

# Customer Satisfaction Igiene Urbana

Risultati 2025

Report realizzata da

	Pag.
<b>Metodologia</b>	<b>3</b>
<b>Profilo degli intervistati</b>	<b>4</b>
<b>Notorietà e valutazione complessiva</b>	<b>5</b>
• Notorietà di Valle Umbra Servizi	6
• Giudizio complessivo sul servizio di Igiene Ambientale	7
<b>Qualità del servizio di raccolta rifiuti</b>	<b>8</b>
• Conoscenza e informazioni sulla raccolta rifiuti	9
• Raccolta Differenziata: comportamento e opinione degli utenti	10
<b>Raccolta rifiuti su strada pubblica</b>	<b>11</b>
• Valutazione complessiva del servizio	12
• Valutazione aspetti del servizio	13
<b>Raccolta rifiuti porta a porta</b>	<b>14</b>
• Valutazione complessiva del servizio	15
• Valutazione aspetti del servizio	16
<b>Centri raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti</b>	<b>17</b>
• Valutazione complessiva del servizio	18
• Valutazione aspetti del servizio	19
<b>Pulizia strade e marciapiedi</b>	<b>20</b>
• Valutazione complessiva del servizio	21
• Valutazione aspetti del servizio	22
<b>Servizi di informazione e ascolto</b>	<b>23</b>
• Sito Internet: utilizzo e valutazione complessiva	24
• Sito Internet: valutazione aspetti del servizio	25
• Numero verde: utilizzo e valutazione complessiva	26
• Numero Verde: valutazione aspetti del servizio	27
<b>App Junker e VUSINFORMA</b>	<b>28</b>
• App Junker: conoscenza, utilizzo e valutazione	29
• VUSINFORMA: conoscenza, utilizzo e valutazione	30
<b>Opinione sugli abbandoni dei rifiuti</b>	<b>31</b>

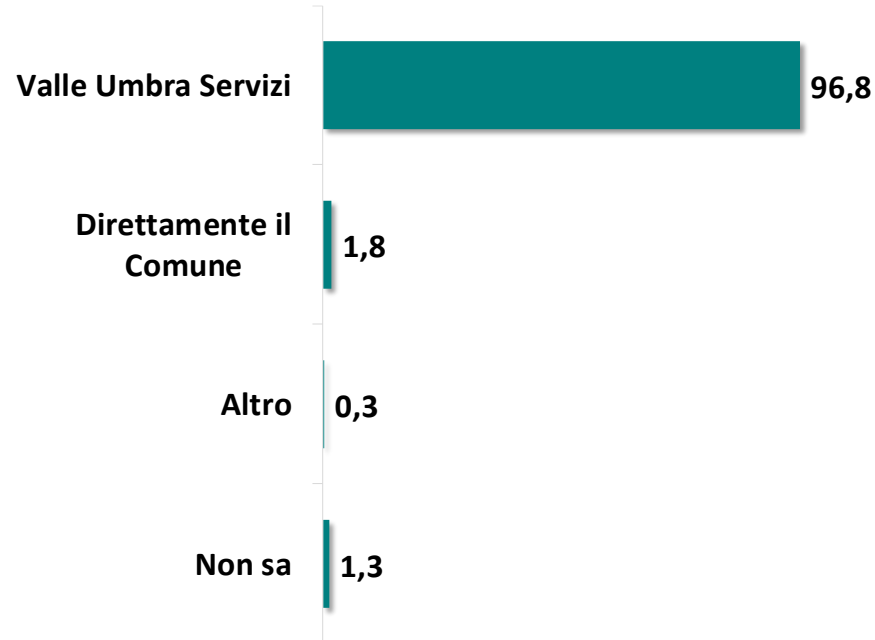
Il presente documento restituisce i risultati dell'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION** rispetto al **Servizio Igiene Urbana** offerto dalla Società **Valle Umbra Servizi**, con riferimento al **2025**.

- ❖ La popolazione di riferimento è rappresentata:
  - **DAI RESIDENTI NEI COMUNI RICADENTI NELLE AREE TERRITORIALI GESTITE DALLA SOCIETÀ (DIPARTIMENTO FOLIGNO, SPOLETO E VALNERINA)**
- ❖ La raccolta dei dati è avvenuta a gennaio 2026 in modalità **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview)
- ❖ Sono state realizzate **800 interviste** ad un campione di cittadini maggiorenni che risiedono nei Comuni serviti da Valle Umbra Servizi. Il campione è stato estratto sia da archivi di telefonia fissa che mobile.
  - *Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.*

## Notorietà e valutazione complessiva

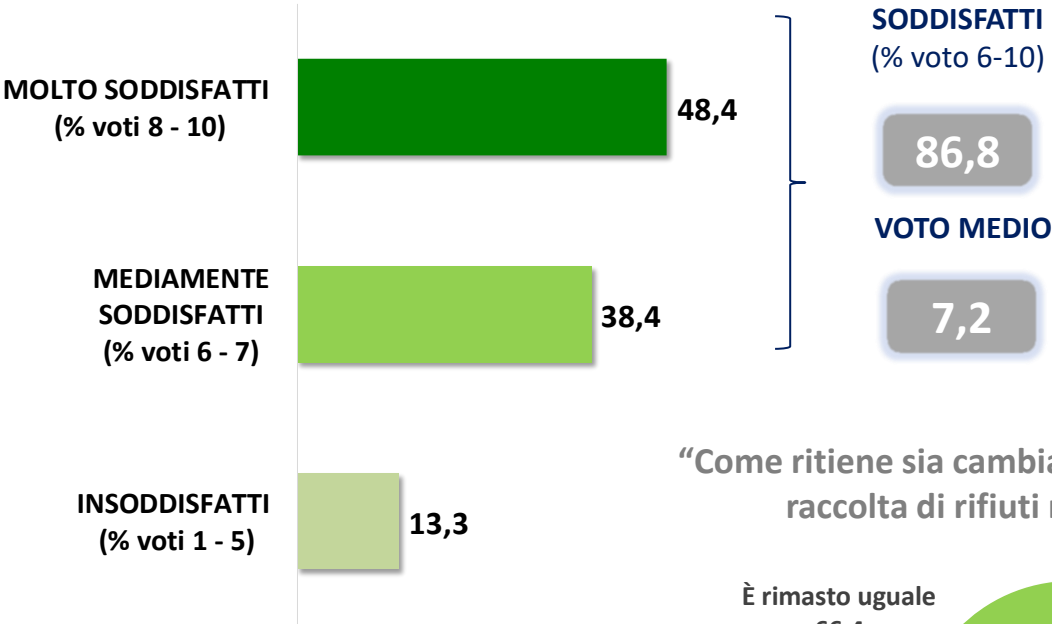
- Notorietà di Valle Umbra Servizi
- Giudizio complessivo sul servizio di igiene ambientale

“Sa indicarmi il nome dell’azienda o ente che si occupa della gestione dell’igiene ambientale (raccolta dei rifiuti, pulizia stradale e centri di raccolta) nel suo Comune?”

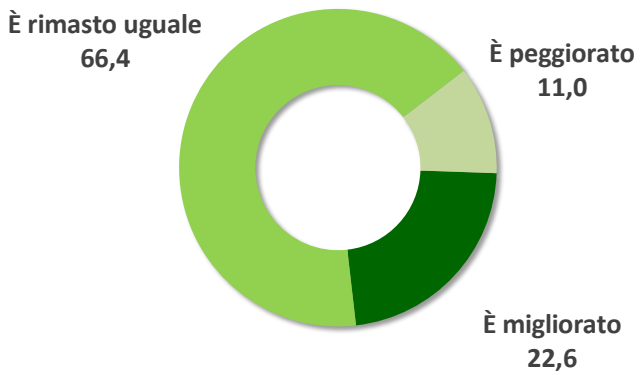


# Giudizio complessivo sul servizio di igiene ambientale

“Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio di igiene ambientale fornito, negli ultimi 6 mesi, da Valle Umbra Servizi.”  
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla raccolta di rifiuti negli ultimi anni?”



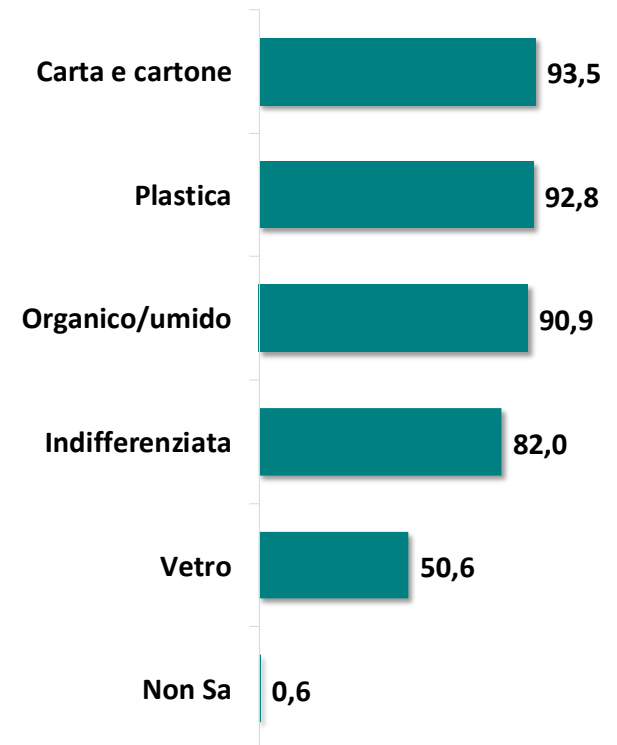
## Qualità del servizio di raccolta rifiuti

- Conoscenza e informazioni sulla raccolta rifiuti
- Raccolta differenziata: comportamento e opinione degli utenti

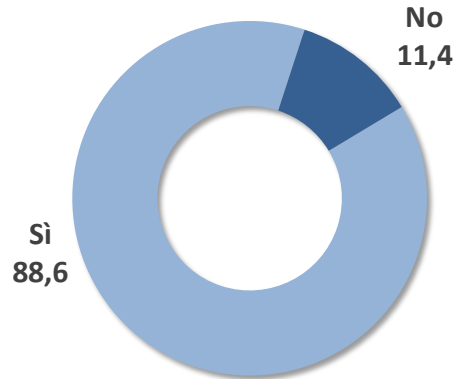
“Quale tipo di raccolta si effettua nel suo quartiere?”



