

CUSTOMER SATISFACTION SERVIZI ASET SPA EDIZIONE 2016

**Soddisfazione dei clienti dei servizi di igiene
ambientale, ciclo idrico integrato, illuminazione
pubblica**

di ASET S.p.A.

REPORT DI SINTESI

19 Dicembre 2016



Quali obiettivi si pone l'indagine?

➔ rilevare il **grado di soddisfazione dei clienti** di Aset SpA

A chi ci siamo rivolti?

➔ a un campione rappresentativo di **506 clienti domestici e 100 clienti non domestici nel Comune di Fano**, che sono stati intervistati telefonicamente nel mese di novembre 2016

➔ ai **Comuni soci di Aset SpA**, attraverso un questionario rivolto a rappresentanti degli Uffici Tecnici comunali e un focus group con tecnici, sindaci e assessori di competenza realizzato a dicembre 2016

Quanto sono soddisfatti i clienti di Fano dei servizi ASET di igiene ambientale?

La **soddisfazione** complessiva del servizio di **igiene ambientale** migliora rispetto al 2014, e si nota una **convergenza** dei giudizi di clienti domestici e non domestici.

Oggi è **soddisfatto l'83,4%** dei **clienti domestici** di Fano, in crescita rispetto al **66%** delle due indagini precedenti (2012 e 2014) e percentuale maggiore dal 2008 a oggi.



Quali sono i servizi Aset ritenuti eccellenti dai clienti di Fano nell'ambito dell'igiene ambientale?



Rispetto al 2014 migliora la soddisfazione di tutti i servizi IA.

La **raccolta differenziata a domicilio** continua ad essere il **servizio più apprezzato**, seguita però a breve distanza da **RD stradale e raccolta ingombranti**: le valutazioni dei tre servizi tendono infatti a convergere per i clienti domestici.

E' soddisfatto della raccolta a domicilio l'89,9% dei clienti domestici, il 90,5% dei clienti non domestici.

Vi sono aree critiche per i cittadini di Fano?

Finalmente **migliora anche la valutazione dello spazzamento**, che si colloca al di sopra della soglia di criticità, pur restando **sotto osservazione per i clienti domestici**.

