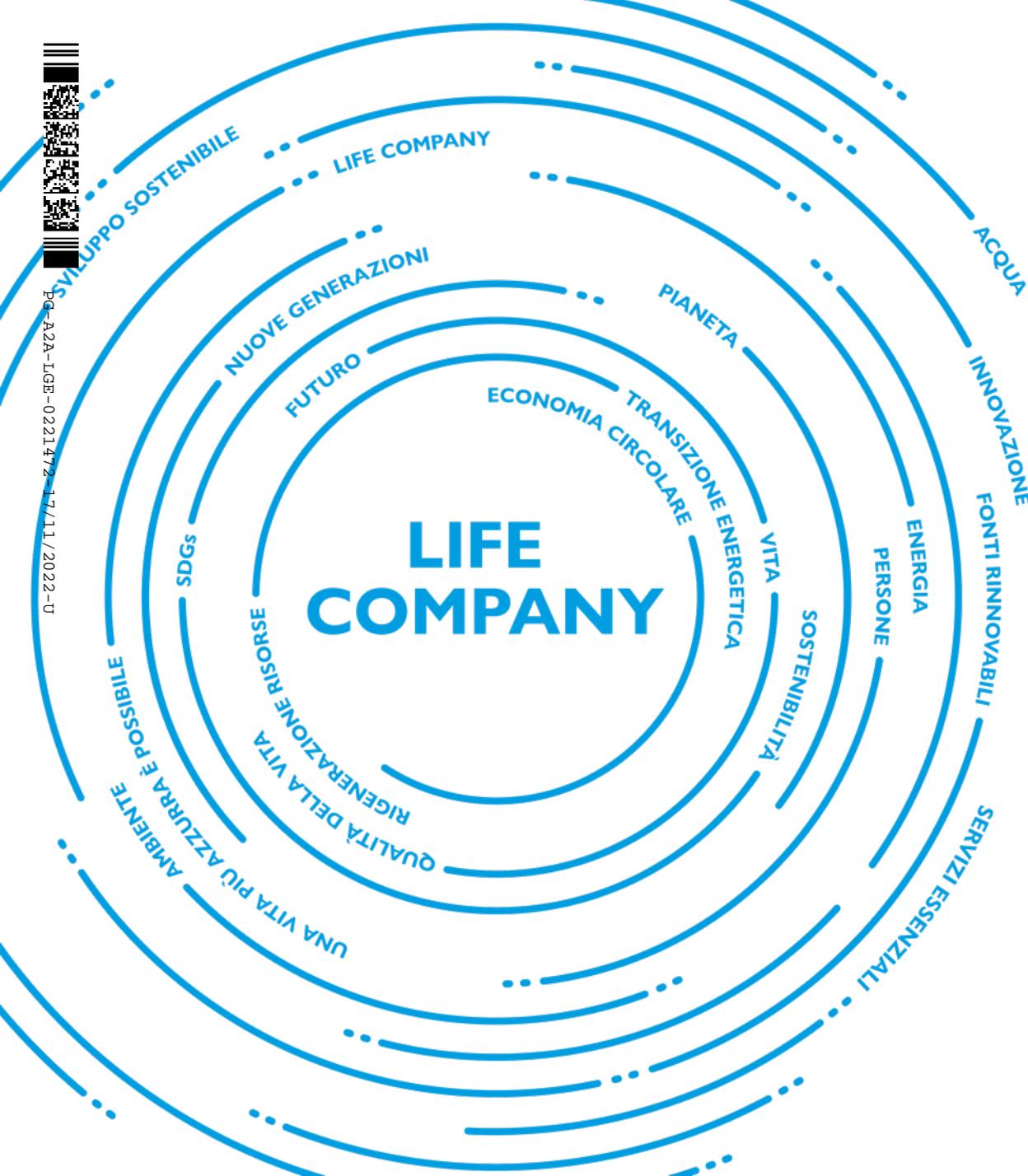


INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022

SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Novembre 2022



OBIETTIVI

- misurare i livelli di Customer Satisfaction relativamente al **servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta**
- misurare i livelli di Customer Satisfaction relativamente al **servizio di pulizia delle strade** e altri aspetti del servizio
- misurare i livelli di Customer Satisfaction sui **fattori di relazione** con l'utenza (accessibilità, cortesia, competenza e professionalità del personale)



CAMPIONE INDAGINE

L'indagine è stata condotta attraverso **2.416 interviste telefoniche** condotte tra il 28 settembre e il 7 ottobre 2022.

