



AER: Analisi di Customer Satisfaction 2019

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di Customer Satisfaction aiutano

- ad ascoltare e comprendere i bisogni del cittadino-utente;
- a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Lo scopo delle indagini di Customer Satisfaction è quello di conoscere:

- a) le caratteristiche del servizio che influenzano il giudizio degli utenti;
- b) il livello di informazione sul servizio da parte degli utenti;
- c) gli aspetti del servizio che dovrebbero essere migliorati;
- d) le indicazioni sull'importanza attribuita dall'utenza al servizio.

Tali indagini permettono inoltre di monitorare nel tempo il livello di soddisfazione.

PREMESSA METODOLOGICA

Questa presentazione restituisce i risultati di una indagine campionaria realizzata nei comuni della provincia di Firenze serviti da AER spa (Dicomano, Londa ,Pelago, Pontassieve, Reggello, Rufina e San Godenzo).

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. Tale tecnica di indagine richiede preferibilmente l'impiego di un questionario standardizzato (a risposta chiusa), con domande semplici ed immediatamente comprensibili.

Sono state somministrate 809 interviste complessive.

CAMPIONE

Chi è stato intervistato?

Un campione di 809 utenti del servizio offerto da AER.

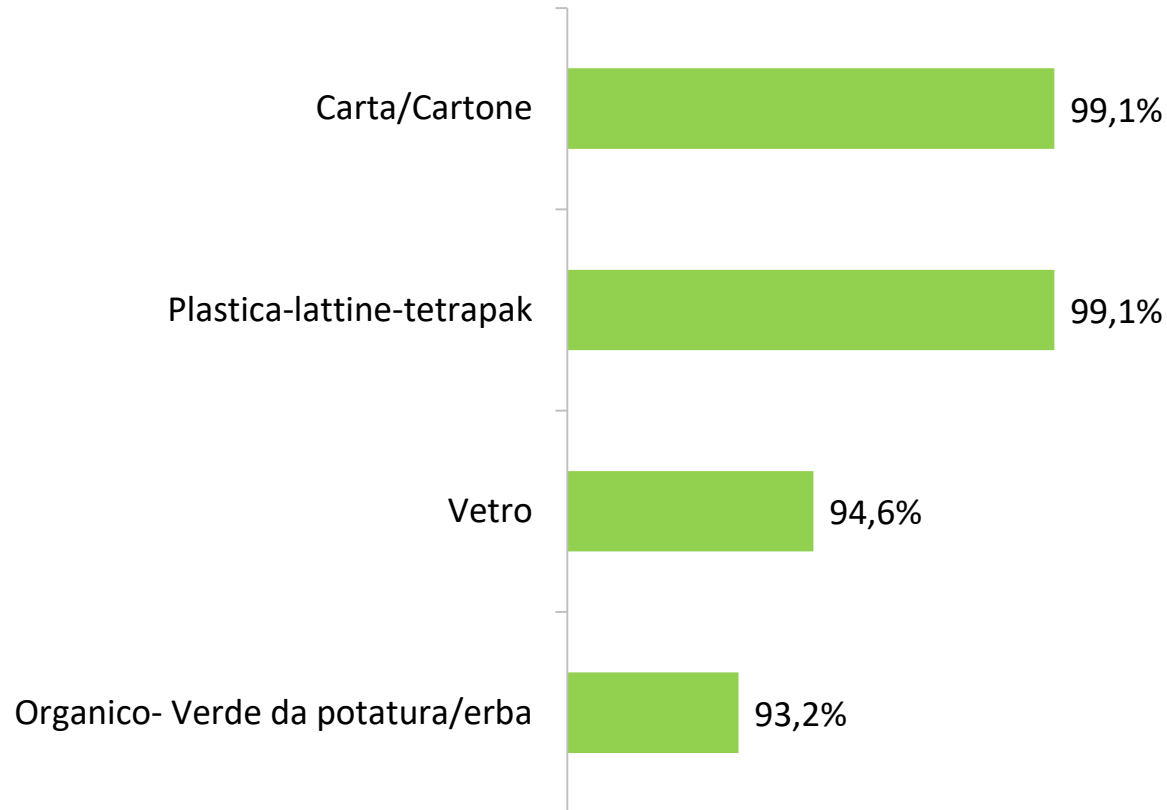
Sesso	%
Maschio	33,0
Femmina	67,0

Classe di Età	%
18-34 anni	2,7
35-44 anni	3,5
45-54 anni	14,3
55-64 anni	21,4
Oltre 65 anni	58,1

Comune	%
Dicomano	8,9
Londa	3,2
Pelago	12,7
Pontassieve	33,5
Reggello	27,3
Rufina	12,4
San Godenzo	2,0

MATERIALI CONFERITI

Nel suo comune di residenza è attivo ormai da tempo il servizio di raccolta differenziata: mi può dire cosa conferisce nei contenitori/cassonetti dedicati alla raccolta differenziata?



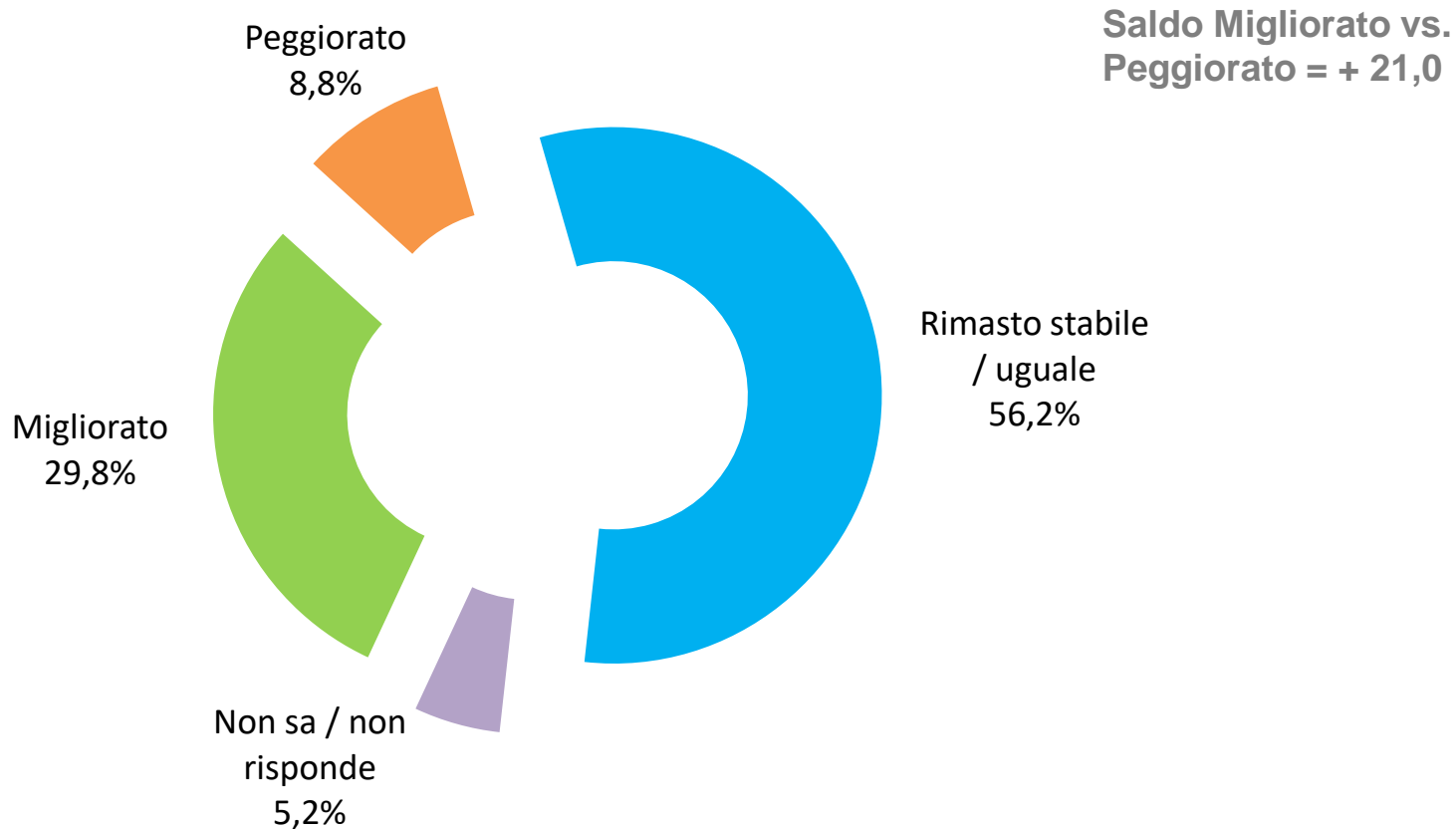
MATERIALI CONFERITI

Nel suo comune di residenza è attivo ormai da tempo il servizio di raccolta differenziata:
mi può dire cosa conferisce nei contenitori/cassonetti dedicati alla raccolta differenziata?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Organico- Verde da potatura/erba	93,2%	95,8%	96,2%	98,1%	91,5%	91,4%	93,0%	100,0%
Carta/Cartone	99,1%	98,6%	100,0%	100,0%	99,3%	99,1%	99,0%	93,8%
Vetro	94,6%	95,8%	96,2%	97,1%	96,7%	92,3%	89,0%	100,0%
Plastica-lattine-tetrapak	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	97,3%	100,0%	100,0%

ANDAMENTO DEL SERVIZIO

A suo parere, visto che ormai i sistemi di raccolta differenziata sul territorio sono a regime, come valuta il servizio svolto da AER?



