



# Customer Satisfaction | Gennaio 2023

*Rapporto di ricerca*

Lucca, 31 gennaio 2020 (2021-289sas R04)

**Raccolta** | La quasi totalità del campione riconosce Sistema Ambiente come l'ente che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella propria città (sono il 91%).

Lei sa chi si occupa della gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella Sua città?

## CONOSCENZA

	TOTALE	2020
SISTEMA AMBIENTE	91	92
RETI AMBIENTE	1	-
Altro	2	1
Non sa/non risponde	6	4

# Raccolta | Il livello di soddisfazione complessivo è abbastanza elevato e in linea con quello rilevato nel 2020. Migliora l'adeguatezza del kit di bidoncini/sacchetti fornito da Sistema Ambiente.

Potrebbe indicarmi il Suo **livello di soddisfazione relativo alla raccolta rifiuti**, in merito ai seguenti aspetti?

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)		
	TOTALE	2020
<b>SODDISFAZIONE</b> complessiva	<b>8,1</b>	8,1
<b>ADEGUATEZZA</b> del kit di bidoncini/ sacchetti fornito da Sistema Ambiente	<b>8,1</b> ↑	7,8
<b>FREQUENZA RACCOLTA</b> delle diverse frazioni merceologiche	<b>8</b> ↓	8,1

# Raccolta | Quasi sette cittadini su dieci ritengono gli spazi «intorno ai contenitori per gli indumenti usati» sufficientemente ripuliti da eventuali rifiuti depositati a terra. Il dato è in miglioramento rispetto al 2020.

Secondo Lei, gli **spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati** vengono:



67

Nel 2020 il **61%** riteneva che gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati fossero sufficientemente ripuliti

28

SALTUARIAMENTE RIPULITI dai rifiuti depositati a terra

4

Nel 2020 l' **8%** riteneva che gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati **NON** fossero ripuliti

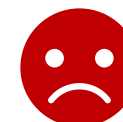
PER NULLA ripuliti



SUFFICIENTEMENTE RIPULITI da rifiuti depositati a terra



SALTUARIAMENTE RIPULITI dai rifiuti depositati a terra



PER NULLA ripuliti

Base campione: 700 casi. I dati sono riportati all'universo.

**Raccolta** | I cittadini che ritengono che gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati non siano ripuliti indicano come motivazione prevalente lo scarso senso civico 67%, a seguire la caduta di rifiuti durante lo svuotamento per il 16%.

In particolare, gli **spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati non sono puliti** perché:

*(Analisi effettuata su coloro che ritengono che gli spazi attorno ai contenitori per gli indumenti vengono saltuariamente o per nulla ripuliti)*

**C'è SCARSO SENSO CIVICO**

da parte di alcuni cittadini che abbandonano i rifiuti al di fuori dei contenitori per gli indumenti usati

67

**C'È CADUTA DI RIFIUTI** durante lo svuotamento

16

Lo svuotamento viene effettuato in  
**TEMPI NON IDONEI**  
alla mole di rifiuti che si accumula

