



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

- Rapporto di sintesi -

Il presente rapporto di ricerca illustra i risultati di un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi erogati da Aset spa presso 14 comuni della Provincia di Pesaro e Urbino.

L'indagine è stata condotta sulla base dell'impianto metodologico già impiegato da Sigma Consulting per l'indagine 2020 e che l'istituto di ricerca applica anche in altre realtà. Tale metodologia è caratterizzata da indicatori osservabili nel tempo e finalizzati al controllo continuativo del livello di qualità percepita dall'utenza e permette il monitoraggio di 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.

La continuità con le precedenti rilevazioni è stata garantita mediante la somministrazione dello stesso 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:

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

Il presente documento rappresenta una sintesi del report complessivo consegnato ad Aset e, date le sue finalità, esclude alcuni testi e tabelle. Per una valutazione esaustiva dei risultati dell'indagine consultare il rapporto completo.

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

B.3 – FATTURAZIONE

B.4 – NUMERO PRONTO INTERVENTO

B.5 – 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

F – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

F.1 – OVERALL E TREND

F.2 – ANALISI SWOT

CONCLUSIONI

- Universo di riferimento: utenze domestiche e non domestiche presso i comuni serviti
- Campione: 1.500 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 18 al 28 ottobre 2022
- 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	680	190	870	58,1%
Mondolfo	85	25	110	7,3%
Colli al Metauro	90	10	100	6,7%
Fossombrone	70	10	80	5,3%
Cartoceto	50	10	60	4,0%
Pergola	35	15	50	3,3%
San Costanzo	40	10	50	3,3%
Monte Porzio	30	10	40	2,7%
Mondavio	35	5	40	2,7%
Cantiano	35	-	35	2,3%
Montefelcino	15	5	20	1,3%
Sant'Ippolito	15	5	20	1,3%
Piagge	15	-	15	1,0%
Isola del Piano	5	5	10	0,7%
Totale	1.200	300	1.500	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 ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	1.450
	A.2 - immagine percepita		D/ND	1.450
	A.3 - informazione, campagne		D/ND	1.450
	A.4 - sito internet		D/ND	1.450
B - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	B.1 - acqua potabile	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	600
	B.2 - aspetti tecnici		D/ND	600
	B.3 - fatturazione		D/ND	600
	B.4 - numero pronto intervento		D/ND	600
	B.5 - sistema fognario		D/ND	600
C - SERVIZI AMBIENTALI	C.1 - porta a porta	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge e San Costanzo	D/ND	800
	C.2 - cassonetti stradali	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge, Fano centro, Pergola centro, Montemaggiore	D/ND	704
	C.3 - centri di raccolta differenziata	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	850
	C.4 - centro ambiente mobile	Fano, San Costanzo, Cartoceto e Fossombrone	D/ND	590
	C.5 - ritiro ingombranti a domicilio	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	850
	C.6 - autocompostaggio domestico		D	400
	C.7 - spazzamento strade	Fano, Colli al Metauro, Fossombrone, Cartoceto e Pergola	D/ND	690
C.7 - spazzamento isole ecologiche	Fano e San Costanzo	D/ND	450	
D - ALTRI SERVIZI	D.1 - illuminazione pubblica/votiva	Fano	D	350
	D.2 - farmacie comunali	Fano, Mondolfo, Cantiano e Piagge	D	815
	D.3 - laboratorio analisi	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	1.450
	D.4 - sosta a pagamento	Fano	D	350
	D.5 - verde pubblico	Fano	D	350
E - RAPPORTO CON LA CLIENTELA	E.1 - servizio commerciale	Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge	D/ND	1.450
	E.2 - numero verde igiene ambientale		D/ND	850
	E.2 - numero verde servizio idrico	Fano, Mondolfo e Monte Porzio	D/ND	600
F - OVERALL	F - OVERALL	Tutti i comuni	D/ND	1.500

* D=utenza domestica, ND=utenza non domestica

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

Overall Aset s.p.a.	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	-0,1	7,2	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	91%	-1	91%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	44%	-3	39%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	47%	+2	52%	40%
Insoddisfatti (voti 1-5)	9%	+1	9%	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 serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Migliorato	9%	-2	10%	7%
Invariato	89%	+2	88%	91%
Peggiorato	2%	=	2%	2%
Non sa/non risponde	3%	+2	3%	4%

A – REPUTAZIONE E VISIBILITA'

Servizi analizzati:

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

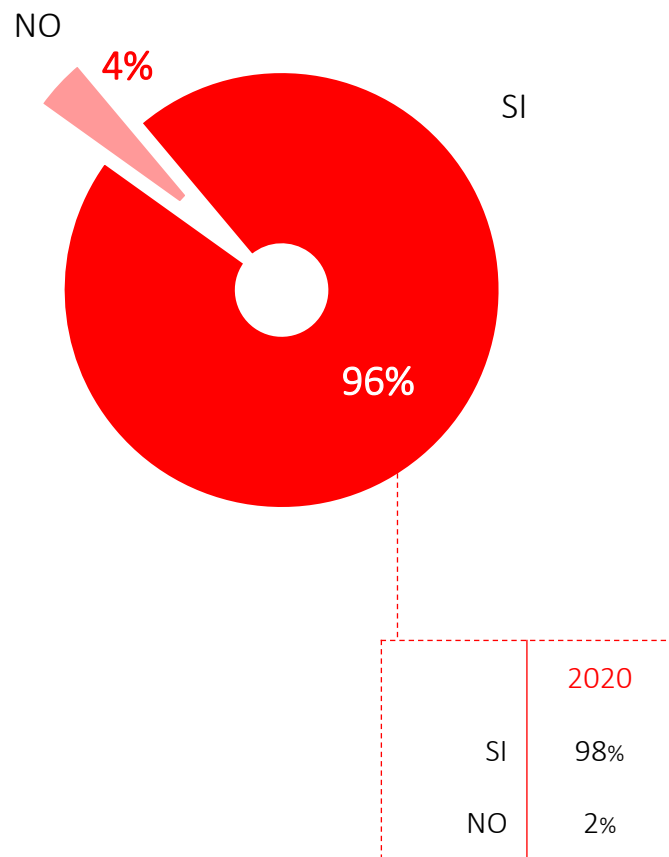
Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni

