



**Mediacom**  
Customer Operations Process

## **BU Indagini Statistiche & Ricerche di Mercato**

**Titolo:** *Indagine di Customer Satisfaction – Formia Rifiuti Zero*

**Settore:** *Igiene ambientale*

**Periodo di riferimento:** *Anno 2022*





# Customer Satisfaction – Formia Rifiuti Zero

## Contenuti del report

---

### 1. L'universo degli intervistati

- ▶ *Obiettivi e metodologia di analisi*
- ▶ *Campione di analisi – Utenza Domestica*
- ▶ *Campione di analisi – Utenza Commerciale*

### 2. Monitoraggio della CS

- ▶ *Canali di contatto*
- ▶ *Erogazione del servizio*
- ▶ *Comunicazione*
- ▶ *Verbatim*

### 3. Confronto Customer 2021/2022

- ▶ *Confronto Utenza Domestica*
- ▶ *Confronto Utenza Commerciale*
- ▶ *Conclusioni*



## Customer Satisfaction Obiettivo e Metodologia di analisi



### Obiettivo

L'analisi ha lo scopo di indagare sui principali fattori di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini in relazione al servizio di igiene ambientale offerto da Formia Rifiuti Zero.

Saranno indagati diversi aspetti e servizi forniti dall'Azienda in relazione a Canali di contatto, pulizia strade e marciapiedi, soddisfazione servizio fornito dal Centro di Raccolta Comunale, servizio consegna kit per la differenziata e altre aree di interesse andando a carpire le zone di miglioramento e i punti di forza.

Inoltre si svolgerà un'analisi di confronto con l'anno precedente per capire come la Customer Base ha percepito i servizi resi rispetto alle rilevazioni precedenti e comprendere cosa è cambiato negli anni.



### Metodologia

Per la realizzazione dell'indagine Customer Satisfaction le rilevazioni sono state effettuate con interviste telefoniche in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Sono state realizzate **380 interviste all'utenza domestica e 250 interviste all'utenza commerciale** su un campione stratificato per Macroarea: **zona Mamurra e zona Cicerone** a loro volta divise in **zona Collinare, Water Front e Centro Storico**. Per l'utenza domestica è stata inoltre effettuata una **seconda stratificazione per classi d'età**.

I risultati dell'analisi vengono rappresentati in maniera aggregata

Dal punto di vista operativo, il questionario all'utenza domestica si compone di **tre macro-sezioni: Area Socio-Demografica, Canali di Contatto e Erogazione del Servizio**. Quello invece rivolto all'utenza Commerciali è sviluppato in due sole macro-sezioni: **Area Socio-Demografica e Erogazione del Servizio**

Per entrambi i questionari la macro-sezione di Erogazione del Servizio va a misurare il grado di soddisfazione dei cittadini in relazione a diversi aspetti come ad esempio: **Valutazione sulla raccolta differenziata, Cortesia e disponibilità degli operatori ecologici, Pulizia di strade e marciapiedi, Conoscenza destino materiali, Servizio consegna kit, Domeniche ecologiche itineranti ecc..**



# Customer Satisfaction

## Campione di analisi – Utenza domestica



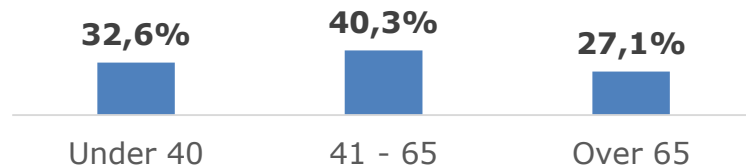
### Macroarea



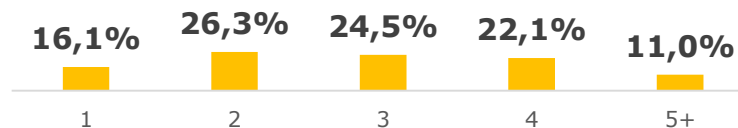
### Genere



### Classi d'età



### Componenti nucleo familiare



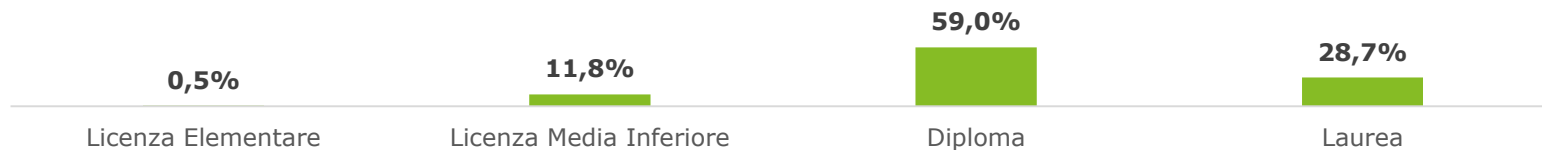


# Customer Satisfaction

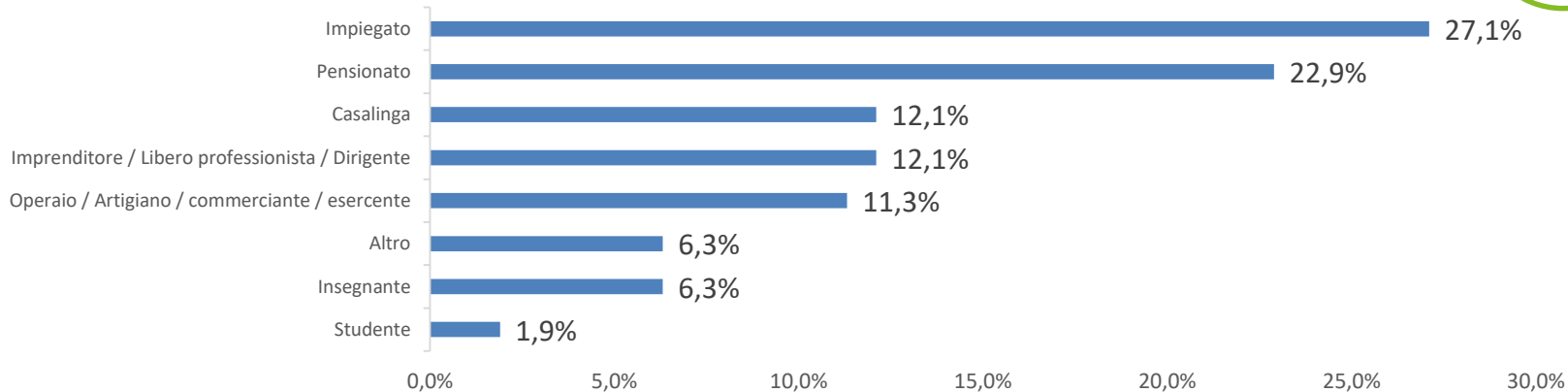
## Campione di analisi – Utente domestica



### Titolo di studio



### Professione





# Customer Satisfaction

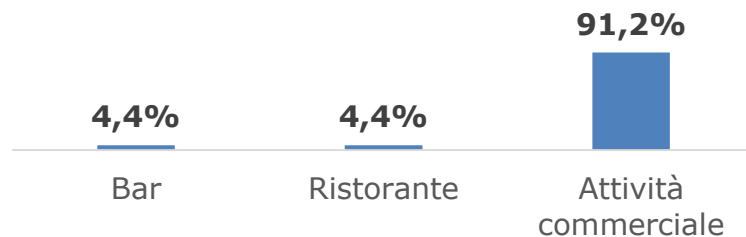
## Campione di analisi – Utenza commerciale



