



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

*Risultati indagine "Utenze NON 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 **201 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di febbraio 2024.

La popolazione di riferimento è rappresentata:

DALLE UTENZE NON DOMESTICHE

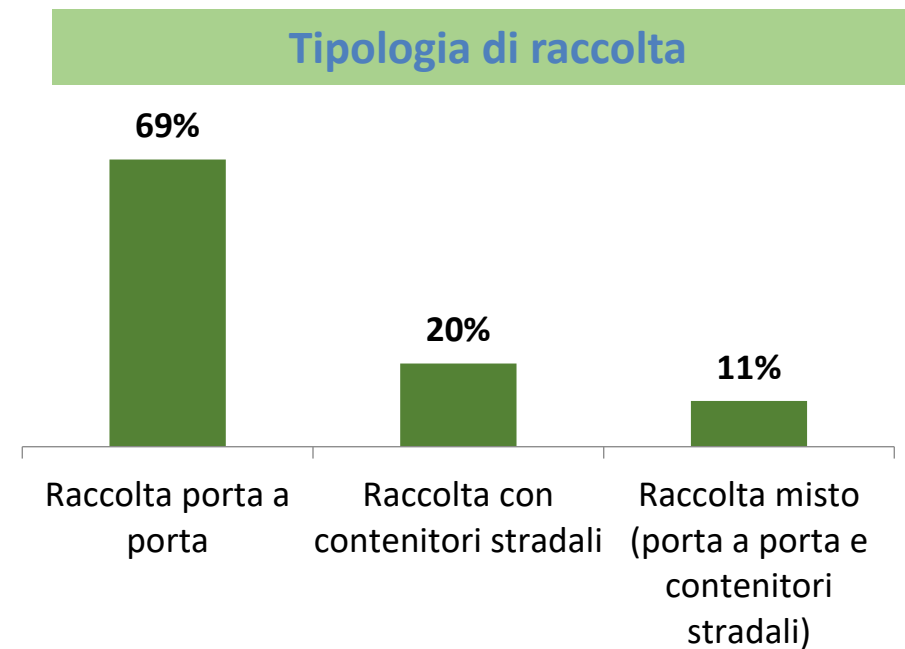
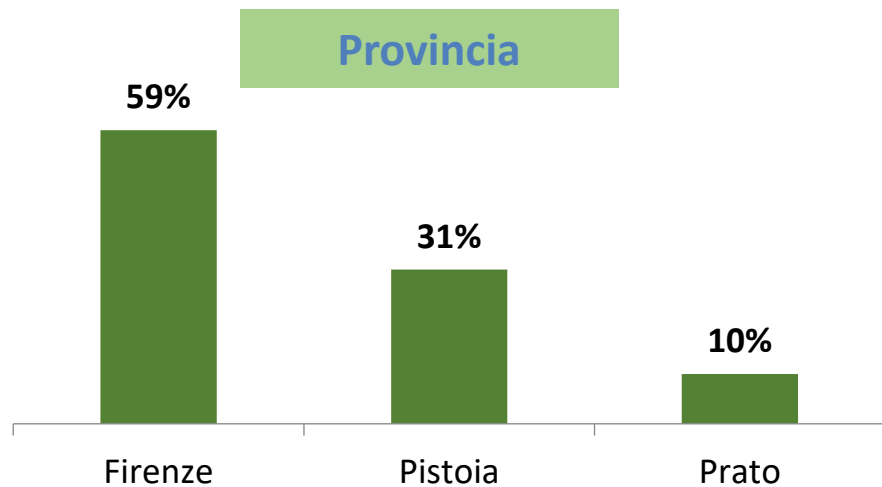
E' stato estratto dalla lista delle utenze NON domestiche un campione casuale, rappresentativo dell'universo di riferimento delle province di Firenze, Pistoia e Prato.

