

Alea Ambiente S.p.a.

**RICERCA CATI SULLA CUSTOMER
SATISFACTION DEL SERVIZIO RACCOLTA
RIFIUTI**



INDICE

Introduzione

Risultati totali e suddivisi per zona di residenza

Approfondimenti statistici

Conclusioni e considerazioni strategiche



INTRODUZIONE





Dal **17 al 25 novembre** è stata condotta una ricerca **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing) sulla Customer Satisfaction del servizio di raccolta rifiuti.

Sono stati intervistati **1.000** residenti nei 13 comuni in cui opera Alea Ambiente.

Il target è costituito dagli **utenti domestici**, ossia dalle famiglie.

CAMPIONE

- × **Campione stratificato ottimale per comune:** ciascun paese è stato rappresentato in modo sostanzialmente proporzionale alla reale popolazione adulta residente
- × **Sovra-campionamento per i comuni meno popolosi,** per poter rappresentare in modo statisticamente significativo anche le realtà più piccole
- × **Ponderazione ex post per genere, fascia d'età, comune,** così da riportare ciascun segmento al suo giusto peso all'interno dell'universo
- × Comune di Forlì suddiviso in: **centro storico (sovra-campionato) e resto del comune**

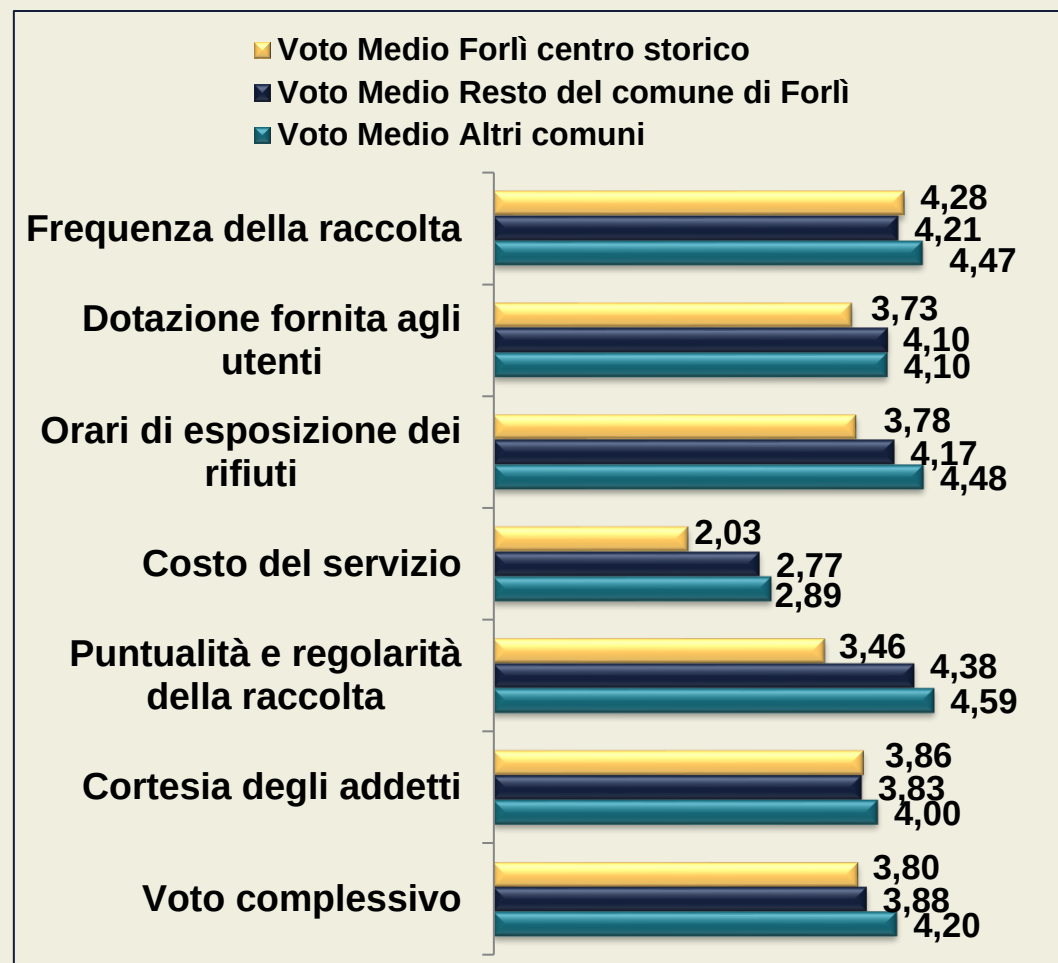
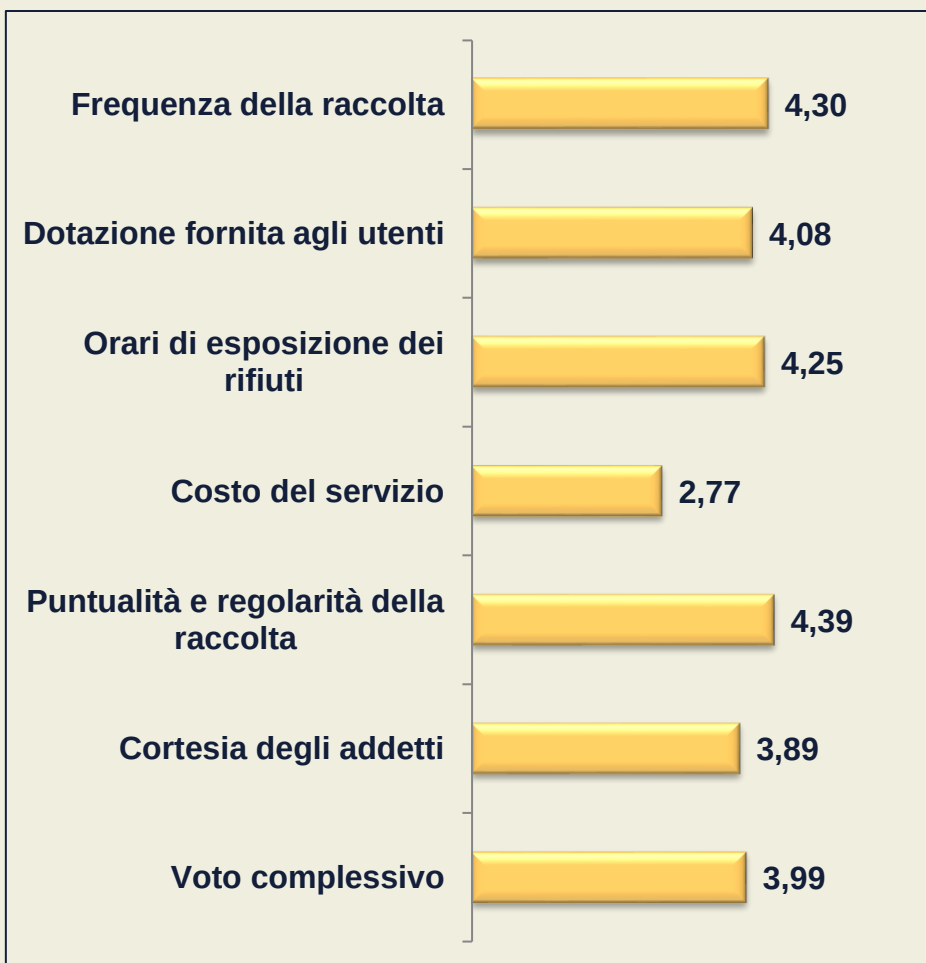
CAMPIONE

Comune	Popolazione	%	Campione teorico	Campione effettivo
Bertinoro	11.005	6,1%	61	60
Castrocaro Terme e TdS	6.346	3,5%	35	40
Civitella di Romagna	3.719	2,1%	21	30
Dovadola	1.575	0,9%	9	20
Forlì centro	11.856	6,6%	66	115
Resto del comune di Forlì	105.362	58,5%	585	455
Forlimpopoli	13.260	7,4%	74	70
Galeata	2.446	1,4%	14	25
Meldola	10.013	5,6%	56	55
Modigliana	4.435	2,5%	25	30
Portico e San Benedetto	734	0,4%	4	20
Predappio	6.244	3,5%	35	40
Rocca San Casciano	1.815	1,0%	10	20
Tredozio	1.152	0,6%	6	20
Totale	179.962	100%	1.000	1.000

