



# ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI ALTO VICENTINO AMBIENTE

## SINTESI

Ottobre 2020

# Commento generale

Nell'ottobre 2020 è stata compiuta una indagine di Customer Satisfaction presso l'utenza di ALTO VICENTINO AMBIENTE. Sono state somministrate complessivamente 1.200 interviste telefoniche sulla base di un questionario strutturato con sistema CATI-CAMI ad un campione di utenti del servizio.

I risultati ottenuti sono complessivamente positivi e robusti.

Nel dettaglio gli indici generali sono entrambi positivi, attestandosi su valori ottimi sempre superiori a 90.

Il dato è confermato dalla performance dei 13 fattori sottoposti al giudizio della utenza di ALTO VICENTINO AMBIENTE (pag. 6). Essi ottengono tutti valori ottimi, prossimi o superiori a 90 (su scala da 1 a 100), laddove la soglia di accettabilità è convenzionalmente posta al valore di 70.

Tutti i fattori di relazione (cortesia, professionalità e competenza degli operatori, del personale presso i centri di raccolta e del personale del call center) ottengono ottimi risultati e risultano molto apprezzati dalla utenza intervistata.

Sono solamente 4 gli indici che ottengono i risultati intorno al valore di 90.

Si tratta de:

L'igiene di strade e piazze nel Comune

La pulizia delle isole ecologiche

La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta

I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta

# Commento generale

Sono questi i principali elementi su cui agire per migliorare o mantenere l'ottima performance aziendale.

Come si può evincere dal confronto tra i grafici a pagina 8 (Gap tra qualità attesa e percepita) e 10 (La mappa delle priorità di intervento), essi sono caratterizzati dalla maggior distanza tra la soddisfazione e le attese, ovvero il servizio è oggettivamente valutato in modo positivo, ma le aspettative della utenza sono molto più elevate.

Per quanto riguarda la conoscenza di Alto Vicentino Ambiente come società che si occupa del servizio di raccolta dei rifiuti e dei centri comunali di raccolta, essa è piuttosto contenuta.

Ammonta a circa il 17% la quota di chi spontaneamente cita in modo corretto il nome della azienda (pag. 12).

Nel resto dei casi o non viene citato nessuno, oppure si citano nomi errati (con prevalenza del proprio Comune).

Infine una nota relativa alla frequentazione dei centri di Raccolta.

Quasi il 60% delle persone intervistate afferma di essersi recata nel corso dell'ultimo anno.

Dati di sintesi

Indici di Soddisfazione

## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

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

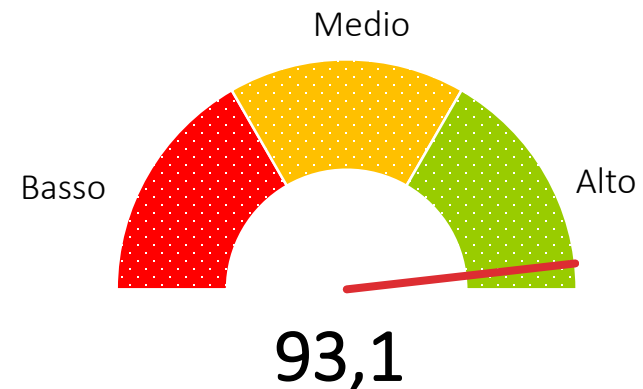
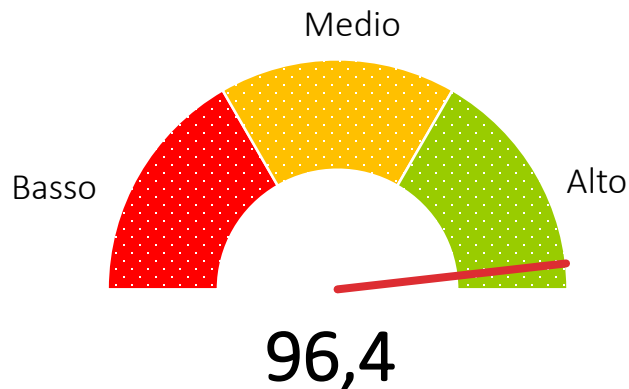
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

