

# Progetto personalizzato per GEST

Quanto soddisfo i miei clienti?

VI Edizione

Novembre 2022



**03 GEST**

PROTOCOLLO:

**1770557**

Del: **04/01/2023**

Tipologia:

**AREA SOCIETA' DEL GRUPPO**

Operatore n.: 2

Progressivo: 1770561



# Agenda

1. Obiettivi e impianto della ricerca
2. Risultati
3. Highlights
4. Possibili percorsi 2022
5. Appendice



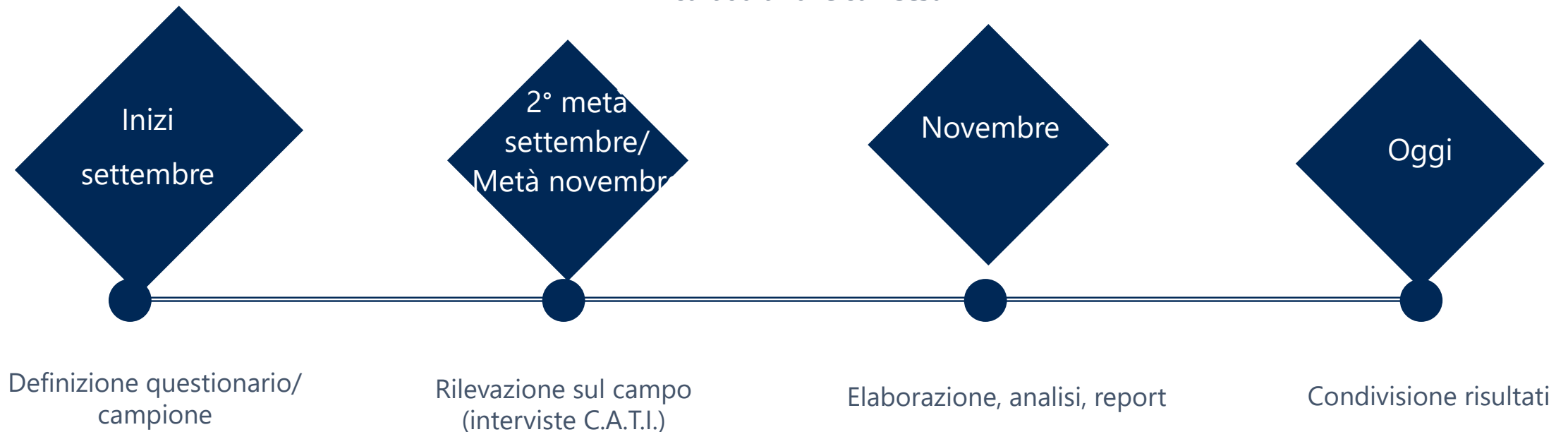
# Obiettivi

L'attività biennale di ascolto degli utenti di Gest, per valutare il percepito dei servizi erogati è giunta alla sesta edizione.

I principali obiettivi si possono riassumere in:

- confrontare i dati derivanti dell'analisi di customer satisfaction evidenziando le differenze fra i gestori e fra i diversi Comuni
  - monitorare il trend dell'ultimo periodo (2018-2020-2022) e confrontare le variazioni fra i dati rilevati quest'anno e il 2020
- esaminare i dati di Gest raffrontandoli con quelli nazionali e regionali estratti dall'indagine Bicsi - Servizio Igiene Ambientale – ed. 2021

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

In appendice i singoli satisfaction driver e la metodologia di misurazione della soddisfazione

TOTALE

GESTORE

TREND

COMUNI

BICSI  
(ed. 2021)

- Gesenu
- Ecocave
- SIA
- TSA

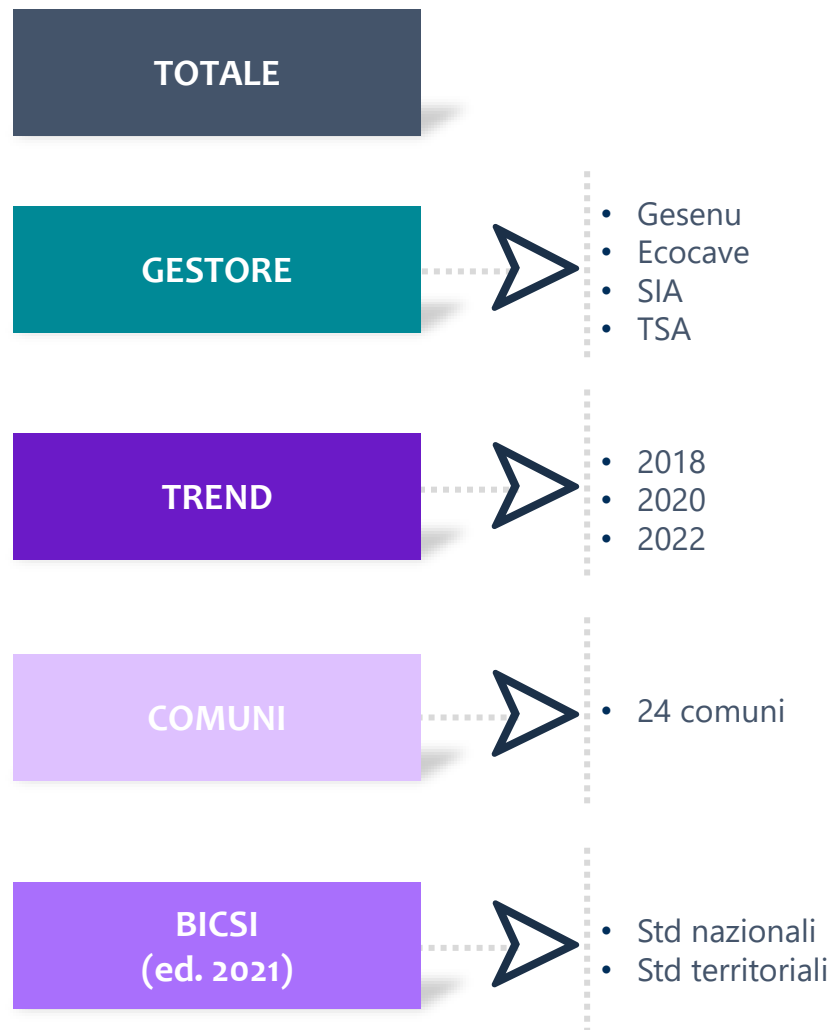
- 2018
- 2020
- 2022

- 24 comuni

- 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

# Lettura informazioni



Il 2022 è stato l'anno del ritorno alla normalità, dopo la situazione di emergenza sanitaria del biennio precedente.

Dalla lettura dei dati si scorge questo «rientro» con indicatori che si stanno riportando ai livelli del 2018. All'interno del report tutti i dati sono illustrati in modo da poter leggere i valori di trend che permettano di analizzare l'intero periodo prima, durante e dopo la pandemia.

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.

## UNIVERSO UTENZE



**CIRCA 159 MILA**

### Comuni di:

<b>Gesenu</b>	Todi, Bastia Umbra, Bettona, Torgiano, Perugia
<b>Ecocave</b>	Assisi, Valfabbrica
<b>Sia</b>	Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Montecastello di Vibio, San Venanzo
<b>TSA</b>	Castiglione del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passignano sul Trasimeno, Piegaro, Tuoro sul Trasimeno

## CAMPIONE INTERVISTE



**1.405**

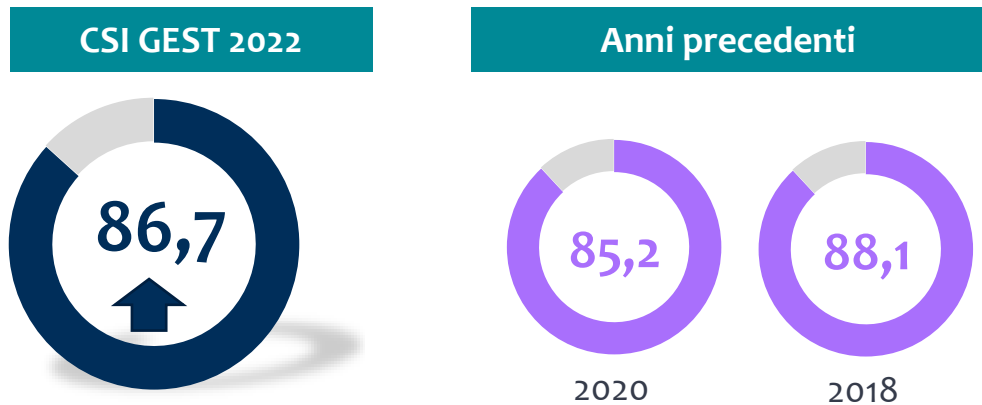
<b>Gesenu</b>	654
<b>Ecocave</b>	102
<b>Sia</b>	225
<b>TSA</b>	424

rooooooooo



# HIGHLIGHTS

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



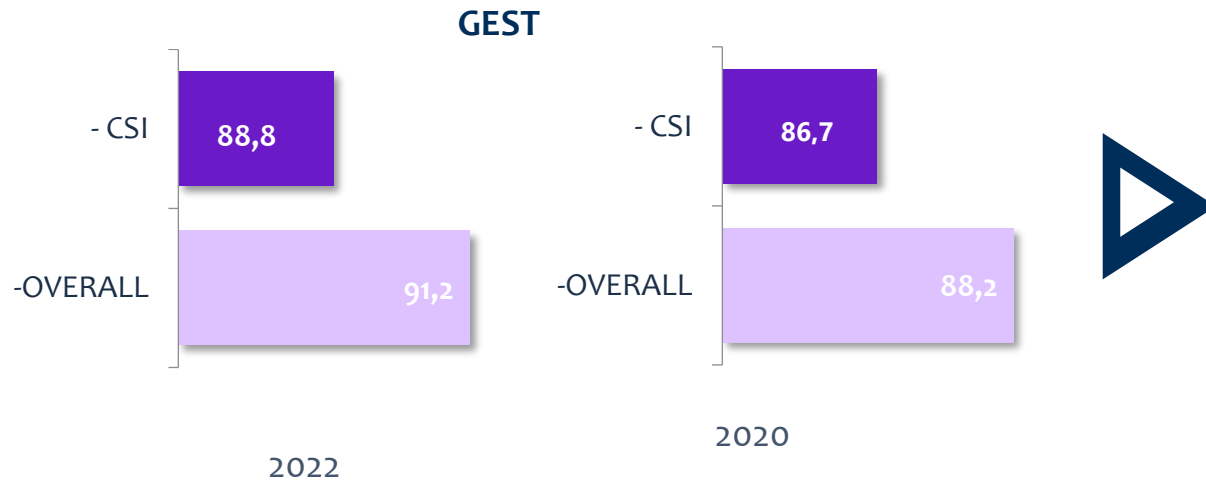
## MACRO FATTORI DI SODDISFAZIONE



- Torna ad aumentare il livello di soddisfazione complessiva di Gest dopo la contrazione verificatasi nel periodo di emergenza sanitaria.
- Il livello del CSI non è ancora ai livelli «pre covid» ma emerge un avvicinamento.
- In confronto al 2020 Gest vede migliorare le proprie performance sul prodotto, sul Servizio porta a porta e sulle Stazioni Ecologiche.
- Gesenu ha ancora un CSI lievemente al di sotto di Gest ma è anch'esso in miglioramento grazie ai parziali di prodotto e del servizio porta a porta in crescita rispetto al 2020.
- Ecocave migliora le performance relativamente al prodotto e alle Stazioni Ecologiche, emerge allo stesso tempo un arretramento sulla relazione ma si tratta solo di un'indicazione di tendenza data la numerosità esigua di rispondenti su questo tema.



# FOCUS SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA (1/2)



Ottimi i livelli dei due indicatori d'insieme, il CSI e l'overall, entrambi in crescita rispetto a due anni fa.

Plus

Ottimo il livello di soddisfazione sul posizionamento dei contenitori dei rifiuti dell'organico raggiungendo il 90% di utenza soddisfatta o deliziata recuperando la criticità evidenziata nel 2020. Un altro miglioramento si riscontra nella frequenza di raccolta della carta presso le abitazioni.

Intervenire

- La frequenza di raccolta è l'elemento più critico del servizio porta a porta sia per la plastica che per l'organico e il secco. Si tratta di elementi su cui prestare attenzione in quanto risultano essere tra quelli che l'utenza indica come molto importanti nel momento in cui diventano insoddisfacenti

# FOCUS SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA (2/2)

## PROBLEMATICHE GESTIONE RIFIUTI

COSTO

CORRETTA SEPARAZIONE

PRELIEVO

RISPETTO  
REGOLE



CORRETTO UTILIZZO  
CONTENITORI

- Oltre alla componente economica i cittadini pongono l'accento sulle difficoltà a separare i rifiuti in modo corretto, elemento che era stato segnalato anche gli anni scorsi e non si riduce.
- Segnalano anche l'importanza del prelievo dei rifiuti e della relativa frequenza.
- Diminuisce rispetto al periodo di emergenza sanitaria la tematica del rispetto delle regole.

## LEVE PER INCREMENTARE DIFFERENZIATA

SANZIONI



INFORMAZIONE

PREMI

- Applicare sanzioni è il deterrente migliore
- Le informazioni sono fondamentali per aiutare gli utenti a non sbagliare
- I premi sono citati solo da un quinto dell'utenza

# FOCUS STAZIONI ECOLOGICHE

61%



Capillare l'utilizzo di riciclerie e stazioni ecologiche, considerando che spesso anche se non ne usufruisce direttamente l'intervistato lo fa qualcun altro in famiglia. In diversi casi, anche se l'intervistato non si reca direttamente, lo fa qualcun altro in famiglia

Plus e minus

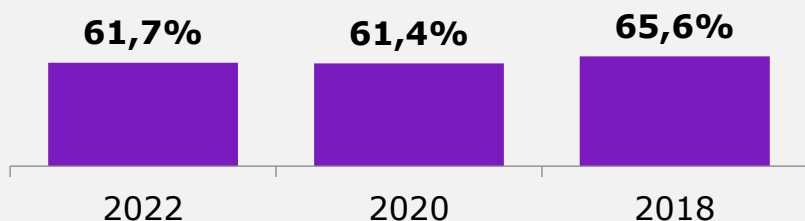


Ottime le valutazioni sul gradimento delle Stazioni Ecologiche, salvo sui giorni e orari di apertura che restano la caratteristica meno soddisfacente, stabile in confronto al 2020 mentre quattro anni fa era superiore di 9 punti percentuali. In realtà la criticità si riscontra per Gesenu.

Migliora la praticità e facilità d'uso dei contenitori.

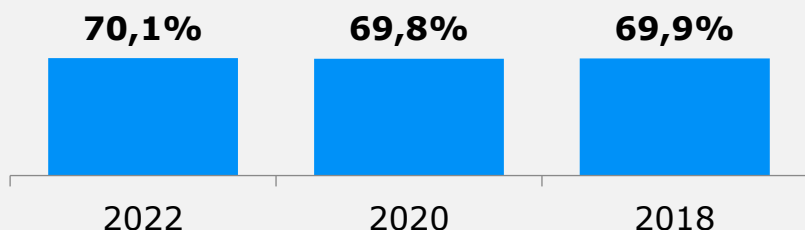
Il non utilizzo è spesso legato alla non necessità, o alla lontananza da casa. Viene sfruttato in questi casi il più possibile il servizio porta a porta, poco la chiamata per il ritiro diretto.

# FOCUS PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI



La soddisfazione è piuttosto tiepida per tutti i gestori.

La pulizia delle strade è sempre stato uno degli aspetti più critici e il periodo appena trascorso della pandemia ne ha rafforzato l'importanza e l'attenzione, che non si è spenta nell'ultimo periodo di maggior tranquillità. Risulta, infatti, essere uno degli elementi su cui intervenite prioritariamente.



Permane stabile secondo l'utenza la quota che è convinta dell'adeguatezza del personale che svolge sul territorio il lavoro visibile.

