



# Customer satisfaction 2023

ANALISI DEI DATI RACCOLTI RELATIVI ALL'INDAGINE SULLA  
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI CONDOTTA NEI 26 COMUNI SERVITI

- GIUGNO 2023 -



## **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

L'indagine ha come obiettivo l'individuazione del livello di soddisfazione degli utenti riguardo i servizi erogati dall'azienda e degli aspetti che vengono giudicati maggiormente soggetti ad auspicabili miglioramenti.

Dall'analisi è inoltre possibile analizzare alcuni suggerimenti "mirati", che opportunamente aggregati possono essere portati all'attenzione delle amministrazioni comunali per la valutazione di possibili modifiche ai servizi, sempre in un'ottica di soddisfazione delle esigenze degli utenti.

## **PREDISPOSIZIONE DELL'INDAGINE**

L'indagine è stata costruita individuando per macrocategorie gli aspetti rispetto ai quali si è ritenuto più importante ricevere un feedback.

Il progetto è stato curato interamente da personale interno, coinvolgendo i responsabili relativi a categorie e aspetti individuati.

Il Form utilizzato è stato suddiviso in 8 categorie

**1. SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA**

**2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI**

**3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

**4. PERSONALE OPERATIVO**

**5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE**

**6. SERVIZIO CLIENTI**

**7. TARIFFAZIONE**

**8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI**

Al termine dell'indagine è stata richiesta una valutazione complessiva su Ambiente Servizi ed il suo operato e l'indicazione di eventuali note o suggerimenti per il miglioramento.

## **STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELL'INDAGINE**

L'informazione sull'indagine avviata è stata veicolata agli utenti principalmente attraverso gli strumenti social (banner sul sito internet aziendale, avviso sulla App, messaggio diretto agli utenti iscritti al gruppo WhatsApp).

È stato pubblicato un articolo sul magazine aziendale e diffusi 50 mila volantini con consegne porta a porta durante le raccolte e presso i centri di raccolta.

In tutte le email inviate dal Servizio Clienti durante il periodo di indagine era inserito anche un invito a parteciparvi.

È stata inoltre data informazione ai comuni serviti chiedendo collaborazione nel diffondere l'iniziativa anche attraverso i loro canali di comunicazione.

## CAMPIONE STATISTICO

Il campione statistico è un sottoinsieme della popolazione, selezionato in modo da consentire, con un rischio minimo di errore, la generalizzazione all'intera popolazione.

Data una popolazione, che nel caso di specie è costituita da tutte le utenze servite da Ambiente Servizi, è quindi possibile studiarne le caratteristiche sulla base delle informazioni derivanti dal campione.

Nell'indagine condotta non è però stato effettuato alcun campionamento (ossia la scelta del campione a cui indirizzare l'indagine), ma un vero e proprio censimento. Tutte le utenze sono state coinvolte indistintamente da caratteristiche anagrafiche, sociali, professionali...

Secondo le regole statistiche legate ad indagini di questo tipo e considerando tutte le variabili del caso che possono aver influenzato anche l'accessibilità all'indagine, è comunque possibile affermare che i riscontri ottenuti hanno un alto livello di confidenza ed un margine di errore molto basso.

## ANALISI E AZIONI CORRETTIVE

L'obiettivo principale di questa indagine è analizzare le risposte ricevute, stratificandole dove possibile per Comune, ed individuando rispetto alle stesse quali sono le possibili azioni correttive, i tempi di realizzazione delle stesse ed i risultati attesi.

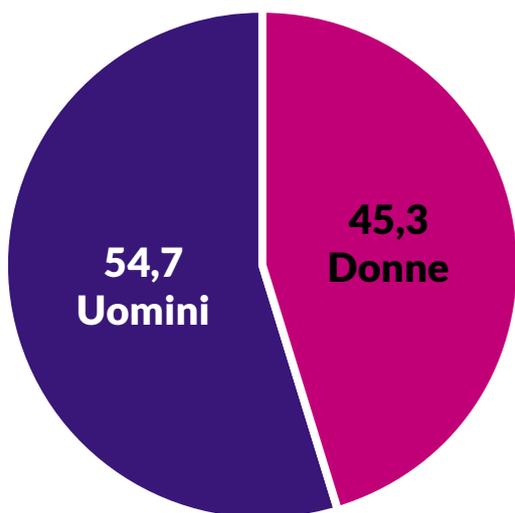
## INDICE

RISPOSTE RICEVUTE.....	5
1. SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA.....	10
2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI .....	14
3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE .....	19
4. PERSONALE OPERATIVO .....	25
5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE .....	28
6. SERVIZIO CLIENTI.....	36
7. TARIFFAZIONE.....	42
8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI .....	46
9. GIUDIZIO COMPLESSIVO .....	54
ANALISI NOTE.....	55

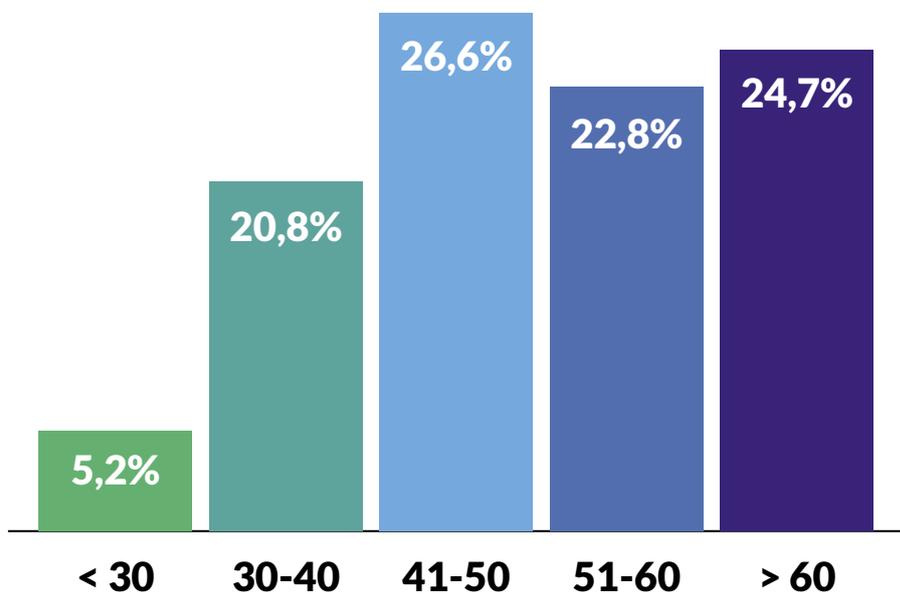
## RISPOSTE RICEVUTE

Dall'indagine sono pervenute **1.378 risposte**, corrispondenti allo 0,78% della popolazione residente e al 1,49% delle utenze servite.

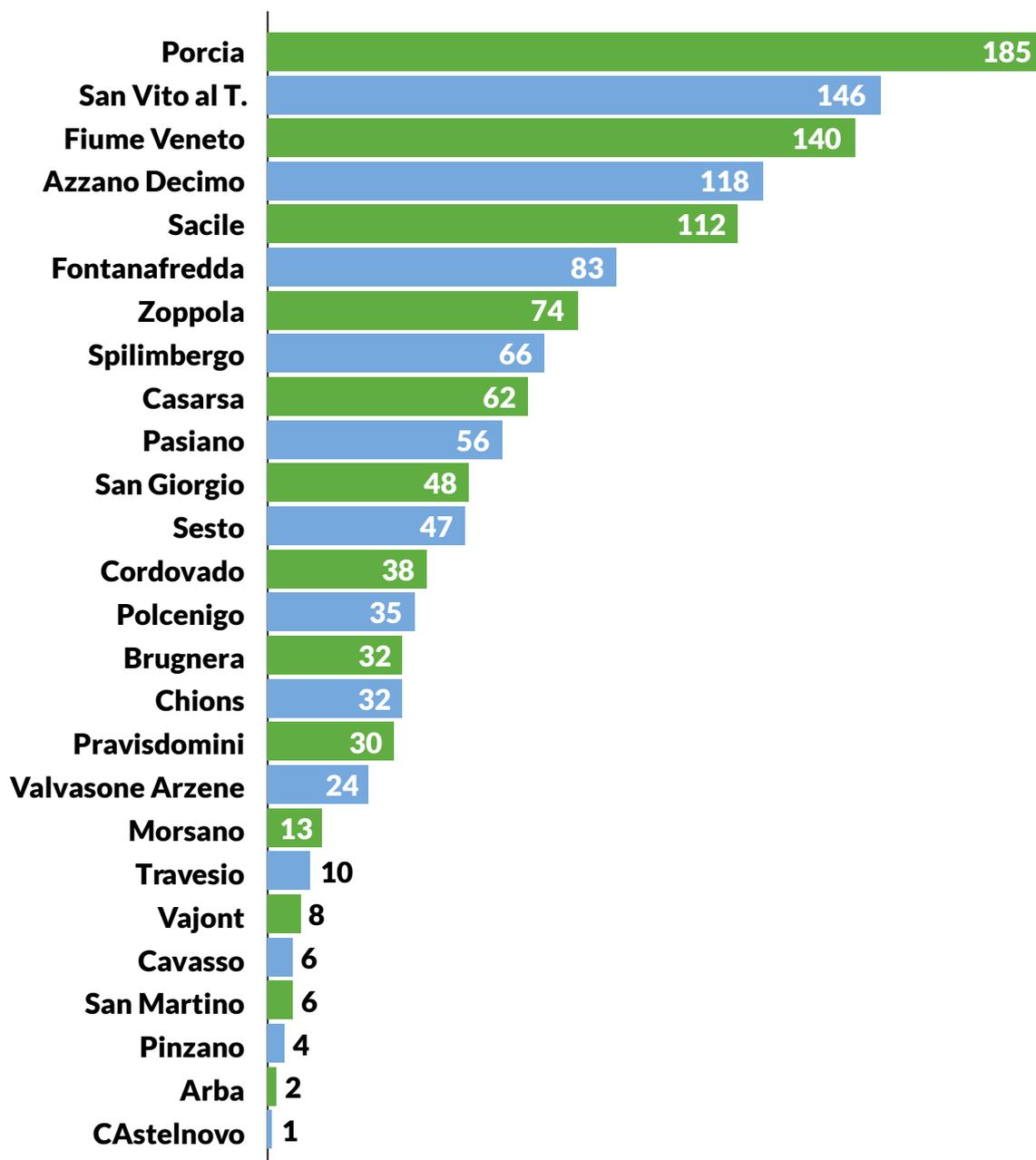
All'indagine hanno partecipato 754 utenti di genere maschile e 624 di genere femminile.



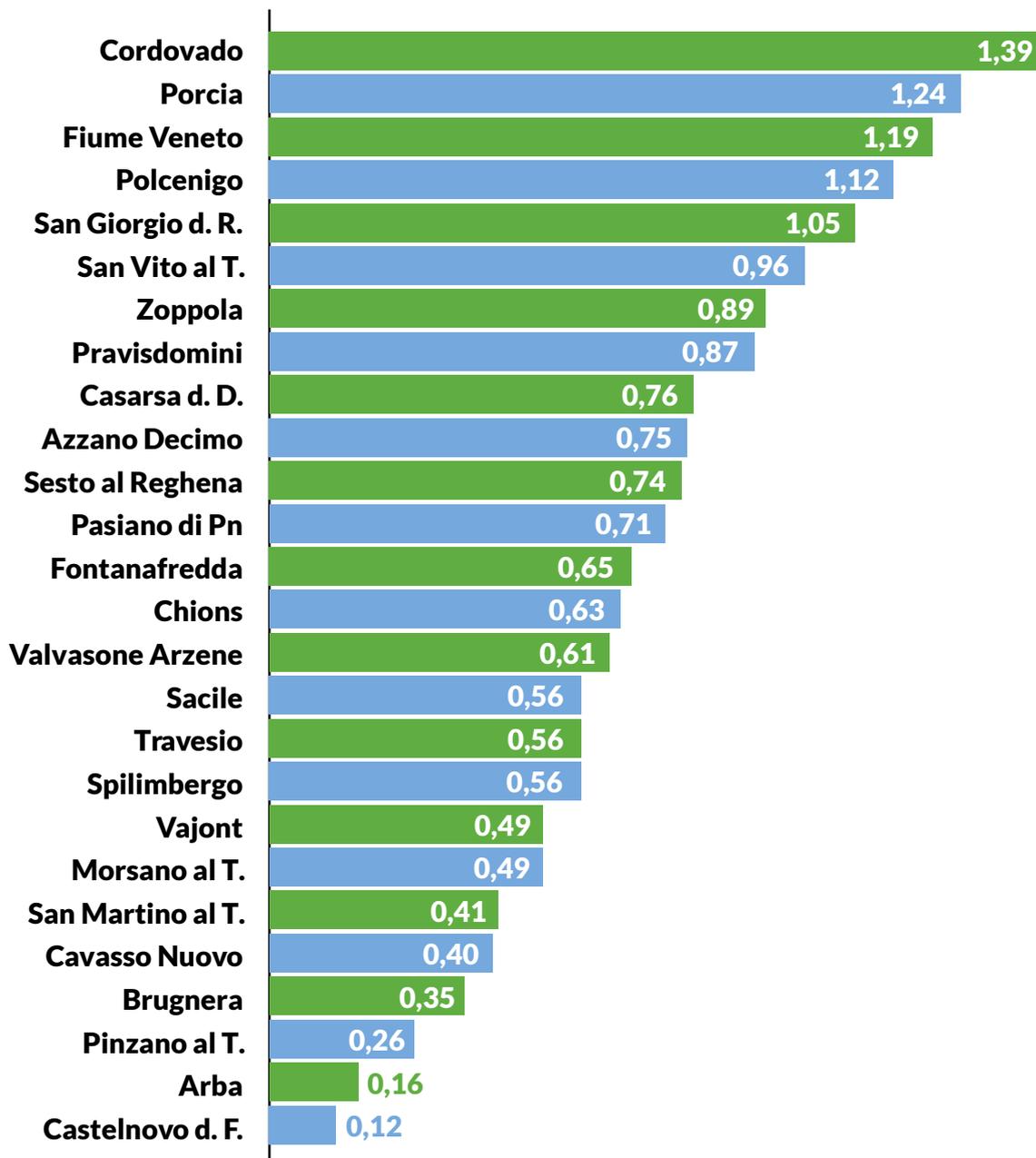
Di seguito le percentuali di risposte in base all'età.