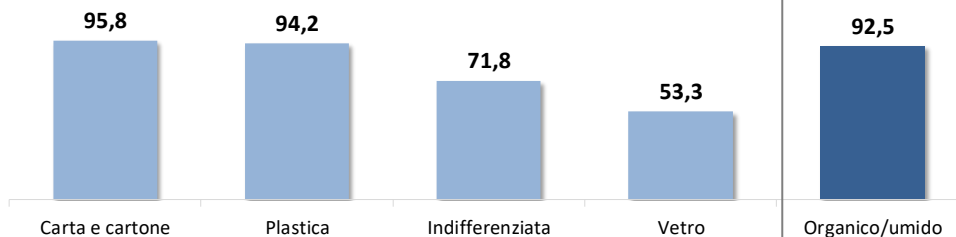
“Quali sono le tipologie di raccolta differenziata previste nel suo quartiere?”



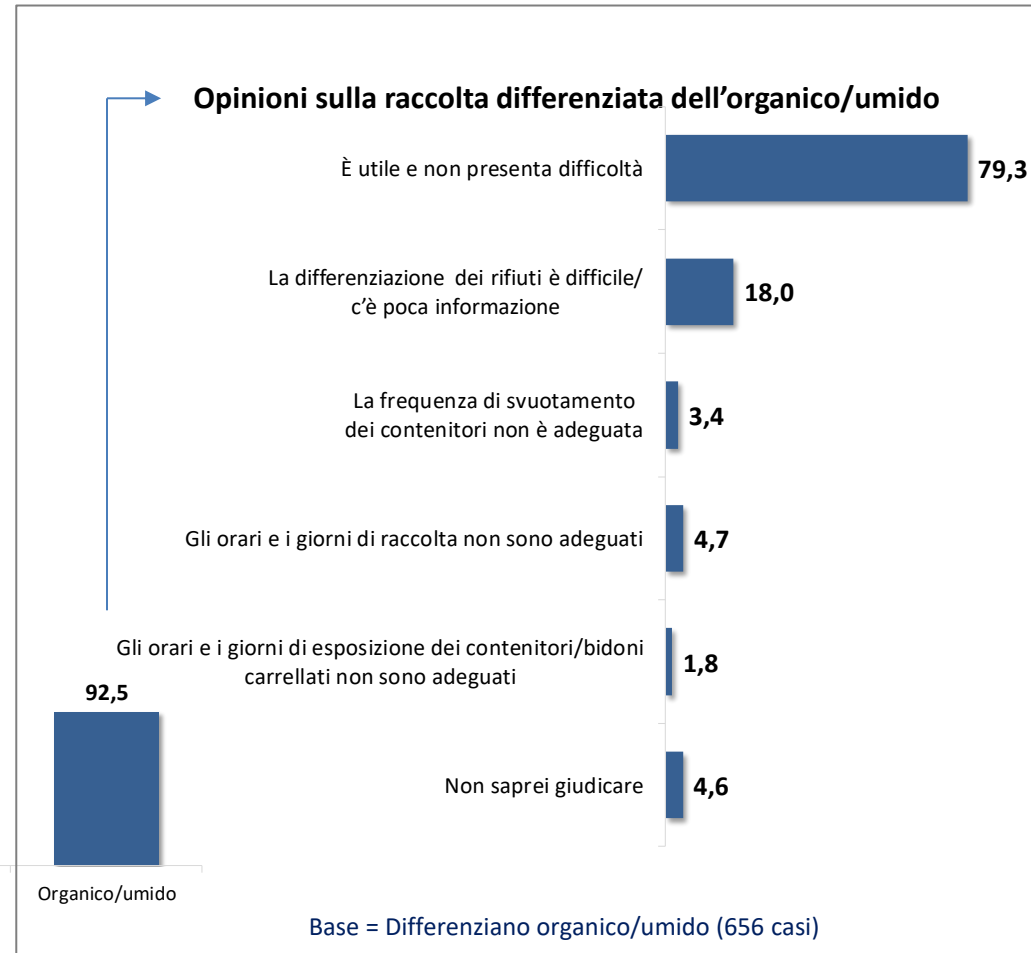
“Lei differenzia almeno in parte i rifiuti?”



“Quali tipologie di rifiuti differenzia?”



Base = Differenziano i rifiuti (709 casi)

