



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PER I SERVIZI EROGATI DA ASET SPA

Dicembre 2020

SIGMA
consulting | MARKETING
RICERCHE SOCIALI
INDAGINI DI MERCATO



Obiettivi dell'indagine	3
Organizzazione del rapporto	4
Caratteristiche della rilevazione e dell'analisi	5
A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'	11
B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	20
C – SERVIZI AMBIENTALI	32
D – ALTRI SERVIZI	49
E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA	63
F – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	73
CONCLUSIONI	78

Il presente rapporto illustra i risultati di un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi erogati da Aset spa presso 12 comuni della Provincia di Pesaro e Urbino.

L'indagine è stata condotta sulla base di un impianto metodologico, applicato da Sigma Consulting anche in altre realtà, caratterizzato da indicatori osservabili nel tempo e finalizzati al controllo continuativo del livello di qualità percepita dall'utenza. Attraverso il monitoraggio sarà quindi possibile proseguire in quel circuito virtuoso "piano-azione-controllo" che caratterizza l'approccio al miglioramento continuo degli standard di qualità del servizio, tipico dei sistemi di Total Quality Management.

Per garantire continuità con le precedenti rilevazioni, l'indagine è stata condotta sulla base del questionario impiegato nell'ultima indagine, opportunamente modificato e aggiornato in base ai cambiamenti intervenuti nell'ultimo biennio e alle nuove esigenze conoscitive manifestate da Aset spa su specifiche aree d'indagine.

Gli obiettivi d'indagine, posti in fase di briefing, possono essere ricompresi nei seguenti macro-ambiti:

- A. valutare la reputazione dell'azienda con riferimento alla notorietà del marchio, l'immagine percepita e gli strumenti di comunicazione aziendale;
- B. rilevare il gradimento complessivo e per i due principali servizi Idrico integrato e Ambientale;
- C. sondare la soddisfazione per una serie di servizi periferici;
- D. analizzare la qualità del rapporto con la clientela nei punti di contatto utenza-azienda;
- E. effettuare un'analisi swot dei servizi e definire un elenco di priorità per interventi futuri.

La struttura del rapporto di ricerca segue la definizione degli obiettivi d'indagine ed è così organizzata:

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

A.1 – NOTORIETA'

A.2 – IMMAGINE PERCEPITA

A.3 – INFORMAZIONE, CAMPAGNE

A.4 – SITO INTERNET

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

B.1 – ACQUA POTABILE

B.2 – ASPETTI TECNICI E FATTURAZIONE

B.3 – NUMERO PRONTO INTERVENTO

B.4 – SISTEMA FOGNARIO

C – SERVIZI AMBIENTALI

C.1 – PORTA A PORTA

C.2 – CASSONETTI STRADALI

C.3 – CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

C.4 – CENTRO AMBIENTE MOBILE

C.5 – RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

C.6 – AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO

C.7 – SPAZZAMENTO STRADE E ISOLE

D – ALTRI SERVIZI

D.1 – ILLUMINAZIONE PUBBLICA E VOTIVA

D.2 – FARMACIE COMUNALI

D.3 – LABORATORIO ANALISI

D.4 – SOSTA A PAGAMENTO

D.5 – VERDE PUBBLICO

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

E.1 – SERVIZIO COMMERCIALE

E.2 – NUMERI VERDI

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

E.1 – OVERALL E TREND

E.2 – ANALISI SWOT

CONCLUSIONI

SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI

- Universo di riferimento: utenze domestiche e non domestiche presso i comuni serviti
- Campione: 1.000 casi selezionati casualmente dalle liste degli abbonati al telefono. Il campione, stratificato in base al tipo di servizio e al comune di erogazione, è stato ottimizzato in modo da ottenere numerosità sufficienti all'interno di ciascuno segmento
- Metodo di raccolta dei dati: indagine in ambito CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAWI (Computer Assisted Web Interview) su specifica richiesta dell'intervistato
- Durata dell'intervista: in media 12 minuti
- Periodo di rilevazione: dal 5 al 17 novembre 2020
- Descrizione del campione: il campione interpellato è così suddiviso tra utenze domestiche e non domestiche e presso i singoli comuni:

Comune	Utenze domestiche	Utenze non domestiche	Totale	%
Fano	500	120	620	62,4%
Mondolfo	85	15	100	10,6%
Colli al Metauro	40	10	50	5,0%
Monte Porzio	30	10	40	3,8%
Fossombrone	30	10	40	3,8%
Cartoceto	25	7	32	3,1%
Pergola	25	5	30	3,1%
Mondavio	15	5	20	1,9%
Montefelcino	15	5	20	1,9%
San Costanzo	15	5	20	1,9%
Sant'Ippolito	15	5	20	1,9%
Isola del Piano	5	3	8	0,6%
Totale	800	200	1.000	100,0%

- Descrizione del campione: la disaggregazione del numero di interviste rispetto ai singoli servizi e comuni è la seguente:

AMBITO	Servizio/aspetto	Comuni serviti	Utenza*	Numero interviste
A - REPUTAZIONE E VISIBILITA'	A.1 - notorietà	Tutti i comuni	D/ND	1.000
	A.2 - immagine percepita	Tutti i comuni	D/ND	1.000
	A.3 - informazione, campagne	Tutti i comuni ad eccezione di Mondolfo	D/ND	500
	A.4 - sito internet	Tutti i comuni	D/ND	1.000
B - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	B.1 - acqua potabile	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	500
	B.2 - aspetti tecnici e fatturazione	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	500
	B.3 - numero pronto intervento	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	500
	B.4 - sistema fognario	Fano	D/ND	380
C - SERVIZI AMBIENTALI	C.1 - porta a porta	Tutti i comuni ad eccezione di San Costanzo e Mondolfo	D/ND	480
	C.2 - cassonetti stradali	Tutti i comuni ad eccezione di Fano centro, Pergola centro, Montemagg. e Mondolfo	D/ND	413
	C.3 - centri di raccolta differenziata	Fano, Colli al Metauro e Pergola	D/ND	320
	C.4 - centro ambiente mobile	Fano, San Costanzo, Cartoceto e Fossombrone	D/ND	332
	C.5 - ritiro ingombranti a domicilio	Tutti i comuni ad eccezione di Mondolfo	D/ND	500
	C.6 - autocompostaggio domestico	Tutti i comuni ad eccezione di Mondolfo	D	500
	C.7 - spazzamento strade	Fano, Colli al Metauro, Fossombrone, Cartoceto e Pergola	D/ND	392
D - ALTRI SERVIZI	C.7 - spazzamento isole ecologiche	Fano e San Costanzo	D/ND	260
	D.1 - illuminazione pubblica/votiva	Fano	D	300
	D.2 - farmacie comunali	Fano e Mondolfo	D	585
	D.3 - laboratorio analisi	Tutti i comuni	D/ND	1.000
	D.4 - sosta a pagamento	Fano	D	300
E - RAPPORTO CON LA CLIENTELA	D.5 - verde pubblico	Fano	D	300
	E.1 - servizio commerciale	Tutti i comuni	D/ND	1.000
	E.2 - numero verde igiene ambientale	Tutti i comuni ad eccezione di Monte Porzio e Mondolfo	D/ND	500
F - OVERALL	E.2 - numero verde servizio idrico	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	500
	F - OVERALL	Tutti i comuni	D/ND	1.000

* D=utenza domestica, ND=utenza non domestica

- Descrizione del campione: il campione di utenze domestiche interpellate presenta le seguenti caratteristiche socio-demografiche:

Zona di residenza	n	%
Fano	500	62,5%
altri comuni	300	37,5%
Totale	800	100,0%

Sesso	n	%
uomini	340	42,5%
donne	460	57,5%
Totale	800	100,0%

Titolo di studio	n	%
elem., licenza media	319	41,6%
licenza superiore	361	47,2%
laurea	86	11,2%
Totale	766	100,0%
Non indica	34	4,3%

Nucleo familiare	n	%
1 componente	114	14,3%
2 componenti	322	40,2%
3 componenti	235	29,3%
4 componenti	106	13,3%
5 componenti e più	23	2,9%
Totale	800	100,0%

Fascia d'età	n	%
18 - 34 anni	83	10,4%
35 - 50 anni	144	18,0%
51 - 65 anni	238	29,8%
oltre 65 anni	335	41,8%
Totale	800	100,0%

Condiz. professionale	n	%
occupato	281	35,5%
disoccupato	29	3,7%
casalinga	80	10,1%
studente	34	4,3%
pensionato	357	45,0%
in altra condizione	11	1,4%
Totale	792	100,0%
Non indica	8	1,0%

- Descrizione del campione: il campione di utenze non domestiche interpellate presenta le seguenti caratteristiche:

Dimensione aziendale	n	%
microazienda (fino a 10 dip.)	183	91,5%
piccola (11-50 dip.)	16	8,0%
media (51-250 dip.)	1	0,5%
Totale	200	100,0%

Settore merceologico	n	%
commercio al dettaglio	97	48,5%
ristorazione	34	17,0%
barbieri, parrucchieri, estetisti	32	16,0%
bar	17	8,5%
altri servizi	20	10,0%
Totale	200	100,0%

- **Strumento di rilevazione:** questionario strutturato di complessità medio-alta contenente domande a risposta chiusa pre-codificata. La soddisfazione è stata misurata come scarto tra aspettative del cliente e livello percepito del servizio, sulla seguente scala a 10 punti:
 - 1. gravemente al di sotto delle aspettative
 - ...
 - 10. molto al di sopra delle aspettativeGiudizi superiori a 8 corrispondono a utenti «molto soddisfatti», giudizi superiori a 6 a «utenti soddisfatti», valori inferiori a 6 a «utenti insoddisfatti».
- **Elaborazioni statistiche:** di ogni variabile di rilevazione è stata calcolata la distribuzione percentuale delle opzioni di risposta sia per il totale campione che per la disaggregazione territoriale «Fano» e «altri comuni». Per gli indicatori di soddisfazione è stata calcolato anche il punteggio medio da 1 a 10. Al fine di valutare l'attendibilità delle cifre prodotte ogni dato viene presentato con la relativa base statistica sottostante.
- **Valutazione della soddisfazione:** la valutazione qualitativa del grado alto o basso di soddisfazione è stata ottenuta confrontando il punteggio medio riportato da ciascun servizio con la media della soddisfazione complessiva (overall) per tutti i servizi erogati da Aset s.p.a.. L'entità dello scostamento rispetto a tale soglia definisce la posizione di ciascun servizio nella classifica di soddisfazione.
- **Mappa importanza/soddisfazione:** con l'obiettivo di classificare il grado di rilevanza di ciascuno dei fattori del servizio (da "fattore critico" a "punto di forza"), è stata costruita una mappa di importanza/soddisfazione. Tale mappa, infatti, mette in relazione la soddisfazione dichiarata dagli intervistati su ciascun fattore con il relativo livello d'importanza. Il valore d'importanza è stato calcolato sulla base del contributo che il singolo fattore di soddisfazione apporta alla soddisfazione complessiva.

Nota sull'organizzazione del rapporto: la presentazione dei dati del tema A è di tipo descrittivo mentre quella dei servizi B, C, D, e E è così organizzata:

- visione d'insieme: vengono riportati i punteggi medi inerenti la soddisfazione dei singoli servizi e la percentuale di utenti soddisfatti (a confronto con i dati della precedente rilevazione dove è stato possibile reperirli);
- soddisfazione complessiva e trend: per ogni servizio vengono riportati la distribuzione percentuale dei singoli punti della scala di soddisfazione complessiva (oltre alla media) e il trend percepito della soddisfazione totale ove disponibile;
- soddisfazione per aspetti specifici e fruizione: vengono presentati i punteggi medi degli item di soddisfazione specifica e, ove richiesto, illustrate le risposte alle domande che indagano sull'utente e ne descrivono il comportamento.

