



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
SODDISFAZIONE complessiva	8,1	8,1
ADEGUATEZZA del kit di bidoncini/ sacchetti fornito da Sistema Ambiente	8,1 ↑	7,8
FREQUENZA RACCOLTA delle diverse frazioni merceologiche	8 ↓	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

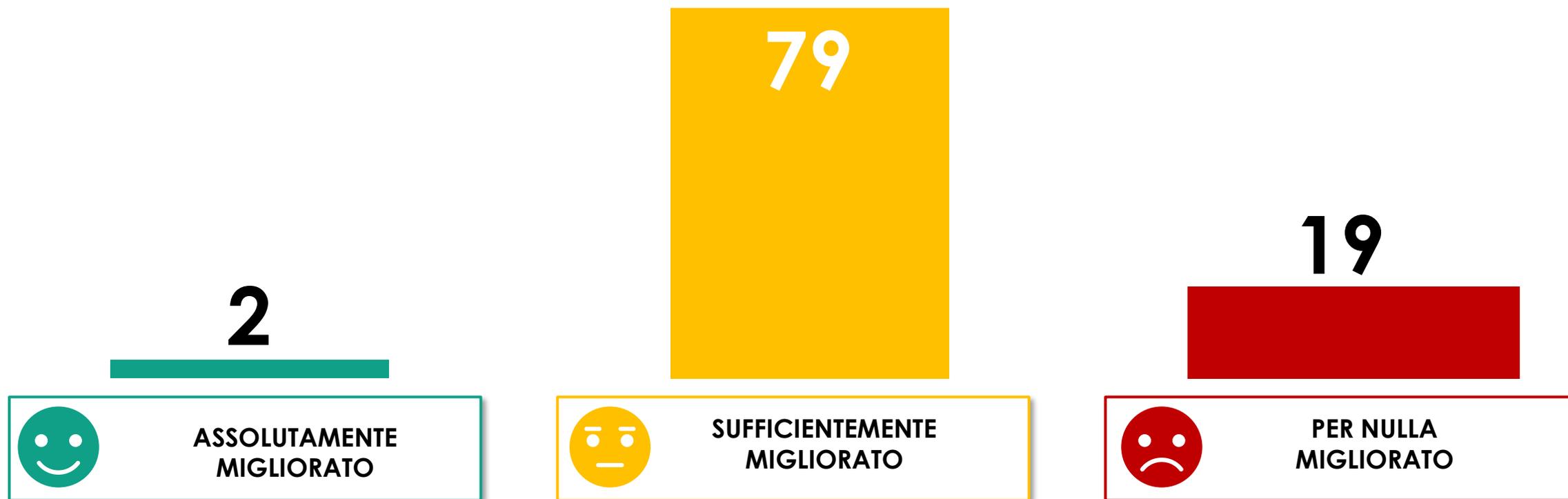
2

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...

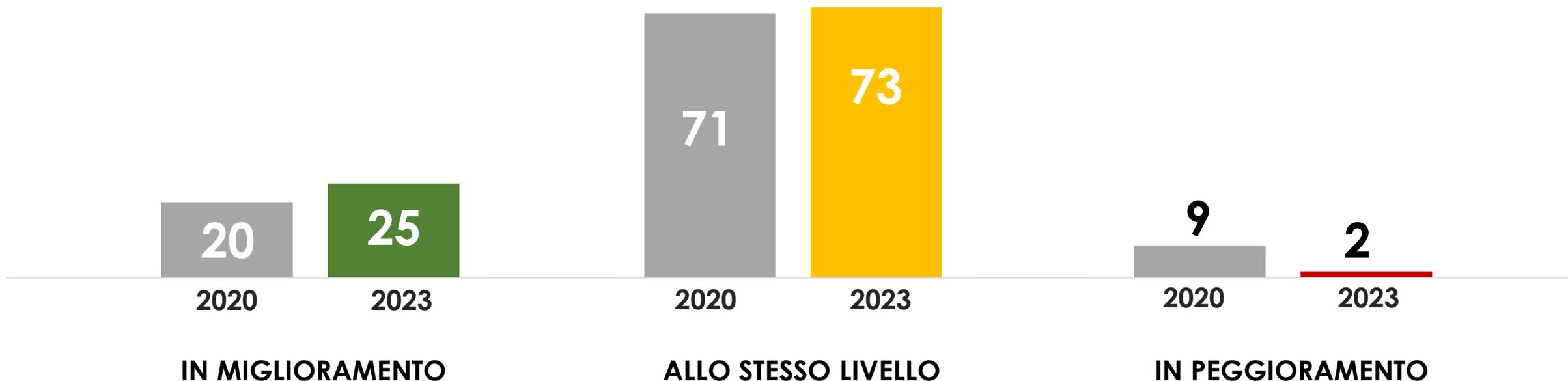
LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)

	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.

