



Protocollo 000000439 del 14-01-2025
Cod.Amm. aoum_079 Cod.AOO aoum_079



Mediacom
Customer Operations Process

BU Indagini Statistiche & Ricerche di Mercato

Titolo: *Customer Satisfaction AMIU S.p.A. - Trani*

Settore: *Igiene Urbana*

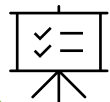
Periodo di riferimento: *anno 2025*





Customer Satisfaction – AMIU TRANI

Contenuti del report



1. L'universo degli intervistati

- ▶ Obiettivi e metodologia di analisi
- ▶ Campione di analisi - Composizione



2. Monitoraggio della CS

- ▶ 1. Raccolta porta a porta
- ▶ 2. Isole ecologiche mobili
- ▶ 3. Centro di raccolta
- ▶ 4. Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti Verdi
- ▶ 5. Spazzamento strade
- ▶ 6. Giudizio complessivo
- ▶ 7. Notorietà della società



3. Conclusioni

- ▶ Mappa delle priorità
- ▶ Riflessioni



Customer Satisfaction

Obiettivo e Metodologia di analisi



Obiettivo

L'analisi ha lo scopo di:

- indagare i principali fattori di soddisfazione/insoddisfazione dei cittadini in relazione al servizio di igiene ambientale offerto da Amiu Trani;
- individuare le principali leve e aree di miglioramento;
- monitorare l'andamento del servizio della raccolta differenziata al fine di avere un riscontro tra il servizio offerto e servizio raggiunto.

Inoltre le analisi permetteranno di individuare le aree di forza e quelle di debolezza, in riferimento a soddisfazione complessiva; raccolta dei rifiuti urbani; pulizia stradale; servizi vari, notorietà della società.



Metodologia

Per la realizzazione dell'indagine Customer Satisfaction le rilevazioni sono state effettuate con interviste telefoniche in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), la quale ha il vantaggio di svolgersi rapidamente.

A partire da un Universo di oltre 2000 utenti, sono state realizzate, come richiesto, **400** interviste così suddivise: 200 per le utenze domestiche e 200 per quelle commerciali. Il campione probabilistico scelto garantisce un **errore di campionamento del 3,4%**.

La rilevazione è iniziata e terminata a Dicembre 2024 e i risultati dell'analisi vengono rappresentati in maniera aggregata.

Dal punto di vista operativo, il questionario si compone di cinque macro-sezioni che vanno a misurare il grado di soddisfazione dei cittadini in relazione ai seguenti aspetti:

Raccolta Rifiuti porta a porta; Isole ecologiche mobili; Centro di raccolta; Ritiro ingombranti/Raee/Rifiuti verdi; Spazzamento strade; Giudizio complessivo; Notorietà della società.



Composizione del campione

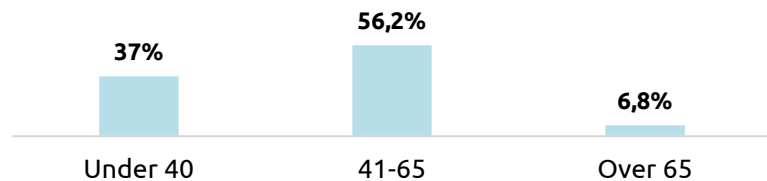




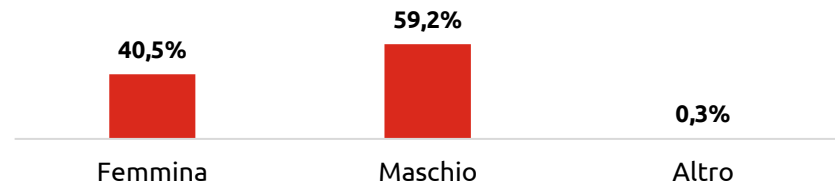
L'universo degli intervistati

Composizione del campione (1/3)

Classi di Età



Genere



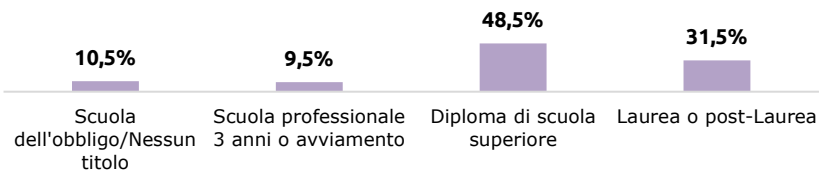


L'universo degli intervistati

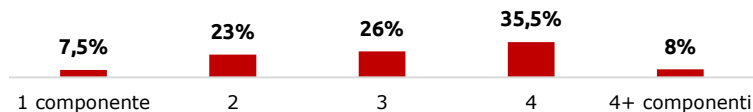
Composizione del campione (2/3)