Base campionaria: 1.450 interviste

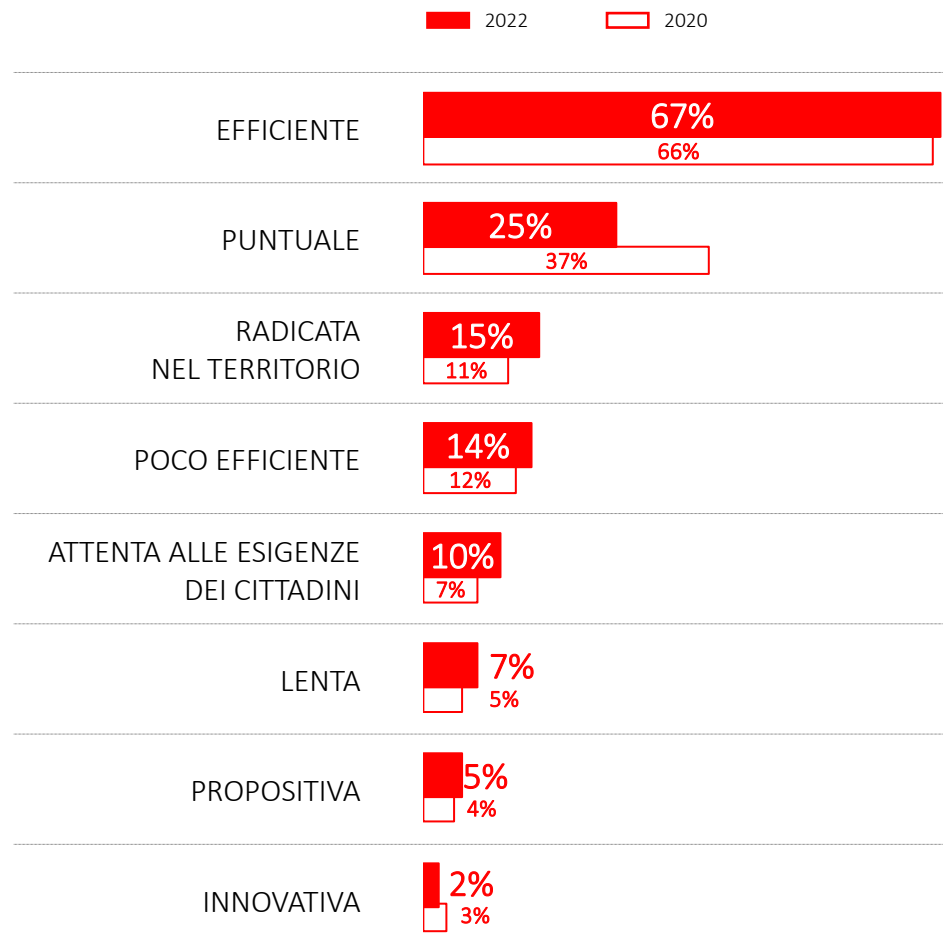


Lei sapeva che l'azienda che si occupa del Servizio Idrico integrato e dei Servizi ambientali del suo comune si chiama Aset s.p.a.?



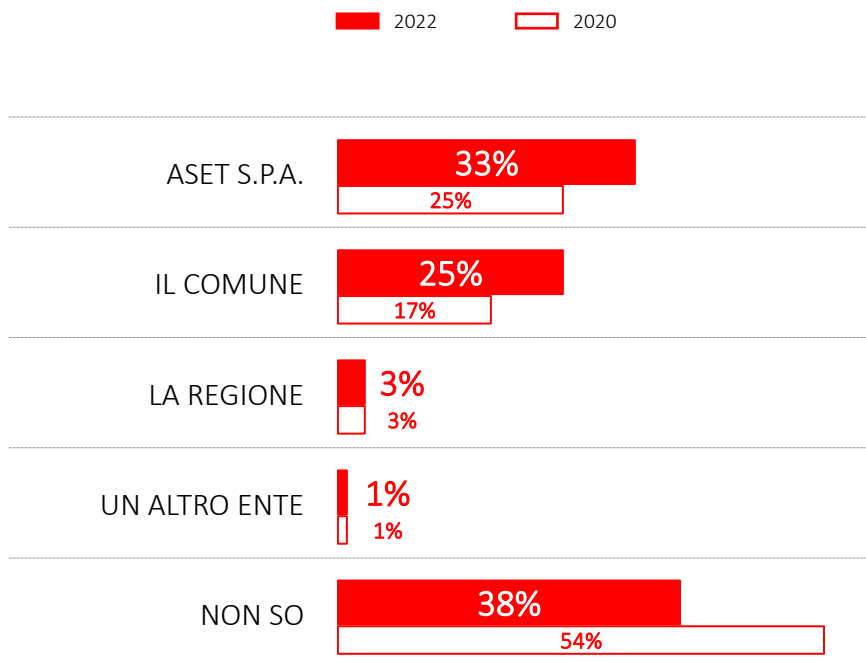
Base: 1.450 casi (870 Fano, 580 altri comuni)

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



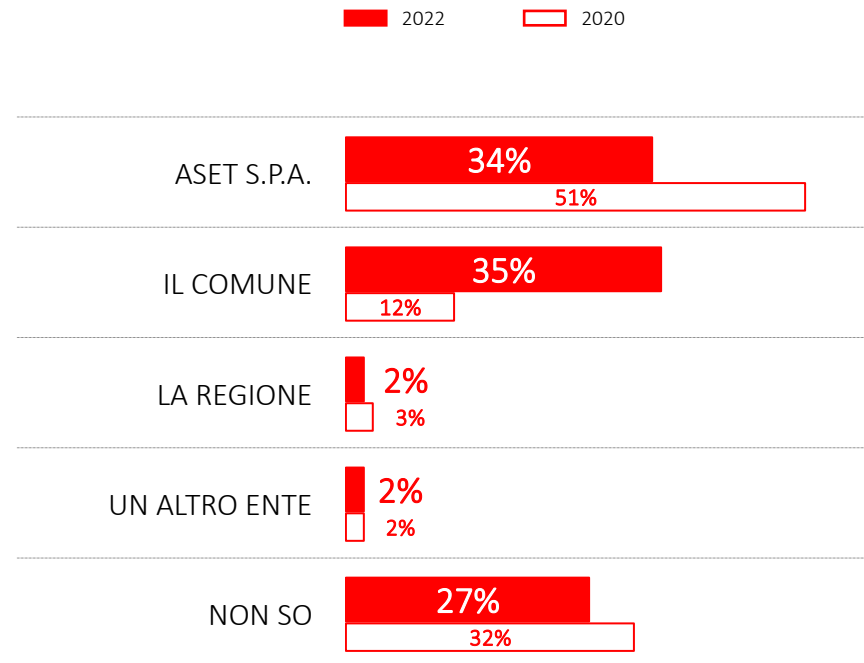
Base: soggetti che conoscono Aset, 1.335 casi (788 Fano, 547 altri comuni). Possibili più risposte

Lei sa chi determina la tariffa del servizio di **RACCOLTA DIFFERENZIATA** nel suo comune?



Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

Lei sa chi determina la tariffa del **SERVIZIO IDRICO** nel suo comune?



Base: 600 casi (470 Fano, 130 altri comuni)

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

Comunicazione	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,4	+0,1	7,3	7,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	-10	88%	89%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	53%	+8	52%	55%
Soddisfatti (voti 6-7)	35%	-18	36%	34%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	+10	12%	11%
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	Var 22/20	Fano	Altri comuni
chiarezza del calendario di raccolta	7,8	=	7,8	7,9
chiarezza dell'opuscolo esplicativo	7,6	=	7,6	7,6
informazioni generali sulla raccolta differenziata	7,6	+0,3	7,6	7,6
informazioni sulle modalità del servizio	7,4	+0,2	7,4	7,4

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

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

Visita del Sito internet	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Si	5%	=	7%	3%
No	95%	=	93%	97%

Base: 1.450 casi (870 Fano, 580 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il SITO INTERNET?

