

# *Customer Satisfaction Audit 2018*

*ASET S.p.A.*

**Utenti del Servizio Ambientale**



**In 11 Comuni della Provincia di Pesaro Urbino  
Marche**

## PREMESSA

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction nelle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la **procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio.**

### Normativa di Riferimento

Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»

Direttiva sulla Rivelazione della Qualità Percepita dai Cittadini del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004

Legge 244/2007 art. 2, comma 461

Direttiva 27 luglio 2005 - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie

D.Lgs. n.267/2000 - T.U.E.L. - Testo Unico Enti Locali aggiornato 2018 art. 147 comma 2 lett. e) e comma 3

D.Lgs. Servizi pubblici locali art. 21 comma 4 f) e h)

D.Lgs 30 luglio 1999 , n° 286 art. 11

D.Lgs 27ottobre 2009 , n° 150 art. 8 comma 1 c)

D.Lgs 14 marzo 2013 , n° 33 art. 32 comma 1 , art. 35 comma 1 n)

Decreto Trasparenza 17 maggio 2016 art. 28 comma 1 a) , art. 30 comma 1 b)

RIFORMA MADIA-legge124/2015 art.19 comma a), p

«Uno degli obiettivi strategici dell'Amministrazione regionale delle Marche è quello di rendere le sue azioni quanto più trasparenti possibili ai cittadini e agli stakeholder» (CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ - Servizi erogati ai sensi del art. 32 comma 1 dlgs n. 33/2013).

«La Regione Marche intende far fronte agli adempimenti in tema di Carta dei Servizi attraverso l'avvio di un “percorso di qualità”, al fine di garantire una migliore robustezza metodologica al lavoro a vantaggio della trasparenza e dell'integrità dell'azione amministrativa. La Carta dei servizi infatti oltre ad essere un adempimento normativo è anche un importante strumento di trasparenza... Ulteriori passi riguarderanno la progettazione delle attività per la gestione degli standard di qualità, come ad esempio, il monitoraggio degli standard stessi, l'ascolto degli stakeholder e le indagini di **Customer Satisfaction.**»

Nella continuità di adempimento a tali obiettivi essenziali, STRATEGICA, per conto della ASET S.p.A. ha realizzato il seguente monitoraggio di Customer Satisfaction del servizio di Raccolta Differenziata fornito dall'azienda.

## PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

**Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per**

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative;
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- Stabilire degli standard di performance;
- Capire in quale direzione orientare le scelte future;
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio;

## Principali risultati

# *customer satisfaction audit 2018*

SERVIZIO AMBIENTALE

*In 11 Comuni della Provincia di Pesaro Urbino  
serviti dalla **ASET S.p.A.***

# Fattori analizzati

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio

## **Aspetti tecnici raccolta Porta a Porta**

**Cassonetti Stradali**

**Centri di raccolta differenziata**

**Centro Ambiente Mobile (CAM)**

**Ritiro ingombranti**

**Comunicazione**

**Relazione allo sportello**

**Sito web**

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

**Pulizia mercati**

**Pulizia Strade – Spazzamento manuale e meccanizzato**

**Giudizio Globale**

**Rapporto prezzo / qualità**

# Costruzione dell'Indice di Customer Satisfaction

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti	Soddisfazione BASSA	Soddisfazione MEDIA	Soddisfazione ALTA	Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
ASPETTI TECNICI Raccolta porta a porta	Frequenza Orari Pulizia aree adiacenti Vetro Plastica metalli Carta Indifferenziata Organico Cassonetti stradali	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore  ALTA 9 / 10 MEDIO ALTA 8 MEDIA 6 / 7 MEDIA BASSA 5 BASSA 1 / 4
Cassonetti Stradali	Soddisfazione per l'utilizzo del servizio	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
CENTRI RACC. DIFFERENZIATA	Soddisfazione per l'utilizzo del servizio	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
RITIRO INGOMBRANTI	Soddisfazione per l'utilizzo del servizio	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore

# Costruzione dell' Indice di Customer Satisfaction

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti		Soddisfazione BASSA		Soddisfazione MEDIA		Soddisfazione ALTA		Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
Centro Ambiente Mobile (CAM)	Soddisfazione per l'utilizzo del servizio	% voti 6 / 10		% voti 1 / 5		% voti 6 / 7		% voti 8 / 10		% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
Comunicazione	Chiarezza calendario Chiarezza opuscolo Informazione raccolta differenziata Informazione modalità del servizio	% voti 6 / 10		% voti 1 / 5		% voti 6 / 7		% voti 8 / 10		% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	Tempo di attesa Cortesia dell'operatore Competenza dell'operatore	Media voti 6 / 10	%	Media 1 / 5	% voti	Media 6 / 7	% voti	Media 8 / 10	% voti	Media % di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
SITO WEB	Reperibilità indirizzo web Facilità di navigazione Ricchezza informazioni	Media voti 6 / 10	%	Media 1 / 5	% voti	Media 6 / 7	% voti	Media 8 / 10	% voti	Media % di citazione	

## Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: **113.818** residenti / utenti del servizio di raccolta differenziata distribuiti nei Comuni di **Fano, Cartoceto, Fossombrone, Isola del Piano, Mondavio, Monte Porzio, Montefelcino, Colli al Metauro, Pergola, Sant'Ippolito e San Costanzo**, nella Provincia di Pesaro Urbino, Regione Marche.

Area geografica delle interviste realizzate: La totalità delle città segnalate.

TOTALE RISPONDENTI: **506** interviste finali del servizio raccolta porta a porta di secco e organico

*Margine di errore: + - 4,3 %*

*Livello di confidenza: 95,0*

TOTALE RISPONDENTI: **192** interviste finali del servizio raccolta porta a porta di vetro, plastica, metalli, carta e cartone.

*Margine di errore: + - 7,0 %*

*Livello di confidenza: 95,0*

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di novembre 2018.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.

Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda.

### **Squadra in Campo**

*Statistiche: **Michela Natilli** – Università degli Studi di Siena – Ricercatore Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa. Ricercatore CNR.*

*Analista Senior: Prof. **Hugo Daniel Estrella** – Master in Gestione di Conflitti - Università di Pisa. Docente ISO 26.000 presso Aalborg University di Copenhagen.*

*Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***

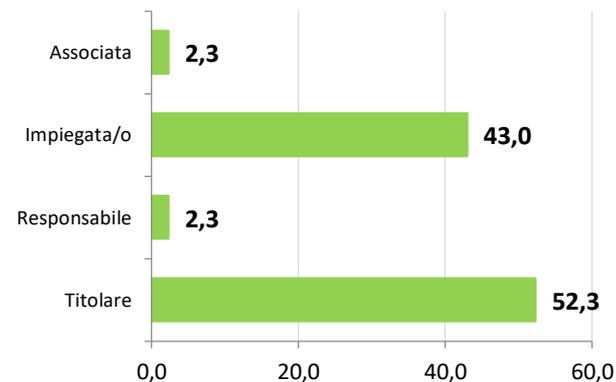
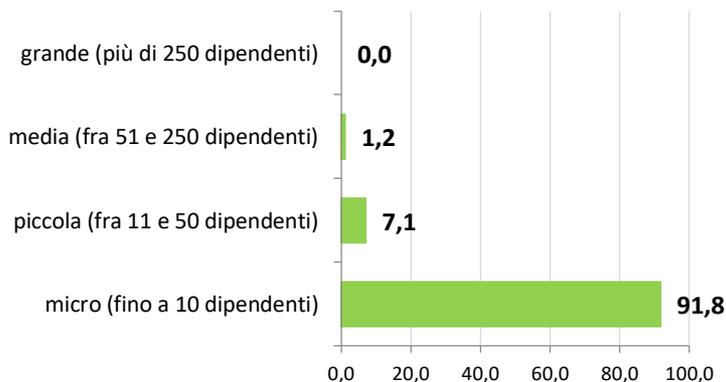
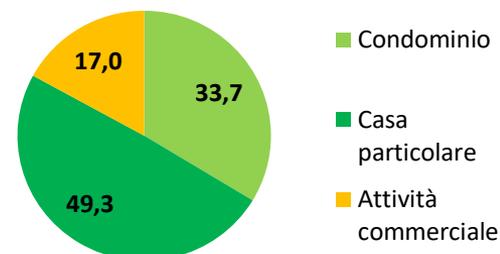
*Capogruppo team intervistatori: **Simona Assogna**;*

*Intervistatrici: **Mara Lombardi, Michela Scinto, Jessica Zurlo, Francesca Cogoni**. – TUTTE LE INTERVISTATRICI HANNO LA LAUREA MAGISTRALE IN PSICOLOGIA CLINICA E DELLA SALUTE DELLA UNIVERSITÀ D'ANNUNZIO DI CHIETI – PESCARA.*

## Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell' indagine Utenti del servizio di raccolta porta a porta

Abbiamo condotto un totale di 506 interviste ad utenti del servizio di raccolta porta a porta: 49,3 % (249 interviste) residenti in casa particolare; 33,7 % (170) in condominio e il 17,0 % (87) di utenze commerciali.

Il 91,8 % delle attività commerciali intervistate ha una dimensione (micro) fino a 10 dipendenti e il 7,1 % fra 11 a 50 dipendenti (piccola). La maggior parte dei rispondenti (54,6 %), sono titolari o associati delle attività, mentre nel 45,3 % dei casi ha risposto un dipendente o responsabile.



# Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

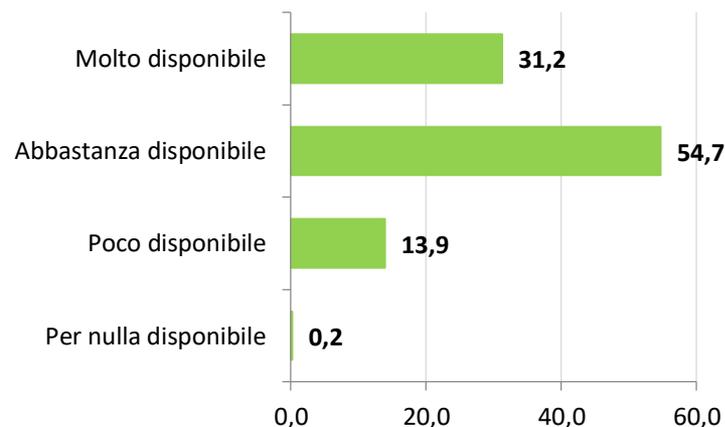
L'indagine ha previsto lo svolgimento di **456** interviste telefoniche (90,1 % del totale), con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), dove l'intervistatore interroga l'intervistato e registra le risposte in modo telematico, tramite un apposito software.

Le interviste interpersonali o «faccia a faccia» ammontano a **50** (9,9 % del totale) e sono state fatte il lunedì 19 novembre 2018 nelle città Fano (30 interviste); Isola del Piano (6); Colli al Metauro (14).

Le interviste sono state rivolte a un campione rappresentativo di utenti domiciliari e commerciali, intestatari di utenza diretta.

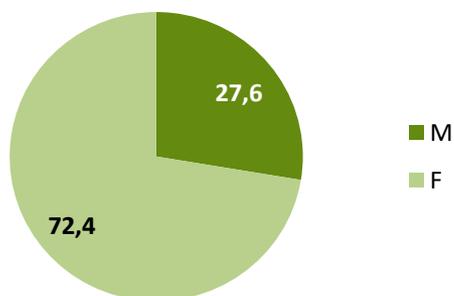
## Disponibilità dei rispondenti

Per quanto riguarda la disponibilità delle persone a rispondere al questionario abbiamo trovato una certa normale difficoltà iniziale, conseguenza degli abusi che tutti conosciamo per via delle televendite ecc. Dopo aver spiegato ai rispondenti le particolarità del nostro lavoro, così come il senso dell'attività proposta, orientata ad ascoltare l'utenza per migliorare la qualità complessiva del servizio, si resero "molto" ed "abbastanza" disponibile quasi 9 persone su 10. Si tratta di una altissima disponibilità da parte dell'utenza, che si evidenzia abituata a questo tipo di attività.

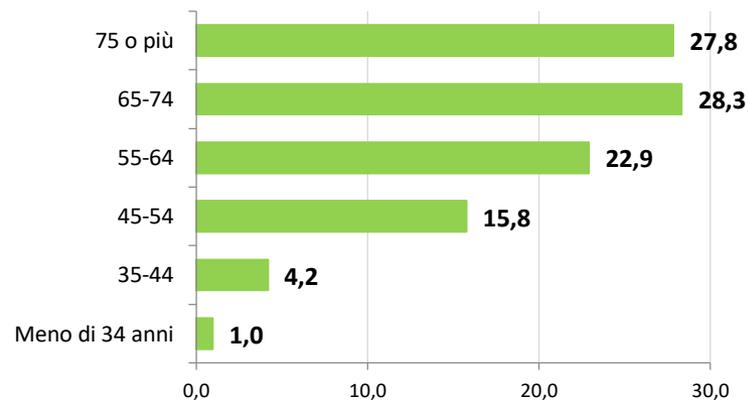


## Informazioni demografiche

### Genere

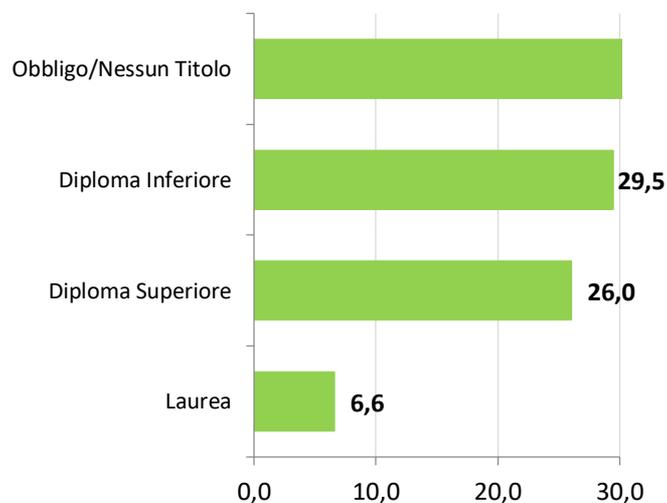
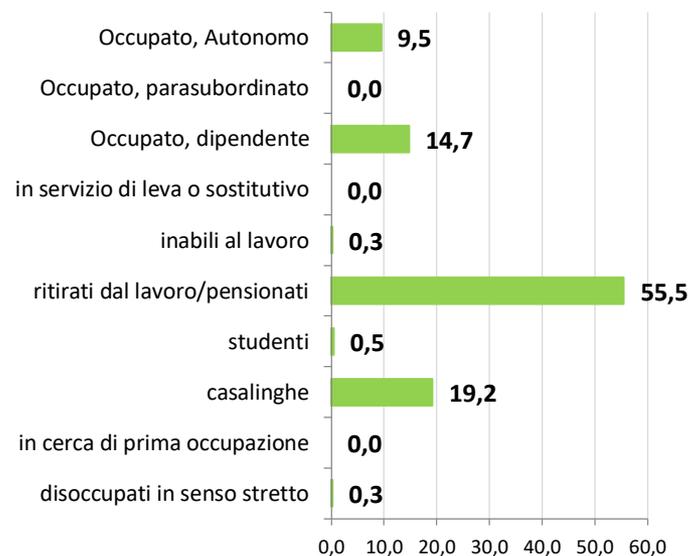


### Età



L'età dei rispondenti, ovvero di quelli che all'interno del nucleo familiare si fanno carico del rapporto con l'azienda, vediamo che queste sono un 56,1 % di persone con più di 65 anni. Il dato si verifica nel grafico della pagina successiva, riferito alla posizione lavorativa dei rispondenti, col 55,5 % di ritirati dal lavoro e pensionati. La coerenza della componente anagrafica si completa anche dal fatto che il 67,4 % del totale non ha titolo di studio o ha frequentato la scuola media inferiore. Le donne sono state più disponibili degli uomini a rispondere al telefono e al questionario, anche quando a rispondere alla chiamata è stato in primis un maschio.

## Informazioni demografiche Profilo dell'utenza

**Titolo di studio**

**Condizione lavorativa**


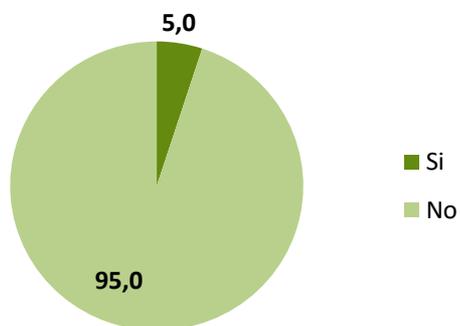
**Il profilo predominante dell'utente** che si rapporta con l'azienda all'interno del nucleo familiare, cioè di quelli che si fanno carico degli obblighi derivanti dalla raccolta differenziata, è di una persona con più di 55 anni, prevalentemente donna, pensionata o casalinga, senza titolo di studio o con diploma di media inferiore.

Nota tecnica: L'Indice di vecchiaia rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni (23,8 %) ed il numero dei giovani fino ai 14 anni (13,2 %). Ad esempio, nel 2018 l'indice di vecchiaia per la provincia di Pesaro e Urbino dice che ci sono 180,4 anziani ogni 100 giovani (dati ISTAT 2018).

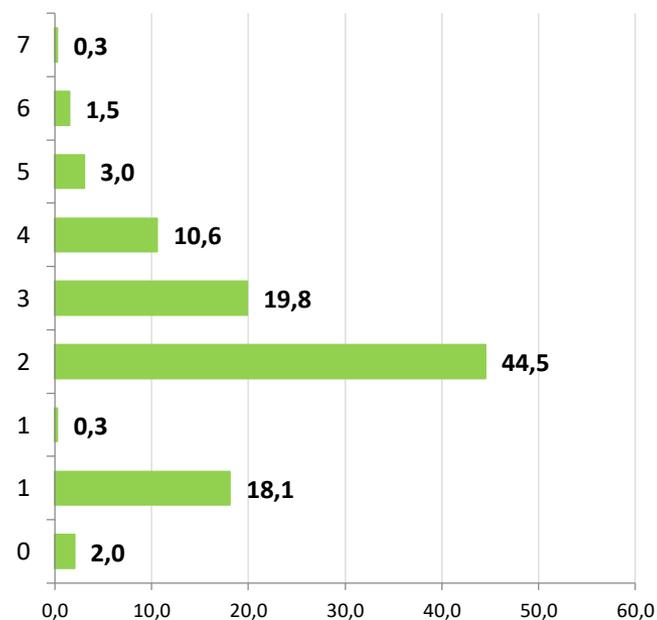
Tenere conto del profilo principale dell'utenza servirà ad agevolare e a rendere più efficace qualsiasi tipo di comunicazione aziendale rivolta ai clienti. La maggior parte dei nuclei familiari dei rispondenti (74,9 % del totale) è composto tra due e quattro persone.

## Informazioni demografiche Profilo dell'utenza

Presenza di figli minori di 3 anni



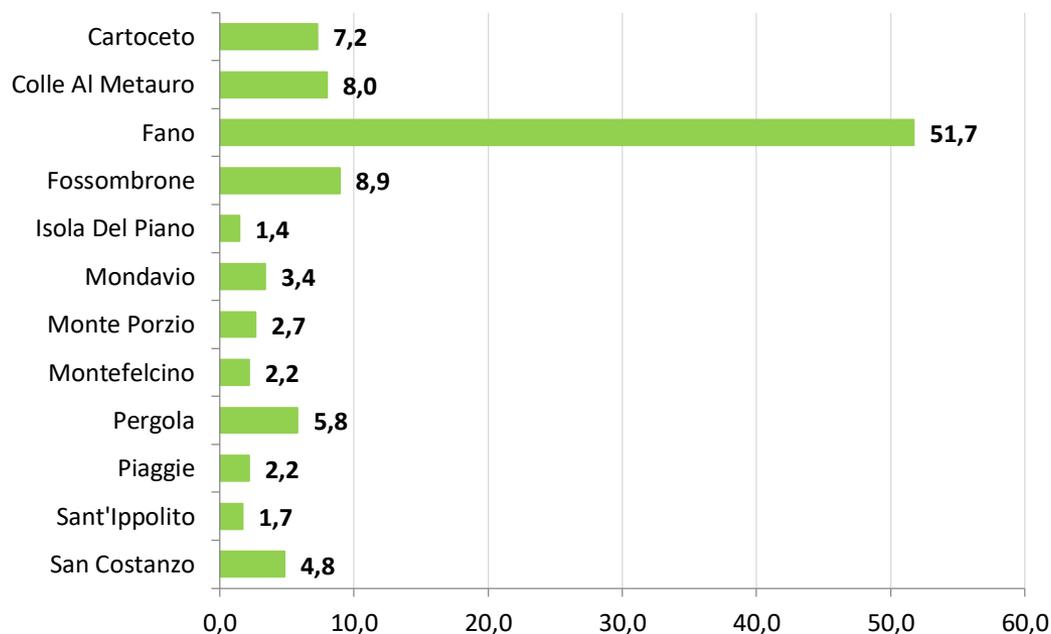
Numero componenti il nucleo familiare



La presenza nel nucleo convivente di minori fino a 3 anni segnalata dai rispondenti è di 5%. A seconda dai dati ISTAT questa sarebbe vicina al 4%, allora dentro la variabilità statistica i numeri sono coerenti.