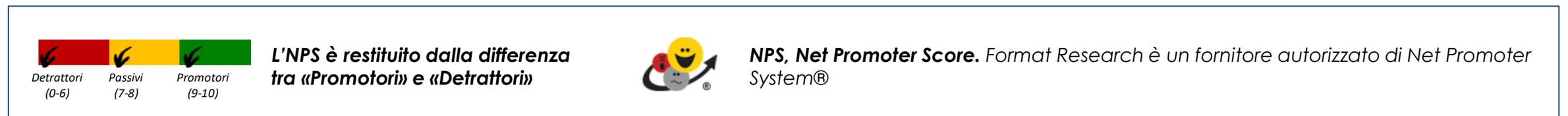
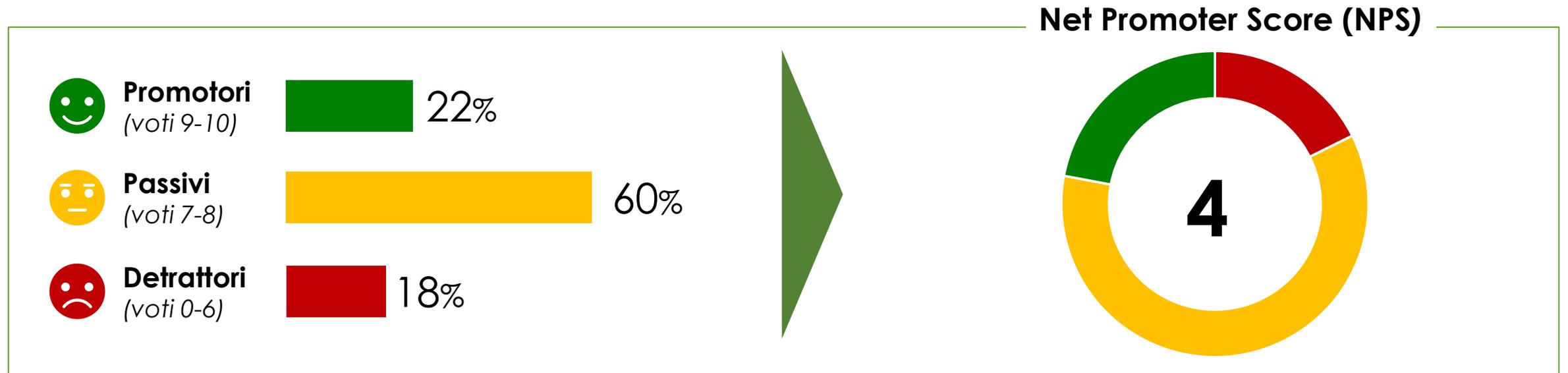
Ad oggi rispetto all'ultimo anno nel quale ha usufruito dei **servizi di igiene urbana nella sua città**, il **livello del servizio** è risultato tendenzialmente:



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.

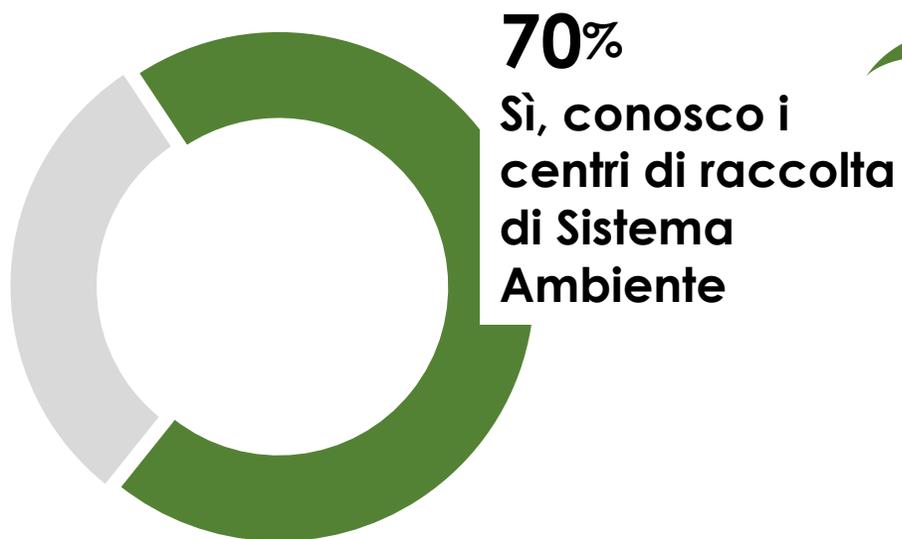
Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei **consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?** (Domanda rivolta esclusivamente a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi forniti da Sistema Ambiente)



