



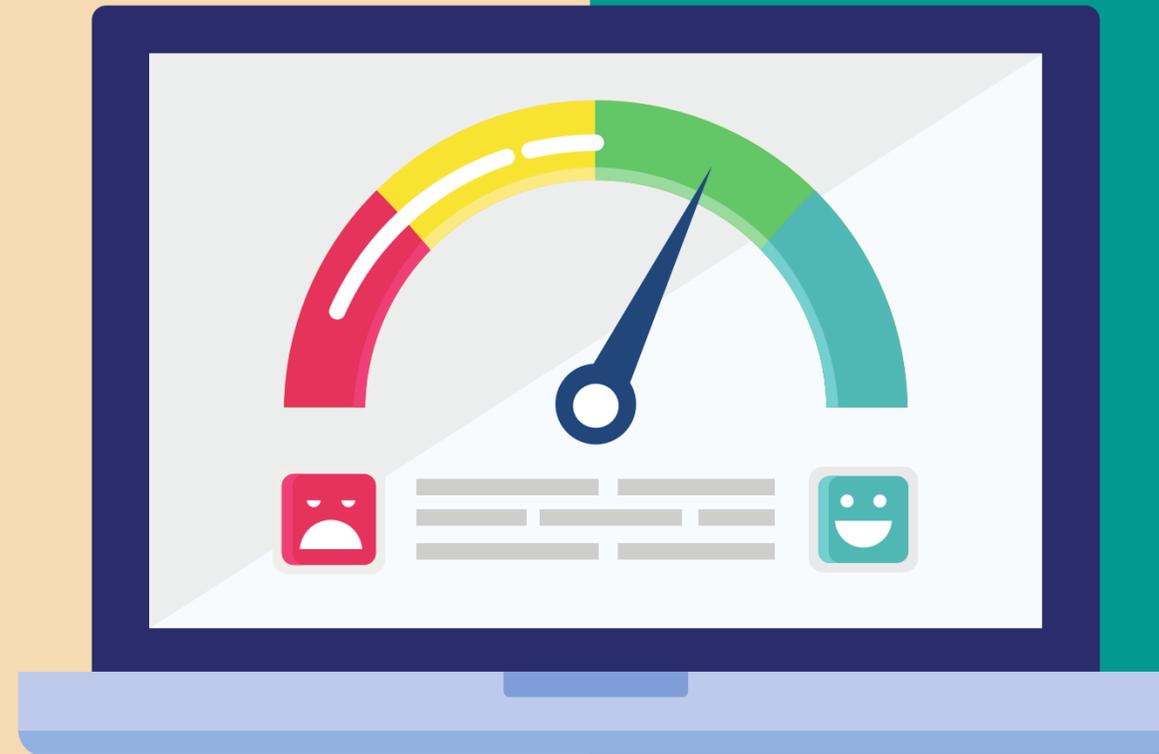
Customer satisfaction

Questionario
per la rilevazione
del gradimento
del servizio

Customer Satisfaction A.Se.R. SpA 2022

Numeri generali

Questionario
on line

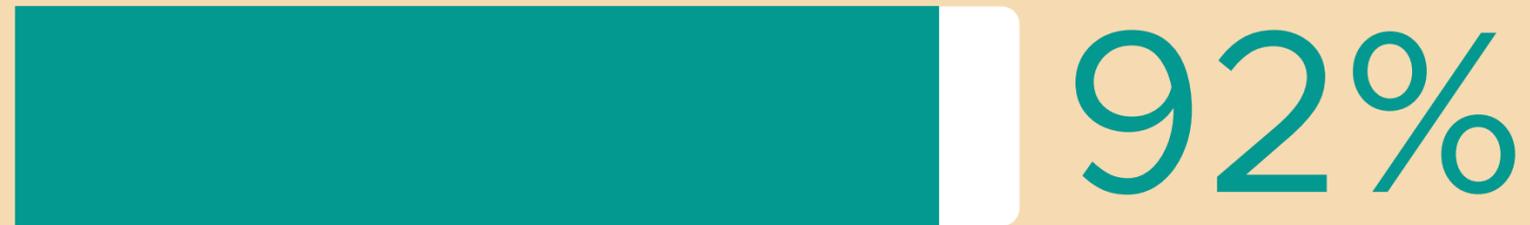


Campione di
riferimento

Somministrato on line e di
persona al mercato di Rho
e alla piattaforma ecologica

