



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".

Aspetti di prodotto / servizio:

- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica (*new*)
- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali che utilizza
- La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche (*new*)

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 facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet (*new*)
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo (*new*)
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

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

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

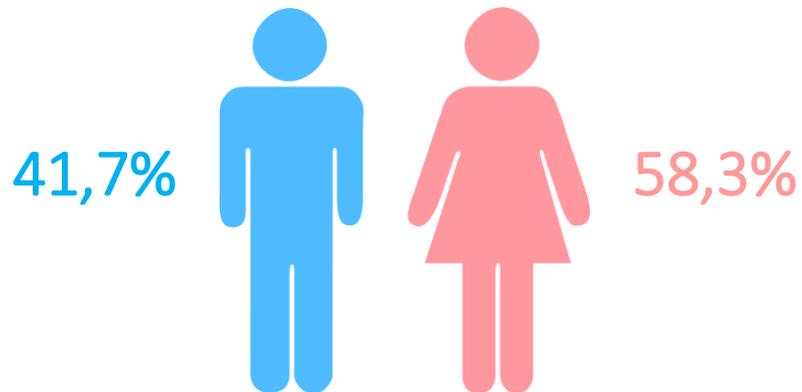
La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2021 ed è stato intervistato un campione di 1110 utenti (736 privati e 374 operatori economici). Sono stati definiti 2 questionari, ciascuno dedicato ad uno specifico target di utenti (domestici / commerciali).

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.

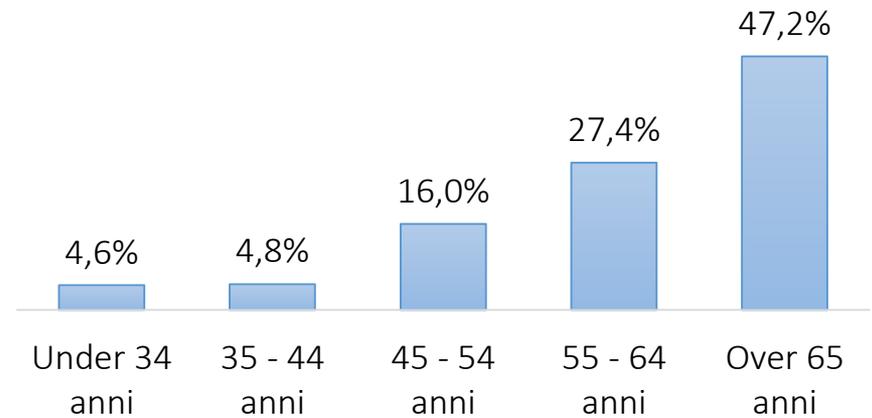
I dati delle due utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo delle singole zone sull'intero bacino di operatività di ASVO.

Totale campione	N Totale	% Totale	N Utenze domestiche	% Utenze domestiche	N Utenze commerciali	% Utenze commerciali
Caorle	200	18,0%	130	17,7%	70	18,7%
Concordia Sagittaria	102	9,2%	71	9,6%	31	8,3%
Portogruaro	311	28,0%	210	28,5%	101	27,0%
San Michele al Tagliamento	160	14,4%	100	13,6%	60	16,0%
San Stino di Livenza	132	11,9%	82	11,1%	50	13,4%
Resto dei Comuni	205	18,5%	143	19,5%	62	16,6%
Totale	1110	100,0%	736	100,0%	374	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?»

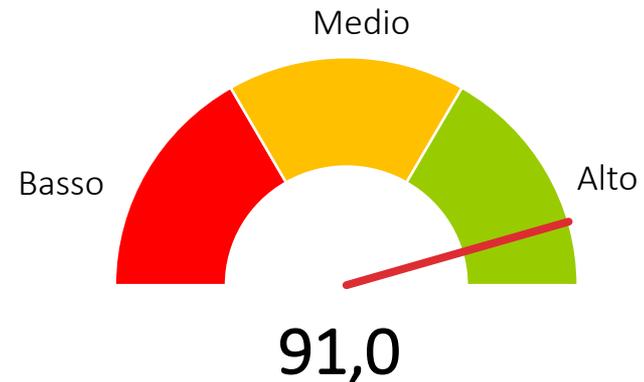
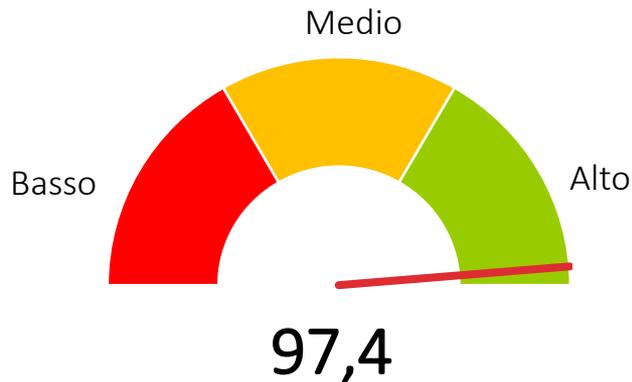
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

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

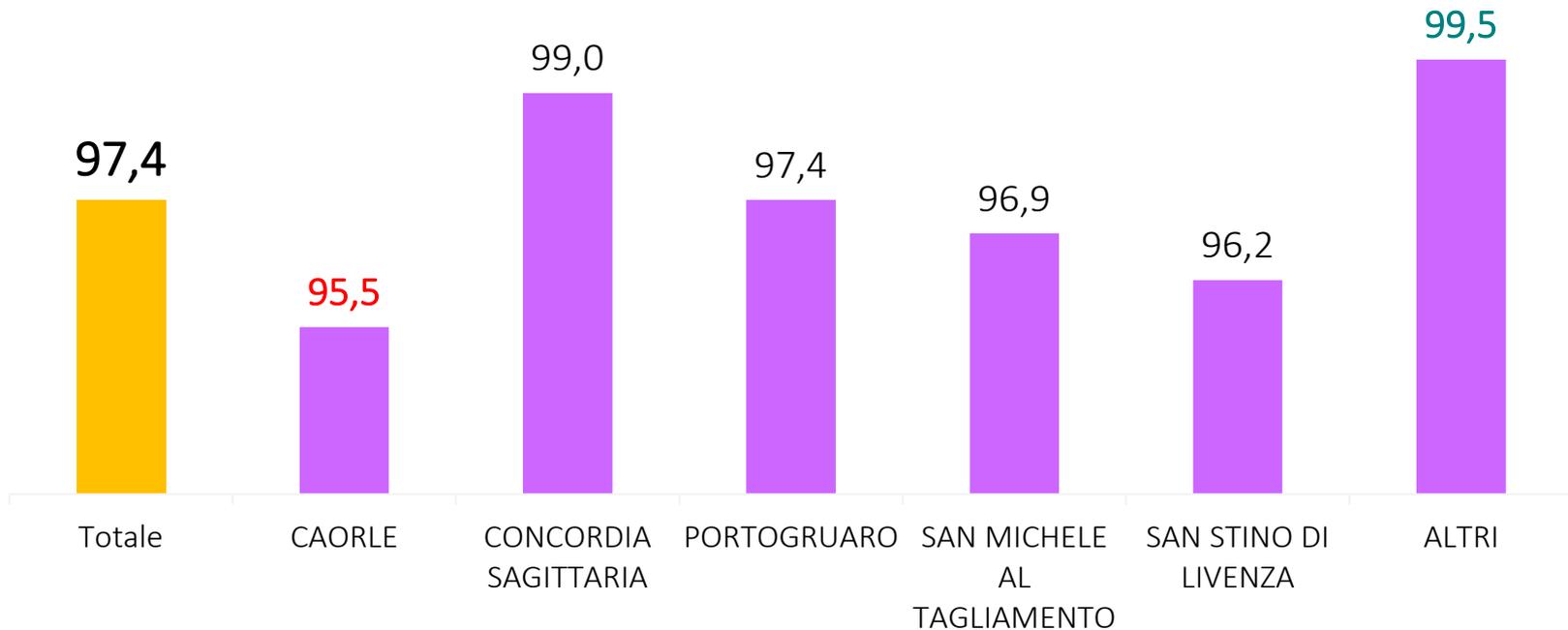
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);

2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

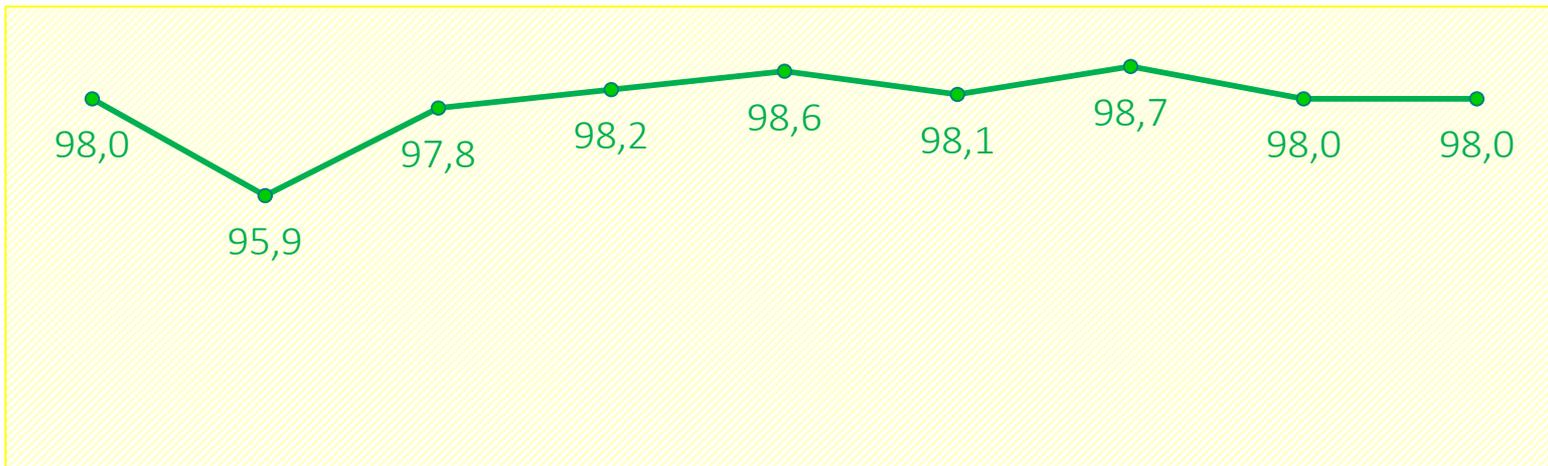
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



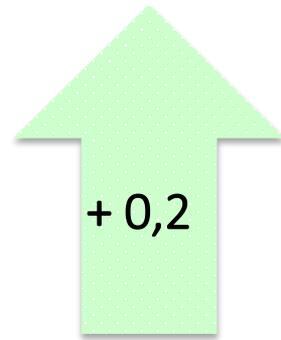
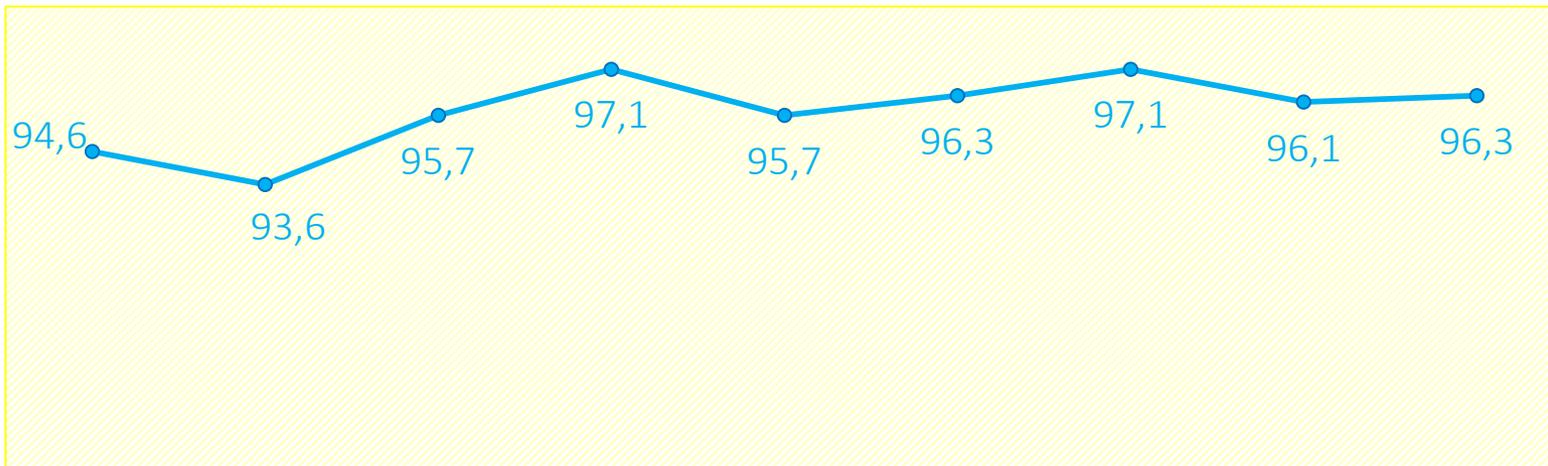
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: UTENZE DOMESTICHE



Anno								
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

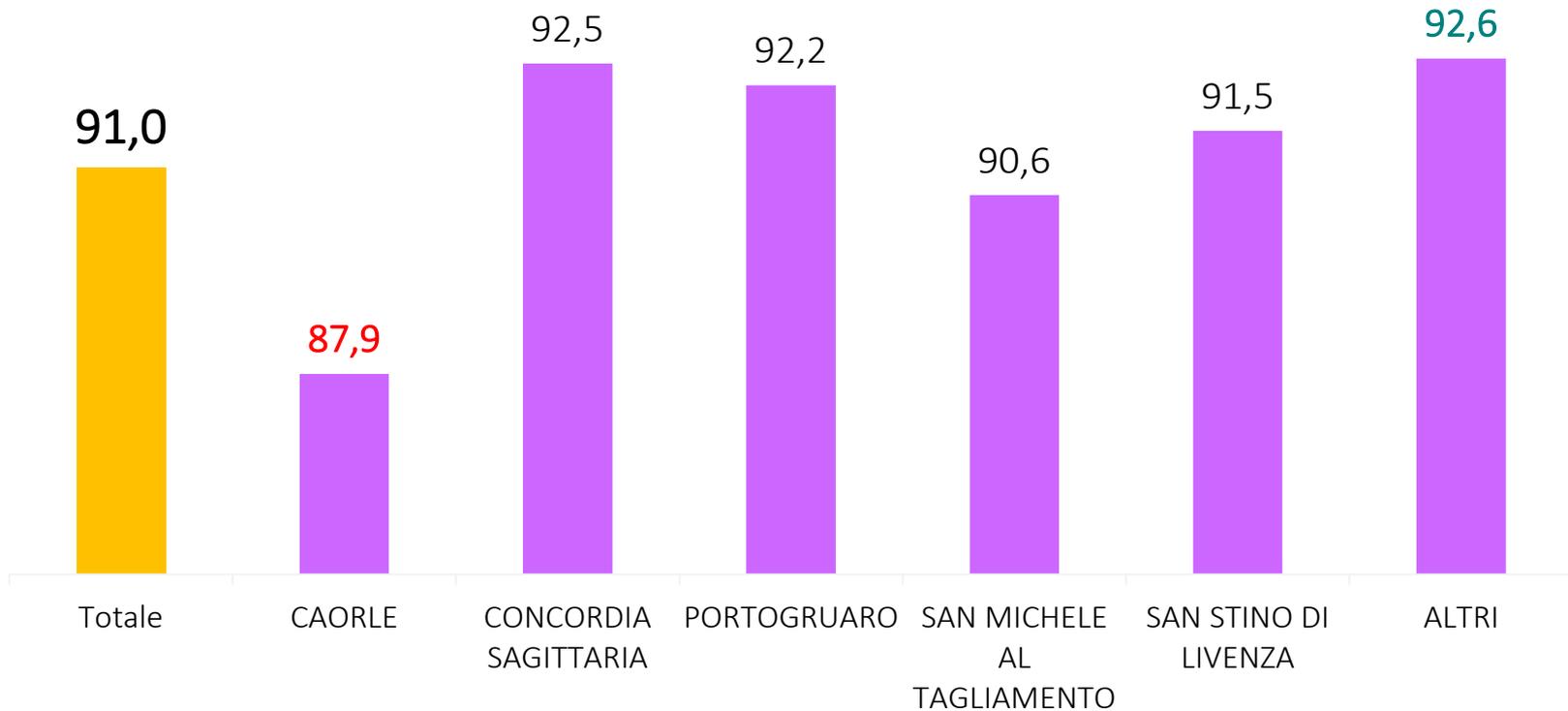
Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: UTENZE COMMERCIALI



