



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

SINTESI - Risultati indagine

*Febbraio 2023
Progetto n. 261-2022*



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 **1.559 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di gennaio e febbraio 2023.

La popolazione di riferimento è rappresentata:

DALLE UTENZE DOMESTICHE



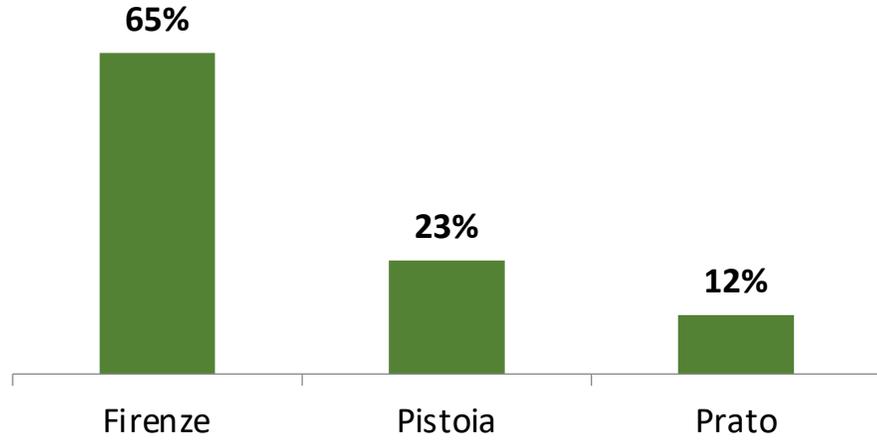
E' stato estratto dalla lista delle utenze domestiche un campione casuale, rappresentativo dell'universo di riferimento delle province di Firenze, Pistoia e Prato con un oversampling nel comune di Firenze.

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

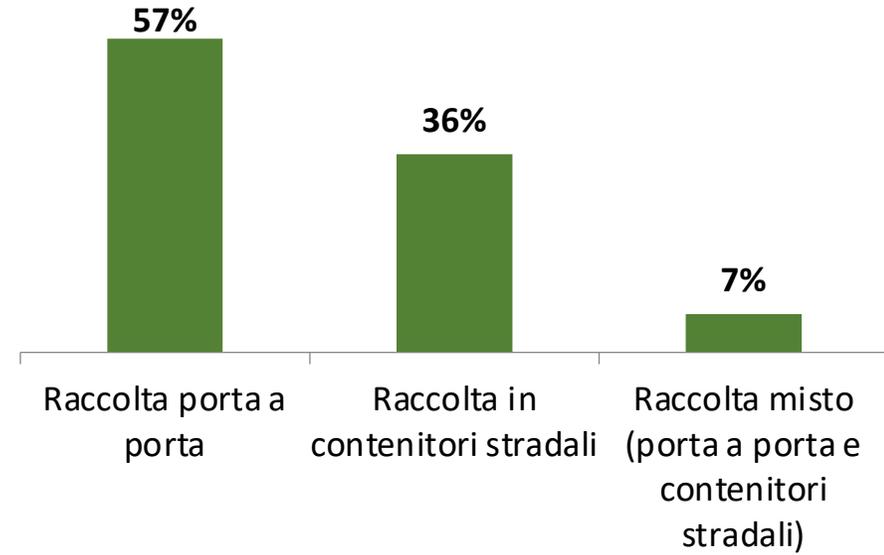
→ *L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore che gestisce la raccolta dei rifiuti nel territorio di riferimento.*



Provincia



Tipologia di raccolta

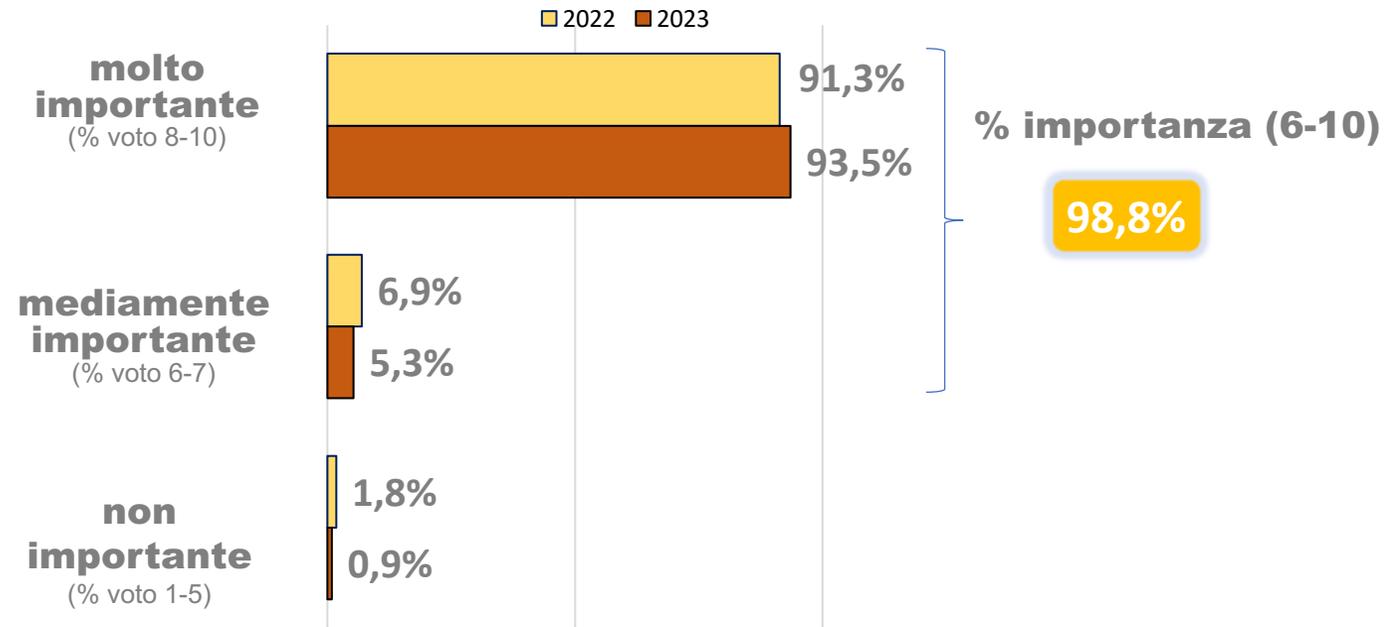




RISULTATI

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)



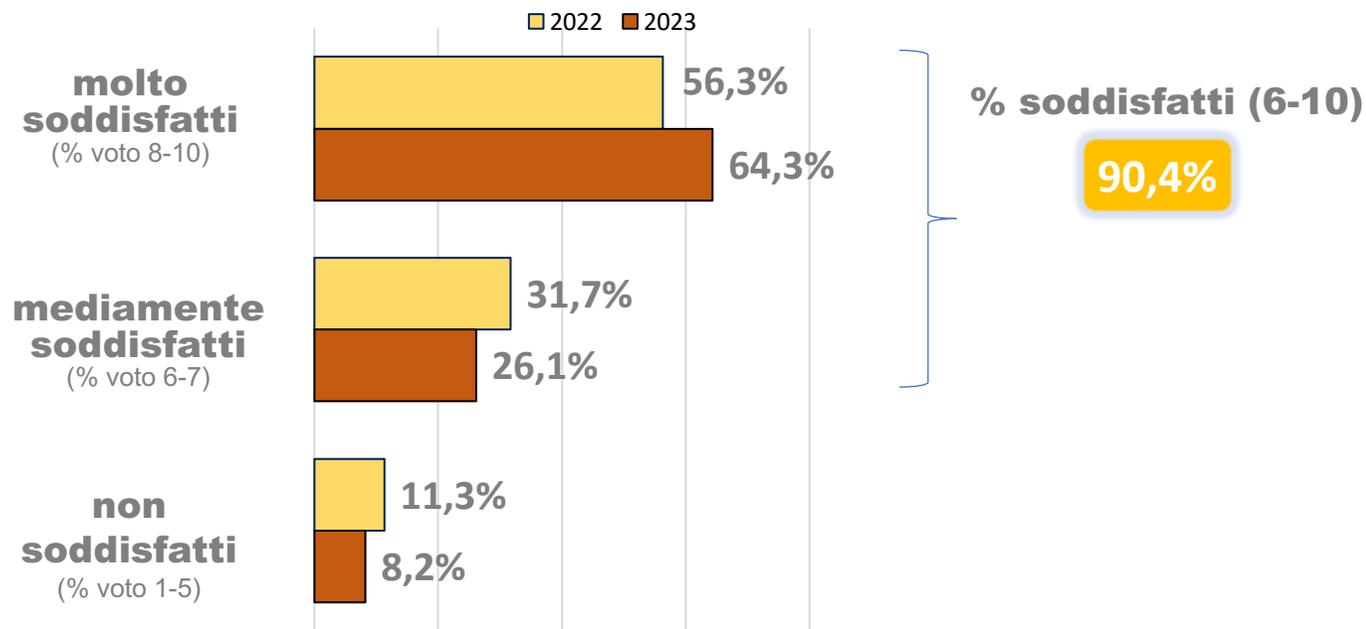
Non sa: 0,2%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	93,8%	93,2%	93,4%
	5,3%	5,4%	5,1%
	0,7%	1,1%	1,5%
% importanza (6-10)	99,1%	98,6%	98,5%
<i>Ril. 2022</i> % importanza (6-10)	98,7%	97,0%	100%



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).



Non sa: 1,4%

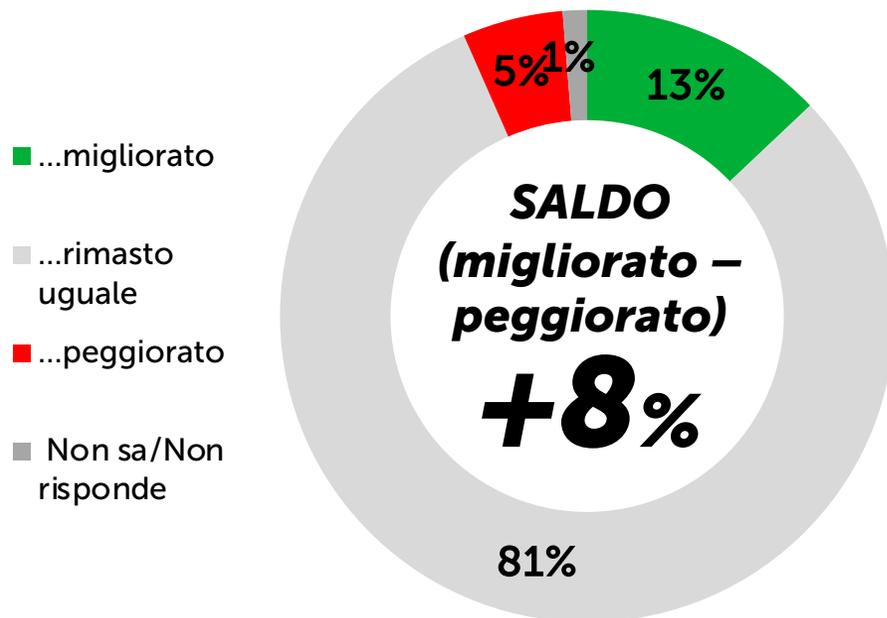
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	63,9%	60,5%	73,5%
	26,7%	27,4%	20,9%
	7,7%	11,3%	5,1%
% soddisfatti (6-10)	90,6%	87,9%	94,4%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	87,9%	87,5%	95,5%

88,0%



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
...migliorato	11%	17%	11%
...rimasto uguale	85%	70%	85%
...peggiorato	4%	9%	2%
SALDO	+7%	+8%	+9%