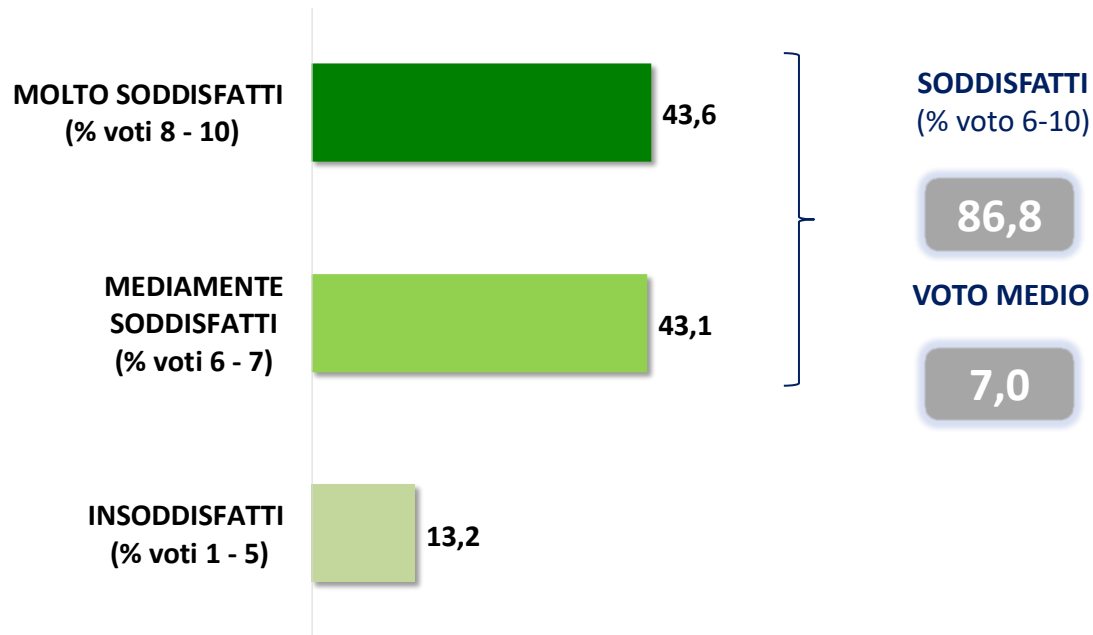


Base = Totale campione

## Raccolta rifiuti su strada pubblica

- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

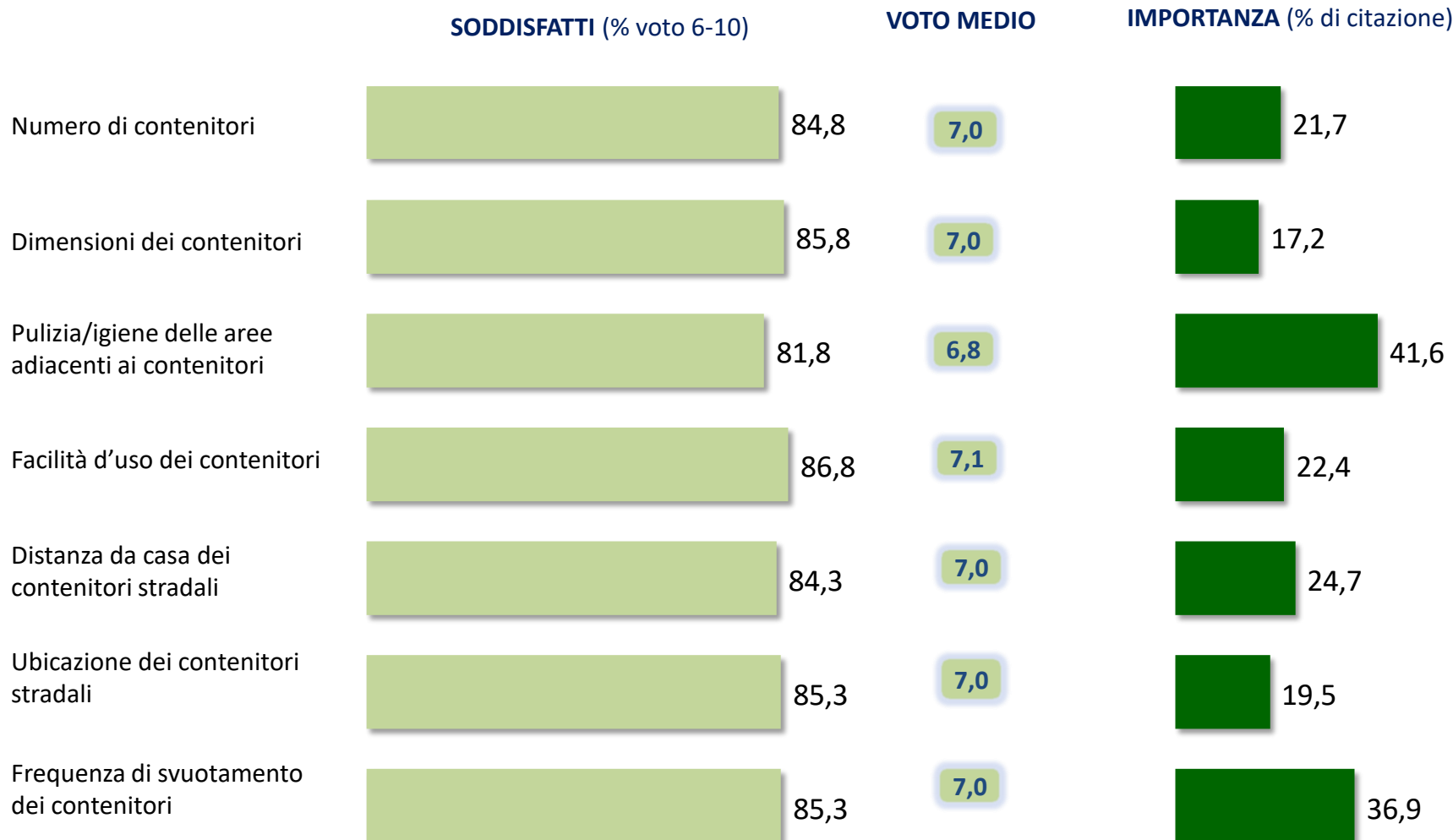
“Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti sulla strada pubblica**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Raccolta rifiuti su strada pubblica: valutazione aspetti del servizio

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

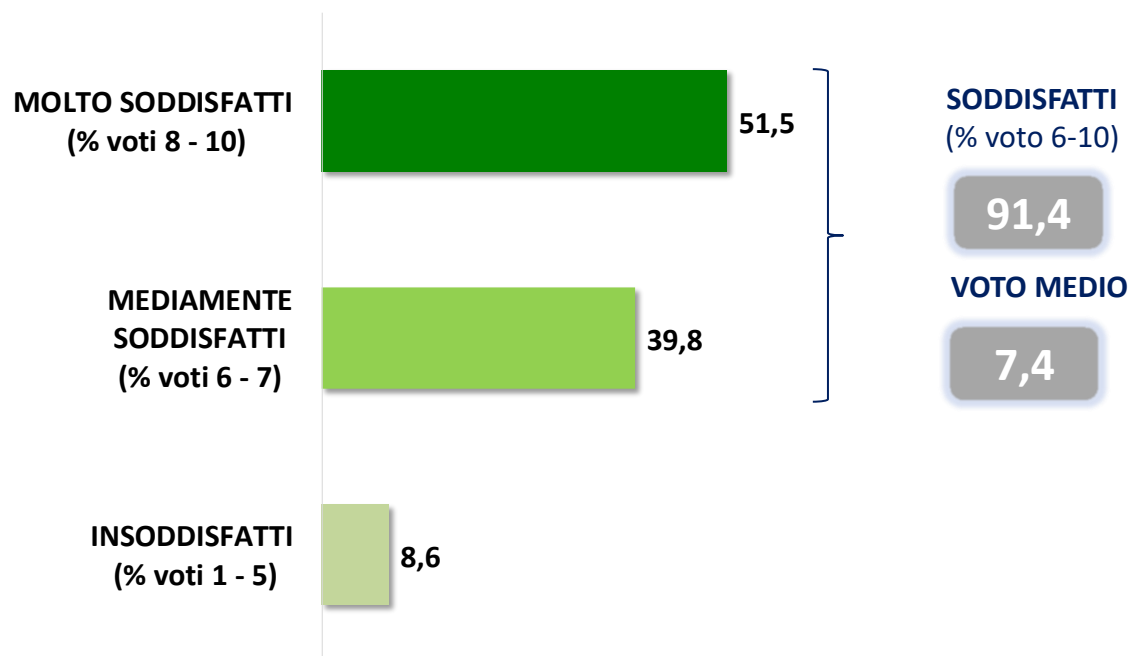
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



## **Raccolta domiciliare porta a porta**

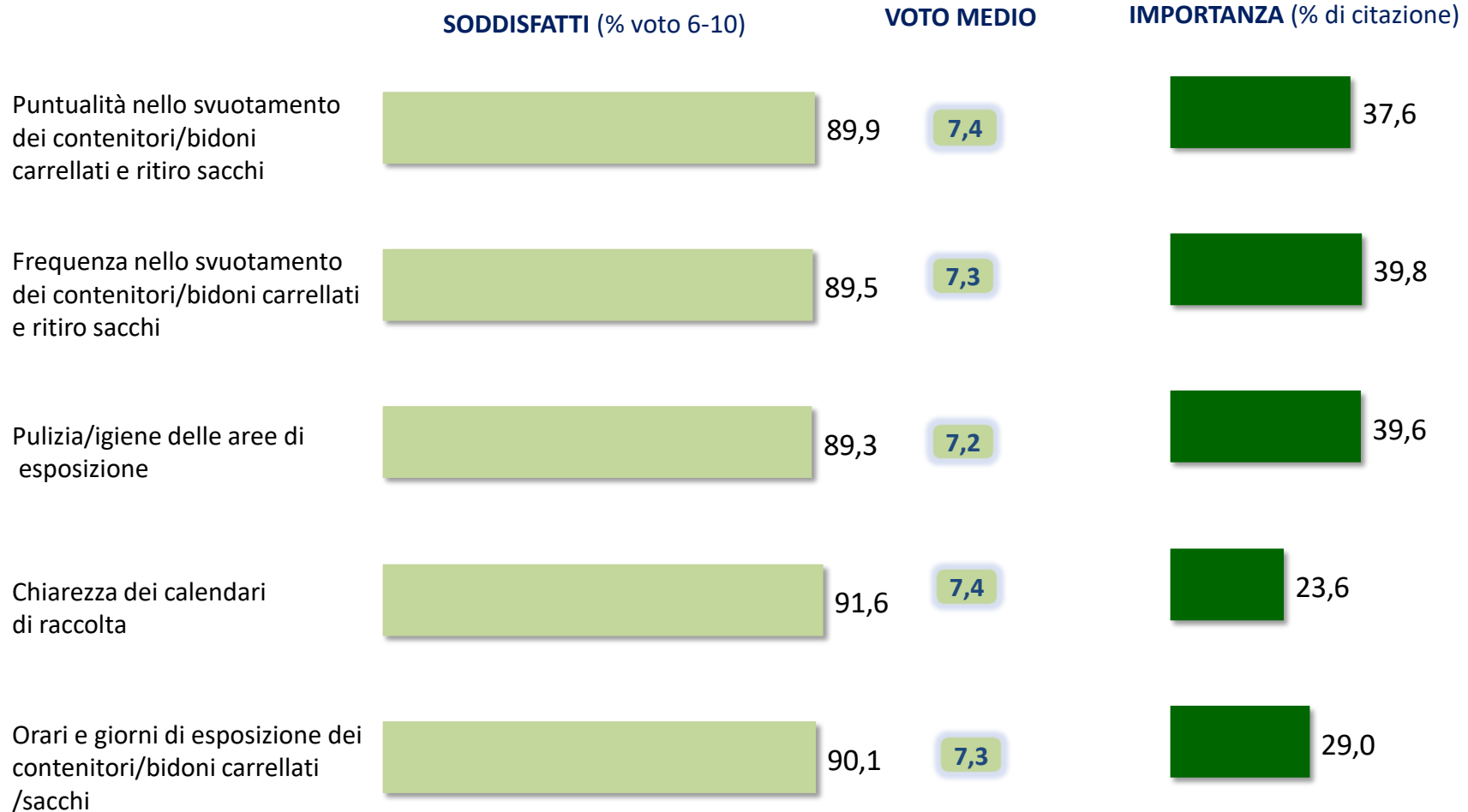
- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

“Considerando complessivamente gli aspetti della **raccolta dei rifiuti domiciliare**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

