



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI SUI SERVIZI AMBIENTALI OFFERTI DA ALIA

*Risultati indagine "Utenze domestiche"
ANNO 2023*



LA METODOLOGIA E IL CAMPIONE

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** degli utenti di **ALIA SERVIZI AMBIENTALI**.

Hanno partecipato all'indagine **1.550 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di febbraio 2024.

La popolazione di riferimento è rappresentata:

DALLE UTENZE DOMESTICHE



E' stato estratto dalla lista delle utenze domestiche un campione casuale, rappresentativo dell'universo di riferimento delle province di Firenze, Pistoia e Prato con un oversampling nel comune di Firenze.

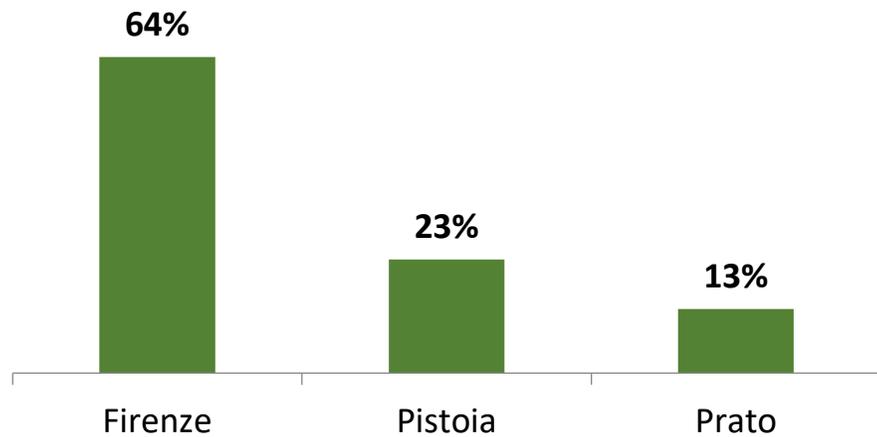
La tecnica di raccolta è **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview).

→ *L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore che gestisce la raccolta dei rifiuti nel territorio di riferimento.*

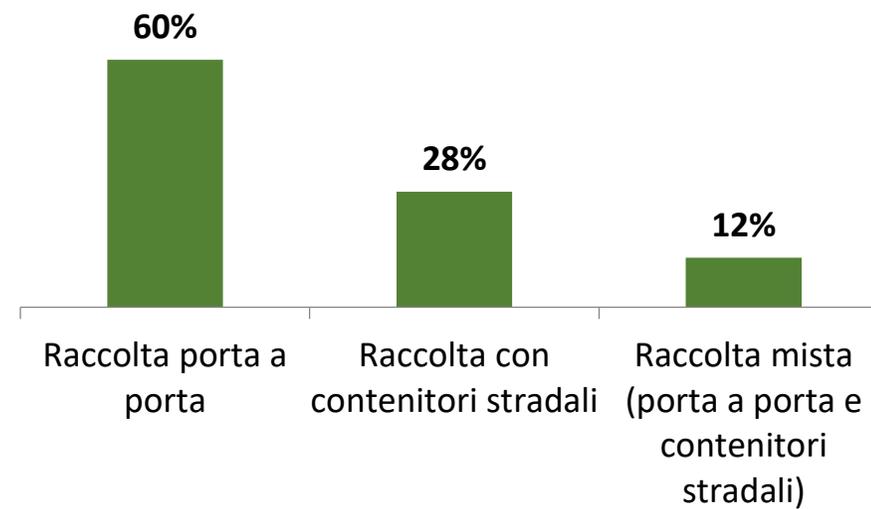


IL CAMPIONE

Provincia



Tipologia di raccolta

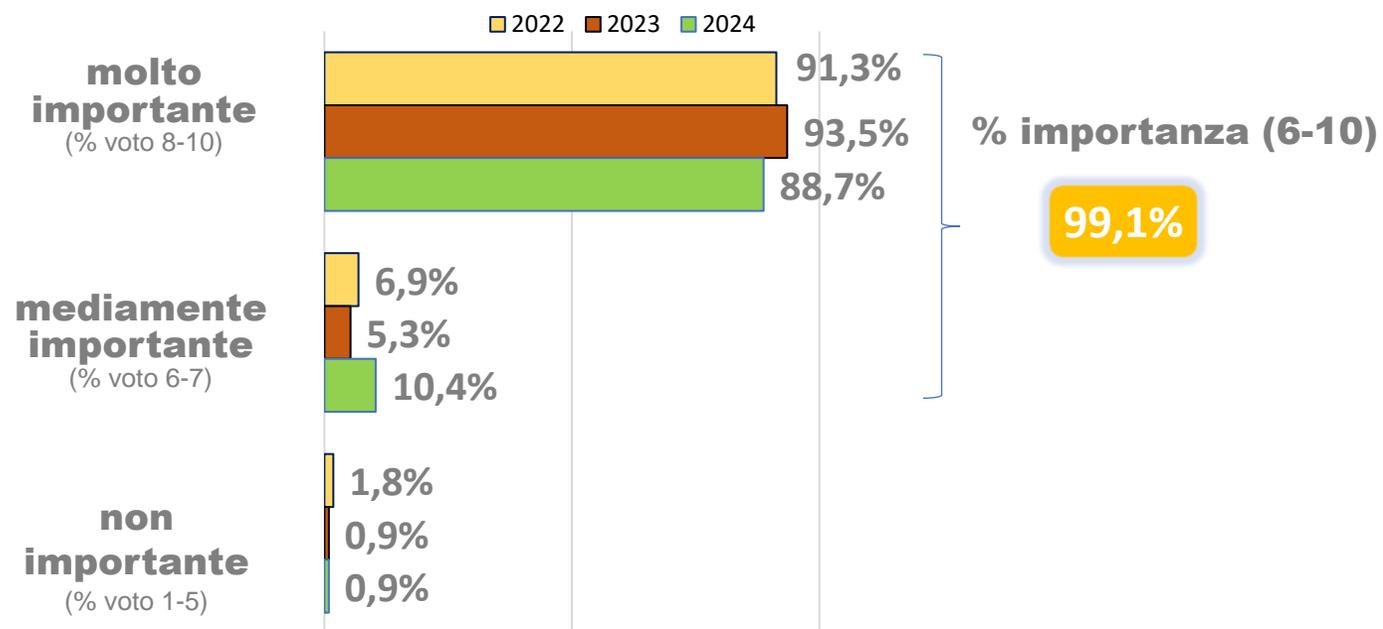




RISULTATI

Giudizio sull'importanza della raccolta differenziata dei rifiuti

Secondo lei, quanto è importante che si effettui la raccolta differenziata dei rifiuti domestici in modo corretto? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla importante) a 10 (Molto importante)