## COSA MIGLIORARE DEL SERVIZIO?

61%

**Incrementare la frequenza di spazzamento (51% nel 2020)**

25%

**Maggiore attenzione e cura nello svolgimento del servizio**

## I RISULTATI

Soddisfazione complessiva: CSI e soddisfazione  
“overall”

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

- Buono il CSI «costruito» di Gest (86,7/100). Decisamente positivo il fatto che tutte le aree indagate presentano valori abbastanza simili tra loro a livello di totale utenza
- L'area di **relazione** è quella con una maggiore variabilità nei dati: gli utenti di Ecocave forniscono una valutazione pari a 72,9/100 (anche se va segnalata la bassa numerosità di rispondenti sugli aspetti coinvolti) e quelli di Gesenu di 89,5/100
- **SIA** raccoglie gli utenti complessivamente più soddisfatti con indicatori sempre superiori a 90/100
- La tipologia di abitazione non incide significativamente sui livelli di soddisfazione, sia che gli utenti vivono in condomini sia che vivono in abitazioni singole

	OPERATORE				
	TOTALE	GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
CSI Complessivo	86,7	85,3	88,8	90,3	87,9
CSI parziale "Prodotto"	86,5	85,0	89,5	90,1	87,9
CSI parziale "Relazione"	88,5	89,5	72,9	94,4	86,6
CSI parziale "Servizio porta a porta"	88,8	87,1	92,2	92,3	90,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	89,2	87,4	94,2	94,7	89,3

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

- **Al termine dell'emergenza sanitaria** si assiste a una ripresa della soddisfazione dell'utenza
- Le variazioni positive riscontrate per i singoli gestori che impattano sull'utenza complessiva riguardano essenzialmente Gesenu e Ecocave. In entrambe le zone migliora **l'area di prodotto**, riportandosi ai livelli precedenti la pandemia.
- **Gesenu** registra un miglioramento anche sul servizio «porta a porta» mentre **Ecocave** sulle «Stazioni Ecologiche»
- Relativamente ad Ecocave, il calo osservato deve essere considerato alla luce della limitata numerosità dei rispondenti di questa zona sugli aspetti relazionali

	TOTALE			GESENU			ECOCAVE			SIA			TSA		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	<b>86,7</b>	85,2	88,1	85,3	83,9	87,1	88,8	86,5	90,3	90,3	89,2	89,4	87,9	86,8	89,9
CSI parziale "Prodotto"	<b>86,5</b>	84,6	87,9	<b>85,0</b>	83,1	86,7	<b>89,5</b>	85,3	90,0	90,1	88,7	89,0	87,9	86,6	90,0
CSI parziale "Relazione"	88,5	91,0	92,5	89,5	90,1	92,2	72,9	95,4	96,8	94,4	94,6	95,9	86,6	89,2	86,2
CSI parziale "Servizio porta a porta"	<b>88,8</b>	86,7	89,4	<b>87,1</b>	85,0	87,8	92,2	88,9	92,7	92,3	90,4	91,4	90,4	89,1	91,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	<b>89,2</b>	86,7	92,4	87,4	86,0	91,9	<b>94,2</b>	84,6	94,3	94,7	91,7	93,3	89,3	87,5	93,0

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto alla rilevazione precedente

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): ANALISI PER COMUNE

- **Ecocave** vede ottime performance nel Comune di Valfabbrica specie nel Servizio «porta a porta»
- Bastia Umbra e Torgiano sono i Comuni con gli indicatori più elevati di **Gesenu**, brillanti grazie all'area di prodotto e del servizio «porta a porta»

	ECOCAVE			GESENU					
	TOTALE	Assisi	Valfabbrica	TOTALE	Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
CSI Complessivo	88,8	88,1	<b>95,1</b>	85,3	<b>88,6</b>	83,6	87,9	<b>90,3</b>	84,5
CSI parziale "Prodotto"	89,5	88,9	<b>95,3</b>	85,0	<b>88,2</b>	82,7	87,5	<b>90,0</b>	84,2
CSI parziale "Relazione"	72,9	72,2	n.s.	89,5	<b>96,9</b>	95,1	<b>100,0</b>	94,5	88,2
CSI parziale "Servizio porta a porta"	92,2	91,5	<b>98,4</b>	87,1	<b>91,3</b>	86,9	90,1	<b>92,6</b>	86,1
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	94,2	94,6	92,0	87,4	90,9	82,8	<b>96,0</b>	88,2	86,2



# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): ANALISI PER COMUNE

**Passignano sul Trasimeno** è il Comune che raccoglie l'utenza più soddisfatta ottenendo un indicatore complessivo di 91,9/100, tale risultato è dovuto al prodotto e al servizio «porta a porta».

Al contrario gli utenti meno soddisfatti di TSA sono a Paciano.

	TSA									
	TOTALE	Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
CSI Complessivo	87,9	88,7	87,6	87,4	88,9	<b>80,6</b>	87,4	<b>91,9</b>	87,0	84,7
CSI parziale "Prodotto"	87,9	88,7	87,6	87,3	88,7	<b>80,6</b>	87,9	<b>92,2</b>	87,2	84,7
CSI parziale "Relazione"	86,6	88,3	83,5	88,0	91,6	-	67,4	86,2	79,8	84,9
CSI parziale "Servizio porta a porta"	90,4	91,2	91,3	89,2	89,8	85,7	92,9	<b>95,2</b>	90,7	88,1
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	89,3	87,5	86,0	91,0	93,5	79,3	83,3	91,4	90,0	83,5

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): ANALISI PER COMUNE

Gli indicatori migliori si riscontrano a San Venanzo. Le «Stazioni Ecologiche» sono considerate soddisfacenti pressochè per la totalità dell'utenza di Massa Martana e San Venanzo

	SIA								
	TOTALE	Cannara	Collazzone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
CSI Complessivo	90,3	93,0	91,0	87,9	86,7	90,5	93,8	88,6	<b>95,6</b>
CSI parziale "Prodotto"	90,1	92,2	90,8	88,3	86,3	90,3	93,5	88,5	<b>95,4</b>
CSI parziale "Relazione"	94,4	<b>100,0</b>	94,0	79,7	92,5	97,5	<b>100,0</b>	n.s.	97,5
CSI parziale "Servizio porta a porta"	92,3	<b>96,6</b>	94,2	91,0	85,5	91,5	94,8	93,2	95,9
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	94,7	89,8	94,1	92,2	96,0	96,9	<b>100,0</b>	85,2	<b>100,0</b>

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

Non si osservano arretramenti nel livello di soddisfazione dei Comuni serviti da Gesenu rispetto a due anni fa. Si segnala un aumento del CSI di prodotto a Perugia di due punti percentuali.

	GESENU														
	Bastia Umbra			Todi			Torgiano			Bettona			Perugia		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	88,6	89,3	89,2	87,9	87,5	87,5	90,3	88,0	82,0	83,6	83,5	88,6	84,5	82,7	87,0
CSI parziale "Prodotto"	88,2	88,6	89,0	87,5	87,6	87,2	90,0	87,9	81,9	82,7	82,2	88,4	<b>84,2</b>	81,8	86,6
CSI parziale "Relazione"	96,9	94,5	93,4	<b>100,0</b>	87,3	96,4	94,5	88,7	83,3	95,1	95,9	100,0	88,2	89,8	92,3
CSI parziale "Servizio porta a porta"	91,3	90,0	90,6	90,1	88,7	88,1	92,6	89,9	81,7	86,9	85,1	88,6	86,1	83,8	87,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	90,9	92,4	95,5	96,0	95,3	95,9	88,2	85,3	89,8	82,8	83,3	97,5	86,2	84,0	90,9

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

Stabili gli indicatori di dettaglio di Ecocave, ad Assisi le Stazioni Ecologiche tornano agli ottimi livelli di soddisfazione registrati prima della pandemia.

	ECOCAVE					
	Valfabbrica			Assisi		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	95,1	94,3	93,4	88,1	85,6	90,0
CSI parziale "Prodotto"	95,3	94,2	93,4	88,9	84,2	89,7
CSI parziale "Relazione"	n.s.	n.s.	-	<b>72,2</b>	95,3	96,8
CSI parziale "Servizio porta a porta"	98,4	97,1	95,1	91,5	87,9	92,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	92,0	94,8	95,6	<b>94,6</b>	83,2	94,2

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

Unica variazione degna di rilievo riguarda le Stazioni Ecologiche presso l'utenza di Marsciano

	SIA											
	Cannara			Deruta			Marsciano			Collazzone		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	93,0	94,1	87,9	87,9	91,4	91,5	90,5	88,3	89,3	91,0	86,1	87,8
CSI parziale "Prodotto"	92,2	93,8	87,2	88,3	90,9	91,4	90,3	87,9	88,9	90,8	84,8	87,8
CSI parziale "Relazione"	100,0	96,1	94,7	79,7	100,0	92,2	97,5	93,7	97,0	94,0	93,0	-
CSI parziale "Servizio porta a porta"	96,6	96,4	92,1	91,0	91,8	92,0	91,5	89,5	91,7	94,2	88,9	90,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	89,8	100,0	100,0	92,2	95,3	99,0	<b>96,9</b>	89,6	91,1	94,1	88,6	94,5

	SIA											
	Fratta Todina			Massa Martana			Monte Castello di Vibio			San Venanzo		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	86,7	80,4	90,1	93,8	84,6	90,6	88,6	94,5	91,8	95,6	95,0	85,0
CSI parziale "Prodotto"	86,3	80,9	89,0	93,5	83,4	89,5	88,5	94,5	91,5	95,4	94,7	84,2
CSI parziale "Relazione"	92,5	73,6	100,0	100,0	100,0	100,0	n.s.	95,2	100,0	97,5	100,0	92,1
CSI parziale "Servizio porta a porta"	85,5	85,1	89,5	94,8	83,7	94,0	93,2	96,1	93,4	95,9	94,5	86,6
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	96,0	83,3	94,9	100,0	100,0	82,0	85,2	96,1	100,0	100,0	100,0	91,4

# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI): TREND PER COMUNE

Non variano significativamente i dati dei Comuni serviti da TSA

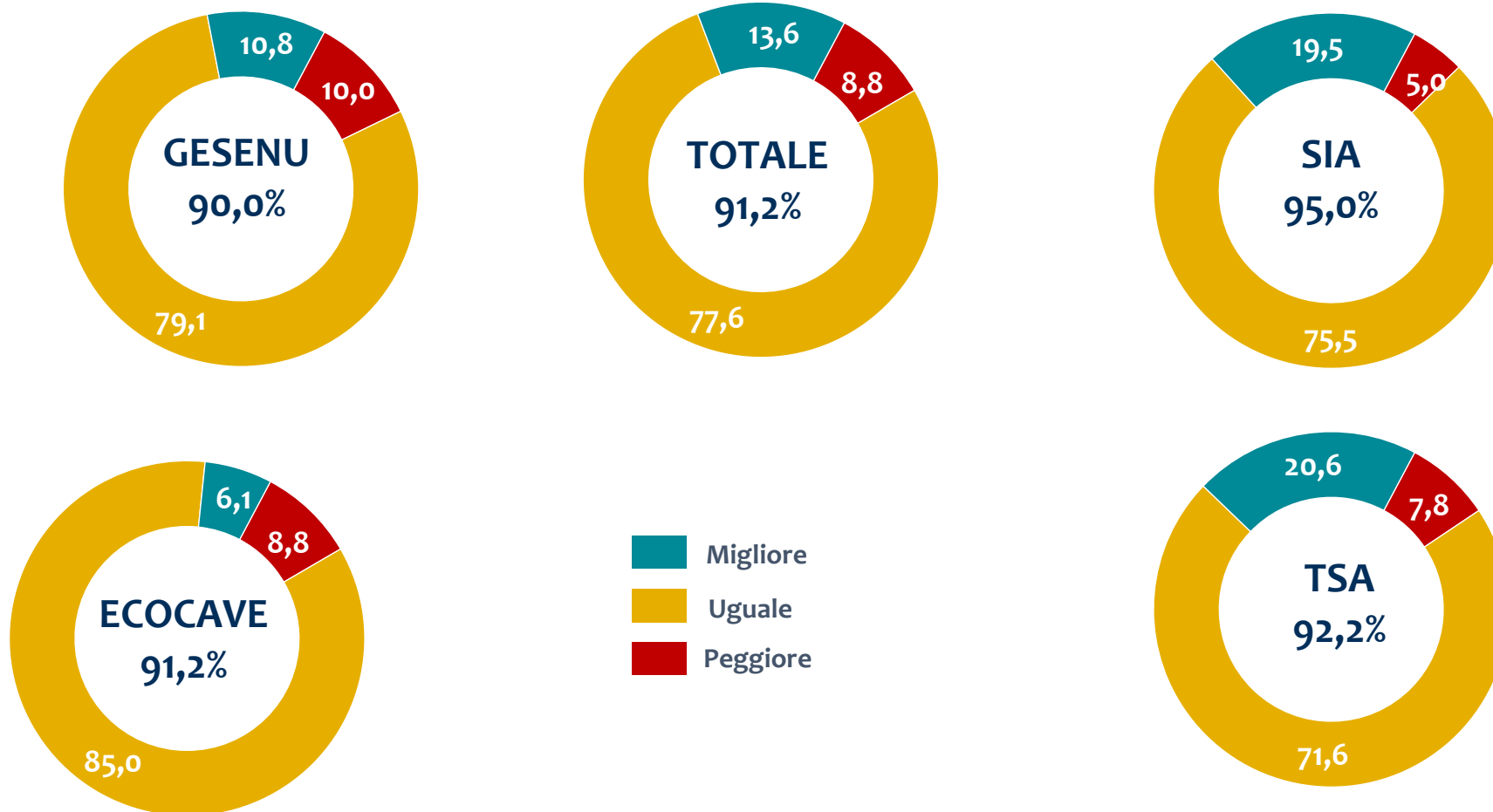
	TSA														
	Castiglione del Lago			Città della Pieve			Corciano			Magione			Panicale		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	88,7	87,3	89,2	87,6	89,9	87,2	87,4	85,5	90,6	88,9	87,1	92,7	87,4	80,7	87,1
CSI parziale "Prodotto"	88,7	87,1	89,0	87,6	89,6	87,0	87,3	85,3	90,7	88,7	87,3	93,3	87,9	80,6	87,1
CSI parziale "Relazione"	88,3	91,2	96,5	83,5	100,0	89,6	88,0	90,4	85,6	91,6	84,1	66,7	67,4	83,1	-
CSI parziale "Servizio porta a porta"	91,2	89,8	89,7	91,3	93,9	91,1	89,2	86,7	92,2	89,8	90,4	95,4	92,9	85,2	89,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	87,5	86,1	93,5	86,0	88,7	83,8	91,0	88,8	95,1	93,5	88,0	93,0	83,3	79,7	92,2

	TSA											
	Piegaro			Tuoro sul Trasimeno			Paciano			Passignano sul Trasimeno		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
CSI Complessivo	80,6	87,3	86,6	84,7	88,2	90,3	87,0	89,2	91,0	91,9	91,3	91,8
CSI parziale "Prodotto"	80,6	87,1	86,4	84,7	88,1	91,3	87,2	89,2	91,0	92,2	90,7	91,3
CSI parziale "Relazione"		90,4	91,4	84,9	90,8	50,2	n.s.	87,7	-	86,2	100,0	100,0
CSI parziale "Servizio porta a porta"	85,7	89,1	86,4	88,1	90,3	92,6	90,7	89,7	94,8	95,2	91,0	91,4
CSI parziale "Stazioni Ecologiche"	79,3	85,0	94,3	83,5	91,4	95,9	90,0	94,6	93,8	91,4	94,1	92,2

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA “OVERALL” DEL SERVIZIO PORTA A PORTA

La valutazione “overall” è direttamente rilevata con la domanda: “Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta Lei ritiene che sia peggiore, uguale o migliore alle sue aspettative?”.

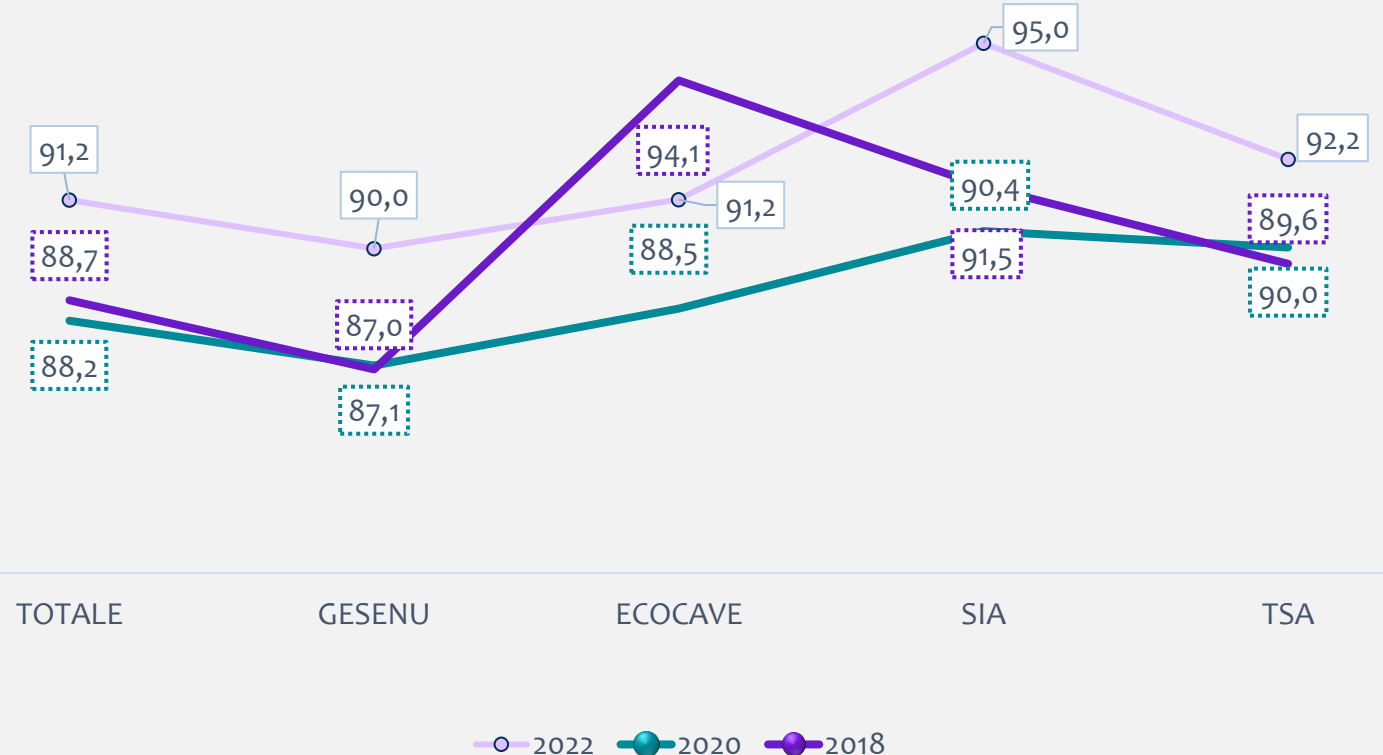
La soddisfazione complessiva, “overall”, evidenzia la somma di coloro che rispondono “uguale” oppure “migliore” rispetto alle aspettative.



# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA “OVERALL” DEL SERVIZIO PORTA A PORTA: TREND PER OPERATORE

La soddisfazione relativa alla qualità complessiva del servizio di raccolta porta a porta è tendenzialmente stabile rispetto a due anni fa se consideriamo i singoli gestori. Sia spicca per aver ottenuto l'indicatore migliore.

A livello complessivo Gest migliora questo servizio agli occhi dell'utenza.





# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA “OVERALL” DEL SERVIZIO PORTA A PORTA: TREND PER COMUNE

	2022	2020	2018
<b>GESENU</b>	<b>90,0</b>	<b>87,1</b>	<b>87,0</b>
BASTIA UMBRA	91,7	92,0	94,4
BETTONA	95,5	75,0	93,2
TODI	93,6	88,9	88,2
TORGIANO	89,5	92,3	75,0
PERUGIA	89,3	86,4	86,3

	2022	2020	2018
<b>SIA</b>	<b>95,0</b>	<b>90,4</b>	<b>91,5</b>
CANNARA	100,0	100,0	89,5
COLLAZZONE	100,0	92,9	81,3
DERUTA	94,1	88,6	94,9
FRATTA TODINA	94,7	89,5	88,9
MARSCIANO	93,0	89,4	94,5
MASSA MARTANA	93,8	75,0	90,0
MONTE CASTELLO DI VIBIO	95,0	94,7	90,5
SAN VENANZO	100,0	100,0	81,0

	2022	2020	2018
<b>ECOCAVE</b>	<b>91,2</b>	<b>88,5</b>	<b>94,1</b>
ASSISI	90,1	87,1	94,3
VALFABBRICA	100,0	100,0	92,9

	2022	2020	2018
<b>TSA</b>	<b>92,2</b>	<b>90,0</b>	<b>89,6</b>
CASTIGLIONE DEL LAGO	93,0	90,2	89,3
CITTA' DELLA PIEVE	91,3	93,3	91,3
CORCIANO	88,2	88,2	89,9
MAGIONE	93,8	91,7	93,7
PACIANO	81,0	90,0	100,0
PANICALE	96,4	86,2	90,0
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	93,1	85,7	82,8
PIEGARO	100,0	96,7	80,0
TUORO SUL TRASIMENO	94,3	91,4	88,6

## I RISULTATI

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

# CLIENTI INSODDISFATTI, SODDISFATTI E DELIZIATI

	TOTALE			OPERATORE					
	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati	GESENU			ECOCAVE		
				Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati	Insoddi- sfatti	Soddi- sfatti	Deliziati
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	9,5	83,9	6,6	10,7	83,1	6,2	2,6	95,5	2,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	14,6	79,5	5,9	18,5	76,7	4,8	1,3	94,2	4,5
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	12,7	77,9	9,5	15,4	75,5	9,2	5,6	86,2	8,2
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	12,3	80,8	6,8	15,4	78,0	6,6	11,5	86,2	2,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	11,4	80,4	8,2	12,7	79,4	7,9	13,8	81,3	4,9
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	9,9	82,9	7,2	11,8	82,7	5,5	5,7	89,2	5,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	12,6	76,8	10,7	12,1	77,9	10,1	17,8	71,2	11,0
La professionalità e competenza del personale operativo	6,5	79,7	13,8	6,9	79,5	13,6	6,4	81,8	11,8
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	38,3	54,5	7,1	37,6	55,5	6,9	44,8	51,7	3,5
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>									
I giorni e orari di apertura	21,2	74,3	4,4	26,6	68,4	5,0	11,1	87,8	1,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	7,8	83,6	8,6	9,4	82,7	7,9	6,9	87,2	5,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	7,2	70,0	22,9	7,7	69,4	22,9	2,4	79,8	17,8
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	8,4	83,7	7,8	8,3	84,0	7,6	4,4	90,8	4,9
<b>RELAZIONE</b>									
Gli orari di apertura degli uffici	6,9	91,4	1,7	5,9	92,5	1,6	20,2	79,8	0,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	3,8	83,0	13,3	3,7	85,9	10,4	10,8	78,4	10,8
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	8,7	82,4	8,8	7,4	83,8	8,8	21,6	78,4	0,0
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	28,1	68,3	3,6	25,1	72,0	2,9	66,7	33,3	0,0
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	10,3	80,2	9,5	9,9	82,5	7,6	19,5	70,8	9,7

% 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 INSODDISFATTI, SODDISFATTI E DELIZIATI

	OPERATORE					
	SIA			TSA		
	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	9,6	81,6	8,8	9,1	82,8	8,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	16,2	76,7	7,1	8,3	82,8	8,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	7,7	82,8	9,4	11,0	78,2	10,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	7,6	85,0	7,4	7,0	83,9	9,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,0	85,2	9,8	10,8	79,9	9,3
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	6,1	82,6	11,3	8,6	81,2	10,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	8,6	78,8	12,6	14,0	75,0	11,0
La professionalità e competenza del personale operativo	1,9	83,5	14,6	7,9	77,2	14,8
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	40,5	53,2	6,4	36,7	53,6	9,7
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>						
I giorni e orari di apertura	11,3	85,5	3,3	15,9	79,1	4,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,4	85,3	12,3	6,3	83,9	9,8
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	3,8	67,3	28,9	9,3	68,5	22,2
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	5,5	80,6	13,9	11,7	81,4	6,9
<b>RELAZIONE</b>						
Gli orari di apertura degli uffici	5,6	89,7	4,7	6,8	93,2	0,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	0,0	75,0	25,0	2,9	76,2	20,9
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	0,0	83,7	16,3	13,8	77,1	9,1
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	12,2	82,9	4,9	35,2	56,6	8,2
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	10,0	67,8	22,2	8,0	81,4	10,6

# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER OPERATORE

L'analisi dei singoli fattori evidenzia come aree di insoddisfazione pochi elementi. La pulizia di strade e marciapiedi è il principale. Migliorabile anche la facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda.

Sia presenta diversi fattori significativamente superiori al totale utenza Gest

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	90,5	89,3	<b>97,4</b>	90,4	90,9
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	85,4	<b>81,5</b>	<b>98,7</b>	83,8	<b>91,7</b>
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	87,3	84,6	<b>94,4</b>	<b>92,3</b>	89,0
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	87,7	84,6	88,5	<b>92,4</b>	<b>93,0</b>
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	88,6	87,3	86,2	<b>95,0</b>	89,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	90,1	88,2	94,3	<b>93,9</b>	91,4
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	87,4	87,9	82,2	91,4	86,0
La professionalità e competenza del personale operativo	93,5	93,1	93,6	<b>98,1</b>	92,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	61,7	62,4	55,2	59,5	63,3
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>					
I giorni e orari di apertura	78,8	<b>73,4</b>	<b>88,9</b>	<b>88,7</b>	84,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	92,2	90,6	93,1	<b>97,6</b>	93,7
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,8	92,3	<b>97,6</b>	96,2	90,7
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	91,6	91,7	95,6	94,5	88,3
<b>RELAZIONE</b>					
Gli orari di apertura degli uffici	93,1	94,1	79,8	94,4	93,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96,2	96,3	89,2	100,0	97,1
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	91,3	92,6	78,4	<b>100,0</b>	86,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	71,9	74,9	<b>33,3</b>	<b>87,8</b>	64,8
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	89,7	90,1	80,5	90,0	92,0

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

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE GESENU	GESENU				
		Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	89,3	88,1	84,4	84,6	87,2	90,2
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	81,5	83,8	73,3	<b>69,2</b>	76,9	82,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	84,6	89,0	86,4	<b>94,3</b>	92,3	82,8
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	84,6	<b>92,7</b>	91,1	<b>93,2</b>	90,0	82,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	87,3	<b>93,8</b>	<b>95,6</b>	93,2	94,6	85,4
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	88,2	94,0	<b>97,6</b>	94,2	<b>100,0</b>	86,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	87,9	<b>94,0</b>	86,4	<b>94,7</b>	<b>97,4</b>	86,1
La professionalità e competenza del personale operativo	93,1	94,6	82,9	97,0	<b>100,0</b>	92,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	62,4	55,8	47,2	<b>38,6</b>	73,7	65,3
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>						
I giorni e orari di apertura	73,4	<b>88,2</b>	77,1	<b>98,0</b>	71,9	68,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	90,6	94,4	91,2	95,8	93,8	89,3
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,3	90,2	<b>75,8</b>	93,9	93,8	92,8
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	91,7	90,2	85,3	96,0	93,5	91,5
<b>RELAZIONE</b>						
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	94,1
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96,3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	95,6
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	92,6	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	91,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	74,9	90,0	80,0	n.s.	n.s.	72,2
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	90,1	100,0	n.s.	n.s.	n.s.	88,6

% totale clienti

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 al Totale

# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE ECOCAVE	ECOCAVE	
		Assisi	Valfabbrica
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	97,4	97,1	100,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	98,7	98,6	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	94,4	94,2	96,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	88,5	87,1	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	86,2	84,4	100,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	94,3	93,5	100,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	82,2	80,9	93,3
La professionalità e competenza del personale operativo	93,6	93,2	96,6
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	55,2	52,9	76,9
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>			
I giorni e orari di apertura	88,9	90,9	75,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	93,1	92,7	95,8
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	97,6	97,8	95,8
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	95,6	95,6	96,2
<b>RELAZIONE</b>			
Gli orari di apertura degli uffici	79,8	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	89,2	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	78,4	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	33,3	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	80,5	80,0	n.s.

% totale clienti

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

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale



# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE SIA	SIA							
		Cannara	Collazzone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	90,4	94,7	<b>100,0</b>	89,2	90,0	87,8	87,5	94,7	95,2
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	83,8	90,0	87,5	86,5	85,0	78,7	87,5	75,0	<b>95,2</b>
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	92,3	100,0	86,7	94,4	68,8	91,5	100,0	94,1	88,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	92,4	89,5	100,0	89,2	84,2	91,7	100,0	95,0	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	95,0	100,0	92,9	94,1	100,0	94,4	93,8	94,7	95,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,9	100,0	93,3	83,3	80,0	97,3	100,0	100,0	100,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	91,4	95,0	93,8	94,3	75,0	91,4	86,7	89,5	90,5
La professionalità e competenza del personale operativo	98,1	100,0	100,0	96,8	100,0	96,8	100,0	100,0	100,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	59,5	42,9	50,0	54,5	68,8	60,6	78,6	55,6	78,9
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>									
I giorni e orari di apertura	88,7	n.s.	n.s.	77,8	91,7	94,9	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	97,6	n.s.	n.s.	100,0	100,0	100,0	n.s.	n.s.	100,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	96,2	n.s.	n.s.	95,0	100,0	95,0	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	94,5	n.s.	n.s.	88,2	91,7	97,5	n.s.	n.s.	100,0
<b>RELAZIONE</b>									
Gli orari di apertura degli uffici	94,4	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	100,0	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	100,0	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	87,8	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	90,0	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)  
In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale



# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE TSA	TSA								
		Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>										
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	90,9	94,2	89,4	89,6	87,7	77,8	96,4	96,4	86,2	91,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	91,7	<b>96,5</b>	91,5	91,0	84,4	89,5	96,6	<b>100,0</b>	89,7	88,6
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	89,0	88,8	90,7	88,3	88,7	85,7	85,2	96,3	86,2	90,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	93,0	98,8	95,7	89,7	89,2	90,0	96,3	93,1	93,3	93,8
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	89,2	89,3	88,9	89,3	87,7	<b>100,0</b>	92,9	86,2	93,3	88,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	91,4	93,7	<b>97,7</b>	88,6	92,1	<b>60,0</b>	92,6	96,0	83,3	90,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	86,0	<b>75,6</b>	81,4	88,5	92,1	90,5	87,5	<b>96,2</b>	<b>100,0</b>	<b>68,6</b>
La professionalità e competenza del personale operativo	92,1	91,3	92,7	88,7	96,6	87,5	92,0	96,0	92,6	89,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	63,3	68,5	64,4	61,3	66,7	40,0	55,6	66,7	56,7	58,8
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>										
I giorni e orari di apertura	84,1	73,2	82,4	89,1	84,2	69,2	76,9	92,3	90,0	87,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	93,7	97,7	88,2	94,5	91,9	92,3	100,0	100,0	90,0	82,4
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	90,7	93,0	87,9	87,5	<b>100,0</b>	83,3	85,7	92,3	90,0	82,4
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	88,3	85,1	84,4	92,9	<b>97,4</b>	66,7	68,8	76,9	90,0	82,4
<b>RELAZIONE</b>										
Gli orari di apertura degli uffici	93,2	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	97,1	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	86,2	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	64,8	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	92,0	80,0	n.s.	n.s.	90,0	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)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER OPERATORE

Gest torna agli stessi livelli di soddisfazione del 2018 sulla frequenza e raccolta della carta, sul posizionamento e dislocazione dell'organico, sulla praticità e facilità d'uso dei contenitori delle isole ecologiche e sulla facilità di trovare la linea libera quando si telefona

	OPERATORE								
	TOTALE			GESENU			ECOCAVE		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	<b>90,5</b>	87,7	91,3	<b>89,3</b>	84,8	89,6	97,5	94,7	97,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	85,4	83,3	87,7	81,5	79,4	84,8	<b>98,7</b>	92,2	94,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	87,3	85,3	86,0	84,6	83,5	82,7	94,4	88,6	93,8
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	87,7	87,3	86,2	84,6	85,2	84,2	88,5	87,8	87,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	88,6	87,8	90,9	87,3	87,4	91,4	86,2	86,0	85,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	<b>90,1</b>	83,8	89,3	<b>88,2</b>	81,6	87,1	94,3	86,2	96,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	87,4	86,2	90,8	87,9	85,3	90,7	82,2	83,7	92,3
La professionalità e competenza del personale operativo	93,5	92,2	93,0	93,1	92,6	92,3	93,6	90,6	92,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	61,7	61,4	65,6	62,4	61,0	67,1	55,2	55,7	54,9
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>									
I giorni e orari di apertura	78,8	78,8	87,8	73,4	76,8	84,9	88,9	76,5	91,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	<b>92,2</b>	86,9	93,4	<b>90,6</b>	86,0	93,0	93,1	82,3	96,1
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	92,9	91,2	94,4	92,3	89,9	94,3	97,6	94,8	95,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	91,6	89,2	94,0	91,7	90,3	95,0	<b>95,6</b>	83,0	94,8
<b>RELAZIONE</b>									
Gli orari di apertura degli uffici	93,1	92,7	94,6	94,1	92,9	94,2	79,8	94,8	n.s
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	96,2	95,9	98,1	96,3	95,7	98,0	89,2	100,0	n.s
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	91,3	93,9	96,1	92,6	92,1	95,6	78,4	100,0	n.s
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	<b>71,9</b>	81,3	88,4	74,9	77,5	86,0	<b>33,3</b>	91,0	n.s
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	89,7	89,6	85,0	90,1	89,7	85,7	80,5	92,1	n.s

% totale clienti

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 OPERATORE

Poche le variazioni significative analizzando i singoli gestori.

Unico arretramento per TSA sulla facilità di trovare la linea libera.

