



**PRESENTAZIONE
DEI RISULTATI
DELL'INDAGINE
DI
CUSTOMER SATISFACTION**

RELAZIONE FINALE

2013

INDICE

Premessa e scopo dell'Indagine	Pag. 2
La metodologia	Pag. 3
I Questionari	Pag. 4
Le modalità di valutazione	Pag. 5
Analisi dei dati	Pag. 5
Risultati dell'analisi delle caratteristiche anagrafiche	Pag. 6
Analisi delle domande	Pag. 8
- Questionario 1: servizi di igiene ambientale(servizio neve, manutenzione verde pubblico/I.P., soste a pagamento)	Pag. 8
- Questionario 2: servizio di Ristorazione Scolastica	Pag. 23
- Questionario 3: servizio mensa dipendenti/self service	Pag. 28
- Questionario 4: servizio gestione calore	Pag. 34
Analisi di risultati	Pag. 38
Questionario 1	Pag. 38
Questionario 2	Pag. 45
Questionario 3	Pag. 48
Questionario 4	Pag. 51
Sintesi dei risultati	Pag. 53
CONCLUSIONI	Pag. 54

PREMESSA E SCOPO DELL'INDAGINE

La presente relazione descrive e sintetizza i risultati dell'analisi di customer satisfaction condotta nei mesi di Giugno, Luglio, Settembre e Ottobre 2013.

Tale analisi ha lo scopo preciso di misurare, seguendo una particolare metodologia statistica, il livello di soddisfazione percepito dagli abitanti del Comune di Voghera fruitori dei servizi forniti da ASM Voghera SpA :

1. Igiene Ambientale e Servizio Neve
2. Manutenzione Verde Pubblico e Ornamentale
3. Illuminazione Pubblica
4. Gestione Calore
5. Soste a pagamento
6. Ristorazione Scolastica e Mensa Dipendenti Comunali

Lo scopo della presente relazione è anche di evidenziare, seguendo una scala di priorità, gli argomenti o i temi ritenuti di maggiore interesse da parte dei clienti dei servizi erogati.

Finalità dell'indagine:

- Monitoraggio e rilevamento del livello di conoscenza e soddisfazione degli abitanti del Comune di Voghera relativo alla qualità dei servizi gestiti da ASM Voghera Spa in seguito all'affidamento diretto da parte del Comune di Voghera;
- valutazione dei servizi, innovazione e cambiamenti migliorativi nella modalità di erogazione dei servizi di pubblica utilità al fine di rafforzare il rapporto di fiducia verso ASM Voghera Spa e il Comune di Voghera

oltre ad ottemperare a quanto previsto dall'art. 25 del vigente Regolamento comunale per la disciplina e l'applicazione del sistema dei controlli interni.

LA METODOLOGIA

Dal punto di vista del continuo miglioramento del livello di servizio erogato, avere disponibilità di dati di feed-back da parte degli utenti diviene una necessità ed una leva sulla quale, ove possibile, agire.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari anonimi autocompilati a:

- Visitatori Fiera dell'Ascensione di Voghera
- Scuole dell'Infanzia, Primarie e di 1° Grado (servizi e ristorazione scolastica), dove gli Insegnanti di riferimento, attraverso i propri allievi, hanno trasmesso i questionari ai genitori
- Condomini (fruitori del servizio di Gestione Calore)
- Self Service di Voghera Ristorazione (Servizio Mensa)

Sono state alla fine evitate le analisi attraverso intervista telefonica causa la reticenza dimostrata dalle persone contattate a campione, conseguenza forse del continuo tartassamento da parte di altri gestori.

I QUESTIONARI

Per la conduzione dell'indagine e la raccolta dei dati, sono stati utilizzati 4 (quattro) tipi differenti di questionari in quanto i servizi presi in esame hanno diversi requisiti sia geografici che metodologici di gestione.

SERVIZI IGIENE AMBIENTALE E SERVIZIO NEVE, MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO, ILLUMINAZIONE PUBBLICA, SOSTE A PAGAMENTO

SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

SERVIZIO RISTORAZIONE/Self SERVICE

SERVIZIO GESTIONE CALORE

I questionari sono composti di un totale di:

- n. 26 domande per i servizi di igiene ambientale (servizio neve, manutenzione verde pubblico/I.P., soste a pagamento)
- n. 9 domande per il servizio di Ristorazione Scolastica
- n. 10 domande per il servizio mensa dipendenti/self service
- n. 6 domande per il servizio Gestione Calore

Ogni questionario ha riportato una serie di informazioni aggiuntive riguardanti la professione, il sesso, l'età al fine di incrociare opportunamente i dati a fronte di una maggiore leggibilità dei risultati.

E' stata inoltre inserita una sezione libera denominata "Suggerimenti e proposte" per consentire ai soggetti compilatori di esprimere liberamente eventuali proprie opinioni.

LE MODALITA' DI VALUTAZIONE

Le risposte alle domande contenute nei questionari sono state analizzate ad una ad una ed il risultato valutato in percentuale. Successivamente si è provveduto a tradurre i risultati in punti attraverso l'attribuzione della scala di giudizi prevista dal progetto base con voto da 1 = per niente soddisfatto (o risposta "NO") a 10 = completamente soddisfatto (o risposta SI), come da tabella che segue:

COMPLETAMENTE SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
10	8	6	4	1
SI	TABELLA SCALA GIUDIZI			NO
10				1
OTTIMO	BUONO		SUFFICIENTE	SCARSO
10	7		6	3

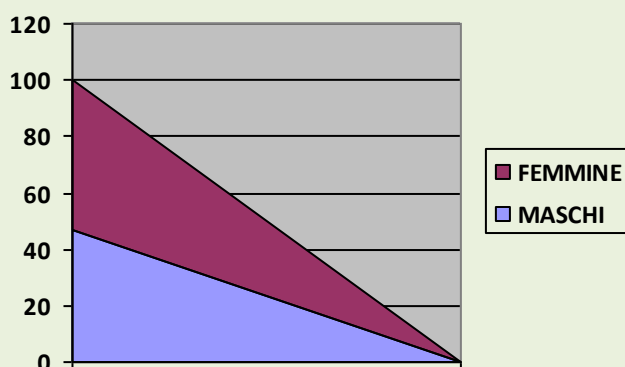
Il risultato finale è stato poi tradotto in percentuale.

ANALISI DEI DATI

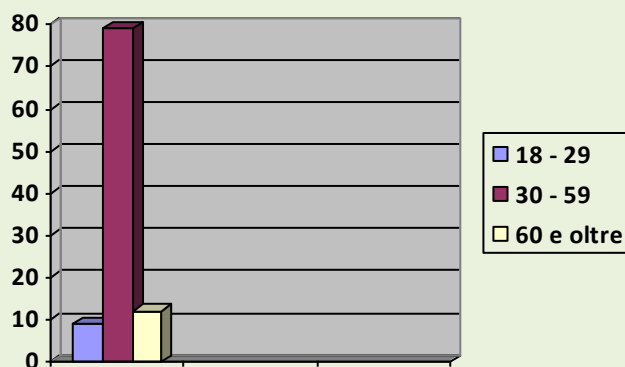
Complessivamente sono stati raccolti **549** questionari di cui:

- n. 57 in occasione della Fiera dell'Ascensione
- n. 323 negli Istituti Scolastici
- n. 71 nei Condomini (attraverso l'ausilio degli Amministratori)
- n. 98 nel Self Service di Via Fam. Cignoli

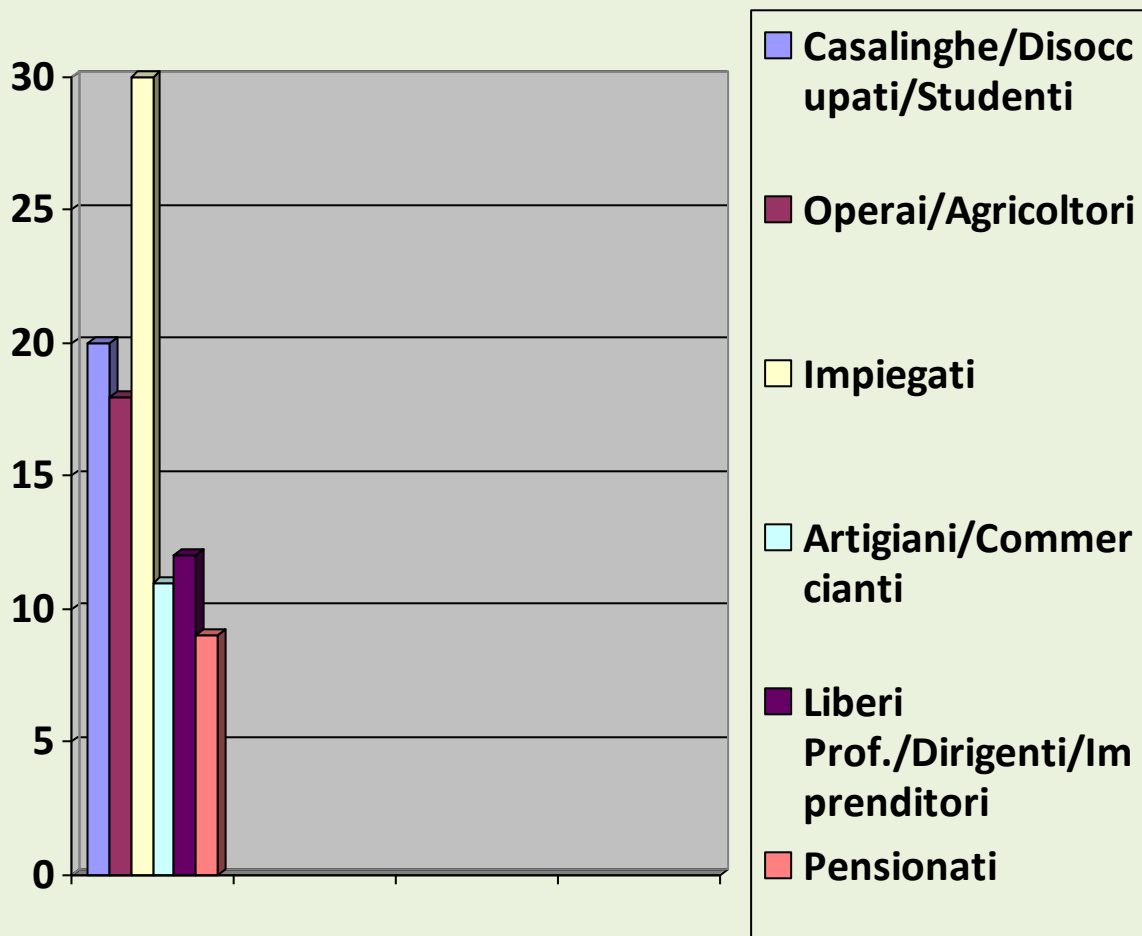
RISULTATI DELL'ANALISI DELLE CARATTERISTICHE ANAGRAFICHE



- Leggera maggioranza di utenti di sesso femminile (53% pari a n.293 soggetti)
- 47% utenti di sesso maschile



- Il 79% si attesta nelle fasce da 30 a 59 anni
- Equivalenza in termini percentuali fra utenti rientranti nella fascia da 18 a 29 anni (9%) e 60 e oltre (12%)



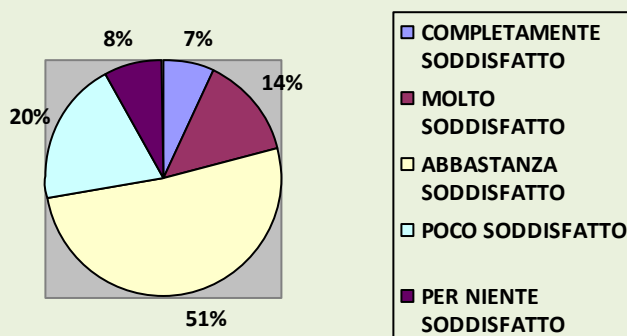
La condizione professionale maggioritaria è quella di Impiegato (30% pari a 166 utenti), mentre fra gli altri, la quota maggiore è rappresentata dalla categoria “casalinghe/studenti/disoccupati” (20% pari a 108 utenti).

