

Customer Satisfaction Audit 2025
ALEA Ambiente S.p.A.



*Utenza PRIVATA del servizio raccolta rifiuti
nei Comuni serviti da ALEA Ambiente S.P.A.*

Dicembre 2025
Lavoro realizzato da



DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

Strategica S.r.l.s. è stata incaricata, per l'anno 2025, di realizzare l'indagine di Customer Satisfaction per **ALEA Ambiente S.p.A.** apportando importanti novità metodologiche per arricchire l'analisi e ottenere una visione più dettagliata della percezione del servizio da parte degli utenti. In particolare, sono stati introdotti due nuovi indicatori di sintesi: il Customer Satisfaction Index (CSI) e l'High Customer Satisfaction Index (HCSI).

Il **Customer Satisfaction Index** (CSI) rappresenta una misura complessiva della soddisfazione degli utenti, calcolata come media ponderata delle percentuali di intervistati che hanno espresso un voto tra 3 e 5 nei diversi fattori che compongono il servizio; questo indicatore fornisce una rappresentazione sintetica del livello generale di soddisfazione. Il secondo indicatore, l'**High Customer Satisfaction Index** (HCSI), offre una visione più selettiva della soddisfazione, considerando soltanto le risposte altamente positive, ossia quelle comprese tra i 4 e i 5. Anche questo valore è ottenuto tramite una media ponderata delle percentuali relative ai vari fattori di servizio.

Entrambi gli indici forniscono uno strumento chiave per monitorare, anno dopo anno, l'evoluzione della soddisfazione dei clienti, consentendo a ALEA Ambiente di individuare tempestivamente sia i punti di forza che le aree di miglioramento, ottimizzando così le proprie strategie di servizio e fidelizzazione.

Nelle pagine successive vengono mostrati i risultati relativi alle **utenze domestiche**, focalizzandosi sul **voto medio ricevuto**, espresso su **scala Likert da 1 a 5**, dove valori più elevati corrispondono a un giudizio più positivo sul servizio. L'analisi segue un approccio servizio per servizio, mettendo in evidenza l'andamento nel tempo nel periodo 2021–2025 e soffermandosi in particolare sulle dinamiche più recenti, utili a cogliere eventuali segnali di miglioramento o criticità persistenti.

Successivamente, l'analisi si concentrerà sui risultati relativi ai **canali di contatto**, al fine di approfondire la valutazione delle modalità di interazione tra utenti e servizio.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Servizio di Raccolta Rifiuti:** il servizio mostra una *progressiva flessione dal 2021 (3,9) al 2024 (3,5)*, segnale di un indebolimento della percezione nel medio periodo. Tuttavia, *nel 2025 si registra un netto recupero (4,1)*, che riporta il giudizio su livelli elevati e suggerisce un miglioramento tangibile della qualità percepita.
- **Frequenza della Raccolta:** partendo da un valore molto alto nel 2021 (4,4), il servizio subisce un calo graduale fino al 2024 (3,8). *Nel 2025 il voto risale a 4*, indicando *una ripresa della soddisfazione*, anche se non ancora sui livelli iniziali.
- **Dotazione fornita:** l'andamento è piuttosto irregolare: dopo un calo nel 2022 (3,8), il servizio recupera nel 2023 (4) e torna a scendere leggermente nel 2024 (3,8). *Il 2025 segna un ritorno a valori elevati (4,3)*, in linea con il 2021 e indicativo di un deciso miglioramento.
- **Orari di esposizione dei rifiuti:** dopo una fase di *stabilità su valori prossimi a 4 tra il 2021 e il 2024*, nel 2025 emerge un *salto positivo fino a 4,2*, segnalando una maggiore adeguatezza degli orari alle esigenze degli utenti.
- **Costo del servizio:** il giudizio sul costo mostra una *tendenza negativa dal 2021 (4,2) al 2022 (3,7)*, seguita da una sostanziale stabilità su valori medi (3,8–3,9). *Nel 2025 il punteggio resta fermo a 3,8*, suggerendo che il tema economico rimane uno degli aspetti più critici.
- **Cortesia degli addetti:** dopo un calo nel biennio 2021–2022 (da 4 a 3,7), il servizio mostra segnali di recupero. *Il 2025 registra un deciso miglioramento (4,2)*, riportando la percezione su livelli molto positivi.
- **Pulizia delle aree comuni del Comune:** disponibile dal 2022, il servizio evidenzia *valori medio-bassi fino al 2024 (3,2)*. *Il 2025 segna un forte salto a 4*, indicando un netto miglioramento percepito nella cura degli spazi comuni.
- **Spazzamento delle strade pubbliche:** storicamente uno dei servizi più critici (3,1 nel 2021), rimane stabile su valori contenuti fino al 2024. *Nel 2025 il punteggio sale a 4*, rappresentando uno degli incrementi più rilevanti dell'intera serie.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Servizio di svuotamento dei cestini stradali:** caratterizzato da *valori costantemente medio-bassi (circa 3,1–3,3)* fino al 2024, il servizio *migliora sensibilmente nel 2025 (3,9)*, pur restando leggermente sotto la soglia dell'eccellenza.
- **Recupero dei rifiuti abbandonati:** uno dei servizi storicamente più deboli (minimo 2,8 nel 2022). Dopo un lento miglioramento, *nel 2025 raggiunge 3,9*, segnale di un *deciso cambio di passo* nella gestione di questa criticità.
- **Servizio a domicilio del verde:** disponibile dal 2022, mostra *valutazioni in costante crescita (da 3,7 nel 2022 al 4,0 nel 2023 e 2024)*. Nel 2025 cresce ancora, arrivando a 4,3.
- **Verde – Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio:** dal 2021 si mantiene stabile a 3,8 (oltre ad una flessione a 3,5 nel 2022). Il servizio cresce fino a *raggiungere 4,3 nel 2025*, evidenziando un *sensibile miglioramento dell'efficienza operativa*.
- **Verde – Affidabilità del servizio:** già ben valutato nel 2021 (4,2), subisce una lieve flessione negli anni successivi, ma *nel 2025 tocca il valore più alto della serie (4,4)*, rafforzando la percezione di affidabilità.
- **Servizio a domicilio degli ingombranti:** disponibile dal 2022, mostra una *crescita progressiva fino al 2024 (4)*. Nel 2025 sale a 4,4 confermando un trend chiaramente positivo.
- **Ingombranti – Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio:** dopo oscillazioni moderate tra 3,5 e 3,8, *nel 2025 il servizio migliora sensibilmente (4,3)*, indicando tempi percepiti come più adeguati.
- **Ingombranti – Affidabilità del servizio:** già su livelli elevati, mostra una crescita costante fino a *raggiungere 4,5 nel 2025*, uno dei punteggi più alti dell'intera indagine.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Ingombranti – Costo del servizio:** segue un andamento simile al servizio “Verde”: valori medi fino al 2024 e *forte incremento nel 2025 (4,3)*, segnale di una rivalutazione positiva del rapporto qualità/prezzo.
- **Ecocentro (Centro Storico di Forlì):** dopo valori elevati nel 2022–2023, il servizio subisce una flessione nel 2024 (3,3). *Nel 2025 recupera nettamente fino a 4,4*, superando i livelli iniziali.
- **Ecocentro – Efficacia del servizio:** dopo una fase di assestamento su valori medio-alti (3,6–3,8), *nel 2025 raggiunge 4,4*, indicando un chiaro rafforzamento dell’efficacia percepita.
- **Ecocentro – Tempo di attesa:** andamento simile all’efficacia: stabilità fino al 2024 e *incremento nel 2025 (4,1)*, con una percezione più positiva dei tempi di servizio.
- **Ecocentro – Cortesia degli addetti:** storicamente stabile su valori medio-buoni (3,5–3,7), *nel 2025 sale a 4,4*, segnalando un miglioramento significativo nella relazione con l’utenza.
- **Ecocentro – Orari di apertura:** dopo lievi oscillazioni fino al 2024, *il 2025 segna un netto salto a 4,4*, indicando una maggiore adeguatezza degli orari alle esigenze dei cittadini.

Punteggio medio dei servizi

Il *punteggio medio complessivo* mostra un calo dal 2021 (3,8) al 2022 (3,5), seguito da una fase di stabilità fino al 2024 (3,6). *Nel 2025 si osserva un deciso miglioramento a 4,2*, che rappresenta il valore più alto dell’intera serie storica.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

In questa sezione vengono presentati i risultati relativi alle **prestazioni dei canali di contatto**.

- **Cortesia del servizio clienti:** il giudizio parte da un valore elevato nel 2021 (4,2), subisce una flessione nel 2022 (3,8) e si mantiene su livelli medio-alti fino al 2024. *Nel 2025 si registra un netto miglioramento (4,5)*, che rappresenta il valore più alto della serie e indica una percezione molto positiva del rapporto con l'utenza.
- **Competenza del servizio clienti:** dopo un calo tra il 2021 (4) e il 2022 (3,7), il servizio mostra una fase di stabilità fino al 2024. *Il 2025 segna un forte incremento fino a 4,6*, evidenziando un deciso rafforzamento della professionalità percepita.
- **Tempi di attesa del servizio clienti:** tradizionalmente uno degli aspetti più critici, il servizio passa da 3,7 nel 2021 a 3,3 nel 2022, per poi stabilizzarsi su 3,7 fino al 2024. *Nel 2025 il punteggio sale a 4,2*, segnalando un miglioramento significativo in termini di rapidità di risposta.
- **Funzionamento dell'APP:** disponibile dal 2022, il canale mostra un *trend complessivamente positivo*, passando da 3,7 a 4,2 nel 2023, con una lieve flessione nel 2024 (4). Nel 2025 raggiunge 4,3, confermando un buon livello di affidabilità tecnica.
- **Facilità d'uso dell'APP:** segue un andamento molto simile al funzionamento: crescita dal 2022 (3,9) al 2023 (4,2), stabilità nel 2024 (4,1) e *ulteriore consolidamento nel 2025 (4,3)*, segnale di una user experience sempre più apprezzata.
- **Completezza delle informazioni dell'APP:** dopo un buon risultato nel 2023 (4,2), il servizio si mantiene stabile nel 2024 (4,1). *Nel 2025 il punteggio torna su livelli elevati (4,3)*, suggerendo un recupero della qualità e chiarezza delle informazioni fornite.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Sportello Online:** il servizio evidenzia un andamento altalenante: dopo un calo nel 2022 (3,8), raggiunge un picco nel 2023 (4,3), scende nel 2024 (3,4) e nel 2025 recupera in modo deciso fino a 4,4, indicando un miglioramento rilevante dell'esperienza digitale.
- **Facilità di trovare le informazioni sul sito internet:** disponibile dal 2022, il servizio cresce progressivamente: da 3,5 nel 2022 a 3,9 nel 2023–2024, fino a *raggiungere 4,5 nel 2025*, segnalando una navigazione percepita come molto più intuitiva.
- **Completezza delle informazioni sul sito internet:** l'andamento è simile alla facilità di reperimento: valori medio-bassi nel 2022 (3,6), stabilità nel biennio successivo a 3,9 e *netto miglioramento nel 2025 (4,5)*, che indica un sito più efficace dal punto di vista informativo.

Punteggio medio dei canali di contatto

Il punteggio medio complessivo mostra una flessione nel 2022 (3,7), seguita da un recupero nel 2023 (4) e da una lieve contrazione nel 2024 (3,9). *Nel 2025 si registra un deciso incremento a 4,4*, il valore più alto dell'intera serie storica.

Commento generale

Nel complesso, i canali di contatto mostrano nel 2025 un **miglioramento diffuso e consistente**, che coinvolge sia il servizio clienti tradizionale sia i canali digitali. In particolare, emergono **progressi significativi nella competenza e nella cortesia degli operatori**, oltre a una **sensibile riduzione dei tempi di attesa**. Parallelamente, l'evoluzione dell'APP e del sito internet indica un rafforzamento dell'esperienza digitale, con informazioni più complete e facilmente accessibili.

Il risultato è una percezione complessiva molto positiva, che conferma l'efficacia delle azioni intraprese e contribuisce a rafforzare la qualità complessiva del rapporto tra utenti e servizio.

INDICE

Premessa e Scheda tecnica	9
RACCOLTA RIFIUTI	19
PULIZIA DELLE AREE COMUNI	23
RITIRO VERDE ED INGOMBRANTI	31
ECOBUS- FORLÌ CENTRO STORICO	38
FORLÌ	47
ECOCENTRO	54
CONOSCENZA DEI SERVIZI	58
COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI	60
APP ALEA	65
SPORTELLO ONLINE	69
SITO WEB	72
Customer Satisfaction Index	75

PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative;
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- Stabilire degli standard di performance;
- Capire in quale direzione orientare le scelte future;
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio;

Squadra in campo

Statistica	Simone Mazzaferro
Analisi	Eduardo Sulpizio
Grafica	Vittorio Scorrano
Capogruppo team intervistatori	Eugenio Di Cesare
Intervistatori	Silvia Di Miero Chiara Novello Adelina Labella Michela Rainone Concetta Mastropietro Candela Gaitàn Anahì Carreira Cosimo Dinoi Raffaele Colaiani
Responsabile generale	David Buccini

PRINCIPALI RISULTATI E FATTORI ANALIZZATI

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio

RACCOLTA RIFIUTI

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

ECOCENTRO

COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

APP ALEA

SPORTELLO ONLINE

SITO WEB

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

ECOCENTRO- FORLÌ CENTRO STORICO

CITTÀ DI FORLÌ

*Customer Satisfaction Audit
Dicembre 2025*

Utenza PRIVATA
*del servizio raccolta rifiuti nei Comuni serviti da
ALEA Ambiente S.P.A.*

SCHEDA TECNICA E PROFILO UTENTE



UNIVERSO DELL'INDAGINE

180.000 Residenti / Utenti privati nei 13 Comuni appartenenti alle Province di Forlì e Cesena - Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto. Predappio, Rocca San Casciano e Tredozio

TECNICA D'INTERVISTA

CATI (*computer assisted telephone interview*)



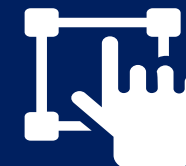
INTERVISTE FINALI

1.005 interviste realizzate

Margine d'errore (+/-) 3.08 %

QUESTIONARIO

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza; questionario rivolto ai turisti che hanno fatto uso del trasporto pubblico locale.



SCHEDA TECNICA

Tavola sinottica dei risultati – Utenze privata (1/3)

Servizi	2021	2022	2023	2024	2025
Servizio di Raccolta Rifiuti	3,9	3,8	3,7	3,5	4,1
Frequenza della Raccolta	4,4	4	4	3,8	4,0
Dotazione Fornita	4,3	3,8	4	3,8	4,3
Orari di esposizione dei rifiuti	4	3,9	3,9	3,9	4,2
Costo del servizio	4,2	3,7	3,9	3,8	3,8
Cortesia degli addetti	4	3,7	3,7	3,8	4,2
Pulizia delle aree comuni del suo Comune	nr	3,3	3,4	3,2	4,0
Spazzamento delle strade pubbliche	3,1	3,3	3,4	3,2	4,0
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	3,2	3,1	3,3	3,2	3,9
Recupero dei rifiuti abbandonati	2,9	2,8	3,2	3	3,9
Servizio a domicilio del verde	2,5	2,7	2,7	2,8	4,3
Verde - Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	nr	3,7	4	4	4,3

SCHEDA TECNICA

Tavola sinottica dei risultati – Utenze privata (2/3)

Servizi	2021	2022	2023	2024	2025
Verde - Affidabilità del servizio	4,2	3,8	3,9	3,9	4,4
Verde - Costo del servizio	3,4	3	3,3	3,5	4,3
Servizio a domicilio degli ingombranti	nr	3,7	3,8	4	4,4
Ingombranti - Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	3,8	3,5	3,7	3,8	4,3
Ingombranti - Affidabilità del servizio	4,2	3,8	3,8	4	4,5
Ingombranti - Costo del servizio	3,4	3	3,3	3,5	4,3
Ecobus (solo nel Centro Storico di Forlì)	nr	4,1	4,3	3,3	4,4
Ecocentro - Efficacia del servizio	4	3,6	3,8	3,8	4,4
Ecocentro - Tempo di attesa	4	3,7	3,8	3,8	4,1
Ecocentro - Cortesia degli addetti	3,7	3,5	3,7	3,7	4,4
Ecocentro - Orari di apertura	3,9	3,5	3,8	3,7	4,4
PUNTEGGIO MEDIO DEI SERVIZI	3,8	3,5	3,6	3,6	4,2

SCHEMA TECNICA

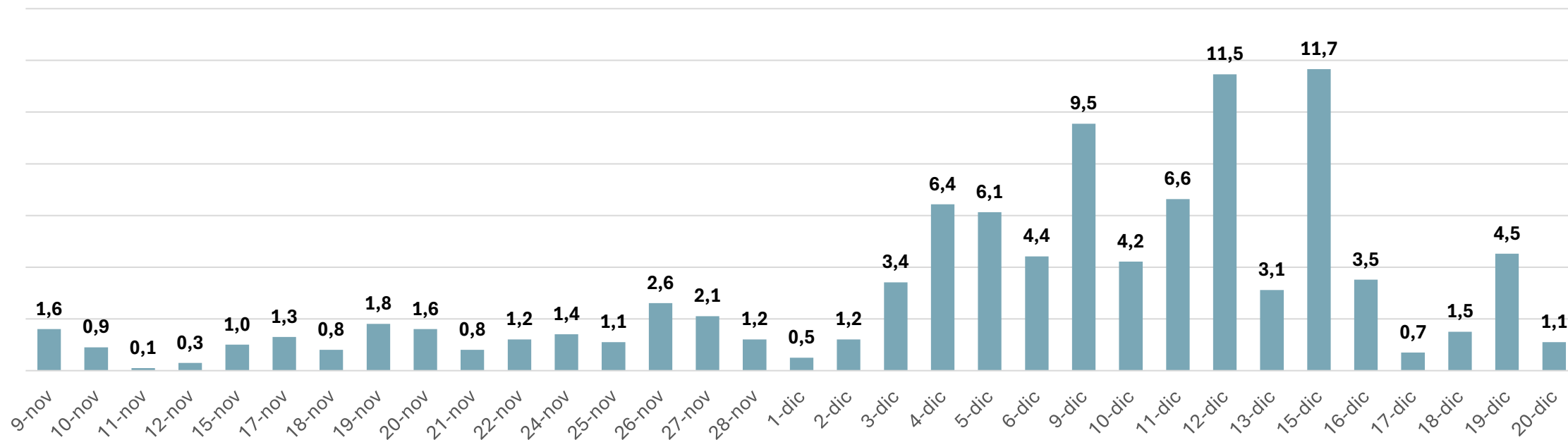
Tavola sinottica dei risultati – Utenze privata (3/3)