	OPERATORE					
	SIA			TSA		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	90,4	90,4	91,6	90,9	92,3	94,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	83,8	83,7	90,0	91,7	91,9	92,4
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	92,3	88,3	88,9	89,1	87,7	91,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	92,5	91,6	88,5	93,0	91,3	90,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	<b>95,0</b>	88,7	93,4	89,2	89,5	90,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,9	93,7	92,1	<b>91,4</b>	83,7	91,2
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	91,4	90,5	92,3	86,0	87,5	89,5
La professionalità e competenza del personale operativo	98,1	95,9	94,8	92,1	89,0	94,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	59,6	65,0	60,7	63,3	63,2	68,7
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>						
I giorni e orari di apertura	88,7	83,6	88,0	84,1	83,5	94,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	97,6	92,2	97,8	93,7	89,1	91,6
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	96,2	96,5	92,8	90,7	90,5	94,9
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	94,5	94,0	93,3	88,3	86,8	91,3
<b>RELAZIONE</b>						
Gli orari di apertura degli uffici	94,4	88,1	95,1	93,2	92,9	93,2
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	100,0	96,2	100,0	97,1	92,3	94,5
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	100,0	86,2	92,6	91,8
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	87,8	88,9	97,3	<b>64,8</b>	88,6	80,8
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	90,0	95,5	87,1	92,0	80,1	73,5

% totale clienti

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

	GESENU														
	Bastia Umbra			Todi			Torgiano			Bettona			Perugia		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>															
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	88,1	93,2	95,5	84,6	84,9	82,9	87,2	89,5	71,1	84,4	80,5	86,0	<b>90,2</b>	83,7	90,4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	83,8	81,6	84,1	69,2	66,2	84,2	76,9	78,9	63,2	73,3	78,0	79,5	82,9	80,8	85,9
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	89,0	82,9	81,8	94,3	91,3	88,4	92,3	89,5	72,5	86,4	81,4	88,6	82,8	82,5	82,5
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	92,7	88,8	88,8	93,2	96,1	82,4	90,0	85,0	82,1	91,1	85,4	81,8	82,4	83,4	83,9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	93,8	95,1	90,8	93,2	92,1	96,0	94,6	94,7	90,0	95,6	93,0	88,6	85,4	85,4	91,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	94,0	93,5	95,1	94,2	90,1	88,7	100,0	100,0	87,2	97,6	93,0	95,3	<b>86,2</b>	78,4	85,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	94,0	88,5	97,6	94,7	90,7	86,8	97,4	86,8	94,9	86,4	86,4	95,5	86,1	84,2	89,9
La professionalità e competenza del personale operativo	94,6	95,3	91,3	97,0	97,0	95,4	100,0	94,3	97,1	82,9	81,6	97,1	92,5	92,0	91,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	55,8	65,9	61,4	<b>38,6</b>	56,3	60,6	73,7	77,4	61,8	47,2	45,5	56,3	65,3	60,8	68,9
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>															
I giorni e orari di apertura	88,2	91,1	89,5	98,0	94,1	93,0	71,9	65,7	82,6	77,1	72,4	88,5	68,7	73,4	83,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	94,4	96,4	98,3	95,8	96,3	95,6	93,8	94,1	91,7	91,2	86,2	100,0	<b>89,3</b>	82,8	91,9
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	90,2	89,1	96,6	93,9	94,4	100,0	93,8	91,4	100,0	75,8	83,3	100,0	92,8	89,4	93,1
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	90,2	92,9	96,6	96,0	96,4	95,6	93,5	88,6	87,5	85,3	90,0	100,0	91,5	89,2	94,9
<b>RELAZIONE</b>															
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	91,7	100,0	n.s.	88,2	n.s.	n.s.	81,8	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	94,1	93,9	93,0
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	96,3	93,3	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	90,0	n.s.	95,6	95,1	98,4
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	100,0	100,0	100,0	n.s.	88,2	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	91,2	90,9	95,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	90,0	77,3	90,9	n.s.	56,3	n.s.	n.s.	66,7	n.s.	80,0	90,0	n.s.	72,2	79,8	85,7
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	100,0	100,0	78,6	n.s.	94,4	n.s.	n.s.	80,0	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	88,6	88,1	87,0

# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER COMUNE

	ECOCAVE					
	Valfabbrica			Assisi		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	96,6	97,1	94,0	97,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	100,0	98,6	91,2	94,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	96,3	93,1	92,3	94,2	88,1	93,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	100,0	96,6	96,3	87,1	86,8	86,6
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	100,0	100,0	84,6	84,4	84,1	85,1
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	100,0	92,3	96,2	93,5	85,5	96,9
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	93,3	93,1	92,9	80,9	82,6	92,2
La professionalità e competenza del personale operativo	96,6	100,0	100,0	93,2	89,4	92,1
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	76,9	63,3	69,2	52,9	54,7	53,1
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>						
I giorni e orari di apertura	75,0	81,0	95,8	90,9	76,0	90,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	95,8	100,0	100,0	92,7	79,5	95,5
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	95,8	100,0	95,7	97,8	94,1	95,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	96,2	95,7	91,3	95,6	81,3	95,3
<b>RELAZIONE</b>						
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	n.s.	-	n.s.	94,7	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	-	n.s.	100,0	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	n.s.	-	n.s.	100,0	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	n.s.	-	n.s.	90,9	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.	-	80,0	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)

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

	SIA											
	Cannara			Deruta			Marsciano			Collazzone		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,7	100,0	94,7	<b>89,2</b>	89,7	92,3	87,8	86,8	90,5	100,0	87,5	93,8
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	90,0	90,0	95,0	86,5	87,2	89,5	78,7	78,9	86,3	87,5	81,3	100,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	100,0	100,0	94,1	94,4	85,3	86,1	91,5	92,3	91,5	86,7	85,7	75,0
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	89,5	100,0	84,2	89,2	86,8	89,5	91,7	90,0	89,0	100,0	93,3	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	100,0	95,0	100,0	94,1	91,2	89,7	94,4	89,1	91,5	92,9	92,3	93,8
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	100,0	94,7	77,8	<b>83,3</b>	100,0	100,0	97,3	95,6	95,9	93,3	92,9	83,3
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	95,0	89,5	90,0	94,3	94,7	91,4	91,4	90,3	94,3	93,8	87,5	80,0
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	100,0	100,0	96,8	100,0	96,9	96,8	92,6	93,9	100,0	92,3	93,3
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	42,9	62,5	37,5	54,5	68,4	73,5	60,6	67,6	61,4	50,0	42,9	57,1
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>												
I giorni e orari di apertura	n.s.	n.s.	-	77,8	85,2	94,7	<b>94,9</b>	81,3	84,2	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	96,3	100,0	<b>100,0</b>	90,2	97,6	n.s.	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	n.s.	n.s.	n.s.	95,0	100,0	100,0	95,0	94,1	87,2	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.	n.s.	88,2	100,0	100,0	97,5	91,7	92,5	n.s.	n.s.	n.s.
<b>RELAZIONE</b>												
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.	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.	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.	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.	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.	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

	SIA											
	Fratta Todina			Massa Martana			Monte Castello di Vibio			San Venanzo		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	90,0	94,7	100,0	87,5	86,7	95,0	94,7	100,0	90,5	95,2	100,0	80,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	85,0	72,2	78,9	87,5	85,7	94,7	75,0	84,2	95,2	95,2	100,0	95,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	68,8	75,0	75,0	100,0	71,4	88,2	94,1	92,3	89,5	88,9	80,0	94,7
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	84,2	94,4	88,9	100,0	92,9	89,5	95,0	94,7	85,7	100,0	95,2	76,2
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	100,0	78,9	94,7	93,8	63,6	95,0	94,7	100,0	100,0	95,2	94,4	100,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	80,0	76,5	87,5	100,0	75,0	94,7	100,0	100,0	89,5	100,0	94,7	70,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	75,0	85,0	94,4	86,7	87,5	100,0	89,5	94,7	100,0	90,5	90,5	85,0
La professionalità e competenza del personale operativo	100,0	100,0	94,1	100,0	92,9	94,4	100,0	100,0	95,2	100,0	100,0	88,2
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	68,8	38,9	75,0	78,6	66,7	50,0	55,6	66,7	58,8	78,9	85,0	57,1
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>												
I giorni e orari di apertura	91,7	80,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	100,0	80,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	100,0	90,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	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	91,7	83,3	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	100,0	n.s.	n.s.
<b>RELAZIONE</b>												
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.	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.	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.	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.	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.	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

# CLIENTI SODDISFATTI O DELIZIATI: TREND PER COMUNE

	TSA														
	Castiglione del Lago			Città della Pieve			Corciano			Magione			Panicale		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>															
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	94,2	93,8	90,9	<b>89,4</b>	100,0	93,0	89,6	87,7	95,9	87,7	96,8	100,0	96,4	89,3	93,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	96,5	91,1	92,0	91,5	95,5	90,7	91,0	91,9	90,7	<b>84,4</b>	96,7	98,4	96,6	85,7	93,1
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	88,8	86,3	90,0	90,7	90,9	82,9	88,3	81,1	92,1	88,7	94,8	93,4	85,2	88,9	88,9
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	98,8	95,0	92,9	95,7	91,3	88,6	89,7	85,7	87,5	89,2	95,1	93,7	96,3	92,9	93,1
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	89,3	86,7	85,7	88,9	93,3	86,7	89,3	90,0	91,0	87,7	88,3	96,9	92,9	80,8	86,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	93,7	84,8	87,8	97,7	88,9	97,7	88,6	82,4	90,9	92,1	80,0	93,3	92,6	79,3	96,3
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	<b>75,6</b>	87,7	86,1	<b>81,4</b>	97,6	90,2	88,5	89,7	94,7	92,1	82,0	89,7	87,5	79,3	72,4
La professionalità e competenza del personale operativo	91,3	92,3	91,4	92,7	93,2	100,0	88,7	84,6	95,7	96,6	88,1	96,3	92,0	85,2	91,7
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	68,5	65,8	69,3	64,4	54,5	67,4	61,3	64,9	64,0	66,7	58,3	76,7	55,6	42,3	56,7
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>															
I giorni e orari di apertura	73,2	81,7	93,7	82,4	82,1	84,8	89,1	86,0	98,3	84,2	82,4	89,7	76,9	82,6	91,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	<b>97,7</b>	85,5	92,1	88,2	93,1	90,9	94,5	89,8	89,7	91,9	88,2	94,9	100,0	87,5	95,7
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	93,0	88,5	96,8	87,9	88,9	87,5	87,5	93,0	98,3	<b>100,0</b>	88,5	92,1	85,7	77,3	95,7
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	85,1	88,1	92,1	84,4	89,3	72,7	92,9	86,2	95,0	97,4	92,2	94,9	68,8	69,6	85,7
<b>RELAZIONE</b>															
Gli orari di apertura degli uffici	n.s.	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.	-
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	n.s.	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.	-
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	n.s.	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.	-
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	n.s.	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.	-
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	80,0	75,0	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	90,0	78,6	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

	TSA											
	Piegaro			Tuoro sul Trasimeno			Paciano			Passignano sul Trasimeno		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>												
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	86,2	93,3	86,2	91,4	87,5	88,6	77,8	88,9	95,2	96,4	89,7	92,9
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	89,7	83,3	86,2	88,6	88,2	88,2	89,5	89,5	100,0	100,0	93,1	92,6
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	86,2	96,4	96,2	90,9	90,9	96,6	85,7	94,4	95,0	96,3	85,2	89,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	93,3	90,0	83,3	93,8	90,9	91,2	90,0	90,5	90,5	93,1	93,1	92,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	93,3	92,9	79,3	88,6	94,1	93,5	100,0	90,0	90,5	86,2	96,4	96,6
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	83,3	89,7	89,3	90,9	82,9	97,1	<b>60,0</b>	89,5	90,0	96,0	85,7	82,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	<b>100,0</b>	76,7	88,5	<b>68,6</b>	90,9	87,5	90,5	90,5	94,4	96,2	92,6	96,4
La professionalità e competenza del personale operativo	92,6	86,2	83,3	89,7	96,9	96,8	87,5	85,0	100,0	96,0	92,3	88,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	56,7	77,8	65,5	58,8	61,1	69,0	40,0	66,7	52,4	66,7	81,5	88,0
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>												
I giorni e orari di apertura	90,0	75,0	95,7	87,5	82,6	100,0	69,2	81,3	100,0	92,3	94,7	100,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	90,0	87,5	90,9	82,4	100,0	93,8	92,3	100,0	78,6	100,0	88,9	89,5
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	90,0	91,3	95,7	82,4	100,0	94,4	83,3	100,0	92,9	92,3	100,0	89,5
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	90,0	86,4	95,5	82,4	81,8	95,0	66,7	93,8	100,0	76,9	88,2	89,5
<b>RELAZIONE</b>												
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.	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.	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

# I RISULTATI

Mappe delle priorità di intervento

# IMPORTANZA DEI FATTORI DI SODDISFAZIONE

**73,8%**

## Servizio porta a porta

- La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini = **8,5**
- La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini = **8,2**
- La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini = **8,2**
- La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini = **8,2**
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta = **8,0**
- Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO = **8,5**
- La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti = **7,9**
- La professionalità e competenza del personale operativo = **8,1**
- Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi = **8,2**

**20,5%**

## Stazioni ecologiche

- I giorni e orari di apertura = **4,6**
- La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche = **5,2**
- La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni = **5,4**
- La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta = **5,3**

**5,8%**

## Relazione

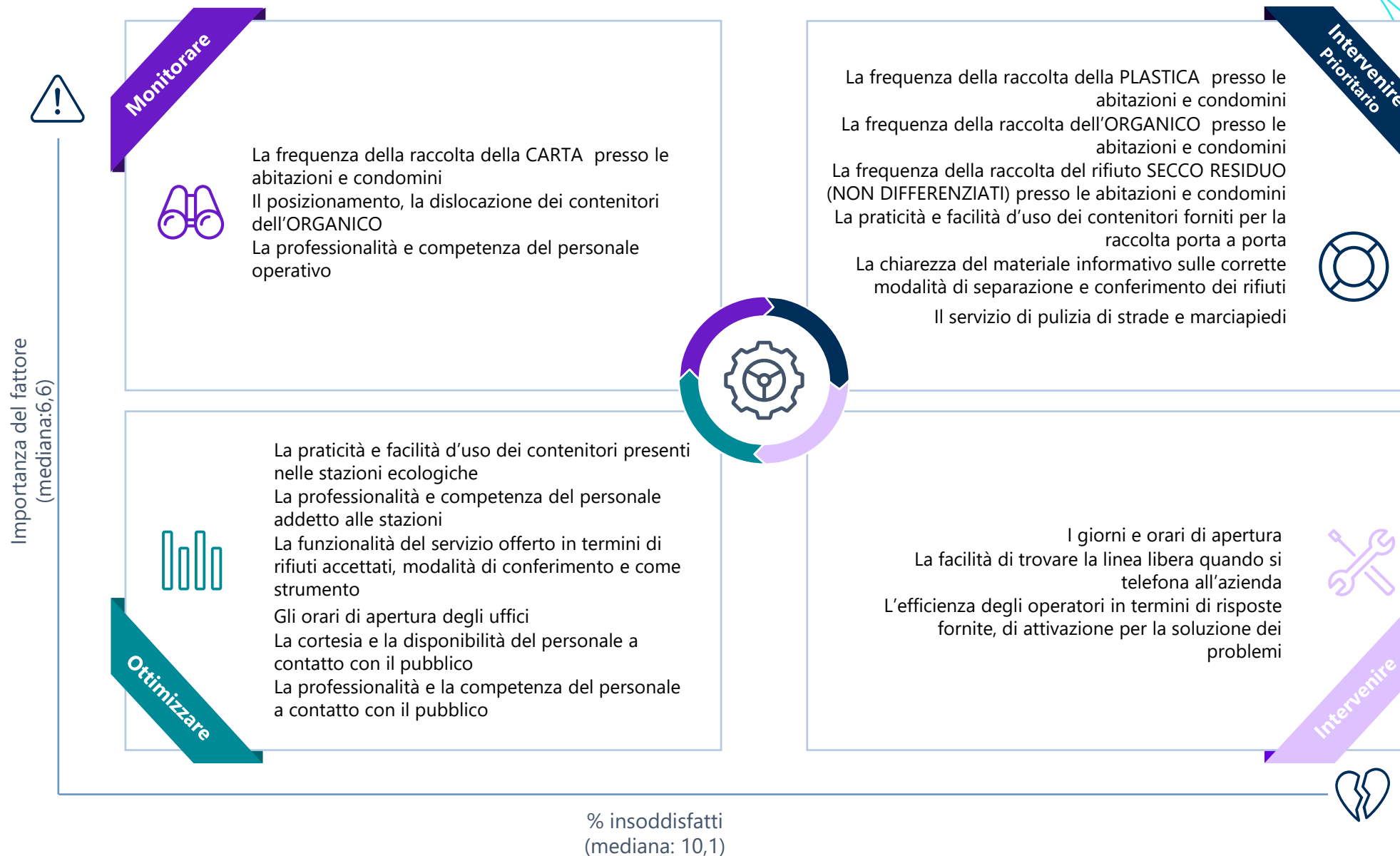
- Gli orari di apertura degli uffici = **0,8**
- La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico = **1,2**
- La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico = **1,2**
- La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda = **1,1**
- L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi = **1,5**