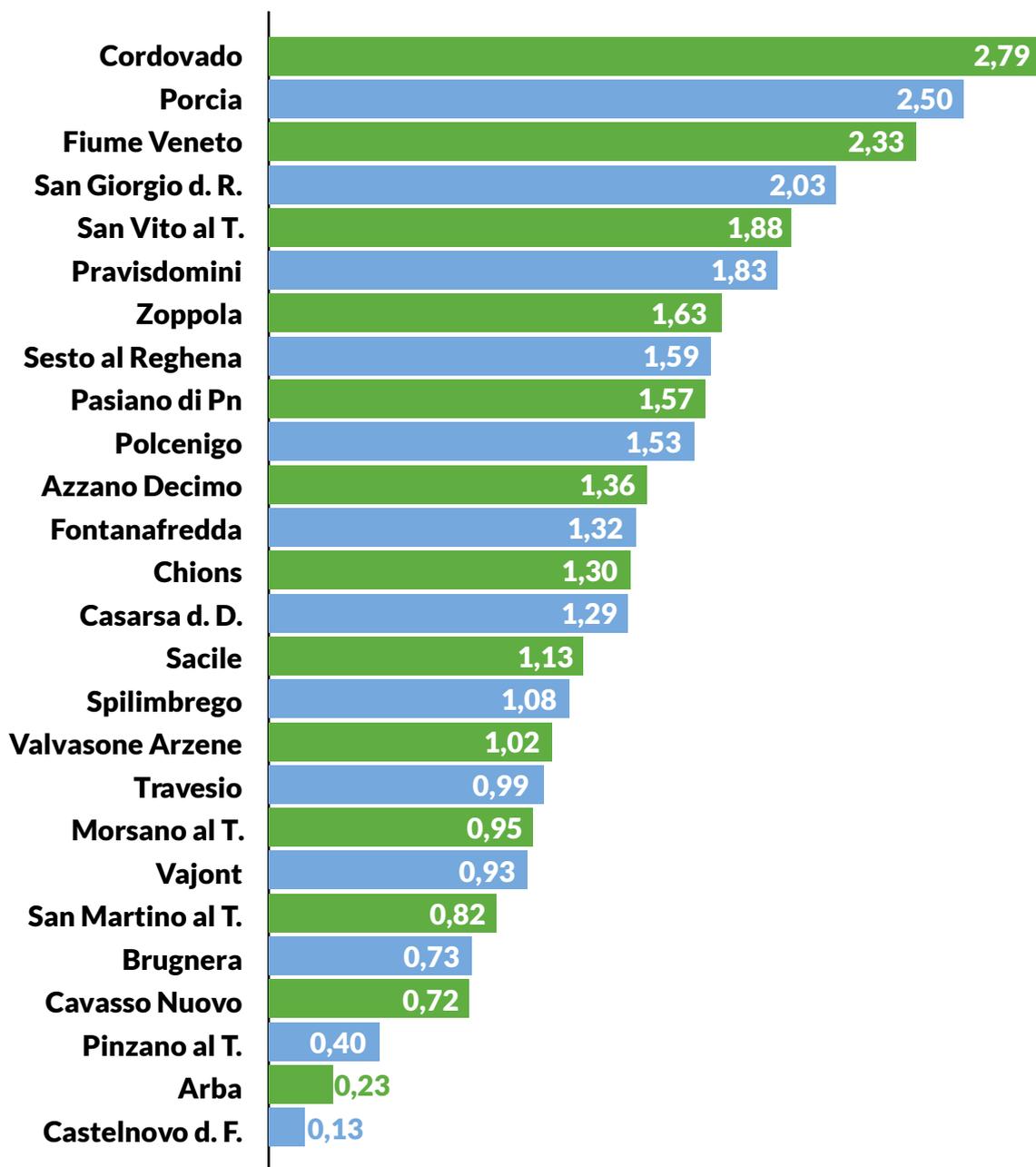
Numero delle risposte ricevute, suddivise per comune.



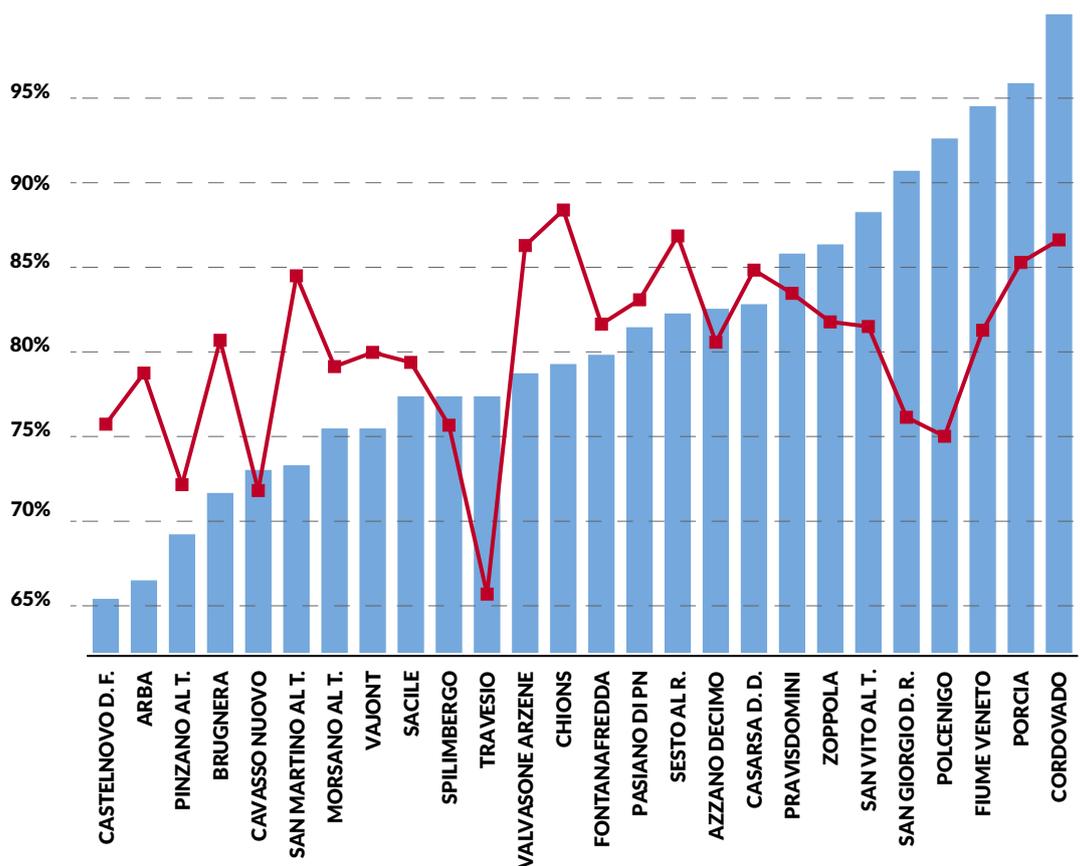
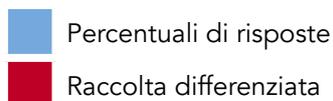
Percentuale delle risposte ricevute rispetto al numero di residenti di ciascun comune (Istat 2023).



Percentuale delle risposte ricevute rispetto al numero di utenze di ciascun comune.



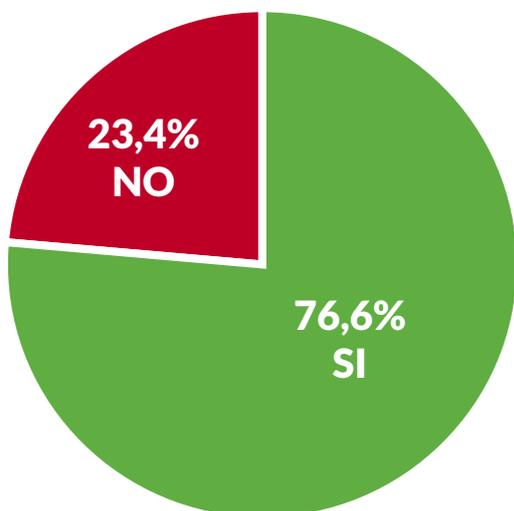
## Correlazione tra percentuali di risposte e raccolta differenziata.



A differenza di quanto si potesse immaginare (che ad una maggior attenzione/sensibilità nella raccolta differenziata corrispondesse un maggior interesse a fornire indicazioni sul servizio), non sembra esistere una diretta correlazione tra i due indici.

## 1. SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA

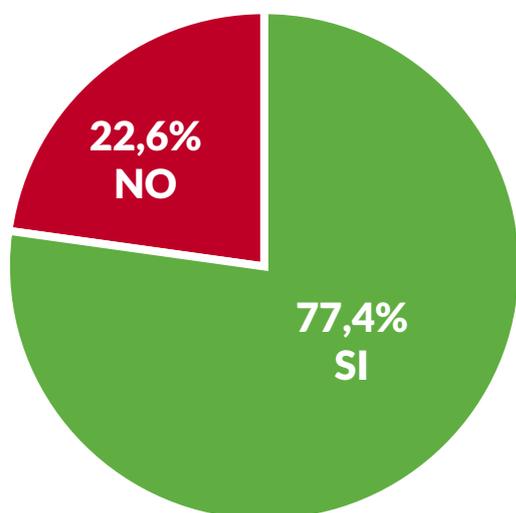
1.1 - In considerazione alla frequenza di raccolta ritiene che le dimensioni dei contenitori personali siano adeguate alle sue esigenze?



3 utenti su 4 ritengono che le dimensioni dei contenitori personali siano adeguate alle esigenze (implicitamente considerando le frequenze di raccolta programmate per i servizi relativi).

## 1. SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA

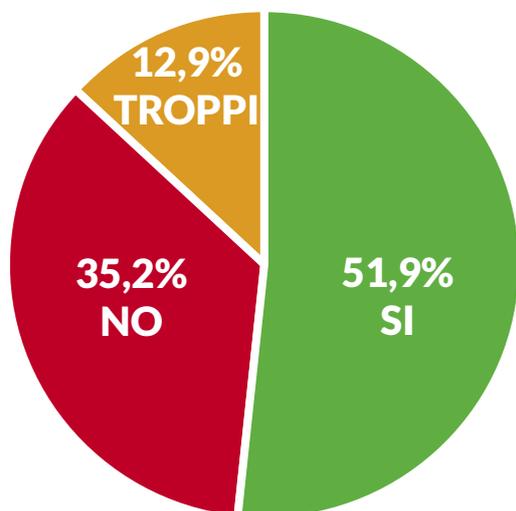
1.2 - Dopo la raccolta, gli operatori riposizionano con cura i contenitori nel punto in cui erano stati esposti?



1 utente su 4 segnala che i contenitori personali non vengono riposizionati con cura dopo il loro svuotamento.

## 1. SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA

1.3 - In considerazione alla frequenza di raccolta ritiene che il numero di sacchetti forniti annualmente sia adeguato alle sue esigenze?

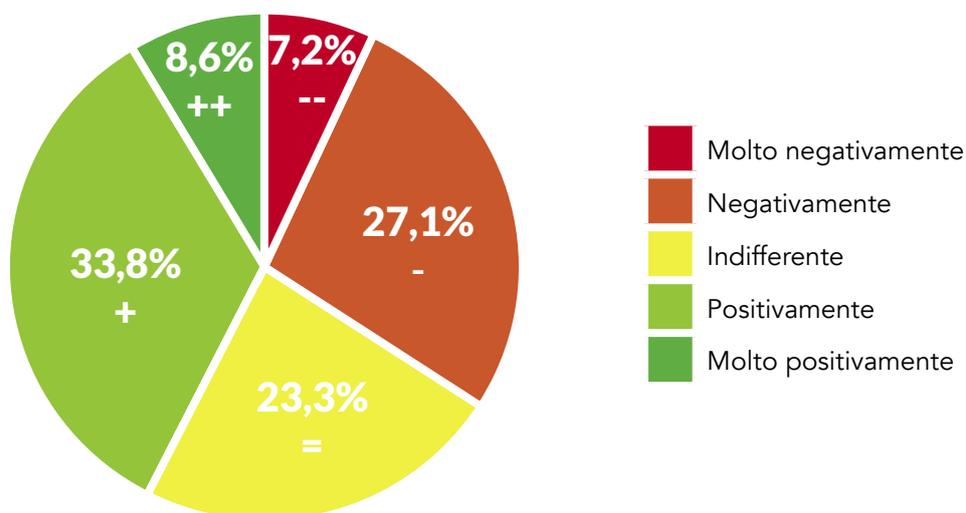


1 utente su 2 ritiene che il numero di sacchetti forniti sia NON adeguato alle esigenze. non siano sufficienti.

Va considerato che tra quelli "soddisfatti" può esserci anche chi ne ha oltre il necessario, ritenendo comunque positivo questo aspetto.

## 1. SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA

1.4 - Come valuterrebbe un servizio di distribuzione dei sacchetti con ritiro presso uno sportello dedicato e la consegna di un numero di sacchetti commisurato al numero di componenti dell'utenza?



**65,7%**



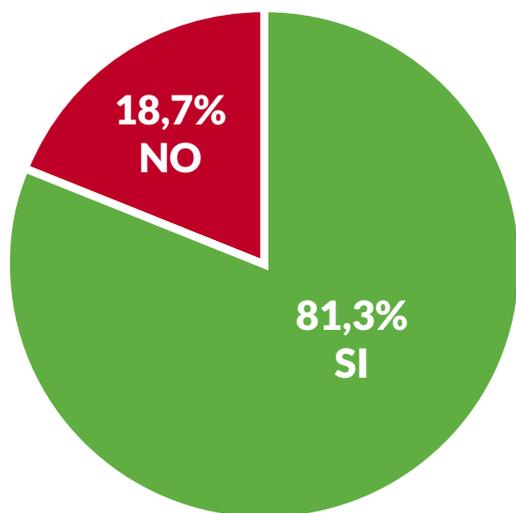
**34,3%**

Percentuali aggregate di coloro che accetterebbero un cambio di sistema di distribuzione (indifferenti, positivi e molto positivi) e quelli contrari (negativi e molto negativi).

2 utenti su 3 accetterebbero un servizio di ritiro dei sacchetti presso punti dedicati, con consegna in numero proporzionato al numero dei componenti del nucleo familiare.

## 2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI

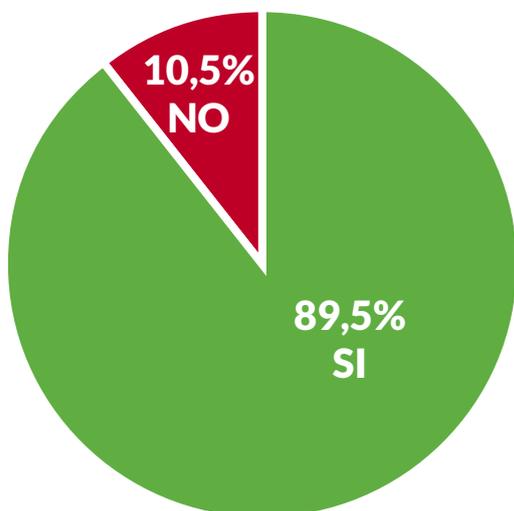
2.1 - Ritieni che il numero di contenitori posizionati nei vari punti di raccolta sia sufficiente rispetto alle esigenze?



4 utenti su 5 ritengono il numero di contenitori stradali adeguati alle esigenze.

## 2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI

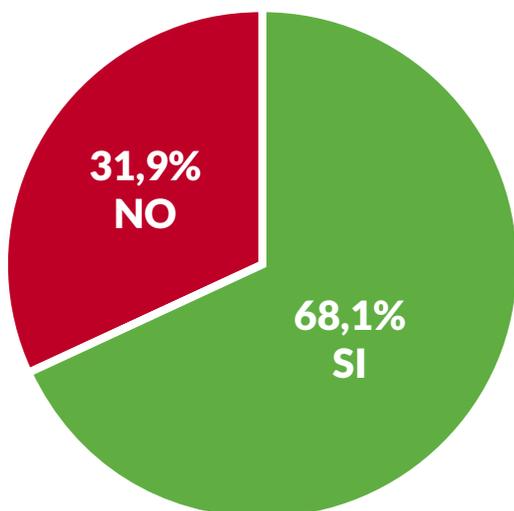
2.2 - Ritiene che i contenitori siano facilmente raggiungibili e distribuiti sul territorio in modo adeguato?



9 utenti su 10 ritengono che i contenitori stradali siano facilmente raggiungibili e ben distribuiti.

## 2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI

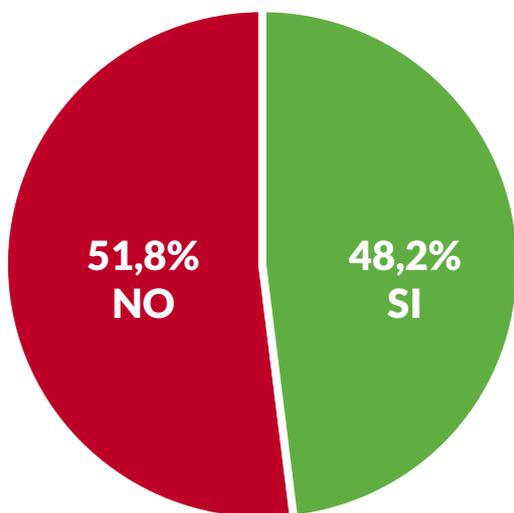
2.3 - Ritieni che le aree dove sono presenti i contenitori siano pulite ed ordinate?



1 utente su 3 ritiene che le aree limitrofe ai contenitori stradali non siano pulite ed ordinate.