Ril. 2022
**SALDO (migliorato –
peggiorato)
+10%**

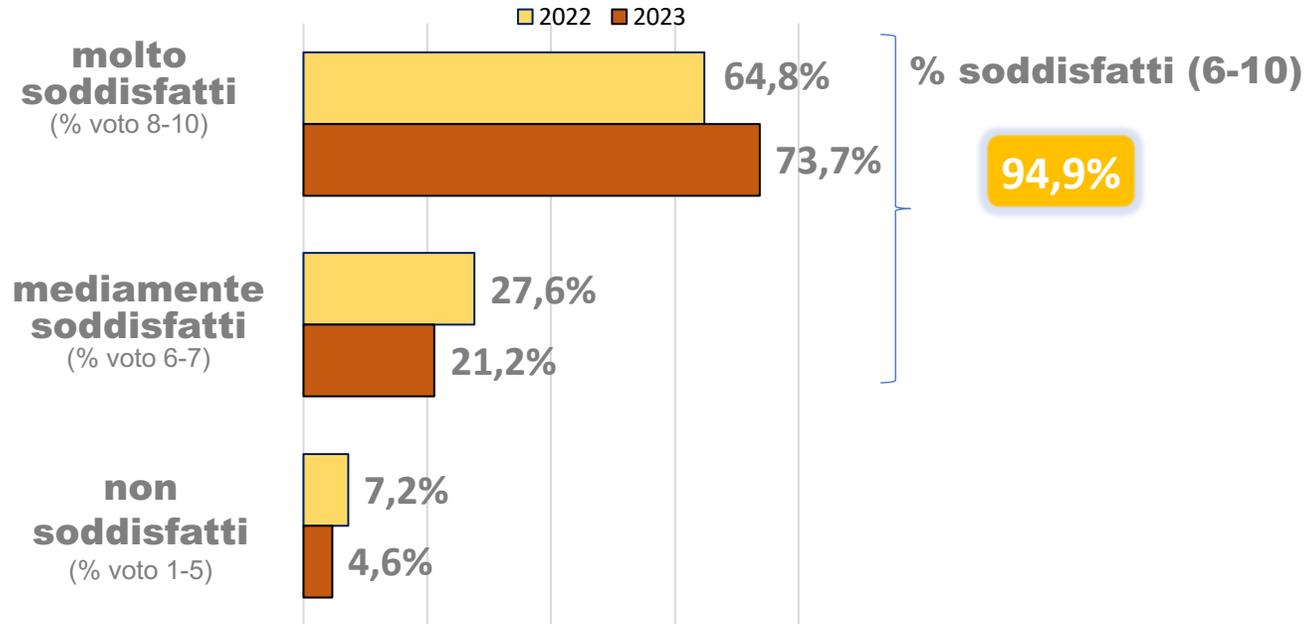




***IL SERVIZIO DI
RACCOLTA PORTA A
PORTA***

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: 0,5%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	75,8%	69,6%	72,3%
	19,4%	23,4%	24,3%
	4,3%	6,6%	2,7%
% soddisfatti (6-10)	95,2%	93,0%	96,6%
<i>Ril. 2022</i> % importanza (6-10)	91,8%	93,0%	93,5%

% soddisfatti (6-10)

Ril. 2022
% importanza (6-10)

92,4%



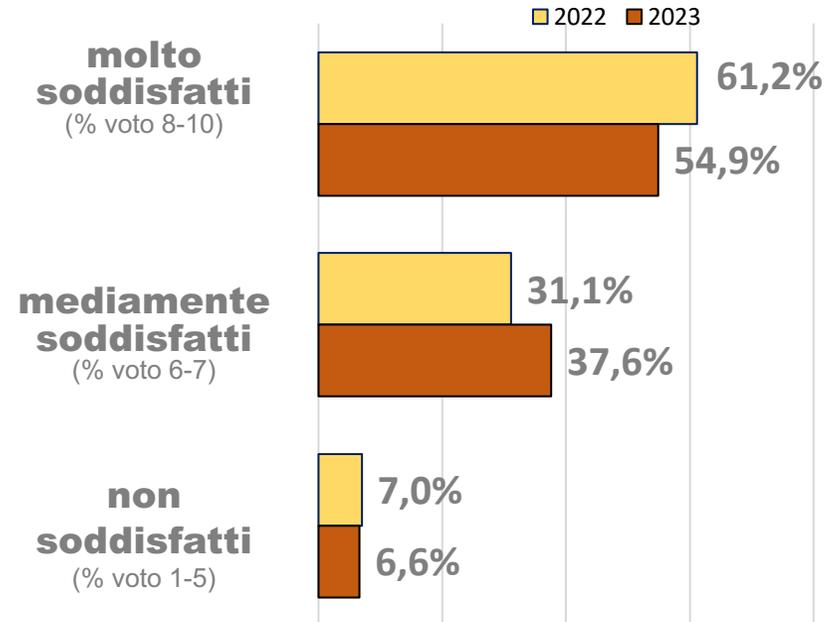


***IL SERVIZIO DI
RACCOLTA NEI
CONTENITORI STRADALI***



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: 0,9%

% soddisfatti (6-10)

92,5%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	55,1%	53,0%	58,2%
	38,1%	36,2%	38,2%
	5,6%	10,1%	3,6%
% soddisfatti (6-10)	93,2%	89,2%	96,4%
<i>Ril. 2022</i> % importanza (6-10)	91,4%	94,1%	100,0%

92,3%



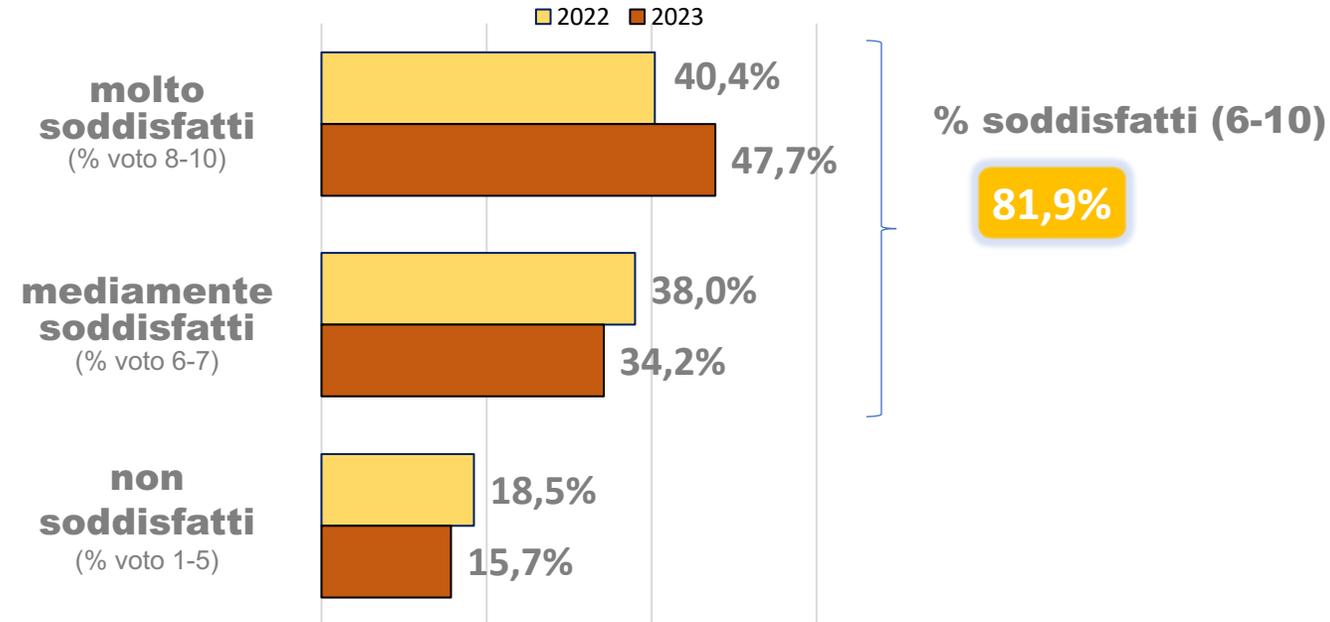


***IL SERVIZIO DI PULIZIA
STRADE E MARCIAPIEDI E
CESTINI STRADALI***



Giudizio complessivo sul servizio di pulizia "strade e marciapiedi"

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



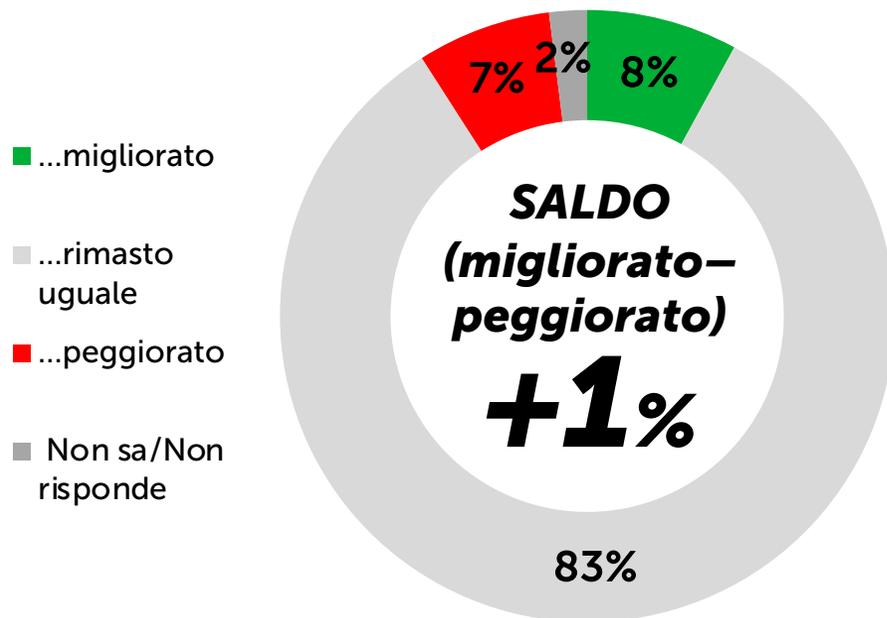
Non sa: 2,4%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	47,1%	42,4%	60,7%
	36,1%	33,1%	26,5%
	14,2%	22,3%	11,7%
% soddisfatti (6-10)	83,2%	75,5%	87,2%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfazione (6-10)	79,4%	75,4%	86,3%
	78,4%		



Rispetto a un anno fa

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



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
...migliorato	8%	7%	8%
...rimasto uguale	83%	87%	82%
...peggiorato	7%	4%	8%
SALDO	+1%	+3%	0%