<https://www.tuttitalia.it/marche/provincia-di-pesaro-urbino/statistiche/popolazione-eta-sesso-stato-civile-2018/>

## Informazioni demografiche Aree di residenza degli intervistati

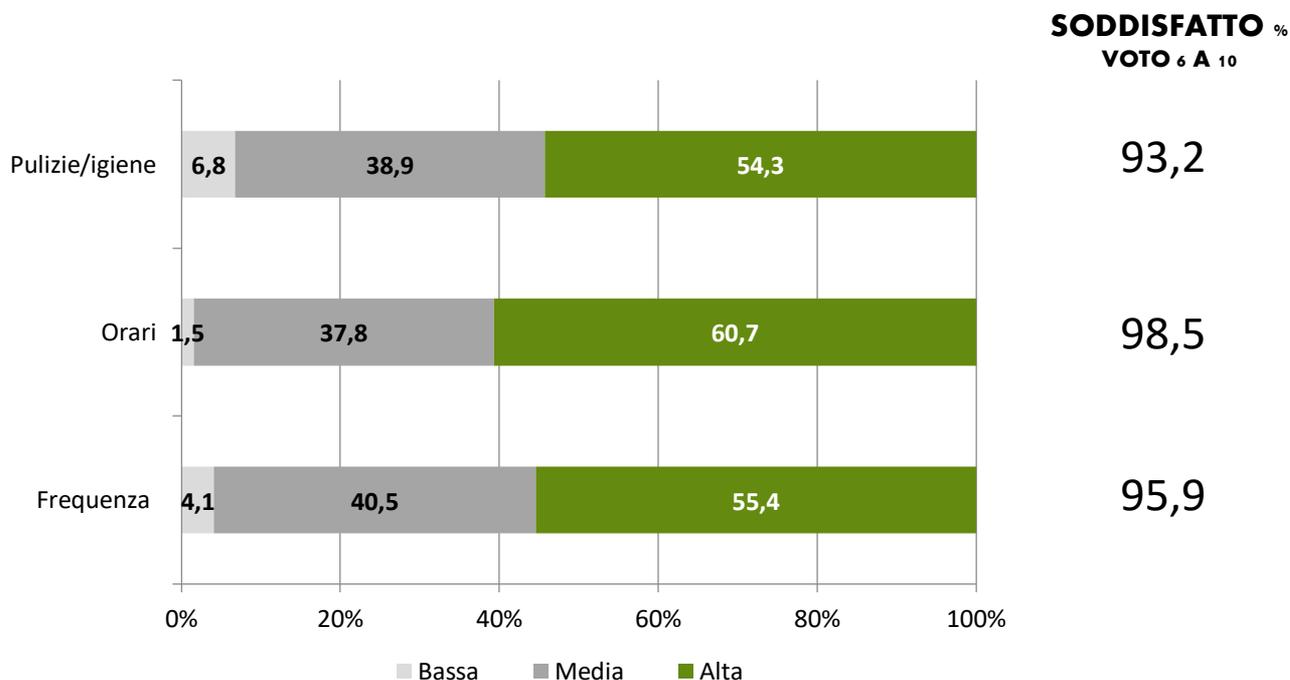


Per la raccolta dati a livello statistico, si prende in considerazione la popolazione residente di ciascun comune, e si determinano così i campioni dell'indagine, in modo di donare alle risposte il preciso valore o «peso» statistico per l'analisi e la coerenza dei risultati finali e parziali. Con delle popolazioni (dati ISTAT) di: Fano (61.610); Cartoceto (7.895); Fossombrone (9.528); Isola del Piano (593); Mondavio (3.725); Monte Porzio (2.860); Montefelcino (2.645); Colli al Metauro (12.400); Pergola (6.270); Sant'Ippolito (1.543) e San Costanzo (4.749), abbiamo svolto l'indagine con dei campioni precisi per area geografica di residenza.

## **Valutazione importanza e soddisfazione ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA**

- ✓ **Frequenza e Orario raccolta differenziata** in generale
  
- ✓ **Frequenza e Orario raccolta differenziata** secco e organico
  
- ✓ **Frequenza e Orario raccolta differenziata** Vetro; Plastica; Metalli; Carta; Cartone
  
- ✓ **Cassonetti stradali** Distanza; Frequenza; Pulizie aree adiacenti
  - ✓ **Difficoltà nella raccolta differenziata**
  
  - ✓ **Problemi nella gestione dei contenitori**

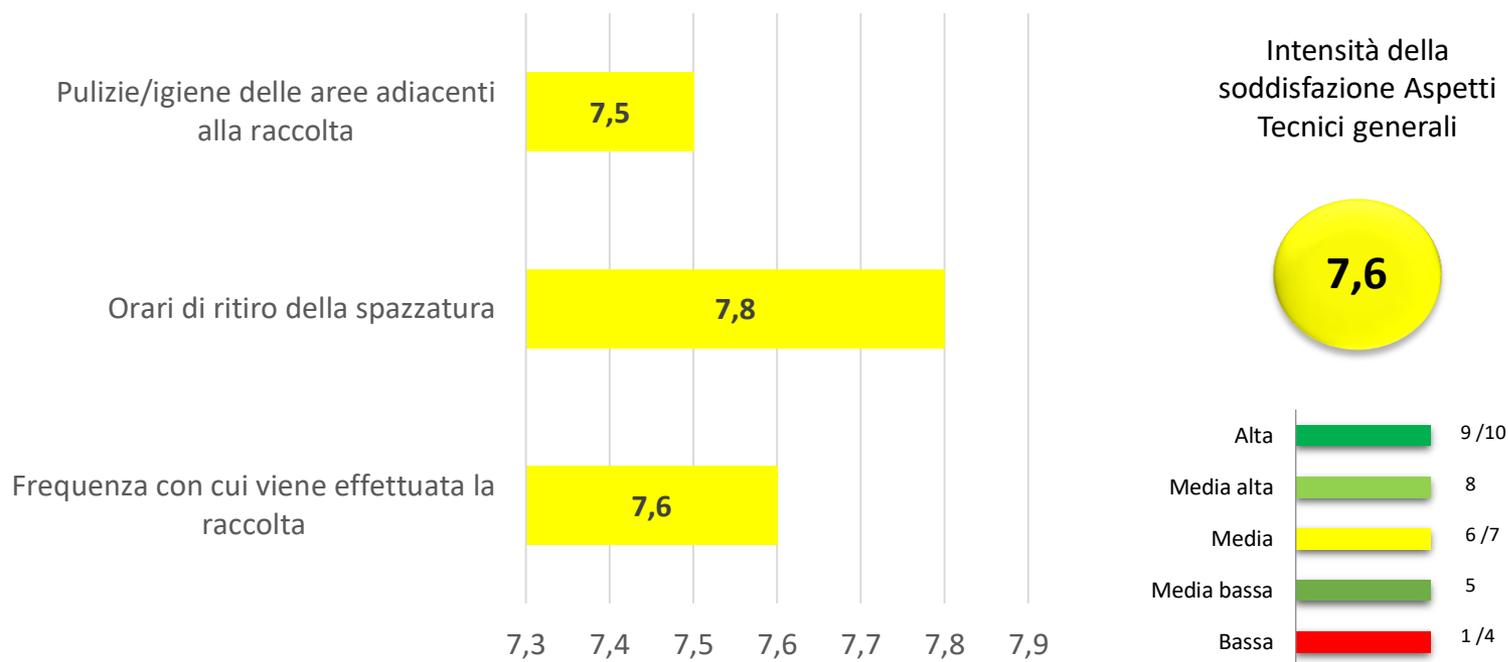
## ASPETTI TECNICI GENERALI: Dati comparati grado di **SODDISFAZIONE TOTALE** Raccolta Porta a Porta



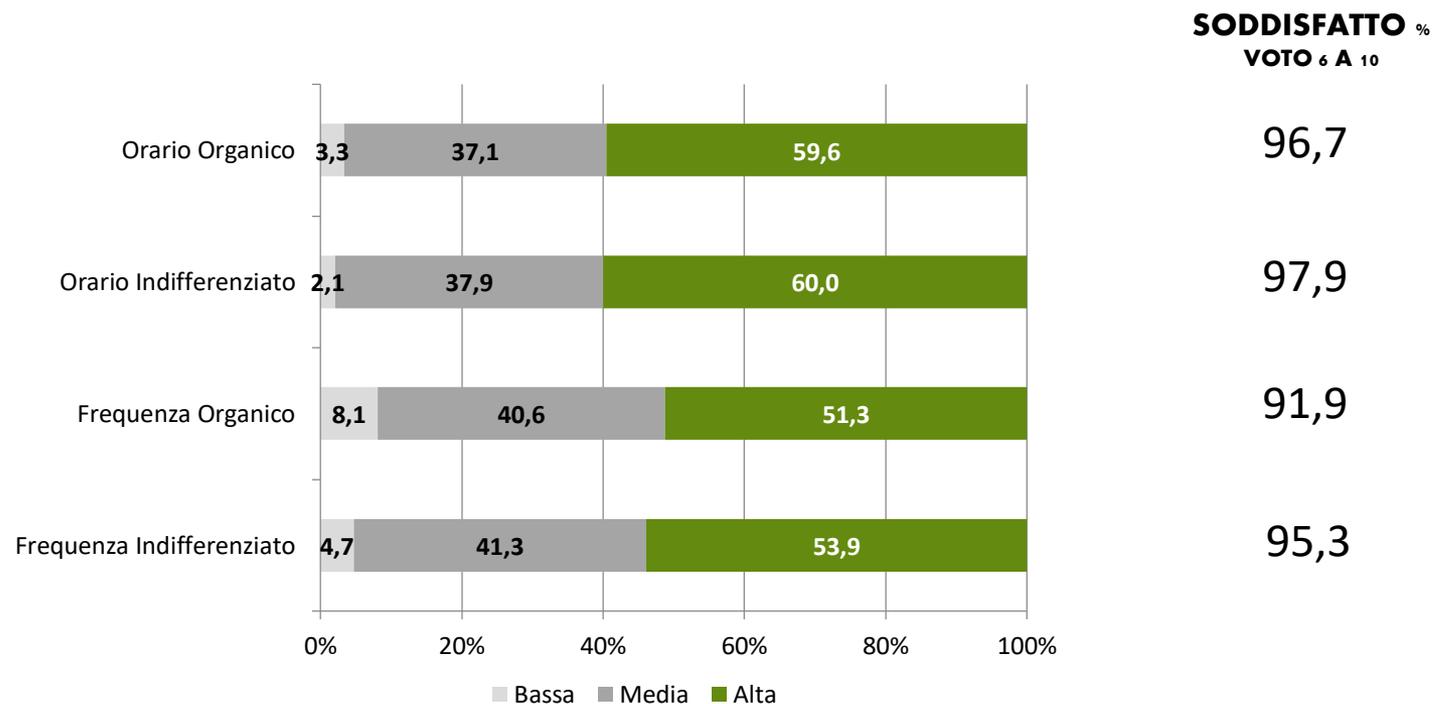
Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici GENERALI

**95,9**

## ASPETTI TECNICI GENERALI: Dati comparati della INTENSITA' del grado di SODDISFAZIONE



## ASPETTI TECNICI: Dati comparati grado di **SODDISFAZIONE** Orari e Frequenza ORGANICO E INDIFFERENZIATO

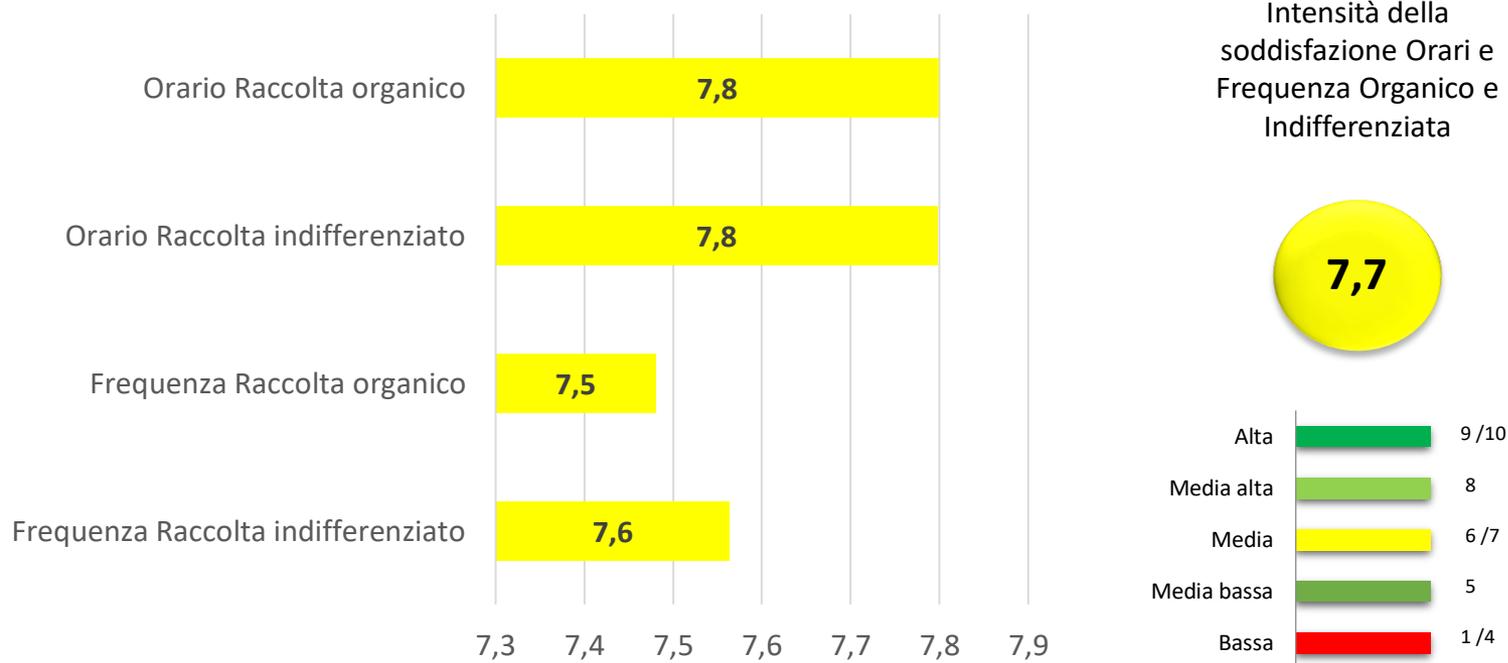


Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici

**Orari e Frequenza ORGANICO E INDIFFERENZIATO**

**95,4**

## ASPETTI TECNICI: Dati comparati della **INTENSITA'** del grado di **SODDISFAZIONE**



## ASPETTI TECNICI GENERALE: Considerazioni

### Orari e Frequenza ORGANICO E INDIFFERENZIATO – Pulizia aree adiacenti

Come riassunto degli aspetti tecnici, troviamo che i livelli di soddisfazione sono assestati a livello medio, con alcuni momenti di eccellenza ed altri di attenzione. Oramai in tutta Italia si è capita la necessità di stabilire questa modalità di gestione dei rifiuti. Allo stesso tempo, con livelli di approvazione medio-alti, si esprimono alcuni problemi da tenere conto per migliorare due aspetti. Da una parte puntuali criticità da risolvere, dall'altra, comunicazione tra azienda e utenti, in modo di ridurre quello che a volte viene percepito come peggio di quanto in realtà avviene. Tenere conto di questi fattori, serve in passaggi successivi a “chiudere il cerchio” virtuoso della coppia azienda/utenza contribuendo ad evitare i possibili discostamenti tra servizi erogati e qualità percepita.

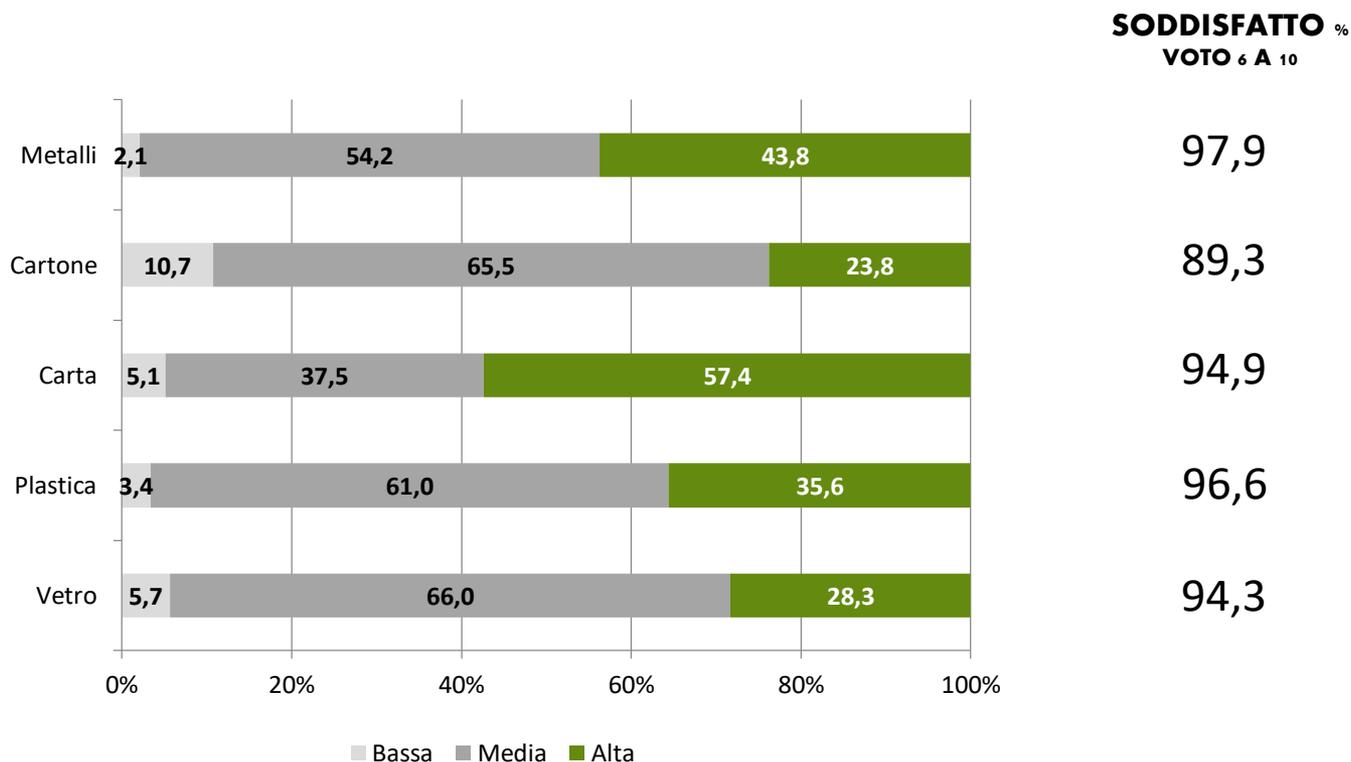
Nel primo caso degli ASPETTI TECNICI GENERALI, la **FREQUENZA**, per esempio, si arriva ad un 55,4 % di soddisfazione medio alta (voti 8-10), con 95,9% di approvazione (voto 6 a 10). Da considerare che il voto più significativo è l'8 con un 34,6 %, con voti 6 e 7 che insieme superano il 40%. Sarebbe auspicabile alzare il voto all'interno dell'approvazione complessiva, che è comunque buona, tenendo conto dei problemi che si segnalano nei capitoli specifici e dall'ascolto fatto in fase di raccolta dati, cercando di adeguarsi alle preferenze degli utenti, dentro le possibilità logistiche. Si verifica una approvazione generale che ha margine di crescita se si migliora l'intensità della soddisfazione.

