

ALTO VICENTINO AMBIENTE

Analisi della Customer Satisfaction 2013

QUAERIS S.r.l.

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza di ALTO VICENTINO AMBIENTE. Il rapporto finale qui presentato é relativo ad una indagine realizzata attraverso la somministrazione di 1204 interviste telefoniche sulla base di un questionario strutturato con sistema CATI ad un campione di utenti del servizio.

Gli obiettivi principali che ci si è proposti di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction per ciascun driver;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

Le caratteristiche del servizio (driver) monitorate sono state:

SISTEMA DI RACCOLTA

- La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta)
- La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio)
- I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni
- La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti

ISOLE ECOLOGICHE

- La vicinanza alle abitazioni delle isole ecologiche stradali
- La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali
- La pulizia delle isole ecologiche stradali
- La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali

SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE

- La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta
- La cortesia e disponibilità del personale del numero verde
- La professionalità e competenza del personale del numero verde
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore

ASPETTI GENERALI

- L'igiene di strade e piazze nel Comune (Domanda posta solo nei comuni nei quali tale servizio è espletato da Greta)

CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

- I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta
- La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta
- L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta

Sono stati intervistati 1204 utenti del Servizio prestato

Sesso	%
Maschio	31,9
Femmina	68,1

Condizione occupazionale	%
Occupato/a	37,5
Disoccupato/a o in cerca di prima occupazione	4,4
Pensionato/a	38,6
Studente	2,9
Casalinga/a	16,6

Classe di età	%
18 - 24 anni	3,0
25 - 34 anni	3,7
35 - 44 anni	12,7
45 - 54 anni	24,0
55 - 64 anni	27,2
65 anni e oltre	29,4

Titolo di studio	%
Nessuno / licenza elementare	14,3
Licenza media inferiore	36,3
Diploma superiore	37,6
Laurea o titolo di studio maggiore	11,8

Sono stati intervistati 1204 utenti del Servizio prestato

Comune	%
Arsiero	2,1
Breganze	4,2
Caltrano	1,2
Calvene	0,8
Carre'	1,9
Chiuppano	1,4
Cogollo del Cengio	1,9
Fara Vicentino	2,0
Laghi	0,1
Lastebasse	0,4
Lugo di Vicenza	2,2
Malo	7,4
Marano Vicentino	5,1
Monte di Malo	1,6
Pedemonte	0,6
Piovene Rocchette	4,6

Comune	%
Posina	1,1
Salcedo	0,5
San Vito di Leguzzano	3,3
Santorso	1,9
Sarcedo	2,7
Schio	20,9
Thiene	12,5
Tonezza del Cimone	1,3
Torrebelvicino	3,2
Valdastico	1,2
Valli del Pasubio	2,3
Velo d'Astico	1,7
Villaverla	3,2
Zane'	3,1
Zugliano	3,6

Per quanto riguarda i confronti, si è deciso di suddividere il campione nei seguenti gruppi

Gruppo	Comuni inseriti nel gruppo	Numero di interviste per gruppo
Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali*	Laghi, Monte di Malo, Tonezza del Cimone, Valli del Pasubio	64*
Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Arsiero, Caltrano, Calvene, Fara Vicentino, Lastebasse, Lugo di Vicenza, Malo, Pedemonte, Posina, Salcedo, Valdastico	235
Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Carrè, Chiuppano, Cogollo del Cengio, Marano Vicentino, Piovene Rocchette, San Vito di Leguzzano, Santorso, Thiene, Torrebelvicino, Velo d'Astico, Zanè, Zugliano	532
Gruppo 4: Comune di Schio	Schio	252
Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale*	Breganze, Sarcedo, Villaverla	121*

* Questi gruppi, data la minor quantità di interviste effettuate, presentano un rischio di scarsa rappresentatività.

LA CUSTOMER SATISFACTION

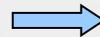
Analisi della soddisfazione degli utenti

Indice sintetico ed indice di soddisfazione generale

L'indice Sintetico di Soddisfazione è stato calcolato secondo il modello QUAERIS per la valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi di pubblica utilità.

L'Indice Generale di Soddisfazione è rilevato attraverso la domanda "E considerando in tutti i suoi aspetti GRETA, la prego di indicarmi quanto è soddisfacente il servizio a lei prestato?"

Indice Sintetico di
Soddisfazione



81,9

Dato nettamente superiore alla soglia
di accettabilità, convenzionalmente
fissata a 70

Indice Generale di
Soddisfazione



96,5

Superiore al CSI, indica un valore del
marchio elevato e qualificante.

Indice sintetico ed indice di soddisfazione generale

	Indice Sintetico di Soddisfazione - CSI costruito	Indice Generale di Soddisfazione
Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	80,3	98,4
Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	81,4	93,6
Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	80,8	97,0
Gruppo 4: Comune di Schio	82,3	97,2
Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale	82,8	97,5

Su una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), gli aspetti più graditi risultano essere:

- La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio) (8,76)
- La professionalità e competenza del personale del numero verde (8,64)

I meno soddisfacenti sono invece:

- La pulizia delle isole ecologiche stradali (7,56)
- I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta (7,70)

	N	Media	Dev. Standard
La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta)	1086	8,15	1,82
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio)	1089	8,76	1,65
I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni	1082	8,56	1,73
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	1074	8,49	1,92
La vicinanza alla sua abitazione delle isole ecologiche stradali	1168	8,15	2,07
La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali	1165	7,81	2,10
La pulizia delle isole ecologiche stradali	1147	7,56	2,09
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali	1158	7,98	1,90
La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta	938	8,56	1,70
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	36	8,50	1,92
La professionalità e competenza del personale del numero verde	36	8,64	1,61
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	35	7,97	1,64
L'igiene di strade e piazze nel Comune	1201	7,72	1,84
I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta	597	7,70	1,84
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	597	8,06	1,71
L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta	581	8,38	1,49



Indice di soddisfazione - Confronti

	Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Gruppo 4: Comune di Schio	Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale
La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta)	n.d.	7,92	8,33	7,79	8,70
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio)	n.d.	8,65	8,77	8,69	9,20
I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni	n.d.	8,19	8,71	8,41	9,00
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	n.d.	8,45	8,50	8,44	8,60
La vicinanza alla sua abitazione delle isole ecologiche stradali	7,89	8,04	8,27	8,03	8,27
La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali	7,75	7,71	7,89	7,85	7,54
La pulizia delle isole ecologiche stradali	7,48	7,32	7,58	7,82	7,41
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali	7,97	7,84	8,17	7,78	7,75
La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta	8,39	8,60	8,52	8,58	8,72
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	9,00	8,60	7,64	9,08	n.d.
La professionalità e competenza del personale del numero verde	8,33	9,20	7,55	9,25	n.d.
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	8,00	8,20	7,60	8,08	n.d.
L'igiene di strade e piazze nel Comune	7,69	7,61	7,67	7,86	7,87
I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta	7,52	7,61	7,67	7,88	7,67
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	8,07	8,01	8,11	7,92	8,25
L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta	8,24	8,31	8,43	8,25	8,60

