

Alea Ambiente S.p.a.

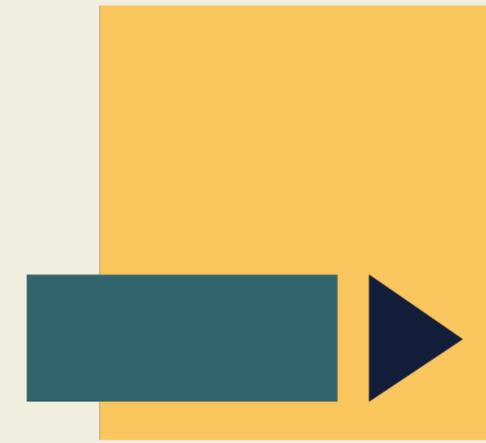
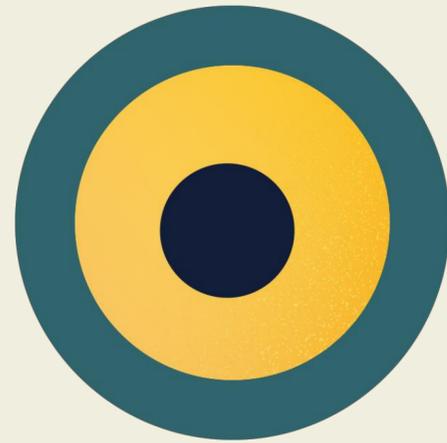
**RICERCA CATI
SULLA CUSTOMER
SATISFACTION DEL SERVIZIO
RACCOLTA RIFIUTI**

UtENZE DOMESTICHE



CAPITOLO 1

Introduzione



Dal 12 al 21 ottobre è stata condotta una ricerca **CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) sulla Customer Satisfaction del servizio di raccolta rifiuti per le utenze domestiche

Sono stati intervistati **1.002** residenti nei 13 comuni di competenza di Alea Ambiente

Target: utenze domestiche, ossia le famiglie

CAMPIONE

- x Stratificato ottimale per comune
- x Rispecchia la composizione percentuale delle utenze domestiche comunicataci da Alea Ambiente
- x I comuni meno popolosi sono stati in parte sovra-campionati
- x Ponderazione ex post per genere, fascia d'età e comune
- x Comune di Forlì è stato suddiviso in centro storico e resto del comune → Centro storico sovra-campionato

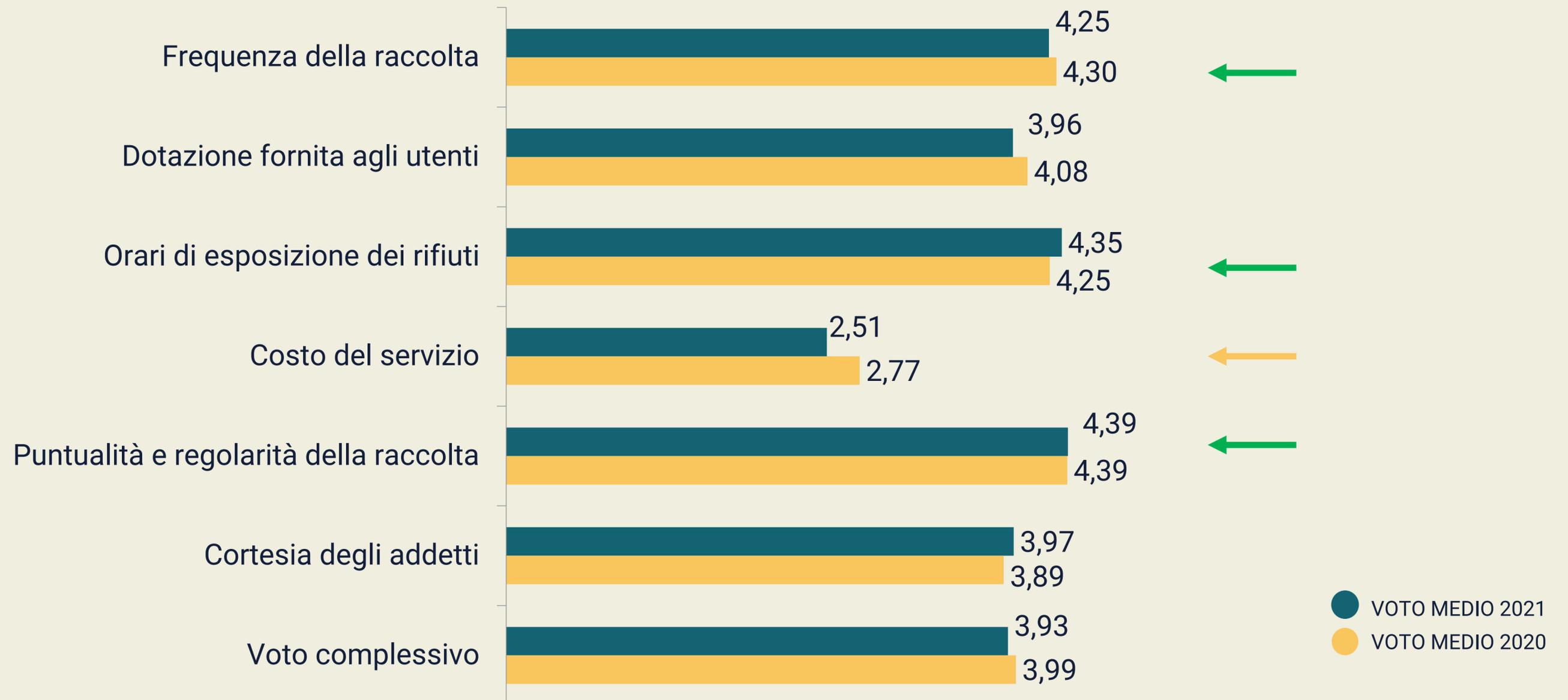
→ I risultati possono essere presentati singolarmente e per zona di residenza

Comune	Popolazione	%	Campione teorico su popolazione	Utenze domestiche	%	Campione teorico su utenze domestiche	Campione effettivo
Bertinoro	10.991	6,1%	61	5.268	6,0%	60	65
Castrocaro Terme e TdS	6.259	3,5%	35	3.234	3,7%	37	42
Civitella di Romagna	3.667	2,0%	20	1.907	2,2%	22	34
Dovadola	1.579	0,9%	9	850	1,0%	10	19
Forlì totale	117.479	65,4%	654	56.442	64,3%	643	577
Forlì centro storico							115
Resto del comune di Forlì							462
Forlimpopoli	13.156	7,3%	73	6.021	6,9%	69	74
Galeata	2.378	1,3%	13	1.204	1,4%	14	16
Meldola	9.903	5,5%	55	4.778	5,4%	54	57
Modigliana	4.360	2,4%	24	2.446	2,8%	28	24
Portico e San Benedetto	745	0,4%	4	650	0,7%	7	15
Predappio	6.135	3,4%	34	3.057	3,5%	35	40
Rocca San Casciano	1.763	1,0%	10	1.079	1,2%	12	22
Tredozio	1.145	0,6%	6	887	1,0%	10	17
Totale	179.560	100%	1.000	87.823	100%	1.000	1.002

