



2015
OTTOBRE

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



AER: Analisi di Customer Satisfaction 2015

PREMESSA METODOLOGICA

Questa presentazione restituisce i risultati di una indagine campionaria realizzata nei comuni della provincia di Firenze serviti da AER spa (Dicomano, Figline e Incisa Valdarno, Londa, Pelago Pontassieve, Reggello, Rignano, 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 600 interviste complessive.

Il piano di campionamento è stato organizzato per comune con quote proporzionali alla popolazione residente (dati Istat aggiornati al 1 gennaio 2015).

CAMPIONE

Chi è stato intervistato?

Un campione di 600 utenti del servizio offerto da AER.

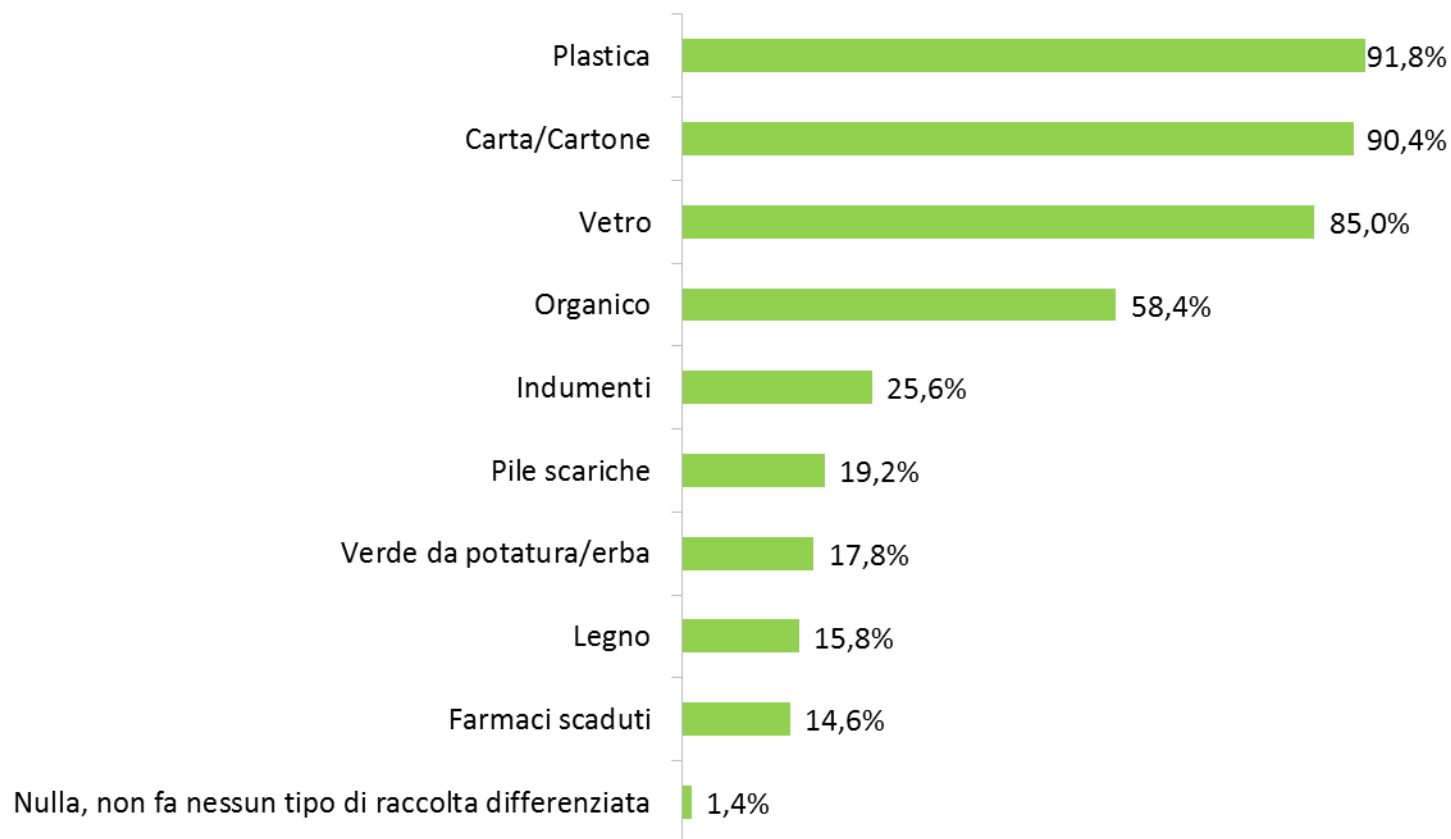
Sesso	%
Maschio	33,6
Femmina	66,4

Classe di Età	%
18-24 anni	1,8
25-34 anni	2,8
35-44 anni	7,8
45-54 anni	16,2
55-64 anni	22,0
Oltre 65 anni	49,4

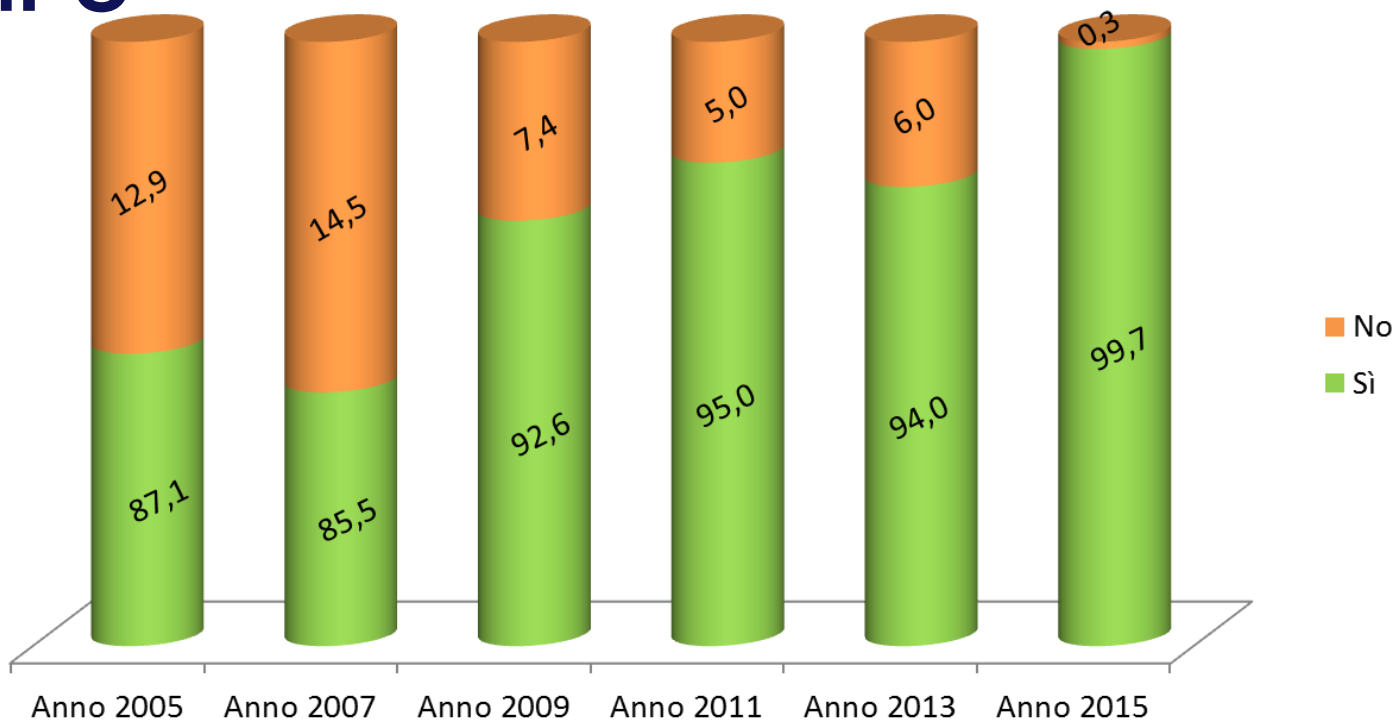
Comune	%
Pontassieve	22,2
Pelago	8,2
Rufina	8,0
Dicomano	6,0
Londa	2,0
San Godenzo	1,2
Figline e Incisa Valdarno	25,4
Rignano	9,4
Reggello	17,6