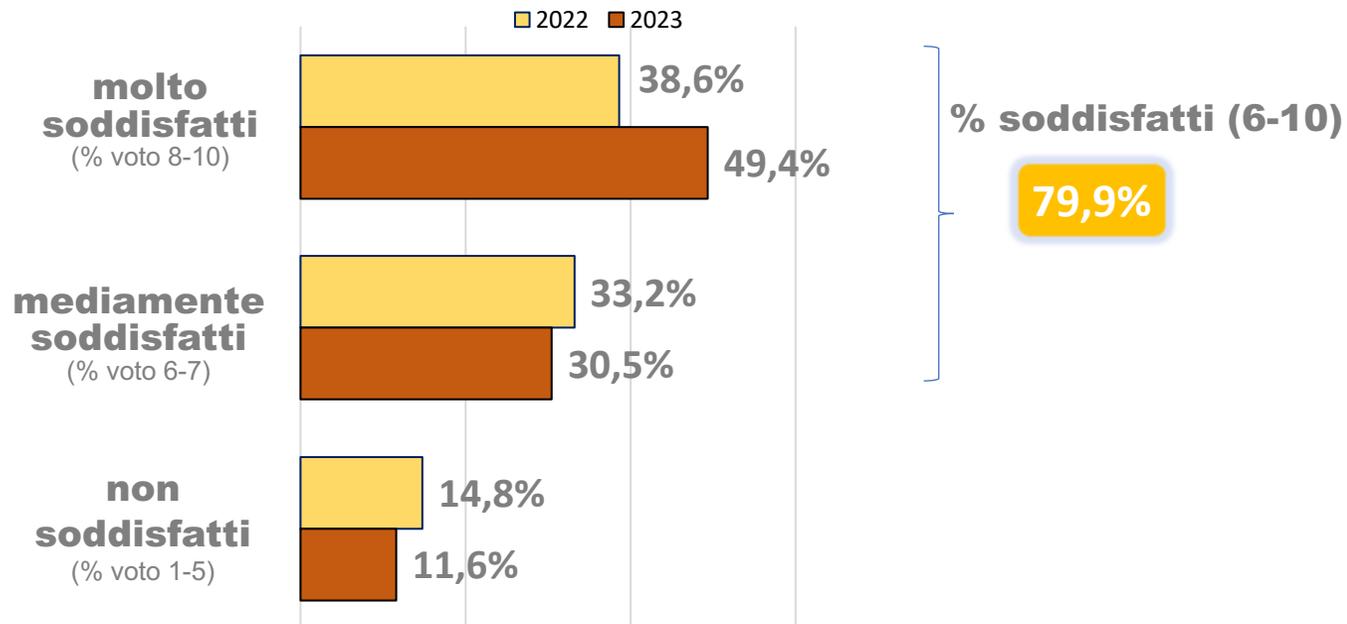
Ril. 2022
SALDO (migliorato – peggiorato)

-3%



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
	47,9%	49,2%	57,7%
	32,0%	29,1%	25,0%
	11,0%	13,8%	10,7%
% soddisfatti (6-10)	79,9%	78,3%	82,7%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfazione (6-10)	71,0%	73,1%	72,7%
	71,8%		



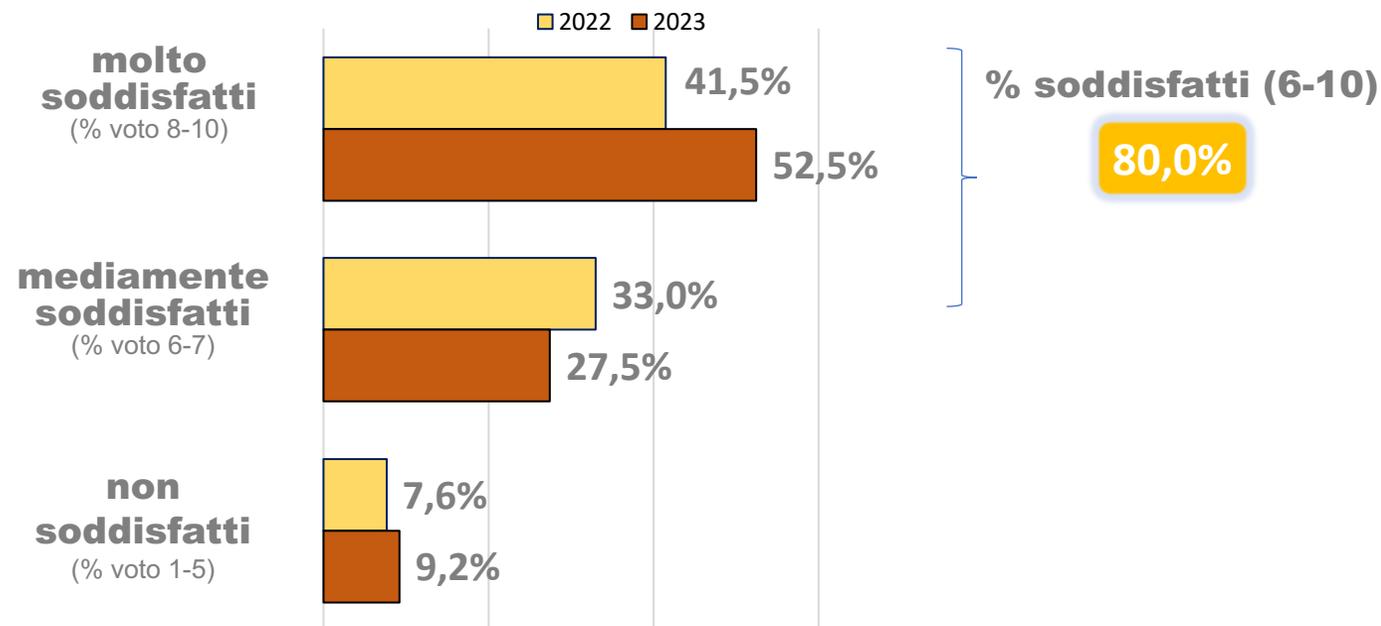


CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE



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: 10,8%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	52,6%	50,3%	55,6%
	29,3%	24,0%	24,0%
	8,3%	11,0%	10,7%
% soddisfatti (6-10)	81,9%	74,3%	79,6%
Ril. 2022 % soddisfazione (6-10)	74,7%	72,0%	95,5%



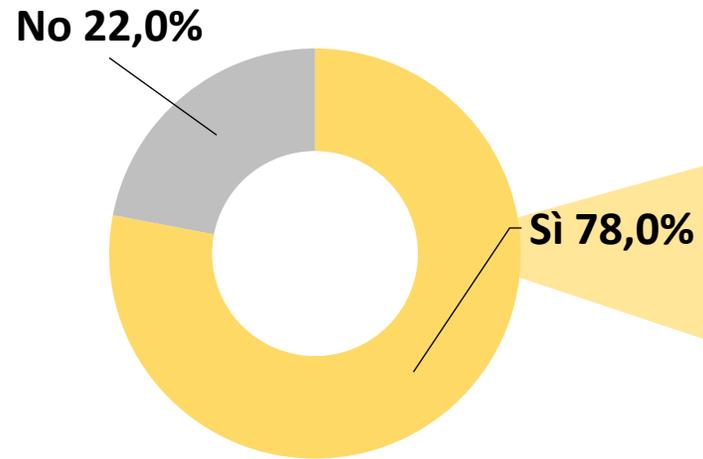


***SERVIZIO DI RIMOZIONE
DEI RIFIUTI
INGOMBRANTI***

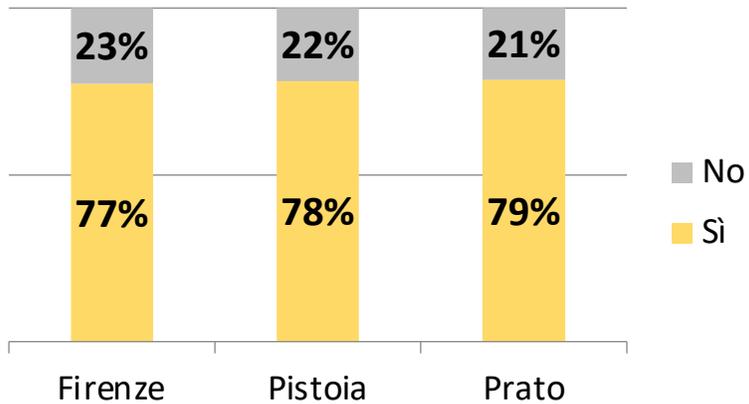
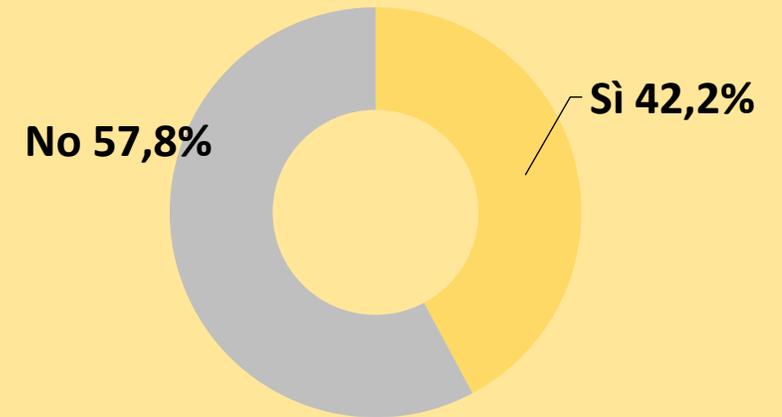


Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

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

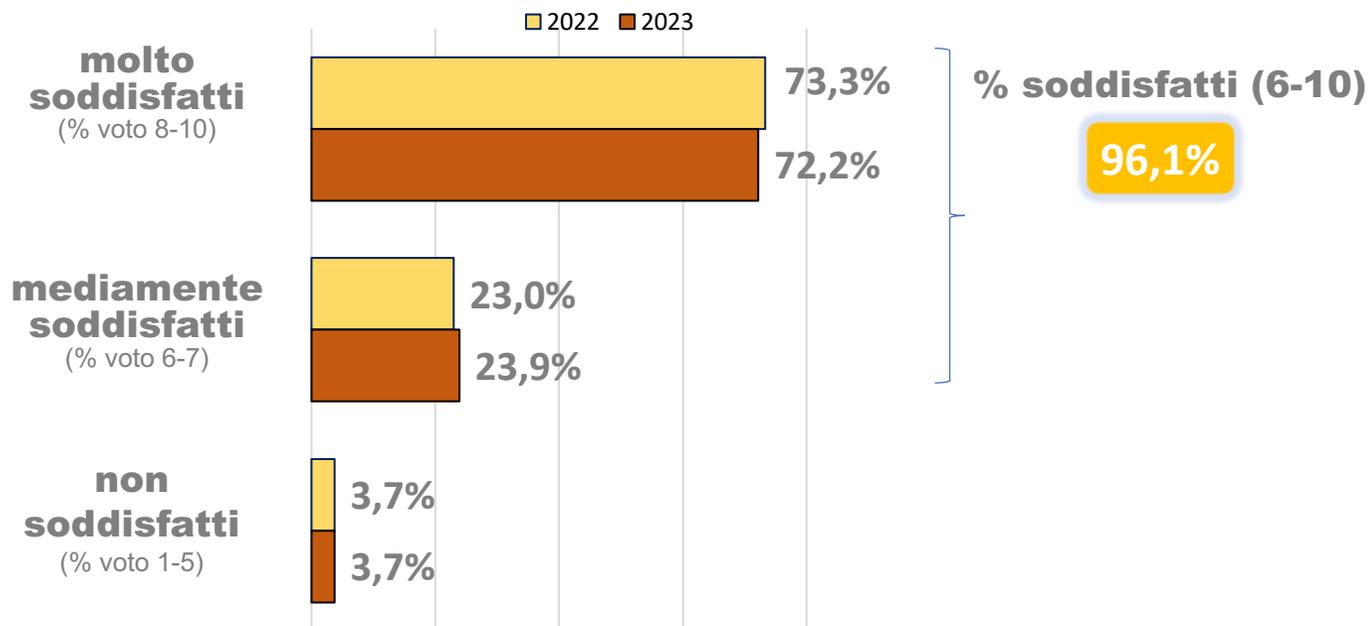


Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato questo servizio?