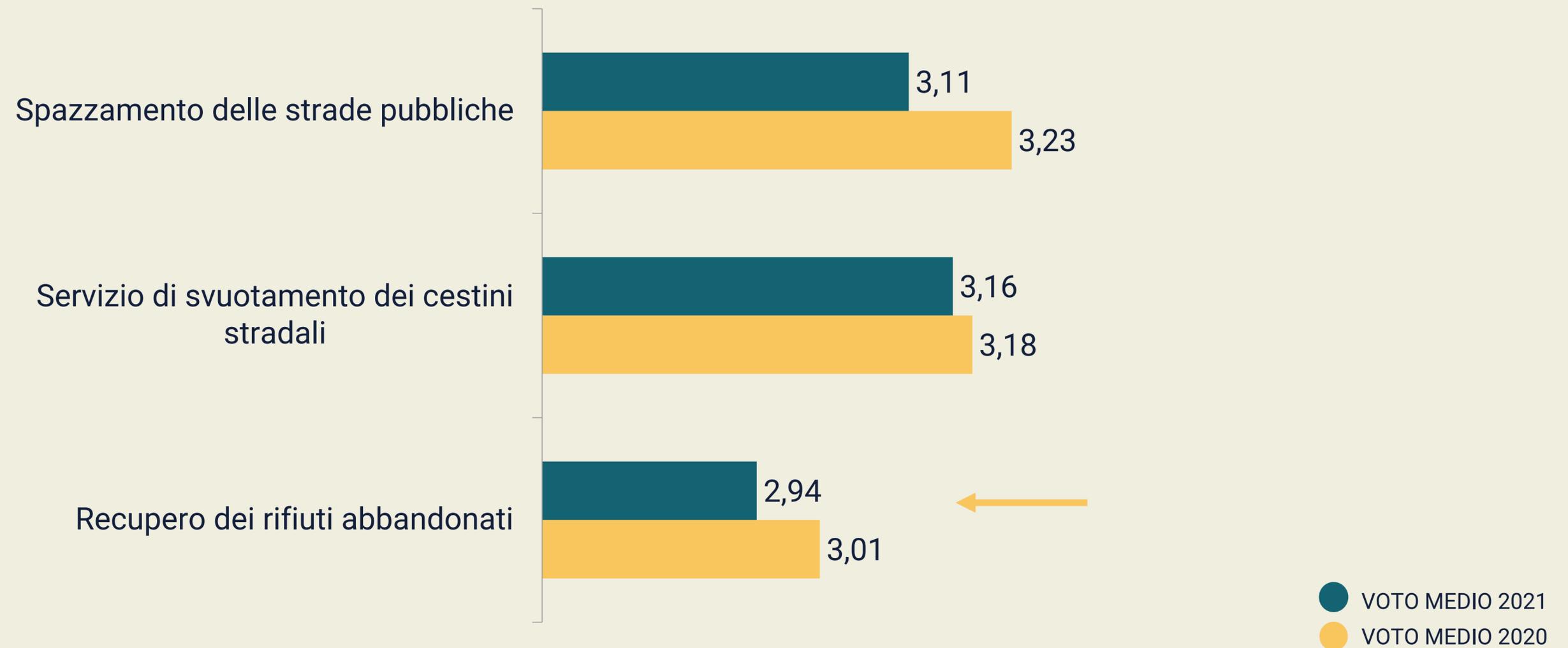
CAPITOLO 2

Risultati totali e confronto con la ricerca 2020

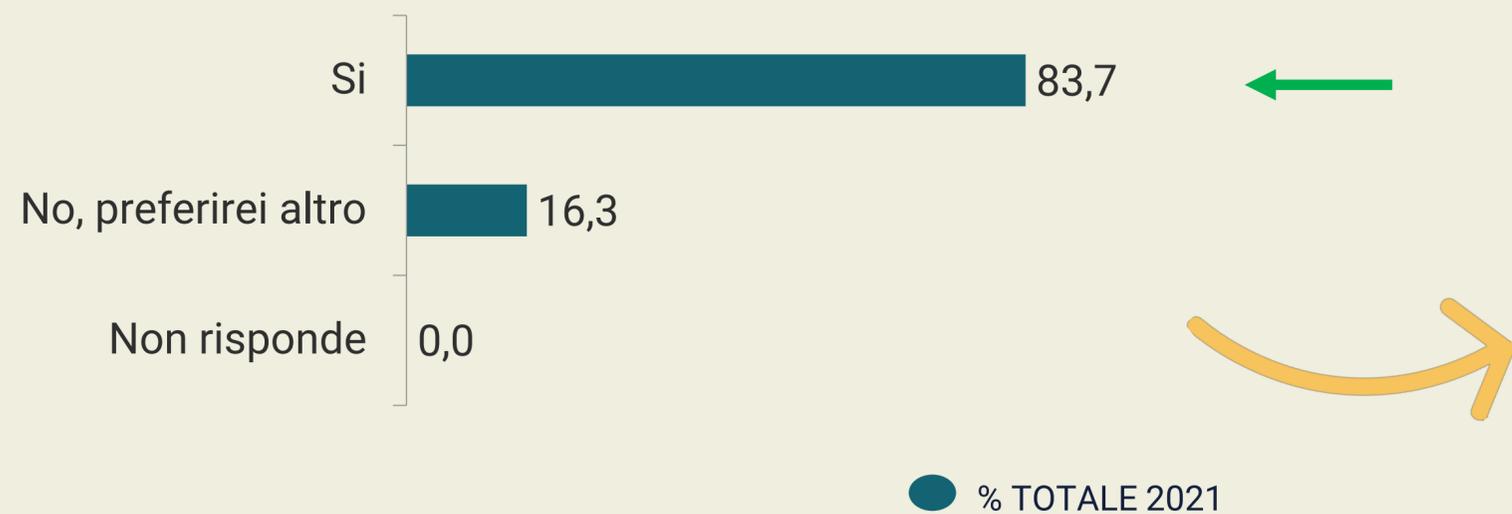
1. Mi indichi, da 1 a 5, quale voto assegna ai seguenti aspetti del servizio di raccolta rifiuti (dove 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo)



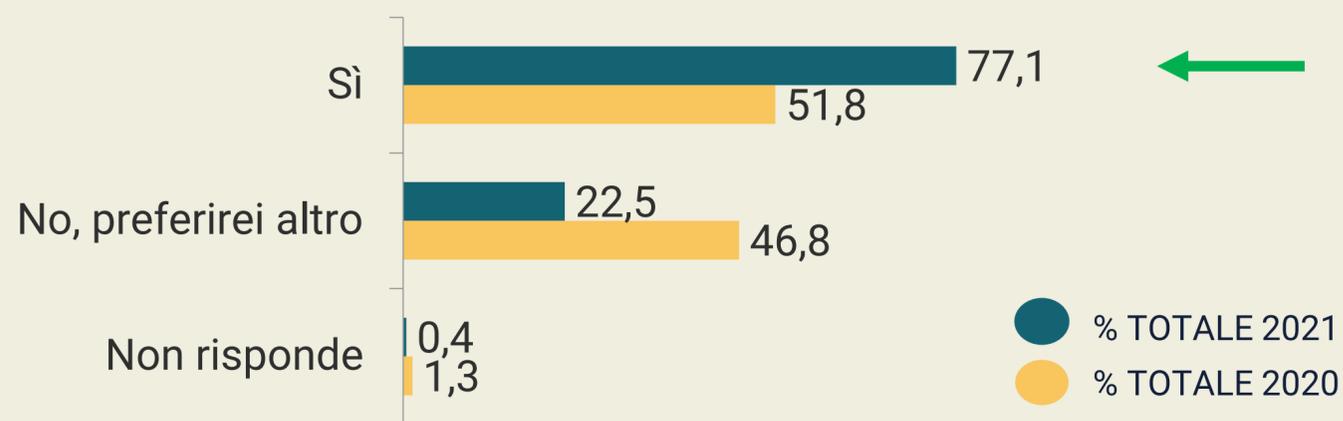
2. Mi indichi, da 1 a 5, quale voto assegna ai seguenti servizi che riguardano la pulizia delle aree comuni (dove 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo)