MATERIALI CONFERITI

Come lei sa, AER ha introdotto nell'area in cui risiede il servizio di raccolta differenziata: mi può dire cosa conferisce nei contenitori/cassonetti dedicati alla raccolta differenziata?



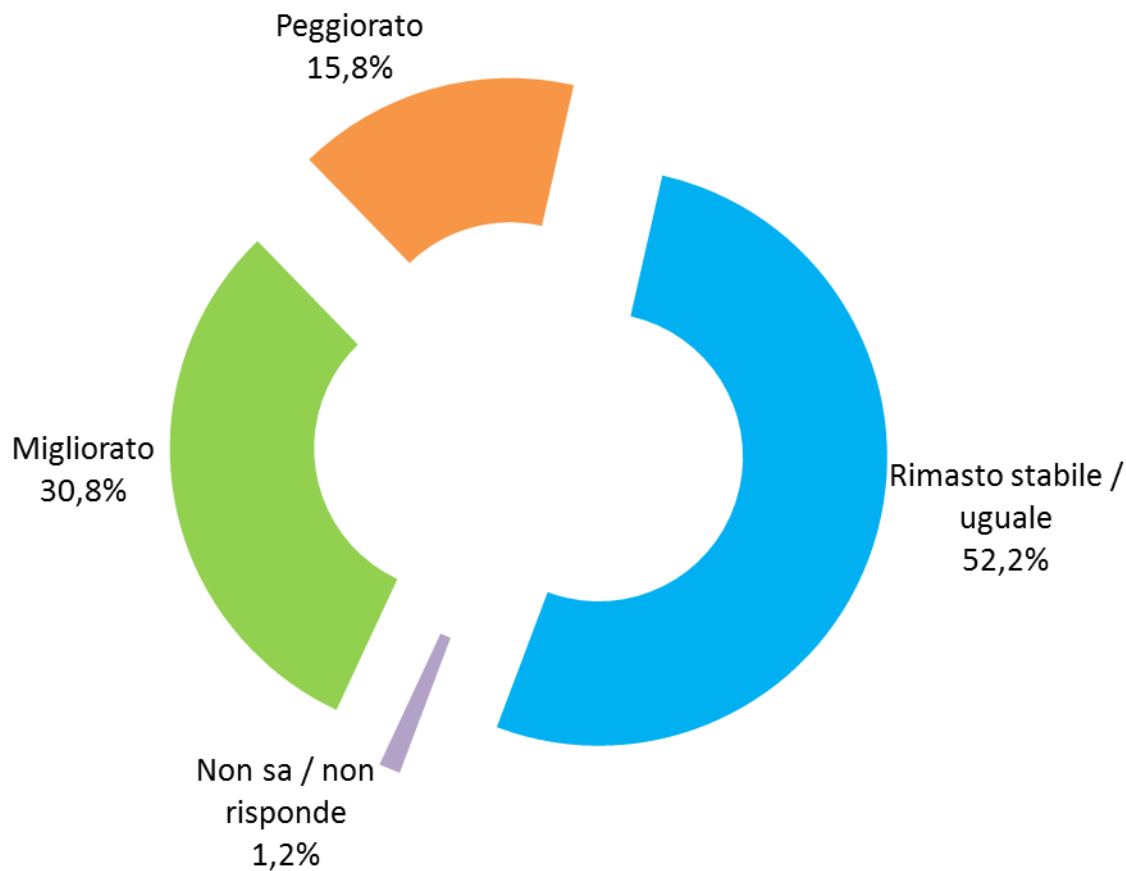
PARTECIPAZIONE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEL TEMPO *



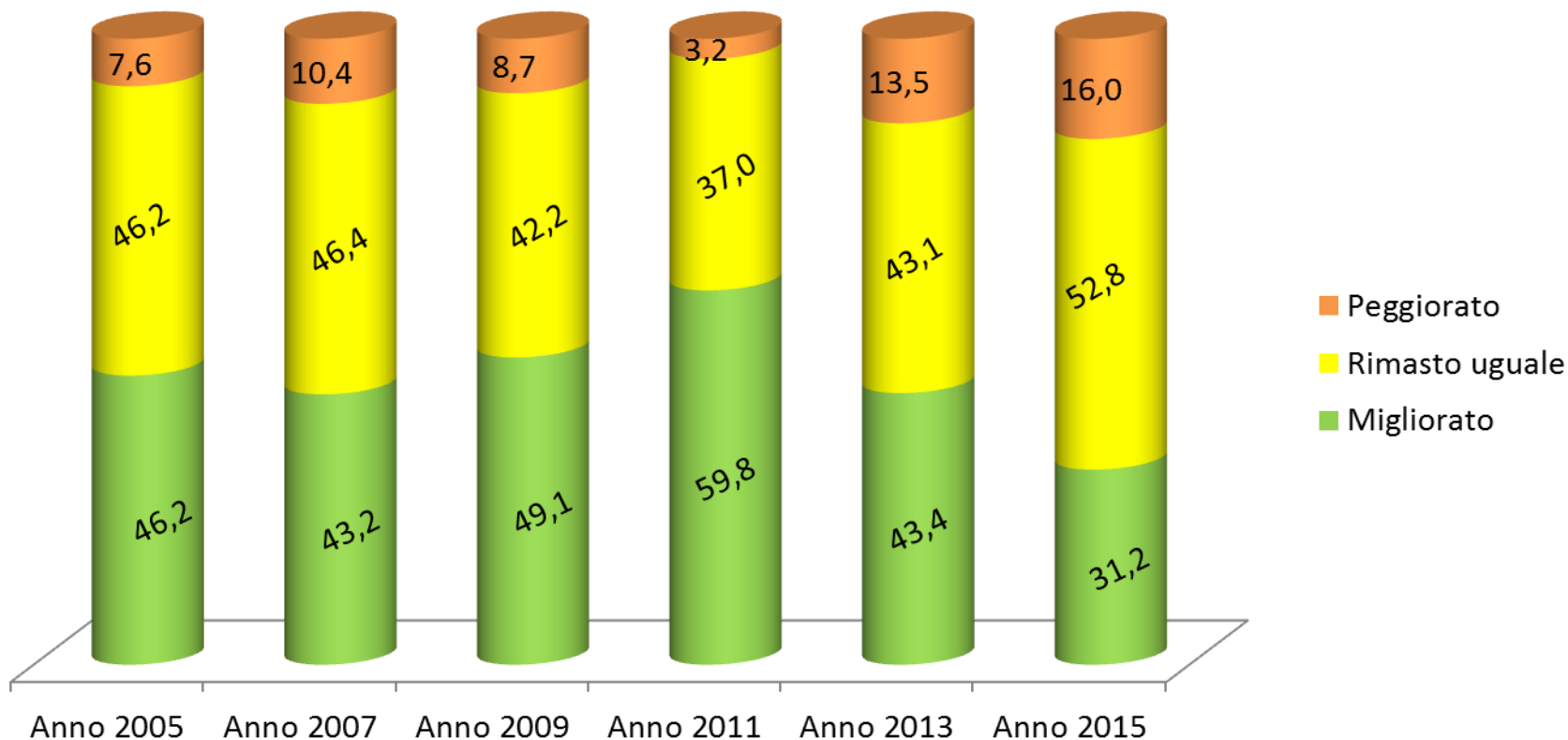
* Il dato 2015 è ricavato considerando chi ha risposto di non fare nessun tipo di raccolta alla domanda: «Mi può dire cosa conferisce nei contenitori/cassonetti dedicati alla raccolta differenziata?»

