



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Report Generale

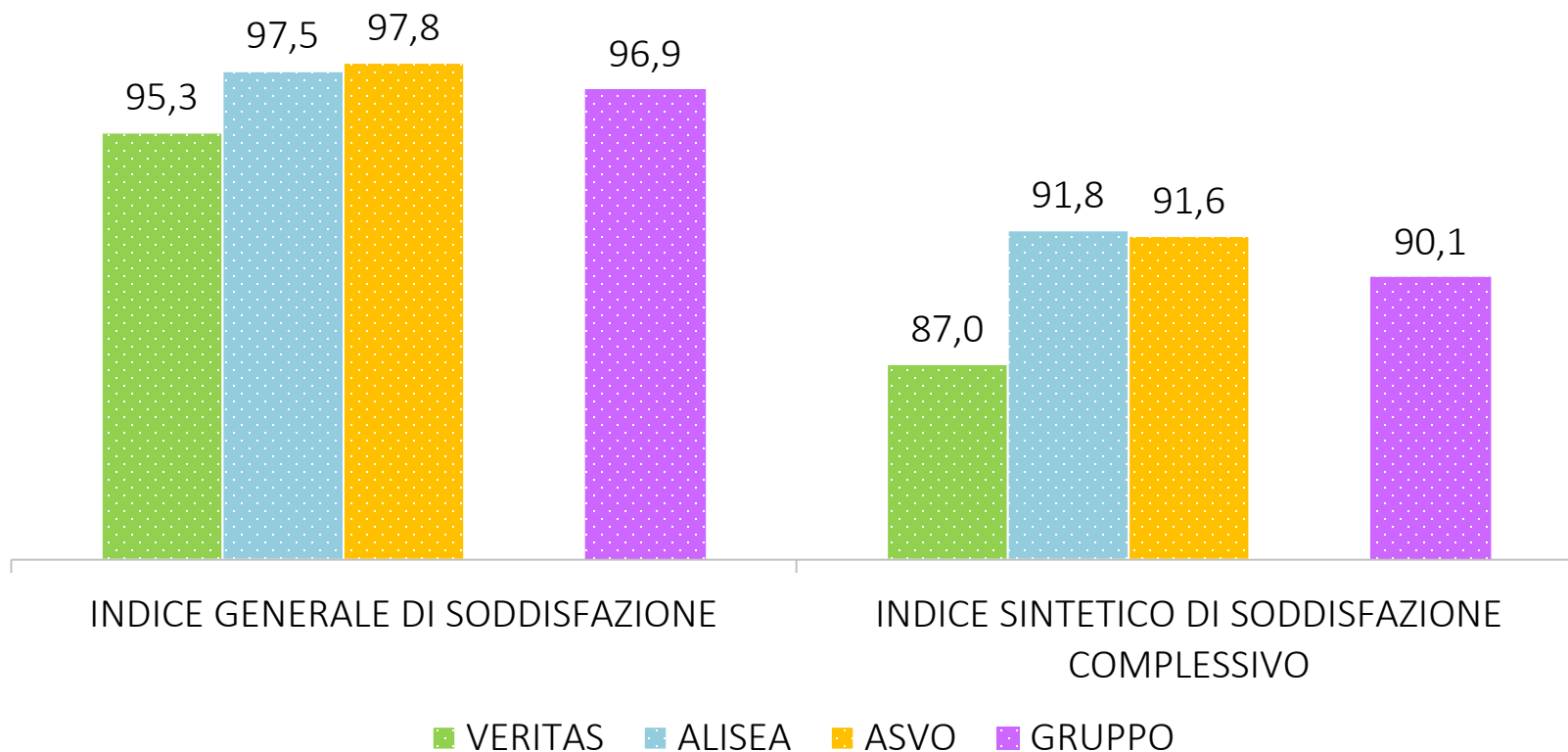
Il gruppo

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

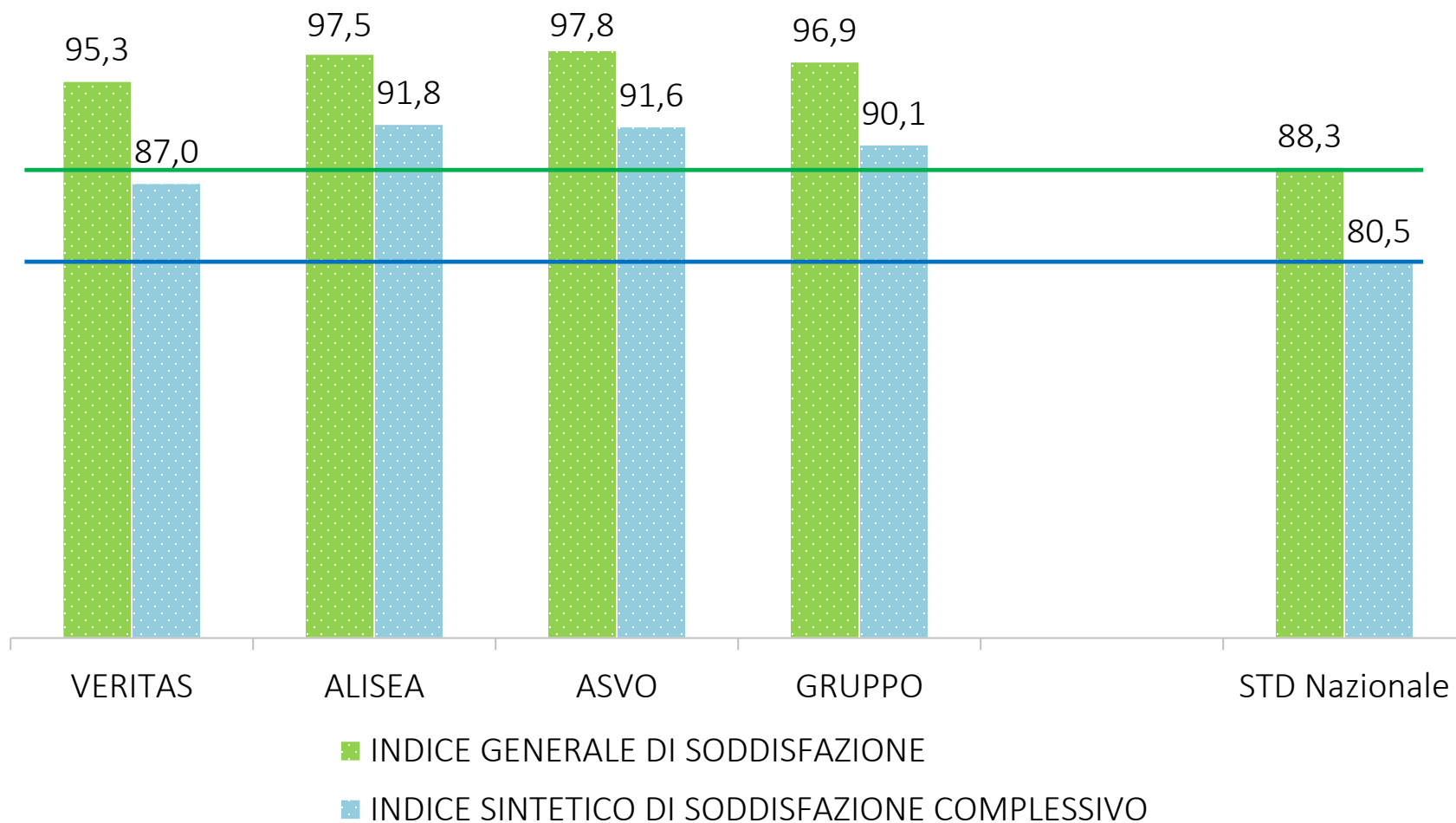
Considera le persone che alla **domanda diretta** «Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto? (scala 1 a 10)» danno una **valutazione maggiore o uguale a 6.**

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

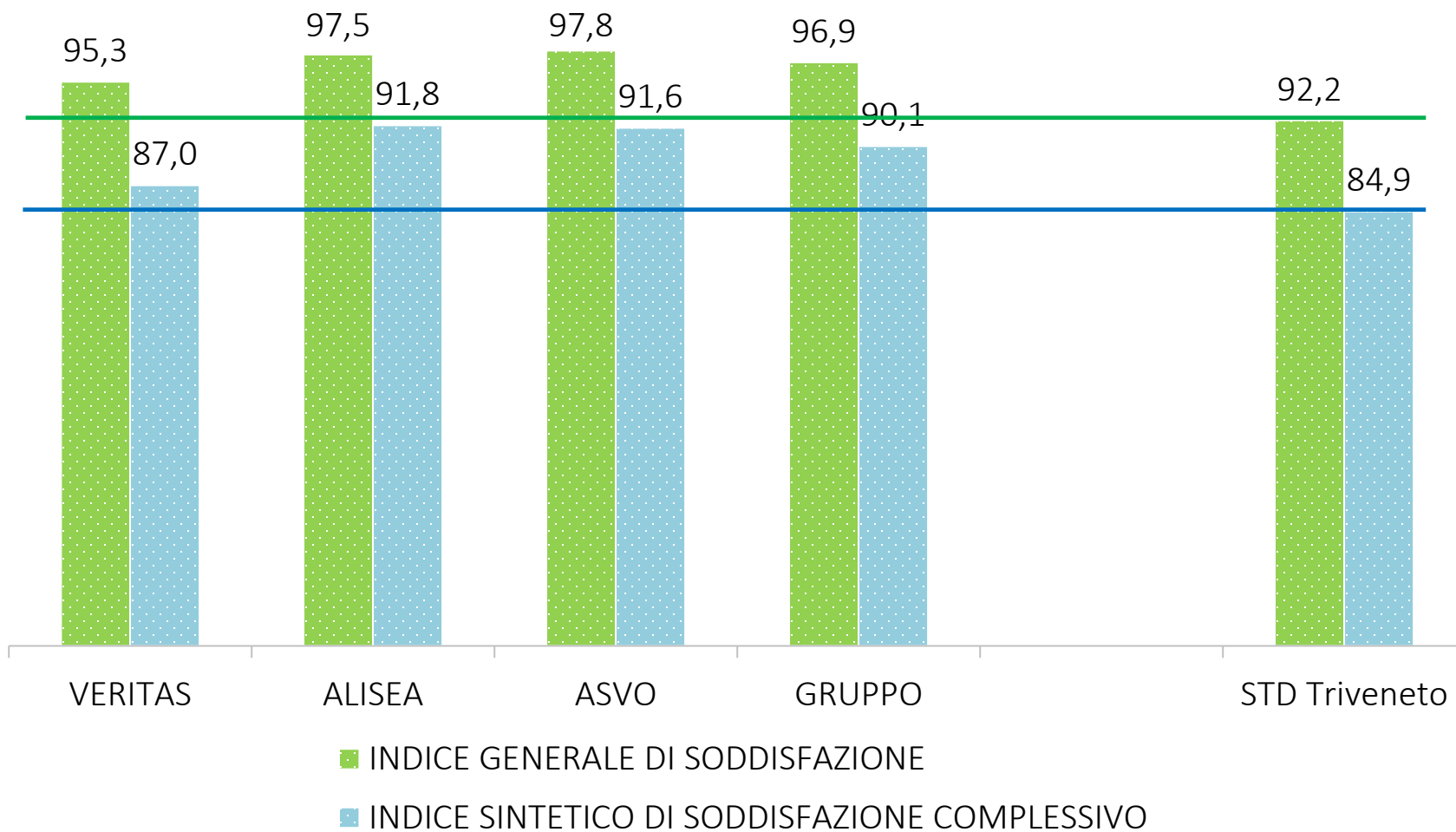
Sintetizza i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai singoli fattori di analisi (drivers) in un unico valore.



Igiene Ambientale: confronto con l'Italia



Igiene Ambientale: confronto con il Triveneto



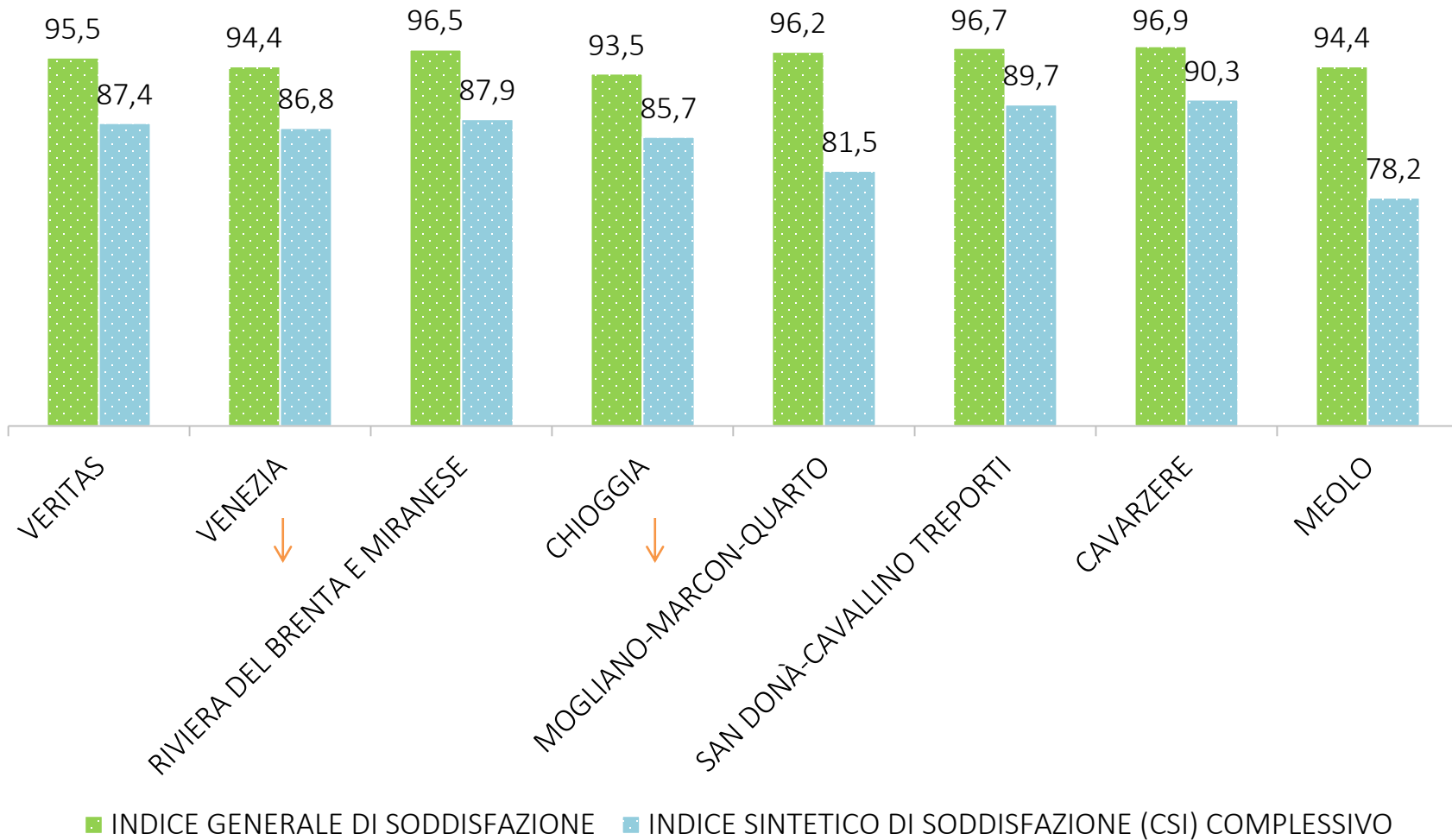


ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

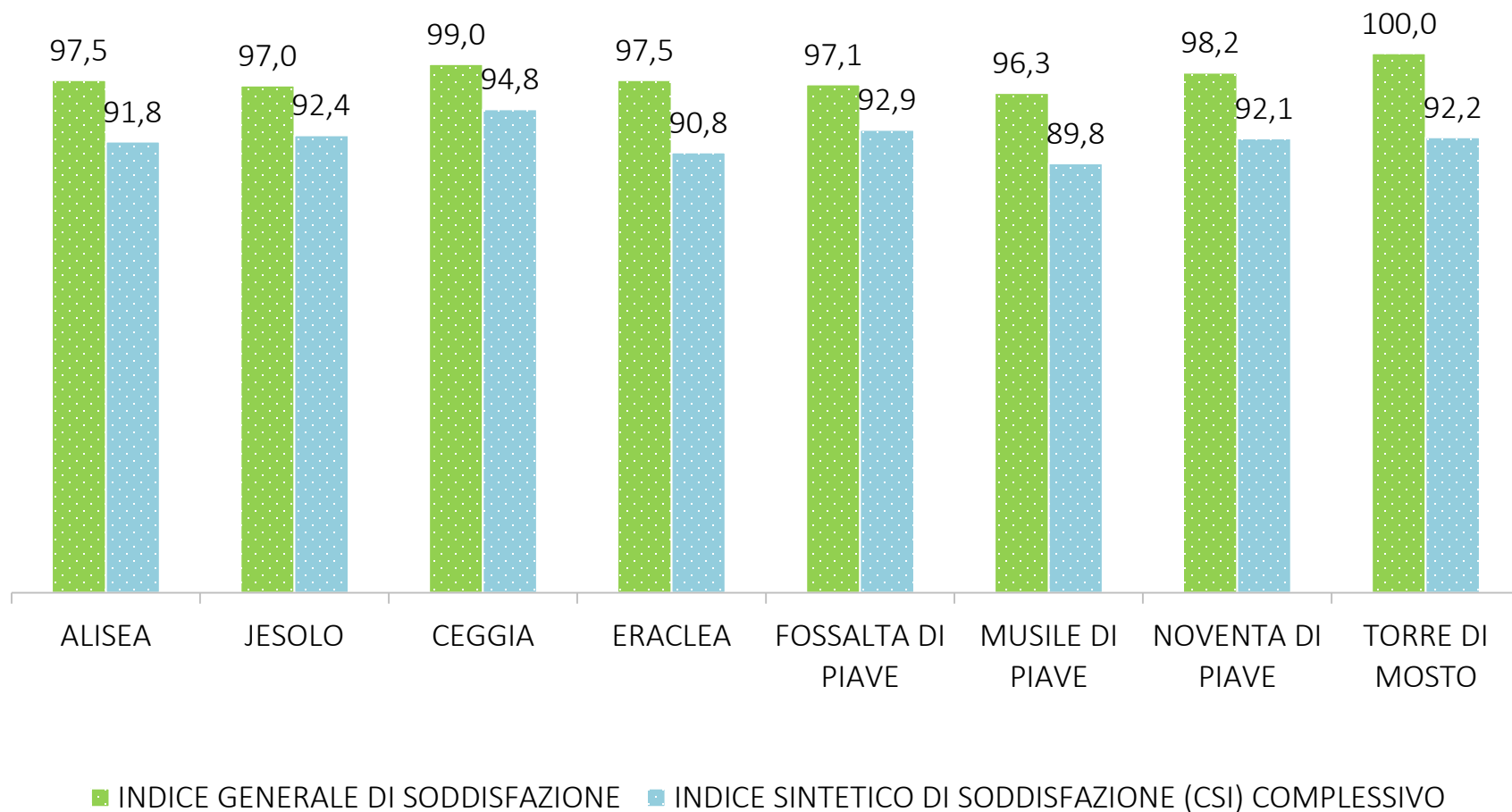
Report Generale

ZONA	VERITAS				ALISEA				ASVO			
	Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ult Venezia	1503	35,7	649	29,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ult Riviera Del Brenta E Miranese	804	19,1	451	20,2	-	-	-	-	-	-	-	-
Ult Chioggia	400	9,5	251	11,2	-	-	-	-	-	-	-	-
Ult Mogliano-Marcon-Quarto	640	15,2	322	14,4	-	-	-	-	-	-	-	-
Ult San Donà Di Piave	602	14,3	380	17	-	-	-	-	-	-	-	-
Ult Cavarzere	201	4,8	150	6,7	-	-	-	-	-	-	-	-
Ult Meolo	60	1,4	30	1,3	-	-	-	-	-	-	-	-
Jesolo	-	-	-	-	332	36,7	71	28	-	-	-	-
Ceggia	-	-	-	-	70	7,8	30	11,9	-	-	-	-
Eraclea	-	-	-	-	171	18,9	30	11,9	-	-	-	-
Fossalta di Piave	-	-	-	-	50	5,5	20	7,9	-	-	-	-
Musile di Piave	-	-	-	-	135	15	56	22,1	-	-	-	-
Noventa di Piave	-	-	-	-	80	8,9	30	11,9	-	-	-	-
Torre di Mosto	-	-	-	-	65	7,2	16	6,3	-	-	-	-
Caorle	-	-	-	-	-	-	-	-	131	17,8	70	18,3
Concordia Sagittaria	-	-	-	-	-	-	-	-	70	9,5	32	8,4
Portogruaro	-	-	-	-	-	-	-	-	213	29	105	27,4
San Michele al Tagliamento	-	-	-	-	-	-	-	-	101	13,7	61	15,9
San Stino di Livenza	-	-	-	-	-	-	-	-	80	10,9	53	13,8
Resto dei Comuni	-	-	-	-	-	-	-	-	140	19,1	62	16,2
Totale	4210	-	2233	-	903	-	253	-	735	-	383	-