Sito internet	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva	7,4	-0,2	7,3	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	90%	+2	88%	94%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	53%	-5	55%	44%
Soddisfatti (voti 6-7)	37%	+7	33%	50%
Insoddisfatti (voti 1-5)	10%	-2	12%	6%
Non sa/non risponde	0%	-4	0%	0%

Base: soggetti che hanno visitato il sito internet, 78 casi (60 Fano, 18 altri comuni)

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

Aspetti specifici Sito internet	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva	7,4	-0,2	7,3	7,4
gamma di operazione che si possono svolgere	7,4	-0,4	7,3	7,5
chiarezza e completezza delle informazioni	7,4	-0,2	7,4	7,2
aspetto grafico	7,4	-0,1	7,4	7,3
facilità di navigazione del sito	7,4	-0,1	7,5	7,2

Base: soggetti che hanno visitato il sito internet, 78 casi (60 Fano, 18 altri comuni)

B – SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Servizi analizzati:

B.1 – Acqua potabile

B.2 – Aspetti tecnici

B.3 – Fatturazione

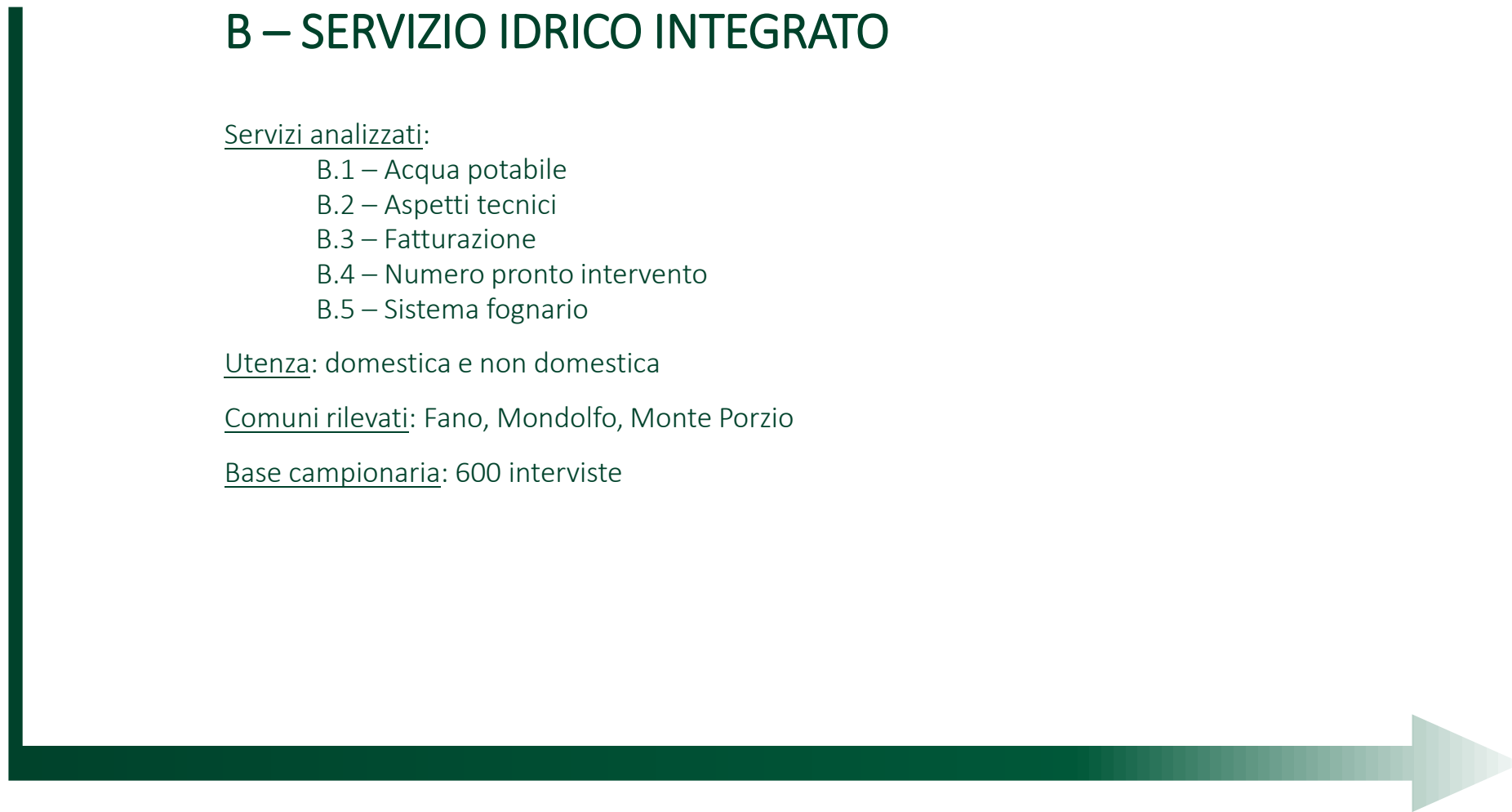
B.4 – Numero pronto intervento

B.5 – Sistema fognario

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Fano, Mondolfo, Monte Porzio

Base campionaria: 600 interviste



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

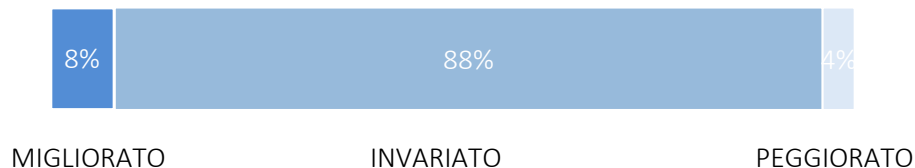
Servizio Idrico Integrato	2022	2020	2018	Var 22/20	n
Aspetti tecnici del servizio	7,3	7,3	7,3	=	600
Acqua potabile	7,1	7,3	6,7	-0,2	600
Numero Pronto intervento	7,0	7,5	7,7	-0,5	33
Fatturazione	6,8	7,3	7,2	-0,5	600
Servizio fognario	6,4	6,7	-	-0,3	600

Servizio Idrico Integrato	2022	2020	2018	Var 22/20	n
Aspetti tecnici del servizio	90%	95%	91%	-5	600
Acqua potabile	83%	91%	86%	-8	600
Numero Pronto intervento	79%	89%	93%	-10	33
Fatturazione	89%	96%	91%	-7	600
Servizio fognario	76%	83%	-	-7	600

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

Aspetti specifici Acqua potabile	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,1	-0,2	7,1	7,1
per pulire	7,8	-0,2	7,8	7,8
per lavarsi	7,7	-0,2	7,7	7,8
per cucinare	7,5	-0,2	7,5	7,5
per bere	5,5	-0,3	5,5	5,3

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: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

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

Utilizzo dell'acqua potabile per bere	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sempre	9%	-1	9%	9%
qualche volta	26%	+11	28%	23%
raramente	16%	-12	16%	13%
mai	49%	+2	47%	55%

Utilizzo dell'acqua potabile per cucinare	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sempre	72%	-8	71%	77%
qualche volta	20%	+5	21%	17%
raramente	6%	+2	6%	5%
mai	2%	+1	2%	1%

Base: 450 casi (350 Fano, 85 Mondolfo e 15 Monte Porzio)

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

Motivo	2020	2019
preferisco acque minerali/in bottiglia	58%	51%
non sono sicuro dei controlli	28%	18%
per abitudine	27%	32%
non mi piace il sapore	25%	24%
per la presenza di cloro	12%	21%
altri motivi	8%	5%

Base: soggetti che bevono acqua «raramente/mai», 387 casi (298 Fano, 79 Mondolfo e 10 Monte Porzio). Possibili più risposte

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

Aspetti tecnici	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	=	7,4	7,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	90%	-5	90%	91%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	43%	+1	43%	46%
Soddisfatti (voti 6-7)	47%	-6	47%	45%
Insoddisfatti (voti 1-5)	10%	+5	10%	9%
Non sa/non risponde	1%	+1	1%	0%

