

CUSTOMER SATISFACTION AUDIT

novembre '18

Progetto personalizzato per GEST

- Quanto soddisfo i miei clienti?

AGENDA

1.

Obiettivi e impianto della ricerca

2.

Risultati

- Soddisfazione complessiva: CSI e soddisfazione “overall”
- Suddivisione dei clienti per livello di soddisfazione e indicatori di soddisfazione sui singoli fattori
- Mappe delle priorità di intervento
- Gestione dei rifiuti e la pulizia delle strade: principali problemi e aspetti da migliorare
- Canali di contatto con l’operatore
- Leve percepite per incrementare la raccolta differenziata e le rinunce per contenere il costo della bolletta

3.

Executive Summary

4.

Appendice

- Importanza dei fattori di soddisfazione
- Clienti gravemente insoddisfatti
- Confronti con il BICSI

ESIGENZA DI GEST E NOSTRA RISPOSTA



Esigenza di Gest

Nel 2012 Gest ha avviato un processo di “ascolto” della voce dei cittadini per valutare lo standard dei servizi erogati. Con una cadenza indicativamente biennale, è stata realizzata, quest’anno la 4° edizione con l’obiettivo di monitorare i trend delle performance degli operatori coinvolti e valutare cambiamenti di bisogni ed esigenze dell’utenza



Risposta di Cerved MS

Progetto strutturato di Customer Satisfaction con i seguenti obiettivi:

- Individuare le variazioni intervenute sul grado di soddisfazione dei singoli fattori dell’offerta rispetto alla rilevazione del 2016 ed evidenziare il trend lungo le ultime tre rilevazioni (2012-2014-2016);
- Dettagliare informazioni di customer satisfaction per: totale Gest; singoli operatori; singoli comuni
- Collocare i dati di soddisfazione nel contesto nazionale e regionale grazie al confronto con l’indagine Bicsi - Servizio Igiene Ambientale– ed. 2017

TIMING DELL'ATTIVITÀ



UNIVERSO, CAMPIONE

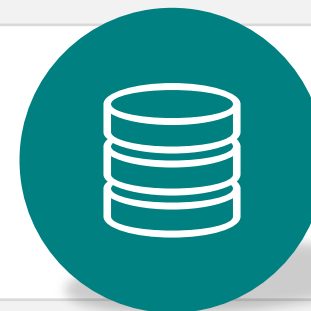
L'universo di riferimento è costituito dalle utenze domestiche servite in 24 comuni gestiti dagli operatori: Gesenu, Ecocave; SIA; TSA.

UNIVERSO UTENZE



CIRCA 159 MILA

CAMPIONE INTERVISTE



1.400

Gesenu - comuni di: Todi, Bastia Umbria, Bettona, Torgiano, Perugia

Ecocave - comuni di : Assisi, Valfabbrica. Nel 2012 era presente il solo comune di Valfabbrica

Sia - comuni di: Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Montecastello di Vibio, San Venanzo

TSA - comuni di: Castiglione del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passigiano sul Trasimeno, Piegara, Tuoro sul Trasimeno

650 Gesenu

230 SIA

100 Ecocave

420 TSA

TEMI TRATTATI



SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA

- Soddisfazione “overall” servizio raccolta rifiuti
- 8 Aspetti raccolta porta a porta/condominiale
- Problemi dell’attuale gestione rifiuti
- Leve per incentivare la differenziazione
- Rinunce per ridurre il costo del servizio



STAZIONI ECOLOGICHE

- Utilizzo e motivi di non utilizzo delle riciclerie
- 4 aspetti di soddisfazione



RELAZIONE CON L’AZIENDA

- Modalità di contatto con operatore ultimi 12 mesi
- Soddisfazione su 5 aspetti di relazione



SERVIZIO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI

- Soddisfazione “overall” servizio pulizia strade e marciapiedi
- Aspetti da migliorare del servizio di pulizia strade e marciapiedi



CUSTOMER SATISFACTION

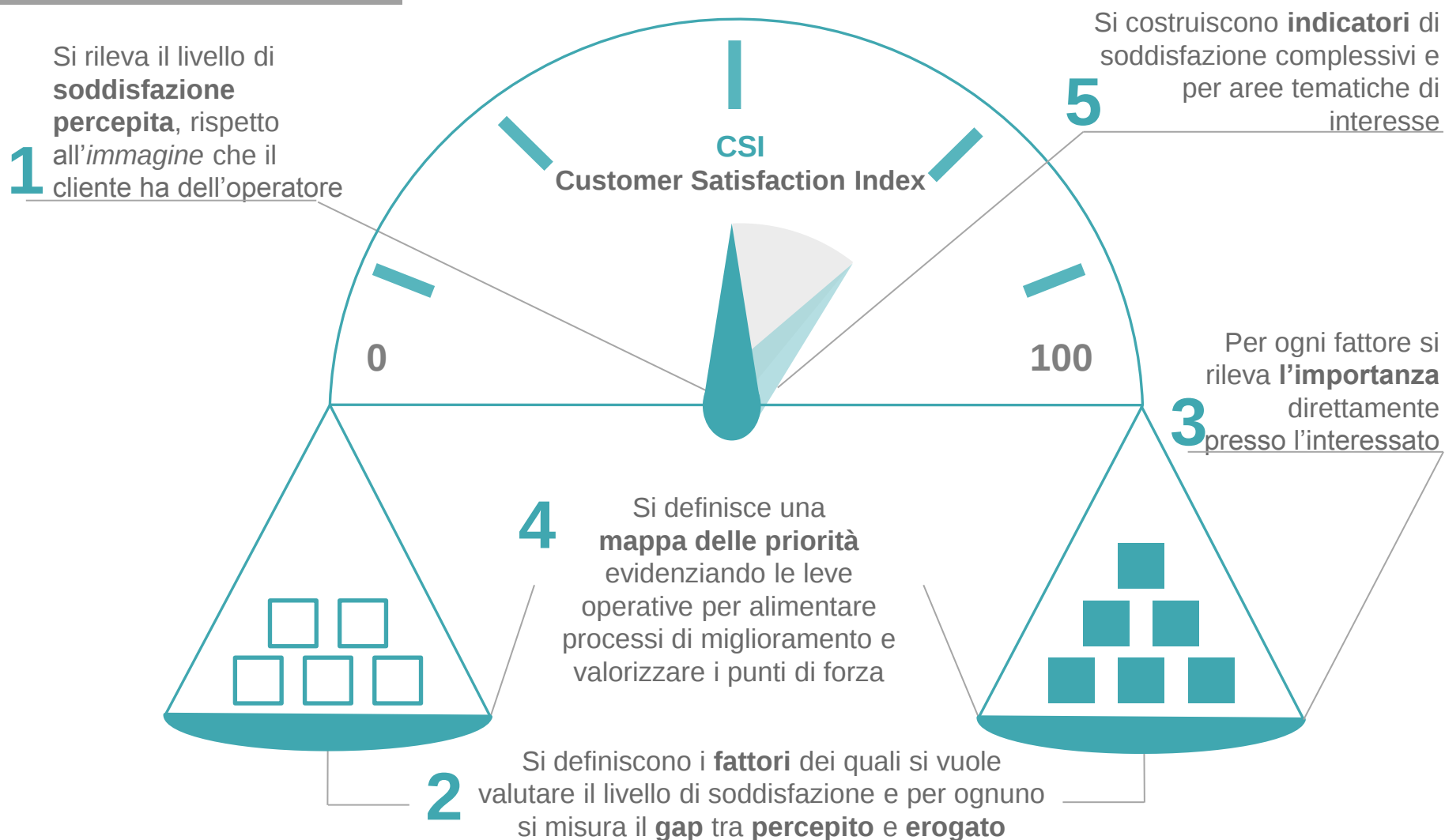
- Verbalizzazioni spontanee sui singoli aspetti

SATISFACTION DRIVERS

18 fattori di soddisfazione su 4 aree tematiche

			
Raccolta rifiuti	Pulizia delle strade	Stazioni ecologiche	Relazione
○ Frequenza della raccolta della CARTA ○ Frequenza della raccolta della PLASTICA ○ Frequenza della raccolta dell'ORGANICO ○ Frequenza della raccolta dell'INDIFFERENZIATO ○ Praticità/facilità d'uso dei contenitori ○ Posizionamento, dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO ○ Chiarezza materiale informativo su separazione e conferimento rifiuti ○ Professionalità e competenza del personale operativo	○ Valutazione complessiva del servizio di pulizia strade e marciapiedi	○ Giorni e orari di apertura ○ Praticità/facilità d'uso dei contenitori ○ Professionalità e competenza del personale ○ Funzionalità del servizio offerto, in termini di rifiuti accettati, modalità e conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	○ Orari di apertura degli uffici ○ Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico ○ Professionalità e competenza del personale a contatto con il pubblico ○ Facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda ○ Efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi

METODOLOGIA DI INDAGINE



LETTURA DELLE INFORMAZIONI

L'elaborazione e l'analisi delle informazioni raccolte è effettuata a livello di:

TOTALE

OPERATORE

- Gesenu
- Ecocave
- SIA
- TSA

TREND

- 2014
- 2016
- 2018

COMUNI

- Assisi
-
- Bastia Umbra
- ...
- Castiglione del Lago
- ...
- Cannara

BICSI (ed. 2017)

- Std nazionali
- Std territoriali

L'allegato statistico rappresenta parte integrante del documento e contiene l'elaborazione di tutte le domande del questionario incrociate con le variabili ritenute di interesse ai fini dell'analisi, anche se non presenti all'interno del report. Contiene ugualmente le verbalizzazioni rilasciate spontaneamente dagli intervistati sui singoli fattori di soddisfazione a supporto dei giudizi espressi*.

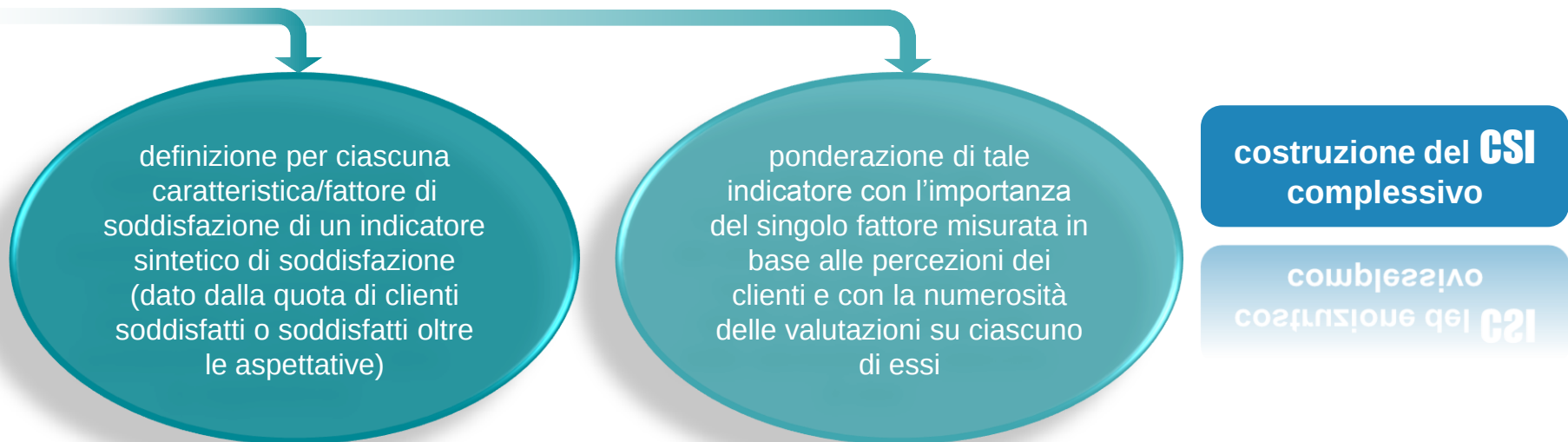
* In quanto commenti spontanei, si tratta di un momento in cui l'intervistato ne "approfitta" per esprimere il suo punto di vista, quand'anche, a volte, questo non sia strettamente e direttamente collegabile all'aspetto sul quale è stato direttamente coinvolto

I RISULTATI

Soddisfazione complessiva: CSI e
soddisfazione “overall”

