

CUSTOMER SATISFACTION #2019



Servizi ecologici integrati **Toscana**

Customer satisfaction

#Rispetto al 2017



Più efficiente e più presente sul territorio di 3 punti%, più innovativa di 6 punti%

Gli **anziani** (over 70) manifestano la loro esigenza di facilità nella fruizione del servizio: PAP e comunicazione

Maggior conoscenza di Sei Toscana

dal 54% al 65%

Con un dato distribuito in modo simile in tutte le province, ma soprattutto nel **grossetano**.

La **fascia intermedia della popolazione** (30-49) insieme ai più giovani appare soddisfatta e maggiormente orientata agli aspetti **innovativi** proposti da SEI.

Impatto positivo per cassonetti ad accesso controllato:

- per miglior RD (76%)
- per maggior controllo su comportamento dei cittadini 75%
- più comodità rispetto al PAP 61%
- avvio verso tariffa puntuale 62%.

Miglioramento su tutti i fronti, spazzamento compreso,

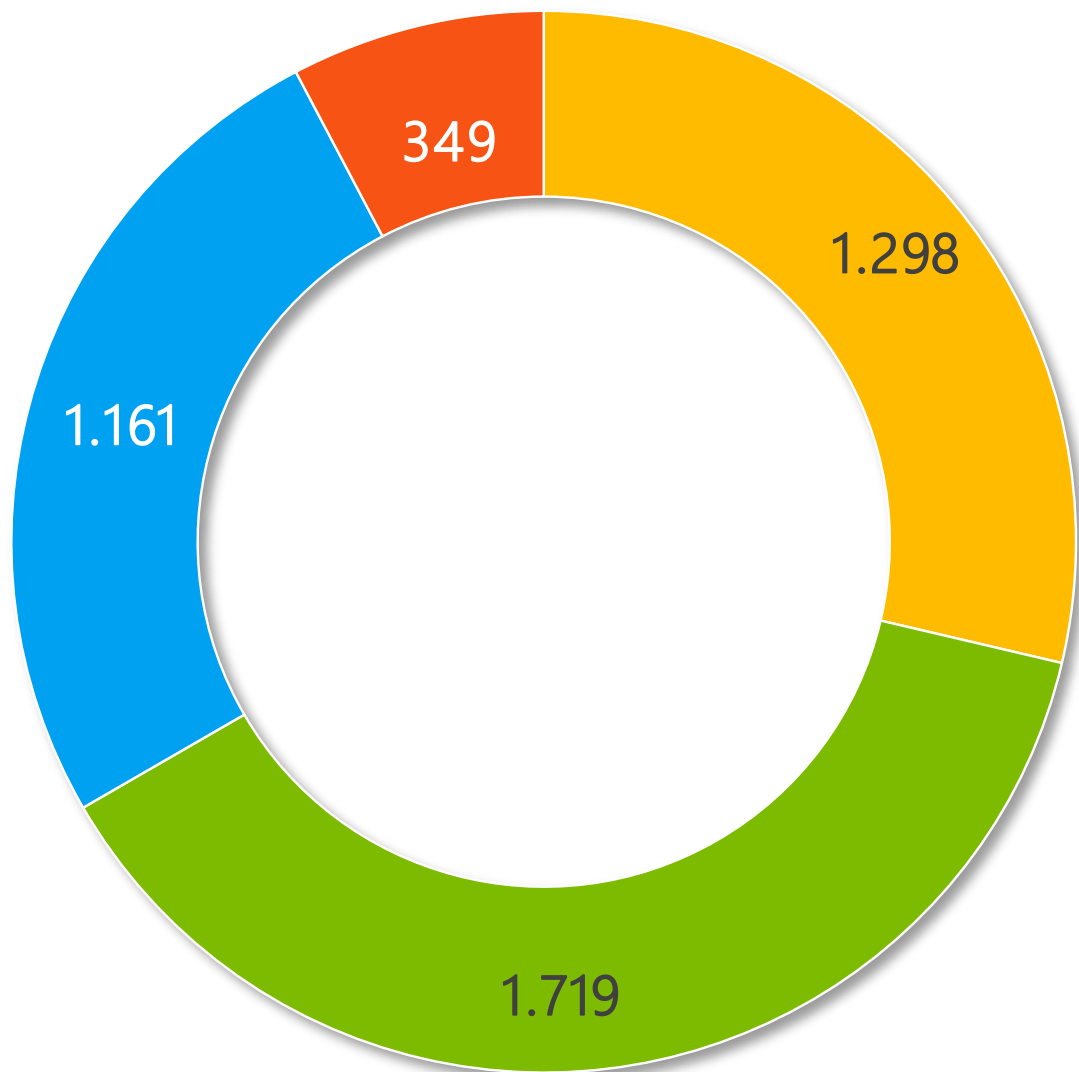
dal 57% al 62%

di soddisfatti in modo omogeneo in tutte le province

Customer satisfaction

#IL CAMPIONE

Numero intervistati per i provincia
4527 rispondenti

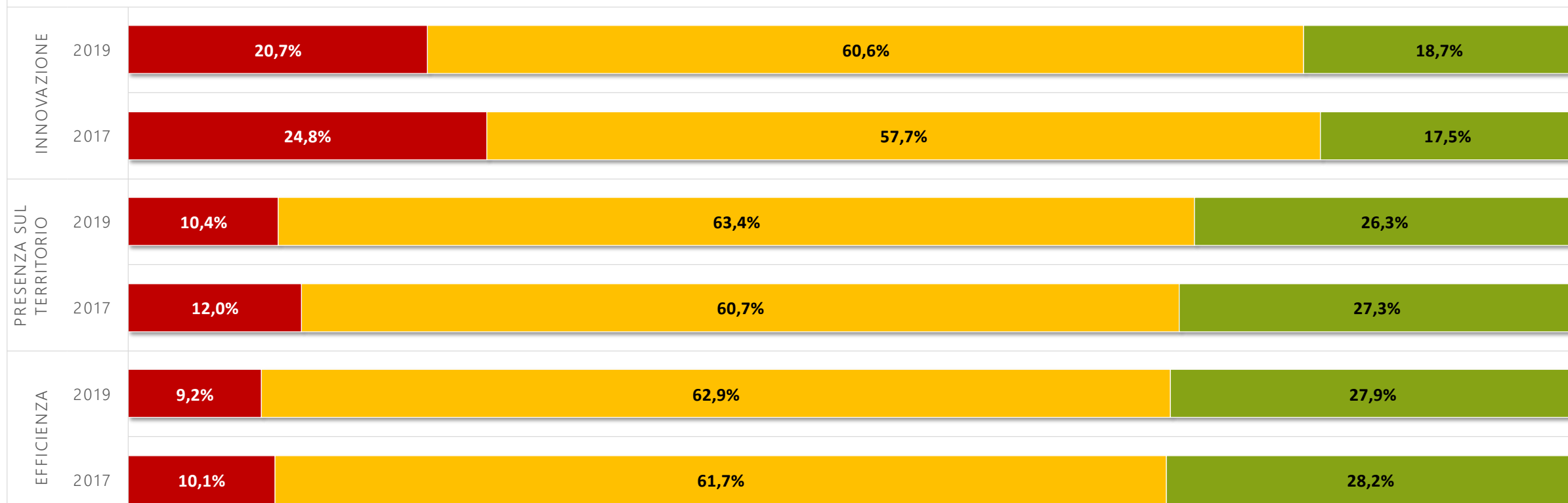


-  Siena
-  Arezzo
-  Grosseto
-  Livorno

CHE IMMAGINE HA, IN GENERALE, DI SEI TOSCANA?

