



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI DI SILEA

Metodologia

L'indagine è stata commissionata da Silea a Quaeris, società veneta con pluriennale esperienza nel campo dei sondaggi demoscopici e analisi di mercato. Esegue ricerche ad hoc quantitative, qualitative e integrate su scala nazionale ed internazionale.

La presente rilevazione di customer satisfaction è stata **compiuta dal 5 al 27 dicembre 2022**. È stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche con metodologia CATI- CAMI. Sono stati intervistati 2.014 cittadini dei comuni in cui Silea Spa svolge il servizio, secondo la distribuzione sotto riportata:

<i>Area</i>	<i>%</i>
<i>Casatese</i>	<i>15,1</i>
<i>Lario orientale</i>	10,0
<i>Lecchese</i>	11,3
<i>Lecco</i>	13,7
<i>Meratese</i>	<i>22,3</i>
<i>Oggionese</i>	<i>12,7</i>
<i>Valle San Martino</i>	10,6
<i>Valsassina</i>	4,3

Indice Generale di Soddisfazione

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«In generale, come valuta complessivamente la qualità dei servizi di pulizia e gestione dei rifiuti nel suo comune? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente»

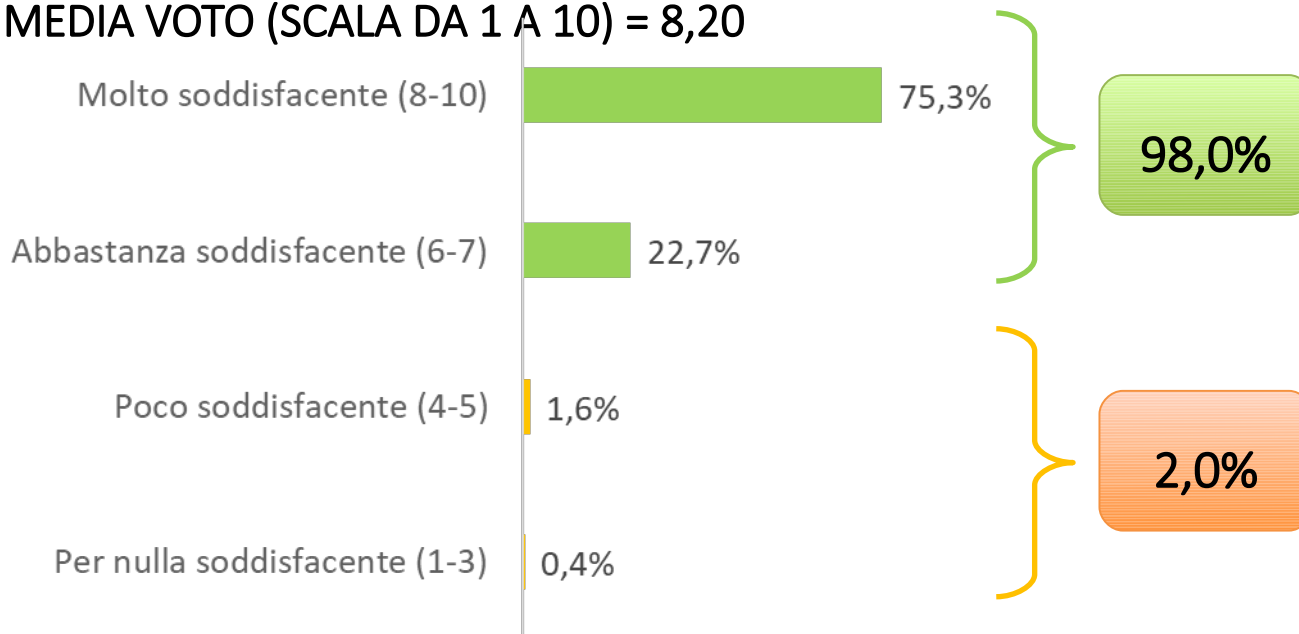
A confronto con la rilevazione del 2020 il dato è stabilmente elevato e migliorato, passando da 97 a 98.