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)



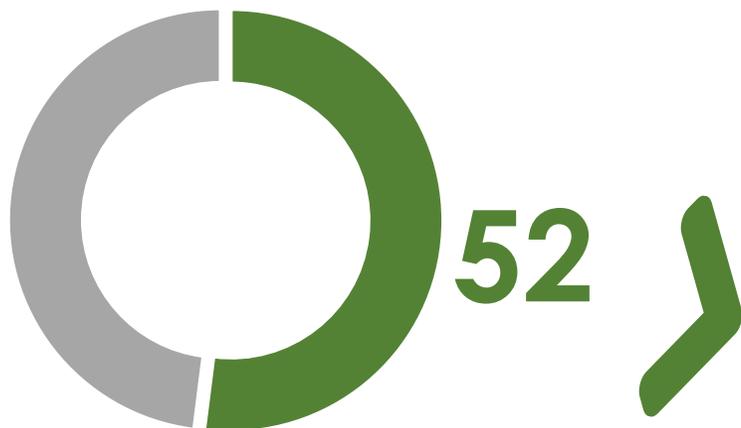
TOTALE



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**

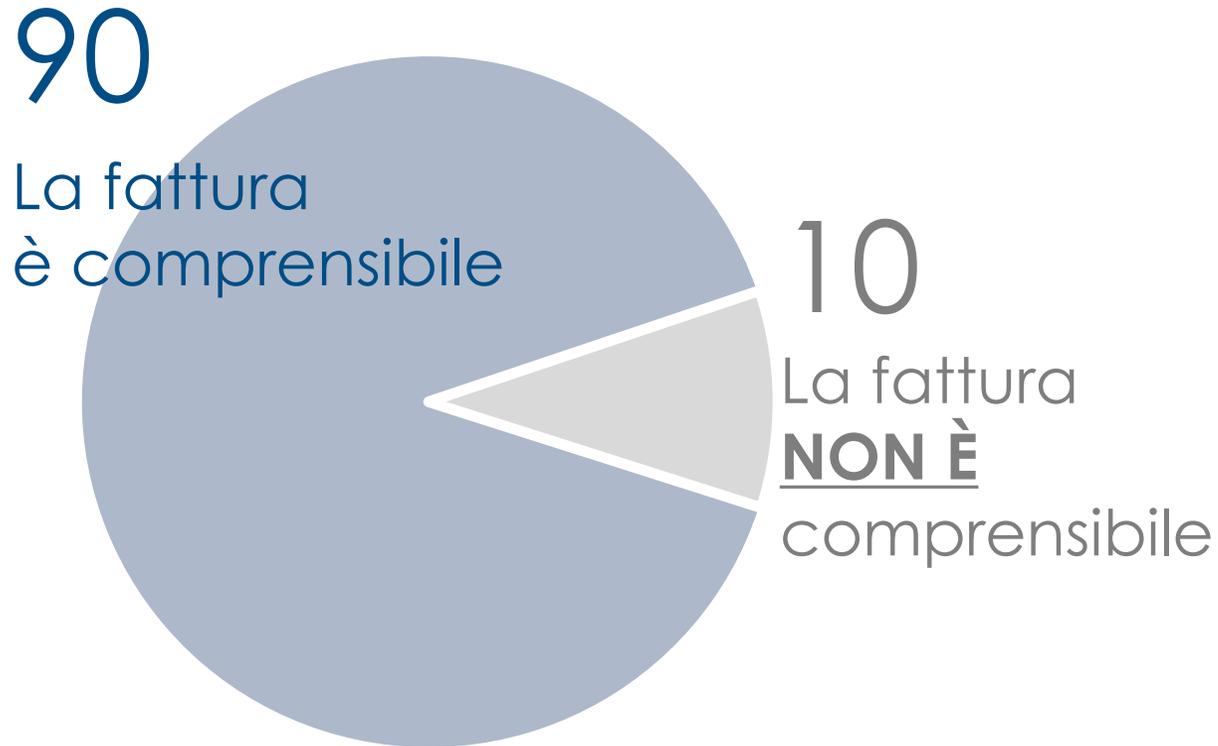
TOTALE



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

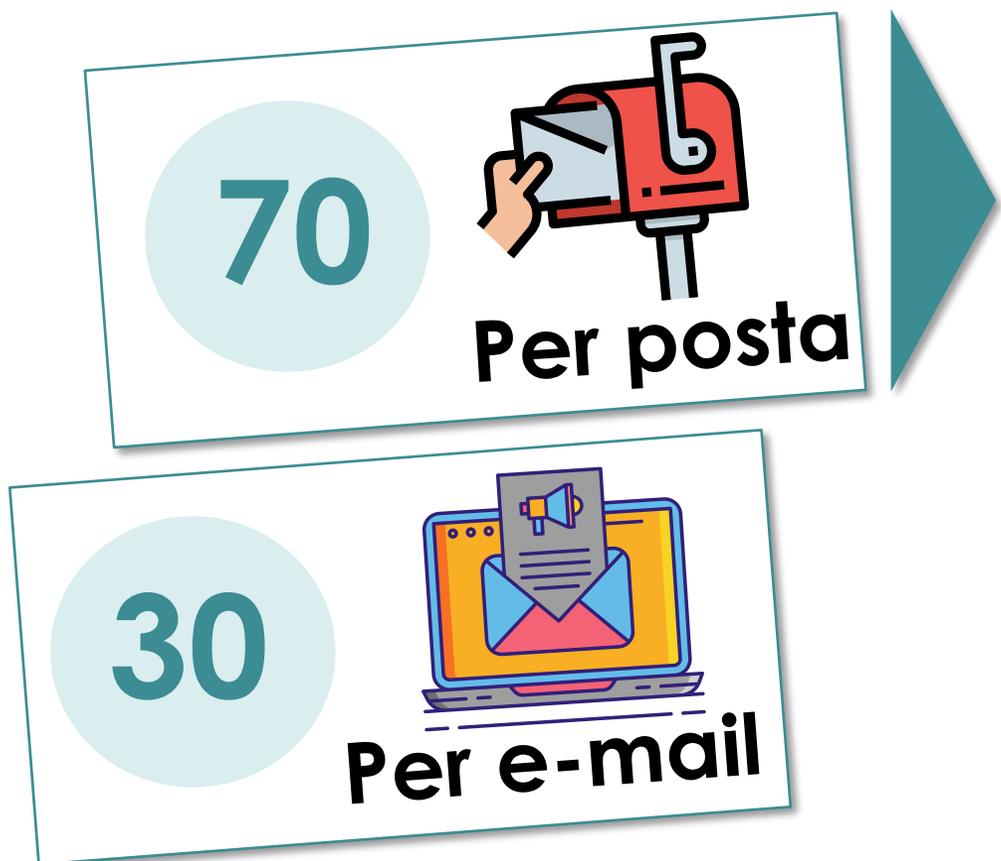
Le informazioni **generali**
(es. apertura uffici)

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: 116 casi. Solo coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura o tariffa rifiuti. 