



RELAZIONE

ALEA Ambiente

Misurazione della Customer
Satisfaction di
utenza privata e business

MARZO 2023

Indice

Nota metodologica	3
Risultati dei due target a confronto	7
Composizione dei campioni	18

NOTA METODOLOGICA



Metodologia

COMMITTENTE: ALEA AMBIENTE

SOGGETTO REALIZZATORE: ISTITUTO IXÈ SRL

METODOLOGIA: INDAGINE QUANTITATIVA CAMPIONARIA - MODELLO INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Metodologia

UTENZE PRIVATE

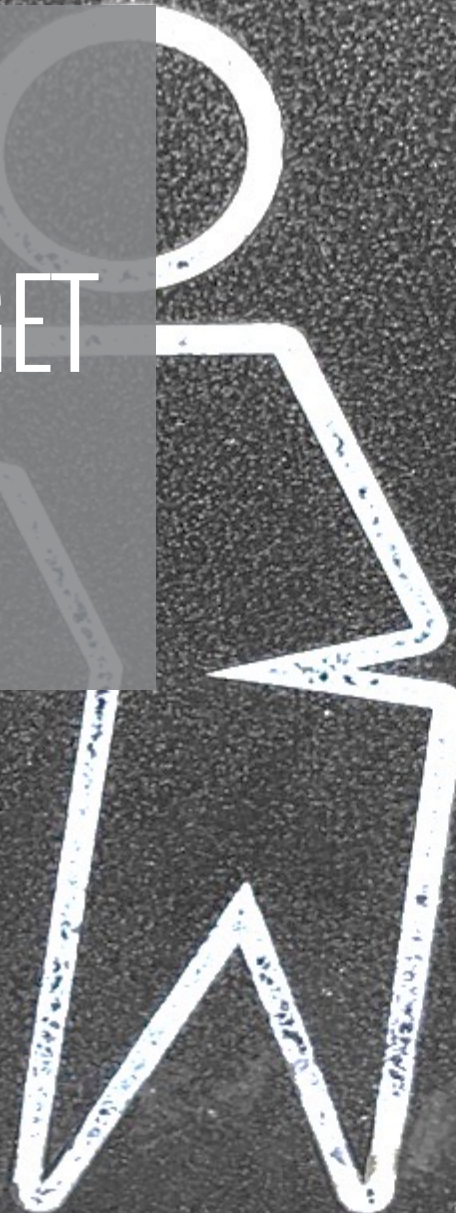
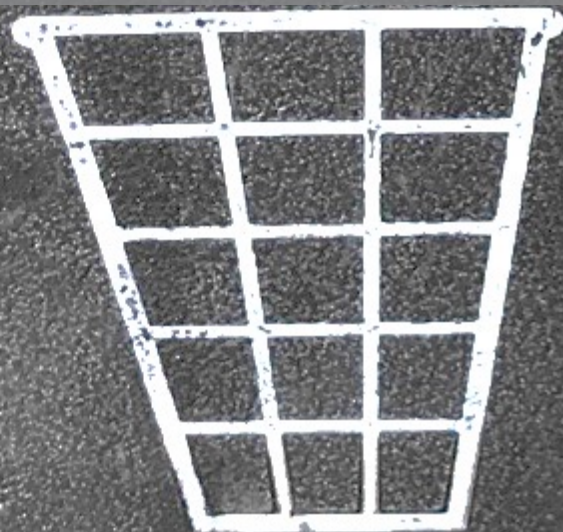
UNIVERSO:	FAMIGLIE RESIDENTI NEI COMUNI SERVITI DA ALEA AMBIENTE
CAMPIONE UTENZE PRIVATE:	INTERVISTE DISTRIBUITE IN MODO NON PROPORZIONALE all'interno della famiglia risponde chi si occupa della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata PONDERAZIONE EX POST PER COMUNE, SULLA BASE DELLA DISTRIBUZIONE DEGLI ABITANTI E NON DELLE UTENZE, PER EVITARE EVENTUALI BIAS LEGATI ALLE SECONDE CASE
METODO DI RACCOLTA DATI:	VIA TELEFONO (sistema CATI)
DIMENSIONE CAMPIONARIA:	1000 CASI
PERIODO DI RILEVAZIONE:	DAL 20 FEBBRAIO AL 6 MARZO 2023