## 2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI

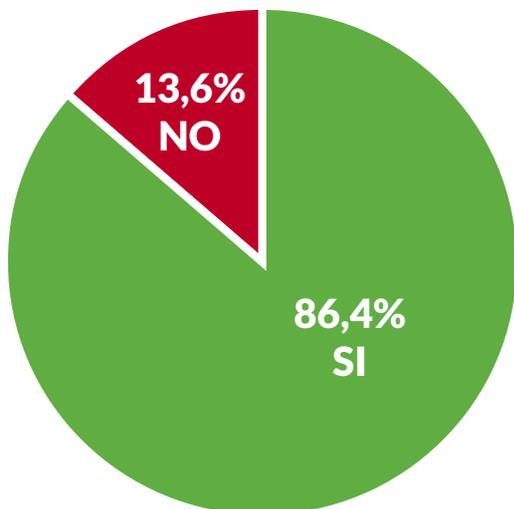
2.4 - Ritieni che i contenitori stradali vengano sufficientemente lavati e sanificati?



1 utente su 2 ritiene che i contenitori stradali non siano sufficientemente lavati e sanificati.

## 2. SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI

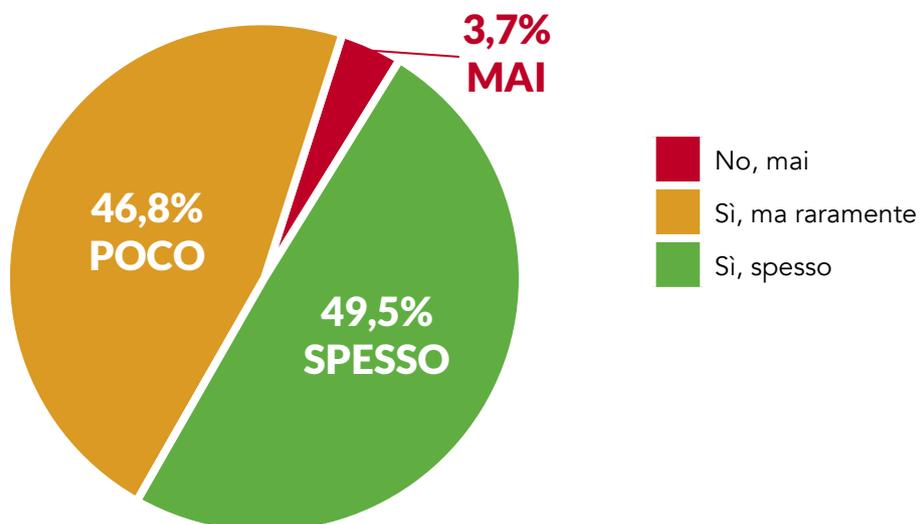
2.5 - Ritieni che i contenitori stradali siano in buono stato?



1 utente su 2 ritiene che i contenitori stradali non siano sufficientemente lavati e sanificati.

### 3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

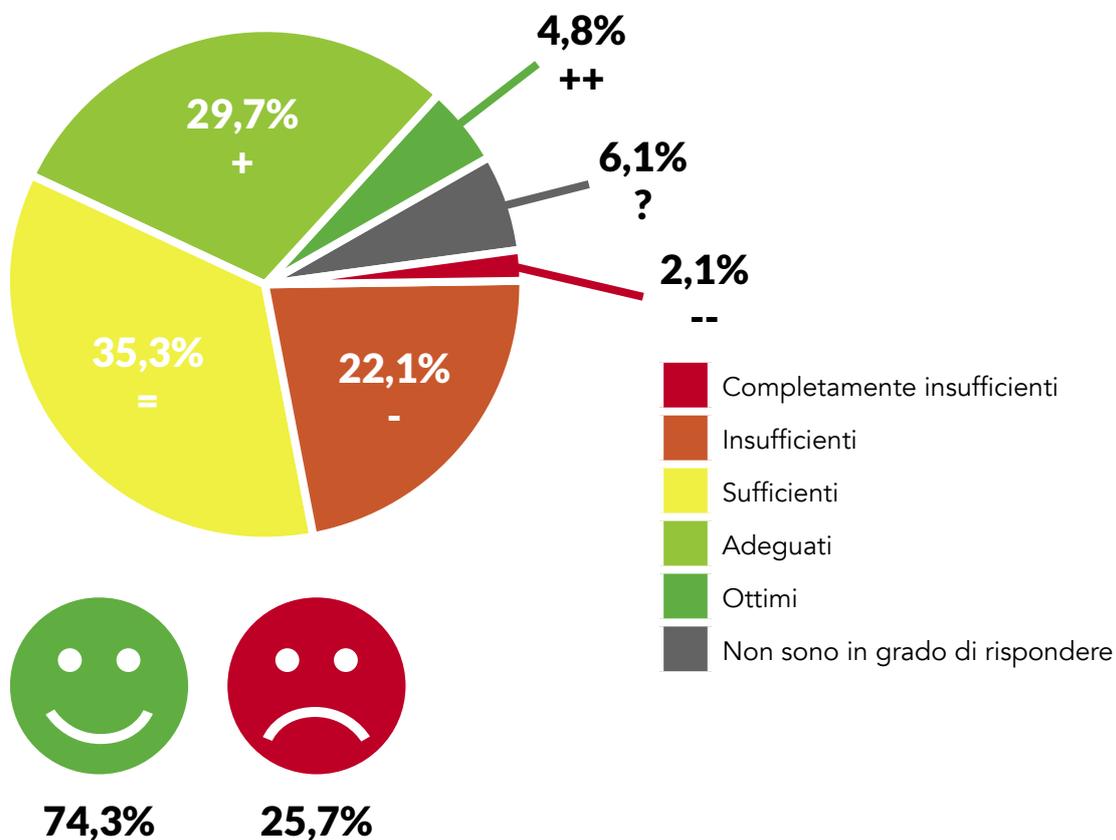
3.1 - Ha mai usufruito del centro di raccolta nel suo comune?



1 utente su 2 utilizza spesso il centro di raccolta comunale. Sono pochissimi gli utenti a non averlo mai utilizzato.

### 3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

3.2 - Come valuta gli orari di apertura del centro di raccolta rispetto le sue necessità?

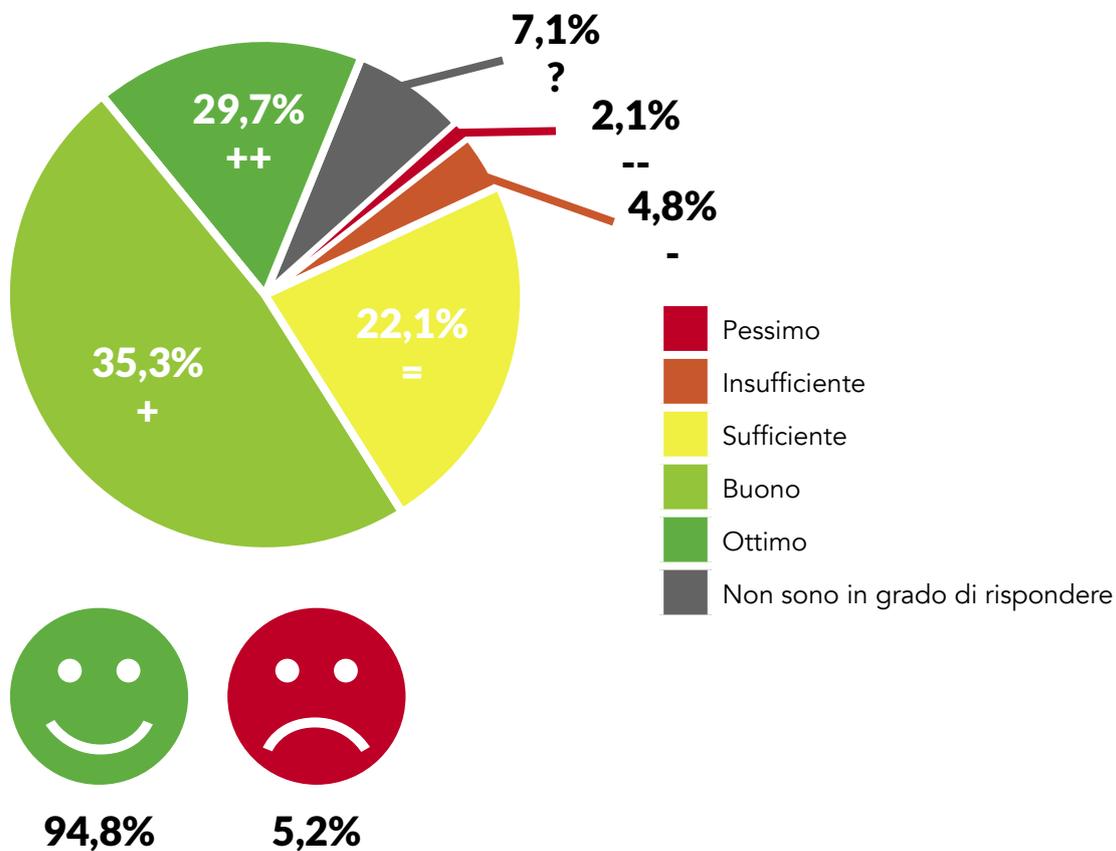


Percentuali aggregate di coloro che ritengono congrui gli orari di apertura (sufficienti, adeguati, ottimi) e quelli che li ritengono inadeguati (insufficienti e completamente insufficienti). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

4 utenti su 5 ritengono adeguati gli orari di apertura del centro.

### 3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

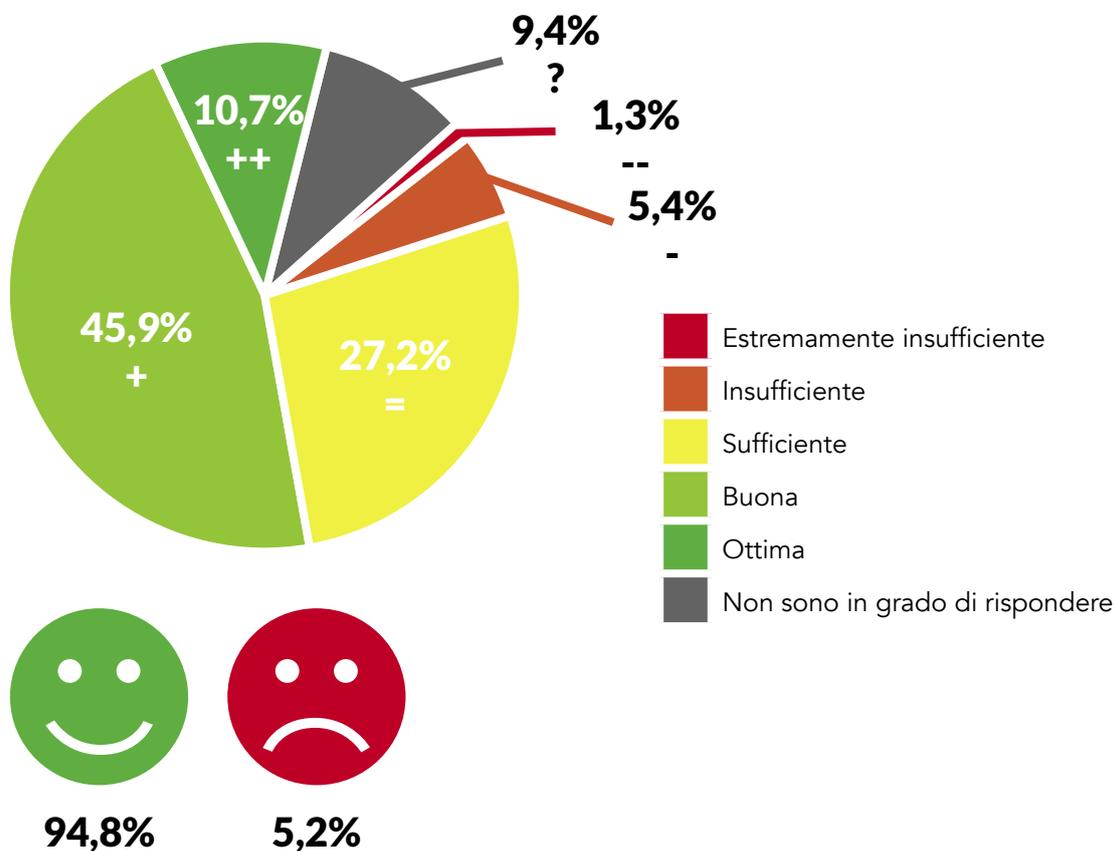
3.3 - Come valuta il livello di ordine e pulizia del centro?



Percentuali aggregate dei soddisfatti di ordine e pulizia del centro (sufficiente, buono, ottimo) e di quelli insoddisfatti (insufficiente e pessimo). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

### 3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

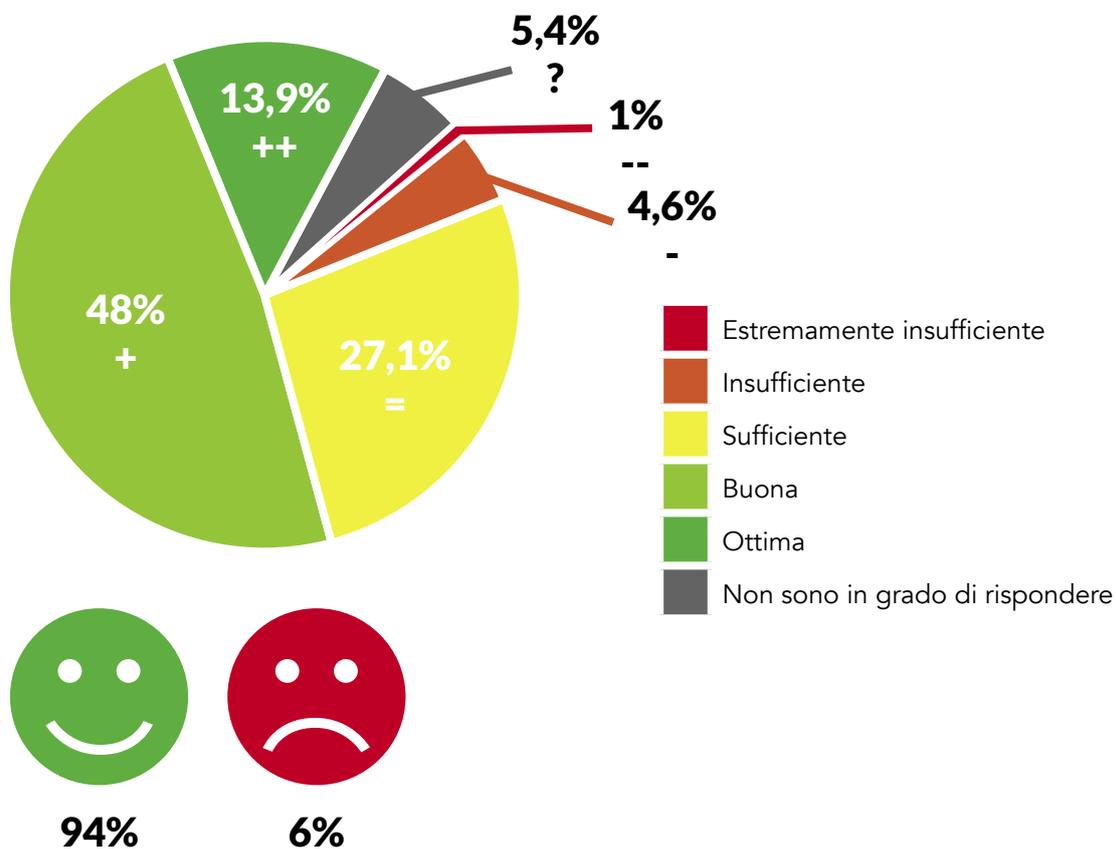
3.4 - Come valuta la disposizione dei contenitori presenti nel centro e la loro adeguatezza rispetto le esigenze e la sicurezza nei conferimenti?



Percentuali aggregate di chi ritiene adeguate le attrezzature del centro (sufficiente, buona, ottima) e chi li ritiene inadeguati (insufficiente ed estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

### 3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

3.5 - Come giudica la varietà di tipologie di rifiuti conferibili rispetto alle sue esigenze?