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: 0,2%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	70,4%	77,5%	71,2%
	25,8%	17,5%	26,0%
	3,8%	4,2%	2,7%
% soddisfatti (6-10)	96,2%	95,0%	97,2%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfazione (6-10)	95,9%	96,6%	100%

96,3%



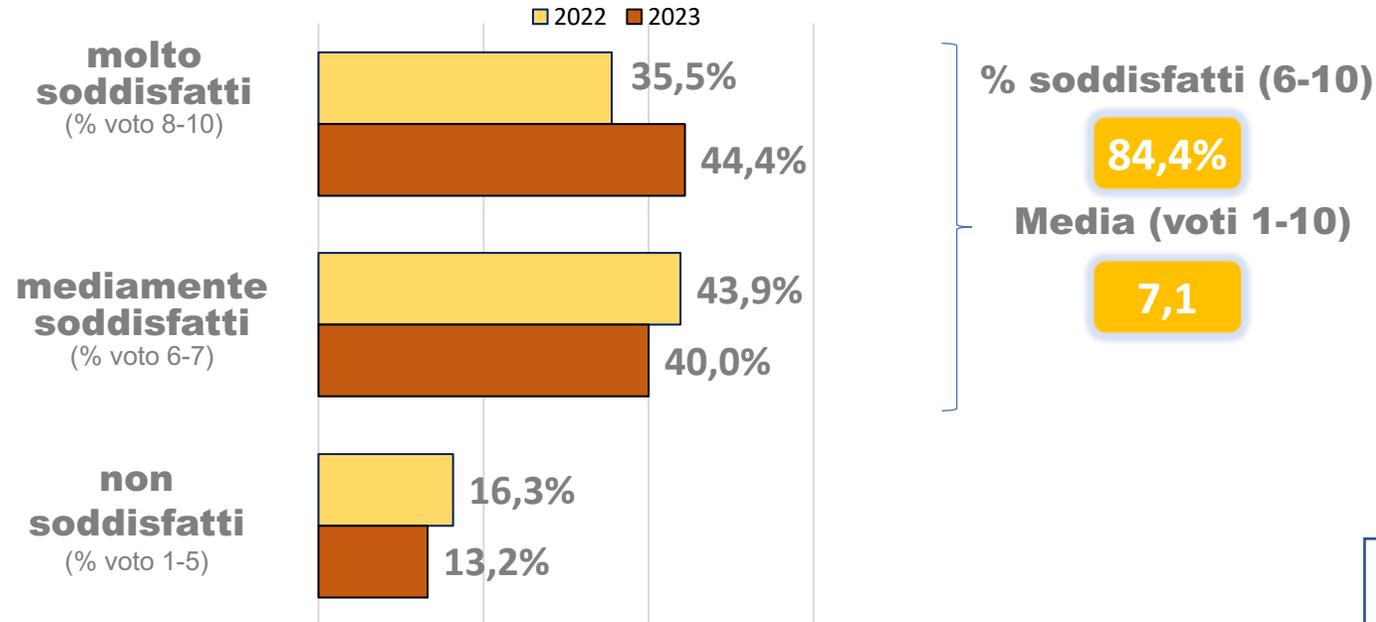


RAPPORTO QUALITA'/PREZZO



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: 2,4%



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	45,0%	41,2%	46,9%
	40,7%	39,8%	36,7%
	11,6%	17,2%	14,3%
% soddisfatti (6-10)	85,7%	81,0%	83,6%
Media (voti 1-10)	7,2	6,9	7,1

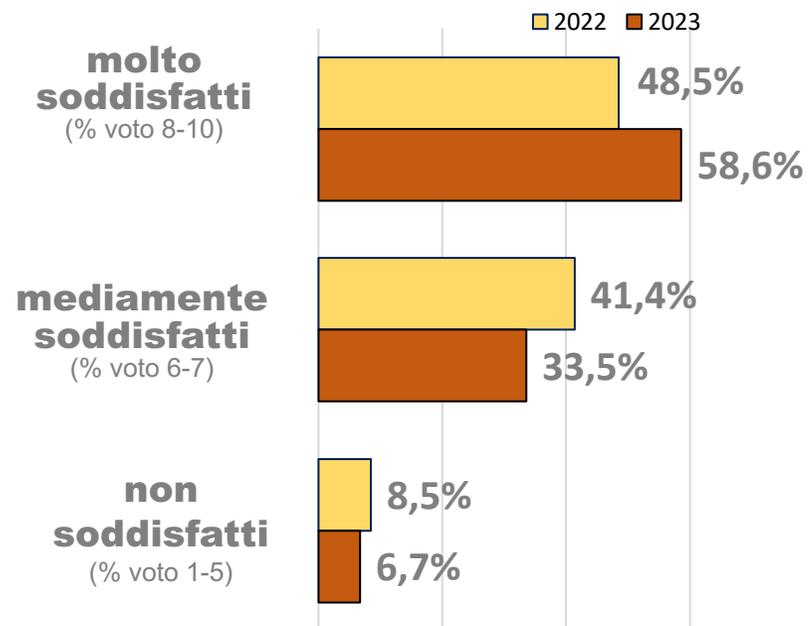




***SODDISFAZIONE
"RAGIONATA"***

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).



% soddisfatti (6-10)

92,1%

Non sa: 1,2%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	58,5%	55,4%	65,3%
	34,5%	34,5%	27,0%
	5,6%	9,9%	6,6%
% soddisfatti (6-10)	93,0%	89,9%	92,3%
Ril. 2022 % soddisfazione (6-10)	90,2%	88,7%	97,7%

% soddisfatti (6-10)

Ril. 2022 % soddisfazione (6-10)

89,9%





***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

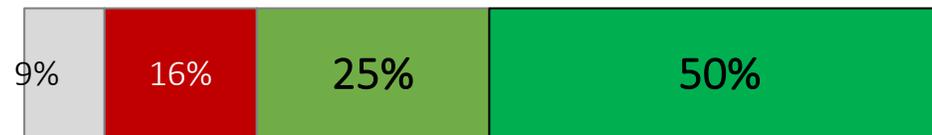
% Voti da 6 a 10

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



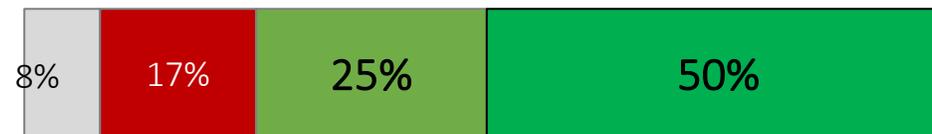
76% =

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



75% ▲

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)



75% ▲





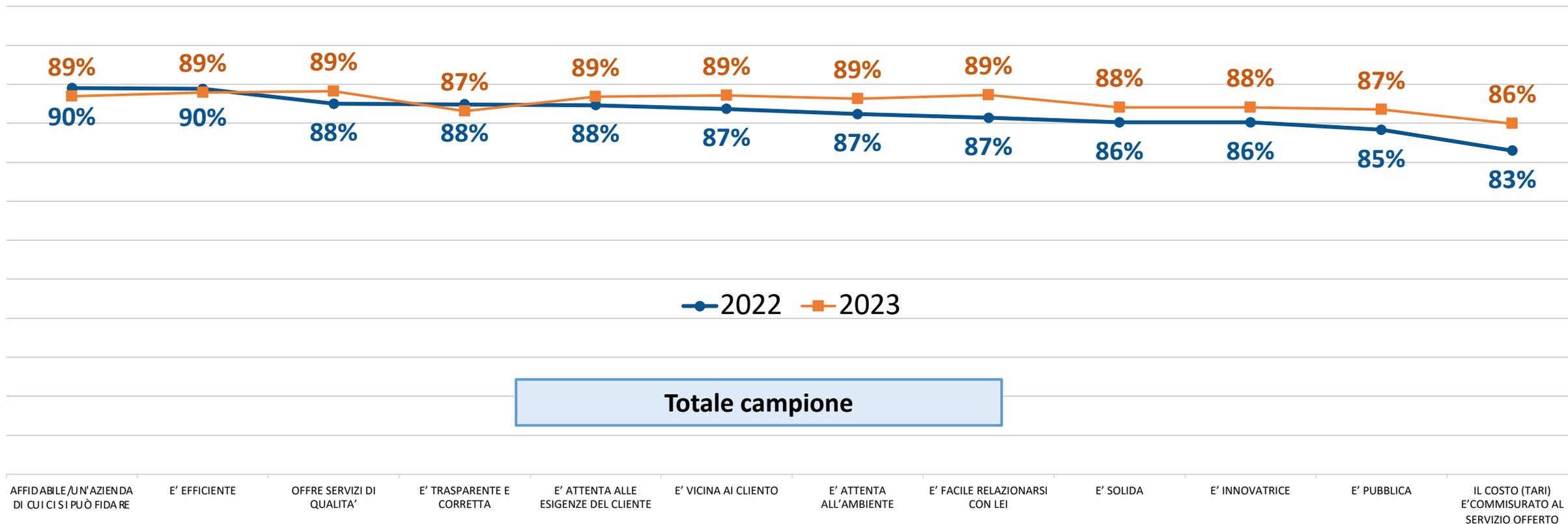
PROFILO D'IMMAGINE



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)





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

Risultati indagine "Utenze NON domestiche"

*Febbraio 2023
Progetto n. 261-2022*



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 **202 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di gennaio e febbraio 2023.

La popolazione di riferimento è rappresentata:

DALLE UTENZE NON DOMESTICHE

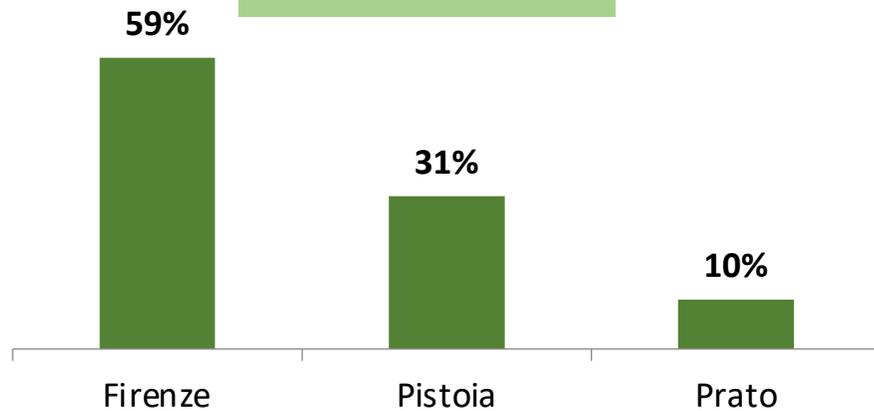
E' stato estratto dalla lista delle utenze NON domestiche un campione casuale, rappresentativo dell'universo di riferimento delle province di Firenze, Pistoia e Prato.