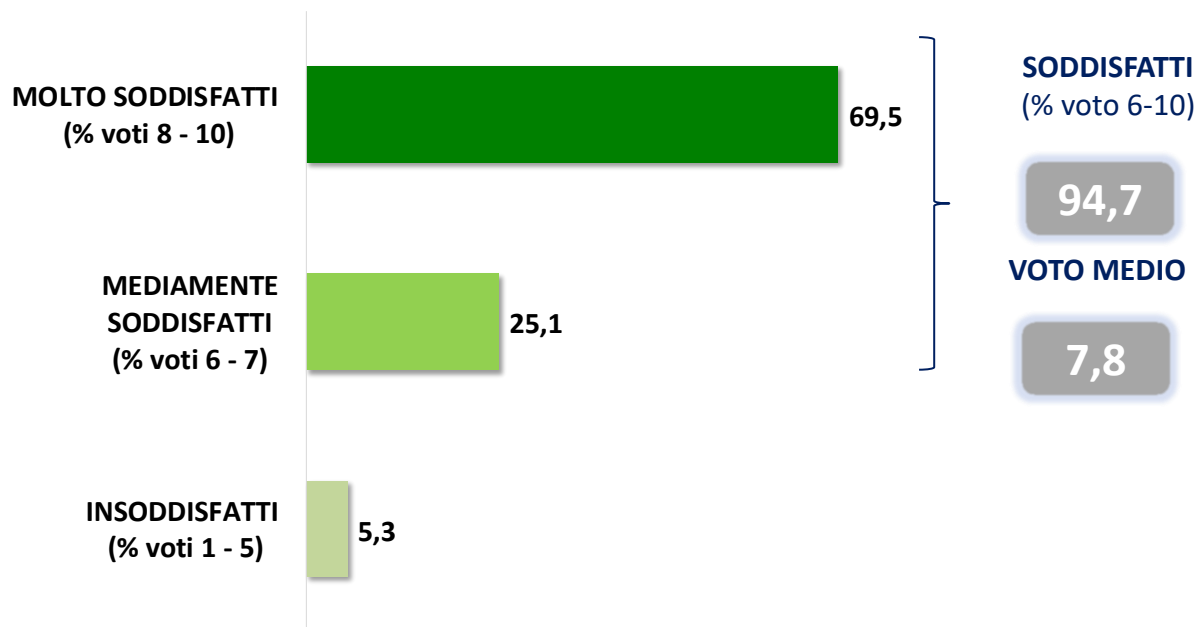
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



## **Centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti**

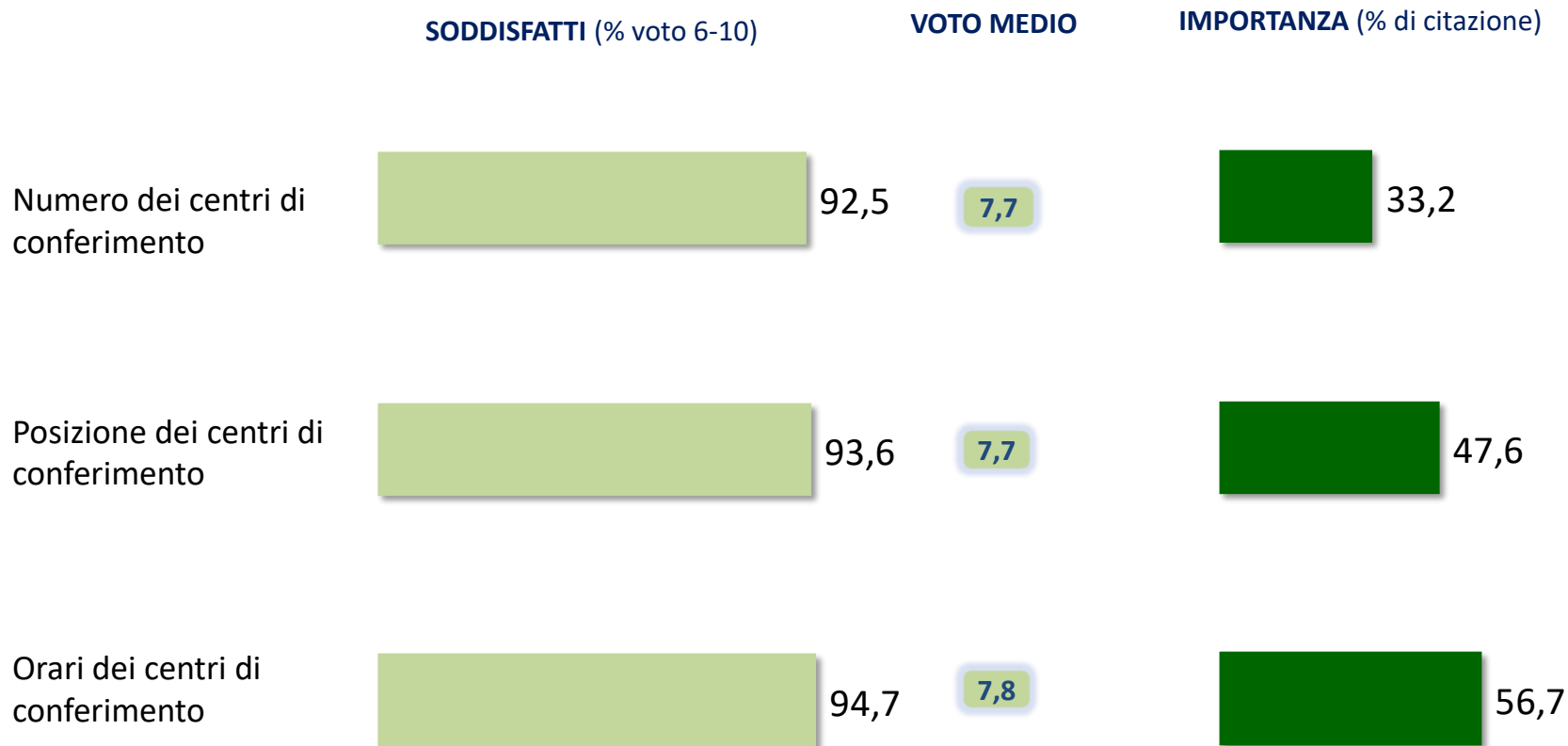
- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

“Considerando complessivamente gli aspetti dei **centri raccolta**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

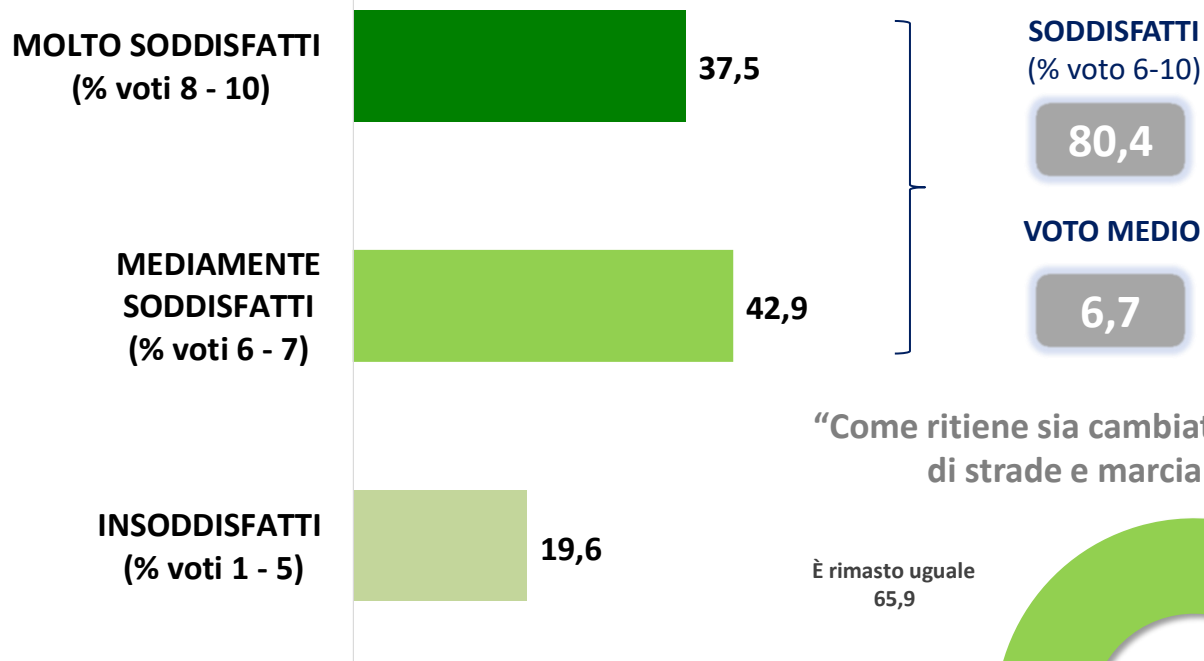


## **Pulizia strade e marciapiedi**

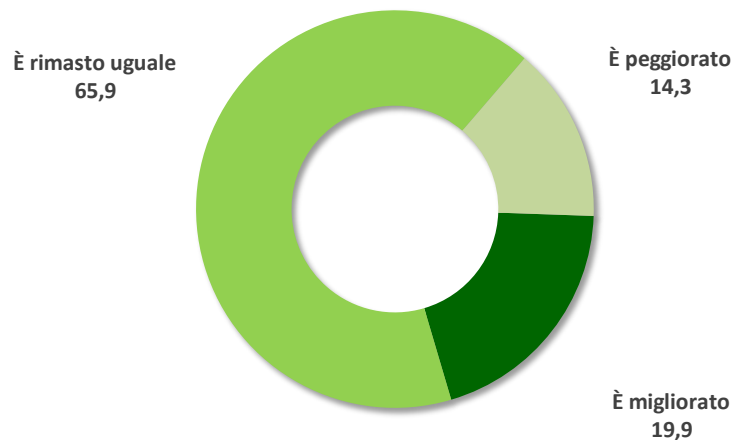
- Valutazione complessiva
- Valutazione aspetti del servizio

“Considerando complessivamente gli aspetti della **pulizia di strade e marciapiedi**, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Valle Umbra Servizi?”