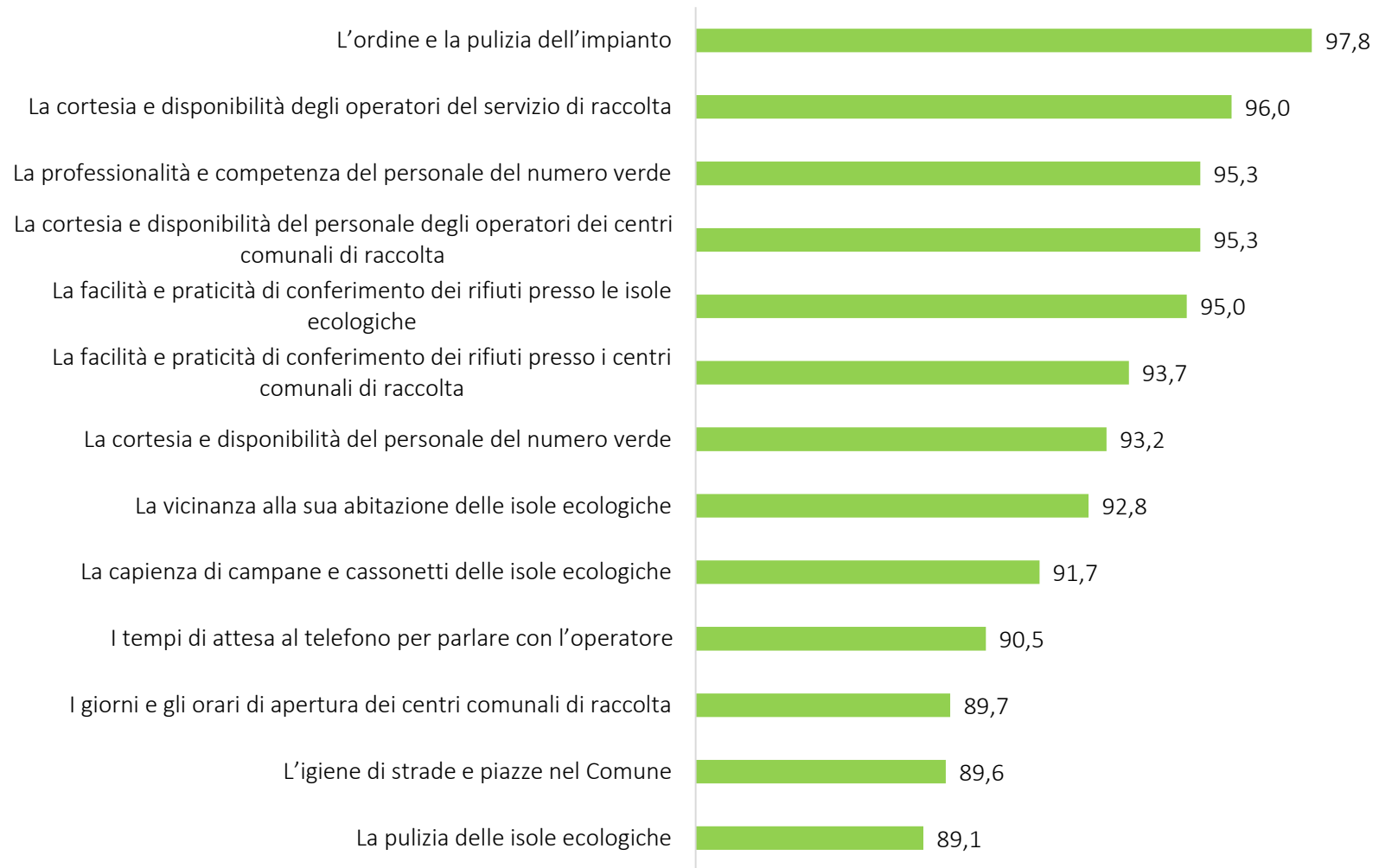
è costruito tramite 2 fasi:

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

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



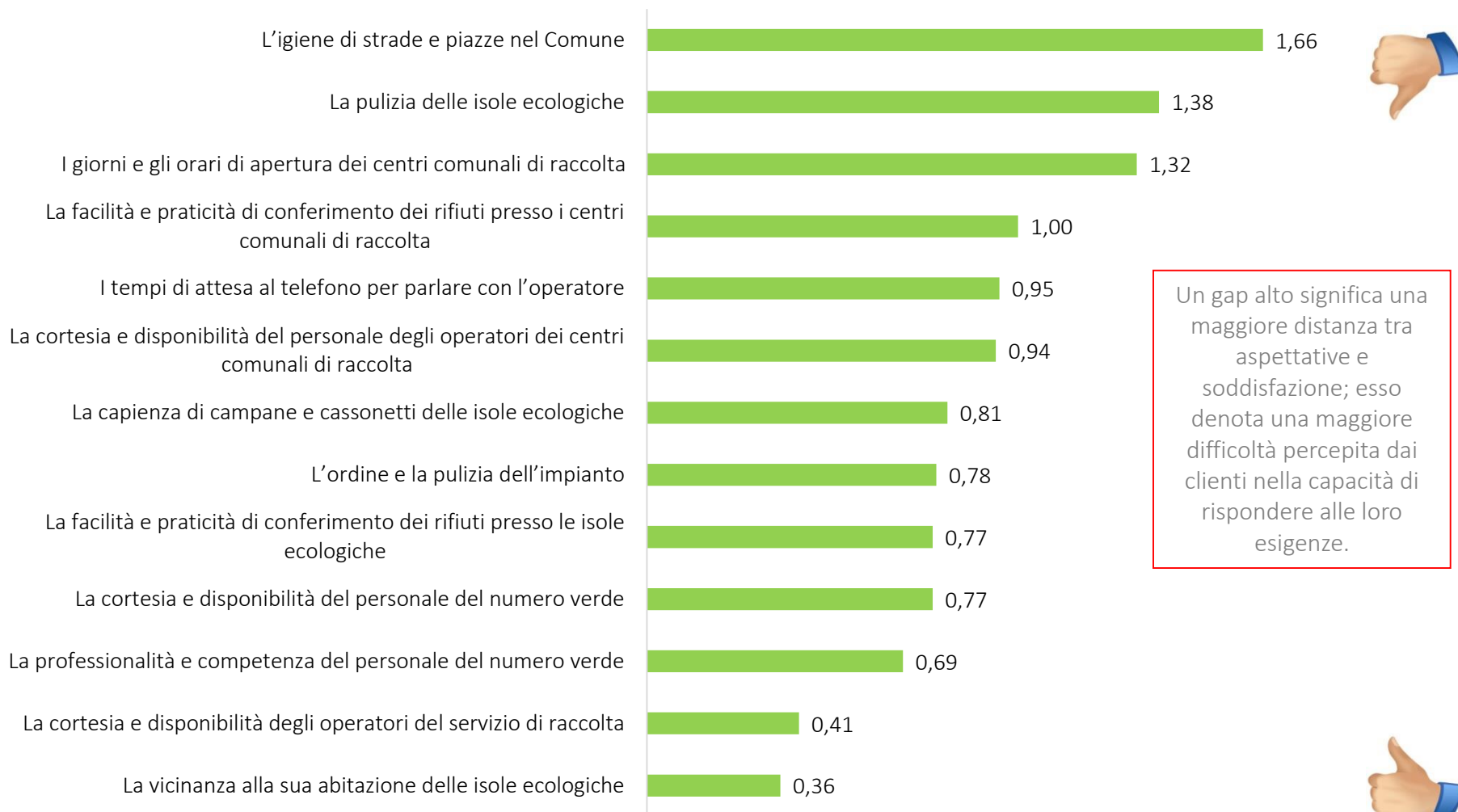
# Indici di Soddisfazione



Gap attese – percezione

Mappa delle priorità di  
intervento

# Gap tra qualità attesa e percepita





# La mappa delle priorità di intervento

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

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

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

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

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

# La mappa delle priorità di intervento

## MANTENERE

- La professionalità e competenza del personale del numero verde
- L'ordine e la pulizia dell'impianto
- La cortesia e disponibilità del personale degli operatori dei centri comunali di raccolta
- La cortesia e disponibilità del personale del numero verde

## MIGLIORARE

- L'igiene di strade e piazze nel Comune
- La pulizia delle isole ecologiche
- La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta
- I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta

STRENGTHS

WEAKNESSES

## COMUNICARE

- La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche
- La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta
- La vicinanza alla sua abitazione delle isole ecologiche