ANDAMENTO DEL SERVIZIO

Visto che ormai i sistemi di raccolta differenziata sul territorio sono a regime, può dirmi se, a suo parere il servizio offerto da AER è:



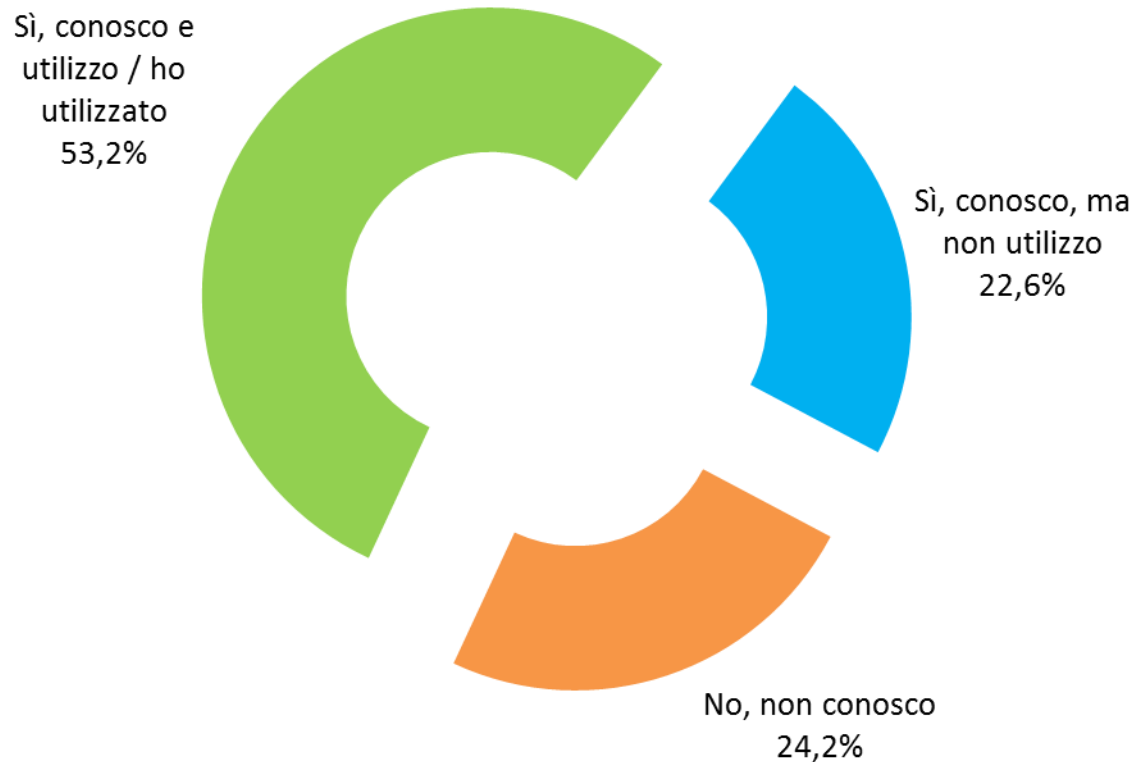
ANDAMENTO DEL SERVIZIO: EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO*