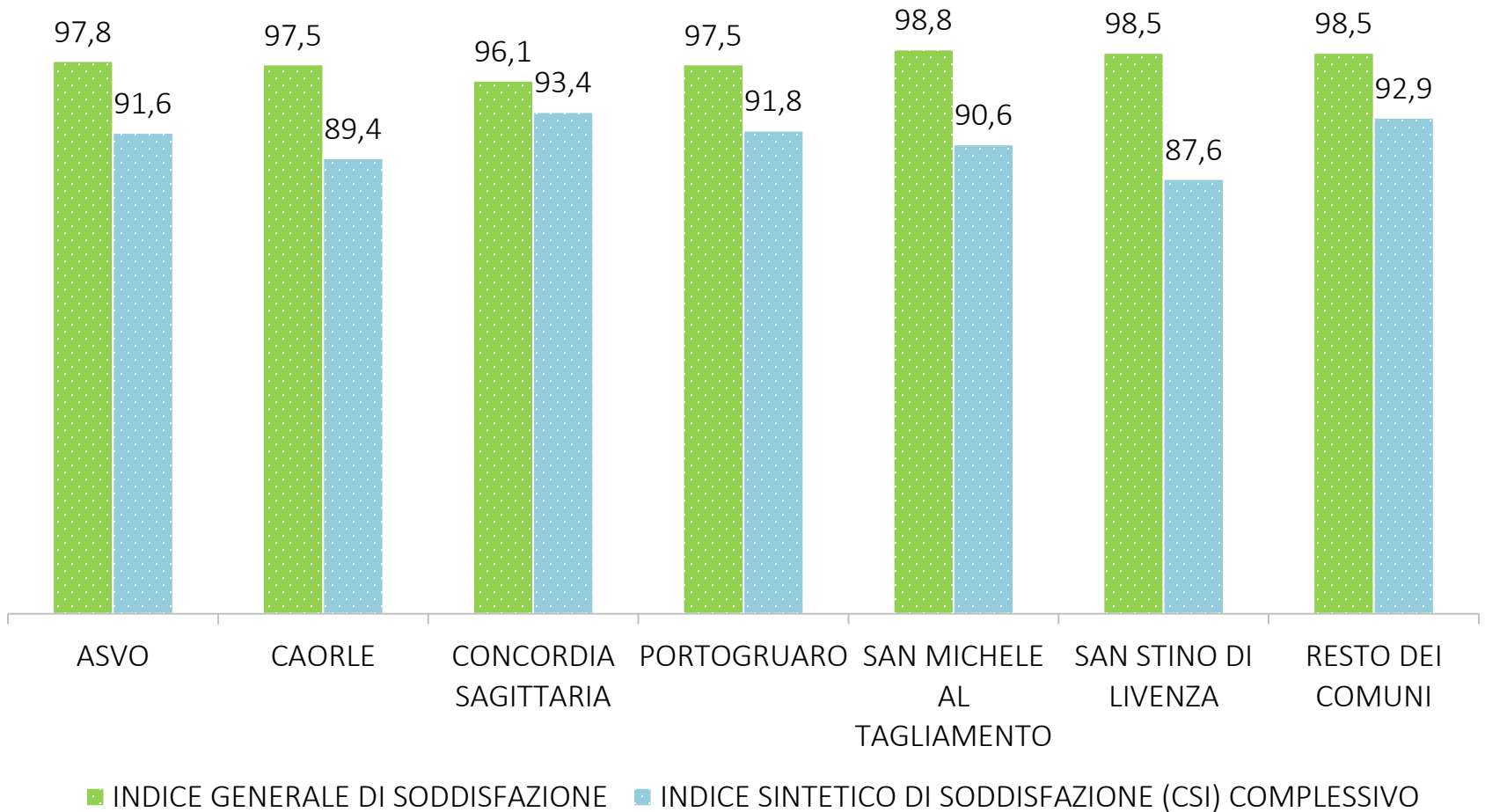
Gli indici di soddisfazione



Dati di sintesi: Confronto per area

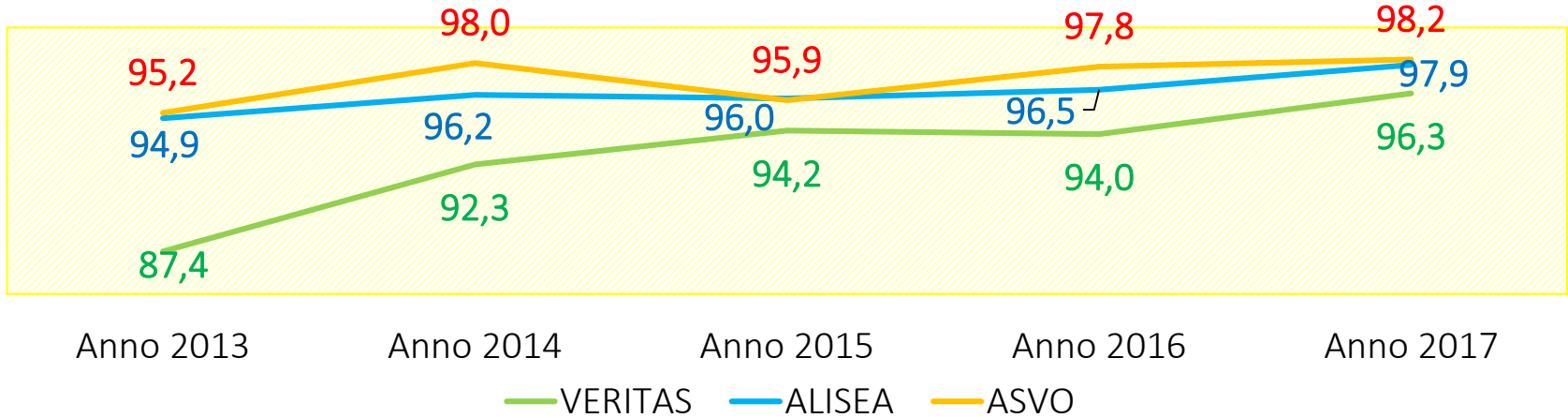


Dati di sintesi: Confronto per area

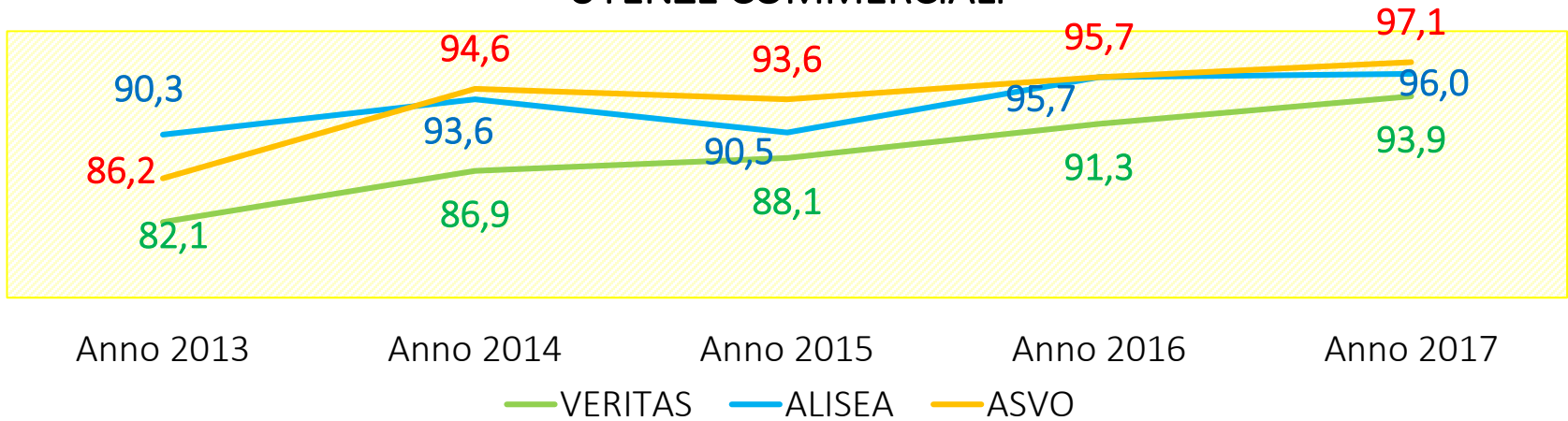


Indice generale di soddisfazione: Confronto nel tempo

UTENZE DOMESTICHE

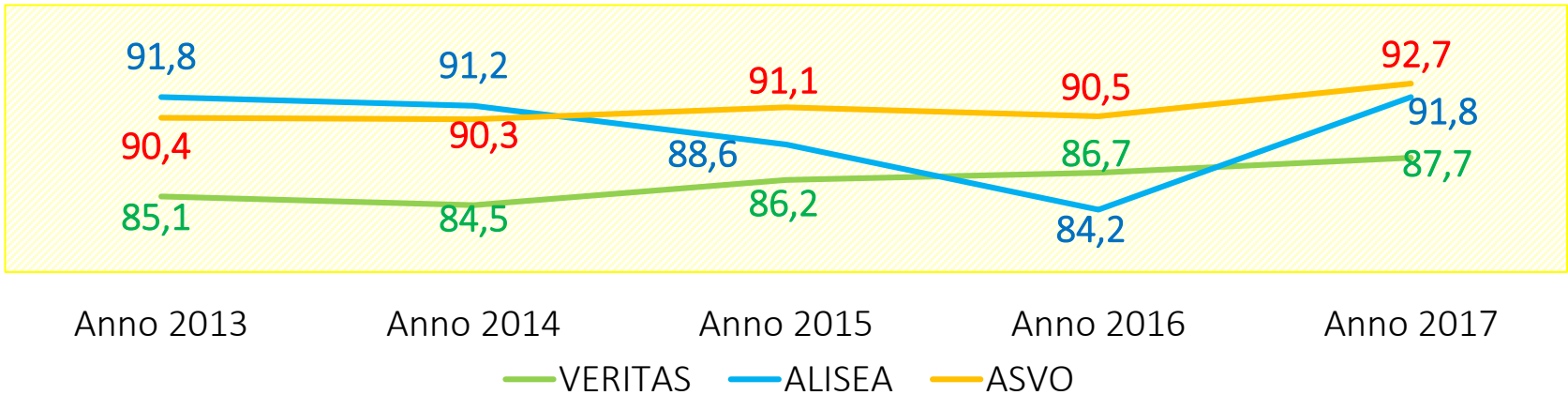


UTENZE COMMERCIALI

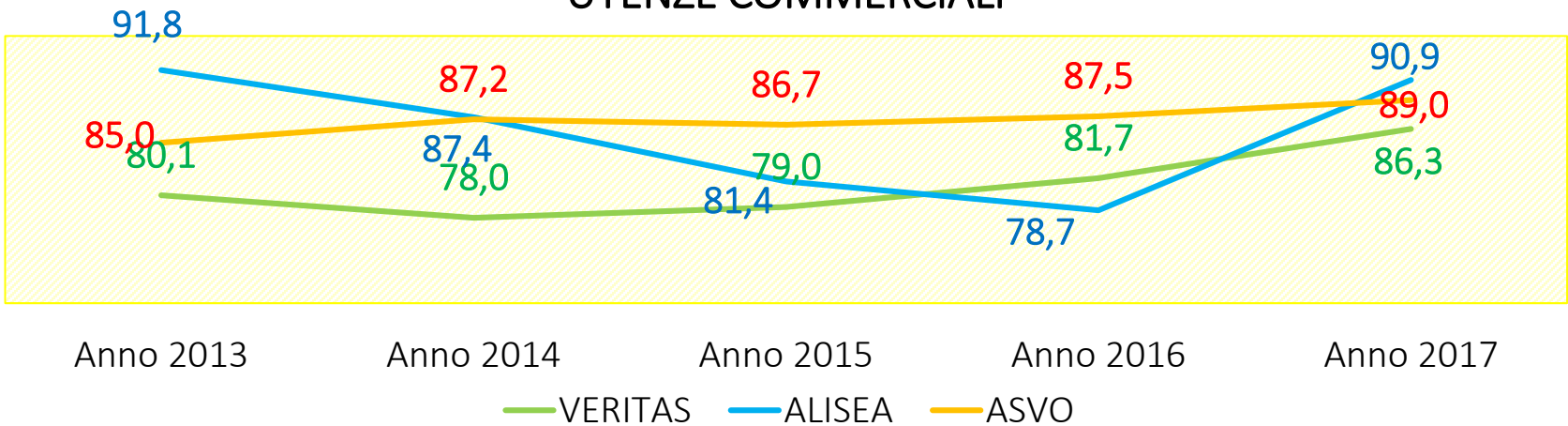


Indice sintetico di soddisfazione: Confronto nel tempo

UTENZE DOMESTICHE



UTENZE COMMERCIALI





IGIENE AMBIENTALE

Analisi della soddisfazione degli utenti

Indice generale di soddisfazione

		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
	Veritas	Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto	San Donà-Cavallino-Treporti	Cavarzere	Meolo
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	95,3	94,0	95,2	92,5	96,9	96,7	96,9	94,4

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
UTENZE DOMESTICHE	↑ 96,4	94,0	93,5	92,3	86,8	94,4	92,9	92,1
UTENZE COMMERCIALI	↑ 93,6	91,4	88,1	86,9	82,1	81,8	79,7	83,3

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	↑ 95,3	88,3	92,2

Indice generale di soddisfazione

	Alisea	Jesolo	Ceggia	Eraclea	Fossalta di Piave	Musile di Piave	Noventa di Piave	Torre di Mosto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,5	97,0	99,0	97,5	97,1	96,3	98,2	100,0

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2017	2016	2015	2014	2013
UTENZE DOMESTICHE	97,9	96,5	96,0	96,20	94,9
UTENZE COMMERCIALI	96,0	95,7	90,5	93,6	90,3

	Alisea	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,5	88,3	92,2

Indice generale di soddisfazione

	Asvo	Caorle	Concordia Sagittaria	Portogruaro	San Michele al Tagliamento	San Stino di Livenza	Resto dei Comuni
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	97,8	97,5	96,1	97,5	98,8	98,5	98,5

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2017	2016	2015	2014	2013
UTENZE DOMESTICHE	↑ 98,2	97,8	95,9	98,0	95,2
UTENZE COMMERCIALI	↑ 97,1	95,7	93,6	94,6	86,2

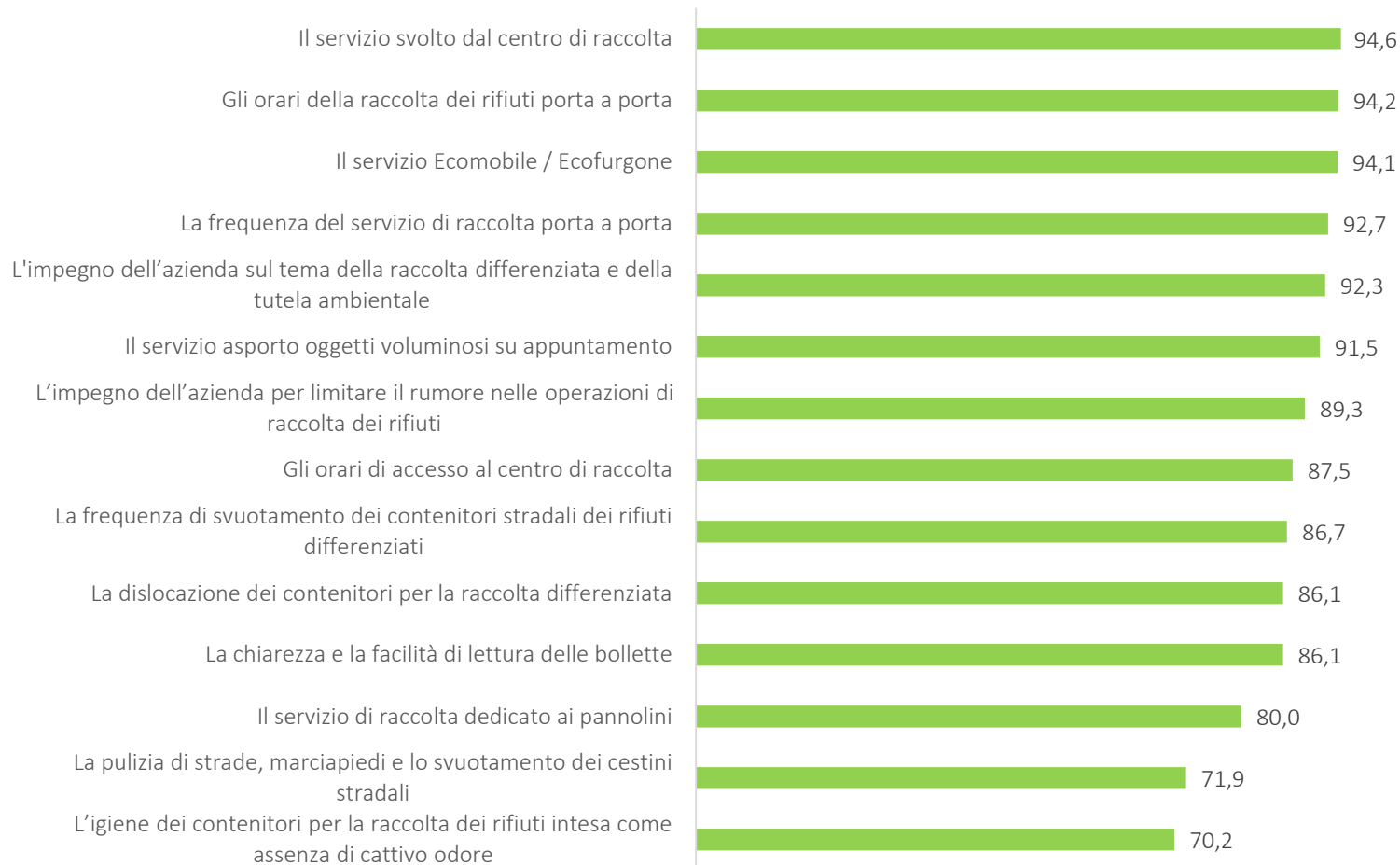
	Asvo	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	↑ 97,8	88,3	92,2

Indice sintetico di soddisfazione (CSI): Confronti

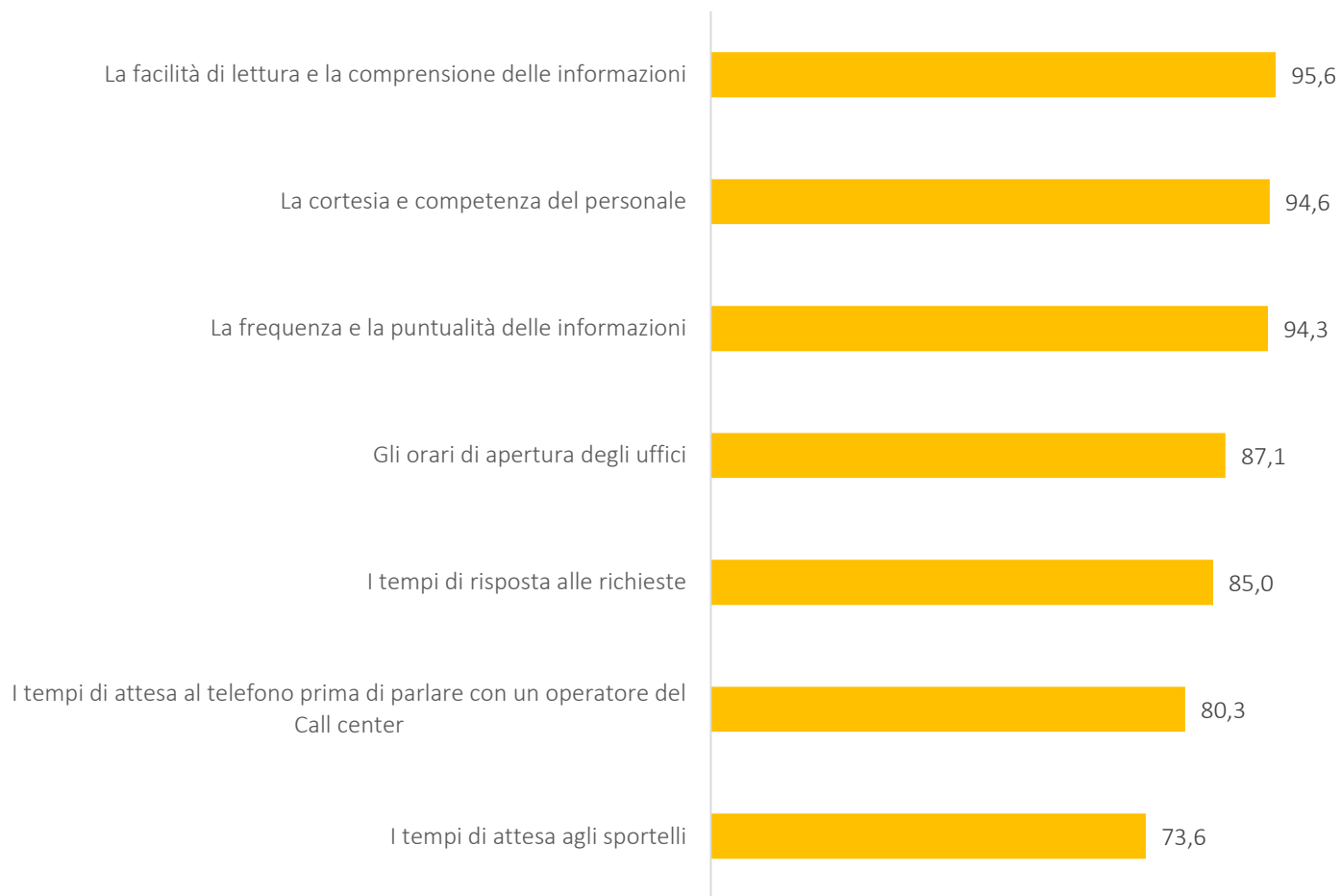
		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI						
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	Veritas	Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto	San Donà-Cavallino-Treporti	Cavarzere	Meolo
COMPLESSIVO	87,0	86,7	87,6	84,5	87,1	89,9	90,3	78,2
AREA RELAZIONE	87,3	85,9	87,4	87,5	85,1	89,6	94,0	70,9
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	86,9	87,1	87,6	82,4	88,3	90,0	88,0	84,0