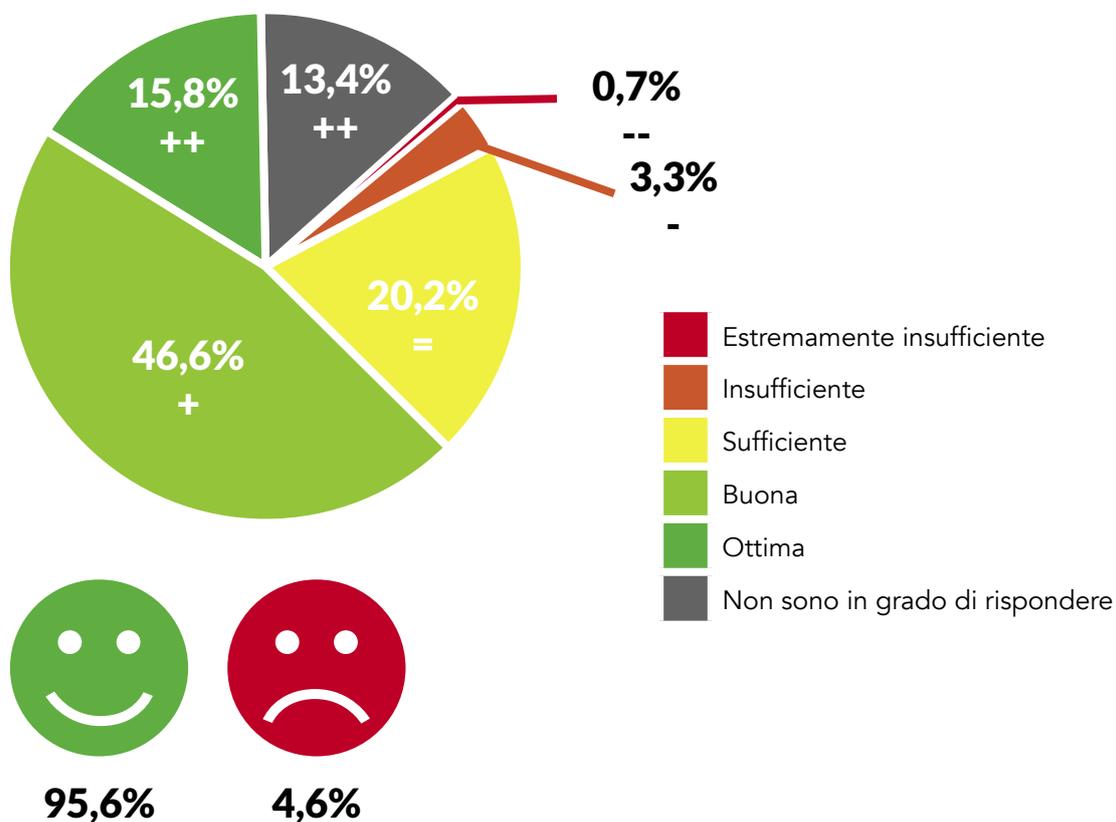


Percentuali aggregate di chi ritiene adeguate le tipologie di rifiuti raccolti nel centro (sufficiente, buona, ottima) e chi le ritiene inadeguate (insufficiente ed estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.



## 4. PERSONALE OPERATIVO

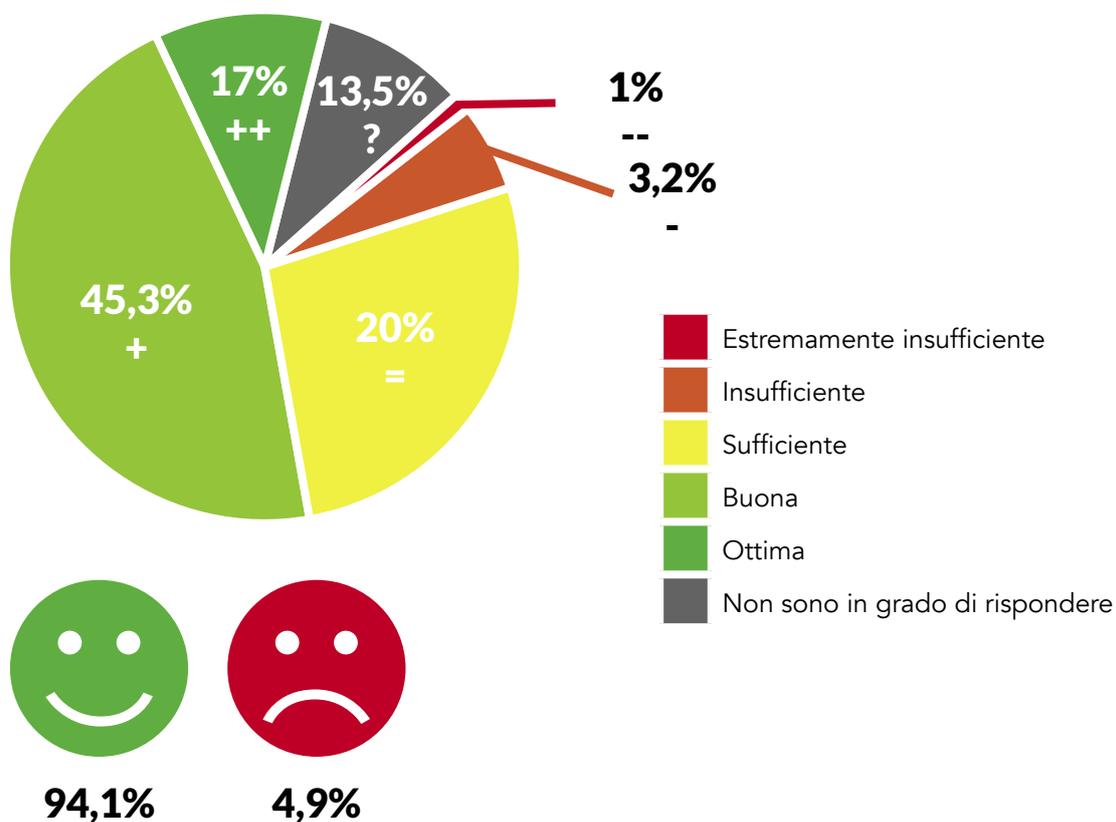
4.1 - Per la sua esperienza come giudica la DISPONIBILITA' del personale operativo?



Percentuali aggregate di chi ritiene gli operatori disponibili (sufficiente, buona, ottima) e chi no (insufficiente ed estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

#### 4. PERSONALE OPERATIVO

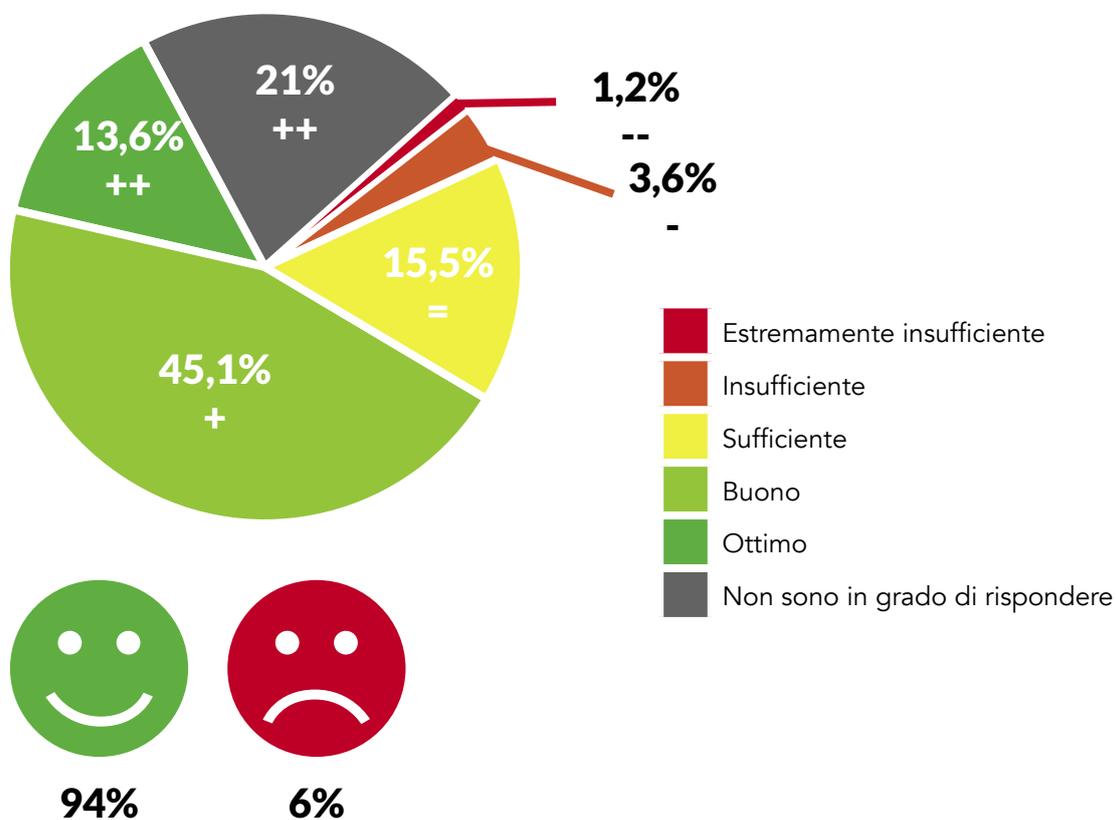
4.2 - Per la sua esperienza come giudica l'EDUCAZIONE del personale operativo?



Percentuali aggregate di chi ritiene gli operatori educati (sufficiente, buona, ottima) e chi no (insufficiente ed estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

#### 4. PERSONALE OPERATIVO

4.3 - Per la sua esperienza come giudica il comportamento personale operativo alla GUIDA dei mezzi (rispetto del codice della strada)?

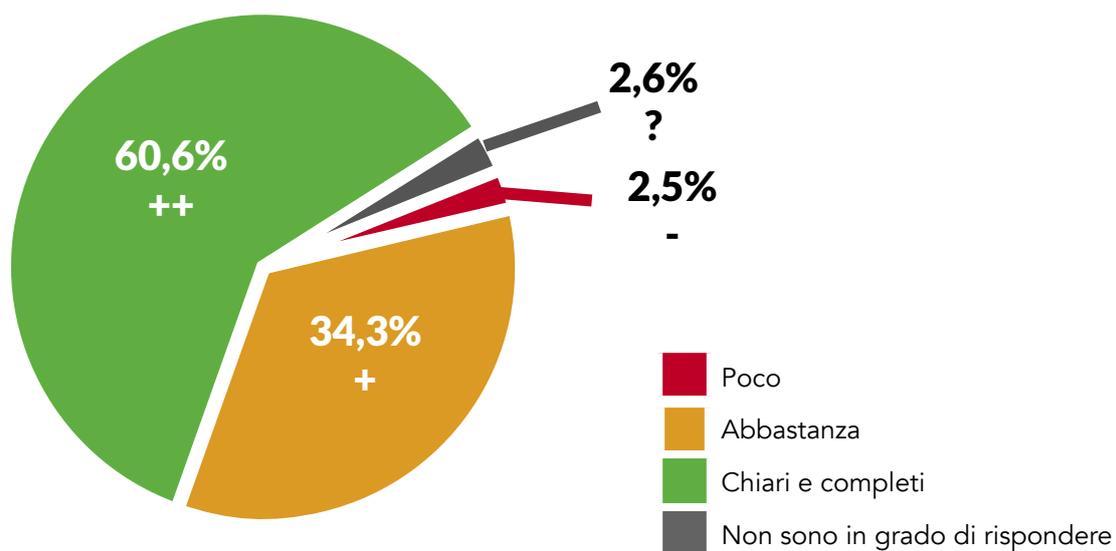


Percentuali aggregate di chi ritiene i comportamenti alla guida adeguati (sufficiente, buono, ottimo) e chi no (insufficiente ed estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.1 - CALENDARI

5.1.1 - I calendari riportano le indicazioni sulle raccolte in modo chiaro e completo

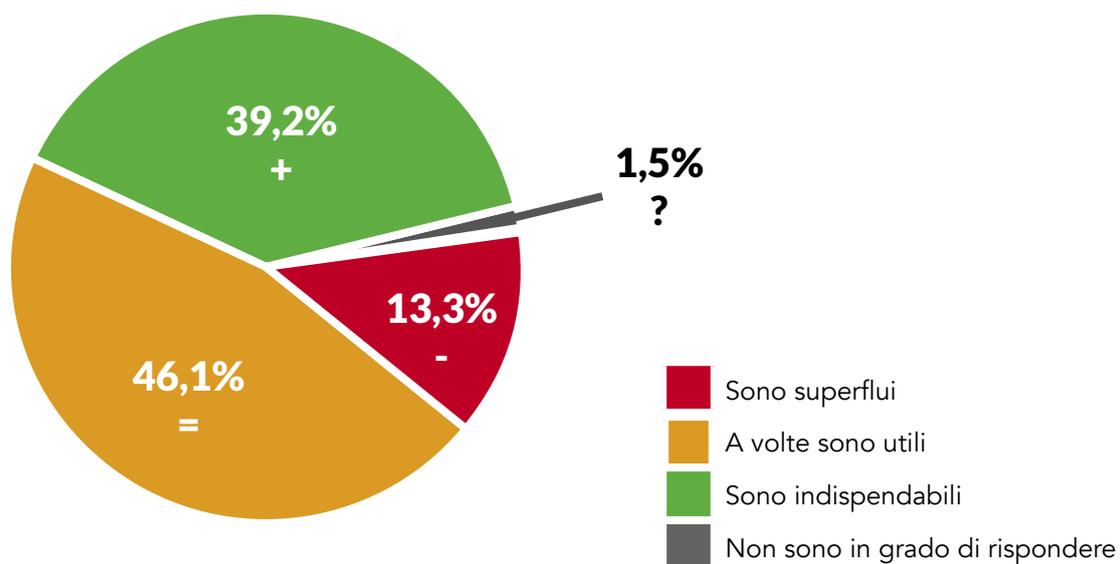


Il 97% (esclusi quelli che non esprimono giudizio) è soddisfatto su chiarezza e completezza dei calendari.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.1 - CALENDARI

5.1.2 - I calendari sono utili per fruire al meglio dei servizi di raccolta

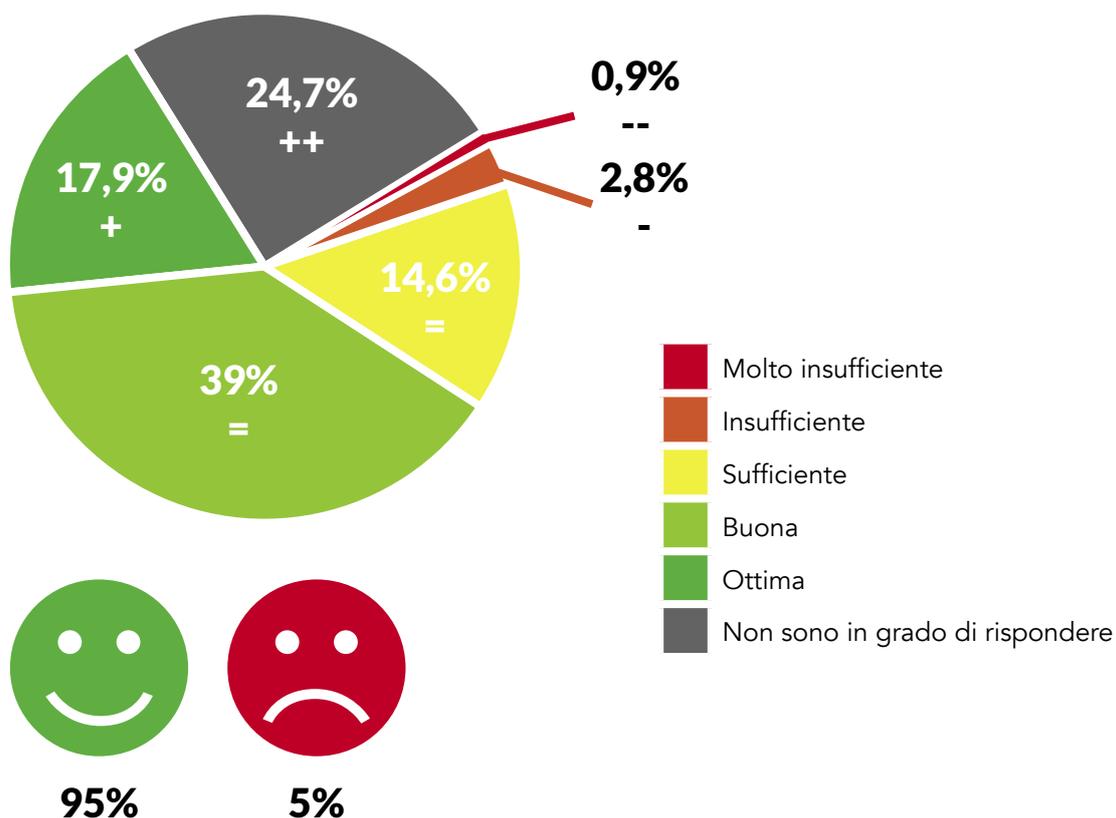


L' 87% (esclusi quelli che non esprimono giudizio) ritiene i calendari utili o indispensabili.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.2 - APPLICAZIONE MOBILE

