



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:

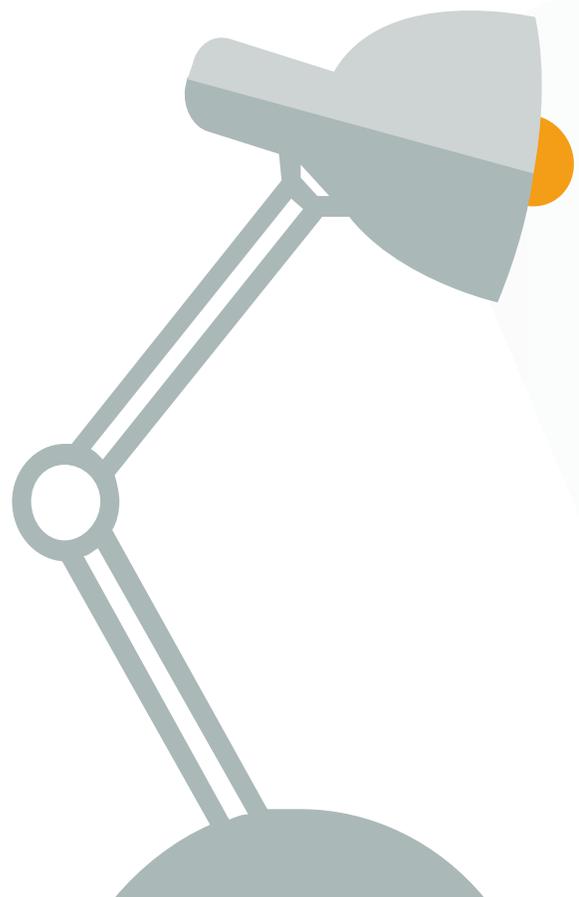
- *regolarità, frequenza, fascia oraria del servizio, pulizia e condizioni igieniche dopo l'effettuazione del servizio, accessibilità, professionalità e cortesia del personale che effettua il servizio, informazioni sui servizi erogati*

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

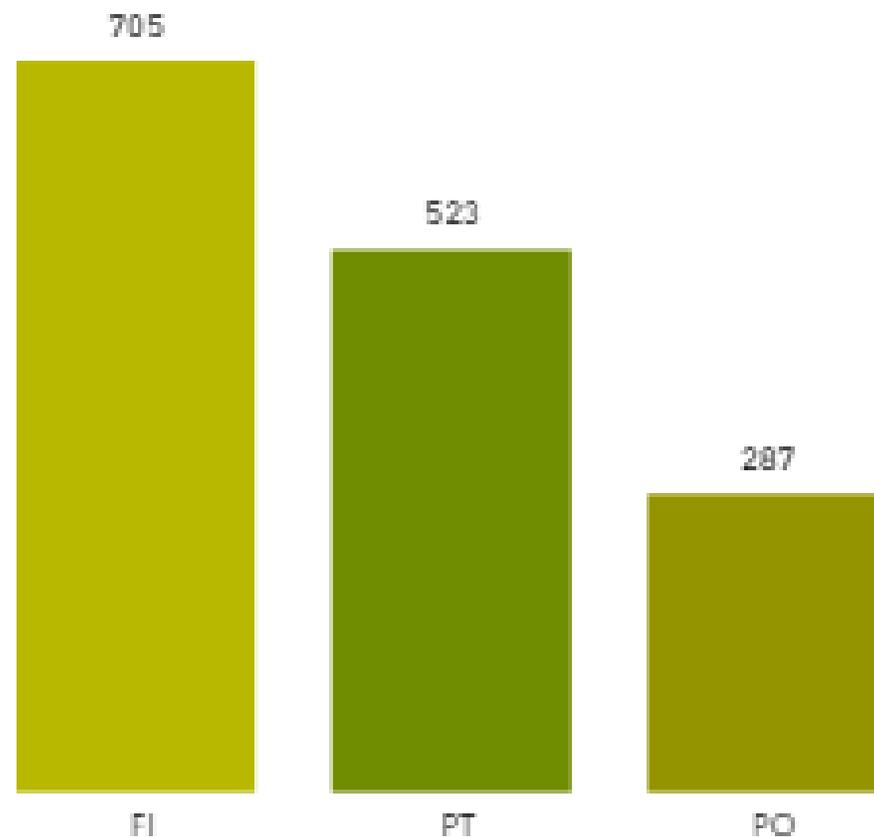
Popolazione statistica e campione



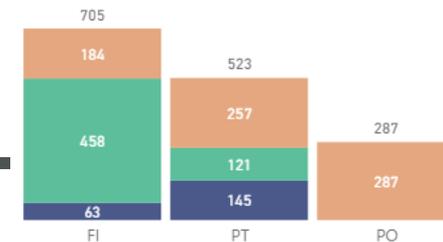
- ✓ È stata utilizzata una tecnica di **campionamento stratificato** per provincia in modo da avere risultati statisticamente significativi sia a livello complessivo dell'utenza di ALIA, sia a livello di singola provincia. In questo modo è stato possibile tenere conto delle diverse specifiche di erogazione 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

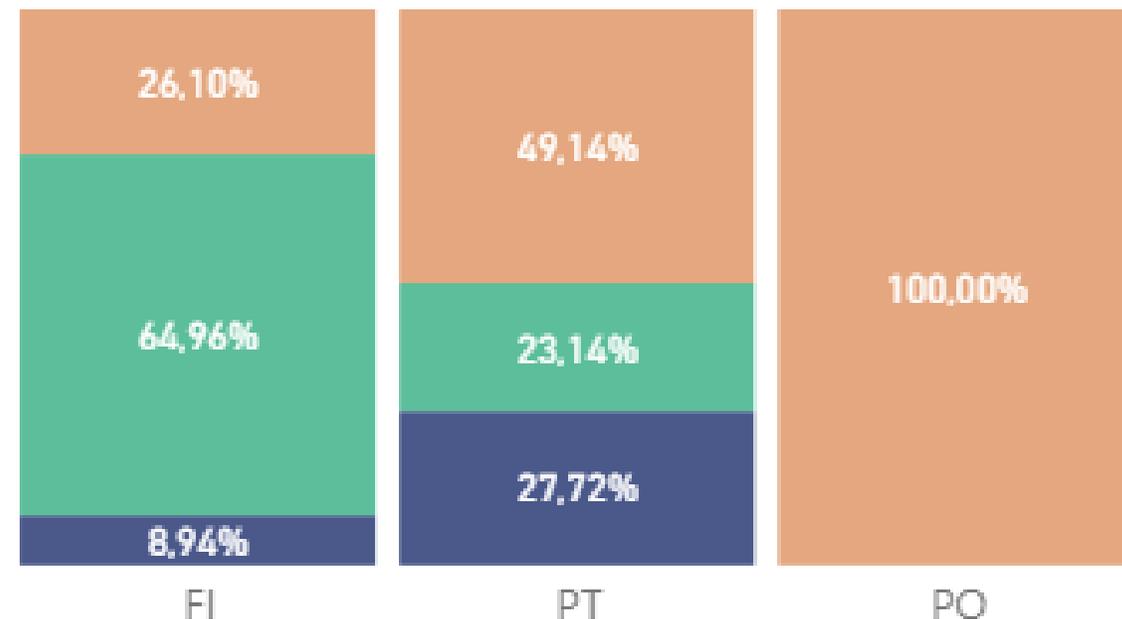
Il numero di interviste effettuato in ciascuna provincia è quello riportato nello schema seguente:



Tipologia di raccolta



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



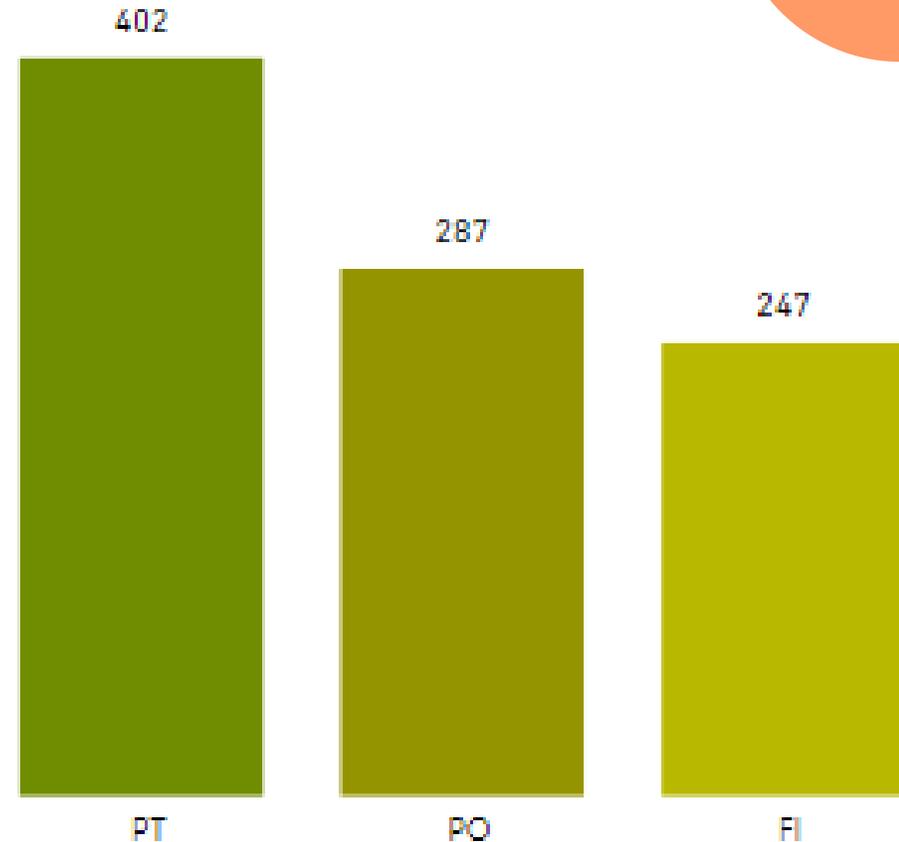
Popolazione statistica e campione

Raccolta porta a porta



*Le interviste risultanti sono state **936****

** Gli intervistati con servizio di tipo «misto» hanno risposto sia alle domande sul Porta a Porta che sui Contenitori Stradali, quindi le risposte di questo gruppo sono state elaborate in queste due tipologie di servizio*



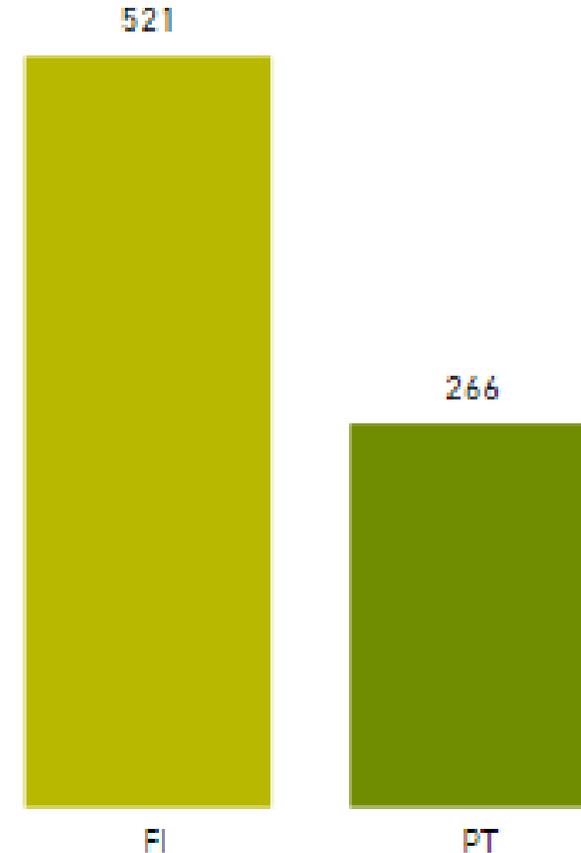
Popolazione statistica e campione

Raccolta in contenitori stradali



*Le interviste effettuate sono state **787****

** Gli intervistati con servizio di tipo «misto» hanno risposto sia alle domande sul Porta a Porta che sui Contenitori Stradali, quindi le risposte di questo gruppo sono state elaborate in queste due tipologie di servizio*



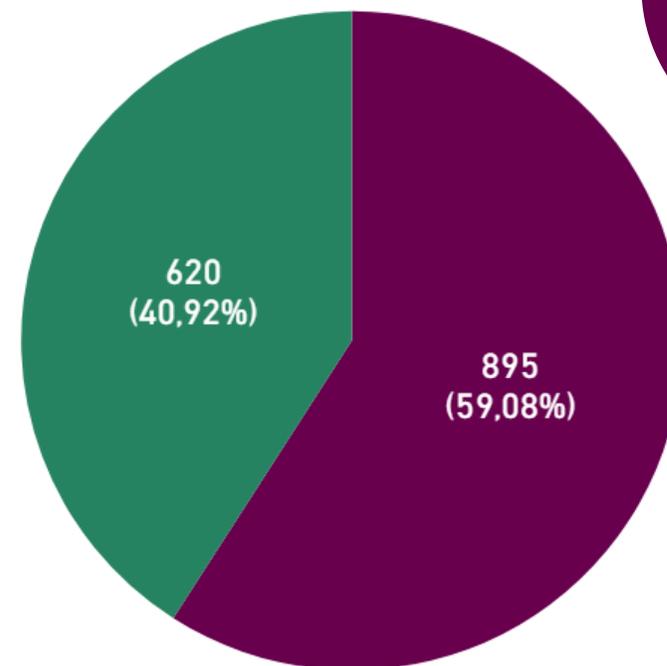
Popolazione statistica e campione

Raccolta ingombranti e RAEE



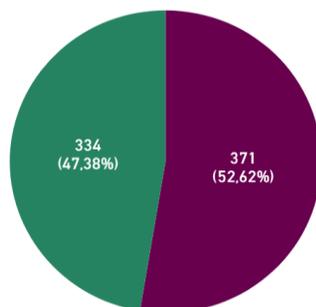
A tutti gli intervistati è stato posta la seguente domanda:
«**Ha usufruito di questo servizio nel corso del 2019?**»