15

NON RISPONDE

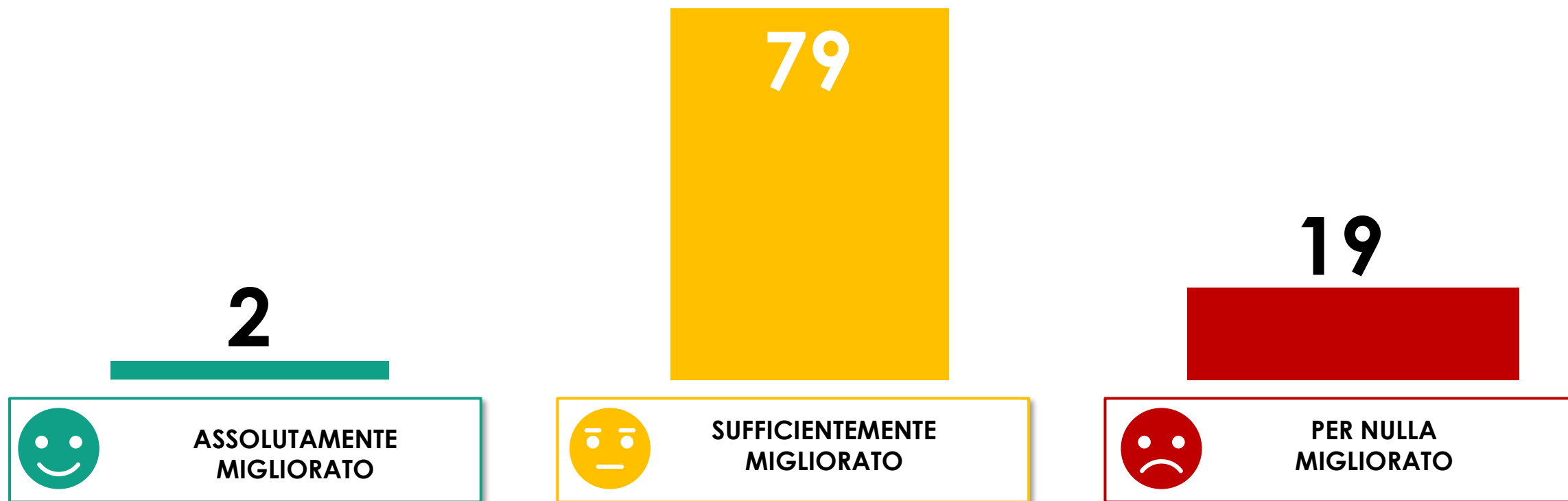
2

Base campione: 228 casi . Solo coloro che ritengono che gli spazi attorno ai contenitori per gli indumenti vengono saltuariamente o per nulla ripuliti. I dati sono riportati all'universo.

**Raccolta** | Quasi l'80% dei cittadini ritiene che la presenza dei Garby nel centro storico abbia sufficientemente migliorato il decoro complessivo della città. Una piccola fetta, il 19%, non vede alcun miglioramento.

Secondo Lei, con l'introduzione dei Garby nel centro storico **è migliorato il decoro complessivo?**

*(Analisi effettuata su coloro che ritengono che gli spazi attorno ai contenitori per gli indumenti vengono saltuariamente o per nulla ripuliti)*



Base campione: 700 casi. I dati sono riportati all'universo.

# Spazzamento | Il 47% dei cittadini sostiene che la pulizia delle strade del proprio quartiere avviene tramite spazzamento meccanizzato programmato, nel 38% dei casi la pulizia delle strade avviene tramite spazzamento manuale.

Nel Suo quartiere di residenza, **la pulizia delle strade** avviene mediante:



# Spazzamento | Lo spazzamento meccanizzato programmato sembra essere la tipologia maggiormente apprezzata dai residenti, la valutazione media è in miglioramento rispetto al 2020.

Con riferimento allo **spazzamento delle strade** del Suo quartiere, quanto è soddisfatto dello:



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).



# Spazzamento | Frequenza poco elevata del servizio e mancato spostamento dei veicoli parcheggiati sono i motivi prevalenti dell'insoddisfazione con riferimento allo spazzamento meccanizzato programmato.

Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli **elementi della sua insoddisfazione**? (Analisi effettuata solo su coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico programmato)



A causa di:

**SCARSA FREQUENZA**  
del servizio

60

**MANCATO SPOSTAMENTO**  
dei veicoli parcheggiati

22

**ORARI E/O GIORNI**  
di programmazione del servizio

11

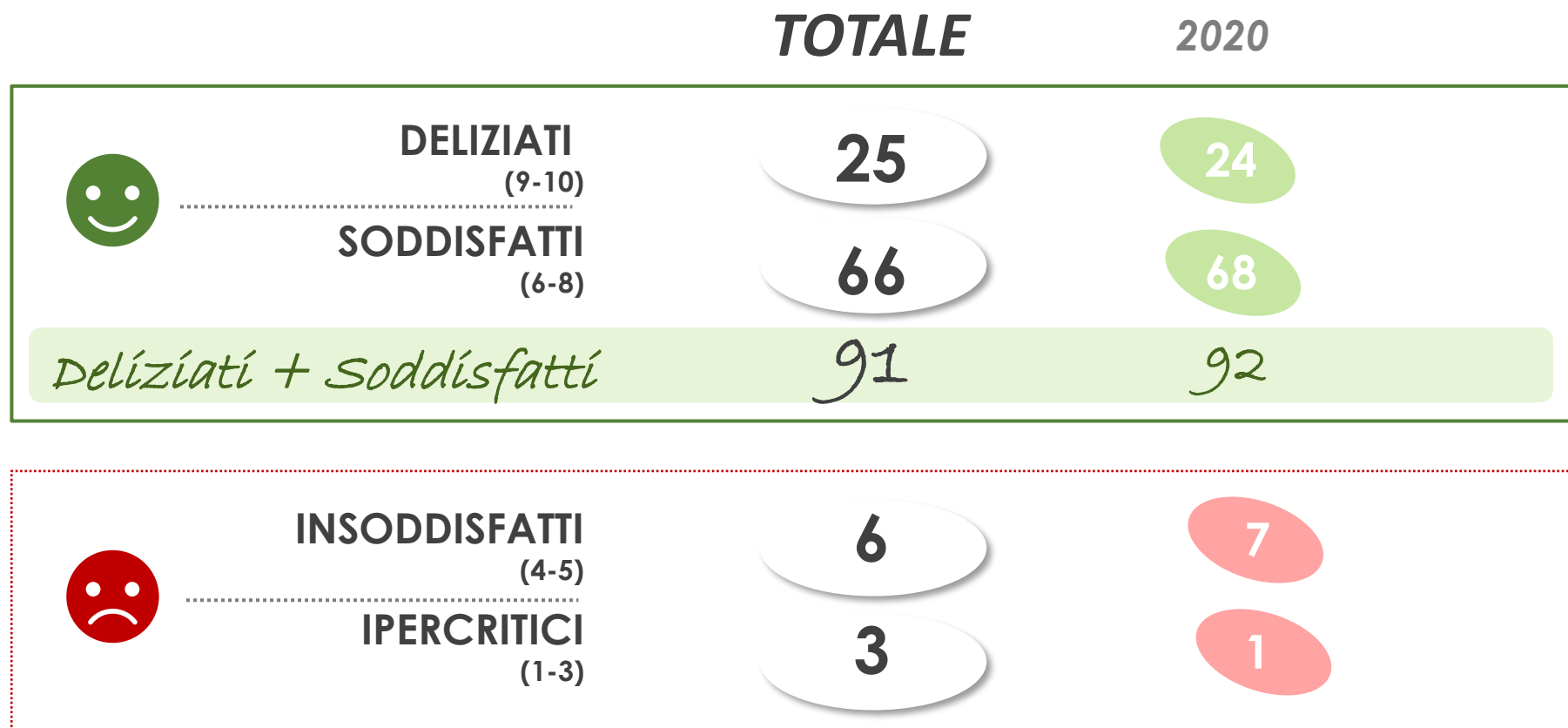
**MANCATE SANZIONI**  
da parte dei vigili

