



AER: **Analisi di Customer Satisfaction 2017**

Presentazione risultati 29.11.2017

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di Customer Satisfaction aiutano

- a) ad ascoltare e comprendere i bisogni del cittadino-utente;
- b) 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 9 comuni della provincia di Firenze serviti da AER spa (Pontassieve, Pelago, Rufina, Dicomano, Londa, San Godenzo, Figline e Incisa Valdarno, Rignano e Reggello).

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. L'indagine è stata svolta in circa 10 gg lavorativi a partire dal 25 settembre scorso, in orario 15.00-21.00 dal lunedì al venerdì.

Sono state somministrate 835 interviste complessive.

CAMPIONE

Chi è stato intervistato?

Un campione di 835 utenti del servizio offerto da AER.

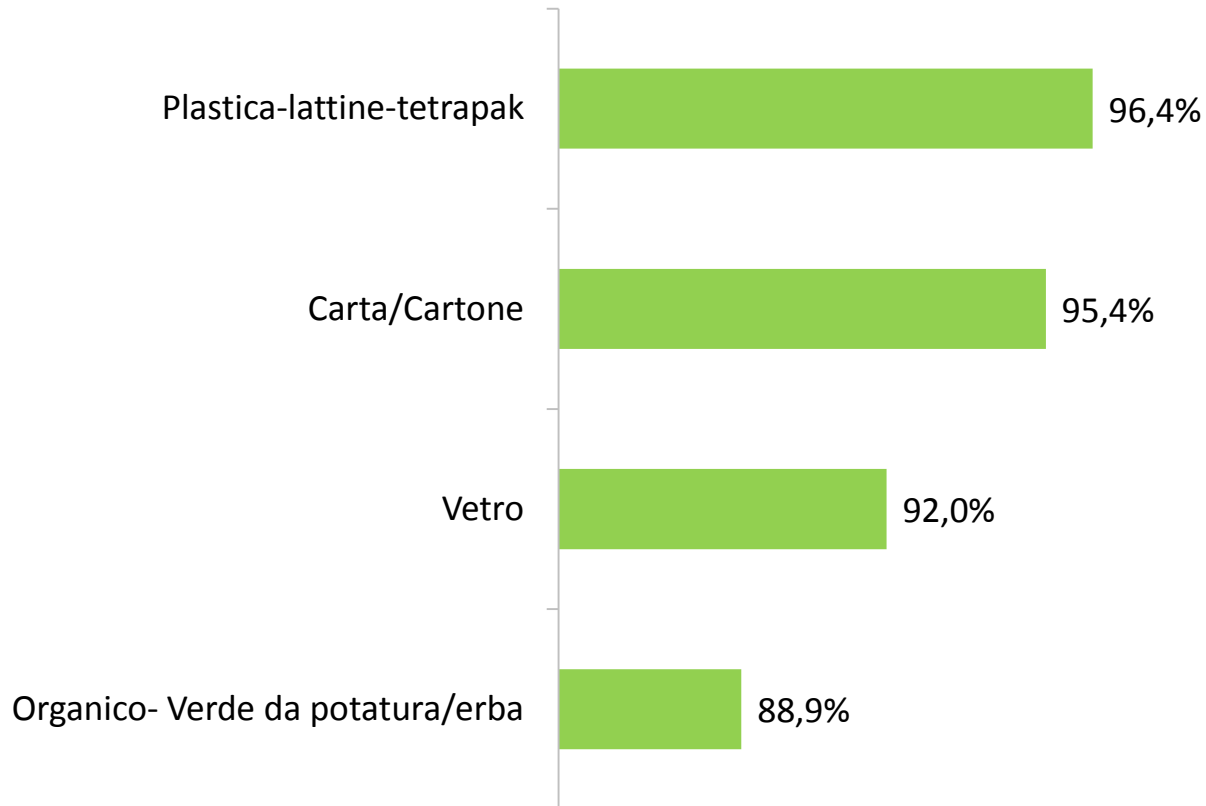
Sesso	%
Maschio	35,1
Femmina	64,9

Classe di Età	%
18-24 anni	1,7
25-34 anni	11,3
35-44 anni	4,9
45-54 anni	24,4
55-64 anni	17,8
Oltre 65 anni	39,9

Comune	%
Dicomano	6,0
Figline e Incisa Valdarno	24,6
Londa	2,0
Pelago	8,3
Pontassieve	22,0
Reggello	18,3
Rignano sull'Arno	9,3
Rufina	8,1
San Godenzo	1,4

