Rif. Job 38220

CUSTOMER SATISFACTION DELLE UTENZE DOMESTICHE DI GELSIA AMBIENTE

Percorso di ricerca volto a monitorare la soddisfazione della *Clientela Domestica* nei comuni della Brianza

Presentazione dei risultati

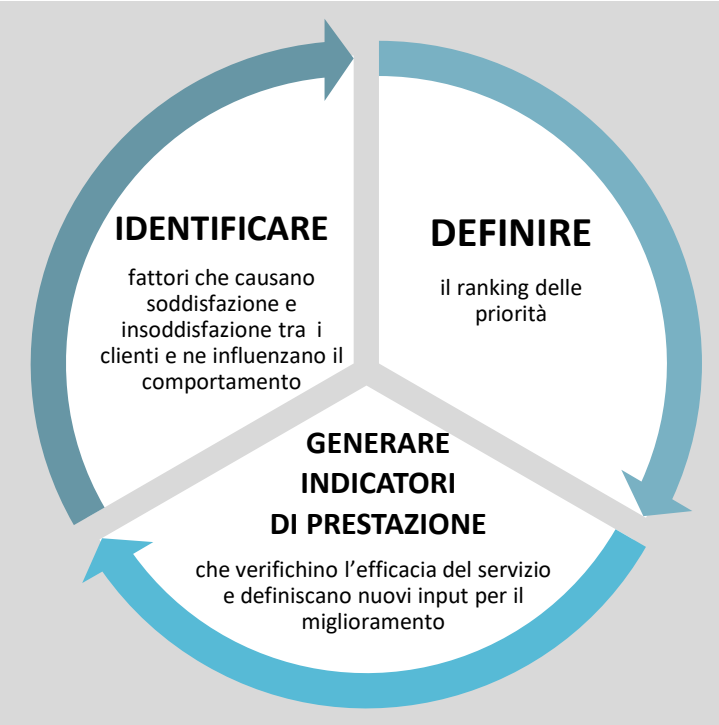


16 Febbraio 2023

L'IMPANTO DI INDAGINE

Obiettivi strategici e aree tematiche indagate

Il modello adottato ha come finalità ultima quella di…



L'obiettivo di **A2A** era quello di:

- **VERIFICARE** la soddisfazione dei clienti sui principali aspetti relativi al servizio fruito;
- **MISURARE** il gap tra qualità attesa e percepita individuando i fattori che causano soddisfazione e insoddisfazione e influenzano il comportamento degli utenti;
- **DELINEARE** la mappa dei punti di forza e debolezza del servizio erogato;
- **INDIVIDUARE** le criticità dei servizi in diversi target, identificando le aree di intervento prioritario.

Il parametro oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione del Cliente.
Tale parametro è stato ricavato attraverso l'elaborazione delle risposte date alle domande del questionario relative alle seguenti aree di interesse:

- ✓ raccolta rifiuti
- ✓ pulizia strade e marciapiedi e cestini stradali
- ✓ raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
- ✓ raccolta del verde a domicilio
- ✓ gestione della piattaforma ecologica
- ✓ canali di contatto.

Tutti i diritti riservati

3

L'IMPANTO DI INDAGINE

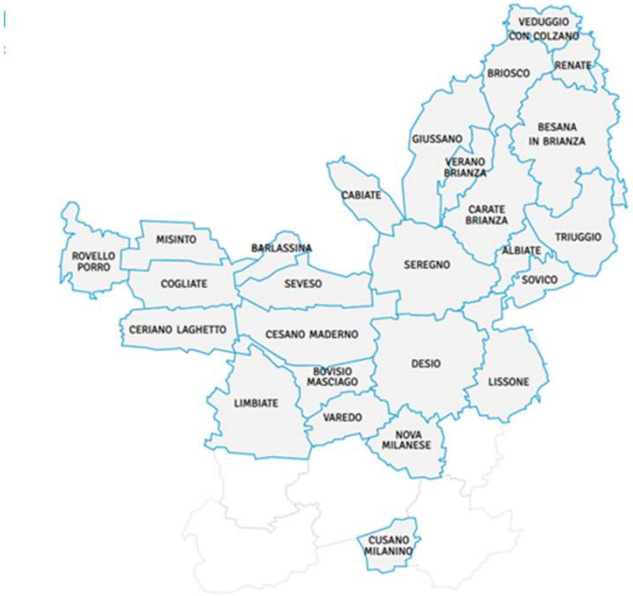
La metodologia e il campione

L'indagine **è stata realizzata** tra il **6 e il 24 ottobre 2022**, con metodologia **CATI** e ha interessato un **campione di 1.270 utenti domestici** con più di 18 anni residenti nei 26 Comuni della Brianza serviti da **Gelsia Ambiente**.

Il **91%** è responsabile o co-responsabile della gestione domestica dei rifiuti.

Sui principali KPI è riportato il confronto con :

- ✓ l'ultima rilevazione effettuata per **Gelsia Ambiente** (2020/2021, a totale utenze domestiche + utenze commerciali)
- ✓ il benchmark **Lombardia** (da indagine CAWI online effettuata da SWG a ottobre 2022 su un campione di 1.000 cittadini adulti distribuiti su tutto il territorio nazionale).



Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 1

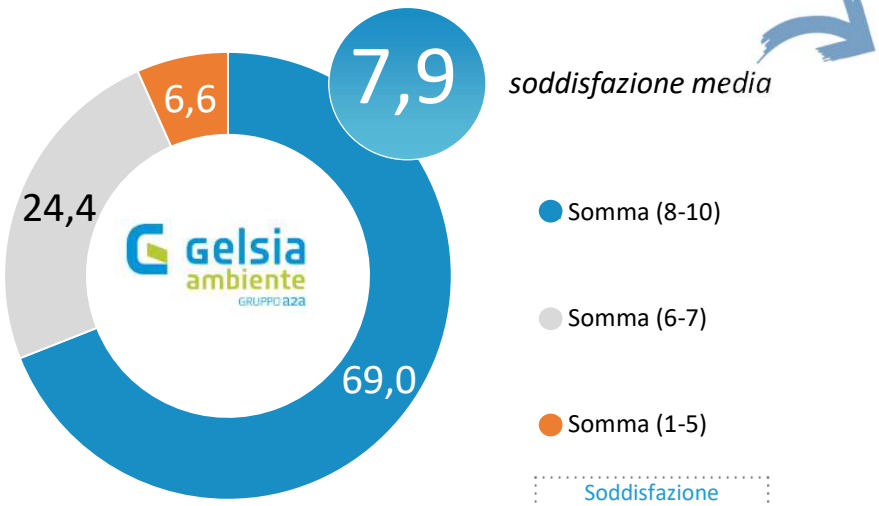
La soddisfazione verso Gelsia Ambiente



LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA *ISTINTIVA*

Nel complesso la soddisfazione è buona, in particolare a Limbiate e nei comuni piccoli.

B.1 Parliamo del servizio offerto da Gelsia Ambiente, società che si occupa di raccogliere e trattare i rifiuti e pulire le strade nel Suo comune. Complessivamente, quanto è soddisfatto di come Gelsia Ambiente gestisce questi servizi? – Scala da 1 a 10



BENCHMARK

LOMBARDIA	**7,9**

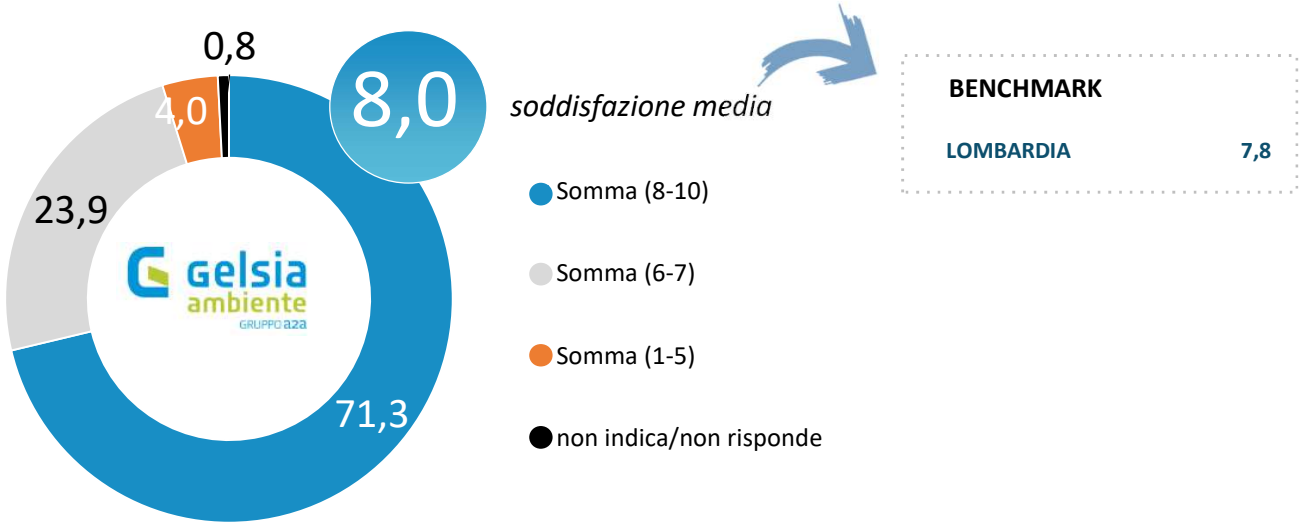
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA *RAGIONATA*

Cresce leggermente, segno che il servizio è apprezzato, soprattutto a Limbiate e nei comuni piccoli o medi.

L.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Gelsia Ambiente, quanto è soddisfatto del servizio che Gelsia Ambiente offre al suo Comune? - Scala da 1 a 10



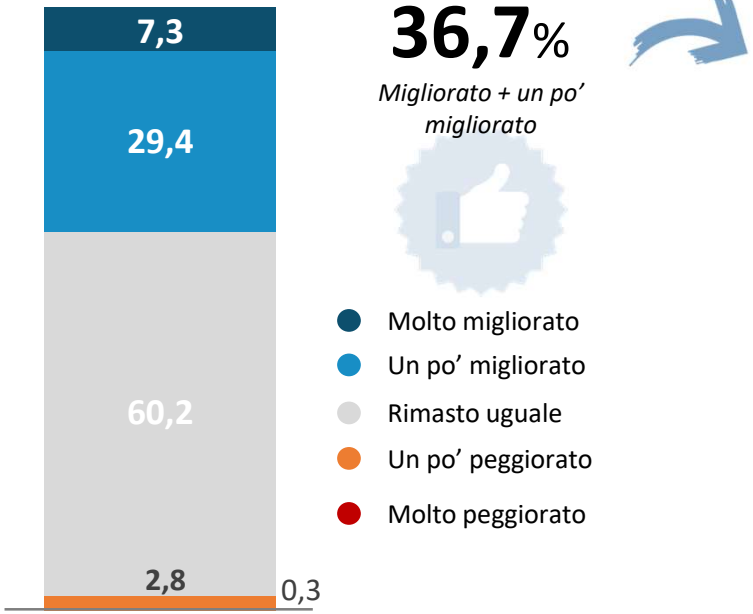
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO NEGLI ULTIMI 2 ANNI

Quasi 4 cittadini su 10 hanno percepito un miglioramento, praticamente nessuno rileva un peggioramento.

L.3 E negli ultimi 2 anni direbbe che il servizio offerto da Gelsia Ambiente è...?



BENCHMARK

LOMBARDIA	**23,5%**

Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2

I SERVIZI EROGATI DA GELSIA AMBIENTE



CAPITOLO 2.1

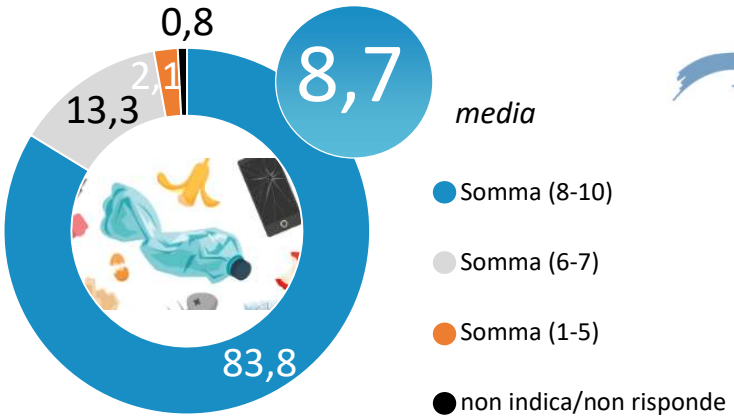
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta rifiuti



CHIAREZZA DELLE MODALITÀ DI DIFFERENZIAZIONE

Molto chiare le modalità di differenziazione.

C.1 Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti (cioè quali materiali vanno buttati nei diversi contenitori)? – Scala da 1 a 10



BENCHMARK	
LOMBARDIA	8,7

Valori %. Base: 1.270 totale campione

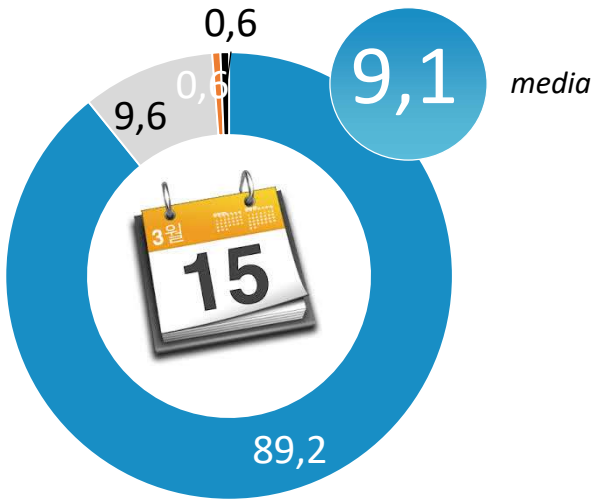
Tutti i diritti riservati

UTILITÀ E CHIAREZZA DEL CALENDARIO

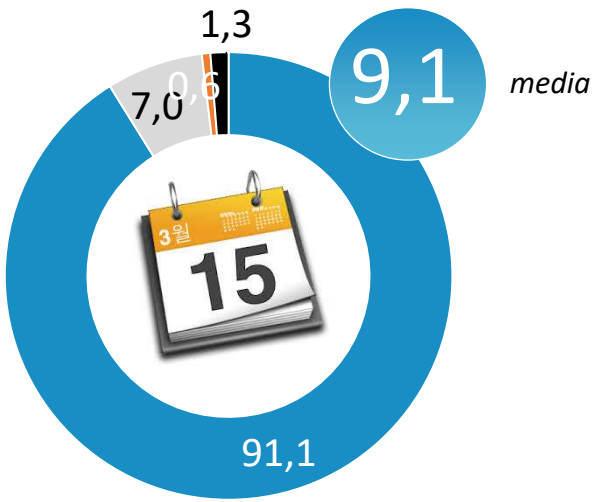
Il calendario è utile e chiaro.

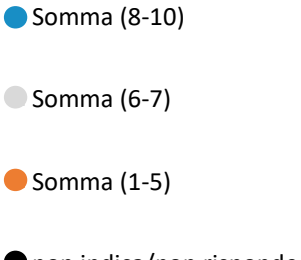
*C.2 Parliamo ora del calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto. Quanto lo ritiene **utile**? E quanto lo ritiene **chiaro**? – Scala da 1 a 10*

UTILITÀ DEL CALENDARIO



CHIAREZZA DEL CALENDARIO





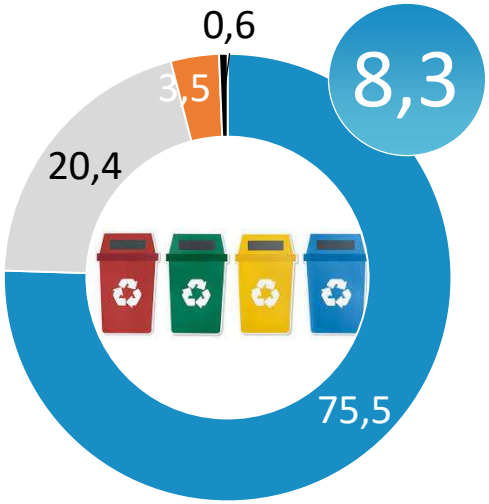
Valori %. Base: 158 residenti Albiate, Barlassina, Carate Brianza, Cogliate, Misinto, Triuggio

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL RACCOLTA RIFIUTI

Buona la valutazione della raccolta rifiuti, in particolare nei comuni piccoli.

C.3 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10 - C.4 (SE VOTO <6) Per quale motivo ha dato un giudizio pari a….. ? – Risposta spontanea



soddisfazione media

- Somma (8-10)
- Somma (6-7)
- Somma (1-5)
- non indica/non risponde

BENCHMARK	
LOMBARDIA	8,2

Soddisfazione Media 2020/2021
8,1

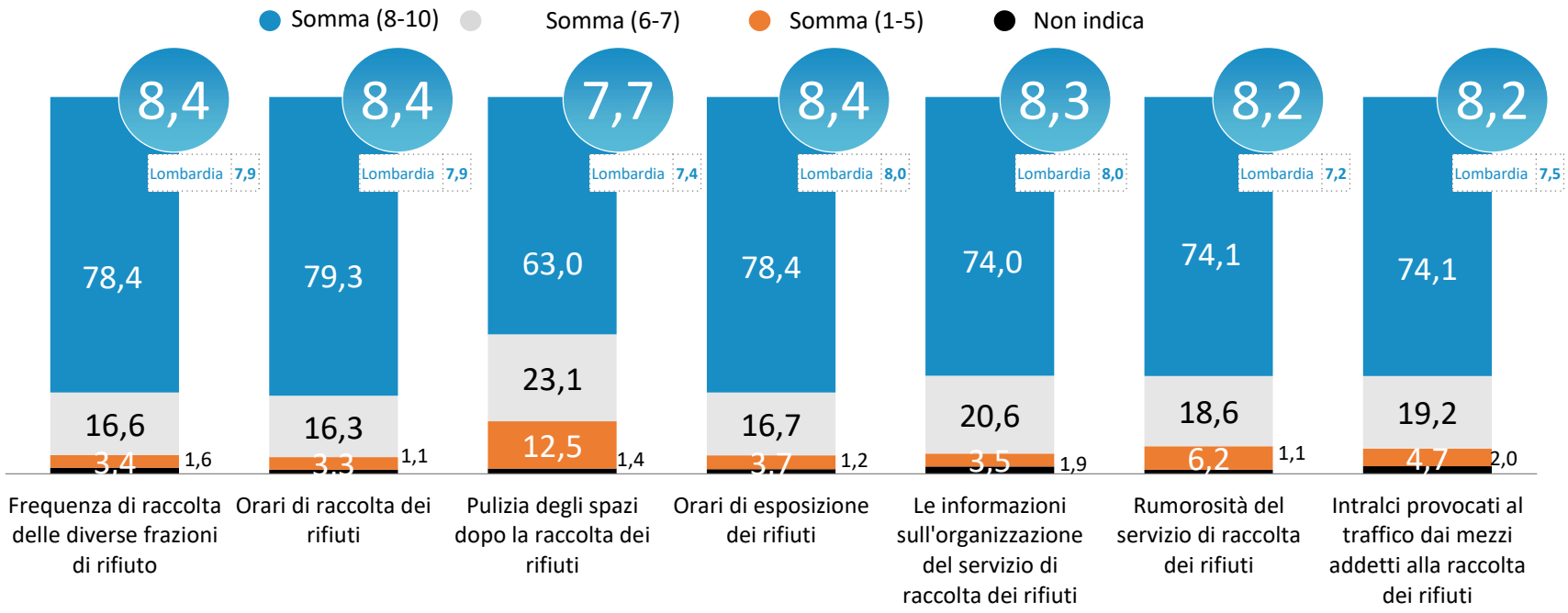
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Molto buone in generale le componenti del servizio di raccolta rifiut.

C.5 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10



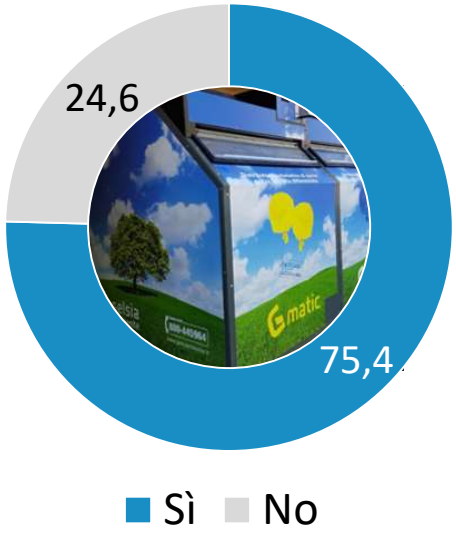
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

IL SERVIZIO DI RITIRO SACCHI DAI DISTRIBUTORI AUTOMATICI

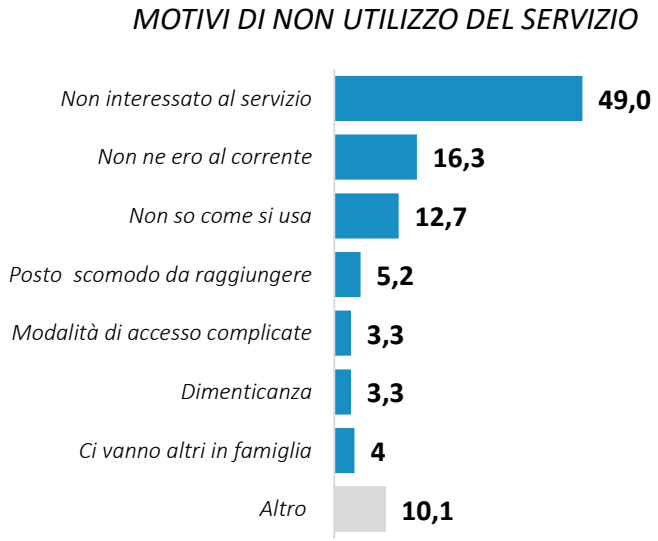
È utilizzato da molti ma ancora non da tutti.

C.6 Ha mai usufruito del ritiro dei sacchi per la raccolta differenziata nei distributori automatici che si trovano sul territorio?



Valori %. Base: 1.245 residenti in tutti i Comuni eccetto Ceriano Laghetto

C.7 Per quali motivi non ha mai usufruito del ritiro dei sacchi? – Risposta spontanea



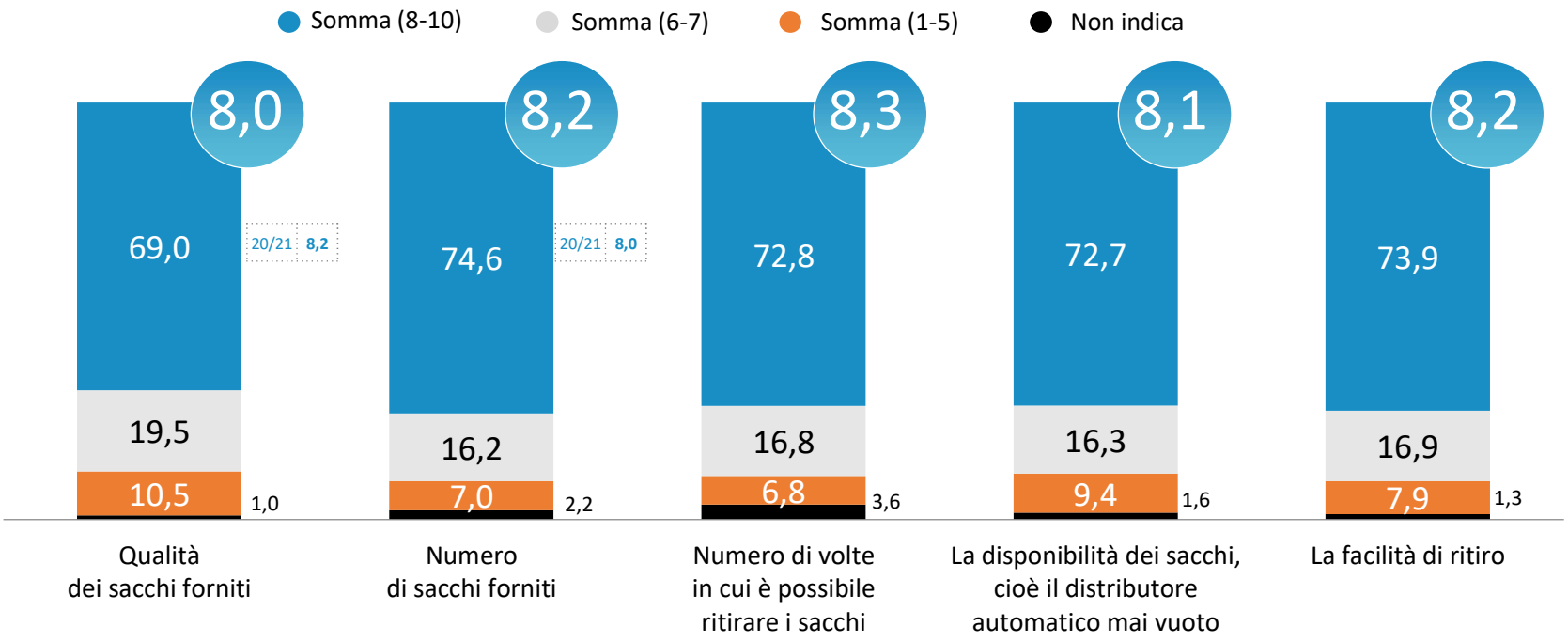
Valori %. Base: 306 cittadini che NON usufruiscono del servizio ritiro sacchi

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RITIRO SACCHI

Tra chi ritira i sacchi al distributore la soddisfazione è buona sotto tutti i punti di vista, particolarmente apprezzata la quantità di volte in cui si possono ritirare.

C.8 Pensando all'ultima volta in cui ha ritirato i sacchi, quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti? – Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 939 cittadini che usufruiscono del servizio ritiro sacchi

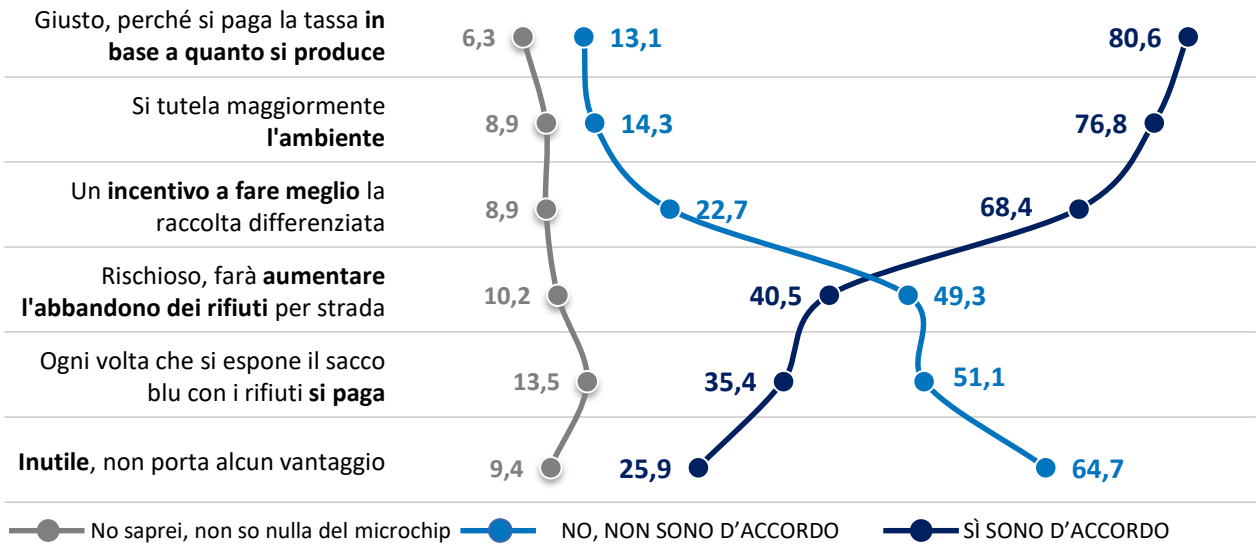
Tutti i diritti riservati

I SACCHI BLU: VALUTAZIONE DEL SISTEMA CON MICROCHIP

Il sistema è apprezzato, qualche dubbio su rischio abbandono rifiuti per strada e sulla convinzione che esporli comporti spese aggiuntive o aumento della TARI.

C.9 I sacchi blu per il secco indifferenziato hanno un microchip associato al singolo utente. A suo parere questo metodo…

I sacchi blu con microchip sono un metodo…



Valori %. Base: 1.270 totale campione

Valori %. Base: 109 residenti Seveso e Cusano Milanino

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2.2

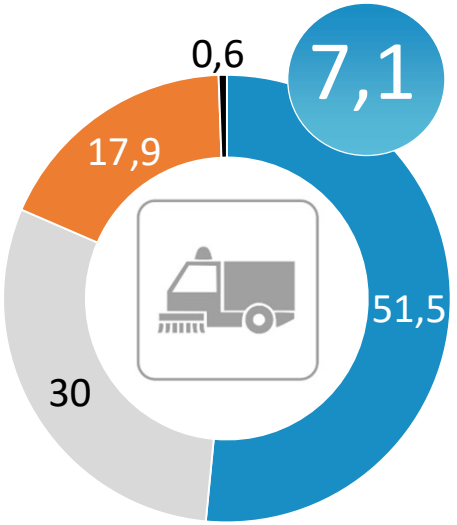
DATI DI DETTAGLIO: La pulizia di strade e marciapiedi



SODDISFAZIONE OVERALL PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

soddisfatti l'81,5% degli intervistati

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune? – Scala da 1 a 10; D.2 (SE VOTO <6) Per quale motivo ha dato un giudizio pari a…..? – Risposta spontanea



soddisfazione media

- Somma (8-10)
- Somma (6-7)
- Somma (1-5)
- non indica/non risponde

BENCHMARK

LOMBARDIA	**7,3**

Soddisfazione Media 2020/2021

6,9

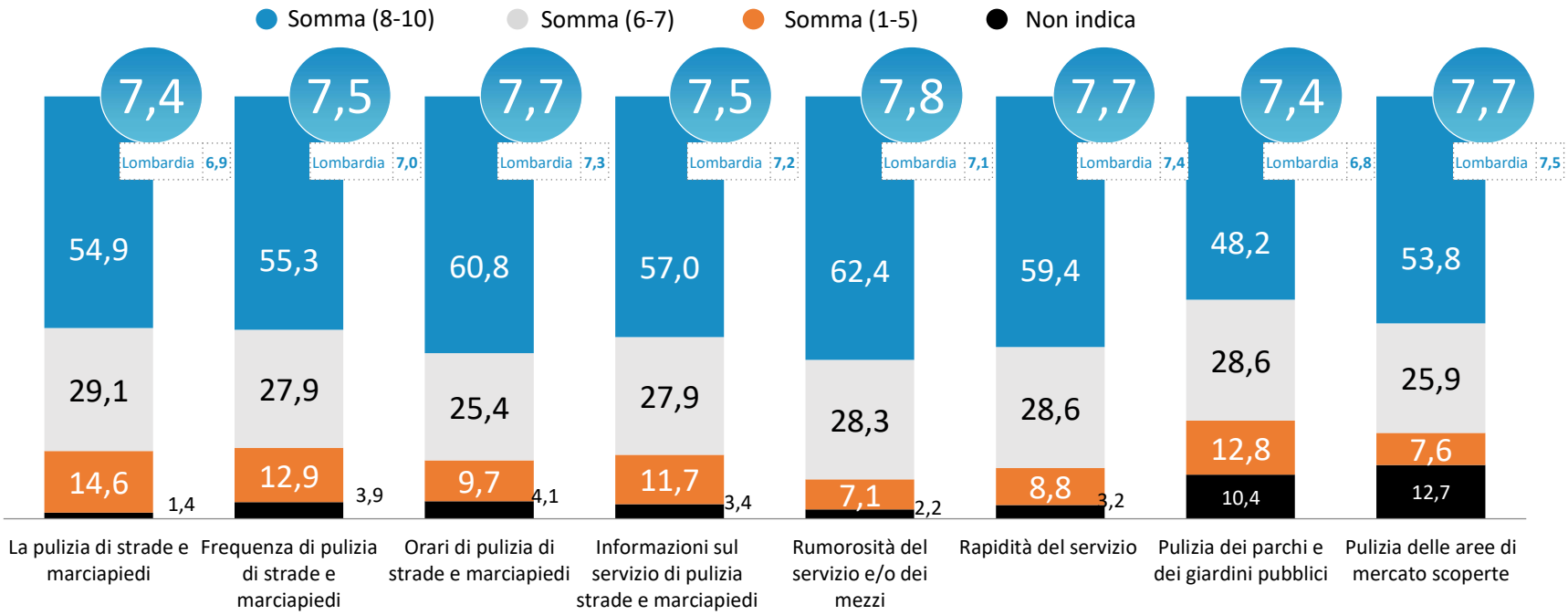
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI

Nel complesso il servizio è apprezzato in tutti i suoi aspetti.

D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10



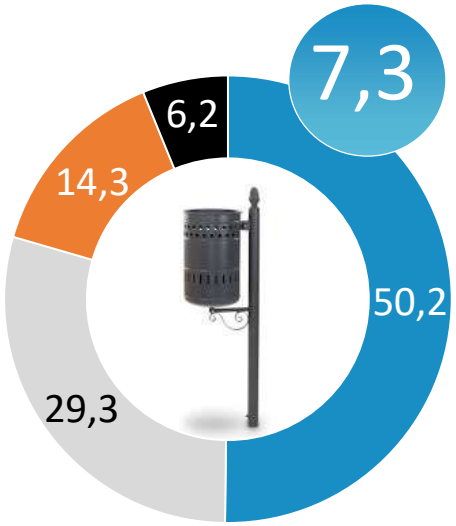
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI

La valutazione sui cestini è buona, con una media di 7,3 e il 79,5% di soddisfatti.

D.4 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10



soddisfazione media

- Somma (8-10)
- Somma (6-7)
- Somma (1-5)
- non indica/non risponde

BENCHMARK

LOMBARDIA	**7,3**

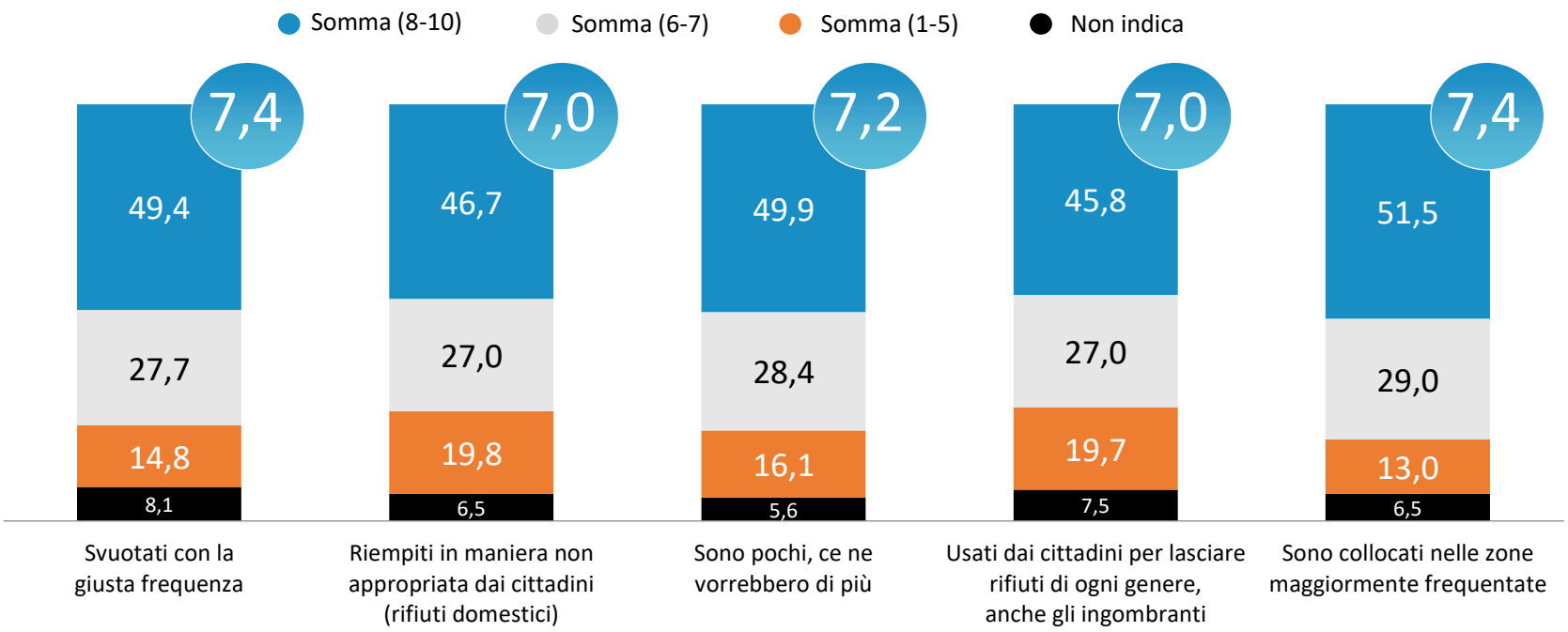
Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

ACCORDO SU ASPETTI SPECIFICI SVUOTAMENTO DEI CESTINI

I cittadini ne vorrebbero di più ma vorrebbero anche che fossero usati nella maniera appropriata

*D.5 Quanto è **d'accordo** sui seguenti aspetti relativi ai cestini stradali?– Scala da 1 a 10*



Valori %. Base: 1.270 totale campione

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2.3

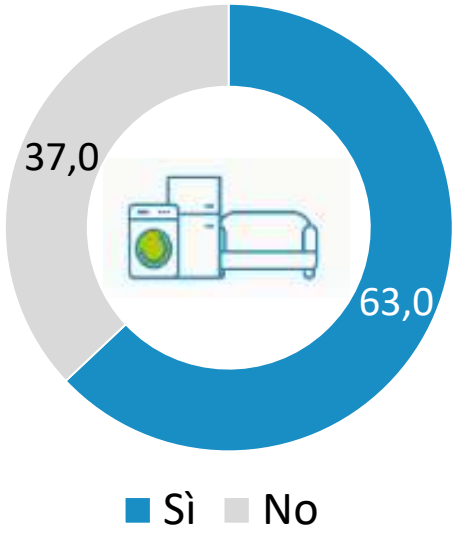
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio



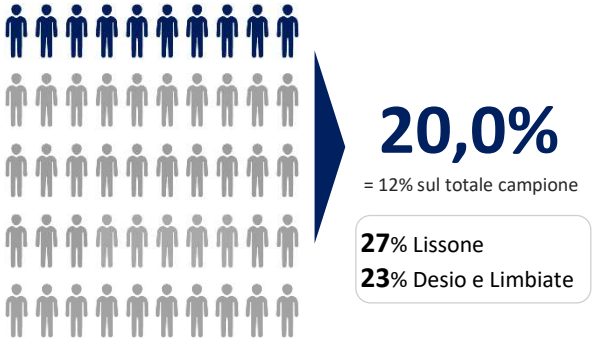
CONOSCENZA E UTILIZZO DEL SERVIZIO RITIRO INGOMBRANTI

servizio conosciuto dal 63% degli intervistati, viene utilizzato da 1 cittadino su 5: il call center il canale più utilizzato per prenotarlo.

E.1 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



E.3 Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



E.2 Il servizio si può prenotare attraverso diverse modalità (call center – sito – APP). Lei è a conoscenza delle seguenti modalità di prenotazione?



Valori %. Base: 1.201 residenti in tutti i Comuni tranne Rovello Porro, Veduggio con Colzano e Verano Brianza

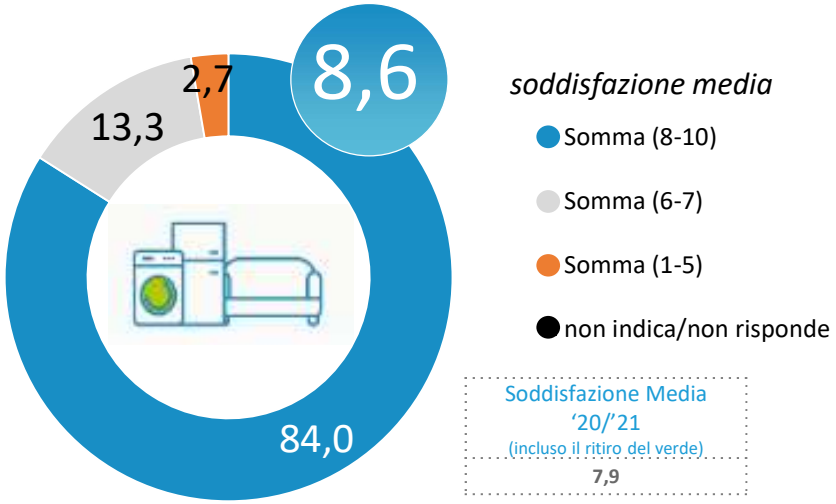
Valori %. Base: 751 conoscono il servizio

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL SERVIZIO RITIRO INGOMBRANTI

Tra chi lo ha usato, il ritiro ingombranti è molto apprezzato.

E.4 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 150 che hanno usato il servizio nell'ultimo anno

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2.4

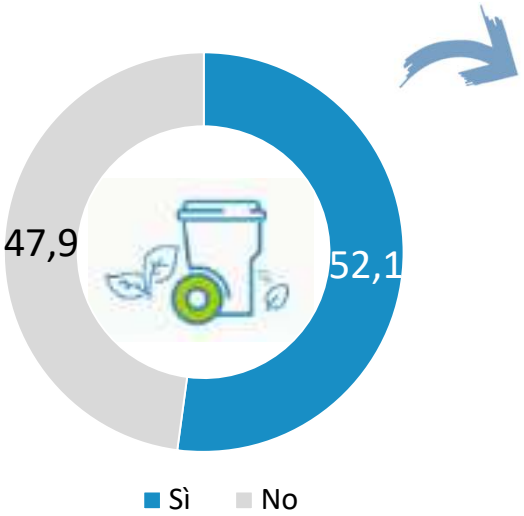
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta degli sfalci verdi



CONOSCENZA, UTILIZZO E SODDISFAZIONE RITIRO VERDE

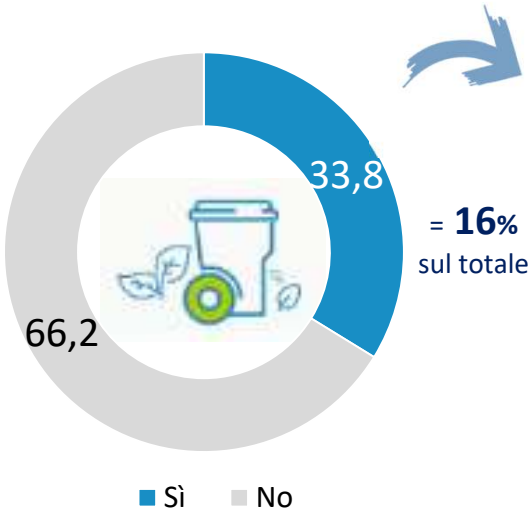
Solo la metà conosce il servizio e il 16% lo usa, con livelli di soddisfazione molto buoni.

F.1 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro degli scarti del verde a domicilio?



Valori %. Base: 1.153 residenti in tutti i Comuni tranne Albiate, Rovello Porro, Sovico, Veduggio con Colzano, Verano Brianza

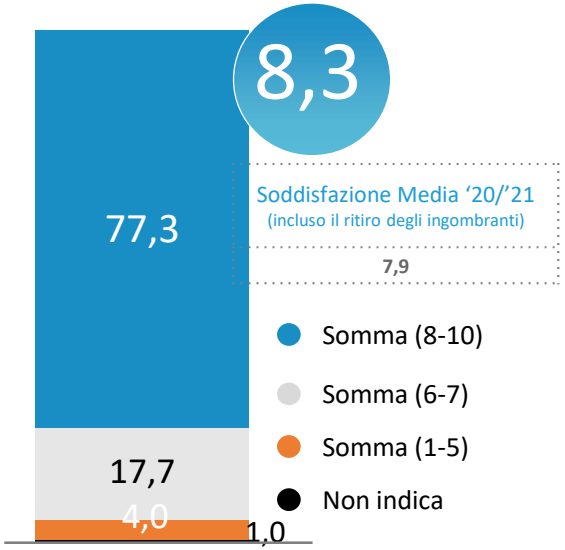
F.2 Ha mai utilizzato il servizio di ritiro degli scarti del verde a domicilio?



= **16%** sul totale

Valori %. Base: 601 conoscono il servizio

F.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di ritiro degli scarti del verde a domicilio? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 203 che hanno usato il servizio

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2.5

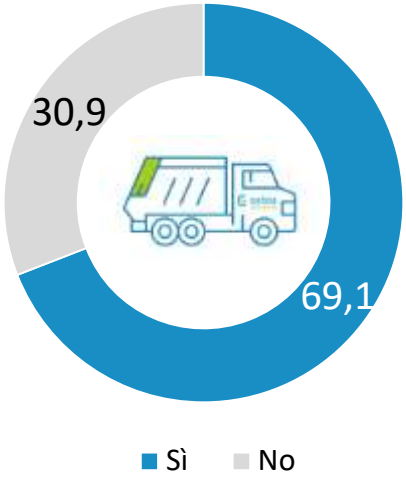
DATI DI DETTAGLIO: La piattaforma ecologica



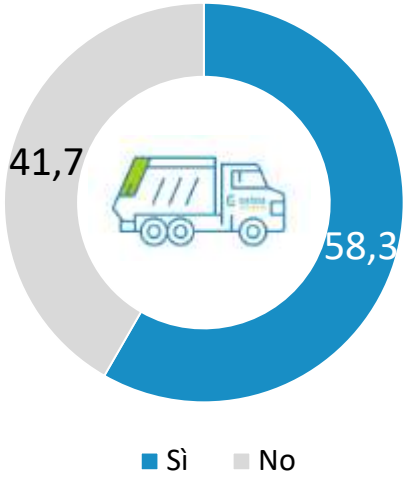
CONOSCENZA E UTILIZZO PIATTAFORMA ECOLOGICA

Il 70% conosce la piattaforma ecologica di riferimento, il 40% di questi la utilizza.

G.1 Sapeva che nel suo Comune, o in prossimità, è presente una piattaforma ecologica/centro di raccolta gestita da GELSIA AMBIENTE?



G.2 Nel corso dell'ultimo anno l'ha mai utilizzata?



= **40%** sul totale

Valori %. Base: 1.180 residenti in tutti i Comuni tranne Barlassina, Rovello Porro, Nova Milanese

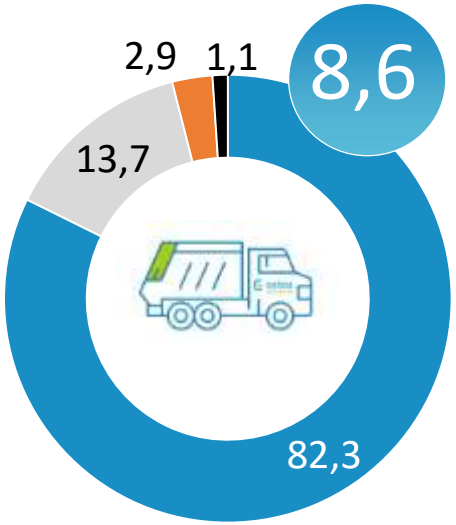
Valori %. Base: 815 conoscono il servizio

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL PIATTAFORMA ECOLOGICA

Tra chi si è recato alla piattaforma ecologica la soddisfazione è molto alta.

G.3 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio della Piattaforma Ecologica? - Scala da 1 a 10



soddisfazione media

- Somma (8-10)
- Somma (6-7)
- Somma (1-5)
- non indica/non risponde

BENCHMARK

LOMBARDIA	**8,7**

Soddisfazione Media 2020/2021

8,2

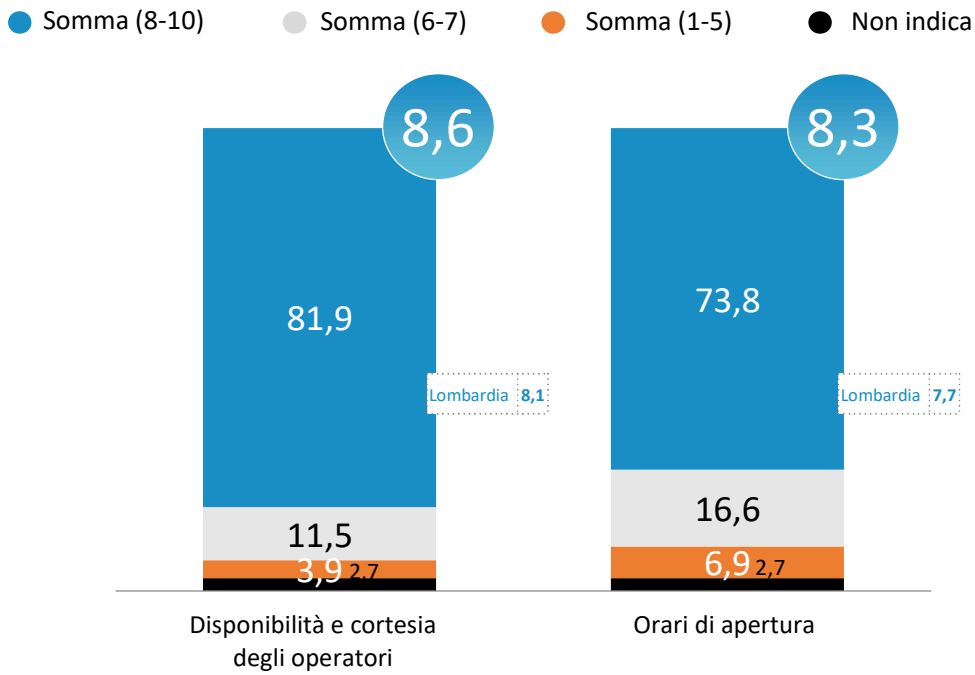
Valori %. Base: 475 che usano il servizio

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLA PIATTAFORMA ECOLOGICA

Anche gli operatori e gli orari di apertura sono molto apprezzati.

G.5 Quanto è soddisfatto complessivamente dei seguenti aspetti relativi alla piattaforma ecologica/ centro di raccolta? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 475 che usano il servizio

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 3

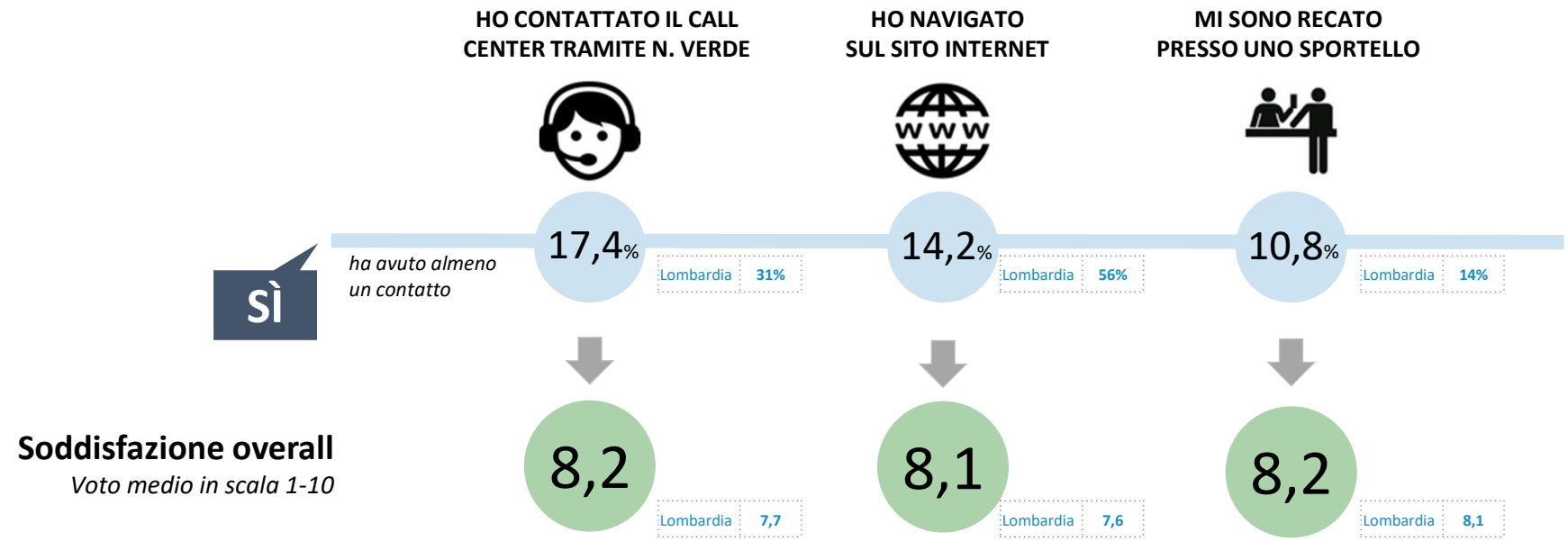
I CANALI DI CONTATTO CON GELSIA AMBIENTE



I CANALI DI CONTATTO: UTILIZZO E SODDISFAZIONE

Il numero verde e il sito i canali più usati, tutti molto apprezzati.

*H.1 Nell'ultimo anno le è capitato di contattare il servizio di **numero verde** di Gelsia Ambiente per richiedere informazioni o per risolvere problematiche? – H.3 Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di navigare sul **sito internet** di Gelsia Ambiente? – H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo **sportello** di Gelsia Ambiente per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?*



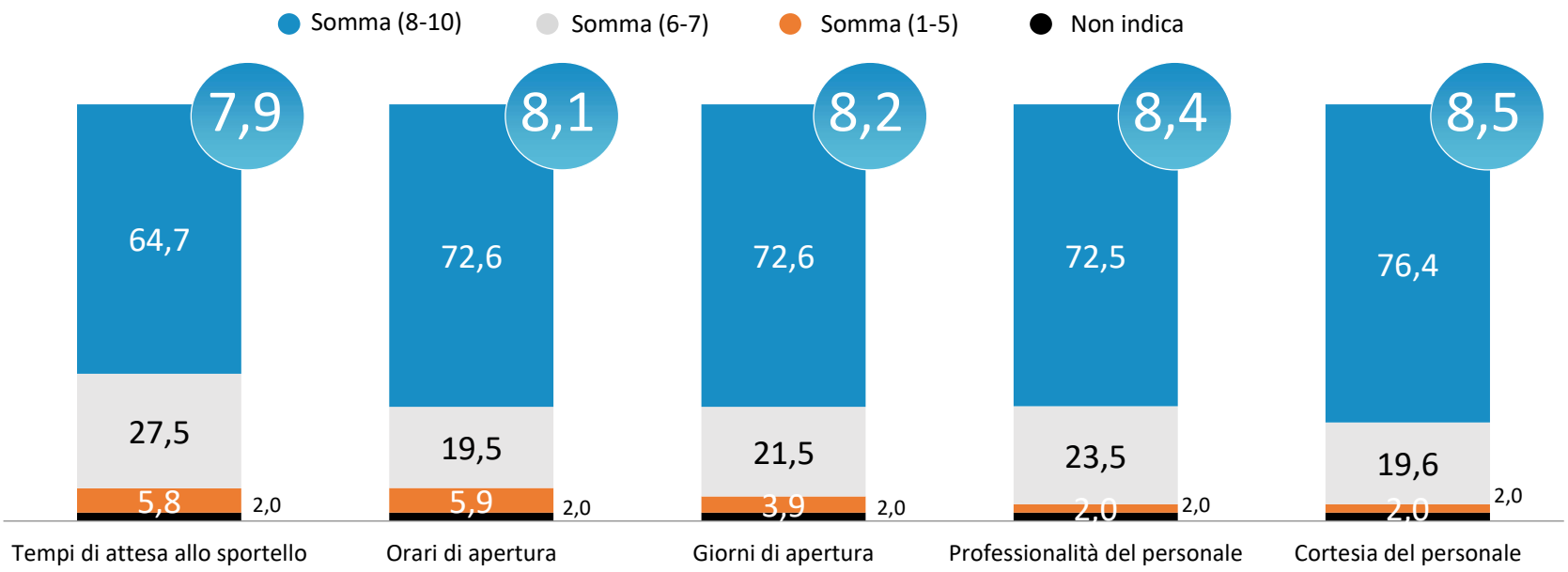
*Valori %. Base **Call Center** e **Sito** 1.270 totale campione*
*Base **Sportello**: 471 residenti nei Comuni di Bovisio Masciago, Cusano Milanino, Desio, Lissone, Misinto, Seregno, Triuggio*

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLO SPORTELLO DI GELSIA AMBIENTE

Apprezzati anche tutti gli aspetti relativi allo sportello.

H.8 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio ricevuto allo sportello di GELSIA AMBIENTE? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 51 cittadini che si sono recati allo sportello

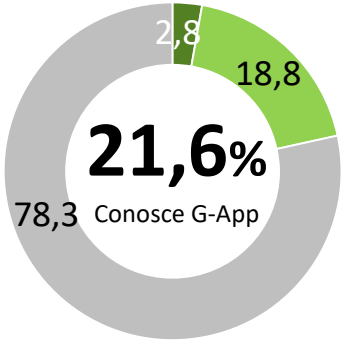
Tutti i diritti riservati

CONOSCENZA E UTILIZZO DELLA APP G-APP

Solo in pochissimi hanno scaricato la G-App, tra questi la soddisfazione è molto alta.

H.9 Lei conosce la App G-App?

CONOSCENZA E UTILIZZO DI G-APP



Si', la conosco e l'ho scaricata
Si', la conosco ma non l'ho scaricata
No, non la conosco

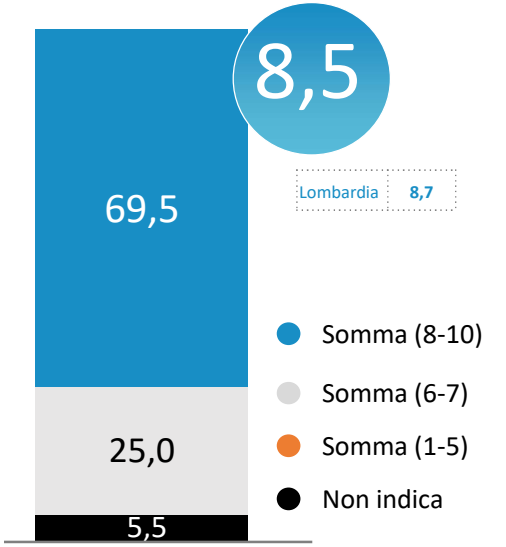


UTILIZZO APP	
Lombardia	11%

Valori %. Base: 1.270 totale campione

H.10 Quanto è soddisfatto complessivamente della App G-App? - Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE Di G-APP



Lombardia	8,7

Valori %. Base: 36 che hanno scaricato G-App
Attenzione base bassa

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 4

LA VIGILANZA ECOLOGICA

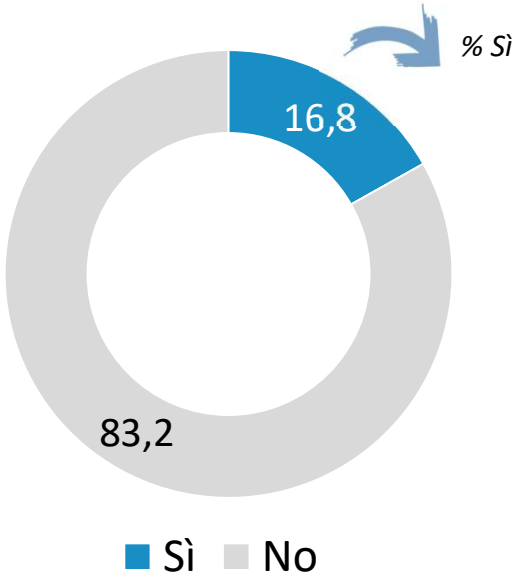


CONOSCENZA E UTILITÀ DEL SERVIZIO DI VIGILANZA ECOLOGICA

Il servizio è ancora poco conosciuto ma la percezione di utilità è alta.

I.1 Lei è a conoscenza del servizio di vigilanza ecologica, cioè del vigile ecologico che verifica i sacchi non conformi, utilizzati in maniera inappropriata o i rifiuti abbandonati per strada e fa la segnalazione alla polizia locale?

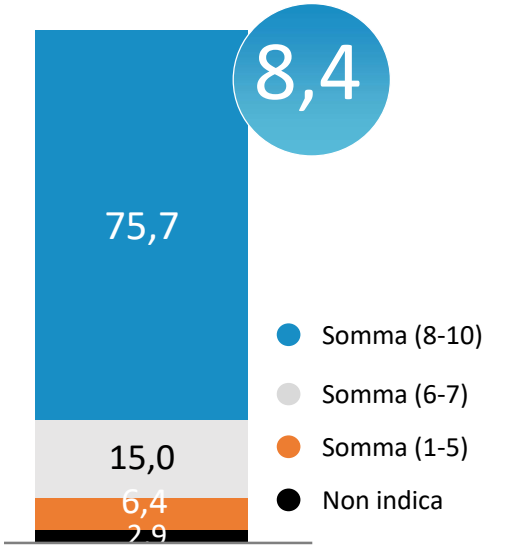
CONOSCENZA



Valori %. Base: 831 residenti nei Comuni di Albiate, Cabiate, Carate Brianza, Cesano Maderno, Cusano Milanino, Desio, Giussano, Limbiate, Lissone, Seregno, Varedo

I.2 E a suo parere si tratta di un servizio utile al mantenimento del decoro urbano? - Scala da 1 a 10

UTILITÀ



Valori %. Base: 140 che conoscono il servizio

Tutti i diritti riservati

Rif. Job 38220

CUSTOMER SATISFACTION DELLE UTENZE COMMERCIALI DI GELSIA AMBIENTE

Percorso di ricerca volto a monitorare la soddisfazione della *Clientela Commerciale* nei comuni della Brianza

Presentazione dei risultati



16 febbraio 2023

L'IMPANTO DI INDAGINE

La metodologia e il campione

L'indagine **è stata realizzata** tra il **6 e il 24 ottobre 2022**, con metodologia **CATI** e ha interessato un **campione di 830 utenti commerciali** con più di 18 anni che svolgono la loro attività nei 26 Comuni della Brianza serviti da **Gelsia Ambiente**.
L' **87%%** è responsabile o co-responsabile della gestione dei rifiuti per l'attività professionale.

Sui principali KPI, è riportato il confronto con :

- ✓ l'ultima rilevazione effettuata per **Gelsia Ambiente** (2020/2021, a totale utenze domestiche + utenze commerciali).

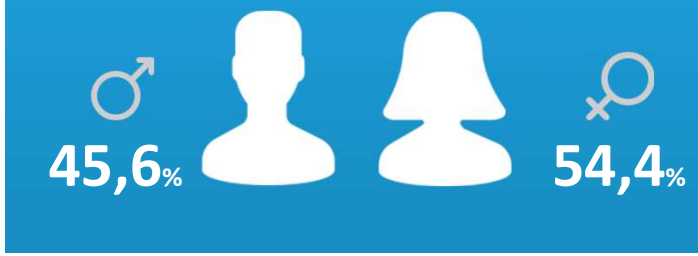


Tutti i diritti riservati

IL PROFILO DEI CLIENTI INTERVISTATI

Dati socio demografici

SESSO



ETÀ



SETTORE DI ATTIVITÀ



* COMMERCIO: Commercio ingrosso, Commercio al dettaglio, Alberghi e ristoranti, Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni

**TERZIARIO: Attività professionali ed imprenditoriali, Altri servizi pubblici, sociali e personali, Sanità e altri servizi sociali, Istruzione

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 1

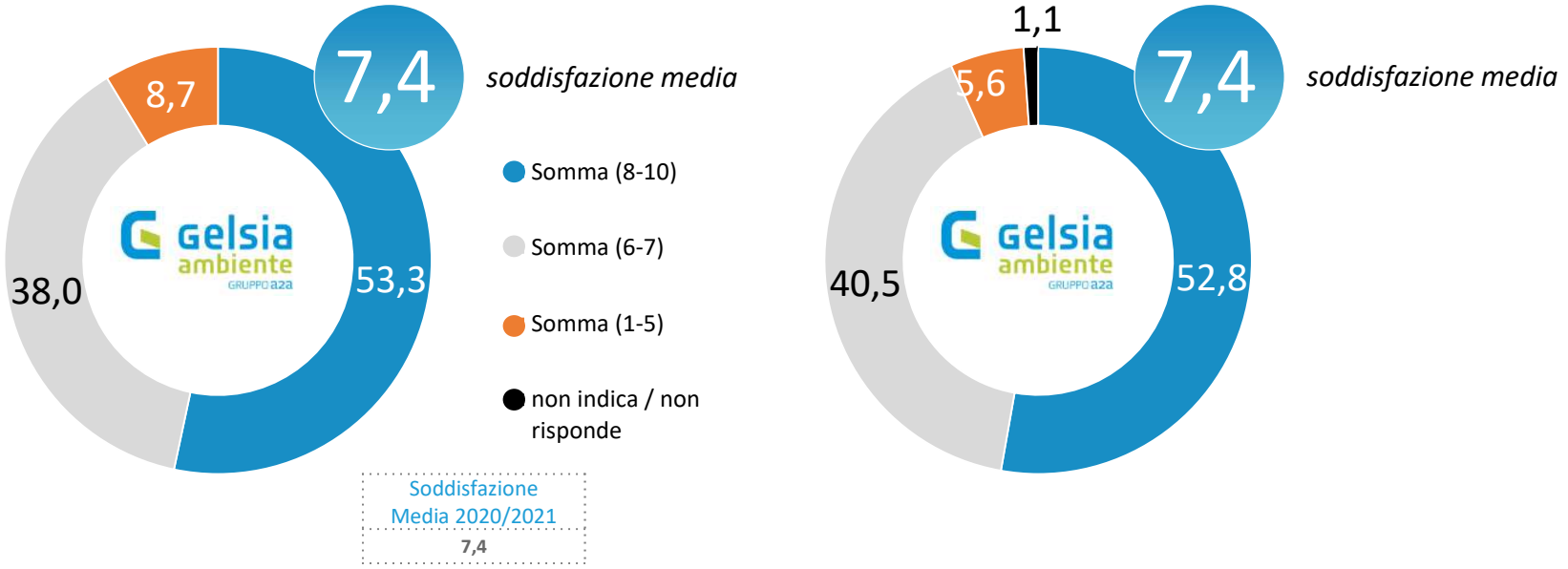
La soddisfazione verso Gelsia Ambiente



LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA *ISTINTIVA* E *RAGIONATA*

Buona la soddisfazione in prima battuta, stabile a fine intervista.

B.1 Parliamo del servizio offerto da Gelsia Ambiente, società che si occupa di raccogliere e trattare i rifiuti e pulire le strade nel Suo comune. Complessivamente, quanto è soddisfatto di come Gelsia Ambiente gestisce questi servizi? – Scala da 1 a 10
L.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Gelsia Ambiente, quanto è soddisfatto del servizio che Gelsia Ambiente offre al suo Comune? - Scala da 1 a 10



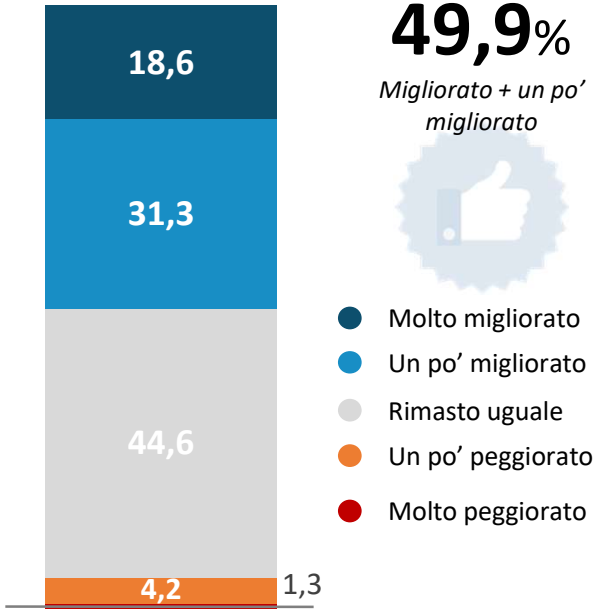
Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO NEGLI ULTIMI 2 ANNI

La metà dei cittadini ha percepito un miglioramento.

L.3 E negli ultimi 2 anni direbbe che il servizio offerto da Gelsia Ambiente è...?



Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2

I SERVIZI EROGATI DA GELSIA AMBIENTE



CAPITOLO 2.1

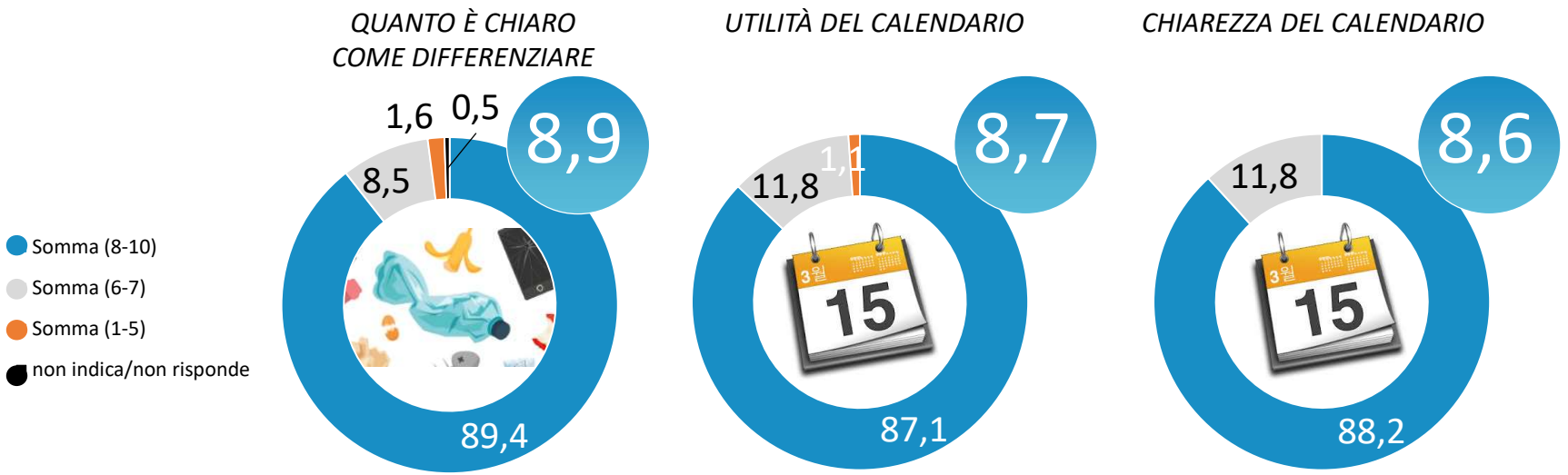
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta rifiuti



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI E PERCEZIONE DEL CALENDARIO

Decisamente chiaro come differenziare, utile e chiaro il calendario.

C.1 Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti (cioè quali materiali vanno buttati nei diversi contenitori)? – Scala da 1 a 10
*C.2 Parliamo ora del calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto. Quanto lo ritiene **utile**? E quanto lo ritiene **chiaro**? – Scala da 1 a 10*



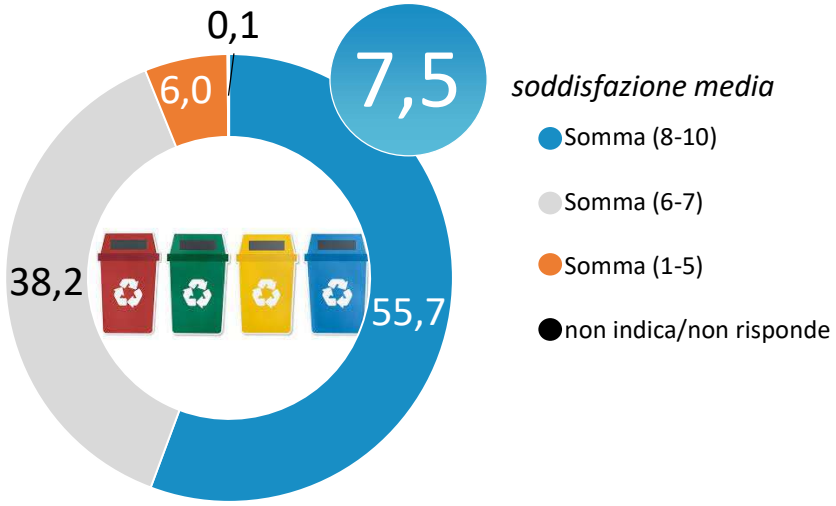
Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL RACCOLTA RIFIUTI

Buona la soddisfazione per la raccolta dei rifiuti.

C.3 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10
C.4 (SE VOTO <6) Per quale motivo ha dato un giudizio pari a….. ? – Risposta spontanea



Soddisfazione Media 2020/2021
8,1

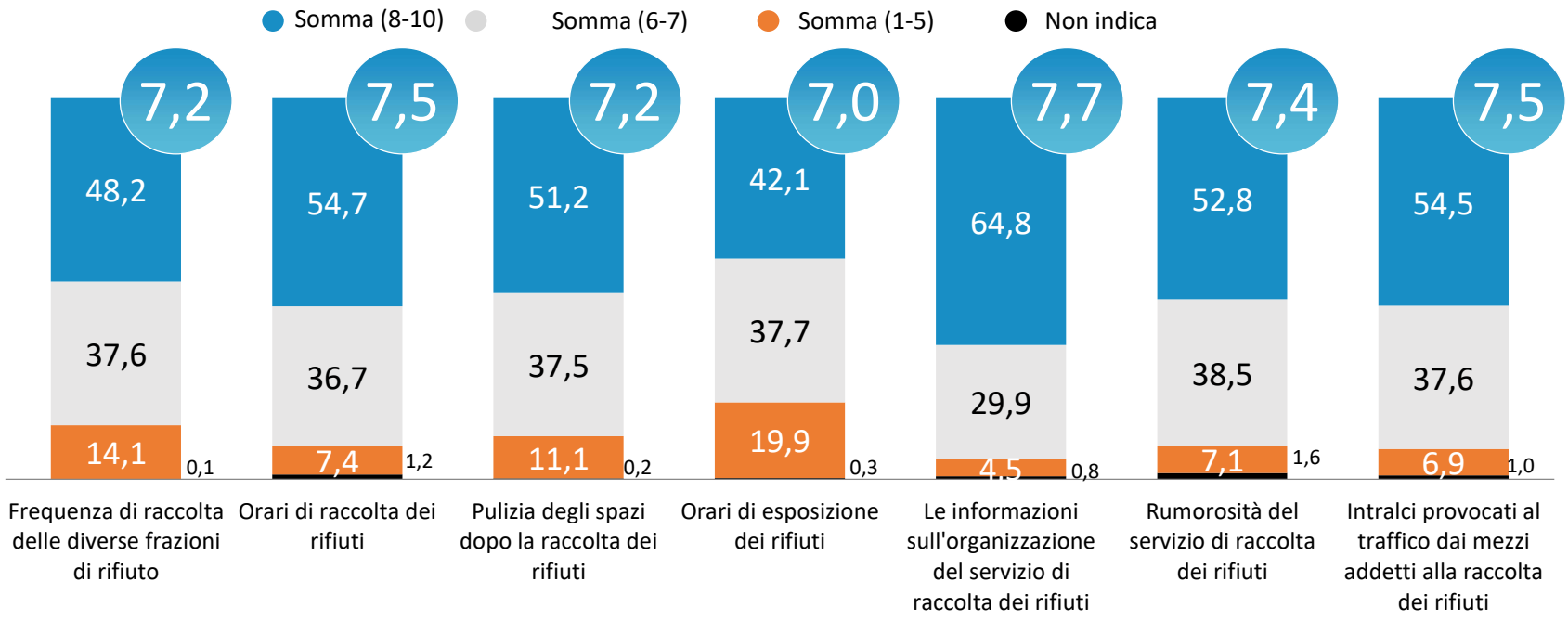
Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Gli orari sono l'aspetto meno apprezzato, molto buono il livello di informazione sul servizio.

C.5 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10



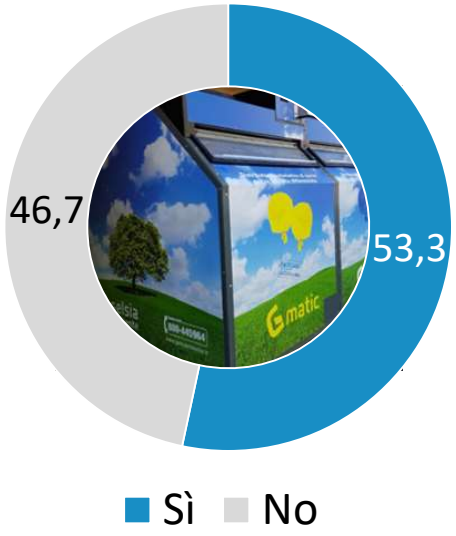
Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

IL SERVIZIO DI RITIRO SACCHI DAI DISTRIBUTORI AUTOMATICI

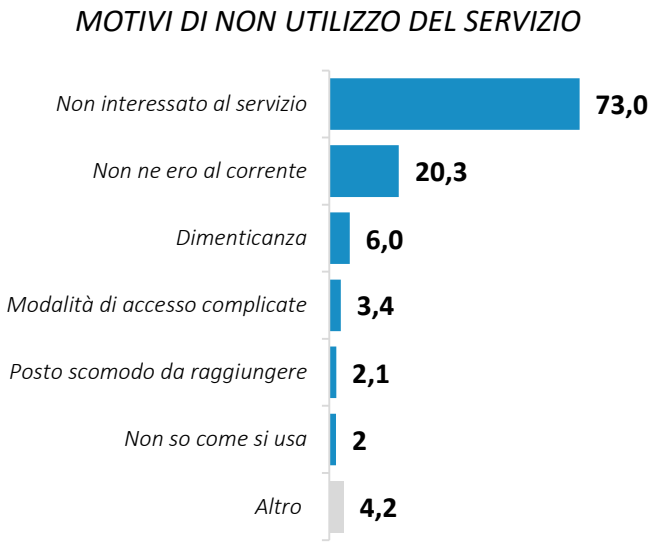
Poco più della metà ha usufruito del servizio.

C.6 Ha mai usufruito del ritiro dei sacchi per la raccolta differenziata nei distributori automatici che si trovano sul territorio?



Valori %. Base: 810 utenti di tutti i Comuni eccetto Ceriano Laghetto

C.7 Per quali motivi non ha mai usufruito del ritiro dei sacchi? – Risposta spontanea



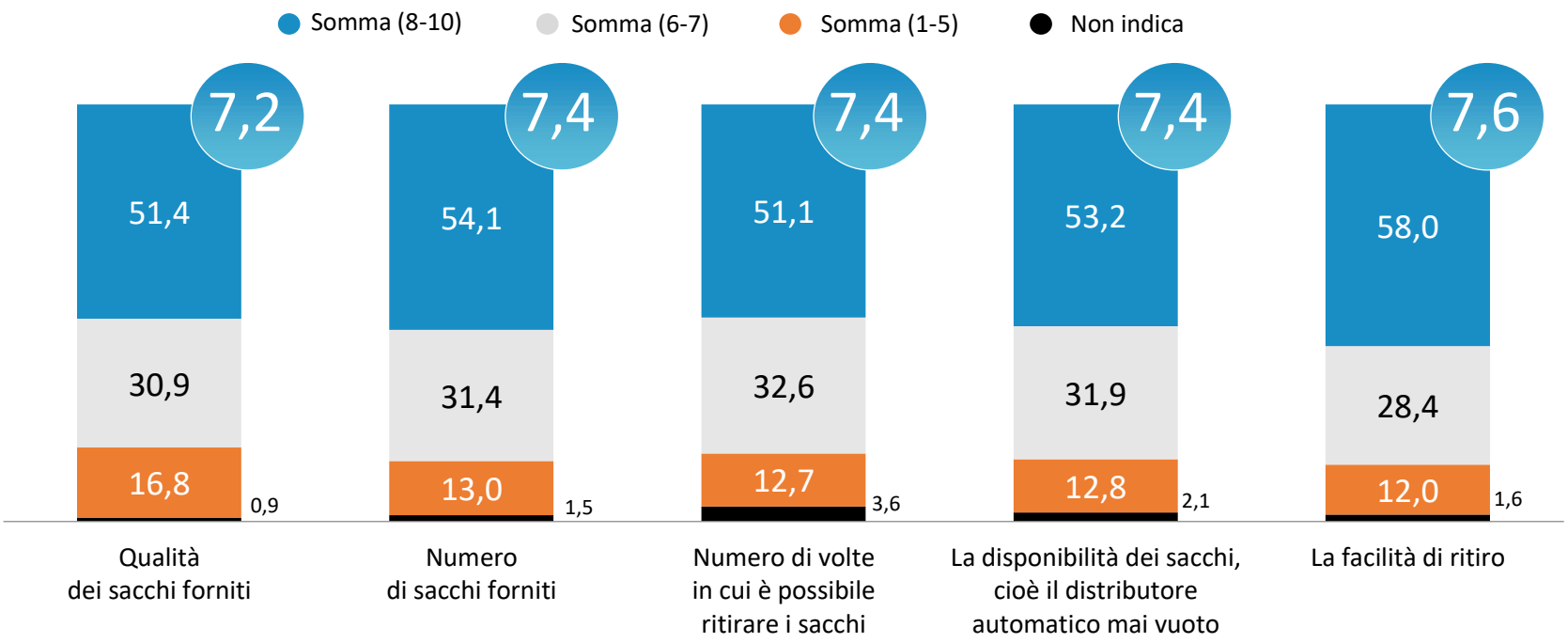
Valori %. Base: 379 utenti che NON usufruiscono del servizio ritiro sacchi

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RITIRO SACCHI

Ritirare i sacchi è facile, ottimizzabile la qualità dei sacchi stessi.