La presentazione dei dati inerenti al tema F comprende la distribuzione percentuale dei singoli punti della scala di soddisfazione complessiva (oltre alla media), il trend percepito della soddisfazione totale e la mappe importanza/soddisfazione per il campione totale.

- Numero di valutazioni: il numero di giudizi espressi verso i singoli servizi in valutazione è riportato nella tabella a fianco

- Note:
 - soggetti che conoscono Aset
 - fruitori del servizio
 - sono esclusi i soggetti che risiedono a Fano centro, Pergola centro e nella frazione di Montemaggiore al Metauro

Servizio/aspetto	Numero di comuni serviti	Numero di valutazioni ottenute		
		FANO	ALTRI COMUNI	TOTALE
A.1 - notorietà	12	620	380	1.000
A.2 - immagine percepita ¹	12	605	371	976
A.3 - informazione, campagne	11	240	260	500
A.4 - sito internet ²	12	39	13	52
B.1 - acqua potabile	3	380	120	500
B.2 - aspetti tecnici e fatturazione	3	380	120	500
B.3 - numero pronto intervento ²	3	12	6	18
B.4 - sistema fognario	1	380	-	380
C.1 - porta a porta	10	240	240	480
C.2 - cassonetti stradali ³	11	183	230	413
C.3 - centri di raccolta differenziata ²	3	147	36	183
C.4 - centro ambiente mobile ²	4	59	18	77
C.5 - ritiro ingombranti a domicilio ²	11	173	190	363
C.6 - autocompostaggio domestico ²	11	43	46	89
C.7 - spazzamento strade	5	240	152	392
C.7 - spazzamento isole ecologiche	2	240	20	260
D.1 - illuminazione pubblica	1	300	-	300
D.1 - ufficio illuminazione votiva ²	1	87	-	87
D.2 - farmacie comunali	2	500	85	585
D.3 - laboratorio analisi ²	12	6	-	6
D.4 - sosta a pagamento ²	1	224	-	224
D.5 - verde pubblico	1	300	-	300
E.1 - servizio commerciale ²	12	29	10	39
E.2 - numero verde igiene ambientale ²	10	50	48	98
E.2 - numero verde servizio idrico ²	3	8	7	15
F - OVERALL	12	620	380	1.000

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

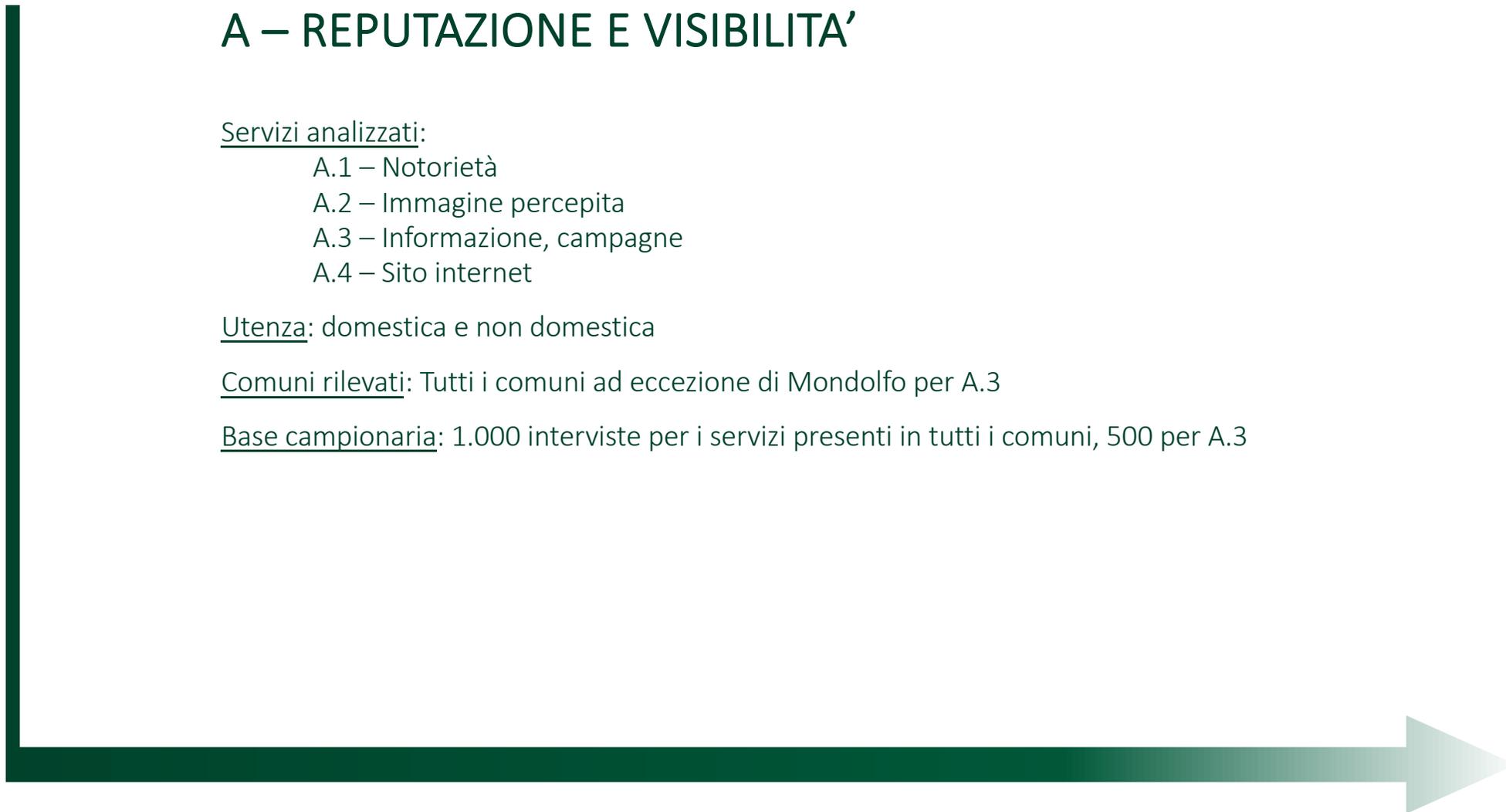
Servizi analizzati:

- A.1 – Notorietà
- A.2 – Immagine percepita
- A.3 – Informazione, campagne
- A.4 – Sito internet

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni ad eccezione di Mondolfo per A.3

Base campionaria: 1.000 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, 500 per A.3



A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Aset s.p.a. è nota alla quasi totalità del campione: il 98% degli interpellati afferma di conoscere il nome dell'azienda che si occupa del servizio idrico e ambientale nei rispettivi comuni di residenza.

Il **profilo d'immagine** di Aset è sostanzialmente positivo: è agganciato a concetti quali "efficienza", indicato dal 66% dei rispondenti, e "puntualità" (37% delle citazioni). Per il 12% degli intervistati, però, Aset è anche «poco efficiente». Confrontando le risposte di chi abita a Fano con quelle di chi risiede negli altri comuni si osservano alcuni scostamenti significativi: sono infatti i fanesi, più degli altri, a ritenere Aset puntuale e radicata sul territorio. Per chi vive nei comuni periferici l'aspetto della poca efficienza è più sentito.

In merito al tema dell'**informazione**, è interessante notare il basso livello di consapevolezza dei cittadini in merito alla tariffa per il servizio di igiene ambientale: il 54% non è in grado di indicare chi la stabilisca mentre per il 25% è Aset a farlo. La risposta corretta, ovvero che la tariffe vengono decise in autonomia da ciascun comune, è indicata solo dal 17% degli intervistati.

La **comunicazione** di Aset soddisfa pienamente l'utenza: il 98% ne dà una valutazione positiva, con un voto uguale o superiore a 6 in una scala da 1 a 10. Campagne educative e di sensibilizzazione al tema della differenziata sono richieste con forza: 9 intervistati su 10, in crescita rispetto all'ultima rilevazione, concordano con questa posizione. Un minor accordo, invece, si riscontra sul tema delle sanzioni per chi non differenzia correttamente i rifiuti prodotti: è favorevole il 75% del campione (dato stabile rispetto al 2018).

Il grado di accesso dei cittadini al **sito internet** dell'azienda è molto basso: solo il 5% afferma di averlo visitato almeno una volta. Il giudizio sul sito è comunque buono (soddisfatti l'88% degli intervistati), un dato importante per un servizio che, come vedremo, può avere un impatto significativo sulla soddisfazione complessiva.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

• notorietà e immagine

- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

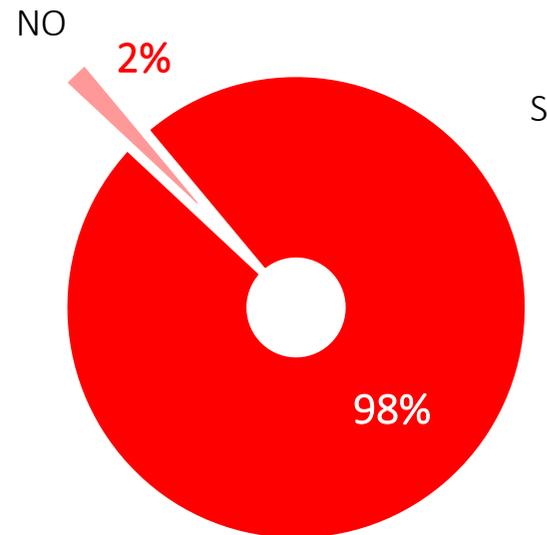
E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei sapeva che l'azienda che si occupa del Servizio Idrico integrato e dei Servizi ambientali del suo comune si chiama Aset s.p.a.?