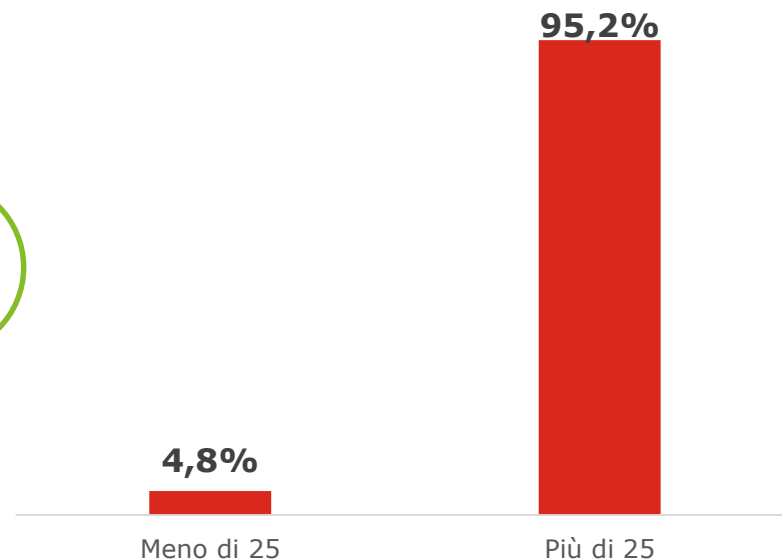
### Macroarea



### Settore



### Metri quadri





# Customer Satisfaction – Formia Rifiuti Zero

## Contenuti del report

---

### 1. L'universo degli intervistati

- ▶ *Obiettivi e metodologia di analisi*
- ▶ *Campione di analisi – Utenza Domestica*
- ▶ *Campione di analisi – Utenza Commerciale*

### 2. Monitoraggio della CS

- ▶ *Canali di contatto*
- ▶ *Erogazione del servizio*
- ▶ *Comunicazione*
- ▶ *Verbatim*

### 3. Confronto Customer 2021/2022

- ▶ *Confronto Utenza Domestica*
- ▶ *Confronto Utenza Commerciale*
- ▶ *Conclusioni*



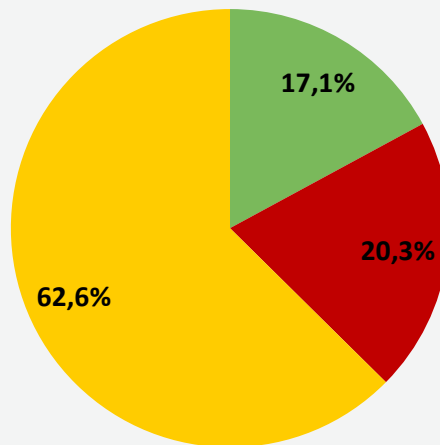
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Canali di Contatto – Numero Verde



Sul numero verde il 17,1% dell'utenza domestica intervistata afferma di averlo utilizzato. Il 20,3% dice di non conoscerne l'esistenza, mentre la maggior parte del campione (62,6%) afferma che è a conoscenza della presenza di un numero verde attivo ma che non lo ha mai utilizzato.

«Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Formia Rifiuti Zero?»



■ Si   ■ No, non ne sapevo l'esistenza   ■ No, so che è attivo un numero verde, ma non l'ho mai utilizzato



## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Canali di Contatto – Numero Verde



A coloro che hanno utilizzato il numero verde (65 su 380) è stato chiesto di dare un giudizio di soddisfazione riguardo a diversi aspetti inerenti a questo canale di contatto

	Tempo di attesa	Fascia oraria	Disponibilità e cortesia operatore	Chiarezza e completezza delle informazioni
Insoddisfatti (giudizio da 1 a 5)	32,30%	23,08%	27,69%	32,30%
Soddisfatti (giudizio da 6 a 8)	43,08%	53,84%	41,54%	40,00%
Molto soddisfatti (giudizio da 9 a 10)	24,62%	23,08%	30,77%	27,70%
<b>Valore Medio</b>	<b>6,14</b>	<b>6,68</b>	<b>6,94</b>	<b>6,69</b>



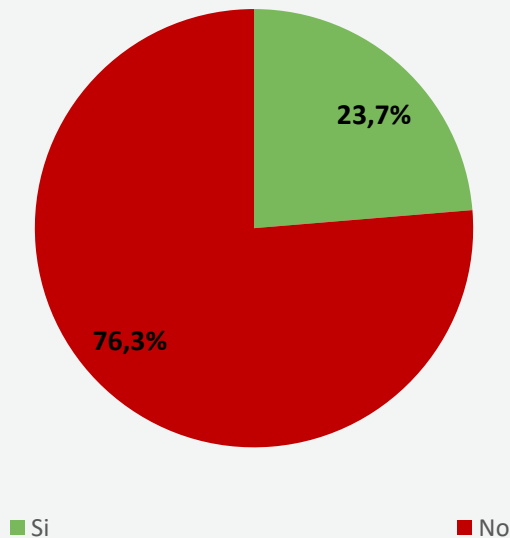
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Canali di Contatto – Sito Internet



Per quanto riguarda il Sito Internet più di 2/3 del campione ha affermato di non averlo mai visitato, mentre il 23,7% ha dichiarato di averlo utilizzato per reperire informazioni.

«Hai mai visitato il sito internet di Formia Rifiuti Zero per reperire informazioni?»





## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Canali di Contatto – Sito Internet



A coloro che hanno visitato il Sito (90 su 380) è stato chiesto un grado di soddisfazione sui seguenti aspetti:

	Livello di utilità delle informazioni	Grado di esaustività/completezza delle informazioni	Tempestività nell'aggiornamento/pubblicazione	Facilità nel percorso di navigazione per arrivare all'informazione ricercata
Insoddisfatti (giudizio da 1 a 5)	13,33%	11,11%	16,67%	11,11%
Soddisfatti (giudizio da 6 a 8)	63,34%	66,67%	62,22%	56,67%
Molto soddisfatti (giudizio da 9 a 10)	23,33%	22,22%	21,11%	32,22%
<b>Valore Medio</b>	<b>7,36</b>	<b>7,42</b>	<b>7,18</b>	<b>7,63</b>



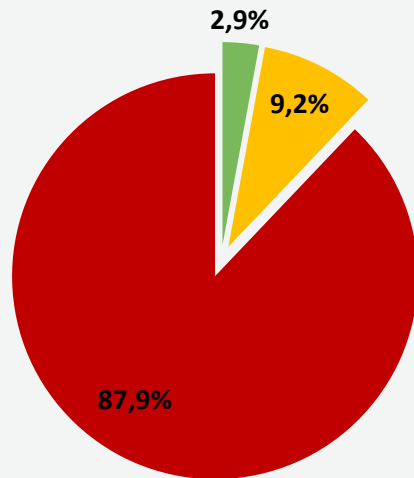
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Canali di Contatto – Pagina Facebook



In merito alla Pagina Facebook il 9,2% ha affermato di averla visitata almeno una volta, il 2,9% (11 su 380) ha affermato di essere iscritto, mentre la quasi totalità del campione (87,9%) non l'ha mai utilizzata.

«Ha mai visitato la pagina Facebook di Formia Rifiuti Zero?»



■ Sì, sono anche iscritto

■ Sì, l'ho visitata almeno una volta

■ No



## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Canali di Contatto – Pagina Facebook



Per chi ha visitato almeno una volta la pagina Facebook di Formia Rifiuti Zero (46 su 380) è stato chiesto il grado di soddisfazione riguardo:

	Contenuti/informazioni	Eventi
Insoddisfatti (giudizio da 1 a 5)	6,52%	6,52%
Soddisfatti (giudizio da 6 a 8)	65,22%	67,39%
Molto soddisfatti (giudizio da 9 a 10)	28,26%	26,09%
<b>Valore Medio</b>	<b>7,74</b>	<b>7,65</b>

