



Customer Satisfaction | Gennaio 2024

Rapporto di ricerca

Lucca, 31 gennaio 2024 (2022-289sas R03)

Agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Call Center / Whatsapp

Centri raccolta / Servizi aggiuntivi

Tariffa rifiuti

Metodo

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze.

Sistema Ambiente Spa in collaborazione con **Format Research Srl** ha svolto per la terza volta (la prima nel 2020, la seconda nel gennaio 2023 relativamente alla valutazione del servizio esperito nel 2022) una indagine di *Customer Satisfaction (CS)* sui servizi di **igiene urbana e pulizia della provincia di Lucca**, rivolta ai cittadini di età superiore ai 18 anni, che (nel corso degli ultimi dodici mesi) hanno usufruito dei servizi erogati dall'ente.

Risultati emersi. L'87% del campione riconosce Sistema Ambiente come l'ente che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella propria città. La soddisfazione complessiva per il servizio è pari a 8,1 su 10, in linea con il 2022. L'aspetto che desta la maggiore soddisfazione e che risulta in miglioramento rispetto al 2022 è la frequenza di raccolta (voto 8,2 su 10). **Per il 62% dei cittadini l'eliminazione dalle strade dei contenitori per gli indumenti usati ha migliorato il decoro urbano**, solo per il 15% questo intervento ha determinato un peggioramento della situazione. Per quasi sei cittadini su dieci (il 58%) la presenza di distributori automatici per i sacchi gialli del MML è vantaggiosa perché evita loro i vincoli di orario di apertura dei Centri Comunali di Raccolta.

L'83% dei cittadini ritiene che la presenza dei Garby nel centro storico abbia migliorato il decoro complessivo della città. Una piccola fetta, il 18%, non vede alcun miglioramento. Il 45% dei cittadini riporta che la pulizia delle strade del proprio quartiere avviene tramite spazzamento meccanizzato programmato, nel 29% dei casi la pulizia delle strade avviene tramite spazzamento manuale. **Lo spazzamento meccanizzato programmato si conferma la tipologia maggiormente apprezzata dai residenti (voto medio 7,6 su 10)**, stabile rispetto al 2022. **Frequenza poco elevata del servizio e mancato spostamento dei veicoli parcheggiati si confermano i motivi prevalenti dell'insoddisfazione con riferimento allo spazzamento meccanizzato programmato.**

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze.

Il livello di soddisfazione per il decoro urbano della propria città è alto e addirittura in crescita rispetto al 2022 (95% di soddisfatti). Il 71% dei cittadini è soddisfatto, il 24% deliziato. Solo il 5% si ritiene insoddisfatto. La scarsa pulizia delle strade e delle piazze (66%) e la scarsità di Centri Comunali di Raccolta per conferire i propri rifiuti urbani (14%) sono i principali motivi di insoddisfazione per i cittadini. **Il livello di soddisfazione per il decoro urbano della propria città è alto e addirittura in crescita rispetto al 2022 (95% di soddisfatti).** Il 71% dei cittadini è soddisfatto, il 24% deliziato. Solo il 5% si ritiene insoddisfatto.

La scarsa pulizia delle strade e delle piazze (66%) e la scarsità di Centri Comunali di Raccolta per conferire i propri rifiuti urbani (14%) sono i principali motivi di insoddisfazione per i cittadini. In merito ai livelli di soddisfazione relativi ai servizi di pulizia e igiene urbana, rispetto al 2022, i valori sono in leggero aumento per la pulizia della città nel complesso e in leggera discesa relativamente al proprio quartiere. **Per il 64% dei cittadini il livello di igiene urbana stabile rispetto allo scorso anno,** mentre il 30% ha registrato un miglioramento del servizio. Solo il 6% lamenta un peggioramento.

Il 44% dei cittadini ha contattato il call center di Sistema Ambiente, tra questi il 30% lo ha fatto per ricevere informazioni, il 7% per segnalare un mancato ritiro e il 6% lo ha contattato far ritirare i rifiuti. **L'85% dei cittadini ritiene che gli orari del call center siano adeguati alle proprie esigenze, il 15% invece non ne è soddisfatto. Il 19% dei residenti è a conoscenza del canale WhatsApp.** Il 66% di chi lo conosce lo ha utilizzato per ricevere delle informazioni e il 26% per effettuare segnalazioni. Il 42% dei residenti ritiene che l'orario del servizio WhatsApp sia adeguato. **Il 19% dei residenti è a conoscenza dell'esistenza dei canali social e del sito web di Sistema Ambiente e il 24% di questi riporta di averli utilizzati.** La percentuale di soddisfatti tra gli utilizzatori di questi strumenti è del 94%. Il 94% dei residenti si ritiene molto soddisfatto del servizio di comunicazione dell'azienda. Il restante 6% è invece insoddisfatto.

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze.

L'81% dei cittadini conosce i centri di raccolta di Sistema Ambiente, di questi tre su quattro lo ha anche utilizzato, mentre il restante 25% non ha ancora avuto necessità di farlo. Elevata la soddisfazione per il servizio di conferimento rifiuti ingombranti presso il centro di raccolta (deliziati + soddisfatti pari a 97%).

Il Net Promoter Score di Sistema Ambiente è risultato pari a 12: frutto di un 25% di promotori, 62% di passivi e 13% di detrattori. Il 97% dei cittadini ritiene che le fatture emesse da Sistema Ambiente siano comprensibili, tra coloro che non le ritengono chiare il 55% vorrebbe maggiori informazioni di dettaglio.

Il 65% dei rispondenti dichiara di ricevere la fattura tramite posta ordinaria, il 35% la riceve via e-mail. Tra coloro che la ricevono per posta, oltre nove su dieci (il 93%) la ricevono regolarmente. **Bassa la percentuale dei cittadini che hanno dovuto contattare Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura ricevuta, sono solo il 7%**, il 92% di questi ha risolto le proprie problematiche a seguito del contatto. Tre cittadini su dieci si sono rivolti allo sportello fisico di Sistema Ambiente (30%), l'88% di questi ritiene che i tempi di attesa siano stati congrui rispetto al servizio erogato. **Il 40% dei cittadini è a conoscenza della possibilità di utilizzare lo sportello online.** Ad averlo utilizzato sono il 15% e di questi l'86% lo ritiene uno strumento utile e chiaro nei contenuti.

Agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Call Center / Whatsapp

Centri raccolta / Servizi aggiuntivi

Tariffa rifiuti

Metodo

Raccolta | L'87% del campione riconosce Sistema Ambiente come l'ente che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella propria città.

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

CONOSCENZA

	TOTALE	2022
SISTEMA AMBIENTE	87%	91%
COMUNE	1%	-
RETI AMBIENTE	-	1%
Altro	2%	2%
Non sa/non risponde	10%	6%

Base campione: 707casi. I dati sono riportati all'universo.

