



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022



IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
		10.668	6.516				4.152			



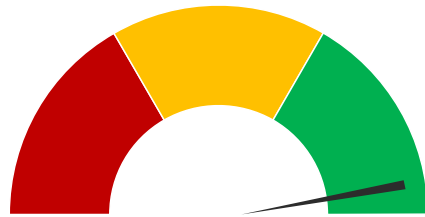
DATI DI SINTESI:
INDICE DI
SODDISFAZIONE
GENERALE E SINTETICO

DATI DI SINTESI GENERALI

(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



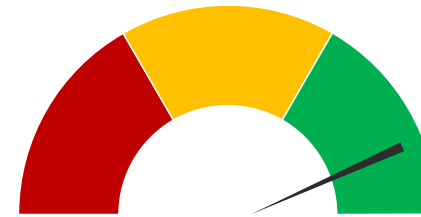
94,5%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

 **Alto (71% - 100%)**

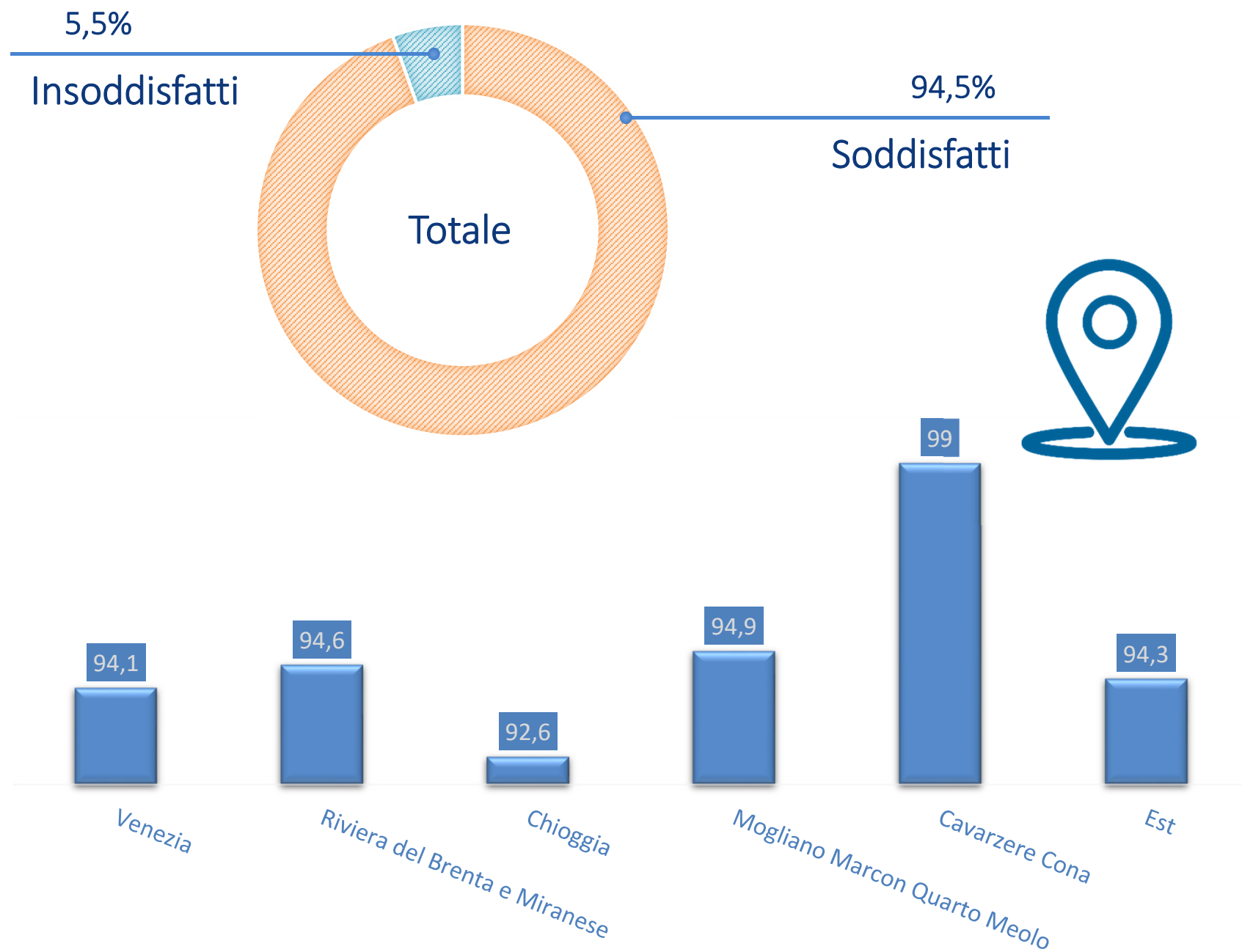
 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

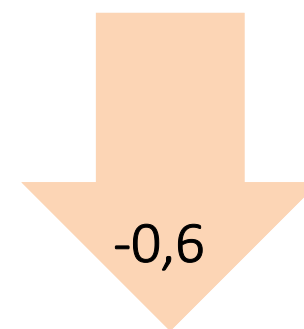
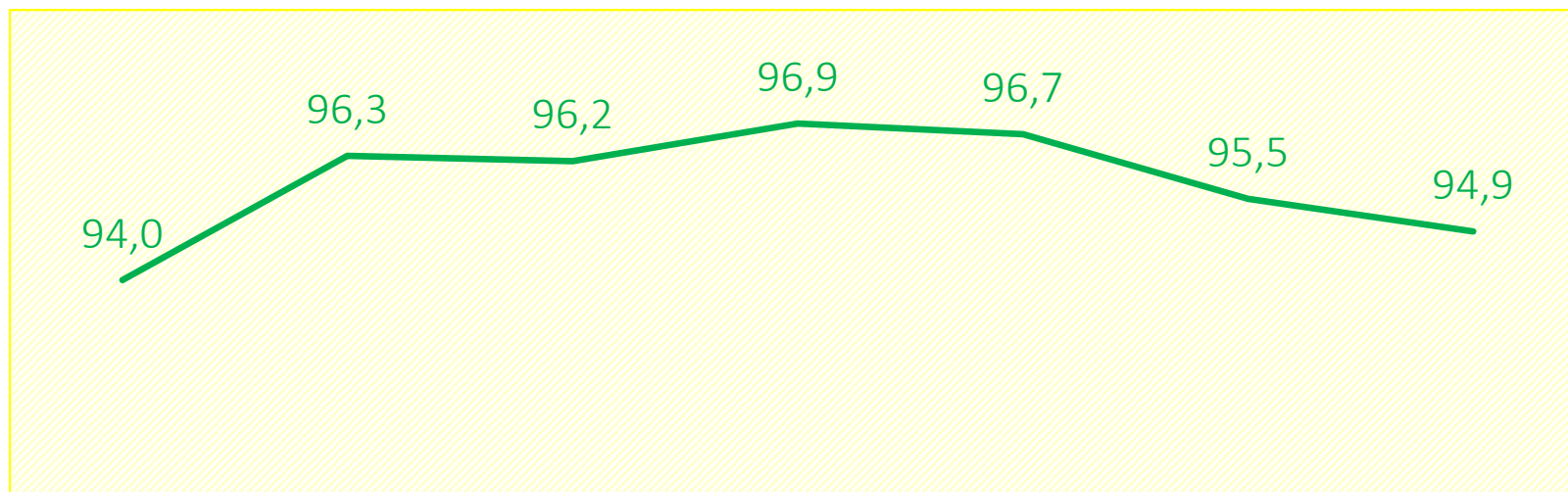
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



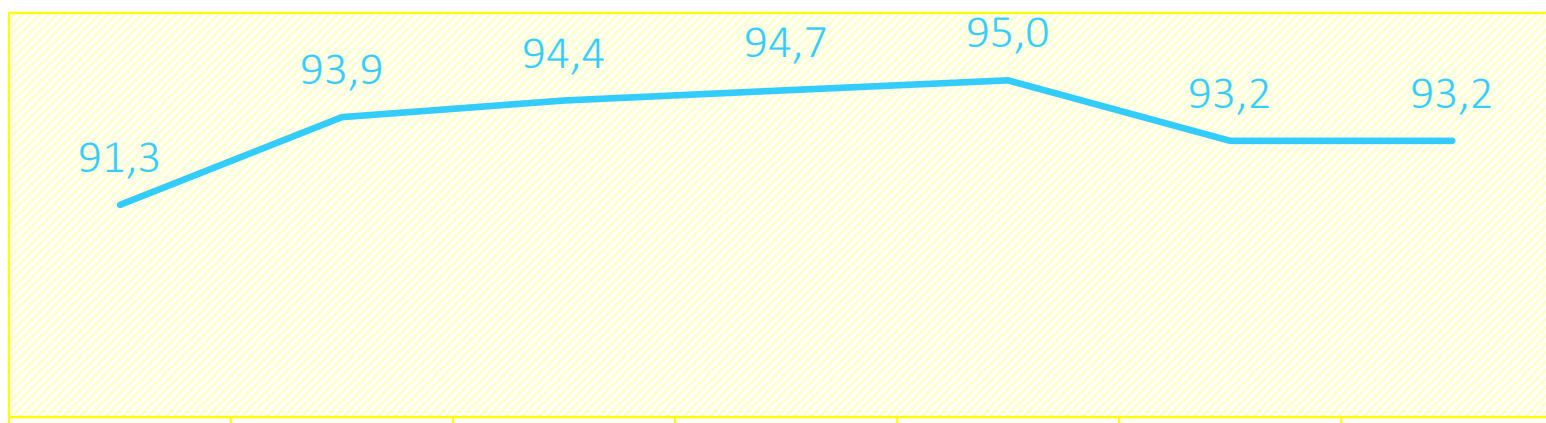
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

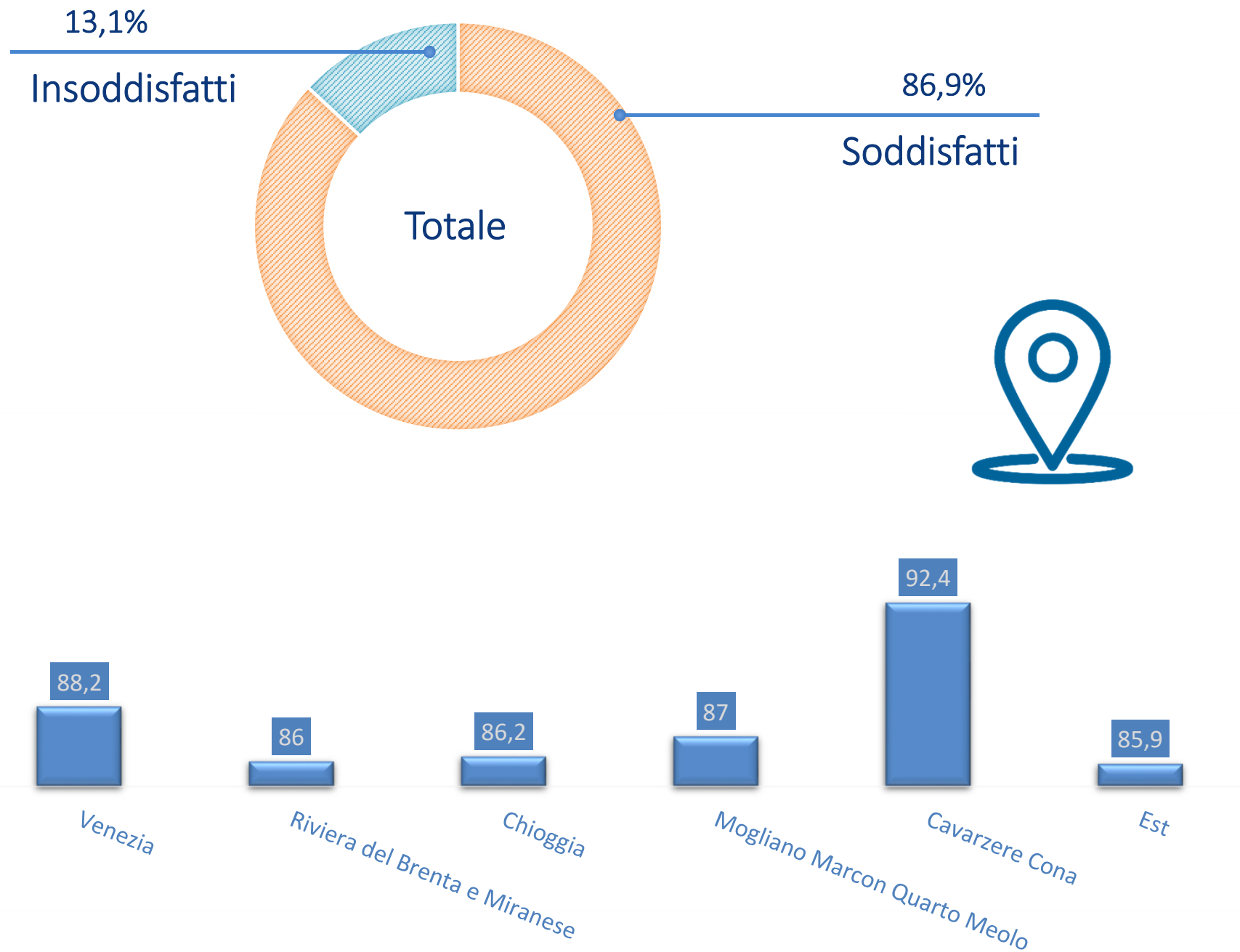
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



=

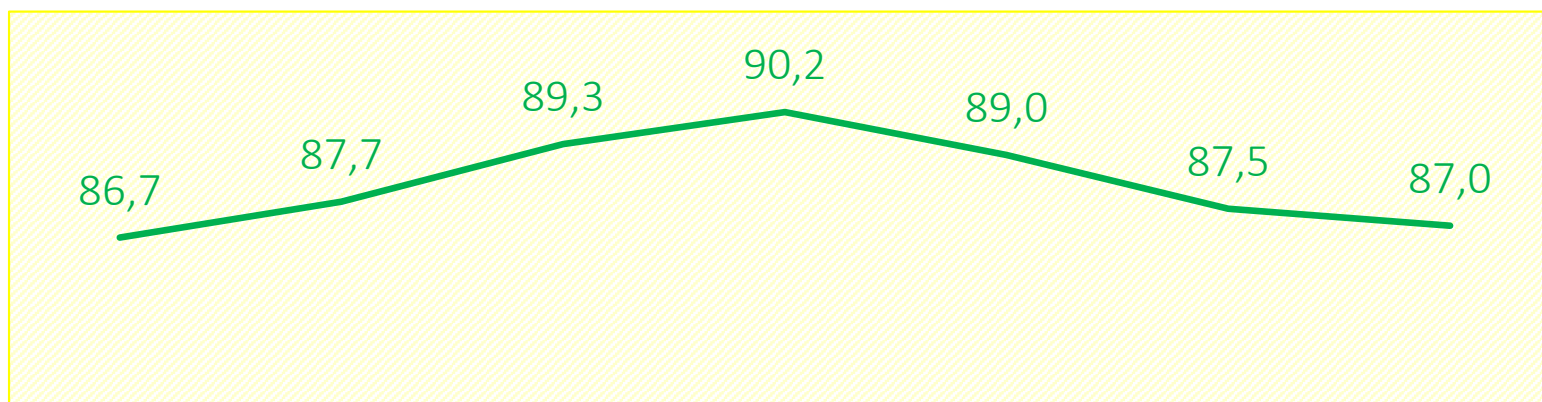
Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area



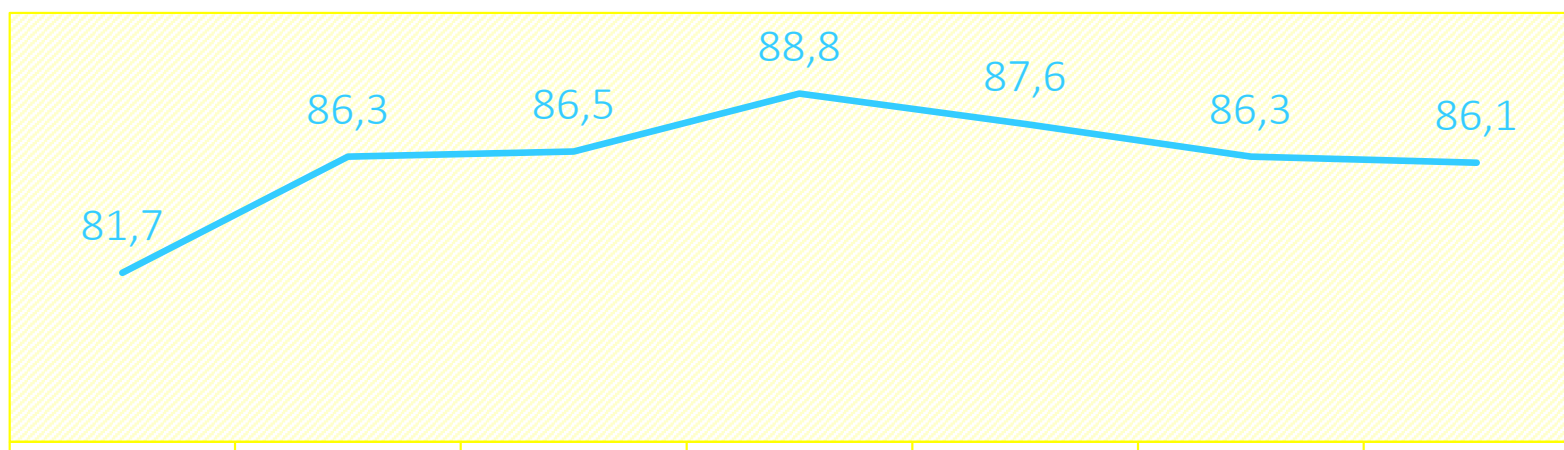
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche



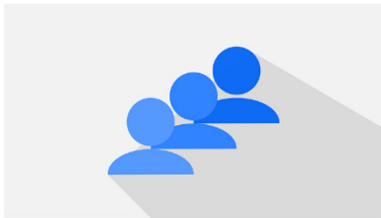
Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022



