Mediacom

Alea Ambiente

Indagine di Customer Satisfaction su Utenze Business

Settore: ***Igiene Ambientale***
Periodo di riferimento: ***Anno 2024***

BU Indagini Statistiche & Ricerche di Mercato
Teverola, 03/03/2025

Customer Satisfaction
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 dal 13 al 25 febbraio 2025. 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
Obiettivo e Metodologia di analisi

Tavola sinottica dei risultati

- Tra gli **utenti business** il **servizio di raccolta rifiuti porta a porta** ottiene un buon livello di soddisfazione rispetto alla media, ma presenta un calo dello -0,2 rispetto alla scorsa rilevazione. Alcuni degli aspetti che lo riguardano come: puntualità e regolarità della raccolta; frequenza della raccolta; cortesia degli addetti; orari di esposizione dei rifiuti; modo di lavorare degli operatori; rappresentano anche le variabili con il punteggio più alto di tutta la rilevazione. Risultato analogo anche nel comune di Forlì-centro storico. La dotazione fornita agli utenti, invece, diminuisce rispetto alla scorsa rilevazione ma si posiziona comunque sopra media.

- Il **costo del servizio raccolta rifiuti**, rappresenta uno dei punti che genera maggiore insoddisfazione tra gli utenti ma presenta miglioramenti rispetto al 2023, crescendo di +0,3.

- Per gli utenti business, la **pulizia delle aree comuni** si colloca sotto media anche se in miglioramento rispetto all'anno scorso. Le attività di Forlì-centro storico mostrano un' insoddisfazione più elevata.

- Il servizio dell'**Ecocentro**, ottiene un livello di soddisfazione abbastanza elevato, la «cortesia degli addetti» e gli «orari di apertura» si posizionano sopra media e in lieve miglioramento rispetto al 2023.

- Il servizio di **ritiro degli imballaggi** dedicato alle attività di Forlì-centro storico, migliora ancora, crescendo di quasi un punto negli ultimi due anni (su un punteggio da 1 a 5).

- Tra i **canali di contatto**, non si presentano differenze significative rispetto allo scorso anno.

Customer Satisfaction – Alea Ambiente
Tavola sinottica dei risultati – utenze business

	2022	2023	2024	Forlì centro storico 2024
Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti porta a porta	3,8	3,8	3,6	3,5
Puntualità e regolarità della raccolta	4	4	3,8	3,8
Frequenza della raccolta	3,8	4	3,8	3,8
Cortesia degli addetti	3,9	3,5	3,9	3,8
Orari di esposizione dei rifiuti	3,9	4	3,9	3,8
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	3,7	3,7	3,8	3,8
Dotazione fornita agli utenti	3,8	3,9	3,7	3,7
Frequenza ritiri dell'Extrastandard	3,8	3,9	3,4	3,4
Servizio dedicato a ritiro imballaggi (solo per Forlì centro storico)	3,4	3,9	4,2	4,2
Pulizia aree comuni	3,1	3,2	3,2	3,1
Spazzamento strade pubbliche	3,2	3,2	3,1	3,1
Svuotamento cestini stradali	3,2	3,1	3,1	3,1
Recupero rifiuti abbandonati	2,8	3,1	3	3
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,8	2,7	3	2,9
Ecocentro: cortesia degli addetti	3,5	3,6	3,7	3,5
Ecocentro: efficacia del servizio	3,7	3,6	3,6	3,5
Ecocentro: tempo di attesa	3,4	3,5	3,6	3,4
Ecocentro: orari di apertura	3,3	3,6	3,7	3,6
Punteggio Medio dei Servizi*	**3,5**	**3,6**	**3,6**	**3,5**

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

Customer Satisfaction – Alea Ambiente
Tavola sinottica dei risultati – utenze business

CANALI DI CONTATTO	2022	2023	2024	Forlì centro storico 2024
Cortesia del servizio clienti	3,9	3,8	3,8	3,7
Competenza del servizio clienti	3,8	3,8	3,8	3,6
Tempi di attesa del servizio clienti	3,4	3,7	3,7	3,6
Funzionamento della APP	3,9	3,9	3,9	3
Facilità d'uso della APP	4	4,1	3,9	3,3
Completezza delle informazioni della APP	3,9	4	4	3,4
Sportello online	3,8	3,7	3,7	3,6
Facilità di trovare le informazioni che cerca sul Sito Internet	3,6	3,8	3,9	4,1
Completezza delle informazioni sul Sito Internet	3,6	3,8	3,9	4,1
Punteggio Medio dei servizi	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,6**

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

Customer Satisfaction – Alea Ambiente

Gerarchia nella definizione della soddisfazione

Valutazione media:
3,6

Superiori alla media

1) Servizio dedicato a ritiro imballaggi (solo per Forlì centro storico)
2) Cortesia degli addetti
3) Orari di esposizione dei rifiuti
4) Puntualità e regolarità della raccolta
5) Frequenza della raccolta
6) Comportamento, modo di lavorare degli operatori
7) Dotazione fornita agli utenti
8) Ecocentro: cortesia degli addetti
9) Ecocentro: orari di apertura

In media

10) Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti pap
11) Frequenza ritiri dell'Extrastandard
12) Ecocentro: efficacia del servizio
13) Ecocentro: tempo di attesa

Inferiori alla media

14) Pulizia aree comuni
15) Spazzamento strade pubbliche
16) Svuotamento cestini stradali
17) Recupero rifiuti abbandonati
18) Costo del servizio raccolta rifiuti

Base: 500 interviste

Customer Satisfaction – Alea Ambiente
Confronto 2023-2024 dei punteggi medi 1/2

	2023	2024	Differenza 2024
Soddisfazione complessiva per il servizio raccolta rifiuti porta a porta	3,8	3,6	-0,2
Puntualità e regolarità della raccolta	4	3,8	-0,2
Frequenza della raccolta	4	3,8	-0,2
Cortesia degli addetti	3,5	3,9	+0,4
Orari di esposizione dei rifiuti	4	3,9	-0,1
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	3,7	3,8	+0,1
Dotazione fornita agli utenti	3,9	3,7	-0,2
Frequenza ritiri dell'Extrastandard	3,9	3,4	-0,5
Servizio dedicato a ritiro imballaggi (solo per Forlì centro storico)	3,9	4,2	+0,3
Pulizia aree comuni	3,2	3,2	-
Spazzamento strade pubbliche	3,2	3,1	-0,1
Svuotamento cestini stradali	3,1	3,1	-
Recupero rifiuti abbandonati	3,1	3	-0,1
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,7	3	+0,3
Ecocentro: cortesia degli addetti	3,6	3,7	+0,1
Ecocentro: efficacia del servizio	3,6	3,6	-
Ecocentro: tempo di attesa	3,5	3,6	+0,1
Ecocentro: orari di apertura	3,6	3,7	+0,1
Punteggio Medio dei Servizi*	**3,6**	**3,6**	**-**

Servizi che hanno subito un incremento

Servizi che non hanno subito variazioni

Servizi che non hanno subito un decremento

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

Customer Satisfaction – Alea Ambiente
Confronto 2023-2024 dei punteggi medi 2/2

CANALI DI CONTATTO	2023	2024	Differenza 2024
Cortesia del servizio clienti	3,8	3,8	-
Competenza del servizio clienti	3,8	3,8	-
Tempi di attesa del servizio clienti	3,7	3,7	-
Funzionamento della APP	3,9	3,9	-
Facilità d'uso della APP	4,1	3,9	-0,2
Completezza delle informazioni della APP	4	4	-
Sportello online	3,7	3,7	-
Facilità di trovare le informazioni che cerca sul Sito Internet	3,8	3,9	+0,1
Completezza delle informazioni sul Sito Internet	3,8	3,9	+0,1
Punteggio Medio dei servizi	**3,8**	**3,8**	**-**

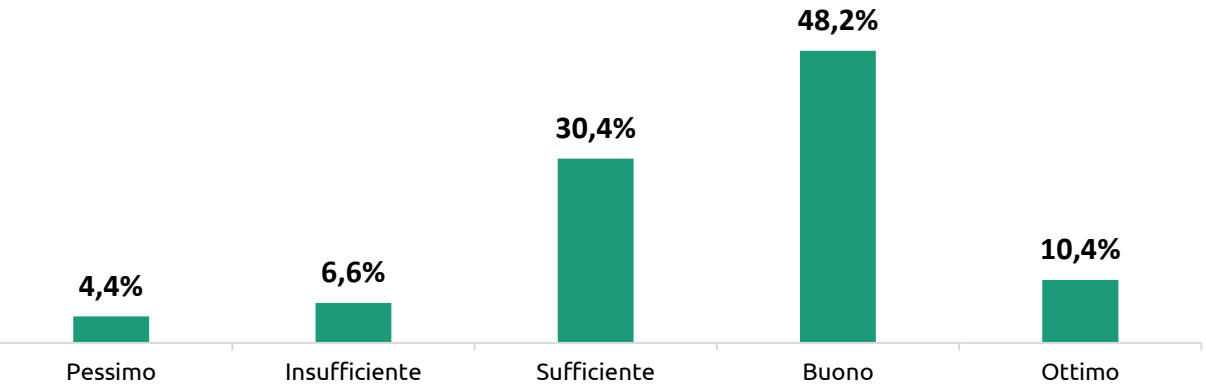
- Servizi che hanno subito un incremento
- Servizi che non hanno subito variazioni
- Servizi che non hanno subito un decremento

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

Soddisfazione complessiva 1/3

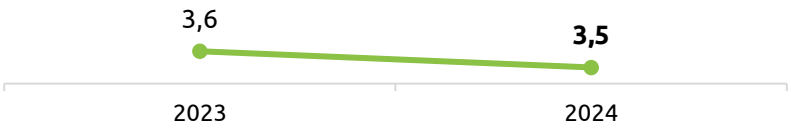
Utenze business – Il 58,6% degli utenti giudica il servizio in generale come «Buono» o «Ottimo», con un voto medio (su una scala da 1 a 5) del 3,5. Lieve calo rispetto allo scorso anno.

