



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

*Risultati indagine "Utenze domestiche"*

*Gennaio 2022  
Progetto n. 224-2021*



# PREMESSA E OBIETTIVI

Alia Servizi Ambientali SpA è la nuova grande società di gestione dei servizi ambientali della Toscana Centrale. In particolare è il gestore del Ciclo Integrato dei Rifiuti (raccolta dei rifiuti, pulizia delle strade e altri servizi essenziali per l'ambiente, l'igiene e il decoro delle città) nei Comuni delle province di Firenze, Prato, Pistoia.

La Società si è costituita con la fusione per incorporazione in Quadrifoglio Spa delle società ASM SpA, Publiambiente SpA, CIS Srl.



Per la valutazione della qualità del servizio offerto e l'individuazione di azioni di miglioramento, ALIA con il supporto di Istituto Piepoli ha effettuato, come previsto dal contratto di servizio, un sondaggio di Customer Satisfaction su un campione statisticamente significativo di cittadini-utenti DOMESTICI e NON DOMESTICI (utenze commerciali), finalizzato a verificare il grado di soddisfazione del servizio offerto.

Il presente documento presenta pertanto i risultati dell'indagine presso le utenze DOMESTICHE.

# 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 **1.309 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di dicembre 2021.

La popolazione di riferimento è rappresentata:

**DALLE UTENZE DOMESTICHE**



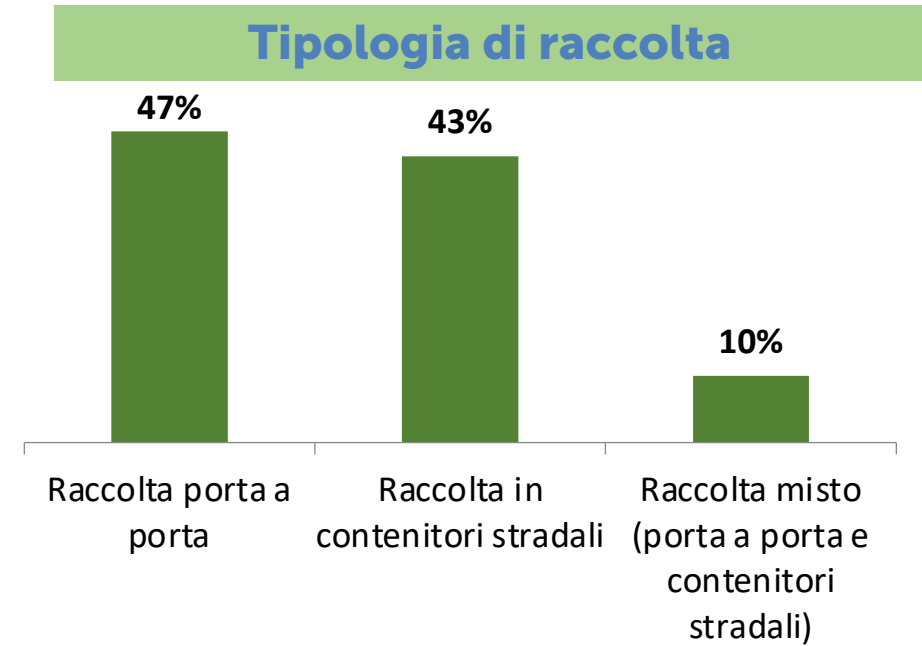
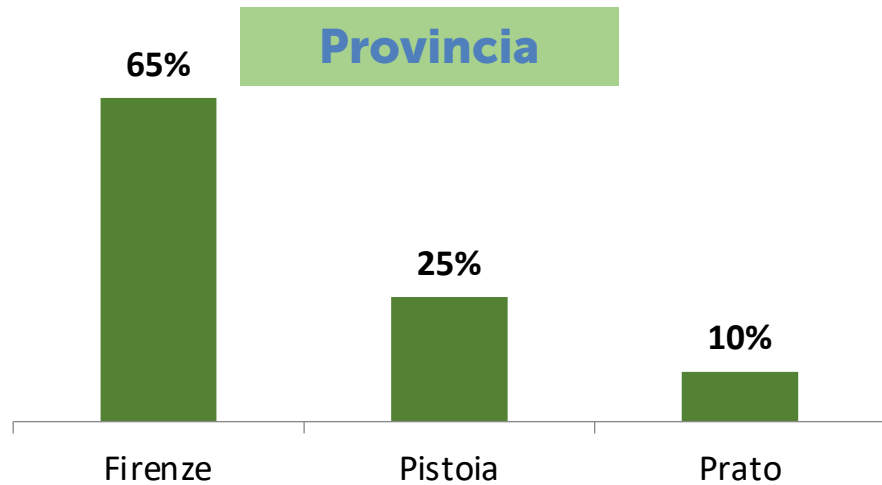
E' stato estratto dalla lista delle utenze domestiche un campione casuale, rappresentativo dell'universo di riferimento delle province di Firenze, Pistoia e Prato.

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



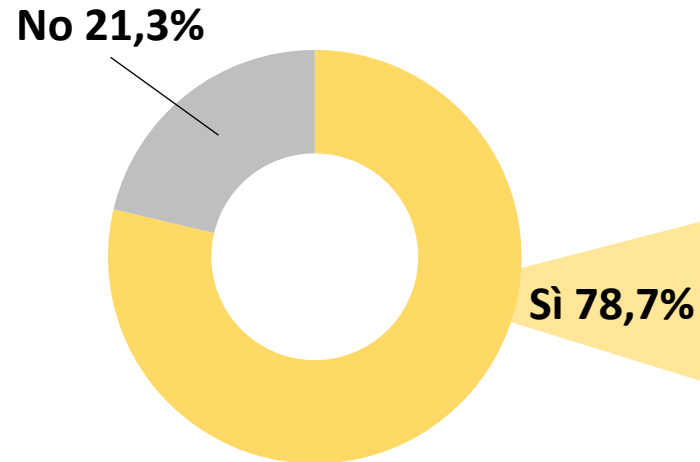
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
Raccolta porta a porta	38%	56%	80%
Raccolta in contenitori stradali	57%	27%	20%
Raccolta misto (porta a porta e contenitori stradali)	5%	17%	-



**RISULTATI**

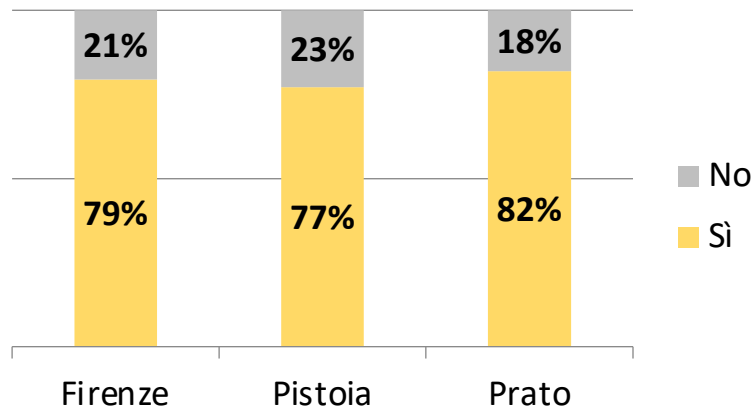
# La notorietà dell'Azienda che eroga il servizio

E' a conoscenza dell'Azienda che eroga il servizio di raccolta di rifiuti?



Potrebbe indicarmi il nome?

