



Mediacom

Alea Ambiente

Indagine di Customer Satisfaction su Utenze Business

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 delle imprese/attività 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 500 interviste **su un campione di imprese/attività con sede nei comuni serviti da Alea**. È stato condotto un campionamento di tipo probabilistico con un errore del 4%.

La rilevazione è stata svolta dall'18 marzo al 25 marzo 2024.

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 business

	2021	2022	2023	Forlì centro storico 2023
Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti porta a porta	3,9	3,8	3,8	3,8
Puntualità e regolarità della raccolta	4,1	4	4	4
Frequenza della raccolta	4	3,8	4	4
Cortesia degli addetti	3,8	3,9	3,5	3,9
Orari di esposizione dei rifiuti	4,1	3,9	4	4,1
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	nr	3,7	3,7	3,7
Dotazione fornita agli utenti	4	3,8	3,9	4
Frequenza ritiri dell'Extrastandard	3,9	3,8	3,9	4
Servizio dedicato a ritiro imballaggi (solo per Forlì centro storico)	4	3,4	3,9	3,9
Pulizia aree comuni	nr	3,1	3,2	3,2
Spazzamento strade pubbliche	nr	3,2	3,2	3,2
Svuotamento cestini stradali	nr	3,2	3,1	3
Recupero rifiuti abbandonati	nr	2,8	3,1	3
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,5	2,8	2,7	2,8
Ecocentro: cortesia degli addetti	3,7	3,5	3,6	3,7
Ecocentro: efficacia del servizio	3,8	3,7	3,6	3,7
Ecocentro: tempo di attesa	3,5	3,4	3,5	3,6
Ecocentro: orari di apertura	3,5	3,3	3,6	3,7
Punteggio Medio dei Servizi*	3,7	3,5	3,6	3,6

*media aritmetica di tutti i punteggi medi delle singole domande dell'intervista
Il 2021 la media risulta più alta perché alcuni servizi non sono stati rilevati



Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Tavola sinottica dei risultati – utenze business

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

Forlì centro storico

2023
3,6
3,6
3,6
4,5
5
5
2,8
3,7
3,7
3,9

Base: 2



Composizione del campione

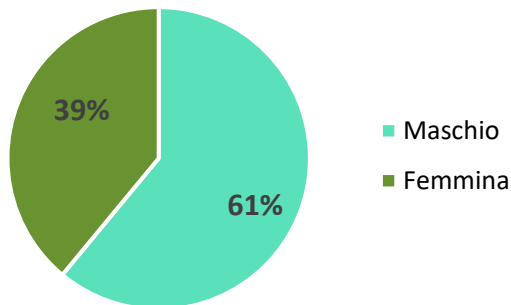
Utenze Business



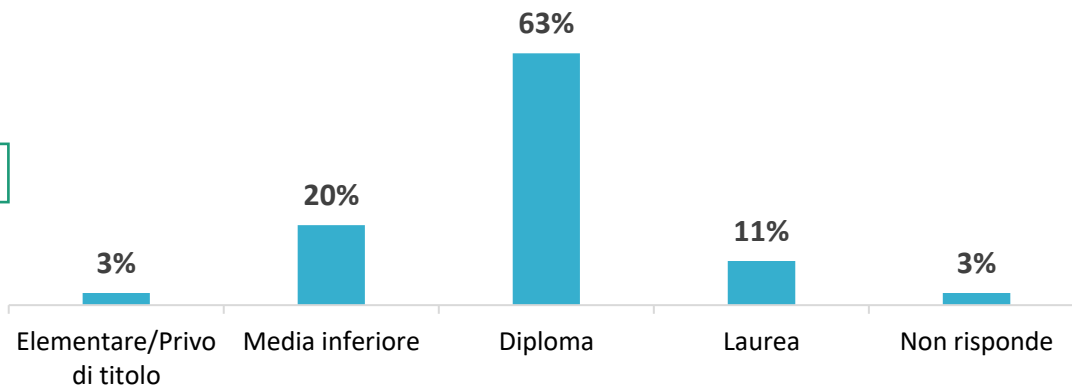
Composizione del Campione 1/3

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alle attività/imprese con sede nei comuni serviti da Alea Ambiente.

Genere



Scolarità



Età



Fascia d'età	%
Fino a 30 anni	6%
Da 31 a 50 anni	32%
Da 51 a 65 anni	44%
Oltre 65 anni	19%



Composizione del Campione 2/3

Numero dipendenti nell'attività/impresa



N°. Dipendenti	%
1	11%
2-3	36,4%
4-9	27,2%
10-29	17,4%
30-49	2,8%
50-99	3,2%
100-199	1,6%
Non risponde	0,4%

Tipologia di attività

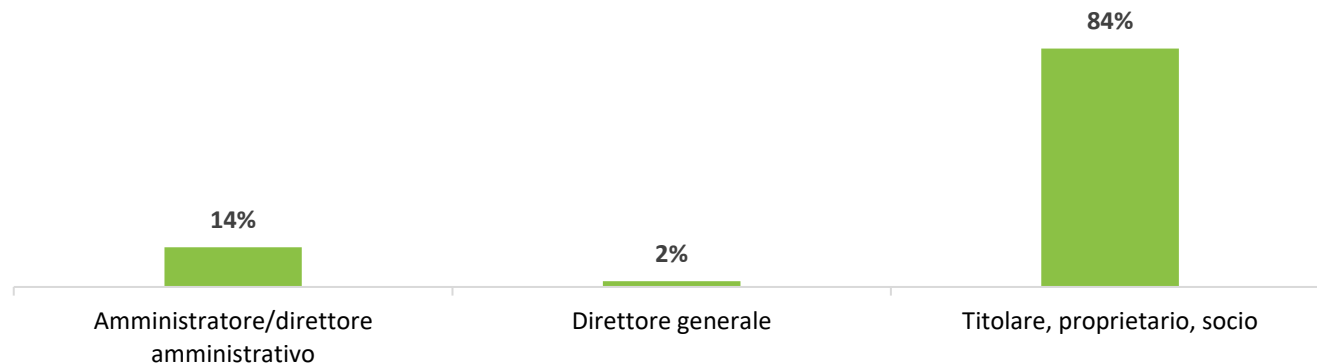
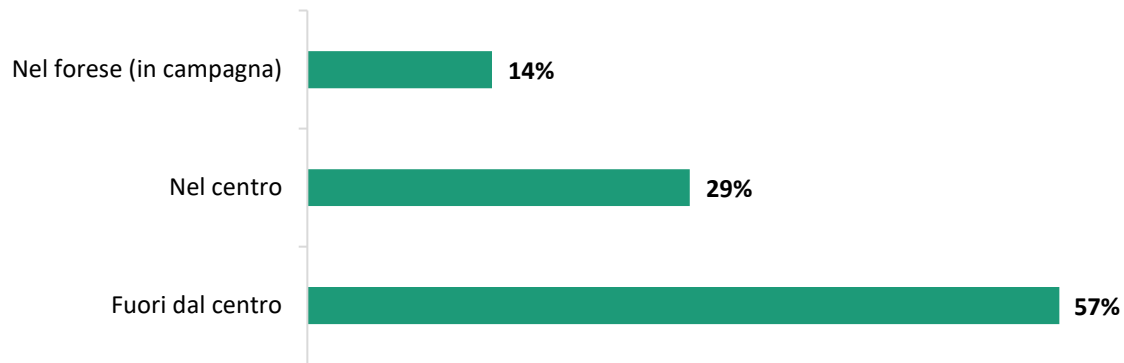
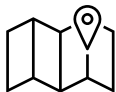