Base: 1.000 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- **notorietà e immagine**

- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

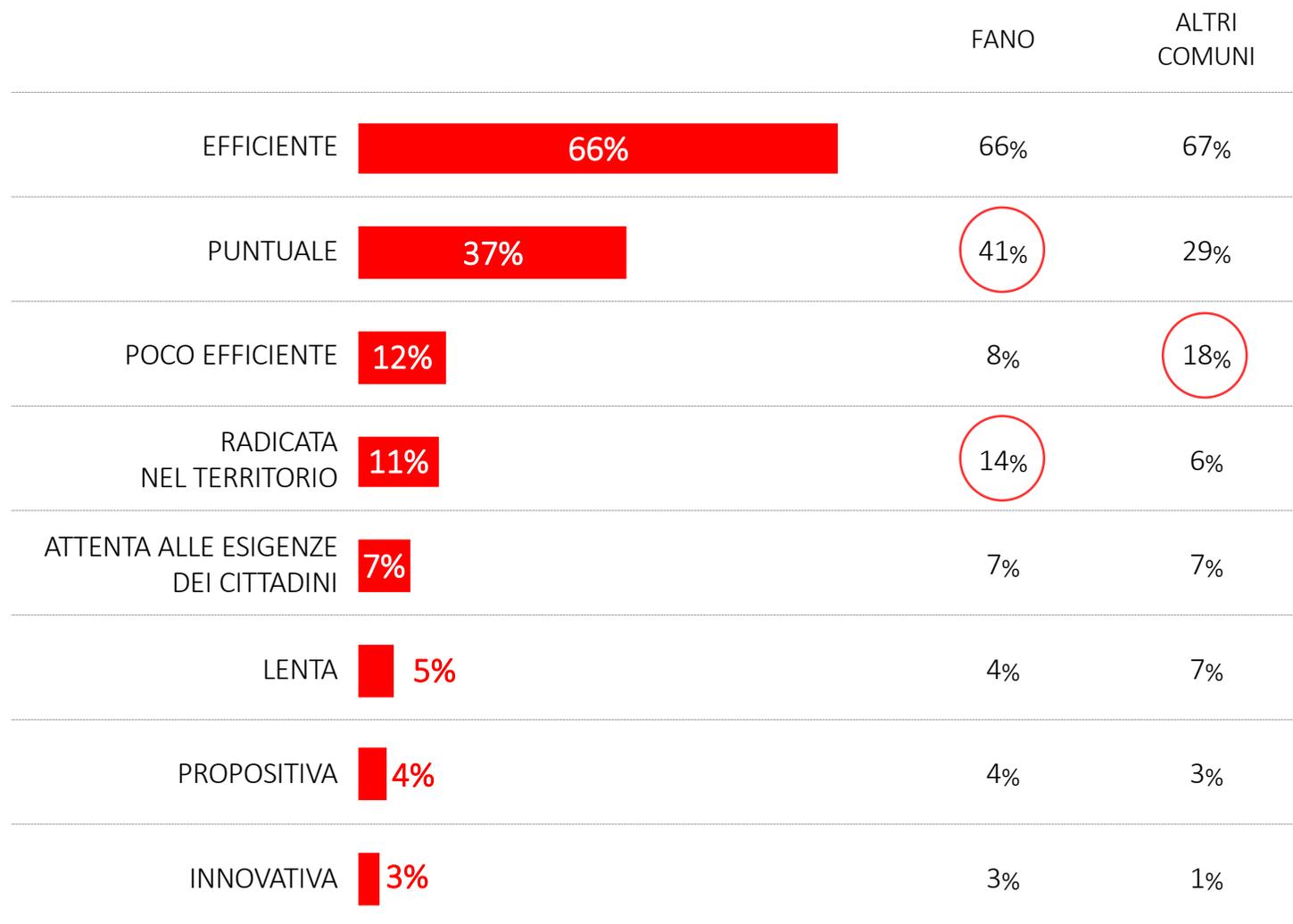
E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Quali dei seguenti aggettivi assocerebbe alla società Aset s.p.a.?



Base: soggetti che conoscono Aset, 976 casi (605 Fano, 371 altri comuni). Possibili più risposte

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- **informazione, campagne**
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei sa chi determina la tariffa del servizio di raccolta differenziata nel suo comune?

		FANO	ALTRI COMUNI
ASET S.P.A.	25%	25%	24%
IL COMUNE	17%	15%	18%
LA REGIONE	3%	3%	4%
UN ALTRO ENTE	1%	1%	-
NON SO	54%	56%	54%

Base: 500 casi (240 Fano, 260 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- **informazione, campagne**
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta la COMUNICAZIONE di Aset s.p.a.?

Comunicazione	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	7,3	7,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	98%	97%	98%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	45%	44%	45%
Soddisfatti (voti 6-7)	53%	53%	53%
Insoddisfatti (voti 1-5)	2%	3%	2%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Come valuta la COMUNICAZIONE di Aset s.p.a. per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Comunicazione	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
chiarezza del calendario di raccolta	7,8	7,7	7,8
chiarezza dell'opuscolo esplicativo	7,6	7,6	7,6
informazioni generali sulla raccolta differenziata	7,3	7,4	7,3
informazioni sulle modalità del servizio	7,2	7,2	7,1

Base: 500 casi (240 Fano, 260 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- **informazione, campagne**
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

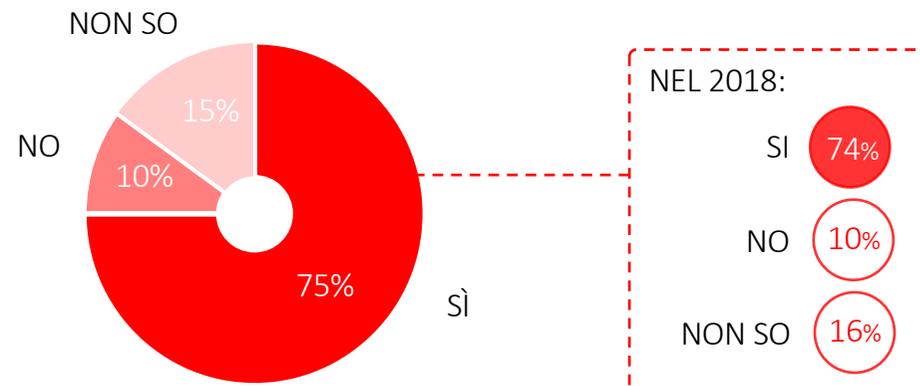
E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

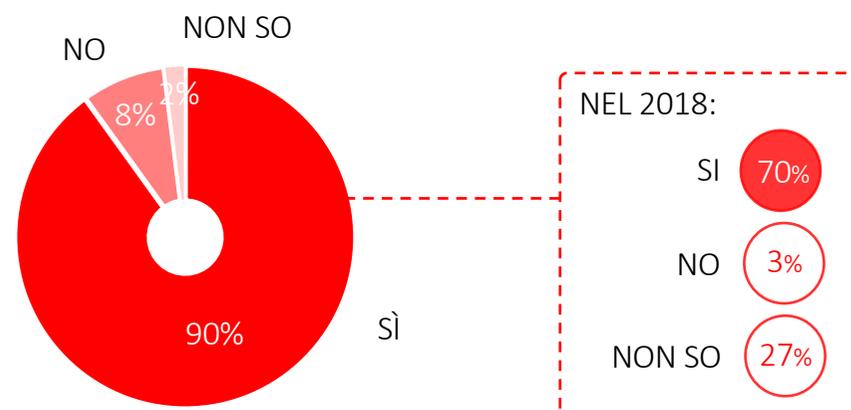
E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Secondo lei è necessario intensificare **CONTROLLI E SANZIONI** per chi non differenzia correttamente i rifiuti?



Secondo lei è necessario fare **CAMPAGNE EDUCATIVE** per sensibilizzare alla raccolta differenziata?



Base: 500 casi (240 Fano, 260 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- **sito internet**

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei ha mai visitato il SITO INTERNET di Aset s.p.a.?

Visita del Sito internet	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Si	5%	6%	3%
No	95%	94%	97%

Base: 1.000 casi (620 Fano, 380 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il SITO INTERNET?

Sito internet	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva	7,6	7,8	7,2
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	89%	85%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	58%	59%	54%
Soddisfatti (voti 6-7)	30%	30%	31%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	11%	15%
Non sa/non risponde	4%	5%	0%

Base: soggetti che hanno visitato il sito internet, 52 casi (39 Fano, 13 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- **sito internet**

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Come valuta il SITO INTERNET per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Sito internet	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva	7,6	7,8	7,2
gamma di operazione che si possono svolgere	7,8	7,9	7,3
chiarezza e completezza delle informazioni	7,6	7,7	7,2
aspetto grafico	7,5	7,6	7,2
facilità di navigazione del sito	7,5	7,7	6,9

Base: soggetti che hanno visitato il sito internet, 52 casi (39 Fano, 13 altri comuni)

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

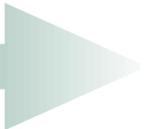
Servizi analizzati:

- B.1 – Acqua potabile
- B.2 – Aspetti tecnici e fatturazione
- B.3 – Numero pronto intervento
- B.4 – Sistema fognario

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Fano, Mondolfo, Monte Porzio

Base campionaria: 500 interviste



A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Considerando la soddisfazione espressa dagli intervistati nei confronti del [Servizio Idrico Integrato](#) erogato da Aset s.p.a., emerge quanto segue:

- ben 4 dei 5 servizi analizzati si trovano sulla soglia della soddisfazione complessiva per Aset (7,3) o al di sopra;
- il [numero di pronto intervento](#) è il servizio che ottiene il giudizio migliore con una valutazione media di 7,5 ed una percentuale di utenti soddisfatti dell'89%. Seguono gli aspetti di fatturazione, gli aspetti tecnici del servizio e l'acqua potabile, tutti con una valutazione media di 7,3. Il sistema fognario è il servizio che soddisfa meno, con una valutazione media di 6,7 ed una percentuale di utenti soddisfatti dell'83%. Nel confronto con la precedente rilevazione, acqua potabile e aspetti di fatturazione sono i servizi che migliorano di più la propria performance;
- l'[acqua del rubinetto](#) è impiegata per cucinare dall'80% dei rispondenti mentre per bere dal 10% (più a Fano che negli altri comuni). Questa differenza di fruizione dipende dalla valutazione che si dà dell'acqua in relazione ai diversi utilizzi possibili: si passa da un giudizio medio di 8,0 per lavare ad un giudizio di 5,8 per bere. Chi non beve l'acqua del rubinetto lo fa soprattutto perché preferisce acque in bottiglia o semplicemente per abitudine: appare invece più ridotta la quota di motivi negativi inerenti il sapore, la presenza di cloro o la poca sicurezza dei controlli (il 60% dei rispondenti sa che Aset ha un laboratorio aziendale accreditato per l'analisi dell'acqua);
- Per quanto riguarda [aspetti tecnici](#) del servizio, aspetti di [fatturazione](#), numero verde di pronto intervento e [sistema fognario](#) si segnala che:
 - pressione e continuità del servizio sono giudicati positivamente;
 - lettura dei contatori e correttezza degli importi in fattura soddisfano l'utenza;
 - la cortesia dell'addetto Aset del numero di pronto intervento è l'aspetto con la valutazione più alta tra tutti gli elementi del servizio idrico integrato;
 - gestione delle fognature/caditoie e rapporto qualità/prezzo sono invece gli aspetti che raccolgono il minor gradimento.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- **visione di sintesi**
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Servizio Idrico Integrato	% utenti soddisfatti	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni	n
Numero Pronto intervento	89%	7,5	7,7	7,2	18
Fatturazione	96%	7,3	7,3	7,4	500
Aspetti tecnici del servizio	95%	7,3	7,4	7,2	500
Acqua potabile	91%	7,3	7,3	7,0	500
Servizio fognario	83%	6,7	6,7	-	380

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- **visione di sintesi**
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Servizio Idrico Integrato	2020	2018	Var 20/18
Numero Pronto intervento	7,5	7,7	-0,2
Fatturazione	7,3	7,2	+0,1
Aspetti tecnici del servizio	7,3	7,3	=
Acqua potabile	7,3	6,7	+0,6
Servizio fognario	6,7	-	-

Percentuale di utenti soddisfatti:

Servizio Idrico Integrato	2020	2018	Var 20/18
Numero Pronto intervento	89%	93%	-4
Fatturazione	96%	91%	+5
Aspetti tecnici del servizio	95%	91%	+4
Acqua potabile	91%	86%	+5
Servizio fognario	83%	-	-

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- **acqua potabile**
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta la qualità dell'ACQUA POTABILE?

Acqua potabile	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	7,3	7,0
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	91%	92%	89%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	44%	46%	39%
Soddisfatti (voti 6-7)	47%	46%	50%
Insoddisfatti (voti 1-5)	9%	8%	11%
Non sa/non risponde	2%	2%	1%

In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che la qualità dell'ACQUA POTABILE erogata da Aset s.p.a. sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata?