4527

■ Basso ■ Medio ■ Alto



EFFICIENZA

molto efficiente per il **28% dei rispondenti**, contro il 25% del 2017
mediamente efficiente per il 63% contro il 56% del 2017

PRESENZA SUL TERRITORIO

molto presente per il **26% dei rispondenti**, contro il 23% del 2017
mediamente presente per il 63% contro il 52% del 2017

INNOVAZIONE

molto innovativa per il **19% dei rispondenti**, contro il 13% del 2017
mediamente innovativa per il 60% contro il 44% del 2017

Customer satisfaction

#L'IMMAGINE





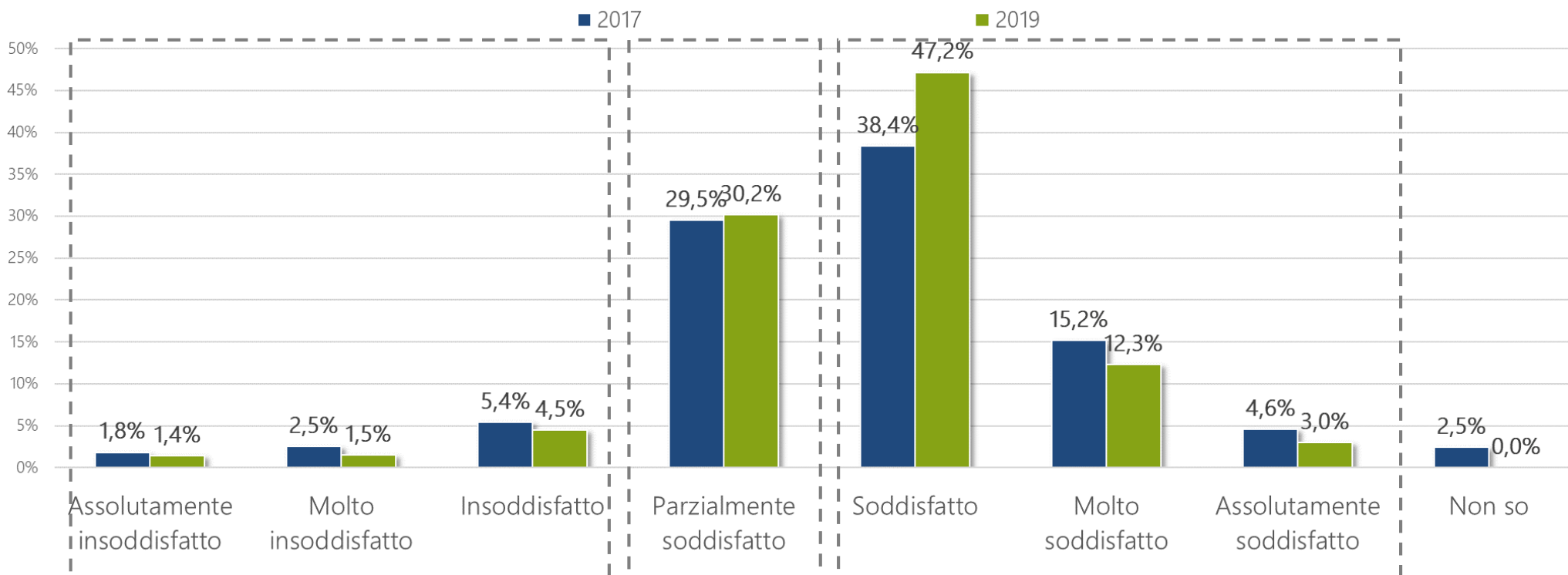
Customer satisfaction

#SODDISFAZIONE

I soddisfatti passano dal 57% del 2017 al 62% del 2019

Quanto si ritiene soddisfatto, in generale, dei servizi svolti da SEI Toscana?