Settore	%
Asilo, scuola, municipio, uffici pubblica amministrazione	0,8%
Banca, agenzia assicurativa, studio professionale e uffici in genere (uffici)	12,4%
Carrozzeria, meccanico, elettrauto, autofficina	9%
Consorzio agricolo/agricoltura/pesca/allevamento	9,4%
Distributore carburante	1%
Grande distribuzione: supermercato, ipermercato, discount.	0,6%
Impresa edile	3,4%
Industria produzione manifatturiera (di qualsiasi prodotto)	15,6%
Laboratori artigianato, parrucchiere, barbiere, estetista, falegname, idraulico..	13,8%
Museo, biblioteca, cinema, teatro, sala di spettacoli, circolo	0,2%
Negozio/piccolo esercizio commerciale ALIMENTARE (ortofrutta, pescheria, fiori, alimentari...)	3,6%
Negozio/piccolo esercizio commerciale NO ALIMENTARE autosalone, edicola	19,6%
Onoranze funebri	0,8%
Ospedale, clinica, casa di riposo pubblica e privata, ambulatorio	1,4%
Ristorante, pizzeria, bar, pub, albergo	6%
Altro	2,4%

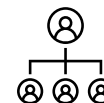


Composizione del Campione 3/3

Area dell'attività



Ruolo





Il campione territoriale

Le interviste sono state distribuite sul territorio in modo proporzionale alle attività/imprese con sede nei comuni serviti da Alea Ambiente.



Comuni	%	Valori assoluti
Bertinoro	6%	30
Castrocaro Terme	4%	18
Civitella di Romagna	2%	10
Dovadola	1%	4
Forlì centro storico	25%	124
Forlì resto del Comune	40%	200
Forlimpopoli	7%	36
Galeata	1%	7
Meldola	5%	27
Modigliana	2%	12
Portico San Benedetto	0%	2
Predappio	3%	17
Rocca San Casciano	1%	5
Terra del Sole	1%	5
Trezzano	1%	3

I risultati

Customer Satisfaction
Utenze Business



I risultati



I servizi

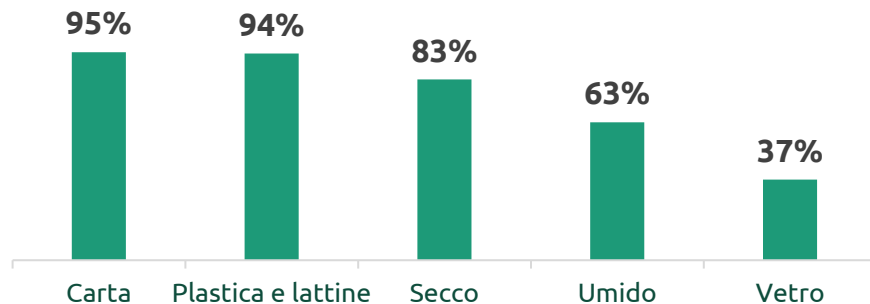
Utenze Business



Servizi di smaltimento utilizzati

Utenze business – I servizi di smaltimento più utilizzati dalle utenze business sono carta e plastica/lattine. Solo il 37% usufruisce del servizio smaltimenti vetro, un trend in crescita rispetto all'ultima rilevazione.

«Per quali di questi **servizi di smaltimento** rifiuti si appoggia ad Alea Ambiente?»



	2021	2022	2023
Carta	91,5	90,2	95
Plastica e lattine	97,6	95,4	94
Secco	97,6	96,1	83
Umido	76,0	61,0	63
Vetro	44,0	29,3	37

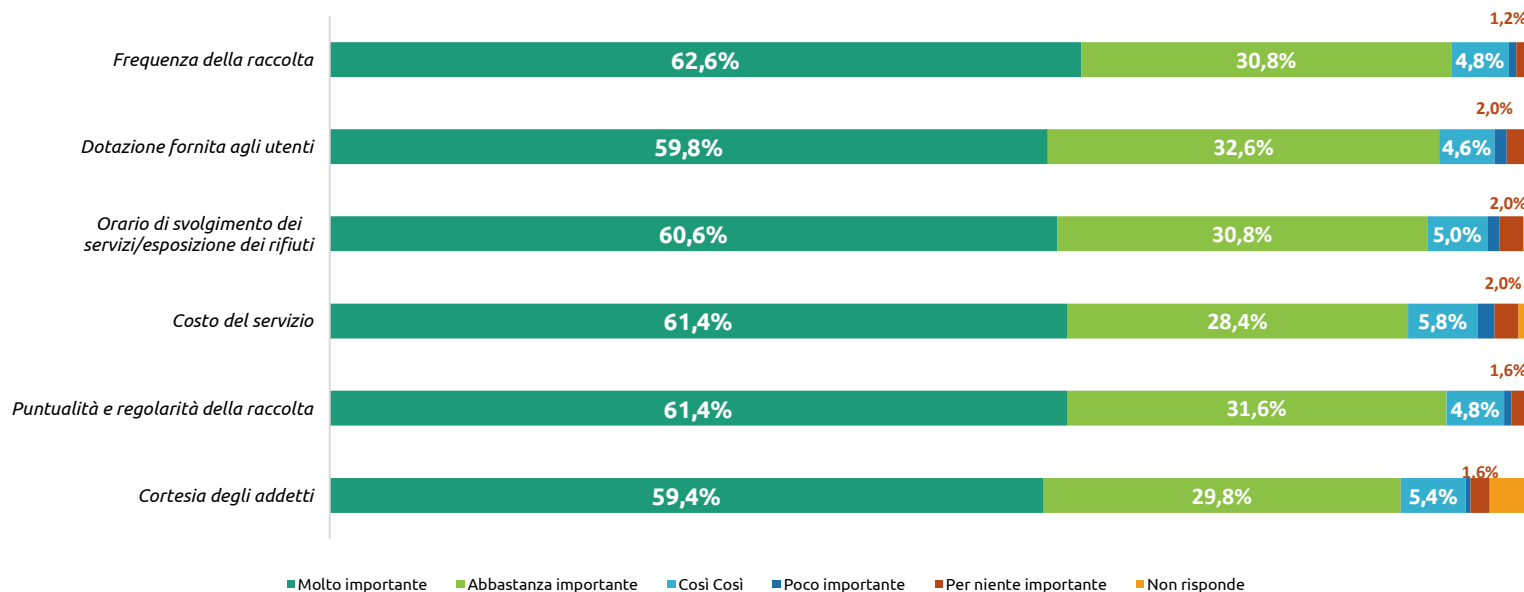
Valori %



Attese verso il servizio raccolta rifiuti

Utenze business – Il 90% degli intervistati ritiene importanti quasi tutti gli aspetti del servizio, la frequenza della raccolta l'aspetto giudicato di maggiore importanza.

«Per lei quanto è **importante** ciascuno dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti?»



Punteggio medio

4,5

4,5

4,5

4,4

4,5

4,3



Soddisfazione per il servizio raccolta rifiuti

UtENZE business – Anche il livello di soddisfazione inerente al servizio di raccolta rifiuti vede un punteggio medio intorno al 4 (scala da 1 a 4) per tutti gli aspetti, ad eccezione del costo del servizio.

