



Analisi di Customer Satisfaction

Gli obiettivi dell'indagine

Sistema Ambiente S.p.A. continua a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di igiene ambientale, con l'obiettivo di raccogliere dati utili per il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Il presente report illustra i risultati dell'indagine condotta attraverso un questionario strutturato sottoposto agli utenti del servizio.

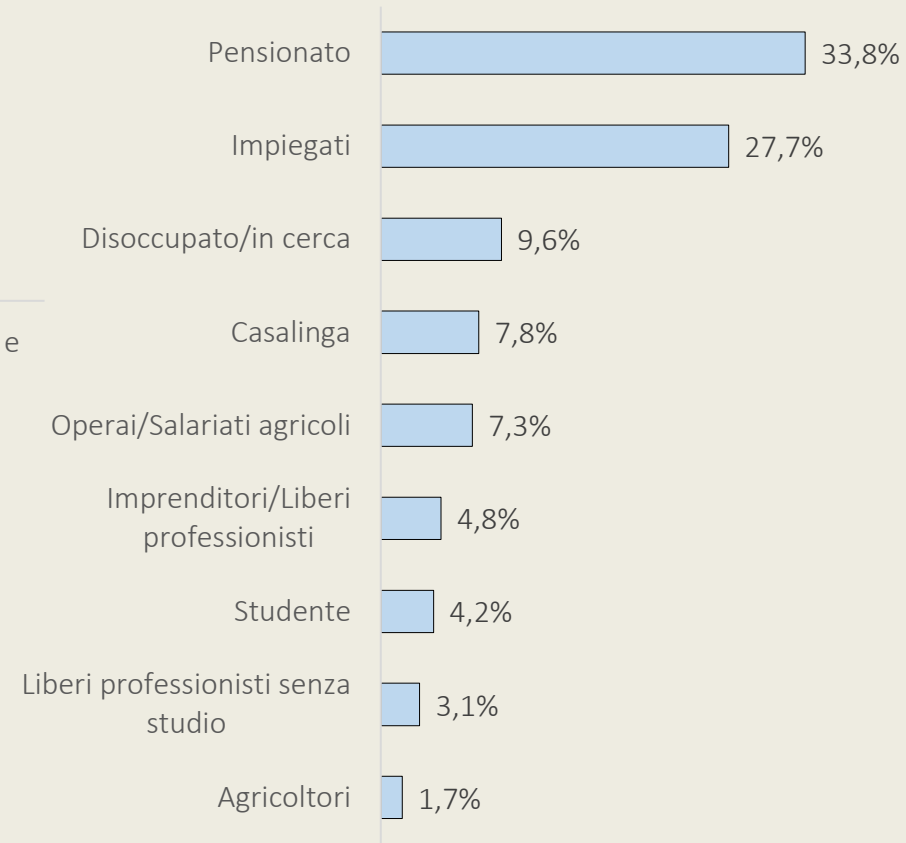
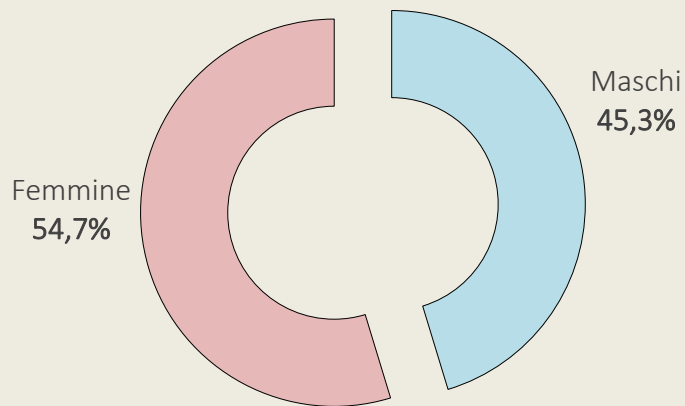
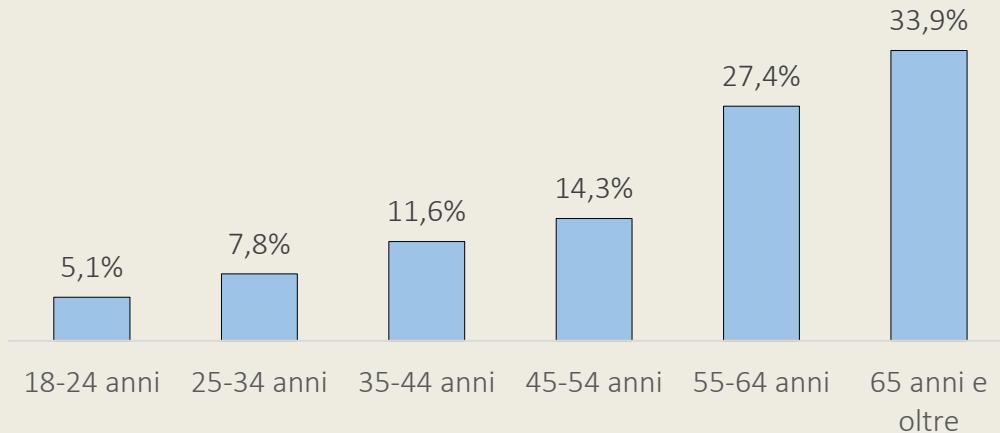
Complessivamente, sono state realizzate 708 interviste con metodologia CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) nella città di Lucca.

L'indagine ha avuto i seguenti obiettivi principali:

- Valutare la percezione degli utenti rispetto ai diversi aspetti della gestione dei rifiuti e della pulizia urbana.
- Analizzare il livello di soddisfazione su specifici servizi, come raccolta rifiuti, spazzamento stradale, call center e servizi digitali.
- Identificare le principali criticità e aree di miglioramento, al fine di ottimizzare l'efficienza e la qualità del servizio.
- Raccogliere feedback sulle modalità di comunicazione e interazione con gli utenti, inclusi sportelli fisici, canali digitali e social media.

Il campione

È stato intervistato un campione di 708 utenti del servizio erogato da Sistema Ambiente S.p.a.

