

**Alea Ambiente S.p.a.**

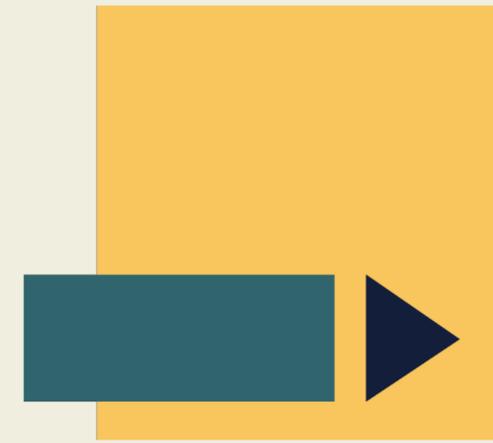
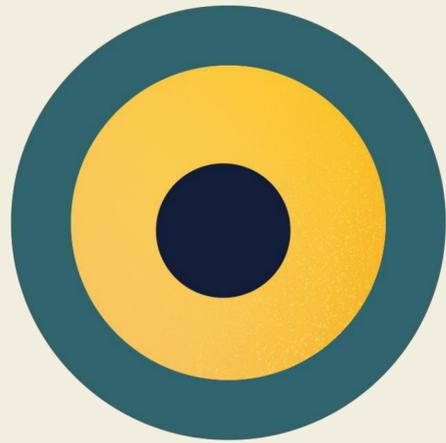
**RICERCA CATI  
SULLA CUSTOMER  
SATISFACTION DEL SERVIZIO  
RACCOLTA RIFIUTI**

**Utenze non domestiche**



**CAPITOLO 1**

# **Introduzione**



Dal 15 al 22 novembre è stata condotta una ricerca **CATI** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) sulla Customer Satisfaction del servizio di raccolta rifiuti per le utenze non domestiche

Sono stati intervistate **500** utenze non domestiche nei 13 comuni di competenza di Alea Ambiente

Target: utenze non domestiche, ossia utenti commerciali, produttivi, in ogni caso non privati

## CAMPIONE

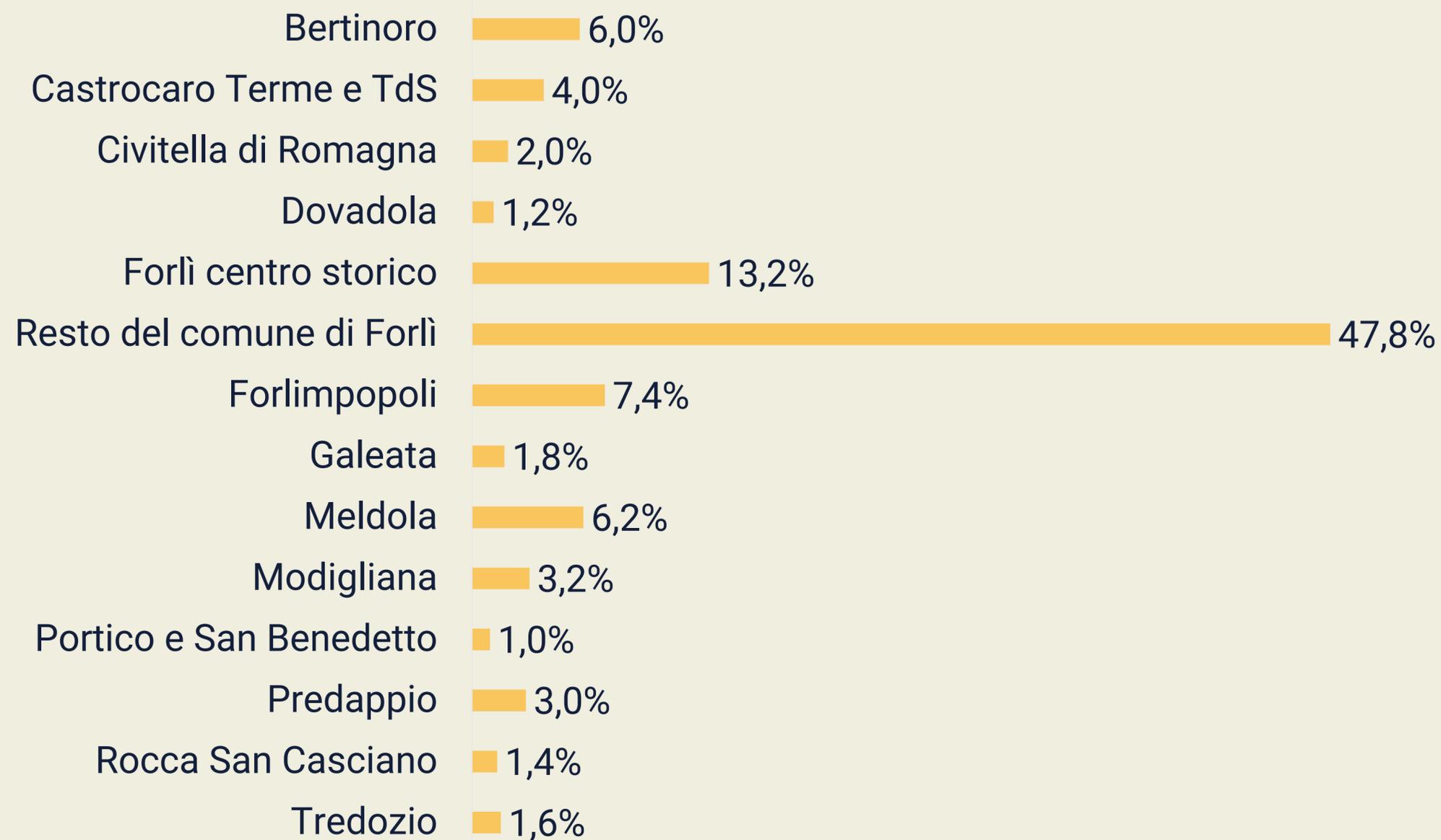
- x Stratificato ottimale per comune
  - x Rispecchia la composizione percentuale delle utenze non domestiche comunicatoci da Alea Ambiente
  - x I comuni meno popolosi sono stati in parte sovra-campionati
  - x Ponderazione ex post per comune
  - x Comune di Forlì è stato suddiviso in centro storico e resto del comune → Centro storico sovra-campionato
- I risultati possono essere presentati singolarmente e per zona di residenza

Comune	Numero utenze n.d.	% Utenze n.d.	Campione teorico	Campione effettivo
Bertinoro	469	5,0%	25	30
Castrocaro Terme e TdS	296	3,1%	16	20
Civitella di Romagna	178	1,9%	9	10
Dovadola	75	0,8%	4	6
Forlì totale	6378	67,9%	339	306
Forlì centro storico				66
Resto del comune di Forlì				239
Forlimpopoli	630	6,7%	34	37
Galeata	129	1,4%	7	9
Meldola	445	4,7%	24	31
Modigliana	233	2,5%	12	16
Portico e San Benedetto	62	0,7%	3	5
Predappio	320	3,4%	17	15
Rocca San Casciano	108	1,1%	6	7
Tredozio	76	0,8%	4	8
<b>Totale</b>	<b>9399</b>	<b>100%</b>	<b>500</b>	<b>500</b>

