

# Customer Satisfaction

Indagine sulla soddisfazione dei servizi di igiene ambientale presso le Utenze Domestiche e Commerciali nel Comune di Cremona



## Presentazione dei principali risultati



# Premessa

## Obiettivi e metodologia di ricerca

### METODOLOGIA

**SWG**, incaricata da **A2A**, ha realizzato l'indagine di Customer Satisfaction tra il **25 settembre** e il **27 ottobre 2023** con metodologia **CATI** (interviste telefoniche).

Sono state effettuate:

- **600 interviste a UTENZE DOMESTICHE** / cittadini residenti a Cremona con più di 18 anni
- **100 interviste a UTENZE COMMERCIALI** del Comune di Cremona.

### OBIETTIVI E AREE DI ANALISI

- **VERIFICARE** la soddisfazione degli utenti rispetto ai principali aspetti del servizio fruito.
  - ✓ raccolta rifiuti
  - ✓ pulizia strade e marciapiedi
  - ✓ raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
  - ✓ piattaforma ecologica
  - ✓ ecocar
  - ✓ canali di contatto.



# Risultati

## Le Utenze Domestiche



## Soddisfazione Raccolta Rifiuti

Positiva la valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti a Cremona.



## Soddisfazione overall

Percentuale di cittadini soddisfatti  
del **Servizio di Raccolta**

**93,8%** →

I punti di forza del servizio  
Voti Medi (su scala da 1 a 10)



*Giudizi positivi, in particolare quelli sugli orari, sulla frequenza di raccolta e sulle informazioni*



## Soddisfazione Pulizia Strade e Marciapiedi

Buona la valutazione del servizio di pulizia di strade e marciapiedi.



## Soddisfazione overall

Percentuale di cittadini soddisfatti del **Servizio di Pulizia delle strade**

**84,2%** →

### I punti di forza del servizio

Voti Medi (su scala da 1 a 10)



*I cittadini apprezzano la pulizia delle aree mercato, gli orari e il servizio rapido e poco rumoroso.*

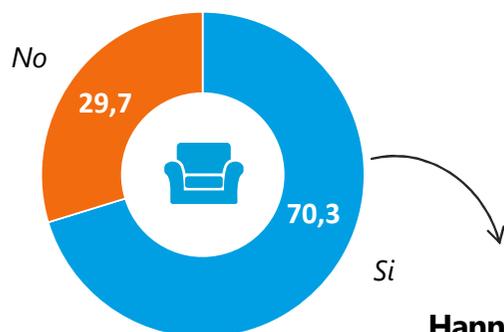


# Soddisfazione Ritiro Rifiuti Ingombranti

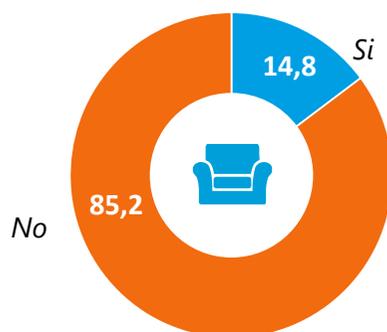
Ottima la valutazione del servizio di ritiro degli ingombranti.



## Conoscono il servizio



## Hanno utilizzato il servizio nell'ultimo anno



## Soddisfazione overall

Voto Medio di Soddisfazione Complessiva per il **Servizio di Ritiro Rifiuti Ingombranti**

**8,7**

Percentuale di cittadini soddisfatti

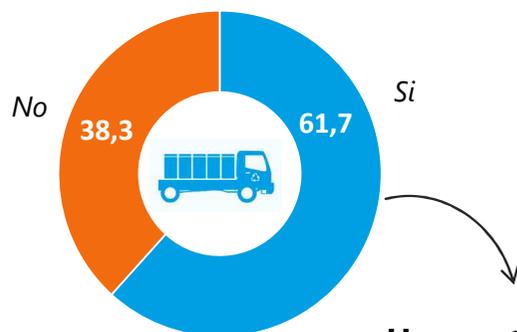
**99,0%**

# Soddisfazione Piattaforma Ecologica

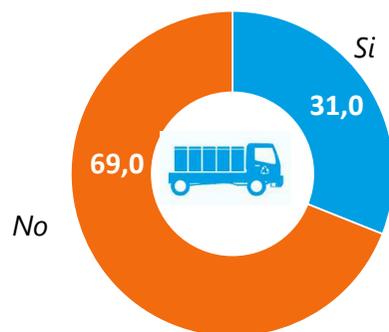
Molto buona la valutazione della piattaforma ecologica, degli orari e degli operatori.



## Conoscono la piattaforma



## Hanno utilizzato la piattaforma nell'ultimo anno



## Soddisfazione overall

Voto Medio di Soddisfazione Complessiva per la **Piattaforma Ecologica**

**8,4**

Percentuale di cittadini soddisfatti

**96,8%**

## I punti di forza del servizio

Voti Medi (su scala da 1 a 10)



**8,4**  
Disponibilità e cortesia operatori

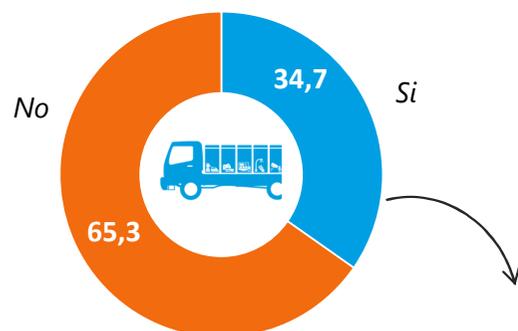
**8,4**  
Orari di apertura

# Soddisfazione Ecocar

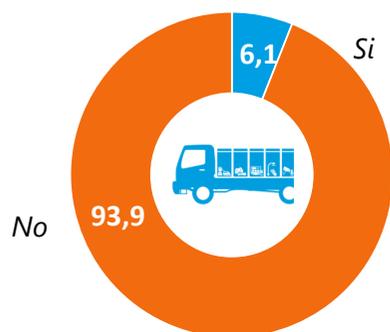
Circa un terzo della cittadinanza conosce il servizio Ecocar, chi lo ha usato lo apprezza molto.