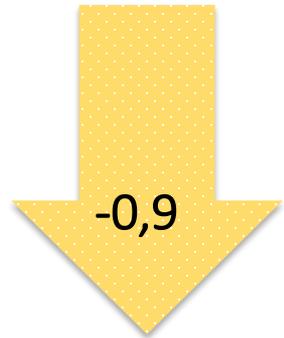
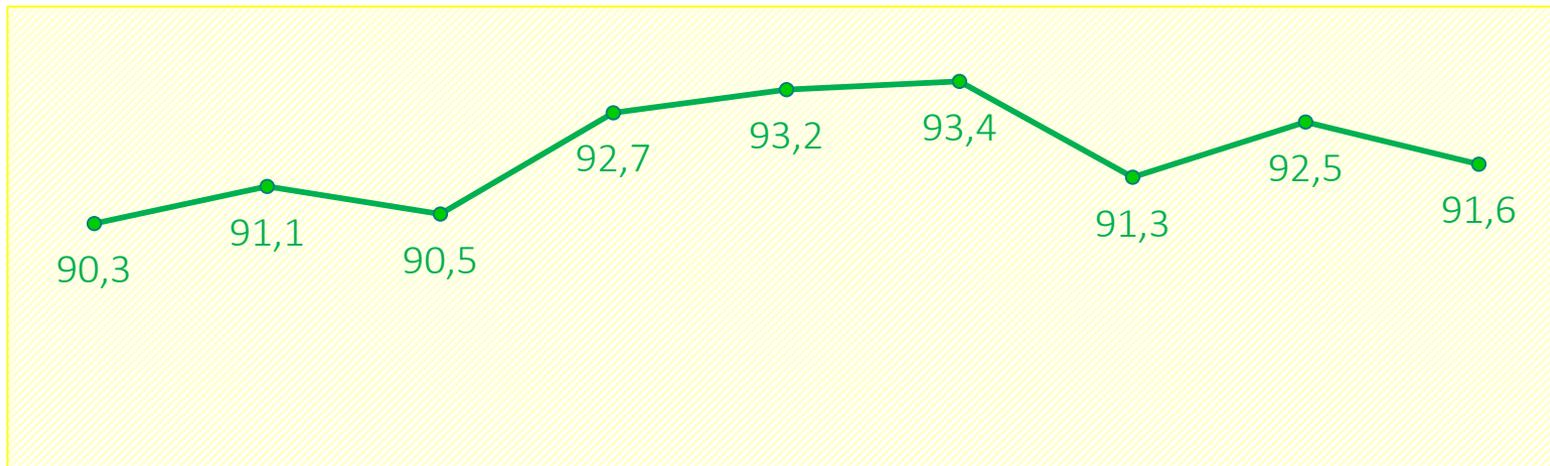
Anno								
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

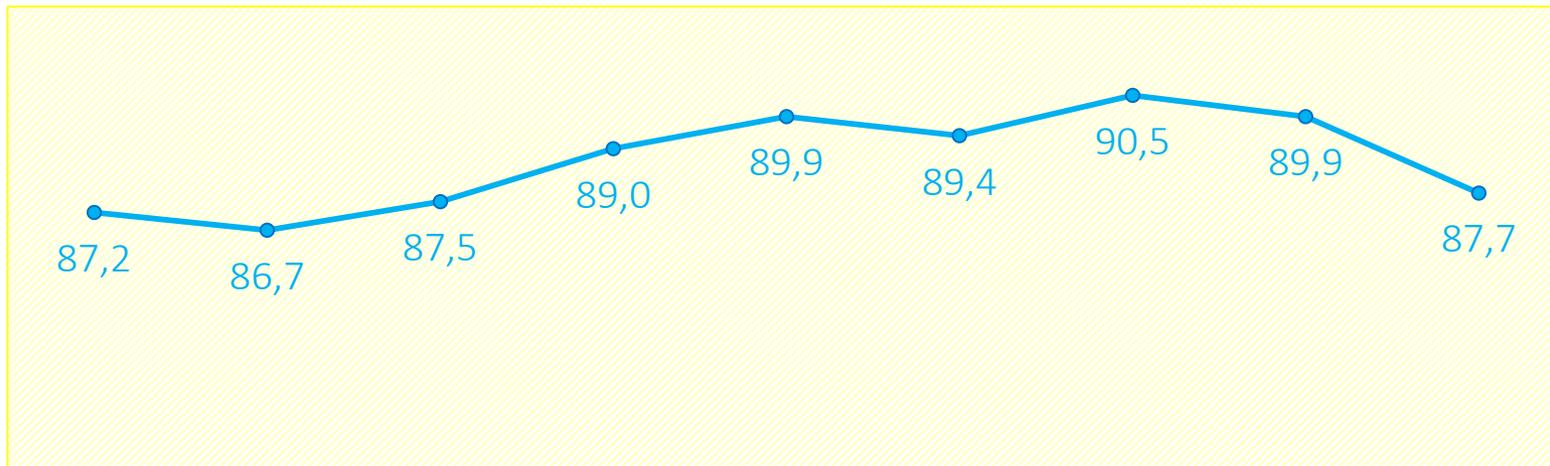
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE DOMESTICHE



Anno								
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE COMMERCIALI



Anno								
2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022

	COMPLESSIVO	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		DOMESTICI	COMMERCIALI
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	98,0	96,3
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	91,0	91,6	87,7
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	96,4	97,3	93,9
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	81,2	81,2	79,5

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	90,9	95,3

	Indice Generale di soddisfazione
Comune di Caorle	95,5
Comune di Concordia Sagittaria	99,0
Comune di Portogruaro	97,4
Comune di San Michele al Tagliamento	96,9
Comune di San Stino di Livenza	96,2
Resto dei Comuni	99,5

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	91,0	85,6	87,8

	Indice Sintetico di soddisfazione
Comune di Caorle	87,9
Comune di Concordia Sagittaria	92,5
Comune di Portogruaro	92,2
Comune di San Michele al Tagliamento	90,6
Comune di San Stino di Livenza	91,5
Resto dei Comuni	92,6

Indici di soddisfazione: Confronto con anni precedenti

	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
CSI COMPLESSIVO	91,0	91,9	91,3	92,4	92,4	91,6	89,43	89,90	89,62	90,41	90,38
CSI AREA RELAZIONE	96,4	91,2	91,6	94,0	94,2	92,7	87,43	90,06	88,59	90,49	92,26
CSI AREA PRODOTTO /SERVIZIO	81,2	92,9	90,7	91,5	91,5	91,1	90,51	89,81	90,18	90,37	87,98

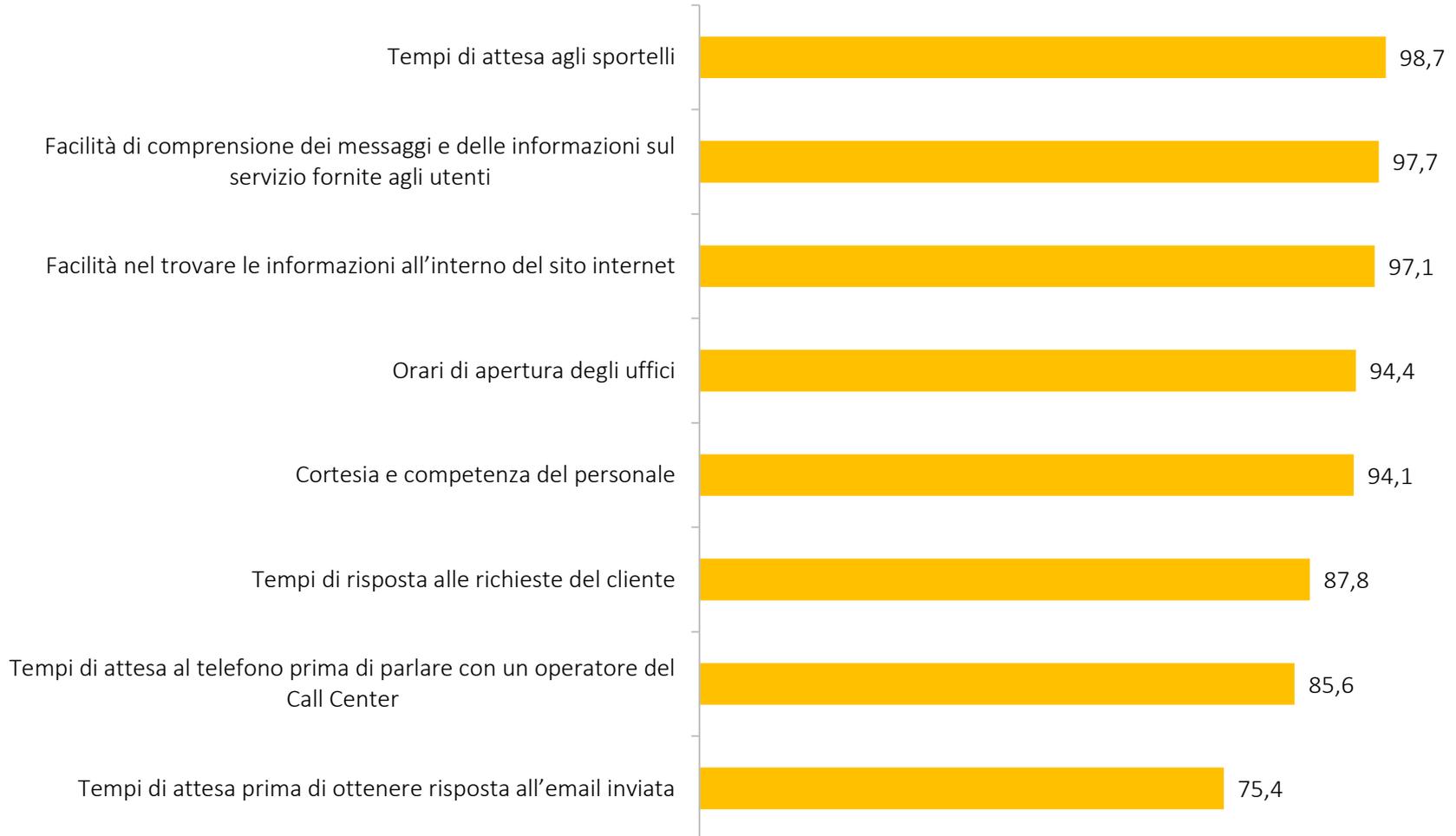
	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	97,3	98,1	97,5	97,6	97,8	97,1	95,1	96,9	95,2	99,04

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

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



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione



Indici di soddisfazione per singolo fattore

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	94,4
La cortesia e competenza del personale	94,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	87,0	90,2	93,7	92,7	90,7	92,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,2	90,1	95,1	89,7	95,4	93,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,2	93,1	92,5	86,5	86,9	91,2
Gli orari della raccolta porta a porta	91,2	100,0	97,9	95,1	99,2	99,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	85,8	86,4	91,6	87,9	91,3	90,3
La dislocazione dei contenitori stradali	89,5	90,6	95,8	91,9	93,5	95,8
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	58,3	73,6	69,4	60,8	63,7	71,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,7	88,4	81,2	87,9	87,4	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	93,6	96,8	94,5	93,1	93,2	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	91,1	99,0	95,9	93,5	95,4	98,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	77,2	92,9	96,0	89,8	91,4	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,5	97,9	96,9	94,4	100,0	98,3
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	83,0	-	80,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	91,5	100,0	96,6	94,9	94,6	89,4
La cortesia e competenza del personale	92,0	88,2	95,2	96,8	89,2	95,8
I tempi di risposta alle richieste del cliente	78,9	84,2	90,3	86,4	92,7	90,6
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	98,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	78,4	92,3	86,7	84,9	87,1	90,0
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	95,7	100,0	95,4	100,0	97,5	98,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,7	100,0	97,3	97,2	96,7	99,5
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,6	60,0	66,7	76,9	81,8	81,8

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

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5	92,6	89,2
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6	94,5	88,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2	91,2	88,0
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	98,5	94,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1	89,8	87,3
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2	94,4	90,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1	64,9	69,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	83,8	82,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1	94,9	92,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	96,6	92,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3	94,6	84,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	94,7	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	91,8	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,1	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2	98,4	93,6
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	96,1	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1	83,8	75,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	94,4	94,1	94,8
La cortesia e competenza del personale	94,1	95,1	92,0
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8	88,9	85,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7	100,0	91,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	88,1	81,2
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1	98,0	96,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7	98,5	96,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4	68,4	78,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	87,6	91,5	94,7	95,3	92,6	92,3
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	90,3	94,4	94,8	96,6	96,3	95,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	88,6	94,4	92,9	92,0	86,4	91,6
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	94,7	100,0	99,0	98,9	98,7	100,0
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	85,1	86,6	91,5	91,5	90,9	91,7
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	89,4	94,4	96,0	95,7	92,7	97,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	58,5	69,6	66,5	61,7	62,5	70,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	74,4	86,9	81,9	94,5	88,6	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	94,9	97,0	94,6	96,3	94,7	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	92,7	100,0	97,5	95,9	95,0	98,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	84,1	95,7	96,6	96,9	93,8	99,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	97,5	97,3	99,4	95,8	100,0	99,0
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	84,7	-	81,5

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,7	100,0	96,6	93,3	91,7	87,9
La cortesia e competenza del personale	95,1	90,5	90,9	96,8	100,0	85,2	97,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	88,9	77,3	91,7	92,4	85,7	89,3	89,2
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	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	88,1	81,0	87,5	86,6	93,1	90,5	90,3
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	92,3	100,0	97,8	100,0	100,0	100,0
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	96,6	100,0	99,0	98,8	96,1	100,0
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	-	100,0	71,4	100,0	60,0	50,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali:

Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	85,7	87,1	91,5	86,8	87,5	93,1
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	84,2	80,0	96,0	74,4	93,9	89,8
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	87,3	90,3	91,8	74,4	87,8	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	84,2	100,0	95,7	86,1	100,0	98,3
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	87,5	85,7	91,9	81,8	92,1	86,8
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	89,6	80,0	94,7	85,5	95,2	92,7
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	57,7	86,4	83,3	59,3	65,9	75,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	83,8	92,0	79,8	77,6		85,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	96,3	94,3	87,8	90,5	93,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	88,1	96,7	92,5	89,3	96,0	96,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	64,2	86,7	94,6	78,3	87,5	96,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	97,7	100,0	86,5	91,7	100,0	95,5
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	75,0	-	75,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	89,3	100,0	96,4	96,6	100,0	92,9
La cortesia e competenza del personale	92,0	93,1	83,3	89,7	92,3	100,0	92,3
I tempi di risposta alle richieste del cliente	85,8	80,0	71,4	84,4	87,1	100,0	93,8
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	100,0	100,0	80,0			100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	76,7	100,0	87,0	75,0	80,0	88,9
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	97,7	100,0	92,7	100,0	94,4	96,7
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	97,0	100,0	93,7	94,5	97,7	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,6	33,3	62,5	75,0	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	94,2	94,4	93,9	93,0	90,9	91,2	88,4	92,7	90,4	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	95,2	95,5	97,5	96,7	95,6	95,8	94,2	95,1	94,2	96,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	99,1	99,4	98,5	98,9	97,9	97,3	95,9	97,7	91,5	96,9
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	86,4	87,8	87,3	88,8	89,1	90,6	87,0	87,5	85,7	94,6
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	94,0	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	64,9	63,9	66,6	65,4	67,5	71,5	70,8	71,3	69,7	69,9	97,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	75,2	80,9	78,8	83,9	81,2	80,0	81,4	80,5	82,5	86,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	93,2	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	96,6	96,9	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	94,6	95,1	95,2	94,4	95,8	93,5	93,8	91,4	94,7	93,7	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	95,5	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	91,8	93,1	90,5	94,0	93,8	94,2	93,9	91,8	92,0	87,2	95,7
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,4	98,3	97,7	97,3	97,7	96,9	97,8	94,8	94,0	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	96,0	96,3	95,9	98,7	95,6	97,0	97,9	97,0	96,2	97,4
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	97,6	88,1	89,7	90,5	89,5	100,0	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,3	93,1	96,3	94,3	94,5	90,9	93,5	93,7	88,1	-
La cortesia e competenza del personale	95,1	96,1	96,3	98,3	97,1	97,0	94,9	95,4	95,2	92,9	99,3
I tempi di risposta alle richieste	88,9	93,0	90,1	90,9	93,7	94,3	86,4	92,5	89,7	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	92,6	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	88,1	90,6	73,2	94,1	87,9	82,7	84,0	84,1	81,2	94,1	-
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	94,1	95,6	97,5	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	99,1	99,3	99,1	97,4	99,4	99,0	98,9	99,3	85,7	90,2
		100,0	98,6	98,1	99,4	97,5	98,0	98,2	98,0	98,9	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	87,5	77,3	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	92,4	94,0	93,5	90,0	90,5	91,0	89,6	91,9	84,0	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	89,8	91,0	92,5	89,2	91,7	90,8	91,1	92,9	84,6	88,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	94,8	96,6	93,3	92,6	94,2	92,9	91,3	93,1	87,4	90,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	89,3	88,8	87,1	89,0	88,8	86,7	87,5	87,2	75,8	-
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	90,9	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	69,1	64,4	71,7	68,6	66,0	68,5	68,9	65,8	63,5	60,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	80,1	81,9	81,8	83,8	79,0	80,6	76,6	80,8	77,2	86,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	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	92,7	96,2	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	84,8	88,9	92,8	90,8	89,5	91,6	88,7	84,9	86,5	84,7	90,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	95,7	93,2	97,4	95,0	93,9	95,4	91,1	95,5	86,6	97,8
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

