



ACSEL S.P.A

***CUSTOMER SATISFACTION
2020***



ACSEL S.P.A

IL CAMPIONE ANALIZZATO

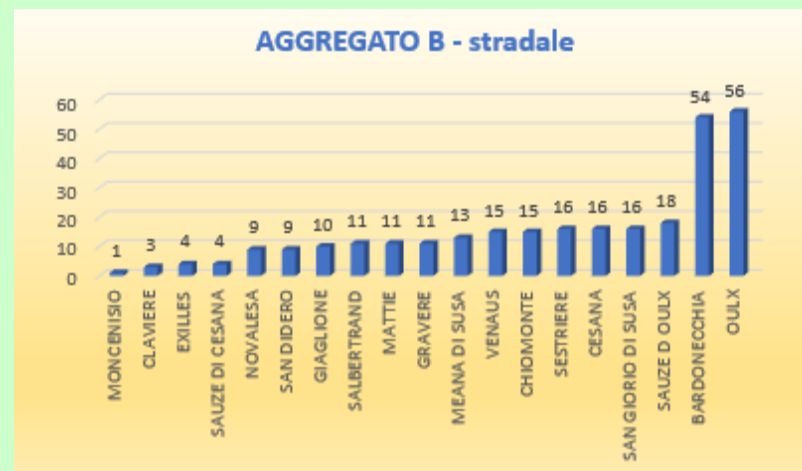
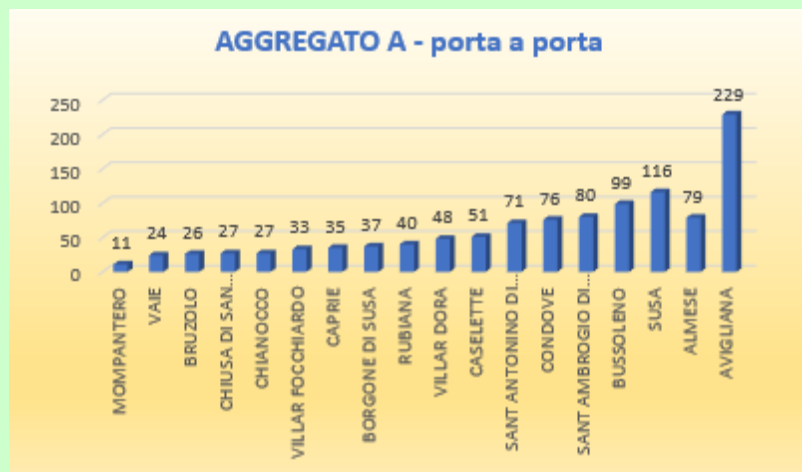
Per meglio valorizzare i servizi prestati alla cittadinanza da parte di ACSEL SpA, il database dei nominativi a disposizione è stato suddiviso in due Macroaree:

- AGGREGATO A: ritiri porta a porta
- AGGREGATO B: ritiri isole stradali

La totalità delle interviste da rilevare è stata poi successivamente riproporzionata in base al peso della cittadinanza per singolo Comune in rapporto della propria Macroarea.

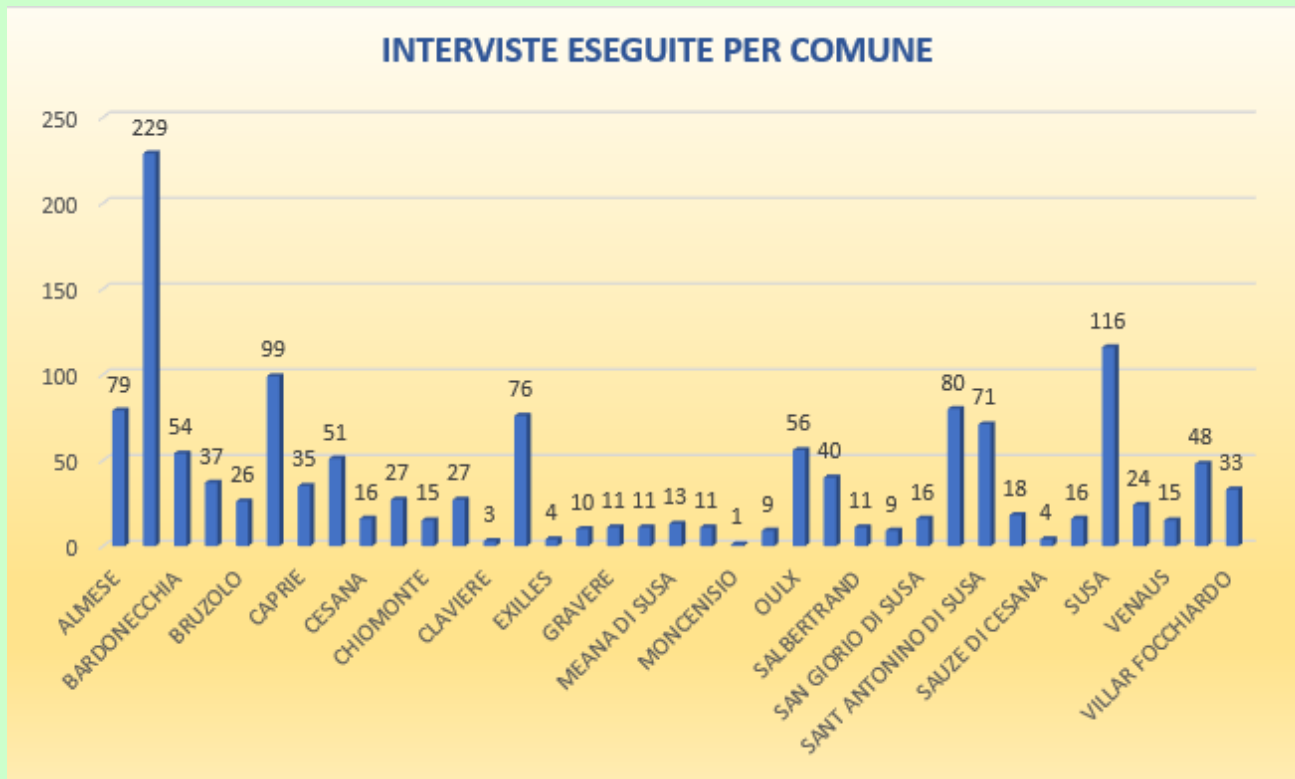
L'obiettivo è quello di acquisire una valutazione sulla qualità del servizio fornito.