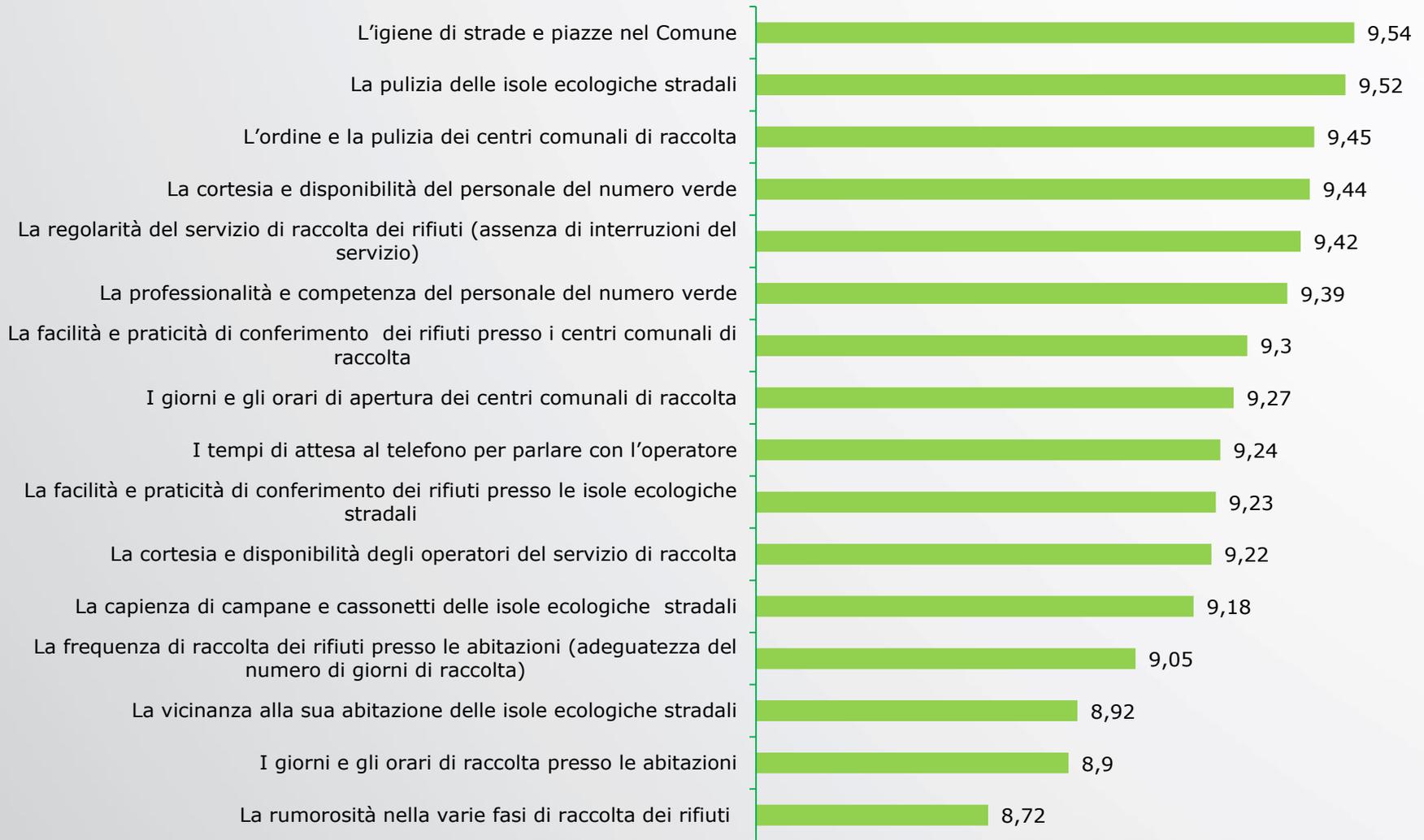
L'indice varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che il cliente/utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell'utenza.

Si calcola sulla base della media del valore di importanza assegnato ai singoli fattori.

I fattori che presentano un alto indice di importanza sono:

- L'igiene di strade e piazze nel Comune (9,54)
- La pulizia delle isole ecologiche stradali (9,52)

	Media	Dev. Standard
La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta)	9,05	1,34
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio)	9,42	1,02
I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni	8,90	1,62
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	8,72	1,76
La vicinanza alle abitazioni delle isole ecologiche stradali	8,92	1,65
La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali	9,18	1,36
La pulizia delle isole ecologiche stradali	9,52	1,10
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali	9,23	1,23
La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta	9,22	1,32
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	9,44	1,05
La professionalità e competenza del personale del numero verde	9,39	1,08
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	9,24	1,30
L'igiene di strade e piazze nel Comune	9,54	1,02
I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta	9,27	1,08
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	9,30	1,07
L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta	9,45	1,04



	Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Gruppo 4: Comune di Schio	Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale
La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta)	n.d.	8,77	9,11	9,03	9,39
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio)	n.d.	9,32	9,41	9,49	9,59
I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni	n.d.	8,63	9,08	8,73	8,94
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	n.d.	8,50	8,78	8,78	8,65
La vicinanza alle abitazioni delle isole ecologiche stradali	8,89	8,83	8,96	8,96	8,85
La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali	9,11	9,15	9,20	9,30	8,78
La pulizia delle isole ecologiche stradali	9,58	9,46	9,53	9,56	9,43
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali	8,98	9,13	9,28	9,30	9,18
La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta	9,00	9,27	9,17	9,31	9,32
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	10,00	9,40	9,36	9,42	n.d.
La professionalità e competenza del personale del numero verde	9,33	9,40	9,36	9,42	n.d.
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	10,00	9,00	9,64	8,78	n.d.
L'igiene di strade e piazze nel Comune	9,45	9,50	9,53	9,60	9,55
I giorni e gli orari di apertura dei centri comunali di raccolta	9,19	9,31	9,31	9,24	9,16
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	9,00	9,35	9,34	9,21	9,31
L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta	9,19	9,57	9,46	9,32	9,52

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

Una precisazione é necessaria:

la mappa é costruita per definire gli indicatori che contribuiscono a mantenere elevata la soddisfazione dell'utenza e a identificare quelli sui quali agire per migliorarla ulteriormente.

Nelle condizioni di ottima performance di Alto Vicentino Ambiente tutti gli indicatori hanno elevata importanza e sono ritenuti altamente soddisfacenti in assoluto. In questo caso, ponendo una scala da 1 a 10 con la media a 6, TUTTI gli elementi ricadrebbero sul quadrante MANTENERE, in alto a sinistra, come si può vedere a pag. 21.

Poichè il nostro intento é quello di discriminare gli elementi che maggiormente soddisfano o meno l'utenza, per mantenere i primi e migliorare i secondi, abbiamo compresso le scale prendendo i valori minimi e massimi relativi dei 16 indicatori considerati (da 7.55 a 8.65, con linea media a 8.25 - vedi pag. 23).