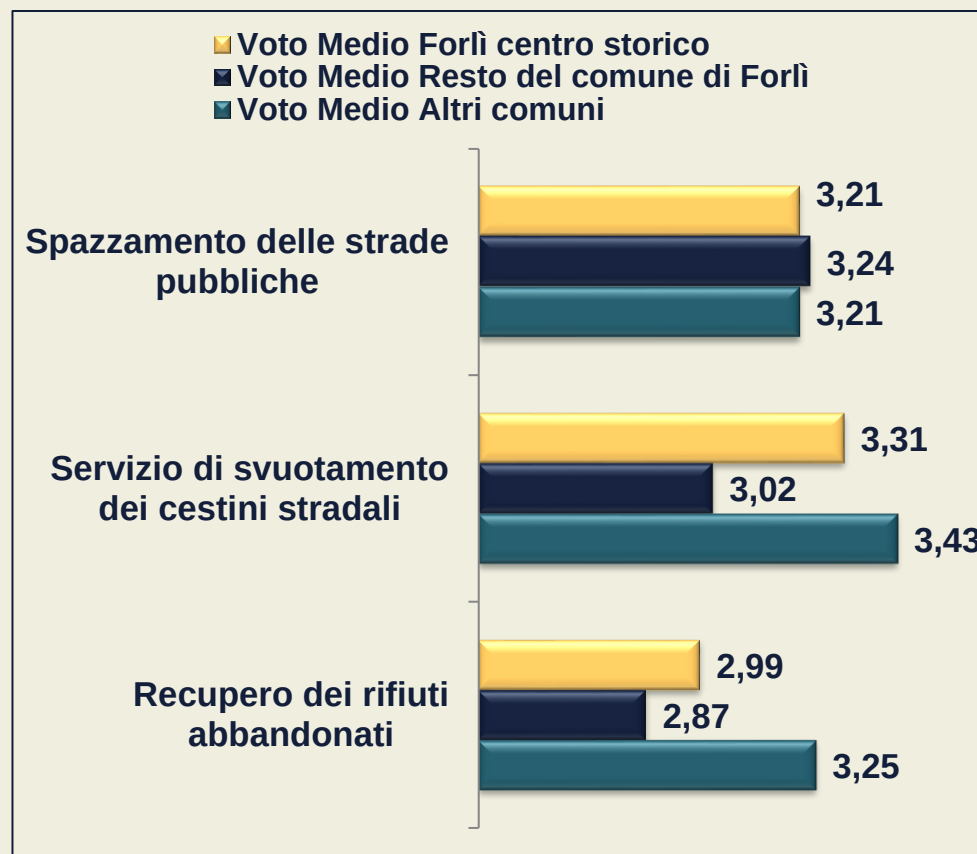
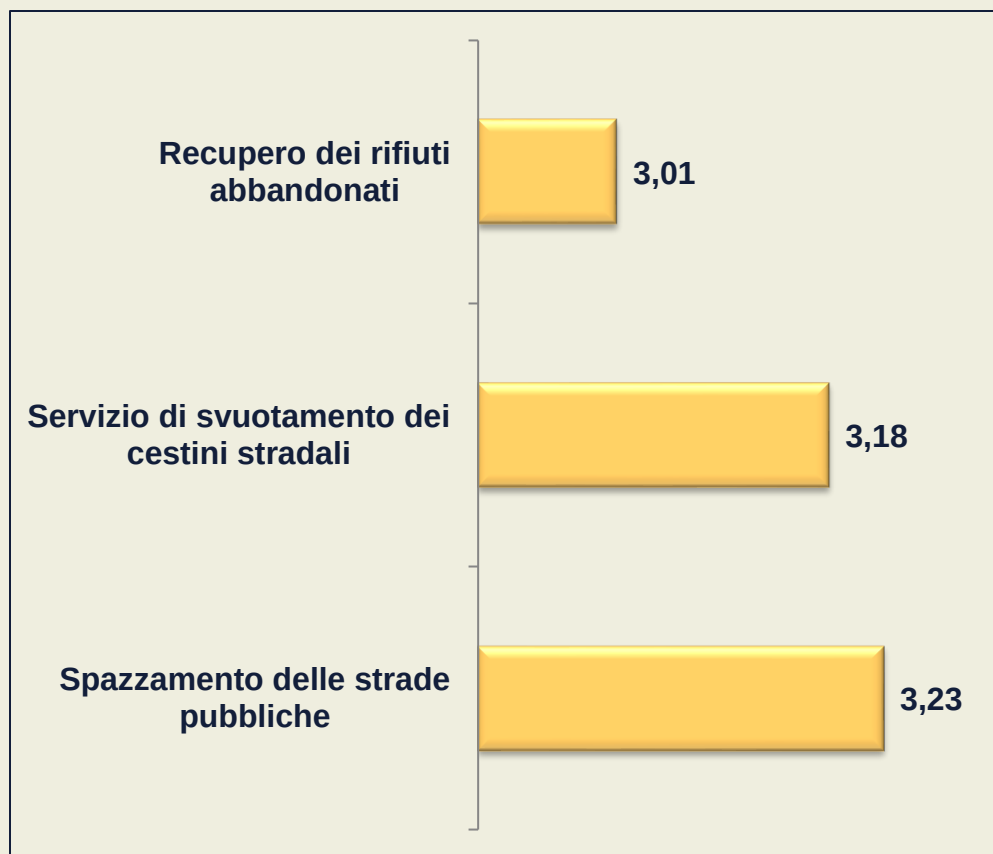
RISULTATI TOTALI E SUDDIVISI PER ZONA DI RESIDENZA



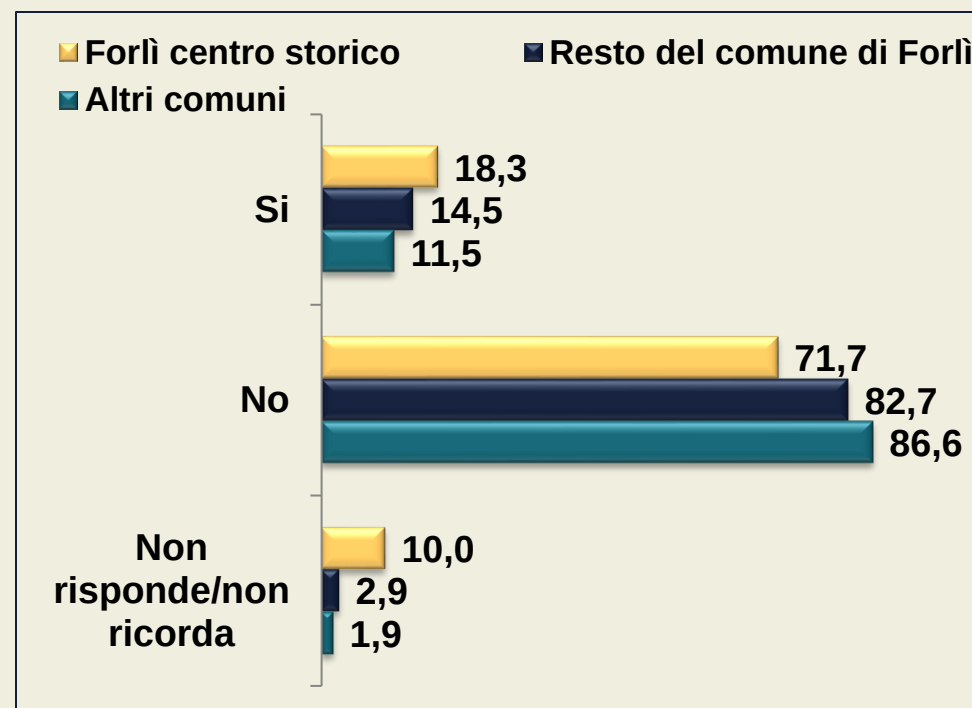
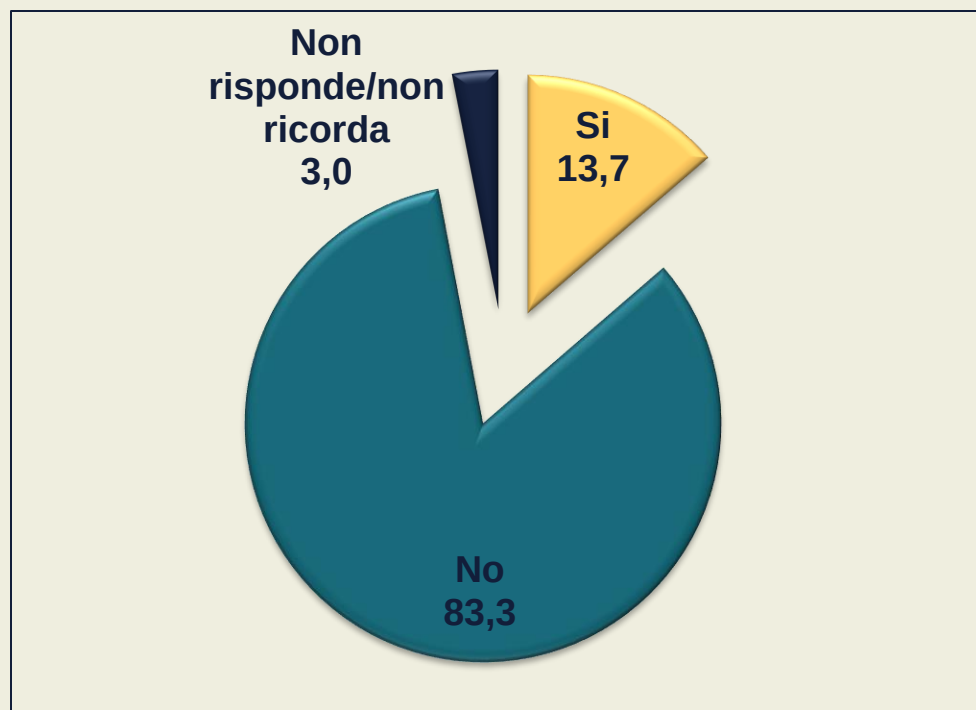
1. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna ai seguenti aspetti del servizio di raccolta rifiuti