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal CSI, costruito tramite le seguenti fasi:



Aggregando i giudizi espressi dai clienti sui fattori di soddisfazione, la valutazione complessiva fornita dal **CSI è stata segmentata in due aree:**

- **Prodotto:** include gli 8 fattori inerenti la modalità di raccolta porta a porta, valutati da tutti gli utenti; i 4 fattori inerenti le stazioni ecologiche, valutati da chi ha effettivamente sperimentato il servizio e la valutazione sul servizio di pulizia di strade e marciapiedi espressa da tutti
- **Relazione:** include i 5 fattori inerenti la relazione con l'operatore valutati dai cittadini interessati.
- Per fornire, poi, una visione esclusiva del **servizio porta a porta** e del **servizio reso attraverso le stazioni ecologiche**, sono stati calcolati **due indici separati** che tengono conto, rispettivamente, dei fattori inerenti ciascuna area

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

- L'operatività complessiva percepita di **Gest** si attesta su **buoni livelli**. I singoli operatori sono allineati alla media, con TSA che fa registrare performance superiori, grazie alle valutazioni più positive in area prodotto
- Il servizio offerto dalle **stazioni ecologiche** è il più performante, assieme alla **relazione** con l'azienda
- Gli utenti di **Gesenu** sono **meno soddisfatti** sul servizio di **raccolta porta a porta**
- **Non emergono differenze significative** nella distinzione per utenti che vivono in **condominio** e utenti che vivono in **single abitazioni**

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
CSI Complessivo	88,1	87,1	90,3	89,4	89,9
CSI parziale "Prodotto"	87,9	86,7	90,0	89,0	90,0
CSI parziale "Relazione"	92,5	92,2	96,8	95,9	86,2
CSI parziale "Servizio porta a porta"	89,4	87,8	92,7	91,4	91,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,4	91,9	94,3	93,3	93,0

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

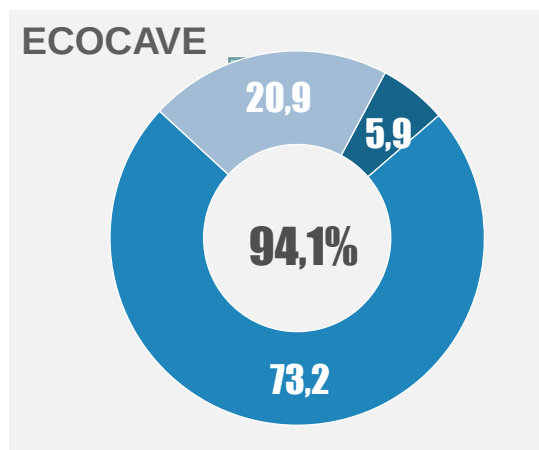
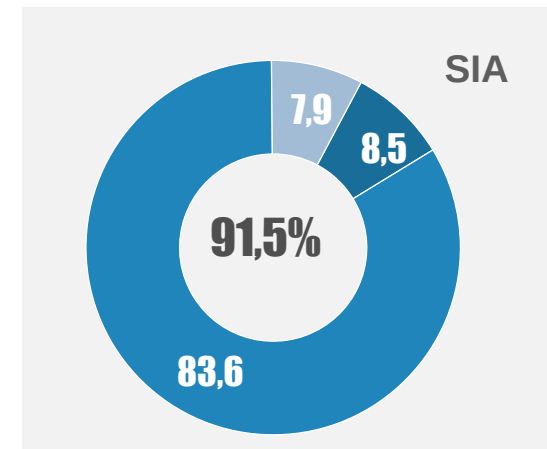
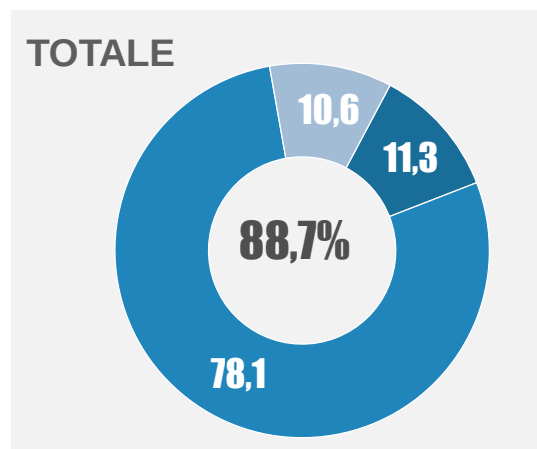
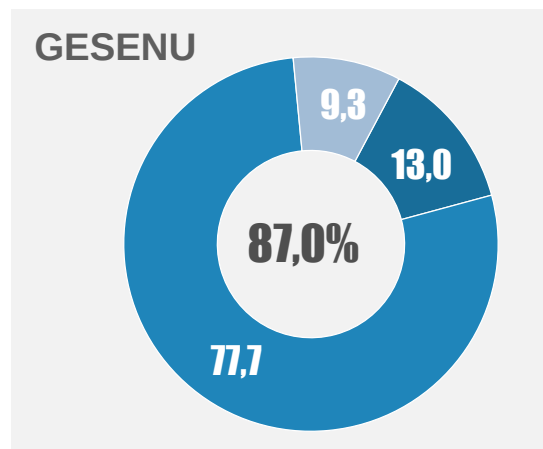
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER OPERATORE

- **Migliora la performance di Gest**, sul servizio di raccolta porta a porta sulla relazione
- A livello di singoli operatori, **trend crescente della soddisfazione** per gli utenti di **Gesenu**, di **Sia**. Per **TSA** calo della soddisfazione in area relazione che presenta un indicatore complessivo inferiore a 90/100

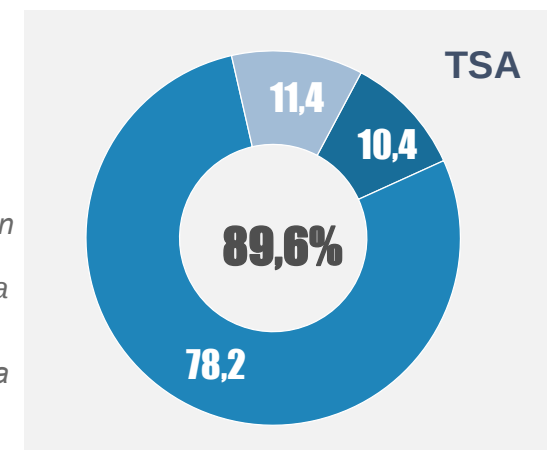
	TOTALE			GESENU			ECOCAVE			SIA			TSA		
	2018	2016	2014	2018	2016	2014	2018	2016	2014	2018	2016	2014	2018	2016	2014
CSI Complessivo	88,1	85,9	87,6	87,1	84,2	86,3	90,3	88,3	85,9	89,4	86,6	85,9	89,9	89,1	89,4
CSI parziale "Prodotto"	87,9	85,8	87,5	86,7	84,1	86,2	90,0	88,6	85,5	89,0	86,4	85,5	90,0	88,8	89,3
CSI parziale "Relazione"	92,5	87,7	90,5	92,2	85,9	90,0	96,8	79,9	94,9	95,9	92,7	94,9	86,2	97,2	91,5
CSI parziale "Servizio porta a porta"	89,4	87,1	89,6	87,8	85,2	86,8	92,7	89,2	88,1	91,4	88,0	88,1	91,6	90,8	92,1
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,4	91,5	92,6	91,9	90,2	94,3	94,3	95,2	88,1	93,3	93,5	88,1	93,0	91,9	92,8

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA “OVERALL” DEL SERVIZIO PORTA A PORTA



- La valutazione “overall” è direttamente rilevata con la domanda: “Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta Lei ritiene che sia peggiore, uguale o migliore alle sue aspettative?”.
- La soddisfazione complessiva, “overall”, evidenzia la somma di coloro che rispondono “uguale” oppure “migliore” rispetto alle aspettative.



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA “OVERALL” DEL SERVIZIO PORTA A PORTA: TREND PER OPERATORE

Rimane stabile la soddisfazione complessiva verso il servizio di raccolta porta a porta, che riflette tra l'altro l'immagine che i quattro operatori godono presso la propria utenza. In linea il dato, a livello complessivo, con il CSI del servizio porta a porta (89,4/100)

	2018	2016	2014
TOTALE	88,7	90,4	91,5
 GESENU	87,0	89,3	87,1
 ECOCAVE	94,1	92,9	89,5
 SIA	91,5	91,1	93,2
 TSA	89,6	91,8	93,3

% totale clienti

I RISULTATI

Suddivisione dei clienti per livello di
soddisfazione e indicatori di soddisfazione sui
singoli fattori

CLIENTI INSODDISFATTI, SODDISFATTI E DELIZIATI

L'analisi di Customer Satisfaction rileva il livello di soddisfazione espresso in merito a ciascun fattore su una scala a 3 (il servizio percepito è peggiore, uguale o migliore rispetto alle proprie aspettative) che permette di distinguere i clienti in analisi in tre gruppi, più precisamente in:



DELIZIATI

*percepiscono il fattore in analisi **migliore** rispetto a quanto si aspettavano*



SODDISFATTI

*percepiscono il fattore in analisi **uguale** a quanto si aspettavano*



INSODDISFATTI

*percepiscono il fattore in analisi **peggiore** rispetto a quanto si aspettavano*

Nelle pagine seguenti vengono evidenziate le principali caratteristiche emerse dall'analisi degli elementi di insoddisfazione/soddisfazione/delizia sulle diverse categorie di fattori.

I clienti che hanno dichiarato la loro insoddisfazione oppure un grado di soddisfazione superiore alle proprie aspettative per ciascun fattore hanno potuto esprimere attraverso commenti le cause della loro soddisfazione o insoddisfazione.*

Il testo integrale di questi commenti viene pubblicato in allegato al report e costituisce uno strumento valido per una migliore comprensione delle valutazioni espresse dai clienti.

** In quanto commenti spontanei, si tratta di un momento in cui l'intervistato ne "approfitta" per esprimere il suo punto di vista, quand'anche, a volte, questo non sia strettamente e direttamente collegabile all'aspetto sul quale è stato direttamente coinvolto*

CLIENTI INSODDISFATTI, SODDISFATTI E DELIZIATI

	TOTALE			OPERATORE					
	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati
SERVIZIO PORTA A PORTA									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	8,7	84,2	7,1	10,4	83,2	6,4	3,0	88,7	8,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	12,3	80,6	7,1	15,2	77,9	6,9	5,1	86,1	8,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	14,0	78,6	7,4	17,3	77,0	5,7	6,2	83,2	10,6
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	13,8	79,9	6,3	15,8	78,3	5,9	12,4	77,5	10,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	9,1	83,2	7,6	8,6	84,1	7,3	15,0	76,3	8,7
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	10,7	82,6	6,7	12,9	80,7	6,3	3,2	89,7	7,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	9,2	81,7	9,2	9,3	82,9	7,8	7,7	79,1	13,1
La professionalità e competenza del personale operativo	7,0	85,2	7,8	7,7	84,7	7,5	7,1	83,1	9,8
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	34,4	57,7	7,9	32,9	59,6	7,5	45,1	46,2	8,6
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	12,2	82,9	4,9	15,1	82,1	2,8	8,9	83,6	7,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	6,6	85,1	8,3	7,0	87,0	6,0	3,9	83,8	12,3
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	5,6	85,1	9,4	5,7	86,9	7,4	4,5	78,8	16,7
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	6,0	84,9	9,1	5,0	88,4	6,6	5,2	79,8	15,0
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	5,4	90,5	4,1	5,8	91,3	2,9	0,0	83,3	16,7
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	1,9	85,3	12,8	2,0	87,2	10,8	0,0	83,3	16,7
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	3,9	84,6	11,5	4,4	86,0	9,5	0,0	85,7	14,3
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	11,6	84,5	3,9	14,0	84,3	1,7	0,0	87,5	12,5
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	15,0	73,6	11,4	14,3	74,4	11,3	12,5	75,0	12,5