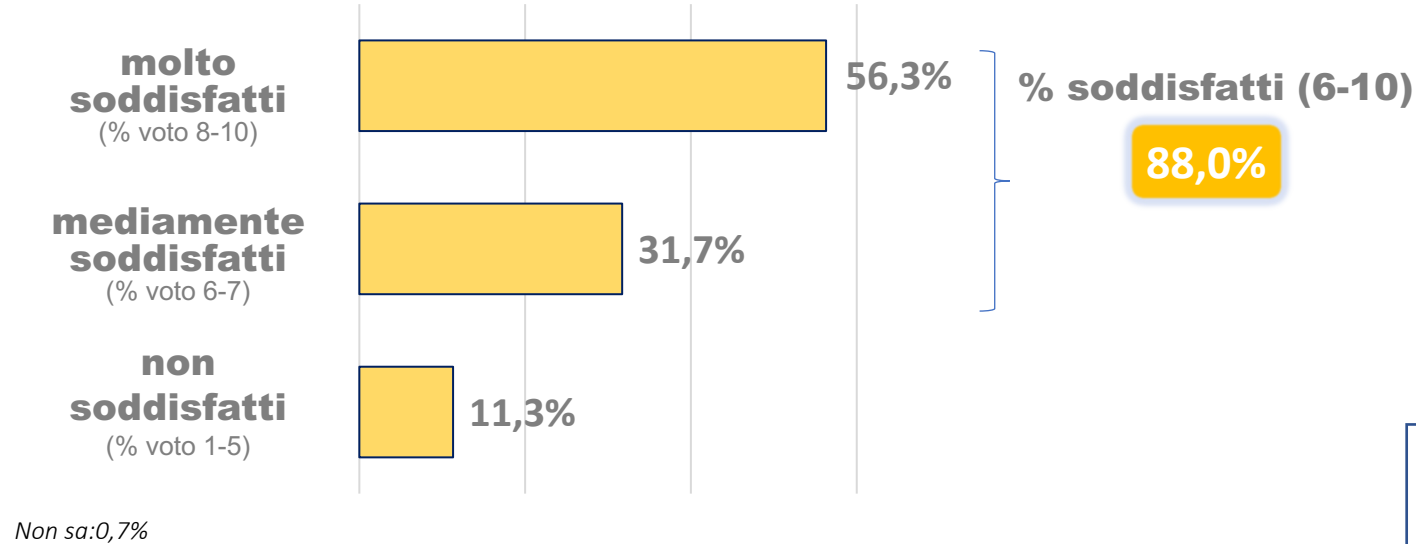
Il 99% cita  
ALIA SERVIZI  
AMBIENTALI



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

# Giudizio di "pancia" sul servizio di raccolta 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).

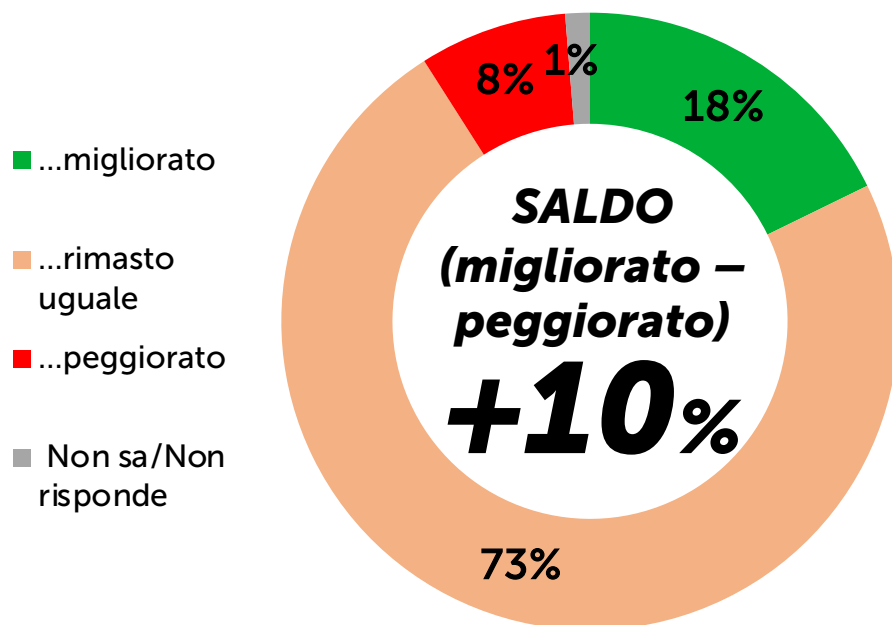


	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	54,6%	57,9%	72,7%
	33,3%	29,6%	22,8%
	11,4%	11,8%	4,5%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>87,9%</b>	<b>87,5%</b>	<b>95,5%</b>



# Rispetto a un anno fa:

In generale, secondo Lei il servizio di raccolta dei rifiuti urbani nella sua zona, nel corso dell'ultimo anno è...



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
<b>migliorato</b>	12%	34%	8%
<b>rimasto uguale</b>	78%	59%	92%
<b>peggiorato</b>	8%	6%	0%
<b>SALDO</b>	<b>+4%</b>	<b>+28%</b>	<b>+8%</b>



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)



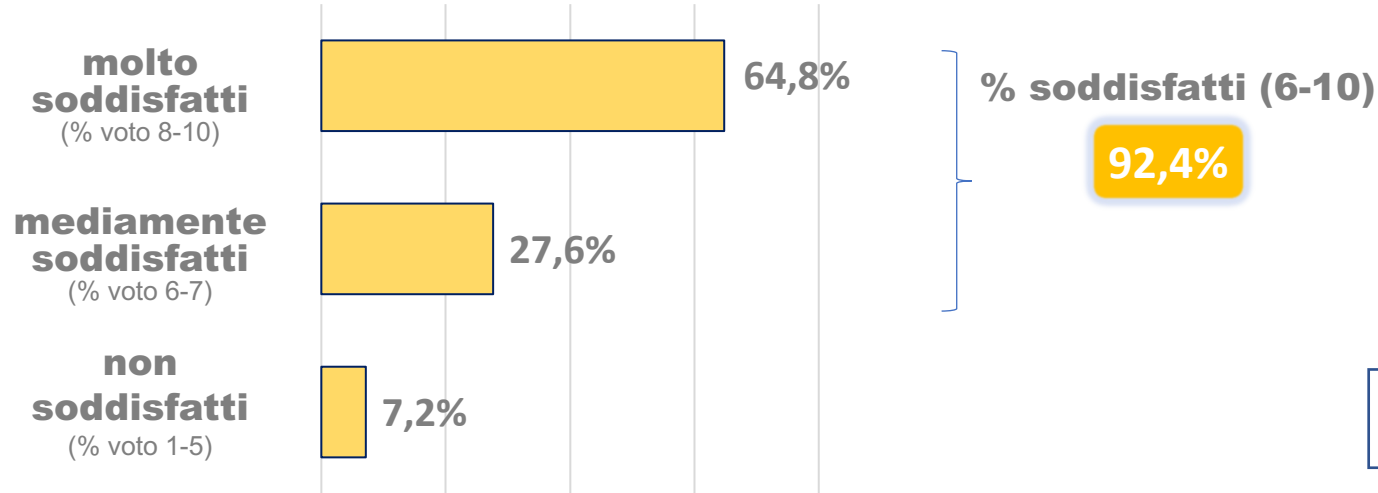


# **IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA**



# 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
	64,5%	63,9%	77,4%
	27,3%	29,1%	16,1%
	7,7%	7,0%	3,2%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>91,8%</b>	<b>93,0%</b>	<b>93,5%</b>



# Giudizio sugli aspetti del servizio di raccolta "porta a porta"



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 di raccolta.

■ Non sa 
 ■ 1-5 
 ■ 6-7 
 ■ 8-10

**VALORE MEDIO\***

*Voti da 1 a 10*

**%SODDISFATTI**

*% Voti da 6 a 10*

**%IMPORTANZA**

*% citazione*

Orari di esposizione dei rifiuti



7,9

91%

7,2%

Orari di raccolta dei rifiuti



7,9

91%

14,0%

Le informazioni sul servizio di raccolta dei rifiuti (modalità con cui è organizzato il servizio)



7,8

90%

8,7%

Frequenza di raccolta del rifiuto presso la sua abitazione



7,8

90%

33,1%

Pulizia degli spazi dopo la raccolta dei rifiuti



7,6

87%

25,8%

Competenza e professionalità del personale addetto a raccolta del rifiuto



7,9

77%

6,6%

Cortesìa e disponibilità del personale addetto a raccolta del rifiuto



7,8

76%

4,6%



Base = UTENZE DOMESTICHE "RACCOLTA PORTA A PORTA" o "MISTO"