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

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



IL CAMPIONE



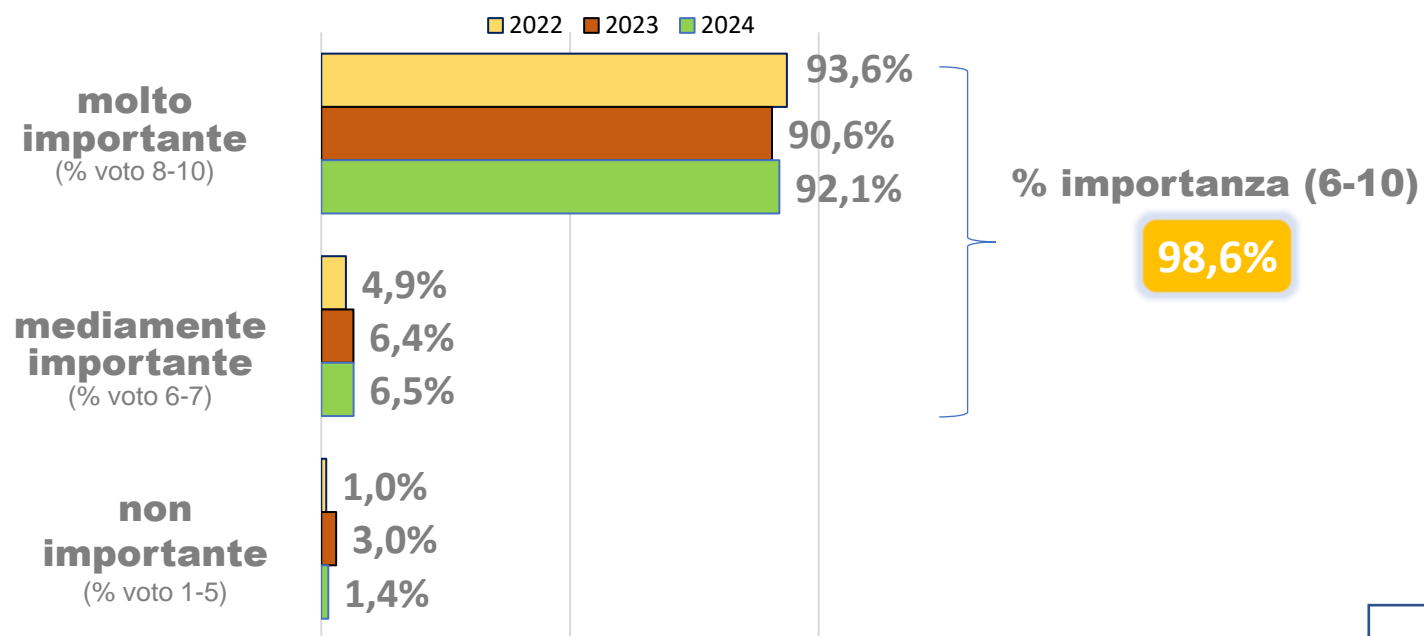


RISULTATI



Giudizio sull'importanza della raccolta differenziata dei rifiuti

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

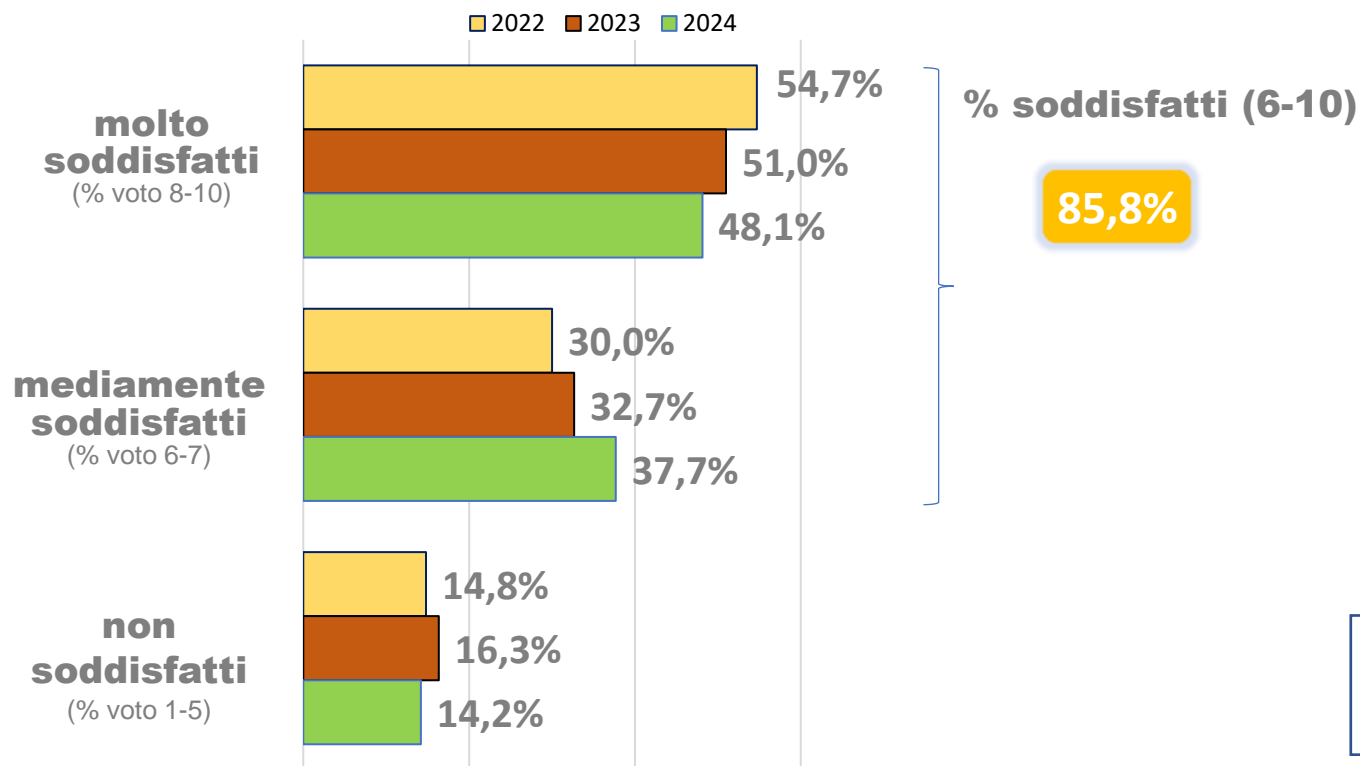


	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	92,9%	91,8%	88,1%
	5,9%	6,6%	9,6%
	1,2%	1,6%	2,3%
% importanza (6-10)	98,8%	98,4%	97,7%
<i>Ril. 2023</i> % importanza (6-10)	97,5%	96,7%	95,2%
	97,0%		



Giudizio di “pancia” sul servizio offerto

Complessivamente, quanto è soddisfatto dei servizi 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 (Molto soddisfatto).



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	43,0%	54,6%	59,6%
	40,9%	33,9%	31,0%
	16,1%	11,5%	9,4%
% soddisfatti (6-10)	83,9%	88,5%	90,6%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	83,3%	83,6%	85,7%

83,7%



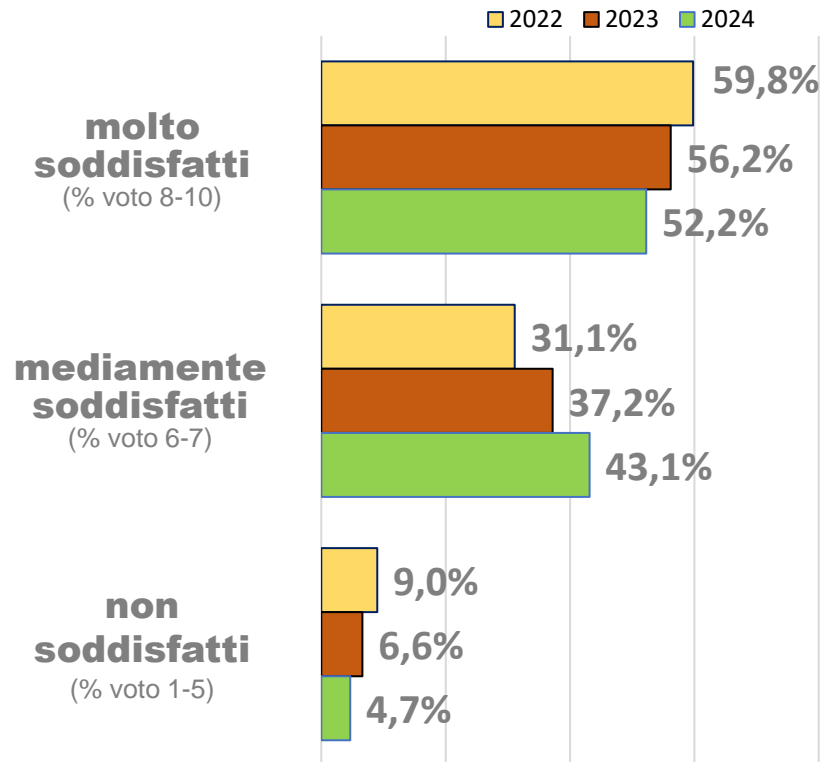


IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA



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?



