



Mediacom

Alea Ambiente

Indagine di Customer Satisfaction su Utenze Private

Settore: *Igiene Ambientale*

Periodo di riferimento: *Anno 2023*

BU Indagini Statistiche & Ricerche di Mercato
Teverola, 04/04/2024





Customer Satisfaction – SII

Contenuti del report



1. Sintesi

- ▶ *Obiettivo e metodologia di analisi*
- ▶ *Tavola sinottica dei risultati*



2. L'universo degli intervistati

- ▶ *Composizione del campione*
- ▶ *Campione territoriale*



3. I risultati

- ▶ *I servizi*
- ▶ *I canali di contatto*



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Obiettivo e Metodologia di analisi



Obiettivo

L'indagine nasce con l'obiettivo di indagare i principali fattori di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini in relazione al servizio di igiene ambientale offerta da Alea Ambiente, nonché evidenziare le principali leve e aree di miglioramento.

Oltre alla Customer Satisfaction, la ricerca intende fornire un monitoraggio dettagliato delle varie attività di Alea Ambiente al fine di avere un riscontro tra il servizio offerto e il servizio raggiunto.

Infine, l'analisi dei dati è incentrata sull'identificazione delle aree di forza e quelle di debolezza, relativamente a soddisfazione complessiva, accessibilità servizi e informazioni fornite da Alea, canali di contatto e adeguatezza costi.



Metodologia

L'indagine Customer Satisfaction è stata condotta in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Sono state realizzate 1000 interviste **su un campione di famiglie residenti nei comuni serviti da Alea**. È stato condotto un campionamento di tipo probabilistico con un errore del 4%.

La rilevazione è stata svolta dall'8 marzo al 19 marzo 2024, sul campione di famiglie che nel 2023 erano servite da Alea.

La piattaforma utilizzata per la conduzione delle interviste è quella di ID Survey, le analisi sono state condotte con il software Spss e i risultati delle analisi sono stati rappresentati in forma aggregata.



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Tavola sinottica dei risultati – utenze private

	2020	2021	2022	2023	Forlì centro storico 2023
Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti	4	3,9	3,8	3,7	3,7
Puntualità e regolarità della raccolta	4,4	4,4	4	4	4
Frequenza della raccolta	4,3	4,3	3,8	4	4
Cortesìa degli addetti	3,9	4	3,9	3,9	4
Orari di esposizione dei rifiuti	4,3	4,4	3,9	4	4
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	4	4,2	3,7	3,9	3,9
Dotazione fornita agli utenti	4,1	4	3,7	3,7	3,7
Pulizia aree comuni	nr	nr	3,3	3,4	3,6
Spazzamento strade pubbliche	3,2	3,1	3,3	3,4	3,6
Svuotamento cestini stradali	3,2	3,2	3,1	3,3	3,5
Recupero rifiuti abbandonati	3	2,9	2,8	3,2	3,4
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,8	2,5	2,7	2,7	2,7
Servizio a domicilio del verde	nr	nr	3,7	4	4
Verde - tempo attesa	4	3,8	3,5	3,8	3,7
Verde – affidabilità del servizio	4,1	4,2	3,8	3,9	3,9
Verde – costo del servizio	3,1	3,4	3	3,3	3,5
Servizio a domicilio degli ingombranti	nr	nr	3,7	3,8	3,8
Ingombranti - tempo attesa	4	3,8	3,5	3,7	3,7
Ingombranti – affidabilità del servizio	4,1	4,2	3,8	3,8	3,7
Ingombranti – costo del servizio	3,1	3,4	3	3,3	3,3
Ecobus (solo forlì centro storico)	nr	nr	4,1	4,3	4,3
Ecocentro: cortesia degli addetti	4	4	3,6	3,8	3,8
Ecocentro: efficacia del servizio	3,9	4	3,7	3,8	3,8
Ecocentro: tempo di attesa	3,7	3,7	3,5	3,7	3,8
Ecocentro: orari di apertura	3,7	3,9	3,5	3,8	3,7
Punteggio Medio dei servizi*	3,8	3,8	3,5	3,6	3,7

*media aritmetica di tutti i punteggi medi delle singole domande dell'intervista



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Tavola sinottica dei risultati – utenze private

CANALI DI CONTATTO					Forlì centro storico
	2020	2021	2022	2023	2023
Cortesía del servizio clienti	4,1	4,2	3,8	4	4
Competenza del servizio clienti	3,8	4,0	3,7	3,9	3,9
Tempi di attesa del servizio clienti	3,3	3,7	3,3	3,7	3,7
Funzionamento della APP	nr	nr	3,7	4,2	4,1
Facilità d'uso della APP	nr	nr	3,9	4,2	4,2
Completezza delle informazioni della APP	nr	nr	3,7	4,2	4,1
Sportello online	nr	4,1	3,8	4,3	4,6
Facilità di trovare le informazioni che cerca sul Sito Internet	nr	nr	3,5	3,9	4
Completezza delle informazioni sul Sito Internet	nr	nr	3,6	3,9	3,8



Composizione del campione



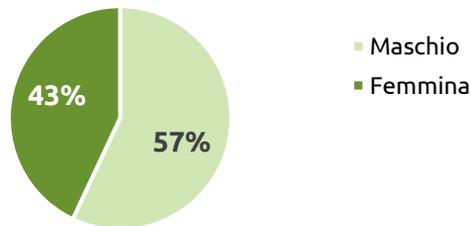
Utenze Private



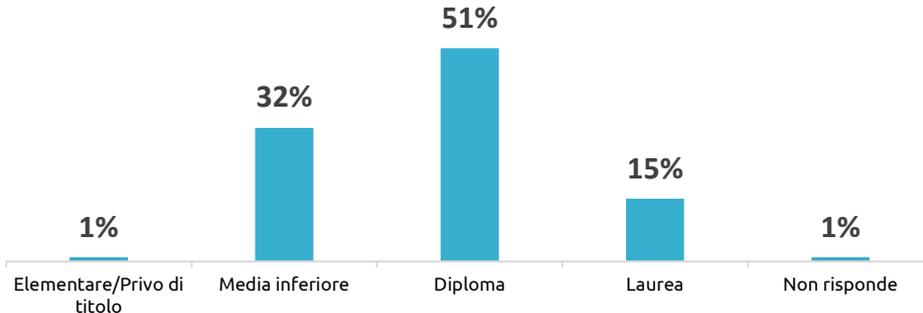
Composizione del Campione 1/3

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei comuni serviti da Alea Ambiente

Genere



Scolarità



Età



Fascia d'età	%
Fino a 30 anni	7%
Da 31 a 50 anni	37%
Da 51 a 65 anni	41%
Oltre 65 anni	15%



Composizione del Campione 2/3

Componenti famiglia



N°. Componenti Famiglia	%
1	16,2%
2	30,8%
3	23,4%
4	20,5%
5 o più	8,7
Non risponde	0,4