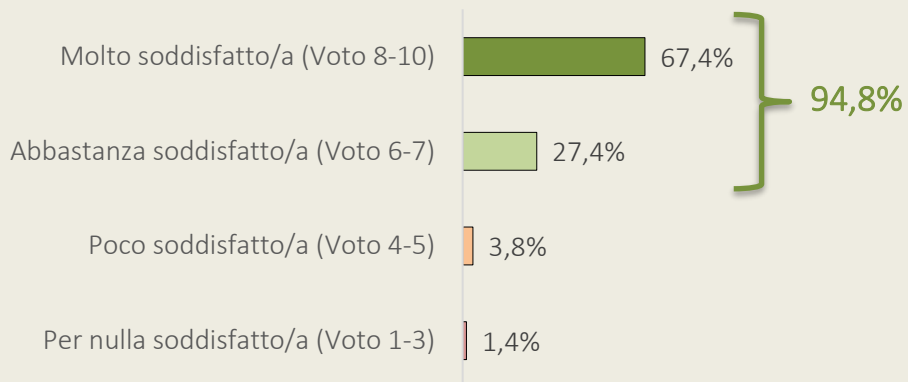


RACCOLTA

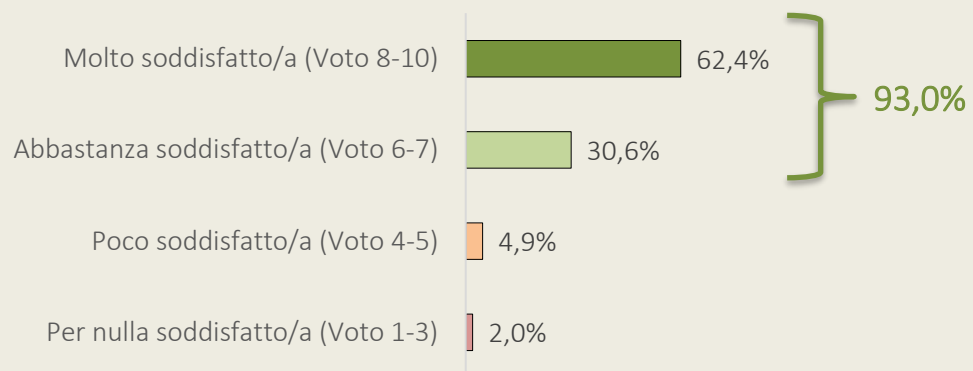
Soddisfazione raccolta rifiuti

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

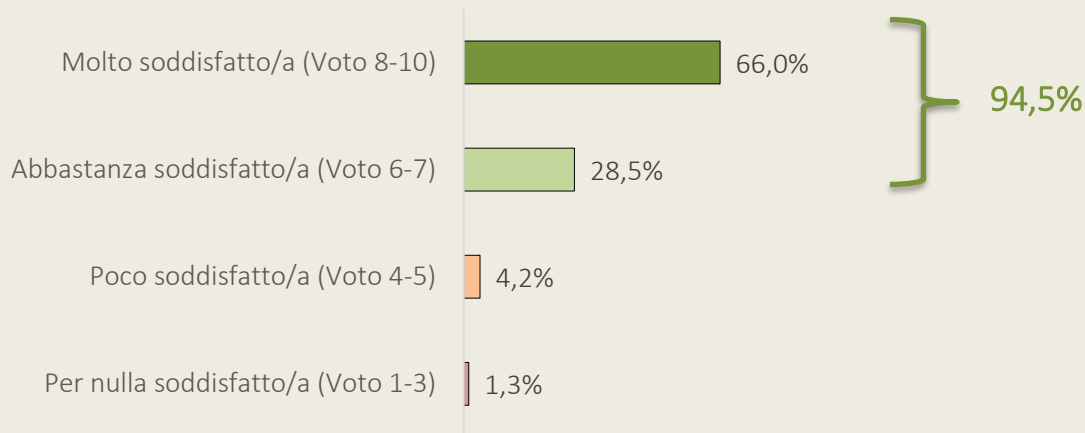
Frequenza di raccolta



Adeguatezza kit bidonici e/o sacchetti

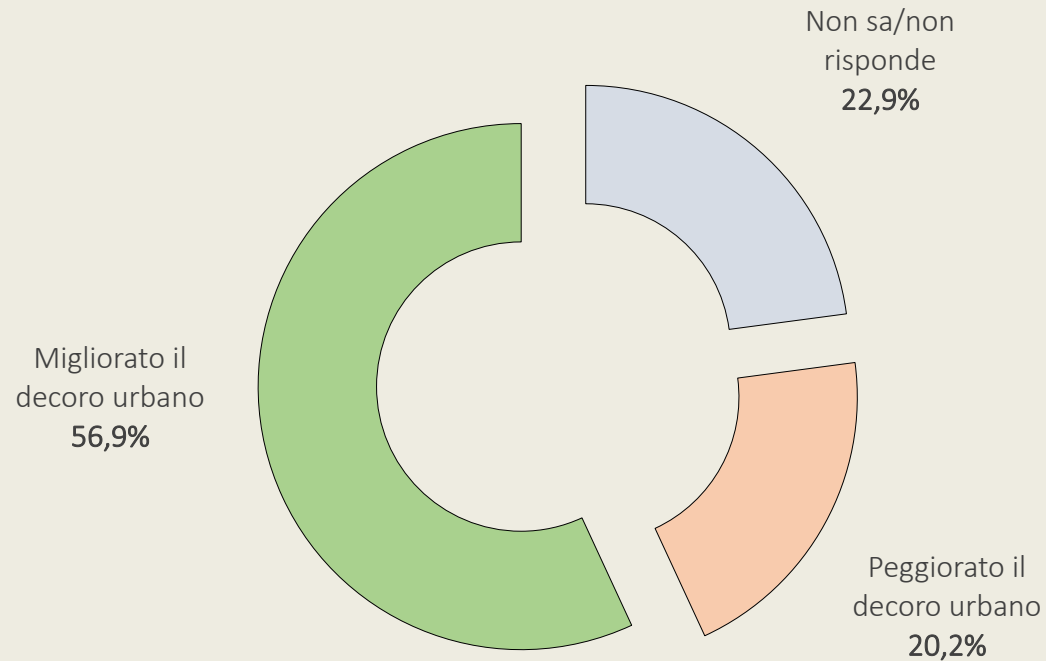


Soddisfazione complessiva



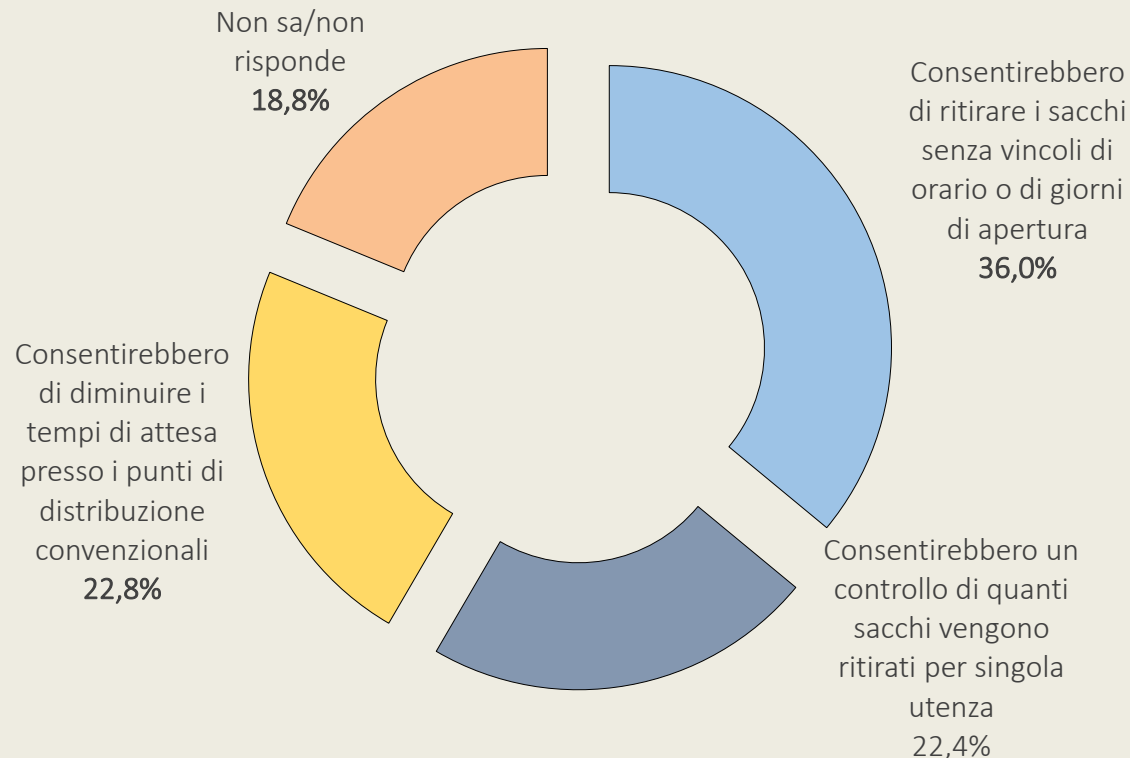
Eliminazione contenitori gialli

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