11

Base campione: 55 casi. Solo coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico programmato. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. I dati sono riportati all'universo.

**Decoro urbano** | Il livello di soddisfazione per quanto riguarda il decoro urbano della propria città risulta essere elevato. Il 66% dei cittadini è soddisfatto e il 25% deliziato. Solo il 9% ha dato un voto inferiore al sei.

Come considera il **livello di decoro urbano** della Sua città?



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

# Decoro urbano | La scarsa pulizia delle strade e delle piazze e la scarsa manutenzione generale sono i principali motivi di insoddisfazione per i cittadini.

Il decoro urbano è **insufficiente o appena sufficiente a causa** di...

*(Analisi effettuata solo su coloro che si sono dichiarati insoddisfatti del livello di decoro urbano)*



## MOTIVI DI INSODDISFAZIONE SUL LIVELLO DEL DECORO URBANO



Scarsa pulizia  
delle **STRADE** e delle **PIAZZE**

50



Scarsa manutenzione  
**GENERALE**

34



Scarsa manutenzione  
del **VERDE PUBBLICO**

14



Scarsa manutenzione  
dell'**ARREDO URBANO**

2

## Decoro urbano | In merito ai livelli di soddisfazione relativi al proprio quartiere e alla propria città i valori sono stabili rispetto a quelli rilevati nel 2020.

Relativamente **ai soli servizi di pulizia di igiene urbana**, complessivamente, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti...

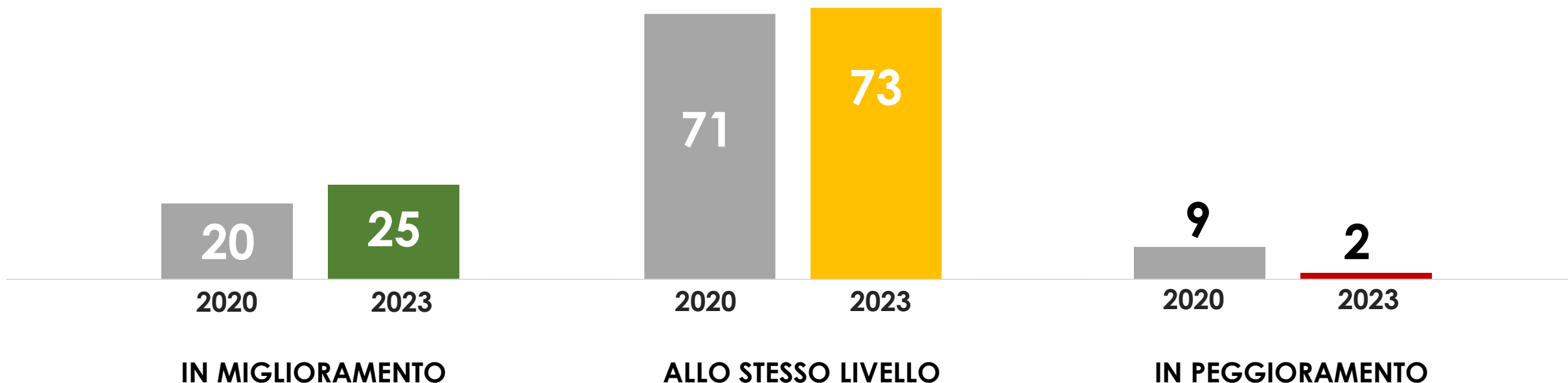
### LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)