Professione

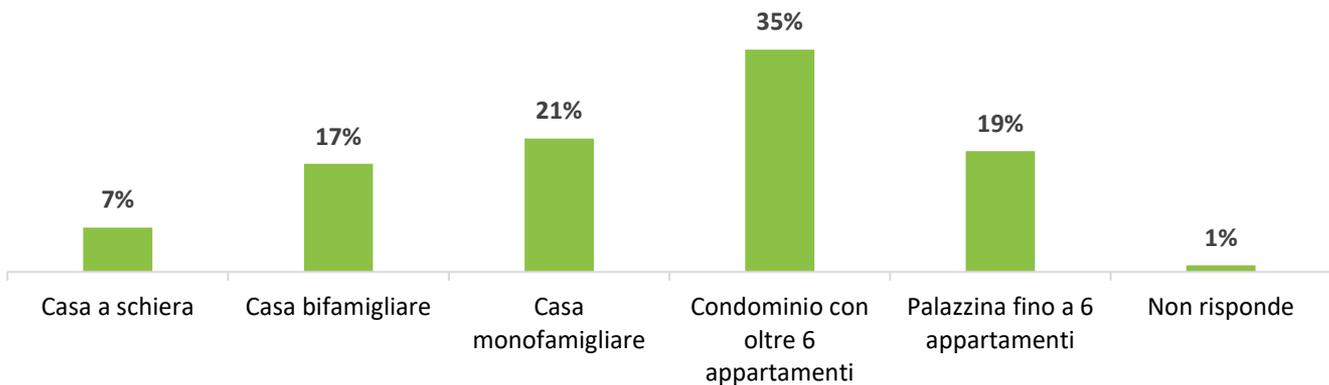
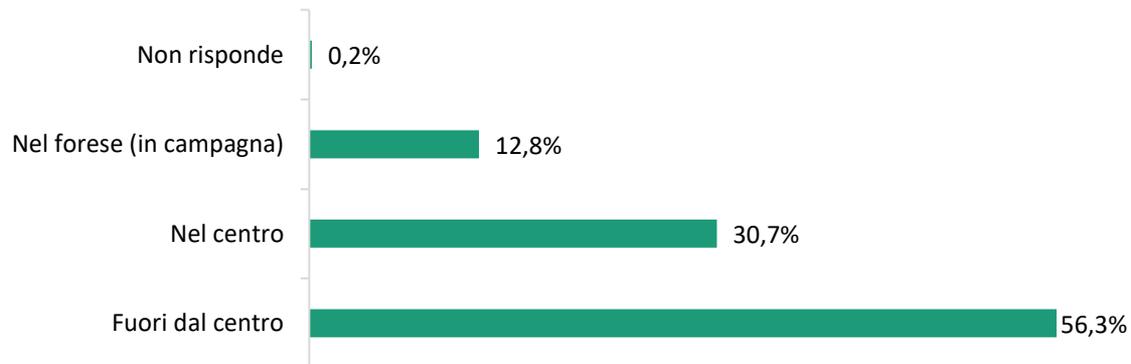


Professione	%
Agricoltore	1%
Altro lavoratore dipendente	6%
Casalinga/o	5%
Dirigente	1%
Disoccupato	3%
Impiegato	21%
Imprenditore	2%
Insegnante/docente	1%
Lavoratore autonomo	3%
Libero professionista	6%
Operaio	30%
Pensionato	20%
Quadro/direttivo/tecnico	1%
Studente	1%



Composizione del Campione 3/3

Area di residenza



Tipologia abitazione





Il campione territoriale

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alla densità abitativa dei comuni serviti da Alea Ambiente



Comuni	%	Valori Assoluti
Betinoro	6%	60
Castrocaro Terme	3,5%	35
Civitella di Romagna	2%	21
Dovadola	1%	9
Forlì centro storico	24,5%	245
Forlì resto del Comune	40%	401
Forlimpopoli	7,2%	72
Galeata	1,4%	14
Meldola	5,4%	54
Modigliana	2,5%	25
Portico San Benedetto	0,4%	4
Predappio	3,4%	34
Rocca San Casciano	1%	10
Terra del Sole	1%	10
Tredozio	0,6%	6

I risultati



Customer satisfaction

UtENZE Private



I risultati



I servizi

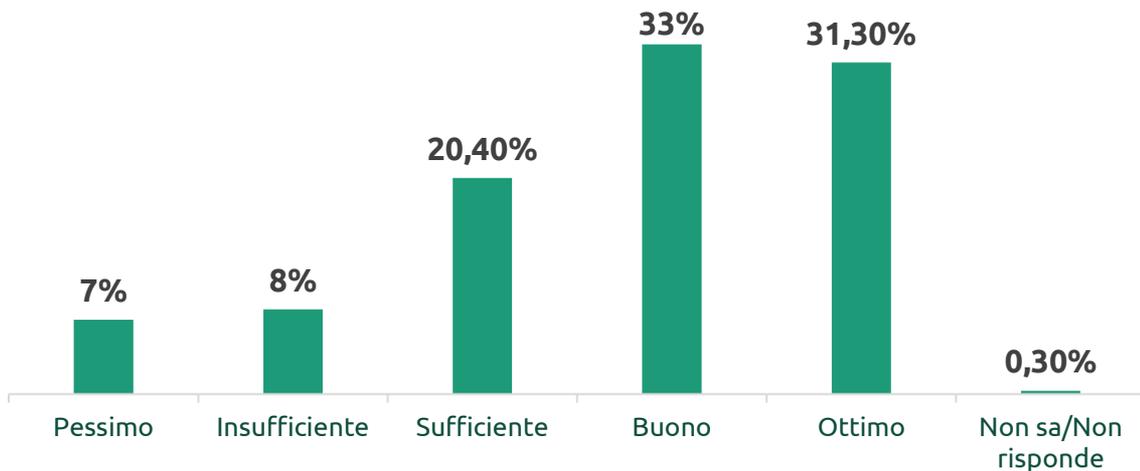
Utenze Private



Soddisfazione servizio raccolta rifiuti

Utenze private - Il 64% del campione ha un giudizio positivo del servizio di raccolta rifiuti.

«Come giudica il *servizio di raccolta rifiuti?*»



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,7



Soddisfazione servizio raccolta rifiuti

UtENZE private – Tutti gli aspetti del servizio raccolta rifiuti registrano una valutazione sopra media, ad eccezione del costo del servizio.

«In particolare, come valuta ciascuno dei seguenti aspetti del **servizio raccolta rifiuti**?»

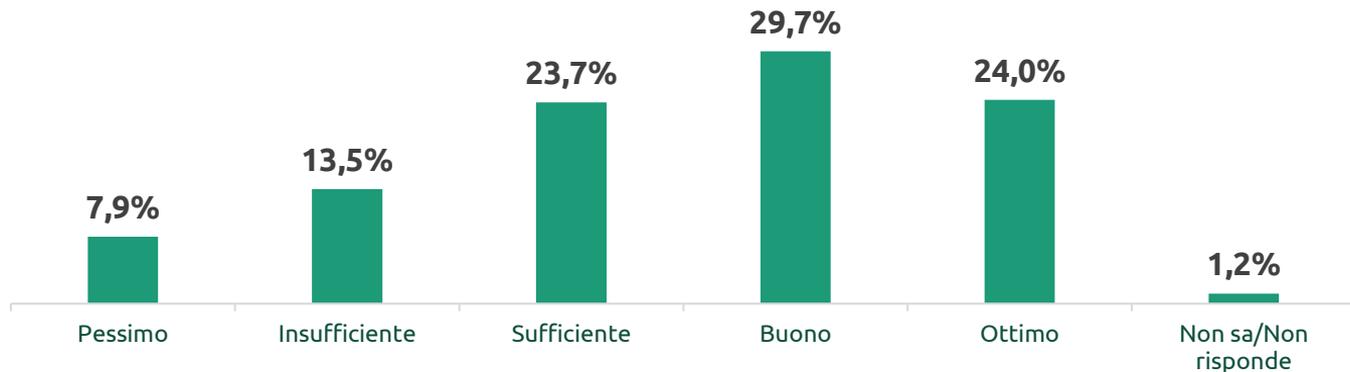
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Frequenza della raccolta	4%	6,5%	14,7%	33,4%	41,3%	0,1%	4
Dotazione fornita agli utenti	5%	9%	19,7%	34,5%	31%	0,8%	3,7
Orari di esposizione dei rifiuti	3%	5,2%	15%	37%	39%	0,8%	4
Costo del servizio	18,3%	25%	25,7%	17%	10%	4%	2,7
Puntualità e regolarità della raccolta	4%	6%	15%	33,6%	41,2%	0,2%	4
Cortesìa degli addetti	4%	7,4%	13,5%	31%	34,7%	9,3%	3,9



Soddisfazione servizio pulizia aree comuni 1/3

Utenze private – Più del 70% del campione è soddisfatto della gestione della pulizia delle aree comuni

«Come giudica il servizio di **pulizia delle aree comuni** del suo Comune?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,4



Soddisfazione servizio pulizia aree comuni 2/3

UtENZE private – Più del 60% del campione è soddisfatto degli aspetti della gestione della pulizia delle aree comuni con una valutazione media che va dal 3,2 al 3,4.