% soddisfatti (6-10)

95,3%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	49,0%	52,0%	55,0%
	48,0%	41,0%	41,5%
	3,0%	7,0%	3,5%
% soddisfatti (6-10)	97,0%	93,0%	96,5%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	96,6%	89,6%	92,9%

93,4%

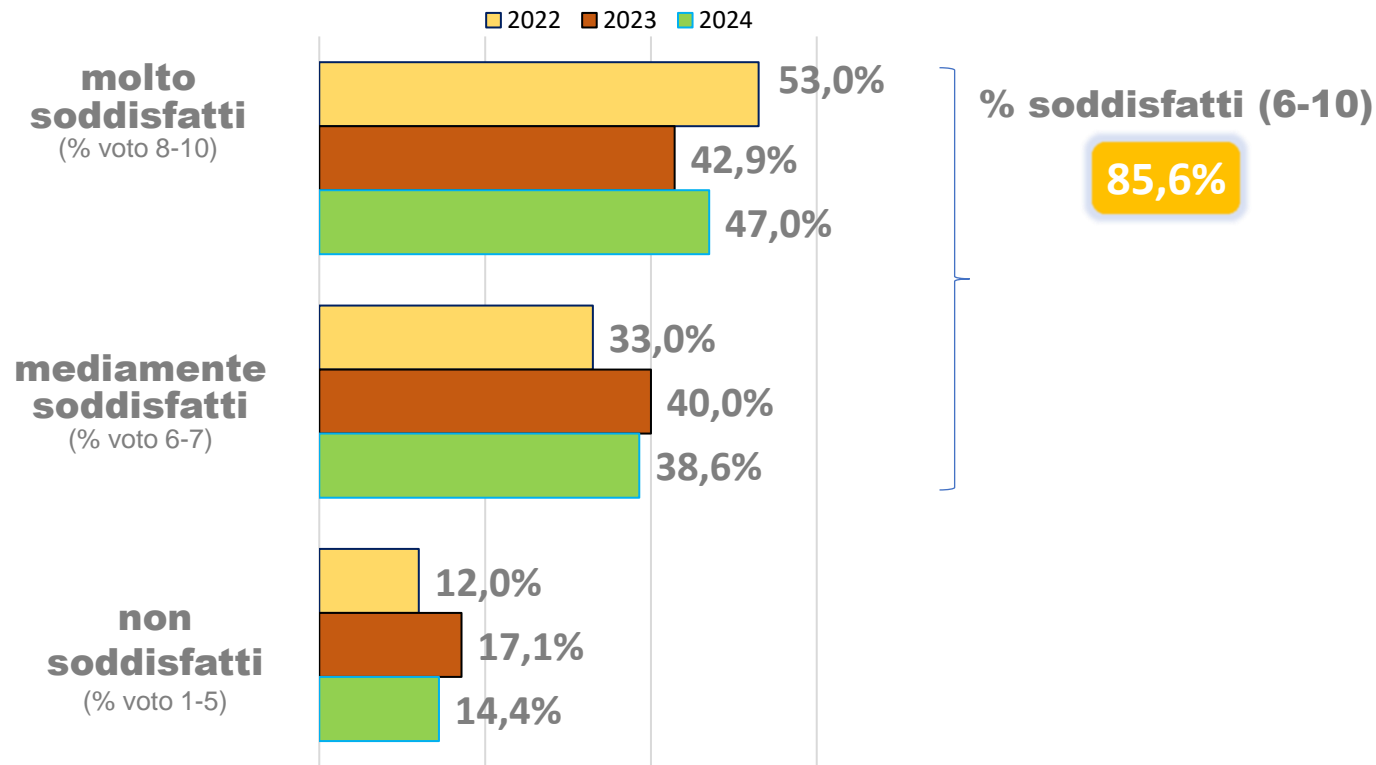




IL SERVIZIO DI RACCOLTA CON CONTENITORI STRADALI

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)



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	47,3%	46,6%	43,8%
	36,7%	37,7%	43,8%
	16,0%	15,7%	12,5%
% soddisfatti (6-10)	84,0%	84,3%	87,5%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	86,6%	76,5%	75,0%



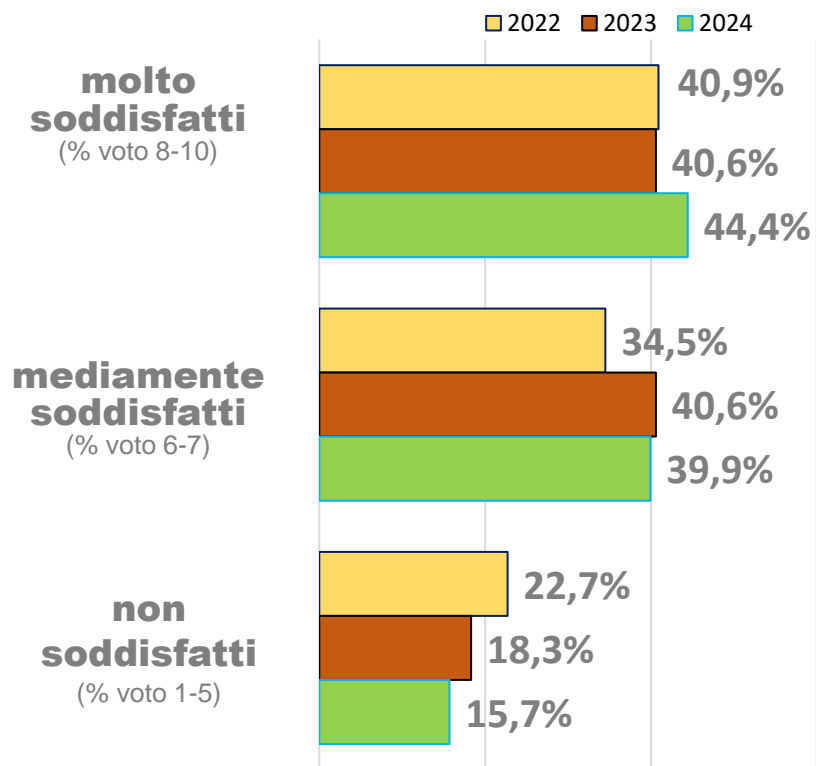


IL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE
MARCIAPIEDI E CESTINI
STRADALI



Giudizio complessivo sul servizio di pulizia “strade e marciapiedi”

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



% soddisfatti (6-10)

84,3%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	44,2%	44,6%	45,2%
	40,0%	41,3%	35,7%
	15,8%	14,1%	19,1%
% soddisfatti (6-10)	84,2%	85,9%	80,9%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	78,3%	86,9%	81,0%