3. E' contento del servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta oppure preferirebbe altri metodi?



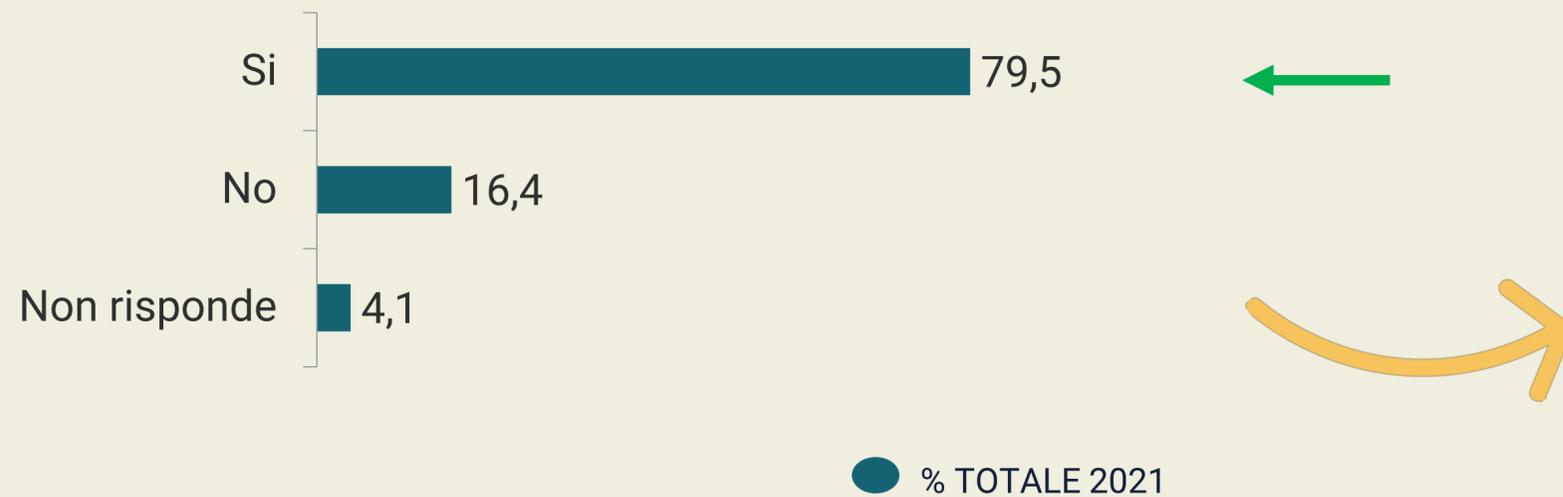
Focus Forlì centro storico



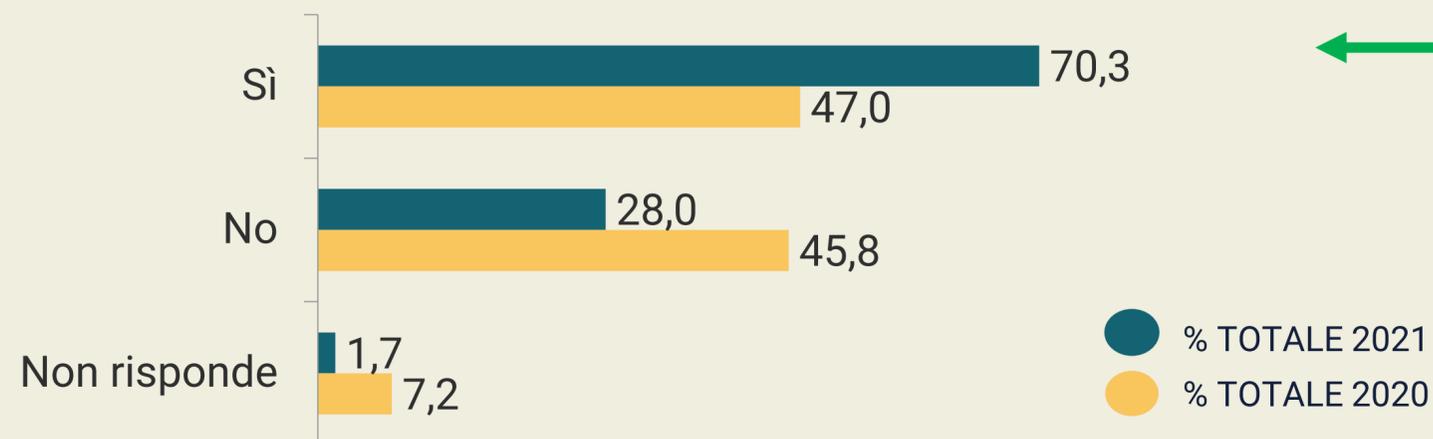
Nota 1: sono stati riportati esclusivamente i risultati 2021, poiché nella ricerca condotta nel 2020 la domanda era stata posta solo ai residenti del comune di Forlì centro storico.

Nota 2: Altro nella tag cloud comprende «la raccolta porta a porta è problematica per anziani e disabili», «i contenitori sono insufficienti», «non essere vincolato dai giorni», «cassonetti per ramaglie».

4. Secondo lei, la raccolta dei rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano?



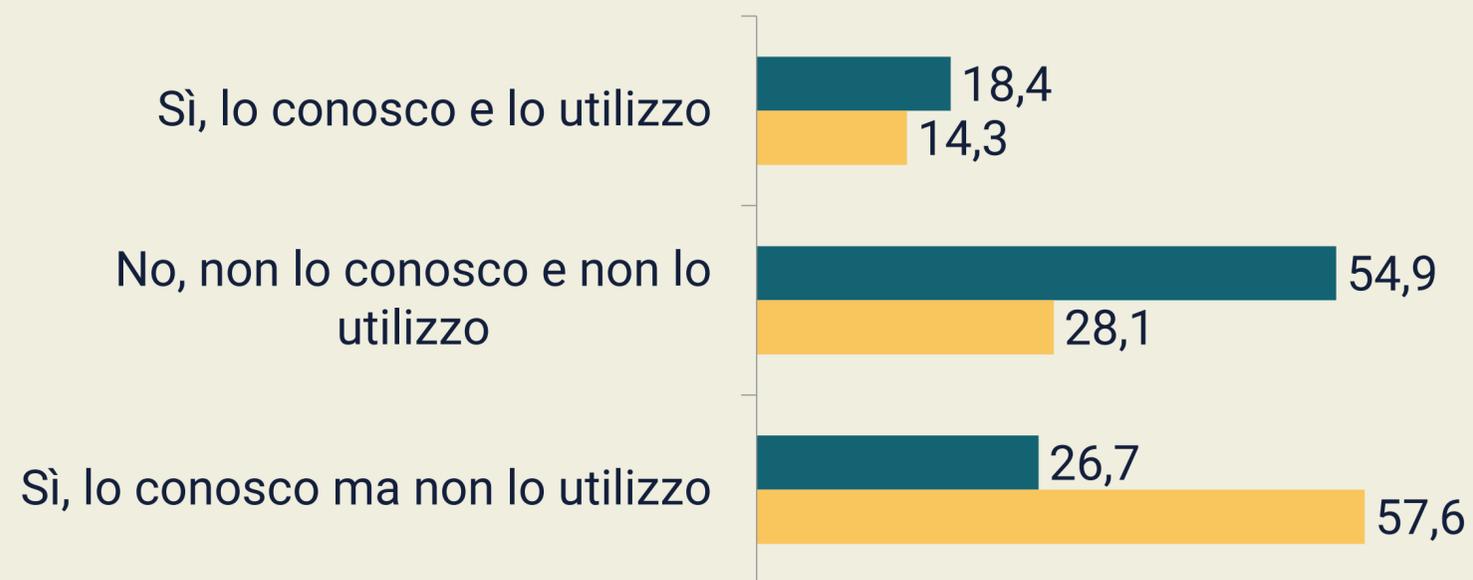
Focus Forlì centro storico



Nota 1: sono stati riportati esclusivamente i risultati 2021, poiché nella ricerca condotta nel 2020 la domanda era stata posta solo ai residenti del comune di Forlì centro storico.

Nota 2: Altro 2021 comprende: "più cestini", "migliorare il funzionamento delle isole ecologiche", "migliorare la raccolta differenziata", "aree apposite per i sacchi", "non in centro storico", "bidoni con chiavi".

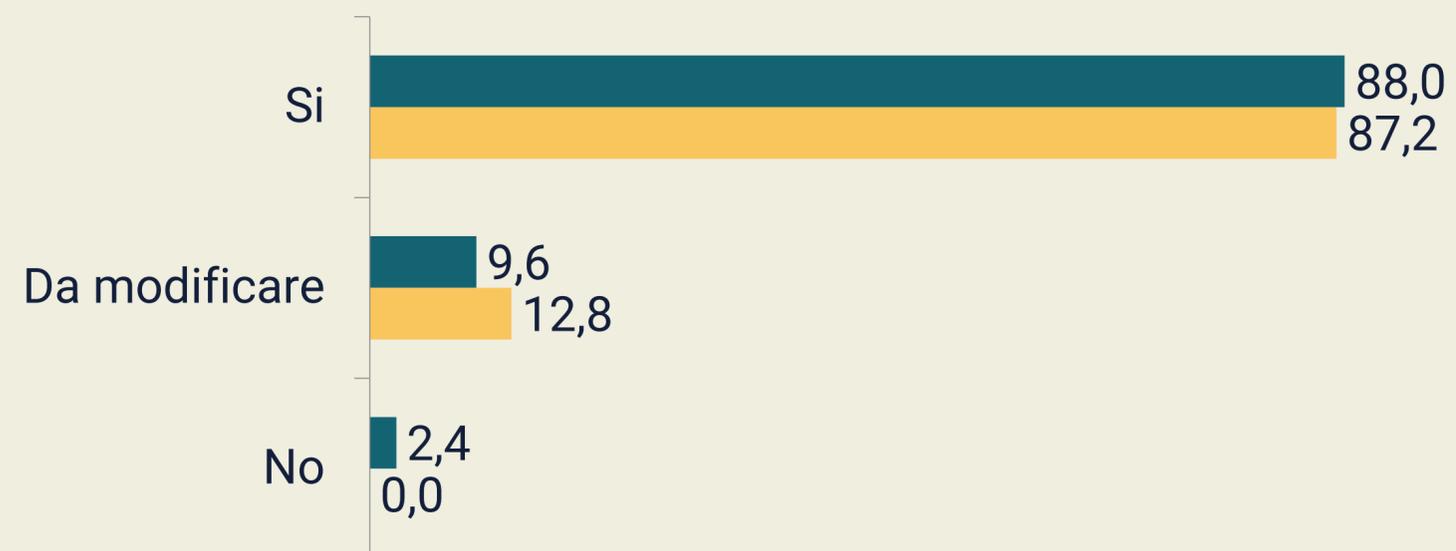
5. Conosce ed utilizza il servizio di Ecobus?