Raccolta | La soddisfazione complessiva per il servizio è pari a 8,1 su 10, in linea con il 2022. L'aspetto che desta la maggiore soddisfazione e che risulta in miglioramento rispetto al 2022 è la frequenza di raccolta (voto 8,2 su 10).

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

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)

	TOTALE	2022
SODDISFAZIONE complessiva	8,1	8,1

FREQUENZA RACCOLTA
delle diverse frazioni
merceologiche

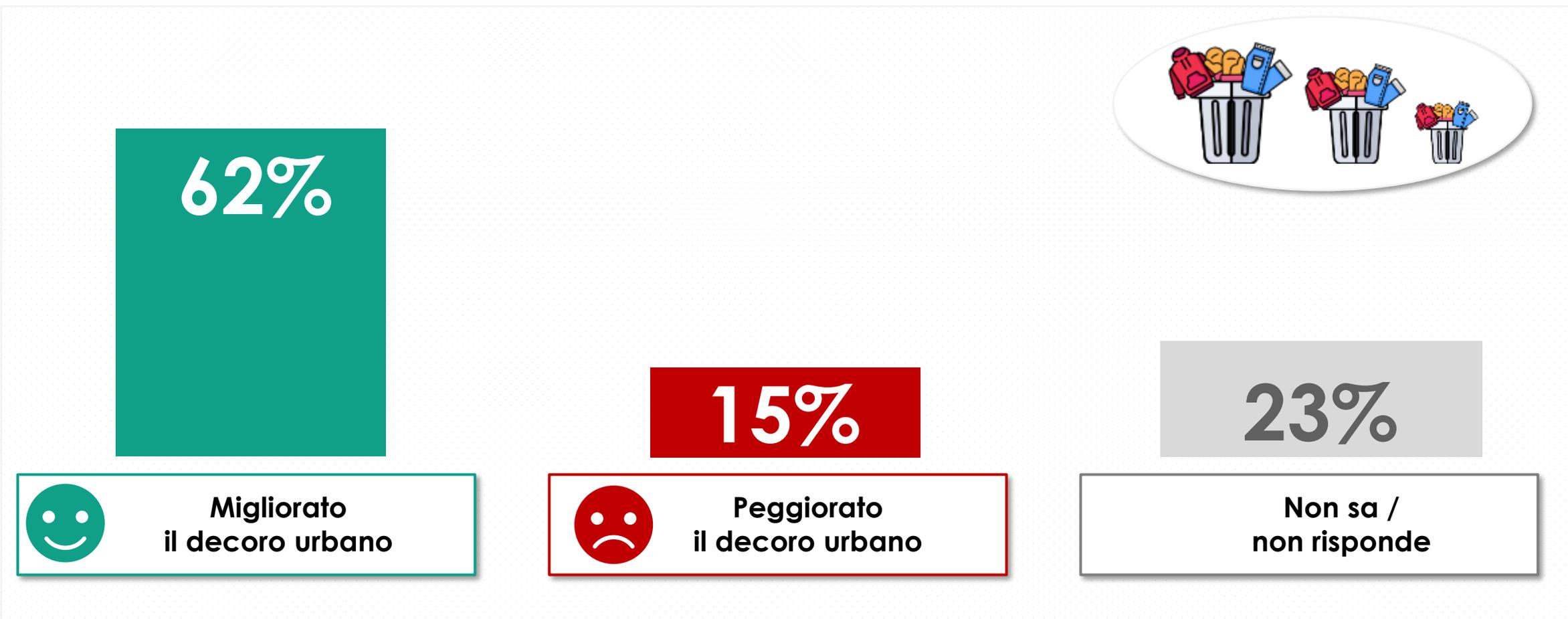


ADEGUATEZZA
del kit di bidoncini/
sacchetti
fornito da Sistema Ambiente



Raccolta | Per il 62% dei cittadini l'eliminazione dalle strade dei contenitori per gli indumenti usati ha migliorato il decoro urbano, solo per il 15% questo intervento ha determinato un peggioramento della situazione.

Secondo Lei, l'eliminazione dalle strade dei contenitori gialli per la raccolta degli indumenti usati ha:



Base campione: 707casi. I dati sono riportati all'universo.

Raccolta | Per quasi sei cittadini su dieci (il 58%) la presenza di distributori automatici per i sacchi gialli del MML è vantaggiosa perché evita loro i vincoli di orario di apertura dei Centri Comunali di Raccolta.

Secondo lei l'introduzione di **distributori automatici** in luoghi accessibili alla cittadinanza, **per la distribuzione gratuita dei sacchi gialli per il conferimento del MML sarebbero preferibili al ritiro presso i CCR perché:**

Consentirebbero di **ritirare i sacchi senza vincoli di orario o di giorni** di apertura dei CCR

58%

Consentirebbero di **diminuire i tempi di attesa presso i punti di distribuzione** convenzionali

22%

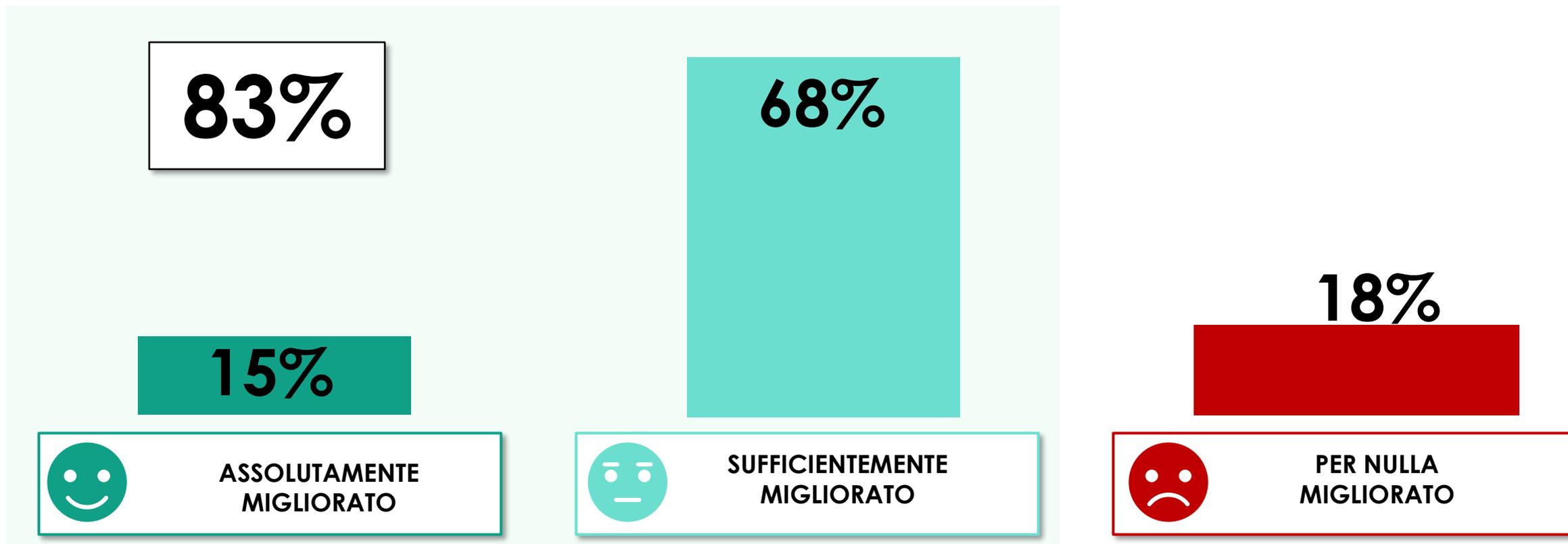
Consentirebbero un controllo di quanti sacchi vengono ritirati per singola utenza contenendo gli sprechi ed i costi del servizio

