



Cerved
on marketing
services

Progetto personalizzato per GEST

Quanto soddisfo i miei clienti?

V EDIZIONE

NOVEMBRE 2020

Agenda

1. Obiettivi e impianto della ricerca
2. Risultati
3. Highlights
4. Possibili percorsi 2021
5. Appendice



Obiettivi

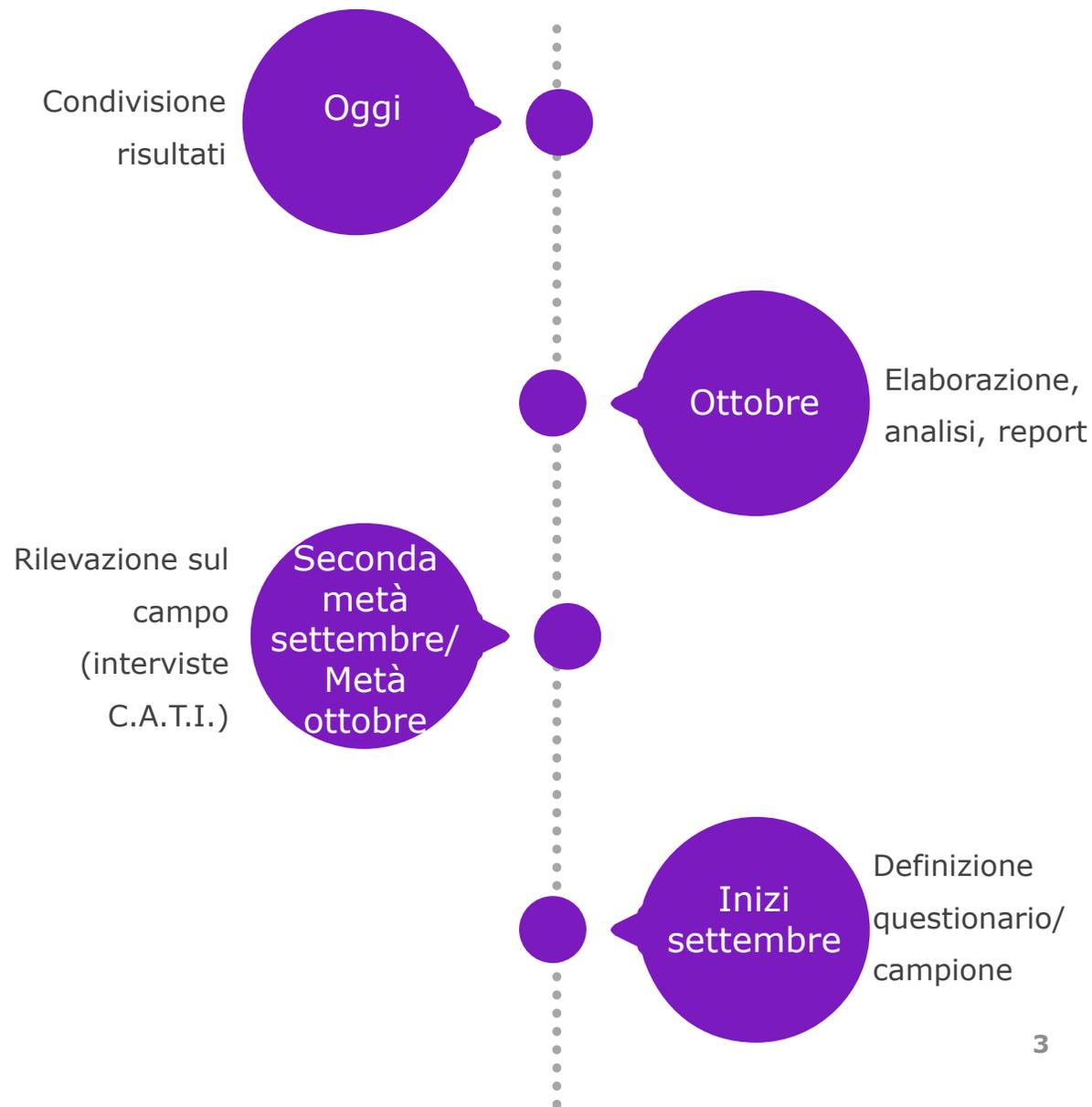
Gest ha proseguito il processo di "ascolto" della voce dei cittadini per valutare lo standard dei servizi erogati. Con una cadenza biennale, quest'anno è stata realizzata la quinta edizione, con i seguenti obiettivi

Individuare le variazioni intervenute sul grado di soddisfazione dei singoli fattori dell'offerta rispetto alla rilevazione del 2018 ed evidenziare il trend lungo le ultime tre rilevazioni (2016-2018-2020), contestualizzandolo comunque al periodo «eccezionale» in cui è avvenuta la rilevazione del 2020

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. 2019

Cerved ON_Marketing Services ha avviato il progetto di ricerca che ha visto le principali «tappe», in collaborazione con Gest



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



LA VOCE "IN DIRETTA" DEI CLIENTI

- Verbalizzazioni spontanee sui singoli aspetti

TOTALE

GESTORE

- Gesenu
- Ecocave
- SIA
- TSA

TREND

- 2016
- 2018
- 2020

COMUNI

- 24 comuni

BICSI (ed. 2019)

- Std nazionali
- Std territoriali

Come approfondimento del report si rimanda all'allegato statistico che contiene ulteriori segmentazioni delle informazioni raccolte e le verbalizzazioni rilasciate spontaneamente dagli intervistati sui singoli fattori di soddisfazione a supporto dei giudizi espressi

Letture informazioni



La lettura dei dati deve essere contestualizzata al periodo di emergenza sanitaria in cui si è svolta la ricerca che ha impattato su cittadini e gestori per ottemperare alle disposizioni stabilite a livello nazionale.

I cittadini, da un lato, sono stati coinvolti in un repentino, drastico e duraturo cambiamento di abitudini e stili di vita; i gestori dall'altro, hanno dovuto rimodulare i servizi sulla base della normativa nazionale e delle disposizioni dell'Autorità Regionale, in particolare quelli che prevedono una interazione con il pubblico (es. URP, Centri raccolta,..)

Tutto ciò, nella lettura dei dati 2020 rispetto agli anni precedenti, ha significato confrontare una situazione «eccezionale» rispetto ad un passato caratterizzato dalla «normalità».

Come approfondimento del report si rimanda all'allegato statistico che contiene ulteriori segmentazioni delle informazioni raccolte e le verbalizzazioni rilasciate spontaneamente dagli intervistati sui singoli fattori di soddisfazione a supporto dei giudizi espressi

Universo, campione

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



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

Ecocave - comuni di : Assisi, 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, Passigano sul Trasimeno, Piegaro, Tuoro sul Trasimeno

652 Gesenu

226 SIA

101 Ecocave

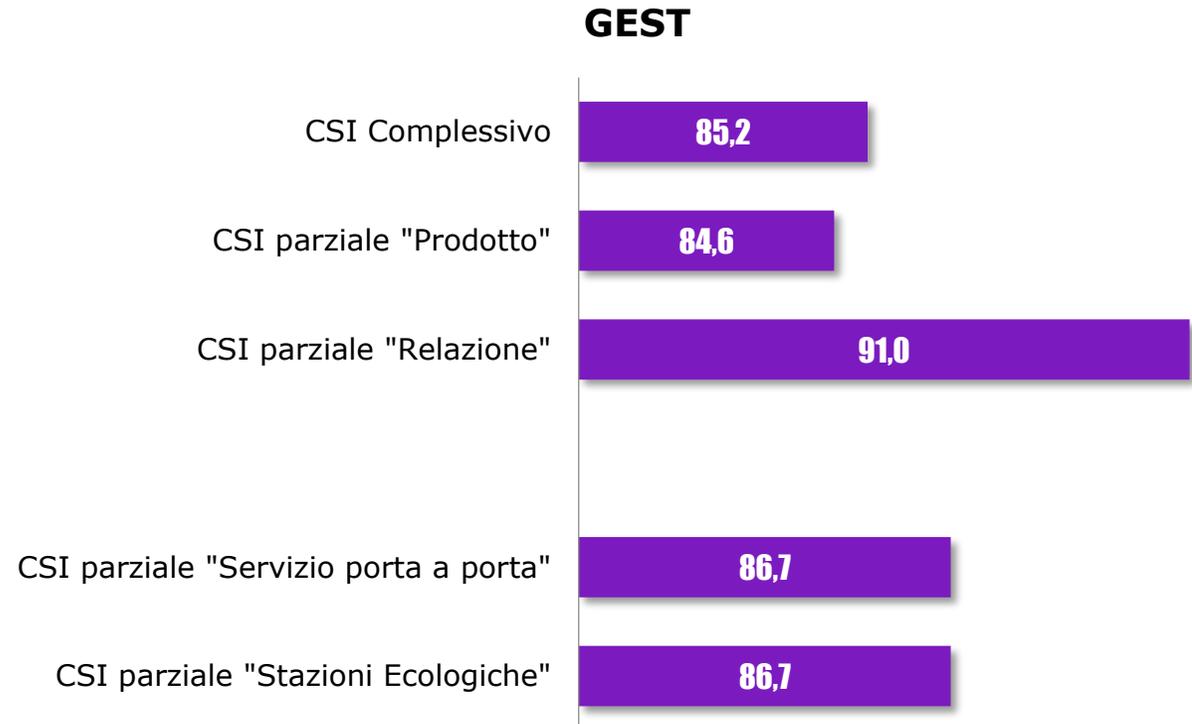
421 TSA

I RISULTATI

Soddisfazione complessiva: CSI e soddisfazione “overall”

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

- La situazione straordinaria vissuta dai cittadini e dai gestori che sono stati chiamati ad erogare servizi con restrizioni, vincoli o sospensioni, **premia Gest, con un indicatore «costruito» della soddisfazione pari a 85,2/100**
- Parlando di **relazione**, nonostante l'erogazione di servizi in nuove modalità e con tante difficoltà, la valutazione è la **più elevata**, con un indicatore che supera 90/100
- Gli aspetti del **porta a porta** soddisfano quanto il servizio offerto dalle **stazioni ecologiche**
- Sul prodotto, in generale, incide la **valutazione meno positiva sul servizio di pulizia di strade e marciapiedi**



Il CSI è costruito tramite le seguenti fasi: definizione per ciascuna caratteristica/fattore di soddisfazione di un indicatore sintetico di soddisfazione (dato dalla quota di clienti soddisfatti o soddisfatti oltre le aspettative); ponderazione di tale indicatore con l'importanza del singolo fattore misurata in base alle percezioni dei clienti e con la numerosità delle valutazioni su ciascuno di essi.

CSI 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

CSI Relazione: include i 5 fattori inerenti la relazione con l'operatore valutati dai cittadini interessati.

CSI Servizio porta a porta: include 8 fattori inerenti la modalità di raccolta porta a porta

CSI Stazioni Ecologiche: include 4 fattori inerenti le stazioni ecologiche

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER OPERATORE

- **Rispetto ad anni «normali», nel 2020 si riduce la soddisfazione**
- Calo significativo più forte sulle **stazioni ecologiche**, che probabilmente sono state tra le più colpite dalle limitazioni e disposizioni nazionali, dovendo gestire, quando operative, situazioni di accumulo
- **Costante rispetto a due anni fa la performance in area relazione**, che ha «tenuto» nonostante le sospensioni, nuovi modi di interazione con i cittadini
- **Lieve peggioramento** anche per i fattori strettamente riguardanti la **raccolta porta a porta, che ha vissuto in prima linea l'impatto dei nuovi stili di vita**

	TOTALE		
	2020	2018	2016
CSI Complessivo	85,2	88,1	85,9
CSI parziale "Prodotto"	84,6	87,9	85,8
CSI parziale "Relazione"	91,0	92,5	87,7
CSI parziale "Servizio porta a porta"	86,7	89,4	87,1
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	86,7	92,4	91,5

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla rilevazione precedente

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): ANALISI PER COMUNE

	Assisi	Valfabbrica	Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
CSI Complessivo	85,6	94,3	89,3	83,5	87,5	88,0	82,7
CSI parziale "Prodotto"	84,2	94,2	88,6	82,2	87,6	87,9	81,8
CSI parziale "Relazione"	95,3	n.s.	94,5	95,9	87,3	88,7	89,8
CSI parziale "Servizio porta a porta"	87,9	97,1	90,0	85,1	88,7	89,9	83,8
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	83,2	94,8	92,4	83,3	95,3	85,3	84,0

	Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
CSI Complessivo	87,3	89,9	85,5	87,1	89,2	80,7	91,3	87,3	88,2
CSI parziale "Prodotto"	87,1	89,6	85,3	87,3	89,2	80,6	90,7	87,1	88,1
CSI parziale "Relazione"	91,2	100,0	90,4	84,1	87,7	83,1	100,0	90,4	90,8
CSI parziale "Servizio porta a porta"	89,8	93,9	86,7	90,4	89,7	85,2	91,0	89,1	90,3
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	86,1	88,7	88,8	88,0	94,6	79,7	94,1	85,0	91,4

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): ANALISI PER COMUNE

	Cannara	Collazzone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
CSI Complessivo	94,1	86,1	91,4	80,4	88,3	84,6	94,5	95,0
CSI parziale "Prodotto"	93,8	84,8	90,9	80,9	87,9	83,4	94,5	94,7
CSI parziale "Relazione"	96,1	93,0	100,0	73,6	93,7	100,0	95,2	100,0
CSI parziale "Servizio porta a porta"	96,4	88,9	91,8	85,1	89,5	83,7	96,1	94,5
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	100,0	88,6	95,3	83,3	89,6	100,0	96,1	100,0

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

	Bastia Umbra			Todi			Torgiano			Bettona			Perugia		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
CSI Complessivo	89,3	89,2	83,6	87,5	87,5	87,0	88,0	82,0	86,9	83,5	88,6	82,2	82,7	87,0	83,9
CSI parziale "Prodotto"	88,6	89,0	83,4	87,6	87,2	86,6	87,9	81,9	87,0	82,2	88,4	82,8	81,8	86,6	83,8
CSI parziale "Relazione"	94,5	93,4	89,7	87,3	96,4	100,0	88,7	83,3	81,6	95,9	100,0	72,4	89,8	92,3	85,3
CSI parziale "Servizio porta a porta"	90,0	90,6	82,8	88,7	88,1	89,4	89,9	81,7	88,5	85,1	88,6	85,6	83,8	87,6	84,8
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,4	95,5	94,1	95,3	95,9	92,9	85,3	89,8	95,7	83,3	97,5	86,1	84,0	90,9	89,1