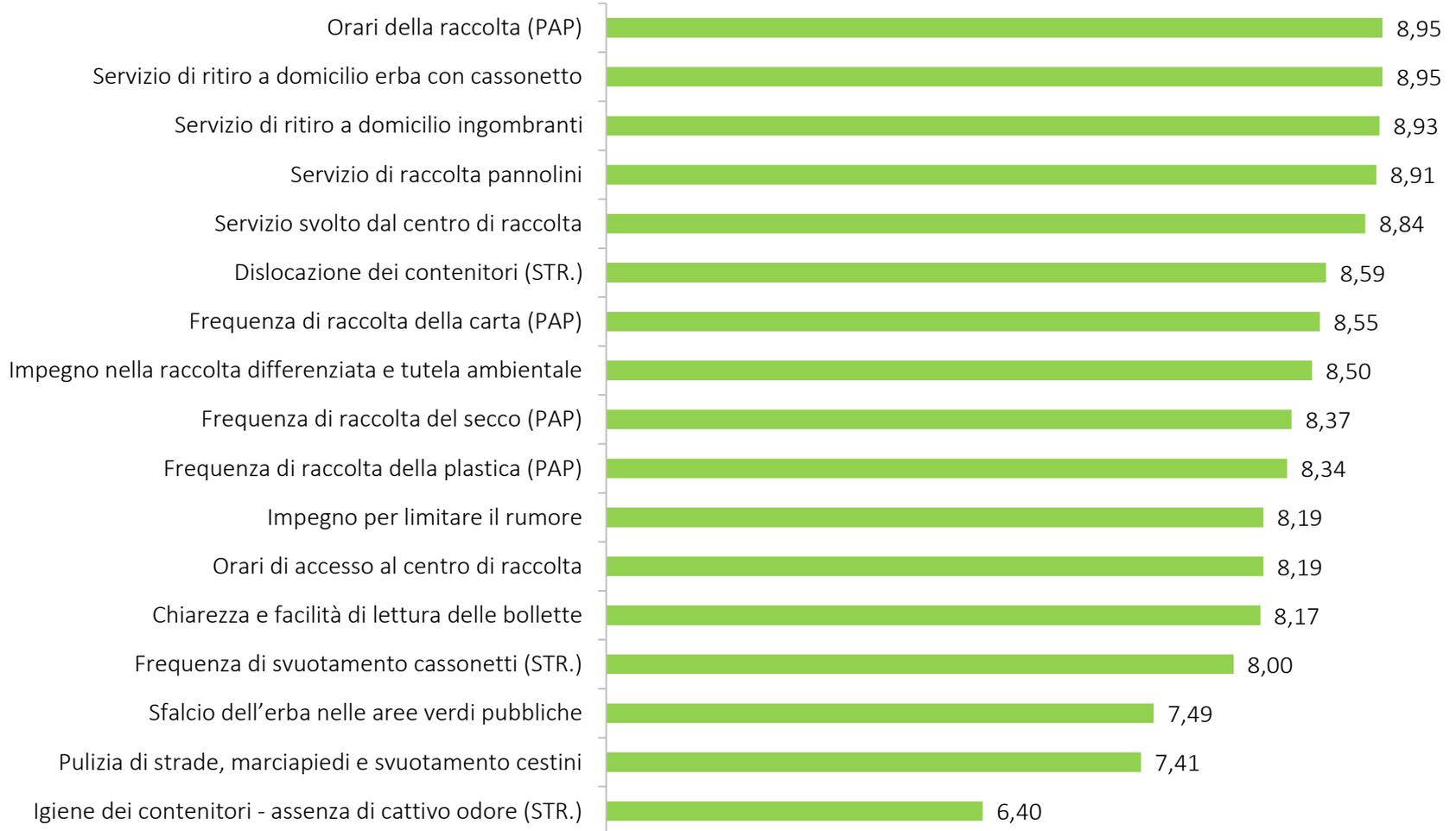
Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	93,5	90,3	87,8	91,3	93,0	93,2	86,0	92,6	89,7	-
La cortesia e competenza del personale	92,0	94,6	93,9	90,7	95,9	95,5	92,8	93,5	93,9	94,5	97,4
I tempi di risposta alle richieste	85,8	89,7	83,6	79,6	89,8	86,2	83,8	86,3	87,5	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	91,7	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	81,2	86,1	77,4	85,0	86,0	78,2	80,2	83,2	84,6	77,3	86,8
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	94,8	95,2	94,2	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	99,0	100,0	96,1	100,0	97,7	97,9	100,0	96,5	98,9	87,2
		96,9	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	78,0	78,8	81,6	-	-	-	-	-	-	-	-

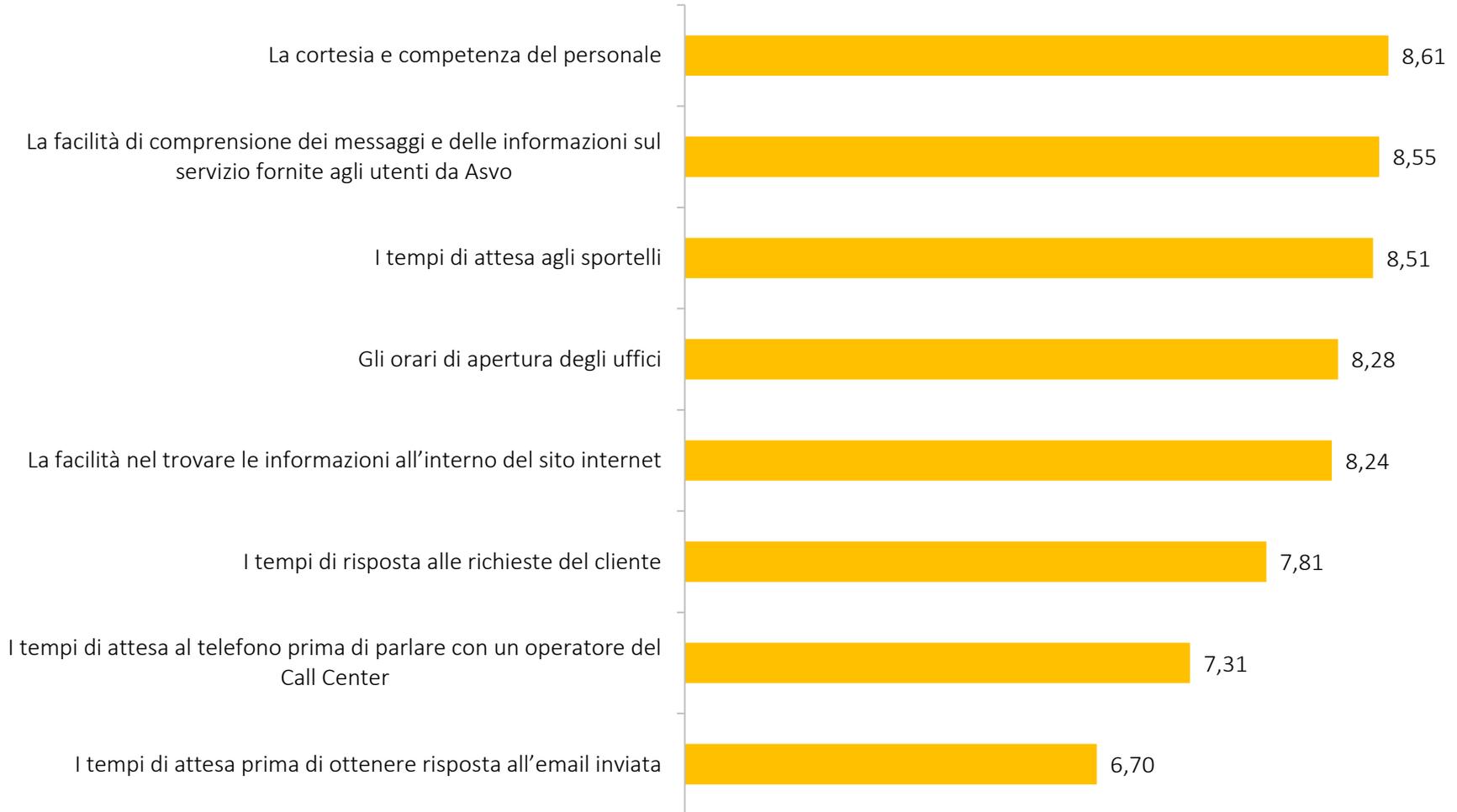
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	ASVO 2022	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	88,6	91,4
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	90,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	75,7	78,1
AREA RELAZIONE			
La cortesia e competenza del personale	94,1	91,9	82,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	82,0	83,4

Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione



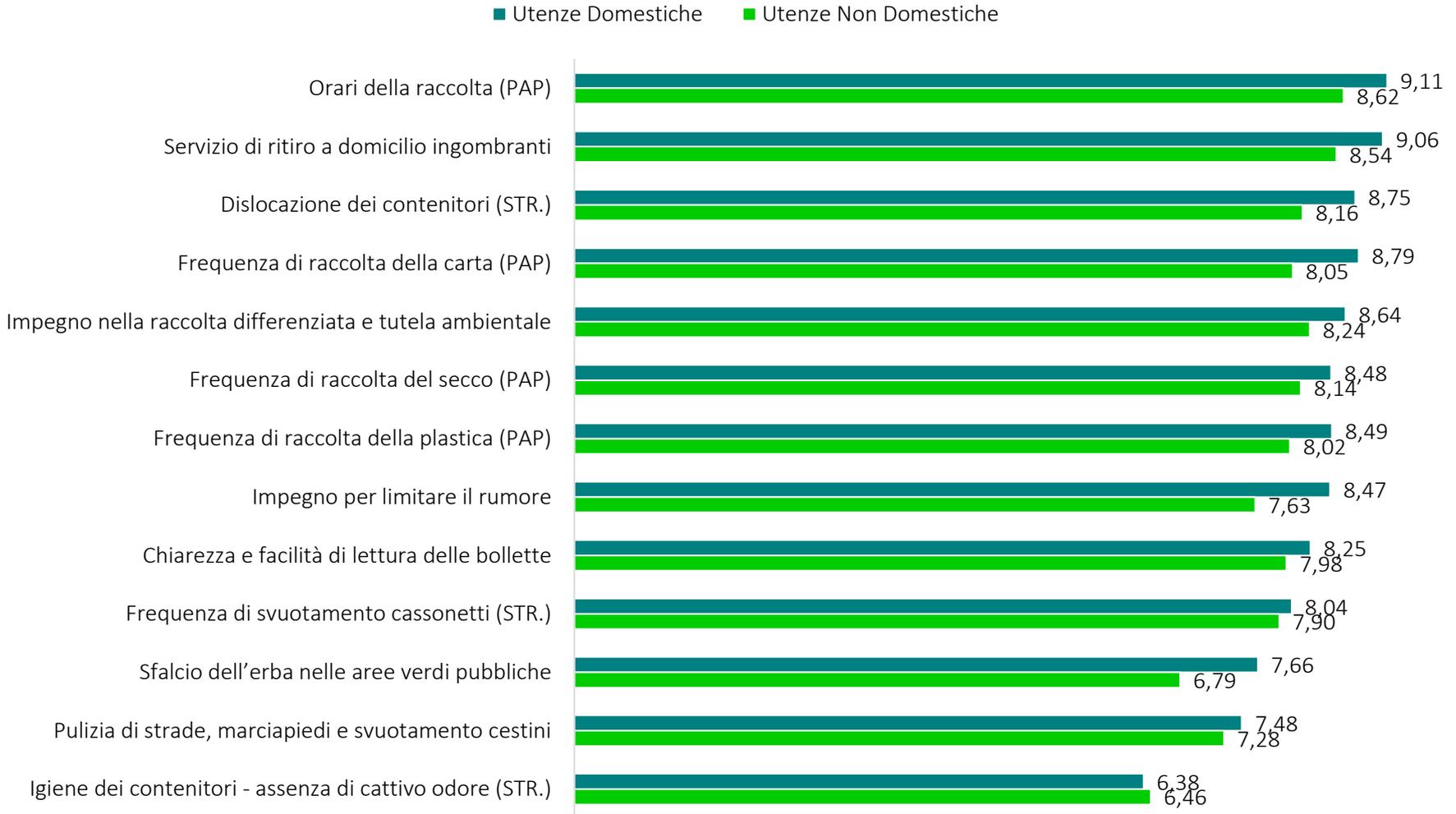
	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1027	8,37	1,80
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1039	8,55	1,81
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1039	8,34	1,97
Gli orari della raccolta porta a porta	1004	8,95	1,44
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	908	8,00	2,01
La dislocazione dei contenitori stradali	944	8,59	1,84
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	928	6,40	2,59
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	848	7,41	2,23
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	962	8,17	1,69
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1066	8,50	1,53
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1072	8,19	1,86
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	8,91	1,63
Gli orari di accesso al centro di raccolta	584	8,19	1,83
Il servizio svolto dal centro di raccolta	590	8,84	1,43
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	642	8,93	1,41
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	77	8,95	1,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	123	7,49	2,32

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	321	8,28	1,56
La cortesia e competenza del personale	338	8,61	1,72
I tempi di risposta alle richieste del cliente	360	7,81	2,31
I tempi di attesa agli sportelli	78	8,51	1,52
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	278	7,31	2,06
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	315	8,24	1,41
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1018	8,55	1,41
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	6,70	2,75

Medie di soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	8,17	8,32	8,49	8,27	8,23	8,55
La frequenza del servizio di raccolta della carta	8,12	8,55	8,71	8,33	8,72	8,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	8,11	8,57	8,59	8,01	7,88	8,55
Gli orari della raccolta porta a porta	8,36	9,16	9,10	8,78	8,98	9,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	7,66	7,89	8,26	7,92	7,97	8,16
La dislocazione dei contenitori stradali	8,14	8,57	8,89	8,44	8,50	8,83
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	5,69	6,70	6,58	6,33	6,21	6,93
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,18	7,78	7,23	7,70	7,59	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	8,03	8,40	8,17	8,20	7,93	8,30
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,17	8,66	8,55	8,38	8,42	8,82
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,33	8,34	8,38	8,06	8,04	8,88
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,64	8,89	8,83	8,73	9,08	9,17
Gli orari di accesso al centro di raccolta	8,23	8,41	8,25	8,69	7,20	8,24
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,75	9,09	8,97	8,84	8,63	8,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	8,80	9,10	9,02	8,69	8,94	9,10
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,06	9,25	-	9,53	8,77	8,33
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	7,67	-	7,03

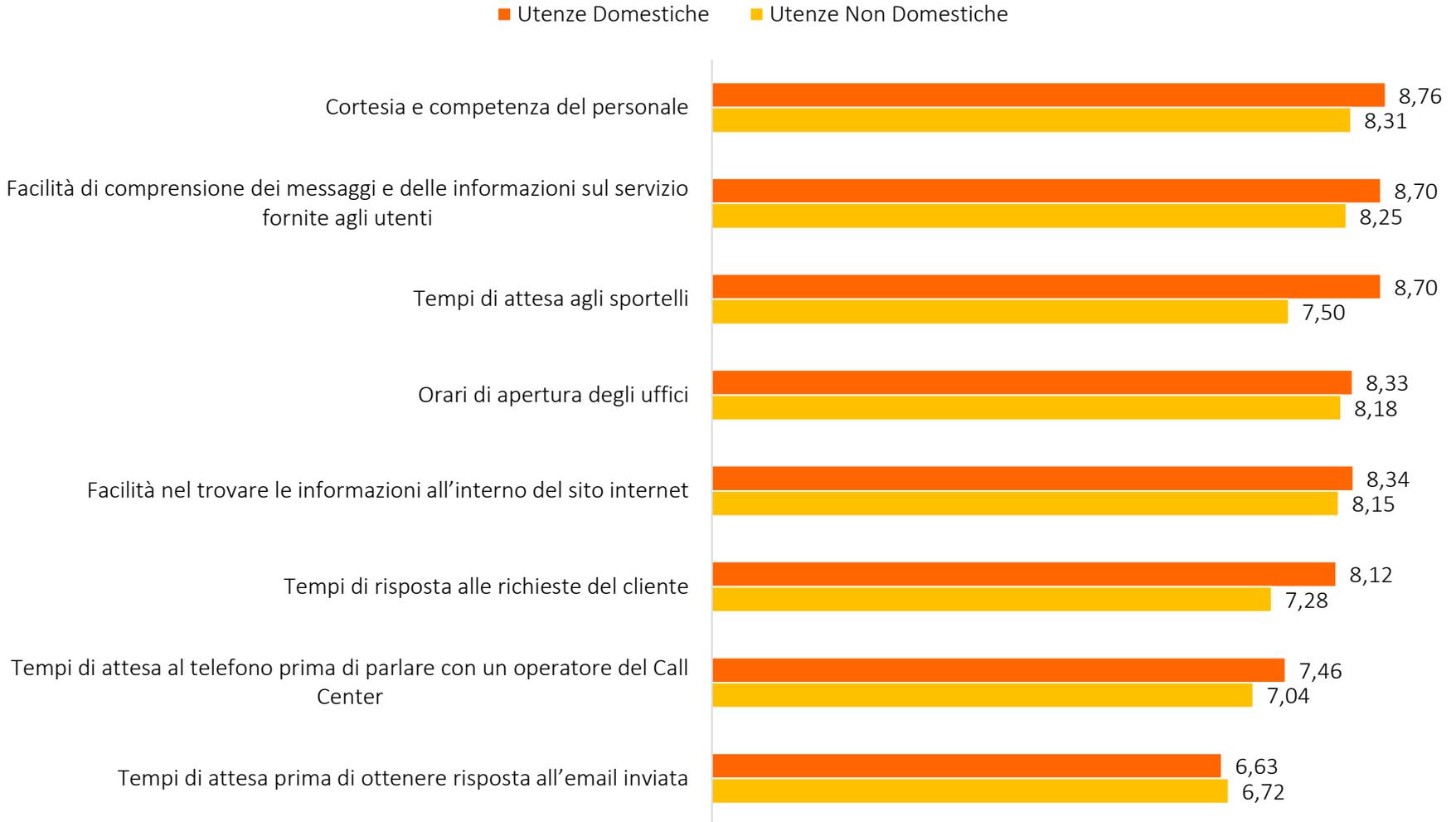
Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza



Medie di soddisfazione: Confronto per aree

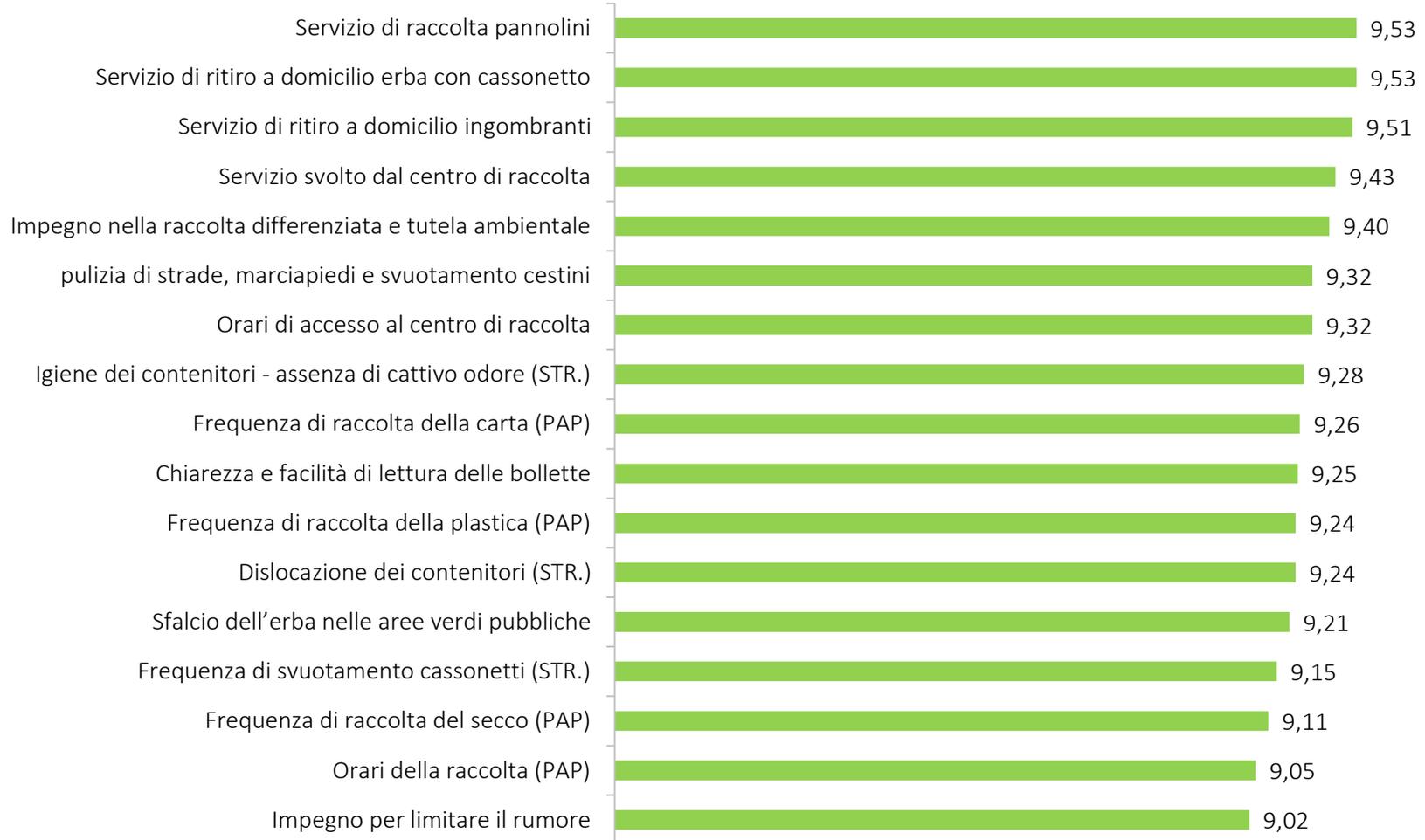
	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	7,60	8,50	8,47	8,17	8,30	8,53
La cortesia e competenza del personale	8,22	8,12	8,72	8,87	8,73	8,50
I tempi di risposta alle richieste del cliente	6,91	7,74	8,15	7,76	8,05	7,89
I tempi di attesa agli sportelli	7,33	8,00	8,49	9,50	7,80	9,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,78	7,15	7,27	7,55	7,84	7,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	7,84	8,29	8,44	8,22	7,90	8,64
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	8,35	8,81	8,53	8,54	8,32	8,80
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	6,50	6,60	6,33	6,85	7,18	6,82

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

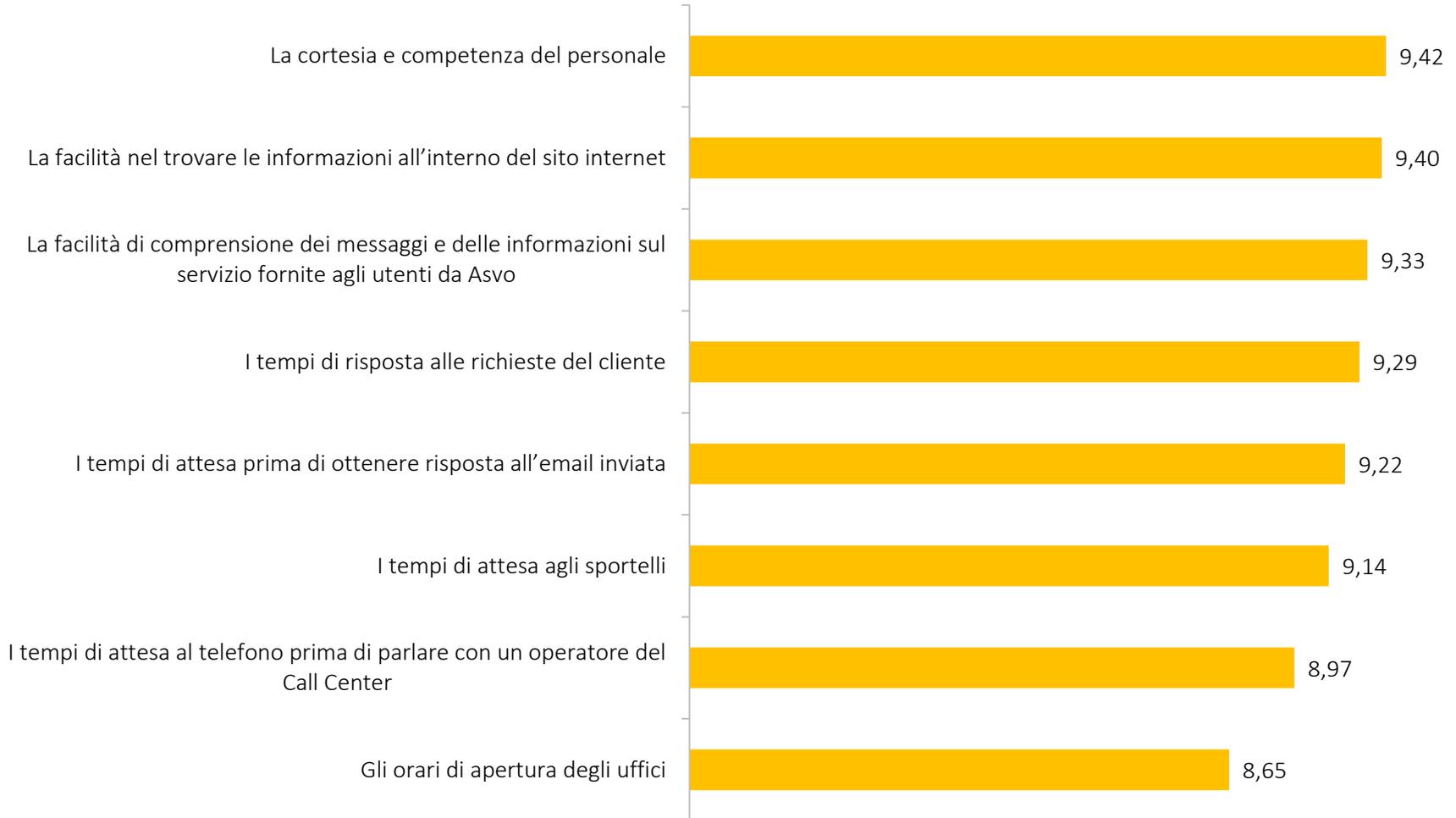


La qualità attesa e le
aspettative dei clienti:
Media di importanza

Indici di importanza: aspetti di prodotto /servizio



Indici di importanza: aspetti di relazione

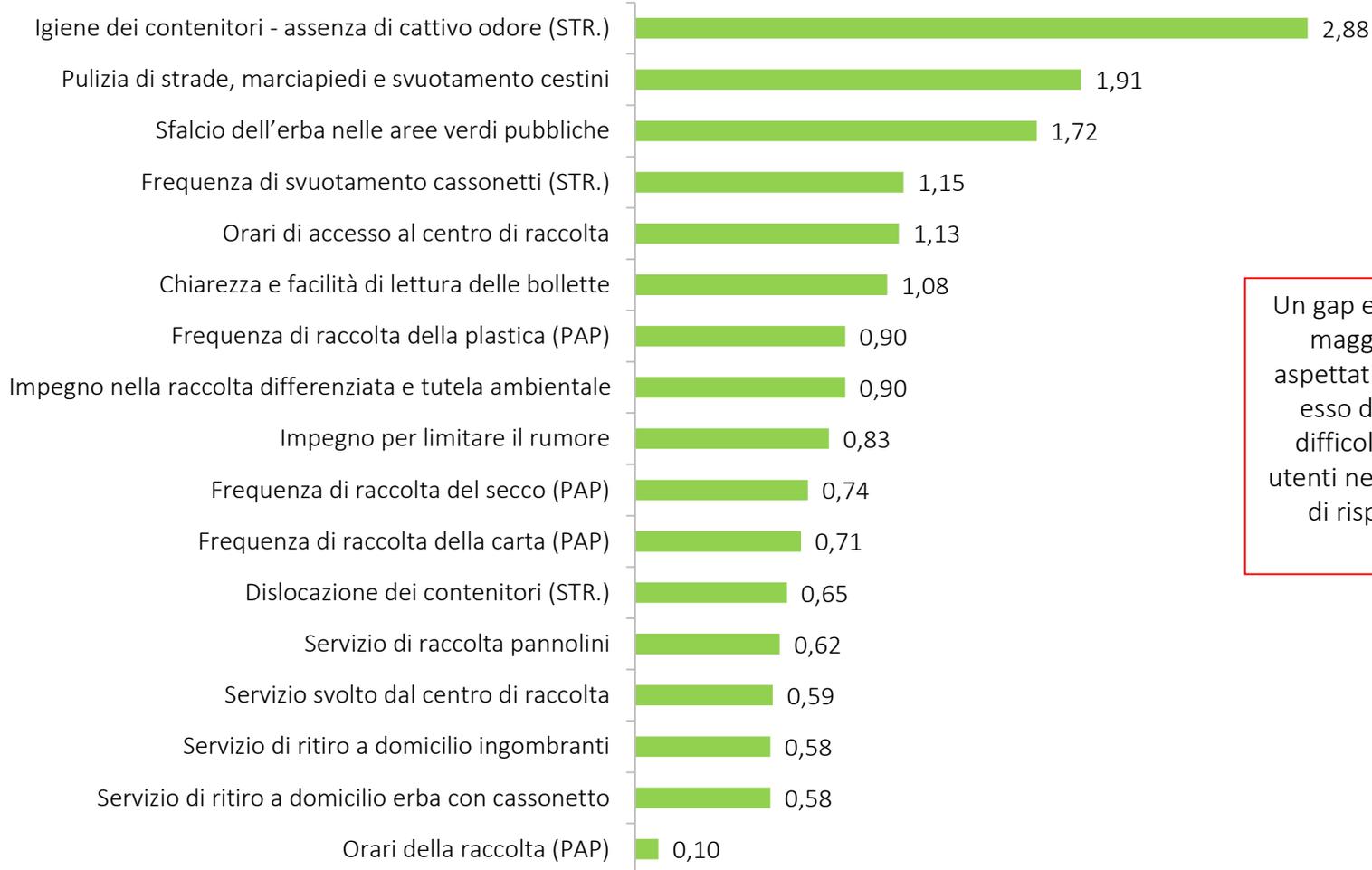


	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1033	9,11	1,26
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1044	9,26	1,09
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1045	9,24	1,13
Gli orari della raccolta porta a porta	1028	9,05	1,45
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	964	9,15	1,32
La dislocazione dei contenitori stradali	959	9,24	1,22
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	965	9,28	1,28
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	893	9,32	1,13
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1075	9,25	1,10
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1101	9,40	0,97
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1094	9,02	1,31
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	9,53	0,84
Gli orari di accesso al centro di raccolta	596	9,32	0,99
Il servizio svolto dal centro di raccolta	603	9,43	0,95
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	646	9,51	0,85
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	78	9,53	0,79
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	135	9,21	1,21

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	355	8,65	1,65
La cortesia e competenza del personale	341	9,42	1,01
I tempi di risposta alle richieste del cliente	364	9,29	1,14
I tempi di attesa agli sportelli	84	9,14	1,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	288	8,97	1,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	320	9,40	0,88
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1078	9,33	1,05
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	9,22	1,17

Gap:
Distanza tra aspettative
e soddisfazione

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio



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

	Importanza	Soddisfazione	Gap
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	9,11	8,37	0,74
La frequenza del servizio di raccolta della carta	9,26	8,55	0,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	9,24	8,34	0,90
Gli orari della raccolta porta a porta	9,05	8,95	0,10
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	9,15	8	1,15
La dislocazione dei contenitori stradali	9,24	8,59	0,65
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	9,28	6,4	2,88
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,32	7,41	1,91
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,25	8,17	1,08
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,40	8,5	0,90
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	9,02	8,19	0,83
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,53	8,91	0,62
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,32	8,19	1,13
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,43	8,84	0,59
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	9,51	8,93	0,58
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,53	8,95	0,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	9,21	7,49	1,72

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,28	0,37
La cortesia e competenza del personale	9,42	8,61	0,81
I tempi di risposta alle richieste del cliente	9,29	7,81	1,48
I tempi di attesa agli sportelli	9,14	8,51	0,63
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	7,31	1,66
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	9,40	8,24	1,16
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	9,33	8,55	0,78
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	9,22	6,70	2,52

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1,05	0,82	0,62	0,86	0,83	0,47
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1,07	0,87	0,60	0,87	0,38	0,59
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1,19	0,72	0,65	1,16	1,29	0,71
Gli orari della raccolta porta a porta	0,83	-0,25	-0,03	0,26	-0,15	-0,11
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,48	1,39	1,02	1,19	0,84	1,05
La dislocazione dei contenitori stradali	1,04	0,68	0,49	0,72	0,51	0,51
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	3,58	2,52	2,78	3,03	2,90	2,37
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,18	1,48	2,14	1,59	1,62	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,25	0,80	1,14	1,03	1,11	1,01
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,20	0,74	0,91	0,96	0,80	0,68
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1,69	0,58	0,65	1,02	0,88	0,20
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,79	0,22	1,02	0,72	0,37	0,50
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	0,86	1,15	0,62	2,05	1,03
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,71	0,37	0,52	0,44	0,70	0,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,79	0,37	0,55	0,75	0,30	0,45
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,63	0,13	-	0,12	0,77	1,00
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	1,50	-	2,29

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	1,20	0,06	0,08	0,52	0,53	0,02
La cortesia e competenza del personale	1,25	1,23	0,80	0,55	0,41	0,83
I tempi di risposta alle richieste del cliente	2,32	1,68	1,20	1,52	1,00	1,45
I tempi di attesa agli sportelli	2,17	0,60	0,66	-0,36	0,70	0,60
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,20	1,08	1,82	1,45	1,16	1,46
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,57	0,98	1,09	0,99	1,37	0,80
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,98	0,53	0,81	0,71	0,84	0,66
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,64	3,00	2,74	2,69	1,91	2,27

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	0,74	0,67	0,88
La frequenza del servizio di raccolta della carta	0,71	0,52	1,11
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	0,90	0,81	1,10
Gli orari della raccolta porta a porta	0,10	0,04	0,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,15	1,10	1,29
La dislocazione dei contenitori stradali	0,65	0,52	1,01
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	2,88	2,85	2,96
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	1,91	1,76	2,19
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,08	1,00	1,28
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	0,90	0,74	1,20
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,83	0,61	1,27
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,62	0,62	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	1,13	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,59	0,59	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,58	0,46	0,94
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,58	0,58	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	1,72	1,55	2,44

