

# Customer Satisfaction Igiene Urbana

Risultati secondo semestre 2023

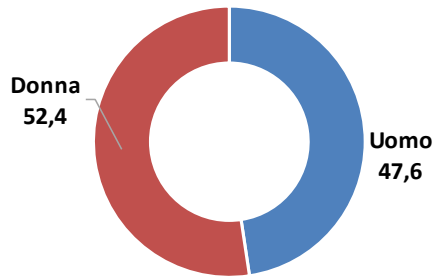
Report realizzata da

	Pag.
<b>Metodologia</b>	<b>3</b>
<b>Profilo degli intervistati</b>	<b>4</b>
<b>Notorietà e valutazione complessiva</b>	<b>5</b>
• Notorietà di Valle Umbra Servizi	6
• Giudizio complessivo sul servizio di Igiene Ambientale	7
<b>Qualità del servizio di raccolta rifiuti</b>	<b>8</b>
• Tipologia di raccolta differenziata effettuata	9
• Comportamento e opinione degli utenti	10
<b>Raccolta rifiuti su strada pubblica</b>	<b>11</b>
• Valutazione complessiva del servizio	12
• Valutazione aspetti del servizio	13
<b>Raccolta rifiuti porta a porta</b>	<b>14</b>
• Valutazione complessiva del servizio	15
• Valutazione aspetti del servizio	16
<b>Centri raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti</b>	<b>17</b>
• Valutazione complessiva del servizio	18
• Valutazione aspetti del servizio	19
<b>Pulizia strade e marciapiedi</b>	<b>20</b>
• Valutazione complessiva del servizio	21
• Valutazione aspetti del servizio	22
<b>Servizi di informazione e ascolto</b>	<b>23</b>
• Informazioni e canali di contatto	24
• Valutazione complessiva del Sito Internet	25
• Valutazione aspetti del Sito Internet	26
• Valutazione complessiva del Numero Verde	27
• Valutazione aspetti del Numero Verde	28
<b>Novità e cambiamenti</b>	<b>29</b>
• Cambiamenti nel calendario di raccolta rifiuti	30
• Valutazione nuova soluzione organizzativa	31
• Pulizia strade	32
• TARI	33
• Campagna abbandono rifiuti	34

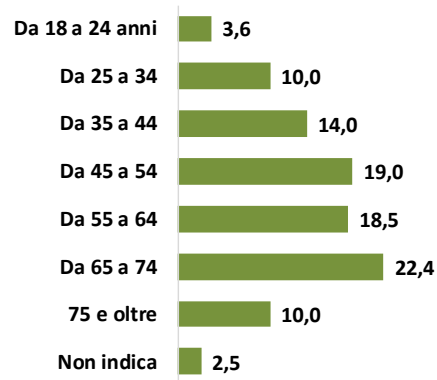
Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION** rispetto al **Servizio Igiene Urbana** offerto dalla Società **Valle Umbra Servizi**, con riferimento al **secondo semestre 2023**.

- ❖ La popolazione di riferimento è rappresentata:
  - **DAI RESIDENTI NEI COMUNI RICADENTI NELLE AREE TERRITORIALI GESTITE DALLA SOCIETÀ (DIPARTIMENTO FOLIGNO, SPOLETO E VALNERINA)**
- ❖ La raccolta dei dati è avvenuta a dicembre 2023 in modalità **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview)
- ❖ Sono state realizzate **800 interviste** ad un campione di cittadini maggiorenni che risiedono nei Comuni serviti da Valle Umbra Servizi. Il campione è stato estratto sia da archivi di telefonia fissa che mobile.
  - *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

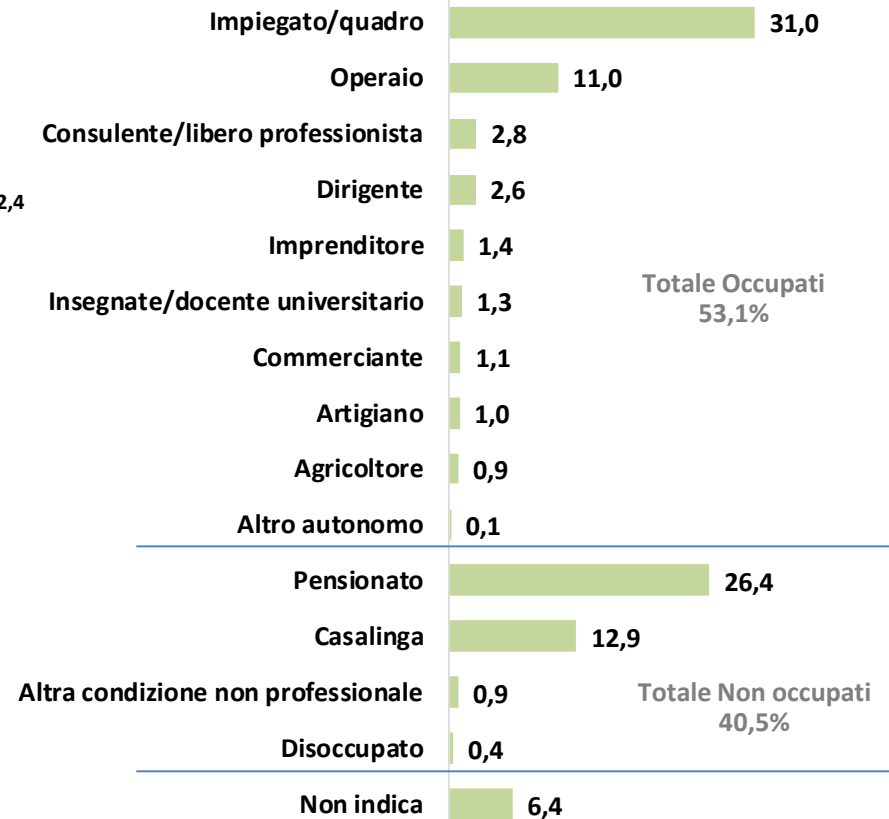
## Genere (%)



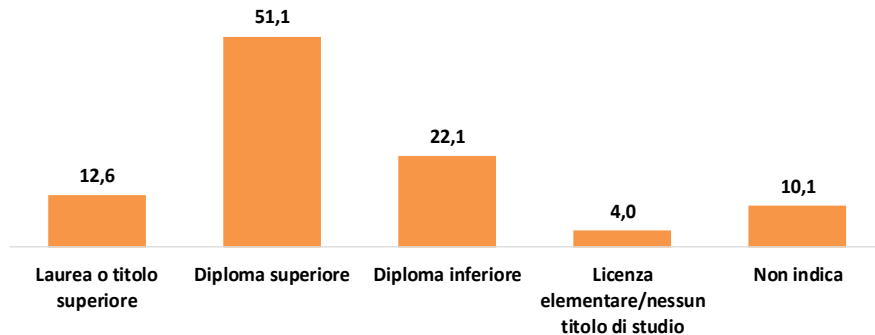
## Classe di età (%)



## Condizione occupazionale (%)



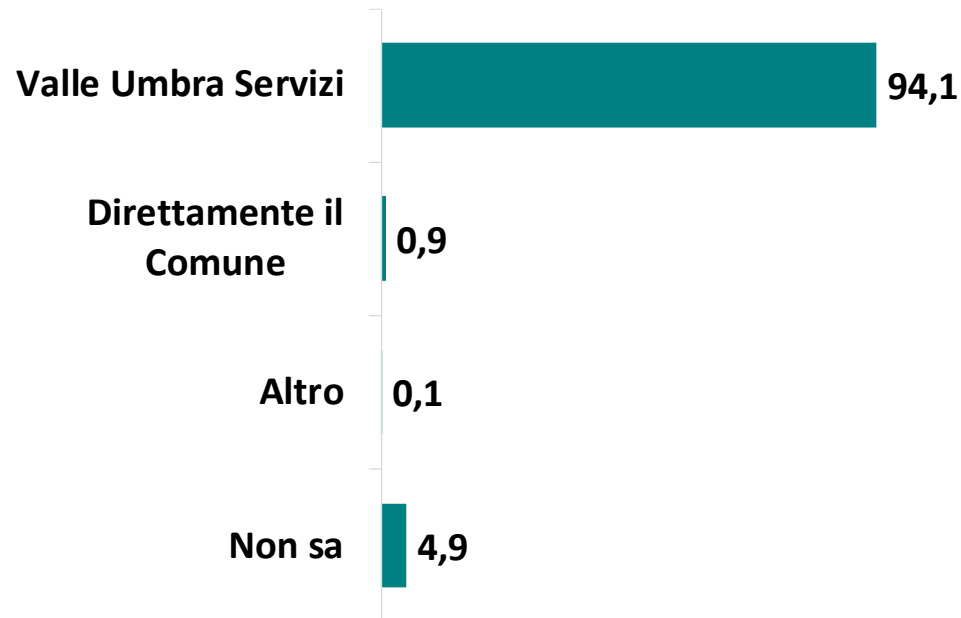
## Istruzione (%)