#### 5.2.1 - Come giudica l'applicazione per smartphone di Ambiente Servizi?



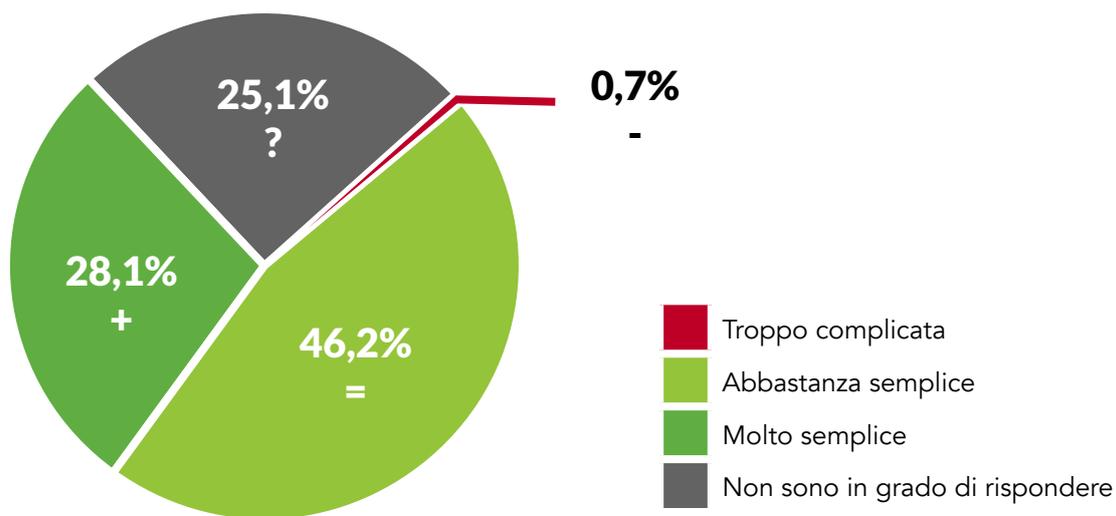
Percentuali aggregate di chi giudica positivamente la App (sufficiente, buona, ottima) e chi no (insufficiente ed molto insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.2 - APPLICAZIONE MOBILE

5.2.1 - Come giudica l'applicazione per smartphone di Ambiente Servizi?

5.2.2 - La applicazione è facile ed intuitiva?



**99,1%**



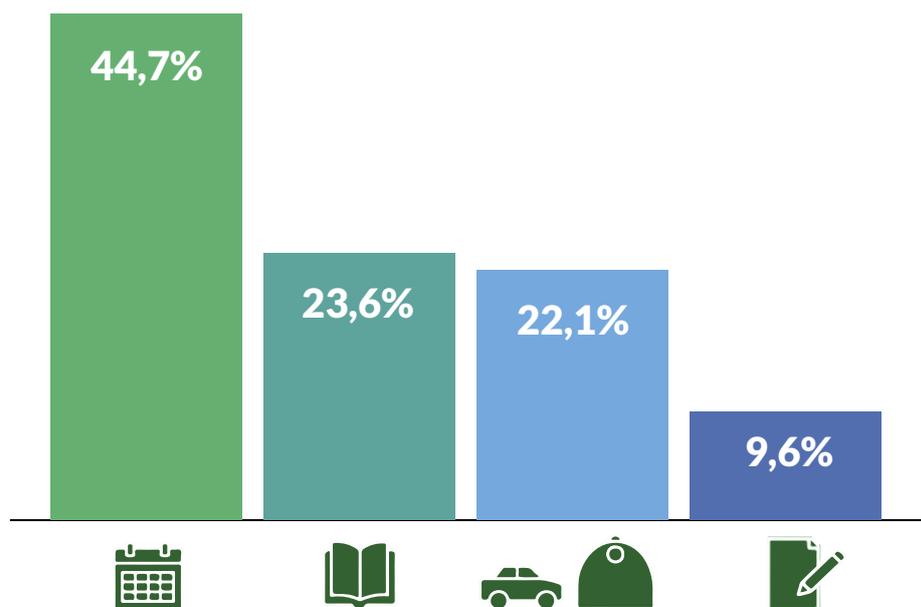
**0,9%**

Percentuali aggregate di chi giudica la App facile ed intuitiva (sufficiente, buona, ottima) e chi no (insufficiente ed molto insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.2 - APPLICAZIONE MOBILE

#### 5.2.3 - Quali sono le funzioni che ha utilizzato maggiormente?



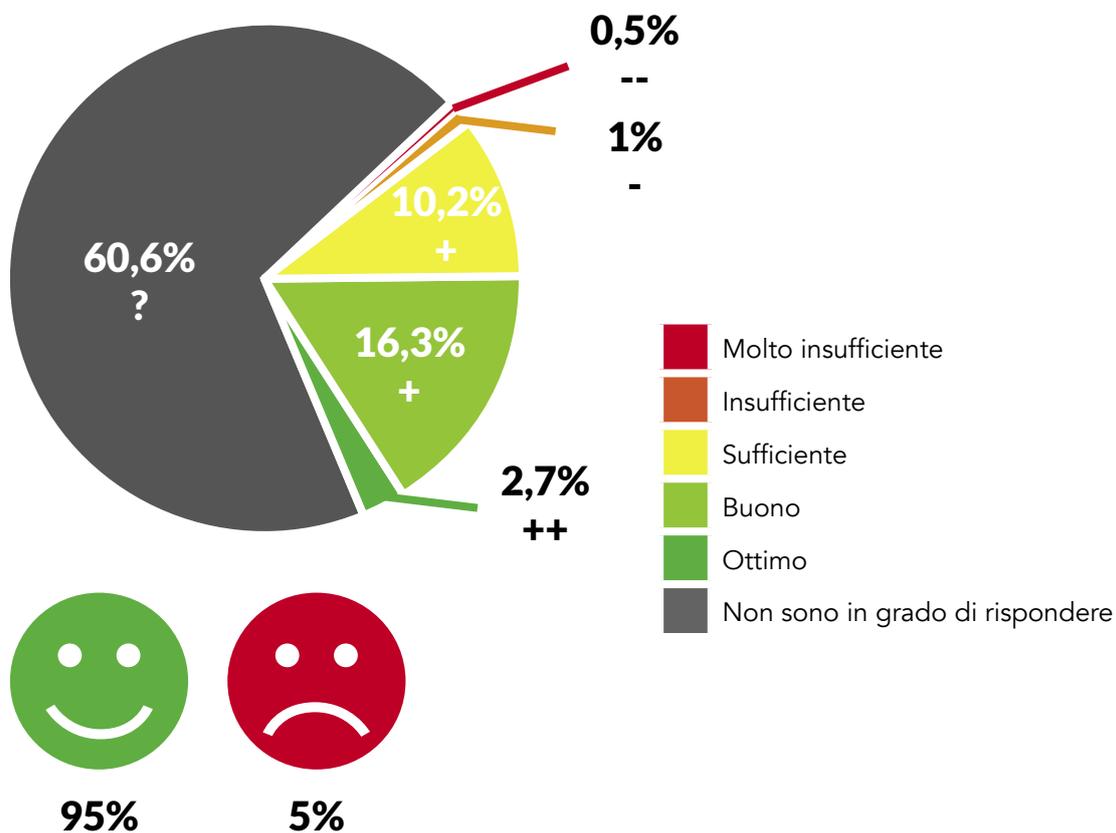
Rispetto a coloro che hanno espresso una indicazione, la funzionalità di gran lunga utilizzata è quella relativa ai calendari di raccolta.

-  Calendari di raccolta
-  Ecodizionario
-  Centro di raccolta
-  Segnalazioni

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.3 - SITO INTERNET

#### 5.3.1 - Come giudica il sito aziendale [www.ambienteservizi.net](http://www.ambienteservizi.net)?

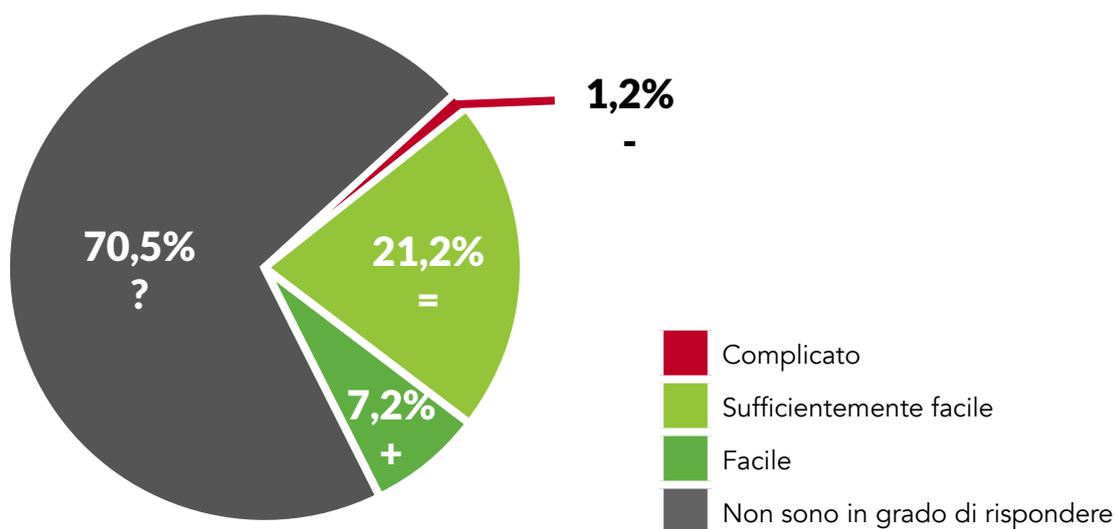


Percentuali aggregate di chi giudica positivamente il sito (sufficiente, buono, ottimo) e chi no (insufficiente ed molto insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.3 - SITO INTERNET

#### 5.3.2 - Trova che il sito sia di facile utilizzo?



**96,1%**



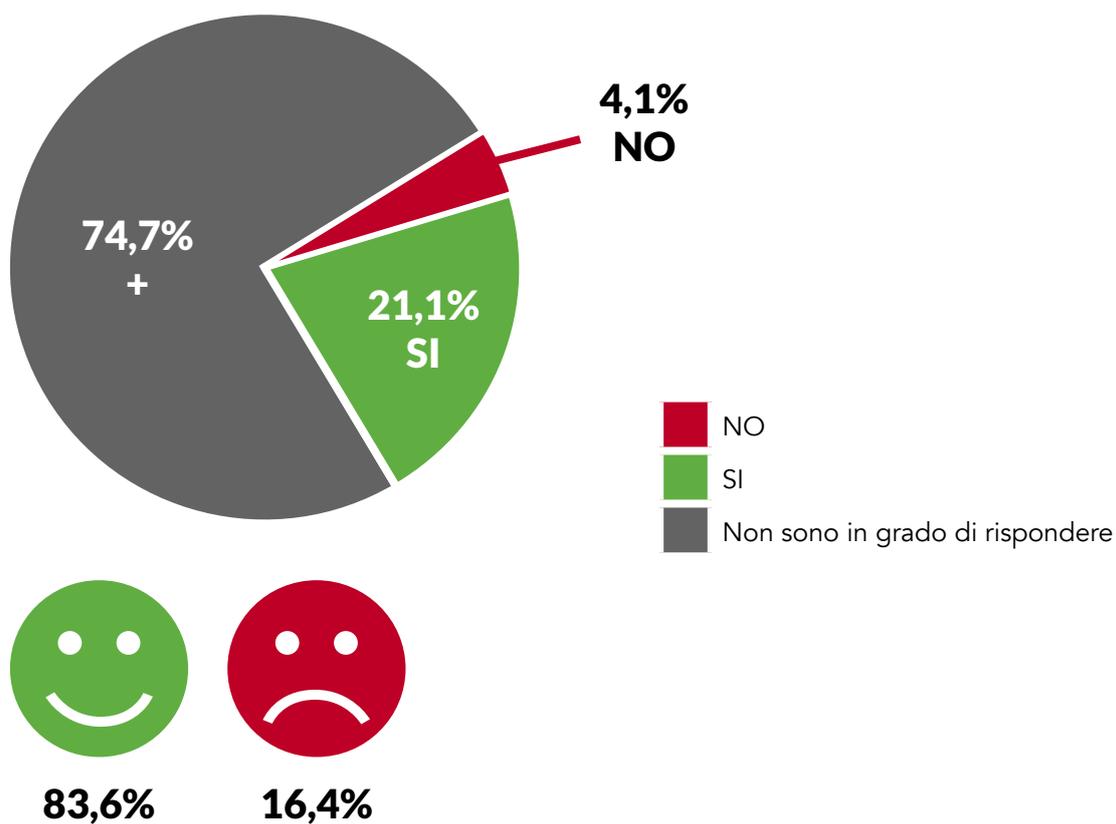
**3,9%**

Percentuali aggregate di chi giudica il sito di facile utilizzo (sufficientemente, facile) e chi no (complicato). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 5. SERVIZI DI COMUNICAZIONE

### 5.3 - SITO INTERNET

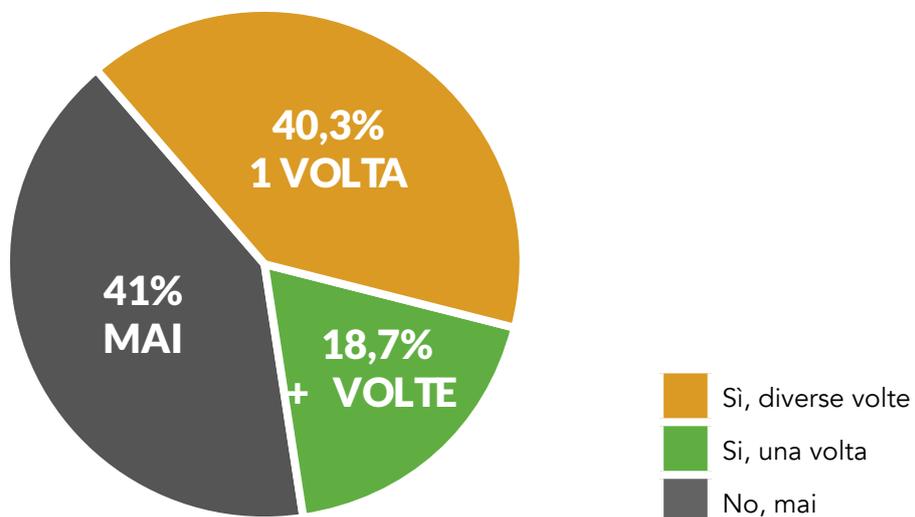
#### 5.3.3 - Trova che il sito sia completo?