ANALISI DELLE DOMANDE

Questionario n.1

SERVIZI IGIENE AMBIENTALE E SERVIZIO NEVE, MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO, ILLUMINAZIONE PUBBLICA, SOSTE A PAGAMENTO

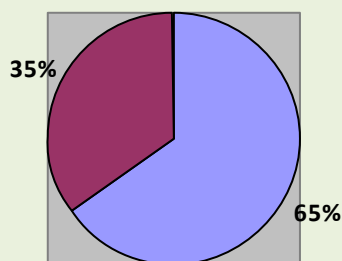
Domanda n.1: quanto è soddisfatto/a del servizio di Igiene Urbana (racc. rifiuti e pulizia strade) a Voghera?



Servizio Igiene Urbana/raccolta rifiuti e pulizia strade

- Gli utenti appaiono sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato; infatti il 72% degli utenti generali ha risposto positivamente (7% “completamente soddisfatto” – 14% “molto soddisfatto” – 51% “abbastanza soddisfatto”)
- Il 28% degli utenti si è espresso invece in modo negativo (20% “poco soddisfatto” – 8% (per niente soddisfatto”)

Domanda n. 2: a suo giudizio, a Voghera, la qualità del Servizio di Igiene Urbana è la stessa in tutti i periodi dell'anno?

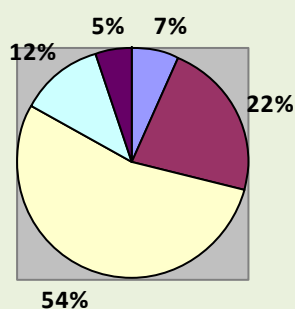


Servizio Igiene Urbana/raccolta rifiuti e pulizia strade



- Il 65% degli utenti ritiene che la qualità del servizio è uguale in tutti i periodi dell'anno
- Il 35% degli utenti ritiene di no

Domanda n. 3: quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?

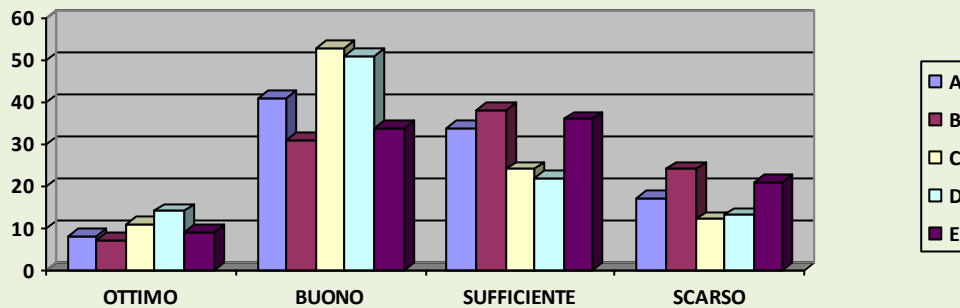


Servizio Igiene Urbana/raccolta rifiuti e pulizia strade



- Gli utenti appaiono sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato; infatti l'83% degli utenti generali ha risposto positivamente (7% "completamente soddisfatto" – 22% "molto soddisfatto" – 54% "abbastanza soddisfatto")
- Solo il 17% degli utenti si è espresso invece in modo negativo (12% "poco soddisfatto" – 5% "per niente soddisfatto")

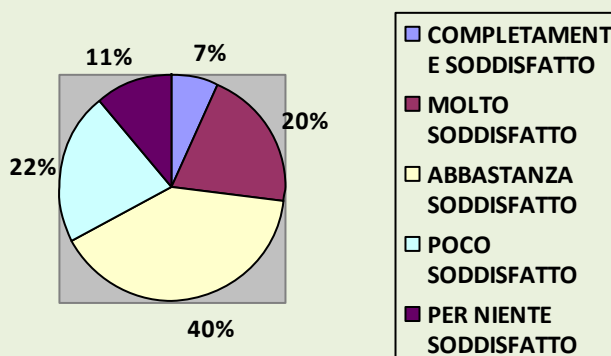
Domanda n. 4: esprima ora un giudizio in merito a: il numero dei contenitori (A), la pulizia e l'igiene delle aree adiacenti ai contenitori (B), la facilità d'uso dei contenitori (C), la distanza da casa e l'ubicazione dei luoghi di raccolta (D), la chiarezza delle informazioni relative alla raccolta dei rifiuti (E)



Servizio Igiene Urbana/raccolta rifiuti e pulizia strade

- L'83% degli utenti esprimono un giudizio generale positivo relativamente ai quesiti sui contenitori ritenendo che siano in numero adeguato, sufficientemente puliti, facili da usare, facilmente raggiungibili da casa e sufficiente anche l'informazione relativa alla raccolta dei rifiuti (10% "ottimo" – 42% "buono" – 31% sufficiente)
- In media il 17% degli utenti si è espresso invece in modo negativo, ritenendo scarso il servizio

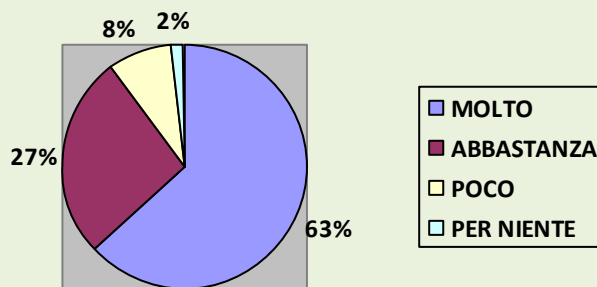
Domanda n. 5: quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?



Servizio Raccolta Differenziata

- Gli utenti appaiono sostanzialmente soddisfatti del servizio erogato; infatti il 67% degli utenti generali ha risposto positivamente (7% “completamente soddisfatto” – 20% “molto soddisfatto” – 40% “abbastanza soddisfatto”)
- Il 33% degli utenti si è espresso invece in modo negativo

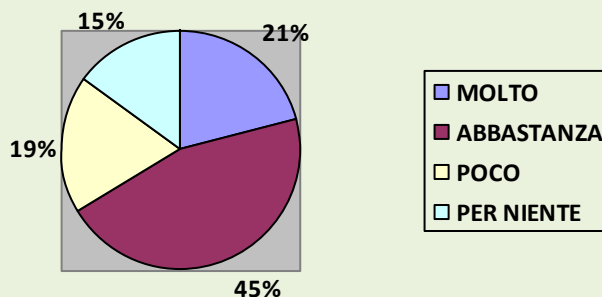
Domanda n. 6: quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?



Servizio Raccolta Differenziata

- Gli utenti ritengono che la raccolta differenziata sia utile; infatti il 90% degli utenti generali ha risposto positivamente (63% “molto utile” – 27% “abbastanza utile”)
- Il 10% degli utenti si è espresso invece in modo negativo (8% “poco utile” – 2% “per niente utile”)

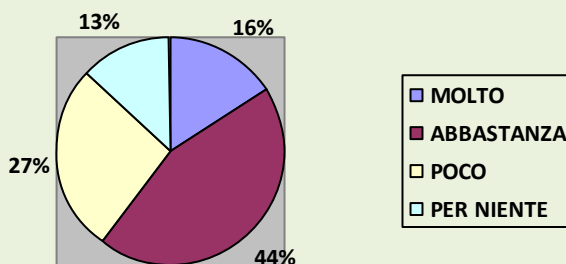
Domanda n. 7: ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti ad una istanza adeguata dalla sua abitazione?



Servizio Raccolta Differenziata

- Il 45% degli utenti ritengono abbastanza adeguata la distanza dei contenitori per la raccolta differenziata rispetto alla propria abitazione; in totale il 66% degli utenti ha risposto in modo positivo
- Il 34% degli utenti ritiene invece che tale distanza sia “poco” adeguata (19%) o “per niente” adeguata (15%)

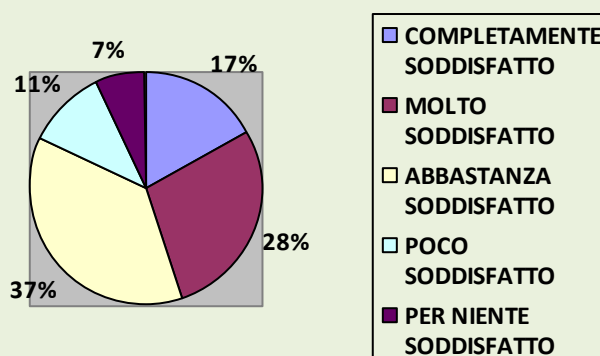
Domanda n. 8: quanto ritiene chiare le informazioni riguardo alla raccolta differenziata?



Servizio Raccolta Differenziata

- Il 60% degli utenti ritengono le informazioni ricevute fornite con chiarezza
- Il 27% degli utenti ritiene le informazioni ricevute “poco chiare”
- Il restante 13% ha risposto che non sono “per niente” chiare

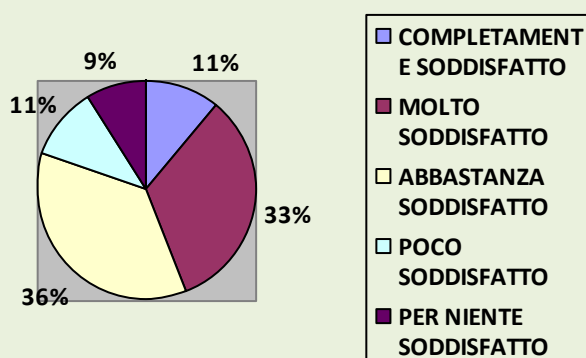
Domanda n. 9: le è mai capitato di usufruire del servizio rifiuti ingombranti a domicilio e, in caso affermativo, quanto è rimasto soddisfatto del medesimo?



