



Customer Satisfaction

Sintesi indagine

Ottobre 2020

Gli Obiettivi dell'indagine

Rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato

Contribuire al miglioramento dell'immagine del servizio sul territorio pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi

Rilevare il livello di percezione del rapporto qualità/prezzo dei servizi erogati

Rilevare il livello di importanza dei fattori di qualità che caratterizzano i servizi offerti

Rilevare il livello di soddisfazione dei clienti/utenti relativamente alle caratteristiche dei servizi erogati da ALIA SpA, in particolare i servizi di base (servizio di raccolta, servizio di spazzamento), in base a predefiniti fattori:

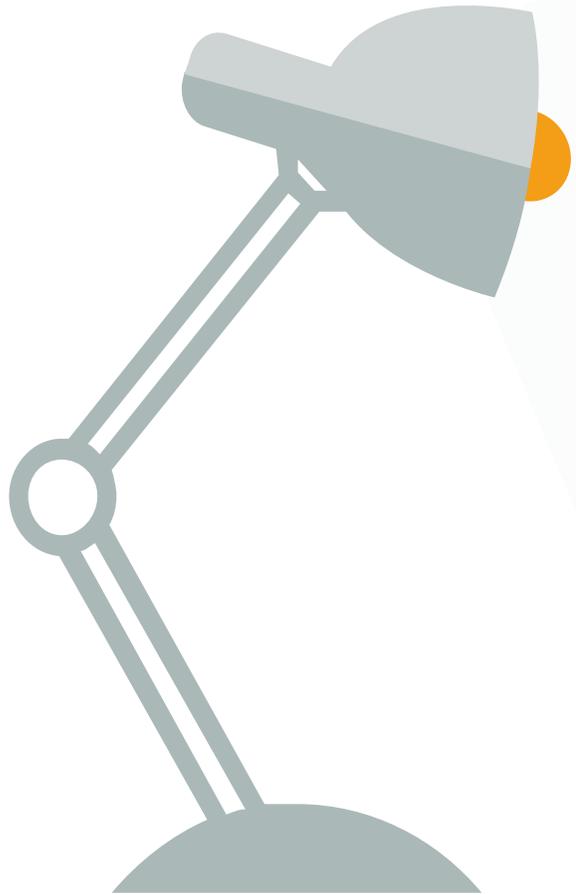
- *regolarità, frequenza, fascia oraria del servizio, pulizia e condizioni igieniche dopo l'effettuazione del servizio, accessibilità, professionalità e cortesia del personale che effettua il servizio, informazioni sui servizi erogati*

Segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di servizi nelle tre province servite

Rilevare il livello di conoscenza, da parte degli utenti dei servizi erogati dall'Azienda



Metodologia



- ✓ L'indagine si è svolta mediante **interviste telefoniche**, agli utenti del servizio.
- ✓ La tecnica utilizzata per la raccolta dei dati è **l'indagine CATI** (Computer Assisted Telephoned Interview) strumento che consente la rilevazione tramite l'uso del telefono e del computer, mediante l'impiego di un questionario standardizzato (a risposta chiusa), con domande semplici ed immediatamente comprensibili. Sono state somministrate **1.515 interviste** complessive.
- ✓ Il **piano di campionamento** è stato organizzato per **Provincia**, tenendo conto dei servizi erogati presenti e con quote proporzionali alla popolazione residente.
- ✓ L'indagine è stata preannunciata all'utenza attraverso **comunicati stampa** e mediante **comunicazione email** mirata.
- ✓ Le interviste sono state effettuate nel periodo metà Settembre – metà Ottobre 2020

Popolazione statistica e campione



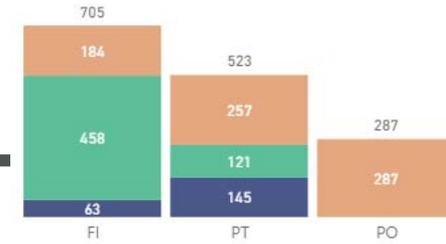
- ✓ È stata utilizzata una tecnica di **campionamento stratificato** per provincia in modo da avere risultati statisticamente significativi sia a livello complessivo dell'utenza di ALIA, sia a livello di singola provincia. In questo modo è stato possibile tenere conto delle diverse specifiche di erogazione del servizio in ciascuna di esse.
- ✓ La **numerosità campionaria** di ciascuno strato è stata determinata in funzione del numero complessivo di abitanti di ciascuna provincia e in modo tale da avere una probabilità di errore massima tra il 5% ed il 6% a livello della singola provincia tra il 3% ed il 4% a livello complessivo (con intervallo di confidenza del 95%).

Distribuzione del campione

Il numero di interviste effettuato in ciascuna provincia è quello riportato nello schema seguente:



Tipologia di raccolta



La tipologia di raccolta sul totale intervistati e suddiviso per provincia è quello riportato nei seguenti grafici:



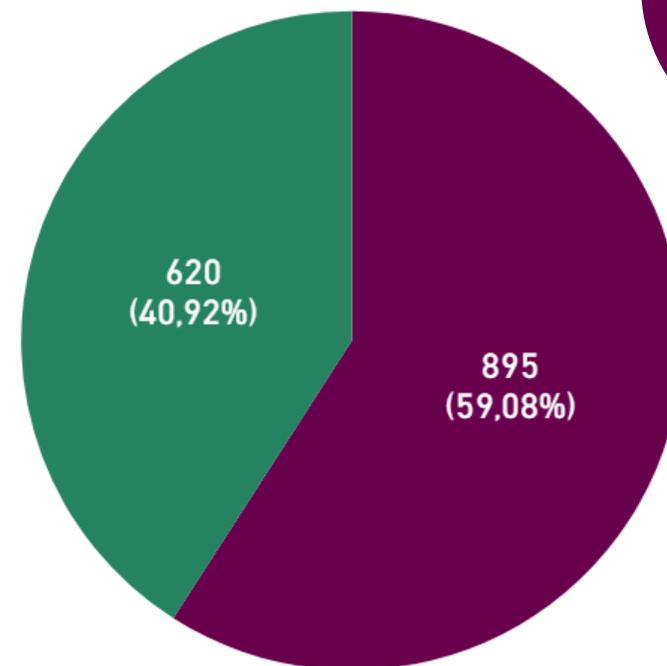
Popolazione statistica e campione

Raccolta ingombranti e RAEE



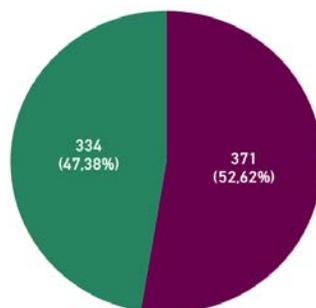
A tutti gli intervistati è stato posta la seguente domanda:
«*Ha usufruito di questo servizio nel corso del 2019?*»