\*al netto di chi non risponde

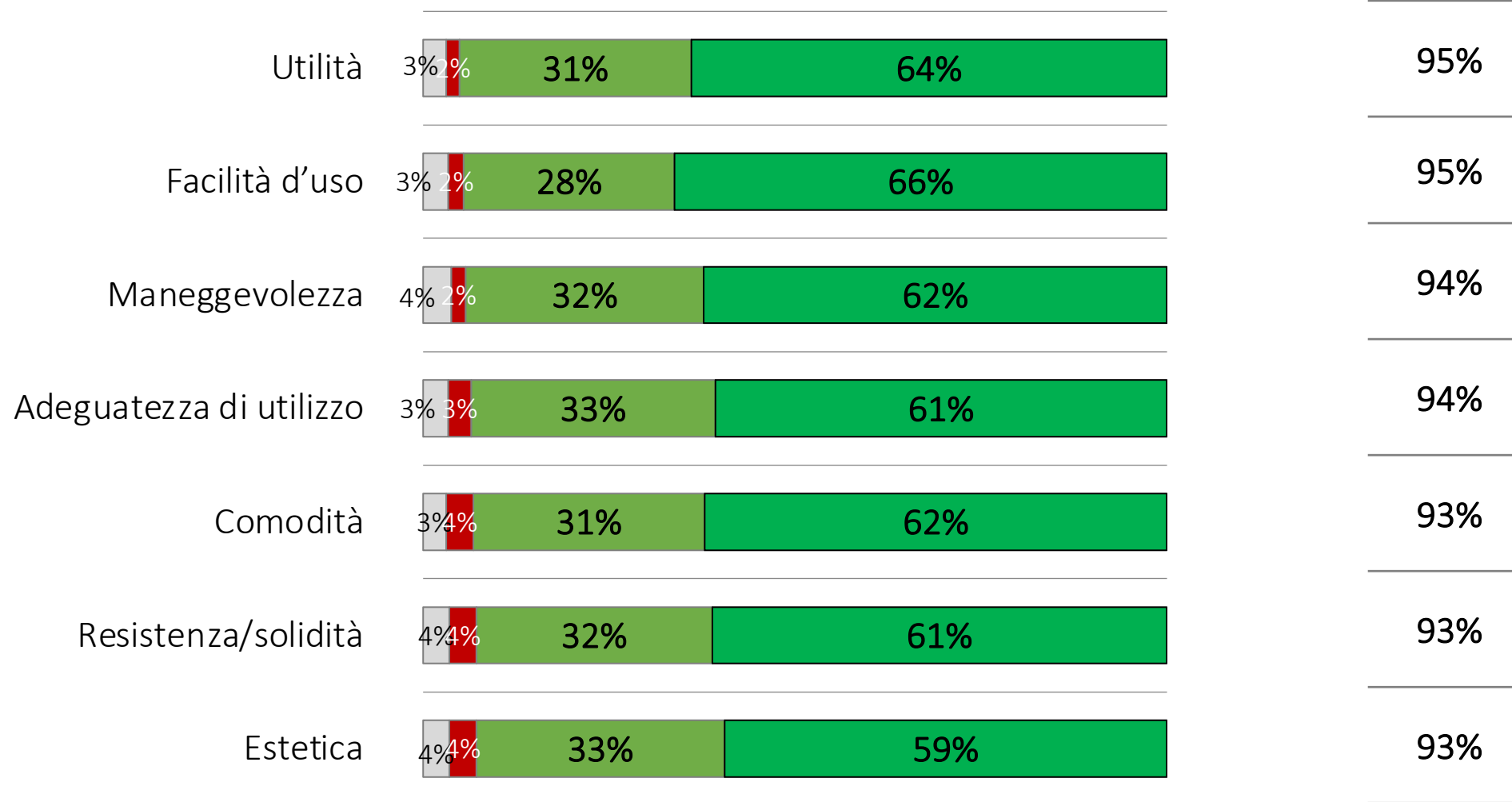
# Giudizio contenitori per la raccolta "porta a porta"

Utilizzando un voto da 1 a 10, dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo, mi dica come valuta gli aspetti riguardanti contenitori utilizzati nel servizio "porta a porta" che ora le elencherò

■ Non sa ■ 1-5 ■ 6-7 ■ 8-10

**%SODDISFATTI**

**% Voti da 6 a 10**



Base = UTENZE DOMESTICHE "RACCOLTA PORTA A PORTA" o "MISTO"

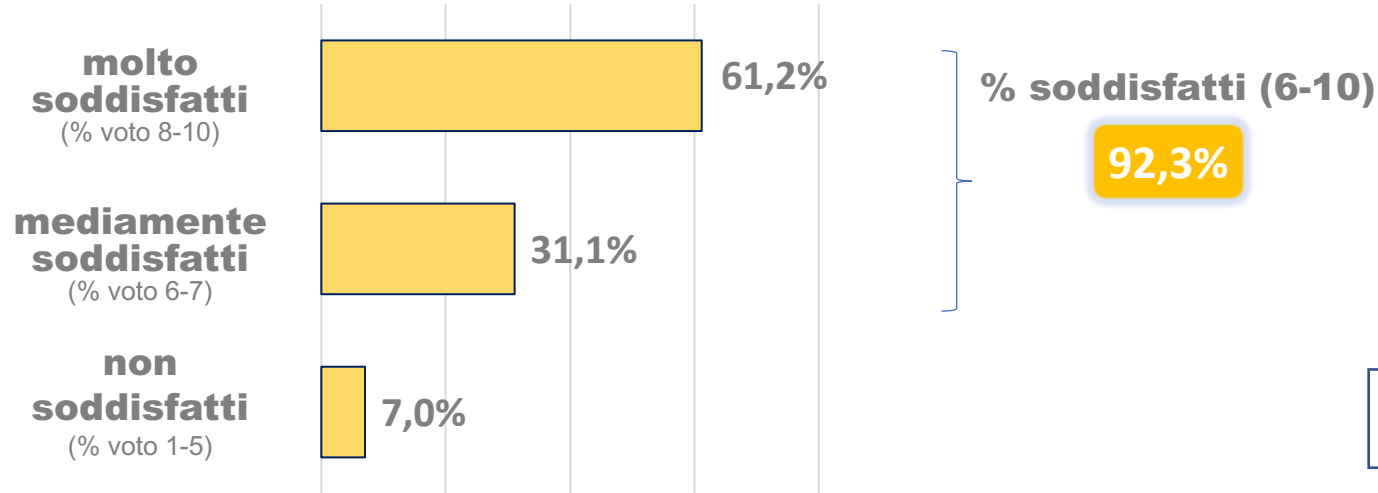


# **IL SERVIZIO DI RACCOLTA NEI CONTENITORI STRADALI**



# Giudizio complessivo sugli aspetti del servizio di raccolta "nei 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)



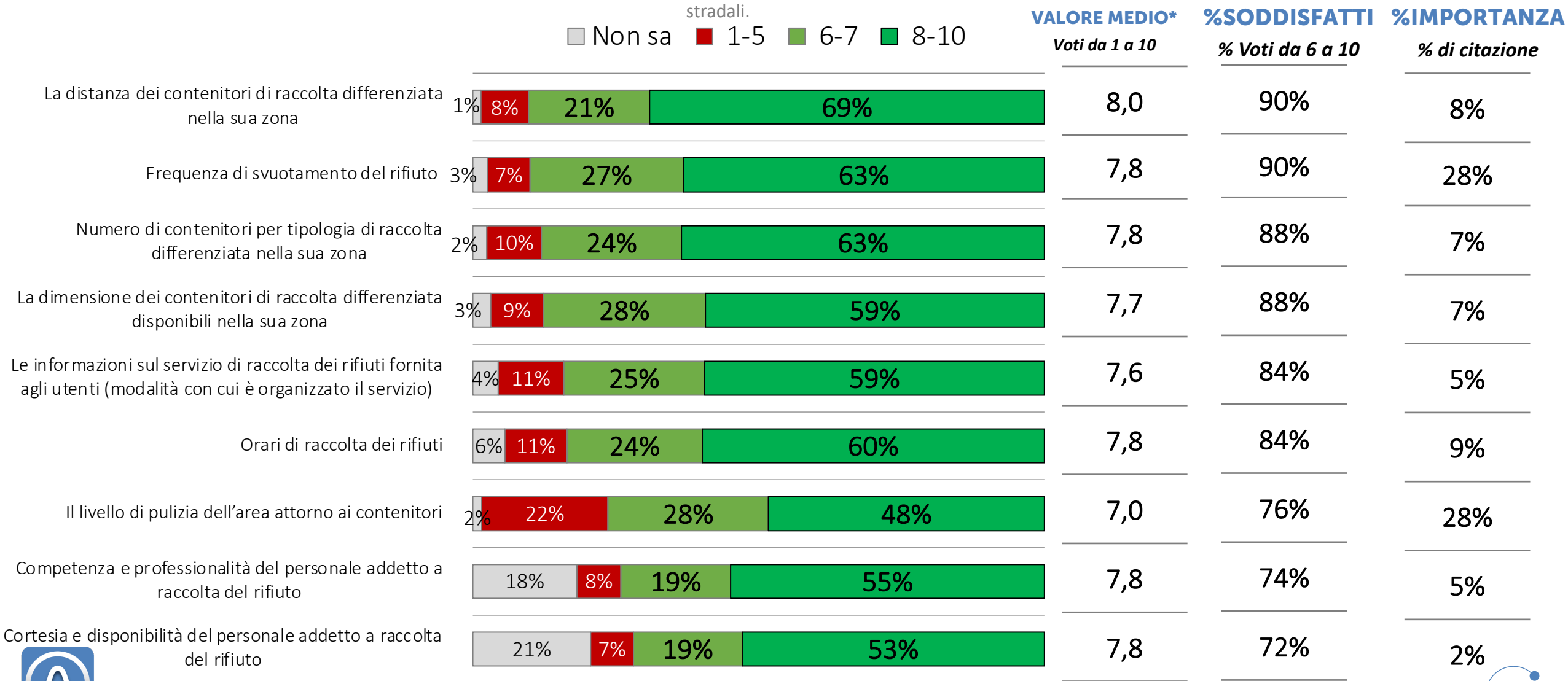
Non sa: 0,7%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	60,2%	61,7%	92,3%
	31,2%	32,4%	7,7%
	7,8%	5,3%	0,0%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>91,4%</b>	<b>94,1%</b>	<b>100,0%</b>