19%

Percentuali ricalcolate al netto dei 'Non so'

Raccolta | L'83% dei cittadini ritiene che la presenza dei Garby nel centro storico abbia migliorato il decoro complessivo della città. Una piccola fetta, il 18%, non vede alcun miglioramento.

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



Agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Call Center / Whatsapp

Centri raccolta / Servizi aggiuntivi

Tariffa rifiuti

Metodo

Spazzamento | Il 45% dei cittadini riporta che la pulizia delle strade del proprio quartiere avviene tramite spazzamento meccanizzato programmato, nel 29% 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 si conferma la tipologia maggiormente apprezzata dai residenti (voto medio 7,6 su 10), stabile rispetto al 2022.

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 si confermano 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)



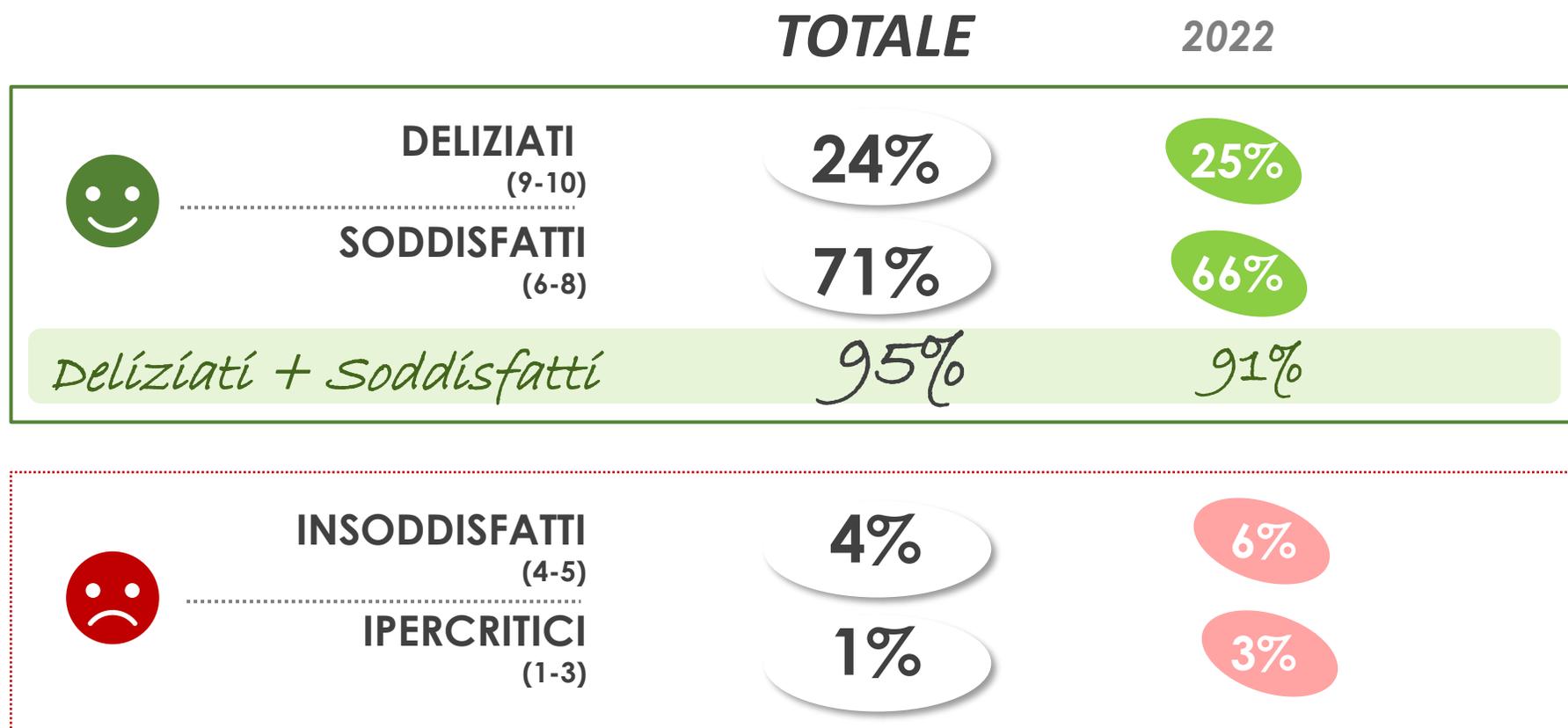
A causa di:



Base campione: 56 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 il decoro urbano della propria città è alto e addirittura in crescita rispetto al 2022 (95% di soddisfatti). Il 71% dei cittadini è soddisfatto, il 24% deliziato. Solo il 5% si ritiene insoddisfatto.

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 (66%) e la scarsità di Centri Comunali di Raccolta per conferire i propri rifiuti urbani (14%) 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**

66%



Scarsità **DI CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA** per conferire i propri rifiuti

14%



Scarsa manutenzione
del **VERDE PUBBLICO**

12%



Scarsa manutenzione
dell'**ARREDO URBANO**

9%

Decoro urbano | In merito ai livelli di soddisfazione relativi ai servizi di pulizia e igiene urbana, rispetto al 2022, i valori sono in leggero aumento per la pulizia della città nel complesso e in leggera discesa relativamente al proprio quartiere.