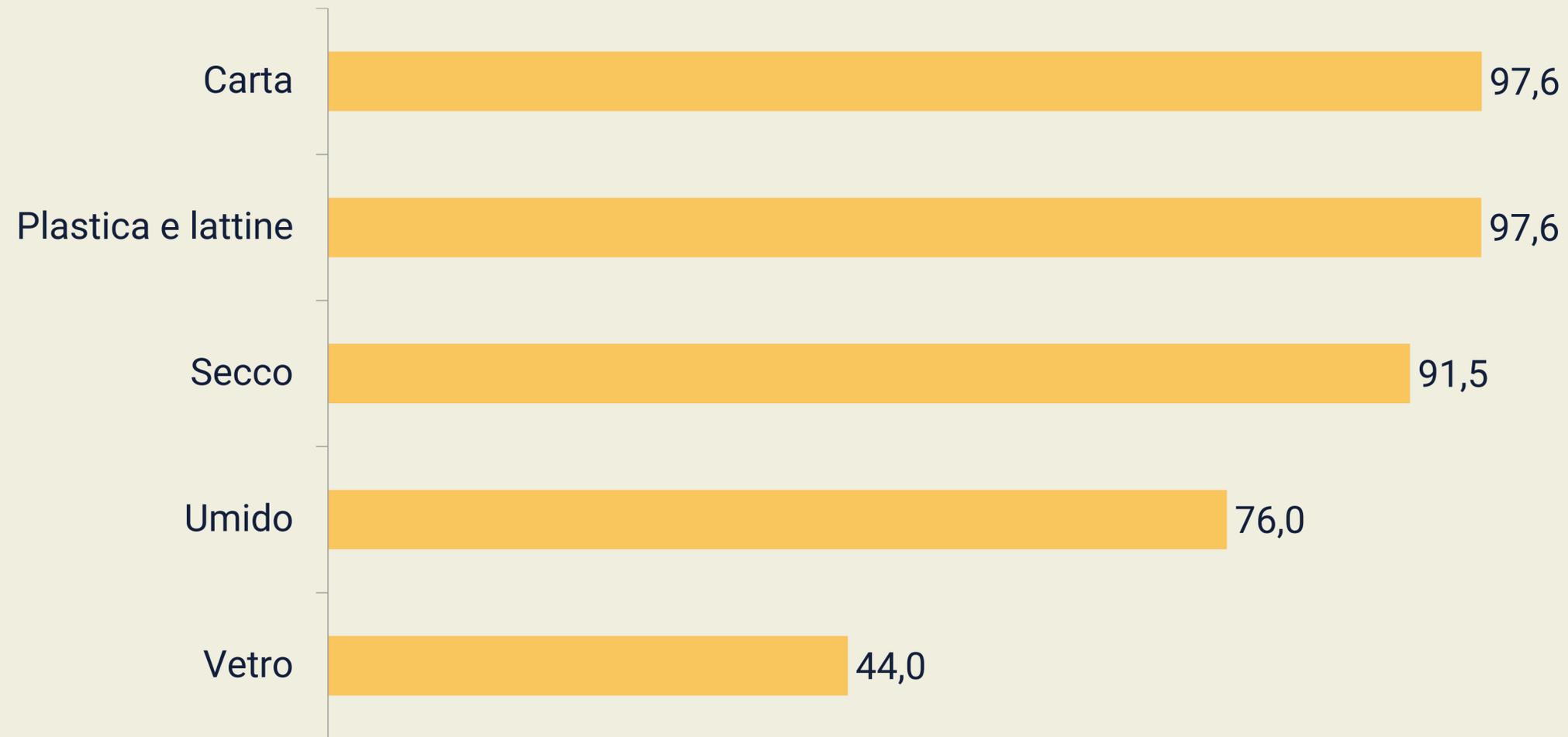
**CAPITOLO 2**

# **Risultati totali**

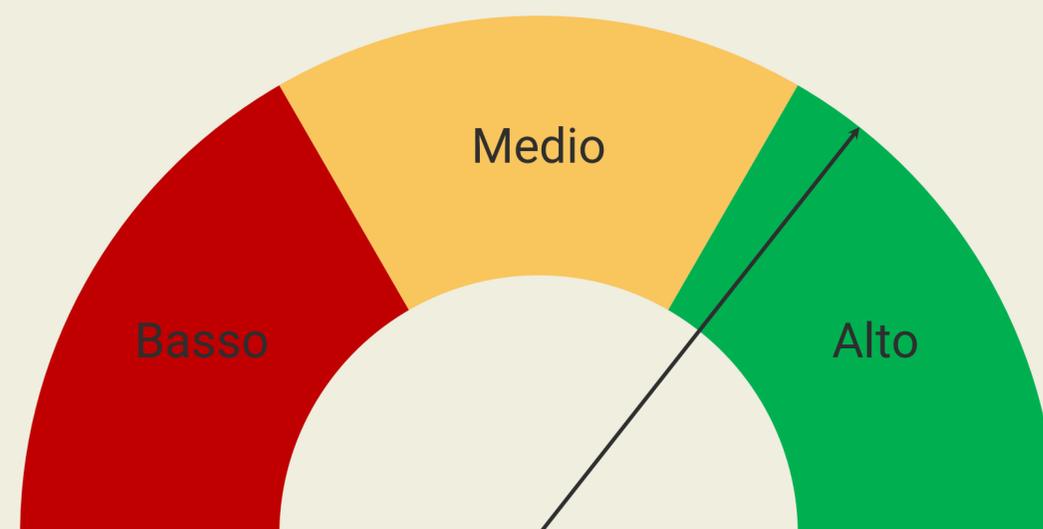
## 1. Comune della sede



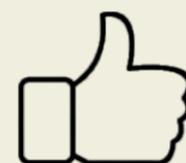
## 2. Per quale di questi servizi si appoggia ad Alea Ambiente per lo smaltimento dei rifiuti?



**3. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo), quale voto assegna al servizio di raccolta porta a porta per le raccolte rifiuti e per i servizi che ha attivato**



**Voto medio**  
**3,85**



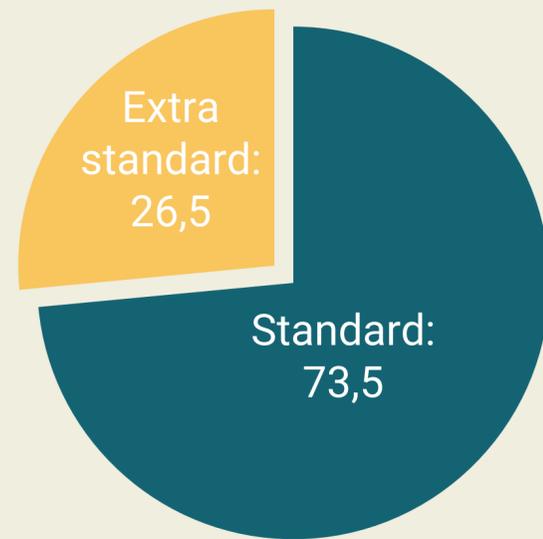
Valutazione  
media per chi  
non ha tutti i  
servizi

