

# Customer Satisfaction Igiene Urbana

Risultati secondo semestre 2022

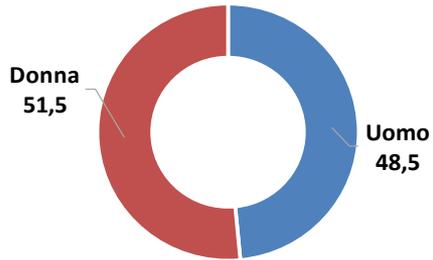
Report realizzata da

	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
• Difficoltà nel differenziare i rifiuti	11
<b>Raccolta rifiuti su strada pubblica</b>	<b>12</b>
• Valutazione complessiva del servizio	13
• Valutazione aspetti del servizio	14
<b>Raccolta rifiuti porta a porta</b>	<b>15</b>
• Valutazione complessiva del servizio	16
• Valutazione aspetti del servizio	17
<b>Centri raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti</b>	<b>18</b>
• Valutazione complessiva del servizio	19
• Valutazione aspetti del servizio	20
<b>Pulizia strade e marciapiedi</b>	<b>21</b>
• Valutazione complessiva del servizio	22
• Valutazione aspetti del servizio	23
<b>Servizi di informazione e ascolto</b>	<b>24</b>
• Informazioni e canali di contatto	25
• Valutazione complessiva del Sito Internet	26
• Valutazione aspetti del Sito Internet	27
• Valutazione complessiva del Numero Verde	28
• Valutazione aspetti del Numero Verde	29
<b>Aspettative</b>	<b>30</b>
• Aspetti da migliorare	31
• Modalità di raccolta preferita	32

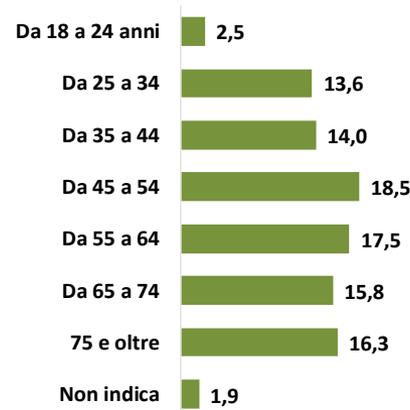
Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION** rispetto al **Servizio Igiene Urbana** offerto dalla Società **Valle Umbra Servizi**, con riferimento al **secondo semestre 2022**.

- ❖ 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 da gennaio a febbraio 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.*

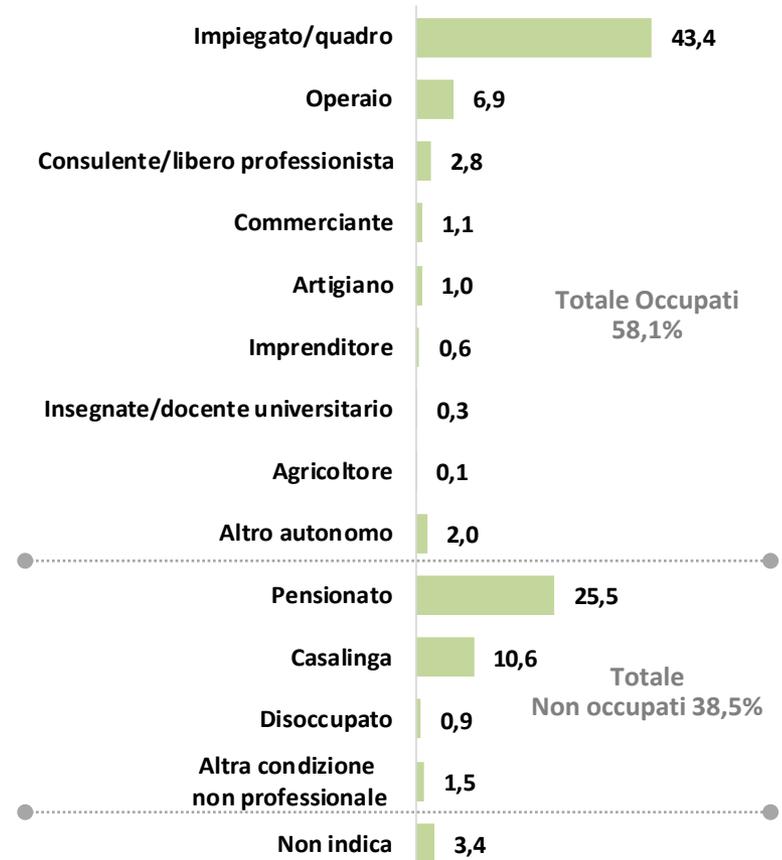
Genere (%)



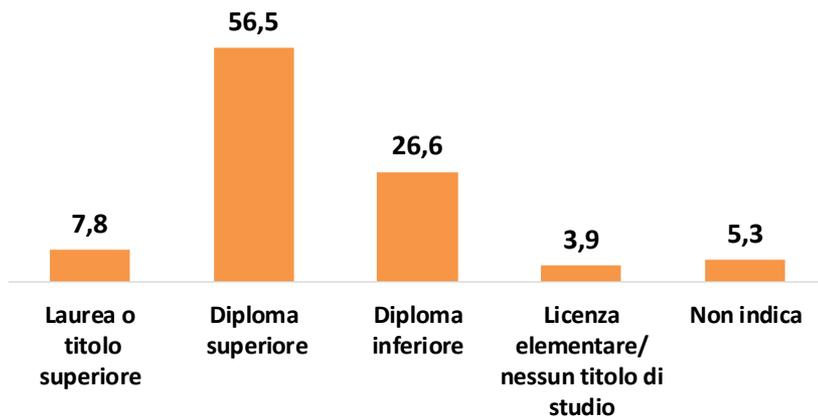
Classe di età (%)



Condizione occupazionale (%)



Istruzione (%)