Base: 500 casi (380 Fano, 120 Mondolfo e Monte Porzio)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- **acqua potabile**
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

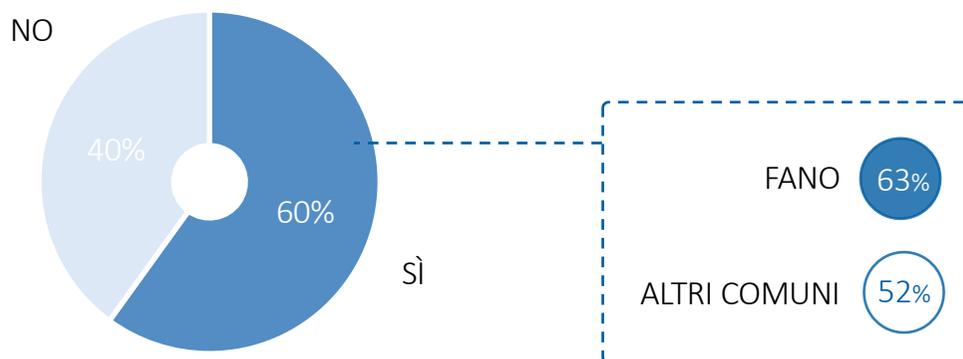
E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta la qualità dell'ACQUA per...?

Aspetti specifici Acqua potabile	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	7,3	7,0
per pulire	8,0	8,1	7,9
per lavarsi	7,9	8,0	7,6
per cucinare	7,7	7,8	7,3
per bere	5,8	6,0	5,4

E' a conoscenza del fatto che Aset s.p.a. ha un laboratorio aziendale accreditato che analizza l'acqua?



Base: 500 casi (380 Fano, 120 Mondolfo e Monte Porzio)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- **acqua potabile**
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Con quale frequenza nella sua famiglia utilizzate l'acqua del rubinetto per...?

Utilizzo dell'acqua potabile per bere	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sempre	10%	11%	7%
qualche volta	15%	16%	11%
raramente	28%	29%	25%
mai	47%	44%	57%

Utilizzo dell'acqua potabile per cucinare	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sempre	80%	80%	82%
qualche volta	15%	16%	13%
raramente	4%	3%	4%
mai	1%	1%	1%

Base: 500 casi, (380 Fano, 120 Mondolfo e Monte Porzio)

Per quale motivo non utilizzate l'acqua del rubinetto per bere?

preferisco acque minerali/in bottiglia	51%
per abitudine	32%
non mi piace il sapore	24%
per la presenza di cloro	21%
non sono sicuro dei controlli	18%
altri motivi	5%

Base: soggetti che bevono acqua «raramente/mai», 376 casi (277 Fano, 99 Mondolfo e Monte Porzio).
Possibili più risposte

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- **aspetti tecnici e fatturazione**
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta gli ASPETTI TECNICI del servizio idrico integrato?

Aspetti tecnici	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	7,4	7,2
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	95%	96%	92%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	42%	44%	37%
Soddisfatti (voti 6-7)	53%	52%	55%
Insoddisfatti (voti 1-5)	5%	4%	8%
Non sa/non risponde	0%	1%	0%

Come valuta il servizio idrico integrato per i seguenti ASPETTI TECNICI (scala 1-10)?

Aspetti specifici Aspetti tecnici	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
continuità del servizio	7,9	7,9	7,9
pressione dell'acqua	7,6	7,7	7,5
rapporto qualità/prezzo	6,5	6,6	6,2

Base: 500 casi (380 Fano, 120 Mondolfo e Monte Porzio)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- **aspetti tecnici e fatturazione**
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta gli aspetti relativi alla FATTURAZIONE del servizio idrico integrato?

Fatturazione	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	7,3	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	96%	96%	95%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	45%	44%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	51%	52%	45%
Insoddisfatti (voti 1-5)	4%	4%	5%
Non sa/non risponde	11%	12%	8%

Come valuta i seguenti aspetti relativi alla FATTURAZIONE (scala 1-10)?

Aspetti specifici Fatturazione	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
regolarità nella lettura dei contatori dell'acqua	7,4	7,4	7,4
correttezza degli importi in fattura	7,4	7,4	7,4
chiarezza e facilità di lettura delle fatture	7,1	7,0	7,2

Base: 500 casi (380 Fano, 120 Mondolfo e Monte Porzio)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- **numero pronto intervento**
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO del servizio idrico e fognature?

Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,5	7,7	7,2
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	89%	92%	83%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	45%	50%	33%
Soddisfatti (voti 6-7)	44%	42%	50%
Insoddisfatti (voti 1-5)	11%	8%	17%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Come valuta il NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
cortesia dell'addetto Aset	8,1	7,8	8,7
facilità di trovare la linea libera	7,7	7,8	7,5
competenza dell'addetto Aset	7,6	7,6	7,7
chiarezza delle informazioni del risp. Automatico	7,4	7,7	7,0
tempi di attesa per parlare con l'addetto Aset	7,2	7,3	7,0

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 18 casi (12 Fano, 6 Mondolfo e Monte Porzio)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- **numero pronto intervento**
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Negli ultimi 12 mesi, ha chiamato il NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO?

Utilizzo Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	4%	3%	5%
no	96%	97%	95%

Base: 500 casi (380 Fano, 120 Mondolfo e Monte Porzio)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- **sistema fognario**

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il SISTEMA FOGNARIO gestito da Aset s.p.a.?

Sistema fognario	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,7	6,7	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	83%	83%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	35%	35%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	48%	48%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	17%	17%	-
Non sa/non risponde	3%	3%	-

Come valuta il SISTEMA FOGNARIO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Sistema fognario	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
gestione delle fognature	6,8	6,8	-
gestione delle caditoie	6,5	6,5	-

Base: 380 casi

C – SERVIZI AMBIENTALI

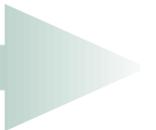
Servizi analizzati:

- C.1 – Porta a porta
- C.2 – Cassonetti stradali
- C.3 – Centri di raccolta differenziata
- C.4 – Centro ambientale mobile
- C.5 – Ritiro ingombranti a domicilio
- C.6 – Autocompostaggio domestico
- C.7 – Spazzamento strade e isole

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni ad eccezione di Mondolfo

Base campionaria: 500 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni



A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Per quanto riguarda la soddisfazione espressa dagli intervistati nei confronti del Servizio Ambientale erogato da Aset s.p.a., emerge quanto segue:

- solo 3 degli 8 servizi indagati presentano un gradimento superiore alla valutazione complessiva media per i servizi Aset (7,3);
- il **ritiro ingombranti** a domicilio, il **centro di raccolta** differenziata e il **centro ambiente mobile** sono i servizi con la valutazione più alta: intercettano la soddisfazione di quasi la totalità dei rispondenti (voti uguali o superiori a 6 in una scala da 1 a 10). Al di sotto della soglia di soddisfazione media si trovano una serie di servizi, alcuni dei quali cosiddetti «core», con valutazioni più basse: si tratta di porta a porta, cassonetti stradali, autocompostaggio domestico e spazzamento strade/isole. Il dato più significativo nel confronto con la precedente rilevazione attiene al porta a porta, leggermente in calo per quanto riguarda la valutazione media, ma significativamente in contrazione rispetto alla quota di utenti soddisfatti (da 98% a 83%);
- il gradimento del **porta a porta** si attesta a 6,9, leggermente al di sotto della soglia media di valutazione complessiva di Aset. L'aspetto che soddisfa di più riguarda gli orari di raccolta mentre quello che soddisfa di meno attiene alla pulizia delle aree adiacenti la raccolta (il valore più basso tra tutti gli aspetti analizzati dalla ricerca). Con riferimento ai diversi tipi di materiali da differenziare il vetro sembra essere quello più problematico, con un livello di soddisfazione di 6,2. In generale gli intervistati non segnalano problemi nell'eseguire la differenziazione dei rifiuti prodotti né nella gestione dei contenitori (qualche perplessità emerge tra le utenze non domestiche);
- la valutazione dei **cassonetti stradali** è inferiore a quella del porta a porta. La collocazione dei raccoglitori soddisfa ampiamente l'utenza mentre tra i punti critici ritorna con forza il tema della pulizia: cassonetti e aree adiacenti ottengono valutazioni insufficienti in merito a questo aspetto (5,4 e 5,2 rispettivamente);
- il centro di raccolta differenziata, il centro ambiente mobile e il ritiro ingombranti a domicilio, sono servizi utilizzati da, rispettivamente, il 57%, il 23% e il 73% degli utenti intervistati. Le modalità di prenotazione del servizio raccolta ingombranti sono note a 9 interpellati su 10;
- l'**autocompostaggio domestico** non soddisfa appieno i suoi utilizzatori (il 40% del campione). Anche se la quota di chi ne conosce i benefici è molto ampia, superiore al 90%, la propensione al suo utilizzo in chi possiede i requisiti di accesso (per esempio un giardino) è molto bassa;
- i servizi di **spazzamento strade e isole ecologiche** chiudono il ranking del gradimento per i servizi ambientali.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- **visione di sintesi**
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Servizi ambientali	% utenti soddisfatti	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni	n
Ritiro ingombranti a domicilio	98%	7,9	8,0	7,8	363
Centro di raccolta differenziata	100%	7,8	7,9	7,5	183
Centro ambiente mobile	100%	7,6	7,6	7,5	77
Porta a porta	83%	6,9	7,0	6,8	480
Cassonetti stradali	79%	6,6	6,7	6,6	413
Autocompostaggio domestico	55%	6,3	6,6	6,0	89
Spazzamento isole ecologiche	68%	6,2	6,2	6,7	260
Spazzamento strade	63%	6,0	6,1	5,9	392

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- **visione di sintesi**
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Servizi ambientali	2020	2018	Var 20/18
Ritiro ingombranti a domicilio	7,9	7,7	+0,2
Centro di raccolta differenziata	7,8	7,8	=
Centro ambiente mobile	7,6	8,2	-0,6
Porta a porta	6,9	7,6	-0,7
Cassonetti stradali	6,6	7,1	-0,5
Autocompostaggio domestico	6,3	-	-
Spazzamento isole ecologiche	6,2	-	-
Spazzamento strade	6,0	-	-

Percentuale di utenti soddisfatti:

Servizi ambientali	2020	2018	Var 20/18
Ritiro ingombranti a domicilio	98%	96%	+2
Centro di raccolta differenziata	100%	97%	+3
Centro ambiente mobile	100%	99%	+1
Porta a porta	83%	98%	-15
Cassonetti stradali	79%	85%	-6
Autocompostaggio domestico	55%	-	-
Spazzamento isole ecologiche	68%	-	-
Spazzamento strade	63%	-	-

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- **porta a porta**
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di raccolta rifiuti tramite PORTA A PORTA?

Porta a porta	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,9	7,0	6,8
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	83%	84%	83%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	35%	40%	30%
Soddisfatti (voti 6-7)	48%	44%	53%
Insoddisfatti (voti 1-5)	17%	16%	17%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che il servizio di raccolta rifiuti tramite PORTA A PORTA erogato da Aset s.p.a. sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata?