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

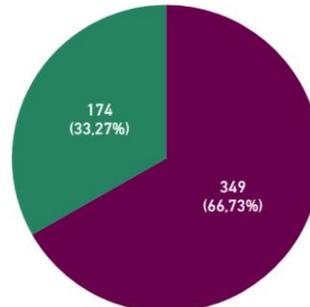


● No ● Sì

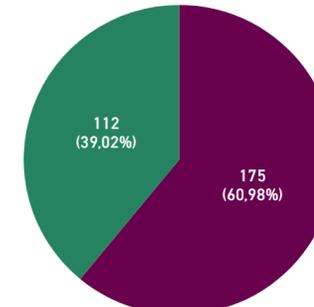
Firenze



Pistoia



Prato



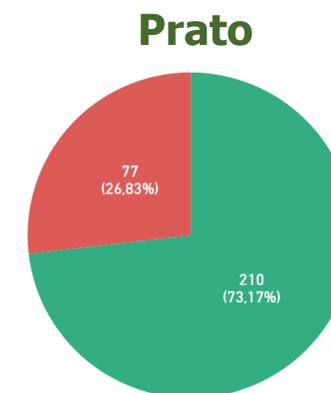
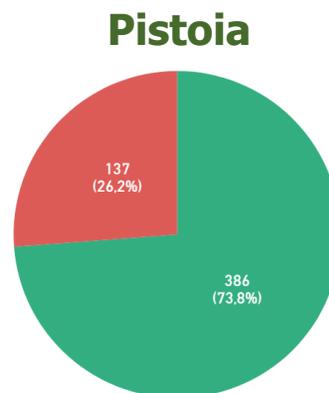
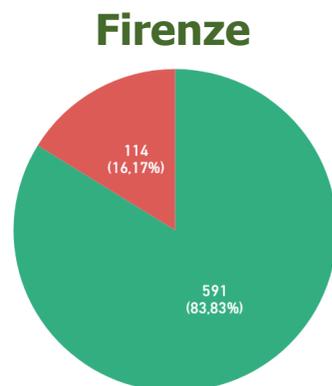
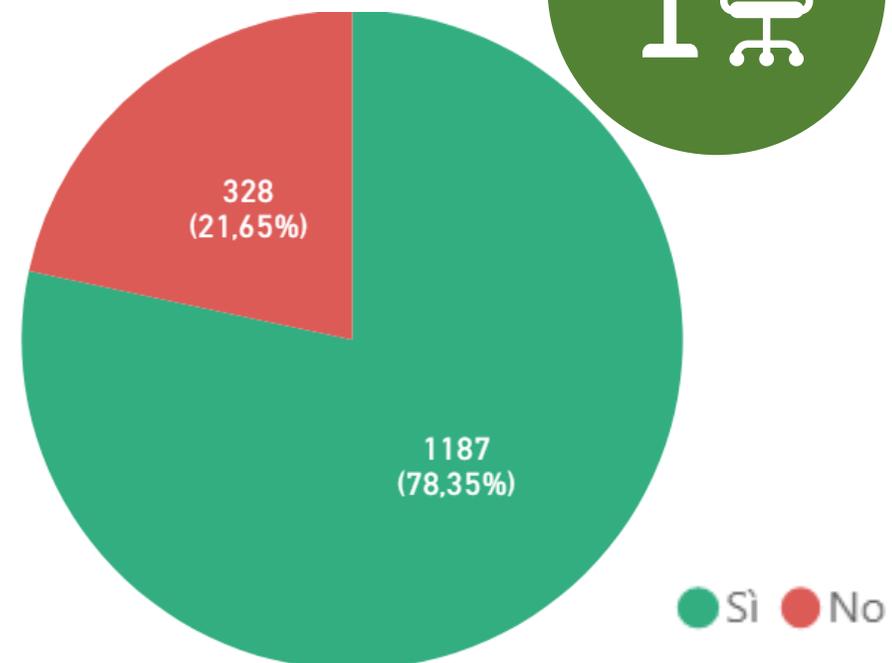
Popolazione statistica e campione

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

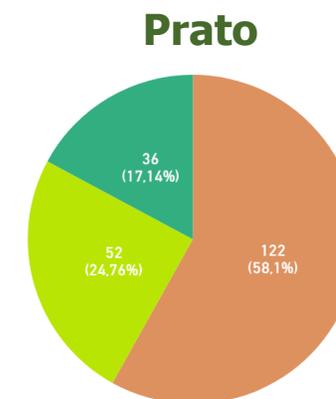
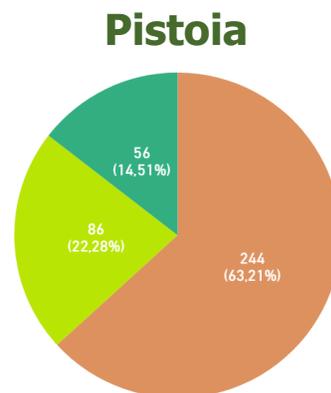
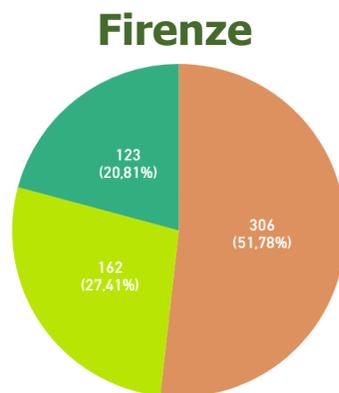
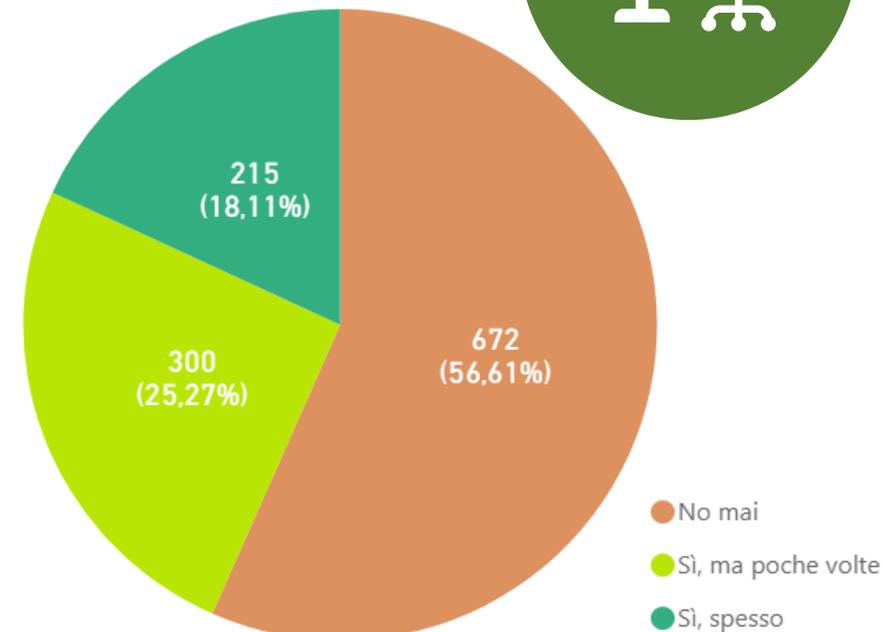
Centri di raccolta e stazioni ecologiche



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 caratteristiche del campione

Metodologia

Per ciascun utente intervistato si sono rilevate:

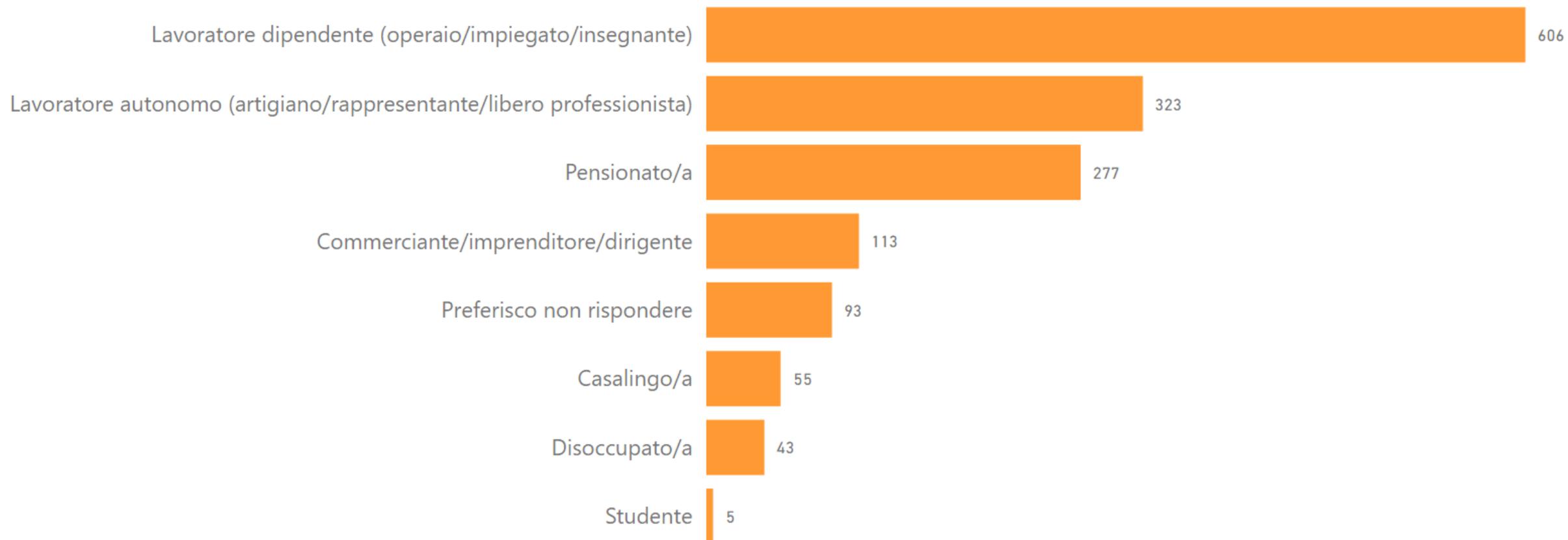
- ✓ la professione
- ✓ l'età
- ✓ il sesso
- ✓ numero di persone componenti il nucleo familiare
- ✓ La tipologia di residenza occupata



Le caratteristiche del campione



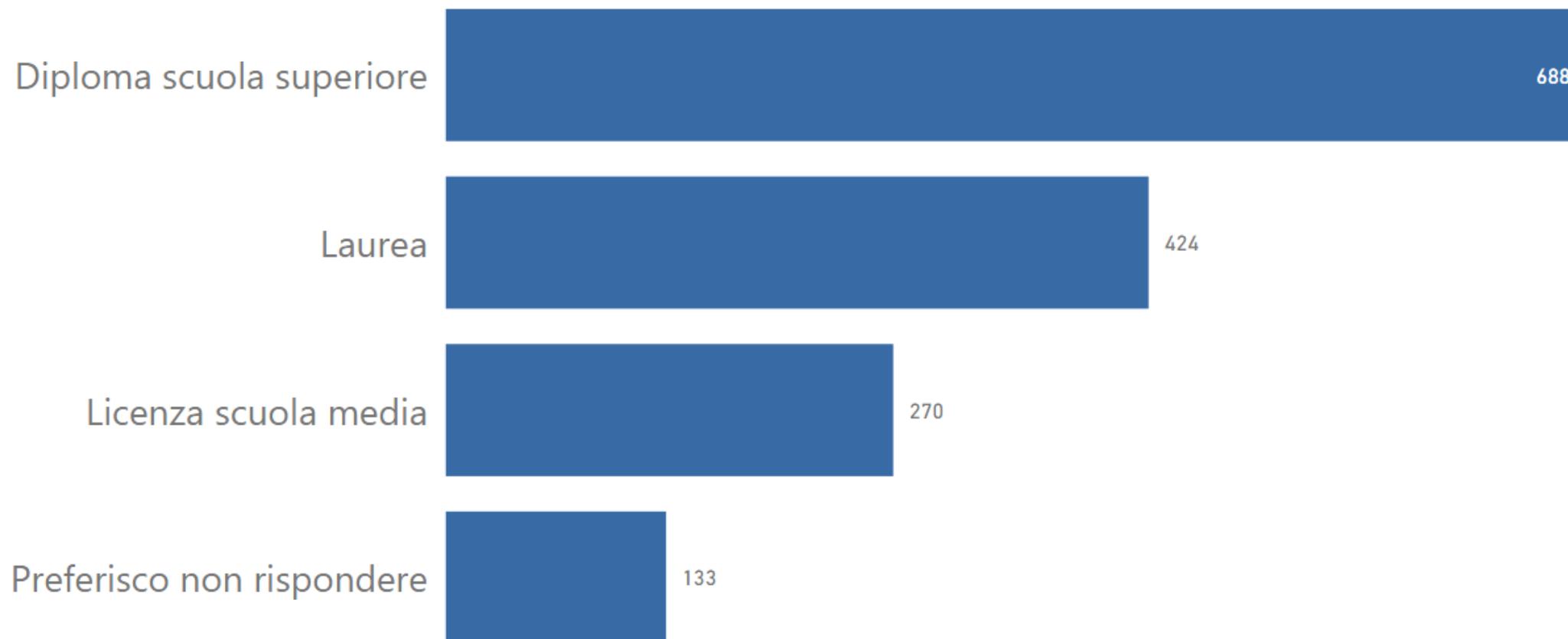
Professione (sul totale degli intervistati)