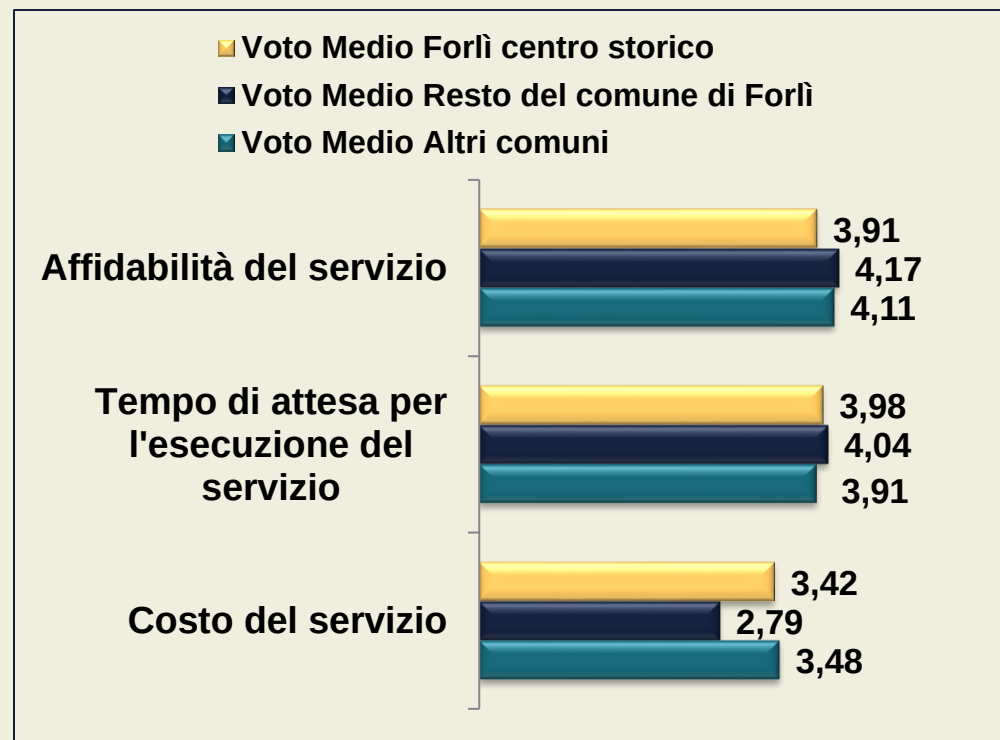
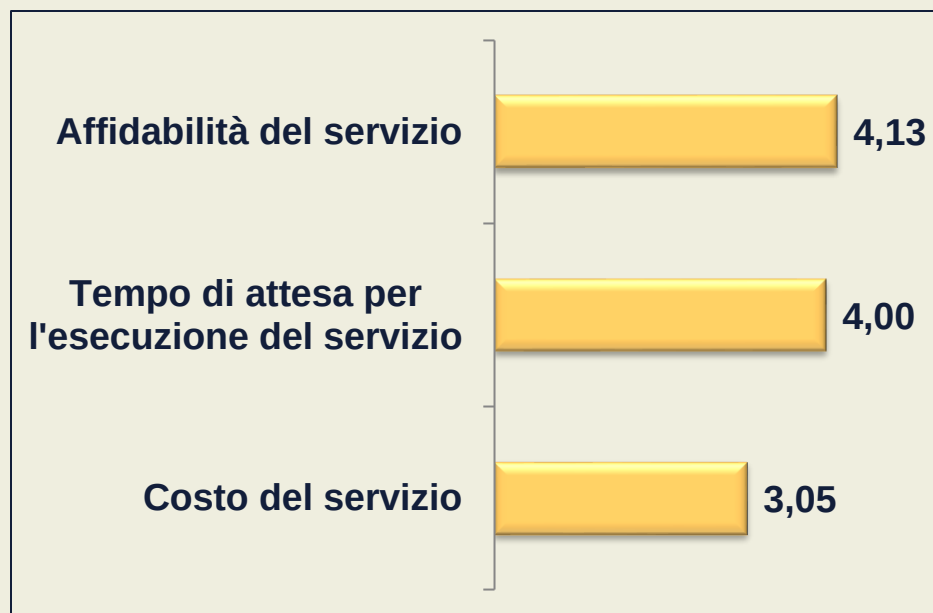
2. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna ai seguenti servizi che riguardano la pulizia delle aree comuni



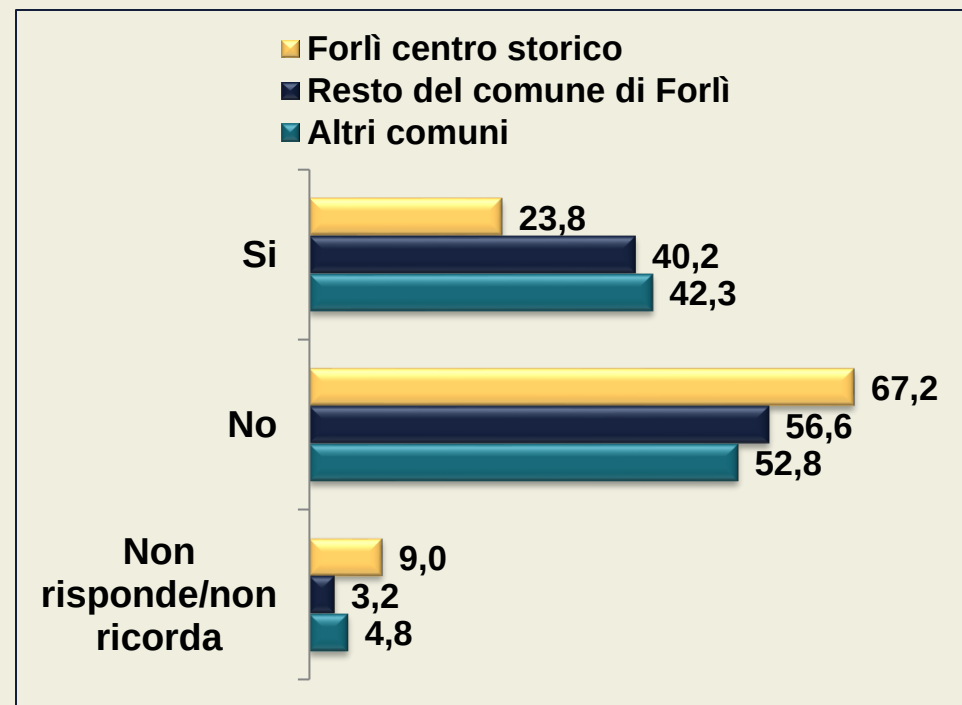
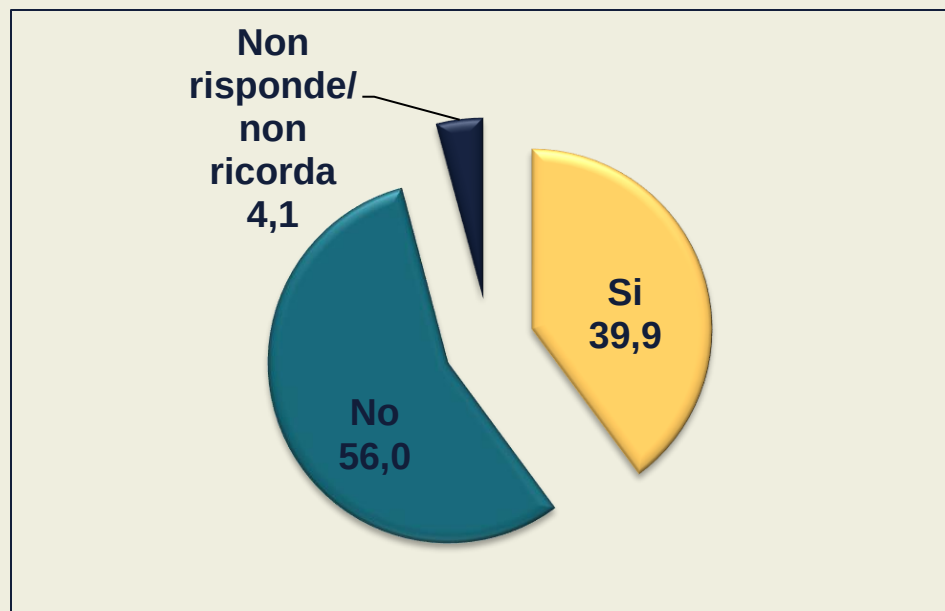
3. Nell'ultimo anno le è capitato di usufruire del servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti?