[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla pulizia di strade e marciapiedi negli ultimi anni?”



\*nella rilevazione 2025 sono stati eliminati due indicatori

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)

SODDISFATTI (% voto 6-10)

VOTO MEDIO

IMPORTANZA (% di citazione)

Servizi di spazzamento  
stradale manuale o  
meccanizzato



78,0

6,6



63,4

Orari operazioni  
di pulizia



79,0

6,6

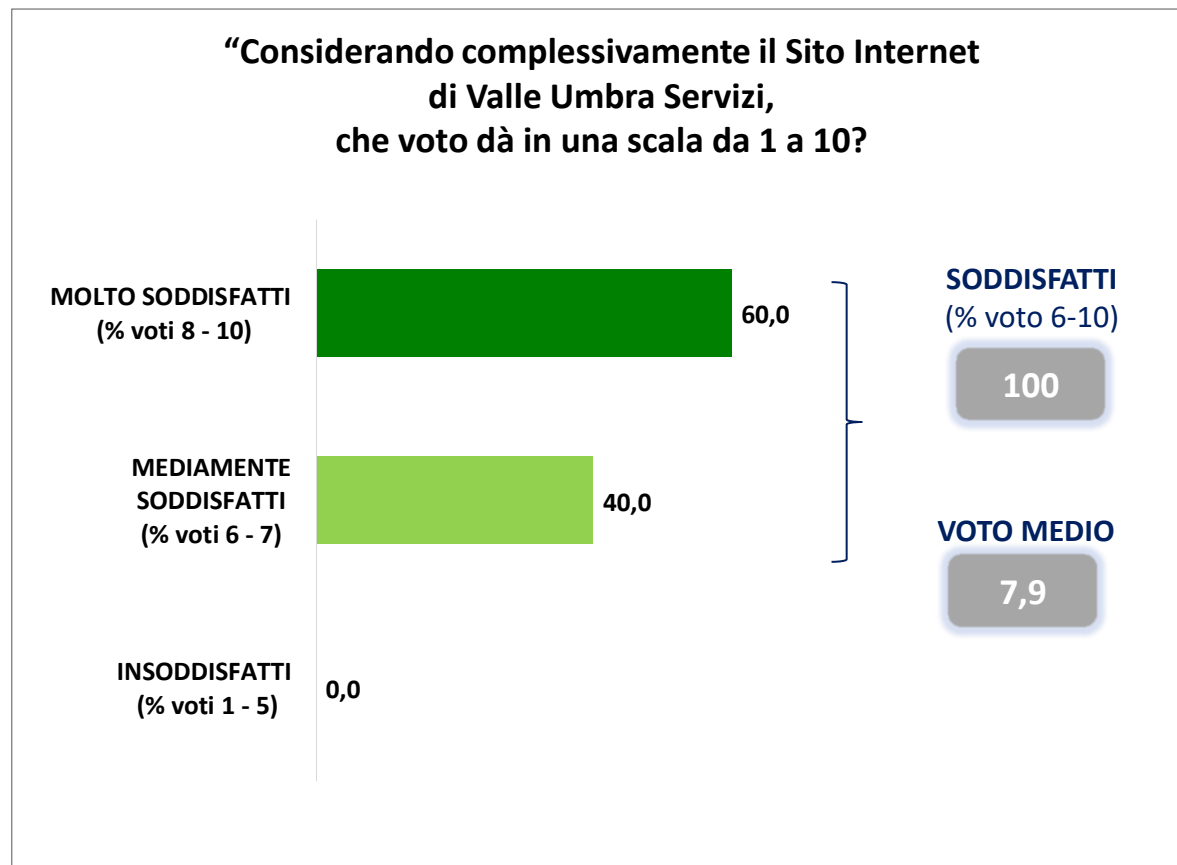
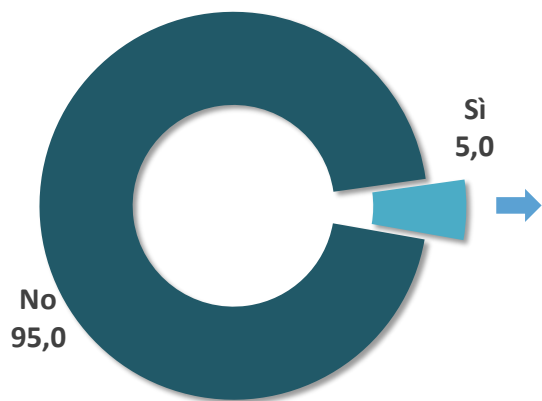


36,6

## Servizi di informazione e ascolto

- Sito Internet: utilizzo e valutazione
- Numero Verde: conoscenza, utilizzo e valutazione

## Utilizzo del Sito Internet di Valle Umbra Servizi negli ultimi 6 mesi

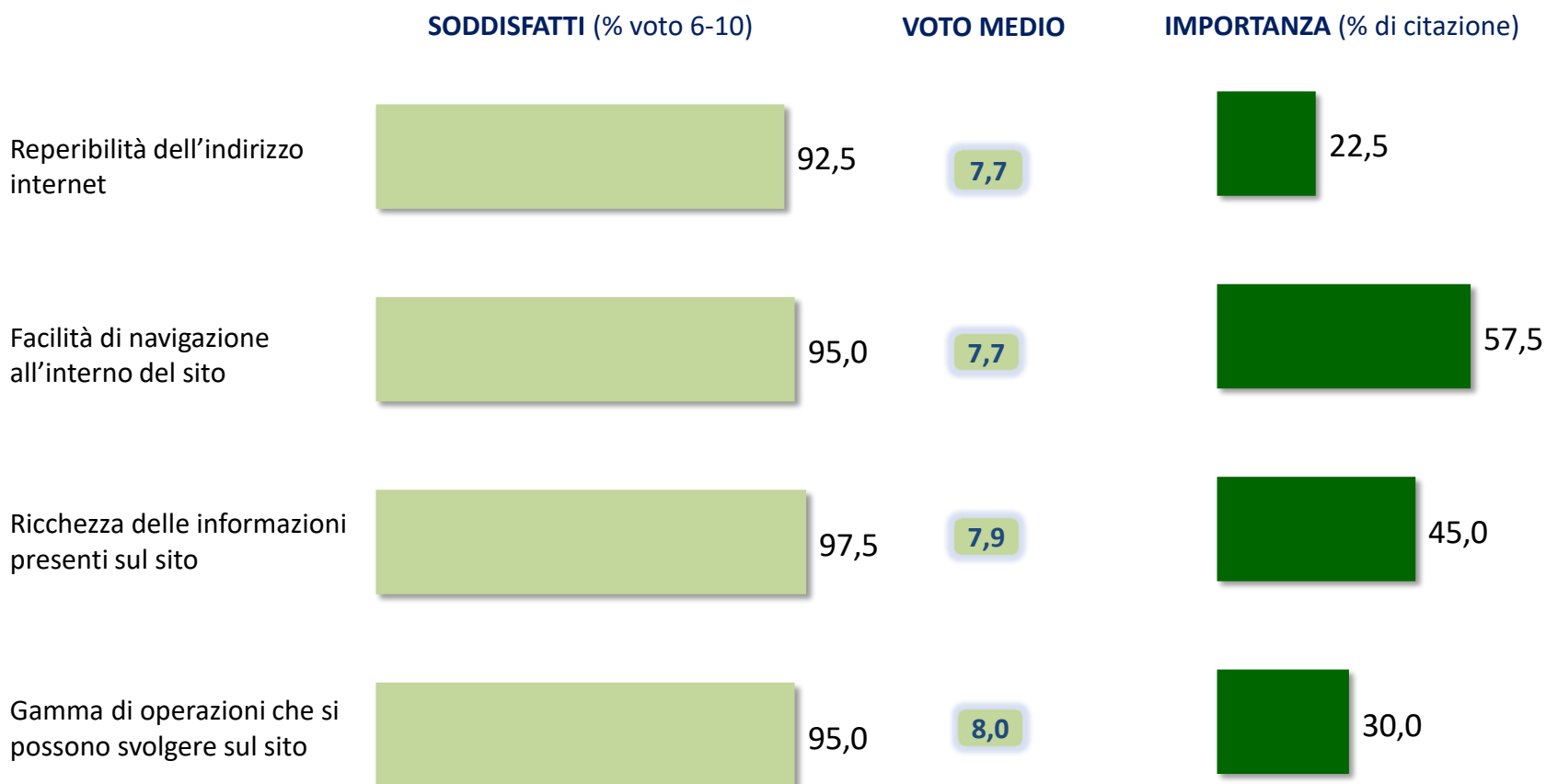


Base = Utilizzatori del Sito Internet (40 casi)