% totale clienti

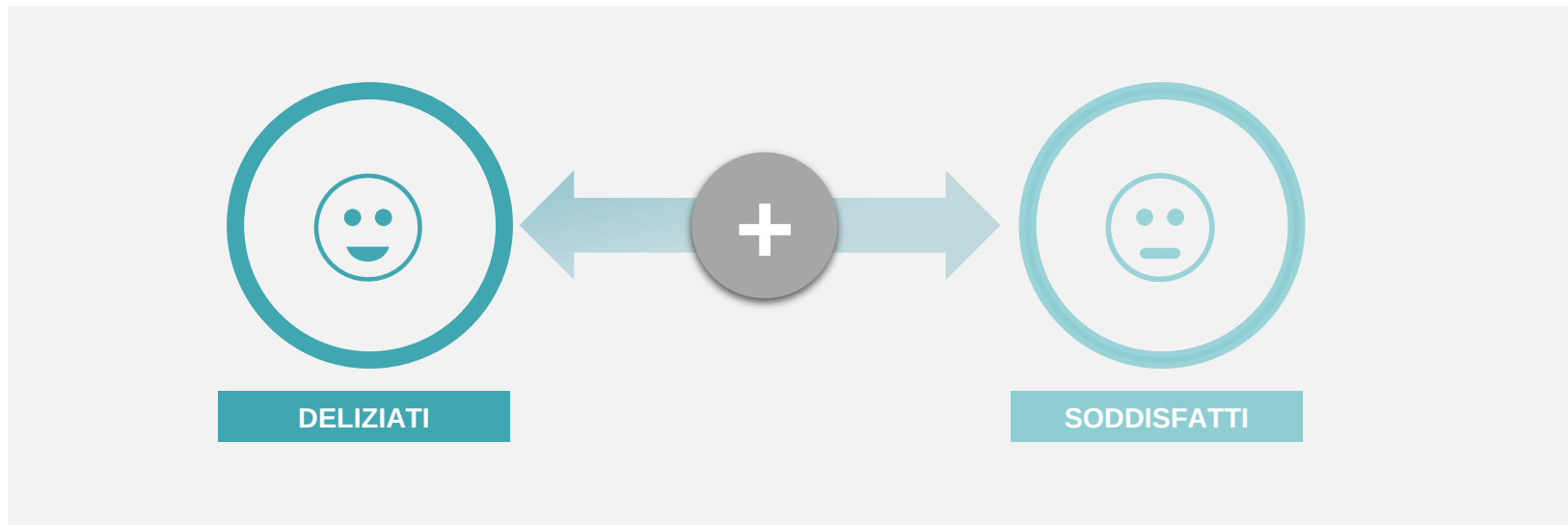
Nella sezione "relazione" Ecocave presenta una bassa numerosità di rispondenti

CLIENTI INSODDISFATTI, SODDISFATTI E DELIZIATI

	OPERATORE					
	SIA			TSA		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	8,4	85,2	6,5	6,0	84,7	9,3
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	10,0	84,8	5,2	7,6	83,9	8,5
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	11,1	80,1	8,8	8,9	80,6	10,5
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	11,5	84,0	4,5	9,6	83,4	7,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	6,6	85,4	8,0	10,0	82,2	7,8
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	7,9	85,2	6,9	8,8	83,6	7,6
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	7,7	82,2	10,2	10,5	78,6	10,9
La professionalità e competenza del personale operativo	5,2	87,9	6,8	5,9	85,7	8,3
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	39,3	50,5	10,2	31,3	61,3	7,4
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	12,0	81,4	6,5	5,8	85,3	9,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,2	92,3	5,5	8,4	77,2	14,4
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	7,2	84,4	8,3	5,1	83,2	11,7
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	6,7	86,0	7,3	8,7	77,2	14,1
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	4,9	90,9	4,2	6,8	87,1	6,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	0,0	85,6	14,4	5,5	67,8	26,7
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	87,6	12,4	8,2	64,4	27,4
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	2,7	93,7	3,6	19,2	66,8	14,0
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	12,9	79,5	7,6	26,5	56,9	16,6

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI

- Questo indicatore evidenzia sinteticamente **quanti clienti sono soddisfatti relativamente ad un determinato fattore di soddisfazione.**
- È perciò costruito prendendo in considerazione la quota di clienti che si collocano nella posizione “uguale rispetto a quanto mi aspettavo” o nella posizione “migliore rispetto a quanto mi aspettavo”.



CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER OPERATORE

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
SERVIZIO PORTA A PORTA					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,3	89,6	97,0	91,6	94,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	87,7	84,8	94,9	90,0	92,4
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	86,0	82,7	93,8	88,9	91,1
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	86,2	84,2	87,6	88,5	90,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,9	91,4	85,0	93,4	90,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	89,3	87,1	96,8	92,1	91,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	90,8	90,7	92,3	92,3	89,5
La professionalità e competenza del personale operativo	93,0	92,3	92,9	94,8	94,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,6	67,1	54,9	60,7	68,7
STAZIONI ECOLOGICHE					
I giorni e orari di apertura	87,8	84,9	91,1	88,0	94,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	93,4	93,0	96,1	97,8	91,6
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	94,4	94,3	95,5	92,8	94,9
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	94,0	95,0	94,8	93,3	91,3
RELAZIONE					
Gli orari di apertura degli uffici	94,6	94,2	100,0	95,1	93,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	98,1	98,0	100,0	100,0	94,5
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	96,1	95,6	100,0	100,0	91,8
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	88,4	86,0	100,0	97,3	80,8
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	85,0	85,7	87,5	87,1	73,5

% totale clienti

Nella sezione "relazione" Ecocave presenta una bassa numerosità di rispondenti

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER OPERATORE

	OPERATORE								
	TOTALE			GESENU			ECOCAVE		
	2018	2016	2014	2018	2016	2014	2018	2016	2014
SERVIZIO PORTA A PORTA									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,3	91,4	90,7	89,6	89,9	86,9	97,0	96,7	92,3
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	87,7	84,5	87,6	84,8	79,6	83,6	94,9	94,7	87,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	86,0	81,1	87,1	82,7	76,3	77,3	93,8	86,2	81,6
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	86,2	83,5	87,7	84,2	80,7	83,8	87,6	81,2	82,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,9	91,6	90,9	91,4	94,3	92,1	85,0	86,6	85,1
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	89,3	84,6	88,1	87,1	81,9	85,5	96,8	87,1	86,4
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	90,8	85,8	90,1	90,7	83,5	91,2	92,3	85,5	94,7
La professionalità e competenza del personale operativo	93,0	94,4	95,2	92,3	94,9	94,8	92,9	95,0	96,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,6	61,3	59,2	67,1	61,3	60,2	54,9	66,6	60,0
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	87,8	86,1	88,0	84,9	83,6	89,4	91,1	87,1	84,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	93,4	92,5	94,4	93,0	90,5	94,6	96,1	94,9	88,2
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	94,4	93,6	95,7	94,3	93,5	98,4	95,5	97,4	91,2
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	94,0	93,3	92,3	95,0	92,8	94,5	94,8	99,5	89,0
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	94,6	81,1	93,3	94,2	74,7	95,0	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	98,1	95,1	94,2	98,0	95,4	95,8	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	96,1	93,0	89,3	95,6	93,0	90,4	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	88,4	74,2	91,1	86,0	66,4	82,7	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	85,0	89,6	84,4	85,7	90,2	84,5	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER OPERATORE

	OPERATORE					
	SIA			TSA		
	2018	2016	2014	2018	2016	2014
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,6	89,6	85,7	94,0	94,3	95,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	90,0	84,2	82,7	92,4	93,6	92,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	88,9	83,8	88,4	91,1	89,4	93,3
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	88,5	85,3	84,2	90,4	90,7	93,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	93,4	90,8	93,5	90,0	87,2	90,5
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	92,1	87,4	91,2	91,2	88,6	88,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	92,3	89,3	88,8	89,5	89,2	89,0
La professionalità e competenza del personale operativo	94,8	93,7	95,3	94,1	93,4	95,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	60,7	56,8	58,8	68,7	62,1	58,6
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	88,0	88,4	86,5	94,2	89,9	88,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	97,8	97,4	96,3	91,6	93,7	95,1
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,8	96,6	95,0	94,9	91,0	95,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	93,3	91,2	93,5	91,3	92,9	91,5
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	95,1	91,7	95,0	93,2	100,0	93,5
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	100,0	92,7	87,9	94,5	100,0	94,7
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	82,9	91,8	100,0	94,7
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	97,3	100,0	100,0	80,8	89,1	89,4
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	87,1	81,2	75,1	73,5	94,1	85,3

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

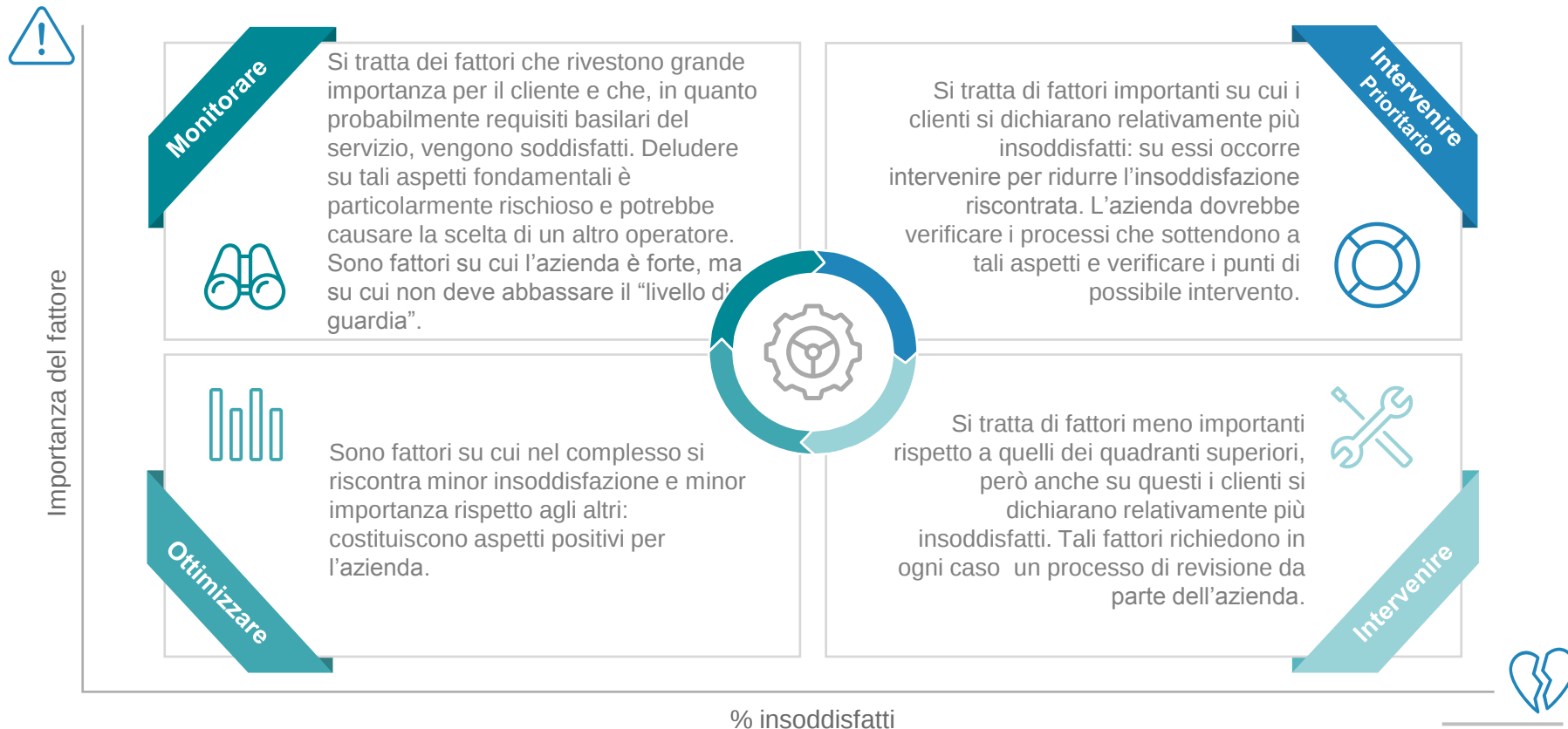
In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