4527 rispondenti



insoddisfatti
7,4%

**parzialmente
soddisfatti**
30,2%

soddisfatti
62,4%



Customer satisfaction

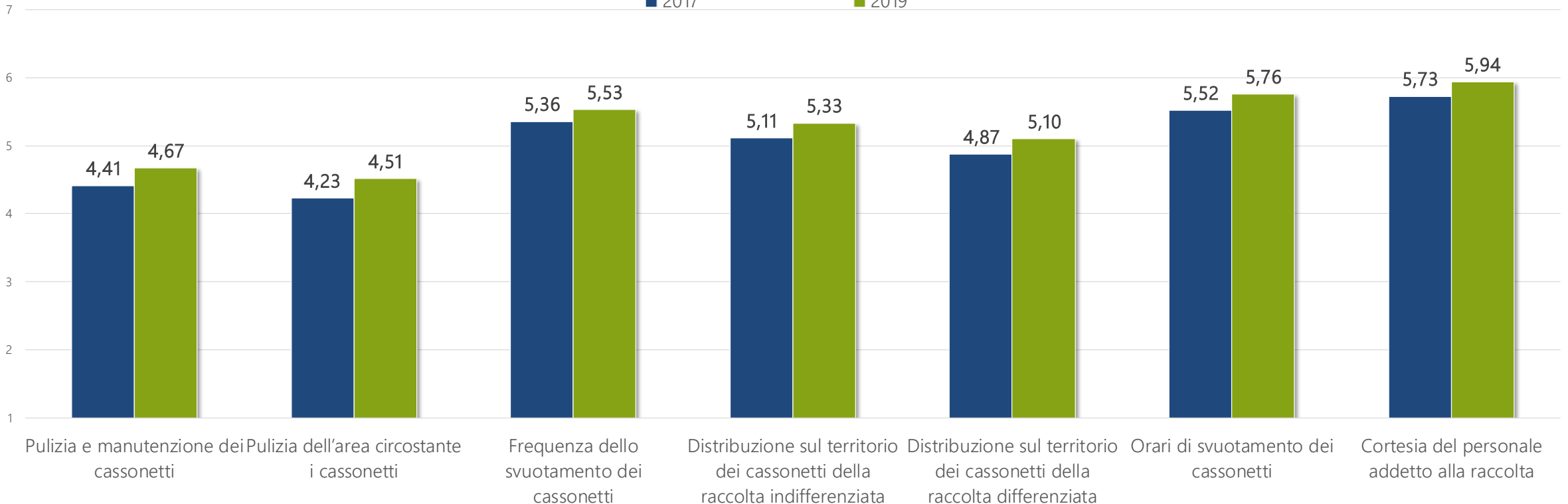
#Fattori della qualità del servizio di raccolta