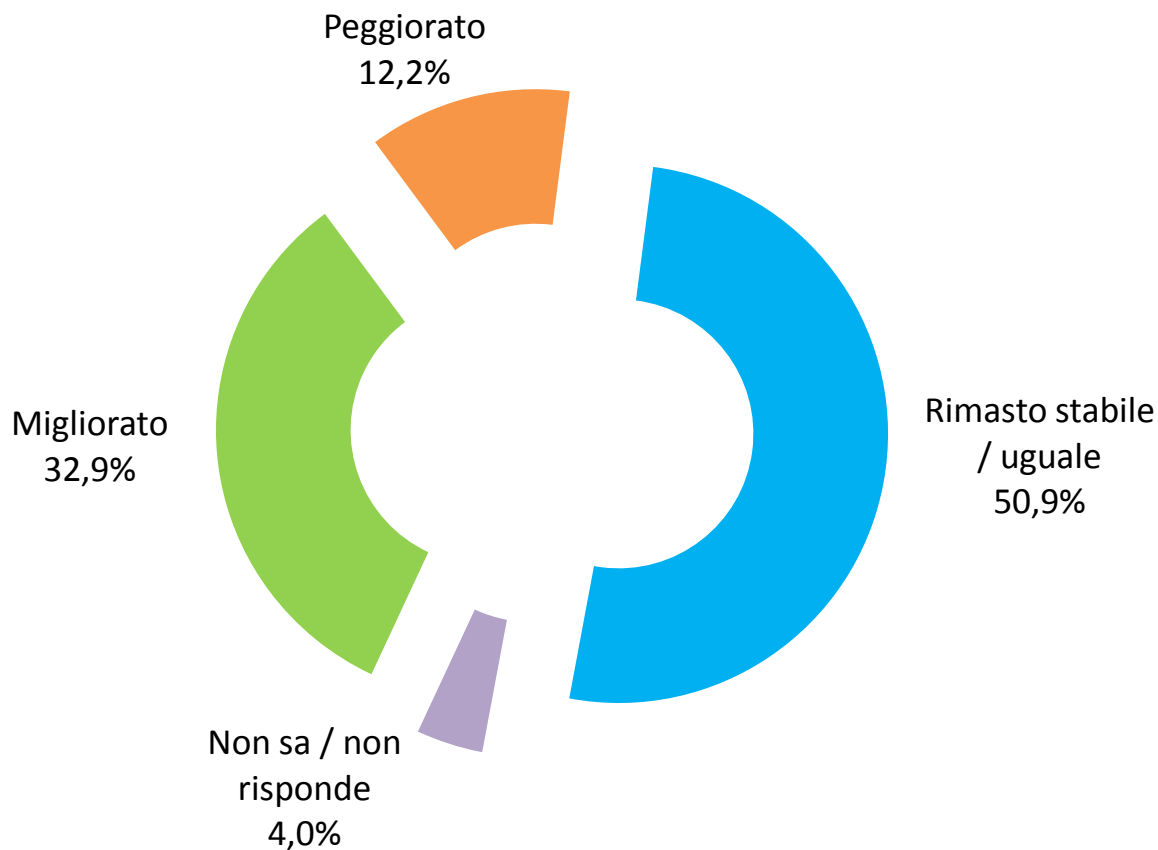
MATERIALI CONFERITI

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?

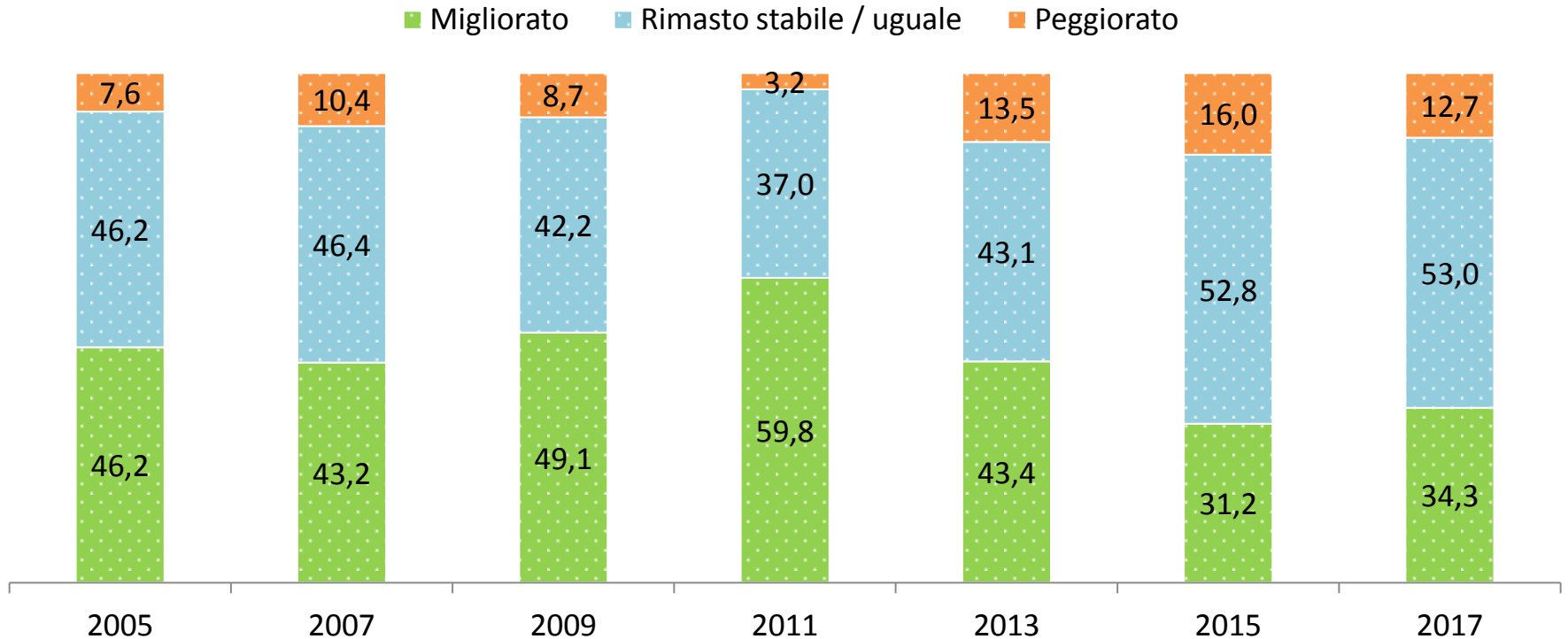


ANDAMENTO DEL SERVIZIO

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/stazioni ecologiche di AER dove può conferire gratuitamente tutte le tipologie di rifiuti?



RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

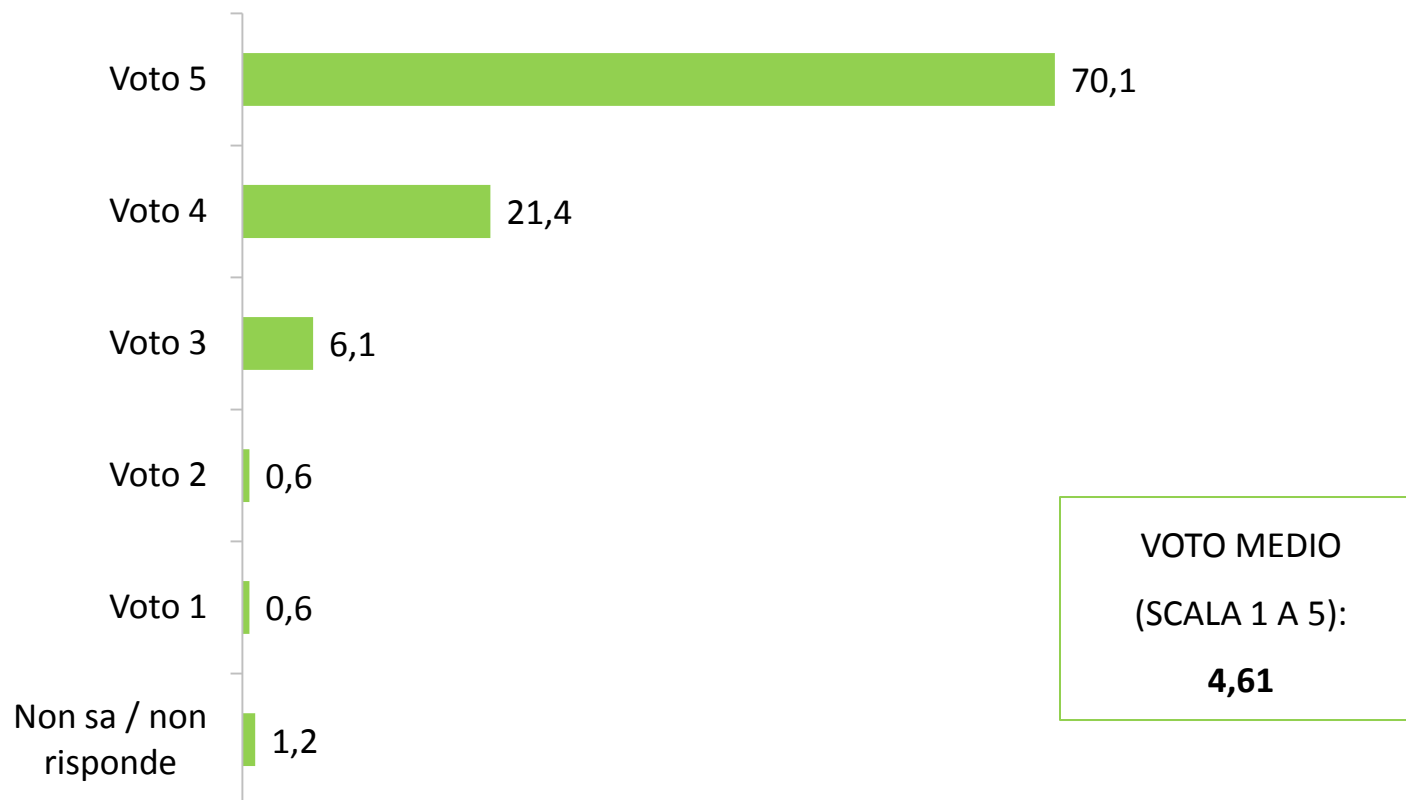
Lei conosce il servizio di ritiro gratuito a domicilio dei Rifiuti Ingombranti di AER?