Nel corso della telefonata vengono richiesti giudizi sulle diverse prestazioni fornite dall'azienda e sui canali di comunicazione.





ACSEL S.P.A





ACSEL S.P.A

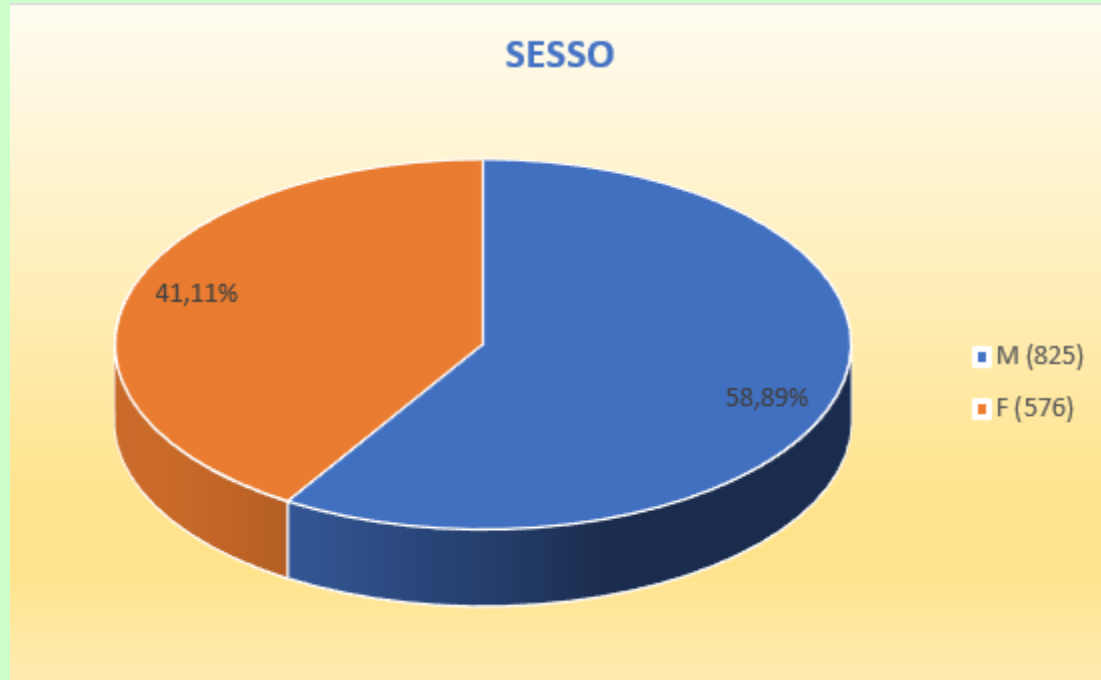
CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE E SOCIALI DEGLI INTERVISTATI

Rispetto al genere degli intervistati risulta una leggera prevalenza di maschi rispetto a femmine.

In merito alla domanda «titolo di studio/professione» in molti hanno preferito non dichiarare il dato. Rispetto al dato rilevato, si evince una maggioranza di diplomati e un buon numero di laureati (dato presente sia in percentuale che in valore). Per la professione risultano aver risposto principalmente i pensionati, evidentemente più raggiungibili telefonicamente: il dato è confermato anche dall'età prevalente degli intervistati. Infine dall'analisi dei dati risulta che quasi l'85% degli intervistati risiede stabilmente in uno dei comuni forniti; una piccola % risulta comunque domiciliata nel territorio preso in esame e quindi assimilabile al dato precedente; meno dell'1% si dichiara villeggiante.