	TOTALE	2020
Pulizia della SUA CITTÀ	7,4	7,6
Pulizia del SUO QUARTIERE	7,6	7,5

Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

**Igiene urbana** | Il 25% dei cittadini sostiene che il livello dei servizi di igiene urbana nella propria città è in miglioramento nell'ultimo anno, solo il 2% sostiene che il servizio sia in peggioramento.

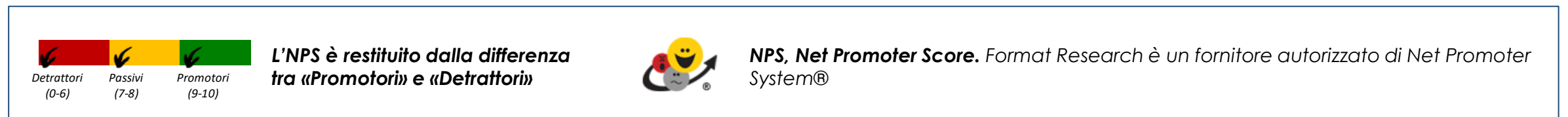
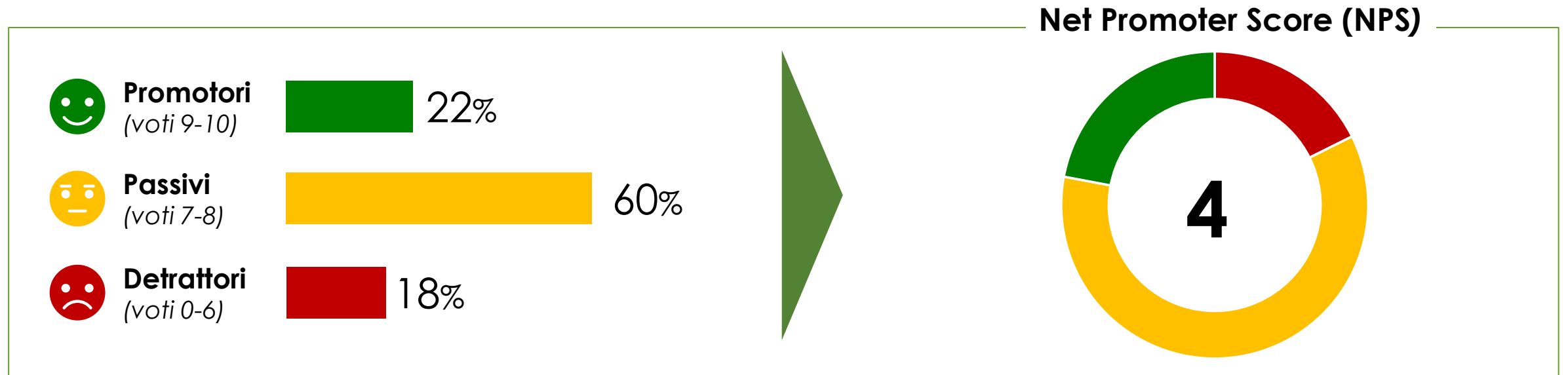
Ad oggi rispetto all'ultimo anno nel quale ha usufruito dei **servizi di igiene urbana nella sua città**, il **livello del servizio** è risultato tendenzialmente:



Base campione: : 700 casi. I dati sono riportati all'universo.

# Il tasso di passaparola | Il Net Promoter Score di Sistema Ambiente è risultato pari a 4: frutto di un 22% di promotori, 60% di passivi e 18% di detrattori.