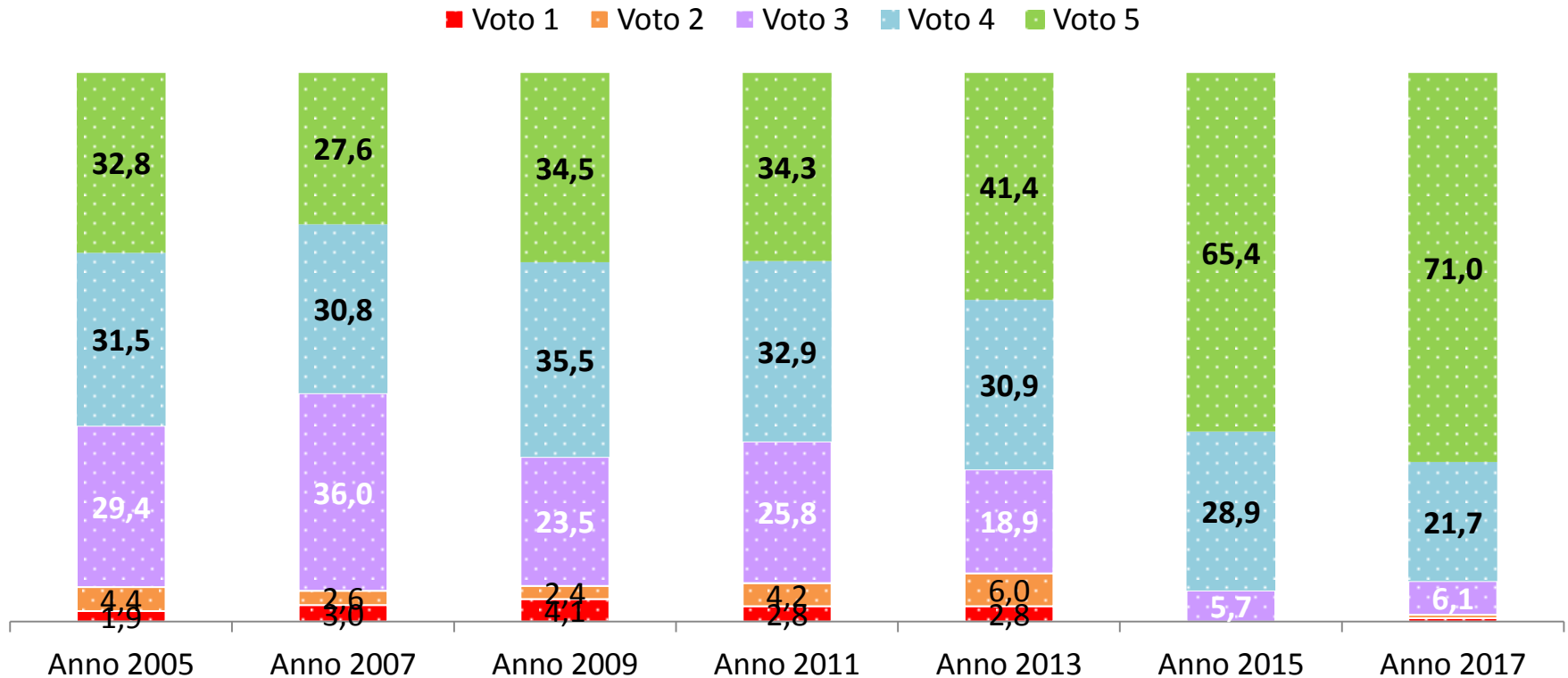
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO

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)



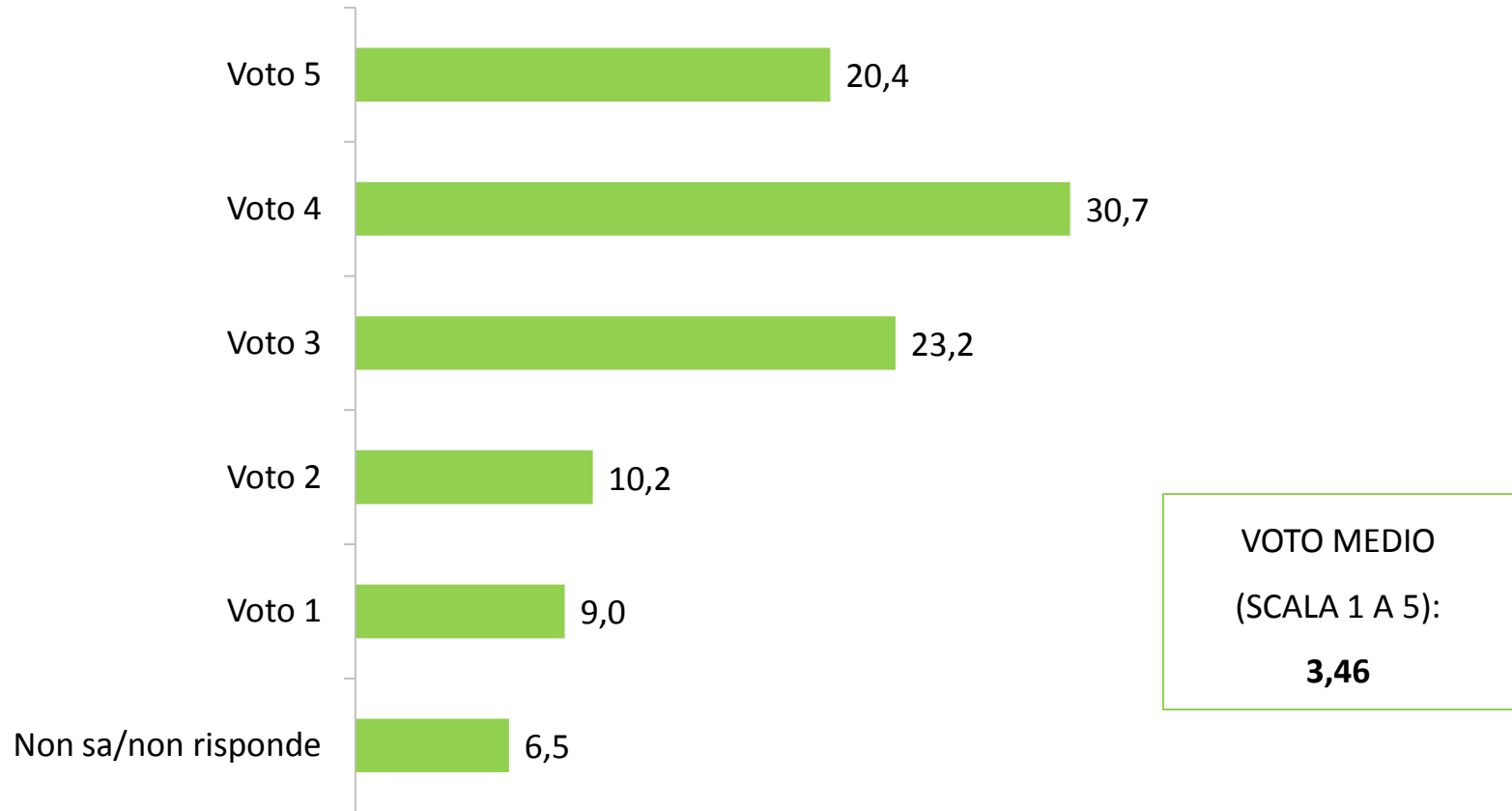
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO: EVOLUZIONE DEL GIUDIZIO NEL TEMPO *



