confini

Customer Satisfaction

A.Se.R. Rho

2023

Relazione finale - sintesi

Elaborazione del disegno dell'indagine e individuazione del campione

Le indagini per la valutazione della customer/citizen satisfaction rientrano nel più vasto ambito delle ricerche statistiche di tipo campionario, nelle quali l'osservazione è limitata ad un sottoinsieme di unità statistiche appartenenti alla popolazione di interesse.

La dimensione n del campione può essere calcolata attraverso appropriate formule matematiche, nota la numerosità della popolazione N e una volta definiti i parametri (errore campionario e livello di confidenza).

Sulla base della popolazione da analizzare si individua la numerosità del campione da considerare, il livello di confidenza e il margine di errore da considerare: ai fini della nostra indagine, abbiamo ritenuto attendibile considerare un margine di errore del 5% e un livello di confidenza del 90%. Abbiamo ottenuto così il campione che sarà opportuno intervistare per ottenere dati attendibili, per una popolazione da 0 a 50.000 utenze è pari ad almeno 269 utenze. Il margine di errore della presente indagine si attesta tra lo 0,99% e il 6%

La definizione del questionario e le modalità di somministrazione

Per realizzare la customer satisfaction abbiamo fatto ricorso a due diverse tecniche di raccolta delle informazioni:

- interviste faccia a faccia;
- interviste autocompilate on-line.

Il questionario, sempre in forma anonima, è stato compilato unicamente on-line, in un'unica versione, differente a seconda delle modalità di compilazione

L'analisi attraverso interviste faccia a faccia è stata effettuata presso lo sportello clienti di A.Se.R. lunedì 9 e 16 ottobre, dalle ore 9 alle ore 13.

Parallelamente si è proceduto alla somministrazione del questionario on-line, dandone notizia sul sito di A.Se.R, attraverso la newsletter e sui canali social istituzionali, anche del Comune di Rho.

Il questionario è stato compilato 248 volte in versione on-line e 34 volte durante le rilevazioni in loco, per un totale di risposte pari a 282, superiore al minimo campione di riferimento precedentemente individuato.

Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it

La raccolta e interpretazione dei dati

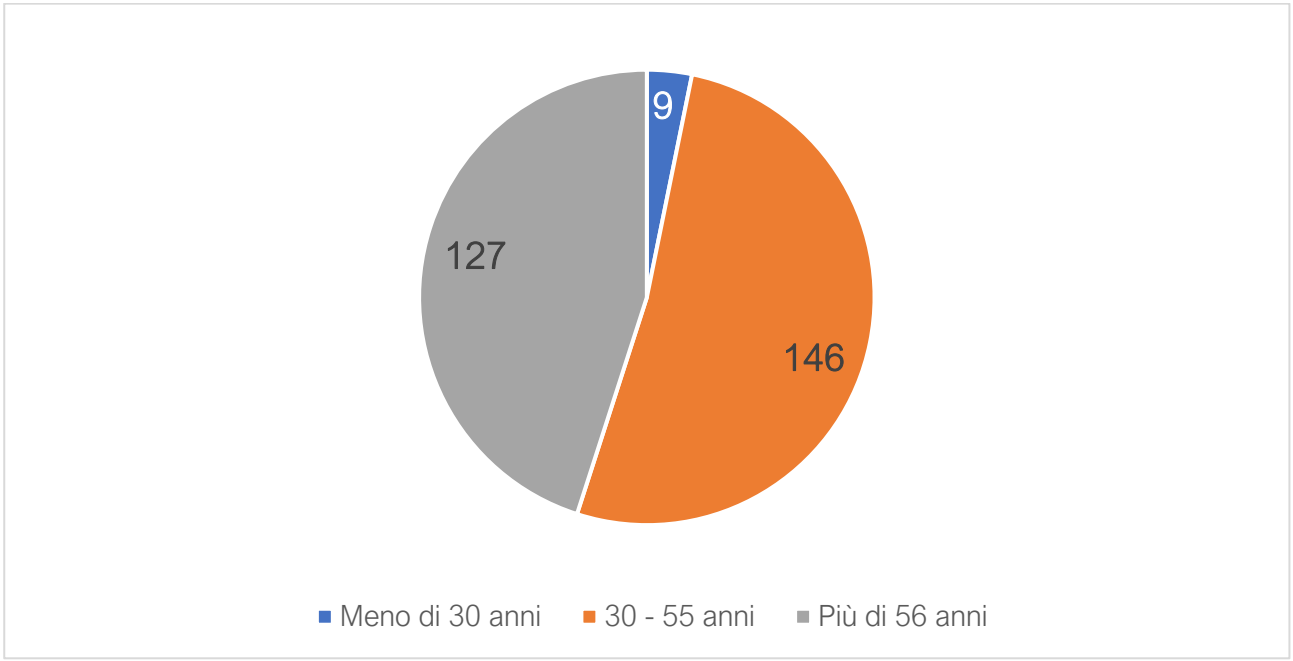
Il questionario è stato analizzato nei paragrafi seguenti per aree di indagine, riconducibili a una o più domande.