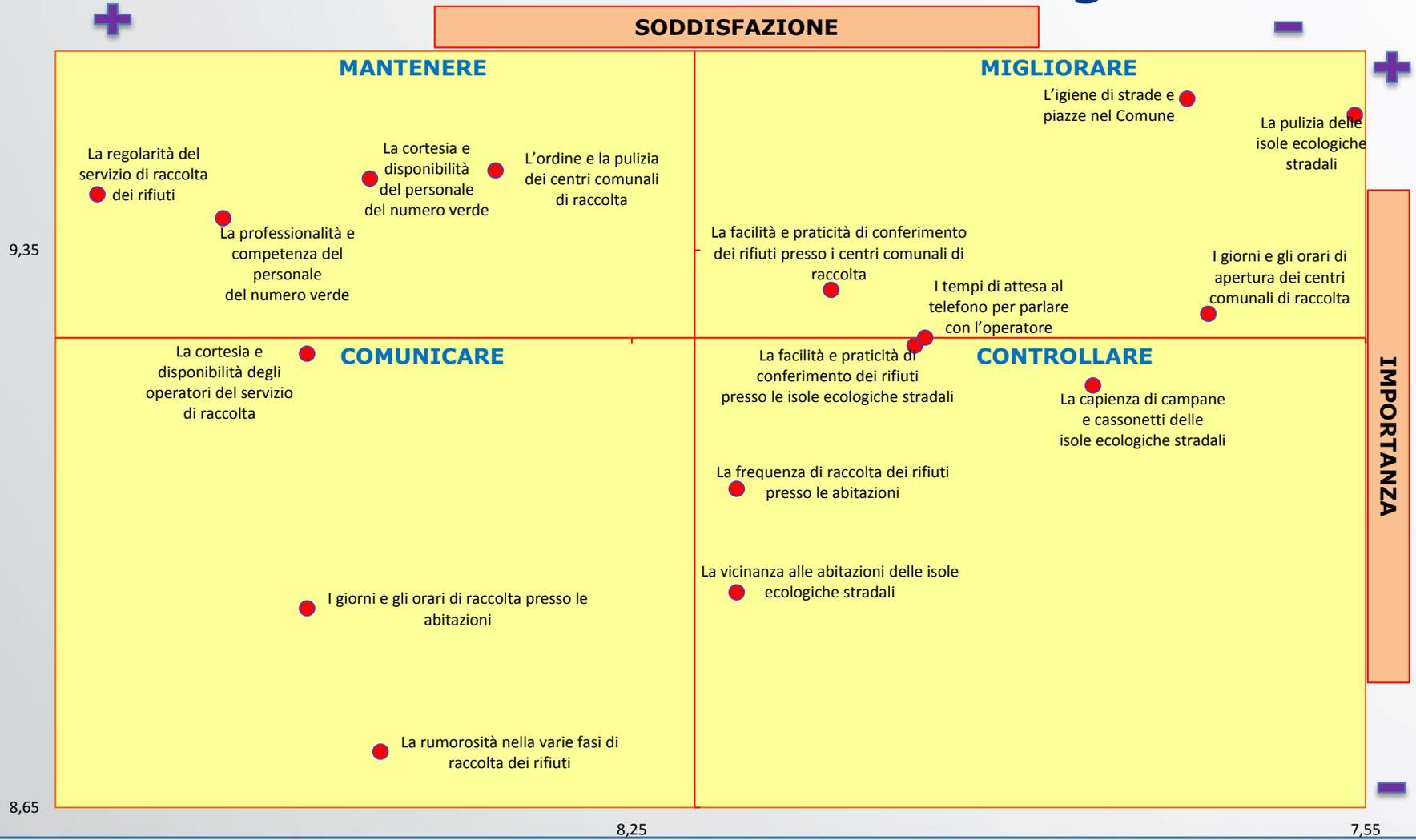
La mappa delle priorità di intervento - generale

+		SODDISFAZIONE		-
		 MANTENERE	MIGLIORARE 	
IMPORTANZA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta ✓ La cortesia e disponibilità del personale del numero verde ✓ La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio) ✓ La professionalità e competenza del personale del numero verde ✓ L'igiene di strade e piazze nel Comune ✓ La pulizia delle isole ecologiche stradali ✓ 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 ✓ I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore ✓ La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta ✓ I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni ✓ La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti ✓ La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali ✓ La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali ✓ La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta) ✓ La vicinanza alla sua abitazione delle isole ecologiche stradali 			
	COMUNICARE	CONTROLLARE		

La mappa delle priorità di intervento - generale

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 MANTENERE	MIGLIORARE 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta ✓ La cortesia e disponibilità del personale del numero verde ✓ La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio) ✓ La professionalità e competenza del personale del numero verde 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'igiene di strade e piazze nel Comune ✓ La pulizia delle isole ecologiche stradali ✓ 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 ✓ I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta ✓ I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni ✓ La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali ✓ La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali ✓ La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta) ✓ La vicinanza alla sua abitazione delle isole ecologiche stradali 		
-			

La mappa delle priorità di intervento - generale



La mappa delle priorità di intervento - generale

Nel confronto relativo tra i driver presi in considerazione, si evidenzia come siano ritenuti *punti di forza* aziendale:

- ✓ L'ordine e la pulizia dei centri comunali di raccolta
- ✓ La cortesia e disponibilità del personale del numero verde
- ✓ La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (assenza di interruzioni del servizio)
- ✓ La professionalità e competenza del personale del numero verde

Tra gli aspetti soddisfacenti, ma che rivestono meno importanza per l'utenza, vi sono:

- ✓ La cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta
- ✓ I giorni e gli orari di raccolta presso le abitazioni
- ✓ La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti

La mappa delle priorità di intervento - generale

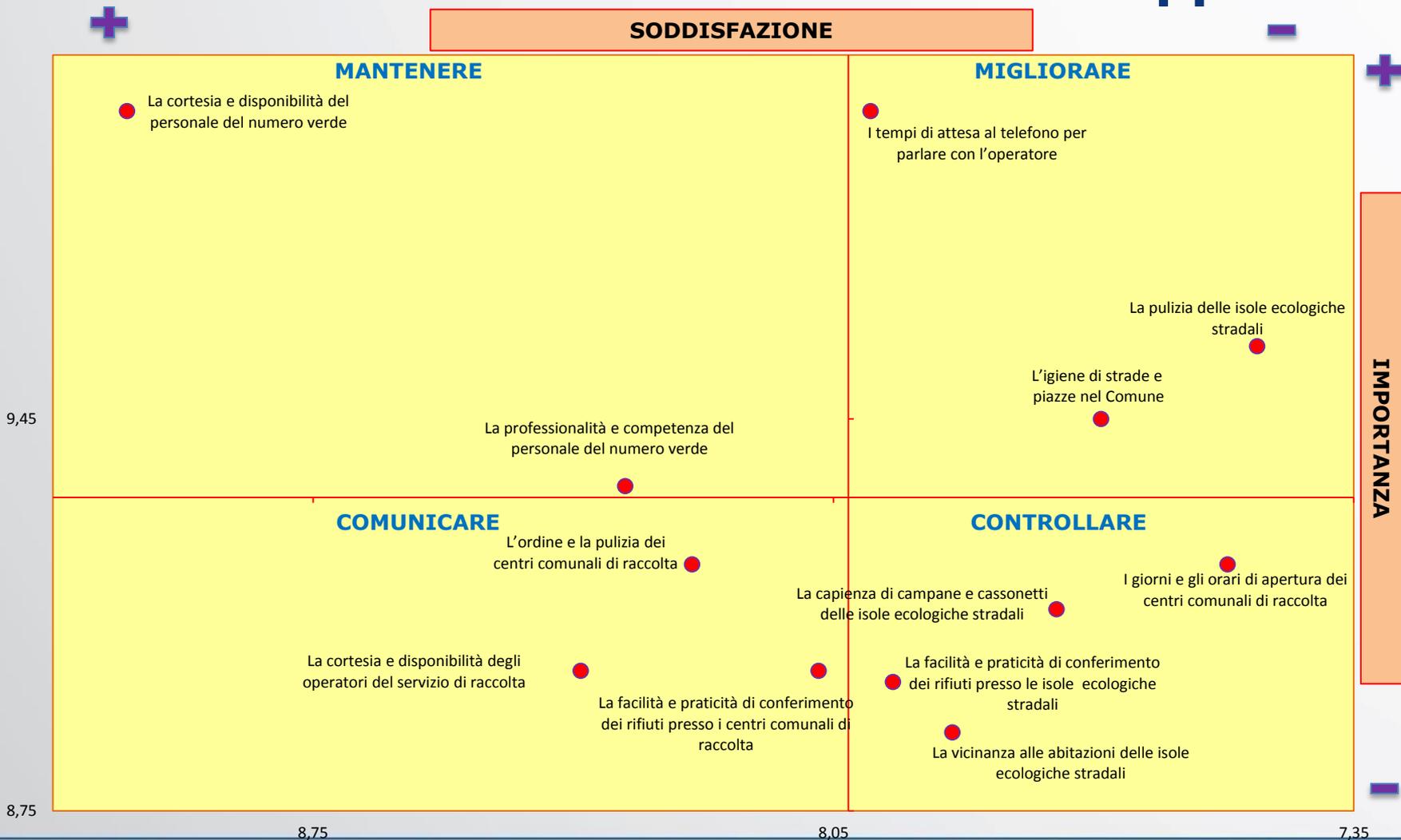
Nella relazione con gli altri driver si pongono nel quadrante di *aspetti da migliorare* i seguenti:

- ✓ L'igiene di strade e piazze nel Comune
- ✓ La pulizia delle isole ecologiche stradali
- ✓ 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
- ✓ I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore

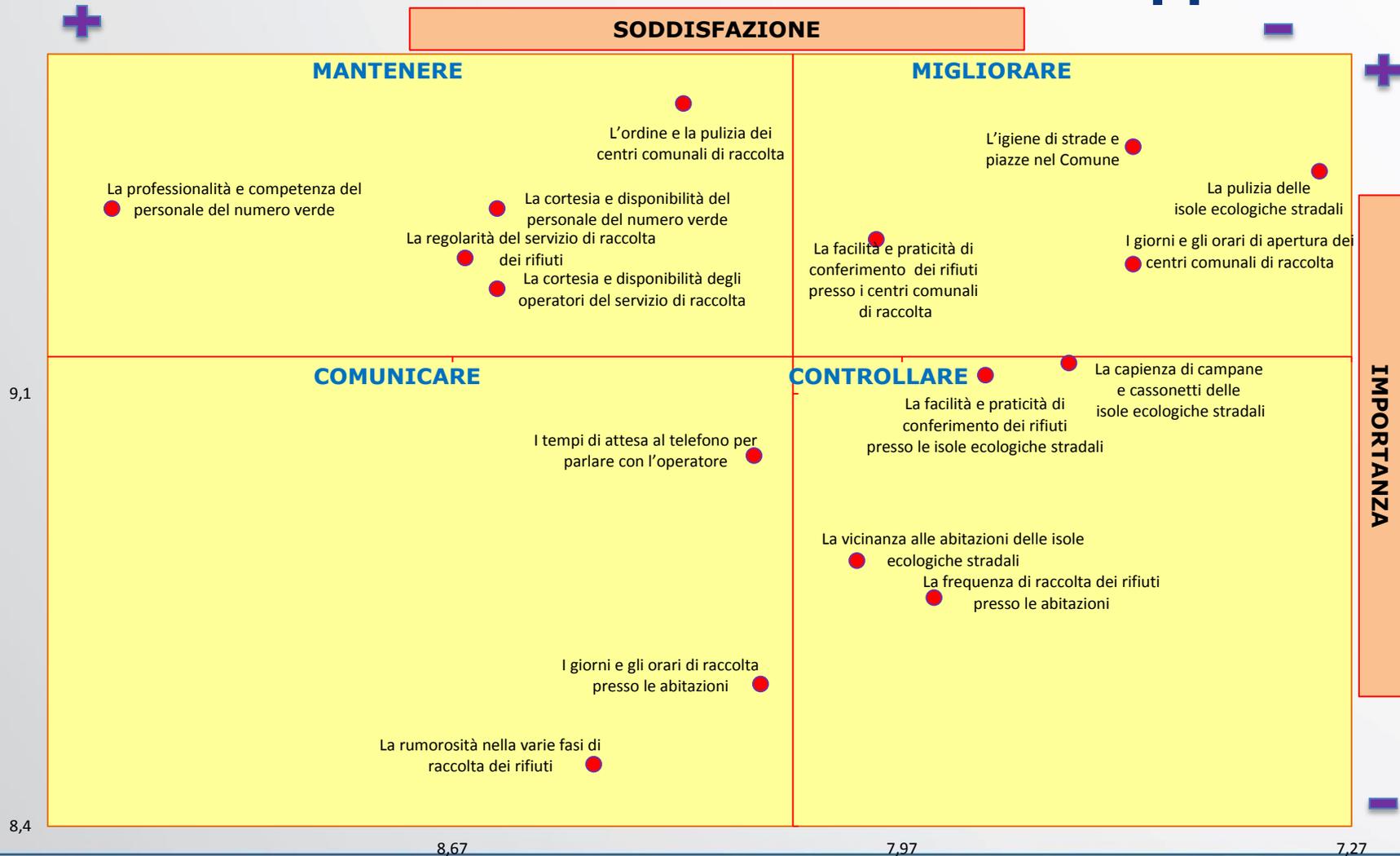
Infine, i driver posizionati tra gli *aspetti da controllare* sono:

- ✓ La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le isole ecologiche stradali
- ✓ La capienza di campane e cassonetti delle isole ecologiche stradali
- ✓ La frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni (adeguatezza del numero di giorni di raccolta)
- ✓ La vicinanza alle abitazioni delle isole ecologiche stradali