Servizio Ritiro Rifiuti Ingombranti

- L'82% degli utenti si dichiara soddisfatto del servizio (“completamente soddisfatto” 17% - “molto soddisfatto” 28% - “abbastanza soddisfatto” 37%)
- Il 18% degli stessi ha risposto negativamente (“poco soddisfatto” 11% - “per niente soddisfatto” 7%)

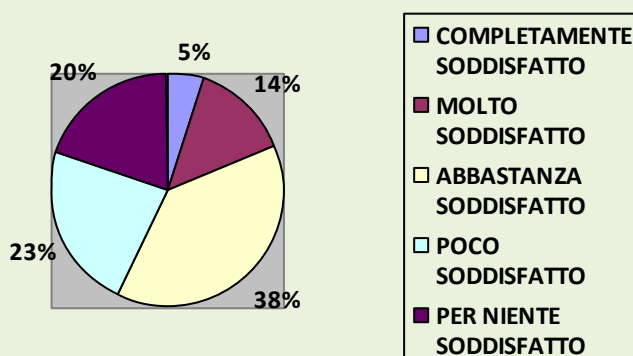
Domanda n. 10: le è mai capitato di utilizzare il Centro Multiraccolta do S.da Folciona per lo smaltimento di rifiuti ingombranti e, in caso affermativo, quanto è rimasto soddisfatto dell'accoglienza da parte del personale addetto?



Smaltimento Rifiuti
Ingombranti

- Come si rileva dai dati il giudizio degli utenti è molto positivo: l'80% degli stessi si dichiara infatti soddisfatto del comportamento del personale addetto al Centro Multiraccolta (“completamente soddisfatto” 11% - “molto soddisfatto” 33% - “abbastanza soddisfatto” 36%)
- Il 20% degli stessi ha risposto negativamente (“poco soddisfatto” 11% - “per niente soddisfatto” 9%)

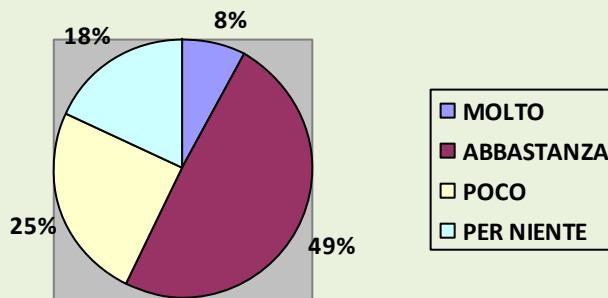
Domanda n. 11: quanto è rimasto soddisfatto de servizio spartineve e antighiaccio durante le nevicate invernali?



Servizio Spartineve e
Antighiaccio

- Il 57% degli utenti si dichiara soddisfatto del servizio (“completamente soddisfatto” 5% - “molto soddisfatto” 14% - “abbastanza soddisfatto” 38%)
- Il 43% degli stessi ha risposto negativamente (“poco soddisfatto” 23% - “per niente soddisfatto” 20%)

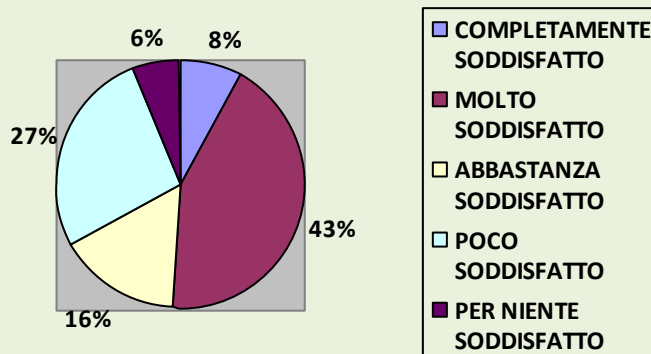
Domanda n. 12: ritiene che la sua zona sia stata servita in modo soddisfacente?



Servizio Spartineve e Antighiaccio

- Il 57% degli utenti ritiene che la propria zona sia stata servita in modo soddisfacente, in linea con il grado di soddisfazione del servizio (“molto soddisfacente 8% -” - “abbastanza soddisfacente” 49%)
- Il 43% degli stessi ha risposto negativamente (“poco soddisfacente” 25% - “per niente soddisfacente” 18%)

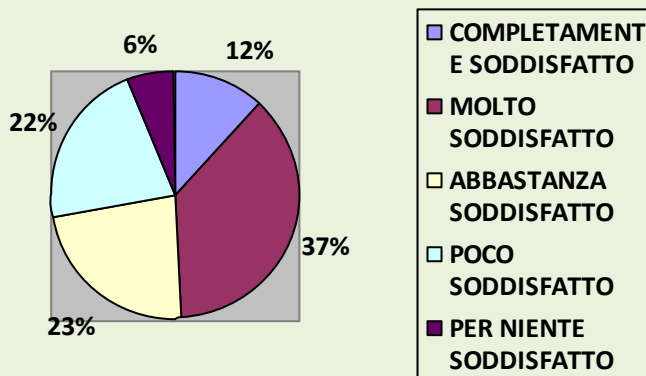
Domanda n. 13: ha mai contattato telefonicamente e direttamente il Settore igiene Urbana di ASM Voghera Spa e, in caso affermativo, come giudica la disponibilità degli operatori del servizio?



Operatori Servizio igiene Urbana

- Come si rileva dai dati il giudizio degli utenti è positivo: la disponibilità del personale addetto è stata riconosciuta dal 67% degli utenti (“completamente soddisfatto” l’8% - “molto soddisfatto” il 43% - “abbastanza soddisfatto” il 16%)
- Il 33% degli stessi ha ritenuto il personale poco disponibile (“poco soddisfatto” 27% - “per niente soddisfatto” 6%)

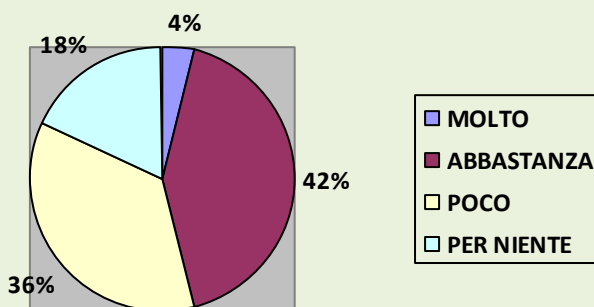
Domanda n. 14: come giudica la chiarezza degli operatori del servizio?



Operatori Servizio igiene Urbana

- Relativamente alla chiarezza da parte del personale il giudizio degli utenti è ancora maggiormente positivo: la preparazione del personale addetto è stata riconosciuta dal 72% degli utenti (“completamente soddisfatto” il 12% - “molto soddisfatto” il 37% - “abbastanza soddisfatto” il 23%)
- Il 28% degli stessi ha ritenuto il personale non all’altezza delle aspettative (“poco soddisfatto” 22% - “per niente soddisfatto” 6%)

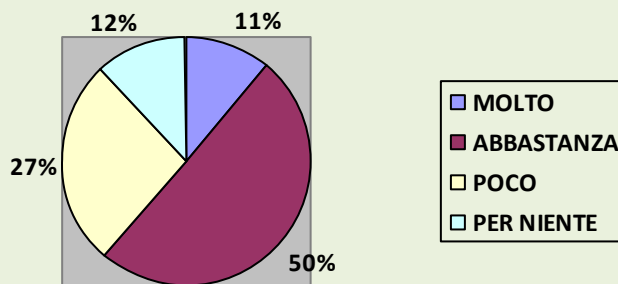
Domanda n. 15: ritiene che le aree verdi disponibili a Voghera siano soddisfacenti?



Manutenzione verde pubblico

- Solo il 46% degli utenti ha risposto positivamente (“molto” 4% - “abbastanza” 42%)
- La maggioranza, pari al 54% degli stessi, ha risposto negativamente (“poco soddisfatto” 27% - “per niente soddisfatto” 12%)

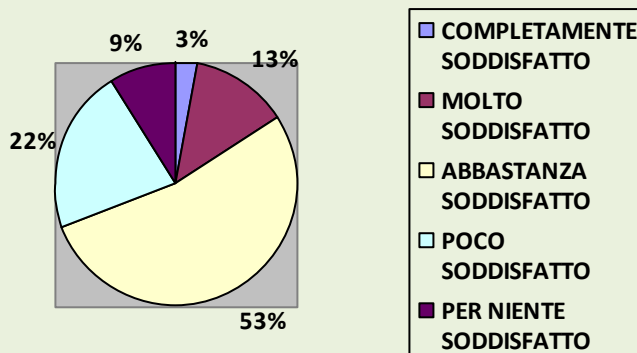
Domanda n. 16: a suo giudizio, a Voghera, la manutenzione delle aiuole sparse nella città e il verde nelle rotonde, può considerarsi adeguata?



Manutenzione verde pubblico

- Il 61% degli utenti ritiene adeguato il servizio (“molto soddisfatto” 11% - “abbastanza soddisfatto” 50%)
- Il 39% degli stessi ha risposto negativamente (“poco soddisfatto” 27% - “per niente soddisfatto” 12%)

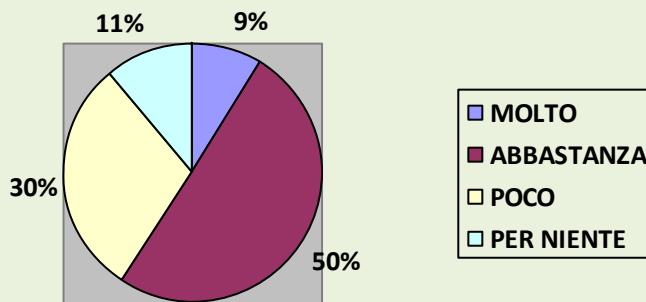
Domanda n. 17: quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la manutenzione del verde?



Manutenzione verde pubblico

- Come si rileva dai dati, anche in questo caso il giudizio degli utenti è positivo: il 69% ritiene che la manutenzione del verde sia effettuata con la frequenza adeguata (“completamente soddisfatto” il 3% - “molto soddisfatto” il 13% - “abbastanza soddisfatto” il 53%)
- Il 31% degli stessi ha ritenuto il contrario (“poco soddisfatto” 22% - “per niente soddisfatto” 9%)

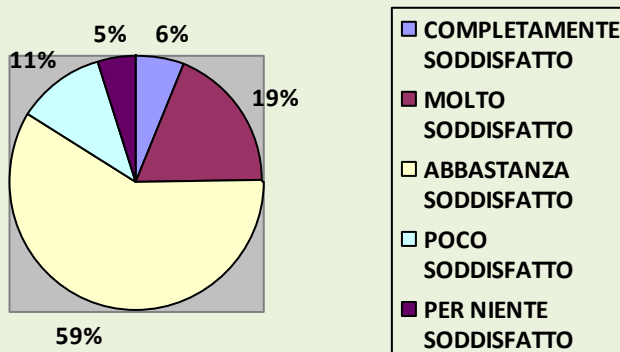
Domanda n. 18: ritiene che i tempi di intervento su segnalazione siano adeguati?