Percentuali aggregate di chi giudica il sito completo e chi no. NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 6. SERVIZIO CLIENTI

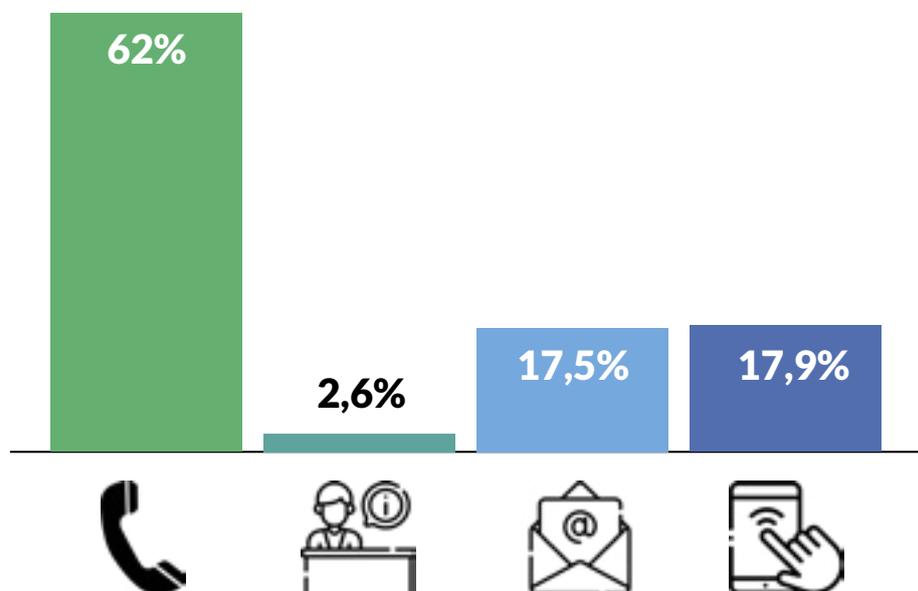
6.1 - Ha mai contattato il Servizi Clienti di Ambiente Servizi?



Il 58% dichiara di aver contattato il servizio clienti almeno una volta.

## 6. SERVIZIO CLIENTI

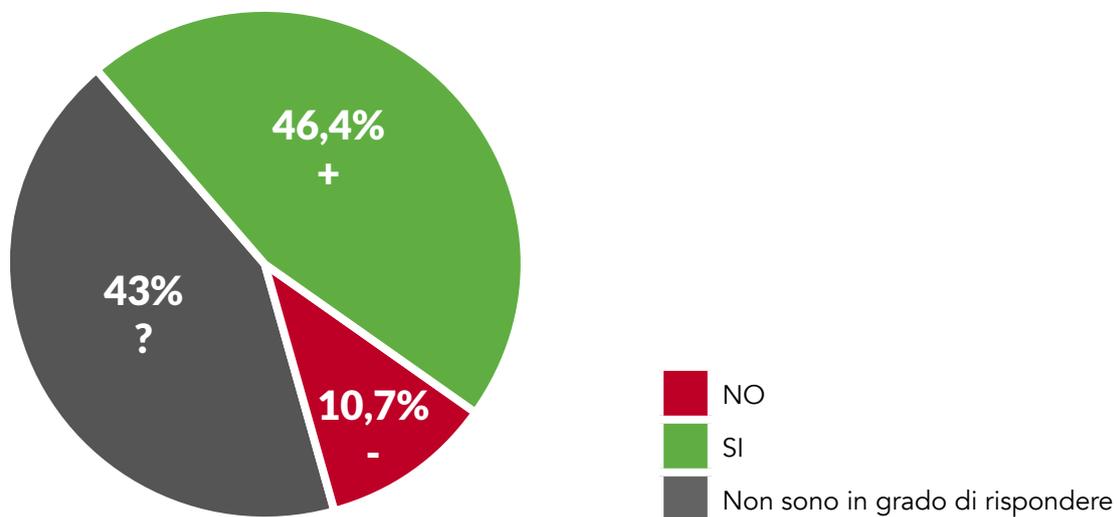
### 6.2 - Come ha contattato il Servizi Clienti?



Rispetto a coloro che hanno espresso una indicazione, la modalità di contatto di gran lunga più utilizzata è quella del servizio telefonico. Il 35% utilizza strumenti indiretti, come email o la applicazione mobile.

## 6. SERVIZIO CLIENTI

6.3 - Ritieni sia facile contattarlo?



**81,3%**

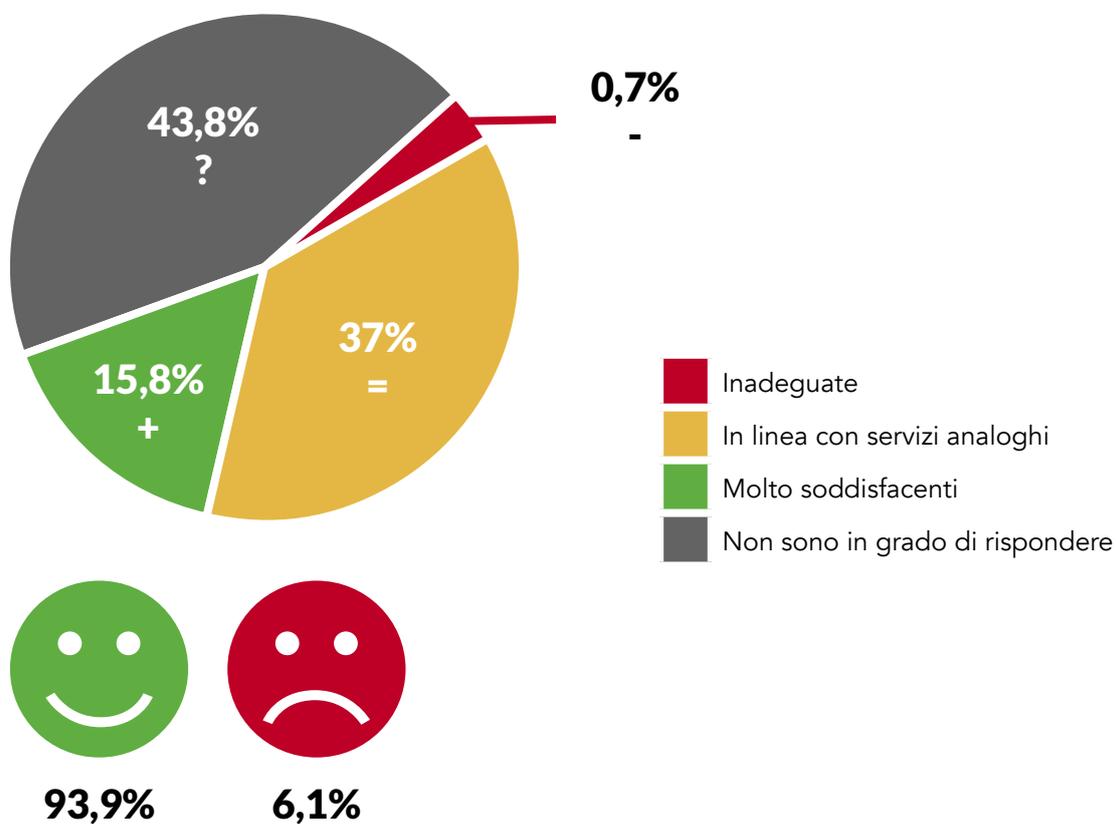


**18,7%**

1 utente su 5 ritiene non sia facile contattare il Servizi Clienti.

## 6. SERVIZIO CLIENTI

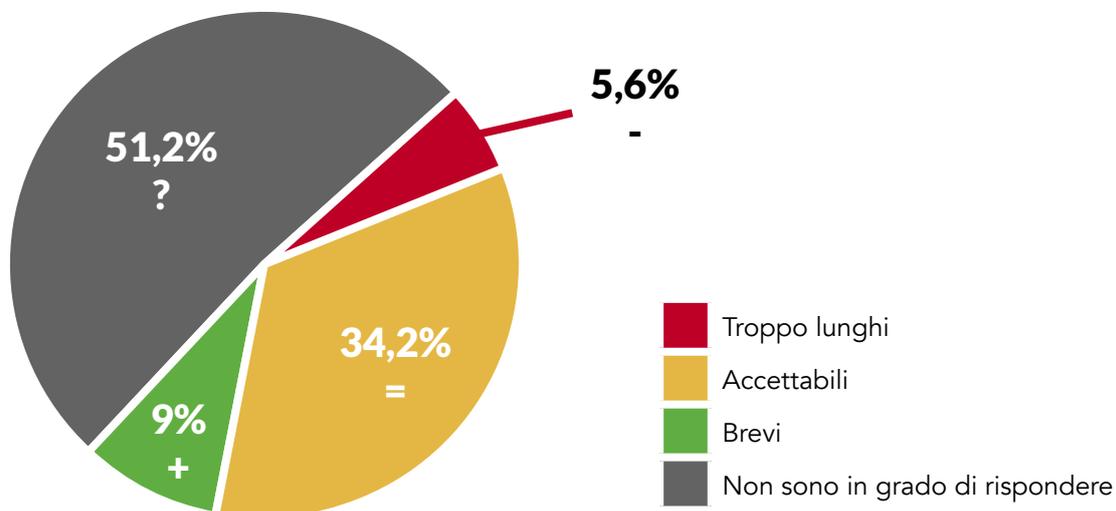
6.4 - Come valuta la disponibilità e l'educazione degli operatori del Servizio Clienti?



Percentuali aggregate di chi giudica disponibilità e cortesia adeguate (in linea o molto soddisfacenti) e chi no (inadeguate). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 6. SERVIZIO CLIENTI

6.5 - Come valuta i tempi di attesa del Servizio Clienti (telefonico)?



**88,5%**

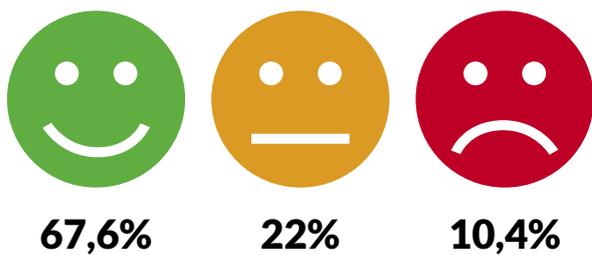
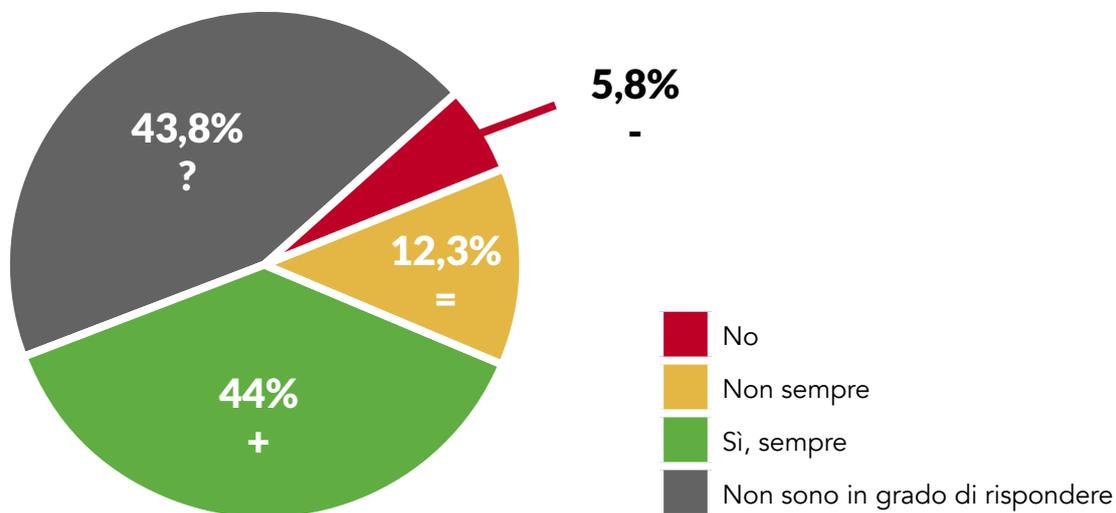


**11,5%**

Percentuali aggregate di chi ritiene che i tempi di attesa siano adeguati (accettabili e brevi) e chi no (troppo lunghi). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 6. SERVIZIO CLIENTI

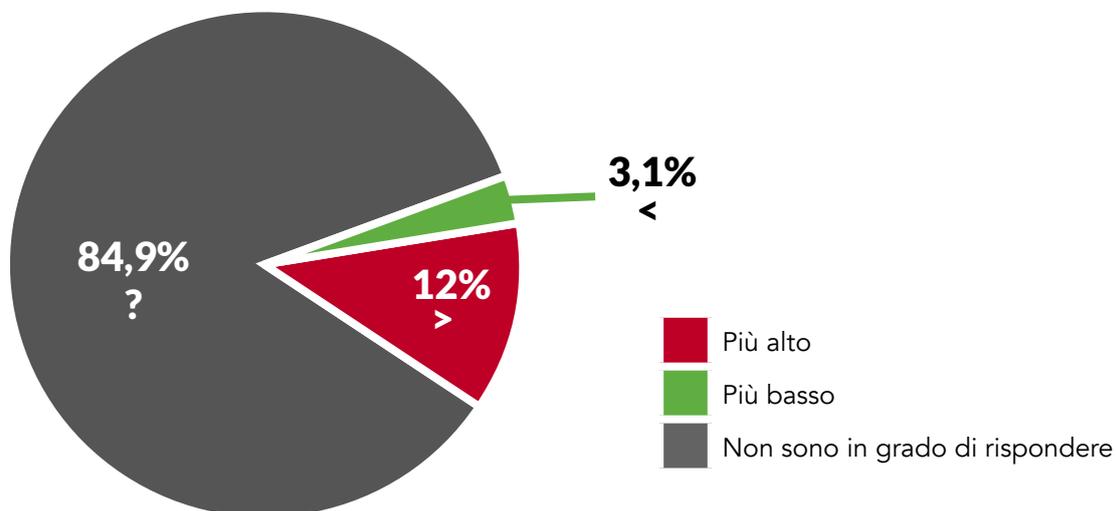
6.6 - Ha risolto i problemi per i quali contattava il Servizi Clienti?



Percentuali calcolate sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 7. TARIFFAZIONE

7.1 - Ritieni che il costo del servizio di Ambiente Servizi sia più alto o più basso rispetto ad altre aziende?



**20,2%**

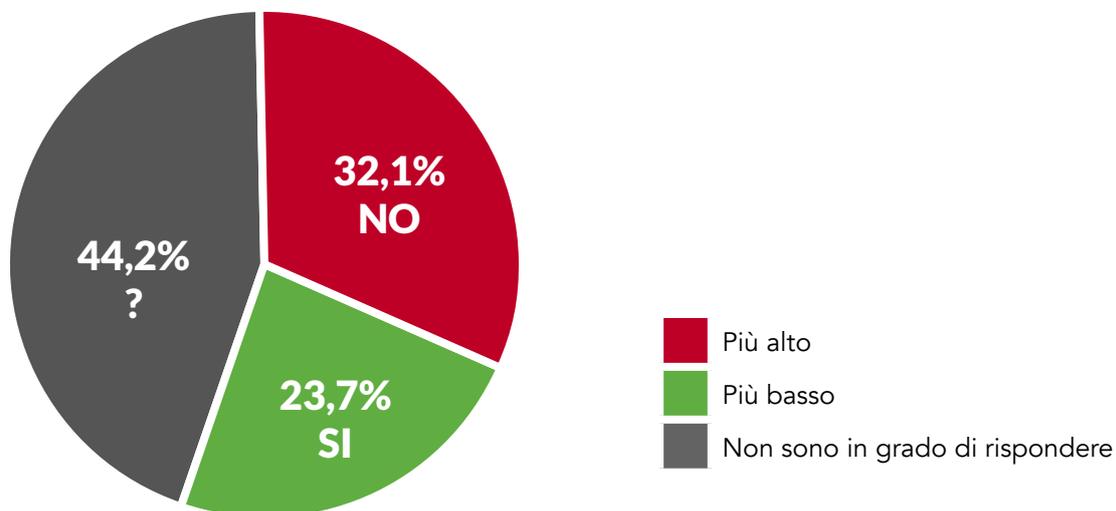


**79,8%**

4 utenti su 5 ritengono che il costo del servizio sia più alto di altre realtà. Percentuali calcolate sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 7. TARIFFAZIONE

7.2 - Ritieni che il costo del servizio sia adeguato a quanto offerto?