I RISULTATI

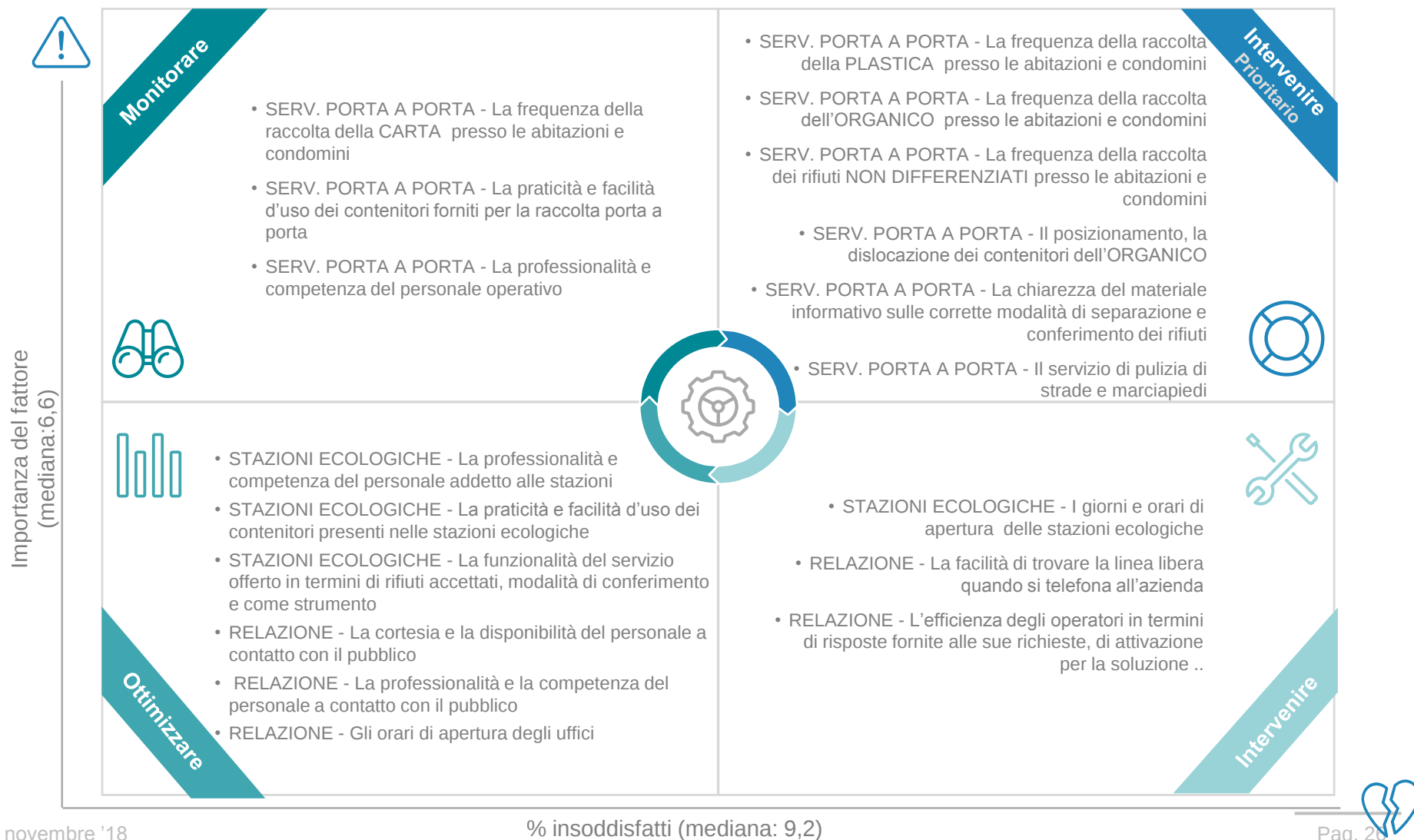
Mappe delle priorità di intervento

MAPPA DELLA PRIORITÀ DI INTERVENTO

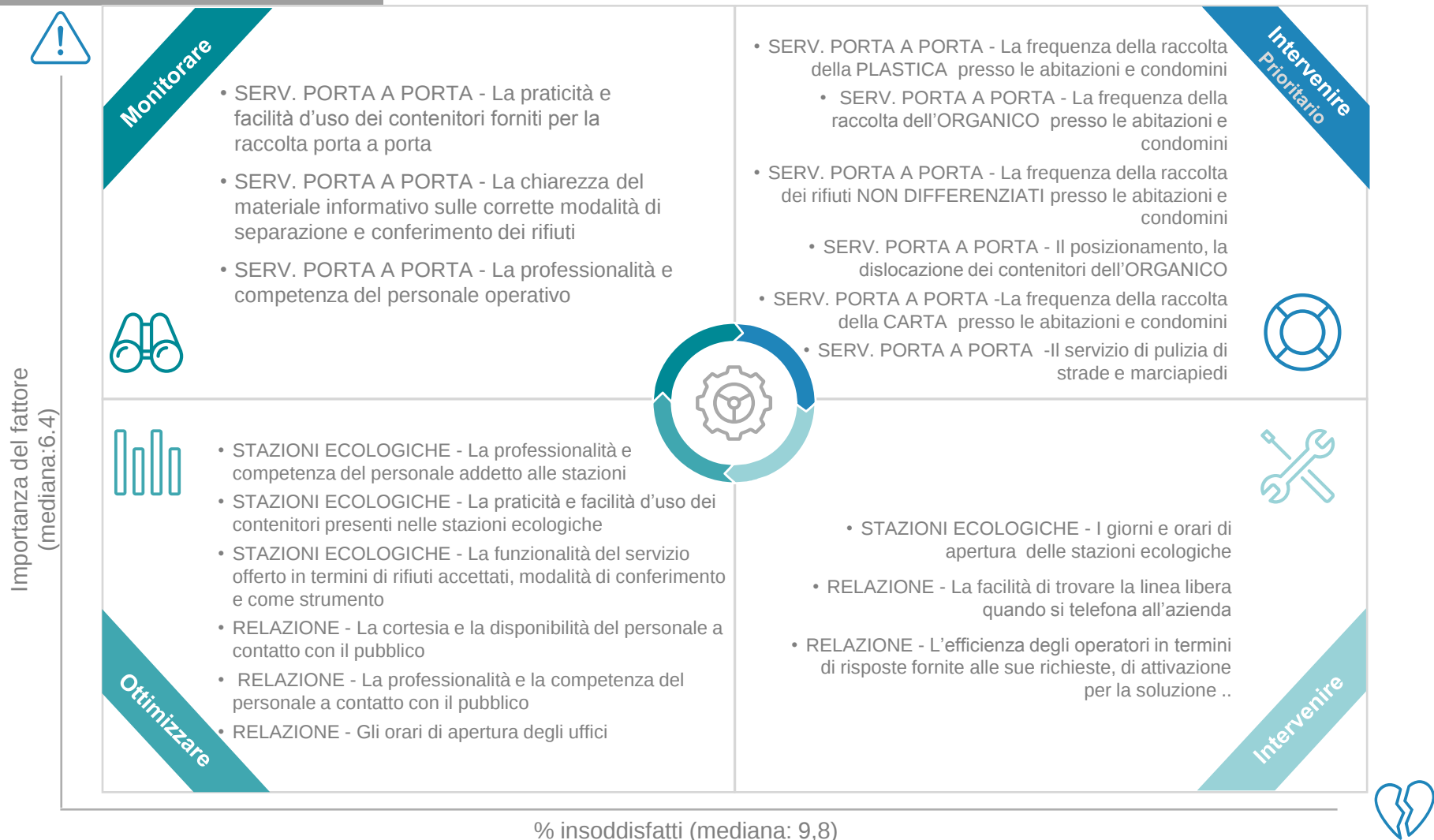
- La mappa delle priorità di intervento offre una visione di sintesi delle performance dell'azienda consentendo di trarre indicazioni operative sui fattori di soddisfazione che richiedono un intervento migliorativo, essendo alto il livello di insoddisfazione ed essendo contemporaneamente aspetti importanti per i clienti.
- L'asse delle ordinate rappresenta l'impatto del fattore sulla "performance" globale dell'azienda e l'asse delle ascisse rappresenta l'indicatore di insoddisfazione (percentuale di clienti insoddisfatti).
- Nella mappa, le priorità di intervento si collocano nei due quadranti di destra (maggiore insoddisfazione), con una sottolineatura particolare per i fattori collocati in alto (maggiore impatto).



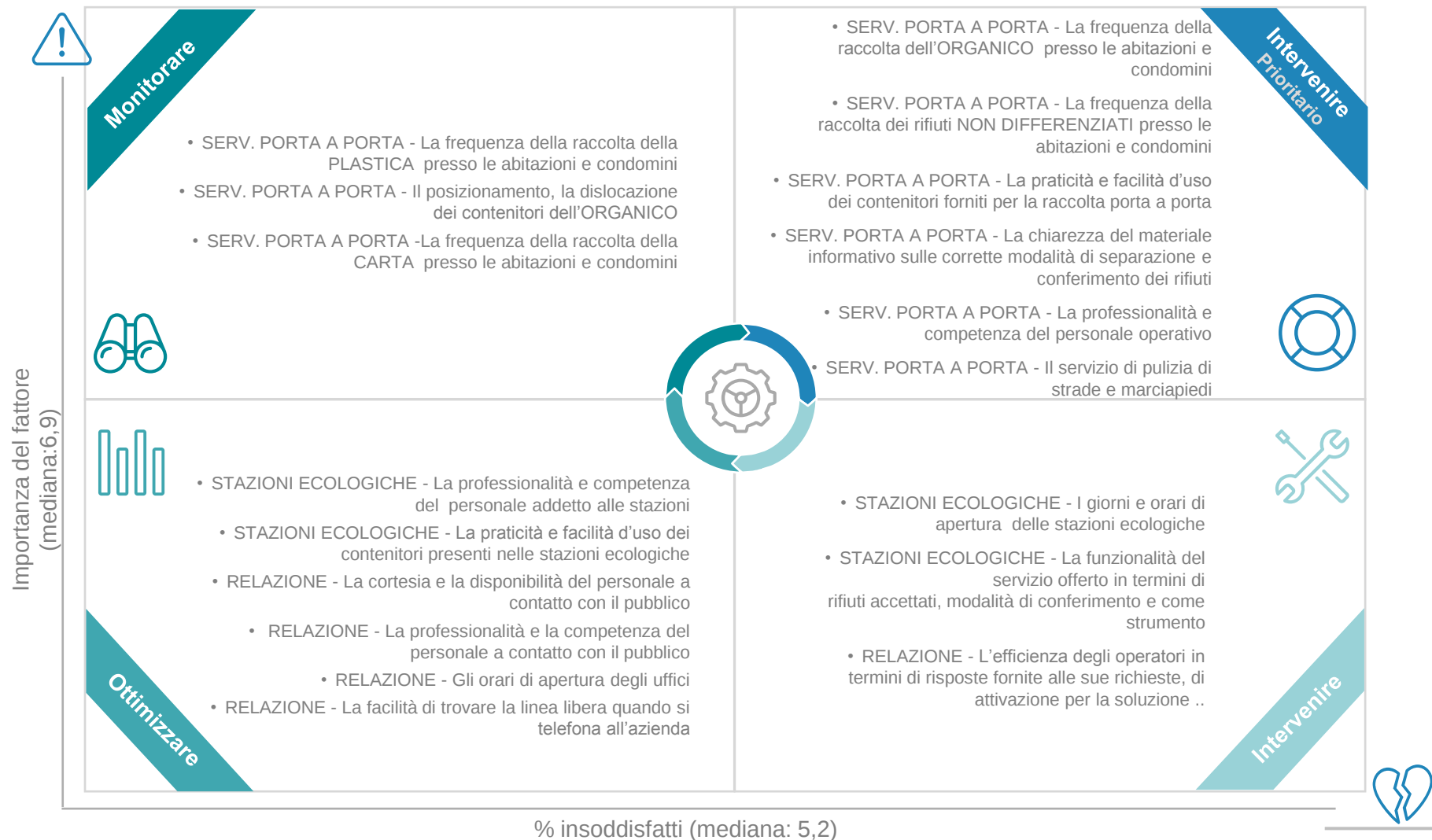
MAPPA DELLA PRIORITÀ DI INTERVENTO: TOTALE GEST