Canali di contatto	2021	2022	2023	2024	2025
Cortesía del servizio clienti	4,2	3,8	4	3,8	4,5
Competenza del servizio clienti	4,0	3,7	3,9	3,8	4,6
Tempi di attesa del servizio clienti	3,7	3,3	3,7	3,7	4,2
Funzionamento dell'APP	nr	3,7	4,2	4	4,3
Facilità d'uso dell'APP	nr	3,7	4,2	4,1	4,3
Completezza delle informazioni dell'APP	nr	3,8	4,3	3,4	4,3
Sportello Online	4,1	3,8	4,3	3,4	4,4
Facilità di trovare le informazioni che cerca sul sito internet	Nr	3,5	3,9	3,9	4,5
Completezza delle informazioni sul sito internet	Nr	3,6	3,9	3,9	4,5
PUNTEGGIO MEDIO CANALI CONTATTO	4	3,7	4	3,9	4,4

SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

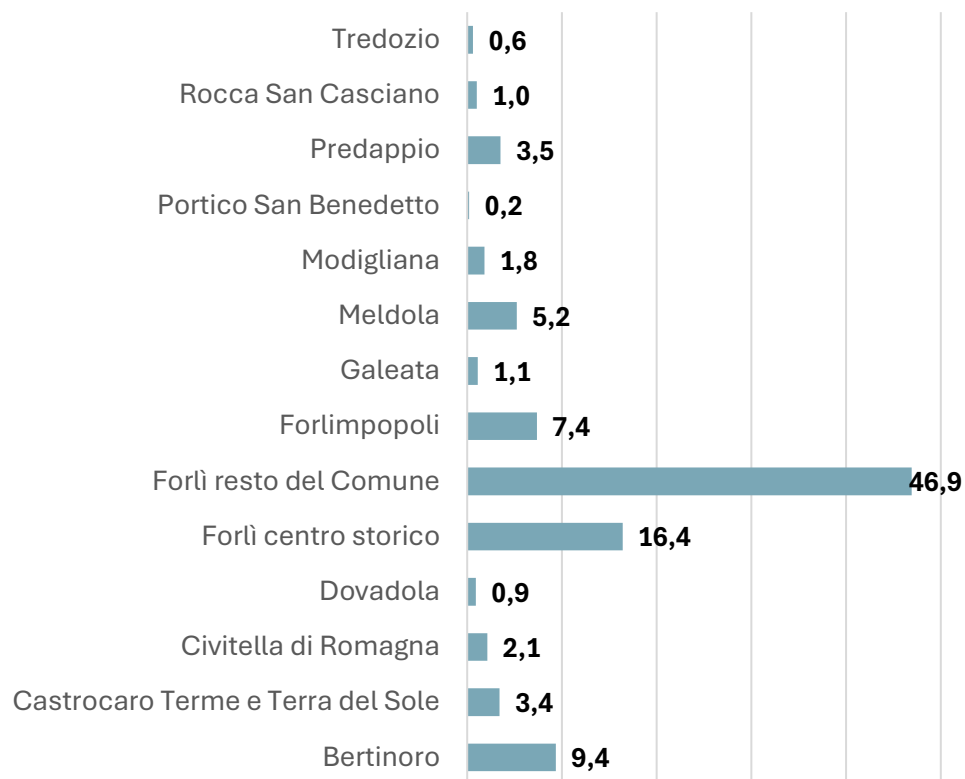
Giorni della raccolta dati



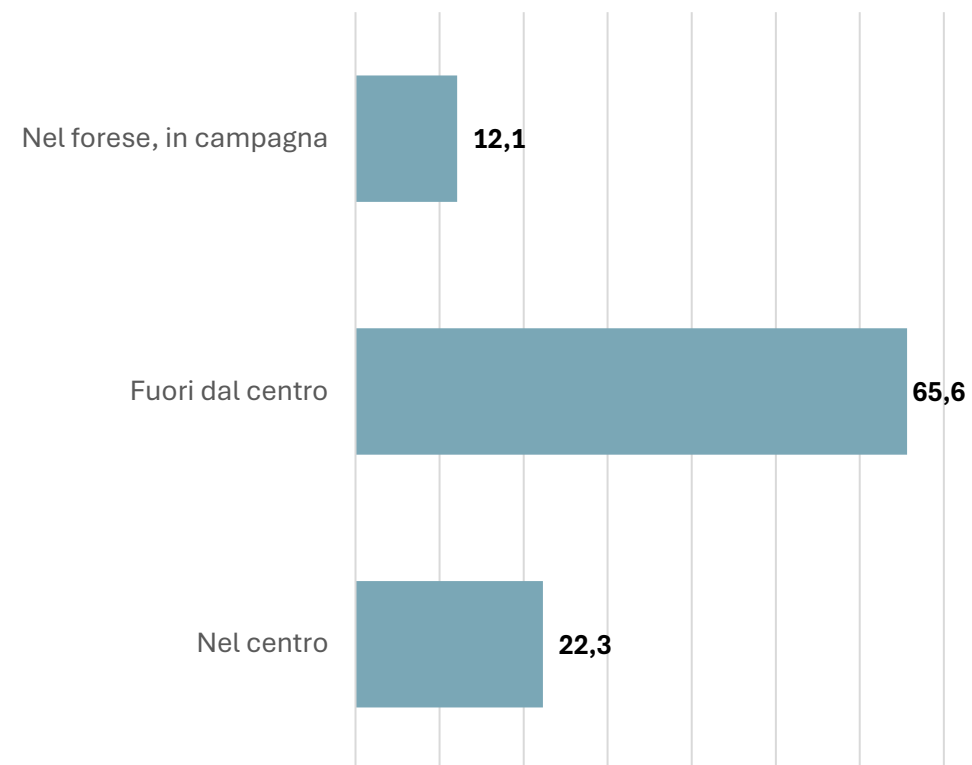
SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Comune



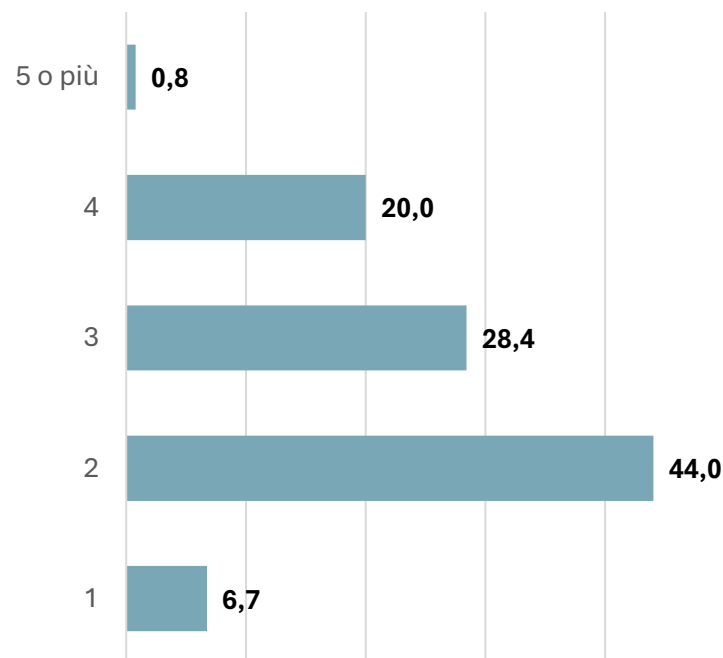
Lei risiede in



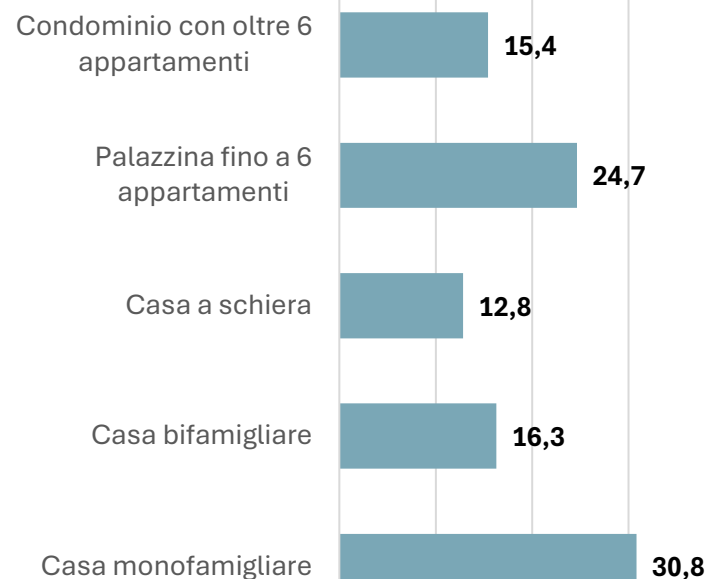
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

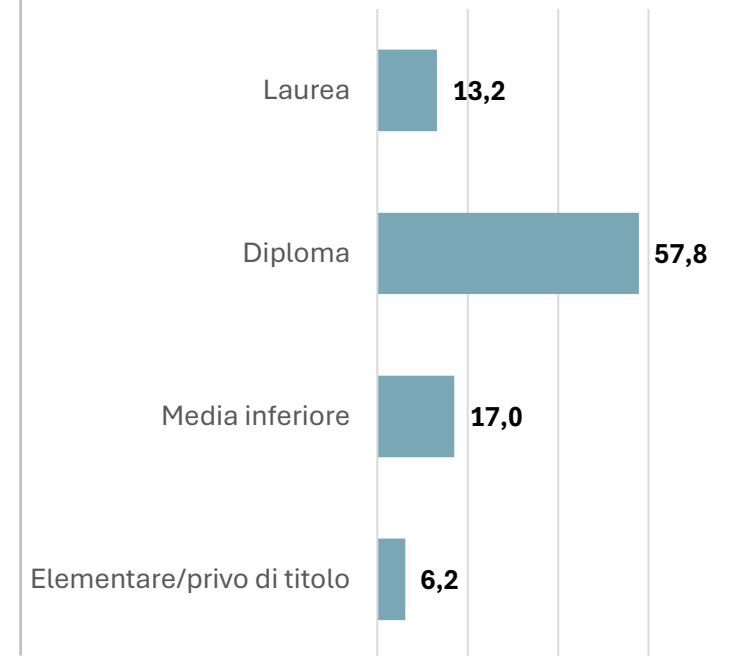
Da quante persone è composta la sua famiglia



Tipologia dell'abitazione:



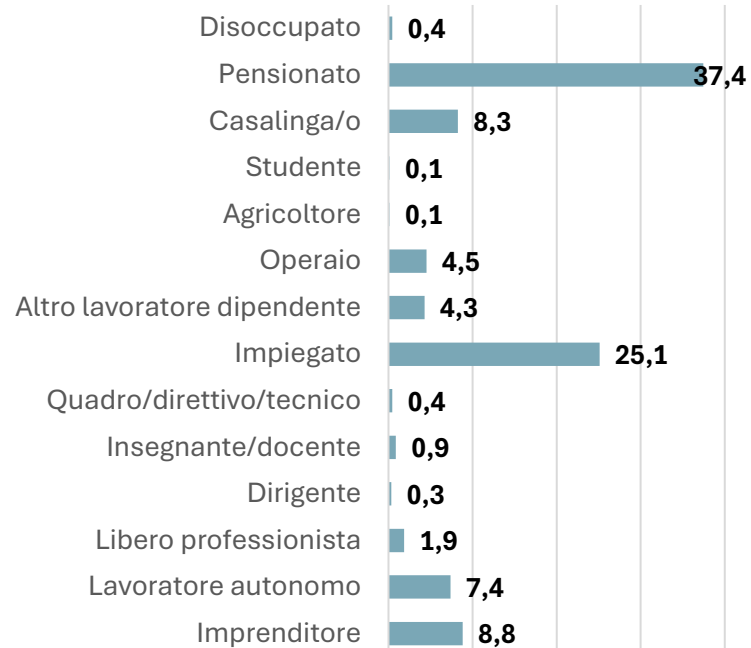
Scolarizzazione



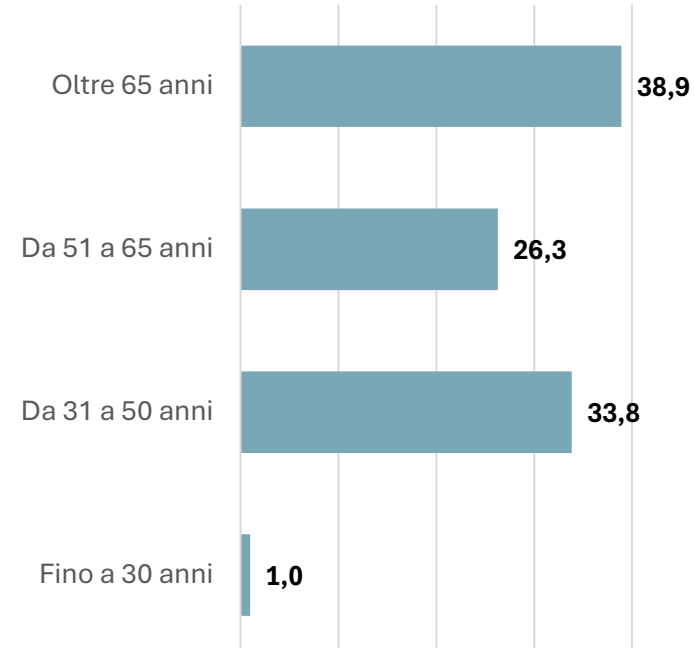
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

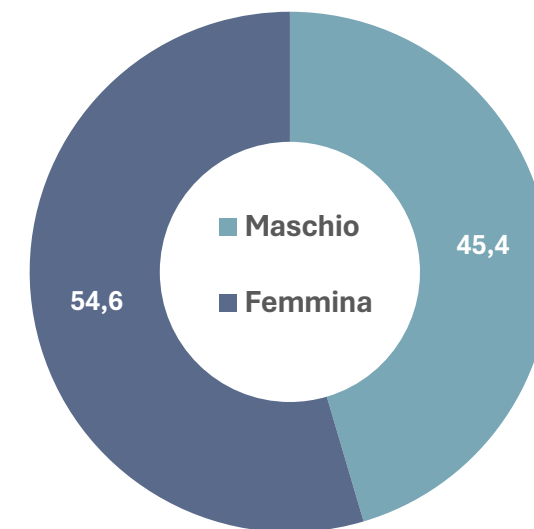
Professione dell'intervistato



Età



Genere





 **FREQUENZA DELLA RACCOLTA**

 **DOTAZIONE FORNITA**

 **ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI**

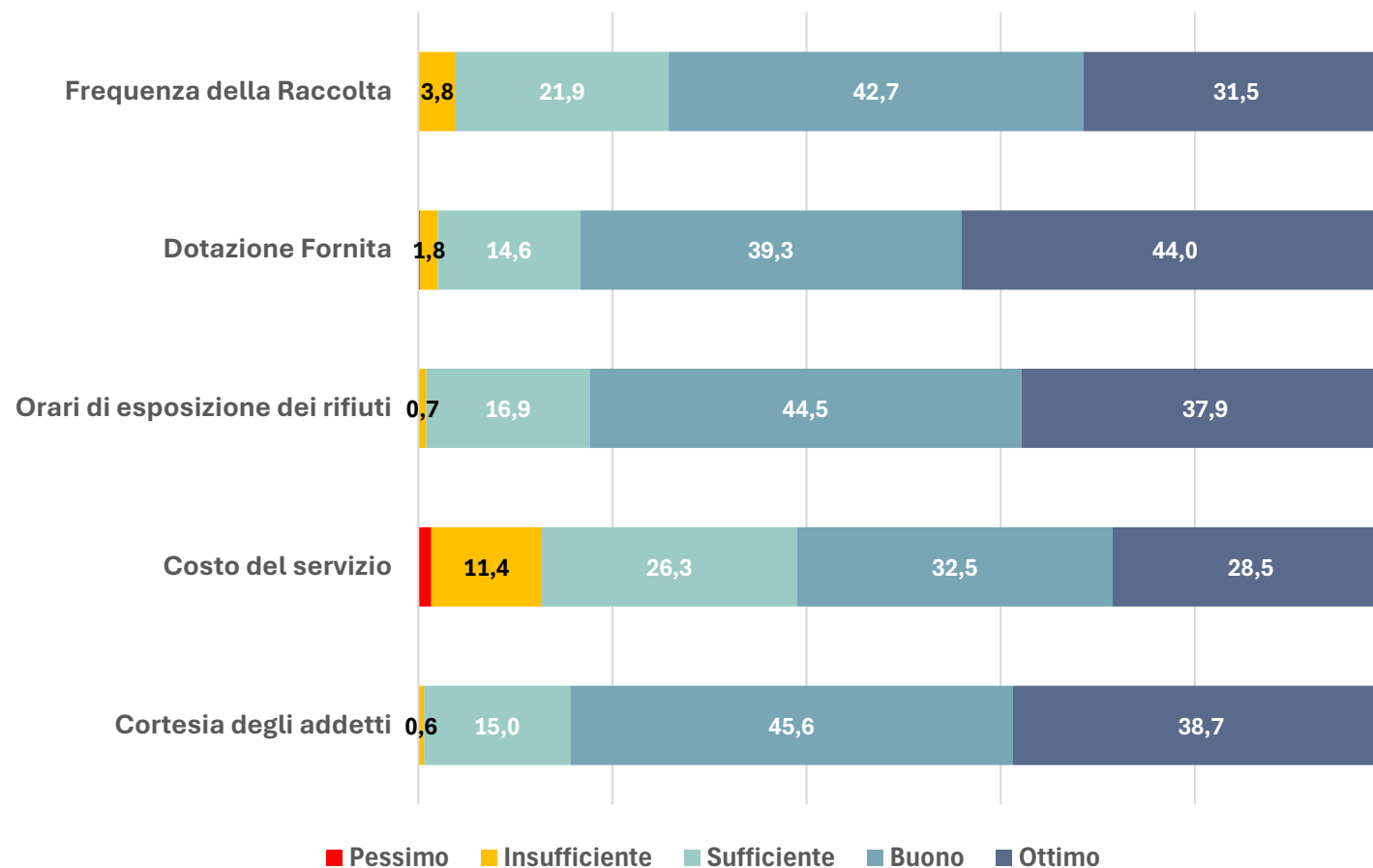
 **COSTO DEL SERVIZIO**

 **PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DELLA RACCOLTA**

 **CORTESIA DEGLI ADDETTI**

RACCOLTA RIFIUTI

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2); Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