Come vedremo più avanti nella elaborazione dei dati successivi, nel confronto con gli altri tipi di rifiuti, si manifesta un calo dei consensi per quanto riguarda la frequenza dell'umido e l'indifferenziata, che fanno scendere un voto che comunque rimane di approvazione, attestando l'intensità della soddisfazione in un 7,6. C'è anche un segno di attenzione nel 8,1 % di negatività registrato nella frequenza dell'organico. L'utenza segnala il bisogno di una maggior frequenza nella raccolta dell'umido, e il miglioramento della resistenza dei sacchetti.

Nel comparto **ORARI** degli Aspetti Tecnici Generali, intanto, il voto è molto positivo con un 98,5% di soddisfazione, e allo stesso tempo accumula intorno al 60% di alta soddisfazione, segnando una buona performance.

Per quanto riguarda la **PULIZIA** delle Aree Adiacenti alla raccolta, il livello di soddisfazione scende lievemente, e richiama attenzione come una probabile criticità del sistema (segnalato anche alle intervistatrici). Sebbene approvata con un circa 93,2 % la soddisfazione alta si ferma al 54,3% e soltanto un 6,8% di molto insoddisfatti. Questo dovrebbe richiamare attenzione per non peggiorare o per promuovere **comportamenti virtuosi da parte degli utenti** nel tenere pulita la zona. I commenti non danno la colpa soltanto all'azienda, ma anche ai vicini. Vediamo così che l'intensità di soddisfazione risulta MEDIA con un 7,5 di valutazione. Un settore complessivamente da migliorare.

## ASPETTI TECNICI: Dati comparati grado di soddisfazione FREQUENZA DI RITIRO porta a porta

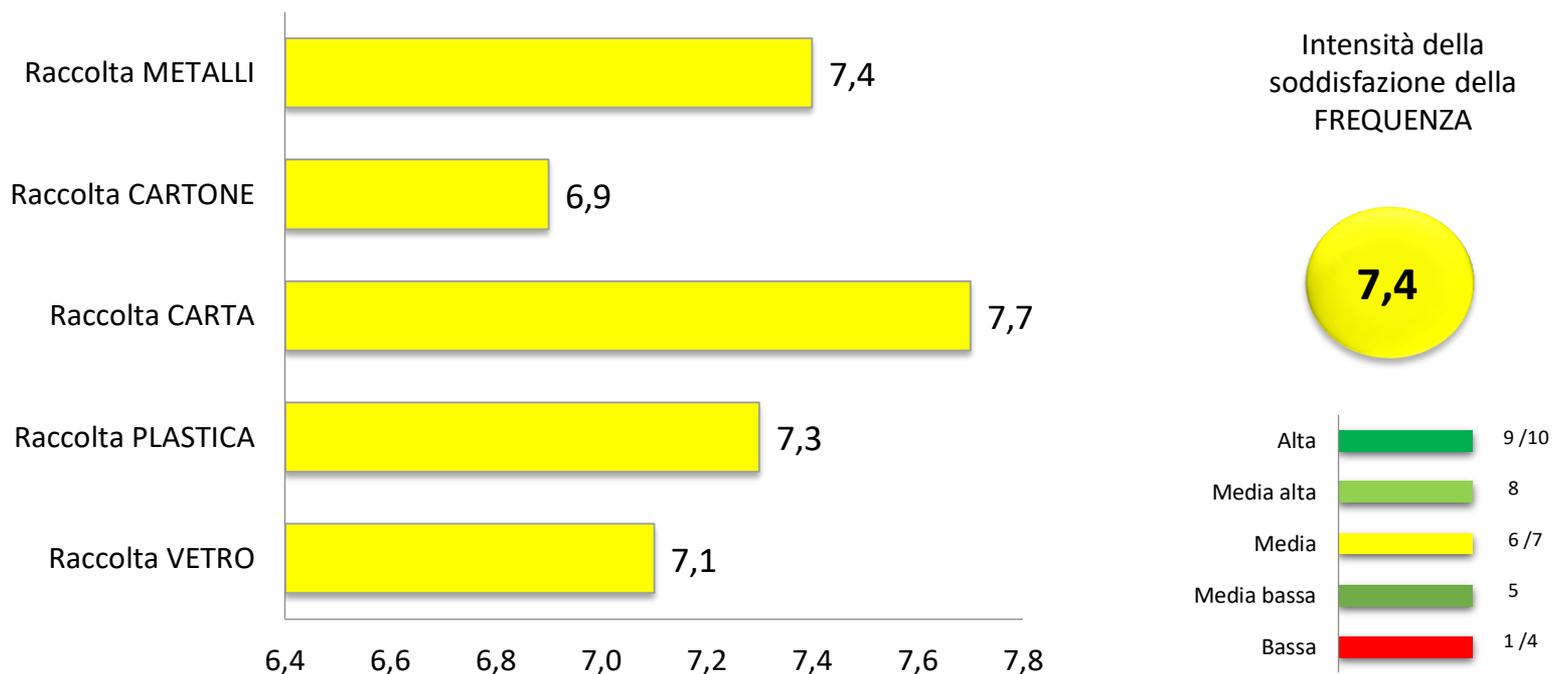


Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici FREQUENZA RITIRO

**94,3**

## ASPETTI TECNICI: **Frequenza** DI RITIRO Porta a Porta

Dati comparati della INTENSITA' del grado di soddisfazione



## ASPETTI TECNICI : Considerazioni Frequenza porta a porta Metalli – Cartone – Carta – Plastica - Vetro

La soddisfazione per quanto riguarda la frequenza della raccolta di altri rifiuti, rivela un **livello medio**, con voti contenuti e certe criticità, quale la raccolta di cartone e del vetro, nello specifico.

Il cartone non solo prende una scarsa percentuale di voti 8-10 (23,8%) ma prende anche la più alta quantità di voti bassi (10,7%)

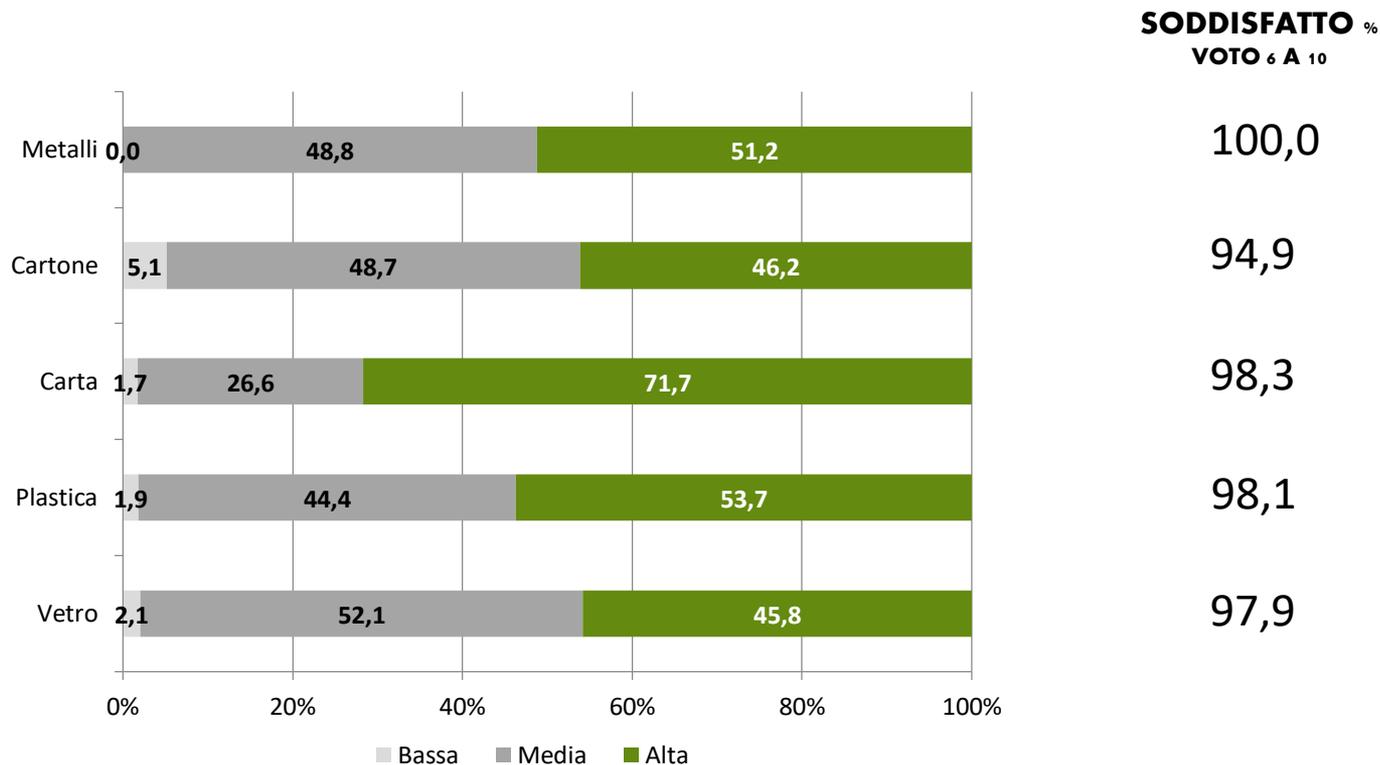
Il vetro anche risulta una criticità, con soltanto 28,3% di voti alti (8-10), e una scarsa soddisfazione al 5,7%.

Degli altri elementi raccolti, soltanto la carta alza il voto, comunque mantenendo un 5,1% di bassa soddisfazione.

Vediamo che la bassa soddisfazione è presente in tutti gli elementi, da un massimo di 10,7% in cartone (punto critico), ad un minimo di 2,1% per i metalli (punto di forza). Questo è un segno che indica il bisogno di agire in modo “chirurgico” per alzare il livello della soddisfazione.

Il risultato generale dell'intensità della soddisfazione si attesta al punteggio medio (7,4), e risulta un argomento da lavorare. Gli utenti segnalano anche dei problemi riguardanti la scarsa resistenza dei sacchetti forniti per la raccolta differenziata, ed una maggior quantità di sacchetti consona al numero di componenti di ciascun nucleo familiare. Si richiede, inoltre, una maggior frequenza per il ritiro dell'umido.

## ASPETTI TECNICI: Dati comparati grado di soddisfazione Orari DI RITIRO Porta a Porta

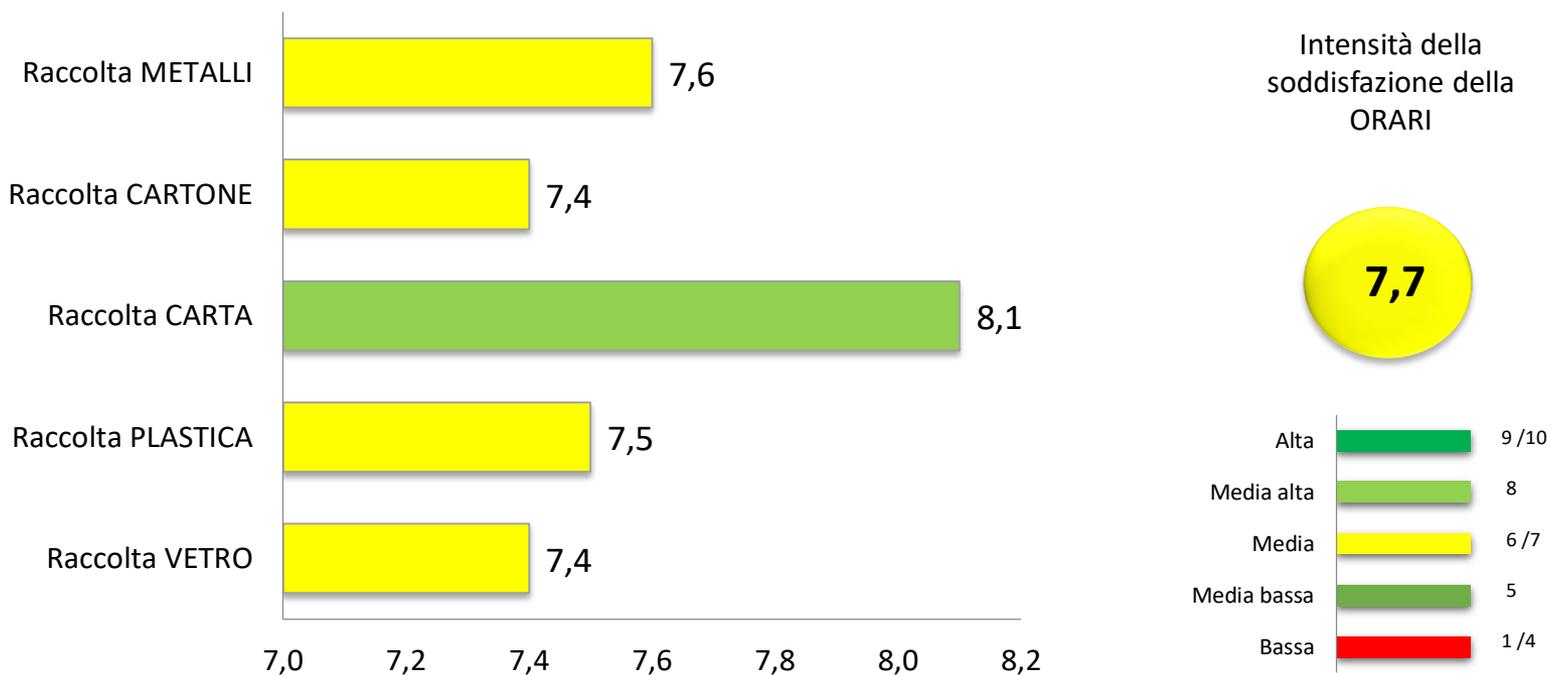


Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici FREQUENZA RITIRO

**97,7**

## ASPETTI TECNICI: **Orari** DI RITIRO Porta a Porta

Dati comparati della INTENSITA' del grado di soddisfazione



## ASPETTI TECNICI : Considerazioni orari porta a porta Metalli – Cartone – Carta – Plastica - Vetro

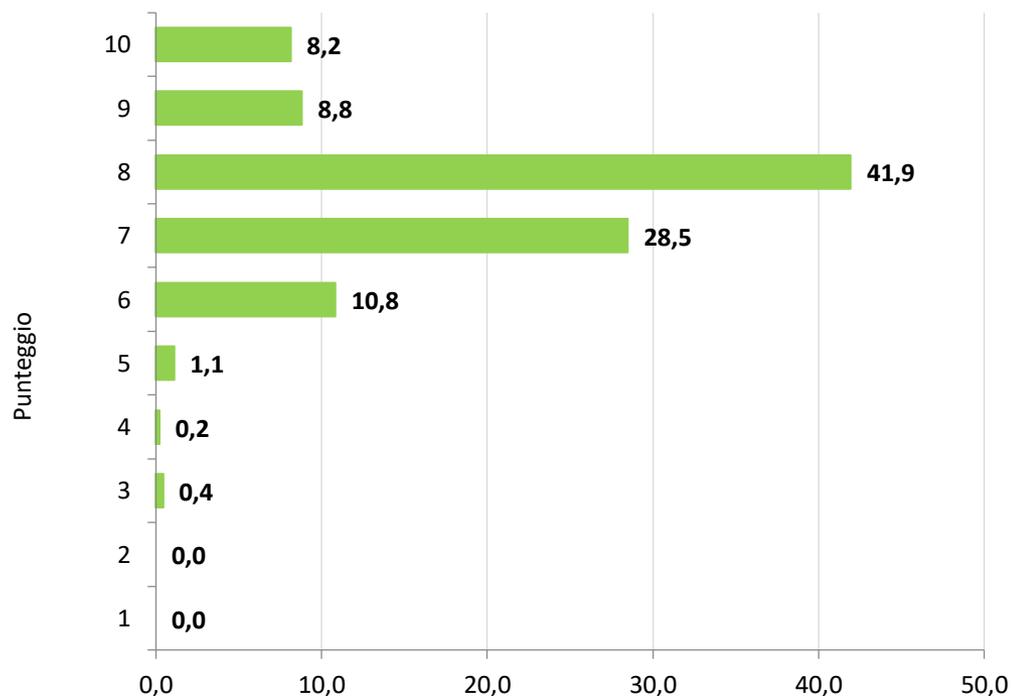
In questo specifico, le criticità sono basse e i voti s'innalzano in generale, rimanendo comunque nella soddisfazione media, anche se un po' più alta del precedente fattore (Frequenza).

L'orario della raccolta della carta risulta la più soddisfacente e organizzata, alzando l'indice generale di soddisfazione. Cartone e Vetro rimangono quelli che danno più problemi e raccolgono consensi minori.

Metalli e Plastica, con infimi o inesistenti livelli di insoddisfazione, ricevono più della metà dei voti di alta soddisfazione, una performance eccellente. La soddisfazione, nel caso dei Metalli, arriva addirittura al 100 %

Tenendo conto l'intensità della soddisfazione risulta, dunque, un settore da migliorare lievemente, ma senza destare grossi problemi ne segnalazioni particolari nelle interviste.

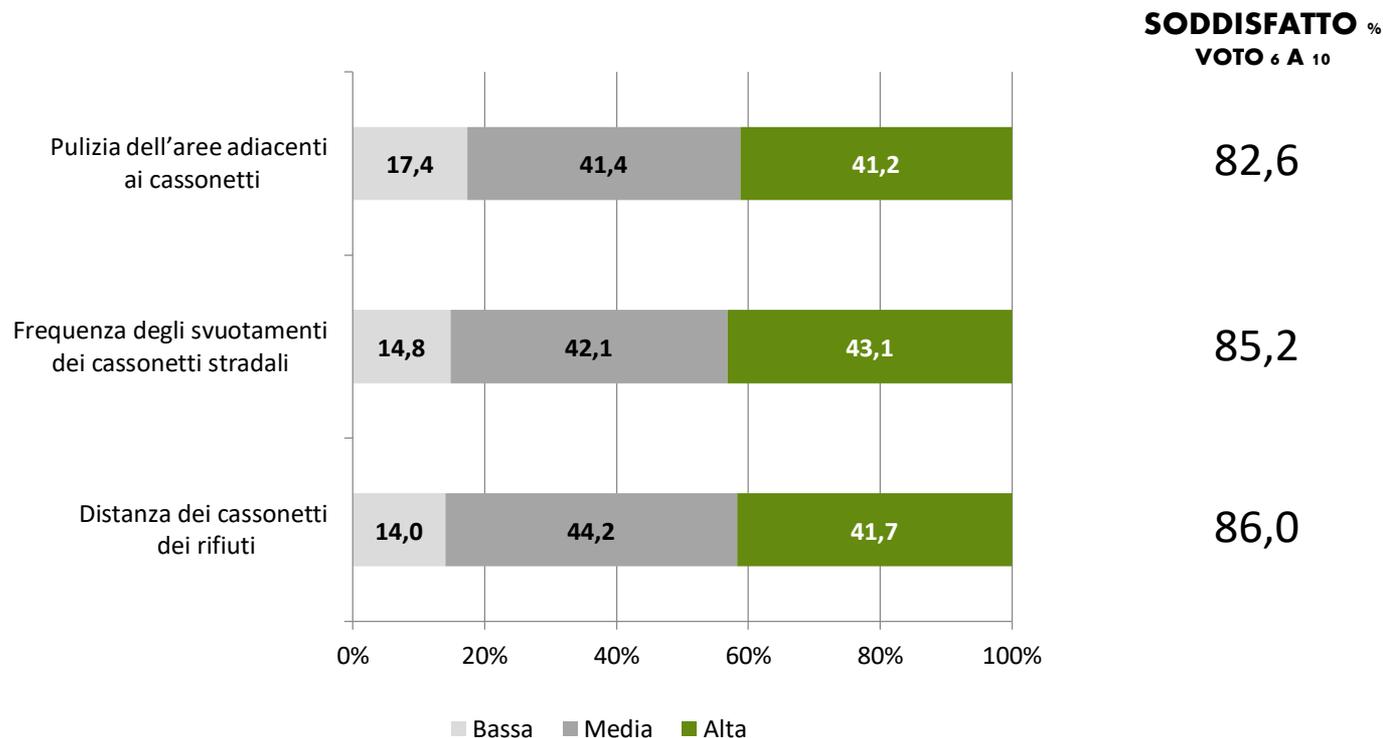
ASPETTI TECNICI: In **TOTALE** quanto è soddisfatto del servizio di raccolta porta a porta?