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

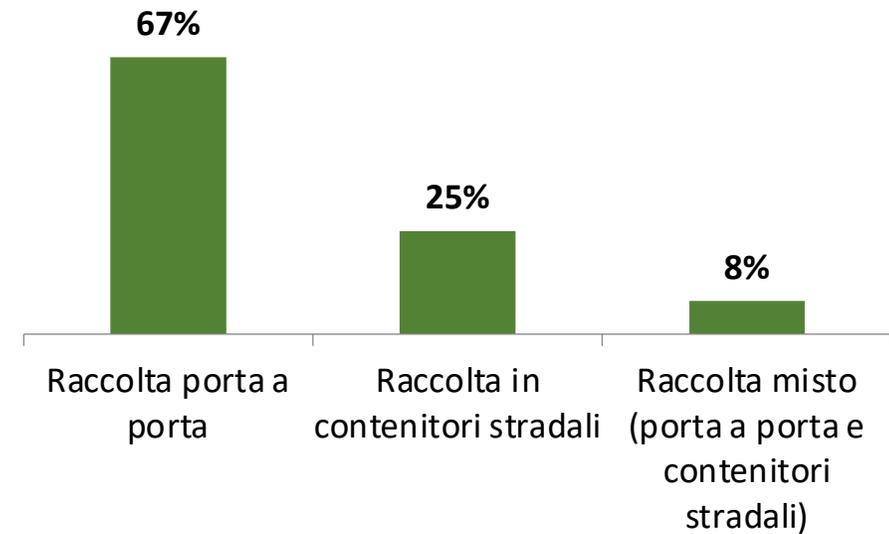
→ *L'intervista è stata somministrata alla persona che all'interno dell'Azienda si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore che gestisce la raccolta dei rifiuti nel territorio di riferimento.*



Provincia



Tipologia di raccolta

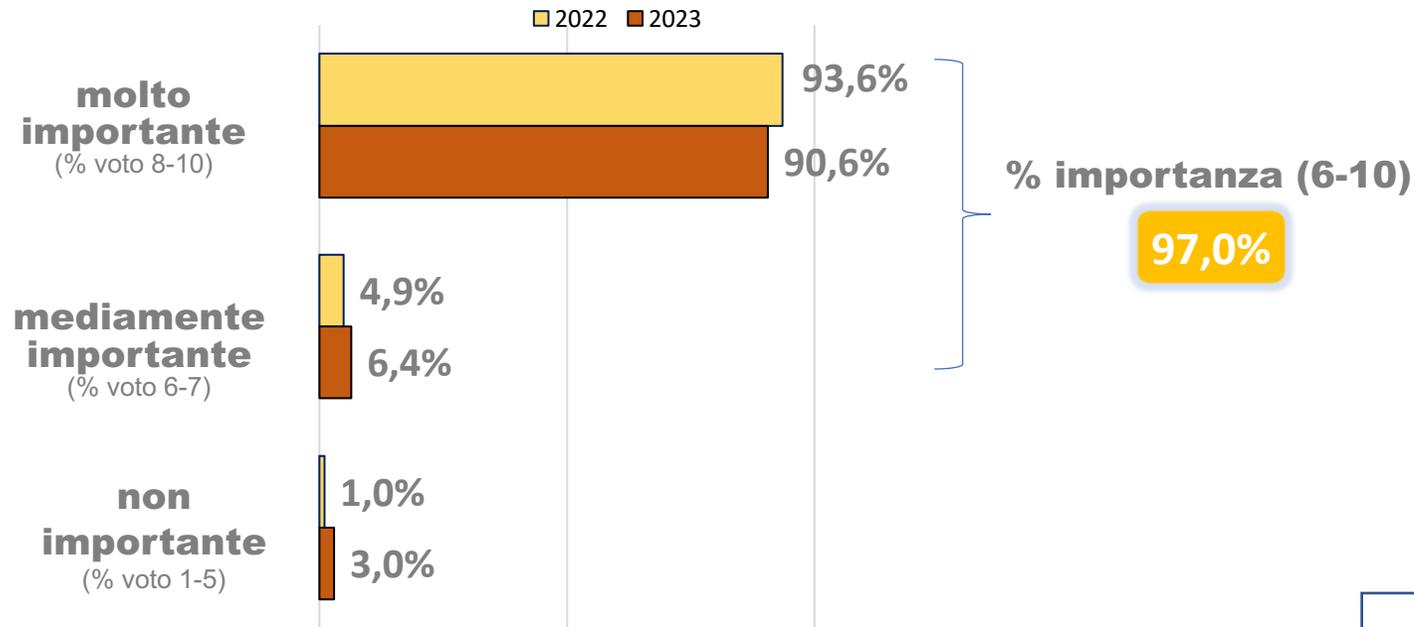




RISULTATI

Giudizio sull'importanza della raccolta differenziata dei rifiuti

Secondo lei, quanto è importante che si effettui la raccolta differenziata dei rifiuti 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)



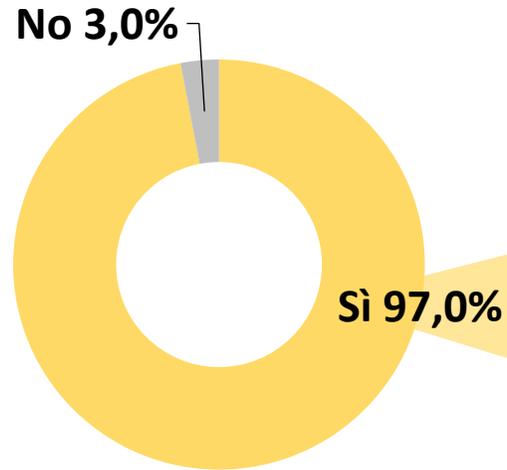
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	91,7%	88,5%	90,4%
	5,8%	8,2%	4,8%
	2,5%	3,3%	4,8%
% importanza (6-10)	97,5%	96,7%	95,2%
<i>Ril. 2022</i> % importanza (6-10)	98,4%	98,4%	100%

98,5%



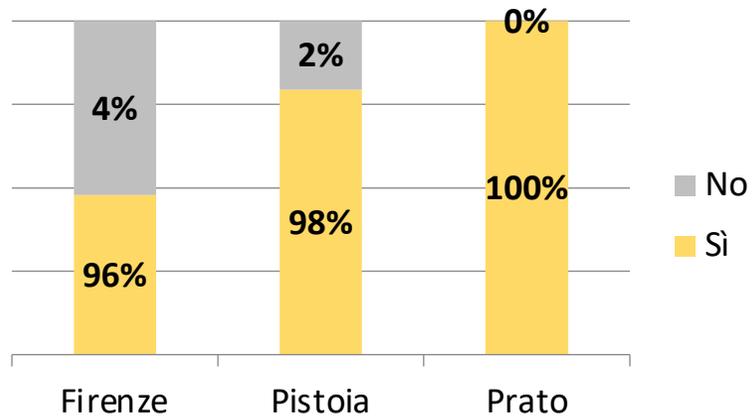
La notorietà dell'Azienda che eroga il servizio

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



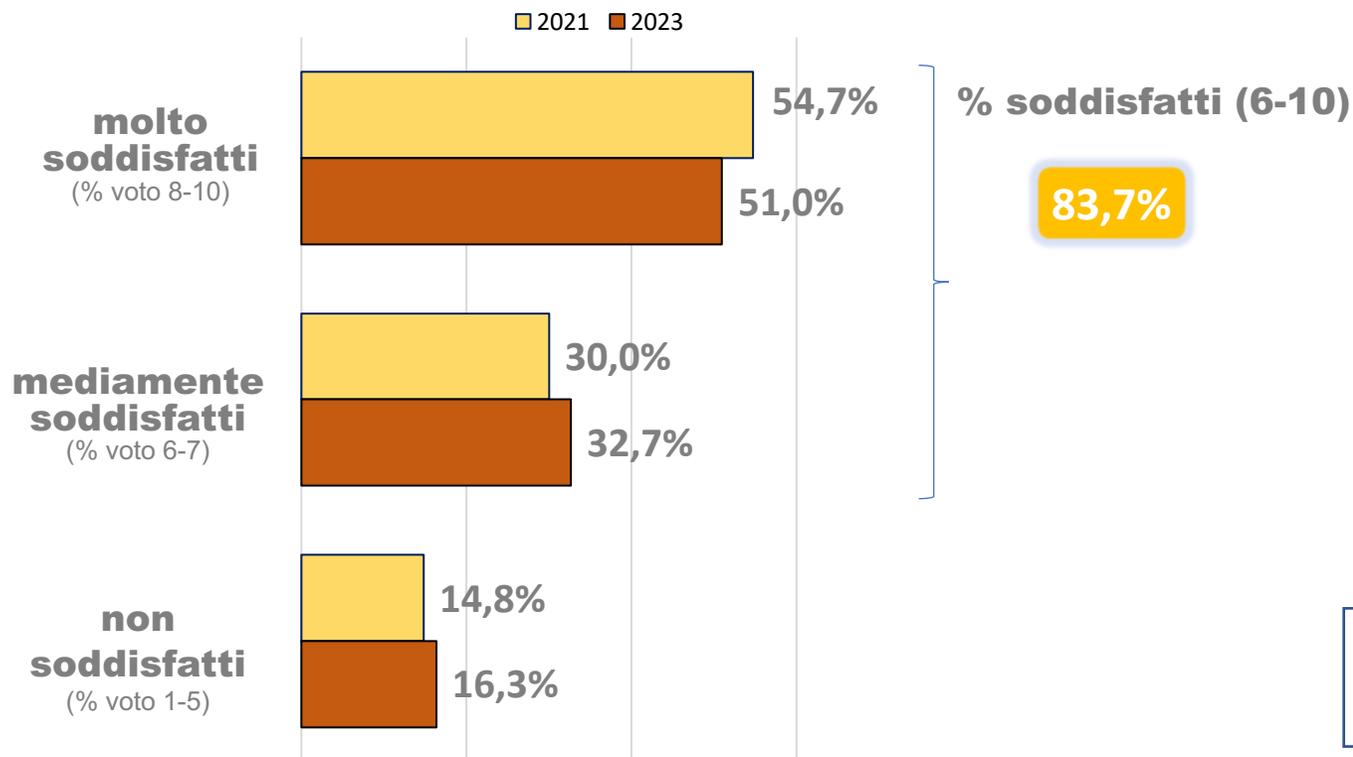
Potrebbe indicarmi il nome?

Il 97% cita
ALIA SERVIZI
AMBIENTALI



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).



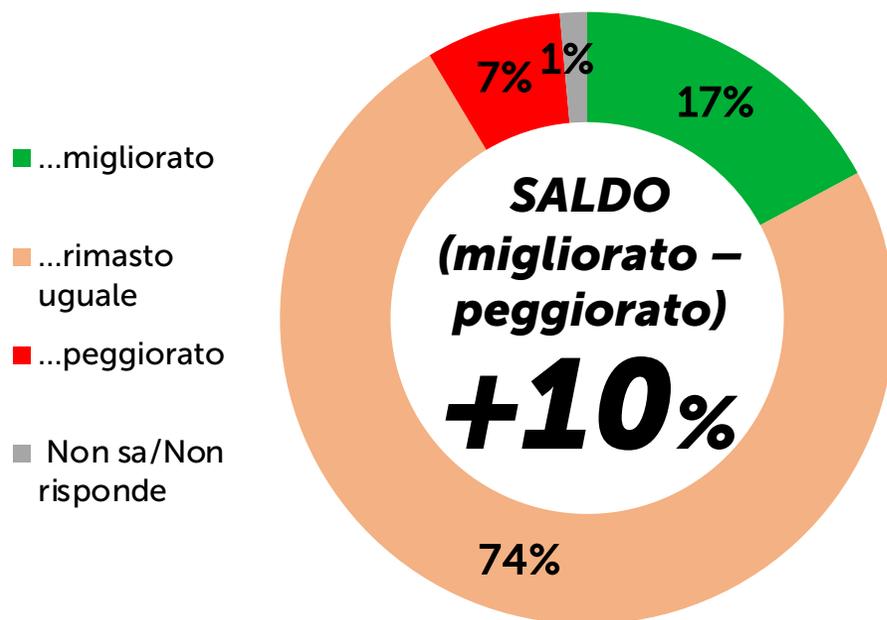
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	50,0%	50,8%	57,1%
	33,3%	32,8%	28,6%
	16,7%	16,4%	14,3%
% soddisfatti (6-10)	83,3%	83,6%	85,7%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	86,0%	82,6%	85,0%

84,7%



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
...migliorato	13%	29%	13%
...rimasto uguale	80%	59%	75%
...peggiorato	5%	12%	12%
SALDO	+8%	+17%	+1%