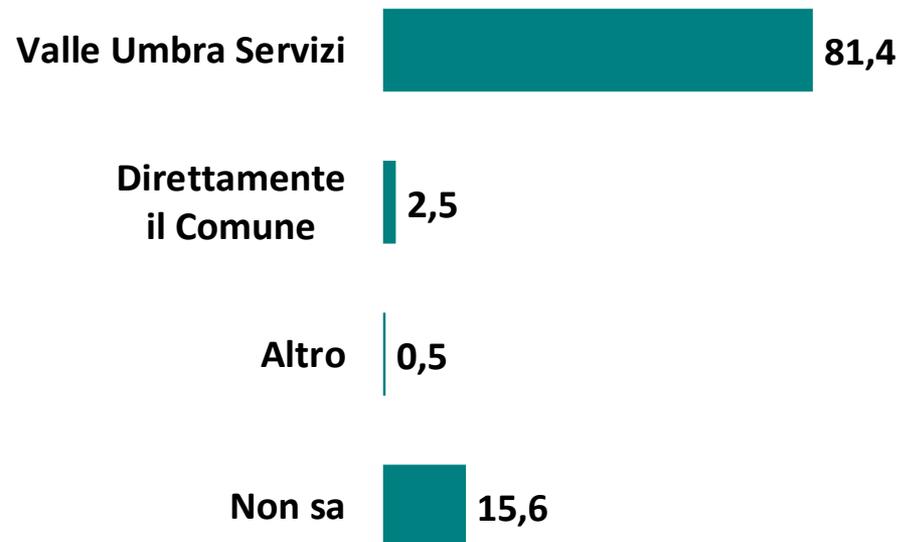


## Notorietà e valutazione complessiva

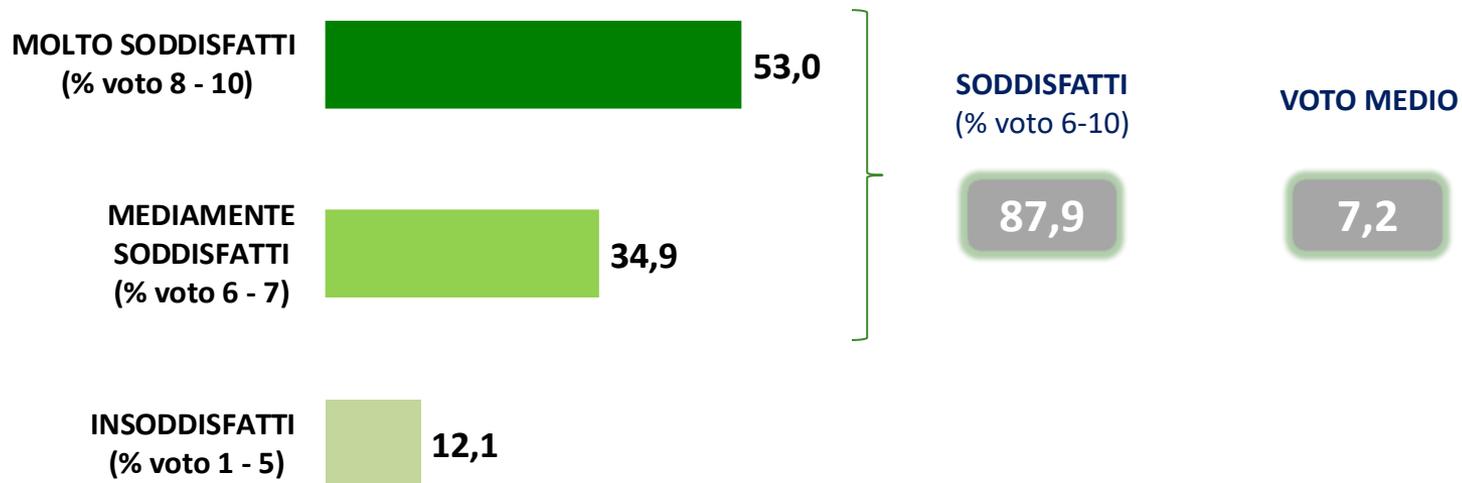
- Notorietà di Valle Umbra Servizi
- Giudizio complessivo sul servizio di igiene ambientale

“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]

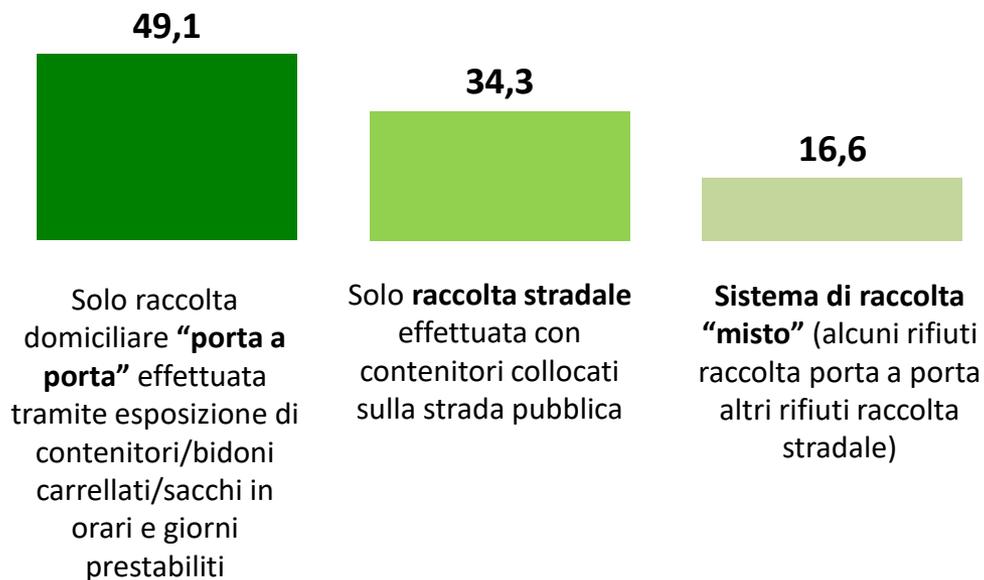


## Qualità del servizio di raccolta rifiuti

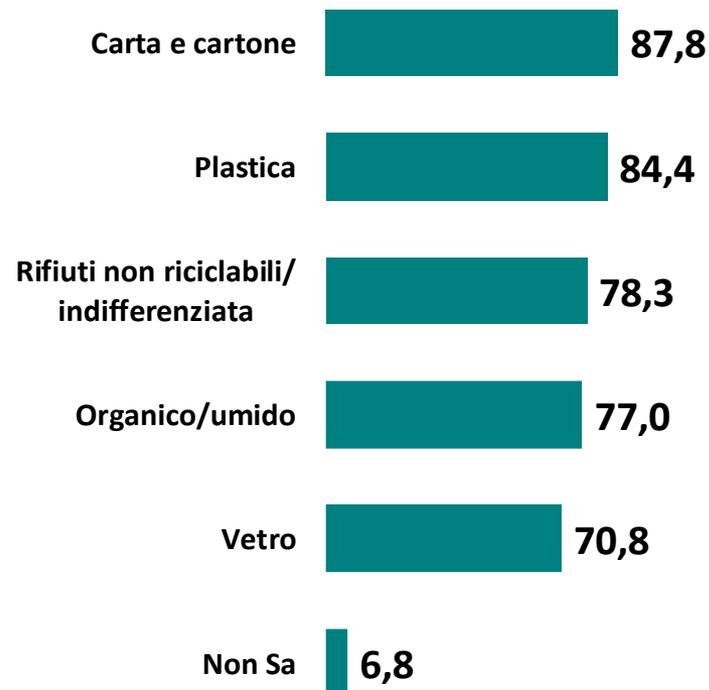
- Tipologia di raccolta differenziata effettuata
- Comportamento e opinione degli utenti
- Difficoltà nel differenziare i rifiuti

# Tipologia di raccolta differenziata effettuata

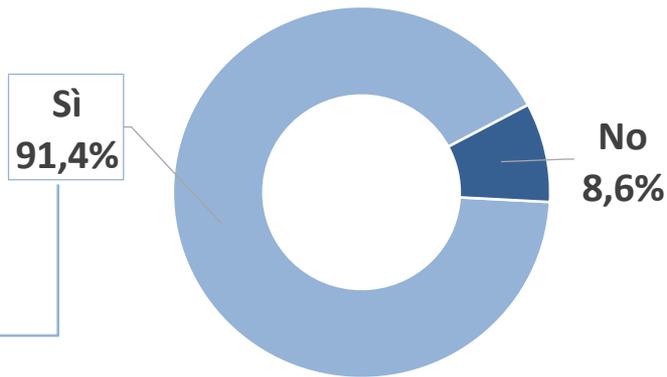
“Quale tipo di raccolta si effettua nel suo quartiere?”  
%



“Quali sono le tipologie di raccolta previste nel suo quartiere?” (risposta multipla)  
%

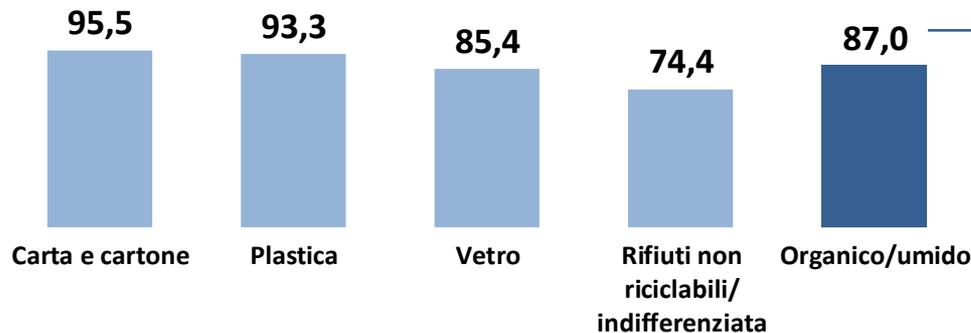


“Lei differenzia almeno in parte i rifiuti?”



