

# Indagine di Customer Satisfaction

---

rilevazioni presso le Ecostazioni  
di Alto Vicentino Ambiente srl





# Obiettivi di indagine

---

## RISPETTO AI CITTADINI- UTENTI:

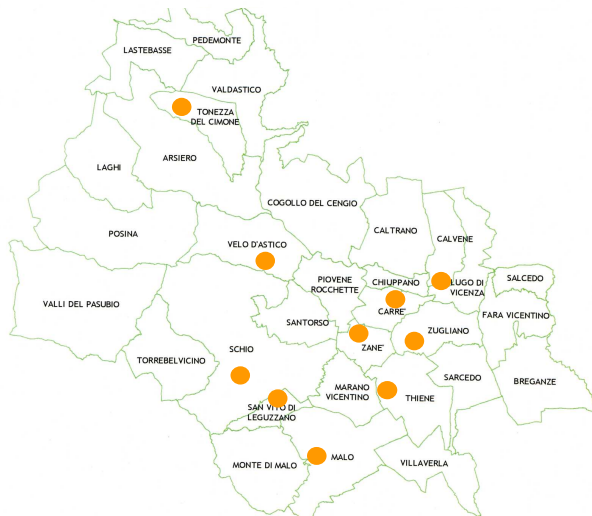
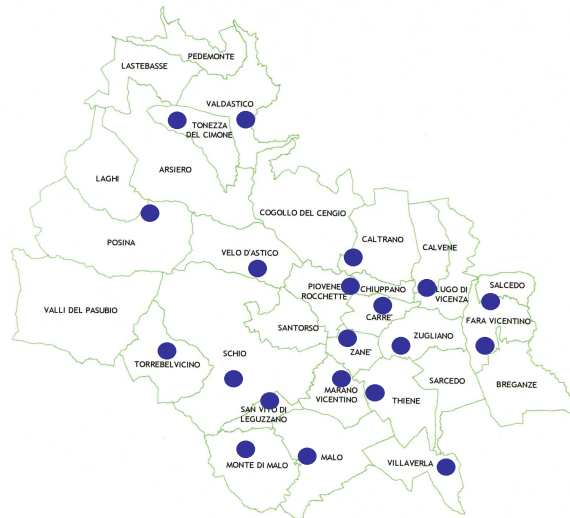
- monitorare il grado di soddisfazione percepito
- monitorare la qualità del servizio riscontrato

## RISPETTO ALL'AZIENDA:

- inserire l'azione di *customer satisfaction* nell'ottica del “*miglioramento continuo*” dei processi aziendali



# Metodo di campionamento



- **Comuni dell'Alto vicentino (27) aggregati in unità-Comune (20)** i Comuni con ecostazione condivisa diventano un macro-Comune
- **classificazione unità-Comune con indicatori ISTAT** ([zona altimetrica](#) e [n° abitanti residenti](#)). **Calcolo incidenza % delle categorie**
- **identificazione Comuni-campione (9+1)** con caratteri coerenti alla proporzionalità delle categorie
- **calcolo proporzionale n° questionari da somministrare** rispetto al [n° utenze domestiche e non domestiche](#)

# Comuni del Campione



<i>COMUNI del CAMPIONE</i>	<i>CAT. per n° abitanti</i>	<i>CAT. per zona altimetrica</i>	<i>TIPO DI RACCOLTA RIFIUTI <sup>(1)</sup></i>	<i>N° UTENZE</i>	<i>INCIDENZA %</i>	<i>N° QUESTIONARI</i>
<i>Tonezza</i>	micro	M	T.Q.	1.047	2,1	6
<i>Carrè</i>	piccolo	C	T.Q.	1.833	3,6	11
<i>S.Vito di L.</i>	piccolo	C	S/U	1.656	3,3	10
<i>Lugo + Calvene</i>	medio	M	T.Q.+ S/U	2.445	4,9	15
<i>Velo d'Astico + Arsiero</i>	medio	M	S/U + T.Q.	3.231	6,4	19
<i>Zanè</i>	medio	P	S/U	3.143	6,2	19
<i>Zugliano</i>	medio	C	S/U	2.822	5,6	17
<i>Malo</i>	grande	P	S/U	6.102	12,1	36
<i>Schio</i>	grande	C	S/U	17.894	35,5	106
<i>Thiene</i>	grande	P	S/U	10.210	20,3	61
<b>TOTALE</b>				<b>50.383</b>	<b>100,0</b>	<b>300</b>