# Mappa della priorità di intervento

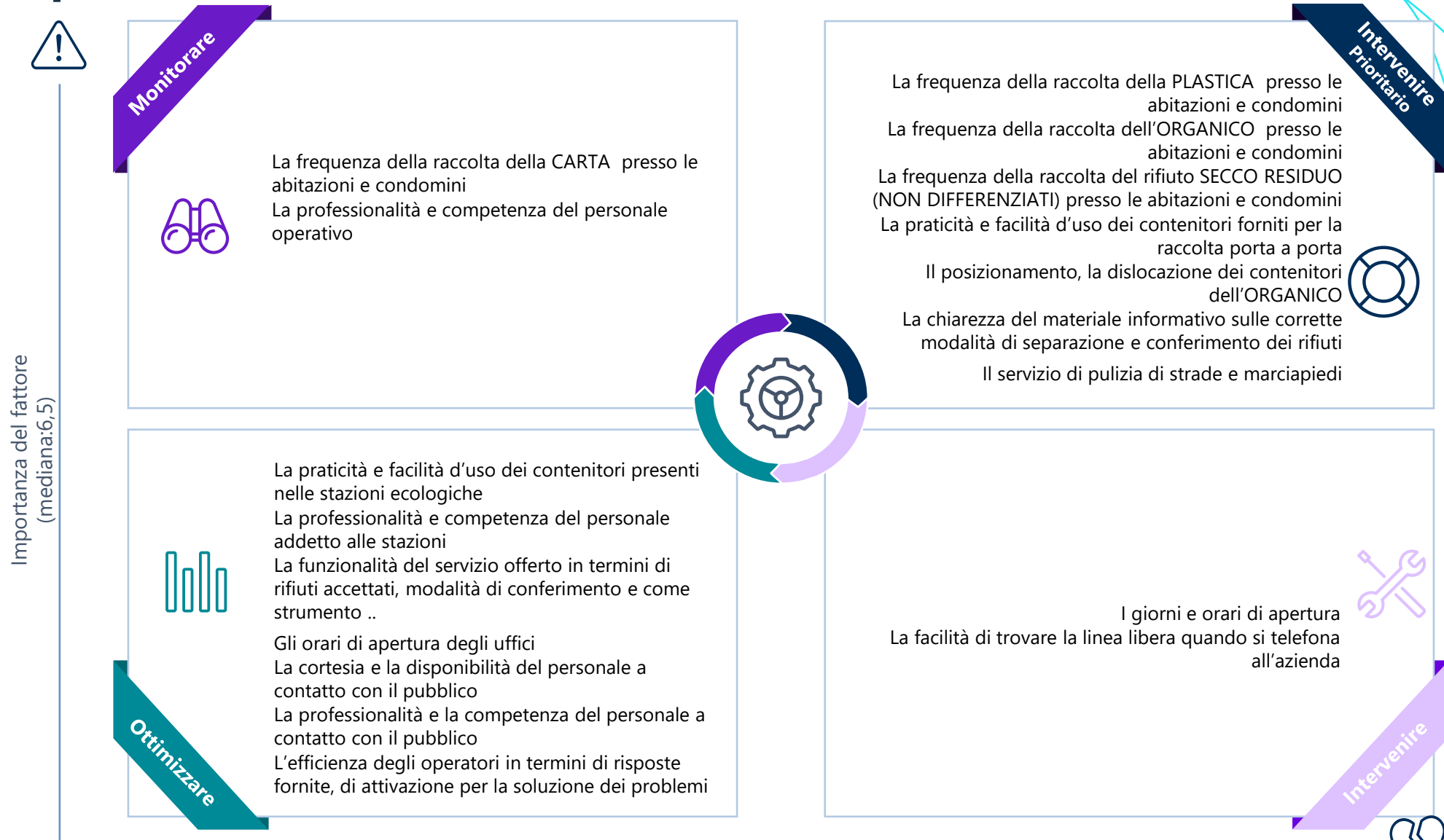
- La mappa delle priorità di intervento offre una visione di sintesi delle performance dell'azienda consentendo di trarre indicazioni operative sui fattori di soddisfazione che richiedono un intervento migliorativo, essendo alto il livello di insoddisfazione ed essendo contemporaneamente aspetti importanti 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).



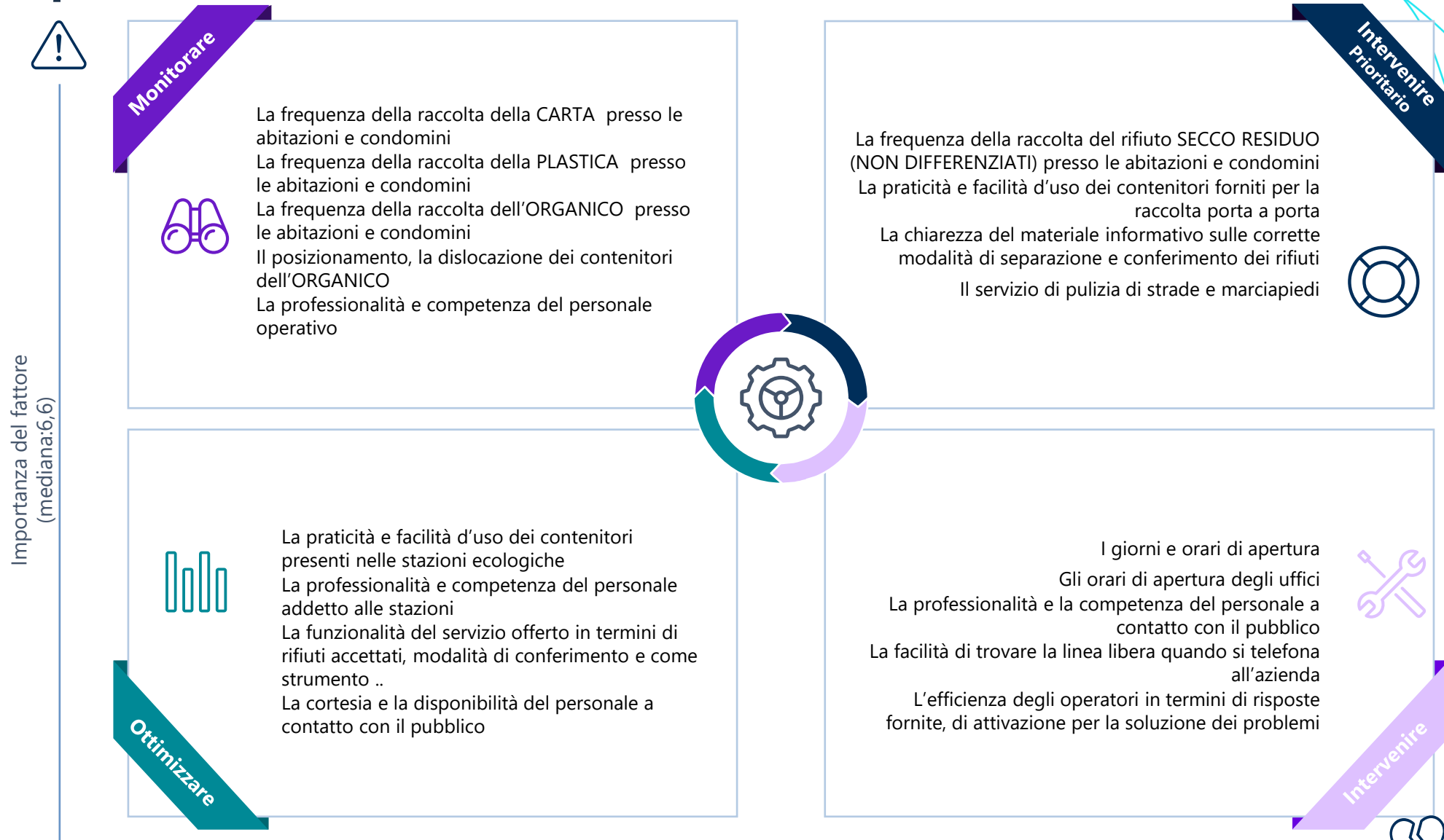
# Mappa della priorità di intervento: Totale GEST



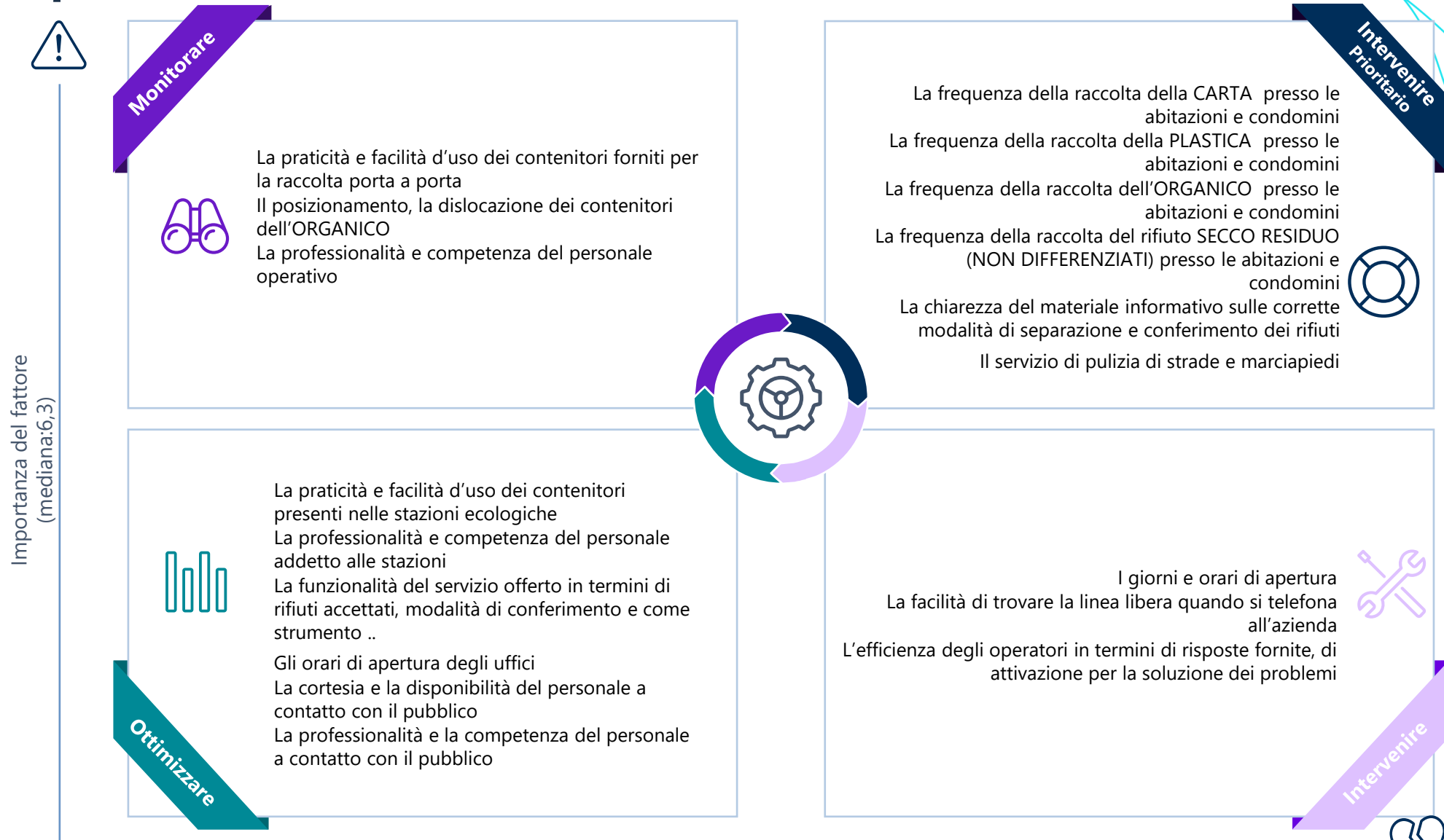
# Mappa della priorità di intervento: GESENU