Le interviste effettuate sono state **1515** con un valore totale di **620** sì

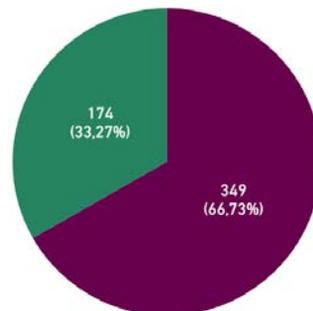


● No ● Sì

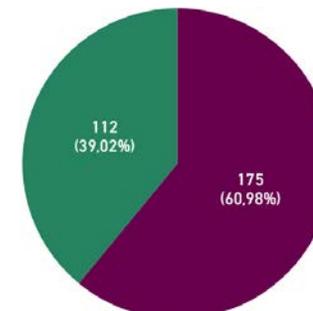
Firenze



Pistoia



Prato



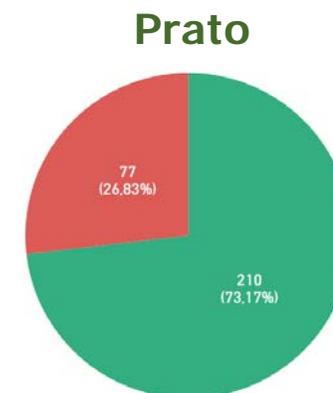
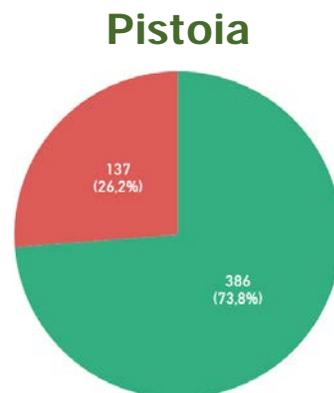
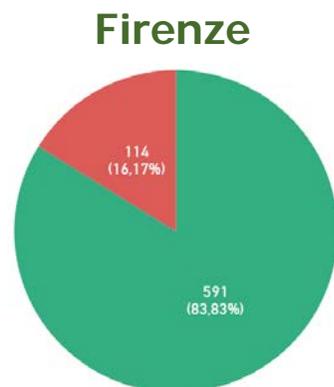
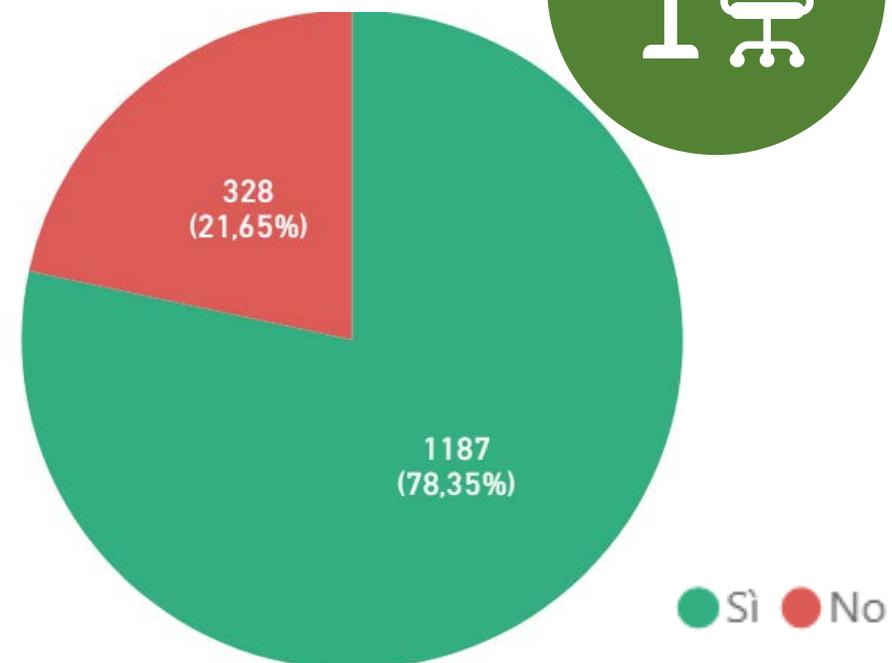
Popolazione statistica e campione

Centri di raccolta e stazioni ecologiche



A tutti gli intervistati è stato posta la seguente domanda:
«E' a conoscenza della presenza di centri di raccolta e stazioni ecologiche attrezzate per il conferimento differenziato di rifiuti ingombranti?»

Le interviste effettuate sono state **1515** con un valore totale di **1187** si



Popolazione statistica e campione

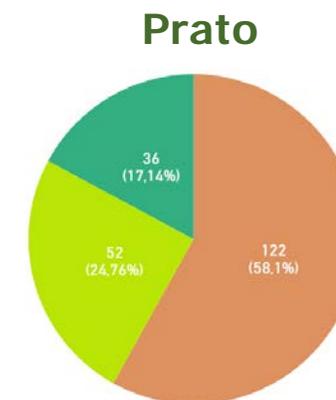
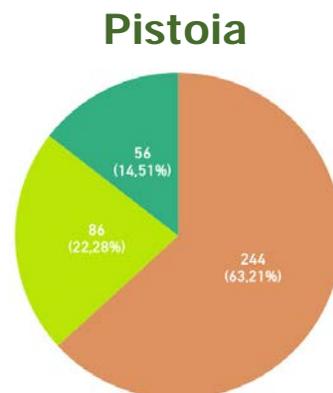
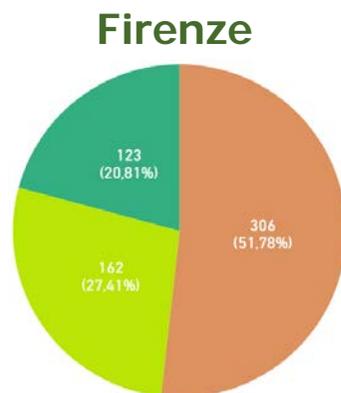
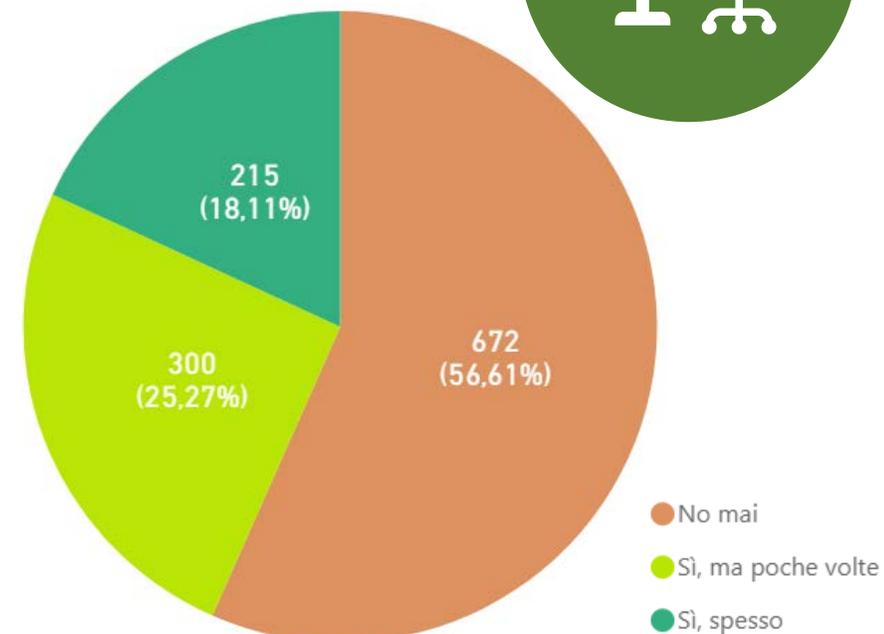
Centri di raccolta e stazioni ecologiche



Agli intervistati che hanno risposto positivamente alla prima domanda è stata posta la seguente domanda:

«Ha usufruito di questo servizio nel corso del 2019?»

*Gli intervistati che hanno risposto sono stati **1187***



Popolazione statistica e campione

Servizio di spazzamento



Interviste agli utenti del servizio

Tutti gli intervistati sono stati chiamati a rispondere alle domande su questo servizio

Le interviste effettuate sono state 1515



Le risposte

Conoscenza del servizio di raccolta rifiuti

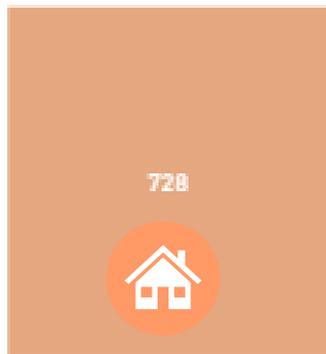
✓ Lei effettua, in tutto o almeno in parte, la raccolta differenziata dei rifiuti?



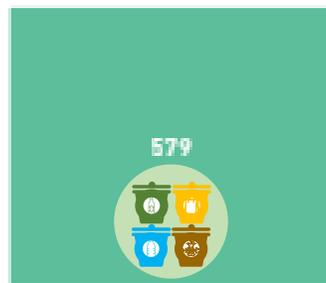
- No, non la conosco
- No, non la effettuo
- Sì, la effettuo abitualmente
- Sì, la effettuo sporadicamente e/o solo per alcune tipologie...



