



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi della ricerca e metodologia di rilevazione

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di ASVO.

Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, con la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di ASVO;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

Quæris
MARKETING & COMMUNICATION

Aspetti di relazione:

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e competenza del personale
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata (*new*)

I comuni serviti da ASVO presentano diverse modalità del servizio ed alcuni item sono stati esclusi lì dove alcuni servizi non vengono forniti.

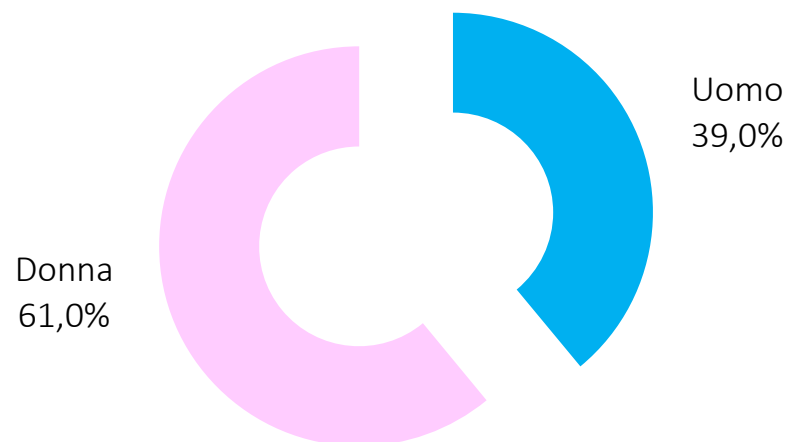
La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2020 ed è stato intervistato un campione di 1125 utenti (750 privati e 375 operatori economici). Sono stati definiti 2 questionari, ciascuno dedicato ad uno specifico target di utenti (domestici / commerciali).

L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali oppure al titolare dell'attività. Si rimanda alla tabella per la descrizione del campione complessivo.

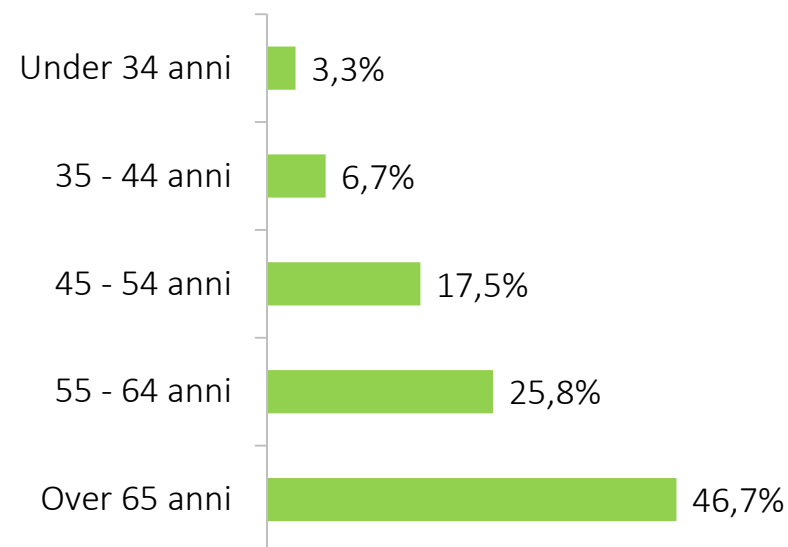
I dati delle due utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo delle singole zone sull'intero bacino di operatività di ASVO.

Totale campione	N Totale	% Totale	N Utenze domestiche	% Utenze domestiche	N Utenze commerciali	% Utenze commerciali
Caorle	211	18,8%	141	18,8%	70	18,7%
Concordia Sagittaria	104	9,2%	71	9,5%	33	8,8%
Portogruaro	316	28,1%	215	28,7%	101	26,9%
San Michele al Tagliamento	160	14,2%	100	13,3%	60	16,0%
San Stino di Livenza	133	11,8%	82	10,9%	51	13,6%
Resto dei Comuni	201	17,9%	141	18,8%	60	16,0%
Totale	1125	100,0%	750	100,0%	375	100,0%

Genere



Classe di età



Dati generali: Indice di soddisfazione generale ed Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

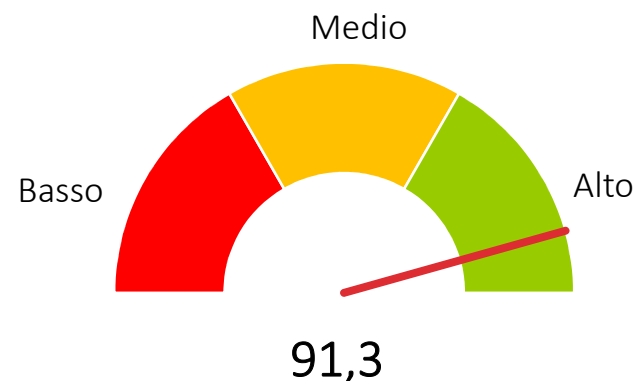
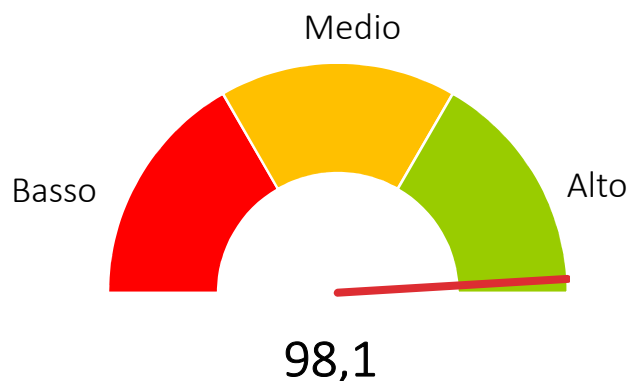
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

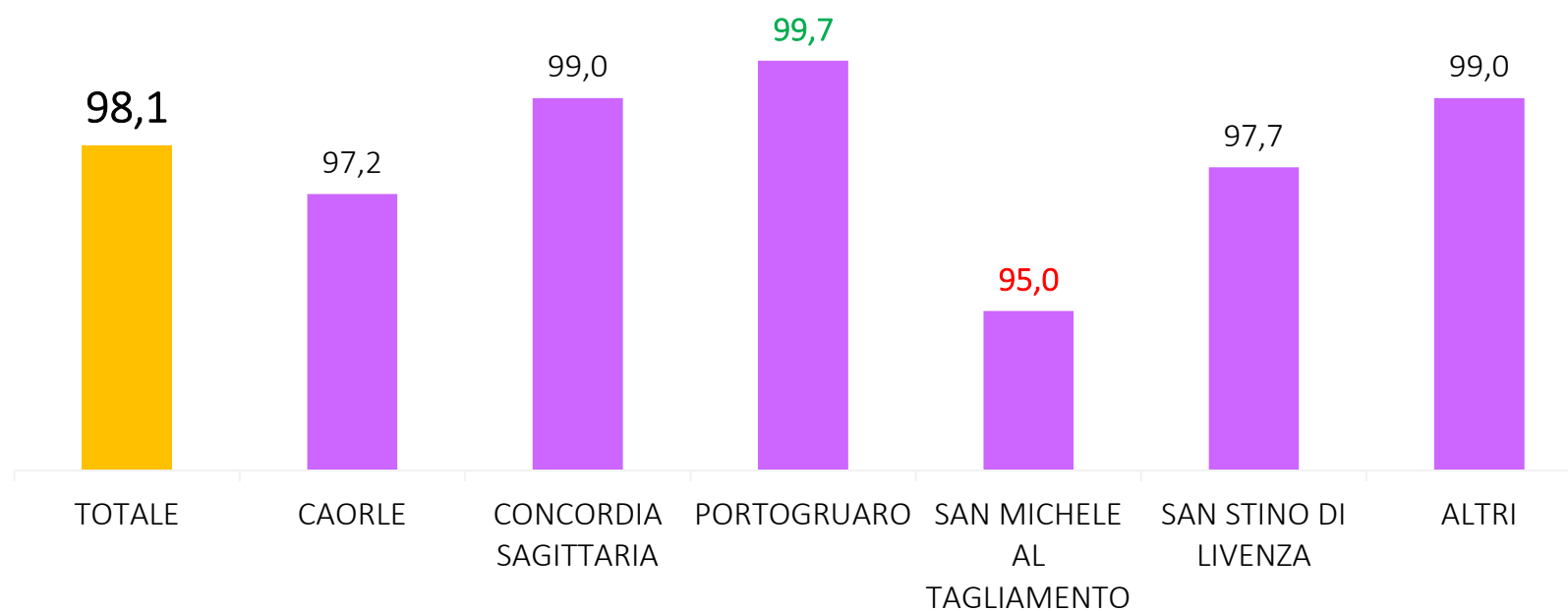
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



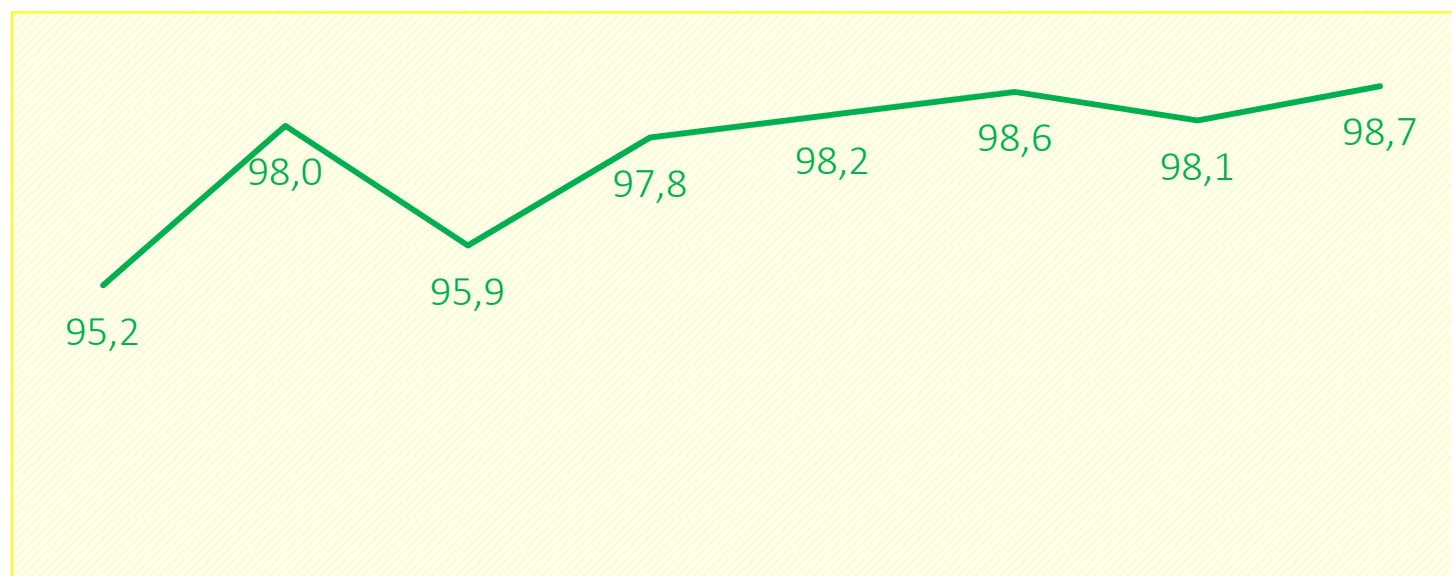
Dati di sintesi: Confronto per area

11

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

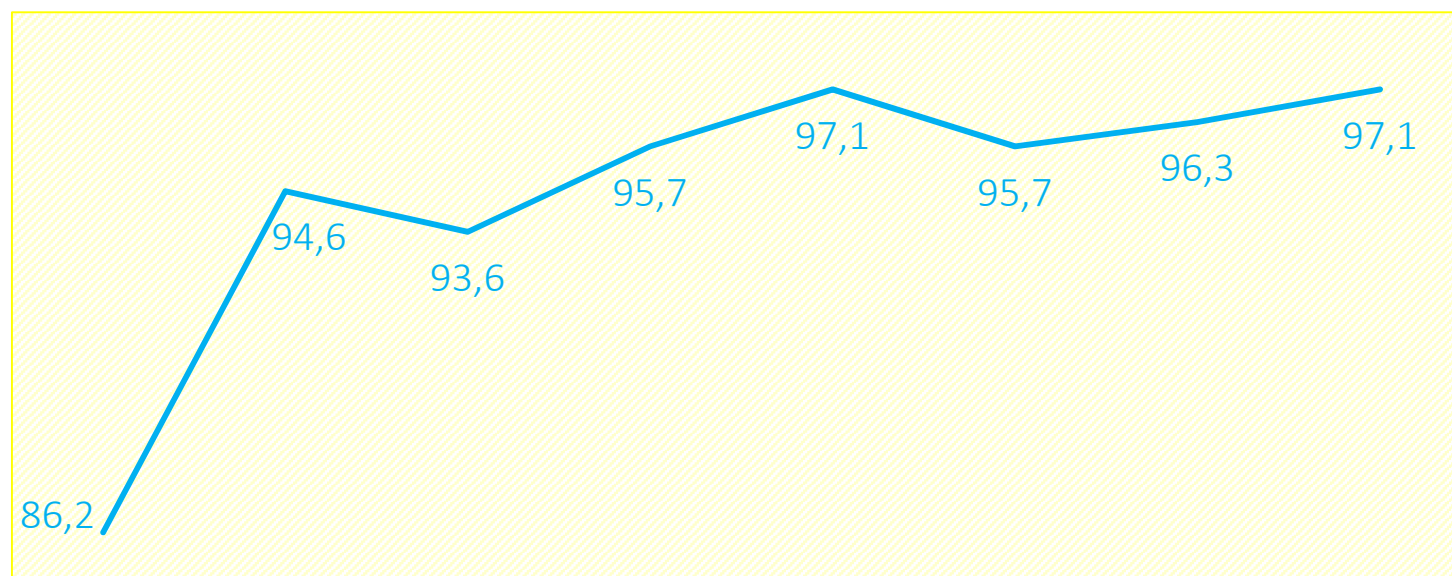


L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE:
UTENZE DOMESTICHE



Anno 2013 Anno 2014 Anno 2015 Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE:
UTENZE COMMERCIALI

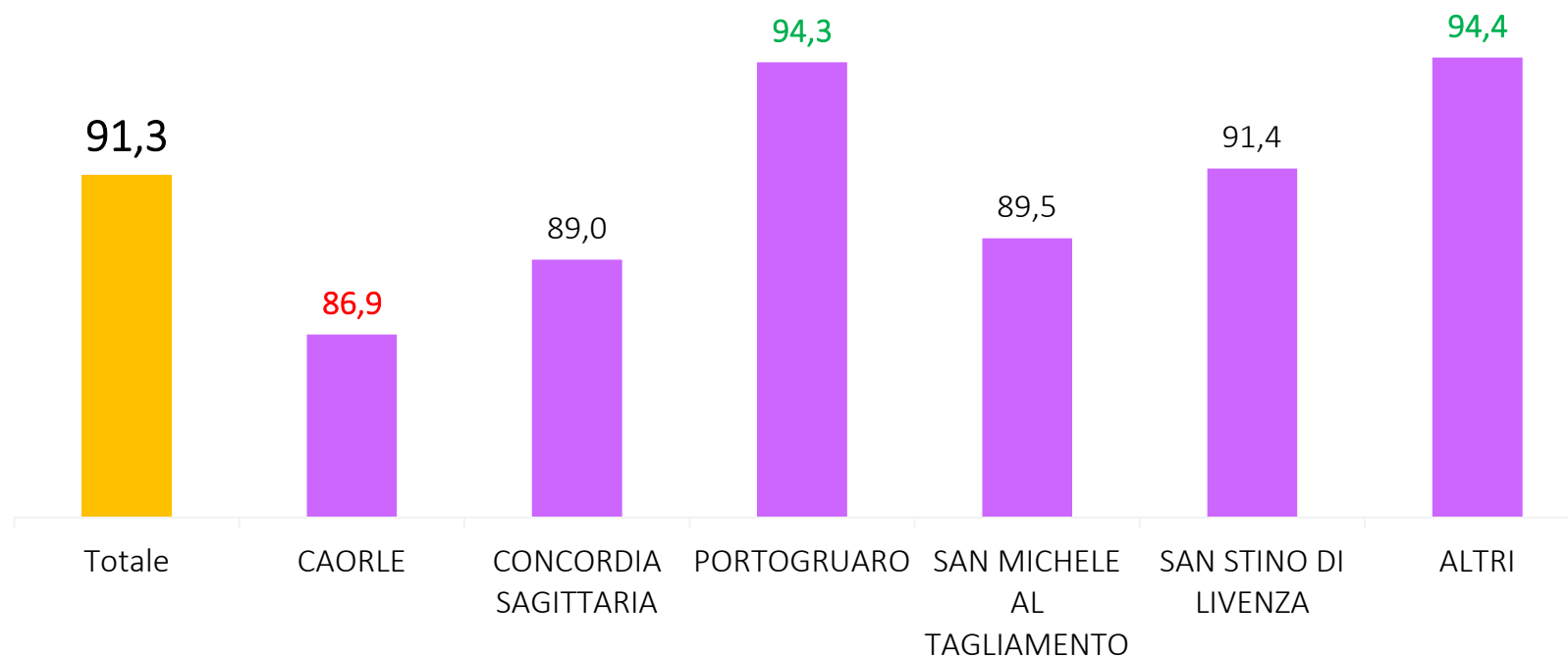


Anno 2013 Anno 2014 Anno 2015 Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020

Dati di sintesi: Confronto per area

14

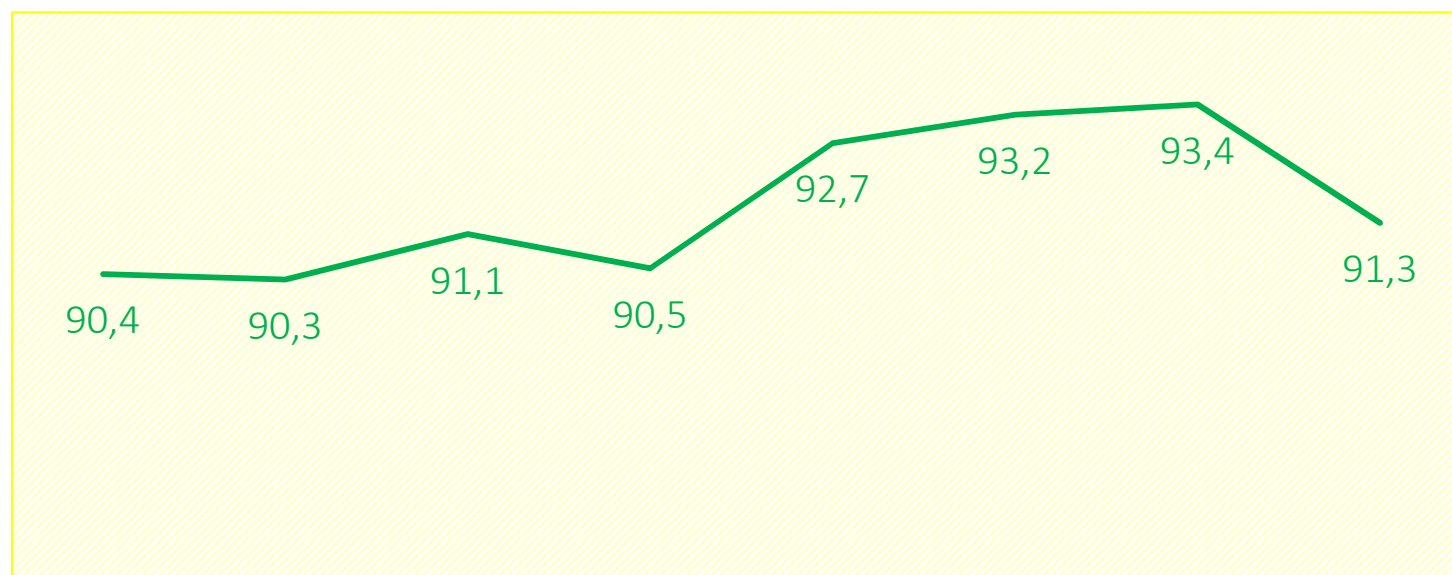
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