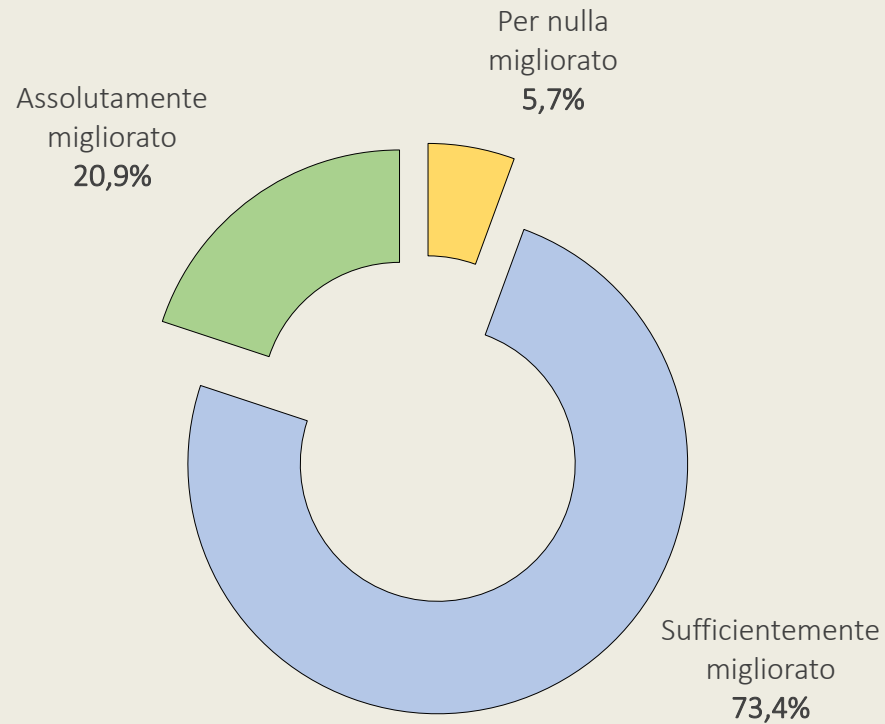
Distributori automatici

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:



Introduzione dei Garby

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

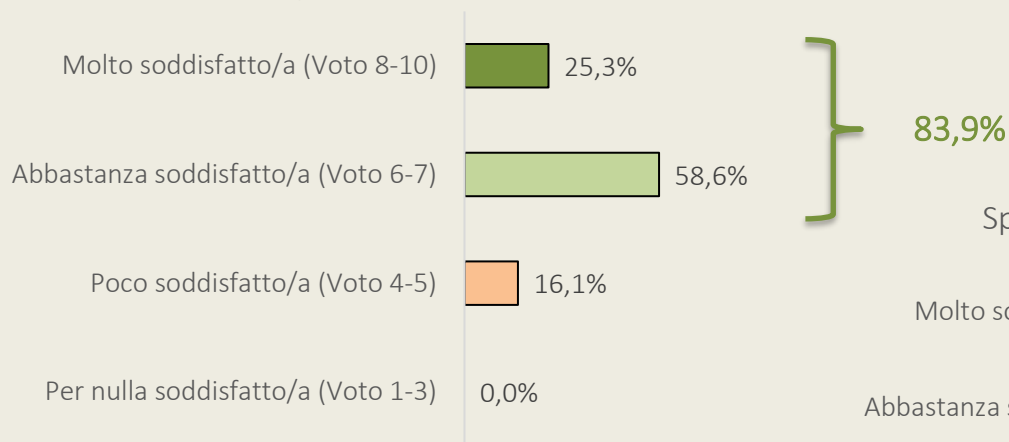


SPAZZAMENTO

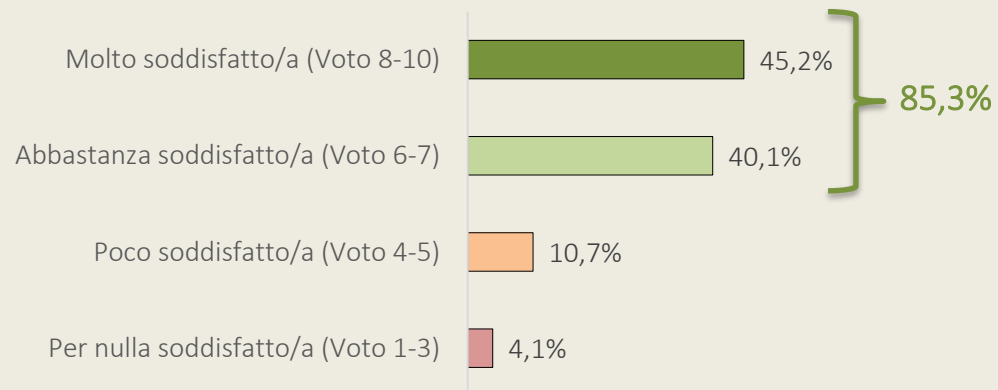
Soddisfazione spazzamento strade

Con riferimento allo spazzamento delle strade del Suo quartiere, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