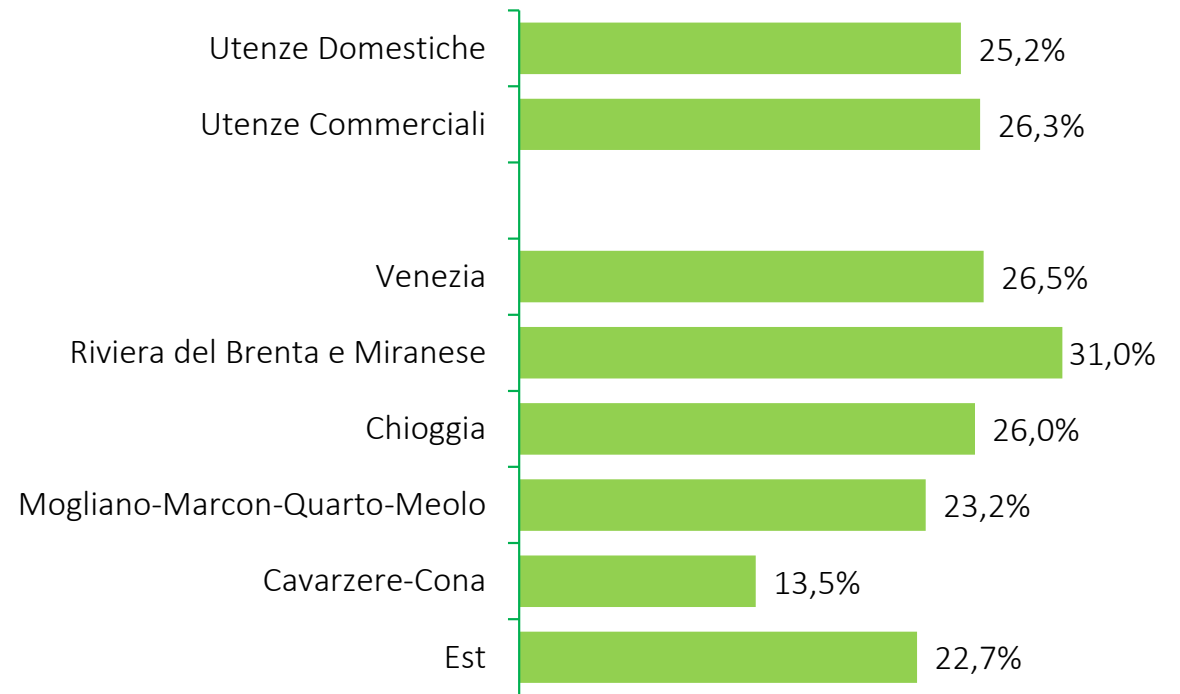


IL RAPPORTO CON L'UTENZA



CONTATTO CON VERITAS

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

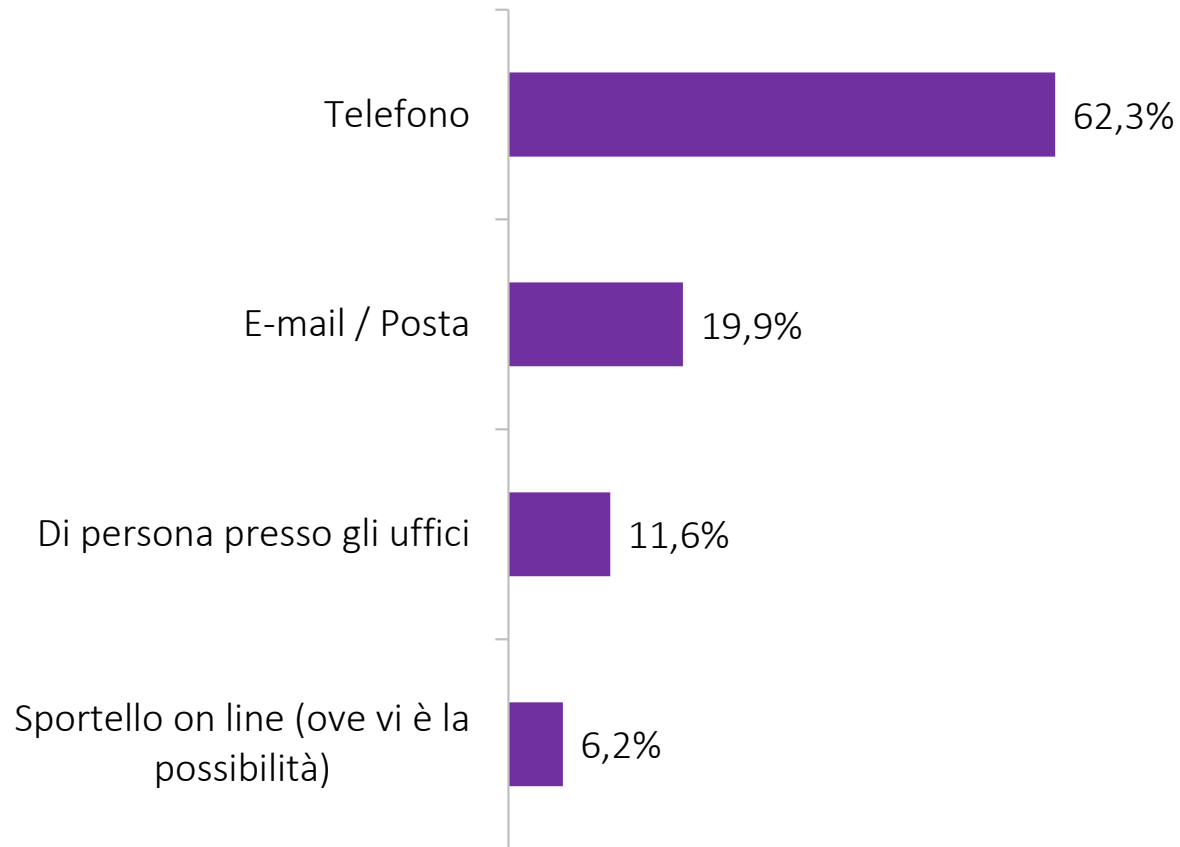


	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%



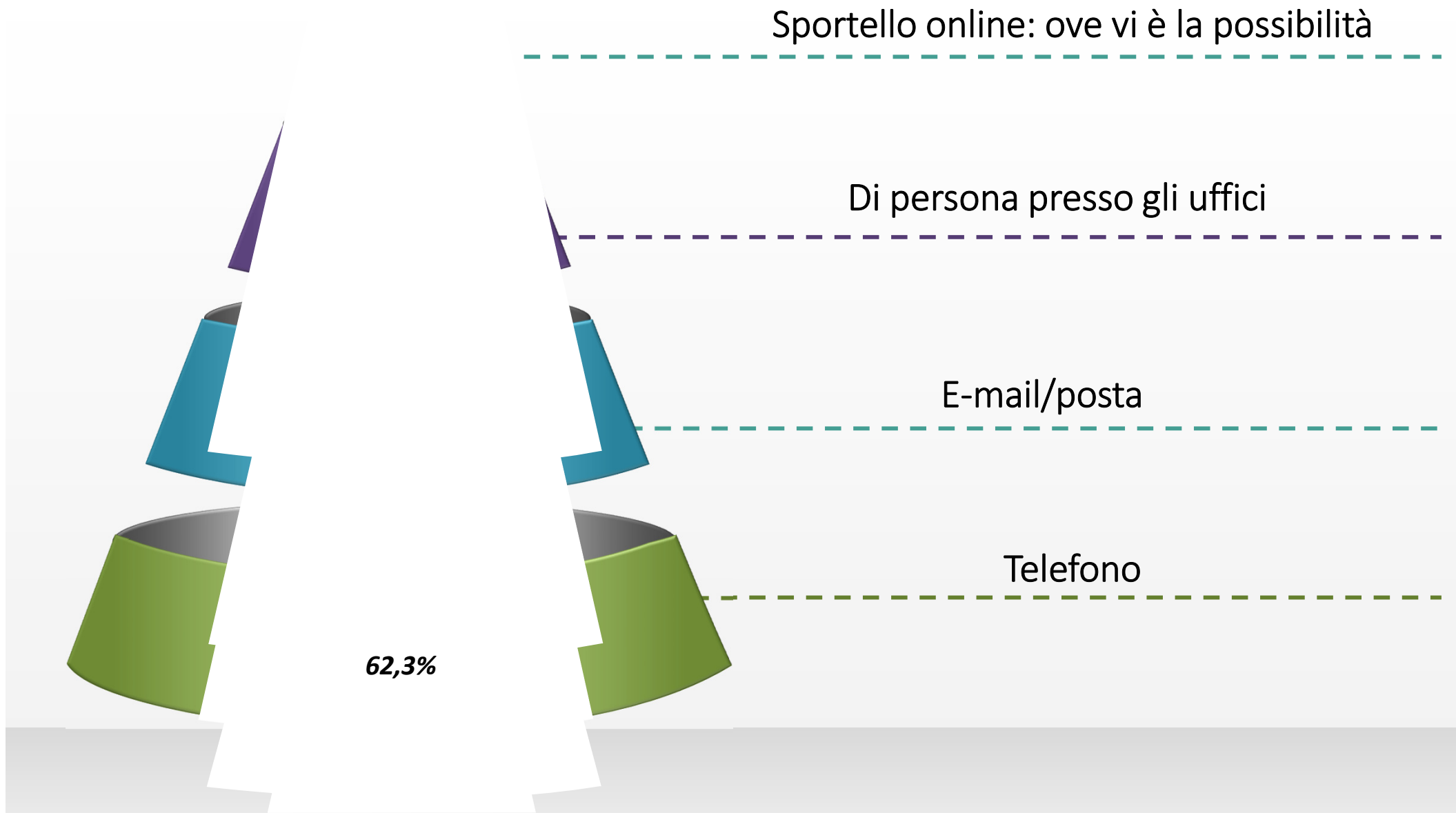
MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



MODAI

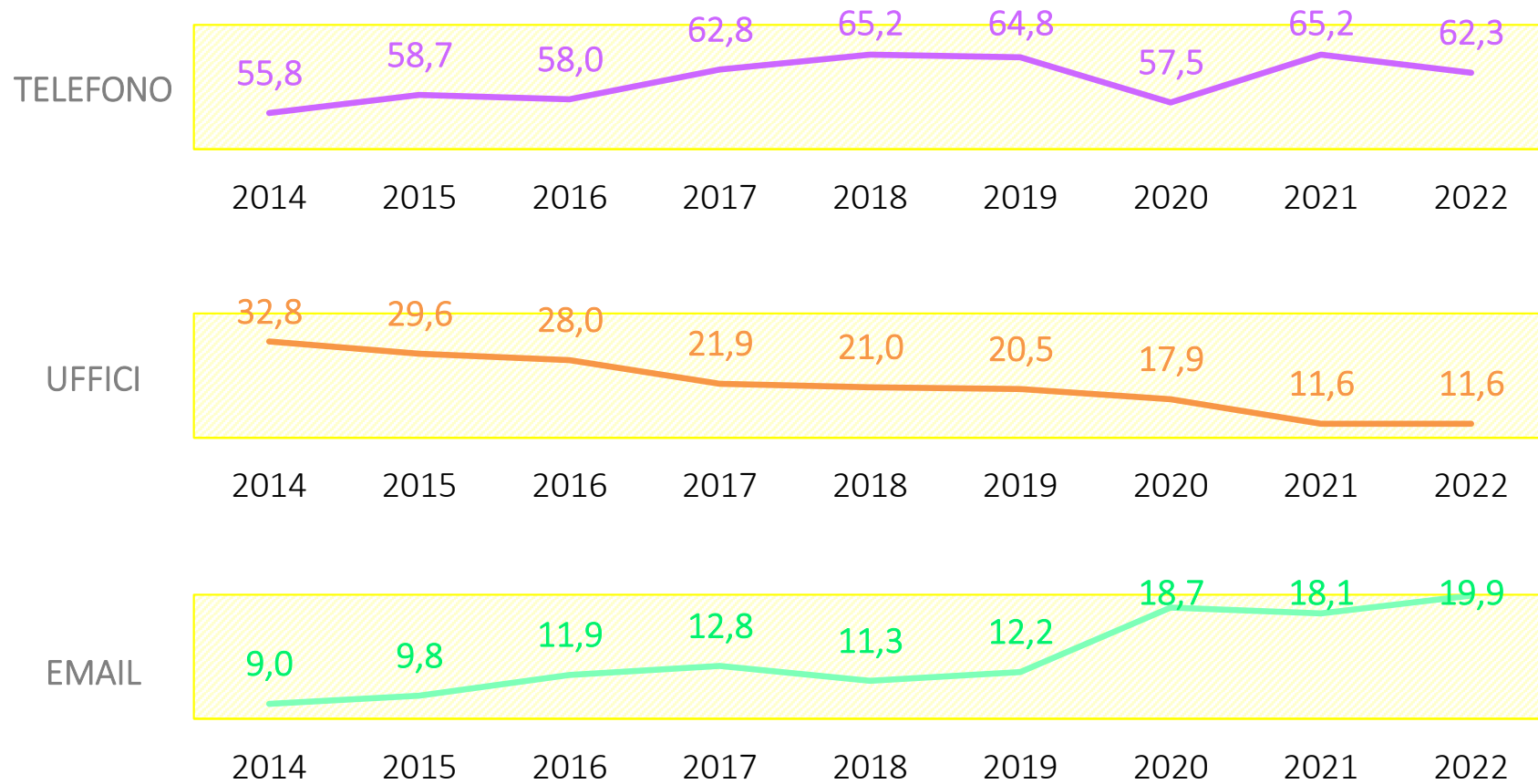
DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI





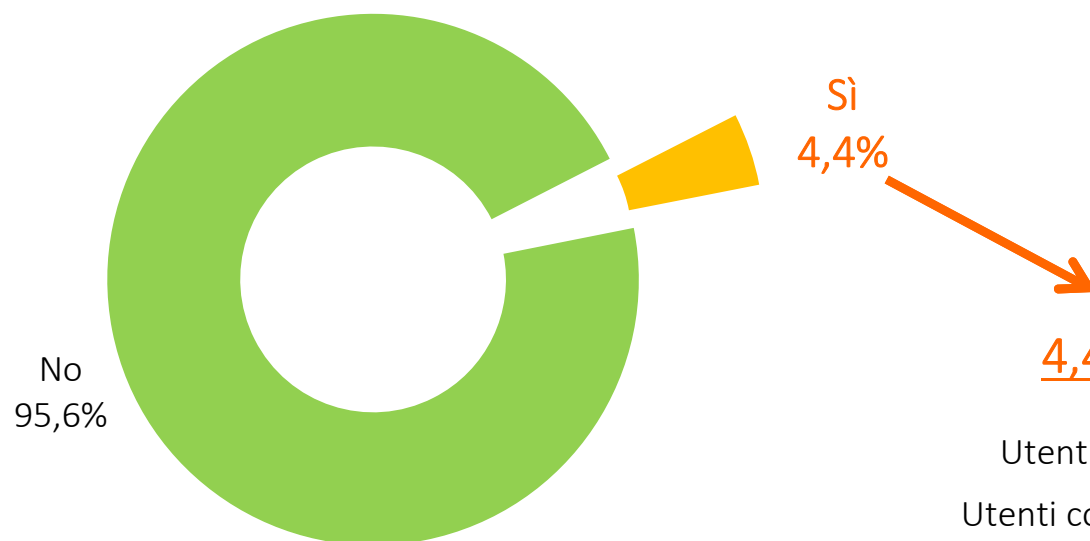
MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

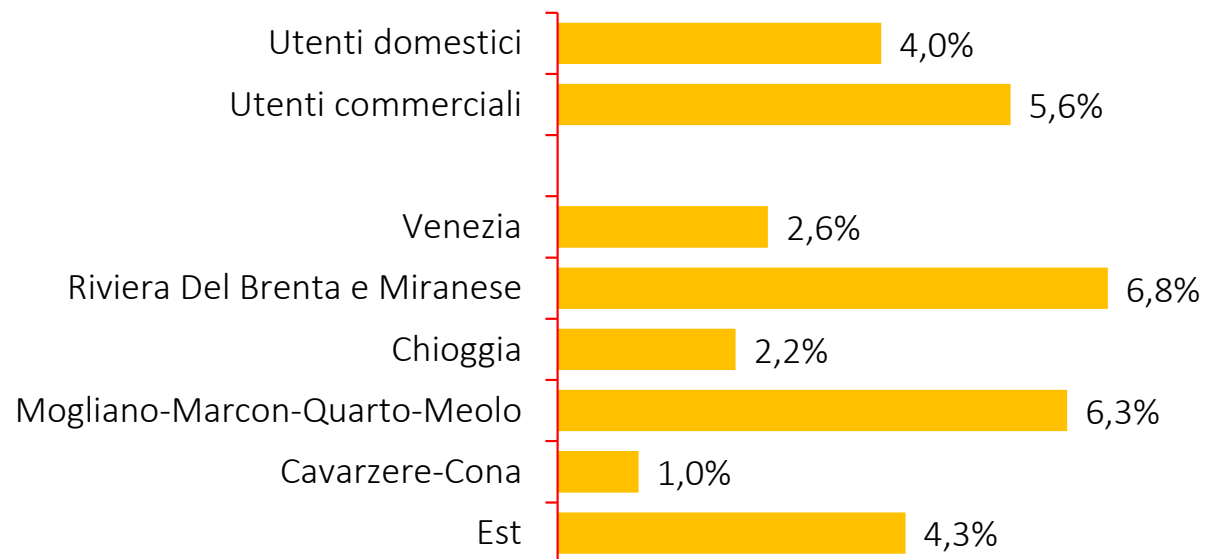
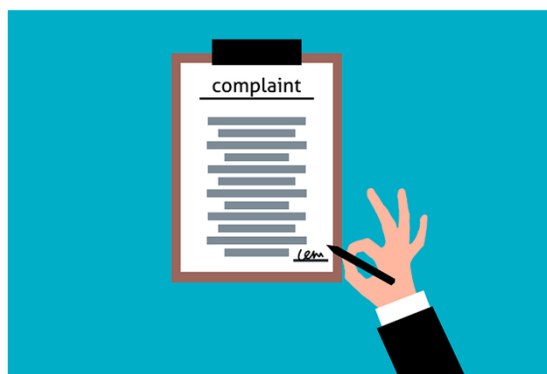


RECLAMO

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?



4,4% - Chi ha presentato reclamo?



RECLAMO



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

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)

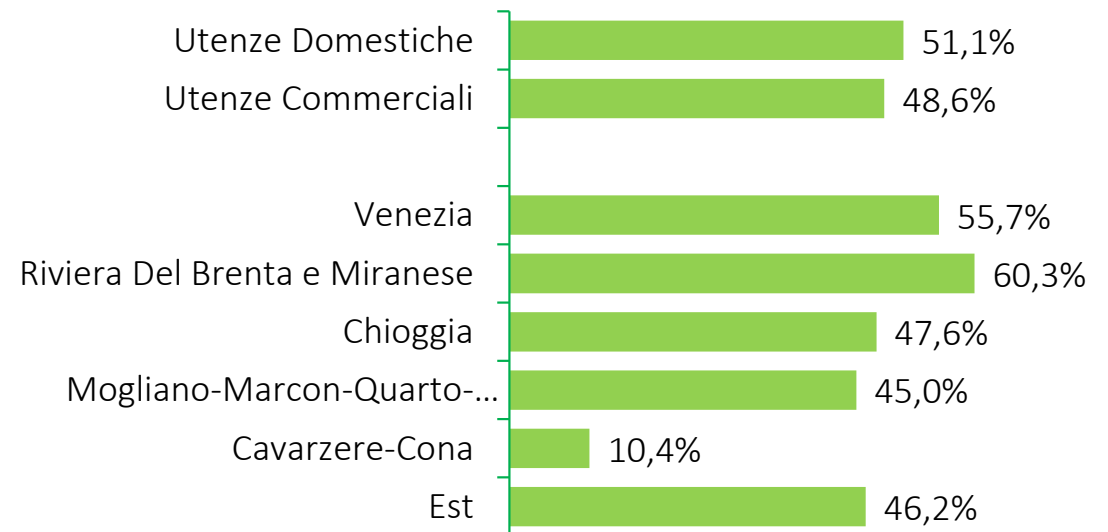


CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

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



50,4% - Chi ha consultato il sito internet?





ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022

Focus:
Servizio di
Igiene Ambientale





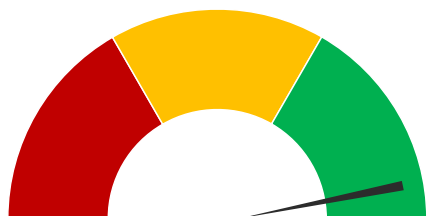
FOCUS: IGIENE AMBIENTALE

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

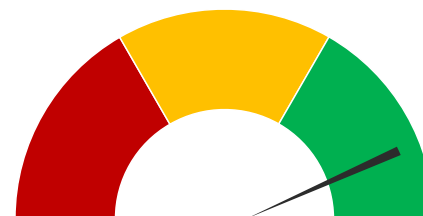


93,9%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**



86,9%

 **Alto (71% - 100%)**

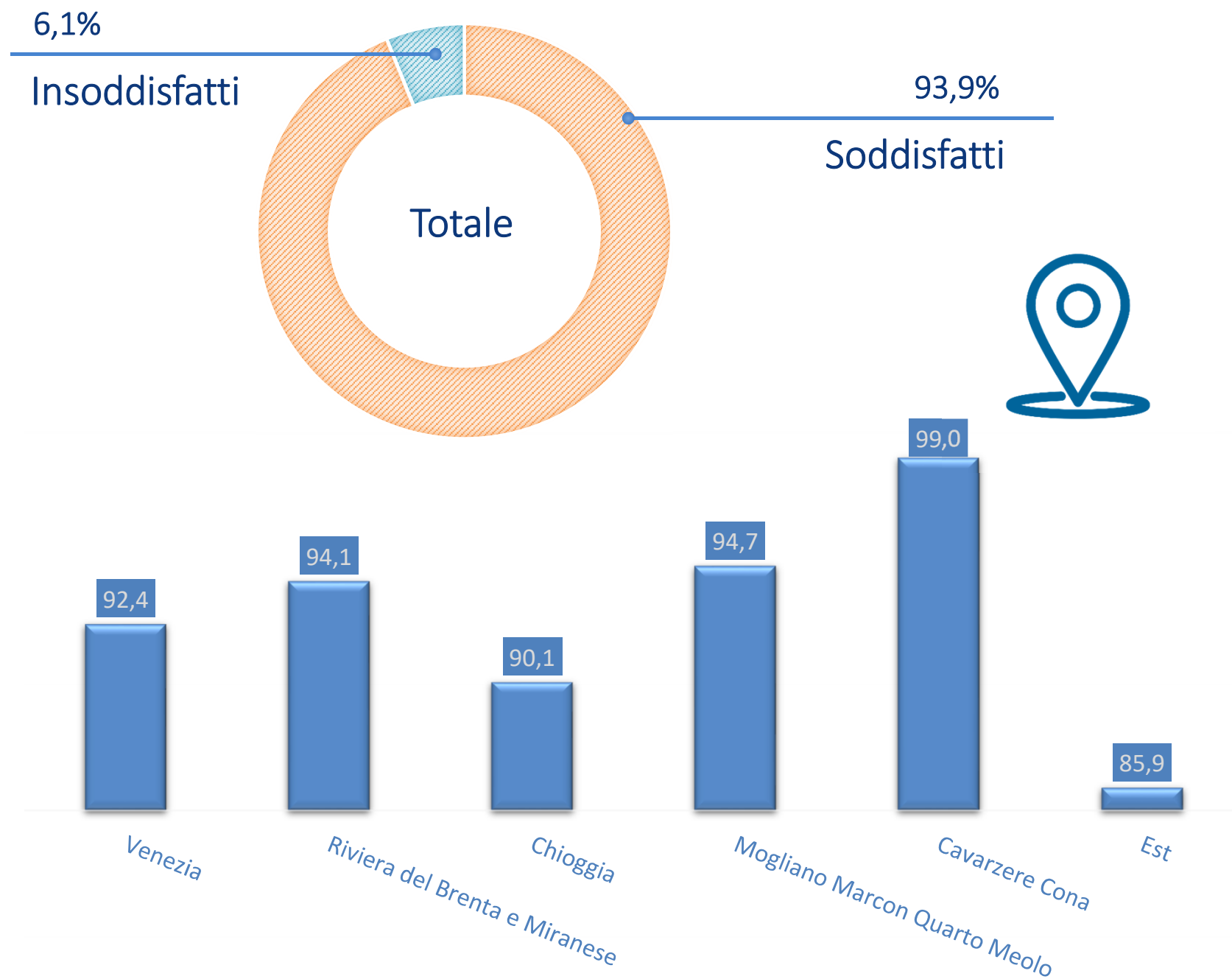
 **Medio (41% - 70%)**

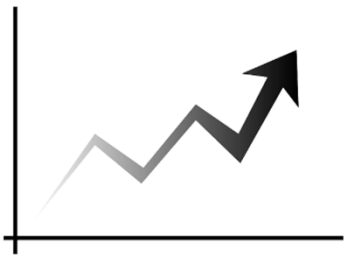
 **Basso (0%- 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

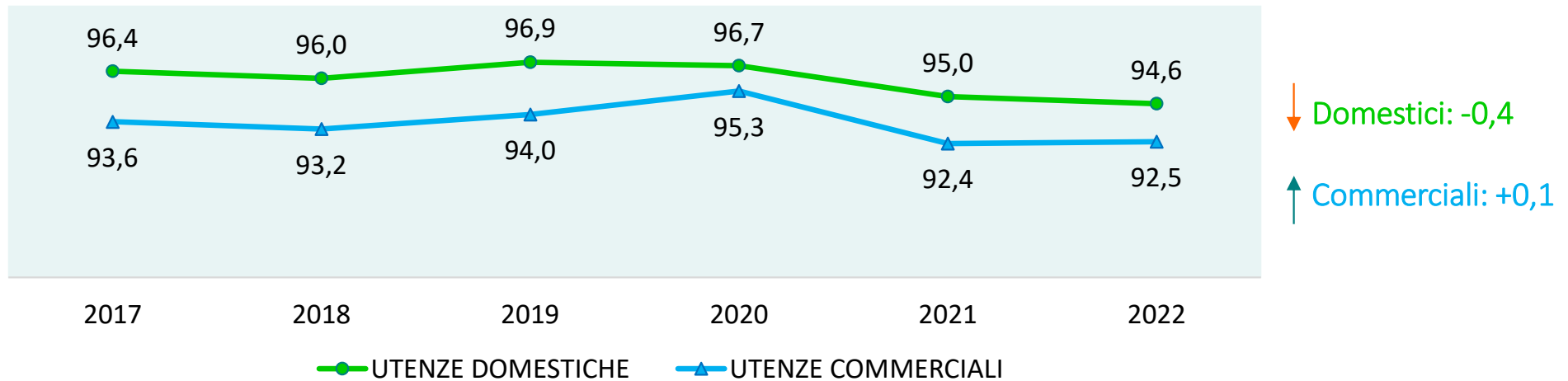
Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

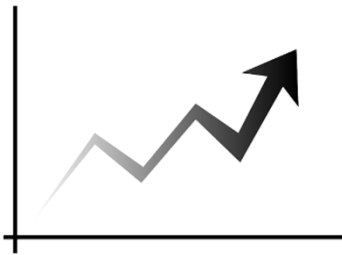




INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

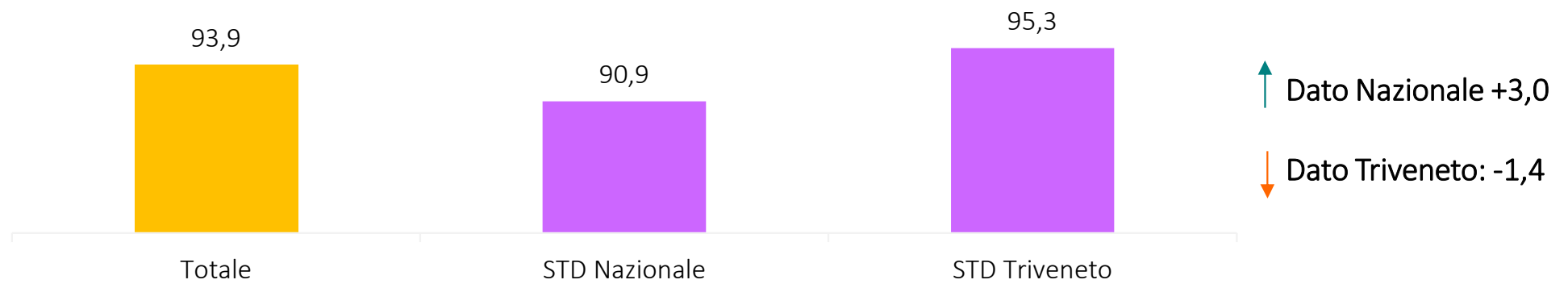
Andamento nel corso del tempo



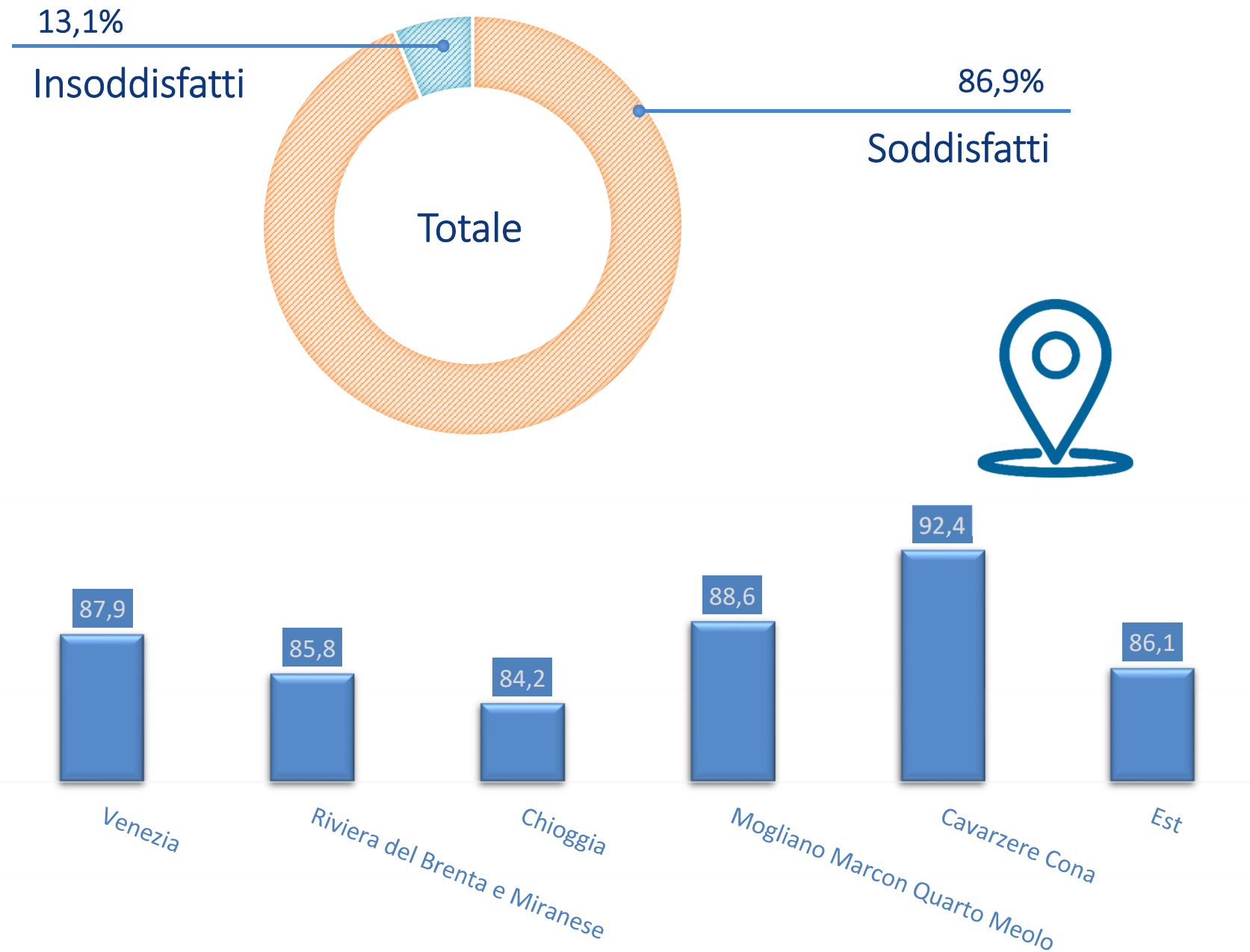


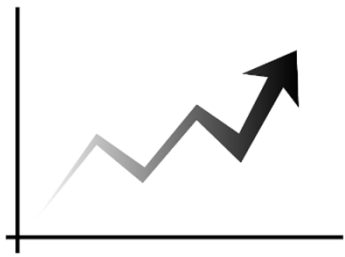
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Confronto con dati di benchmark



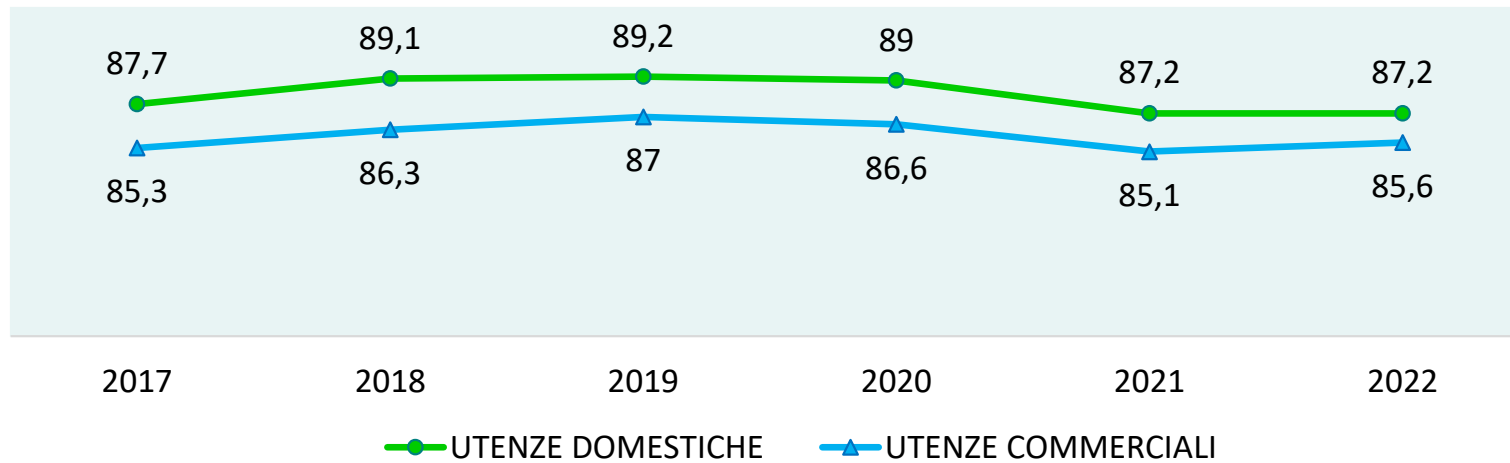
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

Andamento nel corso del tempo



Domestici: =

↑ Commerciali: +0,4



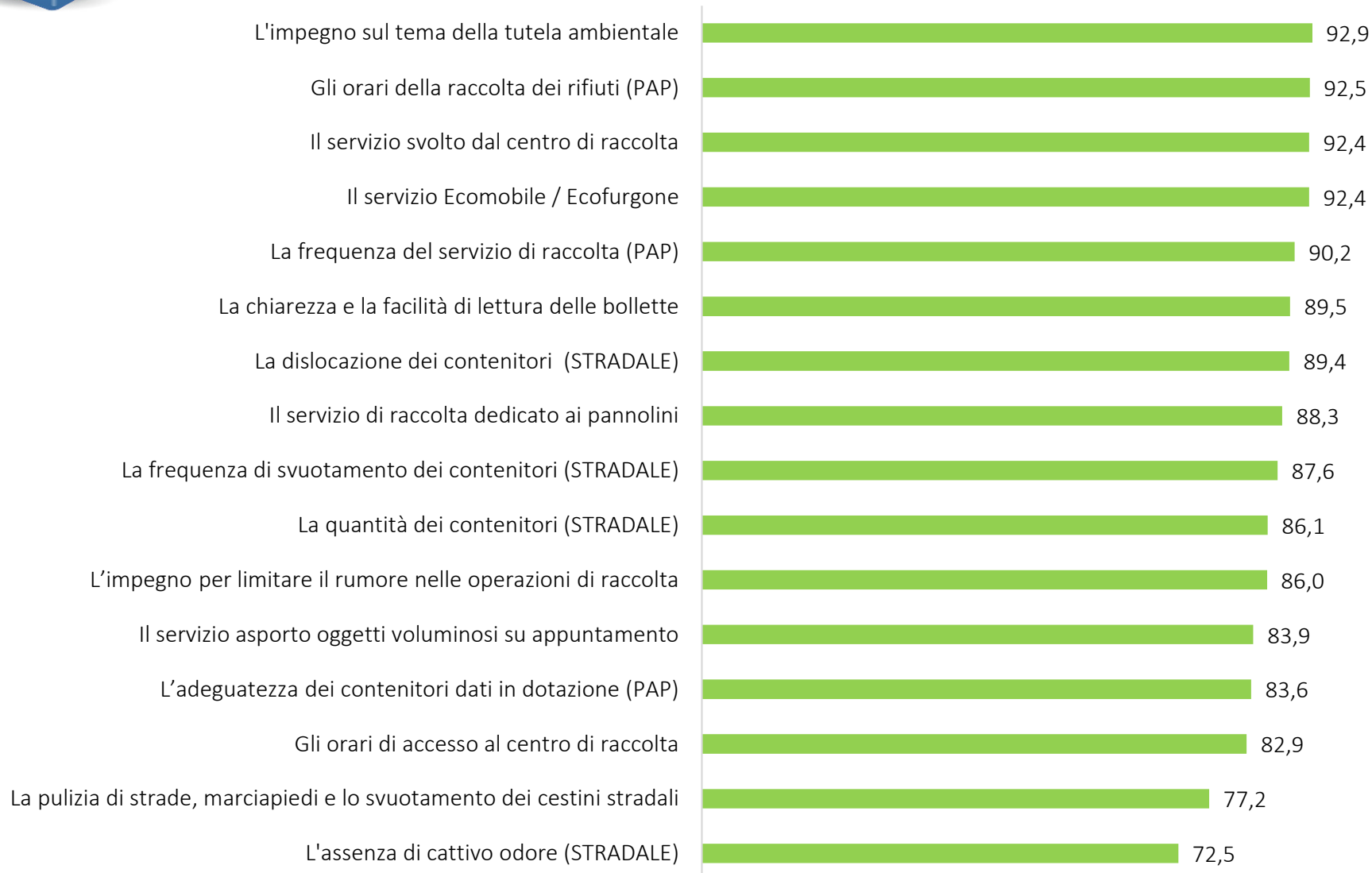
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