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,37	0,25	0,58
La cortesia e competenza del personale	0,81	0,63	1,16
I tempi di risposta alle richieste del cliente	1,48	1,10	2,11
I tempi di attesa agli sportelli	0,63	0,43	1,73
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,66	1,46	2,01
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,16	1,14	1,17
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,78	0,71	0,92
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,52	2,63	2,48

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

a)

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

b)

- 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)

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La frequenza del servizio di raccolta della carta

COMUNICARE

- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- I tempi di attesa agli sportelli
- 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
- Gli orari di apertura degli uffici

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

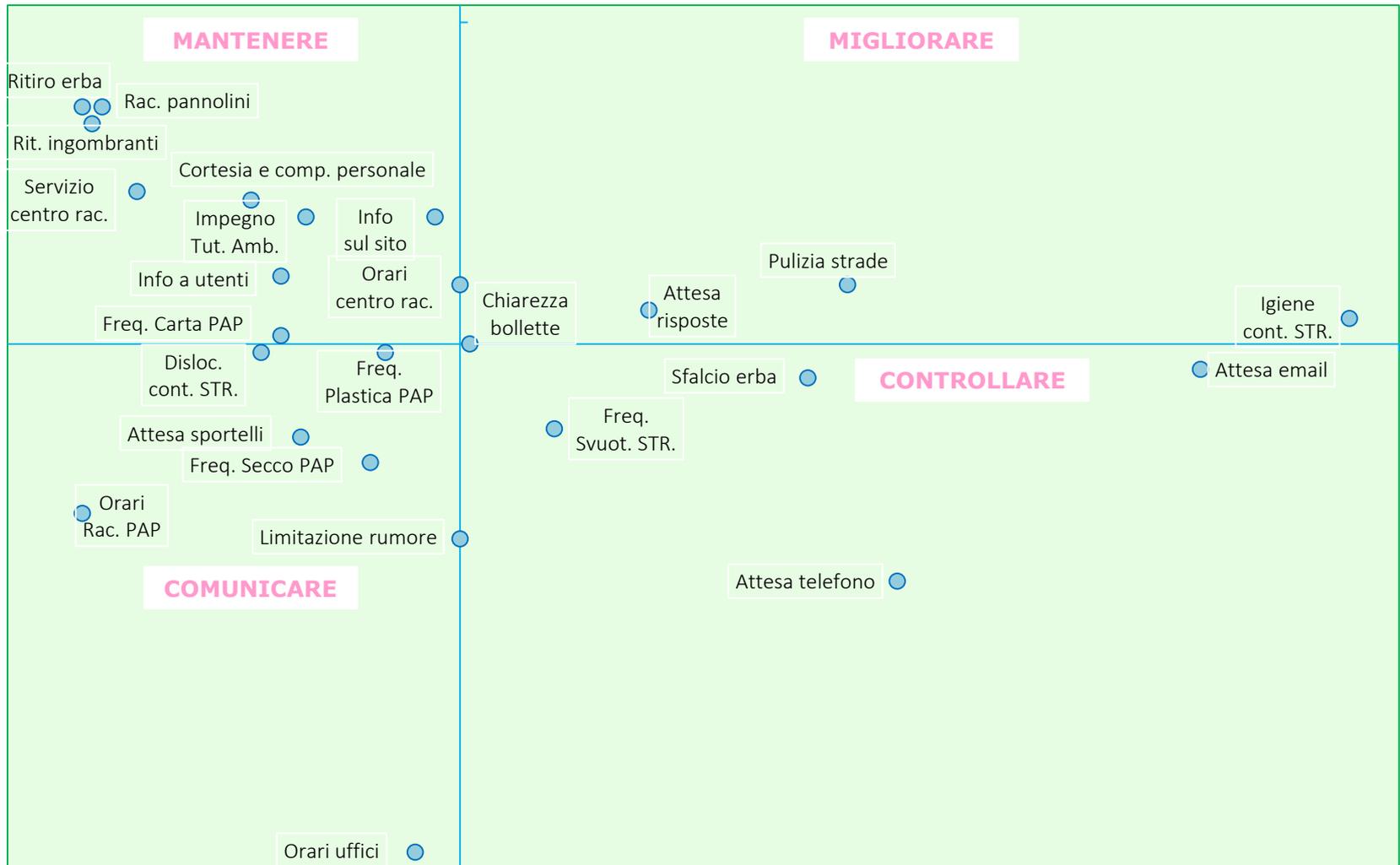
MINACCE

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

CONTROLLARE

- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center



MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La dislocazione dei contenitori stradali

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

MIGLIORARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

COMUNICARE

- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- I tempi di attesa agli sportelli
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

OPPORTUNITÀ

MINACCE

CONTROLLARE

- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

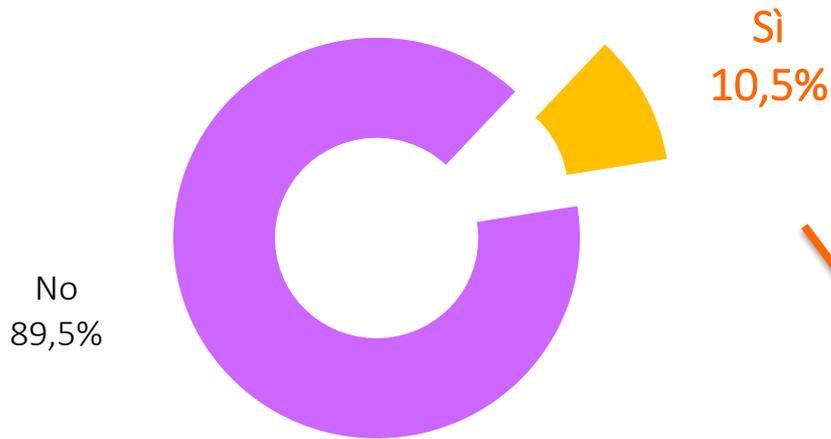
MINACCE

Temi specifici

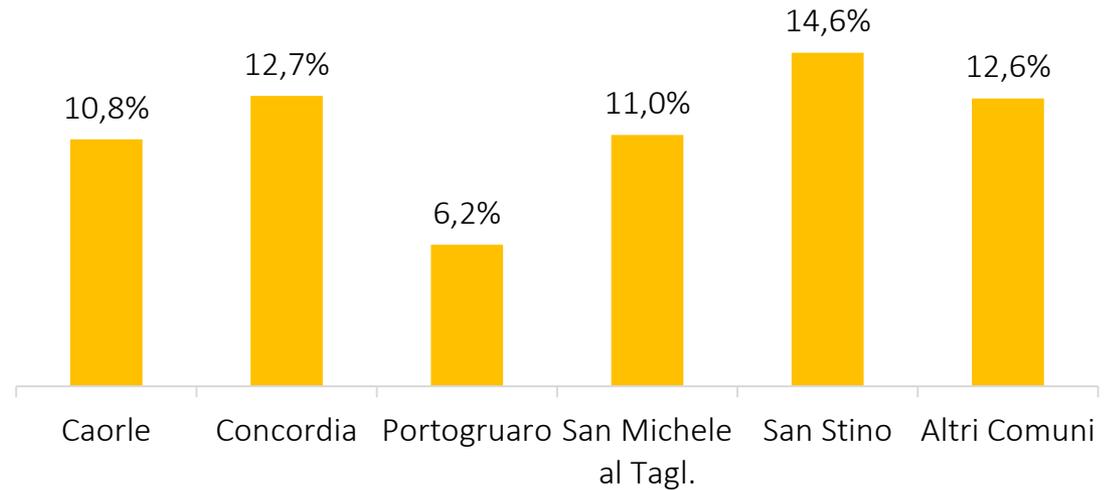
Raccolta dedicata ai pannolini

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

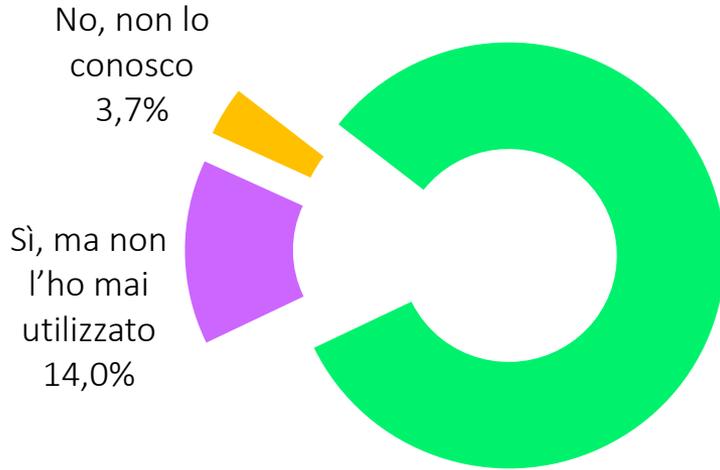


10,5% - Chi partecipa maggiormente?



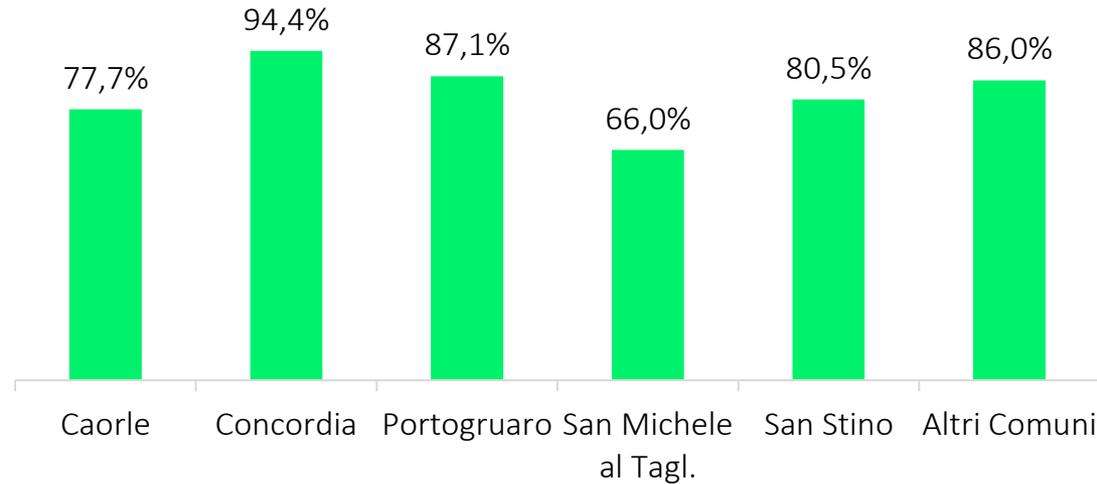
Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



Sì e l'ho
utilizzato
82,3%

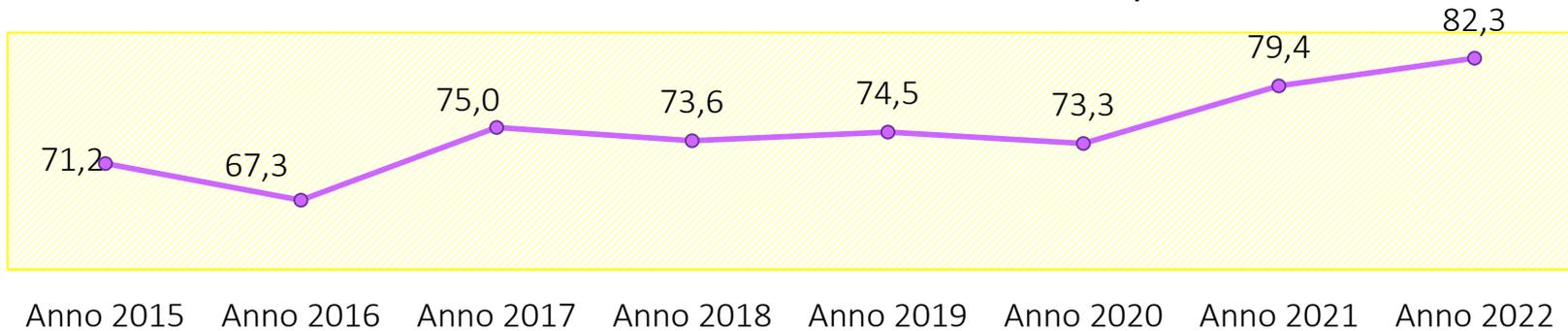
82,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



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

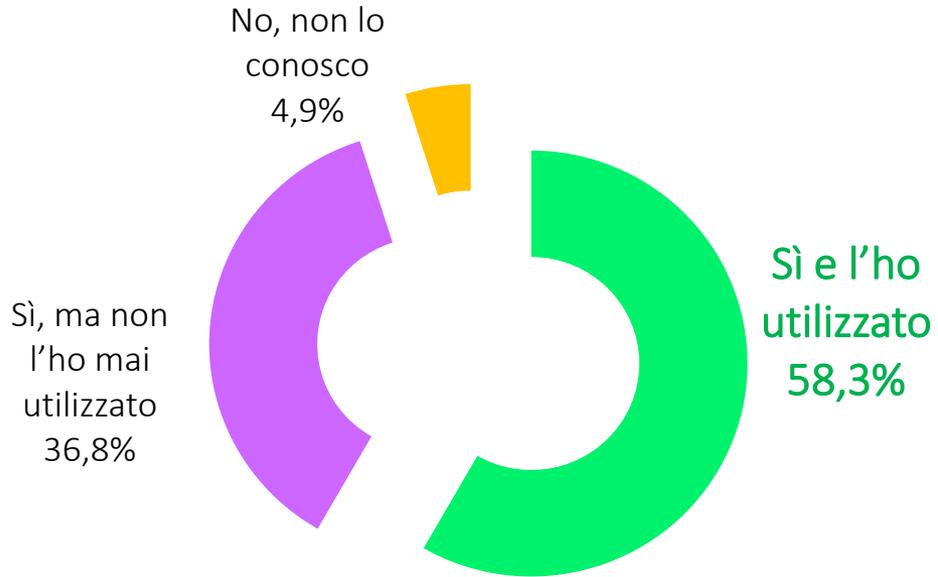
Gli utilizzatori intervistati nel corso del tempo



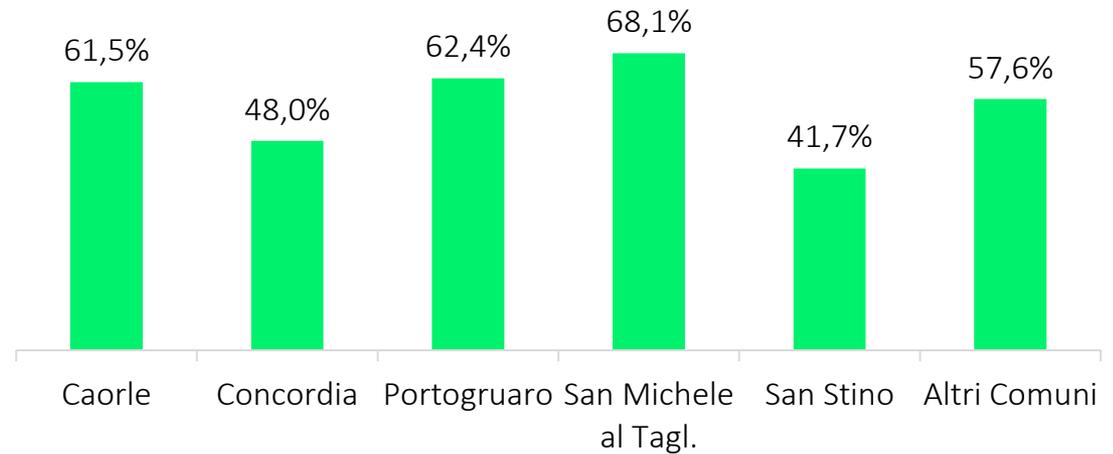
Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

8 utenti chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro.

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

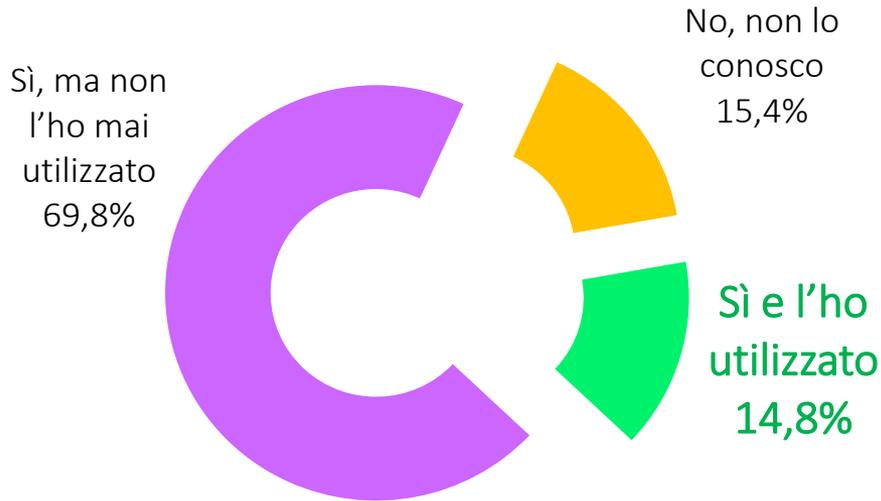


58,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?