Richieste intervento

- Il 59% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto” il 9% - “abbastanza” il 50%)
- Il 41% degli stessi non ritiene che i tempi di intervento a seguito di segnalazione siano adeguati (“poco” 30% - “per niente” 11%)

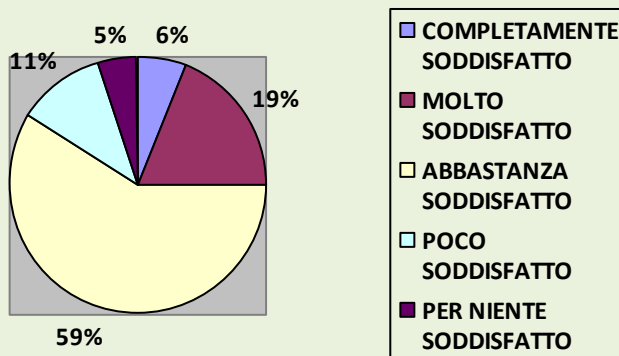
Domanda n. 19: quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica della città di Voghera?



Illuminazione pubblica

- L'84% degli intervistati è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica (“completamente soddisfatto” il 6% - “molto soddisfatto” il 19% - “abbastanza soddisfatto” il 59%)
- Solamente il 16% degli stessi non ritiene che il servizio sia soddisfacente (“poco soddisfatto” l'11% - “per niente soddisfatto” il 5%)

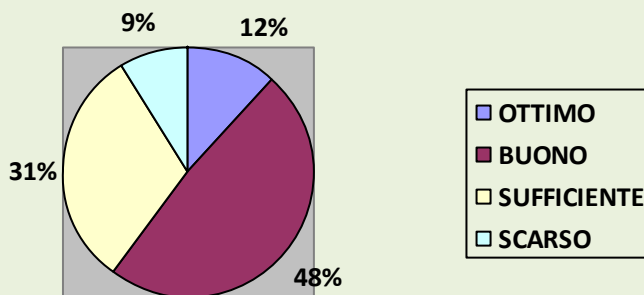
Domanda n. 20: in generale, quanto è soddisfatto del livello dell'illuminazione delle strade della zona in cui abita?



Illuminazione pubblica

- Il 79% degli intervistati ritiene adeguato il livello di illuminazione della propria zona abitativa (“completamente soddisfatto” il 7% - “molto soddisfatto” il 20% - “abbastanza soddisfatto” il 52%)
- Il 21% degli stessi non ritiene l'illuminazione adeguata (“poco soddisfatto” il 14% - “per niente soddisfatto” il 7%)

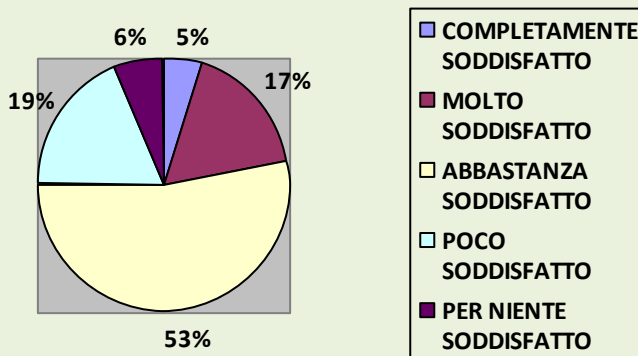
Domanda n. 21: le è mai capitato di assistere ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di I.P. e, in caso affermativo, come valuta l'efficienza del personale tecnico di ASM Voghera Spa nell'intervenire?



Illuminazione pubblica

- Come si rileva dai dati il giudizio degli utenti è molto positivo: l'efficienza del personale tecnico è stata riconosciuta dal 60% degli utenti (ha dato un "ottimo" il 12% - un "buono" il 48%)
- Il 31% degli stessi ha ritenuto il personale tecnico sufficientemente efficiente
- L 9% lo ritiene scarso dal punto di vista dell'efficienza

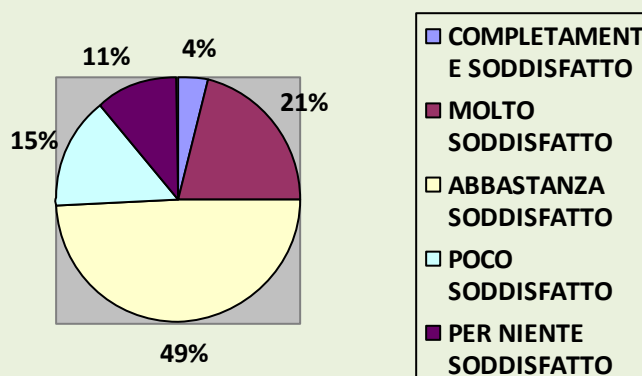
Domanda n. 22: quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?



Illuminazione pubblica

- Il 75% degli intervistati è soddisfatto dell'aspetto estetico dei pali dell'illuminazione pubblica ("completamente soddisfatto" il 5% - "molto soddisfatto" il 17% - "abbastanza soddisfatto" il 53%)
- Il 25% degli stessi non è soddisfatto ("poco sodisfatto" il 19% - "per niente soddisfatto" il 6%)

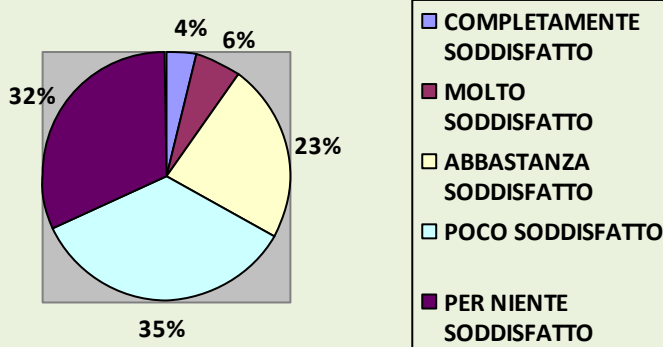
Domanda n. 23: le è mai capitato di utilizzare il n. verde per segnalare eventuali guasti all'illuminazione pubblica e, in caso affermativo, quanto è soddisfatto/a dell'assistenza telefonica ricevuta?



Numero verde

- Il 74% degli intervistati è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta dagli operatori del numero verde ("completamente soddisfatto" il 4% - "molto soddisfatto" il 21% - "abbastanza soddisfatto" il 49%)
- Il 26% degli stessi ha dichiarato di non essere soddisfatto ("poco soddisfatto" il 15% - "per niente soddisfatto" il 11%)

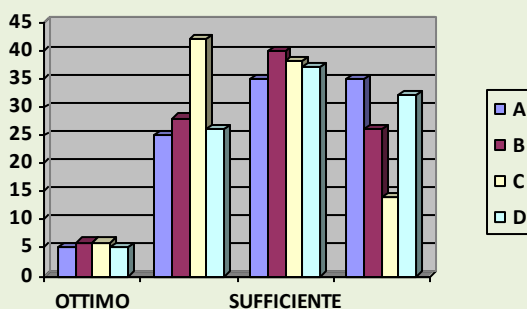
Domanda n. 24: quanto è soddisfatto/a del servizio soste a pagamento a Voghera?



Servizio Soste

- solamente Il 33% degli intervistati dichiara di essere soddisfatto del servizio soste a pagamento nel Comune di Voghera ("completamente soddisfatto" il 4% - "molto soddisfatto" il 6% - "abbastanza soddisfatto" il 23%)
- il 67% degli stessi ha dichiarato di non essere soddisfatto ("poco soddisfatto" il 35% - "per niente soddisfatto" il 32%)

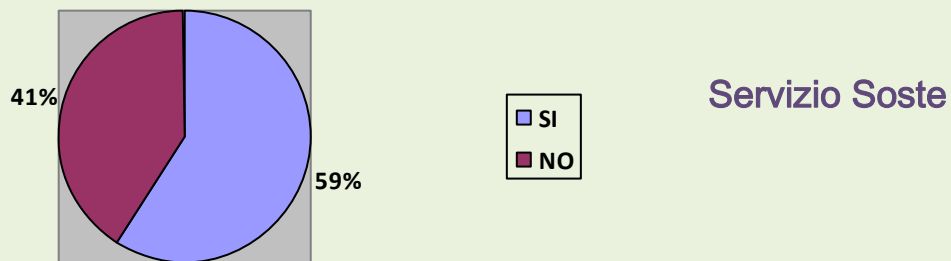
Domanda n. 25: esprima un giudizio in merito al numero distributori automatici dei tagliandi sosta (A), al numero degli esercizi pubblici rivenditori dei "gratta e parcheggio" (B), alla facilità d'uso dei distributori automatici dei tagliandi sosta (C), alla distanza tra il parcheggio e l'ubicazione dei distributori automatici dei tagliandi sosta o della rivendita dei "gratta e parcheggio" (D)



Servizio Soste

- In media il 36% degli utenti esprime un giudizio positivo relativamente al numero distributori automatici dei tagliandi sosta, al numero degli esercizi pubblici rivenditori dei “gratta e parcheggia”, alla facilità d’uso dei distributori automatici dei tagliandi sosta (6% “ottimo” – 30% “buono”%)
- In media il 38% degli intervistati ritiene i servizi di cui sopra sufficienti
- In media invece, il 26%% degli utenti si è espresso in modo negativo, ritenendo scarso il servizio

Domanda n. 26: ritiene che il Centro cittadino sia servito in modo soddisfacente?



- Il 59% degli intervistati ritiene che il Centro cittadino sia servito in modo soddisfacente dalle rivendite autorizzate e dai distributori automatici
- Il 41% degli stessi ha dichiarato esattamente il contrario

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Dall'analisi della Sezione "Suggerimenti e proposte", anche qui la prima considerazione è che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti è veramente molto bassa (15%); di questi solamente n. **31** utenti, sui 212 questionari raccolti per il tema, hanno risposto e non tutti in modo propositivo ma lo spazio è stato usato anche per esprimere criticità di diverso genere.