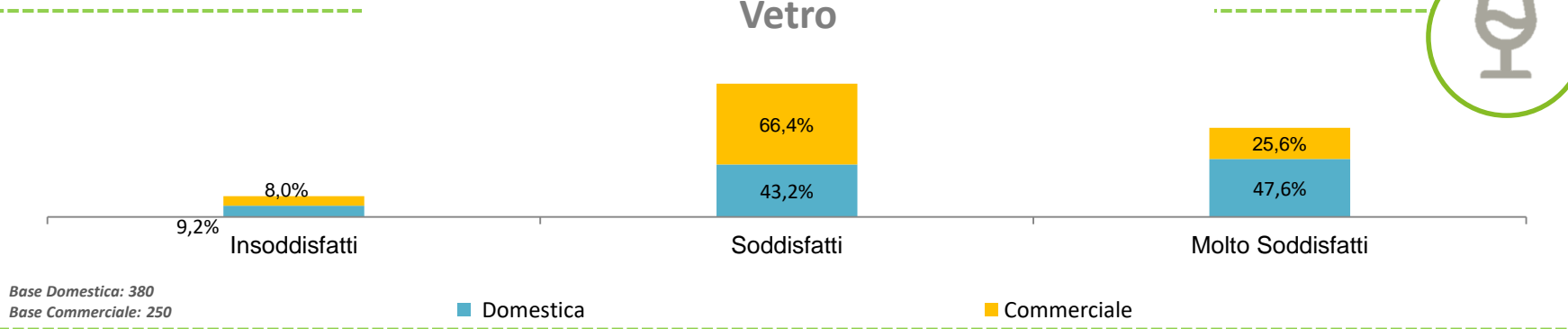


## Monitoraggio della Customer Satisfaction

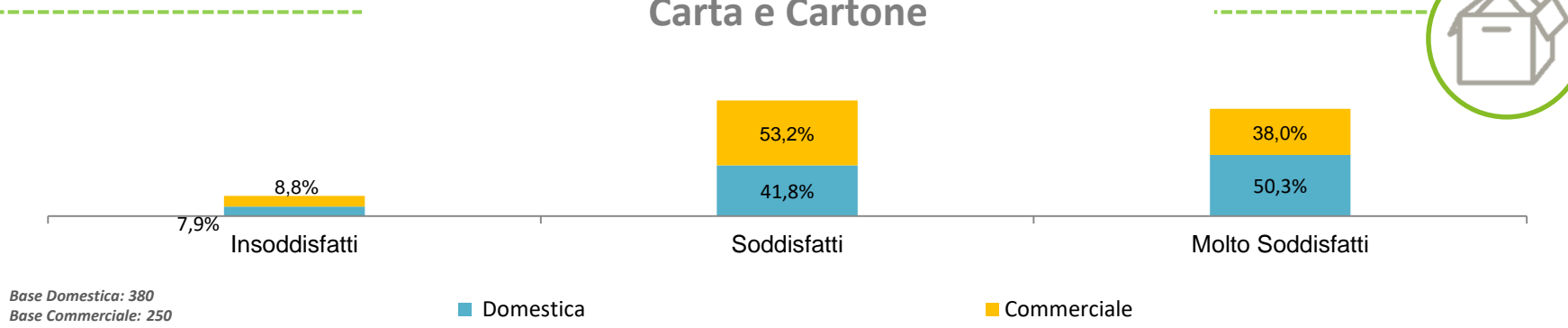
### Erogazione del servizio – Puntualità Raccolta Differenziata



#### Vetro



#### Carta e Cartone



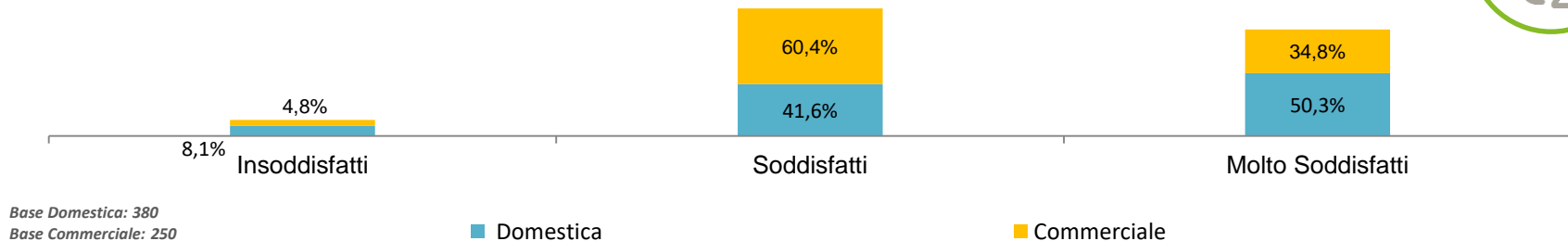


## Monitoraggio della Customer Satisfaction

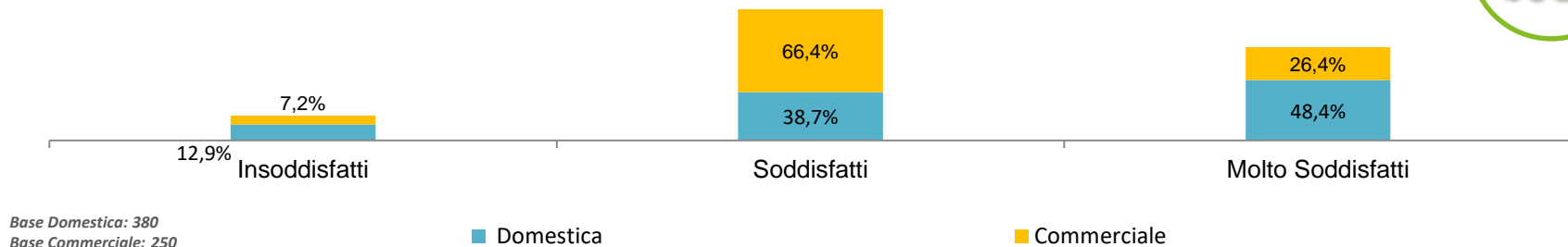
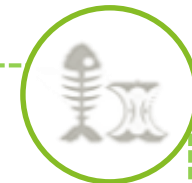
### Erogazione del servizio – Puntualità Raccolta Differenziata



#### Plastica e metalli



#### Organico



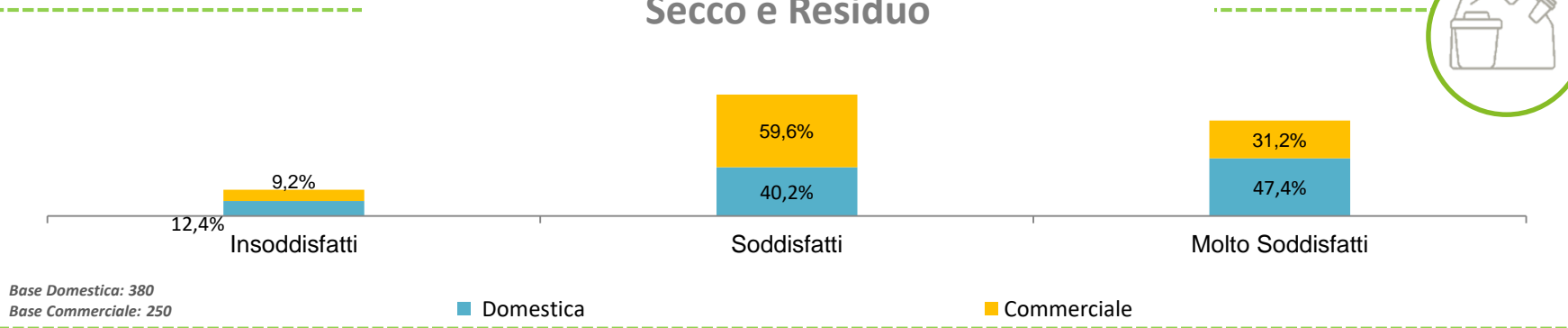


## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Puntualità Raccolta Differenziata



#### Secco e Residuo





## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Puntualità Raccolta Differenziata



Giudizio medio sulla puntualità della raccolta...

	Utenza Domestica	Utenza Commerciale
Vetro	8,31	7,26
Carta e Cartone	8,38	7,91
Plastica e Metalli	8,37	7,88
Organico	8,17	7,33
Secco e Residuo	8,19	7,51

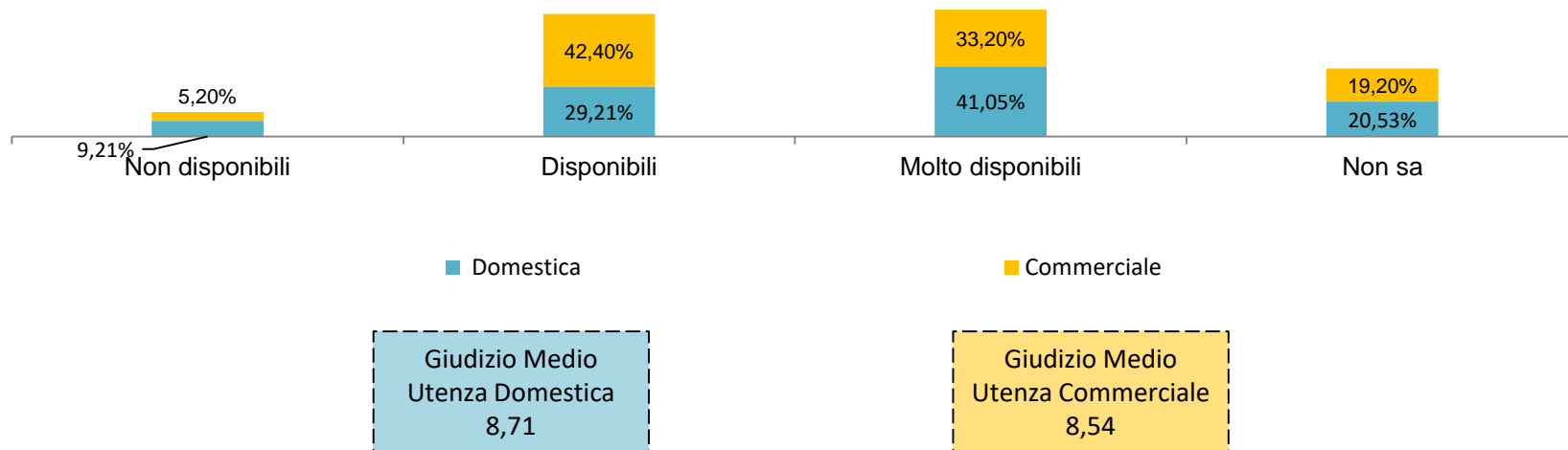


# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio – Disponibilità operatori PAP



«Qual è il suo giudizio sulla disponibilità degli operatori del servizio di raccolta Porta a Porta?»





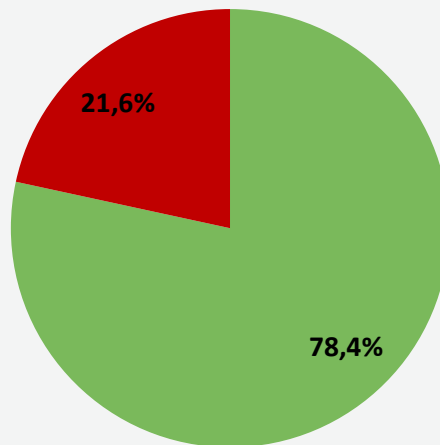
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Utenza Domestica



Agli utenti domestici è stato chiesto se preferissero il sistema attuale di raccolta differenziata Porta a Porta o quello precedentemente utilizzato con l'uso di contenitori su strada e più di 2/3 del campione ha affermato di preferire la raccolta PaP (78,4%)

«Preferisce la raccolta PaP oppure il precedente sistema di raccolta stradale realizzato attraverso l'uso di contenitori posizionati su strada?»



■ Porta a porta

■ Il sistema precedente



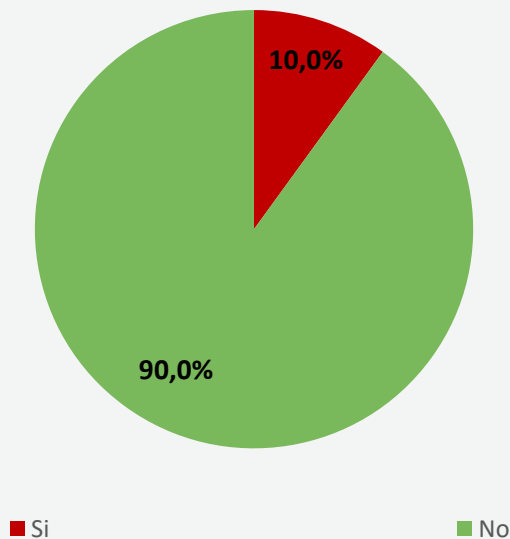
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Utente Domestica



È stato chiesto inoltre se i cittadini, dati i risultati ottenuti da Formia Rifiuti Zero, tornerebbero o meno ad un'azienda privata e il 90% degli intervistati ha risposto che rimarrebbe con l'Azienda non cambiandola per una privata a testimoniare la soddisfazione del lavoro svolto.

«Considerando i risultati attuali dell'azienda pubblica Formia Rifiuti Zero (come il 70% della raccolta differenziata) lei ritornerebbe a un'azienda privata?»





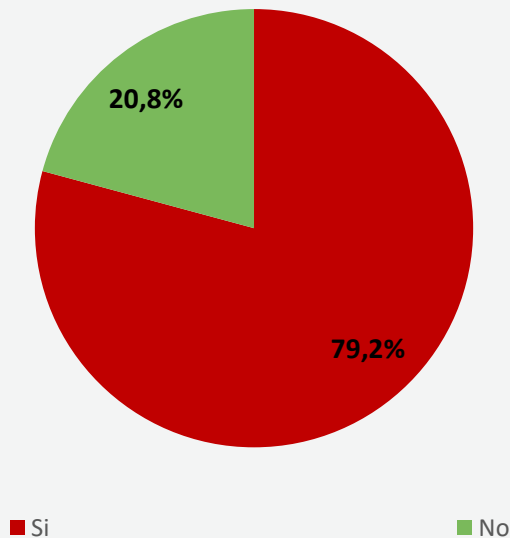
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Utenza Domestica



Ai cittadini è stato chiesto quanto fosse chiaro che da alcuni anni sono idonei alla raccolta differenziata anche materiali con delle tracce di sporco e il 79,2% ha risposto affermativamente.

«È a conoscenza che da alcuni anni sono idonei alla raccolta differenziata della plastica - metalli: bottiglie, lattine, vaschette di polistirolo, piatti e bicchieri in plastica, involucri di alimenti anche quando recanti tracce di sporco?»





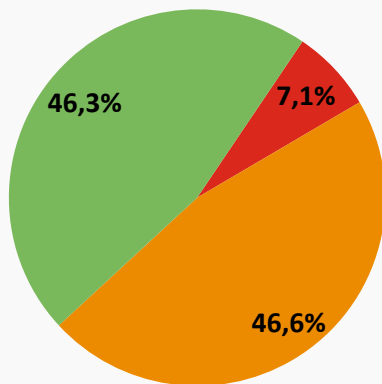
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Utenza Domestica



Sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta quasi il 95% del campione risulta soddisfatto ed in particolare il 46,3% è Molto Soddisfatto con una valutazione media pari ad 8,20 ed un solo 7% di Insoddisfatti. Ai cittadini è stato inoltre chiesto quanto apprezzerrebbero pagare il servizio non sulla base dei metri quadrati o del numero di componenti familiari, ma sull'effettivo volume dei rifiuti indifferenziati prodotti e il 54,7% apprezzerrebbe molto questa soluzione, mentre solamente il 12,1% Non Apprezzerrebbe.

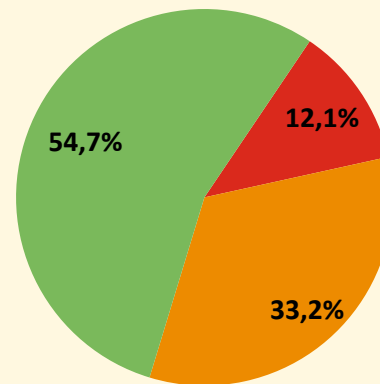
«In generale qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta?»



■ Insoddisfatti   ■ Soddisfatti   ■ Molto Soddisfatti

Giudizio Medio 8,20

«Quanto apprezzerbbe pagare il servizio non sulla base dei mq o del numero dei componenti familiari, ma sull'effettivo volume dei rifiuti indifferenziati che la sua utenza produce?»



■ Non apprezzerbbe   ■ Apprezzerbbe   ■ Apprezzerbbe molto

Giudizio Medio 8,24



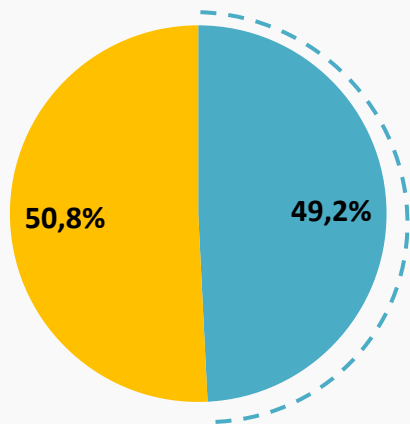
## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Erogazione del servizio – Utenza Domestica



Quasi metà dei rispondenti (49,2%) dichiara di aver ritirato il kit di sacchetti per la raccolta differenziata presso la sede di Formia Rifiuti Zero. La soddisfazione dei cittadini sugli Orari di consegna del Kit si assesta intorno all'86% (Giudizio medio 7,65) mentre supera il 90% sulla Cortesia del personale preposto alla consegna del Kit (Giudizio medio 8,06). L'aspetto più critico risulta la Qualità dei sacchi consegnati ed infatti il 44,4% degli intervistati dichiara di essere insoddisfatto e il Giudizio medio si ferma a 5,86

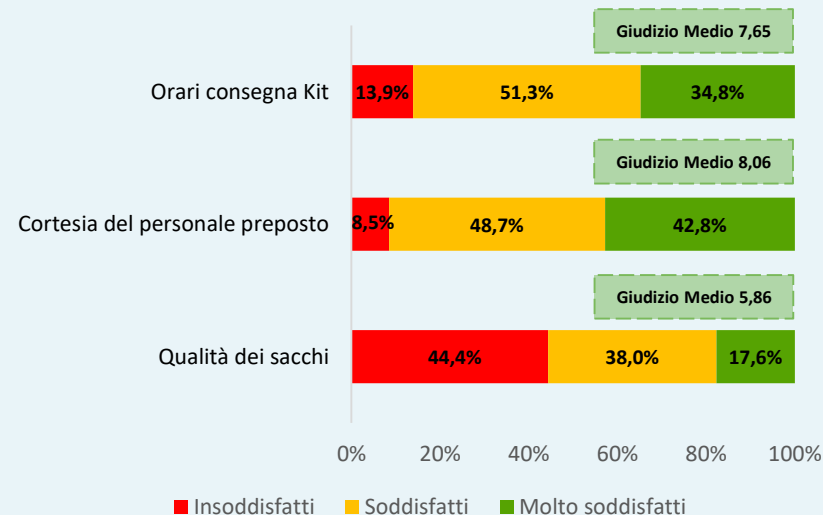
«Ha mai ritirato il kit sacchetti per la differenziata presso la nostra sede?»



■ Sì

■ No

«Qual è il suo giudizio in merito a...»



Base: 187 interviste



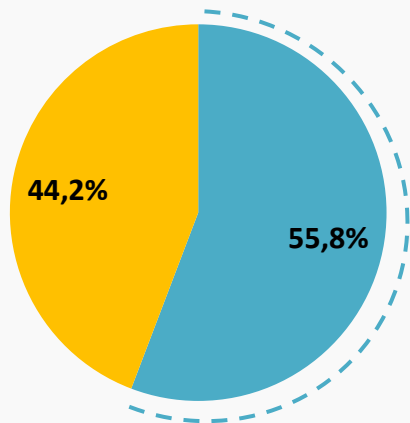
# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio – Utenza Domestica



Quasi il 56% dei cittadini ha utilizzato l'isola ecologica in Via Santa Maria a Cerquito per conferire i propri rifiuti ingombranti e oltre il 90% di essi risulta soddisfatto della cortesia degli operatori con cui sono entrati in contatto; il Giudizio medio sulla cortesia risulta infatti più che positivo e pari a 8,03. Anche il giudizio generale sul servizio dell'isola ecologica è più che positivo con una soddisfazione sempre superiore al 90% e un Giudizio medio di 7,97.

«Le è mai capitato di conferire i propri rifiuti ingombranti presso l'isola ecologica e/o Centro Comunale di Raccolta della FRZ in Via Santa Maria a Cerquito?»

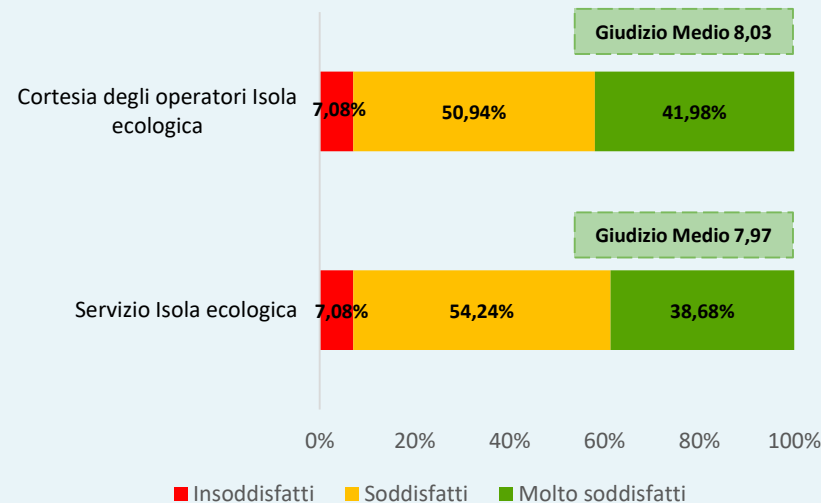


■ Si

■ No

Base: 380 interviste

«Qual è il suo giudizio in merito a...»



Base: 212 interviste



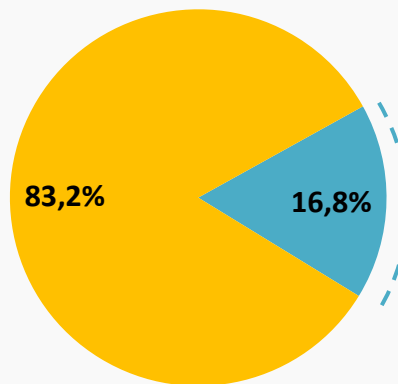
# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio – Utenza Domestica



Circa il 17% dei cittadini ha affermato di aver conferito i propri rifiuti ingombranti in occasione delle domeniche ecologiche itineranti. Sia la Cortesia degli operatori preposti che il Servizio in generale sono giudicati come soddisfacenti da tutta l'utenza. I Giudizi medi, infatti, sono per il primo aspetto pari all'8,48 e per il secondo 8,70 segno che l'iniziativa dell'Azienda è particolarmente apprezzata dai cittadini.

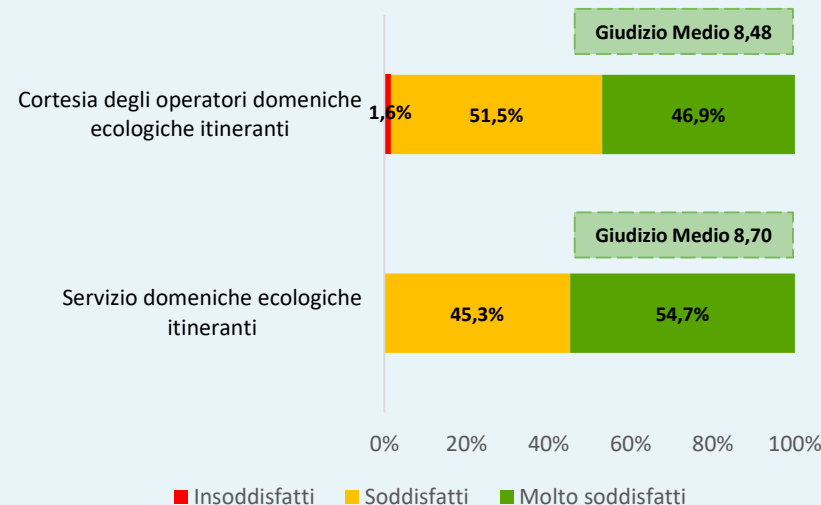
«Le è mai capitato di conferire i propri rifiuti ingombranti presso il suo quartiere in occasione delle domeniche ecologiche itineranti?»



■ Si

■ No

«Qual è il suo giudizio in merito a...»



Base: 64 interviste

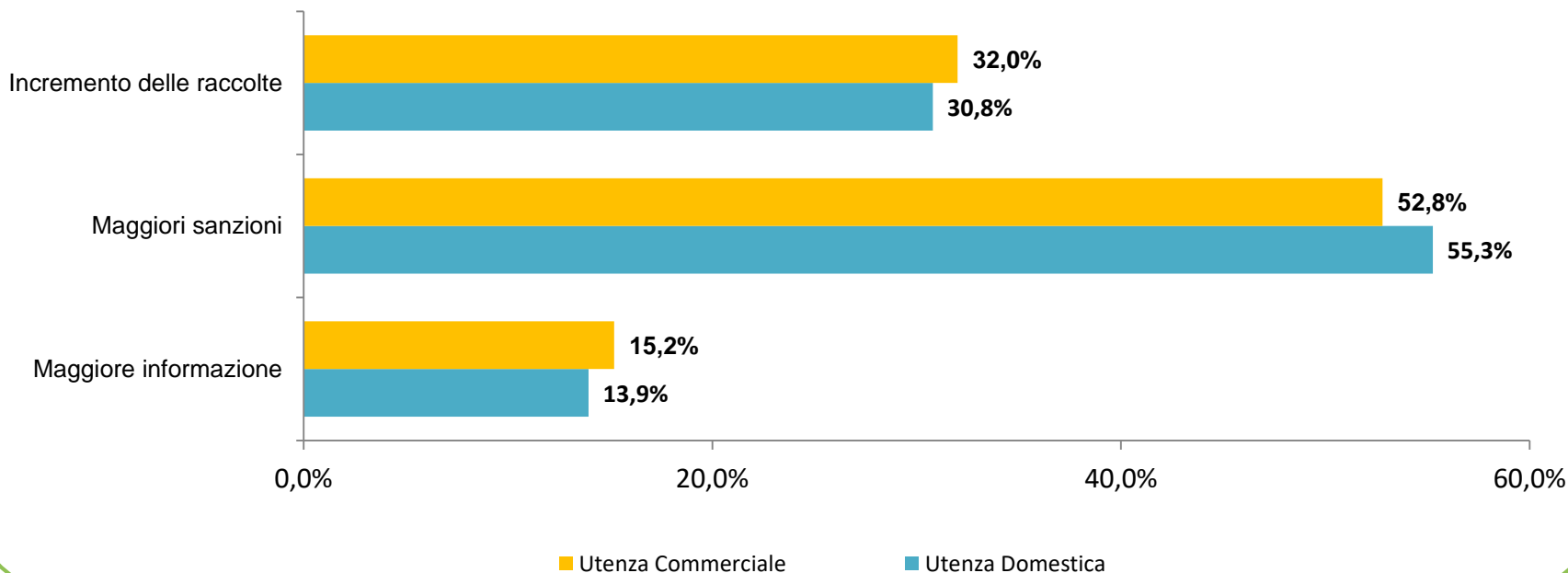


# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio



«Come si potrebbe ridurre il problema degli abbandoni dei rifiuti a Formia?»



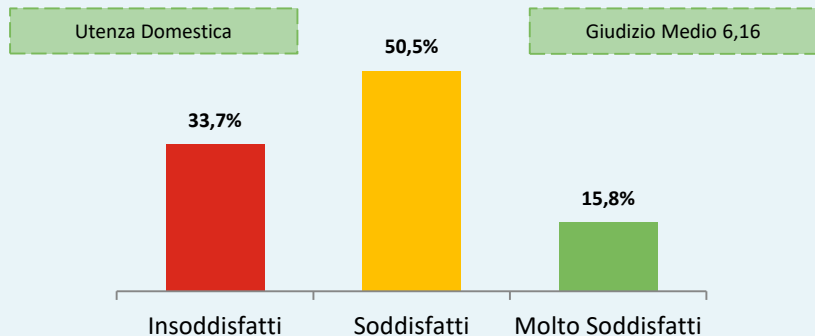


# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio – Soddisfazione Pulizia

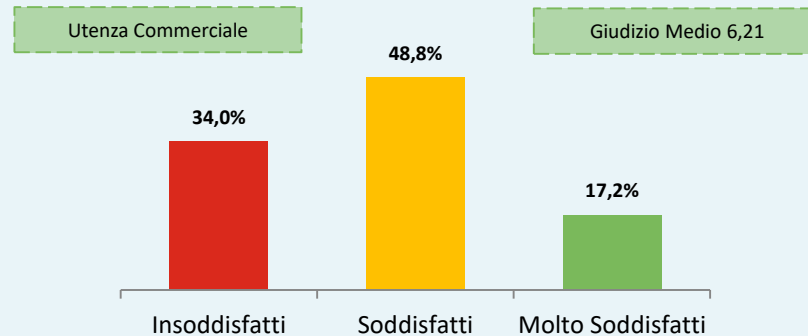


«Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nel quartiere in cui vive?»



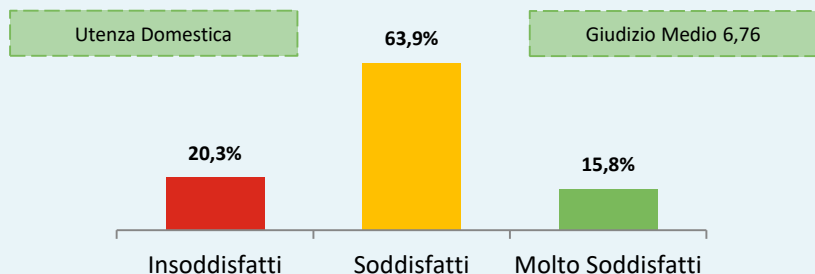
Base Domestica: 380

«Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nel quartiere in cui lavora?»

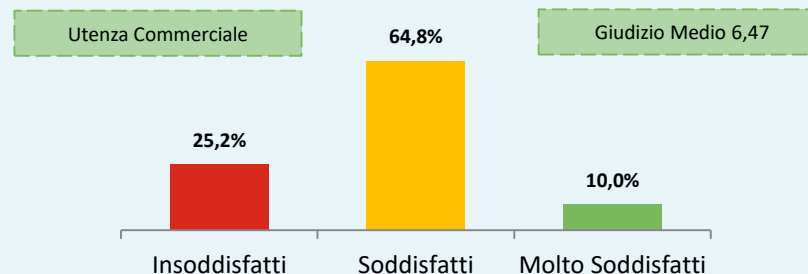


Base Commerciale: 250

«Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nella città di Formia?»



Base Domestica: 380



Base Commerciale: 250



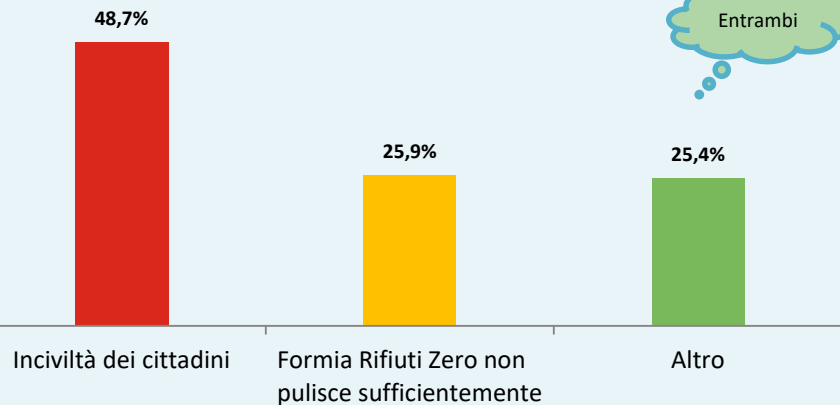
# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio – Soddisfazione Pulizia



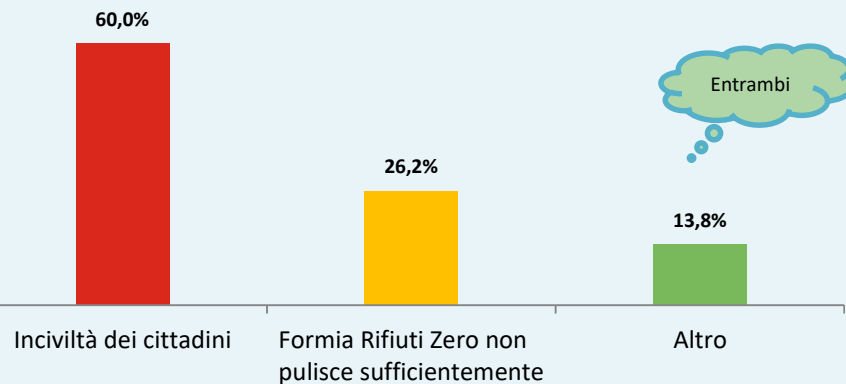
«Quale fattore influisce di più sulla pulizia delle strade?»

Utenza Domestica



Base Domestica: 380

Utenza Commerciale



Base Commerciale: 250



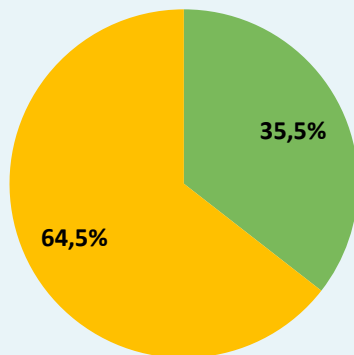
# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Erogazione del servizio



«È a conoscenza del destino di materiali raccolti?»