Indice % GENERALE di soddisfazione Aspetti Tecnici (VOTO 6 / 10)

**98,2**

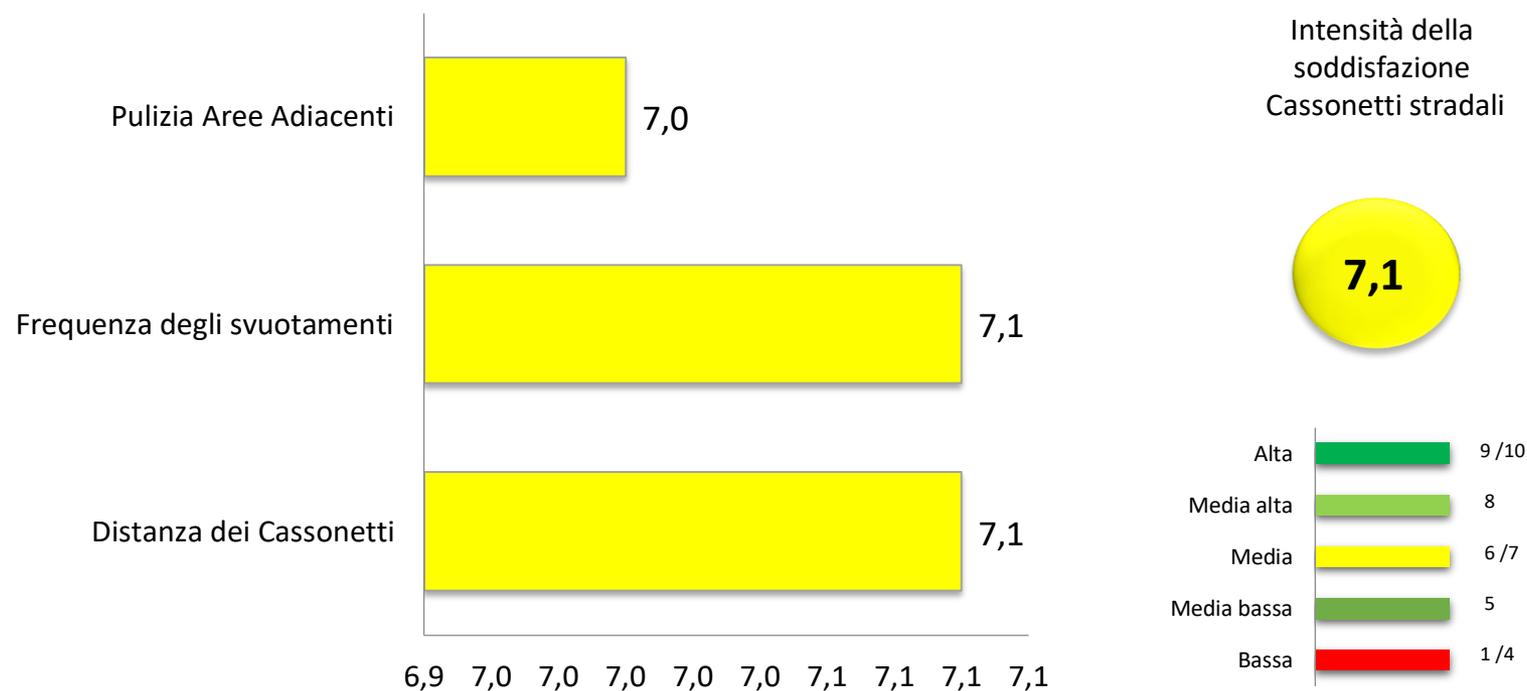
## ASPETTI TECNICI: **Cassonetti Stradali**- Dati comparati grado di soddisfazione



Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici **Cassonetti Stradali**

**84,6**

## Cassonetti Stradali: Dati comparati della **INTENSITA'** della soddisfazione



## ASPETTI TECNICI- grado di soddisfazione **Considerazioni**

Come riassunto degli aspetti tecnici, troviamo che i livelli di soddisfazione sono abbastanza alti, segnale che si è capita la necessità di stabilire questa modalità di gestione dei rifiuti.

Un 97,1% degli intervistati riconosce l'importanza dell'argomento con livelli di approvazione abbastanza alti, ma allo stesso tempo, si esprimono alcuni problemi da tenere conto per migliorare su due aspetti.

Da una parte puntuali criticità da risolvere, dall'altra, comunicazione tra azienda e utenti, in modo da ridurre quello che a volte si percepisce peggiore di quanto in realtà succede. Avere questi fattori presenti, serve in passaggi successivi a "chiudere il cerchio" virtuoso della coppia azienda/utenza e riesce ad evitare i possibili discostamenti tra servizi erogati e qualità percepita. A questo serve la differenza tra l'Indice generale e quello Sintetico. Vediamo così quali sono le differenze e gli aspetti specifici che risultano meno soddisfacenti dentro l'insieme.

Vediamo così che l'indice generale segna un 98,2% di soddisfazione.

Dall'altro canto vediamo delle insoddisfazioni presenti soprattutto per la gestione dei **Cassonetti Stradali**, che offrono una soddisfazione media complessiva di 84,6.

Nel primo aspetto, la **Frequenza degli svuotamenti dei cassonetti stradali**, per esempio, si arriva al 43,1% di soddisfazione medio alta (voti 8-10), con 85,2% di approvazione totale. Da considerare che il voto più significativo è l'8, con un 26.9 %. Sarebbe forse il caso di cercare di alzare il voto, che è comunque buono, tenendo conto dei problemi che si segnalano nei capitoli specifici, e cercare di adeguarsi alle preferenze degli utenti, entro le possibilità tecniche. Anche qui c'è da considerare un voto basso che arriva al 14,8%, e accende una spia di allarme sul disagio che questo tema produce.

## ASPETTI TECNICI- grado di soddisfazione **Considerazioni**

Nel comparto **Distanza** da percorrere fino al cassonetto, il voto è sempre abbastanza positivo, più verso la Media che la Alta, e si evidenzia una percentuale di Bassa soddisfazione pari al 14%.

Dunque, una performance MEDIA che può migliorare.

Per quanto riguarda la **PULIZIA** delle Aree Adiacenti ai cassonetti, il livello di soddisfazione cade lievemente, elevandosi di conseguenza la percentuale di insoddisfatti ad un livello preoccupante, e richiama attenzione come **una criticità del sistema** visto che arriva al 17,4%.

Approvata con un 82,6%, meno della metà solo il 41,2% la reputa di meritare il voto 8-10. Si segnalano all'ascolto degli utenti disagi per il modo in cui vengono gestiti i cassonetti da parte degli operatori, e si segnala il bisogno di aumentare il numero di quelli di plastica e carta (Monte Porzio), di umido (San Costanzo e Cartoceto) e metalli (Pergola).

La **SODDISFAZIONE TOTALE** per gli Aspetti Tecnici è alta, con un 98,2%. Questo risulta un importante punto di forza, perché si può contestare o meno su prezzi, sportelli, ecc. ma se la qualità del servizio erogato viene qualificata ai massimi valori, tutti gli altri aspetti (che sono comunque considerati in modo positivo), risultano di minor rilievo.

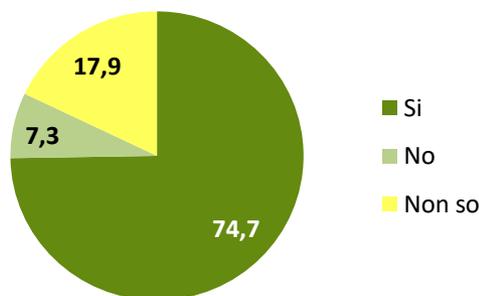
**Va presa in considerazione la situazione dei cassonetti, che risulta un aspetto che richiede impegno per risolversi.**

Finalmente abbiamo domandato su due aspetti che corrono il rischio di essere negativi, per capire se si verificano, e le risposte rimangono sempre incoraggianti.

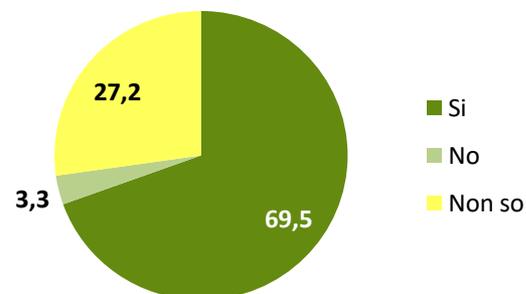
Questi sono analizzati sopra, e sono “Difficoltà con la raccolta differenziata” e “Problemi nella gestione dei mastelli”. Si segnalano alcuni aspetti puntuali che, anche se non incidono nel voto generale, servono all'azienda per regolare la raccolta specifica.

## COMUNICAZIONE: Controlli e sanzioni / Campagne educative

Ritiene necessario intensificare controlli e sanzioni?



Ritiene necessario fare campagne educative (nelle scuole ad esempio)?



Tre quarti degli utenti ritiene necessario intensificare controlli e sanzioni su chi non rispetta le regole del servizio. Si segnalano nello specifico, per esempio nelle città di Mondavio, Isola del Piano, Colli al Metauro e Sant'Ippolito dei disagi ai vicini che richiedono più controlli e sanzioni. Il consenso, fatto strano, diminuisce quando si parla di campagne educative con un 69,5 % di approvazione e con solo un 3,3 % degli intervistati che non lo ritiene necessario.

Il percorso educativo, contrariamente a quanto succede in altre realtà che abbiamo indagato, raccoglie meno adesioni rispetto alla possibilità di un percorso sanzionatorio, aspetto da tenere conto nei rapporti con delle autorità municipali. Ciò nonostante, sarebbe raccomandabile sviluppare un approccio «soft», in parallelo, per fare in modo di stimolare il comportamento virtuoso non soltanto tramite l'applicazione di multe.

## Valutazione importanza e soddisfazione **SERVIZI SPECIALI**

✓ **Centro raccolta**

Conoscenza / utilizzo

✓ **Centro Ambiente Mobile (CAM)**

Conoscenza / utilizzo

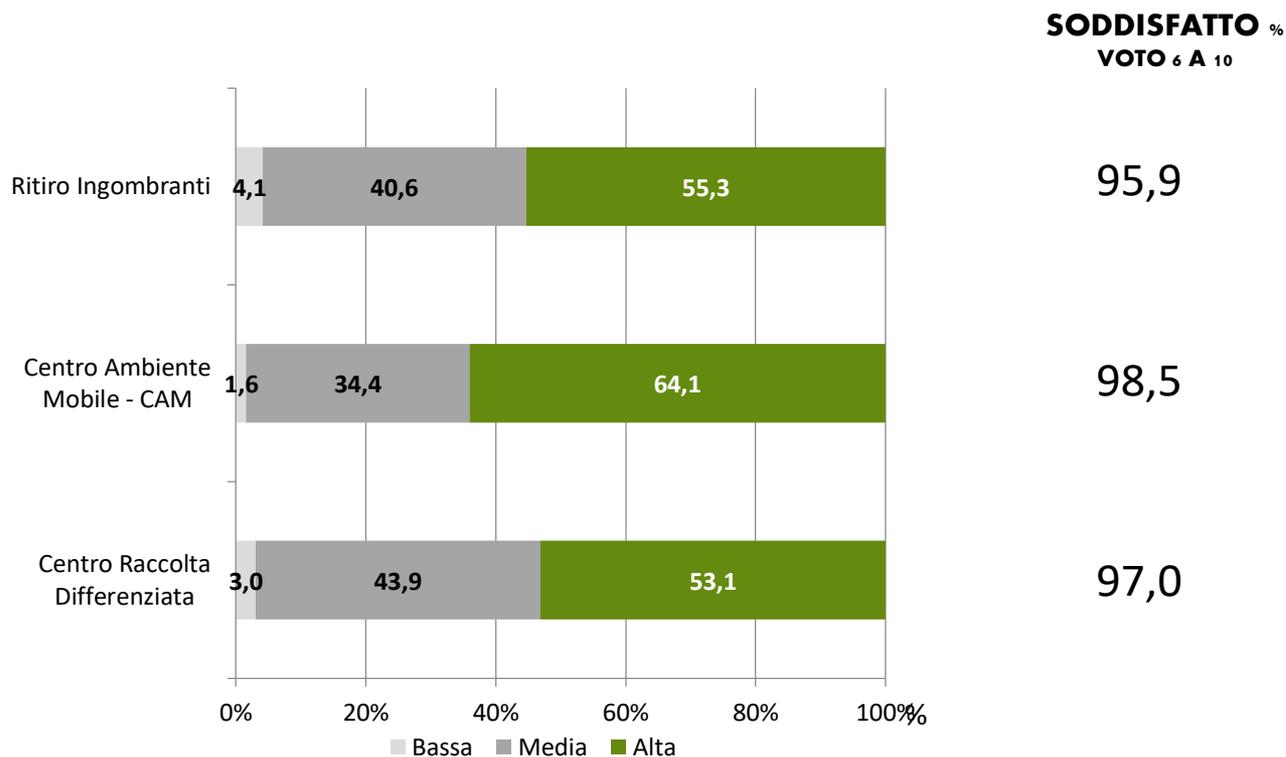
✓ **Ritiro ingombranti**

Conoscenza / utilizzo

✓ **Compostaggio**

Conoscenza / utilizzo / attrezzatura / benefici

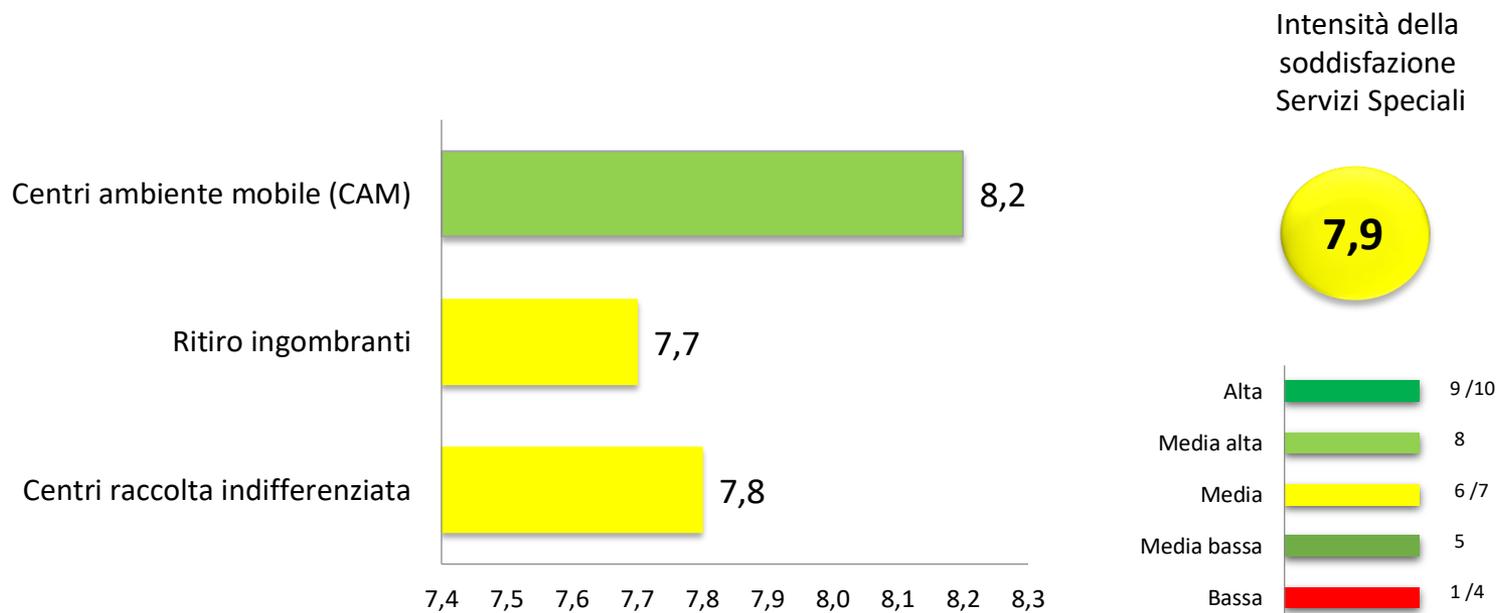
## SERVIZI SPECIALI: Dati comparati grado di SODDISFAZIONE



Indice % MEDIA di soddisfazione **Servizi Speciali**

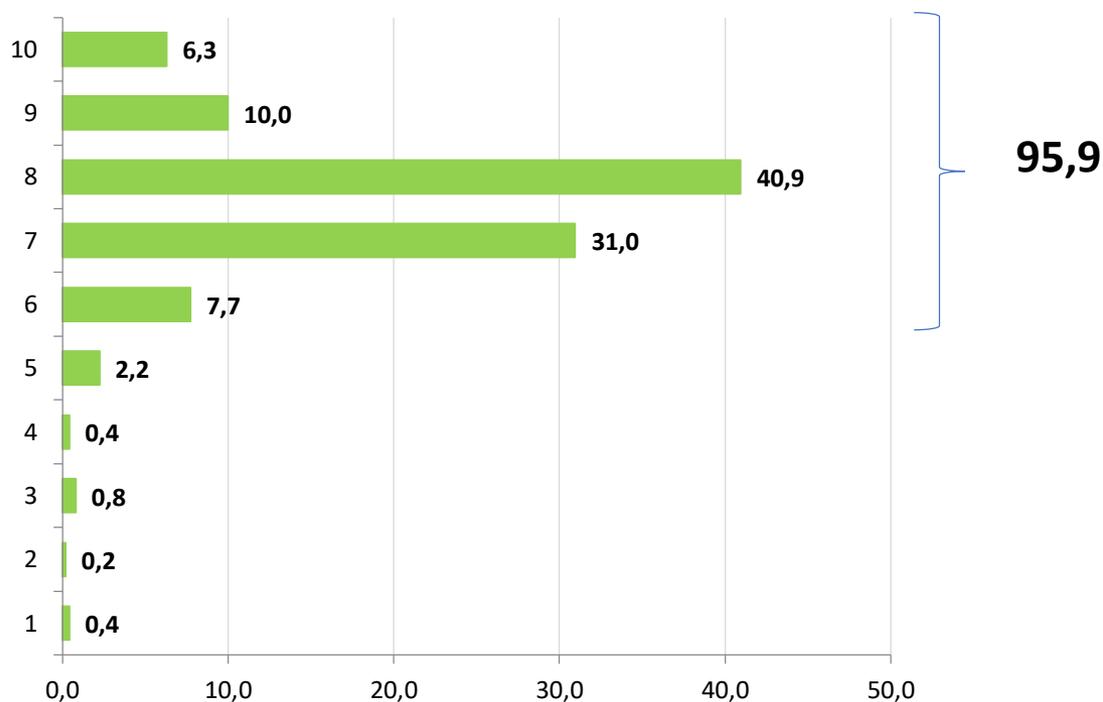
**97,1**

## SERVIZI SPECIALI: Dati comparati della **INTENSITA'** della soddisfazione



**I servizi speciali destano alta soddisfazione.** L'unica osservazione è quella di sviluppare la comunicazione per promuoverne la conoscenza e l'utilizzo. I CAM e i Centri di Raccolta Differenziata ottengono i massimi valori di soddisfazione.