Soddisfazione Generale

In generale, come valuta complessivamente la qualità dei servizi di pulizia e gestione dei rifiuti nel suo comune? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente

(Dati al netto dei non rispondenti – 5,1%)

MEDIA VOTO (SCALA DA 1 A 10) = 8,20



Voto	%
Voto 6	4,5
Voto 7	18,2
Voto 8	38,4
Voto 9	19,4
Voto 10	17,6

Voto	%
Voto 1	0,1
Voto 2	0,2
Voto 3	0,1
Voto 4	0,2
Voto 5	1,4

Conoscenza del brand

Ha mai sentito parlare di una società che si chiama SILEA?

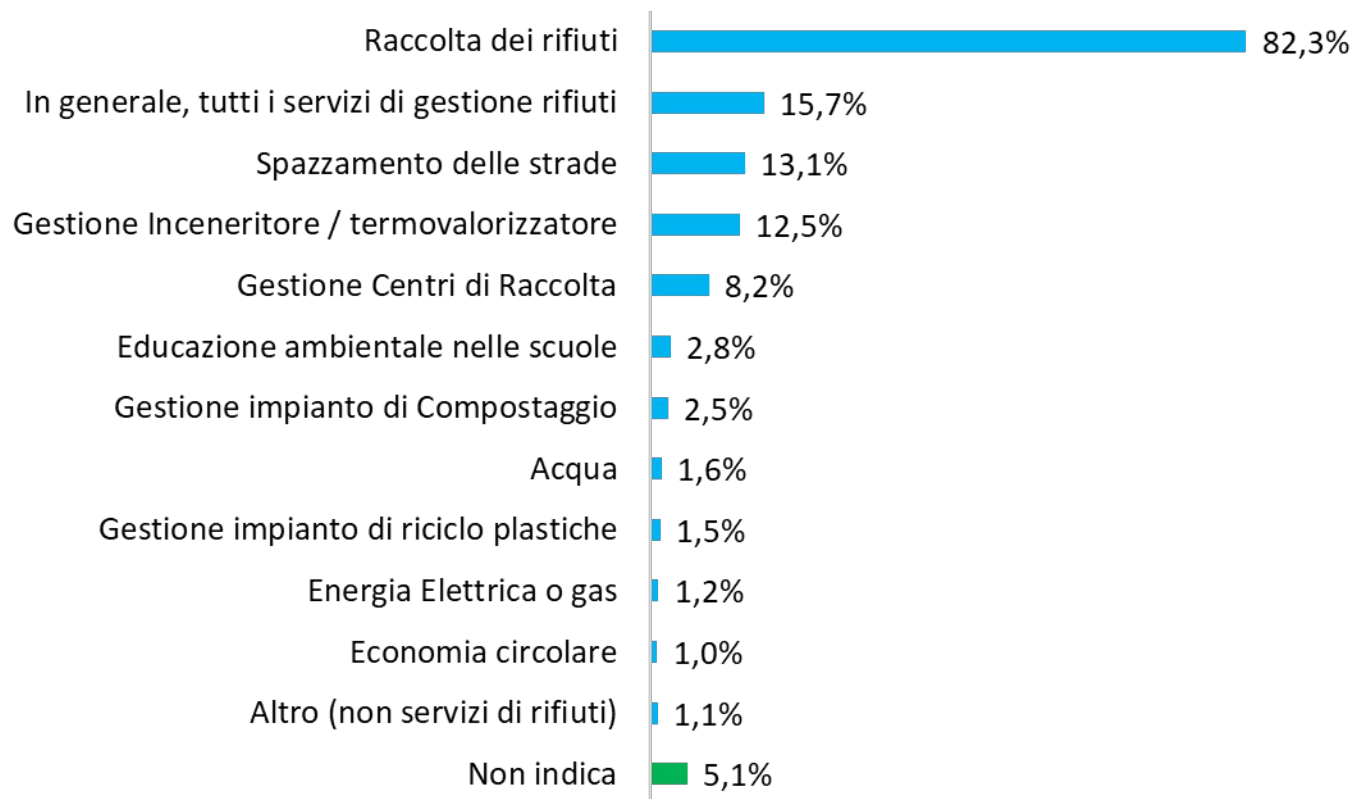


Servizi associati a Silea

Pensando a SILEA, quale servizio o quali servizi le vengono in mente?

Nota metodologica: domanda posta a chi dichiara di conoscere Silea (83,6%).

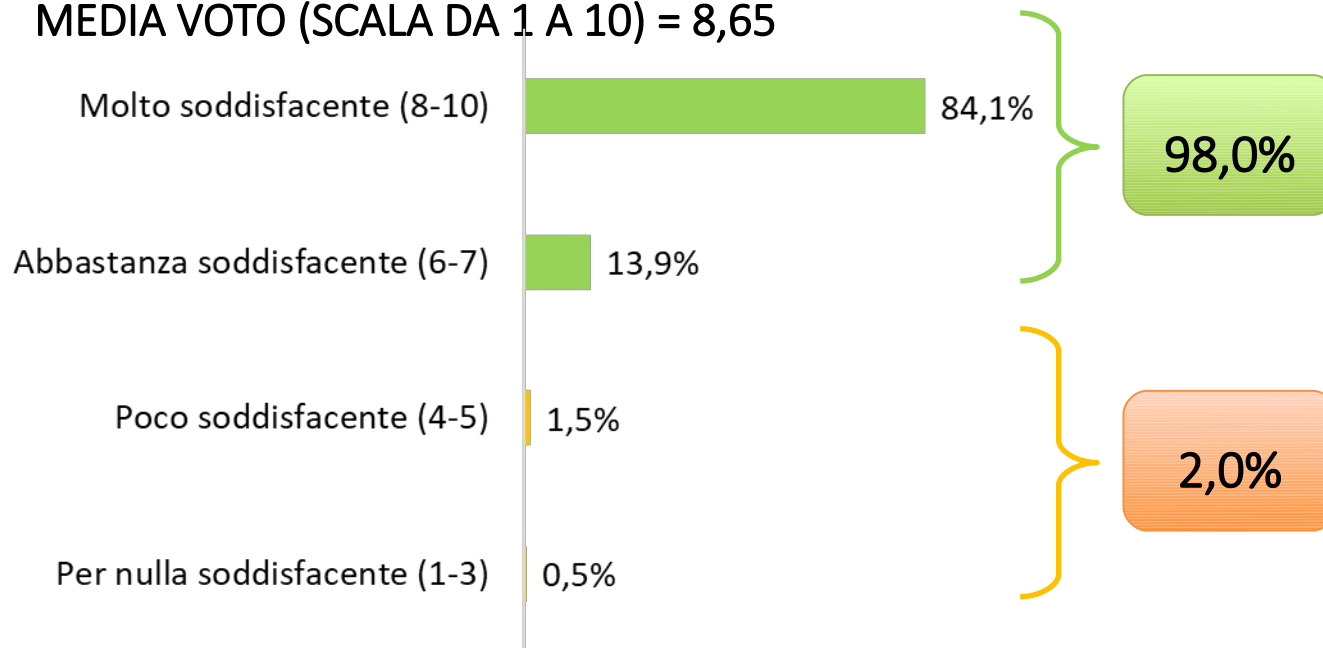
Nel grafico la somma percentuale supera il 100% in quanto sono ammesse più risposte.



Valutazione generale del servizio di raccolta dei rifiuti

Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1, per nulla soddisfacente, a 10, molto soddisfacente. (Dati al netto dei non rispondenti – 3,0%)

MEDIA VOTO (SCALA DA 1 A 10) = 8,65

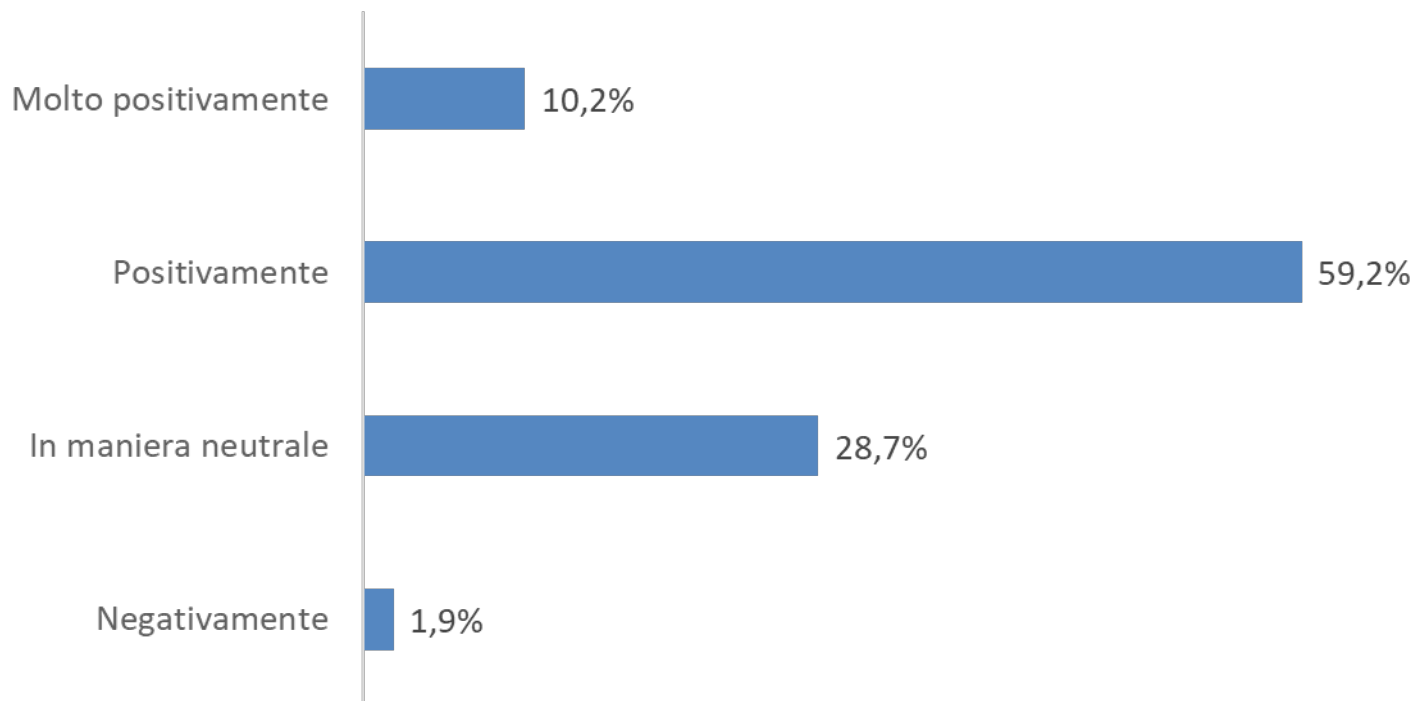


Voto	%
Voto 6	2,9
Voto 7	11,0
Voto 8	28,8
Voto 9	21,5
Voto 10	33,9

Voto	%
Voto 1	0,2
Voto 2	0,2
Voto 3	0,1
Voto 4	0,1
Voto 5	1,4

Come valuta complessivamente l'introduzione del «sacco rosso» nel suo comune?

Nota metodologica: domanda posta agli utenti che dispongono del servizio del «sacco rosso» (79,7%).