# Mappa della priorità di intervento: ECOCAVE

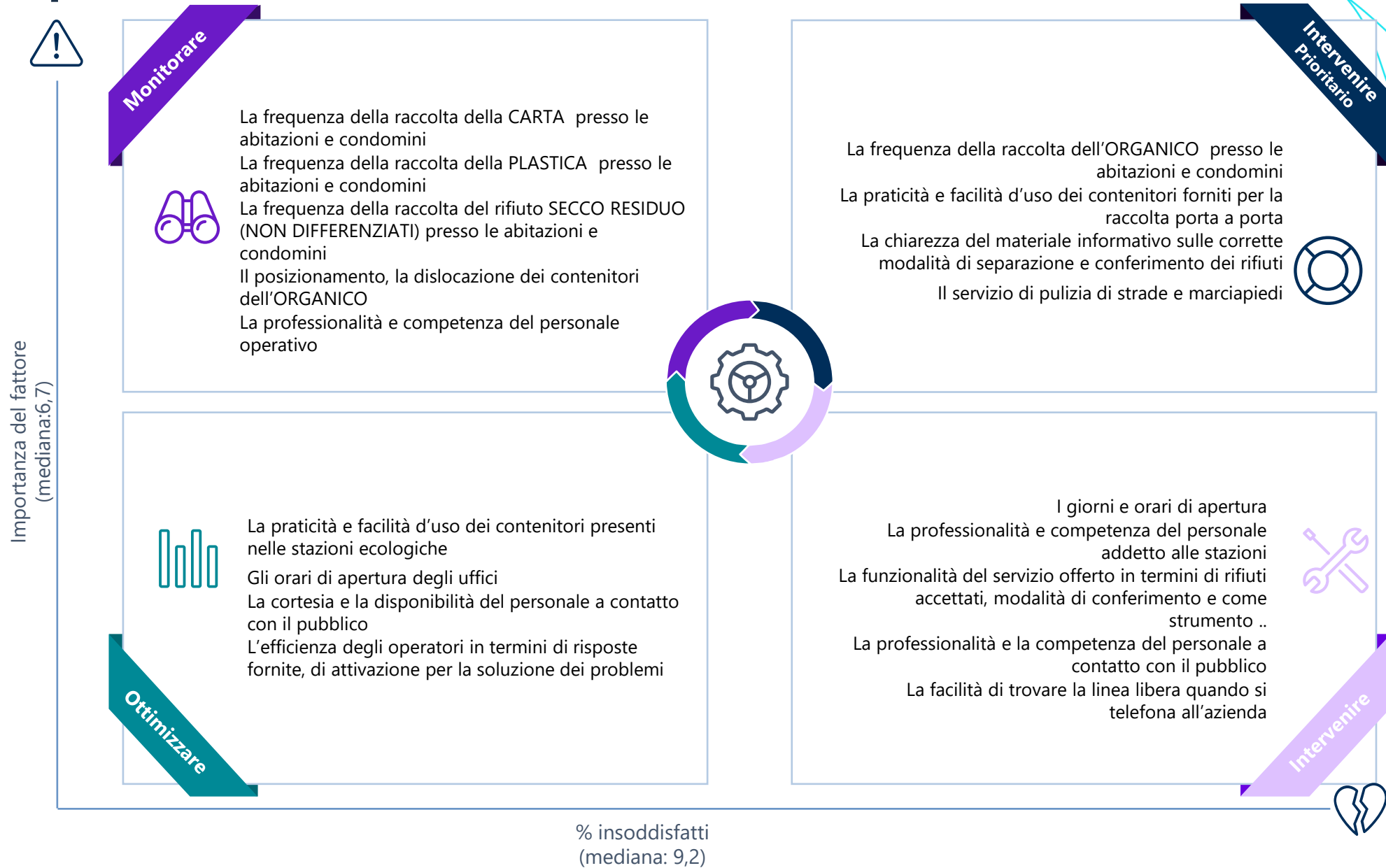


# Mappa della priorità di intervento: SIA





# Mappa della priorità di intervento: TSA



# 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\*

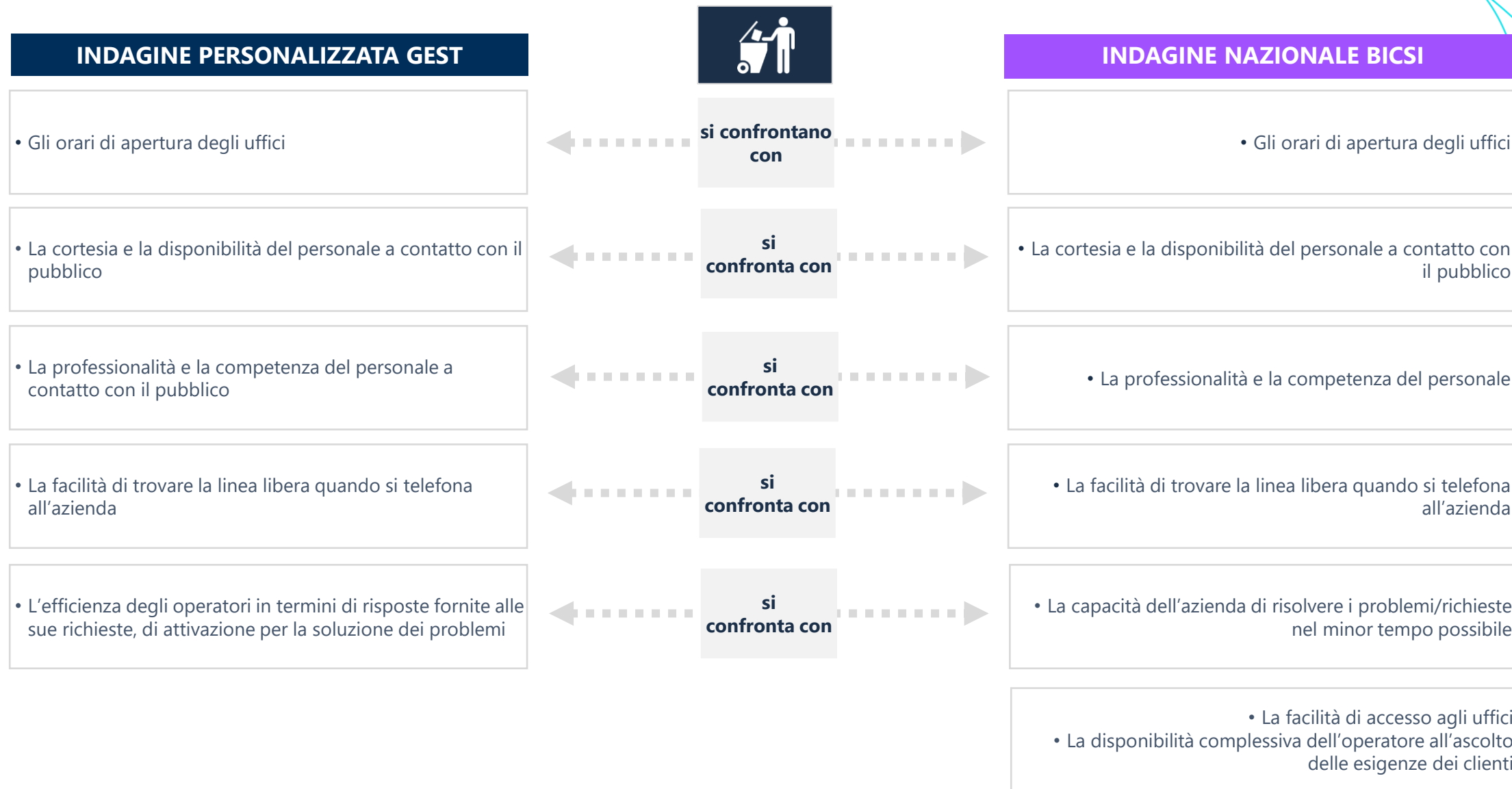
- La frequenza della raccolta dei rifiuti differenziati presso le abitazioni/condomini

- 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

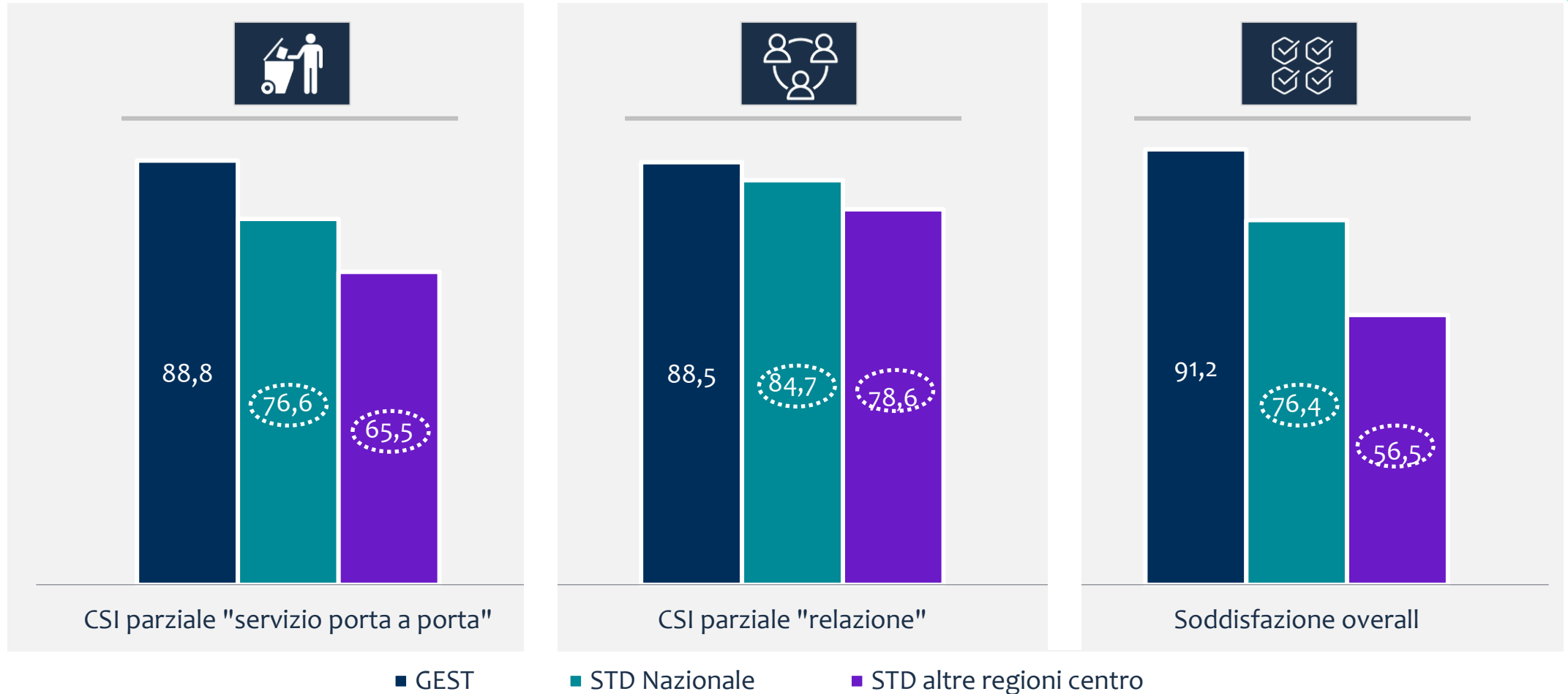
- Gli orari della raccolta dei rifiuti non differenziati presso le abitazioni/condomini
- Gli orari della raccolta dei rifiuti differenziati presso le abitazioni/condomini

# I FATTORI DI SODDISFAZIONE: *Area relazione*



# CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) E SODDISFAZIONE "OVERALL"

Ottimi i valori di soddisfazione complessiva ottenuti da Gest in confronto con i dati degli standard di riferimento



\* 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

Gest emerge sui fattori di relazione rispetto allo standard nazionale, ad eccezione della facilità di trovare la linea libera e professionalità



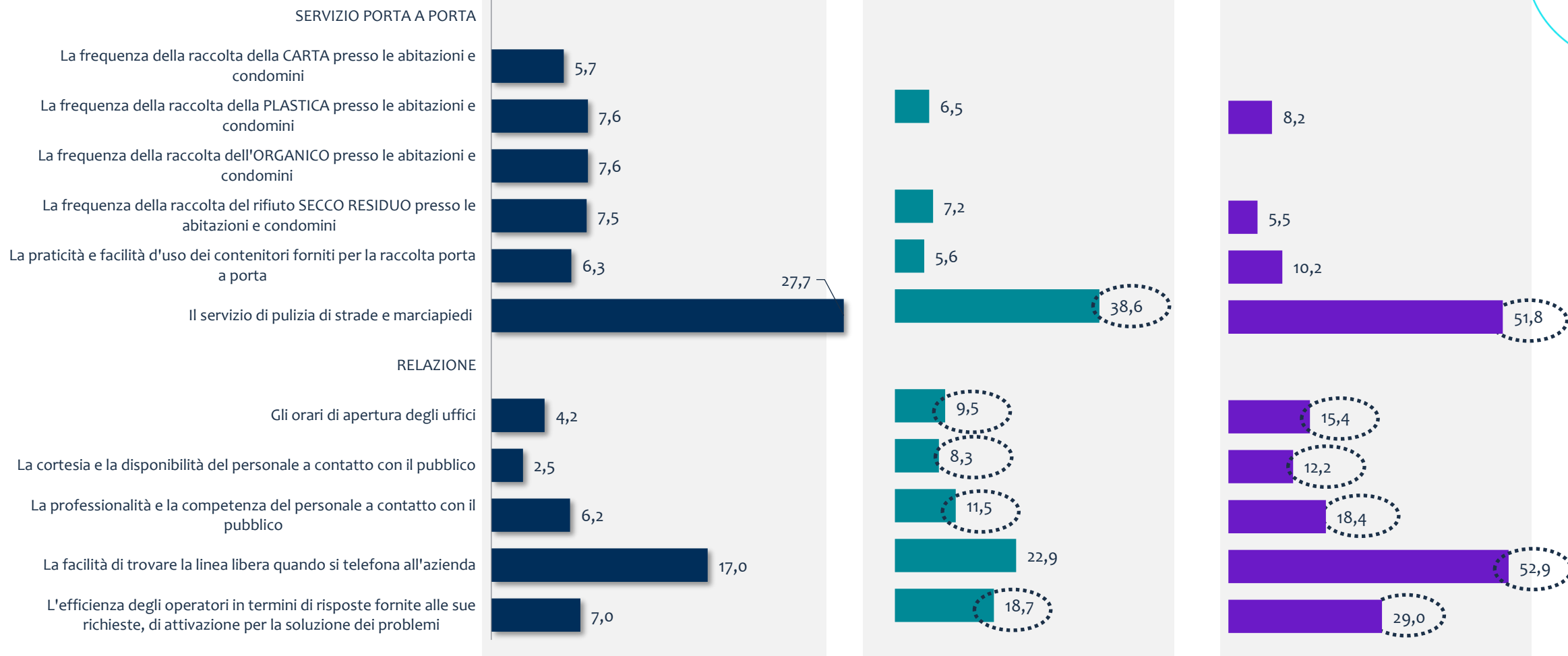
% totale clienti

\* Include le regioni Marche, Umbria e Lazio.

Un cerchio evidenzia le differenze statisticamente significative fra GEST e gli standard di mercato.

# I CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI

E' ancora l'area di relazione a essere favorevole a Gest nel confronto con gli standard, avendo una quota di utenza gravemente insoddisfatta più contenuta



% 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



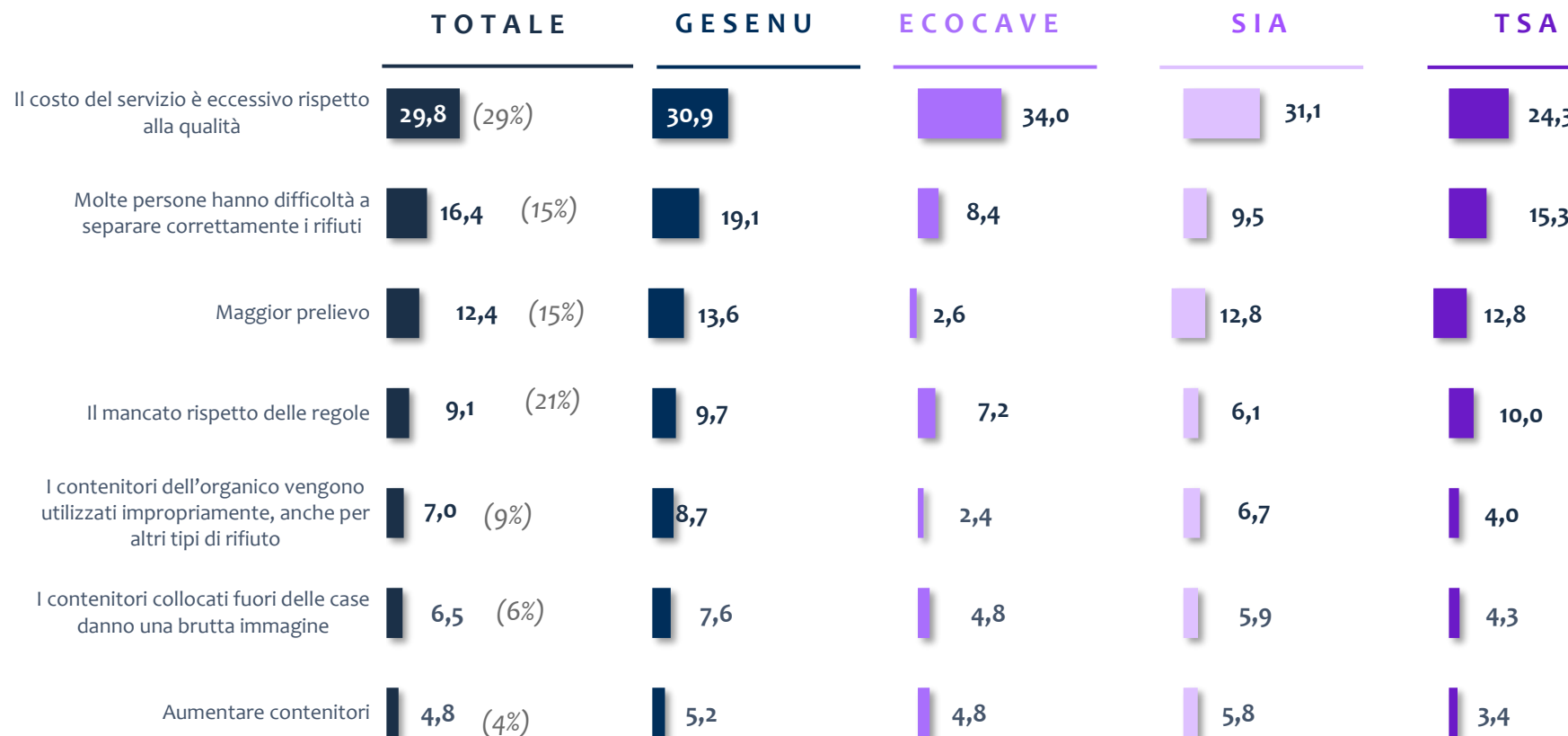
# PROBLEMATICHE LEGATE ALLA GESTIONE DEI RIFIUTI

“Secondo lei, quali sono i principali problemi dell’attuale gestione dei rifiuti?”

Le criticità legate al tema dei rifiuti rispecchiano quanto osservato due anni fa.

Si segnala una riduzione del mancato rispetto delle regole, probabilmente legata alla fine dell’emergenza sanitaria e a conseguenti minori timori su igiene e sanificazione.

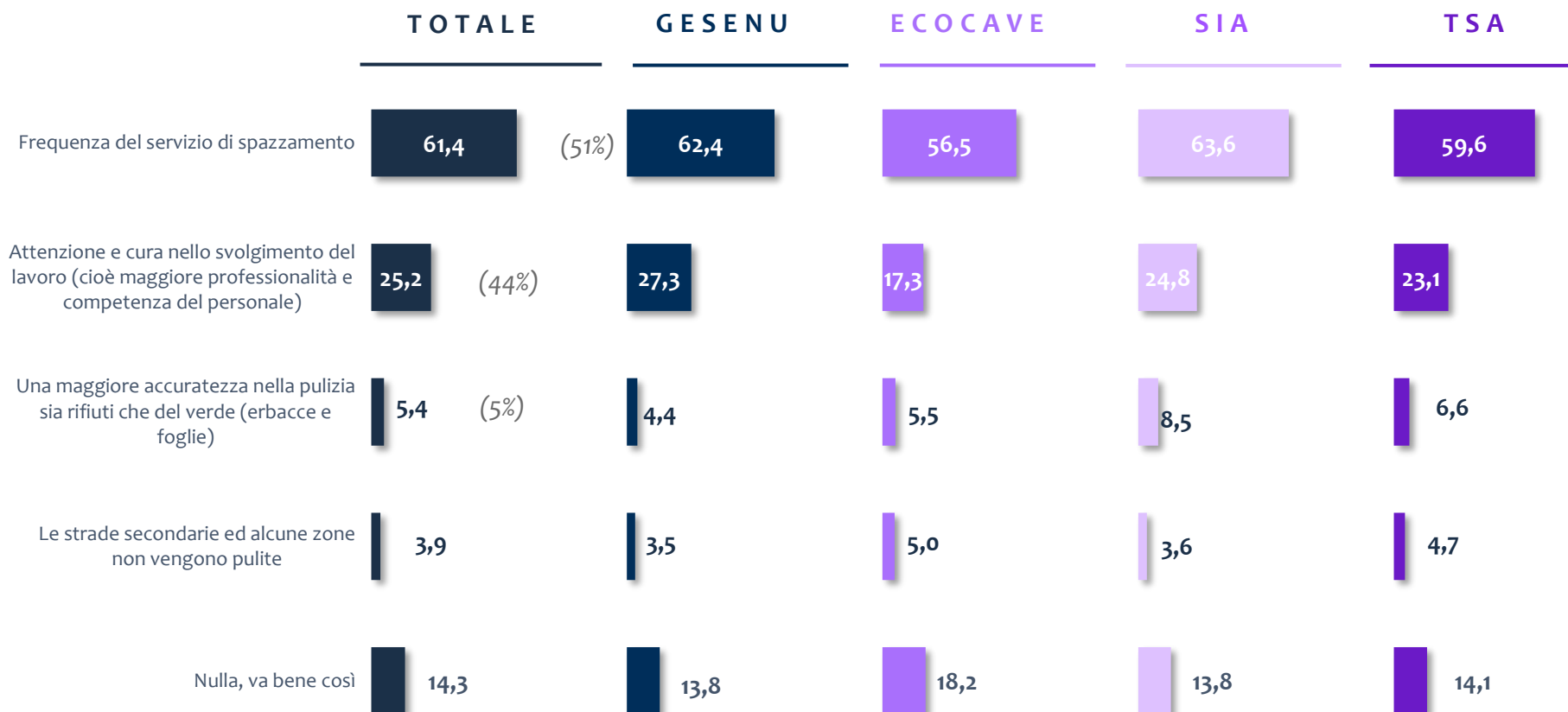
Rimane al primo posto la componente economica ma allineata al 2020, a livelli accettabili rispetto a quelli registrati prima della pandemia.