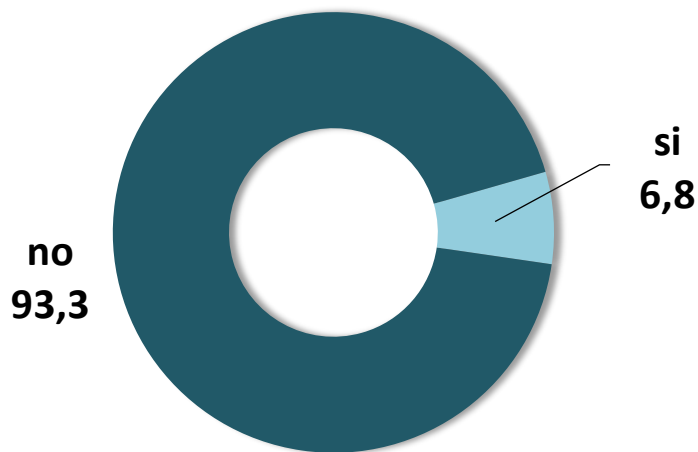
# Sito Internet: valutazione aspetti del servizio

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

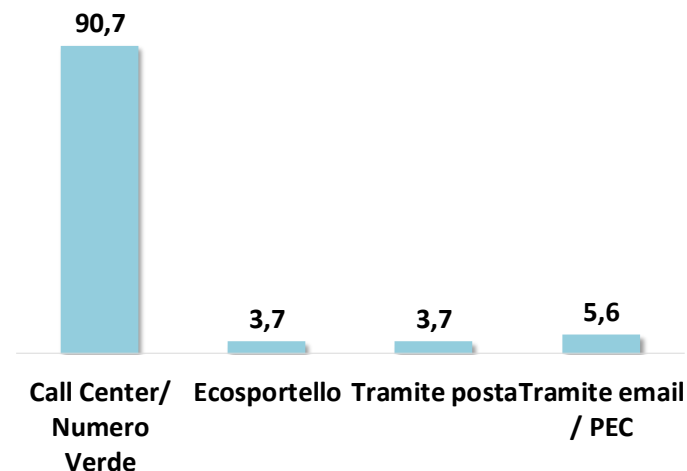
“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



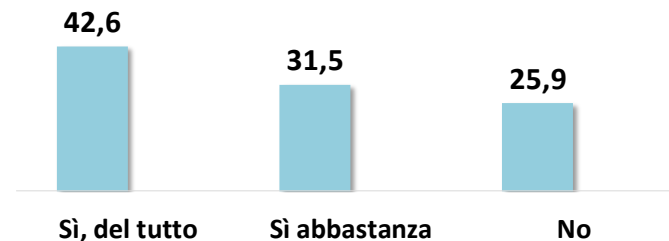
Negli ultimi 6 mesi le è capitato di dover contattare l'azienda relativamente al servizio di igiene Ambientale?



Quali canali ha utilizzato per contattare l'azienda?

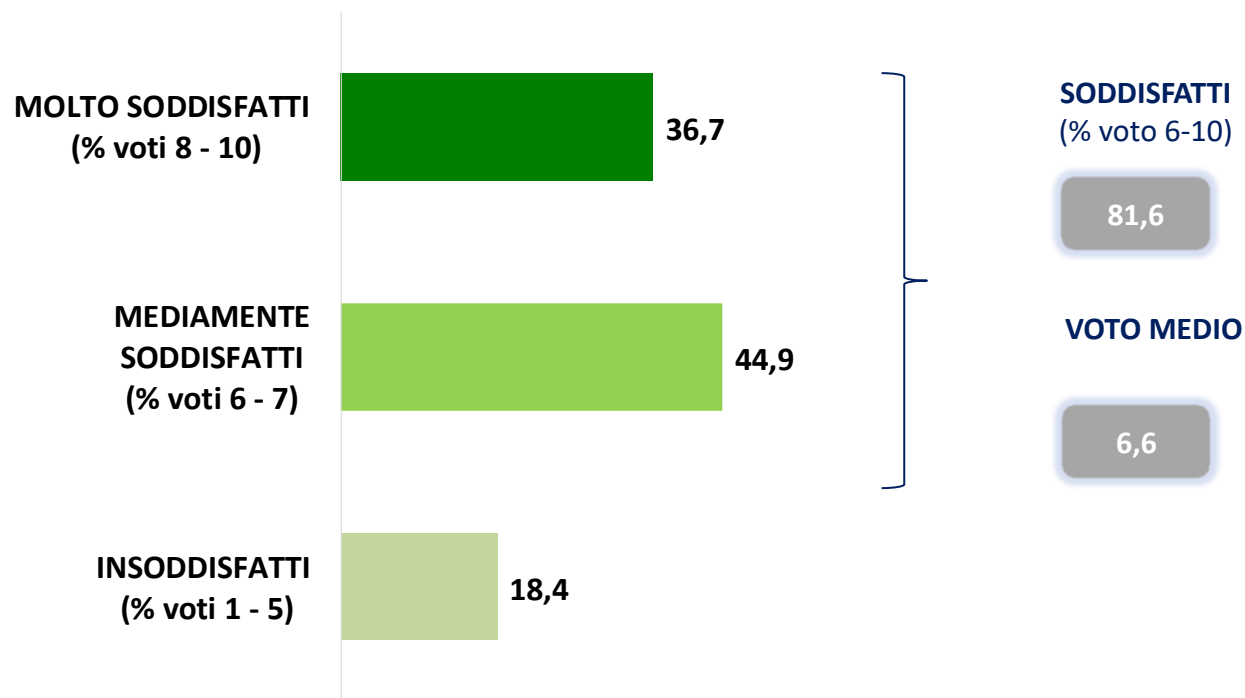


Secondo Lei, il servizio ricevuto è stato soddisfacente/risolutivo?



Base = Utenti che hanno chiamato il Numero Verde negli ultimi 6 mesi (54 casi)

“Considerando complessivamente la **relazione telefonica con il Numero Verde** che voto dà a Valle Umbra Servizi?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

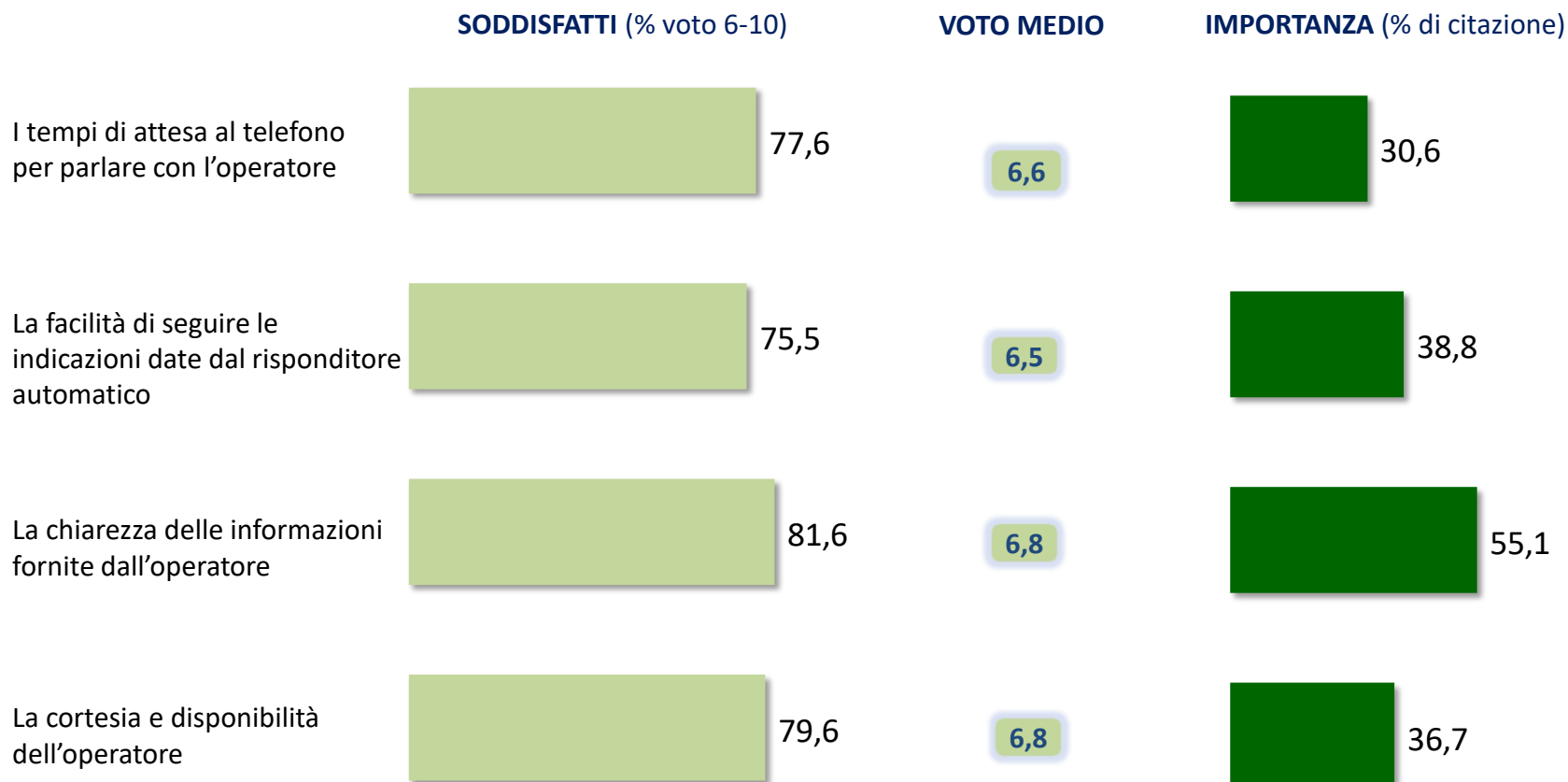


Base = Utenti che hanno chiamato il Numero Verde negli ultimi 6 mesi (49 casi)