Ril. 2022
SALDO (migliorato –
peggiorato)
+11%

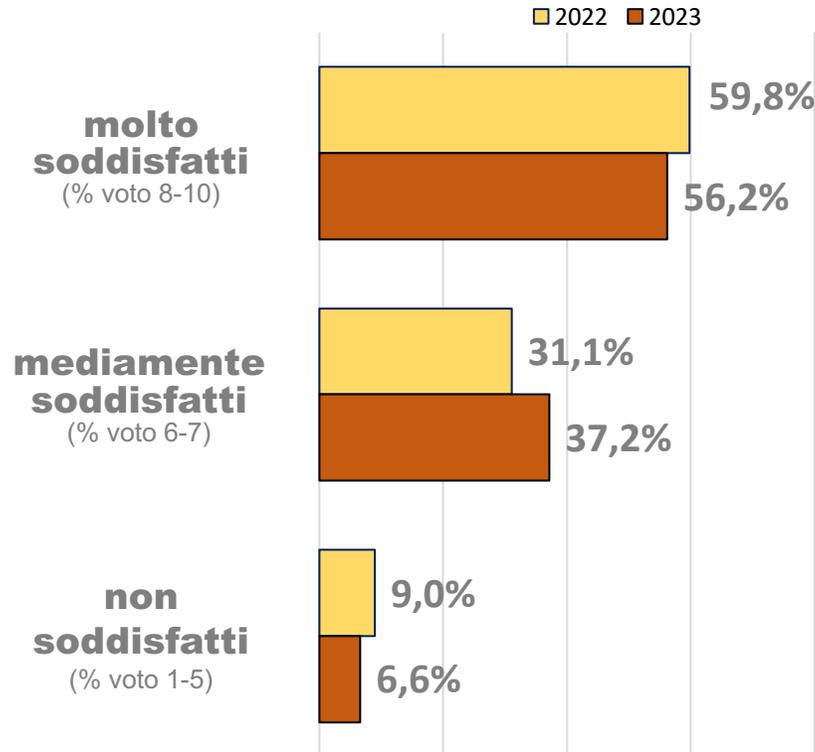


***IL SERVIZIO DI
RACCOLTA PORTA A
PORTA***



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)

93,4%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	61,0%	52,1%	50,0%
	35,6%	37,5%	42,9%
	3,4%	10,4%	7,1%
% soddisfatti (6-10)	96,6%	89,6%	92,9%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	93,4%	91,4%	78,6%

91,0%



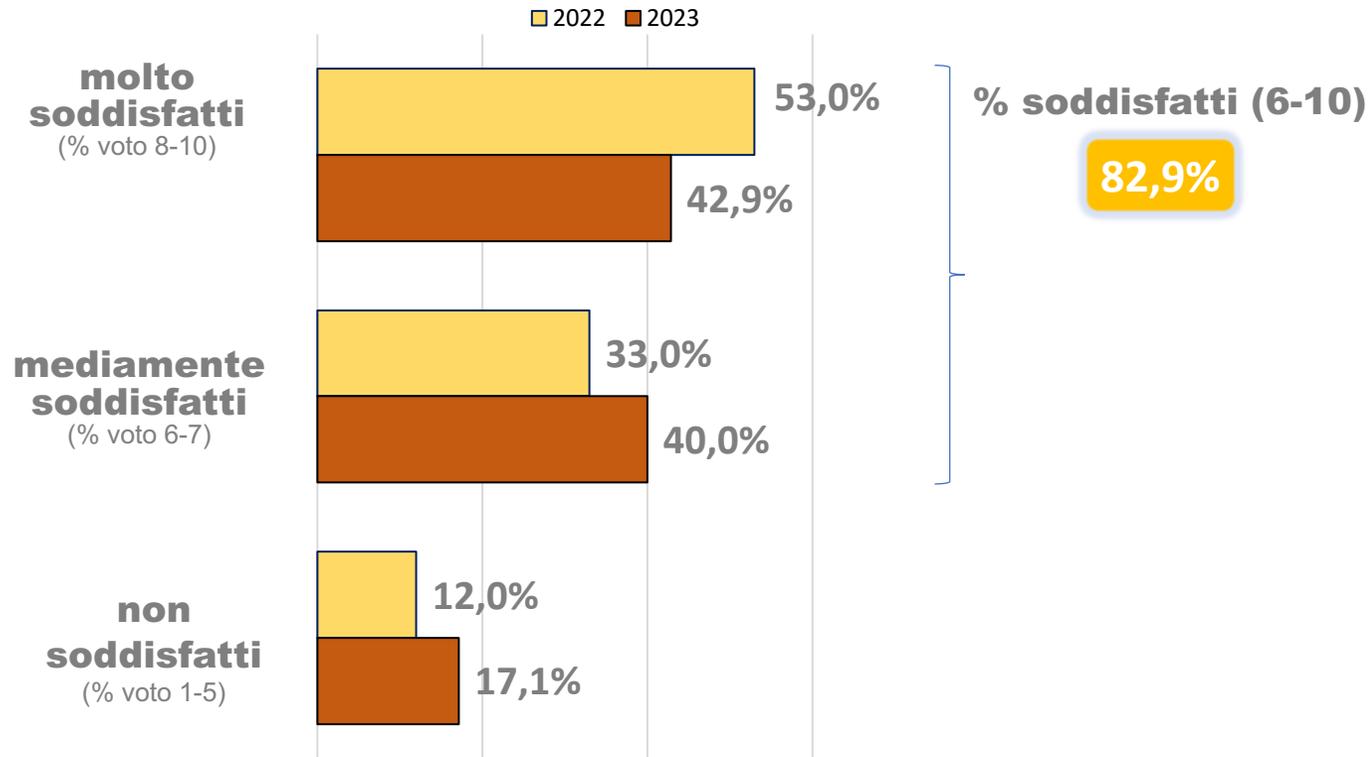


***IL SERVIZIO DI
RACCOLTA NEI
CONTENITORI STRADALI***



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)



	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	44,4%	41,2%	37,5%
	42,2%	35,3%	37,5%
	13,4%	23,5%	25,0%
% soddisfatti (6-10)	86,6%	76,5%	75,0%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	88,0%	84,0%	75,0%



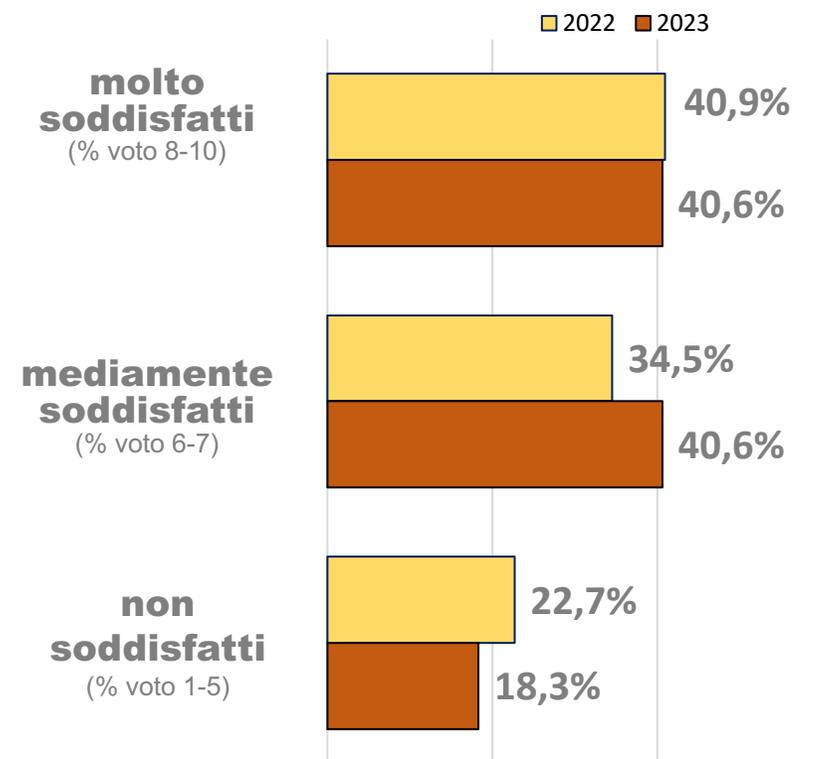


***IL SERVIZIO DI PULIZIA
STRADE E MARCIAPIEDI E
CESTINI STRADALI***



Giudizio complessivo sul servizio di pulizia "strade e marciapiedi"

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



Non sa: 0,5%

% soddisfatti (6-10)

81,2%

FIRENZE PISTOIA PRATO

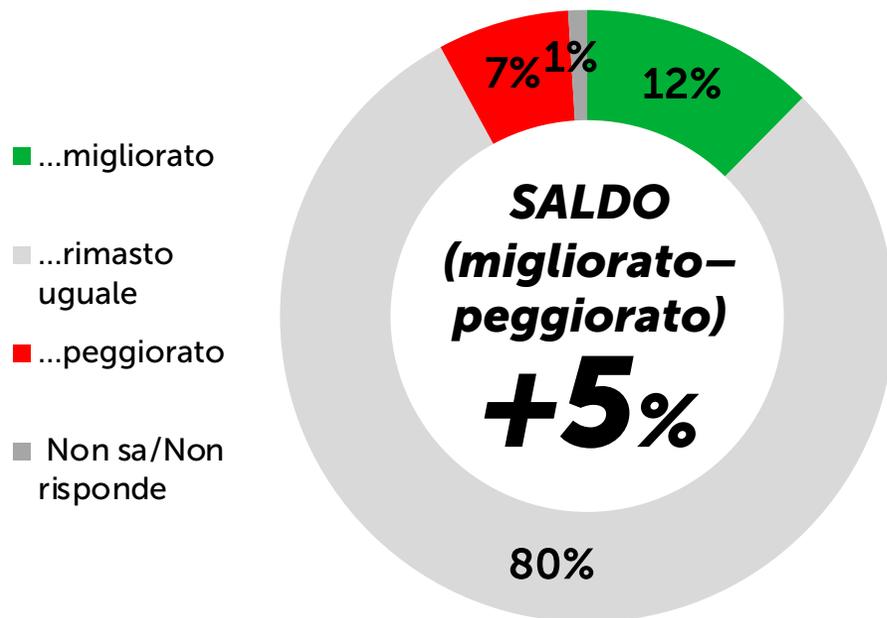
	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	40,8%	42,6%	33,3%
	37,5%	44,3%	47,6%
	20,8%	13,1%	19,0%
% soddisfatti (6-10)	78,3%	86,9%	81,0%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	75,0%	69,4%	90,0%

75,0%



Rispetto a un anno fa:

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

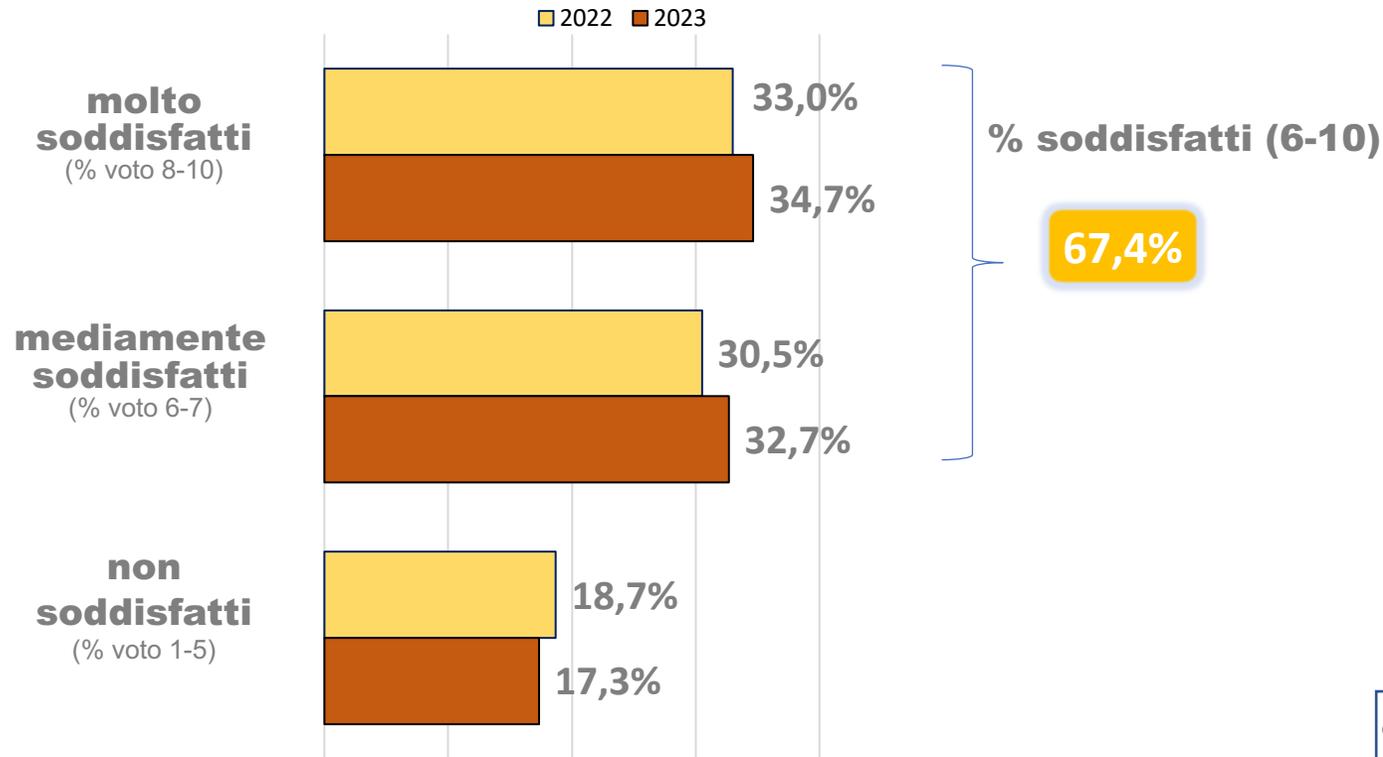


Ril. 2022
SALDO (migliorato - peggiorato)
-7%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
...migliorato	12%	16%	5%
...rimasto uguale	79%	79%	86%
...peggiorato	8%	3%	10%
SALDO	+3%	+13%	-5%

Giudizio complessivo sul servizio di "svuotamento cestini"

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



Non sa: 15,3%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	34,2%	36,1%	33,3%
	32,5%	31,1%	38,1%
	17,5%	18,0%	14,3%
% soddisfatti (6-10)	66,7%	67,2%	71,4%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	61,2%	66,2%	70,0%

63,5%



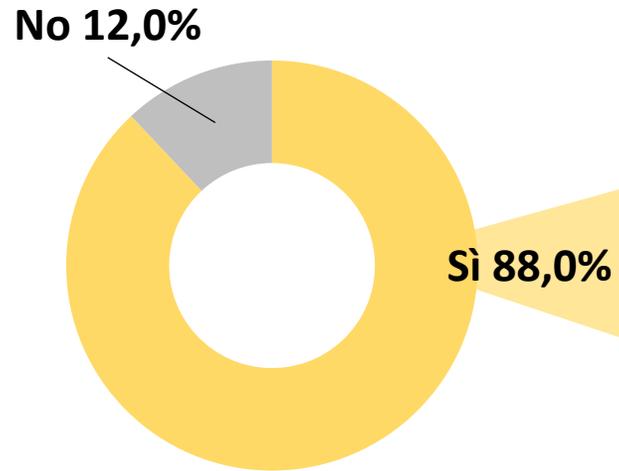


***SERVIZIO DI RIMOZIONE
DEI RIFIUTI
INGOMBRANTI***

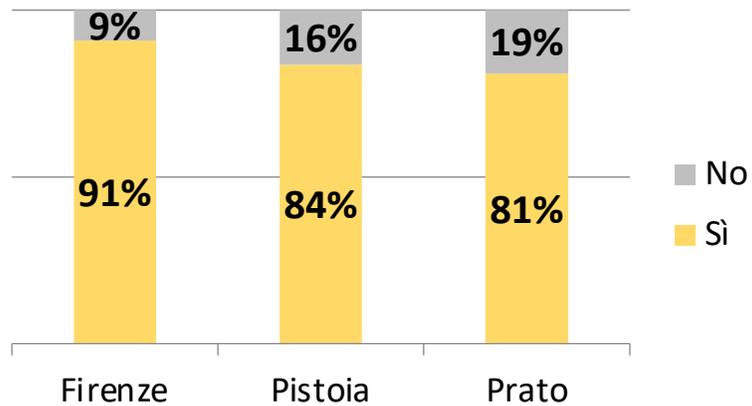
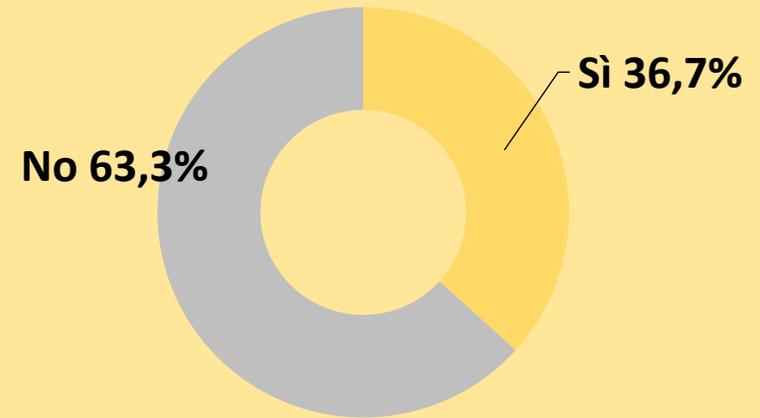


Il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio

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

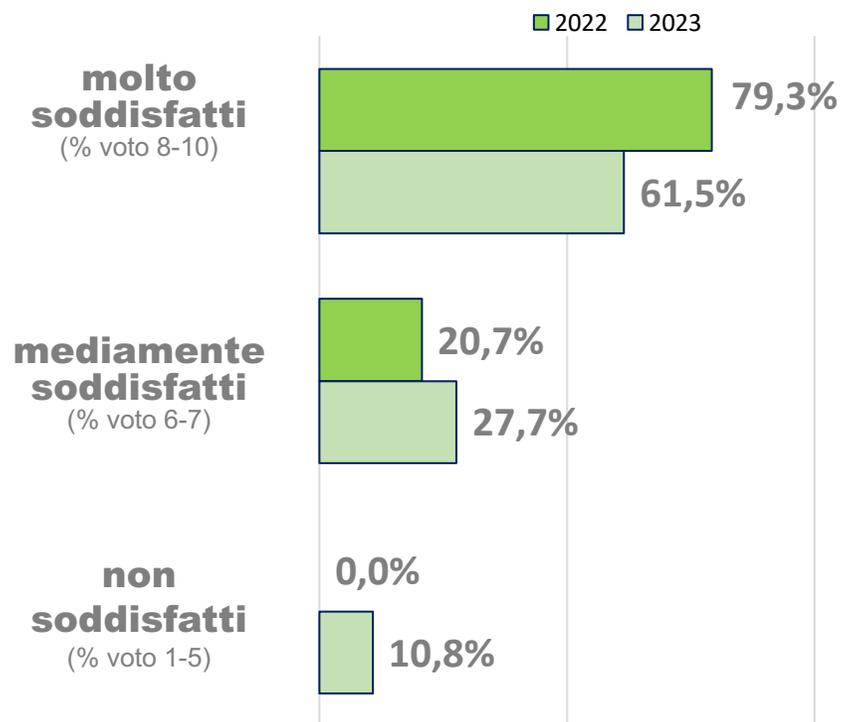


Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato questo servizio?



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: 0,0%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	64,7%	63,2%	50,0%
	23,5%	31,6%	33,3%
	11,8%	5,3%	16,7%



Si consiglia una lettura qualitativa del dato

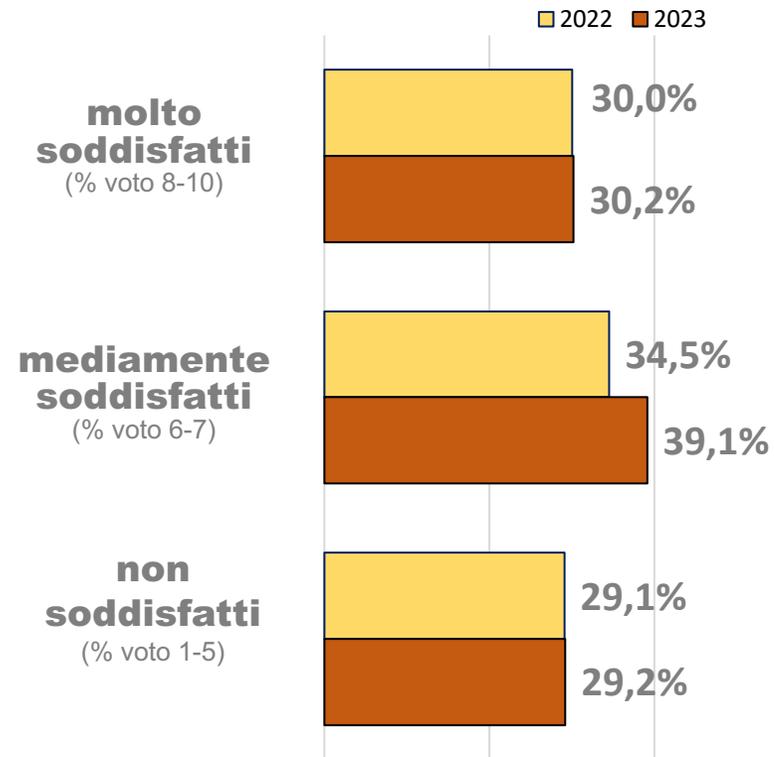


RAPPORTO QUALITA'/PREZZO



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%

% soddisfatti (6-10)

69,3%

Media (voti 1-10)

6,3

Ril. 2022

% soddisfatti (6-10)

64,5%

Media (voti 1-10)

6,3

FIRENZE

PISTOIA

PRATO

	29,2%	36,1%	19,0%
	42,5%	32,8%	38,1%
	26,7%	29,5%	42,9%
% soddisfatti (6-10)	71,7%	68,9%	57,1%
Media (voti 1-10)	6,3	6,4	6,0