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE	↑ 87,0	80,5	84,9

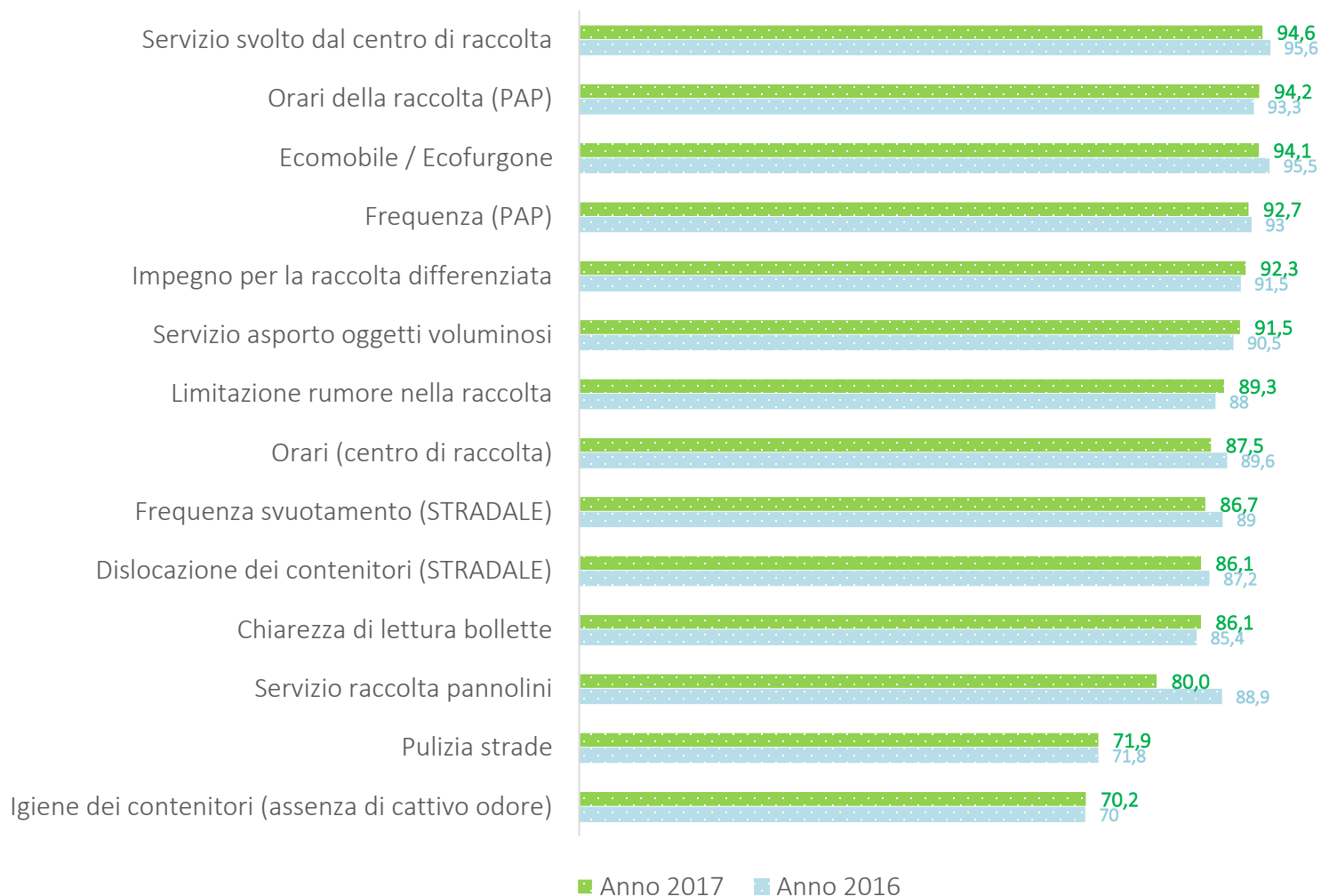
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



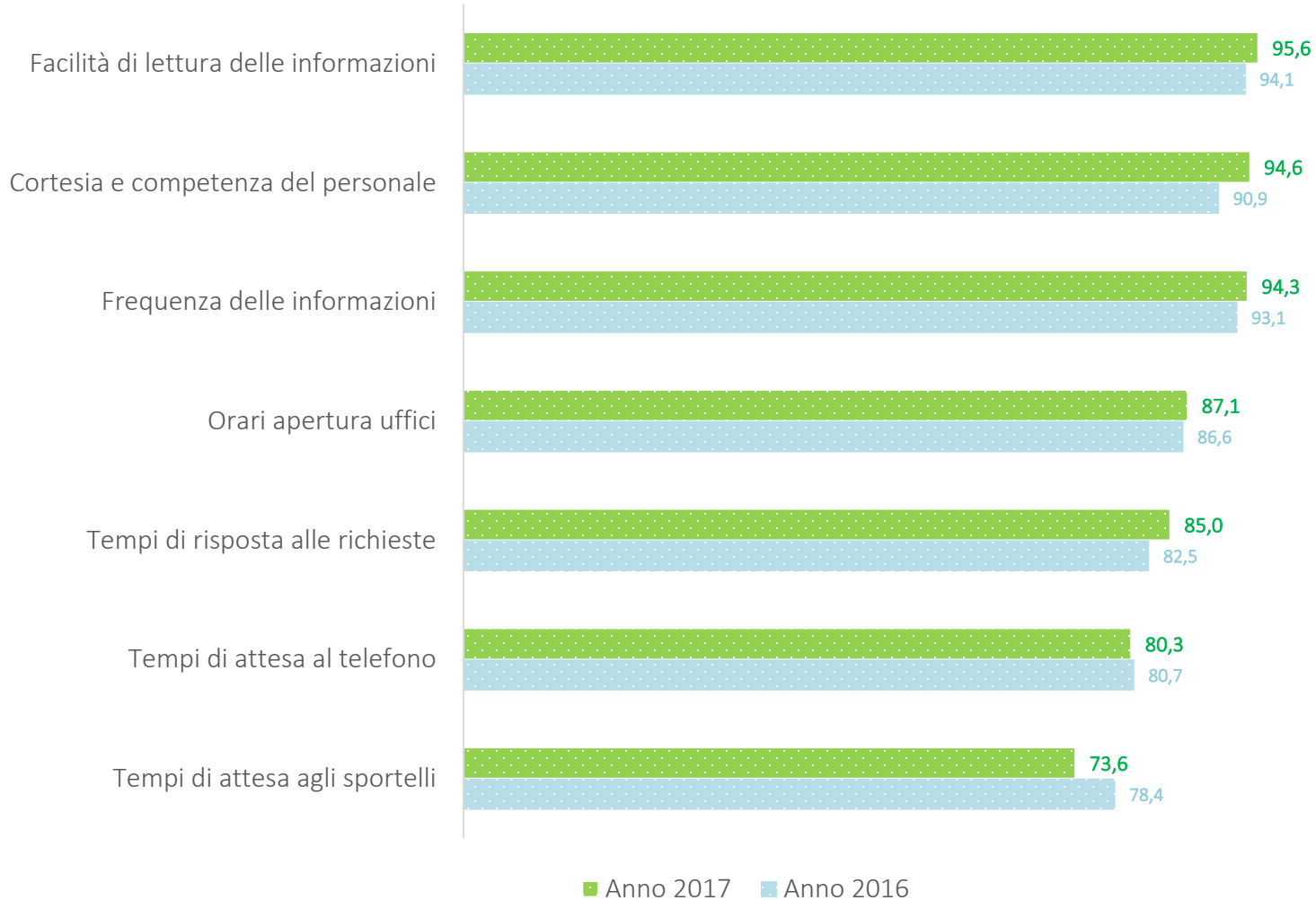
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione

















Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/comunicazione



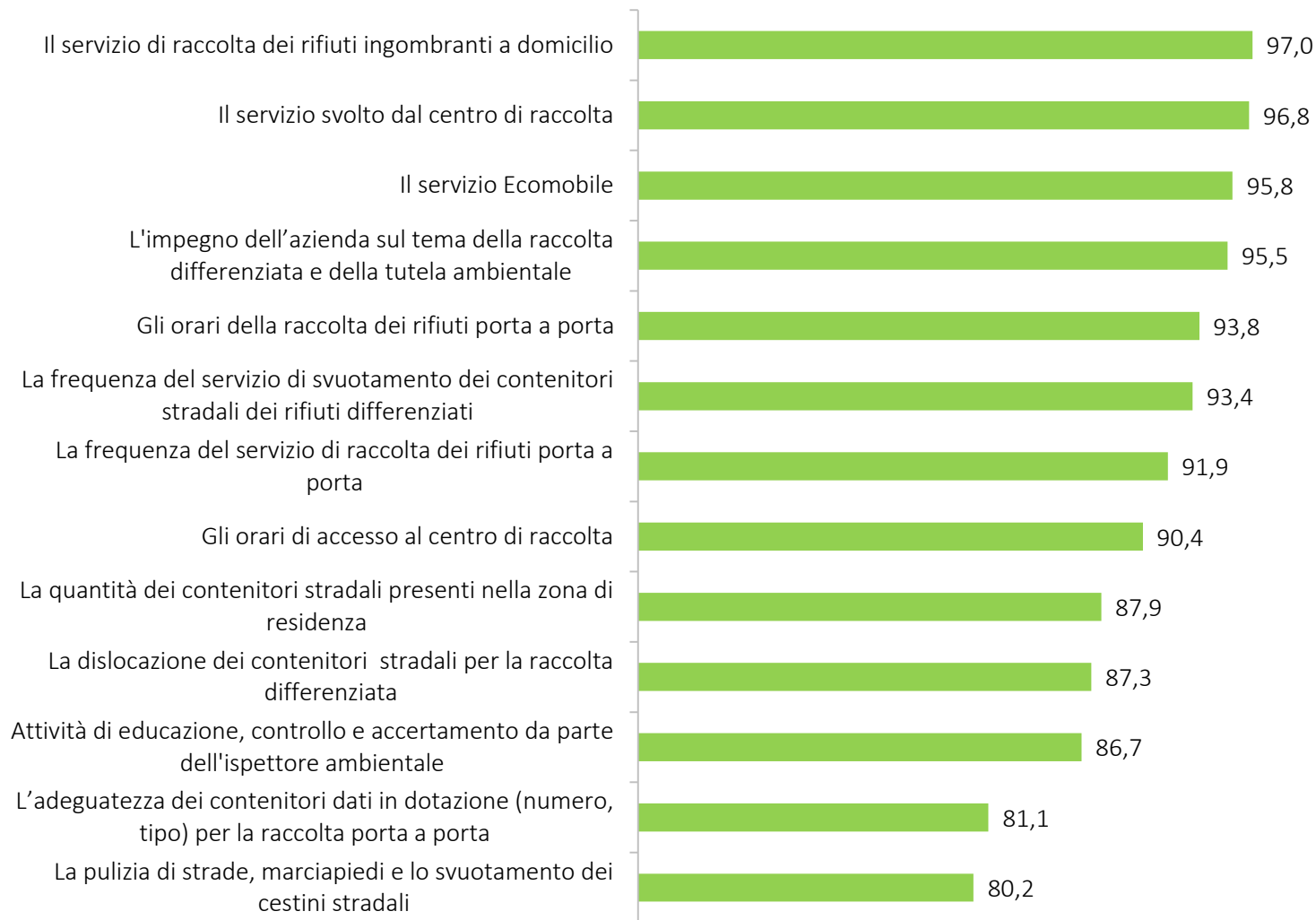
Indici di soddisfazione: Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	INDICE		NUMEROSITÀ DEI CASI	
	2017	2016	2017	2016
Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta	 94,2	93,3	2384	2.450
La frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta	 92,7	93,0	2412	2.479
La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati	 86,7	89,0	1921	1.937
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata	 86,1	87,2	1959	1.939
L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore	 70,2	70,0	1932	1.912
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	 89,3	88,0	3716	3.707
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	 71,9	71,8	3906	3.906
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	 92,3	91,5	3850	3.871
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	 86,1	85,4	3222	3.355
Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento	 91,5	90,5	1598	1.641
Gli orari di accesso al centro di raccolta	 87,5	89,6	1727	1.729
Il servizio svolto dal centro di raccolta	 94,6	95,6	1732	1.734
Il servizio Ecomobile / Ecofurgone	 94,1	95,5	339	322
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	 80,0	88,9	30	27

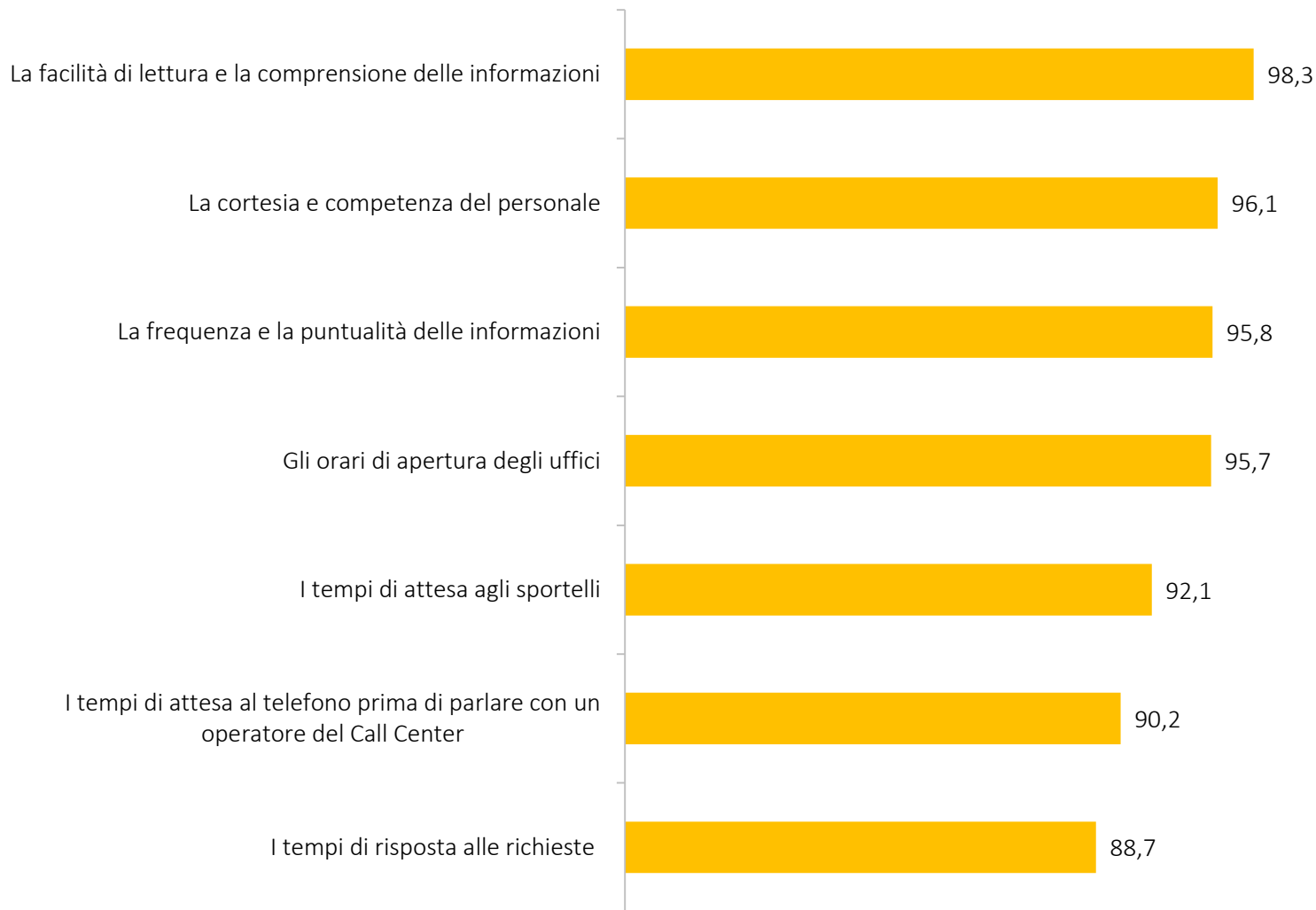
Indici di soddisfazione: Confronto temporale

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	INDICE		NUMEROSITÀ DEI CASI	
	2017	2016	2017	2016
Gli orari di apertura degli uffici	87,1	86,6	590	790
La cortesia e competenza del personale	94,6	90,9	740	870
I tempi di risposta alle richieste	85,0	82,5	818	929
I tempi di attesa agli sportelli	73,6	78,4	148	250
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	80,3	80,7	614	641
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	95,6	94,1	1103	699
La frequenza e la puntualità delle informazioni	94,3	93,1	1042	664

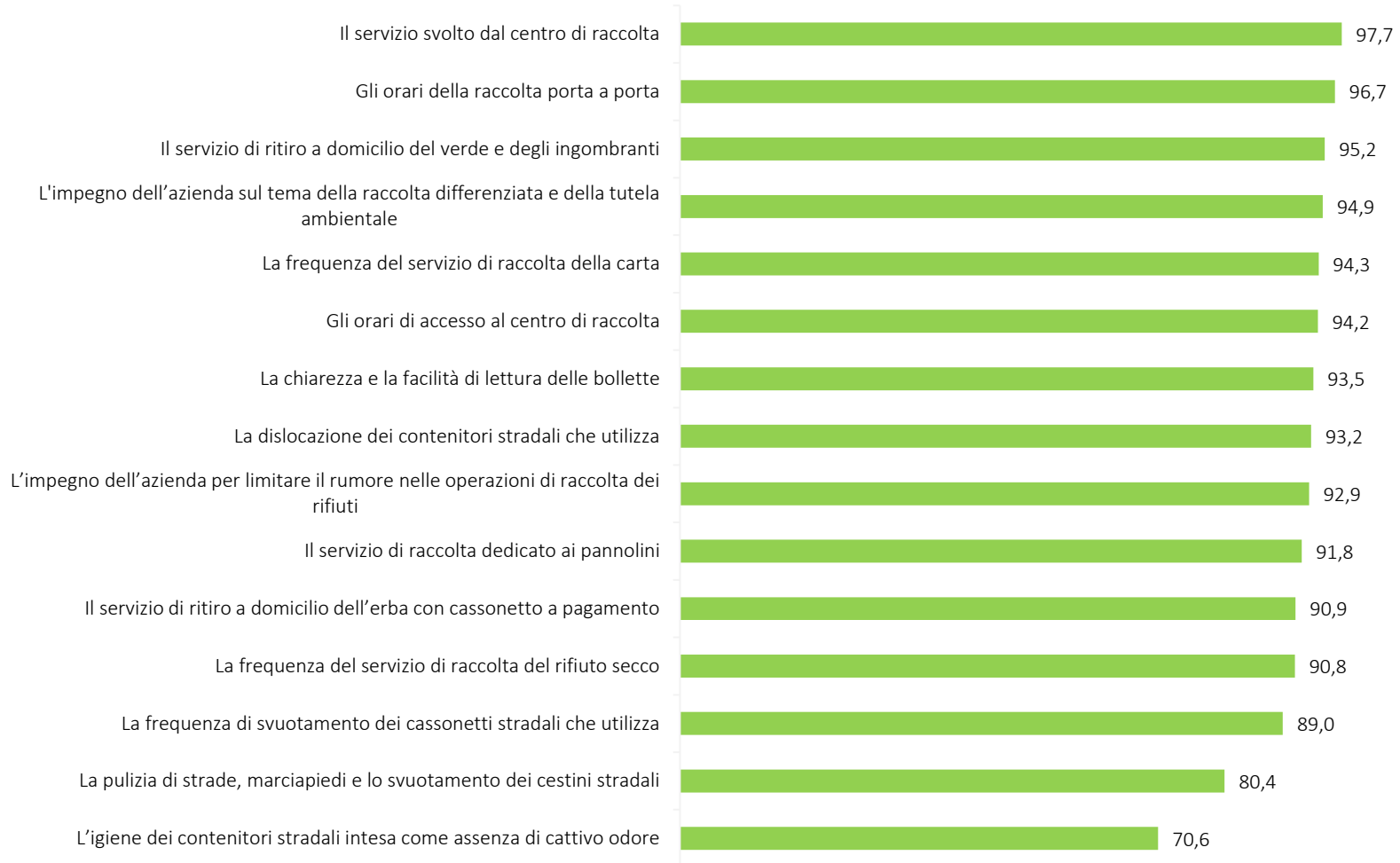
Indici di soddisfazione per singolo fattore aspetti di prodotto/servizio



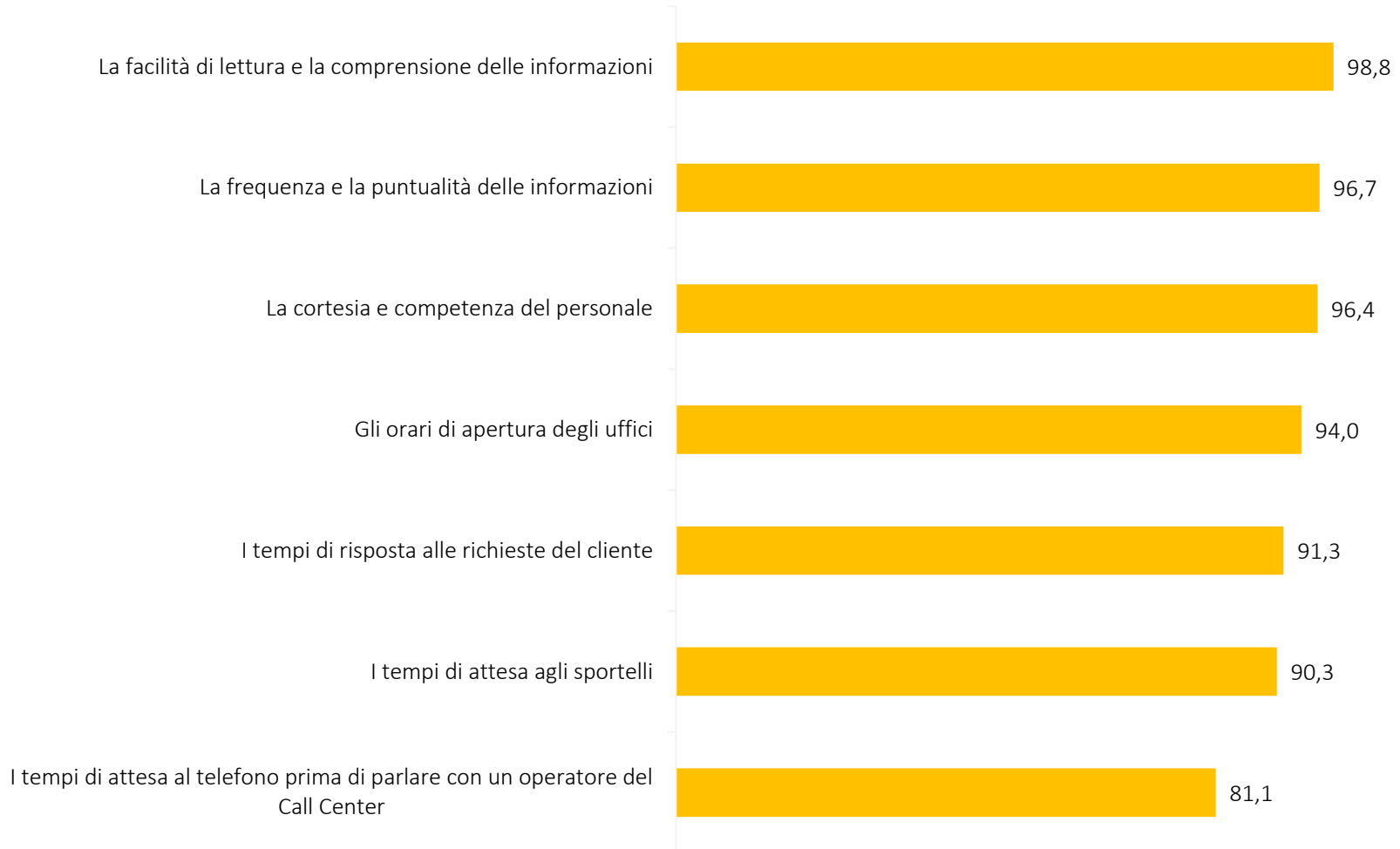
Indici di soddisfazione per singolo fattore aspetti di relazione