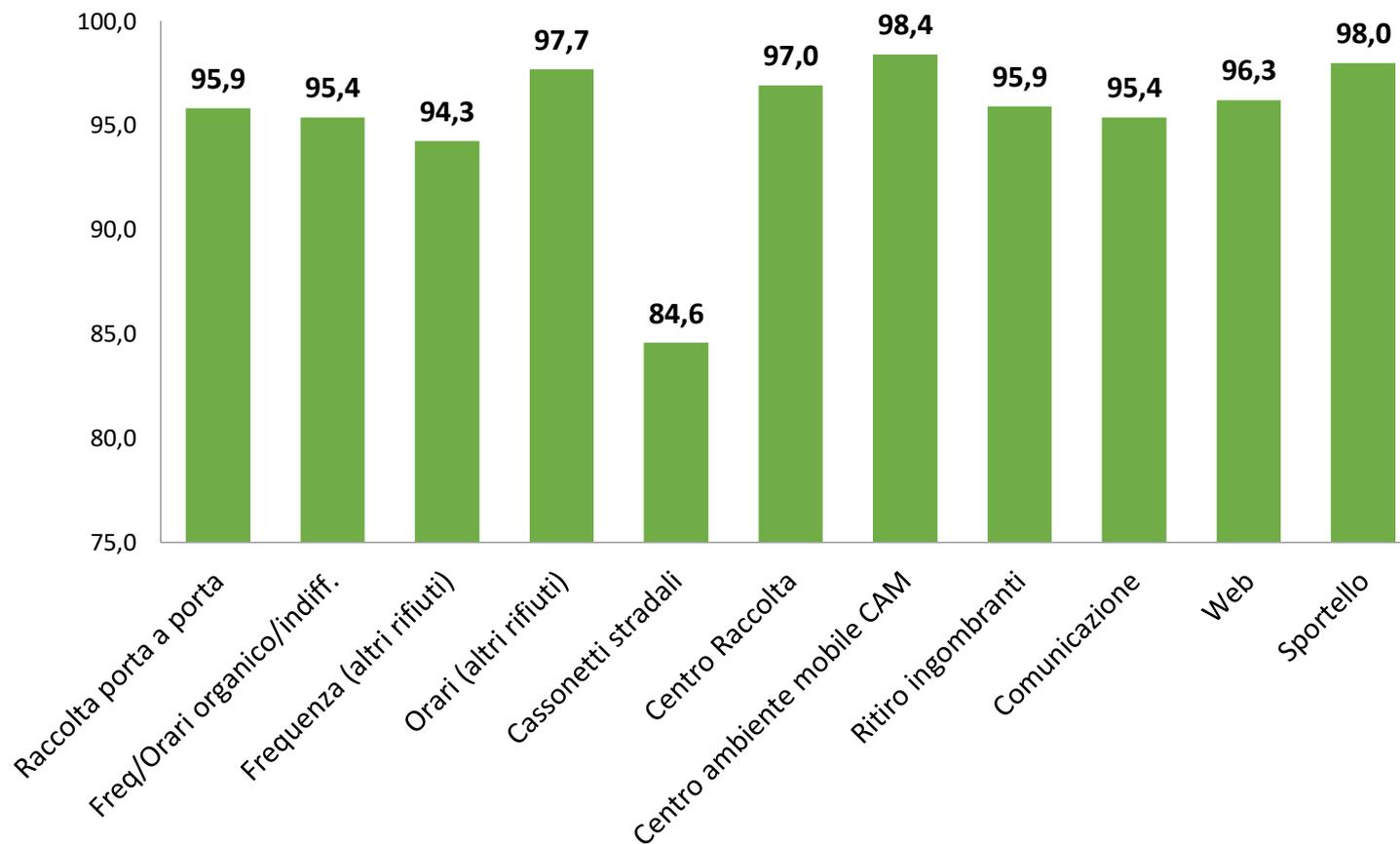
## Giudizio Globale: In totale, considerando tutti gli aspetti della raccolta differenziata - SODDISFAZIONE



## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2018

# 94,4

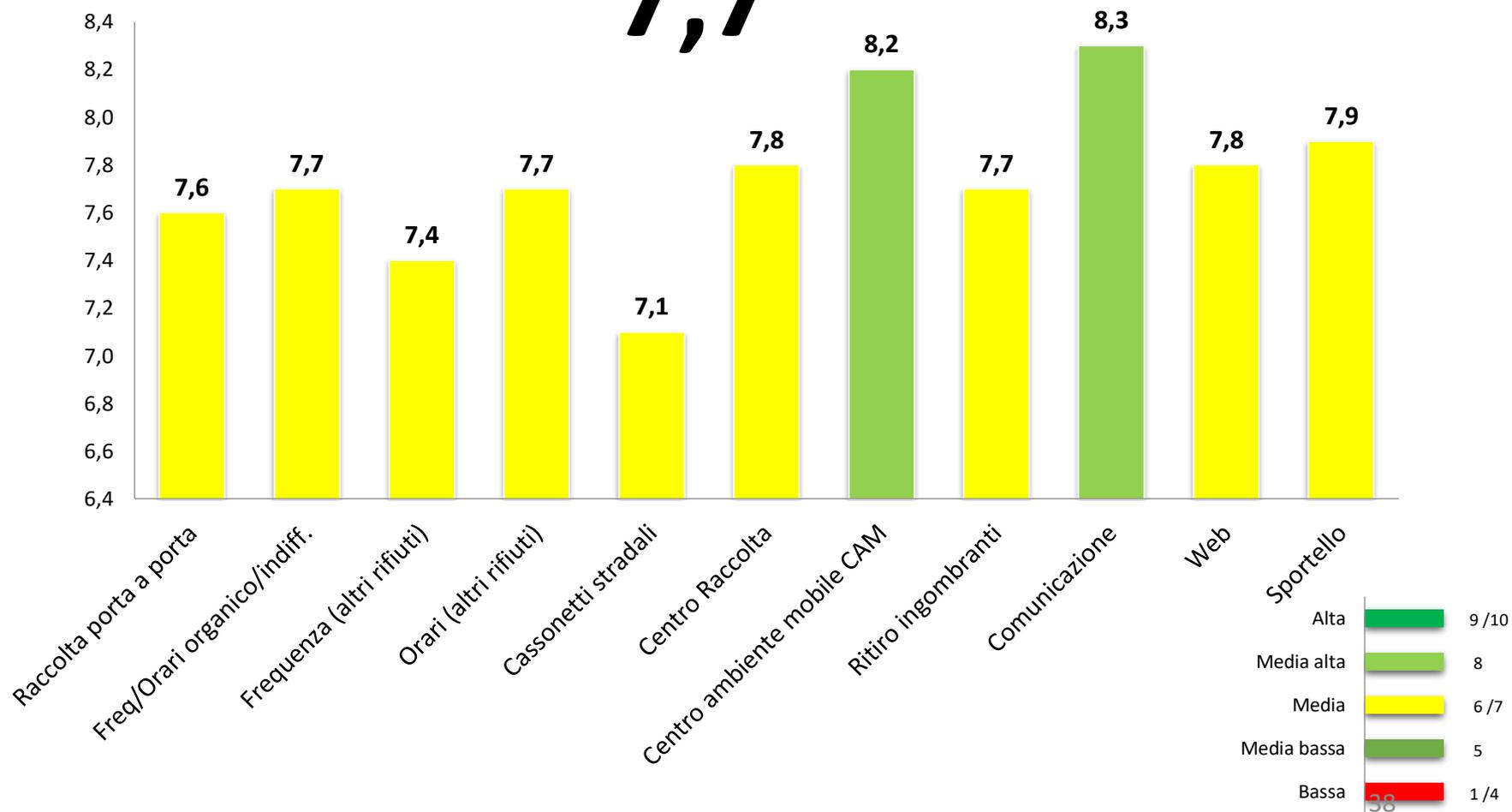
**Utenti soddisfatti** Media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2018 / Media INTENSITA'

Media del punteggio della soddisfazione su ogni fattore

# 7,7



## CUSTOMER SATISFACION INDEX 2018 Considerazioni Finali

Gli aspetti tecnici del servizio, sia a livelli generali della Raccolta Differenziata, sia in modo particolare Raccolta porta a porta, Ritiro ingombranti, CAM, Orari, Centro Raccolta e attenzione allo sportello, si ritengono come i più valorizzati dall'utenza, con un livello di soddisfazione MEDIO ALTO.

La soddisfazione di questi Aspetti Tecnici, che sono essenziali all'interno del sistema di raccolta, salgono quasi tutti in cima alla scala relativa di valore con gradi di soddisfazione che vanno dal 94,3 % (Frequenza raccolta altri rifiuti) fino al 98,4 % (Centro Ambiente Mobile).

Rimane basso il comparto Cassonetti Stradali con soltanto un 84,6 % di utenti soddisfatti. Risulta chiaro che per produrre nell'utenza una percezione più positiva del servizio l'azienda dovrà fare uno sforzo per migliorare la pulizia delle aree adiacenti, l'indicatore che all'interno del Fattore fa calare in modo significativo il risultato finale. Le azioni correttive potranno essere sicuramente efficaci se, in parallelo, si promuove tra i cittadini un cambio di attitudine a riguardo, collaborando a una più accurata disposizione dei rifiuti.

L'insieme degli Aspetti Tecnici è in generale, senza dubbio, **la capacità aziendale più pregiata**: la competenza tecnica del sistema operata dall'azienda risulta riconosciuta dall'utenza. La sfida sarà quella di alzare gli attuali livelli di qualità percepita durante il tempo, così da dimostrare che il servizio di qualità costa il valore che si paga in bolletta.

Dei Fattori tecnici indagati riceve una considerazione più bassa, anche se sempre dentro i parametri di una buona qualità, la Frequenza della raccolta degli altri rifiuti (94,3 %), non essendo preoccupante quanto il già segnalato caso dei cassonetti.

Alla cima delle valutazioni il Centro Ambiente Mobile (CAM) con un altissimo 98,4 % di voti positivi, Fattore che innalza il valore finale degli Aspetti Tecnici.

La Relazione allo Sportello raggiunge il 98,0 % di approvazione essendo il secondo Fattore più apprezzato dall'utenza. Si manifesta una alta valutazione delle risorse umane (Cortesia e Professionalità) e un calo di soddisfazione per via dei tempi di attesa. In questo senso è da considerare la possibilità di mettere in atto soluzioni concrete in quanto si tratta di un settore fondamentale dove si concretizza fisicamente l'incontro azienda / utente.

## CUSTOMER SATISFACION INDEX 2018 Considerazioni Finali e Nota metodologica

NOTA METODOLOGICA: Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.

Fattore	Peso
Raccolta porta a porta	<b>0,15</b>
Frequenza e Orari / Organico e Indifferenziata	<b>0,15</b>
Frequenza Vetro, Metalli, Plastica, Carta e Cartone	<b>0,10</b>
Orari Vetro, Metalli, Plastica, Carta e Cartone	<b>0,10</b>
Cassonetti stradali	<b>0,15</b>
Centro Raccolta	<b>0,07</b>
Centro Ambiente Mobile – CAM	<b>0,05</b>
Ritiro ingombranti	<b>0,07</b>
Comunicazione	<b>0,08</b>
Web	<b>0,03</b>
Sportello	<b>0,05</b>

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2018

### Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è la risposta a una domanda unica fatta alla fine della valutazione del servizio e dopo che l'intervistato è appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.

GIUDIZIO GLOBALE: **In totale, considerando tutti gli aspetti della raccolta differenziata, quanto ne è soddisfatto?**

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è quello da considerare come risultato finale della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	95,9
-----------------	------

INDICE SINTETICO	94,4
------------------	------

Dall'esame dei Fattori emerge come l'INDICE SINTETICO di SODDISFAZIONE sia **positivo e decisamente superiore** alla soglia convenzionale di alta soddisfazione (90,0).

L'INDICE GENERALE di SODDISFAZIONE è comunque superiore a quello Sintetico, cioè che l'immagine aziendale percepita dagli utenti **genera un valore aggiunto** rispetto alla performance diretta del servizio considerato.

# *Customer Satisfaction Audit 2018*

*ASET S.p.A.*

**Utenti del Servizio Idrico**



**Nei Comuni di Fano, Mondolfo e Monte Porzio  
nella Provincia di Pesaro Urbino Marche**

## Principali risultati

# *customer satisfaction audit 2018*

Servizio Idrico

*Nei Comuni di FANO, MONDOLFO E MONTE PORZIO  
Provincia di Pesaro Urbino - Marche  
serviti dalla ASET S.p.A.*

## Fattori analizzati

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui diversi fattori concorrenti

**Aspetti tecnici**

**Fatturazione**

**Numero Verde pronto intervento**

**Numero Verde servizio clienti**

**Relazione allo sportello**

**Giudizio sul sito web**

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

**Giudizio globale sul servizio idrico**

## Costruzione dell'indice di Customer Satisfaction

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti	Soddisfazione BASSA	Soddisfazione MEDIA	Soddisfazione ALTA	Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
ASPETTI TECNICI	Continuità del servizio Pressione dell' acqua Tempi di attivazione Qualità dell' acqua Qualità dell' acqua bevuta	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
FATTURA ZIONE	Regolarità lettura dei contatori Correttezza degli importi in bolletta Chiarezza e facilità Lettura bollette Facilità accesso canali di pagamento	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO	Linea libera Chiarezza informazioni risponditore automatico Tempo di attesa Cortesìa dell' operatore Competenza dell' operatore	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore

## Costruzione del indice di Customer Satisfaction

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti	Soddisfazione BASSA	Soddisfazione MEDIA	Soddisfazione ALTA	Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI	Tempo di attesa Cortesia dell'operatore Competenza dell'operatore Facilità trovare Linea libera Tipo di operazioni fattibili Chiarezza delle informazioni	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore  ALTA 9 / 10 MEDIO ALTA 8 MEDIA 6 / 7 MEDIA BASSA 5 BASSA 1 / 4
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	Tempo di attesa Cortesia dell'operatore Competenza dell'operatore Orari di apertura	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
SITO WEB	Reperibilità indirizzo web Facilità di navigazione Ricchezza informazioni	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore

## Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: **78.710** residenti / utenti del Servizio Idrico nei Comuni di **Fano, Mondolfo e Monte Porzio**, nella Provincia di Pesaro Urbino, Regione Marche.

Area geografica delle interviste realizzate: La totalità delle città segnalate. La quantità di interviste realizzata in ogni città rispecchia in modo proporzionale la quantità di residenti (dati ISTAT 2018).

TOTALE RISPONDENTI: **504** interviste finali

*Margine di errore: + - 4,3 %*

*Livello di confidenza: 95,0*

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di novembre 2018.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.

Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda.

### **Squadra in Campo**

*Statistiche: **Michela Natilli** – Università degli Studi di Siena – Ricercatore Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa. Ricercatore CNR.*

*Analista Senior: Prof. **Hugo Daniel Estrella** – Master in Gestione di Conflitti - Università di Pisa. Docente ISO 26.000 presso Aalborg University di Copenhagen.*

*Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***

*Capogruppo team intervistatori: **Simona Assogna**;*

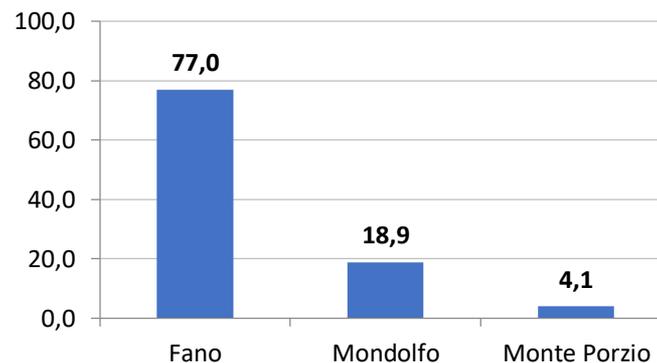
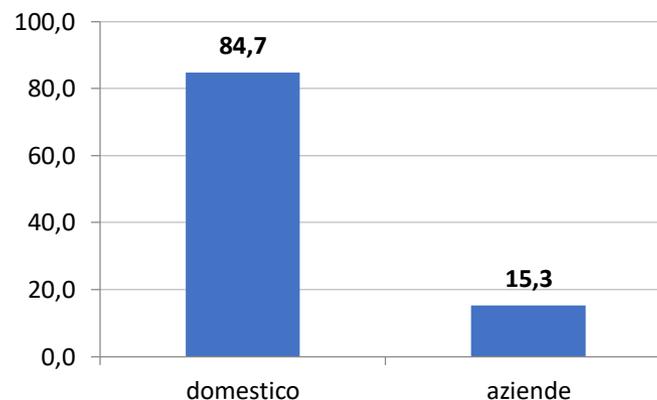
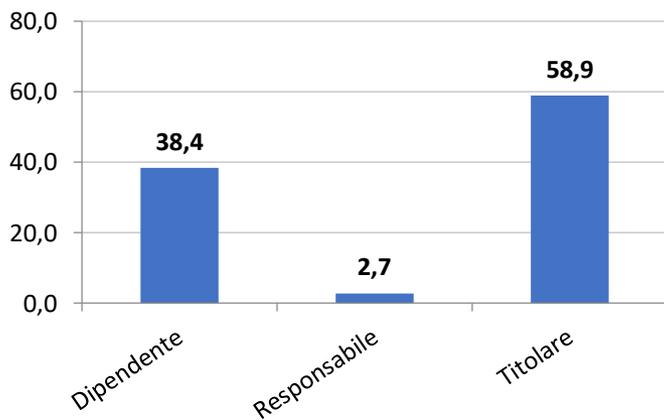
*Intervistarori: **Mara Lombardi, Michela Scinto, Jessica Zurlo, Francesca Cogoni**. – TUTTE LE INTERVISTATRICI HANNO LA LAUREA MAGISTRALE IN PSICOLOGIA CLINICA E DELLA SALUTE DELLA UNIVERSITÀ D'ANNUNZIO DI CHIETI – PESCARA.*

## Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

Abbiamo condotto un totale di 504 interviste ad utenti del servizio di raccolta porta a porta: 84,7 % (427 interviste) residenti in casa particolare; 15,3 % (77) di utenze commerciali.

Il 94,7 % delle attività commerciali intervistate ha una dimensione (micro) fino a 10 dipendenti e il 5,3 % fra 11 a 50 dipendenti (piccola).

La maggior parte dei rispondenti (58,9 %), sono titolari o associati delle attività, mentre nel 41,1 % dei casi ha risposto un dipendente o responsabile.

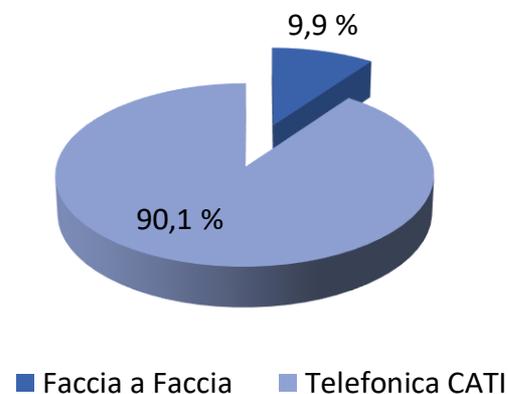
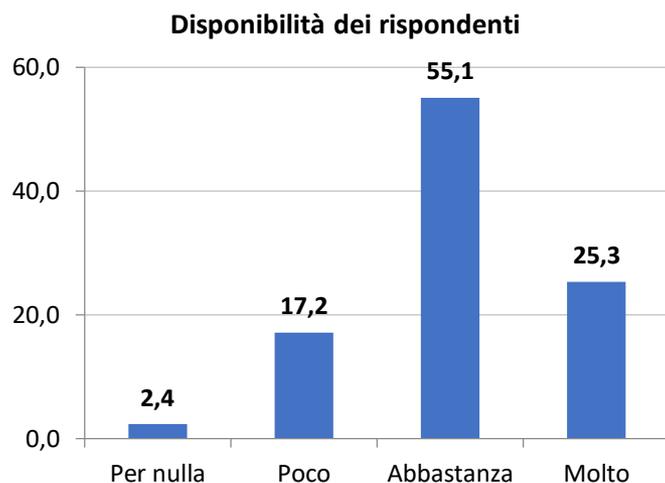


## Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

L'indagine ha previsto lo svolgimento di **454** interviste telefoniche (90,1 % del totale), con sistema CATI, (Computer-Assisted Telephone Interviewing) ove l'intervistatore interroga l'intervistato e registra le risposte in modo telematico, tramite un apposito software.