Le caratteristiche del campione

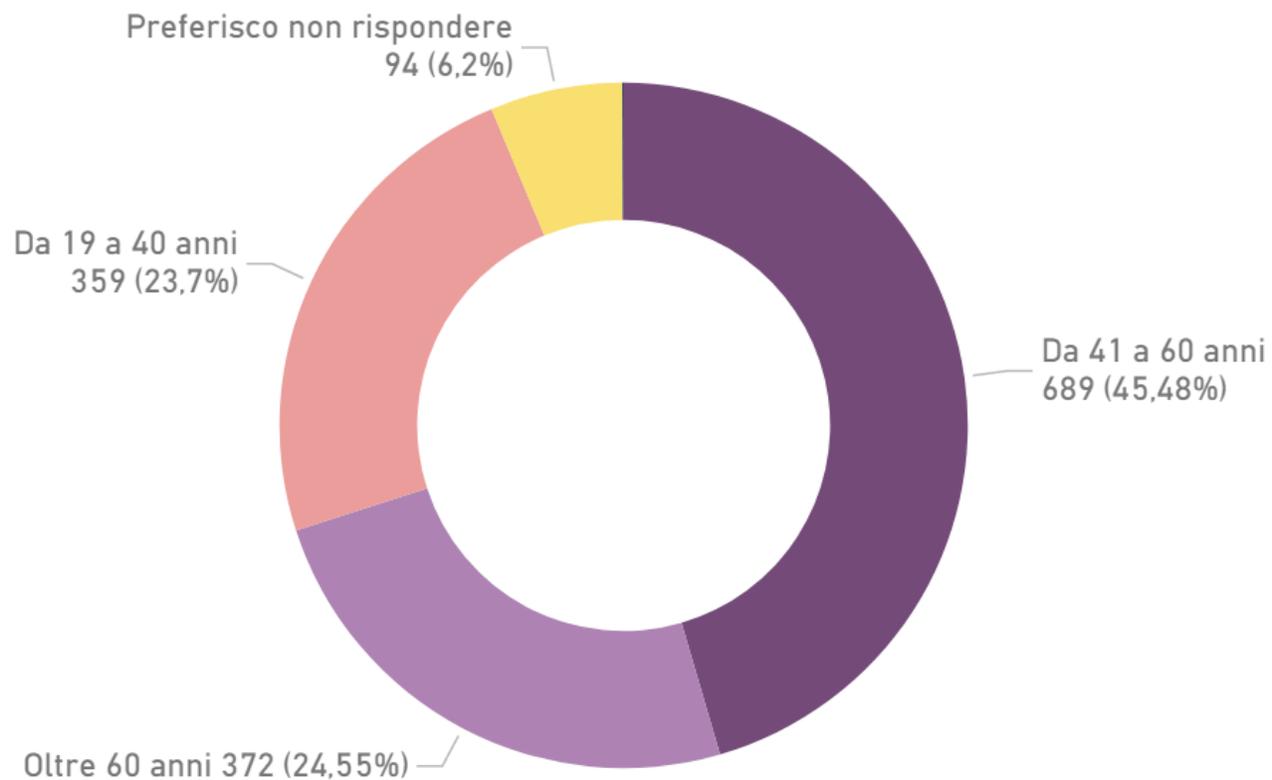
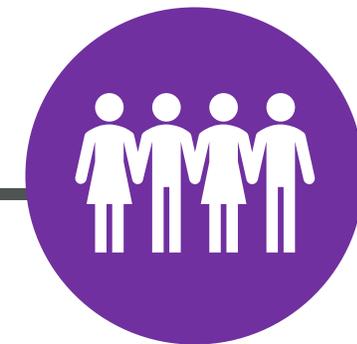


Titolo di Studio (sul totale degli intervistati)

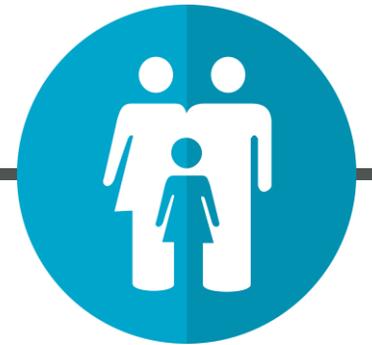


Le caratteristiche del campione

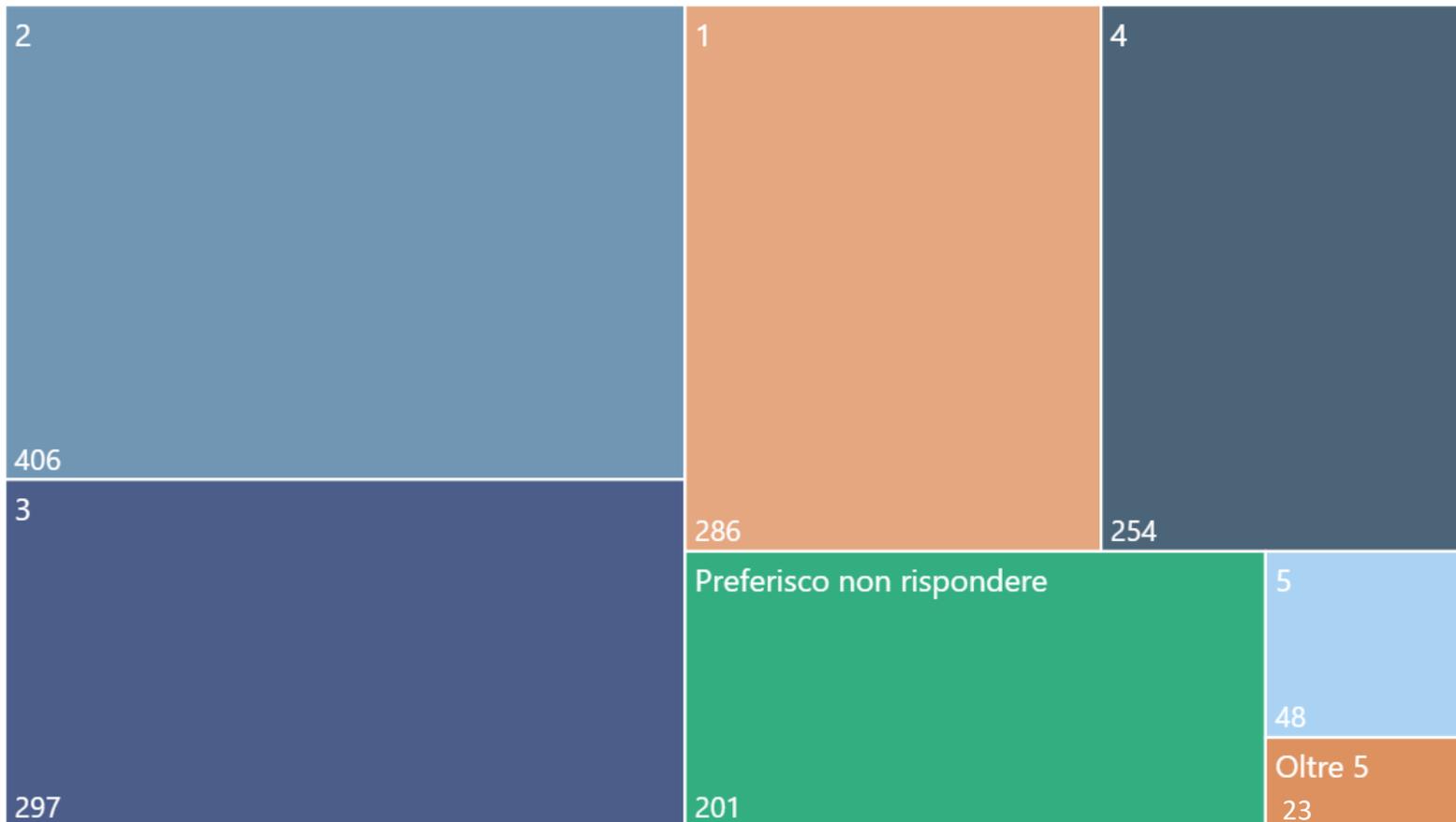
Età (sul totale degli intervistati)



Le caratteristiche del campione

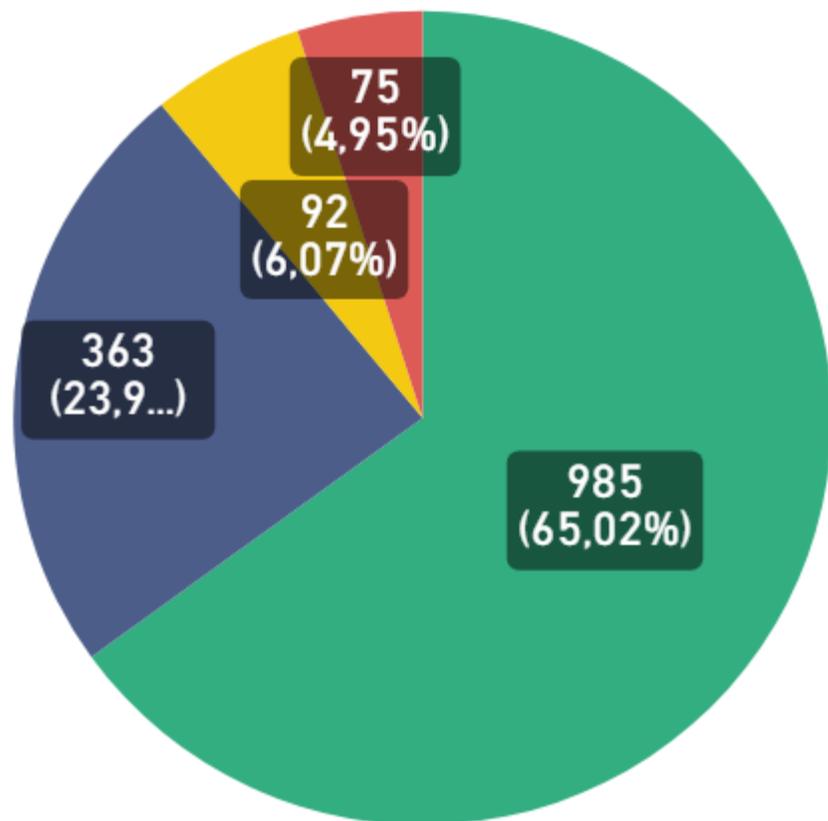


Numero di persone componenti il nucleo familiare (sul totale degli intervistati)



Le caratteristiche del campione

La tipologia di residenza occupata (sul totale degli intervistati)



- Appartamento
- Casa singola
- Altro
- Preferisco non rispondere



Conduzione delle interviste



- Le interviste, condotte mediante un unico questionario somministrato a tutte le tipologie di clienti, sono state strutturate in tre parti:
 - Una **prima** che prevedeva la definizione dei compiti e le verifiche indispensabili per raccogliere i dati attinenti le analisi statistiche. Le attività svolte sono state:
 - *Presentazione della società che stava effettuando l'indagine*
 - *Descrizione della iniziativa a cui stavamo chiedendo di partecipare*
 - *Descrizione del compito richiesto all'intervistato*
 - *Motivazione al compito dell'intervistato*
 - *Garanzia di privacy*
 - *Disponibilità a partecipare alla intervista*
 - La **seconda** parte che prevedeva la rilevazione dei seguenti dati:
 - *Conoscenza dell'azienda che eroga il servizio*
 - *Percezione di qualità sugli attributi del servizio*
 - *Giudizio complessivo sulla qualità del servizio di raccolta rifiuti*
 - *Livello d'importanza degli attributi del servizio erogato*
 - *Percezione qualità/prezzo*
 - La **terza** parte
 - *Raccolta di dati anagrafici e ringraziamento per la collaborazione data*



Fattori di Qualità analizzati



Qualità del servizio di raccolta porta a porta

- ✓ Cortesia, disponibilità, competenza e professionalità del personale operativo e del personale degli uffici che risponde alle richieste degli utenti
- ✓ Frequenza della raccolta
- ✓ Orari di raccolta
- ✓ Livello di pulizia lasciato nelle strade dopo la fase di raccolta dei rifiuti



Fattori di Qualità analizzati



Raccolta in contenitori stradali

- ✓ Dotazione di tipologie di contenitori per la raccolta differenziata
- ✓ Contenitori di dimensione sufficiente
- ✓ Vicinanza dei cassonetti
- ✓ Pulizia dell'area attorno ai contenitori di raccolta dei rifiuti
- ✓ Frequenza di svuotamento



Fattori di Qualità analizzati



Qualità del servizio di spazzamento

- ✓ Frequenza in cui viene effettuato il servizio di spazzamento
- ✓ Orari in cui viene effettuato il servizio di spazzamento
- ✓ Livello di pulizia dopo che è stato effettuato il servizio di spazzamento
- ✓ Cortesia, disponibilità, competenza e professionalità del personale addetto



Fattori di Qualità analizzati



Qualità del servizio di raccolta rifiuti ingombranti e Raee

- ✓ Dotazione di tipologie di contenitori per la raccolta differenziata
- ✓ Come valuta i tempi di risposta alla richiesta di raccolta
- ✓ Livello di pulizia lasciato dopo la fase di raccolta
- ✓ Cortesia, disponibilità, competenza e professionalità del personale addetto



Fattori di Qualità analizzati



Qualità del servizio centri di raccolta e stazioni ecologiche

- ✓ Livello di conoscenza
- ✓ Livello di comodità e di accessibilità
- ✓ Cortesia, disponibilità, competenza e professionalità personale addetto



Fattori di Qualità analizzati

La comunicazione



✓ Livello di informazione fornita sui servizi

✓ Modalità di contatto





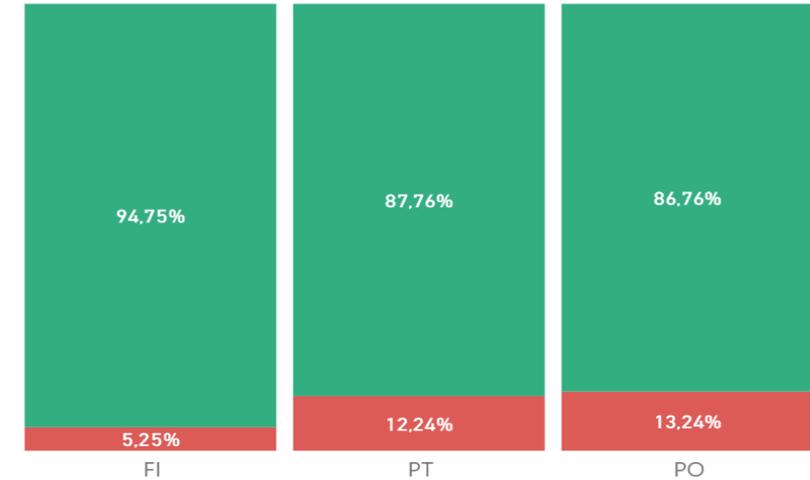
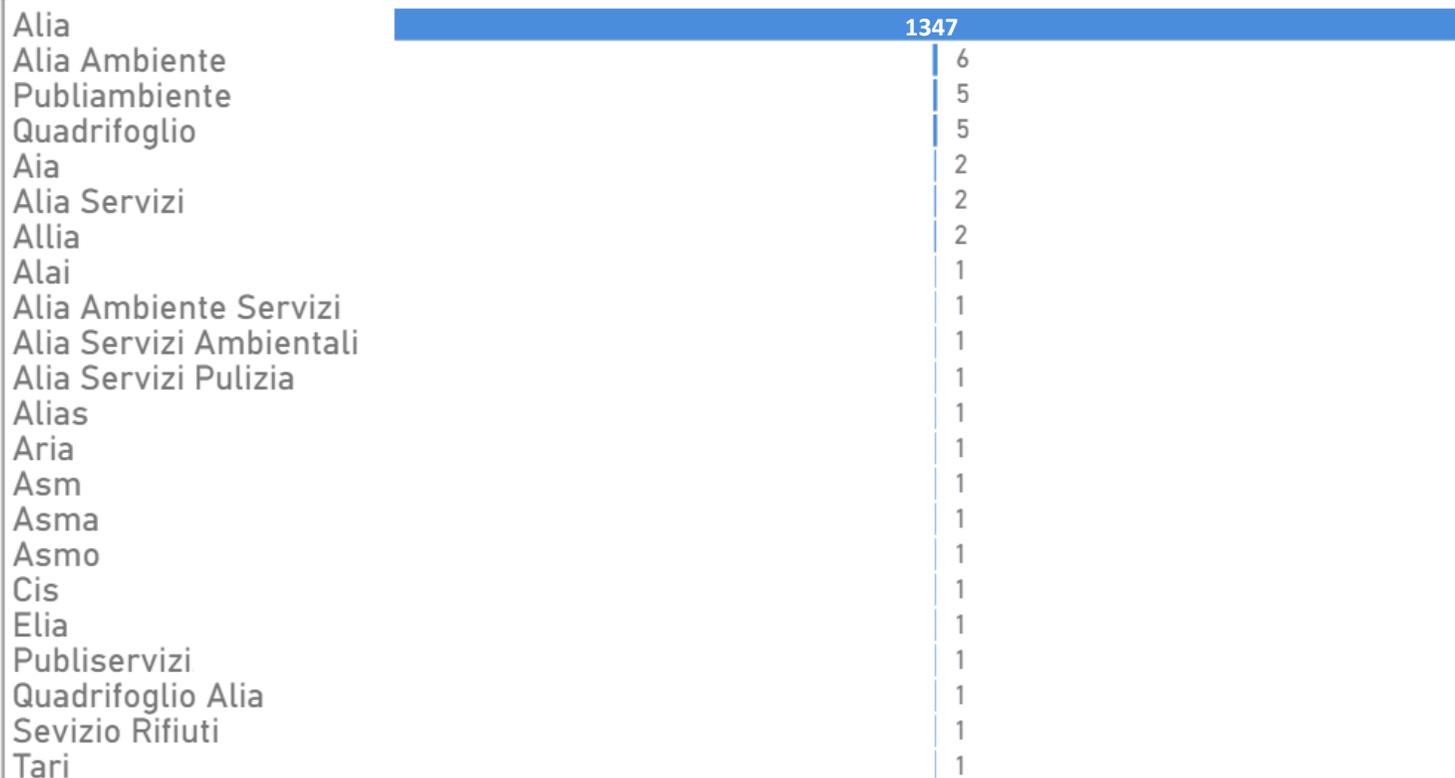
Le risposte