15

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE DOMESTICHE

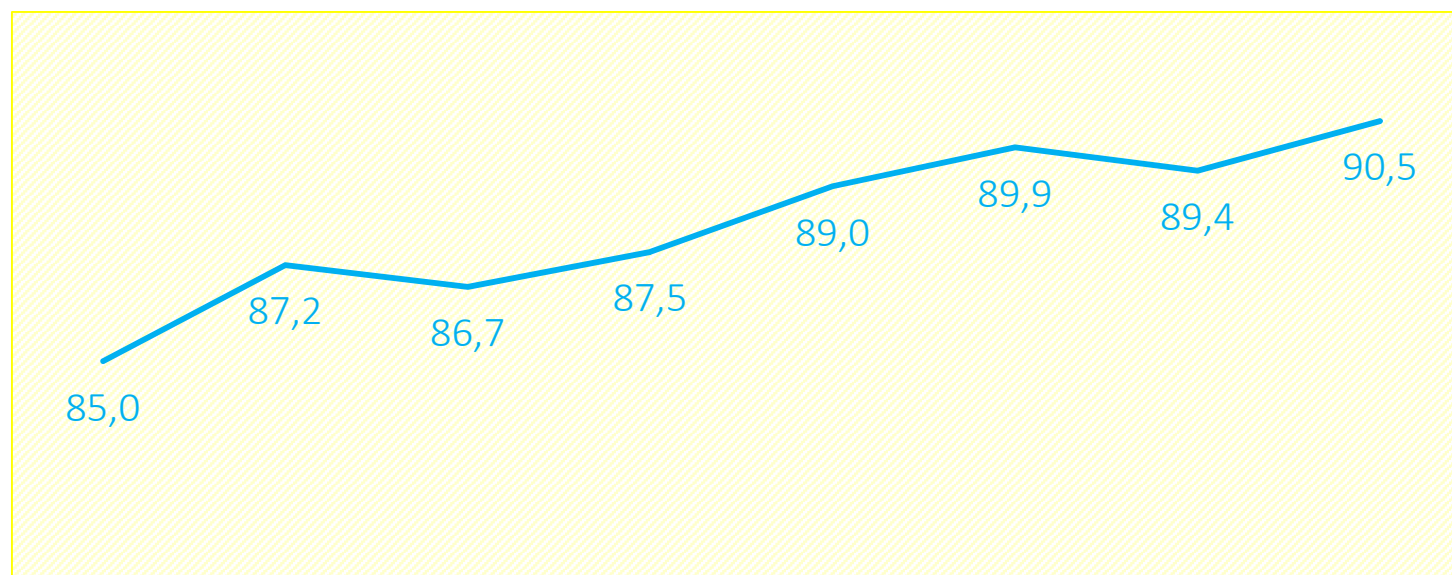


Anno 2013 Anno 2014 Anno 2015 Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020

Dati di sintesi: Confronto nel tempo

16

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE COMMERCIALI



Anno 2013 Anno 2014 Anno 2015 Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020

	COMPLESSIVO	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		DOMESTICI	COMMERCIALI
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	98,1	98,7	97,1
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	91,3	91,3	90,5
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	91,6	91,8	90,3
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	90,7	90,5	90,8

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	98,1	90,7	95,0

	Indice Generale di soddisfazione
Comune di Caorle	97,2
Comune di Concordia Sagittaria	99,0
Comune di Portogruaro	99,7
Comune di San Michele al Tagliamento	95,0
Comune di San Stino di Livenza	97,7
Resto dei Comuni	99,0

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	91,3	84,6	87,8

	Indice Sintetico di soddisfazione
Comune di Caorle	86,9
Comune di Concordia Sagittaria	89,0
Comune di Portogruaro	94,3
Comune di San Michele al Tagliamento	89,5
Comune di San Stino di Livenza	91,4
Resto dei Comuni	94,4

Indici di soddisfazione: Confronto con anni precedenti

20

	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012	ASVO 2011	ASVO 2010
CSI COMPLESSIVO	91,3	92,4	92,4	91,6	89,43	89,90	89,62	90,41	90,38	93,71	75,7
CSI AREA RELAZIONE	91,6	94,0	94,2	92,7	87,43	90,06	88,59	90,49	92,26	93,07	56,7
CSI AREA PRODOTTO /SERVIZIO	90,7	91,5	91,5	91,1	90,51	89,81	90,18	90,37	87,98	96,56	82,1

	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012	ASVO 2011	ASVO 2010
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	98,1	97,5	97,6	97,8	97,1	95,1	96,9	95,2	99,04	99,3	91,4

La qualità percepita:
Indice e media di
soddisfazione

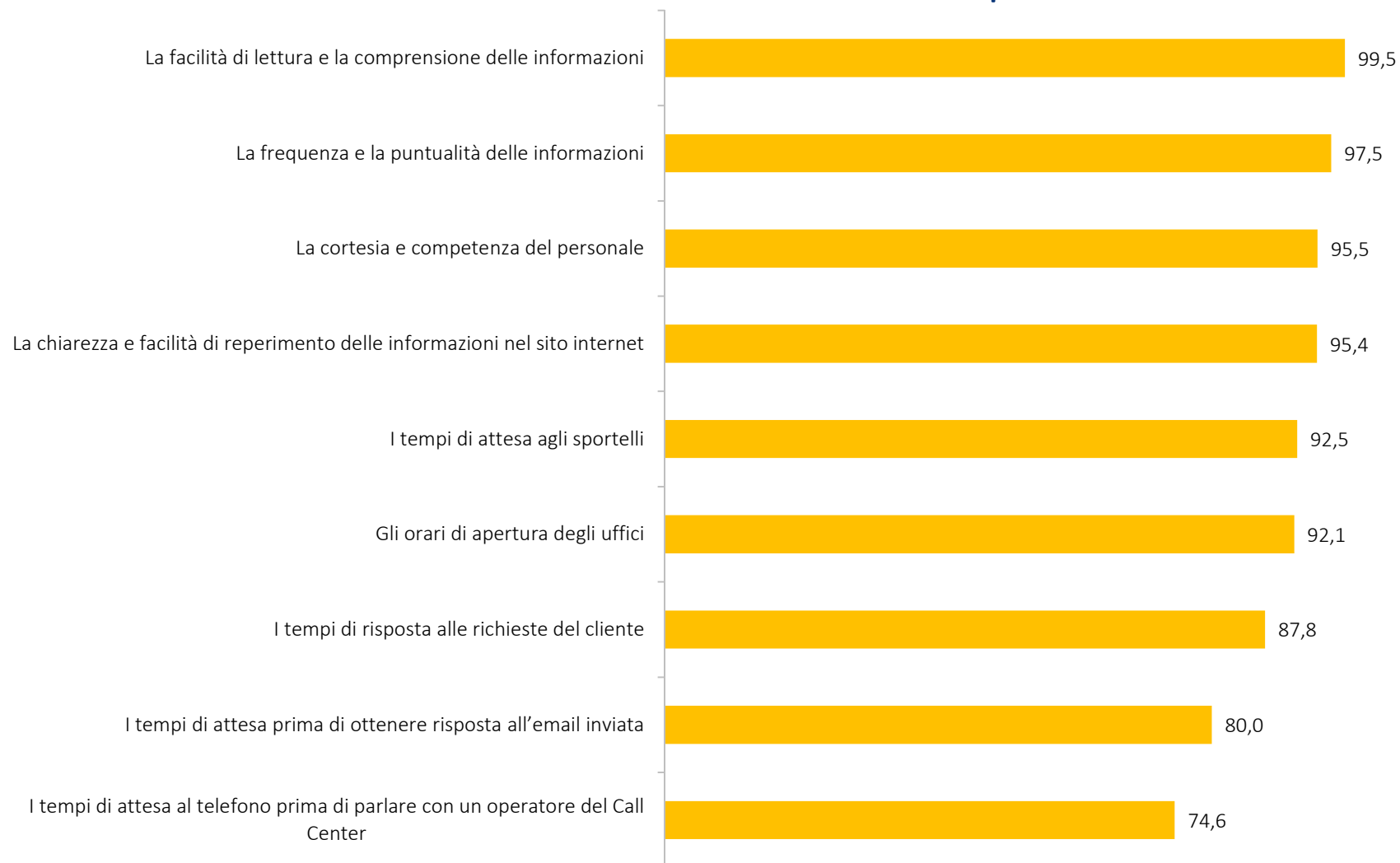
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio

22



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione

23



Indici di soddisfazione per singolo fattore

24

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	94,3
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,0
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	88,1
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	93,8
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	67,9
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	81,2
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	95,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,4
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	98,6
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	98,3
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	95,5
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	88,1

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	92,1
La cortesia e competenza del personale	95,5
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8
I tempi di attesa agli sportelli	92,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	74,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,4
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	99,5
La frequenza e la puntualità delle informazioni	97,5
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	80,0

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per aree

25

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,4	95,1	96,7	90,2	96,2	96,0
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,8	90,3	97,0	92,8	97,0	94,9
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	100,0	99,0	96,8	98,4	99,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	79,2	91,0	95,4	85,9	86,8	89,0
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	90,2	92,6	97,1	93,1	92,7	95,6
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	47,1	78,3	76,0	63,4	65,8	78,2
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	74,3	85,9	85,7	77,4	83,3	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	93,1	97,8	95,7	92,1	95,5	97,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	93,5	98,0	99,0	91,6	97,6	97,8
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	88,9	97,0	95,7	90,8	96,0	98,4
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	100,0	100,0	100,0	100,0	88,9	100,0
Gli orari di accesso al centro di raccolta	92,3	84,6	93,3	95,2	90,2	86,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	95,7	98,4	99,4	97,7	98,3	99,1
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	95,5	84,1	98,9	93,4	95,5	97,1
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	80,0	60,0	-	-	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per aree

26

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	83,9	89,2	97,1	90,0	92,9	94,5
La cortesia e competenza del personale	98,4	97,3	95,6	91,2	94,1	96,3
I tempi di risposta alle richieste del cliente	83,8	87,5	88,2	87,7	88,6	91,5
I tempi di attesa agli sportelli	85,7	100,0	94,4	100,0	50,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	56,6	67,6	81,1	73,6	90,3	77,6
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	87,9	100,0	100,0	92,3	96,2	95,8
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	100,0	100,0	100,0	96,6	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	97,2	100,0	98,2	92,3	100,0	97,8
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	86,7	40,0	84,6	75,0	100,0	87,5

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per tipologia di utenza

27

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	94,3	94,4	94,0
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,0	95,5	91,0
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	99,4	96,6
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	88,1	87,8	88,8
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	93,8	93,9	93,6
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	67,9	66,6	71,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	81,2	80,9	81,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	95,1	95,4	94,6
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,4	96,9	95,5
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,4	95,2	92,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	98,6	98,6	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,5	90,5	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	98,3	98,3	-
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	95,5	96,3	93,2
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	88,1	88,1	-

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per tipologia di utenza

28

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	92,1	93,1	90,3
La cortesia e competenza del personale	95,5	96,3	93,9
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8	90,1	83,6
I tempi di attesa agli sportelli	92,5	88,9	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	74,6	73,2	77,4
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,4	95,6	95,2
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	99,5	99,3	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	97,5	98,6	95,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	80,0	77,3	81,6

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

29

	ASVO	Caorle	Concordia	Portogruaro	San Michele	San Stino	Altri Comuni
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	94,4	87,3	95,7	95,7	94,0	96,3	97,2
La frequenza del servizio di raccolta della carta	95,5	89,8	91,5	97,6	96,5	98,8	96,5
Gli orari della raccolta porta a porta	99,4	99,1	100,0	99,5	98,8	100,0	99,3
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	87,8	80,5	89,6	95,0	85,1	84,9	88,6
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	93,9	90,4	93,0	96,4	96,9	90,9	94,3
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,6	44,0	74,2	75,0	68,1	64,6	75,2
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	80,9	74,8	85,5	84,8	75,8	83,8	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	95,4	92,2	100,0	95,0	95,1	97,1	95,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,9	93,1	97,0	99,5	94,9	98,7	96,9
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	95,2	90,3	97,1	95,2	95,9	96,1	97,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	88,9	100,0
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,5	92,3	84,6	93,3	95,2	90,2	86,5
Il servizio svolto dal centro di raccolta	98,3	95,7	98,4	99,4	97,7	98,3	99,1
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	96,3	94,9	80,6	99,3	96,8	97,0	98,1
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	88,1	80,0	60,0	-	-	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

30

	ASVO	Caorle	Concordia	Portogruaro	San Michele	San Stino	Altri Comuni
Gli orari di apertura degli uffici	93,1	82,8	92,0	96,2	92,3	95,0	94,7
La cortesia e competenza del personale	96,3	100,0	100,0	95,5	96,9	91,7	94,6
I tempi di risposta alle richieste del cliente	90,1	89,2	92,6	87,8	97,1	88,0	89,7
I tempi di attesa agli sportelli	88,9	75,0	100,0	91,7	100,0	50,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	73,2	51,7	63,6	78,4	73,3	90,5	75,8
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,6	88,5	100,0	100,0	85,7	93,8	96,6
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	99,3	100,0	100,0	100,0	92,9	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	98,6	95,5	100,0	100,0	92,3	100,0	100,0
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	77,3	100,0	33,3	100,0	50,0	100,0	80,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

31

	ASVO	Caorle	Concordia Sagittaria	Portogruaro	San Michele	San Stino	Resto dei Comuni
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	94,0	93,4	93,9	98,9	82,1	96,0	93,2
La frequenza del servizio di raccolta della carta	91,0	86,9	87,5	95,7	85,0	94,1	91,2
Gli orari della raccolta porta a porta	96,6	93,2	100,0	97,8	92,7	95,7	100,0
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	88,8	75,0	95,5	97,2	87,5	90,9	90,0
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	93,6	89,2	91,7	100,0	85,1	97,0	100,0
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	71,7	58,3	88,5	80,6	54,2	68,6	88,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	81,9	73,1	86,7	87,8	80,0	82,6	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,6	94,7	93,1	97,4	86,7	92,5	100,0
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,5	94,1	100,0	98,0	85,7	95,7	100,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	92,8	86,2	96,8	96,7	82,1	95,8	100,0
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	93,2	96,7	92,3	97,1	85,7	90,9	93,8

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

32

	ASVO	Caorle	Concordia	Portogruaro	San Michele	San Stino	Altri Comuni
Gli orari di apertura degli uffici	90,3	85,2	83,3	100,0	87,5	87,5	94,1
La cortesia e competenza del personale	93,9	96,0	92,3	95,8	84,0	100,0	100,0
I tempi di risposta alle richieste del cliente	83,6	77,4	76,9	89,7	77,4	90,0	95,0
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	77,4	62,5	75,0	90,5	73,9	90,0	81,3
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,2	87,5	100,0	100,0	96,0	100,0	94,7
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,2	100,0	100,0	93,3	92,3	100,0	90,9
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	81,6	83,3	50,0	71,4	83,3	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

33

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	94,4	93,9	93,0	90,9	91,2	88,4	92,7	90,4	-	-	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	95,5	97,5	96,7	95,6	95,8	94,2	95,1	94,2	96,6	96,4	93,3
Gli orari della raccolta porta a porta	99,4	98,5	98,9	97,9	97,3	95,9	97,7	91,5	96,9	95,7	93,1
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali che utilizza	87,8	87,3	88,8	89,1	90,6	87,0	87,5	85,7	94,6	88,9	-
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	93,9	95,0	93,4	94,5	92,5	91,6	90,7	90,4	-	-	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,6	65,4	67,5	71,5	70,8	71,3	69,7	69,9	97,3	94,2	76,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	80,9	78,8	83,9	81,2	80,0	81,4	80,5	82,5	86,9	85,6	70,2
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	95,4	94,7	95,0	93,3	92,0	85,7	83,0	89,2	-	-	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,9	96,6	96,4	95,6	94,6	94,8	94,5	95,2	-	-	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	95,2	94,4	95,8	93,5	93,8	91,4	94,7	93,7	98,5	98,6	77,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	98,6	98,0	93,0	94,2	93,6	97,9	97,4	92,5	52,2	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,5	94,0	93,8	94,2	93,9	91,8	92,0	87,2	95,7	88,3	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	98,3	97,7	97,3	97,7	96,9	97,8	94,8	94,0	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	96,3	95,9	98,7	95,6	97,0	97,9	97,0	96,2	97,4	99,7	-
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	88,1	89,7	90,5	89,5	100,0	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

34

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari di apertura degli uffici	93,1	96,3	94,3	94,5	90,9	93,5	93,7	88,1	-	-	-
La cortesia e competenza del personale	96,3	98,3	97,1	97,0	94,9	95,4	95,2	92,9	99,3	97,6	54,2
I tempi di risposta alle richieste	90,1	90,9	93,7	94,3	86,4	92,5	89,7	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	88,9	96,3	97,3	100,0	100,0	92,9	100,0	-	-	-	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	73,2	94,1	87,9	82,7	84,0	84,1	81,2	94,1	-	-	-
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,6	97,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	99,3	99,1	97,4	99,4	99,0	98,9	99,3	85,7	90,2	96,1	23,1
La frequenza e la puntualità delle informazioni	98,6	98,1	99,4	97,5	98,0	98,2	98,0	98,9	98,2	99,6	77,1
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	77,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

35

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	94,0	93,5	90,0	90,5	91,0	89,6	91,9	84,0	-	-	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	91,0	92,5	89,2	91,7	90,8	91,1	92,9	84,6	88,1	95,7	92,2
Gli orari della raccolta porta a porta	96,6	93,3	92,6	94,2	92,9	91,3	93,1	87,4	90,5	94,6	93,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	88,8	87,1	89,0	88,8	86,7	87,5	87,2	75,8	-	96,5	-
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	93,6	91,2	92,0	89,9	91,3	88,8	89,4	80,6	-	-	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	71,7	68,6	66,0	68,5	68,9	65,8	63,5	60,6	94,1	92,4	89,2
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	81,9	81,8	83,8	79,0	80,6	76,6	80,8	77,2	86,8	80,8	67,6
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,6	91,5	93,4	93,8	91,0	83,6	82,4	83,8	-	-	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,5	95,8	94,6	93,5	93,2	89,6	89,9	83,1	-	-	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	92,8	90,8	89,5	91,6	88,7	84,9	86,5	84,7	90,6	81,9	91,3
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	93,2	97,4	95,0	93,9	95,4	91,1	95,5	86,6	97,8	96,2	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

36

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gli orari di apertura degli uffici	90,3	87,8	91,3	93,0	93,2	86,0	92,6	89,7	-	-	-
La cortesia e competenza del personale	93,9	90,7	95,9	95,5	92,8	93,5	93,9	94,5	97,4	97,8	37,3
I tempi di risposta alle richieste del cliente	83,6	79,6	89,8	86,2	83,8	86,3	87,5	-	-	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	81,8	76,9	82,4	91,7	92,3	88,2	95,7	-	-	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	77,4	85,0	86,0	78,2	80,2	83,2	84,6	77,3	86,8	94,6	36,5
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	95,2	94,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	100,0	96,1	100,0	97,7	97,9	100,0	96,5	98,9	87,2	98,9	40,8
La frequenza e la puntualità delle informazioni	95,2	100,0	98,6	95,5	95,6	94,4	94,6	96,4	-	-	-
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	81,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione:

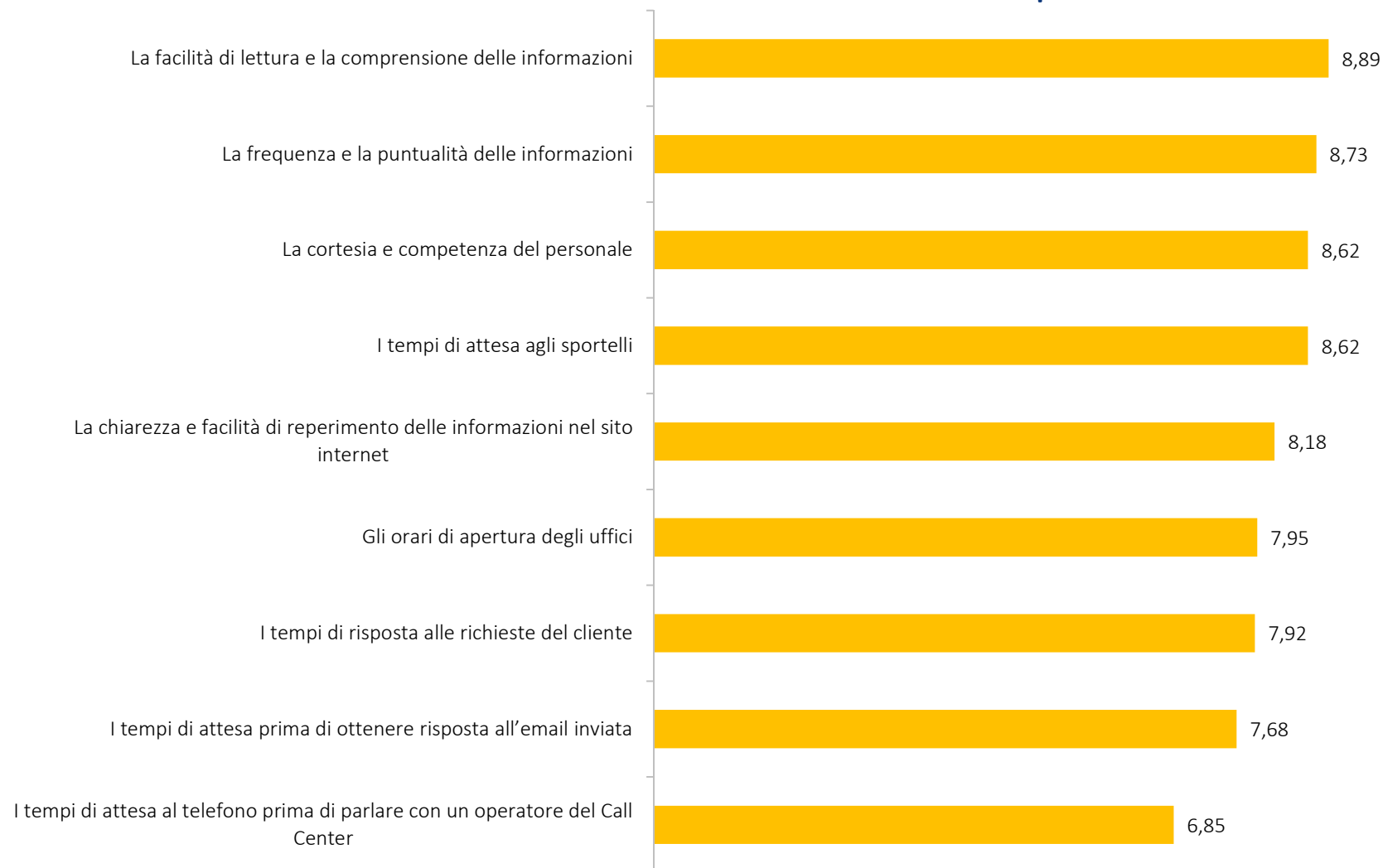
	ASVO 2020	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	93,0	95,5
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,4	93,4	94,5
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	81,2	75,6	78,5
AREA RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	92,1	88,5	89,8
La cortesia e competenza del personale	95,5	91,3	93,6
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	74,6	77,2	77,3

Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

38



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione



ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1.033	8,57	1,66
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1.042	8,65	1,69
Gli orari della raccolta porta a porta	1.005	9,09	1,25
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	863	8,07	2,03
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	909	8,68	1,77
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	897	6,52	2,60
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	847	7,35	2,33
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	927	8,23	1,65
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1.068	8,54	1,46
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1.068	8,38	1,66
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	70	9,23	1,16
Gli orari di accesso al centro di raccolta	526	8,03	1,81
Il servizio svolto dal centro di raccolta	536	8,77	1,36
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	511	8,86	1,58
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	42	8,79	2,29

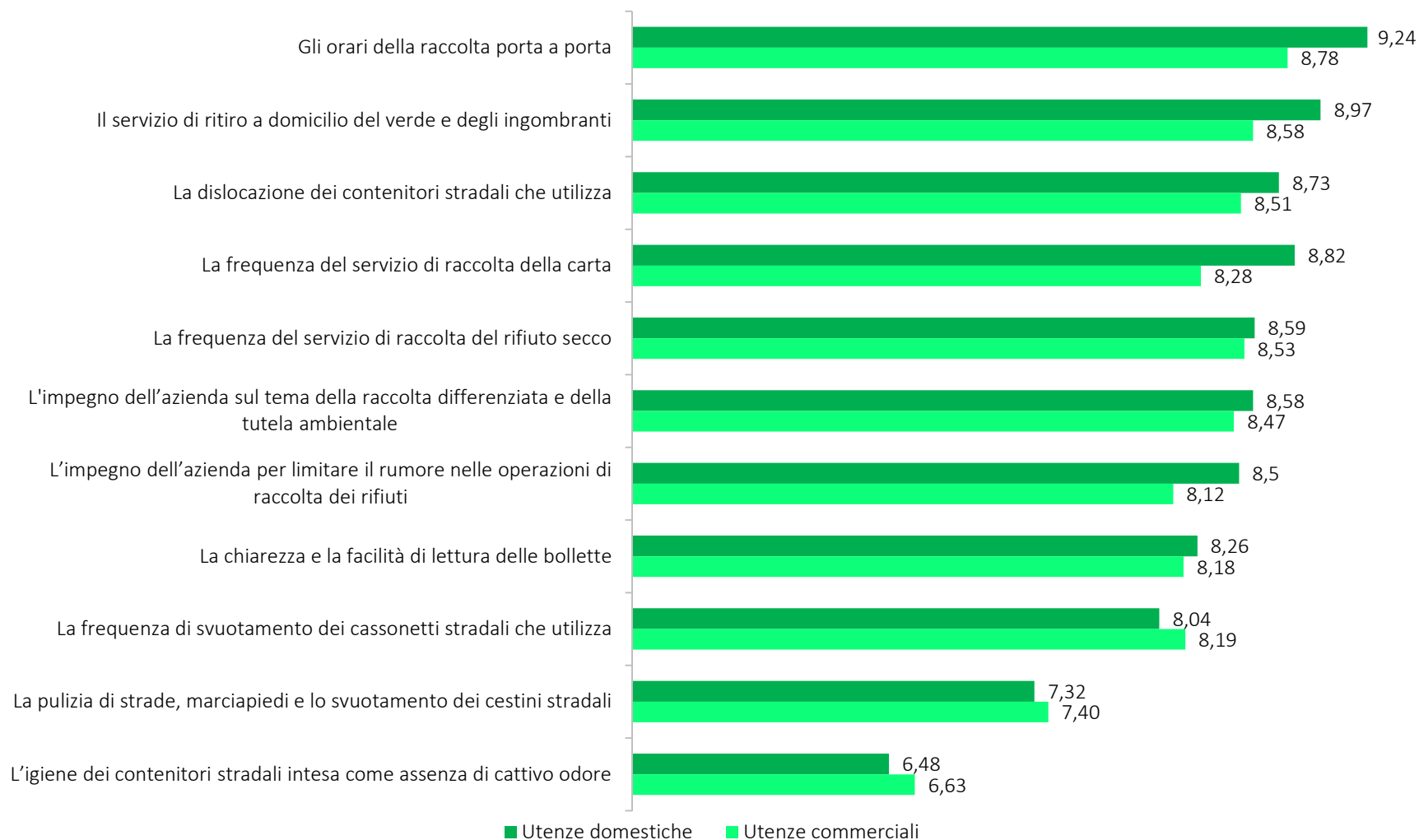
ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	329	7,95	1,83
La cortesia e competenza del personale	356	8,62	1,62
I tempi di risposta alle richieste del cliente	386	7,92	2,13
I tempi di attesa agli sportelli	40	8,63	1,96
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	315	6,85	2,36
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	282	8,18	1,55
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	208	8,89	1,16
La frequenza e la puntualità delle informazioni	200	8,73	1,38
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	60	7,68	2,64

Medie di soddisfazione: Confronto per aree

	ASVO	Caorle	Concordia Sagittaria	Portogruaro	San Michele	San Stino	Resto dei Comuni
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	8,57	8,22	8,62	8,65	8,31	8,82	8,75
La frequenza del servizio di raccolta della carta	8,65	8,21	8,49	8,76	8,67	8,99	8,71
Gli orari della raccolta porta a porta	9,09	8,84	9,30	9,08	8,92	9,18	9,27
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	8,07	7,45	7,99	8,47	7,86	8,29	8,30
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	8,68	8,27	8,61	8,88	8,65	8,80	8,83
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	6,52	5,35	6,90	6,98	6,11	6,68	7,13
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,35	6,82	7,83	7,47	7,17	7,80	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	8,23	8,09	8,54	8,16	7,92	8,30	8,52
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,54	8,19	8,75	8,57	8,21	8,88	8,83
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,38	7,78	8,35	8,50	8,19	8,60	8,82
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,23	9,54	8,75	9,06	9,20	8,89	9,47
Gli orari di accesso al centro di raccolta	8,03	8,05	7,46	8,25	8,33	8,08	7,88
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,77	8,48	8,67	8,85	8,81	8,87	8,91
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	8,86	8,80	8,11	8,97	8,82	9,07	9,09
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	8,79	8,47	6,40	-	-	9,78	9,38

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

43



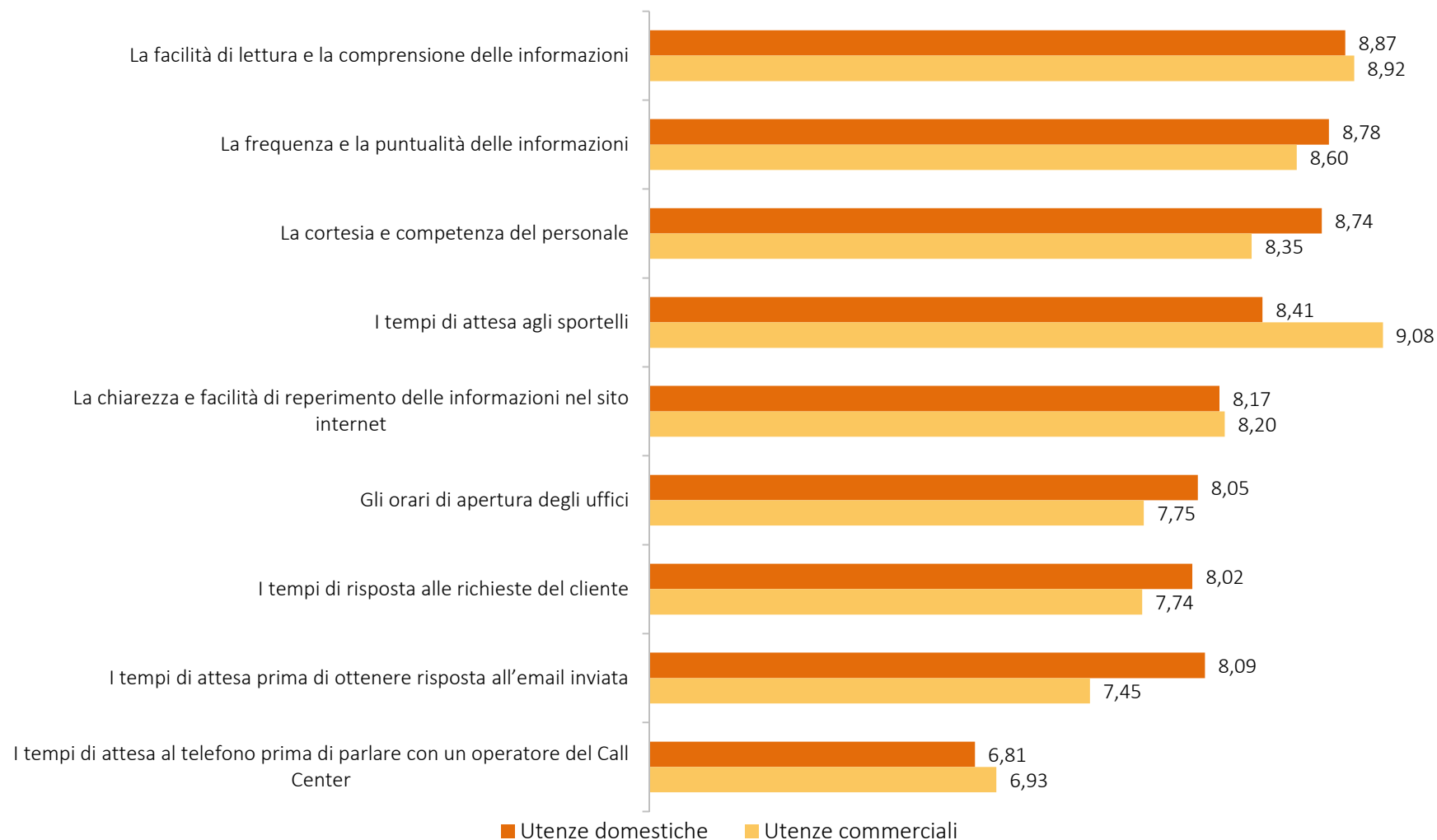
Medie di soddisfazione: Confronto per aree

44

	ASVO	Caorle	Concordia Sagittaria	Portogruaro	San Michele	San Stino	Resto dei Comuni
Gli orari di apertura degli uffici	7,95	7,04	7,65	8,37	7,72	8,21	8,36
La cortesia e competenza del personale	8,62	8,61	8,43	8,88	8,26	8,50	8,63
I tempi di risposta alle richieste del cliente	7,92	7,43	7,62	8,16	7,78	8,20	8,20
I tempi di attesa agli sportelli	8,63	7,57	8,00	8,78	9,75	6,50	9,67
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,85	5,79	6,53	7,26	6,58	7,58	7,24
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	8,18	7,79	8,38	8,29	7,67	8,50	8,63
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	8,89	8,97	8,86	8,93	8,10	9,12	9,20
La frequenza e la puntualità delle informazioni	8,73	8,69	8,62	8,76	8,08	8,88	9,07
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	7,68	7,47	5,80	8,00	7,19	9,00	9,25

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

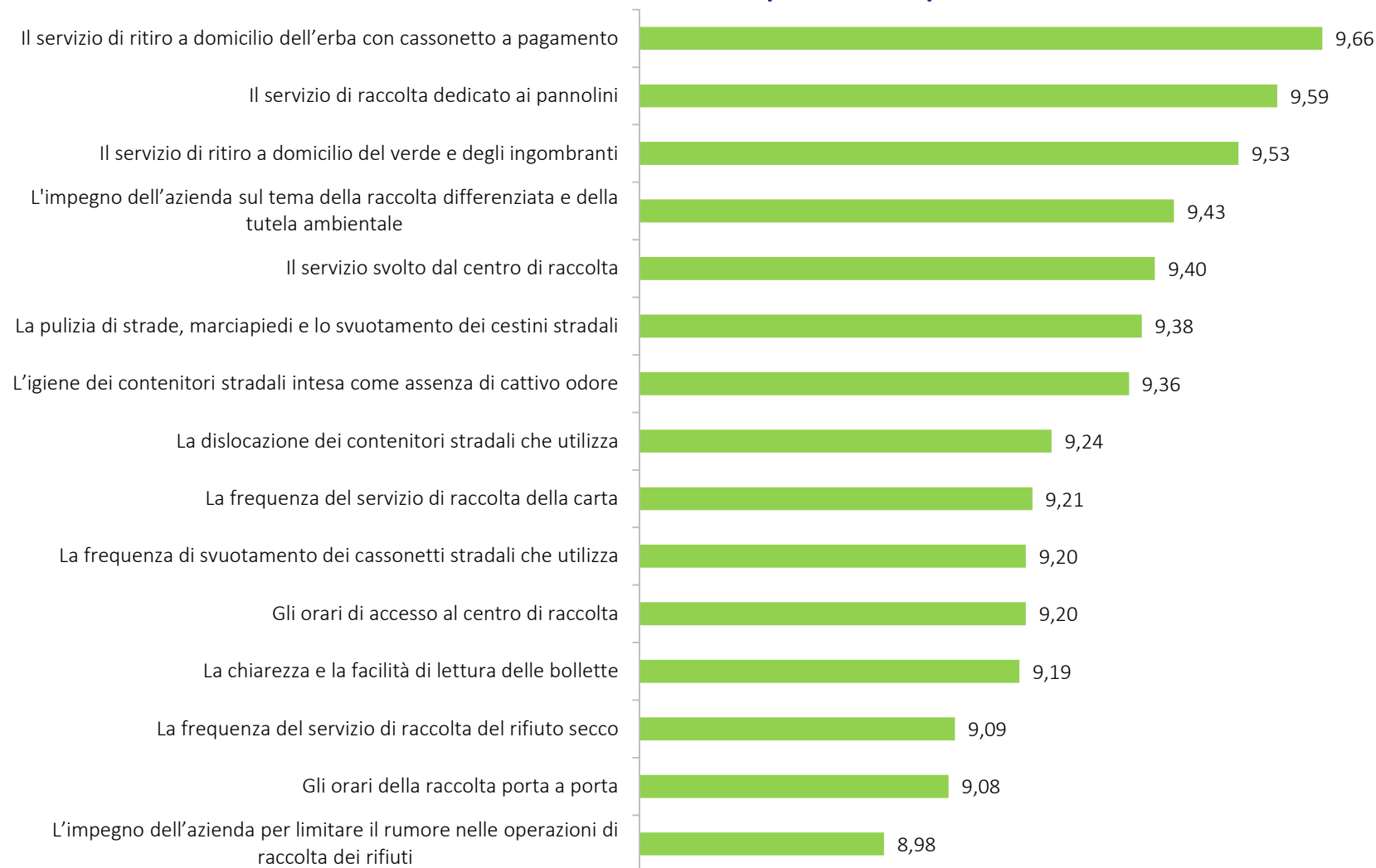
45



La qualità attesa e le
aspettative dei clienti:
Media di importanza

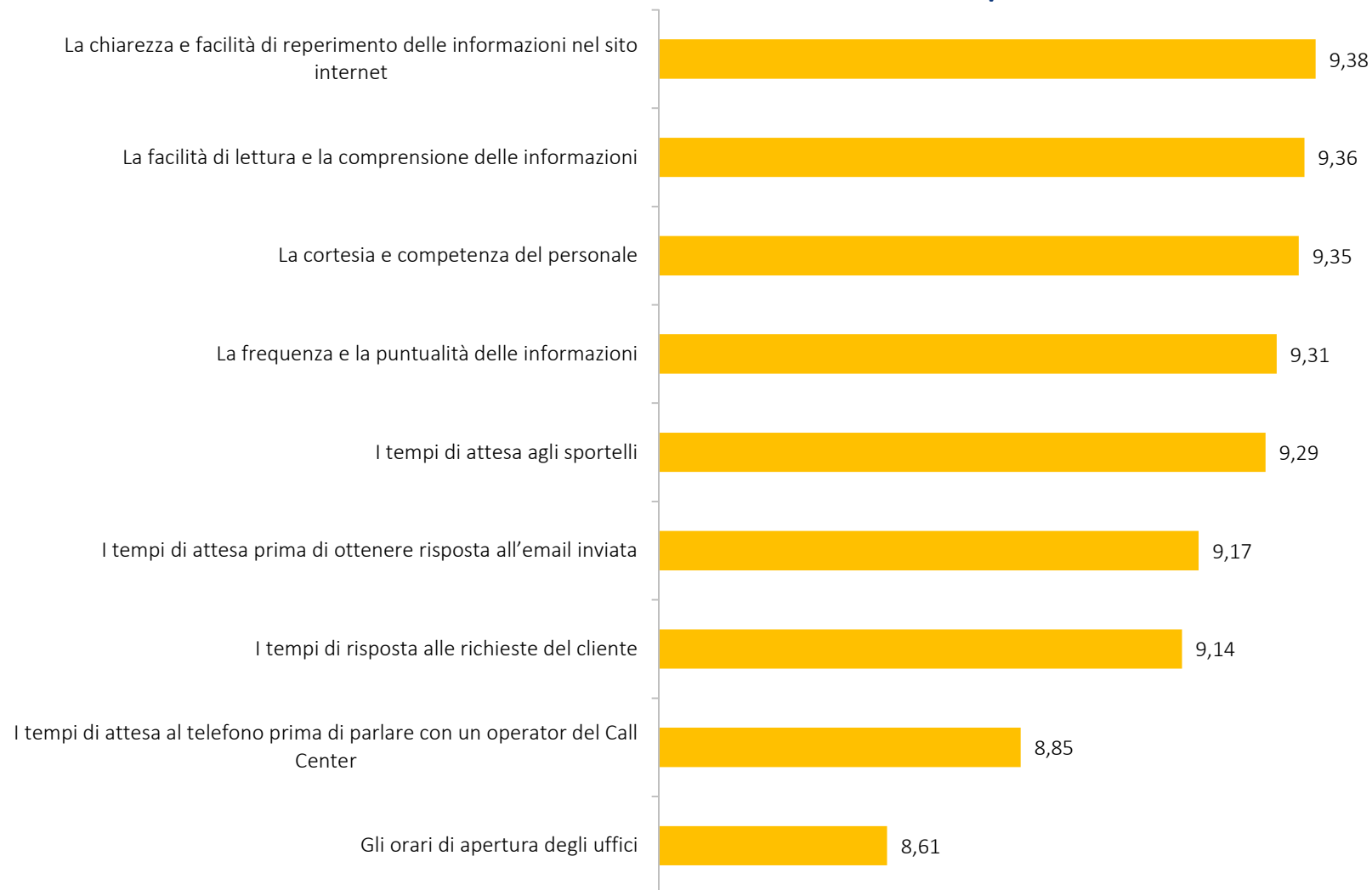
Indici di importanza: aspetti di prodotto /servizio