✓ Qual è la tipologia di servizio di raccolta rifiuti presente nella sua zona?



Raccolta porta a porta



Raccolta in contenitori stradali



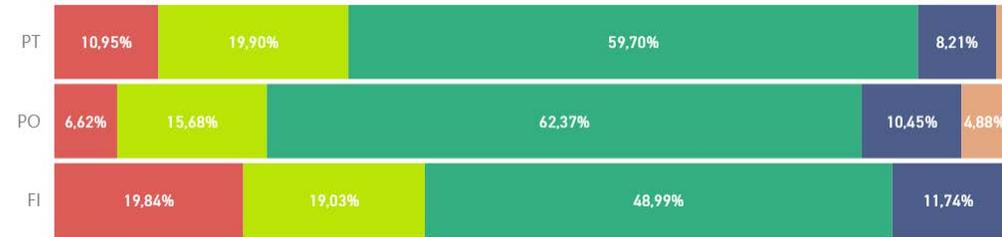
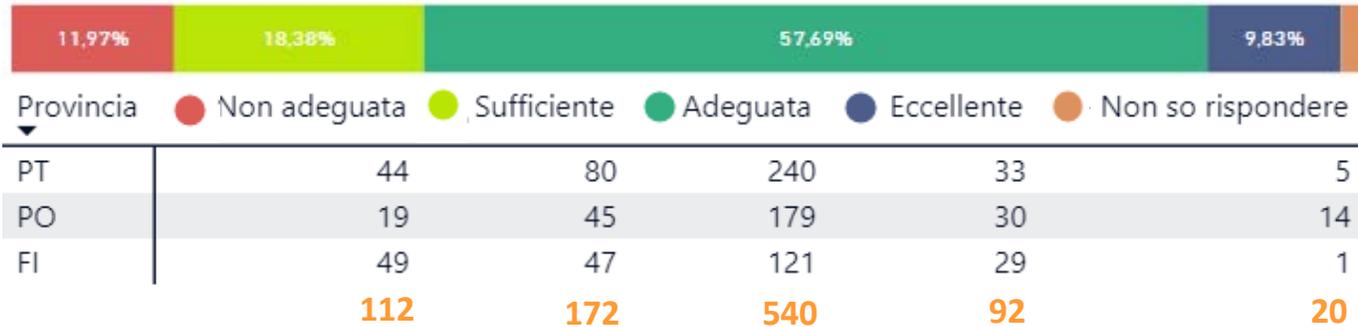
Raccolta con sistema misto



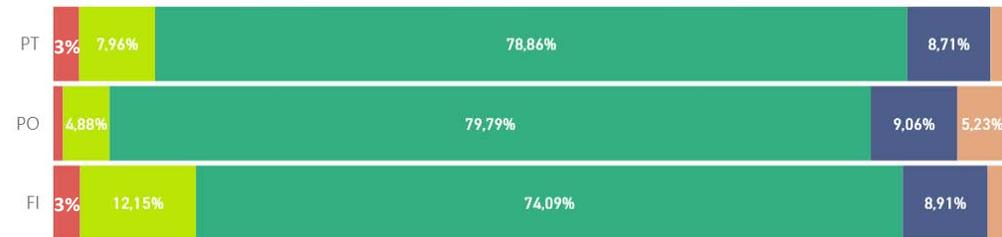
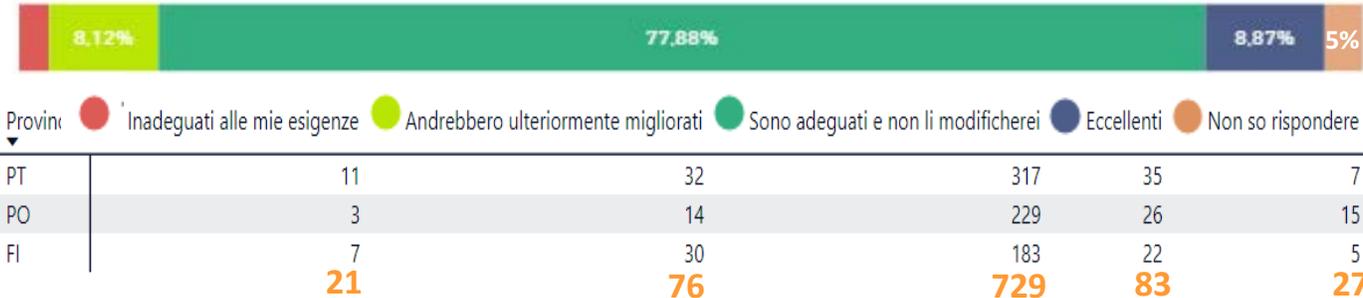
Qualità del servizio raccolta porta a porta



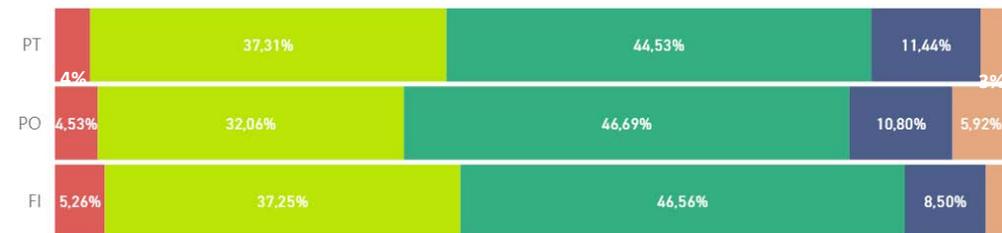
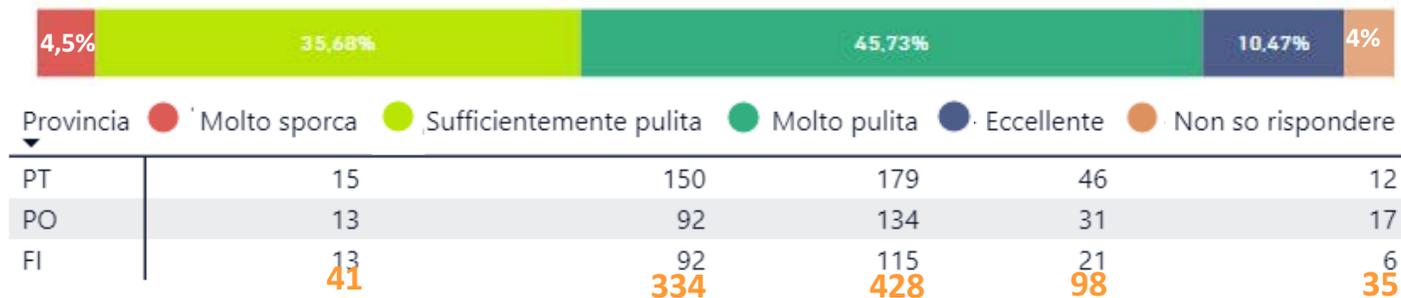
➤ Come valuta la frequenza di raccolta del rifiuto effettuato presso la sua abitazione?



➤ Come valuta gli orari in cui è effettuata la raccolta presso la sua abitazione?