323 interviste
livello di confidenza 90%
margine di errore 6%

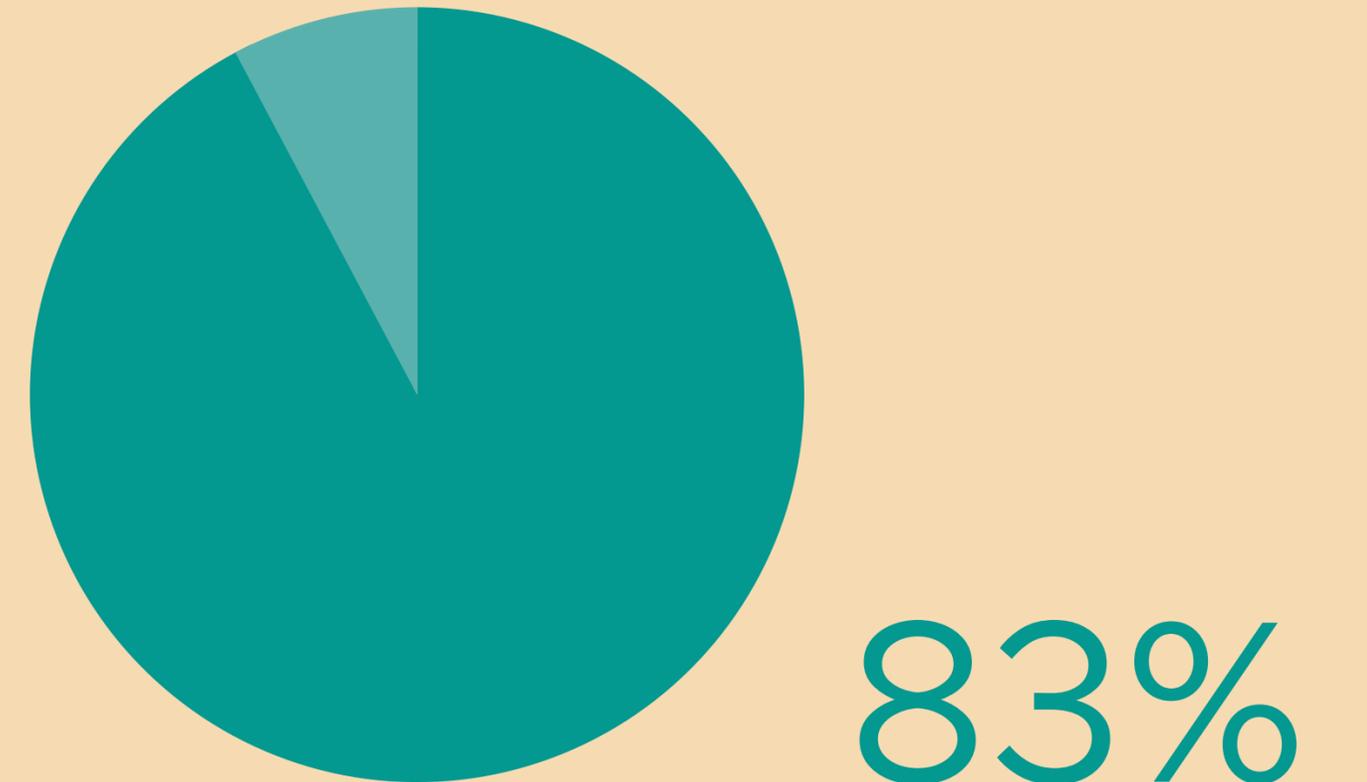
Gradimento servizi



Valutazione servizio **raccolta** con punteggio da 3 a 5 (scala 1-5)