AREA TERRITORIALE	N. INTERVISTE	% SUL TOTALE
Rovato e Franciacorta	602	24,9%
Cremona	602	24,9%
Crema e Cremasco	608	25,2%
Lodi e Lodigiano	604	25,0%
TOTALE	2.416	100%

SINTESI DEI RISULTATI

- Il livello di **Customer Satisfaction CSI** del 2022, è pari a **90,5** in crescita di 2,6 punti rispetto a quello conseguito nel 2021 (87,9). Si tratta di un ottimo risultato, di oltre 10 punti superiore allo standard nazionale (80,0) e migliore anche di quello regionale lombardo (86,0).
- Come consolidato nel tempo, Linea Gestioni eroga un servizio di **raccolta rifiuti porta a porta** considerato eccellente dalla propria utenza: il CSI relativo al servizio è pari a **96,7** in crescita rispetto al già ottimo risultato del 95,6 dello scorso anno.

LIVELLO
SODDISFAZIONE
CLIENTI

90,5

+ 2,6 rispetto al 2021
+ 4,1 rispetto al 2020

LIVELLO
SODDISFAZIONE
CLIENTI
SERVIZIO PAP

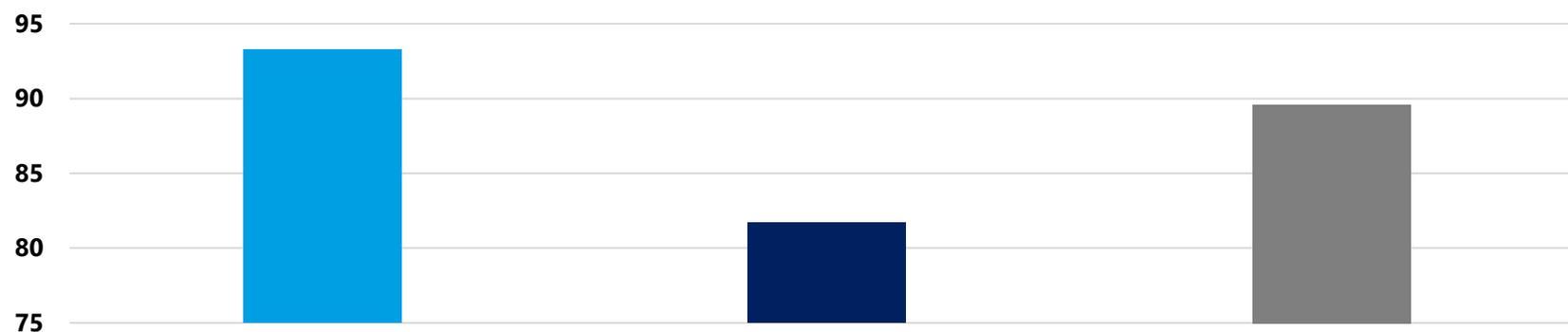
96,7

+ 1,1 rispetto al 2021
+ 1,2 rispetto al 2020

DETTAGLIO RISULTATI

Indicatore 'OVERALL IN MIND'

LINEA GESTIONI	NAZIONALE	LOMBARDIA
93,3	81,7	89,6



L'indicatore 'overall in mind' è rilevato con la domanda: *Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio igiene ambientale fornito dal suo operatore, lei ritiene che sia peggiore, uguale, migliore rispetto alle sue aspettative?*

L'overall in mind evidenzia su scala 1-100 la somma delle % di coloro che rispondono *uguale* oppure *migliore*.