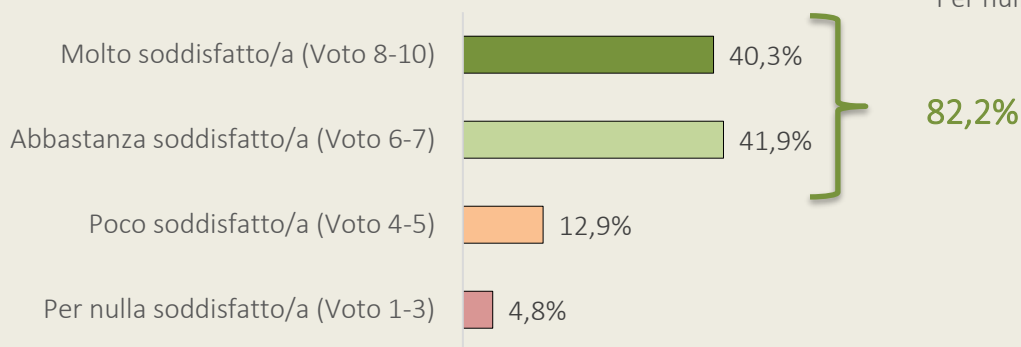
Spazzamento manuale



Spazzamento meccanizzato programmato



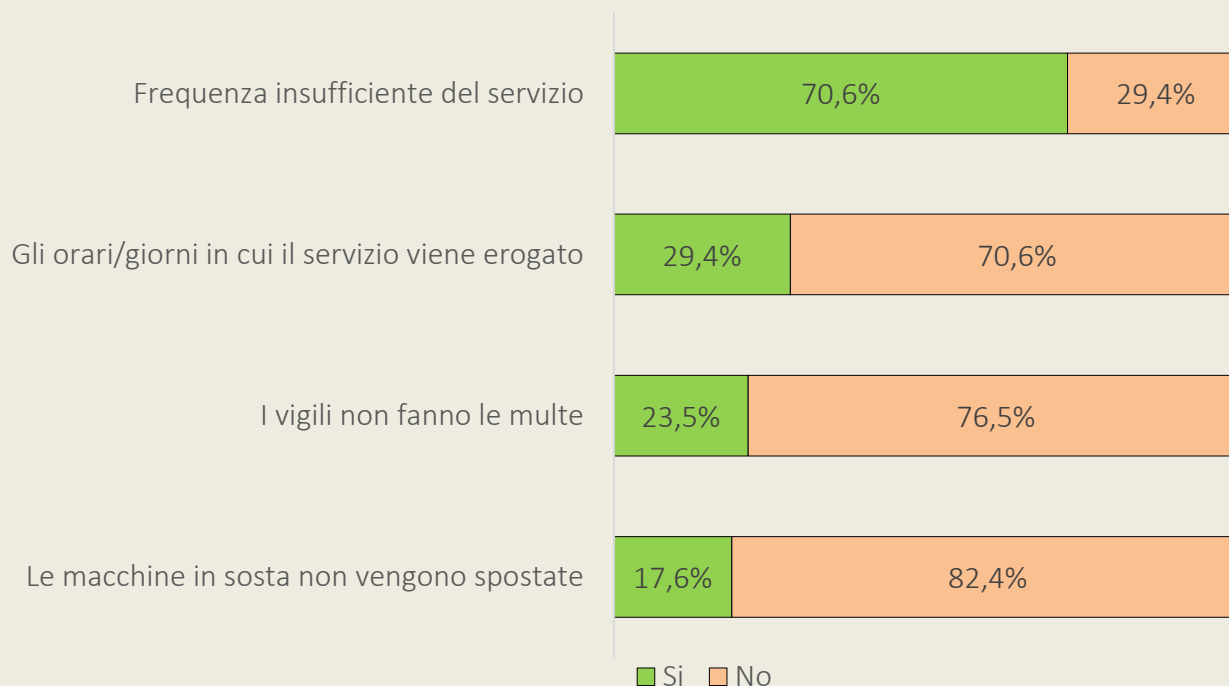
Spazzamento meccanizzato non programmato



Servizio di spazzamento meccanizzato programmato

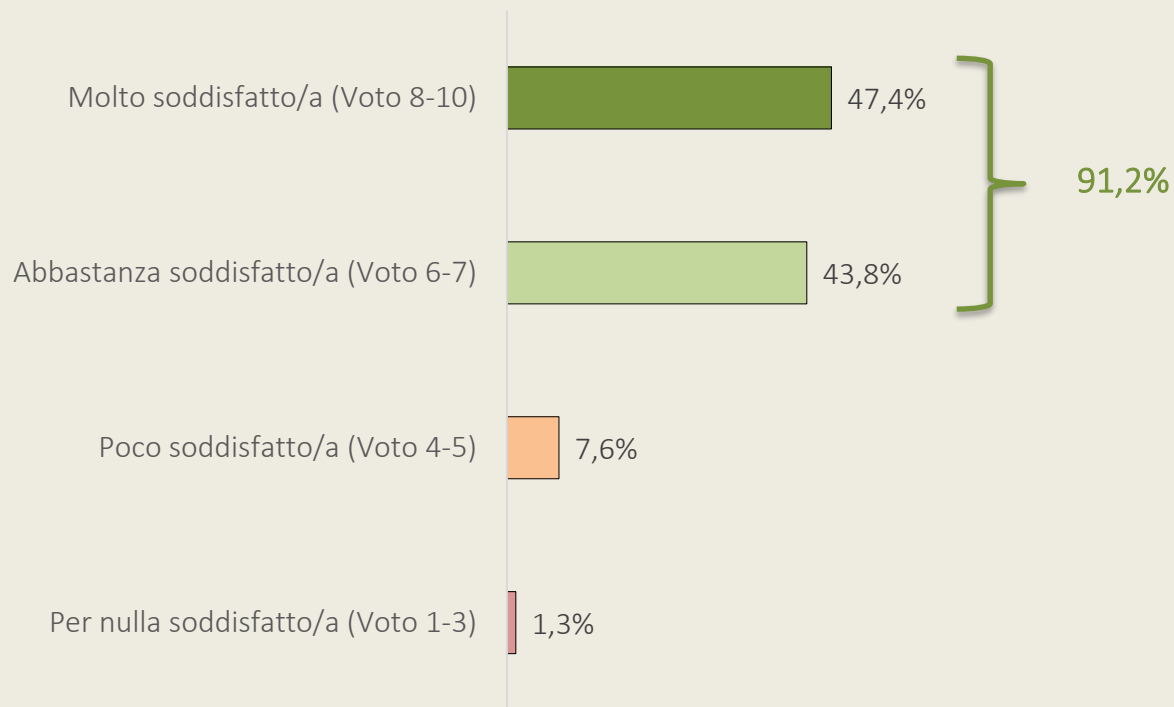
Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato?
Ovvero, quali sono gli elementi della sua insoddisfazione?

La domanda è posta solo a coloro i quali, rispondendo alla soddisfazione dello spazzamento meccanizzato programmato, hanno indicato un valore tra 1 e 6.