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

	Valfabbrica			Assisi		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016
CSI Complessivo	94,3	93,4	91,1	85,6	90,0	88,0
CSI parziale "Prodotto"	94,2	93,4	91,1	84,2	89,7	88,3
CSI parziale "Relazione"	n.s.	-	-	95,3	96,8	79,9
CSI parziale "Servizio porta a porta"	97,1	95,1	91,5	87,9	92,4	89,0
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	94,8	95,6	93,5	83,2	94,2	95,4

CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

	Cannara			Deruta			Marsciano			Collazzone		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
CSI Complessivo	94,1	87,9	89,2	91,4	91,5	85,2	88,3	89,3	86,7	86,1	87,8	89,5
CSI parziale "Prodotto"	93,8	87,2	88,2	90,9	91,4	85,0	87,9	88,9	86,4	84,8	87,8	89,5
CSI parziale "Relazione"	96,1	94,7	100,0	100,0	92,2	89,0	93,7	97,0	93,3	93,0	-	-
CSI parziale "Servizio porta a porta"	96,4	92,1	90,5	91,8	92,0	84,1	89,5	91,7	88,3	88,9	90,4	93,1
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	100,0	100,0	100,0	95,3	99,0	95,5	89,6	91,1	91,9	88,6	94,5	100,0

	Fratta Todina			Massa Martana			Monte Castello di Vibio			San Venanzo		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
CSI Complessivo	80,4	90,1	88,0	84,6	90,6	82,9	94,5	91,8	85,5	95,0	85,0	89,8
CSI parziale "Prodotto"	80,9	89,0	88,0	83,4	89,5	83,2	94,5	91,5	85,2	94,7	84,2	89,3
CSI parziale "Relazione"	73,6	100,0	-	100,0	100,0	64,3	95,2	100,0	100,0	100,0	92,1	100,0
CSI parziale "Servizio porta a porta"	85,1	89,5	91,7	83,7	94,0	84,7	96,1	93,4	87,6	94,5	86,6	92,9
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	83,3	94,9	89,6	100,0	82,0	100,0	96,1	100,0	93,3	100,0	91,4	91,0

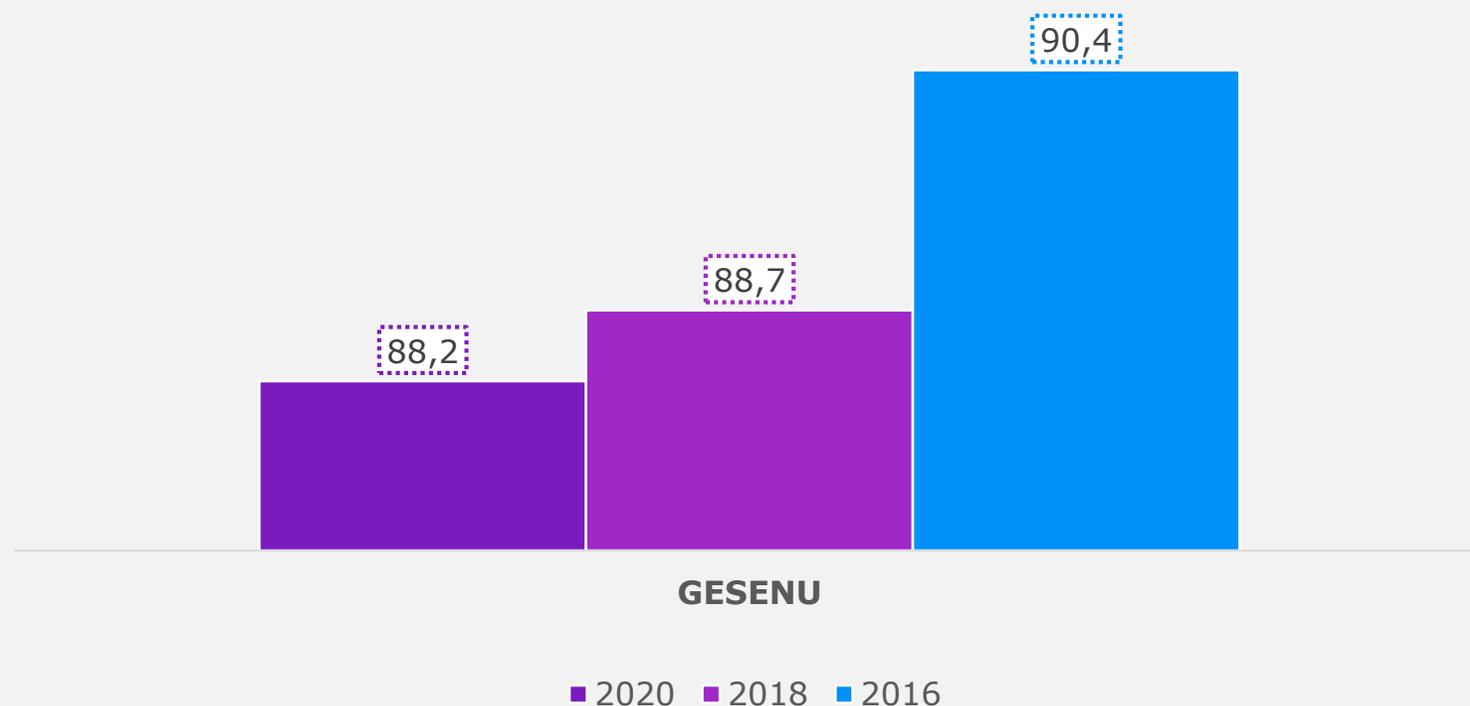
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

	Castiglione del Lago			Città della Pieve			Corciano			Magione			Panicale		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
CSI Complessivo	87,3	89,2	88,5	89,9	87,2	88,4	85,5	90,6	90,0	87,1	92,7	88,3	80,7	87,1	89,8
CSI parziale "Prodotto"	87,1	89,0	88,0	89,6	87,0	88,2	85,3	90,7	89,7	87,3	93,3	88,2	80,6	87,1	89,6
CSI parziale "Relazione"	91,2	96,5	97,7	100,0	89,6	100,0	90,4	85,6	97,8	84,1	66,7	95,8	83,1	-	100,0
CSI parziale "Servizio porta a porta"	89,8	89,7	87,8	93,9	91,1	91,8	86,7	92,2	90,7	90,4	95,4	91,3	85,2	89,4	93,2
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	86,1	93,5	95,1	88,7	83,8	87,8	88,8	95,1	95,0	88,0	93,0	87,9	79,7	92,2	94,8

	Piegaro			Tuoro sul Trasimeno			Paciano			Passignano sul Trasimeno		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
CSI Complessivo	87,3	86,6	87,7	88,2	90,3	92,9	89,2	91,0	82,8	91,3	91,8	90,6
CSI parziale "Prodotto"	87,1	86,4	87,3	88,1	91,3	92,9	89,2	91,0	82,3	90,7	91,3	90,6
CSI parziale "Relazione"	90,4	91,4	100,0	90,8	50,2	-	87,7	-	100,0	100,0	100,0	93,2
CSI parziale "Servizio porta a porta"	89,1	86,4	90,8	90,3	92,6	96,2	89,7	94,8	87,4	91,0	91,4	93,1
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	85,0	94,3	91,0	91,4	95,9	92,5	94,6	93,8	76,7	94,1	92,2	85,8

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA "OVERALL" DEL SERVIZIO PORTA A PORTA

Il «vissuto» dell'operatore, che riflette anche l'immagine presso la clientela, è stabile rispetto a due anni fa; quand'anche in ottica di lungo periodo si intraveda un indebolimento



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA "OVERALL" DEL SERVIZIO PORTA A PORTA: TREND PER COMUNE

	2020	2018	2016
BASTIA UMBRA	92,0	94,4	86,8
BETTONA	75,0	93,2	89,7
TODI	88,9	88,2	91,1
TORGIANO	92,3	75,0	87,2
PERUGIA	86,4	86,3	89,5

CANNARA	100,0	89,5	89,5
COLLAZZONE	92,9	81,3	95,0
DERUTA	88,6	94,9	84,6
FRATTA TODINA	89,5	88,9	85,0
MARSCIANO	89,4	94,5	92,9
MASSA MARTANA	75,0	90,0	90,0
MONTE CASTELLO DI VIBIO	94,7	90,5	95,0
SAN VENANZO	100,0	81,0	100,0

	2020	2018	2016
ASSISI	87,1	94,3	92,5
VALFABBRICA	100,0	92,9	96,6

	2020	2018	2016
CASTIGLIONE DEL LAGO	90,2	89,3	90,7
CITTA' DELLA PIEVE	93,3	91,3	97,5
CORCIANO	88,2	89,9	90,2
MAGIONE	91,7	93,7	89,9
PACIANO	90,0	100,0	95,2
PANICALE	86,2	90,0	96,7
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	85,7	82,8	89,7
PIEGARO	96,7	80,0	89,7
TUORO SUL TRASIMENO	91,4	88,6	100,0

I RISULTATI

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

CLIENTI INSODDISFATTI, SODDISFATTI E DELIZIATI

	TOTALE		
	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	12,3	71,7	16,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	16,7	68,2	15,1
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	14,7	65,5	19,8
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	12,7	71,6	15,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	12,2	66,8	21,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	16,2	64,8	19,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	13,8	63,7	22,5
La professionalità e competenza del personale operativo	7,8	69,7	22,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	38,6	50,3	11,1
STAZIONI ECOLOGICHE			
I giorni e orari di apertura	21,2	66,5	12,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	13,1	69,5	17,4
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	8,8	70,4	20,8
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	10,8	71,0	18,2
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	7,3	84,7	8,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	4,1	70,6	25,3
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	6,1	74,3	19,6
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	18,7	67,4	13,9
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	10,4	71,3	18,3

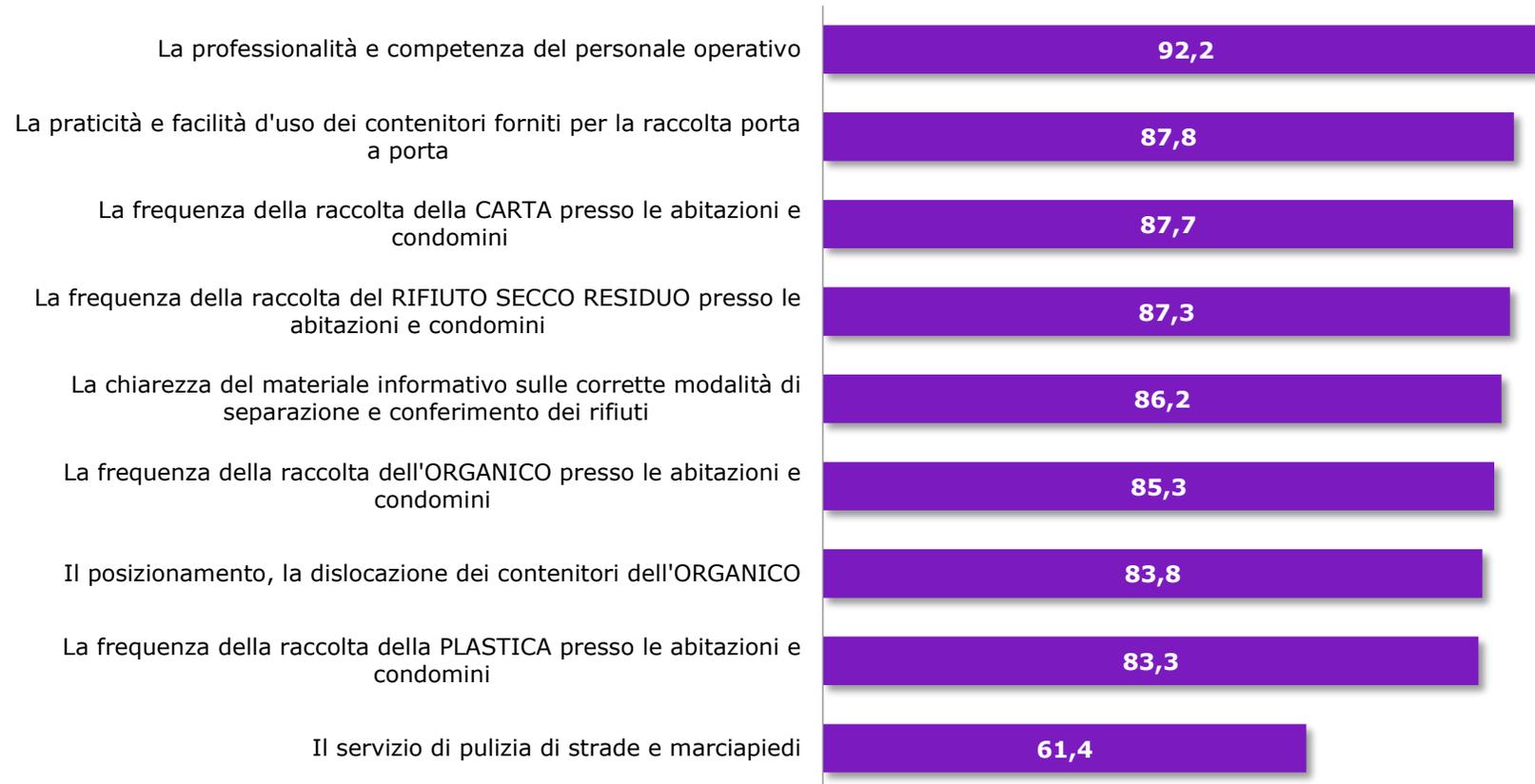
% totale clienti

I clienti insoddisfatti percepiscono il fattore in analisi peggiore rispetto a quanto si aspettavano. I clienti soddisfatti percepiscono il fattore in analisi uguale a quanto si aspettavano