# Il questionario

---

## Aree d'indagine:

- **sensibilità ambientale** (2 quesiti)
- **informazioni relative alla raccolta differenziata** (3 quesiti) 
- **grado di visibilità di AVA srl** (3 quesiti) 
- **approccio dell'utente all'ecostazione** (4 quesiti)
- **giudizi su servizio e inconvenienti riscontrati dagli utenti**  
(2 quesiti)

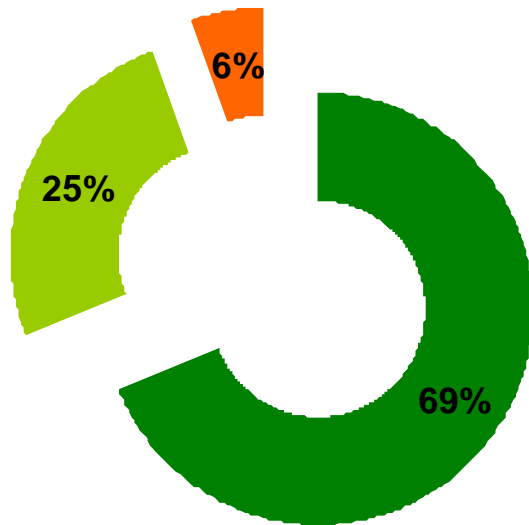
[questionario](#)

 = *aspetti che presentano criticità*

# La sensibilità ambientale

Per quale ragione lei fa  
la raccolta differenziata?

- salvaguardia dell'ambiente
- recupero del materiale
- imposizione del Comune



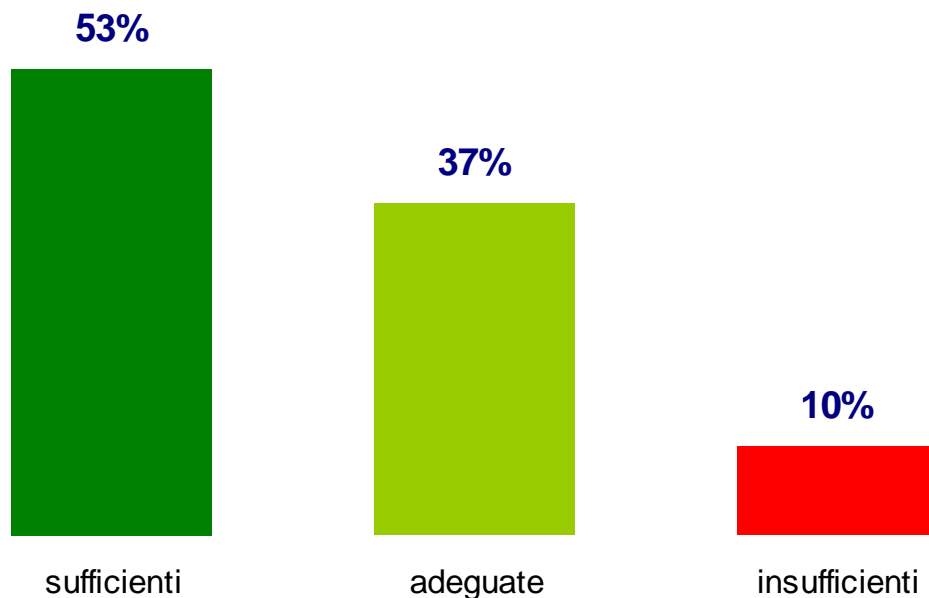
Il **motivo** di fondo principale per cui l'utente fa la **raccolta differenziata** risulta essere la *salvaguardia dell'ambiente* (quasi il 70 % delle risposte), seguito dal *recupero del materiale* (25%). Una percentuale minore è spinta alla raccolta differenziata dall'*imposizione del Comune* (6 %).