## Conoscono ECOCAR



## Hanno utilizzato ECOCAR nell'ultimo anno



## Soddisfazione overall

Voto Medio di Soddisfazione Complessiva per il **Servizio Ecocar**

**8,2**

Percentuale di cittadini soddisfatti

**97,2%**

## I canali di contatto: utilizzo e soddisfazione

Il più utilizzato è il call center, seguito da sportello e da sito internet.  
Buona la soddisfazione in particolare per lo sportello.

% che ha contattato la società

HO CONTATTATO IL CALL CENTER TRAMITE N. VERDE

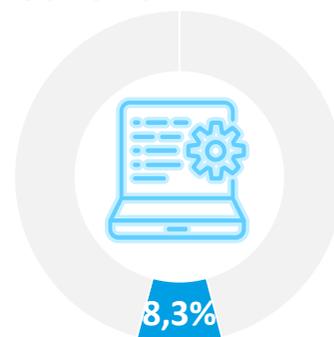


(n= 59)

Soddisfazione  
**OVERALL**

**7,8**

HO NAVIGATO SUL SITO INTERNET

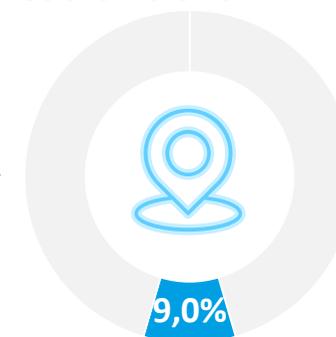


(n= 50)

Soddisfazione  
**OVERALL**

**7,9**

MI SONO RECATO PRESSO UNO SPORTELLO



(n= 54)

Soddisfazione  
**OVERALL**

**8,1**

# Risultati

## Le Utenze Commerciali

# Soddisfazione Raccolta Rifiuti

Buona la valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti.



## Soddisfazione overall

Percentuale di utenti soddisfatti del Servizio di Raccolta

**84,0%**



### I punti di forza del servizio

Voti Medi (su scala da 1 a 10)



*Giudizi positivi, in particolare sulle informazioni, sulla frequenza di raccolta e sul fatto che i mezzi non intralciano.*



# Soddisfazione Pulizia Strade e Marciapiedi

Discreto il giudizio sulla pulizia di strade e marciapiedi.



## Soddisfazione overall

Percentuale di utenti soddisfatti del **Servizio di Pulizia delle strade**

**65,0%** →

### I punti di forza del servizio

Voti Medi (su scala da 1 a 10)



*Le utenze commerciali danno un voto positivo al servizio che è poco rumoroso e rapido.*

**6,7**  
Scarsa  
rumorosità dei  
mezzi

**6,6**  
Rapidità del  
servizio

**6,6**  
Orari di pulizia

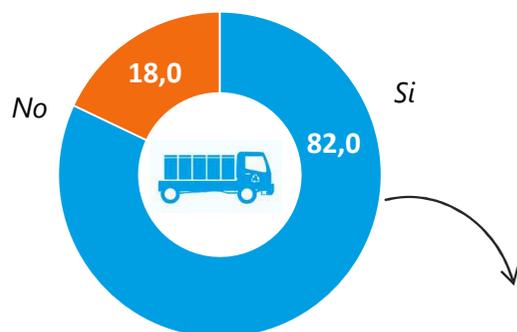
**6,5**  
Pulizia delle aree  
mercato

# Soddisfazione Piattaforma Ecologica

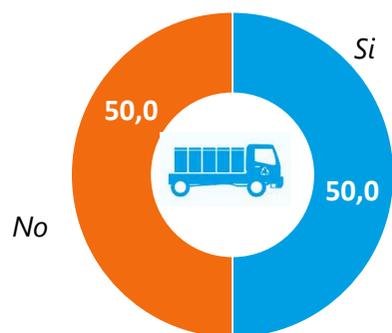
In generale la valutazione della piattaforma ecologica è positiva, così come anche il giudizio su orari e personale.



Conoscono la piattaforma



Hanno utilizzato la piattaforma nell'ultimo anno



## Soddisfazione overall

Voto Medio di Soddisfazione Complessiva per la **Piattaforma Ecologica**

**7,8**

Percentuale di utenti soddisfatti

**68,0%**

## I punti di forza del servizio

Voti Medi (su scala da 1 a 10)



**7,8**  
Disponibilità e cortesia operatori

**7,8**  
Orari di apertura

*"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](http://swg.it) | [info@swg.it](mailto:info@swg.it) | [pec: info@pec.swg.it](mailto:pec:info@pec.swg.it)

 [@swg\\_research](https://twitter.com/swg_research)

 [SWG S.p.A.](https://www.linkedin.com/company/swg-spa)