

## Customer Satisfaction 2018



# Obiettivi

La presente campagna di valutazione è stata effettuata allo scopo di fornire a Gelsia Ambiente S.r.l. le informazioni relative alla soddisfazione dei cittadini/clienti serviti necessarie alla pianificazione del miglioramento del servizio di raccolta rifiuti, spazzamento strade e gestione isole ecologiche:

1. a livello complessivo;
2. a livello delle singole aree territoriali.

Il questionario sottoposto è composto da domande che analizzano vari attributi del servizio offerto da Gelsia Ambiente S.r.l. ed attiene alle seguenti tematiche:

- conoscenza dell'azienda;
- valutazione dei servizi;
- valutazione complessiva
- soddisfazione sulla consegna dei sacchi;
- servizio di informazione agli utenti;
- confronto con servizio erogato su altri comuni.

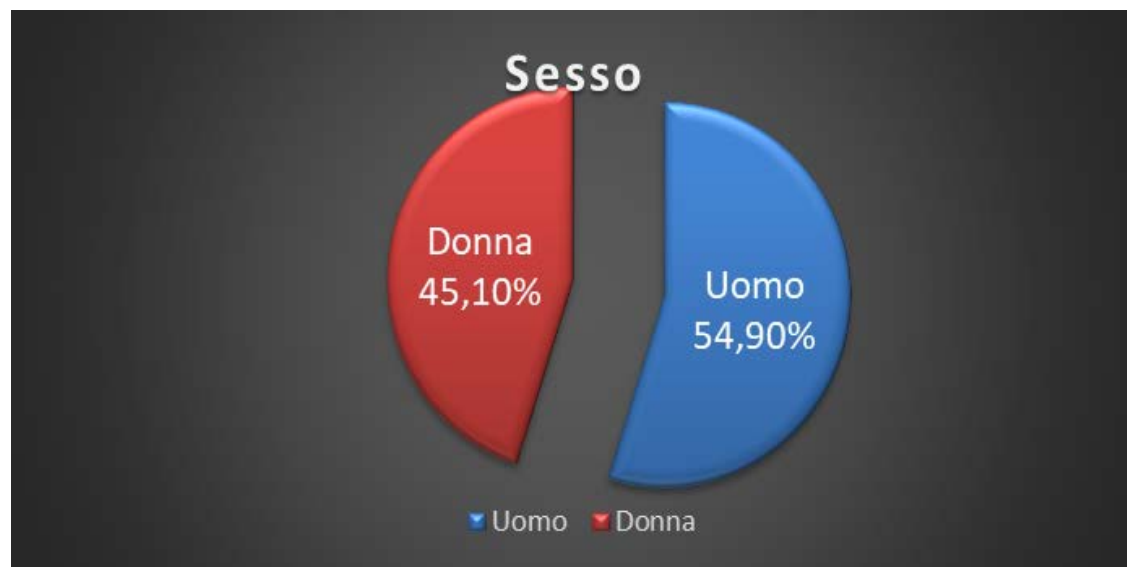
# UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Gli obiettivi sono stati raggiunti conducendo **1.000 interviste** telefoniche distribuite omogeneamente.

Le interviste sono state effettuate tra Dicembre 2018 e Febbraio 2019 su intervistati estratti casualmente dagli elenchi telefonici

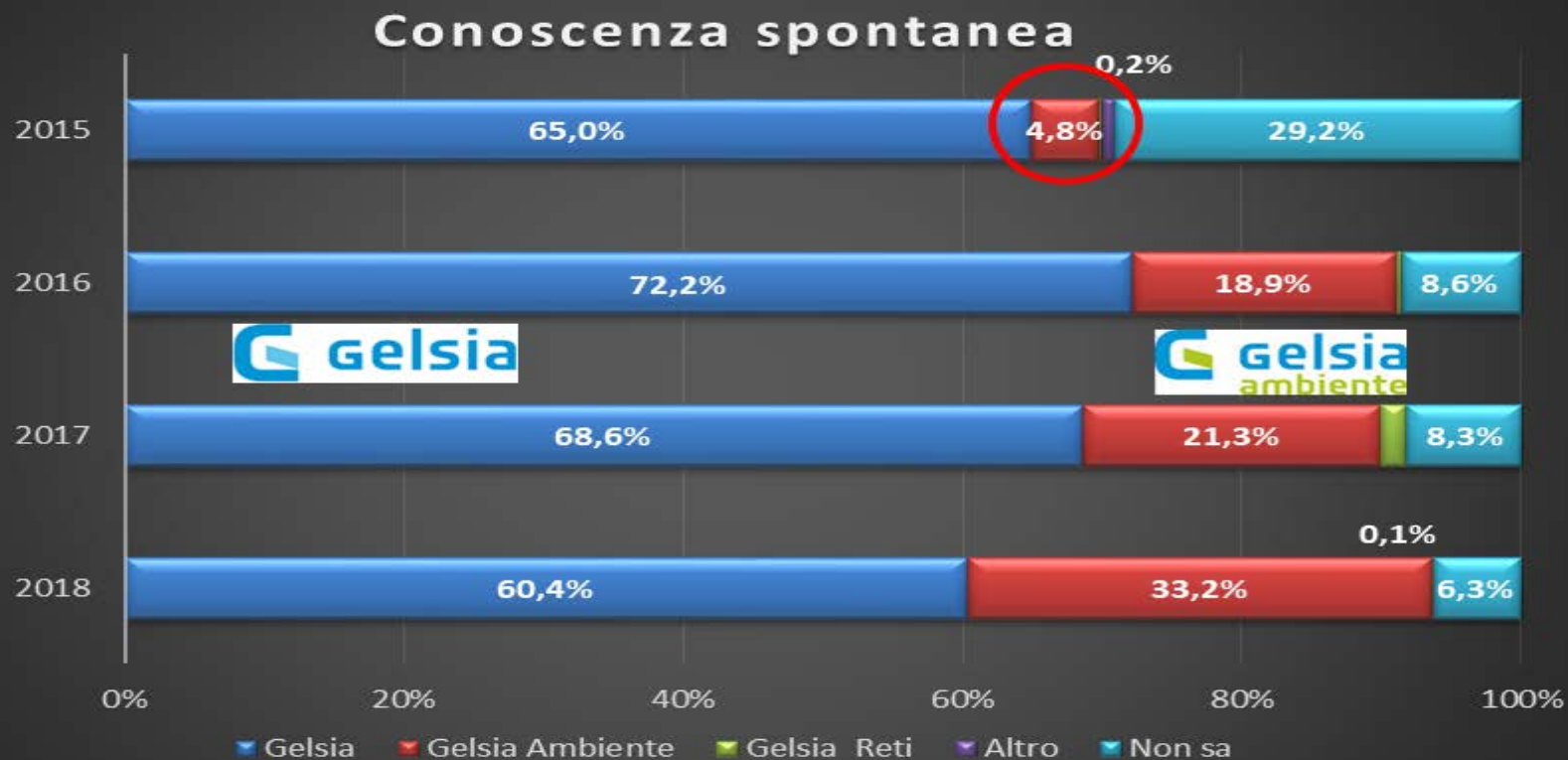
# PROFILO DEL CAMPIONE

Per questa indagine sono stati interpellati 1.000 Utenti finali.  
All'indagine hanno partecipato solo utenze civili.



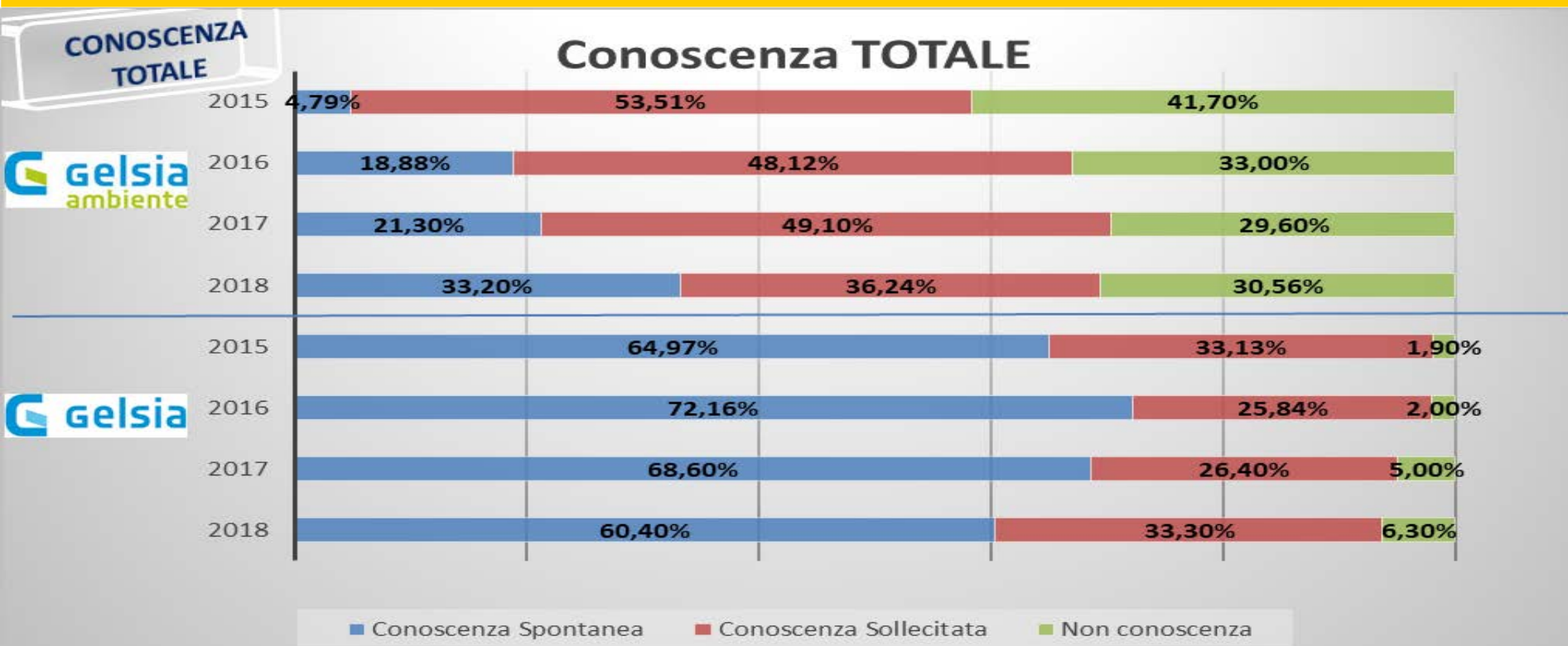
# CONOSCENZA DELLA SOCIETÀ

Domanda n. 2. Per cominciare, Lei sa quale società si occupa dei servizi ambientali nel suo comune, ossia raccolta rifiuti, spazzamento/pulizia strade e piattaforma ecologica?



# CONOSCENZA DELLA SOCIETÀ

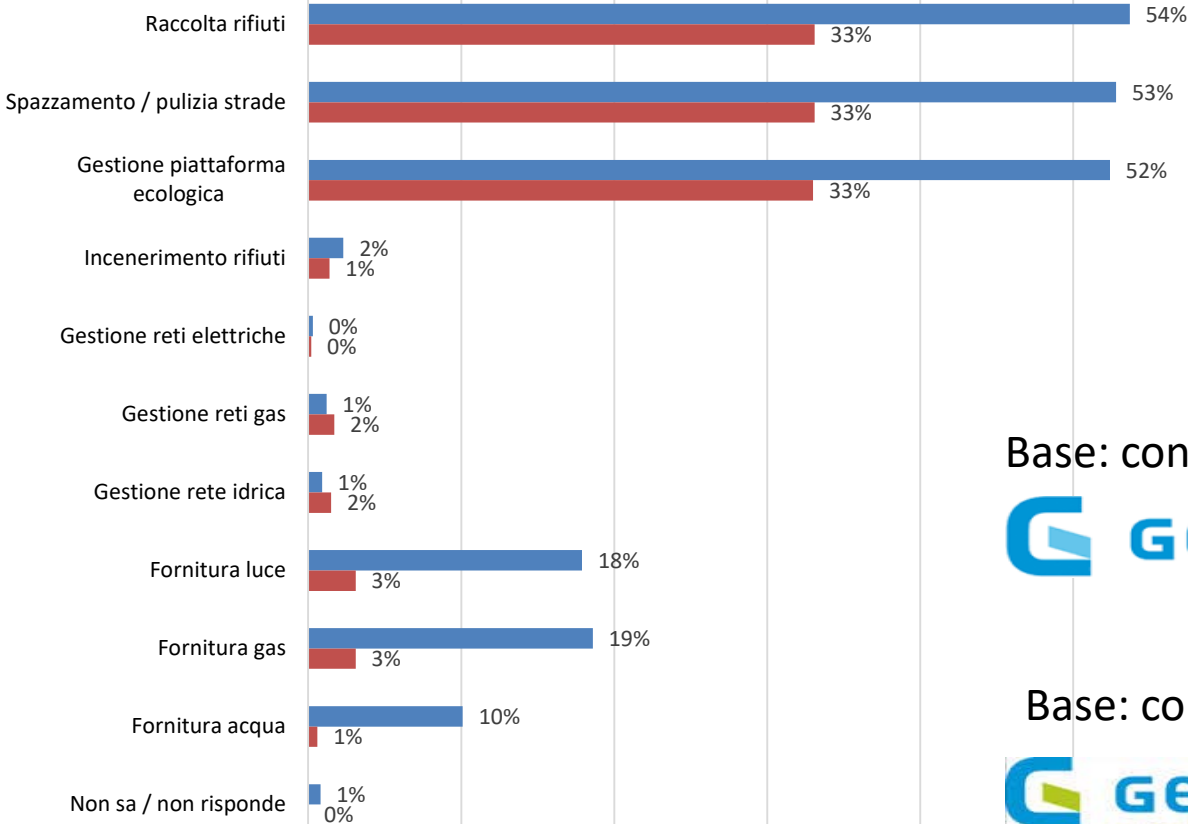
Domanda n. 3. Ora Le citerò i nomi di alcune società, per ciascuna di esse mi potrebbe dire se “l’ha mai sentita nominare”?



# CONSAPEVOLEZZA

2018

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Base: conoscono...



Base: conoscono...



# QUALITÀ COMPLESSIVA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Domanda n. 5. Pensando alla qualità complessiva dei servizi ambientali nel suo comune, Lei quanto si ritiene soddisfatta/o complessivamente, tenendo conto di tutti gli aspetti? Per rispondere usi un voto compreso fra 1, che significa "Completamente insoddisfatto", e 10, che significa "completamente soddisfatto". Usi i voti intermedi per graduare la sua valutazione.