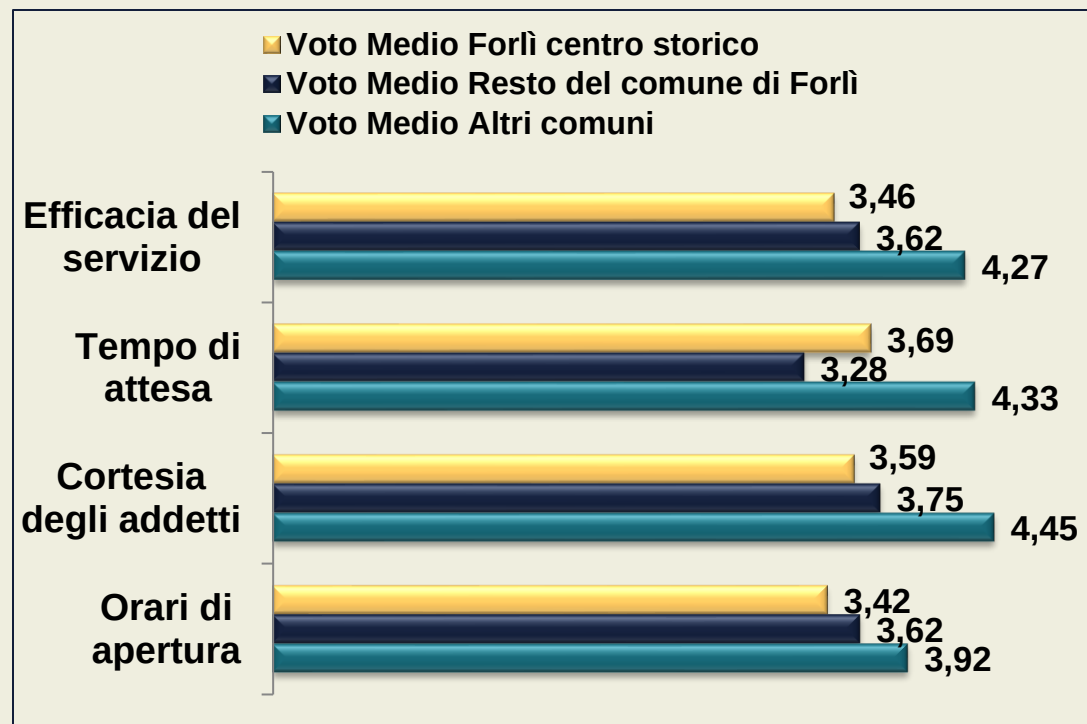
4. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna ai seguenti aspetti del servizio di ritiro del verde e ingombranti



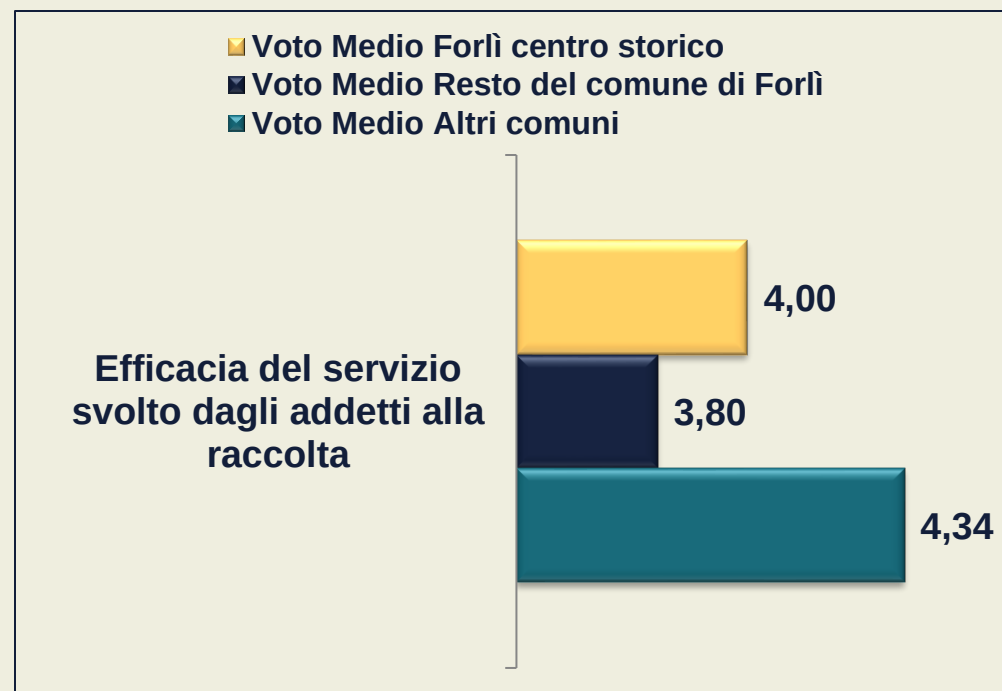
5. Nell'ultimo anno le è capitato di usufruire del servizio dell'ecocentro?



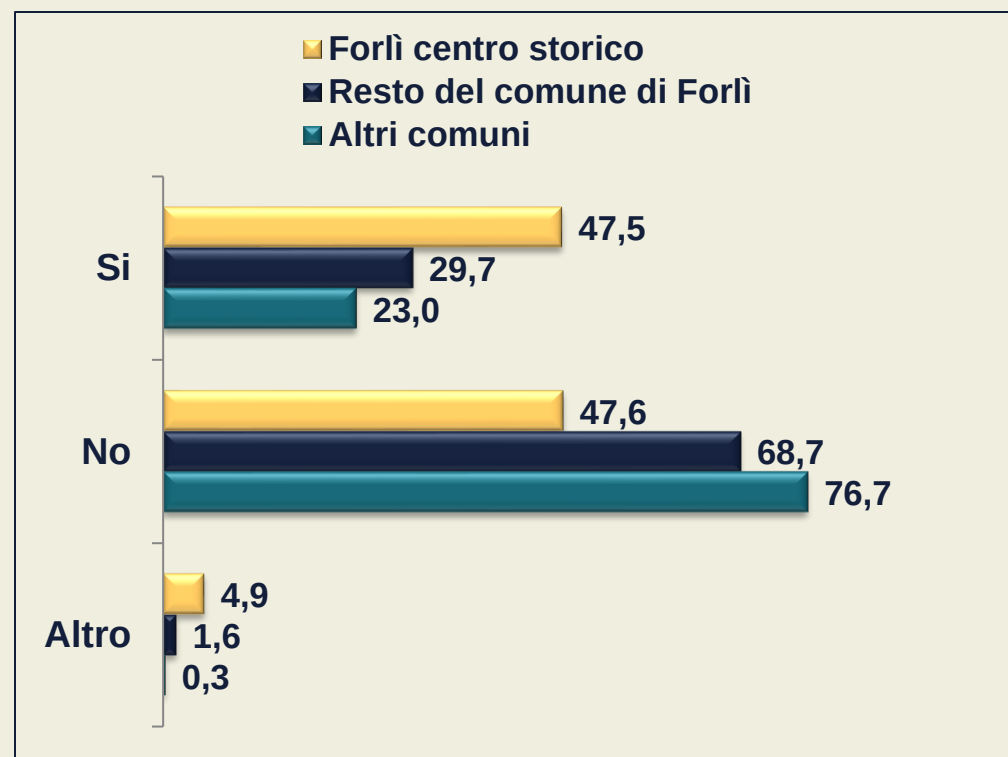
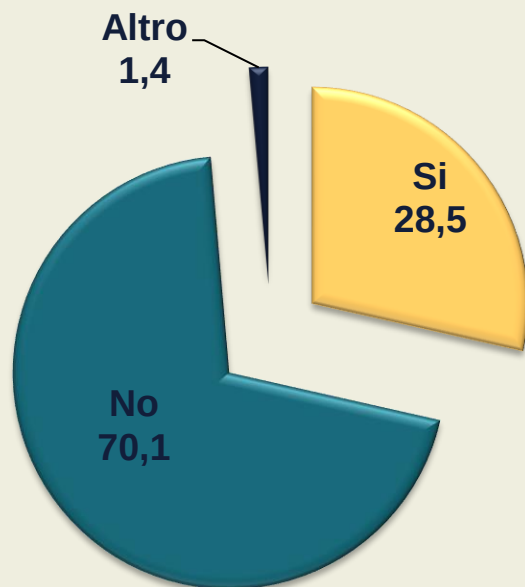
6. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna ai seguenti aspetti del servizio dell'ecocentro