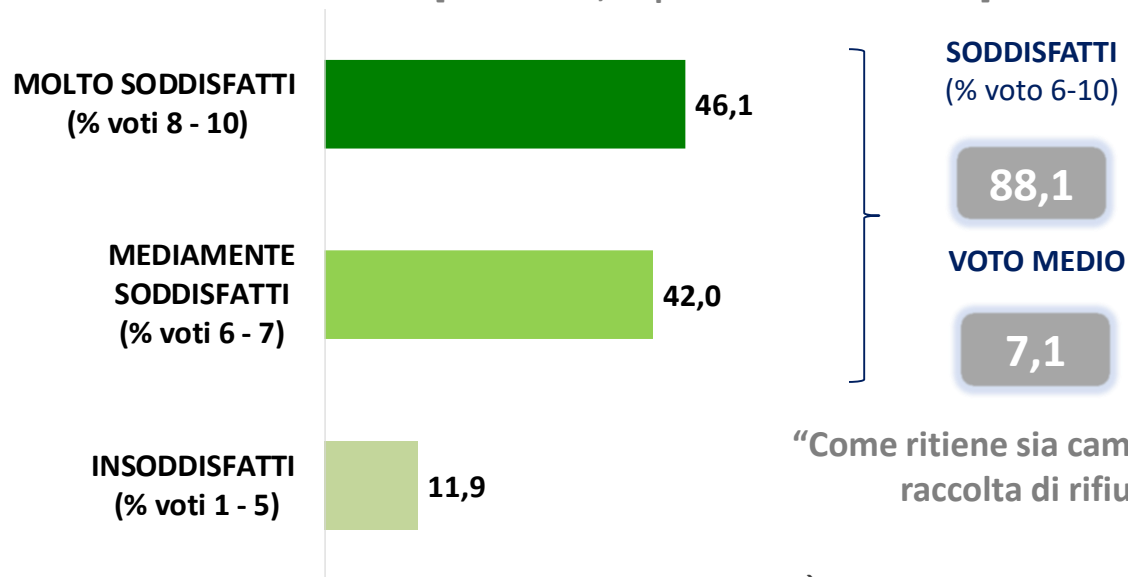
## Notorietà e valutazione complessiva

- Notorietà di Valle Umbra Servizi
- Giudizio complessivo sul servizio di igiene ambientale

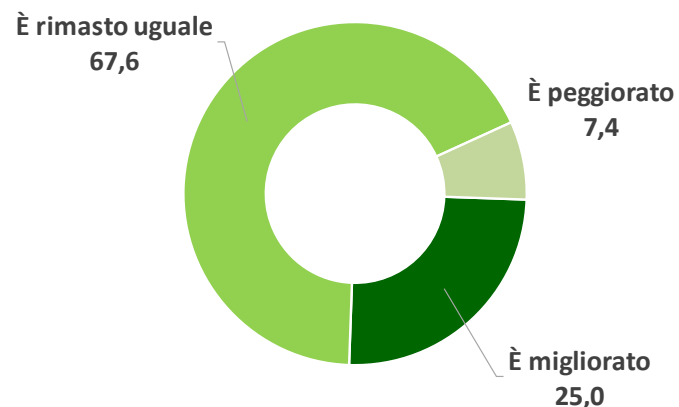
“Sa indicarmi il nome dell’azienda o ente che si occupa della gestione dell’igiene ambientale (raccolta dei rifiuti, pulizia stradale e centri di raccolta) nel suo Comune?”



“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio di igiene ambientale fornito, negli ultimi 6 mesi, da Valle Umbra Servizi.”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla raccolta di rifiuti negli ultimi anni?”



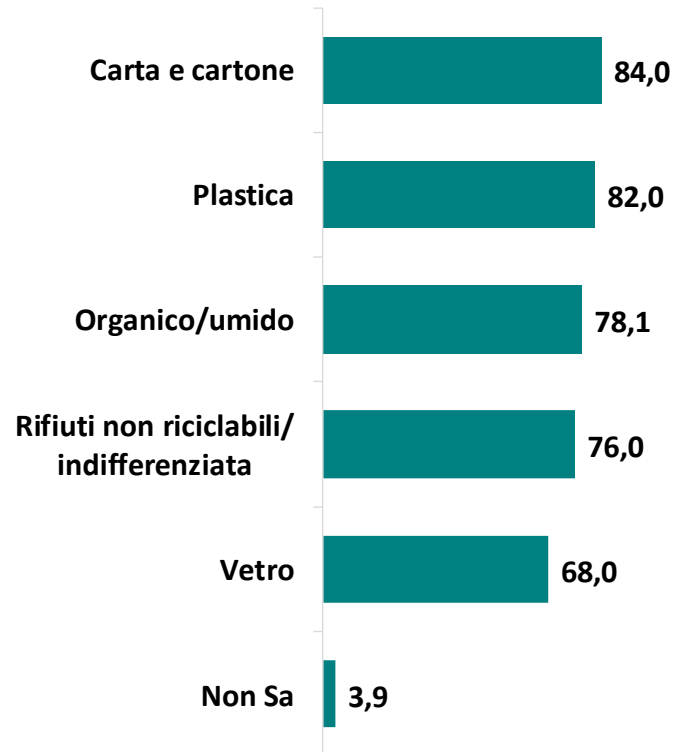
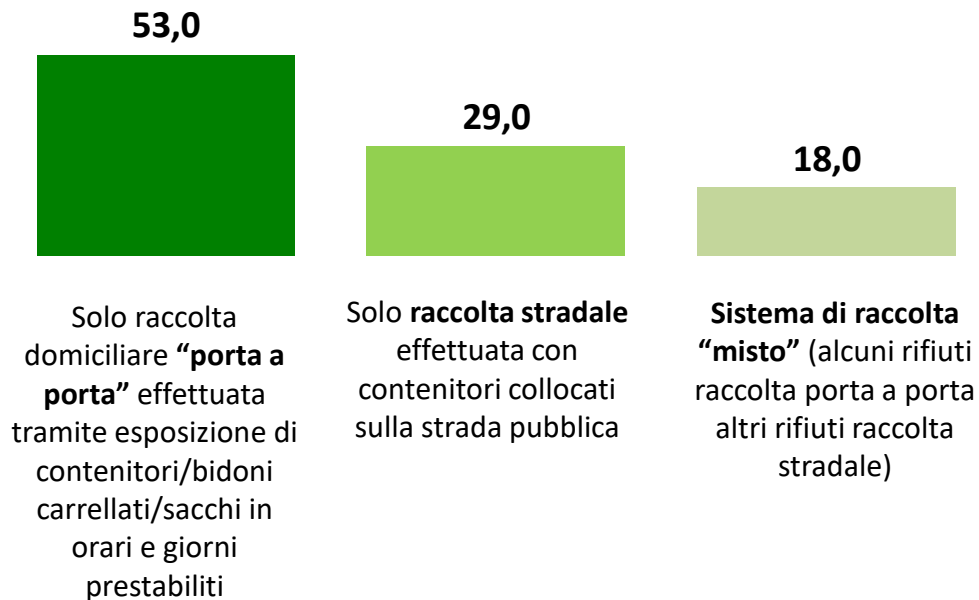
## Qualità del servizio di raccolta rifiuti

- Tipologia di raccolta differenziata effettuata
- Comportamento e opinione degli utenti

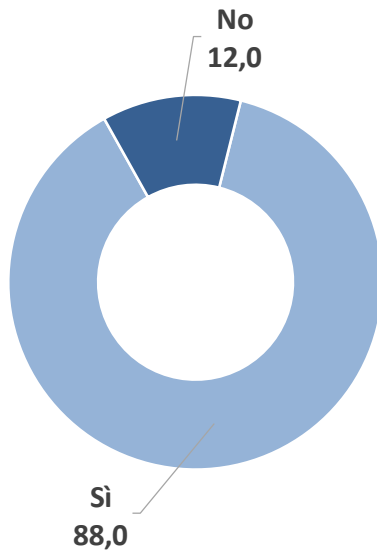


“Quale tipo di raccolta si effettua nel suo quartiere?”

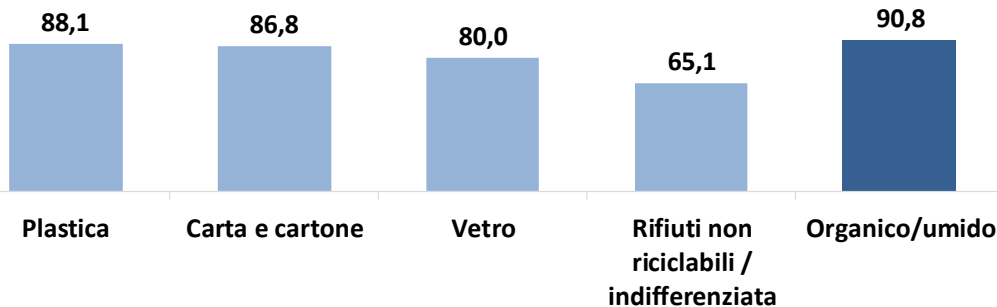
“Quali sono le tipologie di raccolta previste nel suo quartiere?”



“Lei differenzia almeno in parte i rifiuti?”