Base: 480 casi (240 Fano, 240 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- **porta a porta**
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Come valuta la raccolta PORTA A PORTA per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Porta a porta	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,9	7,0	6,8
orari di raccolta	7,6	7,7	7,4
frequenza di raccolta	7,2	7,3	7,1
dimensioni dei contenitori	7,1	7,3	6,9
rapporto qualità/prezzo	6,0	6,1	5,9
pulizia delle aree adiacenti alla raccolta	5,2	5,5	4,9

Come valuta la raccolta PORTA A PORTA per i seguenti rifiuti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Porta a porta	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,9	7,0	6,8
organico	8,0	8,1	7,9
indifferenziato	7,9	7,9	7,8
cartone	7,9	7,7	8,0
carta	7,6	7,9	7,5
metalli	7,1	7,1	7,0
carta e cartone	7,0	7,1	6,9
plastica	6,8	6,9	6,7
vetro	6,2	6,3	6,1

Base: 480 casi (240 Fano, 240 altri comuni). Per «carta e cartone» solo utenti domestici. Per «carta» e «cartone» solo utenti non domestici

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- **porta a porta**
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

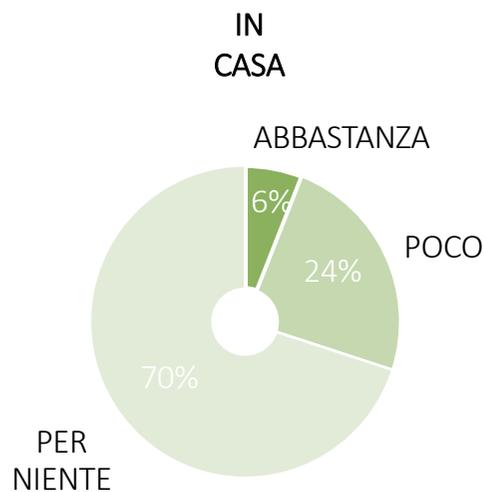
- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Ha incontrato difficoltà nell'eseguire la differenziazione dei rifiuti prodotti?

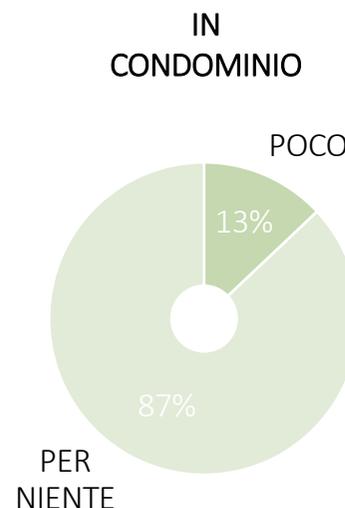
Difficoltà nel differenziare	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	1%	1%	2%
no	99%	99%	98%
Non sa/non risponde	2%	2%	2%

Base: 480 casi (240 Fano, 240 altri comuni)

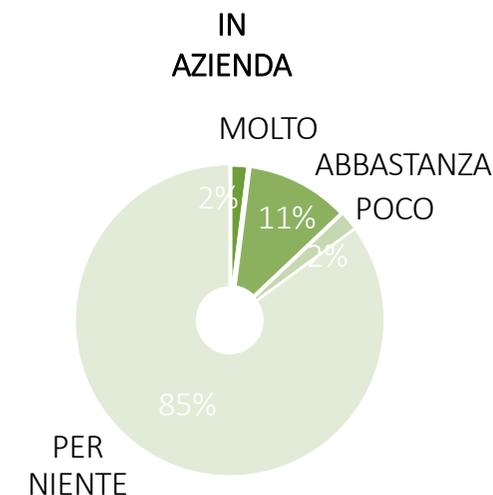
Ha avuto problemi o difficoltà con la gestione dei contenitori adibiti alla raccolta...?



Base: 384 casi



Base: 226 casi



Base: 95 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- **cassonetti stradali**
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

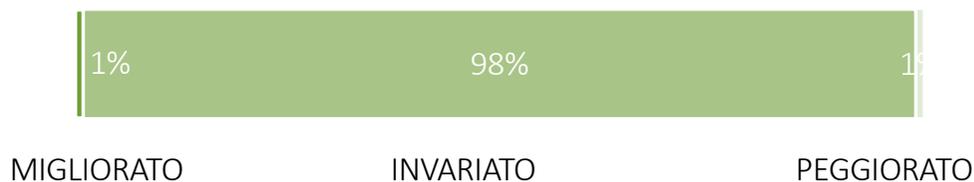
E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di raccolta rifiuti tramite CASSONETTI STRADALI?

Cassonetti stradali	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,6	6,7	6,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	79%	79%	78%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	22%	26%	18%
Soddisfatti (voti 6-7)	57%	53%	60%
Insoddisfatti (voti 1-5)	21%	21%	22%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che il servizio di raccolta rifiuti tramite CASSONETTI STRADALI erogato da Aset s.p.a. sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata?



Base: 413 casi (183 Fano, 230 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- **cassonetti stradali**
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Come valuta i CASSONETTI STRADALI per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Cassonetti stradali	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,6	6,7	6,6
distanza dei cassonetti dall'abitazione	7,5	7,7	7,4
frequenza degli svuotamenti	6,7	6,8	6,5
pulizia dei cassonetti	5,4	5,6	5,3
pulizia dell'area intorno ai cassonetti	5,2	5,4	5,1

Base: 413 casi (183 Fano, 230 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- **centri di raccolta differenziata**
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Centro di raccolta differenziata	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,8	7,9	7,5
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	100%	100%	100%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	58%	63%	39%
Soddisfatti (voti 6-7)	42%	37%	61%
Insoddisfatti (voti 1-5)	0%	0%	0%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 183 casi (147 Fano, 36 altri comuni)

Lei conosce il CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Utilizzo del Centro di raccolta differenziata	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	57%	61%	45%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	13%	13%	13%
non lo conosco	30%	26%	42%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: 320 casi (240 Fano, 80 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- **centro ambiente mobile**
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il CENTRO AMBIENTE MOBILE?

Centro ambiente mobile	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,6	7,6	7,5
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	100%	100%	100%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	52%	53%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	48%	47%	50%
Insoddisfatti (voti 1-5)	0%	0%	0%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 77 casi (59 Fano, 18 altri comuni)

Lei conosce il CENTRO AMBIENTE MOBILE?

Utilizzo del Centro ambiente mobile	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	23%	25%	20%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	14%	15%	13%
non lo conosco	63%	60%	67%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: 332 casi (240 Fano, 92 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- **ritiro ingombranti a domicilio**
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Ritiro ingombranti a domicilio	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,9	8,0	7,8
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	98%	99%	97%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	78%	79%	77%
Soddisfatti (voti 6-7)	20%	20%	20%
Insoddisfatti (voti 1-5)	2%	1%	3%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 363 casi (173 Fano, 190 altri comuni)

Lei conosce il servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Utilizzo del Ritiro ingombranti a domicilio	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	73%	72%	73%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	20%	20%	20%
non lo conosco	7%	8%	7%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: 500 casi (240 Fano, 260 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- **ritiro ingombranti a domicilio**
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei conosce le modalità di prenotazione del servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Conoscenza delle modalità di prenotazione	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	91%	90%	91%
no	9%	10%	9%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 363 casi (173 Fano, 190 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- **autocompostaggio domestico**
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,3	6,6	6,0
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	55%	63%	48%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	11%	16%	7%
Soddisfatti (voti 6-7)	44%	47%	41%
Insoddisfatti (voti 1-5)	45%	37%	52%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: soggetti che utilizzano il servizio, 89 casi (43 Fano, 46 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- **autocompostaggio domestico**
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei conosce il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Utilizzo del servizio di Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì, lo utilizzo	40%	41%	39%
lo conosco ma non lo utilizzo	22%	27%	18%
non lo conosco	38%	32%	43%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: soggetti che possiedono case con giardino, 224 casi (105 Fano, 119 altri comuni)

Lei conosce i benefici dell'AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Conoscenza dei benefici dell'Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	96%	96%	97%
no	4%	4%	3%
Non sa/non risponde	3%	4%	1%

Base: soggetti che conoscono il servizio, 139 casi (71 Fano, 68 altri comuni)

Con attrezzature adeguate, sarebbe disposto a utilizzare il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Propensione all'utilizzo dell'Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	2%	5%	0%
no	98%	95%	100%
Non sa/non risponde	52%	44%	57%

Base: soggetti che non utilizzano o non conoscono il servizio, 135 casi (62 Fano, 73 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- **spazzamento strade e isole**

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di SPAZZAMENTO STRADE?

Spazzamento strade	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,0	6,1	5,9
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	63%	67%	58%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	28%	29%	27%
Soddisfatti (voti 6-7)	35%	38%	31%
Insoddisfatti (voti 1-5)	37%	33%	42%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Come valuta il servizio di SPAZZAMENTO STRADE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Spazzamento strade	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,0	6,1	5,9
pulizia delle strade e delle piazze	6,7	6,7	6,7
pulizia delle aree dei mercati settimanali	6,0	6,2	5,9

Base: 392 casi (240 Fano, 152 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- **spazzamento strade e isole**

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di SPAZZAMENTO ISOLE ECOLOGICHE?

Spazzamento isole ecologiche	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,2	6,2	6,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	68%	67%	85%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	29%	28%	40%
Soddisfatti (voti 6-7)	39%	39%	45%
Insoddisfatti (voti 1-5)	32%	33%	15%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Base: 260 casi (240 Fano, 20 altri comuni)

D – ALTRI SERVIZI

Servizi analizzati:

- D.1 – Illuminazione pubblica e votiva
- D.2 – Farmacie comunali
- D.3 – Laboratorio analisi
- D.4 – Sosta a pagamento
- D.5 – Verde pubblico

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Fano per D.1, D.4 e D.5, Fano e Mondolfo per D.2, tutti i comuni per D.3

Base campionaria: 1.000 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Con riferimento agli **altri servizi** erogati da Aset s.p.a., emerge quanto segue:

- ben 4 dei 6 servizi indagati presentano un gradimento superiore alla valutazione complessiva media per i servizi Aset (7,3);
- **ufficio illuminazione votiva** e **laboratorio analisi**, benchè utilizzati e valutati da quote ridotte del campione intervistato (29% e 1% rispettivamente) rappresentano i servizi con il maggior punteggio di soddisfazione dell'intera ricerca: 8,1 e 8,0. Anche farmacie comunali e **illuminazione pubblica** si collocano sopra la soglia media complessiva di 7,3, mentre sosta a pagamento e verde pubblico se ne distanziano verso il basso. Nel confronto con l'indagine 2018 si assiste a un forte incremento nella quota di utenti soddisfatti per illuminazione pubblica e sosta a pagamento;
- le **farmacie comunali** incontrano la soddisfazione di 9 intervistati su 10 (media 7,5); in merito all'utilità dei servizi di telemedicina e prenotazione cup il giudizio è unanimemente elevato;
- la soddisfazione per il servizio di **sosta a pagamento**, utilizzato dal 75% degli intervistati, si attesta su 6,8, così come quella per i singoli aspetti del servizio (numero e collocazione di parcheggi blu). Il 60% degli utilizzatori pensa che la sosta a pagamento possa contribuire alla riduzione dell'inquinamento atmosferico. App per smartphone e carte di credito/bancomat, benchè siano opzioni di pagamento note ai 2/3 del campione, sono utilizzate solo dal 4% degli utilizzatori della sosta a pagamento;
- il **verde pubblico** chiude il ranking della soddisfazione per i servizi periferici erogati da Aset con un punteggio medio di 6,5; il gradimento degli aspetti specifici di questo servizio si muove attorno a questo valore.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- **visione di sintesi**
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Altri servizi	% utenti soddisfatti	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni	n
Ufficio illuminazione votiva	99%	8,1	8,1	-	87
Laboratorio di analisi	90%	8,0	8,0	-	6
Farmacie comunali	89%	7,5	7,4	7,9	585
Illuminazione pubblica	96%	7,4	7,4	-	300
Sosta a pagamento	90%	6,8	6,8	-	224
Verde pubblico	76%	6,5	6,5	-	300

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- **visione di sintesi**
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Altri servizi	2020	2018	Var 20/18
Ufficio illuminazione votiva	8,1	-	-
Laboratorio di analisi	8,0	-	-
Farmacie comunali	7,5	-	-
Illuminazione pubblica	7,4	-	-
Sosta a pagamento	6,8	-	-
Verde pubblico	6,5	-	-

Percentuale di utenti soddisfatti:

Altri servizi	2020	2018	Var 20/18
Ufficio illuminazione votiva	99%	-	-
Laboratorio di analisi	90%	87%	+3
Farmacie comunali	89%	92%	-3
Illuminazione pubblica	96%	80%	+16
Sosta a pagamento	90%	66%	+24
Verde pubblico	76%	-	-

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di ILLUMINAZIONE PUBBLICA?