# ASPETTI DA MIGLIORARE DEL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

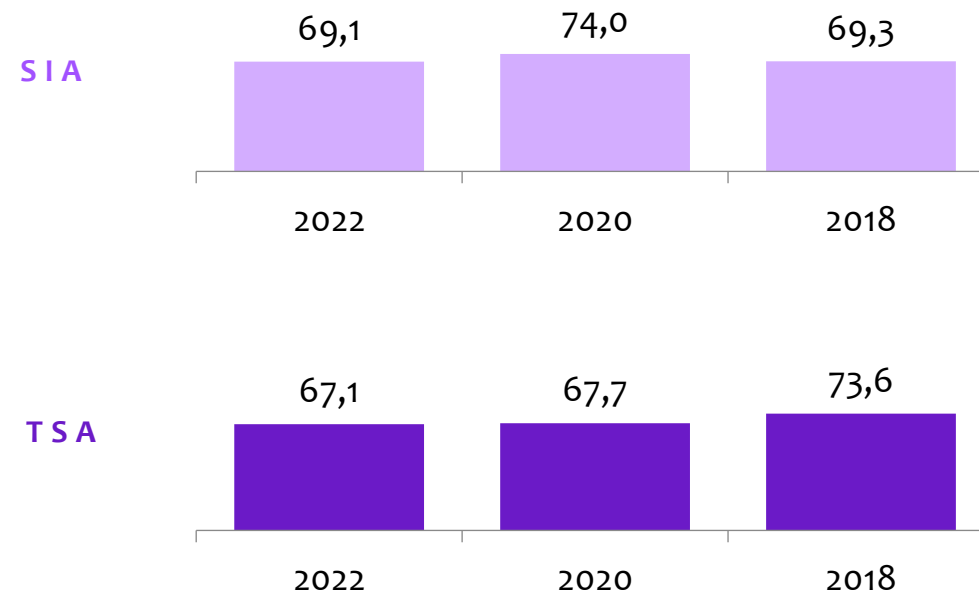
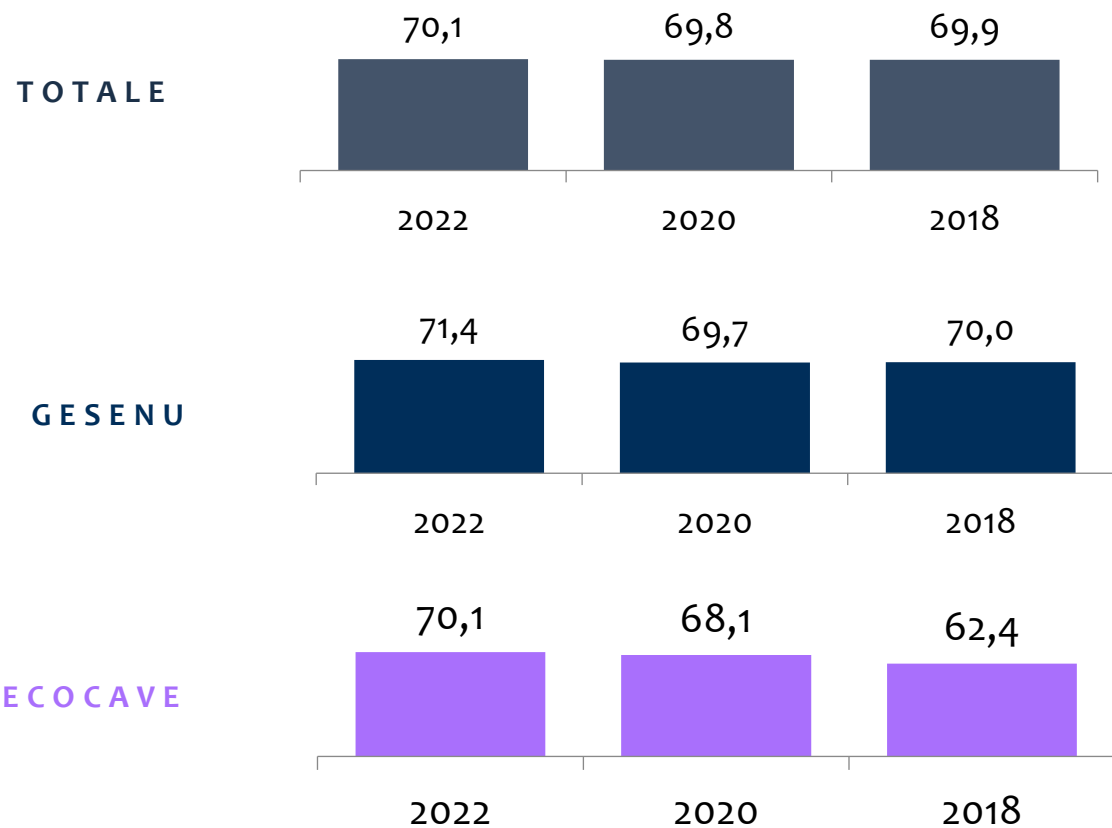
“Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?”

Quasi due terzi dell'utenza gradirebbe una frequenza più elevata nel servizio, tornando ai livelli registrati nel 2018. Oltre a questo si richiede una attenzione e accuratezza maggiore nella pulizia di strade e marciapiedi.



# 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)



Positive le valutazioni sul personale presente sul territorio per il servizio di pulizia e spazzamento strade su tutte le aree indagate, allineate a quelle della precedente rilevazione

# CANALI DI CONTATTO CON L'OPERATORE

# CONTATTO CON L'OPERATORE

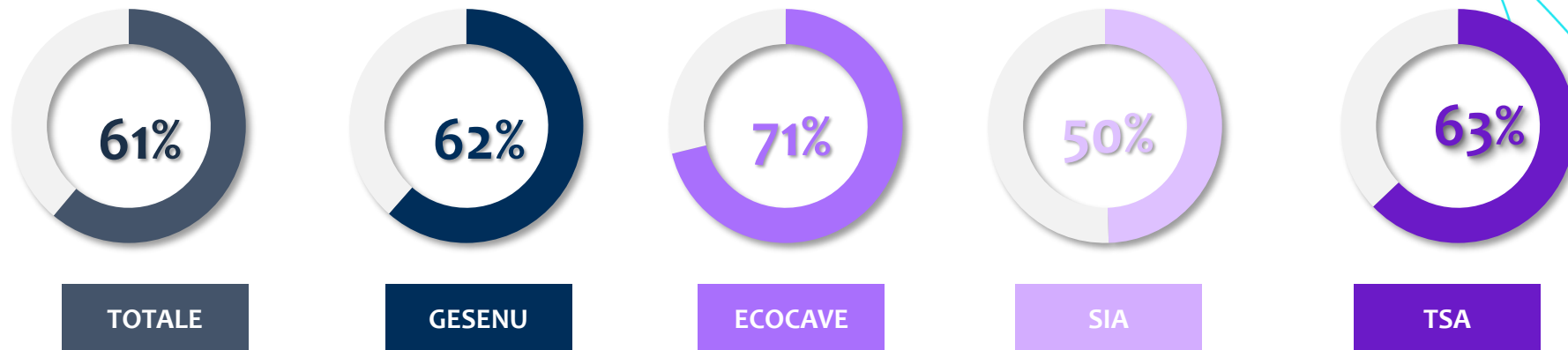
	TOTALE	GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Hanno contattato/sono stati contattati:	17,7	21,4	14,2	12,7	12,0
<b>CANALI:</b>					
• contatto telefonico con gli uffici	44,0	44,3	35,5	54,8	39,6
• numero Verde/Call center	36,4	35,7	44,4	32,3	39,0
• visita presso gli sportelli/uffici	9,9	8,6	20,1	4,3	14,8
• inviando mail	7,9	9,5		4,1	6,1
• whatsapp	3,4	4,1		6,2	
• Lettere/fax	2,7	3,3			2,9
• visita presso il suo domicilio dei comunicatori/agenti dell'azienda	1,0	0,4			5,3
• Facebook	0,6	0,9			

# STAZIONI ECOLOGICHE

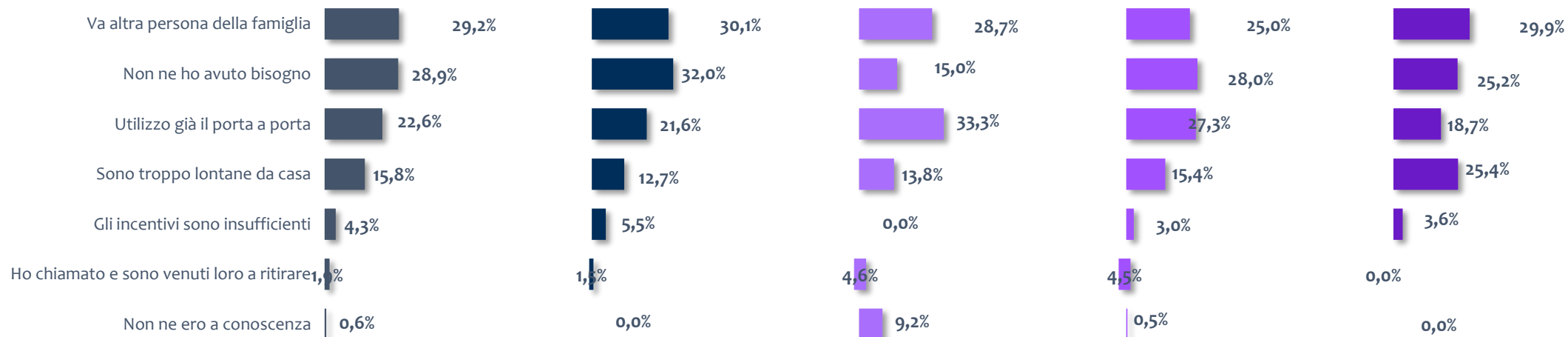
Capillare l'utilizzo di riciclerie e stazioni ecologiche, considerando che spesso anche se non ne usufruisce direttamente l'intervistato lo fa qualcun altro in famiglia

010101010101

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



*"Per quali motivi non lo utilizza?"*

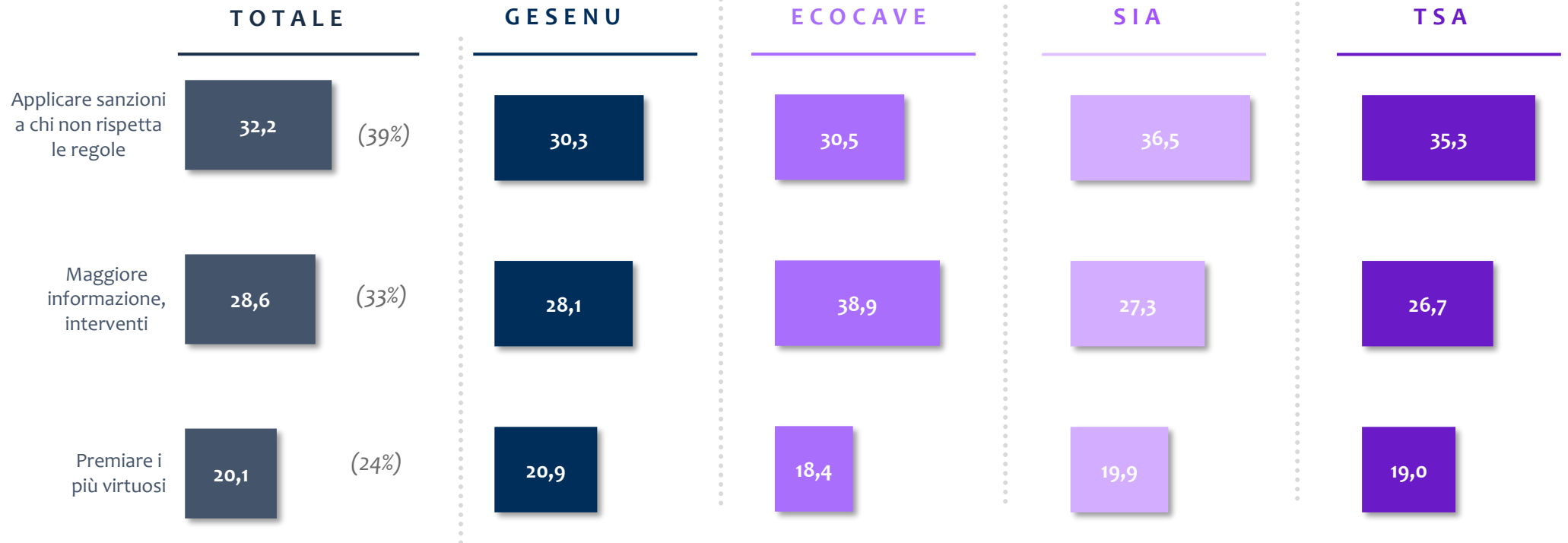




**LEVE PERCEPITE PER INCREMENTARE  
LA RACCOLTA DIFFERENZIATA E LE  
RINUNCE PER CONTENERE IL COSTO  
DELLA BOLLETTA**

# 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:"*



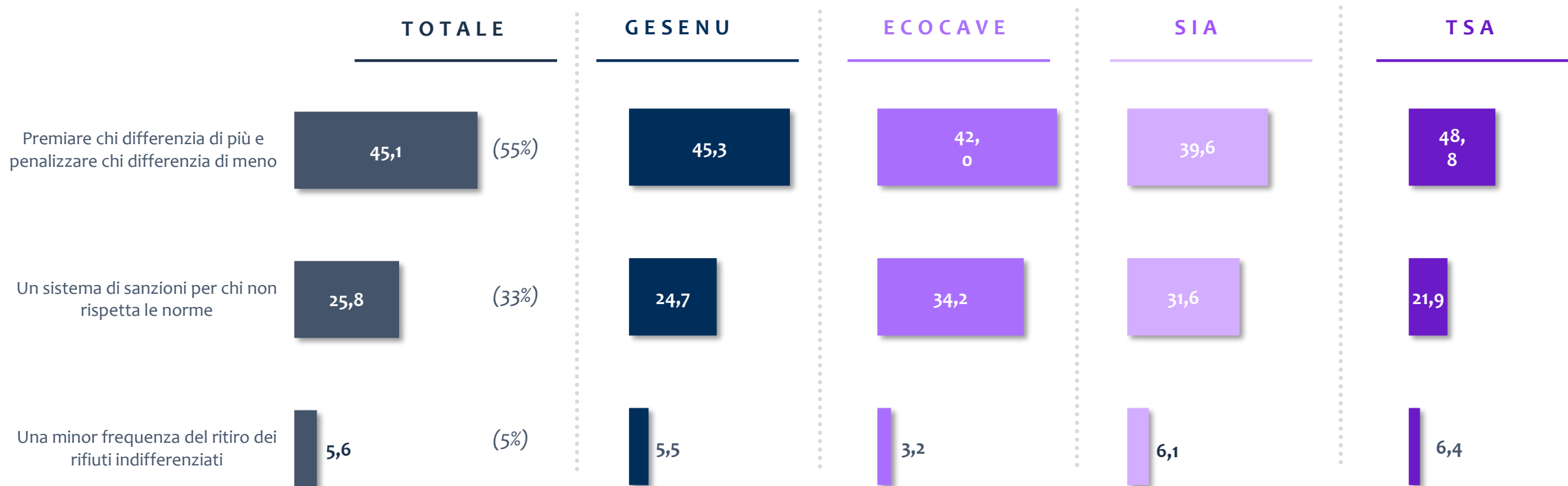
Sono le sanzioni e la maggior informazione i due strumenti più utili secondo l'utenza per incrementare la differenziazione corretta dei rifiuti.