1. Composizione del campione

L'intero sondaggio è stato condotto in forma anonima: i nominativi o indirizzi IP non sono mai associati a una specifica risposta.

Per quanto riguarda il sesso degli intervistati il campione intervistato si presenta abbastanza omogeneo e in linea con le rilevazioni precedenti: i maschi intervistati sono 147, mentre le femmine 135. L'età degli intervistati presenta invece un numero ridotto di risposte degli under 30, che sono 9 a fronte di 146 intervistati tra i 30 e i 55 anni e 127 over 60.

Una distribuzione rappresentata anche nelle varie professioni rilevate, con la prevalenza di impiegati/e, che sono 88, e pensionati/e, che sono 66. La composizione eterogenea delle professioni indica, comunque, che il questionario on-line è riuscito a raggiungere un campione particolarmente vasto di cittadini, con 50 professioni rilevate. Anche per quanto riguarda le vie di residenza, il campione si presenta omogeneo, con 163 vie selezionate, un elenco più ampio rispetto alla rivelazione del 2022.

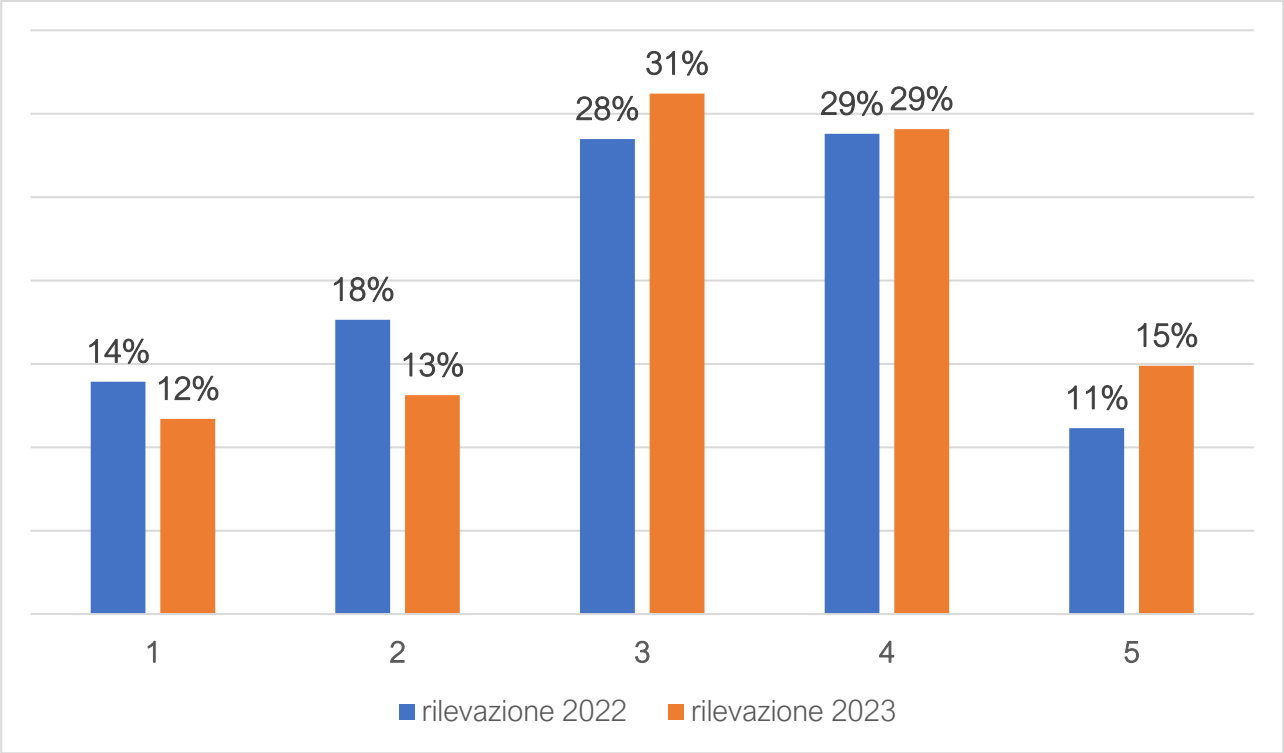


Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it

2. Valutazione del servizio di raccolta e spazzamento

La prima domanda *"In una scala da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo) come valuta il servizio di spazzamento strade, marciapiedi e aree verdi"* ha visto un **3,2** come risultato di media.

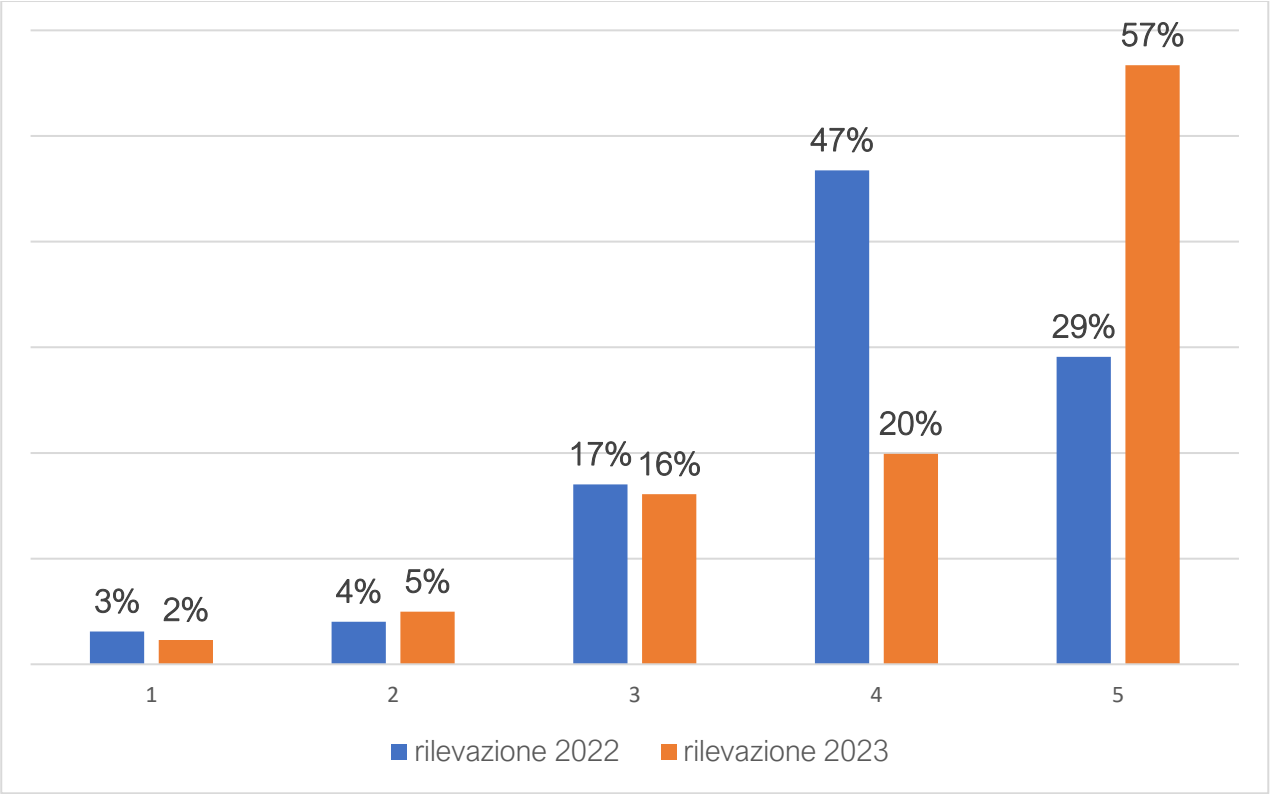
Un dato che, seppur di solo 0,2, è in aumento rispetto alla valutazione 2022, quando la media dei punteggi era pari a **3.** Nel grafico seguente esaminiamo la composizione delle risposte per valore assegnato.