96,1

98,0

99,2

87,3

99,4

96,0

Intensità di soddisfazione

4,0

4,2

4,2

3,7

4,2

4,0

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

RACCOLTA RIFIUTI

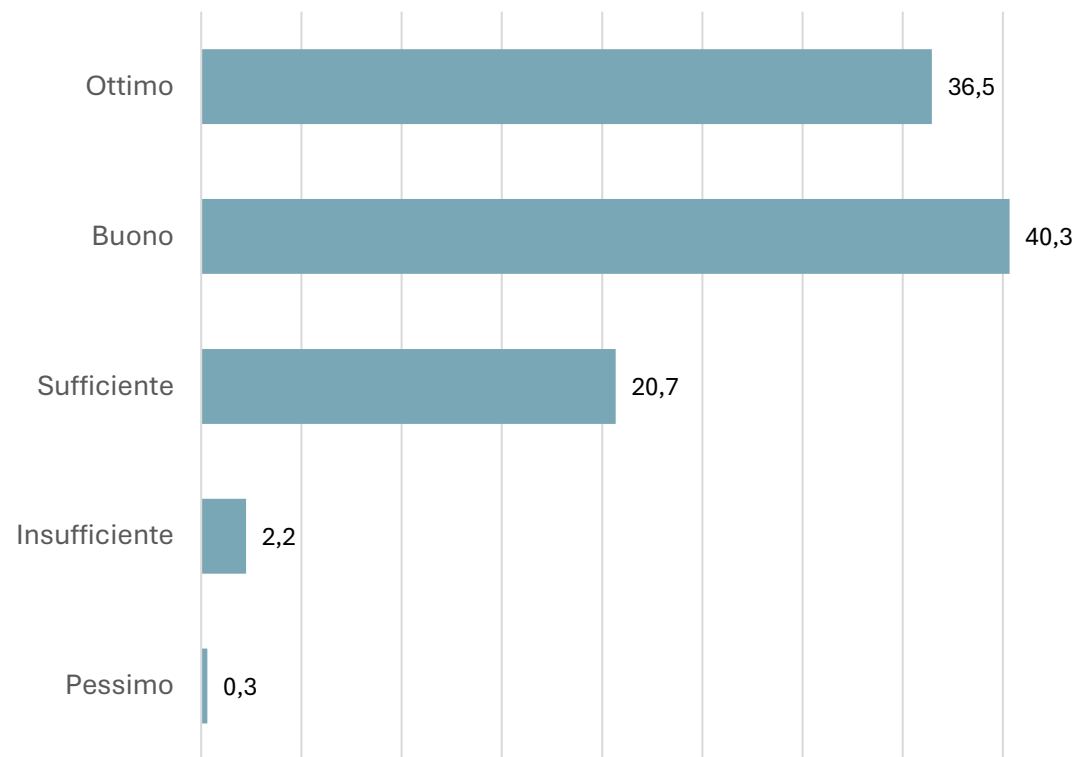
Trend soddisfazione dei singoli sub-fattori

Soddisfazione	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Frequenza della Raccolta	4,3	4,3	3,8	4	3,8	4
Dotazione Fornita	4,1	4	3,7	3,7	3,8	4,3
Orari di esposizione dei rifiuti	4,3	4,4	3,9	4	3,9	4,2
Costo del servizio	2,8	2,5	2,5	2,7	2,8	3,8
Cortesìa degli addetti	3,9	4	3,9	3,9	3,9	4,2

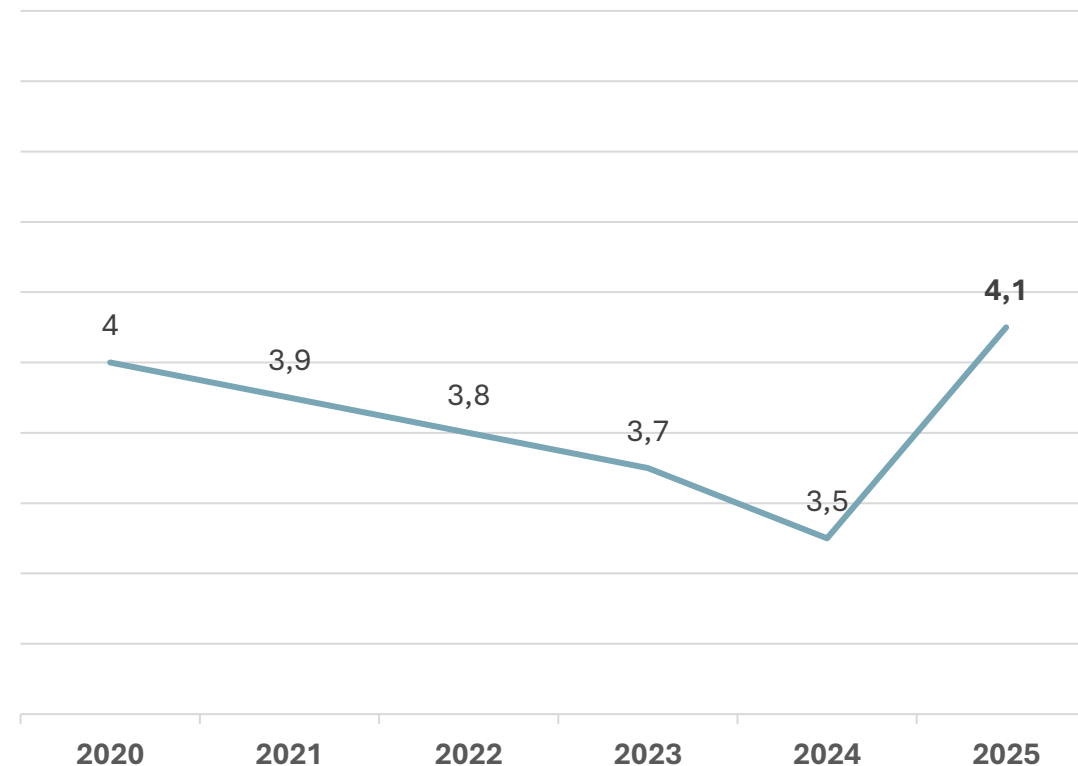
RACCOLTA RIFIUTI

Domanda Overall e Trend

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Trend della soddisfazione





**PULIZIA DELLE AREE
COMUNI**

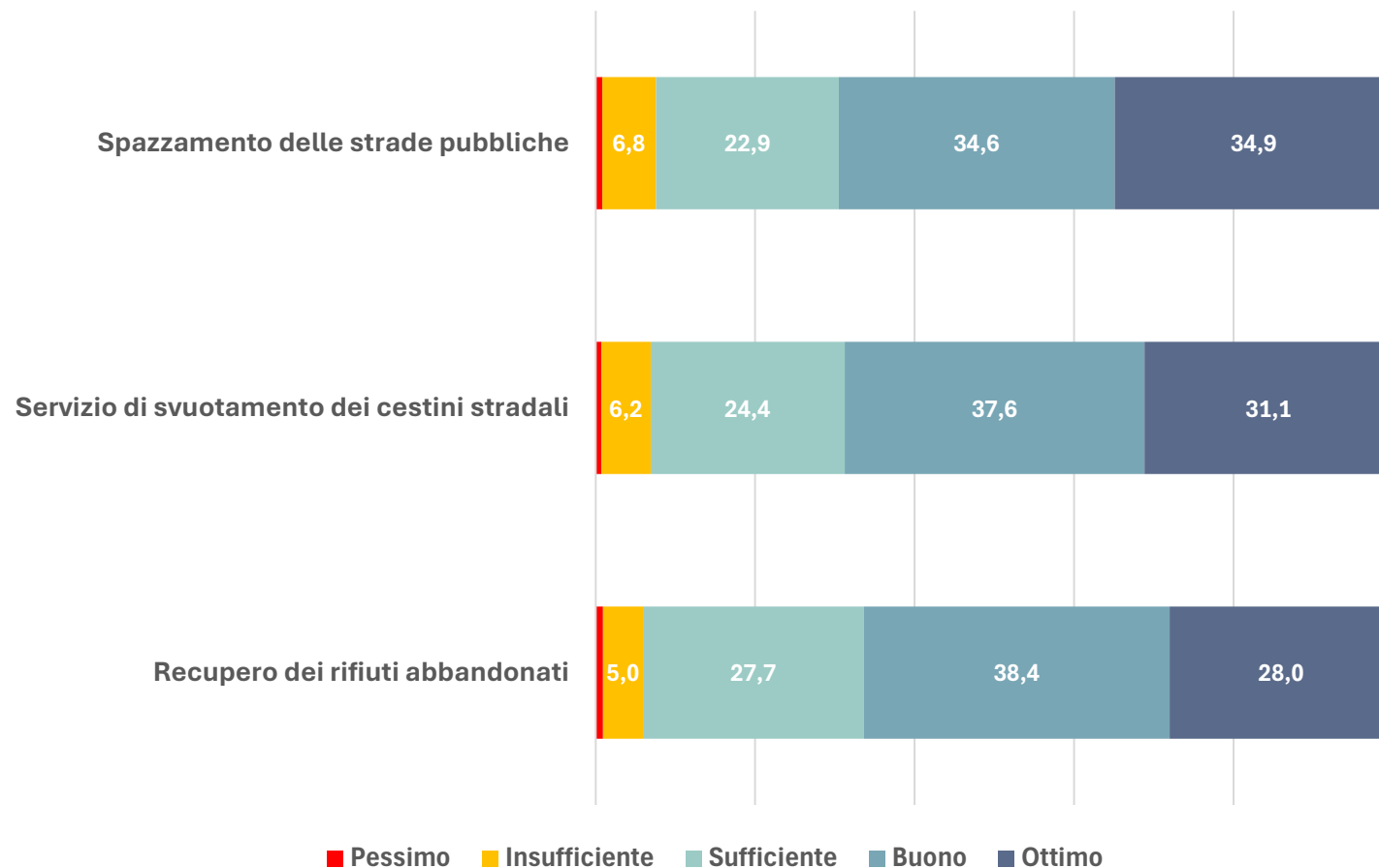
 **SPAZZAMENTO DELLE STRADE PUBBLICHE**

 **SERVIZIO DI SVUOTAMENTO DEI CESTINI
STRADALI**

 **RECUPERO DEI RIFIUTI ABBANDONATI**

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2); Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

92,4

93,1

94,1

93,2

Intensità di soddisfazione

4,0

3,9

3,9

3,9

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

RACCOLTA RIFIUTI

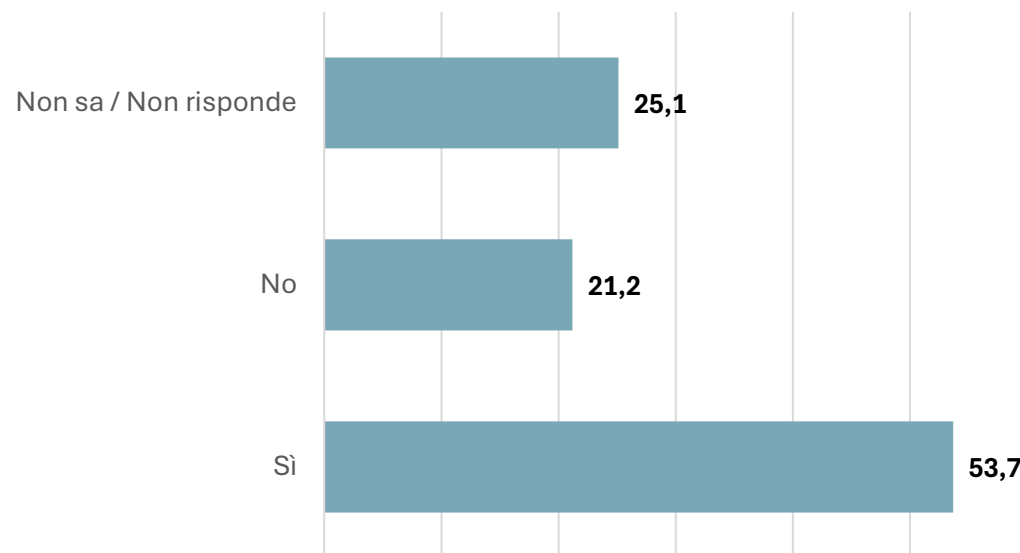
Trend soddisfazione dei singoli sub-fattori

Soddisfazione	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Spazzamento delle strade pubbliche	3,2	3,1	3,3	3,4	3,2	4
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	3,2	3,2	3,1	3,3	3,2	3,9
Recupero dei rifiuti abbandonati	3	2,9	2,8	3,2	3	3,9

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Il servizio porta a porta e il decoro urbano

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



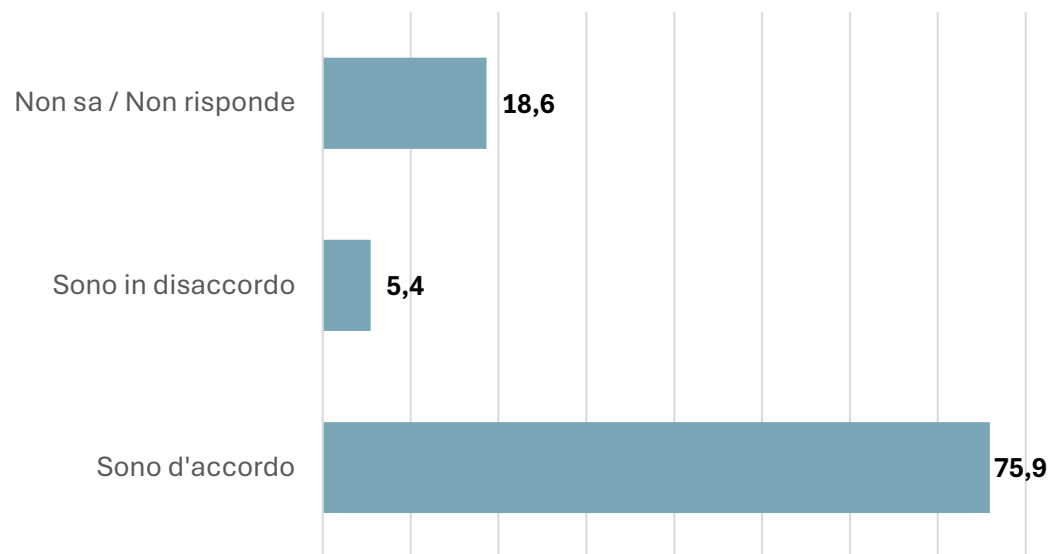
Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Sì	79,5	77,0	71,0	71,0	53,7
No	16,4	20,4	27,0	28,0	21,2
Non Sa / Non Risponde	4,1	2,6	2,0	1,0	25,1

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Il pagamento proporzionato ai rifiuti non riciclabili

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



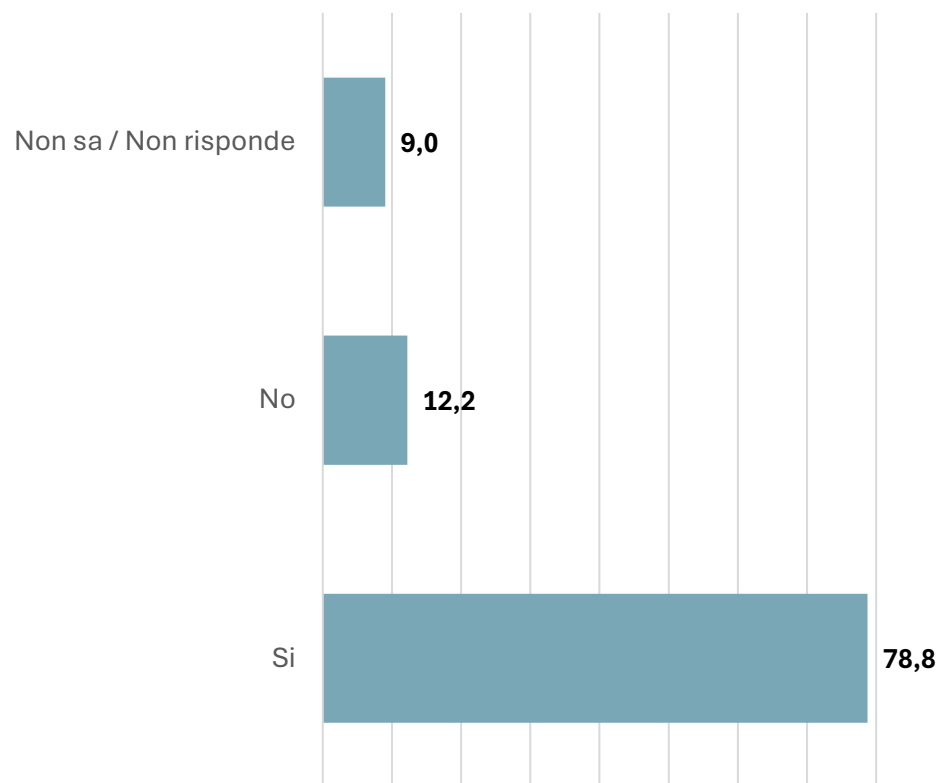
Trend

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
D'accordo con la scelta	61,6	69,6	61,5	66,0	66,0	75,9

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Il costo del servizio

Ritiene che il costo del servizio sia adeguato ai servizi erogati



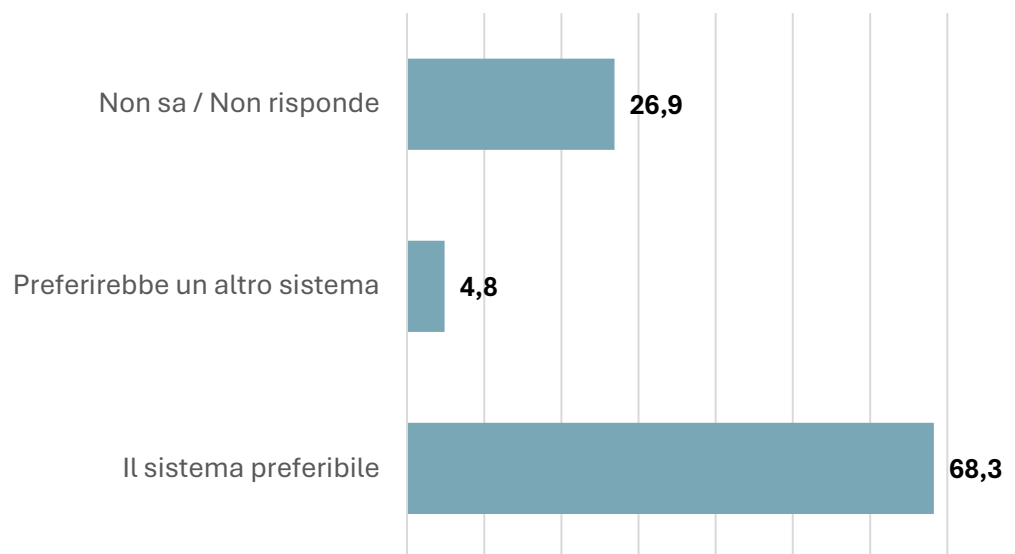
Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Ritiene il costo adeguato	30,2%	43,2%	35%	40,4%	78,8%

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Il sistema di raccolta rifiuti con tariffa puntuale