Confronto con dati di benchmark

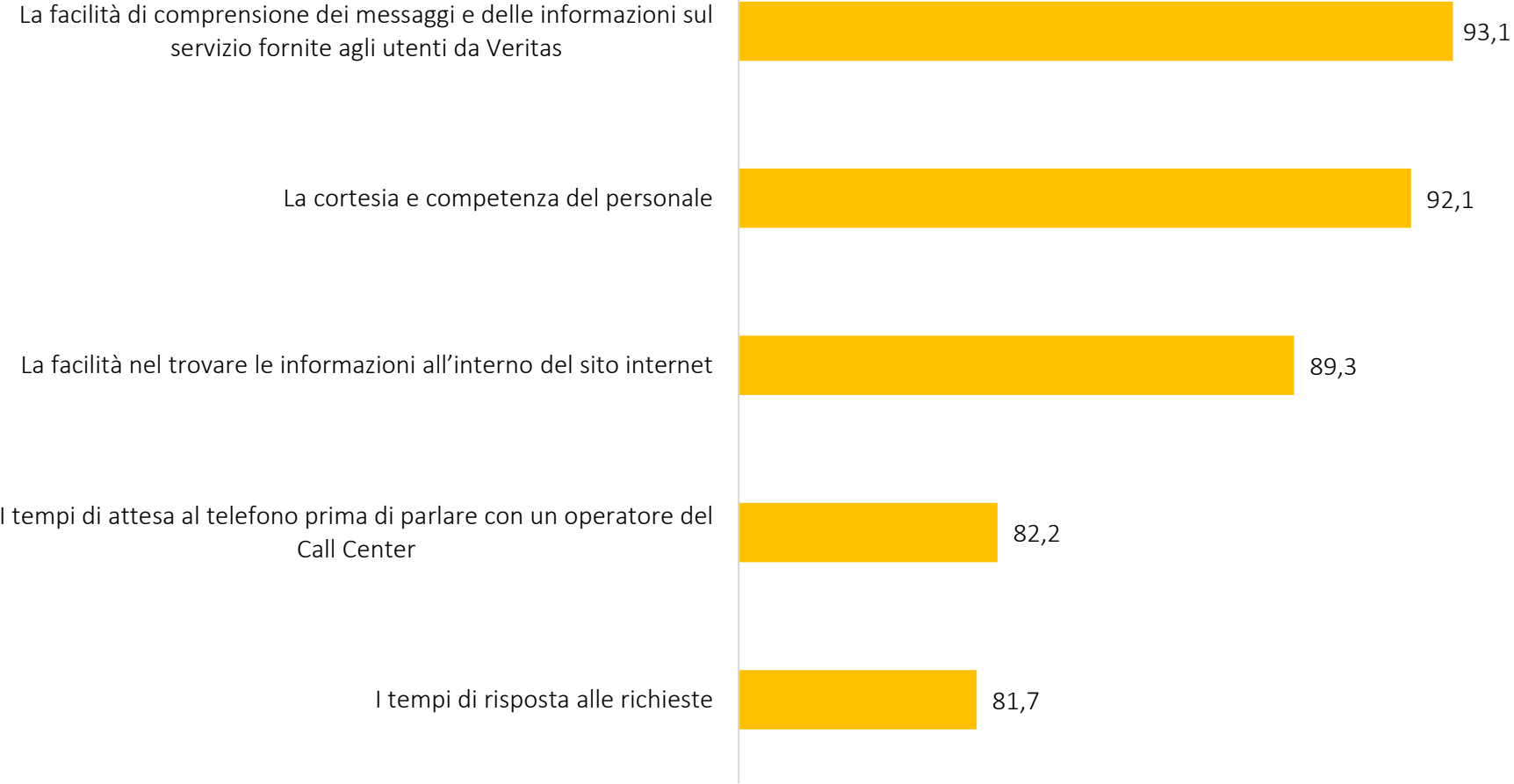




INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



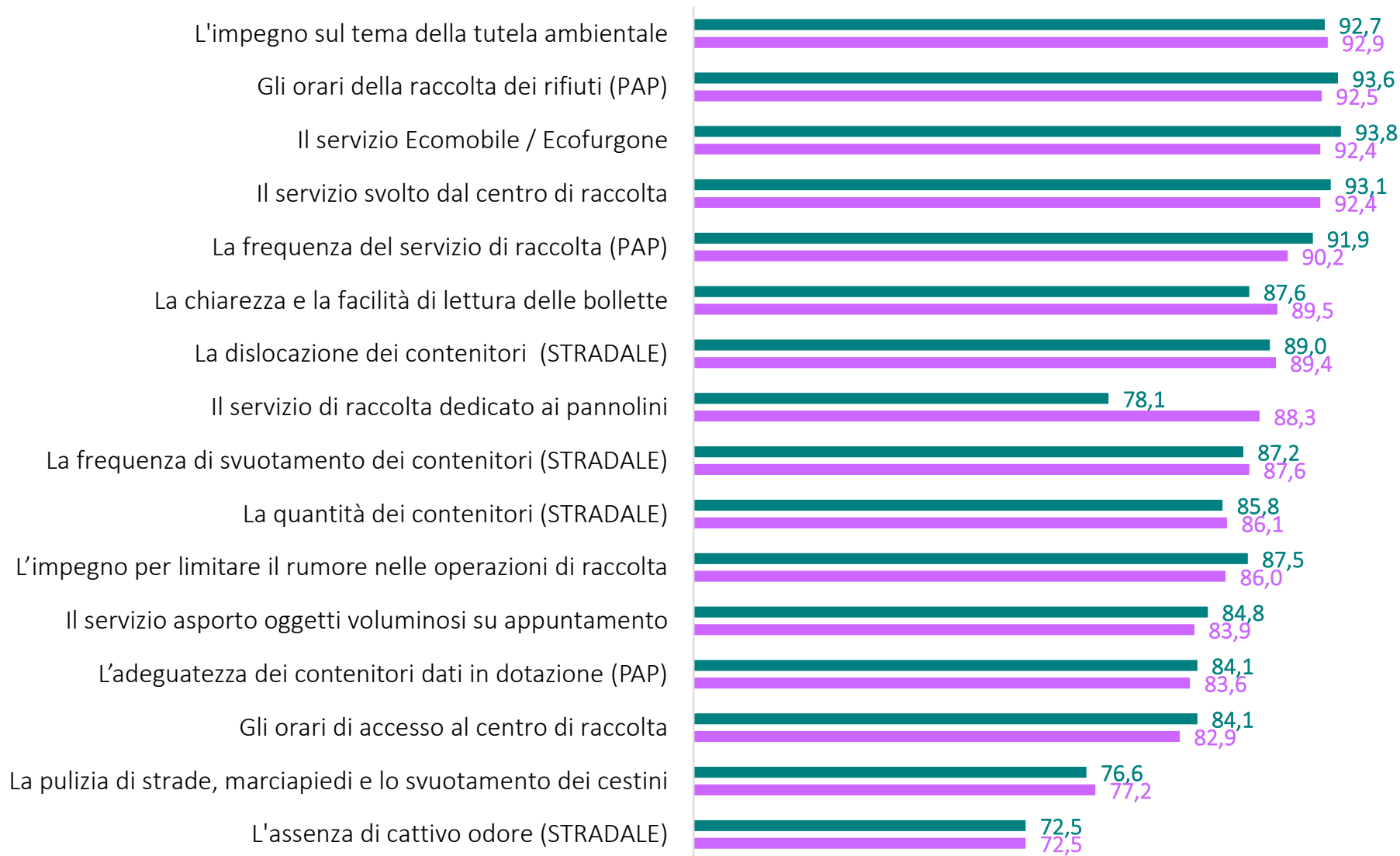
INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

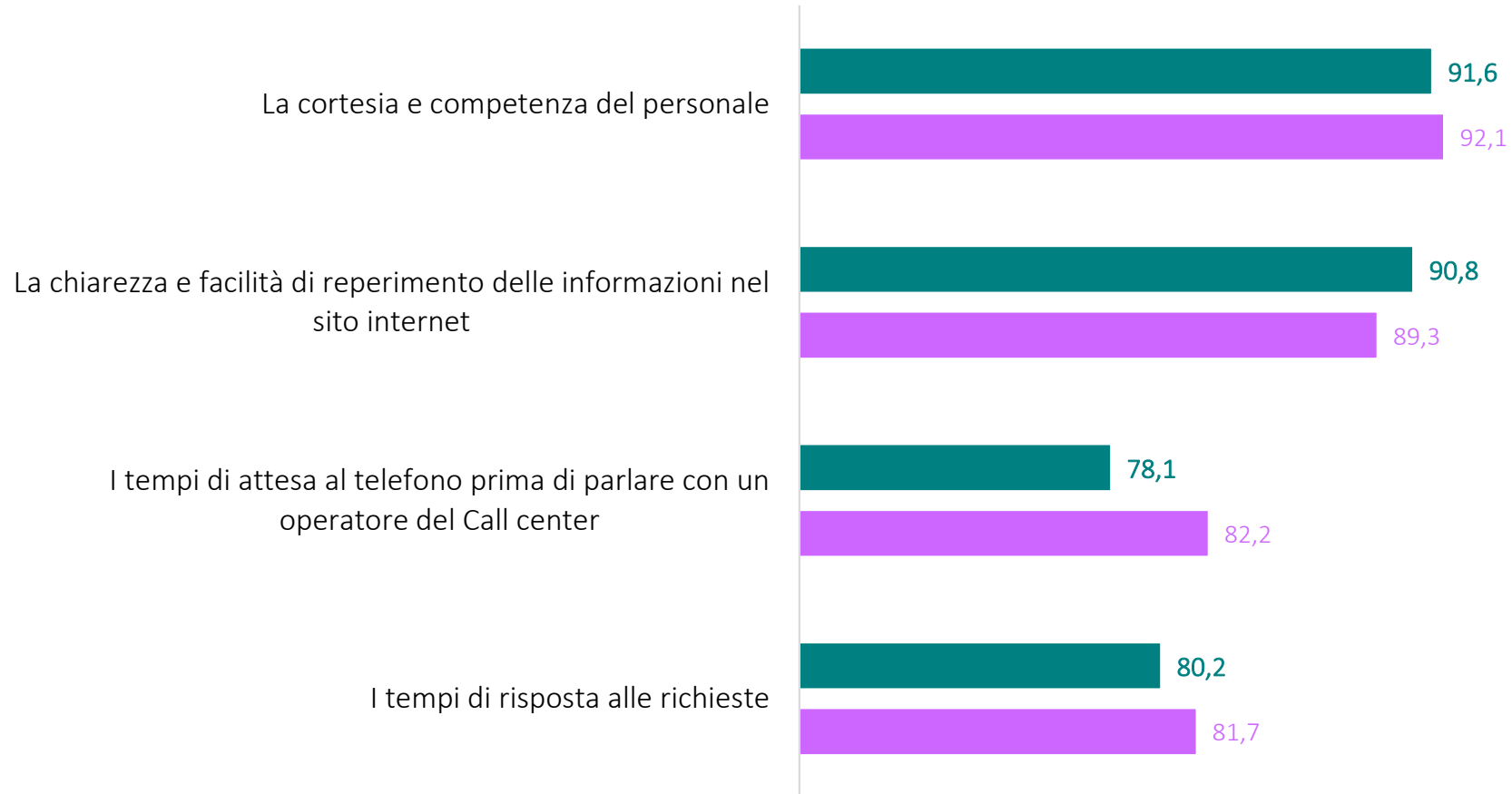
■ 2021 ■ 2022



RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



■ 2021 ■ 2022



PROD

○/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

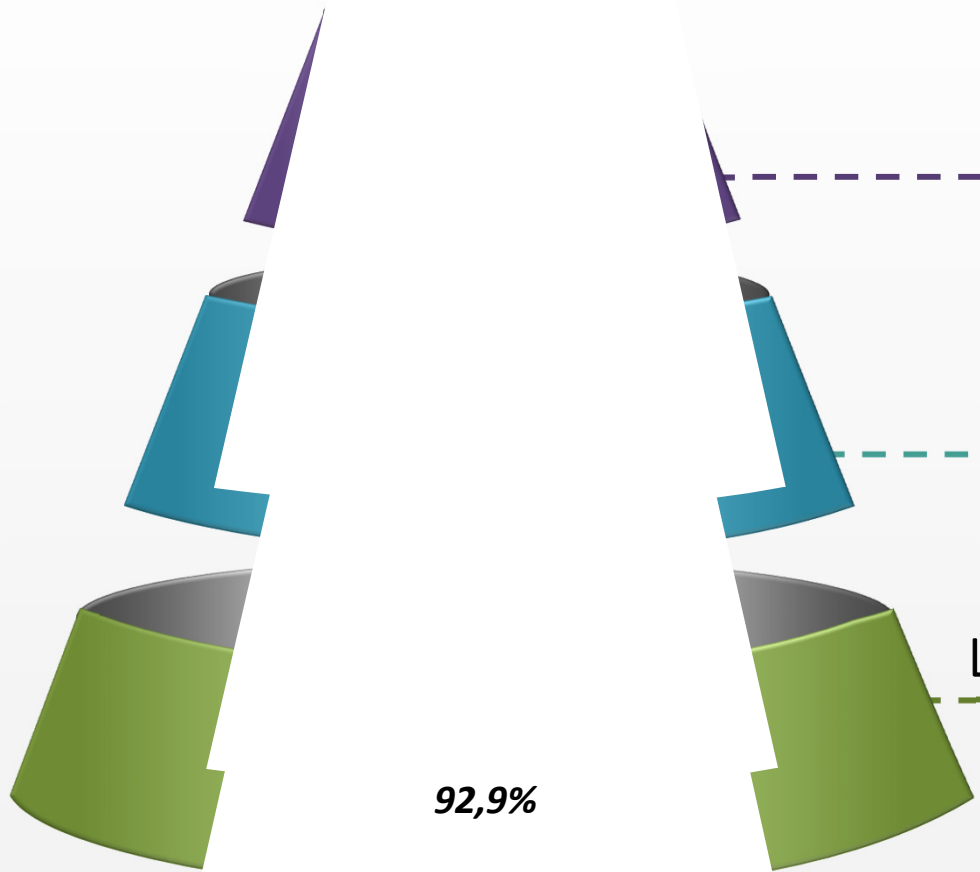
Il servizio svolto dal centro di raccolta

Il servizio Ecomobile/Ecofurgone

Gli orari della raccolta dei rifiuti (PAP)

L'impegno sul tema della tutela ambientale

92,9%



RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

81,7%

I tempi di risposta alle richieste

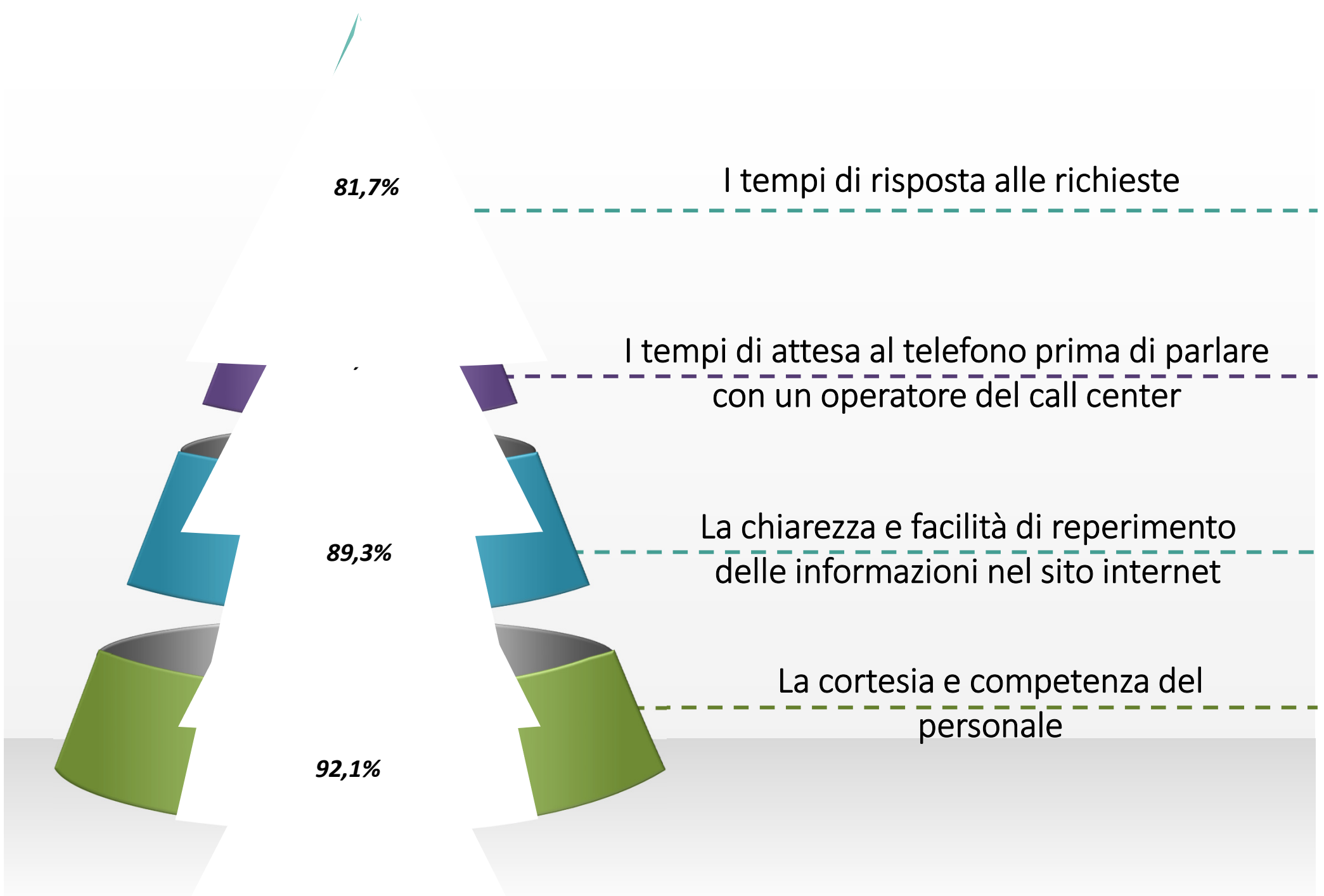
89,3%

I tempi di attesa al telefono prima di parlare
con un operatore del call center

92,1%

La chiarezza e facilità di reperimento
delle informazioni nel sito internet

La cortesia e competenza del
personale



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

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)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

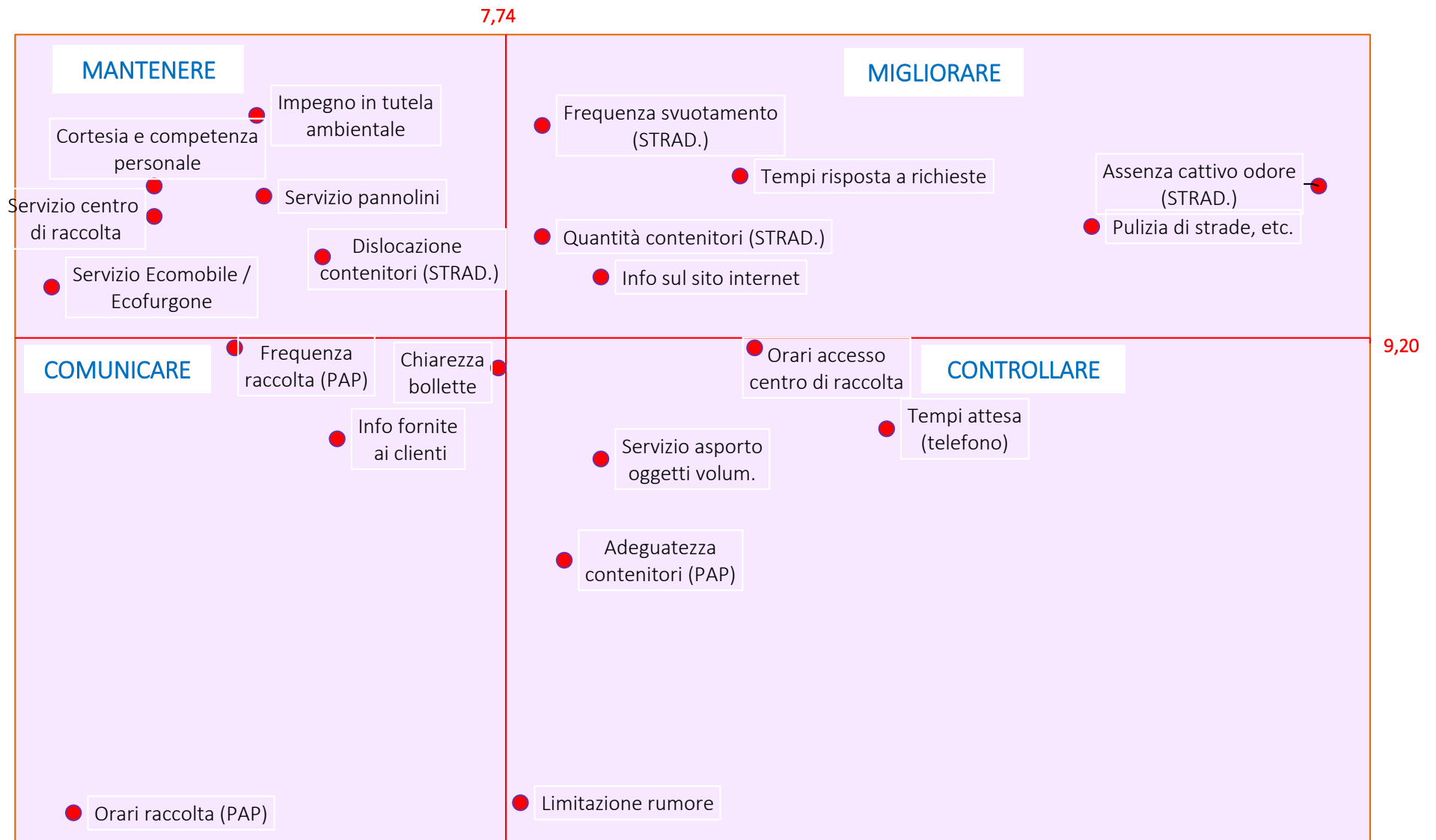
CONTROLLARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

OPPORTUNITÀ

MINACCE

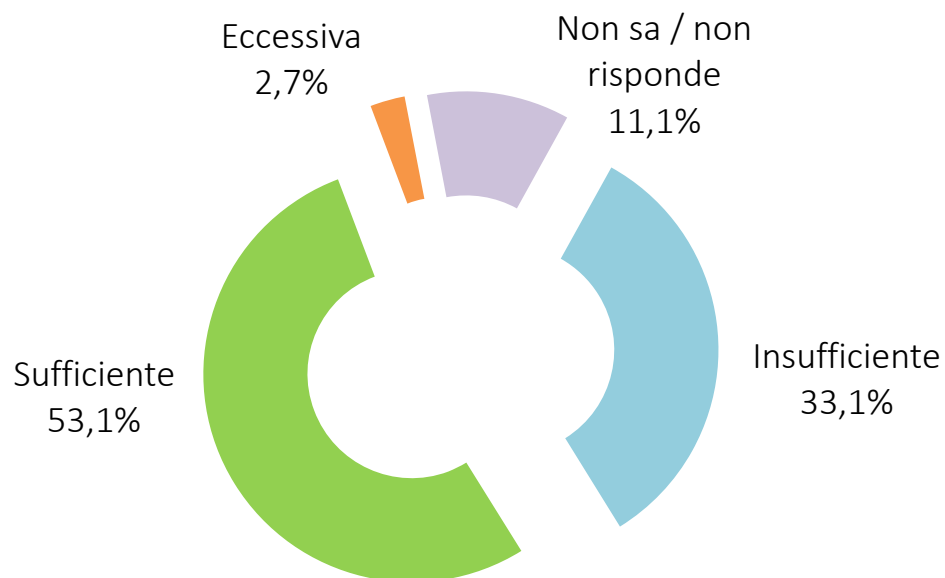
MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritene che questa attività sia:



	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%



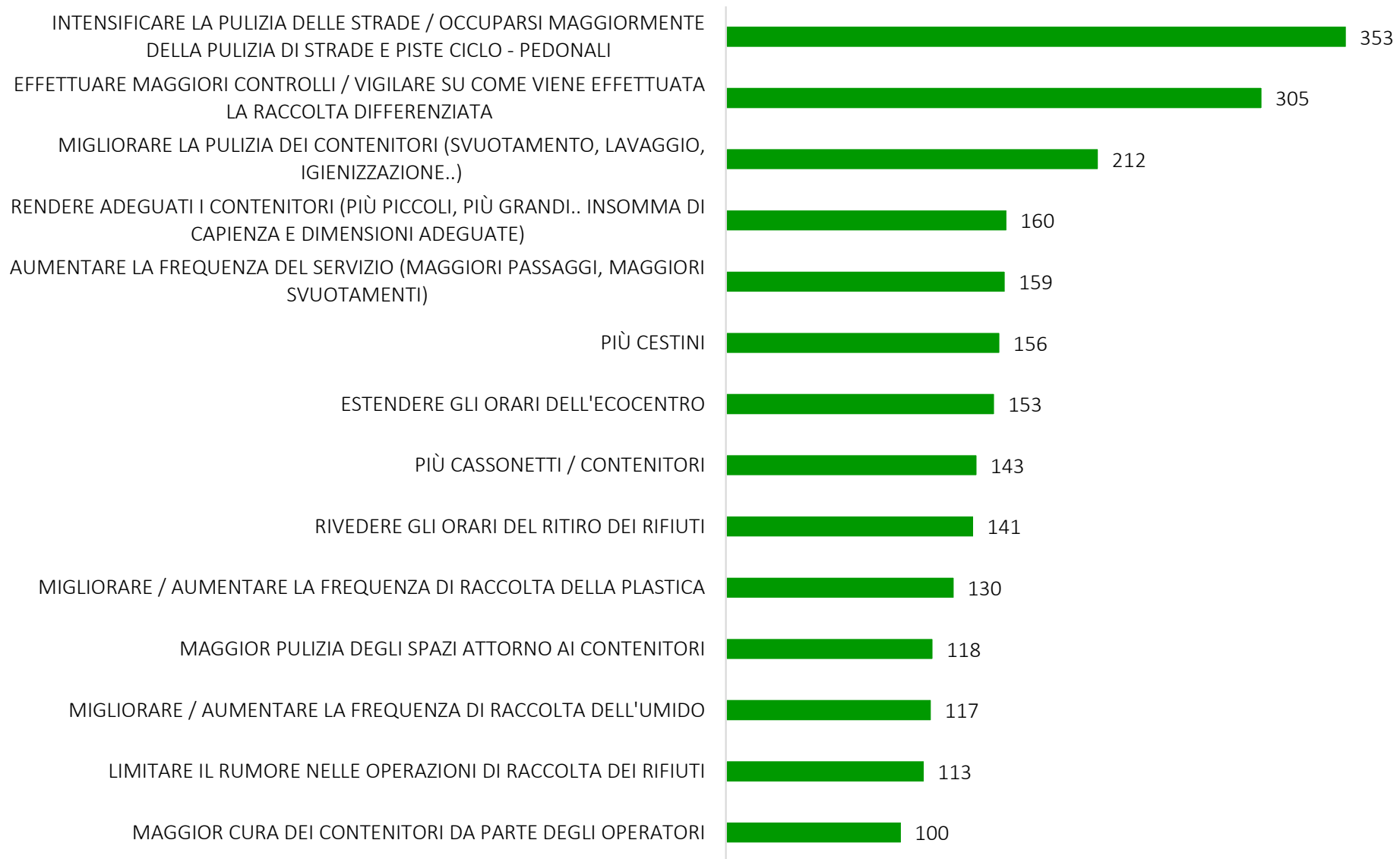
CENTRO DI RACCOLTA

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?





ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022

Focus:
Servizio
Idrico Integrato





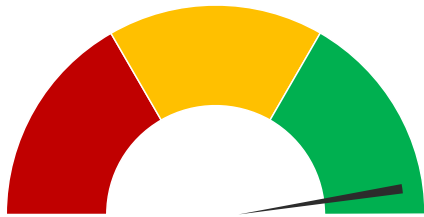
FOCUS:
SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

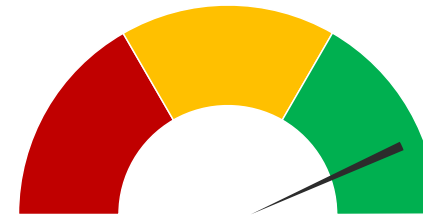


95,3%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**



86,7%

 **Alto (71% - 100%)**

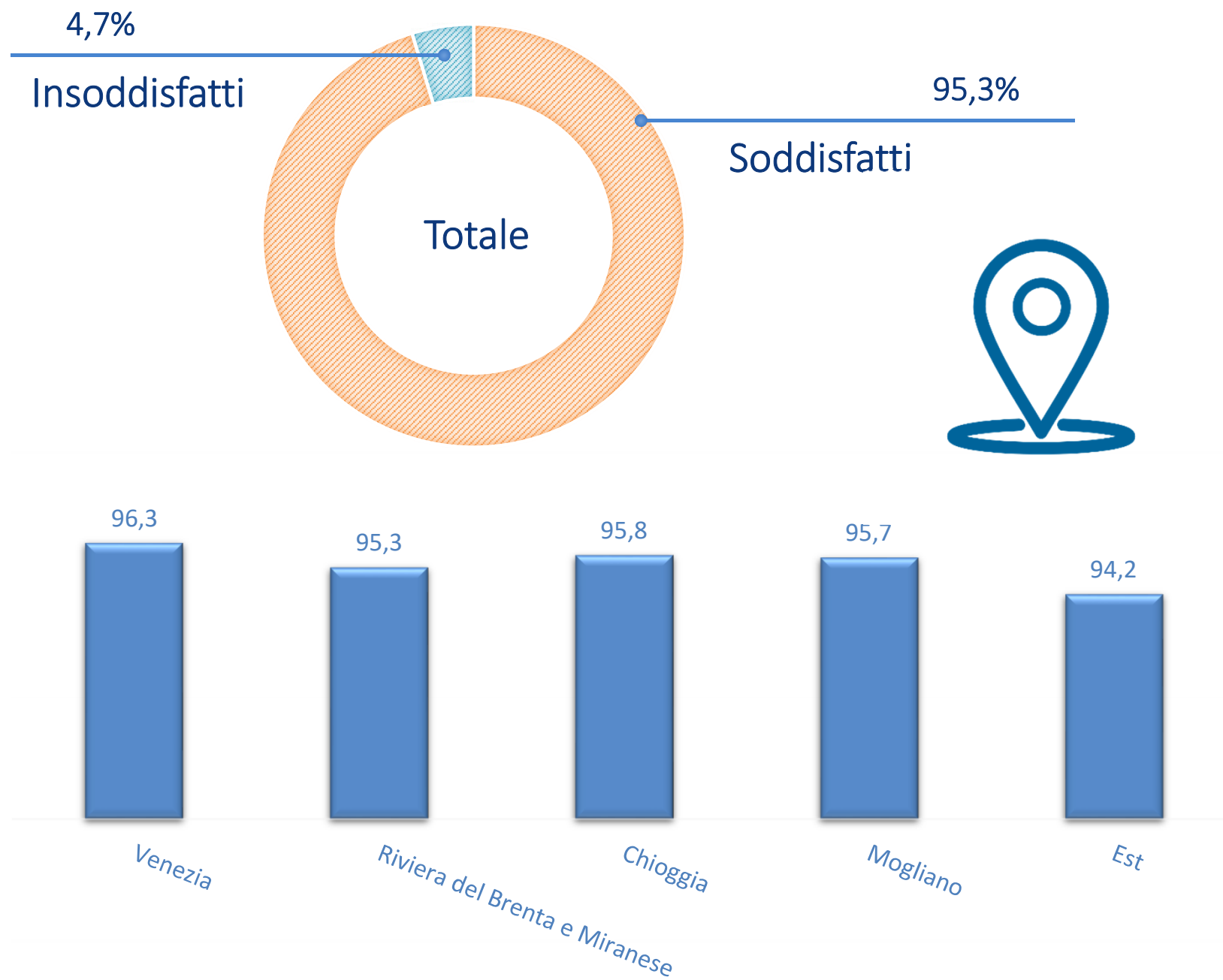
 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

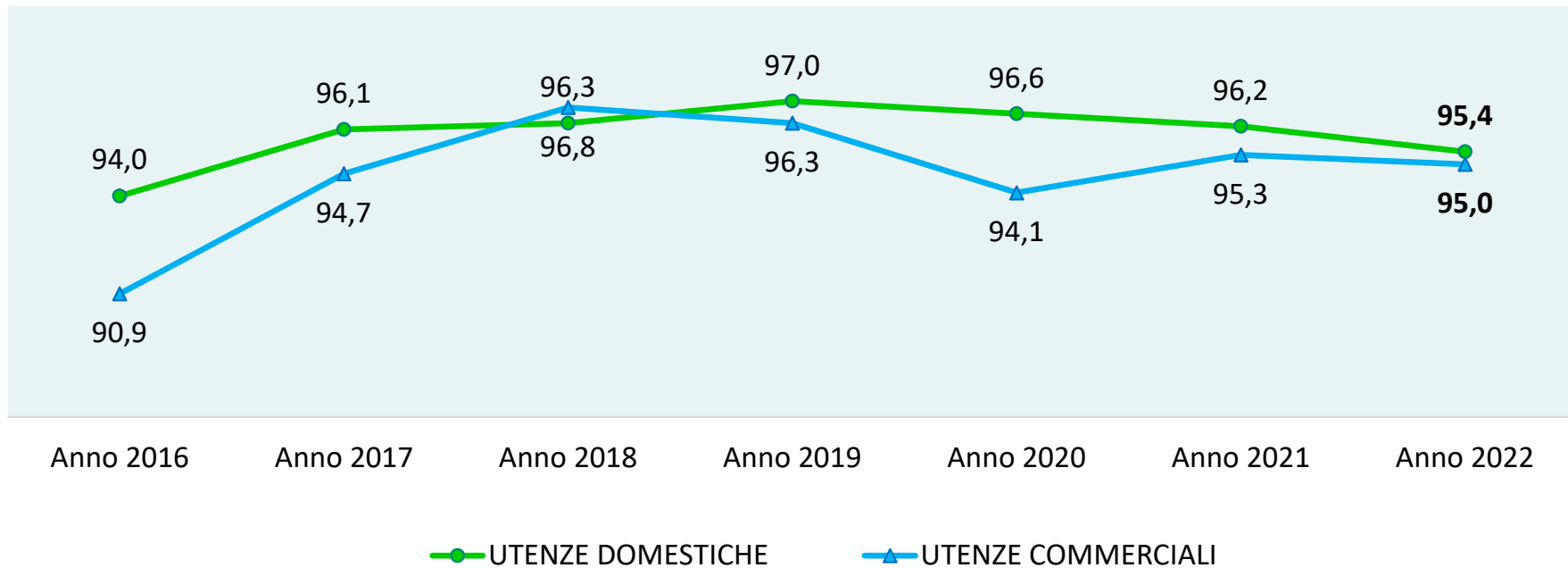


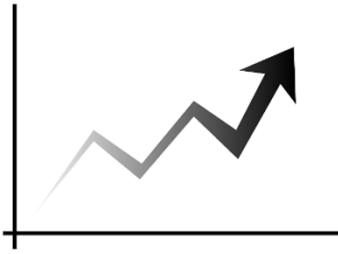
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

↓ Commerciali: -0,3

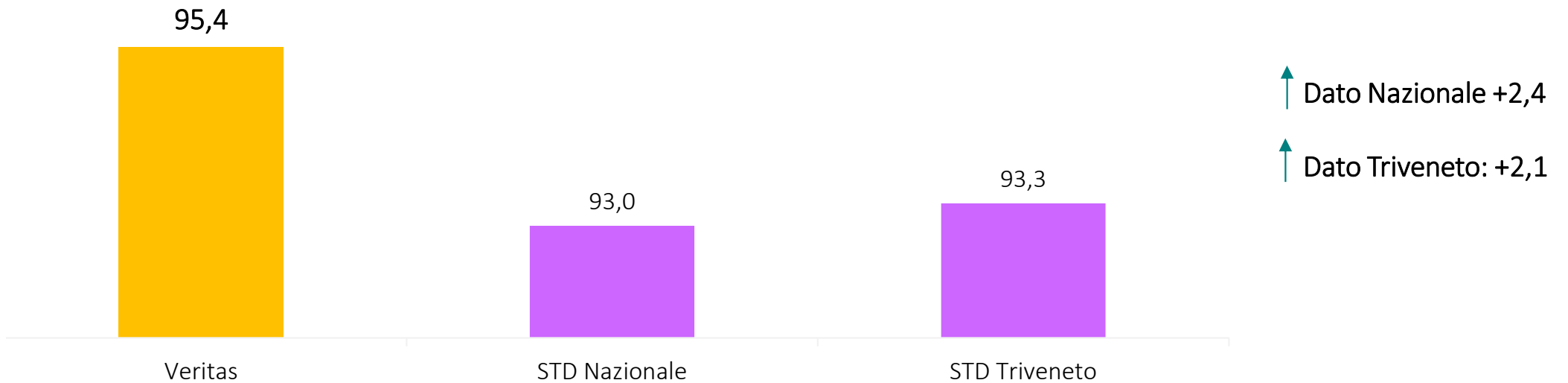
Andamento nel corso del tempo



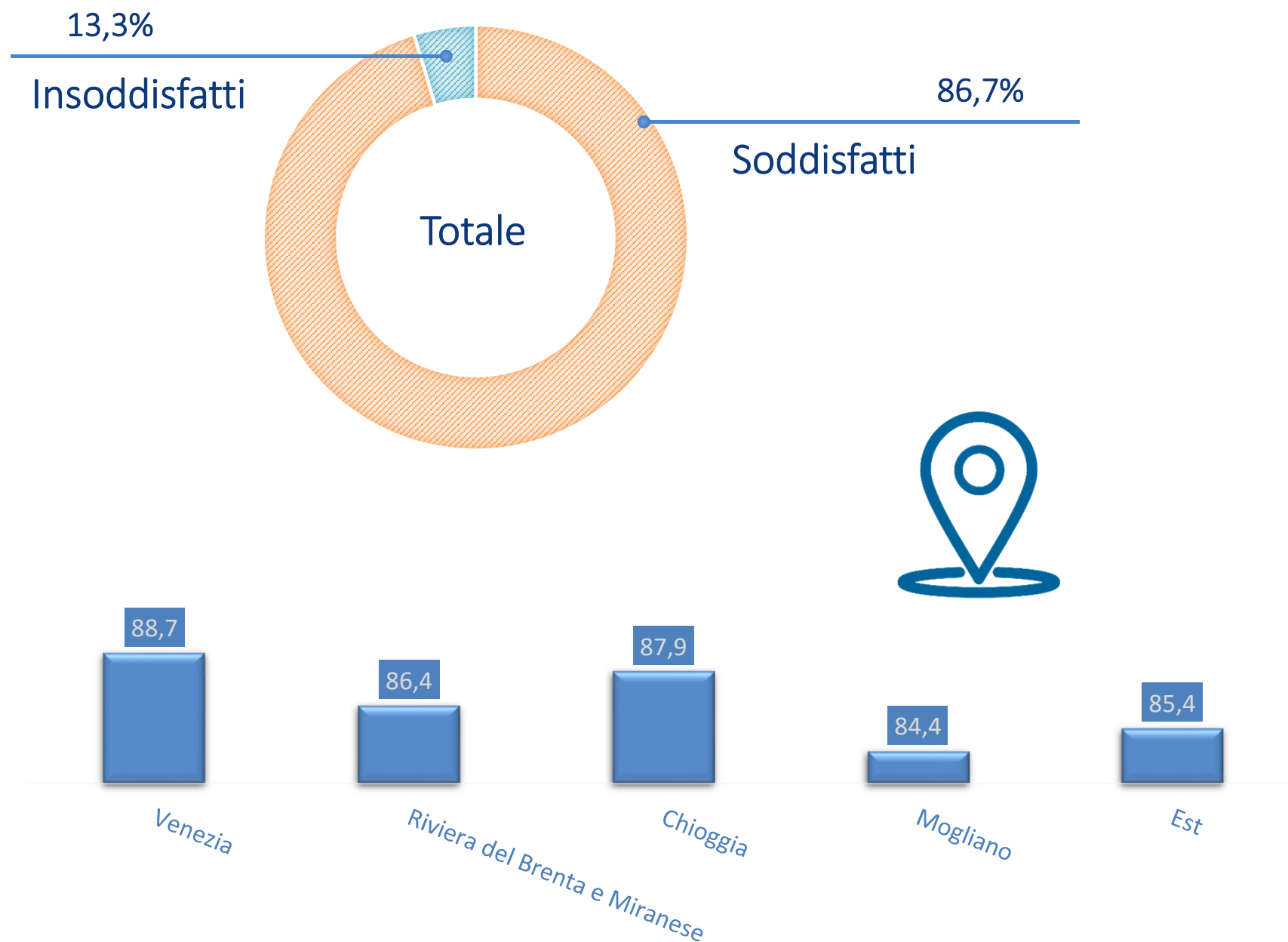


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)