Solo per utenze domestiche

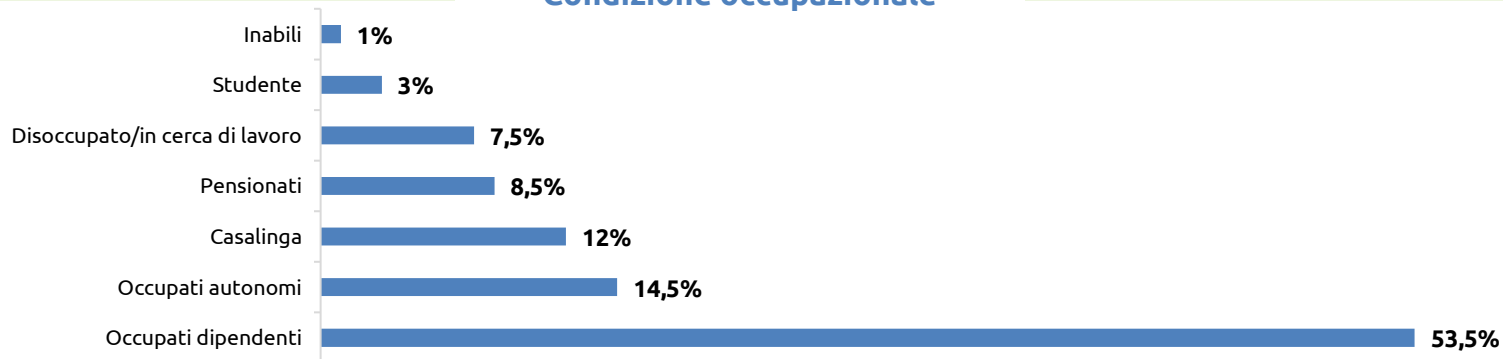
Titolo di studio



Componenti nucleo familiare



Condizione occupazionale



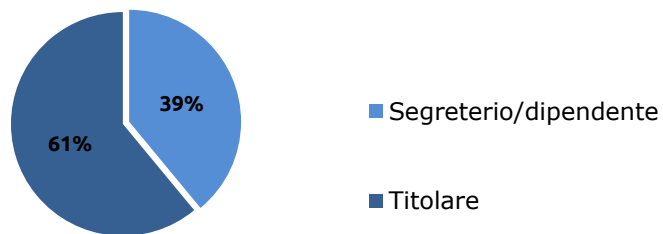


L'universo degli intervistati

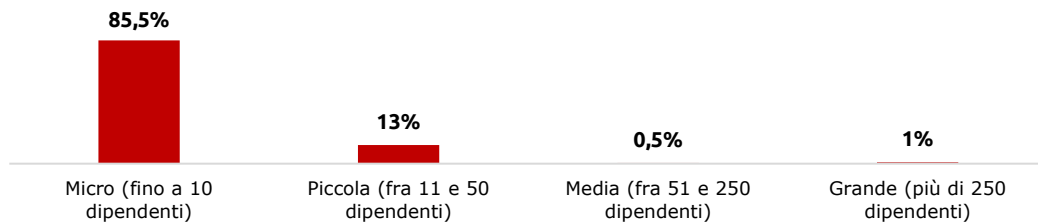
Composizione del campione (3/3)

Solo per utenze commerciali

Posizione rispondente



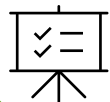
Dimensione azienda





Customer Satisfaction – AMIU TRANI

Contenuti del report



1. L'universo degli intervistati

- ▶ Obiettivi e metodologia di analisi
- ▶ Campione di analisi - Composizione



2. Monitoraggio della CS

- ▶ 1. Raccolta porta a porta
- ▶ 2. Isole ecologiche mobili
- ▶ 3. Centro di raccolta
- ▶ 4. Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti Verdi
- ▶ 5. Spazzamento strade
- ▶ 6. Giudizio complessivo
- ▶ 7. Notorietà della società



3. Conclusioni

- ▶ Mappa delle priorità
- ▶ Riflessioni



Monitoraggio Customer Satisfaction

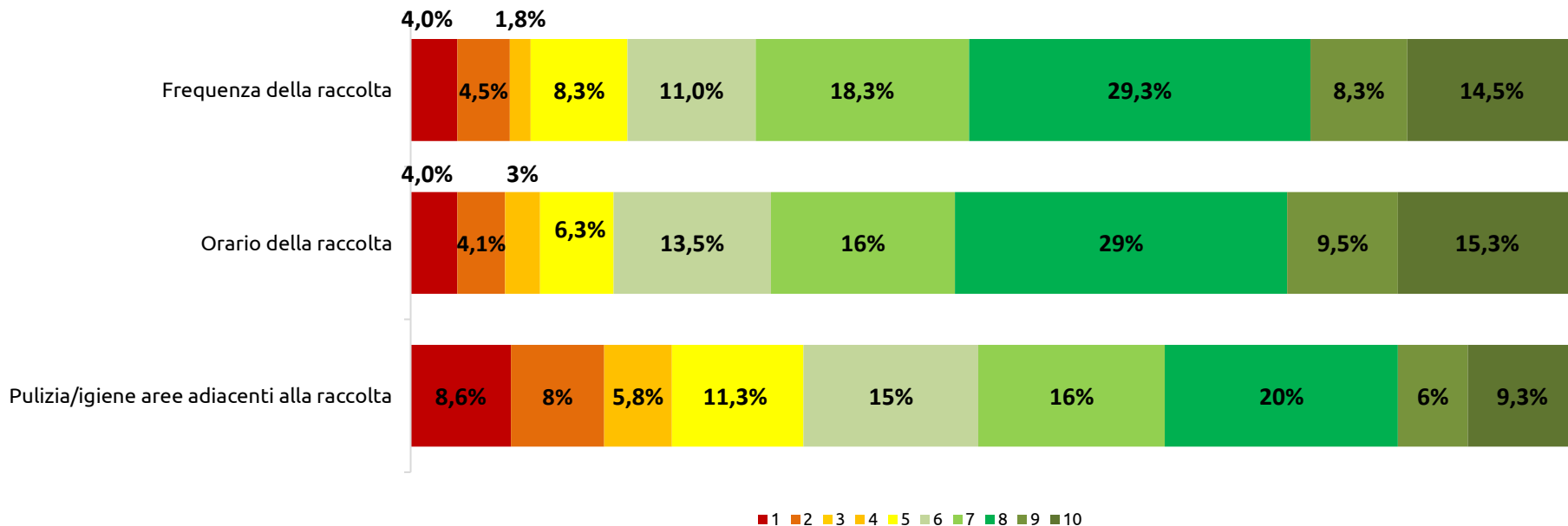


Raccolta porta a porta

Soddisfazione aspetti 1/2

Sulla soddisfazione relativa agli aspetti della **raccolta porta a porta**, più del 50% degli utenti dà un giudizio **pari o superiore 7** sia per la frequenza che per l'orario della raccolta. Per quanto riguarda la pulizia delle aree adiacenti alla raccolta, il 51,3% dà un giudizio **pari o superiore a 6**.