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



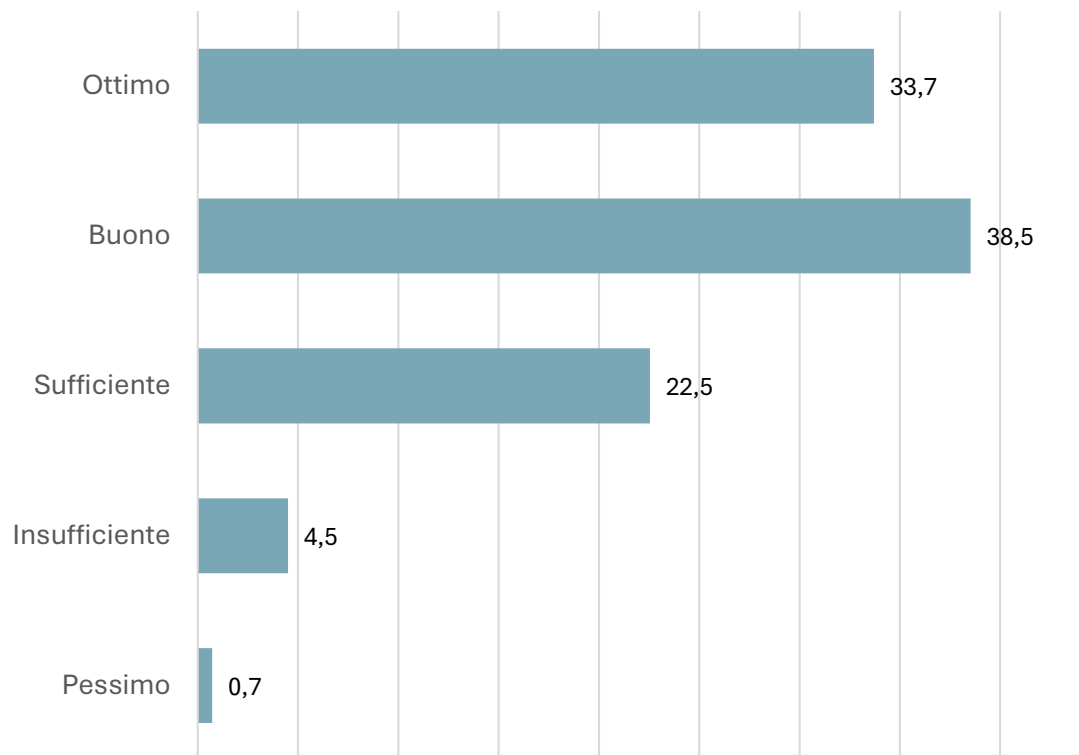
Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Il sistema preferibile	83,7	73,0	73,6	86,4	68,3

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Domanda Overall

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





**RITIRO VERDE ED
INGOMBRANTI**

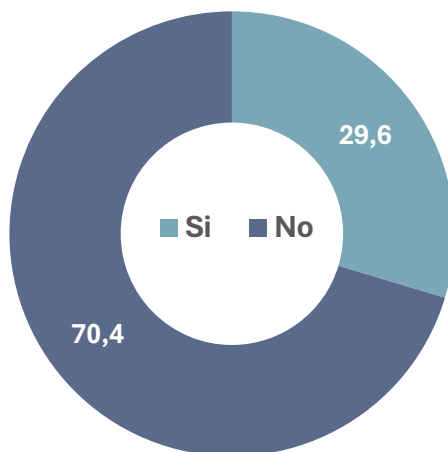
 **TEMPO DI ATTESA PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

 **AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO**

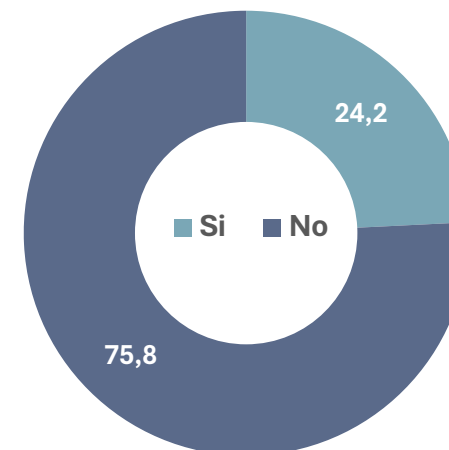
 **COSTO DEL SERVIZIO**

RITIRO VERDE ED INGOMBRANTI

Nell'ultimo anno le è capitato di usufruire del servizio di ritiro a domicilio del verde?

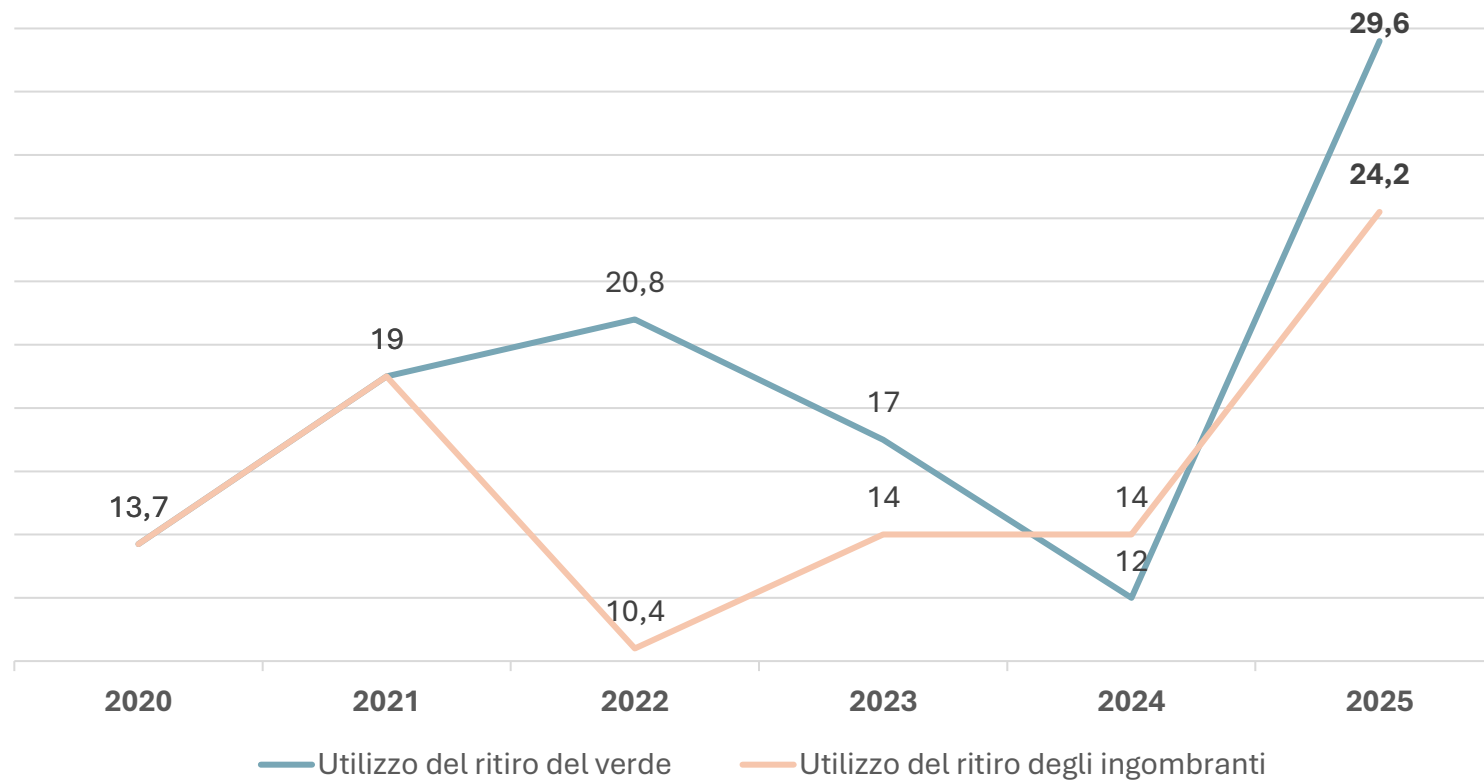


Nell'ultimo anno le è capitato di usufruire del servizio di ritiro ingombranti?



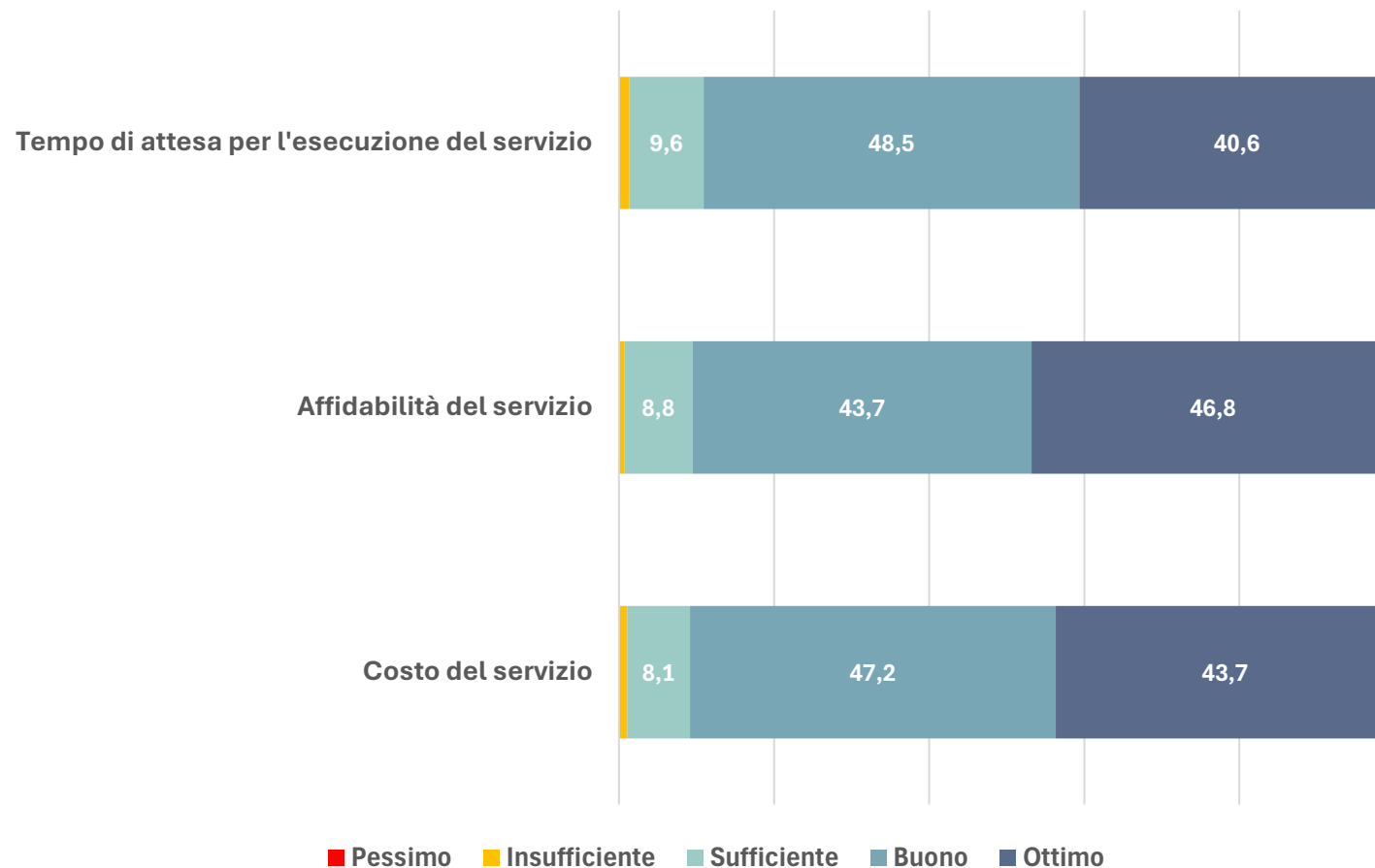
RITIRO VERDE ED INGOMBRANTI

Trend di utilizzo



RITIRO A DOMICILIO DEL VERDE

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2), Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione

98,6

4,3

99,3

4,4

98,9

4,3

99,0

4,3

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

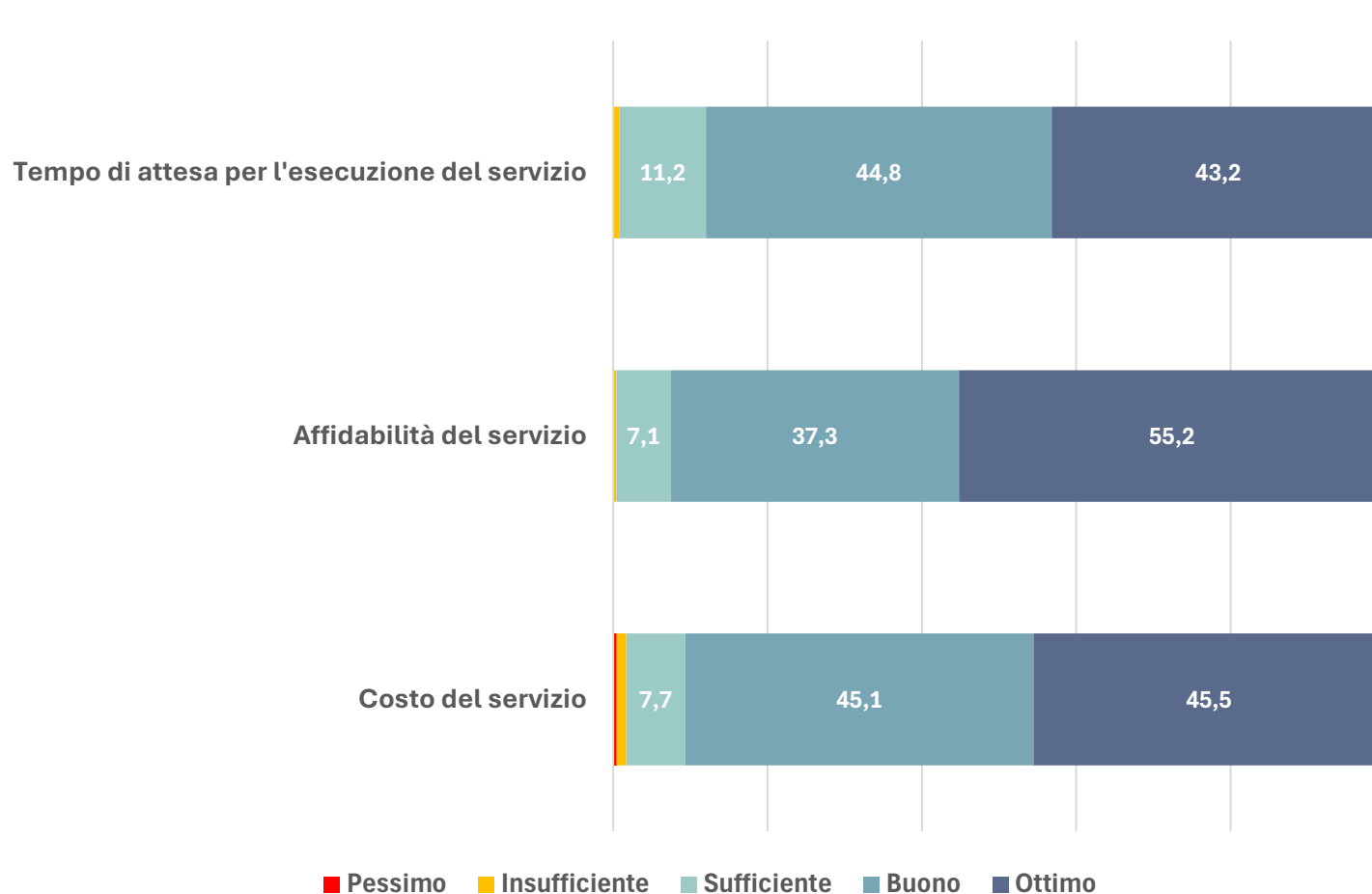
RITIRO A DOMICILIO DEL VERDE

Trend soddisfazione dei singoli sub-fattori

Soddisfazione	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	4,0	3,8	3,5	3,8	3,8	4,3
Affidabilità del servizio	4,1	4,2	3,8	3,9	3,9	4,4
Costo del servizio	3,1	3,4	3,0	3,3	3,5	4,3

RITIRO A DOMICILIO DEGLI INGOMBRANTI

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2); Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

99,2

99,6

98,3

99,0

Intensità di soddisfazione

4,3

4,5

4,3

4,4

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

RITIRO A DOMICILIO DEGLI INGOMBRANTI

Trend soddisfazione dei singoli sub-fattori

Soddisfazione	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	4,0	3,8	3,5	3,8	3,8	4,3
Affidabilità del servizio	4,1	4,2	3,8	3,9	3,9	4,5
Costo del servizio	3,1	3,4	3,0	3,3	3,5	4,3