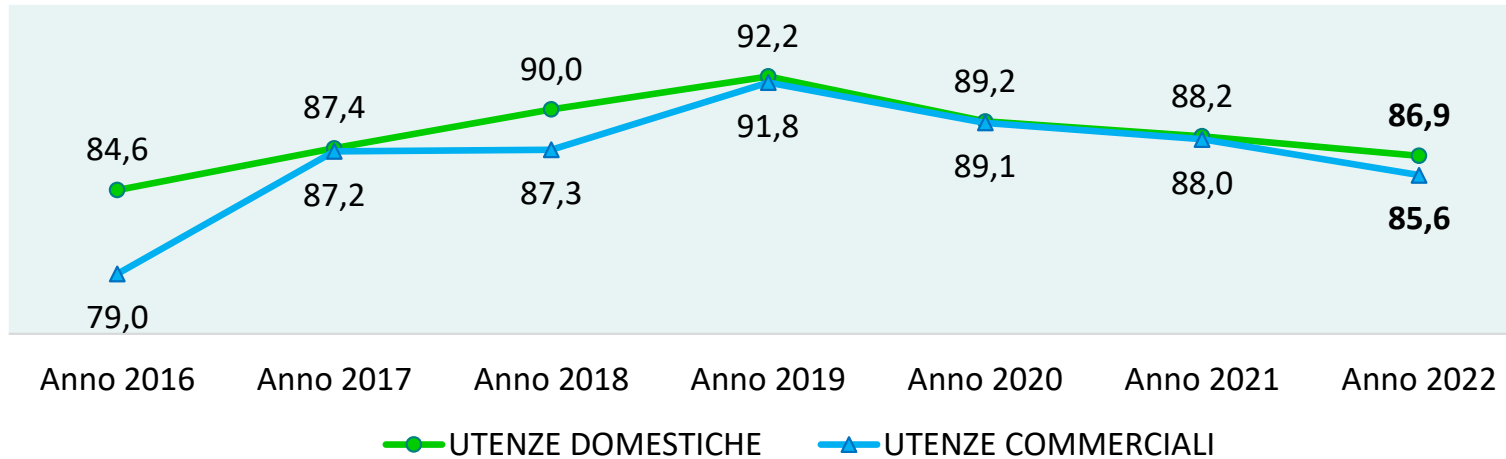


Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

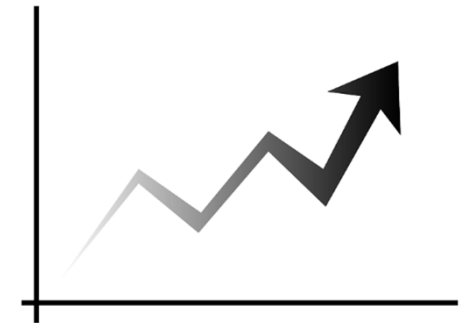


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

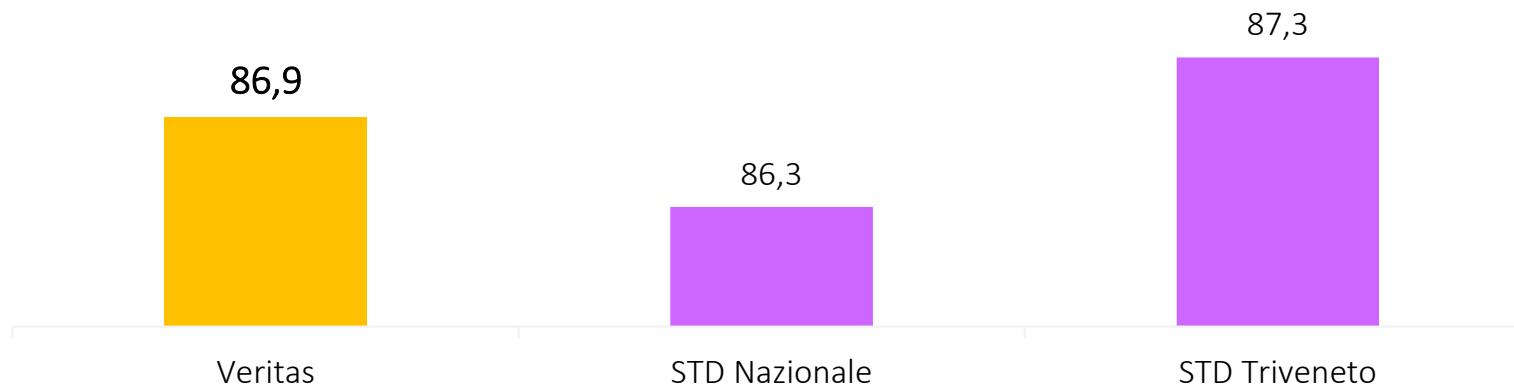
Andamento nel corso del tempo



↓ Domestici: -1,3
 ↓ Commerciali: -2,4



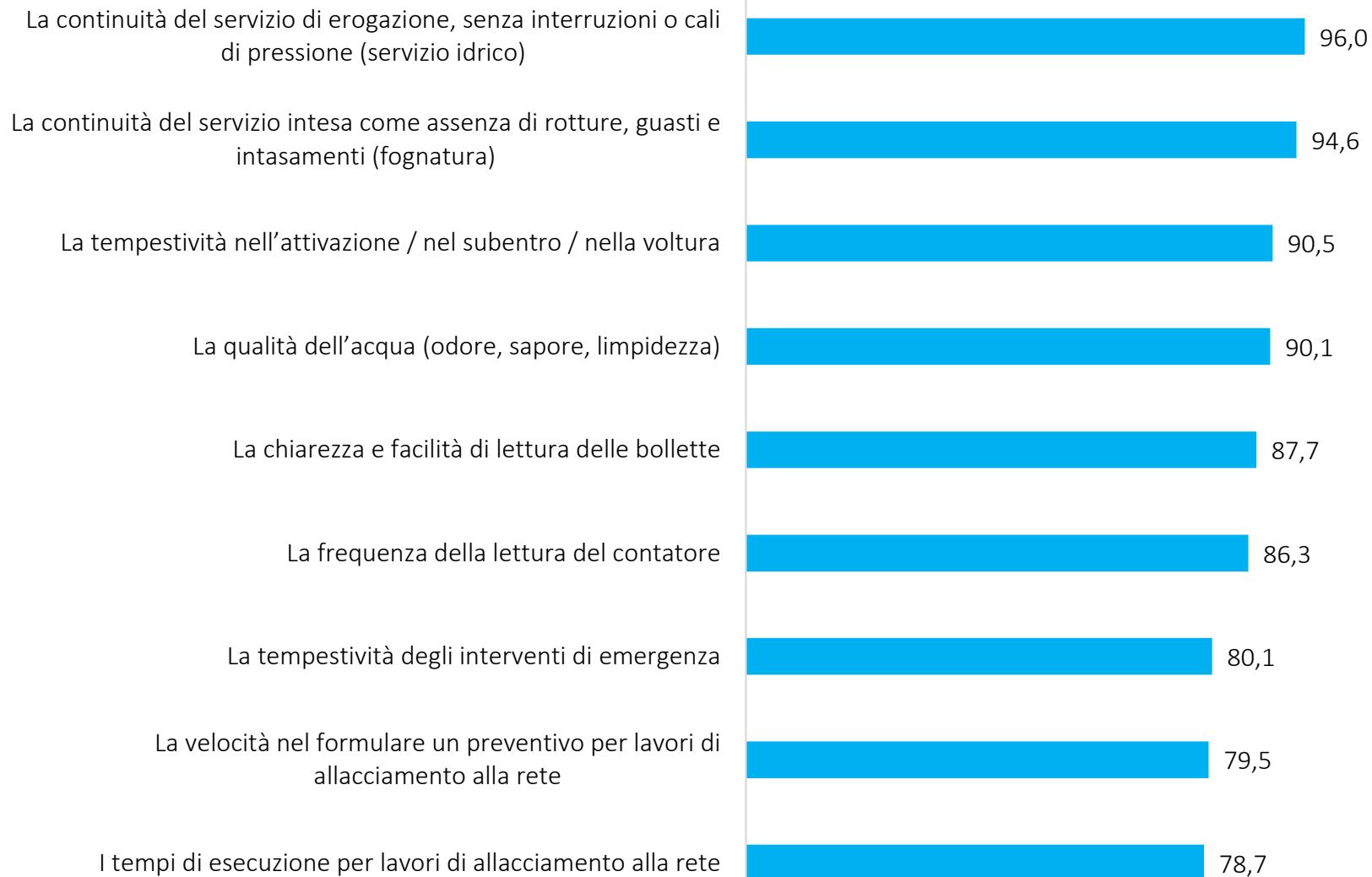
Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)



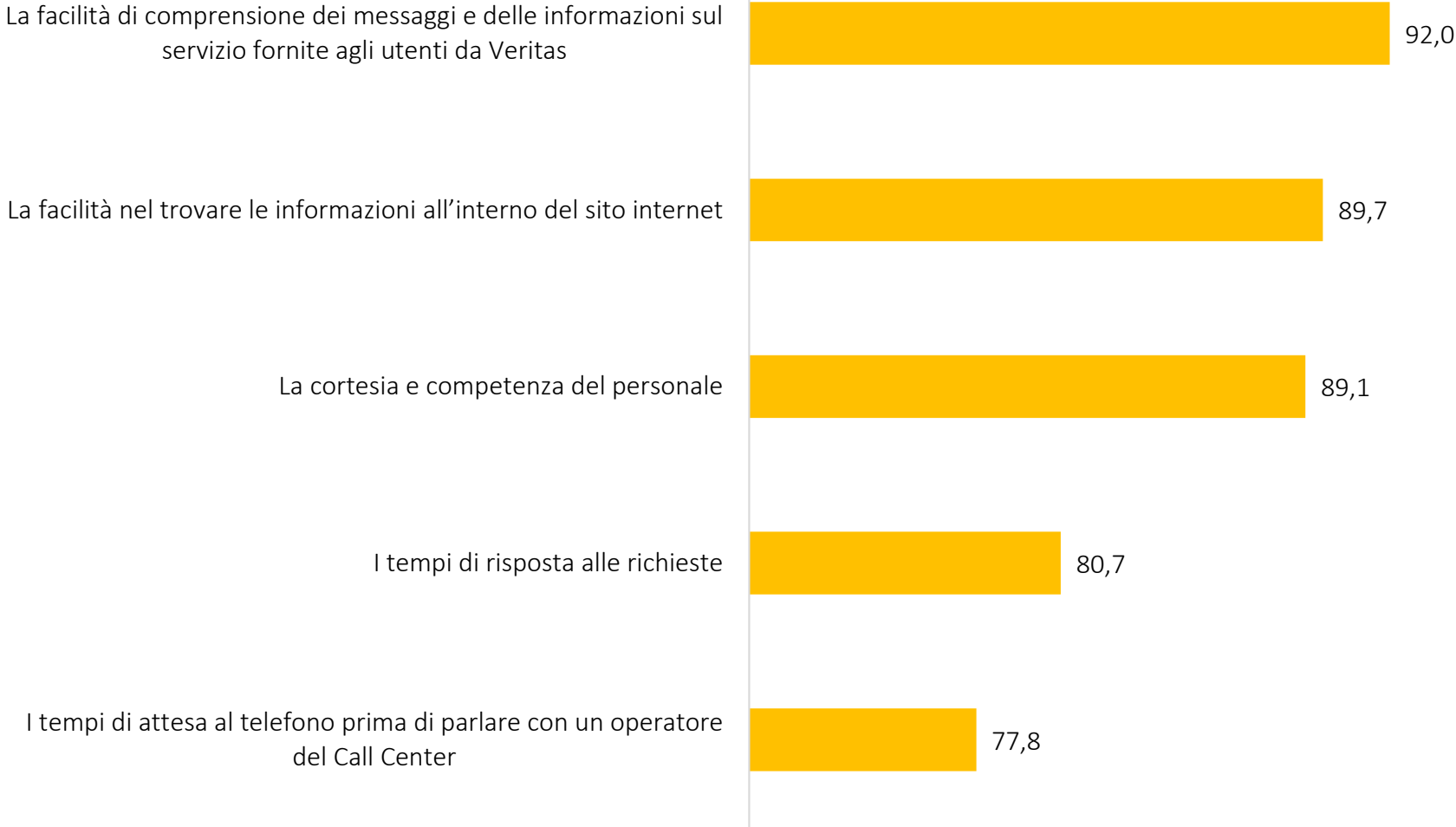
↑ Dato Nazionale +0,6
 ↓ Dato Triveneto: -0,4



INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

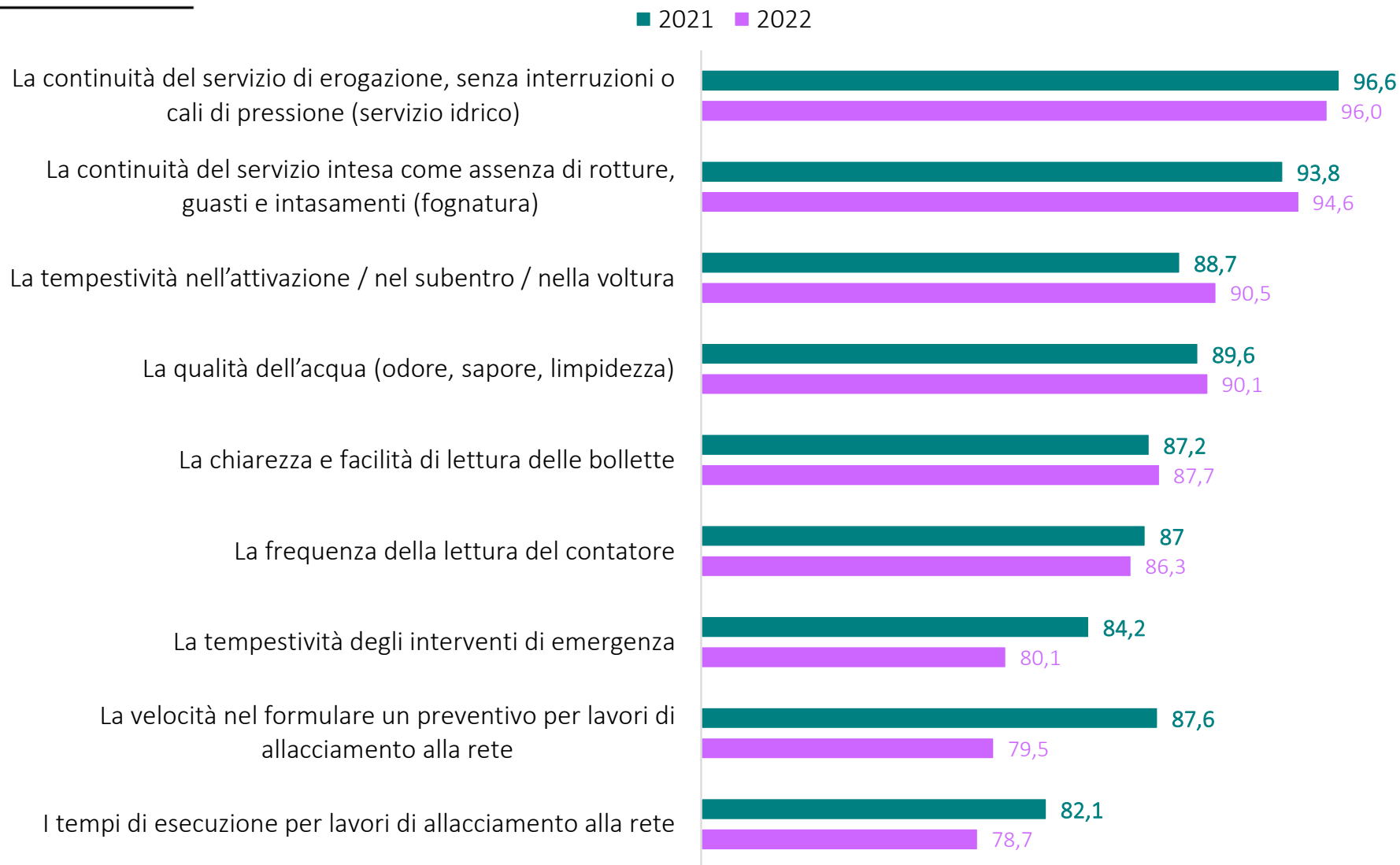


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE



RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE



■ 2021 ■ 2022

La chiarezza e facilità di reperimento delle informazioni nel sito internet



La cortesia e competenza del personale



I tempi di risposta alle richieste



I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center



PRODC

/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI

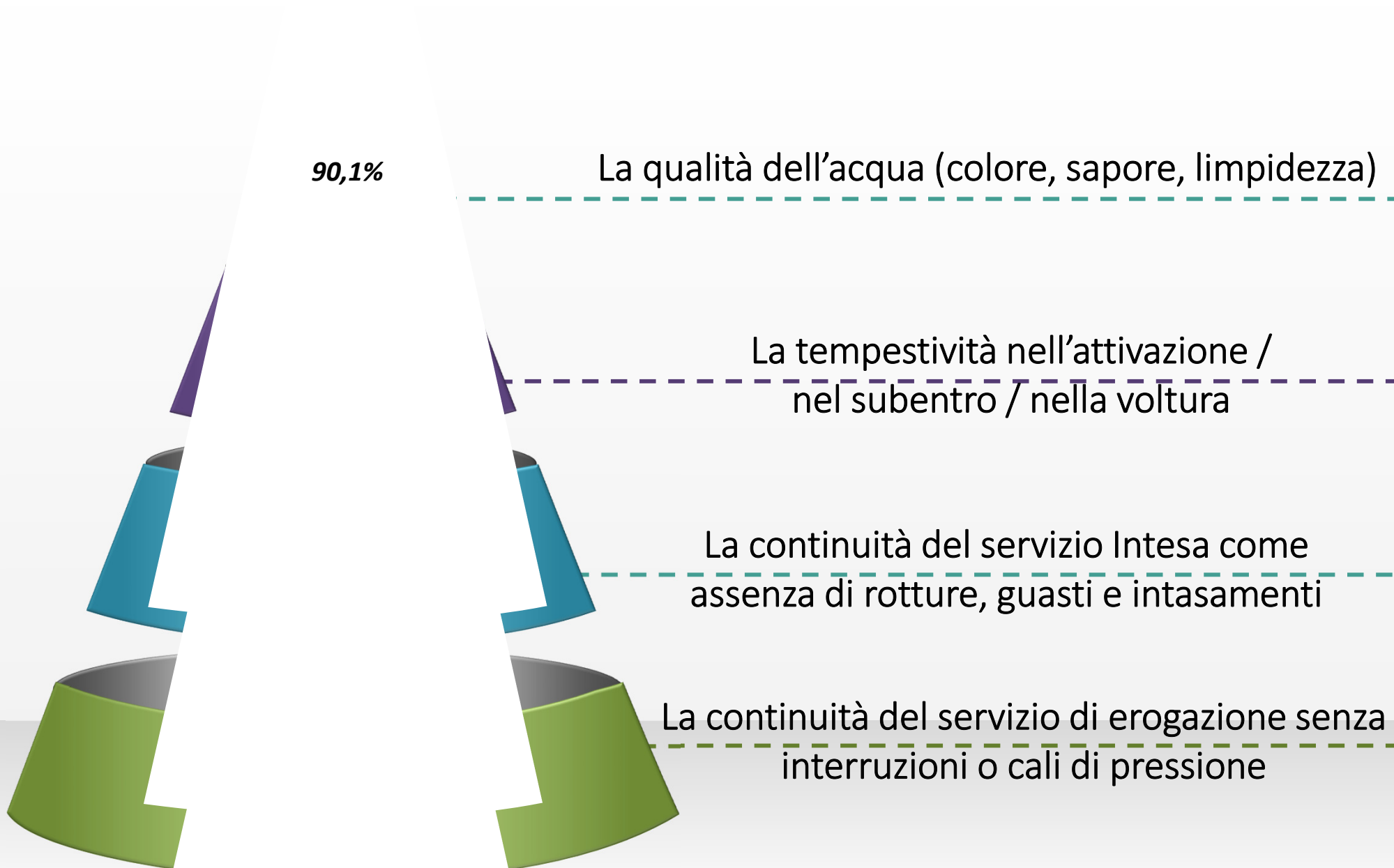
90,1%

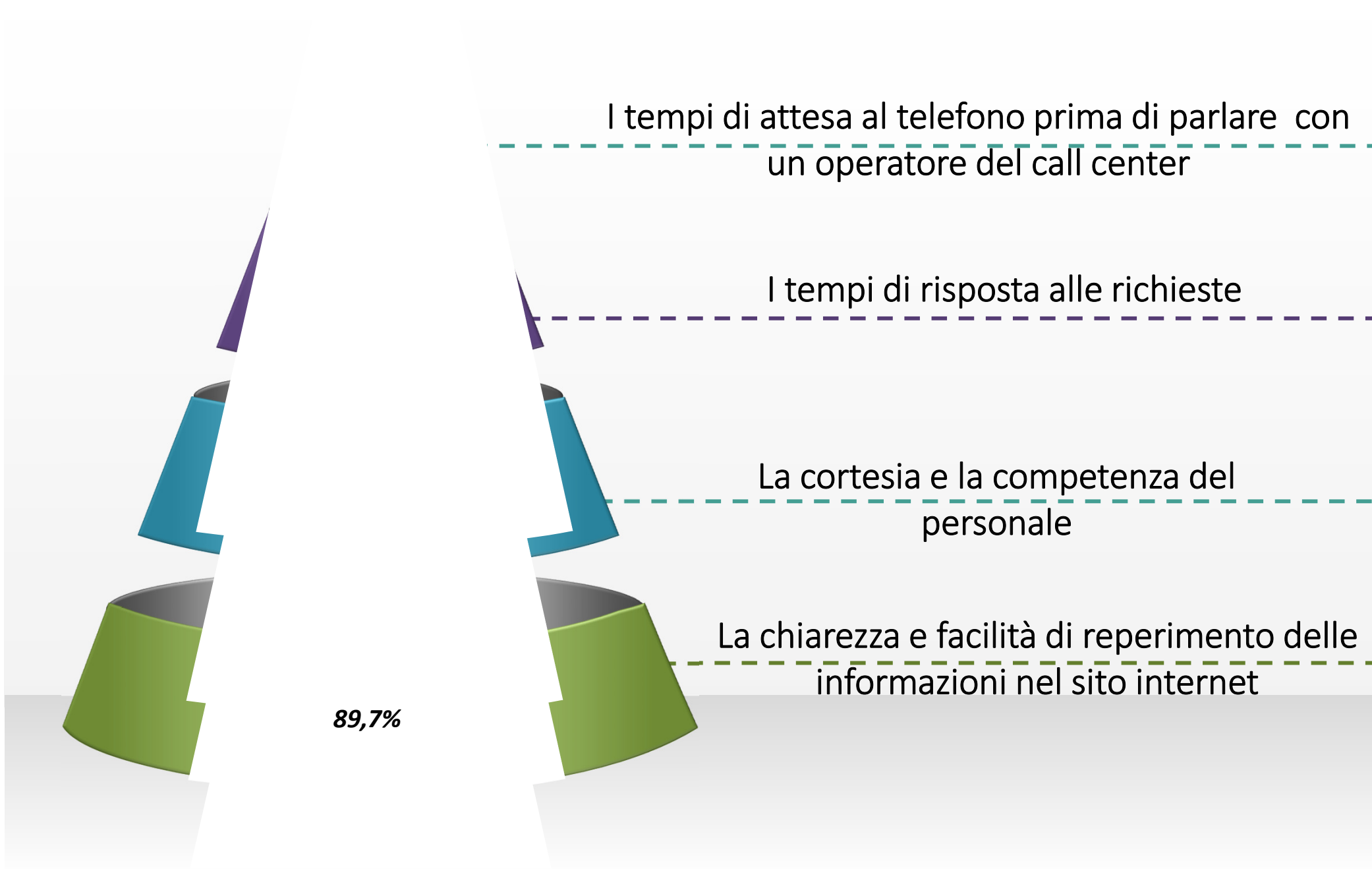
La qualità dell'acqua (colore, sapore, limpidezza)