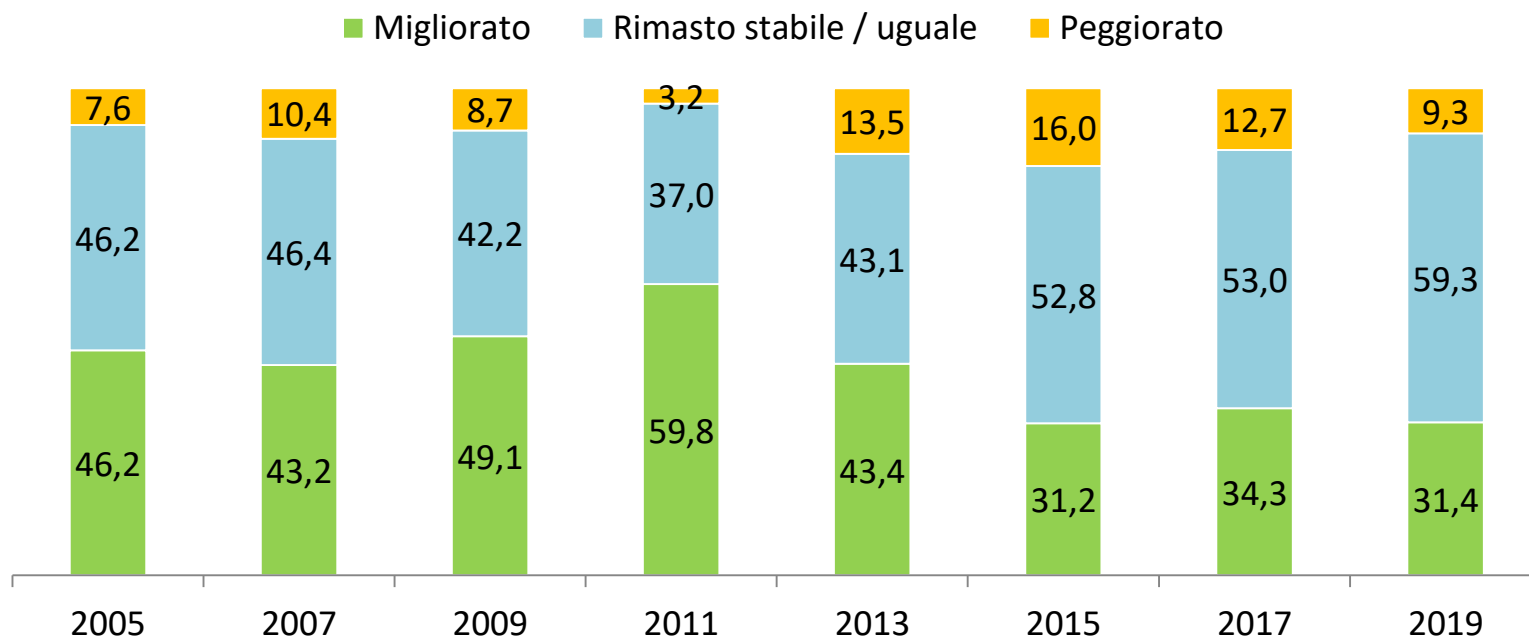
ANDAMENTO DEL SERVIZIO

A suo parere, visto che ormai i sistemi di raccolta differenziata sul territorio sono a regime, come valuta il servizio svolto da AER?*

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Migliorato	31,4%	34,8%	25,0%	21,1%	34,1%	32,1%	33,3%	25,0%
Peggiorato	9,3%	11,6%	8,3%	15,8%	7,8%	6,2%	10,1%	18,8%
Rimasto stabile / uguale	59,3%	53,6%	66,7%	63,1%	58,1%	61,7%	56,6%	56,2%

* dato al netto dei non rispondenti

ANDAMENTO DEL SERVIZIO: EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO*



* dato al netto dei non rispondenti

CENTRI DI RACCOLTA AER

Lei conosce i centri di raccolta/stazioni ecologiche di AER dove può conferire gratuitamente tutte le tipologie di rifiuti?



CENTRI DI RACCOLTA AER

Lei conosce i centri di raccolta/stazioni ecologiche di AER dove può conferire gratuitamente tutte le tipologie di rifiuti?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì, conosco e utilizzo / ho utilizzato	60,2%	44,4%	50,0%	63,1%	56,8%	71,5%	56,0%	56,3%
Sì, conosco, ma non utilizzo	20,6%	34,7%	38,5%	15,5%	21,8%	15,8%	18,0%	25,0%
No, non conosco	19,2%	20,9%	11,5%	21,4%	21,4%	12,7%	26,0%	18,7%

RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

Lei conosce il servizio di ritiro gratuito a domicilio dei Rifiuti Ingombranti di AER?



RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO



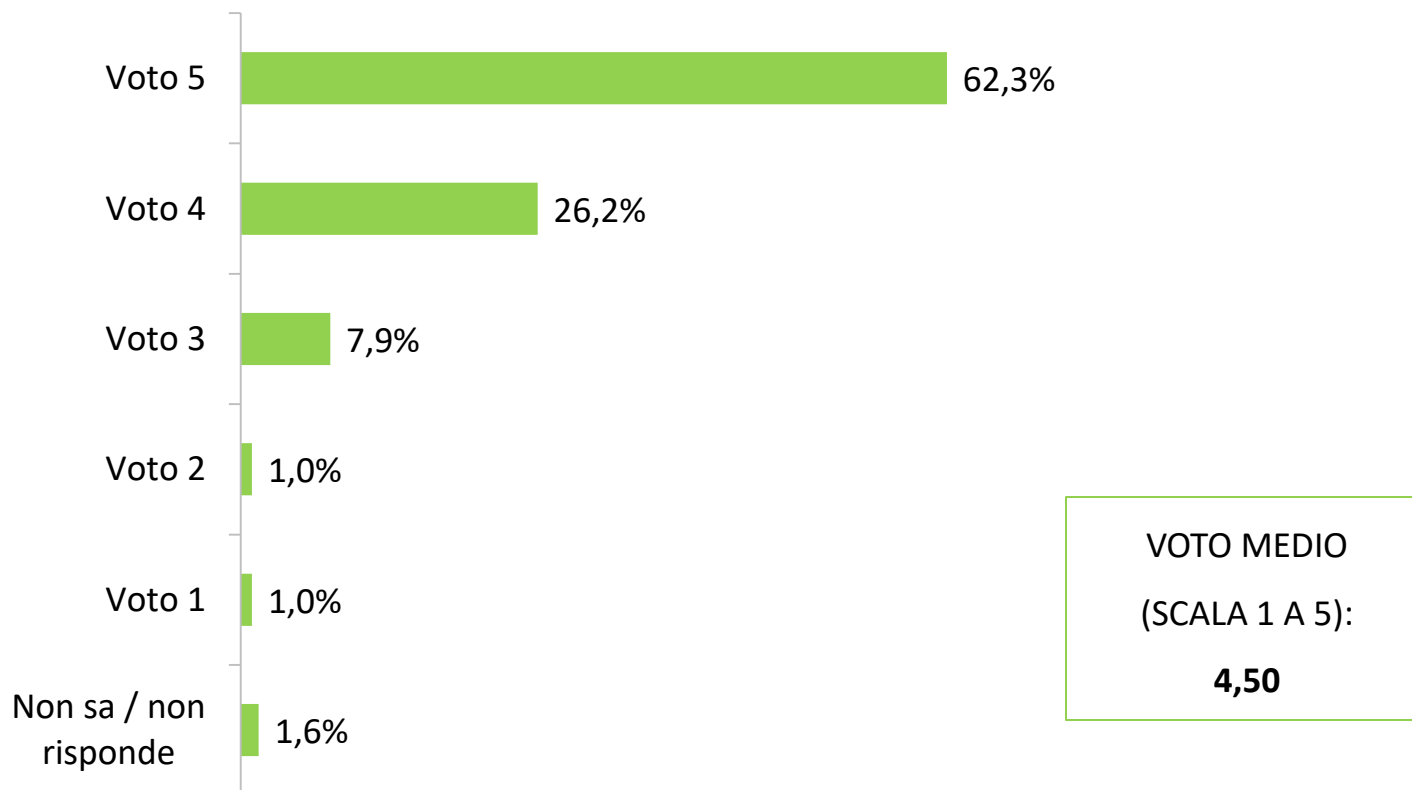
Lei conosce il servizio di ritiro gratuito a domicilio dei Rifiuti Ingombranti di AER?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì, lo conosco e lo utilizzo / l'ho utilizzato	75,2%	75,0%	65,4%	82,5%	79,0%	68,8%	73,0%	81,3%
Sì, lo conosco, ma non lo utilizzo	18,9%	15,3%	23,1%	14,6%	14,8%	27,6%	18,0%	12,5%
No, non lo conosco	5,9%	9,7%	11,5%	2,9%	6,2%	3,6%	9,0%	6,2%

RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

Come valuta il servizio di ritiro Rifiuti Ingombranti, secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?

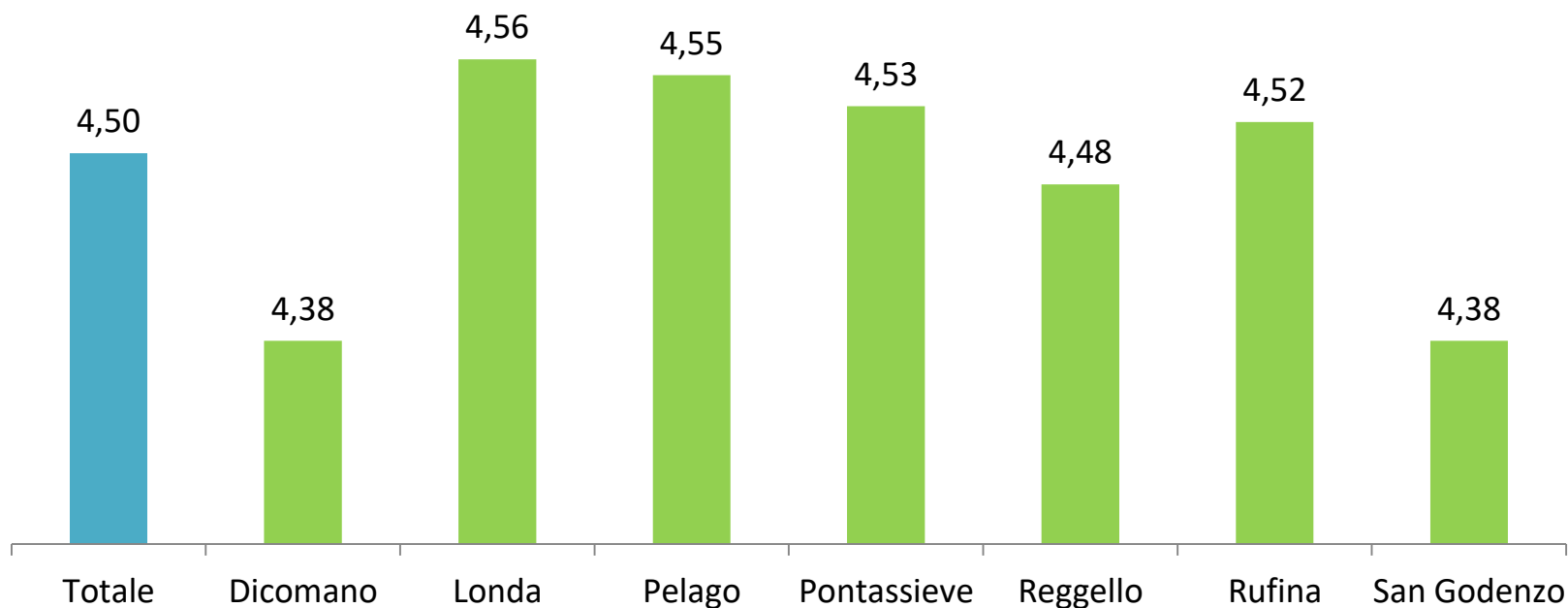
(Domanda posta solo a coloro che hanno utilizzato il servizio)



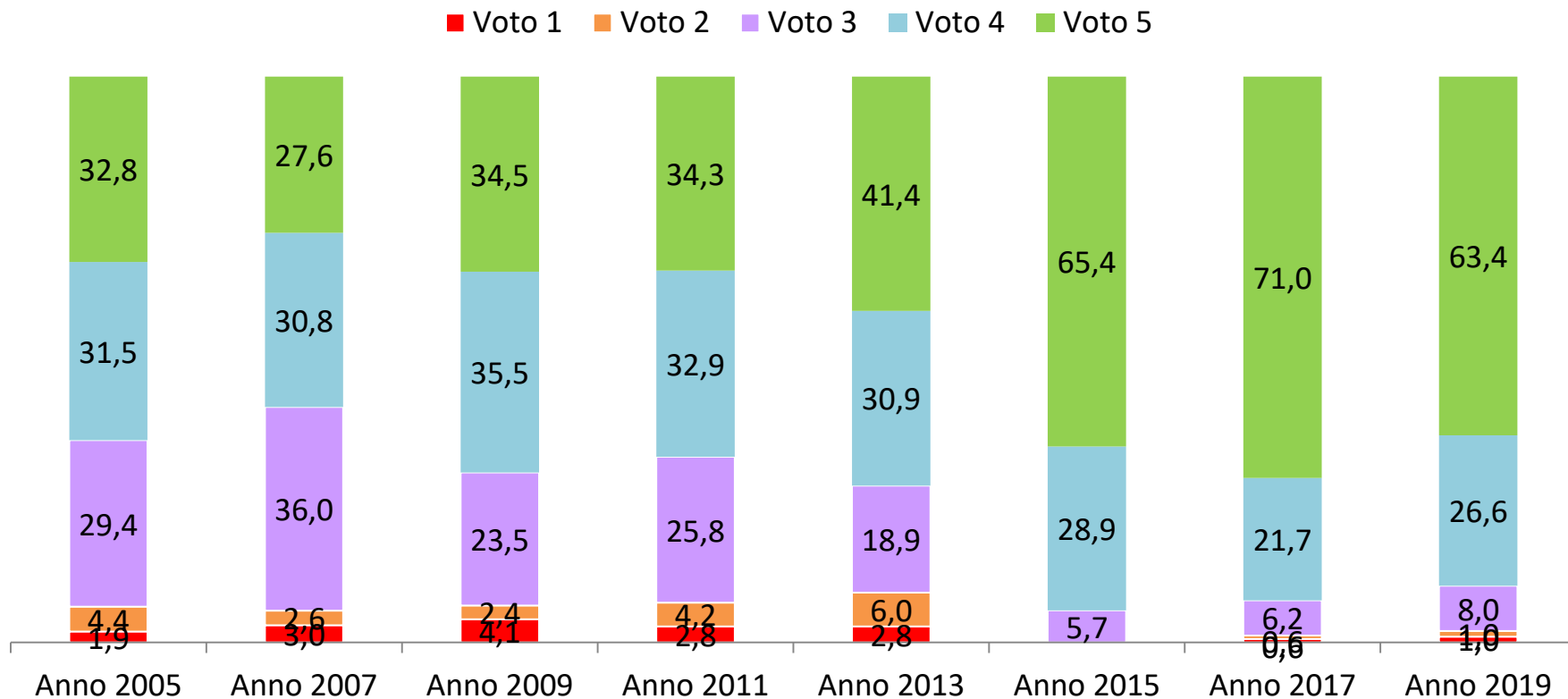
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

Come valuta il servizio di ritiro Rifiuti Ingombranti, secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?