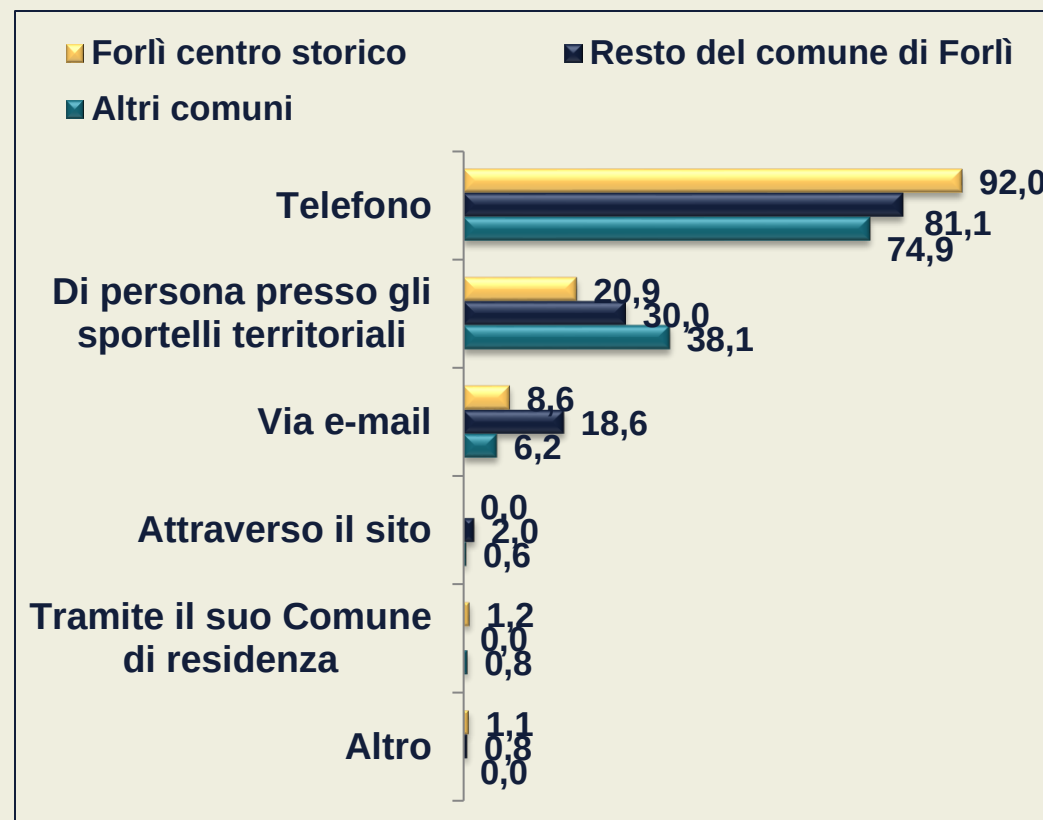
7. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna al comportamento degli addetti alla raccolta



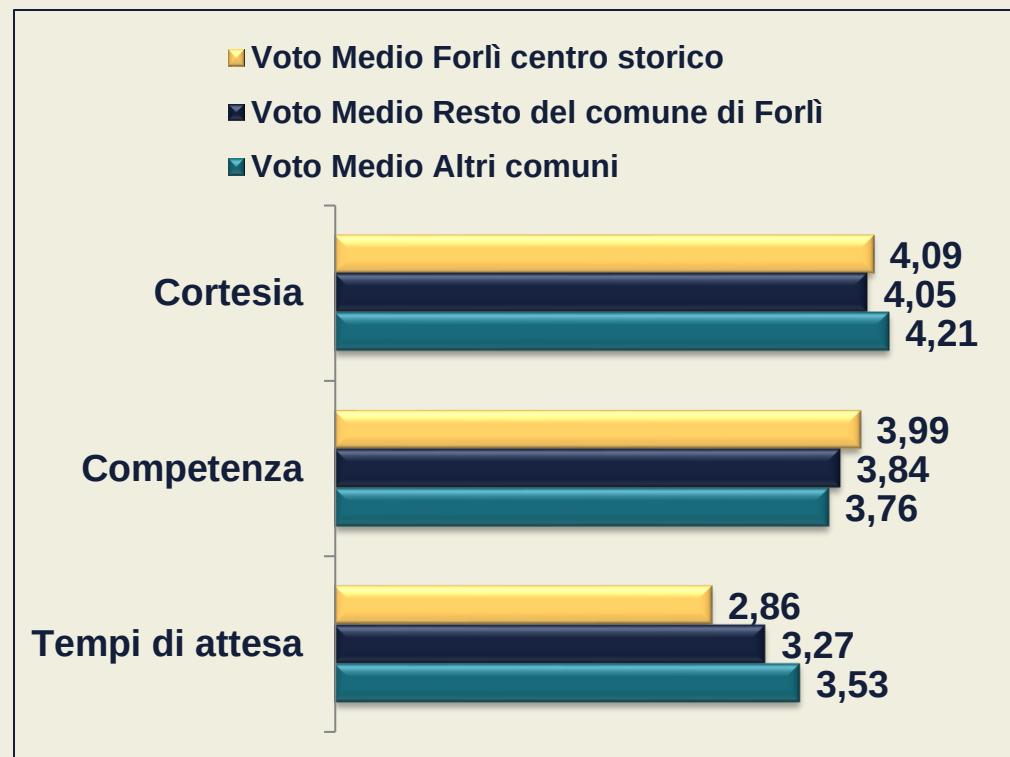
8. Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di contattare la società che si occupa di raccolta dei rifiuti?



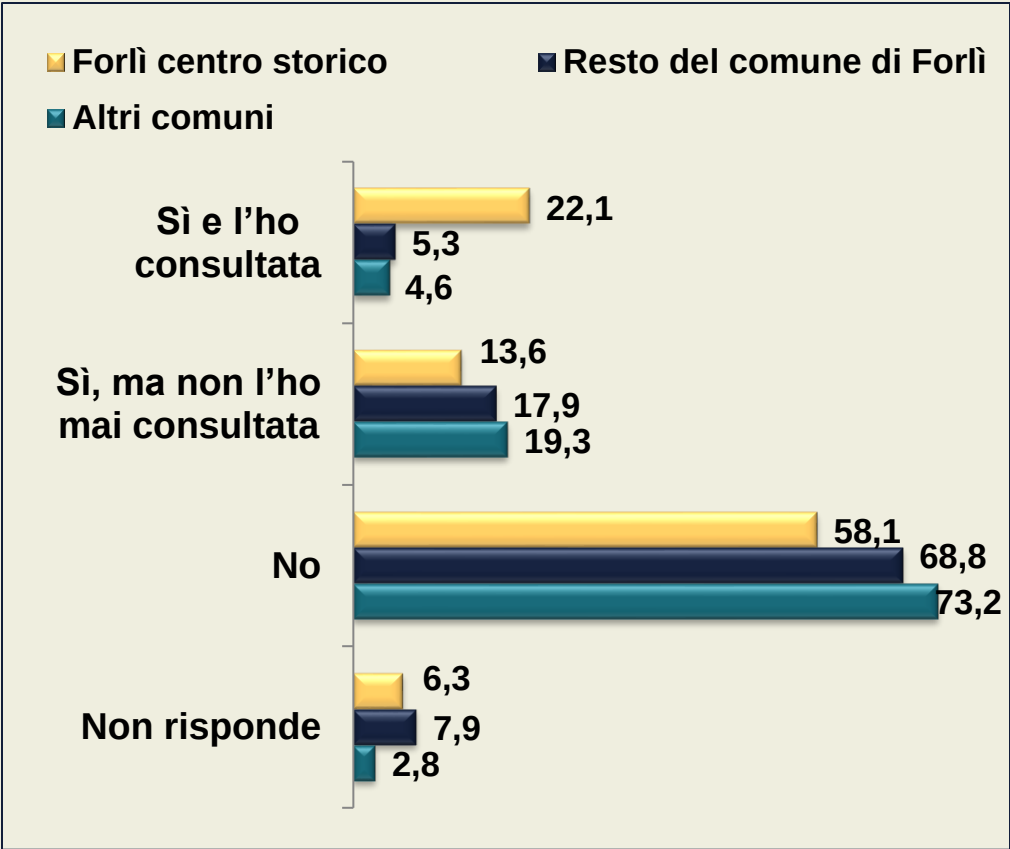
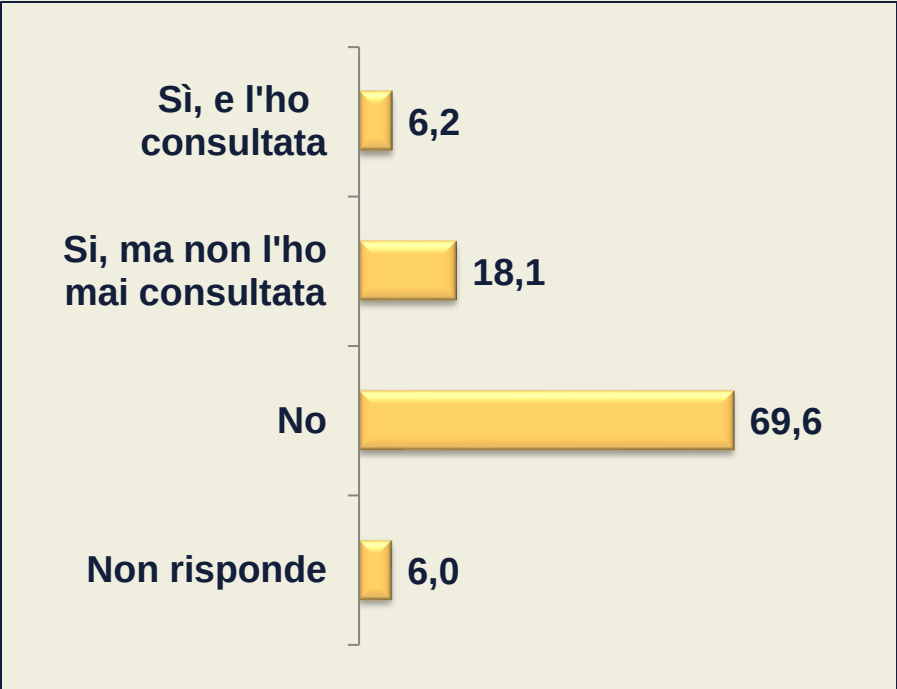
9. Attraverso quali canali? (Risposta multipla)