● % TOTALE 2021
● % TOTALE 2020

Nota: ha risposto a questa domanda solo chi risiede nel centro storico di Forlì.

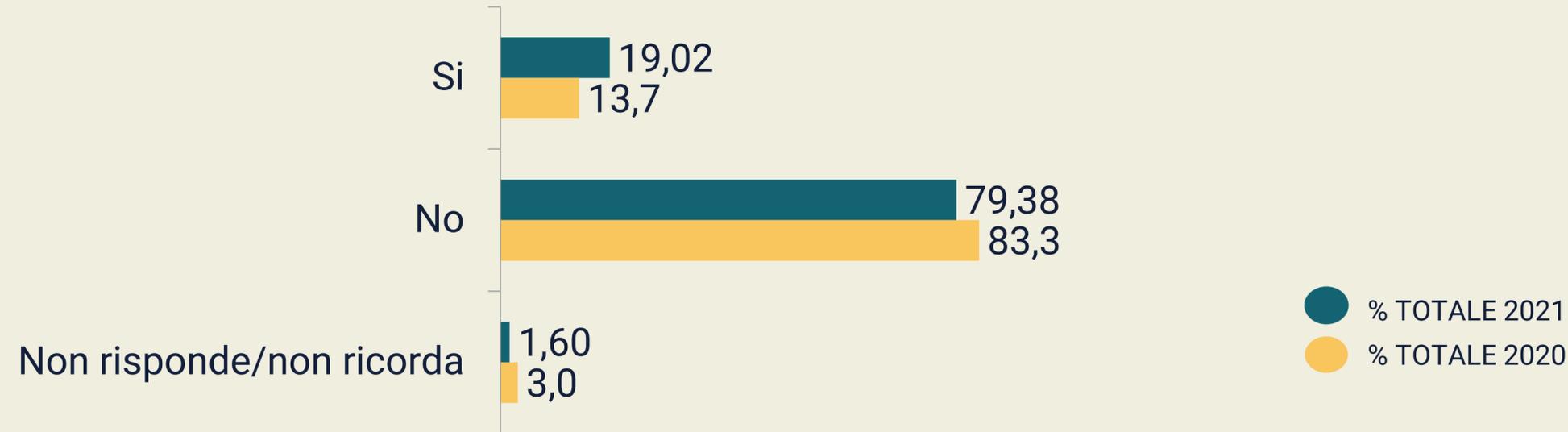
6. Lo valuta efficiente?



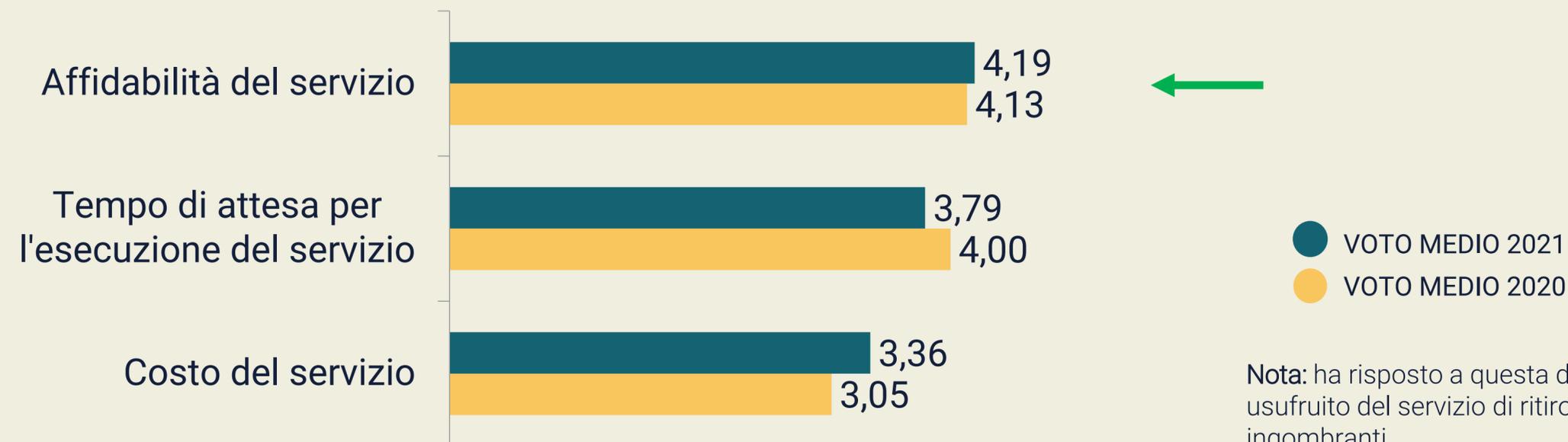
● % TOTALE 2021
● % TOTALE 2020

Nota: ha risposto a questa domanda solo chi risiede nel centro storico di Forlì e conosce il servizio Ecobus.

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

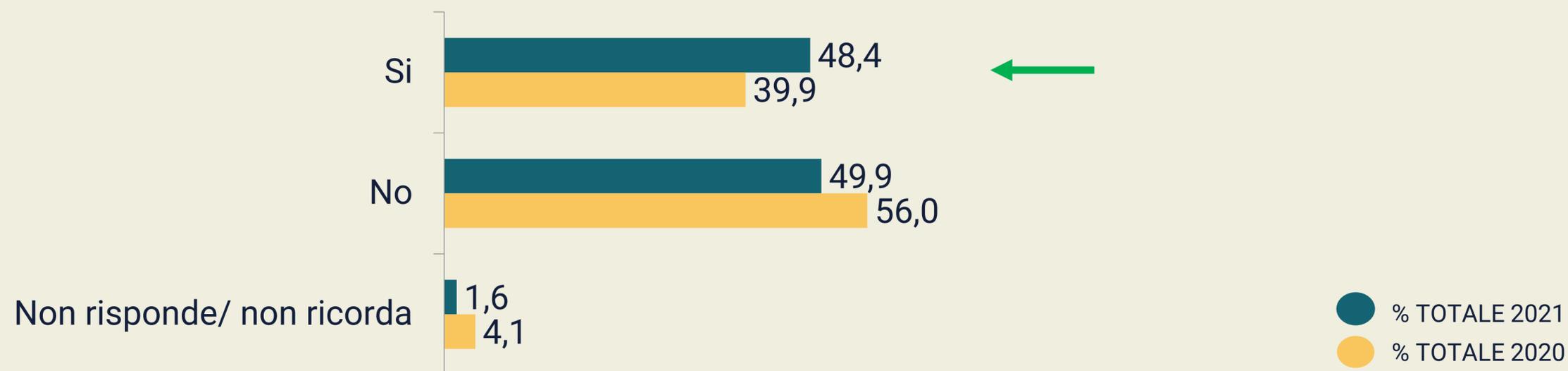


8. Mi indichi, da 1 a 5 (dove 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna ai seguenti aspetti del servizio di ritiro del verde e degli ingombranti