* dato al netto dei non rispondenti

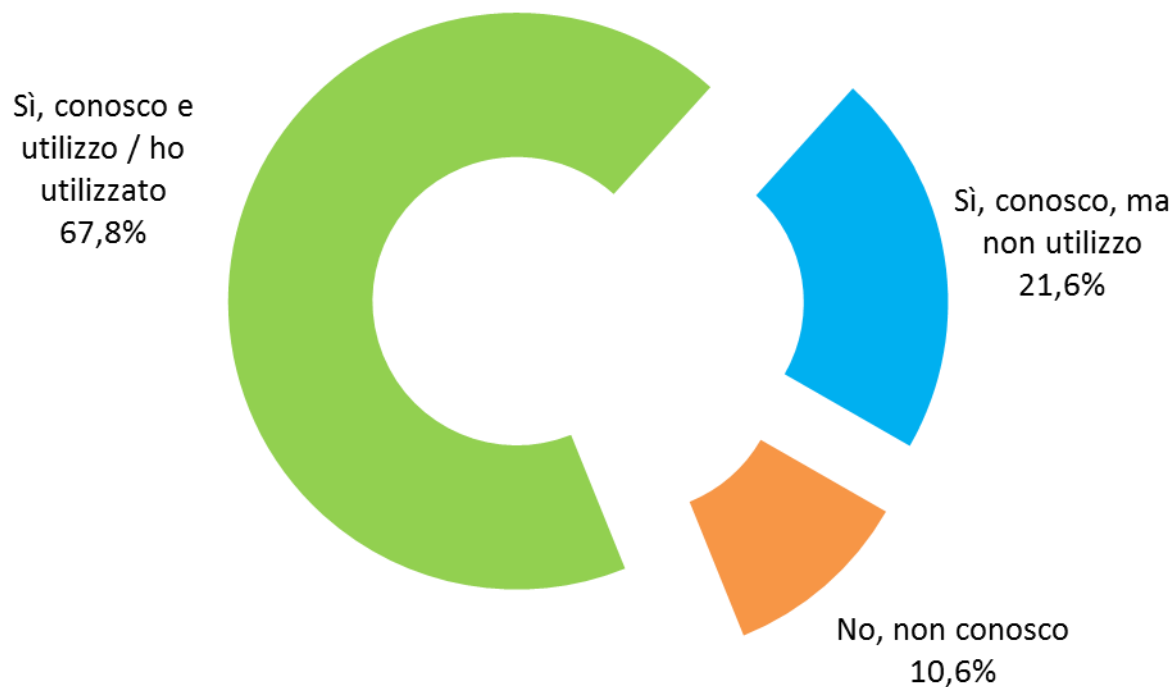
CENTRI DI RACCOLTA AER

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



RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

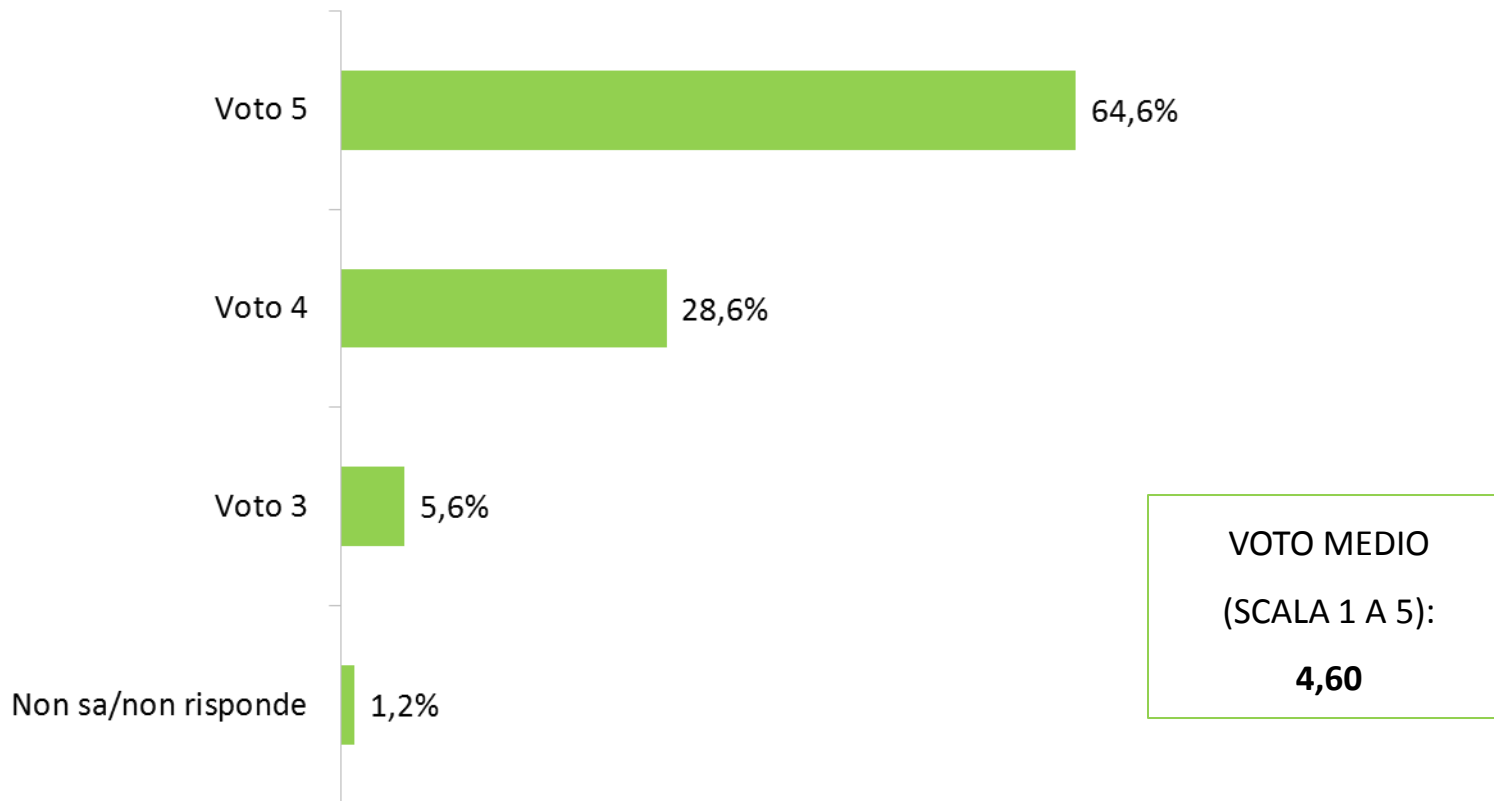
Lei conosce il servizio di ritiro gratuito a domicilio dei Rifiuti Ingombranti di AER ?



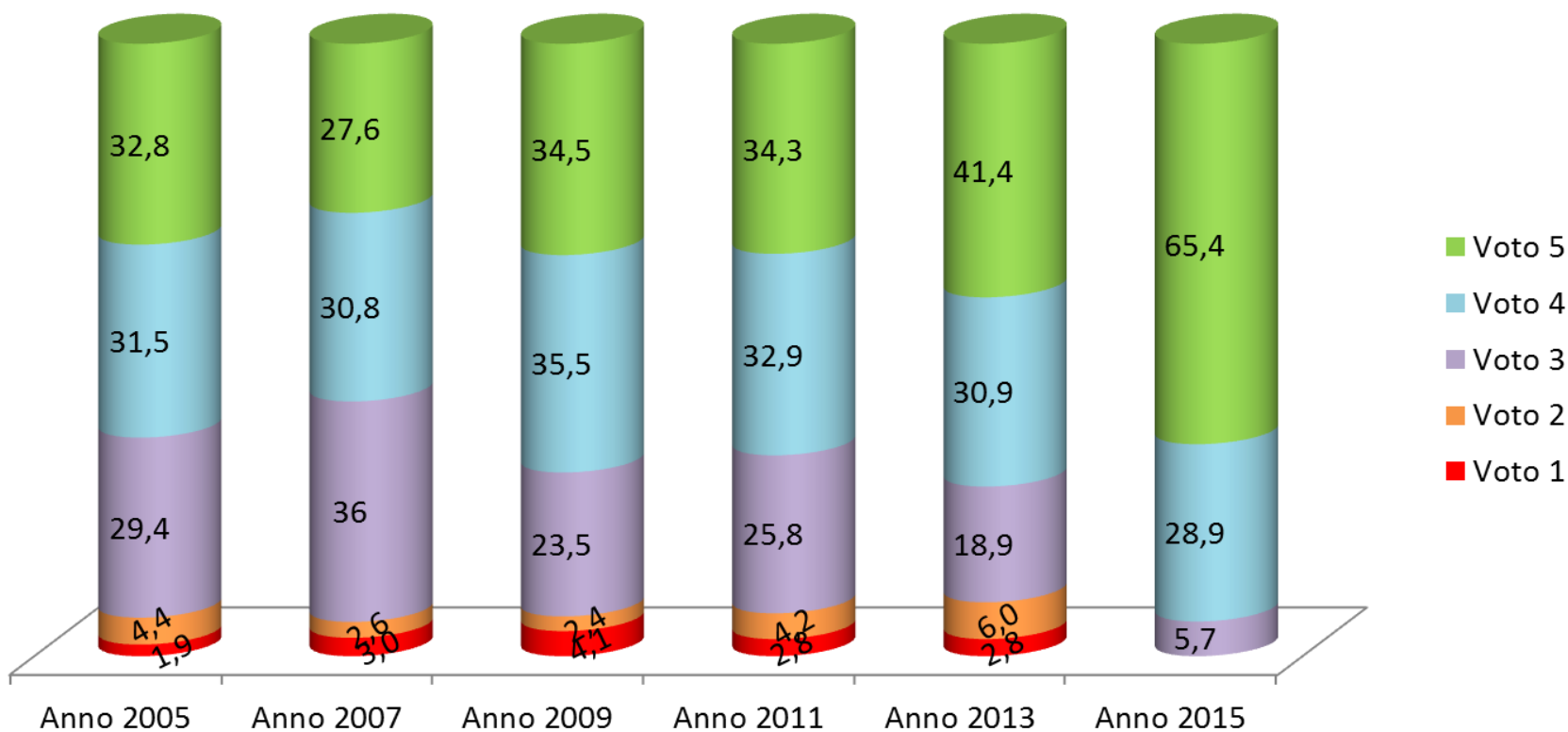
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