La tempestività nell'attivazione /
nel subentro / nella voltura

La continuità del servizio Intesa come
assenza di rotture, guasti e intasamenti

La continuità del servizio di erogazione senza
interruzioni o cali di pressione





MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	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 	
-			

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)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

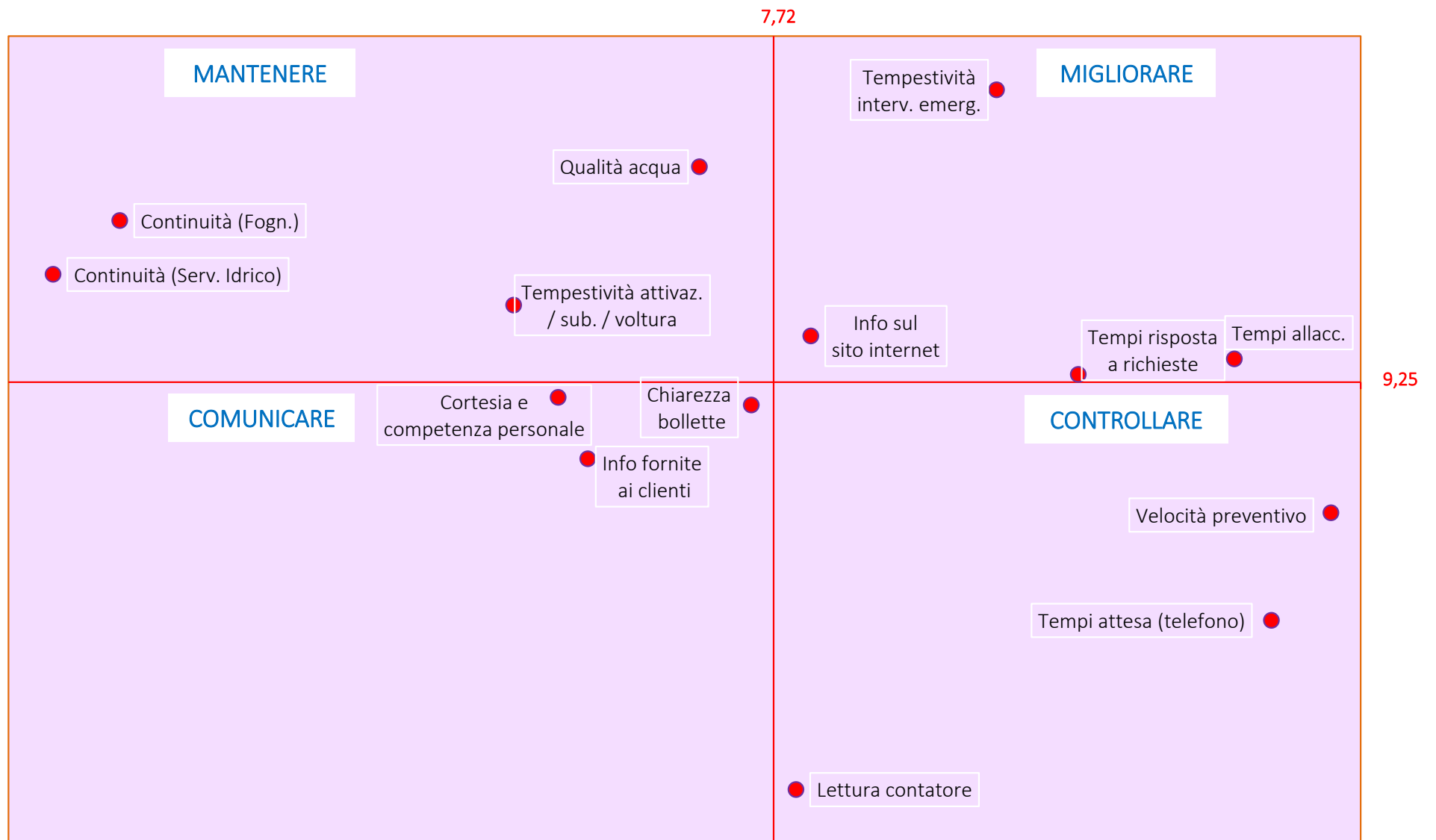
CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

OPPORTUNITÀ

MINACCE

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)



	Totale	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
		Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

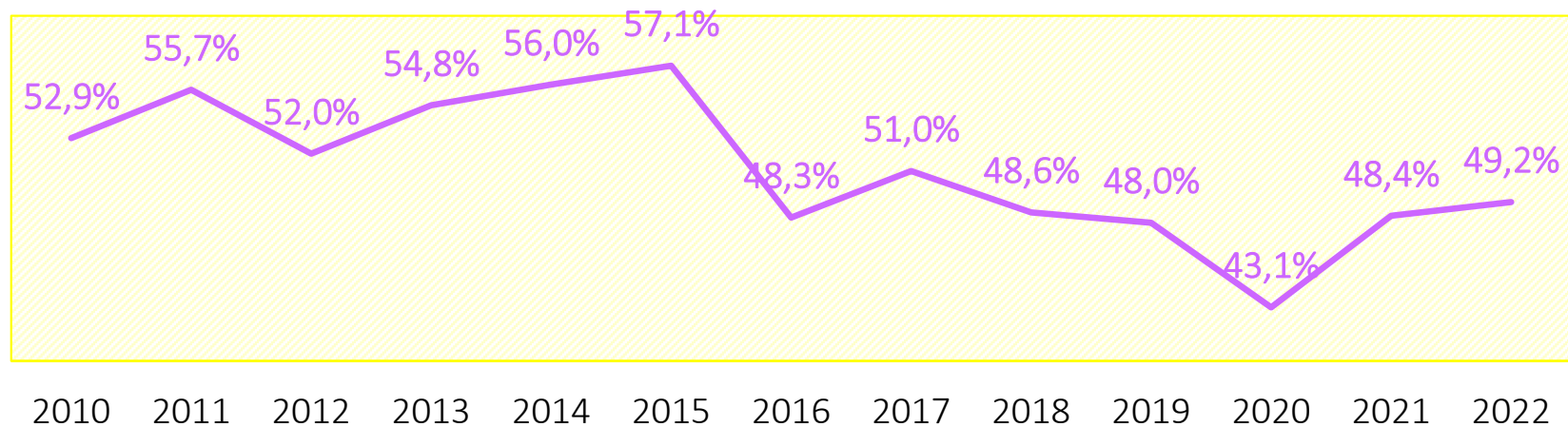


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

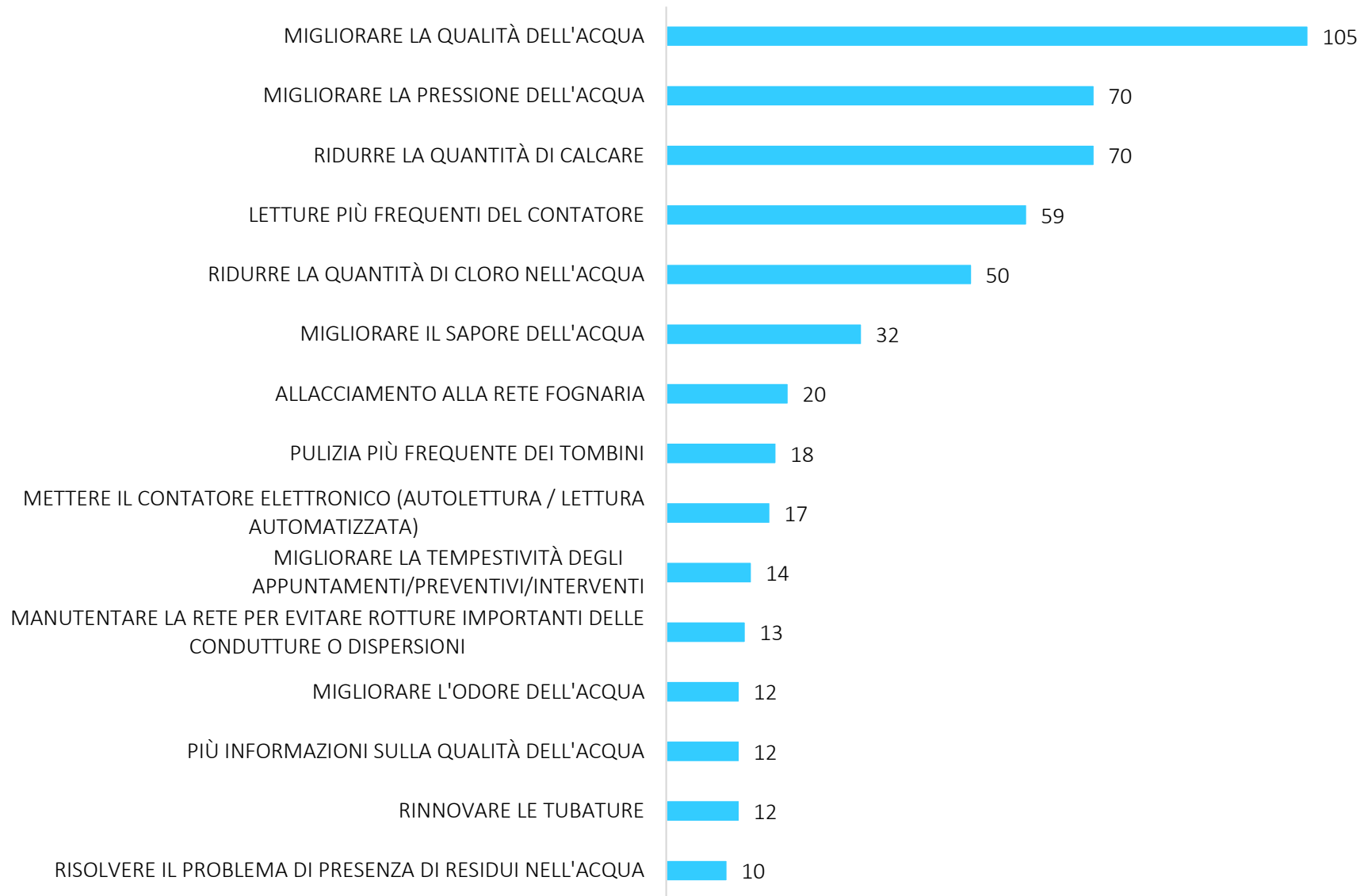
(Domanda posta solo agli utenti domestici)

Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo



	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?





ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei
risultati della rilevazione
dell'anno 2022

Focus:
Servizi
cimiteriali





IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

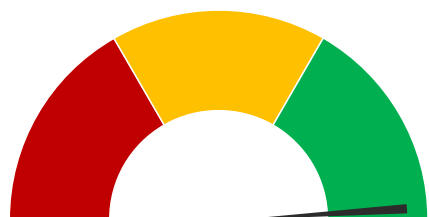
Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

DATI DI SINTESI GENERALI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



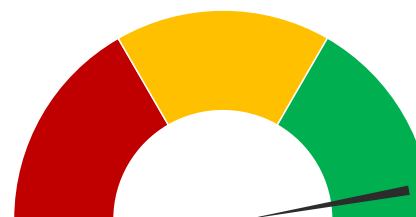
98,2%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

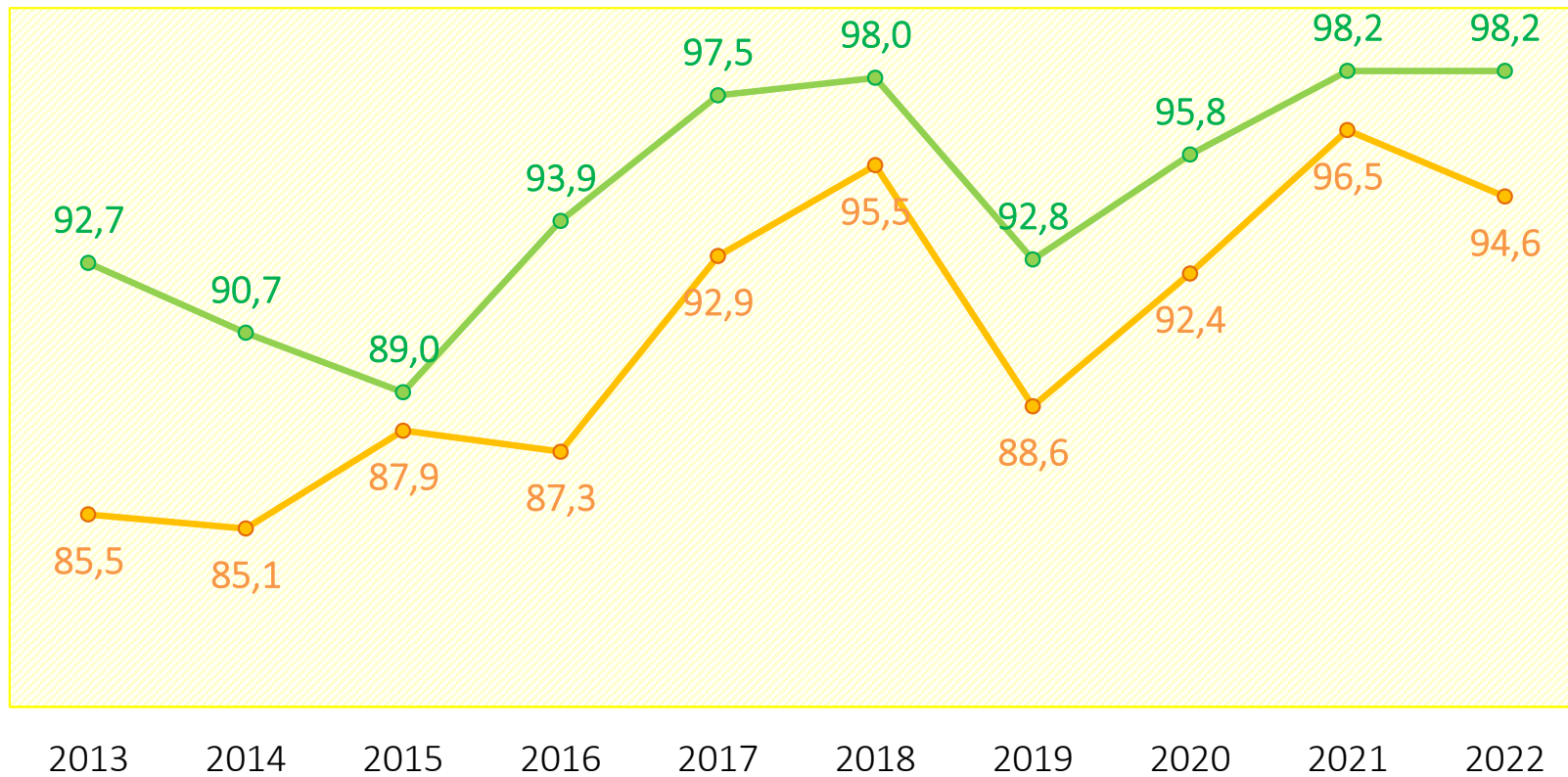
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



DATI DI SINTESI GENERALI

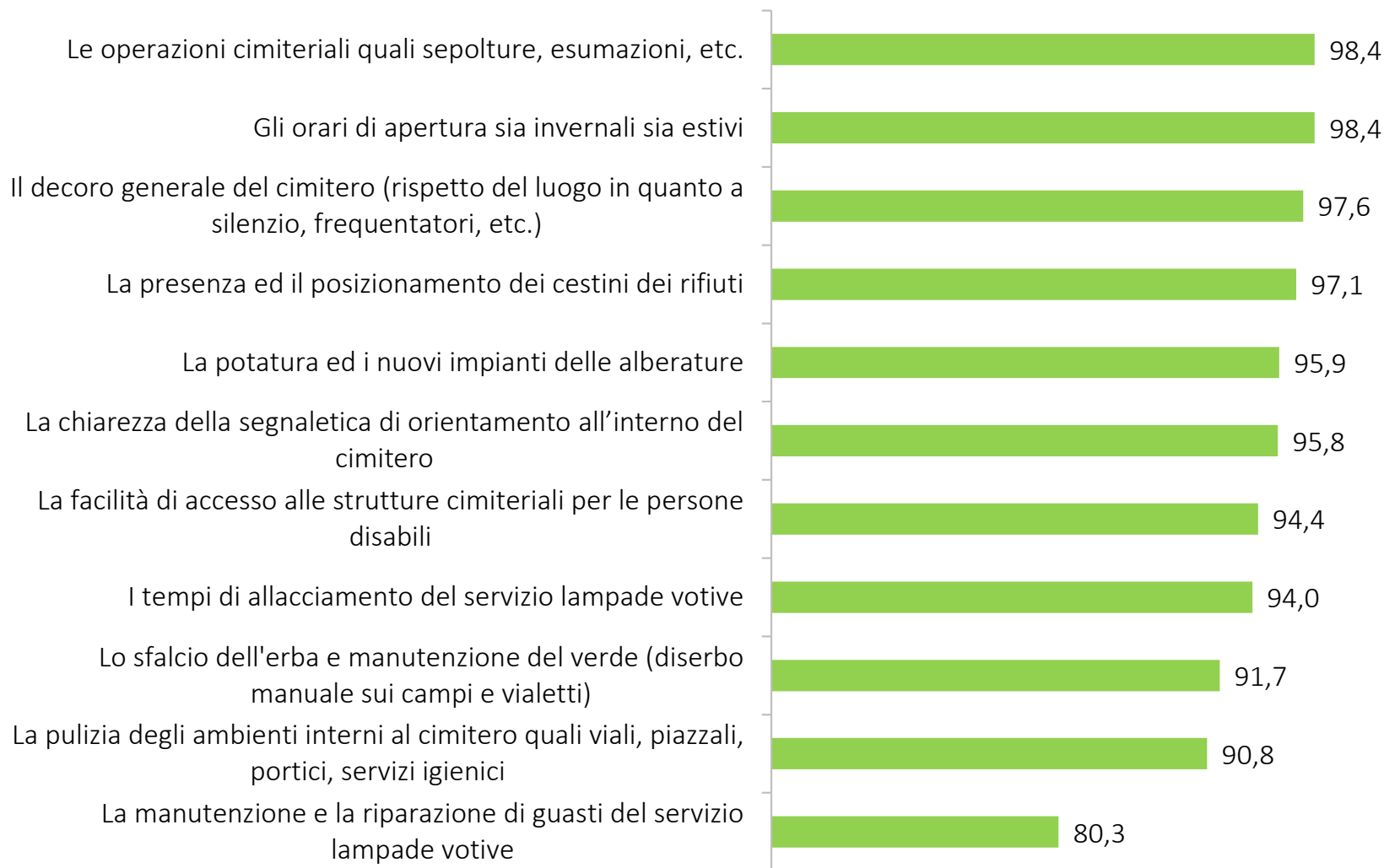
● Indice generale di soddisfazione ● Indice sintetico di soddisfazione