I clienti deliziati percepiscono il fattore in analisi migliore rispetto a quanto si aspettavano. 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. 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 SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER OPERATORE

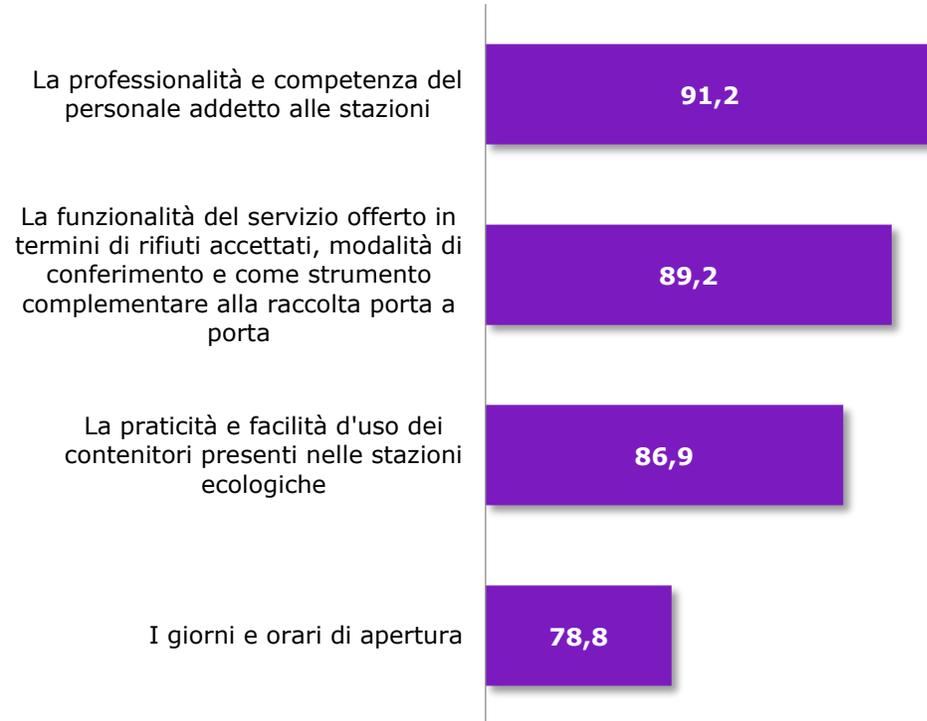
SERVIZIO PORTA A PORTA



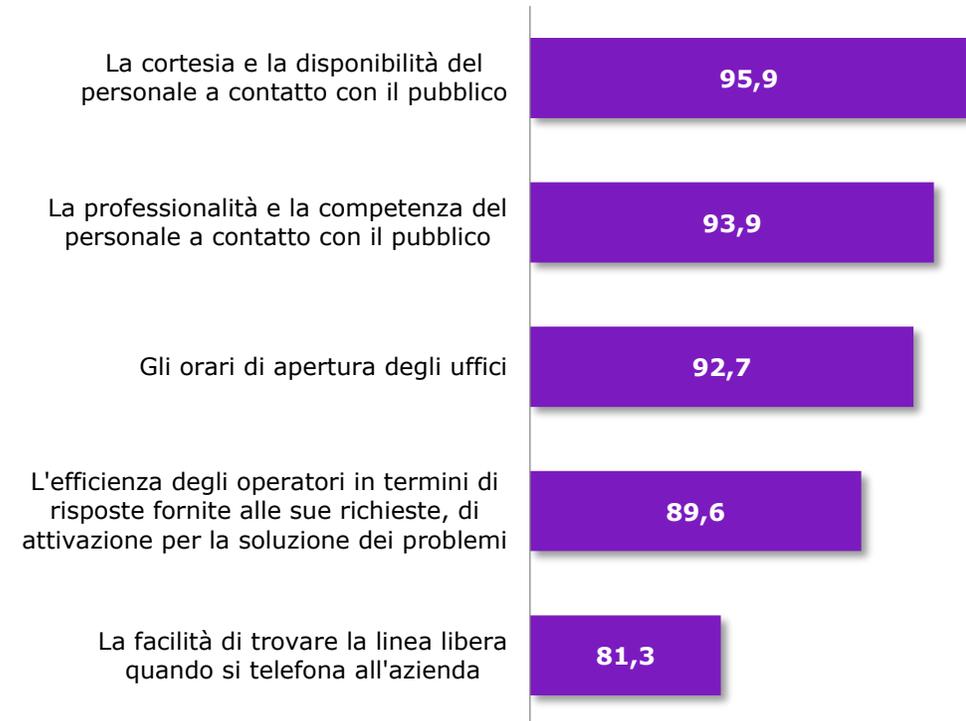
Questo indicatore evidenzia sinteticamente **quanti clienti sono soddisfatti relativamente ad un determinato fattore di soddisfazione**. È perciò costruito prendendo in considerazione la quota di clienti che si collocano nella posizione "uguale rispetto a quanto mi aspettavo" o nella posizione "migliore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

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER OPERATORE

STAZIONI ECOLOGICHE



RELAZIONE



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".
% totale clienti

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
SERVIZIO PORTA A PORTA					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	93,2	80,5	84,9	89,5	83,7
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	81,6	78,0	66,2	78,9	80,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	82,9	81,4	91,3	89,5	82,5
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	88,8	85,4	96,1	85,0	83,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,1	93,0	92,1	94,7	85,4
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,5	93,0	90,1	100,0	78,4
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	88,5	86,4	90,7	86,8	84,2
La professionalità e competenza del personale operativo	95,3	81,6	97,0	94,3	92,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,9	45,5	56,3	77,4	60,8
STAZIONI ECOLOGICHE					
I giorni e orari di apertura	91,1	72,4	94,1	65,7	73,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	96,4	86,2	96,3	94,1	82,8
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	89,1	83,3	94,4	91,4	89,4
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	92,9	90,0	96,4	88,6	89,2
RELAZIONE					
Gli orari di apertura degli uffici	91,7	100,0	88,2	81,8	93,9
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96,3	90,0	100,0	100,0	95,1
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	88,2	100,0	90,9
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	77,3	90,0	56,3	66,7	79,8
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	100,0	100,0	94,4	80,0	88,1

% totale clienti

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	Assisi	Valfabbrica
SERVIZIO PORTA A PORTA		
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,0	100,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	91,2	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	88,1	93,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	86,8	96,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	84,1	100,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	85,5	92,3
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	82,6	93,1
La professionalità e competenza del personale operativo	89,4	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	54,7	63,3
STAZIONI ECOLOGICHE		
I giorni e orari di apertura	76,0	81,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	79,5	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	94,1	100,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	81,3	95,7
RELAZIONE		
Gli orari di apertura degli uffici	94,7	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	100,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	90,9	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	92,0	n.s.

% totale clienti

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

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	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	100,0	87,5	89,7	94,7	86,8	86,7	100,0	100,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	90,0	81,3	87,2	72,2	78,9	85,7	84,2	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	100,0	85,7	85,3	75,0	92,3	71,4	92,3	80,0
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	100,0	93,3	86,8	94,4	90,0	92,9	94,7	95,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,0	92,3	91,2	78,9	89,1	63,6	100,0	94,4
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	94,7	92,9	100,0	76,5	95,6	75,0	100,0	94,7
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	89,5	87,5	94,7	85,0	90,3	87,5	94,7	90,5
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	92,3	100,0	100,0	92,6	92,9	100,0	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	62,5	42,9	68,4	38,9	67,6	66,7	66,7	85,0
STAZIONI ECOLOGICHE								
I giorni e orari di apertura	n.s.	n.s.	85,2	80,0	81,3	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.s.	n.s.	96,3	80,0	90,2	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.s.	n.s.	100,0	90,0	94,1	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	n.s.	n.s.	100,0	83,3	91,7	n.s.	n.s.	n.s.
RELAZIONE								
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	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	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	80,0	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	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	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)

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	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	93,8	100,0	87,7	96,8	88,9	89,3	89,7	93,3	87,5
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	91,1	95,5	91,9	96,7	89,5	85,7	93,1	83,3	88,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	86,3	90,9	81,1	94,8	94,4	88,9	85,2	96,4	90,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	95,0	91,3	85,7	95,1	90,5	92,9	93,1	90,0	90,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	86,7	93,3	90,0	88,3	90,0	80,8	96,4	92,9	94,1
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	84,8	88,9	82,4	80,0	89,5	79,3	85,7	89,7	82,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	87,7	97,6	89,7	82,0	90,5	79,3	92,6	76,7	90,9
La professionalità e competenza del personale operativo	92,3	93,2	84,6	88,1	85,0	85,2	92,3	86,2	96,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,8	54,5	64,9	58,3	66,7	42,3	81,5	77,8	61,1
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	81,7	82,1	86,0	82,4	81,3	82,6	94,7	75,0	82,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	85,5	93,1	89,8	88,2	100,0	87,5	88,9	87,5	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	88,5	88,9	93,0	88,5	100,0	77,3	100,0	91,3	100,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	88,1	89,3	86,2	92,2	93,8	69,6	88,2	86,4	81,8
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	100,0	n.s.	n.s.	84,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	91,7	n.s.	n.s.	81,8	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	83,3	n.s.	n.s.	90,9	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	100,0	n.s.	n.s.	85,7	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	75,0	n.s.	n.s.	78,6	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND

	TOTALE		
	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	87,7	91,3	91,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	83,3	87,7	84,5
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	85,3	86,0	81,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	87,3	86,2	83,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	87,8	90,9	91,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	83,8	89,3	84,6
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	86,2	90,8	85,8
La professionalità e competenza del personale operativo	92,2	93,0	94,4
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	61,4	65,6	61,3
STAZIONI ECOLOGICHE			
I giorni e orari di apertura	78,8	87,8	86,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	86,9	93,4	92,5
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	91,2	94,4	93,6
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	89,2	94,0	93,3
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	92,7	94,6	81,1
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	95,9	98,1	95,1
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	93,9	96,1	93,0
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	81,3	88,4	74,2
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	89,6	85,0	89,6

% totale clienti

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER COMUNE

	Bastia Umbra			Todi			Torgiano			Bettona			Perugia		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA															
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	93,2	95,5	84,3	84,9	82,9	91,4	89,5	71,1	87,2	80,5	86,0	92,3	83,7	90,4	90,7
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	81,6	84,1	73,6	66,2	84,2	92,6	78,9	63,2	82,1	78,0	79,5	66,7	80,8	85,9	79,1
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	82,9	81,8	71,6	91,3	88,4	82,4	89,5	72,5	89,2	81,4	88,6	84,2	82,5	82,5	75,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	88,8	88,8	78,7	96,1	82,4	85,0	85,0	82,1	82,5	85,4	81,8	74,4	83,4	83,9	80,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,1	90,8	89,9	92,1	96,0	97,5	94,7	90,0	97,5	93,0	88,6	94,6	85,4	91,2	94,4
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,5	95,1	82,1	90,1	88,7	87,3	100,0	87,2	87,2	93,0	95,3	89,2	78,4	85,8	80,5
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	88,5	97,6	85,7	90,7	86,8	84,6	86,8	94,9	92,1	86,4	95,5	88,9	84,2	89,9	82,4
La professionalità e competenza del personale operativo	95,3	91,3	96,1	97,0	95,4	94,0	94,3	97,1	89,2	81,6	97,1	96,7	92,0	91,7	95,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,9	61,4	60,2	56,3	60,6	52,6	77,4	61,8	53,8	45,5	56,3	50,0	60,8	68,9	63,4
STAZIONI ECOLOGICHE															
I giorni e orari di apertura	91,1	89,5	94,2	94,1	93,0	89,2	65,7	82,6	95,7	72,4	88,5	77,8	73,4	83,5	80,8
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	96,4	98,3	94,2	96,3	95,6	97,3	94,1	91,7	95,7	86,2	100,0	88,5	82,8	91,9	88,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	89,1	96,6	95,8	94,4	100,0	97,5	91,4	100,0	95,7	83,3	100,0	91,7	89,4	93,1	92,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	92,9	96,6	92,0	96,4	95,6	86,8	88,6	87,5	95,8	90,0	100,0	85,7	89,2	94,9	93,7
RELAZIONE															
Gli orari di apertura degli uffici	91,7	100,0	n.s.	88,2	n.s.	n.s.	81,8	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	93,9	93,0	71,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96,3	93,3	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	90,0	n.s.	n.s.	95,1	98,4	96,8
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	n.s.	88,2	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	90,9	95,2	92,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	77,3	90,9	n.s.	56,3	n.s.	n.s.	66,7	n.s.	n.s.	90,0	n.s.	n.s.	79,8	85,7	63,0
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	100,0	78,6	n.s.	94,4	n.s.	n.s.	80,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	88,1	87,0	91,5

Nelle tavole statistiche sono disponibili gli indici per i comuni con n.s. (non significativo, per bassa numerosità di rispondenti)
In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER COMUNE

	Valfabbrica			Assisi		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	100,0	96,6	93,3	94,0	97,1	97,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	100,0	91,2	94,2	94,1
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	93,1	92,3	93,3	88,1	93,9	85,5
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	96,6	96,3	86,7	86,8	86,6	80,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	100,0	84,6	86,7	84,1	85,1	86,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	92,3	96,2	87,1	85,5	96,9	87,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	93,1	92,9	87,1	82,6	92,2	85,3
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	100,0	96,7	89,4	92,1	94,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	63,3	69,2	80,0	54,7	53,1	65,2
STAZIONI ECOLOGICHE						
I giorni e orari di apertura	81,0	95,8	90,9	76,0	90,2	86,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	100,0	100,0	90,9	79,5	95,5	95,3
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	100,0	95,7	95,7	94,1	95,5	97,7
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	95,7	91,3	95,7	81,3	95,3	100,0
RELAZIONE						
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	-	-	94,7	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	-	-	100,0	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	-	-	100,0	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	-	-	90,9	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	n.s.	-	-	92,0	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 COMUNE