Micro-fattori - Servizio di raccolta

4527 rispondenti - Scala da 1 a 7

■ 2017

■ 2019



Tutti i fattori sono in aumento rispetto al 2017

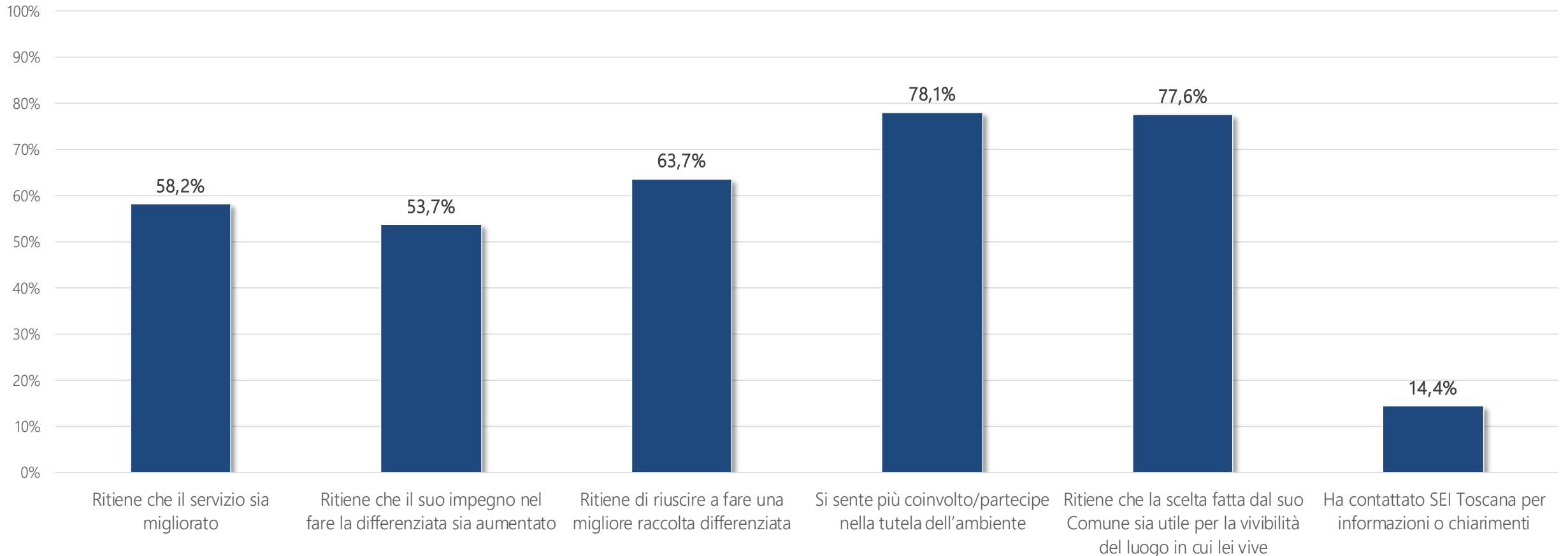
Customer satisfaction

#Raccolta con cassonetto ad accesso controllato



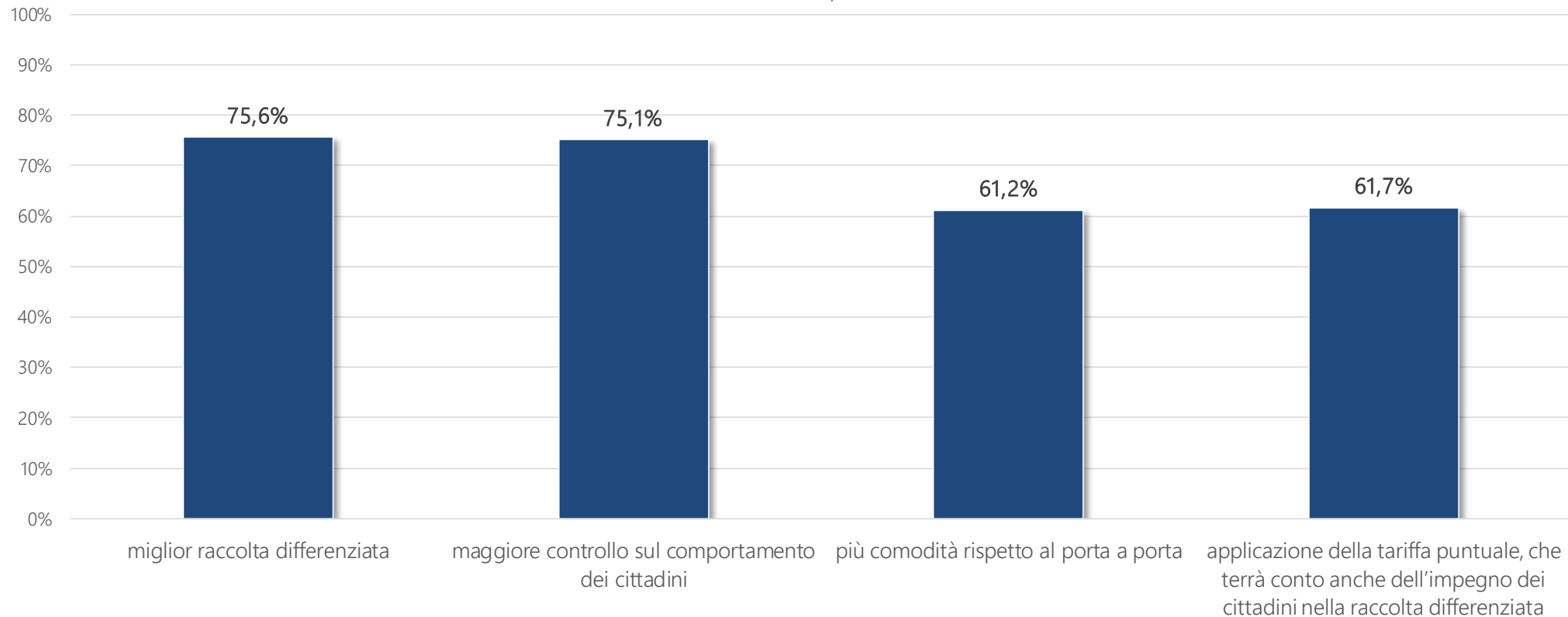
Con l'introduzione nel suo Comune, quartiere o frazione dei cassonetti ad accesso controllato...