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 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%

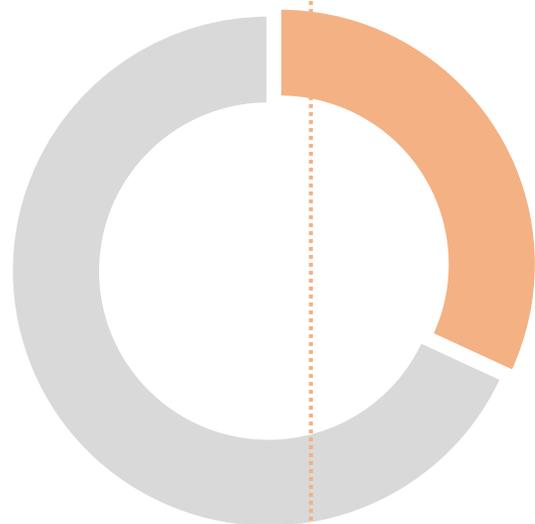
L'ORARIO DEL
CALL CENTER
È ADEGUATO

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
cf, p. iva e reg. imp. roma 04268451004
rea roma 747042, cap. soc. € 25.850,00 i.v.

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
cf, p. iva e reg. imp. pordenone 01786200939
rea pordenone 104460, cap. soc. € 10.000,00 i.v.