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

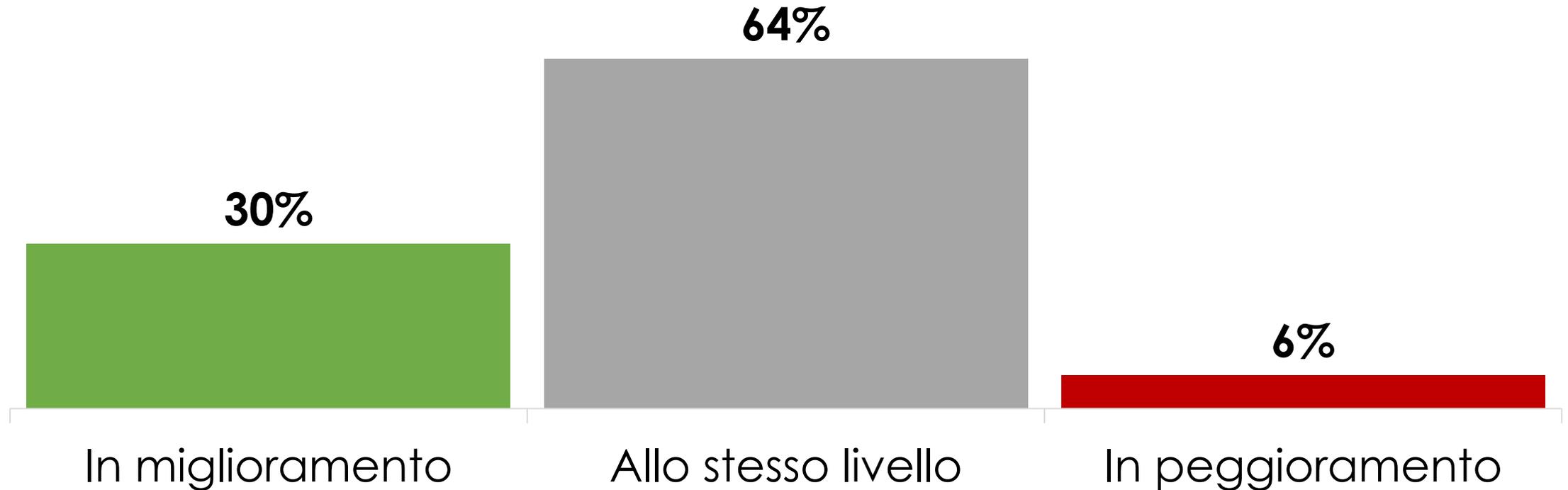
LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)

	TOTALE		2022
Pulizia della SUA CITTÀ	7,6	↑	7,4
Pulizia del SUO QUARTIERE	7,3	↓	7,6

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

Decoro urbano | Per il 64% dei cittadini il livello di igiene urbana stabile rispetto allo scorso anno, mentre il 30% ha registrato un miglioramento del servizio. Solo il 6% lamenta un peggioramento.

Ad oggi rispetto allo scorso anno, il servizio di igiene urbana nella sua città è risultato tendenzialmente...



agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Call Center / Whatsapp

Centri raccolta / Servizi aggiuntivi

Tariffa rifiuti

Metodo

Call Center / Whatsapp | Il 44% dei cittadini ha contattato il call center di Sistema Ambiente, tra questi il 30% lo ha fatto per ricevere informazioni, il 7% per segnalare un mancato ritiro e il 6% lo ha contattato far ritirare i rifiuti.

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



44%
HANNO
CONTATTATO IL
CALL CENTER DI
SISTEMA AMBIENTE



Al fine di:

RICEVERE
INFORMAZIONI



SEGNALARE UN
MANCATO RITIRO



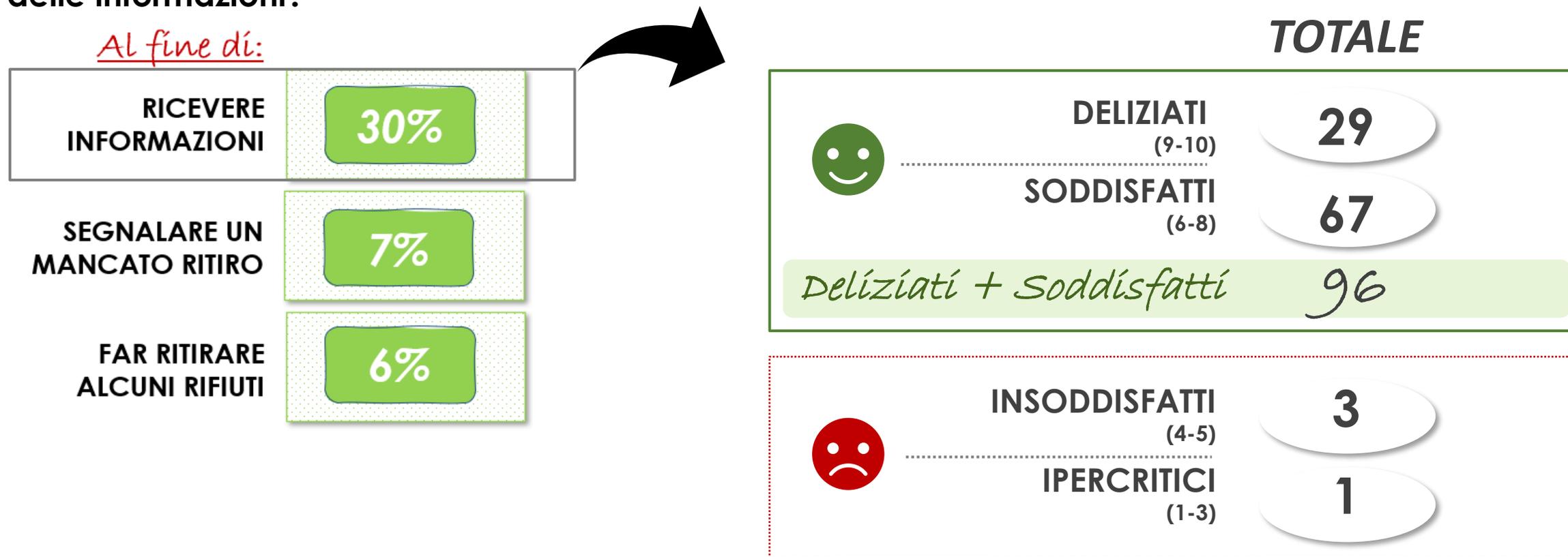
FAR RITIRARE
ALCUNI RIFIUTI



Base campione: 707 casi. Esclusivamente rivolta a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi erogati da Sistema Ambiente.

Call Center / Whatsapp | Il 96% di coloro che hanno contattato il call center di Sistema Ambiente per ricevere informazioni si ritengono soddisfatti circa le risposte rilasciate dall'operatore in termini di chiarezza e completezza.