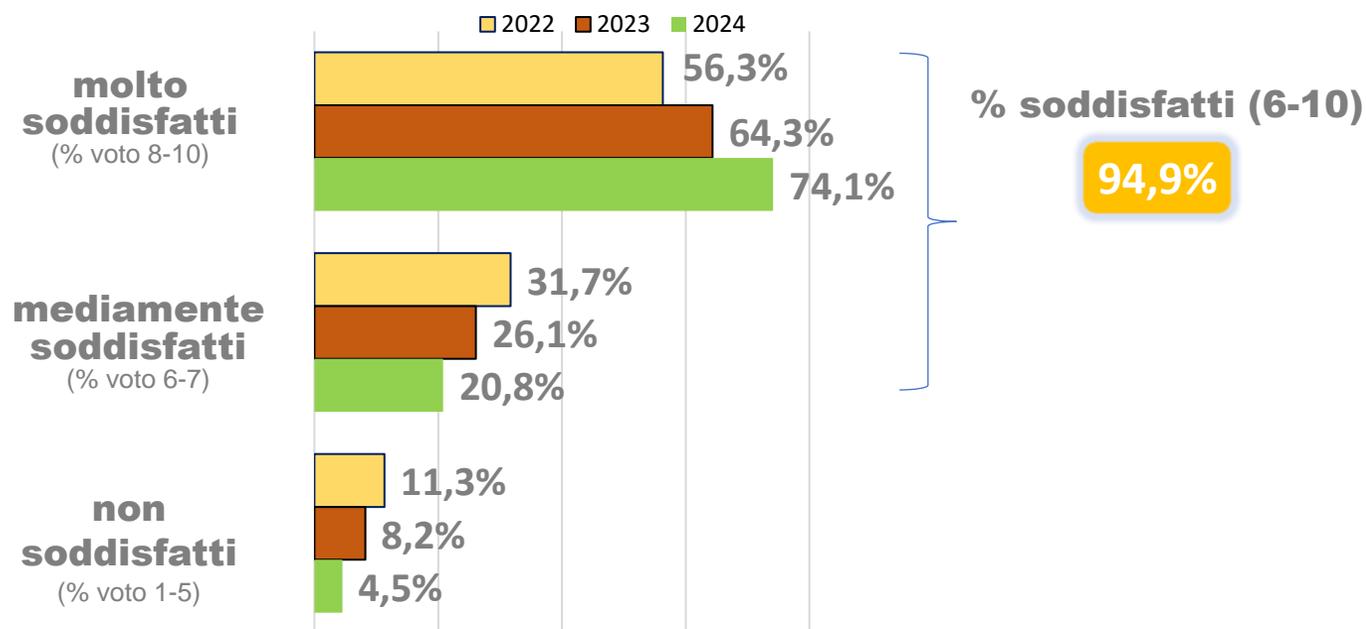
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	88,4%	91,1%	86,2%
	10,7%	8,0%	12,8%
	0,9%	0,9%	1,0%
% importanza (6-10)	98,1%	99,1%	99,0%
<i>Ril. 2023</i> % importanza (6-10)	99,1%	98,6%	98,5%

98,8%



Giudizio di “pancia” sul servizio offerto

Complessivamente, quanto è soddisfatto dei servizi offerti da ALIA per la raccolta dei rifiuti e la pulizia della Città? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto).



Non sa: 0,6%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	73,5%	74,7%	76,3%
	21,4%	19,0%	20,7%
	4,3%	6,0%	2,8%
% soddisfatti (6-10)	94,9%	93,7%	97,0%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	90,6%	87,9%	94,4%

90,4%



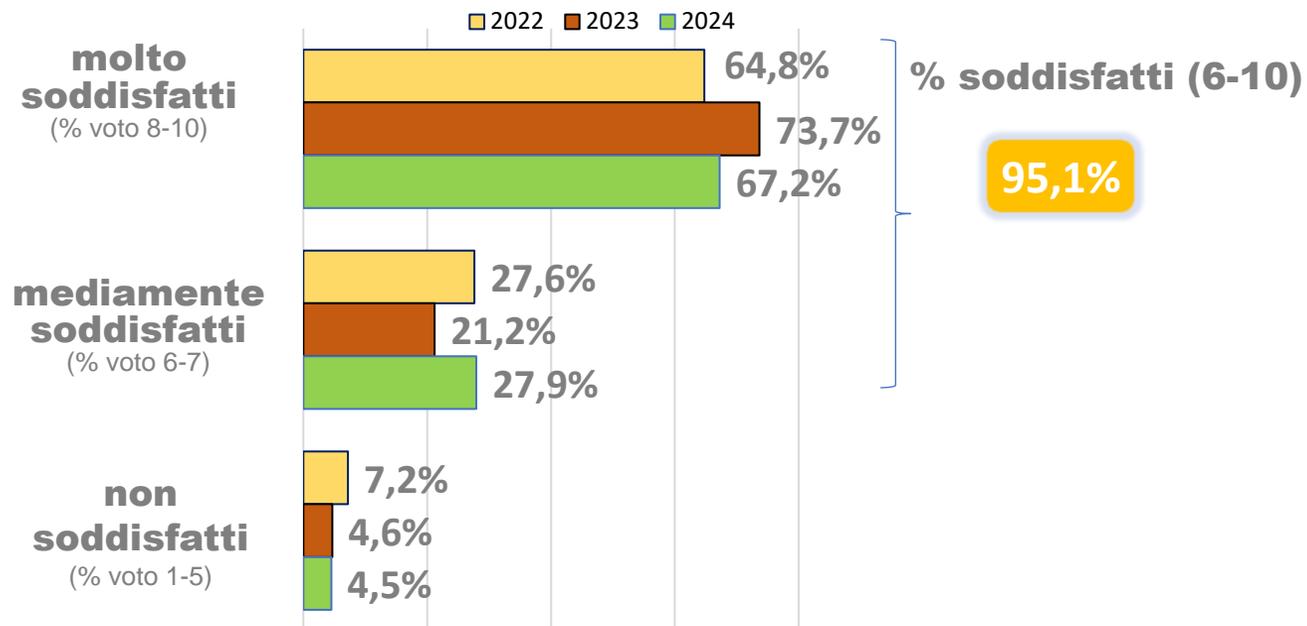


IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA



Giudizio complessivo sugli aspetti del servizio di raccolta “porta a porta”

Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta nel complesso?



Non sa: 0,4%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	68,9%	64,3%	66,4%
	26,3%	30,8%	29,3%
	4,6%	4,7%	3,9%
% soddisfatti (6-10)	95,2%	95,1%	95,7%
<i>Ril. 2023</i> % importanza (6-10)	95,2%	93,0%	96,6%

% soddisfatti (6-10)

Ril. 2023
% importanza (6-10)

94,9%

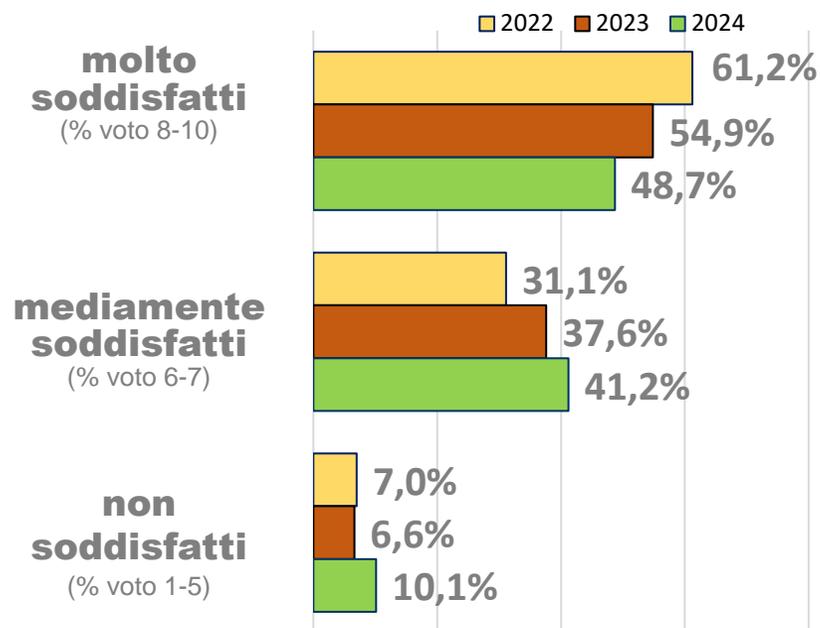




IL SERVIZIO DI RACCOLTA CON CONTENITORI STRADALI

Giudizio complessivo sugli aspetti del servizio di raccolta "con contenitori stradali"

Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti tramite i contenitori stradali nel complesso?
Lo dica con un voto da 1 a 10, dove 1 è (Per nulla soddisfatto) e 10 (Completamente soddisfatto)



Non sa: 0,9%

% soddisfatti (6-10)

89,9%

FIRENZE PISTOIA PRATO

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	49,0%	68,8%	44,2%
	41,6%	21,9%	44,9%
	9,4%	9,4%	10,9%
% soddisfatti (6-10)	90,6%	90,3%	89,1%
<i>Ril. 2023</i> % importanza (6-10)	93,2%	89,2%	96,4%

92,5%

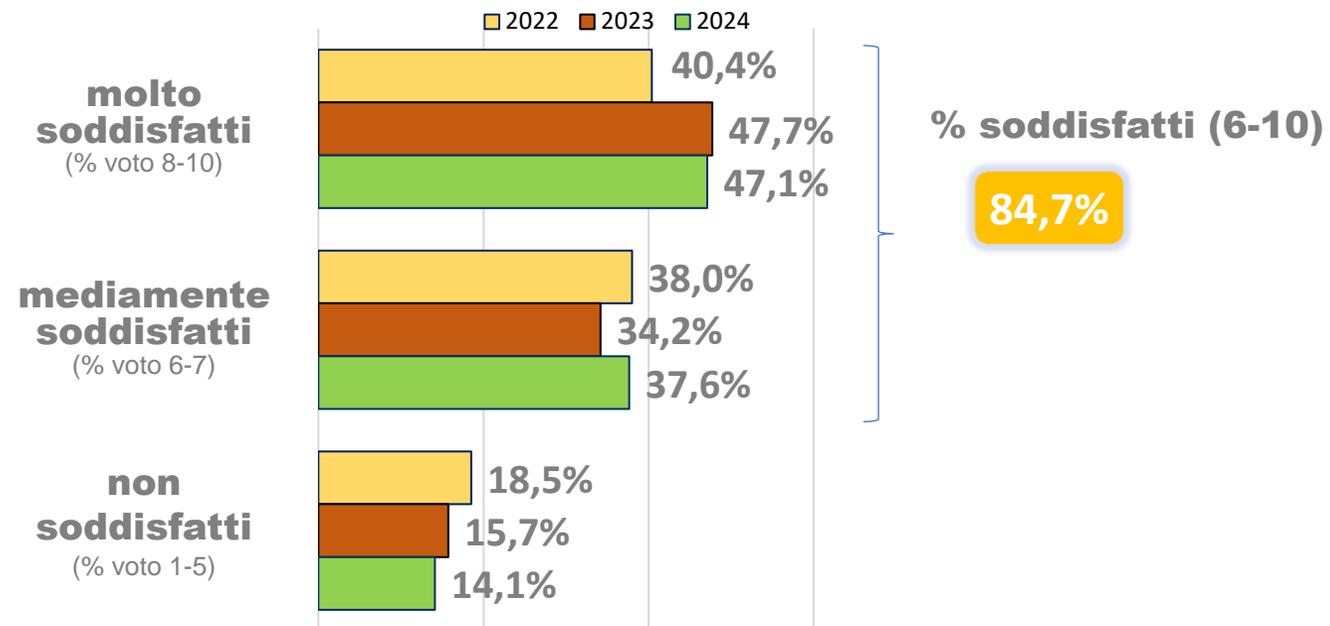




IL SERVIZIO DI PULIZIA
STRADE
MARCIAPIEDI E CESTINI
STRADALI

Giudizio complessivo sul servizio di pulizia “strade e marciapiedi”

Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel complesso?



Non sa: 1,2%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	46,3%	42,8%	59,1%
	38,9%	38,2%	30,5%
	13,5%	18,0%	9,9%
% soddisfatti (6-10)	85,2%	81,0%	89,6%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfazione (6-10)	83,2%	75,5%	87,2%
% soddisfazione (6-10)	81,9%		



Giudizio sugli aspetti del servizio di pulizia “strade e marciapiedi”

Utilizzando un voto da 1 a 10, dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo, mi dica come valuta gli aspetti che ora le elencherò del servizio nei contenitori stradali.

□ Non sa ■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

%SODDISFATTI

% Voti da 6 a 10

Cortesìa e disponibilità del personale addetto pulizia



87% ▲

Orari di pulizia di strade e marciapiedi



87% ▲

Informazioni sul servizio di pulizia strade e marciapiedi



86% ▲

Competenza e professionalità del personale addetto alla pulizia



86% ▲

Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi



84% ▲

La pulizia delle strade



84% ▲

La pulizia dei marciapiedi

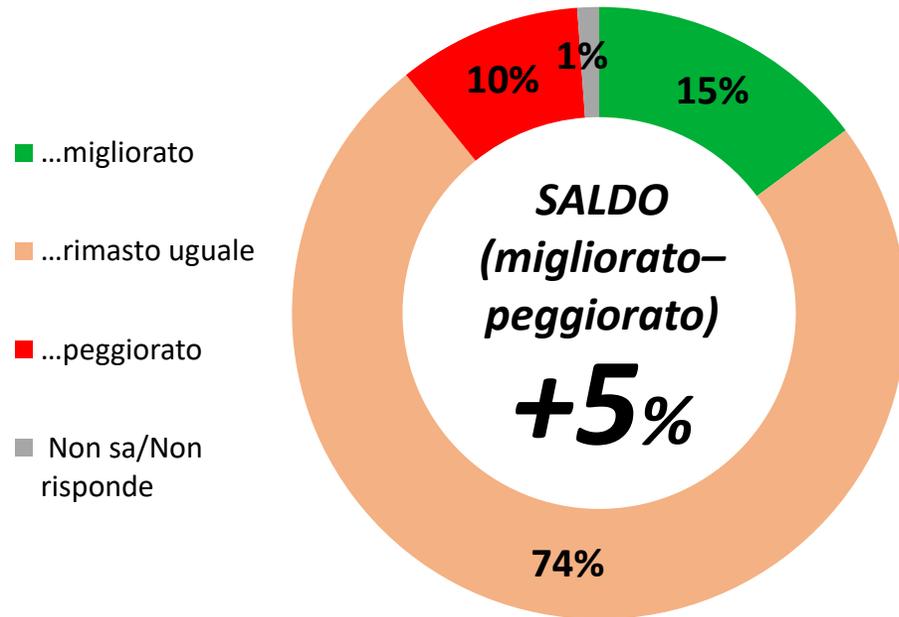


83% ▲



Rispetto a un anno fa.....

Secondo Lei il servizio di pulizia stradale, nel corso dell'ultimo anno è ...