Illuminazione pubblica	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	7,4	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	96%	96%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	50%	50%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	46%	46%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	4%	4%	-
Non sa/non risponde	0%	0%	-

Come valuta il servizio di ILLUMINAZIONE PUBBLICA per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Illuminazione pubblica	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	7,4	-
tempestività d'intervento in caso di guasti	7,5	7,5	-
capacità illuminante dei punti luce in città	7,4	7,4	-

Base: 300 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta l'ufficio contratti per il servizio di ILLUMINAZIONE VOTIVA?

Ufficio contratti illuminazione votiva	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,1	8,1	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	99%	99%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	74%	74%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	25%	25%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	1%	1%	-
Non sa/non risponde	0%	0%	-

Come valuta l'ufficio contratti per il servizio di ILLUMINAZIONE VOTIVA per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Ufficio contratti illuminaz. votiva	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,1	8,1	-
competenza, cortesia e disponibilità	8,1	8,1	-
tempi di predisposizione dell'allaccio	8,1	8,1	-

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 87 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- **illuminazione pubblica e votiva**
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Ha mai gestito una pratica con l'ufficio contratti per il servizio di ILLUMINAZIONE VOTIVA?

Utilizzo Ufficio contratti illuminaz. votiva	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	29%	29%	-
no	71%	71%	-

Base: 300 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- **farmacie comunali**
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di FARMACIE COMUNALI?

Farmacie comunali	Tot comuni serviti	Fano	Mondolfo
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,5	7,4	7,9
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	89%	88%	99%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	56%	55%	64%
Soddisfatti (voti 6-7)	33%	33%	35%
Insoddisfatti (voti 1-5)	11%	12%	1%
Non sa/non risponde	9%	7%	15%

Come valuta il servizio di FARMACIE COMUNALI per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Farmacie comunali	Tot comuni serviti	Fano	Mondolfo
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,5	7,4	7,9
cortesia del personale	7,8	7,7	8,1
competenza del personale	7,6	7,5	8,2
orari e giorni di apertura	7,5	7,5	8,0
disponibilità di farmaci e prodotti	7,4	7,3	7,9
competitività dei prezzi	7,2	7,1	7,6

Base: 585 casi (500 Fano, 85 Mondolfo)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- **farmacie comunali**
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Quanto ritiene utile il servizio di PRENOTAZIONE CUP?

Servizio di prenotazione Cup	Tot comuni serviti	Fano	Mondolfo
Utilità complessiva (scala 1-10)	7,9	7,9	8,0
% utenti che giudicano utile (voti 6-10)	95%	95%	95%
Alta utilità (voti 8-10)	62%	63%	61%
Media utilità (voti 6-7)	33%	32%	34%
Bassa utilità (voti 1-5)	5%	5%	5%
Non sa/non risponde	4%	3%	13%

Quanto ritiene utile il servizio di TELEMEDICINA?

Servizio di Telemedicina	Tot comuni serviti	Fano	Mondolfo
Utilità complessiva (scala 1-10)	7,7	7,7	7,7
% utenti che giudicano utile (voti 6-10)	95%	95%	94%
Alta utilità (voti 8-10)	57%	58%	49%
Media utilità (voti 6-7)	38%	37%	45%
Bassa utilità (voti 1-5)	5%	5%	6%
Non sa/non risponde	13%	12%	19%

Base: 585 casi (500 Fano, 85 Mondolfo)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- **laboratorio analisi**
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio LABORATORIO DI ANALISI?

Laboratorio di analisi	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,0	8,0	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	100%	100%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	83%	83%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	17%	17%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	0%	0%	-
Non sa/non risponde	0%	0%	-

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 6 casi

Lei sa che Aset s.p.a. ha un LABORATORIO DI ANALISI chimico microbiologico accreditato per effettuare analisi anche conto terzi?

Utilizzo Laboratorio di analisi	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	1%	1%	0%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	16%	21%	8%
non lo conosco	83%	78%	92%

Base: 1.000 casi, (620 Fano, 380 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- **sosta a pagamento**
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di SOSTA A PAGAMENTO?

Sosta a pagamento	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	6,8	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	90%	90%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	30%	30%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	60%	60%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	10%	10%	-
Non sa/non risponde	0%	0%	-

Come valuta il servizio di SOSTA A PAGAMENTO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Sosta a pagamento	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	6,8	-
numero di parcheggi blu presenti	6,8	6,8	-
collocazione delle aree dei parcheggi blu	6,8	6,8	-

Base: soggetti che utilizzano il servizio, 224 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- **sosta a pagamento**
- verde pubblico

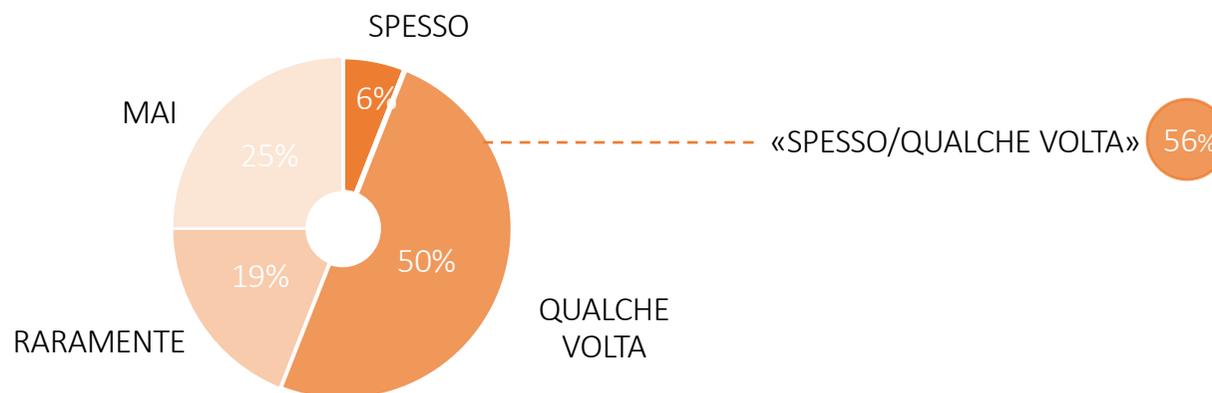
E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

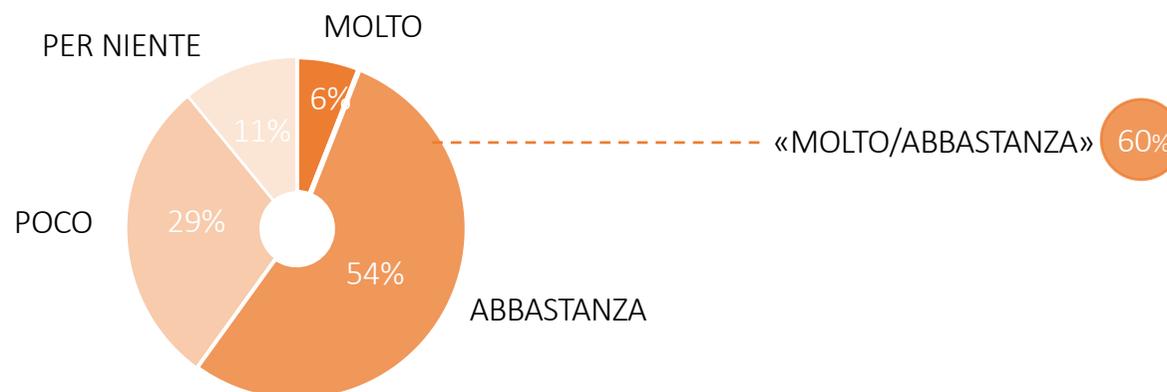
- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Con quale frequenza utilizza il servizio di SOSTA A PAGAMENTO?



Base: 300 casi

Secondo lei quanto può contribuire la SOSTA A PAGAMENTO a ridurre l'inquinamento atmosferico?



Base: soggetti che utilizzano la sosta a pagamento, 224 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- **sosta a pagamento**
- verde pubblico

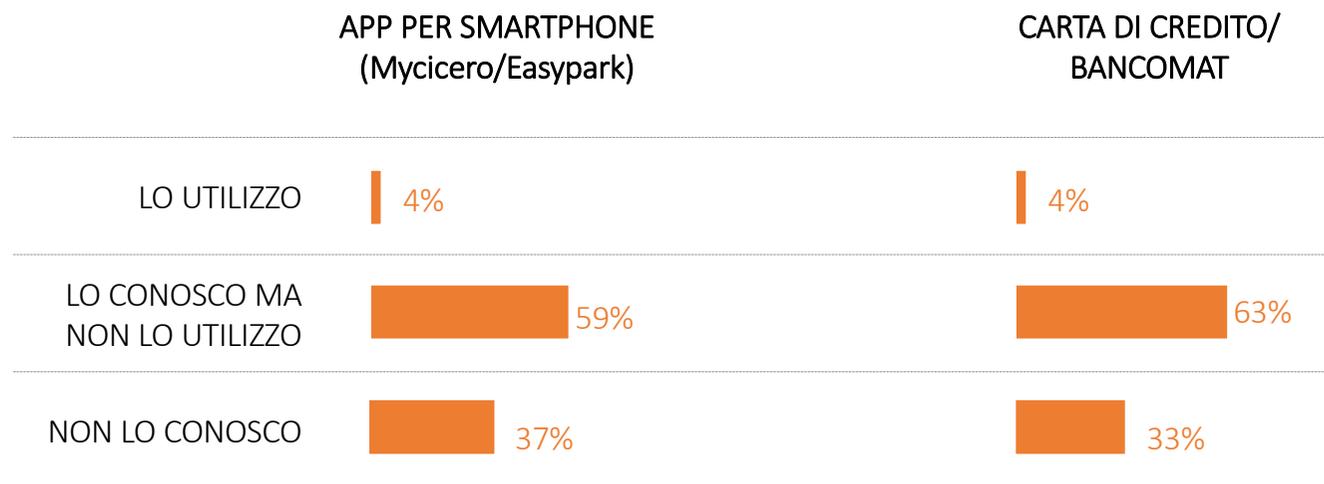
E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei conosce il servizio di pagamento della sosta tramite...?