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



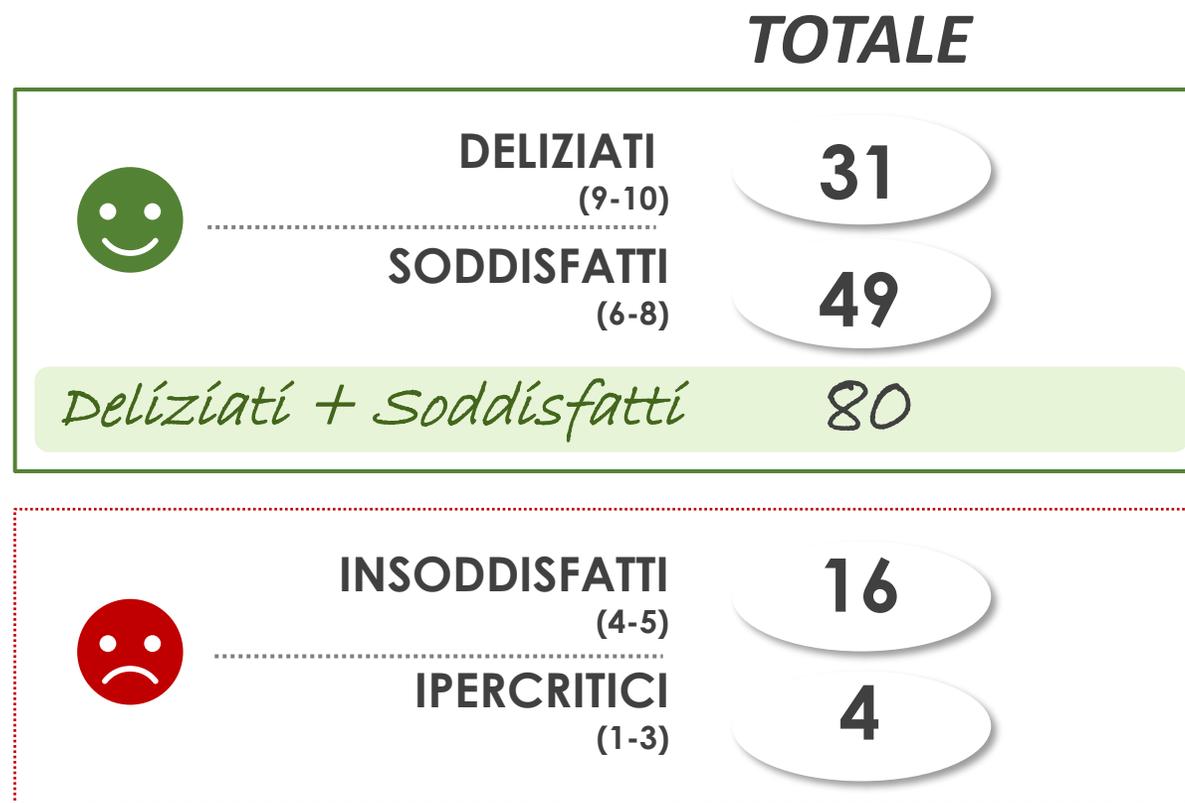
Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Base campione: 184 casi. Solo coloro che hanno contattato il call center di Sistema Ambiente I dati sono riportati all'universo.

Call Center / Whatsapp | L'80% di coloro che hanno contattato il call center di Sistema Ambiente per segnalare un mancato ritiro si ritengono soddisfatti rispetto ai tempi di ritiro.

Quanto è **soddisfatto** del **servizio di segnalazione sui mancati ritiri** fornito da Sistema Ambiente, in **termini di tempi di recupero?**

Al fine di:



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

Call Center / Whatsapp | L'83% di coloro che hanno contattato il call center di Sistema Ambiente per il servizio di ritiro rifiuti ingombranti si ritengono soddisfatti circa i tempi di ritiro rispetto alla prenotazione.

Quanto è **soddisfatto** del **servizio ritiro rifiuti ingombranti** fornitoLe da Sistema Ambiente, in termine di **tempi di ritiro** rispetto alla prenotazione?

Al fine di:



TOTALE



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

Call Center / Whatsapp | L'85% dei cittadini ritiene che gli orari del call center siano adeguati alle proprie esigenze, il 15% invece non ne è soddisfatto.

Ritiene che l'orario del call center (dal lunedì al venerdì dalle 09:00 – 17:00 ed il sabato dalle 09:00 alle 13:00) sia adeguato alle sue esigenze?



85%

L'ORARIO DEL
CALL CENTER
È ADEGUATO

15%

L'ORARIO DEL
CALL CENTER
NON È ADEGUATO

Call Center / WhatsApp | Il 19% dei residenti è a conoscenza del canale WhatsApp. Il 66% di chi lo conosce lo ha utilizzato per ricevere delle informazioni e il 26% per effettuare segnalazioni.

È a conoscenza della possibilità di utilizzare il **canale WhatsApp** per richiedere **informazioni** e/o fare **segnalazioni**?



Ha utilizzato il servizio di segnalazione Whatsapp di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?

Sì, l'ho contattato per avere alcune
informazioni

66%

Sì, l'ho contattato per fare una
segnalazione di un mancato ritiro o di
un abbandono di rifiuti sul territorio

26%

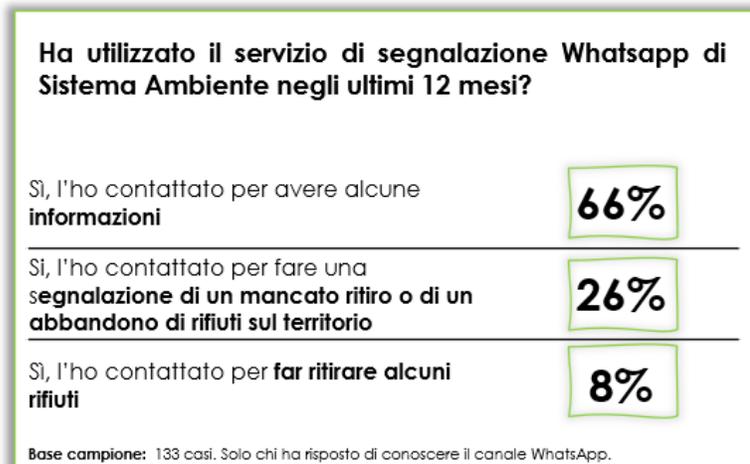
Sì, l'ho contattato per **far ritirare alcuni**
rifiuti

8%

Base campione: 133 casi. Solo chi ha risposto di conoscere il canale WhatsApp.

Call Center / WhatsApp | Tra i servizi offerti tramite il canale WhatsApp la richiesta di informazioni è il servizio maggiormente apprezzato per la chiarezza e completezza delle informazioni. La media dei voti è del 7,9.

Per memo...



LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)



Chiarezza e completezza delle informazioni

7,9



Tempi di ritiro rispetto alla segnalazione

7,5



Tempi di ritiro rispetto alla segnalazione

6,8

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

Call Center / WhatsApp | Il 42% dei residenti ritiene che l'orario del servizio WhatsApp sia adeguato.

Ritiene che **l'orario del servizio WhatsApp** (dal lunedì alla domenica venerdì dalle 08:00 – 19:00) sia **adeguato** alle sue esigenze?



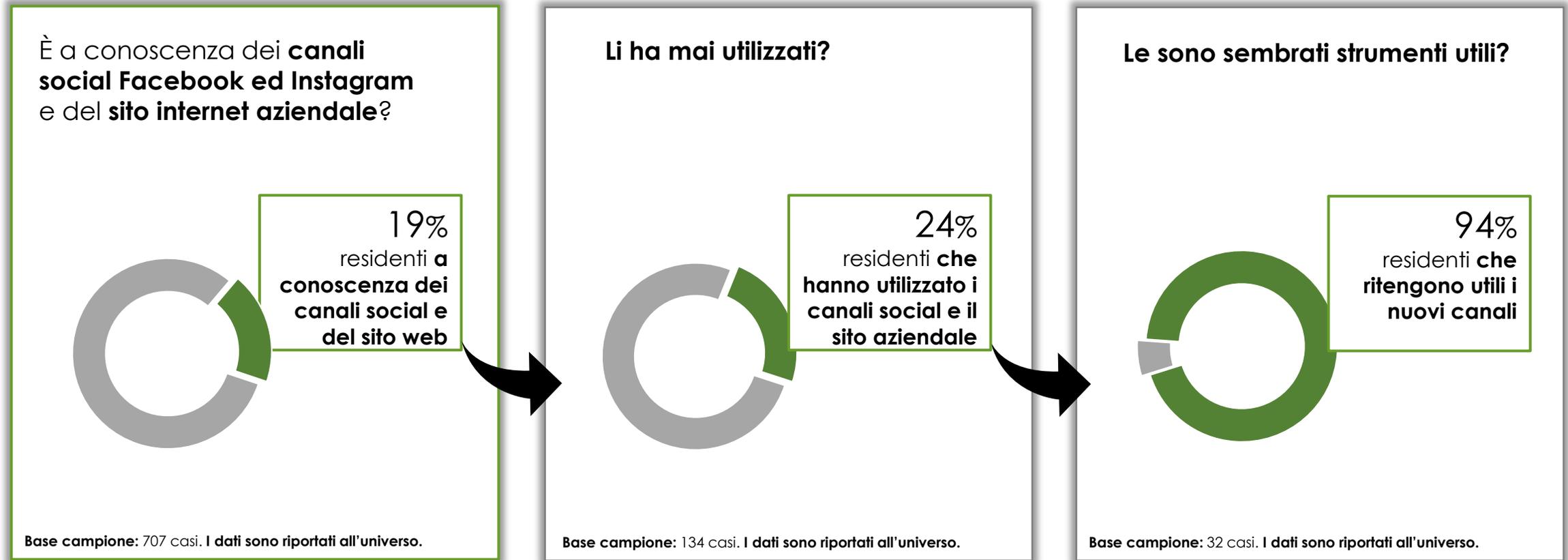
42%

L'ORARIO DEL
SERVIZIO
È ADEGUATO

58%

L'ORARIO DEL
SERVIZIO
NON È ADEGUATO

Call Center / WhatsApp | Il 19% dei residenti è a conoscenza dell'esistenza dei canali social e del sito web di Sistema Ambiente e il 24% di questi riporta di averli utilizzati. La percentuale di soddisfatti tra gli utilizzatori di questi strumenti è del 94%.



Call Center / WhatsApp | Il 94% dei residenti si ritiene molto soddisfatto del servizio di comunicazione dell'azienda. Il restante 6% è invece insoddisfatto.

Quanto è soddisfatto del **servizio di comunicazione dell'azienda**, in termini di **aggiornamenti su modifiche nel porta a porta, chiusura uffici, centri di raccolta** etc.? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)



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

Agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Call Center / Whatsapp

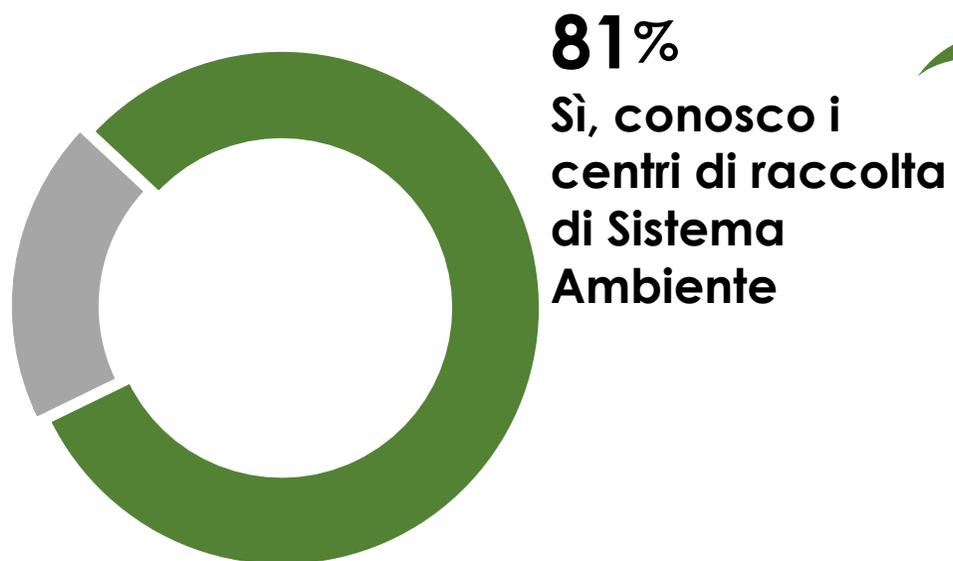
Centri raccolta / Servizi aggiuntivi

Tariffa rifiuti

Metodo

Igiene urbana | L'81% dei cittadini conosce i centri di raccolta di Sistema Ambiente, di questi tre su quattro lo ha anche utilizzato, mentre il restante 25% 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

75%

No, non l'ho utilizzato

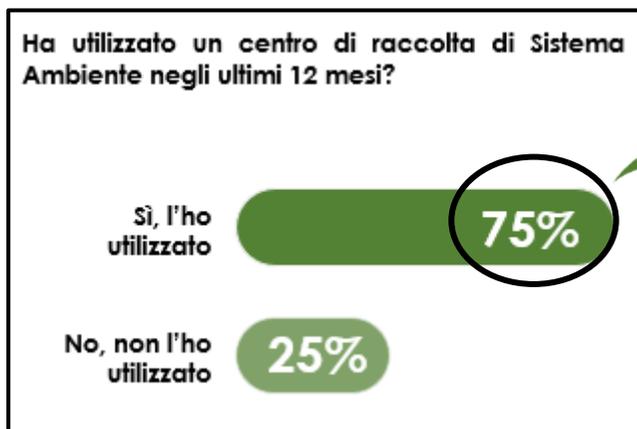
25%

Base campione: : 571. 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 97%).