**3,90**

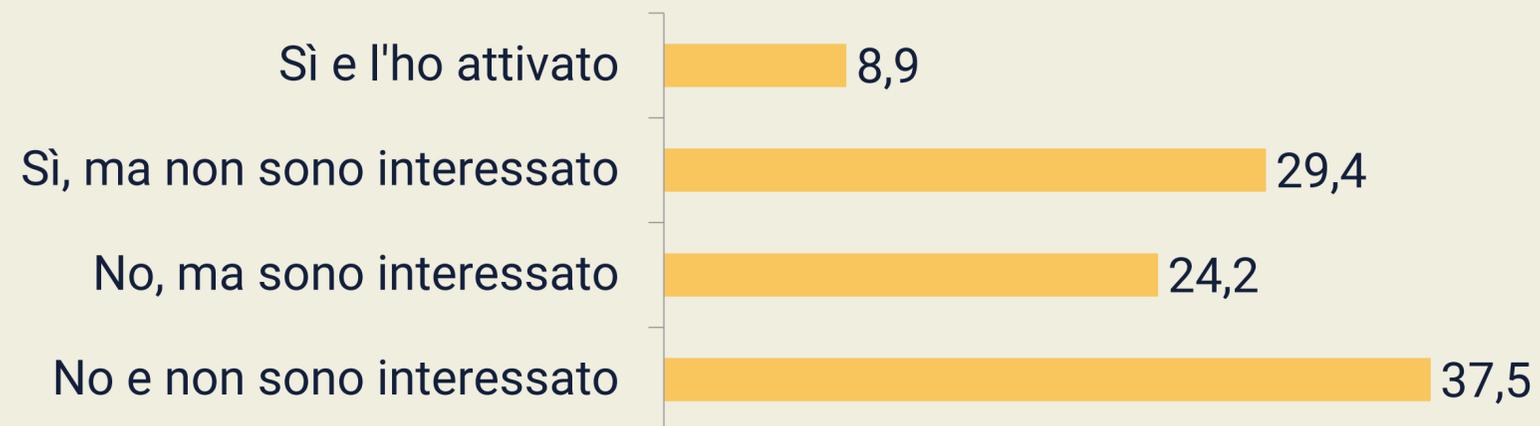
Valutazione  
media per chi ha  
tutti i servizi

**3,77**

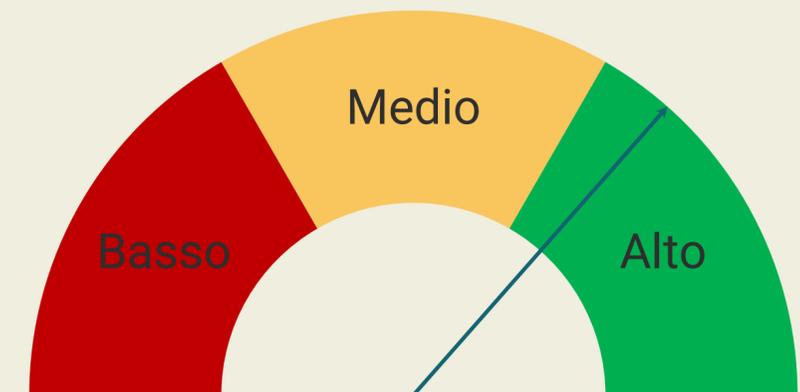
**4. Che tipo di contenitori e servizi ha attivato con Alea Ambiente?**



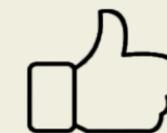
**6. Sa che c'è la possibilità di attivare un ritiro "ricorsivo", ossia senza programmarlo e senza bisogno di fare richiesta di volta in volta?**



**5. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo), quale voto assegna alla frequenza dei ritiri**

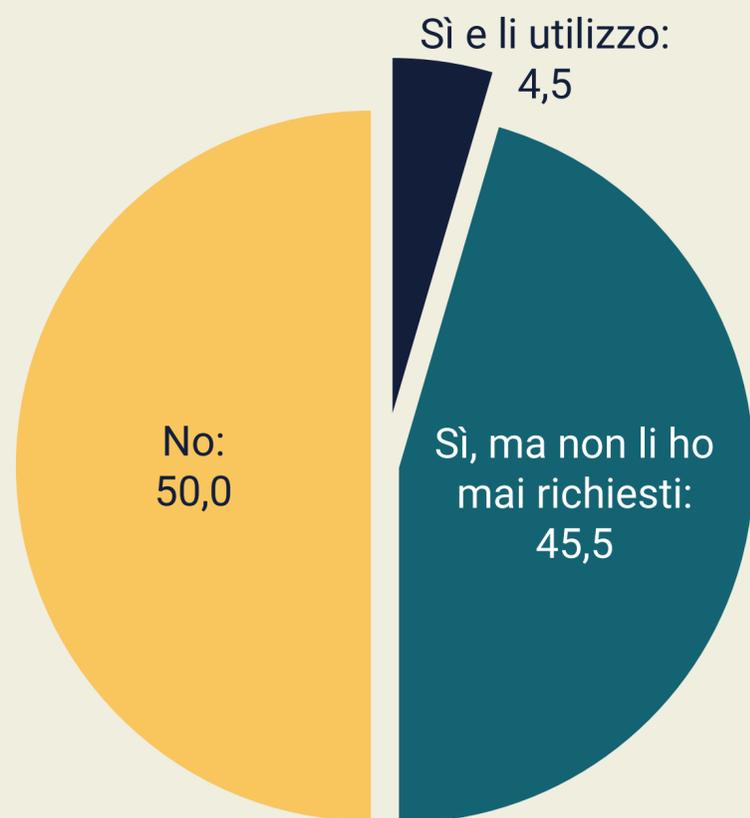


**Voto medio**  
3,92



Nota: ha risposto alle domande 5 e 6 solo chi ha risposto Extra standard alla domanda n. 4.

**7. E' a conoscenza della possibilità di richiedere servizi dedicati, oltre alla raccolta porta a porta, per i seguenti servizi: imballaggi cartone, imballaggi plastica, raccolta vetro?**



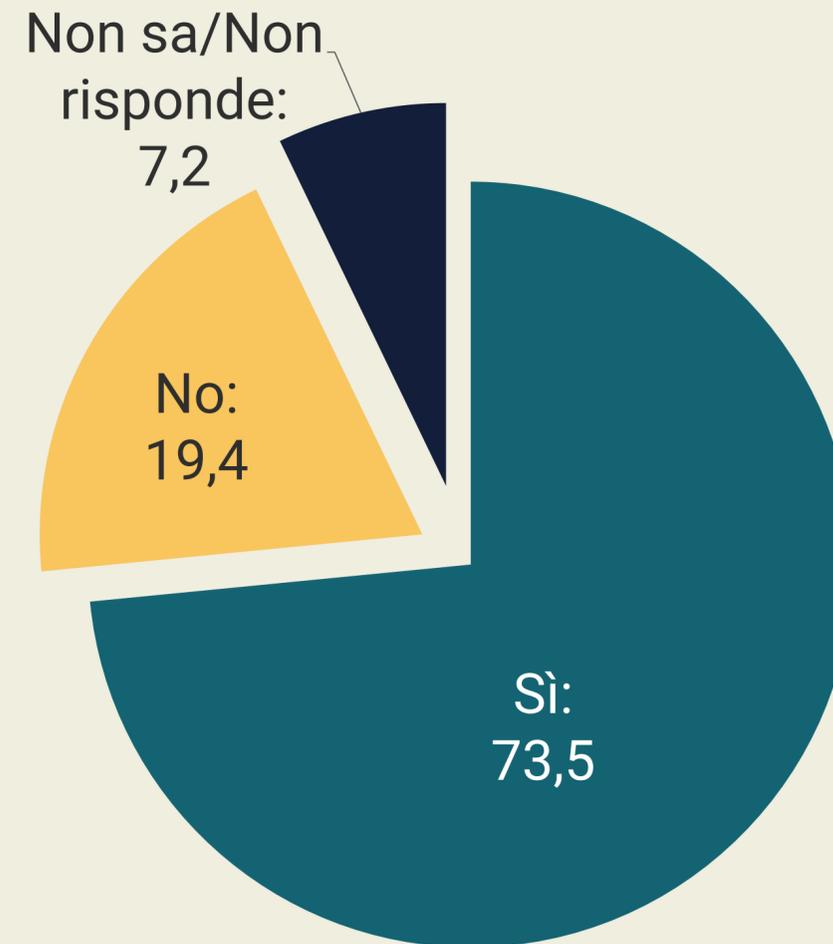
**Nota:** hanno risposto a questa domanda solo le aziende con sede a Forlì centro storico..

