



Protocollo 000000847 del 23-01-2026

Cod.Amm. aoum_079 Cod.AOO aoum_079



Customer satisfaction

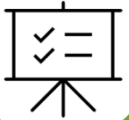
periodo di riferimento: anno 2026





Customer Satisfaction – AMIU TRANI

Contenuti del report



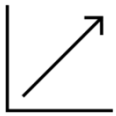
1. L'universo degli intervistati

- ▶ 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 S.p.A. - 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 Gennaio 2026 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 stradale; Giudizio complessivo; Notorietà della Società.



Composizione del campione

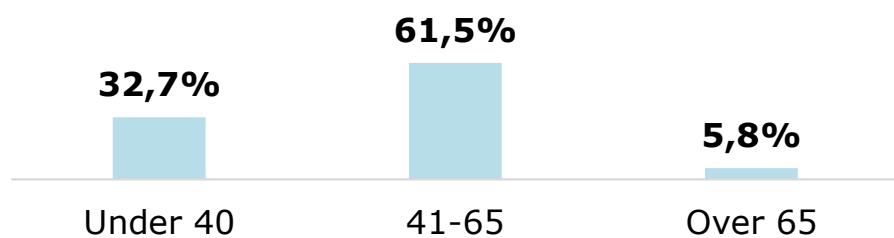


L'universo degli intervistati

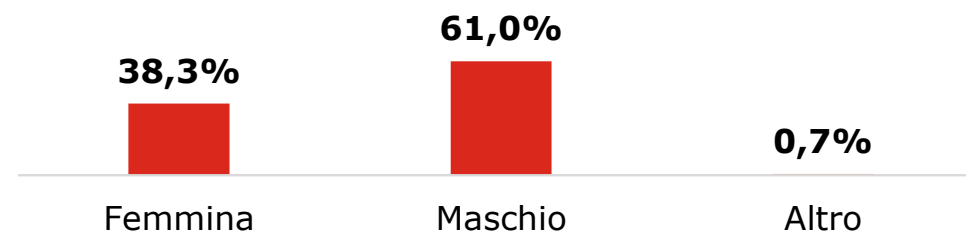
Composizione del campione (1/3)



Classi di Età



Genere





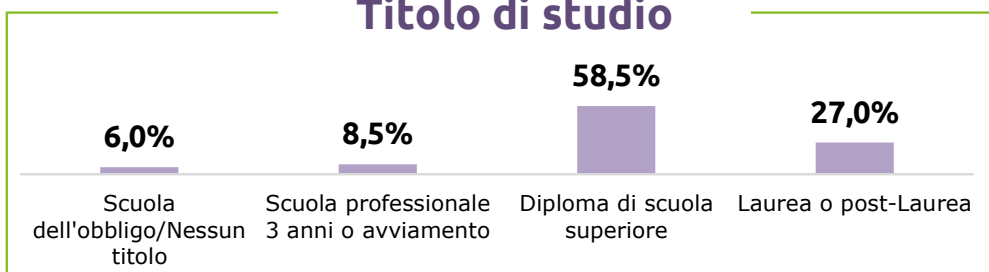
L'universo degli intervistati

Composizione del campione (2/3)

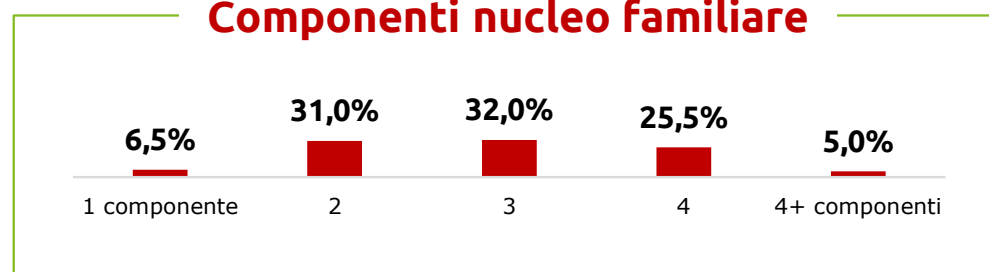


Solo per utenze domestiche

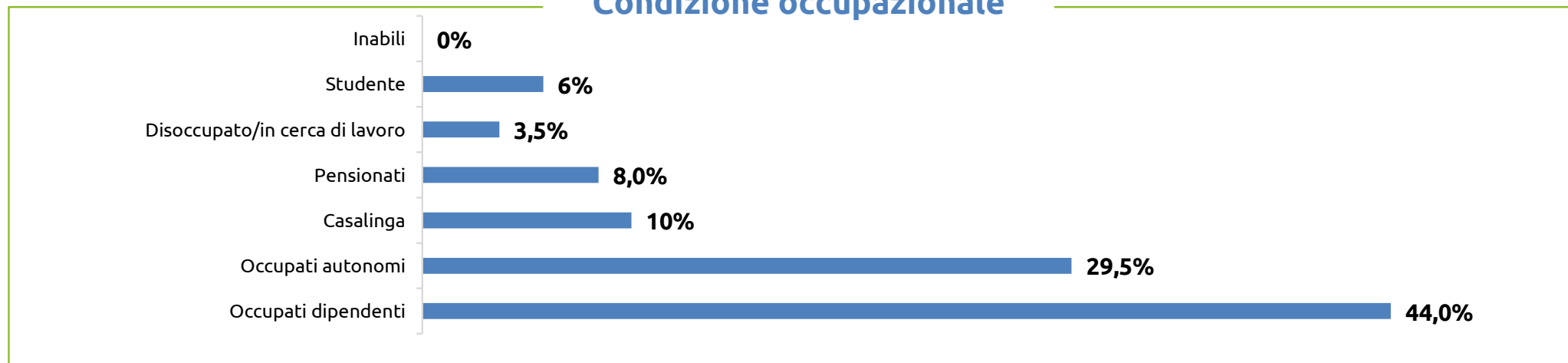
Titolo di studio



Componenti nucleo familiare



Condizione occupazionale



Base: 200 interviste



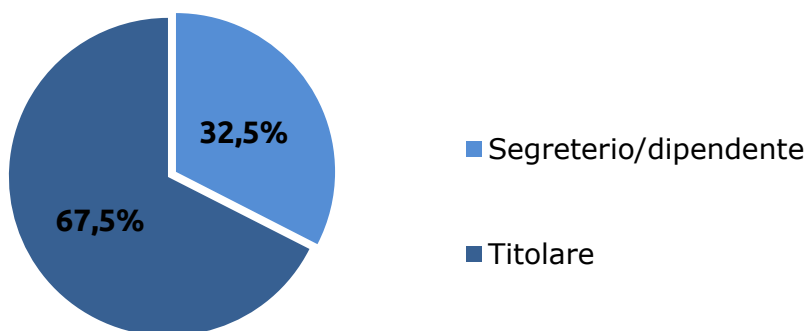
L'universo degli intervistati

Composizione del campione (3/3)

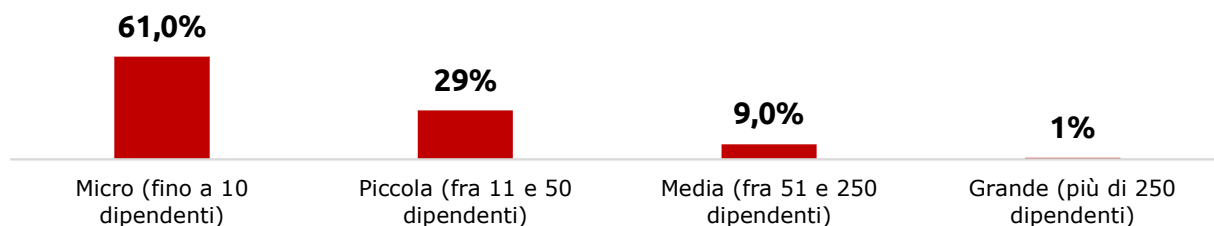


Solo per utenze commerciali

Posizione rispondente



Dimensione azienda





Customer Satisfaction AMIU S.p.A. - Trani

Contenuti del report



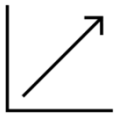
1. L'universo degli intervistati

- ▶ 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

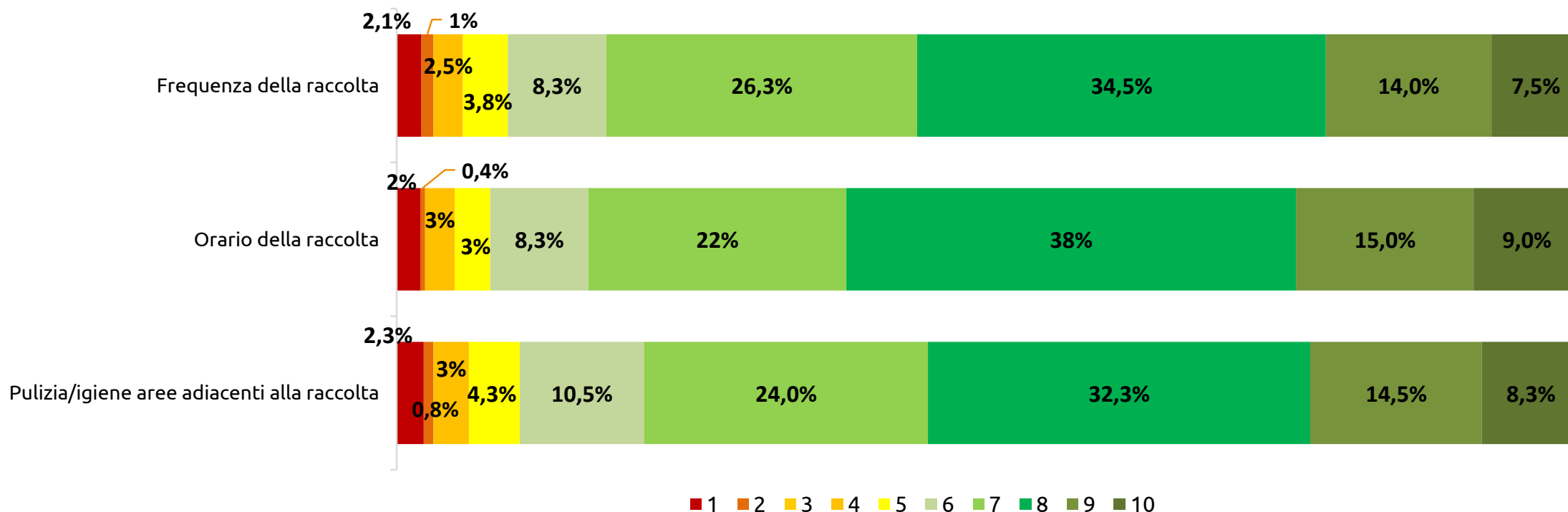


Raccolta porta a porta Soddisfazione aspetti 1/2



Sulla soddisfazione relativa agli aspetti della **raccolta porta a porta**, più del 70% degli utenti dà un giudizio **pari o superiore 7** per tutti i fattori analizzati. «Pulizia/igiene aree adiacenti alla raccolta» è l'unico aspetto con un 10% circa di valutazioni tra l'1 e il 5.

«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»



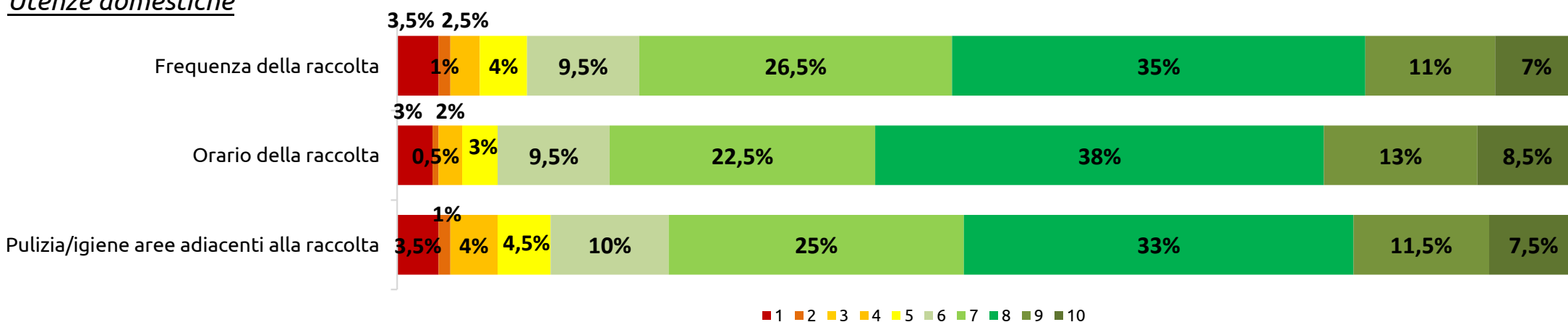
Base: 400 interviste



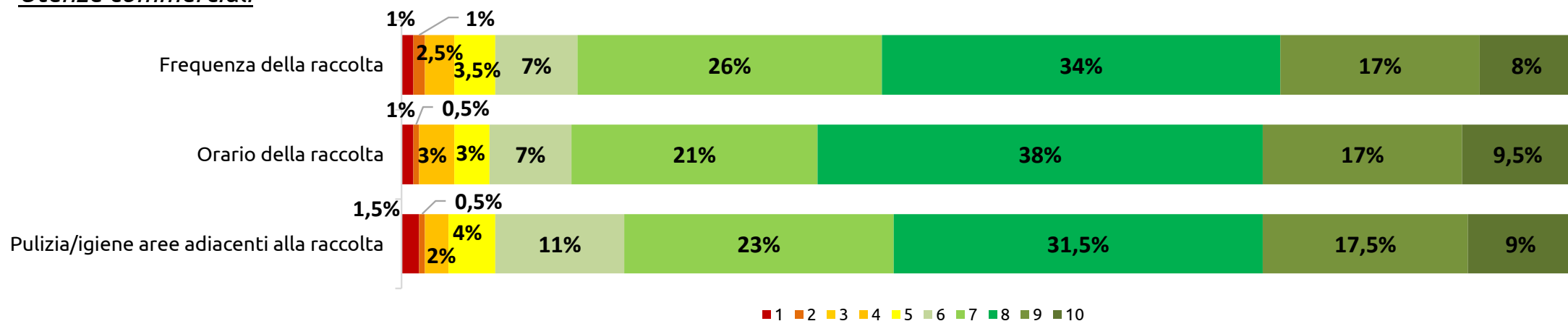
Raccolta porta a porta Soddisfazione aspetti 2/2



Utenze domestiche



Utenze commerciali

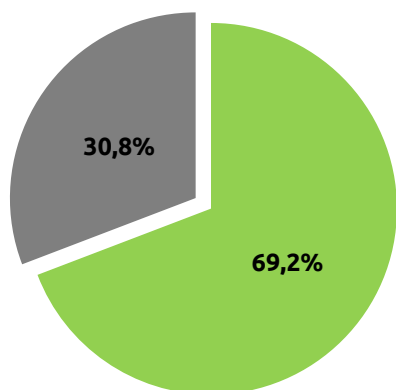




Isole ecologiche mobili

Utilizzo e soddisfazione orari 1/2

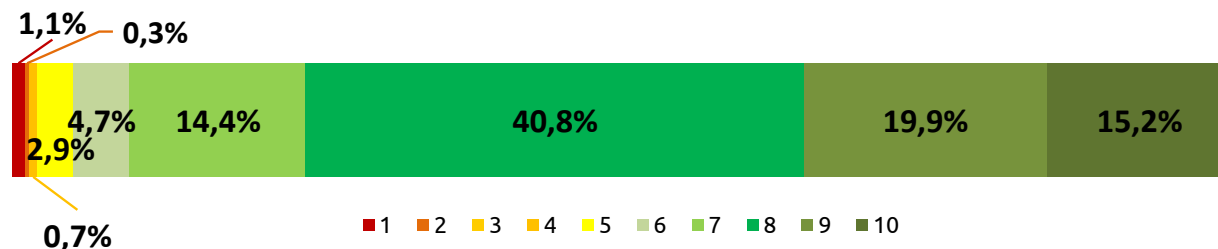
«Ha mai utilizzato le isole ecologiche ? »



Solo per chi ha risposto
«Si»: 277 casi

■ Si
■ No

«Quanto è soddisfatto degli orari delle isole ecologiche ? »



	Utenze domestiche	Utenze commerciali
Si	66%	72,5%
No	34%	27,5%

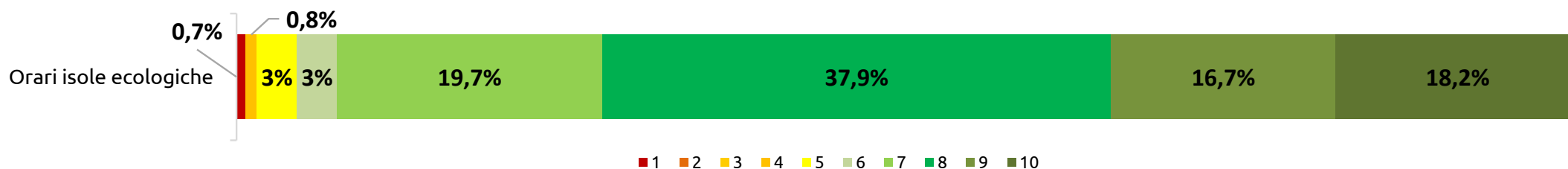


Isole ecologiche mobili

Utilizzo e soddisfazione orari 2/2

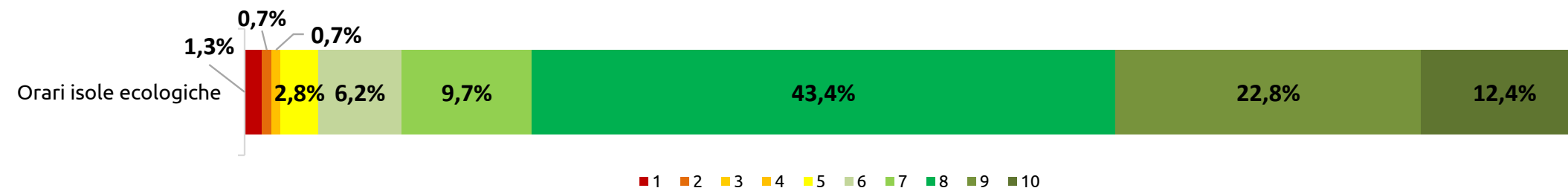
«Quanto è soddisfatto degli orari delle isole ecologiche ? »

Utenze domestiche



Base: 132 interviste

Utenze commerciali



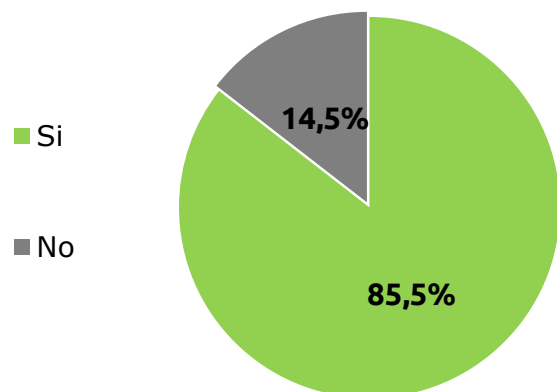


Centro di raccolta

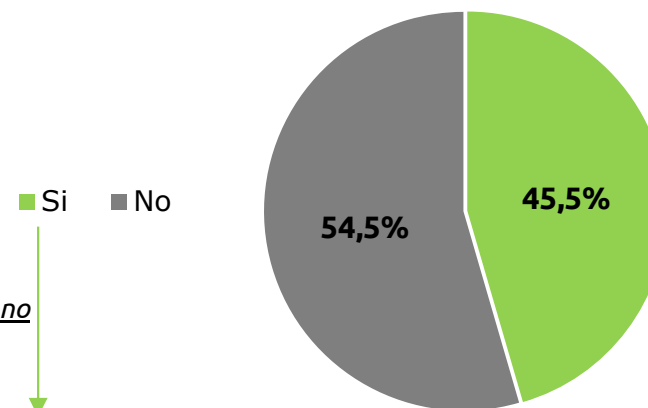
Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 1/2



Conosce il centro comunale di raccolta di via Finanzieri

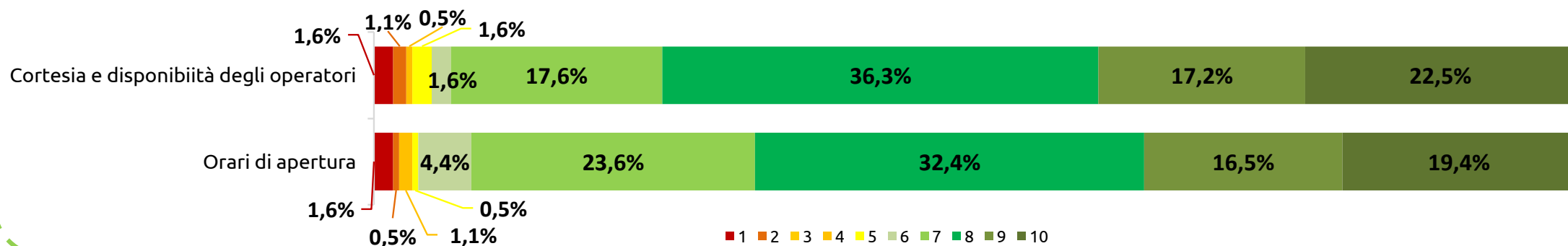


Ha mai utilizzato il centro comunale di raccolta di via Finanzieri?



Solo per coloro che lo hanno
utilizzato - 182 casi

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





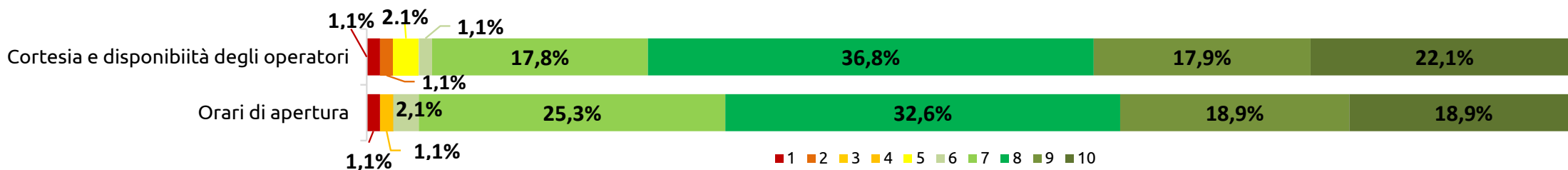
Centro di raccolta Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 2/2



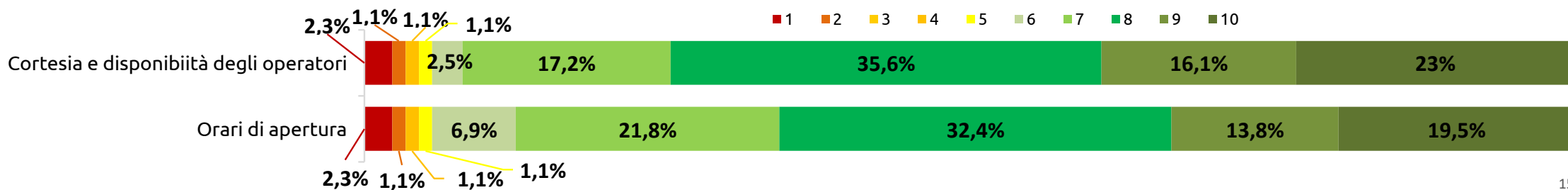
		Utenze domestiche	Utenze commerciali
Conosce il centro comunale di raccolta?	Si	85,5%	85,5%
	No	14,5%	14,5%
Ha utilizzato il centro comunale di raccolta?	Si	47,5%	43,5%
	No	52,5%	56,5%

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

Utenze domestiche – 95 casi



Utenze commerciali – 87 casi

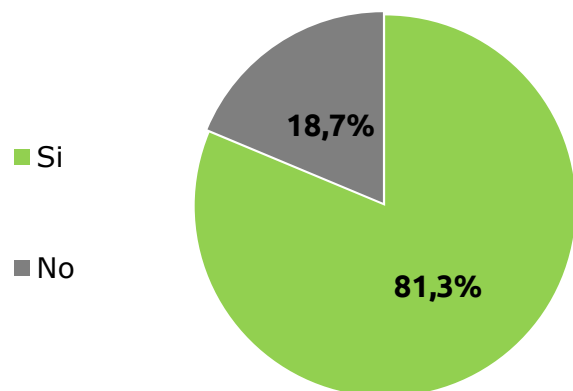




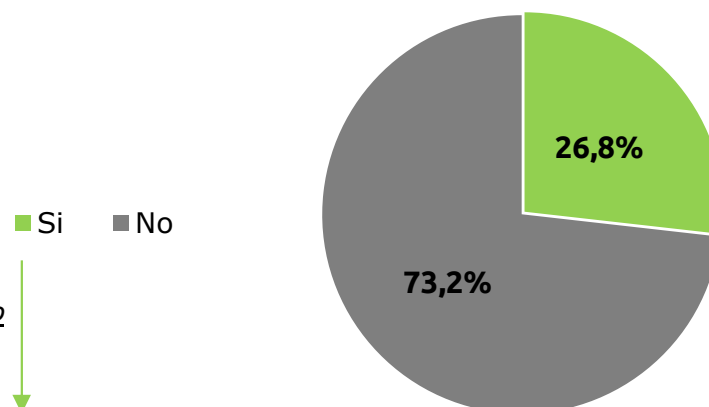
Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi

Conoscenza – utilizzo - soddisfazione 1/2

Conosce il servizio svolto da AMIU S.p.A. – Trani di Ritiro ingombranti/RAEE/rifiuti verdi?

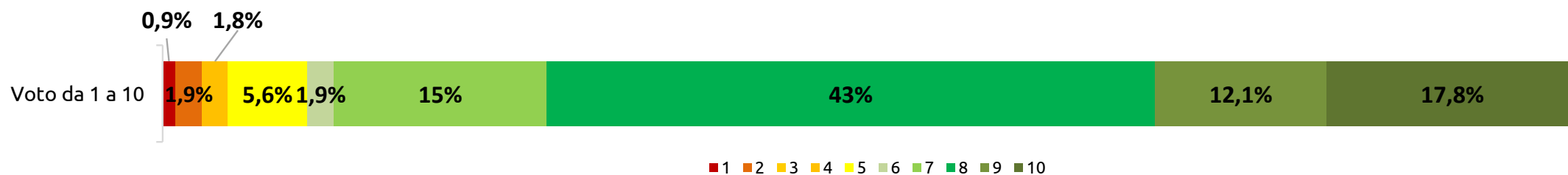


Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi?



Solo per coloro che lo hanno
utilizzato – 107 casi

«Quanto è soddisfatto del servizio?»



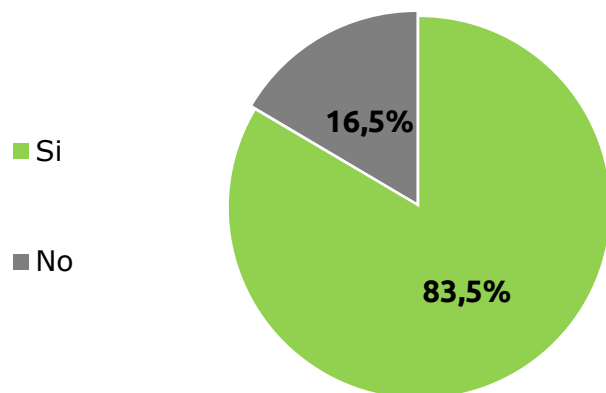


Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi

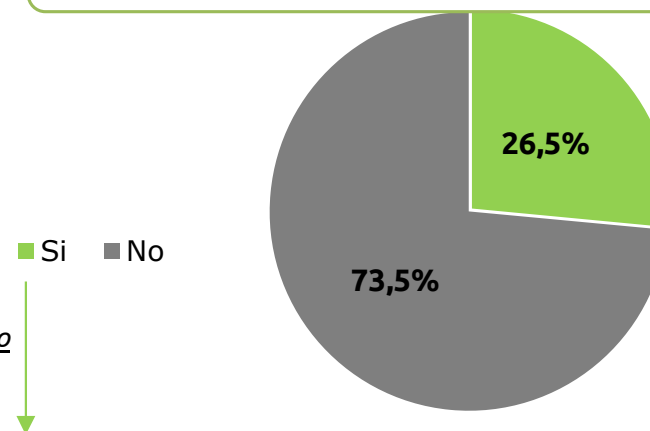
Conoscenza – utilizzo- soddisfazione 2/2

Utenze domestiche

Conosce il servizio svolto da AMIU S.p.A. – Trani di Ritiro ingombranti/RAEE/rifiuti verdi?

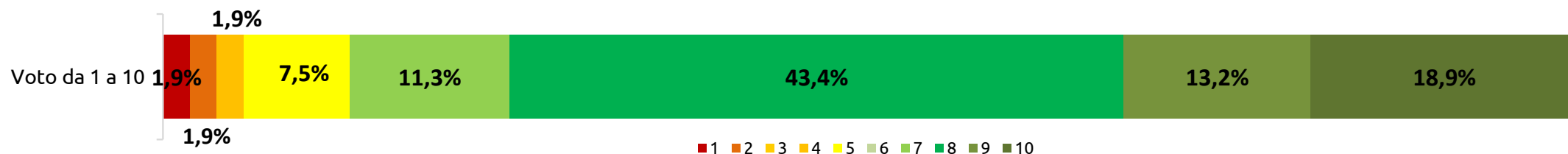


Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro ingombranti/RAEE/Rifiuti verdi?



Solo per coloro che lo hanno
utilizzato – 53 casi

«Quanto è soddisfatto del servizio?»



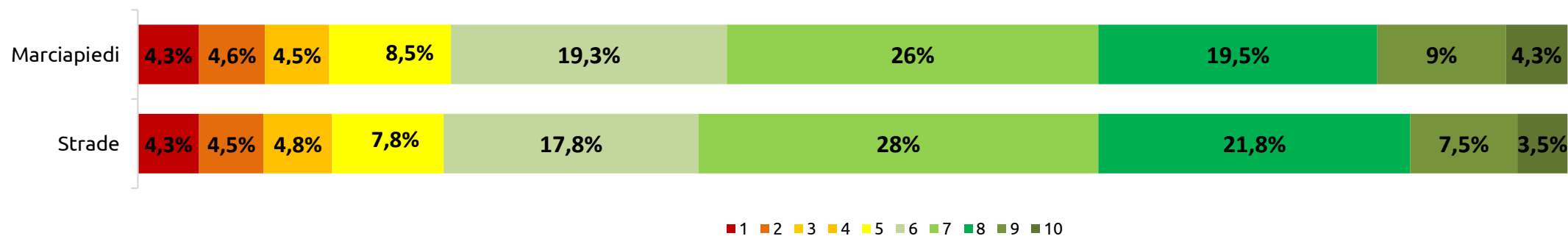


Spazzamento strade/marciapiedi

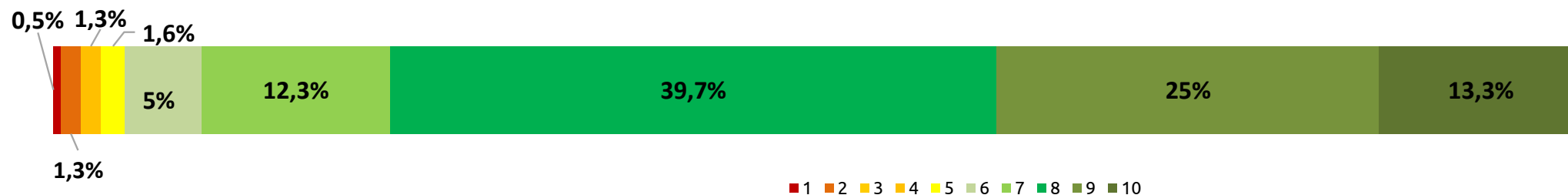
Soddisfazione 1/3



«Quanto è soddisfatto del servizio di spazzamento svolto da AMIU S.p.A. – Trani su:»



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



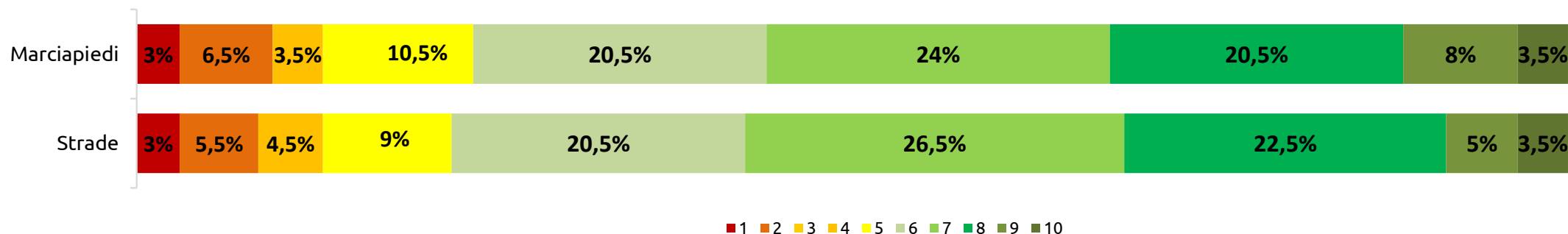


Spazzamento strade/marciapiedi Soddisfazione 2/3

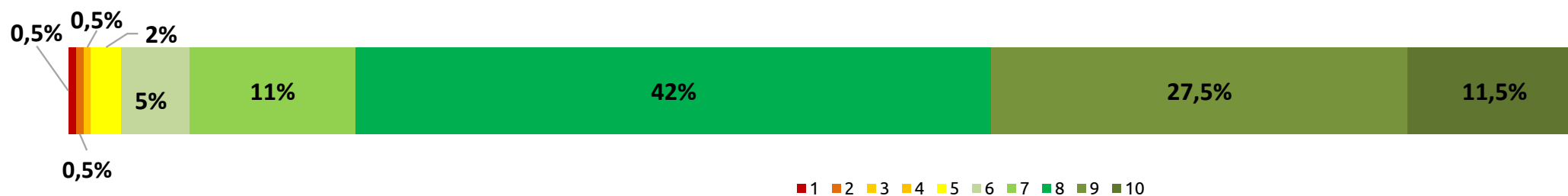


Utenze domestiche

«Quanto è soddisfatto del servizio di spazzamento svolto da AMIU S.p.A. – Trani su:»



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



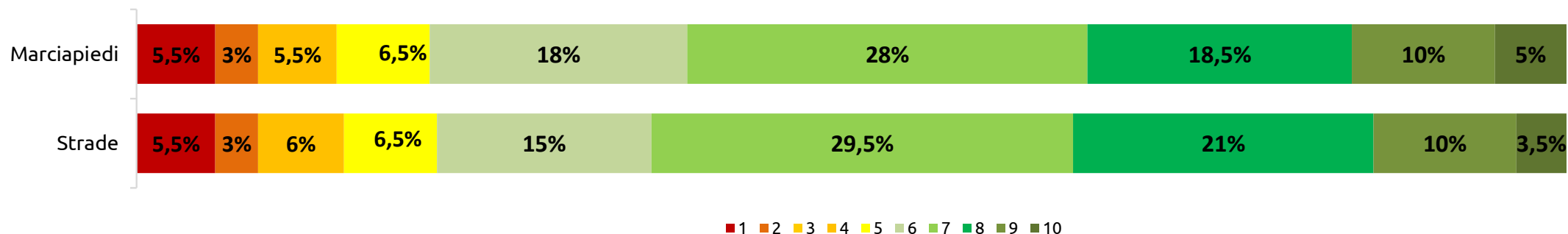


Spazzamento strade/marciapiedi Soddisfazione 3/3

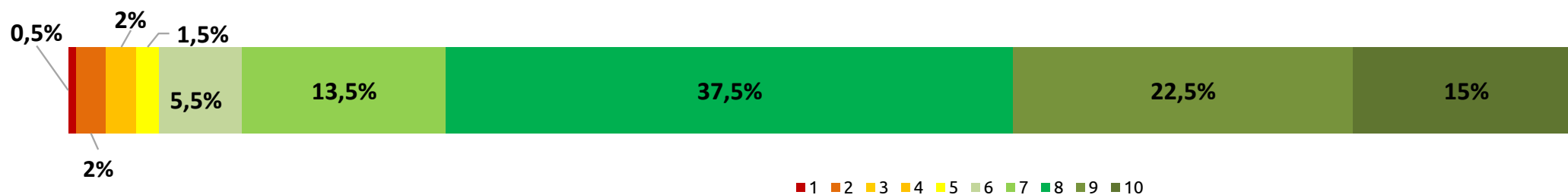


Utenze commerciali

«Quanto è soddisfatto del servizio di spazzamento svolto da AMIU S.p.A. – Trani su:»



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

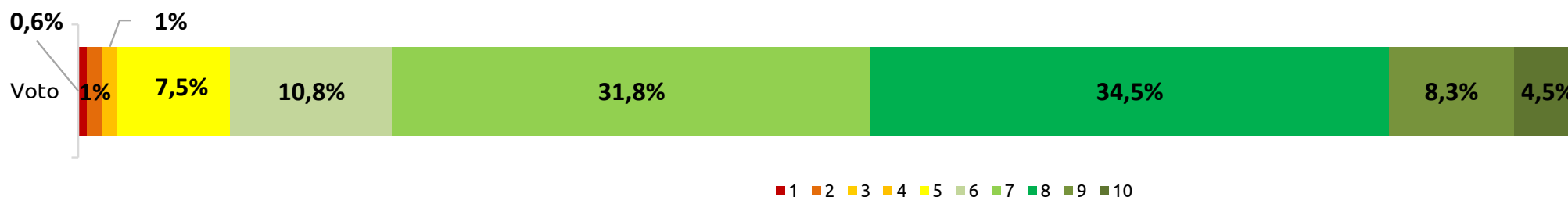




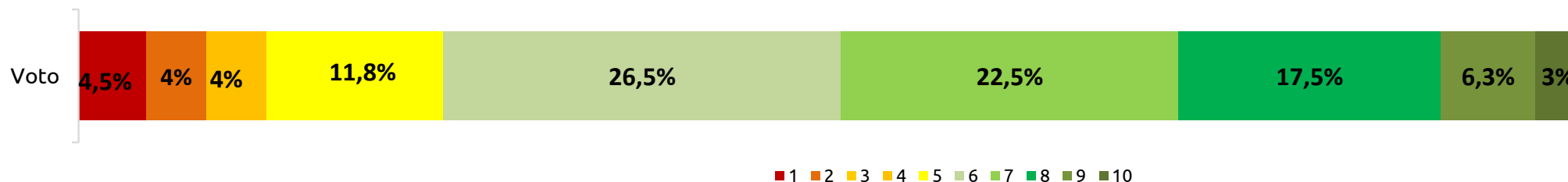
Giudizio complessivo

Soddisfazione e Rapporto qualità/prezzo 1/3

«Rispetto al servizio in generale svolto da AMIU S.p.A. - 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:»



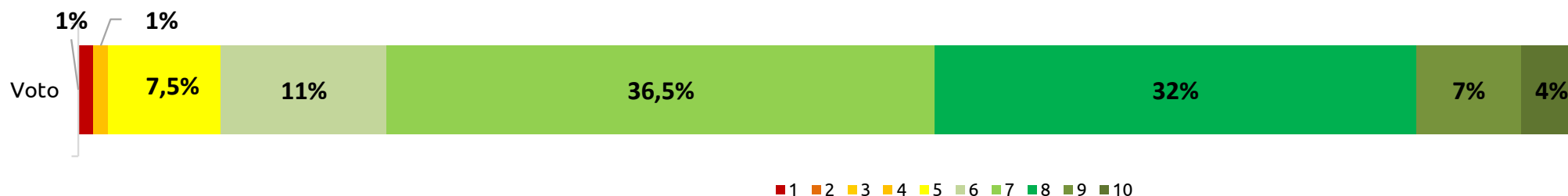


Giudizio complessivo

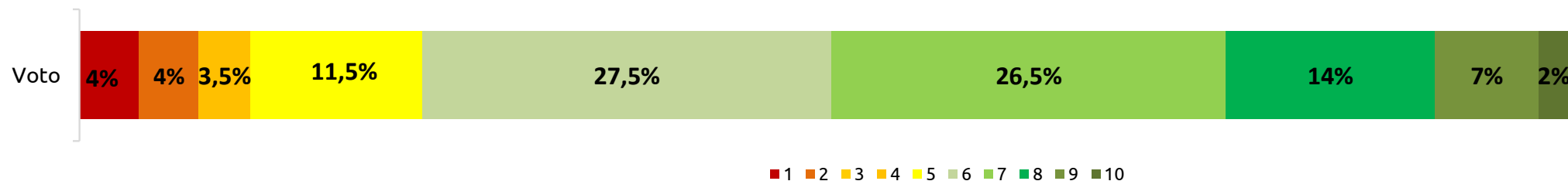
Soddisfazione e Rapporto qualità/prezzo 2/3

Utenze domestiche

«Rispetto al servizio in generale svolto da AMIU S.p.A. - 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:»



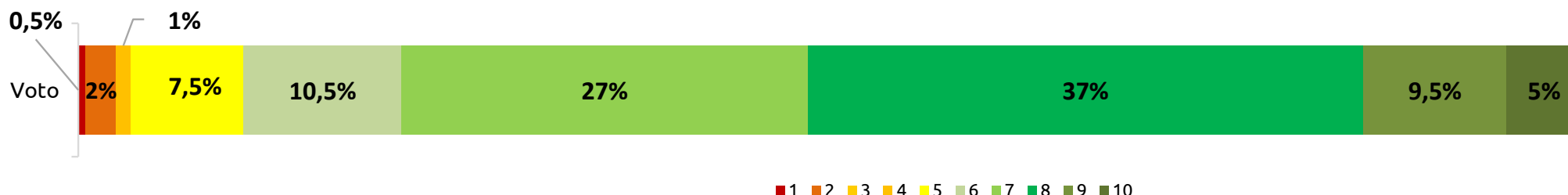


Giudizio complessivo

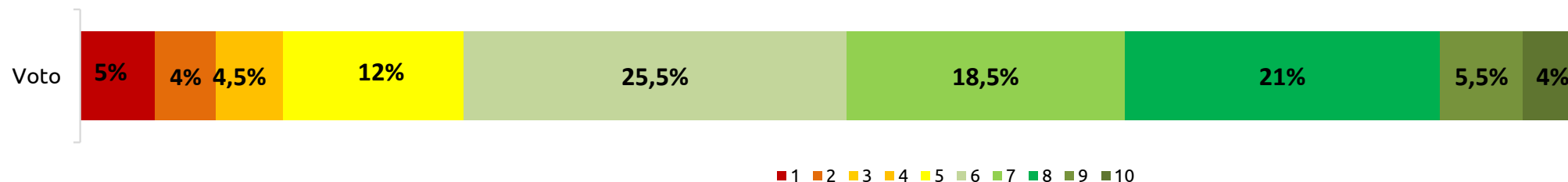
Soddisfazione e Rapporto qualità/prezzo 3/3

Utenze commerciali

«Rispetto al servizio in generale svolto da AMIU S.p.A. - 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:»



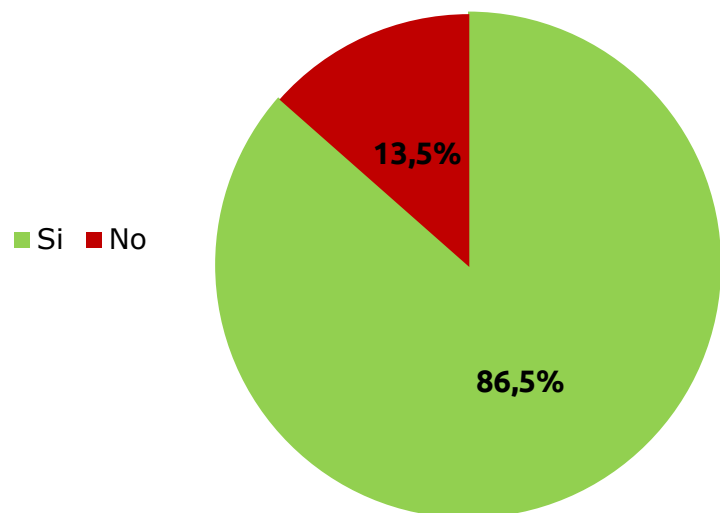




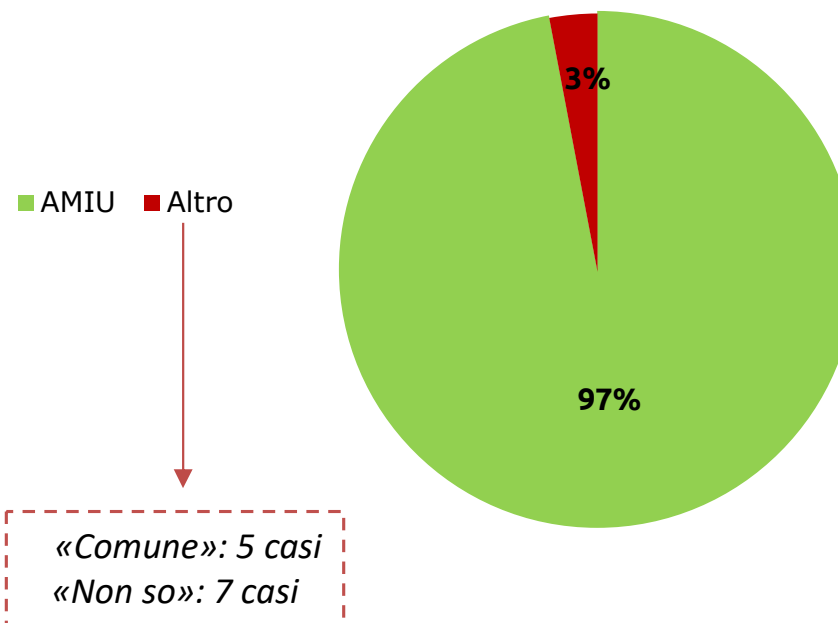
Notorietà della società Nome azienda



«Sai chi fornisce tutti questi servizi?»



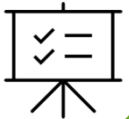
«Sai indicare il nome dell'azienda?»





Customer Satisfaction AMIU S.p.A. - TRANI

Contenuti del report



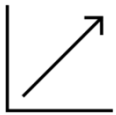
1. L'universo degli intervistati

- ▶ 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

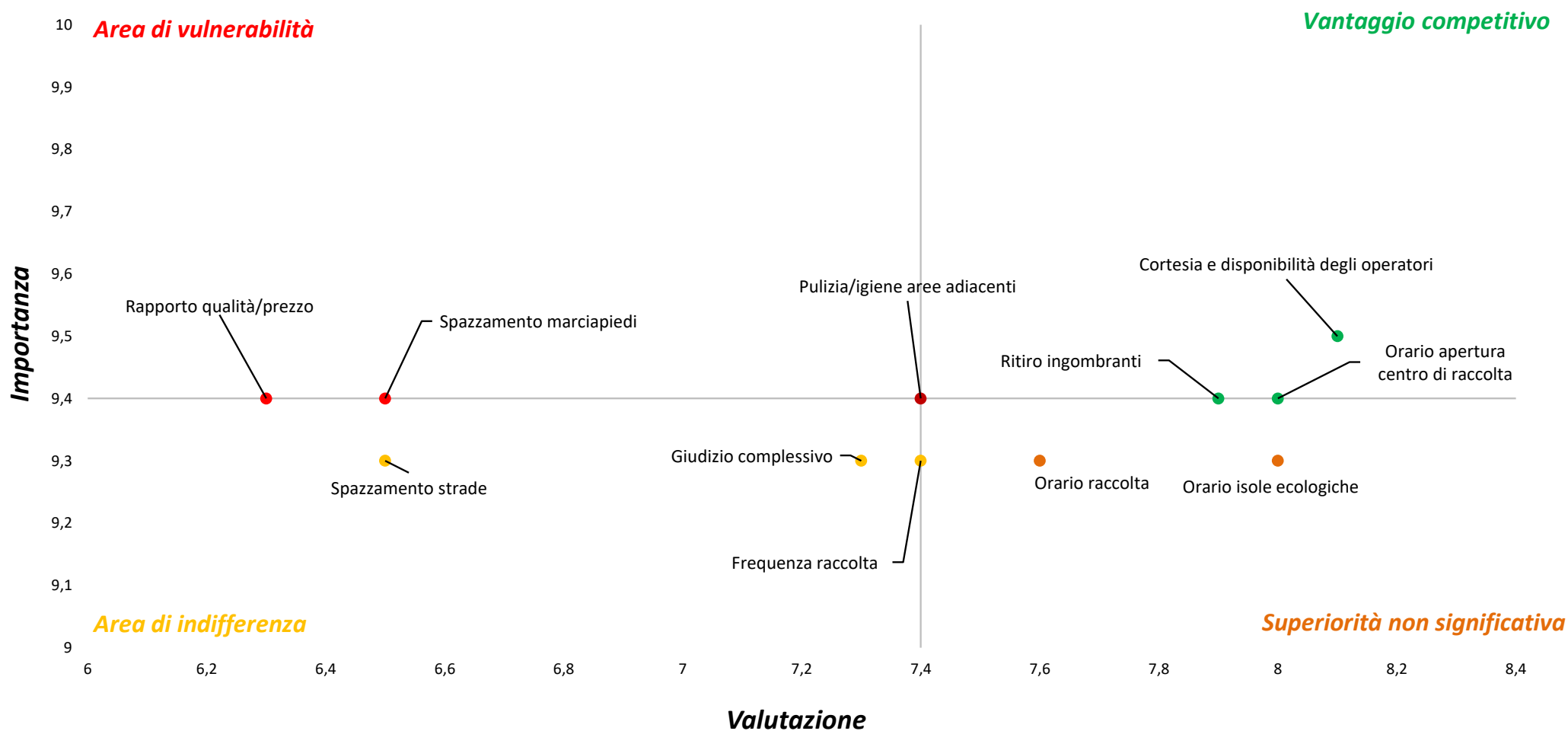
- ▶ Mappa delle priorità
- ▶ Riflessioni



Conclusioni



Mappa delle priorità d'intervento





Sintesi dei risultati Media generale



*La soddisfazione media degli utenti di AMIU S.p.A. - Trani,
su un punteggio da 1 a 10, è pari a:*

7,3



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 8,1**
- Ritiro ingombranti – **Media 7,9**



Riflessioni finali



- Dalle analisi effettuate è possibile osservare, in generale, una buona soddisfazione nei riguardi di AMIU S.p.A. - Trani da parte degli utenti, con un voto pari a **7,3 su 10**, in aumento rispetto all'ultima rilevazione (+0,3).
- 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 comunale di raccolta e il servizio di ritiro ingombranti/RAEE/rifiuti verdi.
- Lo «Spazzamento delle strade e dei marciapiedi», invece, rappresenta l'aspetto di cui gli utenti sono meno soddisfatti; si rileva la necessità di migliorare tale servizio. Altro fattore da tenere sotto osservazione è il «Rapporto qualità/prezzo», il quale risulta un fattore a rischio.



GRAZIE
PER L'ATTENZIONE!



Numero Verde 800 023 123

www.soluzionimediacom.com

Rating di Legalità