81,2%



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

VALORE MEDIO*
Voti da 1 a 10

%SODDISFATTI
% Voti da 6 a 10

Informazioni sul servizio di pulizia strade e marciapiedi



7,2

87%

Competenza e professionalità del personale addetto alla pulizia



7,3

86%

Cortesìa e disponibilità del personale addetto pulizia



7,3

86%

Orari di pulizia di strade e marciapiedi



7,2

86%

Frequenza di pulizia di strade e marciapiedi



7,1

82%

La pulizia delle strade



7,1

82%

La pulizia dei marciapiedi



7,0

81%

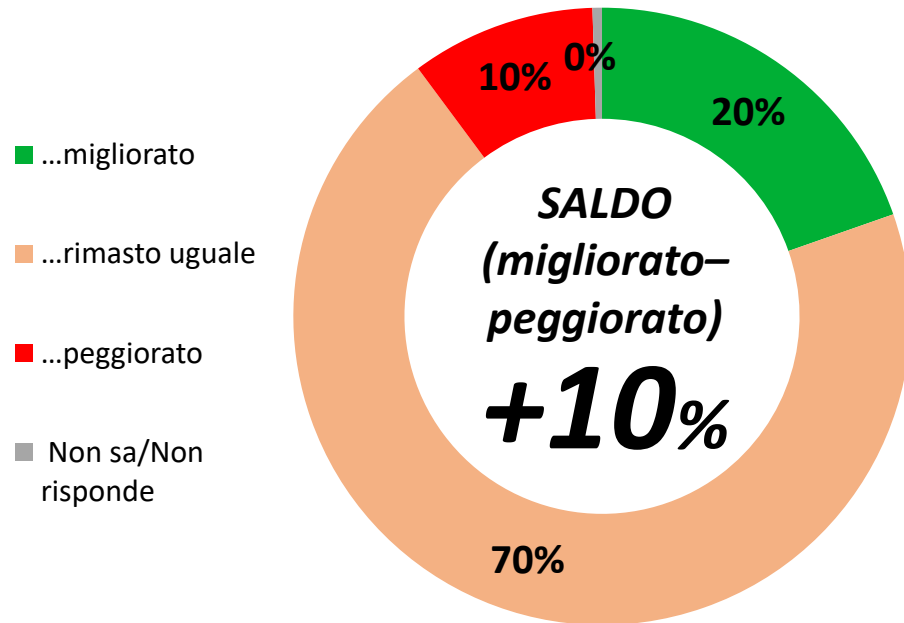


Base = UTENZE NON DOMESTICHE (n.201)

*al netto di chi non risponde

Rispetto a un anno fa.....

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



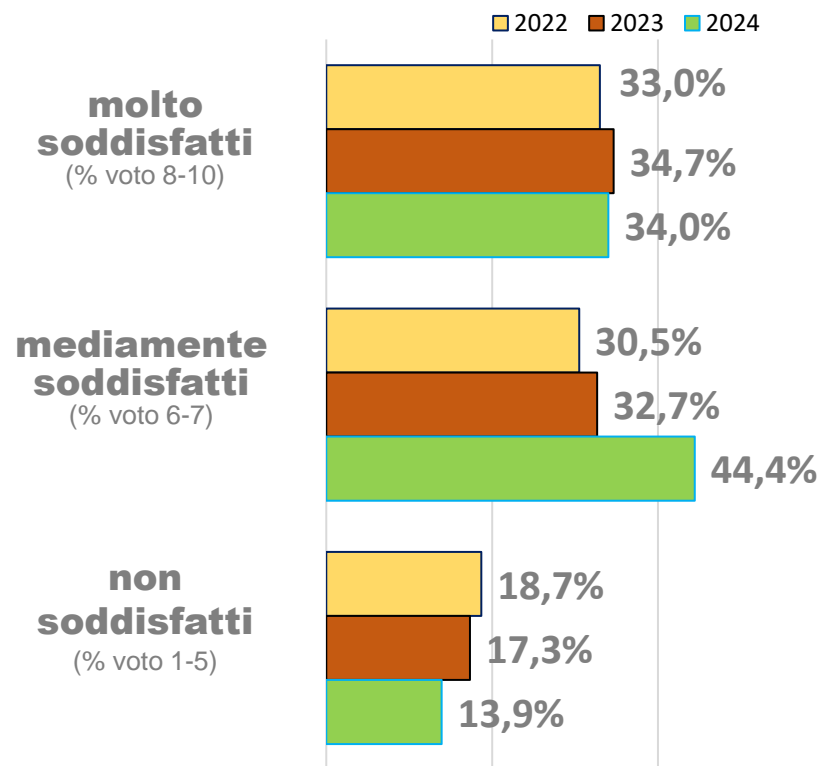
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
...migliorato	19%	26%	5%
...rimasto uguale	71%	65%	85%
...peggiorato	10%	9%	10%

Ril. 2023
SALDO (migliorato – peggiorato)
+5%



Giudizio complessivo sul servizio di "svuotamento cestini"

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



Non sa: 7,7%

% soddisfatti (6-10)

78,4%

FIRENZE

PISTOIA

PRATO

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	30,0%	43,1%	31,0%
	47,9%	34,8%	52,4%
	14,2%	14,9%	9,6%
% soddisfatti (6-10)	77,9%	77,9%	83,4%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	66,7%	67,2%	71,4%

% soddisfatti (6-10)

Ril. 2023
% soddisfatti (6-10)

67,4%





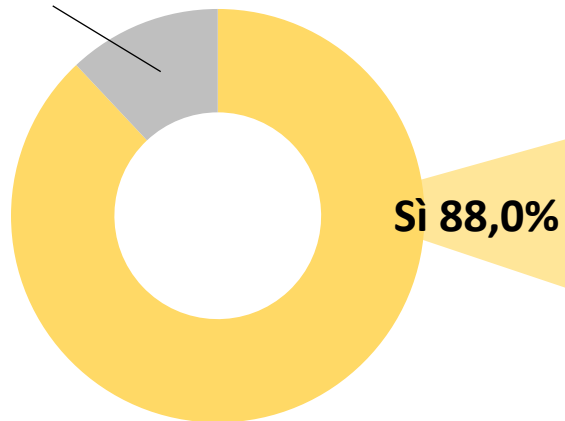
SERVIZIO DI RIMOZIONE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI



Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

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

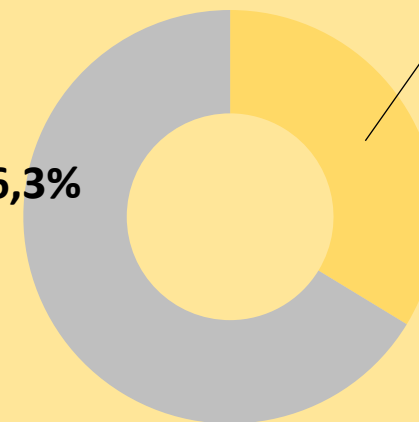
No 12,0%



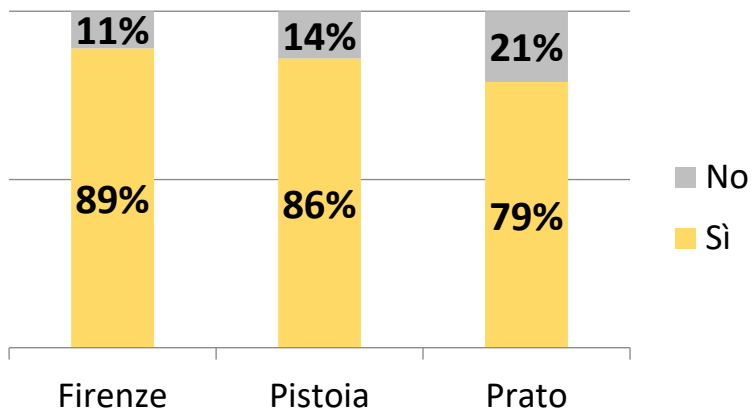
Sì 88,0%

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

No 66,3%

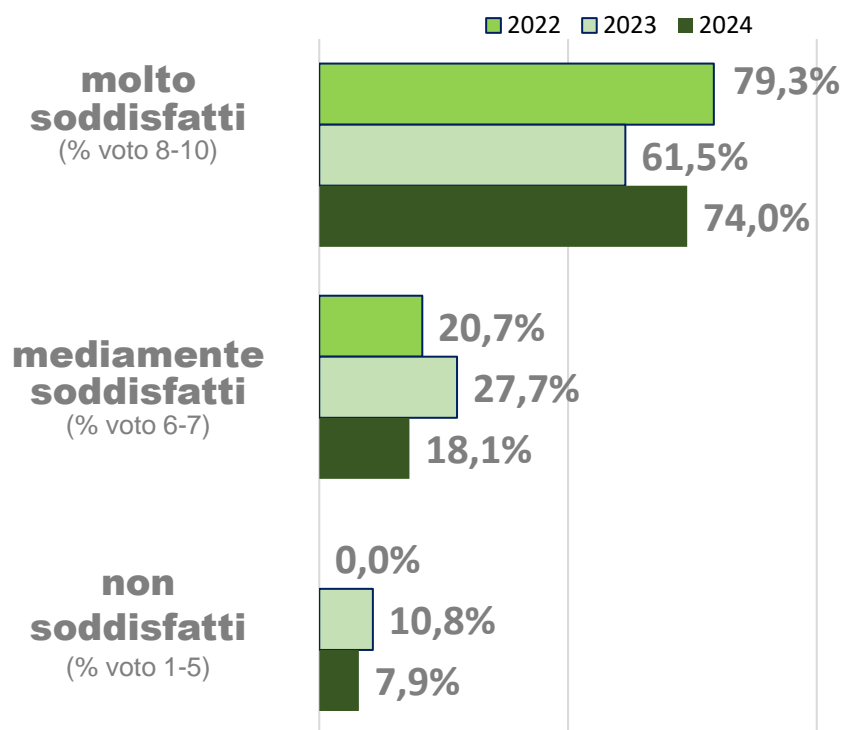


Sì 33,7%



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: 0,0%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	75,6%	78,9%	50,0%
	17,2%	18,6%	16,7%
	7,2%	2,5%	33,3%



Si consiglia una lettura qualitativa del dato

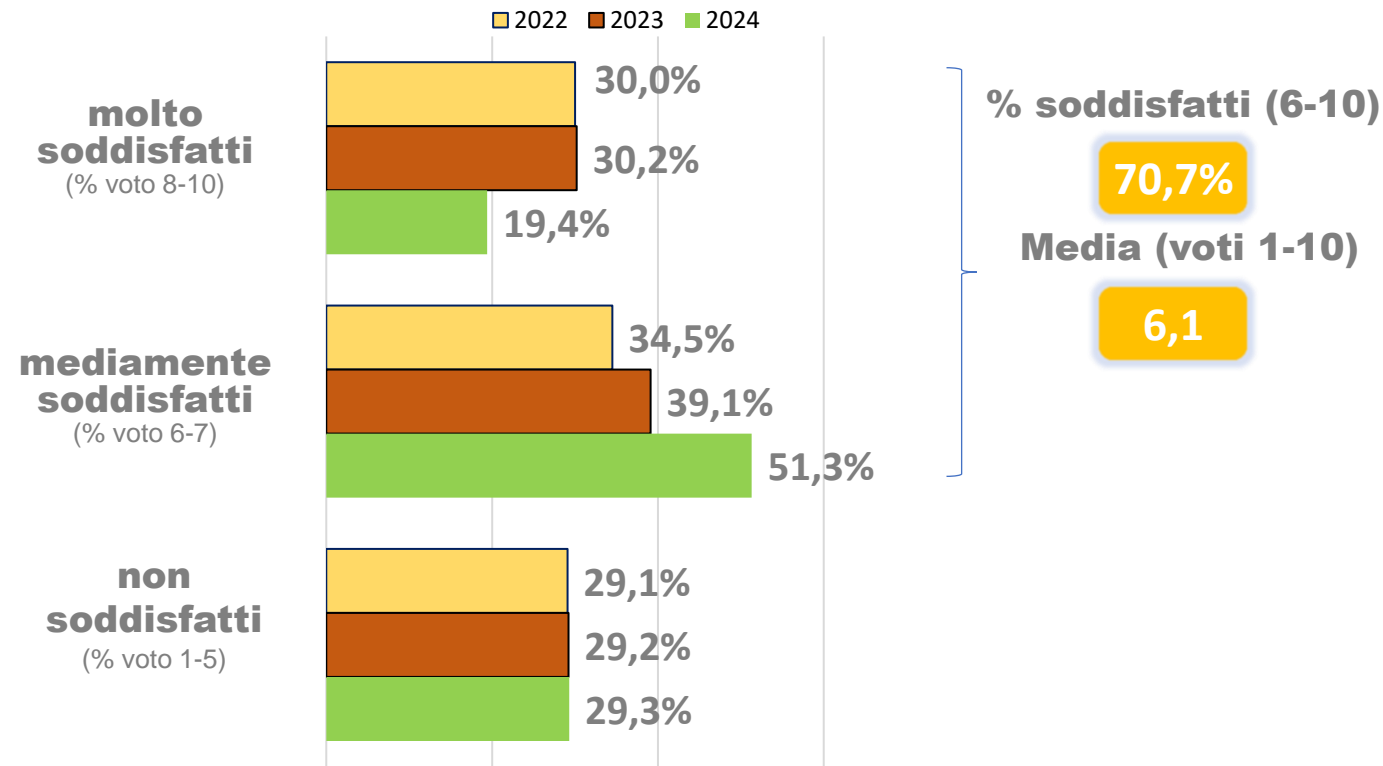


RAPPORTO QUALITA'/PREZZO



Giudizio sul rapporto qualità/prezzo

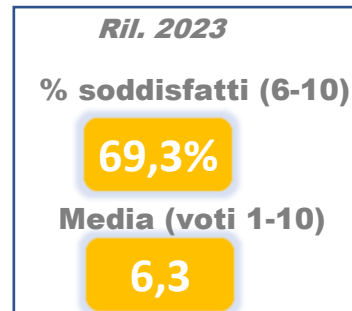
Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà ad ALIA su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



Non sa: 1,5%

FIRENZE PISTOIA PRATO

	14,1%	25,0%	33,4%
	45,0%	65,0%	47,6%
	40,8%	10,0%	19,0%
% soddisfatti (6-10)	59,1%	90,0%	81,0%