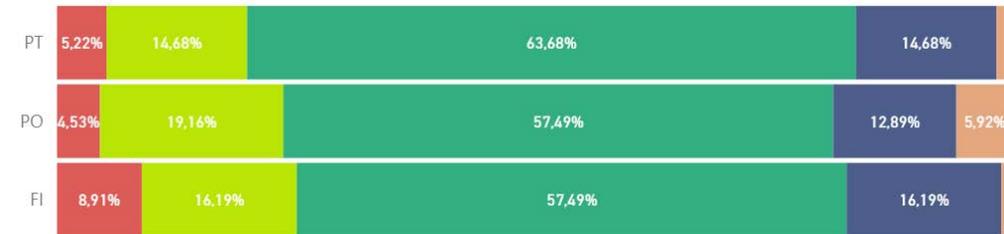
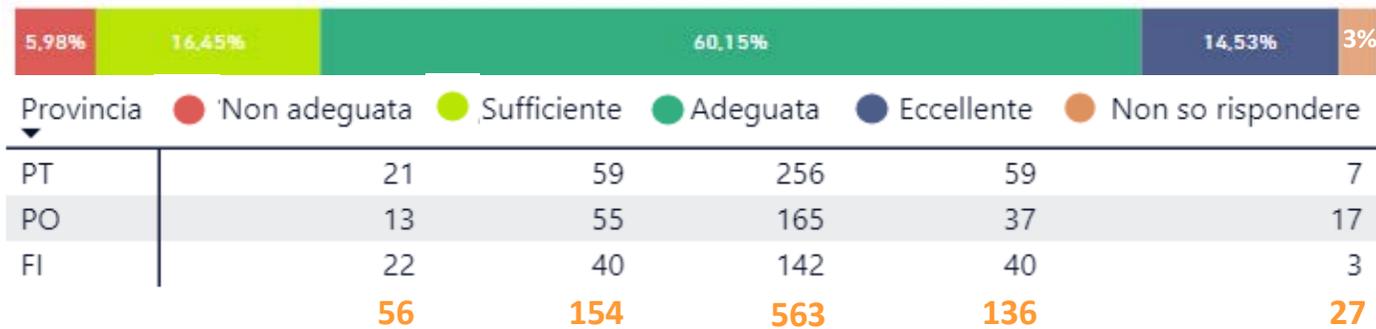
➤ Come valuta il livello di pulizia lasciato nelle strade dopo la fase di raccolta dei rifiuti?



Qualità del servizio raccolta porta a porta



➤ Come valuta il livello di informazione fornita agli utenti relativamente alla raccolta porta a porta?



Qualità del servizio raccolta porta a porta

Valutazione complessiva del servizio

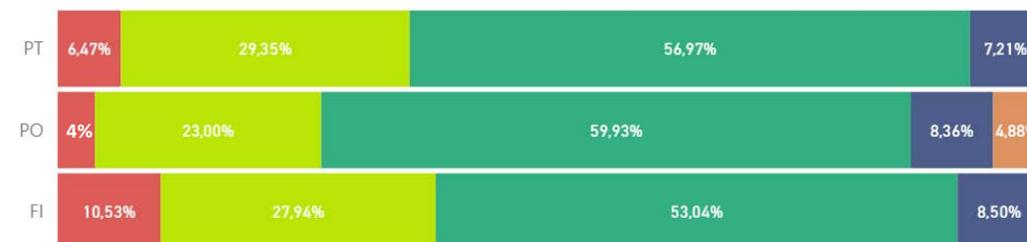


- Come giudica complessivamente il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?



Provincia ● Insufficiente ● Sufficiente ● Molto buono ● Eccellente ● Non so rispondere

| Provincia | Insufficiente | Sufficiente | Molto buono | Eccellente | Non so rispondere |
|-----------|---------------|-------------|-------------|------------|-------------------|
| PT | 26 | 118 | 229 | 29 | |
| PO | 11 | 66 | 172 | 24 | 14 |
| FI | 26 | 69 | 131 | 21 | |
| | 63 | 253 | 532 | 74 | 14 |

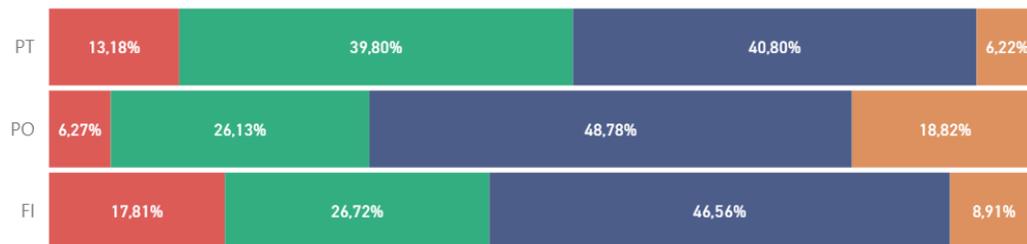


- Ritieni che con il passaggio alla raccolta differenziata porta a porta la qualità del servizio erogato sia:



Provincia ● Peggiorato ● Rimasto uguale ● Migliorato ● Non so rispondere

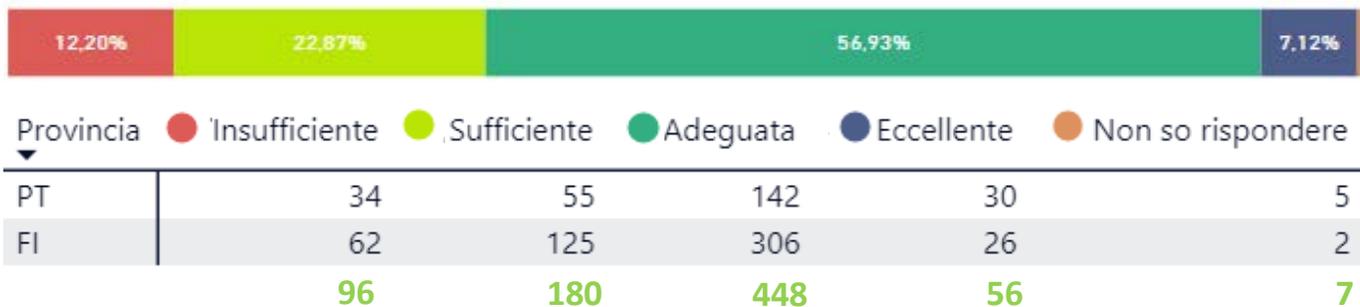
| Provincia | Peggiorato | Rimasto uguale | Migliorato | Non so rispondere |
|-----------|------------|----------------|------------|-------------------|
| PT | 53 | 160 | 164 | 25 |
| PO | 18 | 75 | 140 | 54 |
| FI | 44 | 66 | 115 | 22 |
| | 115 | 301 | 419 | 101 |



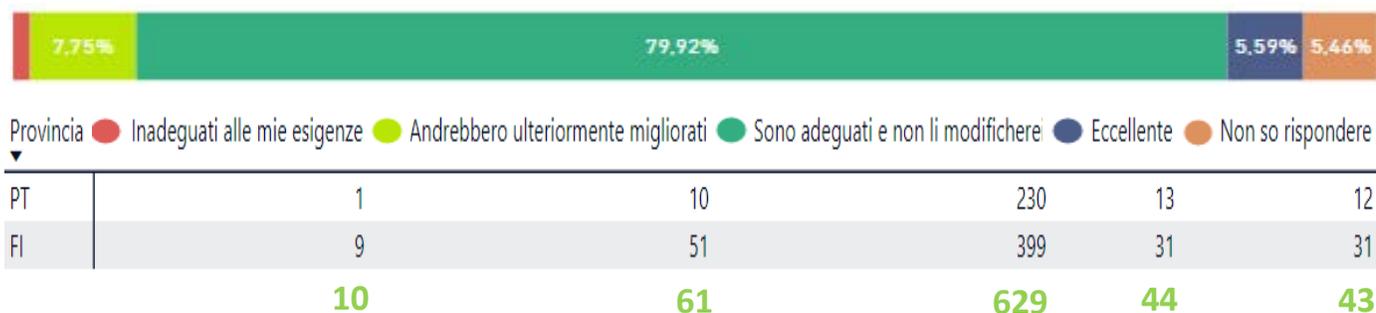
Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali



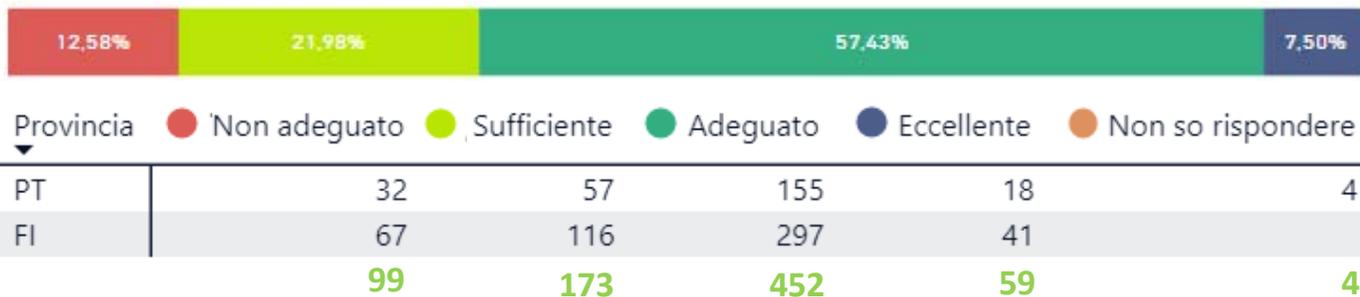
- Come valuta la frequenza di svuotamento del rifiuto effettuato nella sua zona?