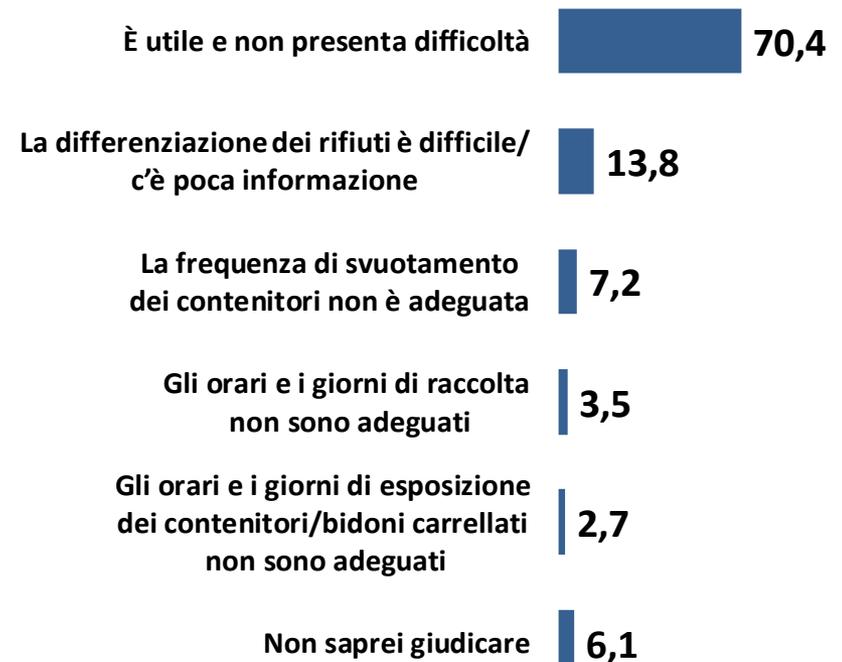
Base = Totale campione

“Quali tipologie di rifiuti differenzia?” (risposta multipla)  
%



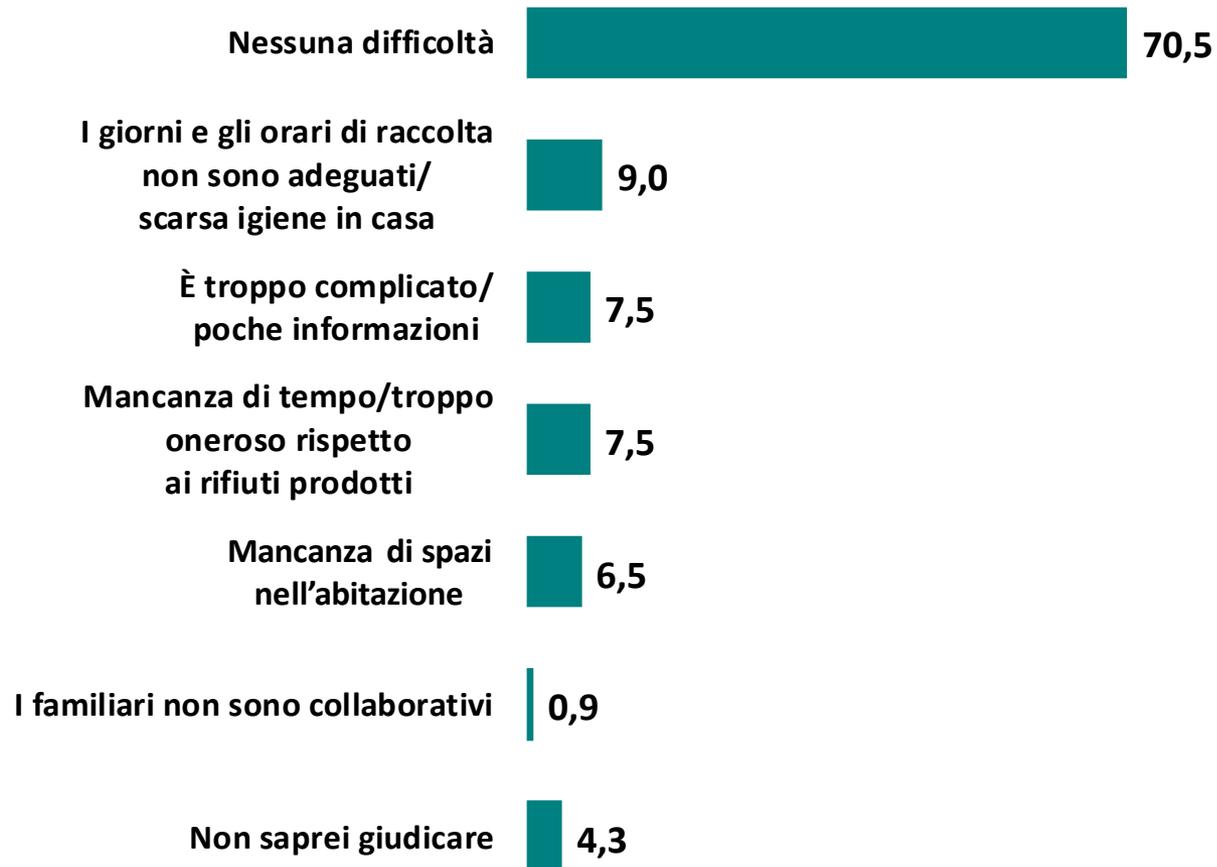
Base = Differenziano i rifiuti (731 casi)

Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata dell'organico/umido? (risposta multipla)  
%



Base = Differenziano organico/umido (636 casi)

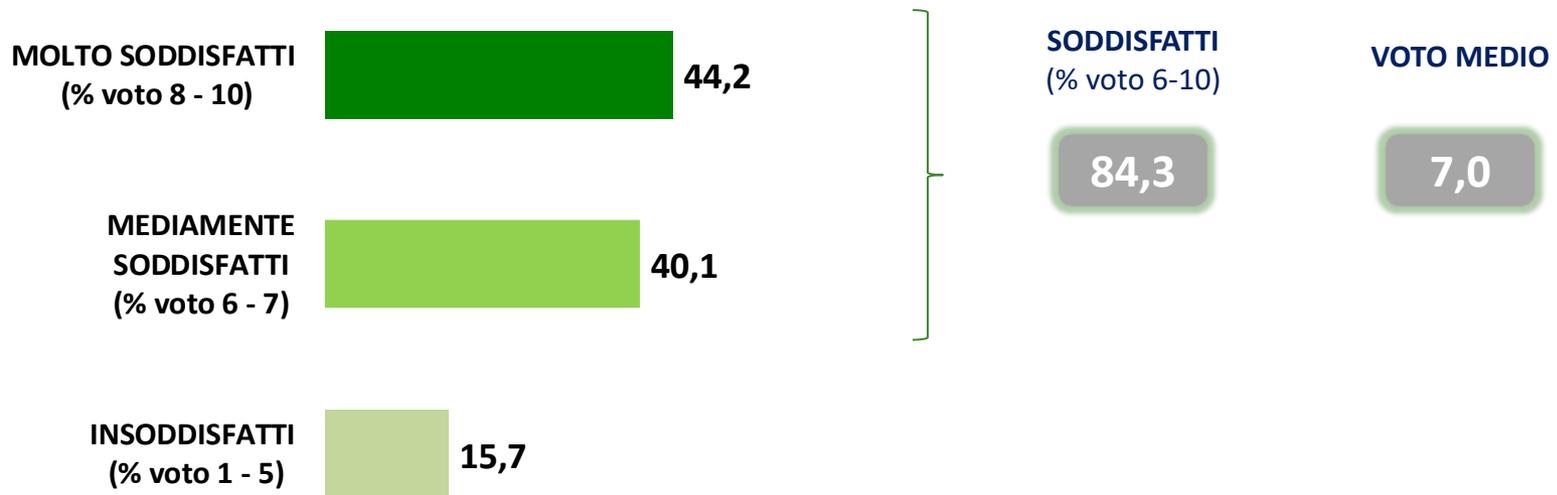
“Quali sono per lei le principali difficoltà nel differenziare i rifiuti?”  
(risposta multipla)  
%