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



Voto medio:
3,5

Valutazione complessiva

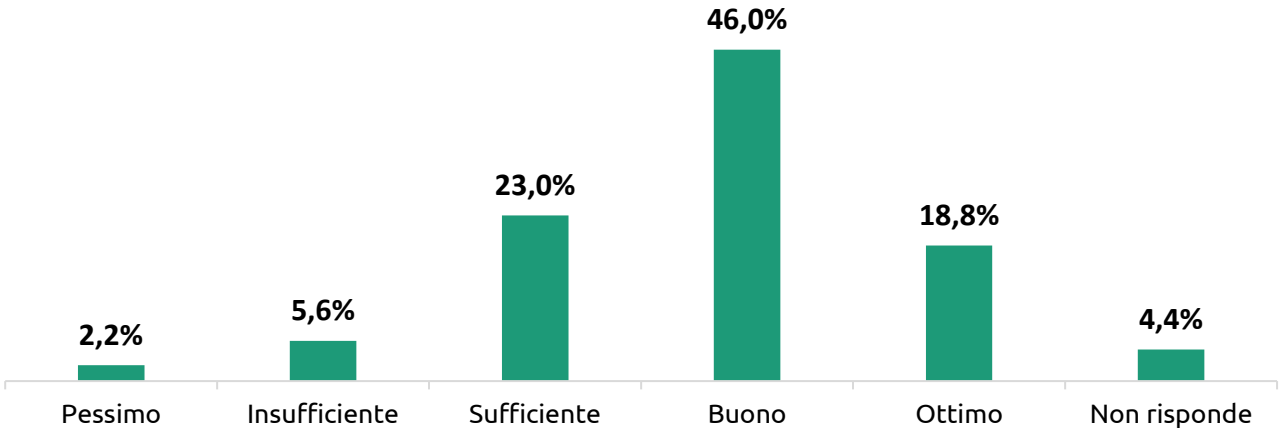


Base: 500 interviste

Soddisfazione complessiva 2/3

Utenze business – Il 64,8% degli utenti giudica il comportamento e il modo di lavorare degli operatori come «Buono» o «Ottimo», con un voto media (su una scala da 1 a 5) del 3,8, in aumento rispetto al 2023.

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



Voto medio: **3,8**

Base: 500 interviste

Soddisfazione complessiva 3/3

Utenze business – Gli aggettivi ripetuti più volte dagli utenti sono stati: **Migliorabile** (128 ricorrenze); **Buona** (69 ricorrenze); **Funzionale** (48 ricorrenze); **Efficiente** (45 ricorrenze).

«Pensando ad Alea può indicarmi due aggettivi che le vengono in mente?»

Base: 500 interviste

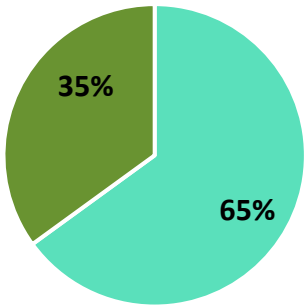
Composizione del campione

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.

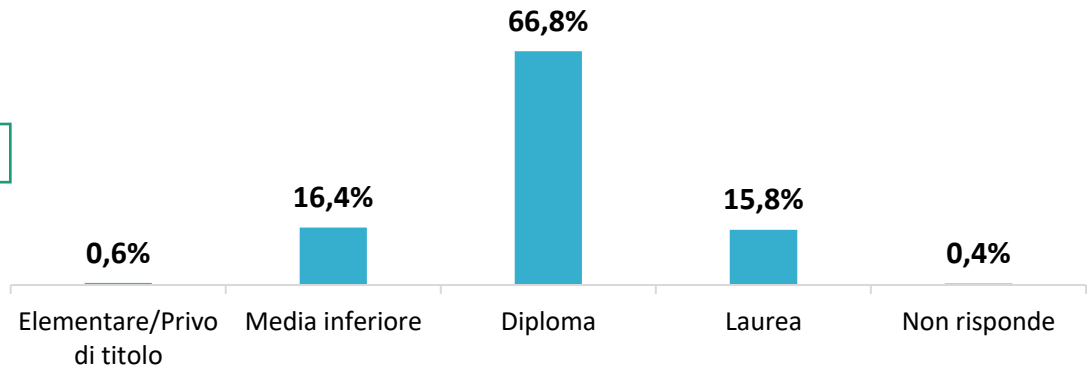
Genere



Età

Fascia d'età	%
Fino a 30 anni	4%
Da 31 a 50 anni	41%
Da 51 a 65 anni	40%
Oltre 65 anni	15%

Scolarità



Base: 500 interviste

Composizione del Campione 2/3

Numero dipendenti nell'attività/impresa

N°. Dipendenti	%
1	18,6%
2-3	44%
4-9	24,2%
10-29	8,2%
30-49	4,2%
50-99	0,6%
Non risponde	0,2%

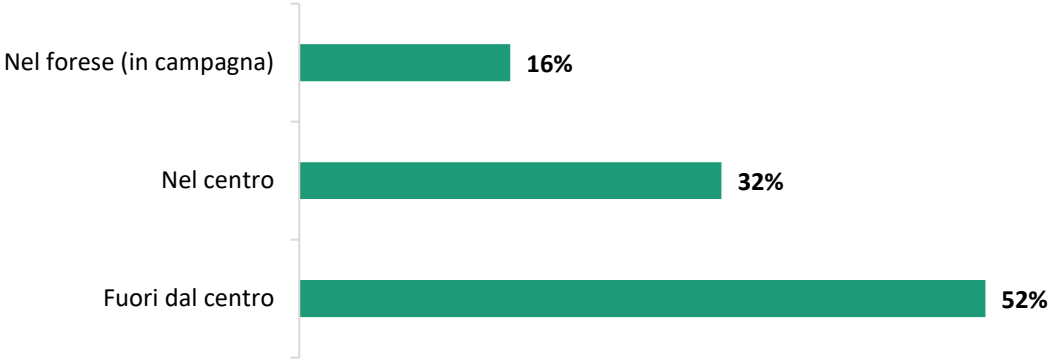
Tipologia di attività

Settore	%
Asilo, scuola, municipio, uffici pubblica amministrazione	2,0%
Banca, agenzia assicurativa, studio professionale e uffici in genere (uffici)	20,8%
Carrozzeria, meccanico, elettrauto, autofficina	2,6%
Consorzio agricolo/agricoltura/pesca/allevamento	11,2%
Distributore carburante	0,2%
Grande distribuzione: supermercato, ipermercato, discount...	0,6%
Impresa edile	6,4%
Industria produzione manifatturiera (di qualsiasi prodotto)	6,4%
Laboratori artigianato, parrucchiere, barbiere, estetista, falegname, idraulico..	8,6%
Museo, biblioteca, cinema, teatro, sala di spettacoli, circolo	0,4%
Nautica	0,2%
Negozio/piccolo esercizio commerciale ALIMENTARE (ortofrutta, pescheria, fiori, alimentari...)	5,4%
Negozio/piccolo esercizio commerciale NO ALIMENTARE autosalone, edicola	20,6%
Onoranze funebri	0,6%
Ospedale, clinica, casa di riposo pubblica e privata, ambulatorio	1,0%
Ristorante, pizzeria, bar, pub, albergo	5%
Altro	8%

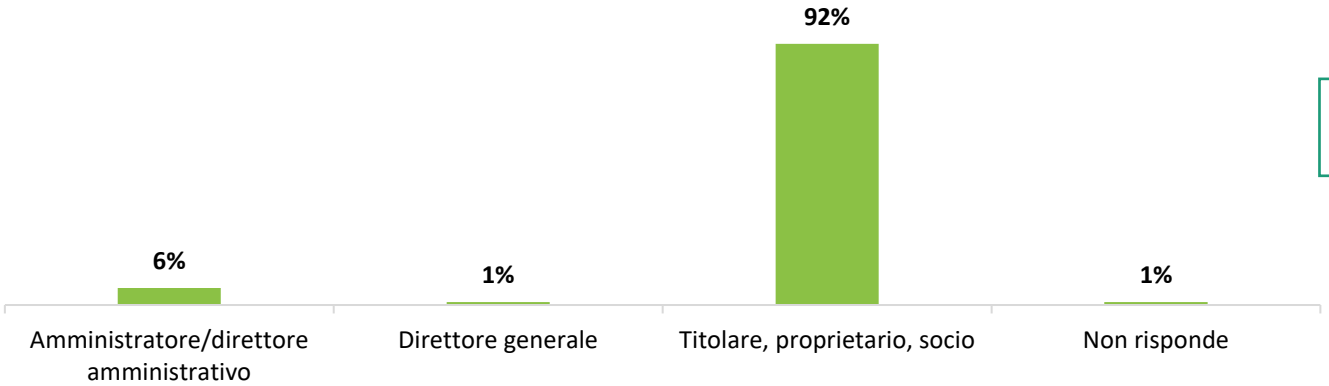
Base: 500 interviste

Composizione del Campione 3/3

Area dell'attività



Ruolo intervistato



Base: 500 interviste

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
Betinoro	6%	30
Catrocaro 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
Tredozio	1%	3

Totale utenza: 500

I risultati

Customer Satisfaction

Utenze Business

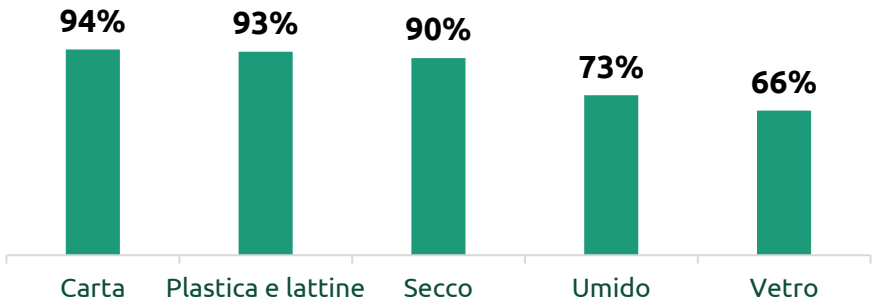
I servizi

Utenze Business

Servizi di smaltimento utilizzati

Utenze business – I servizi di smaltimento più utilizzati dalle utenze business sono carta e platica/lattine. Cresce del 29% la percentuale di coloro che usufruiscono del servizio smaltimenti vetro rispetto allo scorso anno e del 10% di coloro che usufruiscono del servizio smaltimento umido.