- Come valuta gli orari in cui è effettuata la raccolta nella sua zona?



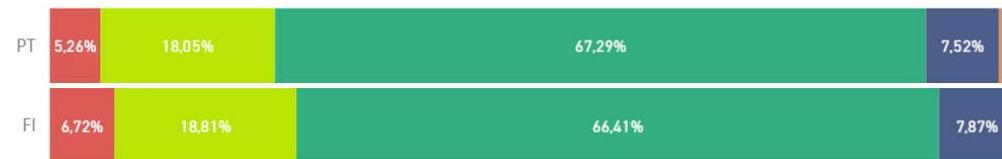
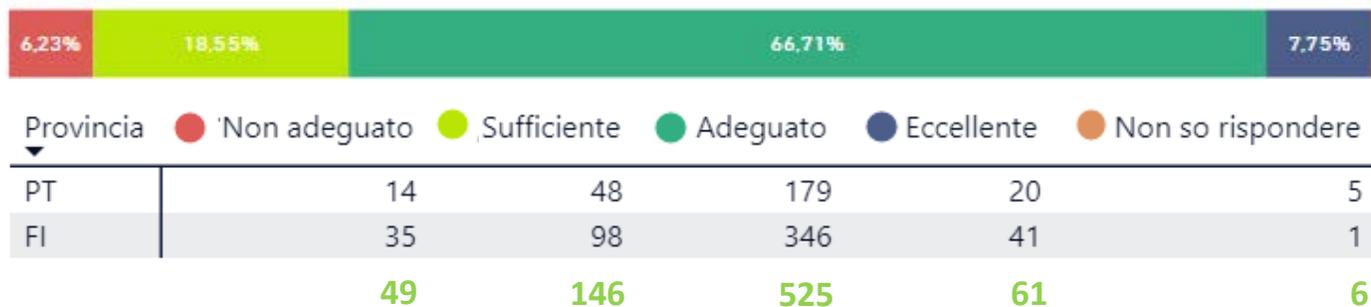
- Come valuta il numero di contenitori per tipologia di raccolta differenziata disponibili nella sua zona?



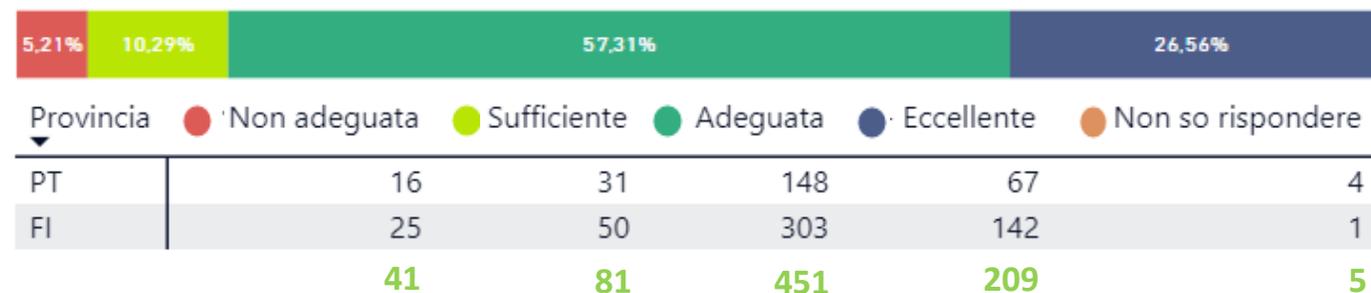
Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali



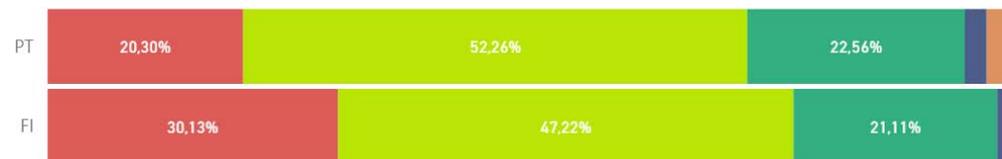
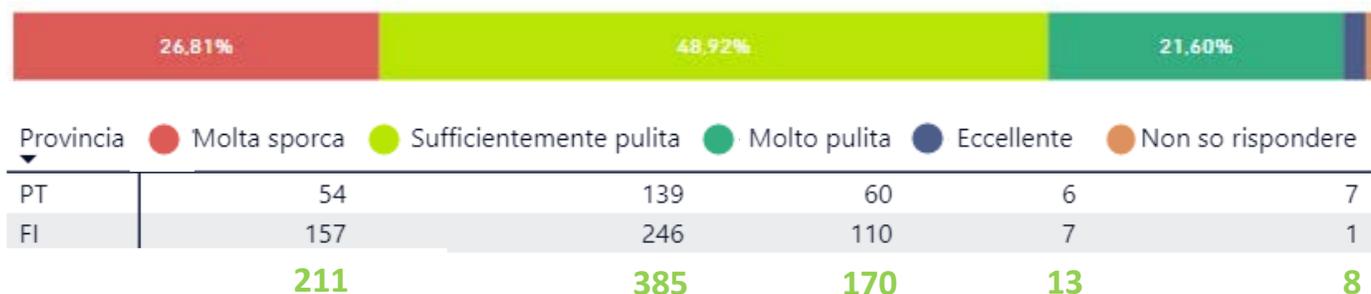
➤ Come valuta la dimensione dei contenitori di raccolta differenziata disponibili nella sua zona?



➤ Come valuta la distanza dei contenitori di raccolta differenziata rispetto alla sua residenza?



➤ Come valuta il livello di pulizia dell'area attorno ai contenitori di raccolta differenziata dei rifiuti?



Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali



➤ Come valuta il livello di informazione fornita agli utenti relativamente a questo tipo di servizio?



| Provincia | Non adeguata | Sufficiente | Adeguate | Eccellente | Non so rispondere |
|---------------|--------------|-------------|------------|------------|-------------------|
| PT | 29 | 48 | 138 | 9 | 42 |
| FI | 52 | 94 | 313 | 16 | 46 |
| Totale | 81 | 142 | 451 | 25 | 88 |