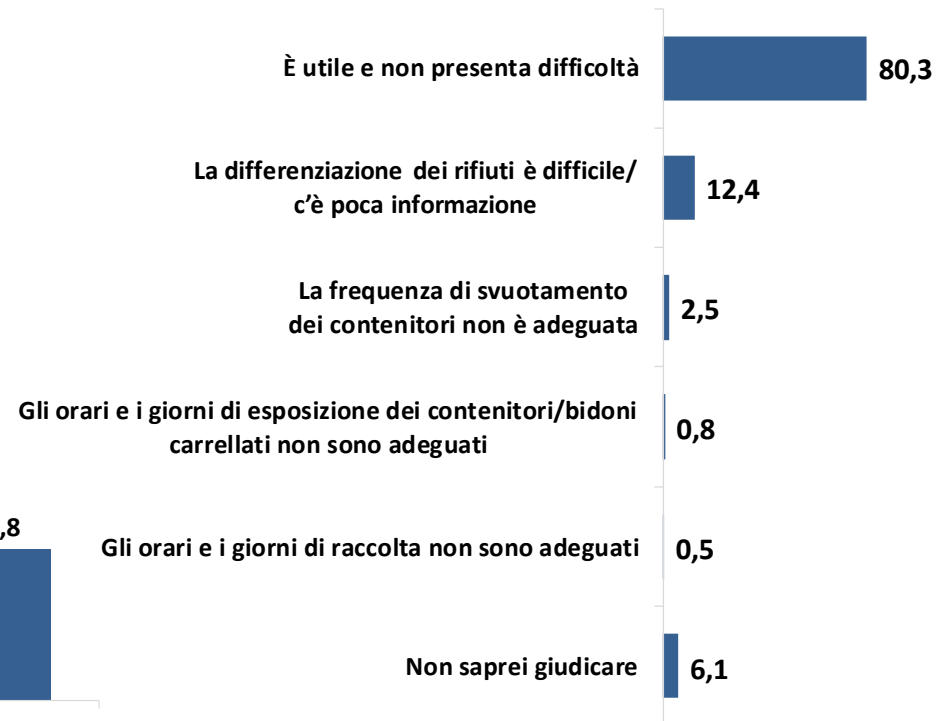


“Quali tipologie di rifiuti differenzia?”



Base = Differenziano i rifiuti (704 casi)

Opinioni sulla raccolta differenziata dell'organico/umido

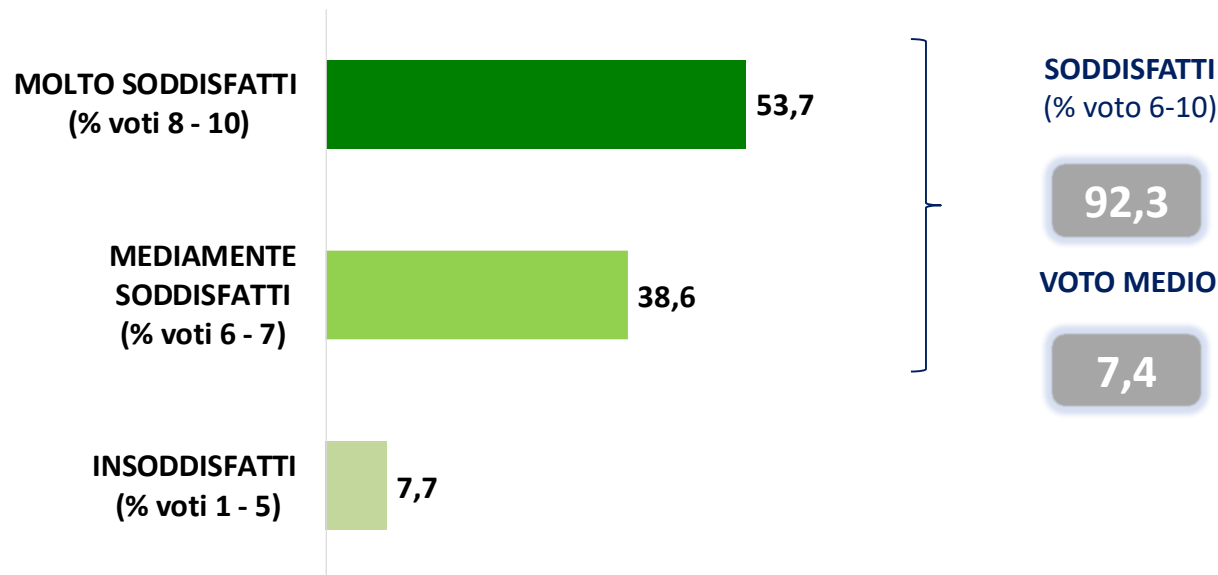


Base = Differenziano organico/umido (639 casi)

## Raccolta rifiuti su strada pubblica

- Valutazione complessiva della raccolta rifiuti su strada pubblica
- Valutazione aspetti della raccolta rifiuti su strada pubblica

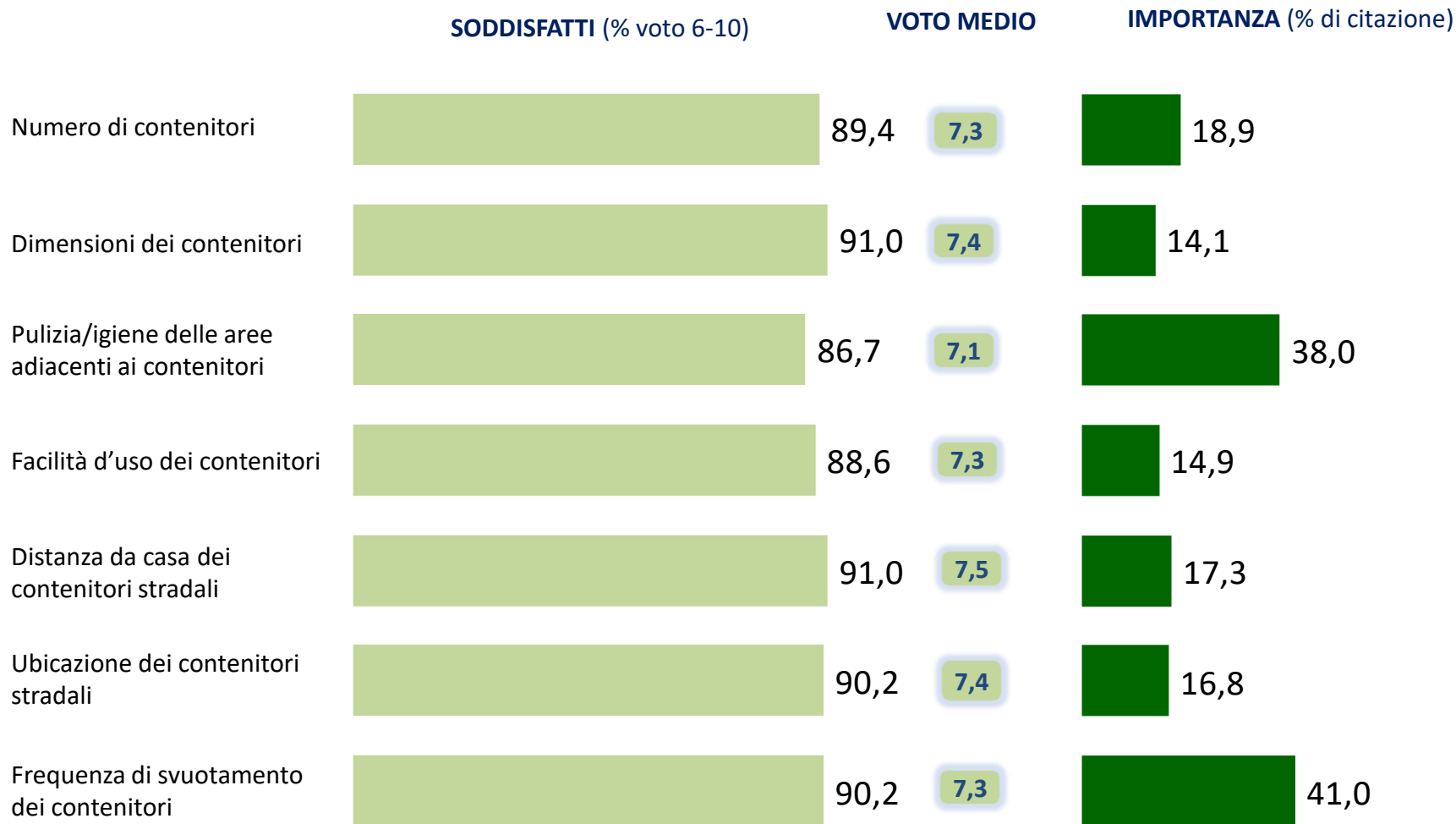
“Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti sulla strada pubblica**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Valutazione aspetti della raccolta rifiuti su strada pubblica