* dato al netto dei non rispondenti

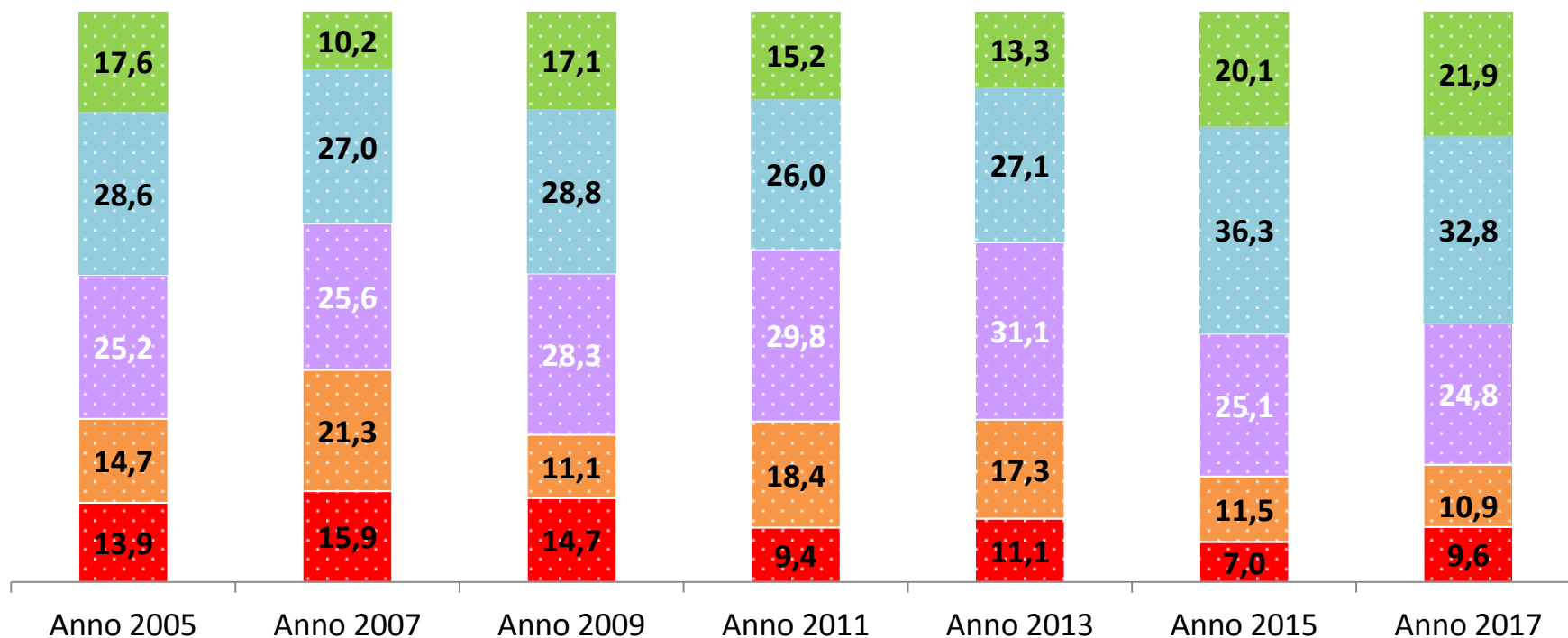
SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