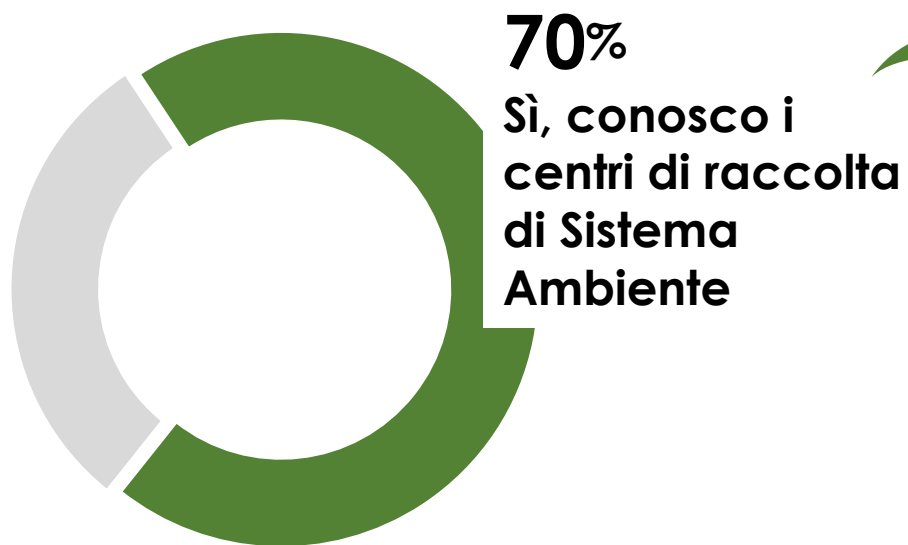
Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei **consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?** (Domanda rivolta esclusivamente a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi forniti da Sistema Ambiente)



**Base campione:** 635 casi. Esclusivamente rivolta a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi erogati da Sistema Ambiente. **I dati sono riportati all'universo.**

**Igiene urbana** | Il 70% dei cittadini conosce i centri di raccolta di Sistema Ambiente, di questi il 71% lo ha anche utilizzato, mentre il 29% non ha ancora avuto necessità di farlo.

Conosce i **centri di raccolta** di Sistema Ambiente?



Ha utilizzato un centro di raccolta di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?

Sì, l'ho utilizzato

71

No, non l'ho utilizzato

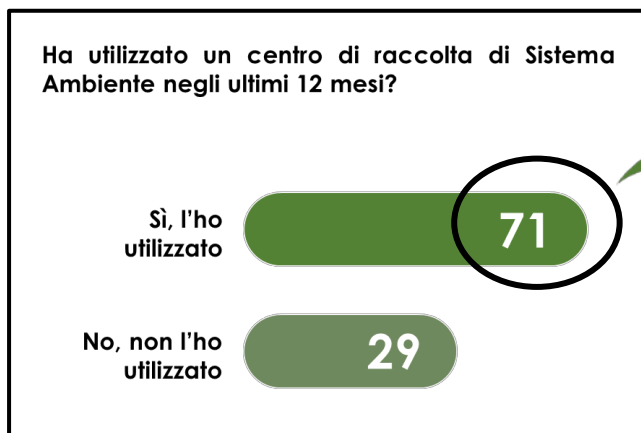
29

Base campione: : 490. Solo chi ha risposto di conoscere i centri di raccolta.

# Centri di raccolta | Elevata la soddisfazione per il servizio di conferimento rifiuti ingombranti presso il centro di raccolta (deliziati + soddisfatti pari a 95).

Quanto è soddisfatto del servizio di conferimento rifiuti ingombranti al “centro di raccolta”?

(Analisi effettuata solo su coloro che hanno utilizzato un centro di raccolta)



## TOTALE

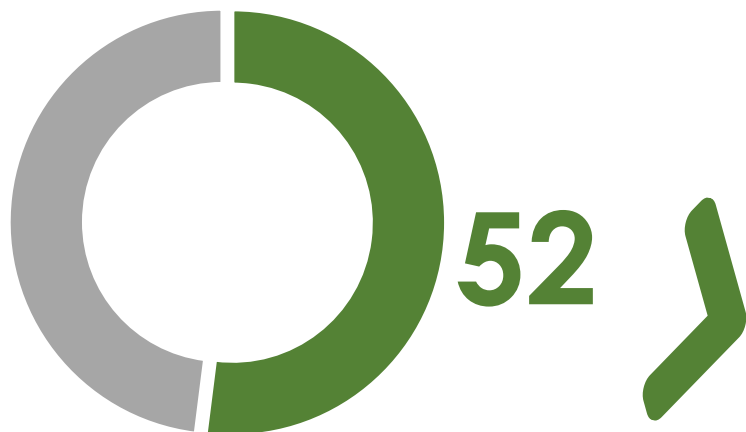


Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).



**Call center** | Il 52% dei cittadini ha contattato il call center di Sistema Ambiente, tra questi il 45% lo ha fatto per ricevere informazioni. Il 7% lo ha contattato per ritirare i rifiuti, la soddisfazione per questo servizio è pari a 7.

Ha contattato il call center di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?



**HANNO  
CONTATTATO IL  
CALL CENTER DI  
SISTEMA AMBIENTE**

*Al fine di:*

**RICEVERE  
INFORMAZIONI**

**45**

**FAR RITIRARE  
ALCUNI RIFIUTI**

**7**

Quanto è soddisfatto del **servizio ritiro rifiuti fornito** da Sistema Ambiente?