# Numero Verde: valutazione aspetti del servizio

“Per ognuno degli aspetti, quanto è stato soddisfatto?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

“Quale degli aspetti è il più importante?”  
(risposta singola)



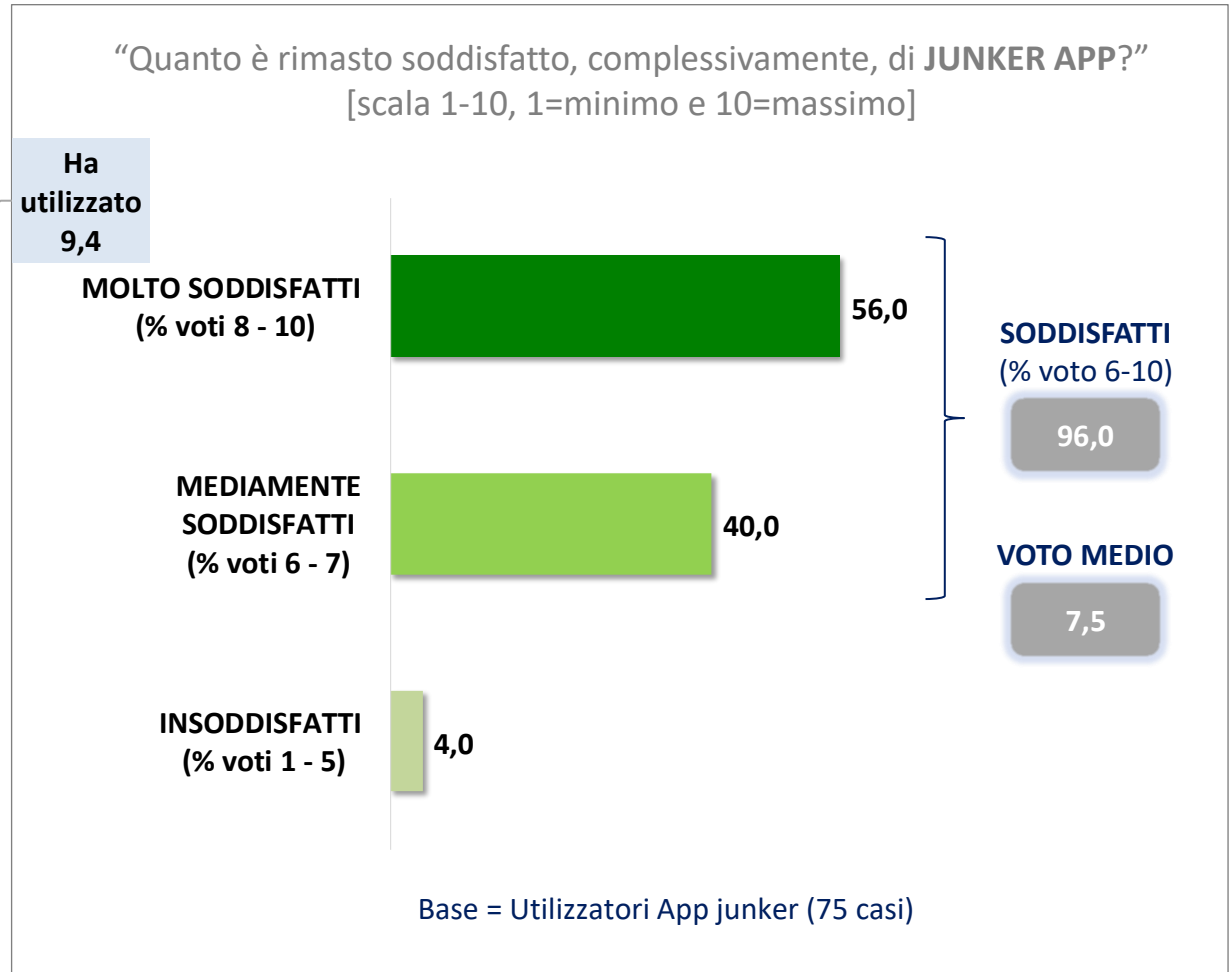
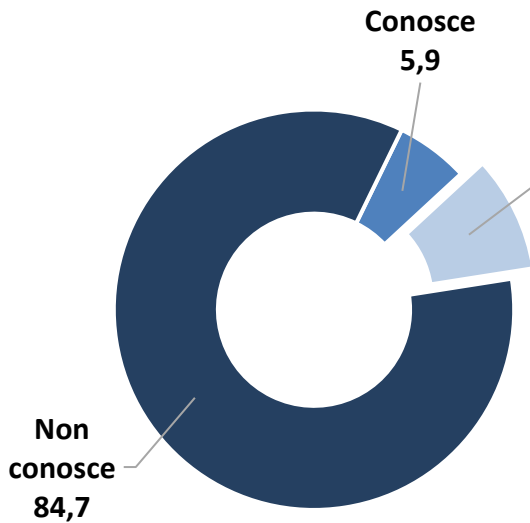
## App Junker e VUSINFORMA

- App Junker: Conoscenza, utilizzo e valutazione
- VUSINFORMA: Conoscenza, utilizzo e valutazione

# App Junker: conoscenza , utilizzo e valutazione

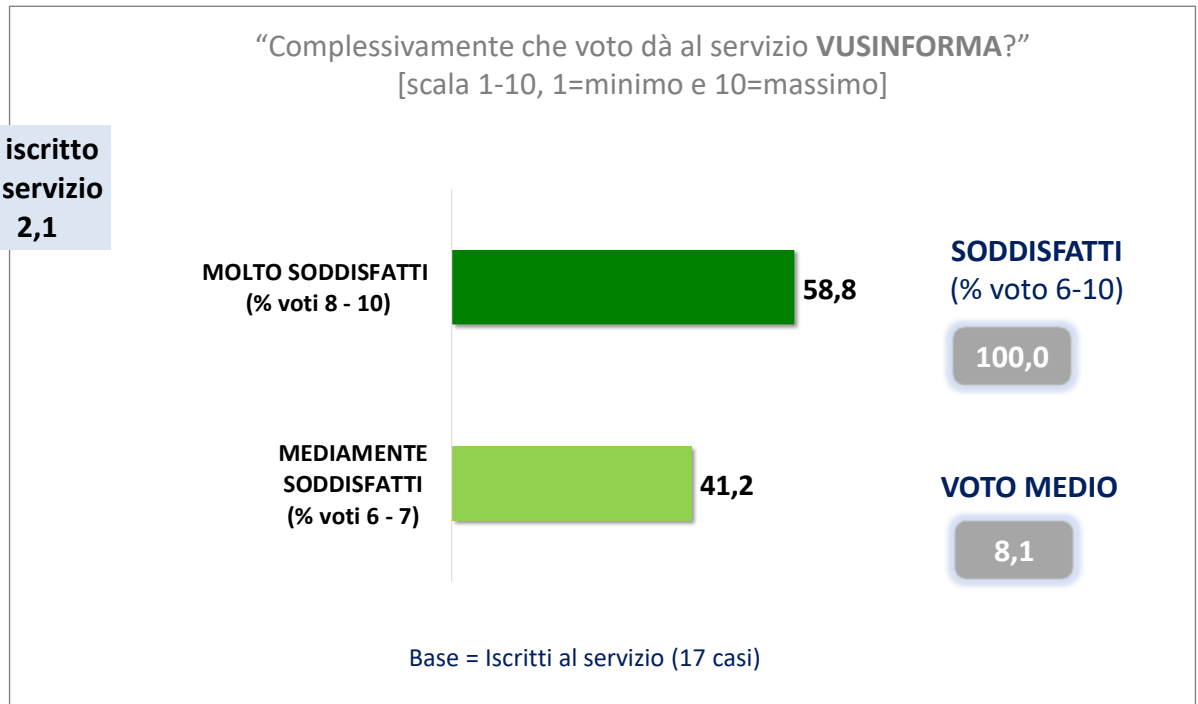
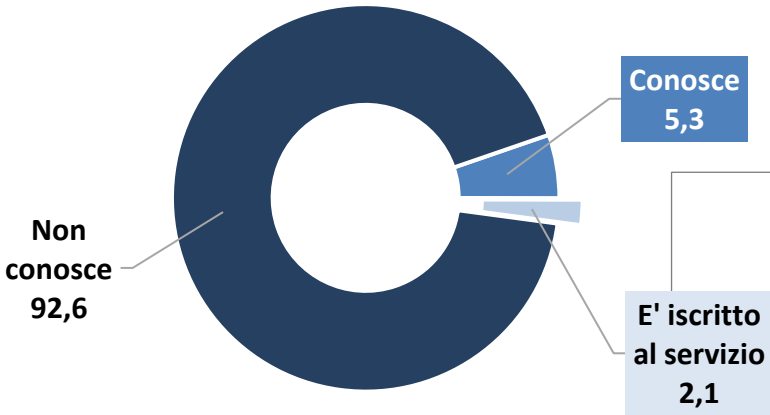
Lei conosce o ha sentito parlare di JUNKER, la app per consultare il calendario ed avere notizie sul servizio igiene urbana utilizzato da Valle Umbra Servizi?