% totale clienti  
Tra parentesi i dati della precedente rilevazione



# LEVE PER RIDURRE IL COSTO DELLA BOLLETTA

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



Si riduce leggermente l'accordo sulle due principali alternative al risparmio sul costo a favore di chi preferisce non rispondere

# 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 degli utenti?

- per adottare strategie che consentano il **miglioramento continuo** e, quindi, il costante aumento della soddisfazione
- perché un utente 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 prioritizzare le azioni di intervento sulla base delle esigenze degli utenti



rooooooooo



# 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'uso 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

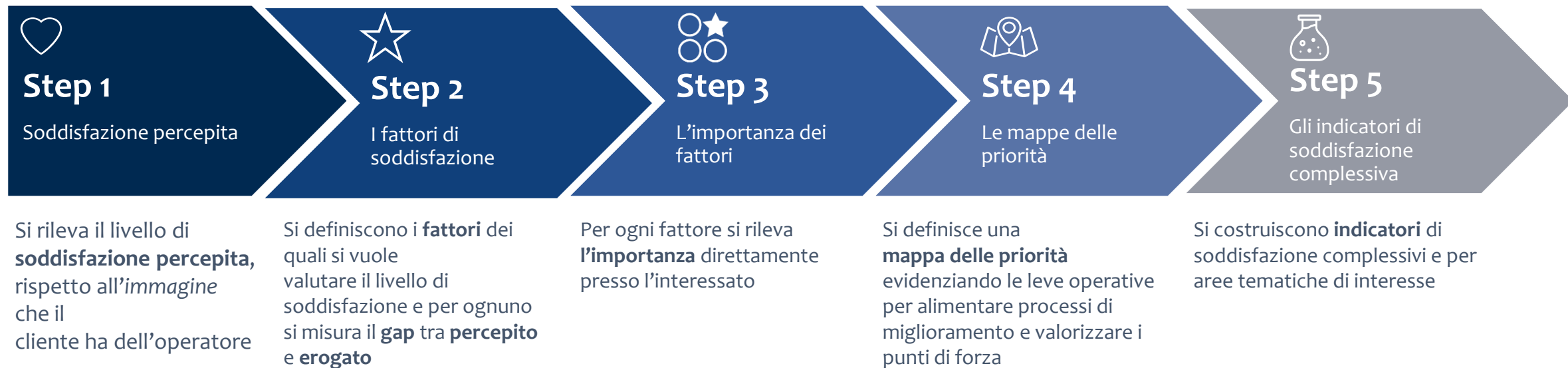
- Giorni e orari di apertura
- Praticità/facilità d'uso dei contenitori
- Professionalità e competenza del personale
- Funzionalità del servizio offerto, in termini di rifiuti accettati, modalità e conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta



## 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



# MARGINI ERRORE SULLE INFORMAZIONI

		Customer Satisfaction Index CSI	Altre informazioni*
<b>TOTALE</b>		<b>0,8</b>	<b>2,1</b>
<b>OPERATORE</b>	GESENU	1,1	3,1
	ECOCAVE	2,4	7,9
	SIA	1,4	5,3
	TSA	1,5	3,9
<b>TIPOLOGIA ABITAZIONE</b>	Condominio	1,5	3,9
	Casa singola	0,9	2,5
<b>COMUNI GESENU</b>	BASTIA UMBRA	2,6	8,6
	BETTONA	5,8	12,2
	TODI	2,7	9,1
	TORGIANO	4,0	13,0
	PERUGIA	1,4	4,0
<b>COMUNI ECOCAVE</b>	ASSISI	3,4	9,6
	VALFABBRICA	2,3	14,9
<b>COMUNI SIA</b>	CANNARA	3,8	19,2
	COLLAZZONE	4,4	22,0
	DERUTA	3,6	13,5
	FRATTA TODINA	4,6	19,2
	MARSCIANO	2,5	9,3
	MASSA MARTANA	5,7	22,0
	MONTE CASTELLO DI VIBIO	6,9	19,2
	SAN VENANZO	2,8	18,7
<b>COMUNI TSA</b>	CASTIGLIONE DEL LAGO	3,1	8,6
	CITTA' DELLA PIEVE	4,0	11,9
	CORCIANO	3,2	9,0
	MAGIONE	3,3	10,0
	PACIANO	7,0	18,7
	PANICALE	5,2	15,5
	PASSIGNANO SUL TRASIMENO	3,5	15,5
	PIEGARO	4,8	15,2
TUORO SUL TRASIMENO	7,5	13,9	

(\*) nell'ipotesi di una percentuale rilevata pari all'80%, al 95% di probabilità

# 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: ANALISI PER OPERATORE

	TOTALE	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>					
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,7	6,9	<b>0,0</b>	4,6	5,1
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	7,6	9,7	<b>1,3</b>	6,5	<b>4,7</b>
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	7,6	8,9	<b>2,6</b>	4,6	7,7
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	7,5	9,7	7,7	<b>2,4</b>	<b>4,4</b>
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	6,3	7,4	5,5	<b>3,4</b>	5,2
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	6,4	7,6	4,3	3,6	5,5
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	6,0	6,1	6,0	<b>2,3</b>	7,9
La professionalità e competenza del personale operativo	4,8	5,5	3,4	<b>1,3</b>	5,6
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	27,7	28,2	28,1	25,8	27,3
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>					
I giorni e orari di apertura	12,8	16,6	<b>4,0</b>	<b>2,8</b>	11,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	5,5	6,8	4,2	2,4	4,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	4,8	5,5	2,4	2,7	5,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	6,6	7,0	<b>2,4</b>	3,8	8,3
<b>RELAZIONE</b>					
Gli orari di apertura degli uffici	4,2	4,2	4,3	5,6	2,5
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	2,5	2,5	10,8	0,0	0,0
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	6,2	5,0	10,8	0,0	13,8
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	17,0	16,2	33,3	<b>5,2</b>	21,3
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	7,0	6,7	9,7	6,2	8,0

% totale clienti

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

# CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE GESENU	GESENU				
		Bastia Umbra	Bettona	Todi	Torgiano	Perugia
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>						
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	6,9	9,5	6,7	12,8	12,8	5,8
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	9,7	8,8	8,9	14,1	12,8	9,3
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	8,9	7,3	6,8	0,0	0,0	10,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	9,7	6,1	4,4	5,5	7,5	10,7
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	7,4	4,9	0,0	4,1	2,7	8,5
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	7,6	6,0	0,0	1,4	0,0	8,8
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	6,1	3,6	6,8	1,3	2,6	7,1
La professionalità e competenza del personale operativo	5,5	2,7	9,8	1,5	0,0	6,3
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	28,2	30,2	38,9	44,3	18,4	26,7
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>						
I giorni e orari di apertura	16,6	7,8	5,7	2,0	15,6	19,8
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	6,8	3,7	8,8	2,1	0,0	8,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	5,5	5,9	15,2	2,0	6,3	5,4
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	7,0	5,9	11,8	2,0	6,5	7,6
<b>RELAZIONE</b>						
Gli orari di apertura degli uffici	4,2	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	3,9
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	2,5	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	2,9
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	5,0	0,0	n.s.	n.s.	n.s.	5,9
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	16,2	0,0	20,0	n.s.	n.s.	18,1
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	6,7	0,0	n.s.	n.s.	n.s.	8,0

% totale clienti

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 al Totale

# CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE ECOCAVE	ECOCAVE	
		Assisi	Valfabbrica
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>			
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	0,0	0,0	0,0
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	1,3	1,4	0,0
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	2,6	2,9	0,0
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	7,7	8,6	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,5	6,3	0,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	4,3	4,8	0,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	6,0	5,9	6,7
La professionalità e competenza del personale operativo	3,4	3,4	3,4
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	28,1	29,4	15,4
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>			
I giorni e orari di apertura	4,0	4,5	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	4,2	4,9	0,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	2,4	2,2	4,2
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	2,4	2,2	3,8
<b>RELAZIONE</b>			
Gli orari di apertura degli uffici	4,3	n.s.	n.s.
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	10,8	n.s.	n.s.
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	10,8	n.s.	n.s.
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	33,3	n.s.	n.s.
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	9,7	10,0	n.s.

% totale clienti

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

# CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE SIA	SIA							
		Cannara	Collazzone	Deruta	Fratta Todina	Marsciano	Massa Martana	Monte Castello di Vibio	San Venanzo
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>									
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	4,6	5,3	0,0	5,4	0,0	5,4	6,3	0,0	4,8
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	6,5	5,0	12,5	2,7	0,0	8,0	6,3	15,0	4,8
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	4,6	0,0	13,3	0,0	18,8	5,6	0,0	5,9	5,6
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	2,4	5,3	0,0	5,4	0,0	1,4	0,0	5,0	0,0
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	3,4	0,0	7,1	5,9	0,0	2,8	6,3	0,0	0,0
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	3,6	0,0	0,0	11,1	15,0	1,3	0,0	0,0	0,0
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	2,3	0,0	0,0	0,0	10,0	2,9	6,7	5,3	0,0
La professionalità e competenza del personale operativo	1,3	0,0	0,0	3,2	0,0	1,6	0,0	0,0	0,0
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	25,8	21,4	25,0	30,3	25,0	28,8	14,3	33,3	5,3
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>									
I giorni e orari di apertura	2,8	n.s.	n.s.	0,0	0,0	5,1	n.s.	n.s.	n.s.
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	2,4	n.s.	n.s.	0,0	0,0	0,0	n.s.	n.s.	0,0
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	2,7	n.s.	n.s.	5,0	0,0	2,5	n.s.	n.s.	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	3,8	n.s.	n.s.	5,9	0,0	2,5	n.s.	n.s.	0,0
<b>RELAZIONE</b>									
Gli orari di apertura degli uffici	5,6	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	0,0	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	0,0	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	5,2	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	6,2	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)

In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

# CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: ANALISI PER COMUNE

	TOTALE TSA	TSA								
		Castiglione del Lago	Città della Pieve	Corciano	Magione	Paciano	Panicale	Passignano sul Trasimeno	Piegaro	Tuoro sul Trasimeno
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>										
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,1	2,3	6,4	6,5	6,2	11,1	3,6	0,0	10,3	5,7
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	4,7	1,2	4,3	6,4	10,9	0,0	0,0	0,0	0,0	5,7
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	7,7	7,5	7,0	9,1	6,5	9,5	7,4	3,7	13,8	6,1
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	4,4	0,0	2,2	5,1	9,2	5,0	3,7	3,4	3,3	6,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	5,2	1,2	0,0	8,0	7,7	0,0	3,6	3,4	6,7	11,4
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	5,5	5,1	0,0	7,6	6,3	25,0	0,0	4,0	6,7	6,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	7,9	15,9	7,0	6,4	4,8	9,5	4,2	3,8	0,0	14,3
La professionalità e competenza del personale operativo	5,6	8,7	4,9	8,5	3,4	0,0	0,0	0,0	3,7	6,9
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	27,3	23,3	28,9	32,0	23,3	35,0	25,9	25,0	33,3	23,5
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>										
I giorni e orari di apertura	11,0	22,0	2,9	9,1	13,2	0,0	15,4	7,7	5,0	6,3
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	4,0	2,3	2,9	3,6	5,4	0,0	0,0	0,0	10,0	17,6
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	5,0	4,7	3,0	7,1	0,0	0,0	7,1	7,7	10,0	5,9
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	8,3	12,8	9,4	5,4	2,6	8,3	12,5	15,4	10,0	17,6
<b>RELAZIONE</b>										
Gli orari di apertura degli uffici	2,5	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	0,0	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	13,8	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	21,3	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	8,0	20,0	n.s.	n.s.	10,0	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)  
In grassetto vengono evidenziate le differenze significative rispetto al Totale

# CLIENTI GRAVEMENTE INSODDISFATTI: TREND PER OPERATORE

	OPERATORE														
	TOTALE			GESENU			ECCOAVE			SIA			TSA		
	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018	2022	2020	2018
<b>SERVIZIO PORTA A PORTA</b>															
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	5,7	6,3	5,9	6,9	7,5	7,3	0,0	2,7	1,3	4,6	6,1	5,1	5,1	4,2	3,8
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	7,6	9,9	7,4	9,7	12,4	9,7	1,3	5,2	1,3	6,5	8,1	5,1	4,7	4,8	4,2
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	7,6	8,7	9,0	8,9	9,7	11,5	2,6	4,7	1,8	4,6	8,7	6,0	7,7	7,4	6,3
La frequenza della raccolta del RIFIUTO SECCO RESIDUO presso le abitazioni e condomini	7,5	6,5	8,9	9,7	7,3	10,4	7,7	5,6	6,7	2,4	6,2	7,1	4,4	4,5	6,5
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	6,3	6,7	5,3	7,4	6,8	5,0	5,5	8,4	7,5	3,4	6,9	4,3	5,2	5,7	5,9
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	6,4	9,8	6,6	7,6	11,3	7,7	4,3	4,7	2,8	3,6	4,9	4,8	5,5	10,1	6,1
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	6,0	7,5	5,2	6,1	9,2	5,3	6,0	4,3	3,2	2,3	4,3	4,9	7,9	5,5	6,2
La professionalità e competenza del personale operativo	4,8	4,4	4,1	5,5	4,8	4,9	3,4	0,0	2,8	1,3	2,9	2,2	5,6	6,1	3,5
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	27,7	25,9	23,4	28,2	26,8	23,0	28,1	25,0	26,3	25,8	22,0	28,9	27,3	25,8	20,1
<b>STAZIONI ECOLOGICHE</b>															
I giorni e orari di apertura	12,8	11,3	5,9	16,6	12,0	7,6	4,0	14,0	4,1	2,8	8,5	5,1	11,0	9,2	2,4
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	5,5	7,5	3,6	6,8	8,8	3,9	4,2	5,9	2,0	2,4	3,5	2,2	4,1	6,5	4,2
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	4,8	4,9	0,0	5,5	5,6	0,0	2,4	1,7	0,0	2,7	3,0	0,0	5,0	5,2	0,0
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	6,6	6,3	3,7	7,1	6,1	2,7	2,4	7,3	5,2	3,8	2,5	4,9	8,3	8,5	5,1
<b>RELAZIONE</b>															
Gli orari di apertura degli uffici	4,2	3,9	4,3	4,2	2,9	4,3	4,3	5,2	0,0	5,6	10,3	4,9	2,5	4,3	6,8
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	2,6	3,6	1,4	2,5	3,6	1,3	10,8	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,0	7,7	5,5
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	6,2	4,5	2,0	5,0	5,9	1,8	10,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,8	5,4	8,2
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	17,0	10,8	4,1	16,2	12,7	5,0	33,3	4,5	0,0	5,2	5,6	0,0	21,3	10,3	7,6
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	7,0	8,4	11,6	6,7	8,7	11,2	9,7	7,9	12,5	6,2	2,5	8,2	8,0	13,3	18,6

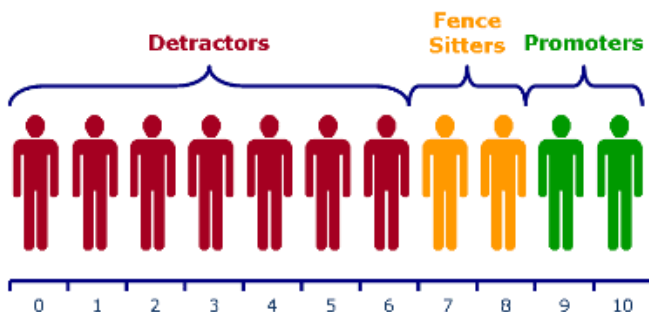
% totale clienti

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 al Totale

Aspettiamo il tuo **FEEDBACK!**

Compila il nostro questionario che ti invieremo nelle prossime settimane dal nostro indirizzo dedicato [surveycg@cerved.com](mailto:surveycg@cerved.com)

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



 **Cerved** | Market Intelligence  
MARKETING INTELLIGENCE

 **GEST**<sup>srl</sup>  
Gesenu / Ecocave / Sia / Tsa  
Concessionaria Servizi Ambientali  
ATI n.2 Regione Umbria

# Contatti e copyright



TIZIANA SAVARESE

Capo Progetto

+39 02 7754856



EMAIL

tiziana.savarese@cerved.com

SILVIA LONGHI

Supporto operativo

+39 02 7754855

silvia.longhi@cerved.com

SIMONETTA VITTORI

Commerciale

+39 393 9303470

simonetta.vittori@cerved.com



WEBSITE

www.cerved.com



NUMERO VERDE

800.029.029



E - MAIL

Info.marketingsolutions@cerved.com



Copyright

® Copyright 2022 Cerved Group SpA - Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione non può essere, nemmeno parzialmente, diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata o 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, resta in ogni caso esclusa ogni e qualsiasi responsabilità in capo a Cerved Group SpA.