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
...migliorato	16%	10%	18%
...rimasto uguale	73%	82%	71%
...peggiorato	10%	7%	9%
SALDO	+6%	+3%	+9%

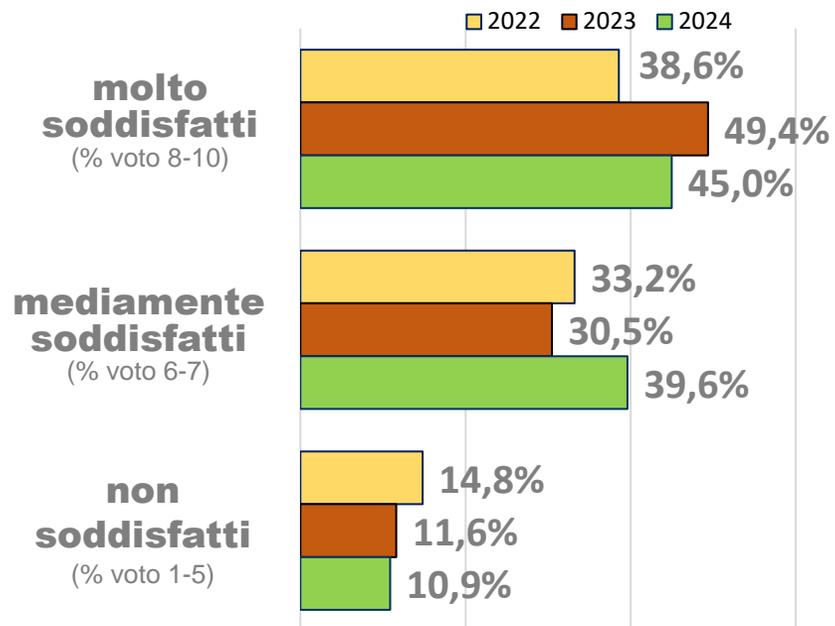
Ril. 2023
SALDO (migliorato - peggiorato)

+1%



Giudizio complessivo sul servizio di "svuotamento cestini"

Quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento dei cestini stradali nel complesso?



% soddisfatti (6-10)

84,6%

Non sa: 4,5%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	43,9%	52,4%	46,1%
	40,5%	32,3%	40,4%
	11,0%	11,2%	9,9%
% soddisfatti (6-10)	84,4%	84,7%	86,5%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfazione (6-10)	79,9%	78,3%	82,7%

79,9%

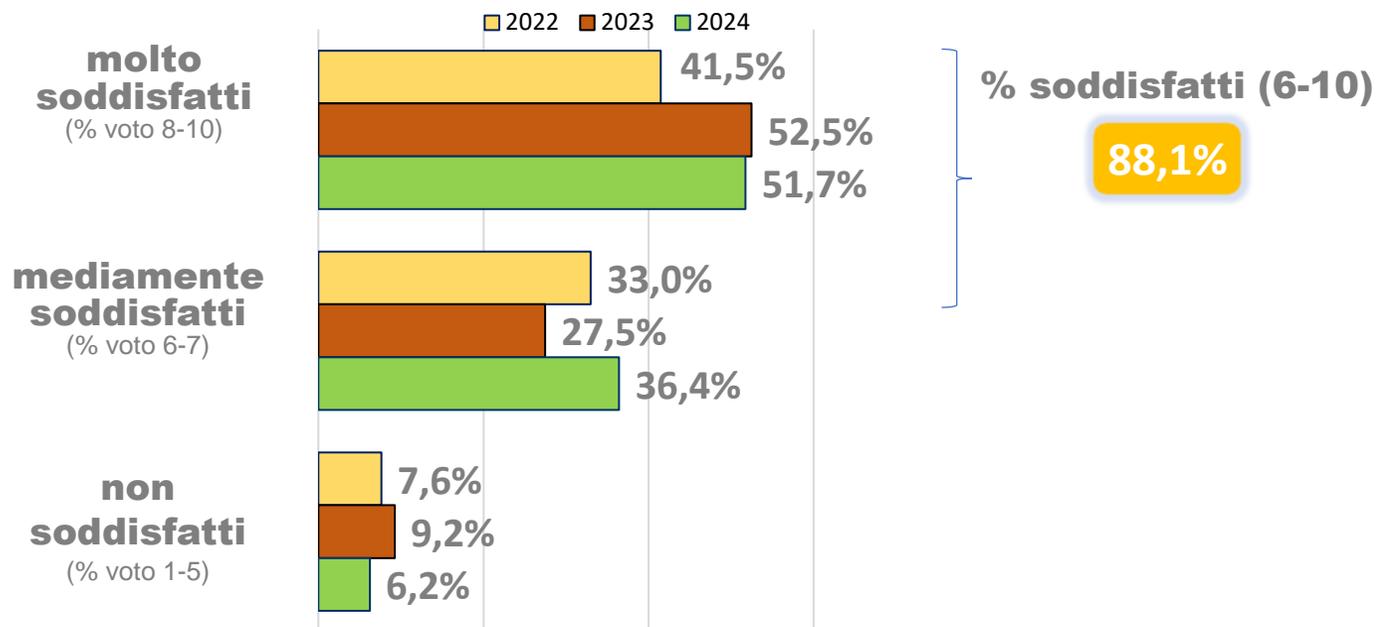




CENTRI DI RACCOLTA E
STAZIONI ECOLOGICHE

Giudizio complessivo sul servizio dei centri di raccolta

Quanto è soddisfatto del servizio erogato presso i centri di raccolta e stazioni ecologiche?
Lo dica con un voto da 1 a 10, dove 1 è (Per nulla soddisfatto) e 10 (Completamente soddisfatto).



Non sa: 5,7%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	52,9%	45,5%	56,8%
	36,4%	40,0%	30,5%
	5,8%	7,0%	7,4%
% soddisfatti (6-10)	89,3%	85,5%	87,3%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfazione (6-10)	81,9%	74,3%	79,6%

80,0%



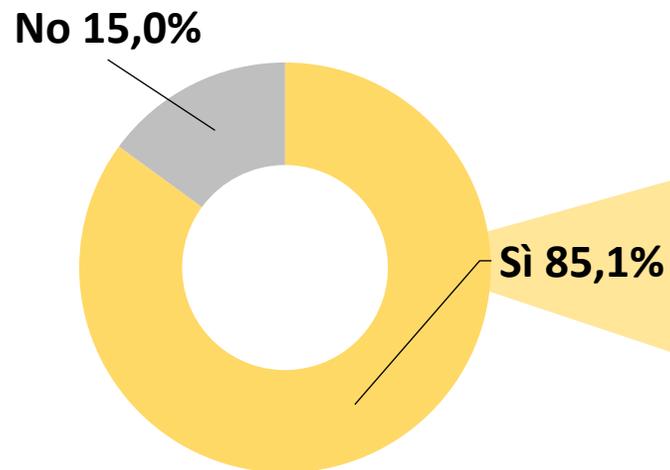


SERVIZIO DI RIMOZIONE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

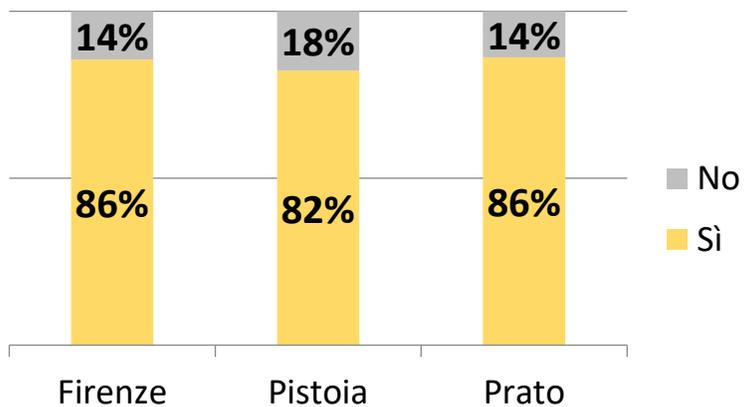
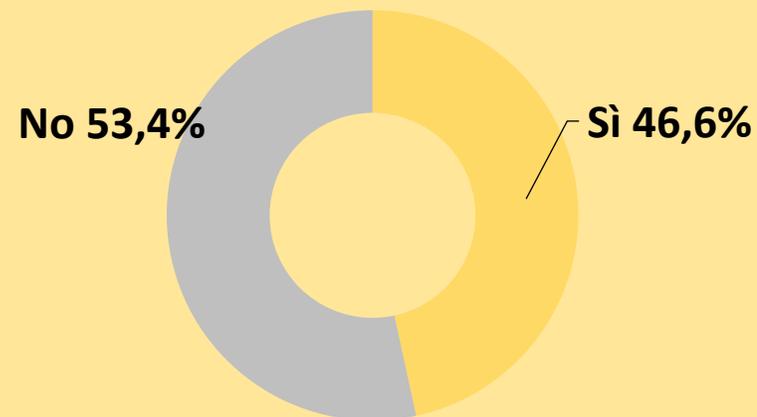


Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

Lei è a conoscenza del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio?