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

Aspetti specifici Aspetti tecnici	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
continuità del servizio	7,8	-0,1	7,7	7,9
pressione dell'acqua	7,8	+0,2	7,7	7,9
servizio globale fornitura acqua	7,5	+1	7,5	7,7
rapporto qualità/prezzo	5,7	-2,2	5,7	5,6

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

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

Fatturazione	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	-0,5	6,8	6,9
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	89%	-7	89%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	30%	-15	28%	37%
Soddisfatti (voti 6-7)	59%	+8	61%	53%
Insoddisfatti (voti 1-5)	11%	+7	11%	10%
Non sa/non risponde	8%	-3	8%	9%

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

Aspetti specifici Fatturazione	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
regolarità nella lettura dei contatori dell'acqua	6,9	-0,5	6,8	7,1
correttezza degli importi in fattura	6,9	-0,5	6,9	7,0
chiarezza e facilità di lettura delle fatture	6,7	-0,4	6,6	6,9

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

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

Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,0	-0,5	6,9	7,5
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	79%	-10	79%	75%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	55%	+10	52%	75%
Soddisfatti (voti 6-7)	24%	-20	27%	0%
Insoddisfatti (voti 1-5)	21%	+10	21%	25%
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	Var 22/20	Fano	Altri comuni
cortesia dell'addetto Aset	7,4	-0,7	7,3	7,6
competenza dell'addetto Aset	7,2	-0,5	7,1	7,5
chiarezza delle informazioni del risp. automatico	6,8	-0,8	6,7	7,5
tempi di attesa per parlare con l'addetto Aset	6,7	-0,7	6,5	7,8
facilità di trovare la linea libera	6,7	-0,5	6,7	7,0

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 33 casi (29 Fano, 4 Mondolfo)

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

Utilizzo Numero verde pronto intervento	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sì	6%	+2	6%	3%
no	94%	-2	94%	97%

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

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

Sistema fognario	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,4	-0,3	6,3	6,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	76%	-7	74%	84%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	26%	-9	25%	33,0%
Soddisfatti (voti 6-7)	50%	+2	49%	51,0%
Insoddisfatti (voti 1-5)	24%	+7	26%	16,0%
Non sa/non risponde	3%	=	2%	5%

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

Aspetti specifici Sistema fognario	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
gestione delle fognature	6,4	-0,4	6,3	6,7
gestione delle caditoie	6,2	-0,3	6,2	-

Base: 600 casi (470 Fano, 110 Mondolfo e 20 Monte Porzio)

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 Cantiano, Piagge e San Costanzo per C.1, tutti i comuni ad eccezione di Cantiano, Piagge, Fano centro, Pergola centro e Montemaggiore per C.2, tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge per C.3, C.5 e C.6, Fano, San Costanzo, Cartoceto e Fossombrone per C.4, Fano, Colli al Metauro, Fossombrone, Cartoceto, San Costanzo e Pergola per C.7

Base campionaria: 800 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni

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

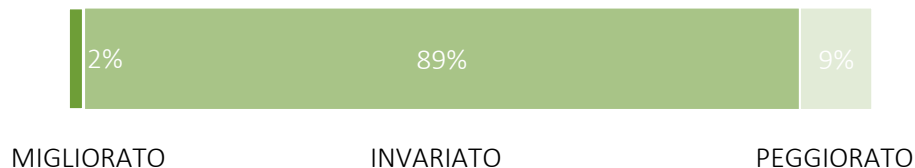
Servizi ambientali	2022	2020	2018	Var 22/20	n
Centro ambiente mobile	7,9	7,6	8,2	+0,3	134
Ritiro ingombranti a domicilio	7,8	7,9	7,7	-0,1	589
Centro di raccolta differenziata	7,8	7,8	7,8	=	408
Porta a porta	7,0	6,9	7,6	+0,1	800
Cassonetti stradali	6,7	6,6	7,1	+0,1	704
Spazzamento isole ecologiche	6,5	6,2	-	+0,3	450
Spazzamento strade	6,5	6,0	-	+0,5	690
Autocompostaggio domestico	6,2	6,3	-	-0,1	169

Servizi ambientali	2022	2020	2018	Var 22/20	n
Centro ambiente mobile	92%	100%	99%	-8	134
Ritiro ingombranti a domicilio	95%	98%	96%	-3	589
Centro di raccolta differenziata	99%	100%	97%	-1	408
Porta a porta	83%	83%	98%	=	800
Cassonetti stradali	81%	79%	85%	+2	704
Spazzamento isole ecologiche	74%	68%	-	+6	450
Spazzamento strade	70%	63%	-	+7	690
Autocompostaggio domestico	53%	55%	-	-2	169

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

Porta a porta	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,0	+0,1	7,1	6,9
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	83%	+0	82%	83%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	38%	+3	43%	38%
Soddisfatti (voti 6-7)	45%	-3	39%	45%
Insoddisfatti (voti 1-5)	17%	=	18%	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: 800 casi (400 Fano, 400 altri comuni)

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

Aspetti specifici Porta a porta	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,0	+0,1	7,1	6,9
orari di raccolta	7,5	-0,1	7,6	7,5
frequenza di raccolta	7,2	=	7,2	7,2
dimensioni dei contenitori	7,2	+0,1	7,3	7,1
rapporto qualità/prezzo	6,0	=	6,1	6,0
pulizia delle aree adiacenti alla raccolta	5,5	+0,3	5,7	5,3

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

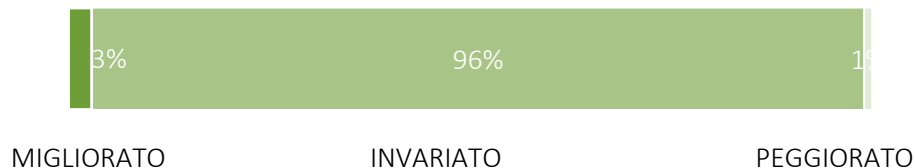
Aspetti specifici Porta a porta	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,0	+0,1	7,1	6,9
organico	8,2	+0,2	8,3	8,1
indifferenziato	8,1	+0,2	8,2	8,1
cartone	7,7	-0,2	8,0	7,3
carta	7,5	-0,1	8,0	7,1
carta e cartone	7,4	+0,3	7,4	7,4
metalli	7,3	+0,3	7,2	7,4
plastica	7,1	+0,3	7,3	7,0
vetro	6,7	+0,5	6,7	6,6

Base: 800 casi (400 Fano, 400 altri comuni). Per «carta e cartone» solo utenti domestici.
Per «carta» e «cartone» solo utenti non domestici

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

Cassonetti stradali	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,7	=	6,8	6,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	81%	+2	84%	79%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	29%	+7	31%	27%
Soddisfatti (voti 6-7)	52%	-5	53%	52%
Insoddisfatti (voti 1-5)	19%	-2	16%	21%
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: 704 casi (311 Fano, 393 altri comuni)

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

Aspetti specifici Cassonetti stradali	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,7	+0,1	6,8	6,6
distanza dei cassonetti dall'abitazione	7,4	-0,1	7,7	7,2
frequenza degli svuotamenti	6,7	=	6,8	6,5
pulizia dei cassonetti	5,5	+0,1	5,7	5,4
pulizia dell'area intorno ai cassonetti	5,4	+0,2	5,6	5,3

Base: 704 casi (311 Fano, 393 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Centro di raccolta differenziata	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,8	=	7,9	7,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	99%	-1	99%	99%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	56%	-2	63%	47%
Soddisfatti (voti 6-7)	43%	+1	36%	52%
Insoddisfatti (voti 1-5)	1%	+1	1%	1%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 408 casi (226 Fano, 182 altri comuni)

Lei conosce il CENTRO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Utilizzo del Centro di raccolta differenziata	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	48%	-9	57%	40%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	17%	+4	17%	17%
non lo conosco	35%	+5	26%	43%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il CENTRO AMBIENTE MOBILE?