**42,5%**

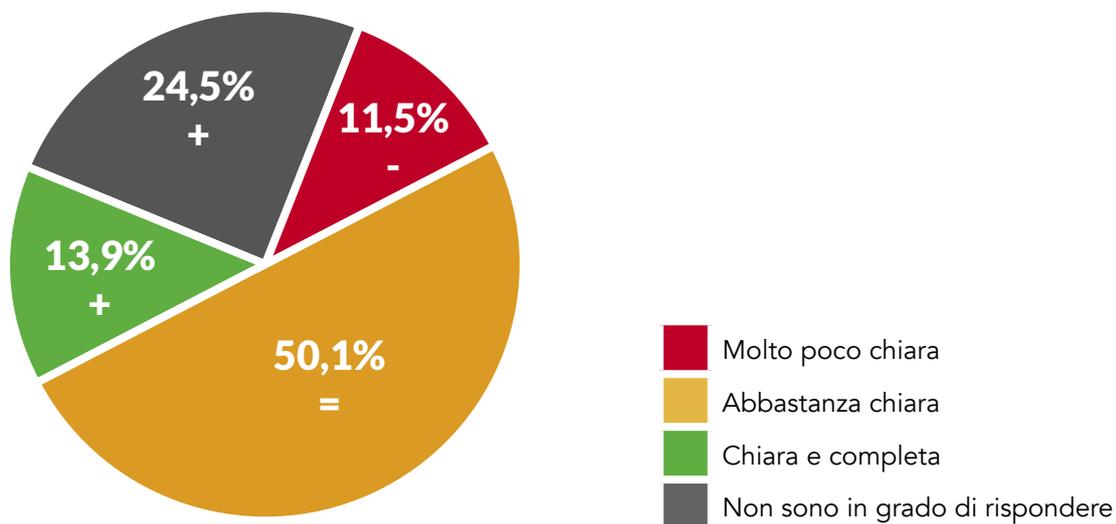


**57,5%**

La maggioranza degli utenti ritiene che il costo del servizio non sia adeguato a quanto offerto. Percentuali calcolate sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 7. TARIFFAZIONE

7.3 - Ritieni che la bolletta relativa al servizio di gestione rifiuti sia chiara e trasparente?



**84,7%**

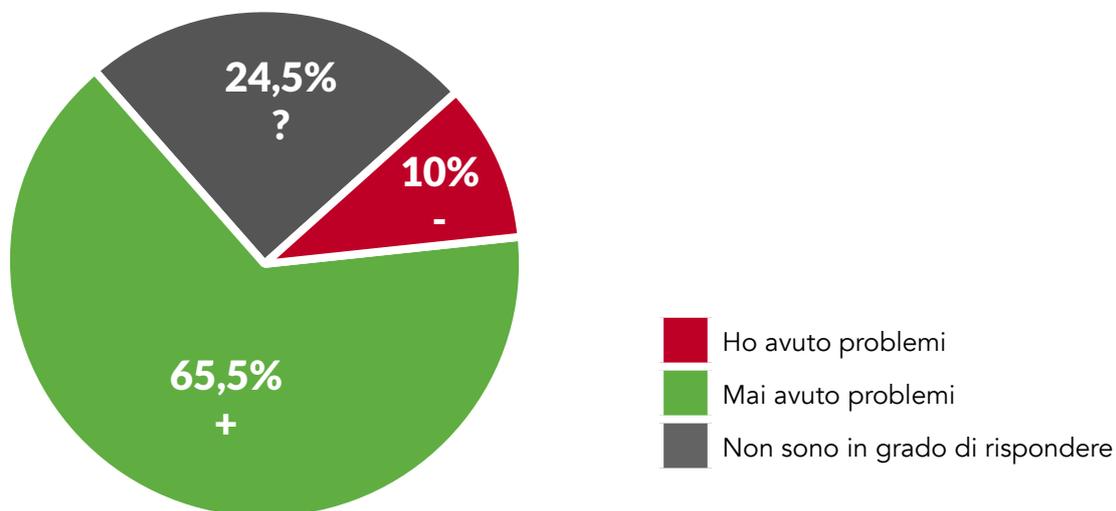


**15,3%**

Percentuali calcolate sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 7. TARIFFAZIONE

7.4 - Come valuta il servizio di recapito della bolletta (è stato tempestivo, ha avuto problemi di ricezione...)?



**86,6%**

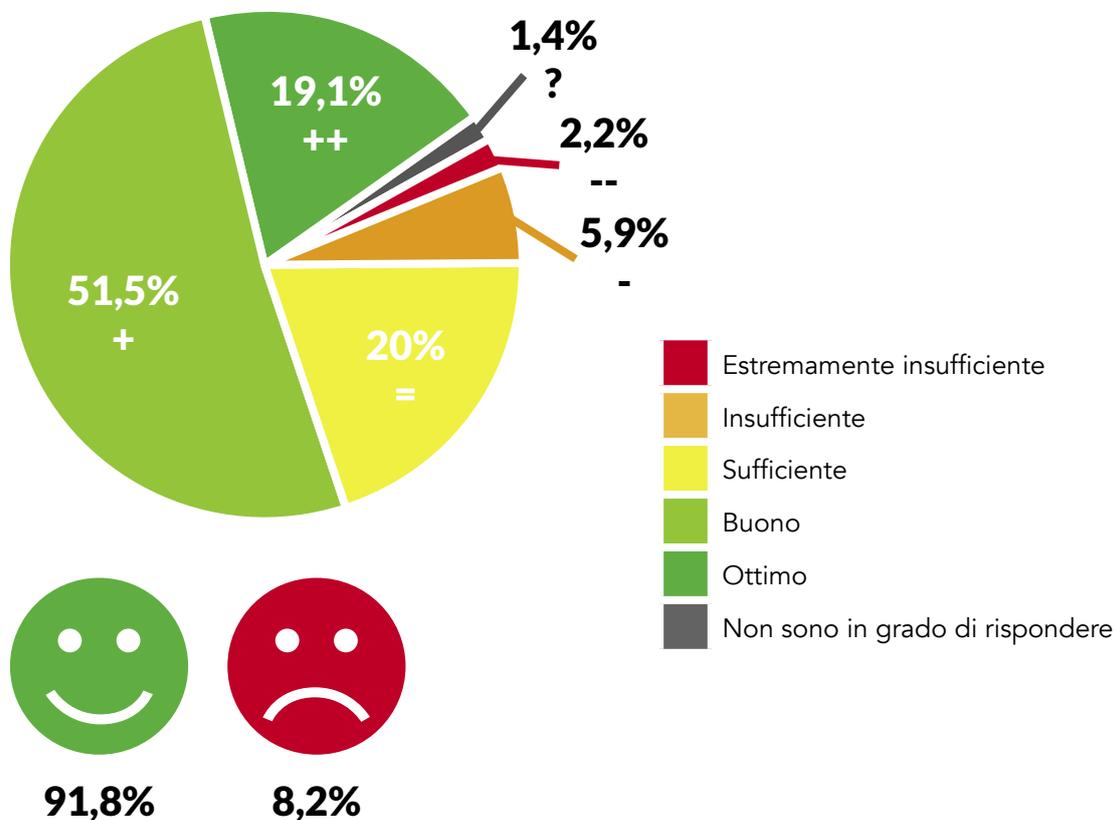


**13,4%**

Percentuali calcolate sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

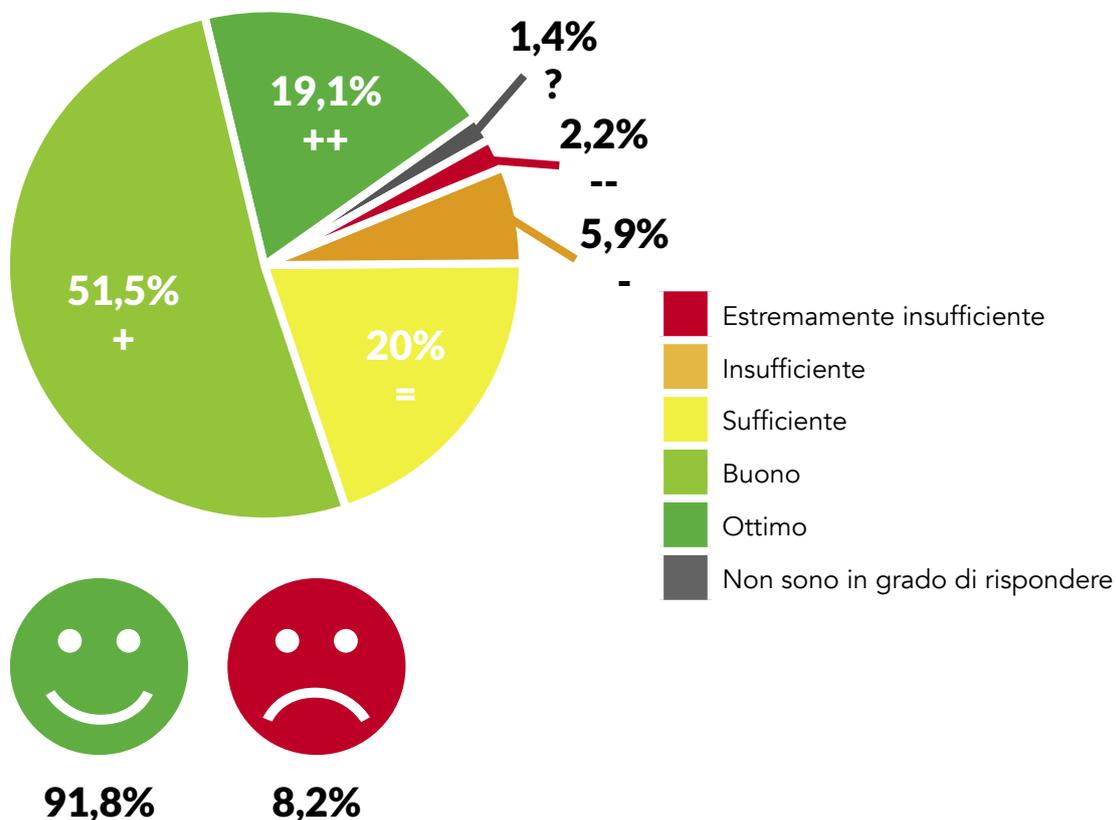
### 8.1 - Valutazione del servizio di raccolta del SECCO RESIDUO



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

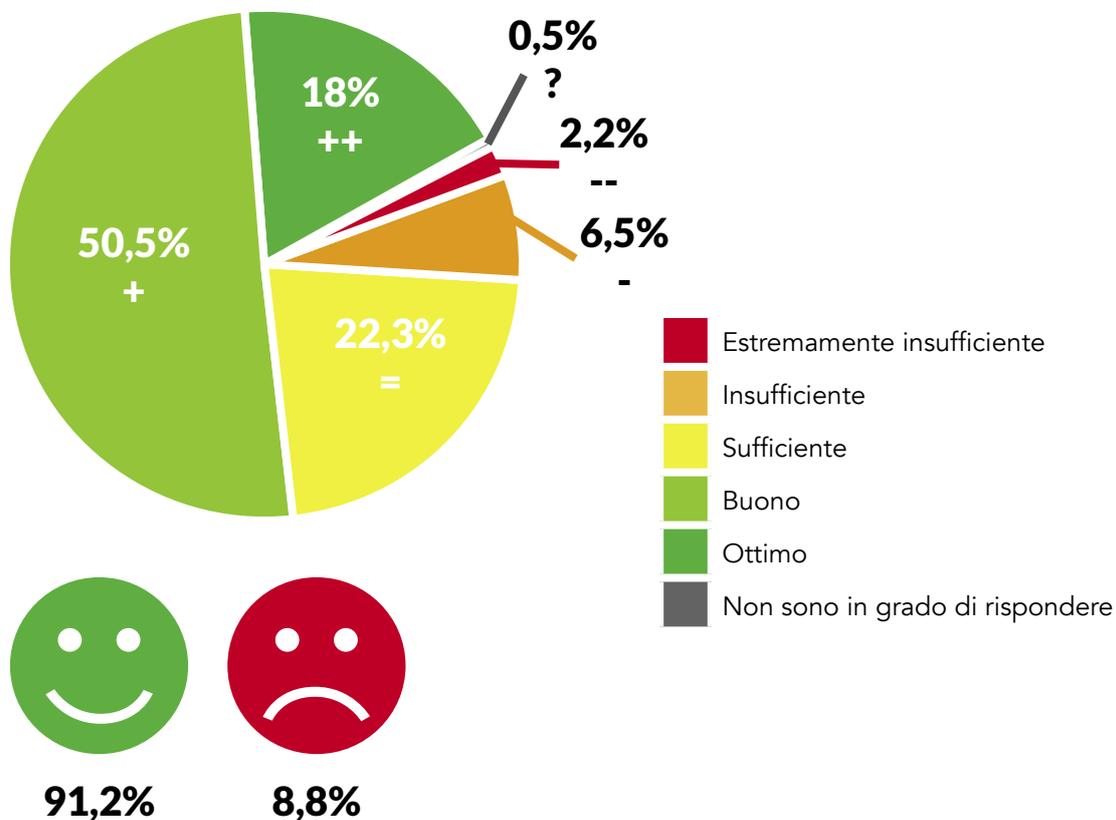
### 8.2 - Valutazione del servizio di raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA, ACCIAIO E ALLUMINIO



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

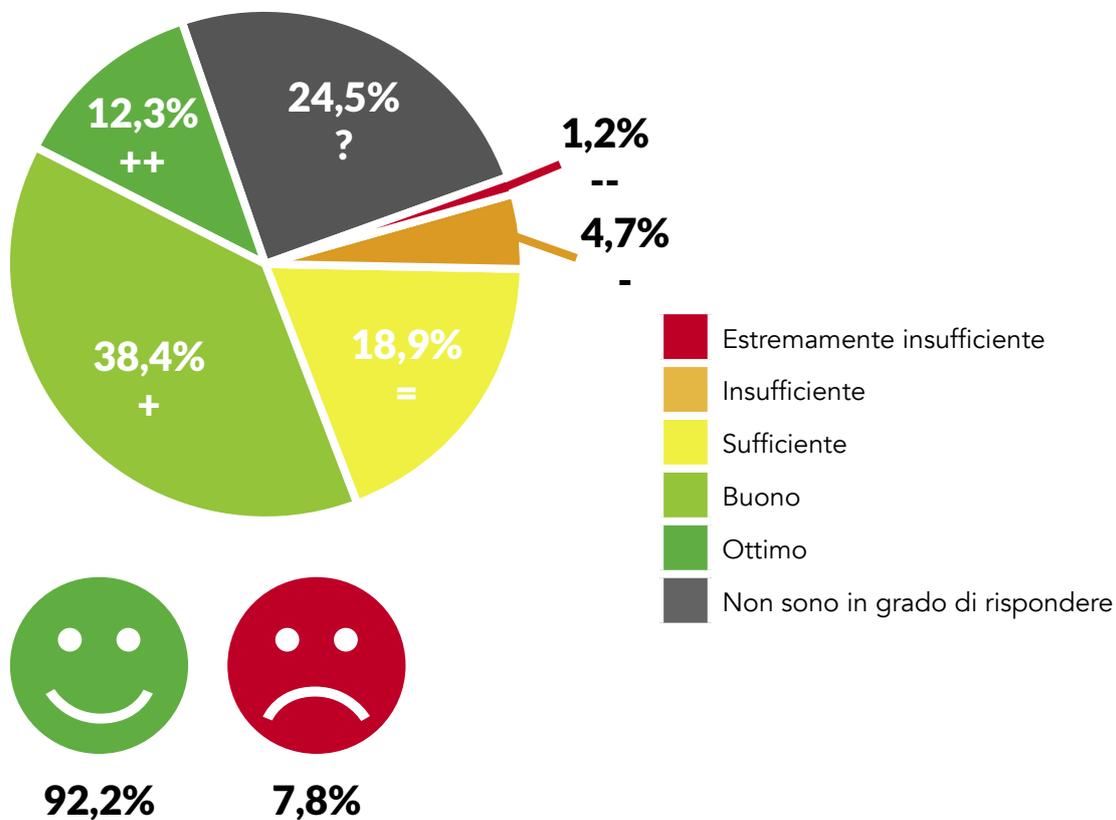
### 8.3 - Valutazione del servizio di raccolta degli CARTA E CARTONE