«In particolare, come valuta ciascuno dei seguenti aspetti che riguarda la **pulizia delle aree comuni**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Spazzamento delle strade pubbliche	9%	14%	23%	32%	21%	1%	3,4
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	10%	16%	22,10%	27,50%	21%	2,6%	3,3
Recupero dei rifiuti abbandonati	11%	16,50%	23%	28%	19%	2,5%	3,2



Soddisfazione servizio pulizia aree comuni 3/3

UtENZE private – La soddisfazione per il servizio di pulizia delle aree comuni presenta, anche se lieve, una crescita rispetto agli anni precedenti.

Trend dal 2020 al 2023

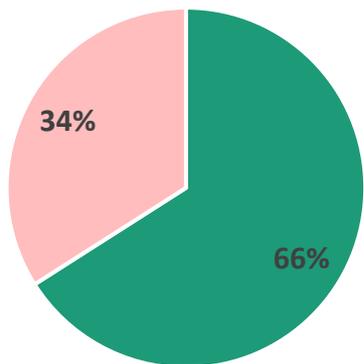
	2020	2021	2022	2023
Spazzamento delle strade pubbliche	3,2	3,1	3,3	3,4
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	3,2	3,2	3,1	3,3
Recupero dei rifiuti abbandonati	3	2,9	2,8	3,2



Il pagamento proporzionato ai rifiuti non riciclabili

Utenze private – In leggero aumento, rispetto al 2022, la percentuale di utenti che vuole far pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati (66% rispetto al 61,5% del 2022)

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



■ Si ■ No

	2020	2021	2022	2023
<i>D'accordo con la scelta</i>	61,6	69,6	61,5	66

Valori %

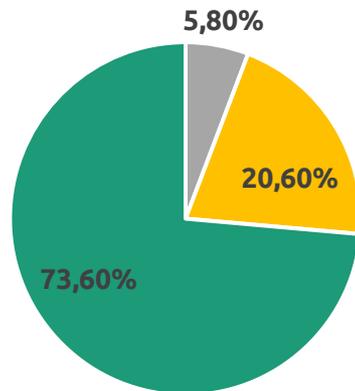


Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

Utenze private – Si afferma anche quest’anno, con il 73% circa, il sistema attuale come sistema preferibile. I cassonetti e le campane in strada rappresentano le alternative più richieste.

«A suo parere, il sistema attuale di raccolta rifiuti del suo Comune, ovvero la **raccolta porta a porta con tariffa puntuale**, è:»

- Non risponde
- Preferirebbe un altro sistema
- Il sistema preferibile



Cassonetti con tessere: 17%

Cassonetti/bidoni più grandi: 13%

Cassonetti e campane in strada: 27%

Base: 206

Il sistema preferibile

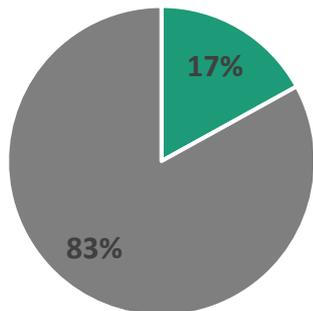
	2021	2022	2023
Il sistema preferibile	83,7%	73%	73,6%



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 1/4

«Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire dei servizi di:»

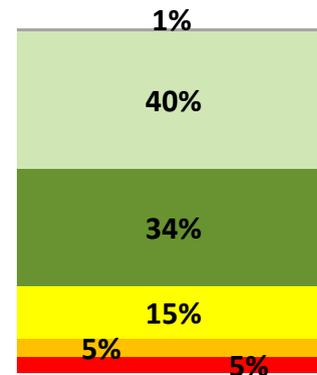
Ritiro a domicilio del verde



■ Si ■ No

«Come lo valuta?»

Base: 170



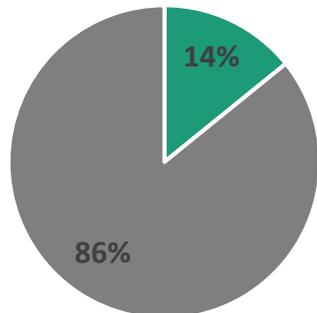
Voto medio:
4

■ Pessimo
■ Buono

■ Insufficiente
■ Ottimo

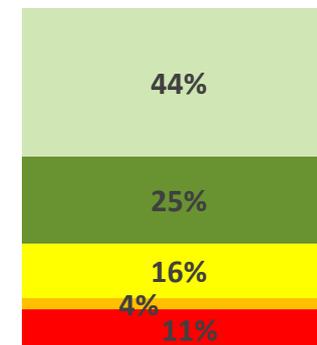
■ Sufficiente
■ Non risponde

Ritiro a domicilio degli ingombranti



«Come lo valuta?»

Base: 142



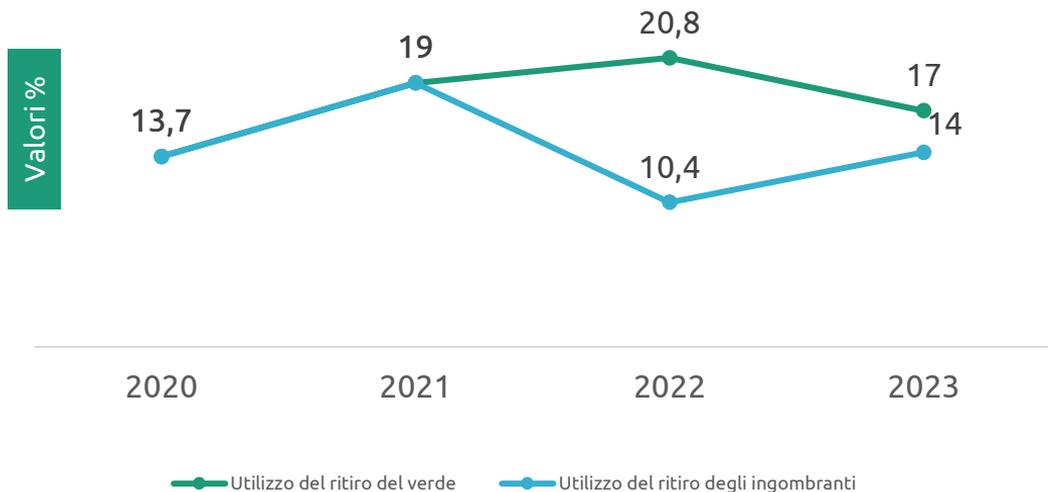
Voto medio:
3,8



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 2/4

Utenze private – Durante l'ultima rilevazione notiamo come sia leggermente calato l'utilizzo del ritiro del verde, mentre è in aumento quello degli ingombranti.

Trend di utilizzo di ritiro verde e ingombranti



Nel 2020 e nel 2021 il ritiro del verde e degli ingombranti sono stati rilevati congiuntamente, per tale motivo le linee di tendenza di sovrappongono



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 3/4

Utenze private – Osservando i punteggi degli aspetti del servizio, l'unico a ricevere un punteggio più basso è il costo del servizio, anche se con un punteggio più elevato rispetto al 2022.