DETTAGLIO RISULTATI

Indicatore di soddisfazione (CSI)

	LINEA GESTIONI	NAZIONALE	LOMBARDIA
CSI COMPLESSIVO	90,5	80,0	86,0
CSI PARZIALI:			
RACCOLTA PORTA A PORTA	96,7	90,1	92,8
ALTRI SERVIZI*	83,7	73,3	78,8
RELAZIONE CON IL CLIENTE	96,1	89,7	95,0

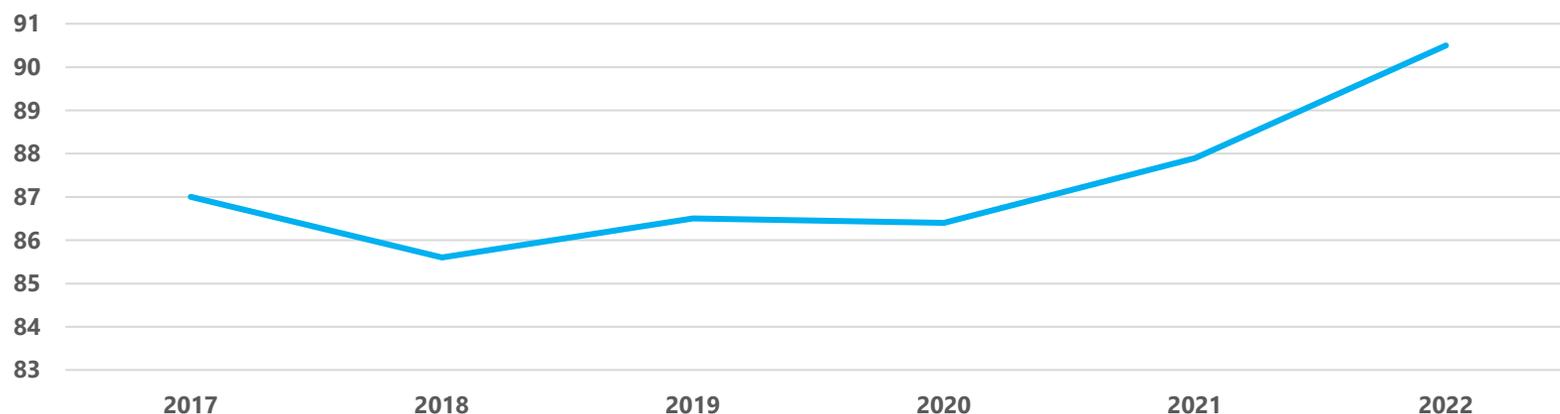
*ALTRI SERVIZI: pulizia strade, svuotamento cestini, impegno aziendale sul tema della raccolta differenziata, gestione piattaforme.

L'indicatore 'CSI' è l'indice sintetico del livello di soddisfazione del cliente costruito partendo dai giudizi degli utenti sui singoli aspetti del servizio. L'indice si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti del servizio ricevuto.