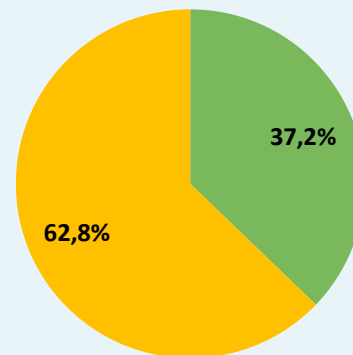
Utenza Domestica



■ Si ■ No

Base Domestica: 380

Utenza Commerciale



■ Si ■ No

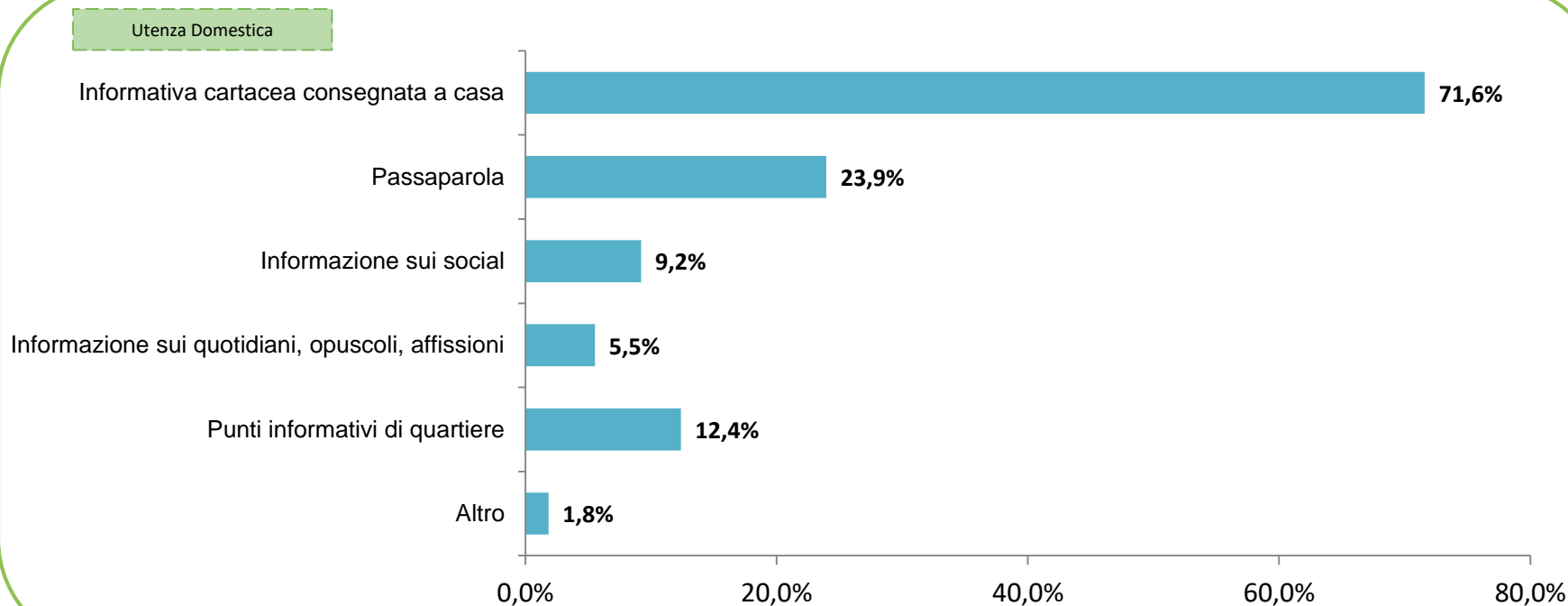
Base Commerciale: 250



## Monitoraggio della Customer Satisfaction Comunicazione



«Attraverso quali canali ha ricevuto informazioni sulla raccolta porta a porta differenziata?» (possibili risposte multiple)



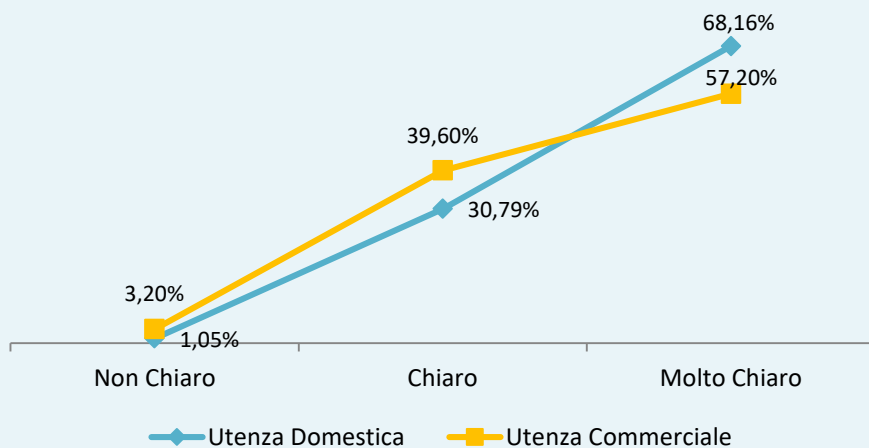


# Monitoraggio della Customer Satisfaction

## Comunicazione

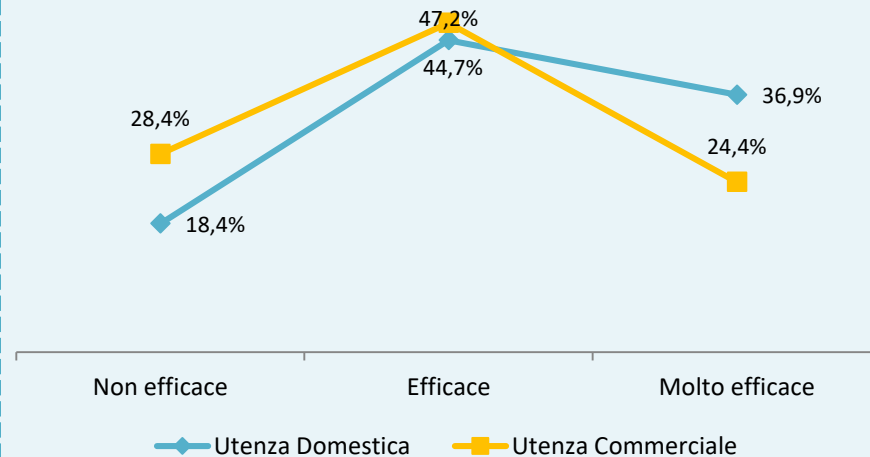


«Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti?»



Base Domestica: 380

«Quanto è stata efficace la comunicazione sulla raccolta differenziata?»



Base Commerciale: 250



## Monitoraggio della Customer Satisfaction Comunicazione



Utenza Domestica

Quanto le è chiaro riconoscere gli imballaggi di...

	<b>Plastica</b>	<b>Carta</b>	<b>Vetro</b>
Non chiaro	1,58%	0,79%	0,79%
Chiaro	33,42%	28,42%	26,05%
Molto Chiaro	65,00%	70,79%	73,16%



## Monitoraggio della Customer Satisfaction

### Verbatim – richieste spontanee dei cittadini

---



Aumentare il numero dei contenitori

Più controlli

Aumentare frequenza della raccolta

Più informazione

Maggior cura in periferia

Più efficienza nella pulizia di strade e marciapiedi

Maggiore sensibilizzazione

Incremento cestini stradali

Più telecamere

Sostituire bidoni rotti o obsoleti



# Customer Satisfaction – Formia Rifiuti Zero

## Contenuti del report

---

### 1. L'universo degli intervistati

- ▶ Obiettivi e metodologia di analisi
- ▶ Campione di analisi – Utenza Domestica
- ▶ Campione di analisi – Utenza Commerciale

### 2. Monitoraggio della CS

- ▶ *Canali di contatto*
- ▶ *Erogazione del servizio*
- ▶ *Comunicazione*
- ▶ *Verbatim*

### 3. Confronto Customer 2021/2022

- ▶ *Utenza Domestica*
- ▶ *Utenza Commerciale*
- ▶ *Conclusioni*



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



Quanto è soddisfatto della puntualità della raccolta differenziata di...

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Vetro	8,3	8,3	<b>0,0</b>
Carta, cartoncini, cartone a pezzi	8,4	8,4	<b>0,0</b>
Plastica e del metallo	8,3	8,4	<b>+0,1</b>
Organico	8,3	8,2	<b>-0,1</b>
Secco residuo	8,3	8,2	<b>-0,1</b>



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



In generale quanto è soddisfatto del servizio di raccolta differenziata?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Non soddisfatto	5,0%	7,1%	<b>+2,1%</b>
Soddisfatto	50,8%	46,6%	<b>-4,2%</b>
Molto soddisfatto	44,2%	46,3%	<b>+2,1%</b>



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



Preferisce la raccolta PaP oppure il precedente sistema di raccolta stradale realizzato attraverso l'uso di contenitori posizionati su strada?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Pap	78,9%	78,4%	-0,5%
Stradale	21,1%	21,6%	+0,5%



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



Qual è il suo giudizio sulla disponibilità degli operatori del servizio di raccolta porta a porta?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Non disponibili	6,3%	9,2%	-2,9%
Disponibili	37,1%	29,2%	-7,9%
Molto disponibili	40,5%	41,1%	+0,6%
Non sa	16,1%	20,5%	+4,4%
<b>GIUDIZIO MEDIO</b>	8,6	8,7	+0,1



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nel quartiere in cui vive?

	2021	2022	Delta
Non soddisfatto	37,9%	33,7%	-4,2%
Soddisfatto	42,9%	50,5%	+7,6%
Molto soddisfatto	19,2%	15,8%	-3,4%
<b>GIUDIZIO MEDIO</b>	6,10	6,16	+0,1



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade della città di Formia?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Non soddisfatto	19,2%	20,3%	<b>+1,1%</b>
Soddisfatto	65,8%	63,9%	<b>-1,9%</b>
Molto soddisfatto	15,0%	15,8%	<b>+0,8%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO</b>	6,74	6,76	<b>+0,02</b>



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



#### Utilizzo isola ecologica

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Si	60,3%	55,8%	-4,5%
No	39,7%	44,2%	+4,5%



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Erogazione del servizio



#### Conoscenza del destino dei materiali raccolti

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Si	38,9%	35,5%	-3,4%
No	61,1%	64,5%	+3,4%



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Canali di Contatto



Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Formia Rifiuti Zero?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Si	21,0%	17,1%	<b>-3,9%</b>
No, ma so che è attivo un numero verde	69,5%	62,6%	<b>-6,9%</b>
No, non ne sapevo l'esistenza	9,5%	20,3%	<b>+10,8%</b>



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Canali di Contatto



Hai mai visitato il sito internet di Formia Rifiuti Zero per reperire informazioni?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Si	26,8%	23,7%	-3,1%
No	73,2%	76,3%	+3,1%



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Domestica 2020/2021 – Canali di Contatto



Ha mai visitato la pagina Facebook di Formia Rifiuti Zero?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Sì, sono anche iscritto	0,8%	2,9%	<b>+2,1%</b>
Sì, l'ho visitata almeno una volta	13,9%	9,2%	<b>-4,7%</b>
No	85,3%	87,9%	<b>+2,6%</b>



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Commerciale 2020/2021 – Erogazione del servizio



Quanto è soddisfatto della puntualità della raccolta differenziata di...

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Vetro	7,3	7,3	<b>0,0</b>
Carta, cartoncini, cartone a pezzi	7,8	7,9	<b>0,1</b>
Plastica e del metallo	7,7	7,9	<b>0,2</b>
Organico	7,4	7,3	<b>-0,1</b>
Secco residuo	7,5	7,5	<b>0,0</b>



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Commerciale 2020/2021 – Erogazione del servizio



Qual è il suo giudizio sulla disponibilità degli operatori del servizio di raccolta porta a porta?

	2021	2022	Delta
Non disponibili	6,4%	5,2%	-1,2%
Disponibili	46,8%	42,4%	-4,4%
Molto disponibili	35,2%	33,2%	-2,0%
Non sa	11,6%	19,2%	+7,6%
<b>GIUDIZIO MEDIO</b>	8,3	8,5	+0,2



## Confronto Customer 2020/2021

### Utenza Commerciale 2020/2021 – Erogazione del servizio



Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nel quartiere in cui lavora?

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Delta</b>
Non soddisfatto	33,2%	34,0%	<b>+0,8%</b>
Soddisfatto	52,0%	48,8%	<b>-3,2%</b>
Molto soddisfatto	14,8%	17,2%	<b>+2,4%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO</b>	6,18	6,21	<b>+0,03</b>



#### Analisi finale

---

- L'indagine di customer satisfaction di quest'anno ha rilevato che c'è quasi un'equa distribuzione tra uomini e donne, con le seconde che risultano leggermente più coinvolte, nell'occuparsi della raccolta differenziata. La maggior parte del campione è rappresentata da Impiegati, Imprenditori, pensionati e casalinghe.
- Per quanto riguarda i canali di contatto, quello più utilizzato risulta il Sito Internet con un -3,1% rispetto all'utilizzo fatto nello scorso anno da parte dei cittadini per un totale comunque di 23,7% del campione. L'altro canale di contatto più utilizzato risulta il numero verde con un 17,1% di risposte affermative alla sua fruizione. Sul numero Verde risulta migliore rispetto allo scorso anno il giudizio sui tempi di attesa che riesce, come tutti gli altri aspetti legati al Numero Verde, ad avere una valutazione media sopra la sufficienza.
- Nel complesso sia gli utenti domestici che le attività commerciali si ritengono molto soddisfatti della gestione del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti (giudizio medio 8,20 utenza domestica e 7,94 per utenza commerciale), di cui viene apprezzata la puntualità di raccolta per tutti i materiali. Ad incidere sul giudizio complessivo c'è anche la disponibilità degli operatori ecologici, valutati con un punteggio medio di 8,7 dall'utenza domestica e 8,5 da quella commerciale (entrambe in sensibile aumento rispetto allo scorso anno con la presenza di risposte «non so» leggermente più elevata).
- Sufficiente la valutazione data alla pulizia delle strade. In particolare l'utenza domestica ha valutato con punteggio medio pari a 6,16 (in linea con il 6,10 dell'anno scorso) la pulizia del quartiere in cui vive e 6,76 quella della città. Anche per gli esercizi commerciali il punteggio medio sulla pulizia del quartiere in cui lavorano si assesta sulla sufficienza con il valore di 6,21 e 6,47 quella della città di Formia in generale.



## Analisi finale

---

- Ad incidere di più sulla pulizia delle strade, per entrambi i target, è l'inciviltà dei cittadini di Formia anche se per un'altra parte del campione la colpa è da imputare in egual modo anche all'Azienda la quale non pulisce sufficientemente nelle zone soprattutto periferiche della città. Questo dato è comunque in linea con l'idea che aumentare il numero delle sanzioni possa rappresentare una possibile soluzione per contenere anche il problema dell'abbandono dei rifiuti.
- Tra i nuovi aspetti analizzati c'è il servizio di consegna Kit sacchetti per la raccolta differenziata presso la sede dell'Azienda. Il 50% dell'utenza domestica intervistata ha dichiarato di aver usufruito del servizio e i giudizi sono positivi sia per gli orari di ritiro del Kit sia sulla cortesia del personale preposto (Giudizio medio per il primo pari a 7,65, Giudizio medio per il secondo 8,06). L'unico aspetto criticato dai cittadini, dove l'insoddisfazione raggiunge il 44,4%, risulta la qualità dei sacchetti consegnati con un giudizio medio che non supera la sufficienza (5,86).
- In merito all'isola ecologica o Centro Comunale di Raccolta della FRZ, i cittadini che vi ci sono recati (55,8% degli intervistati) dichiarano di essere soddisfatti sia per quanto riguarda la cortesia del personale, sia per il servizio in generale offerto dall'isola ecologica con giudizi medi intorno all'8 su 10.
- Un ultimo aspetto innovativo oggetto di studio è il conferimento di rifiuti durante le domeniche itineranti. Qui la percentuale di utilizzo si abbassa al 16,8% ma quasi la totalità dei rispondenti, che hanno conferito rifiuti durante proprio questi eventi domenicali, si dichiara soddisfatta con giudizi medi intorno al 9 sia per la cortesia del personale che per l'iniziativa in generale.
- Nel complesso non si registrano aree di criticità o di forte insoddisfazione da parte dei cittadini, ma solo aree di miglioramento come la maggior pulizia di strade e marciapiedi.