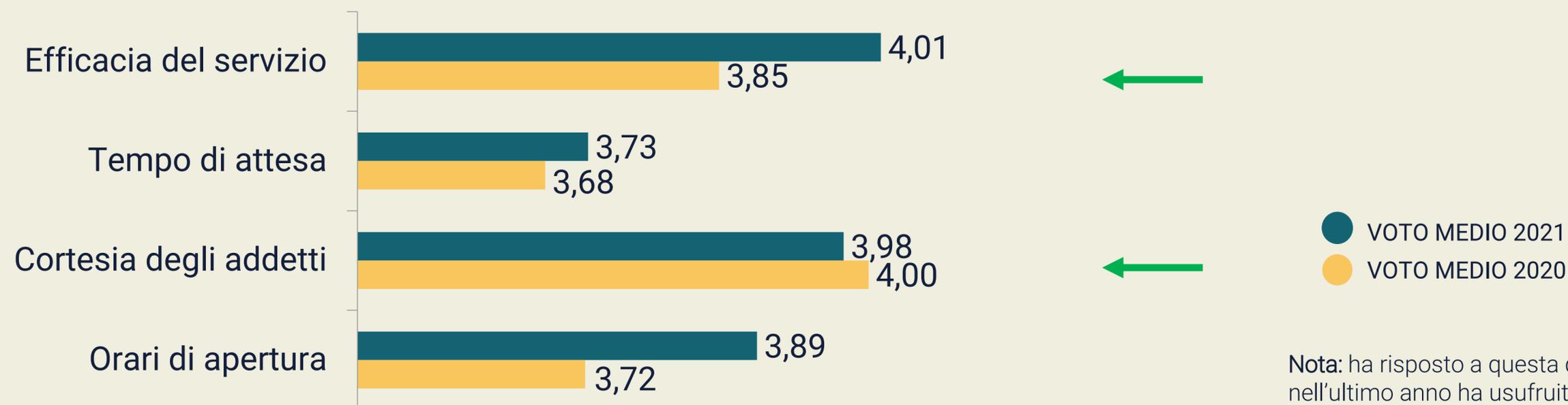


Nota: ha risposto a questa domanda solo chi nell'ultimo anno ha usufruito del servizio di ritiro a domicilio del verde e degli ingombranti.

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

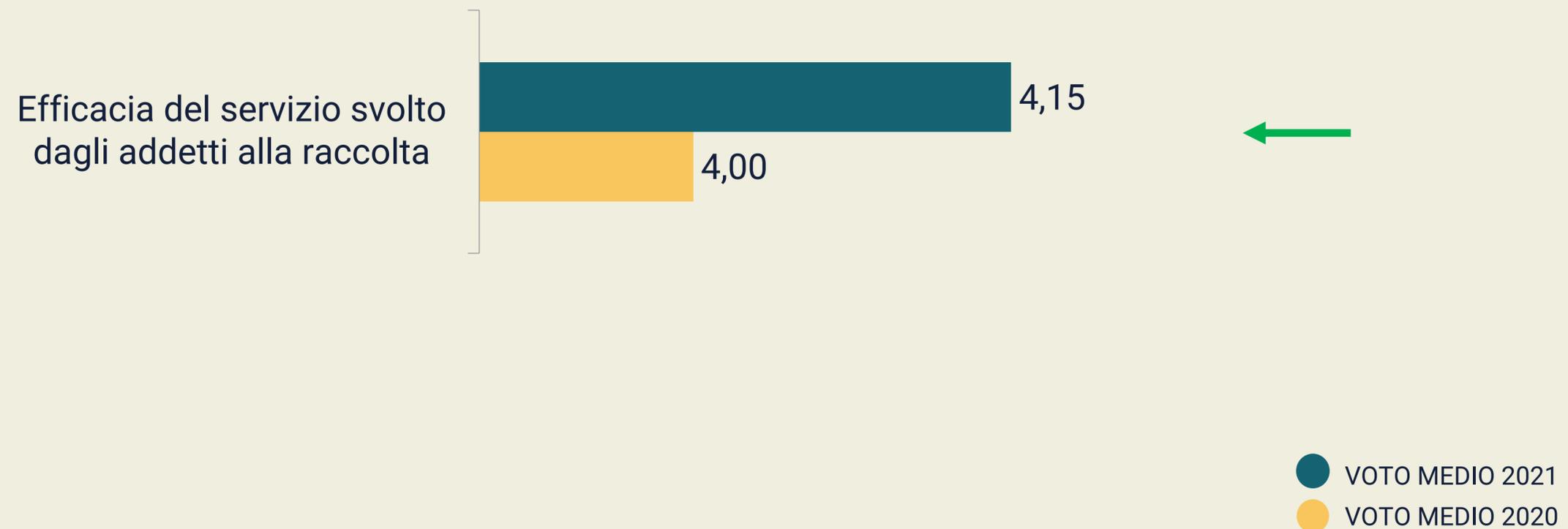


10. Mi indichi, da 1 a 5 (dove 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna ai seguenti aspetti del servizio dell'ecocentro

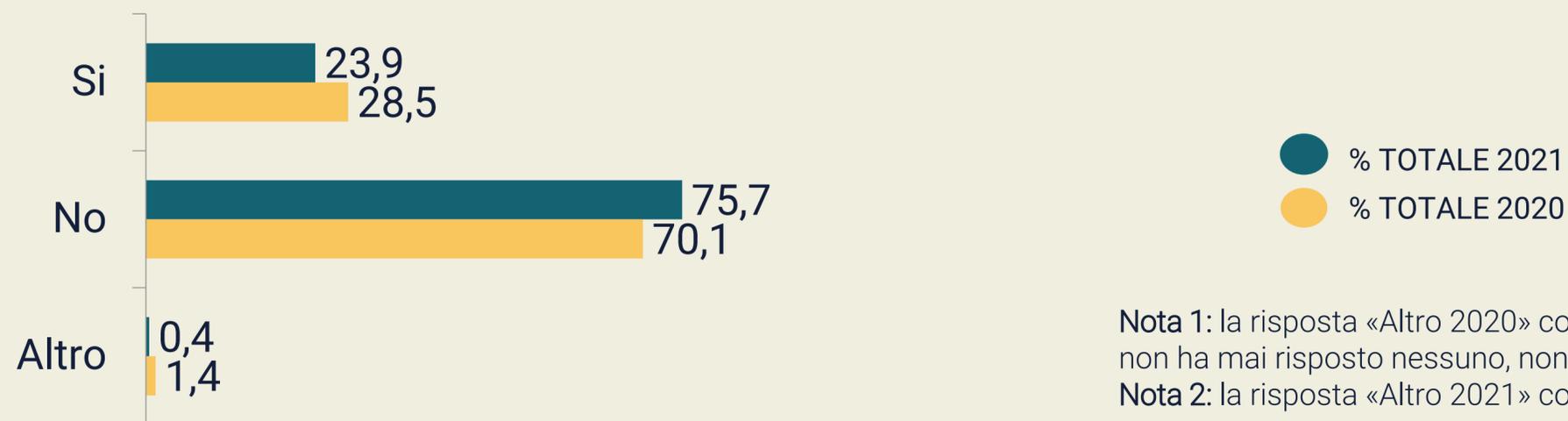


Nota: ha risposto a questa domanda solo chi nell'ultimo anno ha usufruito del servizio dell'ecocentro.

11. Mi indichi, da 1 a 5 (dove 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo), quale voto assegna all'efficacia del servizio svolto dagli addetti alla raccolta



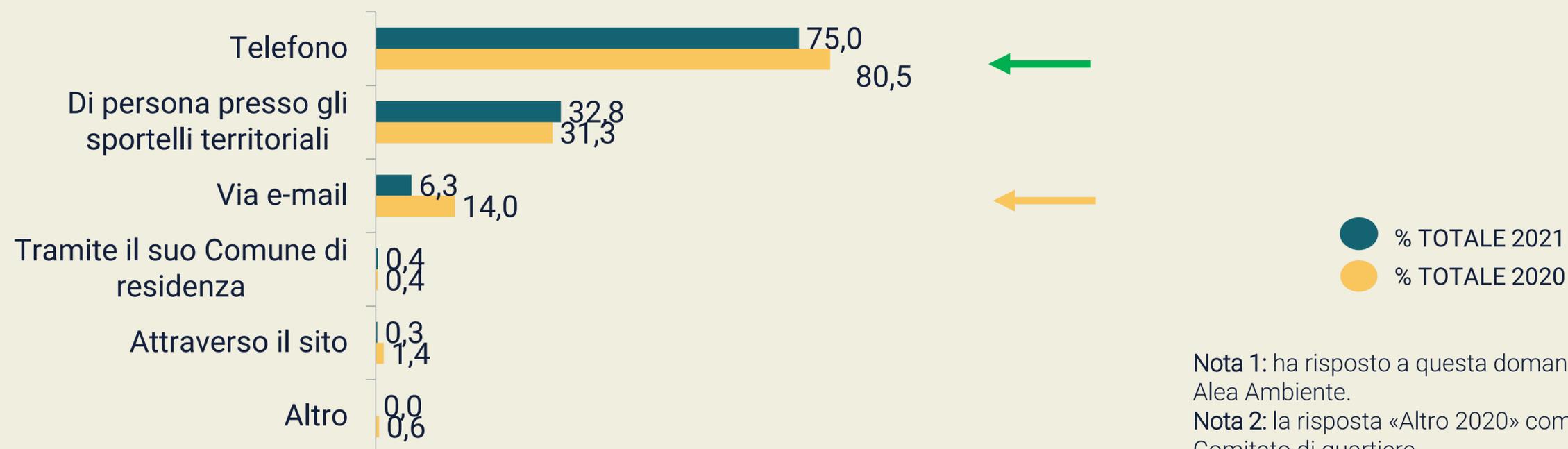
12. Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di contattare la società che si occupa di raccolta dei rifiuti?