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

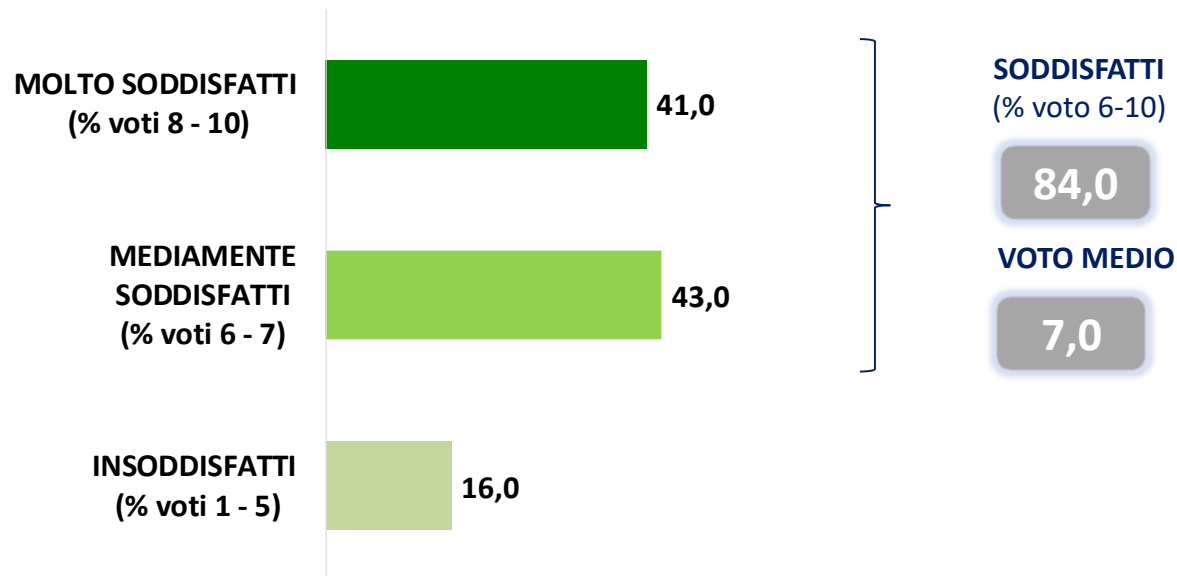
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



## Raccolta domiciliare porta a porta

- Valutazione complessiva della raccolta rifiuti porta a porta
- Valutazione aspetti della raccolta rifiuti porta a porta

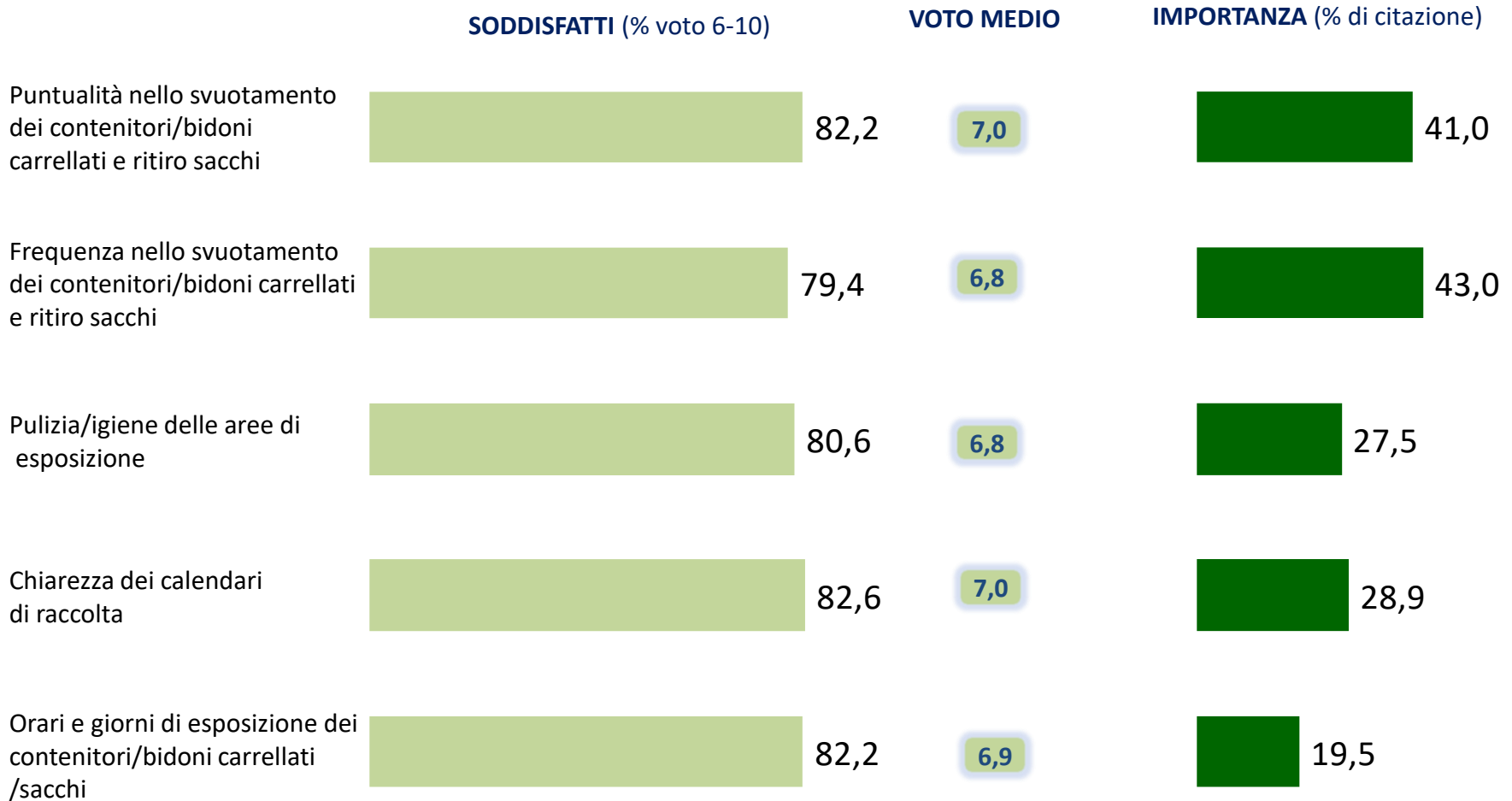
“Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti porta a porta**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Valutazione aspetti della raccolta rifiuti porta a porta

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

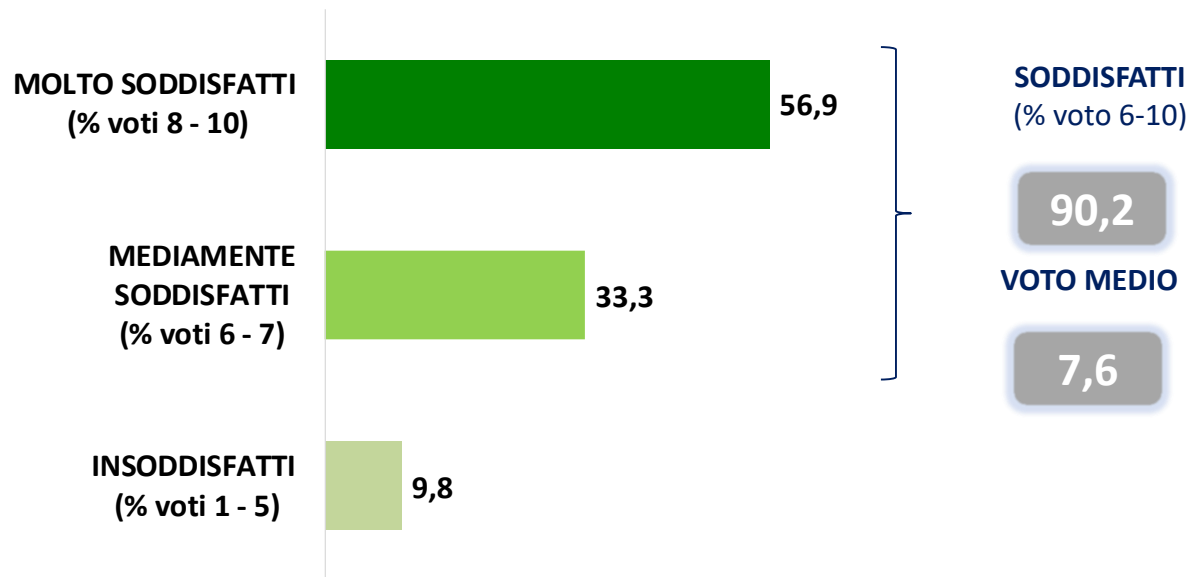




## Centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti

- Valutazione centri raccolta conferimento autonomo rifiuti
- Valutazione aspetti centri raccolta conferimento autonomo rifiuti

“Considerando complessivamente gli aspetti dei **centri raccolta**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Δ **Attenzione!**  
Base limitata