Base: soggetti che utilizzano la sosta a pagamento, 224 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio di gestione del VERDE PUBBLICO?

Verde pubblico	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,5	6,5	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	76%	76%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	33%	33%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	43%	43%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	24%	24%	-
Non sa/non risponde	1%	1%	-

Come valuta la gestione del VERDE PUBBLICO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Verde pubblico	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,5	6,5	-
manutenzione di sfalci e potature su strade	6,4	6,4	-
manutenzione di parchi e giardini pubblici	6,4	6,4	-
manutenzione di alberature pubbliche	6,4	6,4	-

Base: 300 casi

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

Servizi analizzati:

E.1 – Servizio commerciale

E.2 – Numeri verdi

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni per E.1, tutti i comuni ad eccezione di Monte Porzio e Mondolfo per E.2, Fano, Mondolfo e Monte Porzio per E.3

Base campionaria: 1.000 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Il **rapporto** di Aset con la propria clientela è stato analizzato rilevando la soddisfazione del pubblico nei principali punti di contatto tra azienda e utenza, cioè **servizio commerciale** (ufficio commerciale e ufficio tecnico igiene ambientale), **numero verde del servizio idrico** e **numero verde di igiene ambientale**. Al netto delle diverse percentuali di accesso a questi tre servizi, fruiti rispettivamente dal 3%, 17% e 19% del campione interpellato, emerge che:

- tutte le valutazioni si collocano al di sotto della media di gradimento complessivo per Aset (7,3);
- i giudizi maggiormente positivi riguardano il personale di Aset (cortesia, competenza, etc.) e la chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico del numero di igiene ambientale. Proprio su questo aspetto si riscontra il valore di soddisfazione più elevato dell'intera ricerca;
- le valutazioni meno positive attengono a tempi di prenotazione di un appuntamento o la varietà delle operazioni disponibili al telefono.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- **visione di sintesi**
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Rapporto con la clientela	% utenti soddisfatti	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni	n
N° verde Servizio idrico	87%	7,1	7,6	6,6	15
Servizio commerciale	82%	6,9	7,0	6,5	39
N° verde Igiene ambientale	86%	6,8	6,9	6,8	259

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- **visione di sintesi**
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Soddisfazione per i singoli servizi (scala 1-10):

Rapporto con la clientela	2020	2018	Var 20/18
N° verde Servizio idrico	7,1	7,3	-0,2
Servizio commerciale	6,9	7,6	-0,7
N° verde Igiene ambientale	6,8	-	-

Percentuale di utenti soddisfatti:

Rapporto con la clientela	2020	2018	Var 20/18
N° verde Servizio idrico	87%	84%	+3
Servizio commerciale	82%	92%	-10
N° verde Igiene ambientale	86%	-	-

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- **servizio commerciale**
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il SERVIZIO COMMERCIALE?

Servizio commerciale	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,9	7,0	6,5
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	81%	89%	60%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	34%	36%	30%
Soddisfatti (voti 6-7)	47%	53%	30%
Insoddisfatti (voti 1-5)	19%	11%	40%
Non sa/non risponde	3%	3%	0%

Come valuta il SERVIZIO COMMERCIALE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Servizio commerciale	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,9	7,0	6,5
cortesia dell'addetto	7,0	7,0	7,0
competenza dell'addetto	7,0	7,0	6,9
tempo di attesa	6,9	6,8	7,1
orari di apertura	6,9	6,9	6,8
prenotazione appuntamento	6,6	6,4	7,1

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio commerciale, 39 casi

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- **servizio commerciale**
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Negli ultimi 12 mesi, si è mai recato personalmente presso l'UFFICIO COMMERCIALE di Aset s.p.a.?

Utilizzo Ufficio commerciale	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	3%	4%	2%
no	97%	96%	98%

Utilizzo Ufficio tecnico igiene ambientale	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
sì	1%	1%	1%
no	99%	99%	99%

Base: 1.000 casi (620 Fano, 380 altri comuni)

Per quale dei seguenti servizi si è recato presso l'UFFICIO COMMERCIALE di Aset s.p.a.?

contratti	31%
fatture	26%
tariffe	13%
altri servizi	38%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio commerciale, 39 casi)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- **numeri verdi**

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio NUMERO VERDE IGIENE AMBIENTALE?

N* verde igiene ambientale	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	6,9	6,8
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	86%	84%	88%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	31%	34%	29%
Soddisfatti (voti 6-7)	55%	50%	59%
Insoddisfatti (voti 1-5)	14%	16%	12%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Come valuta il NUMERO VERDE IGIENE AMBIENTALE per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici N* verde igiene ambientale	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	6,9	6,8
chiarezza info del risponditore automatico	8,2	8,1	8,2
cortesìa dell'operatore	7,4	7,6	7,3
competenza dell'operatore	7,4	7,6	7,2
attesa per parlare con l'operatore	6,8	6,8	6,8
facilità di trovare la linea libera	6,7	6,8	6,7
varietà di operazioni disponibili al telefono	6,4	6,6	6,3

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno, 98 casi (50 Fano, 48 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- **numeri verdi**

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei sa che è a disposizione un NUMERO VERDE PER L'IGIENE AMBIENTALE?

Utilizzo N* verde igiene ambientale	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
l'ho utilizzato	19%	21%	18%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	52%	54%	50%
non lo conosco	29%	25%	32%

Base: 500 casi (240 Fano, 260 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- **numeri verdi**

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Nel complesso, come valuta il servizio NUMERO VERDE SERVIZIO IDRICO?

N* verde servizio idrico	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,1	7,6	6,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	87%	100%	72%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	33%	37%	29%
Soddisfatti (voti 6-7)	54%	63%	43%
Insoddisfatti (voti 1-5)	13%	0%	28%
Non sa/non risponde	0%	0%	0%

Come valuta il NUMERO VERDE SERVIZIO IDRICO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici N* verde servizio idrico	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,1	7,6	6,6
cortesìa dell'operatore	8,1	8,4	7,7
facilità di trovare la linea libera	7,9	8,1	7,6
attesa per parlare con l'operatore	7,6	7,6	7,6
varietà di operazioni disponibili al telefono	7,6	8,1	6,8
competenza dell'operatore	7,4	8,0	6,7
chiarezza info del risponditore automatico	6,9	7,5	6,1

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno, 15 casi (8 Fano, 7 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- **numeri verdi**

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Lei sa che è a disposizione un NUMERO VERDE PER IL SERVIZIO IDRICO?

Utilizzo N* verde servizio idrico	Tot comuni serviti	Fano	Altri comuni
l'ho utilizzato	17%	16%	22%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	54%	55%	48%
non lo conosco	29%	29%	30%

Base: 500 casi (240 Fano, 260 altri comuni)

F – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

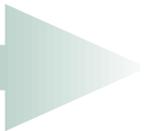
Servizi analizzati:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| A.3 – Informazione, campagne | C.5 – Ritiro ingombranti a domicilio |
| A.4 – Sito internet | C.6 – Autocompostaggio domestico |
| B.1 – Acqua potabile | C.7 – Spazzamento strade e isole |
| B.2 – Aspetti tecnici e fatturazione | D.1 – Illuminazione pubblica e votiva |
| B.3 – Pronto intervento | D.2 – Farmacie comunali |
| B.4 – sistema fognario | D.3 – Laboratorio analisi |
| C.1 – Porta a porta | D.4 – Sosta a pagamento |
| C.2 – Cassonetti stradali | D.5 – Verde pubblico |
| C.3 – Centri di raccolta differenziata | E.1 – Servizio commerciale |
| C.4 – Centro ambientale mobile | E.2 – Numeri verdi |

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni

Base campionaria: 1.000 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni



A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Qual è il suo giudizio complessivo sui servizi erogati da ASET s.p.a.?

Overall Aset s.p.a.	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	7,3	7,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	92%	93%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	47%	45%	49%
Soddisfatti (voti 6-7)	45%	48%	41%
Insoddisfatti (voti 1-5)	8%	7%	10%
Non sa/non risponde	2%	1%	2%

In riferimento all'ultimo anno, lei ritiene che i servizi erogati da Aset s.p.a. siano migliorati, rimasti invariati o peggiorati?

Trend della qualità del servizio	Tot comuni servizi	Fano	Altri comuni
Migliorato	11%	12%	10%
Invariato	87%	86%	89%
Peggiorato	2%	2%	1%
Non sa/non risponde	1%	1%	1%

Base: 1.000 casi (620 Fano, 380 altri comuni)

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Servizio		Soddisfazione	Importanza
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)		7,3	-
REPUTAZIONE E VISIBILITA'	Comunicazione	7,3	0,168
	Sito internet	7,6	0,545
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Acqua potabile	7,3	0,501
	Aspetti tecnici del servizio	7,3	0,567
	Fatturazione	7,3	0,560
	Numero Pronto intervento	7,5	0,820
	Sistema fognario	6,7	0,312
SERVIZI AMBIENTALI	Porta a porta	6,9	0,292
	Cassonetti stradali	6,6	0,337
	Centro di raccolta differenziata	7,8	0,332
	Centro ambiente mobile	7,6	0,248
	Ritiro ingombranti a domicilio	7,9	0,239
	Autocompostaggio domestico	6,3	0,197
	Spazzamento strade	6,0	0,217
	Spazzamento isole ecologiche	6,2	0,288
ALTRI SERVIZI	Illuminazione pubblica	7,4	0,482
	Ufficio illuminazione votiva	8,1	0,441
	Farmacie comunali	7,5	0,299
	Laboratorio analisi	8,0	0,342
	Sosta a pagamento	6,8	0,488
	Verde pubblico	6,5	0,341
RAPPORTO CON LA CLIENTELA	Servizio commerciale	6,9	0,781
	N° verde Igiene ambientale	6,8	0,120
	N° verde Servizio idrico	7,1	0,214

L'indicatore di importanza è stato calcolato per comprendere quali macro-aree di giudizio influiscono sulla costruzione del giudizio complessivo per il servizio erogato da Aset s.p.a.. L'indicatore è stato costruito sulla base della correlazione tra le valutazioni complessive di ciascun servizio e il giudizio complessivo per Aset. L'indicatore può assumere un valore tra 0 (nessuna correlazione = nessuna importanza) e 1 (massima correlazione = massima importanza).