DETTAGLIO RISULTATI

Indicatore di soddisfazione (CSI) – Andamento CSI complessivo

2017	2018	2019	2020	2021	2022
87,0	85,6	86,5	86,4	87,9	90,5

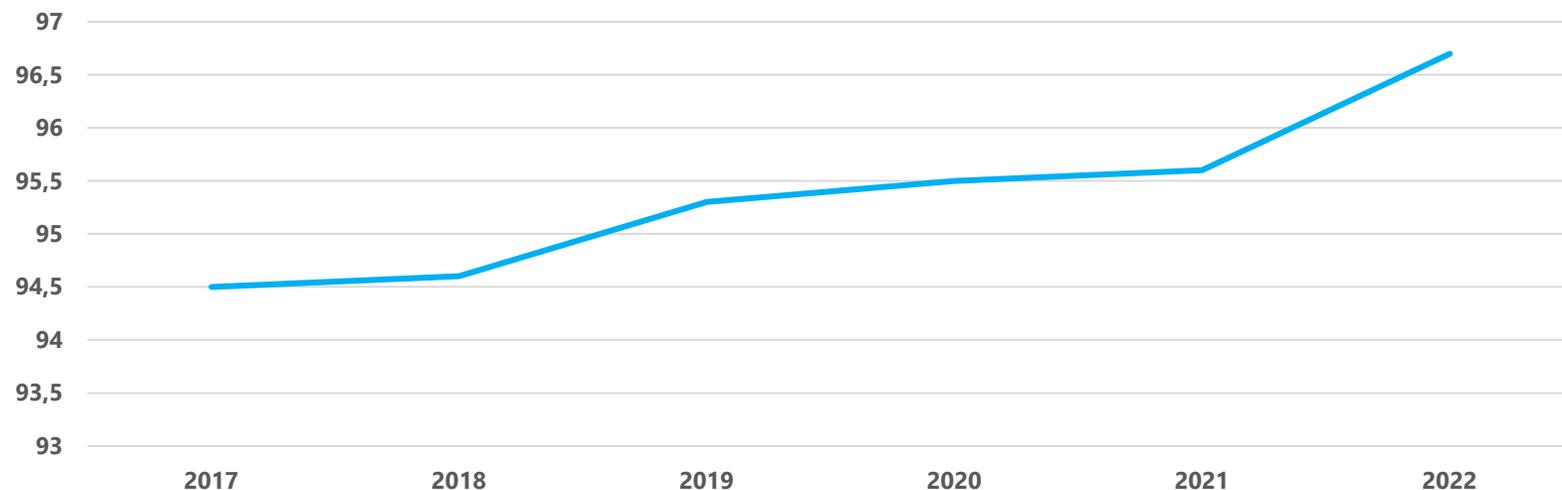


Il valore rilevato si inserisce all'interno di un trend consolidato che vede il CSI complessivo di Linea Gestioni a livelli di **forte positività** compresi tra l'85,6 e il 90,5.

DETTAGLIO RISULTATI

Indicatore di soddisfazione (CSI) – Andamento CSI Raccolta porta a porta

2017	2018	2019	2020	2021	2022
94,5	94,6	95,3	95,5	95,6	96,7

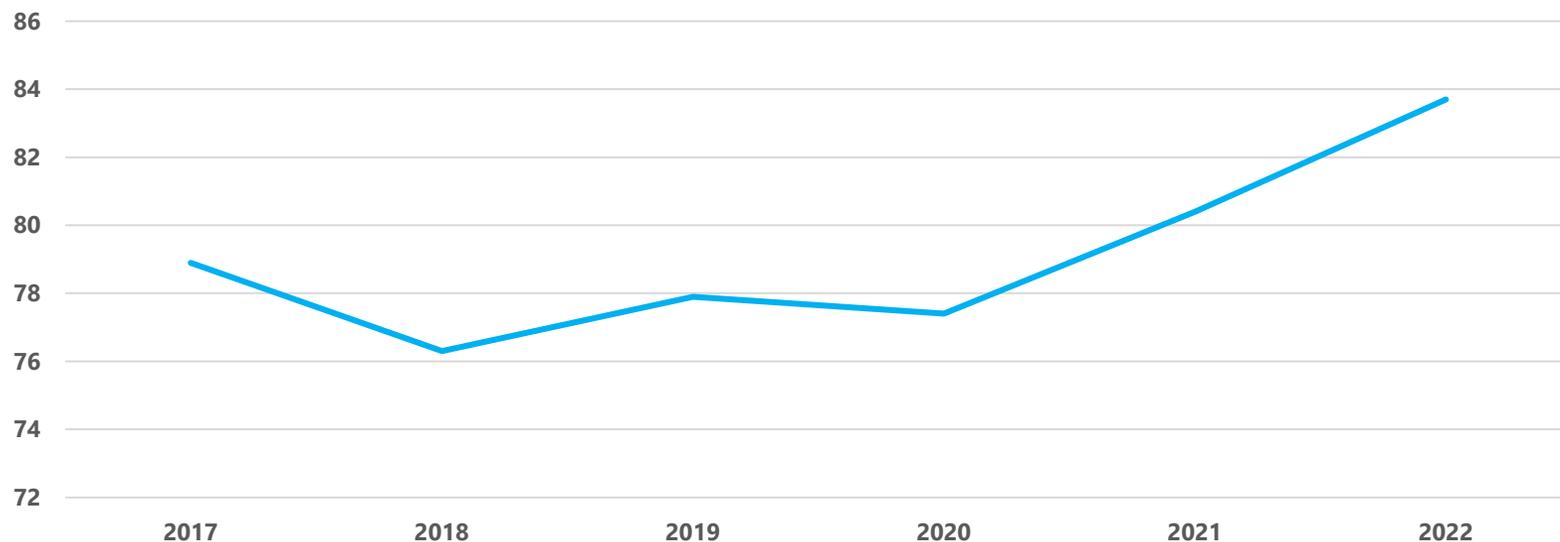


Il valore rilevato si inserisce all'interno di un trend consolidato in **costante crescita** con livelli di **forte positività** superiori a 94,5.