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

Numero dei centri di conferimento



7,5



Posizione dei centri di conferimento



7,7



Orari dei centri di conferimento



7,7

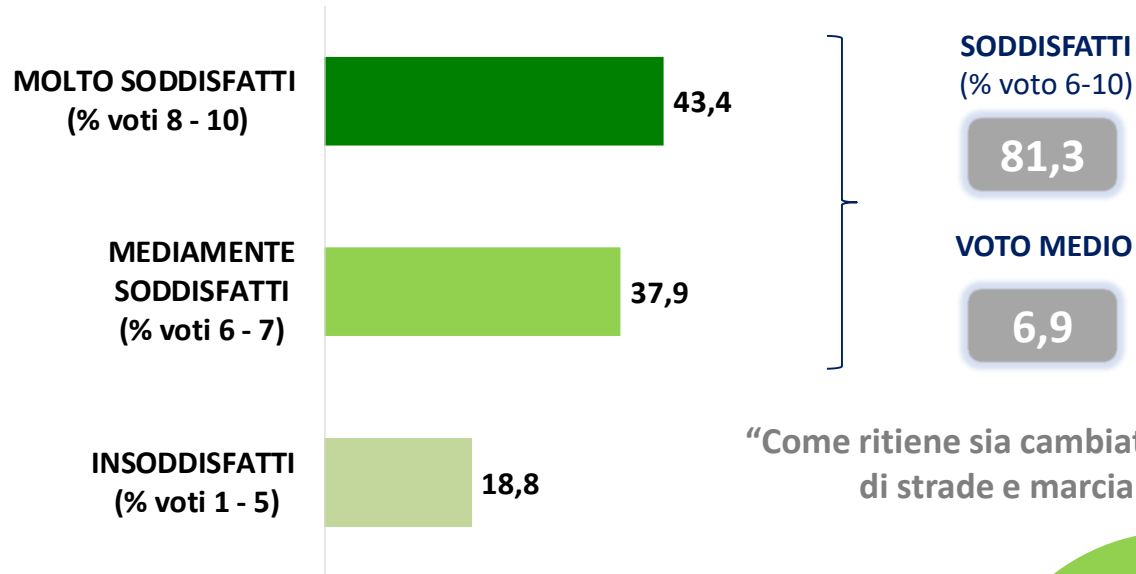


Δ Attenzione!  
Base limitata

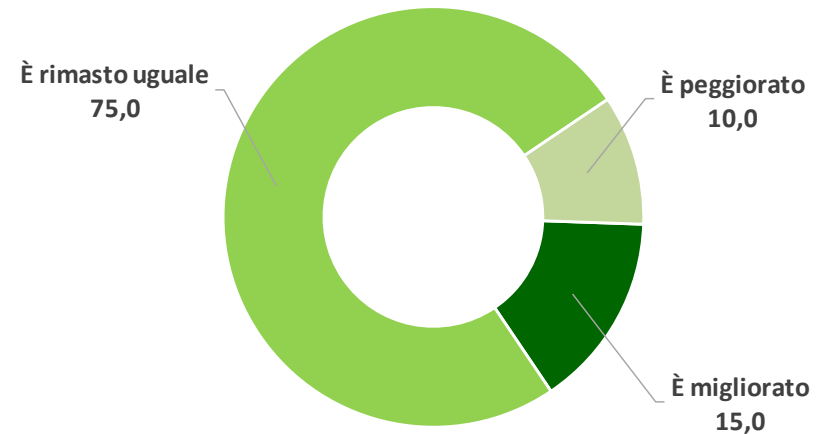
## Pulizia strade e marciapiedi

- Valutazione complessiva pulizia strade e marciapiedi
- Valutazione aspetti pulizia strade e marciapiedi

“Considerando complessivamente gli aspetti della **pulizia di strade e marciapiedi**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

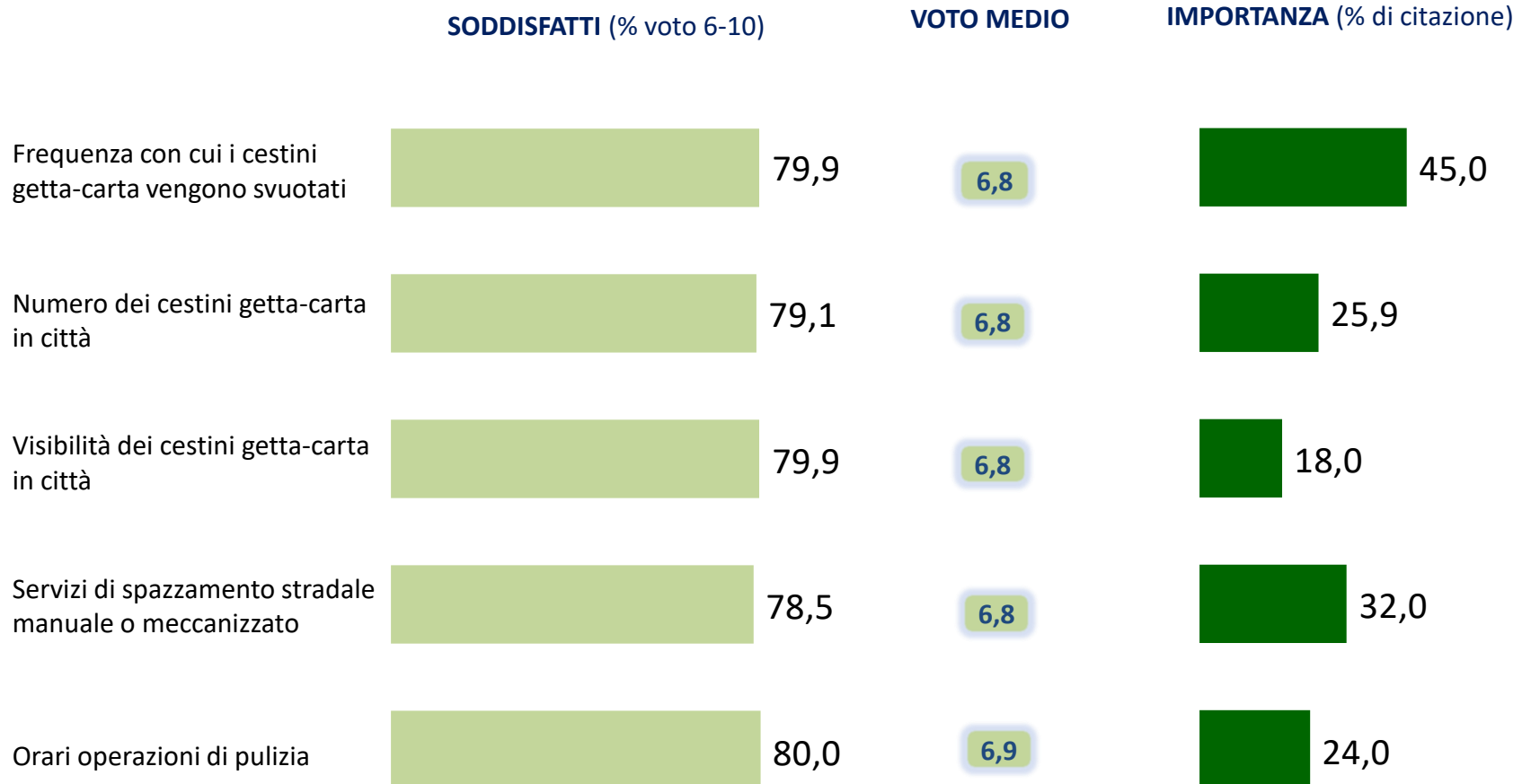


“Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla pulizia di strade e marciapiedi negli ultimi anni?”



“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

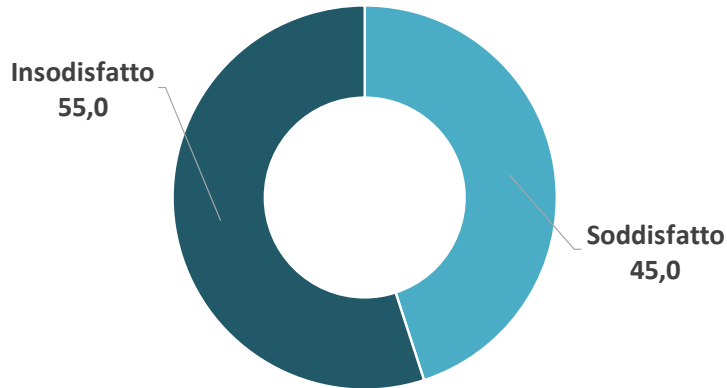
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



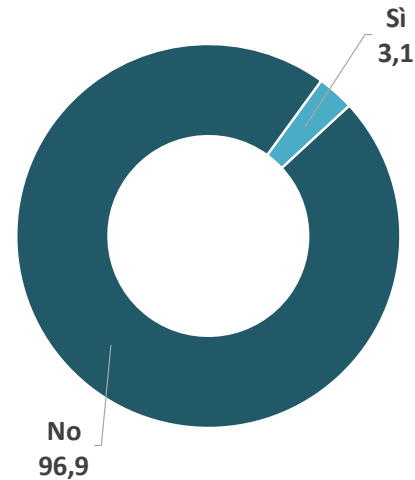
## Servizi di informazione e ascolto

- Informazioni e canali di contatto
- Valutazione complessiva del Sito Internet di Valle Umbra Servizi
- Valutazione aspetti del Sito Internet di Valle Umbra Servizi
- Valutazione complessiva del Numero Verde
- Valutazione aspetti del Numero Verde di Valle Umbra Servizi