Centro ambiente mobile	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,9	+0,3	8,1	7,6
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	92%	-8	93%	91%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	64%	+12	68%	56%
Soddisfatti (voti 6-7)	28%	-20	25%	35%
Insoddisfatti (voti 1-5)	8%	+8	7%	9%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 134 casi (88 Fano, 46 altri comuni)

Lei conosce il CENTRO AMBIENTE MOBILE?

Utilizzo del Centro ambiente mobile	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	23%	=	22%	24%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	16%	+2	18%	11%
non lo conosco	61%	-2	60%	65%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 590 casi (400 Fano, 190 altri comuni)

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

Ritiro ingombranti a domicilio	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,8	-0,1	8,0	7,7
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	95%	-3	98%	93%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	61%	-17	65%	57%
Soddisfatti (voti 6-7)	34%	+14	33%	36%
Insoddisfatti (voti 1-5)	5%	+3	2%	7%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 589 casi (280 Fano, 309 altri comuni)

Lei conosce il servizio di RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO?

Utilizzo del Ritiro ingombranti a domicilio	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	69%	-4	70%	69%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	23%	+3	22%	22%
non lo conosco	8%	+1	8%	9%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

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

Conoscenza delle modalità di prenotazione	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sì	87%	-4	85%	88%
no	13%	+4	15%	12%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 779 casi (368 Fano, 411 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,2	-0,1	6,3	6,2
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	53%	-2	54%	51%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	12%	+1	11%	13%
Soddisfatti (voti 6-7)	41%	-3	43%	38%
Insoddisfatti (voti 1-5)	47%	+2	46%	49%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 169 casi (90 Fano, 79 altri comuni)

Lei conosce i benefici dell'AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Conoscenza dei benefici dell'Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sì	96%	=	98%	94%
no	4%	=	2%	6%
Non sa/non risponde	3%	=	4%	3%

Base: soggetti che conoscono il servizio, 264 casi (135 Fano, 129 altri comuni)

Sarebbe disposto a utilizzare il servizio di AUTOCOMPOSTAGGIO DOMESTICO?

Propensione all'utilizzo dell'Autocompostaggio	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sì	2%	=	2%	2%
no	98%	=	98%	98%
Non sa/non risponde	58%	+6	56%	60%

Base: soggetti che non utilizzano o non conoscono il servizio, 231 casi (111 Fano, 120 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio di SPAZZAMENTO STRADE?

Spazzamento strade	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,5	+0,5	6,6	6,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	70%	+7	73%	66%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	41%	+13	44%	36%
Soddisfatti (voti 6-7)	29%	-6	29%	30%
Insoddisfatti (voti 1-5)	30%	-7	27%	34%
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	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,5	+0,5	6,6	6,3
pulizia delle strade e delle piazze	7,0	+0,3	7,0	6,9
pulizia delle aree dei mercati settimanali	6,5	+0,5	6,7	6,4

Base: 690 casi (400 Fano, 290 altri comuni)

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

Spazzamento isole ecologiche	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,5	+0,3	6,4	7,2
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	74%	+6	71%	94%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	35%	+6	33%	46%
Soddisfatti (voti 6-7)	39%	=	38%	48%
Insoddisfatti (voti 1-5)	26%	-6	29%	6%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: 450 casi (400 Fano, 50 altri comuni)

D – ALTRI SERVIZI

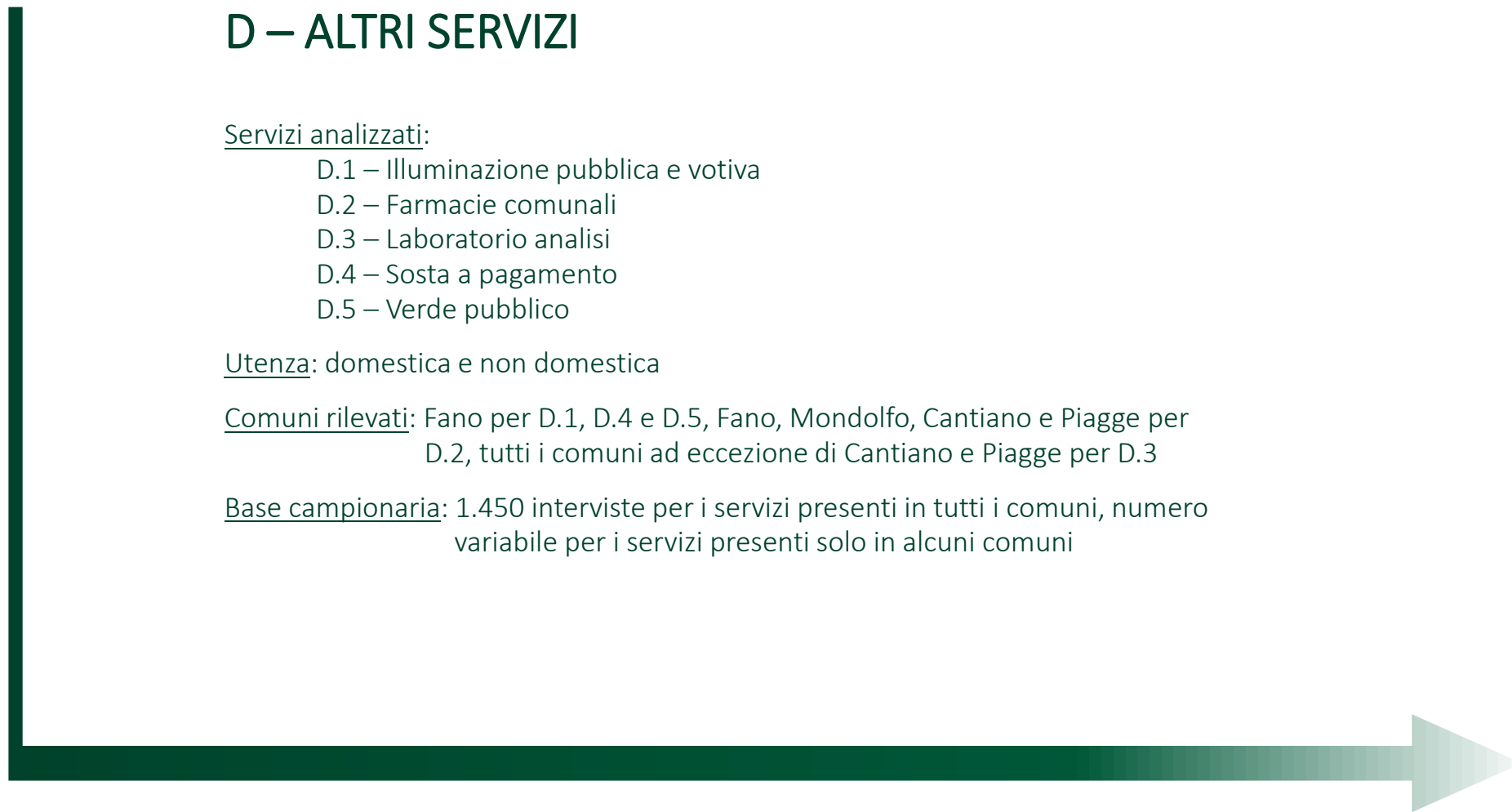
Servizi analizzati:

- 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, Mondolfo, Cantiano e Piagge per D.2, tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge per D.3

Base campionaria: 1.450 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni



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

Altri servizi	2022	2020	2018	Var 22/20	n
Laboratorio di analisi	8,4	8,0	-	+0,4	14
Farmacie comunali	7,3	7,5	-	-0,2	765
Ufficio illuminazione votiva	7,3	8,1	-	-0,8	72
Illuminazione pubblica	7,0	7,4	-	-0,4	345
Verde pubblico	6,0	6,5	-	-0,5	349
Sosta a pagamento	5,8	6,8	-	-1,0	242

Altri servizi	2022	2020	2018	Var 22/20	n
Laboratorio di analisi	100%	90%	87%	+10	14
Farmacie comunali	88%	89%	92%	-1	765
Ufficio illuminazione votiva	94%	99%	-	-5	72
Illuminazione pubblica	89%	96%	80%	-7	345
Verde pubblico	70%	76%	-	-6	349
Sosta a pagamento	66%	90%	66%	-24	242

Nel complesso, come valuta il servizio di ILLUMINAZIONE PUBBLICA?

Illuminazione pubblica	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,0	-0,4	7,0	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	89%	-7	89%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	36%	-14	36%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	53%	+7	53%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	11%	+7	11%	-
Non sa/non risponde	1%	+1	1%	-

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

Aspetti specifici Illuminazione pubblica	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,0	-0,4	7,0	-
capacità illuminante dei punti luce in città	7,1	-0,4	7,1	-
tempestività d'intervento in caso di guasti	6,9	-0,5	6,9	-

Base: 350 casi

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

Ufficio contratti illuminazione votiva	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	-0,8	7,3	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	94%	-5	94%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	43%	-31	43%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	51%	+26	51%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	6%	+5	6%	-
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	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	-0,8	7,3	-
competenza, cortesia e disponibilità	7,3	-0,8	7,3	-
tempi di predisposizione dell'allaccio	7,3	-0,8	7,3	-

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 72 casi

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

Utilizzo Ufficio contratti illuminaz. votiva	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
sì	21%	-8	21%	-
no	79%	+8	79%	-

Base: 350 casi

Nel complesso, come valuta il servizio di FARMACIE COMUNALI?

Farmacie comunali	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	-0,2	7,2	8,3
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	88%	-1	86%	98%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	49%	-7	45%	71%
Soddisfatti (voti 6-7)	39%	+6	41%	27%
Insoddisfatti (voti 1-5)	12%	+1	14%	2%
Non sa/non risponde	6%	-3	6%	9%

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

Aspetti specifici Farmacie comunali	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,3	-0,2	7,2	8,3
professionalità, disp. e cortesia del personale	7,7	-0,1	7,5	8,8
orari e giorni di apertura	7,4	-0,2	7,2	8,4
facilità di parcheggio ed accesso alla farmacia	7,1	-0,4	6,9	7,9
servizio di telemedicina	6,8	-0,6	6,7	7,5

Base: 815 casi (680 Fano, 135 altri comuni)

Nel complesso, come valuta il servizio LABORATORIO DI ANALISI?

Laboratorio di analisi	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	8,0	=	8,0	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	100%	=	100%	100%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	79%	-4	80%	75%
Soddisfatti (voti 6-7)	21%	+4	20%	25%
Insoddisfatti (voti 1-5)	0%	=	0%	0%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio, 14 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	Var 22/20	Fano	Altri comuni
mi è capitato di utilizzarlo	1%	=	1%	1%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	16%	=	21%	9%
non lo conosco	83%	=	78%	90%

Base: 1.450 casi, (870 Fano, 580 altri comuni)

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

Sosta a pagamento	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	5,8	-1,0	5,8	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	66%	-24	66%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	12%	-18	12%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	54%	-6	54%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	34%	+24	34%	-
Non sa/non risponde	0%	=	0%	-

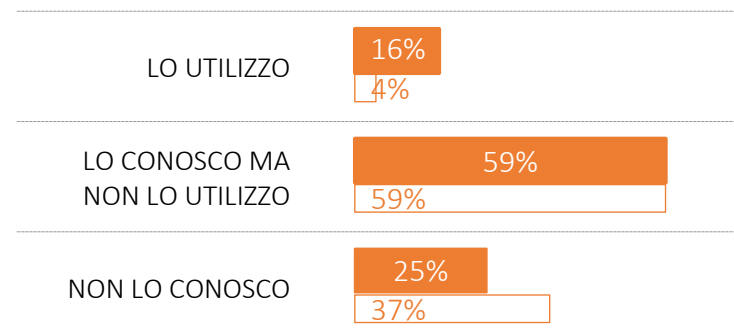
Come valuta il servizio di SOSTA A PAGAMENTO per i seguenti aspetti (scala 1-10)?

Aspetti specifici Sosta a pagamento	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	5,8	-1,0	5,8	-
numero di parcheggi blu presenti	5,9	-0,9	5,9	-
collocazione delle aree dei parcheggi blu	5,8	-1,0	5,8	-

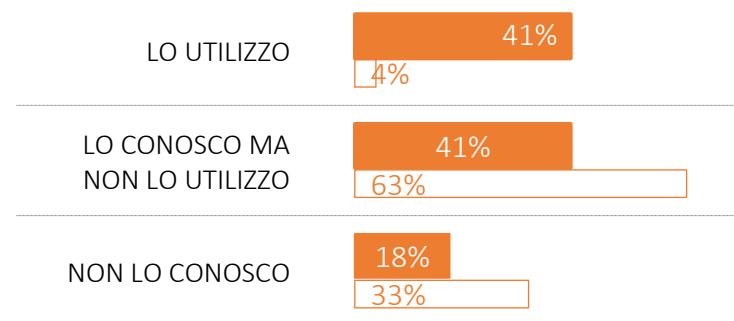
Base: soggetti che utilizzano il servizio, 242 casi

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

APP PER SMARTPHONE (Mycicero/Easypark)



CARTA DI CREDITO/ BANCOMAT



2022 2020

Base: soggetti che utilizzano la sosta a pagamento, 242 casi

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

Verde pubblico	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,0	-0,5	6,0	-
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	70%	-6	70%	-
Molto soddisfatti (voti 8-10)	21%	-12	21%	-
Soddisfatti (voti 6-7)	49%	+6	49%	-
Insoddisfatti (voti 1-5)	30%	+6	30%	-
Non sa/non risponde	0%	-1	0%	-

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

Aspetti specifici Verde pubblico	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,0	-0,5	6,0	-
manutenzione di parchi e giardini pubblici	6,1	-0,3	6,1	-
manutenzione di alberature pubbliche	6,1	-0,3	6,1	-
manutenzione di sfalci e potature su strade	5,8	-0,6	5,8	-

E – RAPPORTO CON LA CLIENTELA

Servizi analizzati:

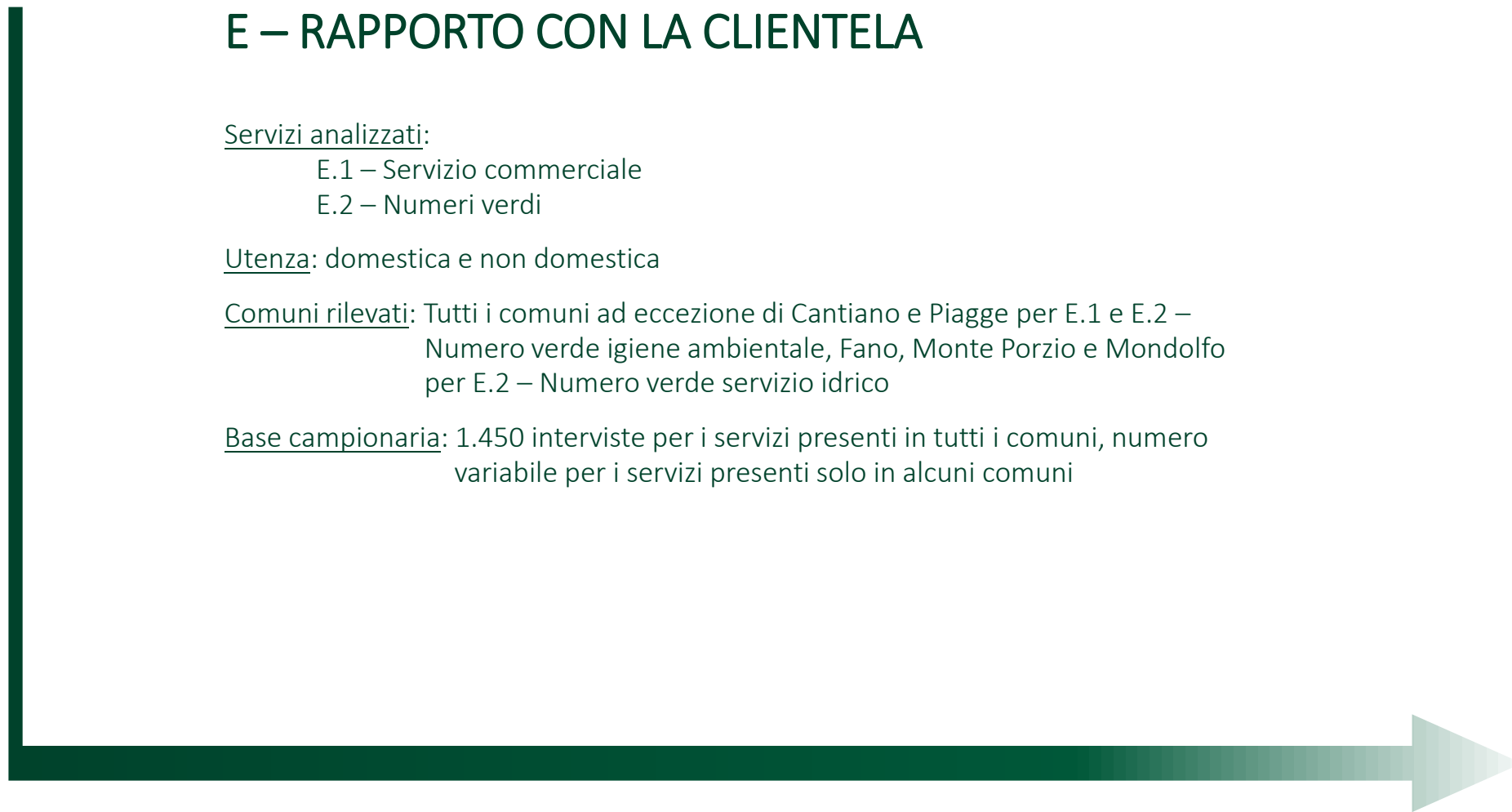
E.1 – Servizio commerciale

E.2 – Numeri verdi

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni ad eccezione di Cantiano e Piagge per E.1 e E.2 –
Numero verde igiene ambientale, Fano, Monte Porzio e Mondolfo
per E.2 – Numero verde servizio idrico

Base campionaria: 1.450 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero
variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni



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

Rapporto con la clientela	2022	2020	2018	Var 22/20
N° verde Servizio idrico	7,2	7,1	7,3	+0,1
Servizio commerciale	7,2	6,9	7,6	+0,3
N° verde Igiene ambientale	6,8	6,8	-	=

Rapporto con la clientela	2022	2020	2018	Var 22/20
N° verde Servizio idrico	81%	87%	84%	-6
Servizio commerciale	89%	82%	92%	+7
N° verde Igiene ambientale	85%	86%	-	-1

Nel complesso, come valuta il SERVIZIO COMMERCIALE?

Servizio commerciale	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	+0,3	7,7	6,0
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	89%	+8	90%	84%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	37%	+3	45%	15%
Soddisfatti (voti 6-7)	52%	+5	45%	69%
Insoddisfatti (voti 1-5)	11%	-8	10%	15%
Non sa/non risponde	0%	-3	0%	0%

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

Aspetti specifici Servizio commerciale	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	+0,3	7,7	6,0
competenza dell'addetto	7,2	+0,2	7,6	6,1
cortesia dell'addetto	7,1	+0,1	7,5	5,9
tempo di attesa	7,0	+0,1	7,5	5,9
orari di apertura	7,0	+0,1	7,3	6,4
prenotazione appuntamento	7,0	+0,4	7,5	6,0

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio commerciale, 44 casi

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

Utilizzo Ufficio commerciale	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
si	3%	=	3%	2%
no	97%	=	97%	98%

Utilizzo Ufficio tecnico igiene ambientale	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
si	1%	=	1%	0%
no	99%	=	99%	100%

Utilizzo Ufficio tecnico servizio idrico integrato, sosta a pagamento, illuminazione votiva	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
si	1%	=	3%	2%
no	99%	=	97%	98%

Base: 1.450 casi (870 Fano, 580 altri comuni)

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

contratti	58%	2020
fatture	35%	31%
tariffe	18%	26%
altri servizi	35%	13%
		38%

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio commerciale, 44 casi)

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

N* verde igiene ambientale	Tot comuni servizi	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	=	6,9	6,8
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	85%	-1	83%	87%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	32%	+1	33%	31%
Soddisfatti (voti 6-7)	53%	-2	50%	56%
Insoddisfatti (voti 1-5)	15%	+1	17%	13%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

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

Aspetti specifici N* verde igiene ambientale	Tot comuni servizi	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	6,8	=	6,9	6,8
chiarezza info del risponditore automatico	8,1	-0,1	8,0	8,2
cortesia dell'operatore	7,3	-0,1	7,5	7,2
competenza dell'operatore	7,3	-0,1	7,5	7,1
attesa per parlare con l'operatore	6,8	+0	6,9	6,8
facilità di trovare la linea libera	6,8	+0,1	6,8	6,7
varietà di operazioni disponibili al telefono	6,5	+0,1	6,7	6,4

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno, 413 casi (203 Fano, 210 altri comuni)

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

Utilizzo N* verde igiene ambientale	Tot comuni servizi	Var 22/20	Fano	Altri comuni
l'ho utilizzato	49%	+30	51%	47%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	33%	-19	30%	37%
non lo conosco	18%	-11	19%	16%

Base: 850 casi (400 Fano, 450 altri comuni)

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

N* verde servizio idrico	Tot comuni servizi	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	+0,1	7,1	8,0
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	81%	-6	79%	100%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	62%	+29	57%	100%
Soddisfatti (voti 6-7)	19%	-35	22%	0%
Insoddisfatti (voti 1-5)	19%	+6	21%	0%
Non sa/non risponde	0%	=	0%	0%