Il dato è sicuramente positivo, con **42** persone (circa il 15% del totale) che hanno dato voto 5. Se sommiamo i voti positivi, da **3** a **5**, rileviamo che **88** persone hanno dato voto **3**, **82** persone voto **4** e **42** voto **5**.

L'ultima domanda del sondaggio, in continuità con quanto rilevato nelle customer precedenti, chiedeva una valutazione sul servizio di raccolta dei rifiuti: la media delle risposte è **4.** Un dato estremamente positivo, forte del **56%** dei rispondenti che valuta 5 il servizio: complessivamente le valutazioni positive, comprese tra il 3 e 5, rappresentano il **92%** degli utenti intervistati. Di interesse, come evidenziato dal grafico successivo, la distribuzione delle risposte nelle due rilevazioni: a fronte di una sostanziale stabilità nei voti da 1 a 3, emerge come ci sia un raddoppio degli utenti che valutano il servizio con un voto pari a 5 (con una conseguente diminuzione dei voti 4), con un travaso di valutazioni che porta, quindi, questi utenti a migliorare la valutazione da molto buona a **ottima**.

Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it



Analizzando nello specifico le valutazioni positive riscontriamo che il **96%** degli utenti che hanno giudicato il servizio di spazzamento con voti da 3 a 5 ha valutato nello stesso modo il servizio di raccolta: un dato che, analizzato per fascia di età e professione, risulta distribuito in modo omogeneo, a testimonianza di un gradimento diffuso e sostanziale.

A conferma di questo, riteniamo utile aggregare i risultati ad espressione di un giudizio di gradimento generale che riguardi sia la raccolta che lo spazzamento, quindi tutto il servizio di gestione dei rifiuti valutabile da ogni cittadino intervistato: emerge che ben l'**83%** dei cittadini di Rho giudica il servizio positivamente, con voti quindi compresi tra **3** e **5**. Un dato molto positivo, anche in questo caso esattamente in linea con la rilevazione precedente che presentava la stessa percentuale.

Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it

3. L'indagine sul comportamento dei cittadini

La domanda numero 6, proseguendo sul tema del decoro urbano, indaga la percezione delle responsabilità del comportamento dei cittadini, chiedendo: "*In una scala da 1 (poco) a 5 (molto) quanto ritiene che il comportamento dei cittadini influisca sulla pulizia di strade, marciapiedi e aree verdi?".* In questo caso la media è di **4,2.**

Risulta interessante notare la distribuzione delle domande, che vedono circa il **57%** degli utenti ritenere che il comportamento dei cittadini influisca molto, esprimendo un voto pari a 5. La distribuzione della valutazione, tra l'altro, è omogenea per fasce di età della popolazione: nelle tre fasce individuate, infatti, la valutazione 5 rappresenta tra il 52% e il 65% del totale dei voti, segno che questo tipo di considerazione sul comportamento personale è equamente distribuita senza differenze sostanziali di età.