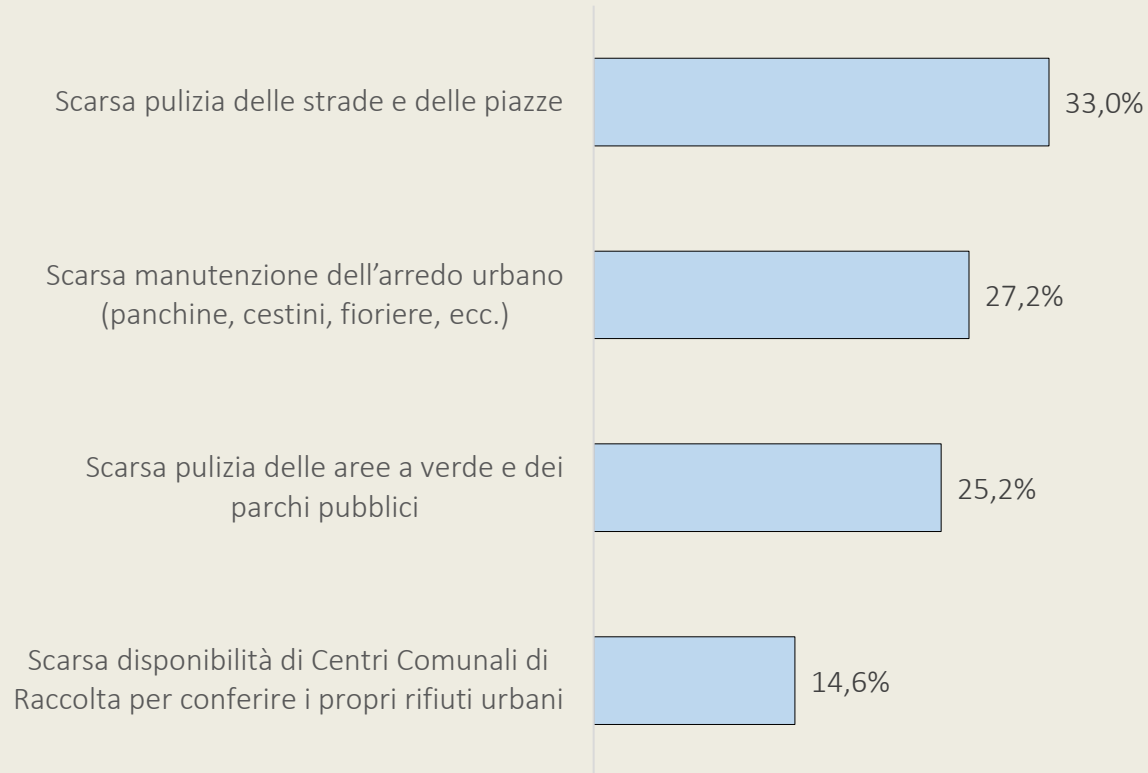
Decoro Urbano

Come considera il livello di decoro urbano della sua città?



Decoro Urbano

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

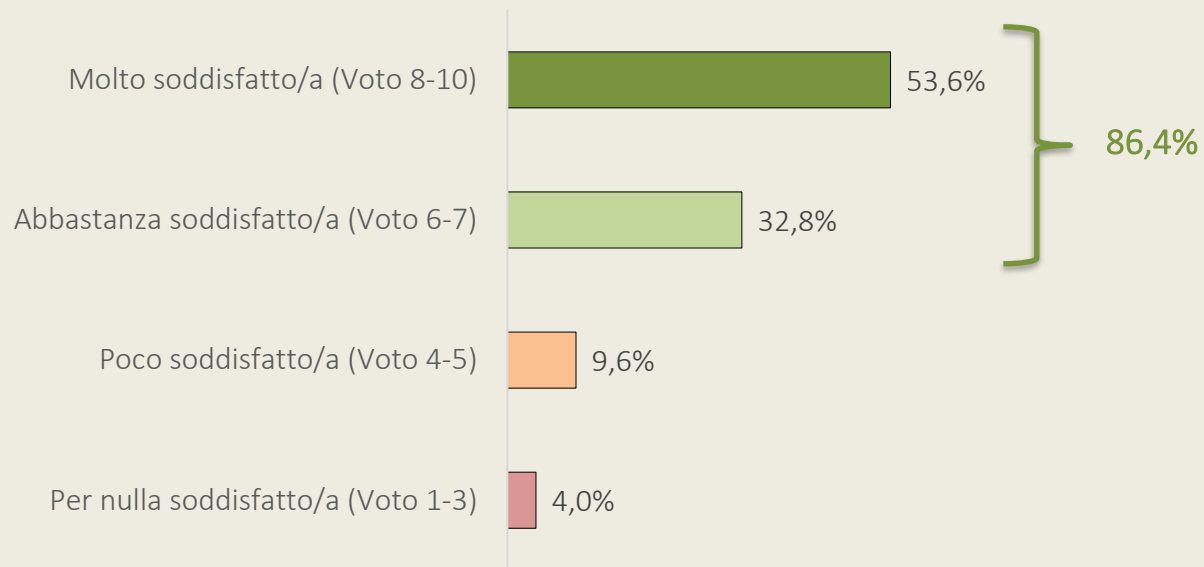


CALL CENTER/Whatsapp

Call center Sistema Ambiente

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

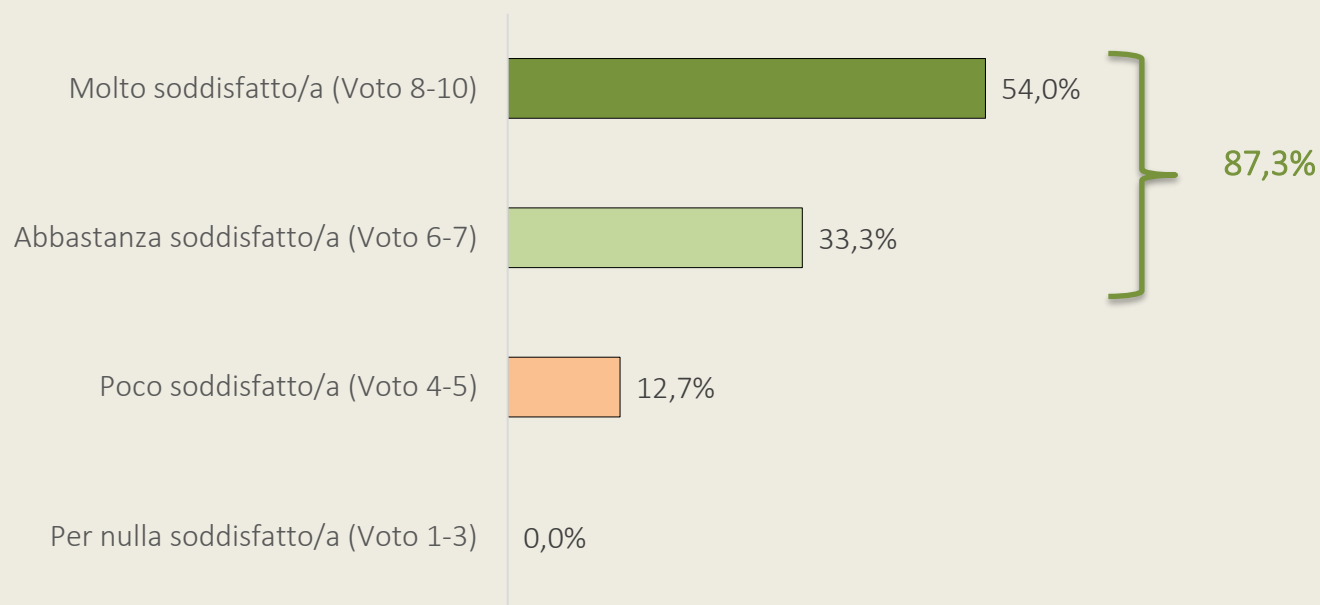
La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente.