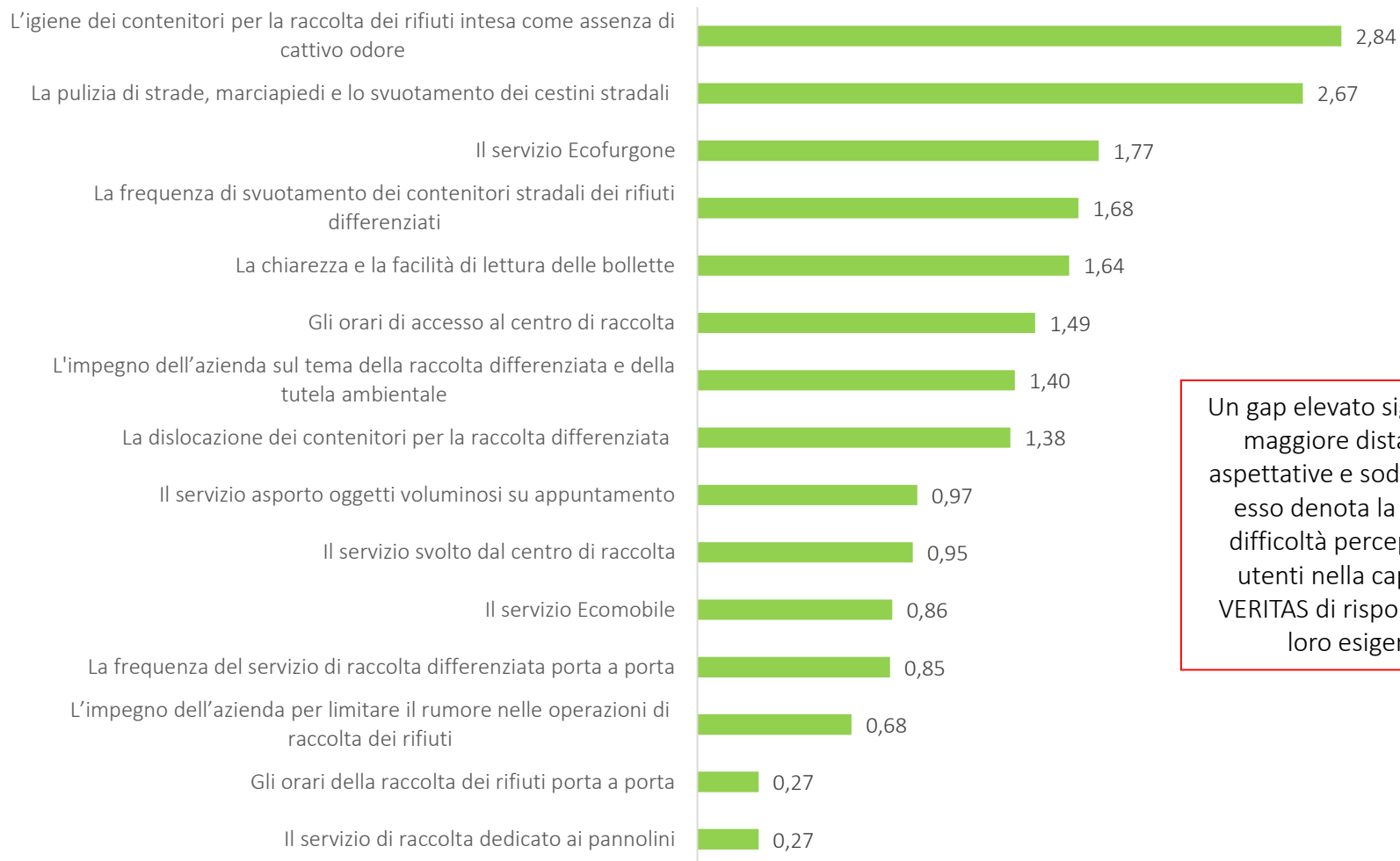
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione



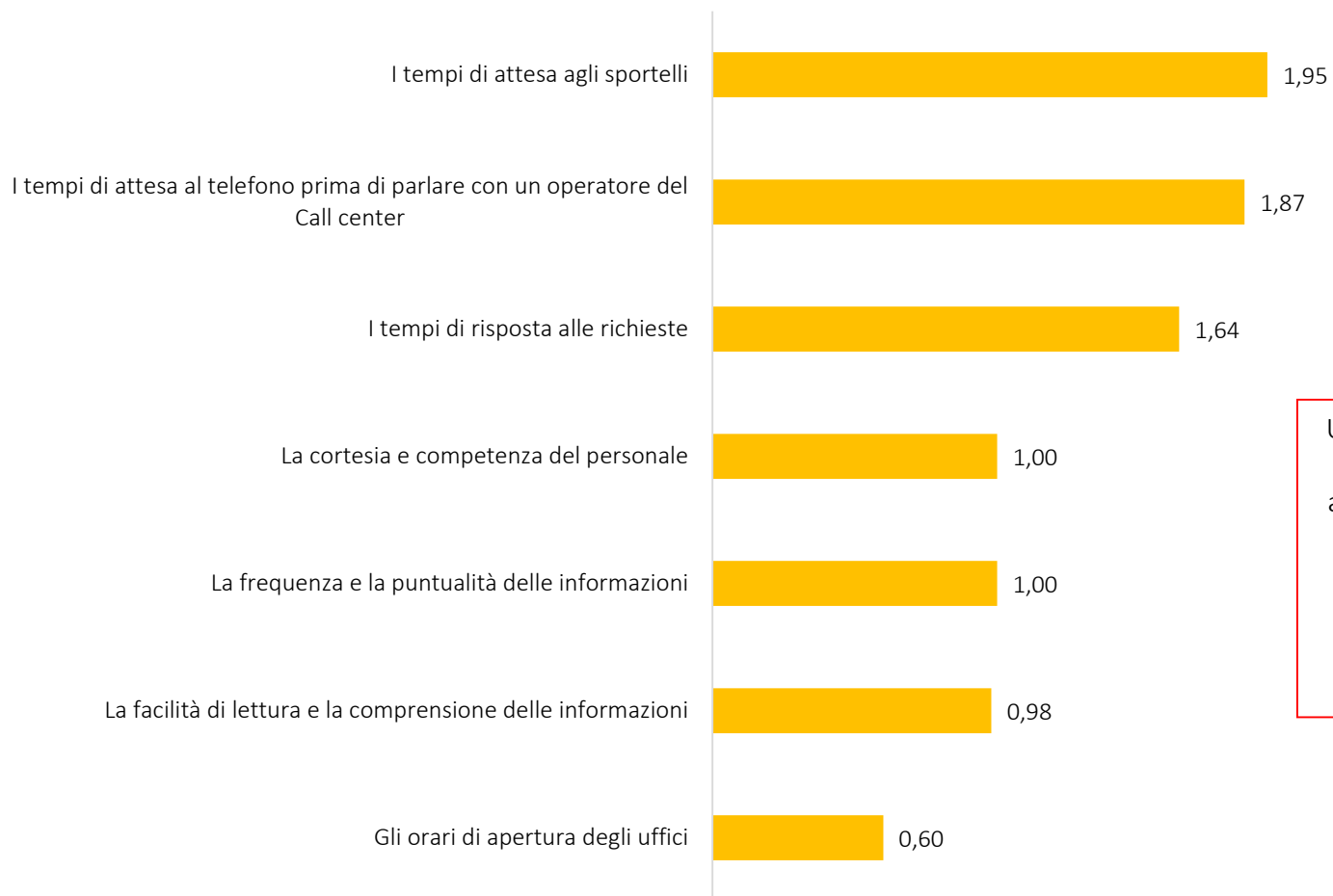
Gap tra importanza e soddisfazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



Gap tra importanza e soddisfazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.

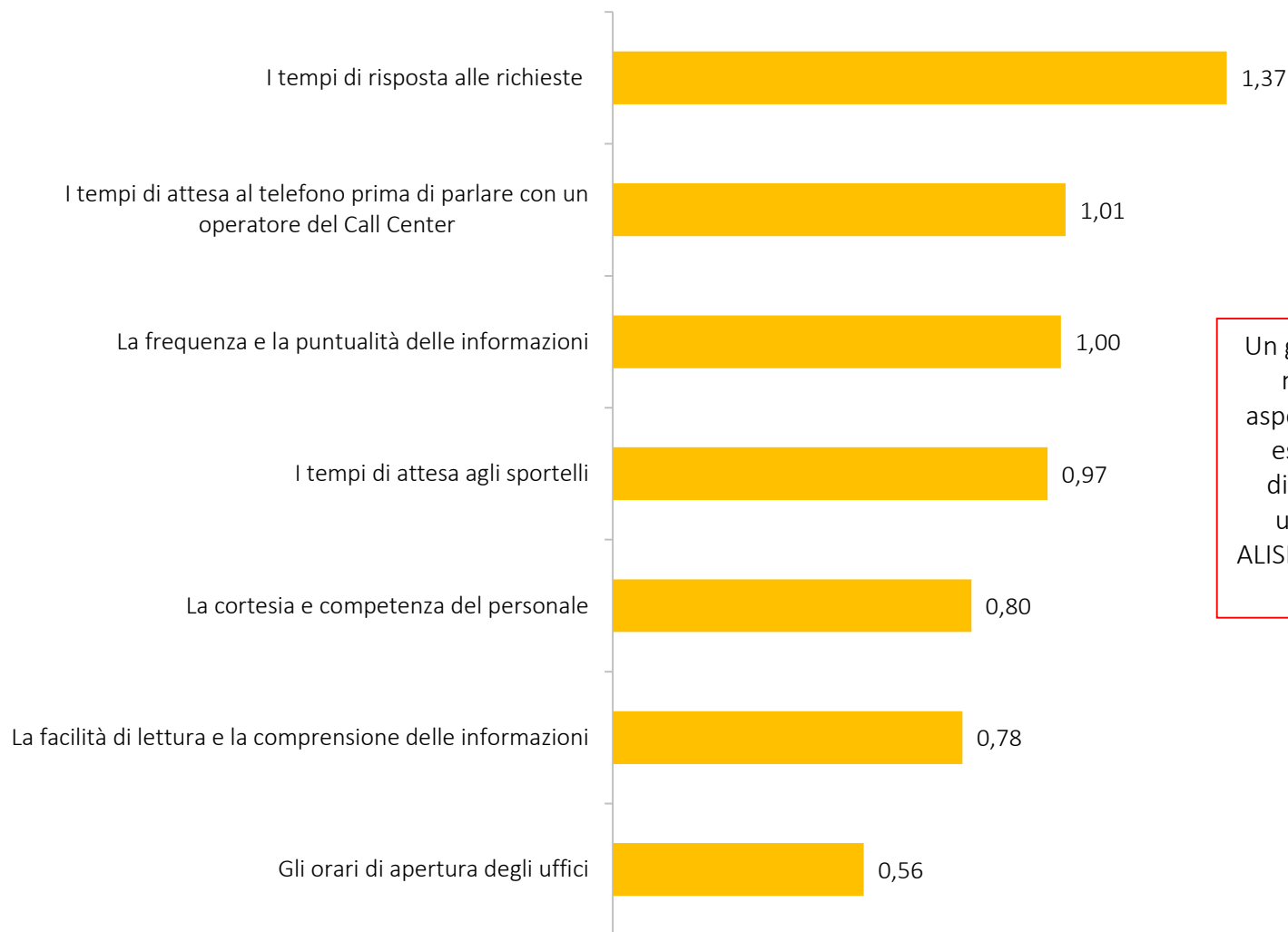


Gap – Prodotto/ Servizio



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ALISEA di rispondere alle loro esigenze.

Gap – Relazione/Informazione

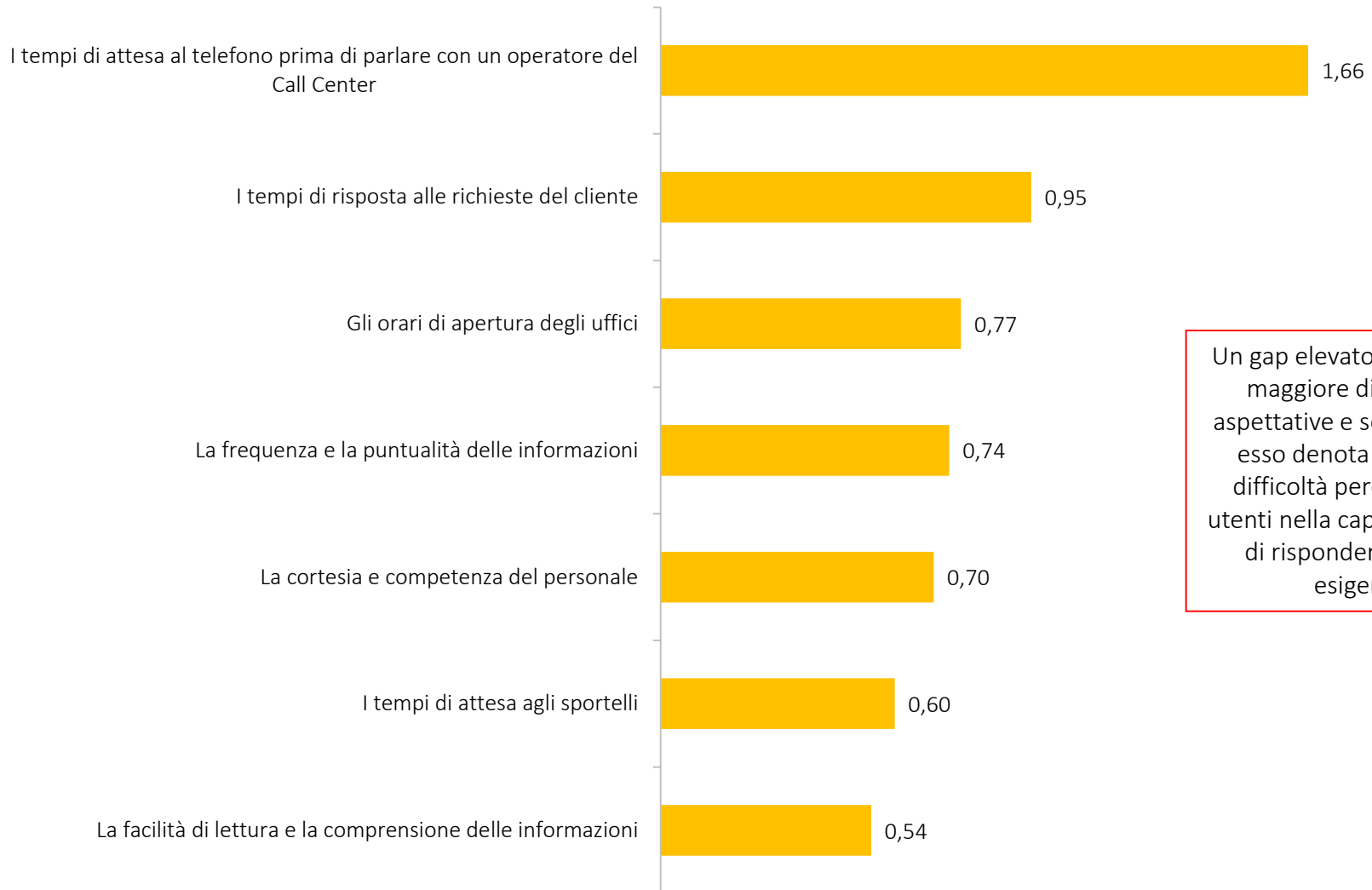


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ALISEA di rispondere alle loro esigenze.

Gap importanza - soddisfazione



Gap importanza - soddisfazione






Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.

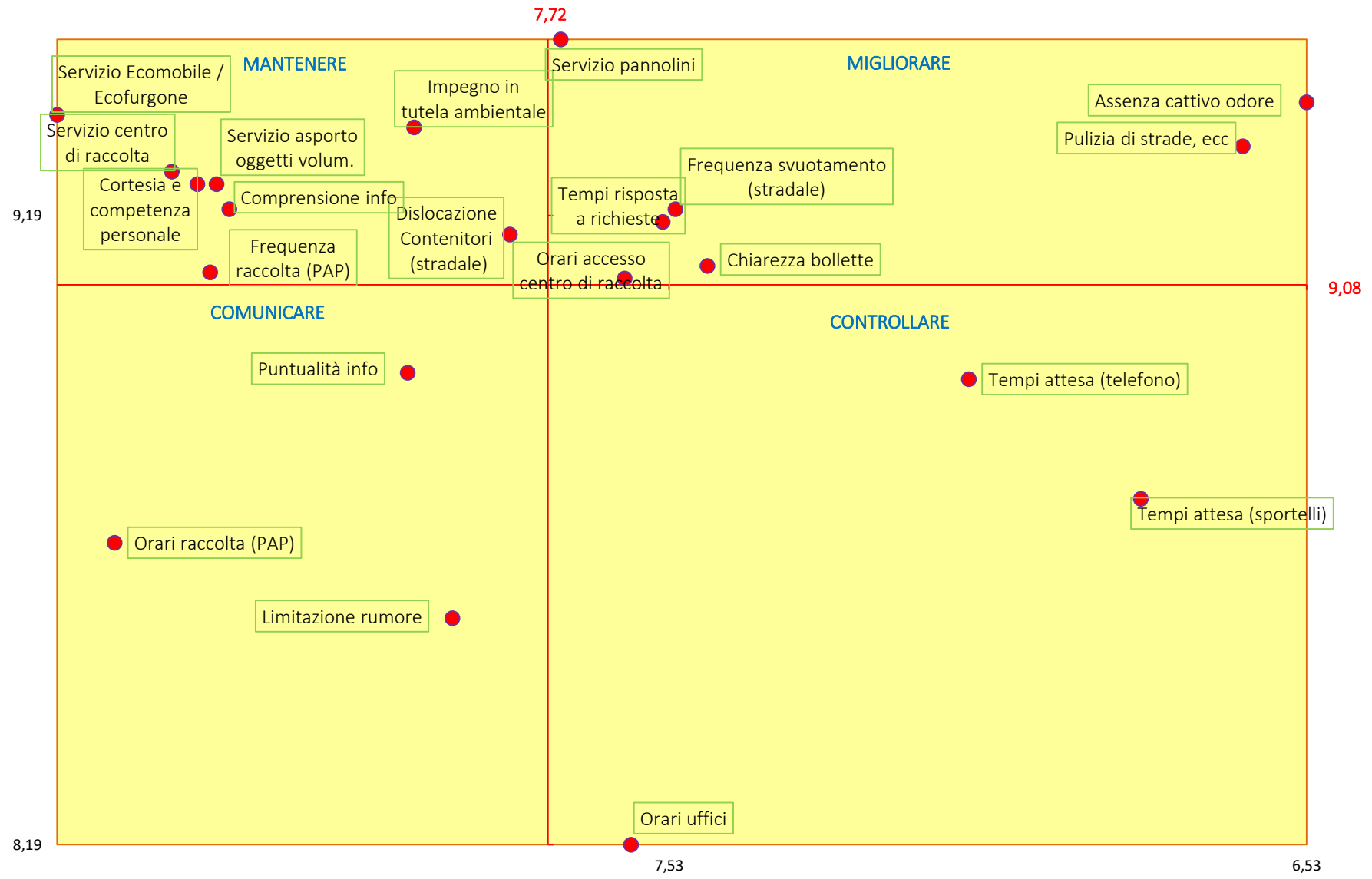
La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	 <p style="text-align: center;">PUNTI DI FORZA</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI</p>	<p style="text-align: center;">PUNTI DI DEBOLEZZA</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI IMPORTANTI E NON SODDISFACENTI</p> 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	 <p style="text-align: center;">COMUNICARE L'IMPORTANZA PER RENDERLI PUNTI DI FORZA</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI</p>	<p style="text-align: center;">MIGLIORARE LA SODDISFAZIONE PER EVITARE CHE DIVENTINO PUNTI DI DEBOLEZZA</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI NON IMPORTANTI E NON SODDISFACENTI</p> 	
-			




La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 MANTENERE	MIGLIORARE 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il servizio Ecomobile / Ecofurgone ✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale ✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta ✓ Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata ✓ La frequenza del servizio di raccolta porta a porta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini ✓ L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore ✓ La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali ✓ La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati ✓ I tempi di risposta alle richieste ✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette ✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
-	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni ✓ Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta ✓ L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ Gli orari di apertura degli uffici 	