Conoscenza dell'azienda che gestisce i servizi di raccolta rifiuti

➤ E' a conoscenza della azienda che eroga il servizio di raccolta rifiuti:

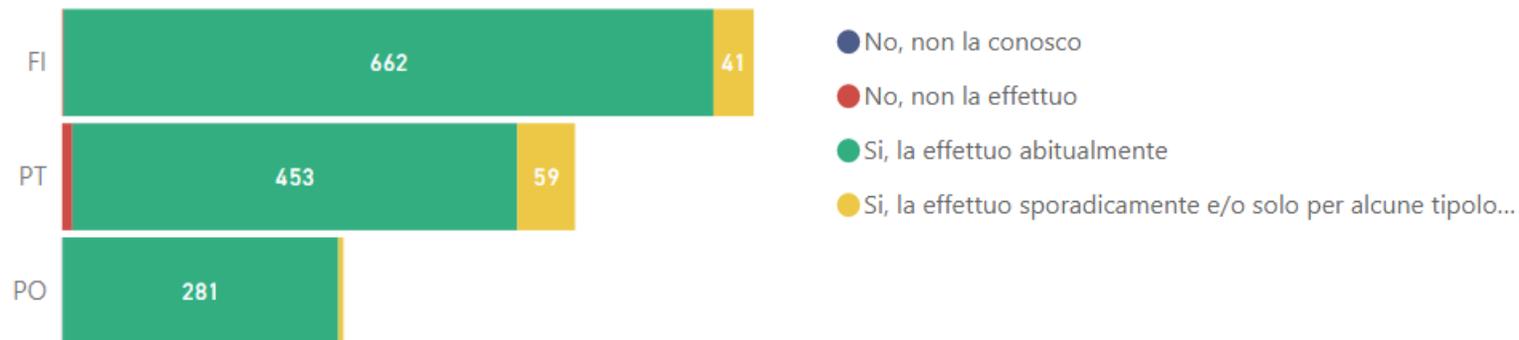


➤ Se la risposta è **SI**, mi potrebbe dire il nome



Conoscenza del servizio di raccolta rifiuti

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



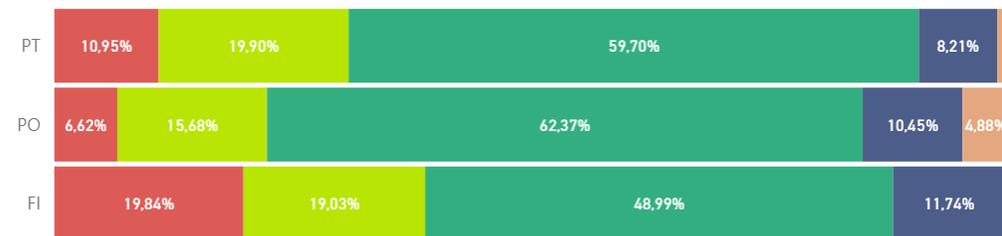
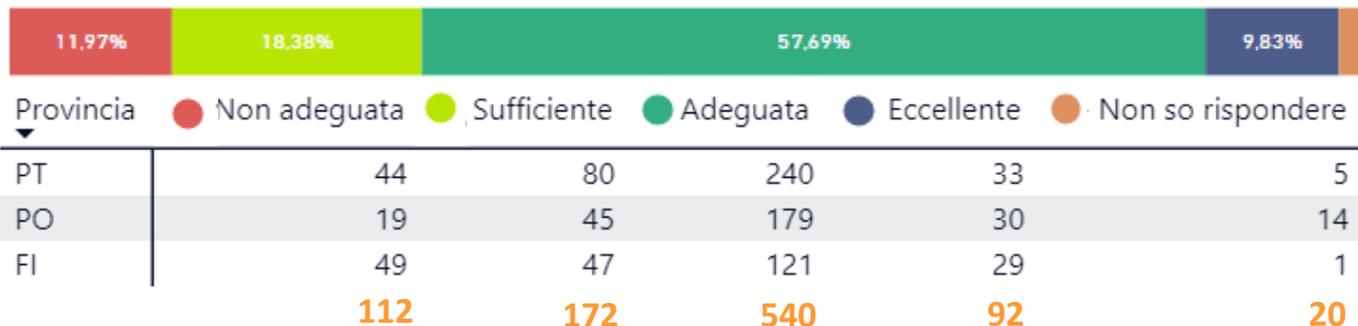
✓ Qual è la tipologia di servizio di raccolta rifiuti presente nella sua zona?



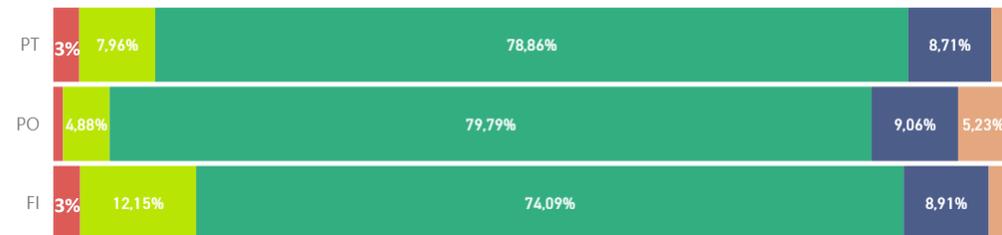
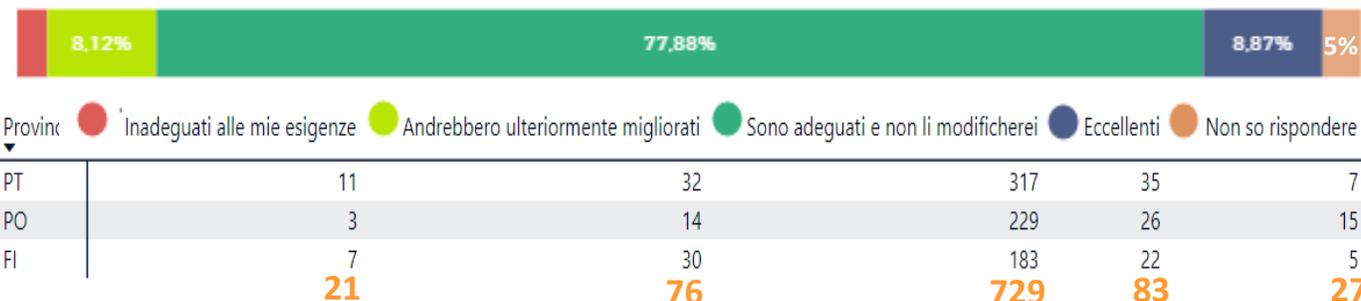
Qualità del servizio raccolta porta a porta



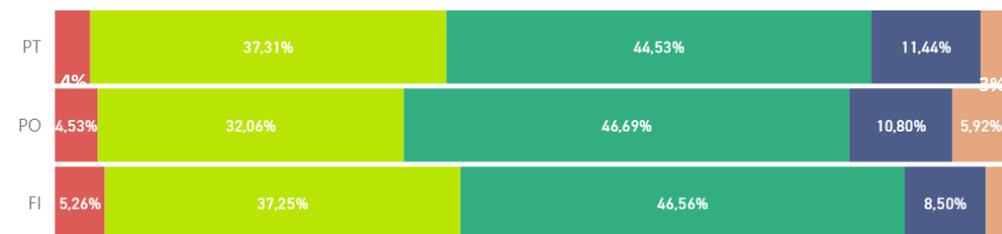
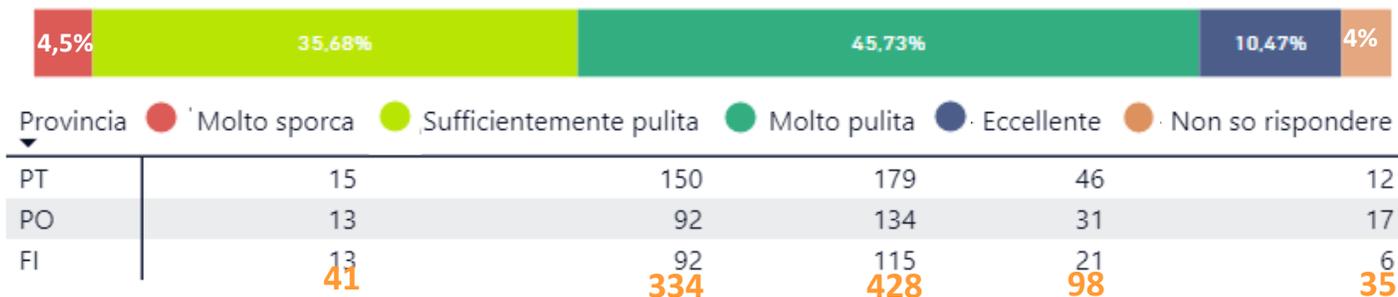
➤ Come valuta la frequenza di raccolta del rifiuto effettuato presso la sua abitazione?



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



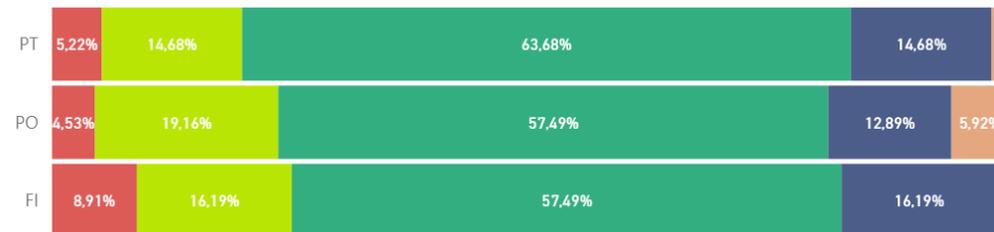
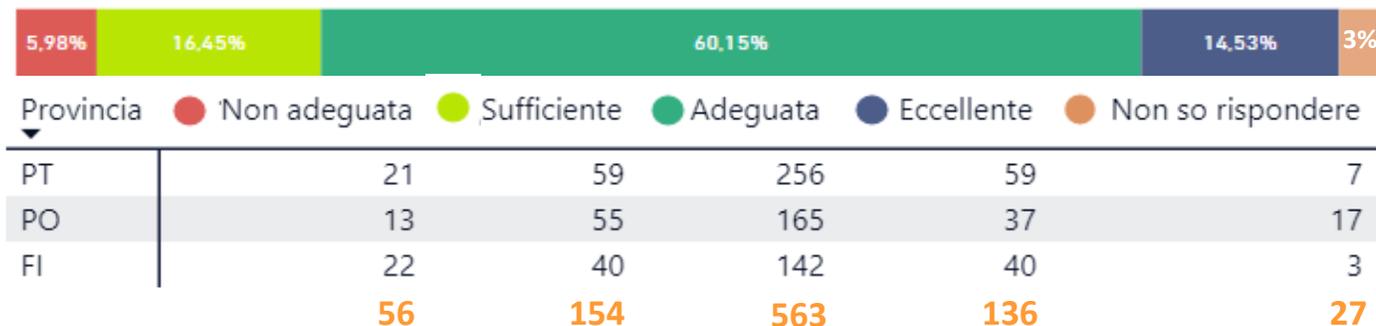
➤ Come valuta il livello di pulizia lasciato nelle strade dopo la fase di raccolta dei rifiuti?