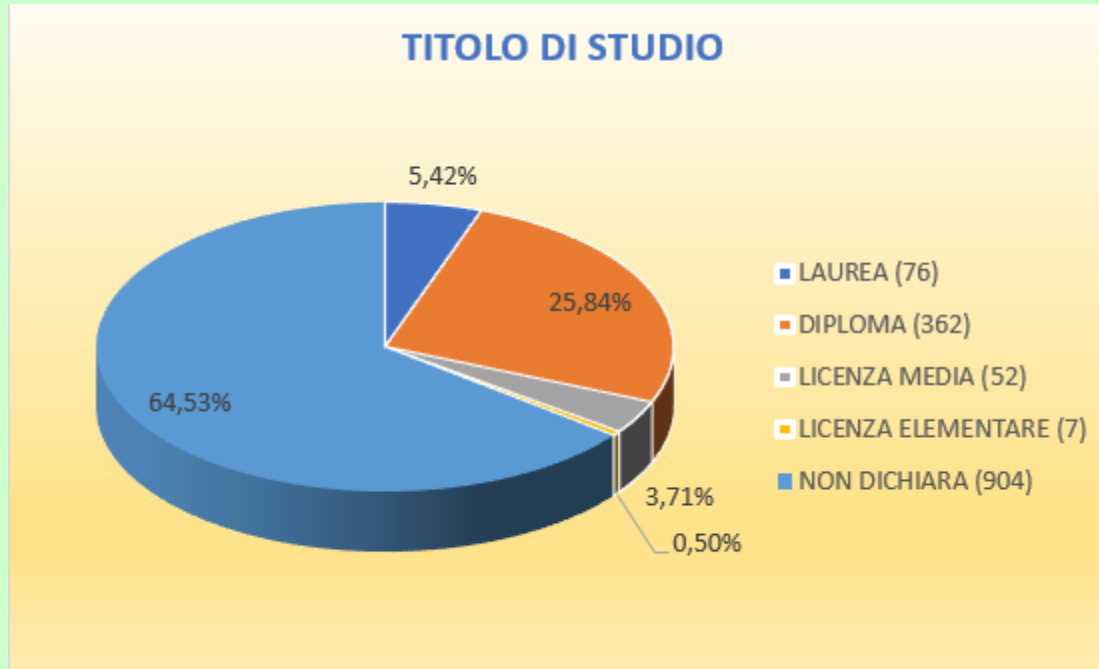


ACSEL S.P.A





ACSEL S.P.A



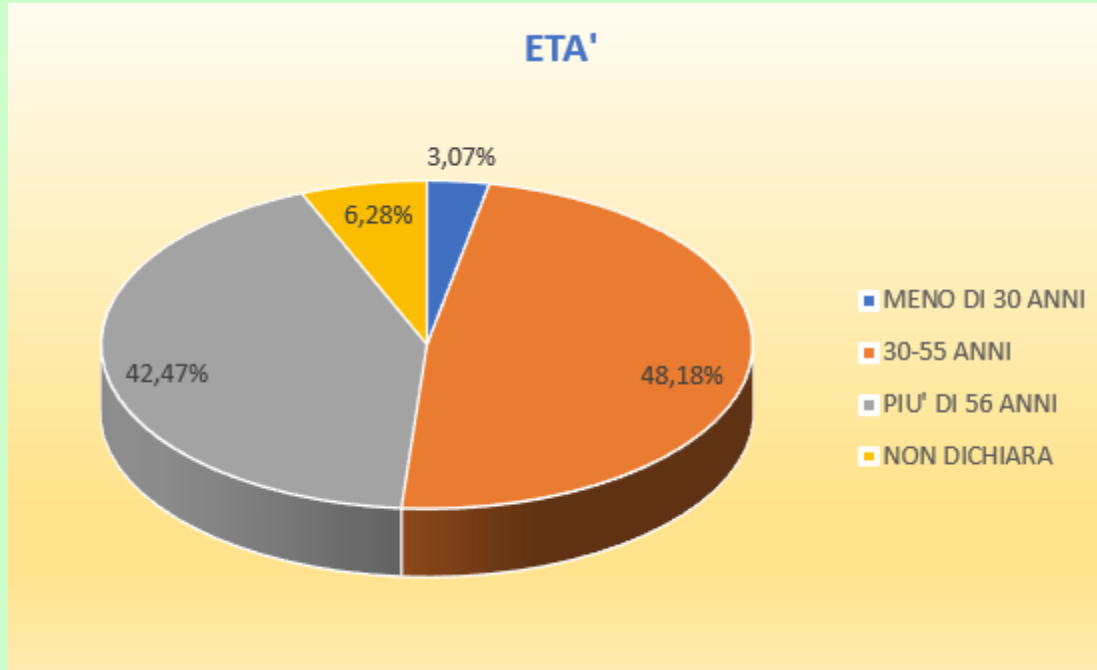


ACSEL S.P.A





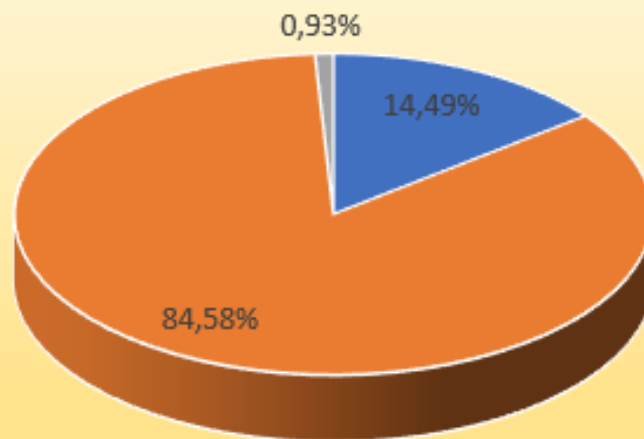
ACSEL S.P.A





ACSEL S.P.A

USUFRUISCE DEL SERVIZIO ACSEL IN QUANTO:



- Ho il domicilio (o una seconda casa) in uno dei Comuni serviti (203)
- Residente in uno dei Comuni serviti (1185)
- Sono villeggiante/turista (per almeno una settimana) in uno dei Comuni serviti (13)