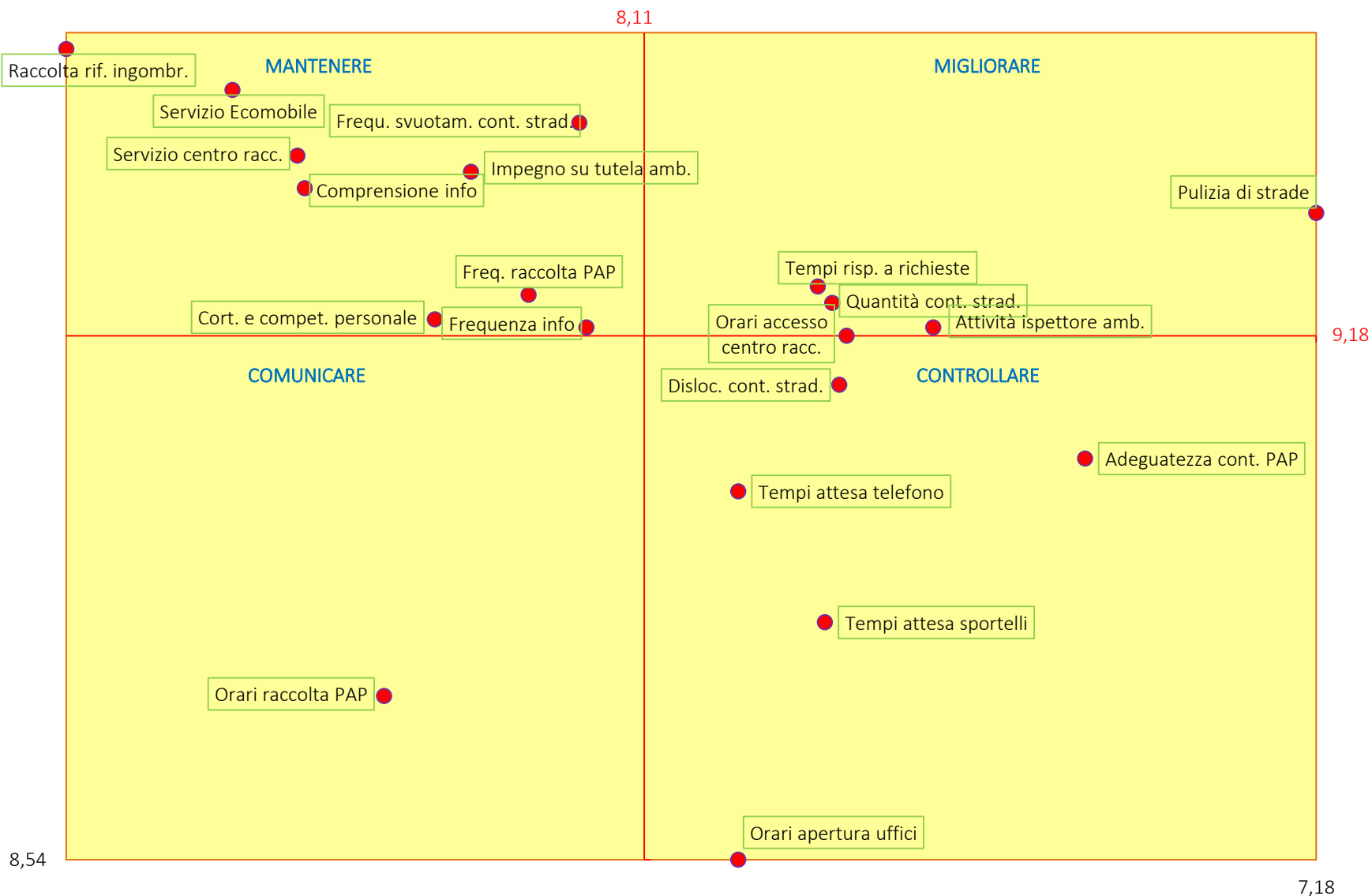
La mappa delle priorità di intervento






La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 MANTENERE	MIGLIORARE 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio ✓ Il servizio Ecomobile ✓ La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati ✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta ✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali ✓ I tempi di risposta alle richieste ✓ La quantità dei contenitori stradali presenti nella zona di residenza ✓ Attività di educazione, controllo e accertamento da parte dell'ispettore amb. ✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La dislocazione dei contenitori stradali per la raccolta differenziata ✓ L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ Gli orari di apertura degli uffici 	
-			

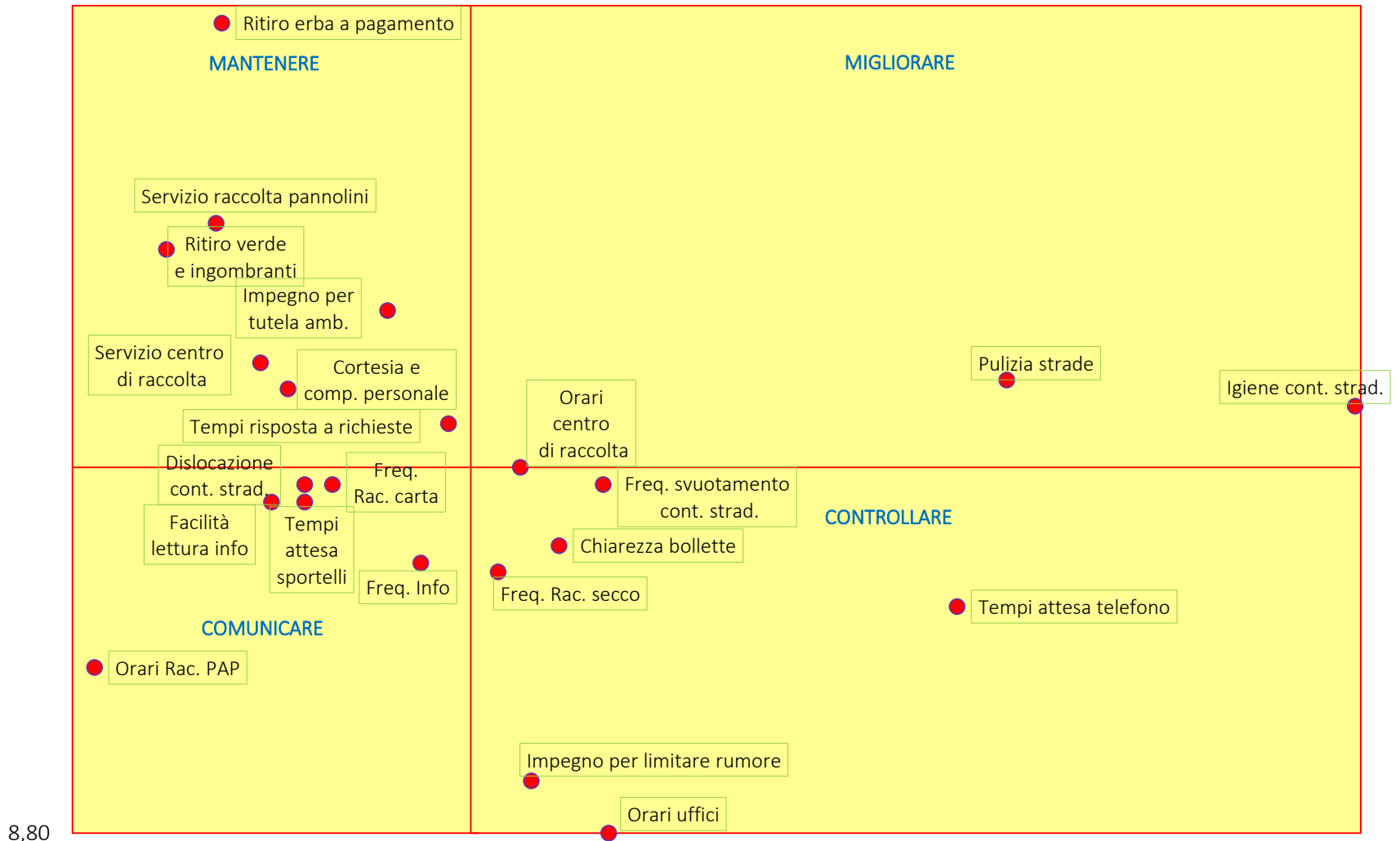
La mappa delle priorità di intervento



La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 MANTENERE	MIGLIORARE 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto a pagamento ✓ Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini ✓ Il servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti ✓ L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale ✓ Il servizio svolto dal centro di raccolta ✓ La cortesia e competenza del personale ✓ I tempi di risposta alle richieste del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali ✓ L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore ✓ Gli orari di accesso al centro di raccolta 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza ✓ La frequenza del servizio di raccolta della carta ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni ✓ Gli orari della raccolta porta a porta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali che utilizza ✓ La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette ✓ La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center ✓ L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti ✓ Gli orari di apertura degli uffici 	
-			

La mappa delle priorità di intervento

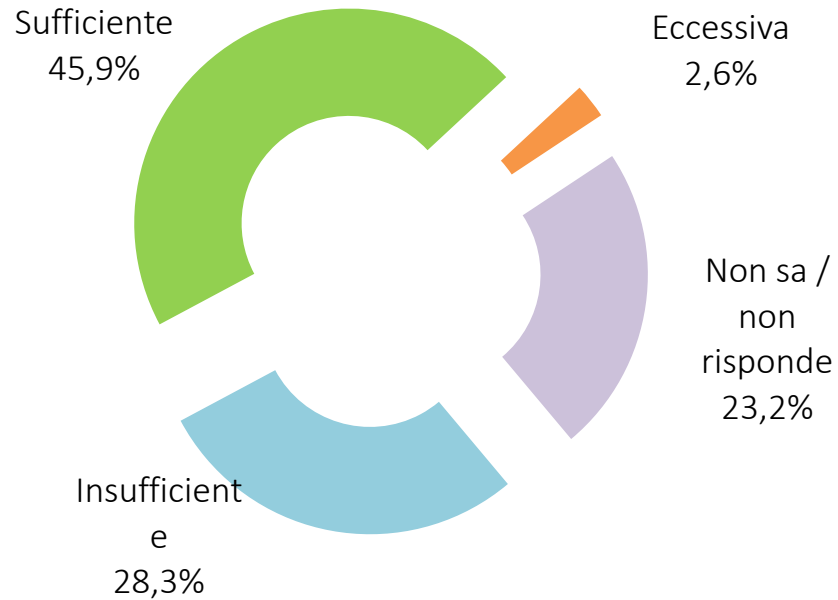


8,80

6,67

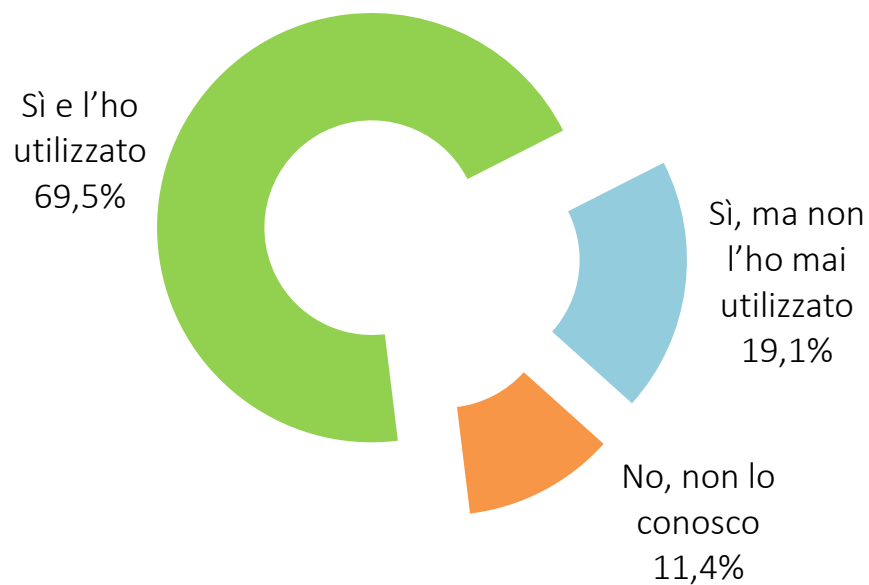
Ispettori ambientali

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



Centro di raccolta

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



Centro di raccolta

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



Centro di raccolta

Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

Indicazioni principali

Disservizi di Igiene Urbana	N
Mancati svuotamenti	203
Scarsa frequenza di raccolta dell'umido	47
Scarsa pulizia degli ambienti urbani (strade, piazze, piste ciclo - pedonali, etc.)	46
Scarsa cura dei contenitori da parte degli operatori	34
Scarsa pulizia degli spazi attorno ai contenitori	25
Scarsa frequenza di raccolta della carta	23
Contenitori rotti / vecchi	23
Contenitori in condizioni pessime di pulizia ed igiene	21
Scarsa frequenza di raccolta del secco	21
Scarsa frequenza di raccolta della plastica	21

Ha suggerimenti da dare ad Alisea per migliorare il servizio?

Indicazioni principali

Disservizi di Igiene Urbana	N
Rendere adeguati i contenitori (più piccoli, più grandi.. insomma di capienza e dimensioni adeguate)	83
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica	58
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'umido	46
Migliorare la pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione..)	45
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	44
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della carta	42
Più informazioni ai clienti	38
Effettuare maggiori controlli / vigilare su come viene effettuata la raccolta differenziata	35
Più cassonetti / contenitori	35
Estendere gli orari dell'Ecocentro	34

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare ad Asvo per migliorare il servizio?

Indicazioni principali

Disservizi di Igiene Urbana	N
Effettuare maggiori controlli / vigilare su come viene effettuata la raccolta differenziata	23
Maggior pulizia degli spazi attorno ai contenitori	23
Adeguare l'importo da pagare in base alla quantità di rifiuti prodotta	21
Rendere adeguati i contenitori (più piccoli, più grandi.. insomma di capienza e dimensioni adeguate)	21
Ritiro della plastica ogni 2 settimane (anziché 3)	21
Più cassonetti / contenitori	17
Sensibilizzare la cittadinanza sul tema della raccolta dei rifiuti attraverso informazioni ed incentivi	16
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	15
Più informazioni ai clienti	13
Sanzionare coloro che non rispettano le regole della raccolta	13





SERVIZIO IDRICO

Analisi della soddisfazione degli utenti

Indice generale di soddisfazione


	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas	Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino Treporti
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	95,8	94,8	98,2	94,6	94,5	96,8

INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
UTENZE DOMESTICHE	 96,1	94,0	95,2	92,3	88,2	95,7	93,8	85,5
UTENZE COMMERCIALI	94,7	90,9	-	-	-	-	-	-

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE (UTENZE DOMESTICHE)	 96,1	87,6	92,6

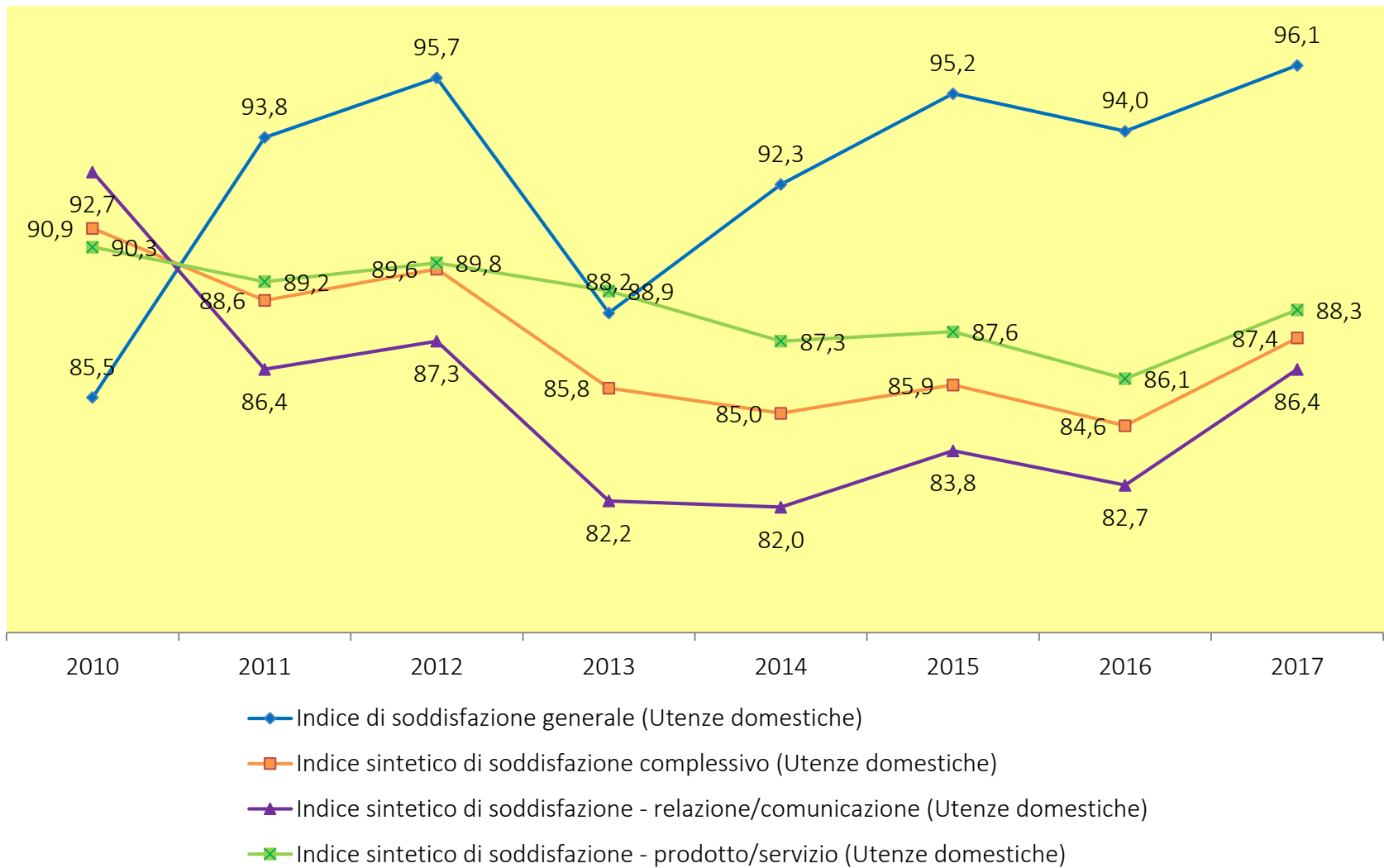
Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas	Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano	Cavallino Treporti
COMPLESSIVO	87,4	85,5	87,8	87,7	90,4	89,0
AREA RELAZIONE	86,0	82,2	86,6	87,6	91,9	88,4
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,5	88,0	88,7	87,7	89,2	89,4

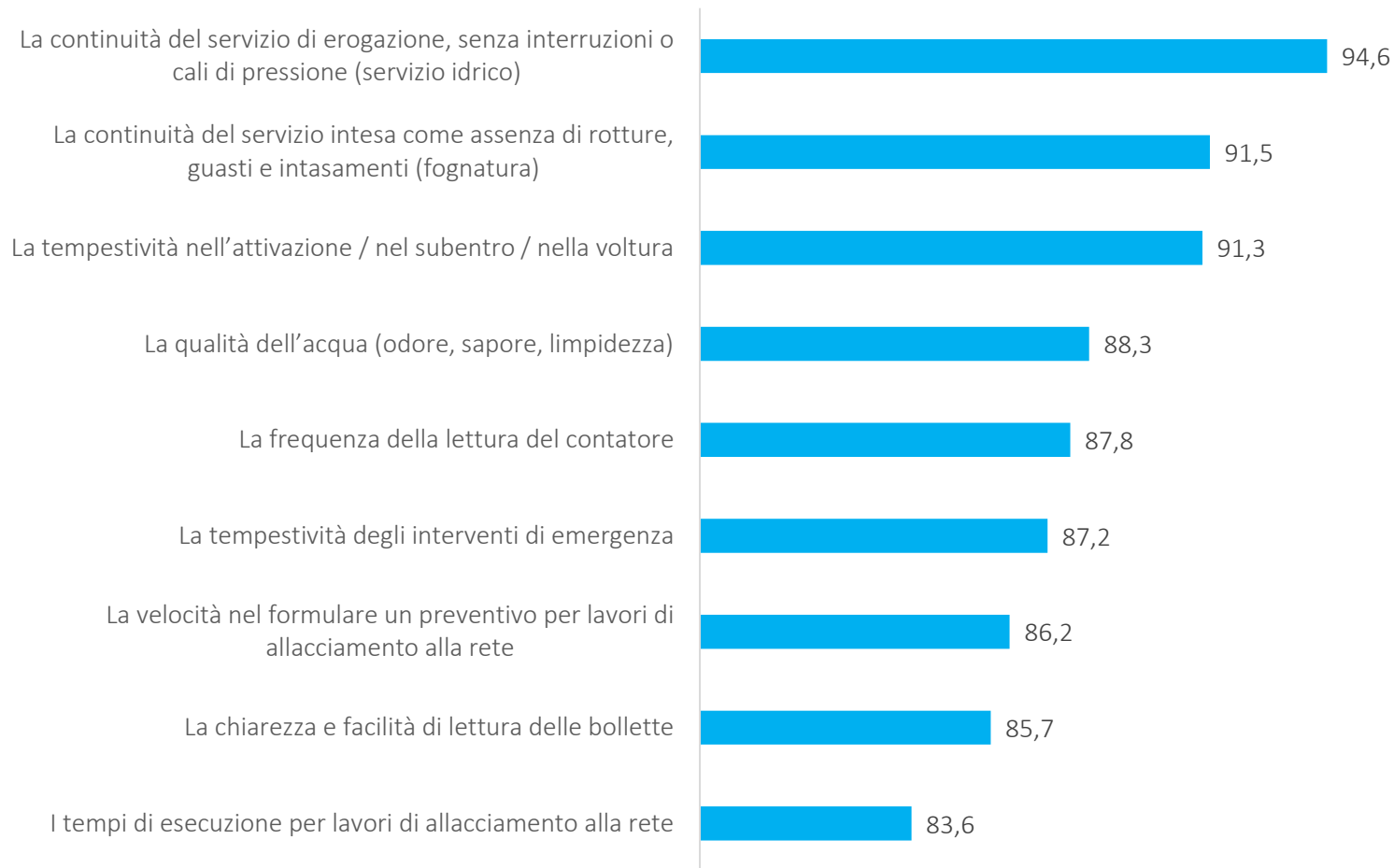
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
COMPLESSIVO	 87,4	84,6	85,9	85,0	85,8	89,6	88,6	90,9
AREA RELAZIONE	86,4	82,7	83,8	82,0	82,2	87,3	86,4	92,7
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	88,3	86,1	87,6	87,3	88,9	89,8	89,2	90,3