«Ora le chiederò di indicarmi, per alcuni aspetti del servizio, se Alea li gestisce in maniera pessima, insufficiente, sufficiente, buona o ottima?»

	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	Non risponde	Punteggio 1-5
Frequenza della raccolta	37,8%	37,4%	18,2%	3,6%	2,6%	0,4%	4,0
Dotazione fornita agli utenti	32,0%	40,0%	20,0%	5,2%	2,6%	0,2%	3,9
Orari di raccolta rifiuti/orari di esposizione dei rifiuti	35,0%	42,4%	15,6%	3,8%	2,4%	0,8%	4,0
Costo del servizio	12,2%	19,8%	25,2%	22,0%	14,4%	6,4%	2,7
Puntualità e regolarità della raccolta	37,4%	38,6%	16,4%	4,2%	3,0%	0,4%	4,0
Cortesia degli addetti	33,4%	33,0%	14,0%	5,0%	3,0%	11,6%	3,5



Trend importanza e soddisfazione

Utenze business – Lieve calo di soddisfazione per quanto riguarda il costo del servizio e la cortesia degli addetti.

IMPORTANZA	2021	2022	2023
<i>Frequenza della raccolta</i>	4,5	4,6	4,5
<i>Dotazione fornita agli utenti</i>	4,3	4,5	4,5
<i>Orari di raccolta rifiuti/orari di esposizione dei rifiuti</i>	4,2	4	4,5
<i>Costo del servizio</i>	4,6	4,7	4,4
<i>Puntualità e regolarità della raccolta</i>	4,6	4,7	4,5
<i>Cortesia degli addetti</i>	4,0	4,4	4,5

SODDISFAZIONE	2021	2022	2023
<i>Frequenza della raccolta</i>	4,0	3,8	4,0
<i>Dotazione fornita agli utenti</i>	4,0	3,8	3,9
<i>Orari di raccolta rifiuti/orari di esposizione dei rifiuti</i>	4,1	3,9	4,0
<i>Costo del servizio</i>	2,5	2,8	2,7
<i>Puntualità e regolarità della raccolta</i>	4,1	4,0	4,0
<i>Cortesia degli addetti</i>	3,8	3,9	3,5

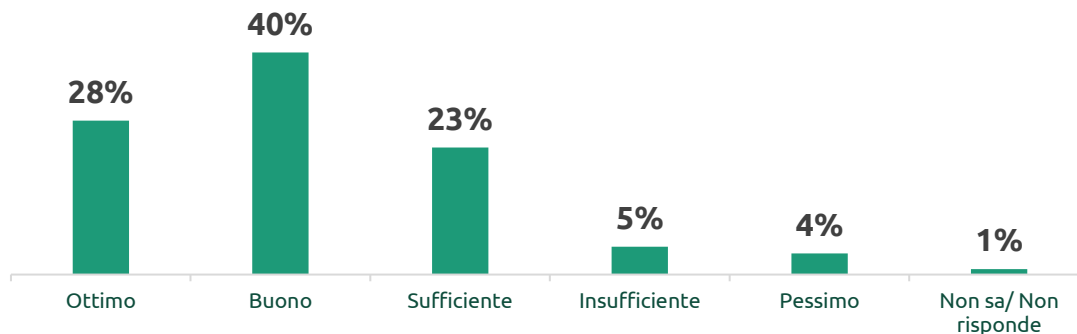


Soddisfazione per il servizio porta a porta

Utenze business – Stabile il livello di soddisfazione per il servizio porta a porta.

«Come valuta il servizio di raccolta **porta a porta** e i servizi di smaltimento che ha attivato?»

Valori %



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,8

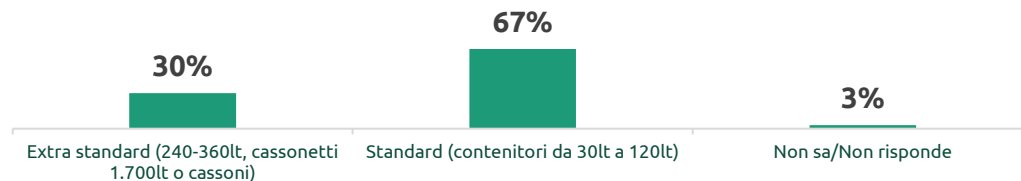
	2021	2022	2023
SODDISFAZIONE (punteggio 1-5)	3,9	3,8	3,8



Soddisfazione per la frequenza del ritiro Extrastandard 1/2

Utenze business – Il 30% degli intervistati utilizza i contenitori extra – standard e ritiene la frequenza di ritiro sopra media.

«Che tipo di contenitori e servizio relativo ha attivato con Alea Ambiente?»



Base: 500 interviste

«Come giudica la frequenza dei ritiri dell'**Extrastandard**?»

Valori %

	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
SODDISFAZIONE (punteggio 1-5)	4,7	5,3	15,3	48,7	26,0

Base: 150 interviste (chi ha risposto Extra standard)

Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,9



Soddisfazione per la frequenza del ritiro Extrastandard 2/2

Utenze business – Stabile il livello di soddisfazione per il servizio di ritiro dei contenitori extra standard.

Valori %

TIPO DI CONTENITORI UTILIZZATI	2021	2022	2023
Standard	73,5	78,2	67,2
Extrastandard	26,5	31,9	30,0

Base: 486 interviste (chi ha risposto Standard ed Extrastandard); il 3% degli intervistati non risponde

FREQUENZA RITIRI CONTENITORI EXTRASTANDARD	2021	2022	2023
<i>SODDISFAZIONE (punteggio 1-5)</i>	3,9	3,8	3,9

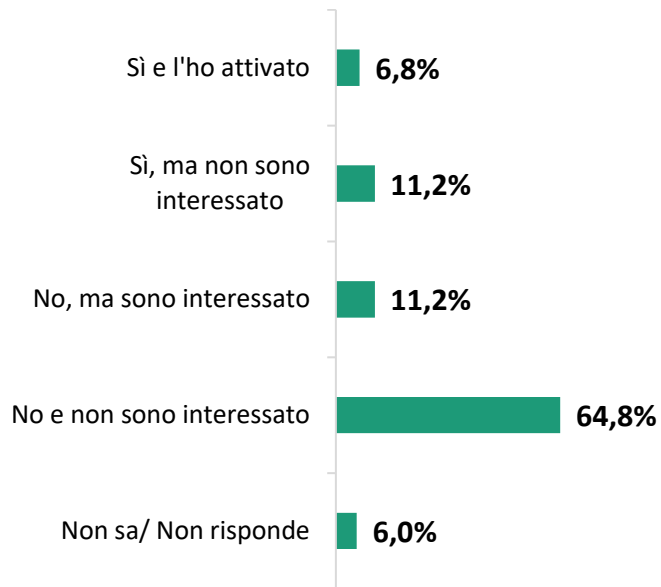
Base: 150 interviste (chi ha risposto Extra standard)



Conoscenza del ritiro ricorsivo

Utenze business – Quasi il 65% degli intervistati non conosce il servizio ricorsivo e si dichiara non interessato.

«È a conoscenza della possibilità di attivare un ritiro "**ricorsivo**", ossia senza programmarlo e senza bisogno di fare richiesta di volta in volta?»