«Come valuta i seguenti aspetti del servizio di **ritiro a domicilio del verde?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	6%	7%	16%	30%	39%	2%	3,8
<i>Affidabilità del servizio</i>	5%	6%	14,7%	34,1%	38%	1,7%	3,9
<i>Costo del servizio</i>	11%	17,6%	19%	16%	28%	7%	3,3

	2020	2021	2022	2023	Trend
<i>Tempo di attesa</i>	4	3,8	3,5	3,8	
<i>Affidabilità del servizio</i>	4,1	4,2	3,8	3,9	
<i>Costo del servizio</i>	3,1	3,4	3	3,3	



Il servizio di raccolta verde e ingombranti 4/4

Utenze private – Il costo del servizio rappresenta l'aspetto con un basso livello di soddisfazione e con il, conseguente, punteggio minore.

«Come valuta i seguenti aspetti del servizio **ritiro a domicilio degli ingombranti?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	11%	6%	22%	24%	37%	1%	3,7
<i>Affidabilità del servizio</i>	11%	4%	19%	27,4%	38%	0,7%	3,8
<i>Costo del servizio</i>	15%	13,3%	20%	19%	28%	5%	3,3

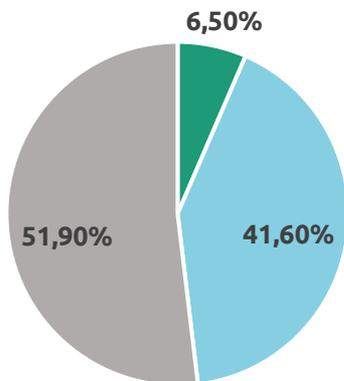
	2020	2021	2022	2023	Trend
<i>Tempo di attesa</i>	4	3,8	3,5	3,7	
<i>Affidabilità del servizio</i>	4,1	4,2	3,8	3,8	
<i>Costo del servizio</i>	3,1	3,4	3	3,3	



Forlì centro storico – Servizio Ecobus 1/2

UtENZE private – Solo il 6,5% dei residenti del centro storico ha utilizzato Ecobus e più dell'80% lo giudica «Buono» o «Ottimo».

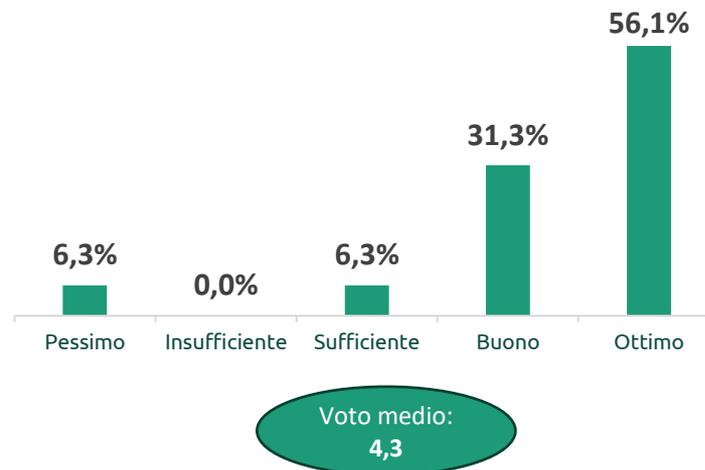
*«Conosce il servizio **Ecobus**, il Servizio itinerante di raccolta rifiuti a supporto della raccolta porta a porta attivo nel centro storico?»*



- Si lo conosce e l'ha utilizzato
- Si lo conosce ma non l'ha utilizzato
- Non lo conosce

*«Come giudica il servizio **Ecobus**?»*

Rispondenti: 16 (coloro che abitano nel comune di Forlì centro storico e hanno utilizzato l'Ecobus)

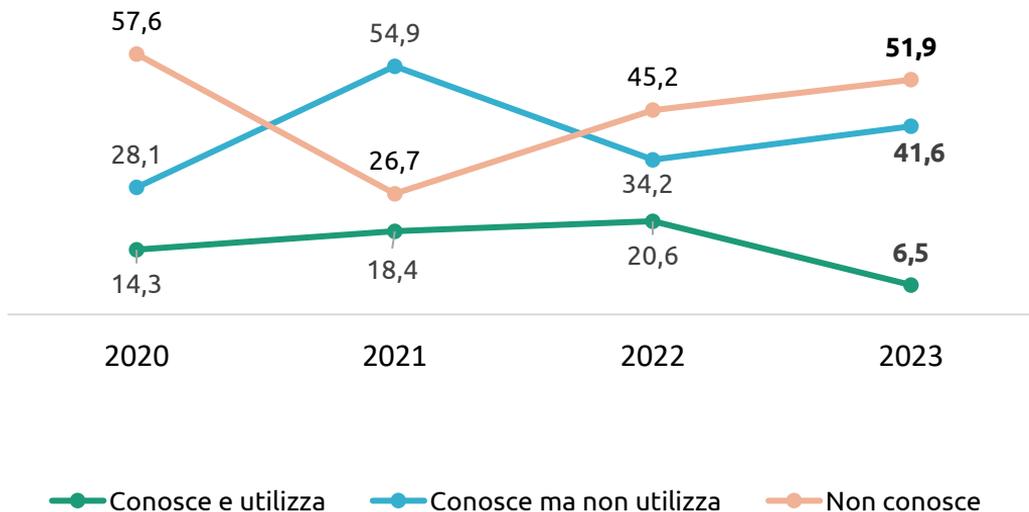




Forlì centro storico – Servizio Ecobus 2/2

Utenze private – L'utilizzo del servizio Ecobus, se dal 2020 al 2022 è cresciuto del 6,3%, nel 2023 ha subito una decrescita del 14% circa. Nonostante l'utilizzo, la conoscenza del servizio è aumentata rispetto allo scorso anno.

Trend di conoscenza e utilizzo del servizio **Ecobus**



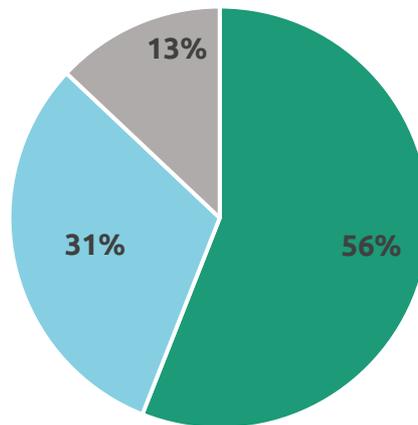


Gli Ecocentri 1/2

Utenze private – L'87% dei rispondenti conosce l'Ecocentro ma è il 56% ad averlo utilizzato.

«Conosce l'**ECOCENTRO**, ovvero le aree chiuse e attrezzate dove si portano i rifiuti che, per dimensioni o per tipologia, non possono essere raccolti porta a porta?»

- Sì, lo conosce e l'ha utilizzato
- Sì lo conosce ma non l'ha utilizzato
- Non lo conosce





Gli Ecocentri 2/2

Utenze private – Si presenta un certo equilibrio con gli anni precedenti per le valutazioni circa gli aspetti dell'Ecocentro.