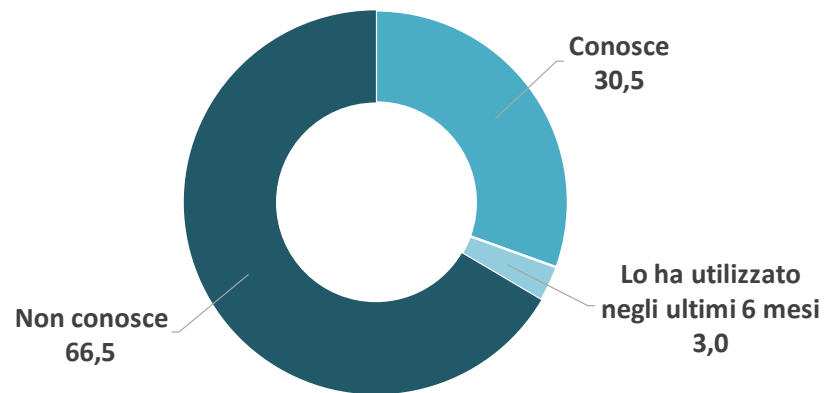
### Soddisfazione sulle informazioni diffuse da Valle Umbra Servizi sul servizio di raccolta differenziata



### Utilizzo del Sito Internet di Valle Umbra Servizi negli ultimi 6 mesi



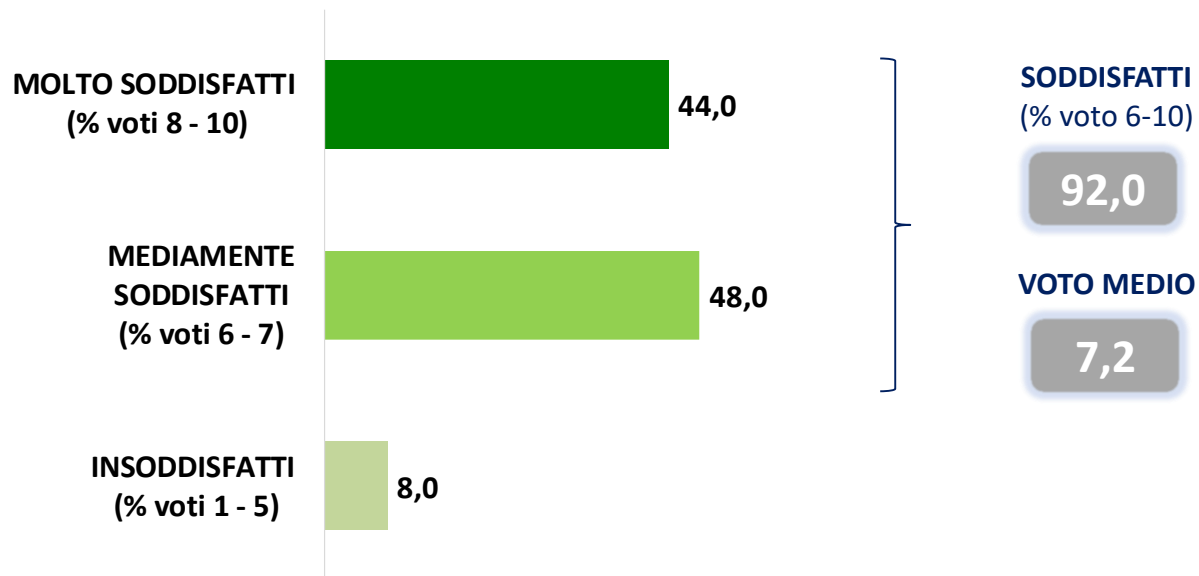
### Conoscenza e utilizzo del Numero Verde per la richiesta di informazioni e segnalazioni





“Come valuta complessivamente il **Sito Internet** di Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