	2021	2022	2023
<i>Si e l'ho attivato</i>	8,9	5,4	6,8
<i>Si, ma non sono interessato</i>	29,4	12,0	11,2
<i>No, ma sono interessato</i>	24,2	11,2	11,2
<i>No e non sono interessato</i>	37,5	35,3	64,8
<i>Non sa/Non risponde</i>	0,0	36,1	6,0

Valori %



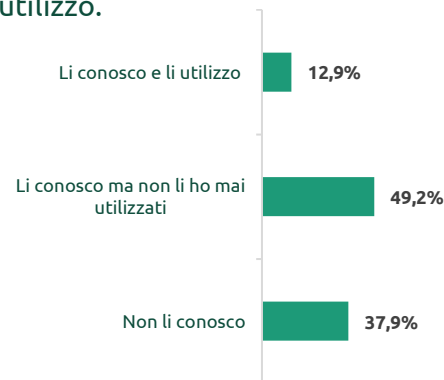
Forlì centro storico

Conoscenza e soddisfazione per il ritiro imballaggi

UtENZE business – Quasi il 40% non conosce il servizio di ritiro imballaggi, chi lo utilizza (quasi il 13%) si ritiene soddisfatto. In crescita la percentuale sia di conoscenza che di utilizzo.

«È a conoscenza della possibilità di richiedere servizi dedicati per il **ritiro di imballaggi** cartone, imballaggi plastica, raccolta vetro?»

Base: 124 interviste (solo Forlì centro storico)



«Come giudica questo servizio?»

Base: 16 interviste (solo chi lo utilizza)

Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,9

	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
SODDISFAZIONE (punteggio 1-5)	6,3	6,3	12,5	37,5	37,5

Valori %

	2021	2022	2023
Conoscenza	50,0	60,9	62,1
Utilizzo	4,5	9,4	12,9
Valutazione (Punteggio 1-5)	4,0	3,4	3,9

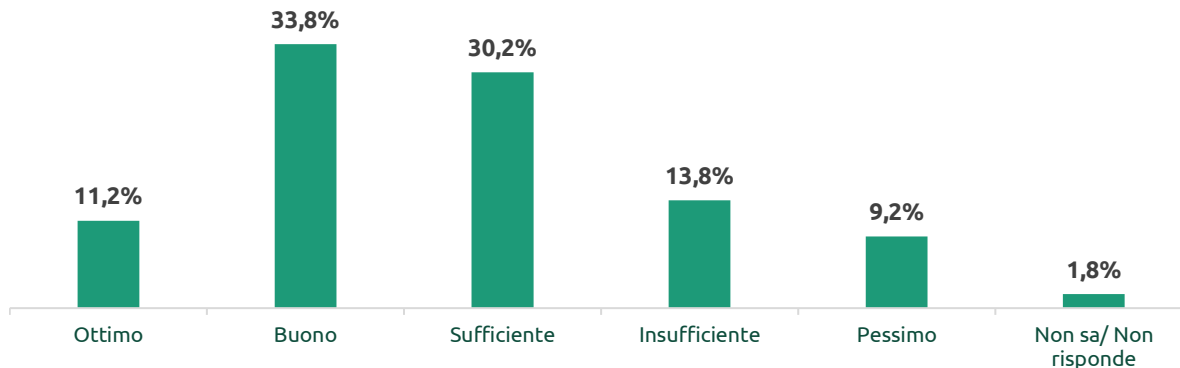


Soddisfazione per pulizia delle aree pubbliche 1/2

Utenze business – Più della metà degli intervistati ha un giudizio positivo riguardo il servizio di pulizia delle aree pubbliche.

«Complessivamente come giudica il servizio di pulizia delle aree comuni del suo Comune?»

Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,2



Valori %



Soddisfazione per pulizia delle aree pubbliche 2/2

UtENZE business – Sopra media la valutazione per tutti gli aspetti del servizio.

«In particolare, come valuta ciascuno dei seguenti servizi che riguardano la **pulizia delle aree pubbliche**?»

Valori %

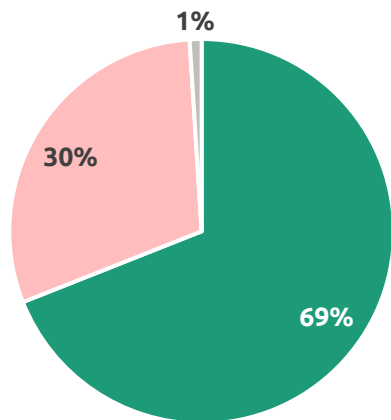
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	Non risponde	Punteggio (1-5)
Spazzamento delle strade pubbliche	9,0	15,2	32,4	30,4	11,2	1,8	3,2
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	8,8	18,8	29,4	27,4	10,8	4,8	3,1
Recupero dei rifiuti abbandonati	8,0	21,0	30,6	26,4	10,0	4,0	3,1



Il servizio porta a porta e il decoro urbano

Utenze business – La soddisfazione per il decoro urbano tramite il servizio porta a porta tende a crescere ancora rispetto agli anni precedenti, raggiungendo il 69% di utenti soddisfatti.

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



■ Si ■ No ■ Non risponde

	2021	2022	2023
Si	59,1	64,7	69
No	33,7	33,4	30
Non risponde	7,2	1,9	1

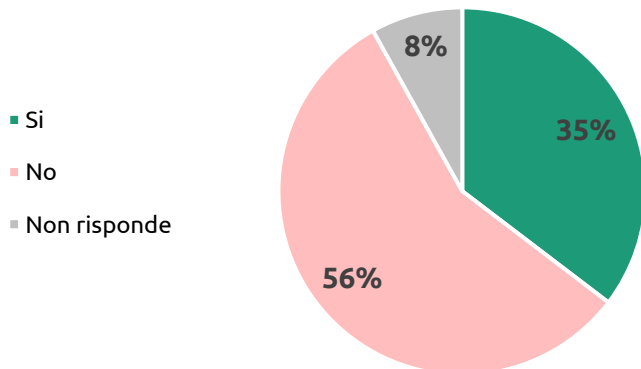
Valori %



Il costo del servizio

Utenze business – Il 35% degli utenti ritiene adeguato il costo del servizio. Rispetto al 2023 la quota scende dell'8,2%. Si presenta una percentuale di astenuti dell'8%.

«Ritiene che il **costo del servizio** sia adeguato ai servizi erogati?»



	2021	2022	2023
Ritiene costo adeguato	30,2%	43,2%	35%



Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

Utenze business – Quello attuale resta il sistema preferibile, scelto dal 2021 da oltre il 70% di utenti.

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



Il sistema
preferibile

2021

75%

2022

70,8%

2023

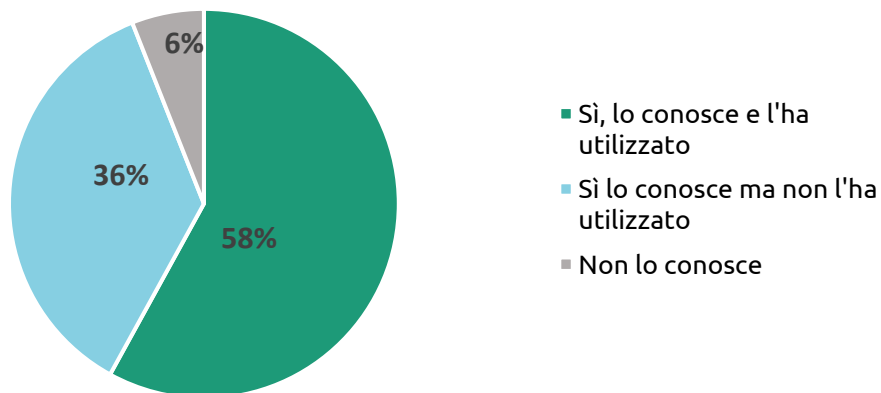
75%



Gli Ecocentri 1/2

Utenze business – Il 94% del campione conosce l'Ecocentro, tra questi più della metà (58%) lo ha 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?»*





Gli Ecocentri 2/2

Utenze business – L'unico aspetto dell'Ecocentro che mostra un miglioramento rispetto agli anni precedenti è l'orario di apertura. Ciononostante più del 60% degli utenti si colloca in «Buono» e «Ottimo».