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*

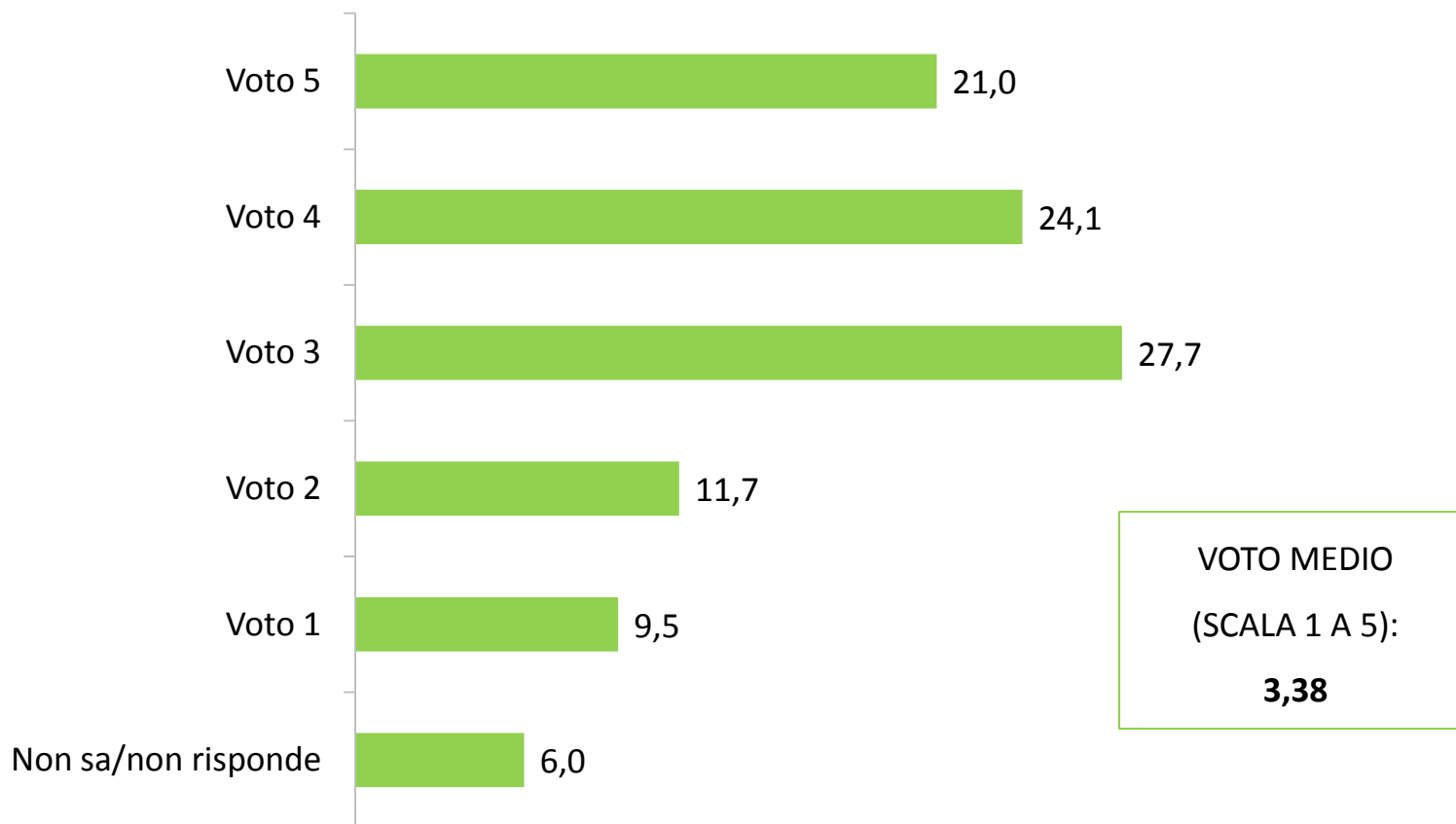
■ Voto 1 ■ Voto 2 ■ Voto 3 ■ Voto 4 ■ Voto 5