(Domanda posta solo a coloro che hanno utilizzato il servizio)



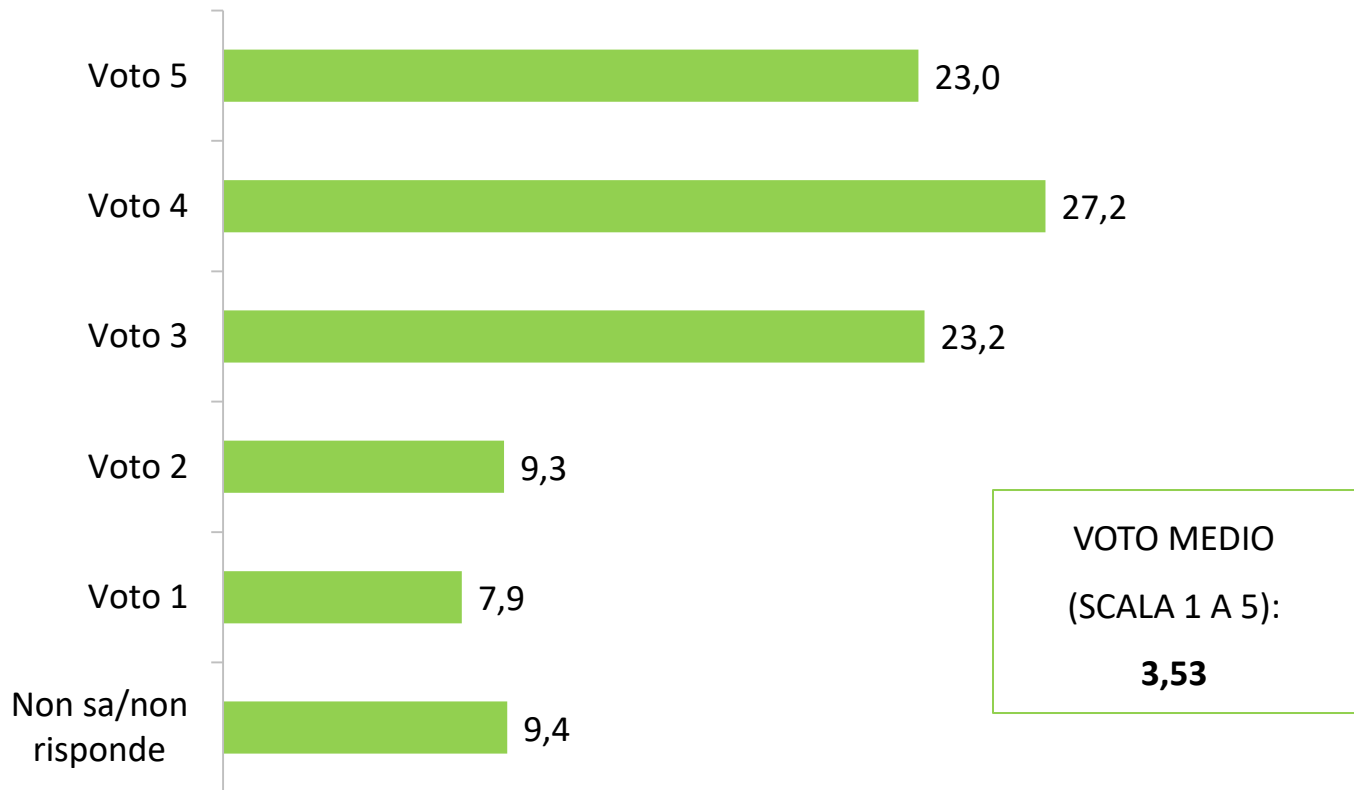
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO: EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO *



* dato al netto dei non rispondenti

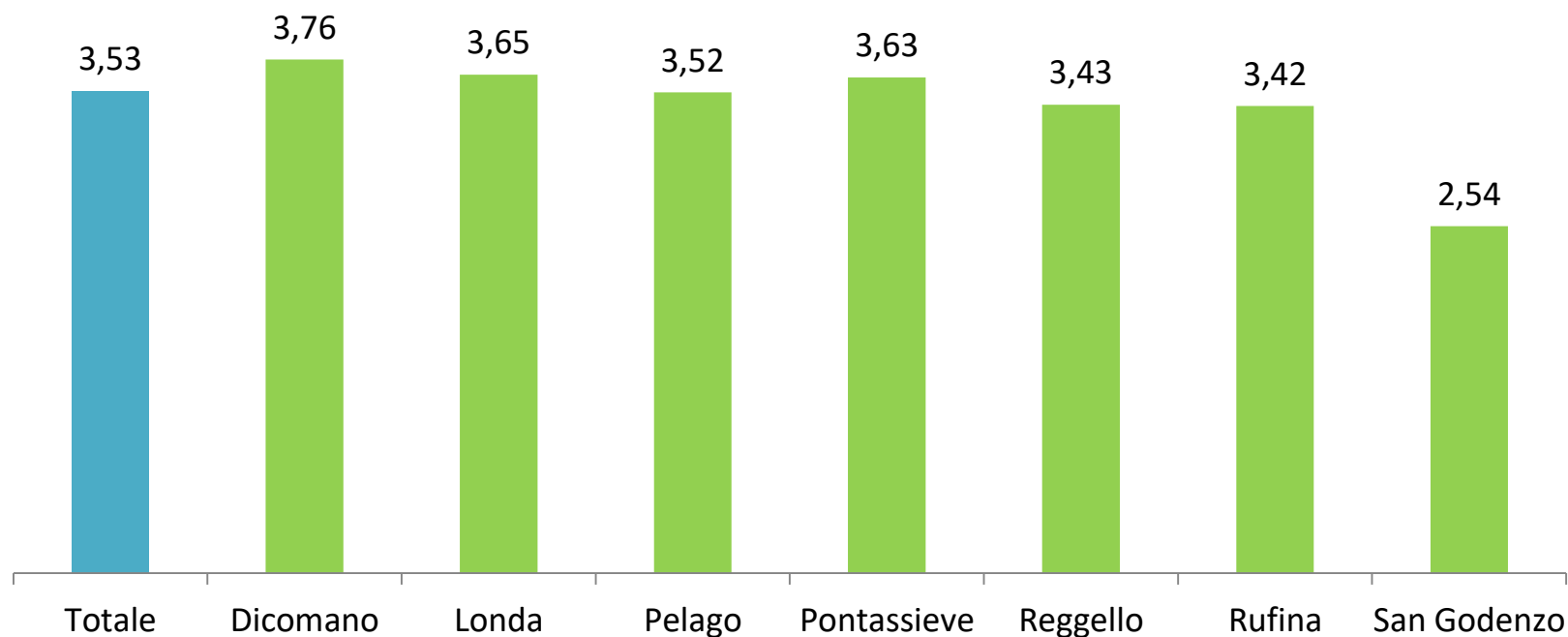
SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

Come valuta il servizio di pulizia delle strade operato da AER, secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?

