


Customer care e ascolto strutturato


In chiave di trasparenza e doveroso interesse rispetto all'opinione dell'utenza, Silea nel corso del 2020 ha condotto la prima indagine di **customer satisfaction**. L'indagine mirava a rilevare il livello di conoscenza delle attività effettuate da Silea e la qualità percepita nei servizi di raccolta rifiuti, pulizia delle strade, comunicazione ambientale.


Il progetto è stato condotto attraverso la realizzazione di **interviste telefoniche** a un campione di oltre **2 mila cittadini** residenti nei comuni di tutti i circondari del territorio servito.


Nel 2021, in aggiunta, sarà condotta la prima indagine di customer satisfaction rivolta agli Amministratori.

I risultati sono stati molto positivi:

 Il **98%** degli intervistati ha espresso una soddisfazione **medio-alta** per le attività di raccolta rifiuti;


 L'**80,7%** si è dichiarato soddisfatto per il livello di pulizia di strade e marciapiedi del proprio Comune;


 La **cortesìa e professionalità degli operatori ecologici** è stata giudicata soddisfacente dal **95,8%** del campione;

 La chiarezza ed esaustività delle

informazioni fornite giudicate più che soddisfacenti dal **96,7%** dei partecipanti all'iniziativa di ascolto.

E inoltre:

 Silea è stata riconosciuta azienda in grado di rispondere all'esigenze dei cittadini dal **91,3%** degli intervistati;

 Il **91,8%** del campione riconosce il ruolo dell'azienda nell'**educazione ambientale e nella sensibilizzazione delle nuove generazioni**.

97%

Utenti soddisfatti dei servizi forniti

8,1

Valutazione media ottenuta
(su una scala da 1 a 10)

95%

Utenti soddisfatti del comportamento del personale