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



	2022	2023	2024
Carta	90,2	95	**94**
Plastica e lattine	95,4	94	**93**
Secco	96,1	83	**90**
Umido	61,0	63	**73**
Vetro	29,3	37	**66**

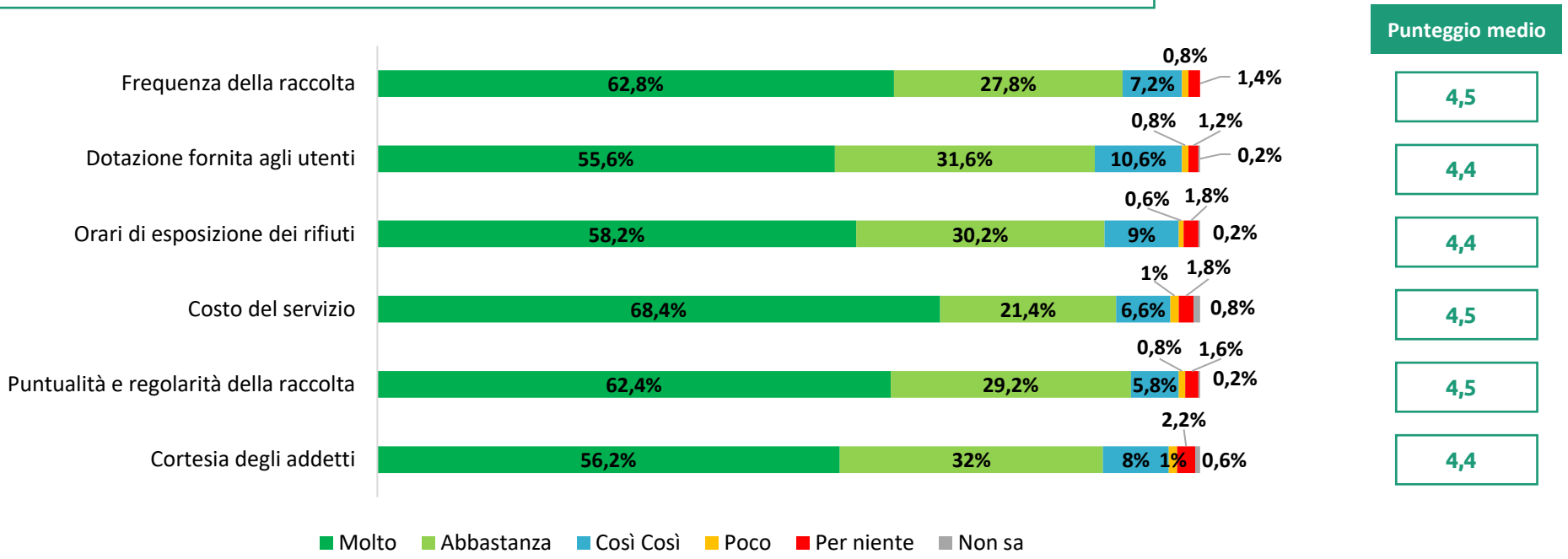
Valori %

Base: 500 interviste

Attese verso il servizio raccolta rifiuti

Utenze business – Più dell'80% degli intervistati ritiene almeno «abbastanza importante» quasi tutti gli aspetti del servizio. La frequenza della raccolta, il costo del servizio e la puntualità e regolarità della raccolta sono gli aspetti giudicati di maggiore importanza.

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



Base: 500 interviste

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 3,7 (scala da 1 a 4). In crescita il punteggio medio del costo del servizio rispetto allo scorso anno.

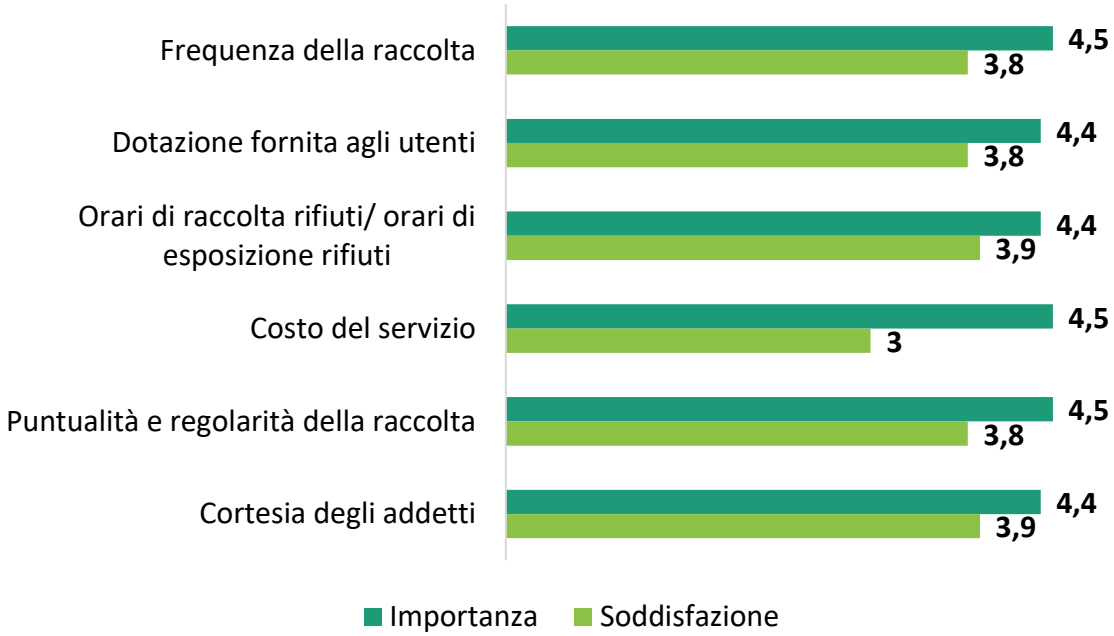
«Ora le chiederò di indicarmi, per alcuni aspetti del servizio, se Alea li gestisce in maniera pessima, i insufficiente, sufficiente, buona o ottima?»

	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	Non risponde	Punteggio 1-5
Frequenza della raccolta	4%	6,8%	20,4%	39,2%	29,2%	0,4%	3,8
Dotazione fornita agli utenti	3,2%	6,2%	23%	38,4%	29%	0,2%	3,8
Orari di raccolta rifiuti/ orari di esposizione dei rifiuti	3,8%	4%	20,4%	42,2%	29,4%	0,2%	3,9
Costo del servizio	12,4%	18,8%	37,6%	19%	10,8%	1,4%	3
Puntualità e regolarità della raccolta	5,2%	5,8%	21,6%	36,4%	30,6%	0,4%	3,8
Cortesia degli addetti	3,8%	4,2%	21%	39,8%	29%	2,2%	3,9

Base: 500 interviste

Distanza tra importanza e soddisfazione

Utenze business – Il divario più ampio tra importanza e soddisfazione si nota nel costo del servizio, tuttavia rispetto allo scorso anno aumenta sia la soddisfazione che l'importanza attribuita dagli utenti.



Punteggio da 1 a 5

Base: 500 interviste

Trend importanza e soddisfazione

Utenze business – Aumenta la soddisfazione del costo del servizio (+0,3) e della cortesia degli addetti (+0,4).