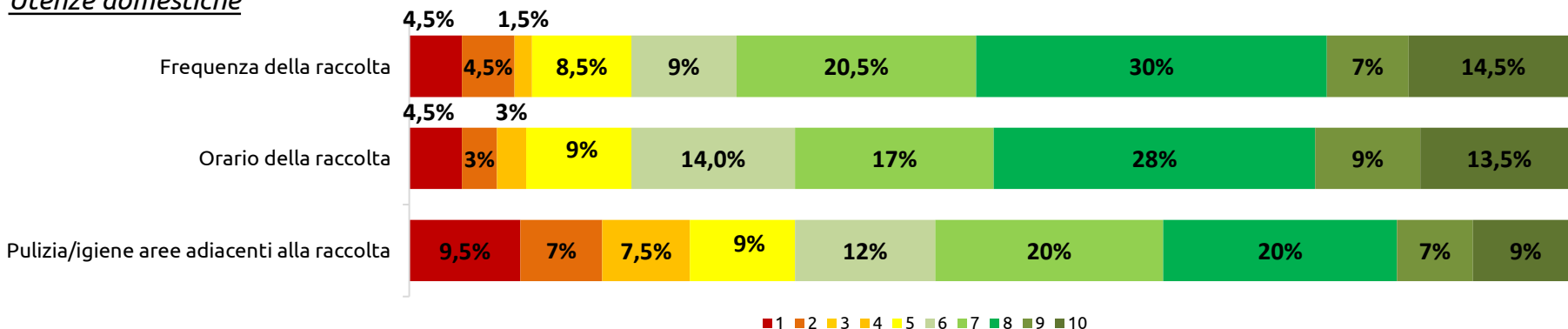
«Esprima il suo grado di soddisfazione con un punteggio da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto) rispetto ai seguenti aspetti della raccolta porta a porta svolto da Amiu Trani»



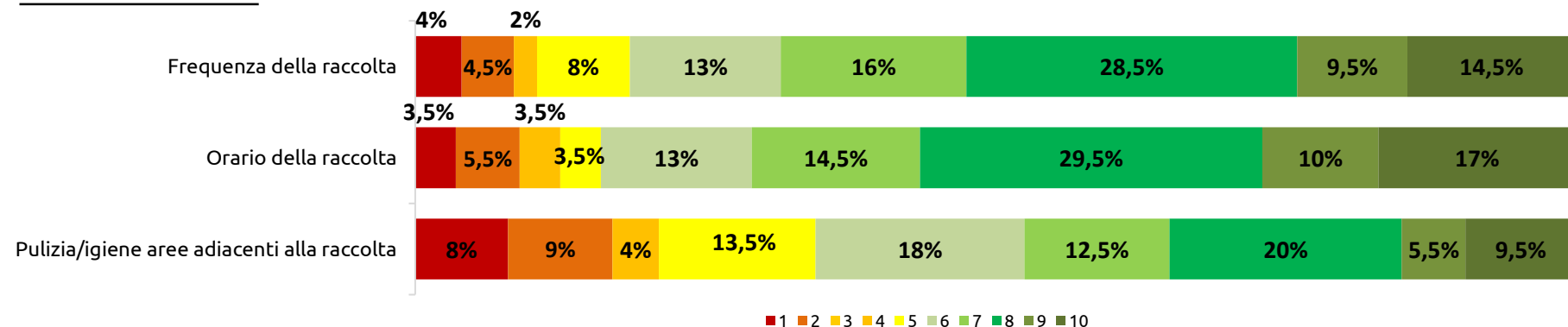


Raccolta porta a porta Soddisfazione aspetti 2/2

Utenze domestiche



Utenze commerciali

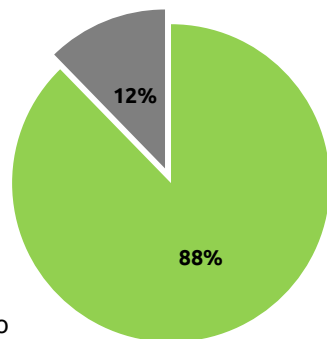




Isole ecologiche mobili

Utilizzo e soddisfazione orari 1/2

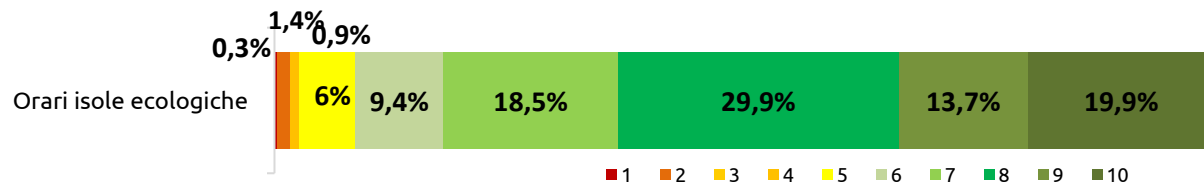
«Ha mai utilizzato le isole ecologiche ? »



■ Si ■ No

«Quanto è soddisfatto degli orari delle isole ecologiche ? »

Solo per chi ha risposto «Si»: 351 casi



	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Si	88%	87,5%
No	12%	12,5%



Isole ecologiche mobili

Utilizzo e soddisfazione orari 2/2

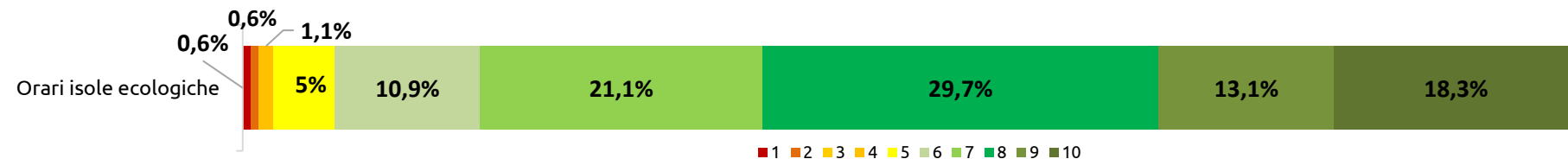
«Quanto è soddisfatto degli orari delle isole ecologiche ? »