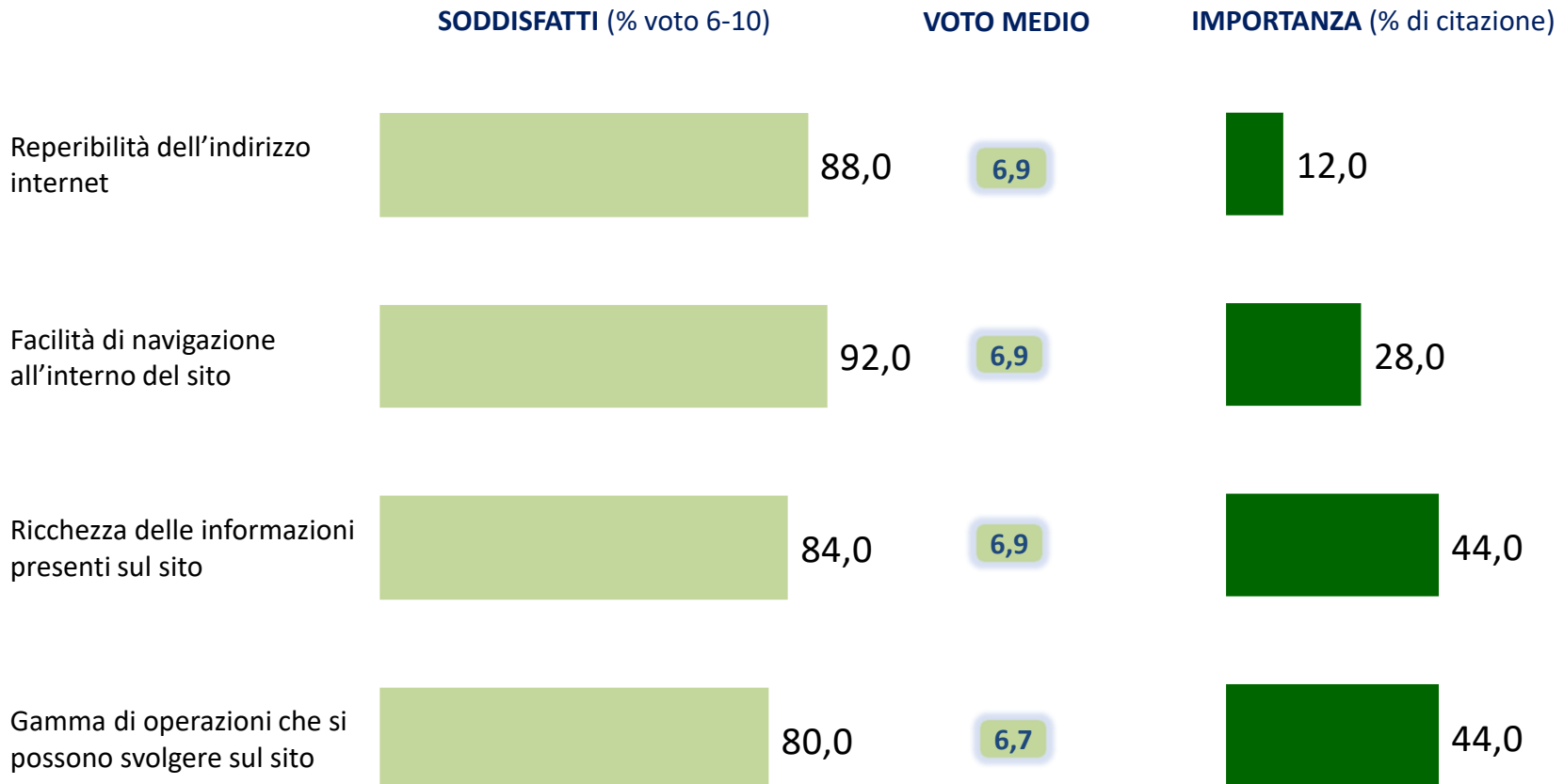
△ **Attenzione!**  
Base limitata



“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

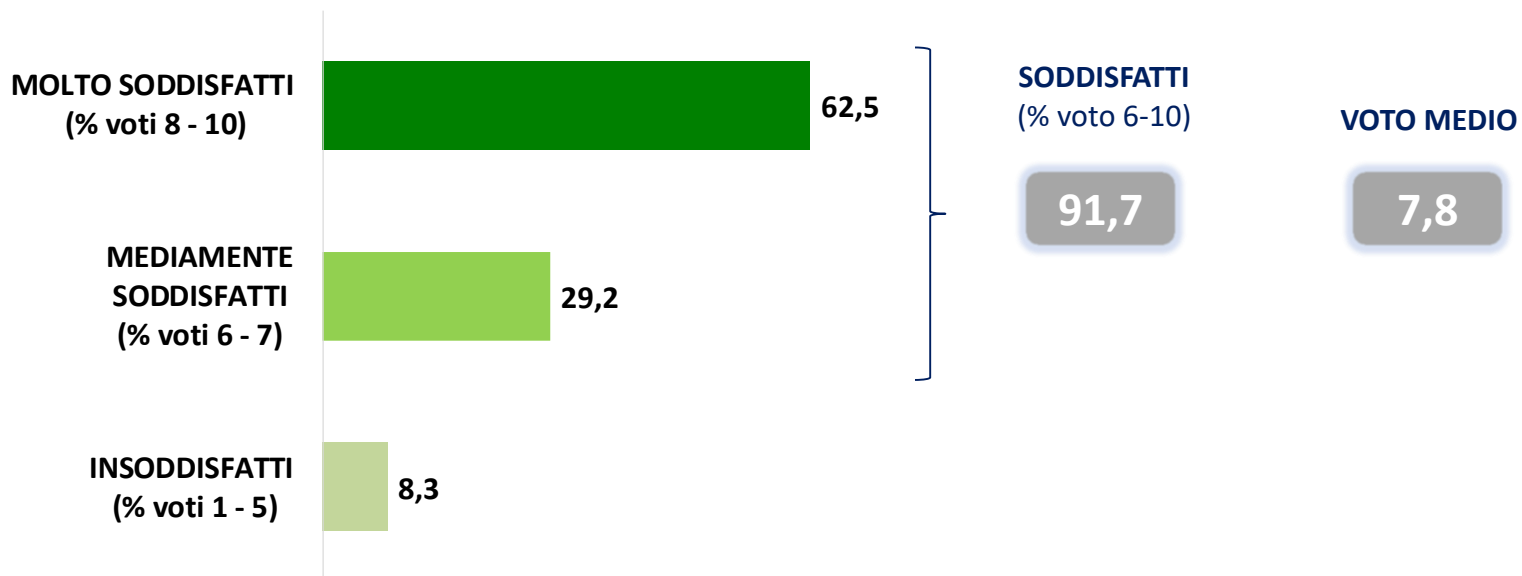
Δ **Attenzione!**  
**Base limitata**

“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



“Considerando complessivamente la **relazione telefonica con il Numero Verde** che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

Δ **Attenzione!**  
Base limitata



“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

Δ **Attenzione!**  
**Base limitata**

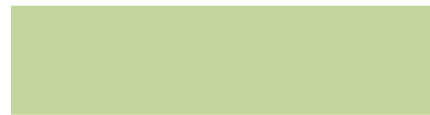
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

**SODDISFATTI** (% voto 6-10)

**VOTO MEDIO**

**IMPORTANZA** (% di citazione)

I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore



83,3

7,5



25,0

La facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico



87,5

7,5



20,8

La chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore



91,7

7,7



54,2

La cortesia e disponibilità dell'operatore



91,7

7,7



33,3

## Novità e cambiamenti

- Cambiamenti nel calendario di raccolta rifiuti
- Valutazione nuova soluzione organizzativa
- Pulizia strade
- TARI
- Campagna abbandono dei rifiuti

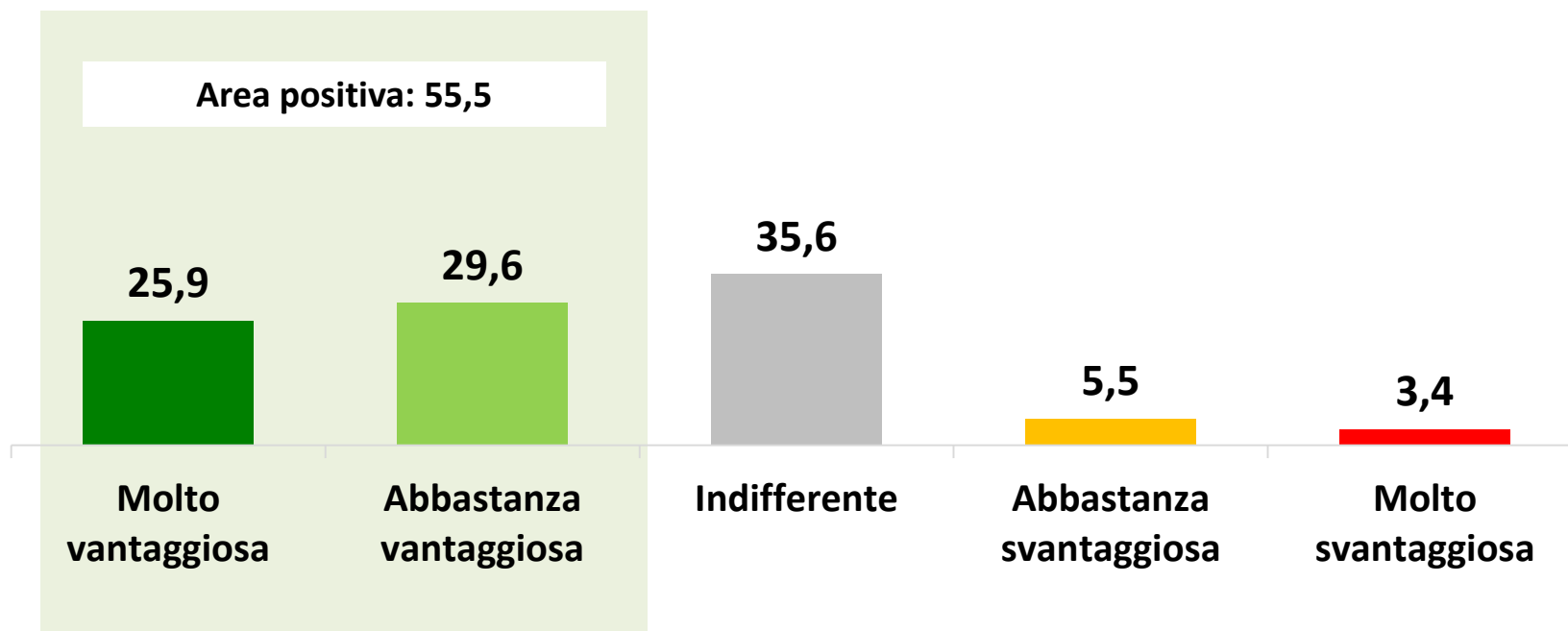
“Nel corso dell’ultimo anno ha notato dei cambiamenti nel calendario di raccolta dei rifiuti?”

%

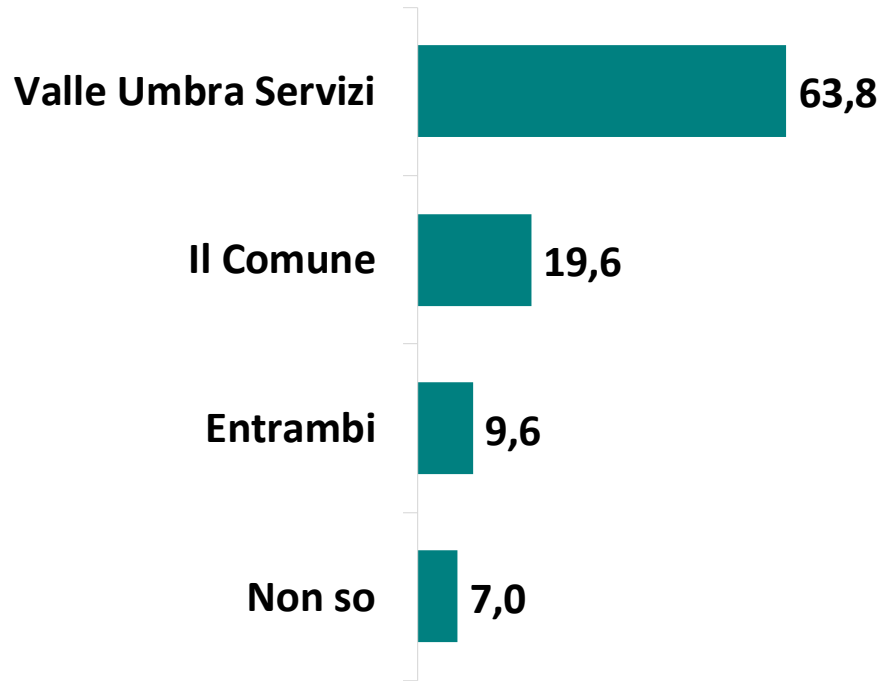


Valle Umbra Servizi ha modificato i calendari di raccolta dei rifiuti, ottimizzando la frequenza dei passaggi, ogni 14 giorni per tutti, ed includendo la raccolta anche nei giorni festivi.