Call center Sistema Ambiente

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

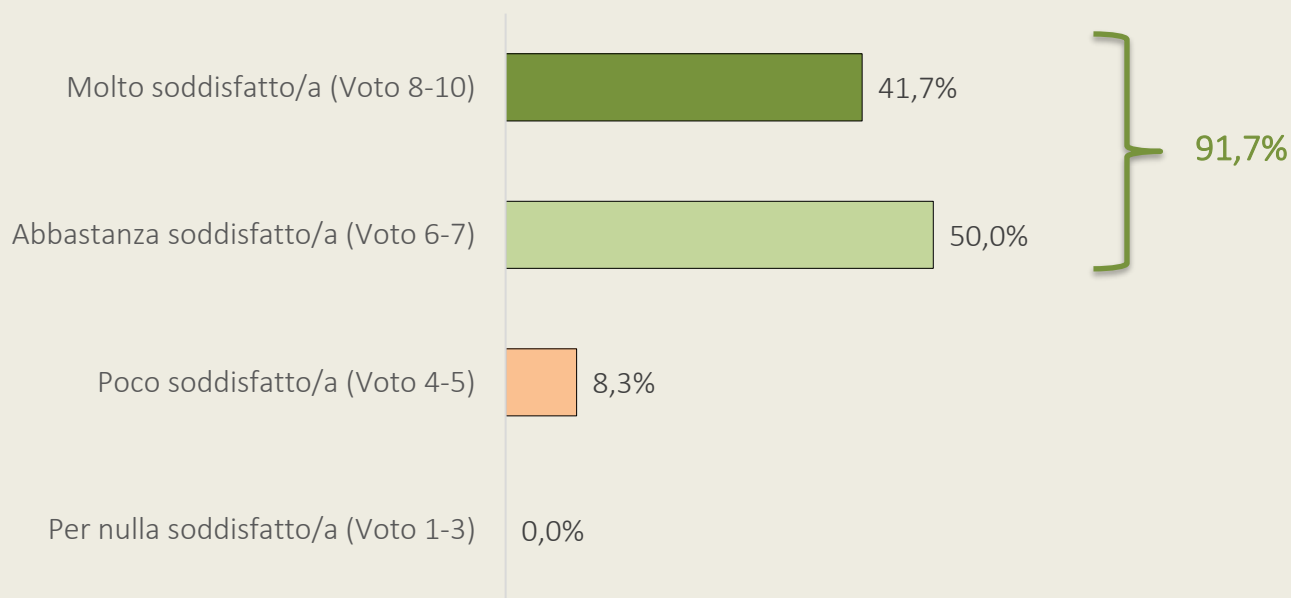
La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti.



Call center Sistema Ambiente

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

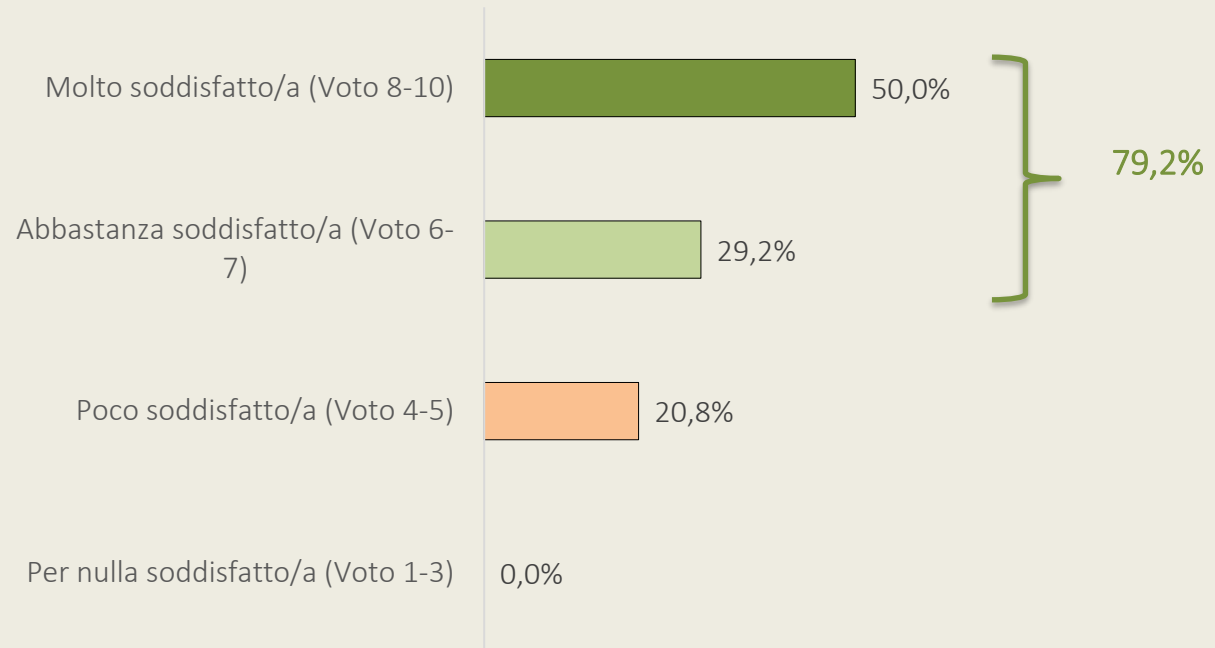
La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti.



Canale Whatsapp

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

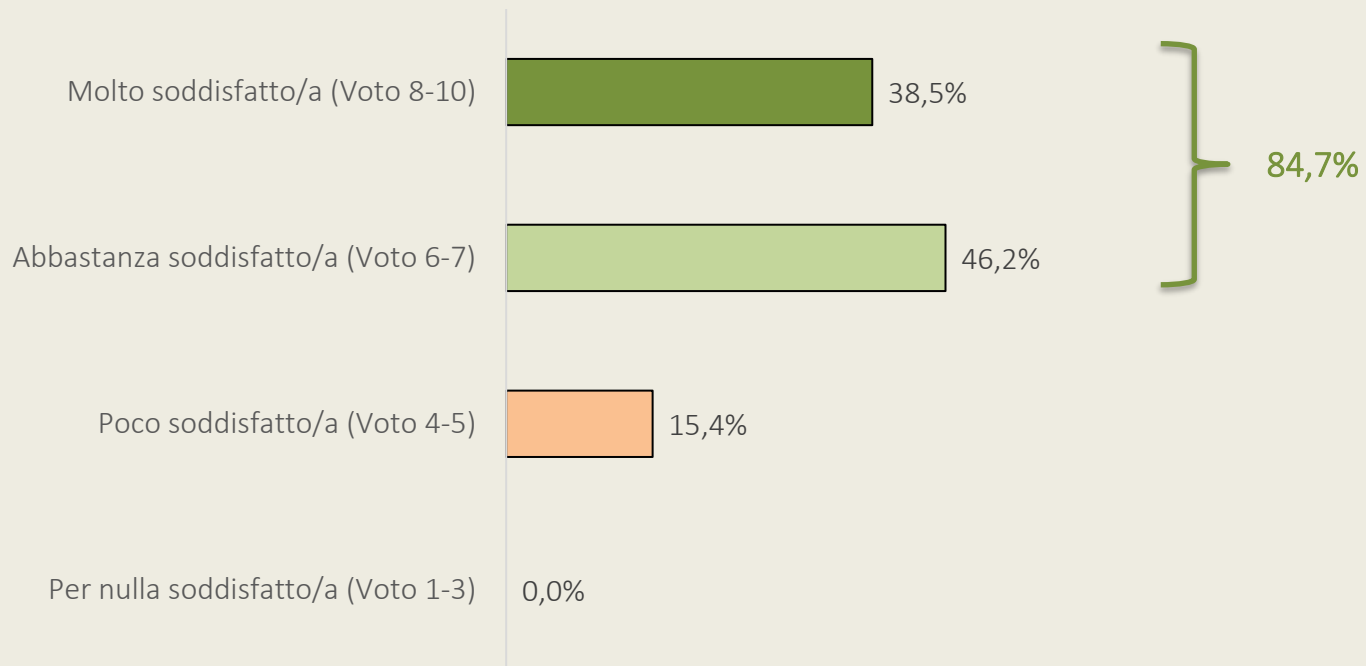
La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver utilizzato Whatsapp Sistema Ambiente per richiesta di informazioni.