# Giudizio sugli aspetti del servizio di raccolta nei contenitori stradali

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



Base = UTENZE DOMESTICHE "RACCOLTA NEI CONTENITORI STRADALI" o "MISTO"

\*al netto di chi non risponde



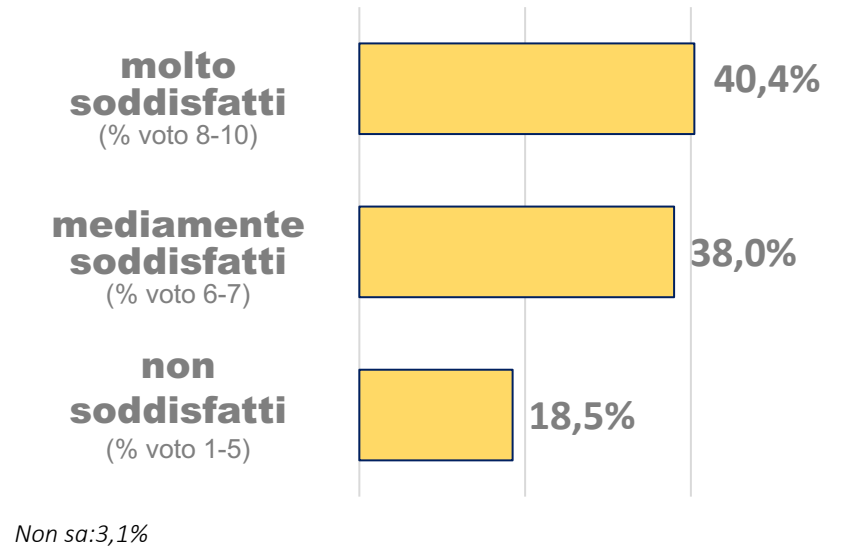


# **IL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI E CESTINI STRADALI**



# 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)

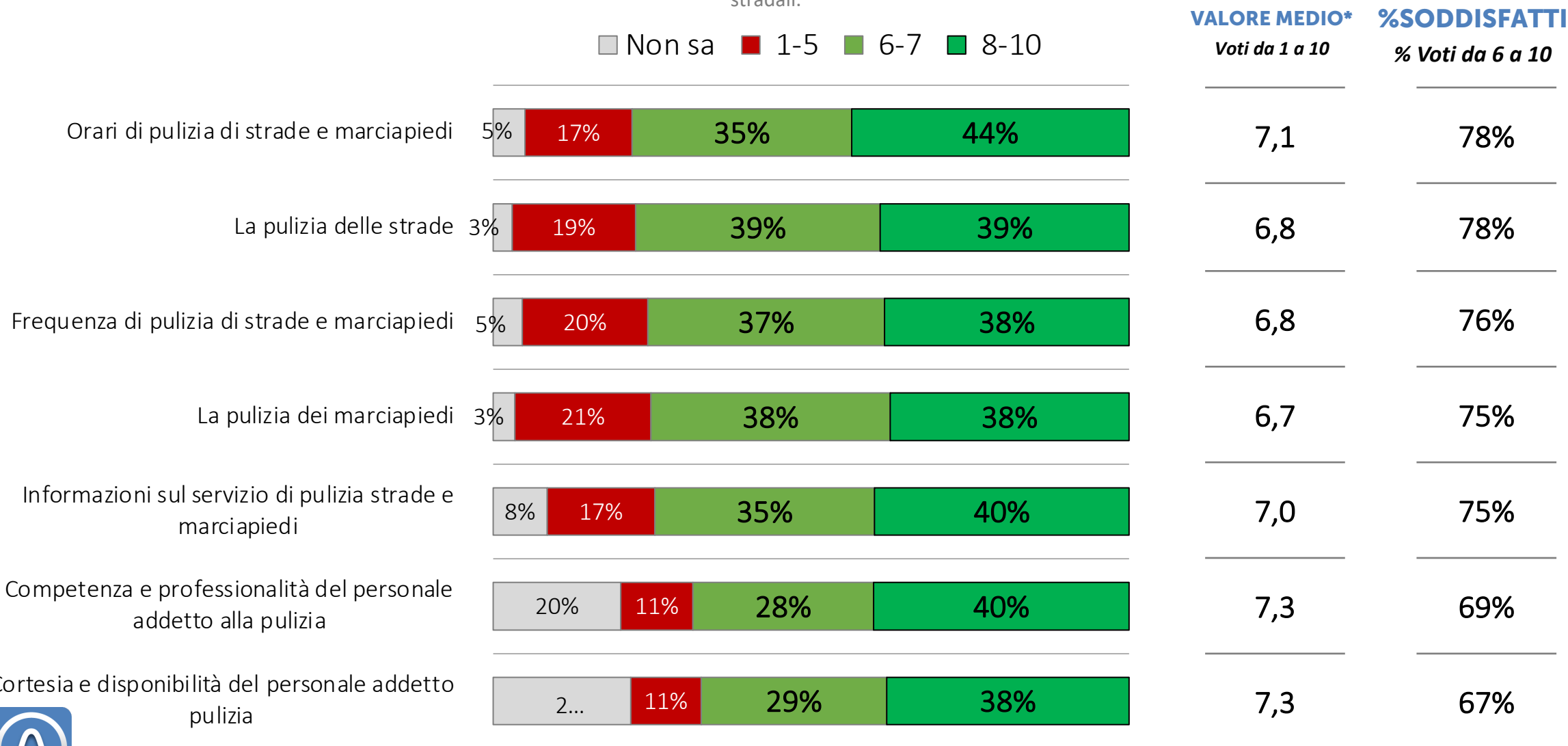
78,4%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	42,1%	35,4%	56,8%
	37,3%	40,0%	29,5%
	17,9%	20,4%	11,4%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>79,4%</b>	<b>75,4%</b>	<b>86,3%</b>



# 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.



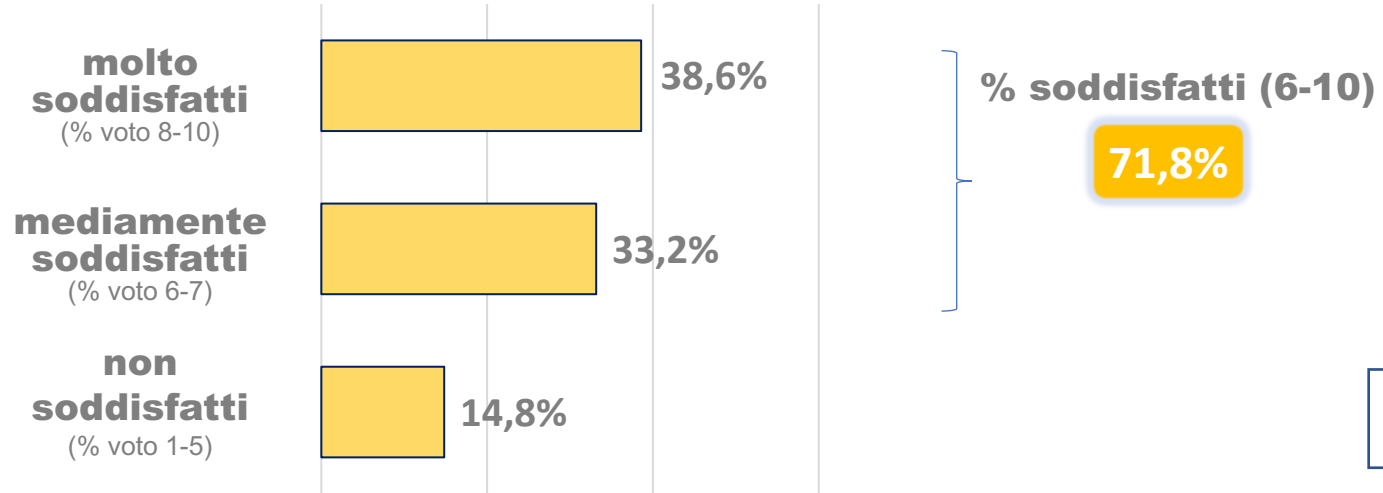
Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

\*al netto di chi non risponde



# Giudizio complessivo sul servizio di "svuotamento cestini"

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



Non sa: 13,4%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	37,5%	39,1%	54,5%
	33,5%	34,0%	18,2%
	16,0%	11,8%	22,7%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>71,0%</b>	<b>73,1%</b>	<b>72,7%</b>