*(Analisi effettuata solo sul 7% di coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per il ritiro rifiuti)*

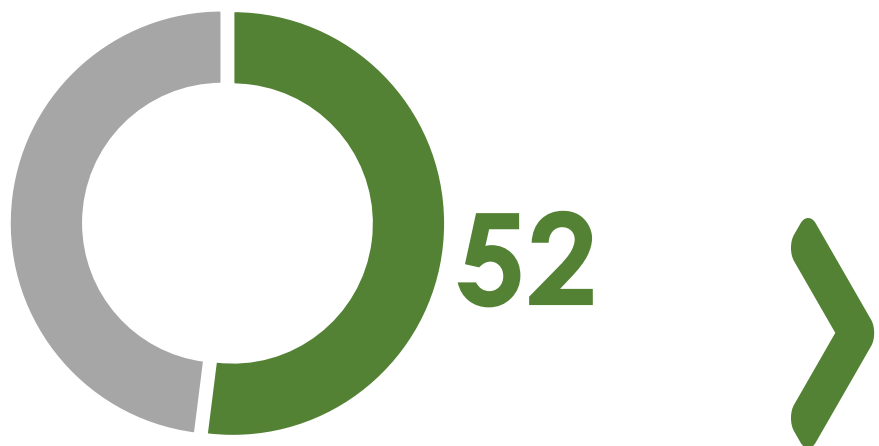
**7,1**

**Grado di soddisfazione**  
(valore medio)

**Base campione:** 49 casi. Solo coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per il ritiro rifiuti. **I dati sono riportati all'universo.**

**Call center** | L'80% di coloro che hanno contattato il call center di Sistema Ambiente si ritengono molto soddisfatti circa le risposte rilasciate dall'operatore in termini di chiarezza e completezza delle informazioni.

Quanto è soddisfatto delle risposte rilasciate dall'operatore in termine di chiarezza e completezza delle informazioni?



**HANNO  
CONTATTATO IL CALL  
CENTER DI SISTEMA  
AMBIENTE**

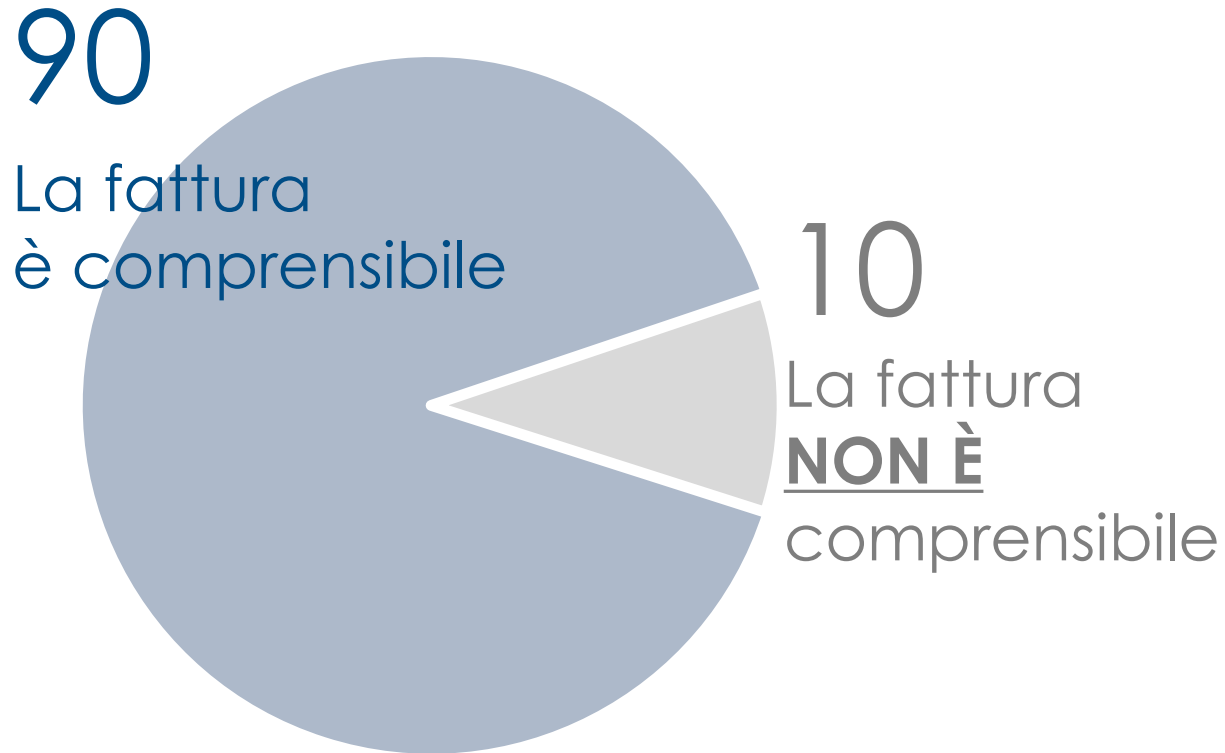
**TOTALE**



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

**Servizi Sistema Ambiente** | Quasi nove cittadini su dieci (tra i cittadini residenti a Lucca) ritengono che le fatture siano comprensibili, tra coloro che non le ritengono chiare il 58% vorrebbe maggiori informazioni di dettaglio.