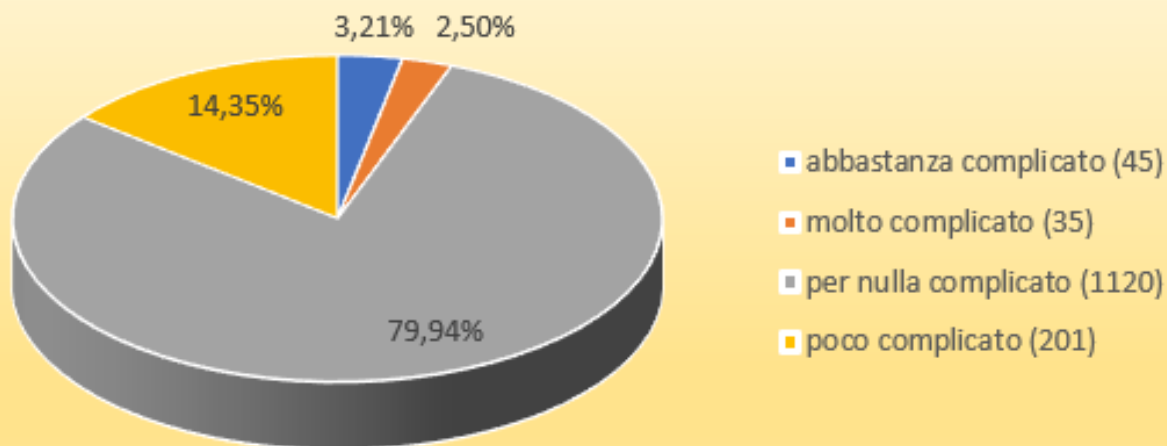
ACSEL S.P.A

FRUIZIONE DEL SERVIZIO

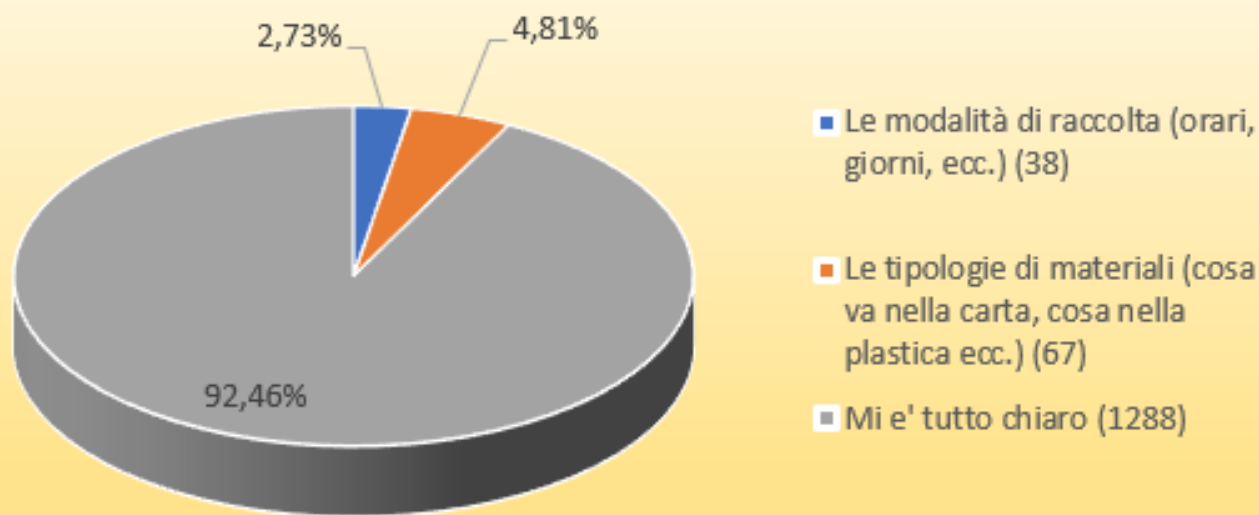
Vengono ora valutati gli aspetti di fruizione del servizio.

In questa sezione si indaga sul servizio di raccolta differenziata. L'80% degli intervistati dichiara di non avere alcuna difficoltà nella fruizione del servizio e anche chi rileva qualche piccola difficoltà riferisce di avere bene chiare le indicazioni riguardanti il servizio. Meno del 10% riferisce di non aver ben chiare le modalità di raccolta e le tipologie di materiali: le criticità maggiori risultano sulla plastica e sulla carta e cartone. Il giudizio complessivo è molto positivo, per il 90% è buono o ottimo.

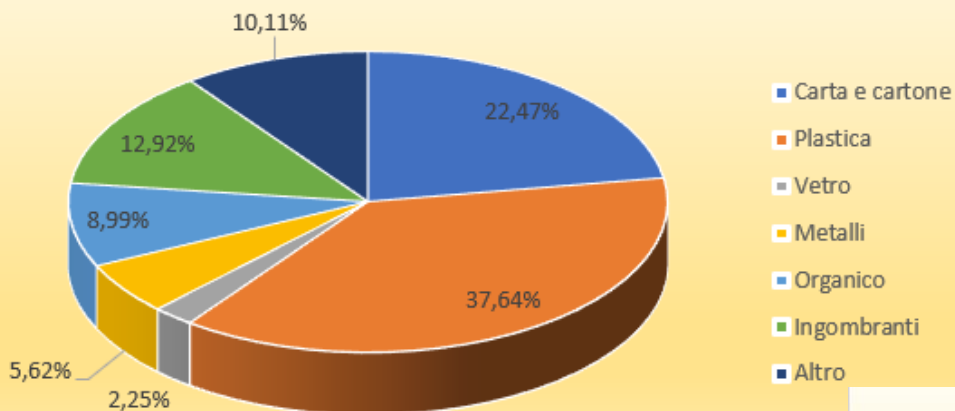
PER LEI EFFETTUARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI E':



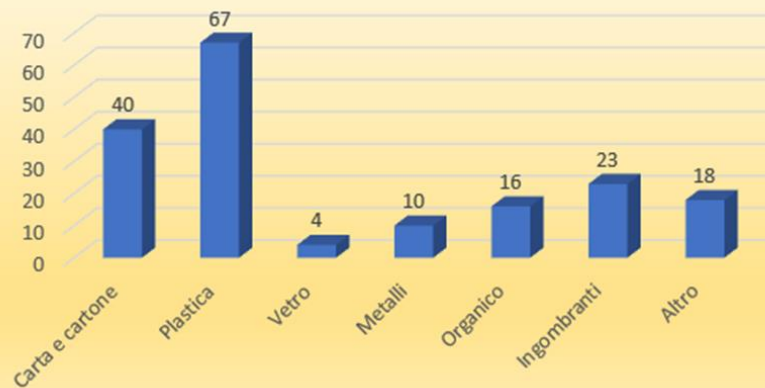
COSA LE CREA PIU' DIFFICOLTA'?



QUALI SONO I MATERIALI CHE HA PIU' DIFFICOLTA' A DIFFERENZIARE?



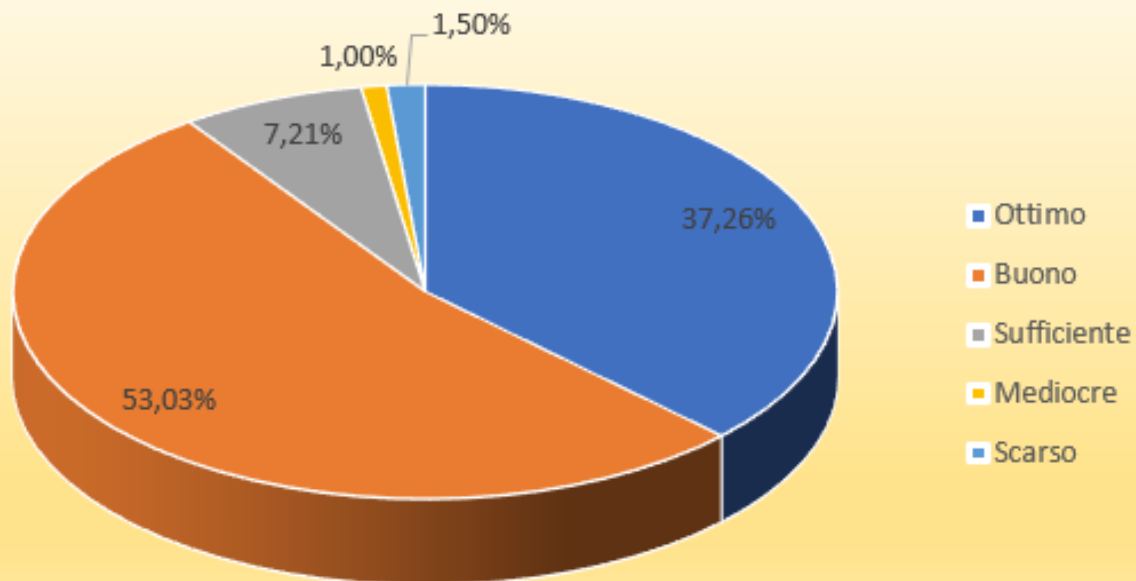
QUALI SONO I MATERIALI CHE HA PIU' DIFFICOLTA' A DIFFERENZIARE?