Possibilità di risposta multipla - domanda proposta a chi ha dichiarato di utilizzare il servizio con i cassonetti ad accesso controllato (201 rispondenti)



A suo parere, quali tra questi benefici porterà l'utilizzo dei cassonetti ad accesso controllato?

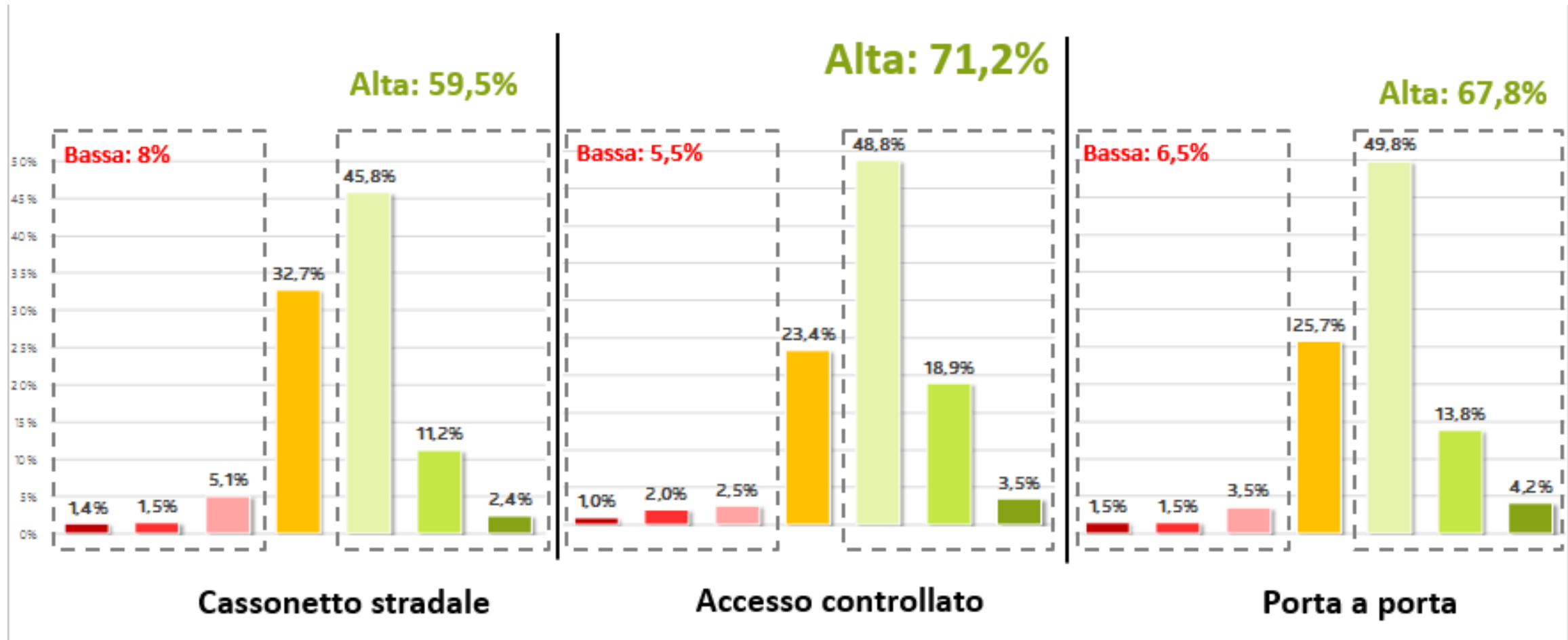
Possibilità di risposta multipla - domanda proposta a chi ha dichiarato di utilizzare il servizio con i cassonetti ad accesso controllato
(201 rispondenti)