* dato al netto dei non rispondenti

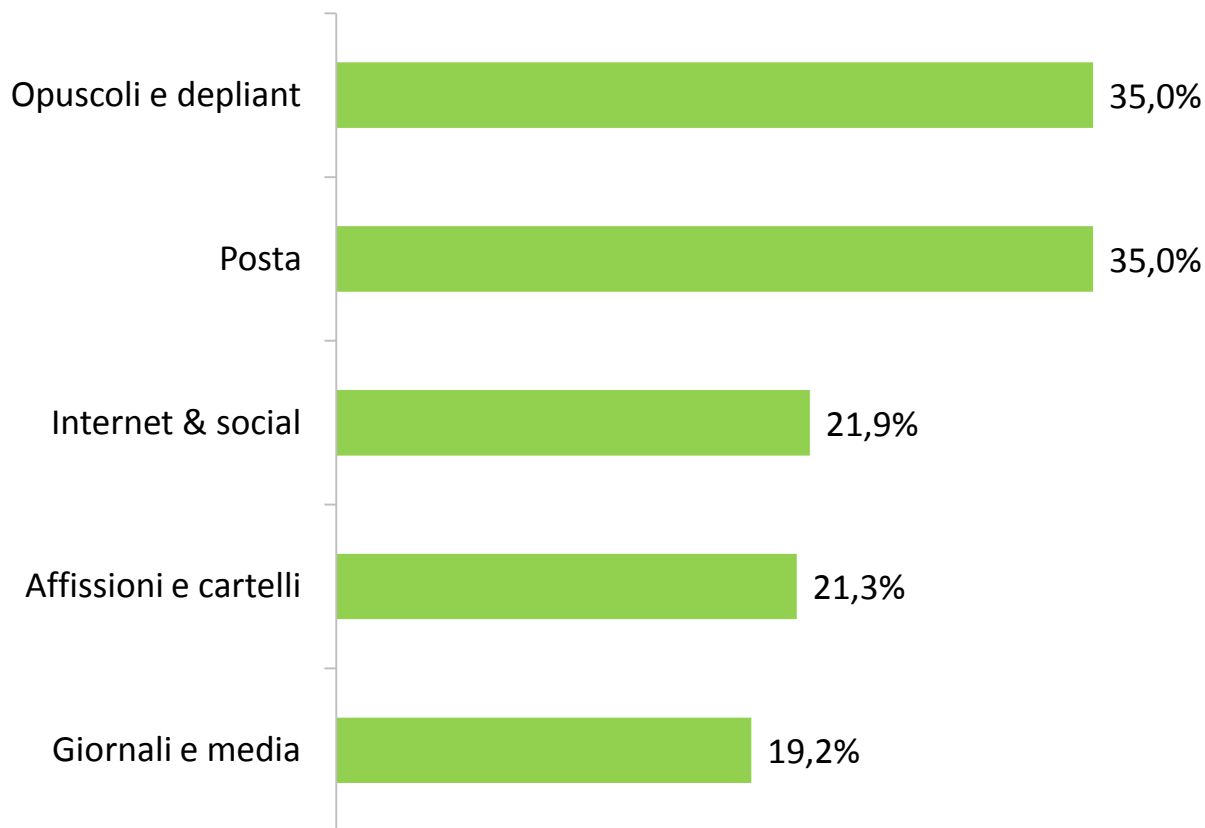
LIVELLO DI INFORMAZIONE

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)?