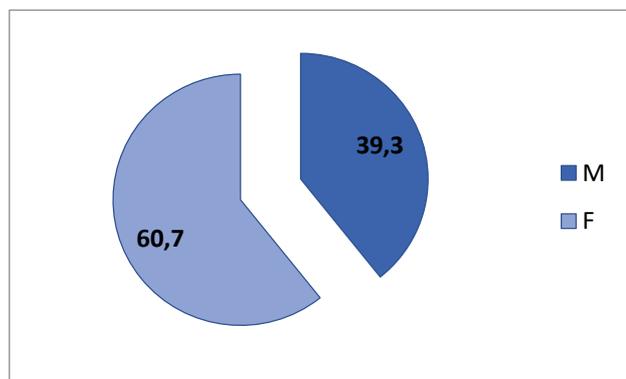
Le interviste interpersonali o «faccia a faccia» ammontano a **50** (9,9 % del totale) e sono state fatte lunedì 19 novembre nei comuni di Fano, Mondolfo e Monte Porzio.

Interviste rivolte a un campione rappresentativo dei clienti domestici e non domestici, intestatari di utenza diretta.

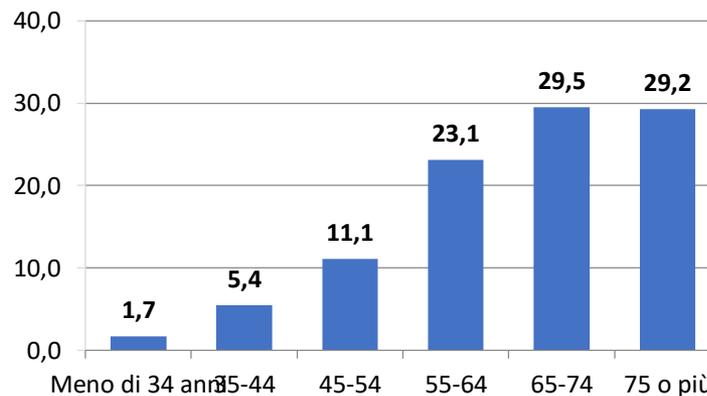


## Informazioni demografiche

### Genere



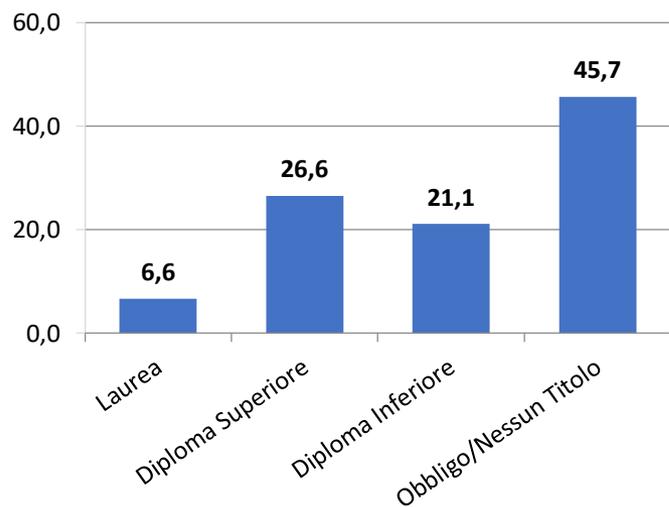
### Età



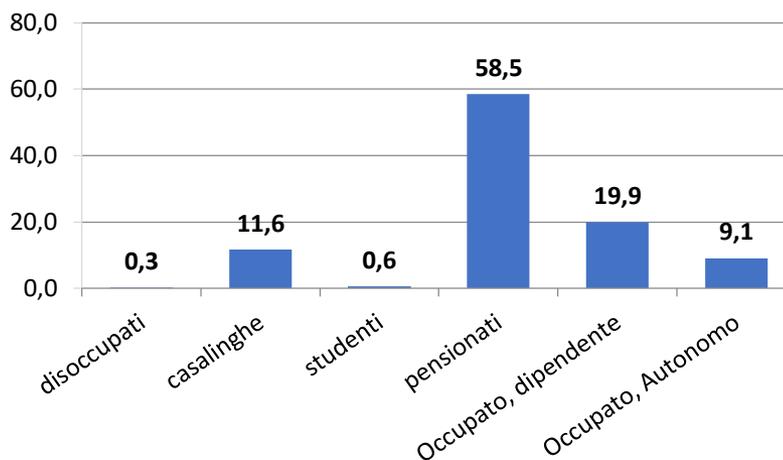
L'età dei rispondenti, ovvero quelli che nel nucleo familiare si fanno carico del rapporto con la azienda, arriva al 58,7 % di persone di 65 anni in più. Il dato si verifica nel grafico della pagina seguente riferito alla occupazione dei rispondente col 58,5 % di ritirati del lavoro e pensionati. La conformità dell'età s'evidenza anche nel fatto che il 66,8 % del totale non ha titolo di studio o è in possesso di diploma inferiore. Le donne sono state più disponibile degli uomini a rispondere al telefono e al questionario.

## Informazioni demografiche

### Titolo di studio

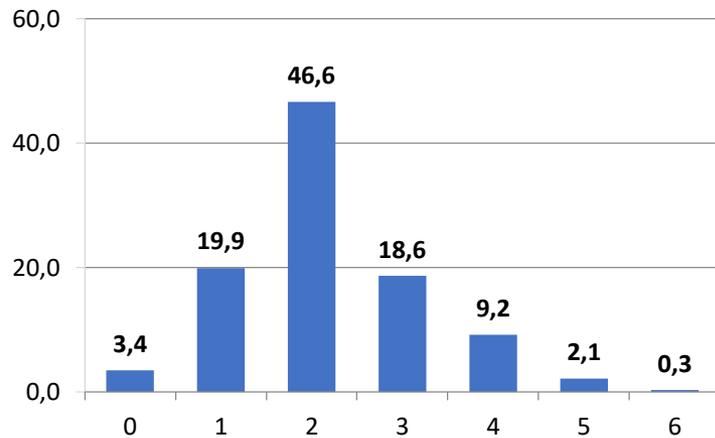


### Condizione lavorativa

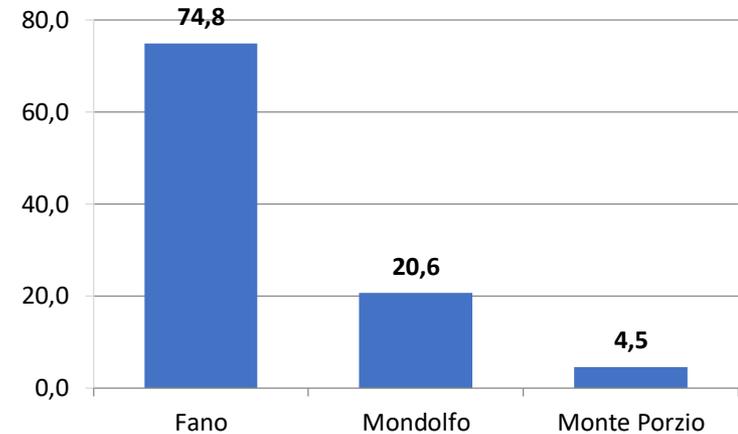


## Scheda tecnica: il campione e la metodologia della indagine

Numero componenti il nucleo familiare



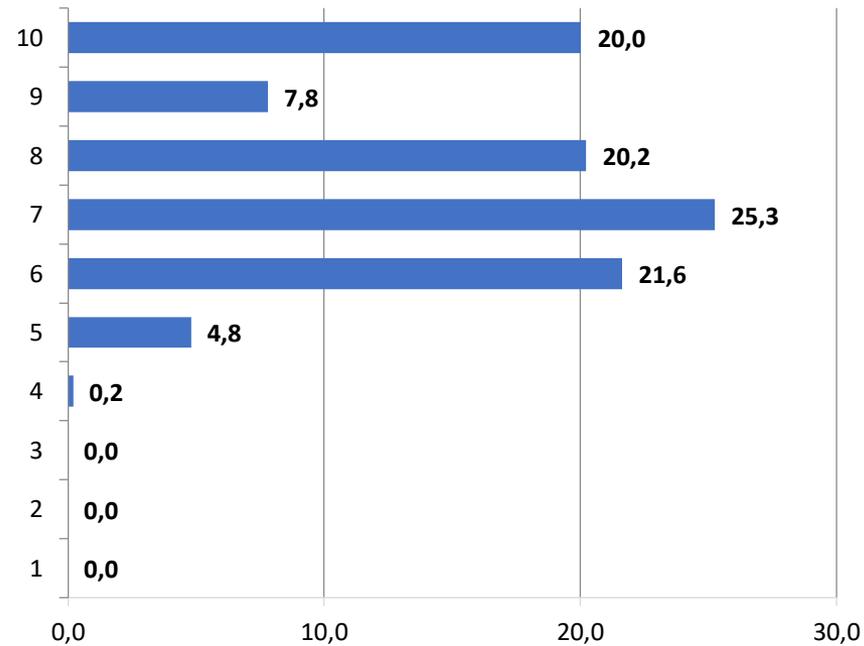
Residenza degli intervistati



## Valutazione importanza e soddisfazione ASPETTI TECNICI

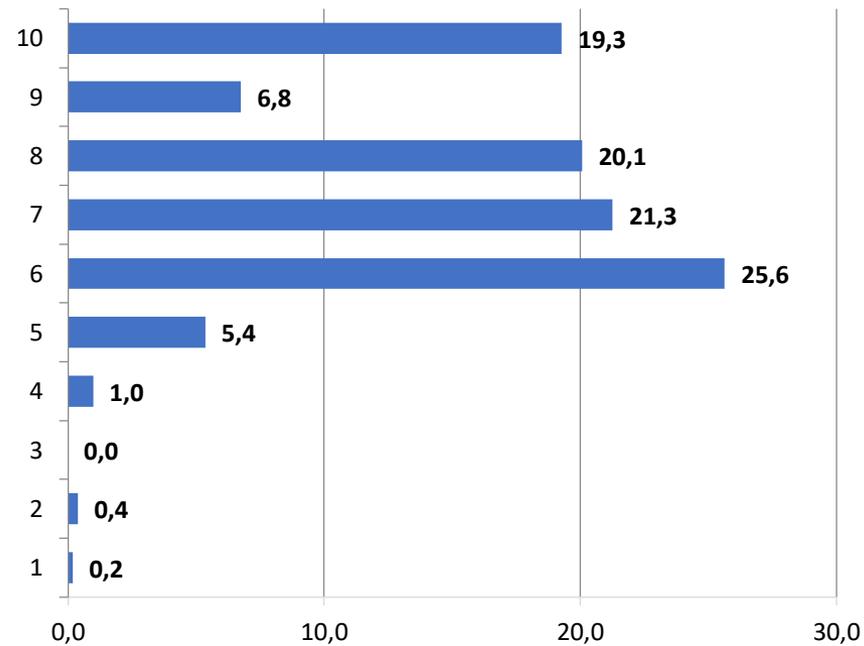
- ✓ Continuità del servizio
- ✓ Pressione dell' acqua
- ✓ Attivazione del servizio
- ✓ Qualità dell' acqua (sapore / odore / colore / limpidezza)
  - ✓ Qualità dell'acqua del rubinetto che utilizza per bere

## ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell' utenza Continuità del servizio

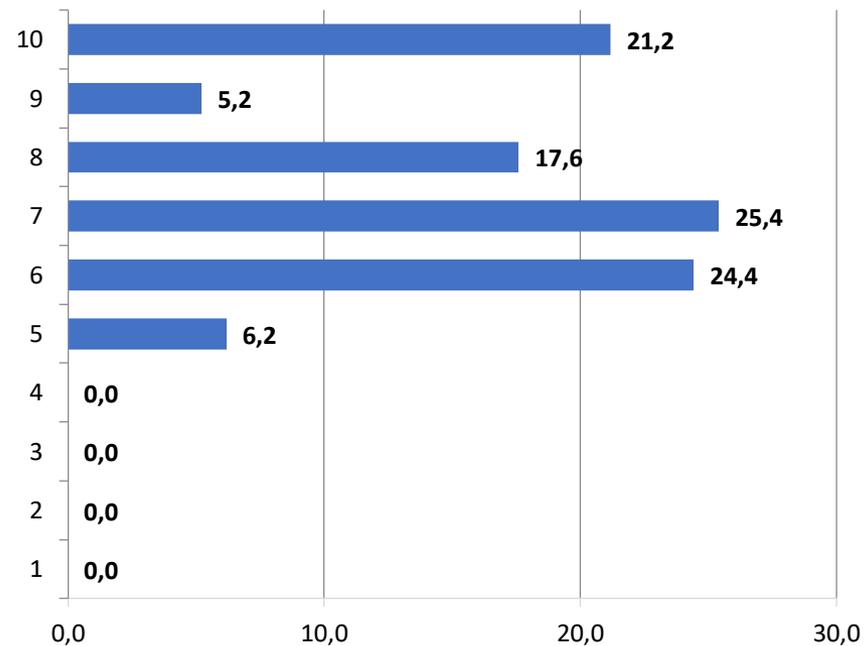


## ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell'utenza

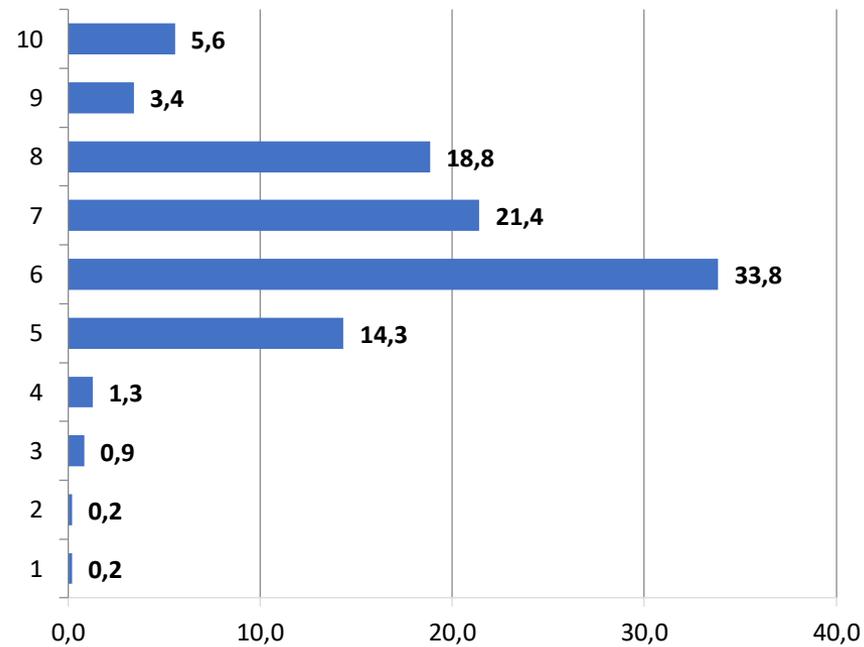
### Pressione dell'acqua



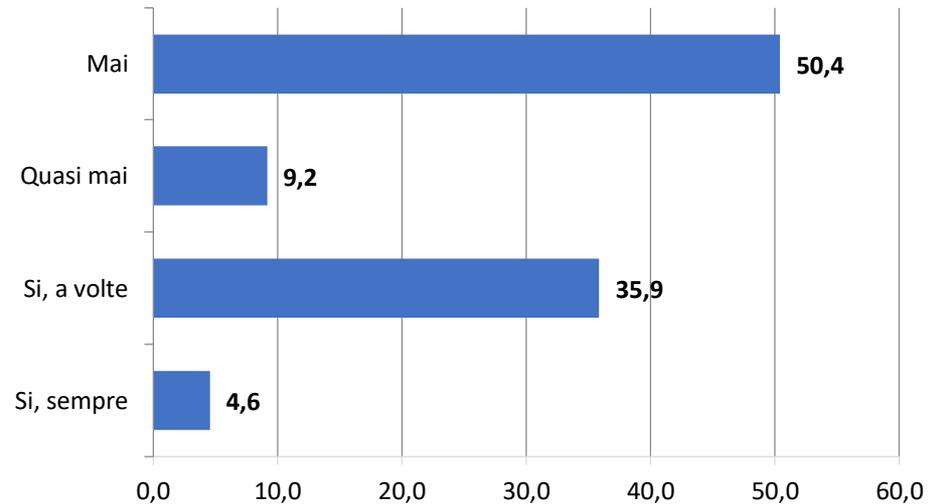
ASPETTI TECNICI: valutazione della soddisfazione dell' utenza  
**Tempi di attivazione** (allacciamento e/o posa contatore)



**ASPETTI TECNICI:** valutazione della soddisfazione dell'utenza  
**Qualità dell'acqua** (sapore / odore / colore - limpidezza)

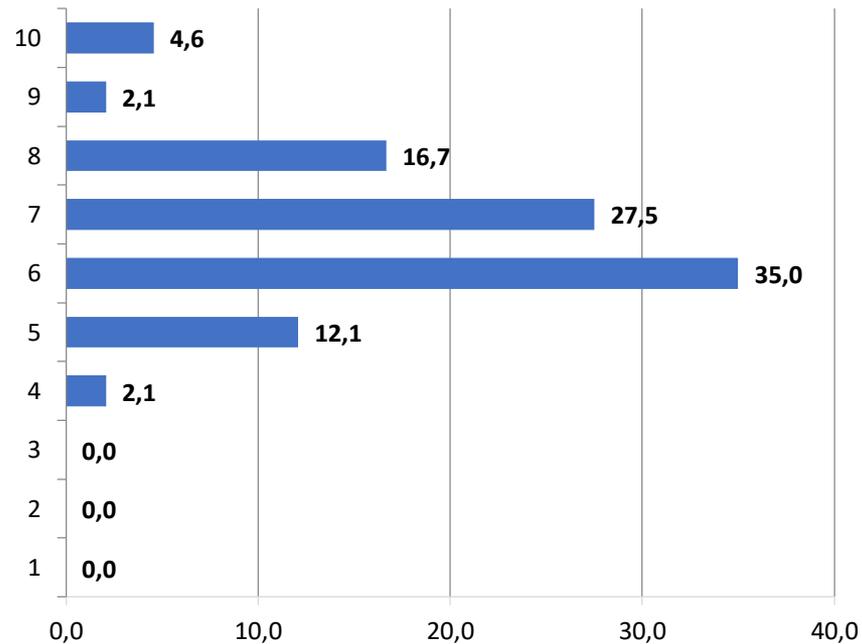


## Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?



**Si utilizza  
l'acqua  
per bere  
49,6 %**

Se SI, Quanto è soddisfatto della qualità dell'acqua?  
sul **49,6 %** che beve l'acqua del rubinetto



# Utilizza l'acqua del rubinetto per bere?

## Considerazioni

**C'è una tendenza nazionale a promuovere il consumo dell'acqua del rubinetto per bere.** L'analisi di questa sezione ci consente di capire nei grafici successivi che quasi la totalità degli intervistati considera il servizio come importante (96,3 %). Nonostante ciò la soddisfazione di chi beve l'acqua del rubinetto almeno qualche volta (49,6 % del totale) si ferma all'85,9 %.

L'uso per bere è invece molto al di sotto dei valori nazionali, con 6 persone su 10 (59,6 %) che non la beve mai o quasi mai, mentre che la beve sempre soltanto il 4,6%.

Ci sono aspetti molto importanti da considerare e che sono da tener conto sia a questo punto che per una successiva valutazione della qualità del servizio, per capire l'evoluzione delle percezioni dell'utenza.