Metodologia

UTENZE BUSINESS

UNIVERSO:	IMPRESE/ATTIVITÀ CON SEDE NEI COMUNI SERVITI DA ALEA AMBIENTE
CAMPIONE INTERVISTATO:	INTERVISTE DISTRIBUITE IN MODO NON PROPORZIONALE all'interno dell'impresa/attività risponde chi si occupa della gestione dei rifiuti
	PONDERAZIONE EX POST PER COMUNE, SULLA BASE DELLA DISTRIBUZIONE DELLE UTENZE
METODO DI RACCOLTA DATI:	VIA TELEFONO (sistema CATI) E - SU RICHIESTA - ON LINE (sistema CAWI)
DIMENSIONE CAMPIONARIA:	518 CASI
PERIODO DI RILEVAZIONE:	DAL 23 FEBBRAIO AL 5 MARZO 2023

RISULTATI DEI DUE TARGET A CONFRONTO



Soddisfazione su aspetti del servizio

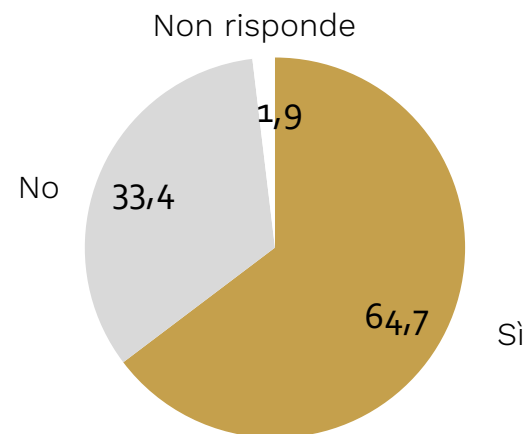
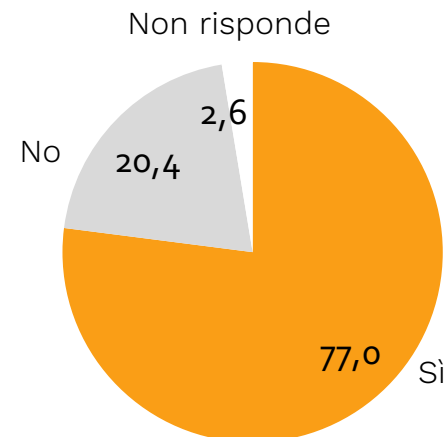
Punteggio 1-5	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
puntualità e regolarità della raccolta	4,0	4,0
frequenza della raccolta	3,8	3,8
cortesie degli addetti	3,9	3,9
orari di esposizione dei rifiuti	3,9	3,9
comportamento, il modo di lavorare degli operatori	3,7	3,7
dotazione fornita agli utenti	3,7	3,8
pulizia aree comuni	3,3	3,1
spazzamento strade pubbliche	3,3	3,2
svuotamento cestini stradali	3,1	3,1
recupero rifiuti abbandonati	2,8	2,8
costo del servizio	2,7	2,8

Valori %	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
CONOSCE L'ECOCENTRO	92,0	91,5
HA UTILIZZATO L'ECOCENTRO	70,9	46,5

Punteggio 1-5	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
efficacia del servizio	3,7	3,7
tempo di attesa	3,5	3,4
orari di apertura	3,5	3,3
cortesia addetti	3,6	3,5