SUGGERIMENTI/PROPOSTE RILEVATI/E

Servizio Igiene Urbana:

- Incremento delle isole ecologiche (no porta a porta) e quindi dei cassonetti per la raccolta differenziata con particolare riguardo alla raccolta del vetro
- Incremento dei cassonetti per la raccolta del verde nelle zone periferiche
- Installazione dei raccoglitori per la raccolta degli olii vegetali esausti
- Modificare l'orario di svuotamento dei cassonetti attraverso l'istituzione del servizio notturno anziché diurno
- Maggiori sensibilizzazioni dei cittadini verso la raccolta differenziata (più pubblicità/Informazioni)
- Installazione di cestini/distributori dei sacchetti per i bisogni dei cani

Servizio Soste a pagamento:

- Istituzione di voucher multipli per ticket parcheggi
- Possibilità acquisto abbonamenti anche da parte dei non residenti

PRINCIPALI CRITICITA' RILEVATE

Servizio Igiene Urbana:

- Scarsità dei raccoglitori per la raccolta differenziata ed in particolare di quelli per la raccolta del vetro
- Scarsa pulizia/manutenzione dei cassonetti
- Scarsa pulizia strade

Servizio I.P.:

- Scarsa illuminazione in particolare zone periferiche

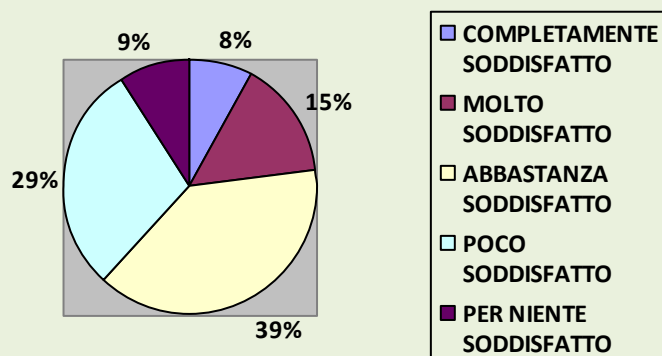
Servizio Soste:

- Costo elevato tariffe sosta
- Numero elevato dei parcheggi a pagamento

Questionario n.2

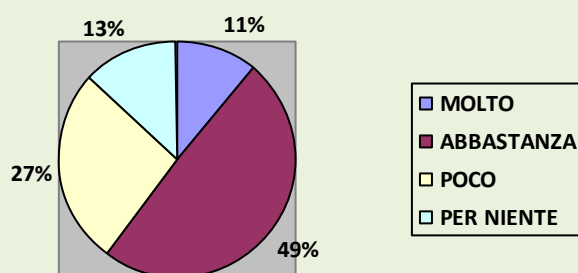
SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

Domanda n. 1: quanto è soddisfatto/a del Servizio Ristorazione Scolastica?



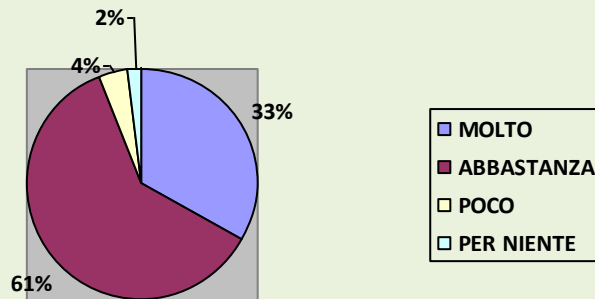
- Il 62% degli intervistati è soddisfatto del servizio gestito dalla controllata Voghera Ristorazione srl (“completamente soddisfatto” l’8% - “molto soddisfatto” il 15% - “abbastanza soddisfatto” il 38%)
- Il 38% degli stessi ha dichiarato di non essere soddisfatto (“poco sodisfatto” il 29% - “per niente soddisfatto” il 9%)

Domanda n. 2: ritiene che, al momento della richiesta di adesione al servizio, Le vengano fornite informazioni adeguate per richiedere menù personalizzati?



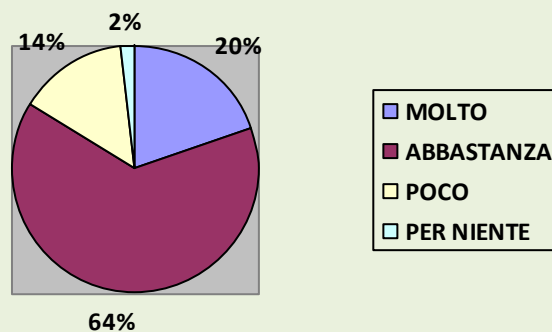
- Il 60% degli intervistati è soddisfatto delle informazioni ricevute al momento dell’adesione al servizio (“molto soddisfatto” l’11% - “abbastanza soddisfatto” il 49%)
- Il 40% degli stessi ha dichiarato di non essere stato adeguatamente informato (“poco sodisfatto” il 27% - “per niente soddisfatto” il 13%)

•
Domanda n. 3: ritiene che gli orari della mensa siano adeguati?



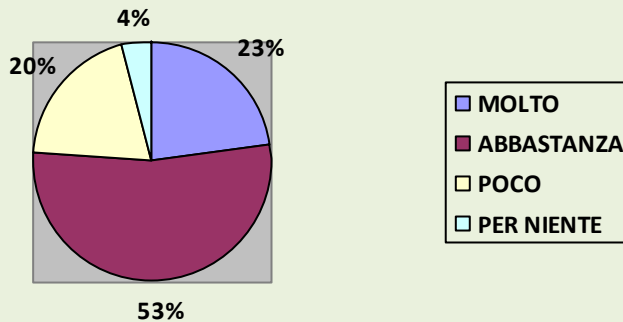
- Il 94% degli intervistati ritiene adeguati gli orari della mensa (“molto soddisfatto” il 33% - “abbastanza soddisfatto” il 61%)
- Solo il 6% degli stessi ha dichiarato il contrario (“poco sodisfatto” il 4% - “per niente soddisfatto” il 2%)

Domanda n. 4: ritiene che i tempi di attesa per l'erogazione pasti siano adeguati?



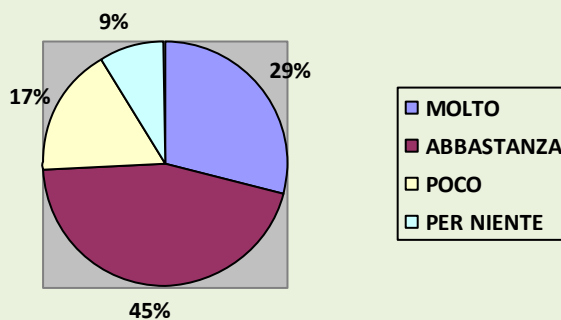
- L'84% degli intervistati ritiene adeguati i tempi di attesa per l'erogazione pasti (“molto soddisfatto” il 20% - “abbastanza soddisfatto” il 64%)
- Il 16% degli stessi ha dichiarato il contrario (“poco sodisfatto” il 14% - “per niente soddisfatto” il 2%)

Domanda n. 5: ritiene che gli alimenti proposti nei menù sono sani e diversificati?



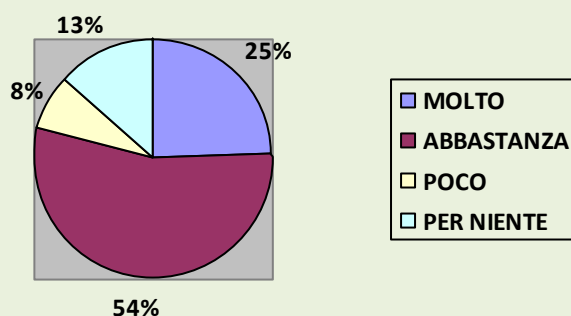
- Il 76% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto” il 23% - “abbastanza soddisfatto” il 53%)
- Il 24% degli stessi ha risposto in modo negativo (“poco soddisfatto” il 20% - “per niente soddisfatto” il 4%)

Domanda n. 6: ritiene che la temperatura degli alimenti è adeguata?



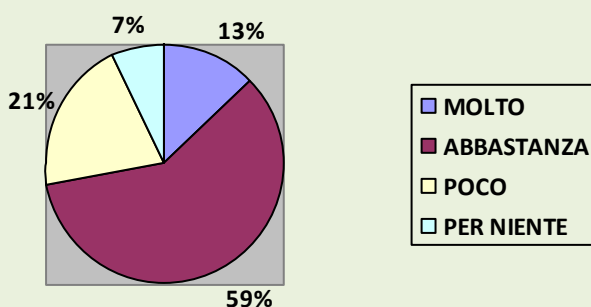
- Il 74% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto soddisfatto” il 29% - “abbastanza soddisfatto” il 45%)
- Il 26% degli stessi ha risposto in modo negativo (“poco soddisfatto” il 17% - “per niente soddisfatto” il 9%)

Domanda n. 7: ritiene che le porzioni distribuite siano sufficienti?



- L'89% degli intervistati ha risposto positivamente ("molto soddisfatto il 28% - "abbastanza soddisfatto" il 61%)
- Solamente l'11% degli stessi ha risposto in modo negativo ("poco soddisfatto" il 9% - "per niente soddisfatto" il 2%)

Domanda n. 8: ritiene che i menù proposti rispettino le diete speciali?



- Il 72% degli intervistati ha risposto positivamente ("molto soddisfatto il 13% - "abbastanza soddisfatto" il 59%)
- Il 28% degli stessi ha risposto in modo negativo ("poco soddisfatto" il 21% - "per niente soddisfatto" il 7%)

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Dall'analisi della Sezione "Suggerimenti e proposte", la prima considerazione è che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti è molto bassa (21%); di questi solamente n. **35** utenti, sui 168 questionari raccolti per il tema, hanno risposto e non tutti in modo propositivo ma lo spazio è stato usato anche per esprimere criticità di diverso genere.

SUGGERIMENTI/PROPOSTE RILEVATI/E

- Introduzione cibi biologici
- Introduzione cibi a base di soia per gli intolleranti ai latticini
- Introduzione della merenda a metà mattina e metà pomeriggio
- Organizzazione della cucina sul posto

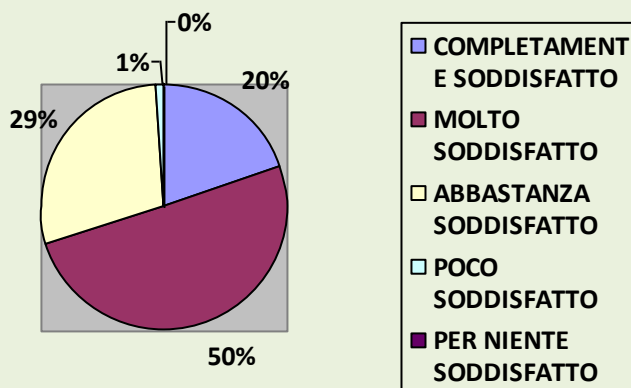
PRINCIPALI CRITICITA' RILEVATE

- Scarsa qualità/tipologia degli alimenti
- Temperatura dei cibi non adeguata
- Condimenti non adeguati (troppo sale, troppo olio, acqua nei piatti)
- Menù dietetici non sempre adeguati
- Costo dei pasti troppo alto

Questionario n.3

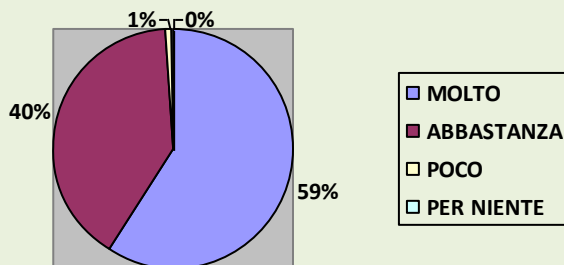
SERVIZIO MENSA DIPENDENTI/SELF SERVICE

Domanda n. 1: quanto è soddisfatto/a del Servizio di Ristorazione erogato dal Self Service?