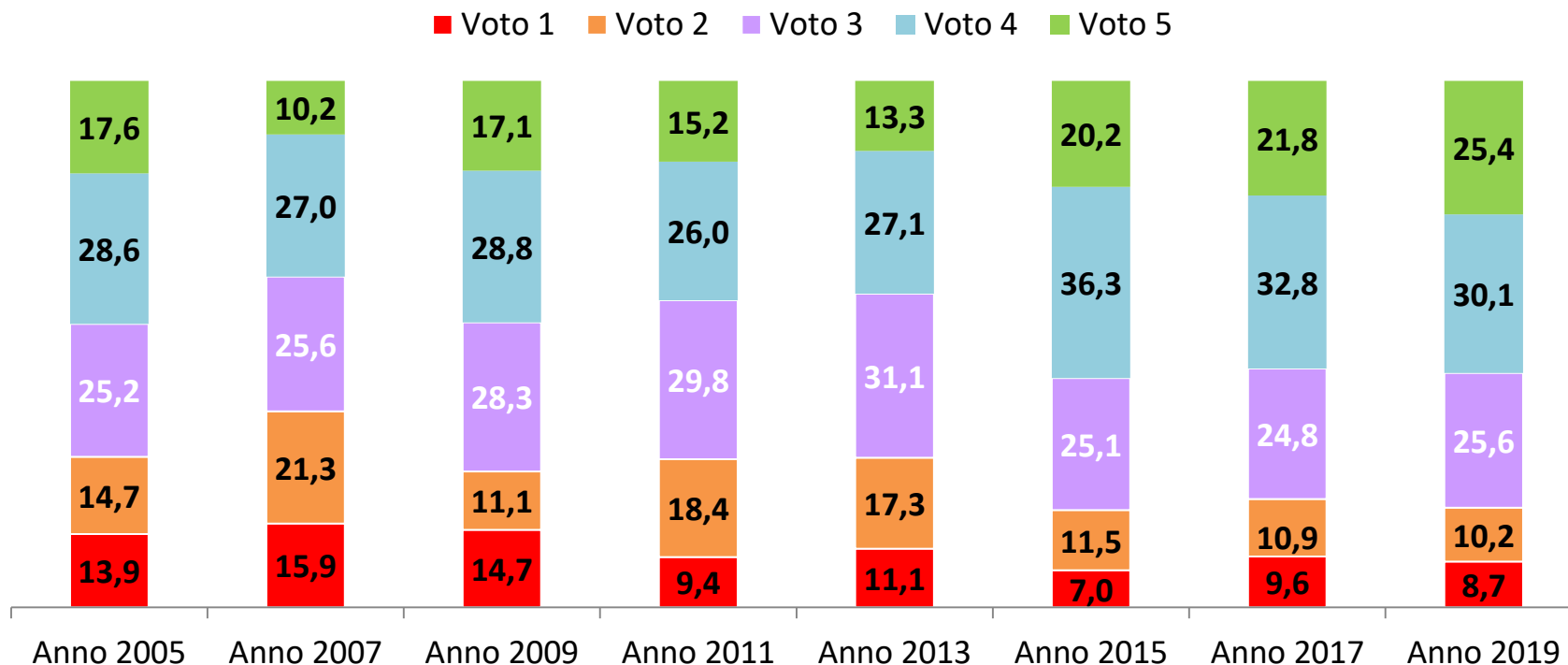


SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

Come valuta il servizio di pulizia delle strade operato da AER, secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?



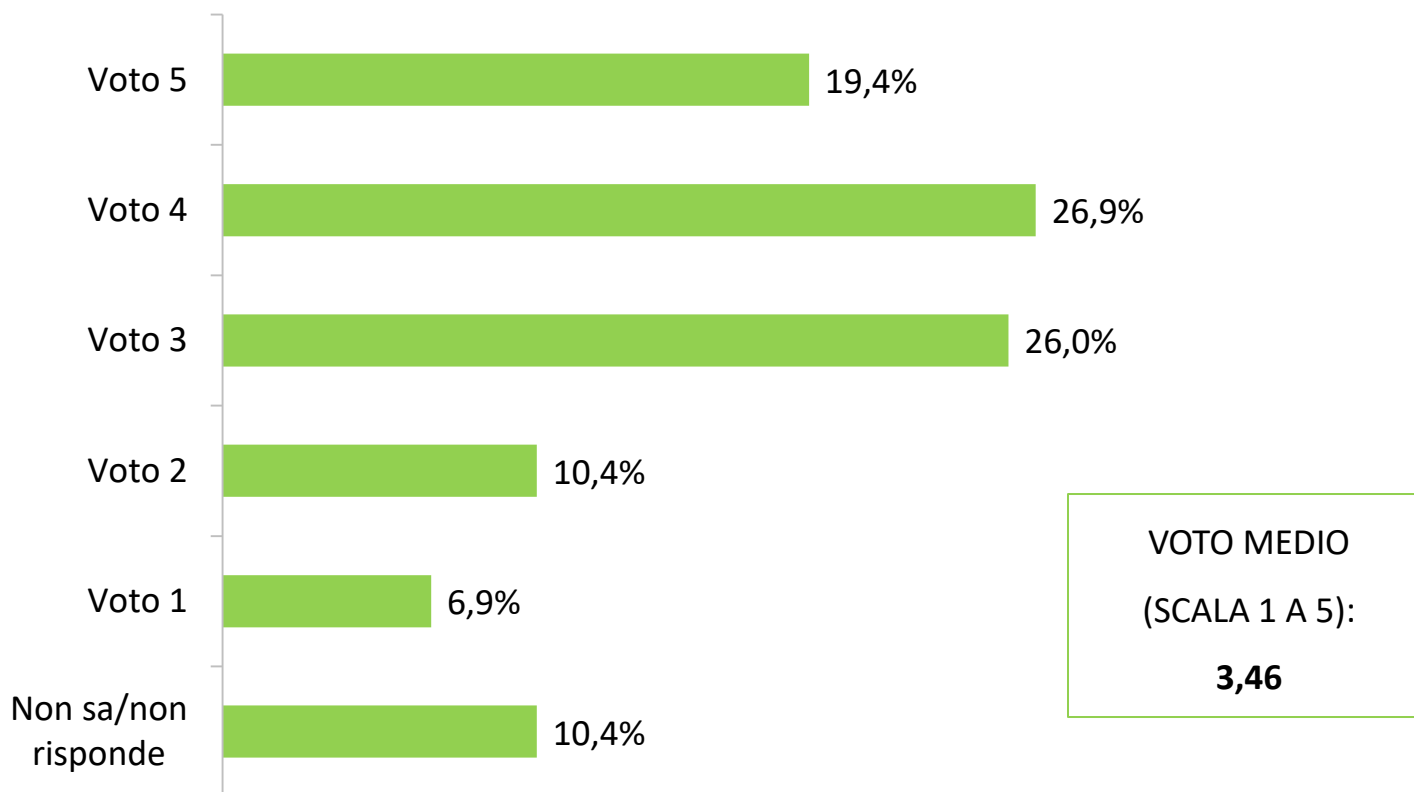
SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE: EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO*



* dato al netto dei non rispondenti

LIVELLO DI INFORMAZIONE

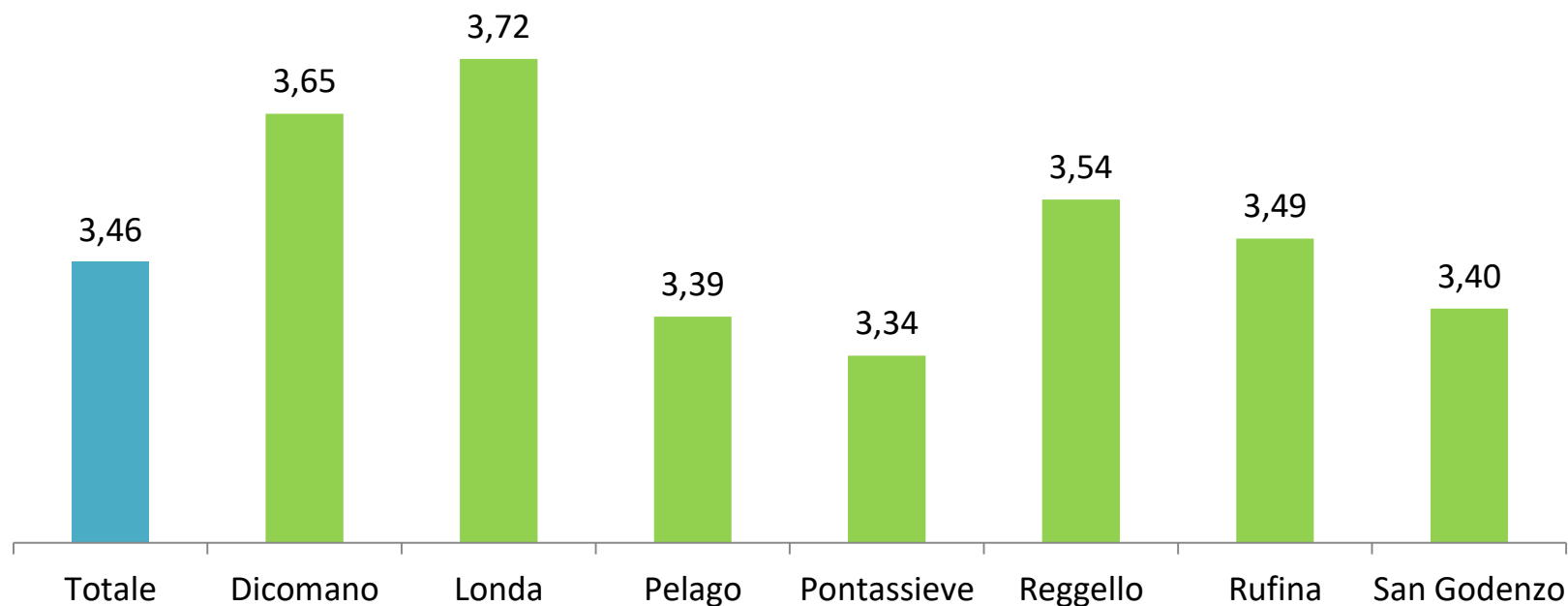
Quanto ritiene di essere informato sulle attività e sui servizi che AER mette a sua disposizione, secondo una scala che va da 1 (per nulla informato) a 5 (molto informato)?