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

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Efficacia del servizio	3%	10%	19%	51%	16%	1%	3,6
Tempo di attesa	3%	13%	19%	49%	15%	0,3%	3,5
Cortesía degli addetti	4%	7%	21%	52%	15%	1%	3,6
Orari di apertura	3%	11%	19%	50%	16%	0,3%	3,6

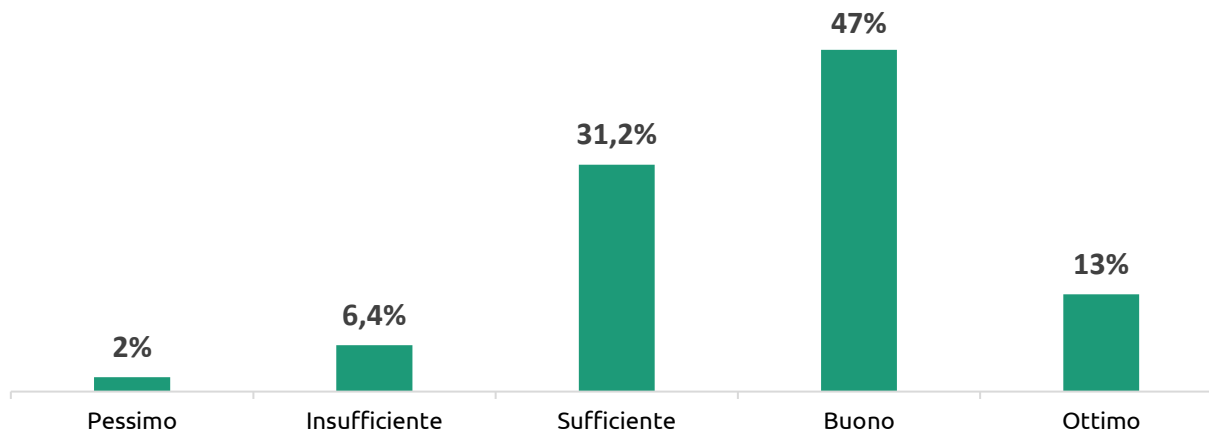
	2021	2022	2023
<i>Efficacia del servizio</i>	3,8	3,7	3,6
<i>Tempo di attesa</i>	3,5	3,4	3,5
<i>Cortesía degli addetti</i>	3,7	3,5	3,6
<i>Orari di apertura</i>	3,5	3,3	3,6



Soddisfazione complessiva 1/2

Utenze business – Il 60% degli utenti giudica il servizio in generale come «Buono» o «Ottimo», con un voto medio (su una scala da 1 a 5) del 3,6.

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



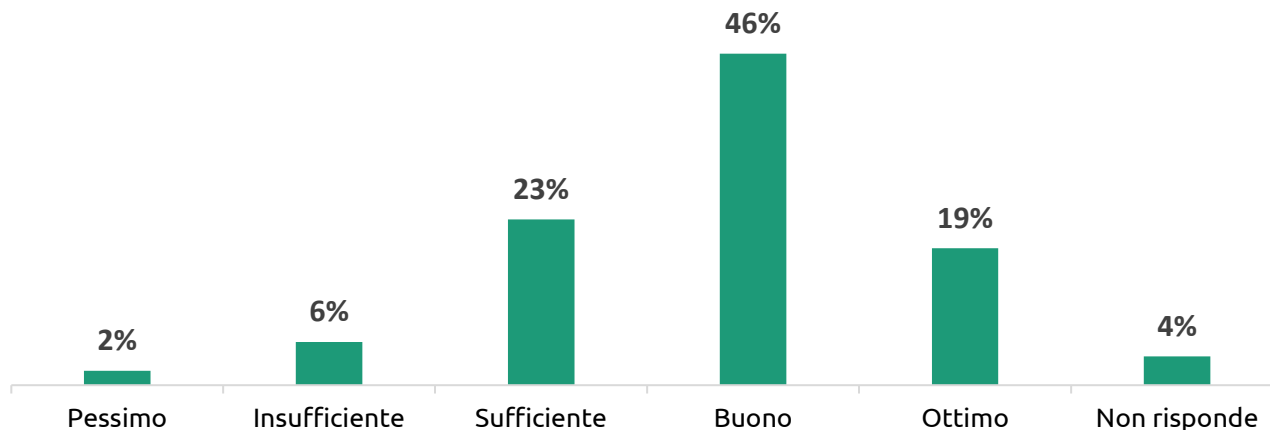
Voto medio:
3,6



Soddisfazione complessiva 2/2

Utenze business – Il 65% degli utenti giudica il comportamento e il modo di lavorare degli operatori come «Buono» o «Ottimo», con un voto medio (su una scala da 1 a 5) del 3,7. Si presenta un tasso di non risposta del 4%.

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



Voto medio:
3,7

I risultati



I servizi

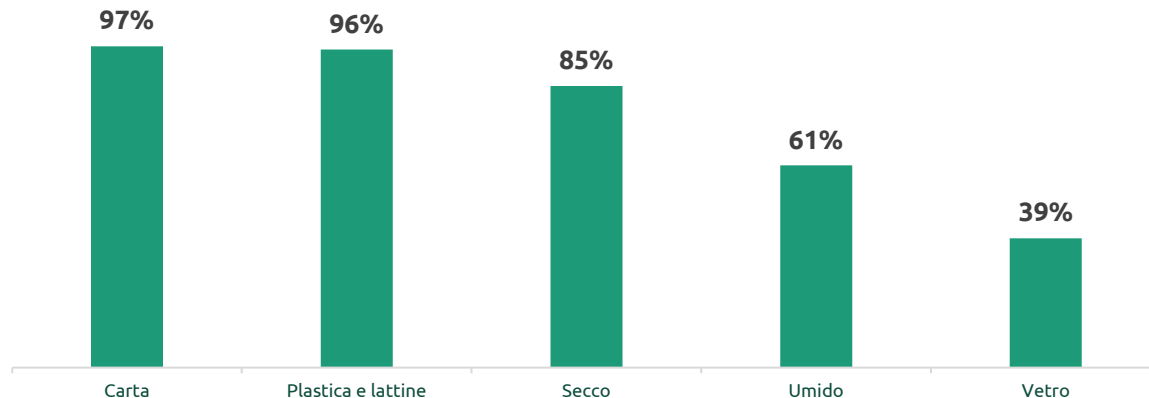
Utenze Business – Forlì Centro Storico



Forlì centro storico – Servizi Smaltimento

Utenze Business – 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.