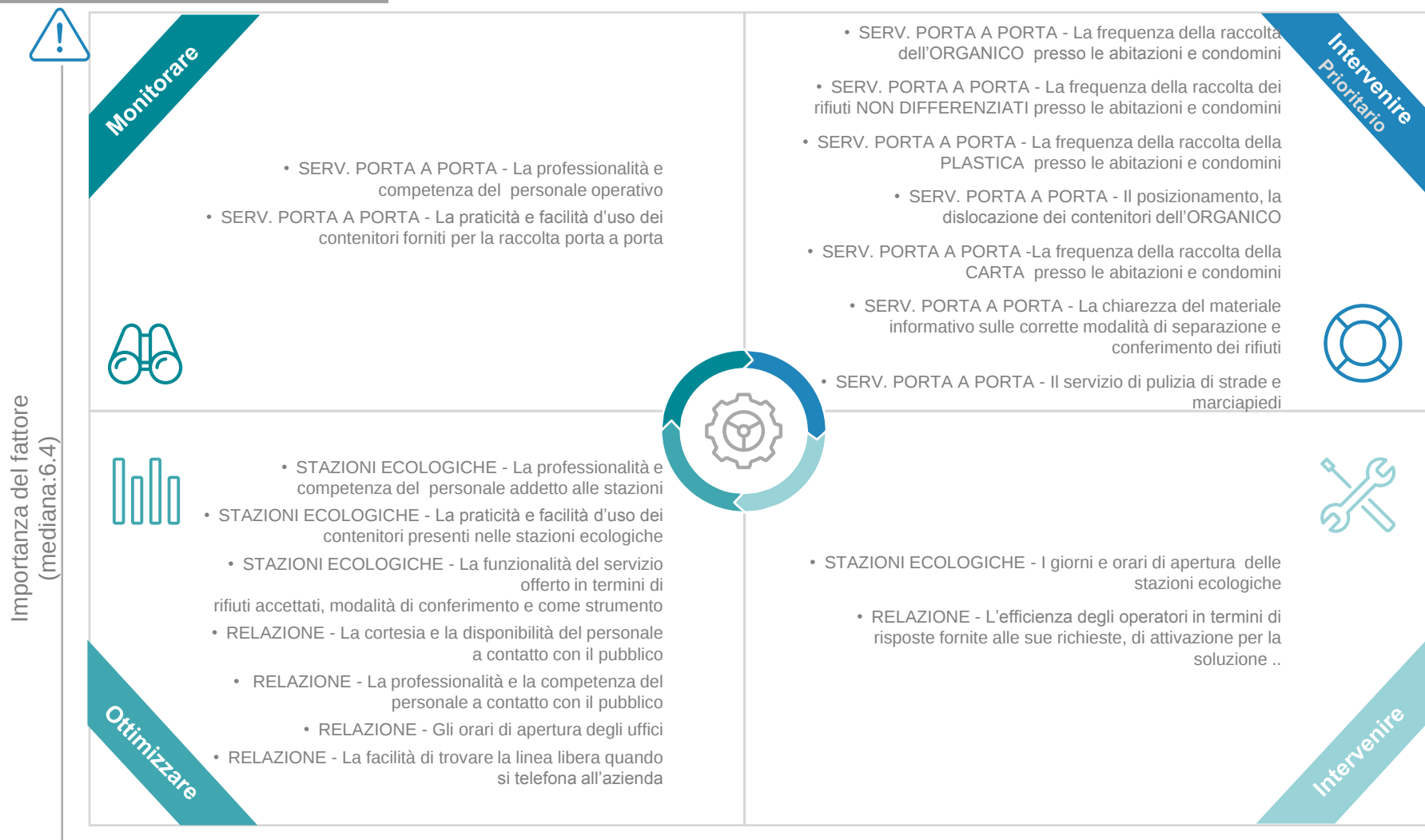
MAPPA DELLA PRIORITÀ DI INTERVENTO: GESENU



MAPPA DELLA PRIORITÀ DI INTERVENTO: ECOCAVE



MAPPA DELLA PRIORITÀ DI INTERVENTO: SIA



MAPPA DELLA PRIORITÀ DI INTERVENTO: TSA

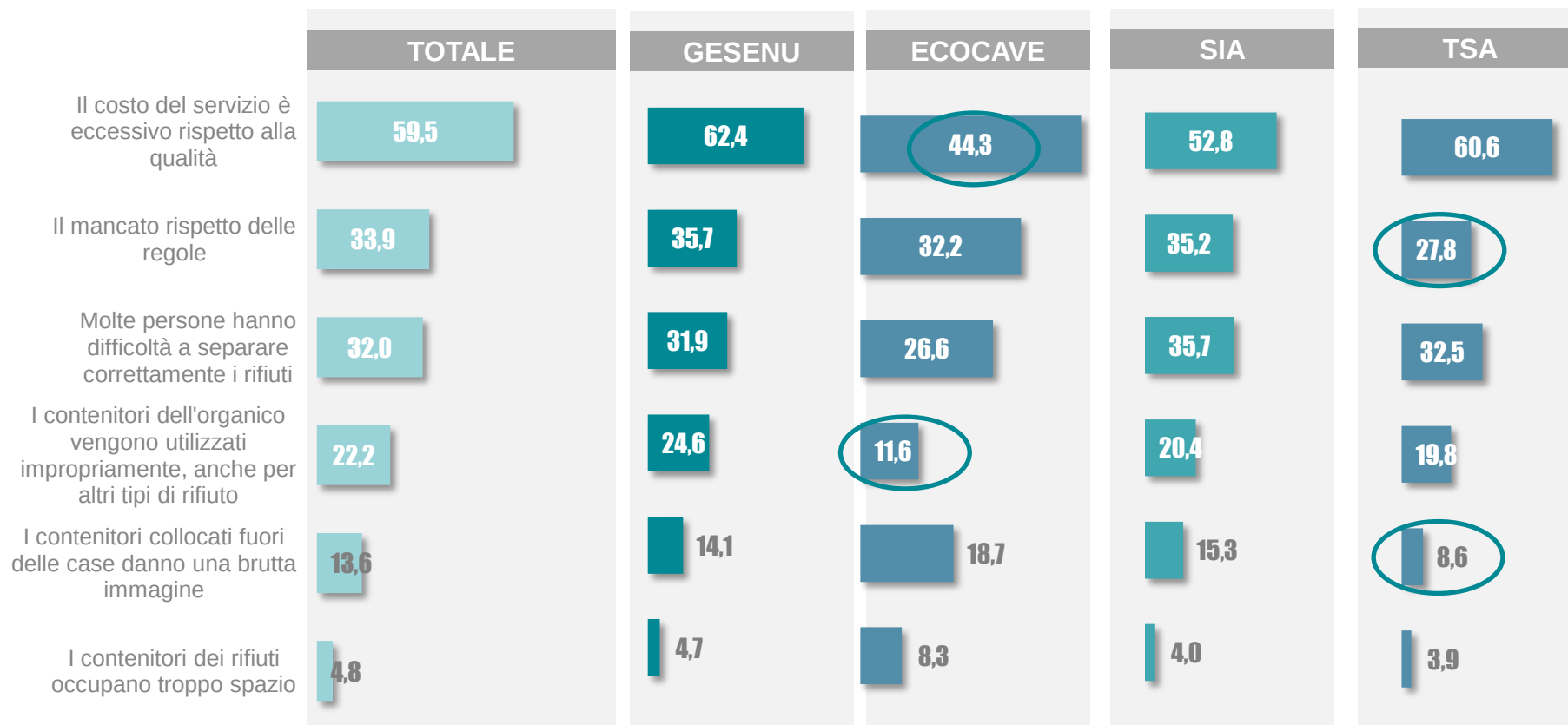


I RISULTATI

Gestione dei rifiuti e pulizia delle strade:
principali problemi e aspetti da migliorare

PROBLEMATICHE LEGATE ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI

“Secondo lei, quali sono i principali problemi dell’attuale gestione dei rifiuti?”



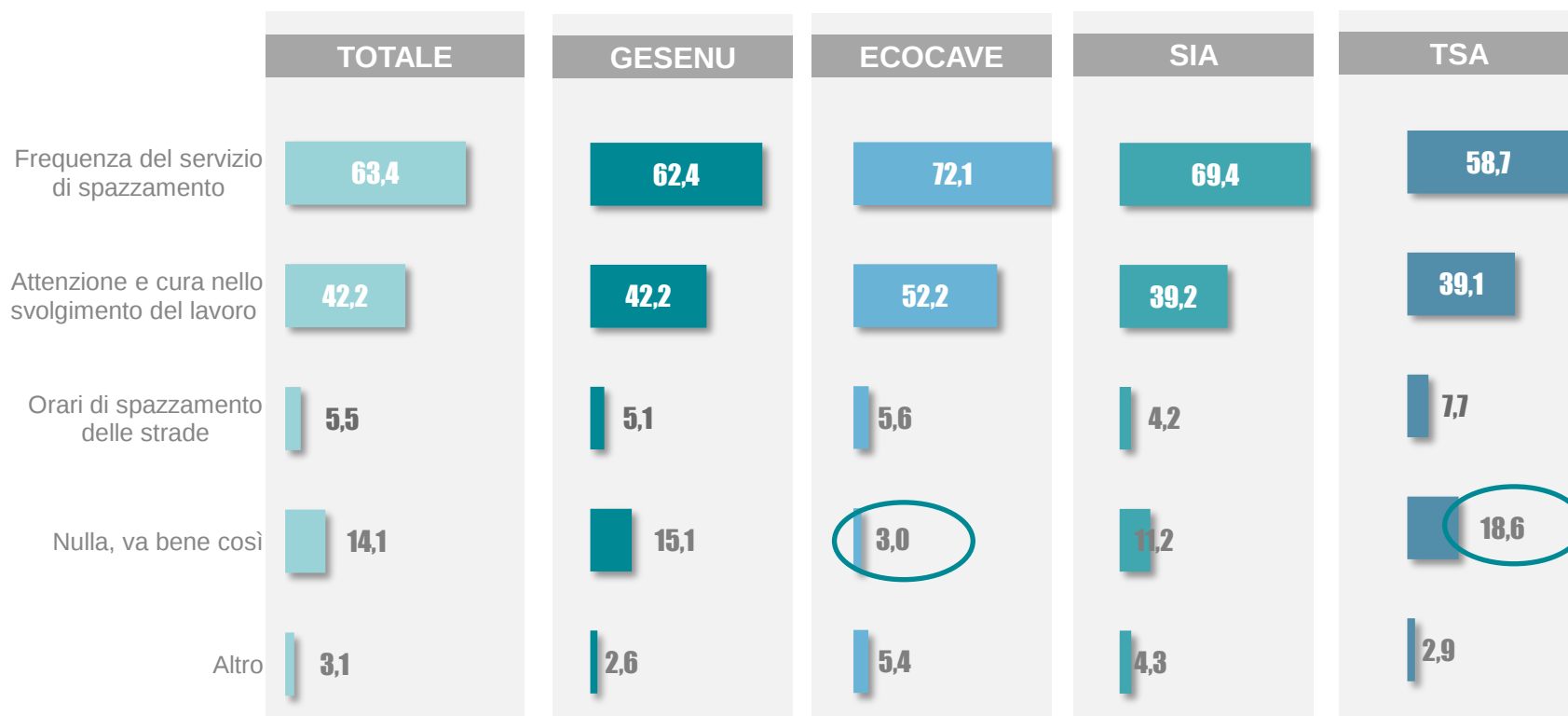
Rimane al primo posto, in linea rispetto a due anni fa, la considerazione sul costo eccessivo. Diminuisce la percezione di difficoltà nel separare correttamente i rifiuti (si passa dal 43% al 32%). In aumento il problema del mancato rispetto delle regole (dal 28% al 34%). Vengono segnalati anche l'aumento del numero dei contenitori, una maggior frequenza dello svuotamento, aumentarne le dimensioni

% totale clienti

Con un cerchio vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

ASPETTI DA MIGLIORARE DEL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

“Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?”