ACSEL S.P.A

RITIENE CHE IL SERVIZIO DI RACCOLTA SIA:





ACSEL S.P.A

Giudizi sui contenitori utilizzati per la raccolta e sulle attrezzature

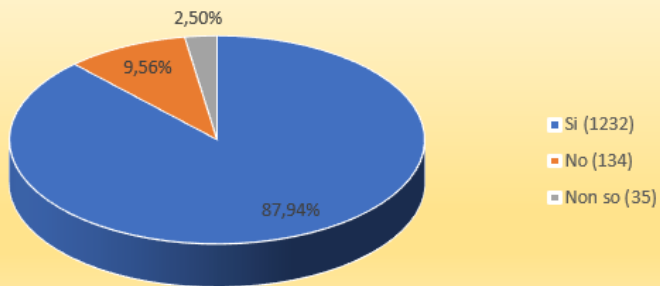
In questa sezione si indaga sulle attrezzature utilizzate per la raccolta differenziata. Quasi il 90% le ritiene adeguate, mentre un 10% rileva una criticità principalmente legata a cassonetti e bidoni che trovano insufficienti, rotti e/o sporchi.

Rispetto allo svuotamento, il 16% rileva criticità relative principalmente a carta/cartone e plastica/lattine. Anche sul verde viene segnalata una situazione da migliorare.

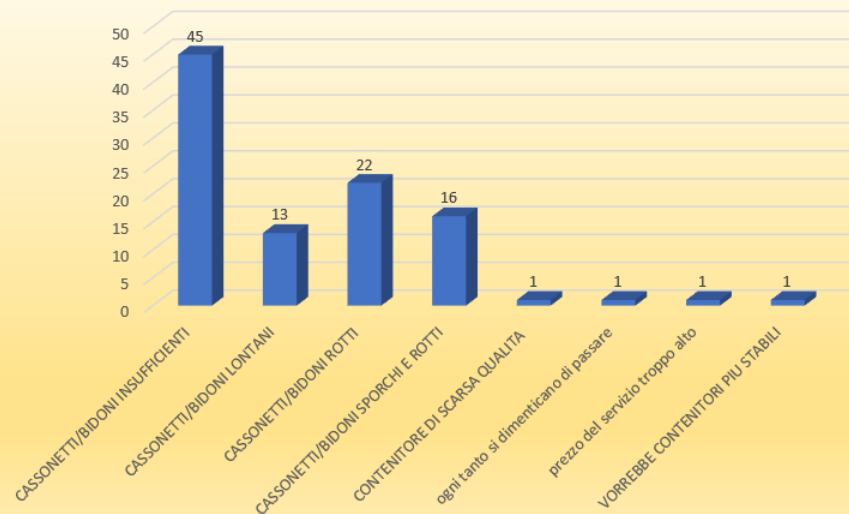


ACSEL S.P.A

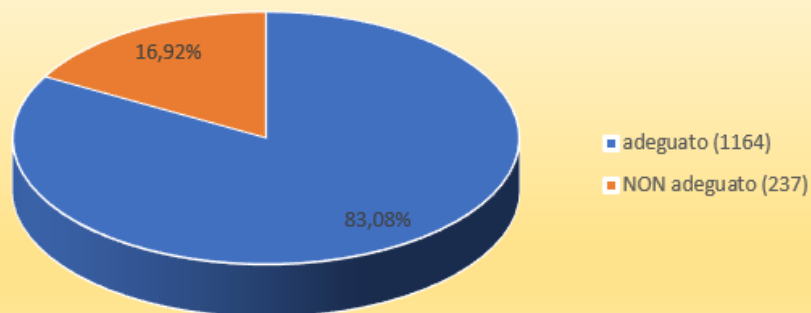
RITIENE CHE I CONTENITORI E LE ATTREZZATURE UTILIZZATE PER EFFETTUARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA SIANO ADEGUATE?



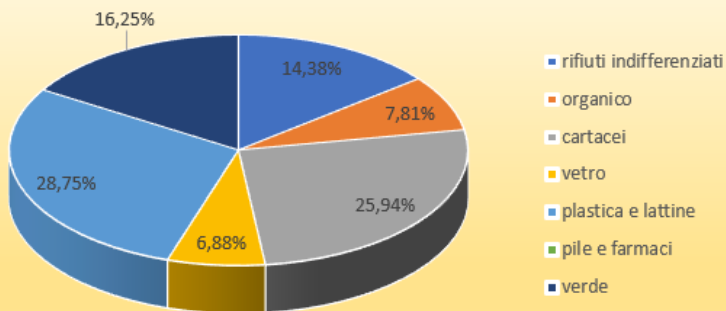
SE NO PERCHE'?