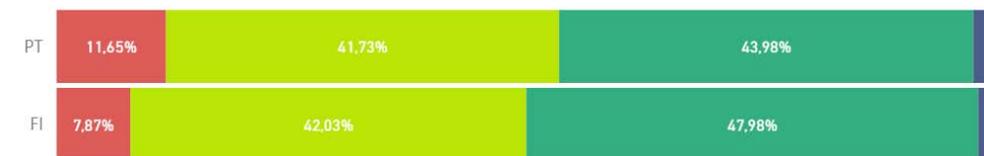


Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali

Valutazione complessiva del servizio



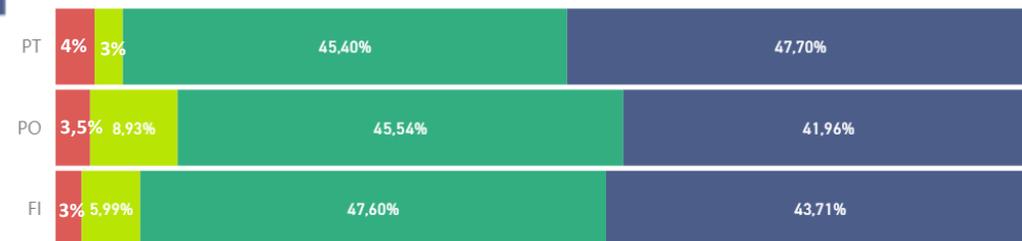
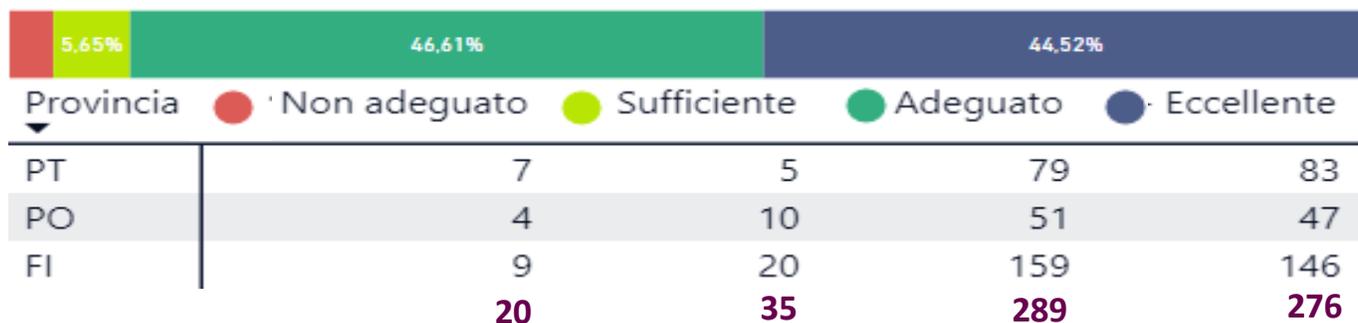
➤ Come giudica complessivamente il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?



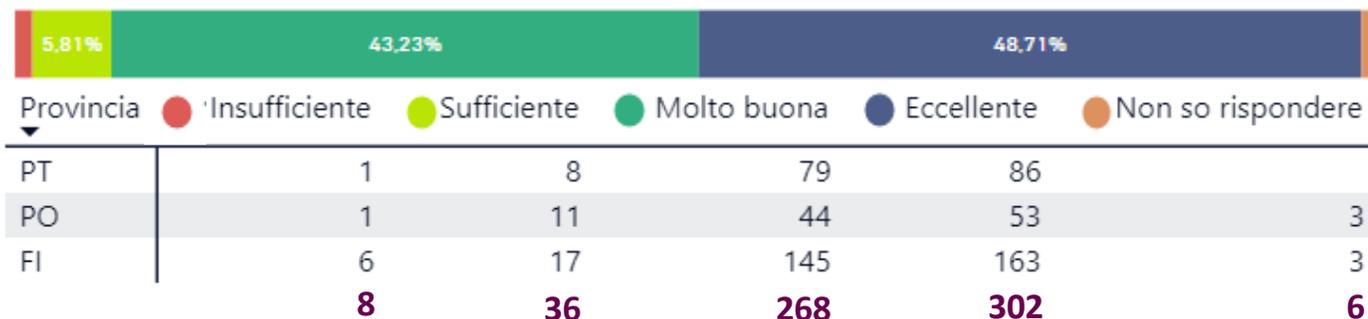
Qualità del servizio Raccolta ingombranti e RAEE



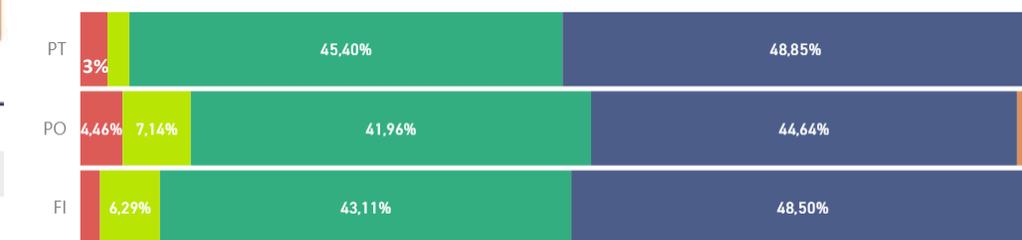
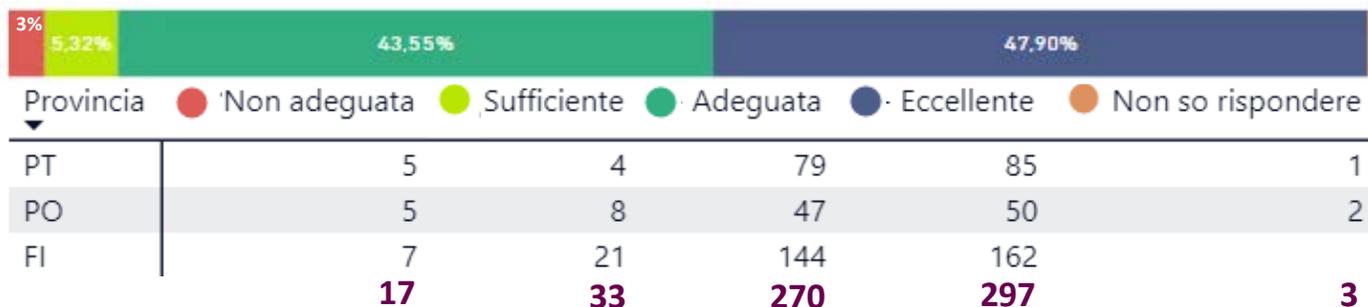
- Come valuta le modalità di contatto che l'azienda ha predisposto per questo servizio relativamente agli orari di apertura degli uffici e dello sportello telefonico per richieste?



- Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale dell'ufficio con cui ha avuto contatto direttamente o telefonicamente?



- Come valuta il livello di informazione fornita agli utenti relativamente a questo tipo di servizio?



Qualità del servizio Raccolta ingombranti e RAEE

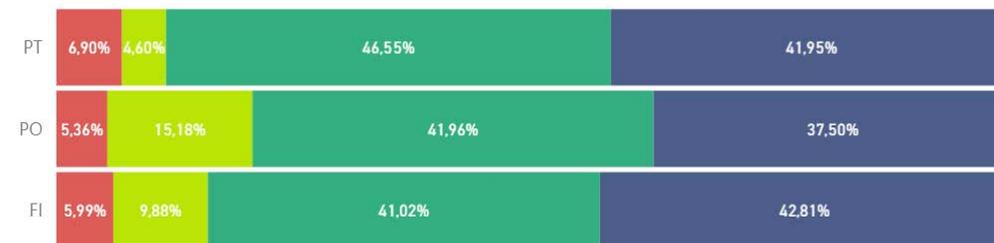


➤ Come valuta i tempi di risposta alla richiesta di raccolta?



Provincia ● Non adeguato ● Sufficiente ● Adeguato ● Eccellente ● Non so rispondere

| Provincia | Non adeguato | Sufficiente | Adeguato | Eccellente | Non so rispondere |
|---------------|--------------|-------------|------------|------------|-------------------|
| PT | 12 | 8 | 81 | 73 | |
| PO | 6 | 17 | 47 | 42 | |
| FI | 20 | 33 | 137 | 143 | 1 |
| Totale | 38 | 58 | 265 | 258 | 1 |

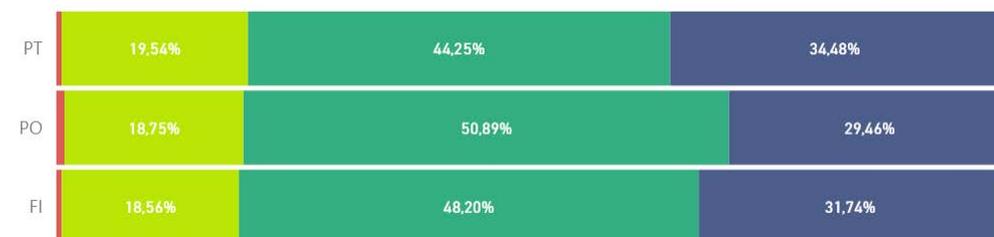


➤ Come valuta il livello di pulizia lasciato dopo la fase di raccolta del rifiuto?