 **EFFICACIA DEL SERVIZIO**

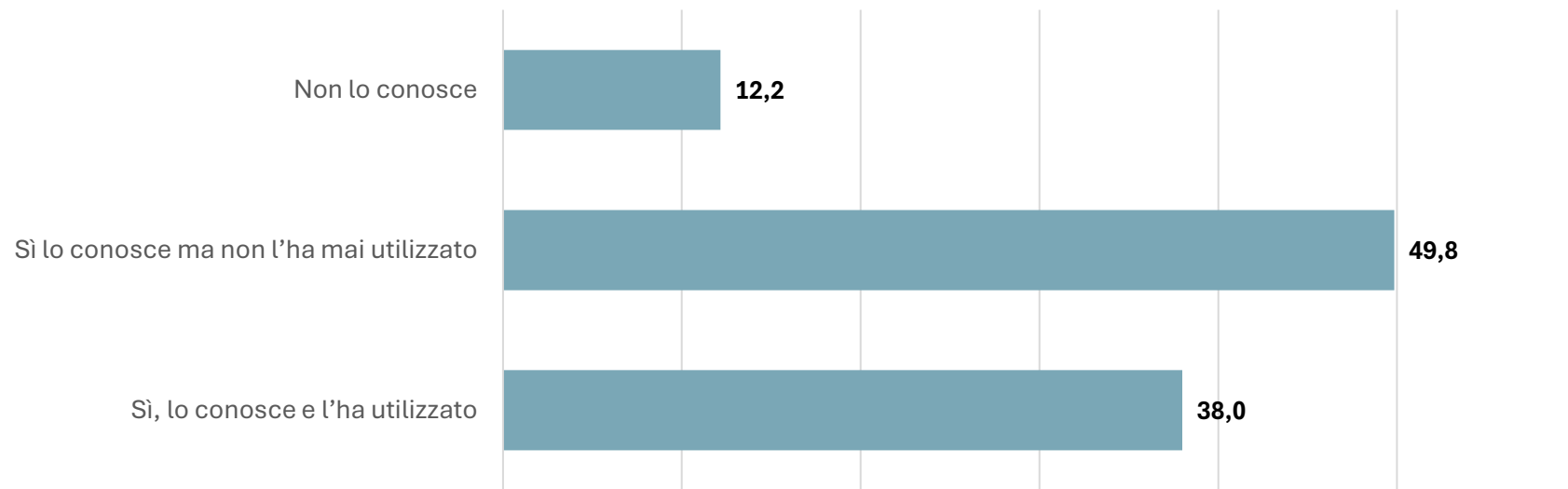
 **TEMPO DI ATTESA**

 **CORTESIA DEGLI ADDETTI**

 **ORARI DI APERTURA**

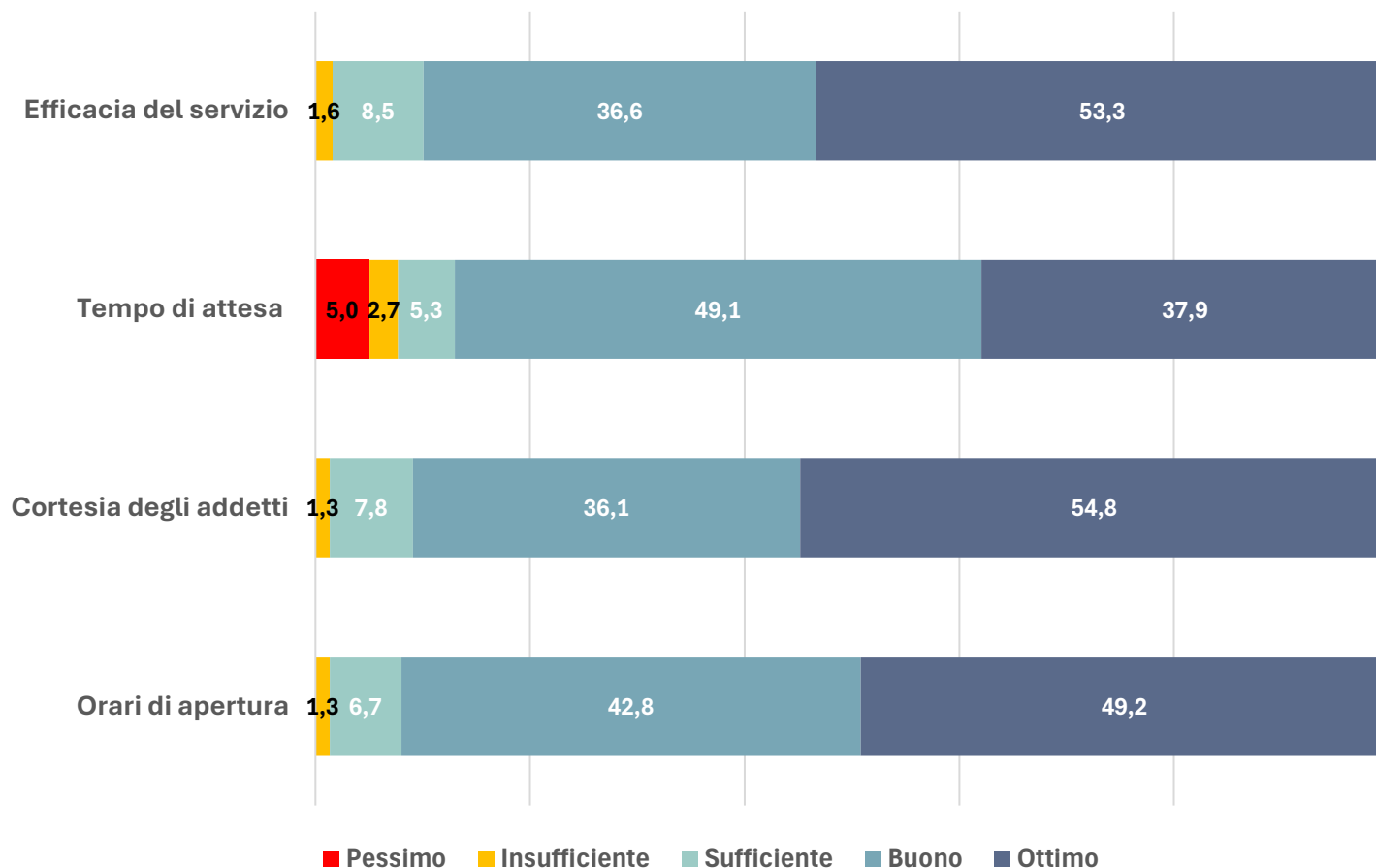
ECOCENTRO

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? Le è capitato di utilizzarlo?



ECOCENTRO

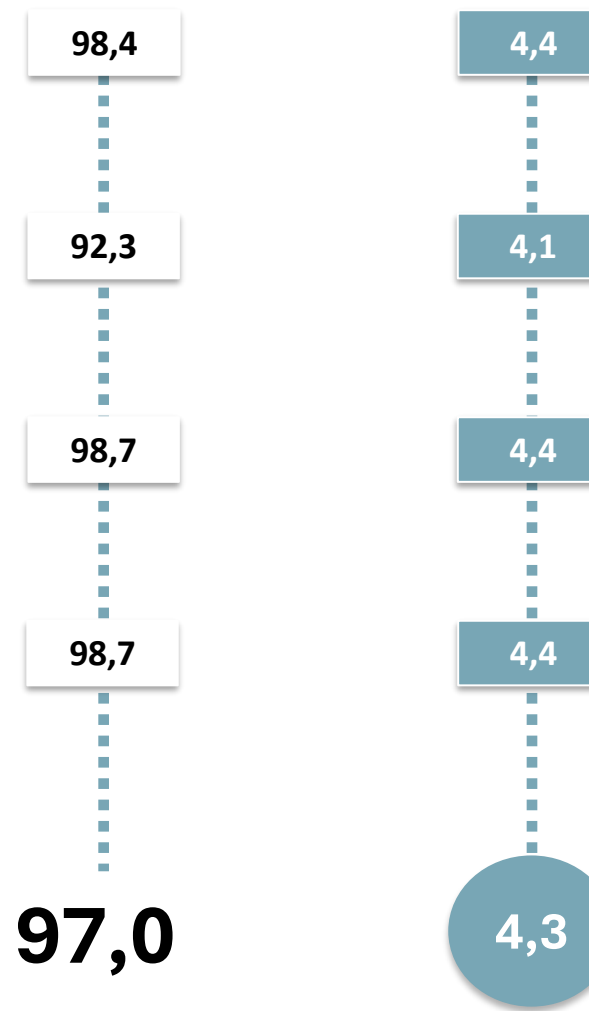
Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2); Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione



Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

97,0

4,3

ECOCENTRO

Trend dei singoli sub-fattori

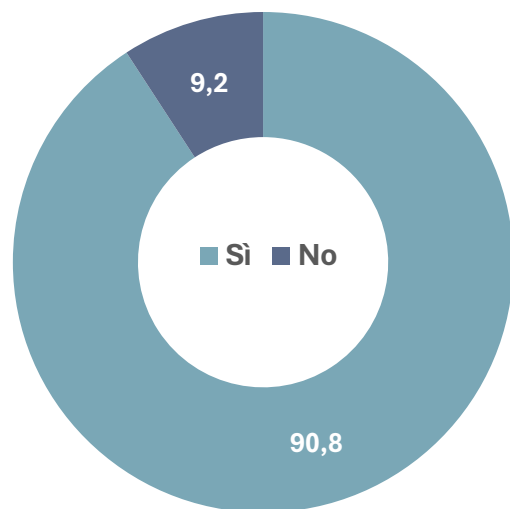
Intensità di soddisfazione	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Efficacia del servizio	3,9	4,0	3,7	3,8	3,8	4,4
Tempo di attesa	3,7	3,7	3,5	3,7	3,7	4,1
Cortesìa degli addetti	4,0	4,0	3,6	3,8	3,8	4,4
Orari di apertura	3,7	3,9	3,5	3,8	3,7	4,4



**CONOSCENZA DEI
SERVIZI**

CONOSCENZA DEI SERVIZI

E' al corrente che i rifiuti vanno esclusivamente dentro ai contenitori e che il rifiuto in eccesso non può essere raccolto?



Trend

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Conoscenza controlli sui materiali	75,3	77,5	84,1	83	81,2	90,8



 **ECOBUS**

 **RACCOLTA RIFIUTI**

 **RACCOLTA VERDE**

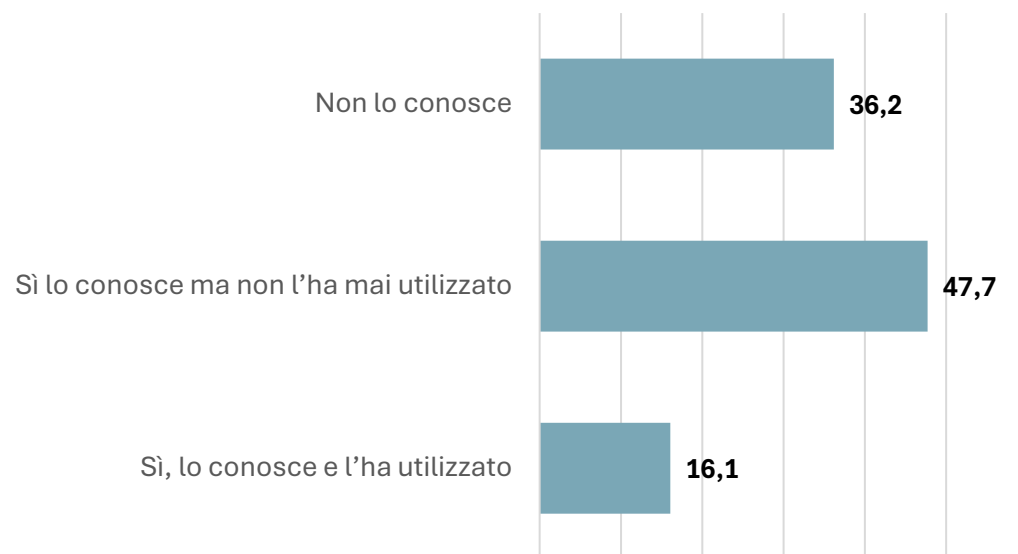
 **RITIRO INGOMBRANTE**

 **ECOCENTRO**

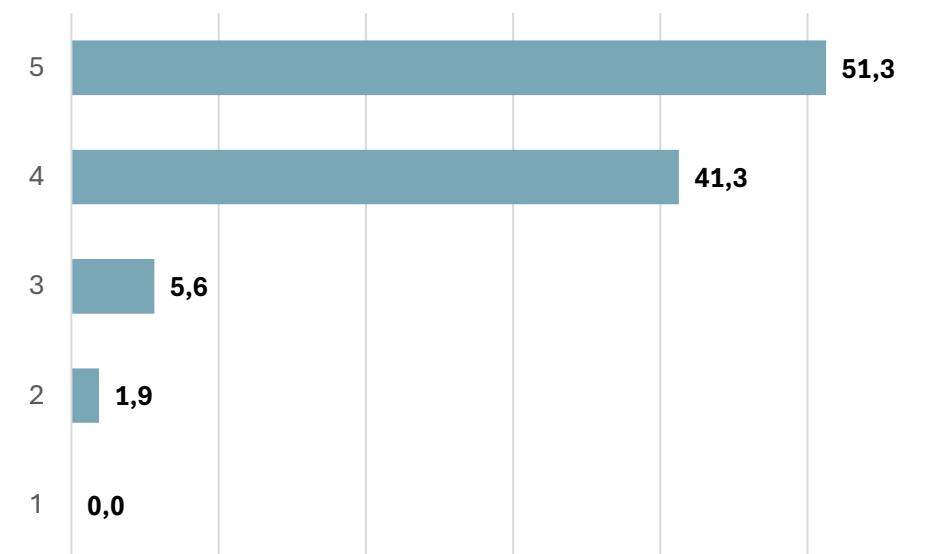
FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO - ECOBUS

Conoscenza e Soddisfazione

Conosce il servizio di ECOBUS, ovvero il Servizio itinerante di raccolta rifiuti a supporto della raccolta porta a porta attivo nel centro storico ? Le è capitato di utilizzarlo?



Come giudica il Servizio?

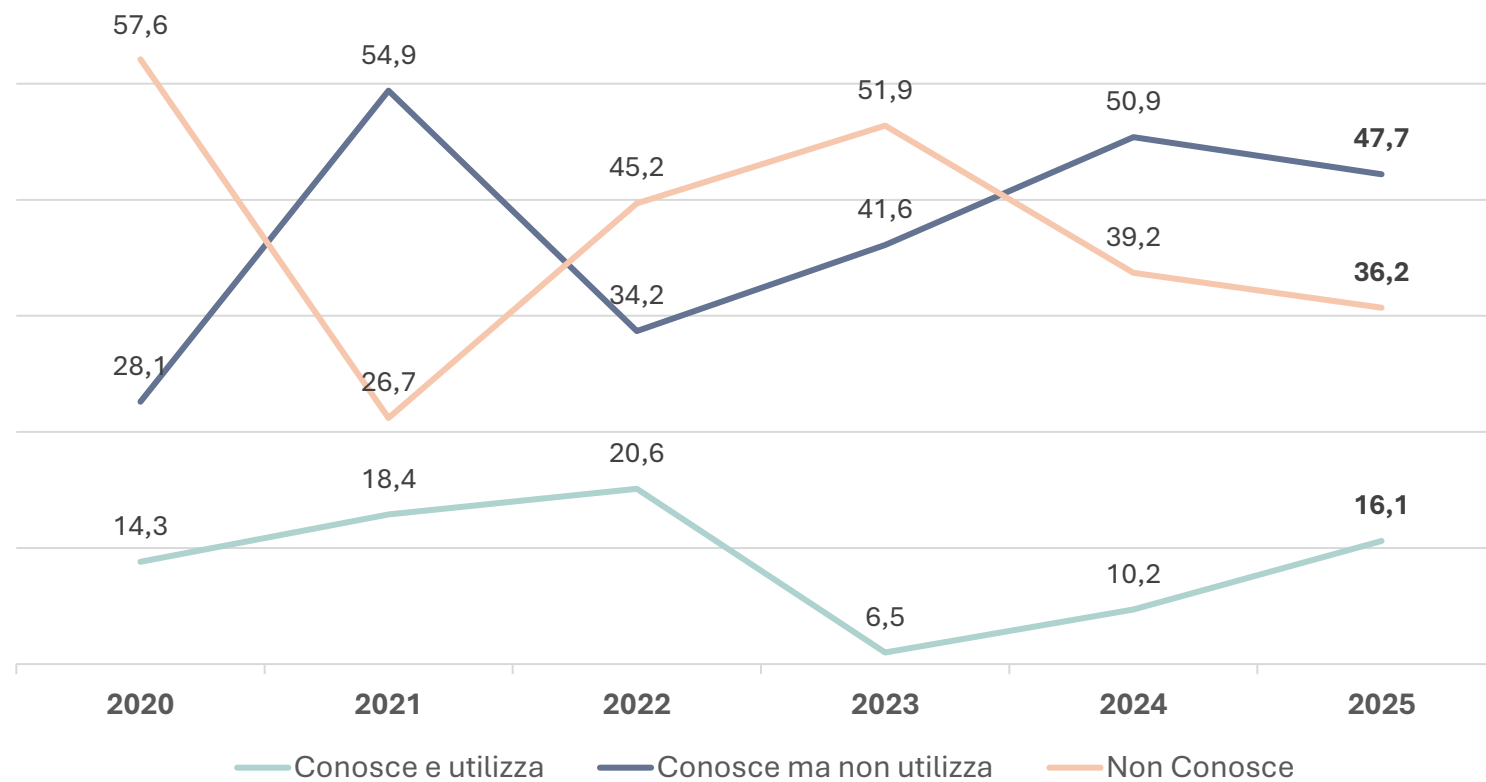


Intensità di Soddisfazione

4,4

FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO - ECOBUS

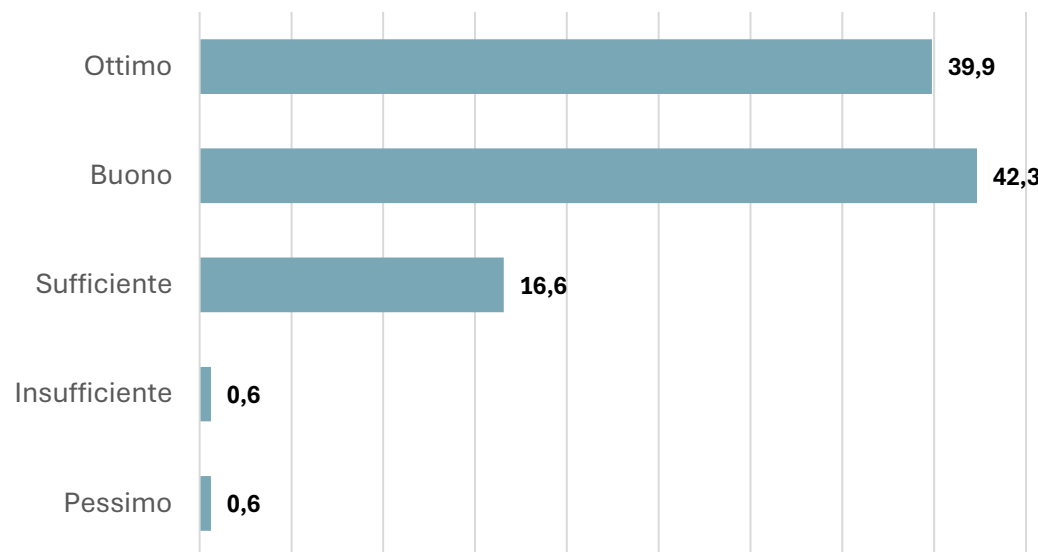
Trend di conoscenza e utilizzo



FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO

Servizi raccolta rifiuti

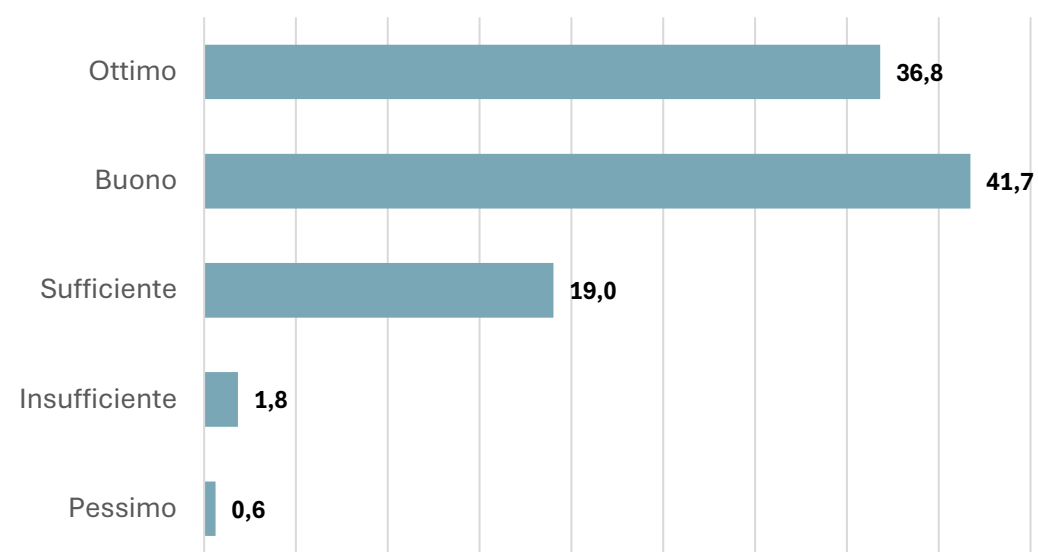
Come giudica il servizio di raccolta rifiuti?