**8. E come li valuta, da 1 a 5? (dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)**

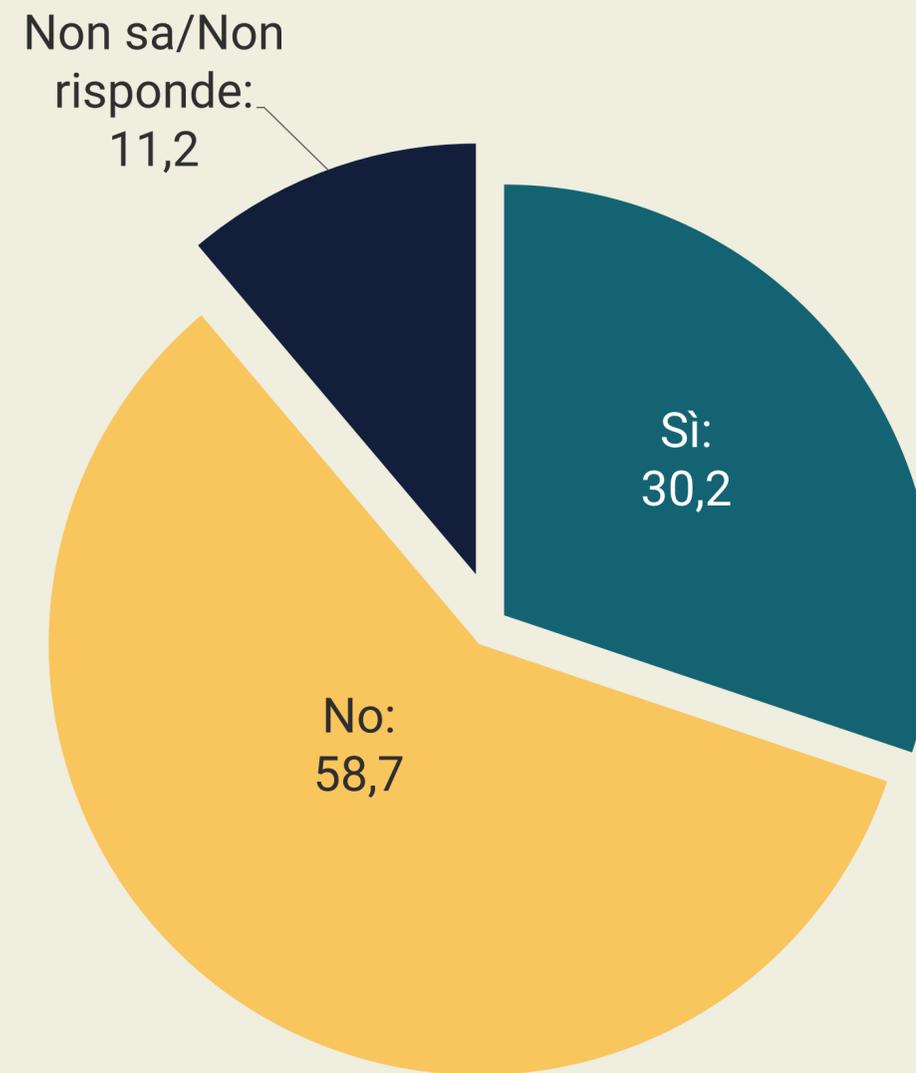


**Nota:** hanno risposto a questa domanda solo le aziende con sede a Forlì centro storico che hanno risposto Sì e li utilizzo alla domanda n. 7

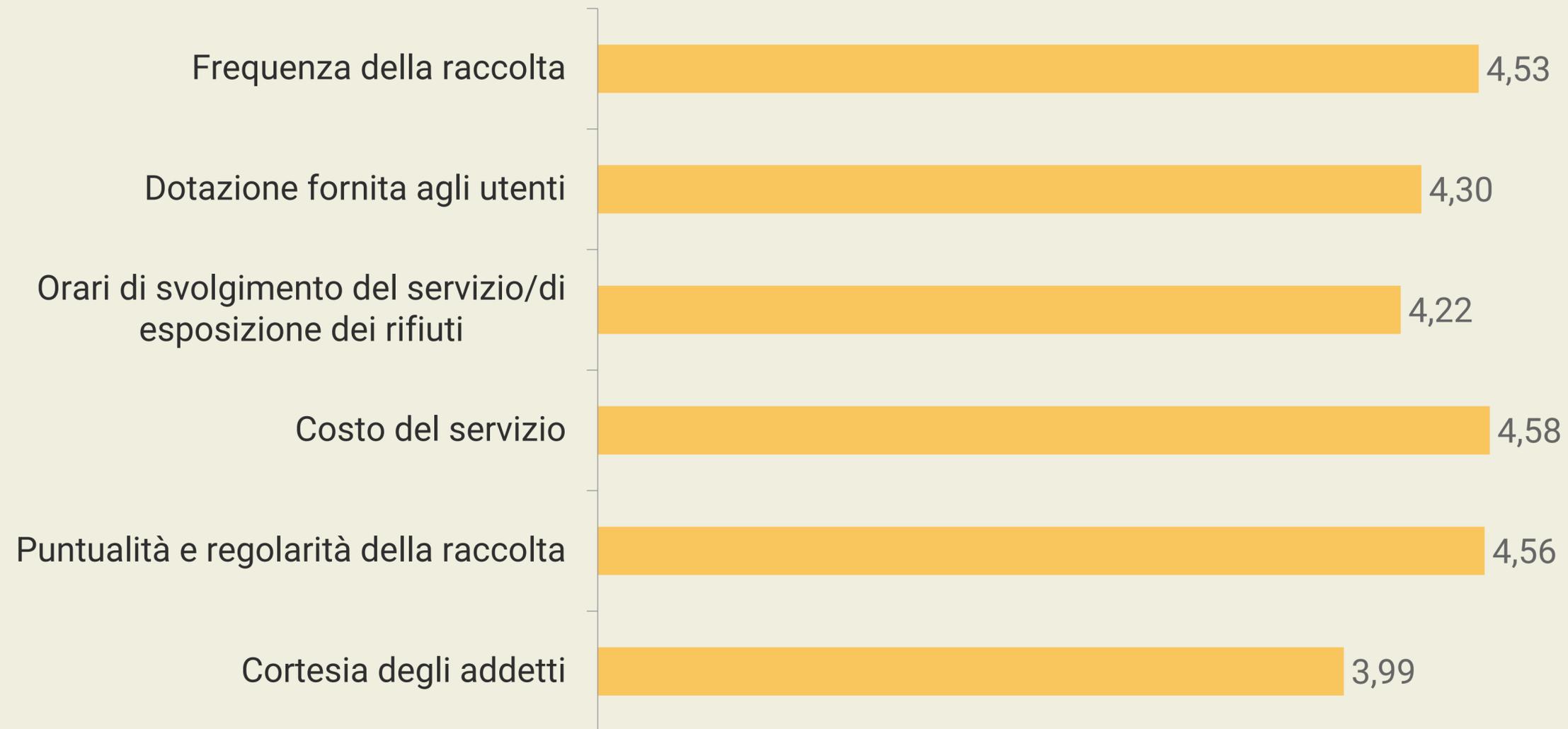
**9. La raccolta differenziata spinta e la tariffa puntuale sono ormai considerate la strada da percorrere. Lei si trova d'accordo sul principio del "chi più produce più paga" già applicato dal gestore nel suo comune?**