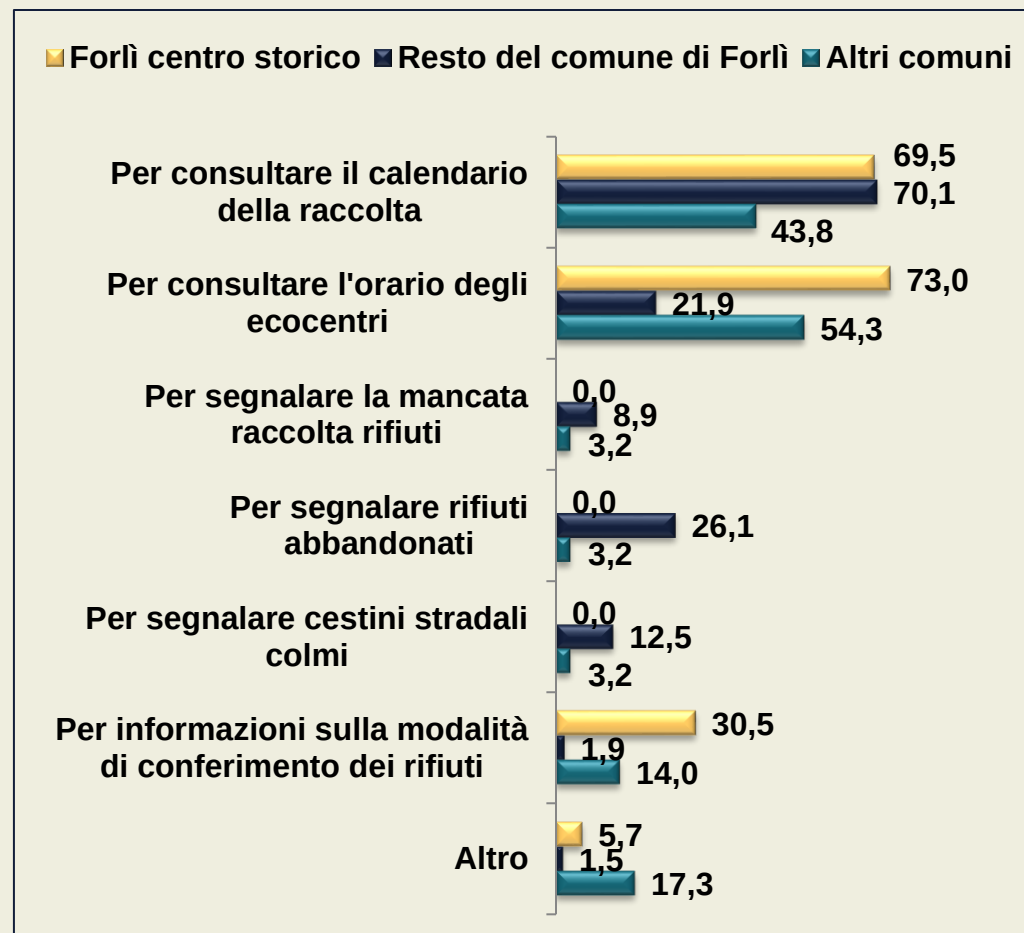
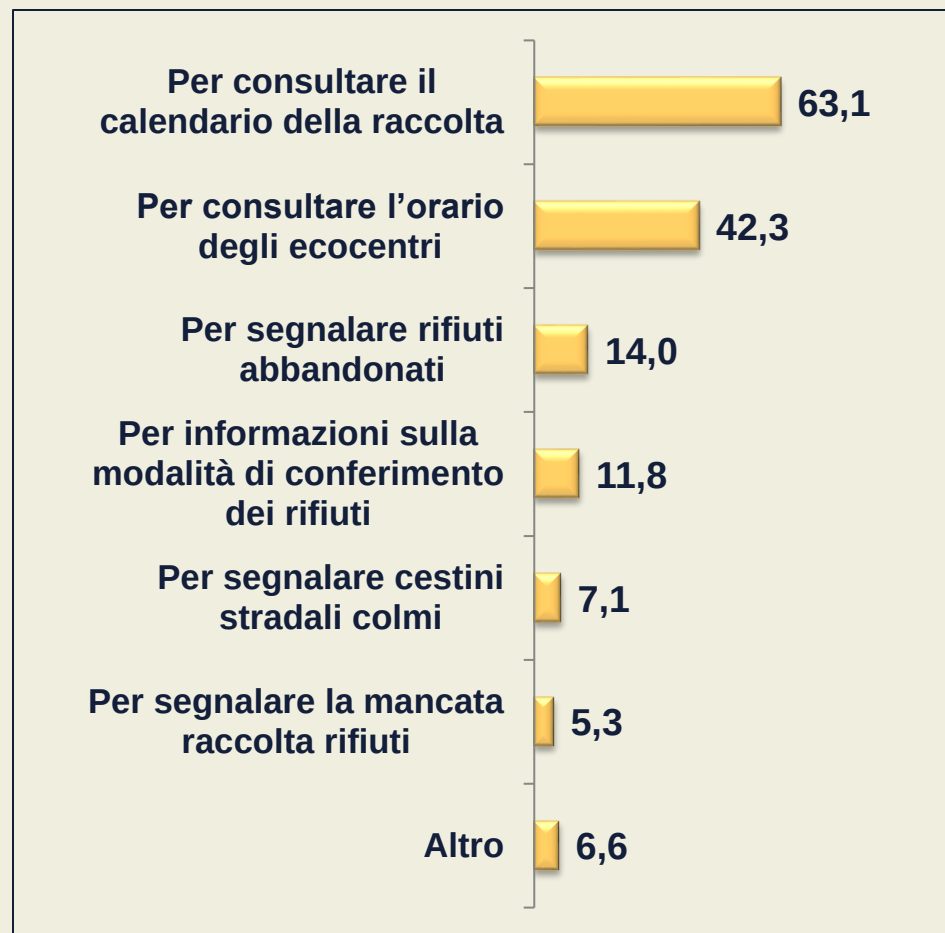
10. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quanto si ritiene soddisfatto del comportamento di chi opera nel servizio clienti su:



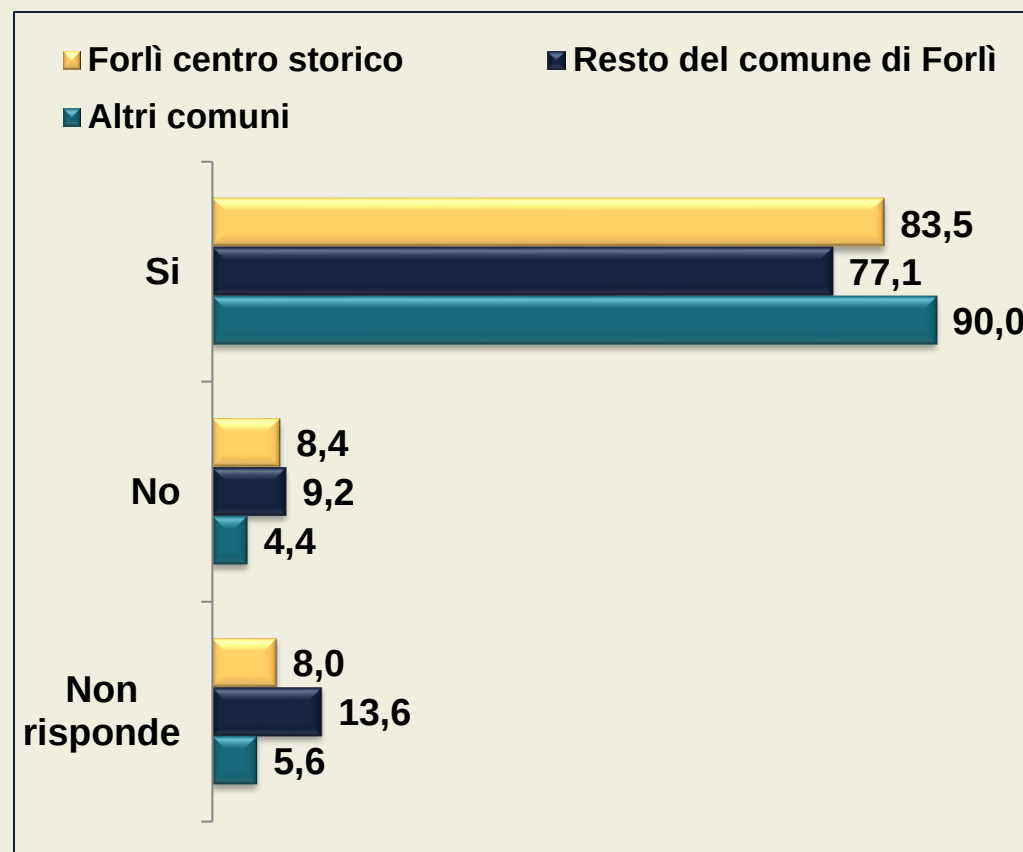
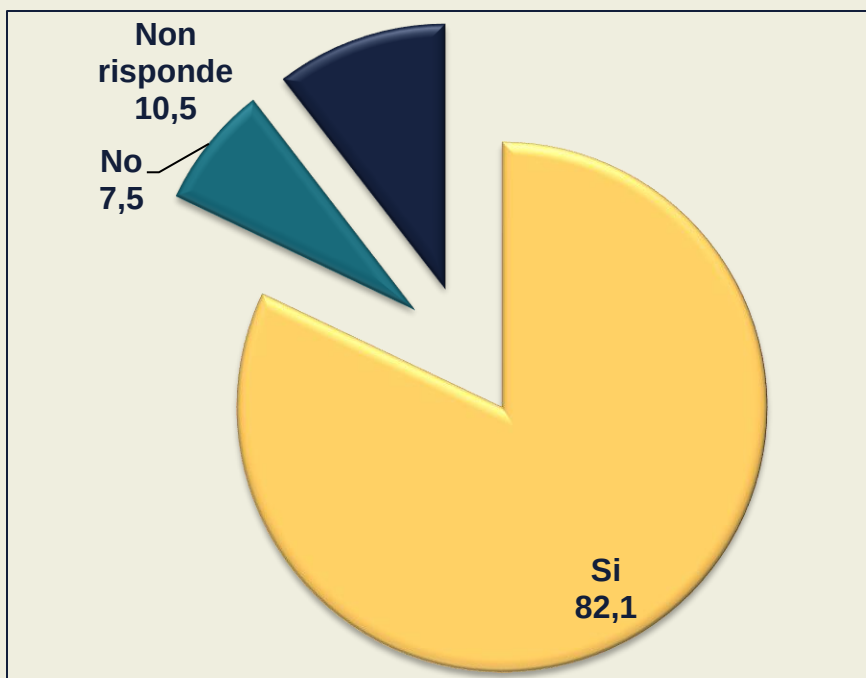
11. E' al corrente dell'esistenza della App Alea Ambiente gratuito per tablet e smartphone con cui può rivolgersi ad Alea Ambiente?



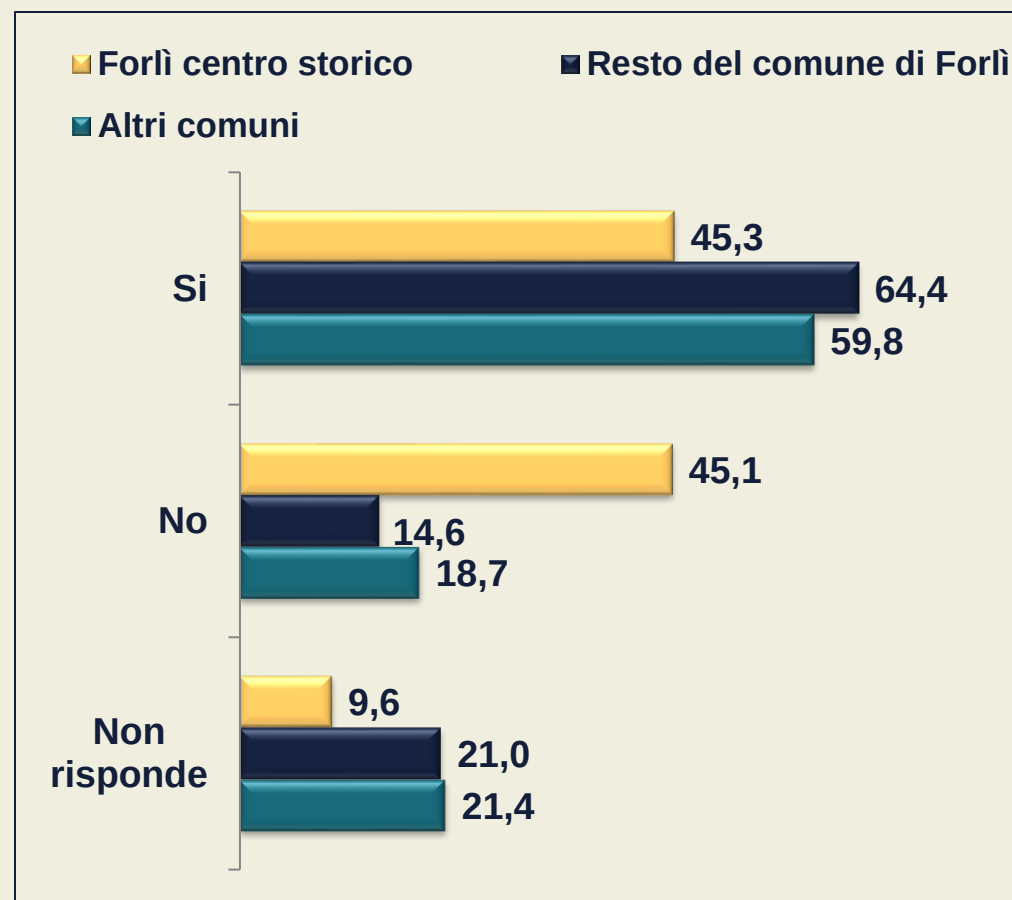
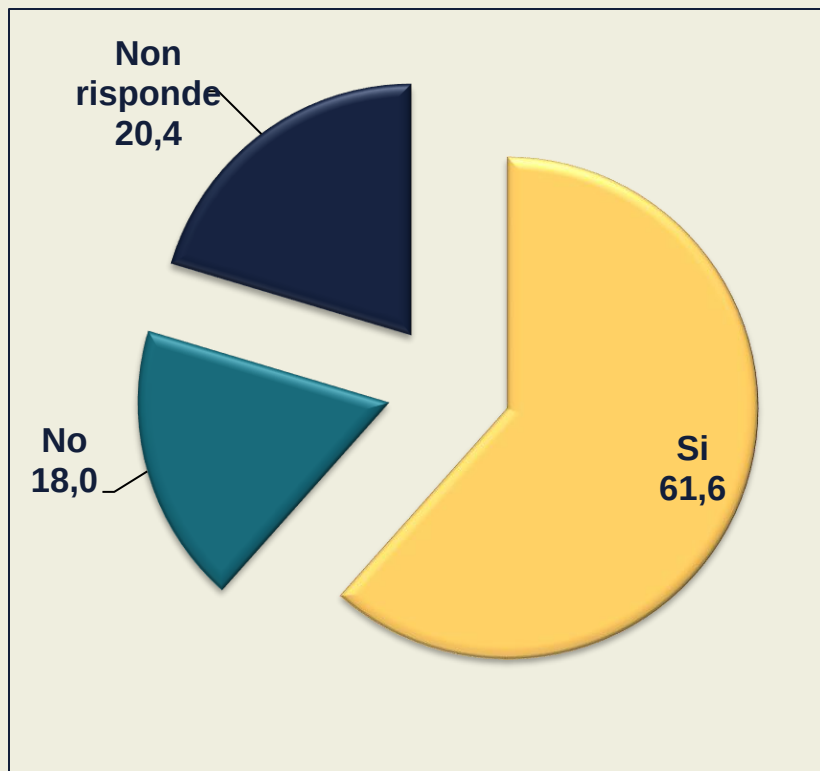
12. Per cosa le è capitato di usarla? (Risposta multipla)