Ha mai utilizzato JUNKER APP?



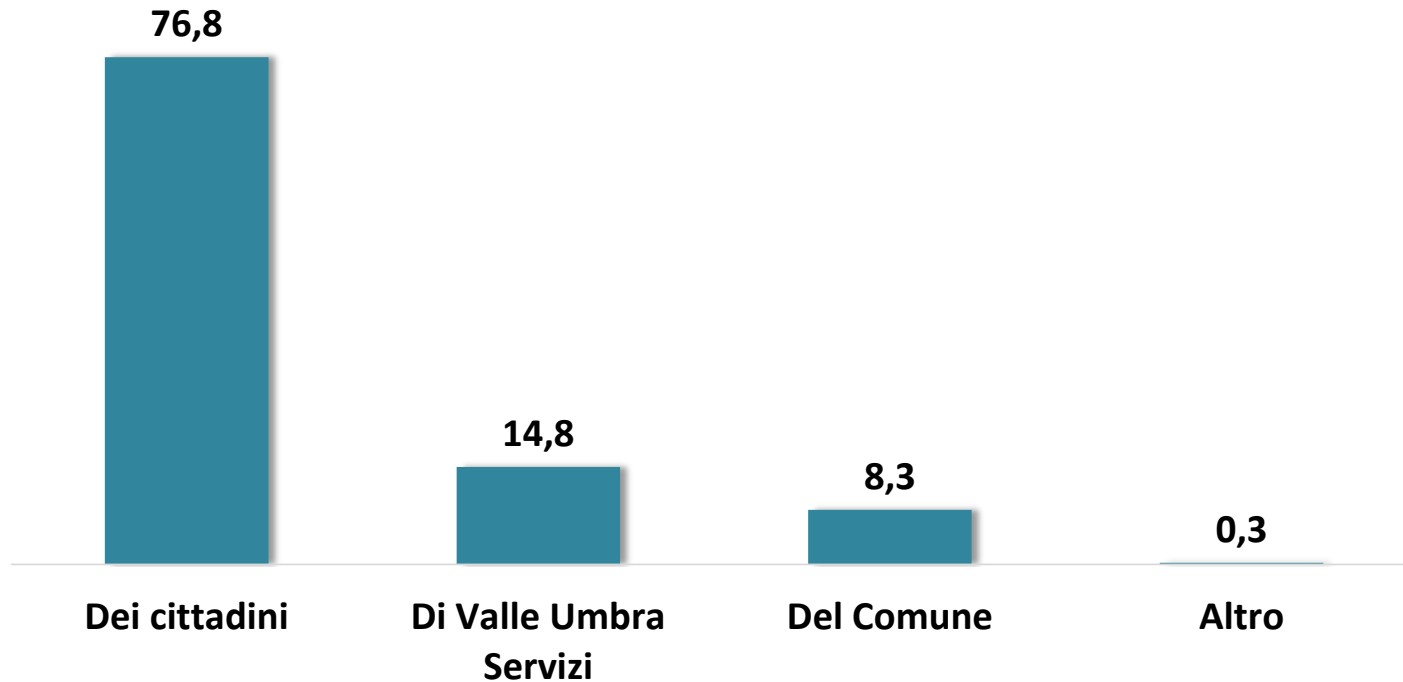
Lei conosce o ha sentito parlare di VUSINFORMA, il servizio con cui Valle Umbra Servizi tramite whatsapp, trasmette agli utenti informazioni di pubblica utilità?

Lei è iscritto al servizio?

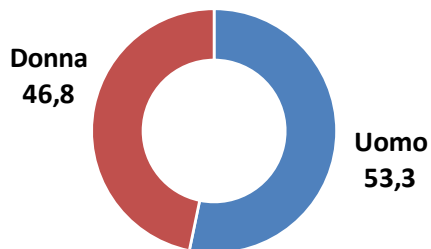


Δ Attenzione! Basi limitate

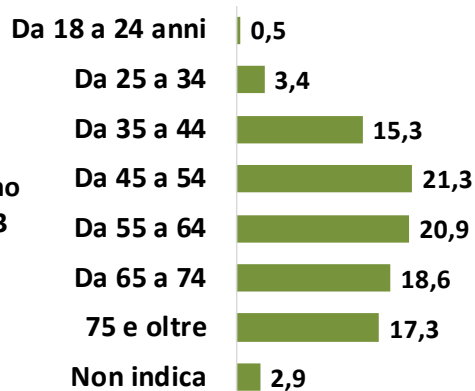
“Vorrei una sua opinione sul tema degli abbandoni in strada di rifiuti ingombranti. Di chi pensa sia la responsabilità di questo fenomeno?”



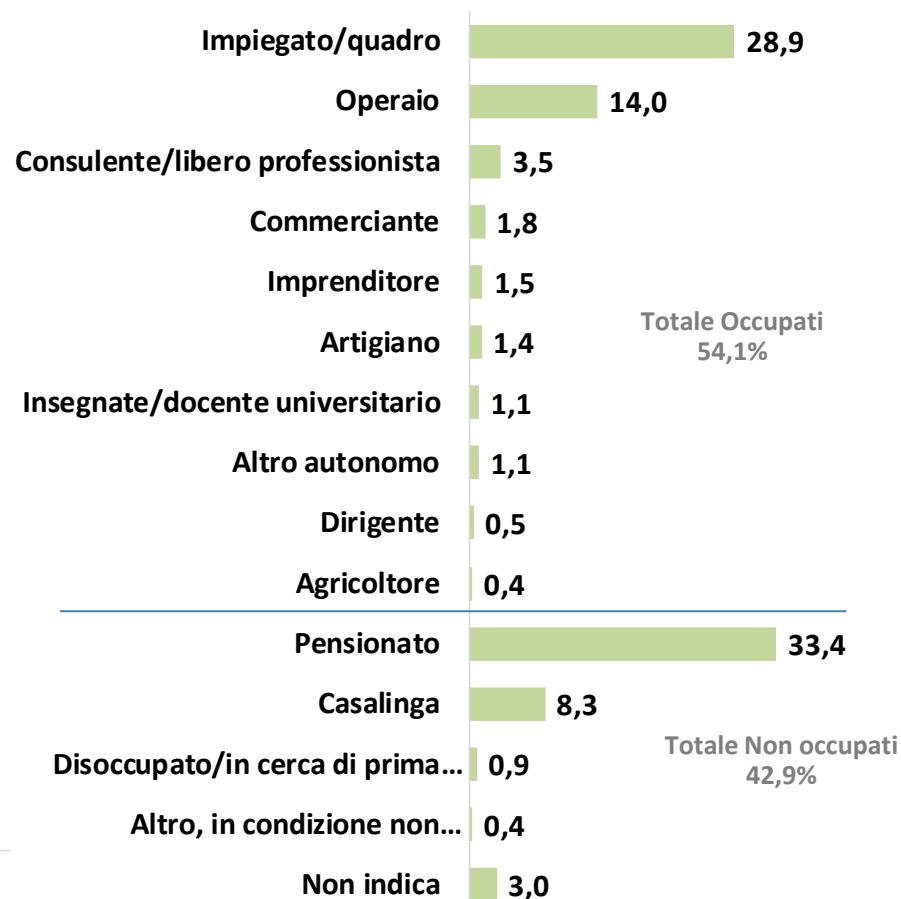
## Genere (%)



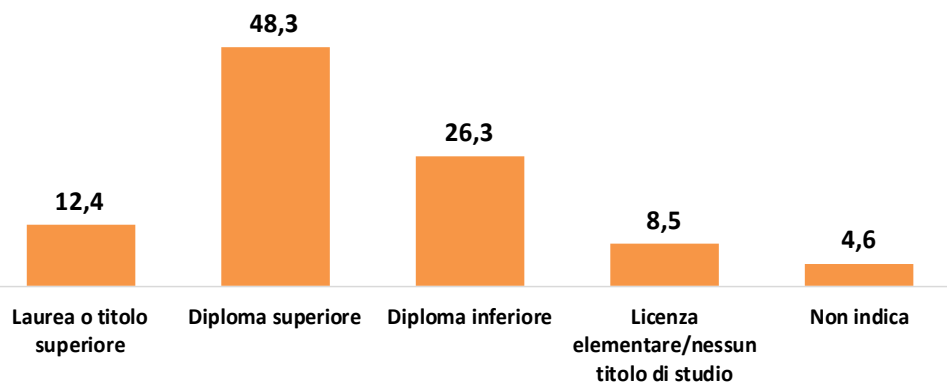
## Classe di età (%)



## Condizione occupazionale (%)



## Istruzione (%)





Società del Gruppo **i**ntersistemi



**Sede Legale**

Firenze  
Via Atto Vannucci, 7  
50134 Firenze  
055 470374

**Sedi Operative**

Roma  
Via dei Galla e Sidama, 23  
00199 Roma  
06 89924900

Firenze  
Via Gianni, 4r  
50134 Firenze  
055 470374

Milano  
Viale Brianza, 24  
20127 Milano  
06 89924900



Ricerca. Conoscenza. Futuro.