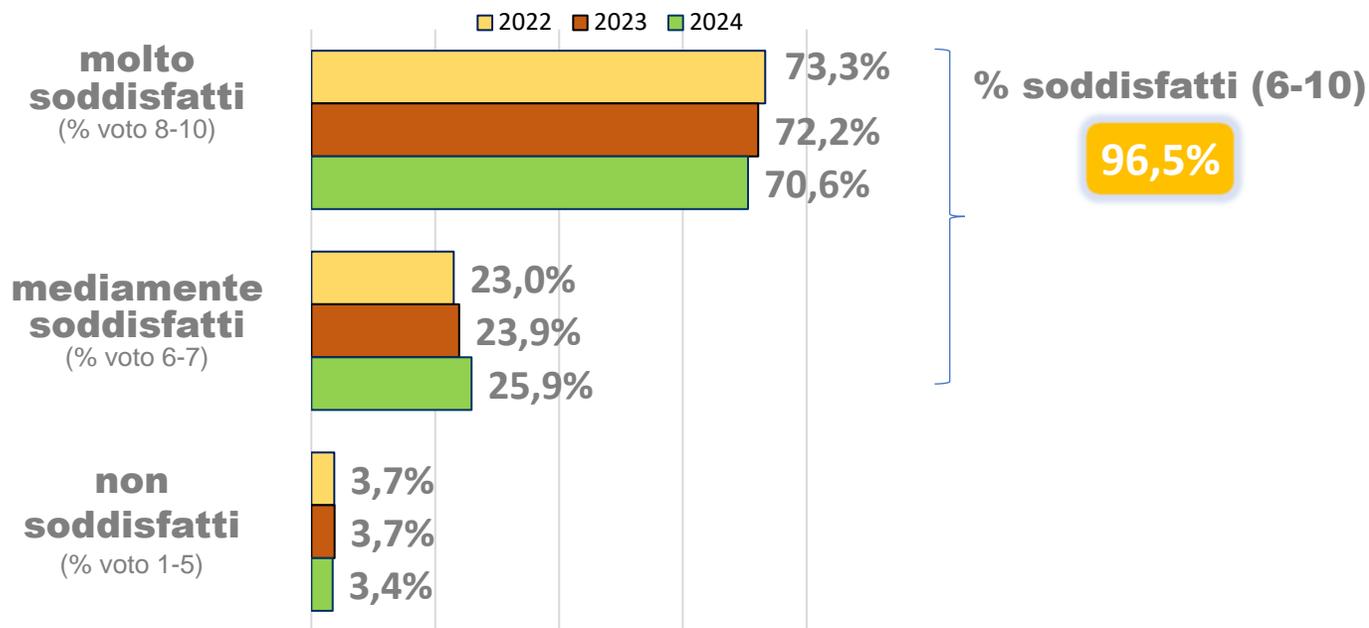


Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato questo servizio?



Giudizio complessivo sul servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Completamente soddisfatto).



Non sa: 0,1%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	70,0%	69,7%	72,2%
	26,3%	27,4%	24,8%
	3,7%	2,5%	3,0%
% soddisfatti (6-10)	96,3%	97,1%	97,0%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfazione (6-10)	96,2%	95,0%	97,2%

Ril. 2022
% soddisfazione (6-10)

96,1%



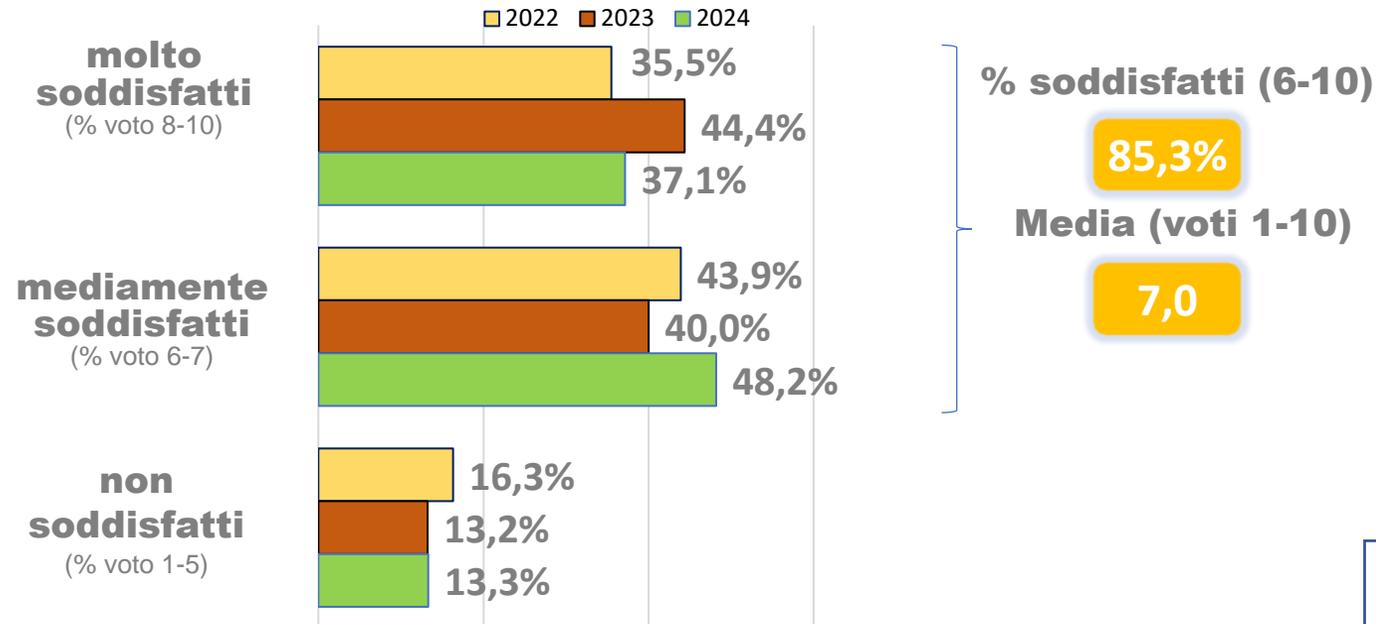


RAPPORTO QUALITA'/PREZZO

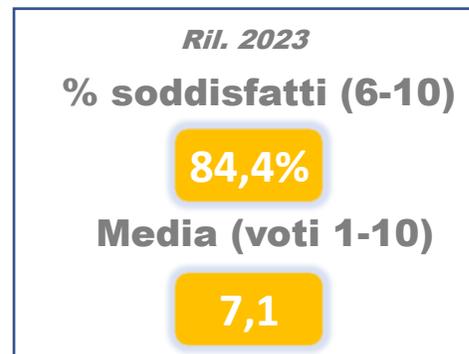


Giudizio sul rapporto qualità/prezzo

Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad ALIA su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



Non sa: 1,4%



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
% soddisfatti (6-10)	37,9%	29,9%	46,0%
Media (voti 1-10)	48,5%	51,2%	41,9%
% soddisfatti (6-10)	12,3%	18,2%	10,4%
Media (voti 1-10)	7,0	6,7	7,2