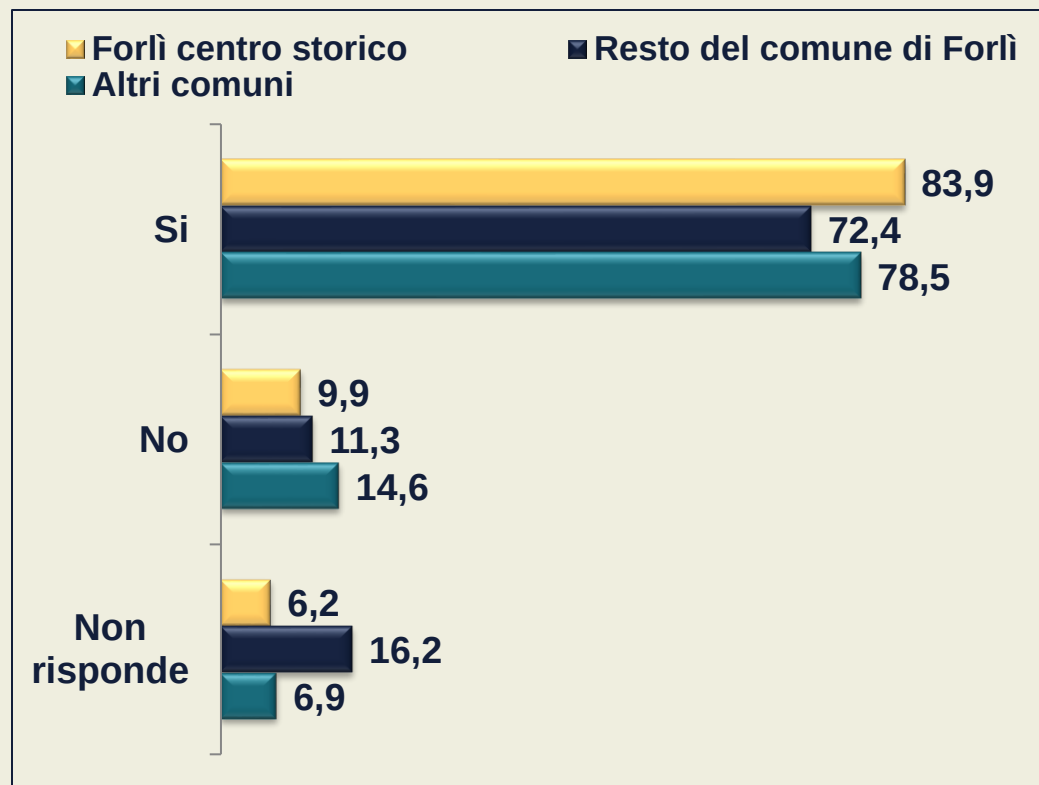
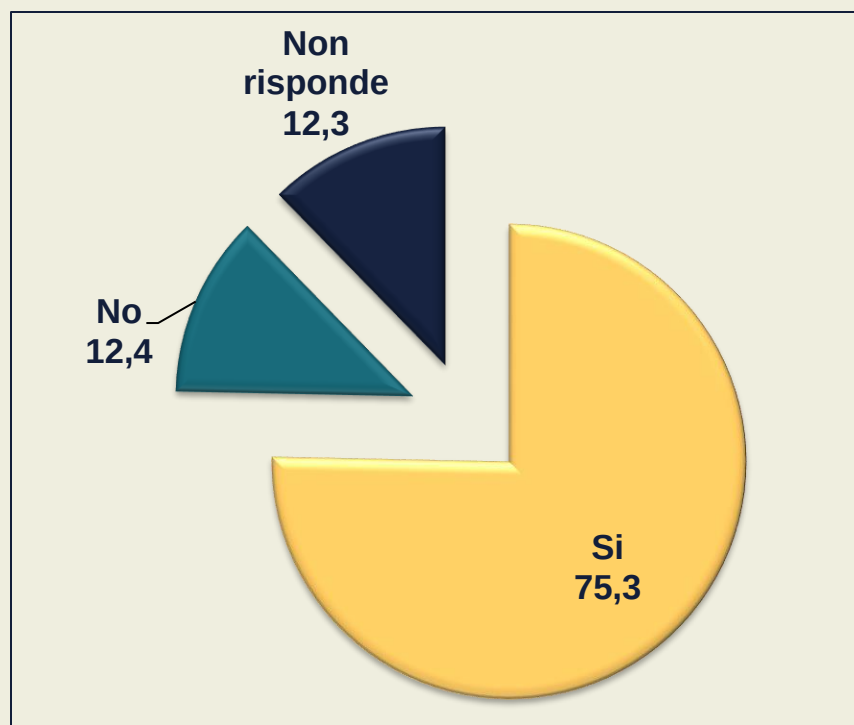
13. E' a conoscenza del fatto che i rifiuti vanno esclusivamente dentro ai contenitori e che il rifiuto in eccesso non può essere raccolto?



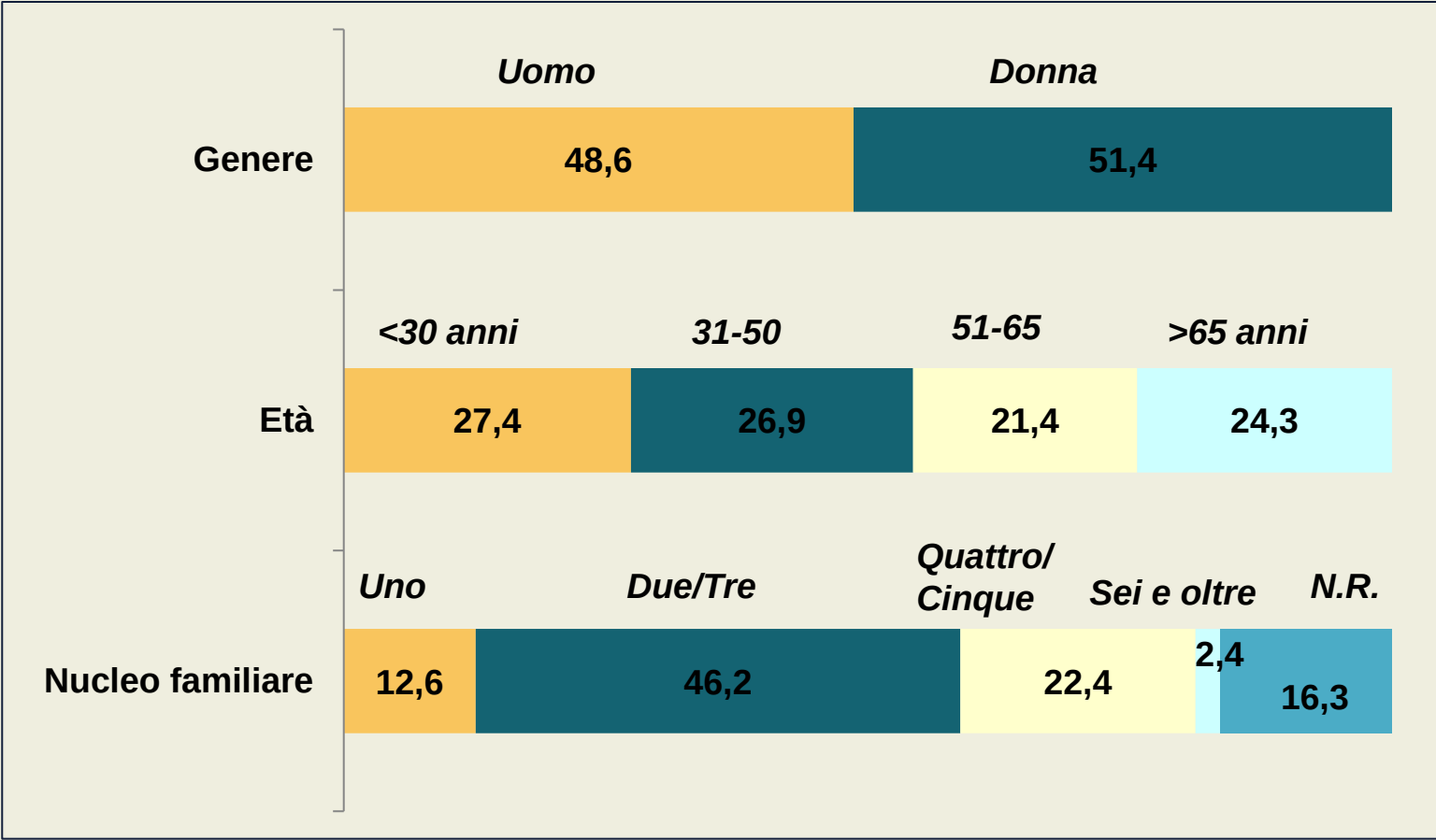
14. Condivide il principio applicato da Alea Ambiente per cui paga di più chi produce maggior quantità di rifiuto indifferenziato, che non può essere riciclato?



15. E' a conoscenza che gli operatori durante il servizio di raccolta fanno controlli sui materiali che si trovano nei contenitori del porta a porta e che possono lasciare un adesivo di segnalazione errore, se ci sono delle anomalie nei conferimenti?



Profilo dell'intervistato



Residenza