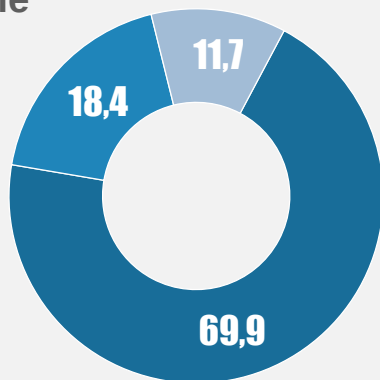
La frequenza del servizio si conferma la prima necessità ovunque, seguita dal comportamento del personale che presta attenzione e cura in ciò che fa. Circa 1 cittadino su dieci non intravede elementi specifici di miglioramento

% clienti che giudicano peggiore o in linea il servizio di pulizia di strade e marciapiedi
Con un cerchio vengono evidenziate le differenze rispetto al Totale

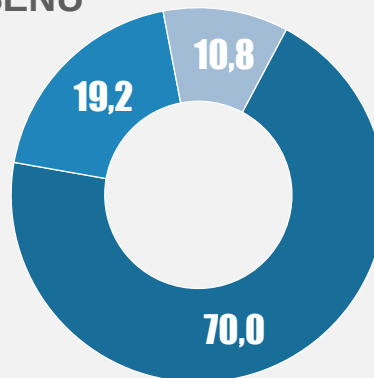
VISIBILITÀ DEL PERSONALE SUL TERRITORIO

“Considerando sia il servizio di raccolta rifiuti, sia il servizio di spazzamento delle strade, ritiene che il personale sia adeguatamente presente sul territorio, visibile per il lavoro che svolge?”

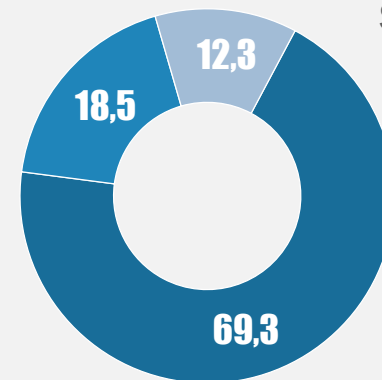
Totale



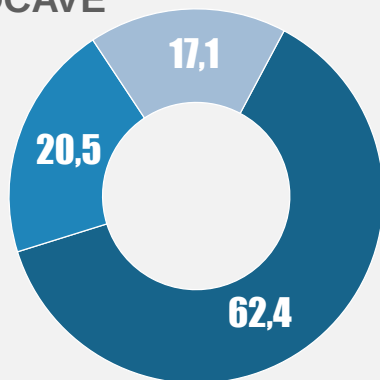
GESENU



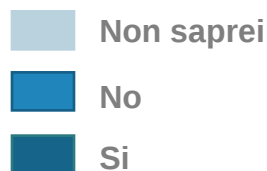
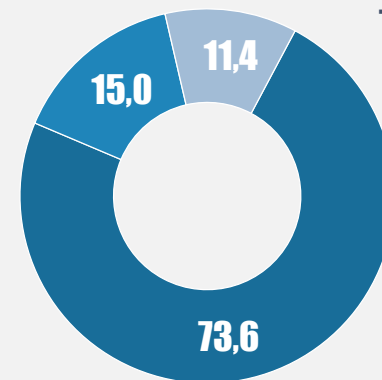
SIA



ECOCAVE



TSA



Positivo il riscontro sulla visibilità del personale sul territorio, in aumento rispetto al 2016 (70% sul totale vs. il 61%). In particolare, il miglioramento è percepito dall'utenza di Gesenu (70% vs. 56%), ma anche di SIA (69% vs. 61%) e TSA (74% vs. 68%)

CANALI DI CONTATTO CON L'OPERATORE

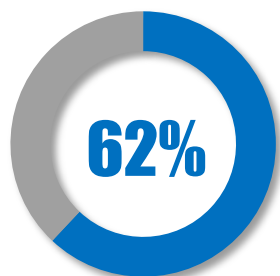
CONTATTO CON L'OPERATORE

“Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contato dall'azienda tramite:”

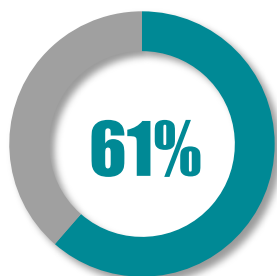
	TOTALE	GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Hanno contattato/sono stati contattati	13,7	16,6	11,4	12,8	6,1
CANALI:	14,5	17,1	0,0	4,4	13,6
- visita presso gli sportelli/uffici	43,5	45,3	22,2	56,4	28,9
- numero Verde/Call center	3,3	4,6	0,0	0,0	0,0
- Whatsapp	35,2	29,3	77,8	37,9	44,4
- contatto telefonico con gli uffici	2,8	3,0	0,0	4,4	2,2
- visita presso il suo domicilio dei comunicatori/agenti dell'azienda	2,2	1,9	0,0	0,0	10,2
- tramite lettera/fax	6,2	7,0	0,0	0,0	13,0
- Inviando mail					

STAZIONI ECOLOGICHE

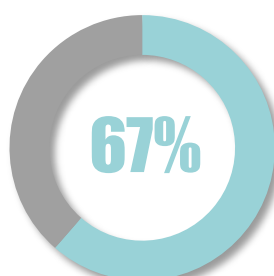
"Lei ha avuto modo di utilizzare questo servizio?" (%si)



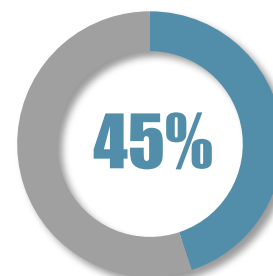
TOTALE



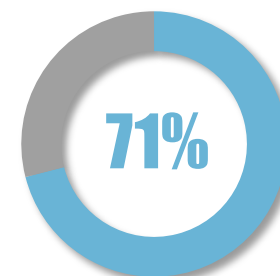
GESENU



ECOCAVE



SIA



TSA

"Per quali motivi non lo utilizza?"

Utilizzo già il porta a porta **50,5%**



50,5%

51,5%

47,3%

45,9%

54,0%

Sono troppo lontane da casa **19,9%**



19,9%

18,6%

19,4%

27,8%

15,5%

Non ne ho avuto bisogno **12,9%**



12,9%

13,8%

23,2%

7,3%

10,4%

Va altra persona **8,9%**



8,9%

8,8%

3,9%

7,9%

13,7%

Chiama per il ritiro **1,7%**



1,7%

1,3%

0,0%

3,7%

2,0%

Incentivi insuff.ti **1,5%**



1,5%

2,0%

0,0%

0,9%

0,8%

Chiusa **1,5%**



1,5%

2,0%

0,0%

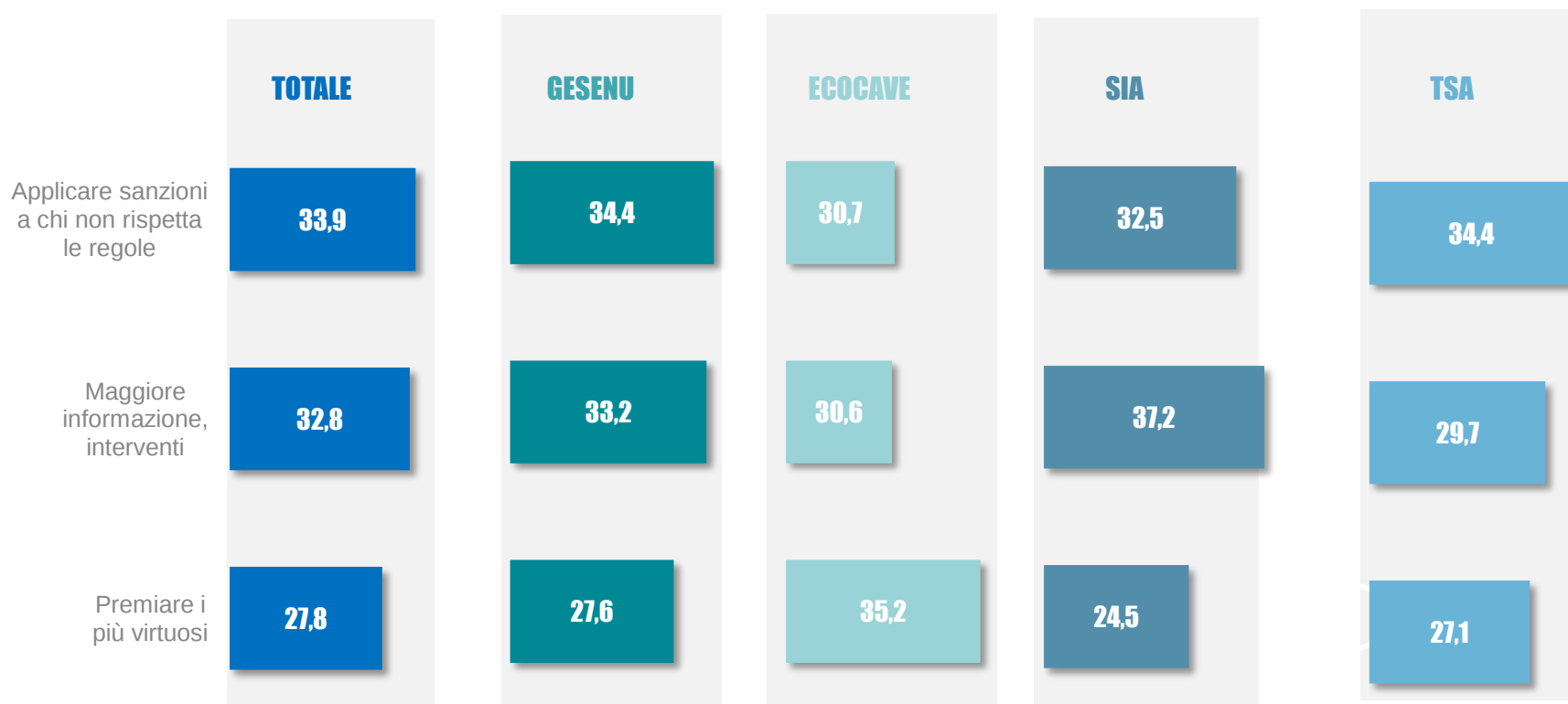
0,0%

1,6%

LEVE PERCEPITE PER INCREMENTARE LA
RACCOLTA DIFFERENZIATA E LE RINUNCE
PER CONTENERE IL COSTO DELLA
BOLLETTA

PRIORITÀ PER INCREMENTARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

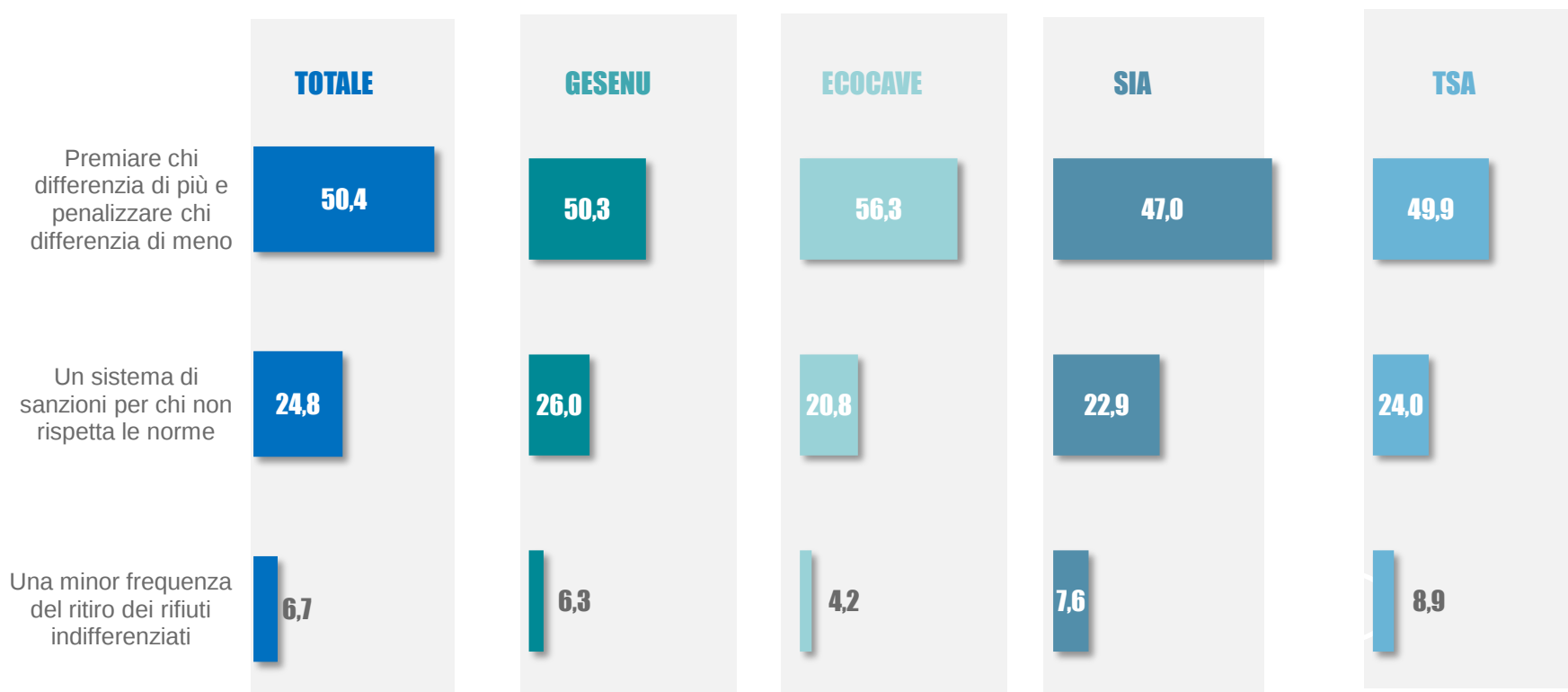
“Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace:”