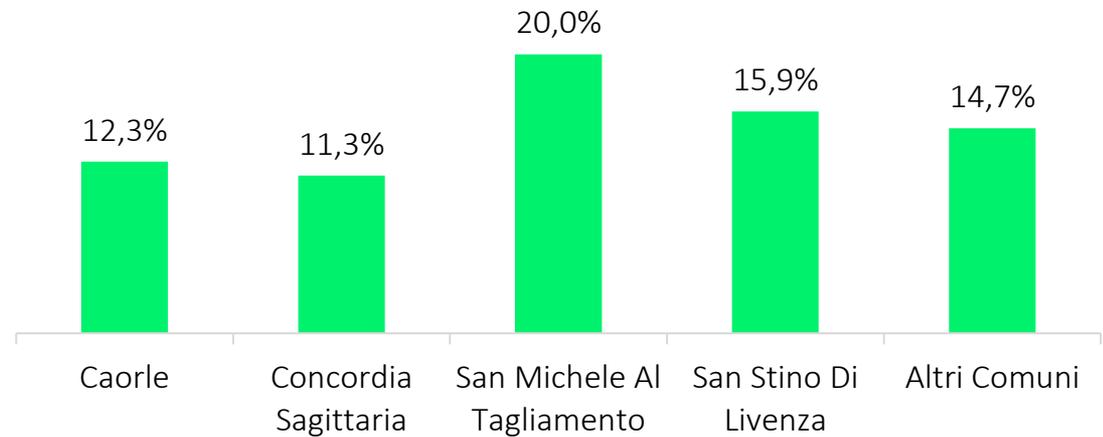


Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



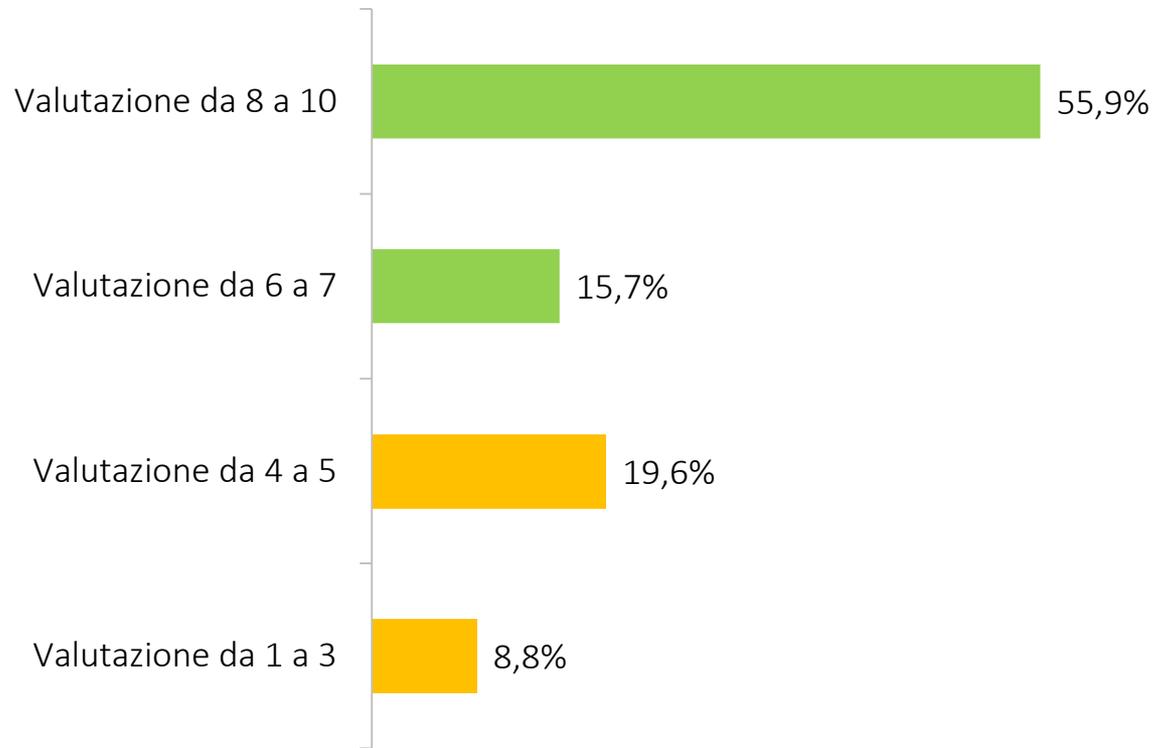
14,8% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

Come giudica il nuovo servizio di raccolta dell'erba sempre su prenotazione ma con bidone? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente.

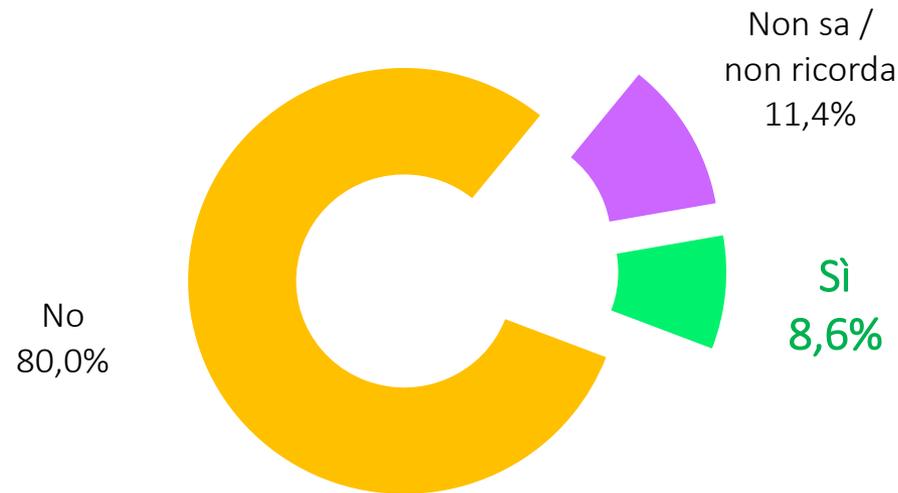
* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro (51,4% non rispondenti)



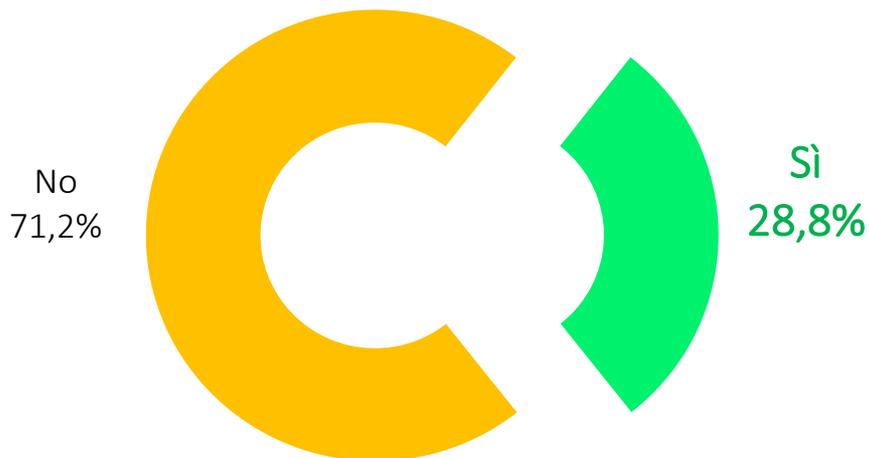
Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

Sarebbe disponibile a pagare un abbonamento per lo stesso servizio con frequenza settimanale, ma senza dover prenotare (quindi a calendario)?

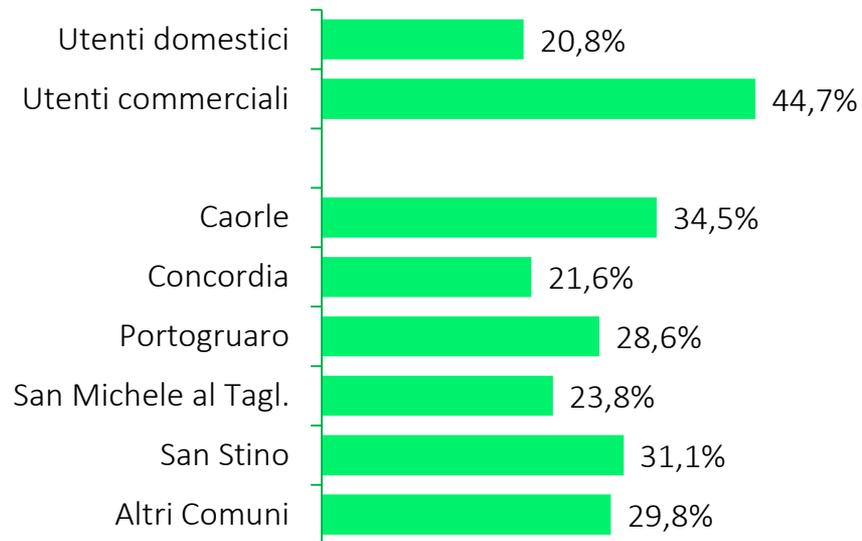
* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro



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

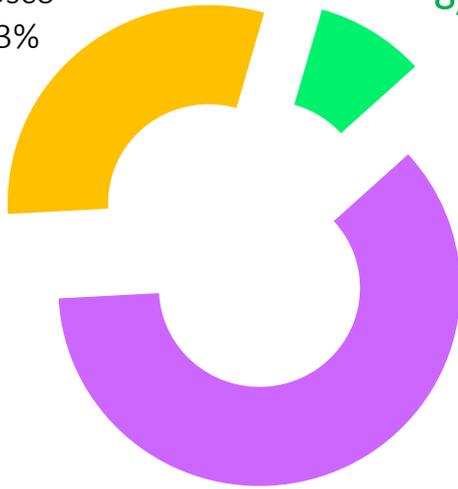


28,8% - Chi ha consultato il sito internet?



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

No, non conosco
30,3%



Sì e ho scritto
8,8%

Sì, ma non ho mai scritto
60,9%



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

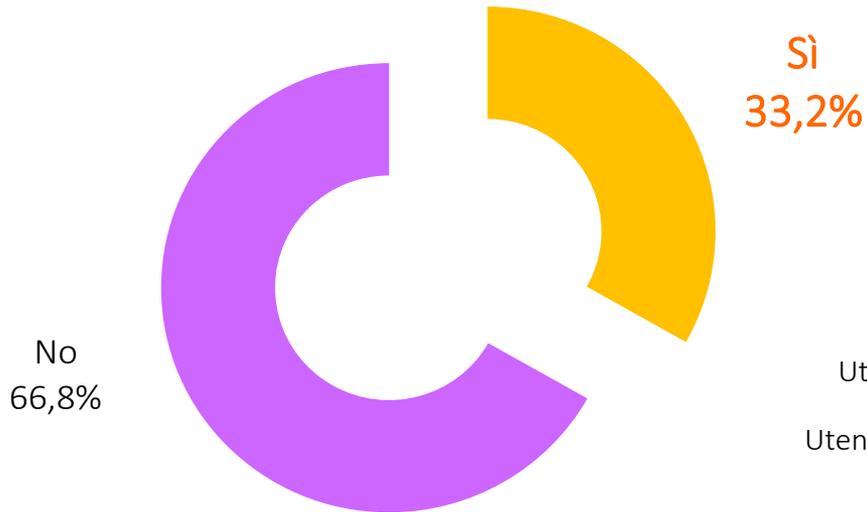
No
23,5%



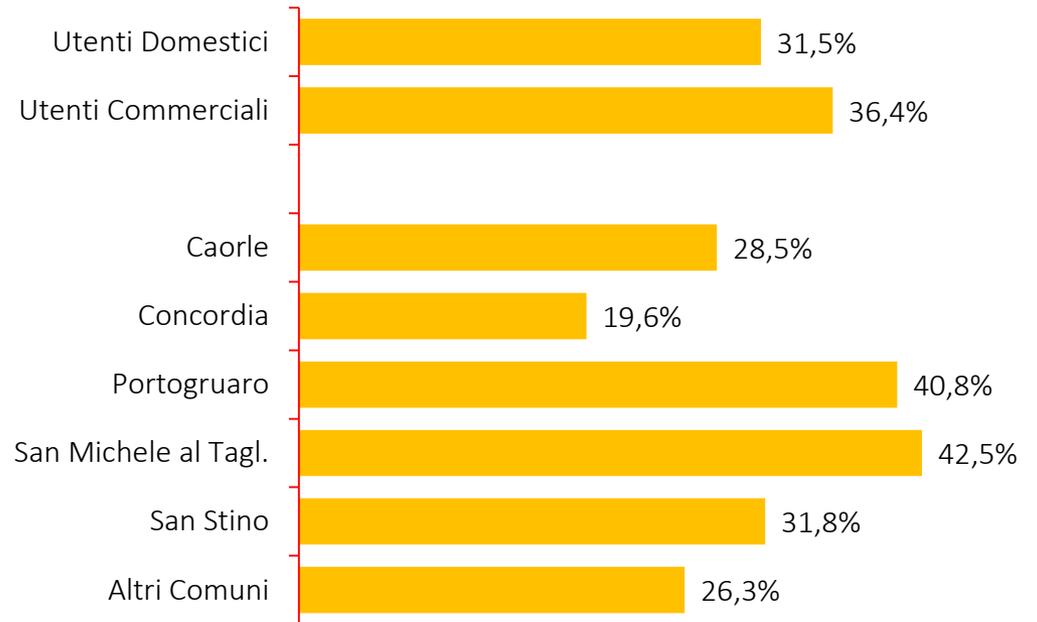
Sì
76,5%

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?

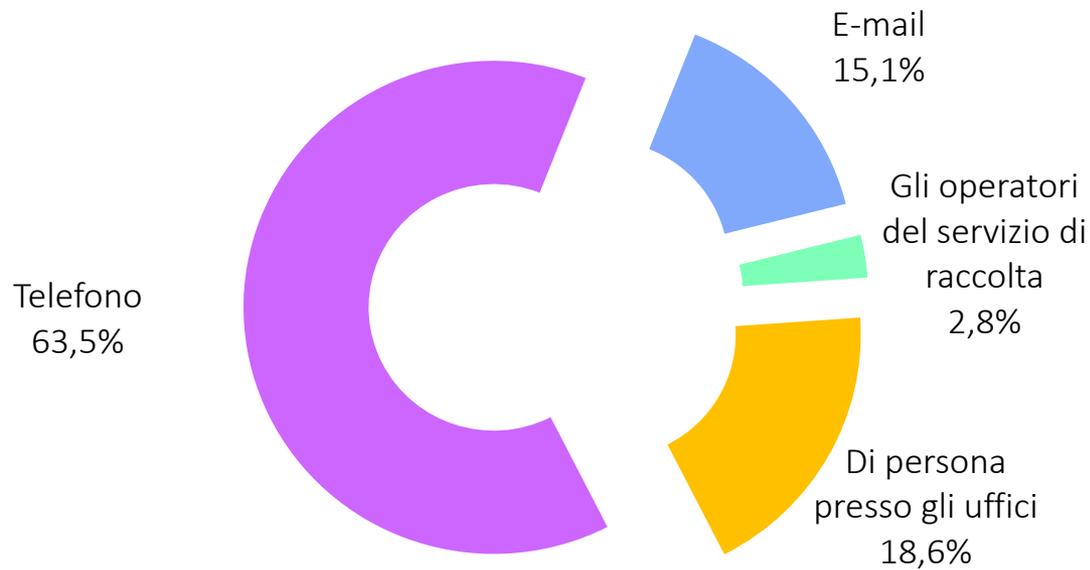


33,2% - Chi ha contattato ASVO?