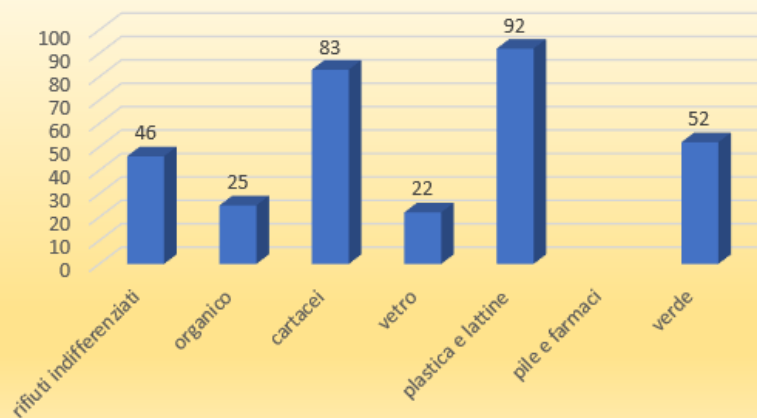
RITIENE CHE LA FREQUENZA CON LA QUALE AVVENGONO GLI SVUOTAMENTI SIA:



NON ADEGUATO PER :



NON ADEGUATO PER :





ACSEL S.P.A

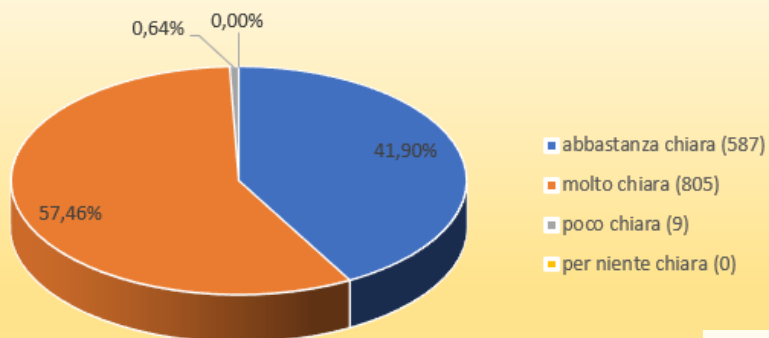
Giudizi sull'informazione fornita rispetto alle modalità di raccolta

In questa sezione si indaga sulle informazioni fornite relativamente alle modalità di raccolta dei rifiuti. Il 57% ha ben chiare le modalità ed un ulteriore 42% è abbastanza sicuro. Una piccolissima % inferiore all'1% chiede una maggiore chiarezza rispetto alle indicazioni sulla raccolta differenziata.

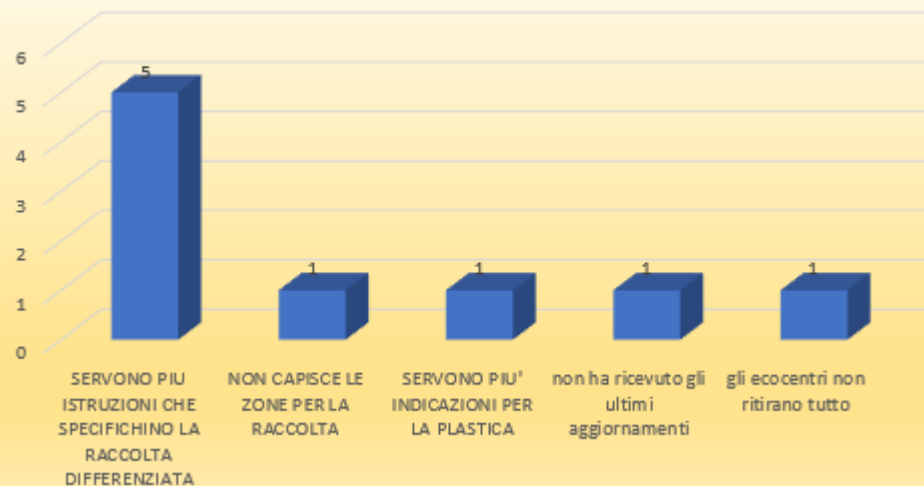


ACSEL S.P.A

RITIENE CHE L'INFORMAZIONE FORNITA IN MERITO ALLE MODALITA' DI RACCOLTA DEI RIFIUTI SIA:



SE POCO O PER NIENTE CHIARA PERCHE'





ACSEL S.P.A

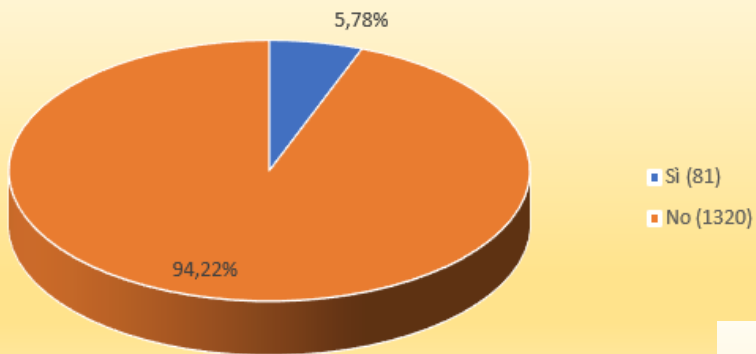
Giudizi sul servizio di raccolta tramite isole interrato

In questa sezione si indaga sul servizio di raccolta tramite isole interrato. La % degli utilizzatori è esigua, meno del 6%. Il giudizio è comunque positivo per più dell'80% degli intervistati.

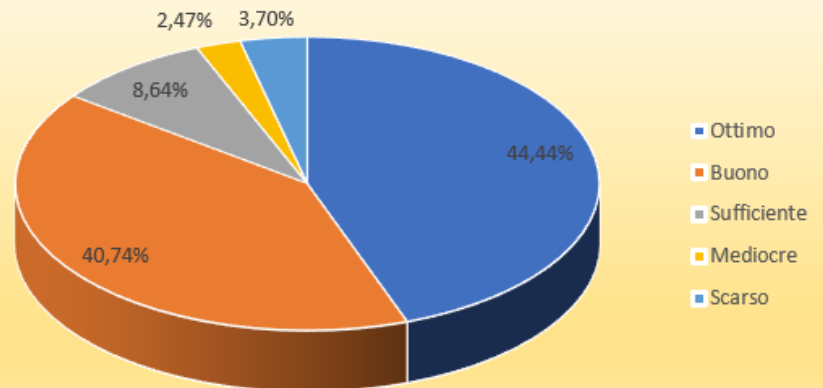


ACSEL S.P.A

UTILIZZA IL SISTEMA DI RACCOLTA RIFIUTI TRAMITE ISOLE INTERRATE?