	Cannara			Deruta			Marsciano			Collazzone		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	100,0	94,7	100,0	89,7	92,3	80,0	86,8	90,5	91,5	87,5	93,8	90,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	90,0	95,0	90,0	87,2	89,5	80,0	78,9	86,3	82,9	81,3	100,0	90,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	100,0	94,1	83,3	85,3	86,1	86,8	92,3	91,5	86,2	85,7	75,0	81,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	100,0	84,2	94,7	86,8	89,5	73,7	90,0	89,0	88,2	93,3	100,0	94,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,0	100,0	80,0	91,2	89,7	90,0	89,1	91,5	91,4	92,3	93,8	95,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	94,7	77,8	88,9	100,0	100,0	87,2	95,6	95,9	87,1	92,9	83,3	100,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	89,5	90,0	95,0	94,7	91,4	86,5	90,3	94,3	85,5	87,5	80,0	89,5
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	100,0	87,5	100,0	96,9	90,0	92,6	93,9	93,5	92,3	93,3	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	62,5	37,5	56,3	68,4	73,5	59,5	67,6	61,4	54,0	42,9	57,1	55,6
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	n.s.	-	100,0	85,2	94,7	89,7	81,3	84,2	87,5	n.s.	n.s.	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.s.	n.s.	100,0	96,3	100,0	100,0	90,2	97,6	94,9	n.s.	n.s.	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.s.	n.s.	100,0	100,0	100,0	96,3	94,1	87,2	97,5	n.s.	n.s.	100,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	n.s.	n.s.	100,0	100,0	100,0	96,2	91,7	92,5	87,5	n.s.	n.s.	100,0
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	-	-
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	-	-
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	80,0	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	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	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 COMUNE

	Fratta Todina			Massa Martana			Monte Castello di Vibio			San Venanzo		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,7	100,0	90,0	86,7	95,0	90,0	100,0	90,5	95,0	100,0	80,0	89,5
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	72,2	78,9	100,0	85,7	94,7	80,0	84,2	95,2	80,0	100,0	95,2	89,5
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	75,0	75,0	76,5	71,4	88,2	72,2	92,3	89,5	73,7	80,0	94,7	88,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	94,4	88,9	95,0	92,9	89,5	80,0	94,7	85,7	70,0	95,2	76,2	89,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	78,9	94,7	95,0	63,6	95,0	85,0	100,0	100,0	95,0	94,4	100,0	100,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	76,5	87,5	80,0	75,0	94,7	80,0	100,0	89,5	84,2	94,7	70,0	89,5
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	85,0	94,4	100,0	87,5	100,0	94,7	94,7	100,0	100,0	90,5	85,0	94,4
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	94,1	94,4	92,9	94,4	94,1	100,0	95,2	100,0	100,0	88,2	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	38,9	75,0	55,6	66,7	50,0	68,4	66,7	58,8	50,0	85,0	57,1	56,3
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	80,0	n.s.	77,8	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	85,7	n.s.	n.s.	80,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	80,0	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	90,0	n.s.	88,9	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	83,3	n.s.	n.s.	100,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	83,3	n.s.	88,9	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	80,0
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	-	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	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	-	n.s.	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	n.s.	n.s.	-	n.s.	n.s.	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 alla precedente rilevazione

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER COMUNE

	Castiglione del Lago			Città della Pieve			Corciano			Magione			Panicale		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA															
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	93,8	90,9	92,6	100,0	93,0	100,0	87,7	95,9	92,4	96,8	100,0	95,6	89,3	93,1	96,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	91,1	92,0	91,5	95,5	90,7	95,0	91,9	90,7	93,6	96,7	98,4	92,6	85,7	93,1	96,6
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	86,3	90,0	85,9	90,9	82,9	89,2	81,1	92,1	89,6	94,8	93,4	90,6	88,9	88,9	85,2
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	95,0	92,9	91,7	91,3	88,6	91,7	85,7	87,5	88,0	95,1	93,7	92,8	92,9	93,1	93,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	86,7	85,7	86,0	93,3	86,7	92,3	90,0	91,0	84,1	88,3	96,9	84,3	80,8	86,2	96,7
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	84,8	87,8	80,5	88,9	97,7	92,5	82,4	90,9	87,7	80,0	93,3	91,0	79,3	96,3	89,7
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	87,7	86,1	83,3	97,6	90,2	84,2	89,7	94,7	93,8	82,0	89,7	91,3	79,3	72,4	89,7
La professionalità e competenza del personale operativo	92,3	91,4	91,3	93,2	100,0	87,1	84,6	95,7	97,0	88,1	96,3	91,9	85,2	91,7	96,3
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,8	69,3	66,2	54,5	67,4	55,3	64,9	64,0	63,3	58,3	76,7	64,7	42,3	56,7	42,3
STAZIONI ECOLOGICHE															
I giorni e orari di apertura	81,7	93,7	94,8	82,1	84,8	95,5	86,0	98,3	93,4	82,4	89,7	81,6	82,6	91,3	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	85,5	92,1	92,9	93,1	90,9	89,5	89,8	89,7	96,6	88,2	94,9	89,6	87,5	95,7	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	88,5	96,8	94,4	88,9	87,5	83,3	93,0	98,3	94,9	88,5	92,1	85,4	77,3	95,7	88,9
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	88,1	92,1	98,2	89,3	72,7	80,0	86,2	95,0	95,0	92,2	94,9	93,9	69,6	85,7	88,9
RELAZIONE															
Gli orari di apertura degli uffici	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	84,6	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	91,7	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	81,8	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	83,3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	90,9	n.s.	n.s.	n.s.	-	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	85,7	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	75,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	78,6	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 alla precedente rilevazione

CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER COMUNE

	Piegaro			Tuoro sul Trasimeno			Paciano			Passignano sul Trasimeno		
	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	93,3	86,2	85,7	87,5	88,6	96,6	88,9	95,2	90,0	89,7	92,9	100,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	83,3	86,2	89,3	88,2	88,2	96,7	89,5	100,0	90,0	93,1	92,6	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	96,4	96,2	96,3	90,9	96,6	96,4	94,4	95,0	94,4	85,2	89,3	89,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	90,0	83,3	86,2	90,9	91,2	96,6	90,5	90,5	95,2	93,1	92,3	89,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	92,9	79,3	89,7	94,1	93,5	93,3	90,0	90,5	78,9	96,4	96,6	89,7
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	89,7	89,3	92,9	82,9	97,1	96,6	89,5	90,0	83,3	85,7	82,8	96,4
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	76,7	88,5	93,1	90,9	87,5	92,6	90,5	94,4	84,2	92,6	96,4	85,7
La professionalità e competenza del personale operativo	86,2	83,3	92,6	96,9	96,8	100,0	85,0	100,0	84,2	92,3	88,5	92,6
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	77,8	65,5	42,9	61,1	69,0	64,3	66,7	52,4	61,9	81,5	88,0	81,5
STAZIONI ECOLOGICHE												
I giorni e orari di apertura	75,0	95,7	84,0	82,6	100,0	77,8	81,3	100,0	66,7	94,7	100,0	80,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	87,5	90,9	95,8	100,0	93,8	88,9	100,0	78,6	60,0	88,9	89,5	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	91,3	95,7	87,5	100,0	94,4	100,0	100,0	92,9	85,7	100,0	89,5	88,9
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	86,4	95,5	96,0	81,8	95,0	100,0	93,8	100,0	92,9	88,2	89,5	76,2
RELAZIONE												
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	n.s.	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	n.s.	n.s.	n.s.	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 alla precedente rilevazione

I RISULTATI

Mappe delle priorità di intervento

IMPORTANZA DEI FATTORI DI SODDISFAZIONE

69,6%

Servizio porta a porta

- La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini = **7,8**
- La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini = **8,0**
- La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini = **7,6**
- La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini = **8,0**
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta = **7,6**
- Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO = **7,8**
- La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti = **7,8**
- La professionalità e competenza del personale operativo = **7,6**
- Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi = **7,5**

20,7%

Stazioni ecologiche

- I giorni e orari di apertura = **4,8**
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche = **5,3**
- La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni = **5,3**
- La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta = **5,2**

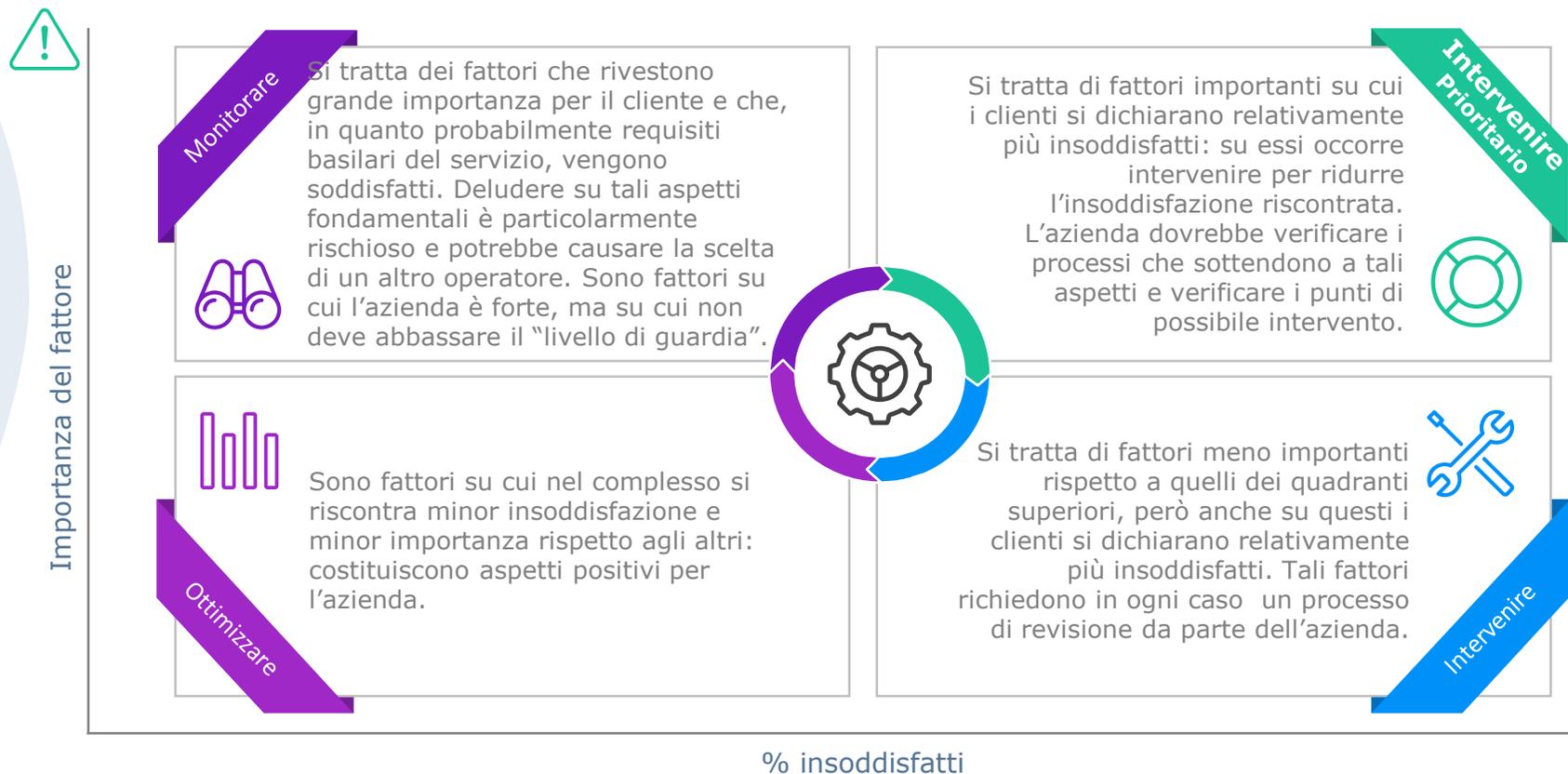
9,8%

Relazioni

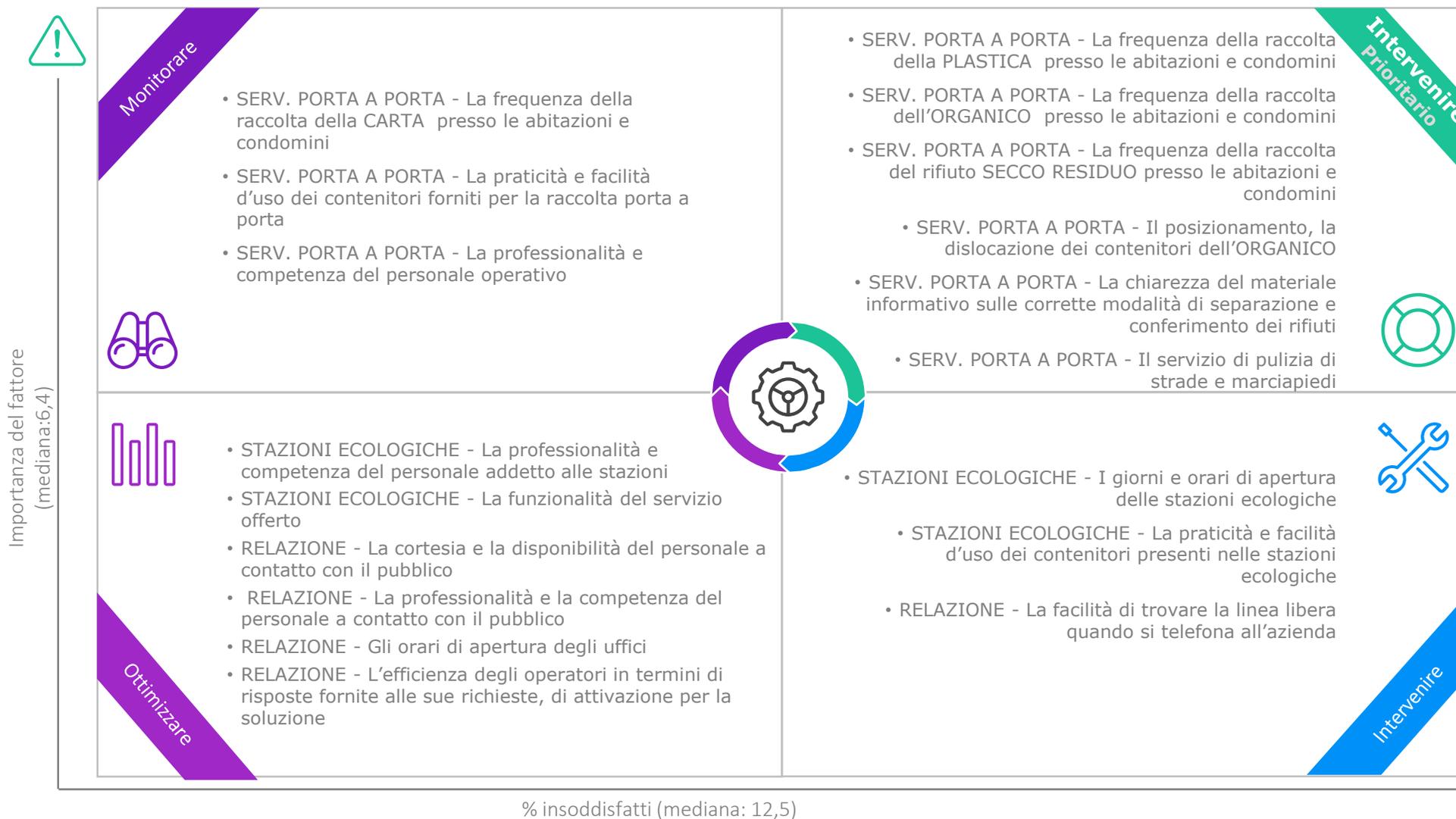
- Gli orari di apertura degli uffici = **1,7**
- La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico = **2,1**
- La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico = **2,0**
- La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda = **1,6**
- L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi = **2,3**