«Per quali di questi **servizi di smaltimento** rifiuti si appoggia ad Alea Ambiente?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):

3,7



Forlì centro storico – Smaltimento: Importanza e soddisfazione

UtENZE business – Sopra media la soddisfazione ad eccezione per il costo del servizio

IMPORTANZA	Per niente	Poco	Così Così	Abbastanza	Molto	Punteggi 1-5
<i>Frequenza della raccolta</i>	0,8%	0,8%	5,6%	28,2%	64,5%	4,5
<i>Dotazione fornita agli utenti</i>	2,4%	0,8%	4,0%	29,8%	62,9%	4,5
<i>Orari di raccolta rifiuti/ orari di esposizione dei rifiuti</i>	0,8%	1,6%	4,0%	27,4%	65,3%	4,6
<i>Costo del servizio</i>	1,6%	1,6%	4,9%	28,7%	63,1%	4,5
<i>Puntualità e regolarità della raccolta</i>	1,6%	-	5,6%	28,2%	64,5%	4,5
<i>Cortesia degli addetti</i>	1,6%	-	5,7%	30,3%	62,3%	4,5

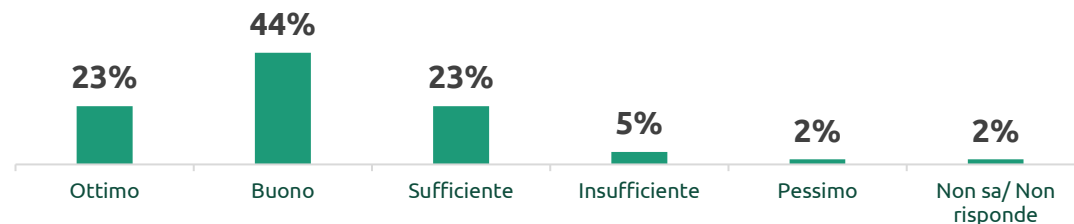
SODDISFAZIONE	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Punteggi 1-5
<i>Frequenza della raccolta</i>	0,8%	4,1%	22,0%	40,7%	32,5%	4
<i>Dotazione fornita agli utenti</i>	0,8%	4,1%	18,7%	45,5%	30,9%	4
<i>Orari di raccolta rifiuti/ orari di esposizione dei rifiuti</i>	-	4,1%	13,0%	47,2%	35,8%	4,1
<i>Costo del servizio</i>	16,7%	21,1%	30,7%	21,9%	9,6%	2,9
<i>Puntualità e regolarità della raccolta</i>	-	6,5%	18,7%	39,0%	35,8%	4
<i>Cortesia degli addetti</i>	2,8%	7,3%	17,4%	38,5%	33,9%	4



Forlì centro storico – Valutazione servizi

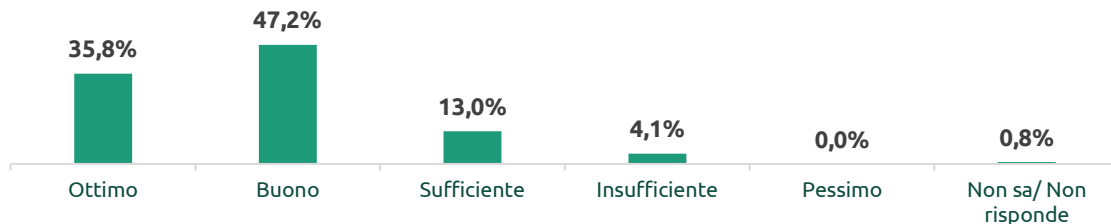
Utenze business – Il 67% degli intervistati è soddisfatto dalla raccolta porta a porta, più del 70% invece quelli soddisfatti della pulizia delle aree comuni.

«Come valuta il servizio di raccolta **porta a porta** e i servizi di smaltimento che ha attivato?»



Valutazione media
(punteggio 1-5):
3,8

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



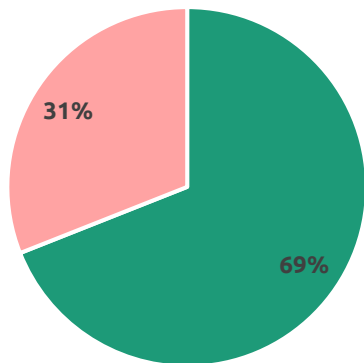
Valutazione media
(punteggio 1-5):
4,1



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

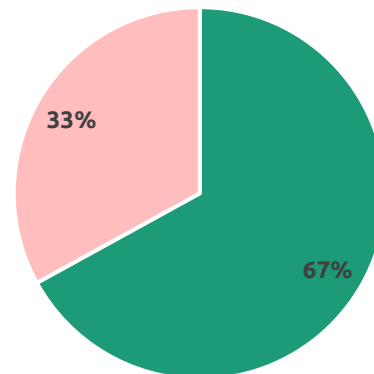
Utenze business – Secondo il 69% degli utenti la raccolta rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano, mentre il 67% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì, sono d'accordo a far pagare in base alla quantità di rifiuti. Percentuali in linea con il totale degli intervistati.

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



■ Sì ■ No

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



■ Sì ■ No

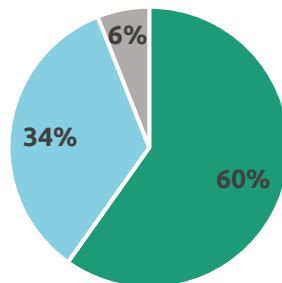


Forlì centro storico - Gli Ecocentri

Utenze business – Il 94% dei rispondenti conosce l'Ecocentro ma è il 60% 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**?»

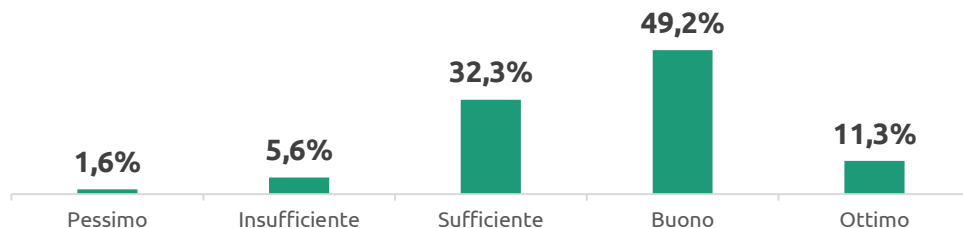
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
<i>Efficacia del servizio</i>	2,7%	12,0%	10,2%	49,3%	22,7%	1,3%	3,8
<i>Tempo di attesa</i>	4,0%	12,0%	17,3%	48,0%	17,3%	1,3%	3,6
<i>Cortesia degli addetti</i>	4,0%	8,0%	20,0%	45,3%	20,0%	2,7%	3,7
<i>Orari di apertura</i>	2,7%	12,0%	18,7%	42,7%	22,7%	1,3%	3,7



Forlì centro storico - Soddisfazione complessiva

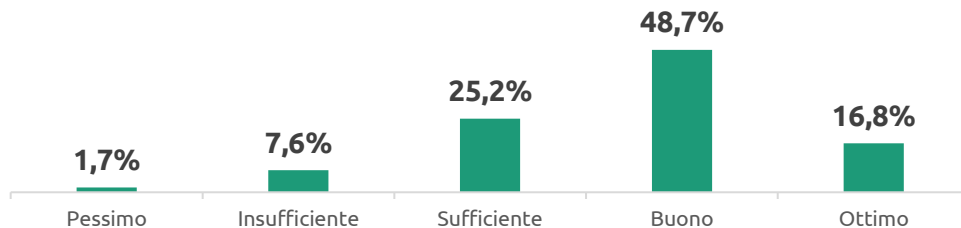
Utenze business – Più del 60% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì si dichiara soddisfatto del servizio erogato da Alea Ambiente, il 65% è soddisfatto anche degli operatori.