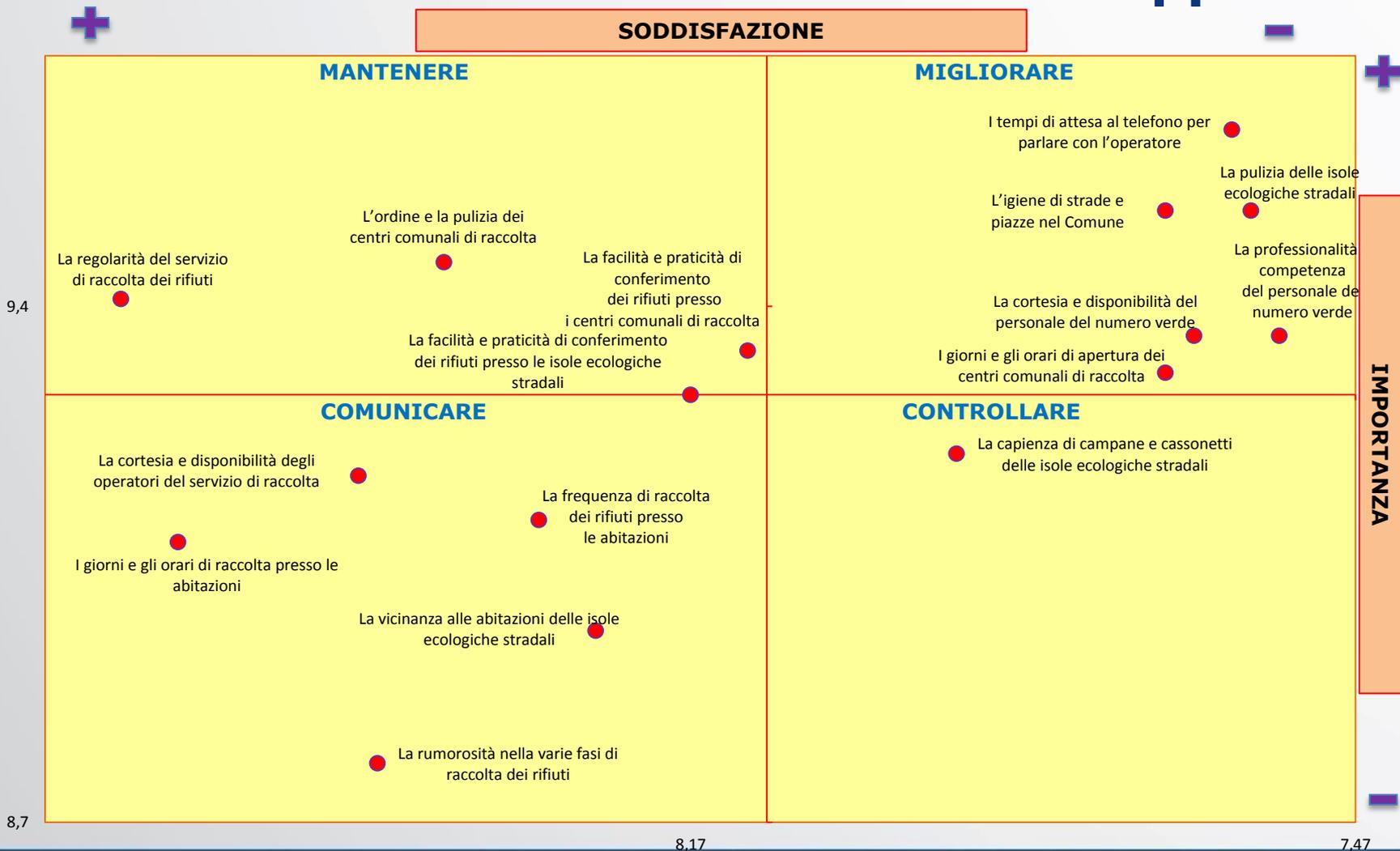
La mappa delle priorità di intervento – Gruppo 1



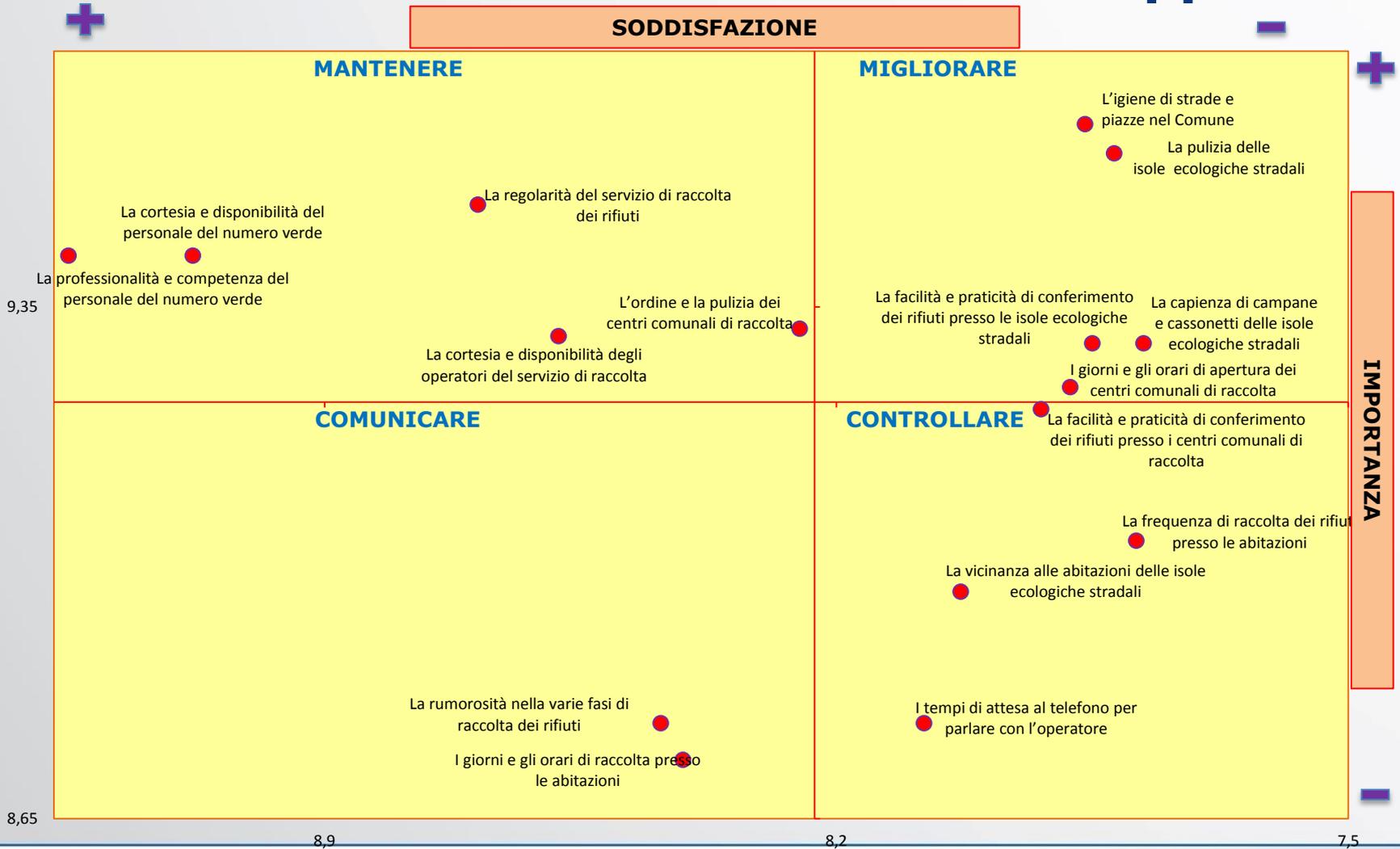
La mappa delle priorità di intervento – Gruppo 2