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



CONFRONTI CON IL BICSI

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 del RIFIUTO SECCO RESIDUO 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*

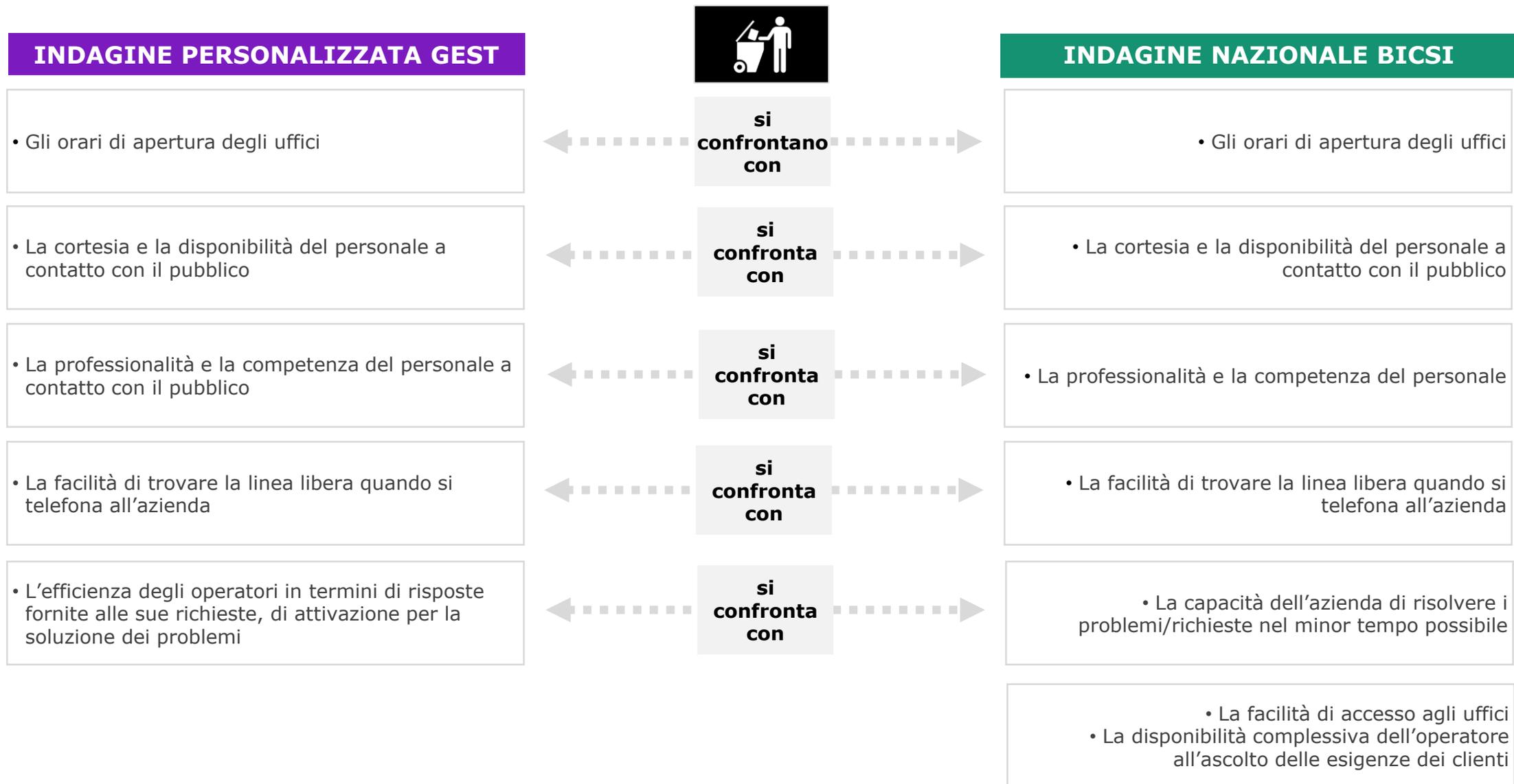
- La frequenza della raccolta dei rifiuti differenziati presso le abitazioni/condomini

- La frequenza della raccolta dei rifiuti non differenziati presso le abitazioni/condomini

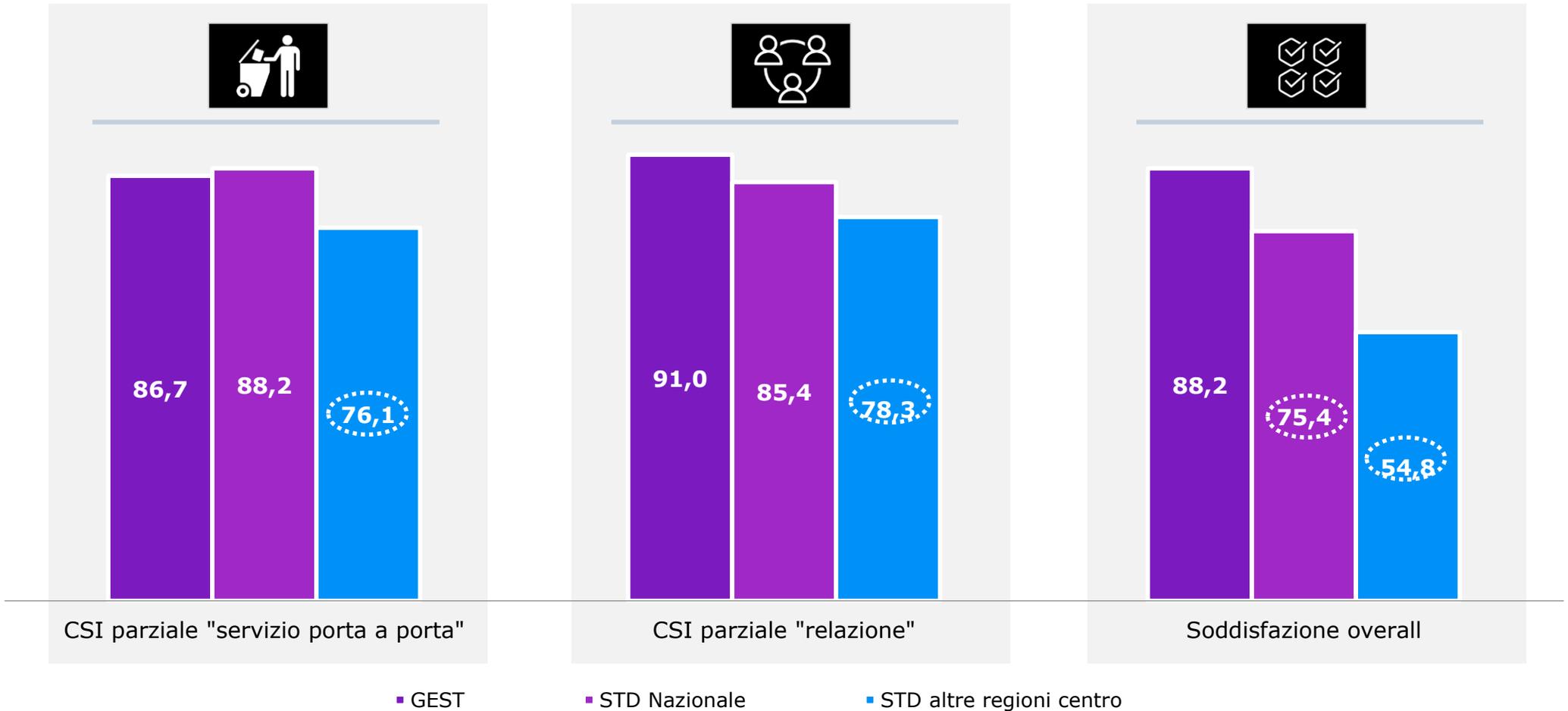
- La praticità e la facilità d'uso dei contenitori per la raccolta dei rifiuti non differenziati forniti
- La praticità e la facilità d'uso dei contenitori per la raccolta dei rifiuti differenziati forniti

- 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*

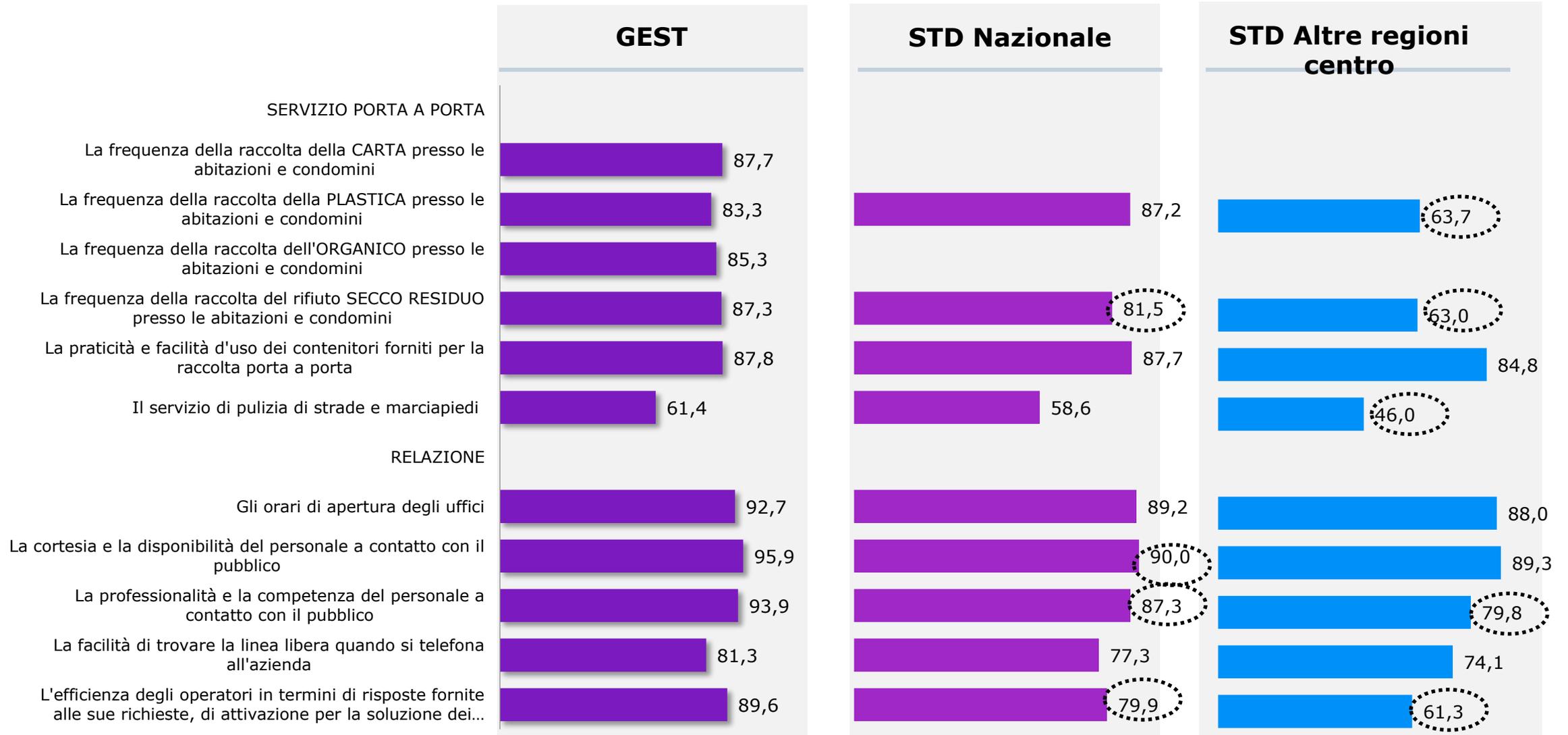


CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) E SODDISFAZIONE "OVERALL"