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

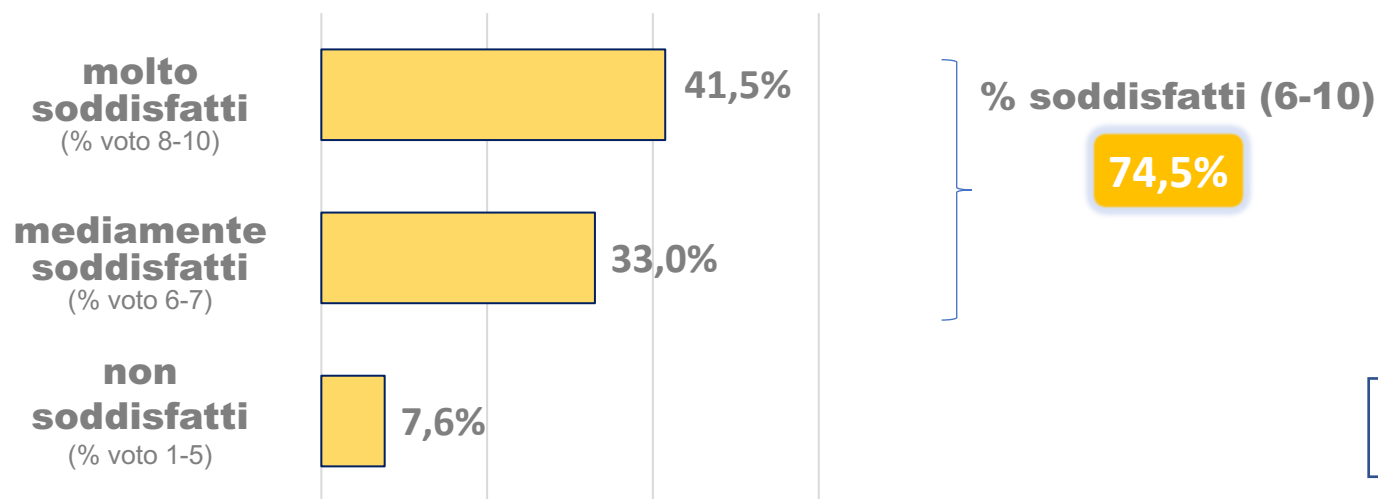


# **CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE**



# Giudizio complessivo sul servizio dei centri di raccolta in stazioni ecologiche

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: 17,9%

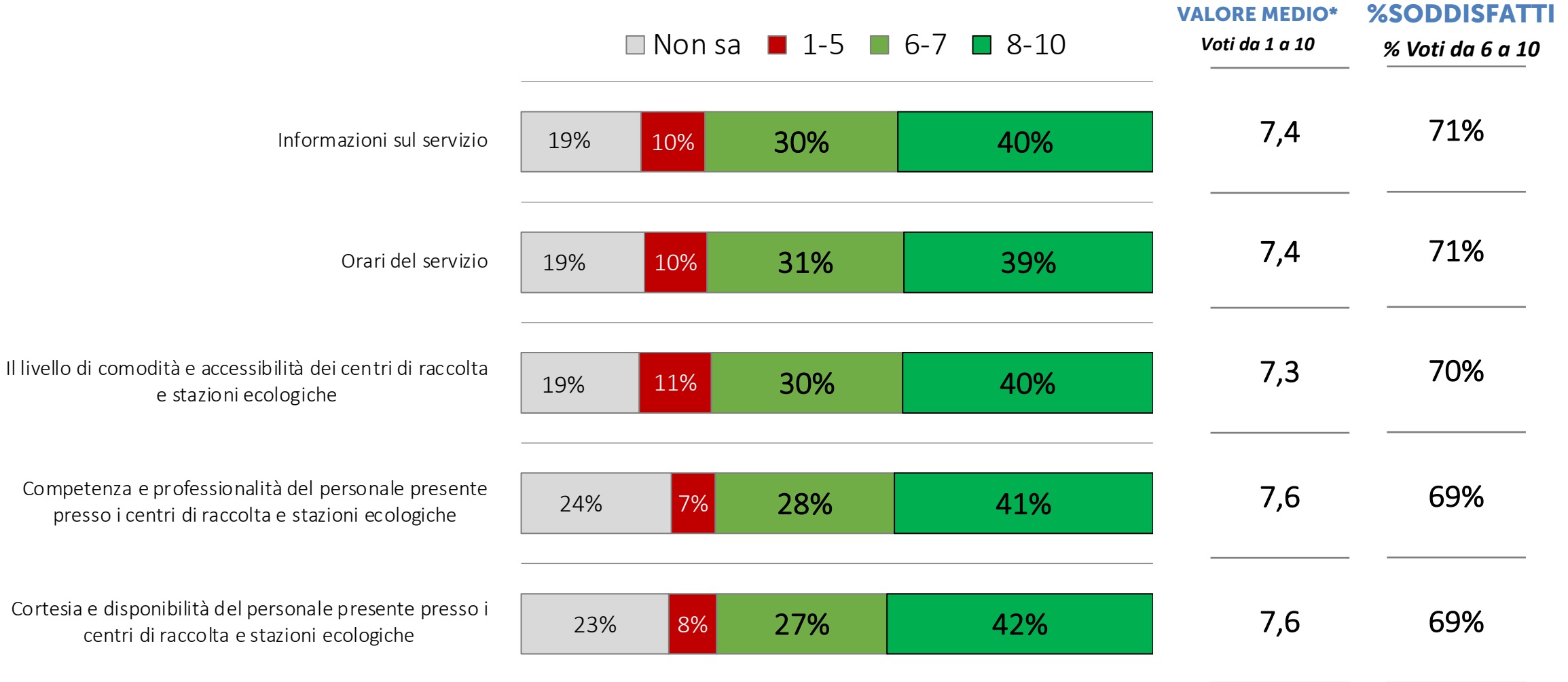
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	42,9%	35,4%	75,0%
	31,8%	36,6%	20,5%
	7,3%	9,0%	4,5%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>74,7%</b>	<b>72,0%</b>	<b>95,5%</b>



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

# Giudizio sugli aspetti del servizio

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.



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

\*al netto di chi non risponde



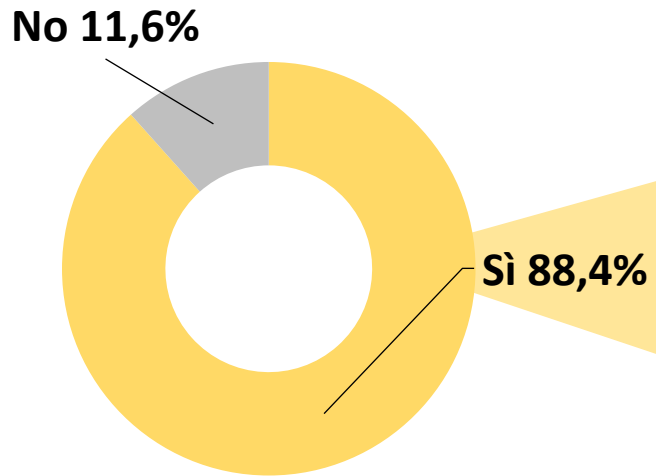


# **SERVIZIO DI RIMOZIONE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

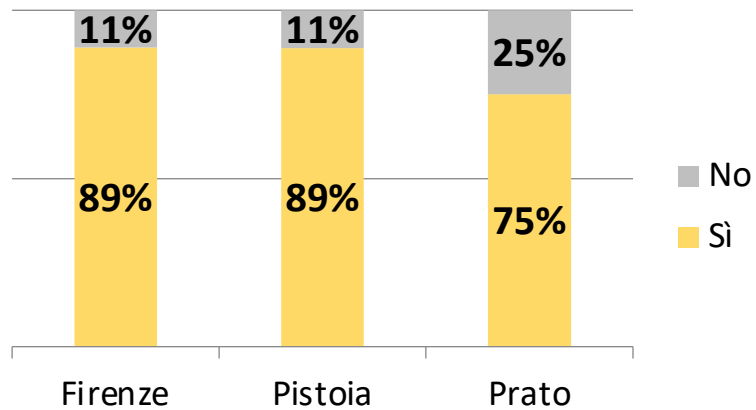
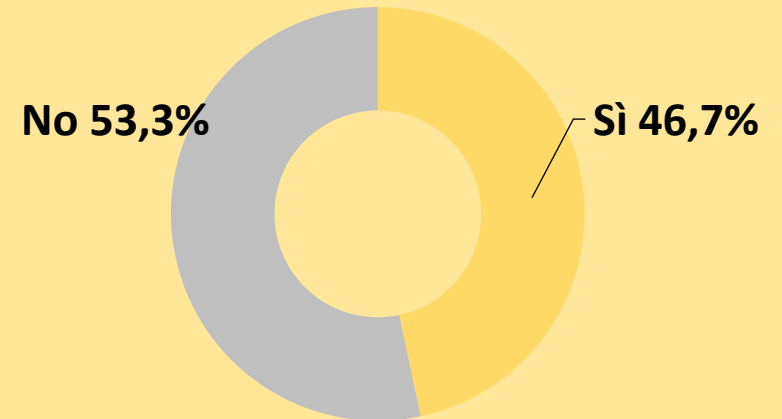


# Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

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



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

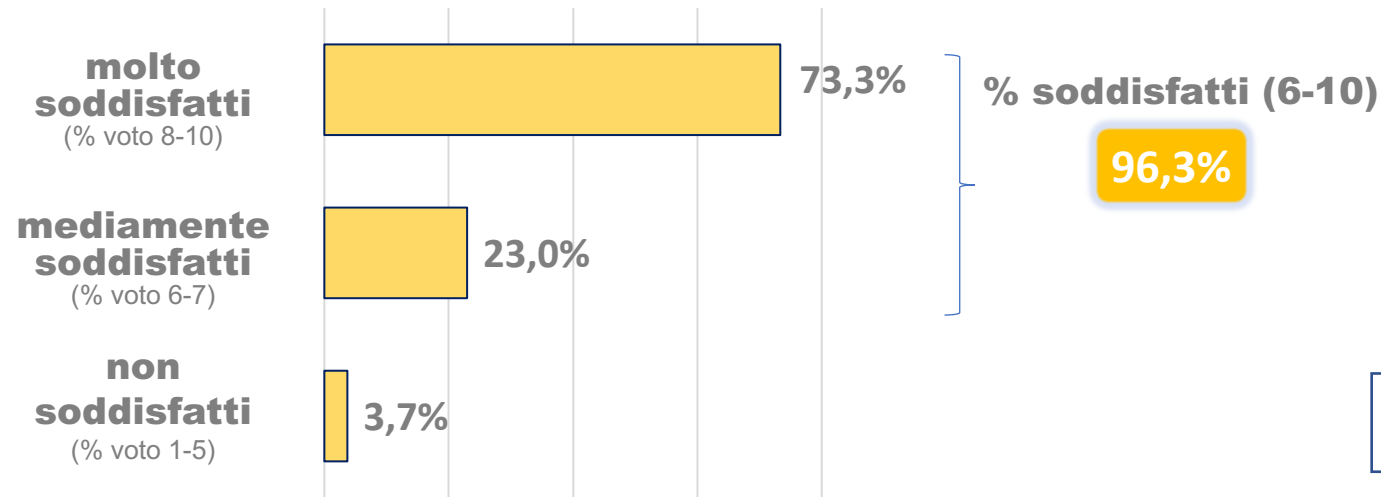


Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)



# 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
	73,9%	71,0%	84,2%
	22,0%	25,6%	15,8%
	4,1%	3,4%	0,0%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>95,9%</b>	<b>96,6%</b>	<b>100%</b>

# Giudizio sugli aspetti del servizio

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 di rimozione dei rifiuti ingombranti a domicilio.

■ Non sa
 ■ 1-5
 ■ 6-7
 ■ 8-10

**VALORE MEDIO\***  
Voti da 1 a 10

**%SODDISFATTI**  
% Voti da 6 a 10

**%IMPORTANZA**  
% di citazione

Il livello di pulizia lasciato dopo la fase di raccolta del rifiuto



8,3

94%

11%

Le informazioni fornite agli utenti relativamente a questo servizio



8,1

94%

4%

I tempi di risposta alla richiesta di raccolta



8,1

92%

37%

Modalità di contatto che l'azienda ha predisposto per il servizio relativamente agli orari di apertura degli uffici e dello sportello telefonico per le richieste



8,0

92%

29%

Cortesìa e disponibilità del personale dell'ufficio con cui ha avuto contatto direttamente o telefonicamente



8,2

88%

19%



Base = UTENZE DOMESTICHE CHE HANNO UTILIZZATO IL SERVIZIO DI RACCOLTA INGOMBRANTI

\*al netto di chi non risponde

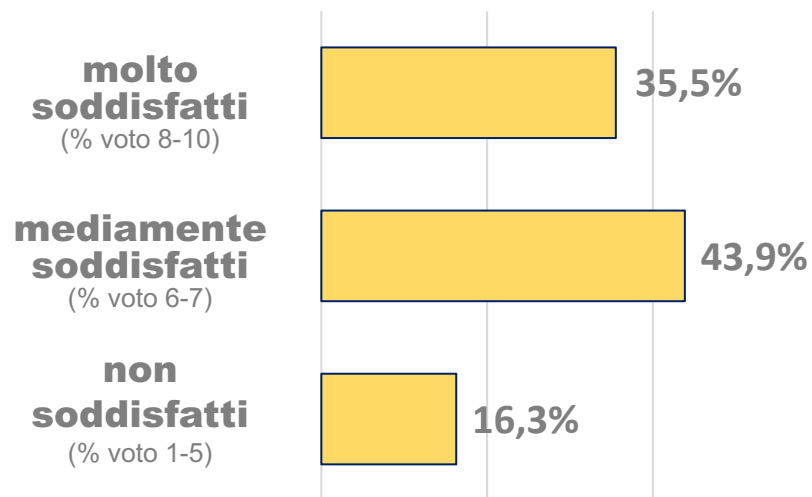


# RAPPORTO QUALITA'/PREZZO



# 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: 4,4%

% soddisfatti (6-10)

79,4%

Media (voti 1-10)

6,9

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	35,1%	33,8%	61,4%
	45,3%	42,8%	27,3%
	14,6%	20,1%	9,1%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>80,4%</b>	<b>76,6%</b>	<b>88,7%</b>
<b>Media (voti 1-10)</b>	<b>6,9</b>	<b>6,7</b>	<b>7,7</b>



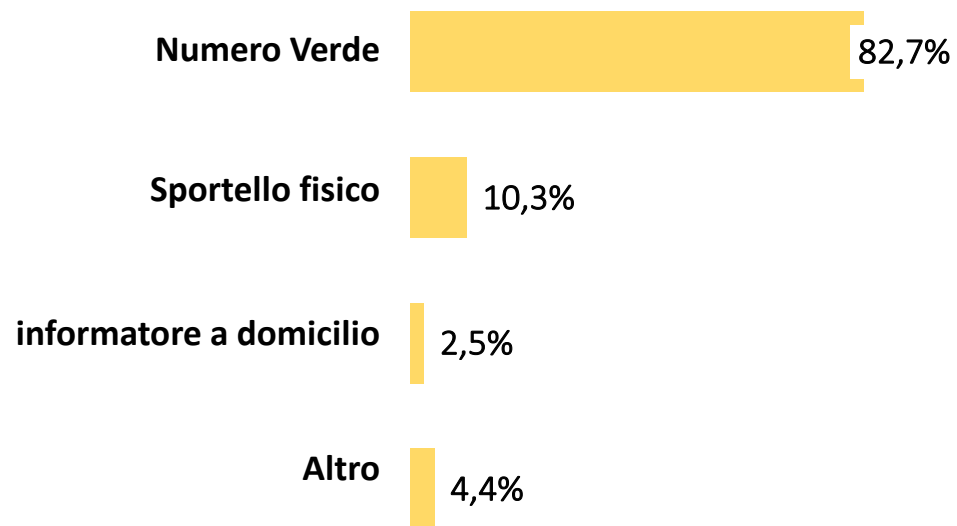


# CANALI DI CONTATTO



# 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?



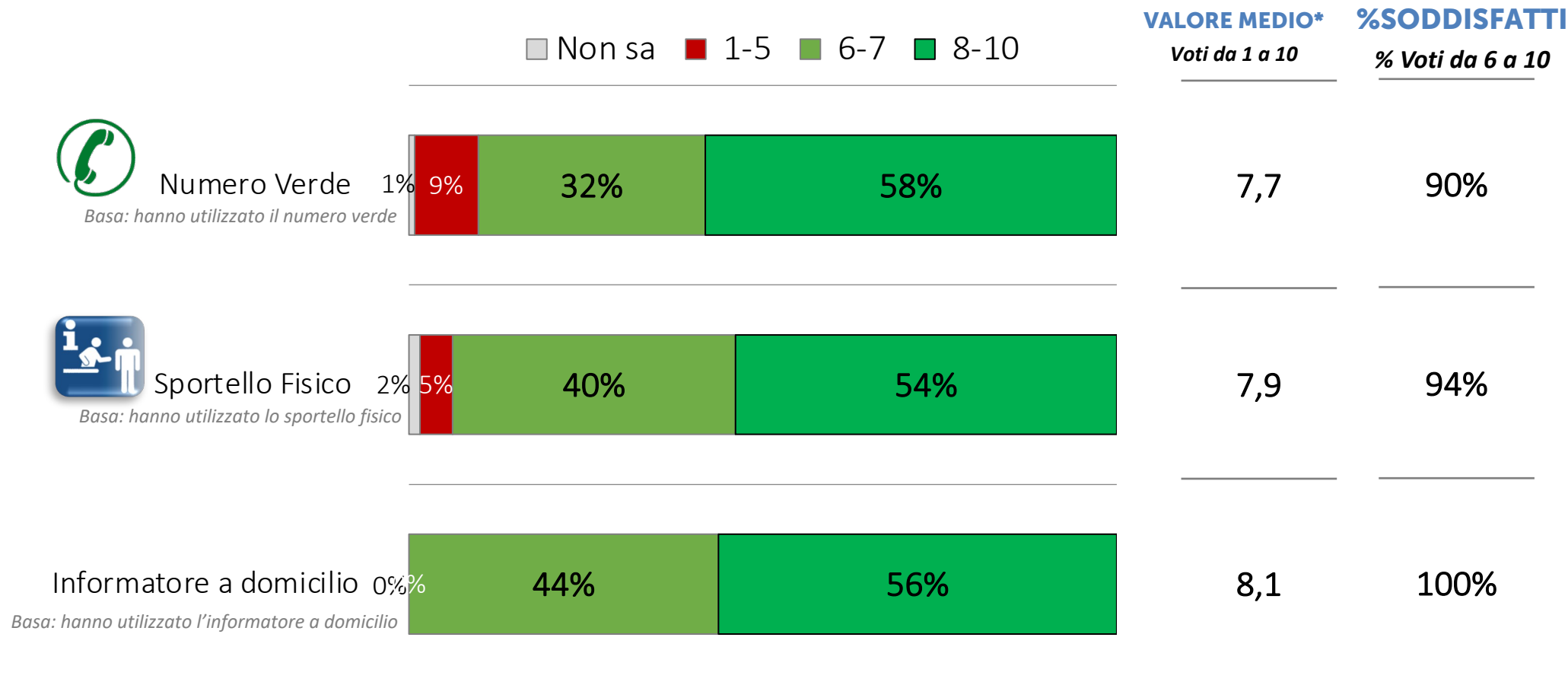
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
Numero Verde	83,8%	81,7%	75,0%
Sportello fisico	8,6%	12,9%	12,5%
informatore a domicilio	1,6%	3,6%	8,3%
Altro	6,0%	1,8%	4,2%