«Come valuta i seguenti aspetti dell'**ECOCENTRO**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Efficacia del servizio</i>	4%	8%	15%	40%	32%	1%	3,8
<i>Tempo di attesa</i>	5%	9%	17%	39%	29%	0,4%	3,7
<i>Cortesìa degli addetti</i>	5%	8%	16%	38%	32%	1%	3,8
<i>Orari di apertura</i>	3%	11%	16%	37%	31%	1%	3,8

	2020	2021	2022	2023
<i>Efficacia del servizio</i>	3,9	4	3,7	3,8
<i>Tempo di attesa</i>	3,7	3,7	3,5	3,7
<i>Cortesìa degli addetti</i>	4	4	3,6	3,8
<i>Orari di apertura</i>	3,7	3,9	3,5	3,8

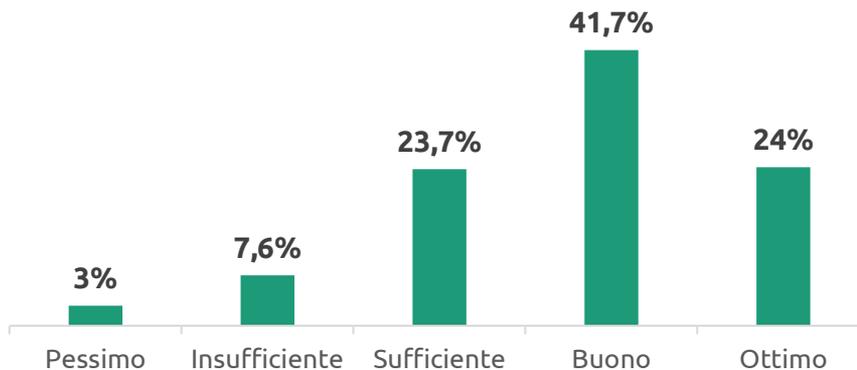
Trend



Soddisfazione complessiva

Utenze private – È solo il 10% degli utenti a non ritenersi soddisfatto del servizio, in generale, erogato da Alea Ambiente.

«Come giudica il **servizio in generale** erogato da Alea Ambiente?»



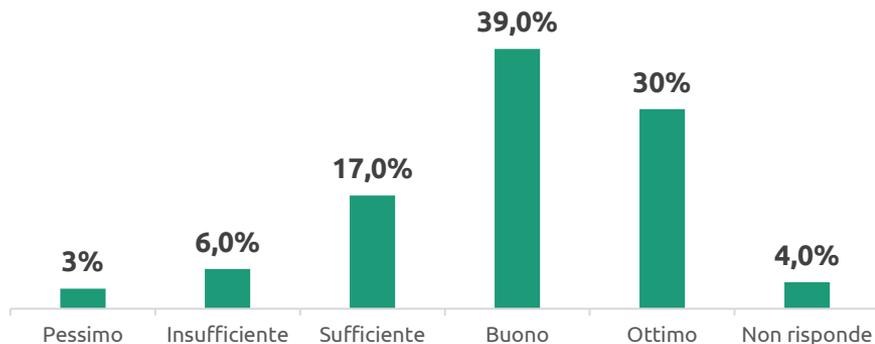
Voto medio:
3,7



Soddisfazione complessiva

Utenze private – Il 73% degli utenti è soddisfatto degli operatori dei vari servizi di raccolta, mostrando anche un leggero aumento rispetto al 2022.

«Complessivamente come valuta il comportamento, il modo di lavorare degli **operatori** dei vari servizi di raccolta?»



Voto medio:
3,9

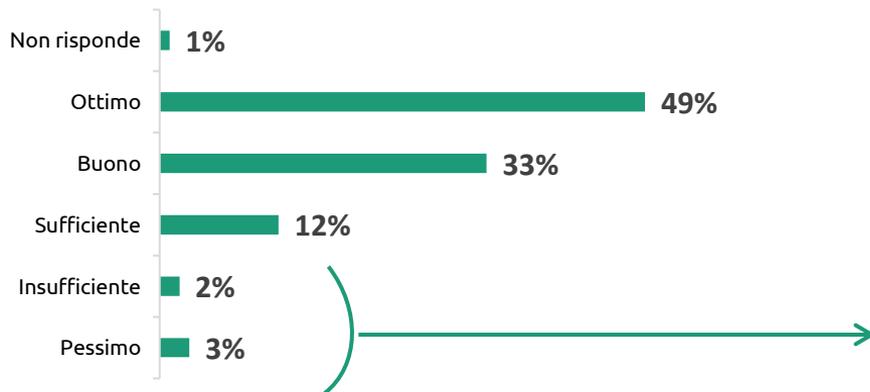
	2020	2021	2022	2023
Valutazione Media	4	4,2	3,7	3,9



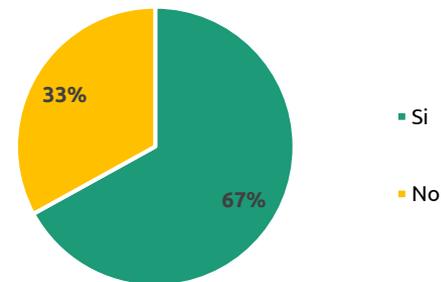
Consapevolezza degli utenti

UtENZE private – Il 94% dei cittadini sostiene di aver chiaro come vanno differenziati i materiali. Tra coloro cui non è chiaro, il 33% non è a conoscenza della sezione «Dizionario dei rifiuti» sul sito internet di Alea.

«Quanto le è chiaro di **come vanno differenziati i materiali?**»



«È consapevole che il sito internet di ALEA AMBIENTE ha una sezione chiamata **DIZIONARIO DEI RIFIUTI** che può aiutarla nella corretta differenziazione?»





Conoscenza dei servizi 1/2

Utenze private – Gli utenti informati di come vanno riposti i rifiuti si affermano al 92%.

«È al corrente che i rifiuti vanno **esclusivamente dentro ai contenitori** e che il rifiuto in eccesso non può essere raccolto?»

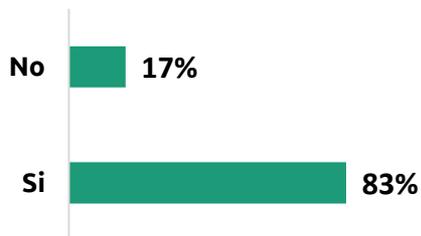




Conoscenza dei servizi 2/2

Utenze private – L'83% degli utenti è a conoscenza dei controlli degli operatori sui materiali, leggermente in calo rispetto allo scorso anno.

«È 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??»



Conoscenza dei
controlli sui materiali

2020	2021	2022	2023
75,3	77,5	84,1	83

Valori %



I servizi

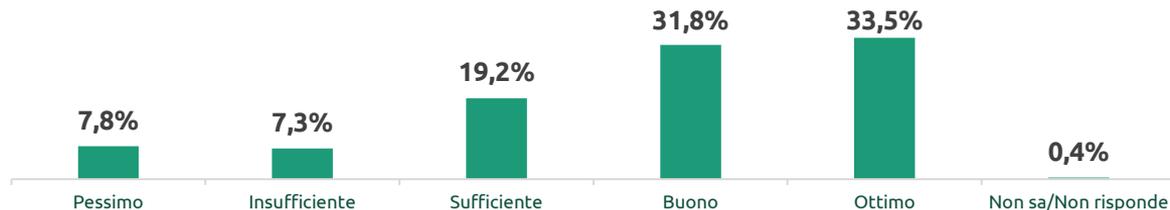
Utenze Private – Forlì Centro Storico



Forlì centro storico – Servizi Raccolta rifiuti

UtENZE private – Il 65% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì dichiara di essere soddisfatto del servizio raccolta rifiuti, mentre il 57% giudicano in maniera positiva la pulizia di aree comuni. Punteggio medio leggermente superiore rispetto al totale degli intervistati.