Intensità di Soddifazione

4,2

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



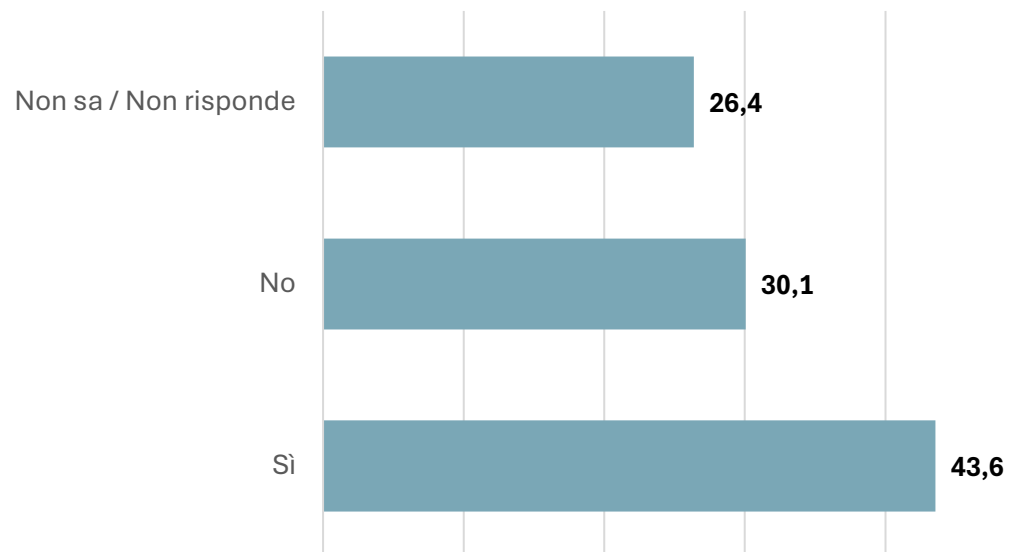
Intensità di Soddifazione

4,1

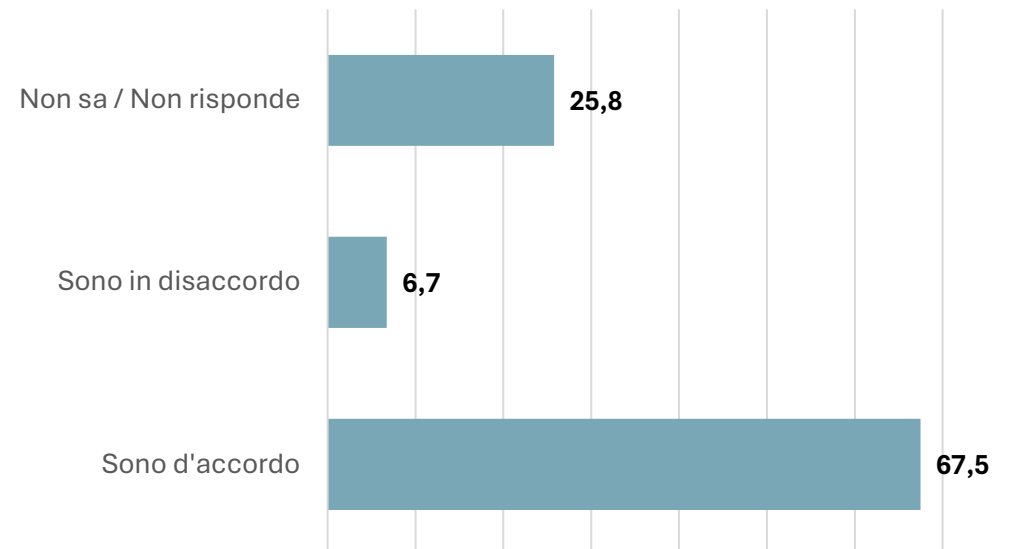
FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO

Il servizio porta a porta e il decoro urbano e tariffa differenziata

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?



FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO – RACCOLTA VERDE

Il servizio di raccolta verde

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



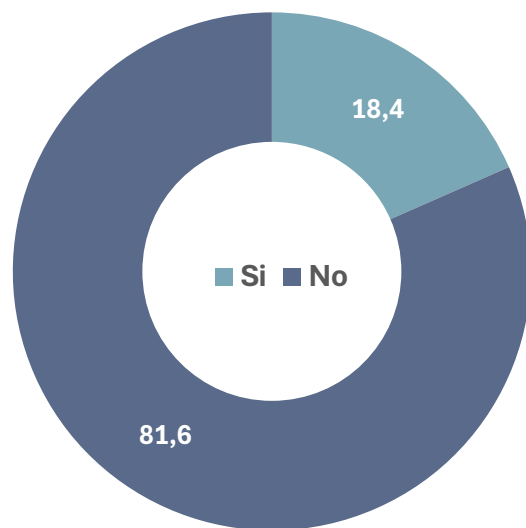
Come valuta i seguenti aspetti del servizio di ritiro a domicilio del verde?

	pessimo	insufficiente	sufficiente	Buono	ottimo	Punteggi 1- 5
Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	0	0	6,8	47,7	45,5	4,4
Affidabilità del servizio	0	0	6,8	47,7	45,5	4,4
Costo del servizio	0	2,4	0	51,2	46,3	4,4

FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO – RITIRO INGOMBRANTI

Il servizio di ritiro ingombranti

Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire del servizio di ritiro ingombranti?



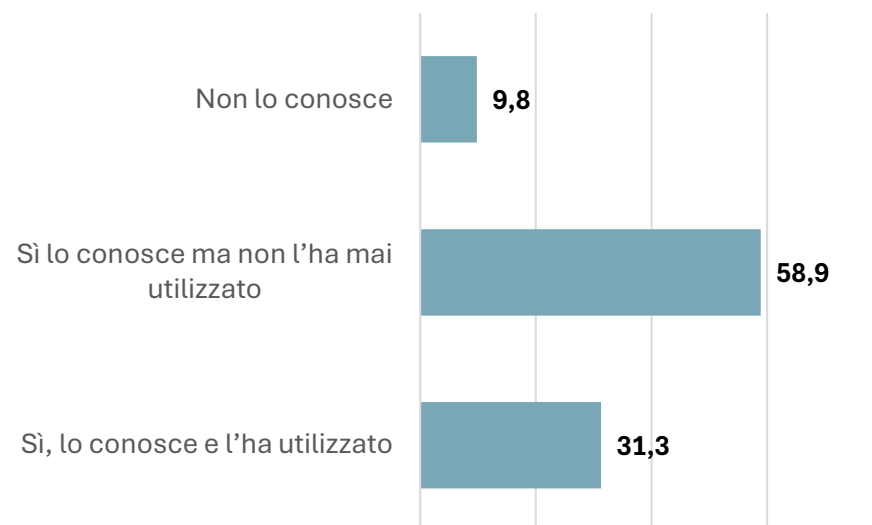
Come valuta i seguenti aspetti del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?

	pessimo	insufficiente	sufficiente	Buono	ottimo	Punteggi 1- 5
Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	0	0	13,3	56,7	30,0	4,2
Affidabilità del servizio	0	0	6,7	43,3	50,0	4,4
Costo del servizio	0	0	13,3	43,3	43,3	4,3

FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO - ECOCENTRO

Gli Ecocentri

Conosce l'ECOCENTRO?



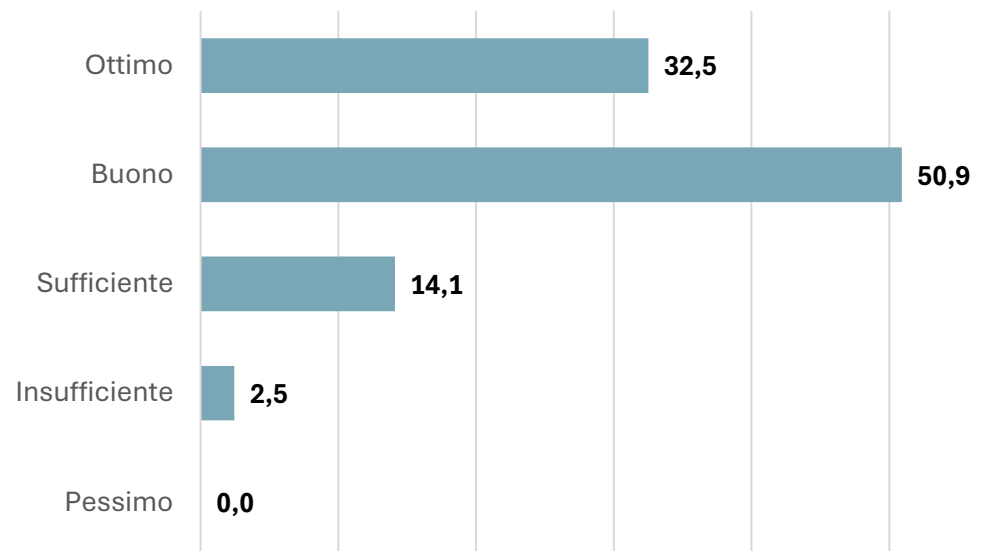
Come valuta i seguenti aspetti dell'ECOCENTRO?

	pessimo	insufficiente	sufficiente	Buono	ottimo	Punteggi 1- 5
Efficacia del servizio	0	2,0	3,9	49,0	45,1	4,4
Tempo di attesa	0	3,9	7,8	62,7	25,5	4,1
Cortesia degli addetti	0	0	3,9	45,1	51,0	4,5
Orari di apertura	0	0	3,9	54,9	41,2	4,4

FOCUS FORLÌ CENTRO STORICO

Soddisfazione complessiva

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





 **RACCOLTA RIFIUTI**

 **RACCOLTA VERDE**

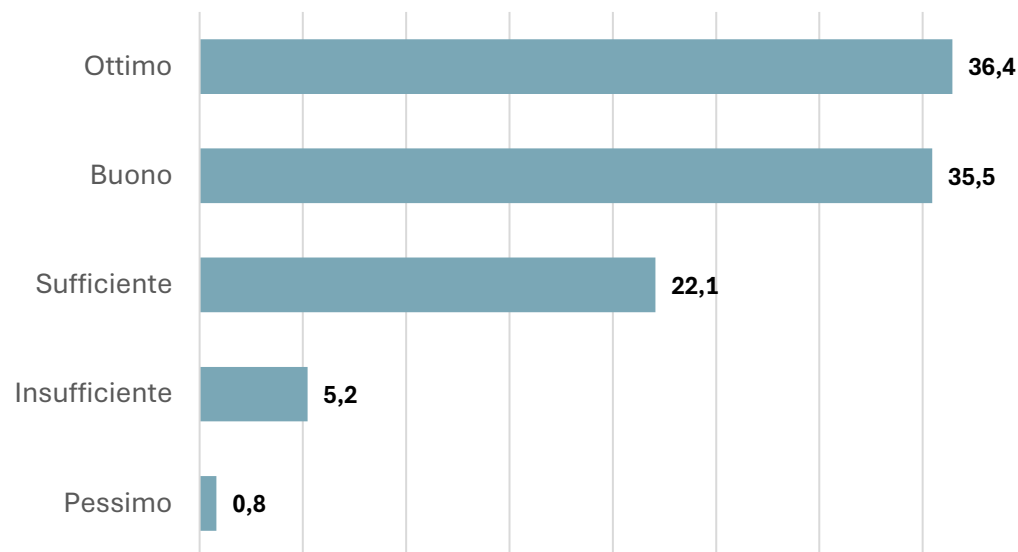
 **RITIRO INGOMBRANTE**

 **ECOCENTRO**

FOCUS FORLÌ

Servizi raccolta rifiuti

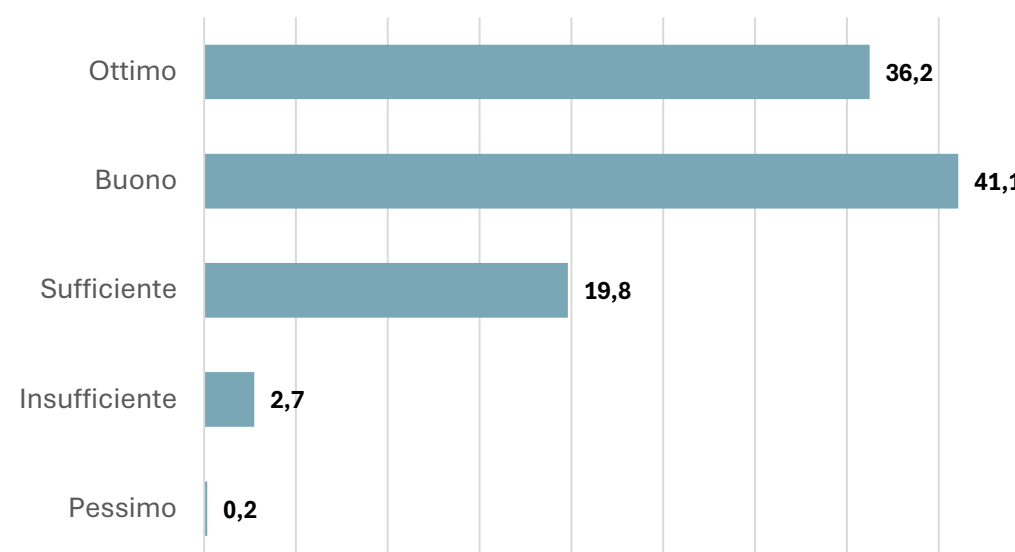
Come giudica il servizio di raccolta rifiuti?



Intensità di Soddisfazione

4,1

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



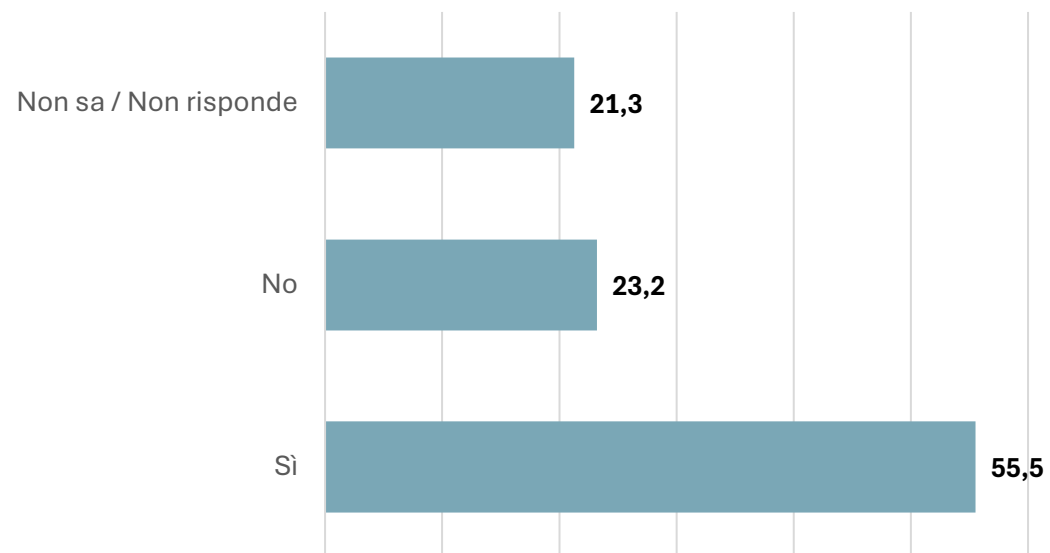
Intensità di Soddisfazione

4,0

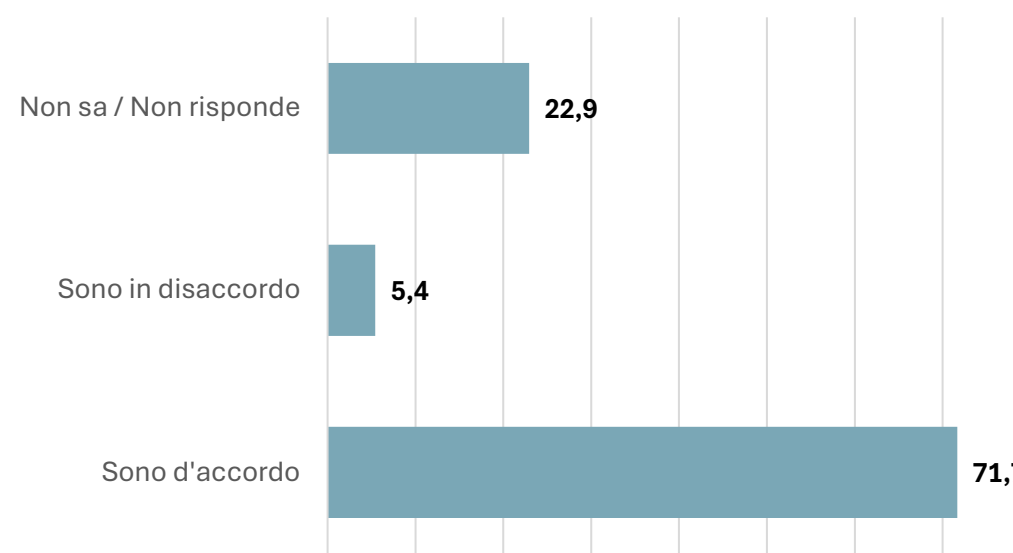
FOCUS FORLÌ

Il servizio porta a porta e il decoro urbano

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



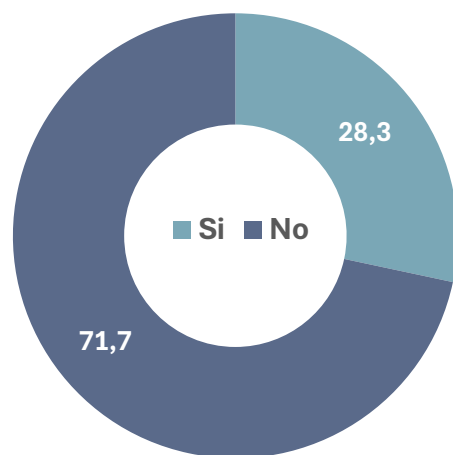
Lei è d'accordo con la scelta di far pagare di più chi produce maggiori quantità di rifiuti indifferenziati, quindi non riciclabili?



FOCUS FORLÌ

Il servizio di raccolta verde

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



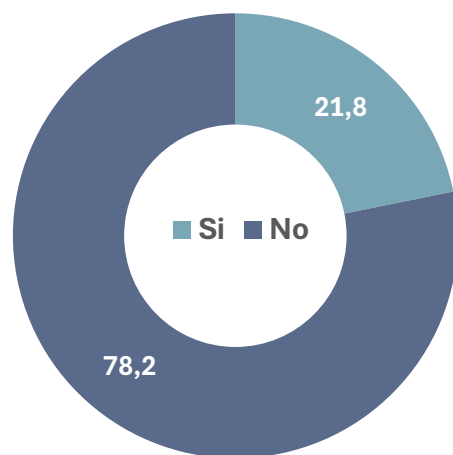
Come valuta i seguenti aspetti del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?

	pessimo	insufficiente	sufficiente	Buono	ottimo	Punteggi 1- 5
Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	0	1,1	10,2	44,1	44,6	4,3
Affidabilità del servizio	0	1,1	10,7	42,1	46,1	4,3
Costo del servizio	0	1,8	8,4	44,3	45,5	4,3

FOCUS FORLÌ

Il servizio di ritiro ingombranti

Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire del servizio di ritiro ingombranti?