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

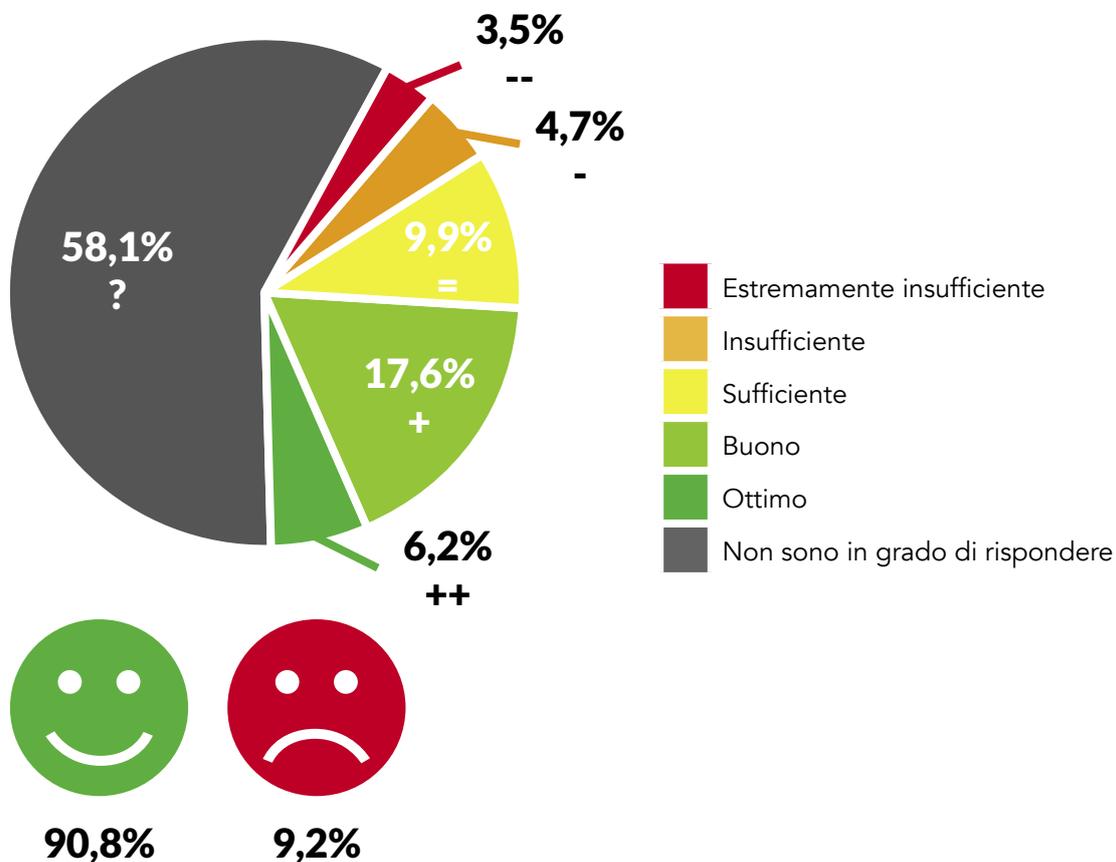
### 8.4 - Valutazione del servizio di raccolta dell'UMIDO ORGANICO



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

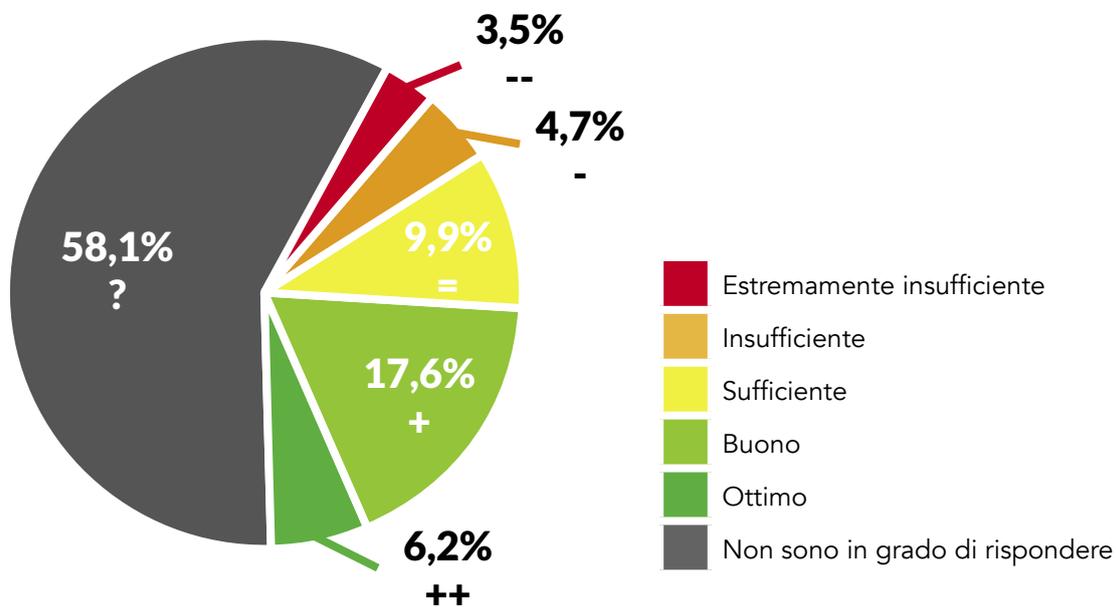
### 8.5 - Valutazione del servizio di raccolta del VETRO



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

### 8.6 - Valutazione del servizio di raccolta di VERDE E RAMAGLIE



**80,4%**

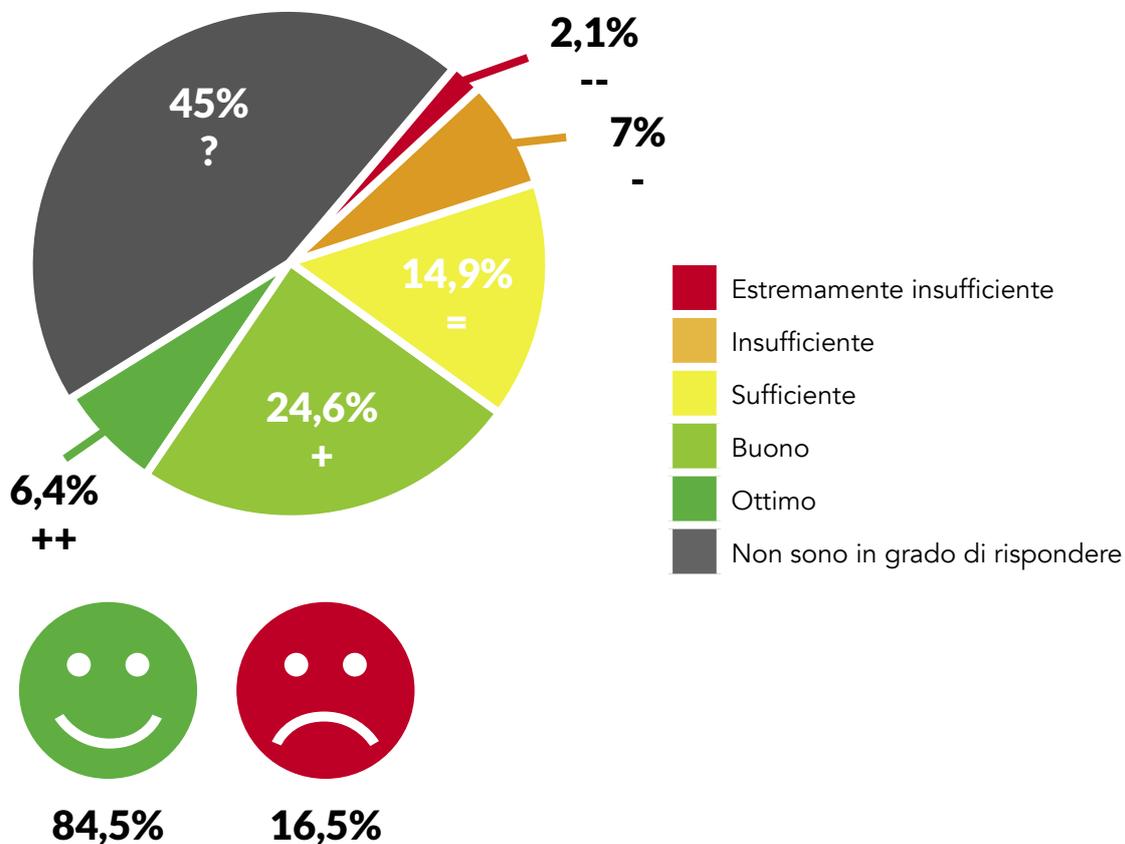


**19,6%**

Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

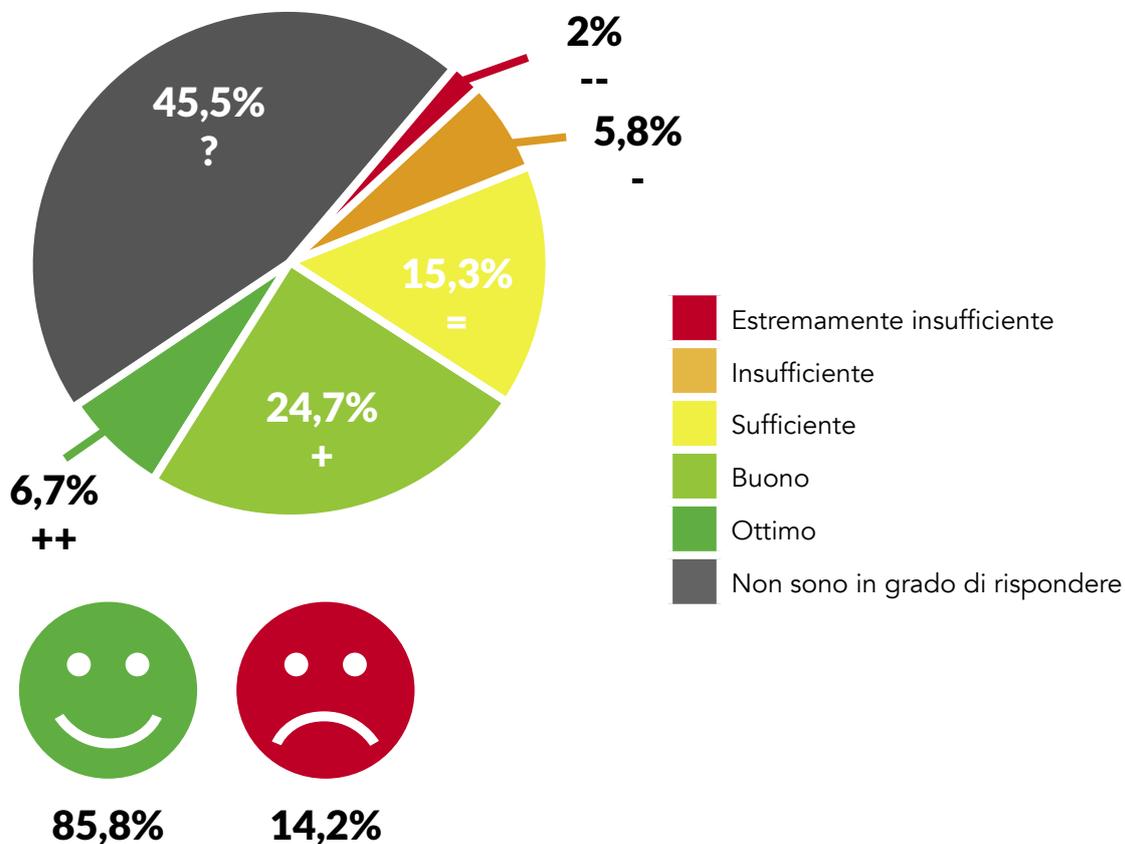
### 8.7 - Valutazione del servizio di raccolta delle PILE ESAUSTE



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 8. SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

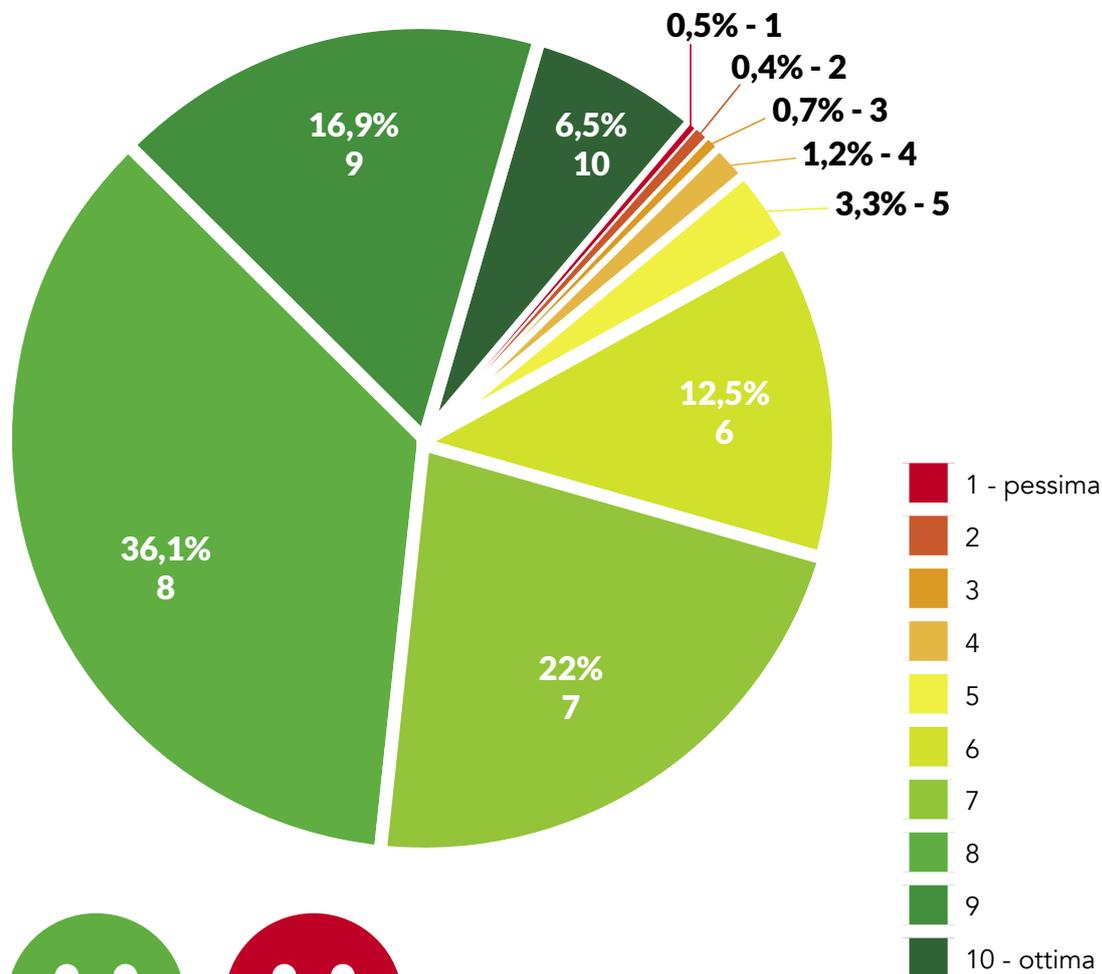
### 8.8 - Valutazione del servizio di raccolta dei FARMACI SCADUTI



Percentuali aggregate di chi si ritiene soddisfatto del servizio (sufficiente, buono, ottimo) e chi insoddisfatto (insufficiente, estremamente insufficiente). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.

## 9. GIUDIZIO COMPLESSIVO

Esprimendola con un voto da 1 (pessima) a 10 (ottima), qual è la sua valutazione complessiva relativamente ad Ambiente Servizi ed il suo operato?



**94%**



**6%**

**Valutazione media 7,6**

Percentuali aggregate di chi esprime una valutazione positiva (voti da 6 a 10) e chi una valutazione negativa (da 1 a 5). NB: la percentuale è calcolata sul totale meno quelli che non hanno dato alcuna indicazione.