## CONTROLLARE

- La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore

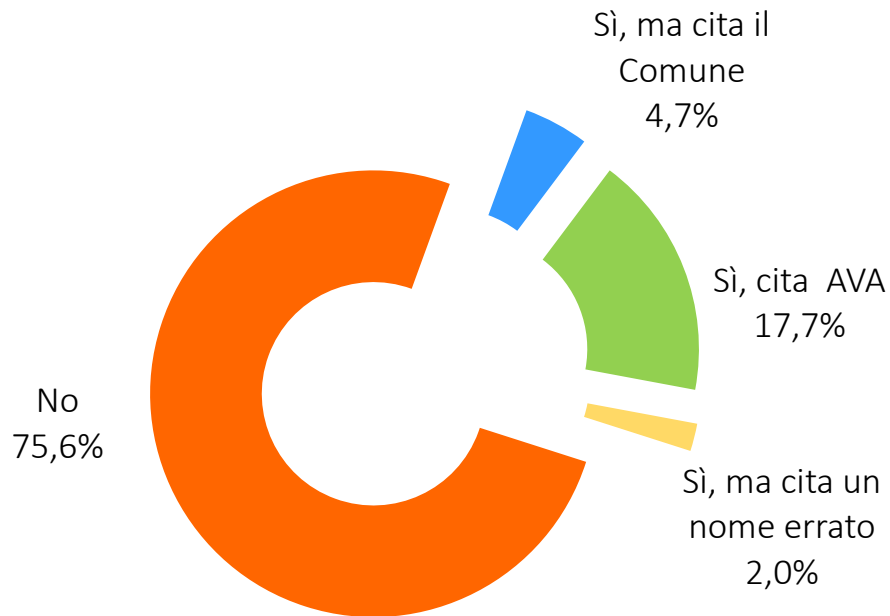
OPPORTUNITIES

THREATS

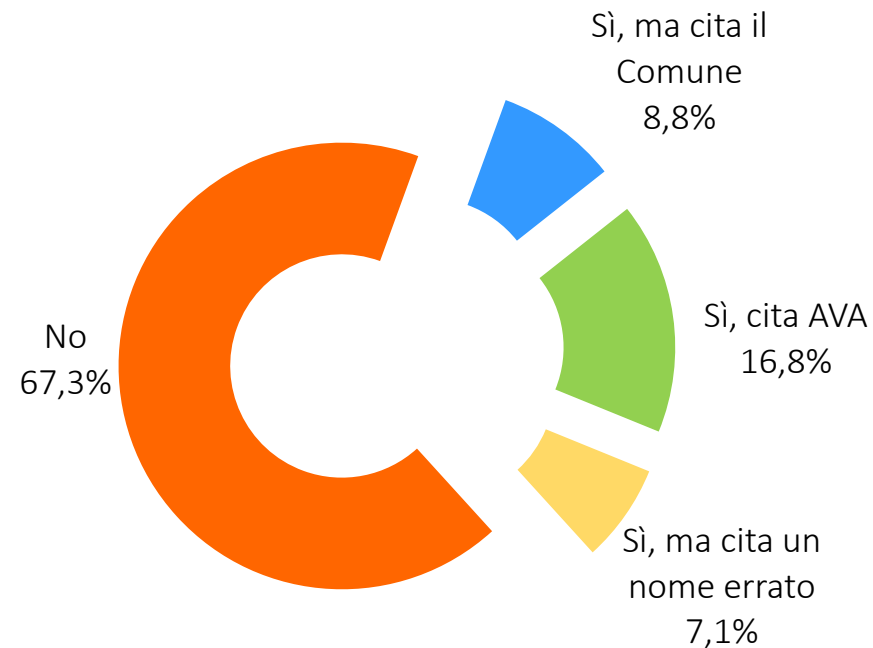
# Approfondimenti

# Notorietà di Alto Vicentino Ambiente

Conosce la Società che si occupa  
dei centri comunali di raccolta?

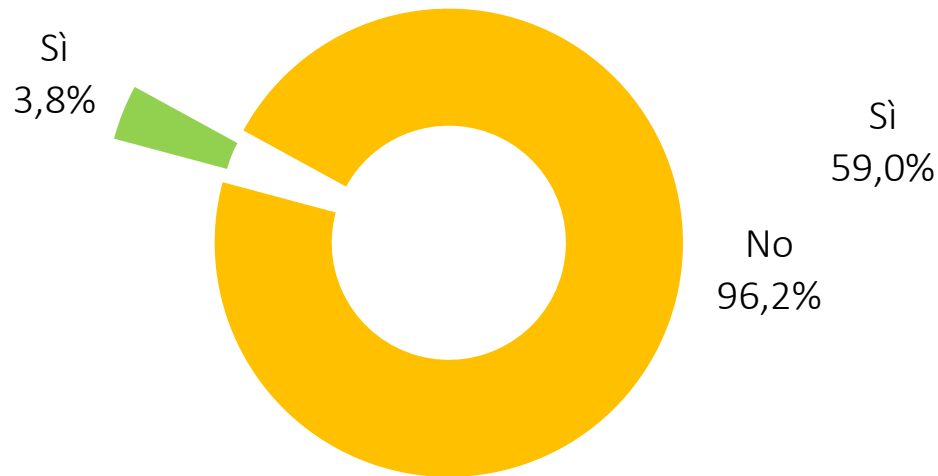


Conosce la Società che si occupa del  
servizio di raccolta dei rifiuti?



# Contatto con Alto Vicentino Ambiente

Nel corso degli ultimi due anni  
ha contattato il numero verde?



Nel corso dell'ultimo anno  
Si è recato nei centri comunali di raccolta?





2020  
OTTOBRE



Quaeris srl  
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV  
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907  
[www.quaeris.it](http://www.quaeris.it) - [info@quaeris.it](mailto:info@quaeris.it)