Provincia ● Molto sporca ● Sufficentemente pulita ● Molto pulita ● Eccellente ● Non so rispondere

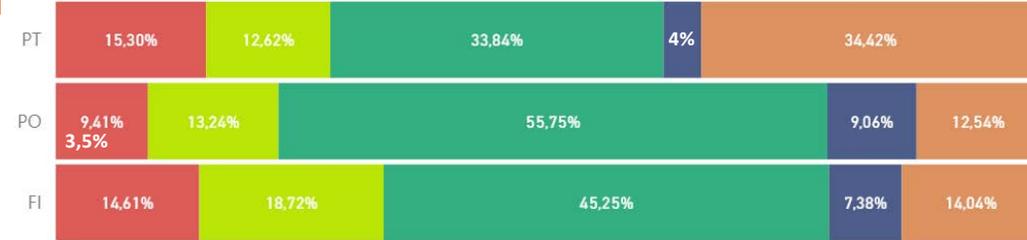
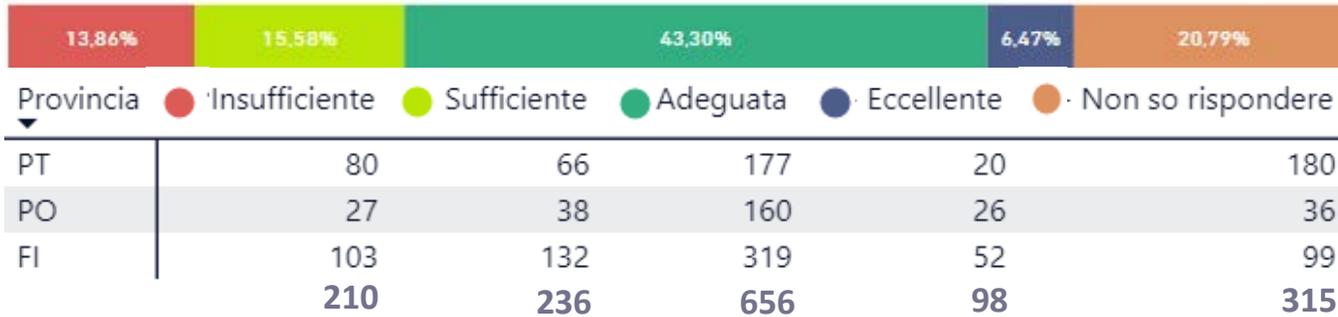
| Provincia | Molto sporca | Sufficentemente pulita | Molto pulita | Eccellente | Non so rispondere |
|---------------|--------------|------------------------|--------------|------------|-------------------|
| PT | 1 | 34 | 77 | 60 | 2 |
| PO | 1 | 21 | 57 | 33 | |
| FI | 2 | 62 | 161 | 106 | 3 |
| Totale | 4 | 117 | 295 | 199 | 5 |



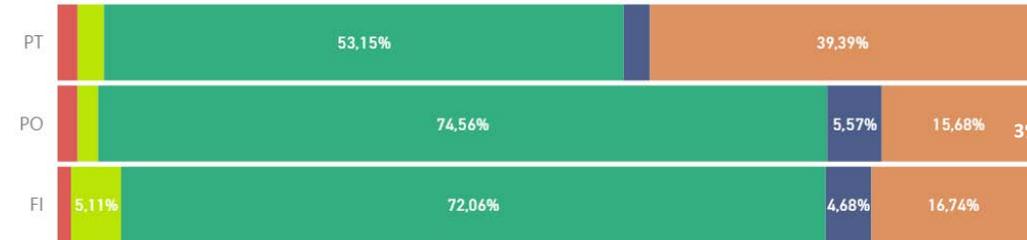
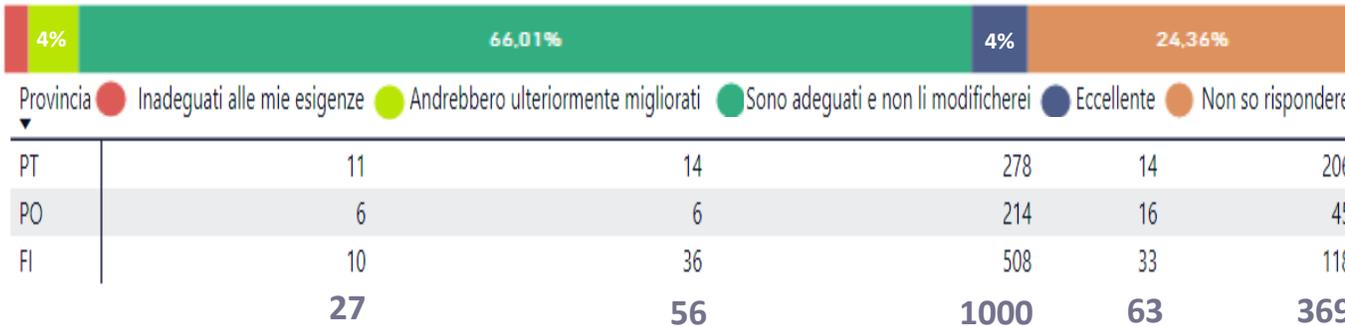
Qualità del servizio di spazzamento



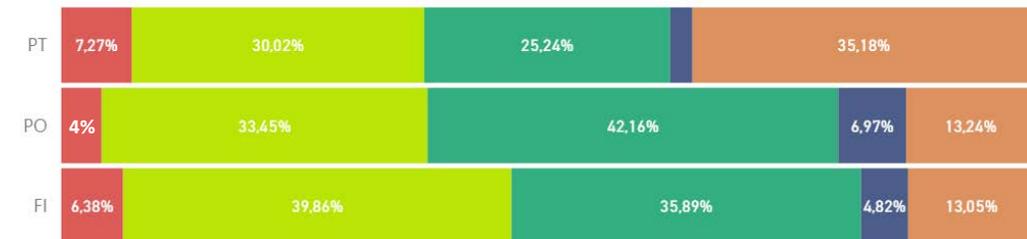
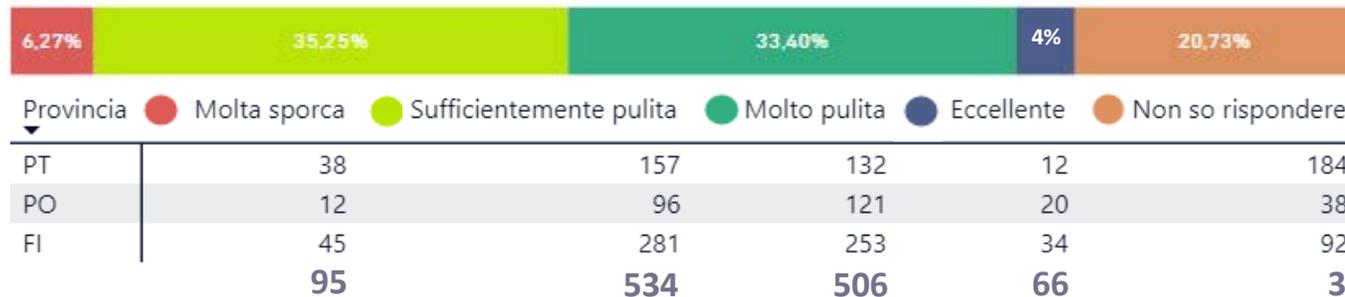
➤ Come valuta la frequenza in cui viene effettuato il servizio di spazzamento nella sua zona?