## Raccolta rifiuti su strada pubblica

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

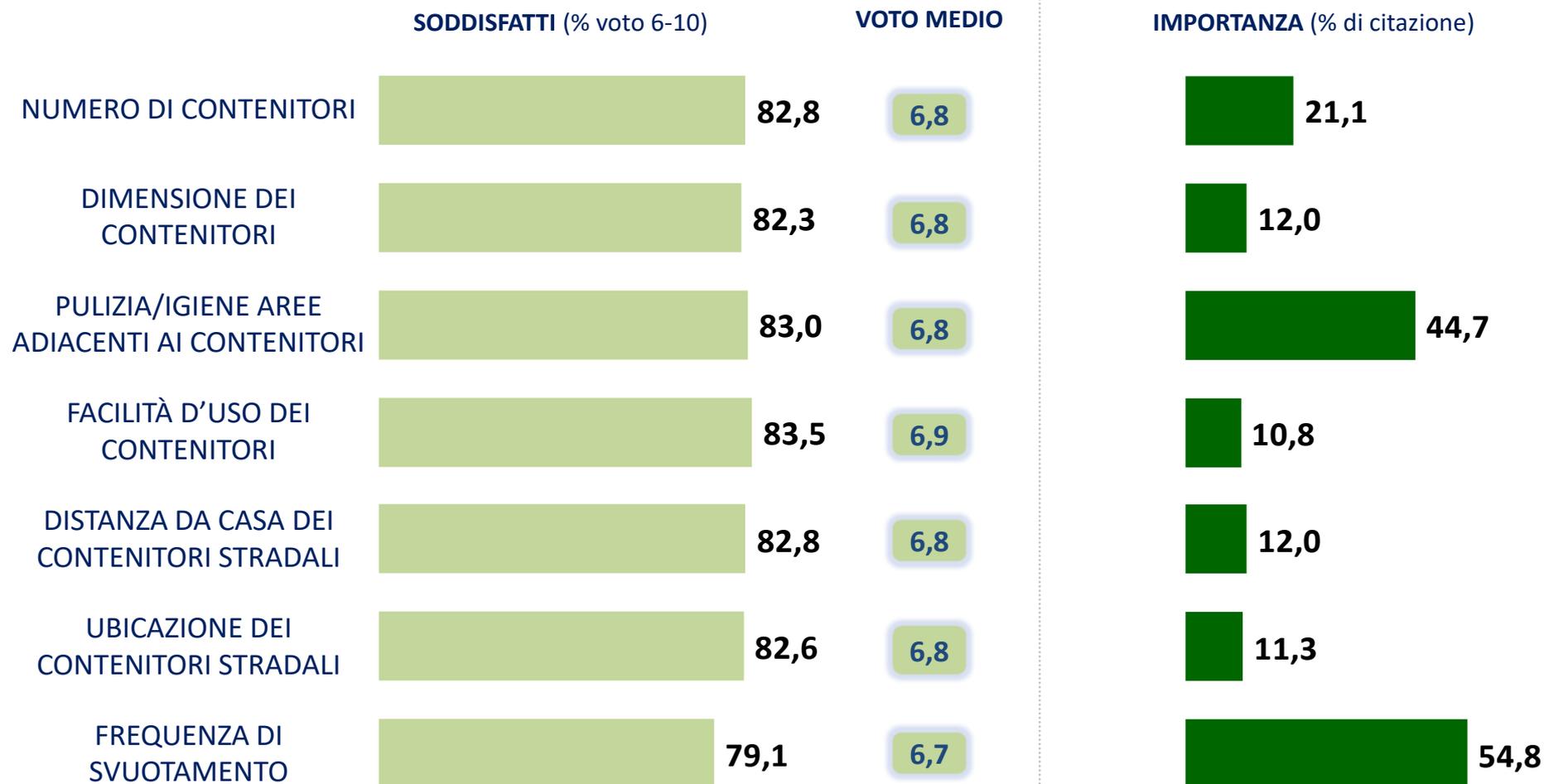
“Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti sulla strada pubblica**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Valutazione aspetti della raccolta rifiuti su strada pubblica

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

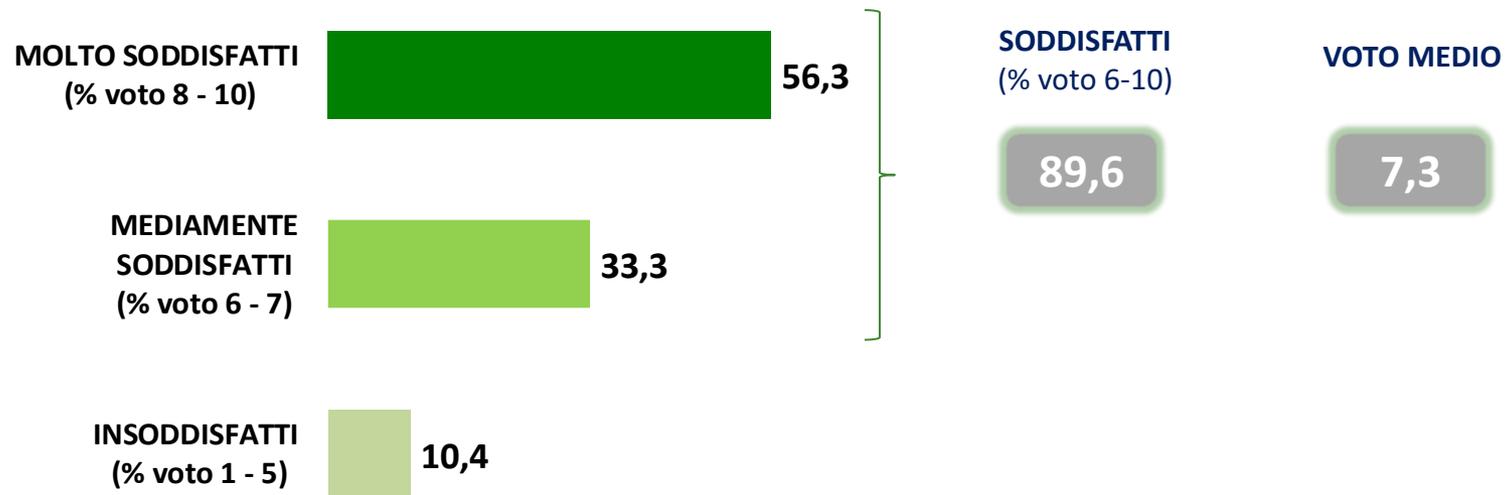
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?” (max 3 risposte)



## Raccolta domiciliare porta a porta

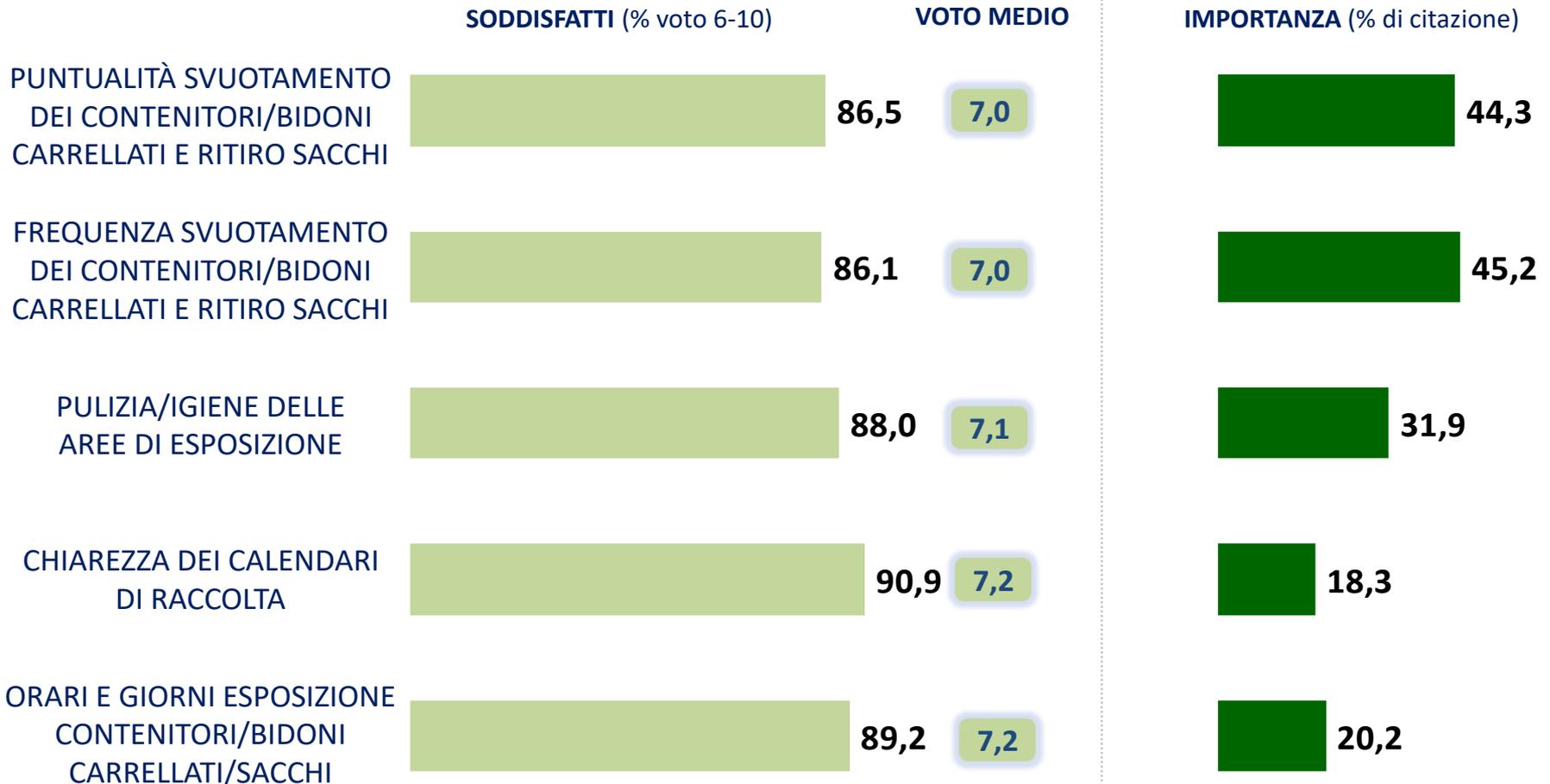
- Valutazione complessiva della raccolta rifiuti porta a porta
- Valutazione aspetti della raccolta rifiuti porta a porta

“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]



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

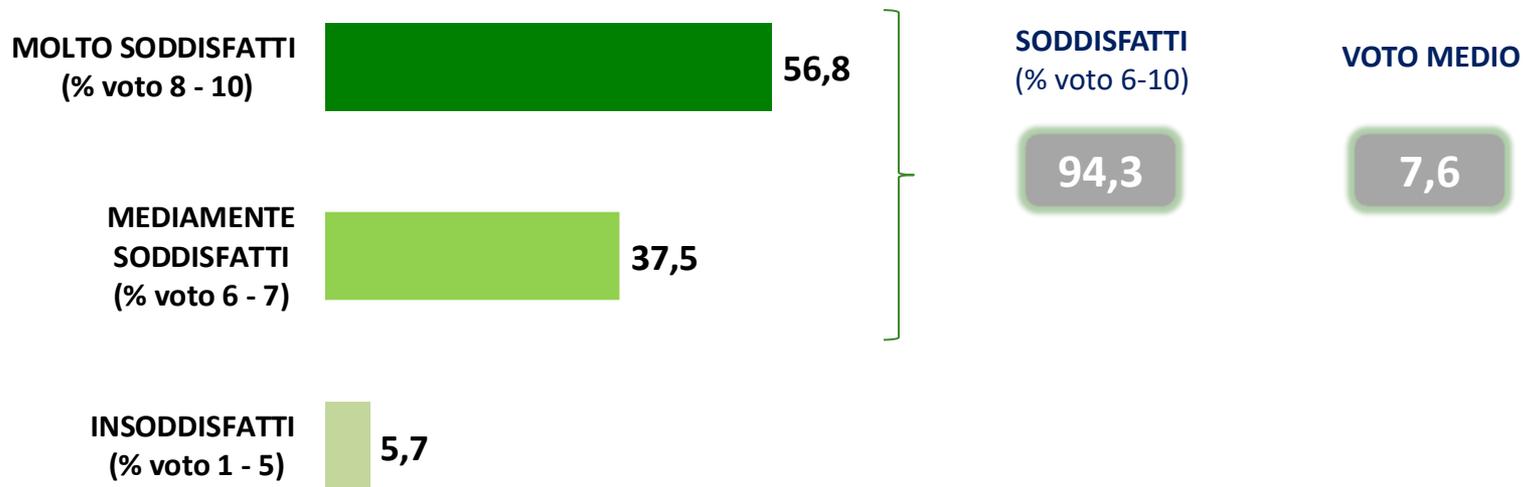
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?” (max 2 risposte)



## Centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti

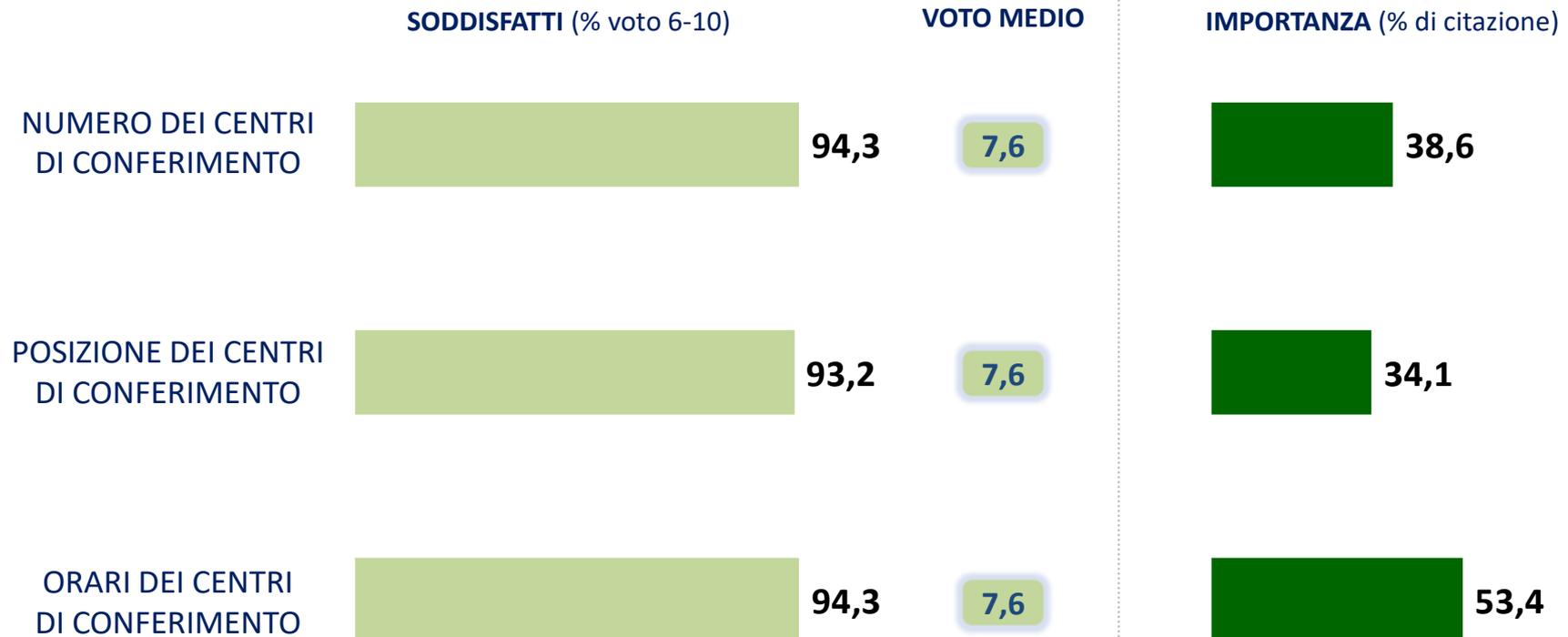
- Valutazione centri raccolta conferimento autonomo rifiuti
- Valutazione aspetti centri raccolta conferimento autonomo rifiuti

“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]