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

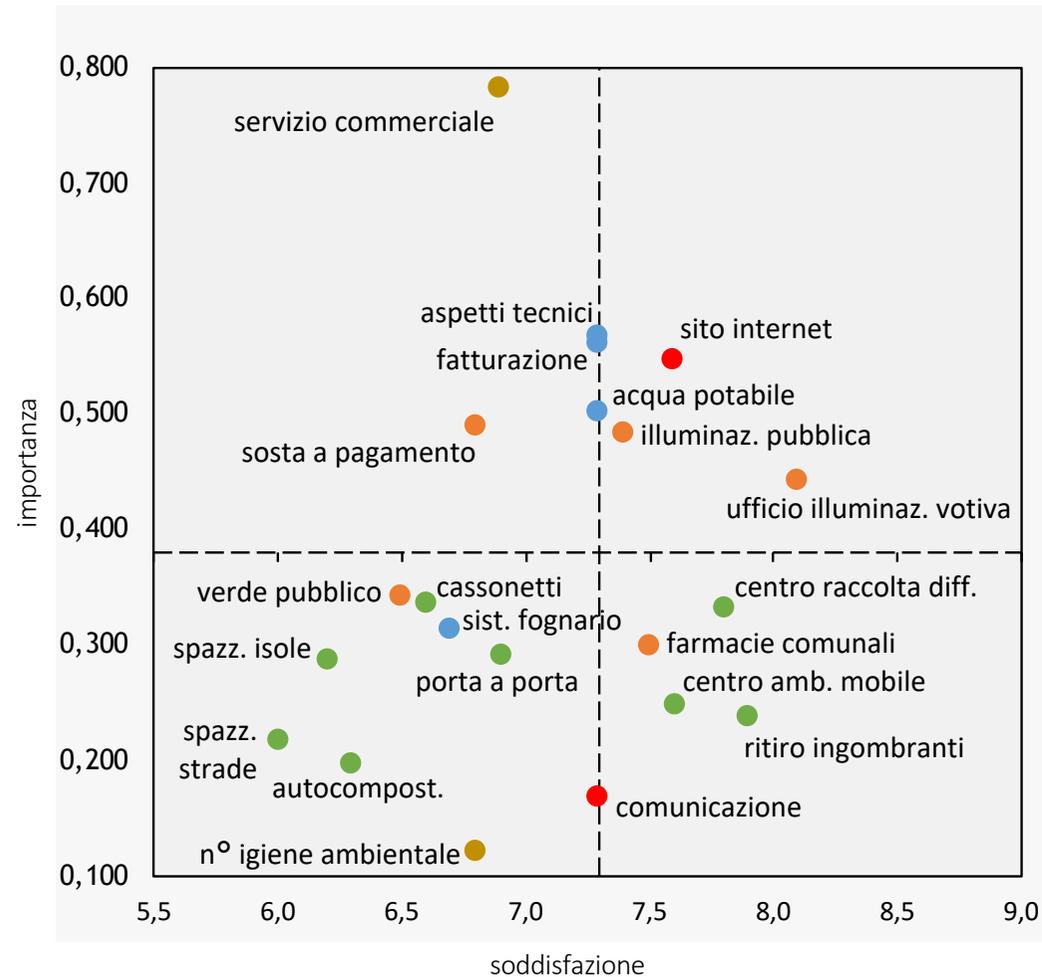
- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- **analisi Swot**
- conclusioni

PUNTI DI DEBOLEZZA

PUNTI DI FORZA



MINACCE

OPPORTUNITA'

- Reputazione e visibilità
- Servizio Idrico Integrato
- Servizi ambientali
- Altri servizi
- Rapporto con la clientela

I servizi «Numero pronto intervento», «Laboratorio analisi» e «N° verde servizio idrico» non sono stati rappresentati a causa del numero esiguo di osservazioni disponibili.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

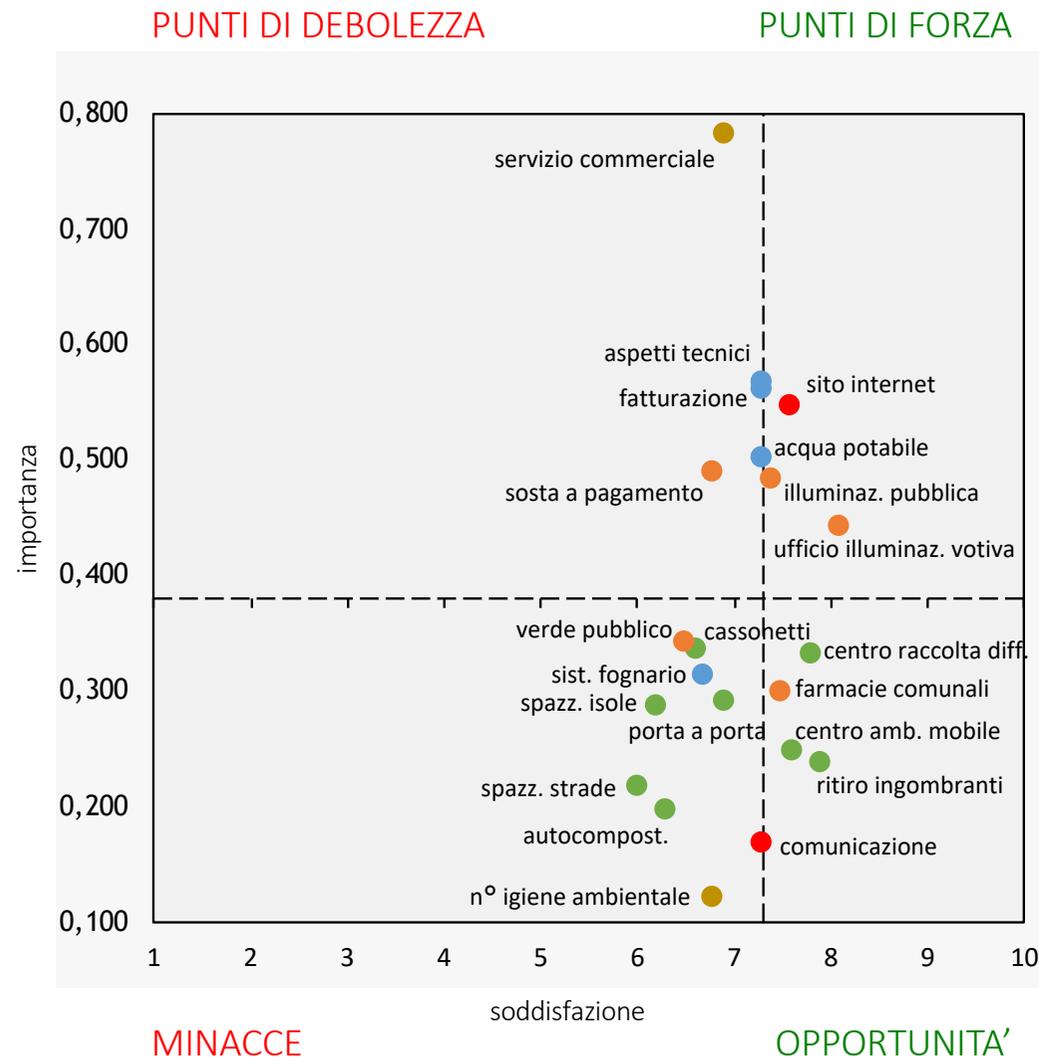
- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- **analisi Swot**
- conclusioni



- Reputazione e visibilità
- Servizi ambientali
- Rapporto con la clientela
- Servizio Idrico Integrato
- Altri servizi

I servizi «Numero pronto intervento», «Laboratorio analisi» e «N° verde servizio idrico» non sono stati rappresentati a causa del numero esiguo di osservazioni disponibili.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

In sintesi...

I risultati dell'indagine 2020 evidenziano un buon livello della qualità percepita dei servizi erogati da Aset s.p.a.: nel complesso la percentuale di utenti soddisfatti è del 92%, 93% a Fano e 90% negli altri comuni serviti. In una scala da 1 a 10, dove il valore 6 rappresenta il discrimine tra utenti soddisfatti e utenti non soddisfatti, i giudizi medi riportati da tutti i servizi indagati si attestano sopra questa soglia: la valutazione media complessiva è di 7,3.

Inoltre, la percentuale di utenti che hanno percepito un miglioramento generale del servizio (11%) supera quella di chi ha visto un peggioramento (2%); per l'87% del campione interpellato la qualità dei servizi è invariata.

Analisi SWOT

La combinazione dei punteggi di soddisfazione con il relativo indicatore d'importanza (valutato come contributo alla soddisfazione complessiva) ha permesso di classificare i servizi oggetto d'indagine in 4 distinti segmenti. Nei confronti dei servizi presenti in ciascun segmento è possibile programmare diverse linee di azione.

Punti di forza (servizi ad alta importanza e alta soddisfazione)

Sito internet, illuminazione pubblica/votiva e diversi elementi del servizio idrico integrato rappresentano i servizi vincenti di Aset s.p.a.. Si tratta di servizi in grado di caratterizzare il brand e vanno sempre comunicati in modo intenso. Tra questi elementi il sito internet, la qualità dell'acqua e gli altri aspetti del servizio idrico sono quelli che si posizionano al livello più alto di importanza percepita, ovvero quelli che influiscono più direttamente sulla soddisfazione dell'utenza. Benchè il centro di raccolta differenziata si posizioni sulla soglia d'ingresso al quadrante dei punti di forza, deve indurre a riflettere l'assenza di altri servizi cosiddetti «core», primi fra tutti quelli inerenti al servizio ambientale.

Possibili azioni: mantenere, comunicare.

Punti di debolezza (servizi ad alta importanza e bassa soddisfazione)

Il servizio commerciale e la sosta a pagamento sono invece i servizi che si collocano nell'area dei punti di debolezza. I loro valori di soddisfazione però non si discostano troppo dalla media della soddisfazione complessiva per cui si tratta di apportare piccoli perfezionamenti. Da notare che il servizio commerciale rappresenta l'elemento a maggior importanza, ovvero quello in grado di incidere con più forza sulla soddisfazione complessiva dell'utenza.

In generale per tutti questi servizi è necessario prevedere delle azioni di miglioramento.

Possibili azioni: migliorare, comunicare.

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

- notorietà e immagine
- informazione, campagne
- sito internet

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- visione di sintesi
- acqua potabile
- aspetti tecnici e fatturazione
- numero pronto intervento
- sistema fognario

C – SERVIZI AMBIENTALI

- visione di sintesi
- porta a porta
- cassonetti stradali
- centri di raccolta differenziata
- centro ambiente mobile
- ritiro ingombranti a domicilio
- autocompostaggio domestico
- spazzamento strade e isole

D – ALTRI SERVIZI

- visione di sintesi
- illuminazione pubblica e votiva
- farmacie comunali
- laboratorio analisi
- sosta a pagamento
- verde pubblico

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

- visione di sintesi
- servizio commerciale
- numeri verdi

E – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

- overall e trend
- analisi Swot
- conclusioni

Opportunità (servizi a bassa importanza e alta soddisfazione)

In quest'area si trovano quei servizi che riportano un buon livello di soddisfazione ma che non influiscono in modo diretto sul giudizio complessivo verso Aset s.p.a.. In generale si può dire che questi ambiti andrebbero sorvegliati e, se possibile, sviluppati per renderli veri e propri punti di forza. L'area vede la presenza di servizi ambientali quali il centro ambientale mobile e il ritiro rifiuti ingombranti, così come le farmacie comunali e i servizi di informazione e comunicazione.

Possibili azioni: sorvegliare, migliorare, sviluppare.

Minacce (servizi a bassa importanza e bassa soddisfazione)

L'area dei cosiddetti servizi minaccia, quelli che anche se meno influenti sulla soddisfazione complessiva possono rappresentare un pericolo in caso di crisi di reputazione del brand aziendale, è abbastanza affollata: vi compaiono servizi «core» come cassonetti stradali, porta a porta, servizio fognario e verde pubblico, tutti sulla soglia d'ingresso al quadrante dei punti di debolezza. Benchè caratterizzati da importanza minore, tra le minacce si trovano anche i servizi di spazzamento, autocompostaggio e numero verde di igiene ambientale. In generale i servizi presenti in quest'area sono solo da perfezionare ma quando si tratta di servizi centrali (cassonetti, porta a porta, etc.) è possibile che occorran vere e proprie azioni di miglioramento.

Possibili azioni: perfezionare, migliorare

SIGMA
consulting

MARKETING
RICERCHE SOCIALI
INDAGINI DI MERCATO



RICERCA SOCIALE



MARKETING



ANALISI DI MERCATO