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

Aspetti specifici N* verde servizio idrico	Tot comuni servizi	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	+0,1	7,1	8,0
cortesia dell'operatore	7,5	-0,6	7,4	8,0
competenza dell'operatore	7,4	-0,5	7,4	8,0
varietà di operazioni disponibili al telefono	7,2	-0,4	7,1	8,0
chiarezza info del risponditore automatico	6,9	-0,7	6,8	8,0
facilità di trovare la linea libera	6,9	-0,5	6,7	8,0
attesa per parlare con l'operatore	6,7	-0,2	6,5	8,0

Base: soggetti che hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno, 16 casi (14 Fano, 2 altri comuni)

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

Utilizzo N* verde servizio idrico	Tot comuni servizi	Var 22/20	Fano	Altri comuni
l'ho utilizzato nell'ultimo anno	3%	-5	3%	2%
l'ho utilizzato in passato	9%	-8	9%	8%
lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	46%	+13	46%	48%
non lo conosco	42%	+13	42%	42%

Base: 600 casi (470 Fano, 130 altri comuni)

F – SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

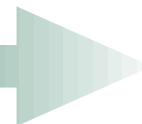
Servizi analizzati:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| A.3 – Informazione, campagne | C.4 – Centro ambientale mobile |
| A.4 – Sito internet | C.5 – Ritiro ingombranti a domicilio |
| B.1 – Acqua potabile | C.6 – Autocompostaggio domestico |
| B.2 – Aspetti tecnici | C.7 – Spazzamento strade e isole |
| B.3 – Fatturazione | D.1 – Illuminazione pubblica e votiva |
| B.4 – Pronto intervento | D.2 – Farmacie comunali |
| B.5 – 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 |
| | E.2 – Numeri verdi |

Utenza: domestica e non domestica

Comuni rilevati: Tutti i comuni

Base campionaria: 1.500 interviste per i servizi presenti in tutti i comuni, numero variabile per i servizi presenti solo in alcuni comuni



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

Overall Aset s.p.a.	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	-0,1	7,2	7,4
% utenti soddisfatti (voti 6-10)	91%	-1	91%	90%
Molto soddisfatti (voti 8-10)	44%	-3	39%	50%
Soddisfatti (voti 6-7)	47%	+2	52%	40%
Insoddisfatti (voti 1-5)	9%	+1	9%	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?

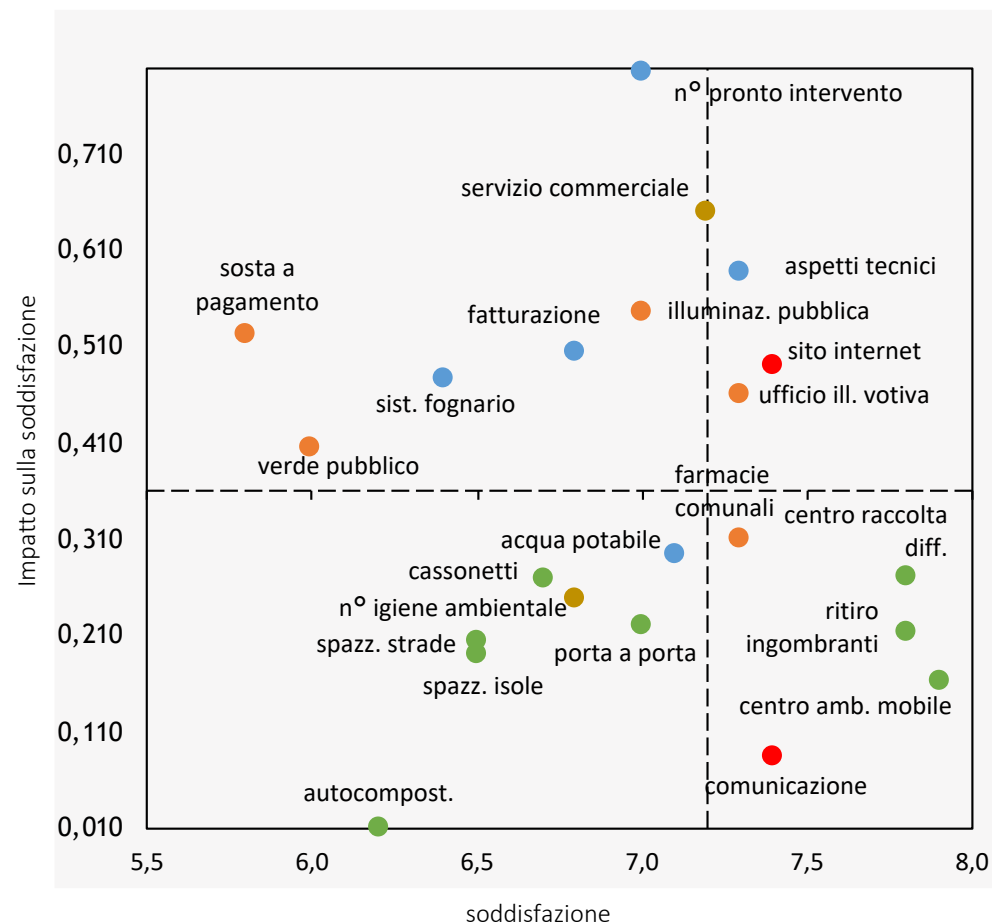
Trend della qualità del servizio	Tot comuni serviti	Var 22/20	Fano	Altri comuni
Migliorato	9%	-2	10%	7%
Invariato	89%	+2	88%	91%
Peggiorato	2%	=	2%	2%
Non sa/non risponde	3%	+2	3%	4%

Servizio	Sodd.	Imp.
Soddisfazione complessiva (scala 1-10)	7,2	-

Servizio	Sodd.	Imp.
REPUTAZIONE E VISIBILITA'		
Comunicazione	7,4	0,084
Sito internet	7,4	0,490
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
Acqua potabile	7,1	0,293
Aspetti tecnici del servizio	7,3	0,587
Fatturazione	6,8	0,504
Numero Pronto intervento	7,0	0,795
Sistema fognario	6,4	0,477
SERVIZI AMBIENTALI		
Porta a porta	7,0	0,222
Cassonetti stradali	6,7	0,269
Centro di raccolta differenziata	7,8	0,273
Centro ambiente mobile	7,9	0,165
Ritiro ingombranti a domicilio	7,8	0,215
Autocompostaggio domestico	6,2	0,012
Spazzamento strade	6,5	0,205
Spazzamento isole ecologiche	6,5	0,191
ALTRI SERVIZI		
Illuminazione pubblica	7,0	0,545
Ufficio illuminazione votiva	7,3	0,461
Farmacie comunali	7,3	0,310
Laboratorio analisi	8,4	0,220
Sosta a pagamento	5,8	0,522
Verde pubblico	6,0	0,406
RAPPORTO CON LA CLIENTELA		
Servizio commerciale	7,2	0,648
N° verde Igiene ambientale	6,8	0,249
N° verde Servizio idrico	7,2	0,751

PUNTI DI DEBOLEZZA

PUNTI DI FORZA



MINACCE

OPPORTUNITA'

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

SIGMA *consulting*

Marketing, Ricerche sociali, Indagini di mercato

Via del Cinema, 5 - 61122 Pesaro (PU)

Tel: +39 0721 415210

www.sigmaconsulting.biz - www.facebook.com/sigmaconsultingpesaro

<https://www.linkedin.com/company/sigma-consulting-ricerche-sociali->