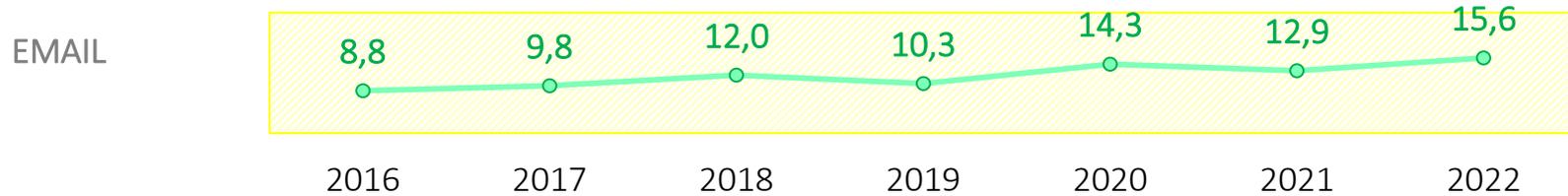
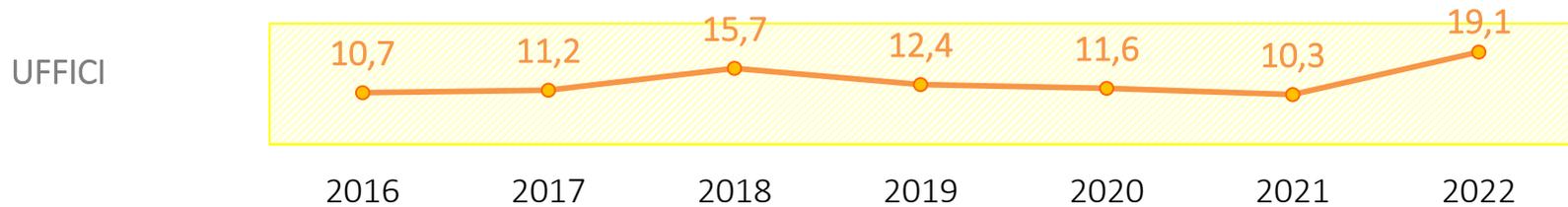
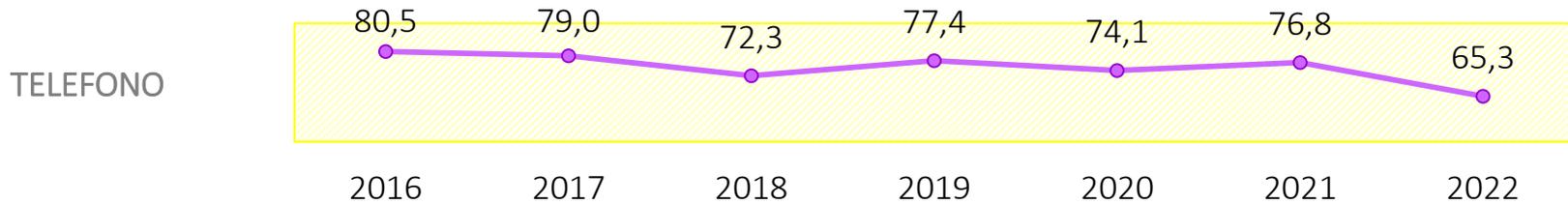
Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

* Domanda posta solo alle utenze che hanno contattato ASVO (33,2%)

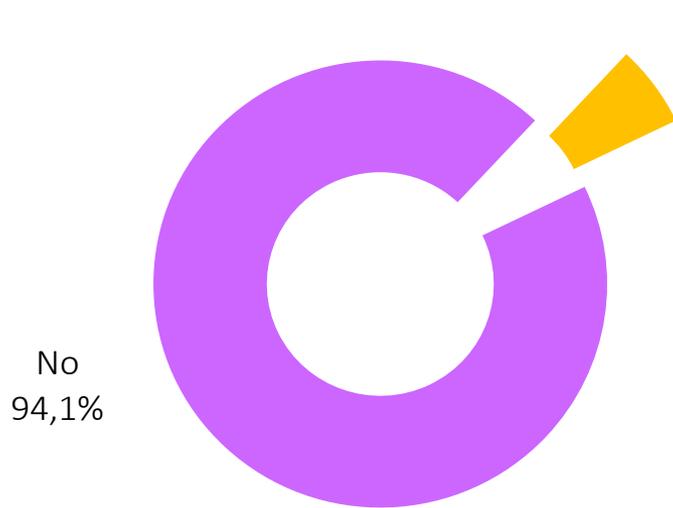


Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

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



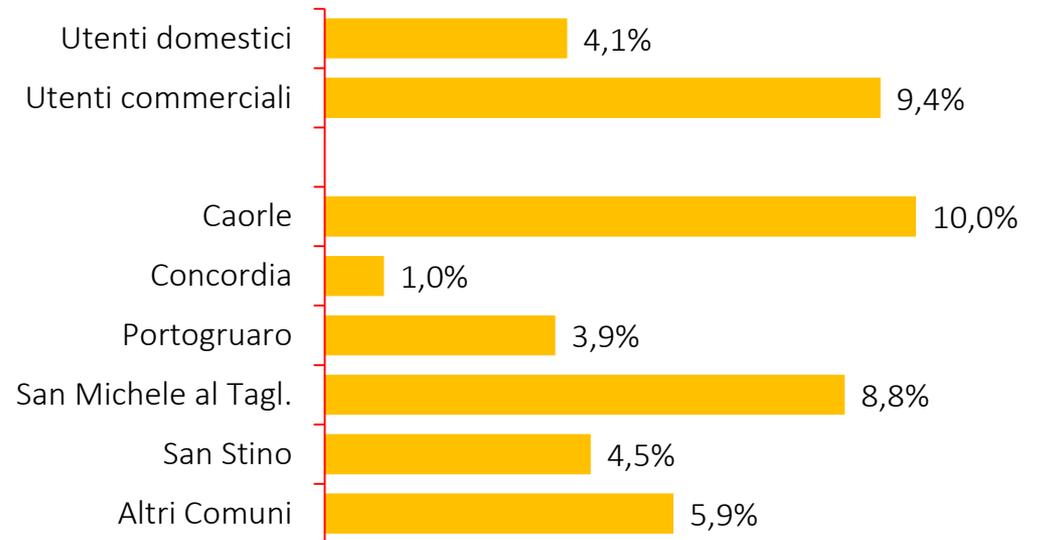
Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo ad ASVO?



Sì
5,9%

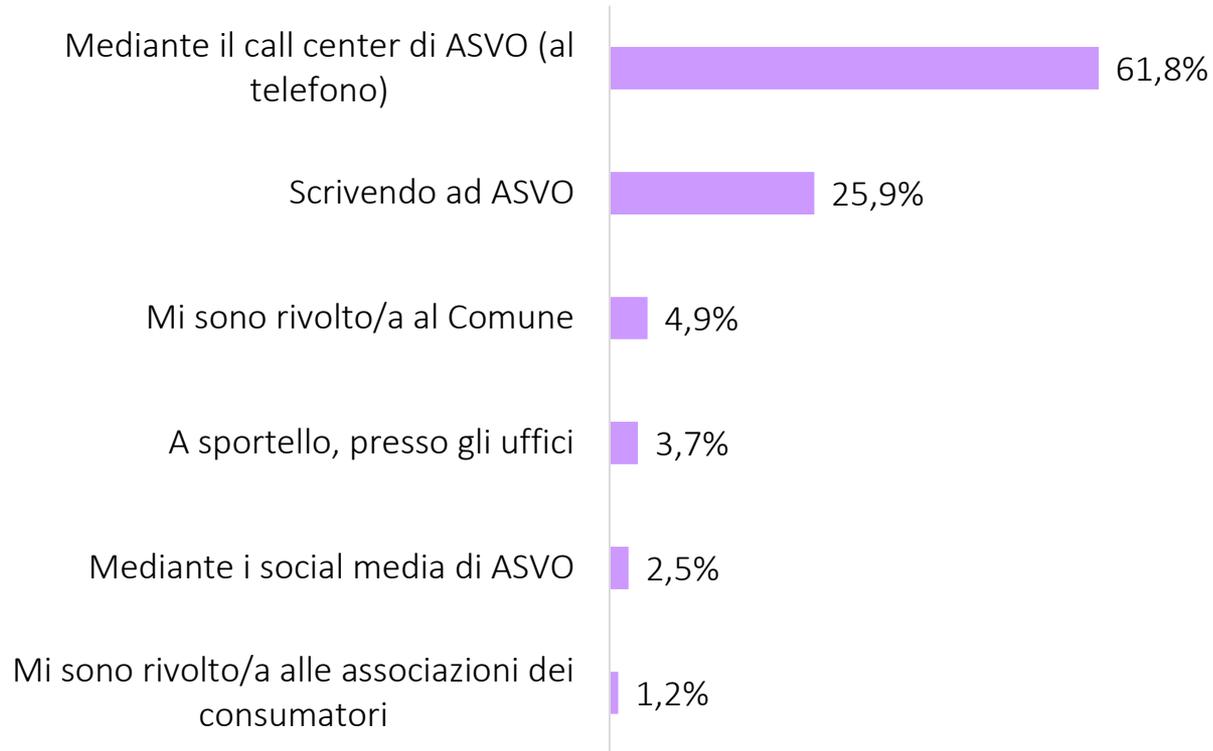


5,9% - Chi ha presentato reclamo?



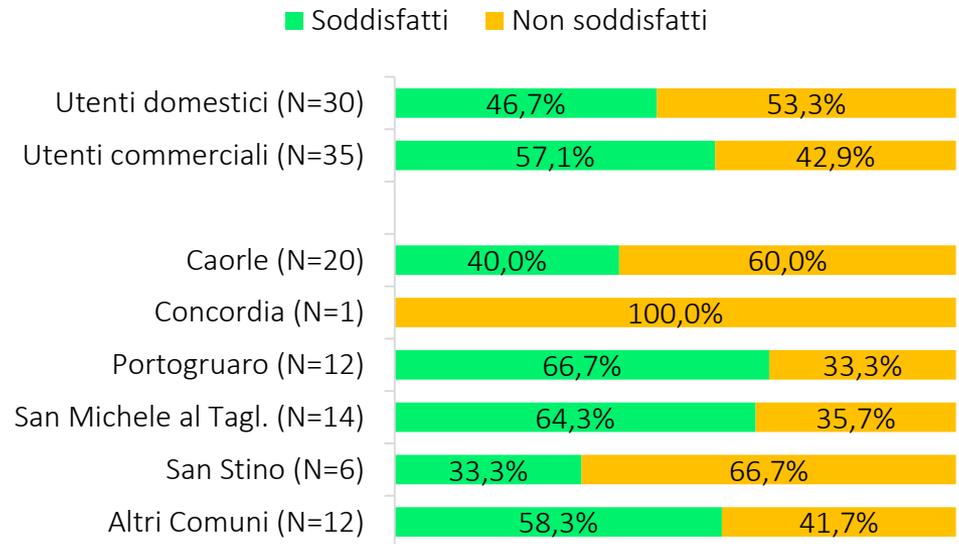
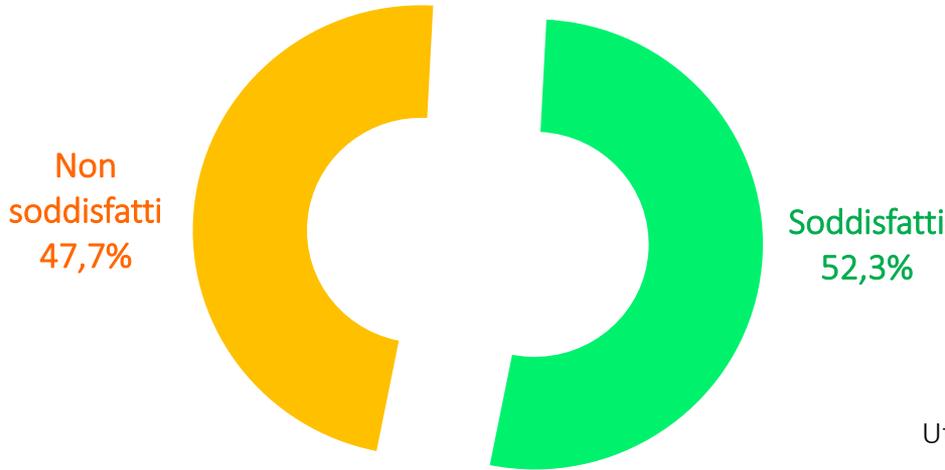
Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)



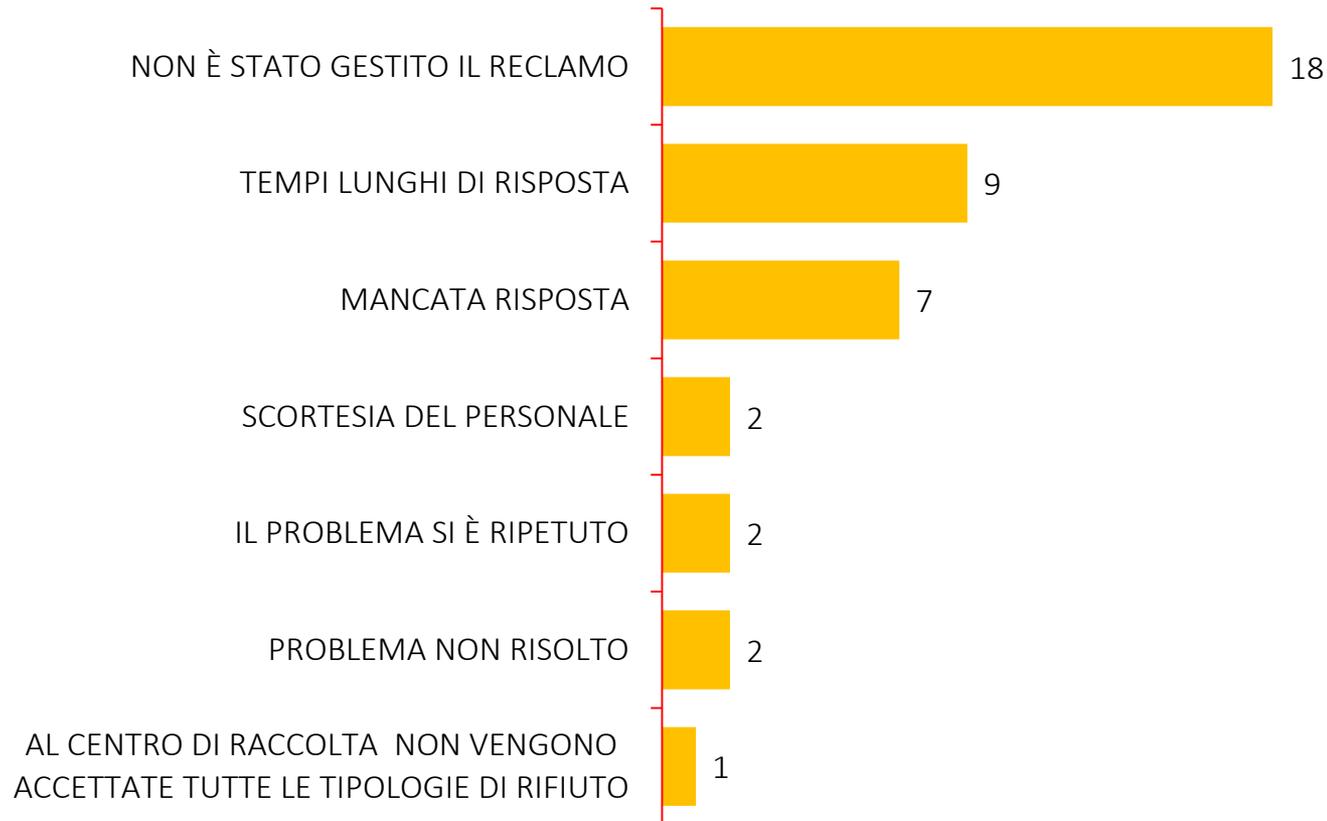
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

* Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)

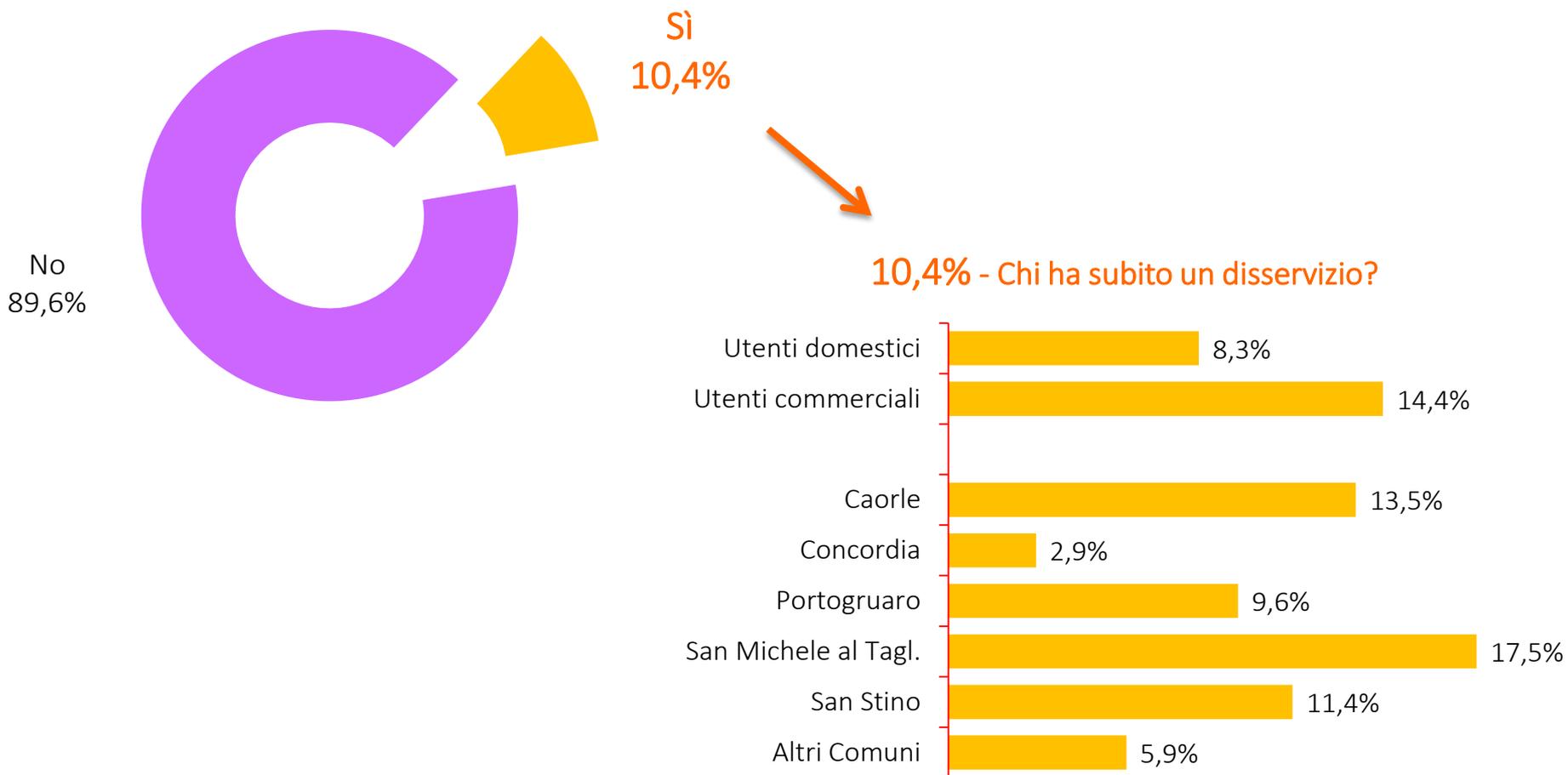


Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

- Domanda posta solo agli utenti non soddisfatti della gestione del reclamo (52,3% sul 5,9% che ha presentato reclamo)