Punteggio da 1 a 5

IMPORTANZA	2021	2022	2023	2024
Frequenza della raccolta	4,5	4,6	4,5	**4,5**
Dotazione fornita agli utenti	4,3	4,5	4,5	**4,4**
Orari di raccolta rifiuti/ orari di esposizione dei rifiuti	4,2	4	4,5	**4,4**
Costo del servizio	4,6	4,7	4,4	**4,5**
Puntualità e regolarità della raccolta	4,6	4,7	4,5	**4,5**
Cortesia degli addetti	4,0	4,4	4,5	**4,4**

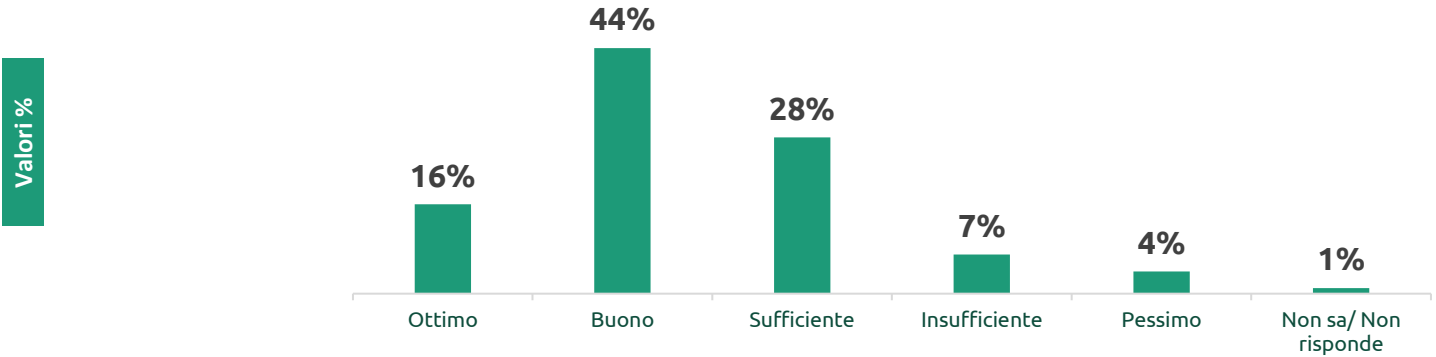
SODDISFAZIONE	2021	2022	2023	2024
Frequenza della raccolta	4,0	3,8	4,0	**3,8**
Dotazione fornita agli utenti	4,0	3,8	3,9	**3,8**
Orari di raccolta rifiuti/ orari di esposizione dei rifiuti	4,1	3,9	4,0	**3,9**
Costo del servizio	2,5	2,8	2,7	**3**
Puntualità e regolarità della raccolta	4,1	4,0	4,0	**3,8**
Cortesia degli addetti	3,8	3,9	3,5	**3,9**

Base: 500 interviste

Soddisfazione per il servizio porta a porta

Utenze business – L'89% degli utenti valuta positivamente il servizio di raccolta PAP (Sufficiente + Buono + Ottimo). Leggermente in calo la valutazione media rispetto allo scorso anno, che resta positiva su un punteggio da 1 a 5.

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



Valutazione media (punteggio 1-5): **3,6**

	2021	2022	2023	2024
SODDISFAZIONE (punteggio 1-5)	3,9	3,8	3,8	**3,6**

Base: 500 interviste

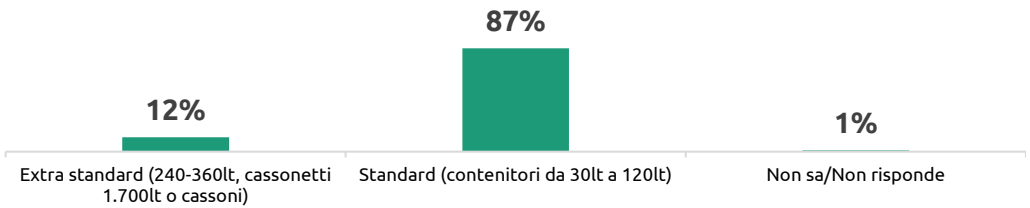
Soddisfazione per la frequenza del ritiro Extrastandard 1/2

Utenze business – Il 12% degli intervistati utilizza i contenitori extra – standard. La valutazione media della frequenza dei ritiri si posiziona sun un 3,6 su 5.

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

Base: 500 interviste

Valori %



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

Valori %

Base: 62 interviste (chi ha risposto Extra standard)

	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
SODDISFAZIONE	3%	5%	37%	40%	15%

Valutazione media (punteggio 1-5): **3,6**

Soddisfazione per la frequenza del ritiro Extrastandard 2/2

Utenze business – Aumenta del 9% il numero di coloro che utilizzano contenitori extrastandard rispetto al 2023. Diminuisce lievemente anche la soddisfazione della frequenza ritiri, posizionandosi sul valore di 3,6 su 5.

Valori %

TIPO DI CONTENITORI UTILIZZATI	2021	2022	2023	2024
Standard	73,5%	78,2%	67,2%	**87%**
Extrastandard	26,5%	31,9%	3%	**12%**

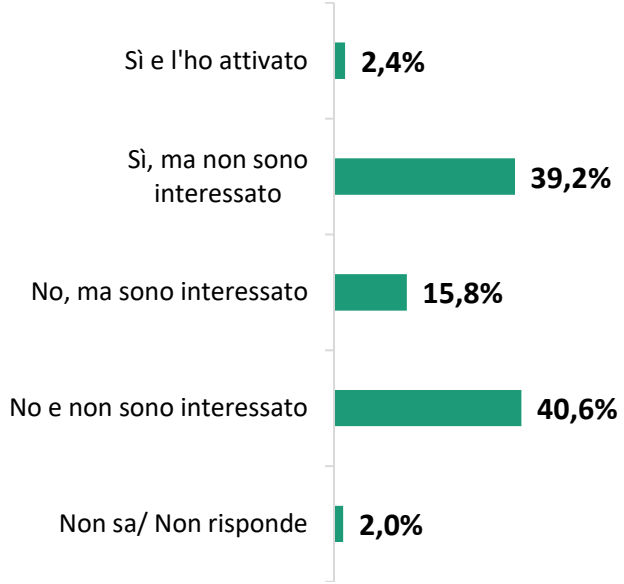
FREQUENZA RITIRI CONTENITORI EXTRASTANDARD	2021	2022	2023	2024
SODDISFAZIONE (punteggio 1-5)	3,9	3,8	3,9	**3,6**

Base: 62 interviste (chi ha risposto Extra standard)

Conoscenza del ritiro ricorsivo

Utenze business – Aumenta il numero di coloro che conoscono il servizio di ritiro ricorsivo. Sale al 15,8% il valore di coloro che sono interessati al servizio (rispetto all'11,2% del 2023).

*«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	2024
Si e l'ho attivato	8,9	5,4	6,8	**2,4**
Si, ma non sono interessato	29,4	12,0	11,2	**39,2**
No, ma sono interessato	24,2	11,2	11,2	**15,8**
No e non sono interessato	37,5	35,3	64,8	**40,6**
Non sa/Non risponde	0,0	36,1	6,0	**2**

Valori %

Base: 500 interviste

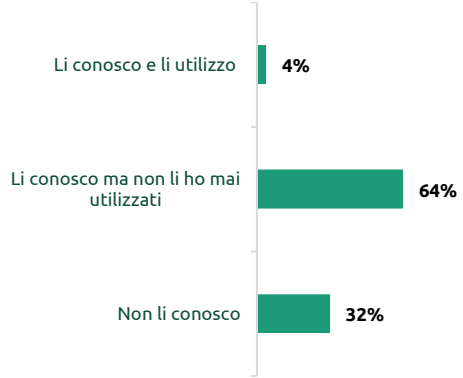
Forlì centro storico

Conoscenza e soddisfazione per il ritiro imballaggi

Utenze business – Rispetto allo scorso anno passa dal 40% al 32% il valore di coloro che non conoscono il servizio di ritiro imballaggi. Il 4,2% che lo utilizza, si ritiene soddisfatto con un valutazione media di 4,2.

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

*Base: 124 interviste (**solo Forli centro storico**)*



	2021	2022	2023	2024
Conoscenza	50%	60,9%	62,1%	**68%**
Utilizzo	4,5%	9,4%	12,9%	**4%**
Valutazione (Punteggio 1-5)	4	3,4	3,9	**4,2**

Valutazione media (punteggio 1-5): **4,2**

«Come giudica questo servizio?

Base: 5 interviste (***solo chi lo utilizza***)

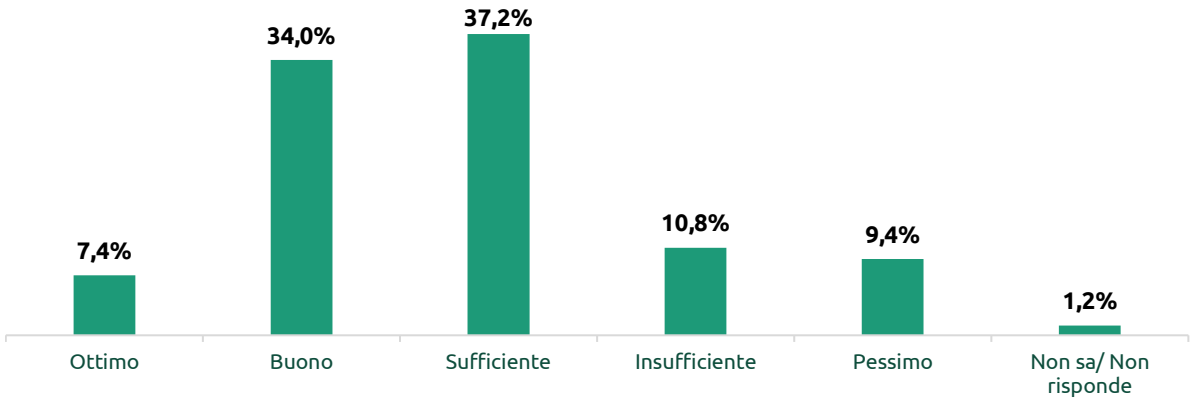
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo
SODDISFAZIONE	-	-	1	2	2

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**



Base: 500 interviste

Soddisfazione per pulizia delle aree pubbliche 2/2

Utenze business – Punteggi medi positivi per gli aspetti relativi alla pulizia delle aree pubbliche, tutti intorno al valore 3,1 su una scala da 1 a 5. Il recupero dei rifiuti abbandonati risulta l'aspetto più critico da migliorare.

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

Valori %

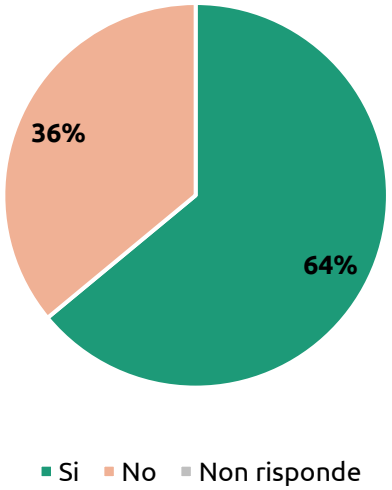
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	ottimo	Non risponde	Punteggio (1-5)
Spazzamento delle strade pubbliche	11%	12%	40,8%	27,6%	8,2%	0,4%	3,1
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	12%	12,4%	36,2%	28%	9,8%	1,6%	3,1
Recupero dei rifiuti abbandonati	12,6%	19,2%	34,2%	22,4%	10%	1,6%	3

Base: 500 interviste

Il servizio porta a porta e il decoro urbano

Utenze business – La soddisfazione per il decoro urbano tramite il servizio porta a porta ritorna ai valori del 2022, mostrando una decrescita.

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



	2021	2022	2023	2024
Si	59,1	64,7	69	**64**
No	33,7	33,4	30	**36**
Non risponde	7,2	1,9	1	**-**

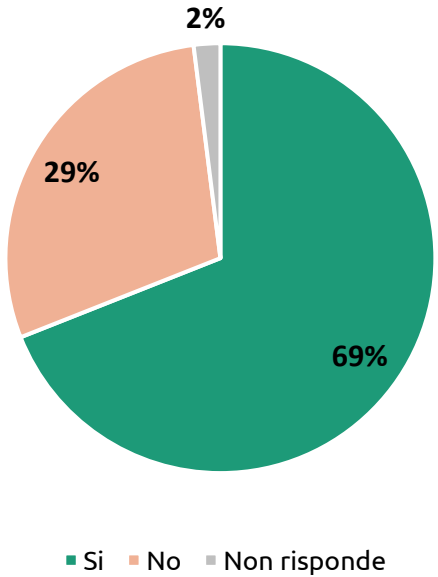
Valori %

Base: 500 interviste

Il pagamento proporzionato ai rifiuti non riciclabili

Utenze business – Ritorna a crescere la percentuale di utenti che è d'accordo con la scelta di far pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati, +3% rispetto al 2023.

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



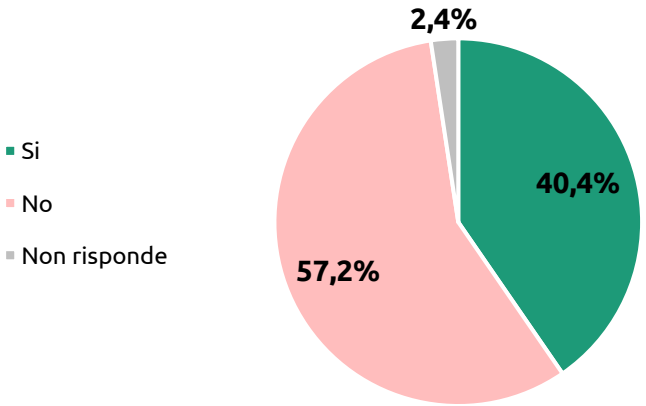
	2021	2022	2023	2024
D'accordo con la scelta	73,5%	73,2%	66%	**69%**

Base: 500 interviste

Il costo del servizio

Utenze business – Il 40,4% degli utenti ritiene adeguato il costo del servizio, +5,4% rispetto alla scorsa rilevazione.

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



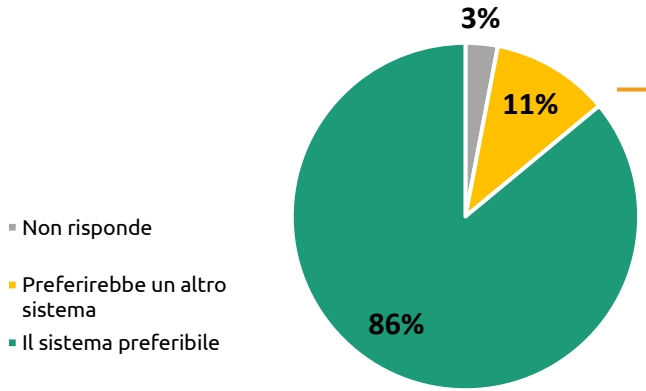
	2021	2022	2023	2024
Ritiene costo adeguato	30,2%	43,2%	35%	**40,4%**

Base: 500 interviste

Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

Utenze business – Quello attuale resta il sistema preferibile, crescendo di oltre il 15% negli ultimi due anni, +11% nell'ultimo anno.

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



- Cassonetti/bidoni su strada→ **58%**
- Sistema con tessera→ **15%**
- Sistema precedente→**15%**
- Altro→ **12%**

Base: 55

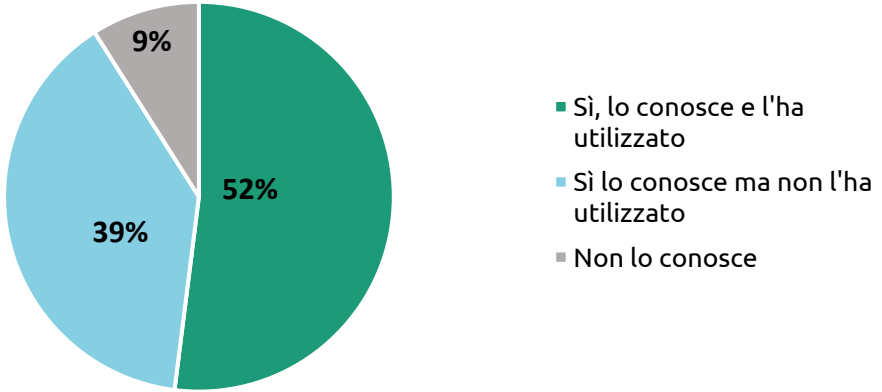
	2021	2022	2023	2024
Il sistema preferibile	75%	70,8%	75%	**86%**

Base: 500 interviste

Gli Ecocentri 1/2

Utenze business – Il 91% del campione conosce l'Ecocentro, tra questi più della metà (52%) 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?»*



Base: 500 interviste

Gli Ecocentri 2/2

Utenze business – Migliorano, rispetto alla scorsa rilevazione, tutti gli aspetti riguardanti l'ecocentro, posizionandosi su un valore medio di almeno 3,6. Più della metà dei rispondenti si colloca tra «buono» e «ottimo» per tutte le domande.

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

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Efficacia del servizio	5,7%	7,7%	26,4%	39,8%	20,3%	-	3,6
Tempo di attesa	5,4%	10%	28,7%	32,6%	23%	0,4%	3,6
Cortesia degli addetti	5%	7,7%	22,2%	41,4%	23,4%	0,4%	3,7
Orari di apertura	4,2%	8,4%	26,8%	38,7%	21,5%	0,4%	3,7

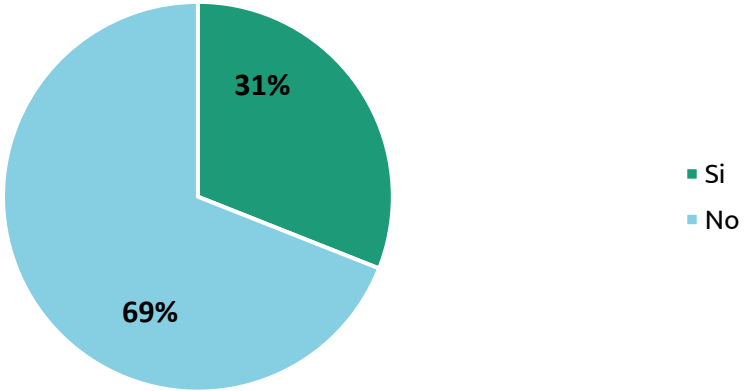
	2021	2022	2023	2024
Efficacia del servizio	3,8	3,7	3,6	**3,6**
Tempo di attesa	3,5	3,4	3,5	**3,6**
Cortesia degli addetti	3,7	3,5	3,6	**3,7**
Orari di apertura	3,5	3,3	3,6	**3,7**

*Base: 261 interviste (**user del servizio**)*

Conoscenza contenitore del vetro

Utenze business – Il 31% del campione non sa di poter avere il contenitore dedicato per la raccolta del vetro bianco.

« È a conoscenza che è possibile avere un contenitore dedicato per la raccolta porta a porta del vetro bianco (trasparente), oltre a quello per il vetro colorato per la sua attività?