Ritiene che la **fattura di Sistema Ambiente sia comprensibile?**



### Gli aspetti da migliorare:

*(Analisi effettuata solo sul 10% di coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile)*

Le informazioni  
**di dettaglio**

*(es. ubicazione dell'immobile)*

**58**

Le informazioni  
**generali**

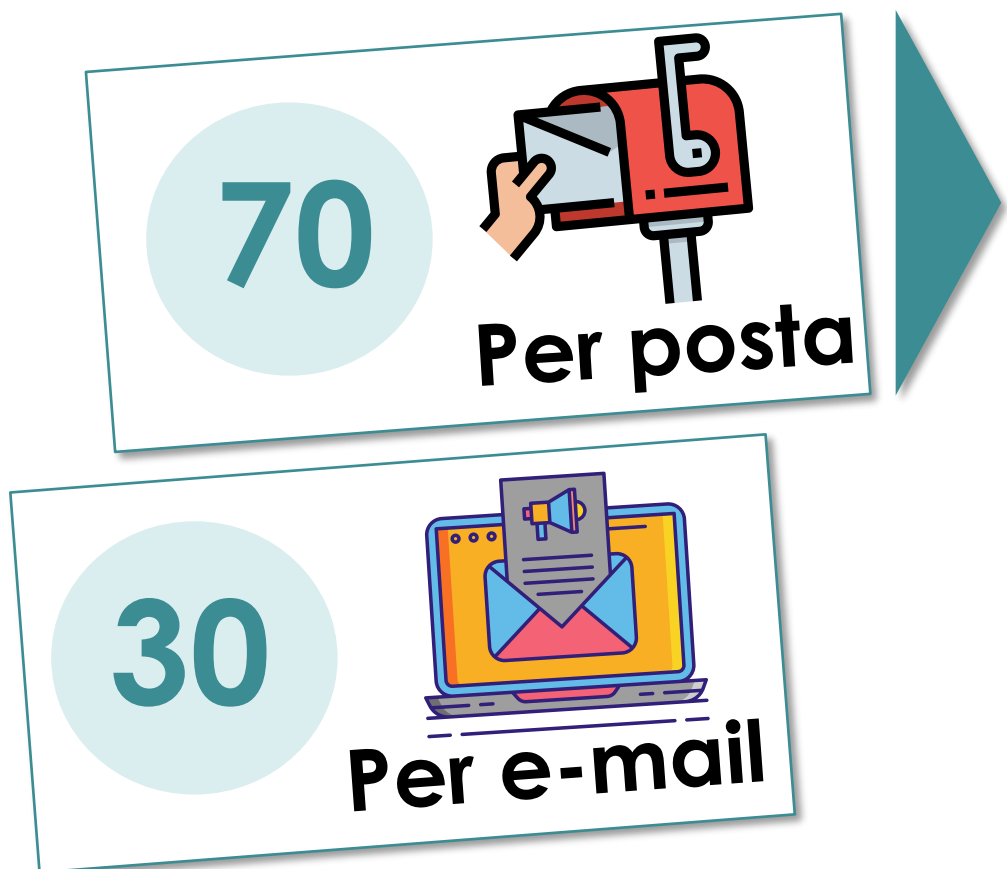
*(es. apertura uffici)*

**52**

**Base campione:** 64 casi. Solo coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. **I dati sono riportati all'universo.**

**Servizi Sistema Ambiente** | Il 70% dei rispondenti ha dichiarato di ricevere la fattura tramite posta ordinaria, solo il 30% la riceve via e-mail. Tra coloro che la ricevono per posta, nove cittadini su dieci la ricevono regolarmente.

Come riceve la **fattura di Sistema Ambiente**?



**Riceve regolarmente la fattura** o ha avuto problemi?

(Analisi effettuata solo sul 70% di coloro che ricevono la fattura per posta)

90

«Ricevo regolarmente la fattura»

10

«Ho avuto problemi»

Base campione: 439 casi. Solo coloro che ricevono la fattura per posta. I dati sono riportati all'universo.