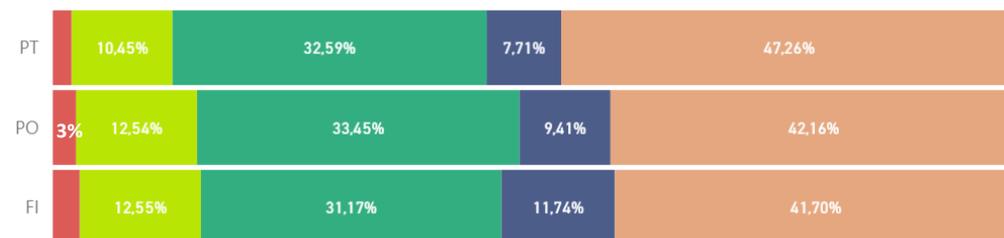
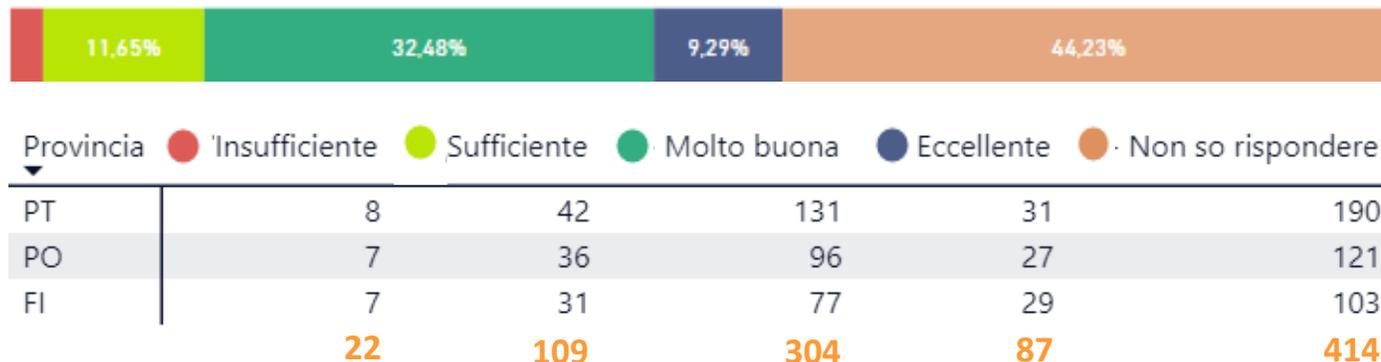
Qualità del servizio raccolta porta a porta



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



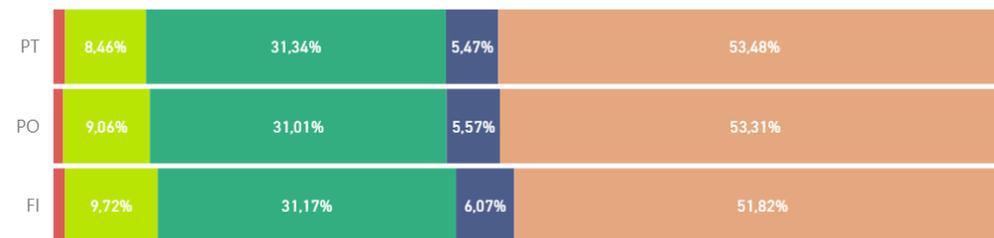
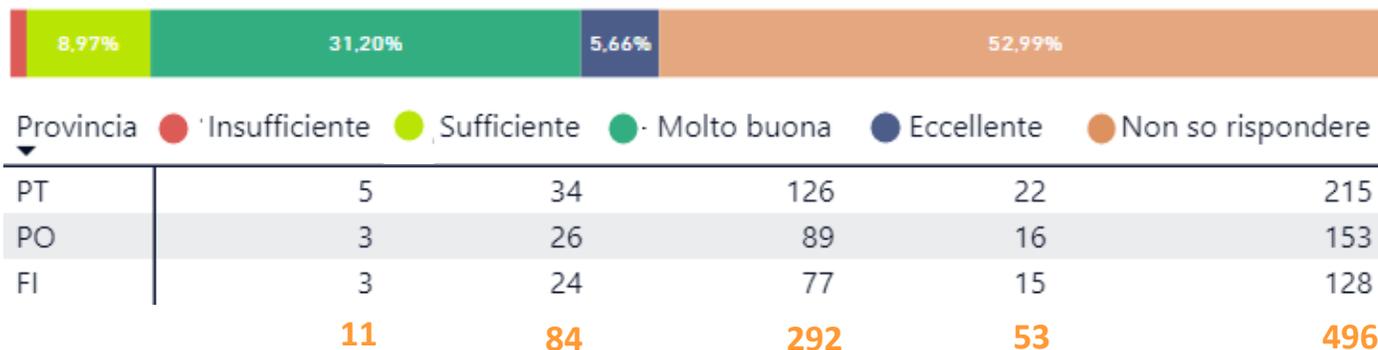
➤ Come valuta la competenza, professionalità del personale dell'ufficio con cui a avuto contatto direttamente o telefonicamente?



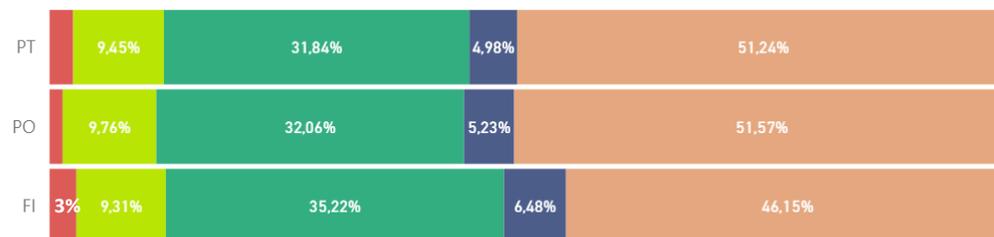
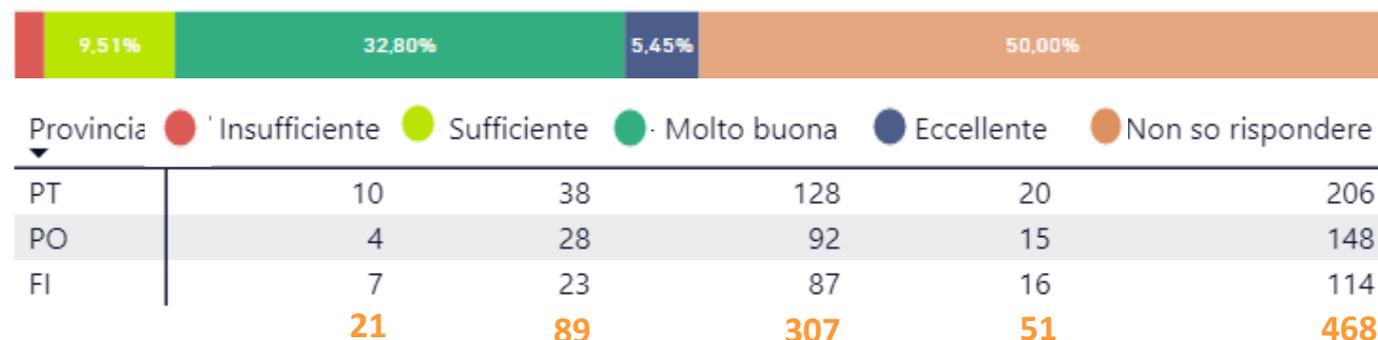
Qualità del servizio raccolta porta a porta



➤ Come valuta la cortesia, disponibilità del personale che provvede alla raccolta del rifiuto presso la sua abitazione?



➤ Come valuta la competenza e la professionalità del personale che provvede alla raccolta del rifiuto nella sua zona?



Qualità del servizio raccolta porta a porta

Valutazione complessiva del servizio

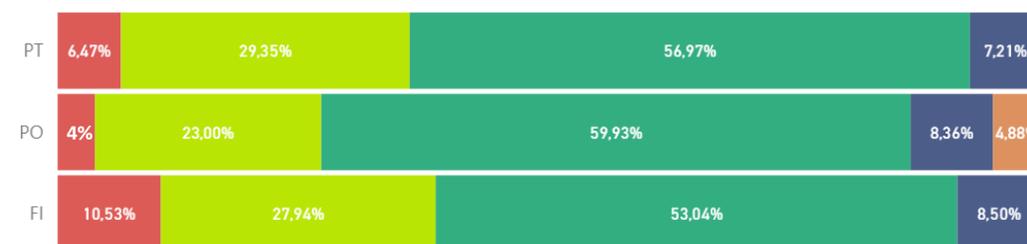


- Come giudica complessivamente il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?



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	
Totale	63	253	532	74	14

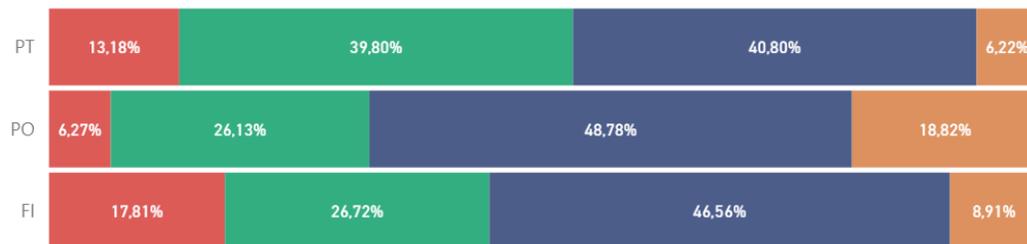


- Ritieni che con il passaggio alla raccolta differenziata porta a porta la qualità del servizio erogato sia:



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

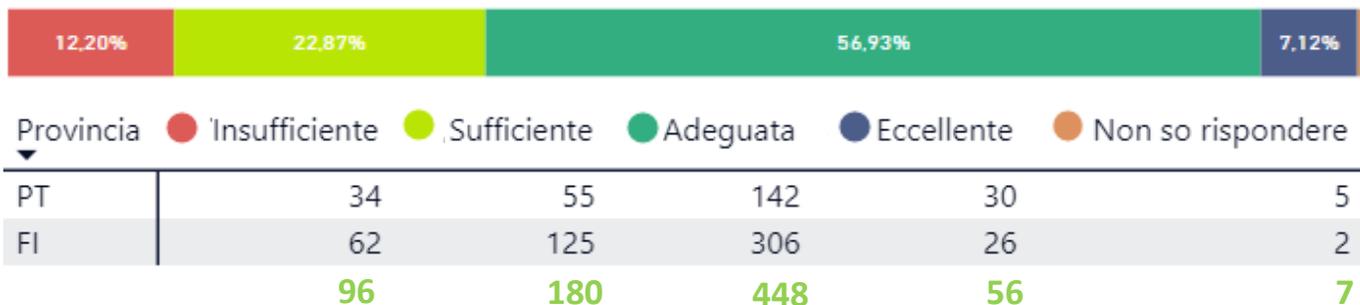
Provincia	Peggiorato	Rimasto uguale	Migliorato	Non so rispondere
PT	53	160	164	25
PO	18	75	140	54
FI	44	66	115	22
Totale	115	301	419	101



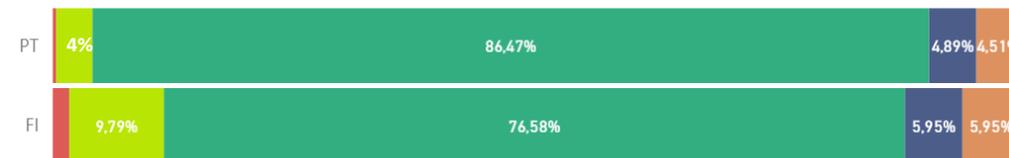
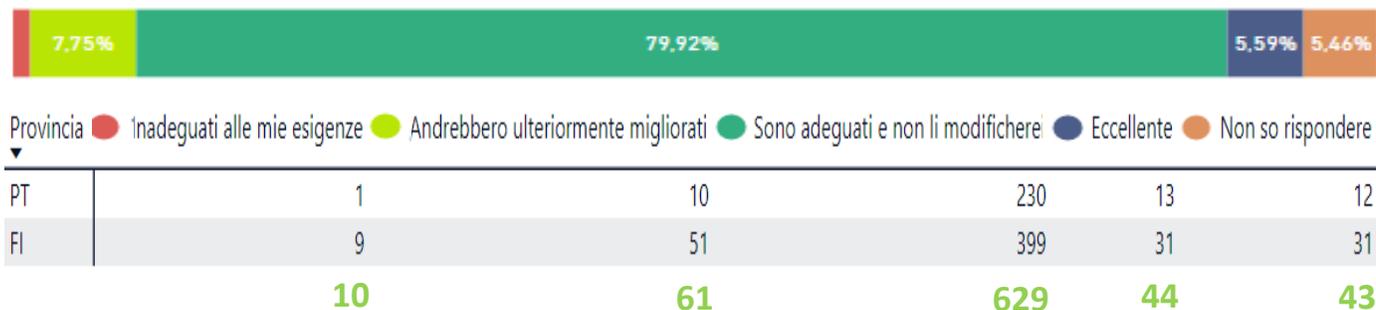
Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali



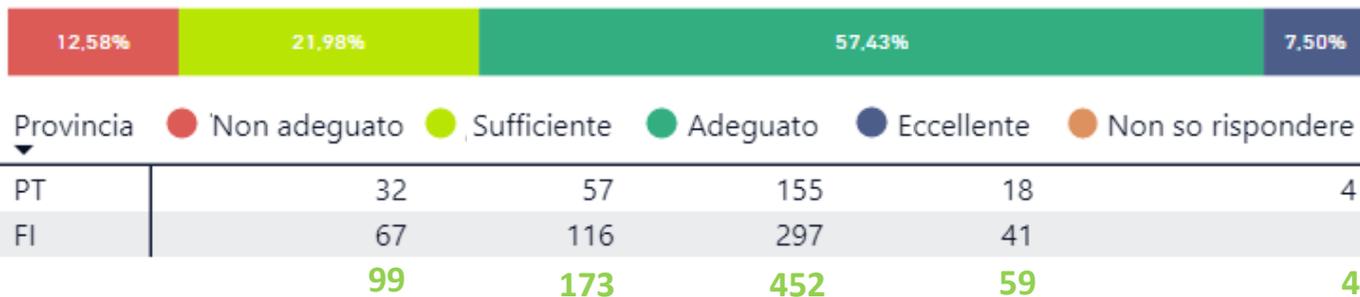
➤ Come valuta la frequenza di svuotamento del rifiuto effettuato nella sua zona?



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



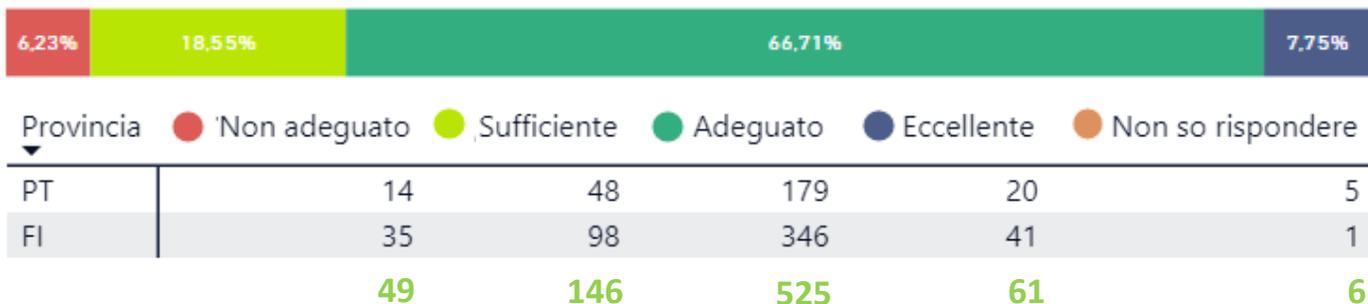
➤ Come valuta il numero di contenitori per tipologia di raccolta differenziata disponibili nella sua zona?