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 (10,4%)**

Disservizio	N
MANCATI SVUOTAMENTI	40
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELL'UMIDO	8
SCARSA ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	8
SCARSA PULIZIA DELLE STRADE E PISTE CICLO - PEDONALI	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL SECCO	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA CARTA	7
SCARSA FREQUENZA DEL SERVIZIO (POCHI PASSAGGI, POCCHI SVUOTAMENTI)	6
CONTENITORI ROTTI / VECCHI	6
CONTENITORI IN CONDIZIONI PESSIME DI PULIZIA ED IGIENE	5
SCARSA CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	5
CONTENITORI INADEGUATI	5
ECESSIVO RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	4
PERSONALE NON COMPETENTE	4
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA PLASTICA/LATTINE	3
PERSONALE NON GENTILE	3
MANCATA RACCOLTA DEL VERDE	3

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

*** Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)**

Disservizio	N
SCARSA VIGILANZA SULLE MODALITÀ DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	2
SCARSA MANUTENZIONE	2
MANCATO RITIRO DEGLI INGOMBRANTI	2
MANCATO RITIRO DEL SECCO	2
SCARSA PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	1
SCARSA PULIZIA IN GENERALE	1
MANCANZA DI CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	1
BUROCRAZIA DEGLI UFFICI	1
CONTENITORE DEL VERDE MOLTO SCOMODO	1
ECESSIVO RUMORE NELLA RACCOLTA DEL VETRO	1
I BIDONI SONO STATI SPOSTATI DAL LUOGO ABITUALE	1
IL SACCHETTO DEL SECCO VIENE LASCIATO SUL CONTENITORE E NON RITIRATO SENZA UNA MOTIVAZIONE	1
IL SERVIZIO ISPETTIVO HA CONTROLLATO LA PATTUNIERA SENZA INFORMARCI E QUINDI HA FATTO INVIARE LA MULTA	1
MANCATO RITIRO DEI RIFIUTI	1
MATERIALI NON ACCETTATI PER IL CONFERIMENTO	1

Disservizio	N
NON RACCOLGONO LE BATTERIE ESAUSTE DAI CONTENITORI	1
NON RITIRATO INGOMBRANTE PER PROBLEMI DI COMUNICAZIONE	1
PROBLEMI CON RITIRO VERDE PER AMPIE ZONE PRIVATE	1
PROBLEMI CON SACCHETTI POCO CAPIENTI E POCO RESISTENTI	1
RACCOLTA DEL VERDE CON BIDONI TROPPO PICCOLI	1
RICHIESTA DI SPOSTAMENTO DEI BIDONI INASCOLTATA	1
RIDUZIONE DEL 50 PER CENTO DEL SECCO NON ADEGUATA ALLA FAMIGLIA	1
RIFIUTI SPECIALI NON ACCETTATI AL CENTRO DI RACCOLTA	1
RIFIUTO DI CONFERIMENTO DI VESTITI ROTTI	1
RITIRO INGOMBRANTI NON EFFICIENTE	1
SERVIZIO DI ASPORTO INGOMBRANTI INSODDISFACENTE	1
TAGLIO DELL'ERBA	1
TEMPISTICA DI EVASIONE DELLA RICHIESTA	1

Le verbalizzazioni degli utenti



Verbalizzazioni	N
PIÙ CASSONETTI / CONTENITORI	13
POTENZIARE IL SERVIZIO DI ASPORTO DEGLI INGOMBRANTI / DEI VOLUMINOSI	13
SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA SUL TEMA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI ATTRAVERSO INFORMAZIONI ED INCENTIVI	13
MAGGIOR ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	12
MAGGIOR PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	12
RENDERE ADEGUATI I CONTENITORI (PIÙ PICCOLI, PIÙ GRANDI.. INSOMMA DI CAPIENZA E DIMENSIONI ADEGUATE)	12
LIMITARE IL RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	11
MAGGIOR CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	10
MIGLIORARE LA TEMPESTIVITÀ NEL RISOLVERE I PROBLEMI DEGLI UTENTI / NEL RISPONDERE	9
PIÙ CESTINI	9
ESTENDERE GLI ORARI DELL'ECOCENTRO	8
MIGLIORARE LA DISLOCAZIONE DEI CONTENITORI STRADALI	8
PERSONALE PIÙ COMPETENTE	8
SACCHI PIÙ RESISTENTI	8
MIGLIORARE / AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL VERDE	7
PIÙ SACCHI IN DOTAZIONE	7
SANZIONARE COLORO CHE NON RISPETTANO LE REGOLE DELLA RACCOLTA	7
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN GENERALE	6
RIPRISTINARE LA RACCOLTA DEL VERDE COME ERA PRIMA	5

Verbalizzazioni	N
ADEGUARE L'IMPORTO DA PAGARE IN BASE ALLA QUANTITÀ DI RIFIUTI PRODOTTA	4
PERSONALE PIÙ GENTILE	4
SACCHI PIÙ GRANDI	4
CONTROLLARE IL PERSONALE	3
ESTENDERE IL SISTEMA PORTA A PORTA	3
MAGGIOR PULIZIA IN GENERALE	3
MAGGIORE FLESSIBILITÀ NELL'ACCETTARE PIÙ VOLUMI E PIÙ MATERIALI AL CENTRO DI RACCOLTA	3
PIÙ OPERATORI SUL CAMPO / PIÙ PERSONALE	3
BLOCCARE I CASSONETTI (FISSARLI)	2
CONTENITORI E NON SACCHI	2
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE BOLLETTE	2
MIGLIORARE IL CALENDARIO	2
PREMIARE CHI EFFETTUA CORRETTAMENTE LA RACCOLTA	2
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	2
SISTEMA DI RACCOLTA TRAMITE CASSONETTI STRADALI (DA TORNARE/MANTENERE)	2
ACCETTARE I RIFIUTI SPECIALI ANCHE SE NON IN CONFEZIONE ORIGINALE	1
AIUTO PER LE PERSONE ANZIANE NEL CONFERIMENTO DEGLI INGOMBRANTI	1
ATTENDIAMO L'OPUSCOLO CON LE NOVITÀ SUL RIFIUTO SECCO	1
AUMENTARE LA FREQUENZA DELLA RACCOLTA DELL'ERBA A NOVEMBRE	1

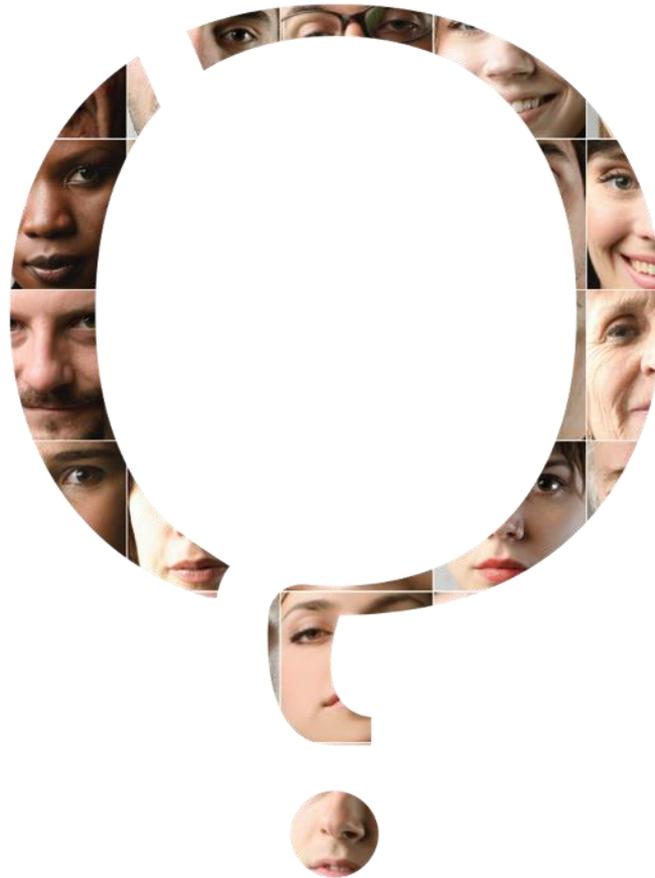
Verbalizzazioni	N
AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PERICOLOSI	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI INGOMBRANTI SMALTIBILE GRATUITAMENTE	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI RIFIUTI PERICOLOSI RITIRABILE	1
AUMENTARE LE TIPOLOGIE DI RIFIUTI CHE SI POSSONO CONFERIRE AGLI ECOCENTRI	1
BIDONE PER IL VETRO	1
BIDONI CONDOMINIALI GRANDI DEVONO TORNARE A PEDALE	1
BIDONI DELLA CARTA CON LE RUOTE	1
CALENDARIO PIÙ PRECISO	1
CALENDARIO PIÙ SEMPLICE (A1 E A2 SI CONFONDONO)	1
CASSONETTI DEL VERDE DA TENERE A CASA ED ESPORRE QUANDO SONO PIENI	1
CASSONETTI PRIVATI PER LE ATTIVITÀ CHIUSI	1
CASSONETTO DEL VERDE PIÙ GRANDE	1
CASSONETTO STRADALE PER LA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
CENTRO MOBILE DI RACCOLTA NON ACCETTA CARTUCCE	1
CESTINI E SACCHETTINI PER I BISOGNI DEI CANI	1
COLORI DEI CONTENITORI UGUALI IN TUTTA ITALIA	1
CONFERIMENTO DI TUTTI I MATERIALI PRESSO L'ECOCENTRO	1
CONTEGGIARE CORRETTAMENTE IL VOLUME DEGLI INGOMBRANTI	1
CONTENITORI PER L'OLIO USATO	1
CONTENITORI PORTA A PORTA DELLA CARTA TROPPO PICCOLI	1
CURARE MAGGIORMENTE LA PULIZIA DEL CIMITERO	1

Verbalizzazioni	N
DIFFERENZE TRA ESTATE E INVERNO PER I PASSAGGI	1
DIFFERENZIARE I COSTI A SECONDO DEL TIPO DI ATTIVITÀ	1
DIMINUIRE IL COSTO DEL RITIRO A DOMICILIO	1
DISEGNI NEL CALENDARIO PIÙ GRANDI	1
DISINFESTAZIONE DALLE ZANZARE	1
ECOCENTRO PIÙ VICINO	1
EVITARE MANCATE RACCOLTE	1
EVITARE MANCATI RITIRI DEL VERDE	1
FARE SONDAGGI SENZA VOTI MA CON PAROLE	1
FASTIDIOSO IL RUMORE DEL CAMION DELLA RACCOLTA	1
FORNIRE APPOSITI CONTENITORI AGLI ESERCIZI COMMERCIALI.	1
FORNITURA DEI SACCHETTI NON PROPORZIONATA PER LE VARIE RACCOLTE	1
GLI OPERATORI DEVONO SEGNALARE I PROBLEMI	1
I SACCHETTI DEL SECCO SONO TROPPO PICCOLI E IN NUMERO INSUFFICIENTE	1
I SACCHI DEL SECCO NON VENGONO RITIRATI ANCHE SE SONO QUELLI DATI IN DOTAZIONE DA ASVO	1
INFORMARE MAGGIORMENTE I TURISTI	1
INFORMAZIONI IN LINGUA STRANIERA	1
INGRANDIRE LE SCRITTE E LE IMMAGINI NEL CALENDARIO	1
INTENSIFICARE IL SERVIZIO NELLA STAGIONE TURISTICA E MAGARI DIMINUIRLO QUANDO NON SERVE IN INVERNO	1
INVIARE PUNTUALMENTE IL CALENDARIO	1
ISOLA ECOLOGICA É PICCOLA	1

Verbalizzazioni	N
LA GENTE LASCIA L'IMMONDIZIA FUORI DEI CONTENITORI	1
LUCCHETTARE I CONTENITORI DELLA CARTA	1
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER UTENTI ESTIVI	1
MAGGIOR PUNTUALITÀ	1
MAGGIORE CURA DEL VERDE	1
MAGGIORE CURA MARCIAPIEDI	1
MAGGIORI AREE ECOLOGICHE	1
MANCA LA RACCOLTA DI ALCUNI MATERIALI	1
MENO SCHIAMAZZI DA PARTE DEGLI OPERATORI ALLA MATTINA	1
MIGLIORARE IL CALENDARIO	1
MIGLIORARE IL RITIRO DEL POLISTIROLO	1
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN CIMITERO	1
MIGLIORARE IL SITO	1
MIGLIORARE LA PULIZIA LUNGO MARE NELLE VIE	1
MIGLIORARE L'IGIENIZZAZIONE DELL'UMIDO IN ESTATE PERCHÉ EMANA MOLTO ODORE	1
MODIFICARE LA RACCOLTA DEL VERDE	1
NON CHIUDERE A CHIAVE I CASSONETTI DELL'UMIDO	1
NON PULISCONO DOPO IL TAGLIO DELL'ERBA	1
NON RITIRARE IL SECCO DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI IL LUNEDÌ	1
NON SOSPENDERE LA RACCOLTA DEL VERDE IN AUTUNNO	1
NON SONO D'ACCORDO SU COME VIENE GESTITO IL SERVIZIO PORTA A PORTA	1

Verbalizzazioni	N
PERSONALE MALEUCATO AL CENTRO MOBILE	1
PIÙ BIDONI PER IL VERDE	1
PIÙ CESTINI NEI PUNTI STRATEGICI	1
PIÙ CHIAREZZA NELLE CONDIZIONI DEI SERVIZI SUPPLEMENTARI COME QUELLO DEL VERDE	1
PIÙ CONTATTI FRA IL PERSONALE E GLI INTERESSATI	1
PIÙ CONTROLLO NELLA SPEDIZIONE DELLE BOLLETTE	1
PIÙ DIALOGO CON I CLIENTI	1
PIÙ ISOLE DI RACCOLTA	1
PIÙ POSSIBILITÀ PER CONFERIRE IL RIFIUTO SPECIALE SOPRATTUTTO PER LE AZIENDE	1
POTER ACCEDERE CON QUALSIASI MEZZO ALL'ECOCENTRO	1
POTER PAGARE IN BANCA LA TASSA ANCHE QUANDO NON SONO IN CITTÀ	1
PULIZIA DELLE STRADE ANCHE NELLE VIE SECONDARIE	1
RACCOGLIERE TUTTI I RIFIUTI ANCHE SE SONO IN SACCHETTI NON MARCHIATI ASVO	1
RACCOLTA DEL VETRO IN ORARI PIÙ CONSONI	1
RACCOLTA DELL'UMIDO PORTA A PORTA	1
RACCOLTA RAMAGLIE	1
REINTRODURRE IL VERDE PORTA A PORTA GRATUITO	1
RELAZIONARSI MAGGIORMENTE CON IL COMUNE PER VENIRE INCONTRO AI BISOGNI DEI CITTADINI	1
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	1
RIMETTERE IL CAMION DEI RIFIUTI PRECEDENTE	1

Verbalizzazioni	N
RIPRISTINARE LA RACCOLTA CON SACCHI PER IL VERDE	1
RISPETTARE I PEDONI E NON CORRERE	1
RITIRARE A DOMICILIO ANCHE I CONTENITORI PLASTICI VOLUMINOSI E LEGNO	1
SACCHI ADEGUATI ALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI RACCOLTA	1
SACCHI DEL SECCO BASSI E LARGHI (MAL FATTI)	1
SACCHI E NON CONTENITORE PER IL VERDE	1
SAPERE QUALI SACCHETTI SONO IDONEI PER LA RACCOLTA	1
SERVIZIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI OGNI SETTIMANA	1
SINGOLI INDIVIDUI CREANO PROBLEMI ANCHE AGLI ALTRI OPERATORI	1
SISTEMARE LA CHIAVE DI UN CASSONETTO DELL'UMIDO IN VIA MENTA	1
SMALTIRE PIÙ TIPOLOGIE DI RIFIUTI	1
SOLUZIONE PER LA RACCOLTA DEL SECCO	1
SPECIFICARE PERCHÉ NON VENGONO PORTATI VIA I RIFIUTI E VENGONO DATE SANZIONI SENZA MOTIVAZIONE	1
TERMOVALORIZZATORE PER I RIFIUTI	1
TOGLIERE LA CHIAVE AI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
TORNARE ALLE CAMPANE PER LA PLASTICA OPPURE PASSAGGI PIÙ FREQUENTI	1
TROVARE UN EQUILIBRIO FRA CITTADINO E ASVO PER MENO COSTI E UN SERVIZIO CORRETTO	1
UMIDO PORTA A PORTA	1
UTENTI DI ALTRI COMUNI VENGONO A RIEMPIRE I CONTENITORI	1
VIGILANZA CON TELECAMERE	1



2022
NOVEMBRE



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