

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'Asia Benevento, da sempre impegnata nell'ascolto dei cittadini, ha realizzato un'indagine di customer satisfaction per rilevare il gradimento dei beneventani rispetto ai servizi offerti.

Il questionario, realizzato sia in cartaceo che on line e scaricabile con inquadratura di QR Code, è stato sottoposto ai cittadini in occasione dei due eventi estivi di maggior rilievo della città di Benevento: "BTC – Festival Nazionale del Cinema e della Televisione" e "Benevento Città Spettacolo".

Il questionario è stato organizzato in tre parti, una prima con domande riguardanti la soddisfazione e la percezione generale dell'azienda, la seconda parte più orientata a rilevare il gradimento rispetto alla modalità di erogazione dei servizi e la terza riferita all'Ecocentro comunale.

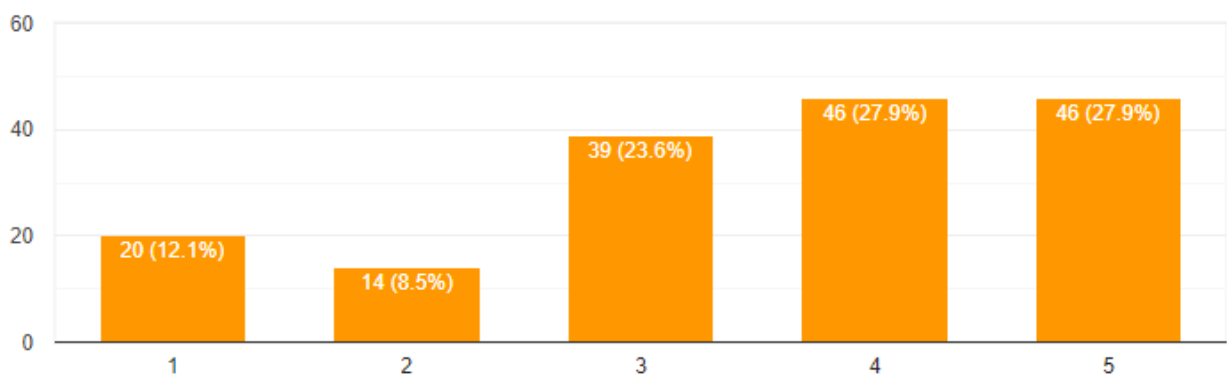
PRIMA PARTE

Su un totale di **165 questionari compilati 131 riportano una valutazione positiva** del servizio generale della gestione dei rifiuti, attestandosi su numeri che nella scala dei valori vanno da 3 a 5, per un valore percentuale **totale pari al 76%**.

Come valuta la gestione dei rifiuti nella città di Benevento?



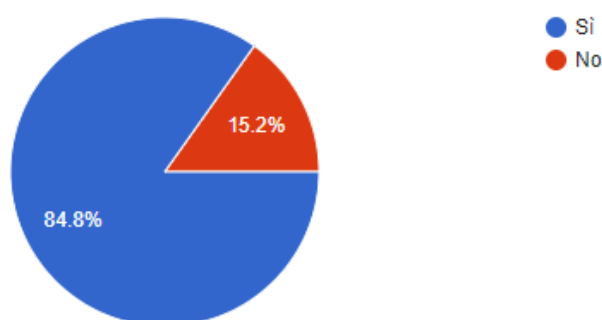
165 responses



Alla domanda riguardante la soddisfazione sulla diffusione delle informazioni relative al sistema differenziato, ben l'84,8% ha risposto in maniera affermativa.

Si ritiene soddisfatto/a dalle informazioni diffuse da Asia Spa relativamente al servizio di raccolta differenziata?

165 responses



Il 15.2% ha risposto in maniera negativa ma solo 5 hanno motivato la loro risposta.

Se no perché

5 responses

Non fornisce materiale giusto per effettuare la raccolta

poca chiarezza

però si devono mettere le telecamere nei punti di raccolta perché la gente è incivile

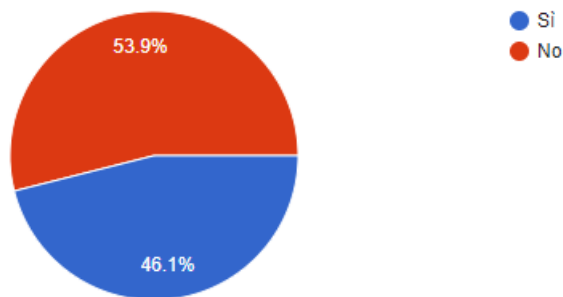
controllo contenitori/igiene

serve più serietà

Alla domanda sull'utilizzo del numero verde e/o del sito internet per la ricerca delle informazioni il 53,9% degli interlocutori dichiara di non averlo mai utilizzato diversamente dal 46% che invece ha usufruito di questi servizi.