Canale Whatsapp

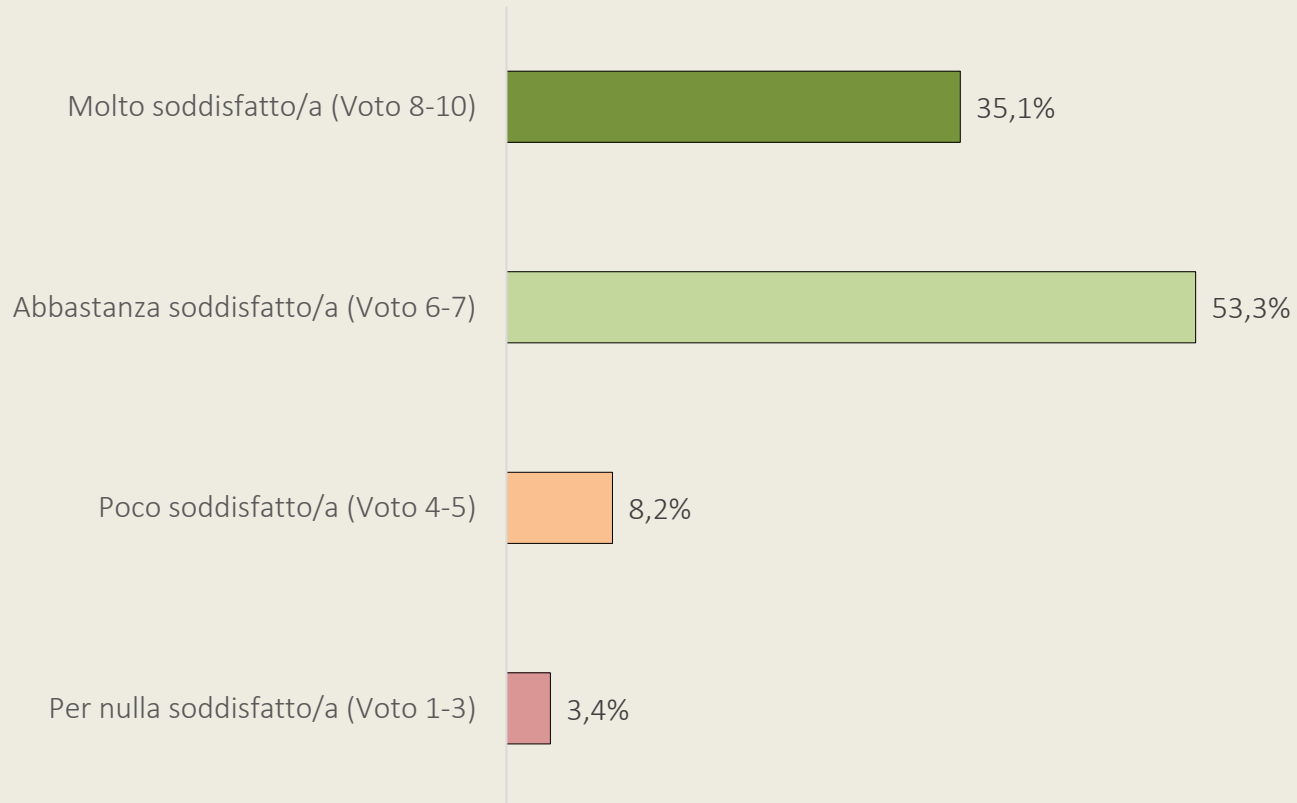
Quanto è soddisfatto del servizio di segnalazione sui mancati ritiri fornito da Sistema Ambiente, in termine di tempi di recupero?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno dichiarato di aver utilizzato Whatsapp Sistema Ambiente per fare una segnalazione.



Servizio di comunicazione azienda

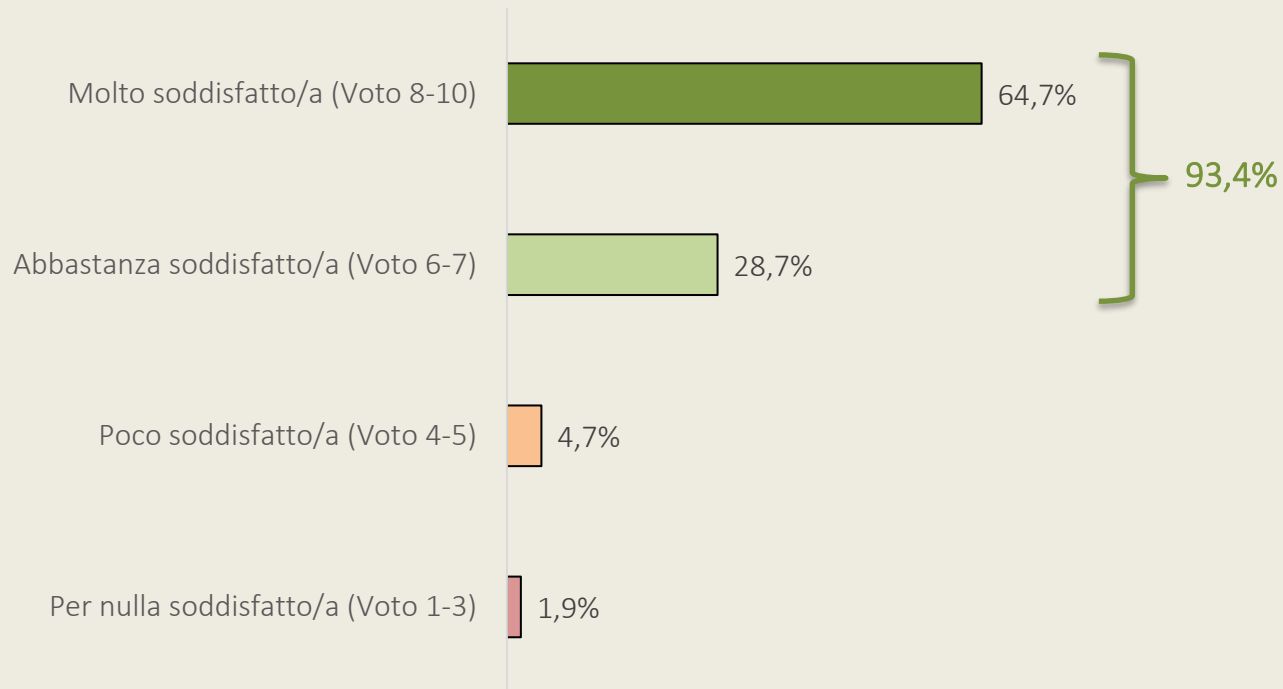
Quanto è soddisfatto del servizio di comunicazione dell'azienda, in termine di aggiornamenti su modifiche nel porta a porta, chiusura uffici, centri di raccolta etc?