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

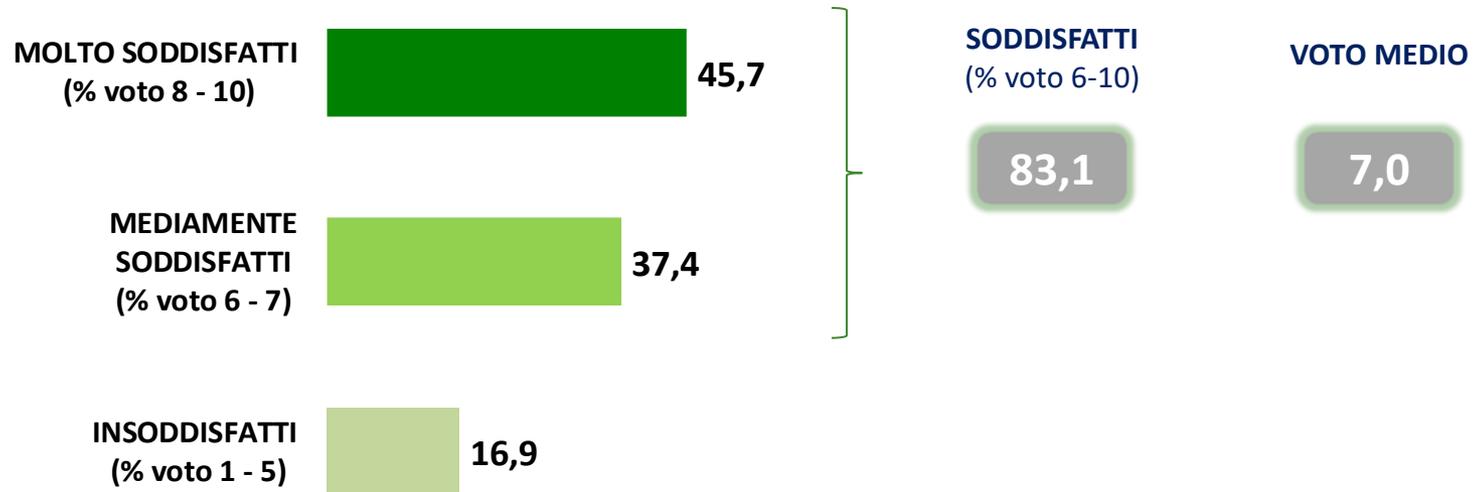
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?” (max 2 risposte)



## 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]



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

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?” (max 3 risposte)

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

**VOTO MEDIO**

**IMPORTANZA** (% di citazione)

FREQUENZA CON CUI I CESTINI  
GETTA-CARTA VENGONO  
SVUOTATI



**80,5**

**6,8**



**53,1**

NUMERO DEI CESTINI GETTA-  
CARTA IN CITTÀ



**82,1**

**6,8**



**26,6**

VISIBILITÀ DEI CESTINI GETTA-  
CARTA IN CITTÀ



**82,6**

**6,8**



**14,9**

SERVIZI DI SPAZZAMENTO  
STRADALE MANUALE O  
MECCANIZZATO



**81,1**

**6,8**



**38,1**

ORARI OPERAZIONI DI PULIZIA



**82,1**

**6,8**

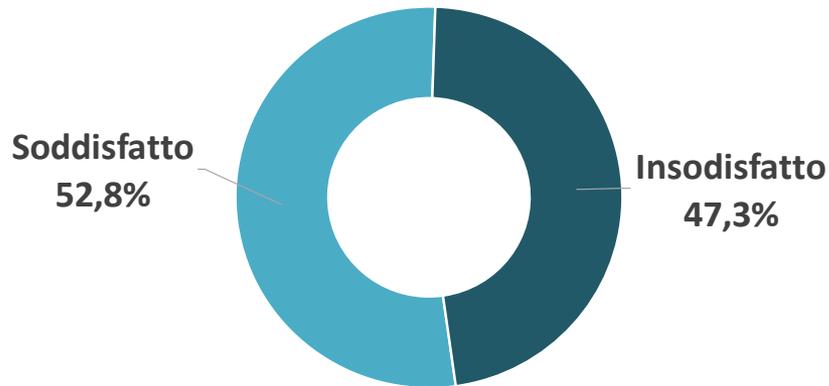


**18,1**

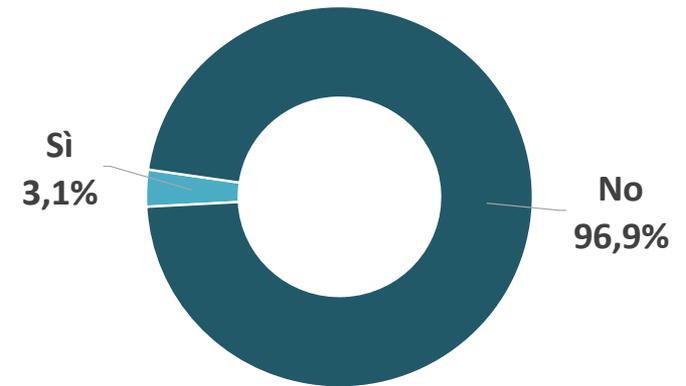
## Servizi di informazione e ascolto

- 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

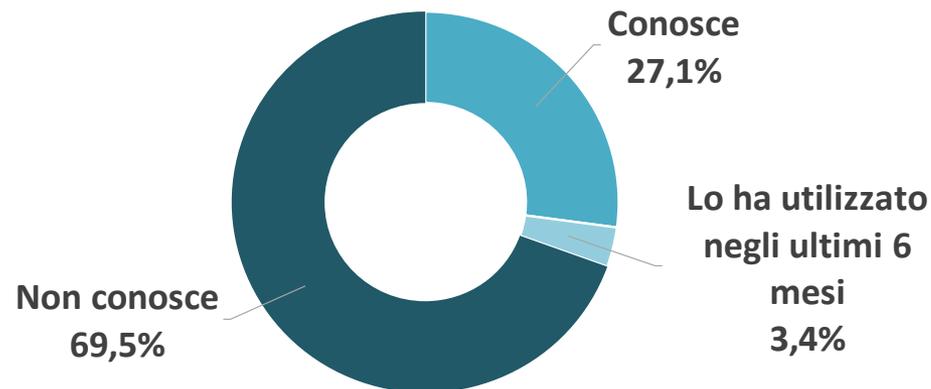
Soddisfazione sulle informazioni diffuse da Valle Umbra Servizi relativamente al servizio di raccolta differenziata



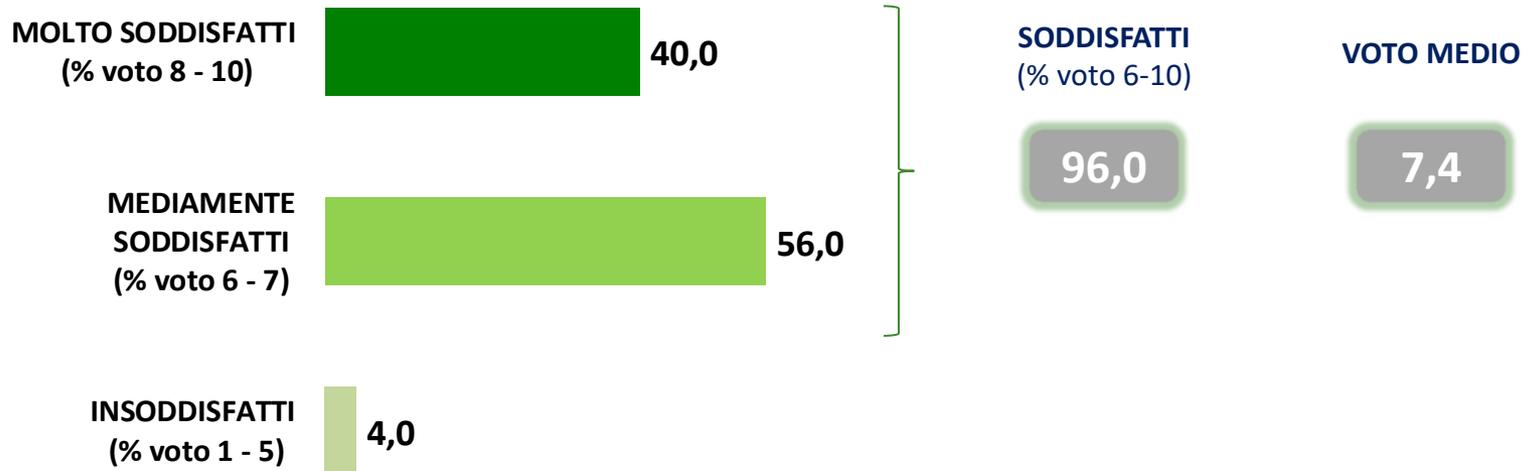
Utilizzo del Sito Internet di Valle Umbra Servizi negli ultimi 6 mesi