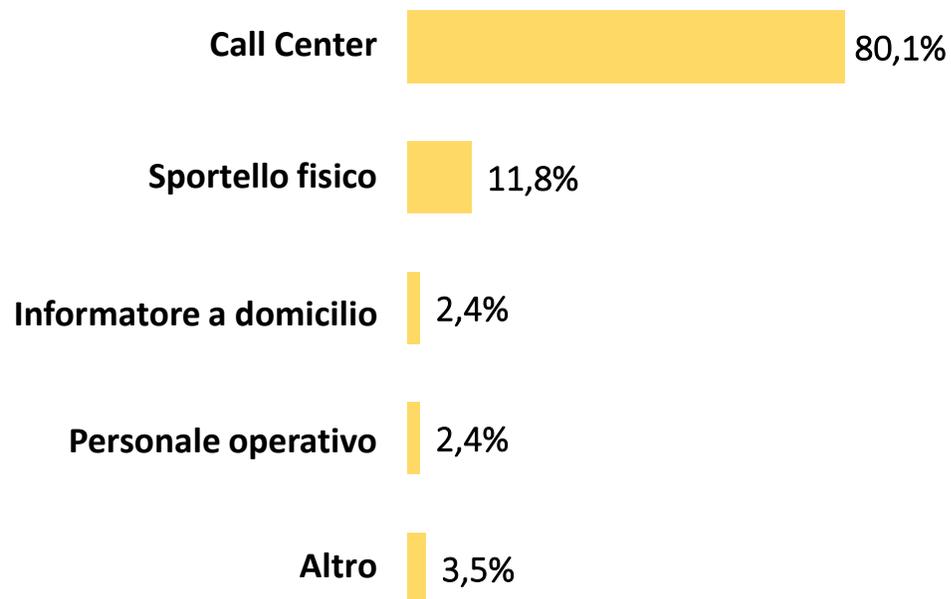




CANALI DI CONTATTO

L'utilizzo dei canali di contatto

Nel corso dell'ultimo anno, in che modo è entrato in contatto con ALIA per informazioni e/o per richiedere un servizio specifico?

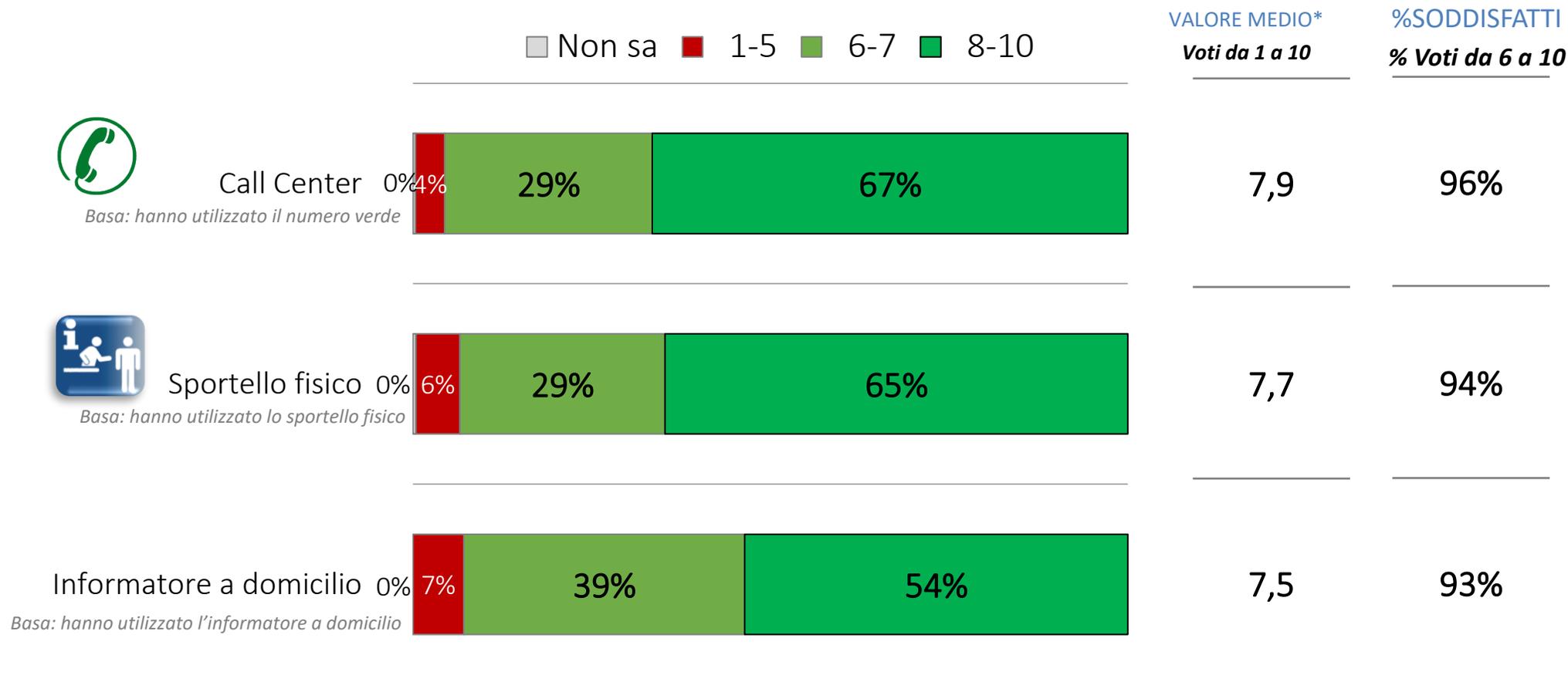


	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
Call Center	82%	72%	83%
Sportello fisico	12%	11%	13%
Informatore a domicilio	3%	1%	1%
Personale operativo	2%	4%	2%
Altro	1%	12%	1%



Giudizio sui canali di contatto

Sempre utilizzando un voto da 1 a 10, dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo, quanto è soddisfatto complessivamente dei seguenti canali di contatto?