SE SI COME GIUDICA IL SERVIZIO?





ACSEL S.P.A

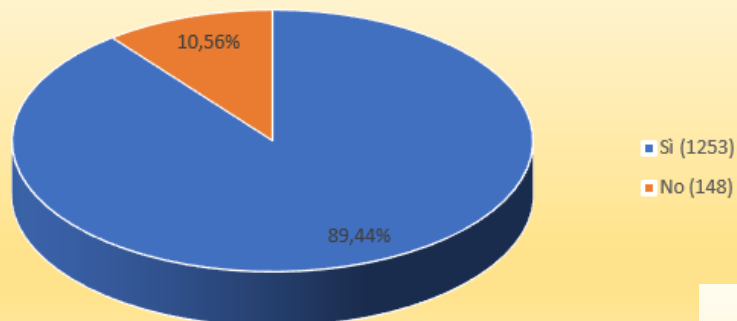
Giudizi sul servizio di raccolta del verde e degli ingombranti

In questa sezione si indaga sul servizio di raccolta del verde e degli ingombranti. La % degli utilizzatori è molto elevata, quasi il 90%. Il giudizio è molto positivo per quasi il 60% degli intervistati e positivo per il 90% di essi.

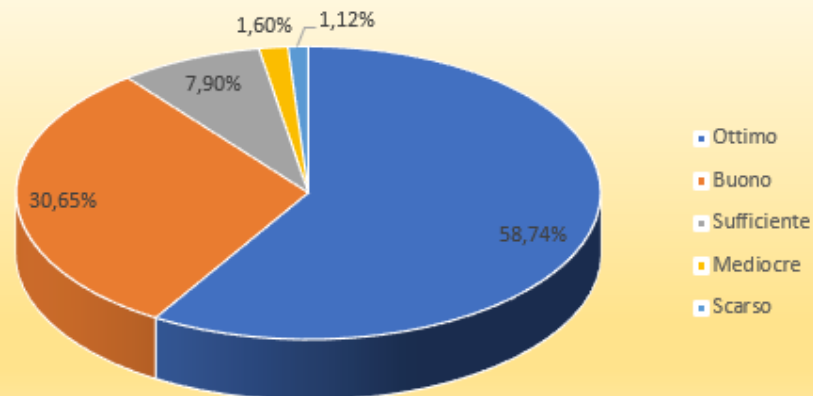


ACSEL S.P.A

CONOSCE I SERVIZI DI RACCOLTA DEL VERDE E DEGLI INGOMBRANTI ATTIVI NEL SUO COMUNE?



SE SI COME GIUDICA IL SERVIZIO?





ACSEL S.P.A

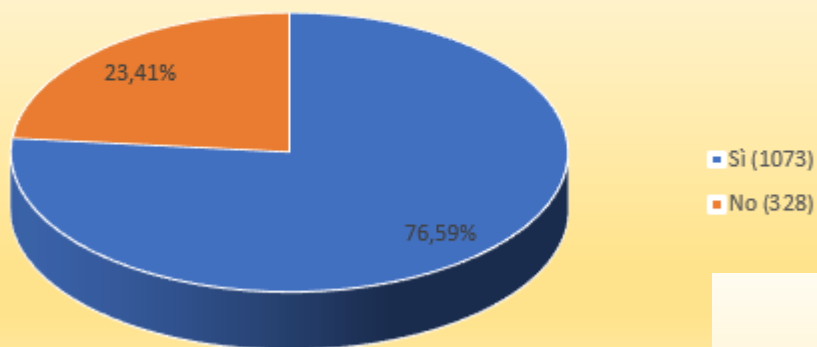
Giudizi sul servizio offerto dagli Ecocentri

In questa sezione si indaga sul servizio offerto dagli ecocentri. La % degli utilizzatori è del 75%, il giudizio è positivo per quasi il 90% di essi.

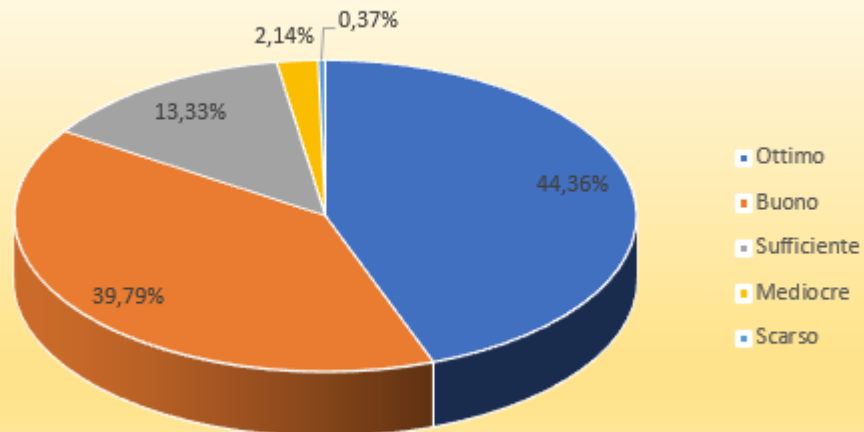


ACSEL S.P.A

CONOSCE IL SERVIZIO OFFERTO DAGLI ECOCENTRI IN VALLE DI SUSÀ?



SE SI COME GIUDICA IL SERVIZIO?





ACSEL S.P.A

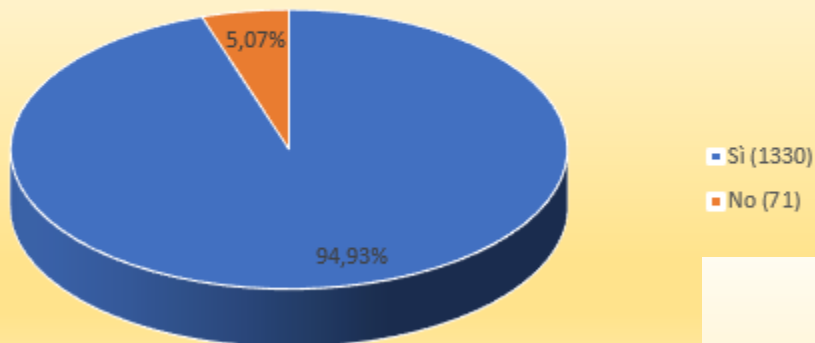
Giudizi sul servizio offerto dal Numero Verde

In questa sezione si indaga sul servizio di Numero Verde. Il 95% degli intervistati ha dichiarato di conoscerlo e sostanzialmente la totalità degli intervistati esprime un giudizio positivo (più del 60% ottimo).