Nota 1: la risposta «Altro 2020» comprende: ho chiamato ripetutamente ma non ha mai risposto nessuno, non ho trovato il numero corretto.

Nota 2: la risposta «Altro 2021» comprende: la contatterà presto, trova sempre occupato.

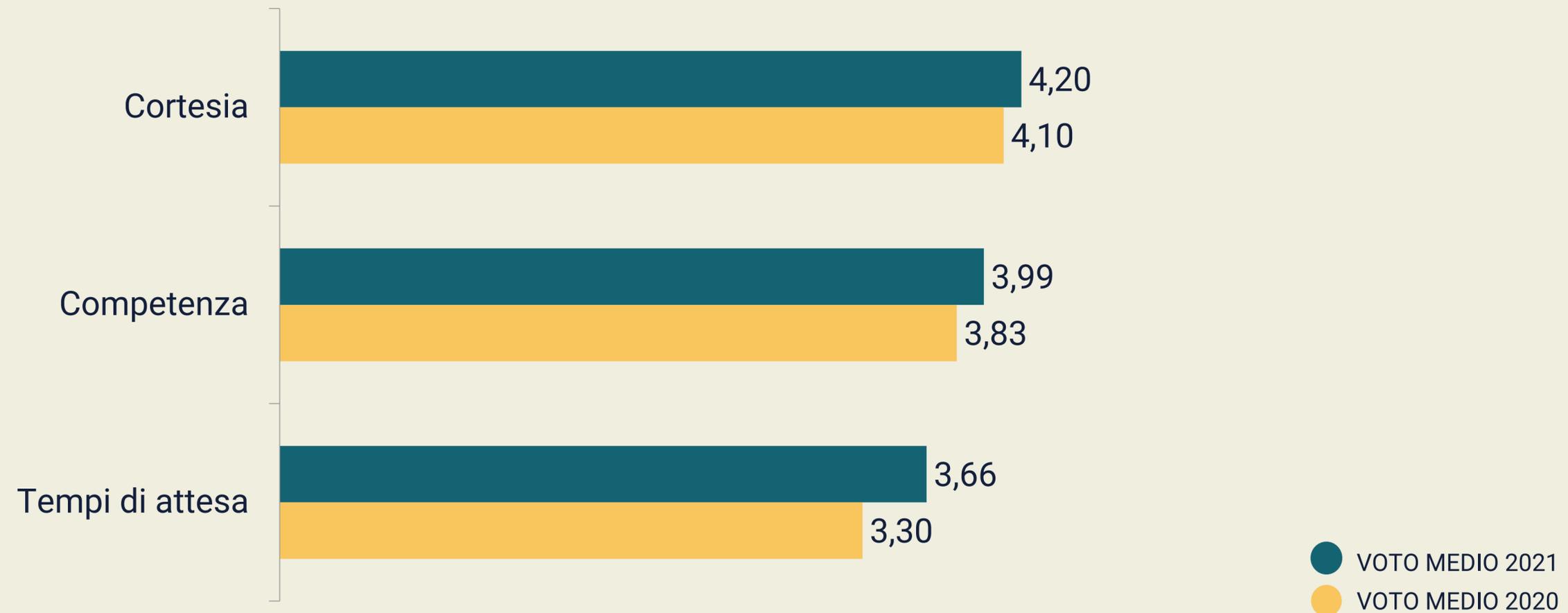
13. Attraverso quali canali? (Risposta multipla)



Nota 1: ha risposto a questa domanda solo chi nell'ultimo anno ha contattato Alea Ambiente.

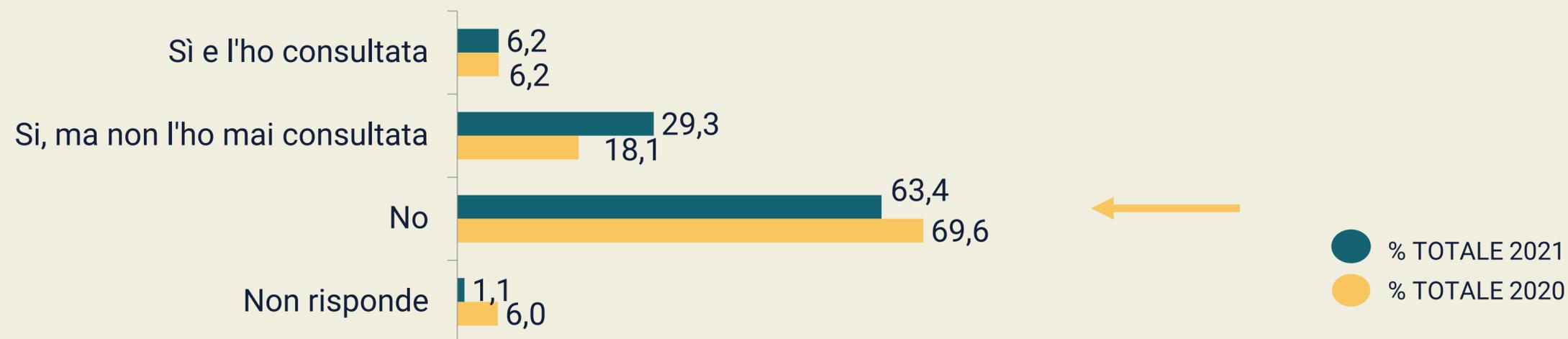
Nota 2: la risposta «Altro 2020» comprende Amministratore di condominio, Comitato di quartiere.

14. 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

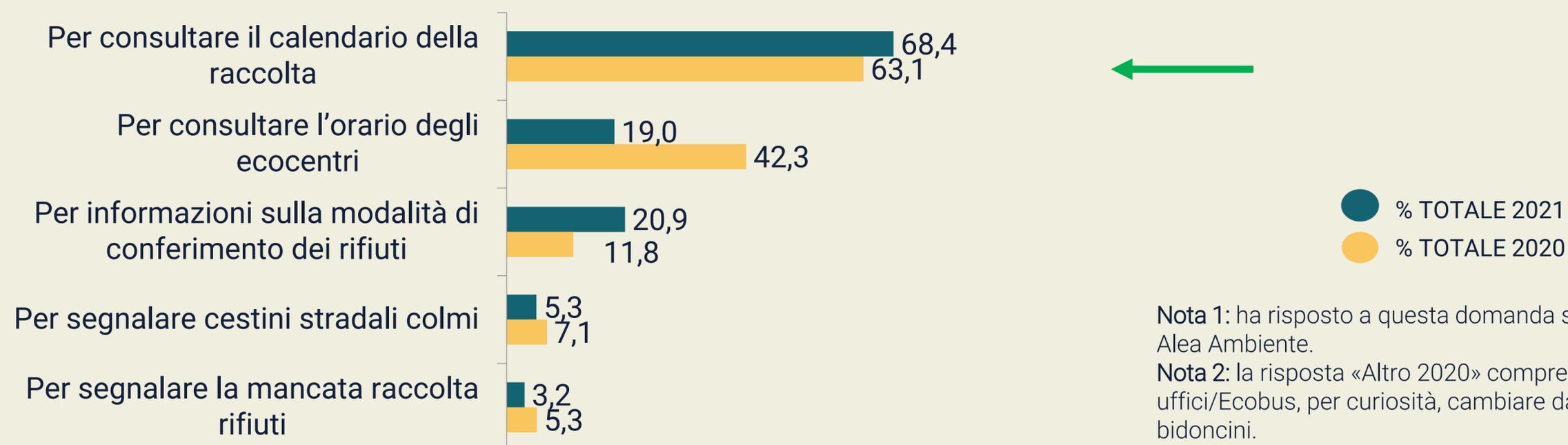


Nota: ha risposto a questa domanda solo chi nell'ultimo anno ha contattato Alea Ambiente.