Rispetto a due anni fa, cresce la quota di cittadini che crede nel potere delle sanzioni per motivare alla raccolta differenziata (34% vs. 30%), a scapito di coloro che ritengono l'informazione, l'organizzazione di eventi, tavole rotonde leve per l'“educazione” della cittadinanza (33% vs. 38% di due anni fa)

LEVE PER RIDURRE IL COSTO DELLA BOLLETTA

“Per avere un risparmio sul costo che sostiene per il servizio di raccolta rifiuti accetterebbe:”

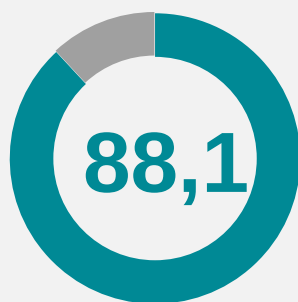


Al primo posto, anche se in calo rispetto a due anni fa, l'indicazione di ridurre il costo della bolletta per chi differenzia di più. In leggero aumento chi segnala una minor frequenza del ritiro dei rifiuti differenziati ed in aumento chi dice “va bene così”.

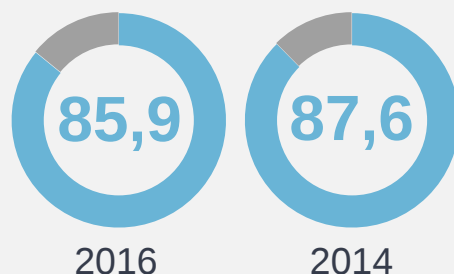
EXECUTIVE SUMMARY

EXECUTIVE SUMMARY

CSI GEST 2017



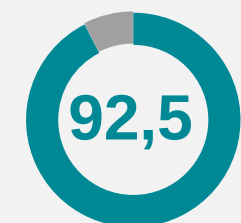
Anni precedenti



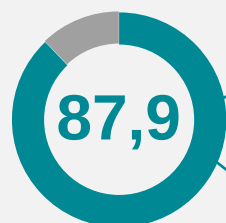
Trend crescente delle performance di Gest, grazie a miglioramenti percepiti sulla raccolta porta a porta e sulla relazione.

In crescita la soddisfazione degli utenti di Gesenu, di Sia. Stabile l'indicatore complessivo per TSA, così come quello di Ecocave.

MACRO FATTORI DI SODDISFAZIONE



CSI RELAZIONE



CSI PRODOTTO/
SERVIZIO

SERVIZIO PORTA
A PORTA

89,4

STAZIONI
ECOLOGICHE

92,4

PULIZIA DI STRADE
A MARCIAPIEDI

65,6

Il servizio offerto dalle **stazioni ecologiche** è il più performante, assieme alla **relazione** con l'Azienda

Gli utenti di **Gesenu** sono meno soddisfatti rispetto alla media sul servizio di raccolta porta a porta

La **pulizia di strade e marciapiedi**, quand'anche rimanga l'aspetto più insoddisfacente, raccoglie maggiori consensi rispetto a due anni fa, a livello di totale utenza e per Gesenu

EXECUTIVE SUMMARY

SINGOLI FATTORI DELL'OFFERTA



A livello complessivo, **l'insoddisfazione supera il 10%** sulla **frequenza di raccolta di plastica, organico, indifferenziato e sul posizionamento/dislocazione dei contenitori dell'organico**. La **pulizia di strade e marciapiedi** rimane un aspetto molto deludente (oltre un terzo).

Sugli stessi aspetti si osserva comunque un miglioramento di performance dell'Azienda

In ambito **stazioni ecologiche**, i **giorni e orari di apertura** sono l'aspetto più deludente; in tema relazione con l'operatore **l'accessibilità telefonica (anche se aumenta la soddisfazione) e il problem solving**

L'analisi delle **mappe delle priorità di intervento**, segnala degli **elementi comuni o molto diffusi** fra i quattro operatori: **pulizia di strade e marciapiedi; chiarezza del materiale informativo per la corretta separazione e conferimento rifiuti** ed infine **frequenza di raccolta**, indipendentemente dalla tipologia del rifiuto.



Gli utenti insoddisfatti della pulizia di strade e marciapiedi ritengono sia necessaria una **maggiore frequenza dello spazzamento** e a seguire un **impegno** superiore del **personale nello svolgimento del proprio lavoro**

Il primo **problema legato alla gestione** dei rifiuti rimane la considerazione sul **costo eccessivo** rispetto alla qualità. Diminuisce la percezione di **difficoltà nel separare correttamente i rifiuti**; in aumento la considerazione sul **mancato rispetto delle regole**

EXECUTIVE SUMMARY

PRIORITÀ PER INCREMENTARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Applicare sanzioni
a chi non rispetta
le regole

33,9

Maggiore
informazione,
interventi

32,8

Premiare i
più virtuosi

27,8

In **aumento** la quota di cittadini che **crede nel potere delle sanzioni per motivare alla raccolta differenziata**, a scapito di coloro che ritengono l'informazione, l'organizzazione di eventi, tavole rotonde leve per l'educazione della cittadinanza

LEVE PER RIDURRE IL COSTO DELLA BOLLETTA

Premiare chi
differenzia di più e
penalizzare chi
differenzia di meno

50,4

Un sistema di
sanzioni per chi non
rispetta le norme

24,8

Una minor frequenza
del ritiro dei rifiuti
indifferenziati

6,7

Al primo posto, anche se in calo rispetto a due anni fa, l'indicazione di **ridurre il costo della bolletta per chi differenzia di più**.

In leggero aumento chi segnala una minor frequenza del ritiro dei rifiuti indifferenziati

APPENDICE

MARGINI ERRORE SULLE INFORMAZIONI

		Customer Satisfaction Index CSI	Altre Informazioni*
TOTALE		0,7	2,1
OPERATORE	GESENU	1,1	3,1
	ECOCAVE	2,3	8,1
	SIA	1,7	5,2
	TSA	1,4	3,9
TIPOLOGIA ABITAZIONE	Condominio	1,4	4,3
	Casa singola	0,9	2,4
COMUNI GESENU	BASTIA UMBRA	2,5	8,5
	BETTONA	4,4	12,3
	TODI	3,1	9,2
	TORGIANO	5,1	13,0
	PERUGIA	1,5	4,0
COMUNI ECOCAVE	ASSISI	2,9	9,7
	VALFABBRICA	2,4	15,5
COMUNI SIA	CANNARA	5,3	19,2
	COLLAZZONE	7,4	22,0
	DERUTA	3,2	13,1
	FRATTA TODINA	5,6	19,8
	MARSCIANO	2,7	9,3
	MASSA MARTANA	5,0	19,2
	MONTE CASTELLO DI VIBIO	6,6	18,7
	SAN VENANZO	6,9	18,7
COMUNI TSA	CASTIGLIONE DEL LAGO	3,4	8,7
	CITTA' DELLA PIEVE	3,9	12,0
	CORCIANO	3,1	9,0
	MAGIONE	3,4	10,1
	PACIANO	4,1	18,7
	PANICALE	5,5	15,2
	PASSIGNANO SUL TRASIMENO	4,3	15,5
	PIEGARO	6,0	15,2
	TUORO SUL TRASIMENO	4,2	13,9

(*) nell'ipotesi di una percentuale rilevata pari all'80%, al 95% di probabilità

IMPORTANZA DEI FATTORI DI SODDISFAZIONE

75,3%

Servizio porta a porta

- La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini = **8,7**
- La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini = **8,6**
- La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini = **8,3**
- La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini = **8,7**
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta = **8,5**
- Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO = **8,4**
- La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti = **8,1**
- La professionalità e competenza del personale operativo = **7,7**
- Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi = **8,3**

19.3%

Stazioni ecologiche

- I giorni e orari di apertura = **4,7**
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche = **5,3**
- La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni = **3,9**
- La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta = **5,4**

5,4%

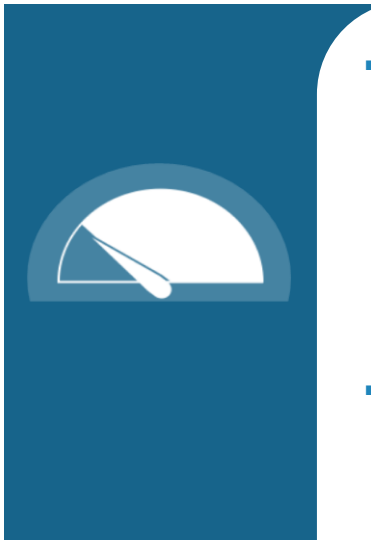
Relazione

- Gli orari di apertura degli uffici = **1,0**
- La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico = **1,2**
- La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico = **1,1**
- La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda = **0,8**
- L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi = **1,3**

I RISULTATI

Clienti gravemente insoddisfatti

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI



- Questo indicatore è costituito dalla **quota percentuale di clienti che sul singolo fattore di soddisfazione in analisi evidenziano un'intensità di insoddisfazione elevata** (valutano cioè la gravità della carenza riscontrata con un voto pari a “4” o “5” sulla scala 1-5 proposta): chi dà un giudizio di questo tipo, in un mercato perfettamente concorrenziale, verrebbe **definito “cliente a rischio d'abbandono”**.
- La pericolosità di un fattore di soddisfazione è quindi direttamente legata al livello raggiunto dall'indicatore. Intervenire per minimizzare il livello di questo indicatore deve essere un obiettivo prioritario dell'azienda nell'ottica del miglioramento delle proprie performance.