Asia ha istituito un sito internet informativo e un numero verde per informazioni e segnalazioni: ha mai utilizzato questi servizi?

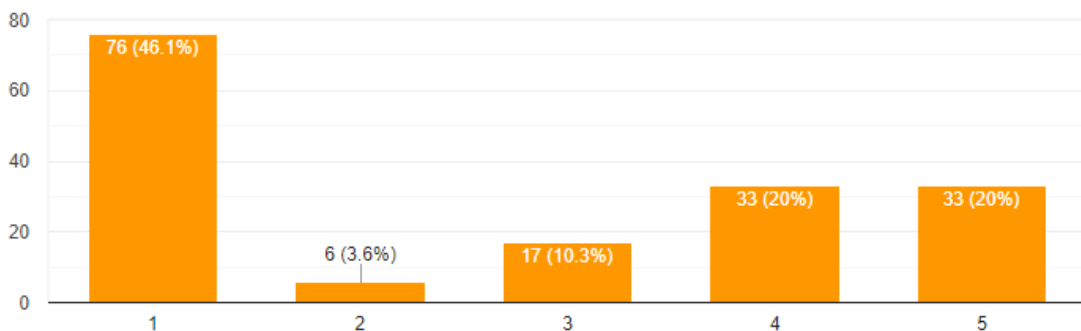
165 responses



Il quesito di approfondimento sulla valutazione dei servizi da parte di chi ne ha usufruito rileva una situazione da migliorare vista la scarsa soddisfazione per il 46,1% degli intervistati.

Se sì, come valuta questi servizi?

165 responses



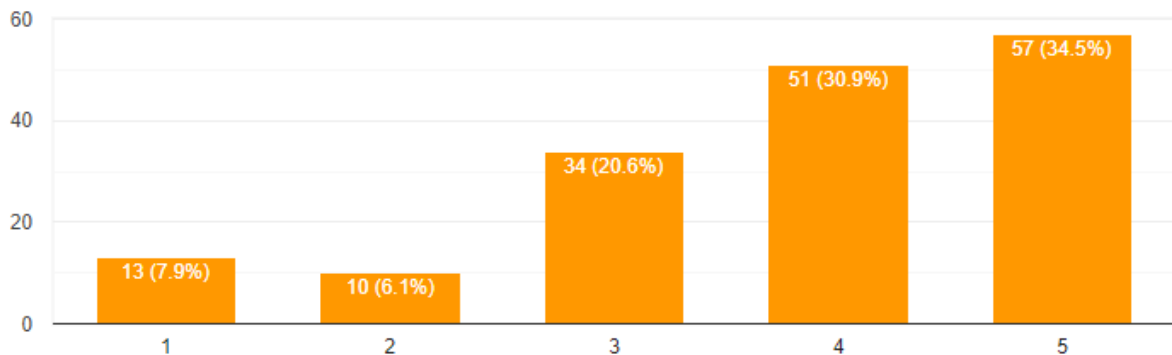
SECONDA PARTE

La seconda parte del questionario riguarda la modalità di svolgimento dell'attività di raccolta dei rifiuti e ben 86% ne apprezza la frequenza dei giorni lasciando giudizi che si attestano dal soddisfatto al molto soddisfatto.

Modalità della raccolta dei rifiuti

Frequenza della raccolta porta a porta

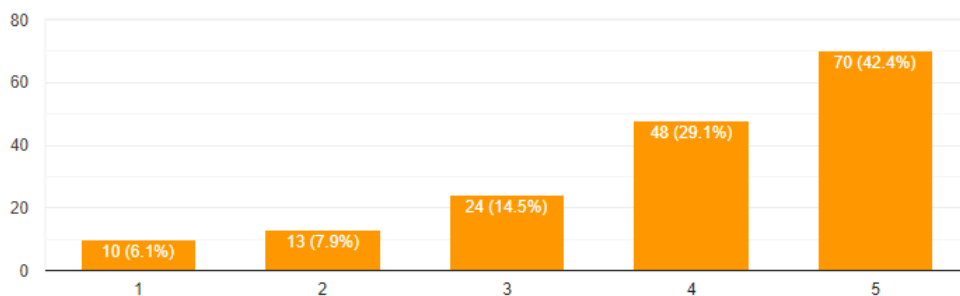
165 responses



Positiva anche la valutazione sugli orari con il 42,4 % degli intervistati che si dichiara pienamente soddisfatto per la comodità. Tendenzialmente positiva anche la comunicazione del servizio (cfr. calendari ud e und).