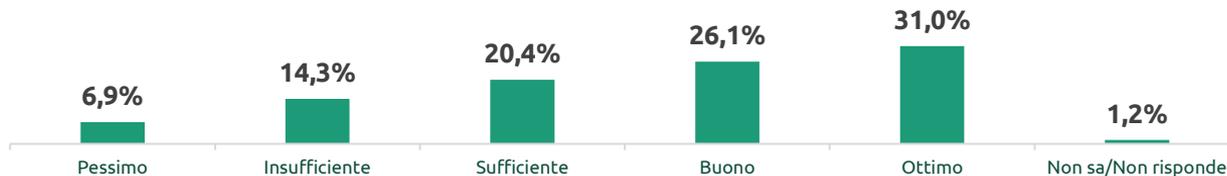
«Come giudica il **servizio di raccolta rifiuti**?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):

3,7

«Come giudica il servizio di **pulizia delle aree comuni del suo Comune**?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):

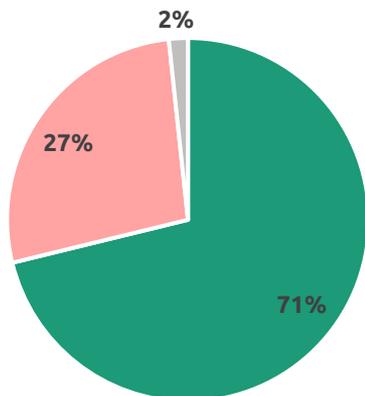
3,6



Forlì centro storico - Il servizio porta a porta e il decoro urbano

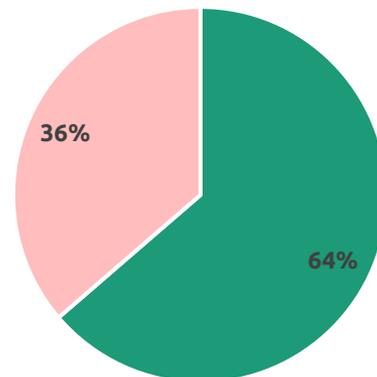
Utenze private – Secondo il 71% degli utenti la raccolta rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano, mentre il 64% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì, sono d'accordo a far pagare in base alla quantità di rifiuti. Percentuali in linea con il totale degli intervistati.

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



■ Si ■ No ■ Non risponde

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

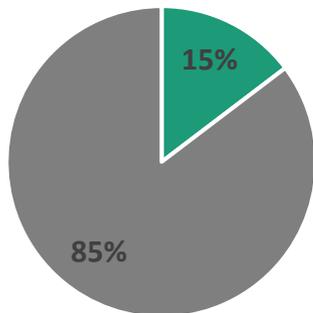


■ Si ■ No



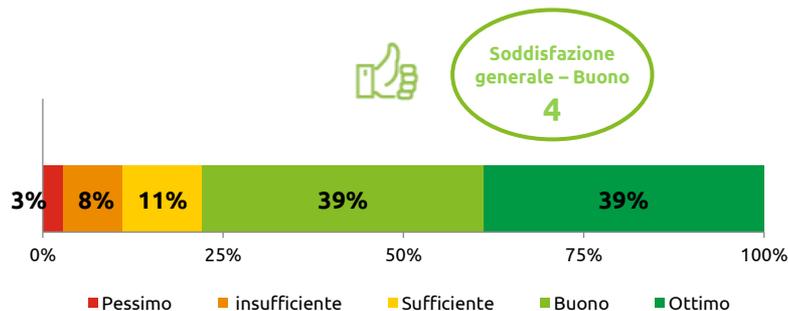
«Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire dei servizi di **ritiro a domicilio del verde?**»

- Sì
- No



«Come lo valuta?»

Base: 36



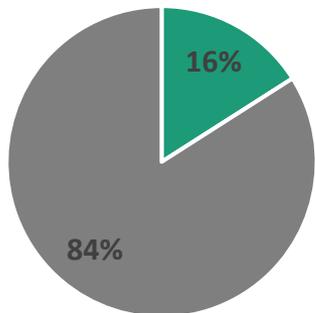
«Come valuta i seguenti aspetti del servizio di **ritiro a domicilio del verde?**»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	11,1%	5,6%	11,1%	36,1%	33,3%	2,8%	3,8
<i>Affidabilità del servizio</i>	8,3%	2,8%	8,3%	44,4%	33,3%	2,8%	3,9
<i>Costo del servizio</i>	13,9%	8,3%	11,1%	22,2%	30,6%	13,9%	3,5



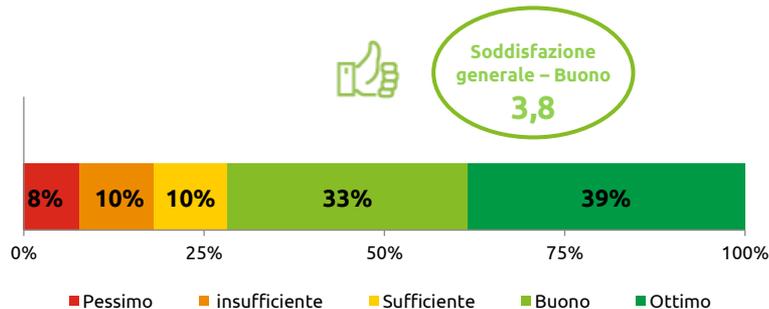
«Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire dei servizi di **ritiro a domicilio degli ingombranti**?»

- Sì
- No



«Come lo valuta?»

Base: 39



«Come valuta i seguenti aspetti del servizio di **ritiro a domicilio degli ingombranti**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio</i>	15,4%	2,6%	10,3%	30,8%	35,9%	5,1%	3,7
<i>Affidabilità del servizio</i>	12,8%	2,6%	15,4%	30,8%	35,9%	2,6%	3,8
<i>Costo del servizio</i>	17,9%	10,3%	15,4%	23,1%	28,2%	5,1%	3,4

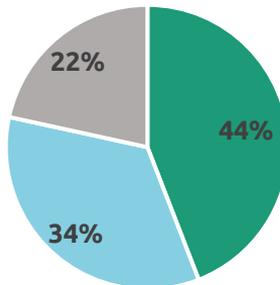


Forlì centro storico - Gli Ecocentri

Utenze private – Il 78% dei rispondenti conosce l'Ecocentro ma è il 44% ad averlo utilizzato.

«Conosce l'**ECOCENTRO**?»

- Sì, lo conosce e l'ha utilizzato
- Sì lo conosce ma non l'ha utilizzato
- Non lo conosce



«Come valuta i seguenti aspetti dell'**ECOCENTRO**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Efficacia del servizio</i>	7,4%	5,6%	10,2%	43,5%	33,3%	-	3,9
<i>Tempo di attesa</i>	6,5%	8,3%	12%	40,7%	32,4%	-	3,8
<i>Cortesia degli addetti</i>	7,4%	7,4%	12%	42,6%	30,6%	-	3,8
<i>Orari di apertura</i>	5,6%	9,3%	14,8%	40,7%	29,6%	-	3,8



Forlì centro storico - Soddisfazione complessiva

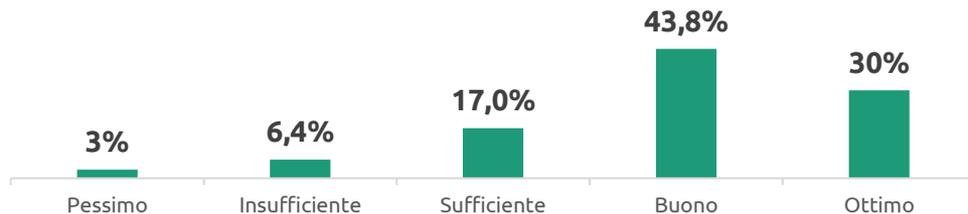
Utenze private – Più del 60% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì si dichiara soddisfatto del servizio erogato da Alea Ambiente, il 74% è soddisfatto anche degli operatori.

«Come giudica il **servizio in generale** erogato da Alea Ambiente?»



Soddisfazione
generale – Buono
3,8

«Complessivamente come valuta il comportamento, il modo di lavorare degli **operatori** dei vari servizi di raccolta?»