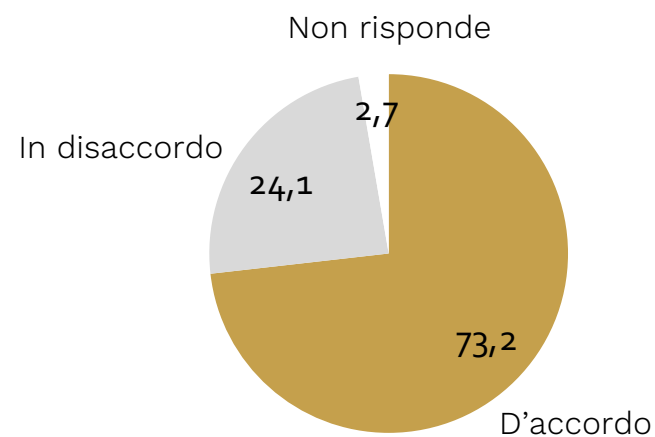
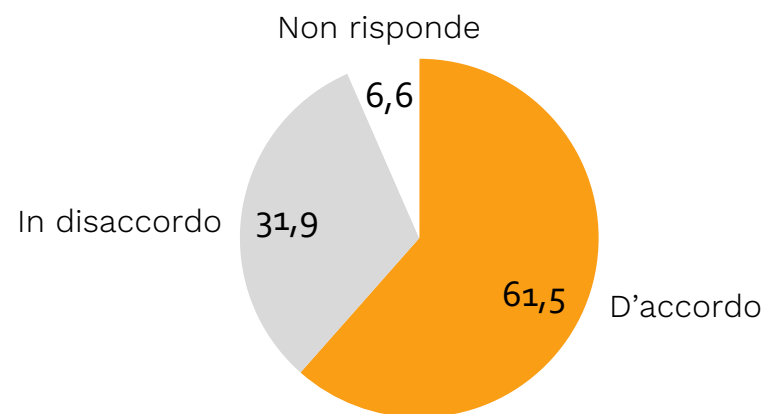
Il servizio porta a porta e il decoro urbano

Secondo lei la raccolta rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano ?



Il pagamento proporzionato ai rifiuti non riciclabili

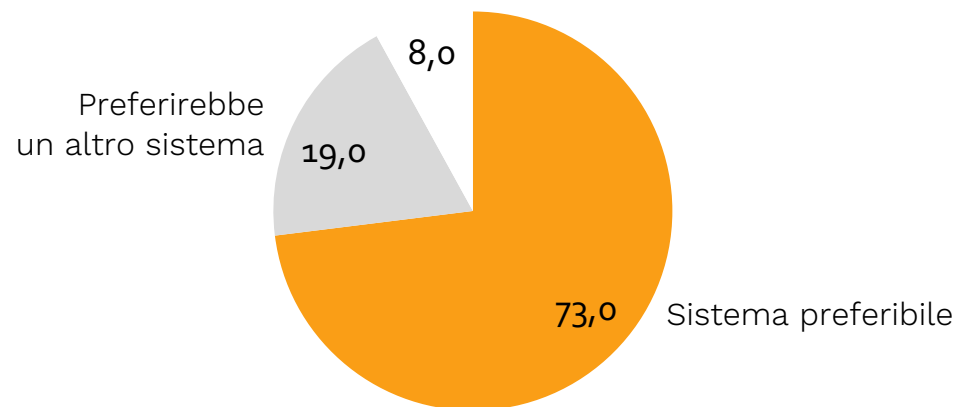
Lei è d'accordo con la scelta di far pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati, quindi non riciclabili?



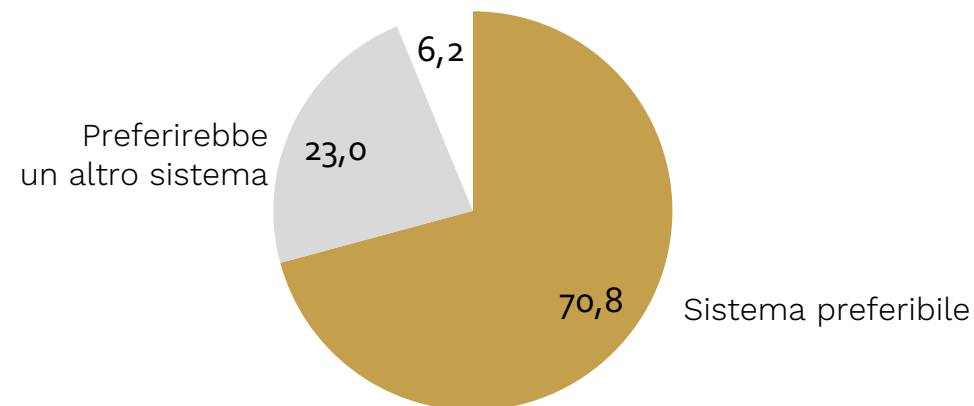
Il sistema di raccolta con tariffa puntuale