47



Indici di importanza: aspetti di relazione

48



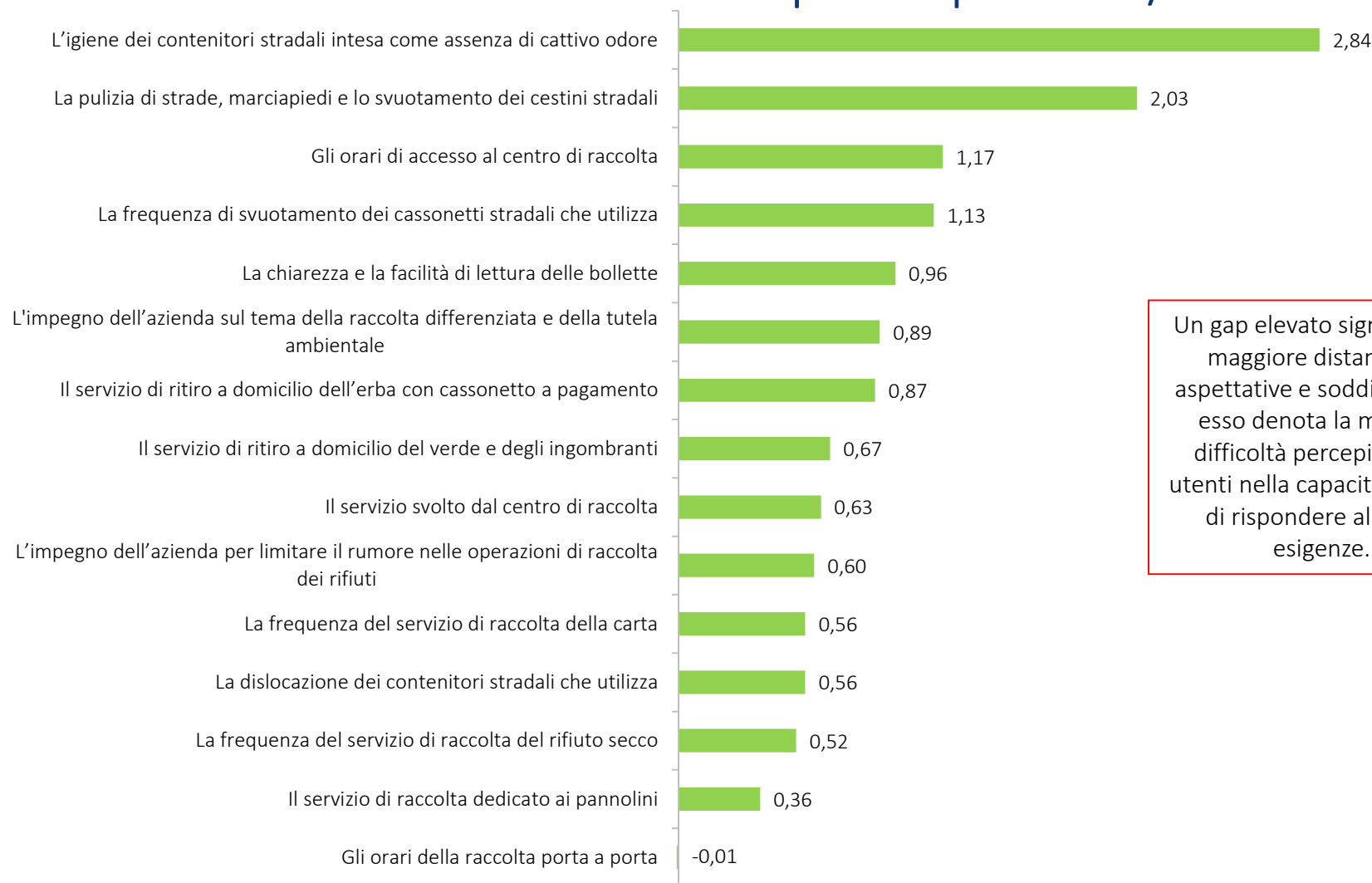
ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1.030	9,09	1,24
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1.038	9,21	1,12
Gli orari della raccolta porta a porta	1.012	9,08	1,47
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	907	9,20	1,20
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	919	9,24	1,13
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	919	9,36	1,21
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	880	9,38	1,10
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1.021	9,19	1,18
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1.087	9,43	1,00
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1.080	8,98	1,28
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	70	9,59	0,97
Gli orari di accesso al centro di raccolta	541	9,20	1,06
Il servizio svolto dal centro di raccolta	545	9,40	0,89
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	510	9,53	0,84
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	41	9,66	0,73

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	353	8,61	1,57
La cortesia e competenza del personale	354	9,35	0,92
I tempi di risposta alle richieste del cliente	390	9,14	1,25
I tempi di attesa agli sportelli	45	9,29	0,97
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center	318	8,85	1,40
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	284	9,38	0,99
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	207	9,36	0,87
La frequenza e la puntualità delle informazioni	201	9,31	1,03
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	60	9,17	1,21

Gap:
Distanza tra aspettative
e soddisfazione

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

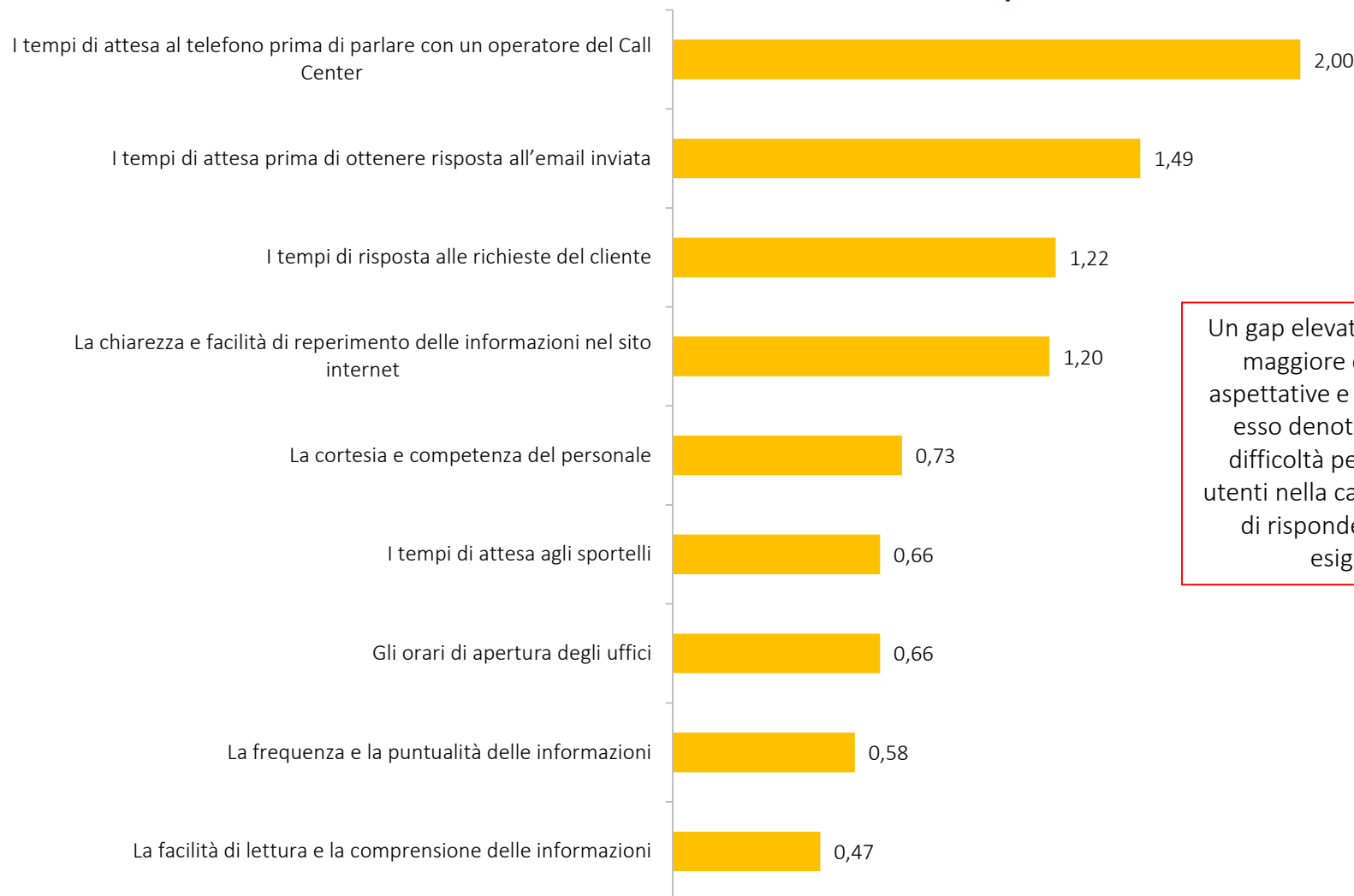
52



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

53



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.



Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

54

	Importanza	Soddisfazione	Gap
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	9,09	8,57	0,52
La frequenza del servizio di raccolta della carta	9,21	8,65	0,56
Gli orari della raccolta porta a porta	9,08	9,09	-0,01
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	9,20	8,07	1,13
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	9,24	8,68	0,56
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	9,36	6,52	2,84
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,38	7,35	2,03
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,19	8,23	0,96
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,43	8,54	0,89
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8,98	8,38	0,60
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,59	9,23	0,36
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,20	8,03	1,17
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,40	8,77	0,63
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	9,53	8,86	0,67
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	9,66	8,79	0,87

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

55

	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,61	7,95	0,66
La cortesia e competenza del personale	9,35	8,62	0,73
I tempi di risposta alle richieste del cliente	9,14	7,92	1,22
I tempi di attesa agli sportelli	9,29	8,63	0,66
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,85	6,85	2,00
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	9,38	8,18	1,20
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	9,36	8,89	0,47
La frequenza e la puntualità delle informazioni	9,31	8,73	0,58
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	9,17	7,68	1,49

Confronto per aree

	ASVO	Caorle	Concordia Sagittaria	Portogruaro	San Michele	San Stino	Resto dei Comuni
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	0,52	0,89	0,68	0,35	0,84	0,38	0,26
La frequenza del servizio di raccolta della carta	0,56	0,98	0,83	0,40	0,50	0,31	0,48
Gli orari della raccolta porta a porta	-0,01	0,20	-0,09	-0,04	0,11	-0,10	-0,12
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	1,13	1,71	1,27	0,81	1,30	0,98	0,82
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	0,56	0,82	0,59	0,46	0,57	0,55	0,40
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	2,84	4,10	2,44	2,40	3,30	2,64	2,11
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,03	2,62	1,48	1,85	2,16	1,73	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	0,96	1,13	0,62	1,00	1,09	1,08	0,74
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	0,89	1,18	0,84	0,86	1,13	0,72	0,56
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,60	1,17	0,60	0,41	0,87	0,46	0,19
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,36	0,46	0,75	0,35	0,10	0,33	0,35
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,17	1,15	1,69	0,99	0,74	1,21	1,27
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,63	0,80	0,73	0,57	0,56	0,67	0,50
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	0,67	0,87	1,33	0,52	0,72	0,45	0,37
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	0,87	1,40	2,80	-	-	0,11	0,04

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

57

	ASVO	Caorle	Concordia Sagittaria	Portogruaro	San Michele	San Stino	Resto dei Comuni
Gli orari di apertura degli uffici	0,66	1,58	0,80	0,41	0,47	0,45	0,38
La cortesia e competenza del personale	0,73	0,60	0,81	0,58	1,30	0,86	0,50
I tempi di risposta alle richieste del cliente	1,22	1,57	1,38	1,07	1,51	1,14	0,73
I tempi di attesa agli sportelli	0,66	2,06	0,25	0,27	0,25	3,00	0,04
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,00	3,14	2,41	1,58	2,31	1,07	1,55
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,20	1,62	1,39	0,97	1,51	0,92	0,89
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,47	0,53	0,32	0,36	0,90	0,47	0,36
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,58	0,80	0,47	0,51	0,73	0,47	0,54
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	1,49	1,73	3,40	0,69	2,06	0,33	0,38

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	0,53	0,51
La frequenza del servizio di raccolta della carta	0,43	0,83
Gli orari della raccolta porta a porta	-0,03	0,04
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza	1,15	1,04
La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza	0,53	0,67
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	2,87	2,75
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	1,99	2,11
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	0,94	1,01
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	0,83	1,01
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,50	0,82
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,36	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,17	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,63	-
Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti	0,61	0,80
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento	0,87	-

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

59

	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,59	0,79
La cortesia e competenza del personale	0,56	1,11
I tempi di risposta alle richieste del cliente	1,05	1,53
I tempi di attesa agli sportelli	0,91	0,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,92	2,14
La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet	1,21	1,18
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	0,51	0,40
La frequenza e la puntualità delle informazioni	0,5	0,78
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	0,73	1,92

La mappa delle priorità di intervento

60

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione

La mappa delle priorità di intervento

61

a)

b)

IMPORTANZA	+	SODDISFAZIONE		-
		MANTENERE	MIGLIORARE	
		PUNTI DI FORZA ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	
		COMUNICARE	CONTROLLARE	
	-	POTENZIALI PUNTI DI FORZA ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI 	POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI 	

- a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)
- b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

La mappa delle priorità di intervento

62

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- La cortesia e competenza del personale
- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- I tempi di attesa agli sportelli

MIGLIORARE

- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

CONTROLLARE

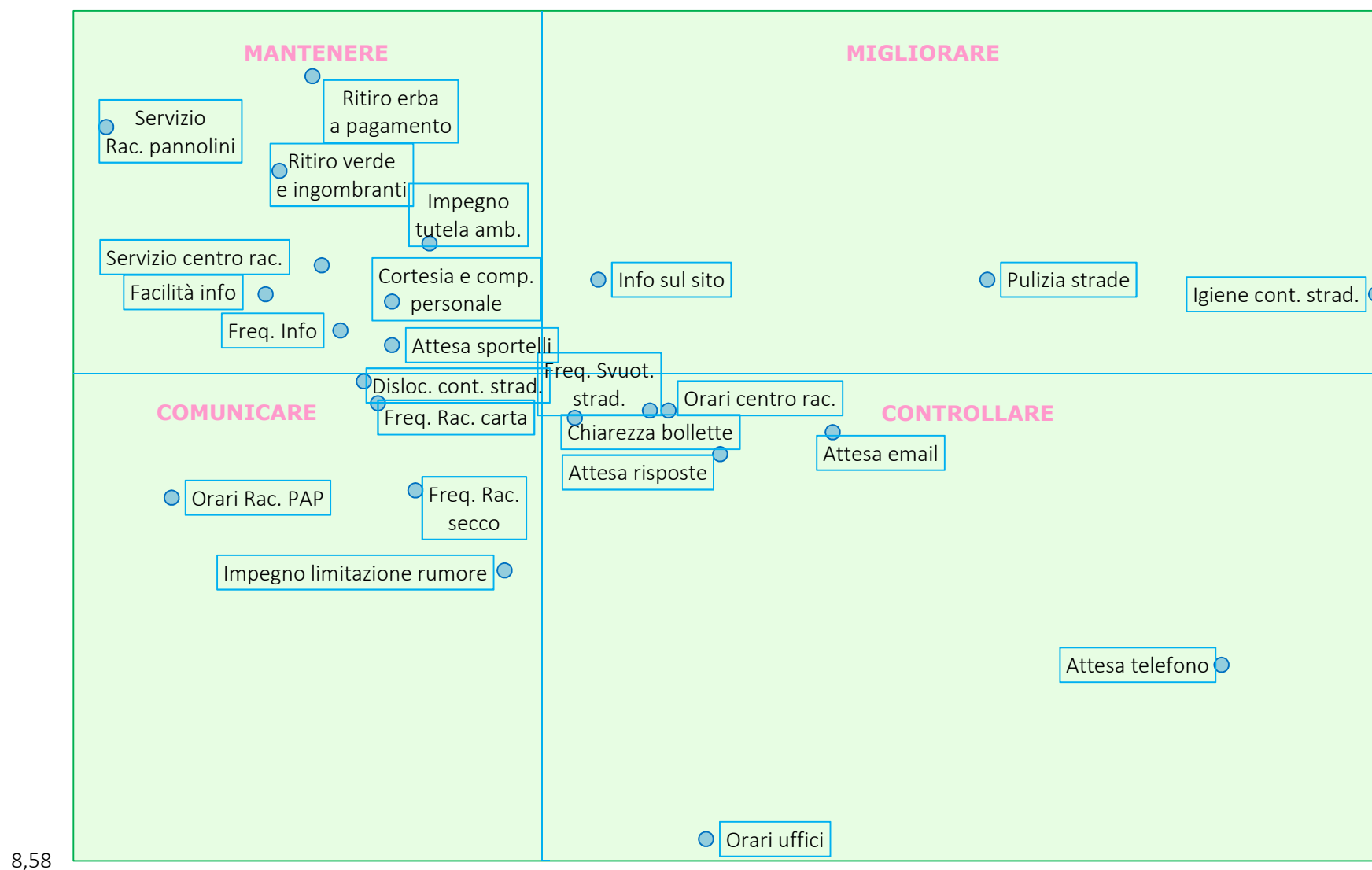
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici

OPPORTUNITÀ

MINACCE

La mappa delle priorità di intervento

63



La mappa delle priorità: utenti domestici

64

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni
- I tempi di attesa agli sportelli
- La cortesia e competenza del personale
- La frequenza e la puntualità delle informazioni
- La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza
- La frequenza del servizio di raccolta della carta

MIGLIORARE

- La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali

PUNTI DI
FORZA

PUNTI DI
DEBOLEZZA

COMUNICARE

- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

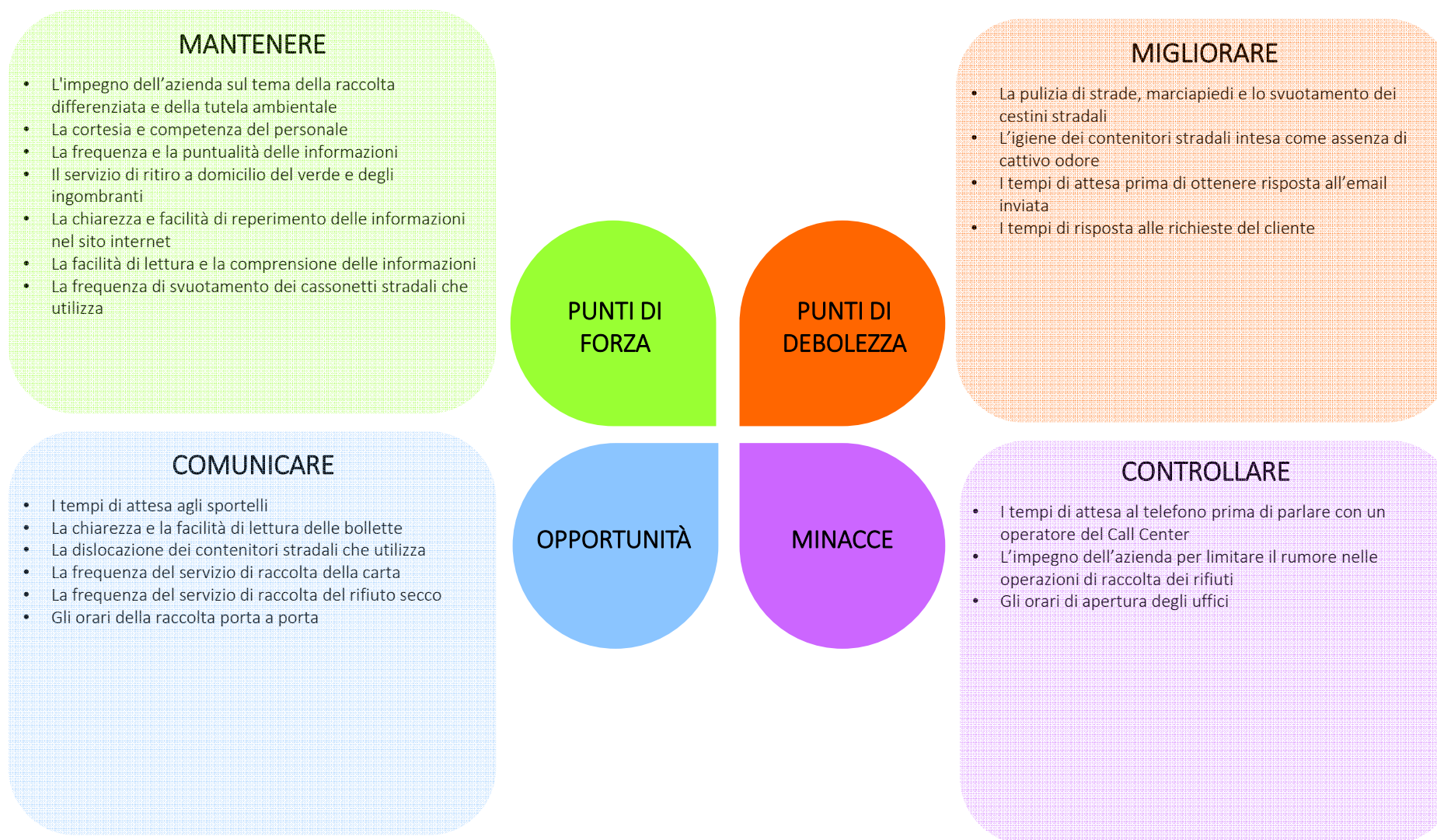
MINACCE

CONTROLLARE

- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Gli orari di apertura degli uffici