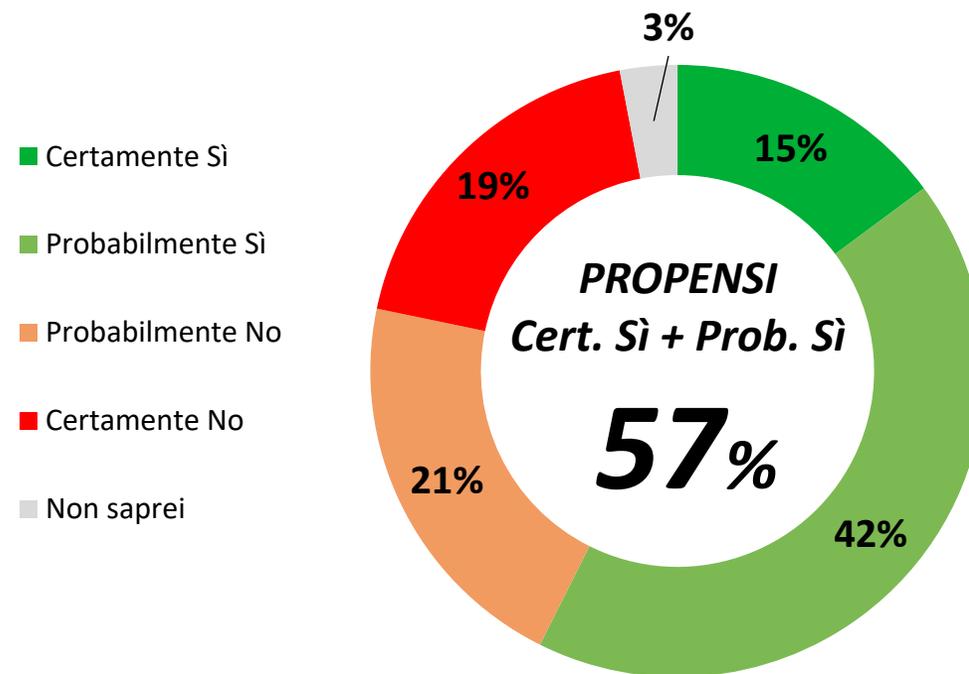
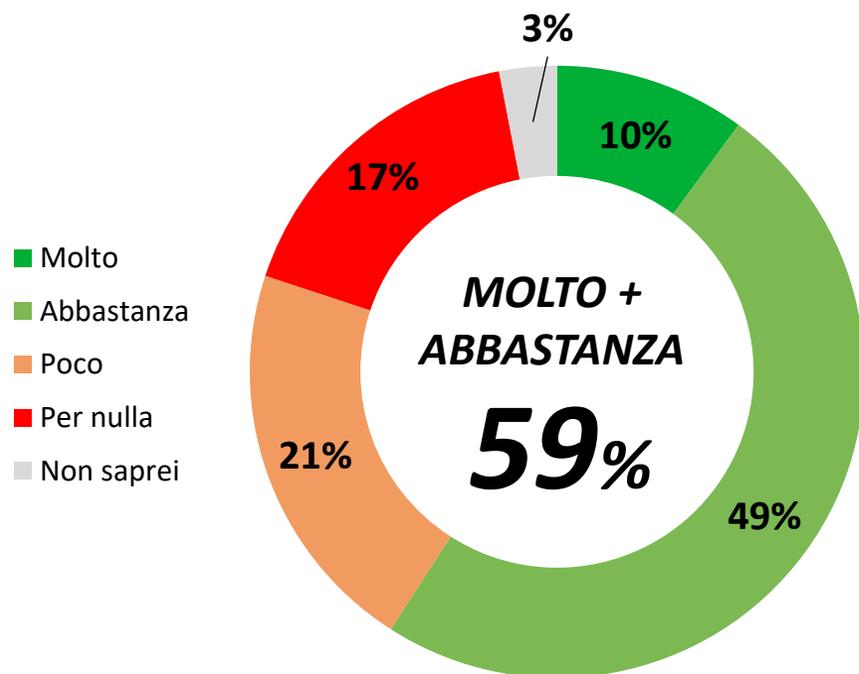


*al netto di chi non risponde

Il gradimento per i servizi digitali

Quanto gradirebbe se ALIA attivasse dei servizi digitali alternativi allo sportello fisico che le permettono di comunicare, di poter effettuare richieste (come per esempio: ritiro rifiuti ingombranti) o pagamenti attraverso APP e/o Sito internet?

Lei sarebbe propenso ad utilizzare questi servizi digitali?



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
Molto+Abbastanza	61%	50%	63%
Poco + per nulla	35%	47%	31%
Senza opinione	4%	3%	6%

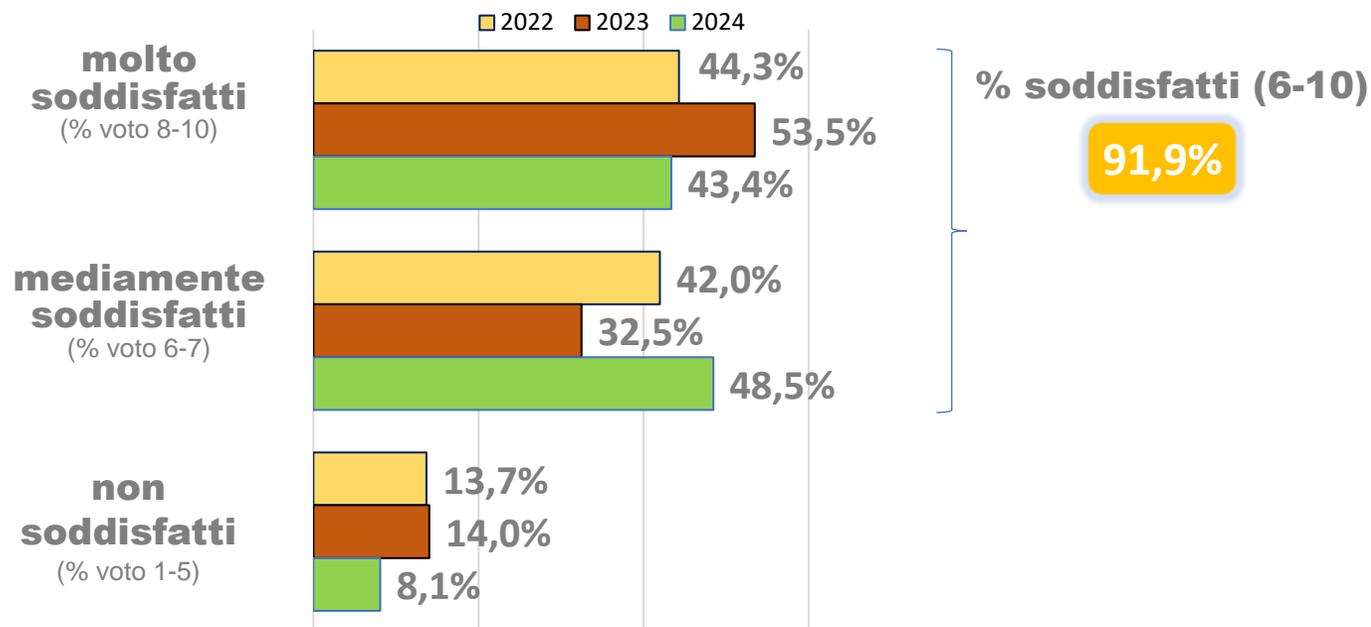
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
Cert. Sì+Prob. Sì	59%	53%	57%
Prob. No + Cert. No	38%	45%	38%
Senza opinione	3%	2%	5%



Giudizio complessivo sul sito internet



Quanto è soddisfatto complessivamente del sito internet di ALIA? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Completamente soddisfatto).



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	43,5%	39,7%	49,9%
	48,2%	52,8%	41,1%
	8,3%	7,5%	9,0%
% soddisfatti (6-10)	91,7%	92,5%	91,0%

Ril. 2023
% soddisfazione (6-10)

86,0%

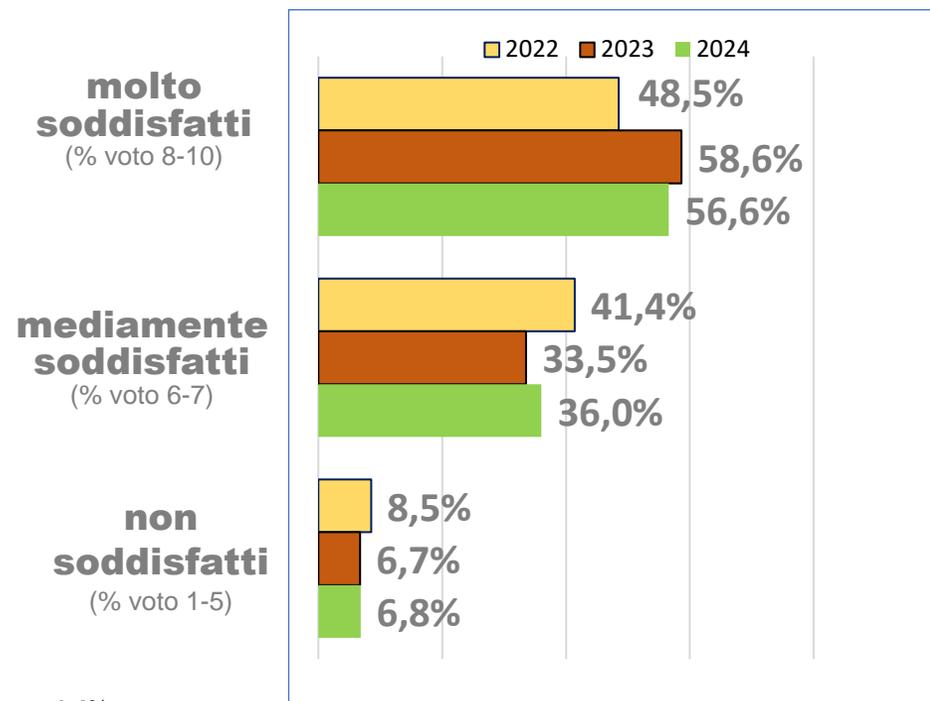




SODDISFAZIONE “RAGIONATA”