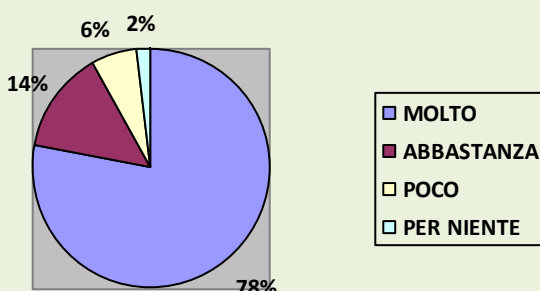


- Il risultato è lusinghiero: il 99% degli intervistati ha risposto positivamente (“completamente soddisfatto” il 20% - “molto soddisfatto” il 50% - “abbastanza soddisfatto” il 29%)
- Solamente l’1% ritiene il servizio poco soddisfacente

Domanda n. 2: ritiene che gli orari di apertura del Self Service siano adeguati?



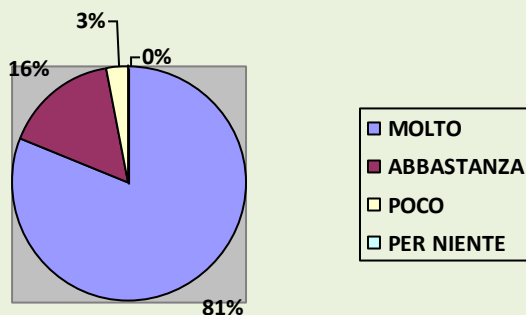
- Ottimo il risultato: il 99% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto” il 59% - “abbastanza” il 40%)
- Solamente l’1% ritiene inadeguati gli orari di apertura del Self Service



Domanda n. 3: ritiene che l’ambiente del Self Service sia pulito e confortevole ed i posti a sedere sufficienti?

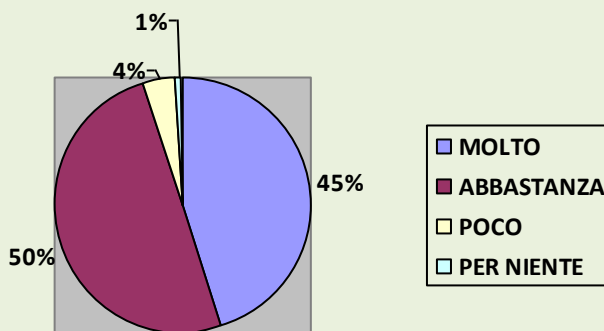
- Ottimo il risultato: il 92% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto” il 78% - “abbastanza” il 14%)
- Solamente l’8% ritiene inadeguati gli orari di apertura del Self Service

Domanda n. 4: ritiene che gli operatori siano cortesi e disponibili, competenti e professionali?



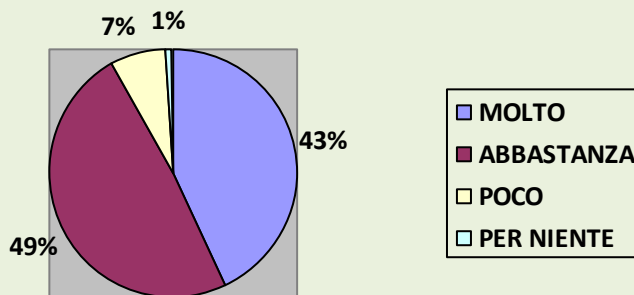
- Anche questo risultato è lusinghiero: la cortesia e la disponibilità del personale è stata riconosciuta dal 97% degli intervistati (“molto” il 81% - “abbastanza” il 16%)
- Solamente il 3% ha ritenuto il personale non cortese/disponibile

Domanda n. 5: ritiene che gli alimenti proposti nei menù sono sani e diversificati?



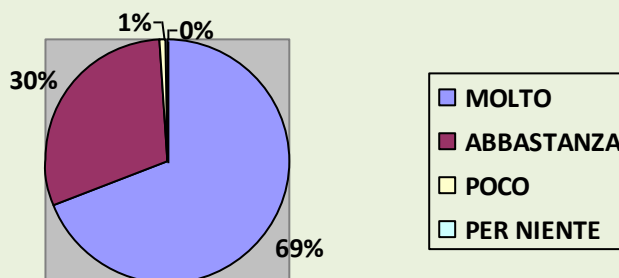
- Anche questo risultato è lusinghiero: la buona qualità degli alimenti è stata riconosciuta dal 95% degli intervistati (“molto” il 45% - “abbastanza” il 50%)
- Solamente il 5% ha ritenuto che i menù proposti non sono adeguati (“poco” il 4% - “per niente” l’1%)

Domanda n. 6: ritiene che la temperatura degli alimenti è adeguata?



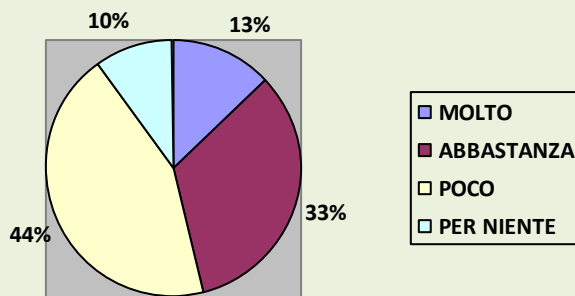
- Anche questo risultato è ottimo: il 92% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto” il 43% - “abbastanza” il 49%)
- Solamente l’8% ha ritenuto inadeguata la temperatura degli alimenti (“poco” il 7% - “per niente” l’1%)

Domanda n. 7: ritiene che le porzioni distribuite siano sufficienti?



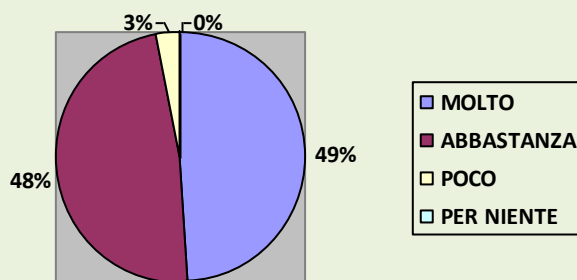
- Anche questo risultato è ottimo: il 99% degli intervistati ha risposto positivamente (“molto” il 69% - “abbastanza” il 30%)
- Solamente l’1% ha ritenuto insufficienti le porzioni distribuite

Domanda n. 8: ritiene che l’ambiente della mensa sia rumoroso?



- Il 46% degli intervistati ritiene che l’ambiente della mensa sia rumoroso (“molto” il 13% - “abbastanza” il 33%)
- Il 54% ritiene che i locali non siano rumorosi (“poco” il 44% - “per niente” il 10%)

Domanda n. 9: ritiene il servizio idoneo a soddisfare le esigenze del cliente?



- Il risultato è altamente positivo: il 97% degli intervistati giudica molto positivamente il servizio gestito da Voghera Ristorazione (“molto” il 49% - “abbastanza” il 48%)
- Solamente il 3% ritiene ha risposto negativamente

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Dall’analisi della Sezione “Suggerimenti e proposte” risulta che la percentuale dei suggerimenti indicati dagli utenti non è altissima (31%) ma, i **30** utenti, sui 98 questionari raccolti per il tema, hanno risposto in modo più propositivo rispetto ai questionari relativi agli altri servizi; parte dello spazio è stato usato anche per esprimere criticità di diverso genere **MA ANCHE COMPLIMENTI PER IL PERSONALE.**

SUGGERIMENTI/PROPOSTE RILEVATI/E

- organizzazione dell'apertura serale, sabato e domenica del self service
- organizzazione di abbonamenti settimanali/mensili (a costo adeguato)
- miglioramento qualità di alcuni cibi come contorni e dessert inserendo anche le macedonie di frutta fresca e monoporzioni di dolci e condimenti al tavolo
- aumento dei posti a sedere e istituzione di orari più flessibili (per es. apertura almeno fino alle ore 14.30) per evitare l'intasamento di clienti
- diversificare la gamma dei vini e introdurre la birra alla spina
- organizzare zona wy-fy gratuita per i clienti

PRINCIPALI CRITICITA' RILEVATE

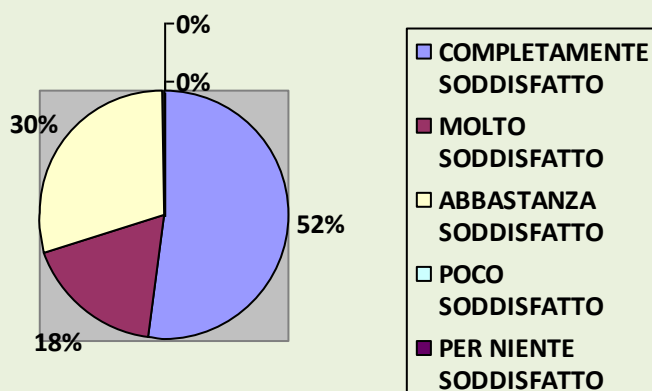
- temperatura cibi non adeguata
- miglioramento pulizia dei tavoli durante il cambio clienti
- migliorare la manutenzione dei locali (piove dentro)
- migliorare impianto di condizionamento dei locali

Questionario n.4

SERVIZIO GESTIONE CALORE

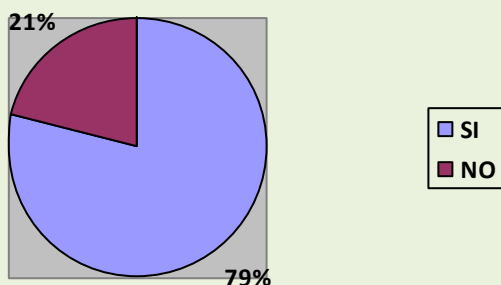
Rispetto alle altre rilevazioni, in questa categoria tutti gli intervistati (n.71) hanno risposto a tutte le domande del test e, tra l'altro, in modo talmente positivo da poter affermare che il Servizio Gestione Calore, sotto il profilo della Customer Satisfaction, è da considerare un "fiore all'occhiello" della nostra Azienda.

Domanda n. 1: quanto è soddisfatto/a del servizio Gestione Calore?



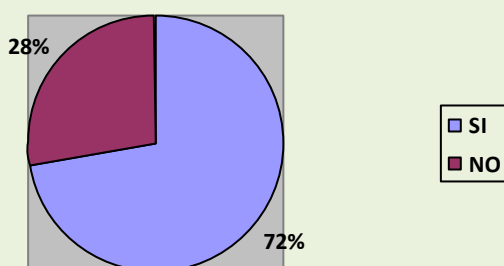
- Il risultato è straordinario: il 100% degli intervistati è soddisfatto del servizio Gestione Calore (“completamente soddisfatto” il 52% - “molto soddisfatto” il 18% - “abbastanza soddisfatto” il 30%)
- Nessuno ha dichiarato il contrario

Domanda n. 2: conosce i vantaggi di questo Servizio?