Base: 500 interviste

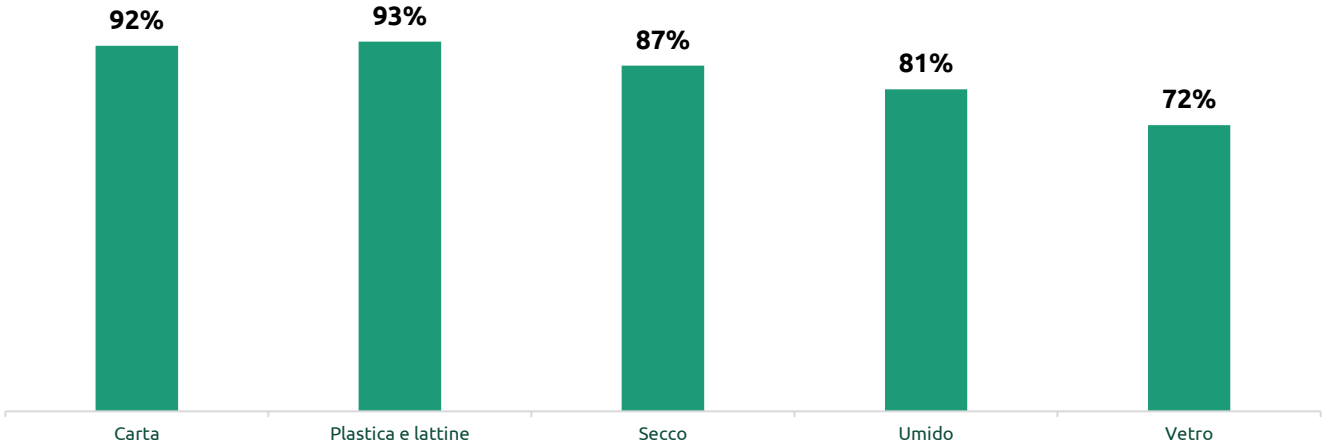
I servizi

Utenze Business – **Forlì Centro Storico**

Forlì centro storico – Servizi Smaltimento

Utenze Business – In crescita rispetto allo scorso anno, la percentuale di utenti che si affidano ad Alea per i servizi di smaltimento. Lo smaltimento del vetro raggiunge il 72%.

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



Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

Forlì centro storico – Smaltimento: Importanza e soddisfazione

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

Punteggio da 1 a 5

IMPORTANZA	Per niente	Poco	Così Così	Abbastanza	Molto	Punteggi 1-5
Frequenza della raccolta	0,8%	1,6%	12,9%	16,9%	67,7%	**4,5**
Dotazione fornita agli utenti	0,8%	1,6%	17,7%	21%	58,9%	**4,4**
Orari di raccolta rifiuti/orari di esposizione dei rifiuti	0,8%	0,8%	14,5%	19,4%	64,5%	**4,5**
Costo del servizio	0,8%	1,6%	9,7%	11,3%	75,8%	**4,6**
Puntualità e regolarità della raccolta	2,4%	-	12,1%	21%	64,5%	**4,5**
Cortesia degli addetti	3,2%	0,8%	13,7%	22,6%	58,9%	**4,3**

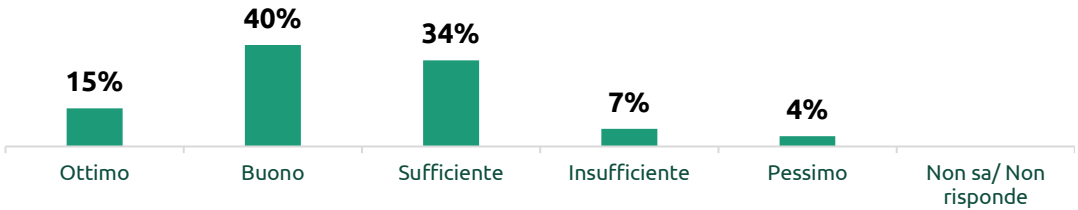
SODDISFAZIONE	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Frequenza della raccolta	2,4%	9,7%	21,8%	36,3%	29,8%	-	**3,8**
Dotazione fornita agli utenti	1,6%	9,7%	27,4%	36,3%	25%	-	**3,7**
Orari di raccolta rifiuti/orari di esposizione dei rifiuti	2,4%	4,8%	29,8%	35,5%	27,4%	-	**3,8**
Costo del servizio	16,1%	16,9%	38,7%	14,5%	12,1%	1,6%	**2,9**
Puntualità e regolarità della raccolta	4,8%	6,5%	24,2%	33,1%	30,6%	0,8%	**3,8**
Cortesia degli addetti	1,6%	5,6%	25,8%	36,3%	26,6%	4%	**3,8**

Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

Forlì centro storico – Valutazione servizi

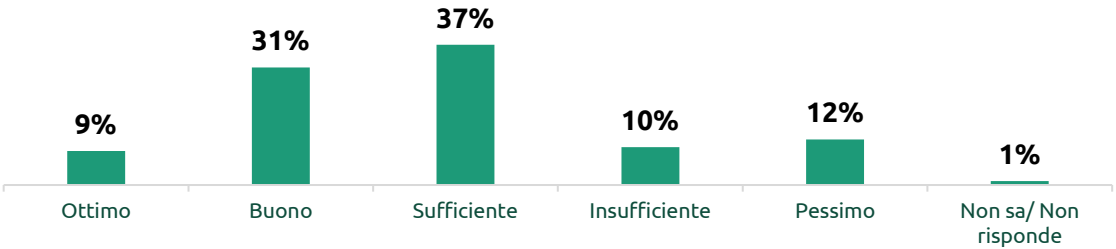
Utenze business – Solo l'11% degli intervistati è insoddisfatto dalla raccolta porta a porta, che raggiunge un voto medio pari a 3,5 su 5. Mentre il 77% degli intervistati risulta soddisfatto della pulizia delle aree comuni (Sufficiente + Buono + Ottimo)

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



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

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



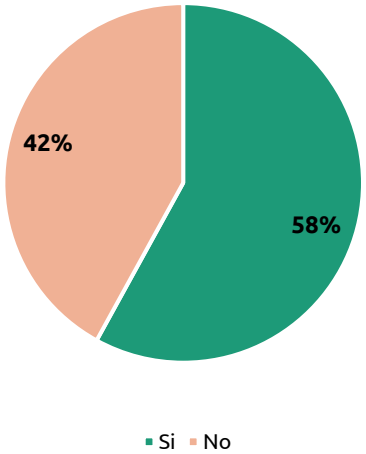
Valutazione media (punteggio 1-5): **3,1**

Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

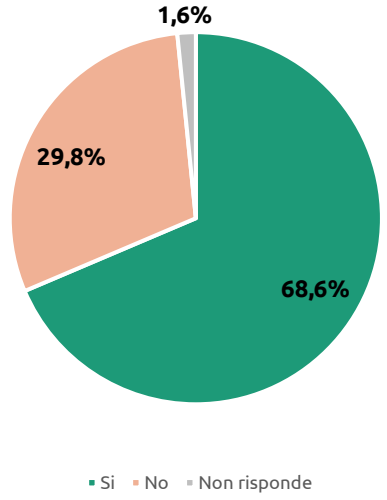
Forlì centro storico - Il servizio porta a porta e il decoro urbano

Utenze business – Secondo il 58% degli utenti la raccolta rifiuti porta a porta garantisce un sufficiente decoro urbano, mentre il 68,6% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì, è d'accordo a far pagare in base alla quantità di rifiuti.

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



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

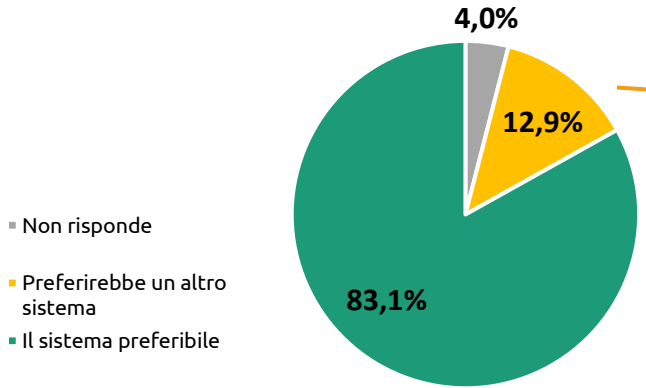


Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

Forlì centro storico - Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

Utenze business – Quello attuale resta il sistema preferibile, crescendo di oltre il 10% nell'ultimo anno.

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



- Cassonetti/bidoni su strada→ **70%**
- Sistema con tessera→ **30%**

Base: 16

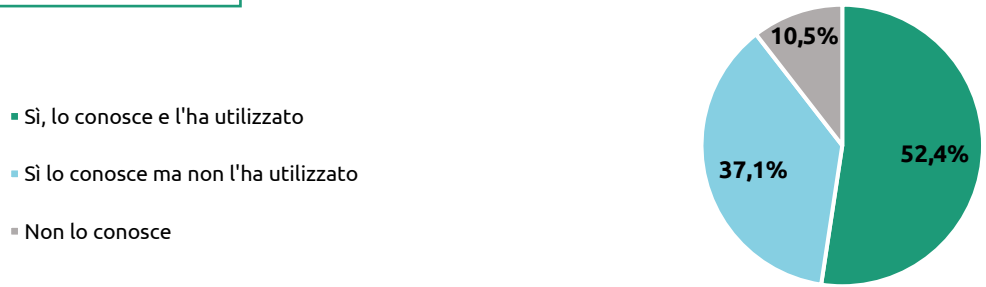
	2021	2022	2023	2024
Il sistema preferibile	75%	70,8%	72,6%	**83,1%**

Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

Forlì centro storico - Gli Ecocentri

Utenze business – *L' 89,5%* dei rispondenti conosce l'Ecocentro ma è il 52,4% ad averlo utilizzato. Tra quest'ultimi il giudizio sugli aspetti dell'ecocentro risulta positivo., leggermente minore il punteggio del tempo di attesa.