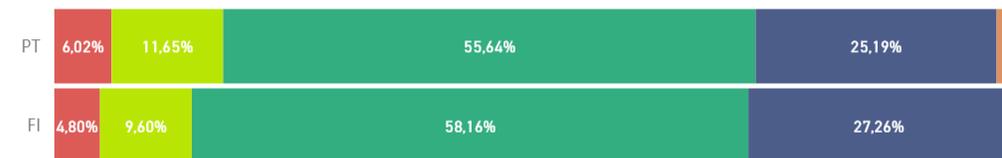
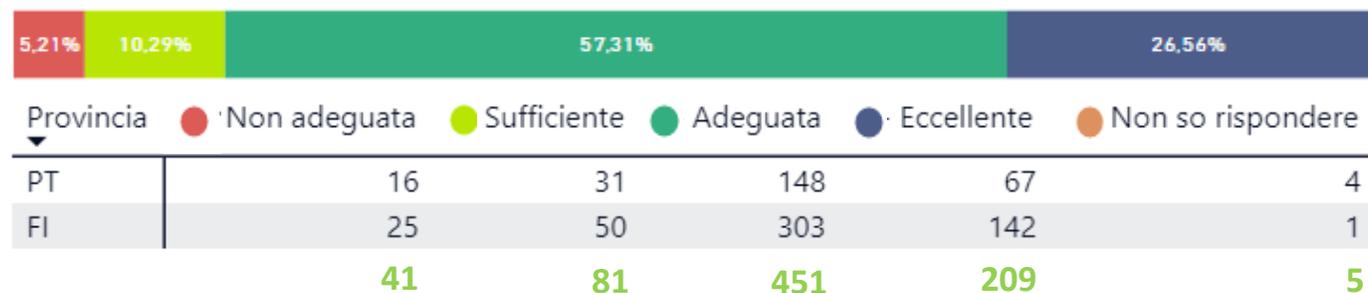
Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali



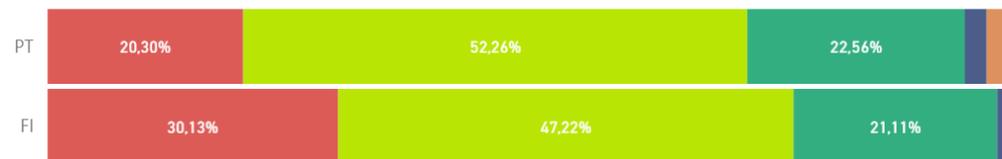
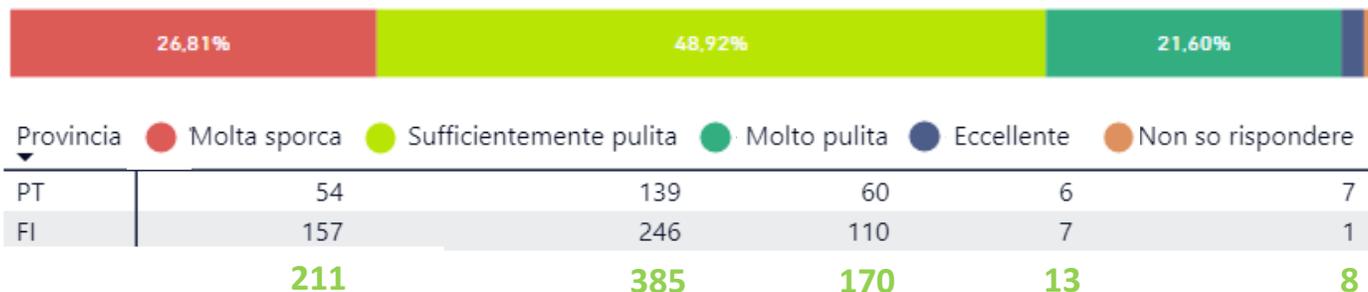
➤ Come valuta la dimensione dei contenitori di raccolta differenziata disponibili nella sua zona?



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



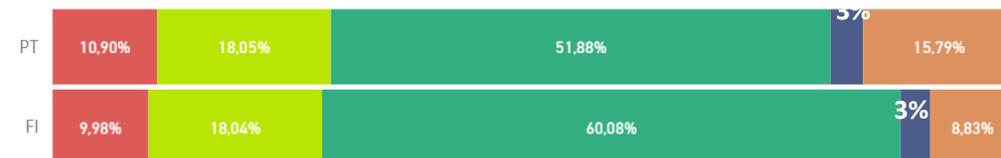
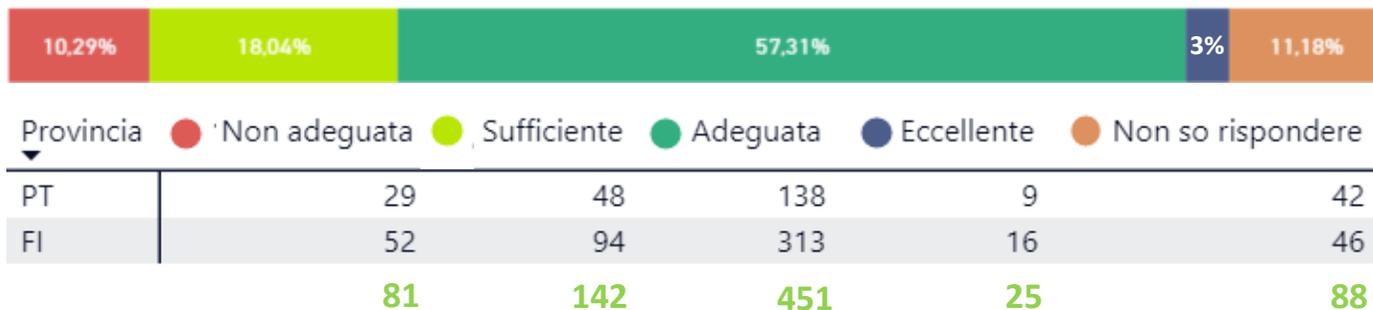
➤ Come valuta il livello di pulizia dell'area attorno ai contenitori di raccolta differenziata dei rifiuti?



Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali



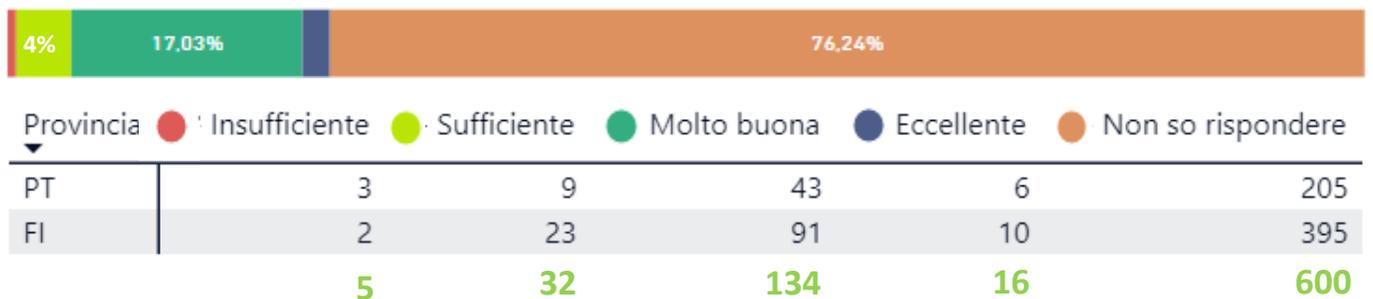
➤ Come valuta il livello di informazione fornita agli utenti relativamente a questo tipo di servizio?



➤ Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale che provvede alla raccolta del rifiuto nella sua zona?



➤ Come valuta la competenza e la professionalità del personale che provvede alla raccolta del rifiuto nella sua zona?



Qualità del servizio raccolta in contenitori stradali

Valutazione complessiva del servizio



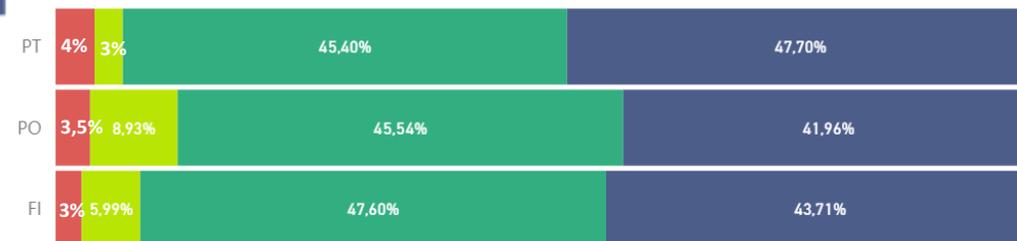
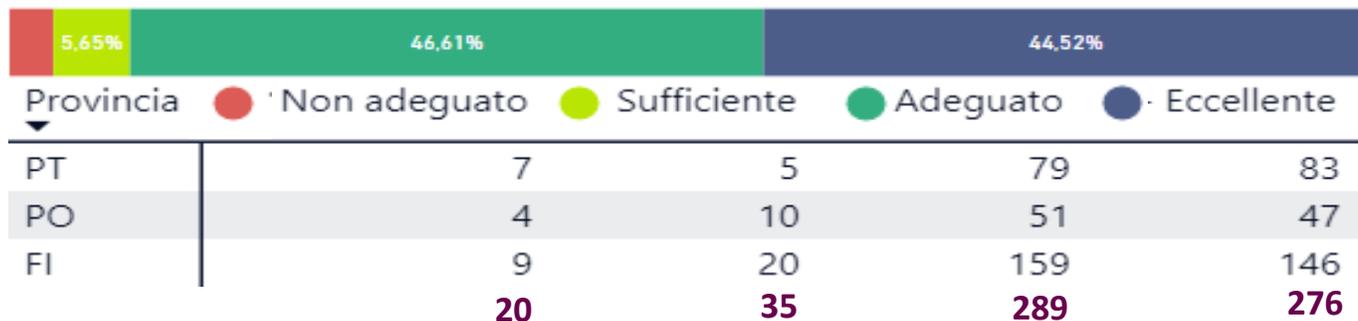
➤ Come giudica complessivamente il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti?



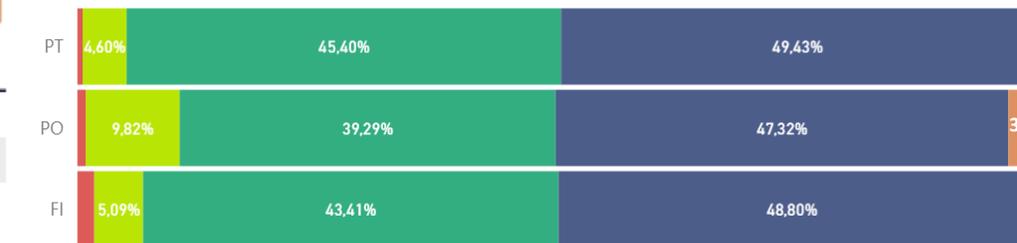
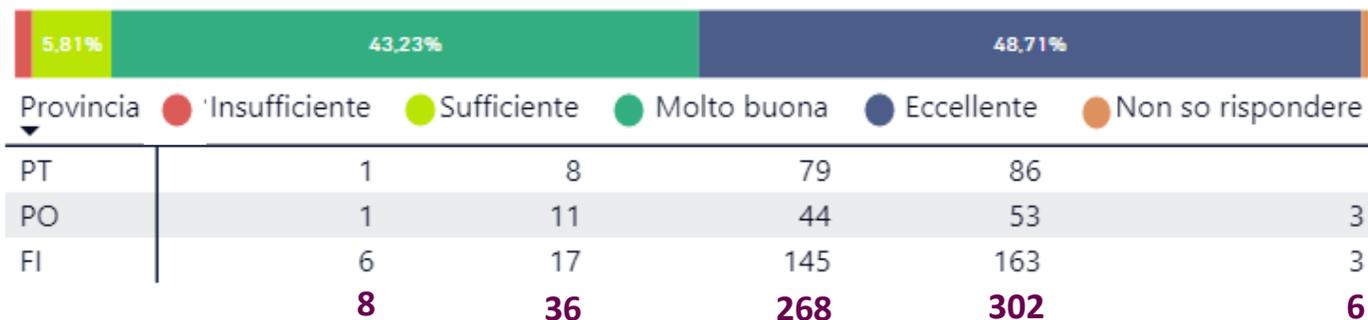
Qualità del servizio Raccolta ingombranti e RAEE



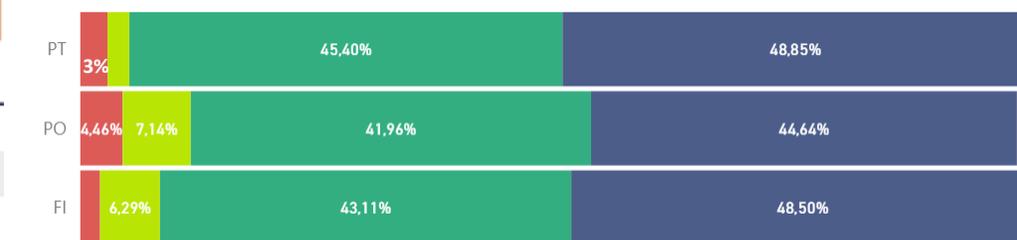
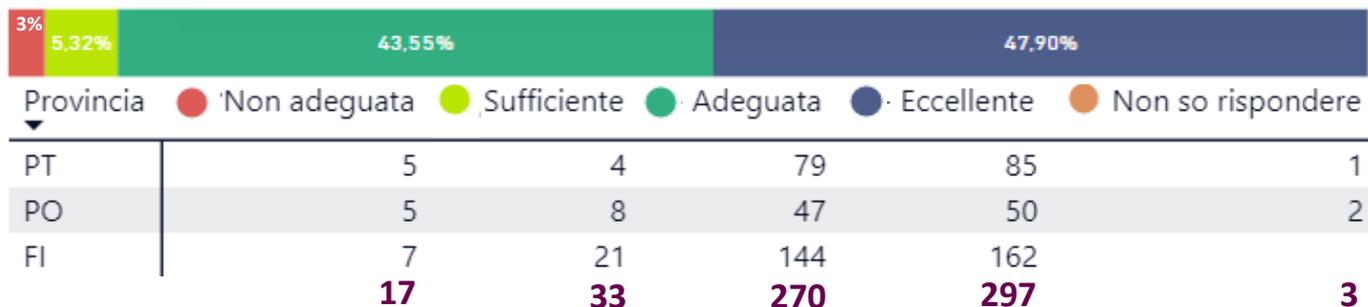
- Come valuta le modalità di contatto che l'azienda ha predisposto per questo servizio relativamente agli orari di apertura degli uffici e dello sportello telefonico per richieste?