Comodità degli orari della raccolta porta a porta

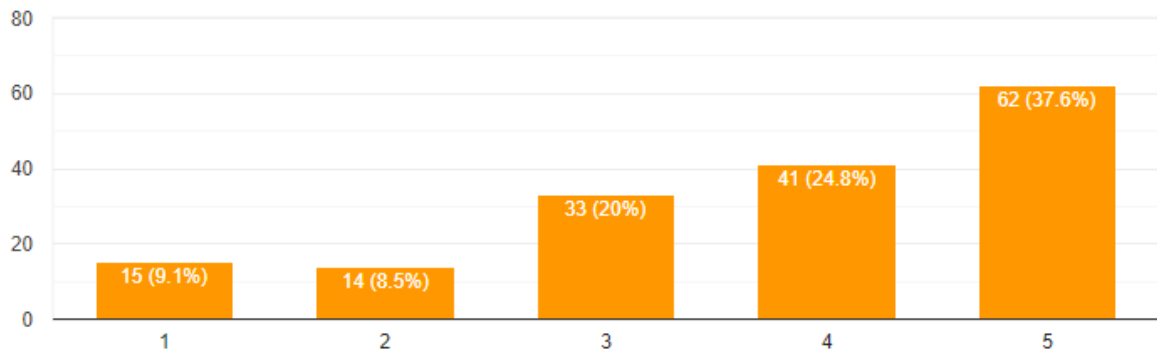
165 responses



Chiarezza nella comunicazione del servizio



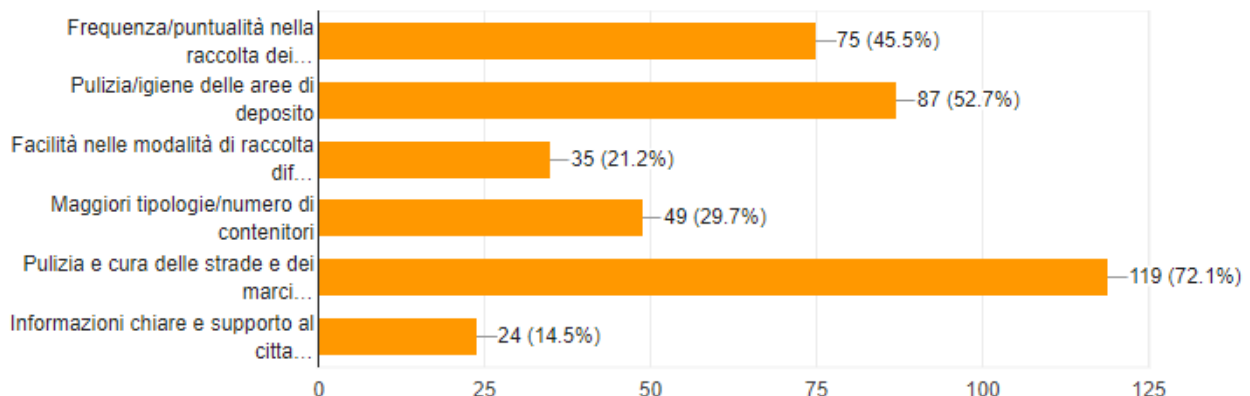
165 responses



Inoltre, è stato chiesto agli intervistati di indicare, con risposta multipla, quali servizi andrebbero migliorati. Interessanti i risultati che riguardano soprattutto una richiesta di migliore pulizia delle strade con il 72% delle preferenze, seguito dalla richiesta di maggiore pulizia nelle aree di deposito (52,7%). Da rilevare anche che, nonostante una valutazione globale positiva della frequenza e del servizio orario di raccolta, il 45,5% chiede un ulteriore sforzo in termini di puntualità e operatività.

Secondo lei, quali sono gli aspetti più importanti che Asia Spa dovrebbe promuovere per garantire un miglioramento del servizio (max tre risposte)?