LIVELLO DI INFORMAZIONE

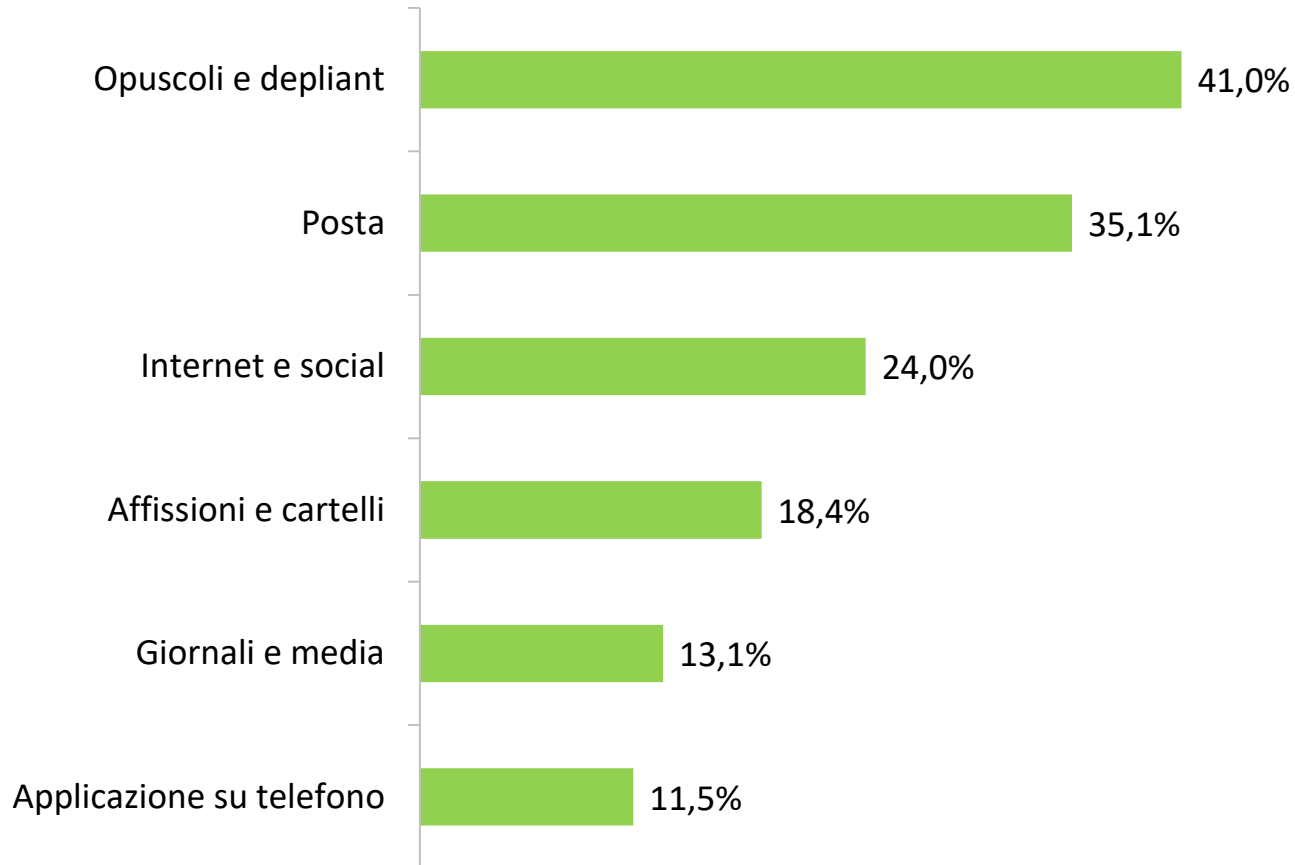
Quanto ritiene di essere informato sulle attività e sui servizi che AER mette a sua disposizione, secondo una scala che va da 1 (per nulla informato) a 5 (molto informato)?

DATO MEDIO



CANALI DI INFORMAZIONE

Attraverso quali canali preferirebbe ricevere informazioni sul servizio fornito da AER?



CANALI DI INFORMAZIONE

Attraverso quali canali preferirebbe ricevere informazioni sul servizio fornito da AER?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Opuscoli e depliant	41,0%	43,1%	38,5%	42,7%	39,5%	41,6%	41,0%	43,8%
Affissioni e cartelli	18,4%	31,9%	15,4%	22,3%	13,7%	18,6%	18,0%	18,8%
Posta	35,1%	41,7%	38,5%	33,0%	33,6%	36,7%	33,0%	31,3%
Giornali e media	13,1%	13,9%	3,8%	11,7%	15,9%	10,4%	15,0%	12,5%
Internet & social	24,0%	22,2%	15,4%	17,5%	28,0%	22,6%	26,0%	25,0%
Applicazione su telefono	11,5%	11,1%	11,5%	10,7%	11,4%	13,1%	10,0%	6,3%

NUMERO VERDE GRATUITO

Lei è a conoscenza dei servizi offerti tramite il numero verde gratuito?



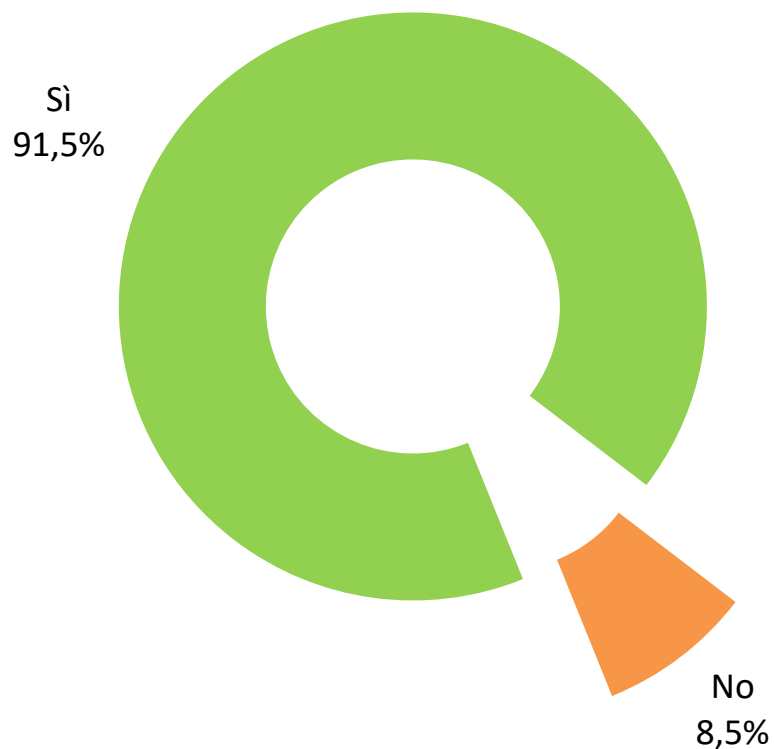
NUMERO VERDE GRATUITO

Lei è a conoscenza dei servizi offerti tramite il numero verde gratuito?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì	75,5%	76,4%	76,9%	77,7%	73,4%	77,4%	73,0%	81,3%
No	24,5%	23,6%	23,1%	22,3%	26,6%	22,6%	27,0%	18,7%

CONFERIMENTO DEI RIFIUTI VERDI

È a conoscenza dell'obbligo di conferire i rifiuti verdi separatamente da quelli organici?