- 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

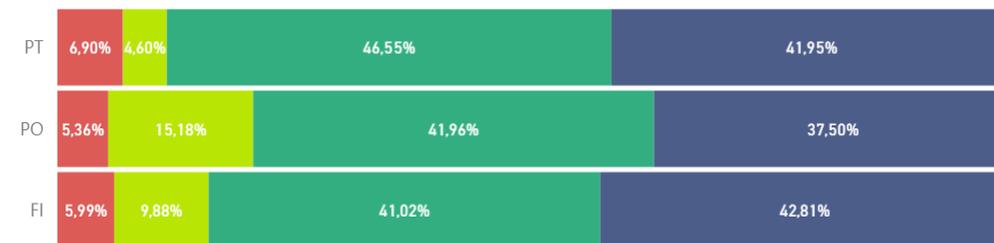


➤ Come valuta i tempi di risposta alla richiesta di raccolta?



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

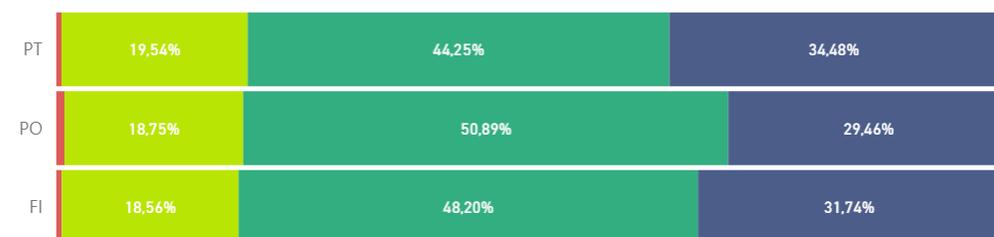


➤ Come valuta il livello di pulizia lasciato dopo la fase di raccolta del rifiuto?



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

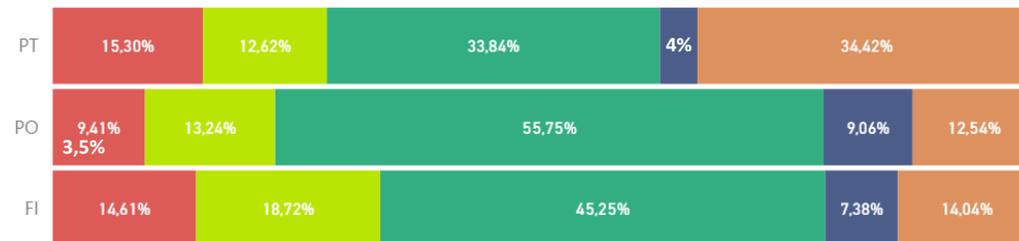
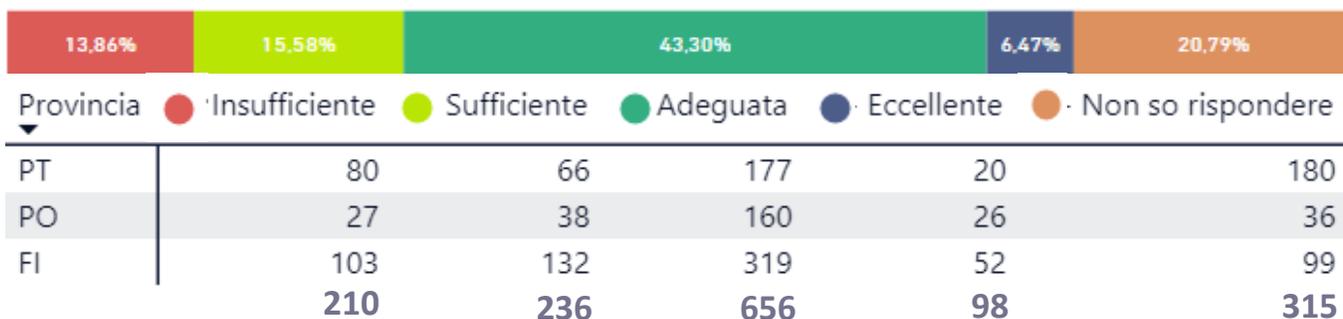
Provincia	Molto sporca	Sufficentemente pulita	Molto pulita	Eccellente	Non so rispondere
PT	1	34	77	60	2
PO	1	21	57	33	
FI	2	62	161	106	3
Totale	4	117	295	199	5



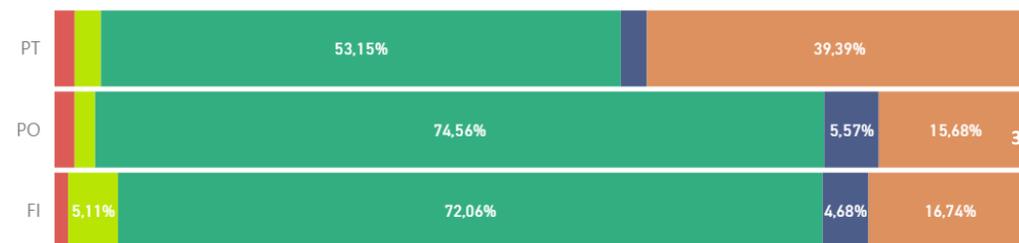
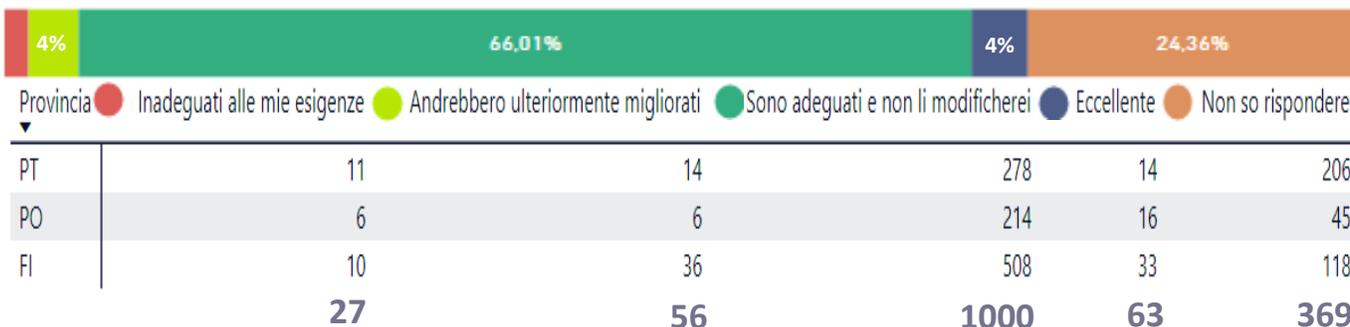
Qualità del servizio di spazzamento



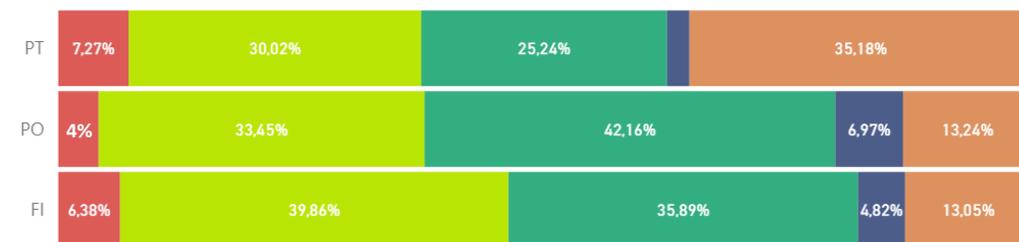
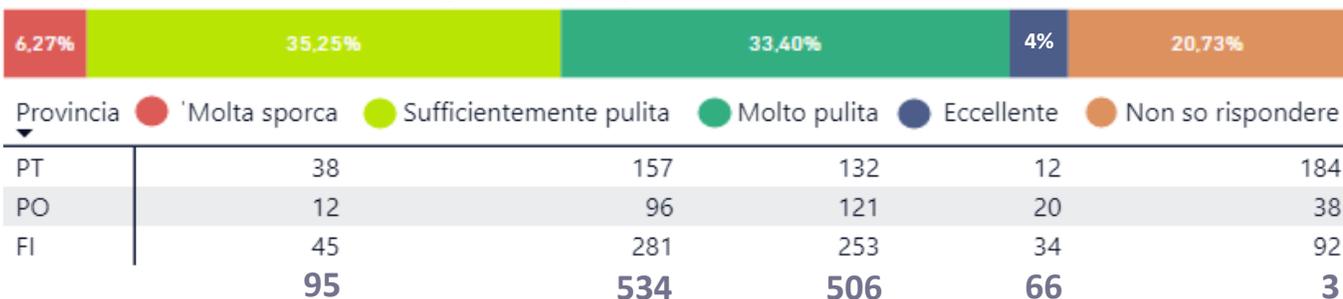
➤ Come valuta la frequenza in cui viene effettuato il servizio di spazzamento nella sua zona?



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



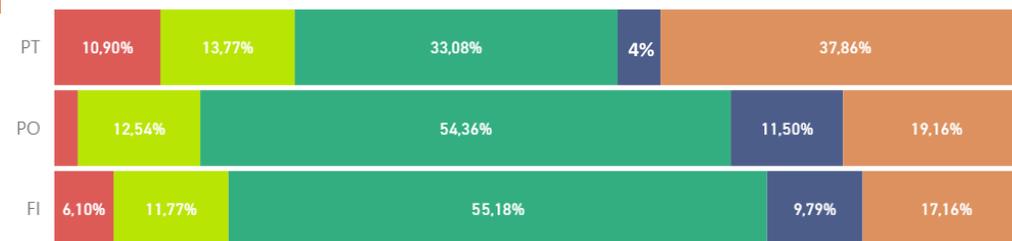
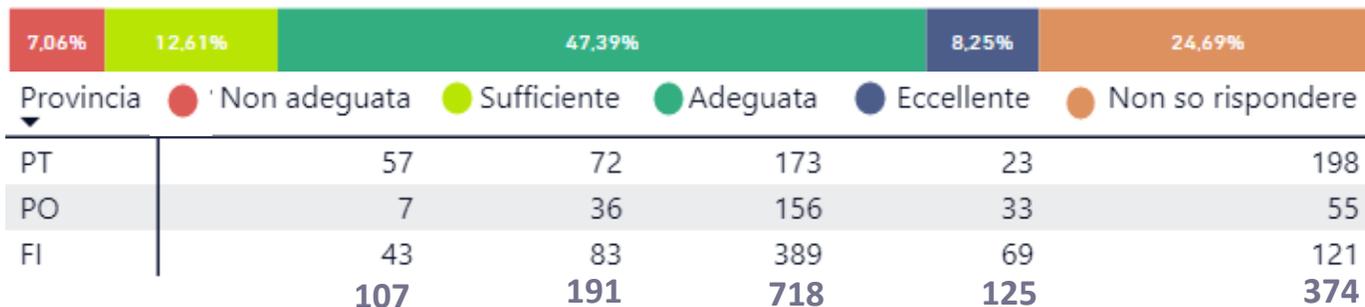
➤ Come valuta il livello di pulizia dopo che è stato effettuato il servizio di spazzamento nella sua zona?



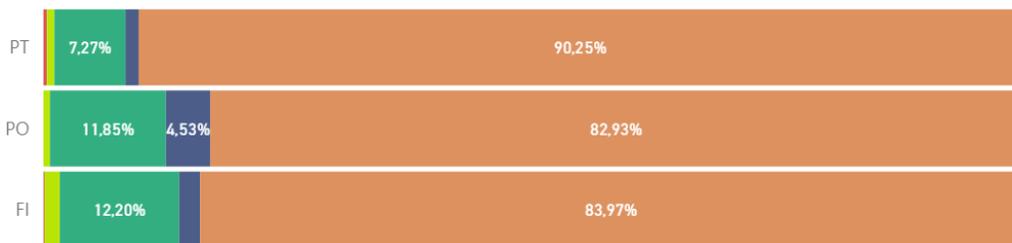
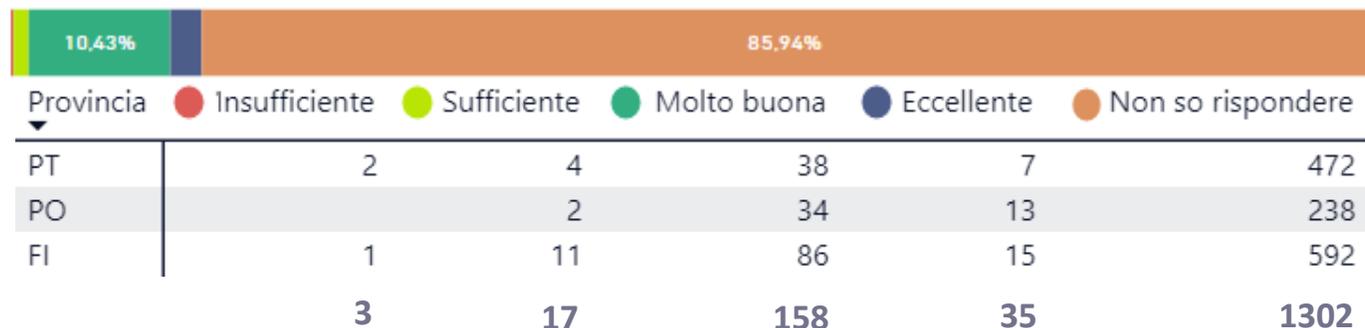
Qualità del servizio di spazzamento



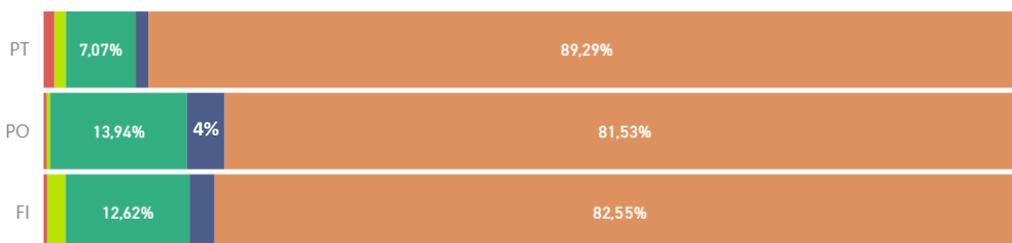
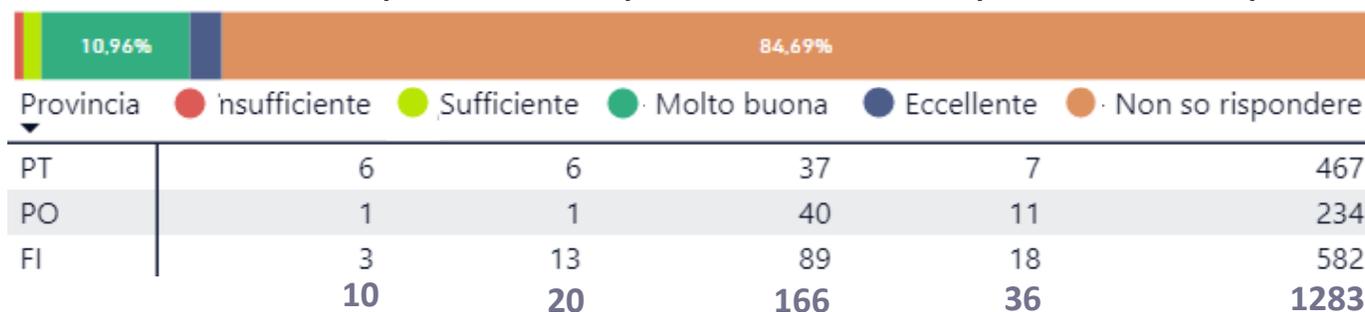
➤ Come valuta il livello di informazione fornita agli utenti relativamente al servizio di spazzamento?