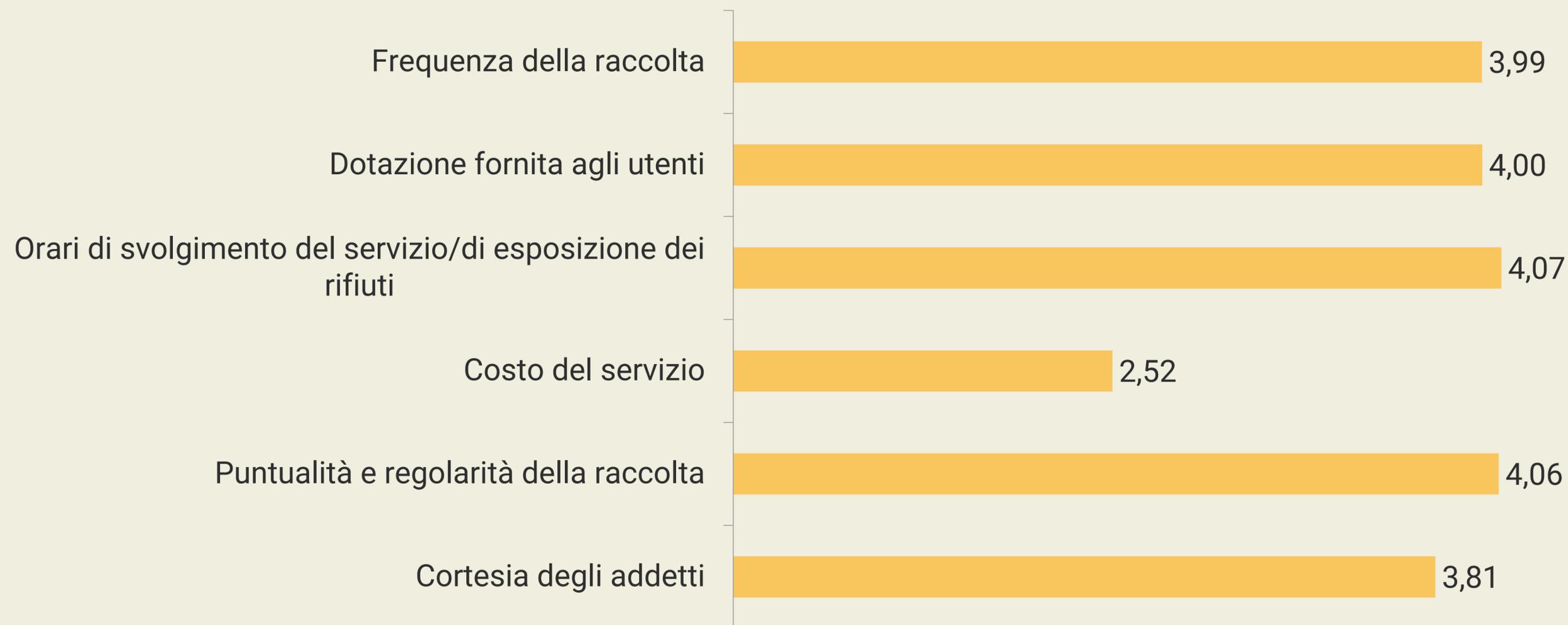
## 10. Ritiene che il costo del servizio sia adeguato ai servizi erogati?



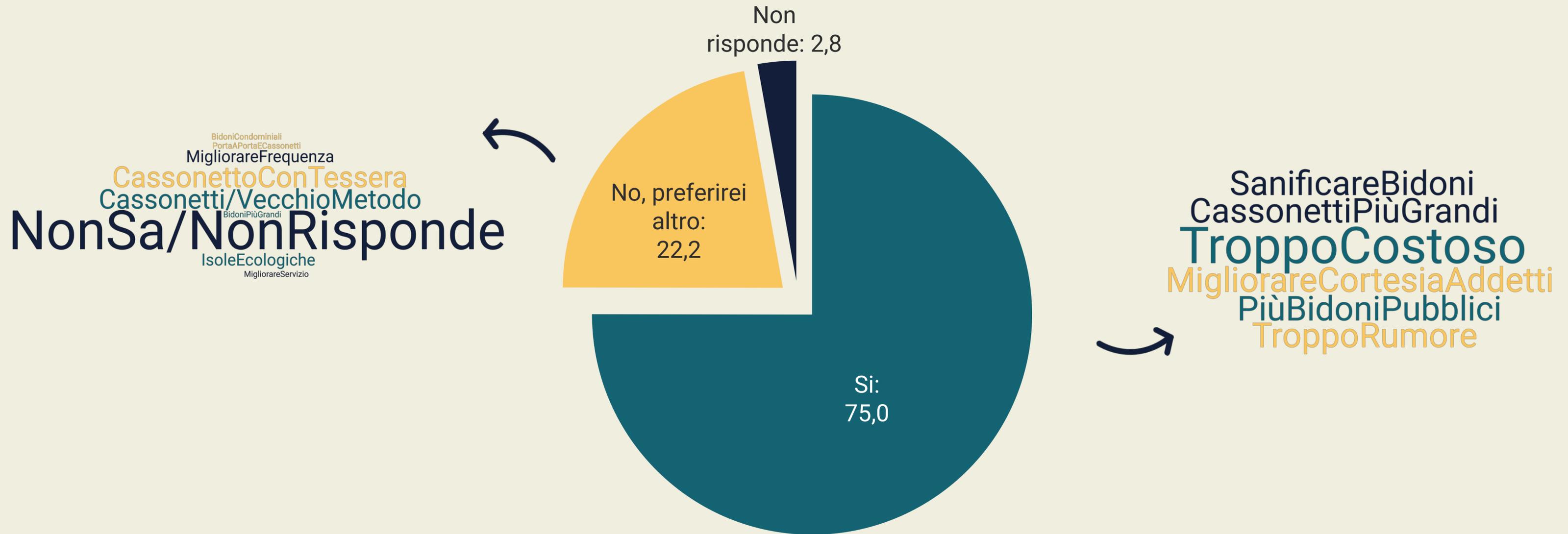
**11. Mi indichi, per ciascun aspetto che le elencherò, il suo INTERESSE da 1 a 5**  
(dove: 1 = per nulla interessato, 2 = poco interessato, 3 = sufficientemente interessato, 4 = interessato, 5 = molto interessato)



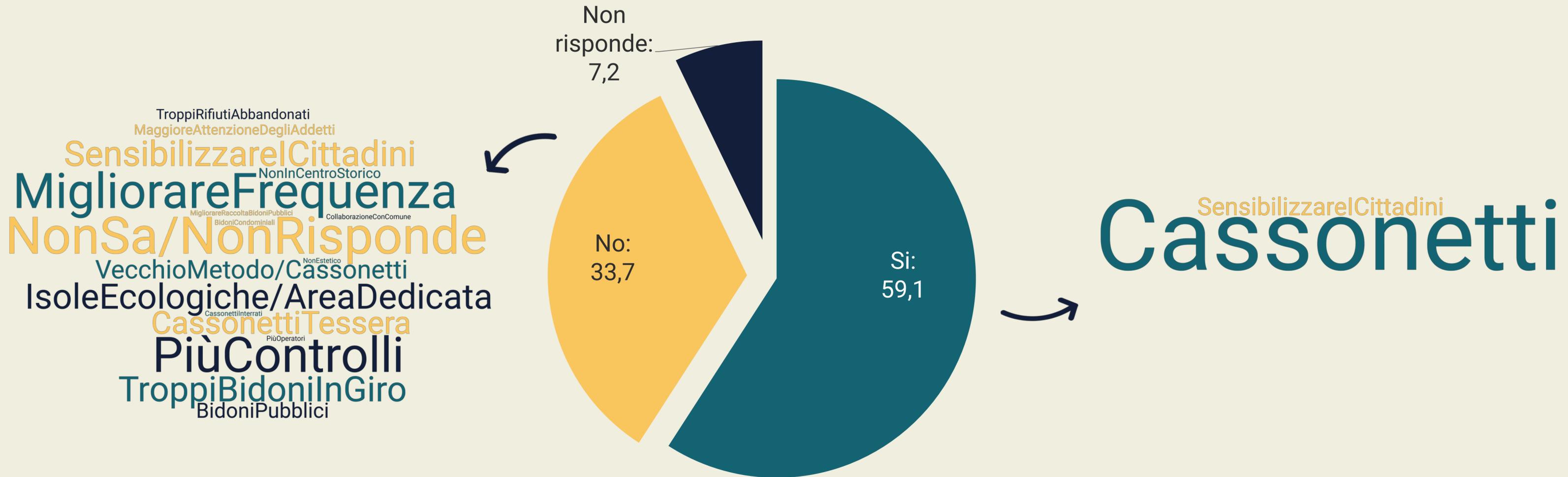
**12. Per le stesse voci, mi indichi il VOTO ad Alea Ambiente da 1 a 5**  
(dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)



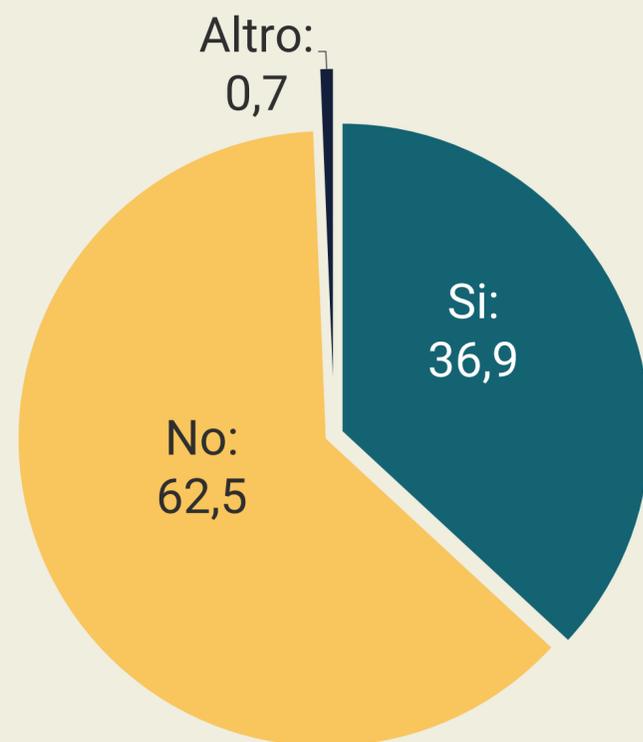
### 13. È contento del servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta oppure preferirebbe altri metodi?



# 14. Secondo lei la raccolta dei rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano?

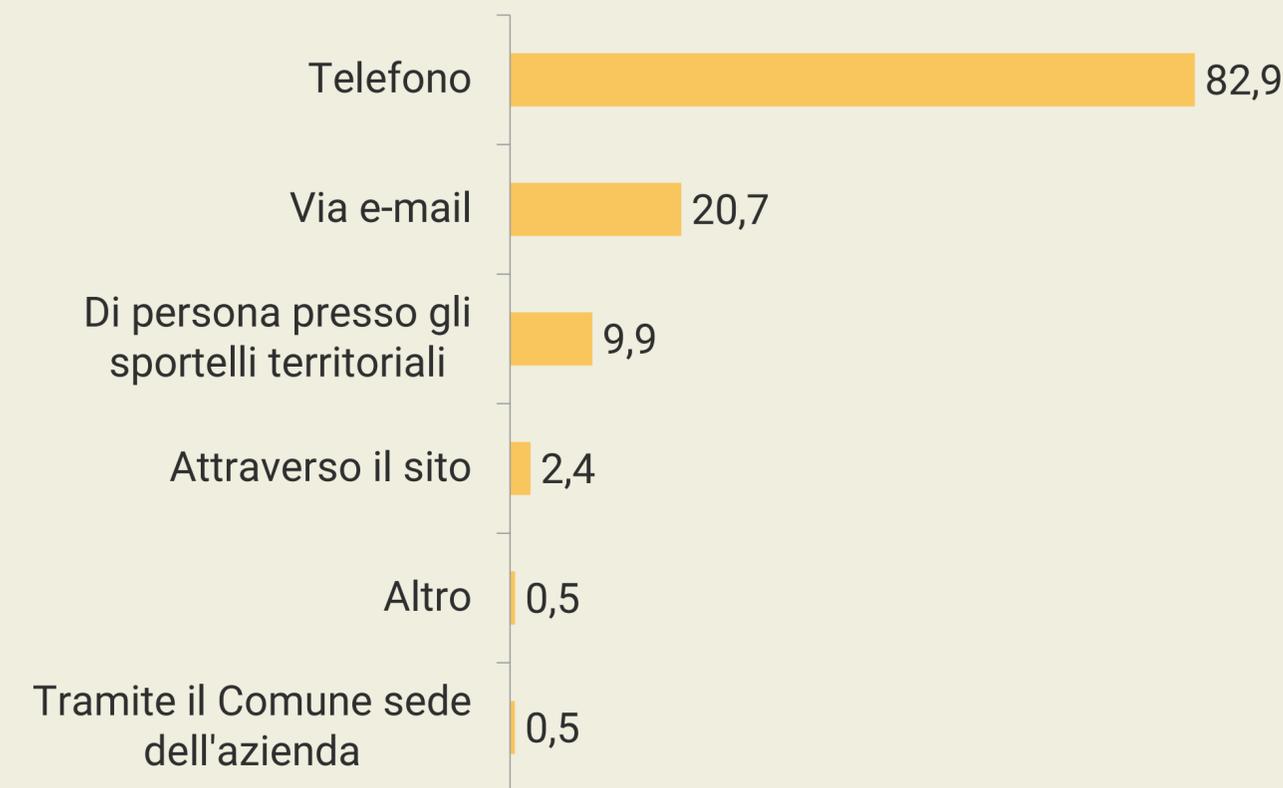


### 15. Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di contattare la società che si occupa di raccolta dei rifiuti?



Nota: Altro comprende: "Non risponde", "Ho provato telefonicamente ma non risponde nessuno".