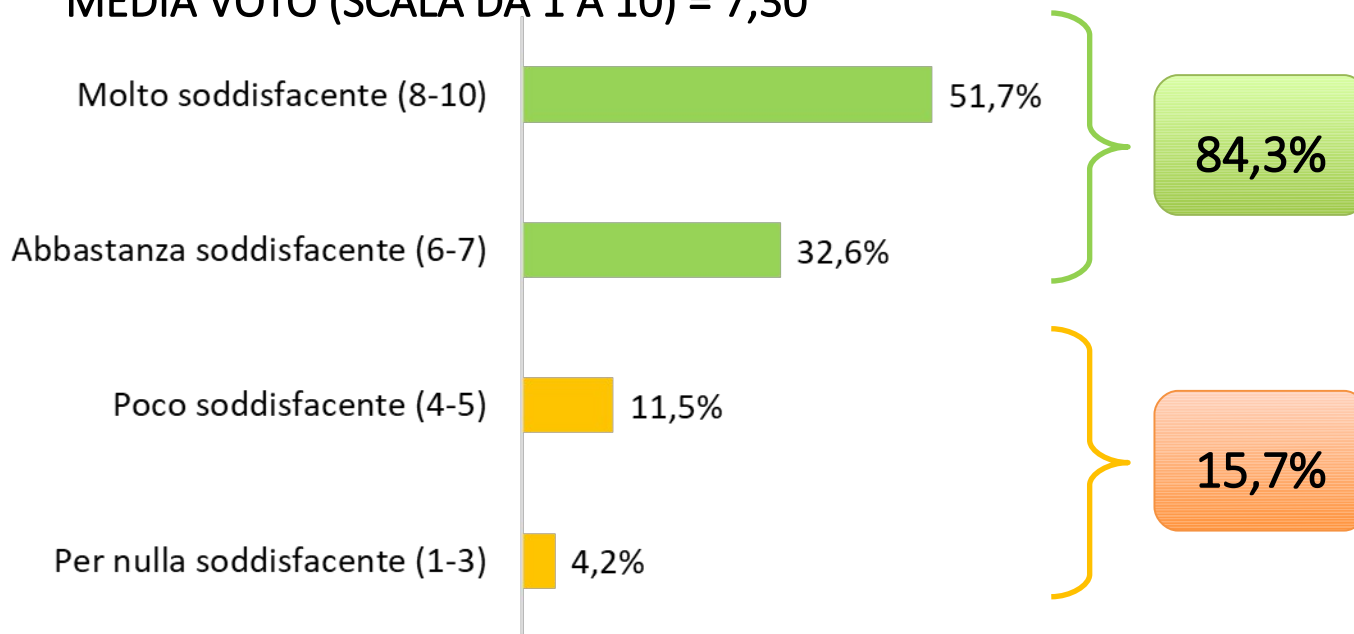


Nota: nessun intervistato ha risposto: «Molto negativamente»

Valutazione della pulizia del comune

A suo parere, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto ritiene pulito il suo comune in termini di strade, marciapiedi, piazze, svuotamento cestini, etc.? (Dati al netto dei non rispondenti – 4,4%)

MEDIA VOTO (SCALA DA 1 A 10) = 7,30



Voto	%
Voto 6	10,5
Voto 7	22,1
Voto 8	27,4
Voto 9	13,2
Voto 10	11,1

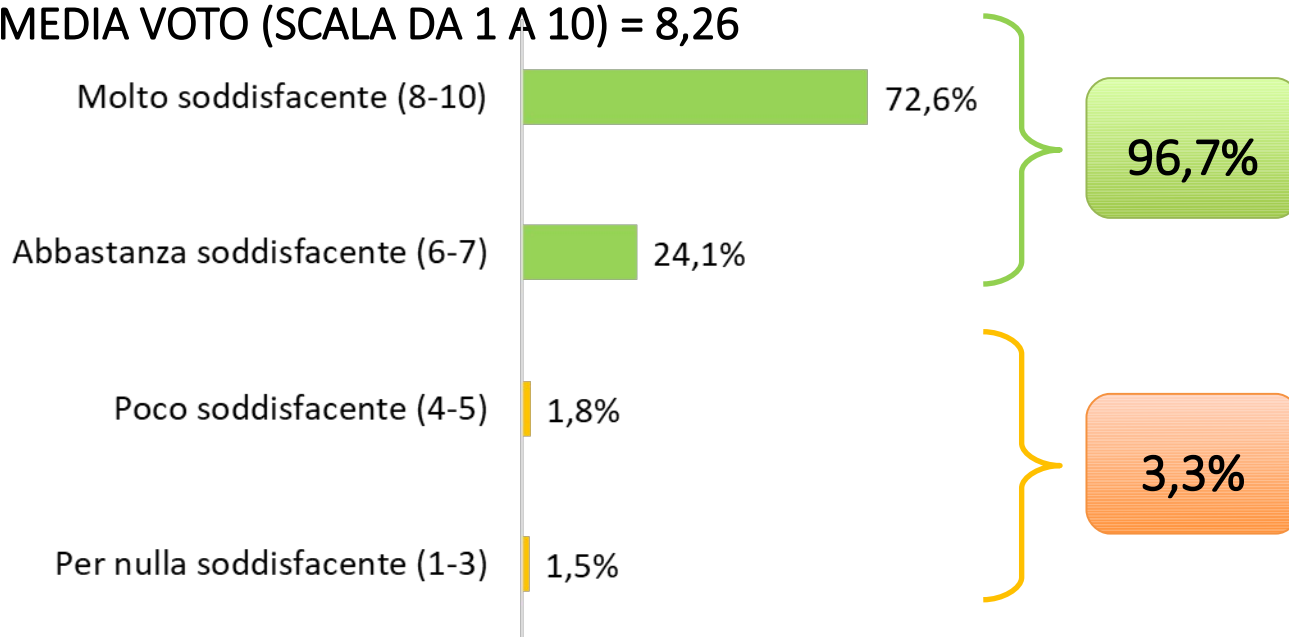
Voto	%
Voto 1	2,3
Voto 2	0,4
Voto 3	1,5
Voto 4	2,3
Voto 5	9,2

Valutazione del personale

A suo parere, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto è soddisfacente la cortesia e professionalità degli operatori ecologici che si occupano della raccolta rifiuti e della pulizia delle strade?

(Dati al netto dei non rispondenti – 27,7%)

MEDIA VOTO (SCALA DA 1 A 10) = 8,26

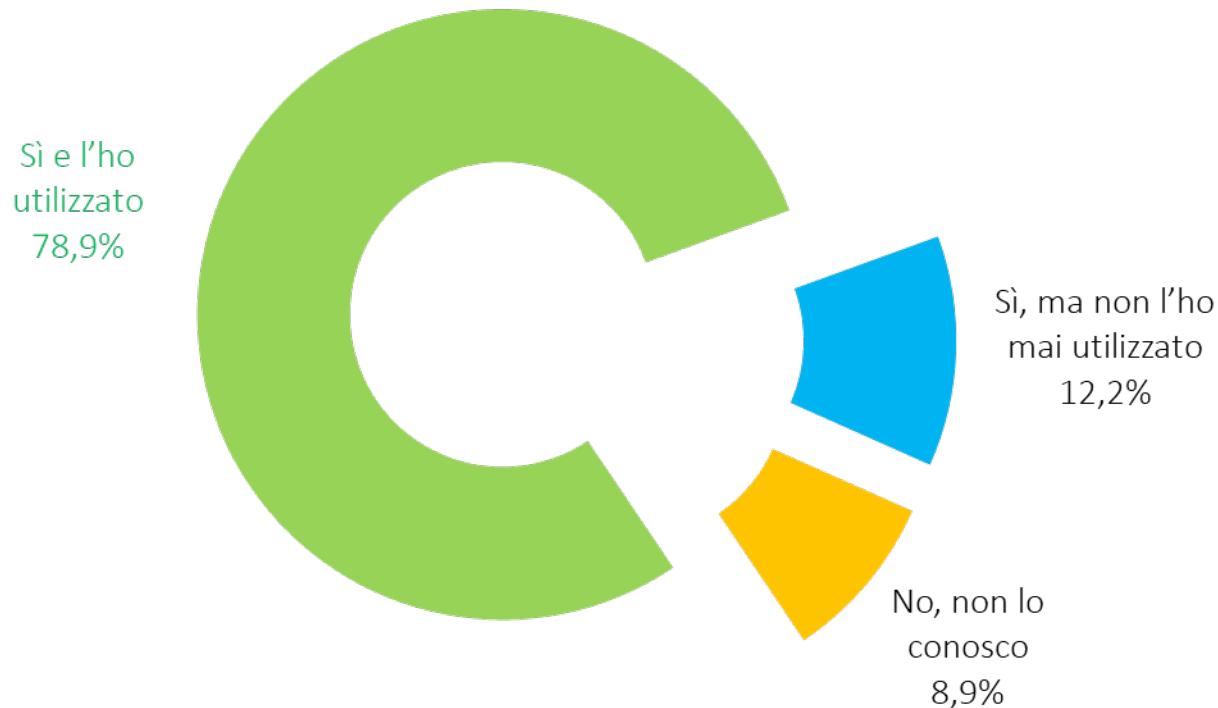


Voto	%
Voto 6	7,3
Voto 7	16,8
Voto 8	34,9
Voto 9	13,6
Voto 10	24,2

Voto	%
Voto 1	0,7
Voto 2	0,3
Voto 3	0,5
Voto 4	0,3
Voto 5	1,5

Conoscenza ed utilizzo del Centro di Raccolta

Lei conosce il centro di raccolta comunale, cioè il luogo dove si possono portare ad esempio sfalci e potature, mobili e rifiuti ingombranti, piccoli elettrodomestici ed olii esausti?

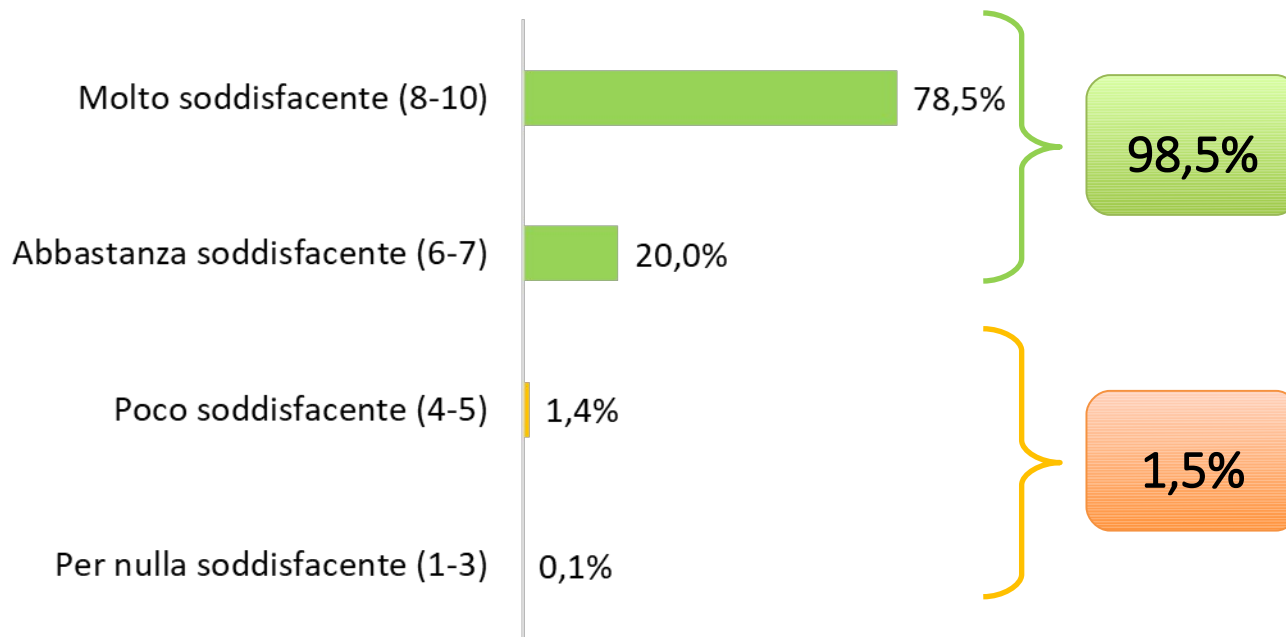


Valutazione della chiarezza ed esaustività delle informazioni

A suo parere, secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), quanto è soddisfacente la chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite per quanto riguarda il servizio di raccolta dei rifiuti e di spazzamento e pulizia nel suo Comune?

(Dati al netto dei non rispondenti – 10,4%)

MEDIA (SCALA DA 1 A 10) = 8,39



Voto	%
Voto 6	4,1
Voto 7	15,9
Voto 8	33,5
Voto 9	21,5
Voto 10	23,5

Voto	%
Voto 1	0,1
Voto 2	0,0
Voto 3	0,0
Voto 4	0,4
Voto 5	1,0



2022
DICEMBRE



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it