➤ Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale che provvede alla raccolta del rifiuto nella sua zona?



➤ Come valuta la competenza e la professionalità del personale che provvede alla raccolta del rifiuto nella sua zona?



Qualità del servizio di spazzamento

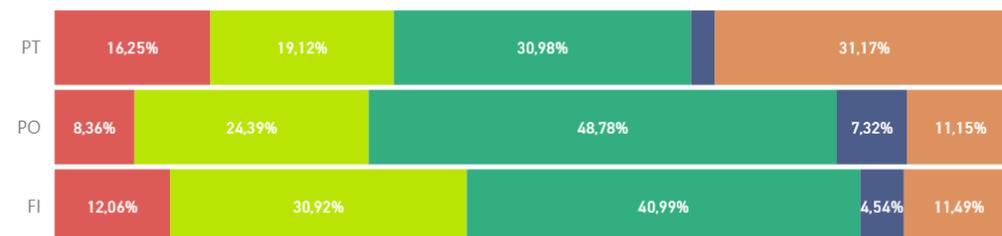
Valutazione complessiva del servizio



➤ Come giudica complessivamente il servizio di spazzamento?



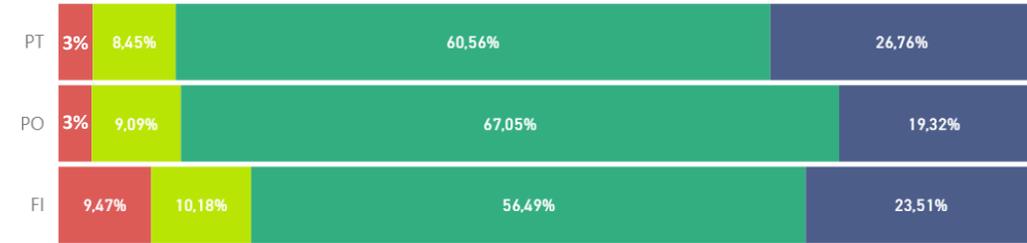
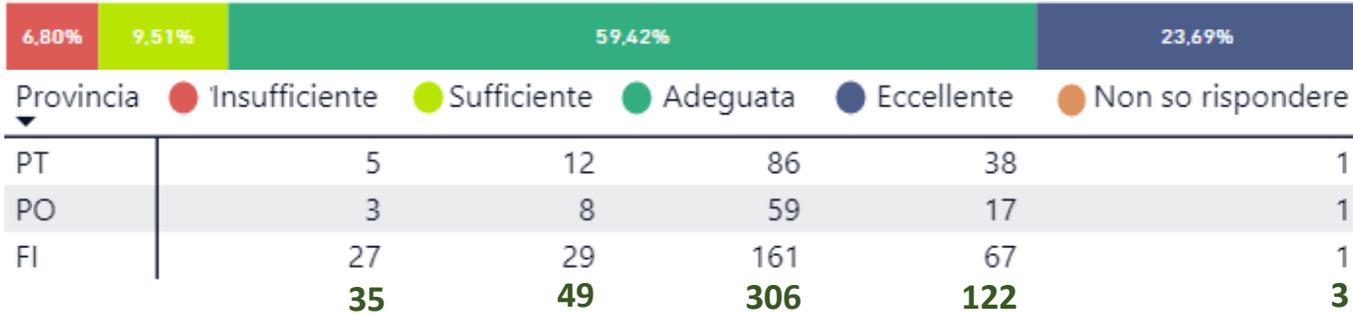
Provincia	Insufficiente	Sufficiente	Molto buono	Eccellente	Non so rispondere
PT	85	100	162	13	163
PO	24	70	140	21	32
FI	85	218	289	32	81
Totale	194	388	591	66	276



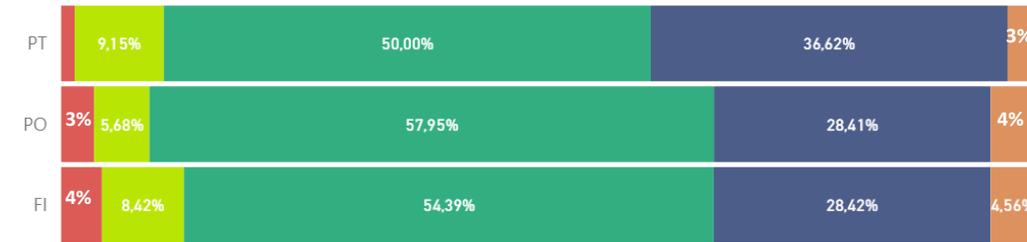
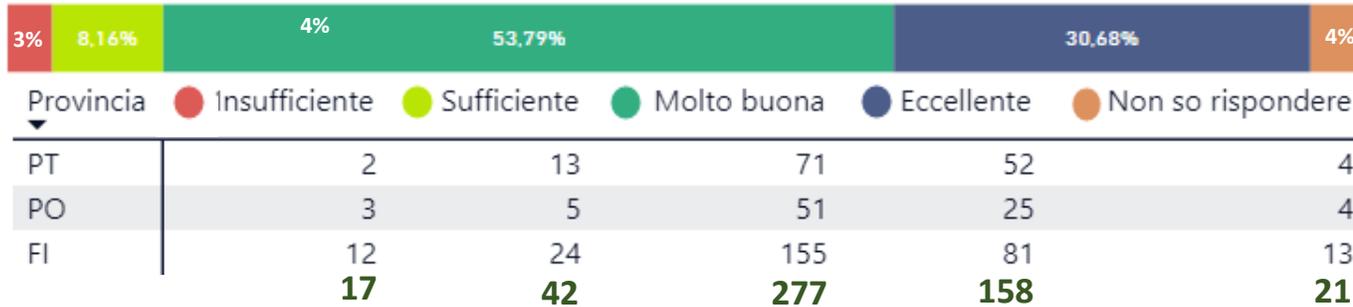
Centri di raccolta e stazioni ecologiche



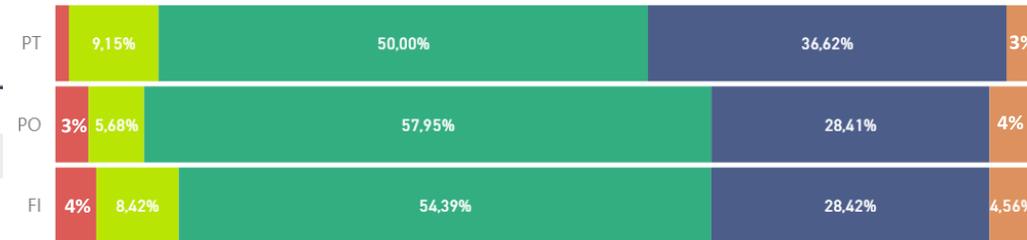
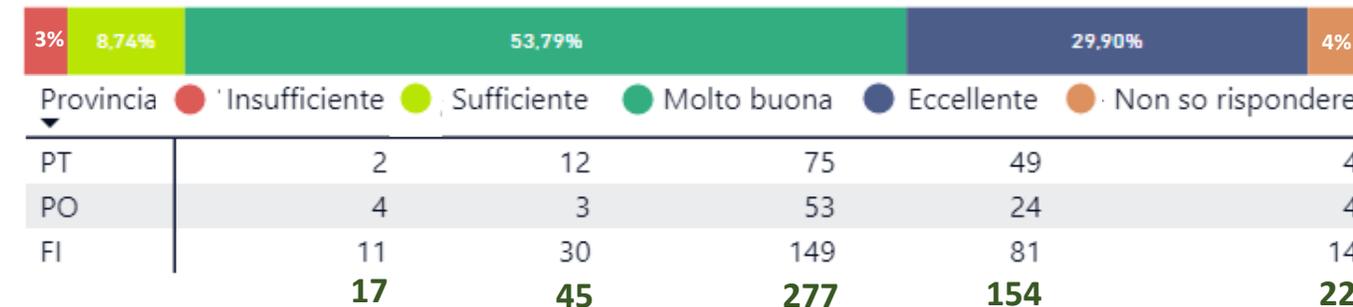
➤ Come valuta il livello di comodità e di accessibilità dei centri di raccolta e stazioni ecologiche?



➤ 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?



Fattori importanti



Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?

- Pulizia della strada dopo le operazioni di raccolta**
- Frequenza della raccolta rifiuti presso l'abitazione**
- Dotazione e vicinanza dei cassonetti differenziati**

Firenze

- Frequenza della raccolta rifiuti presso l'abitazione
- Dotazione e vicinanza dei cassonetti differenziati
- Pulizia della strada dopo le operazioni di raccolta

Pistoia

- Pulizia della strada dopo le operazioni di raccolta
- Frequenza della raccolta rifiuti presso l'abitazione
- Dotazione e vicinanza dei cassonetti differenziati

Prato

- Pulizia della strada dopo le operazioni di raccolta
- Frequenza della raccolta rifiuti presso l'abitazione
- Dotazione e vicinanza dei cassonetti differenziati

Fattori importanti



Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Fattori importanti – Provincia Firenze



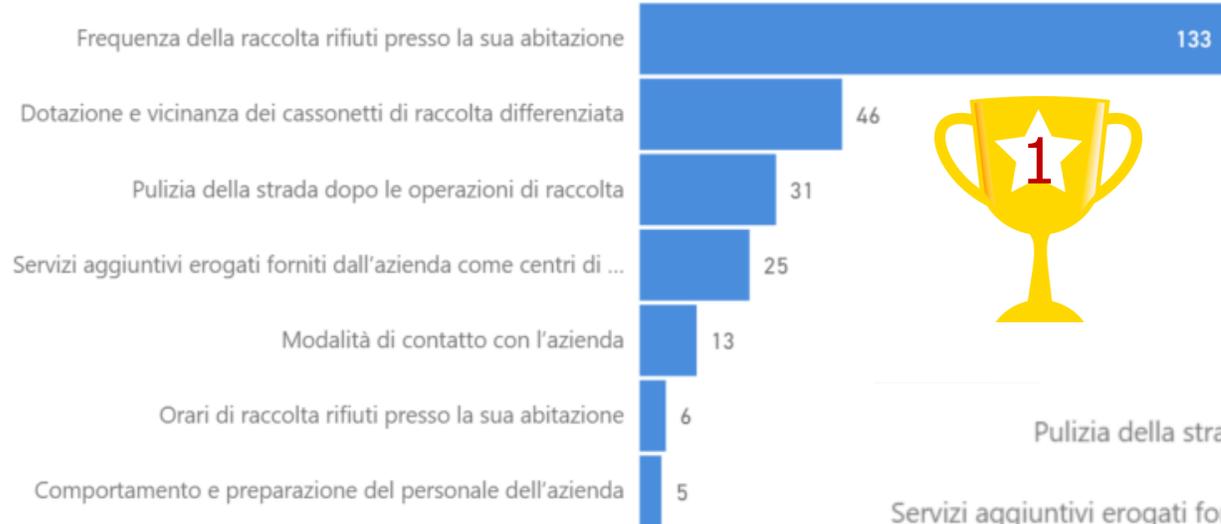
Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Fattori importanti – Provincia Pistoia



Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Fattori importanti – Provincia Prato



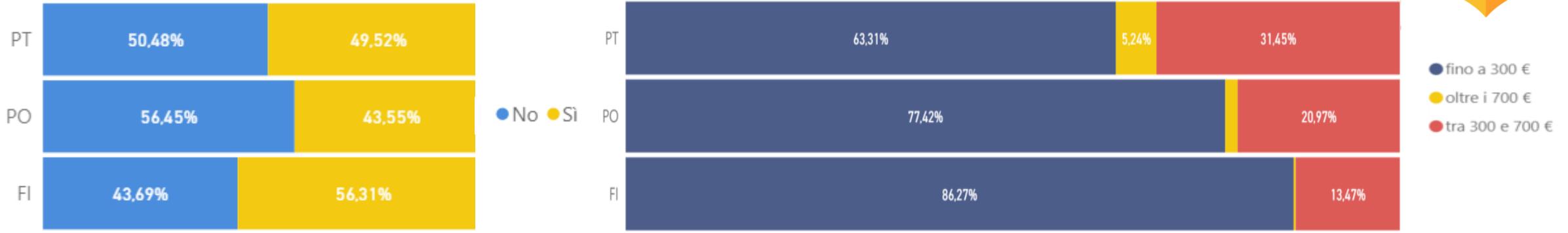
Quali delle seguenti caratteristiche del servizio, su cui ha espresso il suo giudizio, ritiene siano le più importanti?



Costi del servizio



➤ E' in grado di dirti il costo annuo che il suo nucleo familiare sostiene per il servizio raccolta rifiuti?



➤ Ritiene che il servizio di raccolta rifiuti offerto giustifichi il prezzo pagato?