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

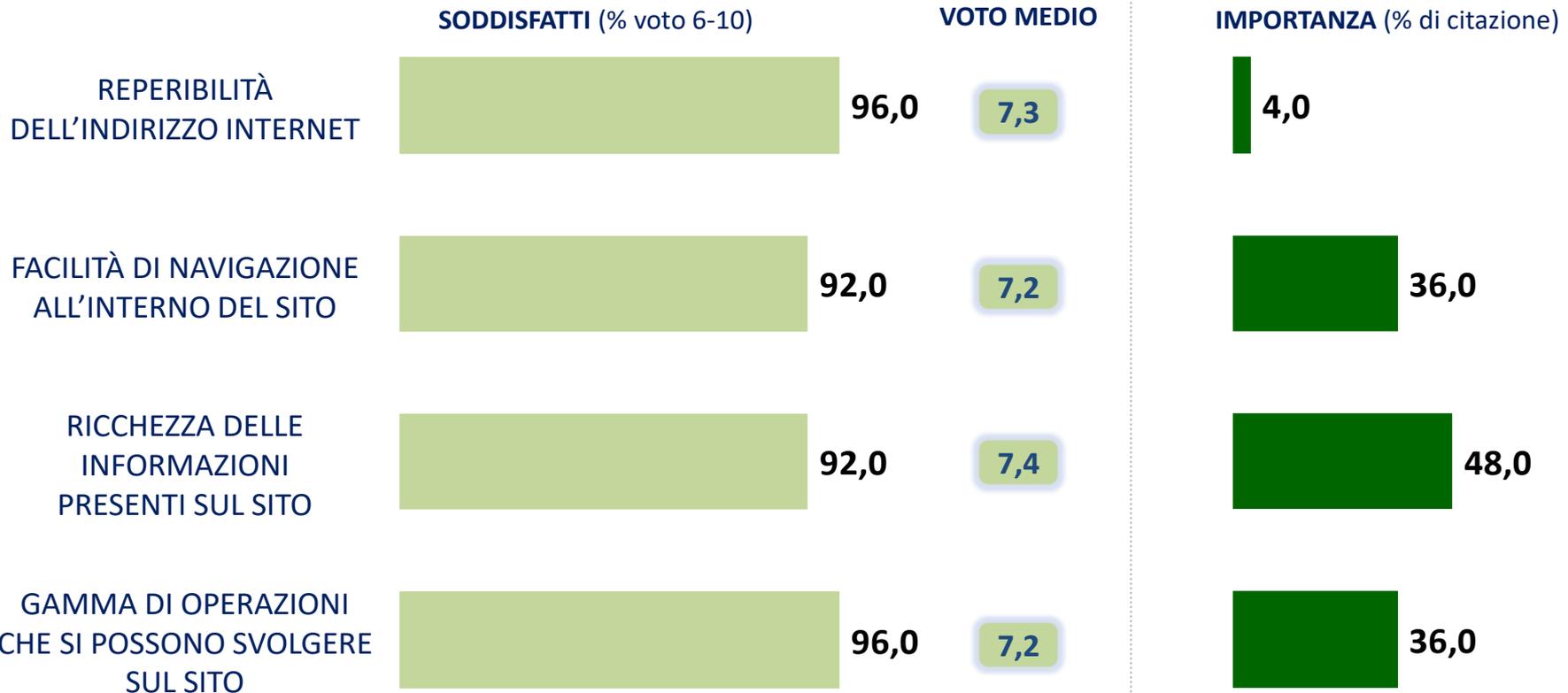


“Come valuta complessivamente il **Sito Internet** di Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

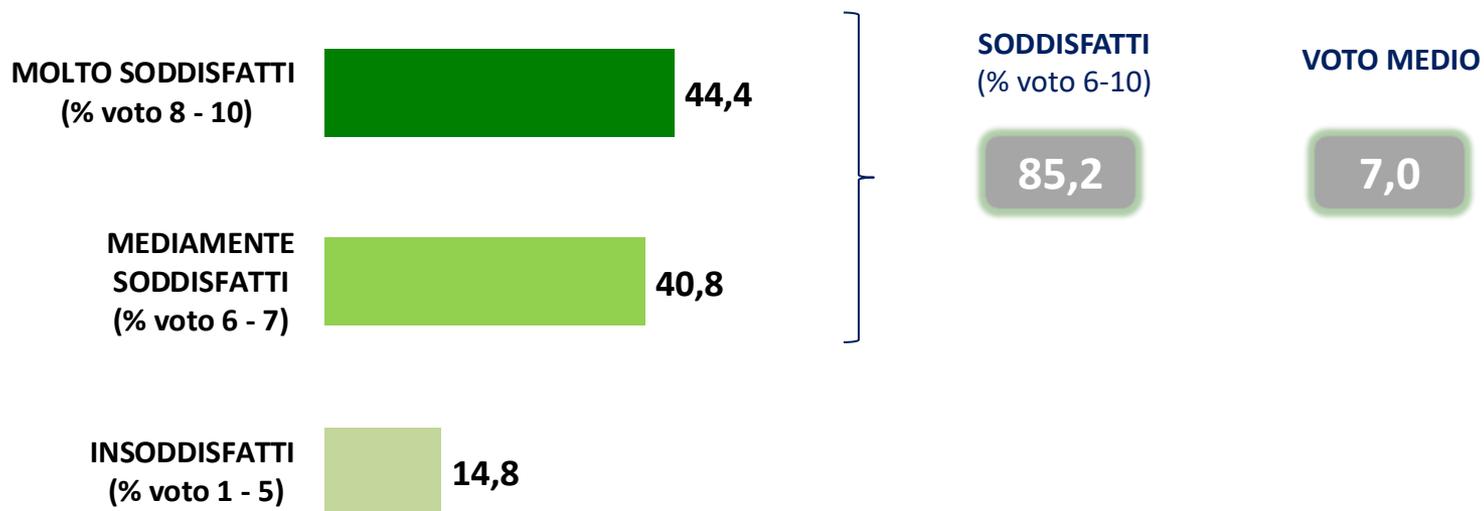


“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?” (max 2 risposte)

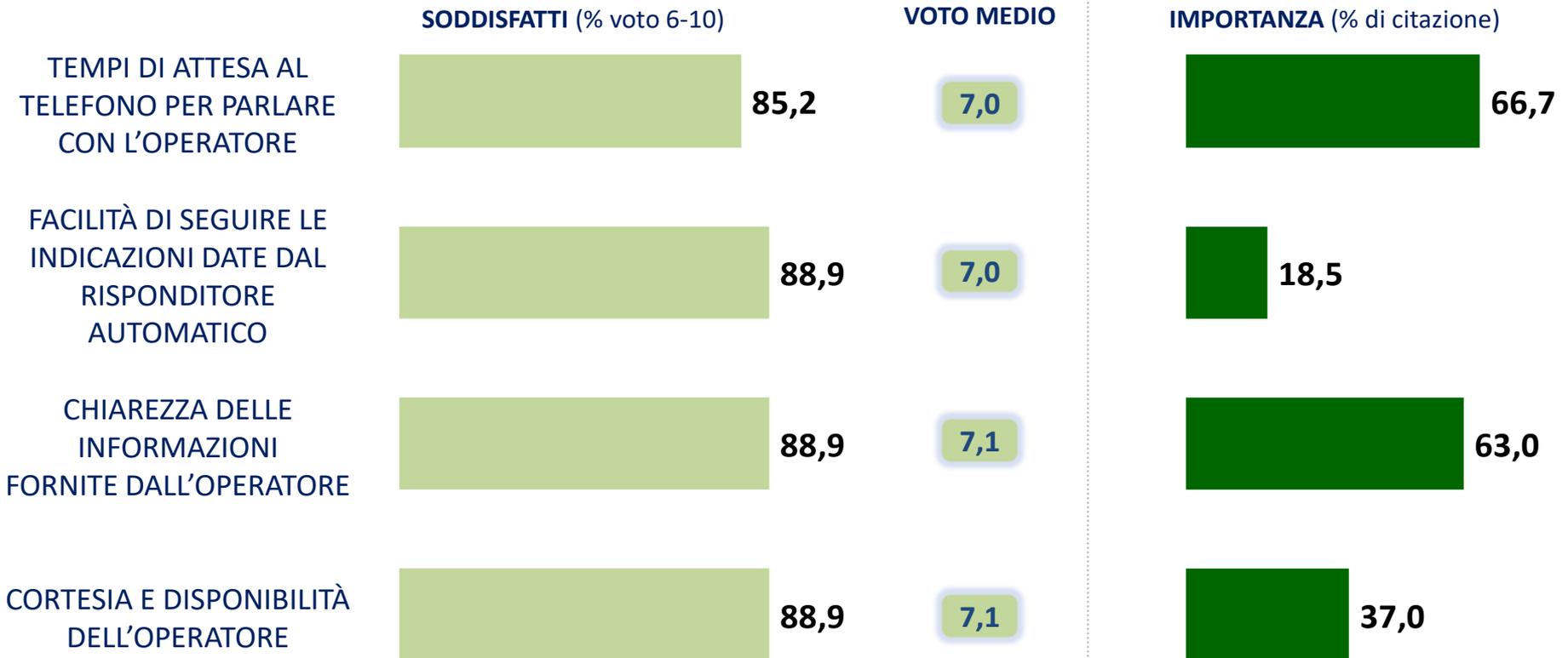


“Considerando complessivamente la **relazione telefonica con il Numero Verde** che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