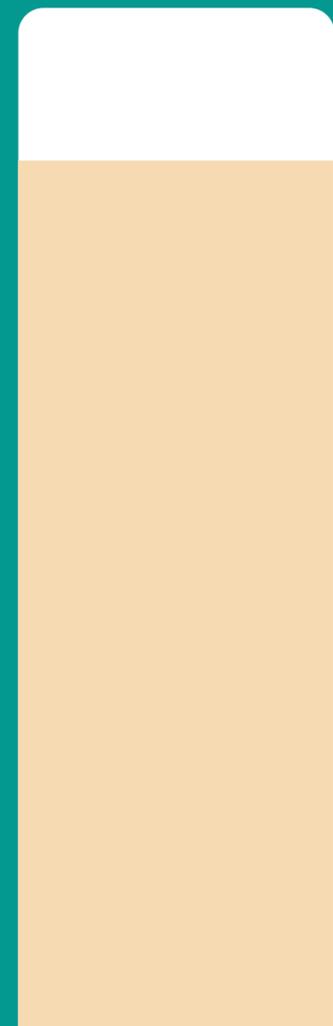


Valutazione servizio **spazzamento** con punteggio da 3 a 5 (scala 1-5)



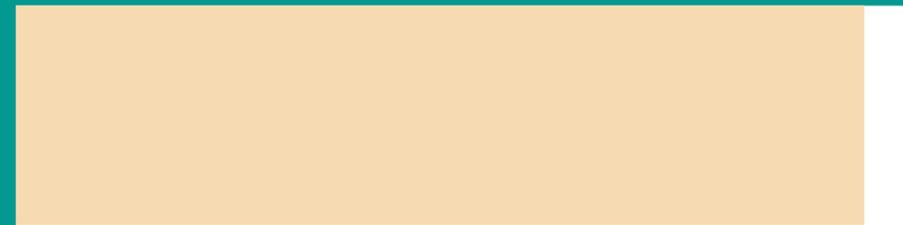
Gradimento generale servizio con punteggio da 3 a 5 (scala 1-5)
+3% rispetto al 2019