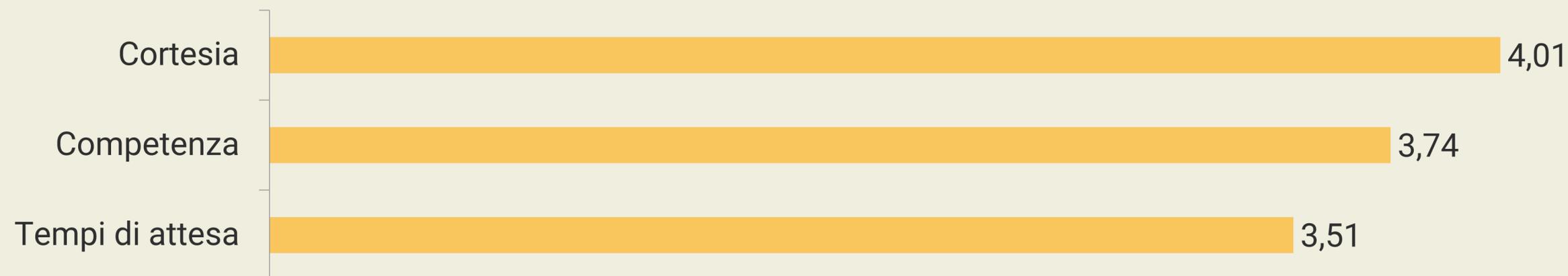
### 16. Attraverso quali canali? (Risposta multipla)



Nota 1: ha risposto a questa domanda solo chi ha risposto Sì alla domanda n. 15.

Nota 2: Altro comprende: "Vigili urbani".

**17. 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:**



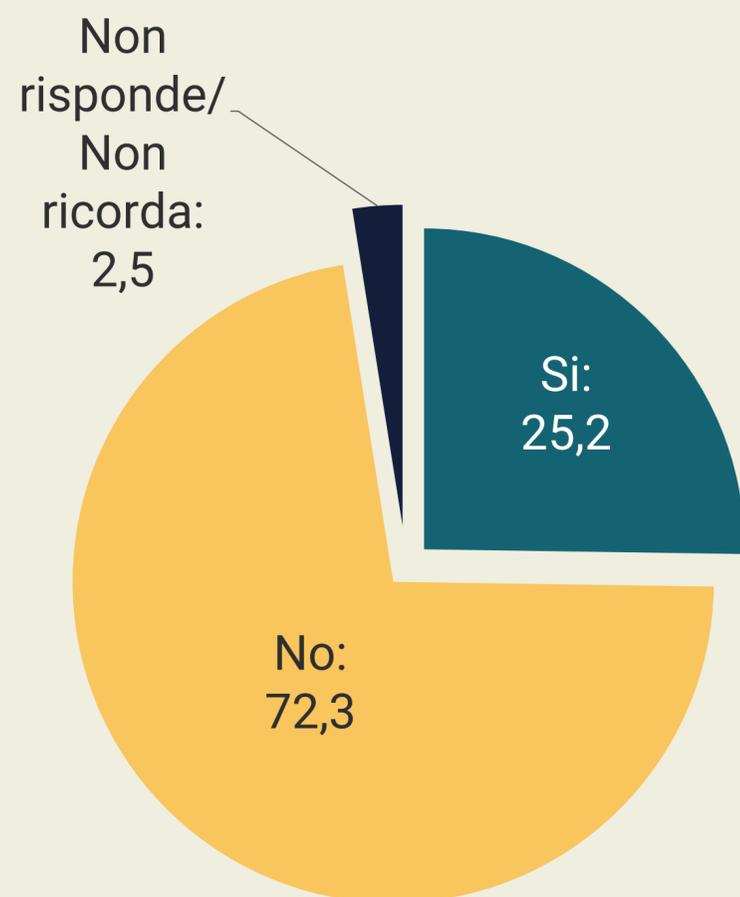
Nota: ha risposto a questa domanda solo chi ha risposto Sì alla domanda n. 15