Centri di Raccolta

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

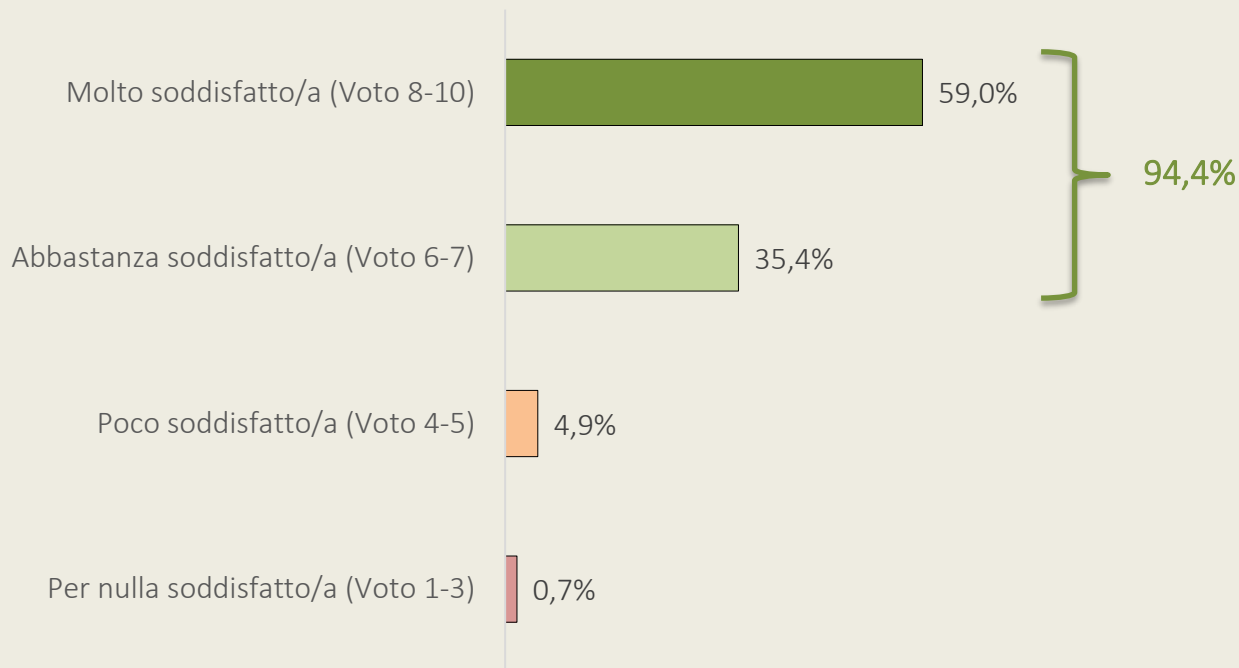
La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno utilizzato i centri raccolta.



Centri di Raccolta

Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?

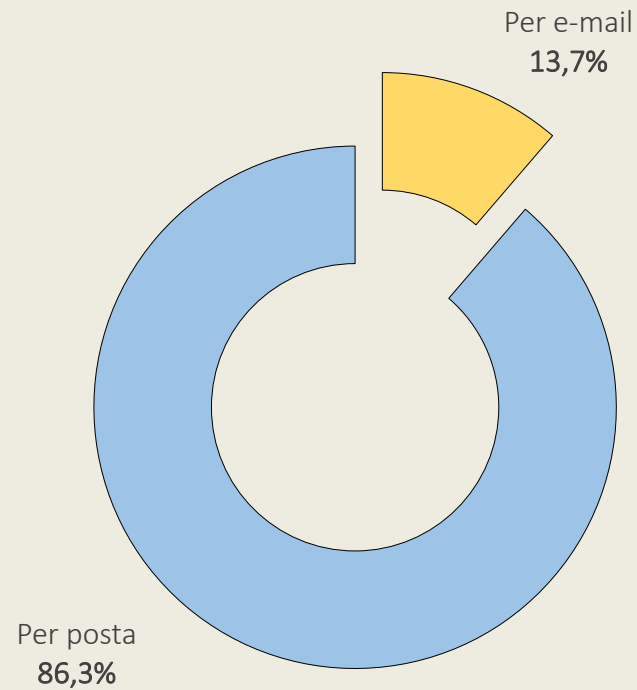
La domanda è stata posta solo a coloro i quali usufruiscono dei servizi erogati da Sistema Ambiente.



TARIFFA RIFIUTI

Fattura Sistema Ambiente

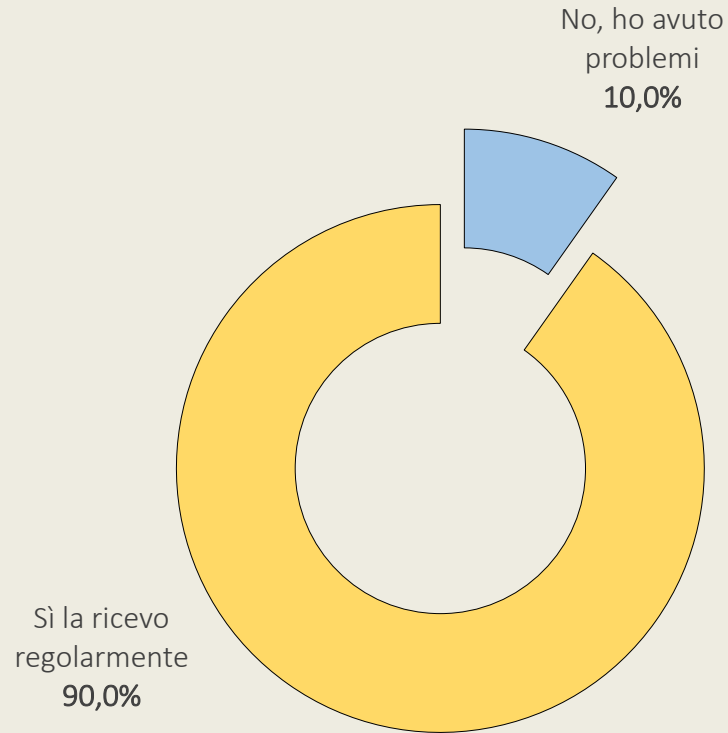
Come riceve la fattura di Sistema Ambiente?



Ricezione fattura

Riceve regolarmente la fattura o ha avuto problemi?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali ricevono la fattura per posta.



Informazioni ricevute

Le informazioni ricevute sono state sufficienti e/o la pratica è stata svolta?

La domanda è stata posta solo a coloro i quali hanno risposto in maniera affermativa alla domanda precedente.