La mappa delle priorità: utenti commerciali

65



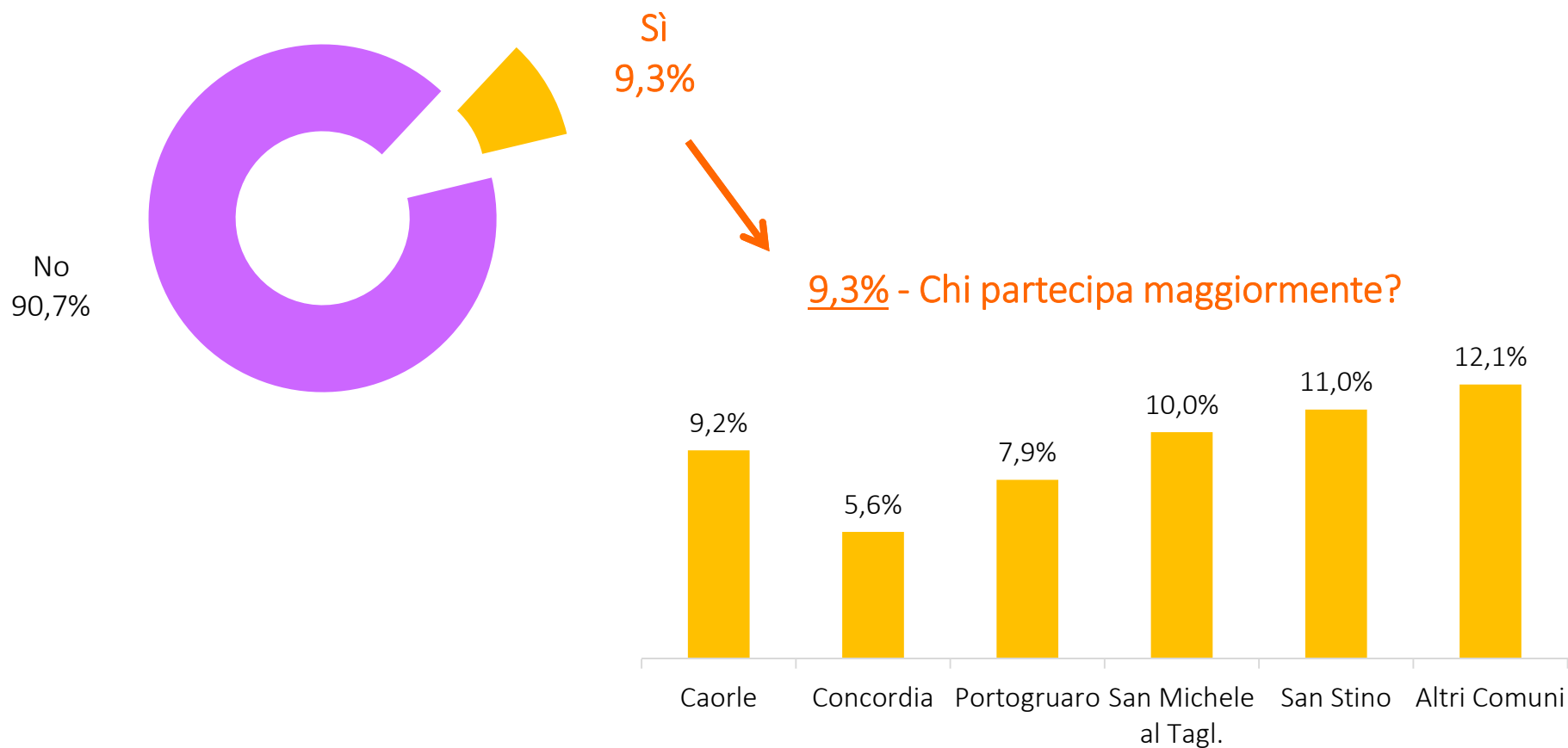
Temi specifici

Raccolta dedicata ai pannolini

67

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

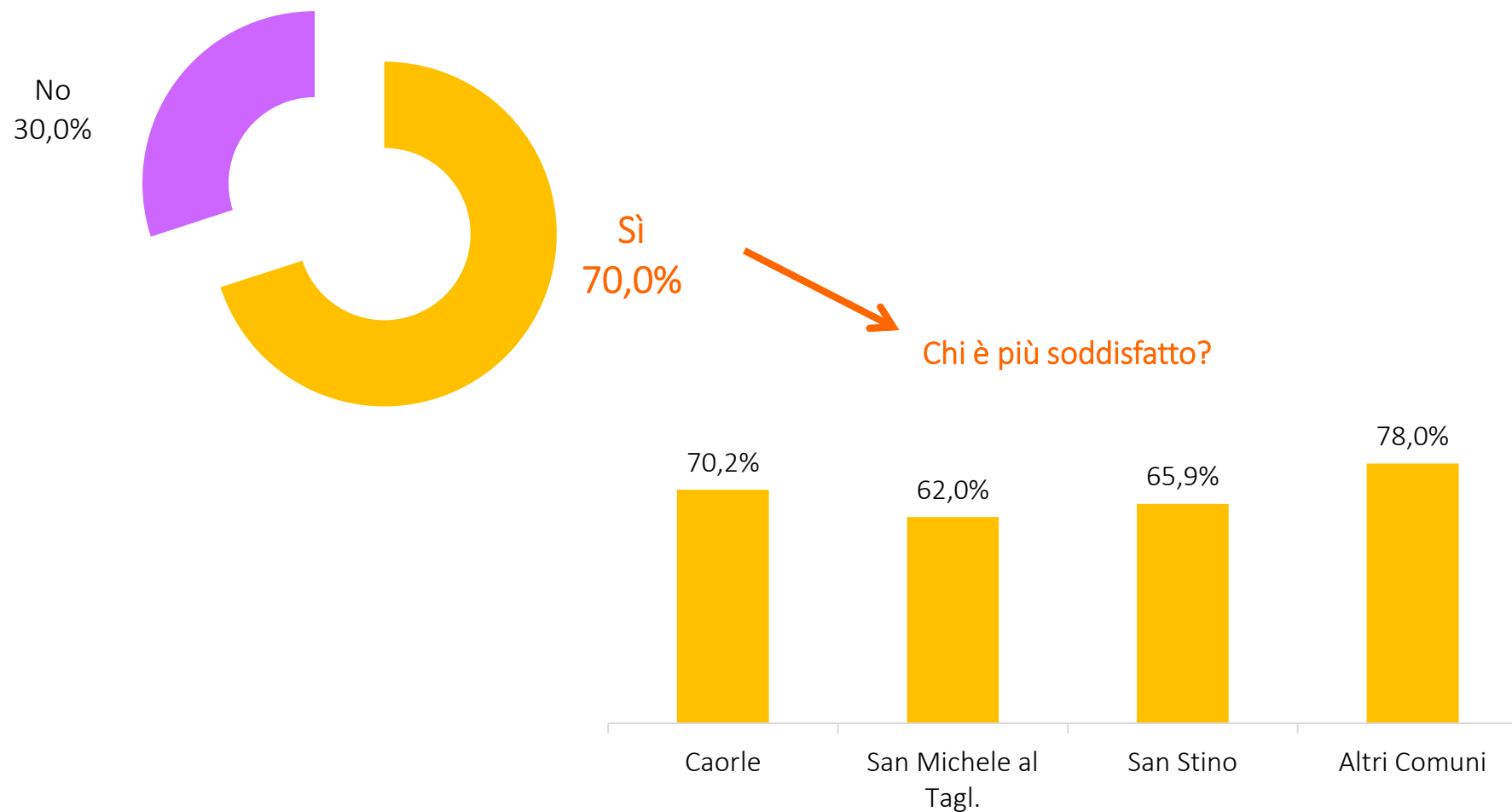


Raccolta PAP di plastica e lattine ogni 3 settimane

68

Il servizio di raccolta porta a porta di plastica e lattine con sacco ogni 3 settimane soddisfa le sue aspettative?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

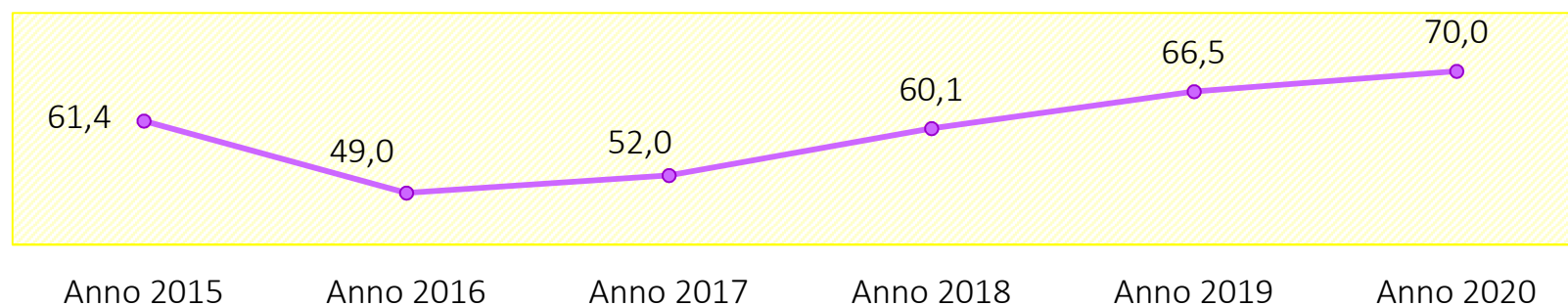


Raccolta PAP di plastica e lattine ogni 3 settimane

69

Il servizio di raccolta porta a porta di plastica e lattine con sacco ogni 3 settimane soddisfa le sue aspettative?

I soddisfatti nel corso del tempo



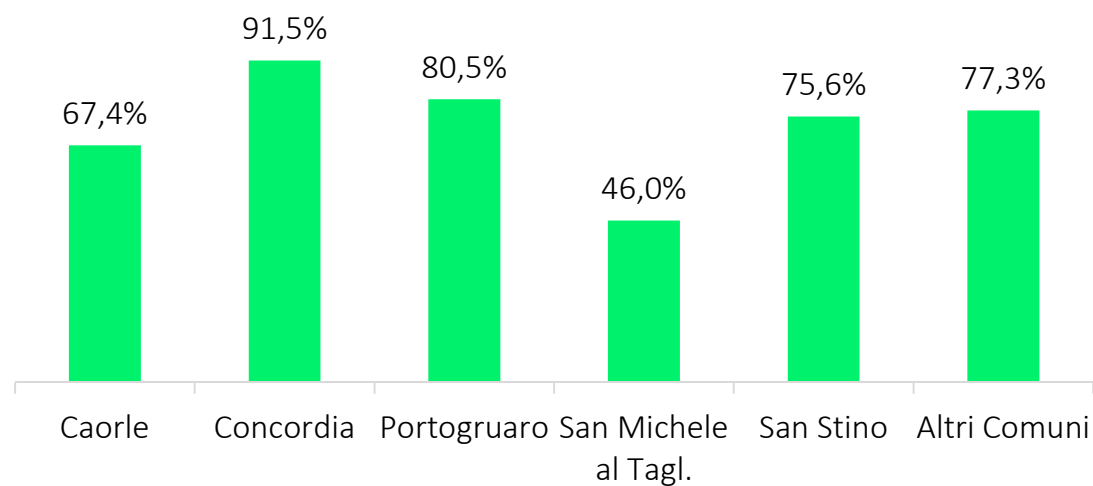
I soddisfatti sono in aumento rispetto all'anno scorso (+3,5).
Nelle verbalizzazioni spontanee, 87 utenti chiedono di migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica/lattine.

Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



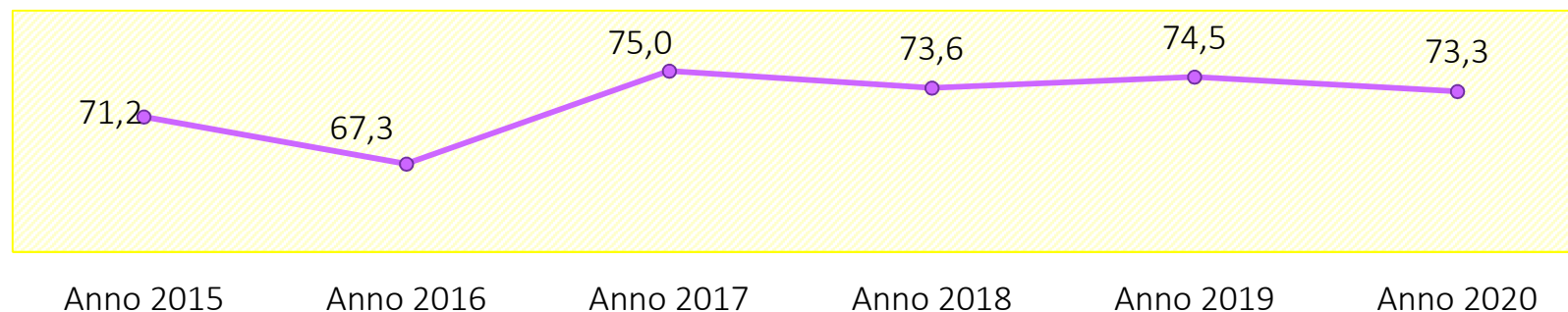
73,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

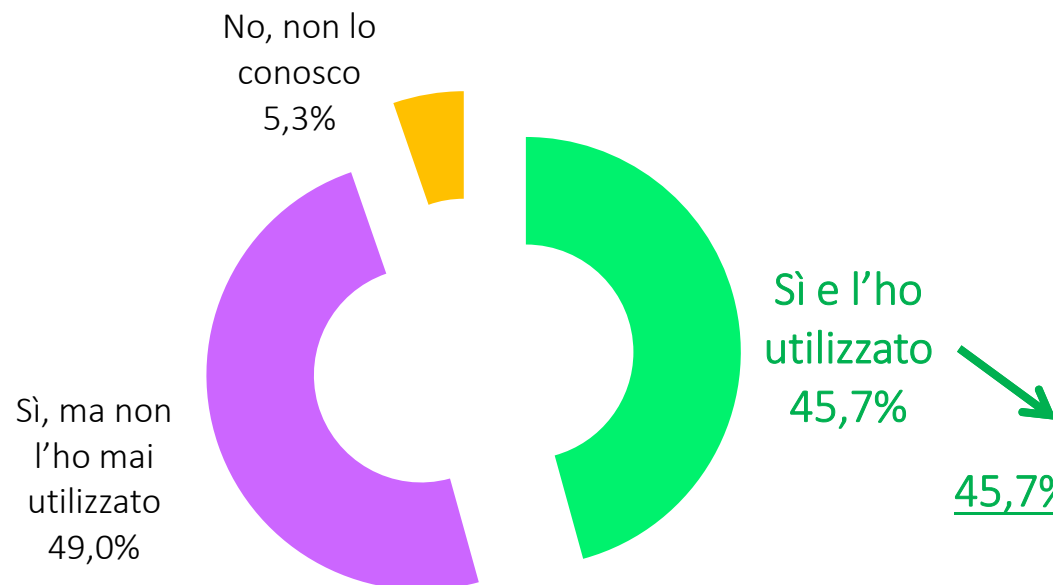
Gli utilizzatori intervistati nel corso del tempo



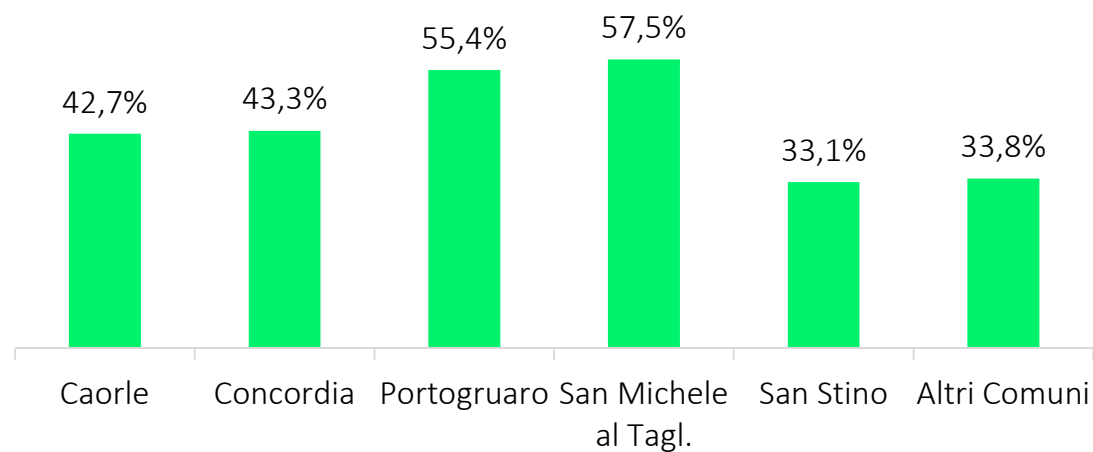
Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

19 utenti chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro,
3 utenti vorrebbero un miglioramento generale del servizio
6 utenti vorrebbero meno restrizioni presso l'Ecocentro.

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti?



45,7% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto A PAGAMENTO?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

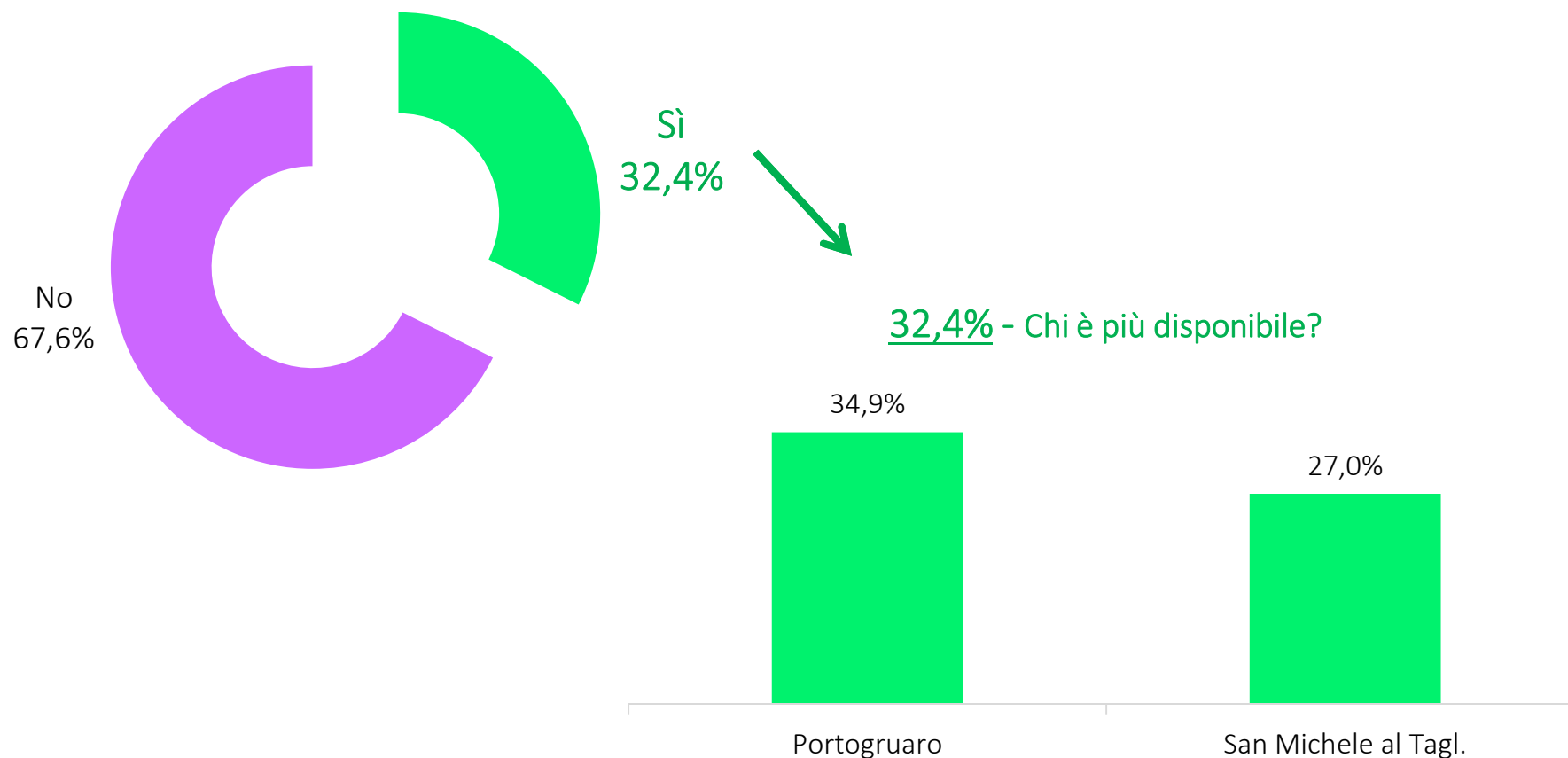


Conferimento verde presso il Centro di Raccolta

74

A fronte di un risparmio, Lei sarebbe disponibile a rinunciare al ritiro a domicilio del verde ed a conferirlo invece al Centro di Raccolta?

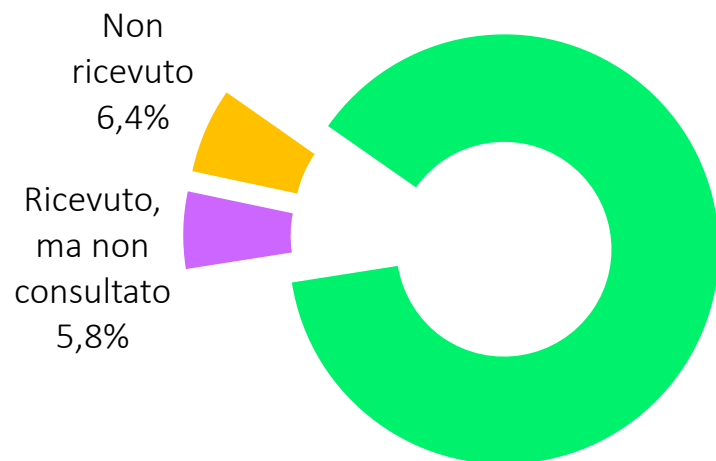
* Domanda posta solo alle utenze domestiche



Calendario di distribuzione dei sacchetti

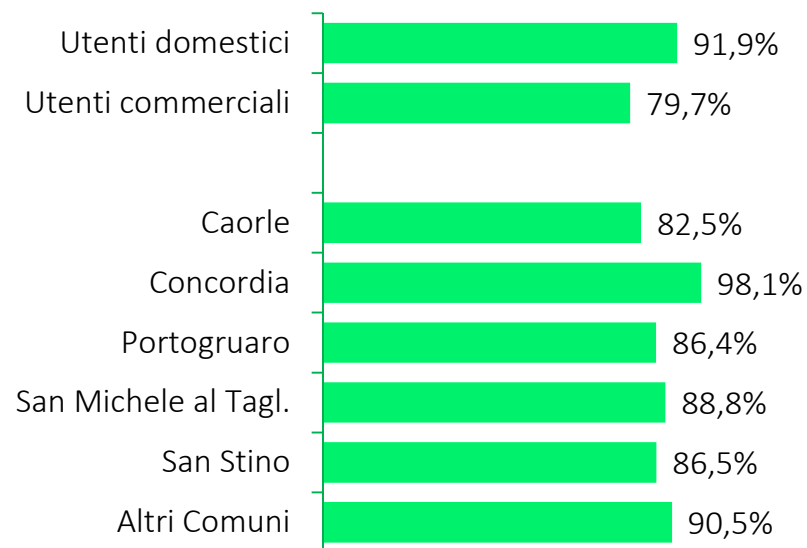
75

Lei ha ricevuto l'Ecocalendario 2019 che contiene il calendario svuotamento contenitori rifiuti a domicilio e altre informazioni: il calendario di distribuzione gratuita sacchetti secco umido e plastica- lattine, il calendario raccolta rifiuti pericolosi, Ecocentri?