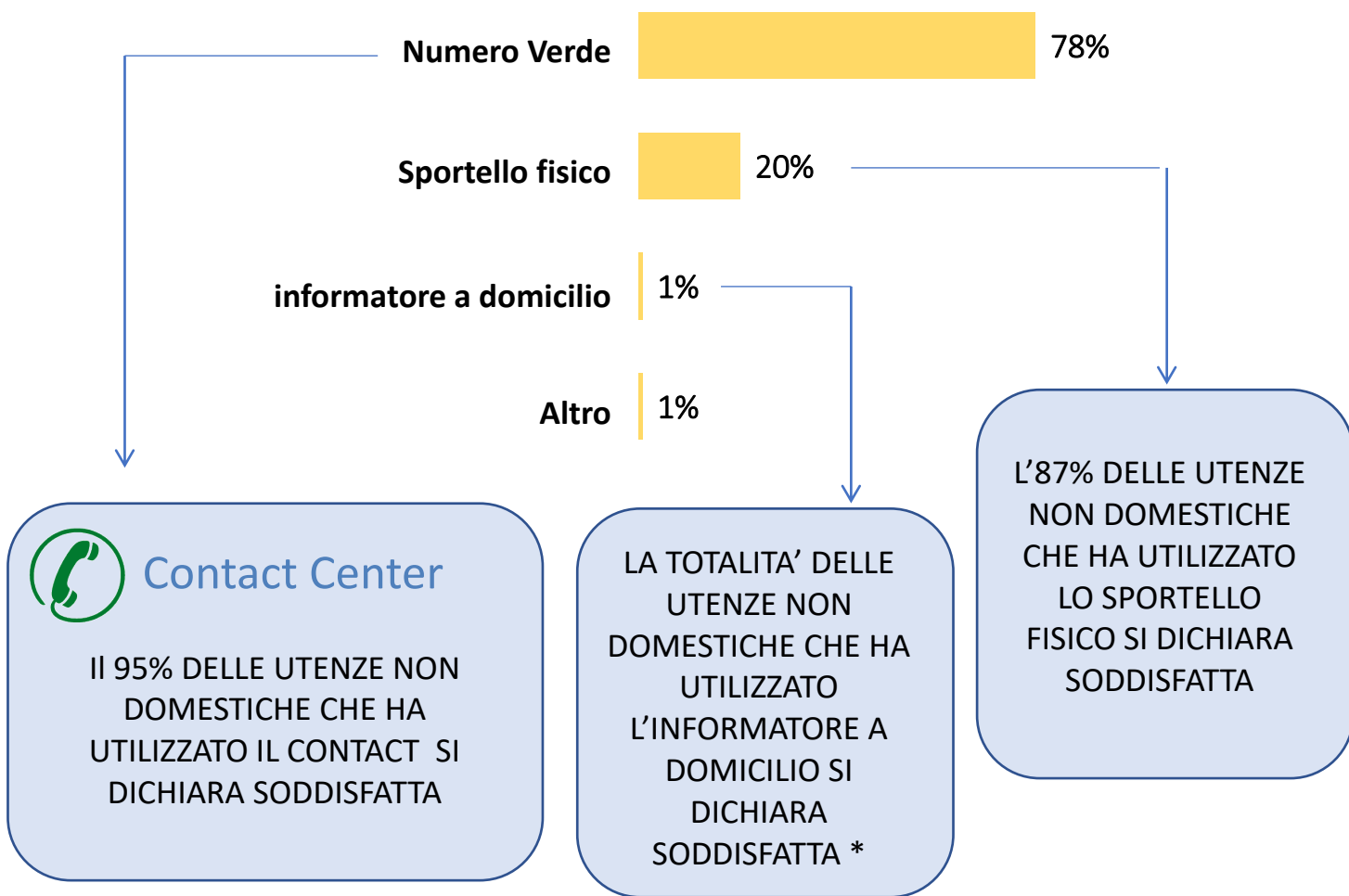




CANALI DI CONTATTO

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?



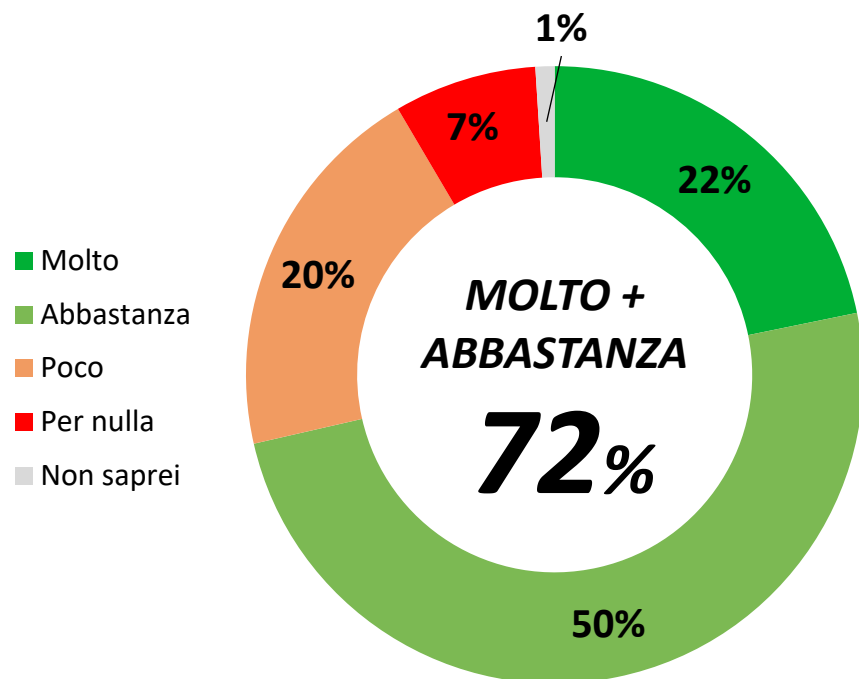
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	77%	76%	93%
	21%	22%	2%
	1%	1%	2%
	1%	1%	2%



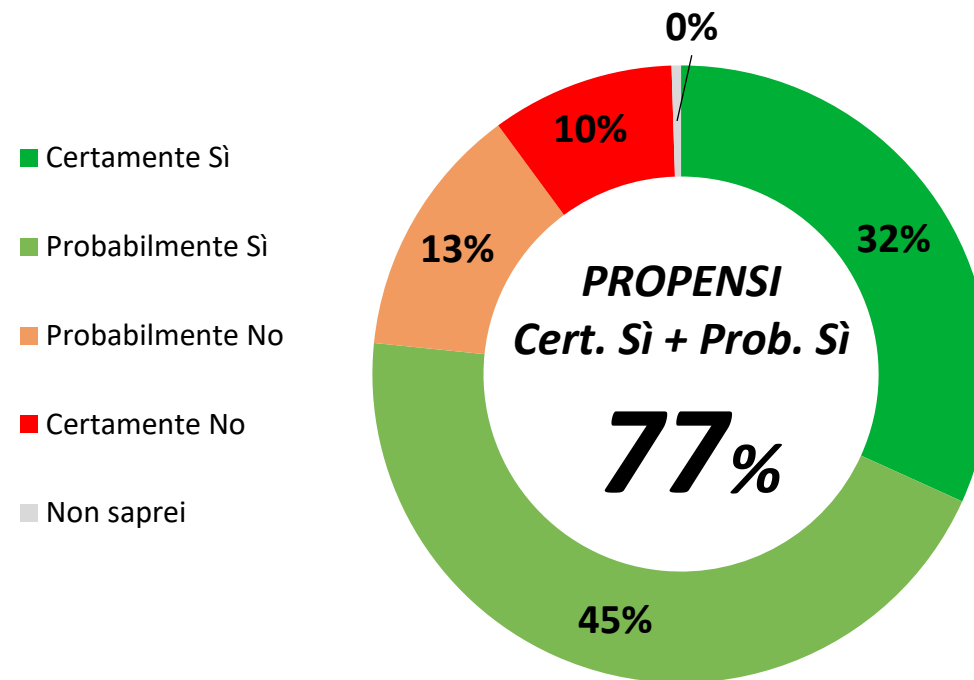
*Si consiglia una lettura qualitativa del dato

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?