	Veritas	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI UTENZE DOMESTICHE)	87,4	82,8	85,4

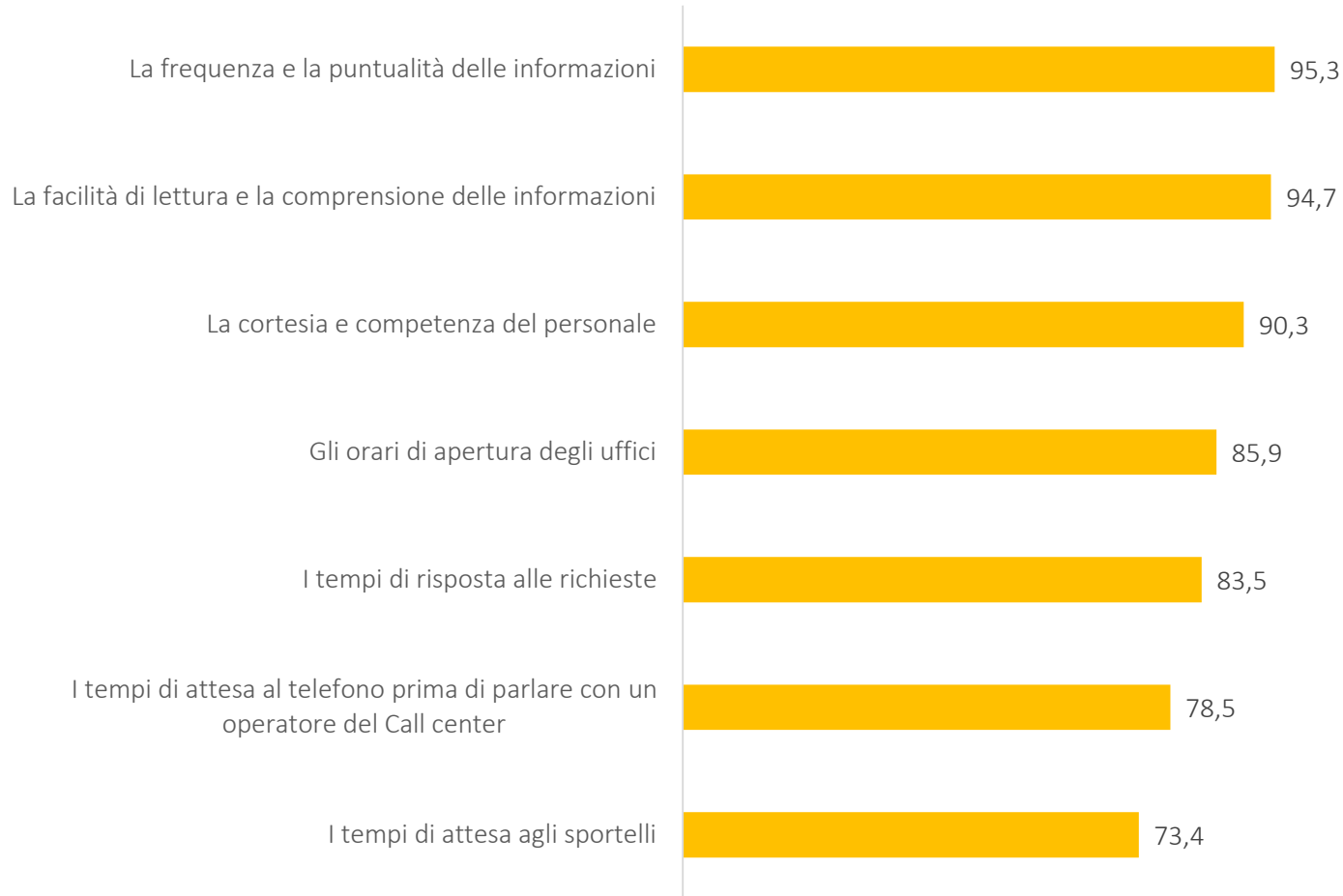
Cronistoria degli indici di soddisfazione



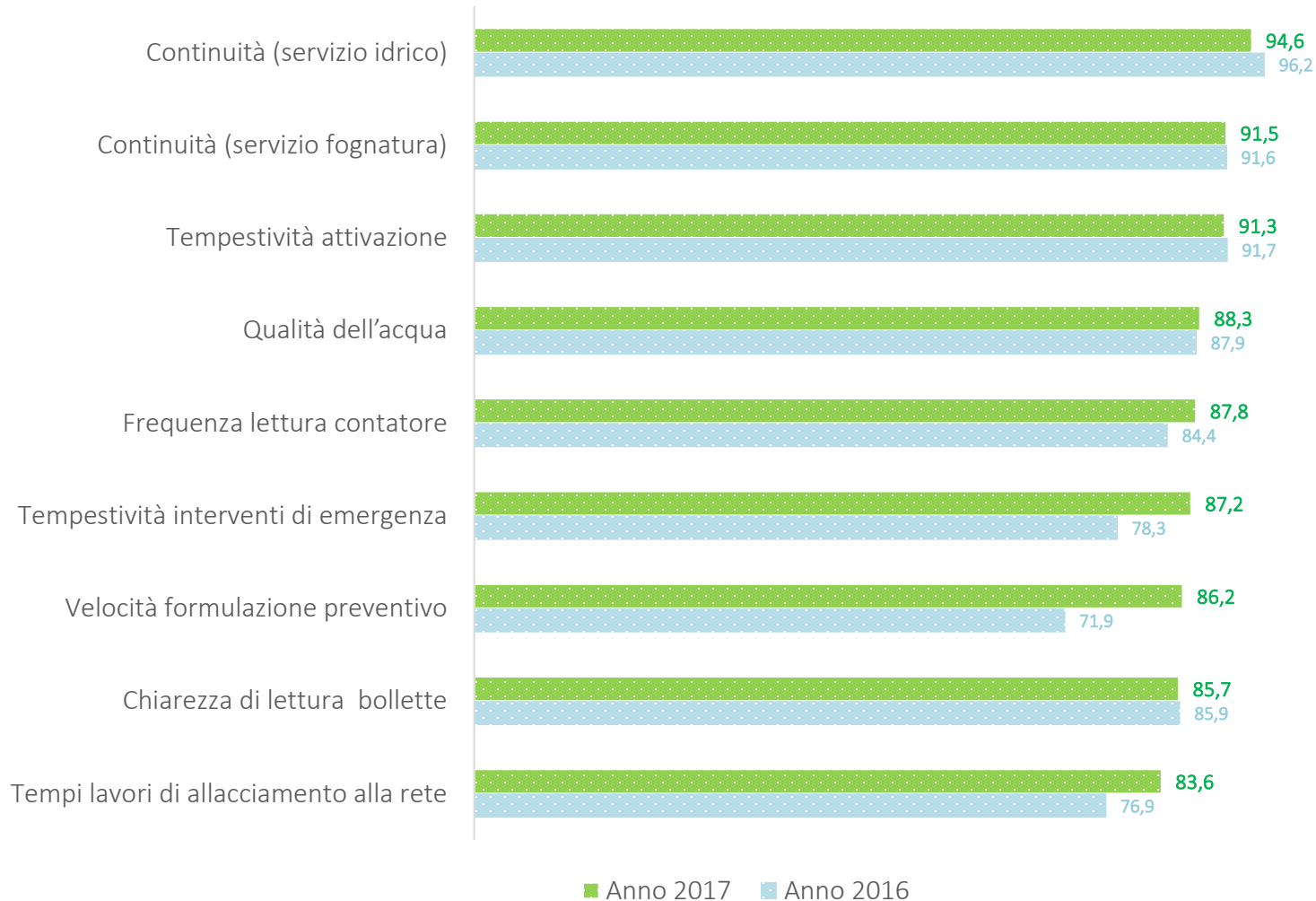
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



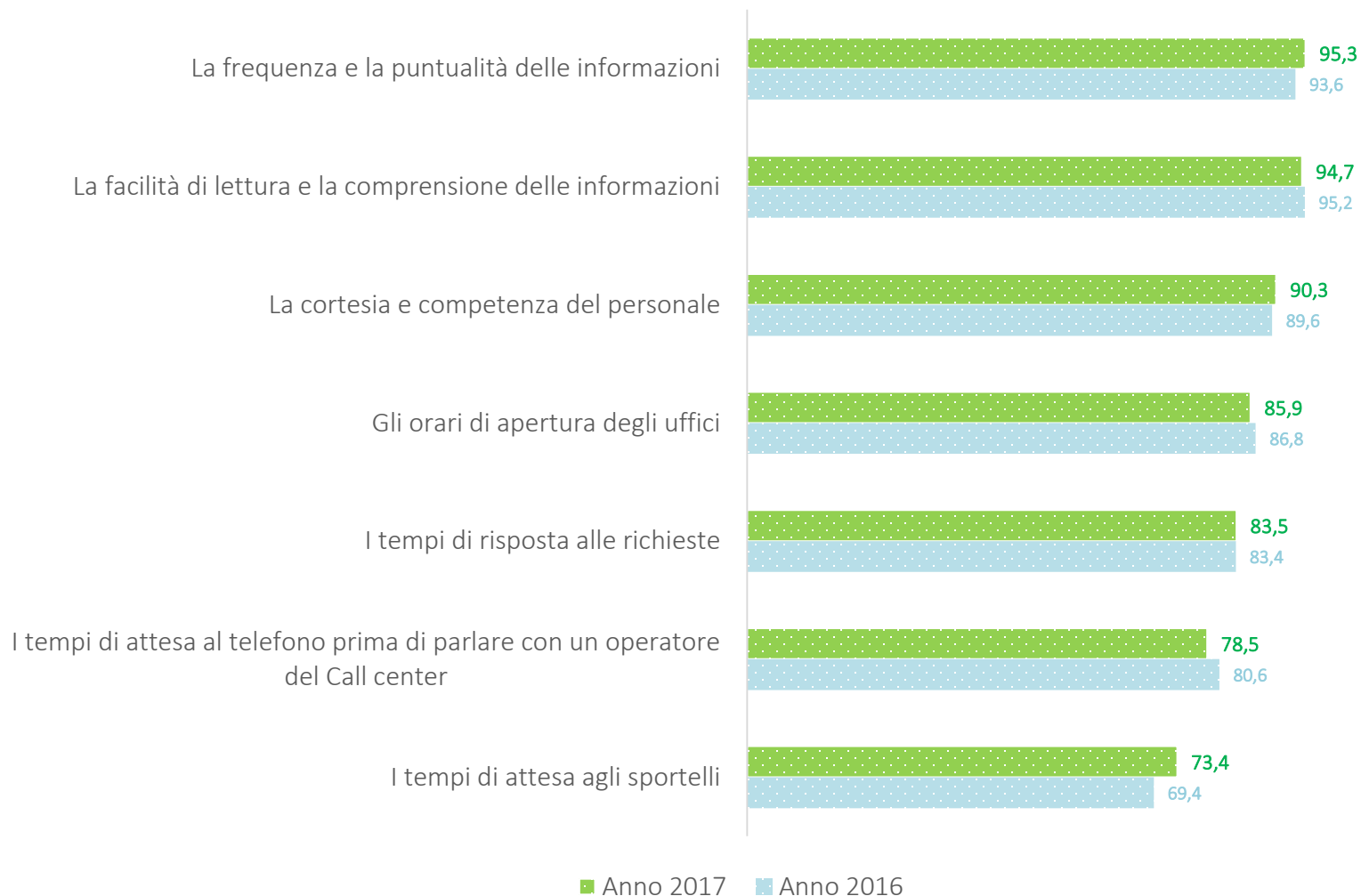
Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/informazione








Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione/informazione



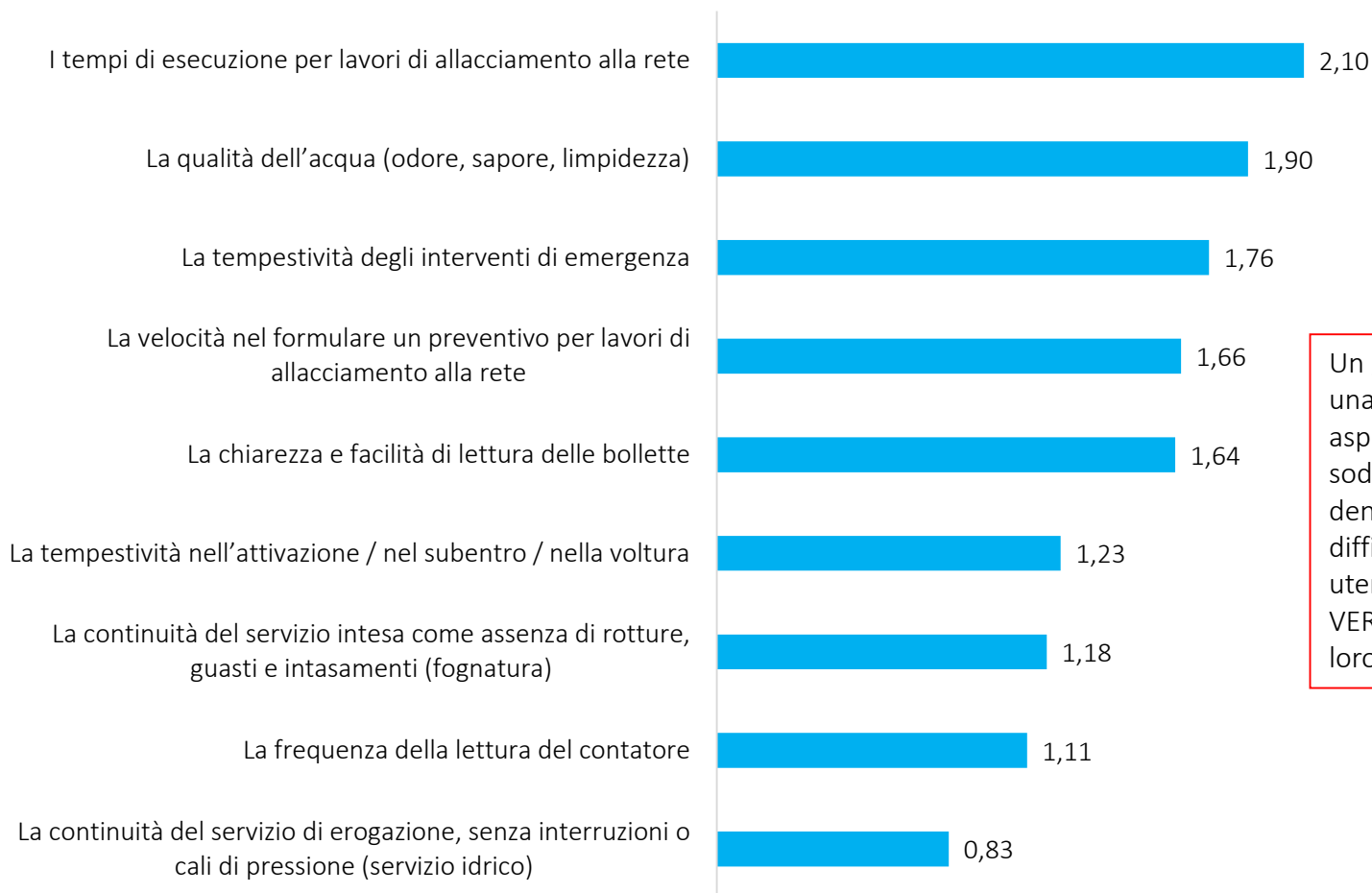
Indici di soddisfazione: Confronto temporale

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	INDICE		NUMEROSITÀ DEI CASI	
	2017	2016	2017	2016
La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)	 88,3	87,9	2295	2.283
La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)	 94,6	96,2	2334	2.344
La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)	91,5	91,6	2039	2.018
La chiarezza e facilità di lettura delle bollette	85,7	85,9	1987	2.033
La frequenza della lettura del contatore	 87,8	84,4	1045	1.783
La tempestività degli interventi di emergenza	87,2	78,3	164	217
La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete	 86,2	71,9	58	57
I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete	 83,6	76,9	55	39
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura	91,3	91,7	207	60

Indici di soddisfazione: Confronto temporale

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	INDICE		NUMEROSITÀ DEI CASI	
	2017	2016	2017	2016
Gli orari di apertura degli uffici	↓ 85,9	86,8	205	400
La cortesia e competenza del personale	↑ 90,3	89,6	238	443
I tempi di risposta alle richieste	83,5	83,4	249	476
I tempi di attesa agli sportelli	↑ 73,4	69,4	109	180
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center	↓ 78,5	80,6	144	278
La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni	↓ 94,7	95,2	582	373
La frequenza e la puntualità delle informazioni	↑ 95,3	93,6	559	359

Gap tra importanza e soddisfazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.






Gap tra importanza e soddisfazione



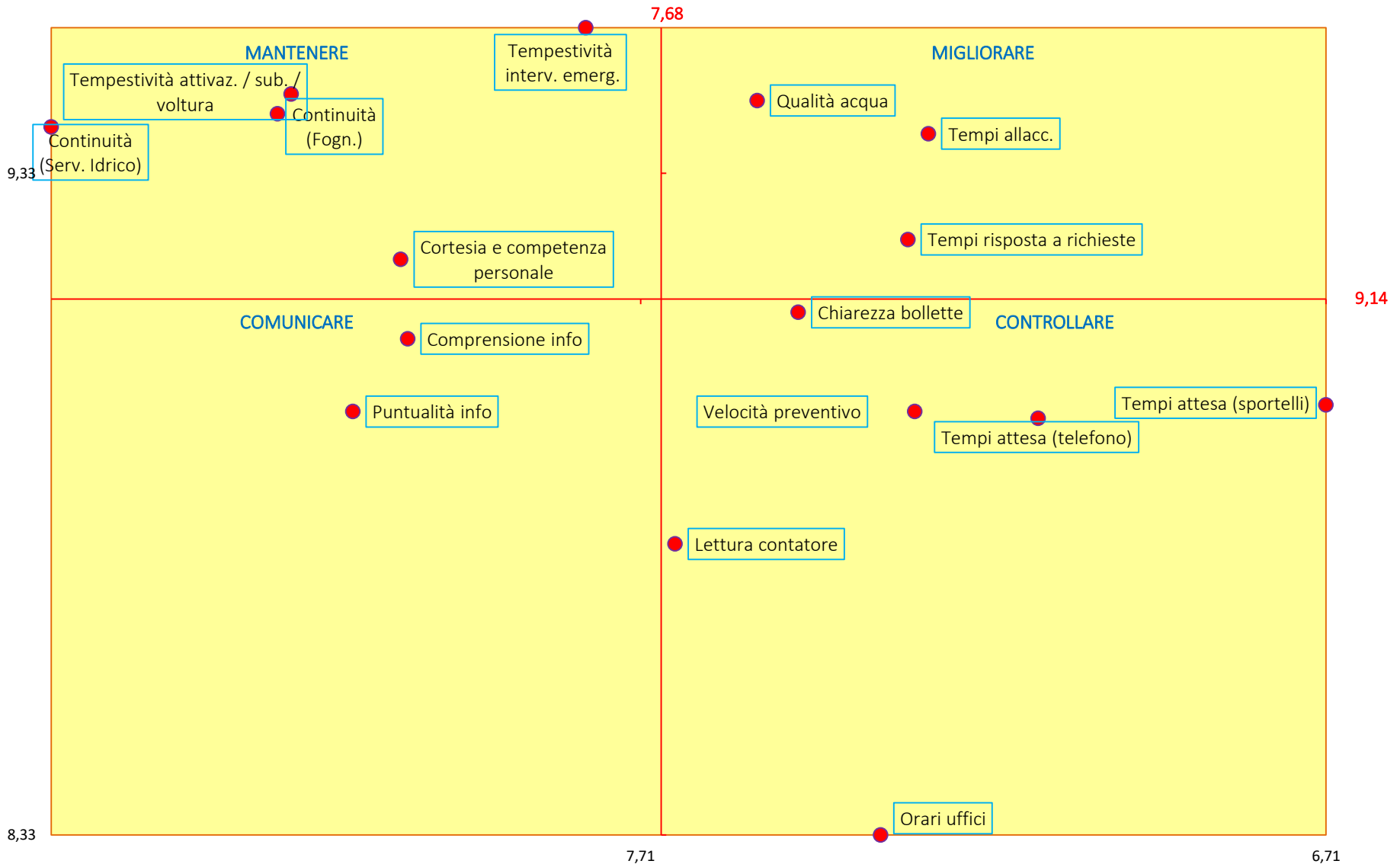
Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	 MANTENERE	MIGLIORARE 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La tempestività degli interventi di emergenza ✓ La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura ✓ La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura) ✓ La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico) ✓ La cortesia e competenza del personale 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza) ✓ I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete ✓ I tempi di risposta alle richieste 	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La facilità di lettura e la comprensione delle informazioni ✓ La frequenza e la puntualità delle informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La chiarezza e facilità di lettura delle bollette ✓ I tempi di attesa agli sportelli ✓ La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete ✓ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call center ✓ La frequenza della lettura del contatore ✓ Gli orari di apertura degli uffici 	
-			

La mappa delle priorità di intervento



Utilizzo di acqua potabile

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?



	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Regolarmente	↑ 51,0	48,3	57,1	56,0	54,8	52,0	55,7	52,9	52,1
Qualche volta	26,9	26,4	26,5	23,6	25,8	27,5	23,1	26,5	26,5
Mai	↓ 22,1	25,3	16,4	20,4	19,4	20,5	21,2	20,6	21,4

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?