*«Conosce l'**ECOCENTRO**?»*



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

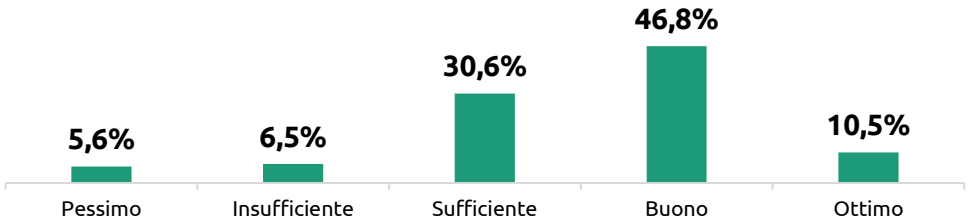
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Efficacia del servizio	11%	3%	28%	45%	14%	-	3,5
Tempo di attesa	12%	6%	28%	34%	20%	-	3,4
Cortesia degli addetti	8%	9%	26%	35%	22%	-	3,5
Orari di apertura	6%	6%	25%	42%	20%	2%	3,6

Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

Forlì centro storico - Soddisfazione complessiva

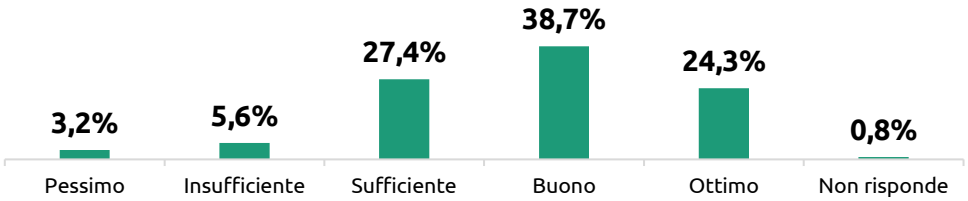
Utenze business – Quasi il 60% degli intervistati residenti nel centro storico di Forlì si dichiara soddisfatto del servizio erogato da Alea Ambiente, il 63% è soddisfatto anche degli operatori.

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



Soddisfazione generale – Buono
3,5

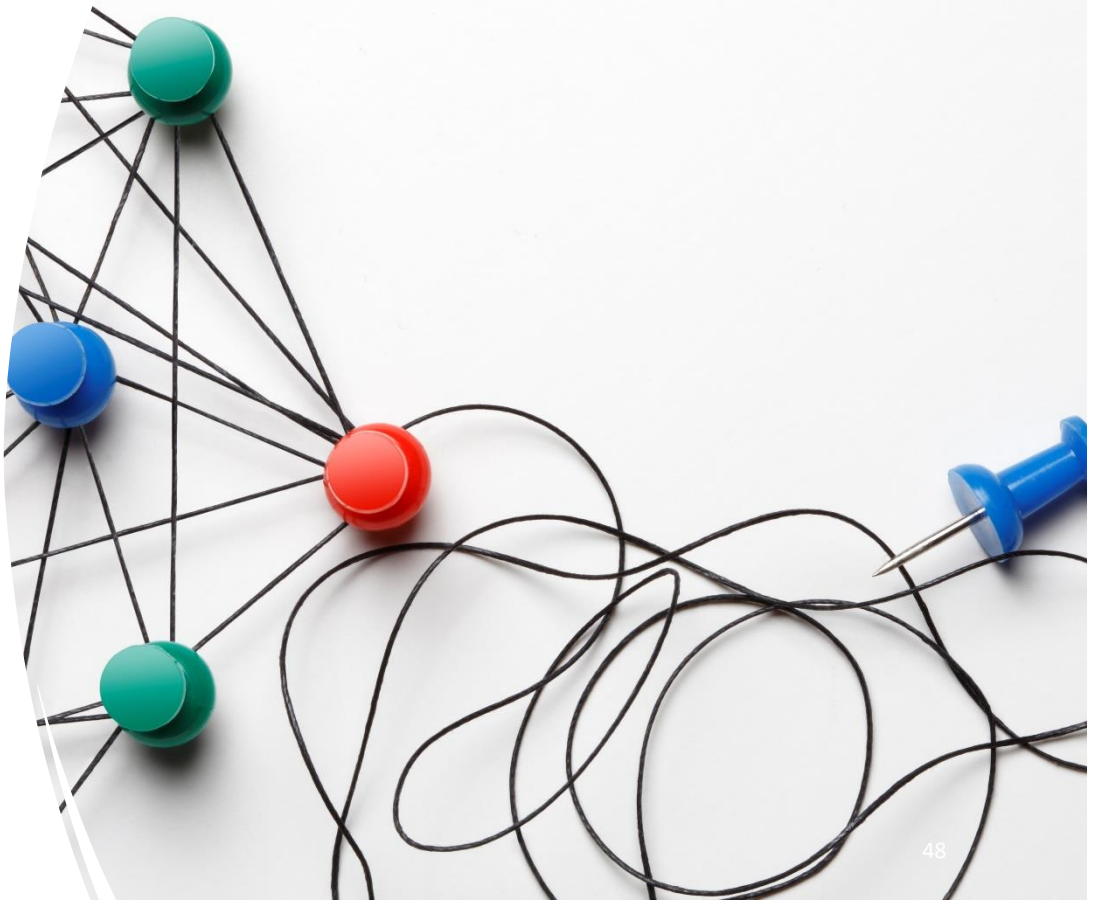
*«Complessivamente come valuta il comportamento, il modo di lavorare degli **operatori** dei vari servizi di raccolta?*



Soddisfazione generale – Buono
3,8

Base: 124 interviste (aziende con sede nel comune di Forlì centro storico)

I canali di contatto

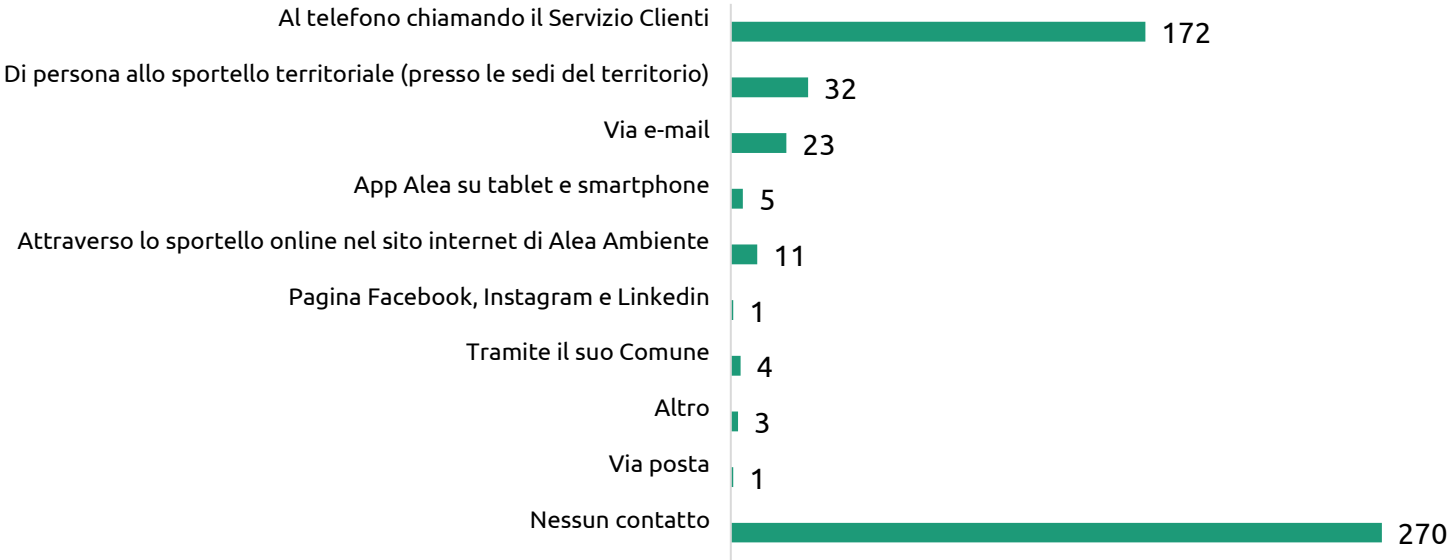


ALEA ambiente

Utilizzo dei canali di contatto 1/2

Utenze business – Dei 500 contatti, il 46% (230) ha contattato Alea. Tra questi, 172 utenti hanno utilizzato il Servizio Clienti (telefono) come canale di contatto

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

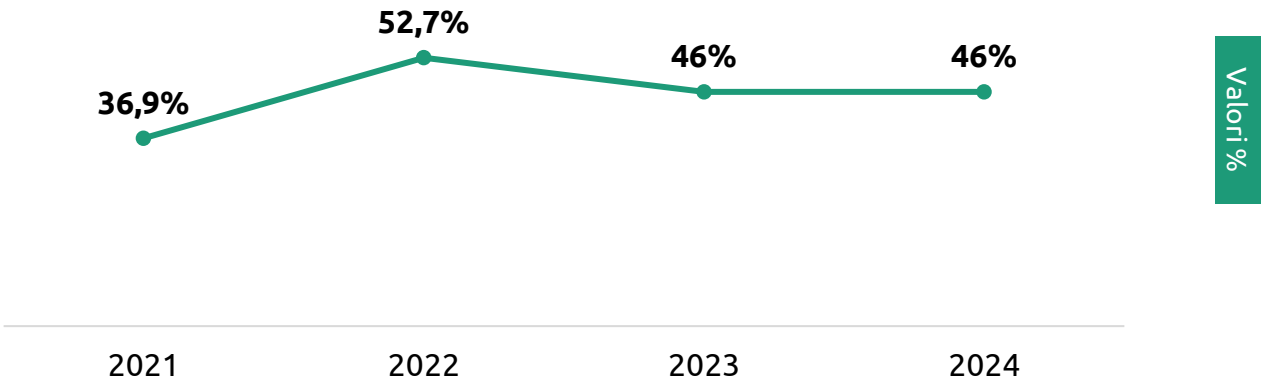


Base: 500 interviste

Utilizzo dei canali di contatto 2/2

Utenze business – Stabile il numero di utenti che è entrato in contatto con Alea Ambiente, negli ultimi due anni.