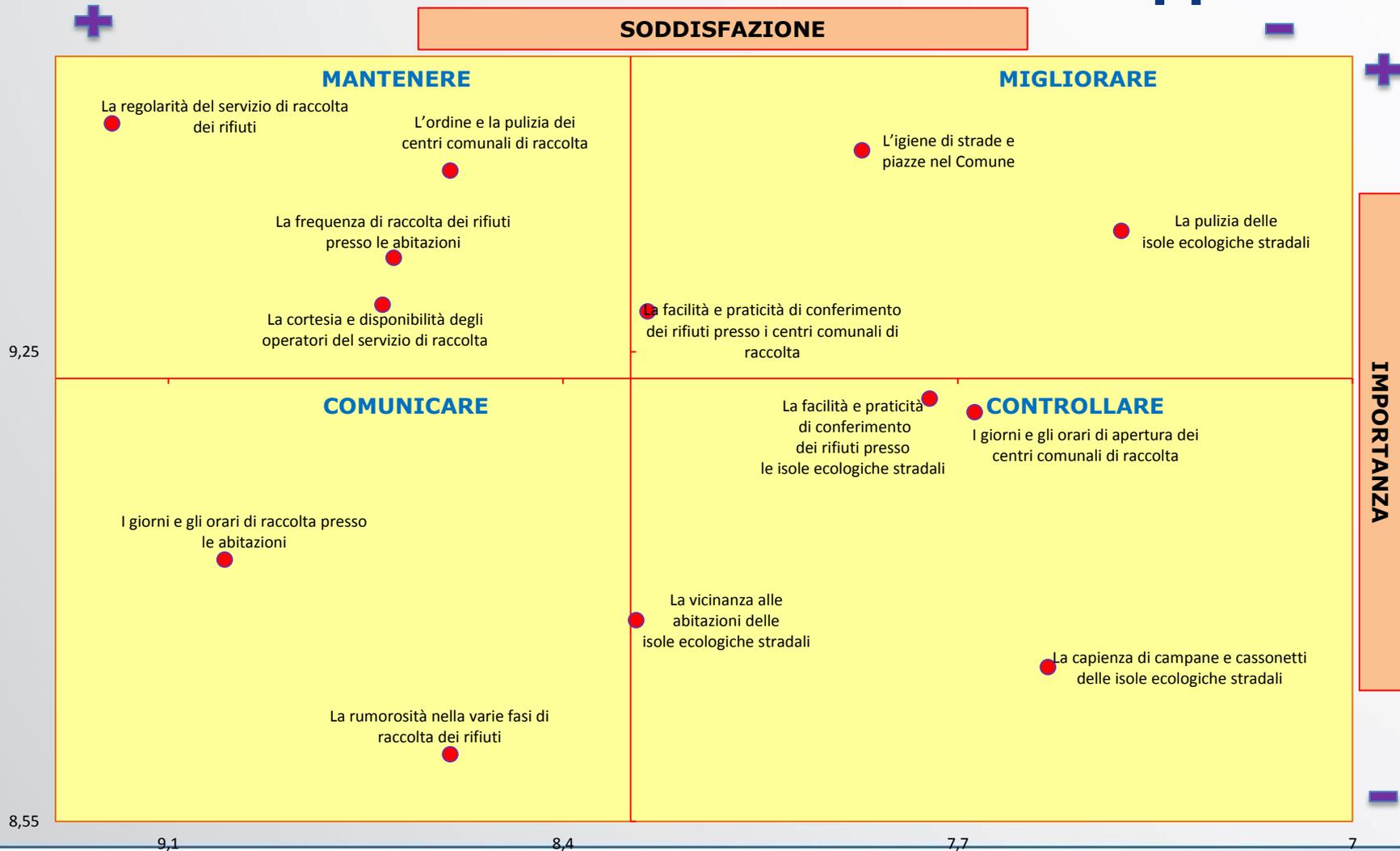
La mappa delle priorità di intervento – Gruppo 3



La mappa delle priorità di intervento – Gruppo 4



La mappa delle priorità di intervento – Gruppo 5

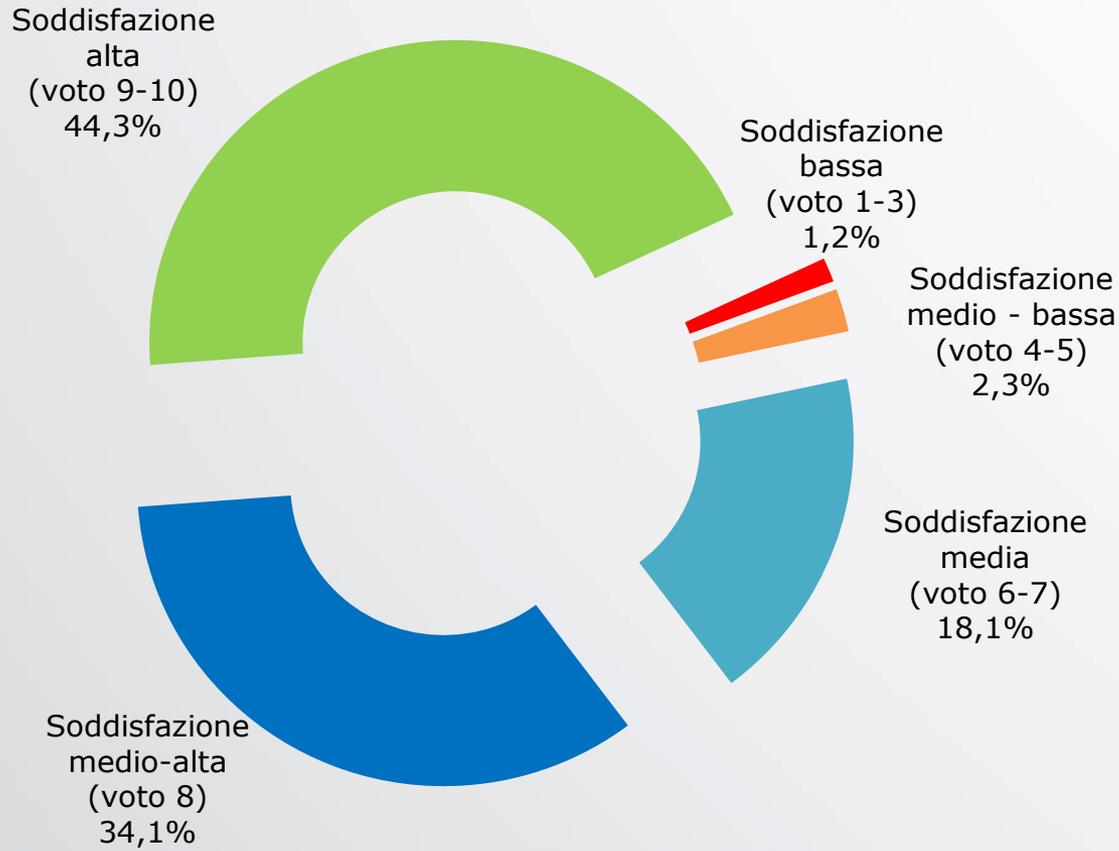


GIUDIZIO GENERALE

Immagine aziendale ed andamento

Considerando in tutti i suoi aspetti GRETA, la prego di indicarmi, su una scala da 1 (poco) a 10 (molto) quanto è soddisfacente il servizio a lei offerto?