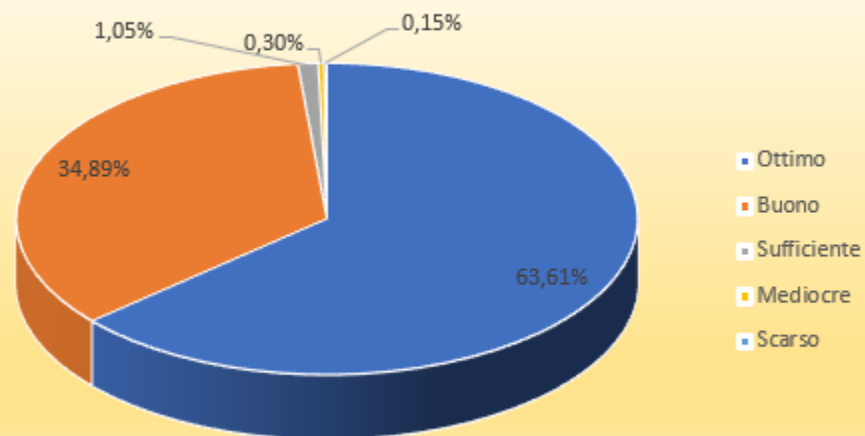


ACSEL S.P.A

CONOSCE IL SERVIZIO OFFERTO DAL NUMERO VERDE DI ACSEL SPA?



SE SÌ COME GIUDICA IL SERVIZIO?





ACSEL S.P.A

Giudizi sul sito internet aziendale

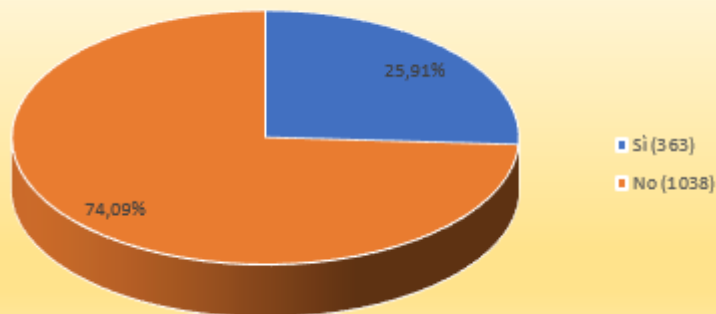
In questa sezione si indaga sul sito internet **www.acselspa.it**. Il 25% degli intervistati ha dichiarato di conoscerlo e sostanzialmente la totalità degli intervistati lo ritiene un utile canale di informazione.

Si rileva che viene utilizzato principalmente per conoscere gli orari degli ecocentri e i calendari di raccolta dei rifiuti.

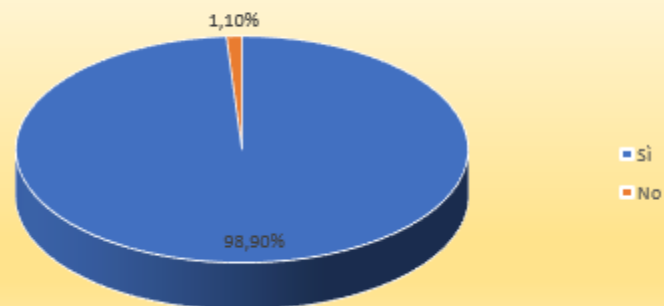


ACSEL S.P.A

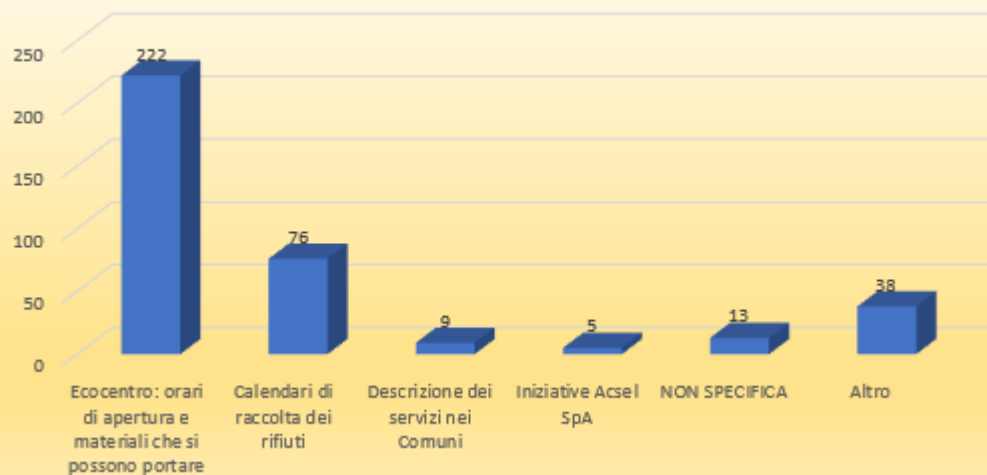
CONOSCE IL SITO INTERNET DI ACSEL SPA?



SE SÌ, RITIENE CHE SIA UN UTILE CANALE DI INFORMAZIONE?



PER QUALE ESIGENZE LO UTILIZZA?





ACSEL S.P.A

CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi complessiva dei risultati raccolti si evince che l'azienda ACSEL SpA sta offrendo un servizio di qualità medio/alta, infatti gli intervistati esprimono una elevata soddisfazione, grazie alla rilevata puntualità, efficienza, completezza di tutti i processi della raccolta rifiuti.

Si rileva altresì la necessità di intervenire nella sistemazione delle attrezzature come bidoni, cassonetti e isole, poiché in alcuni casi è stata segnalata una scarsa manutenzione e pulizia.

Nel complesso l'indagine si conclude con un esito positivo di apprezzamento per il 90% della popolazione.