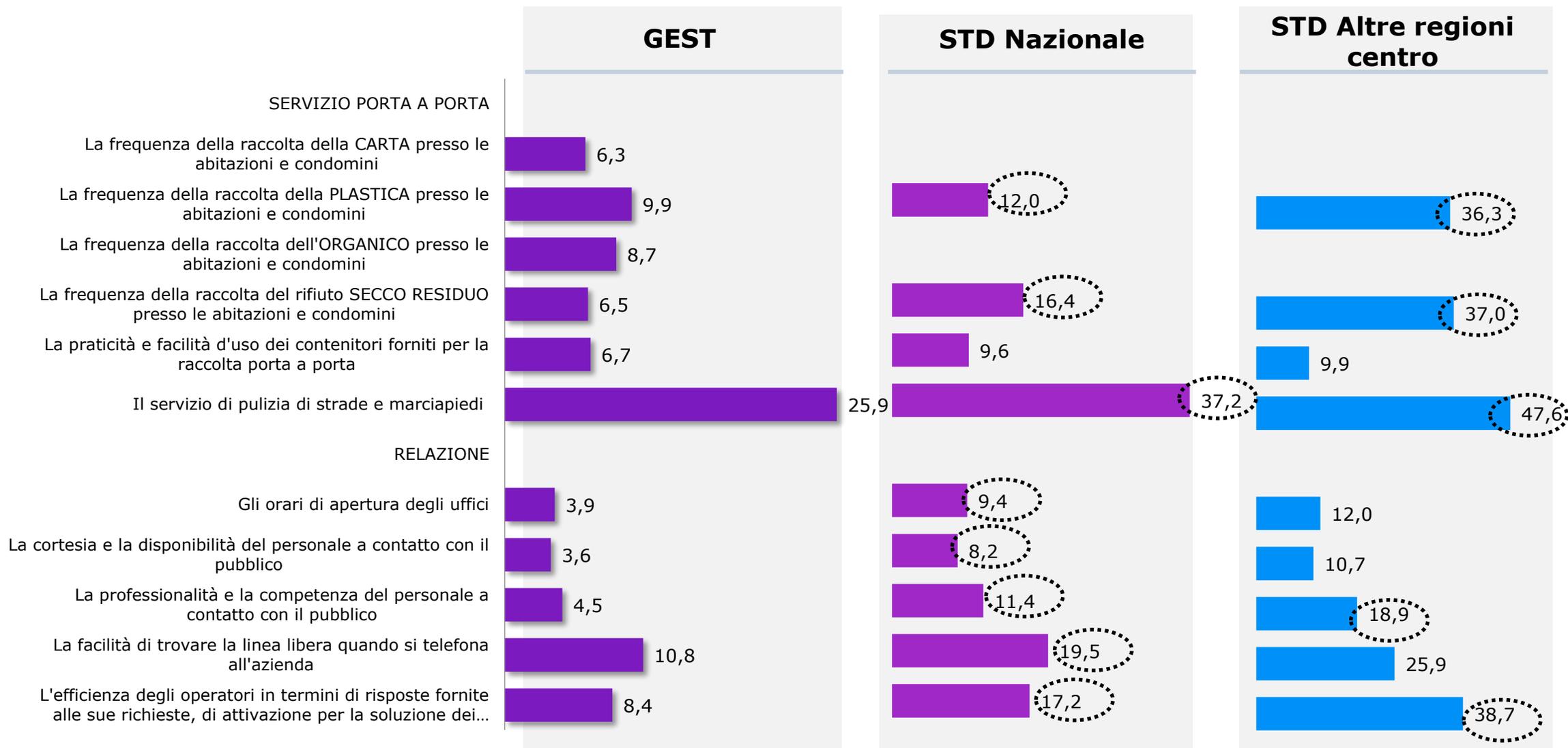


* Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.
Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato

I CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI



I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI



% totale clienti

** Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

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

I RISULTATI

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

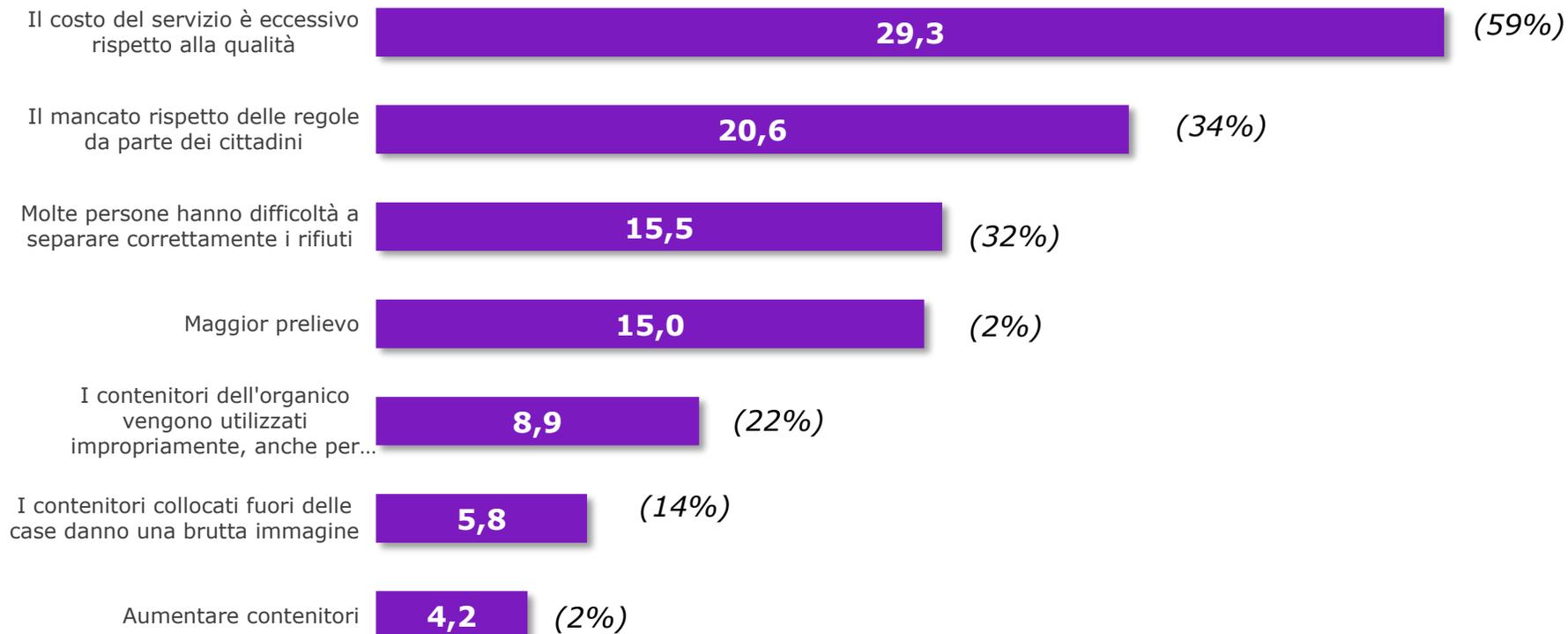
PROBLEMATICHE LEGATE ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI

"Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti?"

In generale, in questo momento eccezionale, i cittadini sono stati meno «critici» su quegli aspetti imputabili ad una non corretta pratica nella differenziazione dei rifiuti, oltre che sull'elemento costo.

Diversamente, una quota significativa e in crescita lamenta la necessità di una maggiore frequenza nel ritiro, complice anche una maggiore permanenza in casa e una maggiore attenzionalità alle tematiche di igiene e sanificazione.

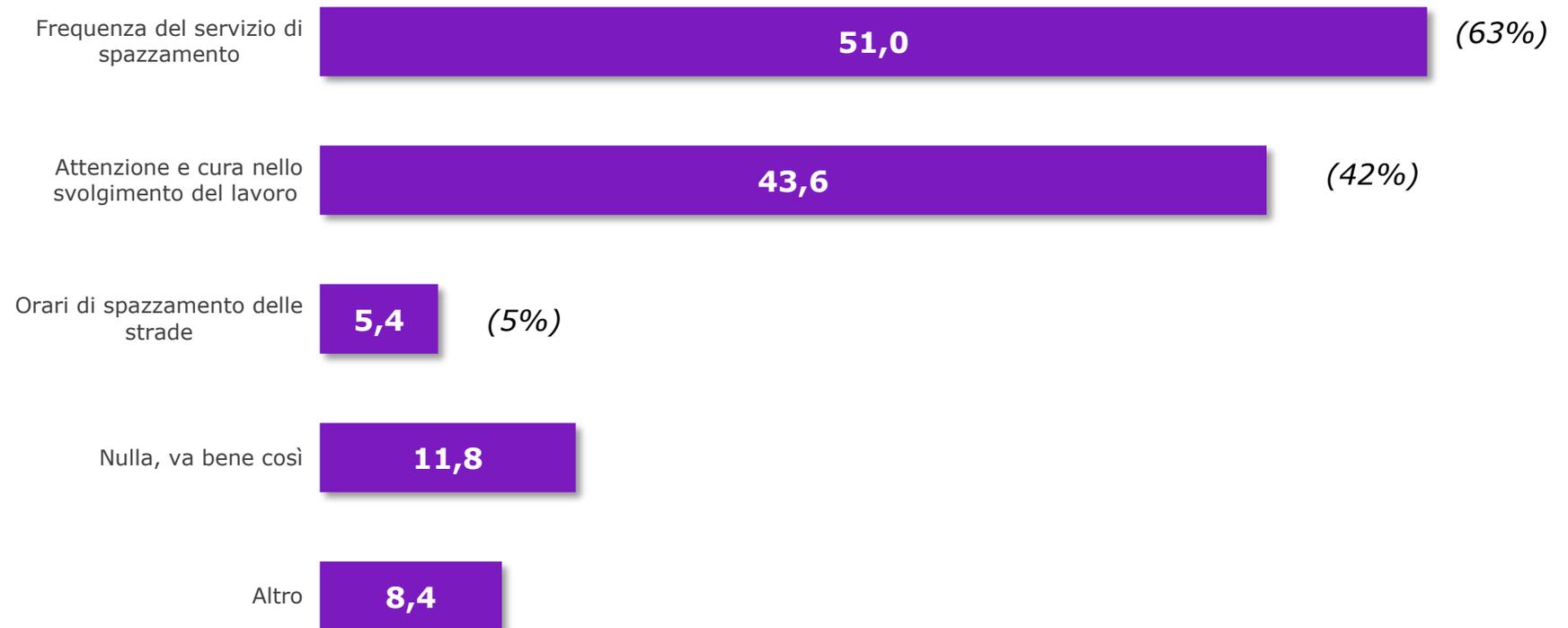
A ciò si accompagna chi desidererebbe un incremento dei contenitori.



ASPETTI DA MIGLIORARE DEL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

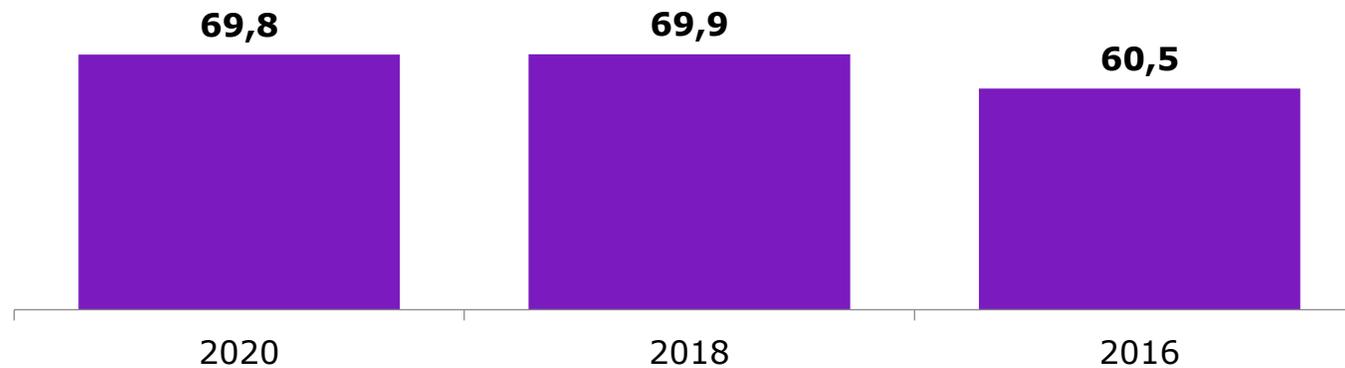
"Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?"

I cittadini richiedono ancora, anche se con minore intensità, una maggiore frequenza del servizio, seguita da un maggior scrupolo e impegno del personale operativo.



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?" (% si)

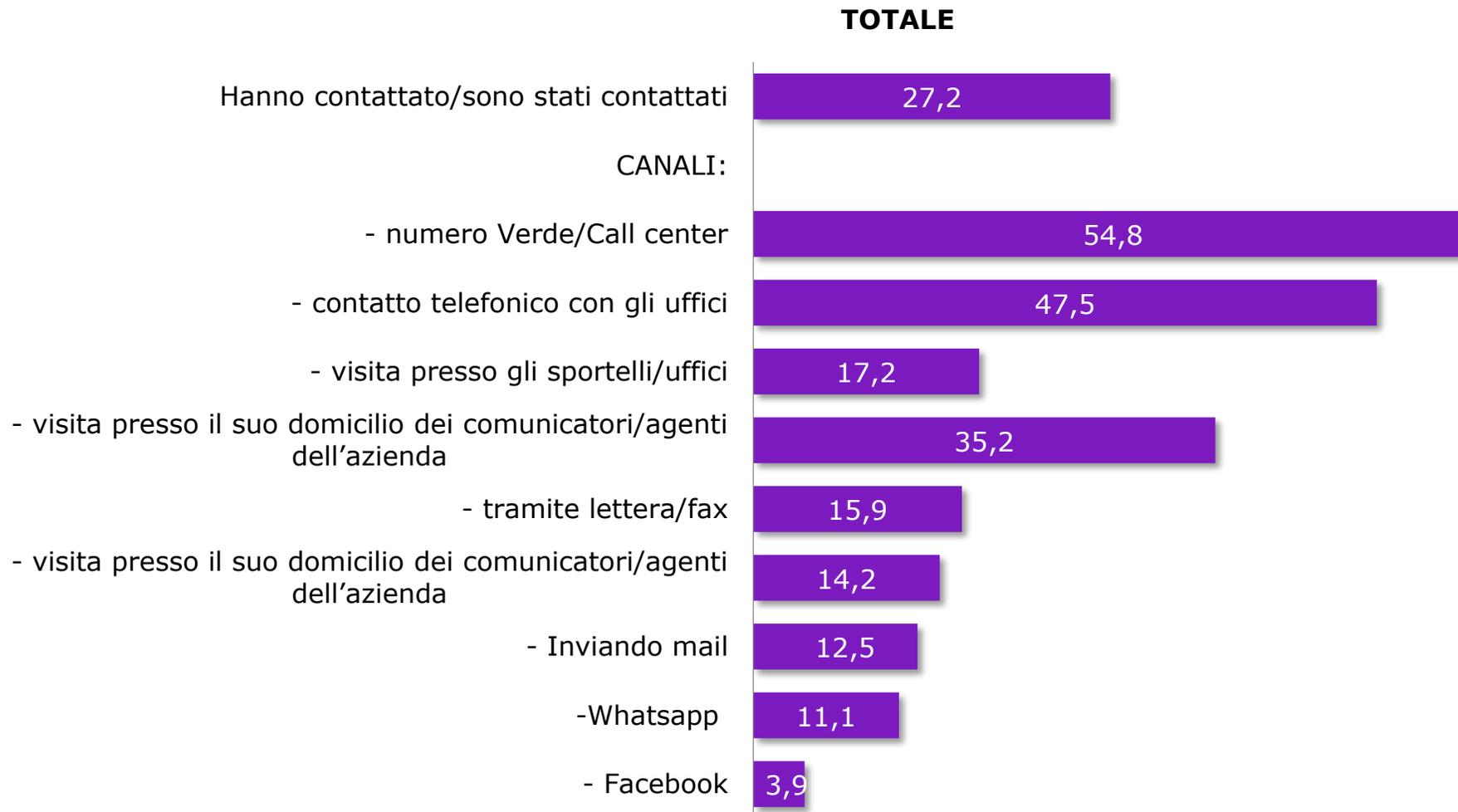


% totale clienti

CANALI DI CONTATTO CON L'OPERATORE

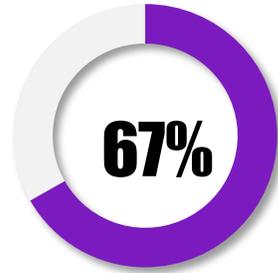
CONTATTO CON L'OPERATORE

"Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda tramite:"