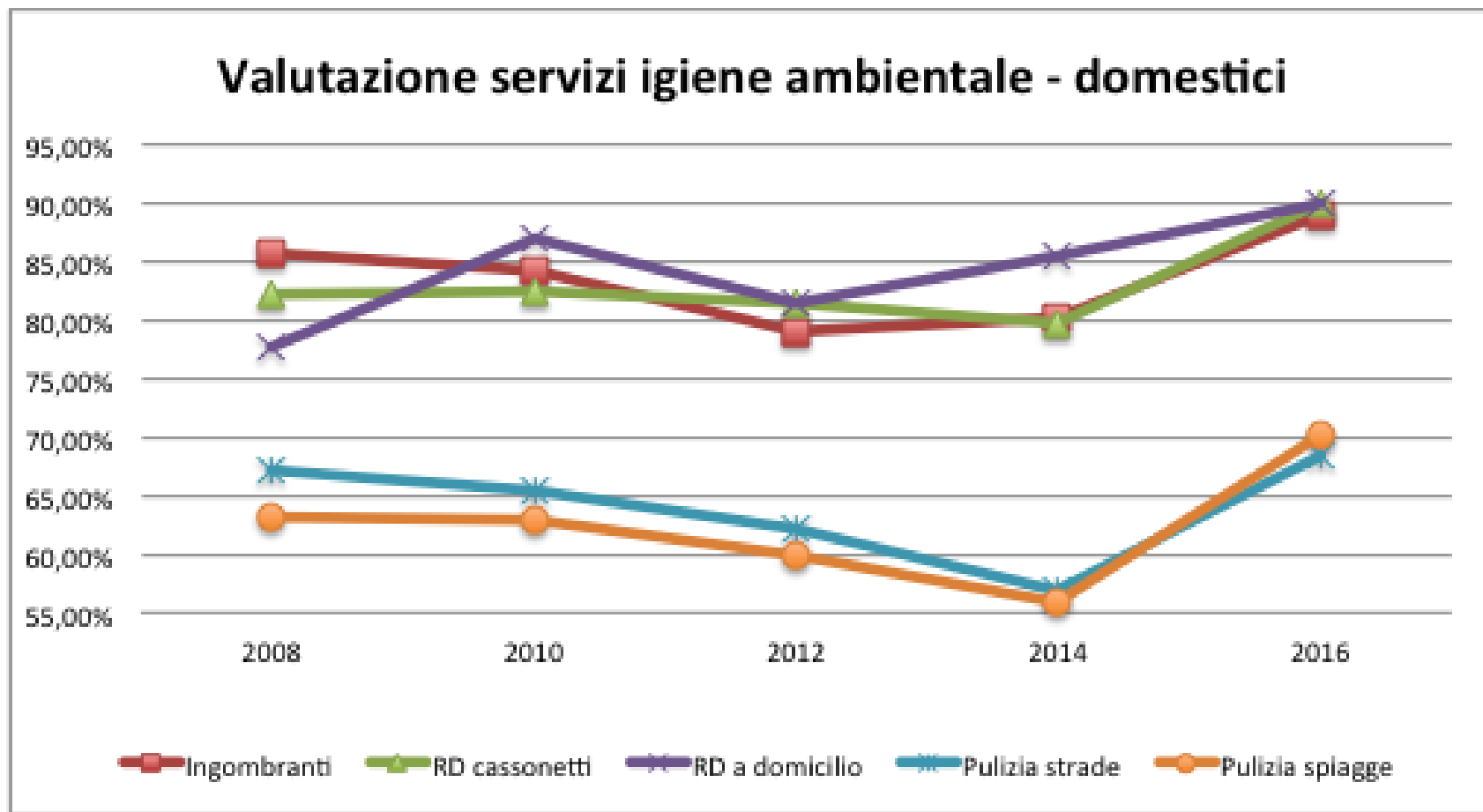
La pulizia delle spiagge supera per la prima volta in apprezzamento quella delle strade per i clienti domestici.



Il 68,5% dei clienti domestici e il 78% di quelli non domestici sono soddisfatti della pulizia delle strade.

Le **valutazioni medie sono 6,18 e 6,75** per le due tipologie di clienti.

Grado di soddisfazione dei clienti domestici dal 2008 al 2016.



Evidenti segnali di ripresa.

Livelli 2016 di soddisfazione dei clienti domestici maggiori dal 2008 a oggi per tutti i servizi IA.

Quanto sono soddisfatti nel complesso i clienti di Fano del servizio ciclo idrico integrato di ASET?

Migliora la valutazione che i clienti domestici danno del ciclo idrico integrato rispetto al 2014.

Del ciclo idrico è **soddisfatto** il **75,8% dei clienti domestici** e **l'85,3% dei clienti non domestici.**

Nel 2016 si rilevano **i gradi di soddisfazione massima registrati dal 2008 a oggi** per entrambe le tipologie di clienti.



Quanto sono soddisfatti nel complesso i clienti di Fano dell'Ufficio Clienti di ASET?

Il grado di soddisfazione **dell'Ufficio Clienti** migliora nel 2016, e vede la convergenza delle due tipologie di clienti



Sono soddisfatti dell'ufficio clienti Aset **l'83,3% dei clienti domestici** e il **83,5% dei clienti non domestici** di Fano.

Il grado di soddisfazione nel 2016 è **il più ampio tra quelli registrati dal 2008 a oggi.**

Quali sono le valutazioni medie che danno i clienti dei servizi ASET (IA, IDRICO E UFFICIO CLIENTI)?

Tutti i servizi raggiungono una **piena sufficienza**.

I tre servizi raggiungono livelli medi di soddisfazione abbastanza simili tra loro, con oscillazioni **intorno al 6 ½**, senza significative differenze tra domestici e non domestici.

IA è lievemente migliore dell'idrico, e la valutazione dell'ufficio clienti è lievemente maggiore degli altri servizi.