Giudizio “ragionato” sul servizio offerto

Ripensando complessivamente al servizio offerto da ALIA quanto è soddisfatto del servizio offerto da ALIA per la raccolta dei rifiuti e la pulizia della città? Per esprimere il suo giudizio utilizzi una scala che va da 1 (Per nulla soddisfatto) a 10 (Completamente soddisfatto).



Non sa: 0,6%

% soddisfatti (6-10)

92,6%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	56,3%	54,0%	61,4%
	36,6%	37,5%	32,0%
	6,5%	8,5%	6,2%
% soddisfatti (6-10)	92,9%	91,5%	93,4%
Ril. 2023 % soddisfazione (6-10)	93,0%	89,9%	92,3%

% soddisfatti (6-10)

Ril. 2023 % soddisfazione (6-10)

92,1%





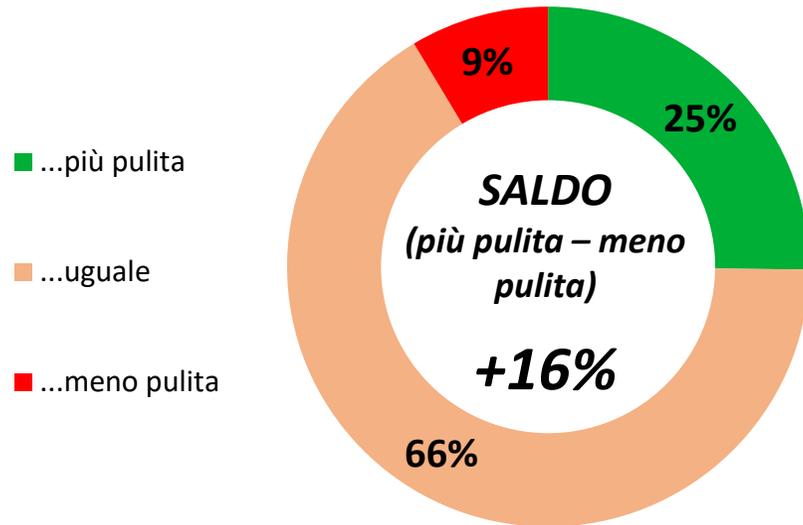
LA PERCEZIONE DELLA PULIZIA NELLE CITTA'



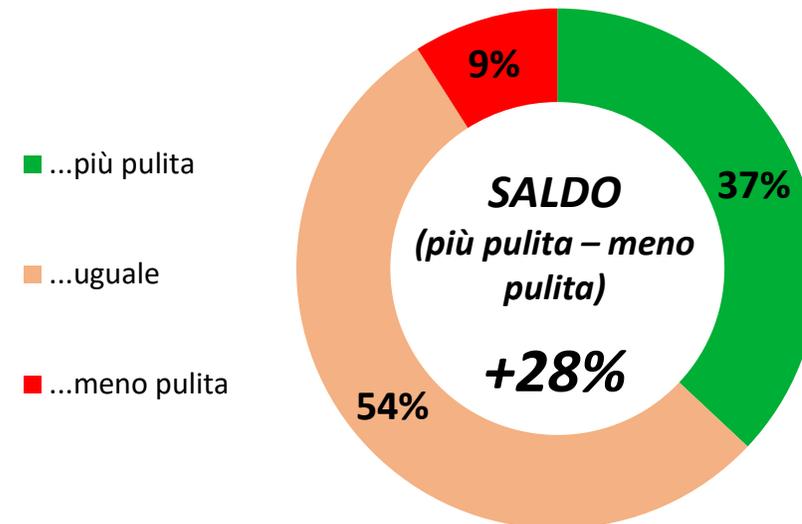
LA PULIZIA DELLA PROPRIA CITTA'

new

Negli ultimi 5 anni la sua città è...?



E rispetto a 10 anni fa?





PROFILO D'IMMAGINE



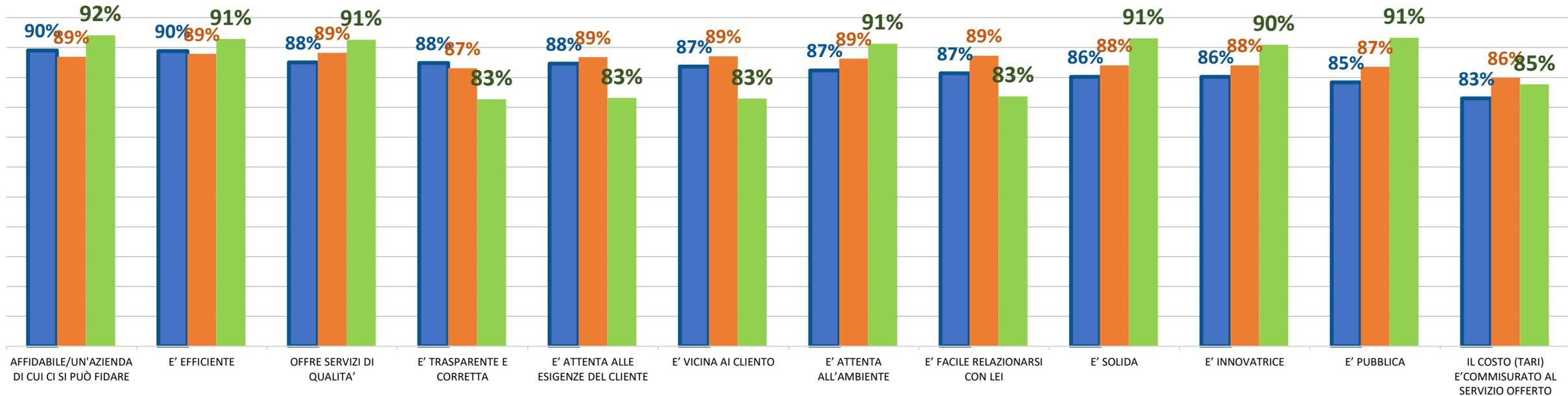
Brand Image

Le leggerò adesso, alcune affermazioni che altri intervistati hanno detto, prima di Lei, a proposito di ALIA. Per ciascuno mi indichi quanto è d'accordo utilizzando un punteggio da 1 a 10, dove 1 significa "per nulla d'accordo e 10 completamente d'accordo.

% D'ACCORDO (VOTI DA 6 A 10)

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024

Totale campione





Via Benvenuto Cellini 2/A
20129 Milano
t. +39 02 5412 3098



Via di Ripetta 39
00186 Roma
t. +39 06 3211 0003



www.istitutopiepoli.it
istituto@istitutopiepoli.it
P.IVA: 03779980964

Member of



THE
RESEARCH ALLIANCE



ISTITUTO PIEPOLI

**GRAZIE PER
L'ATTENZIONE**