DETTAGLIO RISULTATI

Indicatore di soddisfazione (CSI) – Andamento CSI Altri servizi*

2017	2018	2019	2020	2021	2022
78,9	76,3	77,9	77,4	80,4	83,7



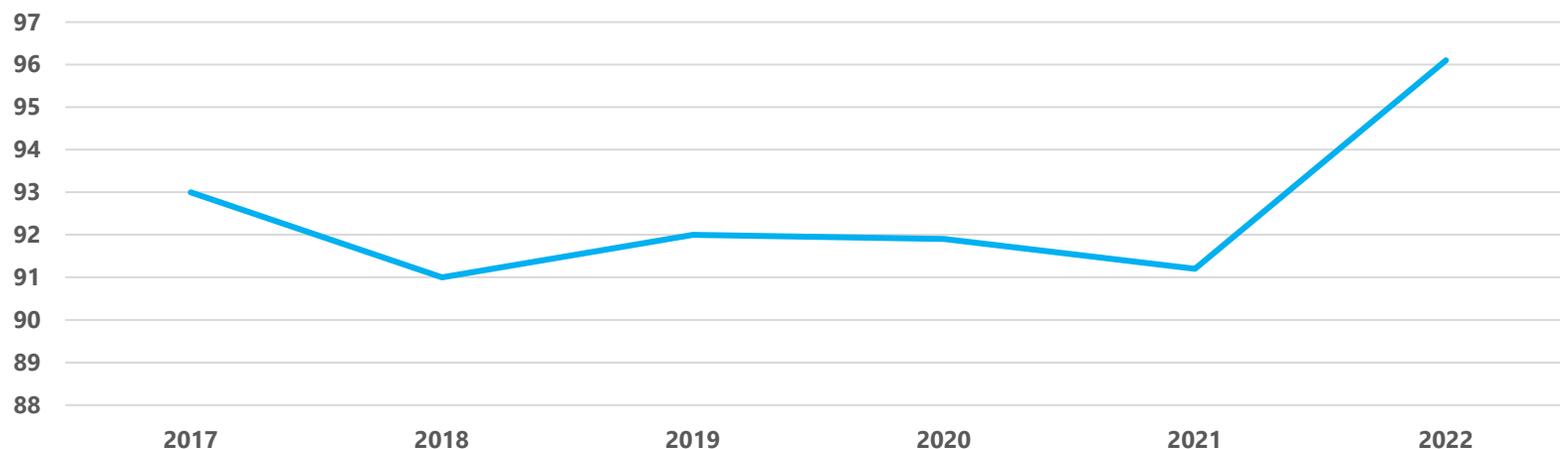
*ALTRI SERVIZI: pulizia strade, svuotamento cestini, impegno aziendale sul tema della raccolta differenziata, gestione piattaforme.

Il valore rilevato si inserisce all'interno di un trend consolidato con livelli di **buona positività**.

DETTAGLIO RISULTATI

Indicatore di soddisfazione (CSI) – Andamento CSI Relazione con il Cliente

2017	2018	2019	2020	2021	2022
93,0	91,0	92,0	91,9	91,2	96,1



Il valore rilevato si inserisce all'interno di un trend consolidato con livelli di **forte positività**.

DETTAGLIO RISULTATI

Soddisfazione clienti – servizio Raccolta porta a porta (% clienti)

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	PIU' CHE SODDISFATTI	TOTALE SODDISFATTI E PIU' CHE SODDISFATTI
Frequenza raccolta rifiuti differenziati	4,6	77,8	17,6	95,4
Orari raccolta rifiuti differenziati	2,6	83,4	14,0	97,4
Comodità sistema raccolta p.a.p.	2,2	77,5	20,3	97,8

DETTAGLIO RISULTATI

Soddisfazione clienti – Altri servizi e Relazione con il Cliente (% clienti)

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	PIU' CHE SODDISFATTI	TOTALE SODDISFATTI E PIU' CHE SODDISFATTI
Pulizia strade e marciapiedi*	25,6	63,6	10,8	74,4
Impegno azienda tema raccolta differenziata	7,2	82,2	10,6	92,8
Gestione operazioni raccolta in strada	4,0	87,2	8,8	96,0
Gestione piattaforme ecologiche	5	81,5	13,5	95,0
Professionalità e competenza personale	3,9	87,2	8,9	96,1
Facilità di contatto con l'azienda	4,1	88,0	7,9	95,9

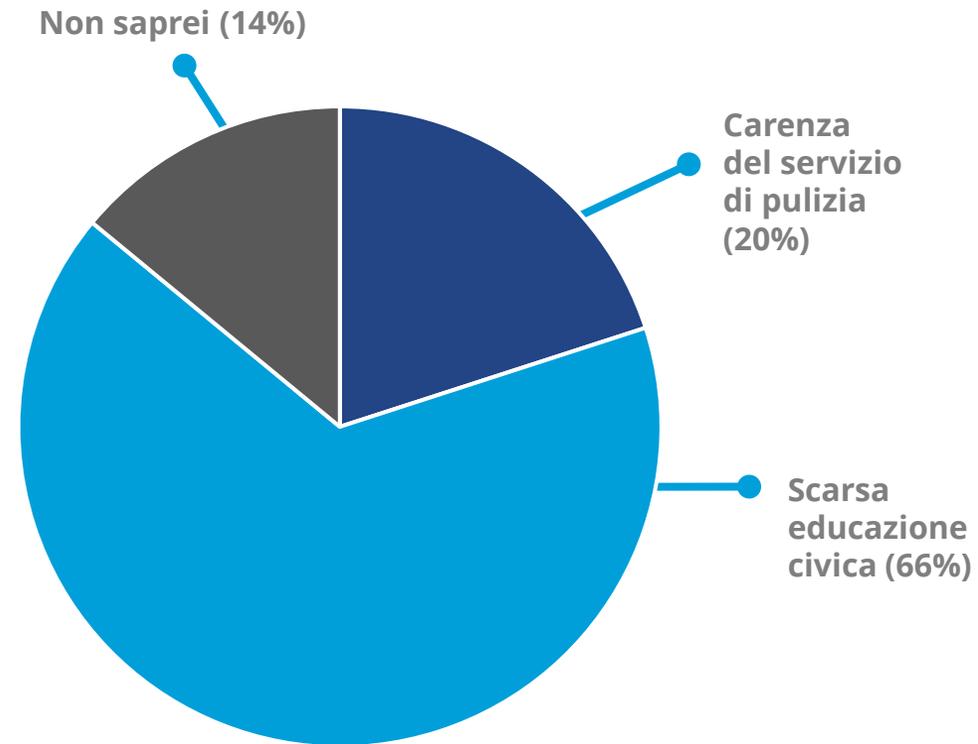
*Dettaglio motivazioni insoddisfazione pulizia esplicitati nella pagina successiva

DETTAGLIO RISULTATI

Soddisfazione clienti – Pulizia strade

La scarsa pulizia delle strade può essere dovuta a carenze del servizio ma anche alla scarsa educazione dei cittadini (es. abbandoni di rifiuti su sede stradale).

Quale ritiene essere la causa prevalente di insoddisfazione?



DETTAGLIO RISULTATI

Utilizzo Piattaforme e Centri di raccolta

Oltre all'indagine telefonica sono state realizzate una serie di interviste dirette condotte presso le **Piattaforme e i Centri di Raccolta** gestiti da Linea Gestioni. Complessivamente sono state realizzate **283 interviste**.