MEDIA DA 1 A 10: 8,34



Considerando in tutti i suoi aspetti GRETA, la prego di indicarmi, su una scala da 1 (poco) a 10 (molto) quanto è soddisfacente il servizio a lei offerto?

MEDIA DA 1 A 10: 8,34

	Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Gruppo 4: Comune di Schio	Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale
Media	8,06	8,22	8,38	8,34	8,51

Ritiene che, nel corso dell'ultimo anno, il servizio offerto da GRETA, sia:



Ritiene che, nel corso dell'ultimo anno, il servizio offerto da GRETA, sia:

	Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Gruppo 4: Comune di Schio	Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale
Migliorato	42,2%	28,5%	15,1%	14,7%	18,2%
Rimasto stabile / uguale	51,5%	64,2%	78,9%	82,5%	79,3%
Peggiorato	6,3%	7,3%	6,0%	2,8%	2,5%

Lei conosce il nome della Società che si occupa del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune?



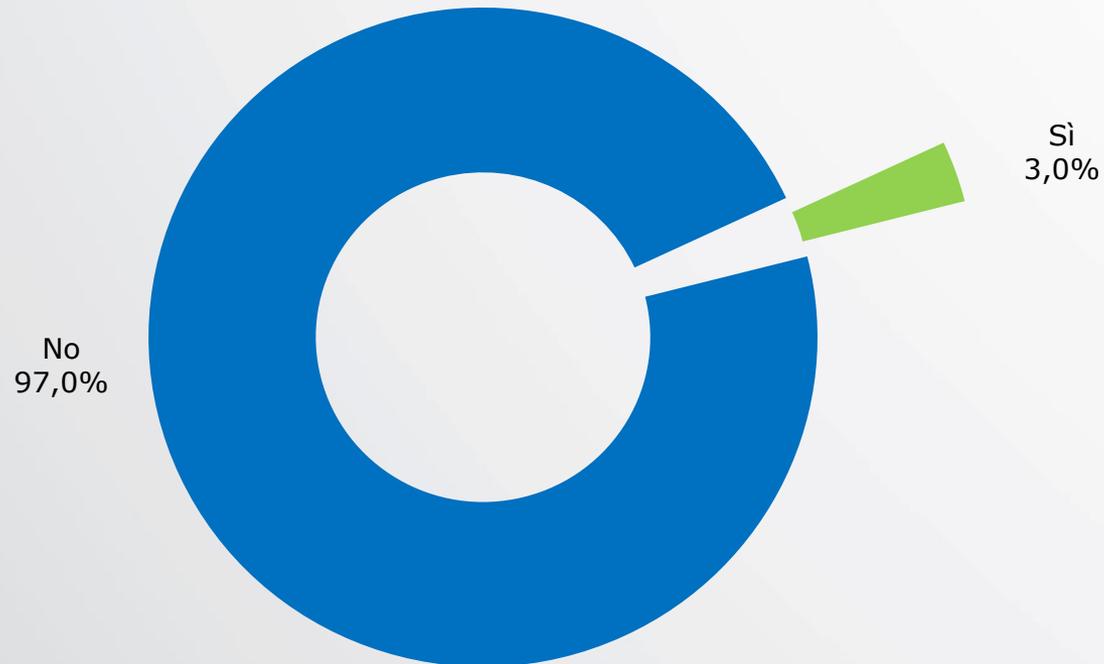
Lei conosce il nome della Società che si occupa del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune?

Altre indicazioni	Citazioni
Cias	10
Solaris	5
Asco	2
Etra	2
Pasubio Servizi	2
Acea	1
Arris	1
Avs	1
Ces	1
Csa	1
Emas	1
Equitalia	1
Fiorese	1
Miola	1
Reato	1
Savi	1
Siat	1
Terna	1
Vicentina Service	1

IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Contatti ed interruzione del servizio

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



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

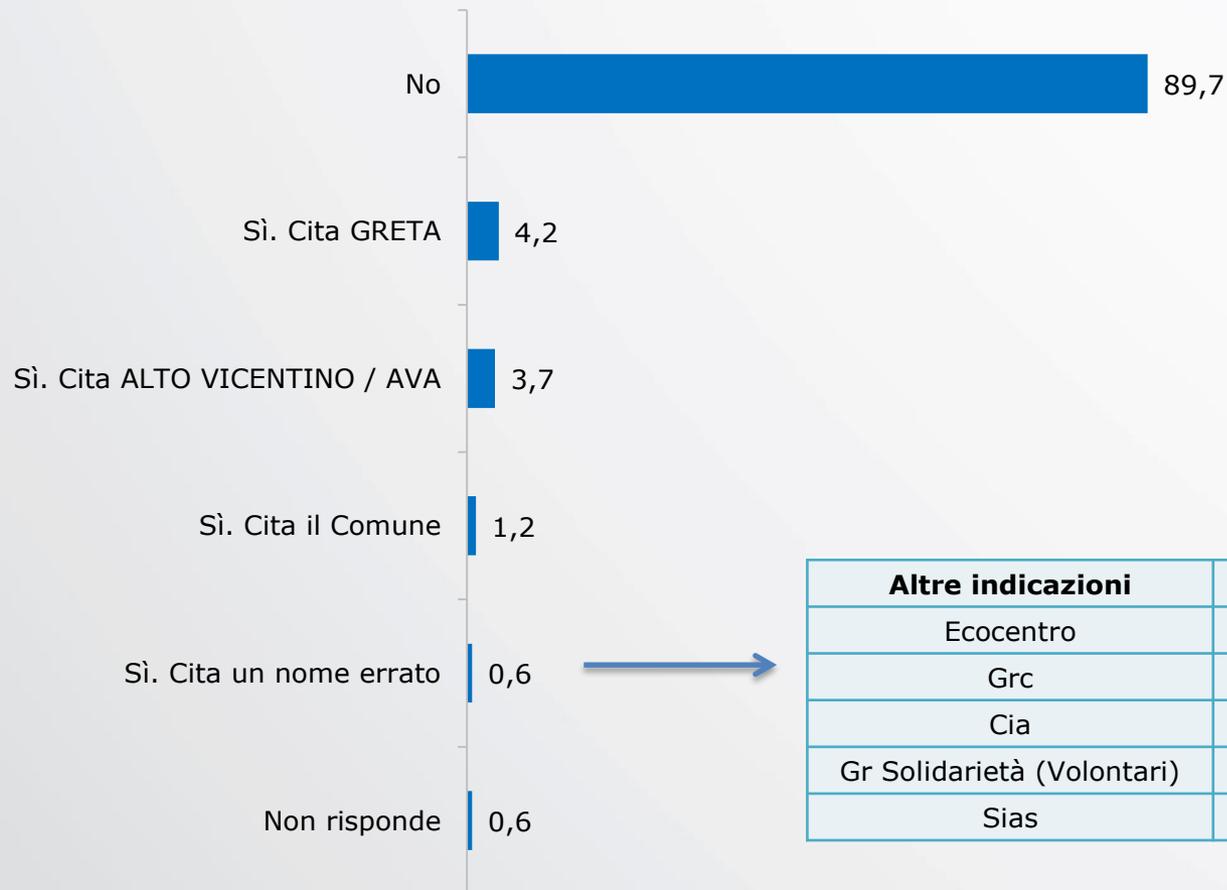
	Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Gruppo 4: Comune di Schio	Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale
Si	4,7%	4,3%	2,1%	4,8%	0,0%
No	95,3%	95,7%	97,9%	95,2%	100,0%

CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

Fruizione e grado di soddisfazione

Conoscenza del gestore

Lei conosce il nome della Società che si occupa dei centri comunali di raccolta?