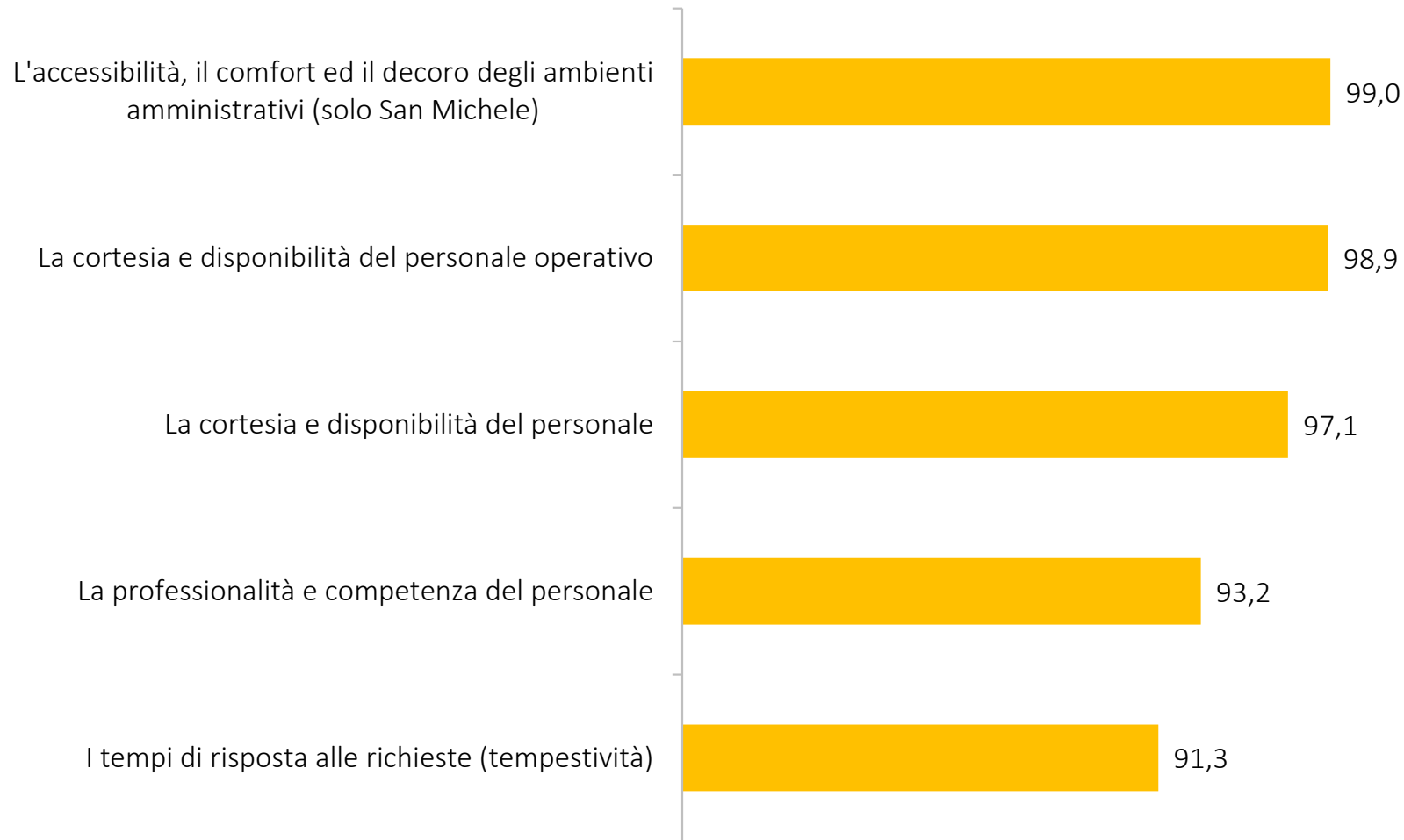
= stabile
- 1,9



INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



PRODUTTORE/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

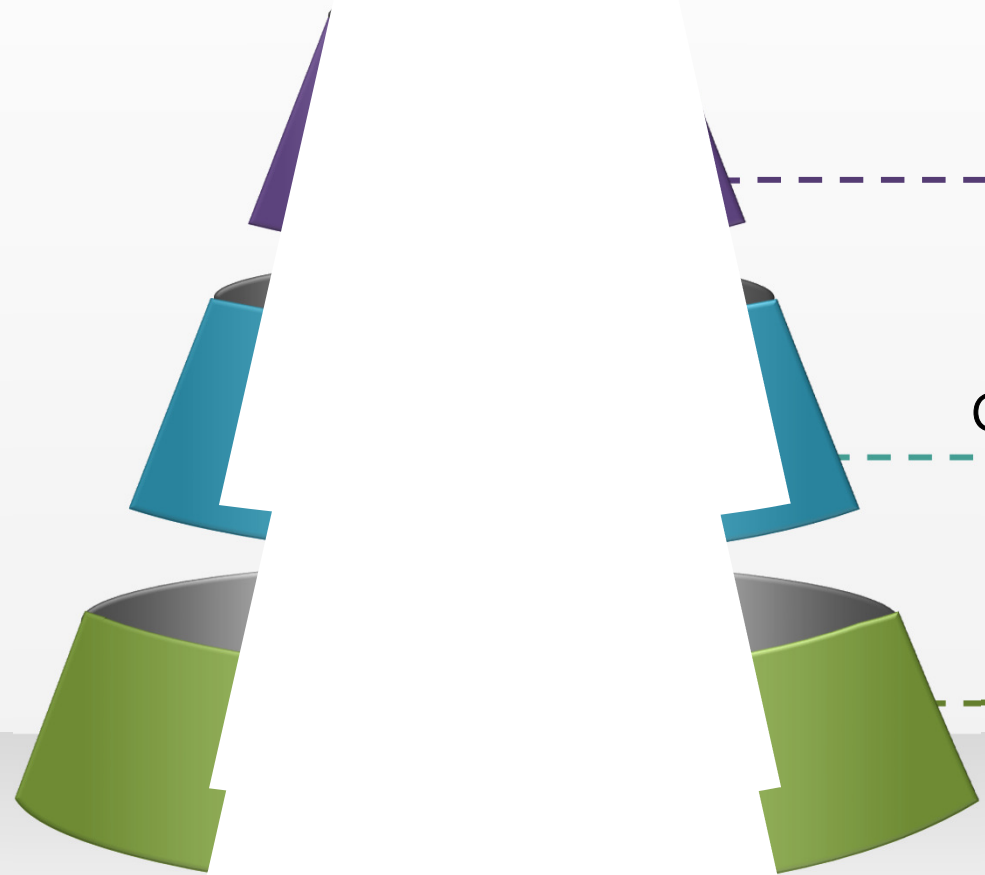
97,1%

La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti

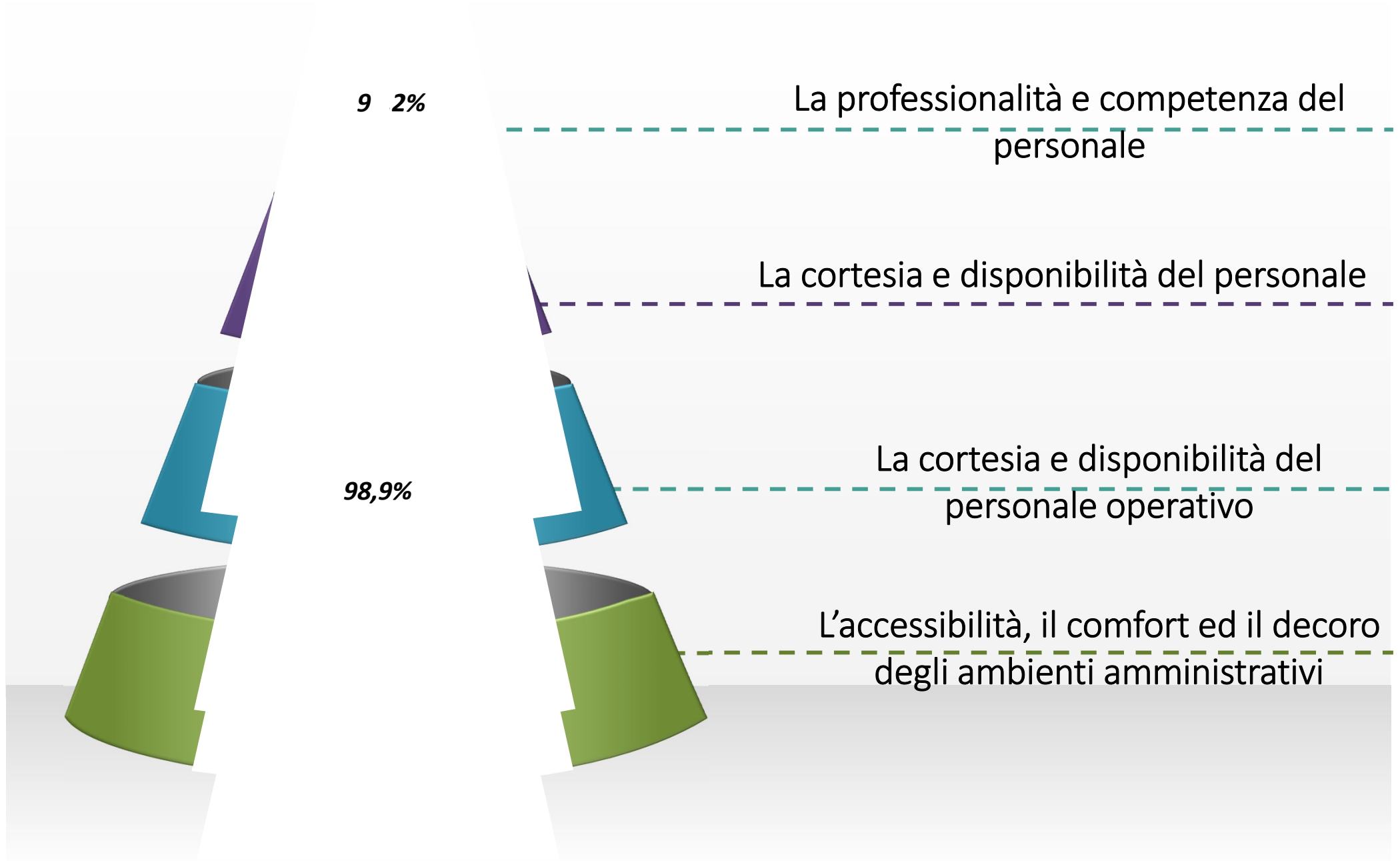
Il decoro generale del cimitero

Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

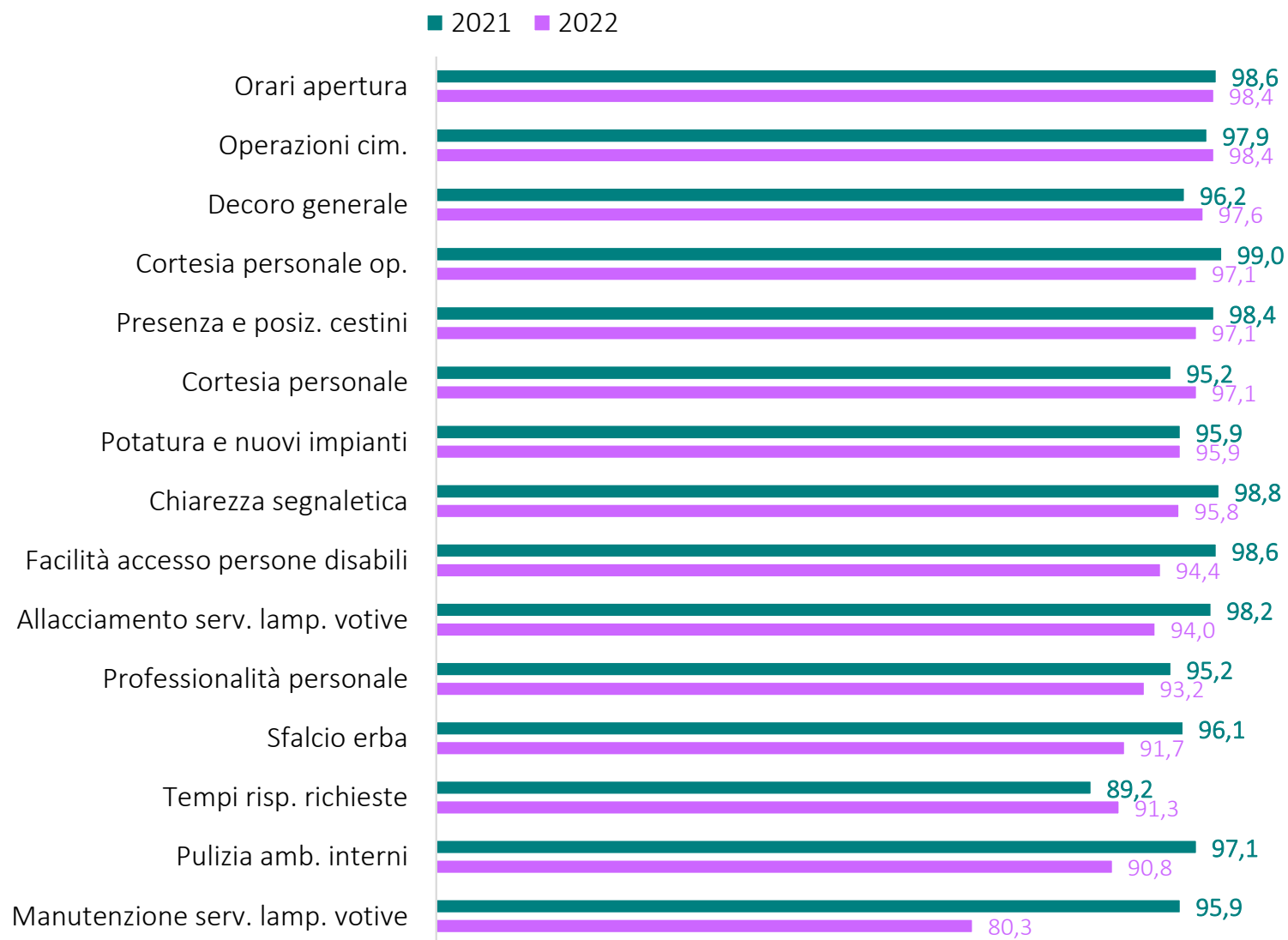
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.



RELAZIONI COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

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)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

COMUNICARE

- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

CONTROLLARE

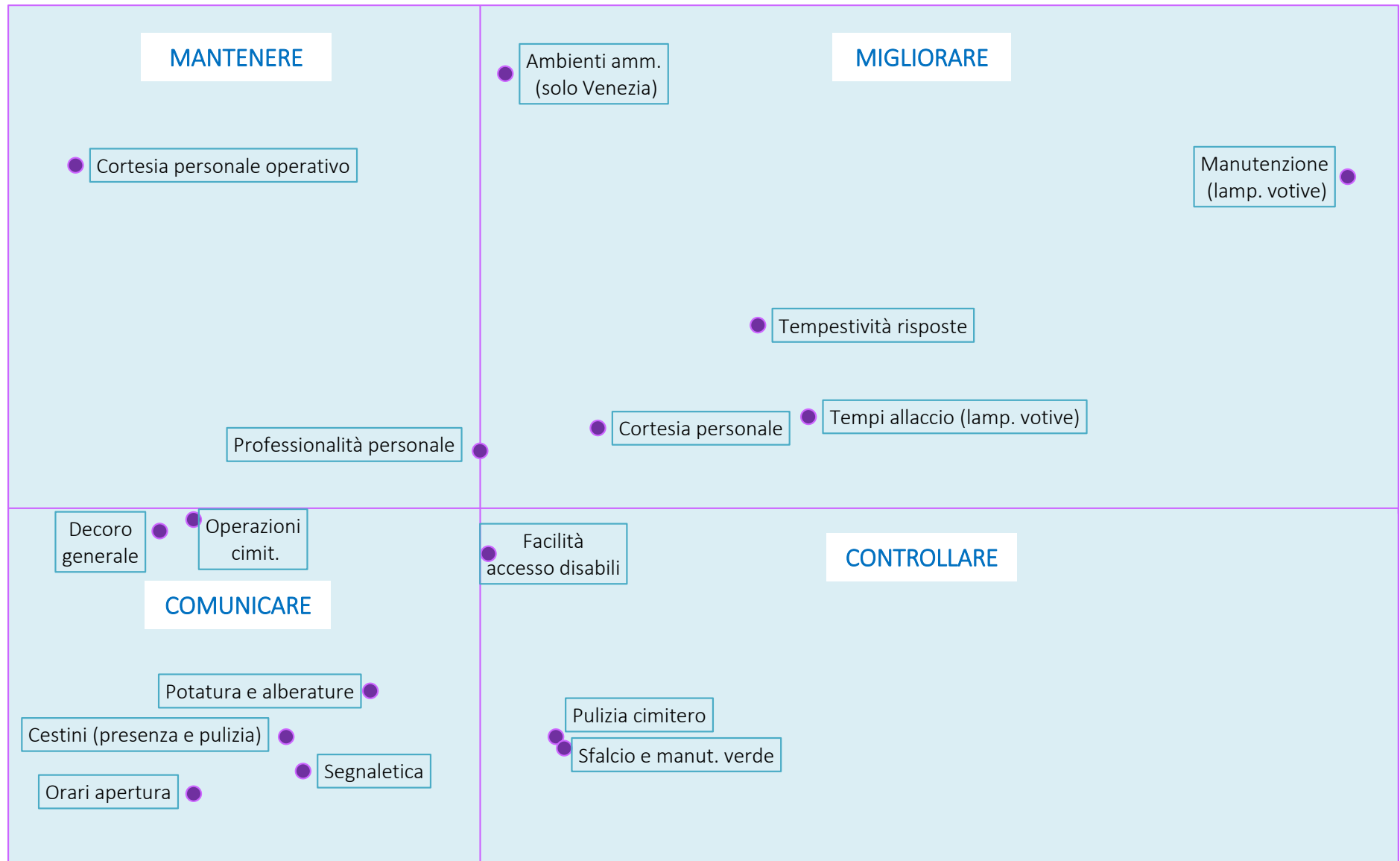
- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

OPPORTUNITÀ

MINACCE

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA

7,99



9,56



SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?



Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?



Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

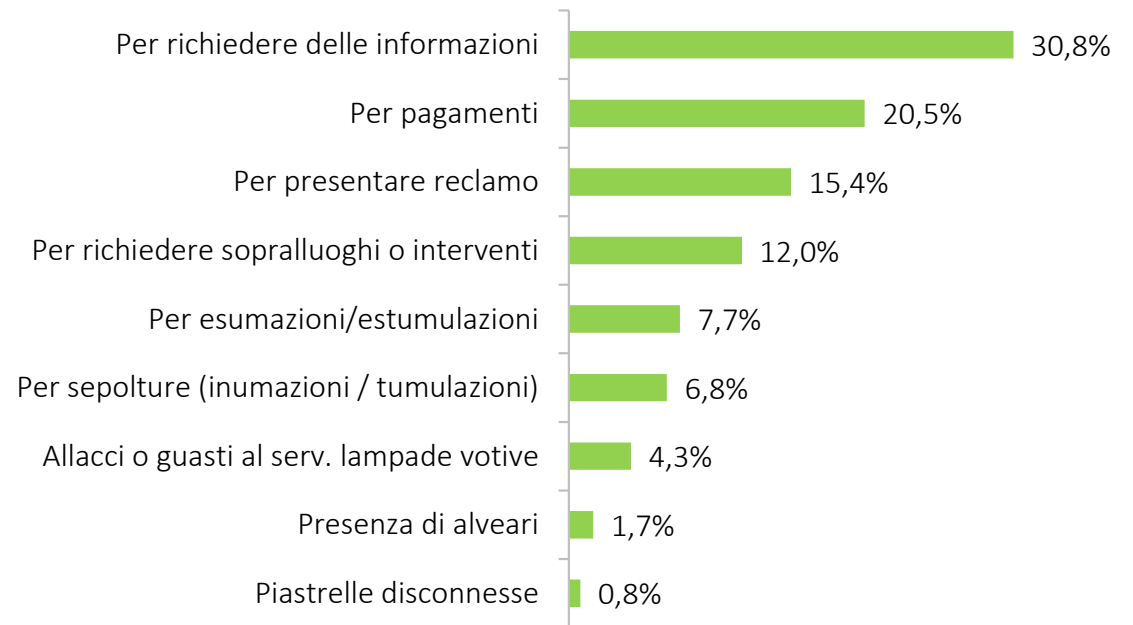


CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?



Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?





2023
GENNAIO



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