Base campione: 635 casi. Solo coloro che usufruiscono dei servizi di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

# Servizi Sistema Ambiente | Bassa la percentuale dei cittadini che ha dovuto contattare Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura ricevuta, sono solo il 18%, tra questi l'83% ha risolto le proprie problematiche.

Ha dovuto **mai contattare Sistema Ambiente per informazioni sulla fattura ricevuta** o per svolgere una pratica inerente la tariffa rifiuti?



Base campione: 635 casi. Solo coloro che usufruiscono dei servizi di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

# Servizi Sistema Ambiente | Il 91% dei cittadini ritiene che gli orari del call center siano adeguati alle proprie esigenze, solo il 9% non ne è soddisfatto.

Ritiene che l'orario del call center (h. 09-17,00 dal lunedì al venerdì) sia adeguato alle sue esigenze?



91%

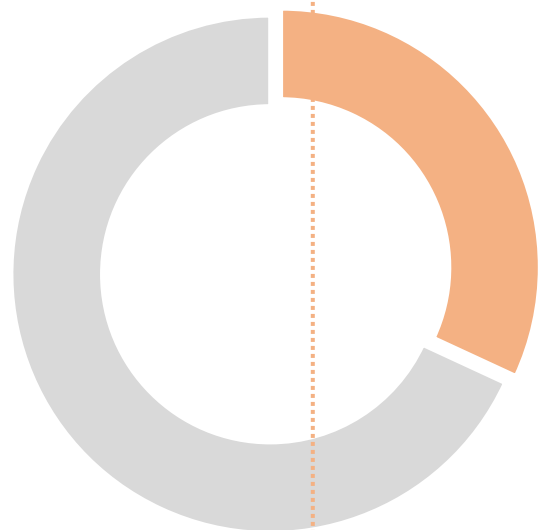
L'ORARIO DEL  
CALL CENTER  
È ADEGUATO

9%

L'ORARIO DEL  
CALL CENTER  
NON È ADEGUATO

**Servizi Sistema Ambiente** | Tre cittadini su dieci si sono presentati fisicamente allo sportello di Sistema Ambiente (32%), di questi il 91% ritiene che i tempi di attesa siano stati congrui rispetto al servizio erogato.

Si è presentato allo **sportello di Sistema Ambiente**?



**32%**

**SI SONO RECATI  
PRESSO LO  
SPORTELLLO DI  
SISTEMA AMBIENTE**



**I tempi di attesa sono stati:**

(Analisi effettuata solo sul 32% di coloro che si sono presentati allo sportello di Sistema Ambiente)

**91%**  
**CONGRUI**

**9%**  
**NON CONGRUI**

**Base campione:** 203 casi. Solo coloro che si sono recati allo sportello di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

**Base campione:** 635 casi. Solo coloro che usufruiscono dei servizi di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

# Servizi Sistema Ambiente | Il 38% dei cittadini è a conoscenza della possibilità di utilizzare lo sportello online. Ad averlo utilizzato sono il 15% e di questi l'87% lo ritiene uno strumento utile e chiaro nei contenuti.

E' a conoscenza della possibilità di utilizzare lo sportello online, accessibile dal sito internet di sistema ambiente, per accedere alla propria posizione tariffaria, inviare domande di inizio, variazione e/o cessazione dell'utenza?



## Lo ha mai utilizzato?

**SI, L'HO  
UTILIZZATO**

**15**

**NO, NON L'HO  
UTILIZZATO**

**85**

**Base campione:** 242 casi. Solo per coloro che hanno utilizzato lo sportello online. **I dati sono riportati all'universo.**

Le è sembrato uno strumento **utile e chiaro** nei contenuti?

*(Analisi effettuata solo sul 15% di coloro che hanno utilizzato lo sportello online)*

**87**

**Si, mi è sembrato uno strumento utile e chiaro.**

**Base campione:** 37 casi. Solo coloro che hanno utilizzato lo sportello online di Sistema Ambiente. **I dati sono riportati all'universo.**



Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha limitata significatività e può dare luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento, senza la previa autorizzazione scritta di Format Research.

2023 © Copyright Format Research Srl



**Format Research s.r.l.**  
Via Ugo Balzani 77, 00162 Roma, Italia  
tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
cf, p. iva e reg. imp. roma 04268451004  
rea roma 747042, cap. soc. € 25.850,00 i.v.

[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)  
Membro: Assim, Confcommercio, Esomar, SIS

**Format Business Intelligence s.r.l.**  
Via Sebastiano Caboto 22/a, 33170 Pordenone, Italia  
[format@pec.formatbusinessintelligence.com](mailto:format@pec.formatbusinessintelligence.com)  
cf, p. iva e reg. imp. pordenone 01786200939  
rea pordenone 104460, cap. soc. € 10.000,00 i.v.