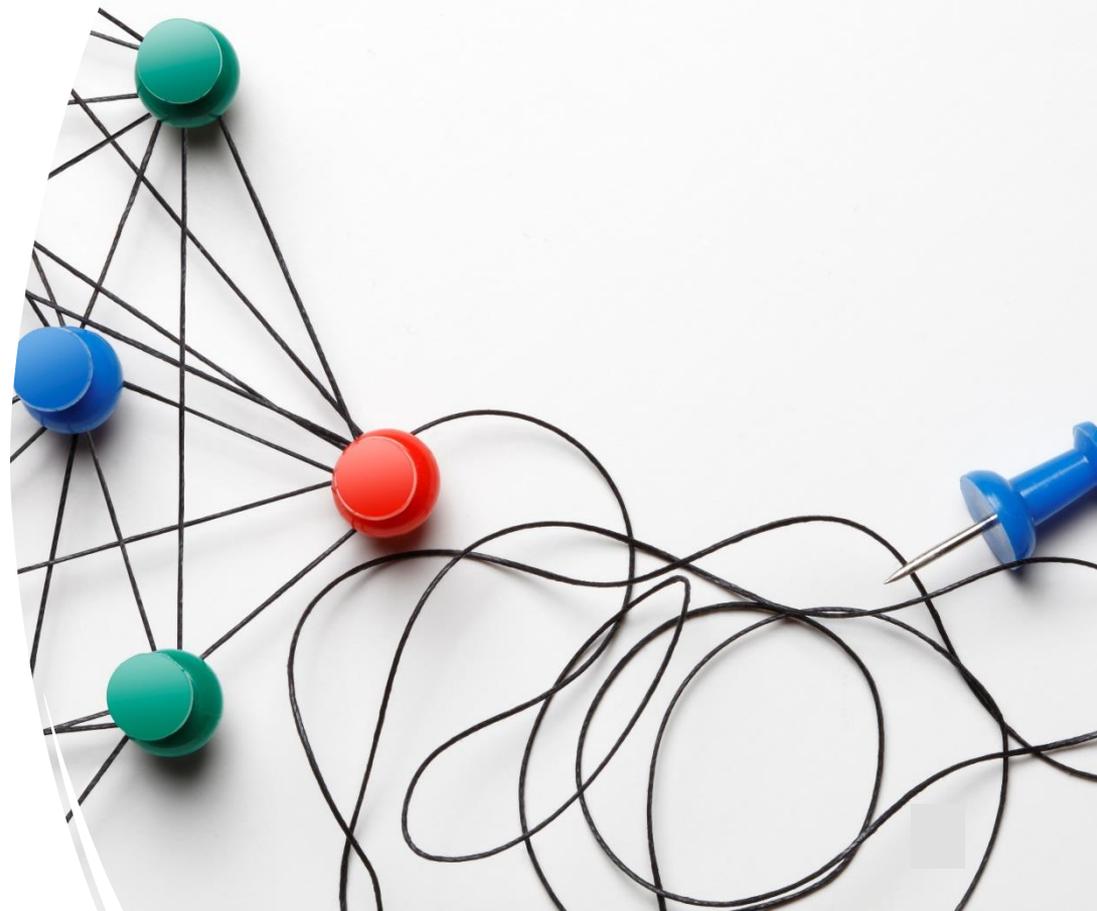
Soddisfazione
generale – Buono
3,9

I risultati



I canali di contatto

Utenze Private

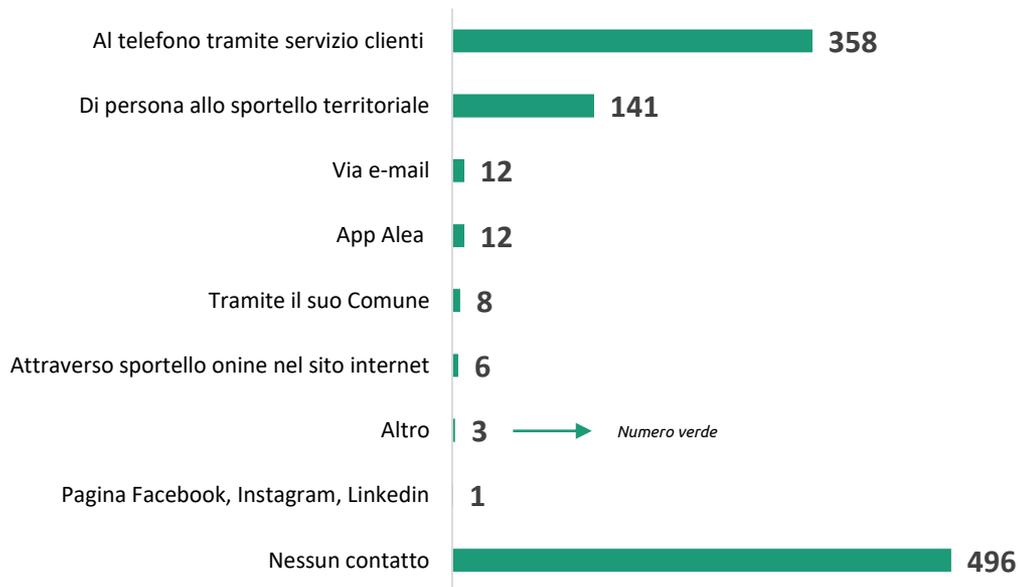




Utilizzo dei canali di contatto 1/2

Utenze private – Dei 1000 intervistati, circa la metà (504) ha contattato Alea. Tra questi, il 66% ha utilizzato il telefono tramite Servizio Clienti come canale di contatto.

«Le è capitato di contattare Alea? Se sì, attraverso quali **canali**?»

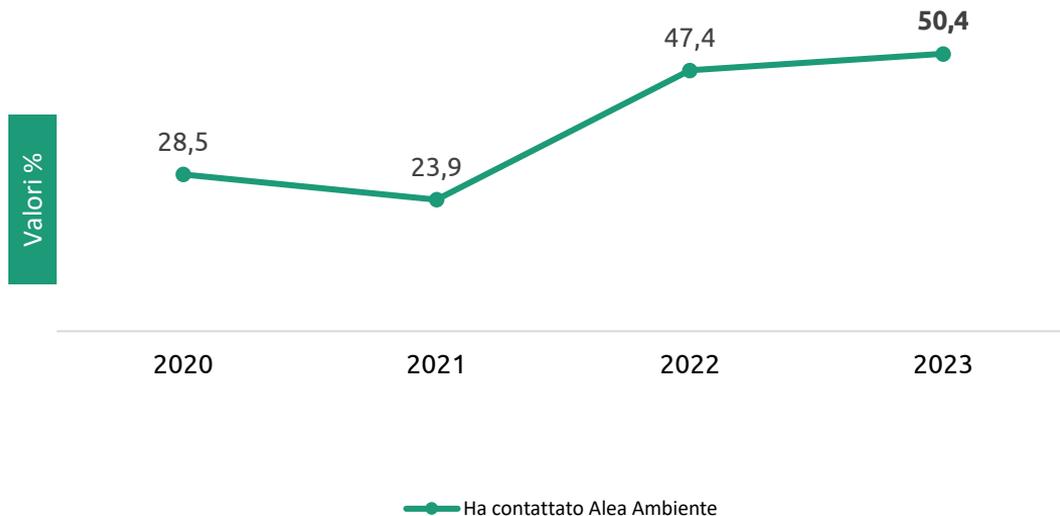




Utilizzo dei canali di contatto 2/2

Utenze private – Dal 2020 al 2023 vi è stato un aumento del 22% circa di utenti che sono entrati in contatto con Alea Ambiente.

«Trend del contatto con Alea»





Soddisfazione comportamento operatori Servizio Clienti

Utenze private – La soddisfazione circa gli aspetti del Servizio Clienti risulta elevata, con un punteggio leggermente più basso per i Tempi di attesa.

«Come valuta i seguenti aspetti del comportamento di chi opera nel **Servizio Clienti**?»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Cortesia</i>	4%	4%	12%	40%	38%	1%	4
<i>Competenza</i>	5%	6%	13%	38%	36%	1%	3,9
<i>Tempi di attesa</i>	6%	10%	16%	35%	31%	1%	3,7

Rispondono alla domanda solo coloro che sono entrati in contatto con Alea tramite telefono, mail o di persona.