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)



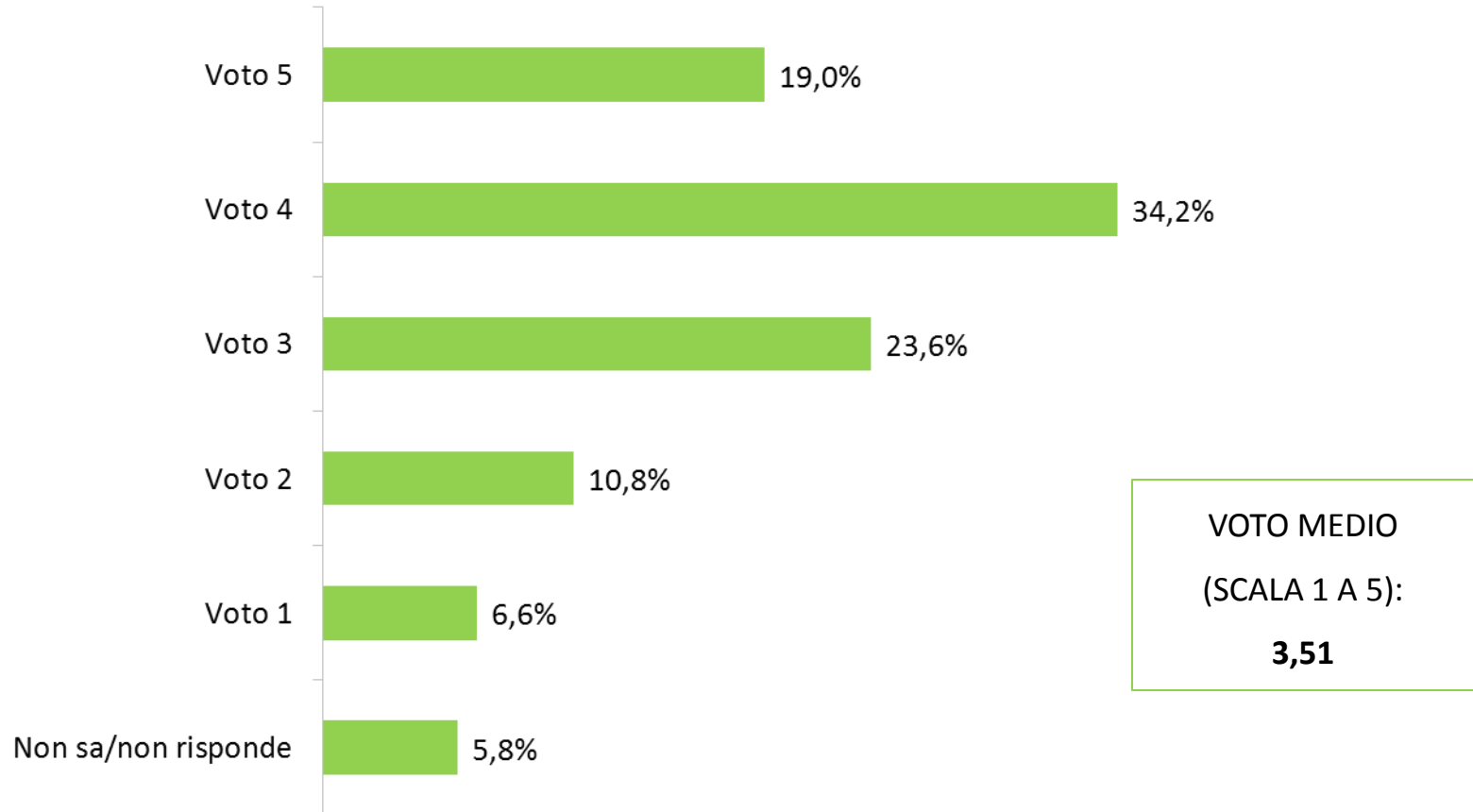
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO: EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO *



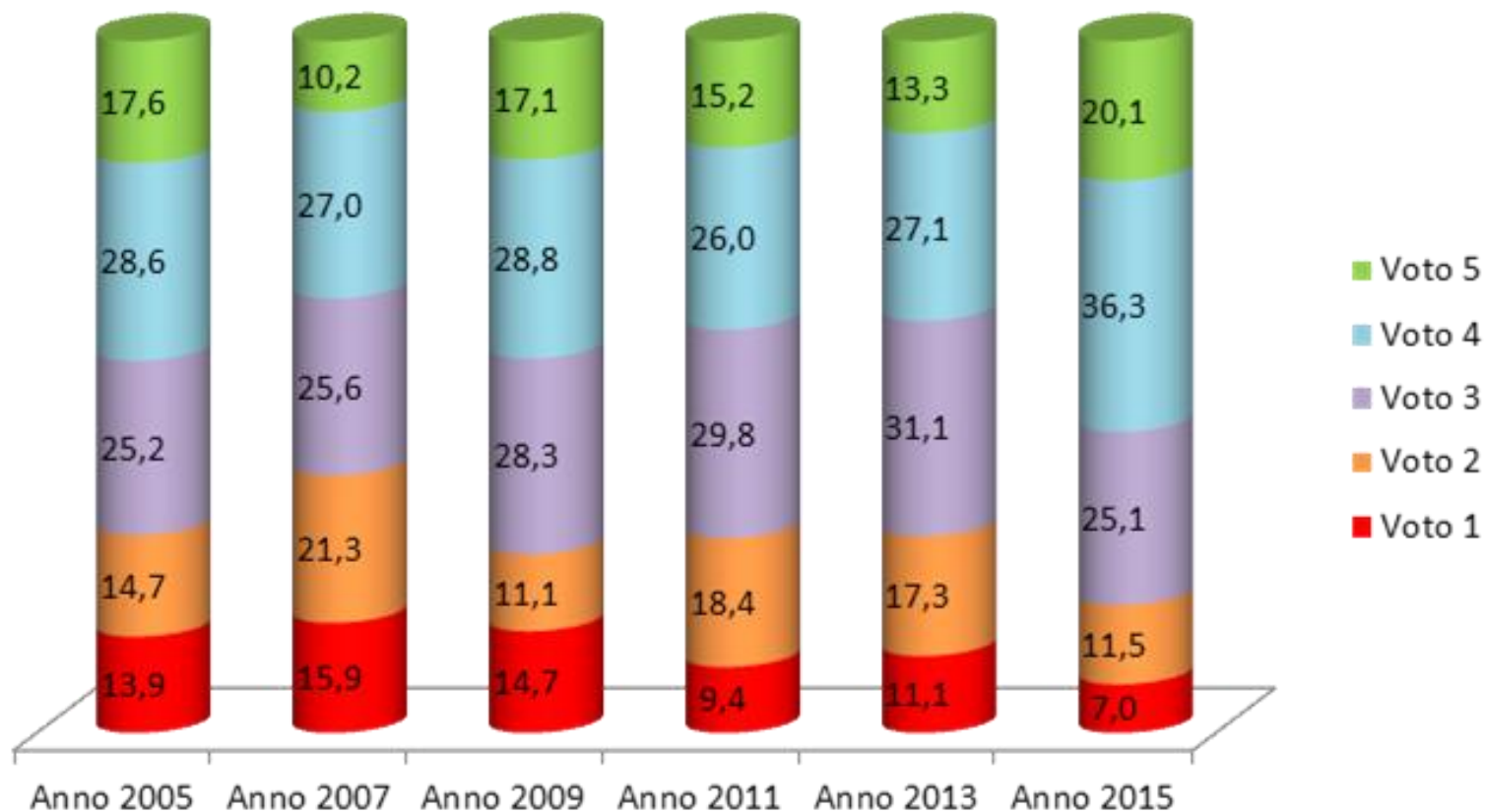
* dato al netto dei non rispondenti

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)?

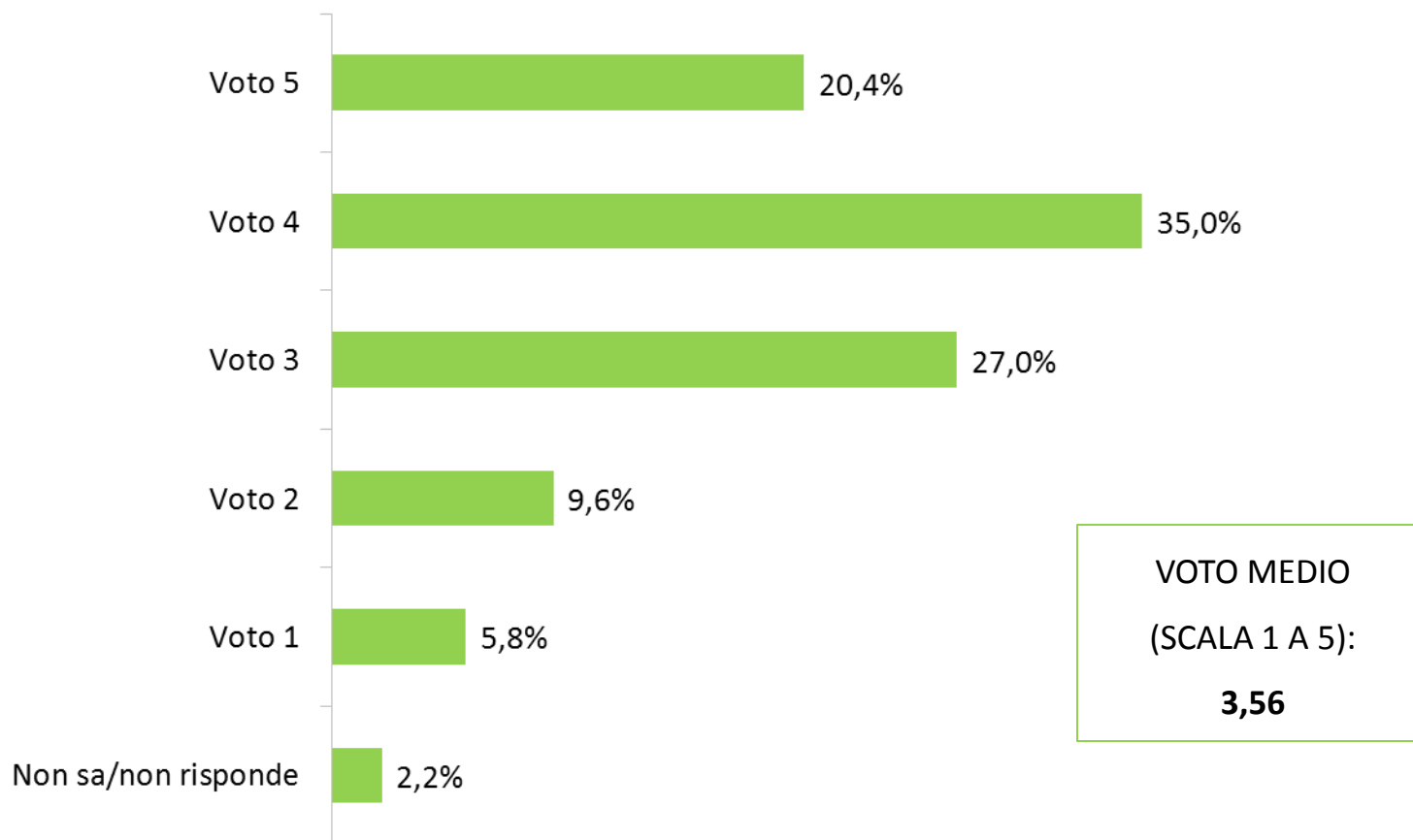


SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE : EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO



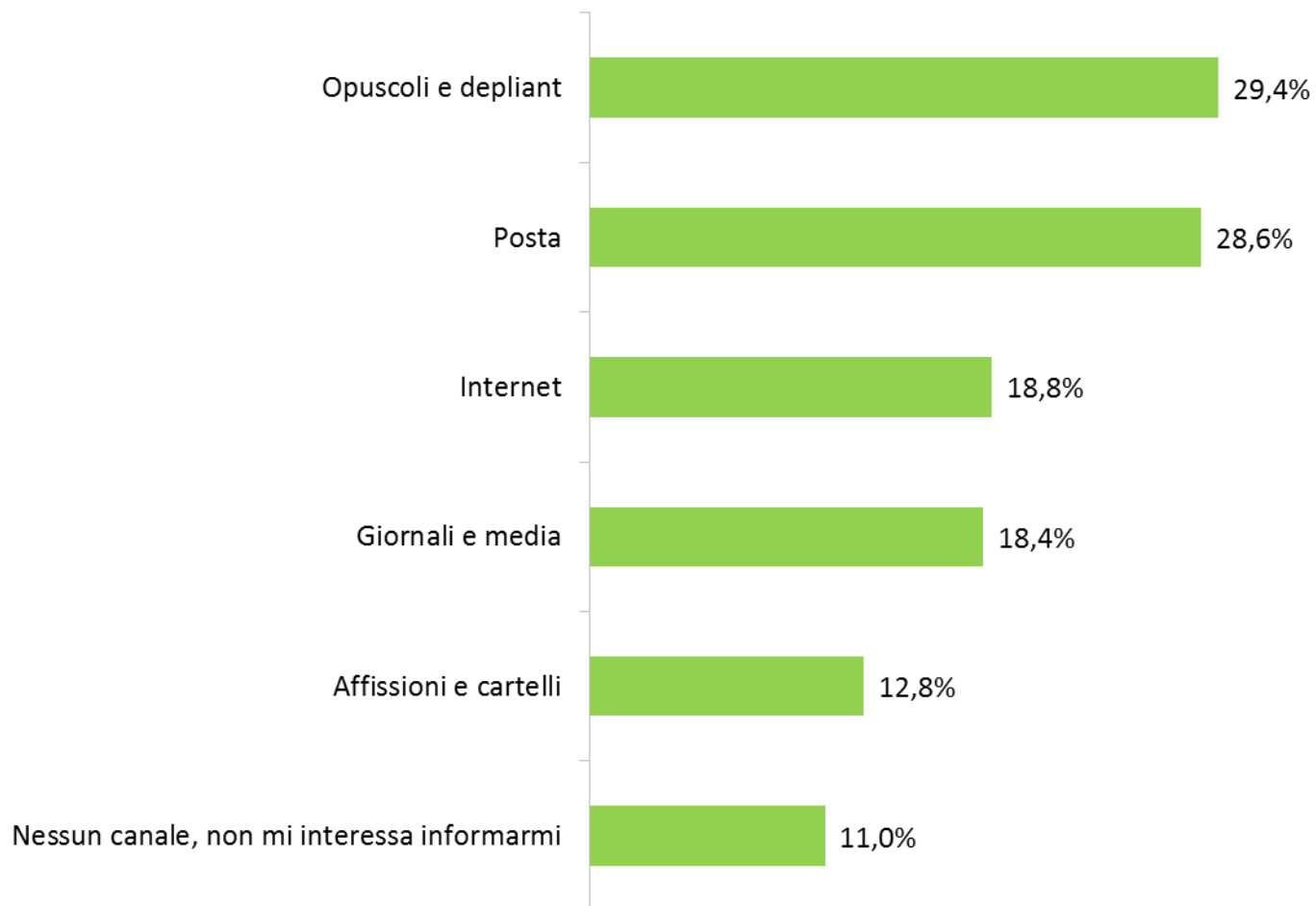
LIVELLO DI INFORMAZIONE

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)?



