

COMUNICATO STAMPA

**Alia, i risultati dell'annuale indagine di customer dell'Istituto Piepoli:
sopra l'80% il gradimento medio degli utenti dei servizi ambientali.
L'azienda registra il giudizio degli utenti e si impegnerà a raccogliere i
feed back sulle aree di miglioramento.**

Firenze, 14.07.2022 - Alia Servizi Ambientali ha presentato i risultati di un'indagine di **Customer Satisfaction** sui servizi ambientali erogati nelle province di Firenze, Pistoia e Prato. Nel monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza, realizzato dall'Istituto Piepoli, sono state somministrate interviste telefoniche, tecnica C.A.T.I., ad un campione rappresentativo di 1.309 utenti di Alia Servizi Ambientali, sia domestici che non domestici. L'indagine ha preliminarmente condotto una profilazione della notorietà dell'azienda che eroga il servizio, da cui è risultato che il 78.7% degli intervistati conosce il gestore dei servizi ambientali ed il 99% conosce il nome di Alia Servizi Ambientali.

Il giudizio "di pancia" sul servizio di raccolta rifiuti offerto (chiesto in apertura intervista) vede l'88% degli intervistati soddisfatti e rispetto ad un anno fa, analoga indagine, il servizio è migliorato con un saldo del +10%.

Sono state affrontate poi tematiche relative alle varie tipologie di servizio di raccolta.

PORTA A PORTA

Il giudizio complessivo sugli aspetti del servizio domiciliare vede un livello di soddisfazione molto alto degli utenti (92,4%), con buone performances sul rispetto degli orari (90%) e sull'attenzione degli addetti nell'effettuazione (77%): la pulizia degli spazi dopo la raccolta ha raccolto una soddisfazione nel 72% degli intervistati. Soddisfazione di oltre il 90% degli utenti sulle caratteristiche dei contenitori distribuiti agli utenti.

CASSONETTI E POSTAZIONI INTERRATE

Il giudizio complessivo vede il 92,3% degli utenti soddisfatti. Oltre l'80% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto della distanza dei contenitori, della frequenza di vuotatura, delle loro dimensioni, dell'orario di raccolta e della competenza e cortesia degli addetti. Il dato più critico il livello di pulizia dell'aera attorno ai contenitori (22% non soddisfatto).

L'indagine ha poi affrontato il tema della "Pulizia strade e marciapiedi": il livello complessivo di soddisfazione si è attestato al 78,4%, con le maggiori criticità riguardanti la frequenza d'intervento (non soddisfatto il 20%) e la pulizia mirata dei marciapiedi (non soddisfatto il 21% degli intervistati).

Buoni i giudizi complessivi dati sul servizio di svuotamento cestini (soddisfatto il 71,8% del campione) e del servizio degli Ecocentri (soddisfazione per il 74,5%).

L'88,4% degli intervistati conosce il servizio di ritiro ingombranti; di questi il 52% lo ha utilizzato nell'ultimo anno, con un giudizio positivo sui tempi di risposta (oltre 90% intervistati), sul livello di pulizia lasciato dopo la raccolta (95%) e sulle informazioni relative a questo servizio (94% degli intervistati soddisfatti).

Il giudizio sul rapporto qualità/prezzo dei servizi offerti vede il 79,4% degli intervistati soddisfatti, con un voto medio (scala 1-10) del 6,9.

Infine, la soddisfazione sui canali di contatto a disposizione degli utenti: il canale più utilizzato è il call center telefonico (preferito dall'82,7 %) seguito dallo sportello Infopoint (10,3%); il giudizio sui canali vede il 90% degli utenti intervistati soddisfatti dal Numero Verde e dagli Infopoint. Molto positivo il giudizio sul sito internet di Alia, che registra la soddisfazione nell'utilizzo dell'86,3% degli intervistati.

Buona anche la propensione degli utenti sui servizi digitali e l'aspettativa per una loro implementazione, in alternativa ai servizi di sportello: il 66% si è detto favorevole a poter comunicare ed effettuare richieste di servizio attraverso App e /o sito web.

Nella parte finale dell'intervista, dopo l'iniziale richiesta di giudizio di "pancia" e l'aver affrontato in dettaglio i singoli aspetti dei servizi e del rapporto dell'azienda con gli utenti, è stato richiesto un giudizio "ragionato" sui servizi offerti da Alia, che ha registrato un livello di soddisfazione dell'89,9%, leggermente cresciuto rispetto all'inizio.

È stato poi chiesto il livello di interesse per alcuni servizi "personalizzati": ritiro ingombranti entro le 24/48 ore registra un'aspettativa del 76% intervistati, la consegna a domicilio attrezzature entro 24/48 ore del 73% ed il ritiro occasionale di quantità ingenti di rifiuti non smaltibili nelle 24/48 ore registra un livello di interesse del 72% intervistati.

Con l'ultima domanda, riferita alla brand image di Alia correlata ad affermazioni sull'azienda fatte dagli intervistati stessi, si evince che il 90% ritiene il gestore della Toscana centrale affidabile ed efficiente, con un livello di gradimento che all'88% lo identifica come attento alle esigenze del cliente, trasparente e corretto, in grado di offrire servizi di qualità. La percentuale più bassa, seppur dell'83%, è riferita al costo (Tari) commisurato ai servizi offerti.



Alia perseguendo obiettivi di trasparenza e condivisione con l'utenza e i comuni soci, ha organizzato una presentazione dei dati emersi dall'indagine durante un incontro online con Ato Toscana Centro, amministratori, associazioni di categoria, ambientalisti e consumatori.

«I dati positivi emersi dalla indagine di customer satisfaction realizzata dall'istituto Piepoli, un soggetto leader nel campo della ricerca di mercato – dichiarano il Presidente Nicola Ciolini e l'amministratore delegato Alberto Irace - ci portano a due considerazioni: una attenta analisi sulle aree di miglioramento indicate dai nostri utenti, nella consapevolezza che vogliamo far sempre di più e meglio, e dall'altro, una gratificazione e un incentivo rivolto a tutti i nostri dipendenti per il lavoro che quotidianamente portano avanti».