Utenze domestiche



Base: 176 interviste

Utenze commerciali

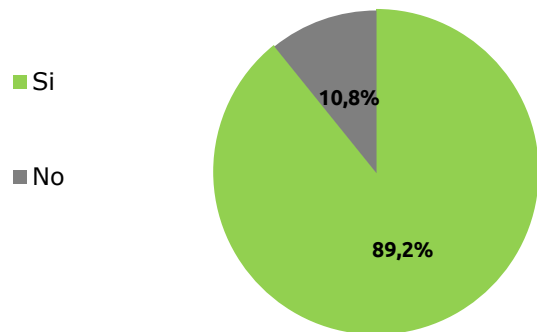


Base: 175 interviste

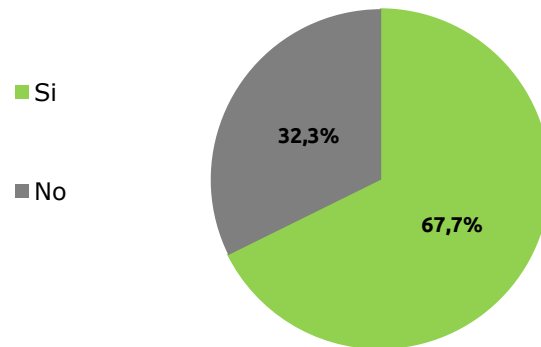


Centro di raccolta Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 1/2

Conosce il centro comunale di raccolta di via Finanzieri

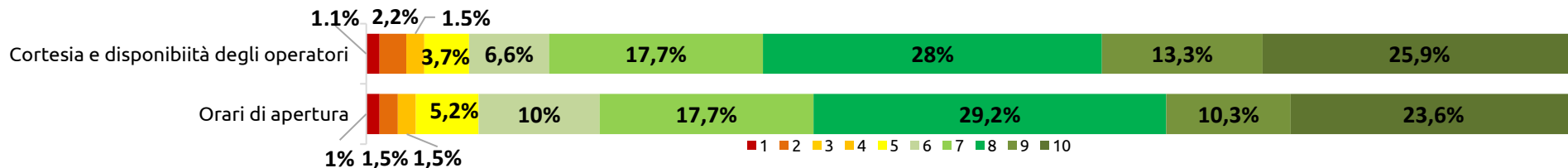


Ha mai utilizzato il centro comunale di raccolta di via Finanzieri?



«Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del centro comunale di raccolta»

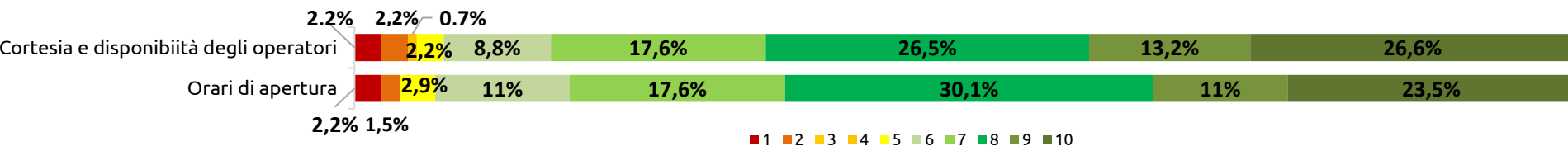
Solo per coloro che lo hanno utilizzato - 271 casi



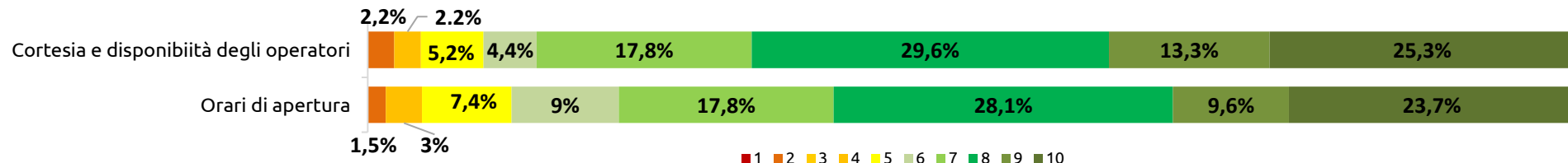


«Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del centro comunale di raccolta»

Utenze domestiche – 136 casi



Utenze commerciali – 135 casi

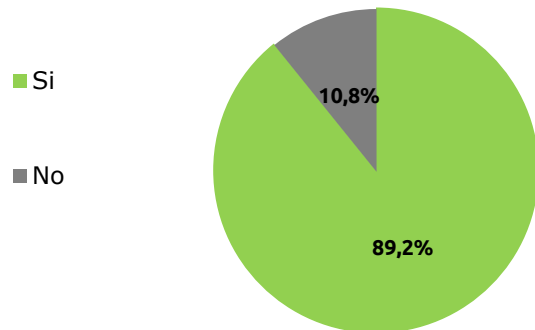




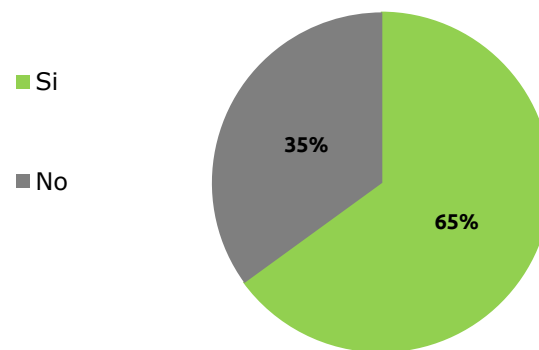
Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi

Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 1/3

Conosce il servizio svolto da Amiu Trani di Ritiro ingombranti/RAEE/rifiuti verdi?

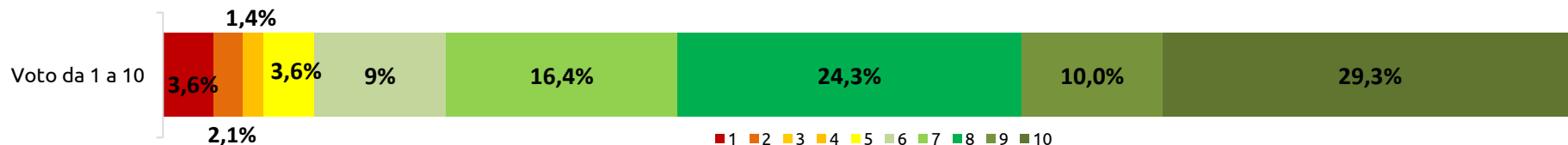


Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro ingombranti/ RAEE/ Rifiuti verdi?



«Quanto è soddisfatto del servizio?»

Solo per coloro che lo hanno utilizzato – 140 casi



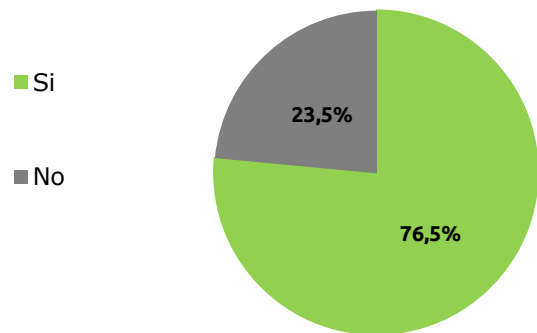


Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi

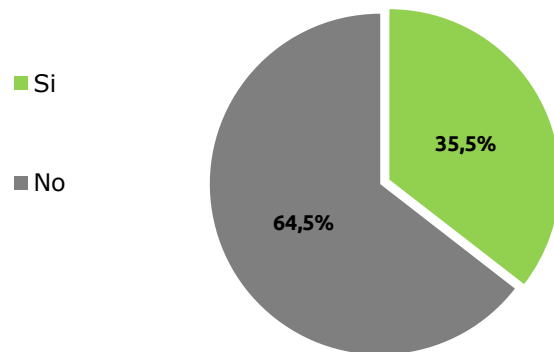
Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 2/3

Utenze domestiche

Conosce il servizio svolto da Amiu Trani di Ritiro ingombranti/RAEE/rifiuti verdi?

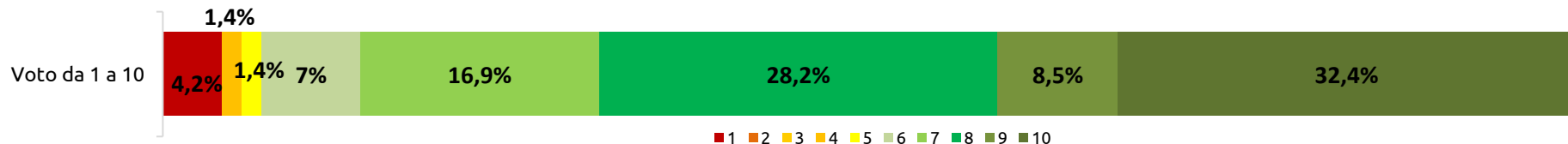


Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro ingombranti/ RAEE/ Rifiuti verdi?



«Quanto è soddisfatto del servizio?»

Solo per coloro che lo hanno utilizzato – 71 casi



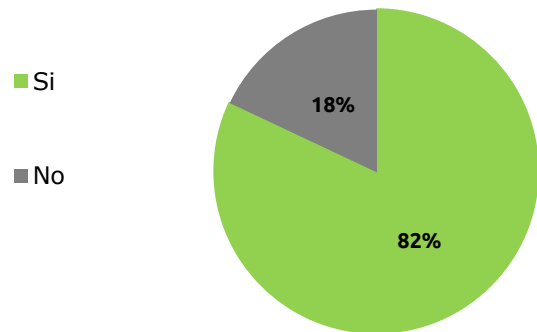


Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi

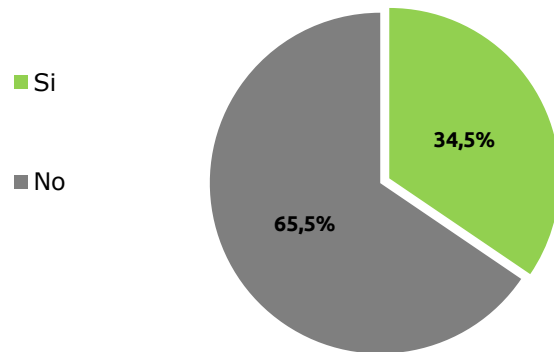
Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 3/3

Utenze commerciali

Conosce il servizio svolto da Amiu Trani di Ritiro ingombranti/RAEE/rifiuti verdi?

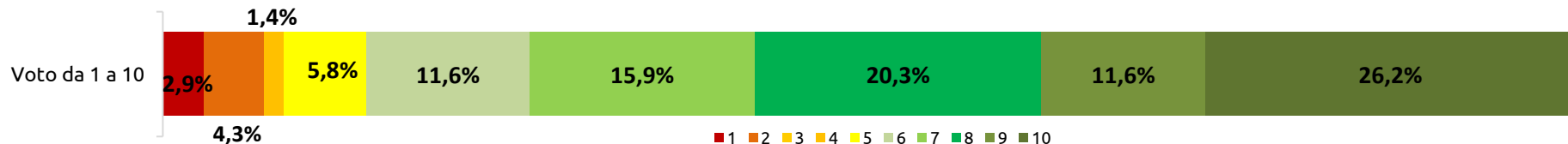


Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro ingombranti/ RAEE/ Rifiuti verdi?



«Quanto è soddisfatto del servizio?»

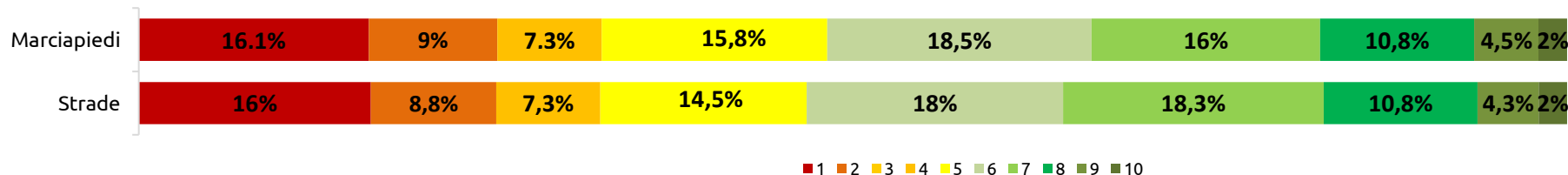
Solo per coloro che lo hanno utilizzato – 69 casi



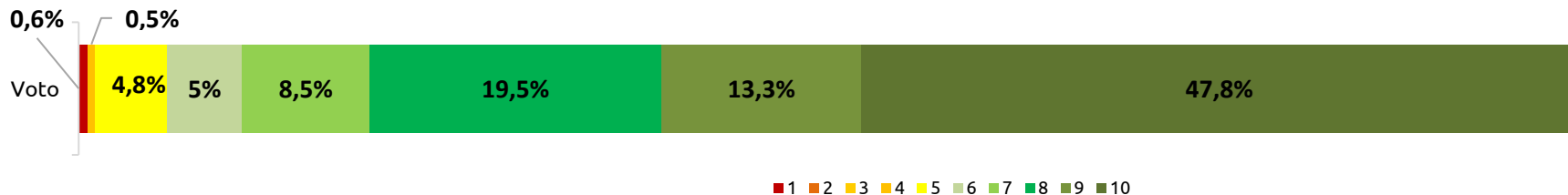


Spazzamento strade Soddisfazione 1/3

«Quanto è soddisfatto del servizio di spazzamento svolto da Amiu Trani su:»



«Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei suoi cittadini?»

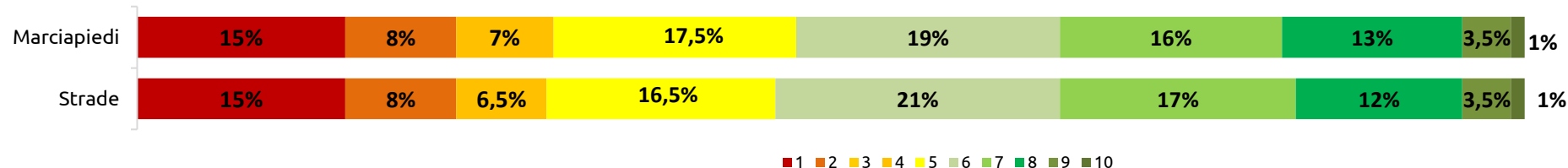




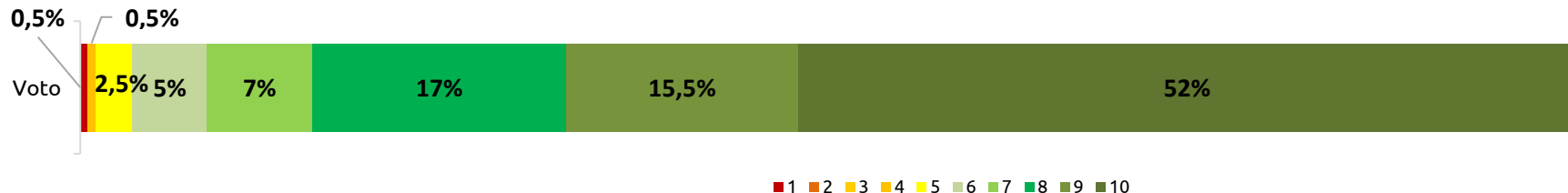
Spazzamento strade Soddisfazione 2/3

Utenze domestiche

«Quanto è soddisfatto del servizio di spazzamento svolto da Amiu Trani su:»



«Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei suoi cittadini?»

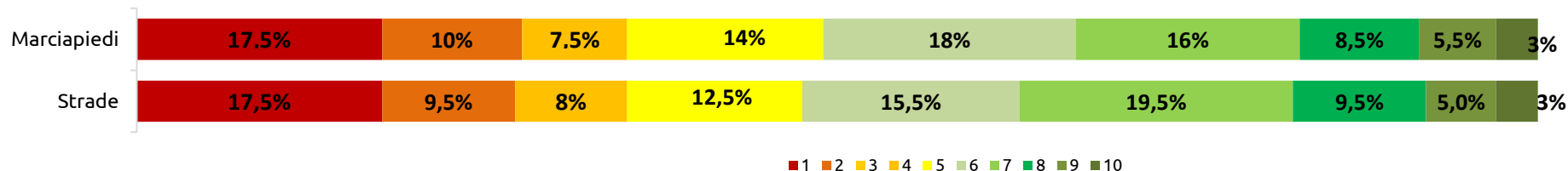




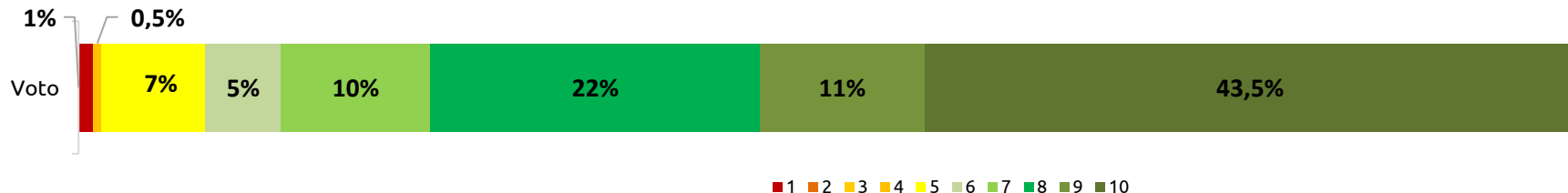
Spazzamento strade Soddisfazione 3/3

Utenze commerciali

«Quanto è soddisfatto del servizio di spazzamento svolto da Amiu Trani su:»



«Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei suoi cittadini?»

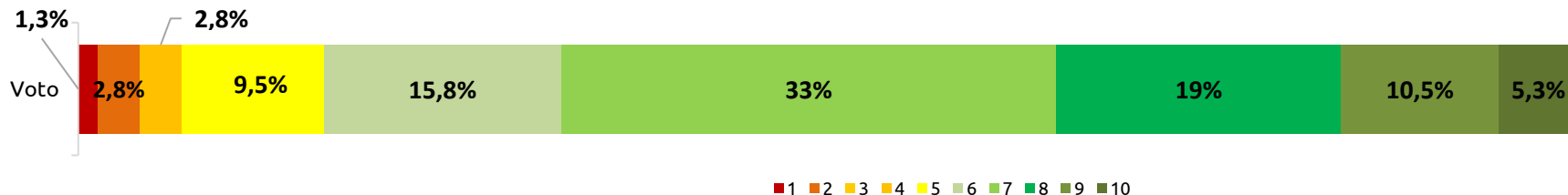




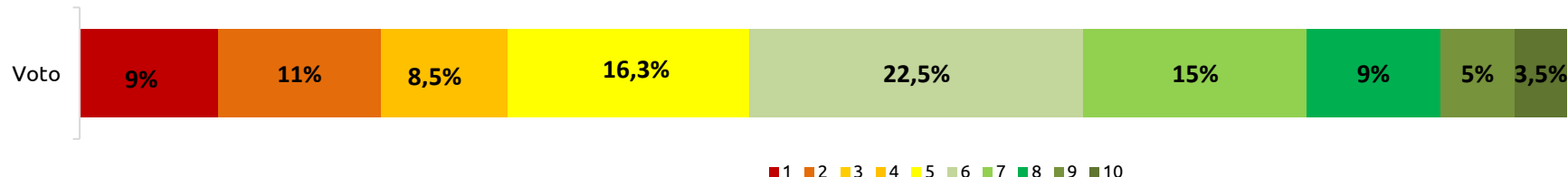
Giudizio complessivo

Soddisfazione e Rapporto qualità/prezzo 1/3

«Rispetto al servizio in generale svolto da Amiu Trani, esprima il suo grado di soddisfazione complessiva attraverso un voto da 1 a 10»



«Esprima il suo grado di soddisfazione sul rapporto qualità/prezzo offerto:»



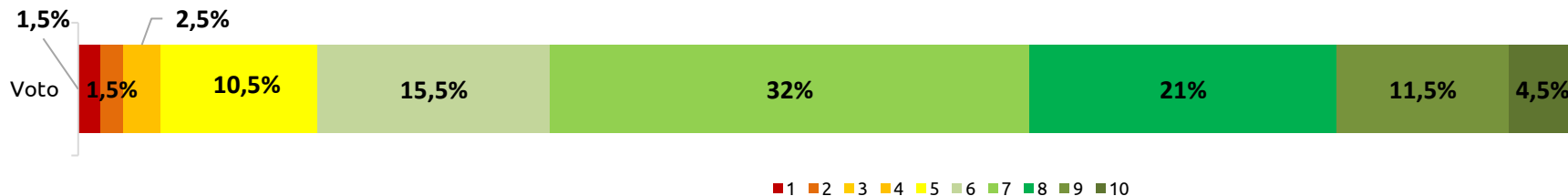


Giudizio complessivo

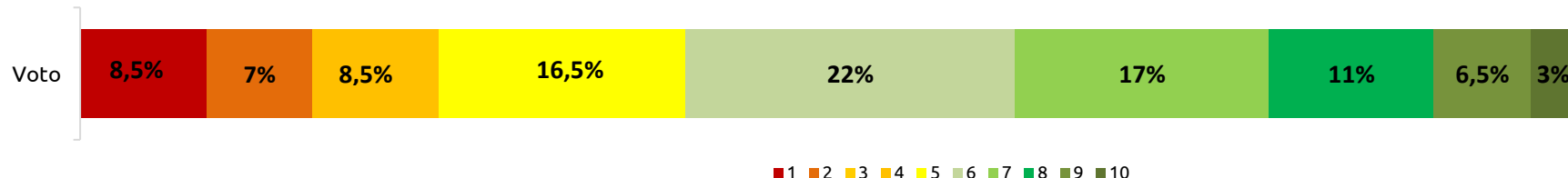
Soddisfazione e Rapporto qualità/prezzo 2/3

Utenze domestiche

«Rispetto al servizio in generale svolto da Amiu Trani, esprima il suo grado di soddisfazione complessiva attraverso un voto da 1 a 10»



«Esprima il suo grado di soddisfazione sul rapporto qualità/prezzo offerto:»



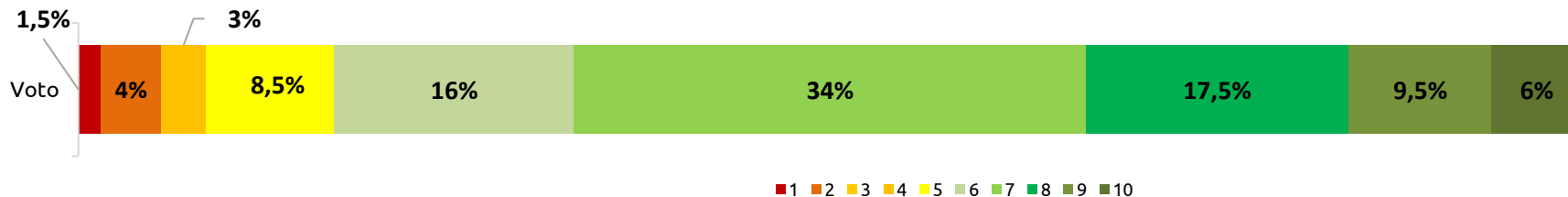


Giudizio complessivo

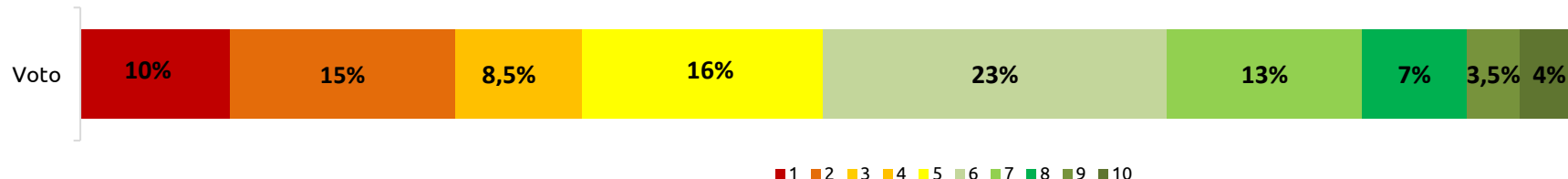
Soddisfazione e Rapporto qualità/prezzo 3/3

Utenze commerciali

«Rispetto al servizio in generale svolto da Amiu Trani, esprima il suo grado di soddisfazione complessiva attraverso un voto da 1 a 10»



«Esprima il suo grado di soddisfazione sul rapporto qualità/prezzo offerto:»





A word cloud of Italian adjectives describing the quality of services. The words are arranged in a circular pattern, with larger words indicating higher frequency. The colors of the words correspond to the categories in the legend: blue for 'Buona', red for 'Buona', green for 'Buona', and purple for 'Buona'.



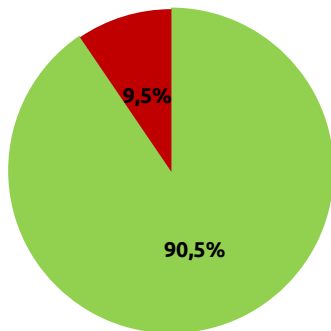
Notorietà della società

Nome azienda

«Sai chi fornisce tutti questi servizi?»

■ Si

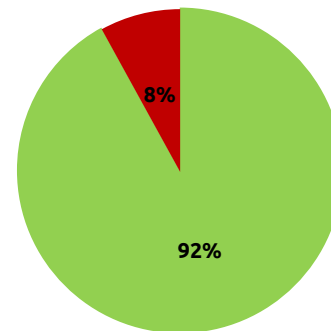
■ No



«Sai indicare il nome dell'azienda?»

■ AMIU

■ Altro

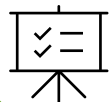


32 casi: «non lo so»



Customer Satisfaction – AMIU TRANI

Contenuti del report



1. L'universo degli intervistati

- ▶ Obiettivi e metodologia di analisi
- ▶ Campione di analisi - Composizione



2. Monitoraggio della CS

- ▶ 1. Raccolta porta a porta
- ▶ 2. Isole ecologiche mobili
- ▶ 3. Centro di raccolta
- ▶ 4. Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti Verdi
- ▶ 5. Spazzamento strade
- ▶ 6. Giudizio complessivo
- ▶ 7. Notorietà della società



3. Conclusioni

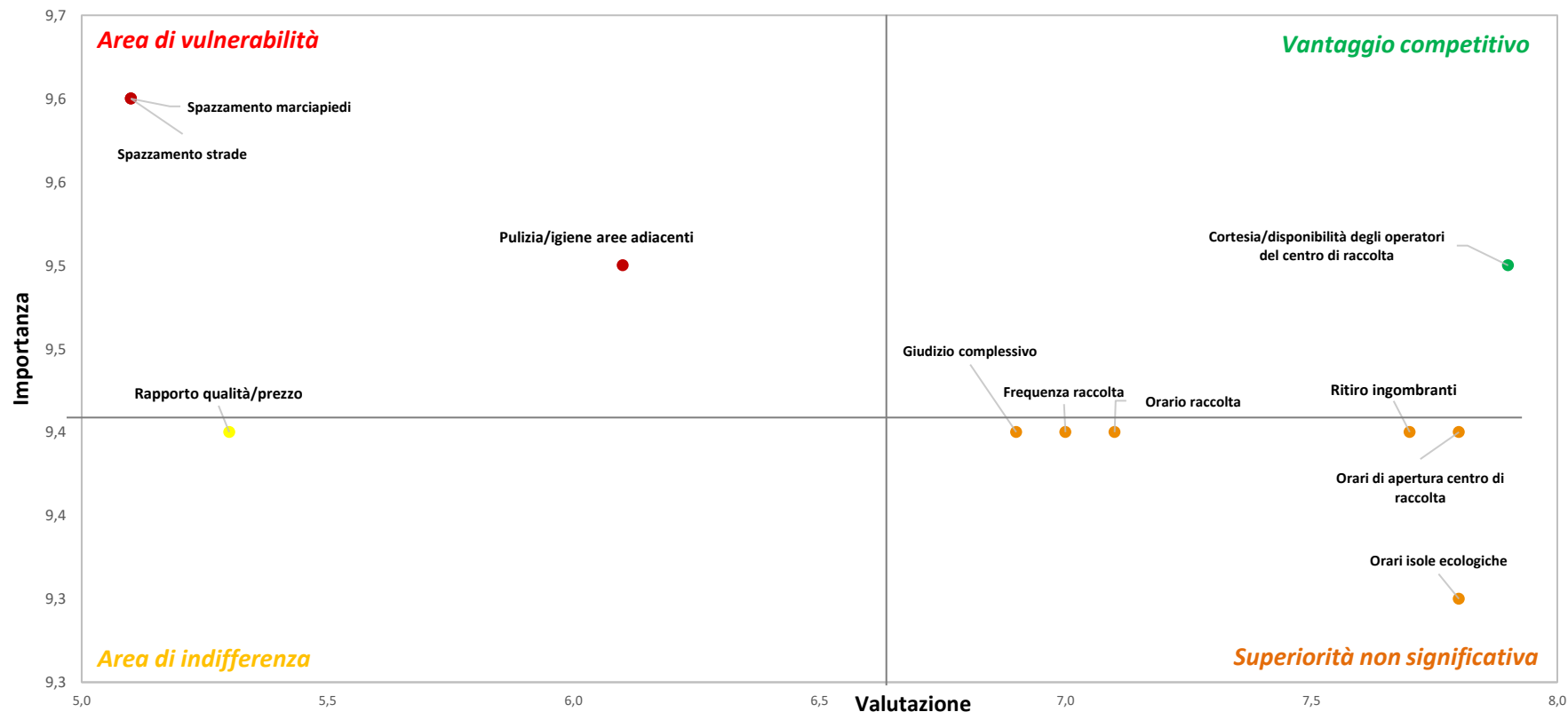
- ▶ Mappa delle priorità
- ▶ Riflessioni



Conclusioni



Mappa delle priorità d'intervento





Sintesi dei risultati

Media generale



*La soddisfazione media degli utenti di Amiu Trani,
su un punteggio da 1 a 10, è pari a:*

7



Le medie più alte le troviamo su:

- Orari isole ecologiche – **Media 8**
- Orari centri di raccolta – **Media 8**
- Cortesia e disponibilità centro di raccolta – **Media 8**
- Ritiro ingombranti – **Media 8**



- Dalle analisi effettuate è possibile osservare, in generale, una buona soddisfazione per Amiu Trani da parte degli utenti, con un voto pari a **7 su 10**.
- In particolare, la «Cortesìa e disponibilità degli operatori», risulta essere un vantaggio competitivo in quanto è sia un elemento importante che un elemento soddisfacente per gli utenti. Altri servizi soddisfacenti per gli intervistati sono gli orari delle isole ecologiche e del centro di raccolta e il ritiro ingombranti.
- Lo «Spazzamento delle strade e dei marciapiedi», invece, rappresenta l'aspetto di cui gli utenti sono meno soddisfatti, si sente la necessità di migliorare tale servizio. Altro fattore da tenere sotto osservazione è la «Pulizia delle aree adiacenti alla raccolta», il quale presenta una soddisfazione maggiore del precedente ma comunque in fase di rischio.



Mediacom
Customer Operations Process



ISO 27001
REGISTERED



© Mediacom Srl
All Rights Reserved

Share of market activity

Changes in the activity of the active and passive market is uncertain. Established positive trends in various market segments.

Passive market share

www.soluzionimediacom.com

in f i