Valori %

A suo parere, il sistema attuale di raccolta rifiuti del suo Comune, ovvero la RACCOLTA PORTA A PORTA CON TARIFFA PUNTUALE, ossia si paga per quanto rifiuto si produce, è:



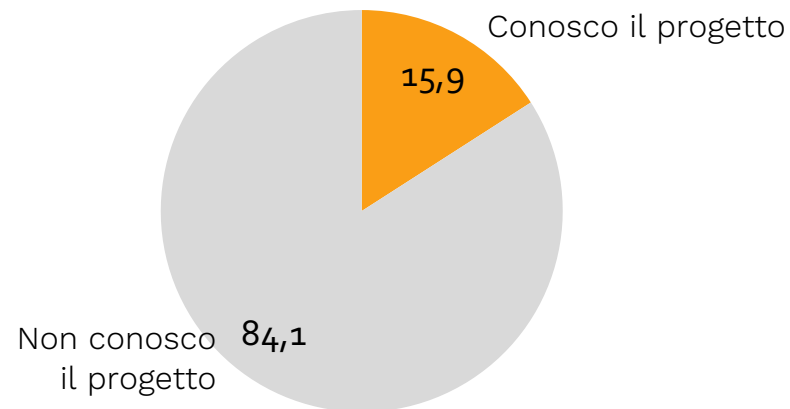
Valori %



Conoscenza del servizio sperimentale

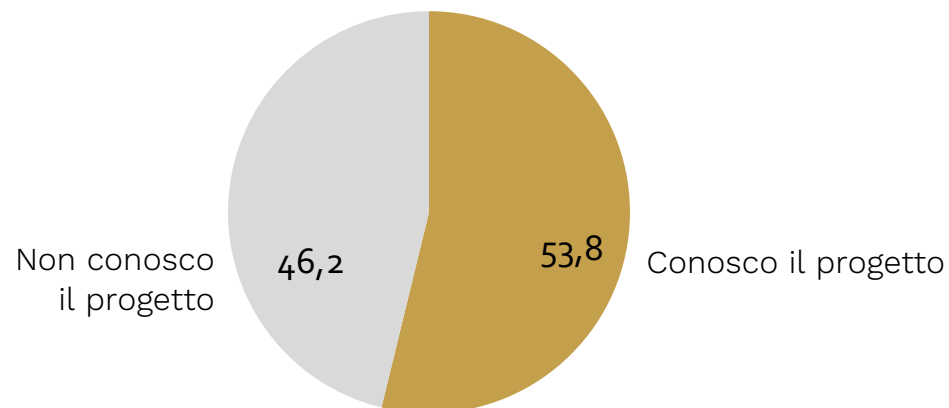
Valori %

Alea Ambiente ha avviato un progetto sperimentale per la separazione tra vetro trasparente e vetro colorato. Il cittadino che conferisce all'Ecocentro separatamente il vetro trasparente e vetro colorato riceve in cambio un gadget. Ne ha sentito parlare?