Per molti utenti è stato difficile scegliere se il motivo prevalente fosse il principio di salvaguardia ambientale o del recupero di materia. Questo perché entrambi i principi sono stati considerati strettamente correlati, come manifestato dagli utenti.



# Le informazioni sulla R.D.

Le informazioni che lei riceve sulle  
modalità della raccolta differenziata sono:



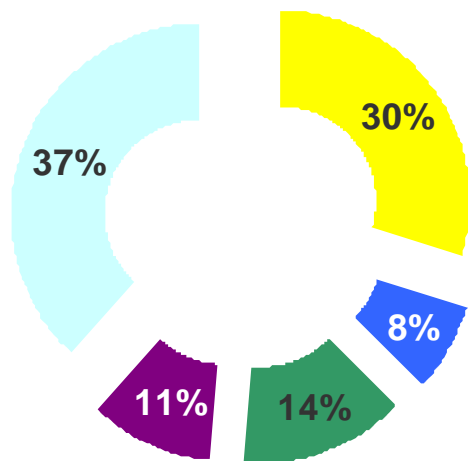
La risposta più frequente considera queste informazioni *sufficienti* (53 %), mentre il 10 % *insufficienti*. I motivi evidenziati di una tale risposta sono:

- ✓ l'**incongruenza delle informazioni** sulla raccolta differenziata a vari livelli (nazionale, regionale, provinciale, locale)
- ✓ la **scarsa informazione** sulla **fase successiva** alla raccolta dei rifiuti differenziati
- ✓ la **scarsa informazione** sulle **modalità di smaltimento** di alcune **tipologie di rifiuti non accettate** in ecostazione (ad esempio: eternit, cartongesso). La scarsità di informazione può anche indurre al fenomeno dell'abbandono dei rifiuti, secondo gli intervistati.

# Le informazioni e la responsabilità

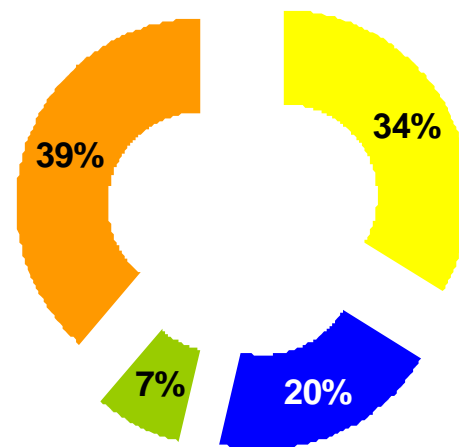
Se le sorgono dubbi su come smaltire un particolare rifiuto, a chi si rivolge per avere informazioni?

- al Comune
- ad Alto Vicentino Ambiente srl
- all'azienda che raccoglie e trasporta i rifiuti
- a conoscenti
- altro



Lei sa di chi sia la responsabilità della gestione dei rifiuti in ecostazione?

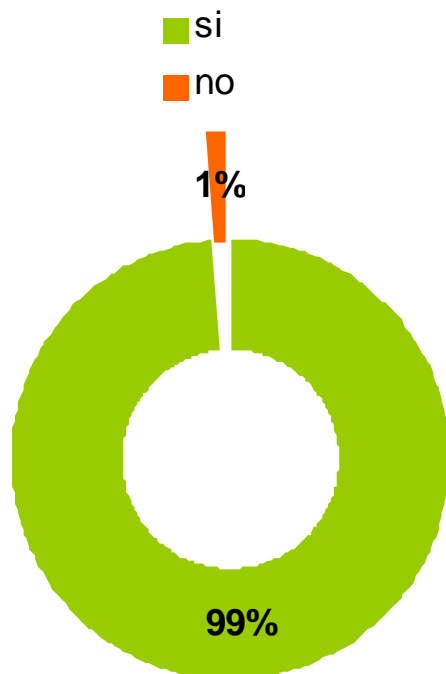
- Comune
- AVA
- associazione volontariato
- non so





# La quantità conferibile

La quantità di rifiuti accettata è conforme alle sue necessità?