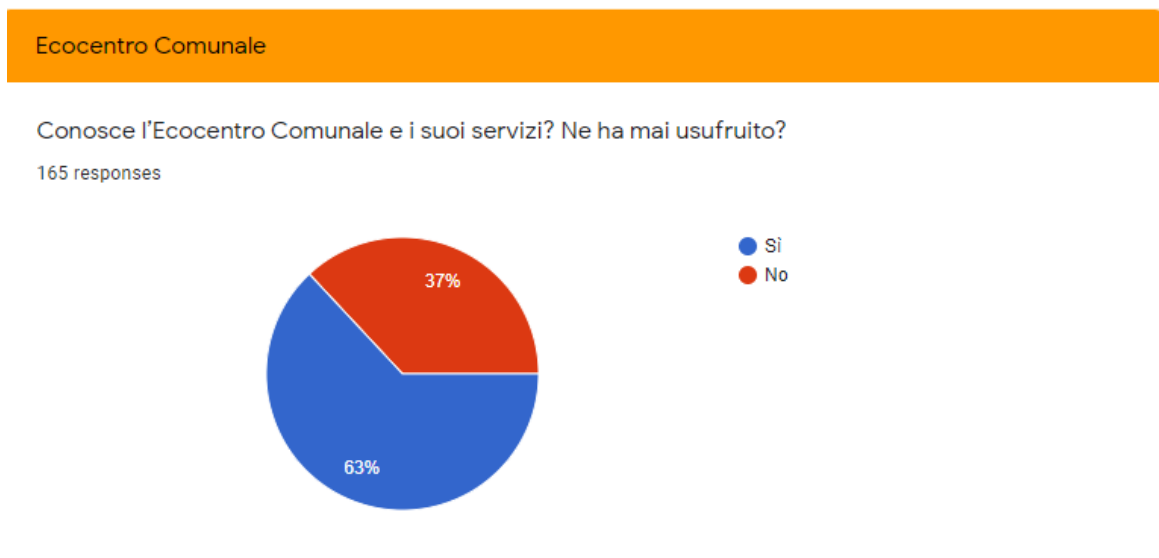
165 responses



TERZA PARTE

L'ultima parte del questionario di rilevazione riguarda la percezione dell'Ecocentro Comunale e la valutazione dei servizi offerti.

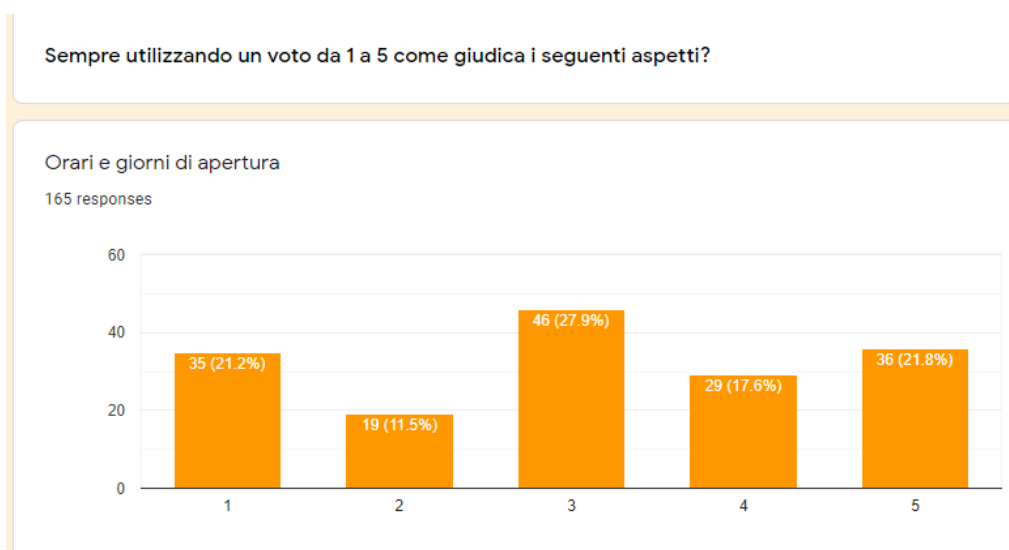
Il 63% dichiara di conoscere l'Ecocentro e di aver usufruito dei suoi servizi.



È stato chiesto ai cittadini di fare una valutazione dell'Ecocentro sugli orari e i giorni di apertura, sulle modalità di accesso e sulla disponibilità degli operatori.

La risposta generale è abbastanza positiva, ma si segnala la necessità di rivedere alcuni aspetti globali.

