

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

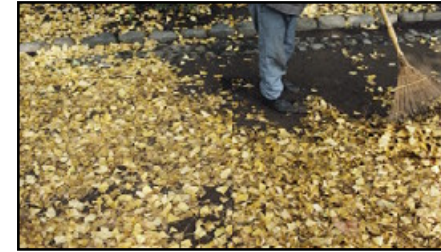
1

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

Rapporto di sintesi

Gruppo di ricerca

Roberta Bartolètti
Giovanni Boccia Artieri
Lorenzo Giannini



Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo"
facoltà di sociologia

Direttore
Lella Mazzoli



Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

2

Quali obiettivi si è posta la ricerca?

- ➔ rilevare il grado di **soddisfazione dei clienti dei servizi di igiene ambientale e del servizio 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** 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 **405 clienti** (353 domestici, 52 non domestici);
- ➔ alla totalità dei **18 Comuni soci** di Aset SpA, attraverso **focus group** e **questionari** rivolti a rappresentanti degli Uffici Tecnici comunali

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

3

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

Sono soddisfatti

- il 76% dei clienti domestici
- il 79% dei clienti non domestici

Aset promossa con buoni voti!



Customer satisfaction - Servizi Aset SpA



Ecco la pagella dei servizi di igiene ambientale di Aset SpA

	Clienti domestici	Clienti NON domestici	
Raccolta Solidi Urbani	7 1/2	7 +	A stack of newspapers and magazines.
Raccolta Differenziata	7	7-	
Raccolta ingombranti	7++	7+	Aset SpA collection vehicle.
Raccolta a Domicilio	7 --	6 1/2	
Spazzamento	6 +	6 1/2	

Rispetto all'indagine 2006 TUTTI i voti sono MIGLIORATI

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA



Quali sono le aree di eccellenza di Aset SpA?

Il servizio di **raccolta tradizionale di rifiuti solidi urbani e la raccolta ingombranti**



I clienti sono soddisfatti per il **90%** e l'**86%**



Quali invece le aree di miglioramento?

La soddisfazione dei clienti relativa alla **pulizia delle spiagge e anche allo spazzamento può essere migliorata**

oggi sono soddisfatti il **64%** e il **69%** dei clienti



Customer satisfaction - Servizi Aset SpA



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



**Soddisfatti,
informati, sensibili**

- ➡ considerano **Fano una città pulita**, e infatti le danno un bel **7 +**;
- ➡ **conoscono** bene i servizi e le iniziative di sensibilizzazione di Aset SpA

riconoscono le loro responsabilità (e, come vedremo, sono autocritici)

- ➡ sono profondamente convinti dell'importanza di incentivare la raccolta differenziata (da 1 a 10 indicano 9 +);
- ➡ si sentono responsabili, con il loro comportamento, della pulizia della città (da 1 a 10 indicano 9 +).

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

7

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

Servizio idrico integrato

Sono soddisfatti il **65%** dei clienti domestici e non domestici



Servizio gas

Sono soddisfatti il **90%** dei clienti domestici e non domestici



Rapporto con uffici

Sono soddisfatti il **74%** dei clienti domestici e il **67%** dei non domestici

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

Aset promossa con buoni voti!

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

8

Ecco la pagella di Aset di acqua e gas

Servizio idrico integrato

7--

Molto gradito il nuovo sistema fatturazione

Unico punto critico è il sistema fognario



Servizio gas

7 1/2



Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

9

Ecco la pagella di Aset sugli uffici clienti

Rapporto con Uffici

Clienti domestici **7 -**

Clienti NON domestici **7 - -**

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

Molto gradita la cortesia del personale e la sua competenza

Percepiti migliorabili solo i tempi di attesa telefonici

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

10

**Come
migliorare i
servizi di Aset?**

**Ecco i
suggerimenti dei
clienti**

**Incrementare la
raccolta differenziata
(28,8%)**

**I costi sono troppo
elevati (11,9%)**

**Migliorare la
pulizia delle
strade (17,5%)**

**Controllare e sanzionare
i comportamenti scorretti (7,5%)**

**Migliorare la rete fognaria e
la rete idrica (11,3%)**

**Aumentare l'informazione e
incentivare l'impegno dei cittadini
(5,6%)**

**Percentuale su totale:
dei 160 clienti che
hanno dato
suggerimenti**

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA



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

 **Molto positivamente**
7,7

Le maggiori criticità a parere dei comuni soci, non riguardano le attività di Aset SpA

La discarica è il servizio più apprezzato dai comuni **8,7**

“bisogna insistere sull’educazione del cittadino, non bisogna abbassare la guardia”

“la cultura dei cittadini (Fano e altri comuni) sulla raccolta differenziata non è ancora sviluppata”

“difficoltà a fare RD in campagna”

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

12

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

8,2 Uffici (8,2 nel 2006)

8 Servizio acquedotto
(7,7 nel 2006)

8 Servizio fognature
(7 nel 2006)

8 Servizio depurazione
(6,3 nel 2006)



Valutazioni **TUTTE** notevolmente migliorate rispetto all'indagine 2006

Customer satisfaction - Servizi Aset SpA

13

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 sull'educazione ambientale e la RD



Priorità indicata dai Comuni Soci
che incontra la sensibilità degli stessi cittadini