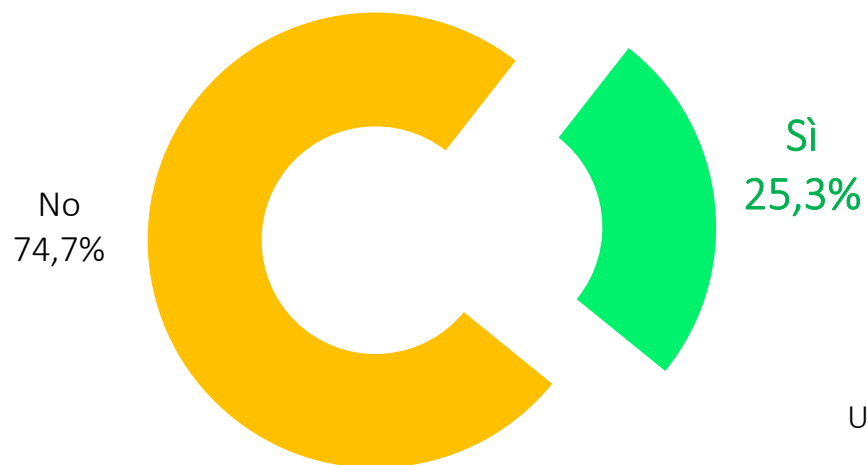


Ricevuto e
consultato
87,8%

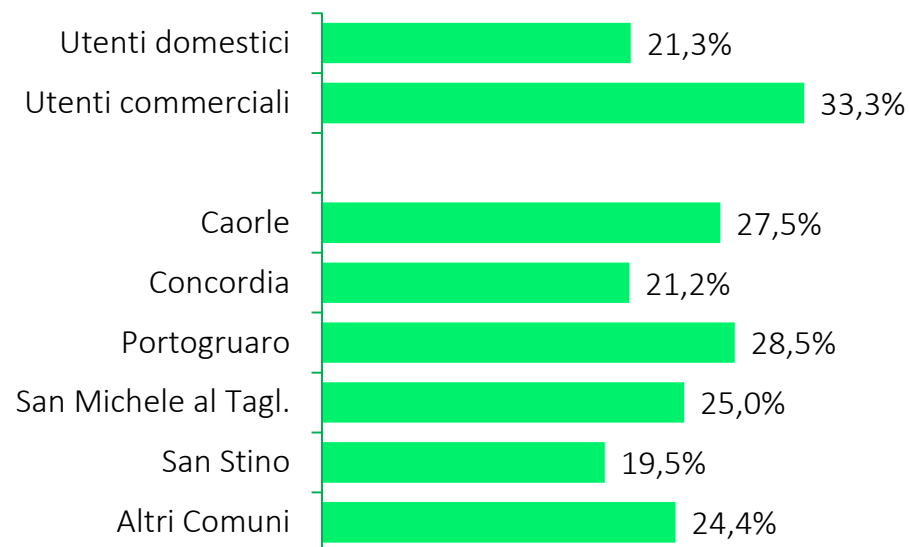
87,8% - Chi ha ricevuto e consultato?



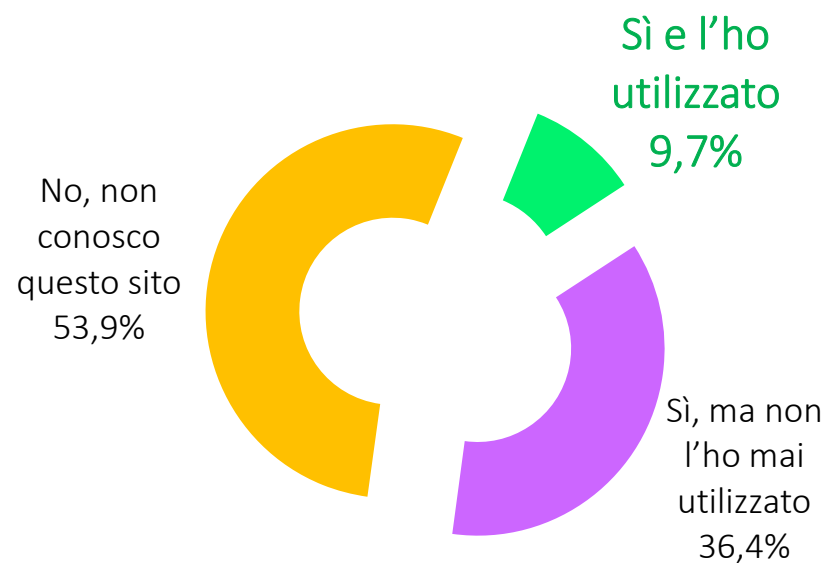
Ha avuto modo di consultare il sito internet di ASVO nel corso dell'ultimo anno?



25,3% - Chi ha consultato il sito internet?



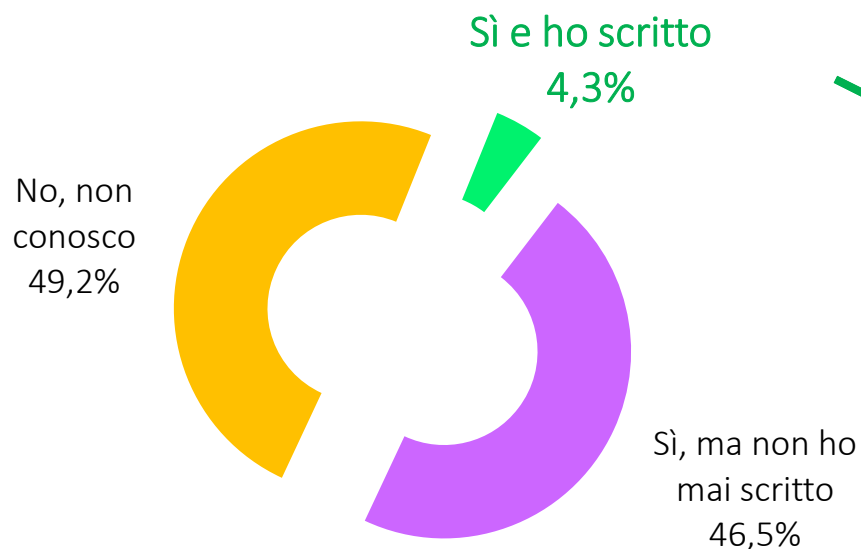
*Lei conosce il SITO INTERNET DI PRENOTAZIONI
ONLINE di ASVO (www.asvonline.it)?*



*Se lo ha utilizzato, è soddisfatto/a dei tempi di risposta
del sito internet di prenotazioni online di ASVO
(www.asvonline.it)?*



Lei sa che gli utenti ASVO hanno la possibilità di scrivere all'indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”?

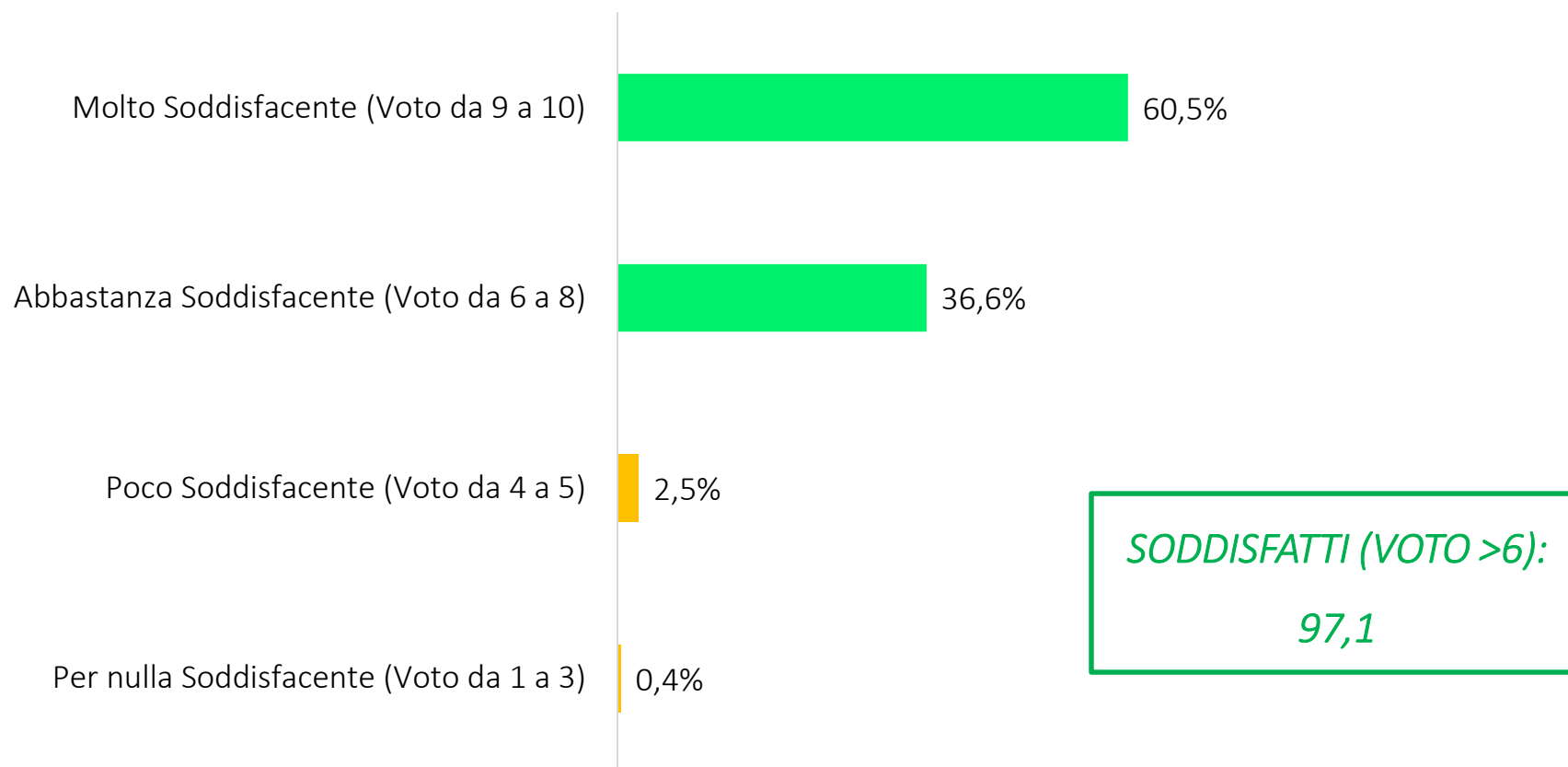


Se lo ha utilizzato, è soddisfatto/a dei tempi di risposta alla segnalazione che ha presentato a “segnalazioni@asvo.it”?

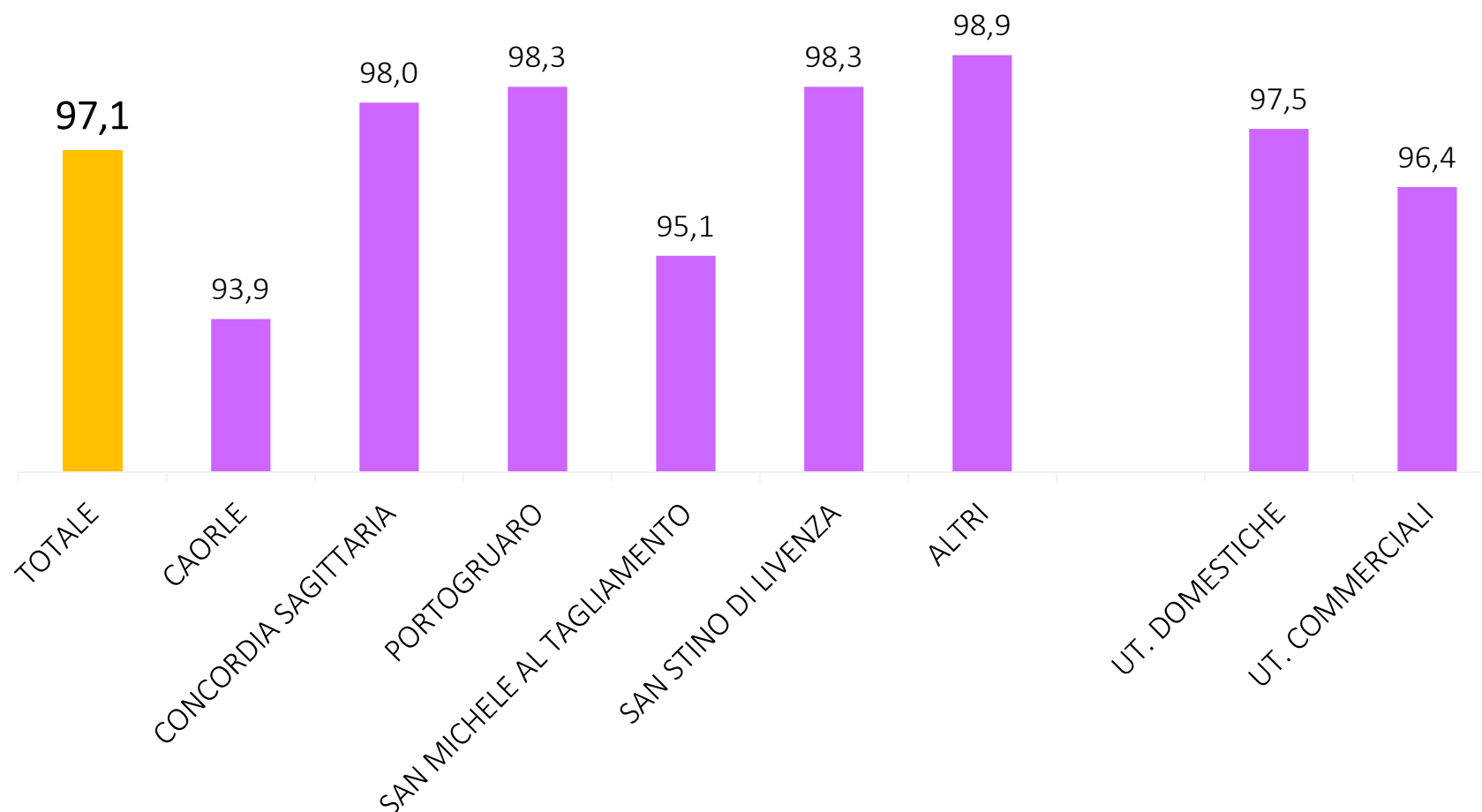


Immagine aziendale

*Come valuta complessivamente la capacità di ASVO di gestire il servizio nel corso dell'emergenza COVID-19?
Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente*



*Come valuta complessivamente la capacità di ASVO di gestire il servizio nel corso dell'emergenza COVID-19?
Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente*



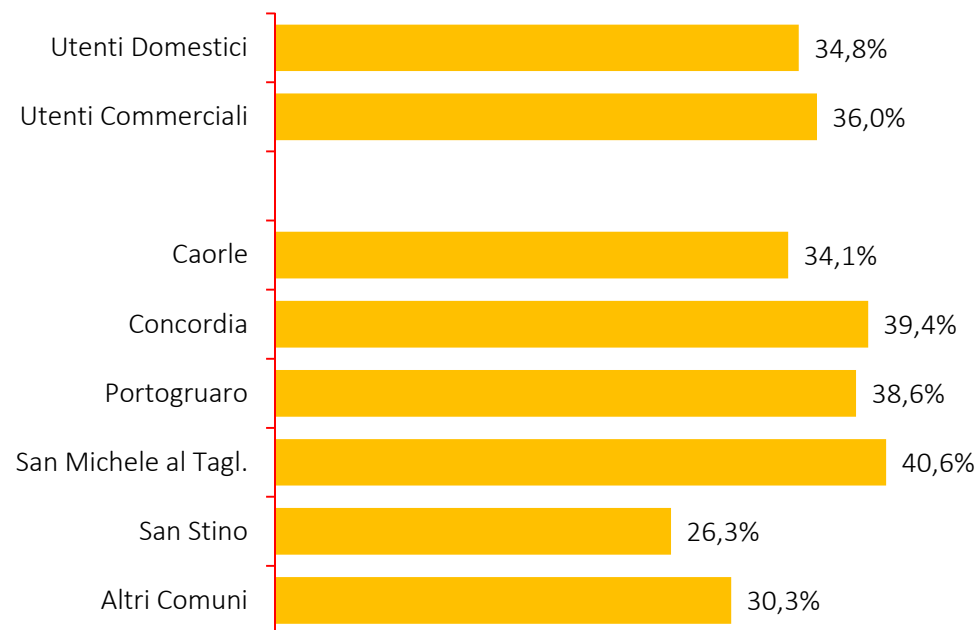
Il rapporto con l'utenza: Contatti e Comunicazione aziendale

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di ASVO?



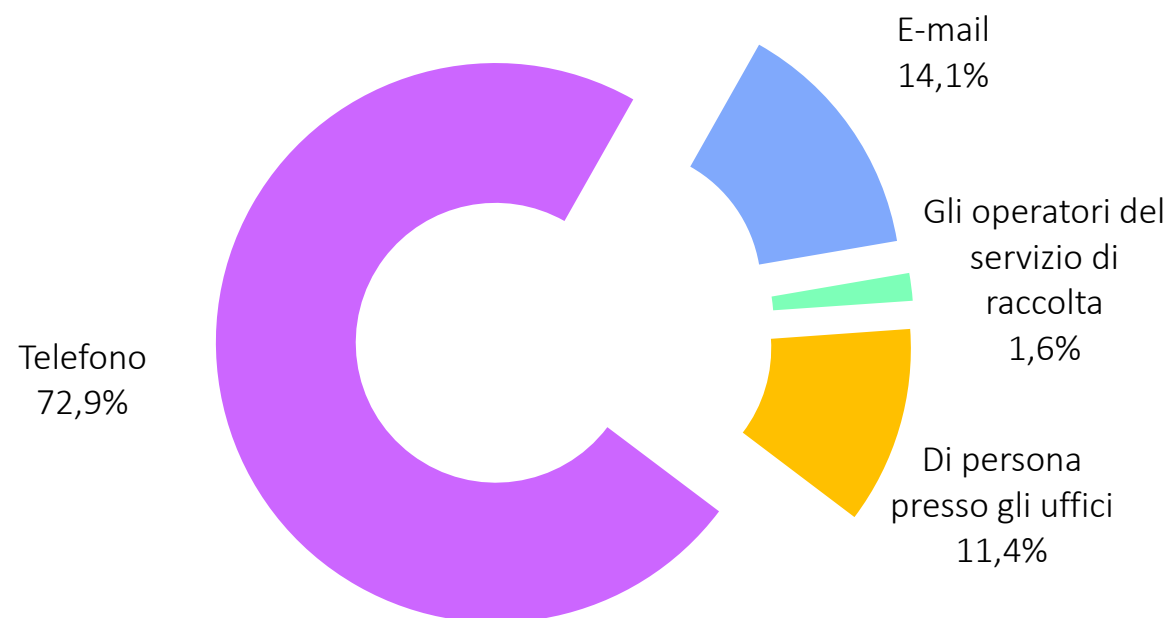
Sì
35,2%

35,2% - Chi ha contattato ASVO?



Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

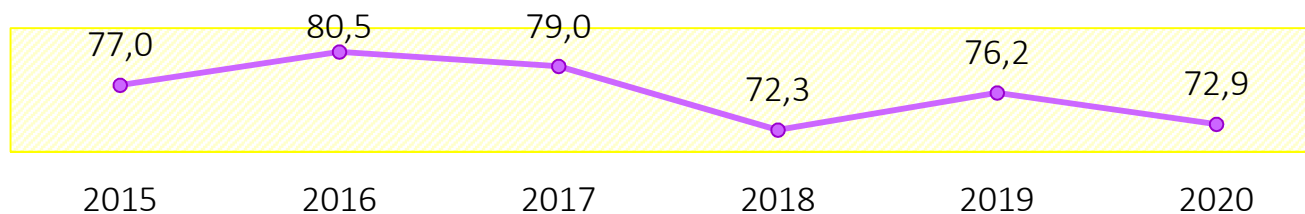
* Domanda posta solo alle utenze che hanno contattato ASVO (27,8%)



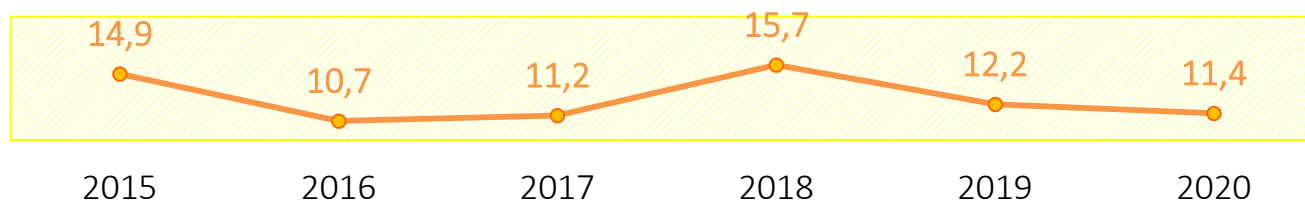
Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

(Dato al netto del canale «Gli operatori del servizio di raccolta»)

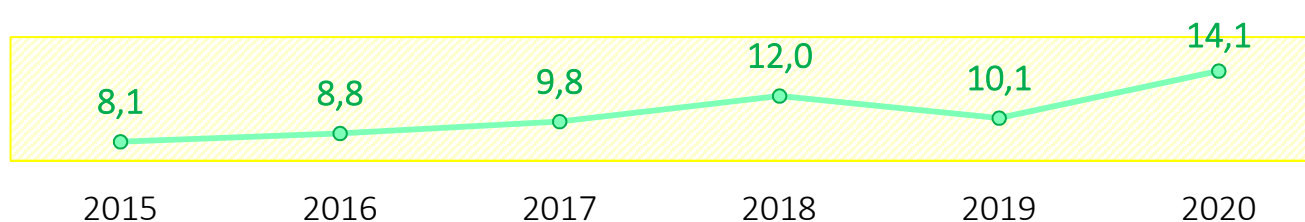
TELEFONO



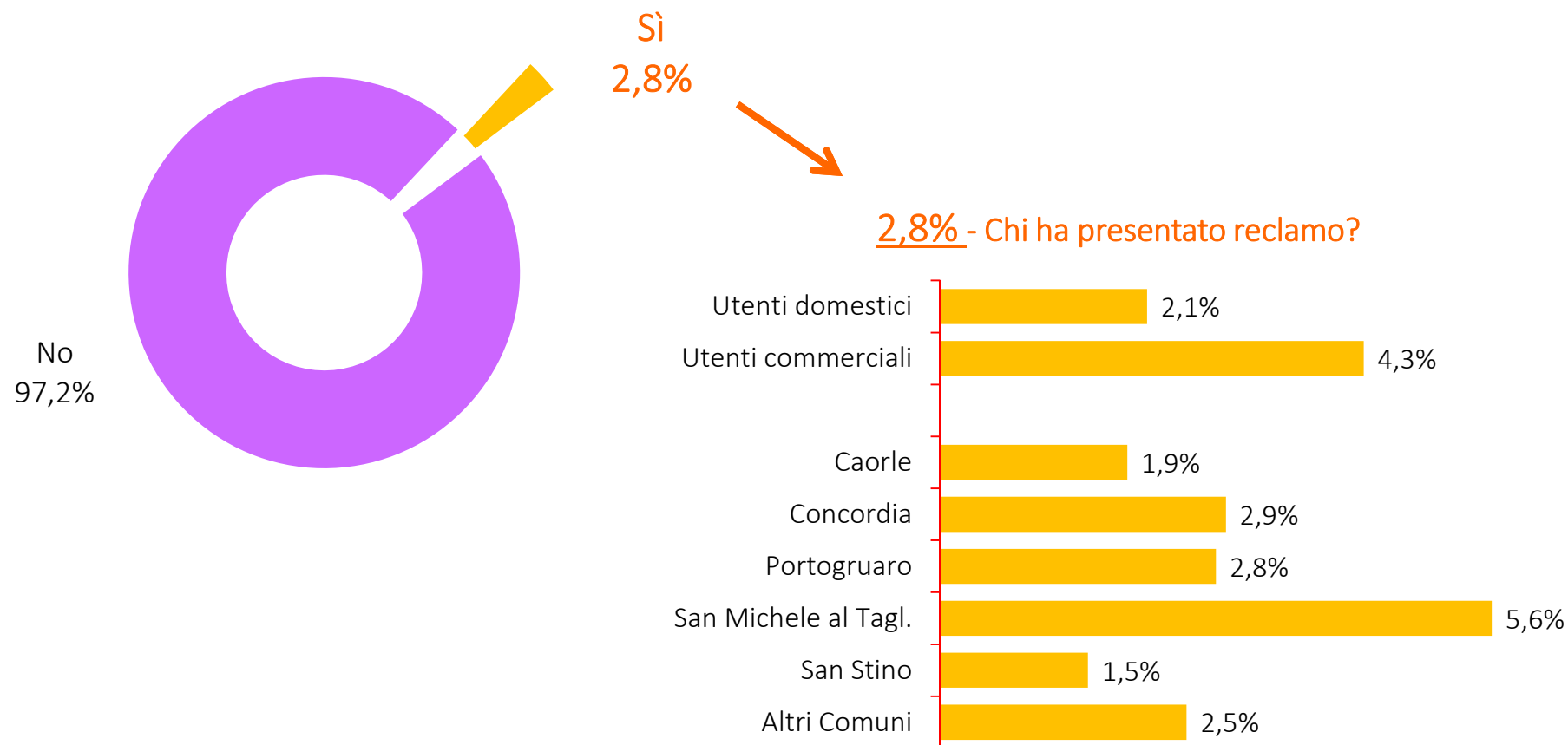
UFFICI



EMAIL

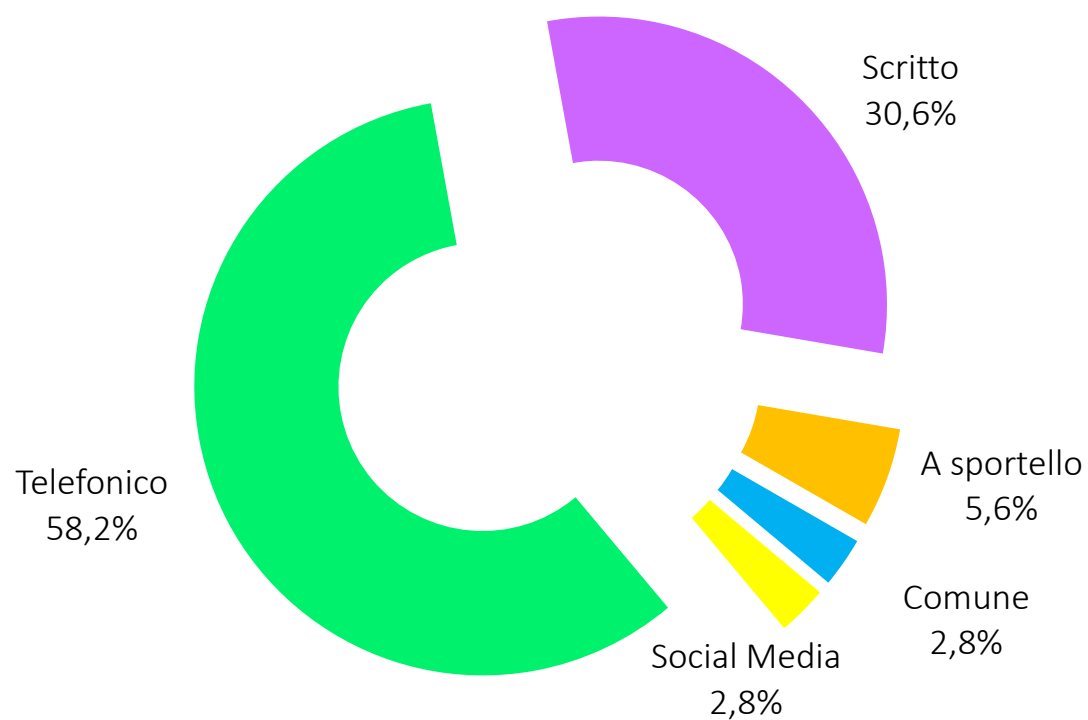


Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo ad ASVO?



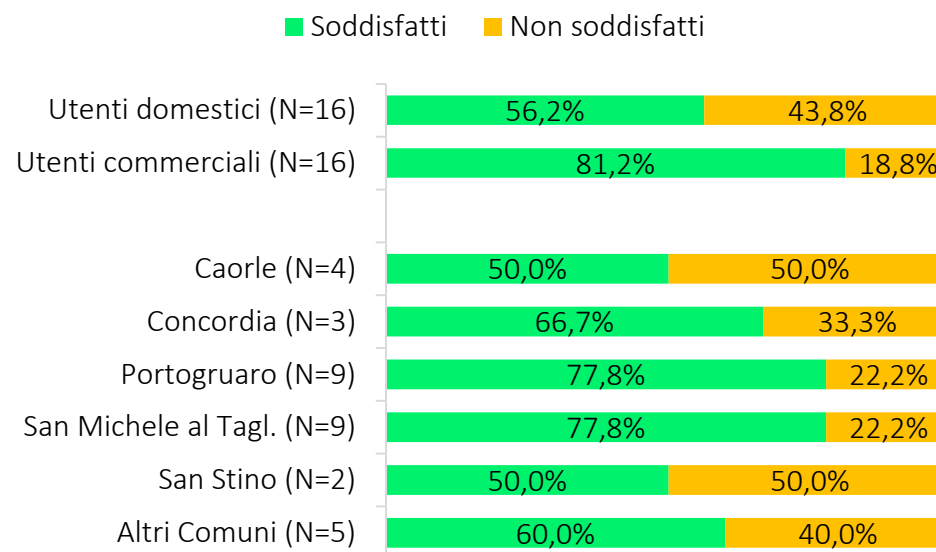
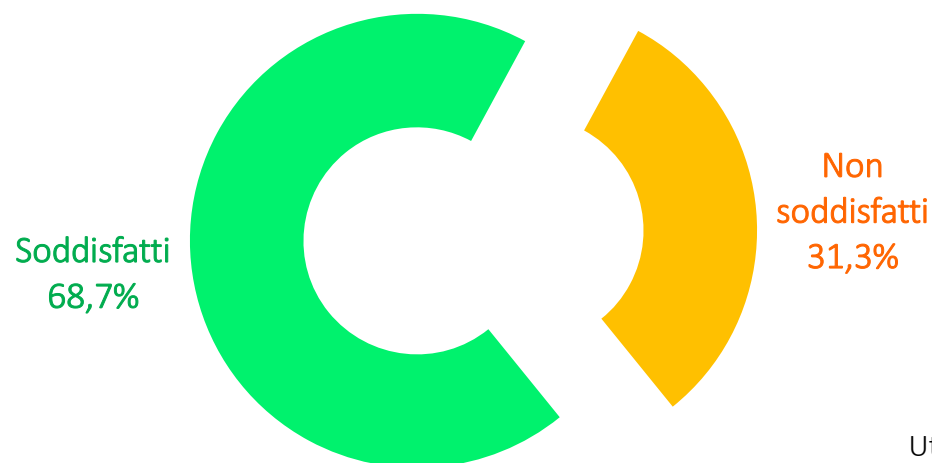
Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (2,8%)



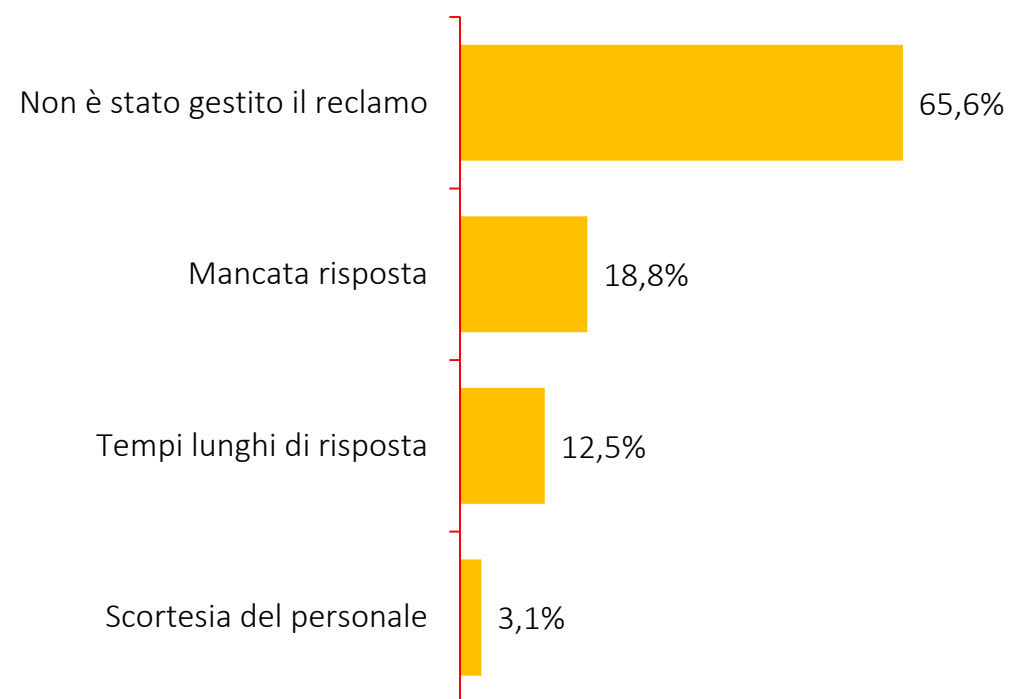
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (2,8%)

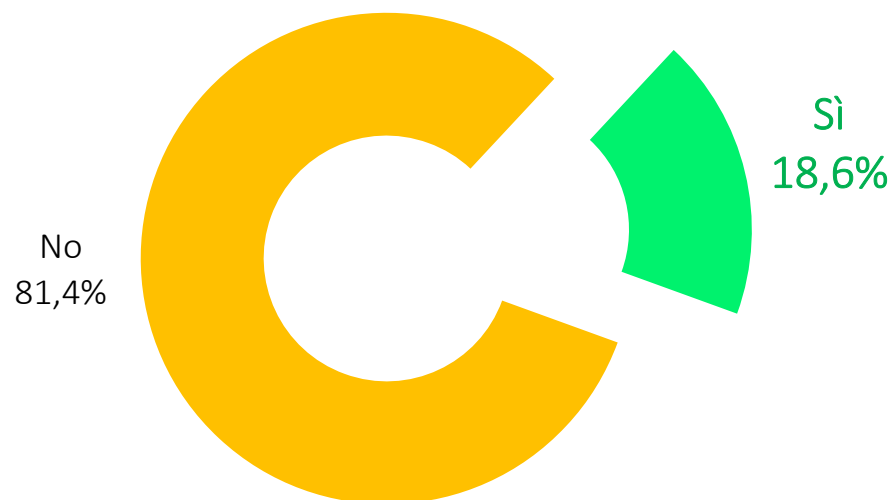


Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

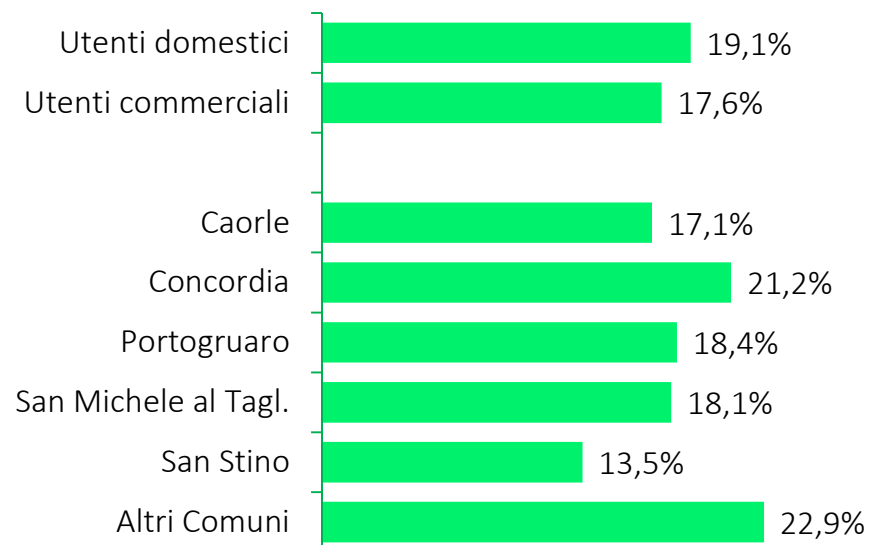
* Domanda posta solo agli utenti non soddisfatti della gestione del reclamo (31,3% sul 2,8% che ha presentato reclamo)



Parliamo ora dei messaggi informativi di qualsiasi tipo forniti da ASVO, anche attraverso Internet. Negli ultimi 12 mesi Lei si ricorda di avere visto o ricevuto alcuni di questi messaggi informativi?

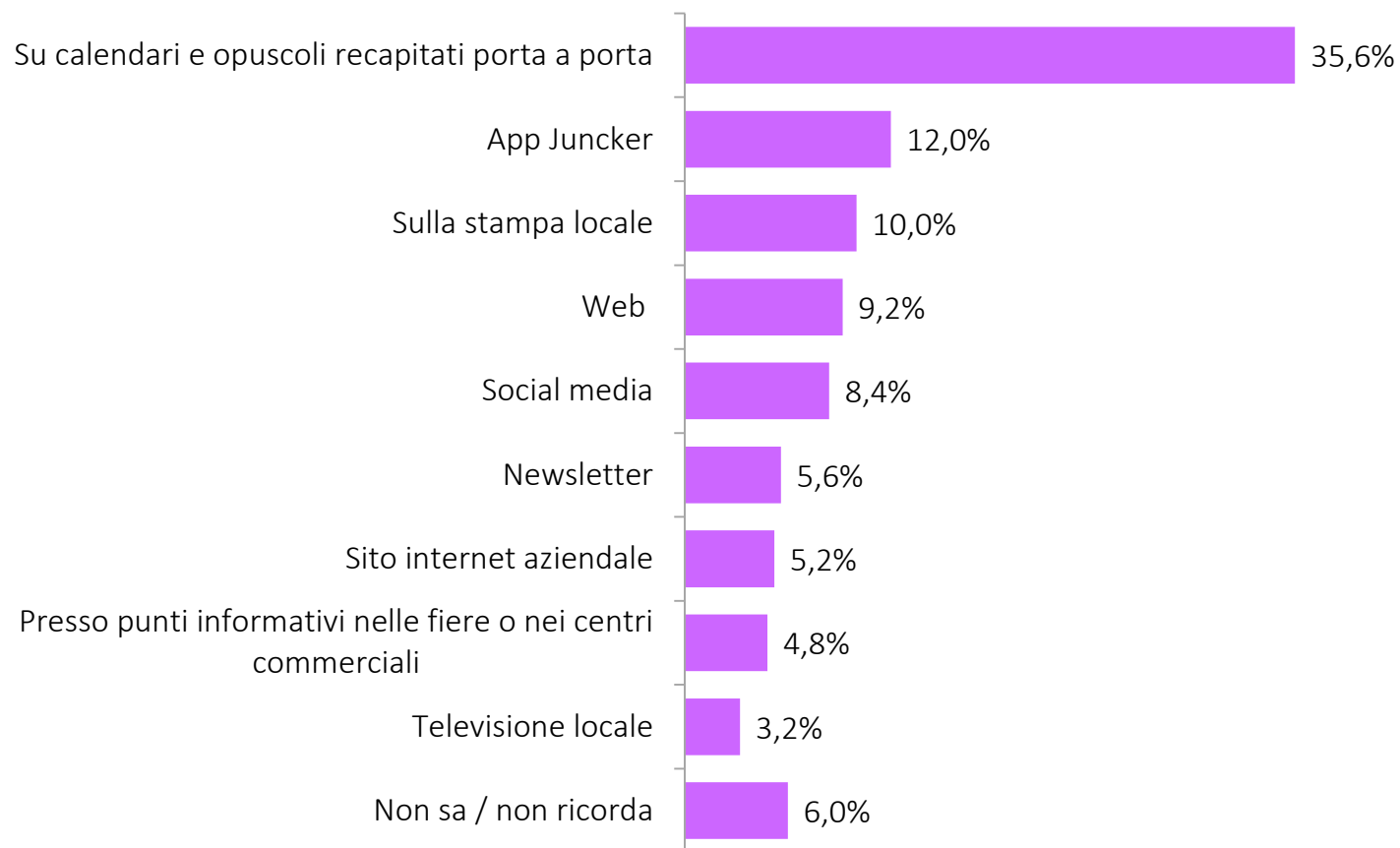


18,6% - Chi ha ricevuto messaggi informativi?



Dove ha visto questi messaggi informativi di ASVO?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno ricevuto messaggi informativi (18,6%)

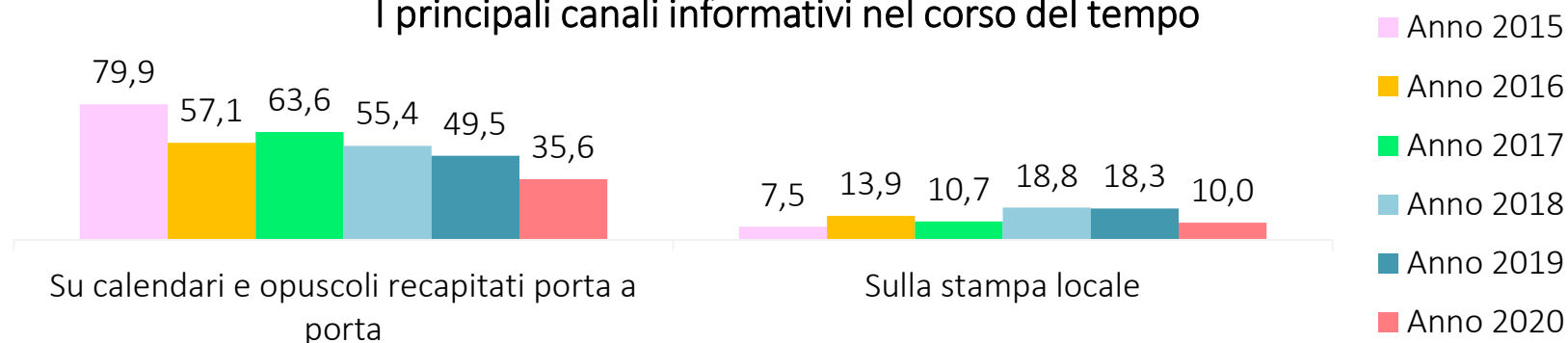


Dove ha visto questi messaggi informativi di ASVO?