«Trend del contatto con Alea»



Base: 500 interviste

Soddisfazione comportamento operatori Servizio Clienti

Utenze business – Gli aspetti del comportamento degli operatori raggiungono punteggi medi molto alti, intorno al 3,8 circa. I valori sono stabili rispetto allo scorso anno.

*«Come valuta i seguenti aspetti del comportamento di chi opera nel **servizio clienti**?»*

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde
Cortesia	3,8%	4,7%	20,2%	46,5%	24,4%	0,5%
Competenza	4,7%	4,2%	22,5%	43,7%	23,9%	0,9%
Tempi di attesa	5,6%	4,7%	27,2%	38%	23,5%	0,9%

Punteggi 1-5
3,8
3,8
3,7

	2021	2022	2023	2024
Cortesia	4	3,9	3,8	**3,8**
Competenza	3,7	3,8	3,8	**3,8**
Tempi di attesa	3,5	3,4	3,7	**3,7**

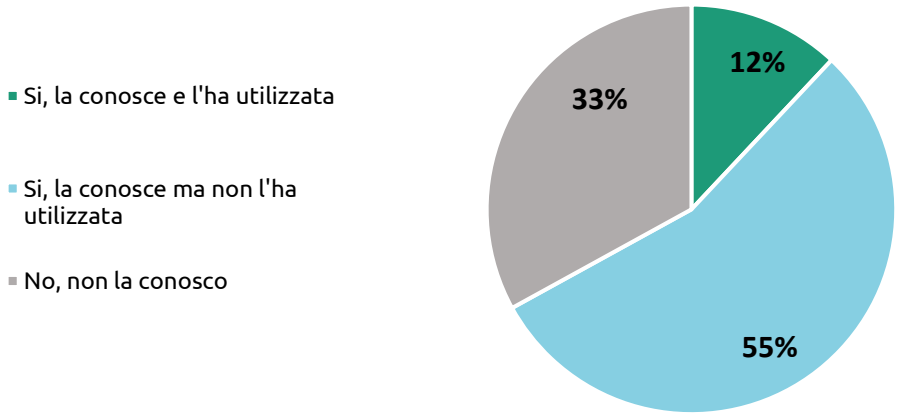
Rispondono alla domanda solo coloro che sono entrati in contattato con Alea tramite telefono, mail o di persona.

Base: 223 interviste

Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 1/3

Utenze business – Il 67% degli utenti è a conoscenza dell'App Alea (+7% rispetto al 2023) ma il suo utilizzo si restringe ad un 12% di utenti (+5% rispetto al 2023).

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



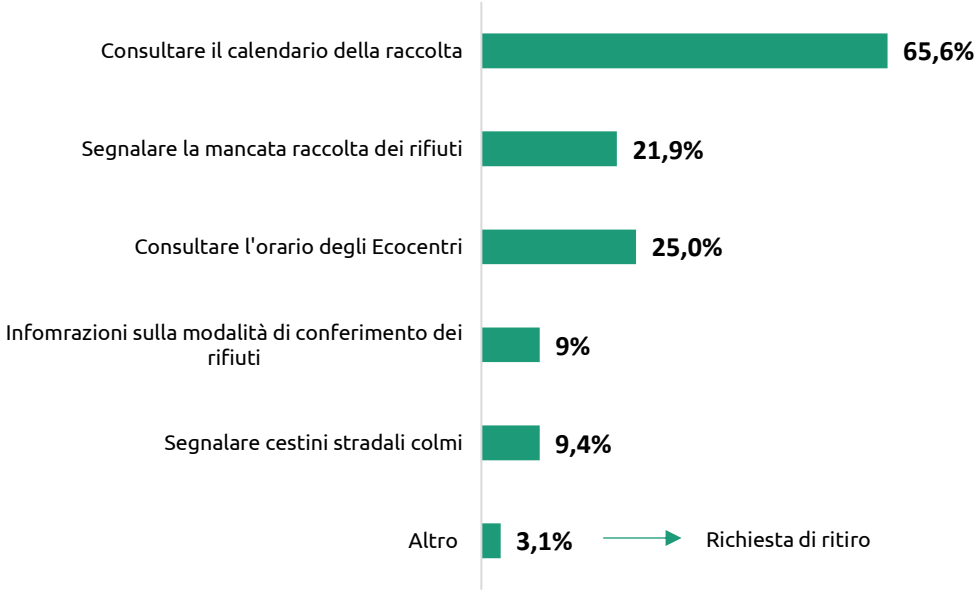
*Rispondono alla domanda solo coloro che **non** hanno indicato l'App Alea come canale di contatto.*

Base: 225 interviste

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 65,6%.

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



Base: 32 interviste

Conoscenza e utilizzo dell'App Alea Ambiente 3/3

Utenze Business - Più del 75% delle risposte si concentrano nelle categorie «Buono» e «Ottimo», rispetto al 2023, in lieve calo la soddisfazione degli utenti.

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

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde
Funzionamento	3,1%	3,1%	18,8%	46,9%	28,1%	-
Facilità	3,1%	-	12,5%	56,3%	28,1%	-
Completezza delle informazioni	3,1%	-	15,6%	50%	28,1%	3,1%

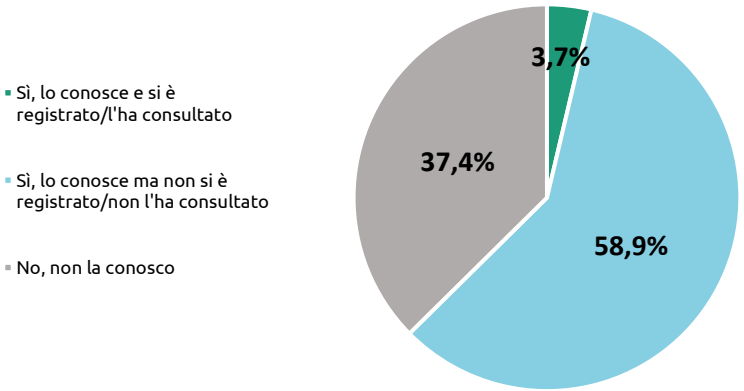
Punteggi 1-5
3,9
3,9
4

Base: 32 interviste

Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 1/2

Utenze Business – Diminuisce lievemente la percentuale di coloro che conoscono lo sportello online, arrivando al 62,6%. Diminuisce anche la percentuale di coloro che lo ha utilizzato.

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



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

Valori %

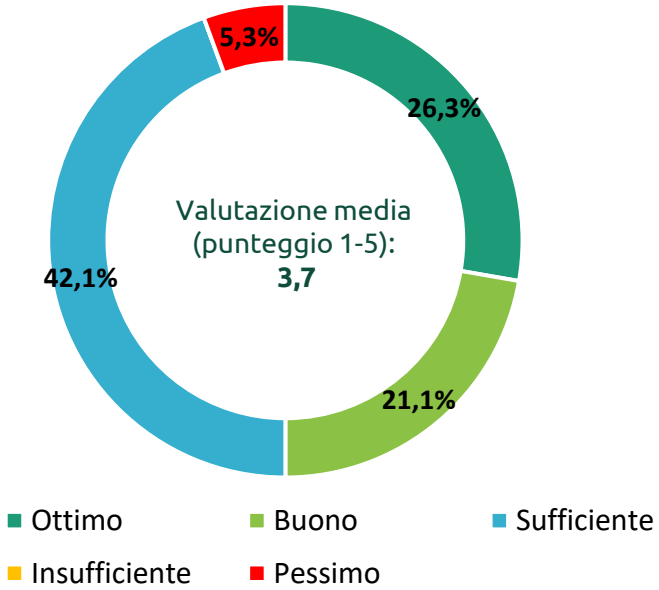
	2021	2022	2023	2024
Conosce lo Sportello Online	40,4	48,5	65	62,6
Ha utilizzato lo Sportello Online	13	6,9	7	3,7

Base: 219 interviste

Conoscenza e utilizzo dello Sportello Online 2/2

Utenze Business –Stabile , rispetto agli anni precedenti, la soddisfazione degli utenti circa lo Sportello Online, affermando un 3,7.

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



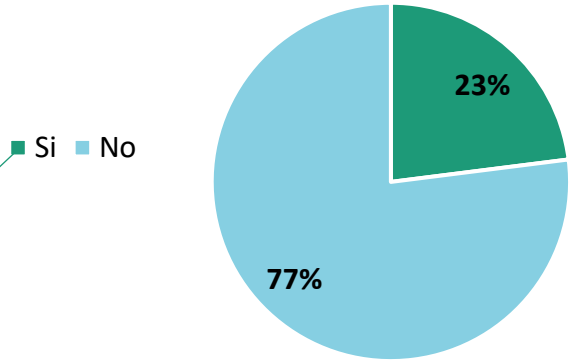
	2021	2022	2023	2024
Valutazione Sportello Online	4,3	3,8	3,7	**3,7**

Base: 19 interviste (solo coloro che lo hanno utilizzato)

Il Sito Internet

Utenze Business – Sull'intero campione, il 23% ha dichiarato di aver visitato il Sito Internet di Alea e la valutazione dei suoi aspetti si afferma per più del 70% tra le categorie «Buono» e «Ottimo».

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



Base: 113

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

	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Non risponde	Punteggi 1-5
Facilità	-	5,3%	22,1%	46,9%	24,8%	0,9%	3,9
Completezza delle informazioni	-	6,2%	19,5%	46%	27,4%	0,9%	4

Base: 500 interviste

Mediacom

www.soluzionimediacom.com

Numero Verde 800 023 123

Rating di Legalità

★★☆