SERVIZIO IDRICO	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto	Cavallino Treporti
Migliorare la qualità dell'acqua	170	78	35	16	25	16
Ridurre la quantità di cloro nell'acqua	100	50	18	7	17	8
Migliorare la pressione dell'acqua	89	38	21	17	5	8
Letture più frequenti del contatore	87	36	20	8	13	10
Ridurre la quantità di calcare	84	42	24	2	11	5
Effettuare una accurata pulizia dei tombini	35	19	5	3	7	1
Migliorare le fognature, eseguendo la manutenzione e la pulizia della rete fognaria con frequenza adeguata	26	13	4	5	1	3
Risolvere il problema dei tombini intasati	19	14	1	1	2	1
Mancano le fognature: estendere la rete fognaria	11	1	2	3	0	5
Sostituire le vecchie tubazioni	10	3	3	2	2	0

DISSERVIZI E RECLAMI

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente contento/a?



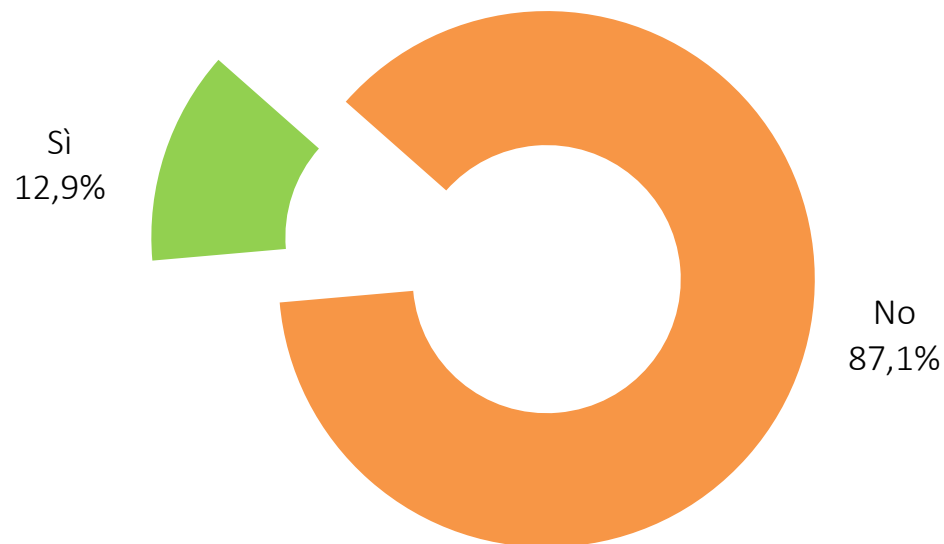
Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da Veritas per il quale è stato fortemente scontento/a?

	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Veritas	Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto	San Donà-Cavallino Treporti	Cavarzere	Meolo
Sì	9,5%	8,6%	9,3%	9,4%	10,4%	11,8%	6,6%	13,3%
No	90,5%	91,4%	90,7%	90,6%	89,6%	88,2%	93,4%	86,7%

	TIPOLOGIA DI SERVIZIO		
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	9,5%	4,2%	12,6%
No	90,5%	95,8%	87,4%

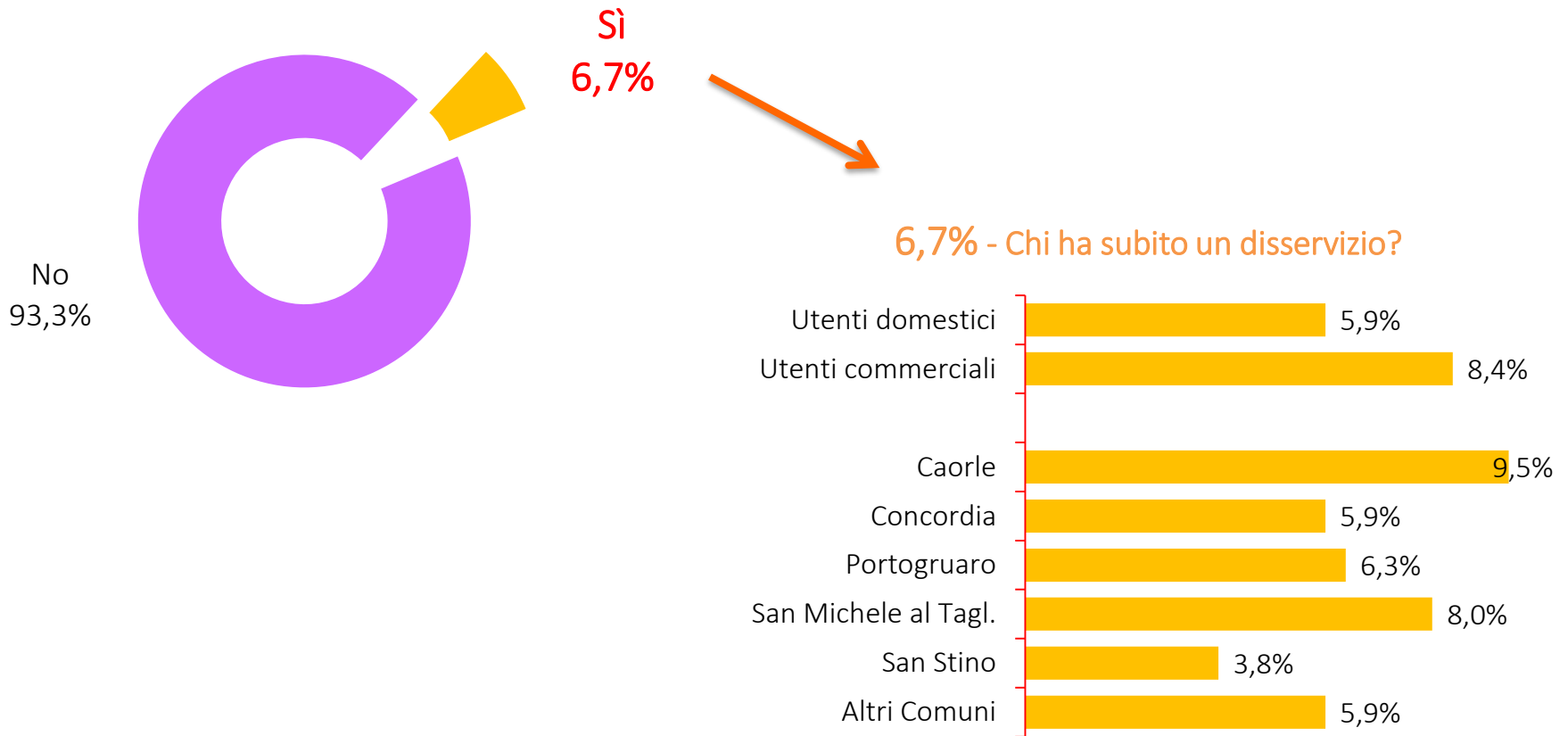
	TIPOLOGIA DI UTENZA		
	Veritas	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Sì	9,5%	8,1%	12,2%
No	90,5%	91,9%	87,8%

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da ALISEA per il quale è stato fortemente scontento/a?



	AREE GEOGRAFICHE								TIPO DI UTENZA	
	ALISEA	Jesolo	Ceggia	Eraclea	Fossalta di Piave	Musile di Piave	Noventa di Piave	Torre di Mosto	Utenze Dom.	Utenze Comm.
Sì	12,9%	9,2%	12,0%	9,0%	11,4%	20,4%	24,5%	9,9%	13,1%	12,3%
No	87,1%	90,8%	88,0%	91,0%	88,6%	79,6%	75,5%	90,1%	86,9%	87,7%

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da ASVO per il quale è stato fortemente scontento/a?



Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?



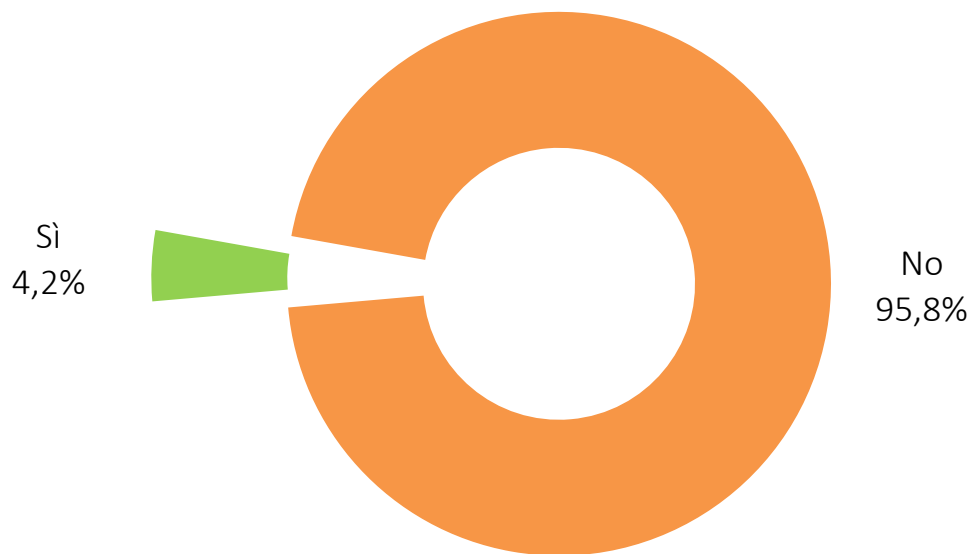
Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?

	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI							
	Veritas	Venezia	Brenta-Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto	San Donà-Cavallino Treporti	Cavarzere	Meolo
Sì	3,9%	3,1%	4,9%	2,8%	4,9%	5,0%	2,0%	4,4%
No	96,1%	96,9%	95,1%	97,2%	95,1%	95,0%	98,0%	95,6%

	TIPOLOGIA DI SERVIZIO		
	Veritas	Servizio Idrico	Igiene Ambientale
Sì	3,9%	1,9%	5,1%
No	96,1%	98,1%	94,9%

	TIPOLOGIA DI UTENZA		
	Veritas	UtENZE domestiche	UtENZE commerciali
Sì	3,9%	2,9%	5,8%
No	96,1%	97,1%	94,2%

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a ALISEA?

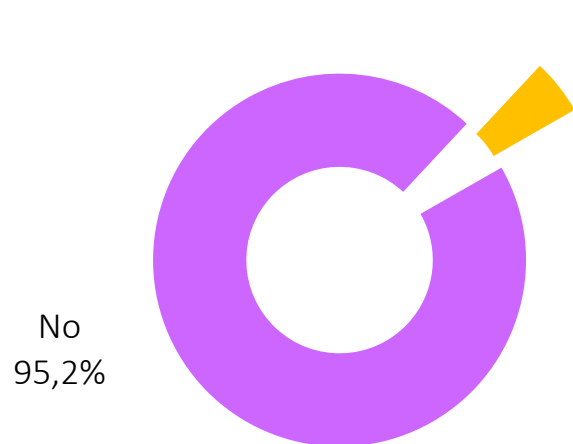


Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a ALISEA?

		AREE GEOGRAFICHE						
	ALISEA	Jesolo	Ceggia	Eraclea	Fossalta di Piave	Musile di Piave	Noventa di Piave	Torre di Mosto
Sì	4,2%	3,7%	2,0%	3,0%	7,1%	5,8%	6,4%	2,5%
No	95,8%	96,3%	98,0%	97,0%	92,9%	94,2%	93,6%	97,5%

		TIPOLOGIA DI UTENZA	
	ALISEA	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Sì	4,2%	4,2%	4,0%
No	95,8%	95,8%	96,0%

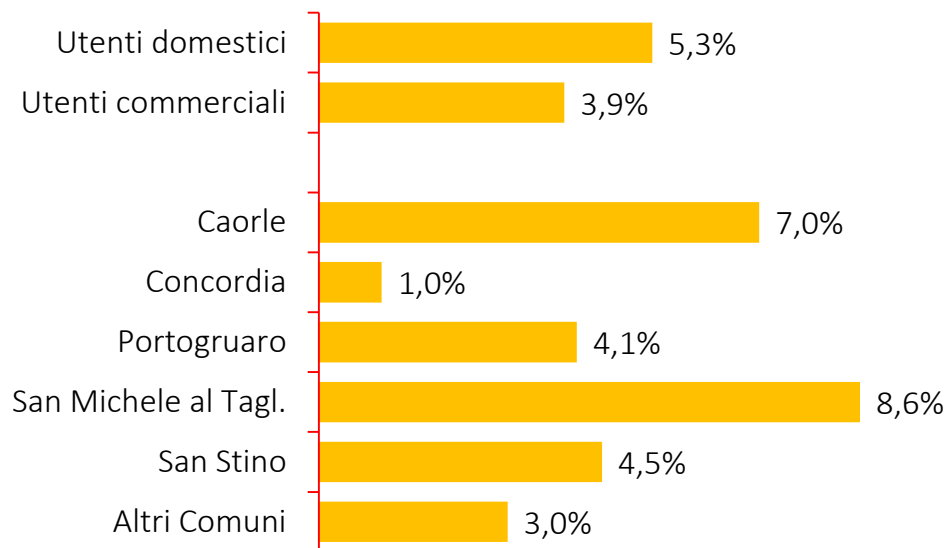
Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo ad ASVO?



Sì
4,8%



4,8% - Chi ha presentato reclamo?



È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 3,9%)



Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo e non sono rimasti soddisfatti ossia 1,9%)

	Venezia	Brenta - Miranese	Chioggia	Mogliano - Marcon - Quarto	San Donà – Cavallino – Treporti	Cavarzere	Meolo	Totale
Non è stato gestito il reclamo	19	21	5	13	12	2	1	73
Mancata risposta	11	9	3	8	6	1	2	40
Tempi lunghi di risposta	5	7	2	2	1	0	0	17
Scortesie del personale	5	2	0	1	1	0	0	9
Problema non risolto o non completamente risolto	2	0	1	2	0	0	1	6
Personale non disponibile	1	0	0	0	1	0	0	2
Mancanza di coerenza (ogni operatore riferiva informazioni differenti)	0	2	0	0	0	0	0	2
Insoddisfazione per la risposta fornita	0	0	1	0	1	0	0	2
Controllo non effettuato	1	0	0	0	0	0	0	1
Difficoltà nella domiciliazione bancaria della bolletta non risolta	0	0	1	0	0	0	0	1
Dovrei recarmi in ufficio per un rimborso, ma non posso	0	0	0	0	1	0	0	1
Incapacità nel gestire il problema	0	1	0	0	0	0	0	1
Mi è stato detto detto che "non era un problema loro"	0	1	0	0	0	0	0	1
Negligenza amministrativa da parte degli uffici	0	0	0	0	0	1	0	1
Non è stato sostituito il contenitore perchè non era quello di Veritas	0	0	0	0	0	1	0	1
Scarsa chiarezza, trasparenza e professionalità	0	0	0	1	0	0	0	1
Scarsa informazione	0	1	0	0	0	0	0	1
Sollecito ingiustificato	0	1	0	0	0	0	0	1
Tempi lunghi per la gestione del reclamo	0	1	0	0	0	0	0	1

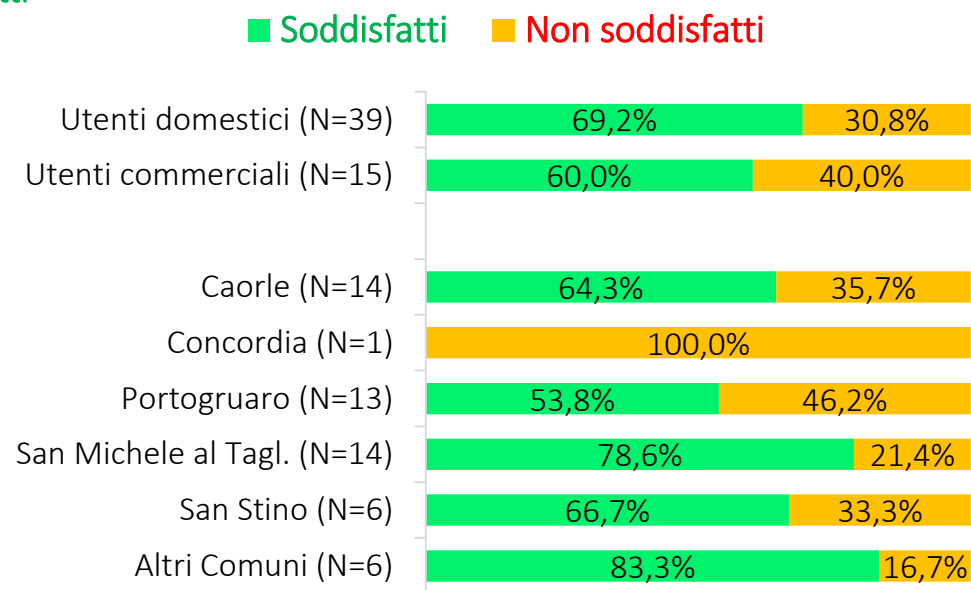
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?



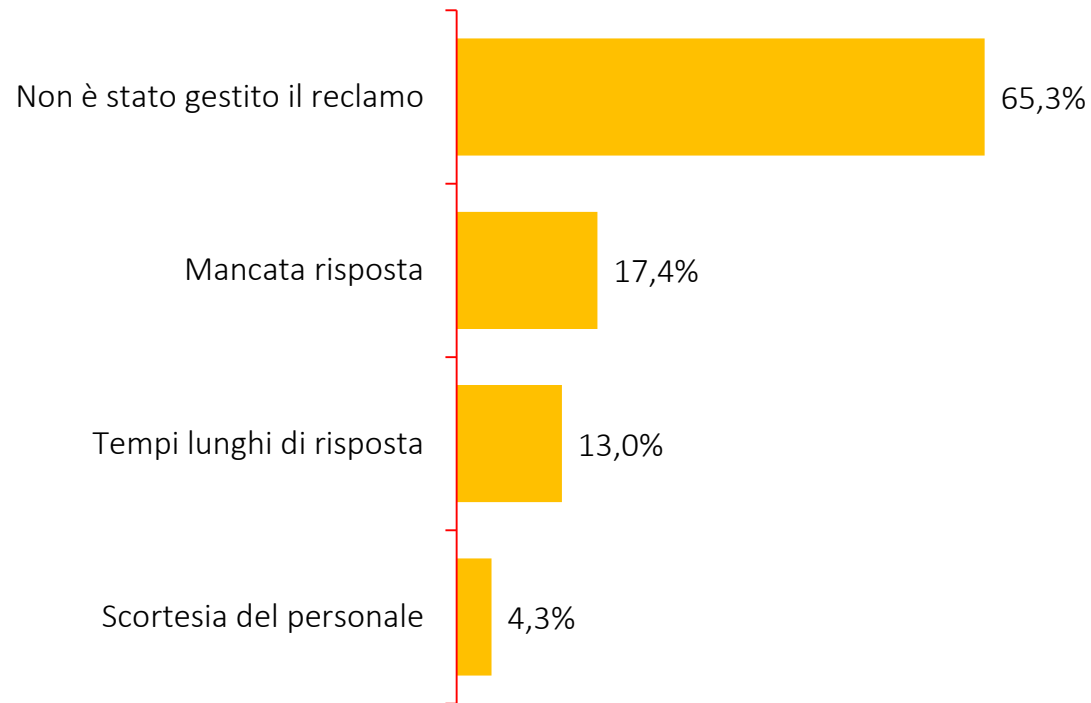
È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

Motivo di insoddisfazione	N
Non è stato gestito il reclamo	12
Mancata risposta	9
Tempi lunghi di risposta (oltre 30 giorni)	4
Scortesia del personale	2
Non sono stato preso in considerazione	1
L'operatore non è all'altezza	1
Devo pagare lo stesso, anche se non è dovuto	1
La situazione è stata gestita senza verifica da parte di Alisea	1

È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?



Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?