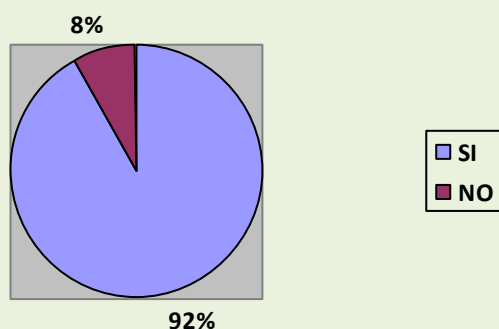
- Il 79% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza dei vantaggi del servizio
- Il 21% di non esserne a conoscenza

Domanda n. 3: è al corrente che questa tecnologia garantisce minor inquinamento ambientale?



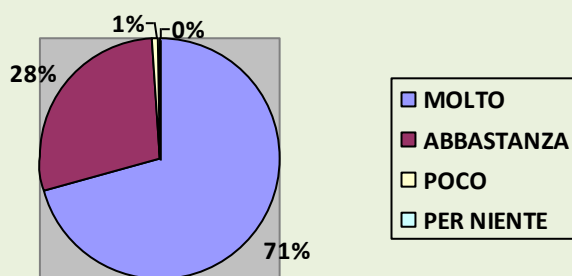
- Il 72% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza del fatto che questa tecnologia garantisce il minor inquinamento ambientale
- Il 28% di non esserne a conoscenza

Domanda n. 4: è al corrente che esiste un servizio di pronto intervento ASM gratuito a sua disposizione?



- Quasi tutti gli intervistati, il 92% degli intervistati sa che ASM mette a disposizione un servizio di pronto intervento gratuito
- Solamente l'8% ha dichiarato di non esserne a conoscenza

Domanda n. 5: il personale ASM le è sembrato disponibile, professionale e cortese?



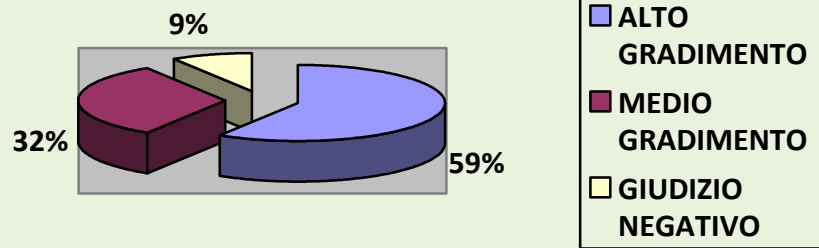
- Il 99% degli intervistati ha espresso un giudizio lusinghiero nei confronti del personale dipendente
- Solamente l'1% ha risposto in modo negativo

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

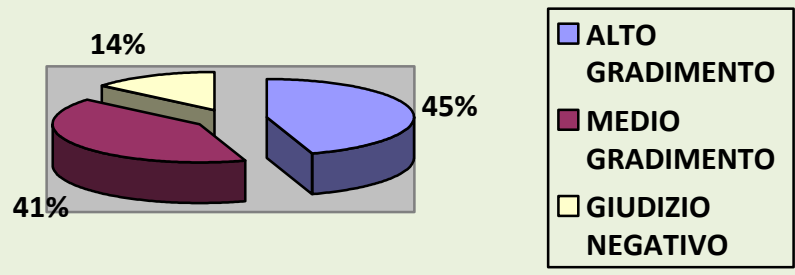
Nessuno degli intervistati ha fornito suggerimenti/proposte o a sollevato criticità. Risultato questo da leggere in modo assolutamente positivo a conferma dell'ottimo funzionamento del servizio.

**ANALISI
DEI RISULTATI**
QUESTIONARIO 1

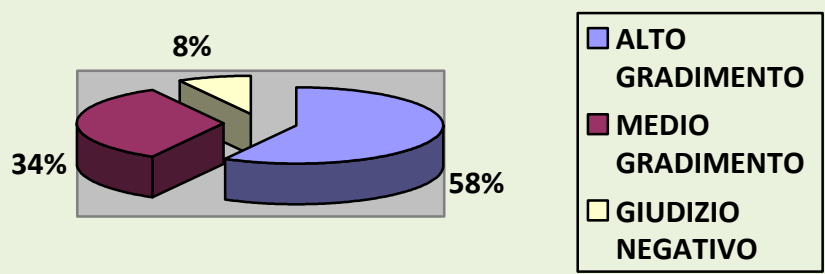
**Servizio Igiene Urbana in generale/raccolta
rifiuti/Pulizia strade**



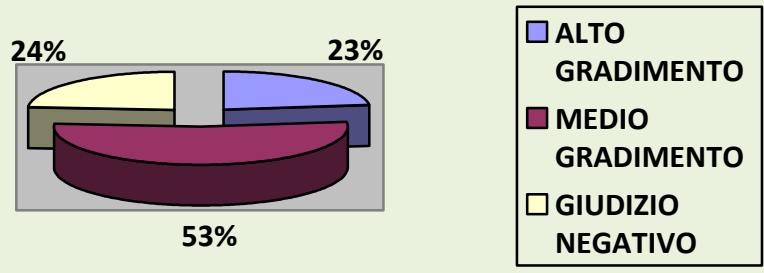
Servizio Raccolta Differenziata/Utilità del servizio/Chiarezza delle informazioni



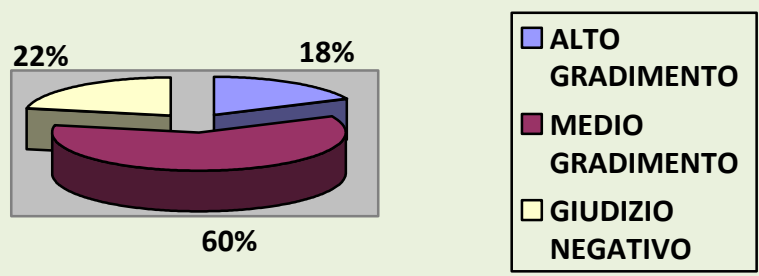
Servizio Ritiro Rifiuti Ingombranti/Centro Multiraccolta



Servizio Spartineve/Antighiaccio

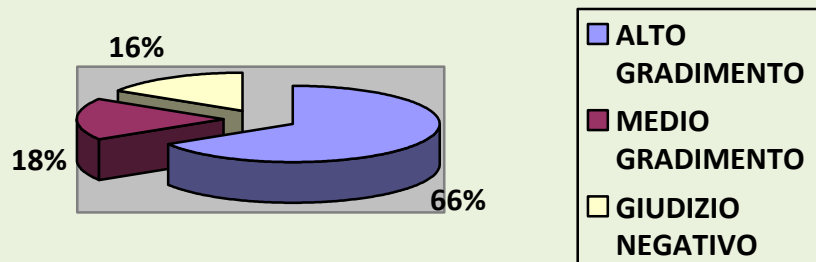


Servizio Manutenzione Verde Pubblico

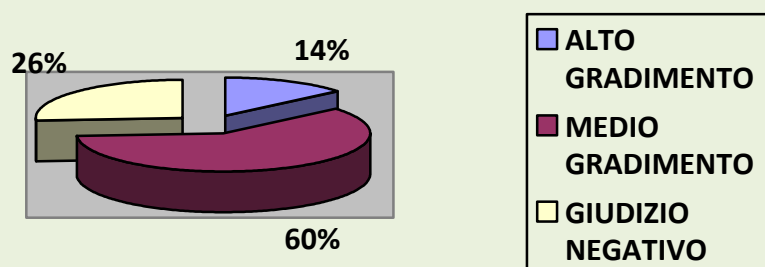


Servizio Igiene Urbana Professionalità, disponibilità, cortesia

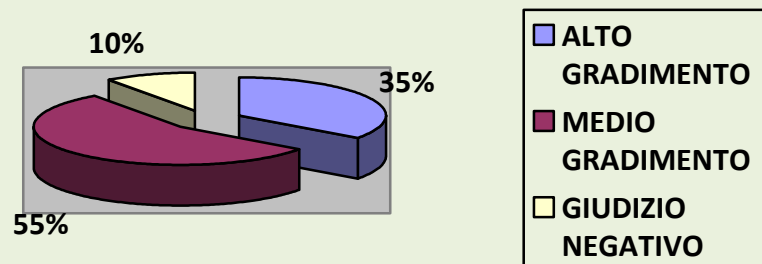
del personale dipendente



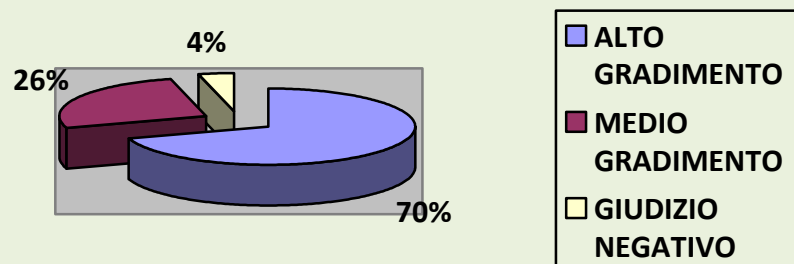
Tempi di intervento su segnalazione



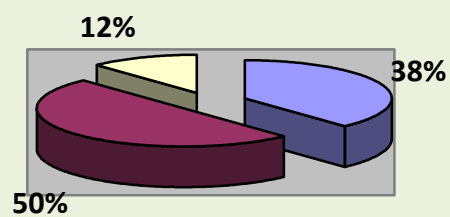
Servizio Illuminazione Pubblica in generale/Livello di I.P. nella zona di residenza/Aspetto estetico sostegni e lampade