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



Soddisfazione
generale – Buono
3,6

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

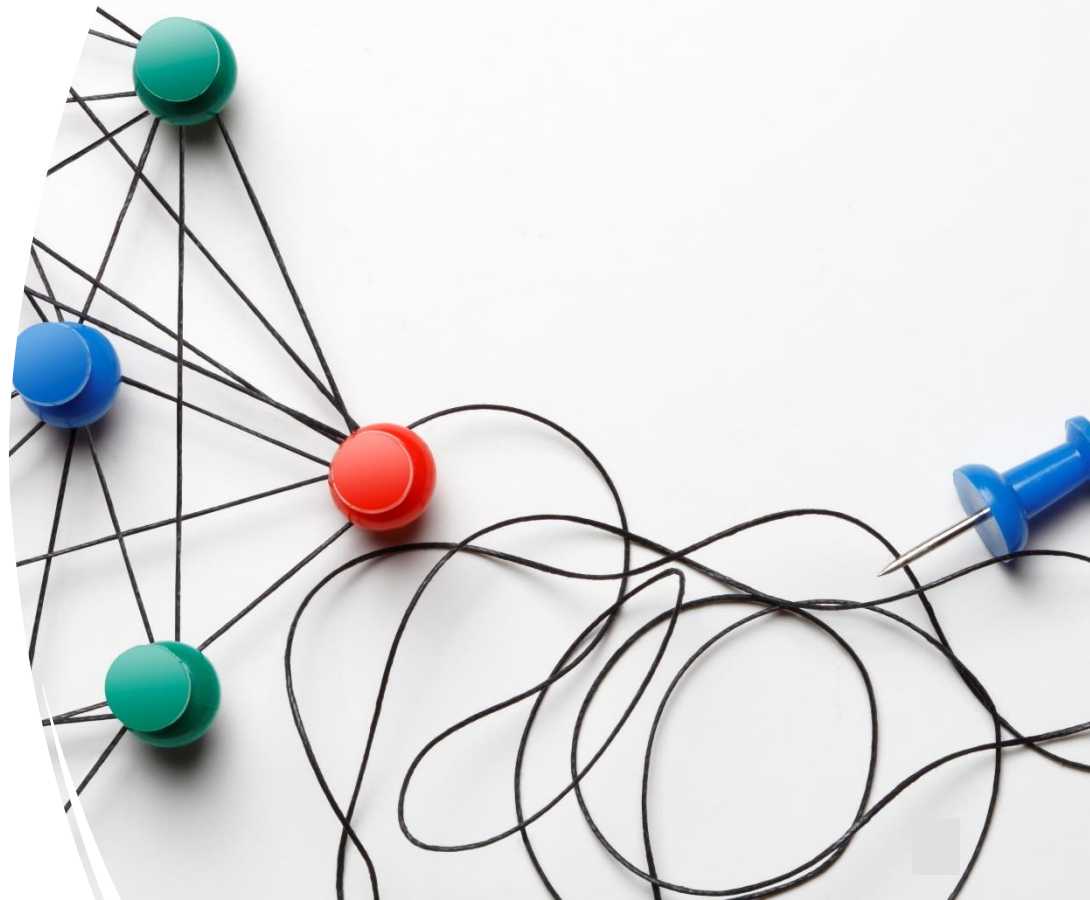


Soddisfazione
generale – Buono
3,7

I risultati



I canali di contatto

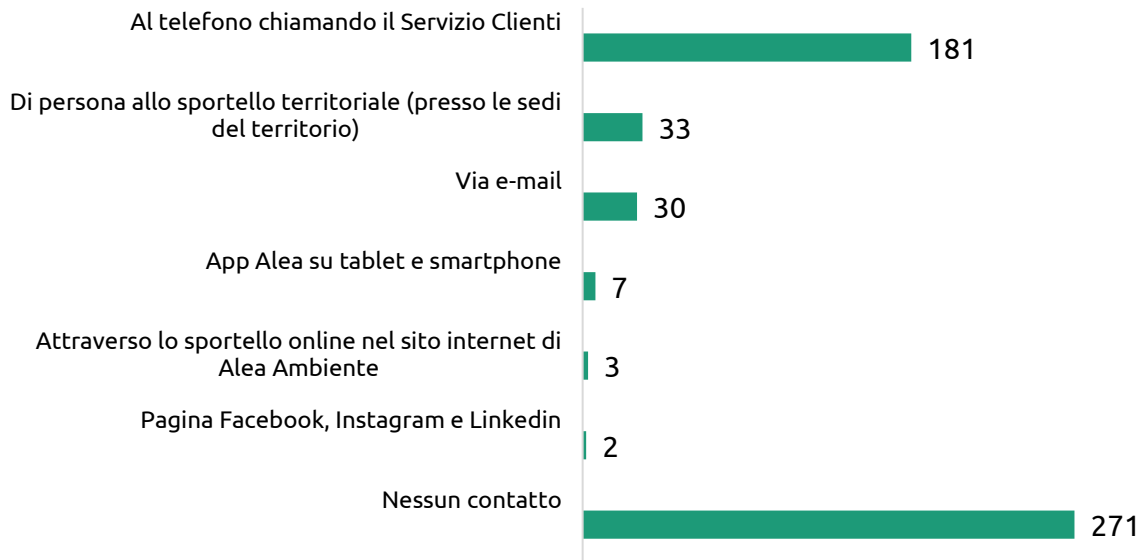




Utilizzo dei canali di contatto 1/2

Utenze business – Dei 500 contatti, il 46% (229) ha contattato Alea. Tra questi, il 79% ha utilizzato il Servizio Clienti (telefono) come canale di contatto

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

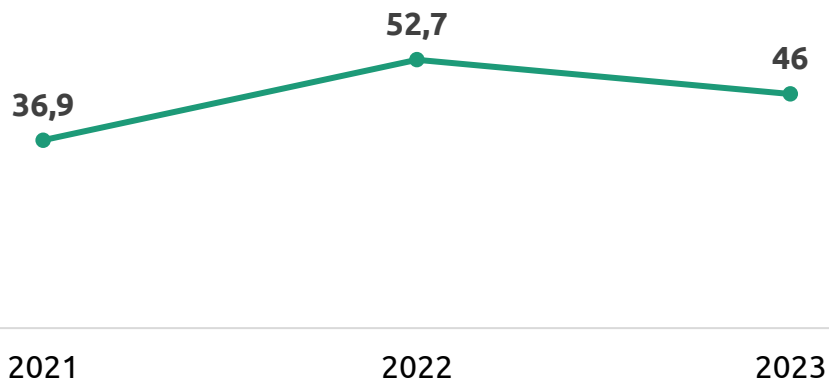




Utilizzo dei canali di contatto 2/2

Utenze business – Dal 2021 al 2023 vi è stato un aumento del 9% circa di utenti che sono entrati in contatto con Alea Ambiente.