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

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



TOTALE

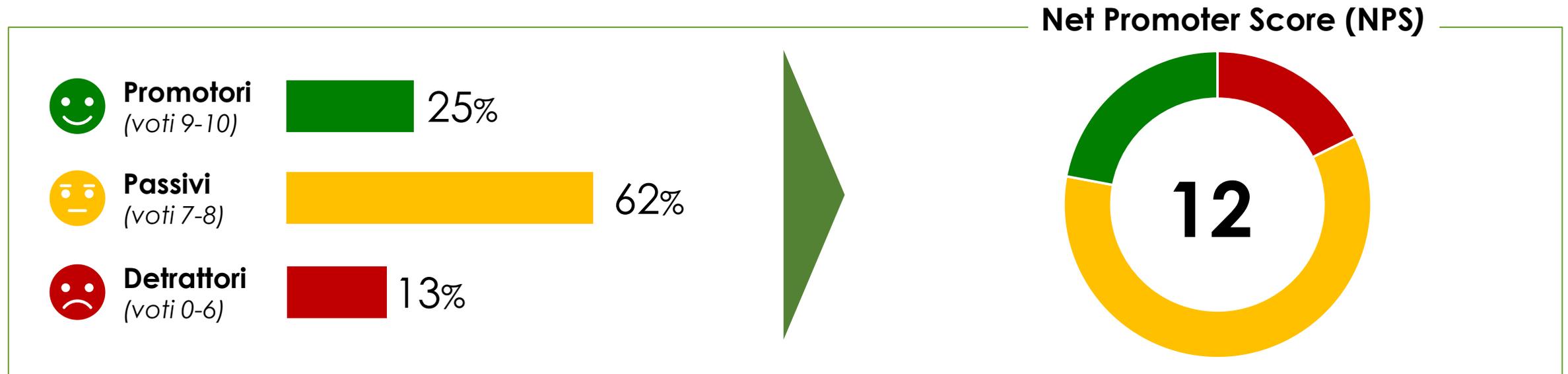


Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Base campione: 427 casi (solo coloro che hanno utilizzato un centro di raccolta). I dati sono riportati all'universo.

Il tasso di passaparola | Il Net Promoter Score di Sistema Ambiente è risultato pari a 12: frutto di un 25% di promotori, 62% di passivi e 13% 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)



 **L'NPS è restituito dalla differenza tra «Promotori» e «Detrattori»**

 **NPS, Net Promoter Score.** Format Research è un fornitore autorizzato di Net Promoter System®

Base campione: 612 casi. Esclusivamente rivolta a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi forniti da Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Call Center / Whatsapp

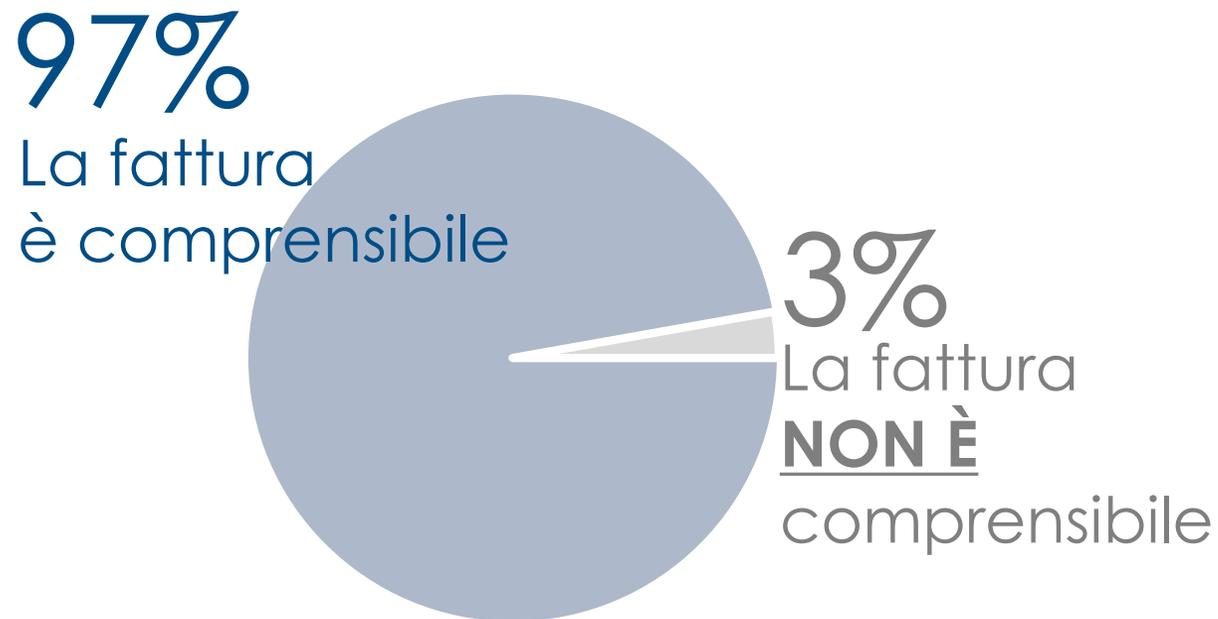
Centri raccolta / Servizi aggiuntivi

Tariffa rifiuti

Metodo

Tariffa rifiuti | Il 97% dei cittadini ritiene che le fatture emesse da Sistema Ambiente siano comprensibili, tra coloro che non le ritengono chiare il 55% vorrebbe maggiori informazioni di dettaglio.

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



Gli aspetti da migliorare:

(Analisi effettuata solo sul 3% del campione: coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile)

NOTA: dati qualitativa a causa della bassa numerosità campionaria.