CONFERIMENTO DEI RIFIUTI VERDI



È a conoscenza dell'obbligo di conferire i rifiuti verdi separatamente da quelli organici?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì	91,5%	90,3%	88,5%	93,2%	93,7%	88,7%	90,0%	100,0%
No	8,5%	9,7%	11,5%	6,8%	6,3%	11,3%	10,0%	0,0%

RITIRO VERDE SU APPUNTAMENTO

Ha mai usufruito del servizio di ritiro verde su appuntamento?



RITIRO VERDE SU APPUNTAMENTO

Ha mai usufruito del servizio di ritiro verde su appuntamento?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì	22,8%	26,2%	26,1%	29,2%	19,7%	20,9%	27,8%	12,5%
No	77,2%	73,8%	73,9%	70,8%	80,3%	79,1%	72,2%	87,5%

CERTIFICAZIONE

È a conoscenza del fatto che l'azienda è certificata per il sistema qualità, l'ambiente e la sicurezza?



CERTIFICAZIONE

È a conoscenza del fatto che l'azienda è certificata per il sistema qualità, l'ambiente e la sicurezza?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì	32,9%	36,1%	46,2%	35,0%	31,0%	29,0%	38,0%	37,5%
No	67,1%	63,9%	53,8%	65,0%	69,0%	71,0%	62,0%	62,5%

CONTATTO CON AER

Lei ha contattato il personale di AER nel corso degli ultimi due anni?



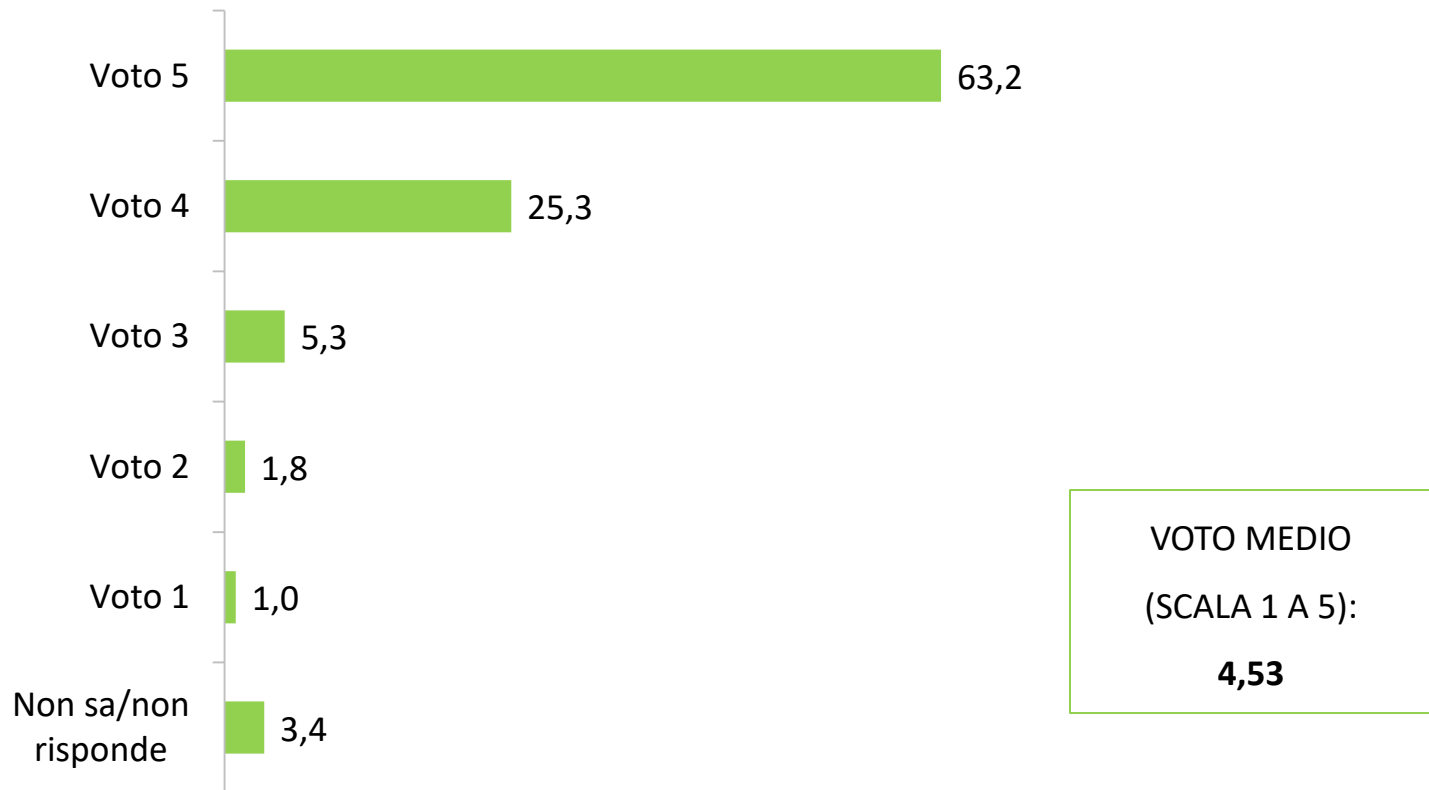
CONTATTO CON AER

Lei ha contattato il personale di AER nel corso degli ultimi due anni?

	Totale	Dicomano	Londa	Pelago	Pontassieve	Reggello	Rufina	San Godenzo
Sì	49,4%	56,9%	50,0%	57,3%	50,6%	43,4%	47,0%	43,8%
No	50,6%	43,1%	50,0%	42,7%	49,4%	56,6%	53,0%	56,2%

CONTATTO CON AER

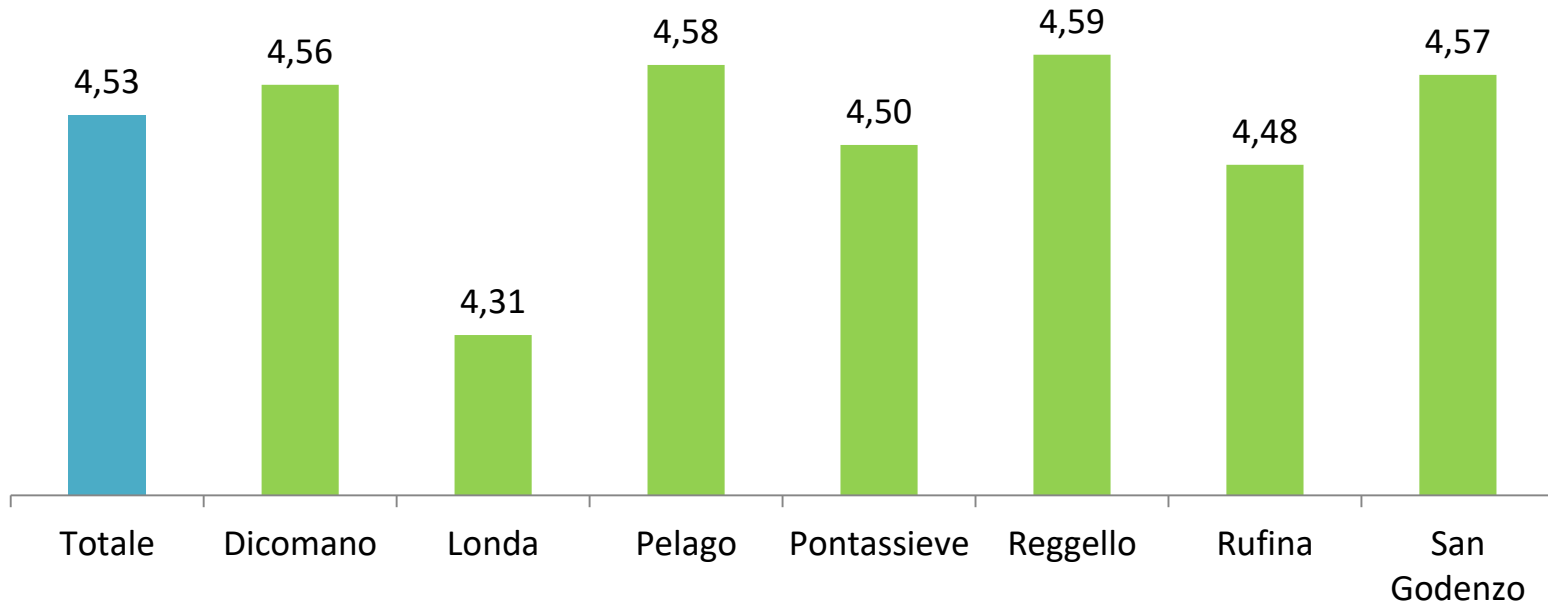
(A chi ha contattato AER) Come valuta la disponibilità e cortesia del personale di AER, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?