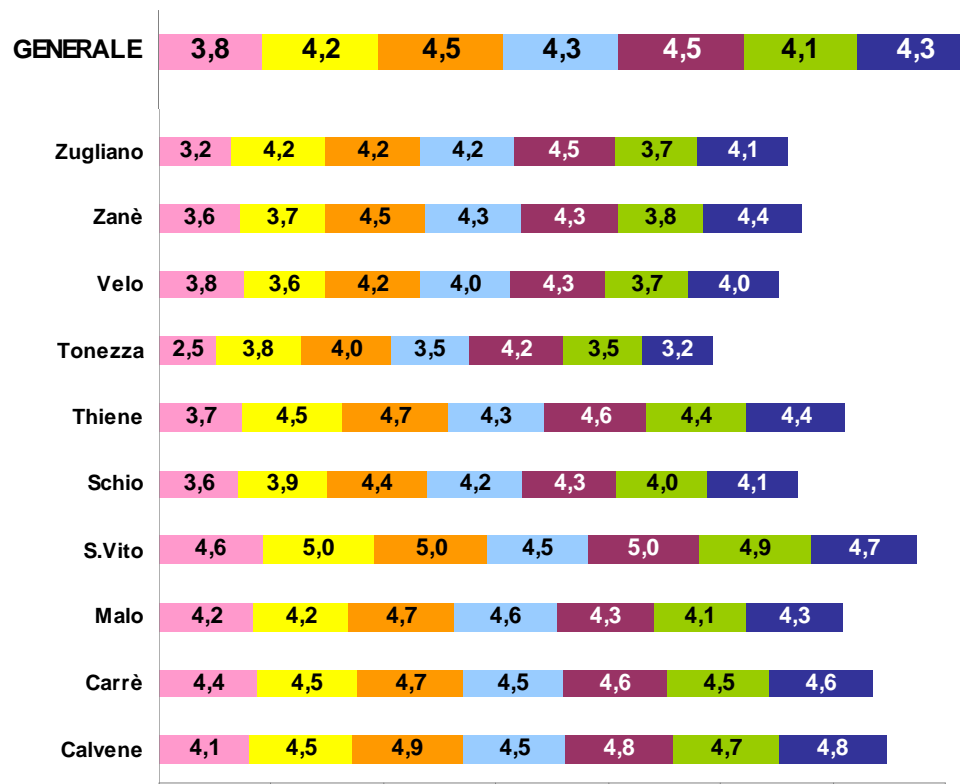
Il 61 % ha precedentemente affermato di sapere che la quantità di rifiuti conferibile in ecostazione è limitata.

E' interessante notare che il 99 % ha risposto che la **quantità** di rifiuti **accettata** in ecostazione è conforme alle proprie necessità.

Ciò dimostra che le quantità accettate sono adeguate alla produzione domestica dei rifiuti (per nuclei familiari di ogni dimensione: da 1 a 6).

Alcuni utenti segnalano il disagio di dover "condividere" il servizio con le **utenze non domestiche**.

# I giudizi



*caratteristiche che  
mediamente hanno  
riscontrato minor successo*

I voti possibili (da gravemente insufficiente a buono) corrispondono a valori medi da 1 a 5



I giudizi alle ecostazioni risultano mediamente **MOLTO POSITIVI**

I punteggi medi ottenuti (in ordine decrescente):

- ordine e pulizia dell'impianto
- disponibilità dei custodi
- facilità di conferimento nei containers
- informazioni sul conferimento dei rifiuti
- tempi di attesa per il conferimento
- la facilità di movimento negli spazi interni
- gli orari di apertura dell'ecostazione

# Inconvenienti

Alla domanda se fosse accaduto qualcuno degli inconvenienti elencati, l'utenza intervistata ha così risposto:

- lunghi **tempi di attesa** per il conferimento dei rifiuti (apertura del sabato): **33 %**



- **impossibilità di conferimento dei rifiuti non accettati** in ecostazione (cartongesso, pneumatici, eternit, polistirolo) associata a difficoltà reperimento informazioni per corretto smaltimento: **25 %**



- **mancato conferimento** a causa di **container pieni** (container rifiu vegetali - periodo estivo): **24,3 %**