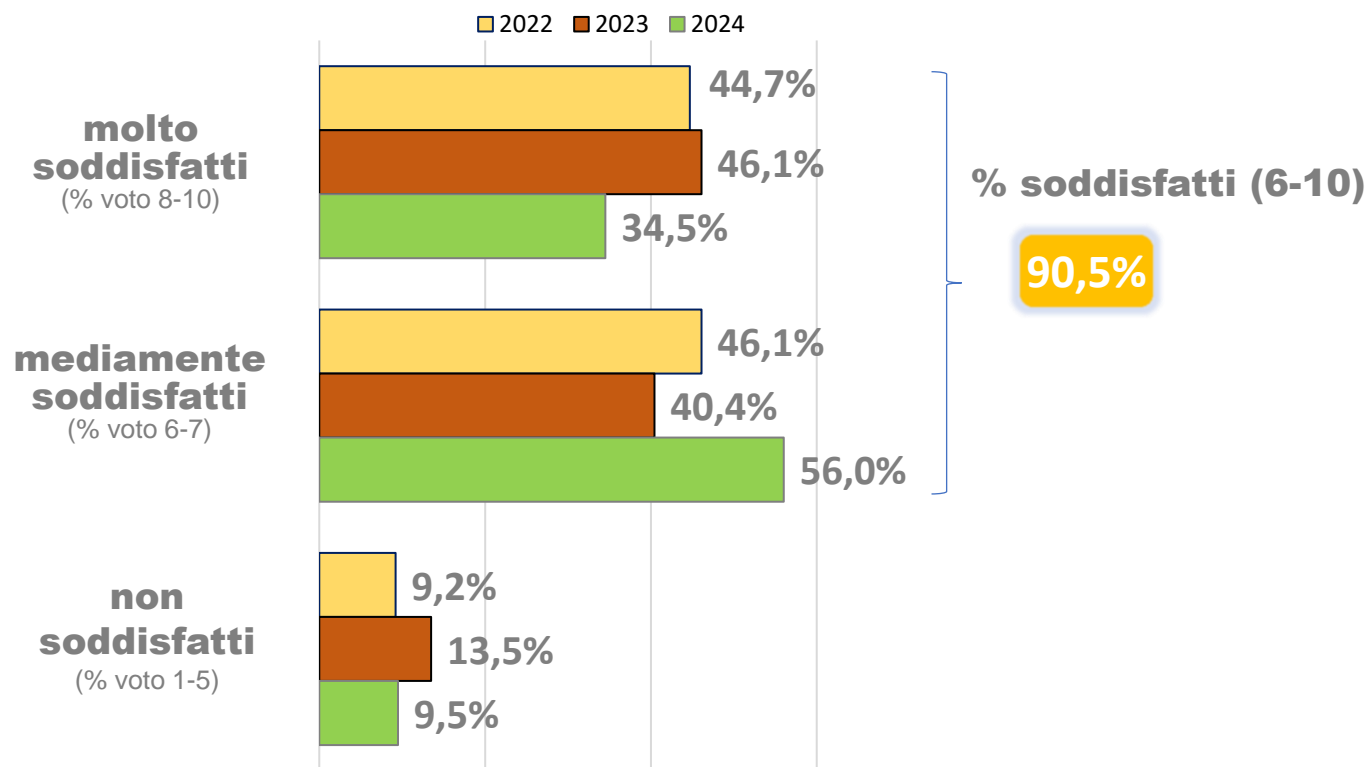
Lei sarebbe propenso ad utilizzare questi servizi digitali?



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
	30,7%	42,6%	32,9%
	60,6%	48,6%	51,5%
	8,7%	8,8%	15,7%
% soddisfatti (6-10)	91,3%	91,2%	84,7%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	89,3%	85,7%	73,3%

86,5%

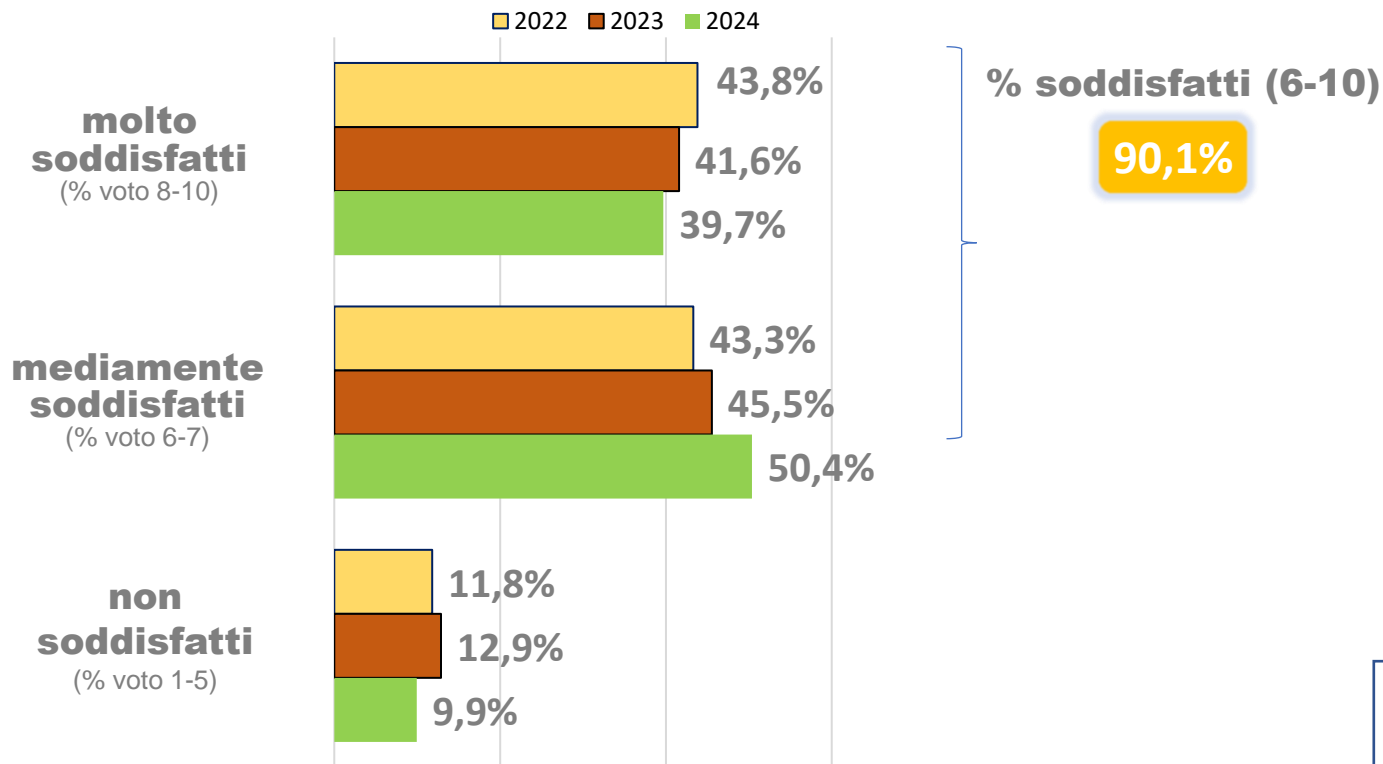




SODDISFAZIONE “RAGIONATA”

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).