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



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



Nota 1: ha risposto a questa domanda solo chi conosce ed utilizza l'app Alea Ambiente.

Nota 2: la risposta «Altro 2020» comprende: consultare gli orari degli uffici/ Ecobus, per curiosità, cambiare dati anagrafici, consegnare i bidoncini.

Nota 3: la risposta «Altro 2021» comprende: contattare il servizio clienti tramite chat, non risponde.

17. E' al corrente dell'esistenza dello sportello online Alea Ambiente, ossia di uno strumento che permette, registrandosi dal sito internet della società, di svolgere operazioni come pagare la bolletta online, verificare gli svuotamenti del secco o del vegetale fatti oppure ricevere da casa le informazioni sui servizi e sulle proprie posizioni attive?



● % TOTALE 2021

Nota: Per questa domanda sono stati riportati solo i valori relativi al 2021, in quanto non era una domanda presente nel questionario del 2020.

18. Come lo valuta, in una scala da 1 a 5? (dove 1=pessimo, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=buono, 5=ottimo)

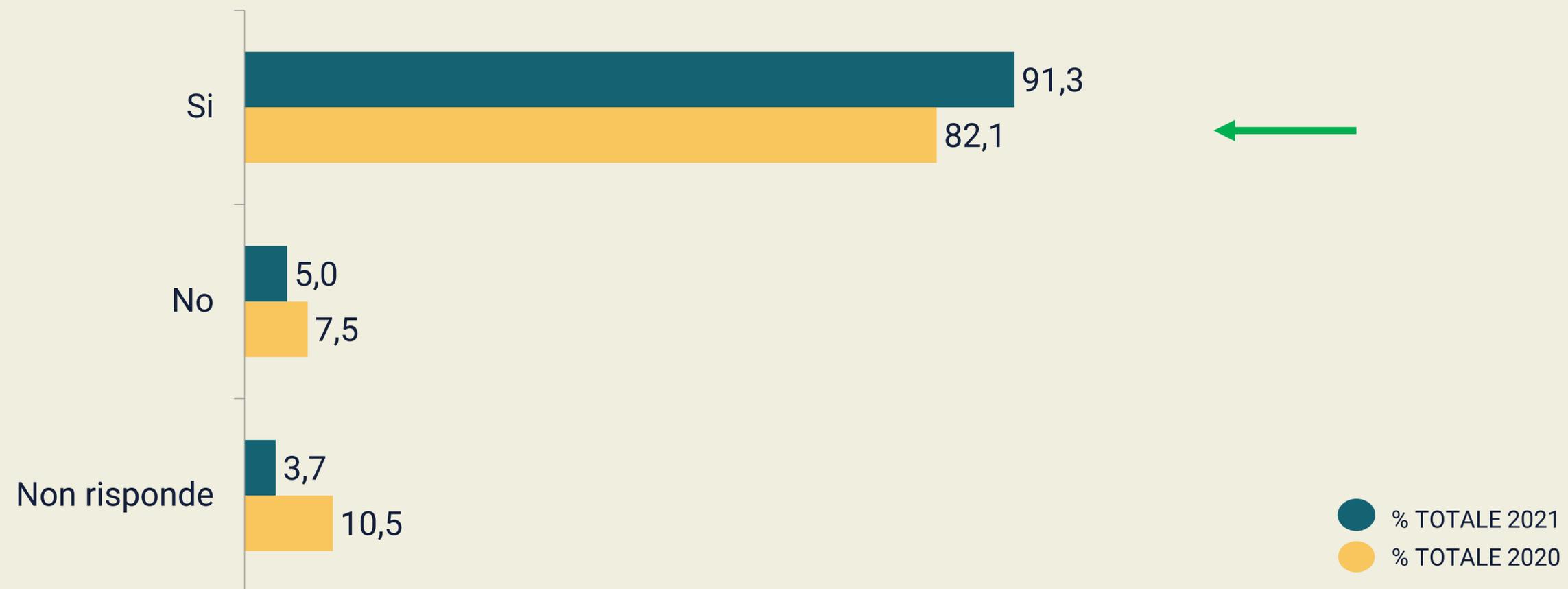


● VOTO MEDIO 2021

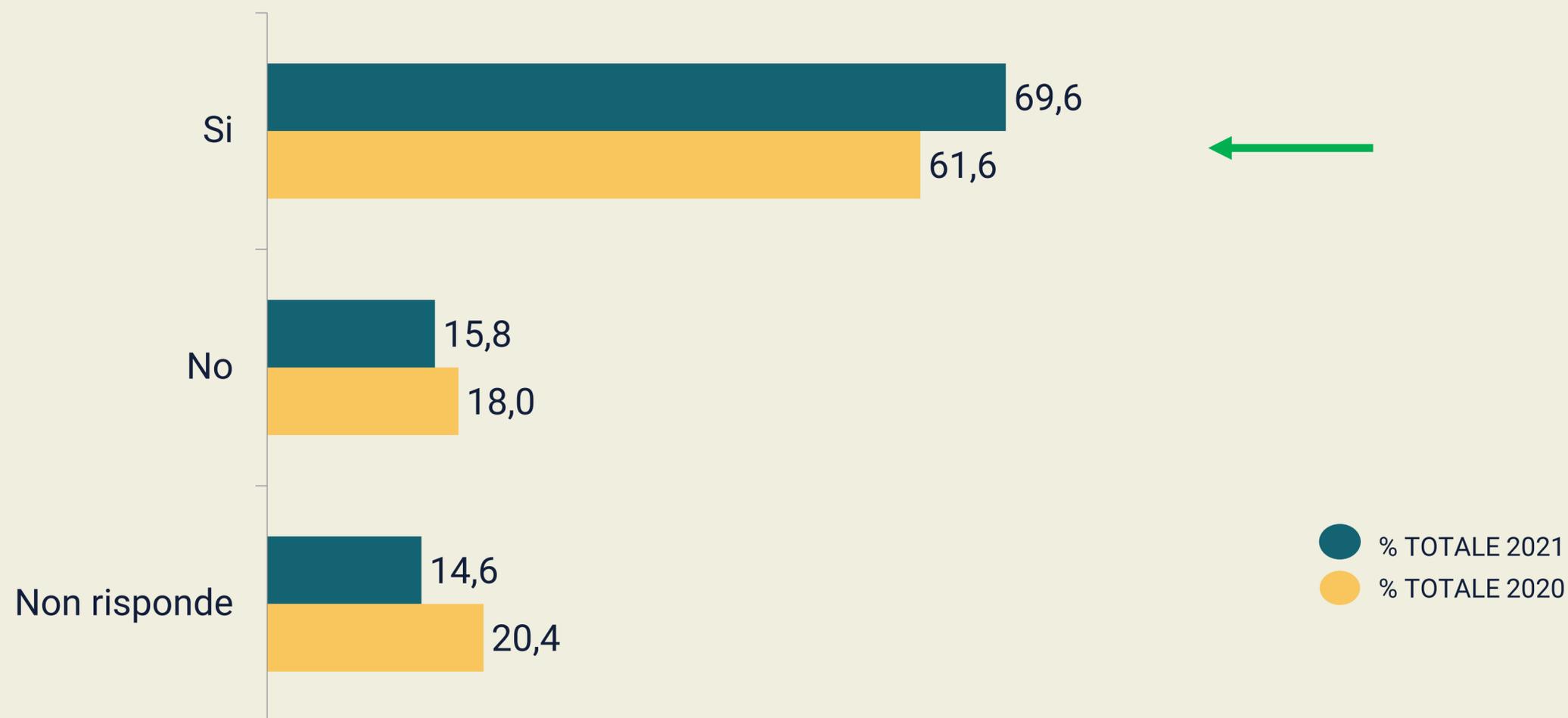
Nota 1: Per questa domanda sono stati riportati solo i valori relativi al 2021, in quanto non era una domanda presente nel questionario del 2020.

Nota 2: ha risposto a questa domanda solo chi conosce ed utilizza lo sportello online Alea Ambiente.