Gradimento piattaforma

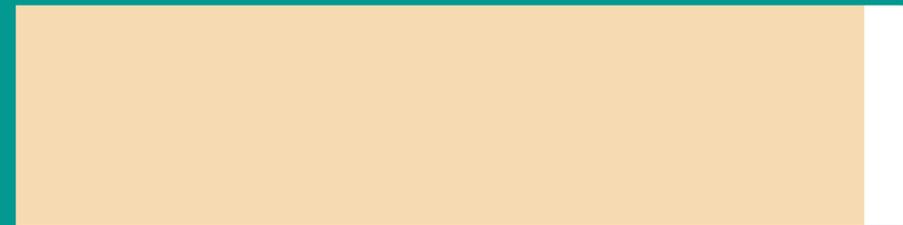


85%

Dichiara di aver
utilizzato
almeno una volta
la Piattaforma



96% personale



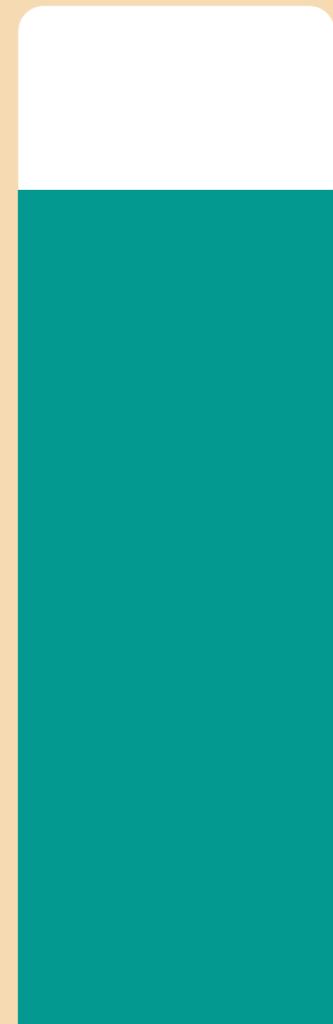
94% viabilità



91% orari

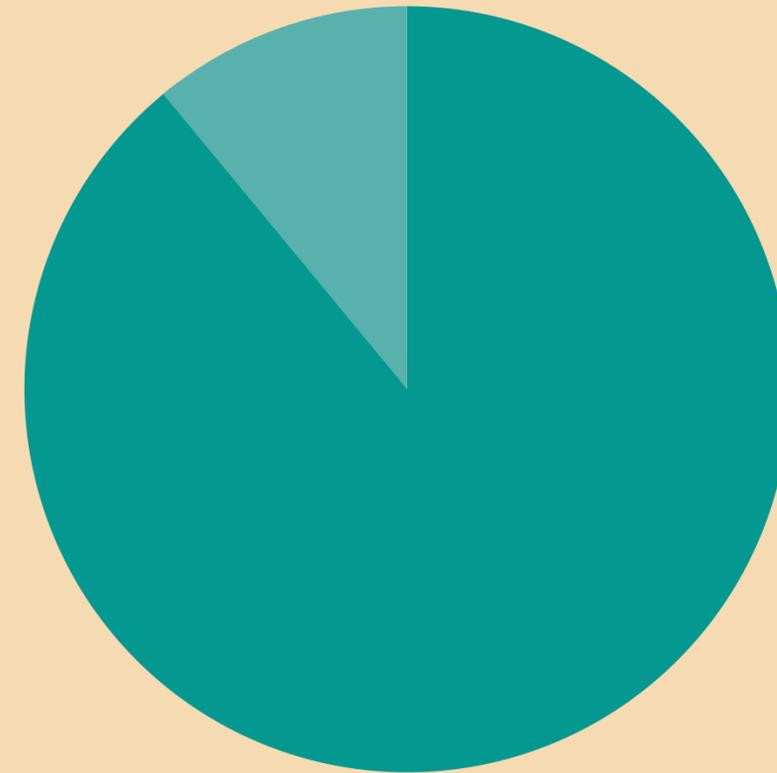
Percentuale gradimento (punteggio da 3 a 5 su
scala 1-5) su 3 criteri di valutazione dei servizi

Gradimento servizio clienti



82%

Dichiara di comunicare con A.Se.R tramite mail, telefono e sito



89%

Soddisfazione generale espressa con punteggio da 3 a 5 (scala 1-5)

Comunicazione digitale



70% utilizza il sito internet



87% conosce il sistema di fatturazione digitale

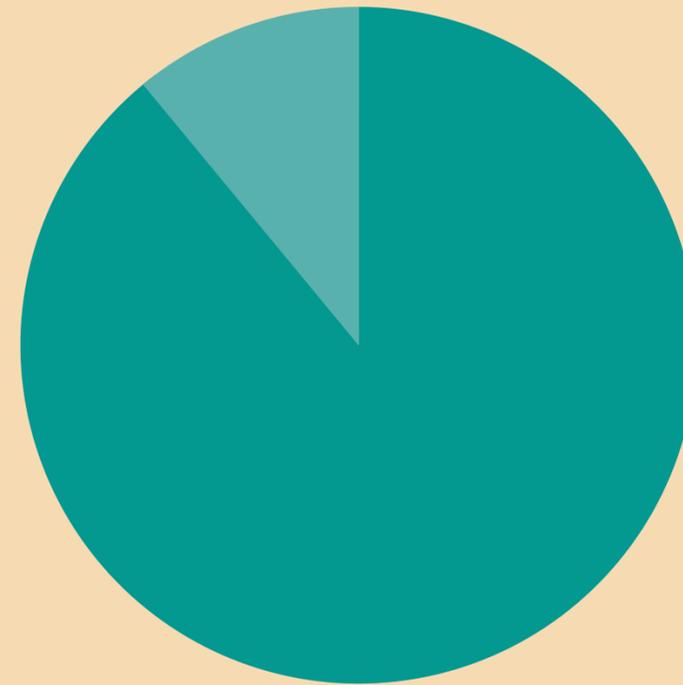


75% dichiara di volerne usufruire

Aree di miglioramento

7%

Dichiara di usare gli **ecocompattatori** con voto medio 3 (scala 1-5)



55%

Suggerisce di migliorare lo **spazzamento** e la **pulizia delle aree verdi** (percentuale su tot. commenti liberi)



Customer
satisfaction

Questionario
per la rilevazione

Grazie per
l'attenzione

A.Se.R. SpA

Indagine effettuata ad aprile 2022