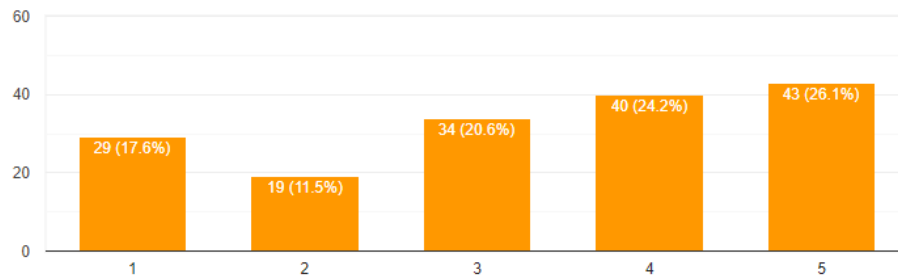
Rispetto agli orari e giorni di apertura, come si può notare dal grafico, seppure la maggior parte degli intervistati (n.114) si ritiene soddisfatta non si può non considerare che 54 intervistati sono per niente e poco soddisfatti.



Come per la risposta precedente anche le modalità di accesso non sono apprezzate e considerate positivamente da tutti, infatti il 17,6% si dichiara per niente soddisfatto e 11,5% poco soddisfatto.

Modalità di accesso

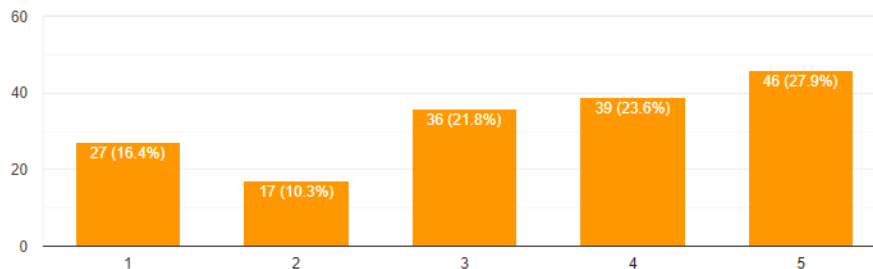
165 responses



Le percentuali si presentano molto simili anche quando abbiamo chiesto agli intervistati di valutare l'ordine e la pulizia dell'Ecocentro e la disponibilità degli operatori.

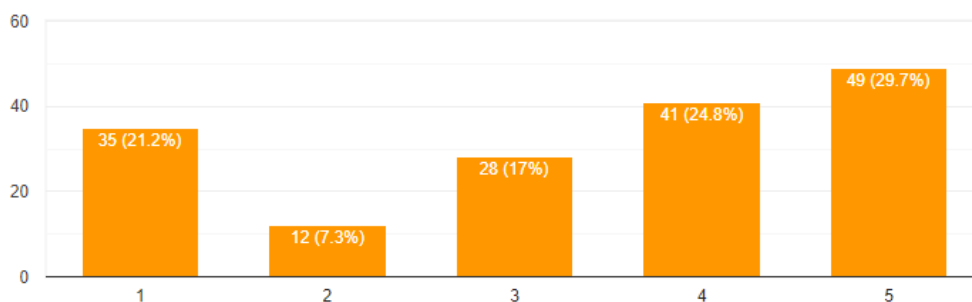
Pulizia e ordine dell'Ecocentro

165 responses



Cortesia e disponibilità degli addetti all'Ecocentro nell'indirizzare al corretto conferimento dei rifiuti

165 responses



L'ulteriore conferma di quanto già detto è espresso nei risultati dell'ultima domanda riguardante la valutazione complessiva del servizio dell'Ecocentro. Le risposte dei cittadini si sono distribuite lungo la scala di valutazione generando un totale mediamente positivo, tuttavia è da tener presente con grande attenzione che in valore percentuale totale 26,7 % non è per niente soddisfatto.



CONCLUSIONI

In conclusione, anche alla luce di quanto segnalato dagli intervistati nell'ultima domanda con risposta libera che chiedeva proposte migliorative dei servizi, la maggior parte degli intervistati è soddisfatta dei servizi e dell'Ecocentro, tuttavia chiedono maggiore pulizia delle strade e dei marciapiedi.

Si consiglia di attivare iniziative a miglioramento dei servizi e anche della modalità di presentazione e comunicazione presso il proprio pubblico, in un'ottica di crescita per l'azienda e per la comunità di Benevento.