«Trend del contatto con Alea»



Valori %



Soddisfazione comportamento operatori Servizio Clienti

Utenze business – Più del 70% degli utenti valuta il comportamento degli operatori del servizio clienti «Buono» o «Ottimo», ma l'unico aspetto che presenta un punteggio più alto rispetto agli anni precedenti è il tempo 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
Cortesìa	5%	4%	12%	52%	25%	1%	3,8
Competenza	6%	6%	12%	51%	24%	1%	3,8
Tempi di attesa	6%	7%	15%	50%	20%	1%	3,7

	2021	2022	2023
Cortesìa	4	3,9	3,8
Competenza	3,7	3,8	3,8
Tempi di attesa	3,5	3,4	3,7

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

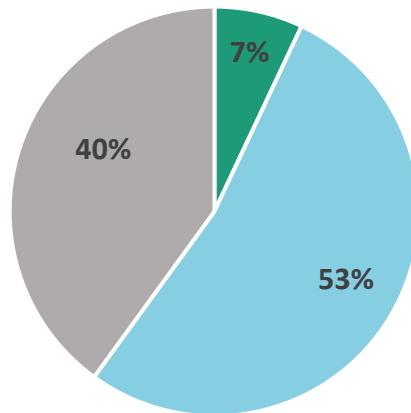


Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 1/3

Utenze business – Il 60% degli utenti è a conoscenza dell'App Alea, ma il suo utilizzo si restringe ad un 7% di utenti. Resta un 40% di utenti che non conosce l'app.

«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



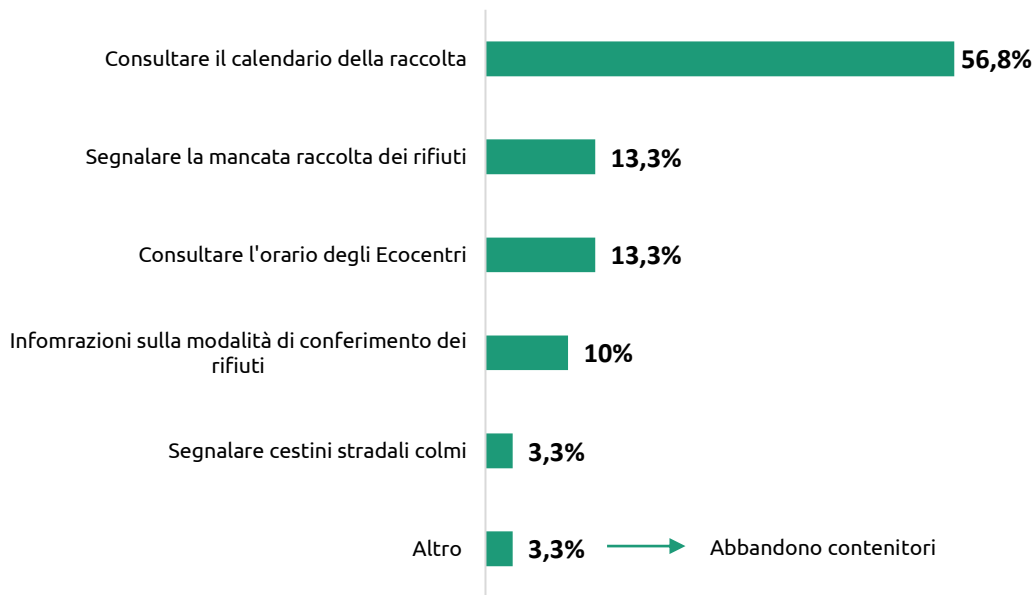
*Rispondono alla domanda solo coloro che **non** hanno indicato l'App Alea come canale di contatto.*



Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 2/3

Utenze business – Consultare il calendario della raccolta resta il motivo più indicato dagli utenti, con il 56,8%.

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





Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 3/3

Utenze Business - Rispetto all'anno 2022 la valutazione per ogni aspetto dell'App ha subito un leggero aumento. Infatti, più dell'80% delle risposte si concentrano nelle categorie «Buono» e «Ottimo», con una mancanza di risposte nella categoria «Pessimo».

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

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Funzionamento	-	9%	-	70%	22%	-	3,9
Facilità	-	4%	4%	65%	26%	-	4,1
Completezza delle informazioni	-	13%	-	61%	26%	-	4

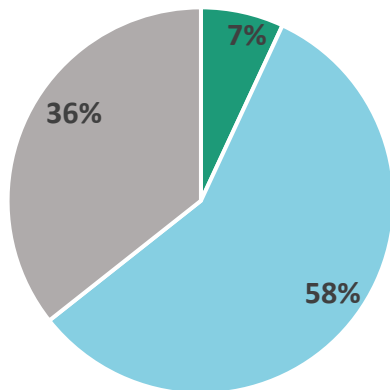


Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 1/2

Utenze Business –Dal 2021 la percentuale di utenti che dichiara di conoscere lo sportello online è aumentata raggiungendo il 65%, ma allo stesso tempo solo il 7% lo ha consultato o si è registrato (meno del 2021).

«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



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

	2021	2022	2023
Conosce lo Sportello Online	40,4	48,5	65
Ha utilizzato lo Sportello Online	13	6,9	7

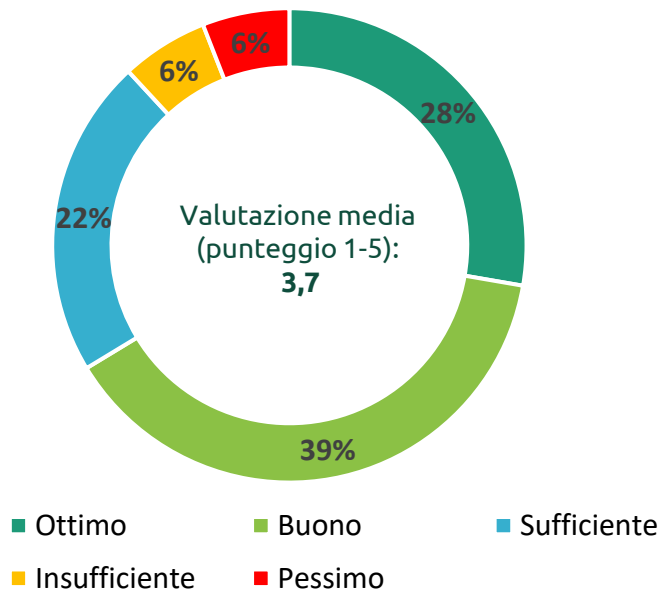
Valori %



Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 2/2

Utenze Business –Diminuisce, rispetto agli anni precedenti, la soddisfazione degli utenti circa lo Sportello Online, tuttavia il 67% degli intervistati lo valuta «Buono» o «Ottimo».

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



	2021	2022	2023
Valutazione Sportello Online	4,3	3,8	3,7

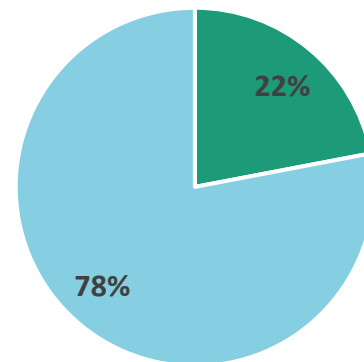


Il Sito Internet

Utenze Business – Sull'intero campione, il 78% ha dichiarato di aver visitato il Sito Internet di Alea e la valutazione dei suoi aspetti si afferma sul 3,8 (su un punteggio da 1 a 5).

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

■ Si ■ No



Base: 108

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

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde
Facilità	3%	3%	18%	56%	19%	1%
Completezza delle informazioni	3%	3%	19%	55%	19%	1%

Punteggi 1-5
3,8
3,8



Mediacom

www.soluzionimediacom.com

Numero Verde 800 023 123

Rating di Legalità