**18. Mi indichi, da 1 a 5 (dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo, 6=non richiesto), come valuta:**

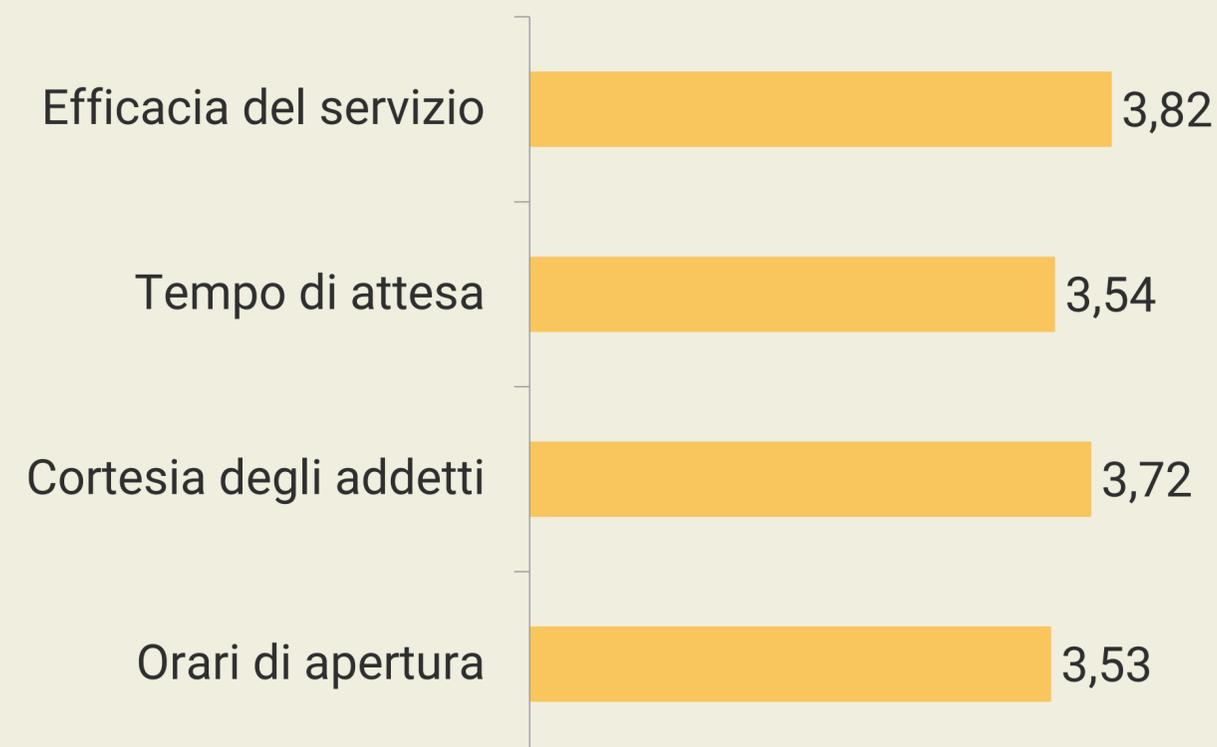


Nota: ha risposto a questa domanda solo chi ha risposto Sì alla domanda n. 15

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



### 20. 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 ecocentro

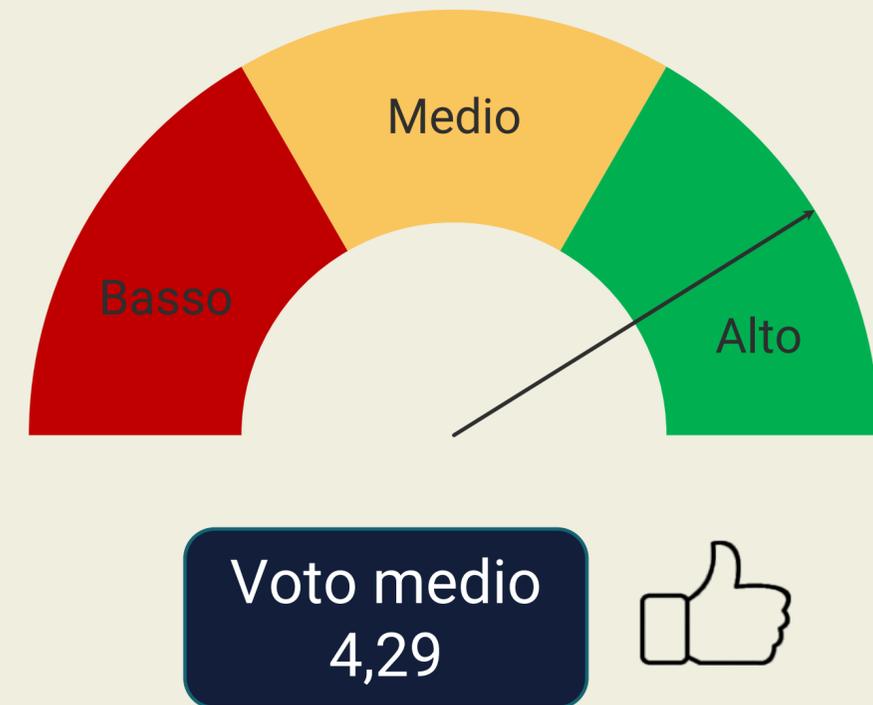


Nota: ha risposto a questa domanda solo chi ha risposto Sì alla domanda n. 19.

**21. E' a conoscenza del nuovo strumento "sportello online" per vedere le sue posizioni, pagare online le fatture, vedere gli svuotamenti del secco e i suoi servizi extra direttamente da pc, smartphone e tablet?**

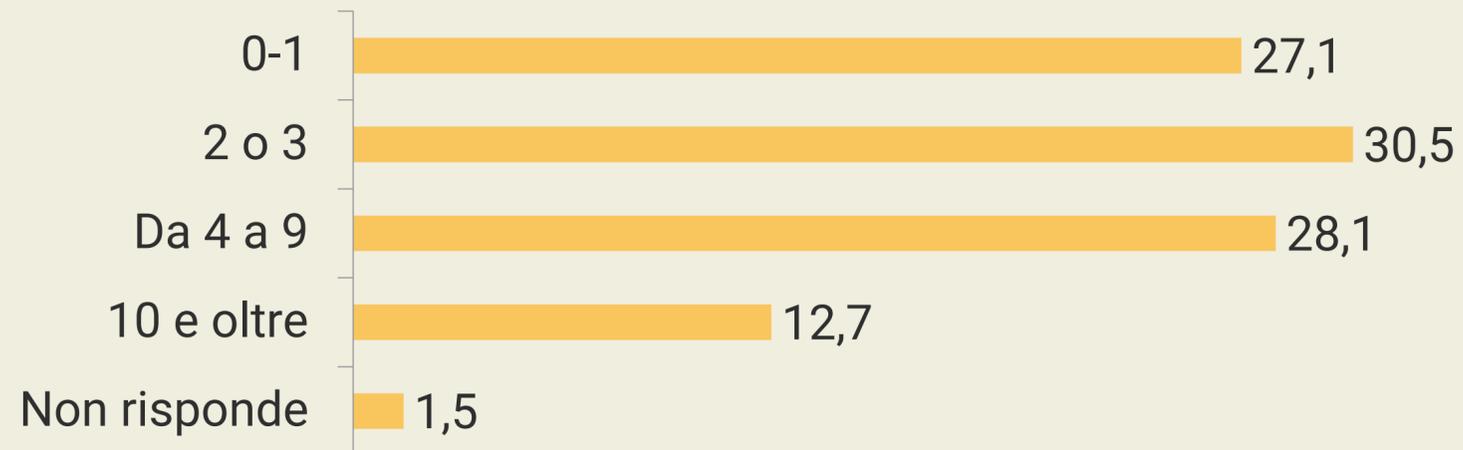


**22. E come lo valuta, da 1 a 5 (dove: 1 = pessimo, 2 = insufficiente, 3 = sufficiente, 4 = buono, 5 = ottimo)?**

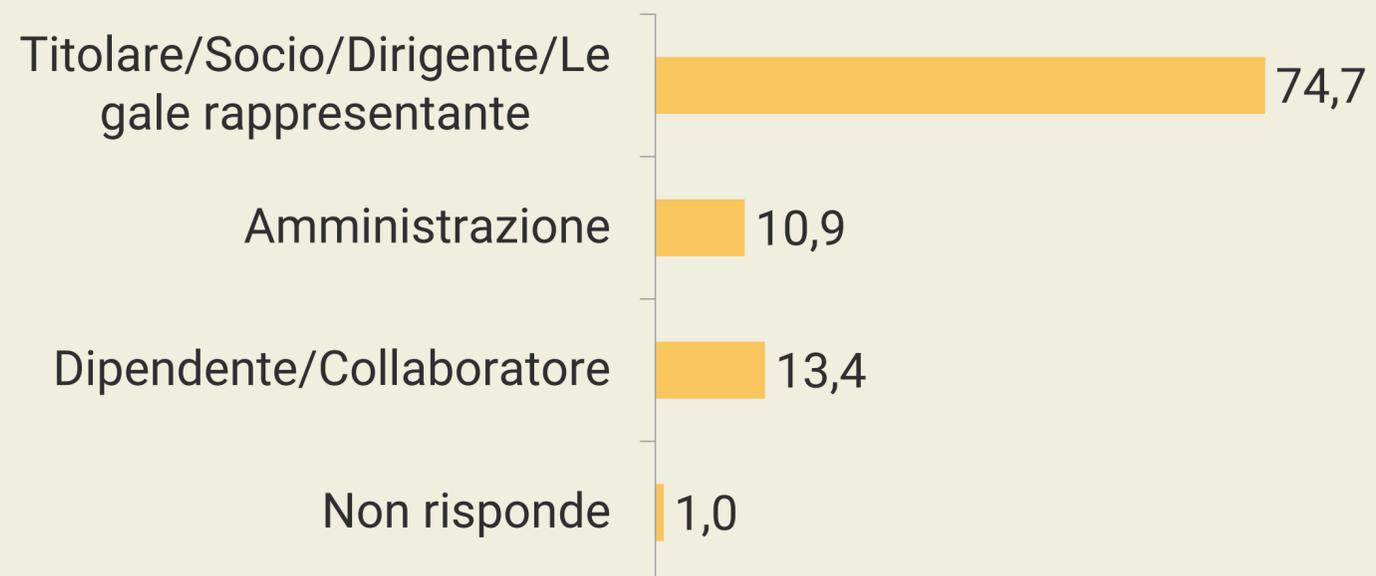


*Nota:* ha risposto a questa domanda solo chi ha risposto Sì, mi sono registrato alla domanda n.21.

### 23. Numero di dipendenti



### 25. Profilo aziendale dell'intervistato



### 24. Settore di attività