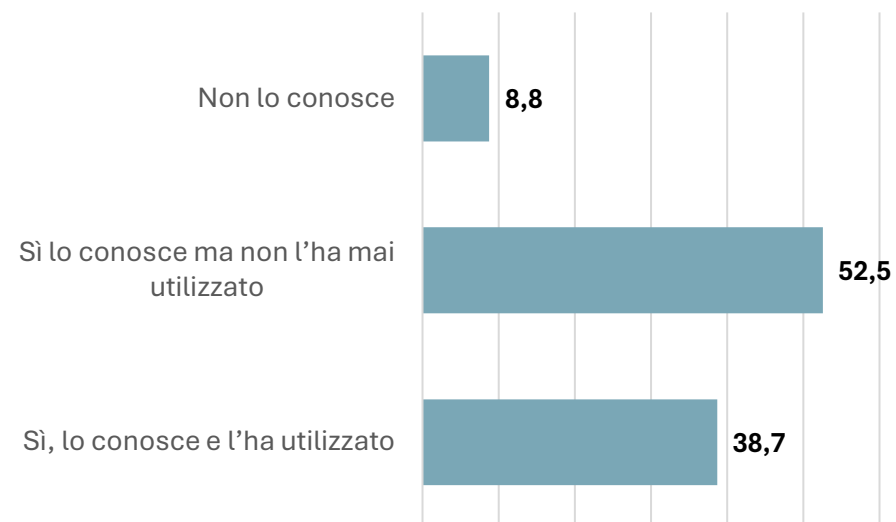
Come valuta i seguenti aspetti del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?

	pessimo	insufficiente	sufficiente	Buono	ottimo	Punteggi 1- 5
Tempo di attesa per l'esecuzione del servizio	0	0,7	12,4	37,2	49,6	4,4
Affidabilità del servizio	0	0,7	10,2	30,7	58,4	4,5
Costo del servizio	0,7	1,5	9	38,8	50	4,3

FOCUS FORLÌ

Gli Ecocentri

Conosce l'ECOCENTRO?



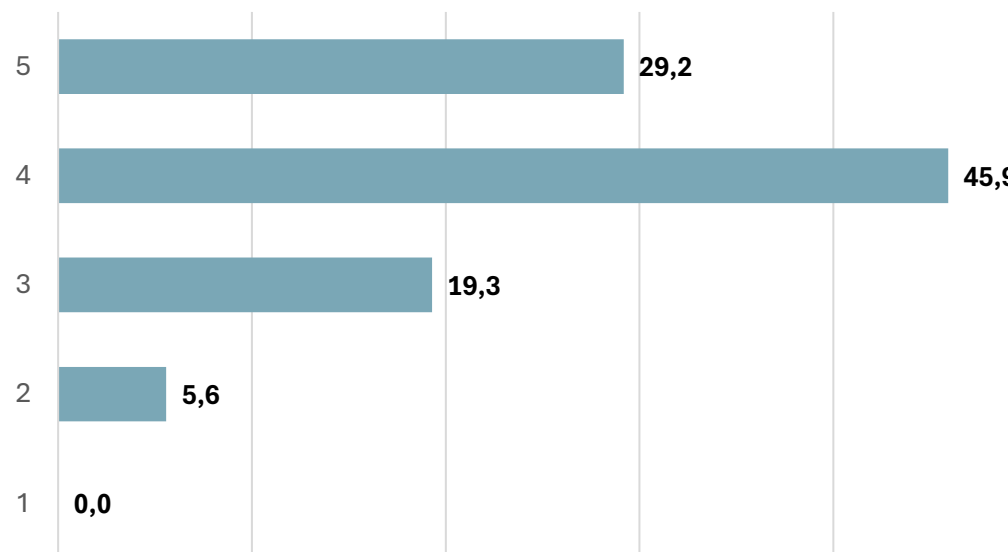
Come valuta i seguenti aspetti dell'ECOCENTRO?

	pessimo	insufficiente	sufficiente	Buono	ottimo	Punteggi 1- 5
Efficacia del servizio	0	2,5	8,7	31,4	57,4	4,4
Tempo di attesa	7,8	3,7	4,1	46,5	37,9	4,0
Cortesia degli addetti	0	2,1	8,7	34,0	55,2	4,4
Orari di apertura	0	2,1	7,4	38,4	52,1	4,4

FOCUS FORLÌ

Soddisfazione complessiva

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



Intensità di Soddisfazione

4,0



 **CORTESIA**

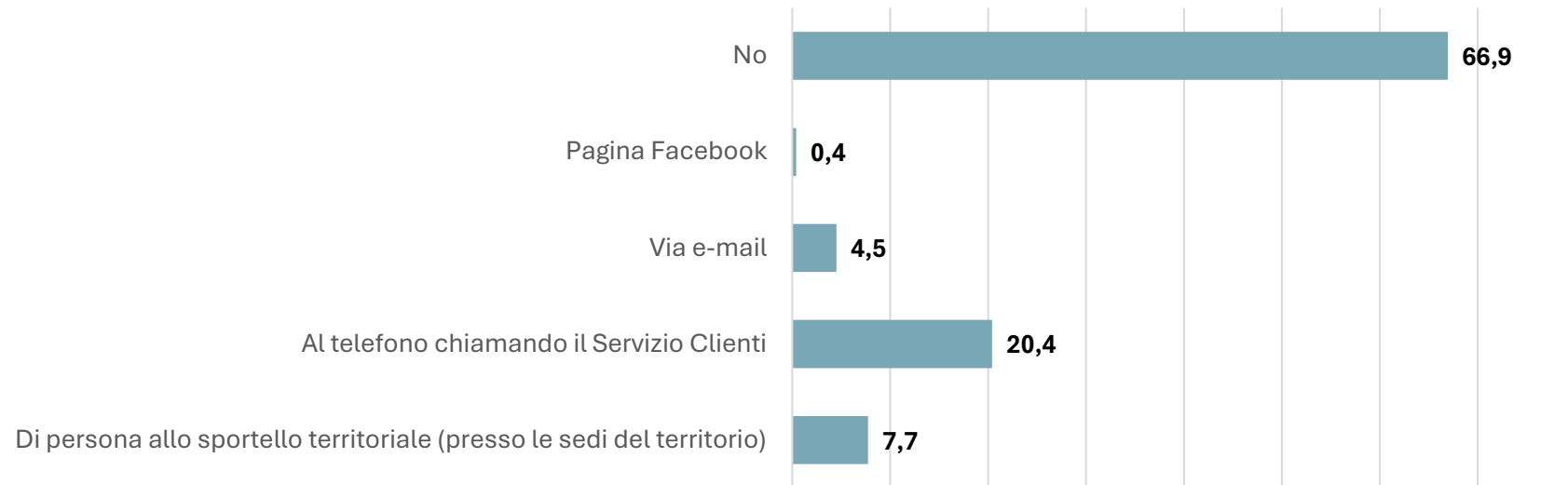
 **COMPETENZA**

 **TEMPI DI ATTESA**

COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

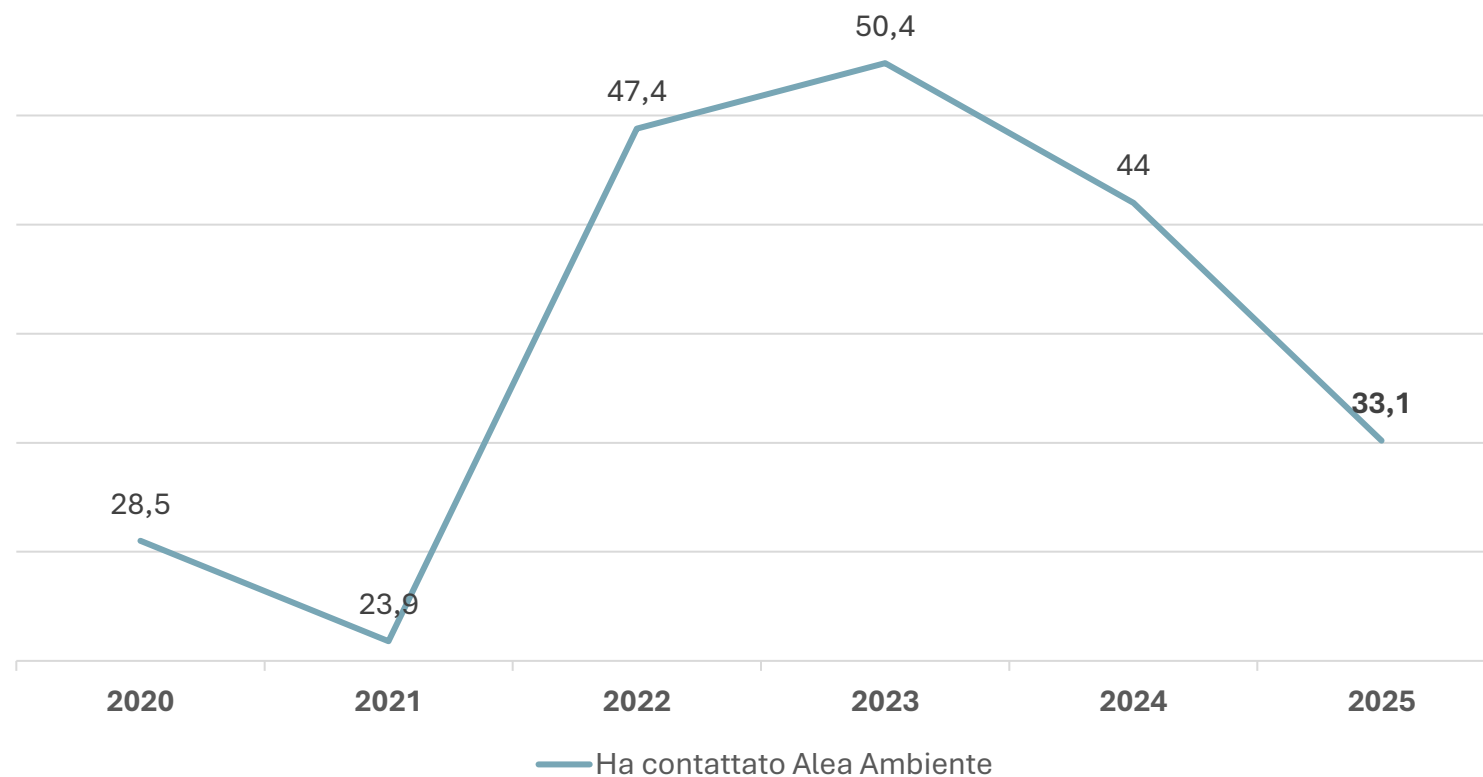
Utilizzo dei canali di contatto

Le è capitato di contattare di persona (sportello), al telefono, via e-mail o attraverso Facebook ALEA, la società che si occupa di raccolta dei rifiuti?



COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

Trend di contatto



COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2); Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione

98,8

4,5

99,4

4,6

95,6

4,2

97,9

4,4

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

Trend dei singoli sub-fattori

Intensità di soddisfazione	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Cortesìa	4,1	4,2	3,8	4,0	3,8	4,5
Competenza	3,8	4,0	3,7	3,9	3,8	4,6
Tempi di attesa	3,3	3,7	3,3	3,7	3,7	4,2



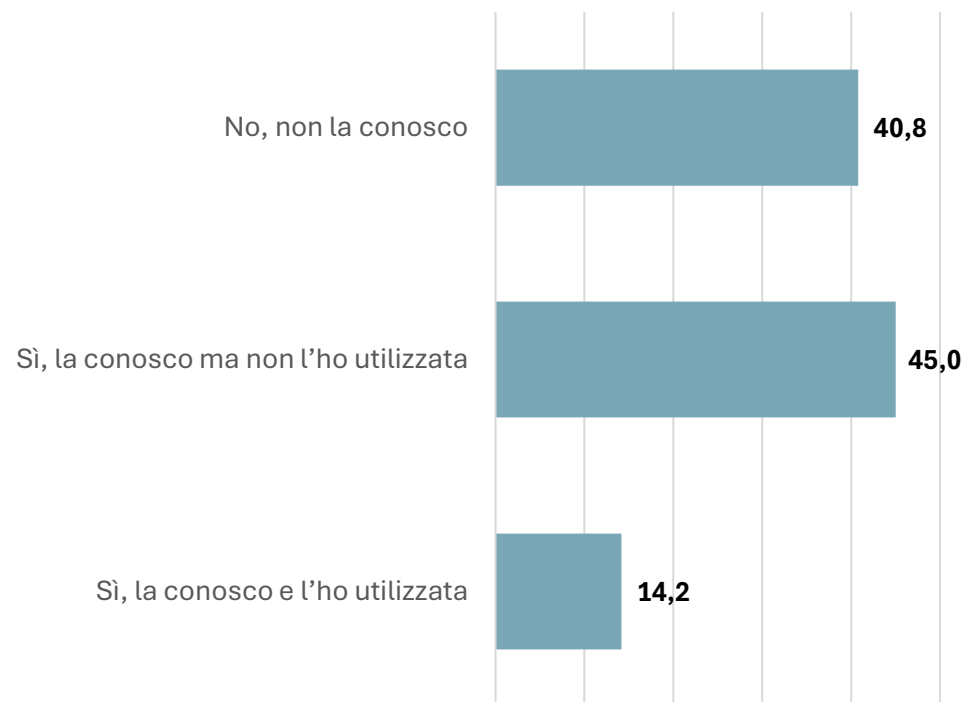
 **FUNZIONAMENTO**

 **FACILITÀ D'USO**

 **COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI**

APP ALEA

Lei è al corrente dell'esistenza della APP ALEA AMBIENTE gratuita?

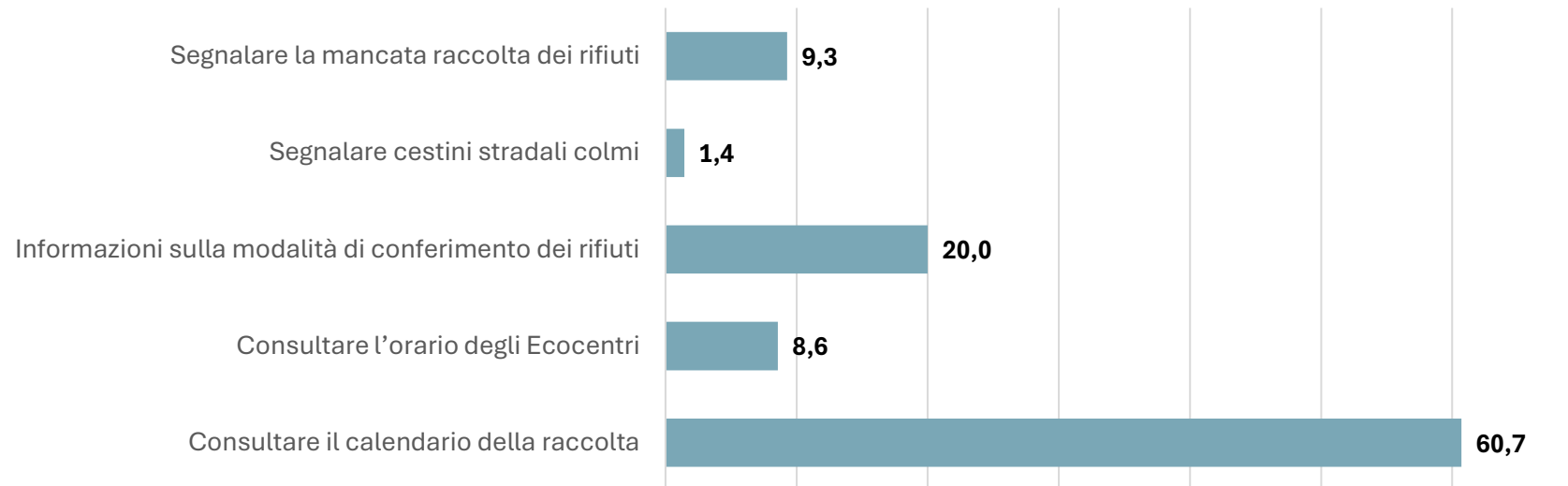


Trend

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Conosce l'app	24,3	35,5	39,0	60,0	64,1	59,2
Ha utilizzato l'app	6,2	6,2	12,0	15,0	14,8	14,2

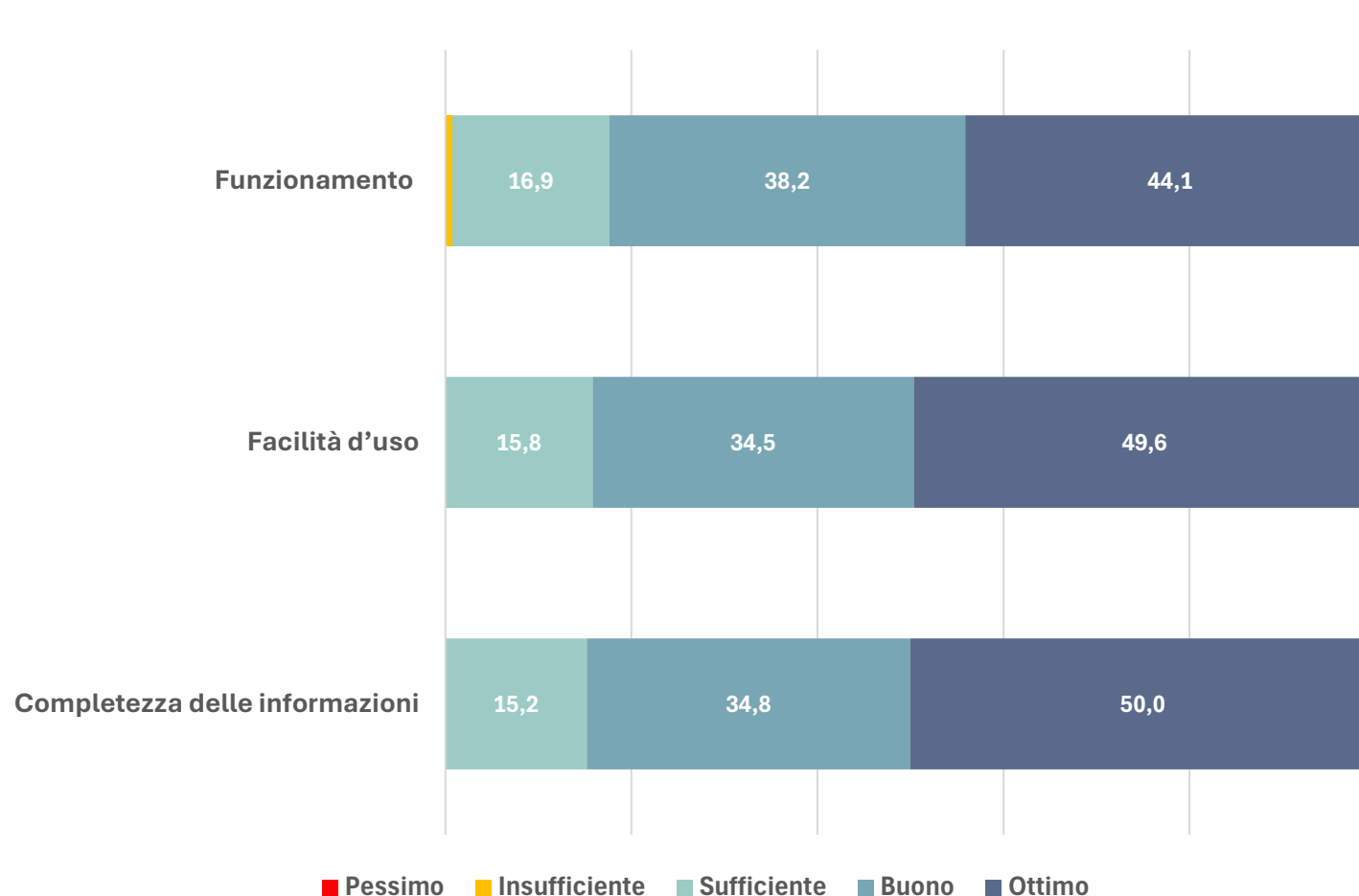
APP ALEA

Per quali finalità/motivi le è capitato di utilizzarla?



APP ALEA

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



Pessimo (1); Insufficiente (2), Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

% di soddisfatti

99,3

100

100

99,8

Intensità di soddisfazione

4,3

4,3

4,3

4,3

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione



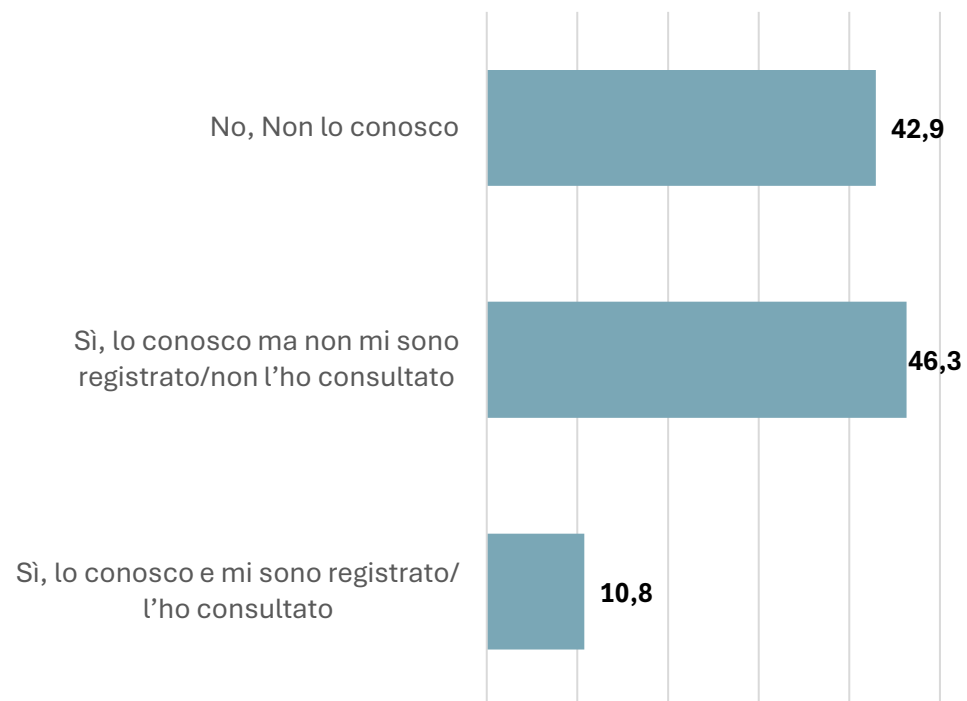
 **CONOSCENZA**

 **UTILIZZO**

 **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

SPORTELLO ONLINE

Lei è al corrente dell'esistenza dello Sportello Online ALEA AMBIENTE?

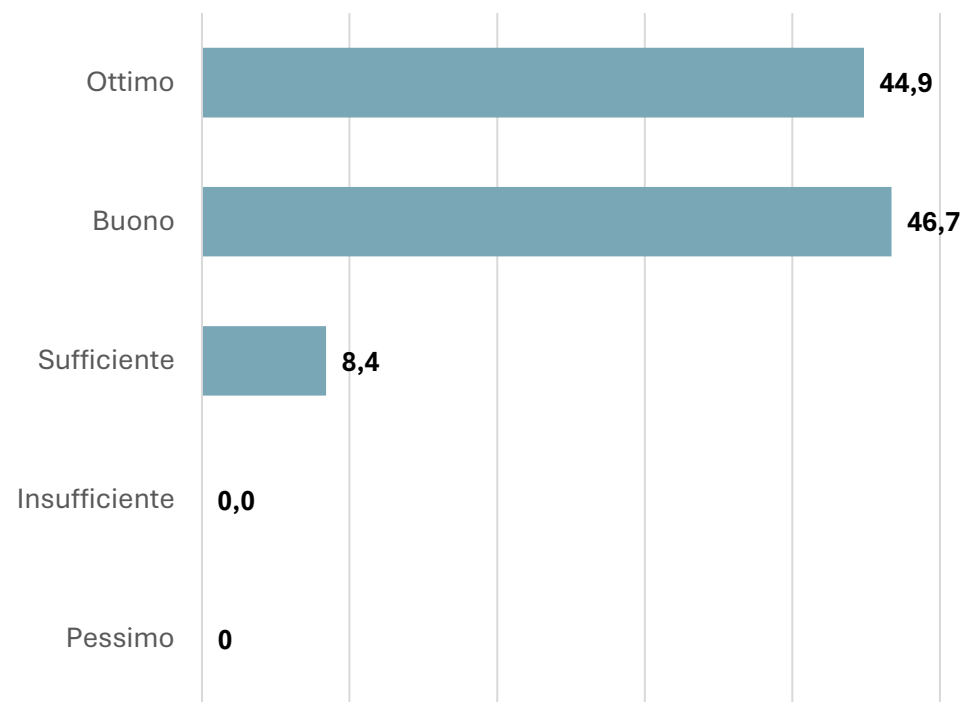


Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Conosce lo Sportello Online	30,4	40,6	51,0	61,5	57,1
Ha utilizzato lo Sportello Online	4,5	6,2	4,0	4,4	10,8

SPORTELLO ONLINE

Come giudica lo Sportello Online ALEA AMBIENTE?



Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Valutazione Sportello Online	4,1	3,8	4,3	3,4	4,4



FACILITÀ DI TROVARE LE INFORMAZIONI CHE CERCA



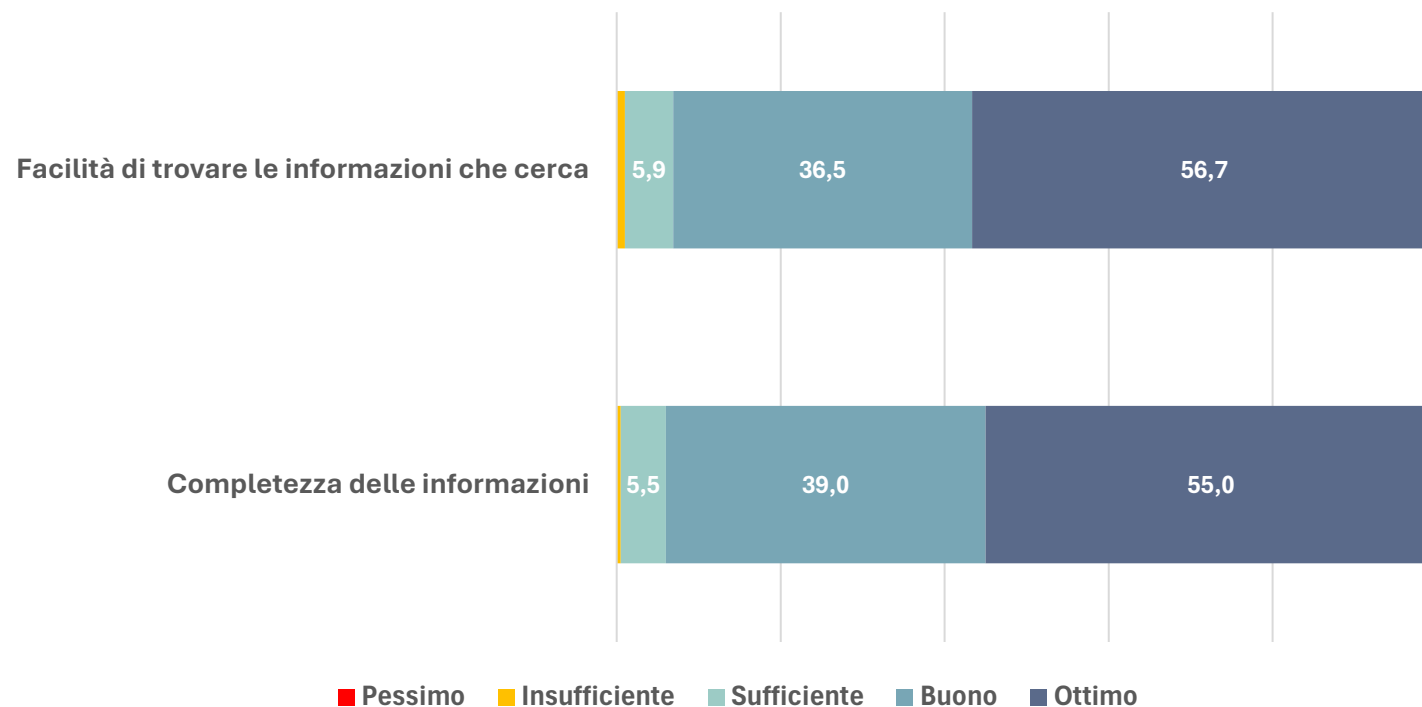
COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

SITO WEB

Dati comparati del grado di **Soddisfazione** (sul 20,6% che lo ha utilizzato)

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione



Pessimo (1); Insufficiente (2); Sufficiente (3); Buono (4); Ottimo (5)

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

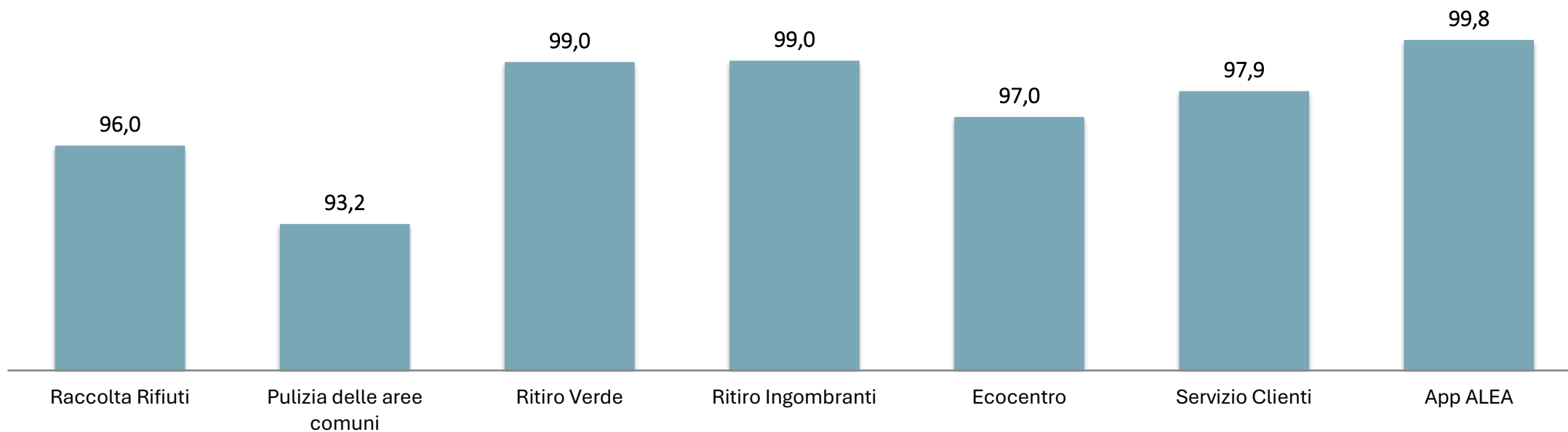
99,3

4,5

CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2025

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di soddisfazione media su ogni fattore

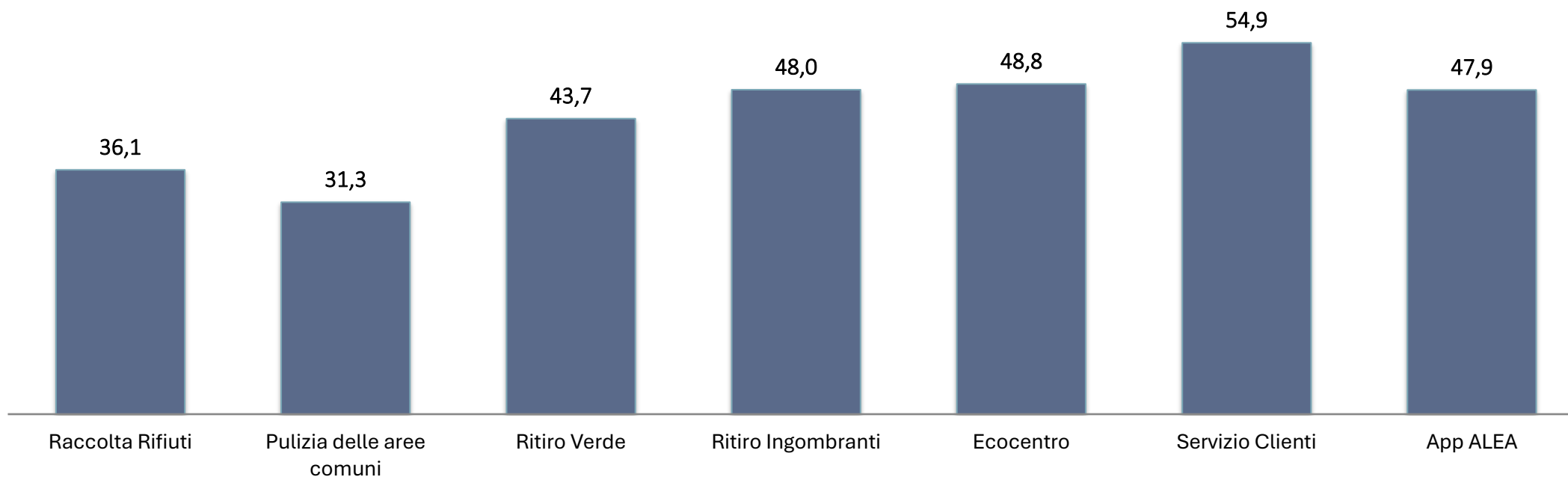
97,0



HIGH CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2025

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di **ALTA** soddisfazione media su ogni fattore

43,2



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2025

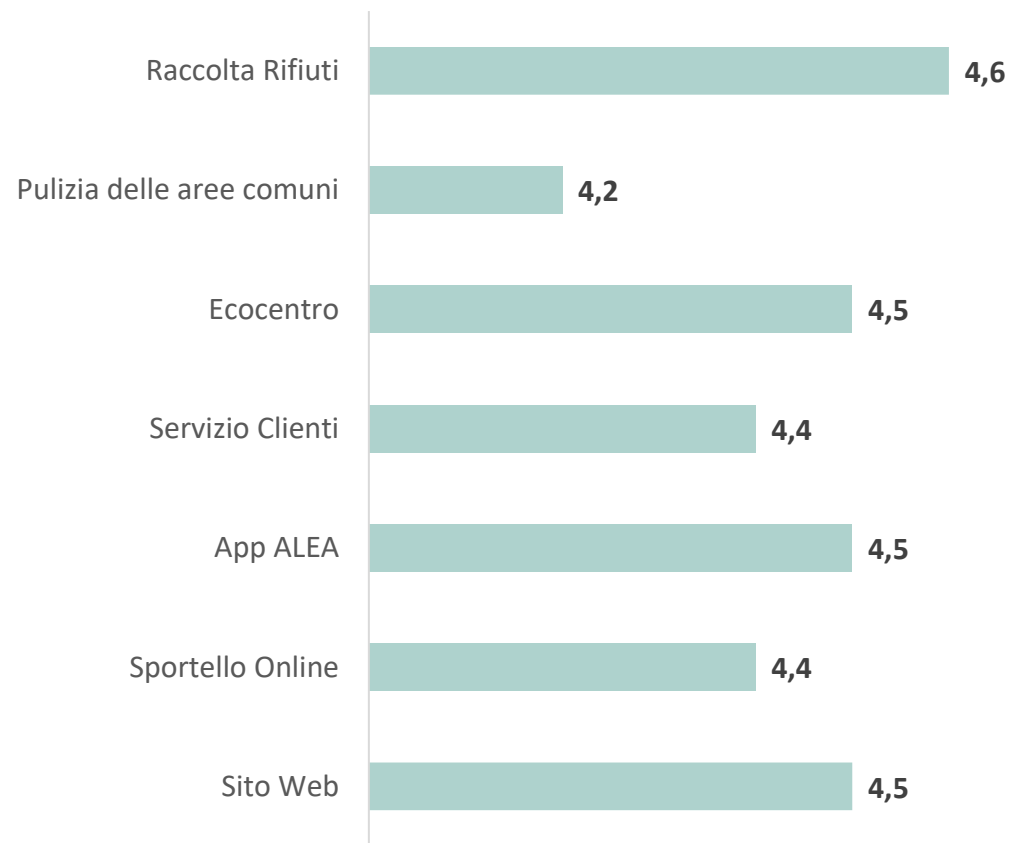
Nota Metodologica

NOTA METODOLOGICA: Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.

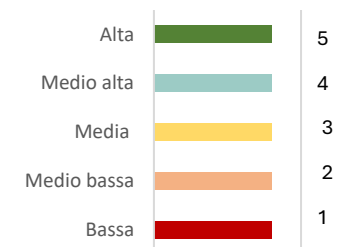
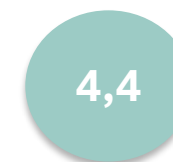
Fattore	Peso
Raccolta Rifiuti	0,20
Pulizia delle aree comuni	0,20
Ritiro Verde	0,10
Ritiro Ingombranti	0,10
Ecocentro	0,10
Servizio Clienti	0,15
App ALEA	0,05
Sportello Online	0,05
Sito Web	0,05
TOTALE	1

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2025

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



**Intensità
(media dei punteggi)
TOTALE**





strateg!ca

“Dritto all’ Obiettivo”.

Strategica SRLS

Amministratore unico - David
Buccini

Sede Legale

Via Borgo Forno, 31 (66010)
Miglianico (CH)

CF/P.IVA: 02739110696

www.strategicaweb.com

Area Commerciale

Massimiliano Scioli

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare