

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



*Utenti **commerciale** 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**, 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 commerciale**, 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 mantiene valori stabili e medio-alti tra il 2022 e il 2023 (3,8), con una lieve flessione nel 2024 (3,6). *Nel 2025 si registra un netto miglioramento fino a 4,2*, che segnala un rafforzamento della qualità percepita da parte delle utenze commerciali.
- **Puntualità e regolarità della raccolta:** dopo due anni su livelli elevati (4 nel 2022 e 2023), il giudizio cala leggermente nel 2024 (3,8). *Nel 2025 il punteggio sale a 4,3*, superando i valori iniziali e indicando una percezione molto positiva dell'affidabilità del servizio.
- **Frequenza della Raccolta:** il servizio mostra un andamento altalenante: cresce nel 2023 (4), scende nel 2024 (3,8) e *recupera in modo deciso nel 2025 (4,3)*, suggerendo una maggiore aderenza alle esigenze operative delle attività commerciali.
- **Dotazione fornita:** dopo valori sostanzialmente stabili tra 2022 e 2024 (3,7–3,9), *nel 2025 si osserva un forte incremento fino a 4,4*, segnale di un miglioramento percepito nella qualità e adeguatezza delle dotazioni.
- **Orari di esposizione dei rifiuti:** é uno degli aspetti più critici nel triennio iniziale, con valori particolarmente bassi nel 2022–2023 (2,8 e 2,7). Dopo un primo recupero nel 2024 (3), *nel 2025 il punteggio sale sensibilmente a 4,1*.
- **Costo del servizio:** uno degli aspetti più critici nel triennio iniziale, con valori particolarmente bassi nel 2022–2023 (2,8 e 2,7). Dopo un primo recupero nel 2024 (3), *nel 2025 il punteggio sale sensibilmente a 4,1*, suggerendo una rivalutazione positiva del rapporto tra costo e qualità del servizio.
- **Cortesia degli addetti:** dopo una flessione nel 2023 (3,5), il servizio torna a crescere nel 2024 (3,9). *Nel 2025 raggiunge un valore molto elevato (4,4)*, confermando un deciso rafforzamento della dimensione relazionale.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Frequenza dei ritiri dell'Extrastandard:** il servizio si mantiene su livelli medio-buoni fino al 2024, con una lieve flessione (3,4). *Nel 2025 si registra un forte incremento fino a 4,5, uno dei valori più alti dell'intera rilevazione.*
- **Servizio dedicato al ritiro imballaggi (Forlì – Centro Storico):** mostra una crescita costante nel tempo, passando da 3,4 nel 2022 a 4,2 nel 2024. *Nel 2025 si consolida su un valore elevato (4,3), segnale di un'elevata soddisfazione da parte delle attività coinvolte.*
- **Pulizia delle aree comuni:** storicamente caratterizzato da valori medio-bassi (3,1–3,2), *nel 2025 registra un deciso miglioramento fino a 4,2, indicando un cambio di percezione significativo.*
- **Spazzamento delle strade pubbliche:** Il servizio rimane stabile su valori contenuti fino al 2024 (circa 3,1–3,2). *Nel 2025 il punteggio sale a 4,2, segnando uno dei miglioramenti più rilevanti dell'intera serie.*
- **Servizio di svuotamento dei cestini stradali:** anche in questo caso, dopo una fase di stabilità su valori medio-bassi, *nel 2025 si osserva un netto salto a 4,2, suggerendo un rafforzamento dell'efficacia operativa.*
- **Recupero dei rifiuti abbandonati:** Il servizio parte da valori critici nel 2022 (2,8), migliora gradualmente nel biennio successivo e *nel 2025 raggiunge 4,2, evidenziando un importante recupero della soddisfazione.*
- **Ecocentro – Efficacia del servizio:** Il servizio cresce progressivamente dal 2022 (3,5) al 2024 (3,7). *Nel 2025 si registra un deciso salto a 4,5, che colloca il servizio su livelli di eccellenza.*

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Ecocentro – Tempo di attesa:** dopo un miglioramento graduale fino al 2024 (3,6), *nel 2025 il punteggio sale a 4,4*, segnalando una percezione molto positiva dell'efficienza del servizio.
- **Ecocentro – Cortesia degli addetti:** il giudizio cresce costantemente nel triennio 2022–2024 e *raggiunge nel 2025 un valore molto elevato (4,6)*, uno dei più alti dell'intera rilevazione.
- **Ecocentro – Orari di apertura:** Anche gli orari mostrano un miglioramento progressivo, culminando *nel 2025 con un punteggio di 4,6*, indicativo di una forte rispondenza alle esigenze delle utenze commerciali.

Punteggio medio dei servizi

Nel 2025 il *punteggio medio complessivo dei servizi raggiunge 4,3*, evidenziando una *valutazione molto positiva da parte delle utenze commerciali* e un miglioramento generalizzato rispetto agli anni precedenti.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

In questa sezione vengono presentati i risultati relativi alle prestazioni dei **CANALI DI CONTATTO**.

- **Cortesia del servizio clienti:** il giudizio si mantiene stabile su valori medio-alti tra il 2022 e il 2024 (3,8–3,9). *Nel 2025 si registra un netto miglioramento fino a 4,5*, che evidenzia una percezione molto positiva del rapporto con gli operatori.
- **Competenza del servizio clienti:** dopo una fase di sostanziale stabilità tra il 2022 e il 2024 (3,8), *nel 2025 il punteggio cresce significativamente fino a 4,5*, indicando un deciso rafforzamento della professionalità percepita.
- **Tempi di attesa del servizio clienti:** storicamente uno degli aspetti più critici, il servizio migliora gradualmente dal 2022 (3,4) al 2023–2024 (3,7). *Nel 2025 raggiunge 4,2*, segnalando un sensibile miglioramento in termini di rapidità ed efficienza.
- **Funzionamento dell'APP:** il canale mostra un'elevata stabilità nel triennio 2022–2024 (3,9). *Nel 2025 il punteggio sale a 4,5*, indicando un significativo miglioramento dell'affidabilità tecnica percepita.
- **Facilità d'uso dell'APP:** dopo valori già elevati nel 2022–2023 (4–4,1), il giudizio cala leggermente nel 2024 (3,9). *Nel 2025 raggiunge il valore più alto della serie (4,6)*, confermando un'ottima esperienza d'uso per le utenze commerciali.
- **Completezza delle informazioni dell'APP:** il servizio si colloca su livelli medio-alti nel periodo 2022–2024 (3,9–4). *Nel 2025 cresce ulteriormente fino a 4,4*, segnalando un miglioramento nella chiarezza e nell'eshaustività delle informazioni fornite.
- **Sportello Online:** dopo una lieve flessione tra il 2022 (3,8) e il 2024 (3,7), *nel 2025 si osserva un deciso recupero fino a 4,5*, che indica una rinnovata efficacia del canale digitale.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- **Facilità di trovare le informazioni sul sito internet:** Il servizio mostra un miglioramento progressivo nel tempo: da 3,6 nel 2022 a 3,9 nel 2024. *Nel 2025 raggiunge 4,5*, evidenziando una navigazione percepita come molto più intuitiva.
- **Completezza delle informazioni sul sito internet:** l'andamento è coerente con quello della facilità di reperimento: crescita graduale nel periodo 2022–2024 e *netto miglioramento nel 2025 (4,5)*, a conferma di un sito più efficace dal punto di vista informativo.

Punteggio medio dei canali di contatto

Il punteggio medio complessivo rimane stabile su 3,8 tra il 2022 e il 2024. *Nel 2025 si registra un deciso incremento fino a 4,5*, che rappresenta il valore più alto dell'intera serie e segnala un miglioramento diffuso di tutti i canali di contatto.

Commento generale

Nel complesso, i canali di contatto dedicati alle utenze commerciali mostrano nel 2025 **un miglioramento netto e generalizzato**, che interessa sia il servizio clienti sia i canali digitali. In particolare, emergono forti progressi nella **competenza e nella cortesia degli operatori**, accompagnati da una **sensibile riduzione dei tempi di attesa**.

Parallelamente, l'APP, lo sportello online e il sito internet registrano **valutazioni molto elevate**, indicando un rafforzamento dell'esperienza digitale e una maggiore efficacia nella trasmissione delle informazioni. Il risultato complessivo restituisce una percezione **molto positiva dell'interazione tra utenze commerciali e servizio**, coerente con il miglioramento osservato anche nella valutazione complessiva dei servizi.

INDICE

Premessa e Scheda tecnica	9
RACCOLTA RIFIUTI	20
PULIZIA DELLE AREE COMUNI	28
ECOCENTRO	35
COMPORTAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI	39
APP ALEA	42
SPORTELLO ONLINE	45
SITO WEB	47
Customer Satisfaction Index	50

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

*Customer Satisfaction Audit
Dicembre 2025*

*Utenti COMMERCIALE del servizio raccolta rifiuti nei
Comuni serviti da
ALEA Ambiente S.P.A.*

SCHEDA TECNICA E PROFILO UTENTE



UNIVERSO DELL'INDAGINE

9.581 Utenze commerciali situate nei 13 Comuni appartenenti alle Province di Forlì e Cesena

TECNICA D'INTERVISTA

CATI (*computer assisted telephone interview*)



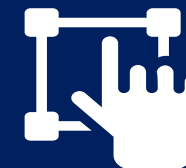
INTERVISTE FINALI

510 interviste realizzate

Margine d'errore (+/-) 4,2 %

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 commerciali (1/3)

Servizi	2022	2023	2024	2025
Servizio di Raccolta Rifiuti	3,8	3,8	3,6	4,2
Puntualità e regolarità della raccolta	4	4	3,8	4,3
Frequenza della Raccolta	3,8	4	3,8	4,3
Dotazione Fornita	3,8	3,9	3,7	4,4
Orari di esposizione dei rifiuti	3,9	4	3,9	4,3
Costo del servizio	2,8	2,7	3	4,1
Comportamento, il modo di lavorare degli operatori	3,7	2,7	3,8	nr
Cortesìa degli addetti	3,9	3,5	3,9	4,4
Frequenza ritiri dell'Exstrastandard	3,8	3,9	3,4	4,5
Servizio dedicato a ritiro imballaggi (Forlì Centro storico)	3,4	3,9	4,2	4,3

SCHEMA TECNICA

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

Servizi	2022	2023	2024	2025
Pulizia delle aree comuni	3,1	3,2	3,2	4,2
Spazzamento delle strade pubbliche	3,2	3,2	3,1	4,2
Servizio di svuotamento dei cestini stradali	3,2	3,1	3,1	4,2
Recupero dei rifiuti abbandonati	2,8	3,1	3	4,2
Costo del servizio raccolta rifiuti	2,8	2,7	3	Nr
Ecocentro - Efficacia del servizio	3,5	3,6	3,7	4,5
Ecocentro - Tempo di attesa	3,4	3,5	3,6	4,4
Ecocentro - Cortesia degli addetti	3,5	3,6	3,7	4,6
Ecocentro - Orari di apertura	3,3	3,6	3,7	4,6
PUNTEGGIO MEDIO DEI SERVIZI				4,3

SCHEDA TECNICA

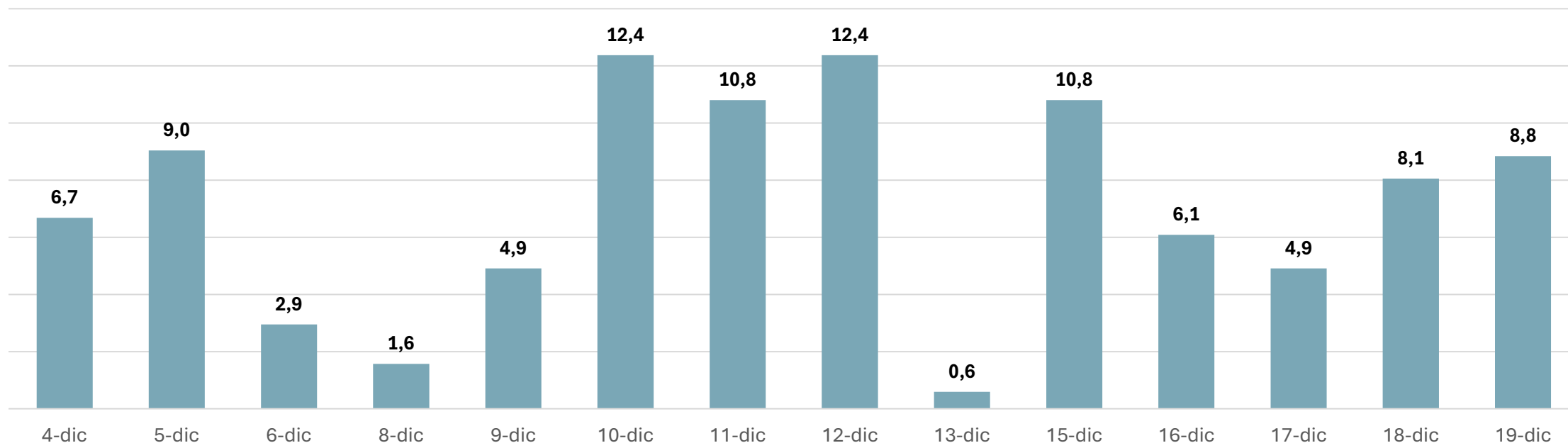
Tavola sinottica dei risultati – Utenze commerciali (3/3)

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

SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

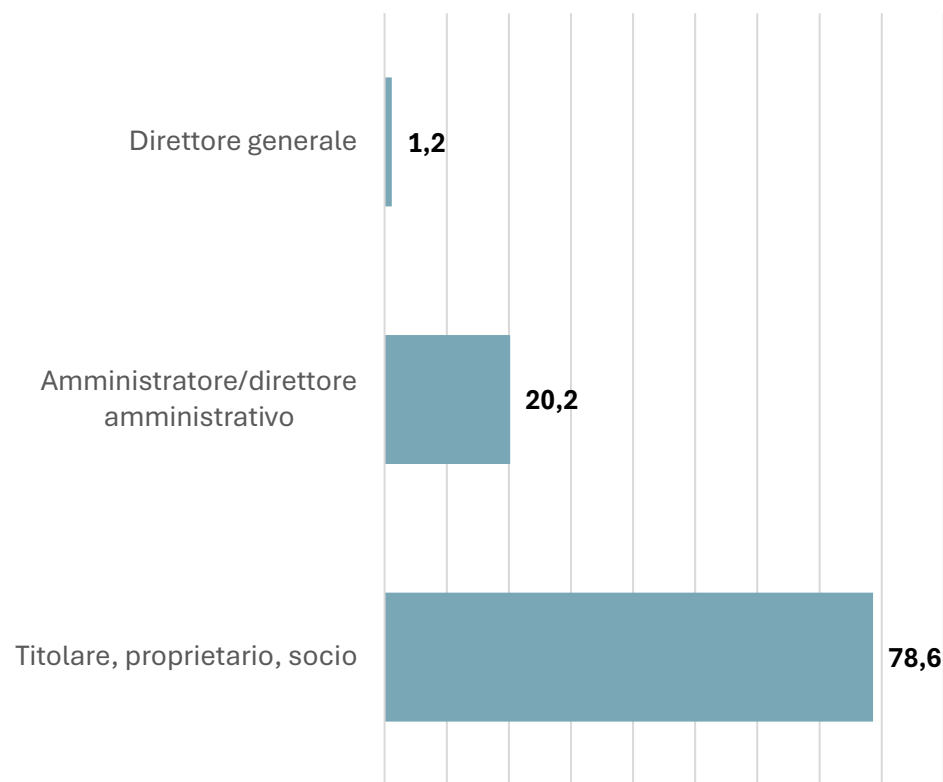
Giorni della raccolta dati



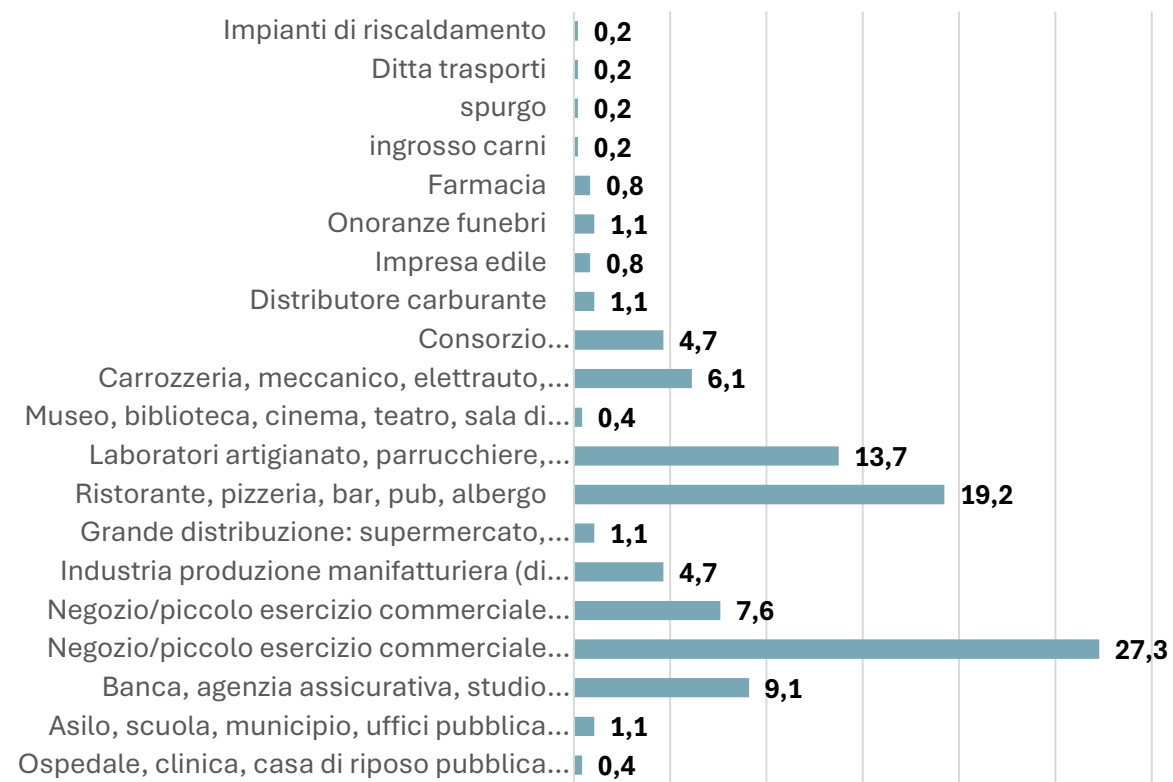
SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Interlocutore



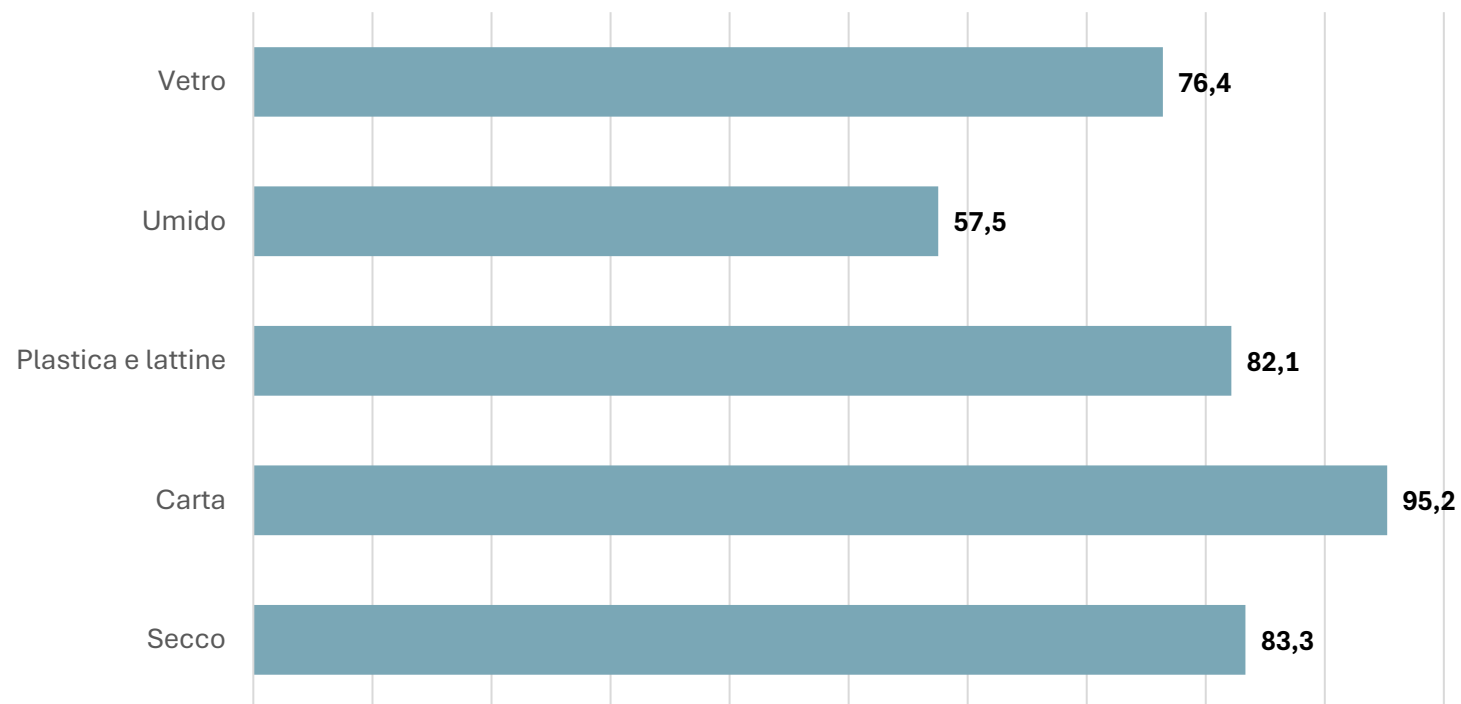
Settore



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

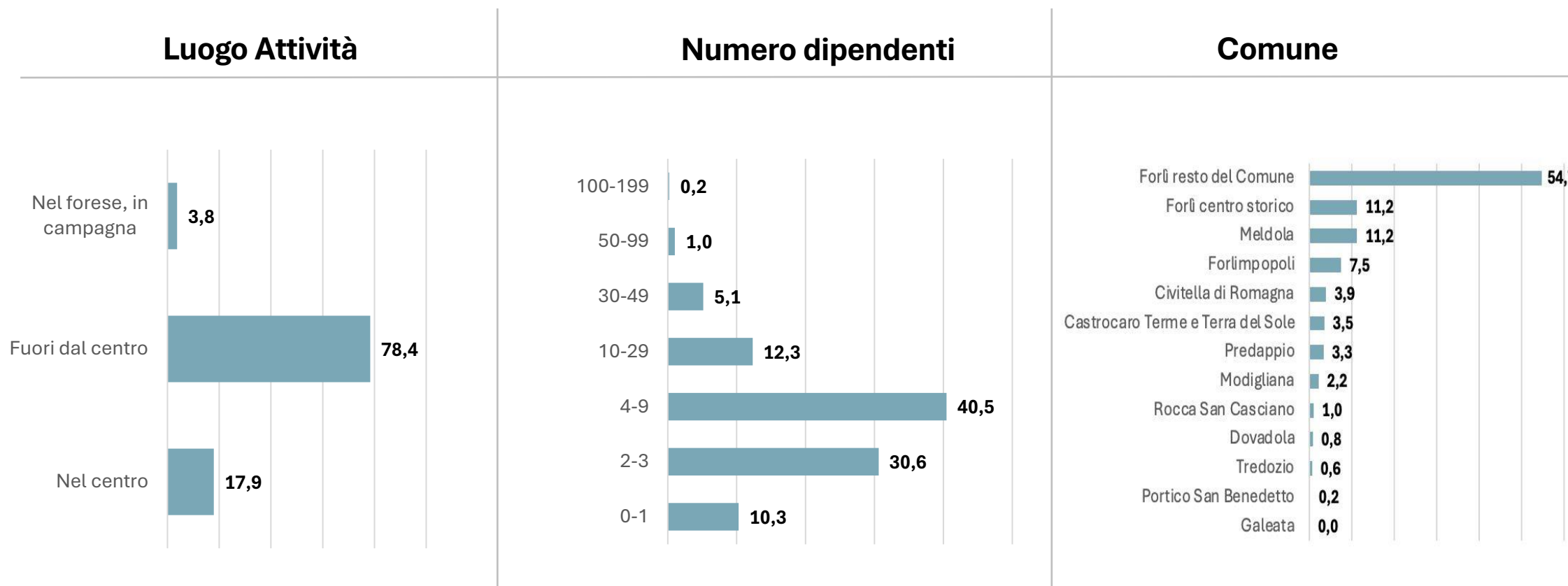
Dati relativi all'indagine svolta

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



INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

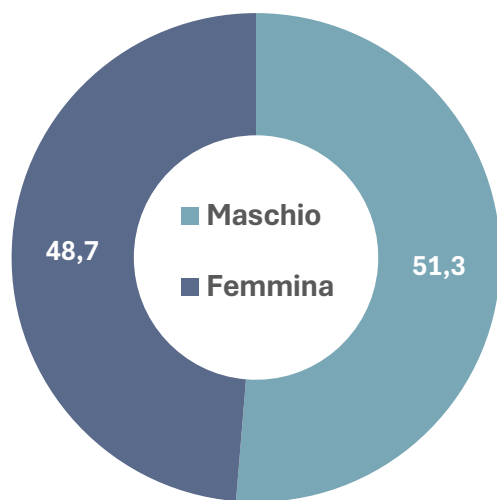
Dati relativi all'indagine svolta



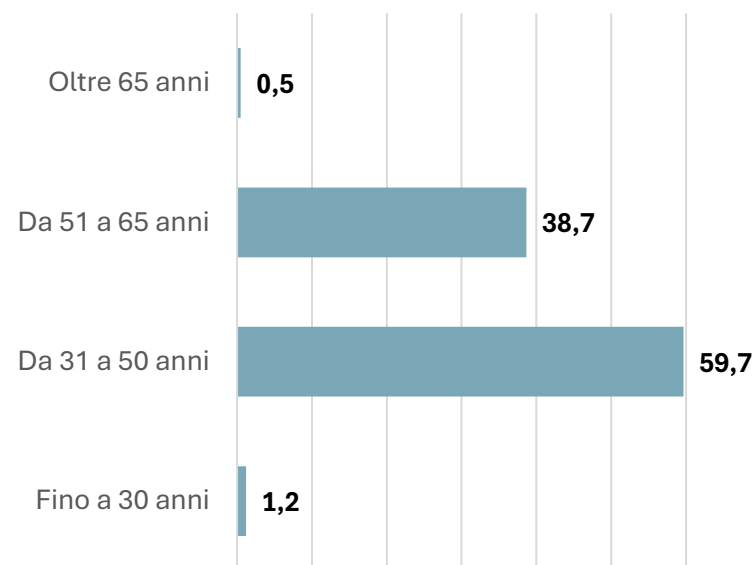
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

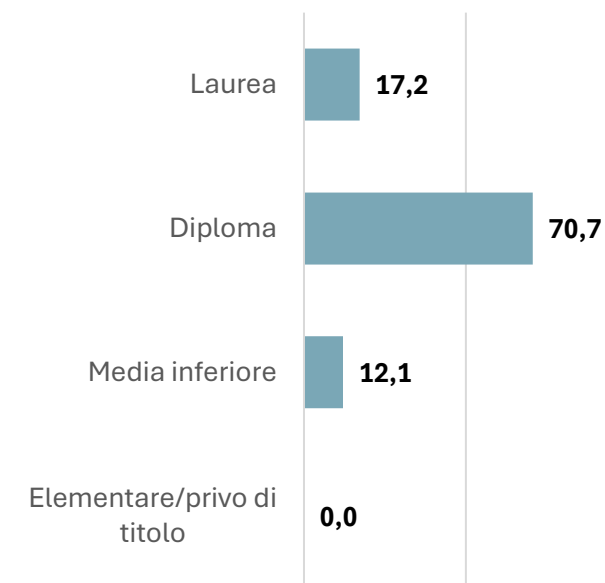
Genere



Età



Scolarizzazione





 **FREQUENZA DELLA RACCOLTA**

 **DOTAZIONE FORNITA**

 **ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI**

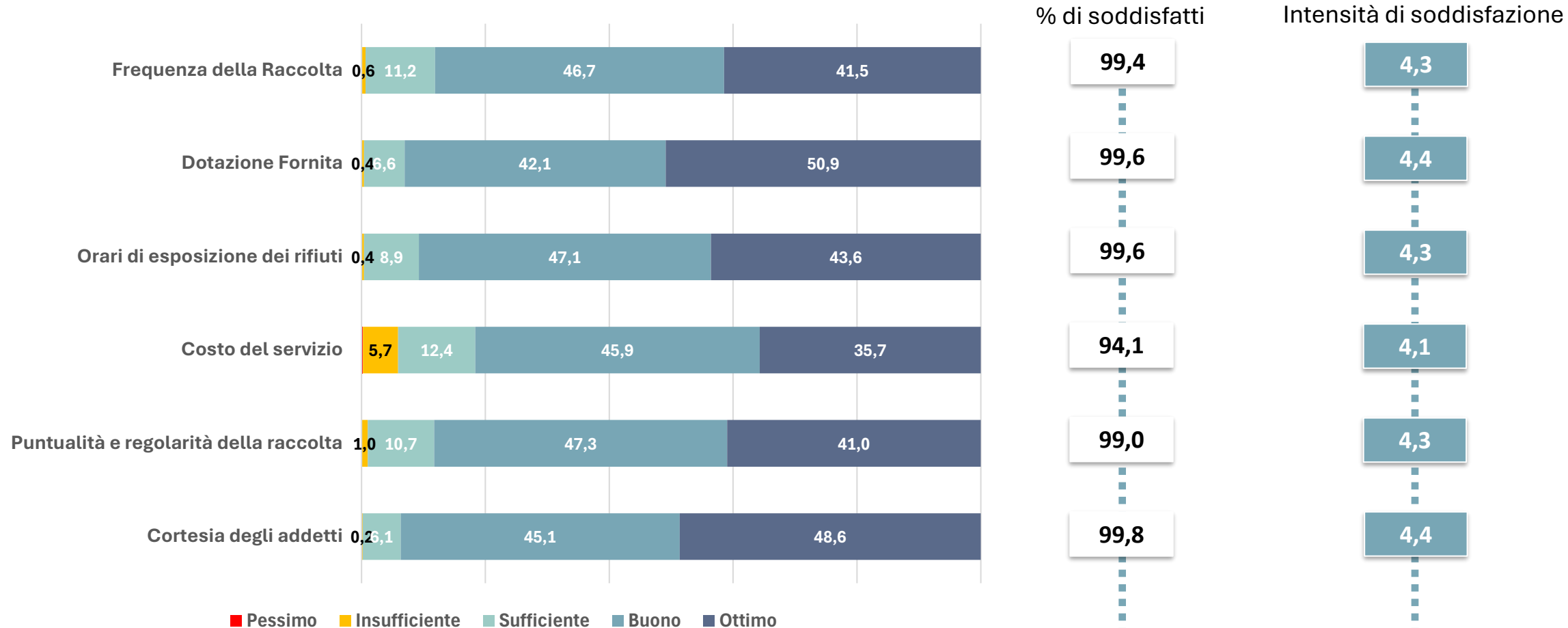
 **COSTO DEL SERVIZIO**

 **PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DELLA RACCOLTA**

 **CORTESIA DEGLI ADDETTI**

RACCOLTA RIFIUTI

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



■ Pessimo ■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

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

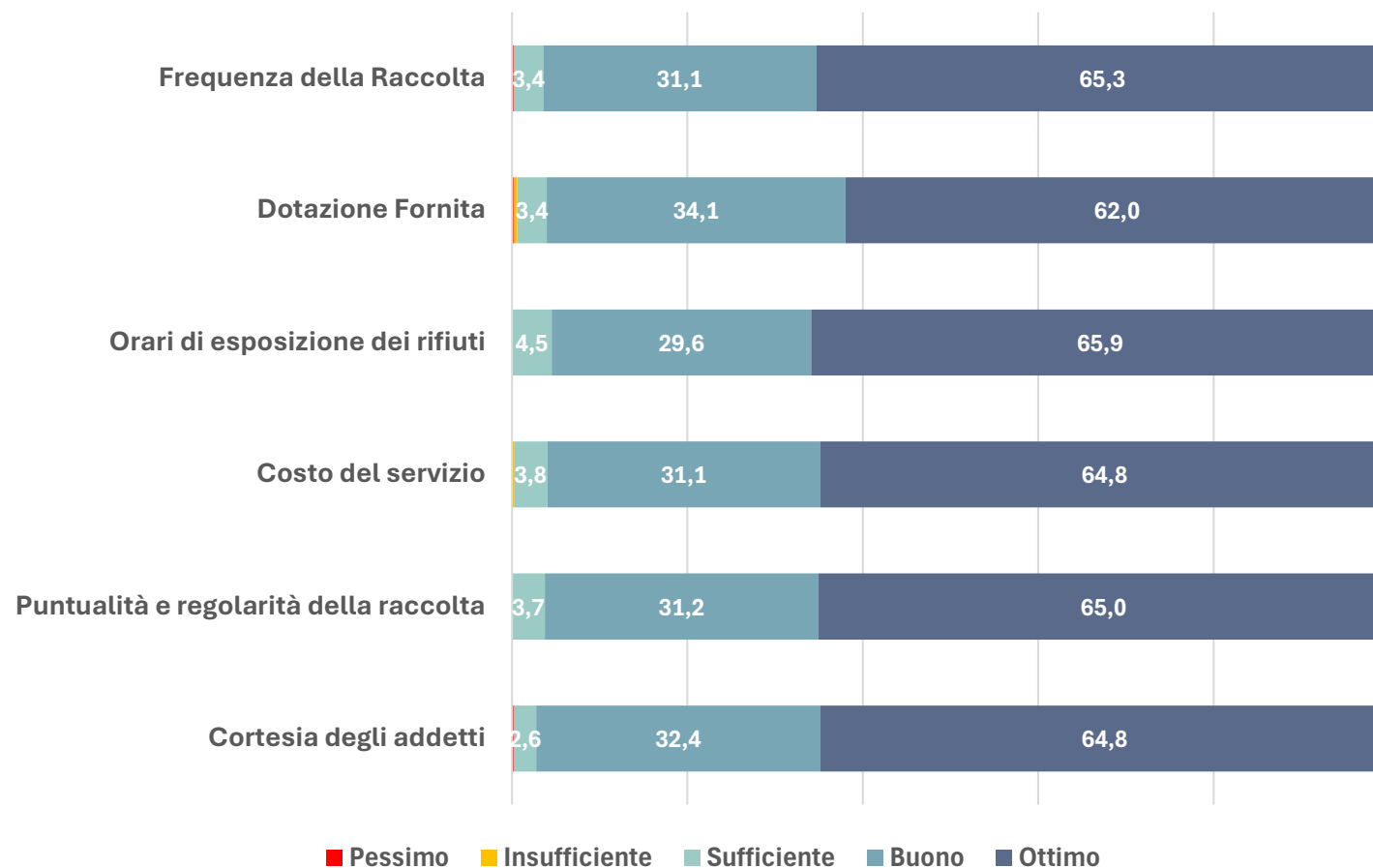
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

98,6

4,3

RACCOLTA RIFIUTI

Dati comparati del grado di **Importanza**



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

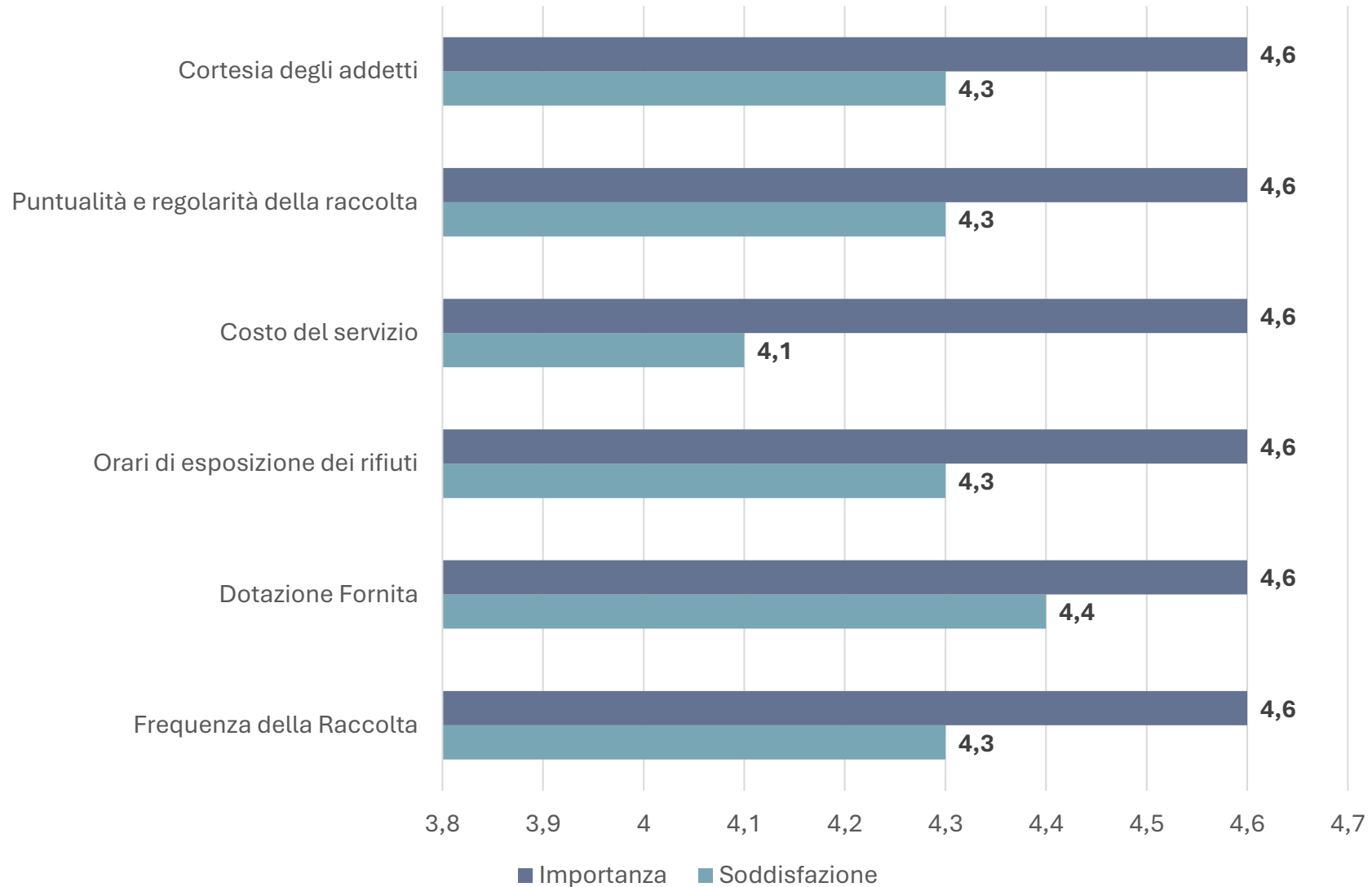
Intensità dell'importanza



Indice % di Intensità Media di Soddisfazione

RACCOLTA RIFIUTI

Gap tra Soddisfazione e importanza



RACCOLTA RIFIUTI

Trend importanza e soddisfazione dei singoli sub-fattori

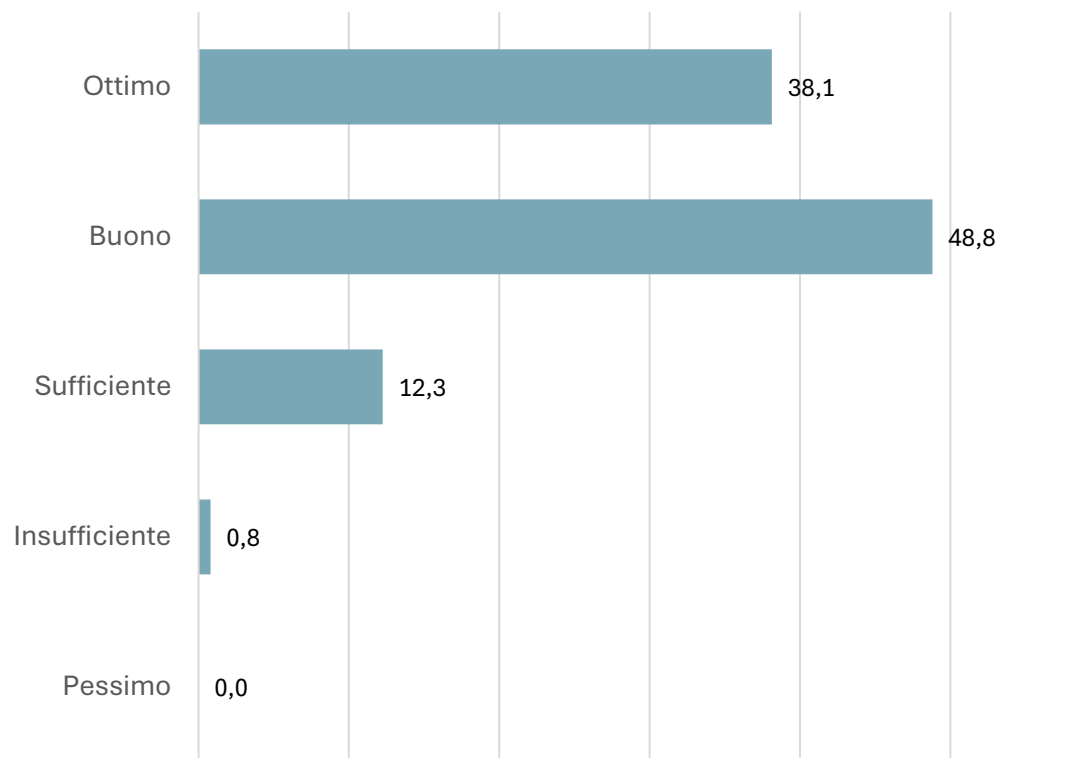
Importanza	2021	2022	2023	2024	2025
Frequenza della Raccolta	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6
Dotazione Fornita	4,3	4,5	4,5	4,4	4,6
Orari di esposizione dei rifiuti	4,2	4	4,5	4,4	4,6
Costo del servizio	4,6	4,7	4,4	4,5	4,6
Puntualità e regolarità della raccolta	4,6	4,7	4,5	4,5	4,6
Cortesìa degli addetti	4,0	4,4	4,5	4,4	4,6

Soddisfazione	2021	2022	2023	2024	2025
Frequenza della Raccolta	4,0	3,8	4,0	3,8	4,3
Dotazione Fornita	4,0	3,8	3,9	3,8	4,4
Orari di esposizione dei rifiuti	4,1	3,9	4,0	3,9	4,4
Costo del servizio	2,5	2,8	2,7	3	4,1
Puntualità e regolarità della raccolta	4,1	4,0	4,0	3,8	4,3
Cortesìa degli addetti	3,8	3,9	3,5	3,9	4,3

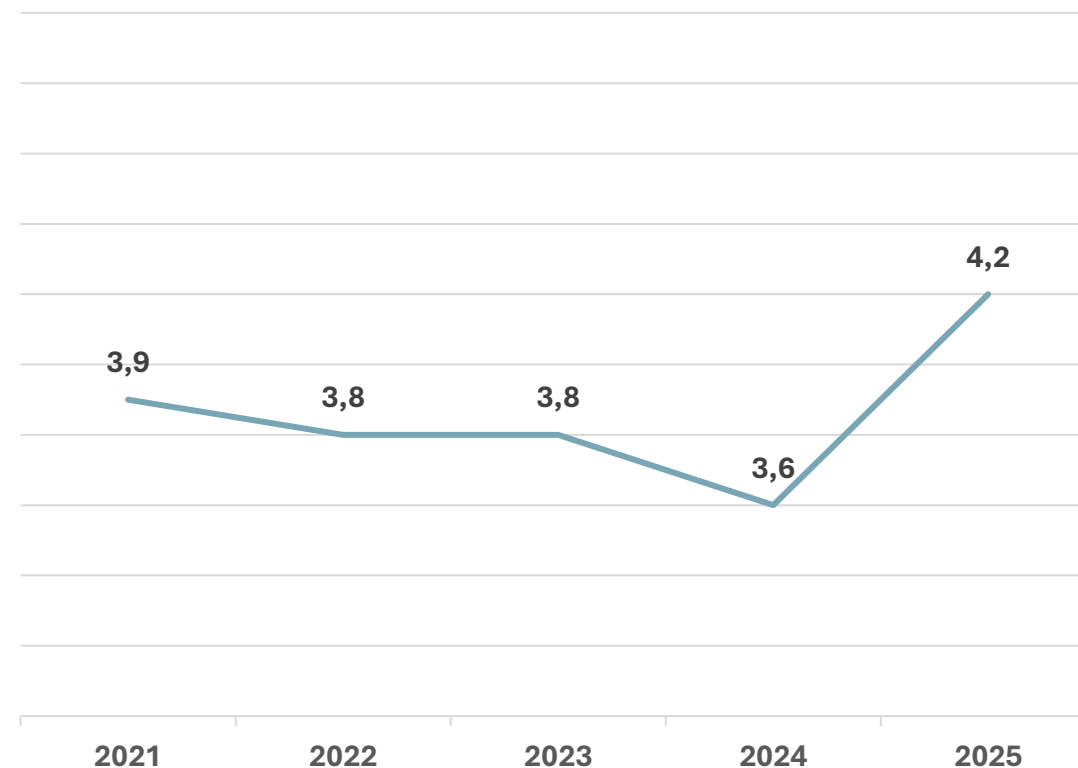
RACCOLTA RIFIUTI

Domanda Overall e Trend

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



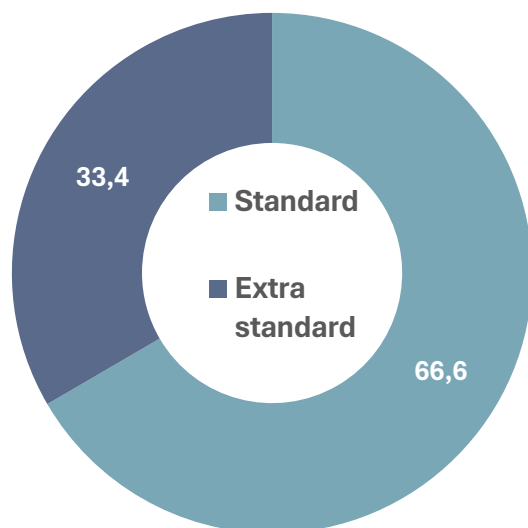
Trend della soddisfazione



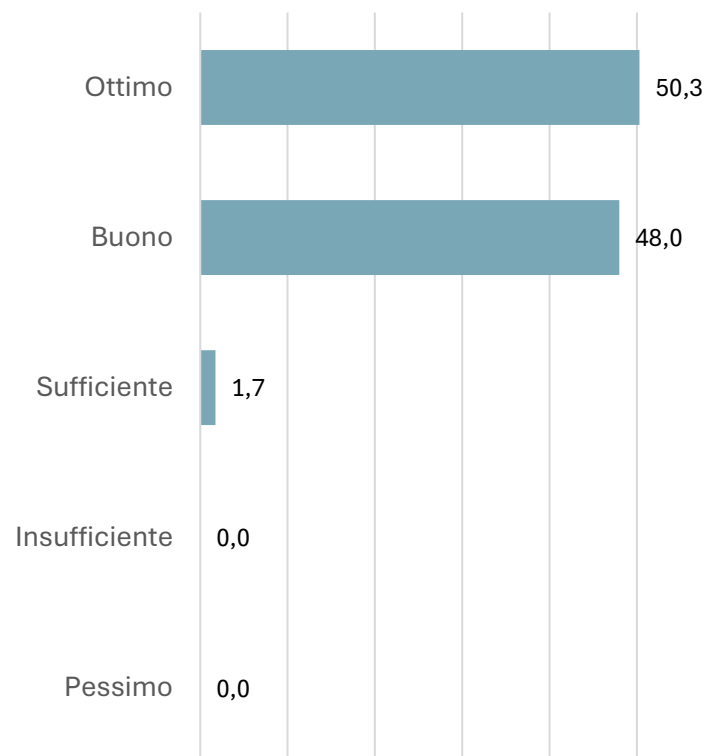
RACCOLTA RIFIUTI

Servizio Standard ed Extra Standard e Ritiro ricorsivo

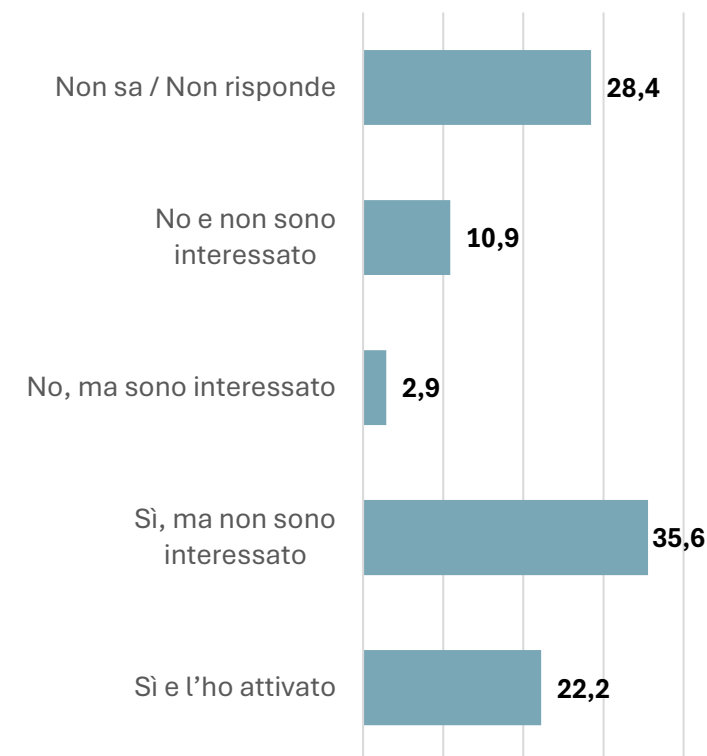
Che tipo di contenitori e servizio relativo ha attivato con Alea Ambiente?



Come giudica la frequenza dei ritiri dell'Extrastandard? (Solo per chi ha risposto Extra standard)



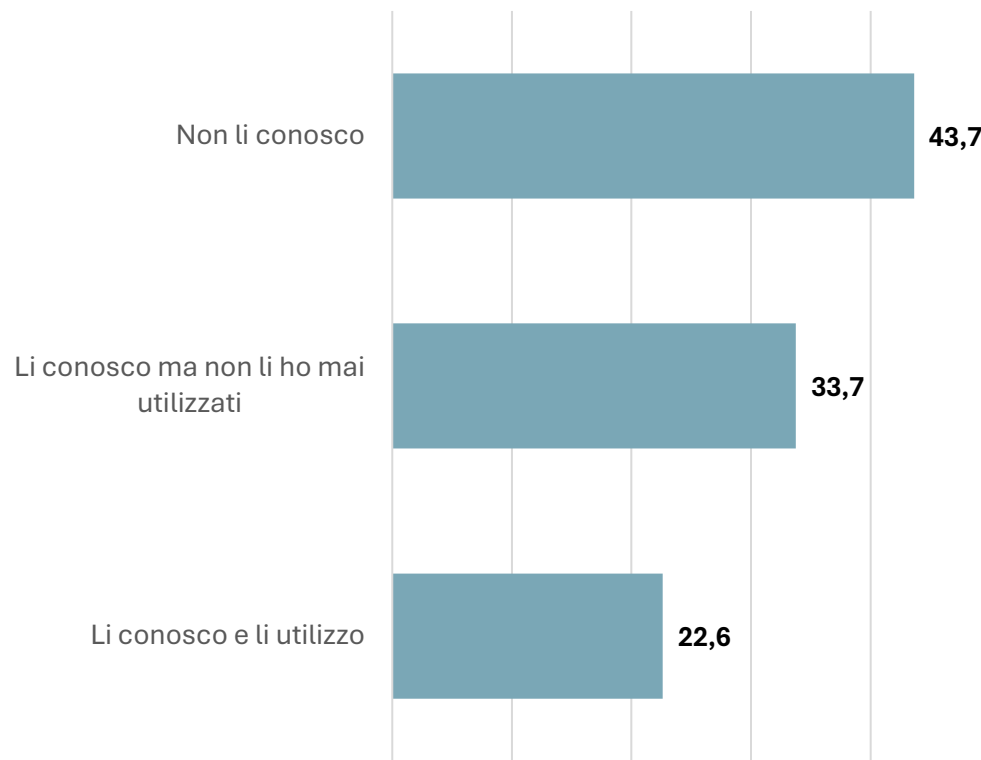
E' a conoscenza della possibilità di attivare un ritiro ricorsivo?



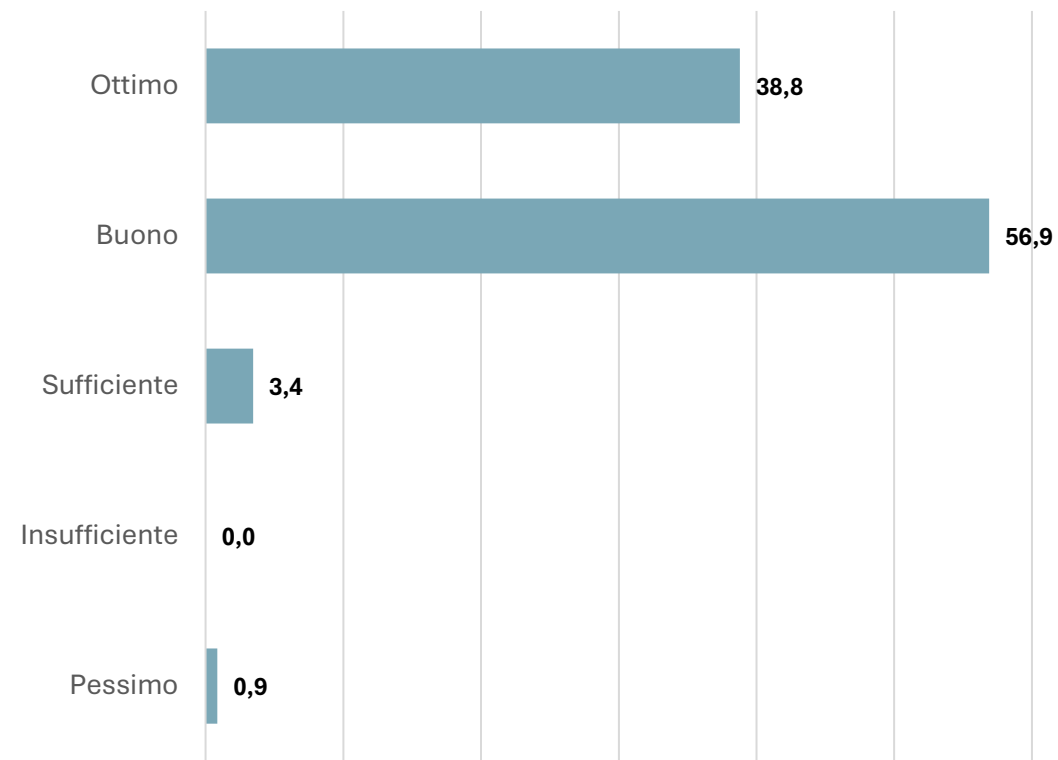
RACCOLTA RIFIUTI

Domande Esclusive per Forlì Centro Storico

E' a conoscenza della possibilità di richiedere servizi dedicati per il ritiro di imballaggi cartone, imballaggi plastica, raccolta vetro?



Come giudica questo servizio??





**PULIZIA DELLE AREE
COMUNI**

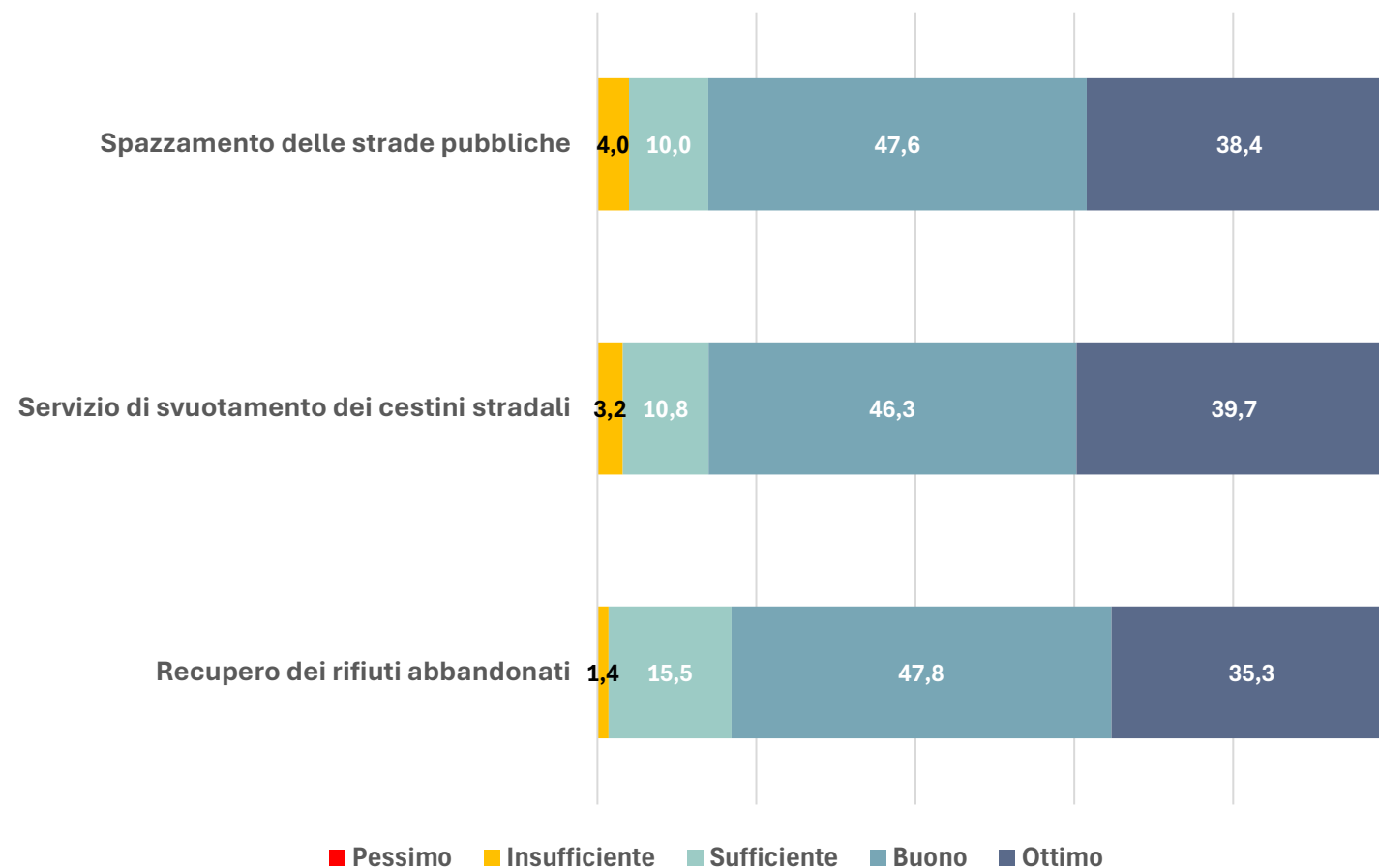
 **SPAZZAMENTO DELLE STRADE PUBBLICHE**

 **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

96,0

96,8

98,6

97,1

Intensità di soddisfazione

4,2

4,2

4,2

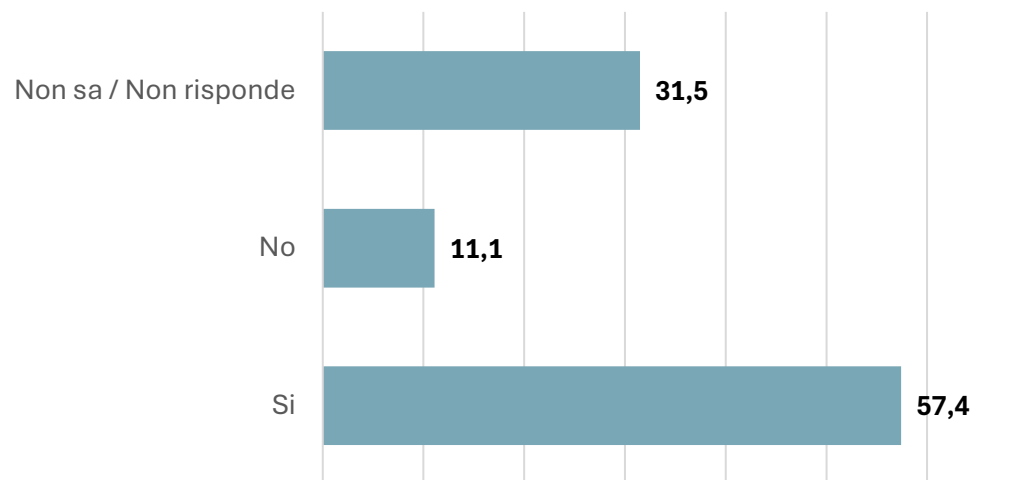
4,2

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

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?



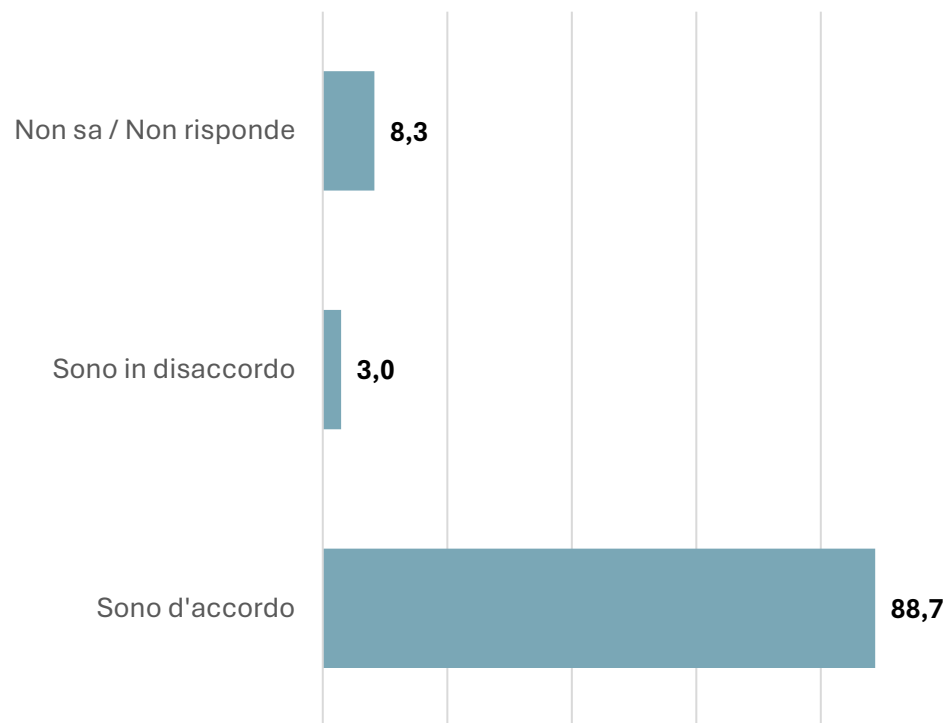
Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Si	59,1	64,7	69	64	57,4
No	33,7	33,4	30	36	11,1
Non Sa / Non Risponde	7,2	1,9	1	-	31,5

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?



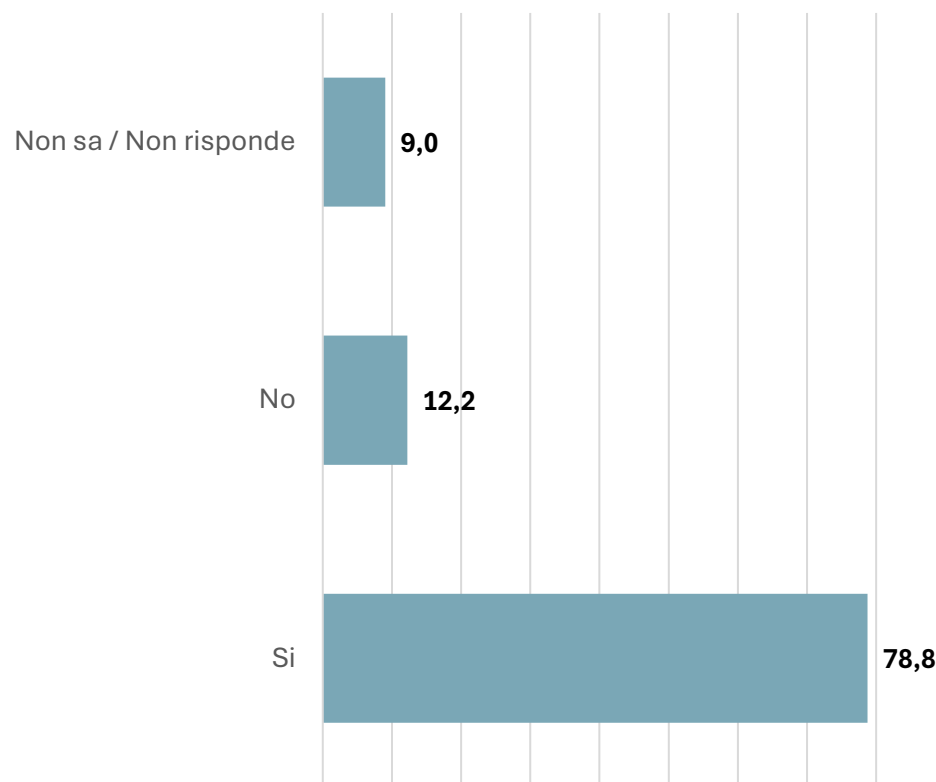
Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
D'accordo con la scelta	73,5%	73,2%	66%	69%	88,7%

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Il costo del servizio

Ritiene che il costo del servizio sia adeguato ai servizi erogati



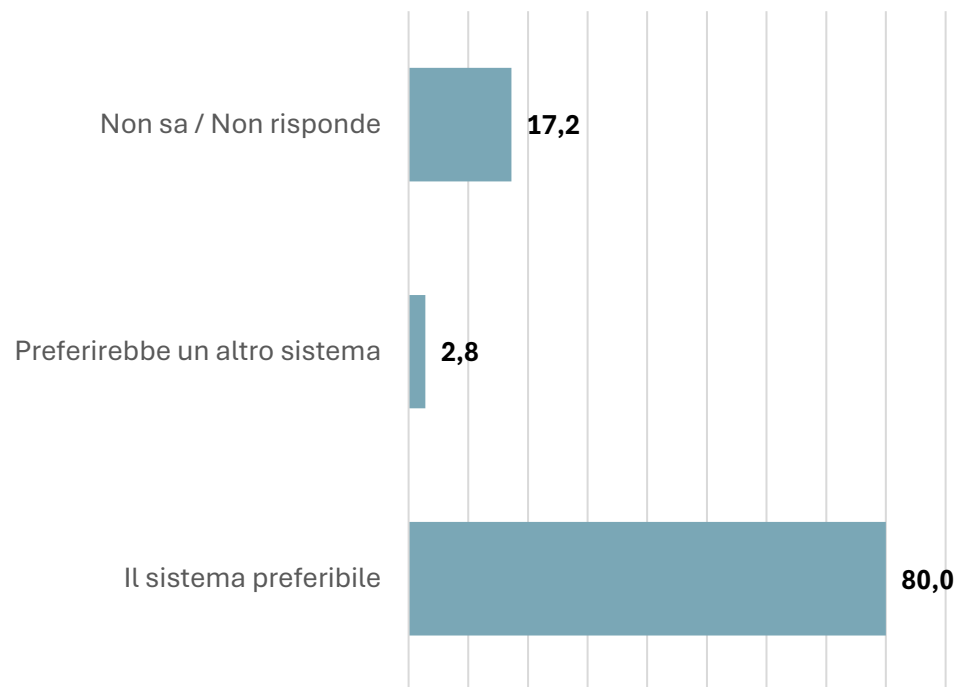
Trend

	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:



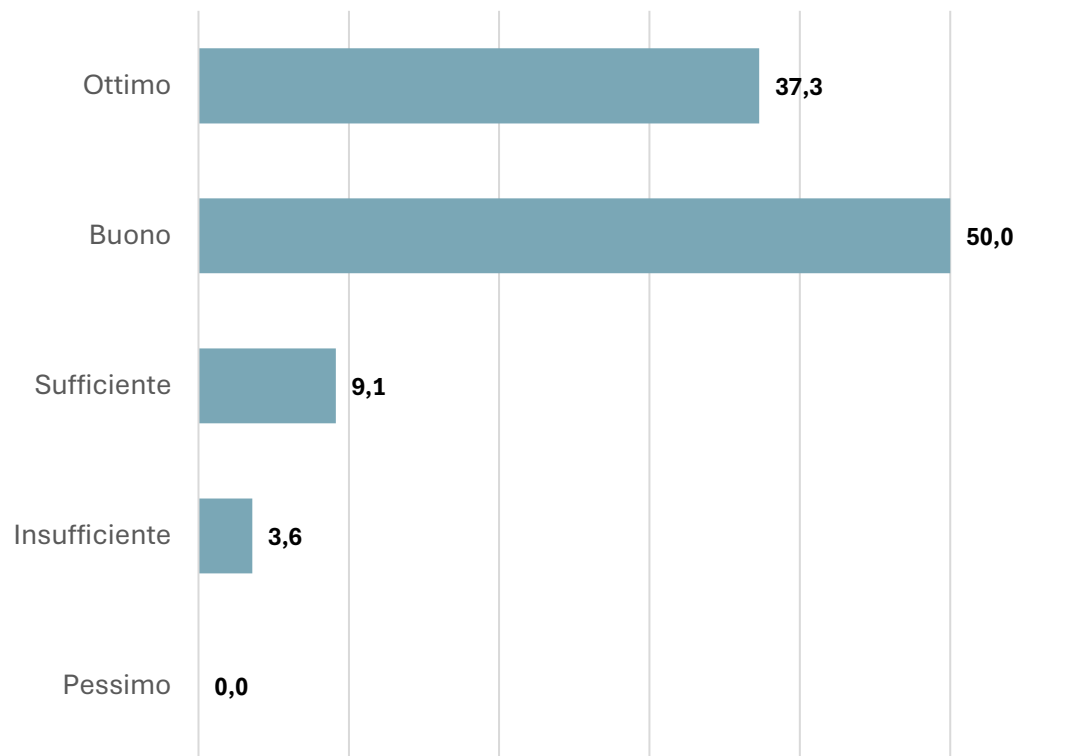
Trend

	2021	2022	2023	2024	2025
Il sistema preferibile	75%	70,8%	75%	86%	80%

PULIZIA DELLE AREE COMUNI

Domanda Overall

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*





 **EFFICACIA DEL SERVIZIO**

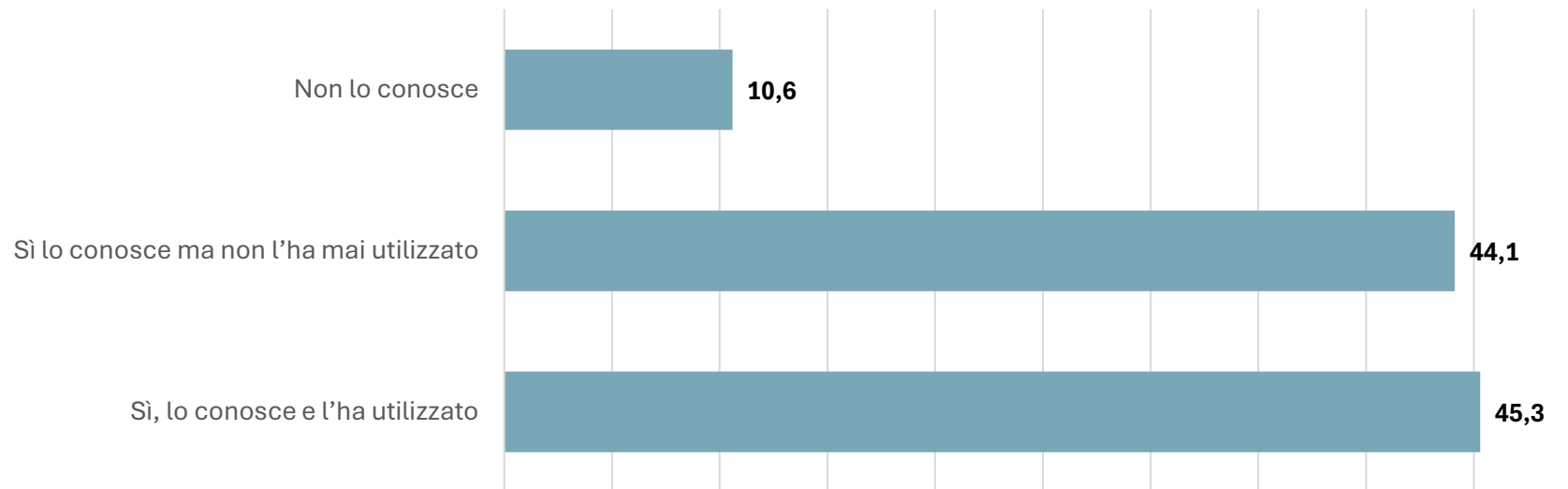
 **TEMPO DI ATTESA**

 **CORTESIA DEGLI ADDETTI**

 **ORARI DI APERTURA**

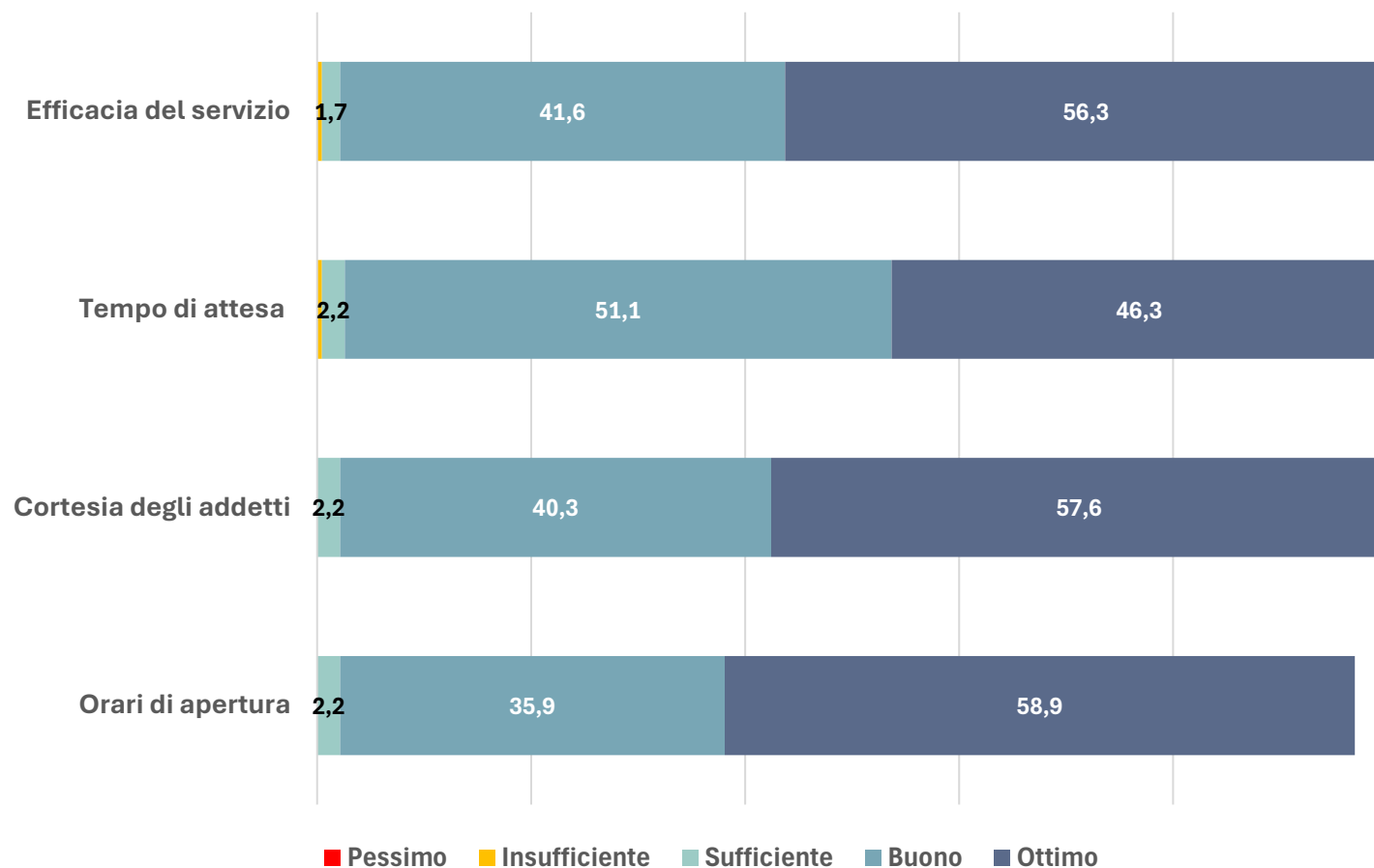
ECOCENTRO

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

99,6

99,6

100

97,0

99,0

Intensità di soddisfazione

4,5

4,4

4,5

4,5

4,5

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

ECOCENTRO

Trend dei singoli sub-fattori

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



**COMPORTAMENTO
DEL SERVIZIO
CLIENTI**

 **CORTESIA**

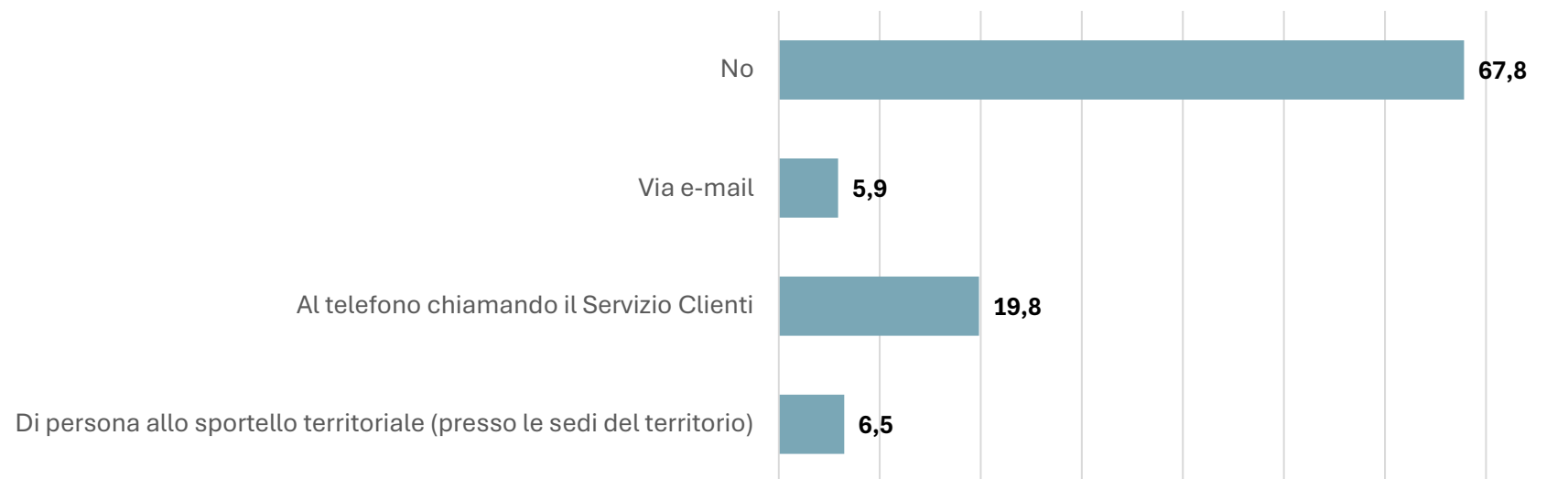
 **COMPETENZA**

 **TEMPI DI ATTESA**

COMPORAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

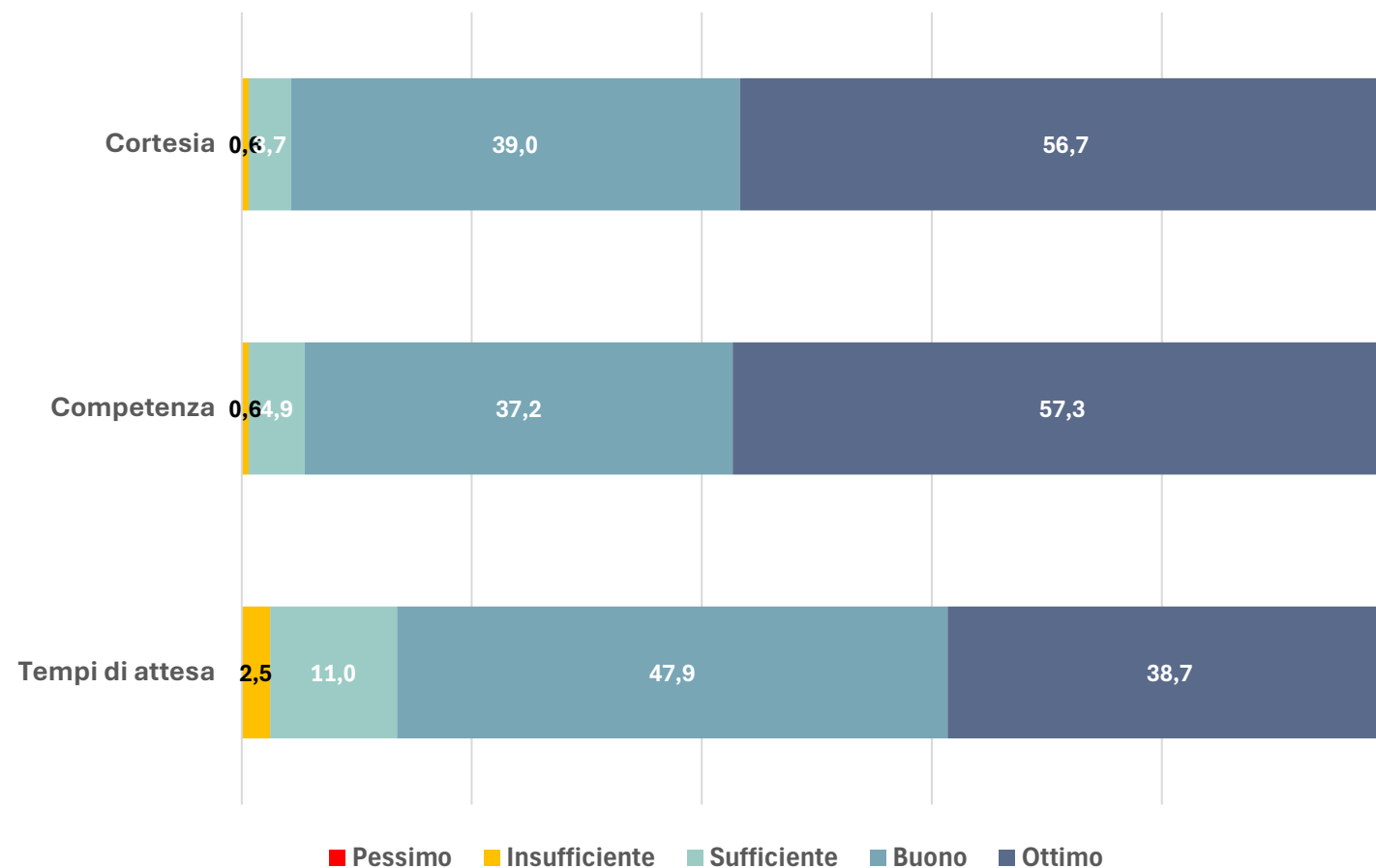
Utilizzo dei canali di contatto

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

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



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

% di soddisfatti

99,4

99,4

97,5

98,8

Intensità di soddisfazione

4,5

4,5

4,2

4,4

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione



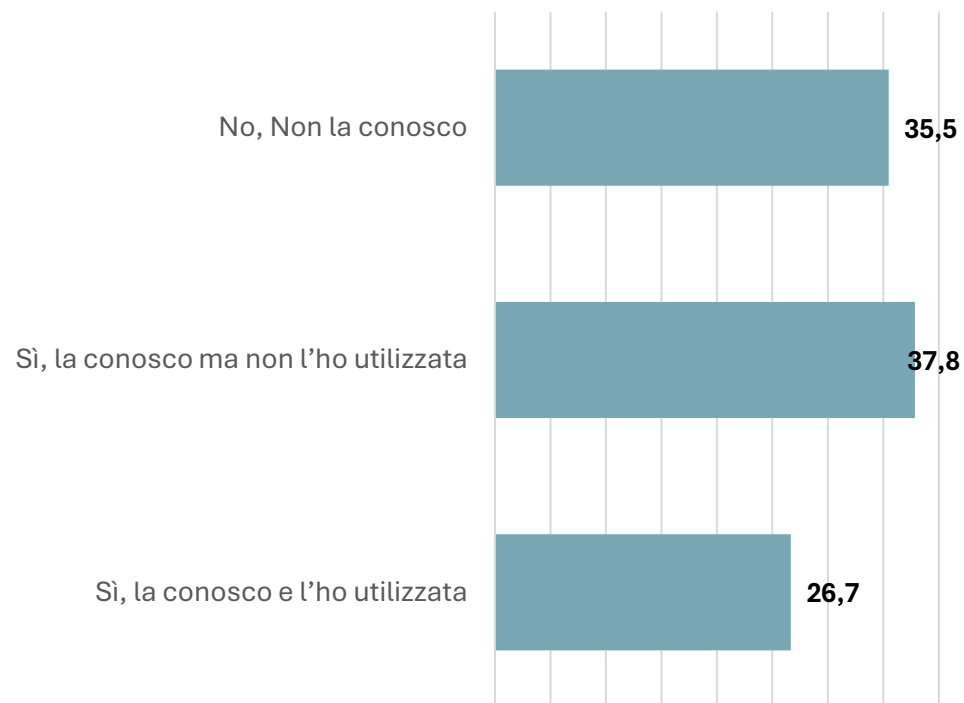
 **FUNZIONAMENTO**

 **FACILITÀ D'USO**

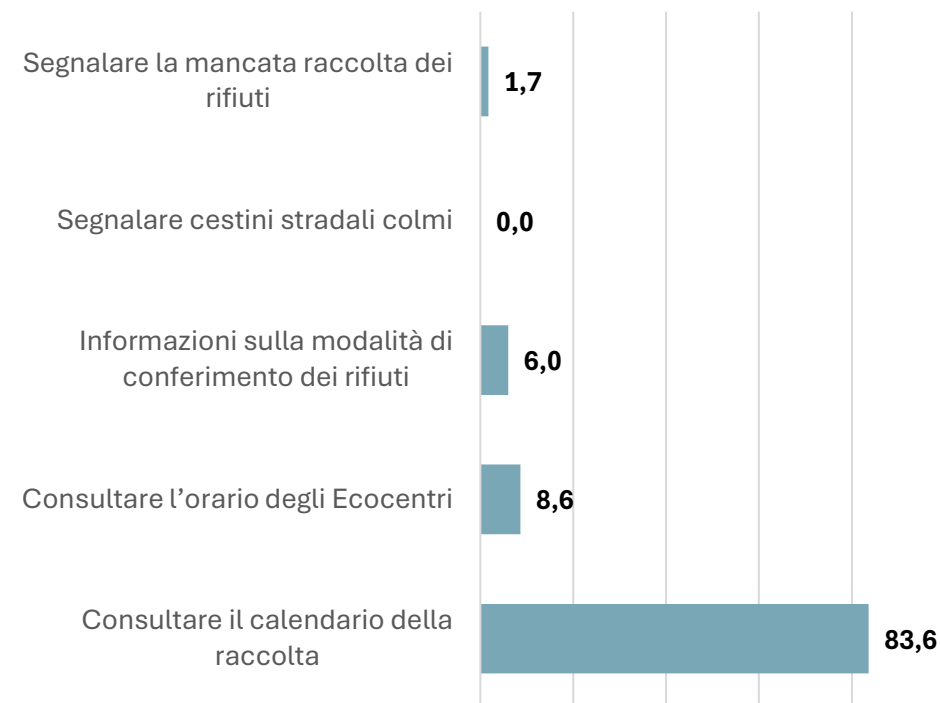
 **COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI**

APP ALEA

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

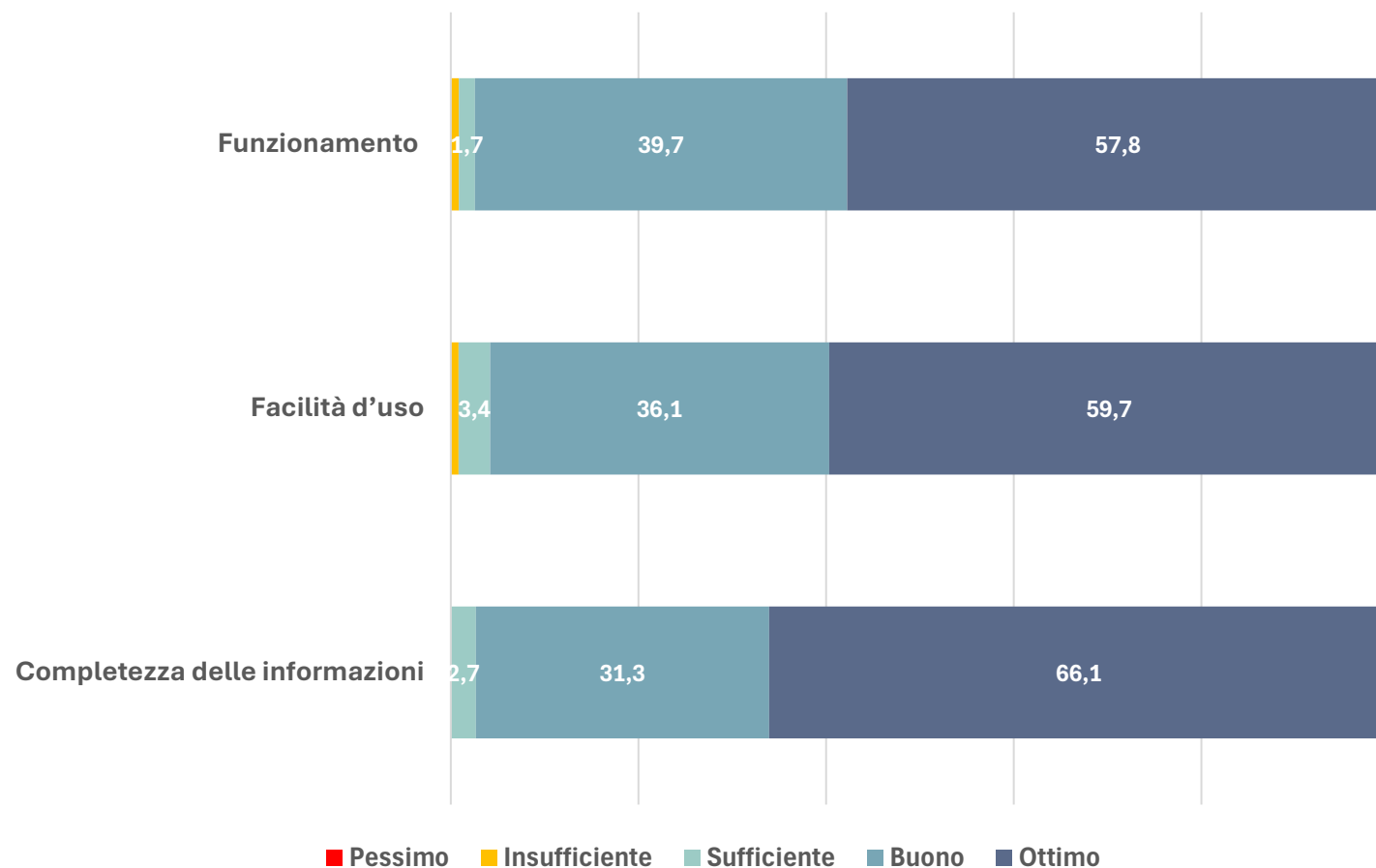


Per quali finalità/motivi le è capitato di utilizzarla?



APP ALEA

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**



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

% di soddisfatti

99,1

99,2

100

99,4

Intensità di soddisfazione

4,5

4,5

4,6

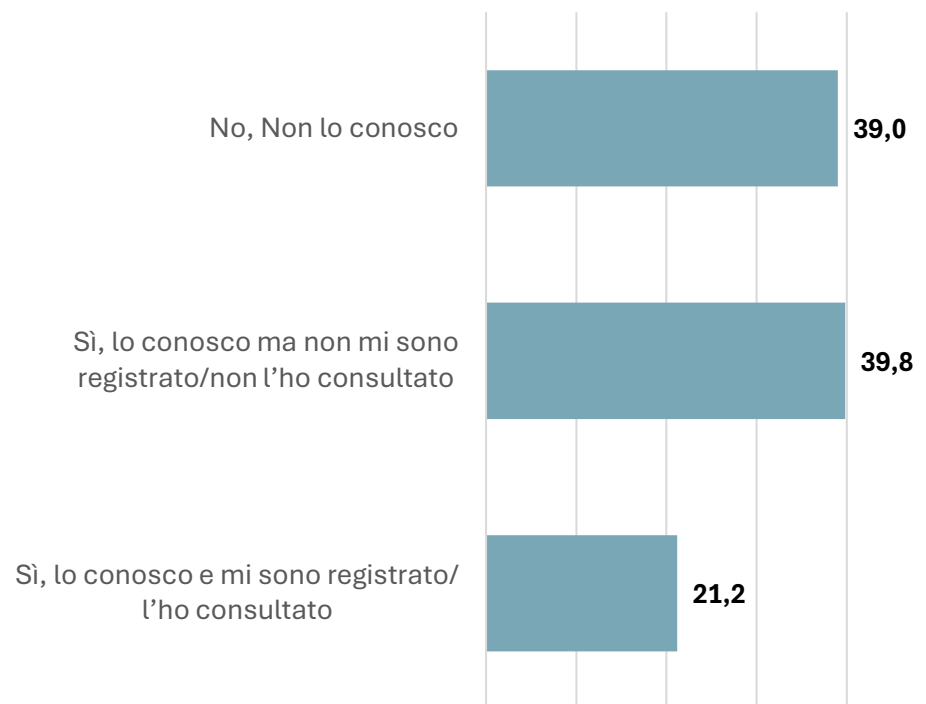
4,5

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

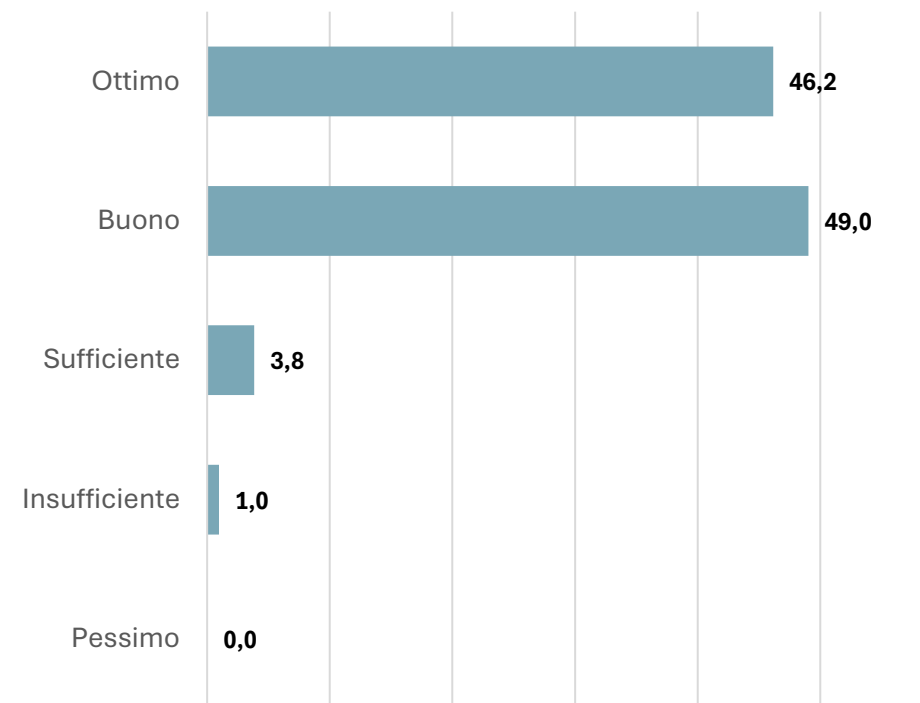


SPORTELLO ONLINE

Lei è al corrente dell'esistenza dello SPORTELLO ONLINE ALEA AMBIENTE ?