Valori %

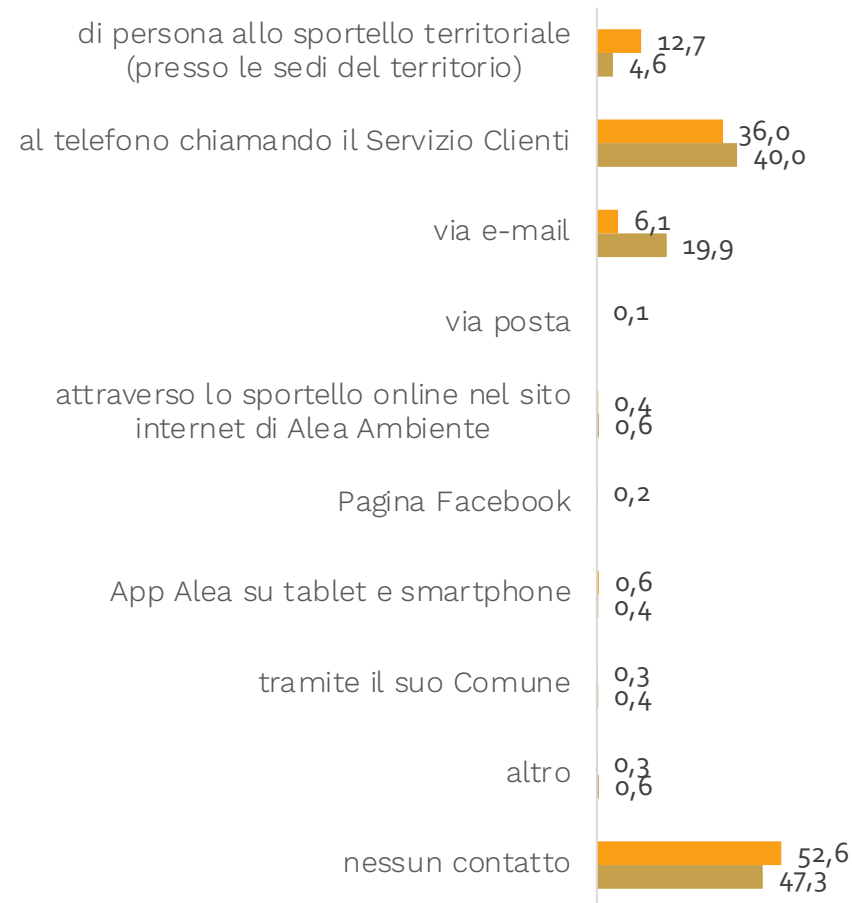
Alea Ambiente ha avviato un progetto sperimentale per la separazione tra vetro trasparente e vetro colorato. Si tratta di un servizio porta a porta, con contenitori diversi, cui si può aderire gratuitamente. Ne ha sentito parlare?



I canali di contatto

■ Privati ■ Business

Le è capitato di contattare - di persona, telefonando, via mail, online.. - Alea, la società che si occupa di raccolta dei rifiuti? (se sì) Attraverso quali canali? Possibili più risposte



I contatti con Alea Ambiente

Valori %	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
HA CONTATTATO ALEA AMBIENTE	47,4	52,7

Valori %	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
CONOSCE LA APP ALEA AMBIENTE	39,0	55,4
HA UTILIZZATO LA APP ALEA AMBIENTE	12,0	10,6

Valori %	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
CONOSCE LO SPORTELLLO ONLINE	40,6	48,5
HA UTILIZZATO LO SPORTELLLO ONLINE	6,2	6,9

Valori %	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
HA VISITATO IL SITO INTERNET	29,2	42,7

Soddisfazione su aspetti dei canali di contatto

Punteggio 1-5	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
cortesìa del Servizio Clienti	3,8	3,9
competenza del Servizio Clienti	3,7	3,8
tempi di attesa del Servizio Clienti	3,3	3,4

Punteggio 1-5	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
funzionamento della APP	3,7	3,9
facilità d'uso della APP	3,9	4,0
completezza delle informazioni della APP	3,7	3,9

Punteggio 1-5	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
Soddisfazione complessiva per lo portello On Line	3,8	3,8