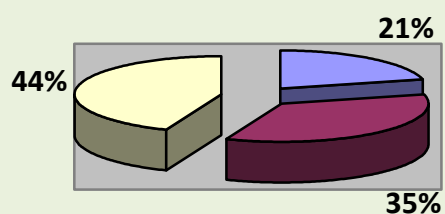
Efficienza Personale Tecnico



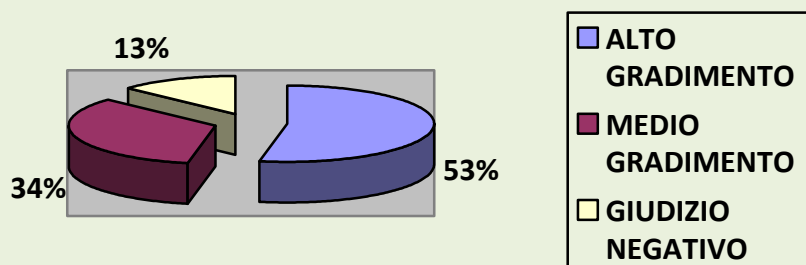
Numero Verde



Servizio Soste in generale

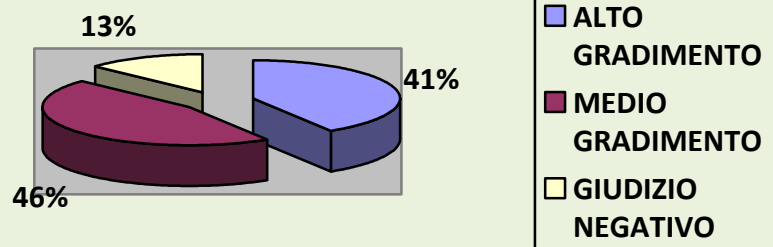


Distributori automatici: numero/facilità d'uso/distanza dal parcheggio dei distributori automatici/rivendite "gratta e parcheggia"/servizio nel centro cittadino

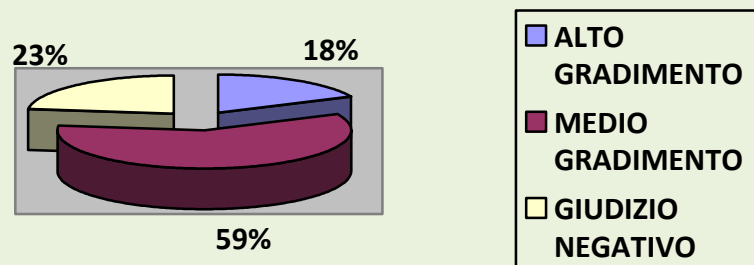


QUESTIONARIO 2

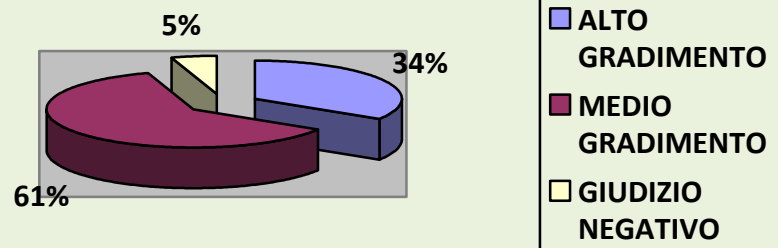
Servizio Ristorazione Scolastica in generale



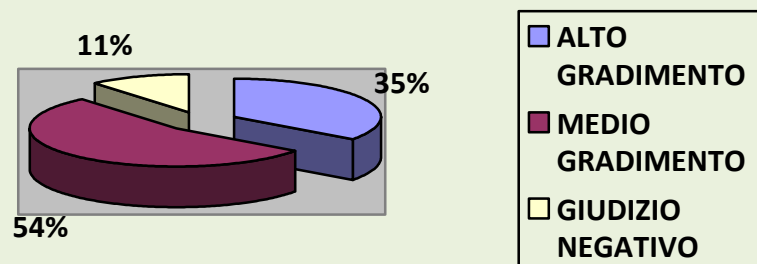
Chiarezza delle informazioni al momento dell'adesione al servizio



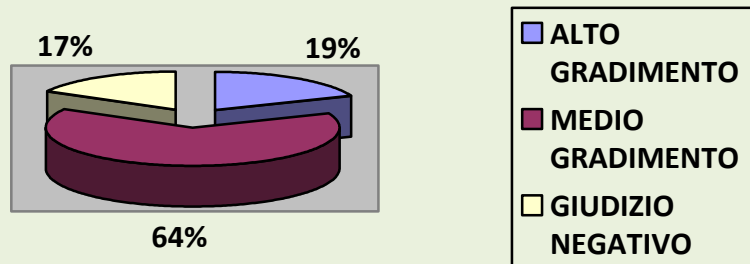
Orari mensa/Tempi di attesa erogazione pasti



Alimenti: qualità/temperatura/porzioni

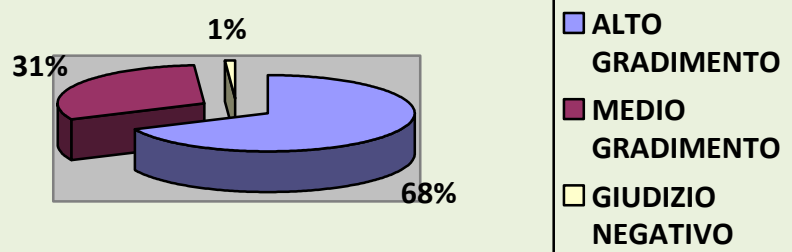


Rispetto delle diete speciali

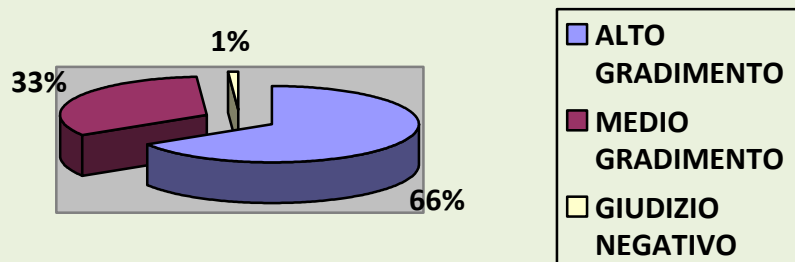


QUESTIONARIO 3

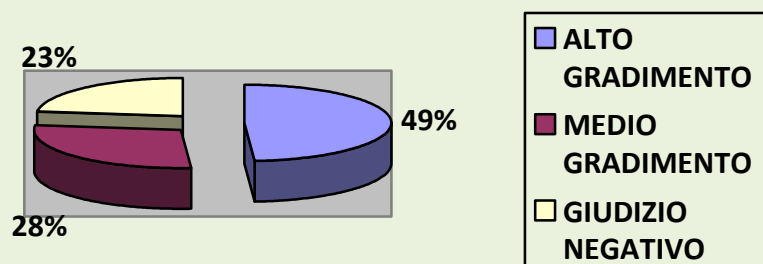
Servizio Mensa Dipendenti/Self Service in generale



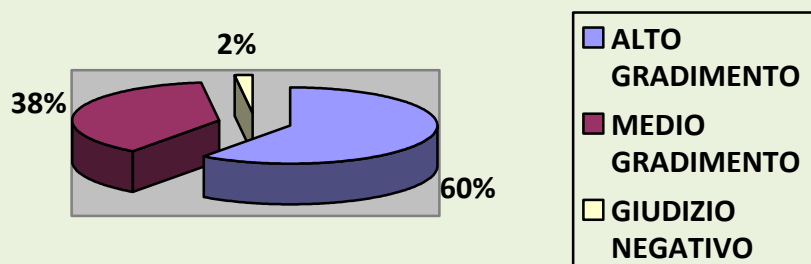
Orari di apertura al pubblico



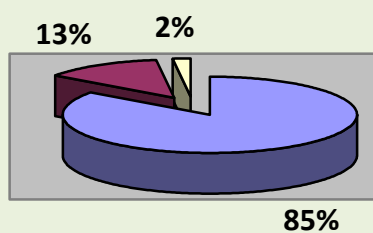
Ambiente: confort/pulizia/rumorosità



Alimenti: qualità/scelta/temperatura/porzioni

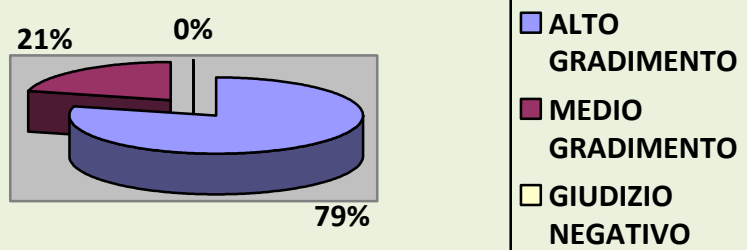


Personale dipendente: professionalità/cortesia/disponibilità

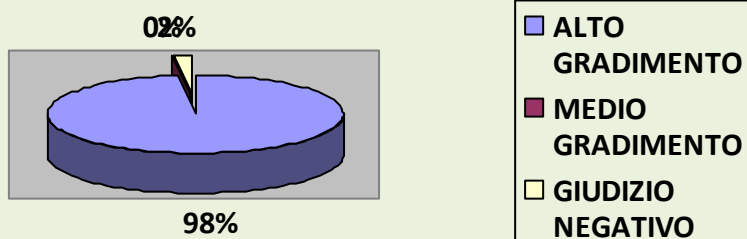


QUESTIONARIO 4

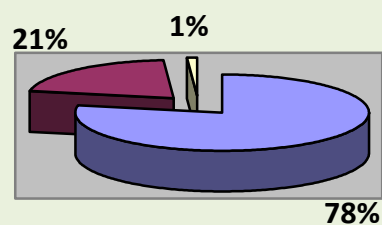
Servizio Gestione Calore in generale



Conoscenza del Servizio da parte dell'utente: vantaggi/minor inquinamento/esistenza del servizio di pronto intervento gratuito



Personale dipendente: professionalità/cortesia/disponibilità



SINTESI DEI RISULTATI

PUNTI DI FORZA

- ✚ SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEGLI UTENTI, CON PARTICOLARE RIGUARDO (IN ORDINE DI GRADIMENTO):
 - ✓ ALLA PROFESSIONALITA', COMPETENZA, DISPONIBILITA' E CORTESIA DA PARTE DEL PERSONALE DIPENDENTE
 - ✓ AL SERVIZIO GESTIONE CALORE, AL SERVIZIO RISTORAZIONE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA MENSA DIPENDENTI/SELF SERVICE, AL SERVIZIO RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI/CENTRO MULTIRACCOLTA, ILLUMINAZIONE PUBBLICA

- ✚ CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

PUNTI DI DEBOLEZZA

- ✚ SERVIZIO SOSTE (COSTO TICKET SOSTA/NUMERO ELEVATO PARCHEGGI A PAGAMENTO)

- ✚ SERVIZIO SPARTINEVE/ANTIGHIACCIO

- ✚ MANUTENZIONE LOCALI SELF SERVICE

- ✚ MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO

- ✚ TEMPI DI INTERVENTO DIETRO SEGNALAZIONE

- ✚ CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

N.B. LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI E' SIA UN PUNTO DI FORZA CHE DI DEBOLEZZA: in alcuni settori, come per esempio la gestione calore, i risultati dimostrano che i consumatori conoscono bene il servizio, segno che l'informazione è stata efficace; in altri è evidente che occorre approfondire.

CONCLUSIONI

- L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente
- L'iniziativa ha riscosso un buon indice di partecipazione e gradimento, sia da parte dell'utenza che del personale coinvolto
- I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti
- Tra gli aspetti più apprezzati emerge quello relativo al fattore "umano" (la competenza/professionalità, la cortesia, la chiarezza delle informazioni) a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente