



**MONITORAGGIO DELLA
QUALITA' DEI SERVIZI:
STRUMENTI E PROSPETTIVE**

**CUSTOMER SATISFACTION
SURVEY 2017**

Conferenza Stampa - 07 febbraio 2018

Obiettivi dell'indagine

Confronto con i cittadini per rilevare:

- la qualità dei servizi offerti da SEI
- l'immagine interiorizzata di SEI
- le potenzialità attese

Con l'intenzione di raccogliere input per **riallineare le attese dei cittadini e degli amministratori con i servizi erogati da SEI.**



Gli intervistati

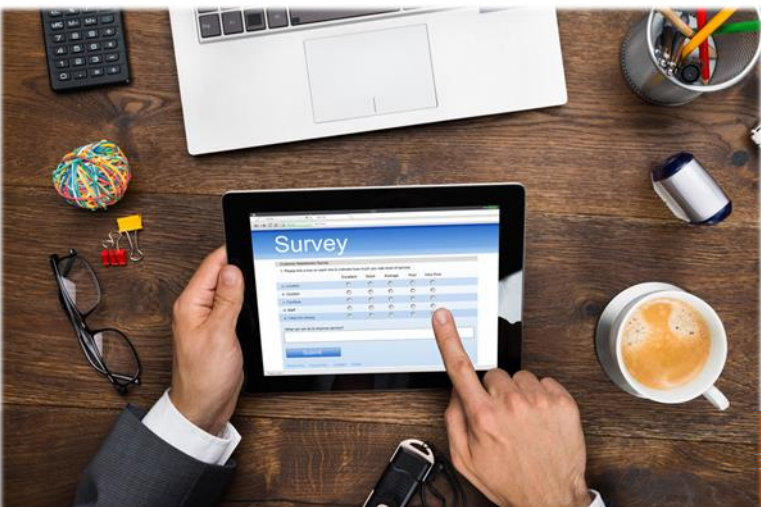
Utenti contattati

20.174

Utenti intervistati

5.235

25,9%



Il questionario

Ambiti del questionario:

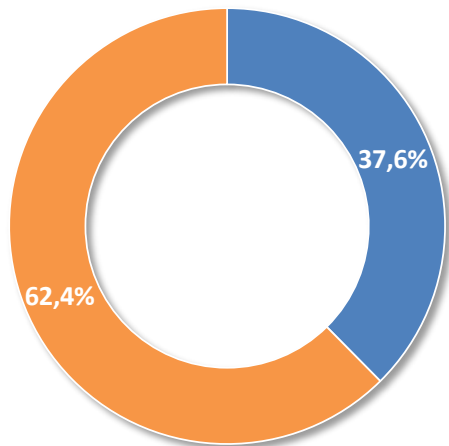
- Conoscenza di SEI Toscana
- Conoscenza dei servizi erogati
- Immagine di SEI Toscana
- Valutazione della qualità dei singoli servizi erogati
- Aspetti socio-anagrafici



Il campione intervistato

Sesso

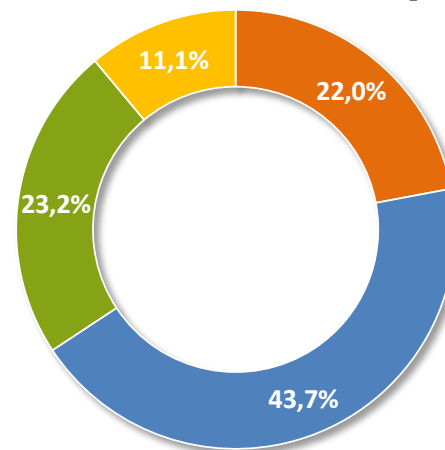
5224 rispondenti



- Maschio
- Femmina

Titolo di studio

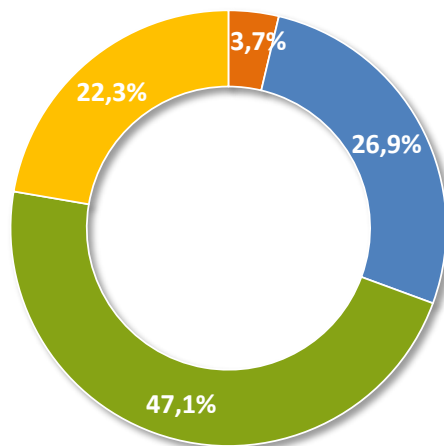
5029 rispondenti



- Laurea
- Diploma
- Licenza media
- Licenza elementare

Fascia di età

4968 rispondenti



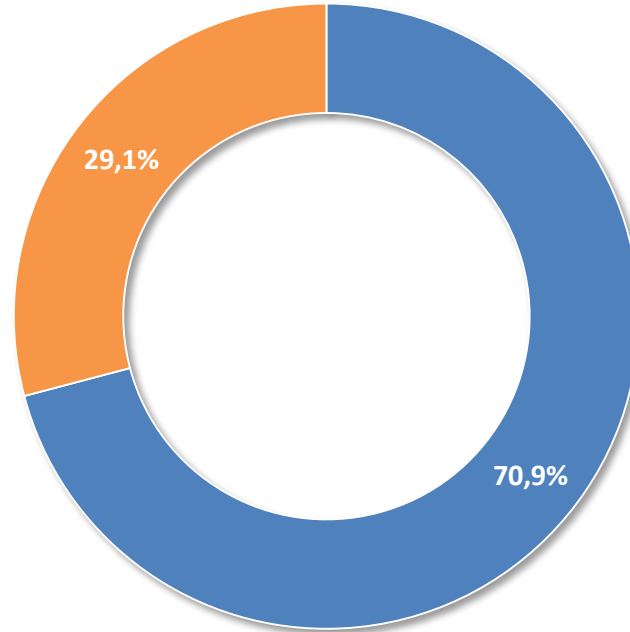
- 18-29
- 30-49
- 50-69
- Maggiore di 70



L'uso del servizio

Nel suo quartiere la raccolta è fatta con cassonetto stradale o porta a porta?

5235 rispondenti



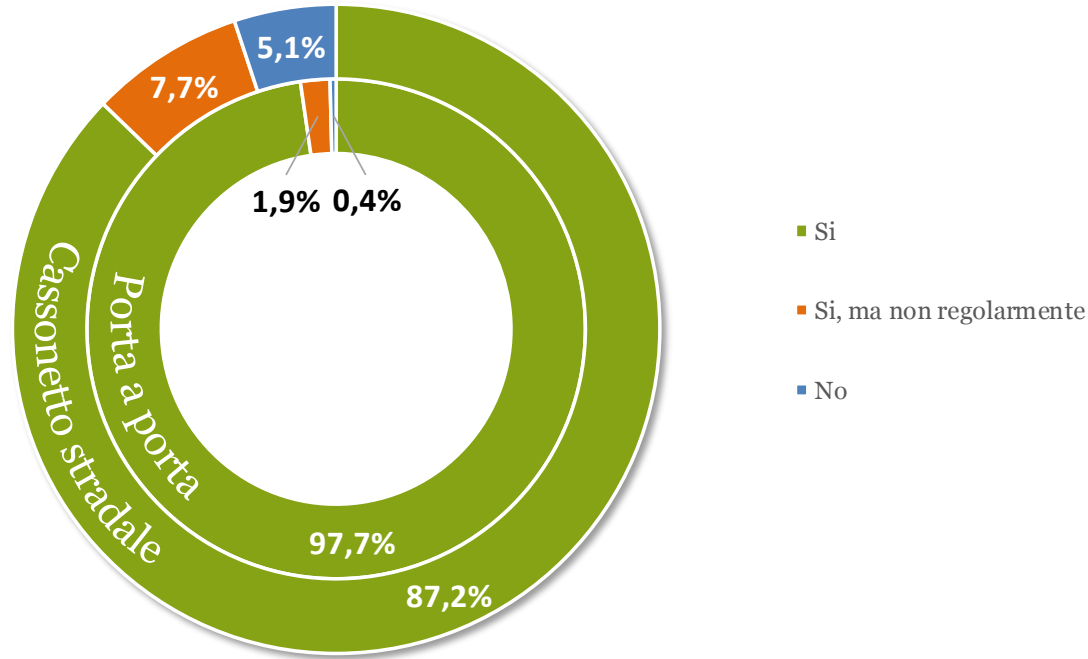
- Con cassonetto stradale
- Porta a porta



L'uso del servizio: la raccolta differenziata

Lei fa la raccolta differenziata?

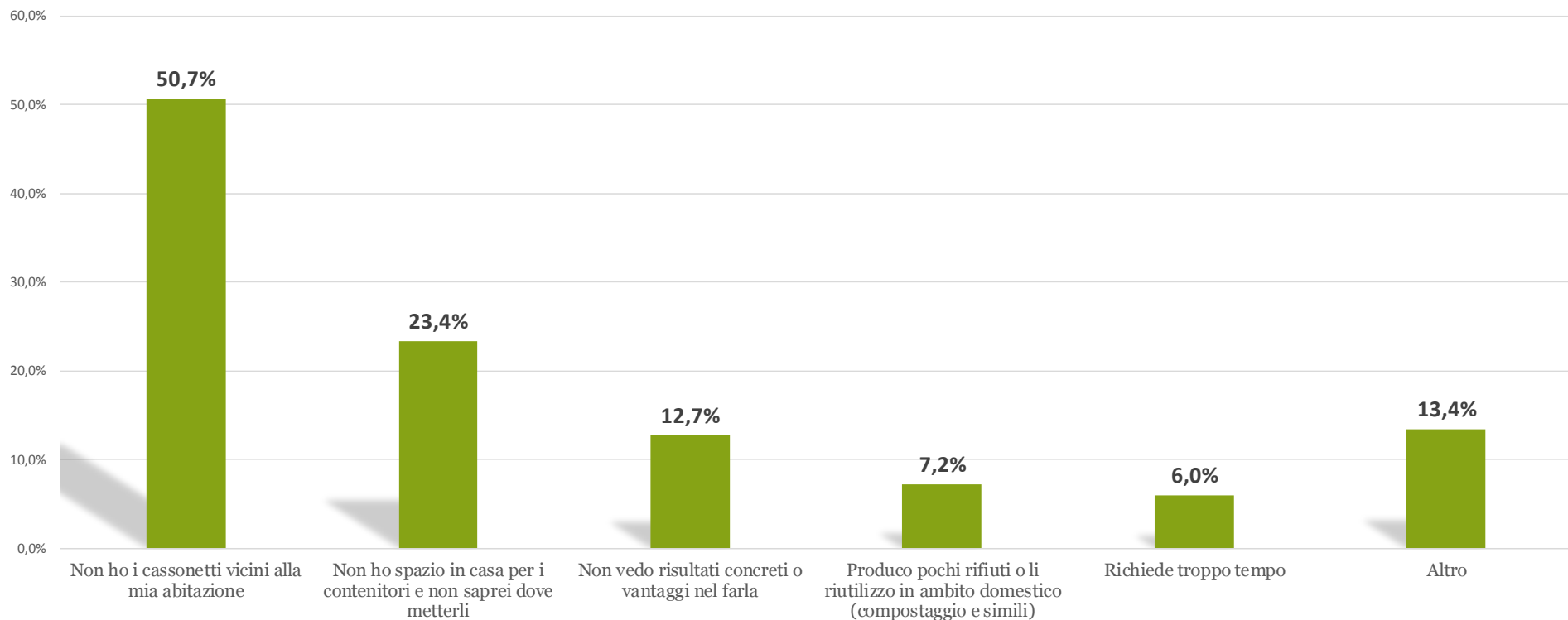
5235 rispondenti



L'uso del servizio: la raccolta differenziata

Per quale motivo non fa la raccolta differenziata o non la fa regolarmente?

432 rispondenti

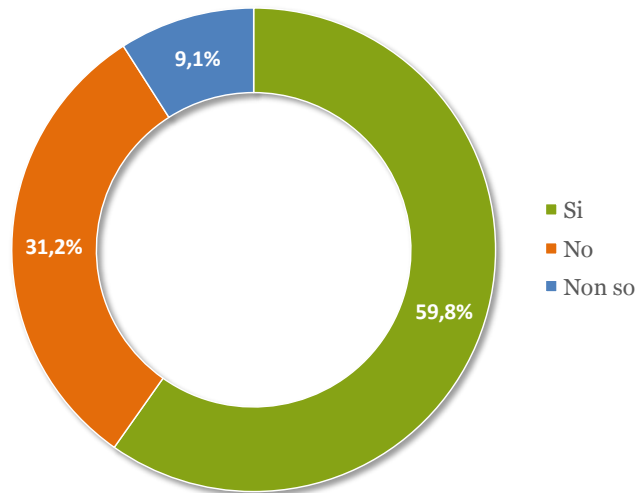


L'uso del servizio: porta a porta

Con l'introduzione nel suo Comune, quartiere o frazione del servizio porta a porta...

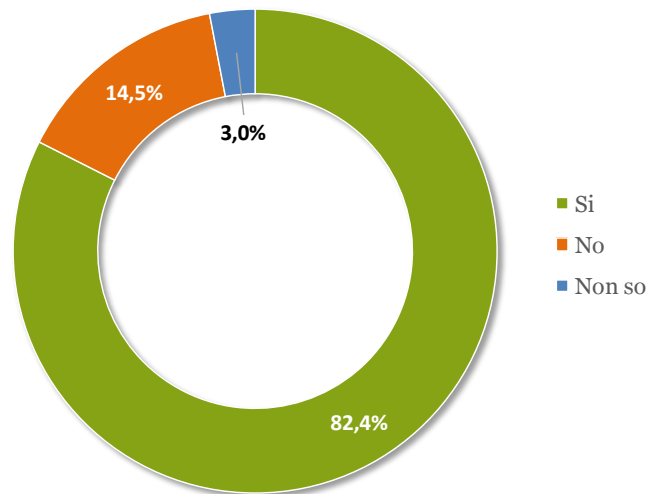
Ritiene che il servizio sia migliorato?

1524 rispondenti



Si sente più coinvolto/partecipa nella tutela dell'ambiente?

1521 rispondenti

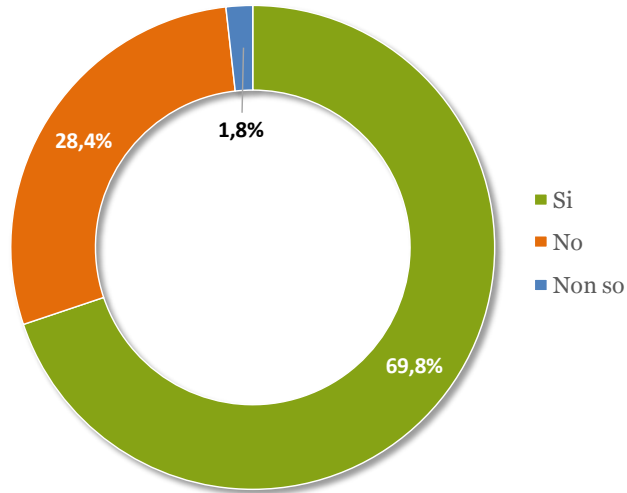


L'uso del servizio: porta a porta

Con l'introduzione nel suo Comune/quartiere/frazione del servizio porta a porta...

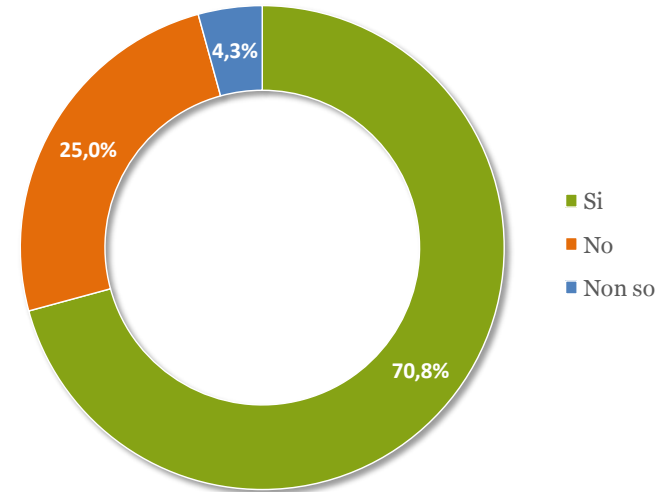
Ritiene che il suo impegno nel fare la differenziata sia aumentato?

1522 rispondenti



Ritiene di riuscire a fare una migliore raccolta differenziata?

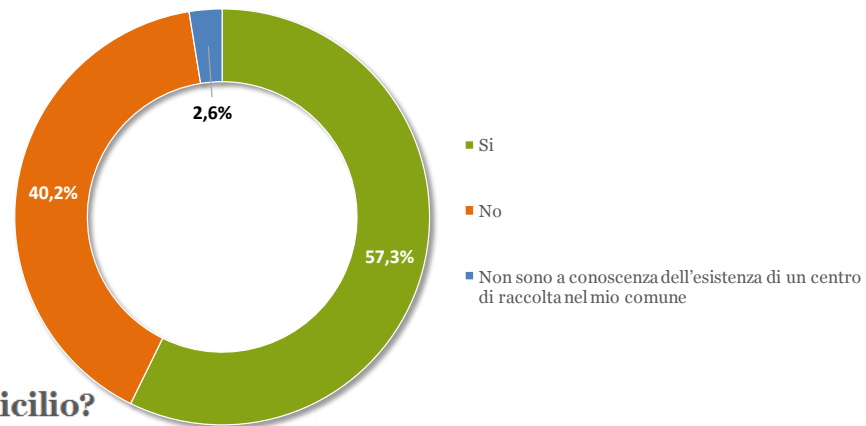
1523 rispondenti



L'uso del servizio: Centri di Raccolta e Ingombranti

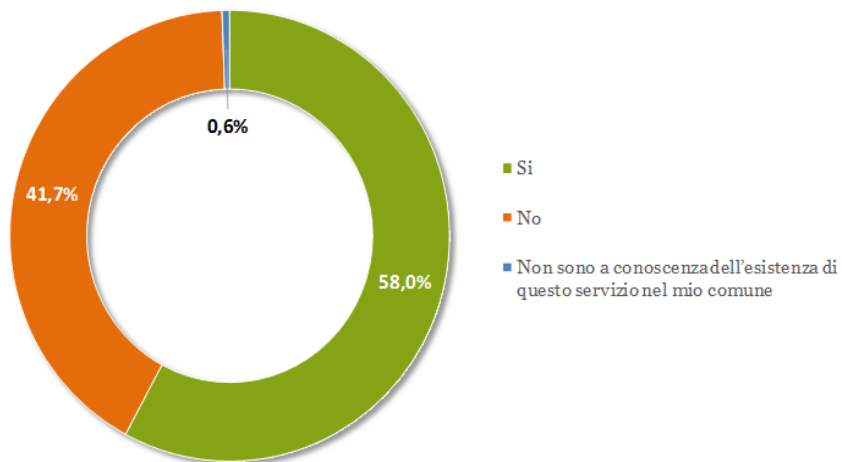
Ha mai utilizzato i servizi offerti dai Centri di raccolta / Stazione ecologica?

4384 rispondenti



Ha mai utilizzato il servizio ritiro ingombranti a domicilio?

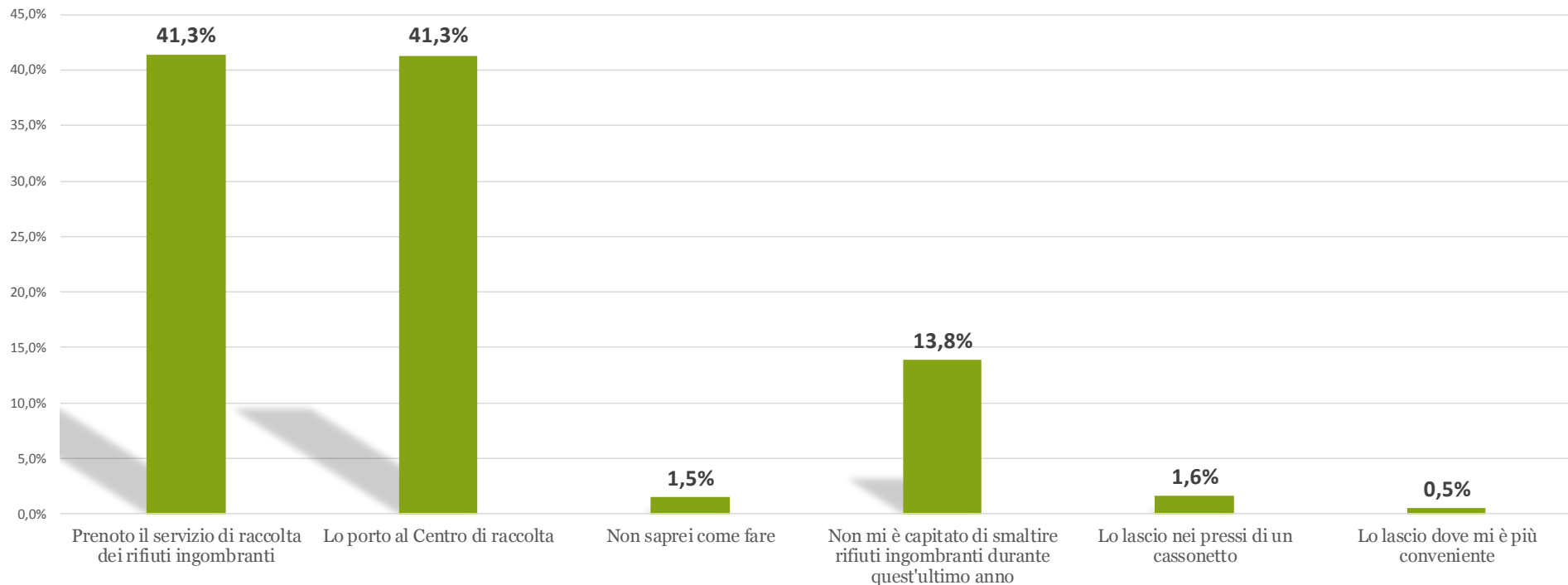
5235 rispondenti



L'uso del servizio: ingombranti

Generalmente, cosa fa quando deve smaltire un rifiuto che non può essere gettato nel cassonetto?

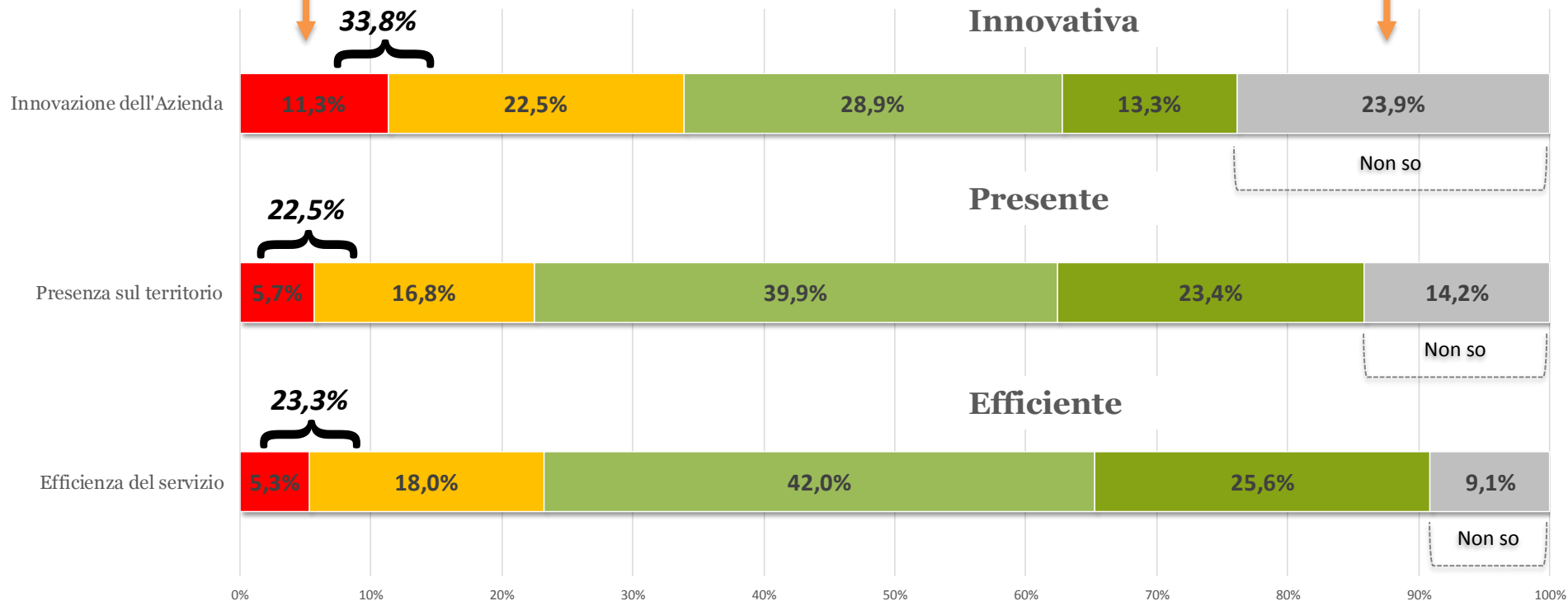
5232 rispondenti



Il rapporto con l'azienda: immagine di Sei

Che immagine ha, in generale, di SEI Toscana?

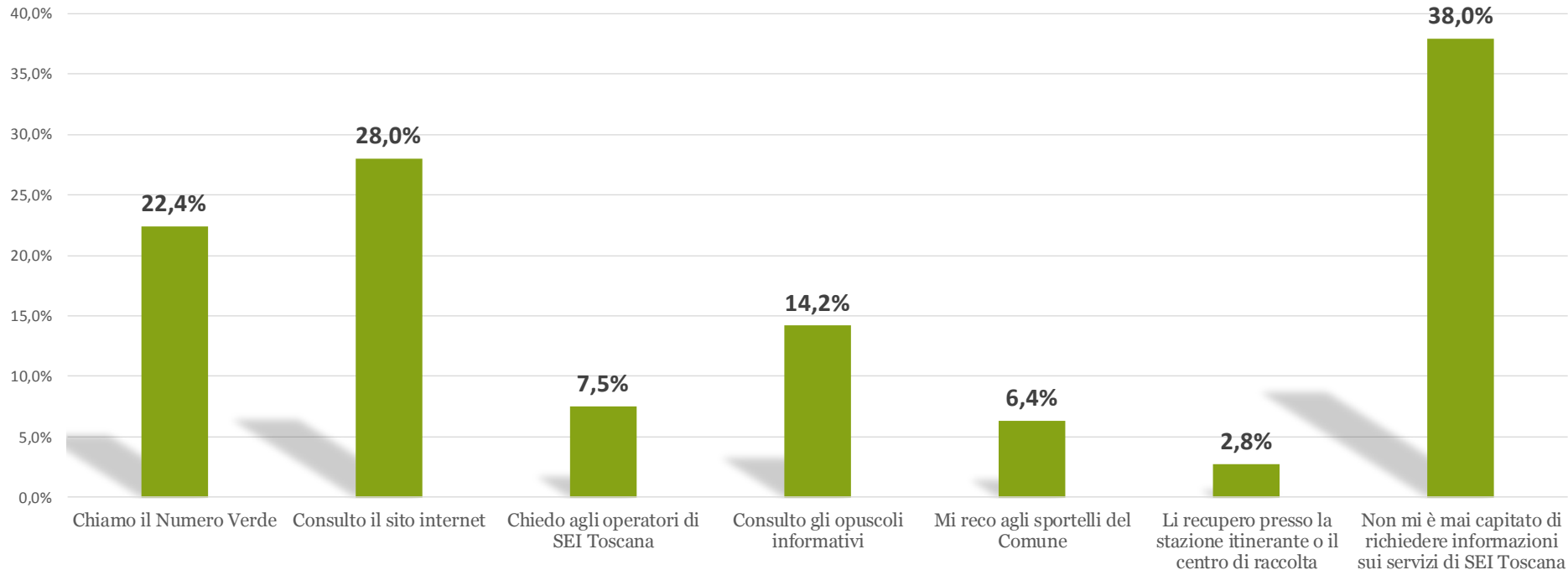
5220 rispondenti



Il rapporto con l'azienda: informazioni

In quale modo reperisce le informazioni sui servizi di SEI Toscana?

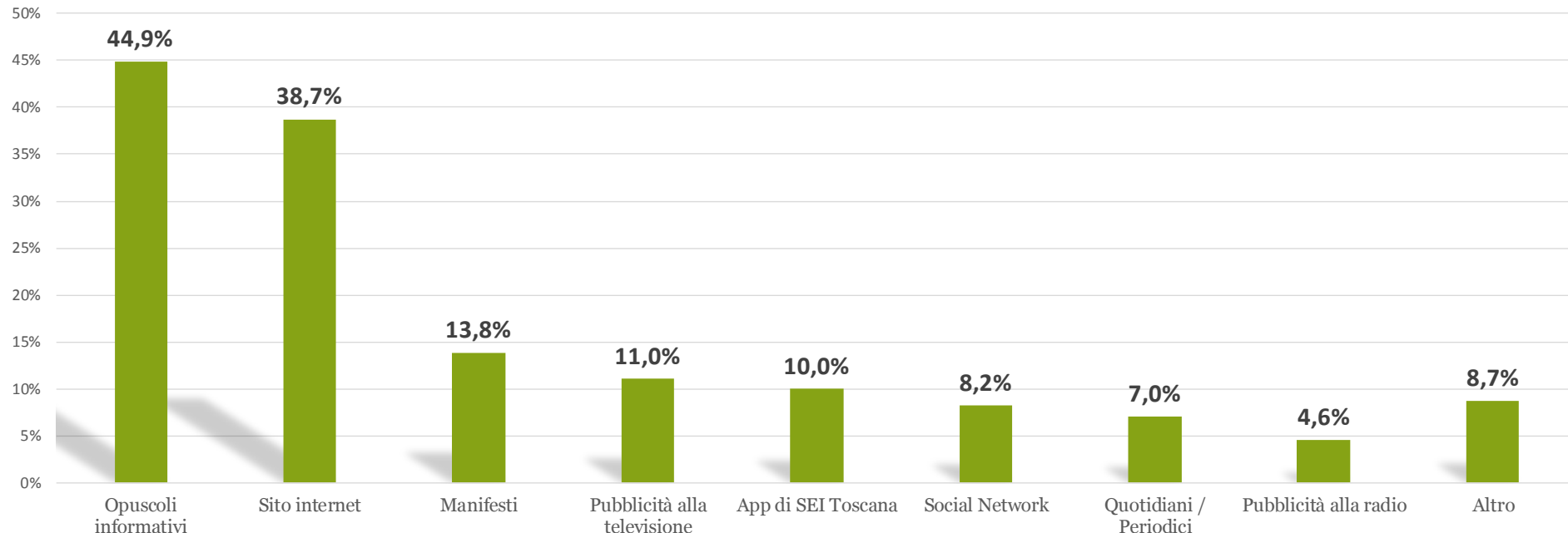
6240 risposte - % su 5235 rispondenti



Il rapporto con l'azienda: informazioni

Attraverso quali canali preferirebbe essere informato sui servizi offerti da SEI Toscana?

7781 risposte - % su 1172 rispondenti



I fattori della qualità: soddisfazione generale

soddisfatti
59,7%



**parzialmente
soddisfatti**
30,3%



insoddisfatti
10,1%



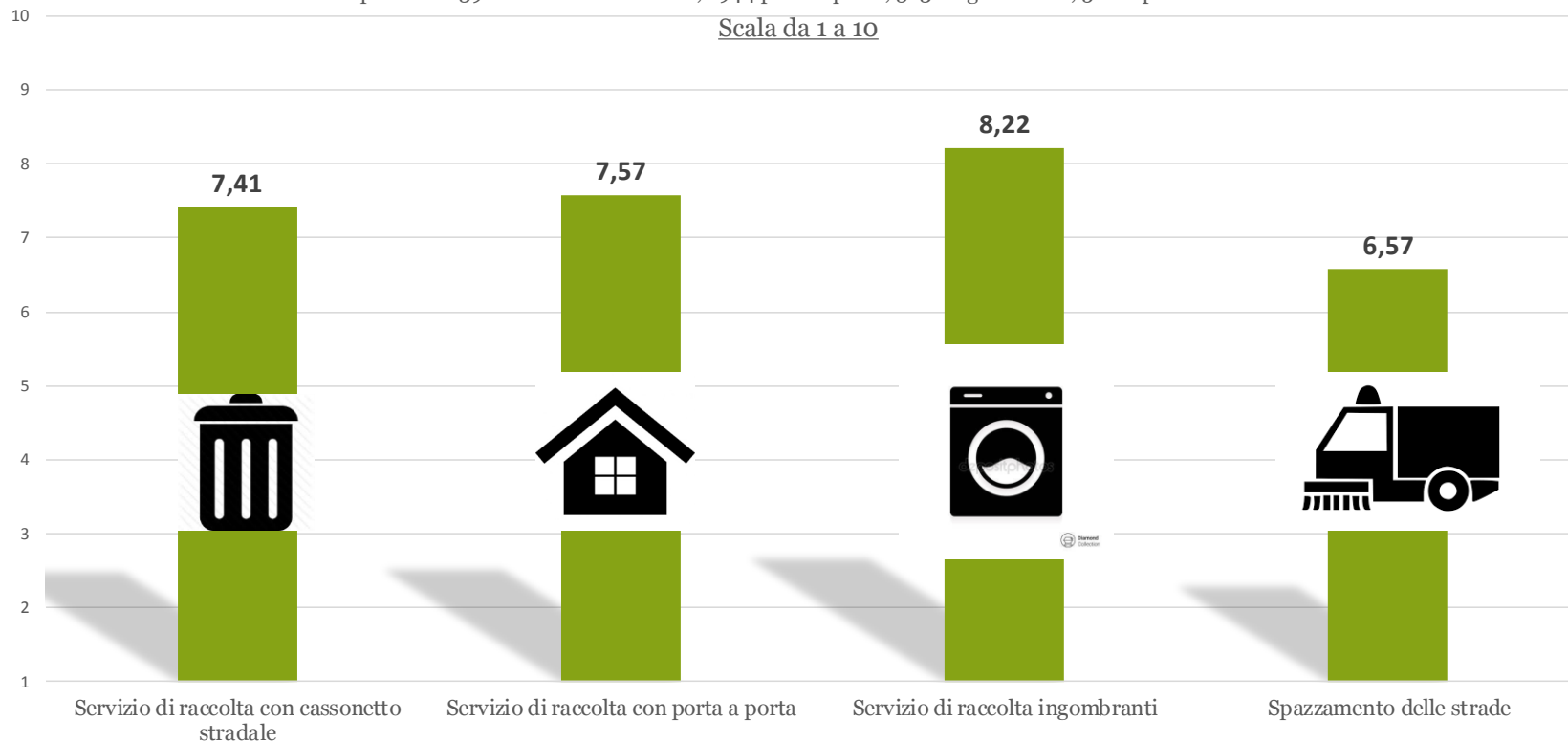
**Quanto si ritiene soddisfatto in generale dei servizi offerti da Sei
Toscana?**

I fattori della qualità: i macro servizi

Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti servizi?

rispondenti: 3962 cassonetto stradale; 1944 porta a porta; 5232 ingombranti; 5228 spazzamento strade

Scala da 1 a 10



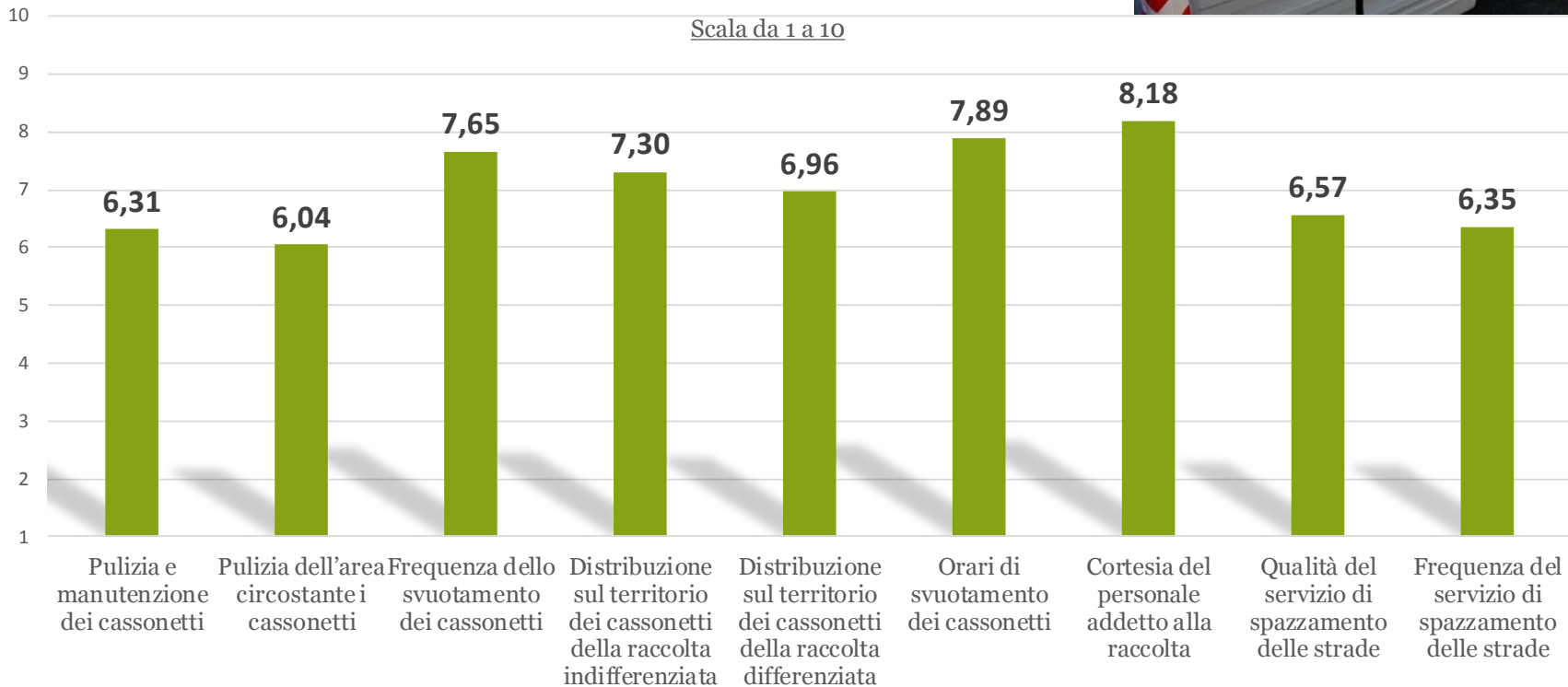
I fattori della qualità: raccolta con cassonetto



Fattori di qualità - RACCOLTA CON CASSONETTO

3711 rispondenti

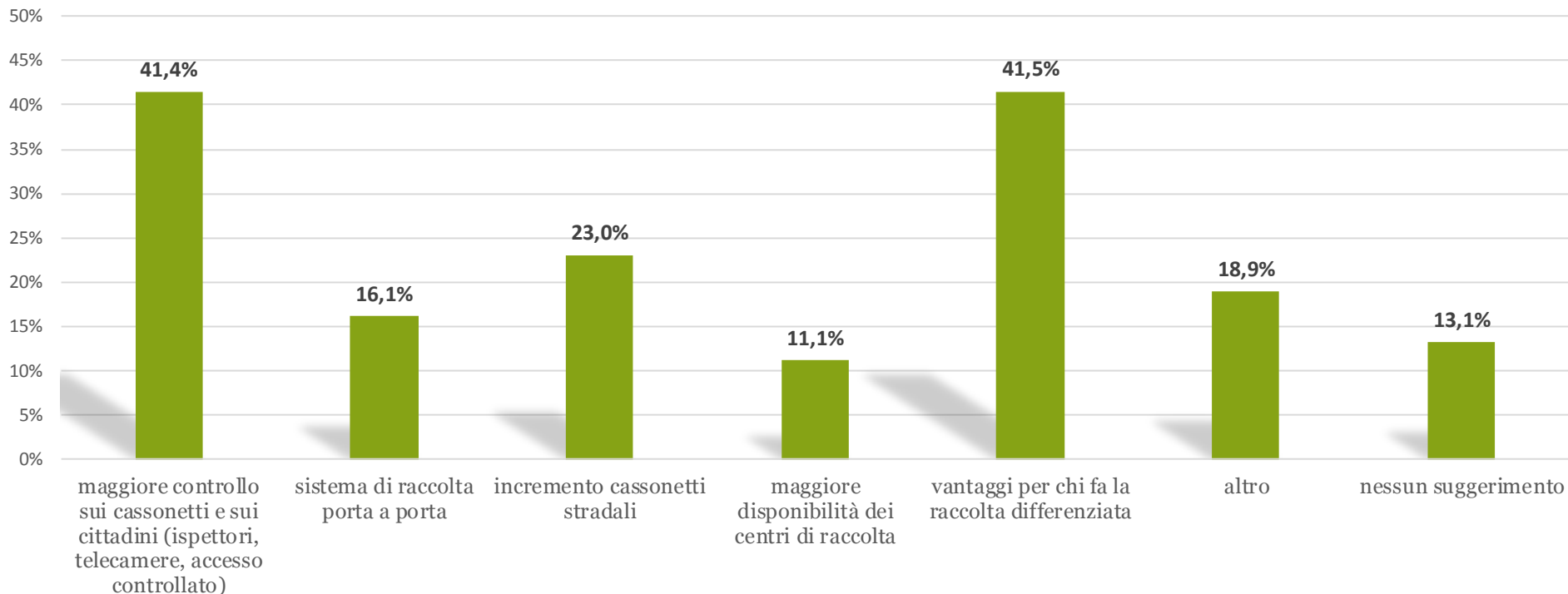
Scala da 1 a 10



I fattori della qualità: suggerimenti

In merito al servizio con cassonetto stradale, quali sono i suoi suggerimenti per migliorare il servizio?

6213 risposte - % su 3711 rispondenti

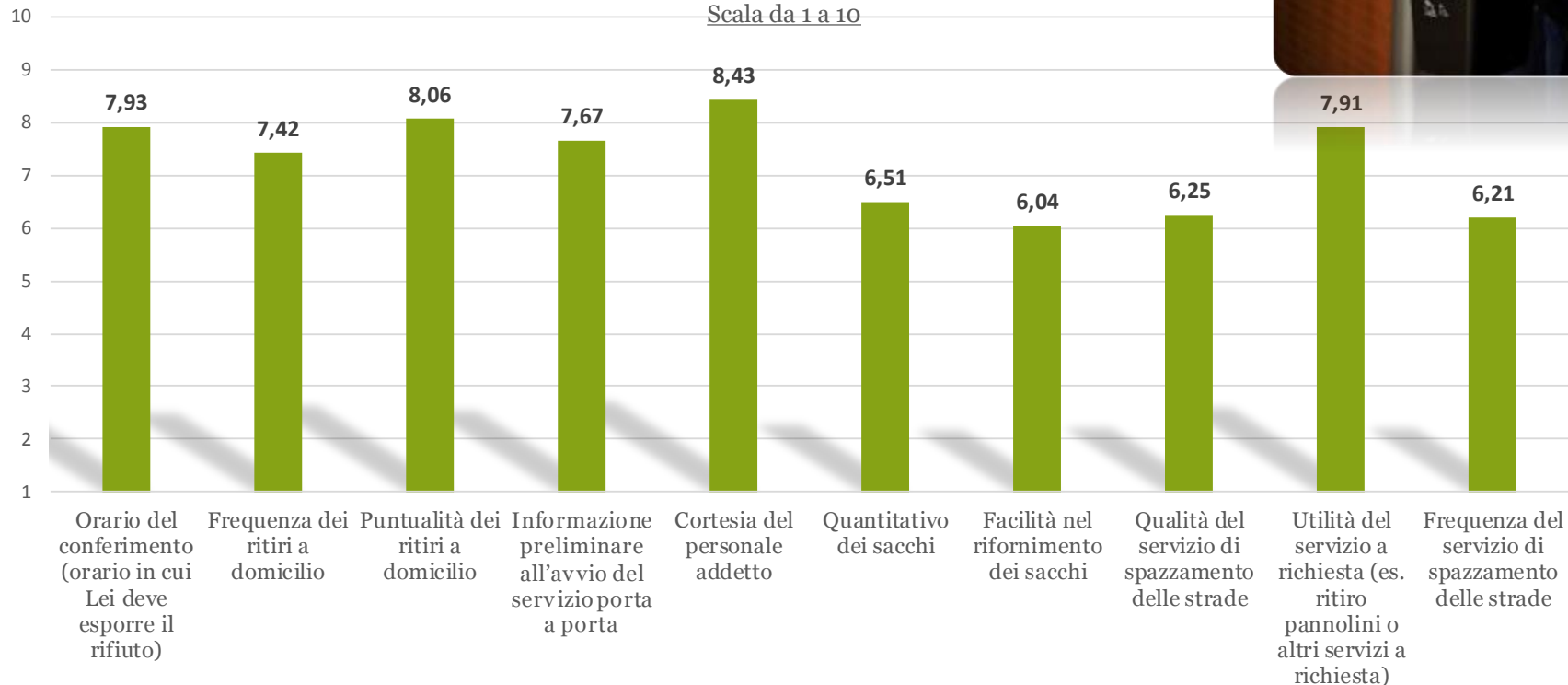


I fattori della qualità: raccolta porta a porta



Fattori di qualità - RACCOLTA CON PORTA A PORTA

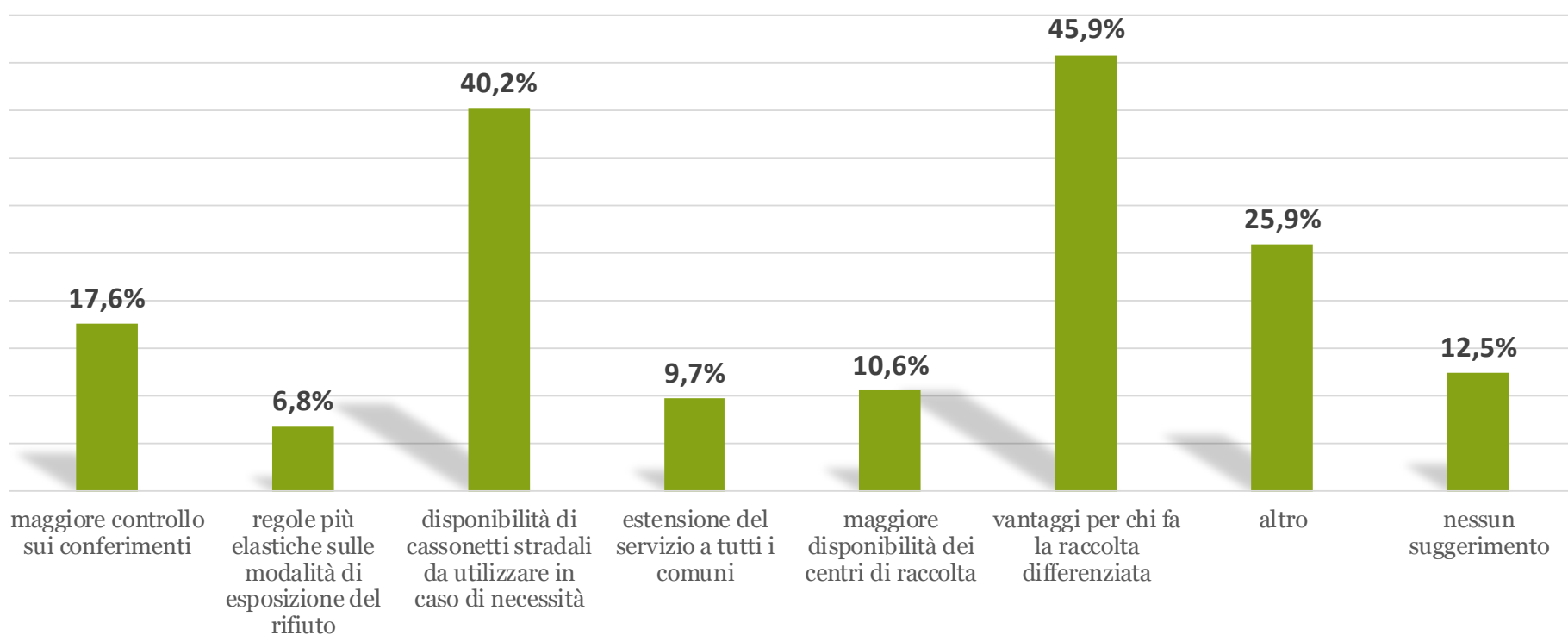
1524 rispondenti
Scala da 1 a 10



I fattori della qualità: Porta a porta/suggerimenti

In merito al servizio porta a porta, quali sono i suoi suggerimenti per migliorare il servizio?

2599 risposte - % su 1524 rispondenti



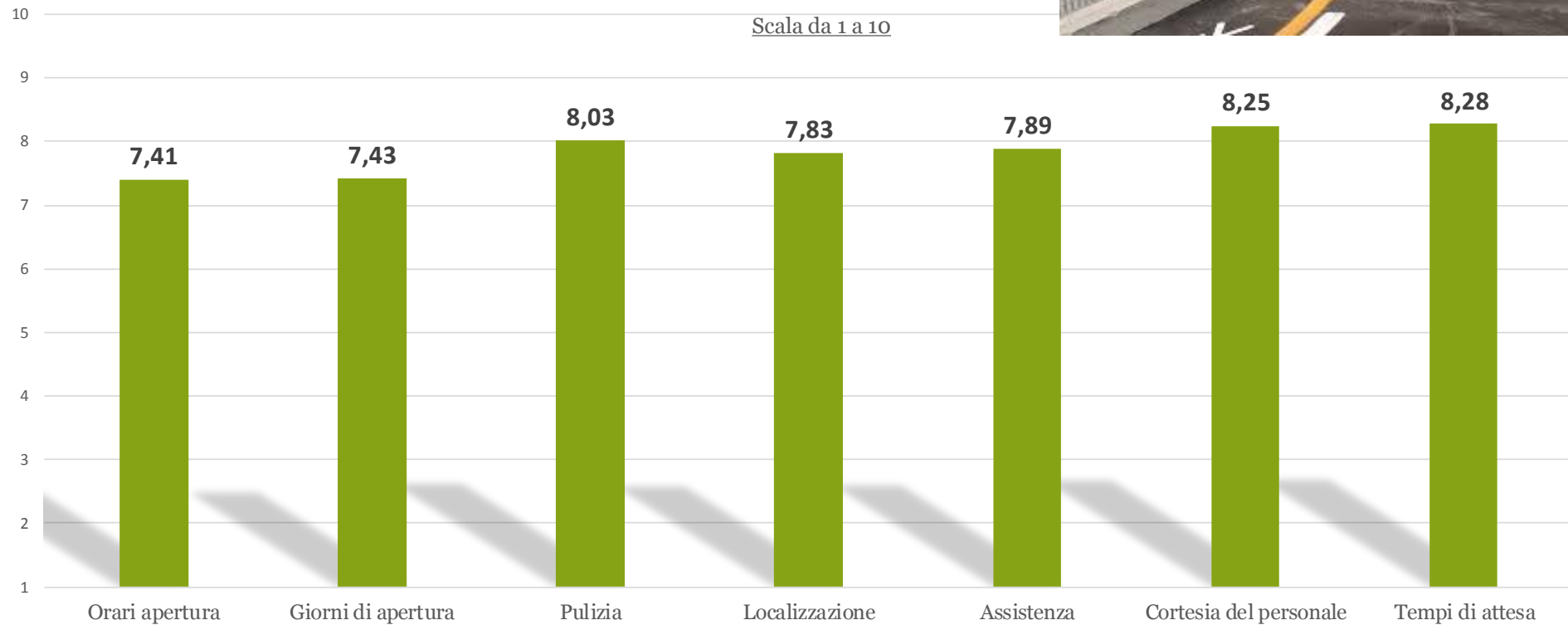
I fattori della qualità: Centri raccolta e Stazioni ecologiche



Come valuta i servizi offerti dai Centri di raccolta/

2527 rispondenti

Scala da 1 a 10

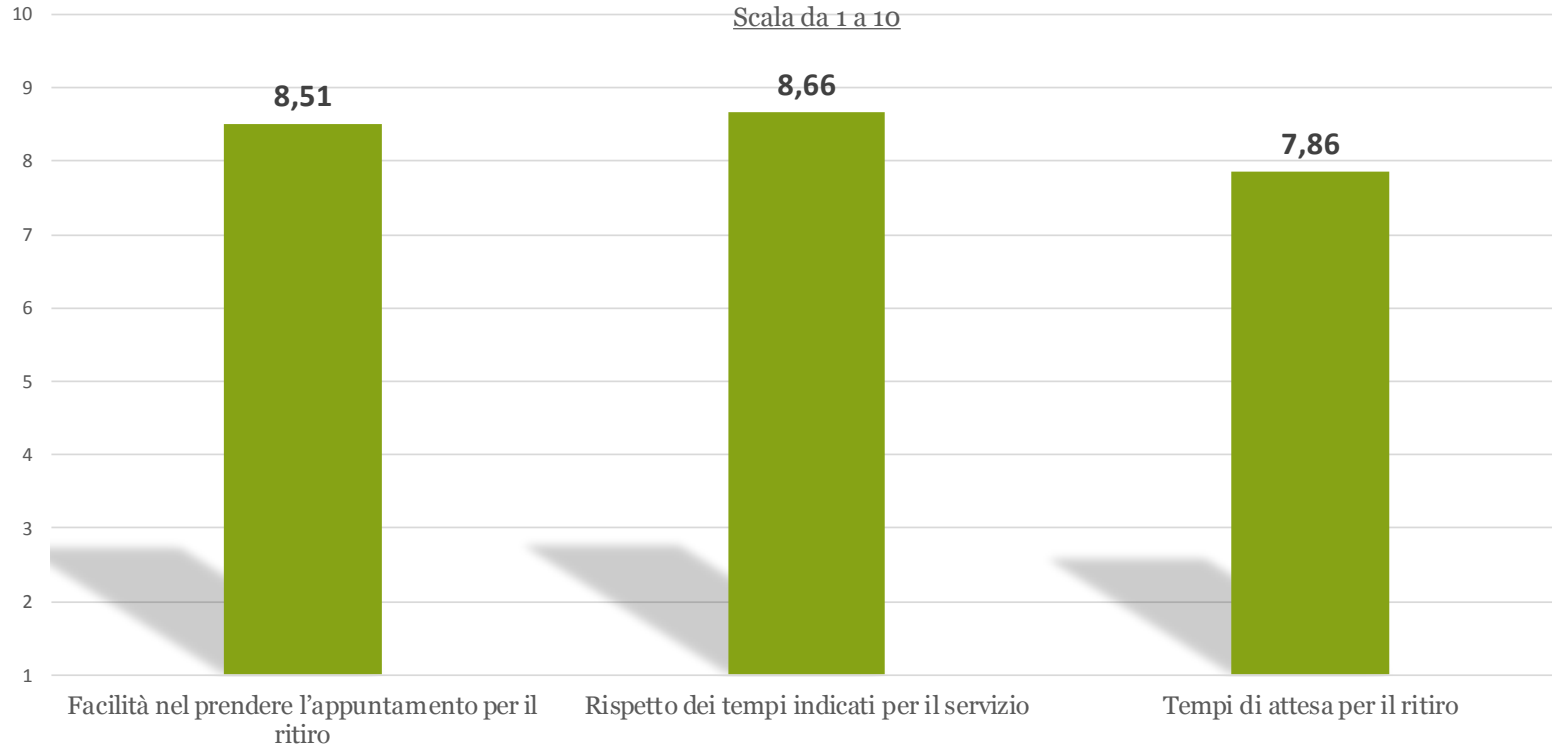


I fattori della qualità: ritiro ingombranti

Come valuta la qualità del servizio ritiro ingombranti a domicilio?

3029 rispondenti

Scala da 1 a 10

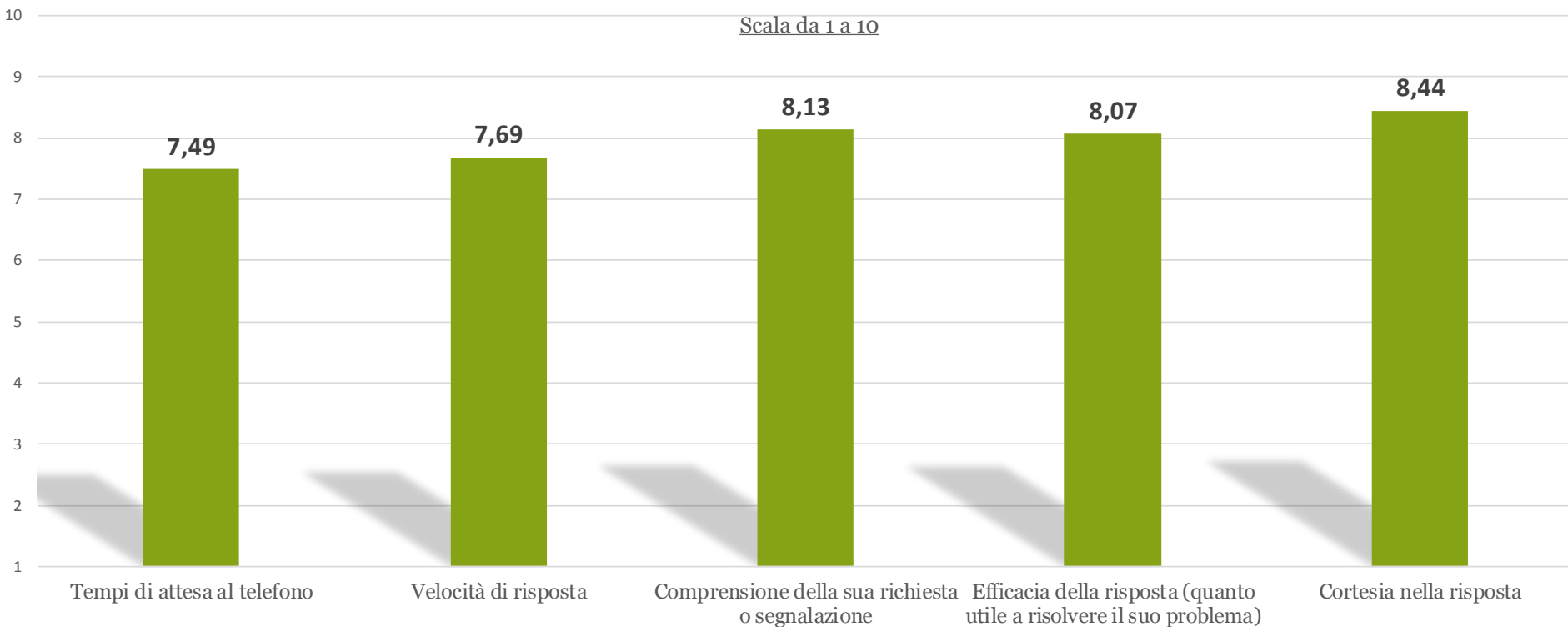


I fattori della qualità: Numero Verde

Come valuta il servizio del Numero Verde di SEI Toscana?

1172 rispondenti

Scala da 1 a 10



Soddisfazione generale dei servizi

Confronto della valutazione generale tra le AOR

rispondenti 5235

Scala da 1 a 10