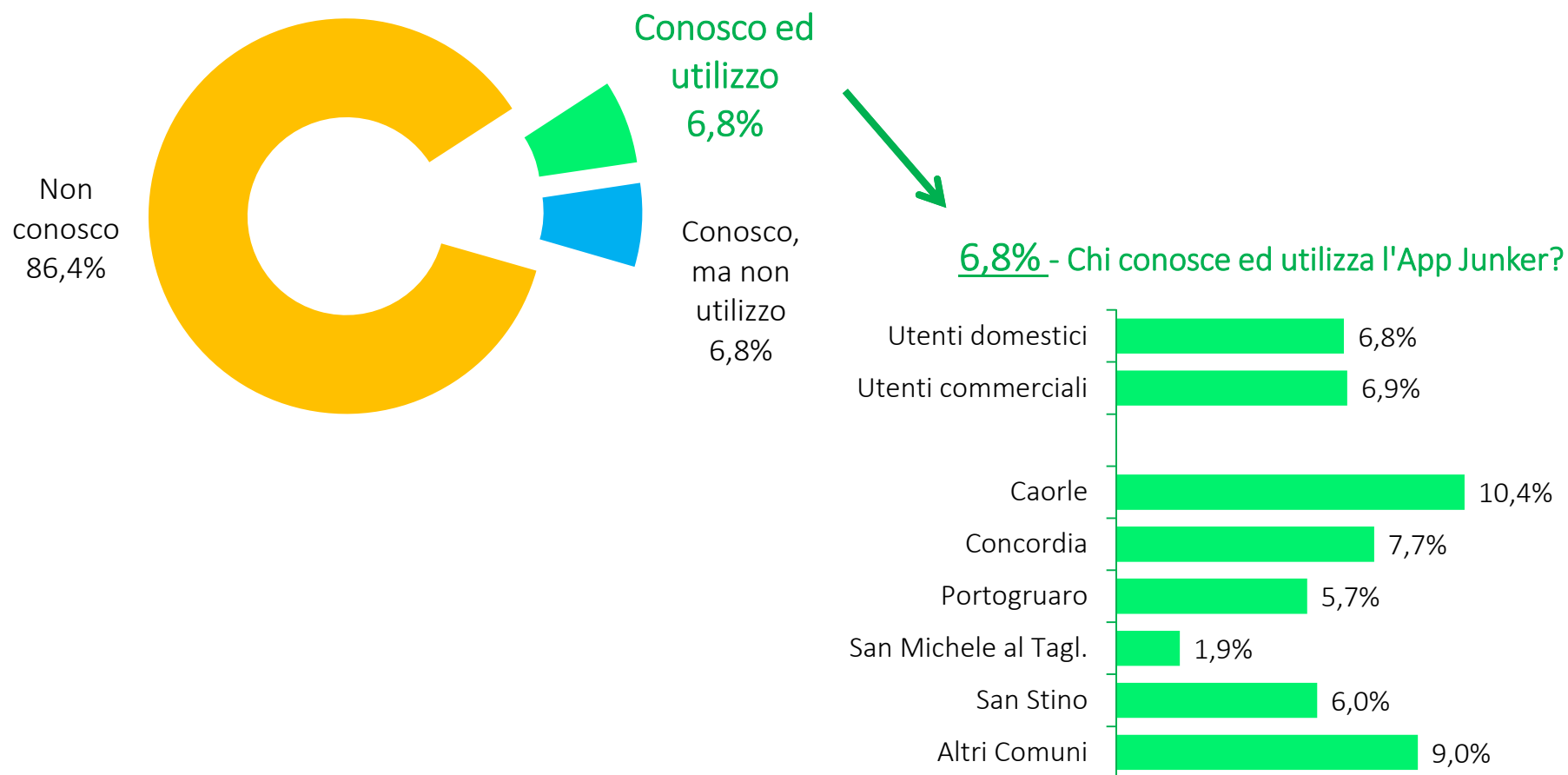
Quanti hanno ricevuto i messaggi informativi ASVO



I principali canali informativi nel corso del tempo

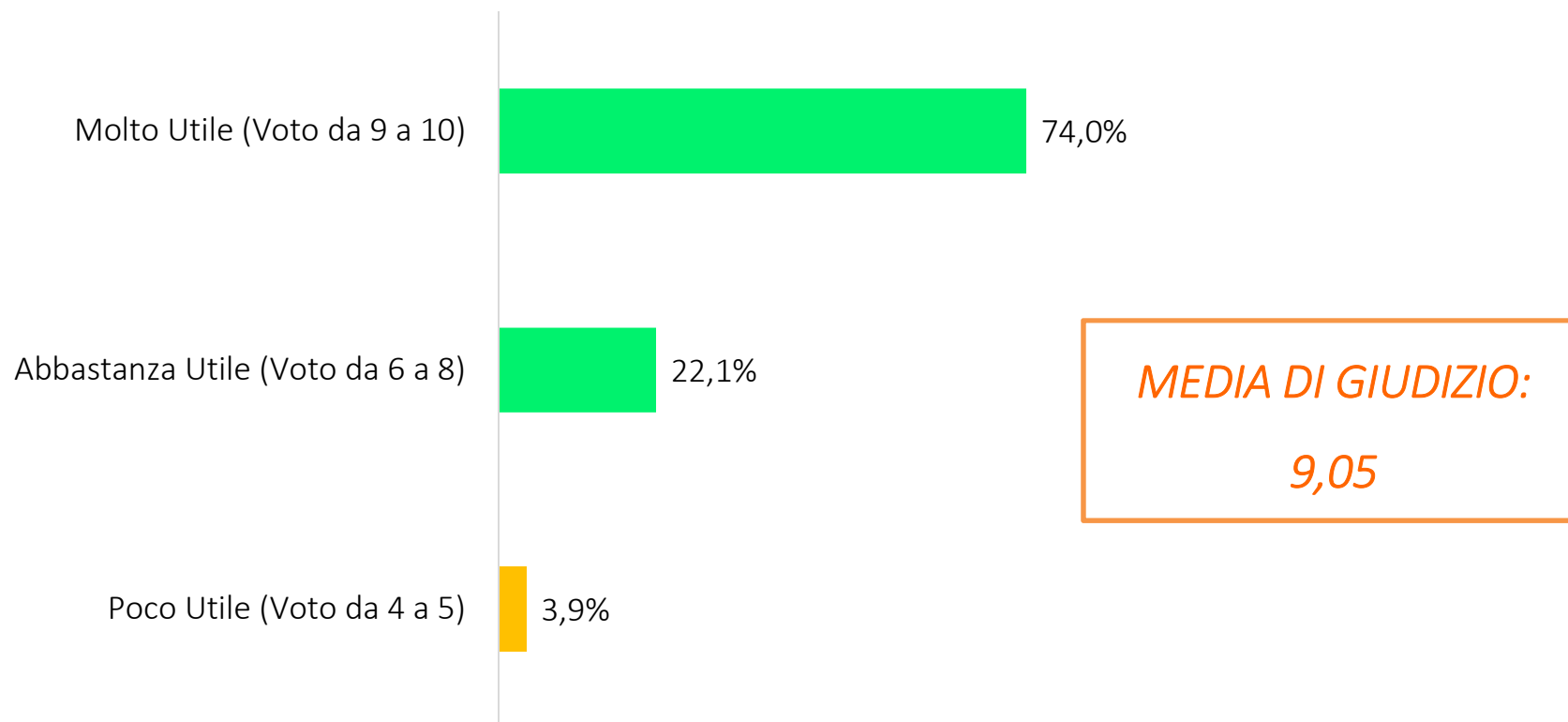


ASVO ha introdotto da qualche mese la App Junker. Conosce l'App Junker?

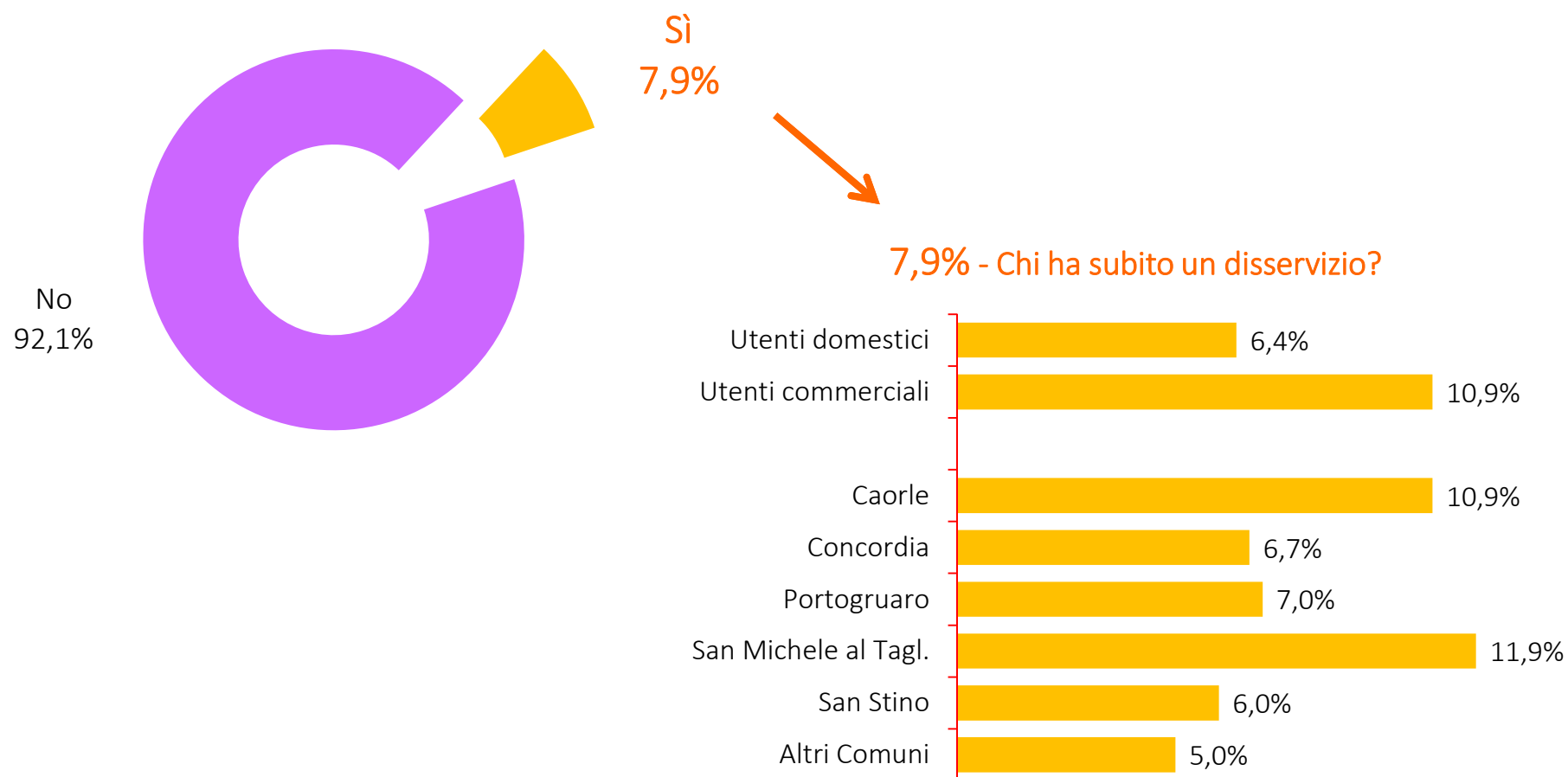


Come la valuta?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno ricevuto messaggi informativi (6,8%)



Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da ASVO per il quale è stato fortemente scontento/a?



Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

* Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (7,9%)

Disservizio	N
Mancati svuotamenti / ritiri	30
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	11
Scarsa frequenza di raccolta della plastica/lattine	8
Scarsa attenzione verso le esigenze dei clienti	7
Scarsa frequenza di raccolta del secco	6
Scarsa frequenza di raccolta della carta	6
Scarsa pulizia delle strade e piste ciclo - pedonali	5
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	4
Scarsa frequenza del servizio (pochi passaggi, pochi svuotamenti)	4
Mancanza di chiarezza delle informazioni	4
Scarsa vigilanza sulle modalità di raccolta differenziata	2
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	2
Contenitori rotti / vecchi	2
Scarsa pulizia in generale	2
Personale non competente	2
Disservizi telefonici	2

Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

* Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (7,9%)

Disservizio	N
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	1
Mancanza di chiarezza delle bollette	1
Personale non gentile	1
Scarsa manutenzione	1
Attesa troppo lunga nel ritiro del ingombranti	1
Calendario arrivato in ritardo	1
Caricando i cassonetti con il braccio della gru, mi hanno buttato giù un pilastro del muro di recinzione	1
Cestini stradali non svuotati	1
Diagio nell'utilizzo dei sacchetti per il verde	1
Durante l'emergenza covid, ho avuto molte difficoltà a far portar via gli ingombranti	1
Hanno tolto le chiavi dei bidoni condominiali	1
Il bidone dell'umido viene spostato in continuazione	1

Disservizio	N
Mancanza di manutenzione del verde	1
Mancanza di tempestività nelle risposte via email	1
Mancato accesso all'Ecocentro per le aziende	1
Mancato preventivo	1
Mancato ritiro degli ingombranti	1
Mi hanno rubato la stufa, che era da riciclare	1
Modalità di raccolta del verde non adeguate alle esigenze	1
Orari non agevoli dell'Ecocentro	1
Presenza di topi	1
Ritiro degli ingombranti complicato	1
Sospensione servizio di raccolta del verde e dello spazzamento delle strade	1
Uffici chiusi	1

Le verbalizzazioni degli utenti



Verbalizzazioni	N
Sensibilizzare la cittadinanza sul tema della raccolta dei rifiuti attraverso informazioni ed incentivi	14
Sacchetti più resistenti per evitare rotture	14
Maggior pulizia in generale	13
Maggior chiarezza delle informazioni	12
Potenziare il servizio di asporto degli ingombranti / dei voluminosi	11
Rivedere gli orari del ritiro dei rifiuti	11
Rendere adeguati i contenitori (più piccoli, più grandi.. insomma di capienza e dimensioni adeguate)	10
Migliorare la dislocazione dei contenitori stradali	9
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	8
Maggior cura dei contenitori da parte degli operatori	8
Migliorare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti / nel rispondere	8
Più informazioni ai clienti	8
Migliorare il servizio in generale	8
Più cestini	7
Sostituire i contenitori rotti / vecchi	7

Verbalizzazioni	N
Adeguare l'importo da pagare in base alla quantità di rifiuti prodotta	6
Maggior attenzione verso le esigenze dei clienti	6
Maggiore flessibilità da parte dell'Ecocentro nel ritirare alcuni materiali	6
Estendere il sistema porta a porta	4
Sanzionare coloro che non rispettano le regole della raccolta	4
Maggior puntualità	4
Più operatori sul campo / Più personale	4
Servizio di raccolta del verde gratuito	4
Controllare il personale	3
Personale più gentile	3
Migliorare il servizio presso l'Ecocentro	3
Sistema di raccolta tramite cassonetti stradali (da tornare/mantenere)	2
Personale più competente	2
Servizio di raccolta del verde più adeguato	2
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del vetro	2
Maggior chiarezza delle informazioni all'interno dell'Ecocalendario	2

Verbalizzazioni	N
Ecocentro più vicino	2
Diminuire il tempo di attesa al telefono	2
Estendere/aumentare la frequenza oppure la quantità dei rifiuti pericolosi da portare negli ecocentri mobili	2
Migliorare ed aumentare la frequenza di raccolta dei rifiuti pericolosi	2
Porre un pedale ai contenitori per agevolare conferimento da parte degli anziani	2
Maggior chiarezza delle bollette	1
Accesso diretto alle prenotazioni nel sito internet	1
Aggiornare il sito internet	1
Aggiungere un cassonetto per l'acciaio	1
Aggiungere un servizio per il ritiro dell'olio esausto	1
Ampliare i giorni di apertura dell'Ecocentro per portare i rifiuti tossici	1
Avere la possibilità di mettere le fascine nel bidone a pagamento del servizio del verde	1
Bidoncini lasciati per lungo tempo sul marciapiede vuoti	1
Comunicazione migliore per quanto riguarda il servizio di ritiro ingombranti	1
Consegnare più sacchetti	1

Verbalizzazioni	N
Contenitore specifico per i rifiuti speciali per non portare i rifiuti in Ecocentro	1
Controllare gli operatori con il soffione	1
Creare delle isole ecologiche (recinto)	1
Dato che produco poco rifiuto verde (mezzo sacco ogni 15 gg) vorrei poter metterlo nell'umido	1
Diminuire la tariffa per le persone sopra i 70 anni	1
Distribuire sacchetti per la raccolta del verde: ho pagato 2 euro per 2 sacchi in più	1
Effettuare il diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi	1
Effettuare la manutenzione dei tombini per evitare intasamenti (foglie, etc.)	1
Eliminare il contenitore del sesso in strada	1
Essere meno fiscali nei volumi di ingombranti da ritirare	1
Estendere gli orari di raccolta ed indicarli nell'Ecocalendario	1
Fornire di nuovo i sacchetti dell'umido in omaggio senza aumentare le tasse	1
Fornire un bidone con le rotelle per la carta	1
Gli orari cambiano troppo spesso	1
Ho 4 appartamenti e risiedo in uno, ma pago un costo di 4 appartamenti	1

Verbalizzazioni	N
Ho ricevuto un rotolo di sacchetti difettosi	1
Impostare 8 ritiri del verde perché son stati diminuiti a 4	1
In inverno mettere i contenitori centralizzati in strada anche di carta, plastica e secco	1
Incrementare la fornitura di sacchetti (in particolare dell'umido)	1
Informazioni più chiare sul posizionamento dei bidoni porta a porta	1
Inserimento di contenitori per conferire anche per i privati ed i turisti	1
Introdurre cassonetti per il verde con le chiavi	1
Introdurre l'Ecomobile	1
L'Ecocentro di Portogruaro è troppo piccolo ed andrebbe ampliato	1
La chiave dell'apertura del cassonetto dell'umido si inceppa	1
Lavare i bidoni del secco nella zona industriale	1
Maggior attenzione al ritiro dell'olio usato	1
Maggiore chiarezza nel sito internet	1
Maggiore controllo al comune (modificati mq per pagare meno)	1
Maggiore facilità di reperimento degli operatori al telefono	1

Verbalizzazioni	N
Maggiore frequenza di consegna dei sacchetti vuoti per la raccolta	1
Maggiori informazioni sui contenitori stradali	1
Maggiori spiegazioni ai turisti sulle modalità di raccolta da parte delle agenzie	1
Mandare l'Ecocalendario	1
Meno burocrazia	1
Meno restrizioni nella raccolta (più flessibilità a mettere materiali assieme)	1
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta degli olii esausti	1
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del verde	1
Migliorare il servizio di raccolta degli ingombranti	1
Migliorare il servizio di raccolta del secco	1
Migliorare il servizio di raccolta dell'umido	1
Migliorare il servizio presso l'Ecocentro mobile	1
Migliorare il servizio stradale di raccolta del verde	1
Migliorare le informazioni contenute nel sito internet (esempio: l'orario della cancellazione dell'appuntamento del verde)	1
Nei condomini, nascondere i bidoni per il decoro urbano	1

Verbalizzazioni	N
Non ho mai ricevuto il bidone verde del secco	1
Non saltare i giorni del ritiro per le festività: posticiparli o anticiparli	1
Più cassonetti gialli della Caritas	1
Più ecocalendari (alcuni non lo ricevono)	1
Posizionare un Ecocentro a San Michele al Tagliamento (non solo a Bibione)	1
Potenziare la raccolta differenziata	1
Prestare maggiore attenzione alle esigenze delle aziende (organizzare incontri per ascoltare le necessità)	1
Pulizia dei cassonetti dei cimiteri	1
Rateazione del pagamento in 4 rate invece di 2	1
Relazione diretta con operatori per ritiro ingombranti e non tramite call center	1
Ridurre i tempi di attesa al telefono	1
Ritirare il secco con meno frequenza	1
Ritornare a consegnare i sacchetti nei paesini	1
Ritornare al sistema stradale	1
Sacchetti in quantità adeguata per le famiglie	1

Verbalizzazioni	N
Sarebbe bello fare un porta a porta a tariffa, con una chiave personalizzata dove ciascuno butta e paga per quello che butta	1
Segnalazioni dei rifiuti in strada da parte degli operatori	1
Semplificare la distribuzione dei sacchetti	1
Separare le lattine dalla plastica	1
Servizio di raccolta del verde a domicilio (come una volta)	1
Sotto i cestini stradali sono stati messi dei sacchi neri dagli operatori per il supporto che non vanno bene	1
Taglio dell'erba sui marciapiedi, se è di competenza di ASVO	1
Tornare alla raccolta dell'umido porta a porta	1



2020
NOVEMBRE



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it