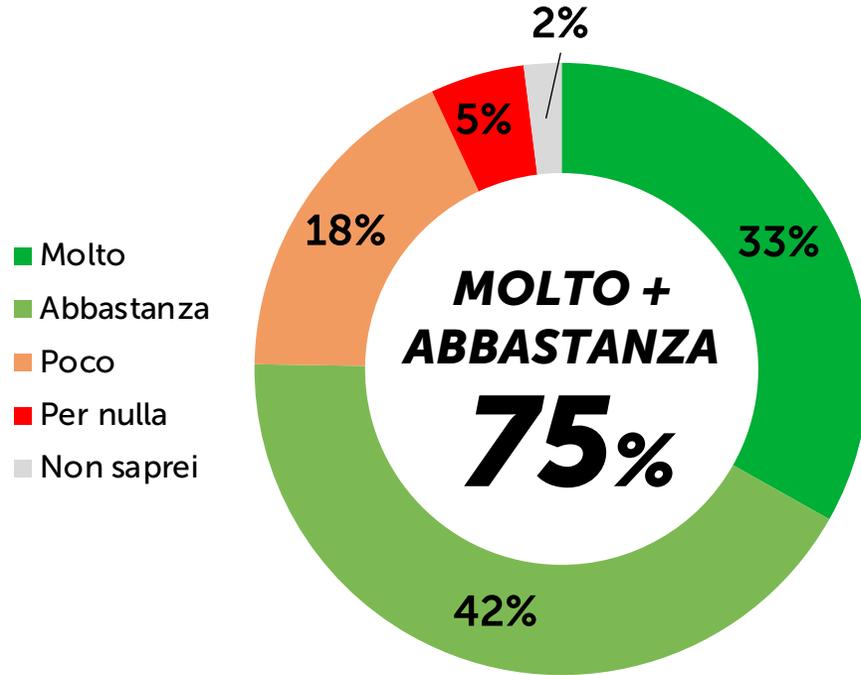


CANALI DI CONTATTO

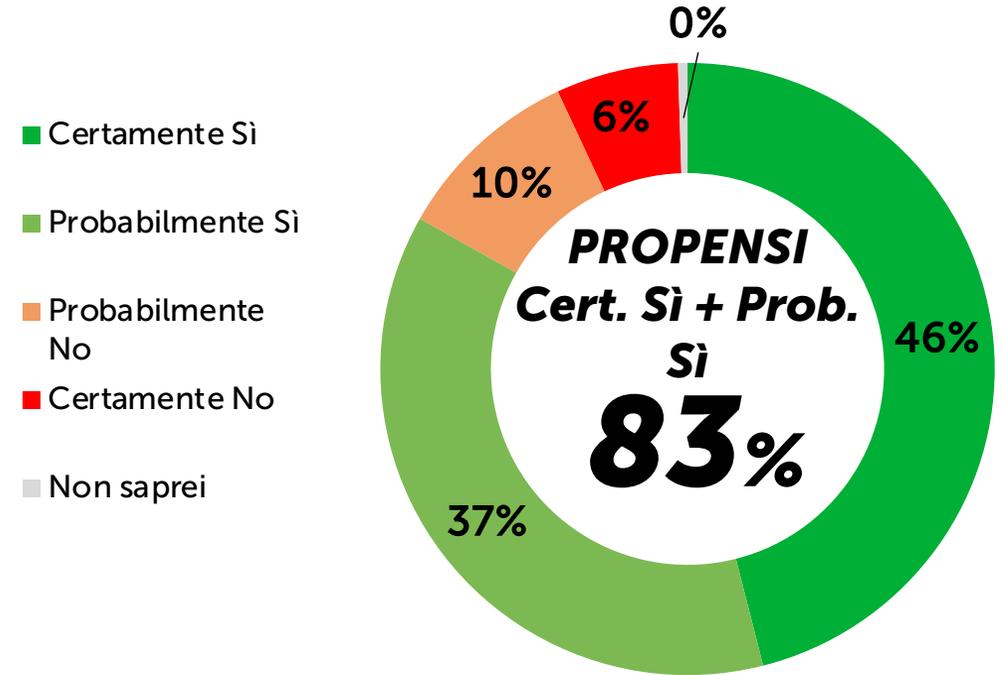


Il gradimento per i servizi digitali

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
Molto+Abbastanza	75%	70%	90%
Poco + per nulla	23%	28%	10%
Senza opinione	3%	2%	-

FIRENZE PISTOIA PRATO

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
Cert. Sì+Prob. Sì	85%	80%	81%
Prob. No + Cert. No	14%	20%	19%
Senza opinione	1%	-	-

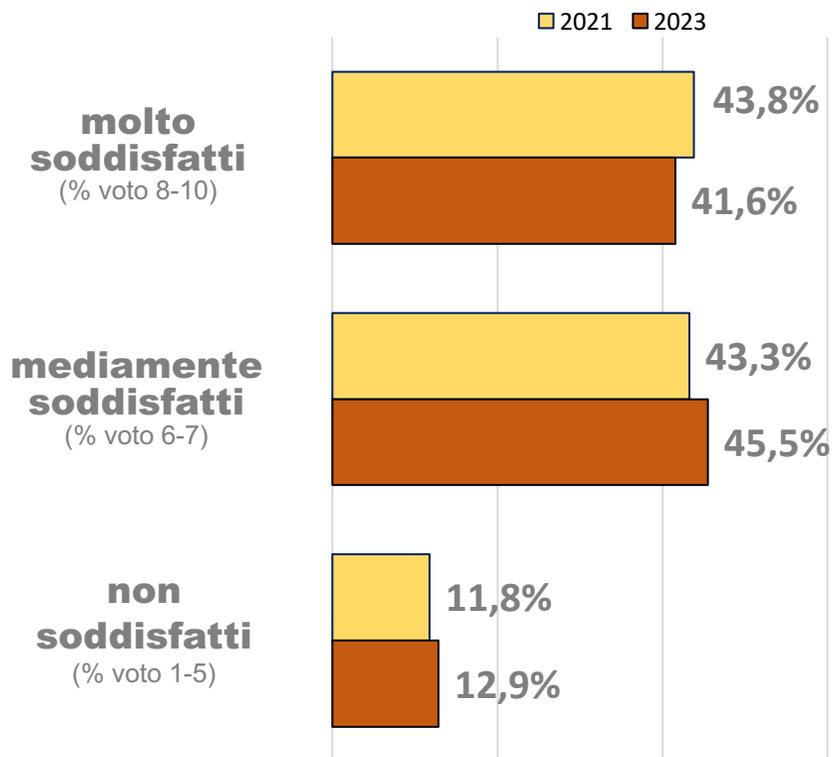




**SODDISFAZIONE
"RAGIONATA"**

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).



% soddisfatti (6-10)

87,1%

	FIRENZE	PISTOIA	PRATO
	42,5%	42,6%	33,3%
	45,0%	45,9%	47,6%
	12,5%	11,5%	19,0%
% soddisfatti (6-10)	87,5%	88,5%	81,0%
<i>Ril. 2022</i> % soddisfatti (6-10)	88,4%	85,5%	85,0%

87,1%



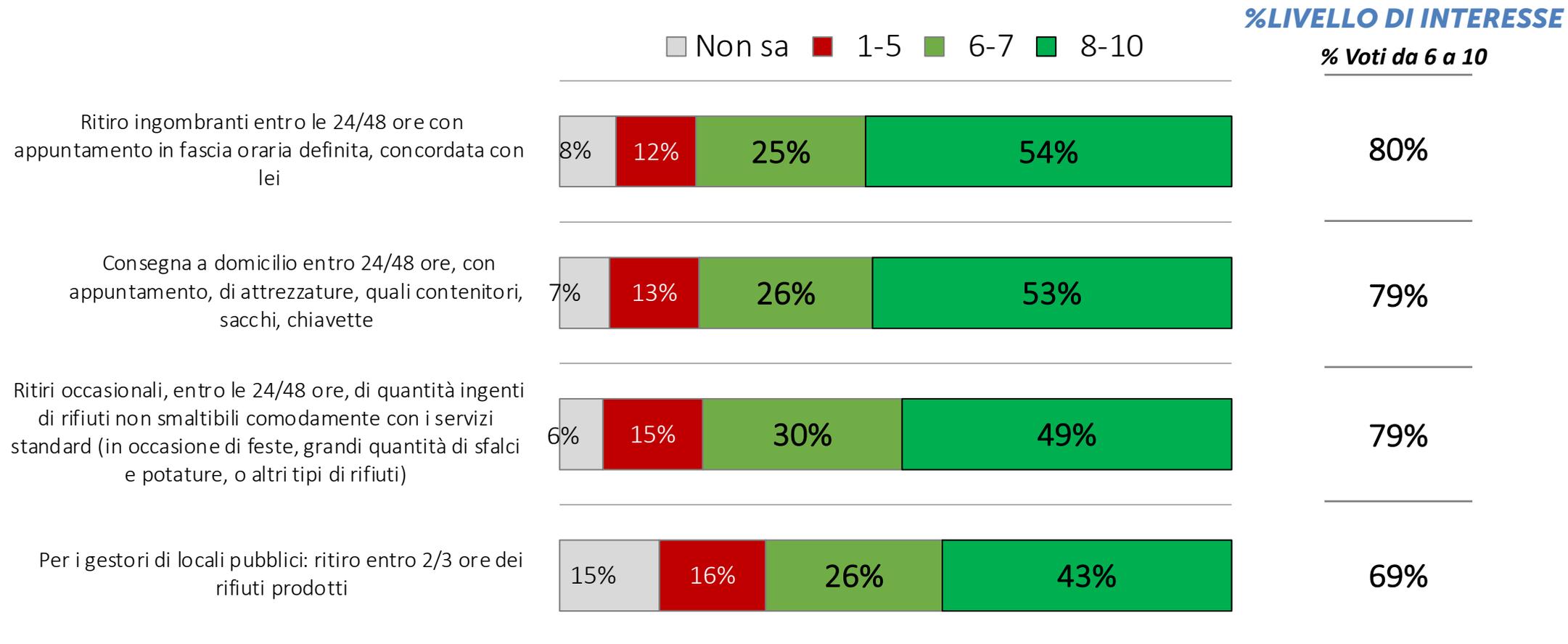


***SERVIZI DI RACCOLTA
PERSONALIZZATI***



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.....





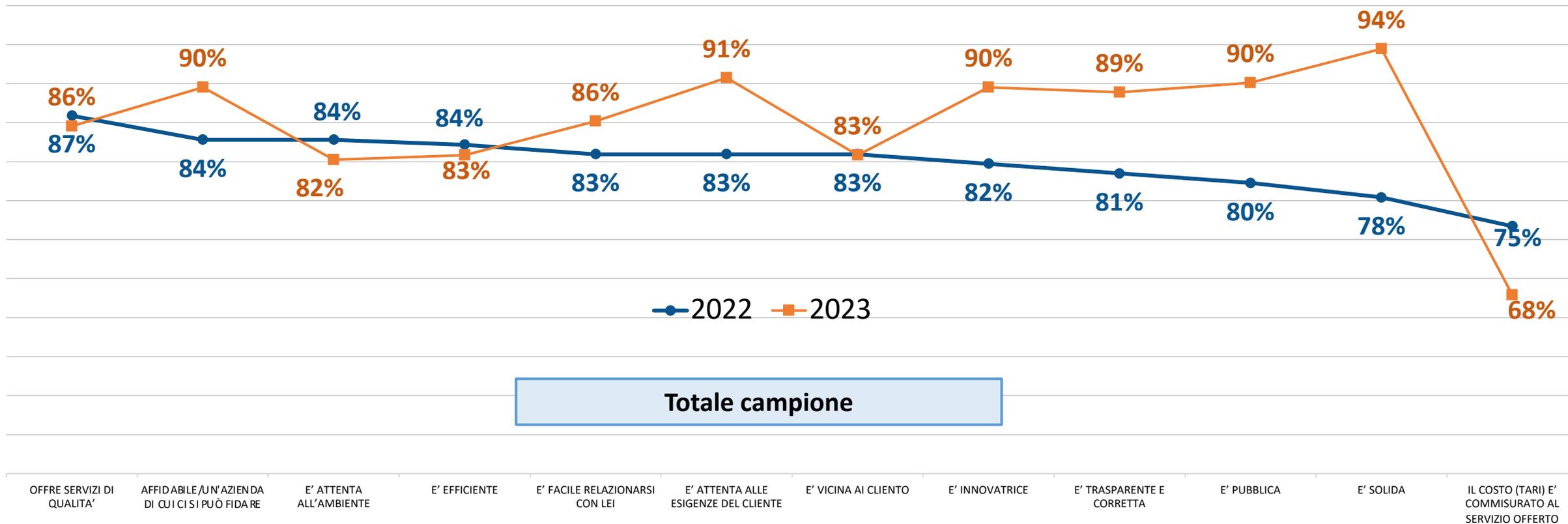
PROFILO D'IMMAGINE



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



THE
RESEARCH ALLIANCE



ISTITUTO PIEPOLI

***GRAZIE PER
L'ATTENZIONE***