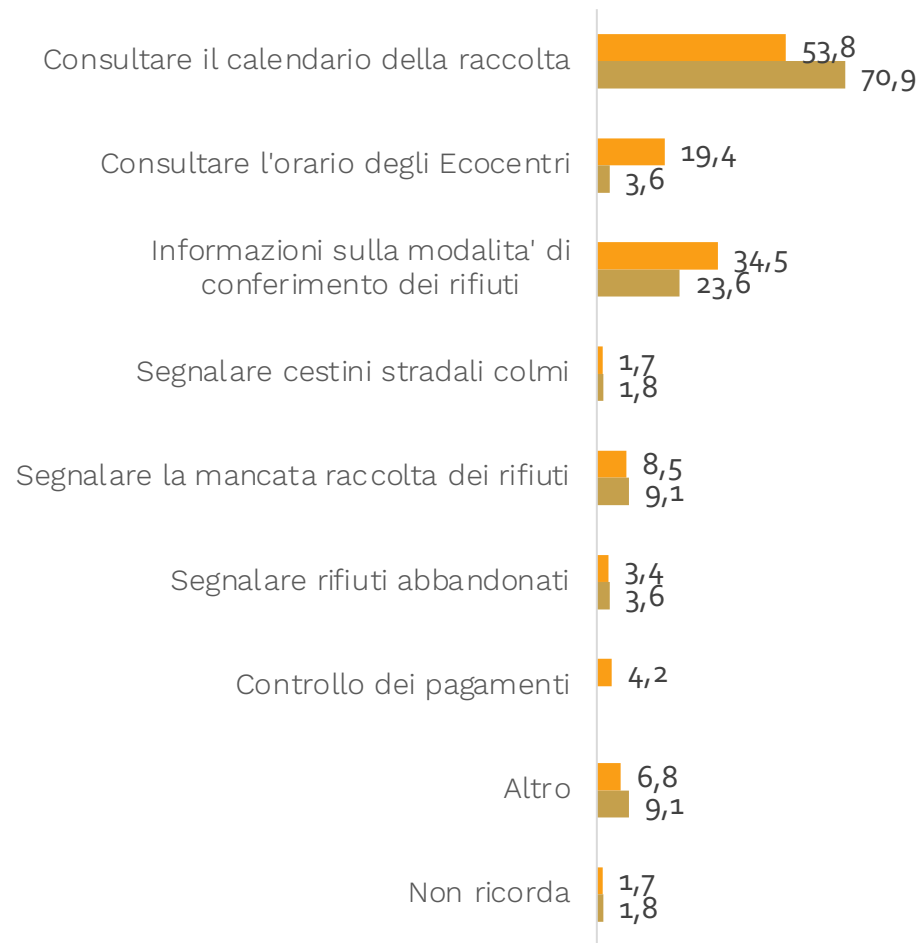
Punteggio 1-5	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
facilità di trovare le informazioni che cerca nel sito internet	3,5	3,6
completezza delle informazioni del sito internet	3,6	3,6

Motivi di utilizzo della APP

■ Privati ■ Business

Per quali finalità/motivi le è capitato di utilizzare la APP Alea Ambiente?

Possibili più risposte



Rispondenti: user di APP Alea Ambiente



COMPOSIZIONE DEI CAMPIONI

Composizione del campione UTENZE PRIVATE

Genere	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
Uomo	38,2	43,4
Donna	61,8	56,6

Fascia d'età	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
Fino a 30 anni	13,5	6,8
Da 31 a 50 anni	30,9	36,9
Da 51 a 65 anni	27,2	44,8
Over 65 anni	28,4	11,5

Livello scolastico	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
basso	28,6	18,2
medio	45,8	59,8
alto	25,6	22,0

Valori %

Composizione del campione UTENZE PRIVATE

Area di residenza	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
nel centro	50,9	62,9
fuori dal centro	32,7	31,3
nel forese, in campagna	15,9	5,6
non risponde	0,5	0,2

Comune	UTENZE PRIVATE	UTENZE BUSINESS
Bertinoro	6,1	6,2
Castrocaro Terme e Terra del Sole	3,6	3,7
Civitella di Romagna	2,0	2,7
Dovadola	0,9	1,7
Forlì	65,3	53,1
Forlimpopoli	7,2	8,1
Galeata	1,3	2,5
Meldola	5,5	6,0
Modigliana	2,5	4,4
Portico San Benedetto	0,4	1,2
Predappio	3,5	6,8
Rocca San Casciano	1,0	2,1
Tredozio	0,7	1,5

Valori %