Le informazioni **di dettaglio**
(es. ubicazione dell'immobile)

55%

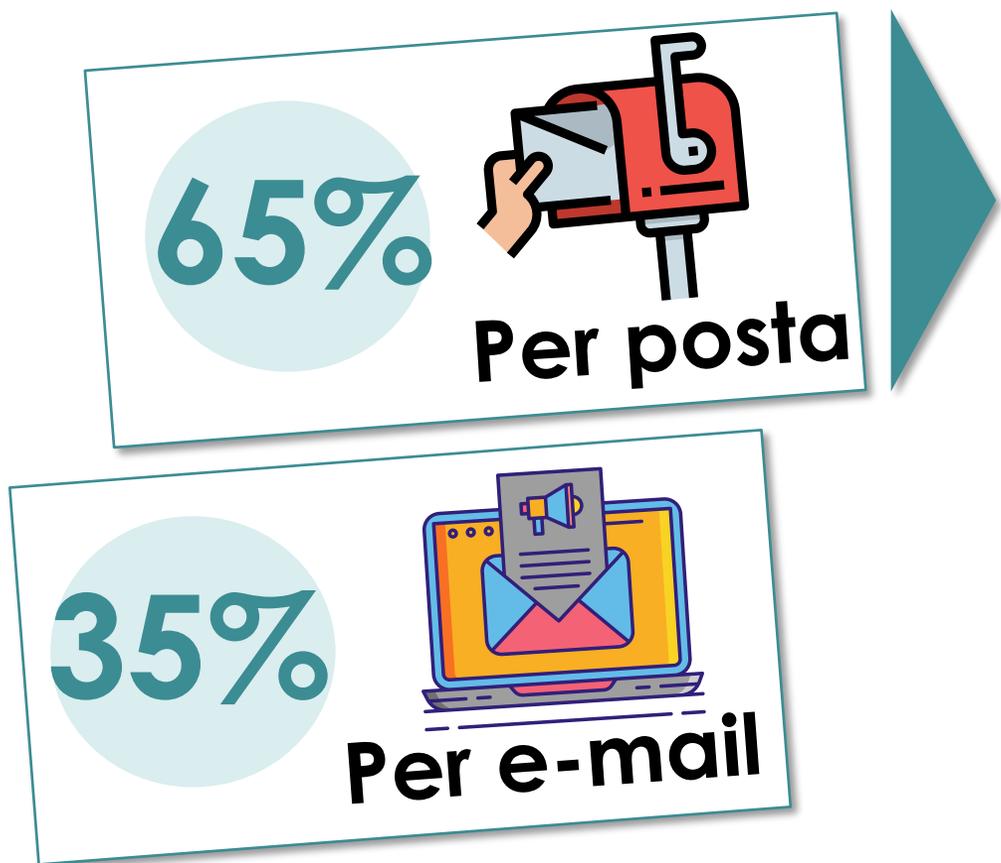
Le informazioni **generali**
(es. apertura uffici)

90%

Base campione: 20 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.**

Tariffa rifiuti | Il 65% dei rispondenti dichiara di ricevere la fattura tramite posta ordinaria, il 35% la riceve via e-mail. Tra coloro che la ricevono per posta, oltre nove su dieci (il 93%) la ricevono regolarmente.

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



Riceve regolarmente la fattura o ha avuto problemi?

(Analisi effettuata solo sul 65% di coloro che ricevono la fattura per posta)

93%

«Ricevo regolarmente la fattura»

7%

«Ho avuto problemi»

Base campione: 460 casi. Solo coloro che ricevono la fattura per posta. I dati sono riportati all'universo.

Base campione: 707 casi. Solo coloro che usufruiscono dei servizi di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Tariffa rifiuti | Bassa la percentuale dei cittadini che hanno dovuto contattare Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura ricevuta, sono solo il 7%, il 92% di questi ha risolto le proprie problematiche a seguito del contatto.

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



Base campione: 47 casi. Solo coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura o tariffa rifiuti. I dati sono riportati all'universo.



Base campione: 707 casi. Solo coloro che usufruiscono dei servizi di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Tariffa rifiuti | Tre cittadini su dieci si sono rivolti allo sportello fisico di Sistema Ambiente (30%), l'88% di questi ritiene che i tempi di attesa siano stati congrui rispetto al servizio erogato.

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



 **I tempi di attesa** sono stati:
(Analisi effettuata solo sul 30% di coloro che si sono presentati allo sportello di Sistema Ambiente)

88%
CONGRUI

12%
NON CONGRUI

Base campione: 210 casi. Solo coloro che si sono recati allo sportello di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Tariffa rifiuti | Il 40% dei cittadini è a conoscenza della possibilità di utilizzare lo sportello online. Ad averlo utilizzato sono il 15% e di questi l'86% 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%

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

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

86%

Si, mi è sembrato uno strumento utile e chiaro.

Base campione: 43 casi. Solo coloro che hanno utilizzato lo sportello online di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Base campione: 282 casi. Solo per coloro che hanno utilizzato lo sportello online. I dati sono riportati all'universo.

Base campione: 707 casi. Solo coloro che usufruiscono dei servizi di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Centri raccolta

Servizi Sistema Ambiente

Metodo

Metodo | Scheda tecnica della ricerca

COMMITTENTE

Sistema Ambiente Spa

AUTORE

Format Research Srl (www.formatresearch.com)

OBIETTIVI DEL LAVORO

Indagine di customer satisfaction sui servizi di raccolta rifiuti, spazzamento, pulizia e rifiuti ingombranti e centri raccolta delle città di Lucca.

DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo di individui maggiorenni residenti nel Comune di Lucca. Domini di studio del campione: genere (maschi, femmine), età (18/24 anni, 25/34 anni, 35/44 anni, 45/54 anni, 55/64 anni, oltre 64 anni).

NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 707 casi (707 interviste a buon fine). Anagrafiche "non reperibili": 3.050 (70,5%); "Rifiuti": 567 (13,1%); "Sostituzioni": 3.617 (83,6%). Intervallo di confidenza 95% (Errore $\pm 3,8\%$). Fonte delle anagrafiche: Elenchi Telefonici.

METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 22 gennaio al 27 gennaio 2024.

CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione Imprese italiani), e della «Legge sulla Privacy» (articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003 e Regolamento UE n. 679/2016 art. 13-14).

DIRETTORI DELLA RICERCA

Dott. Gaia Petrucci

Dott. Iole Sanzò

Dott. Vincenzo Albanese

Metodo | Universo rappresentato e campione

UNIVERSO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE PER SESSO E CLASSE DI ETÀ

	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
18-24 anni	3.036	2.742	5.778
25-34 anni	4.468	4.356	8.824
35-44 anni	5.203	5.312	10.515
45-54 anni	7.024	7.293	14.317
55-64 anni	6.678	7.191	13.869
oltre 64 anni	10.059	13.097	23.156
Totale	36.468	39.991	76.459

(Fonte Istat 2024)

CAMPIONE REALIZZATO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE PER SESSO E CLASSE DI ETÀ

	Maschi	Femmine	TOTALE
18-24 anni	28	25	53
25-34 anni	41	40	81
35-44 anni	48	49	97
45-54 anni	67	68	135
55-64 anni	61	67	128
oltre 64 anni	92	121	213
Totale			707

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.

2024 © 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.