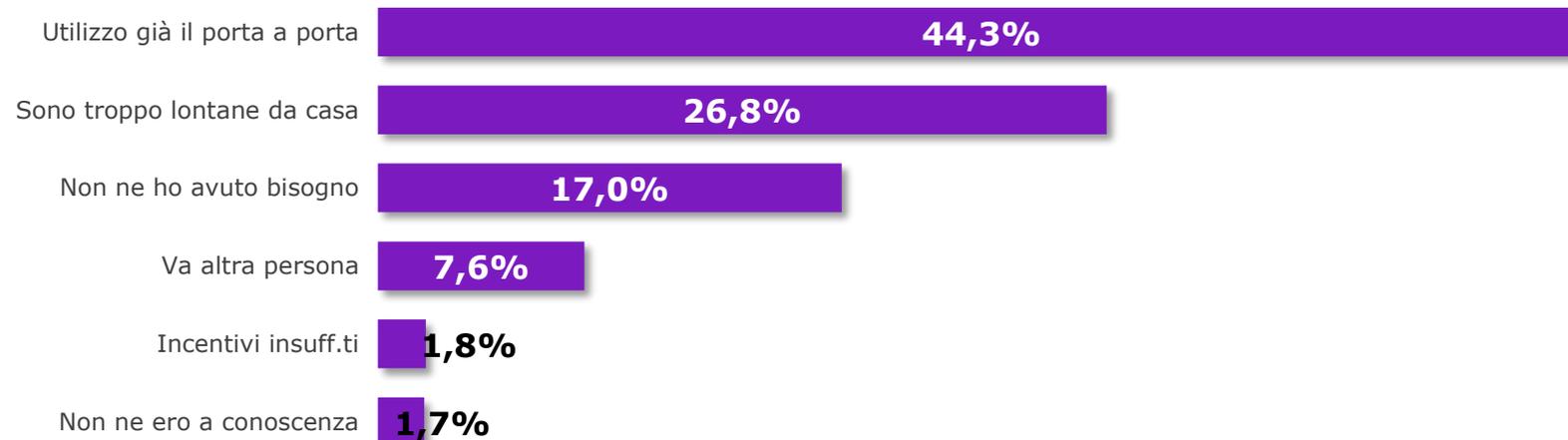
STAZIONI ECOLOGICHE

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



TOTALE

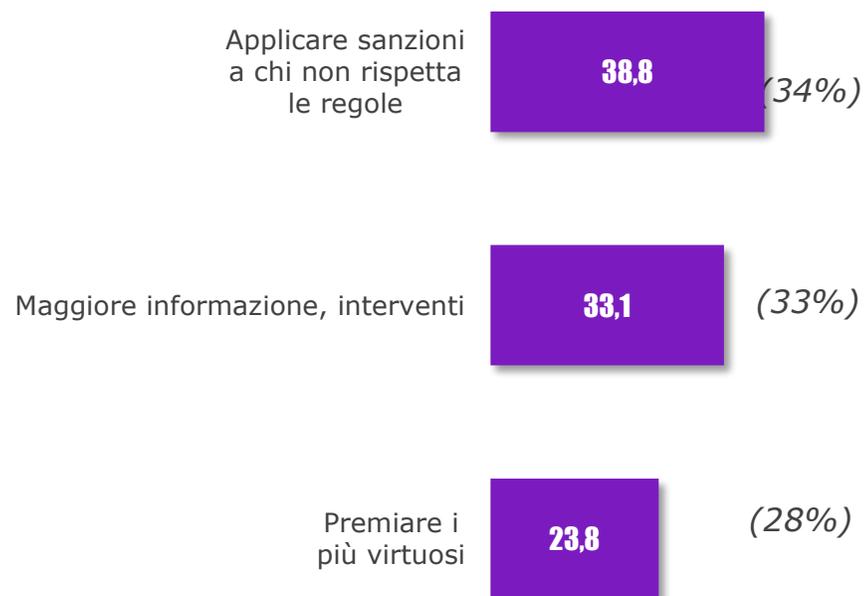
"Per quali motivi non lo utilizza?"



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

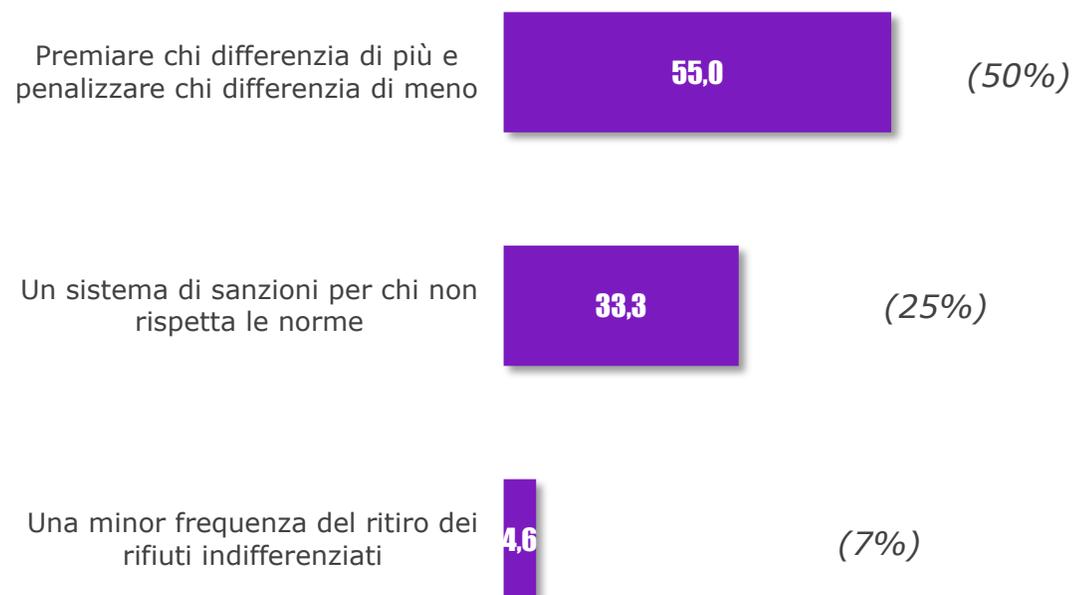
PRIORITÀ PER INCREMENTARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

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

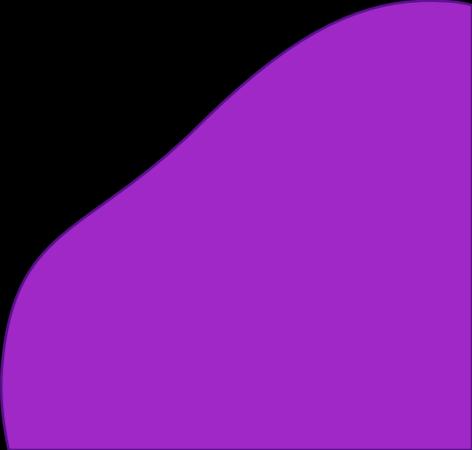


LEVE PER RIDURRE IL COSTO DELLA BOLLETTA

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



HIGHLIGHTS



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

CSI GEST 2020



Anni precedenti



2018

2016

MACRO FATTORI DI SODDISFAZIONE



CSI RELAZIONE



CSI PRODOTTO/
SERVIZIO

SERVIZIO PORTA A
PORTA

86,7

STAZIONI
ECOLOGICHE

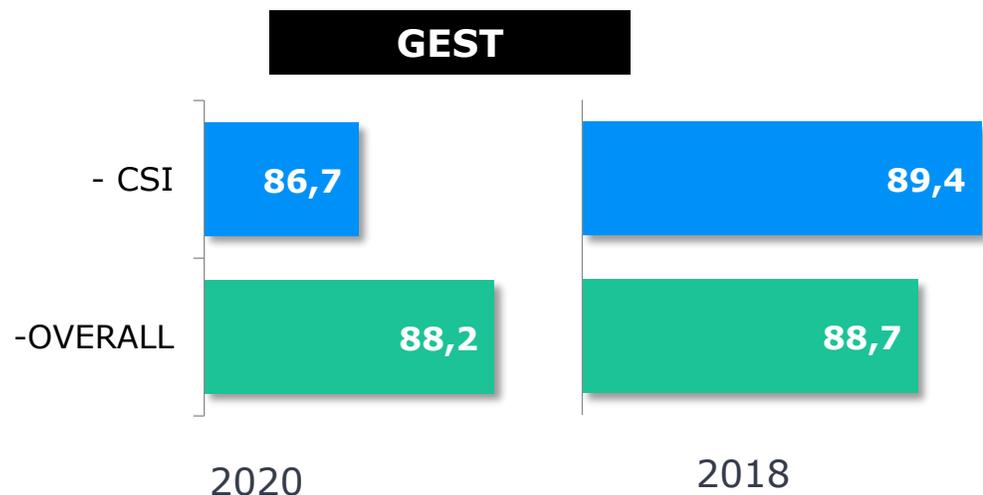
86,7

PULIZIA DI STRADE
A MARCIAPIEDI

61,4

- In un anno particolarmente difficile, caratterizzato dall'emergenza sanitaria, rimane su livelli molto buoni il giudizio verso Gest
- Il confronto con anni «normali» fa leggere un calo di performance, in un momento di restrizioni imposte agli operatori dalle disposizioni nazionali che hanno anche comportato la sospensione di alcuni servizi, quelli di maggior contatto con il pubblico (es. URP, centri di raccolta,...)
- Nonostante tutto, Gest «mantiene» la performance molto positiva sulla relazione, segno di un «legame» cliente-operatore, che va al di là della valutazione contingente su singoli aspetti e come confermata dalla valutazione «overall»
- Il servizio offerto dalle **stazioni ecologiche** è quello che **soffre maggiormente** con un calo medio di 6 punti. Le stazioni ecologiche sono state tra le più colpite dalle limitazioni e disposizioni nazionali, dovendo gestire, quando operative, situazioni di accumulo
- **Lieve calo** della soddisfazione sugli aspetti della **raccolta porta a porta**, che ha vissuto in prima linea l'impatto dei nuovi stili di vita
- La **pulizia di strade e marciapiedi** permane l'elemento che raccoglie l'insoddisfazione più elevata, in leggero aumento per l'utenza di Gesenu

FOCUS SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA (1/2)



La soddisfazione «razionale» sui singoli elementi del servizio di raccolta porta a porta (CSI) ne risente, ma non l'immagine, il «vissuto» con i cittadini, costruito nel tempo, influenzato anche del legame con il territorio (Overall)

Plus e minus



Continua ad essere un **elemento di soddisfazione** la **professionalità e competenza del personale** che opera sul territorio (solo per TSA si registra una lieve riduzione)

4-5 punti in media in meno si registrano sulla **frequenza del ritiro della plastica, carta, praticità dei contenitori e posizionamento/dislocazione dei contenitori dell'organico**. Gesenu è l'operatore che riflette, più degli altri, questa situazione

Intervenire



- La **frequenza del ritiro dei rifiuti** è di **fondamentale importanza** e quasi sempre costituisce una **priorità di intervento** per tutti i gestori, anche in considerazione dell'aumento di produzione da parte delle utenze domestiche
- A questi si accompagna il **posizionamento dei contenitori dell'organico**

FOCUS SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA (2/2)

PROBLEMATICHE GESTIONE RIFIUTI

COSTO



RISPETTO
REGOLE



CORRETTA
SEPARAZIONE



PRELIEVO



CORRETTO UTILIZZO
CONTENITORI



- Maggiore senso di responsabilità dei cittadini, soprattutto in questo momento dove c'è tanta attenzione sui temi di igienizzazione e sanificazione
- Pesa meno differenziare i rifiuti (si avverte la necessità, in questo momento, di tenere comportamenti corretti)
- Minore attenzione al costo
- Maggiore attenzione alla frequenza del ritiro dei rifiuti (se ne producono di più)

LEVE PER INCREMENTARE DIFFERENZIATA

SANZIONI



INFORMAZIONE

PREMI



- Potenziare l'informazione va bene, ma da sola non è sufficiente
- Un sistema di sanzioni è il deterrente migliore
- Premiare i più virtuosi non è la giusta strada per tutti

FOCUS STAZIONI ECOLOGICHE

67%



La quota di cittadini che utilizza il servizio è in aumento, tendenzialmente per tutti e quattro gli operatori