	2020	2021	2022	2023
<i>Cortesia</i>	4,1	4,2	3,8	4
<i>Competenza</i>	3,8	4	3,7	3,9
<i>Tempi di attesa</i>	3,3	3,7	3,3	3,7

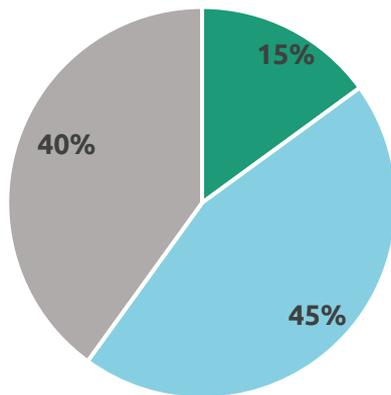


Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 1/3

Utenze private – Il 60% dei rispondente conosce l'App Alea Ambiente ma è solo il 15% ad utilizzarla. Entrambi gli aspetti presentano un trend crescente.

«Lei è al corrente dell'esistenza della **App Alea Ambiente** gratuita per tablet e smartphone?»

- Sì, la conosce e l'ha utilizzata
- Sì, la conosce ma non l'ha utilizzata
- No, non la conosco



	2020	2021	2022	2023	
Conosce l'app	24,3	35,5	39	60	Valori %
Ha utilizzato l'app	6,2	6,2	12	15	

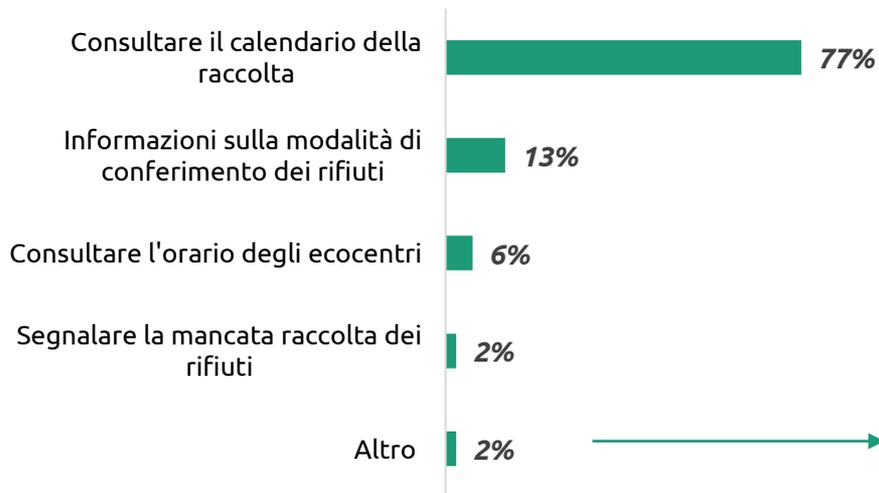
Rispondono alla domanda solo coloro che **non** hanno indicato l'App Alea come canale di contatto.



Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 2/3

Utenze private – Consultare il calendario della raccolta rappresenta il motivo principale per l'utilizzo dell'app da parte degli utenti.

«Per quali finalità/motivi le è capitato di utilizzare l'App?»



- avuto lo sconto sul prezzo di deposito dei rifiuti ingombranti;
- ritiro verde



Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 3/3

Utenze private – Rispetto all'anno 2022 la valutazione per ogni aspetto dell'App è cresciuta di 0,5 punti circa. Infatti, più dell'80% delle risposte si concentrano nelle categorie «Buono» e «Ottimo». I punteggi, di conseguenza, superano tutti il valore 4.

«Come valuta **l'App** in termini di:»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Funzionamento</i>	1%	2%	10%	41%	44%	1%	4,2
<i>Facilità</i>	-	2%	9%	42%	45%	1%	4,2
<i>Completezza delle informazioni</i>	1%	1%	12%	41%	44%	1%	4,2

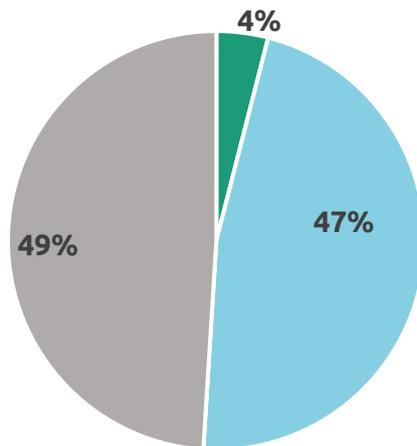


Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 1/2

Utenze private – La conoscenza dello Sportello Online aumenta ancora rispetto al 2022, arrivando al 51%, mentre l'utilizzo scende al 4%.

«Lei è al corrente dell'esistenza dello **Sportello Online Alea Ambiente?**»

- Sì, lo conosce e si è registrato/l'ha consultato
- Sì, lo conosce ma non si è registrato/non l'ha consultato
- No, non la conosco



	2021	2022	2023	
Conosce lo Sportello Online	30,4	40,6	51	Valori %
Ha utilizzato lo Sportello Online	4,5	6,2	4	

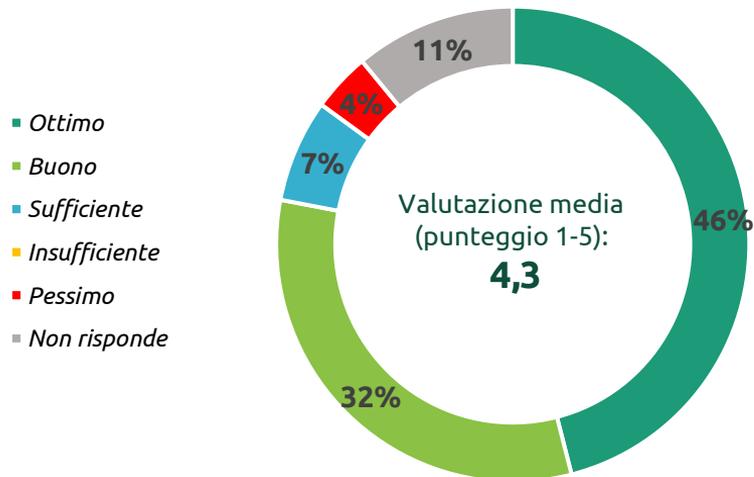
Rispondono alla domanda solo coloro che **non** hanno indicato lo Sportello Online come canale di contatto.



Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 2/2

Utenze private – La valutazione dello Sportello Online raggiunge il punteggio più alto mai registrato di 4,3.

«Come giudica lo **Sportello Online Alea Ambiente?**»



Valutazione Sportello Online

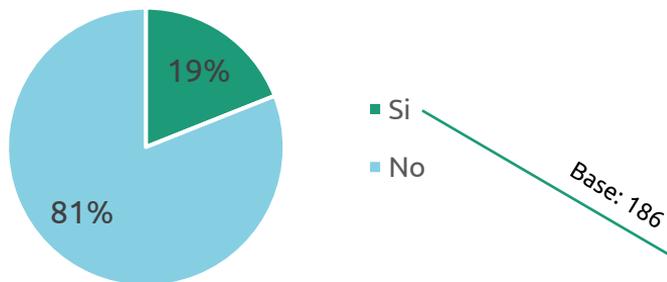
	2021	2022	2023
Valutazione Sportello Online	4,1	3,8	4,3



Il Sito Internet

Utenze private – Non aumenta la percentuale di utenti che visitano il sito Internet, anzi, scende al 19% (rispetto al 29% del 2022).

«Le è capitato di visitare il **Sito Internet** di Alea?»



«Come valuta il **Sito Internet** in termini di:»

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Facilità</i>	1%	5%	18%	49%	26%	1%	3,9
<i>Completezza delle informazioni</i>	1%	5%	20%	49%	24%	1%	3,9



Mediacom

www.soluzionimediacom.com

Numero Verde 800 023 123

Rating di Legalità