CANALI DI INFORMAZIONE

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



CERTIFICAZIONE

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



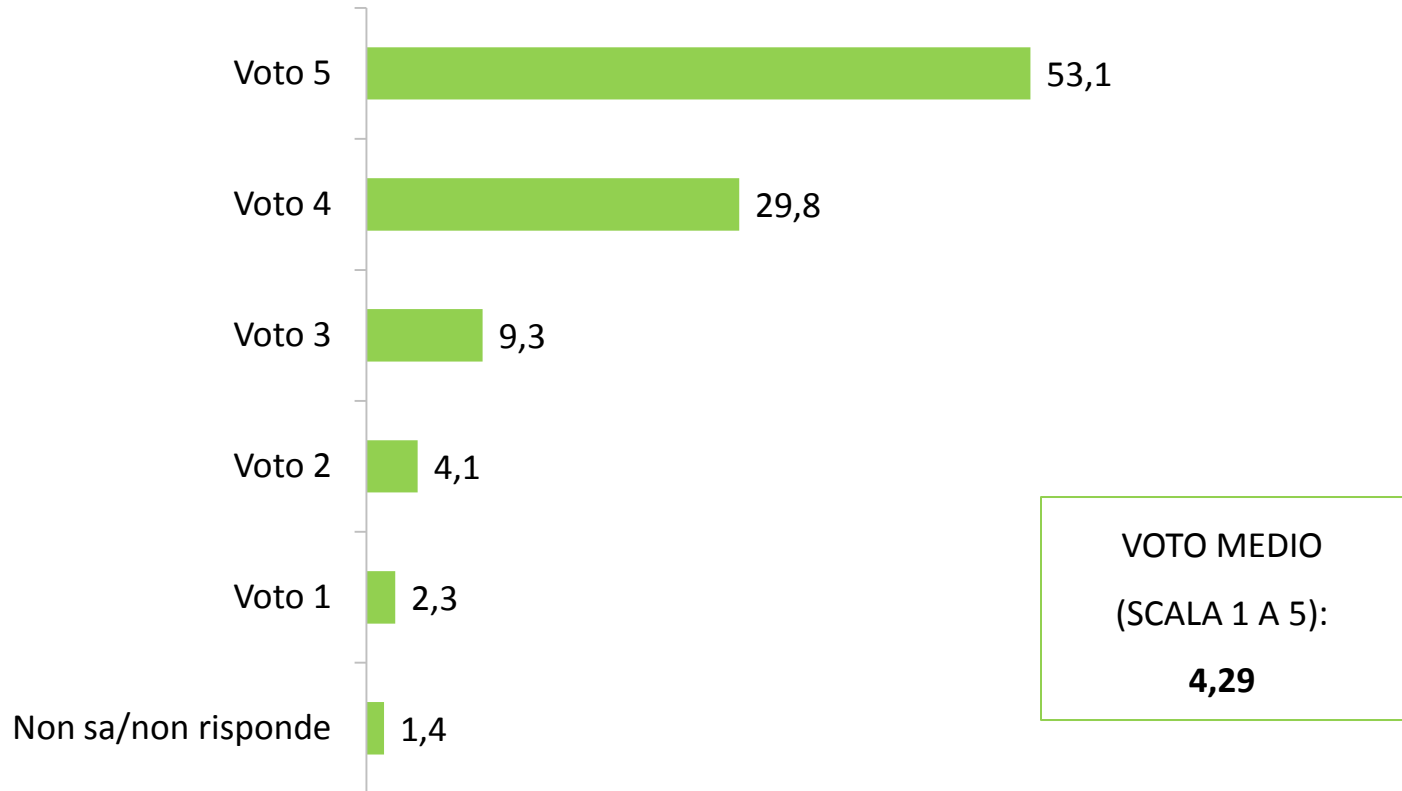
CONTATTO CON AER

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



CONTATTO CON AER

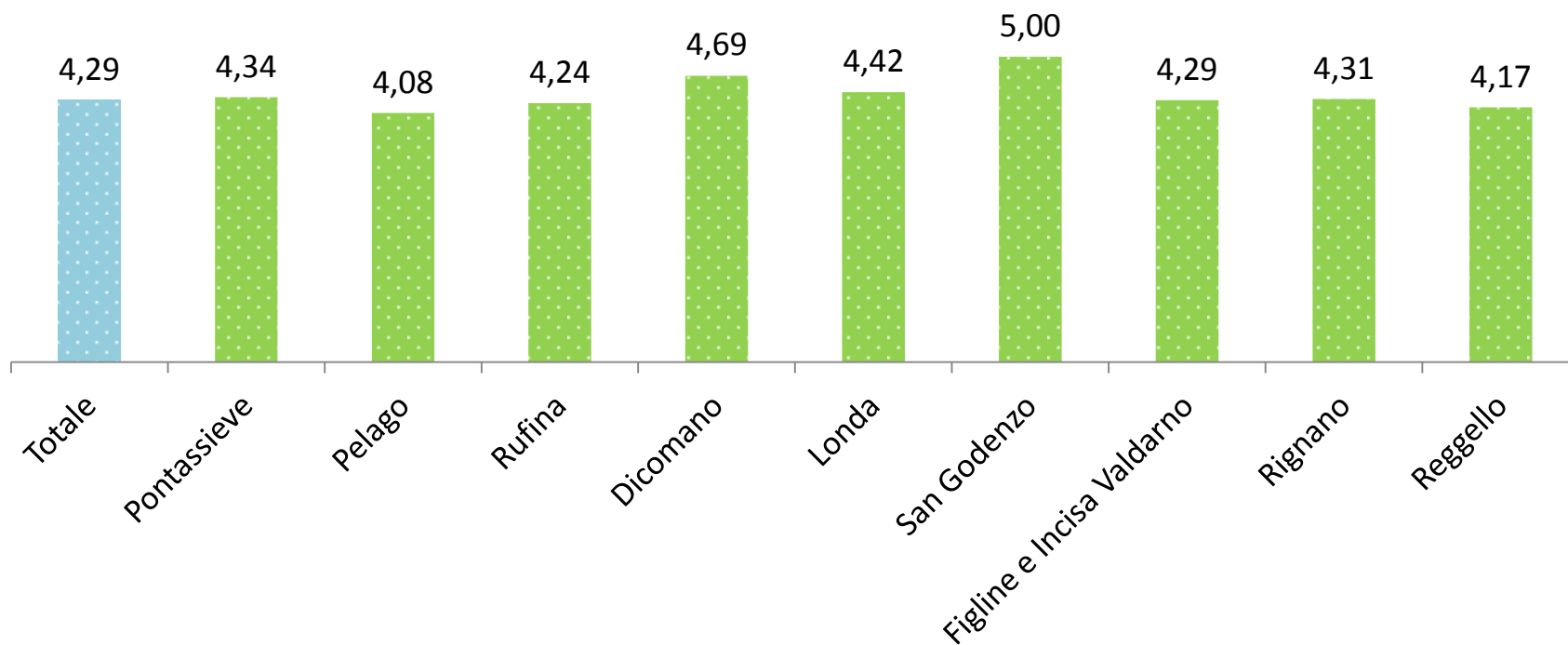
(A chi ha contattato AER) Come valuta la disponibilità e cortesia del personale di AER, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente)?



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 2017 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 ad 87% la quota degli intervistati (al netto dei non rispondenti) che considera la qualità del servizio prestato da AER migliorata o stabile. Solo il 13% ritiene esso sia peggiorato, e questo è segno di una performance dell'azienda molto buona e robusta nel tempo.

La maggioranza degli intervistati (60%) dichiara di essersi recata presso i centri di raccolta, mentre ammonta a meno di un utente su 4 (23%) 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 90% dei rispondenti, contro un residuale 10% di chi non lo conosce. Le percentuali sono stabili rispetto al 2015, anche se aumenta la quota di coloro che lo utilizzano oltre a conoscerlo.

Al 74% di intervistati che hanno utilizzato tale servizio è stato chiesto di valutarne la qualità. Rimane stabile il livello di soddisfazione con gradimento medio di 4,6 (su scala da 1 a 5). Anche la valutazione espressa circa il servizio di pulizia delle strade operato da AER rimane stabile rispetto alla scorsa indagine.

CONCLUSIONI

Per quanto riguarda l'informazione fornita da AER ai suoi utenti, si può notare un lieve peggioramento rispetto al 2015: la somma dei valori 4 e 5 passa da 55% a 45%. Per quanto riguarda i mezzi preferiti con cui essere informati da AER ai primi due posti, a pari merito sul valore di 35%, si collocano “opuscoli e depliant” e “comunicazioni postali”, seguiti da altre forme di comunicazione.

Infine anche 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 4,3, leggermente in diminuzione rispetto al 4,5 del 2015.



2017
SETTEMBRE



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