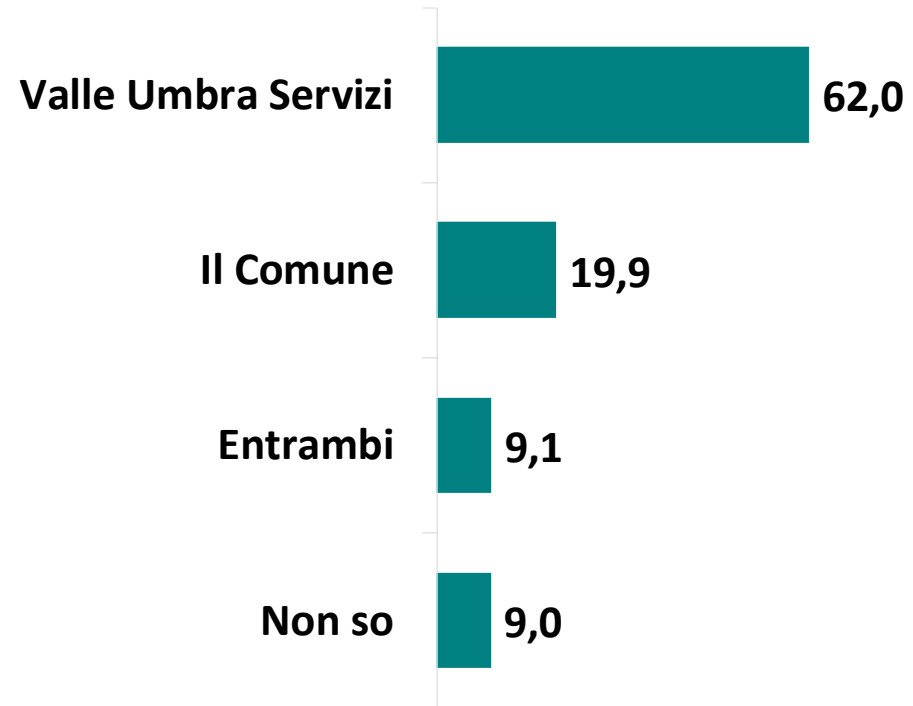
“ Dal suo punto di vista, come definirebbe questa nuova soluzione organizzativa? ”  
%



“Secondo lei, chi stabilisce la **frequenza** di pulizia delle strade?”  
%

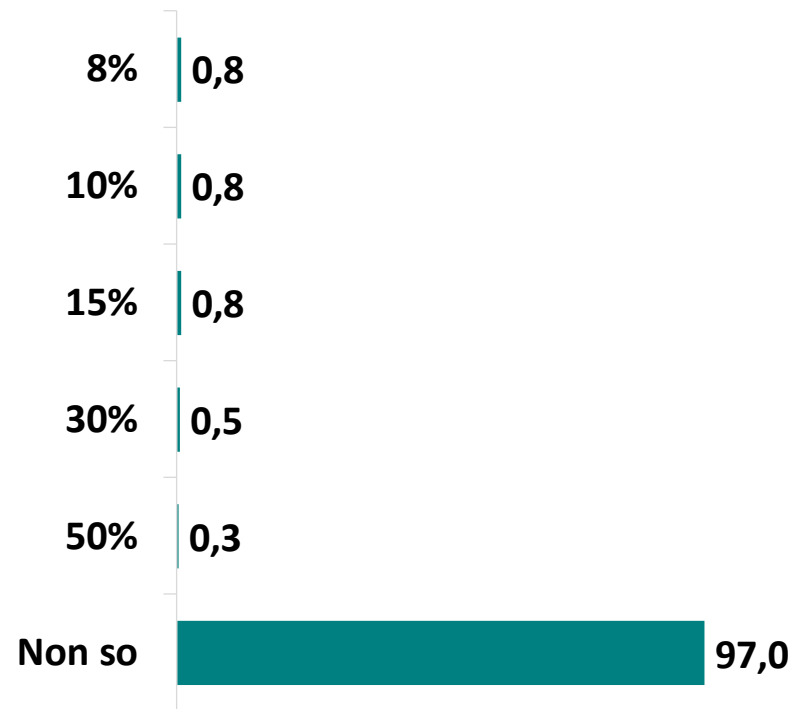


“E chi stabilisce **quali sono le strade** da pulire?”  
%



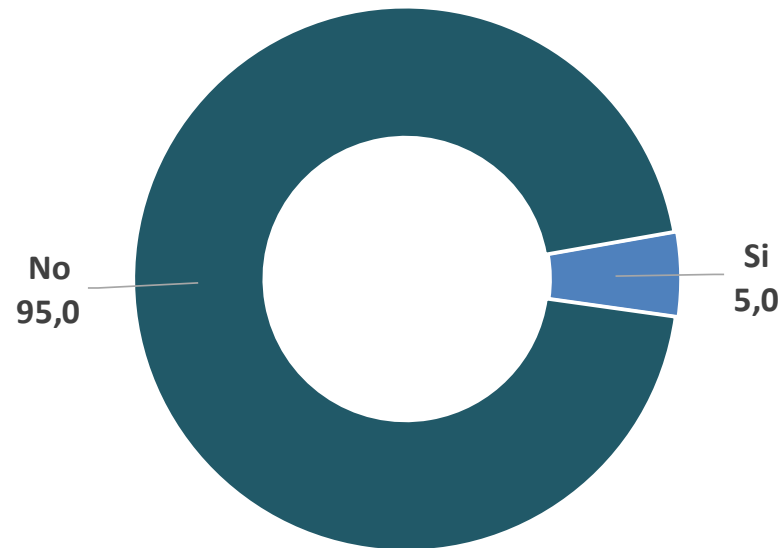


“ Lei sa quale **percentuale della TARI va a Valle Umbra Servizi**, l’azienda che gestisce il servizio? ”  
%

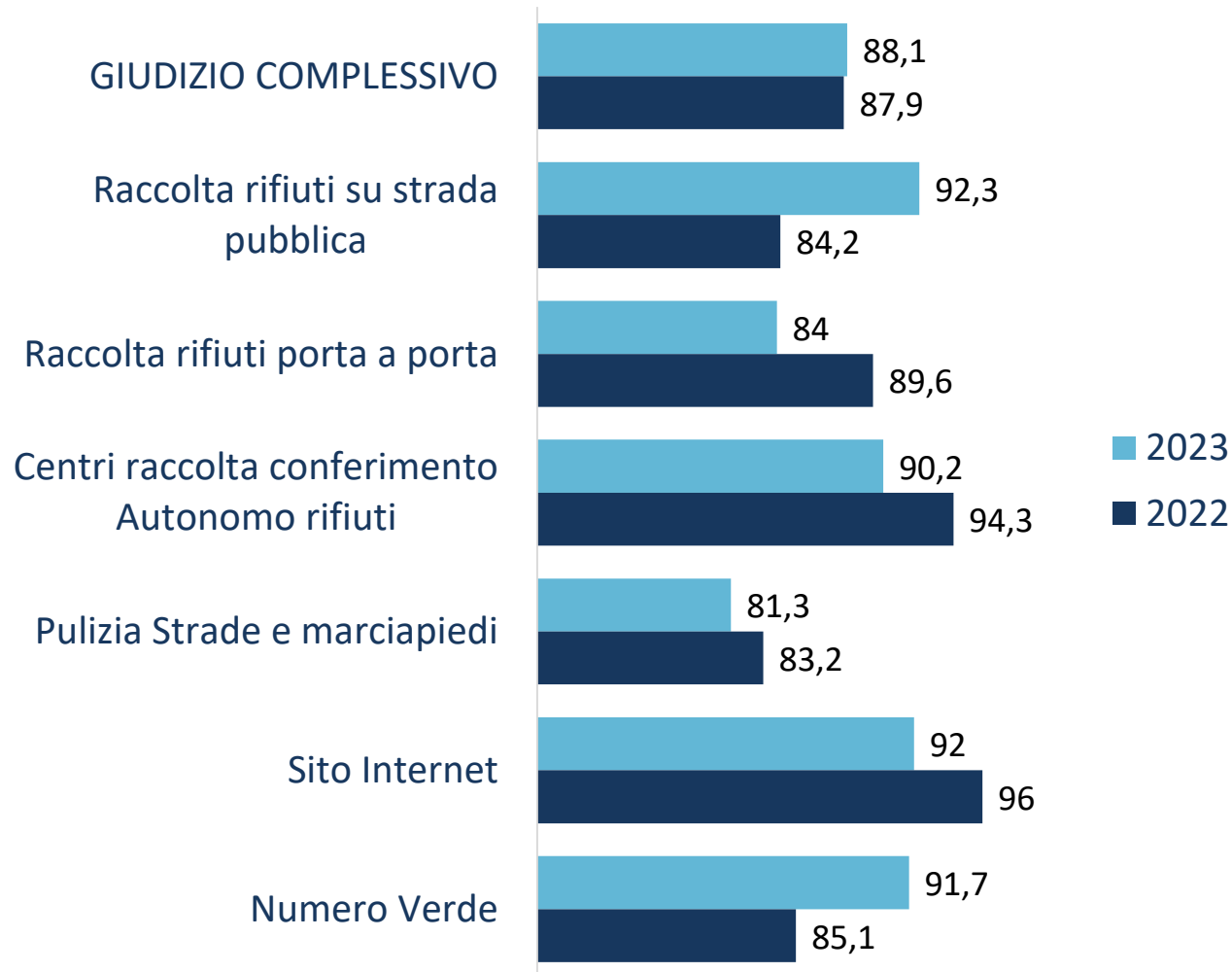


“ Di recente le è capitato di vedere/sentire/leggere qualcosa a proposito della campagna di comunicazione sugli abbandoni dei rifiuti (errato conferimento) promossa da Valle Umbra Servizi? ”

%



## % SODDISFATTI (voto 6-10)





Società del Gruppo **i**ntersistemi



**Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

**Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Firenze  
Via Gianni, 4r  
50134 Firenze  
055 470374

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano  
06 89924900