Il primo impatto dei cassonetti con 6Card appare decisamente positivo, in particolare sembra rispondere ad una delle esigenze che i cittadini avevano mostrato nel 2017: maggior controllo sui cittadini e sui cassonetti indicato dal 41% degli intervistati

Customer satisfaction

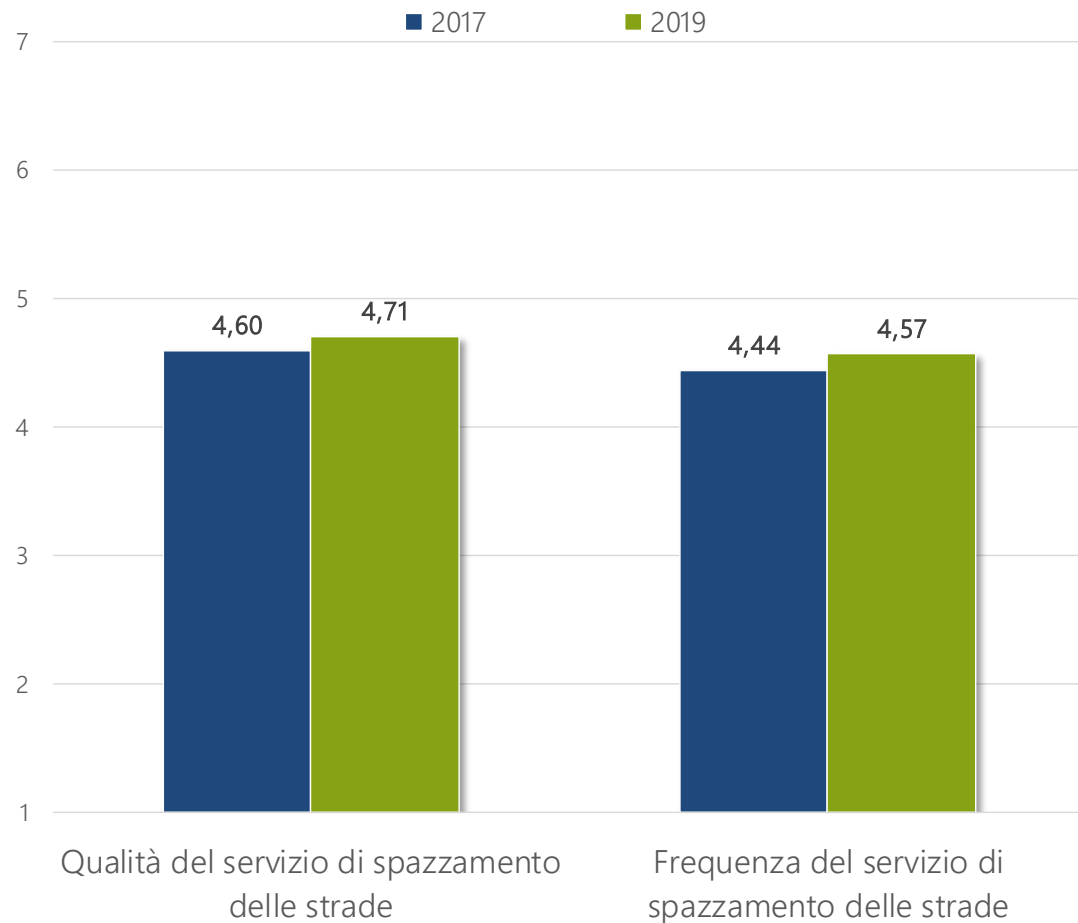
#Soddisfazione rispetto al Cassonetto ad accesso controllato



L'accesso controllato, misurato per la prima volta, mostra dati certamente lusinghieri rispetto agli altri due servizi