La domanda 7 indaga, invece, uno specifico comportamento in relazione al conferimento dell'olio usato, tipologia di raccolta su cui A.Se.R ha investito nel corso degli ultimi mesi con dotazione di contenitori e campagne di comunicazione. La domanda è: *"Dove conferisce abitualmente l'olio alimentare usato (frittura e vasetti)?* Da una prima analisi emerge come la maggioranza dei rispondenti, circa il **60%**, utilizza gli strumenti messi a disposizione da A.Se.R., mettendo l'olio usato in un contenitore e portandolo alla Piattaforma o nell'apposito contenitore al Centro Polifunzionale di Passirana. Rimane un 17% di utenti che butta l'olio nel lavandino e un 23% che usa altri sistemi, analizzati in seguito.

La maggioranza, quasi il **50%**, sostiene di non friggere mai e di non usare mai prodotti sott'olio, e di conseguenza di non avere olio usato da buttare. Sembra improbabile che circa 30 cittadini intervistati non abbiano, nel corso degli ultimi mesi, mai utilizzato olio per friggere o prodotti sott'olio; probabilmente si tratta di piccolissime quantità che comunque sfuggono alla corretta raccolta ma che vengono buttati, anche se in piccole quantità e non abitualmente, negli scarichi.

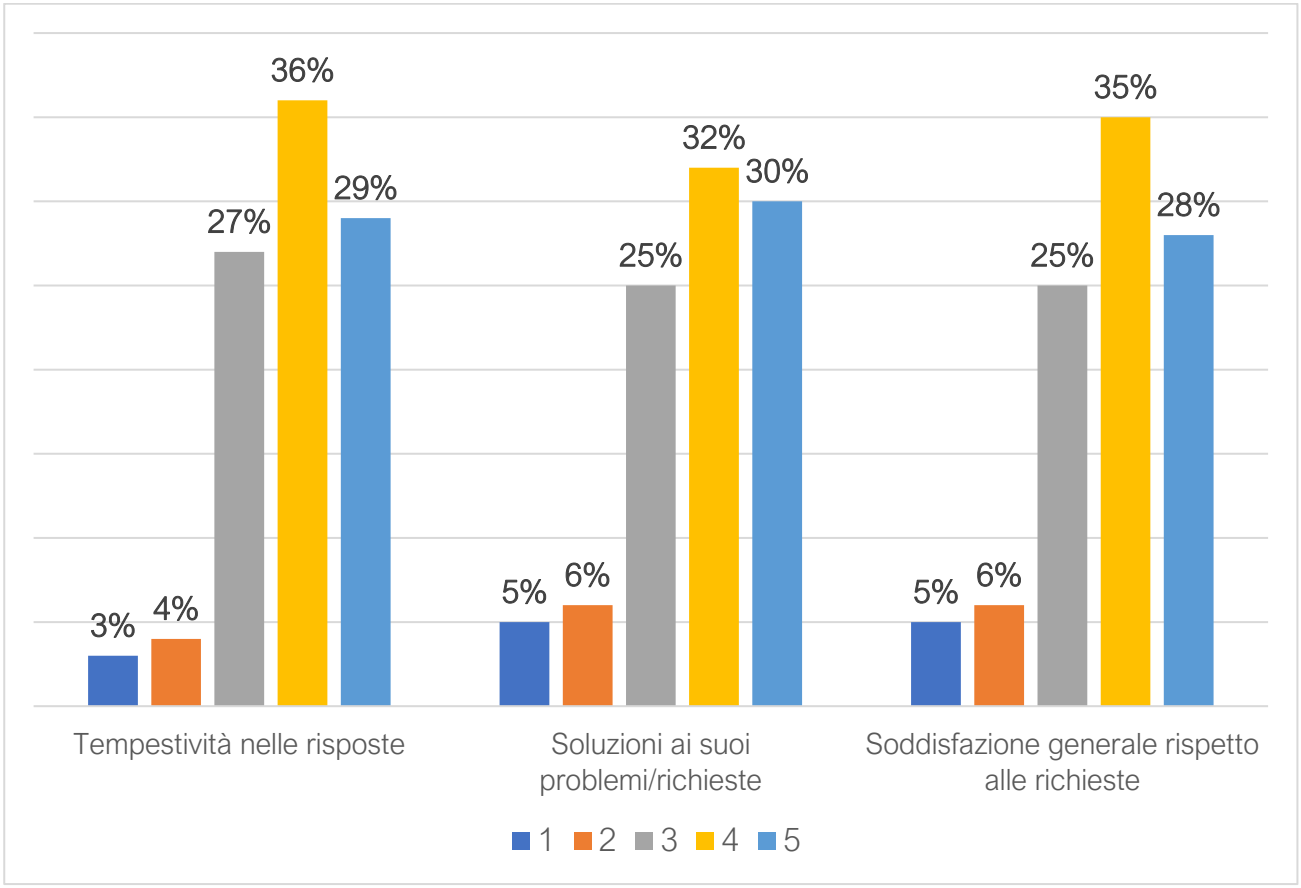
Una piccola percentuale utilizza invece gli scarichi del WC mentre il 19% conferisce correttamente l'olio, in modo differenziato, presso altri contenitori comuni in centri commerciali, ipermercati, ecc. Si tratta quindi di cittadini virtuosi che non sanno della possibilità di recarsi alla piattaforma o, più probabilmente, utilizzano il sistema per loro più comodo quando si recano in luoghi frequentati abitualmente.

Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it

4. Valutazione del Servizio Clienti e della piattaforma di via Sesia

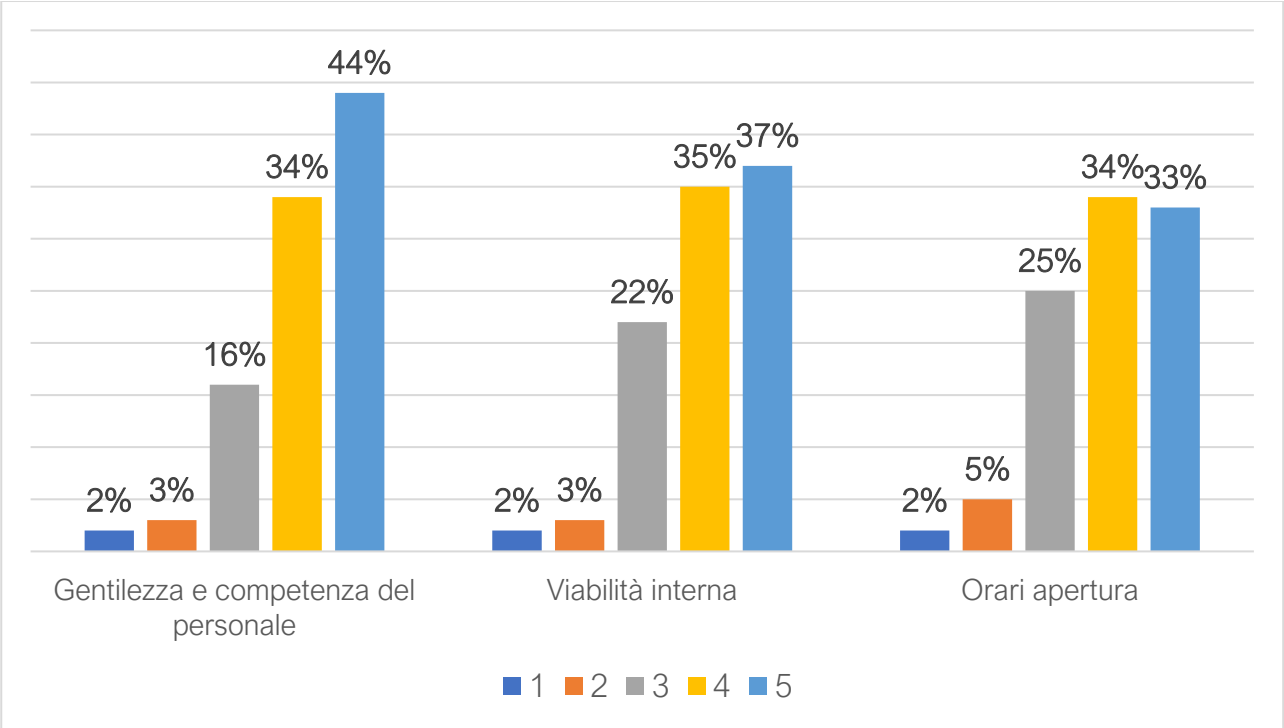
Il gruppo di domande oggetto del presente capitolo riassume il gradimento di due servizi di A.Se.R complementari a raccolta e spazzamento, ovvero il Servizio Clienti e la Piattaforma di via Sesia.