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	36,7%	45,2%	40,9%
	51,7%	49,2%	48,8%
	11,6%	5,8%	10,4%
% soddisfatti (6-10)	88,4%	94,2%	89,6%
<i>Ril. 2023</i> % soddisfatti (6-10)	87,5%	88,5%	81,0%

87,1%





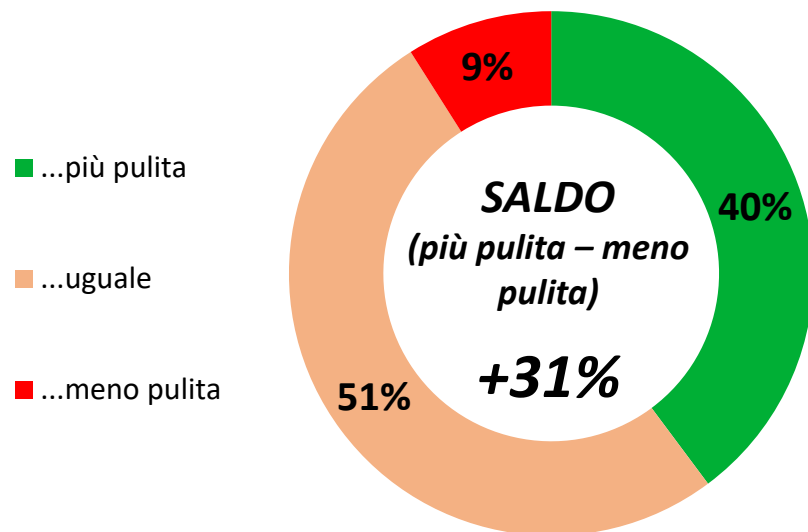
LA PERCEZIONE DELLA PULIZIA NELLE CITTA'



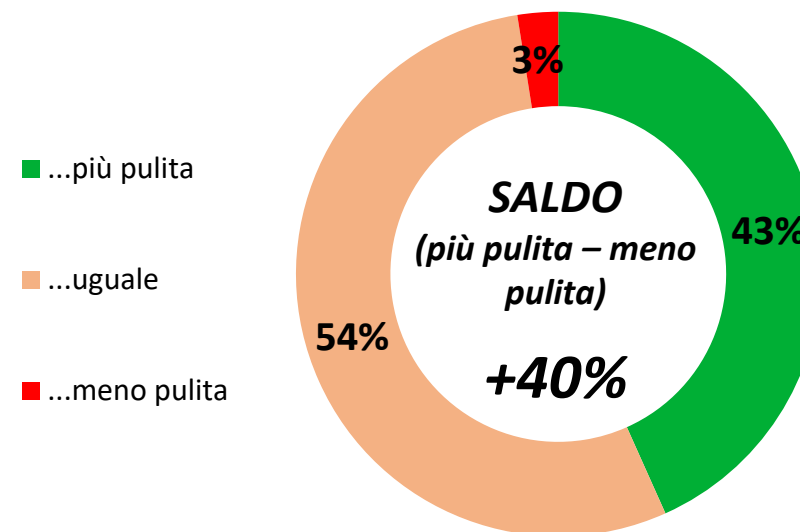
LA PULIZIA DELLA PROPRIA CITTA'

new

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



E rispetto a 10 anni fa?





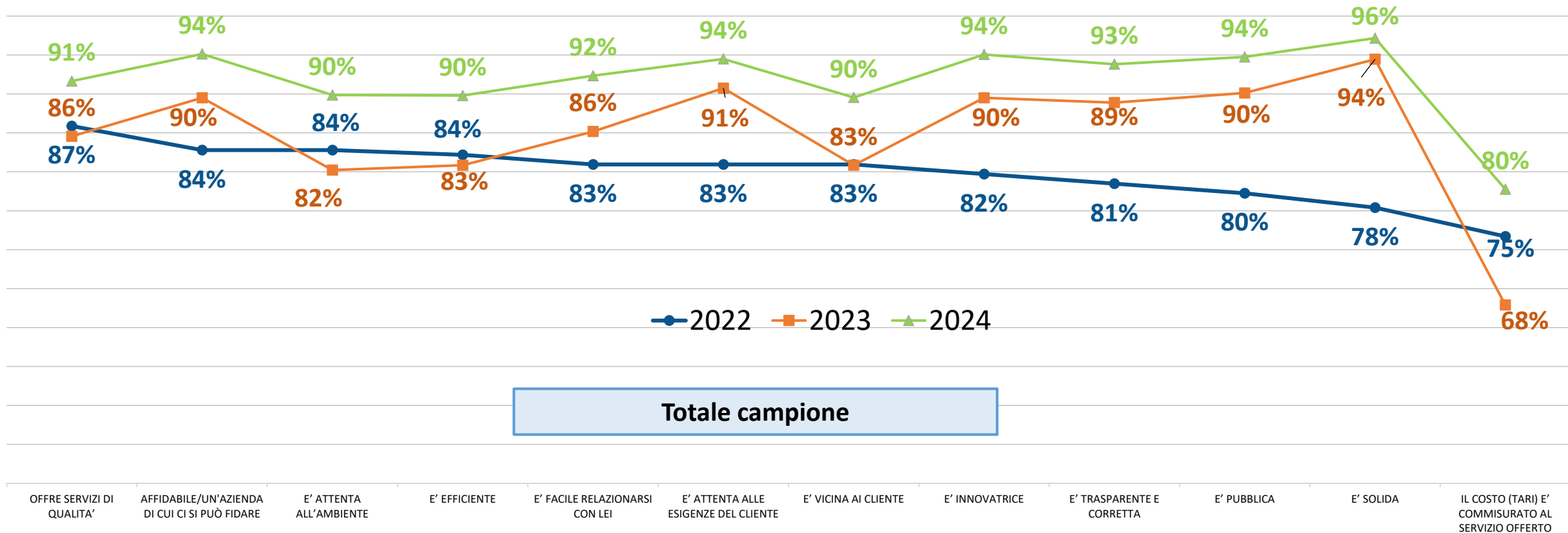
PROFILO D'IMMAGINE



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)





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



ISTITUTO PIEPOLI

GRAZIE PER
L'ATTENZIONE