CONTATTO CON AER

(A chi ha contattato AER) Come valuta la disponibilità e cortesia del personale di AER, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?

DATO MEDIO



SUGGERIMENTI

Ha suggerimenti da dare ad AER per migliorare il servizio di igiene ambientale?

Verbalizzazione	N
Intensificare la pulizia delle strade / occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclo - pedonali	63
Effettuare maggiori controlli / vigilare su come viene effettuata la raccolta differenziata (es: telecamere)	35
Migliorare la pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione..)	35
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	22
Migliorare la dislocazione dei contenitori stradali	16
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'umido / organico	14
Predisporre / ripristinare un contenitore per la raccolta del verde	14
Più informazioni agli utenti	13
Velocizzare il servizio di ritiro del verde	13
Diminuire il costo del servizio / abbassare le tariffe	11
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica	10

Verbalizzazione	N
Maggior pulizia degli spazi attorno ai contenitori	9
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del verde	9
Più cassonetti / contenitori	9
Ci sono dei problemi di apertura nei cassonetti con chiave	8
Sostituire i contenitori rotti / vecchi	8
Fornire maggiori informazioni ai clienti	7
Aumentare il volume di ingombranti asportabile a domicilio	6
Evitare mancati svuotamenti	5
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	5
Migliorare la resistenza dei sacchetti	4
Tagliare l'erba	4
Introdurre/intensificare la raccolta porta a porta	4
Risolvere il problema dei rifiuti abbandonati	3
Rivedere gli orari del ritiro dei rifiuti	3
Sensibilizzare la popolazione sul tema della raccolta differenziata	3
Velocizzare il servizio di ritiro degli ingombranti	3
Migliorare il servizio di raccolta del verde	3
Evitare il sistema porta a porta	2

SUGGERIMENTI

Ha suggerimenti da dare ad AER per migliorare il servizio di igiene ambientale (raccolta dei rifiuti)?

Verbalizzazione	N
Fornire maggiori informazioni sul ritiro del verde	2
Fornire più sacchetti	2
Incentivare chi è virtuoso	2
Maggior attenzione verso le esigenze dei clienti	2
Migliorare la raccolta della carta	2
Non fare cadere i rifiuti dai camion	2
Velocizzare i servizi di ritiro a domicilio	2
Adattare il numero dei contenitori condominiali agli effettivi condomini	1
Agevolare le persone anziane nella raccolta differenziata	1
Aumentare il volume di verde asportabile a domicilio	1
Aumentare la frequenza di raccolta degli ingombranti medi	1
Creare un'isola ecologica all'interno del comune per chi non è residente	1
Eccessiva lontananza del centro di raccolta	1
Effettuare la raccolta della carta in contenitori chiusi	1
Estensione dell'orario in merito al servizio ritiro a domicilio	1

Verbalizzazione	N
Evidenziare le scritte dei cassonetti	1
Fornire dei contenitori dove lasciare i sacchetti dell'umido	1
Il cassonetto dei vestiti usati non viene mai svuotato e restano restano sempre pieni	1
Il verde dei condomini non deve essere pagato	1
Limitare il cattivo odore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1
Limitare l'uso della plastica presso i magazzini alimentari	1
Maggiore attenzione da parte del personale	1
Maggiore flessibilità presso la stazione ecologica: non prendono determinate cose tipo pneumatici e amianto	1
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del multimateriale	1
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'indifferenziato	1
Migliorare il servizio di raccolta degli ingombranti	1
Migliorare il servizio in generale	1
Migliorare il servizio nel centro di raccolta	1

SUGGERIMENTI

Ha suggerimenti da dare ad AER per migliorare il servizio di igiene ambientale (raccolta dei rifiuti)?

Verbalizzazione	N
Migliorare l'estetica dei cassonetti	1
Migliorare la pulizia delle isole ecologiche	1
Negli ecocentri predisporre uno spazio per smaltire alcuni rifiuti speciali come lana di vetro e di roccia, cartongesso, etc. senza dover contattare aziende private	1
Nel ritiro a domicilio degli ingombranti aiutare le persone che hanno problemi di movimenti (anziani)	1
Più cestini	1
Più presenza da parte del gestore	1
Più raccoglitori per l'olio esausto	1
Potenziare il servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti	1
Predisporre un cassonetto per indumenti usati	1
Predisporre una chiave in più dei cassonetti per emergenza	1
Predisporre una stazione di raccolta olio in ogni frazione	1
Preferirei il sistema dei bidoni ad accesso controllato con la chiavetta	1
Pulire le fossette	1
La raccolta delle potature di olive è parziale	1

Verbalizzazione	N
Ridurre la velocità dei mezzi	1
Risolvere le difficoltà di apertura nell'aprire dei contenitori	1
Rispettare gli orari di raccolta	1
Sistema porta a porta non con i sacchetti, ma con i contenitori	1
Spostare il centro ecologico in un posto più adeguato e visibile	1
Unire organico e verde	1
Agevolare il ritiro dell'olio esausto	1
Il raccoglitore dell'olio esausto è inadeguato	1
Maggior cura dei contenitori da parte degli operatori	1
Maggiori controlli del personale addetto alla raccolta	1
Mettere insieme organico e verde	1
Personale più educato	1
Predisporre in ogni comune un box per il ritiro dei rifiuti particolari batterie e pile	1
Ridurre la tariffa dei rifiuti a chi porta i rifiuti al centro di raccolta	1
Risolvere le difficoltà di smaltimento dell'olio esausto	1

CONCLUSIONI

L'indagine 2019 denota la presenza di indicatori di soddisfazione e di conoscenza delle attività aziendali che si attestano su una fascia medio alta ed alta di prestazione.

Ammonta infatti a 90,7% la quota degli intervistati (al netto dei non rispondenti) che considera la qualità del servizio prestato da AER migliorata o stabile. Solo il 9,3% ritiene esso sia peggiorato, e questo è segno di una performance dell'azienda molto buona e robusta nel tempo.

La maggioranza degli intervistati (60,2%) dichiara di essersi recata presso i centri di raccolta, mentre ammonta a meno di un utente su 5 (19,2%) la quota di chi dichiara di non conoscerli.

Anche la conoscenza del servizio di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti è diffusa: il servizio è noto al 94,1% dei rispondenti, contro un residuale 5,9% di chi non lo conosce.

Al 75,2% di intervistati che hanno utilizzato tale servizio è stato chiesto di valutarne la qualità. Rimane stabile il livello di soddisfazione con gradimento medio di 4,5 (su scala da 1 a 5). Anche la valutazione espressa circa il servizio di pulizia delle strade operato da AER si conferma positiva (voto medio: 3,53 su scala da 1 a 5)

CONCLUSIONI

La valutazione sull'informazione fornita da AER ai suoi utenti, rimane stabile, con un valore medio (scala da 1 a 5) di 3,46. Per quanto riguarda i mezzi preferiti con cui essere informati da AER ai primi due posti si collocano "opuscoli e depliant" (41,0%) e "comunicazioni postali" (35,1%), seguiti da altre forme di comunicazione.

Aumenta, rispetto al 2017, la conoscenza dei servizi offerti tramite il numero verde gratuito, passando da 55% a 75,5%, e peggiora leggermente la consapevolezza del fatto che l'azienda è certificata per il sistema qualità, l'ambiente e la sicurezza, passando da 39% a 32,6%. Quasi la totalità del campione, 91,5%, è a conoscenza dell'obbligo di conferire i rifiuti verdi separatamente da quelli organici. Il 22,8% degli intervistati ha usufruito del servizio di ritiro verde su appuntamento.

La valutazione del front line peggiora leggermente, pur rimanendo su valori di eccellenza. La valutazione di disponibilità e cortesia del personale di AER, registra un valore medio pari a 4,53, leggermente in miglioramento rispetto al 2017 (4,3).

Tra i suggerimenti più evidenti spiccano l'intensificazione della pulizia degli spazi pubblici (N=63), il potenziamento dei controlli relativamente alle modalità di la raccolta differenziata (N=35) ed il miglioramento della pulizia ed igienizzazione dei contenitori (N=35).



2019
SETTEMBRE

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

QUAERIS srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it