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

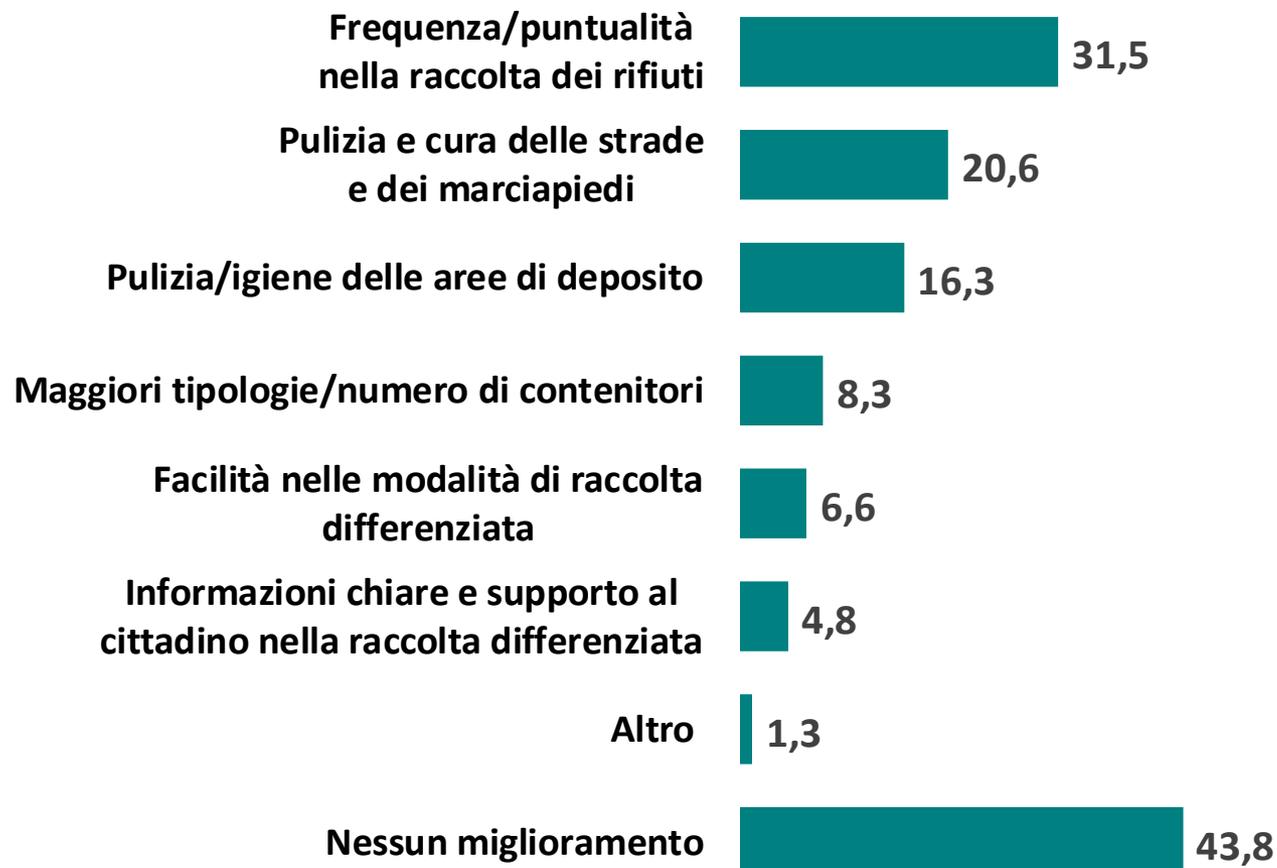
“Quali dei seguenti aspetti sono i più importanti?” (max 2 risposte)



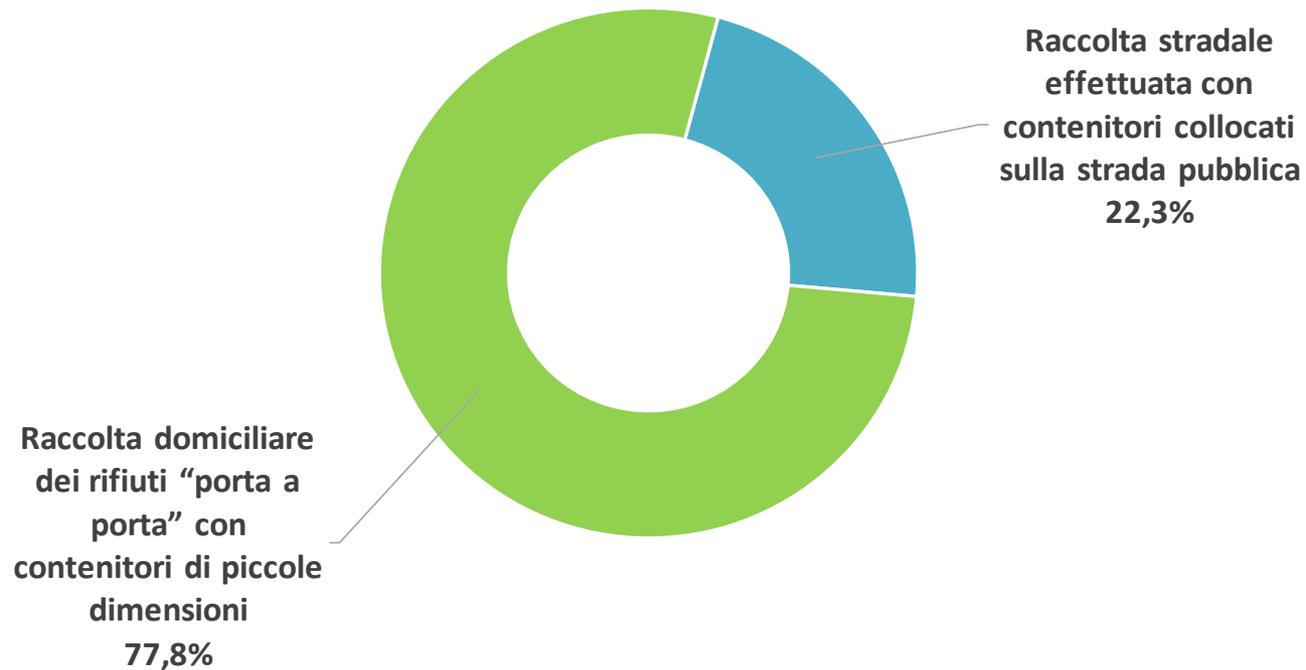
## Aspettative

- Aspetti da migliorare
- Modalità di raccolta preferite

“Quali aspetti dei servizi di igiene ambientale ritiene che debbano essere migliorati ?” (risposta multipla)  
%



“Quale modalità di raccolta preferisce o preferirebbe utilizzare?”



**Raccolta domiciliare dei rifiuti "porta a porta" con contenitori di piccole dimensioni**  
**77,8%**

**Raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica**  
**22,3%**



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, 39  
50134 Firenze  
055 470374

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano  
06 89924900



Ricerca. Conoscenza. Futuro.