Come giudica lo Sportello Online Alea Ambiente?





FACILITÀ DI TROVARE LE INFORMAZIONI CHE CERCA

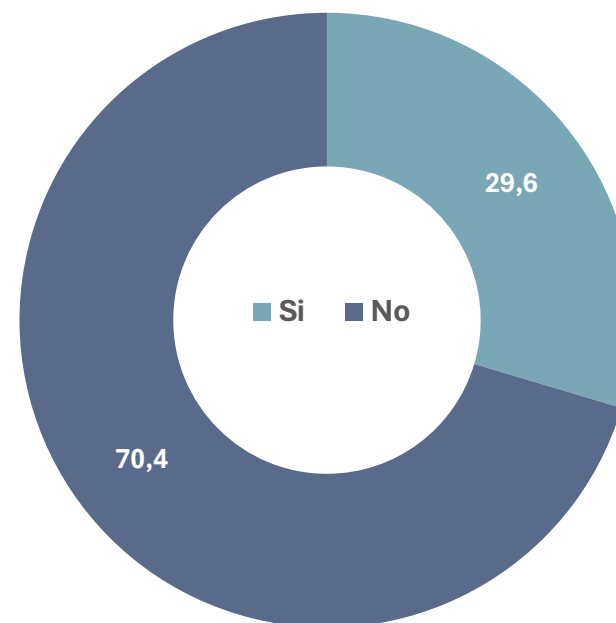


COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

SITO WEB

Utilizzo del sito

Le è capitato di visitare il sito internet di Alea?

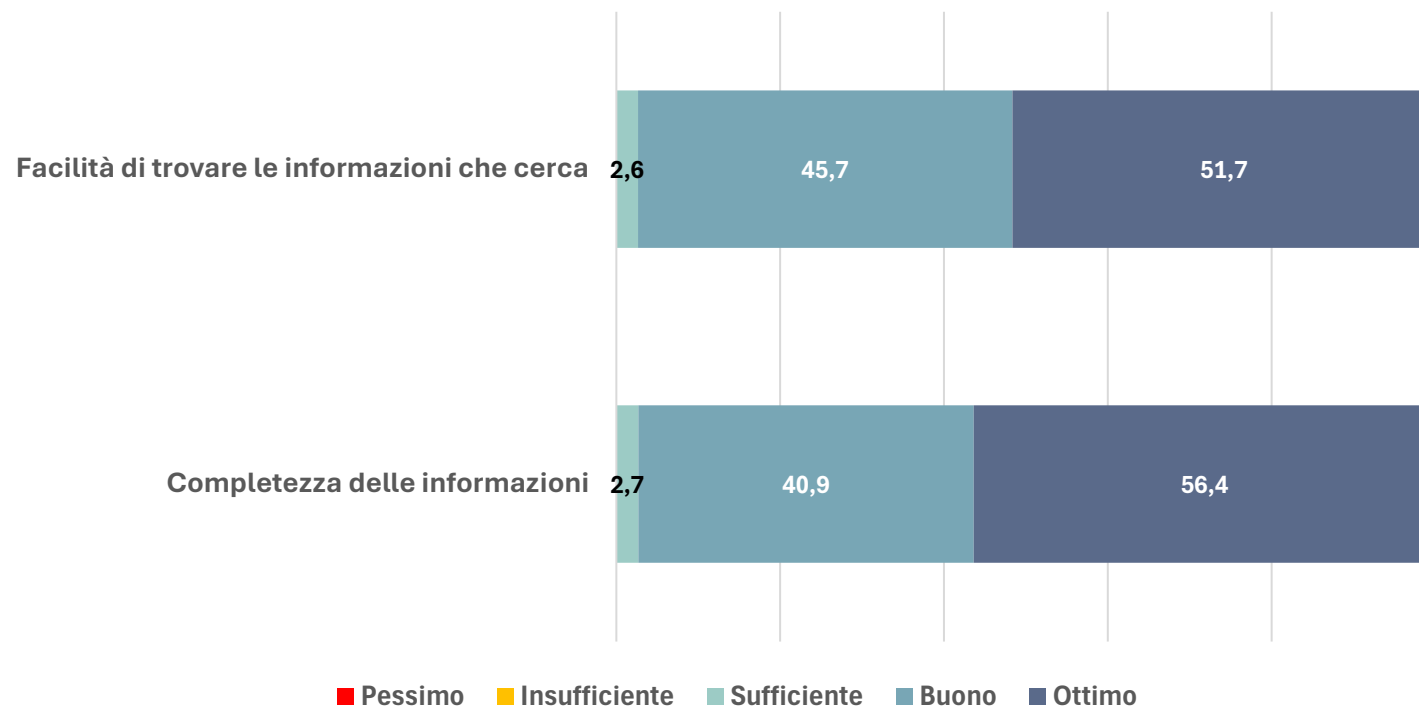


SITO WEB

Dati comparati del grado di **Soddisfazione**

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione



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

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

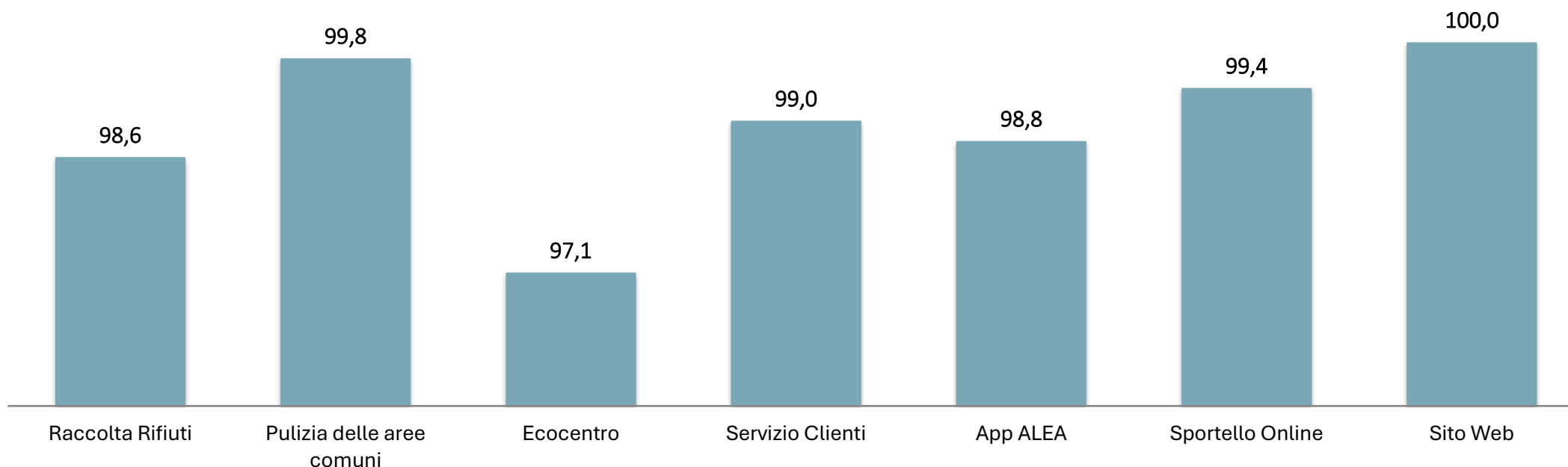
100

4,5

CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2025

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

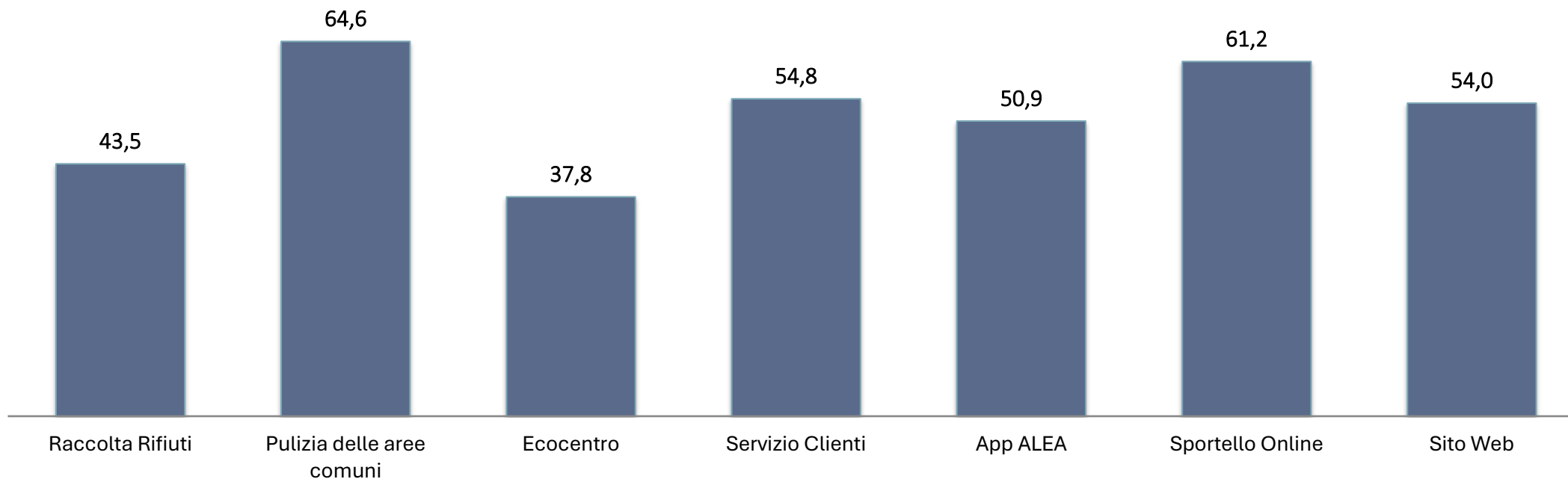
98,8



HIGH CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2025

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

51,0



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

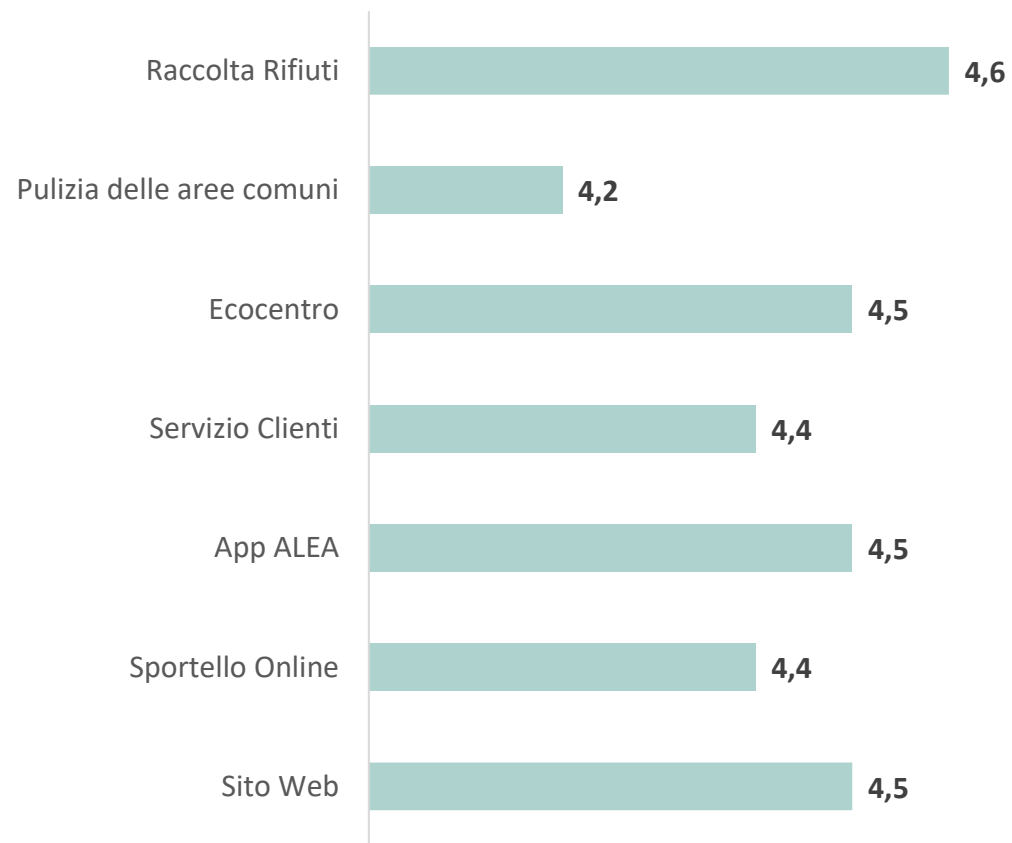
Nota Metodologica

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.

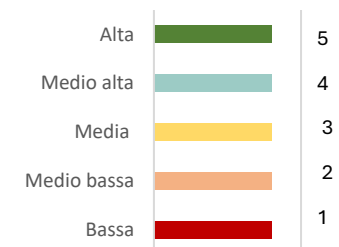
Fattore	Peso
Raccolta Rifiuti	0,20
Pulizia delle aree comuni	0,20
Ecocentro	0,20
Servizio Clienti	0,20
App ALEA	0,10
Sportello Online	0,05
Sito Web	0,05
TOTALE	1

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

Area Commerciale

Massimiliano Scioli

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare

www.strategicaweb.com