➤ Come valuta gli orari in cui viene effettuato il servizio di spazzamento nella sua zona?



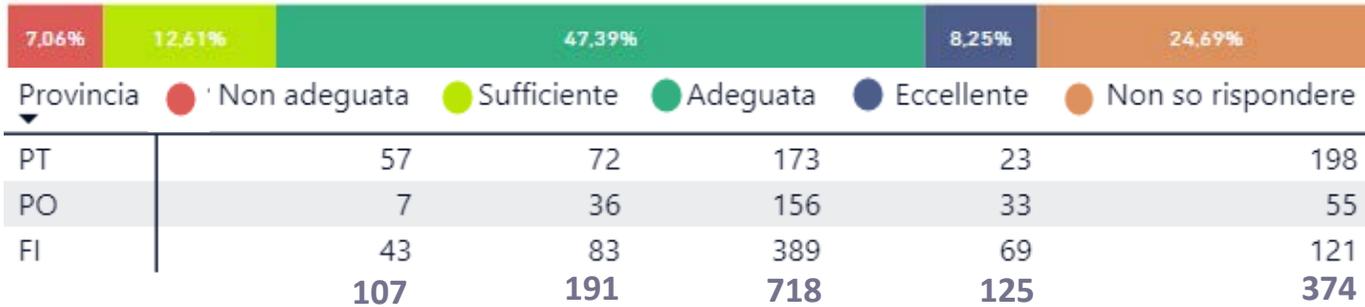
➤ Come valuta il livello di pulizia dopo che è stato effettuato il servizio di spazzamento nella sua zona?



Qualità del servizio di spazzamento



➤ Come valuta il livello di informazione fornita agli utenti relativamente al servizio di spazzamento?



Qualità del servizio di spazzamento

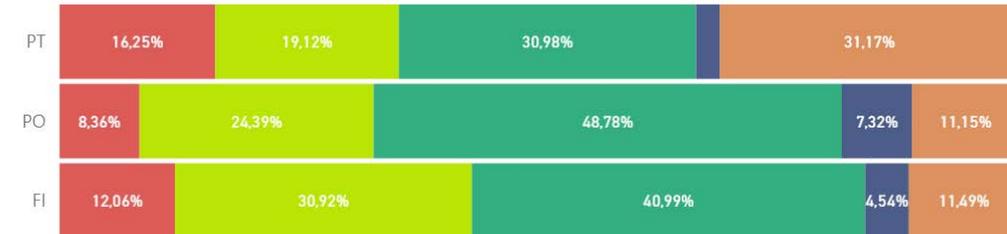
Valutazione complessiva del servizio



➤ Come giudica complessivamente il servizio di spazzamento?



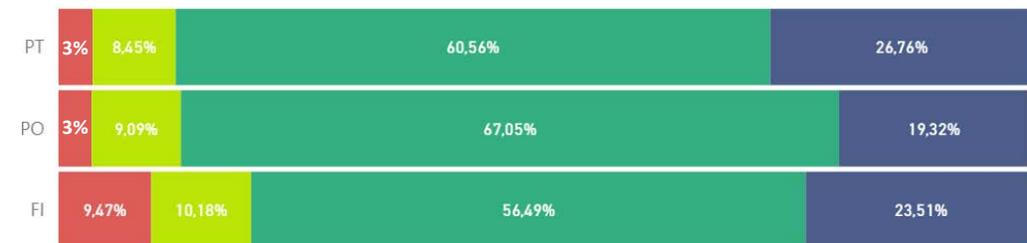
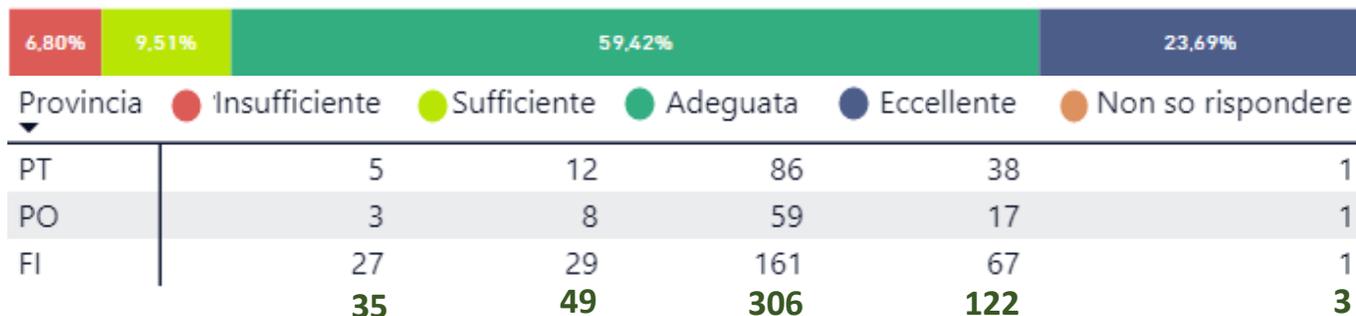
| Provincia | Insufficiente | Sufficiente | Molto buono | Eccellente | Non so rispondere | Totale |
|-----------|---------------|-------------|-------------|------------|-------------------|--------|
| PT | 85 | 100 | 162 | 13 | | 163 |
| PO | 24 | 70 | 140 | 21 | | 32 |
| FI | 85 | 218 | 289 | 32 | | 81 |
| | 194 | 388 | 591 | 66 | | 276 |



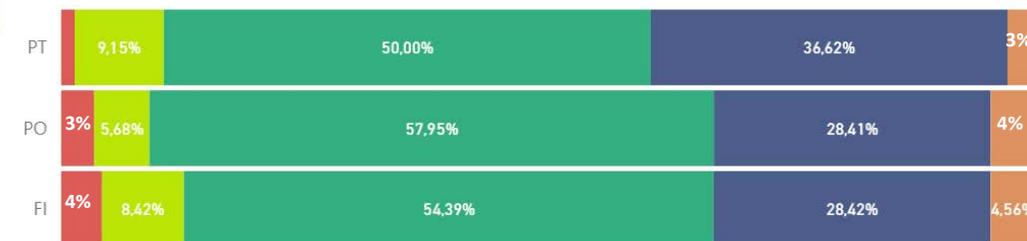
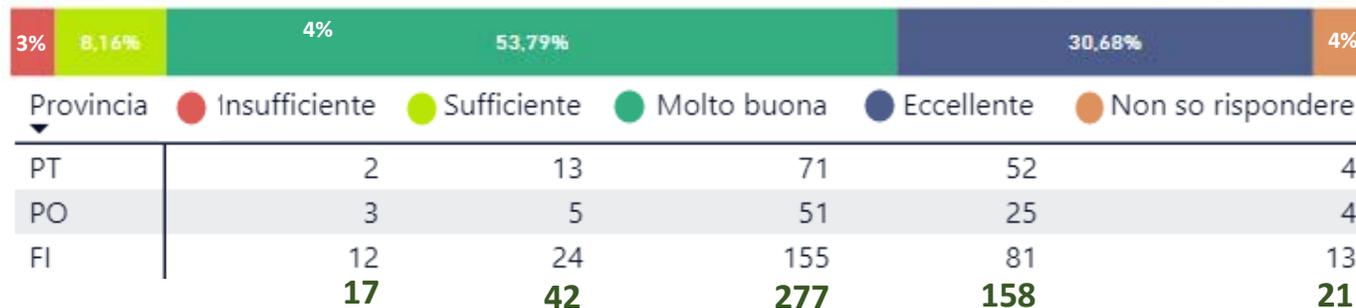
Centri di raccolta e stazioni ecologiche



➤ Come valuta il livello di comodità e di accessibilità dei centri di raccolta e stazioni ecologiche?



➤ Come valuta la cortesia, disponibilità del personale presente presso i centri di raccolta e stazioni ecologiche?



➤ Come valuta la competenza e professionalità del personale presente presso i centri di raccolta e stazioni ecologiche?