Livello di soddisfazione media dell'**IA: 6,67 per i clienti domestici e 6,65 per i clienti non domestici**

Livello di soddisfazione media del **servizio idrico integrato: 6,35 per i clienti domestici e 6,56 per i clienti non domestici**

Livello di soddisfazione media dell'**Ufficio Clienti: 6,75 per i clienti domestici e 6,71 per i clienti non domestici**



Nel complesso, Fano è considerata una città pulita?

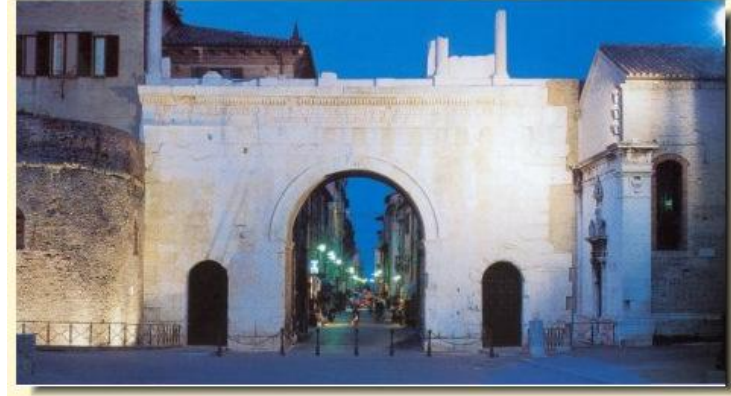
Decisamente sì: 7 +

Fano è considerata **pulita dall'82,7% dei clienti domestici e dal 92% clienti NON domestici**

La valutazione media è di **7,03 per i domestici** (in crescita rispetto al 6,38 del 2014) e di **7,18 per i clienti non domestici** - recuperando con decisione rispetto ai giudizi critici del 2014.

I servizi della città: il parere dei cittadini e degli operatori economici di Fano

Infine, agli intervistati è stato chiesto quanto siano soddisfatti di come è amministrata la città di Fano nel suo complesso (considerando **i rapporti con gli uffici comunali, la manutenzione dei beni comunali, la cura del verde, delle strade e i servizi comunali al cittadino in genere**).



Il **75,3% degli intervistati in quanto clienti domestici è soddisfatto**, e il campione esprime una **valutazione media di 6,45**.

Tra i clienti domestici **non si rileva una precisa percezione di cambiamento rispetto al passato della qualità della vita a Fano**: il 62,9% ritiene che non sia cambiata, il 14,8% che sia migliorata a fronte di un 22,4% che ritiene sia peggiorata.

La posizione dei clienti non domestici non differisce di molto: **il 78,8% degli intervistati è soddisfatto di come sono amministrati i servizi della città** su indicati, e la **valutazione media espressa è di 6,39**. Leggermente migliore la valutazione del presente rispetto al passato di quanto non espresso dai clienti domestici, pur a fronte di **una percezione prevalente di continuità**: il 70% ritiene che negli ultimi due anni la qualità della vita a Fano non sia cambiata, il 21% ritiene che sia migliorata e il 9% che sia peggiorata.

Quanto sono soddisfatti nel complesso i comuni soci dei servizi Aset?

I comuni soci che hanno risposto alla rilevazione su questionario (13 su 14) esprimono giudizi mediamente buoni sui servizi Aset:

I servizi IA sono valutati da un **minimo di 7,4 relativo al Centro RD al massimo del 7,7 del servizio raccolta ingombranti.**

Il rapporto con gli Uffici Tecnici IA è valutato mediamente molto bene: 8

I servizi idrico e pubblica illuminazione sono valutati molto bene (inclusi i rispettivi Uffici tecnici) dai tre Comuni che ne usufruiscono (valutazioni mai inferiori a 8)

Si rileva come area di miglioramento quella della **informazione e sensibilizzazione ai cittadini** (voto medio 6,9).

La **discarica vede progressivamente diminuire la soddisfazione** dei Comuni soci dal 2008 ad oggi.

Andamenti delle valutazioni dal 2008 al 2016: un declino tendenziale dal 2012 con l'eccezione dello spazzamento che recupera.

Valutazione media servizi IA dei Comuni soci