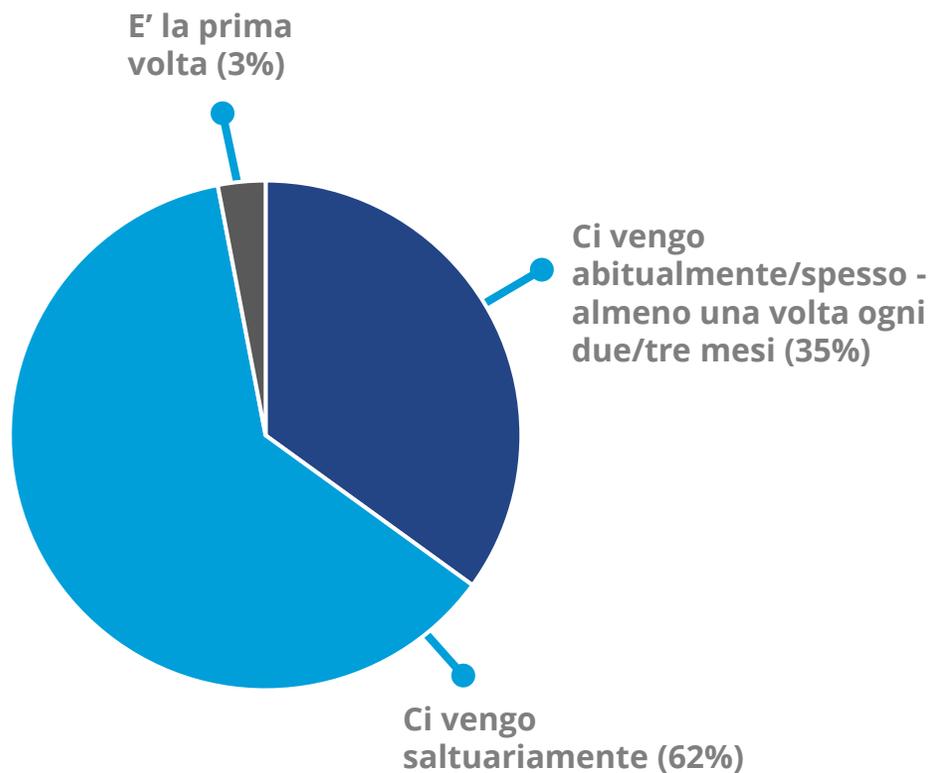
Il breve questionario proposto ha affrontato tematiche finalizzate ad approfondire temi quali:

- Frequenza di utilizzo
- Giudizio sui centri di raccolta

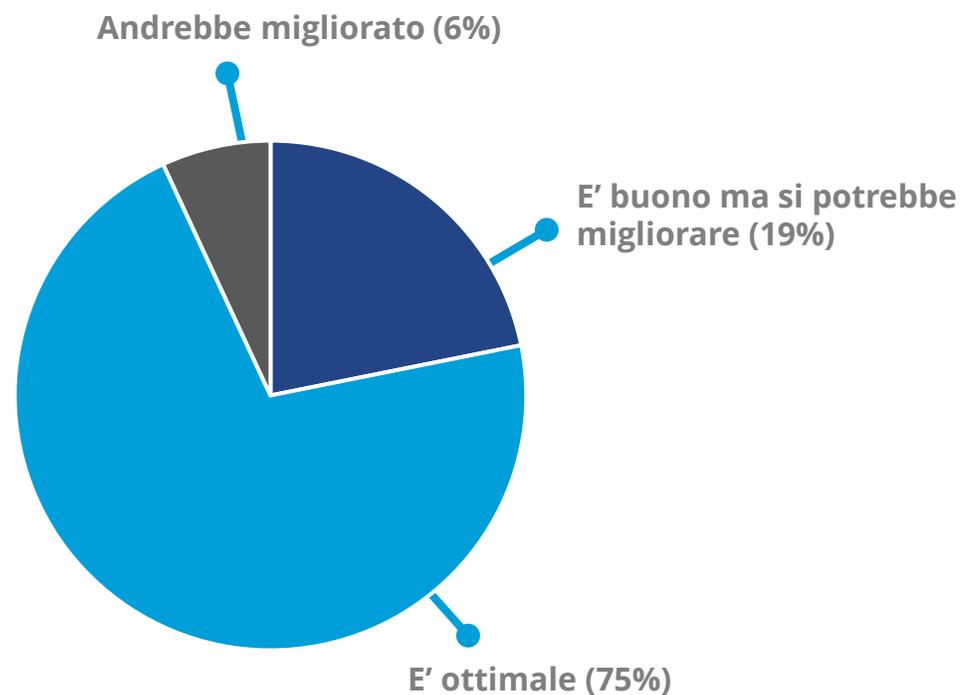
DETTAGLIO RISULTATI

Utilizzo Piattaforme e Centri di raccolta

E' la prima volta che viene in questo Centro di Raccolta o ci è venuto altre volte ?



Che giudizio dà del funzionamento (e della distribuzione sul territorio) dei Centri di Raccolta?



GRAZIE