Per quanto riguarda il primo, in continuità con le rilevazioni degli anni precedenti, il questionario ha chiesto una valutazione generale del servizio rispetto a tre criteri, come evidenziato dal grafico seguente.



Come prima osservazione occorre evidenziare che le risposte positive, comprese con valutazione da 3 a 5, rappresentano l'**89%** delle valutazioni su tutti i criteri. Una valutazione omogenea per età. Le valutazioni positive arrivano, infatti, da una percentuale compresa tra il 75% e il 79% di tutte le fasce di età individuate e per gradimento generale del servizio.

La seconda domanda di questo gruppo intende indagare la valutazione del servizio della Piattaforma di via Sesia secondo 3 criteri, come riassunto dal grafico seguente.



Il dato più soddisfacente emerge dall'alto gradimento del personale in termini di gentilezza e competenza, un aspetto fondamentale nella gestione di una piattaforma ecologica: le valutazioni positive, comprese tra 3 e 5, rappresentano il **95%** del campione.

5. Il Centro del Riuso

Questa parte del questionario, con due domande, intende indagare la propensione dei cittadini di Rho all'acquisto di beni di seconda mano e l'eventuale gradimento nella realizzazione di un Centro del Riuso cittadino.

Alla prima domanda: *"Ha mai acquistato beni di seconda mano?"* ha risposto positivamente il **52%** degli intervistati.

Alla luce di questi dati, è interessante rilevare che alla domanda seguente: *"In una scala da 1 (poco) a 5 (molto) quanto ritiene interessante la realizzazione di un Centro del Riuso a Rho, dove poter portare e acquistare beni usati in buono stato?"* la media delle risposte sia stata di **4,2**. Le risposte positive, da 3 a 5, rappresentano **l'88%** delle risposte totali, a conferma che l'argomento riveste un interesse concreto fondato su stili di acquisto già consolidati.

Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it

6. Segnalazioni e commenti liberi

Circa il **45%** dei rispondenti al questionario in forma on-line ha scelto di lasciare un commento libero nel campo compilabile al termine del questionario. Analizzando le macro categorie, emerge come il tema della pulizia e del decoro urbano sia il più citato dai cittadini: oltre alla pulizia, in molti segnalano come, dopo le operazioni di raccolta, i bidoni vengano lasciati in zone non consone. Di seguito le categorie:

- Segnalazioni su mancati svuotamenti e pulizia
- Richiesta di sanzioni per comportamenti errati
- Ritiro ingombranti gratuito
- Richieste e informazioni sulla raccolta dell'olio
- Lavaggio dei bidoni
- Revisione dei servizi, attrezzature e orari
- Lamentele sul comportamento degli operatori

Conclusioni

Il servizio fornito da A.Se.R viene valutato dagli utenti con alte percentuali di gradimento. Tutti i servizi quali raccolta, spazzamento, piattaforma e gestione delle relazioni con il cittadino ricevono valutazioni medio-alte, con alcune punte di eccellenza e ampio gradimento, che testimoniano come il lavoro e il personale dell'azienda venga percepito e valutato positivamente. Dalle rilevazioni sul territorio abbiamo potuto percepire come, da parte degli utenti, ci siano grandi aspettative sull'operato di A.Se.R: la pulizia, la raccolta differenziata, la fruibilità dei servizi sono aspetti molto importanti per i cittadini di Rho, che si attendono un servizio di alto livello: questo aspetto rinforza ulteriormente il giudizio, che regge il confronto con queste alte aspettative e addirittura viene valutato con larghe percentuali di eccellenza.

Confini snc di Albina Ambrogio e Andrea Pavan
via F.lli Giuntelli 11/C - 14100 Asti (AT)
P.IVA 01679420057
t. (+39) 0141 1706120
f. (+39) 0141 1701154
confinilab.it I info@confinilab.it I confinisnc@legalmail.it