CANALI DI INFORMAZIONE

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

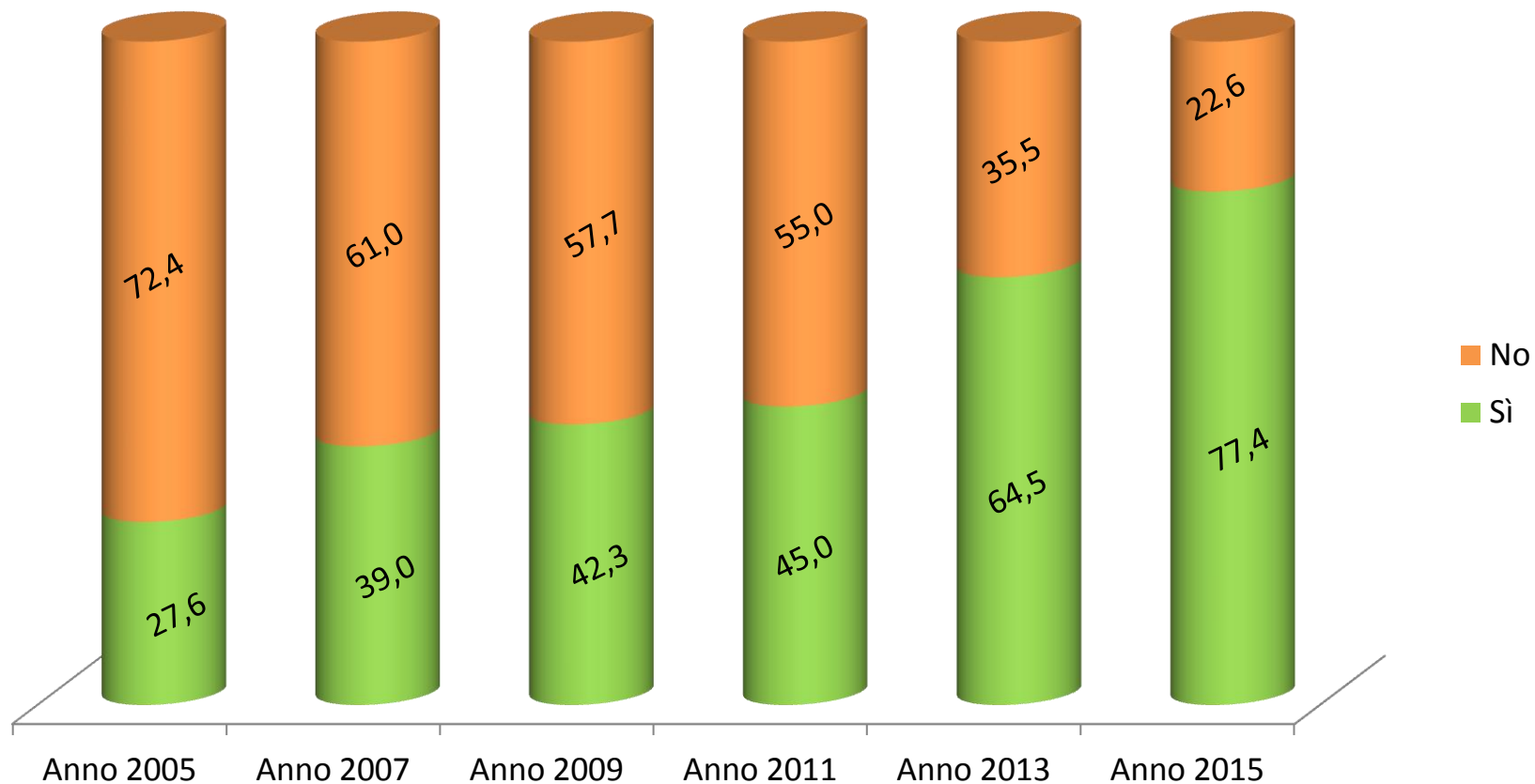


NUMERO VERDE

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



NUMERO VERDE: CONOSCENZA NEL TEMPO



CERTIFICAZIONE

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



CONTATTO CON AER

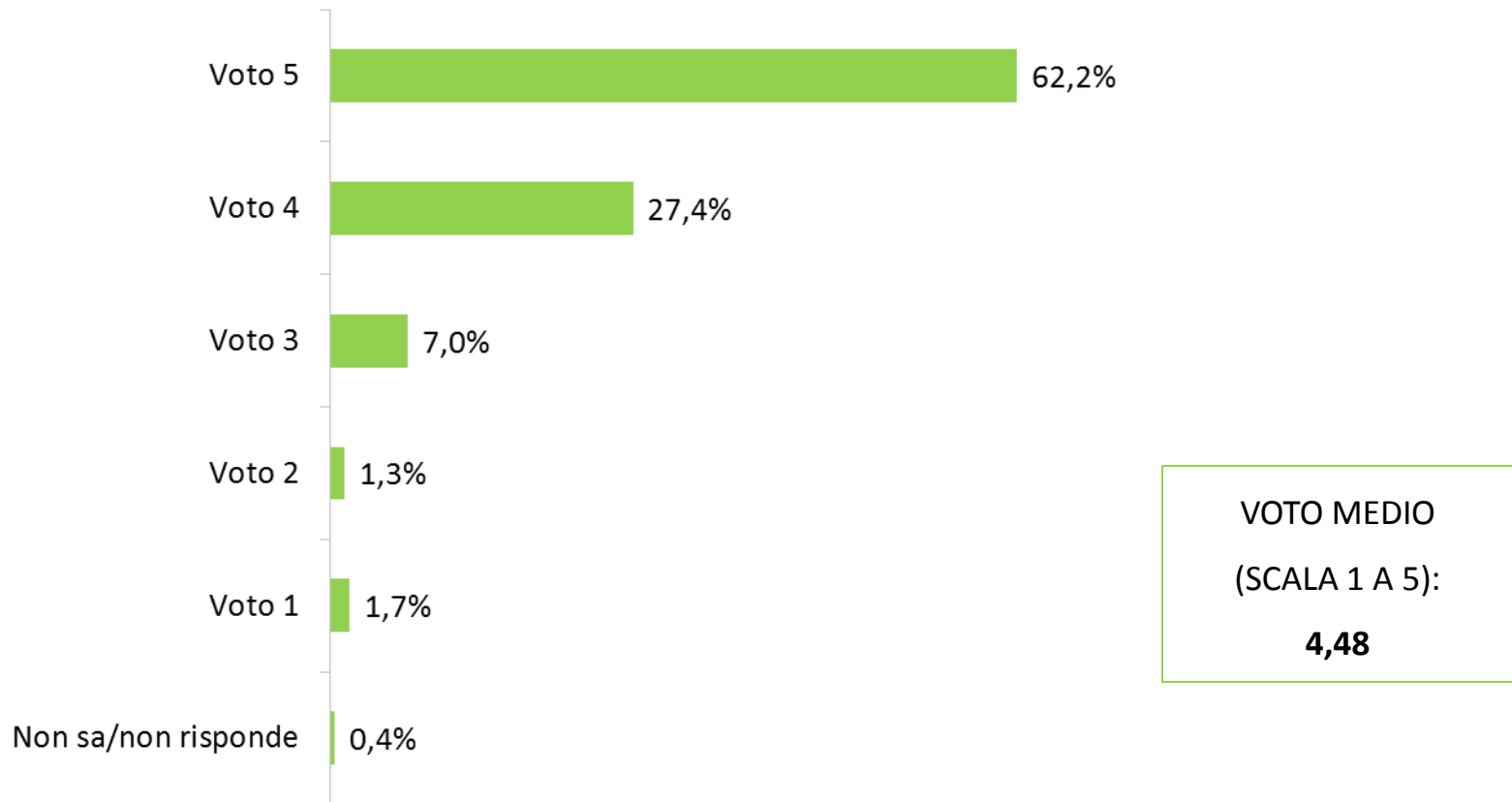
Lei ha contattato il personale di AER nel corso degli ultimi due anni?



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



CONCLUSIONI

L'indagine 2015 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, e soprattutto che sono generalmente in crescita rispetto al 2013.

Ammonta infatti ad 84% la quota degli intervistati che considera la qualità del servizio prestato da AER migliorata o stabile rispetto alla rilevazione precedente. Solo il 16% ritiene esso sia peggiorato, e questo è segno di una performance dell'azienda molto buona e robusta nel tempo. La maggioranza assoluta degli intervistati (53,2%) dichiara di essersi recata presso i centri di raccolta, mentre ammonta a meno di un utente su 4 (24,2%) la quota di chi dichiara di non conoscerli. Tale percentuale è in netto calo rispetto al 2013, anno in cui si registrava un 31% di utenti all'oscuro dell'esistenza dei centri di raccolta.

Stesso trend positivo si nota per la conoscenza del servizio di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti. In questo caso il servizio è noto all'89,4% dei rispondenti, contro un residuale 10,6% di chi non lo conosce. Ancora una volta tale percentuale è sensibilmente inferiore a quella registrata nel 2013, quando ammontava al 21,1% la quota di chi si dichiarava all'oscuro dell'esistenza del servizio di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti.

CONCLUSIONI

Al 67,8% di intervistati che hanno utilizzato tale servizio è stato chiesto di valutarne la qualità. Ottimo e migliore della scorsa rilevazione il responso, dal momento che si è passati da un gradimento medio di 4 (su scala da 1 a 5) ad uno pari a (4,6). Anche la valutazione di gradimento media espressa circa il servizio di pulizia delle strade operato da AER è in crescita rispetto alla scorsa indagine, passando da 3,1 a 3,5.

Per quanto riguarda l'informazione fornita da AER ai suoi utenti, si può notare un deciso miglioramento rispetto al passato, laddove nel 2015 la somma dei valori 4 e 5 ammonta a 55,4%, contro un 30,6% del 2013. Non cambia invece l'ordinamento dei mezzi preferiti con cui essere informati da AER. Ai primi tre posti si confermano "opuscoli e depliant", seguiti da "comunicazioni postali" e "comunicazioni via internet". Si impenna la conoscenza dei servizi offerti tramite il numero verde gratuito, passando da 64,5% a 77,4% (+ 12,9%), e migliora anche la consapevolezza del fatto che l'azienda è certificata per il sistema qualità, l'ambiente e la sicurezza, passando da 36,2% a 49,8% (+ 13,6%). Infine anche la valutazione del front line migliora, portandosi su valori di eccellenza. La valutazione di disponibilità e cortesia del personale di AER, registra un valore medio pari a 4,5, in crescita rispetto al 4,1 del 2013.