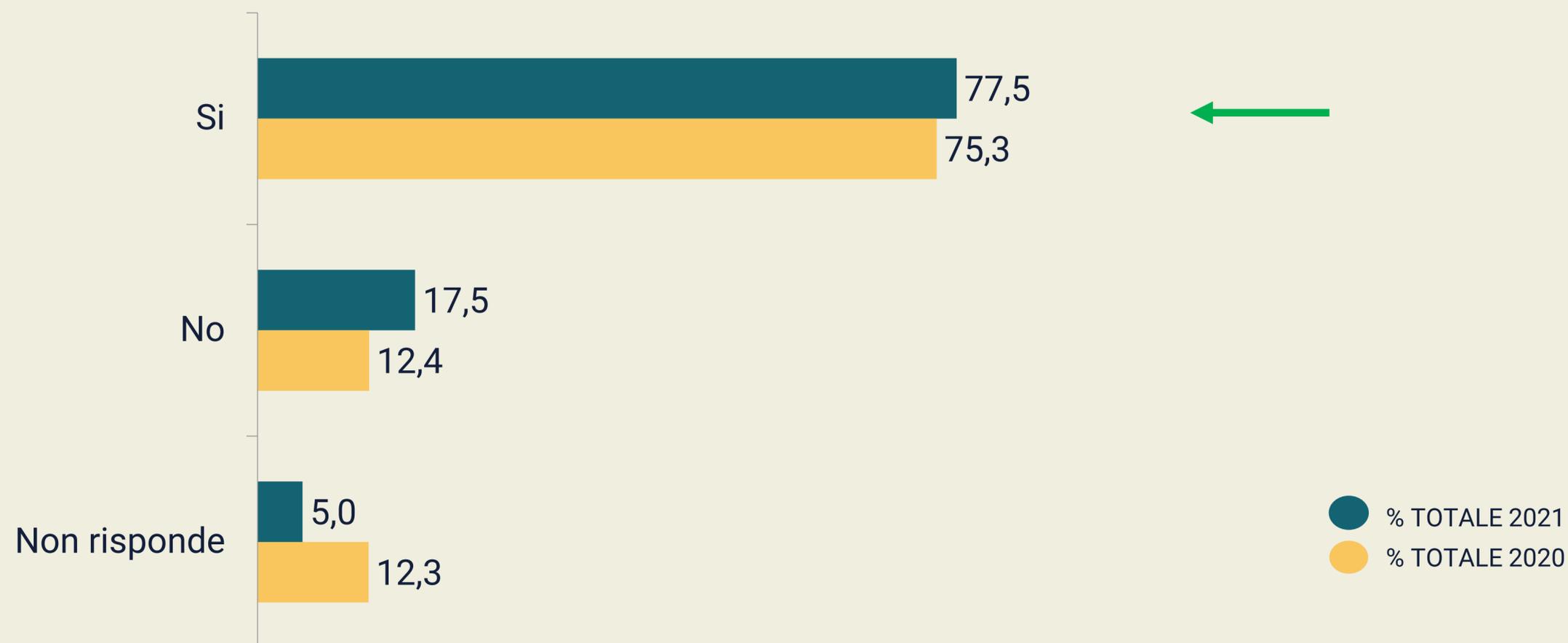
19. E' a conoscenza del fatto che i rifiuti vanno esclusivamente dentro ai contenitori e che il rifiuto in eccesso non può essere raccolto?



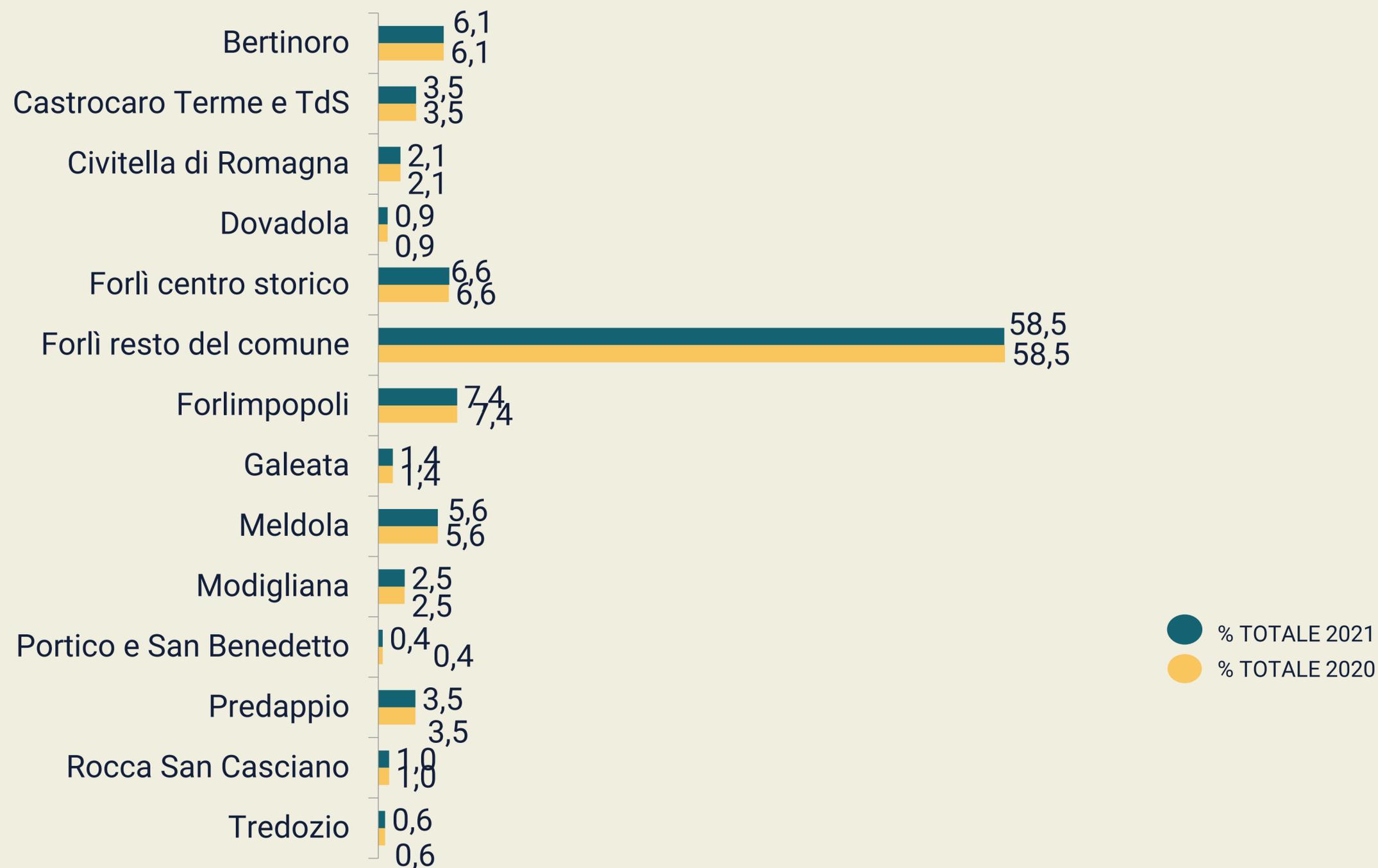
20. Condividi il principio applicato da Alea Ambiente per cui paga di più chi produce maggior quantità di rifiuto indifferenziato, che non può essere riciclato?



21. 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?



22. Residenza

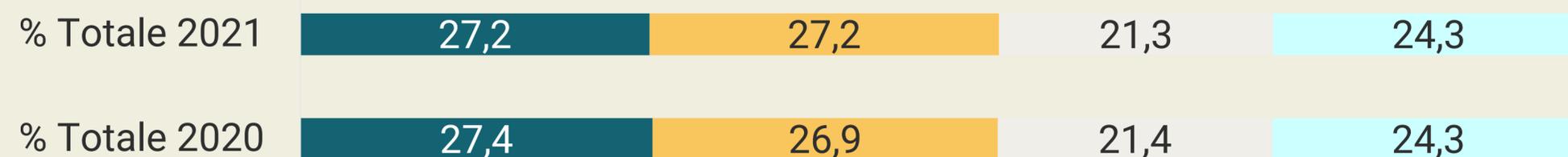


23. Sesso



● % UOMO ● % DONNA

24. Età



● % FINO A 30 ANNI ● % DA 31 A 50 ANNI
 ● % DA 51 A 65 ANNI ● % OLTRE 65 ANNI

25. Numero di componenti del nucleo familiare