C.8 Pensando all'ultima volta in cui ha ritirato i sacchi, quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti? – Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 431 utenti che usufruiscono del servizio ritiro sacchi

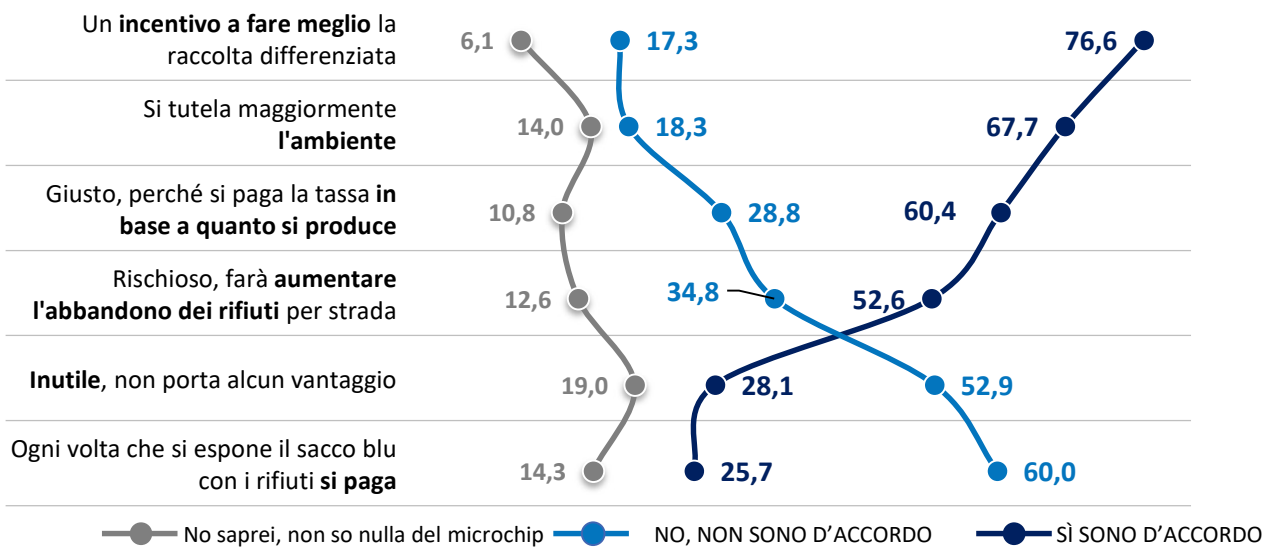
Tutti i diritti riservati

I SACCHI BLU: VALUTAZIONE DEL SISTEMA CON MICROCHIP

Il sistema è apprezzato, ma è associato ad un aumento delle tasse.

C.9 I sacchi blu per il secco indifferenziato hanno un microchip associato al singolo utente. A suo parere questo metodo…

I sacchi blu con microchip sono un metodo…



Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2.2

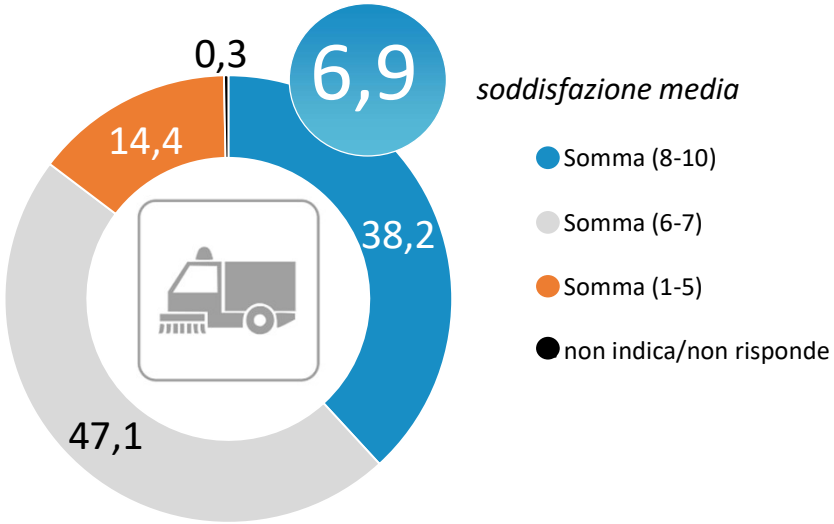
DATI DI DETTAGLIO: La pulizia di strade e marciapiedi



SODDISFAZIONE OVERALL PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

Stabile rispetto alla scorsa indagine la pulizia di strade e marciapiedi.

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune? – Scala da 1 a 10
D.2 (SE VOTO <6) Per quale motivo ha dato un giudizio pari a…..? – Risposta spontanea



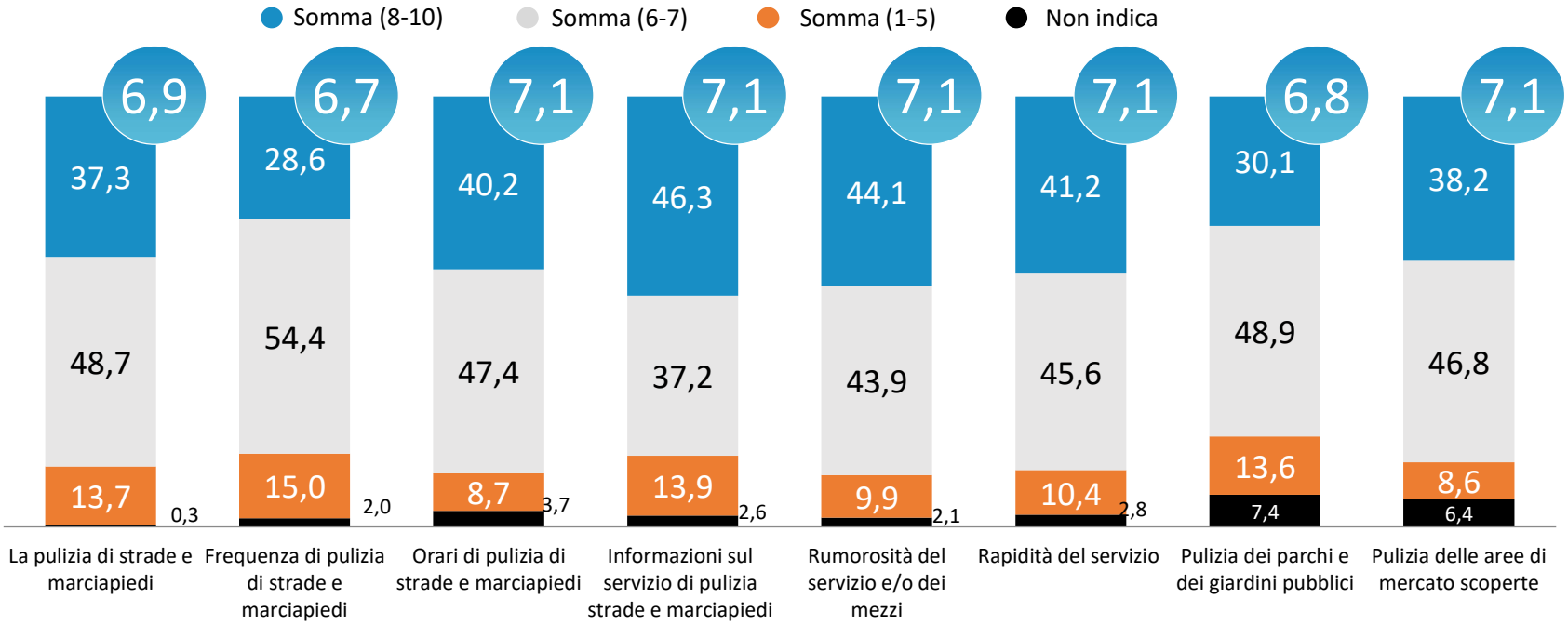
Soddisfazione Media 2020/2021
6,9

Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI

D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10

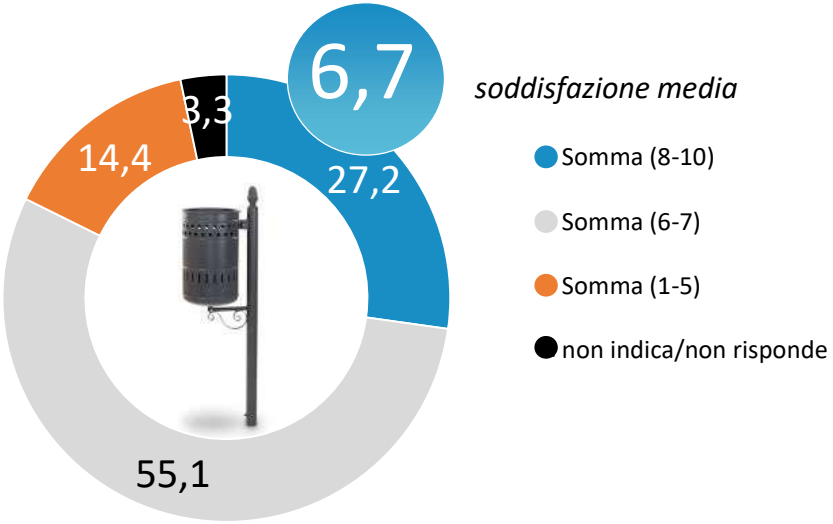


Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI

D.4 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10

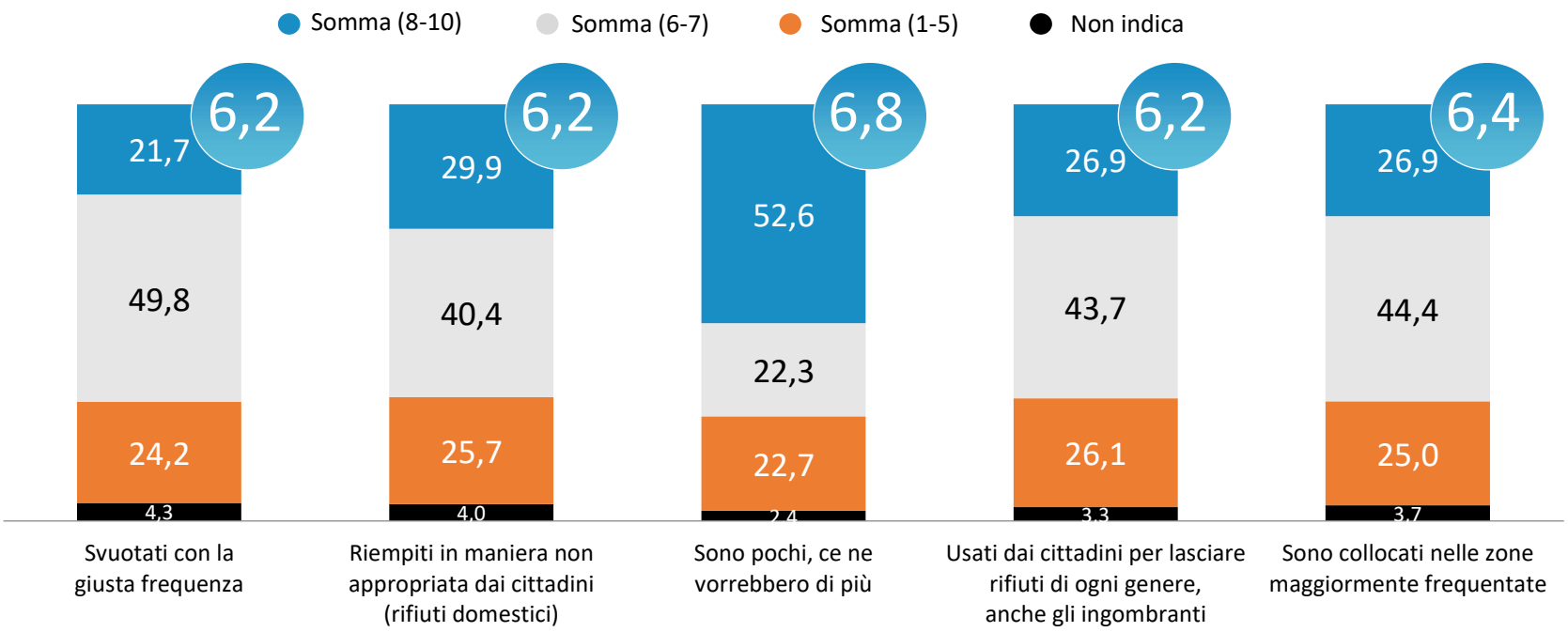


Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

ACCORDO SU ASPETTI SPECIFICI SVUOTAMENTO DEI CESTINI

*D.5 Quanto è **d'accordo** sui seguenti aspetti relativi ai cestini stradali?– Scala da 1 a 10*



Valori %. Base: 830 totale campione

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 2.3

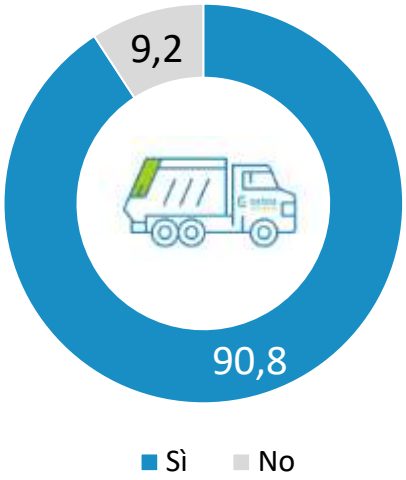
DATI DI DETTAGLIO: La piattaforma ecologica



CONOSCENZA E UTILIZZO PIATTAFORMA ECOLOGICA

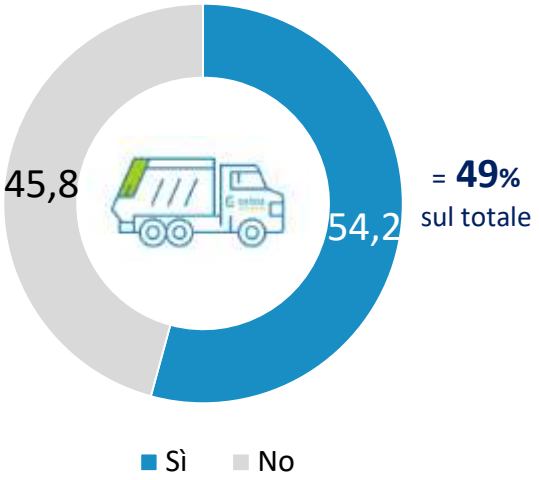
La conoscono quasi tutti, la usano quasi la metà.

G.1 Sapeva che nel suo Comune, o in prossimità, è presente una piattaforma ecologica/centro di raccolta gestita da GELSIA AMBIENTE?



Valori %. Base: 730 utenti di tutti i Comuni tranne Barlassina, Rovello Porro, Nova Milanese e Cabiate

G.2 Nel corso dell'ultimo anno l'ha mai utilizzata?



= **49%** sul totale

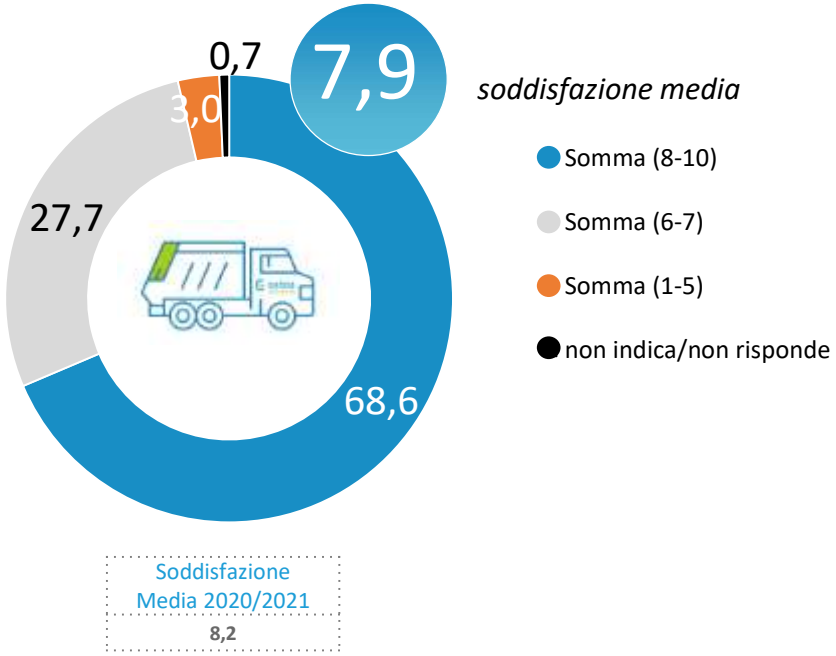
Valori %. Base: 662 conoscono il servizio

Tutti i diritti riservati

SODDISFAZIONE OVERALL PIATTAFORMA ECOLOGICA

La soddisfazione tra gli utilizzatori è buona, quasi nulla l percentuale di insoddisfatti.

G.3 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio della Piattaforma Ecologica? - Scala da 1 a 10



Soddisfazione Media 2020/2021
8,2

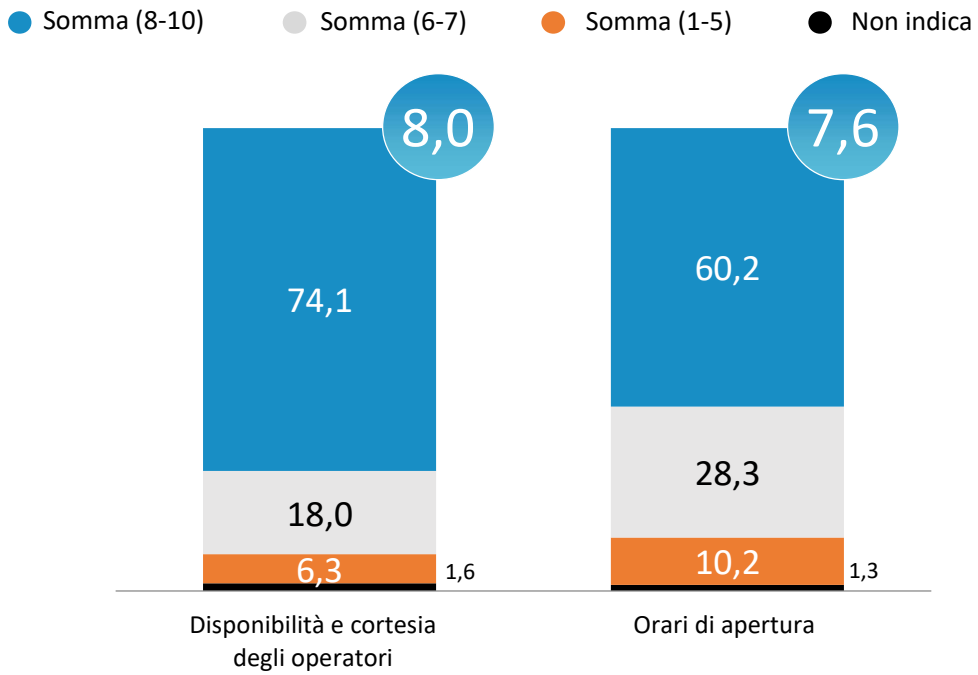
Valori %. Base: 475 che usano il servizio

Tutti i diritti riservati

ASPETTI SPECIFICI DELLA PIATTAFORMA ECOLOGICA

Particolarmente apprezzata la disponibilità degli operatori.

G.5 Quanto è soddisfatto complessivamente dei seguenti aspetti relativi alla piattaforma ecologica/ centro di raccolta? - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 359 che usano il servizio

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 3

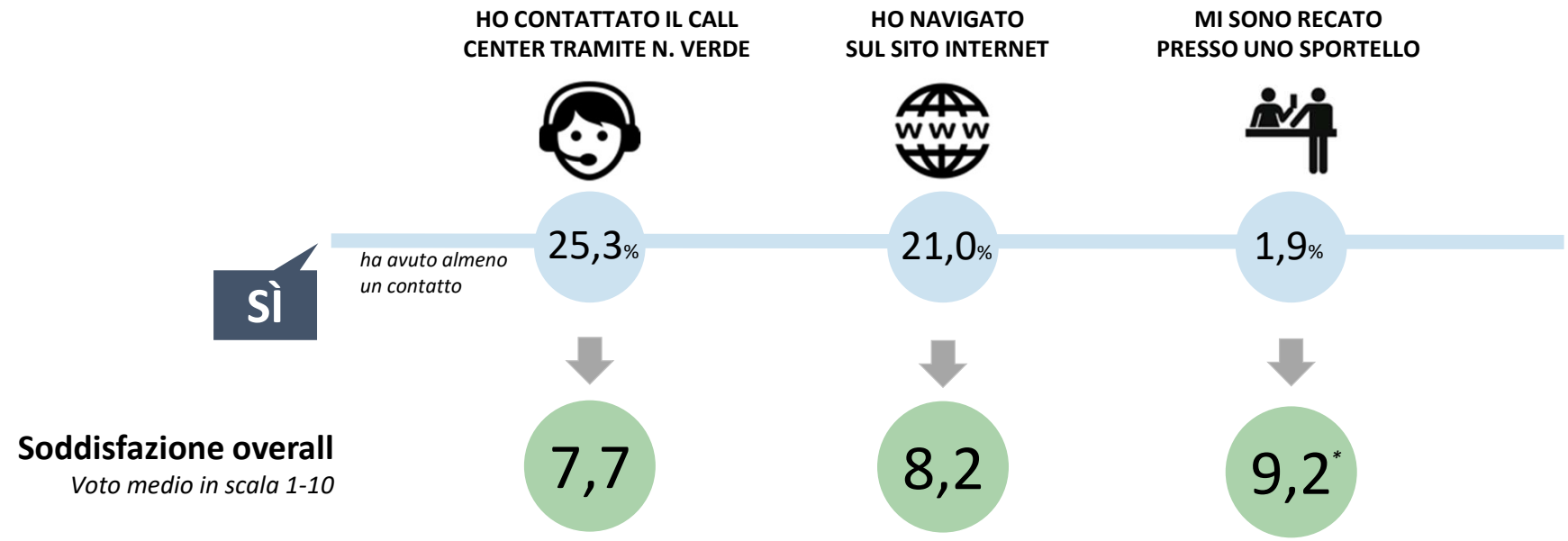
I CANALI DI CONTATTO CON GELSIA AMBIENTE



I CANALI DI CONTATTO: UTILIZZO E SODDISFAZIONE

Call center e sito internet i più usati, buona la valutazione soprattutto per il canale online.

*H.1 Nell'ultimo anno le è capitato di contattare il servizio di **numero verde** di Gelsia Ambiente per richiedere informazioni o per risolvere problematiche? – H.3 Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di navigare sul **sito internet** di Gelsia Ambiente? – H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo **sportello** di Gelsia Ambiente per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?*



*Valori %. Base **Call Center** e **Sito** 830 totale campione*
*Base **Sportello**: 270 utenti dei Comuni di Bovisio Masciago, Cusano Milanino, Desio, Lissone, Misinto, Seregno, Triuggio*

** Attenzione base bassa*

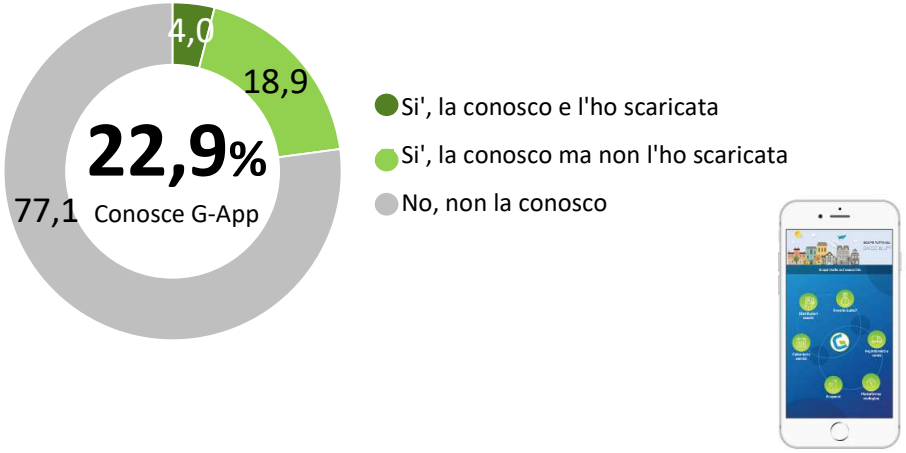
Tutti i diritti riservati

CONOSCENZA E UTILIZZO DELLA APP G-APP

Solo il 4% ha scaricato G-App, più della metà è soddisfatto.

H.9 Lei conosce la App G-App?

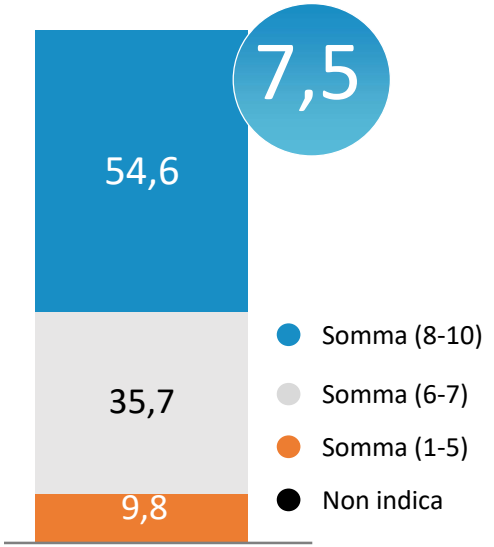
CONOSCENZA E UTILIZZO DI G-APP



Valori %. Base: 830 totale campione

H.10 Quanto è soddisfatto complessivamente della App G-App? - Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE Di G-APP



Valori %. Base: 33 che hanno scaricato G-App
Attenzione base bassa

Tutti i diritti riservati

CAPITOLO 4

LA VIGILANZA ECOLOGICA

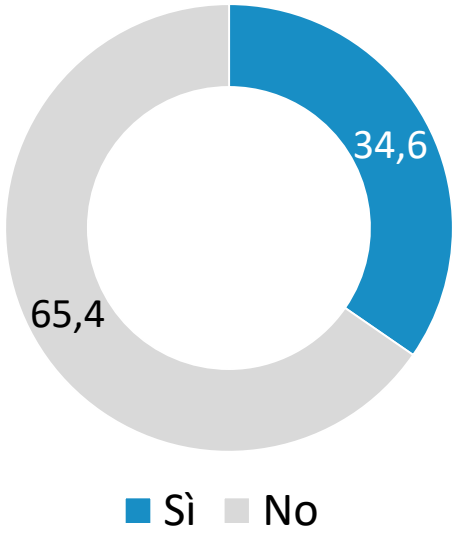


CONOSCENZA E UTILITÀ DEL SERVIZIO DI VIGILANZA ECOLOGICA

Conosciuta da circa un terzo, è ritenuta piuttosto utile.

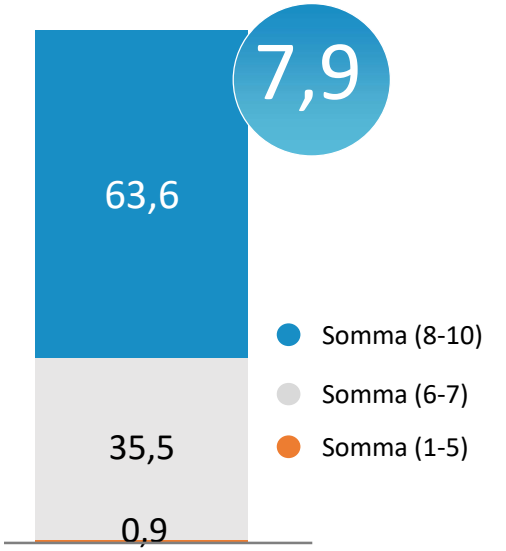
I.1 Lei è a conoscenza del servizio di vigilanza ecologica, cioè del vigile ecologico che verifica i sacchi non conformi, utilizzati in maniera inappropriata o i rifiuti abbandonati per strada e fa la segnalazione alla polizia locale?

CONOSCENZA



I.2 E a suo parere si tratta di un servizio utile al mantenimento del decoro urbano? - Scala da 1 a 10

UTILITÀ



Valori %. Base: 450 utenti residenti nei Comuni di Albiate, Cabiate, Carate Brianza, Cesano Maderno, Cusano Milanino, Desio, Giussano, Limbiate, Lissone, Seregno, Varedo

Valori %. Base: 110 che conoscono il servizio (esclusi 49 casi che non rispondono "non so")

Tutti i diritti riservati

"There is nothing so stable as change"
Bob Dylan

Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.
SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 40 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG S.p.A. - Società Benefit da dicembre 2022
SWG è membro di ASSIRM, ASSEPRIM, MSPA e ESOMAR. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

TRIESTE
Via S. San Giorgio 1 - 34123
Tel. +39 040 362525
Fax +39 040 635050

MILANO
Via G. Bugatti 5 - 20144
Tel. +39 02 43911320
Fax +39 040 635050

ROMA
Piazza di Pietra, 44- 00187
Tel. +39 06 42112
Fax +39 06 86206754

swg.it | info@swg.it | pec: info@pec.swg.it

@swg_research **SWG S.p.A.**