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

# 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?

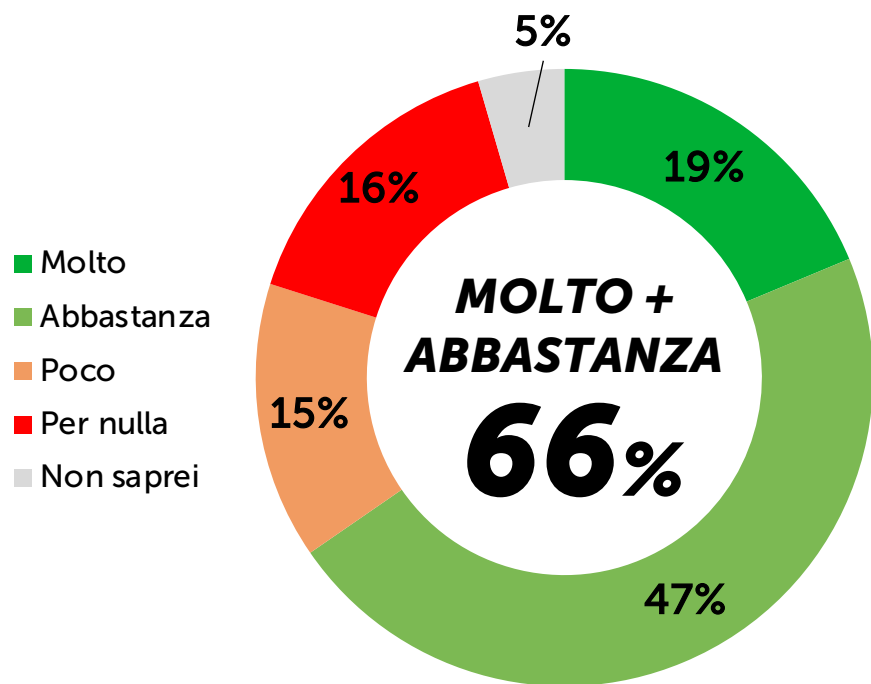


\*al netto di chi non risponde

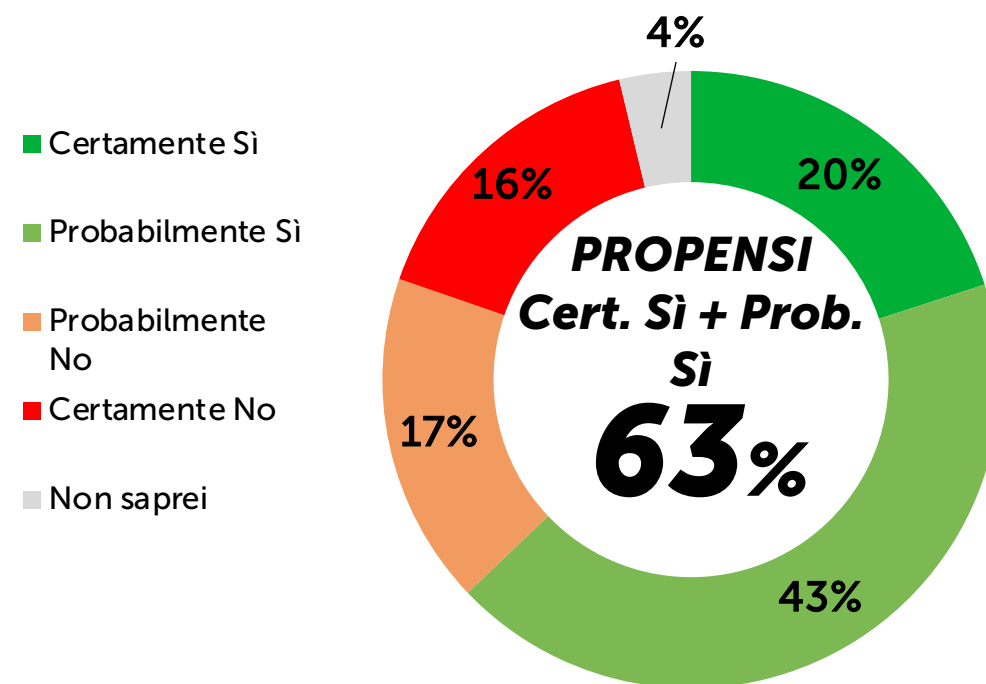


# Il gradimento per i servizi digitali

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

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
<b>Molto+Abbastanza</b>	<b>66%</b>	<b>64%</b>	<b>73%</b>
<b>Poco + per nulla</b>	<b>29%</b>	<b>33%</b>	<b>27%</b>
<b>Senza opinione</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>-</b>

FIRENZE PISTOIA PRATO

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
<b>Cert. Sì+Prob. Sì</b>	<b>62%</b>	<b>63%</b>	<b>66%</b>
<b>Prob. No + Cert. No</b>	<b>34%</b>	<b>33%</b>	<b>30%</b>
<b>Senza opinione</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>

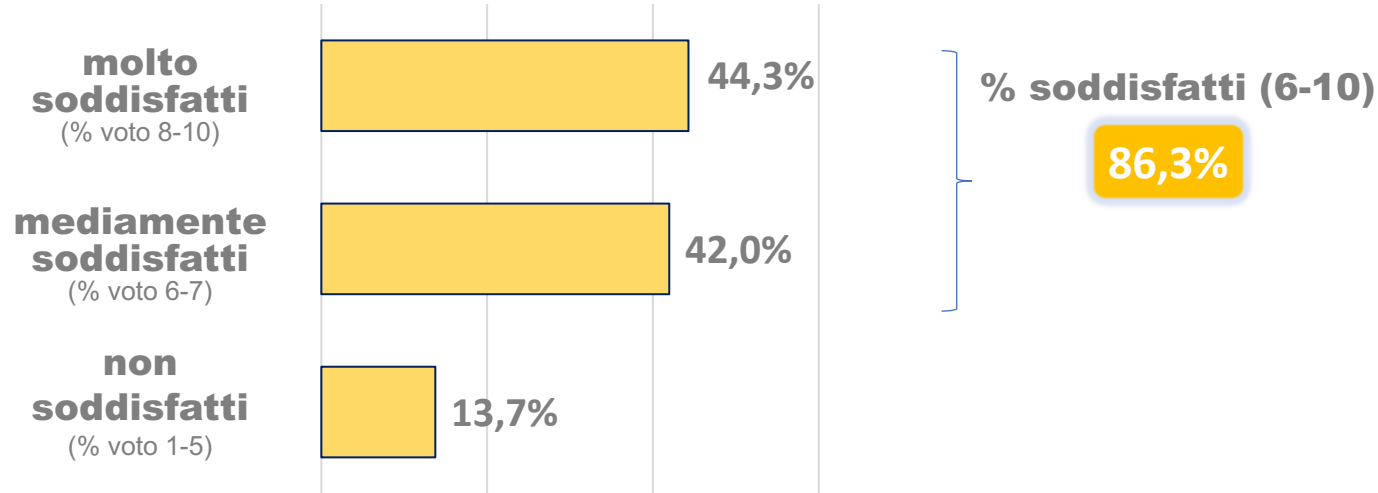




# Giudizio complessivo sul sito internet



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
	43,8%	43,0%	62,1%
	42,2%	43,4%	27,6%
	14,1%	13,6%	10,3%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>85,9%</b>	<b>86,4%</b>	<b>87,7%</b>