Analisi della Customer Satisfaction

Servizi cimiteriali

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso del mese di settembre 2017 ed è stato intervistato un campione di 450 frequentatori dei cimiteri. È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare ai soggetti.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE (interviste personali faccia a faccia): i rilevatori presenti presso i cimiteri di Venezia, Lido e Murano hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita. L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

Sesso	%
Maschio	36,9
Femmina	63,1

Cimiteri	N
Cimitero di LIDO DI VENEZIA	150
Cimitero di MURANO	100
Cimitero di VENEZIA	200

Classe di età	%
18 – 24 anni	0,4
25 – 34 anni	1,8
35 – 44 anni	4,7
45 – 54 anni	14,4
55 – 64 anni	30,9
Oltre 65 anni	47,8

Gli indici di soddisfazione

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

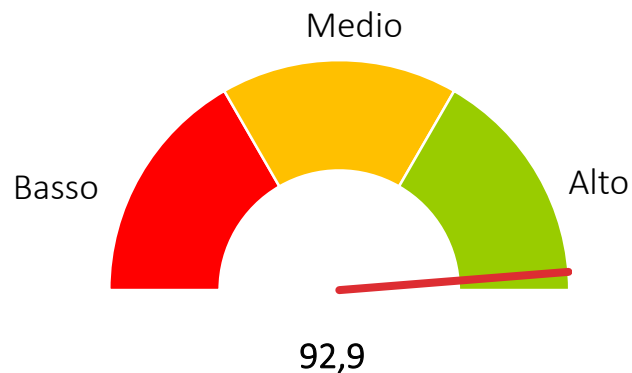
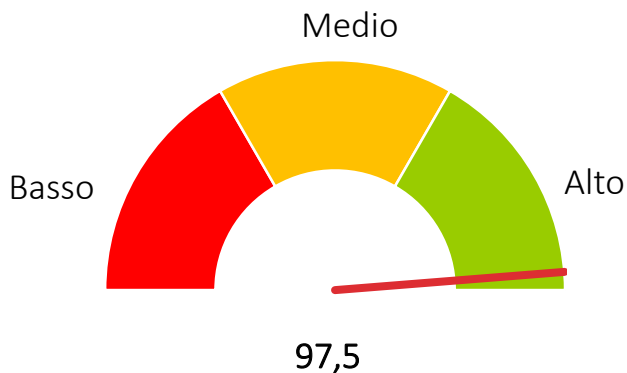
«Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente»

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

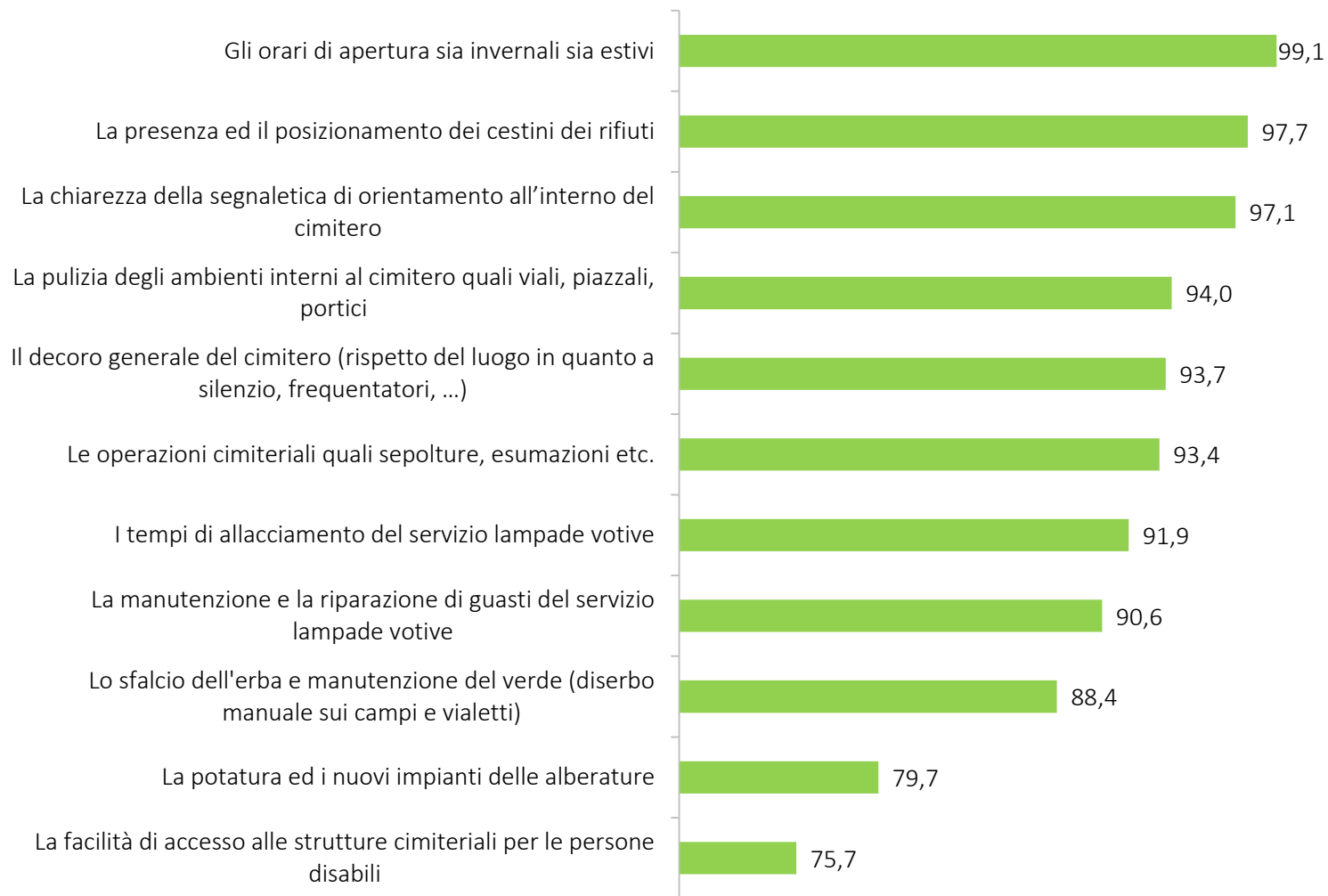
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

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.



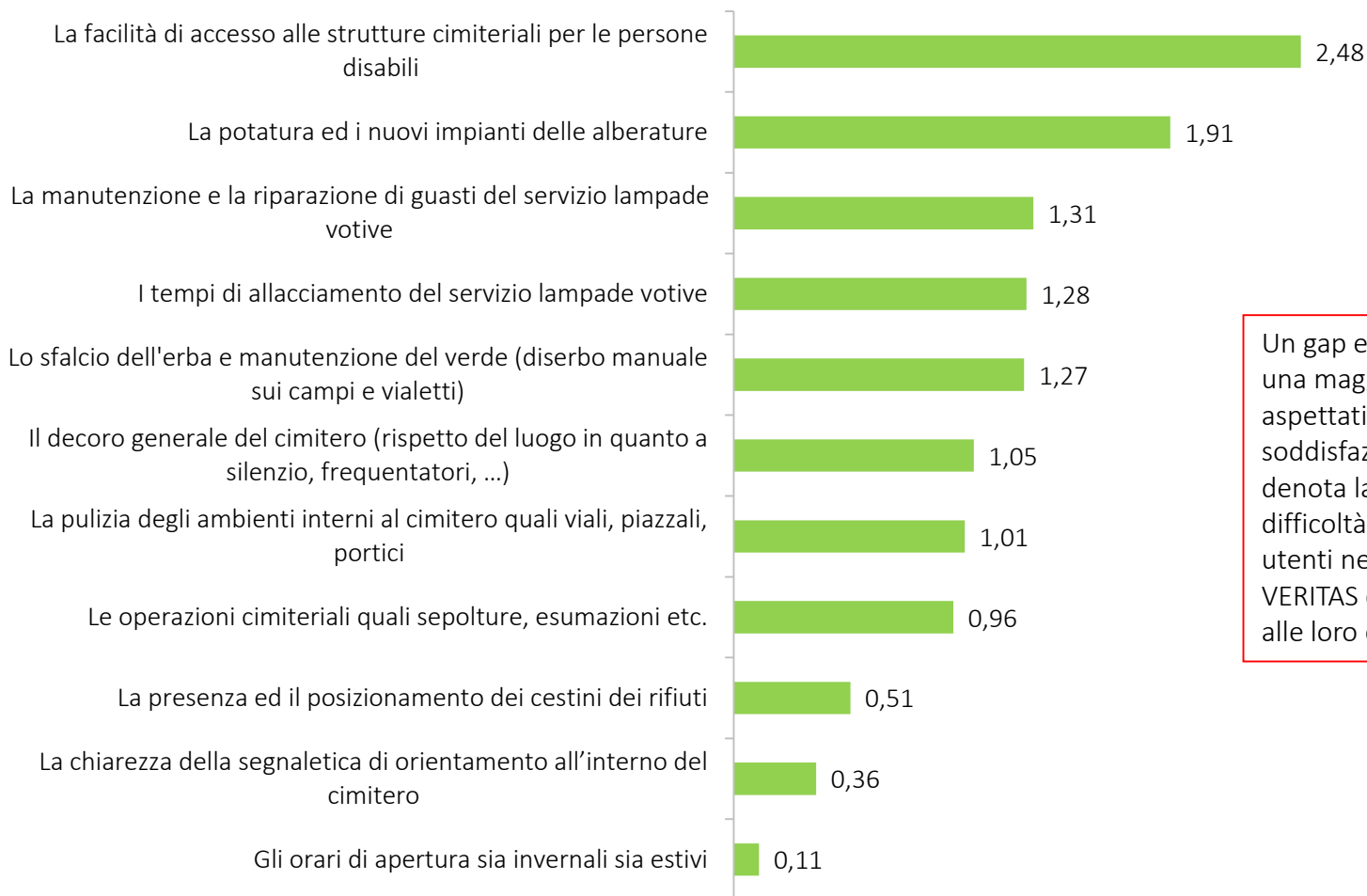
Indice di soddisfazione



Indice di soddisfazione: Confronto temporale






Gap tra importanza e soddisfazione



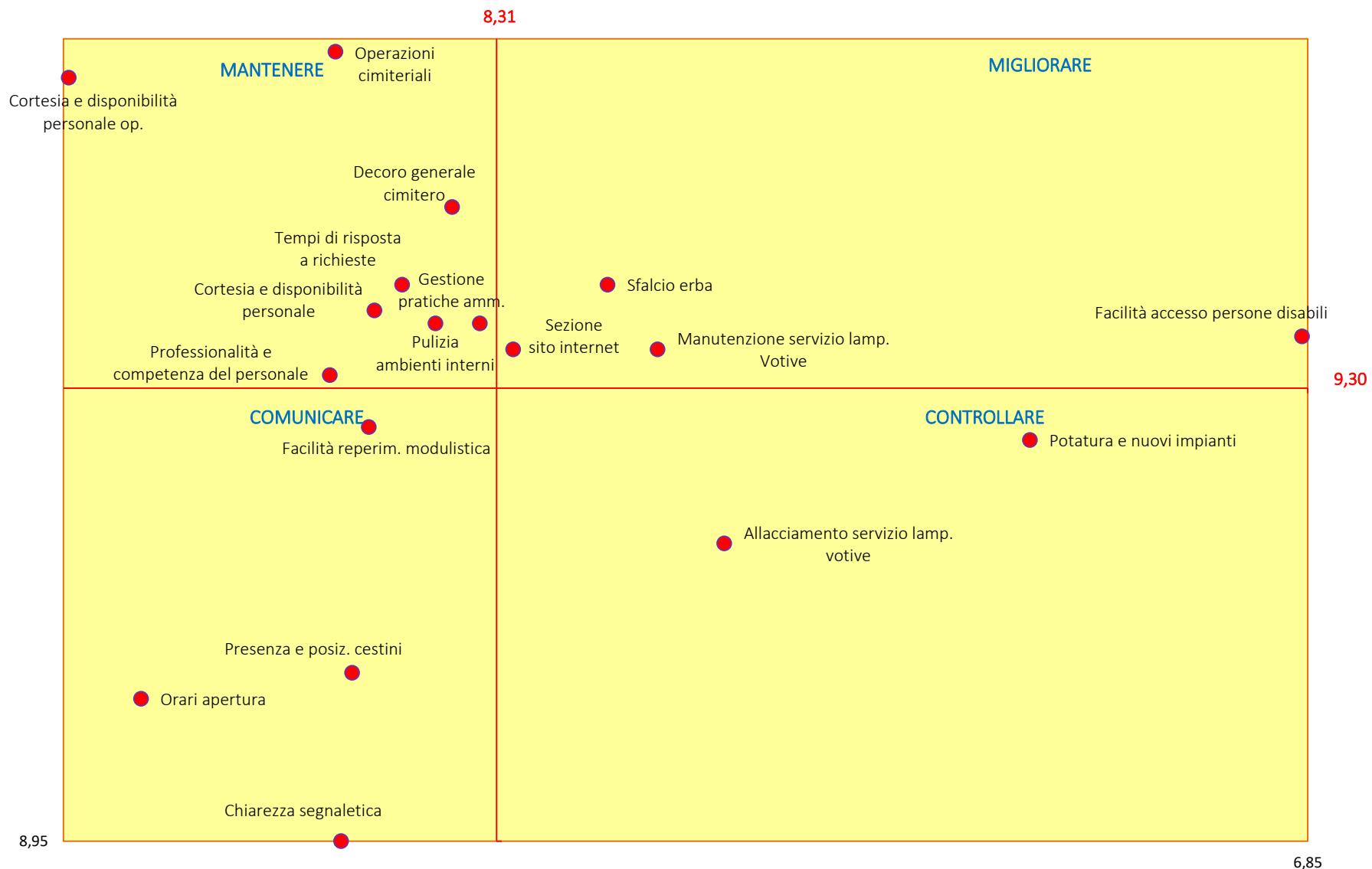
Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



La mappa delle priorità di intervento

		SODDISFAZIONE			
					-
IMPORTANZA	MANTENERE		MIGLIORARE		
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc. ✓ La cortesia e disponibilità del personale operativo ✓ Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...) ✓ I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività) ✓ La cortesia e disponibilità del personale ✓ La gestione delle pratiche amministrative (correttezza) ✓ La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici ✓ La professionalità e competenza del personale 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti) ✓ La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili ✓ La sezione del sito internet dedicata al servizio cimiteriale ✓ La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive 		
	COMUNICARE		CONTROLLARE		
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami ✓ La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti ✓ Gli orari di apertura sia invernali sia estivi ✓ La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ La potatura ed i nuovi impianti delle alberature ✓ I tempi di allacciamento del servizio lampade votive 		
					-

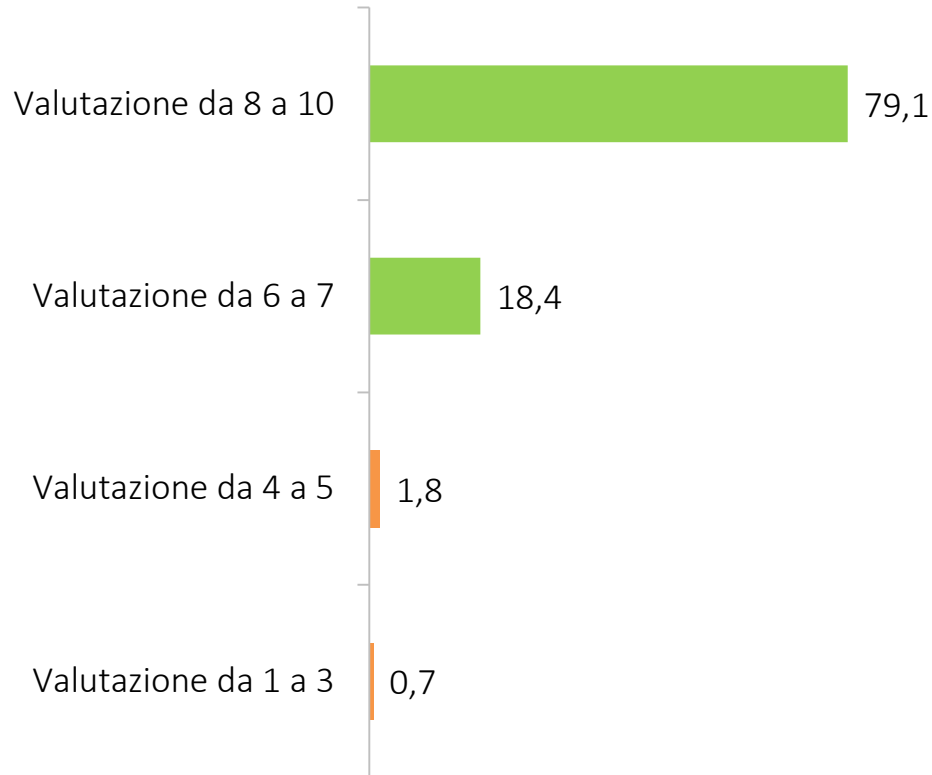
La mappa delle priorità di intervento



Giudizio generale

Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio fornito da Veritas presso questo cimitero, come lo valuta secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

MEDIA: 8,22



Osservazioni principali

Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

Verbalizzazioni	Venezia	Lido	Murano	Totale
Manutenzione del verde da migliorare	37	4	37	78
Migliorare la pulizia	30	2	0	32
Sostituire il rivestimento della pedana disabili all'ingresso (scivolo)	0	0	22	22
Migliorare la pavimentazione / il terreno	1	7	8	16
Garantire maggior sicurezza nel cimitero ed attorno ad esso (maggiore vigilanza ecc..)	13	1	0	14
Limitare l'accesso alle persone indecorose e non rispettano il luogo	13	0	0	13
Potenziare la presenza di annaffiatoi	9	3	0	12
Prevenire i furti: ci sono persone che rubano	10	1	0	11



Analisi della Customer Satisfaction

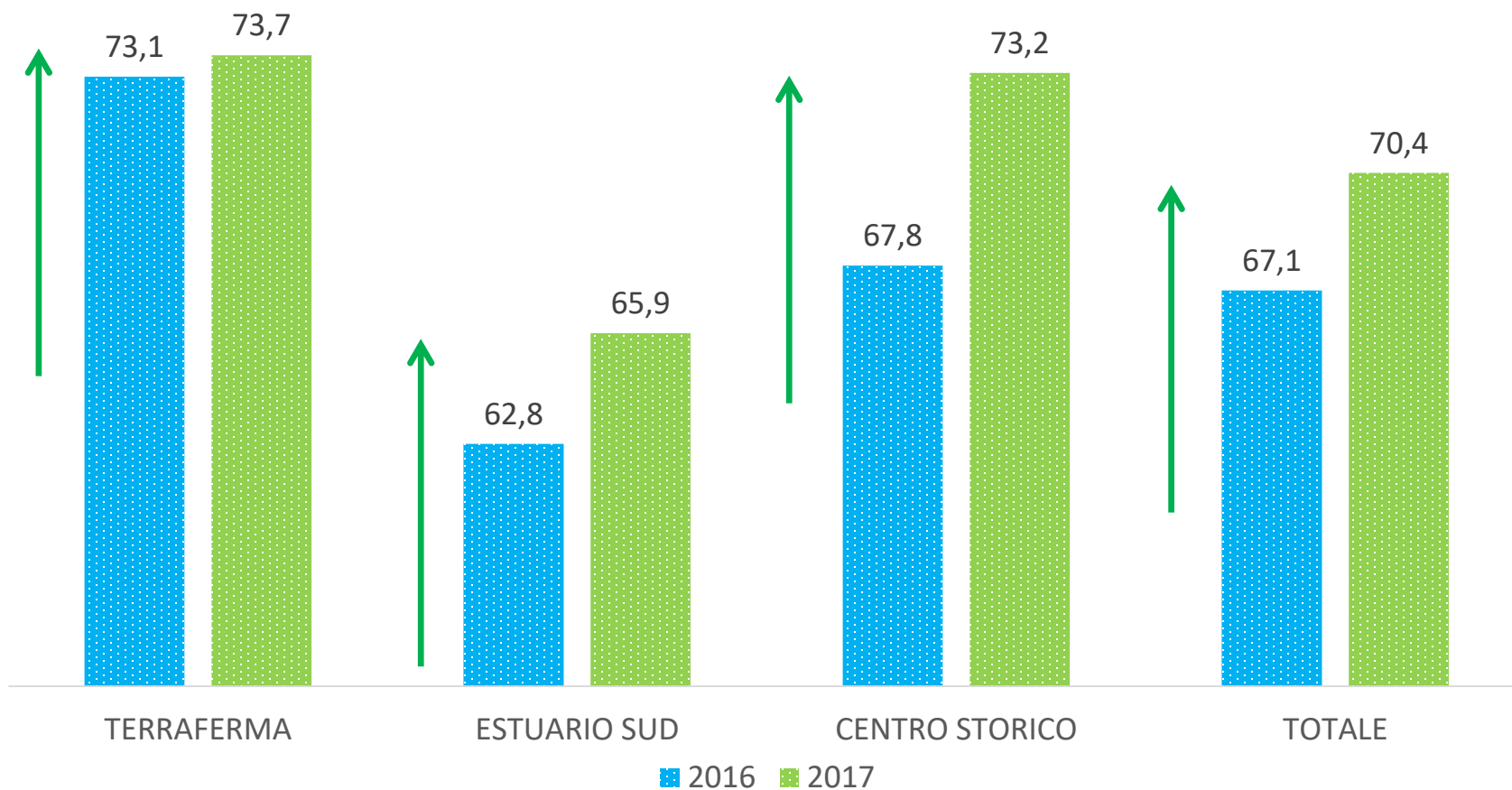
Servizio di cura del verde pubblico

ZONA	Interviste (N)	Igiene Ambientale - Utenze domestiche (N)	Igiene Ambientale - Utenze commerciali (N)	Servizio idrico - Utenze domestiche (N)	Servizio idrico - Utenze - Utenze commerciali (N)
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE VENEZIA	2152	752	454	751	195

Le domande relative alla gestione del verde pubblico da parte di Veritas (cioè taglio dell'erba, potature degli alberi, manutenzione delle aiuole, ecc..) sono state poste agli utenti domestici e commerciali che risiedono o che operano nell'Unità locale territoriale di Venezia. Tali domande sono state inserite all'interno dei questionari di customer satisfaction relativi al servizio di igiene ambientale ed al servizio idrico.

Servizio verde pubblico

Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

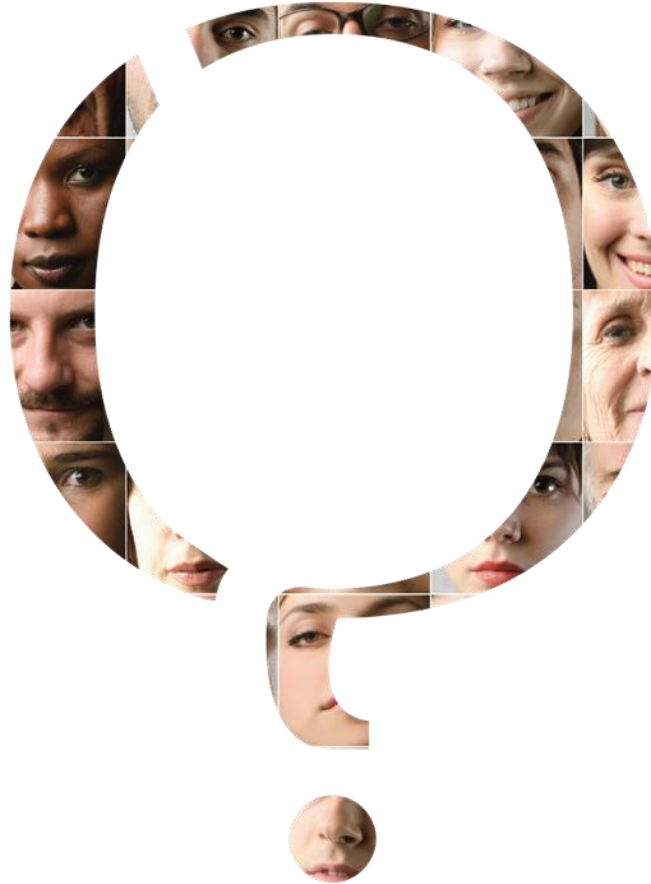


Servizio verde pubblico

Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TERRAFERMA	68,6	77,5	73,3	77,7	72,0	70,7	64,7	65,2	68,4	73,1	73,7
ESTUARIO SUD	61,0	74,7	60,0	74,0	67,8	64,2	51,9	56,9	53,8	62,8	65,9
CENTRO STORICO	75,1	75,5	72,1	81,6	74,2	72,0	64,1	61,1	62,7	67,8	73,2
TOTALE	69,6	76,8	71,9	78,3	72,1	70,4	61,0	61,7	60,6	67,1	70,4





2017
SETTEMBRE



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it