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER OPERATORE

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
SERVIZIO PORTA A PORTA					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,9	7,3	1,3	5,1	3,8
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	7,4	9,7	1,3	5,1	4,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	9,0	11,5	1,8	6,0	6,3
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	8,9	10,4	6,7	7,1	6,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,3	5,0	7,5	4,3	5,9
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	6,6	7,7	2,8	4,8	6,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	5,2	5,3	3,2	4,9	6,2
La professionalità e competenza del personale operativo	4,1	4,9	2,8	2,2	3,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	23,4	23,0	26,3	28,9	20,1
STAZIONI ECOLOGICHE					
I giorni e orari di apertura	5,9	7,6	4,1	5,1	2,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	3,6	3,9	2,0	2,2	4,2
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	3,7	2,7	5,2	4,9	5,1
RELAZIONE					
Gli orari di apertura degli uffici	4,3	4,3	0,0	4,9	6,8
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	1,4	1,3	0,0	0,0	5,5
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	2,0	1,8	0,0	0,0	8,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	4,1	5,0	0,0	0,0	7,6
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	11,6	11,2	12,5	8,2	18,6

% totale clienti

Nella sezione "relazione" Ecocave presenta una bassa numerosità di rispondenti

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE GESENU	GESENU				
		Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	7,3	4,5	11,6	7,9	18,4	7,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	9,7	10,2	15,9	10,5	23,7	8,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	11,5	10,2	11,4	4,3	25,0	11,8
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	10,4	10,1	15,9	12,2	10,3	10,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,0	4,6	9,1	2,7	10,0	4,9
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	7,7	3,7	4,7	7,0	7,7	8,3
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	5,3	2,4	2,3	10,3	2,6	5,3
La professionalità e competenza del personale operativo	4,9	3,8	2,9	3,1	0,0	5,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	23,0	29,5	25,0	29,6	20,6	21,5
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	7,6	3,5	0,0	2,3	13,0	8,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	3,9	0,0	0,0	2,2	4,2	4,7
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	2,7	1,7	0,0	4,4	8,3	2,6
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	4,3	0,0	n.s.	n.s.	n.s.	5,3
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	1,3	0,0	n.s.	n.s.	n.s.	1,6
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	1,8	0,0	n.s.	n.s.	n.s.	1,6
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	5,0	0,0	n.s.	n.s.	n.s.	6,1
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	11,2	14,3	n.s.	n.s.	n.s.	10,1

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE ECOCAVE	ECOCAVE	
		Assisi	Valfabbrica
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	1,3	1,4	0,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	1,3	1,4	0,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	1,8	1,5	3,8
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	6,7	7,5	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	7,5	7,5	7,7
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	2,8	3,1	0,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	3,2	3,1	3,6
La professionalità e competenza del personale operativo	2,8	3,2	0,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	26,3	28,1	11,5
STAZIONI ECOLOGICHE			
I giorni e orari di apertura	4,1	4,9	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,0	2,3	0,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	0,0	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	5,2	4,7	8,7
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	0,0	n.s.	-
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	0,0	n.s.	-
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	n.s.	-
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	0,0	n.s.	-
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	12,5	n.s.	-

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE SIA	SIA							
		Cannara	Collazzone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
SERVIZIO PORTA A PORTA									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,1	5,3	0,0	5,1	0,0	5,4	5,0	9,5	10,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	5,1	5,0	0,0	5,3	10,5	5,5	5,3	4,8	4,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	6,0	5,9	8,3	8,3	25,0	2,8	11,8	5,3	0,0
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	7,1	15,8	0,0	10,5	5,6	4,1	5,3	9,5	14,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	4,3	0,0	6,3	7,7	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	4,8	16,7	16,7	0,0	6,3	1,4	5,3	5,3	15,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	4,9	10,0	13,3	2,9	0,0	5,7	0,0	0,0	0,0
La professionalità e competenza del personale operativo	2,2	0,0	6,7	0,0	0,0	1,5	5,6	4,8	5,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	28,9	50,0	28,6	26,5	25,0	25,7	37,5	29,4	23,8
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	5,1	-	n.s.	0,0	n.s.	7,9	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,2	n.s.	n.s.	0,0	n.s.	2,4	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	n.s.	n.s.	0,0	n.s.	0,0	n.s.	n.s.	n.s.
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	4,9	n.s.	n.s.	0,0	n.s.	7,5	n.s.	n.s.	n.s.
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	4,9	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	0,0	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	0,0	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	8,2	n.s.	-	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE TSA	TSA								
		Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
SERVIZIO PORTA A PORTA										
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	3,8	5,2	4,7	4,1	0,0	4,8	3,4	0,0	10,3	5,7
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	4,2	4,0	4,7	6,7	0,0	0,0	3,4	0,0	10,3	5,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	6,3	7,5	14,6	5,3	3,3	5,0	7,4	7,1	3,8	3,4
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	6,5	6,0	9,1	8,8	4,8	4,8	3,4	0,0	13,3	2,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,9	7,1	8,9	6,4	3,1	4,8	10,3	0,0	6,9	3,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	6,1	8,5	0,0	7,8	3,3	5,0	3,7	10,3	7,1	2,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	6,2	6,3	4,9	4,0	6,9	5,6	13,8	3,6	7,7	9,4
La professionalità e competenza del personale operativo	3,5	4,3	0,0	1,4	1,9	0,0	8,3	7,7	12,5	3,2
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	20,1	13,3	26,1	22,7	16,7	23,8	30,0	12,0	24,1	24,1
STAZIONI ECOLOGICHE										
I giorni e orari di apertura	2,4	0,0	9,1	0,0	10,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	4,2	1,6	6,1	5,2	5,1	14,3	0,0	5,3	4,5	6,3
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	5,1	1,6	18,2	3,3	5,1	0,0	4,8	10,5	4,5	0,0
RELAZIONE										
Gli orari di apertura degli uffici	6,8	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	-	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	5,5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	-	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	8,2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	-	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	7,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	-	n.s.	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	18,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-	-	n.s.	n.s.	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: TREND PER OPERATORE

	OPERATORE								
	TOTALE			GESENU			ECOCAVE		
	2018	2016	2014	2018	2016	2014	2018	2016	2014
SERVIZIO PORTA A PORTA									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,9	4,9	5,8	7,3	5,5	7,7	1,3	1,7	2,6
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	7,4	7,8	7,7	9,7	10,8	11,0	1,3	1,3	5,4
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	9,0	12,3	8,5	11,5	16,2	15,5	1,8	8,5	13,3
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	8,9	9,1	8,0	10,4	10,0	9,9	6,7	9,1	12,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,3	4,8	5,5	5,0	3,6	5,6	7,5	8,0	10,7
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	6,6	10,0	7,9	7,7	12,2	10,4	2,8	6,8	6,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	5,2	7,2	7,4	5,3	7,9	7,5	3,2	8,6	5,3
La professionalità e competenza del personale operativo	4,1	2,8	3,2	4,9	2,7	2,9	2,8	1,9	1,6
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	23,4	27,3	32,2	23,0	27,4	30,8	26,3	27,3	31,4
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	5,9	6,9	7,5	7,6	8,8	5,2	4,1	2,5	10,8
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	3,6	3,8	3,2	3,9	5,2	2,9	2,0	0,5	5,1
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	3,1	2,6	0,0	3,4	0,0	0,0	0,5	4,4
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	3,7	3,8	5,6	2,7	3,4	3,0	5,2	0,5	8,8
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	4,3	8,6	6,7	4,3	12,9	5,0	0,0	0,0	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	1,4	2,6	5,8	1,3	2,7	4,2	0,0	0,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	2,0	4,7	8,8	1,8	5,3	9,6	0,0	16,7	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	4,1	16,8	4,8	5,0	22,6	9,3	0,0	20,0	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	11,6	7,4	14,0	11,2	7,4	15,5	12,5	0,0	n.s.

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo "-" indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: TREND PER OPERATORE

	OPERATORE					
	SIA			TSA		
	2018	2016	2014	2018	2016	2014
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,1	6,2	8,5	3,8	4,0	4,2
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	5,1	6,3	9,9	4,2	3,5	5,3
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	6,0	8,9	5,8	6,3	6,0	4,9
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	7,1	10,9	9,9	6,5	5,5	4,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	4,3	5,6	4,5	5,9	6,0	4,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	4,8	6,6	5,2	6,1	7,7	8,5
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	4,9	5,9	8,3	6,2	5,7	7,3
La professionalità e competenza del personale operativo	2,2	3,4	3,3	3,5	3,0	3,8
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	28,9	30,5	32,5	20,1	25,2	32,9
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	5,1	4,8	12,2	2,4	5,7	6,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,2	0,0	2,4	4,2	3,7	3,3
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	0,0	1,3	5,0	0,0	4,3	2,6
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	4,9	6,3	6,5	5,1	4,9	5,8
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	4,9	0,0	5,0	6,8	0,0	6,5
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	0,0	7,3	12,1	5,5	0,0	5,3
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	0,0	17,1	8,2	0,0	5,3
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	0,0	0,0	0,0	7,6	0,0	5,6
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	8,2	18,8	18,9	18,6	3,0	14,7

% totale clienti

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)

Il simbolo “-” indica che nessun intervistato ha valutato il fattore

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

CONFRONTI CON IL BICSI

BICSI



- ▶ Il BICSI (Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index) è la ricerca svolta annualmente da Cerved con l'obiettivo di supportare le attività di rilevazione della Customer Satisfaction delle aziende che operano in questo mercato, consentendo il confronto delle proprie performance con gli standard di mercato nazionali, con gli standard di sette macroaree geografiche (Piemonte, Val d'Aosta e Liguria – Lombardia – Triveneto - Emilia Romagna –Toscana - Marche, Umbria e Lazio - Sud e isole)
- ▶ Sono state realizzate complessivamente 750 interviste telefoniche con l'ausilio di un questionario strutturato. Le interviste sono state somministrate al capofamiglia o al componente familiare che intrattiene i rapporti con l'operatore di Igiene Ambientale.

I FATTORI DI SODDISFAZIONE: *Area prodotto – raccolta “porta a porta”*

INDAGINE PERSONALIZZATA GEST

- La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini
- La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini
- La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini
- La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta
- Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO
- La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti
- La professionalità e competenza del personale operativo



si confrontano
con

si confronta con

si confronta con
media dei valori

INDAGINE NAZIONALE BICSI

- La frequenza della raccolta dei rifiuti differenziati presso le abitazioni/condomini
- La frequenza della raccolta dei rifiuti non differenziati presso le abitazioni/condomini
- La praticità e la facilità d'uso dei contenitori per la raccolta dei rifiuti non differenziati forniti
- La praticità e la facilità d'uso dei contenitori per la raccolta dei rifiuti differenziati forniti
- Gli orari della raccolta dei rifiuti non differenziati presso le abitazioni/condomini
- Gli orari della raccolta dei rifiuti differenziati presso le abitazioni/condomini

I FATTORI DI SODDISFAZIONE: *Area relazione*

INDAGINE PERSONALIZZATA GEST

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico
- La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi



si confrontano
con

si confronta
con

si confronta
con

si confronta
con

si confronta
con

INDAGINE NAZIONALE BICSI

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- La professionalità e la competenza del personale
- La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- La capacità dell'azienda di risolvere i problemi/richieste nel minor tempo possibile
- La facilità di accesso agli uffici
- La disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze dei clienti

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) E SODDISFAZIONE “OVERALL”

		GEST	STD NAZIONALE	STD ALTRE REGIONI CENTRO*
	CSI parziale “servizio porta a porta”	89,4	88,1	85,0
	CSI parziale “relazione”	92,5	84,9	81,3
	Soddisfazione overall	88,7%	82,4%	68,5%

* Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato

I CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI

	GEST	STD Nazionale	STD altre regioni del centro*
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	91,3		
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	87,7	88,3	83,7
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	86,0		
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	86,2	85,7	85,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	90,9	86,9**	83,8**
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,6	59,1	48,1
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	94,6	86,4	85,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	98,1	92,1	92,8
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	96,1	87,8	88,7
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	88,4	81,8	87,4
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	85,0	81,2	77,0

% totale clienti

* Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

** Dato medio su due fattori rilevati

Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato.

I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI

	GEST	STD Nazionale	STD altre regioni del centro*
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,9		
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	7,4	5,7	3,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	9,0		
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	8,9	6,4	9,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,3	6,7**	7,7**
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	23,4	27,7	39,8
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	4,3	6,7	10,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	1,4	5,4	5,8
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	2,0	7,5	8,3
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	4,1	25,9	5,7
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	11,6	5,0	17,6

% totale clienti

** Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

** Dato medio su due fattori rilevati

Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato. Sulla frequenza della raccolta della plastica la differenza è rispetto ad entrambi gli standard di mercato

Riferimenti del Team



Capo progetto

Tiziana Savarese

tiziana.savarese@cerved.com

T: 02 7754856

Supporto operativo

Silvia Lanzani

silvia.lanzani@cerved.com

T: 02 7754863

Commerciale

Stefano Turla

stefano.turla@cerved.com

T: 338.6293116

Copyright

® Copyright 2018 Cerved Group SpA

Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Telefono 02.77541 - Telefax 02.76261646

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione o parte di essa non può essere diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata e riutilizzata, in qualsiasi ambito diffusionale, Paese e lingua, con qualsiasi mezzo, anche elettronico senza il consenso di Cerved Group SpA. I dati sono stati raccolti in ottemperanza delle Leggi vigenti e scrupolosamente analizzati ma non implicano Responsabilità alcuna per Cerved Group SpA



MARKETING SOLUTIONS