Micro-fattori - Servizio di spazzamento

4527 rispondenti - Scala da 1 a 7



Customer satisfaction 
#Fattori della qualità del servizio di spazzamento

Situazione sempre problematica, ma in miglioramento

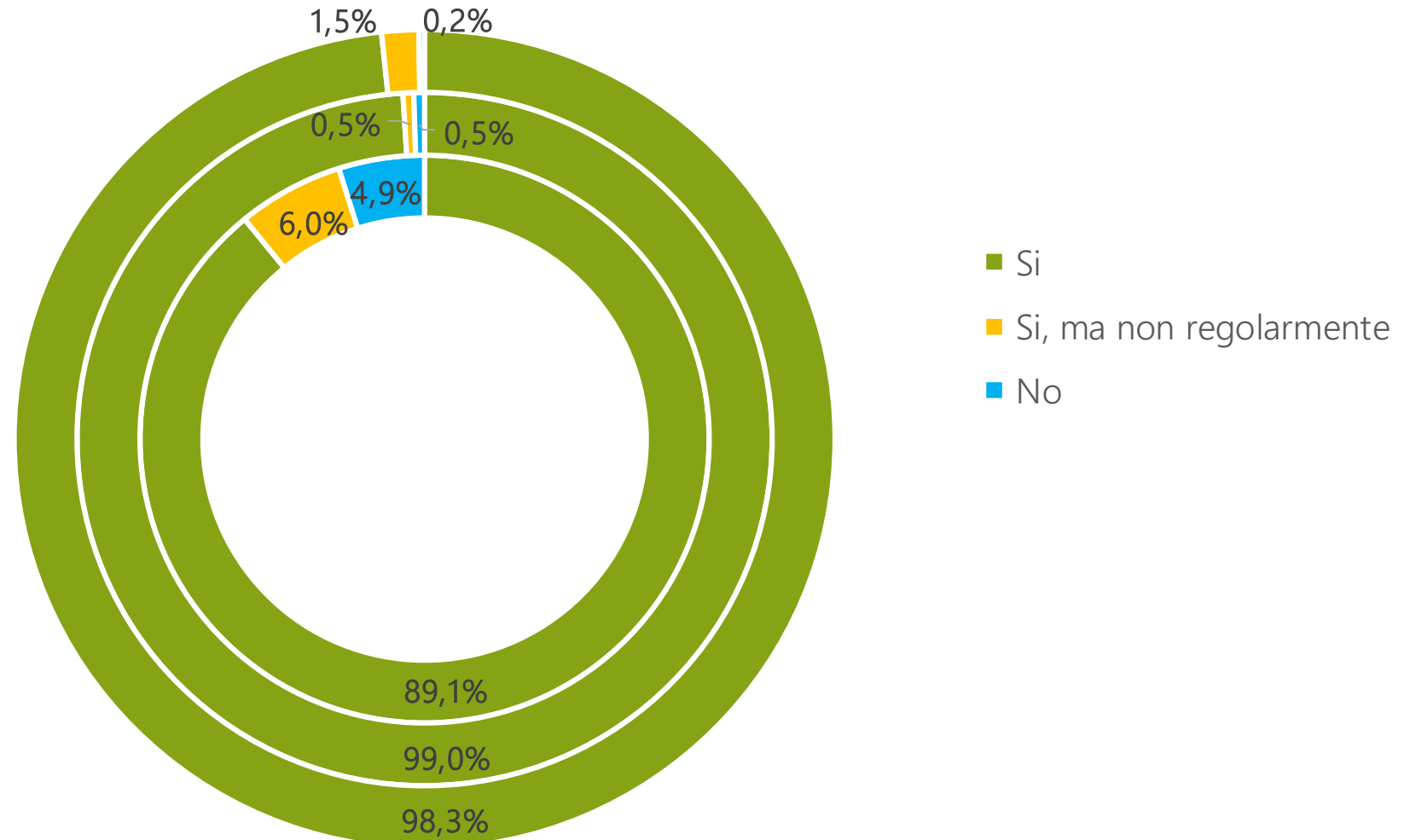
Customer satisfaction

#Raccolta differenziata



Lei fa la raccolta differenziata?

4527 rispondenti





Grazie per l'attenzione



seitoscana.it



Servizi ecologici integrati **Toscana**