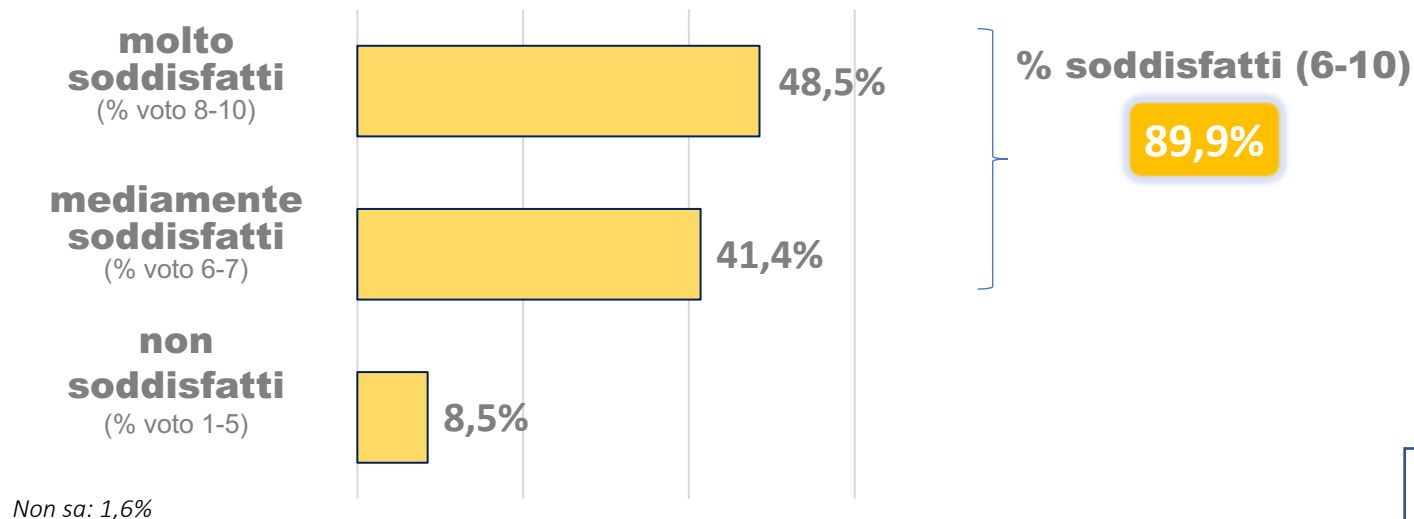


# SODDISFAZIONE "RAGIONATA"



# Giudizio "ragionato" sul servizio di raccolta 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
	47,8%	47,5%	72,7%
	42,4%	41,2%	25,0%
	8,3%	9,5%	2,3%
<b>% soddisfatti (6-10)</b>	<b>90,2%</b>	<b>88,7%</b>	<b>97,7%</b>

# Giudizio sul servizio di raccolta offerto rispetto alle aspettative

E come valuta complessivamente il servizio offerto da ALIA rispetto alle sue aspettative? Lo dica con un voto da 1 a 10, dove 1 è "Molto lontano dalle mie aspettative" e 10 è "Molto vicino alle mie aspettative"

- Non sa
- Lontano dalle mie aspettative (voti 1-5)
- In linea con le mie aspettative (voti 6-7)
- Vicino alle mie aspettative (voti 8-10)

Servizio di raccolta in generale



% Voti da 6 a 10

91%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
<b>Vicino alle mie aspettative (voti 8-10)</b>	<b>45%</b>	<b>46%</b>	<b>68%</b>
<b>In linea con le mie aspettative (voti 6-7)</b>	<b>47%</b>	<b>43%</b>	<b>30%</b>
<b>Lontano dalle mie aspettative (voti 1-5)</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)



# SERVIZI DI RACCOLTA PERSONALIZZATI





# Livello di interesse per alcuni servizi personalizzati

Per ognuno di questi servizi Lei mi dovrebbe dire quanto sarebbe interessato ad utilizzarlo. Utilizzi una scala da 1 a 10 dove 1 è per nulla interessato e 10 Molto interessato.....

□ Non sa   ■ 1-5   ■ 6-7   ■ 8-10

## %LIVELLO DI INTERESSE

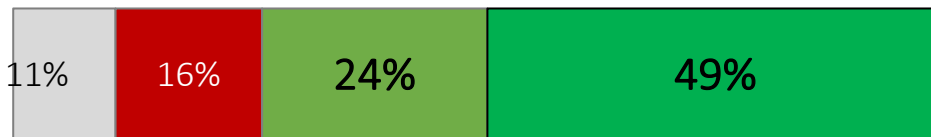
% Voti da 6 a 10

Ritiro ingombranti entro le 24/48 ore  
con appuntamento in fascia oraria  
definita, concordata con lei



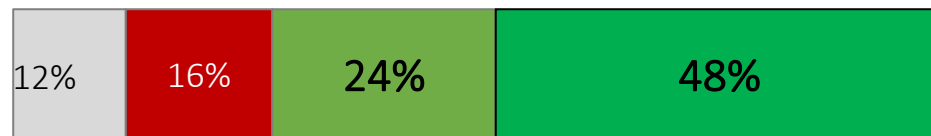
76%

Consegna a domicilio entro 24/48 ore,  
con appuntamento, di attrezzature,  
quali contenitori, sacchi, chiavette



73%

Ritiri occasionali, entro le 24/48 ore, di  
quantità ingenti di rifiuti non smaltibili  
comodamente con i servizi standard (in  
occasione di feste, grandi quantità di  
sfalci e potature, o altri tipi di rifiuti)



72%



Base = UTENZE DOMESTICHE (n.1309)

\*al netto di chi non risponde



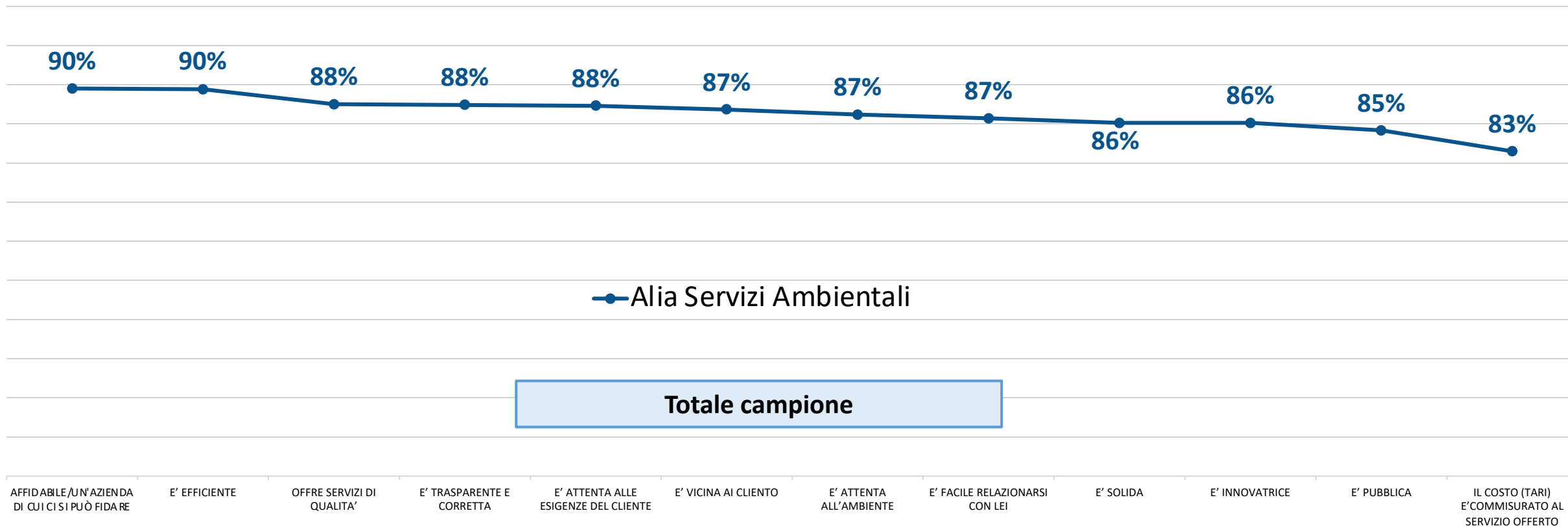
# PROFILO D'IMMAGINE



# 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](http://www.istitutopiepoli.it)  
[istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it)  
P.IVA: 03779980964

*Member of*



THE  
**RESEARCH ALLIANCE**



**ISTITUTO PIEPOLI**

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**