Fruizione dei centri comunali di raccolta

Nel corso dell'ultimo anno, Le è capitato di recarsi nei centri comunali di raccolta?



Fruizione dei centri comunali di raccolta

Nel corso dell'ultimo anno, Le è capitato di recarsi nei centri comunali di raccolta?

	Gruppo 1: Servizio di raccolta esclusivamente con bidoni zonali	Gruppo 2: Servizio di raccolta frazione umida con bidone zonale e frazione secca con il porta a porta	Gruppo 3: Servizi di raccolta porta a porta	Gruppo 4: Comune di Schio	Gruppo 5: Comuni con tariffa puntuale
Sì	42,2%	51,1%	48,7%	52,0%	50,4%
No	57,8%	48,9%	51,3%	48,0%	49,6%

SUGGERIMENTI

Le osservazioni degli utenti

Osservazione	N
nessuna osservazione particolare	735
va tutto bene	106
vorrei una maggior frequenza di passaggio (più ritiri, più svuotamenti...)	46
siamo soddisfatti del servizio	42
vorrei abbassassero il prezzo del servizio (tassa raccolta rifiuti)	26
vorrei fossero pulite maggiormente le aree / isole ecologiche / i cassonetti	25
vorrei fossero pulite maggiormente le strade / i marciapiedi	22
vorrei fossero estesi giorni ed orari di apertura dei centri comunali: al momento sono aperti solo pochi giorni ed in orari non funzionali	21
vorrei più cassonetti	18
vorrei un miglioramento dei giorni di raccolta (più giorni durante la settimana)	17

Osservazione	N
vorrei un miglioramento degli orari di raccolta (più estesi)	8
vorrei più controllo sul conferimento (sui cittadini)	7
vorrei più isole ecologiche	7
vorrei le isole ecologiche più vicine	6
vorrei fossero messe delle telecamere di sicurezza per identificare le persone che non fanno la raccolta in modo corretto	5
vorrei meno rumore	5
vorrei più informazioni	5
vorrei la raccolta almeno 2 volte a settimana	4
gli operatori che raccolgono i rifiuti devono essere più efficienti (non lasciare rifiuti, svuotare bene i contenitori..)	3
vorrei il sistema porta a porta ovunque	3

Osservazione	N
vorrei si ritornasse a fare la raccolta 2 volte a settimana per il secco	3
vorrei un miglioramento dei giorni di raccolta (più giorni durante la settimana) per il rifiuto secco	3
vorrei una maggiore puntualità	3
bisogna aumentare le isole ecologiche	2
bisogna gestire meglio la pulizia dei parchi pubblici	2
bisogna migliorare la regolarità del servizio	2
ci vorrebbe maggior attenzione nella raccolta dei rifiuti	2
è necessaria un'apertura più facile dei nuovi cassonetti della raccolta differenziata	2
i cassonetti sono sempre pieni	2
vorrei che il personale fosse più gentile	2
vorrei dei cassonetti più grandi	2

Osservazione	N
vorrei le isole ecologiche più distanti dalle abitazioni	2
vorrei maggior pulizia in generale	2
vorrei mettessero dei cassonetti fissi presso le isole ecologiche	2
vorrei migliorasse la cortesia degli operatori dell'ecocentro	2
vorrei più informazione sulla raccolta durante i giorni festivi	2
vorrei una maggior frequenza di passaggio (più ritiri, più svuotamenti...) per l'umido	2
vorrei fosse potenziata la presenza di cestini	2
bisogna attrezzare le isole affinché ci sia più raccolta differenziata	1
bisogna aumentare i bidoni di raccolta dei rifiuti umidi	1
bisogna migliorare la facilità di inserimento dei rifiuti	1

Osservazione	N
bisogna migliorare la gestione del servizio porta a porta	1
bisogna migliorare l'efficienza della raccolta differenziata dei rifiuti	1
bisogna riparare i cassonetti	1
bisogna risolvere il problema delle macchine che parcheggiano vicino ai cassonetti dei rifiuti	1
bisogna risolvere il problema relativo al cattivo odore dei cassonetti	1
bisognerebbe prestare maggiore attenzione alle ubicazioni, soprattutto nel centro storico	1
ci dovrebbe essere una maggior collaborazione dei cittadini	1
ci sono poche campane	1
dovrebbe migliorare le isole ecologiche	1

Osservazione	N
evitare l'attesa nei centri di raccolta a chi deve conferire	1
ho visto che in qualche posto non si fa la differenziata	1
i camion delle raccolte devono passare la mattina presto perchè di notte nei cassonetti della spazzatura ci sono degli animali	1
i cassonetti dovrebbero essere chiusi	1
la raccolta della plastica dovrebbe essere fatta più spesso	1
la raccolta porta a porta non mi piace	1
la raccolta si deve fare possibilmente anche negli orari notturni, così alla mattina la zona può essere più pulita	1
le campane sono piccole	1
le imboccature della plastica sono molto piccole	1

Esponga le sue osservazioni

Osservazione	N
le isole ecologiche sono lontane e non c'è supporto per le persone disabili da parte del comune per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti	1
l'orario della raccolta si é molto posticipato	1
manca una postazione per la raccolta dei pannolini dei bambini	1
mi sono trovata meglio con altri operatori	1
non viene fatta la raccolta porta a porta in periferia, nella zona Santa Maria di Tretto	1
ogni mese devono spruzzare i cassonetti e le strade affinché non ci siano zanzare	1
per quelli che abitano in appartamento, la raccolta dei rifiuti deve essere realizzata almeno 2 volte alla settimana come una volta	1
preferisco la raccolta differenziata nei cassonetti	1
preferivo quando raccoglievano secco e umido insieme	1
pulire i punti in cui precedentemente c'erano le isole ecologiche	1

Osservazione	N
quando ci sono variazioni di raccolta vorrei più informazioni	1
sarebbe necessaria la raccolta dei rifiuti secchi una volta a settimana	1
si andava meglio con il personale che c'era 2 o 3 anni fa per quanto riguarda le isole ecologiche	1
si dovrebbe fare più riciclaggio	1
vorrei capire perchè quando passano alla sera umido e secco vengono messi nello stesso camion	1
vorrei cassonetti per le ramaglie	1
vorrei che il personale fosse più competente	1
vorrei dei cassonetti migliori	1
vorrei dei contenitori più comodi	1
vorrei delle isole ecologiche più aperte	1
vorrei imboccature più grandi per la plastica	1