

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

1

## Indagine sulla soddisfazione dei clienti dei servizi di igiene ambientale, gas, ciclo idrico integrato e illuminazione pubblica di Aset SpA

Rapporto di sintesi, 9 maggio 2011

### Gruppo di ricerca

Lella Mazzoli  
Roberta Bartoletti  
Giovanni Boccia Artieri  
Guido Capanna Piscé  
Verena Bergamo



Direttore  
Lella Mazzoli



# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

2

## Quali obiettivi si è posta la ricerca?

- ➔ rilevare il grado di **soddisfazione dei clienti dei servizi di igiene ambientale e del ciclo idrico integrato** di Aset SpA, e il loro grado di **informazione e sensibilizzazione in area ambientale**;
- ➔ conoscere la **valutazione sintetica dei clienti del servizio gas e di illuminazione pubblica** di Aset SpA

## A chi ci siamo rivolti?

- ➔ a un campione rappresentativo - per composizione e numerosità - di clienti domestici e non domestici nel **Comune di Fano**, che hanno ricevuto un **questionario postale**: hanno risposto **327 clienti** (259 domestici, 68 non domestici);
- ➔ ai **Comuni soci** di Aset SpA, attraverso **questionario** rivolto a rappresentanti degli Uffici Tecnici comunali

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

3

Qual è nel complesso la valutazione dei cittadini di Fano dei servizi di igiene ambientale di Aset SpA?

**È soddisfatto il 70% dei clienti**

- il 73,6% dei clienti domestici
- il 54,4% dei clienti non domestici

**Aset promossa con buoni  
voti dai clienti domestici  
più critici i non domestici**



# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011



Ecco la pagella dei servizi di igiene ambientale di Aset SpA

	Clienti domestici	Clienti NON domestici
<b>Raccolta Solidi Urbani</b>	<b>7 +</b>	<b>7 -</b>
<b>Raccolta Differenziata</b>	<b>7 +</b>	<b>7 --</b>
<b>Raccolta ingombranti</b>	<b>7 -</b>	<b>6 1/2</b>
<b>Raccolta a Domicilio</b>	<b>7 +</b>	<b>6 1/2</b>
<b>Spazzamento</b>	<b>6</b>	<b>6 --</b>



Rispetto all'indagine 2008 la raccolta ingombranti ha perso il suo primato: **necessario rinnovare impegno?**

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011



## Quali sono oggi le aree di eccellenza di Aset SpA?

- la raccolta tradizionale di rifiuti solidi urbani
- la raccolta differenziata con cassonetti
- **novità**: la raccolta a domicilio



## Quali invece le aree di miglioramento?

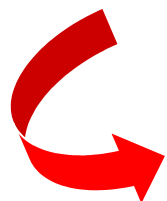
Lo spazzamento è ancora un servizio che può essere migliorato

QuickTime™ e un decompressore sono necessari per visualizzare quest'immagine.

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

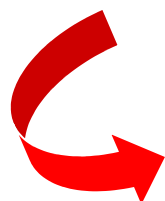


I cittadini di Fano e l'igiene ambientale ...



**Soddisfatti, sensibili**

- ➡ L'84.7% considera **Fano una città pulita**
- ➡ L'86% valuta positivamente il vigile ambientale, e si suggerisce di potenziare i controlli
- ➡ sono favorevoli a incentivare ed estendere la raccolta differenziata, sia con cassonetto che domiciliare



**riconoscono le loro responsabilità (94%) e chiedono di essere maggiormente informati**

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

7

Qual è nel complesso la valutazione dei cittadini di Fano degli altri servizi?

**Servizio idrico integrato**

Sono soddisfatti il 70% dei clienti: **migliorato**



**Servizio gas**

Sono soddisfatti l'89% dei clienti



**Rapporto con uffici**

Sono soddisfatti il 78.4% dei clienti: **migliorato**

**Illuminazione pubblica**

Sono soddisfatti il 75,8% dei clienti

QuickTime™ e un decompressore sono necessari per visualizzare quest'immagine.

**Aset promossa con buoni voti!**

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

8

Ecco la pagella di Aset di acqua e gas

Servizio idrico integrato

6 1/2

Unico punto critico è il sistema fognario



Servizio gas

7 +



# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

9

## Ecco la pagella di Aset sugli uffici clienti

### Rapporto con Uffici

**7 -**

QuickTime™ e un  
decompressore  
sono necessari per visualizzare quest'immagine.

**Molto gradita la  
cortesia del personale  
e la sua competenza**

**Percepiti come  
migliorabili i tempi di  
attesa, soprattutto  
quelli telefonici**

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

10

E i 18 comuni soci, come valutano i servizi di igiene ambientale di Aset SpA?

**Molto positivamente**

**7,8**

**(7,7 nel 2008 e nel 2006)**



**Il servizio RSU è considerato un'area di eccellenza in ambito di IA insieme alla discarica**

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

11

**I comuni soci sono molto soddisfatti di tutti gli altri servizi erogati da Aset Spa**

**8,2** Uffici TC

**8** Servizio acquedotto, depurazione e fognature)

**8** Gas

**8** Pubblica Illuminazione

**7,7** Uffici commerciali back e front office



**Valutazioni sostanzialmente stabili rispetto alla rilevazione del 2008**

# Customer satisfaction - Servizi Aset SpA 2011

12

In conclusione, quale immagine hanno i clienti di Aset SpA?

➔ Buona qualità del servizio percepita sia da cittadini sia dai comuni soci



➔ Importanza di un rapporto continuo di informazione e sensibilizzazione dei cittadini e anche di vigilanza



➔ Importanza della raccolta differenziata, da potenziare nelle varie forme