Plus e minus



Almeno 9 cittadini su 10 soddisfatti del **personale addetto** alle stazioni

Diminuisce la soddisfazione di 9 punti in media sui **giorni e orari di apertura** (situazione più critica per l'utenza di Ecocave, ove un quarto circa è insoddisfatta). Incide la sospensione del servizio e un accumulo straordinario da smaltire alla ripresa

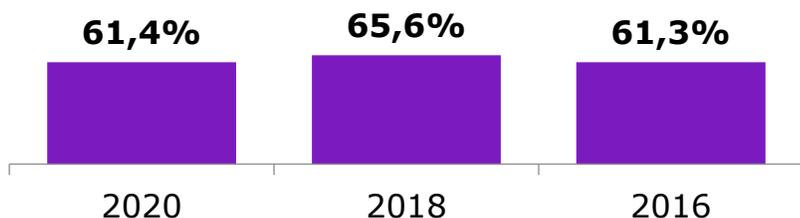
Il giudizio sulla **praticità e funzionalità dei contenitori** è meno positivo rispetto a due anni fa per l'utenza di Gesenu e Ecocave

Intervenire



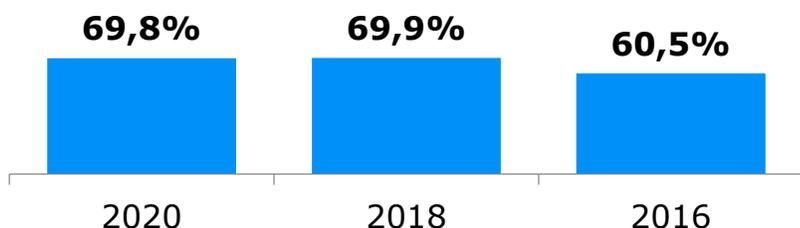
A fronte di una soddisfazione che diminuisce, le richieste di intervento sono verso i **giorni e orari di apertura** (*aumentare i giorni della settimana, maggiori aperture al sabato/pomeridiane, fasce orarie più lunghe, orari più flessibili per esigenze di chi lavora*), **contenitori/modalità di conferimento** (*scomodi da raggiungere, presenza di scale*)

FOCUS PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI



La soddisfazione si mantiene su **livelli contenuti** e ritorna al valore registrato nel 2016. Calo significativo per Gesenu

Per **tutti gli operatori** è un aspetto di **prioritario** intervento



Una **quota crescente** nel tempo ritiene che il **personale operativo sia adeguatamente presente sul territorio** (per l'utenza di SIA crescita sostenuta negli ultimi due anni; per TSA calo rispetto al 2018 e ritorno ai livelli di quattro anni fa)

COSA MIGLIORARE DEL SERVIZIO?

51%

Incrementare la frequenza di spazzamento (57% Ecocave)

44%

Maggiore attenzione e cura nello svolgimento del servizio

Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

CERVED attribuisce a **GEST** il **Riconoscimento CSA** per aver dimostrato di essere **un'AZIENDA VIRTUOSA**, in quanto **attenta all'ascolto dei propri clienti**.

Perché è importante misurare la soddisfazione dei clienti?

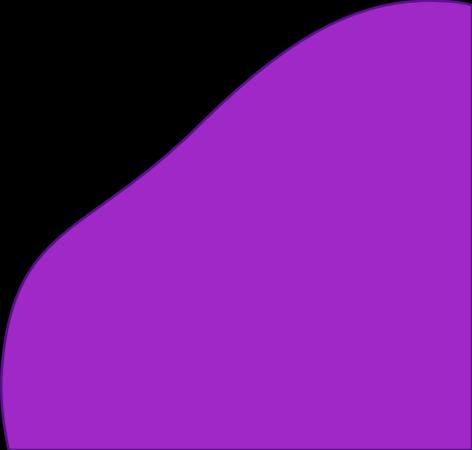
- per adottare strategie che consentano il **miglioramento continuo** e, quindi, il costante aumento della soddisfazione
- perché un cliente soddisfatto **racconta in media la sua esperienza a 5 persone**, incrementando l'immagine positiva dell'operatore.

In altre parole, per ottimizzare le performance dell'azienda e **prioritizzazione** delle azioni di **intervento** sulla base delle esigenze dei clienti

Il bollino che identifica questo riconoscimento può essere utilizzato da GEST nelle proprie iniziative di comunicazione



POSSIBILI PERCORSI 2021



CUSTOMER SATISFACTION AUDIT

BENEFICI

Misurare performance e monitorarle nel tempo

Avere informazioni dettagliate per i gestori e benchmark di confronto

Individuare «come» vengono percepite le azioni messe in campo; essere indirizzati dai bisogni degli utenti

METODO

Interviste telefoniche ad un campione rappresentativo di utenti nei comuni serviti

Obiettivi 2021

- mantenere un **costante** «polso della situazione» su comportamenti e stili di vita dei cittadini
- anticipare **nuove esigenze** ed essere **guidati** da queste nelle azioni
- instaurare un canale privilegiato di **comunicazione** veloce, efficace con gli utenti

SOLUZIONI RECURRING

BENEFICI

Seguire in modo **continuativo** e **tempestivo** i clienti, per individuare **nuove esigenze in termini di comportamento**

Ascoltare le **reazioni contestuali** dei clienti e misurare la «reazione»

Informare in maniera tempestiva **per definire** o **affinare** azioni strategiche

METODO

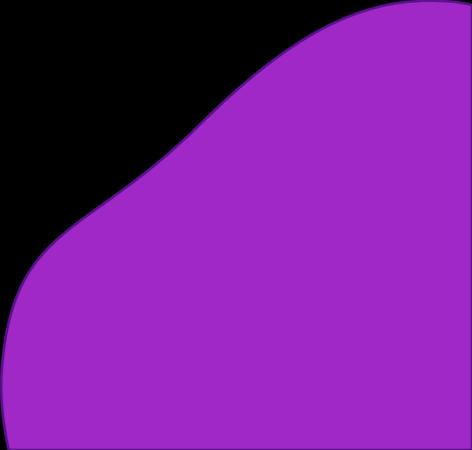
Interviste su target/tematiche ad hoc definite di volta in volta

CUSTOMER SATISFACTION AUDIT

BENEFICI

In un momento così delicato, accorciare la distanza dell'audit della propria clientela risulta fondamentale e strategico per anticipare reazioni inaspettate, agire in maniera sempre più consapevole

APPENDICE



Satisfaction Drivers

18 fattori di soddisfazione su 4 aree tematiche



Raccolta rifiuti

- Frequenza della raccolta della CARTA
- Frequenza della raccolta della PLASTICA
- Frequenza della raccolta dell'ORGANICO
- Frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO
- Praticità/facilità d'suo dei contenitori
- Posizionamento, dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO
- Chiarezza materiale informativo su separazione e conferimento rifiuti
- Professionalità e competenza del personale operativo



Pulizia delle strade

- Valutazione complessiva del servizio di pulizia strade e marciapiedi



Stazioni ecologiche

- Giorni e orari di apertura
- Praticità/facilità d'suo 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



Relazione

- 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



Si rileva il livello di **soddisfazione percepita**, rispetto all'*immagine* che il cliente ha dell'operatore

Si definiscono i **fattori** dei quali si vuole valutare il livello di soddisfazione e per ognuno si misura il **gap** tra **percepito** e **erogato**

Per ogni fattore si rileva **l'importanza** direttamente presso l'interessato

Si definisce una **mappa delle priorità** evidenziando le leve operative per alimentare processi di miglioramento e valorizzare i punti di forza

Si costruiscono **indicatori** di soddisfazione complessivi e per aree tematiche di interesse

MARGINI ERRORE SULLE INFORMAZIONI



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

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

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
SERVIZIO PORTA A PORTA					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	6,8	14,6	8,2	7,9	7,3
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	10,3	9,8	20,3	13,2	11,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	6,1	7,0	5,8	2,6	10,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	5,6	9,8	1,3	7,5	8,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	1,2	4,7	5,3	2,6	7,8
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	2,6	0,0	7,0	0,0	13,5
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	5,7	4,5	5,3	7,9	10,3
La professionalità e competenza del personale operativo	2,4	7,9	0,0	2,9	5,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	18,8	42,4	36,6	9,7	26,8
STAZIONI ECOLOGICHE					
I giorni e orari di apertura	5,4	10,3	3,9	17,1	13,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	3,6	6,9	1,9	0,0	10,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	7,3	6,7	0,0	2,9	6,4
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	5,4	6,7	1,8	0,0	7,1
RELAZIONE					
Gli orari di apertura degli uffici	0,0	0,0	5,9	0,0	3,1
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	3,7	10,0	0,0	0,0	3,9
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	0,0	5,9	0,0	7,1
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	9,1	0,0	12,5	16,7	13,5
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	0,0	0,0	5,6	10,0	10,2

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	Assisi	Valfabbrica
SERVIZIO PORTA A PORTA		
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	3,0	0,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	5,9	0,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	4,5	6,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	5,9	3,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	9,5	0,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	4,8	3,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	4,3	3,4
La professionalità e competenza del personale operativo	0,0	0,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	26,6	13,3
STAZIONI ECOLOGICHE		
I giorni e orari di apertura	4,9	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,3	0,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	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	4,7	8,7
RELAZIONE		
Gli orari di apertura degli uffici	5,3	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	4,5	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	8,0	n.s.

% totale clienti

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

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	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	0,0	12,5	7,7	0,0	7,4	6,7	0,0	0,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	5,0	12,5	10,3	22,2	8,5	0	5,3	0,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	0,0	14,3	11,8	25	4,6	14,3	7,7	15
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	0,0	6,7	10,5	5,6	8,6	0,0	0,0	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	0,0	7,7	5,9	5,3	6,3	27,3	0,0	5,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	0,0	7,1	0,0	17,6	4,4	16,7	0,0	5,3
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	5,3	6,3	0,0	15	2,8	12,5	0,0	4,8
La professionalità e competenza del personale operativo	0,0	7,7	0,0	0,0	4,4	7,1	0,0	0,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	25	57,1	15,8	38,9	20,6	8,3	13,3	10
STAZIONI ECOLOGICHE								
I giorni e orari di apertura	n.s.	n.s.	11,1	10,0	8,3	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.s.	n.s.	0,0	10,0	3,9	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.s.	n.s.	0,0	0,0	5,9	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	n.s.	n.s.	0,0	8,3	4,2	n.s.	n.s.	n.s.
RELAZIONE								
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	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	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	0,0	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	0,0	n.s.	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	10,0	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	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	0,0	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)

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	Castiglion e 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	3,7	0,0	5,5	1,6	5,6	3,6	6,9	6,7	9,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	3,8	0,0	6,8	1,6	10,5	10,7	3,4	6,7	8,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	8,2	4,5	12,2	1,7	5,6	7,4	11,1	0,0	6,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	5,0	0,0	6,5	3,3	4,8	3,6	3,4	3,3	9,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	8,4	2,2	4,3	8,3	0,0	11,5	0,0	7,1	0,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	7,6	6,7	10,8	11,7	5,3	17,2	10,7	6,9	11,4
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	8,6	2,4	2,6	8,2	4,8	6,9	7,4	3,3	3,0
La professionalità e competenza del personale operativo	3,8	6,8	7,7	8,5	15	7,4	3,8	0,0	3,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	23,3	27,3	28,6	26,7	27,8	46,2	11,1	14,8	19,4
STAZIONI ECOLOGICHE									
I giorni e orari di apertura	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	8,3	0,0	0,0	18,2	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	8,3	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	0,0	0,0	11,1	14,3	0,0	40	0,0	25,0	0,0
RELAZIONE									
Gli orari di apertura degli uffici	0,0	n.s.	n.s.	15,4	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	8,3	n.s.	n.s.	18,2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	8,3	n.s.	n.s.	9,1	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.	14,3	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	16,7	n.s.	n.s.	14,3	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)

CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: TREND

	TOTALE		
	2020	2018	2016
SERVIZIO PORTA A PORTA			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	6,3	5,9	4,9
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	9,9	7,4	7,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	8,7	9,0	12,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	6,5	8,9	9,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	6,7	5,3	4,8
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	9,8	6,6	10,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	7,5	5,2	7,2
La professionalità e competenza del personale operativo	4,4	4,1	2,8
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	25,9	23,4	27,3
STAZIONI ECOLOGICHE			
I giorni e orari di apertura	11,3	5,9	6,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	7,5	3,6	3,8
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	4,9	0,0	3,1
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	6,3	3,7	3,8
RELAZIONE			
Gli orari di apertura degli uffici	3,9	4,3	8,6
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	3,6	1,4	2,6
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	4,5	2,0	4,7
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	10,8	4,1	16,8
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	8,4	11,6	7,4

% totale clienti

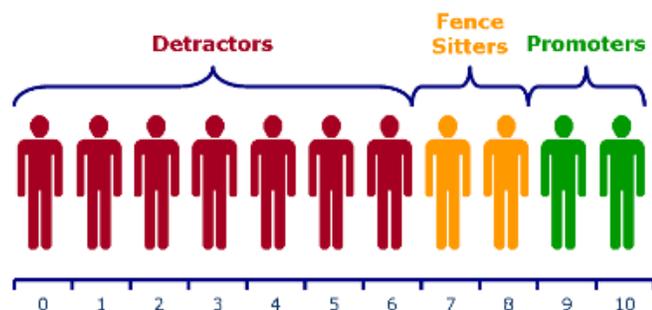
In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla precedente rilevazione

Aspettiamo il tuo **FEEDBACK!**

Compila il nostro questionario che ti invieremo nelle prossime settimane dal nostro indirizzo dedicato

surveycg@cerved.com

Aiutaci a sviluppare un **percorso di costante miglioramento** per una solida e duratura collaborazione



Contatti e copyright

Tiziana Savarese_

CAPO PROGETTO

tiziana.savarese@cerved.com

Tel. 02 7754856

Silvia Lanzani_

SUPPORTO OPERATIVO

silvia.lanzani@cerved.com

Tel. 02 7754863

Stefano Turla_

COMMERCIALE

stefano.turla@cerved.com

Tel. 338.6293116



NUMERO VERDE

800 029 029



EMAIL

info.marketingsolutions@cerved.com



WEBSITE

www.cervedon.com

Copyright

© Copyright 2020 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

 Cerved
on.
marketing services