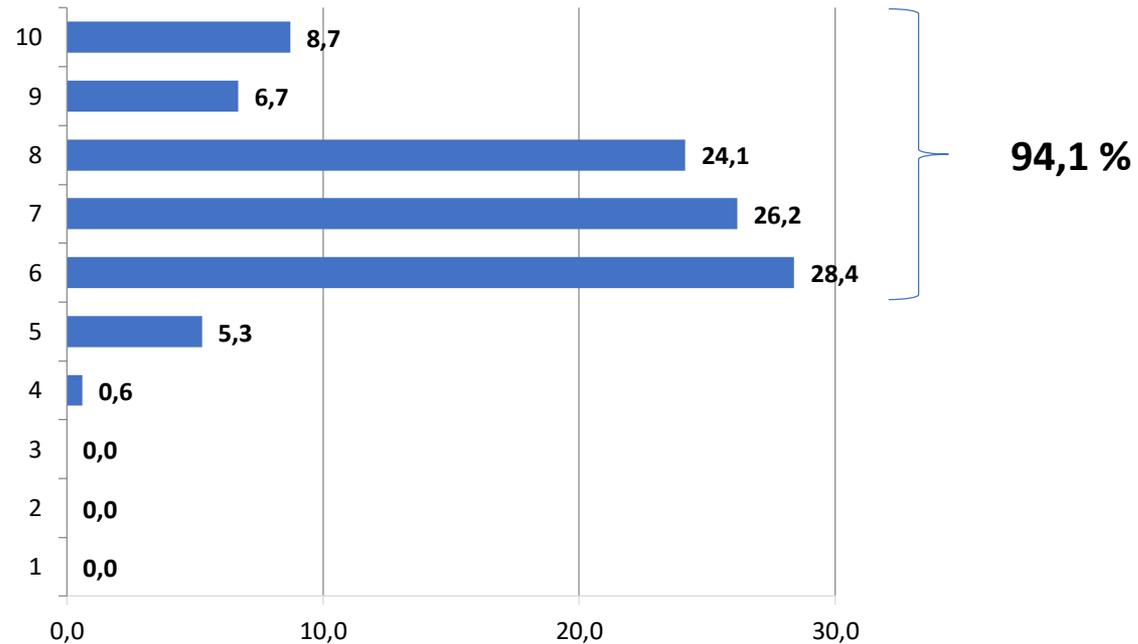
La prima è che gli insoddisfatti che manifestano ALTA insoddisfazione si ferma a livelli bassi. Questo è un dato molto positivo e dovrebbe rimanere così o diminuire ancora.

La qualità complessiva dell'acqua è un aspetto chiave su cui lavorare. Gli ultimi dati disponibili ci dicono che in Italia, in media, ogni anno si bevono 208 litri di acqua in bottiglia. Siamo i primi in Europa (dove la media è di 106 litri a testa) e i secondi al mondo, dietro i messicani (244 litri). Sulla base di questi dati il Parlamento Europeo ha approvato il 10 settembre 2018 una relazione dove sollecita agli Stati membri a *"incoraggiare la messa a disposizione di acqua di rubinetto nei ristoranti, gratuitamente, come proposto dalla Commissione, o attraverso una bassa tariffa sui servizi"*.

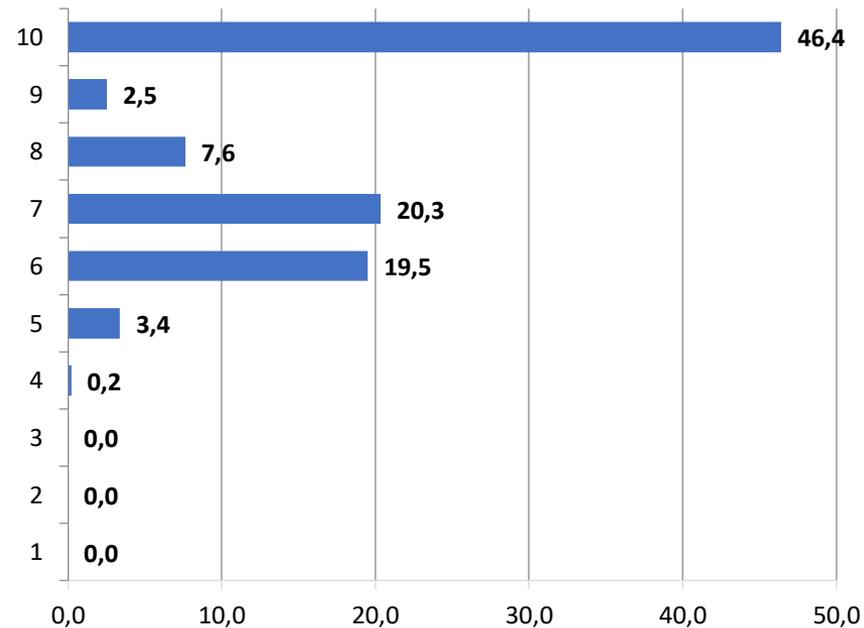
Perciò è imperativo migliorare questo fattore, che è anche una opportunità per l'azienda: **Bere più acqua del rubinetto significa produrre meno plastica da smaltire.**

Quindi, al di là di tutte le altre valutazioni, il dato preciso di chi non beve mai o quasi mai acqua del rubinetto, fa suonare un campanello di allarme. Ci sono stati dei problemi in passato per portare il consumatore a non fidarsi dell'acqua del rubinetto per bere? Che promozioni si potrebbero fare per conquistare la fiducia dell'utenza? L'acqua da bere e i giudizi positivi (da migliorare) vanno presi in considerazione in modo molto speciale, perché gli aspetti tecnici sono percepiti come molto importanti.

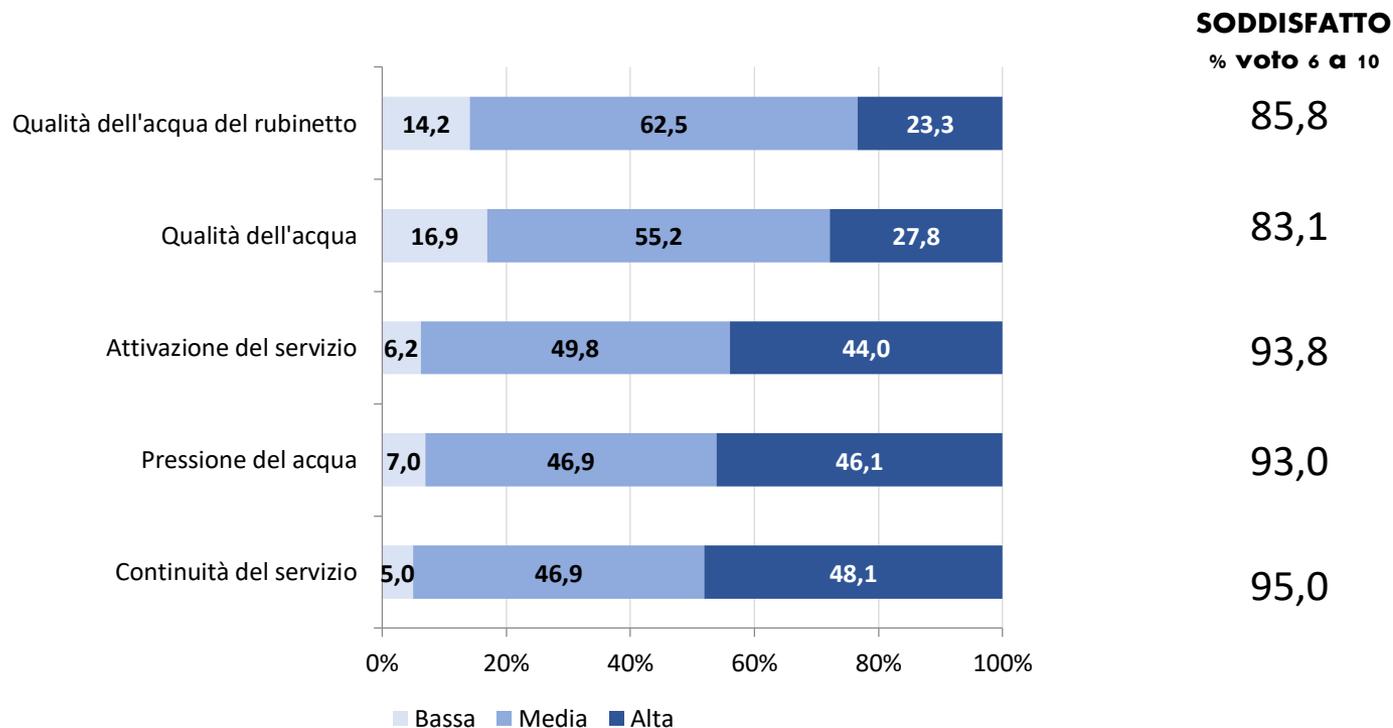
Quanto si ritiene SODDISFATTO in TOTALE degli **Aspetti Tecnici** del servizio?



Quanto ritiene **IMPORTANTI** in generale gli **aspetti tecnici** del servizio?



## ASPETTI TECNICI - dati comparati grado di soddisfazione

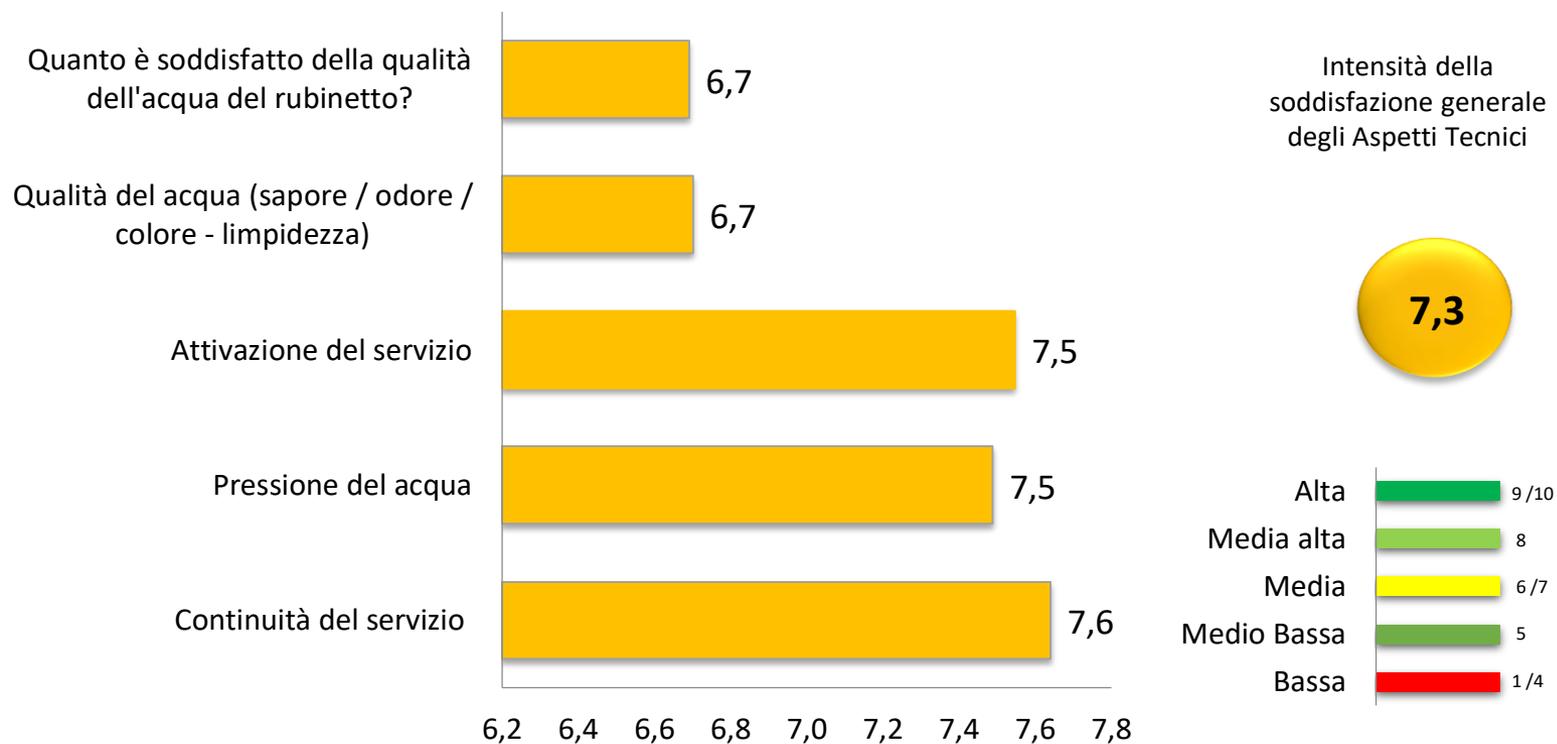


Indice % di soddisfazione TOTALE Aspetti Tecnici

**90,5**

## ASPETTI TECNICI - dati comparati

### Intensità del grado di soddisfazione



## ASPETTI TECNICI- grado di soddisfazione Considerazioni

L'analisi di questa sezione ci consente di capire che si mantiene alto il livello di soddisfazione degli utenti, con un 90,5%. Nonostante questo, e in una continuità dell'analisi, vediamo che l'intensità di quella soddisfazione risulta solo MEDIA (7,3), raccogliendo voti più alti per la continuità, tempi di attivazione e pressione, mentre la qualità -sapore, odore, colore e limpidezza- viene considerata molto più bassa in comparazione (83,1 % di soddisfazione e una media del punteggio che si ferma a uno scarso 6,7).

Il fattore più quotato è la **continuità del servizio**, con un **48,1 %** di Alta soddisfazione, mentre la **qualità dell'acqua del rubinetto** riceve Alta soddisfazione soltanto per un **23,3 %**, cioè che meno di uno su quattro utenti la reputa come di Alta qualità.

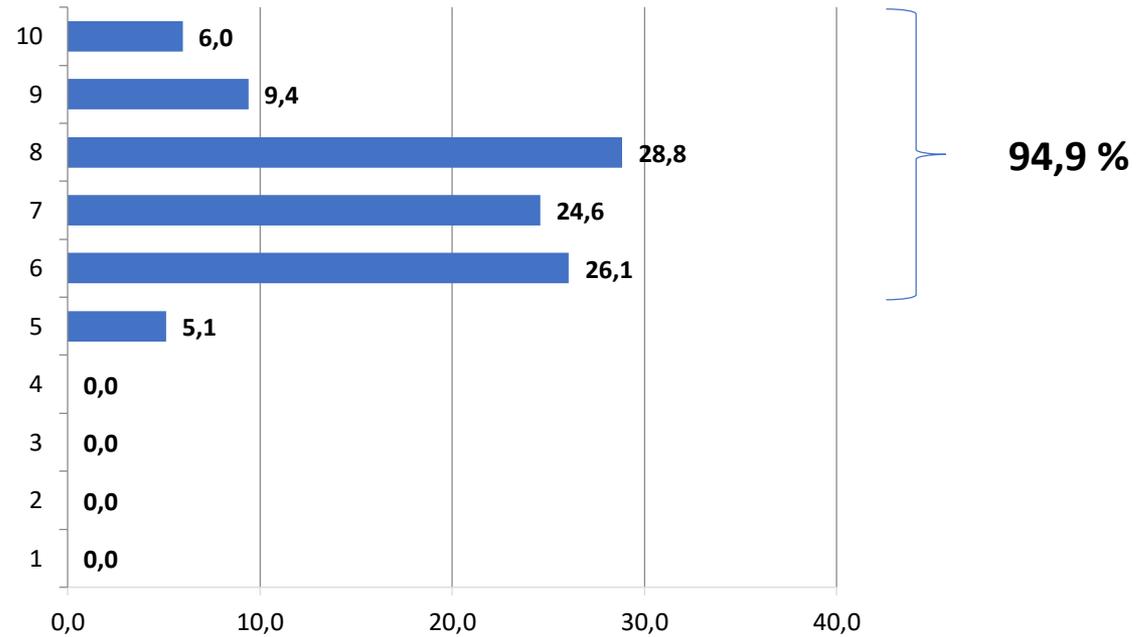
Questi dati sono utili da tener conto in successive indagini, per poter sviluppare così un trend che ci consenta di valutare se il servizio migliora o peggiora nella considerazione degli utenti. I dati raccolti segnano che questa è una criticità da tenere in conto.

Dai dati ricavati dall'ascolto, e per precisare, molti intervistati hanno dichiarato di avere un depuratore per l'acqua presso la loro abitazione a causa del cattivo sapore dell'acqua e della poca limpidezza della stessa (presso i comuni di Fano e Monte Porzio, mentre a Mondolfo non ci sono state particolari lamentele su questo fattore).

Rimane molto numeroso il gruppo che non utilizza mai l'acqua da bere (50,4 % degli utenti). È da valutare se pubblicizzare dati che rassicurino sui fattori di sicurezza del consumo.

A livello nazionale il 44% la beve «sempre o quasi sempre», invece qui vediamo praticamente il 10% di quei valori, molto al di sotto anche dei dati registrati al Sud e in Sicilia dove la media, la più bassa d'Italia, è del 33%. (indagine CONFINDUSTRIA, nel rapporto 2016 sul "Consumo di acqua potabile presso la popolazione italiana").

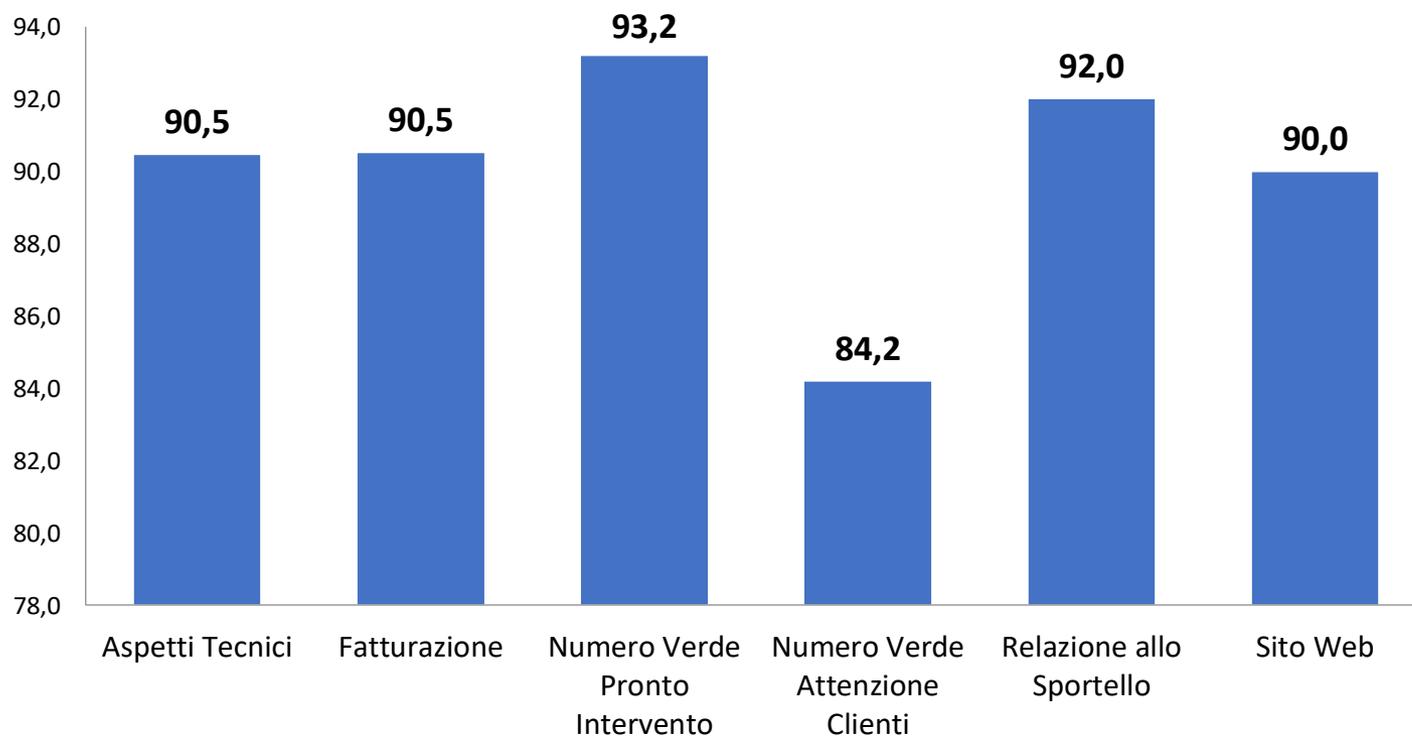
## SODDISFAZIONE Servizio Globale relativo alla fornitura dell'acqua



# CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2018

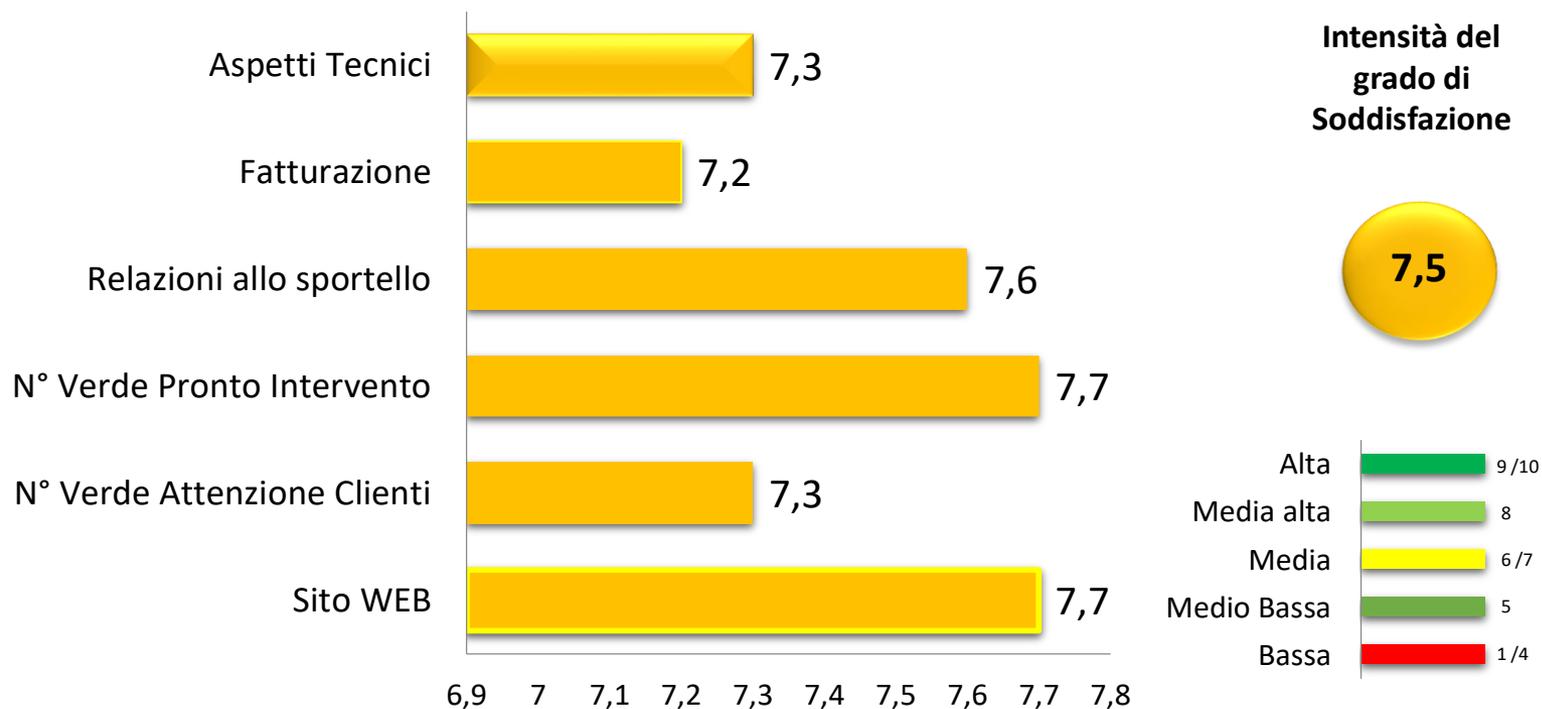
# 90.4

Utenti soddisfatti Media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



## CUSTOMER SATISFACTION INDEX

dati comparati - INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



## CUSTOMER SATISFACION INDEX 2018 Considerazioni Finali

Essendo questo il primo anno in cui Strategica realizza la Customer Satisfaction non abbiamo ancora una possibilità di sviluppare un trend come per comparare l'andamento dei servizi in periodi diversi.

Sebbene tutti gli argomenti superano la soglia basica di soddisfazione media vediamo nella Intensità (media del punteggio dato) il colore giallo di tutti loro, un'ulteriore conferma della soddisfazione che si attesta al livello Medio.

Aspetti tecnici e fatturazione sono quelli che prendono l'indice più basso (insieme al numero verde, ma come già detto, il valore statistico di questo è relativo per via delle scarse risposte ricevute). La fatturazione è certamente l'area più antipatica per l'utenza, ma abbiamo già fatto delle valutazioni che potrebbero servire a migliorare la situazione.

Per quanto riguarda il sito Web, Relazioni allo Sportello e Numero Verde pronto intervento, l'indice risulta lievemente superiore, e dona all'azienda la tranquillità di avere un rapporto comunicativo abbastanza soddisfacente con gli utenti.

**L'Index Sintetico 2018 al 90,4** segna una approvazione complessiva al limite della soglia convenzionale di Alta Soddisfazione (90,0).

Un risultato positivo con aspetti da migliorare. Tenendo conto dei dati quantitativi e qualitativi manifestati in questa indagine, potranno gestirsi le situazioni operando "chirurgicamente" sui Fattori più critici, migliorando la qualità percepita dall'utenza e la presentazione dei servizi in modo di avvicinarsi ai bisogni segnalati dagli utenti.

## CUSTOMER SATISFACION INDEX 2018 Nota metodologica

NOTA METODOLOGICA: *Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.*

Fattore	Peso
Aspetti tecnici	0,40
Fatturazione	0,30
Numero verde di Pronto Intervento	0,05
Numero Verde servizio clienti	0,05
Relazione allo sportello	0,10
Giudizio sul sito web	0,10

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2018

### Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è la risposta a una domanda unica fatta alla fine della valutazione del servizio e dopo che l'intervistato ha appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.

GIUDIZIO GLOBALE: **In totale, considerando tutti gli aspetti della raccolta differenziata, quanto ne è soddisfatto?**

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è quello da considerare come risultato finale della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	94,9
INDICE SINTETICO	90,4

Dall'esame dei Fattori emerge come l'INDICE SINTETICO di SODDISFAZIONE sia positivo e leggermente superiore alla soglia convenzionale di alta soddisfazione (90,0).

L'INDICE GENERALE di SODDISFAZIONE è comunque superiore a quello Sintetico, cioè che l'immagine aziendale percepita dagli utenti **genera un valore aggiunto** rispetto alla performance diretta del servizio considerato.

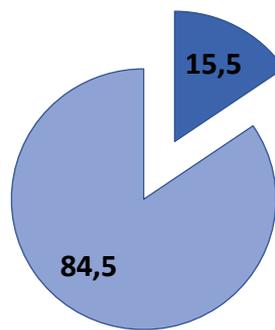
## Valutazione IMPORTANZA e SODDISFAZIONE

- ✓ **Laboratorio Chimico Microbiologico**
  - ✓ **Sosta a Pagamento**
  - ✓ **Illuminazione Votiva**

NOTA: Questi giudizi non formano parte del Indice Sintetico di Customer Satisfaction del Servizio Idrico

## Laboratorio Chimico Microbiologico

Ha usufruito del servizio?

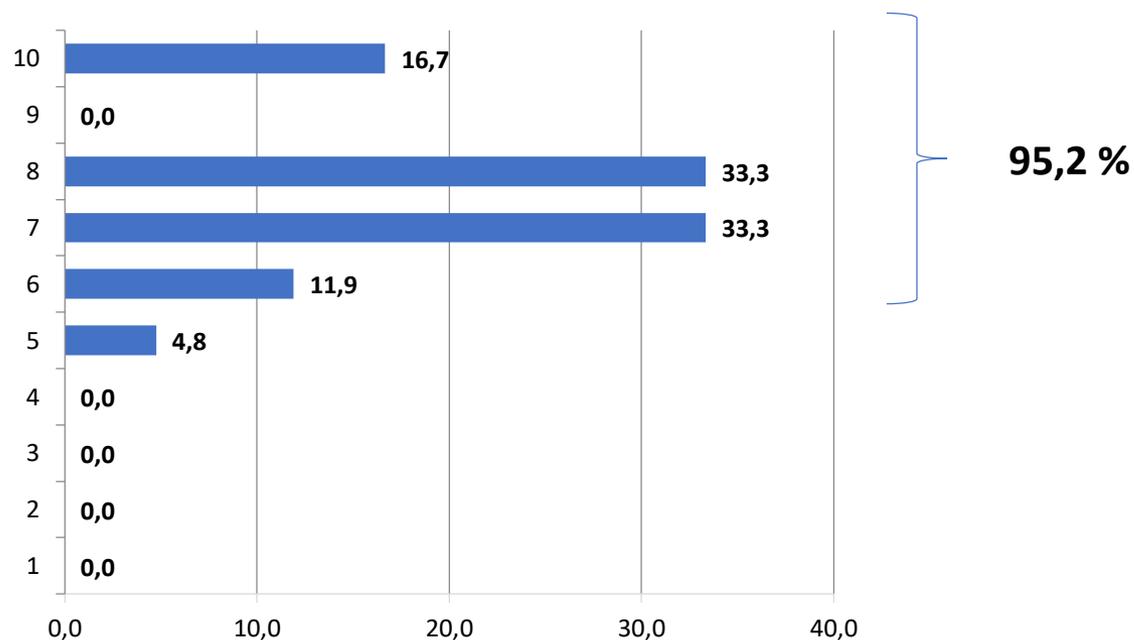


■ Si ■ No

## Laboratorio Chimico Microbiologico: IMPORTANZA

Risponde alla domanda il 31,1 % del totale

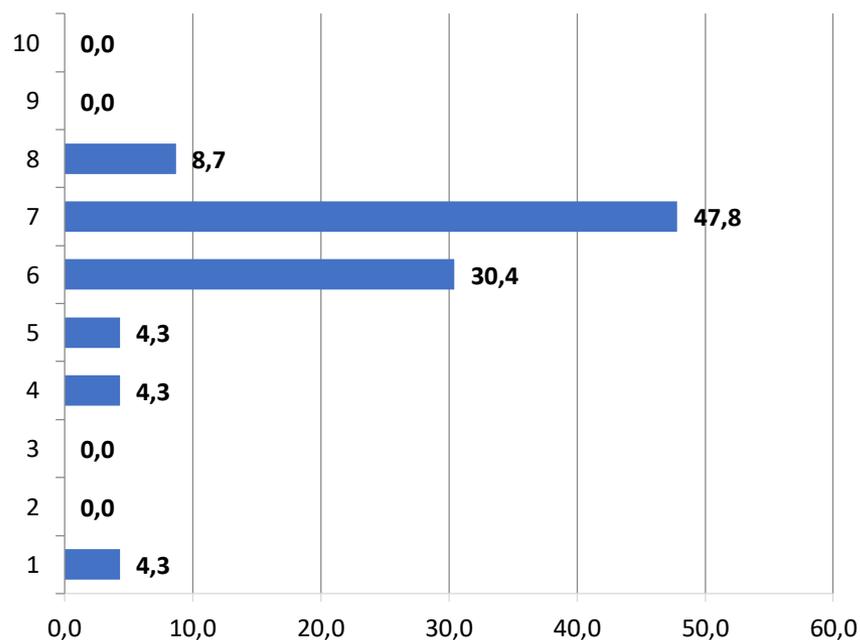
Margine di errore: + - 7,8 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: **Abbastanza attendibile**



## Laboratorio Chimico Microbiologico: SODDISFAZIONE GENERALE

Risponde alla domanda il 15,5 % del totale

Margine di errore: + - 11,2 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: **Poco attendibile**



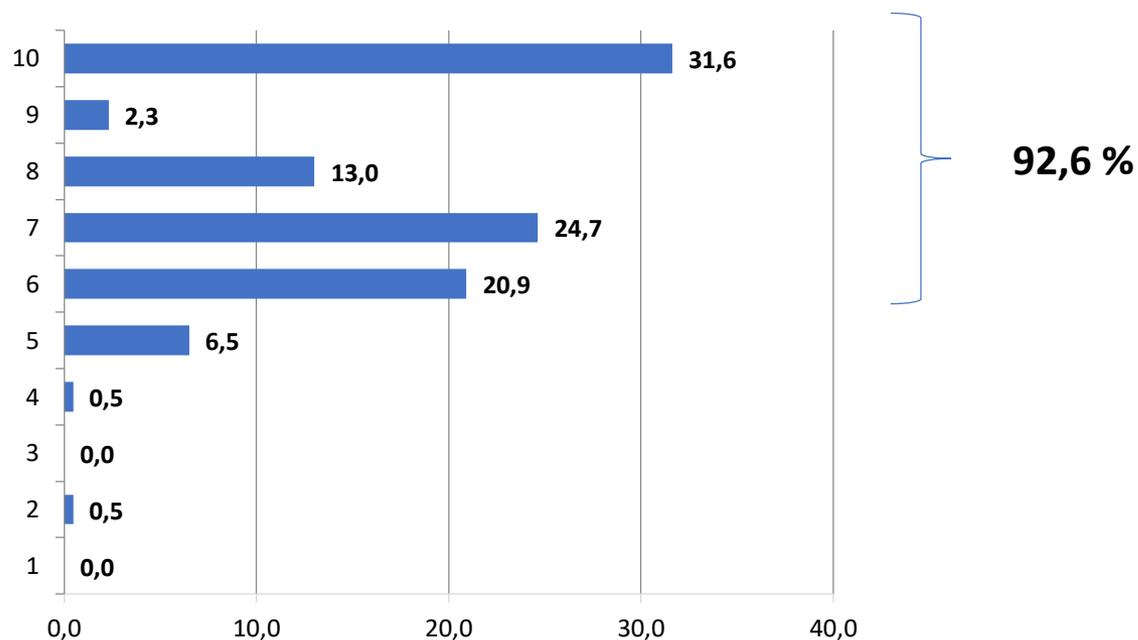
Indice % di soddisfazione Laboratorio Chimico Microbiologico (Voto 6 a 10)

# 95,2

### Sosta a Pagamento: IMPORTANZA

Domanda rivolta solo ai residenti di FANO - Risponde alla domanda il 75,6 % del totale

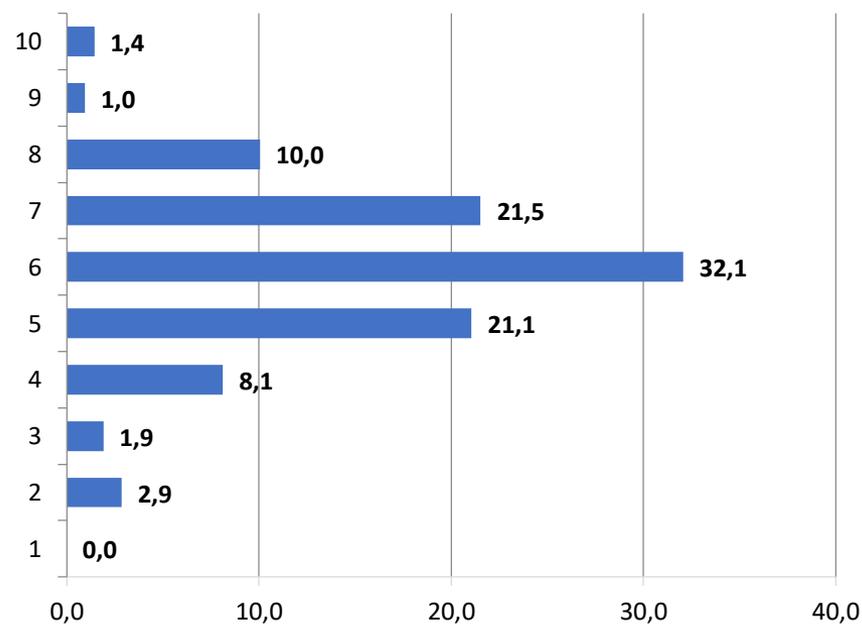
Margine di errore: + - 5,0 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: **Validi**



### Sosta a Pagamento: SODDISFAZIONE

Domanda rivolta solo ai residenti di FANO - Risponde alla domanda il 75,6 % del totale

Margine di errore: + - 5,0 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: **Validi**



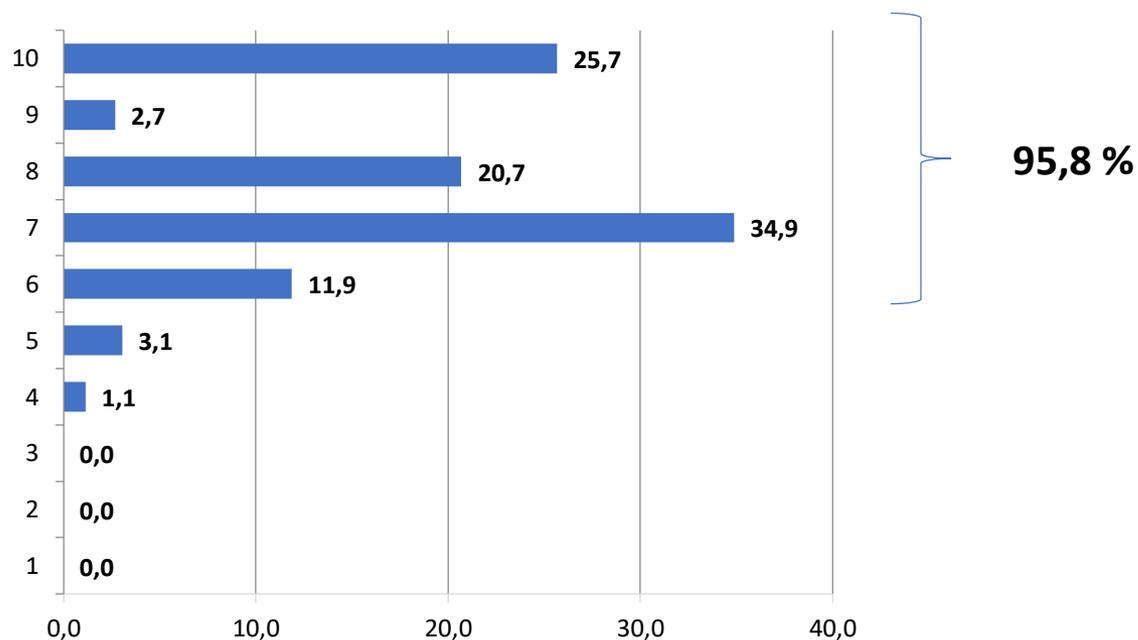
Indice % di soddisfazione **Sosta a Pagamento** (Voto 6 a 10)

# 66,0

### Illuminazione Votiva: IMPORTANZA

Domanda rivolta solo ai residenti di FANO - Risponde alla domanda il 74,6 % del totale

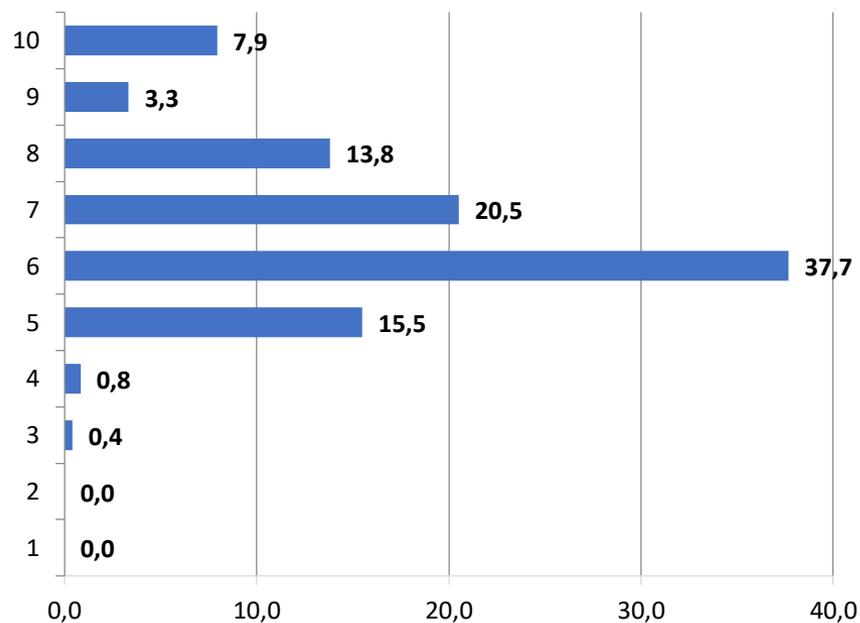
Margine di errore: + - 5,0 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: **Validi**



### Illuminazione Votiva: SODDISFAZIONE

Domanda rivolta solo ai residenti di FANO - Risponde alla domanda il 74,6 % del totale

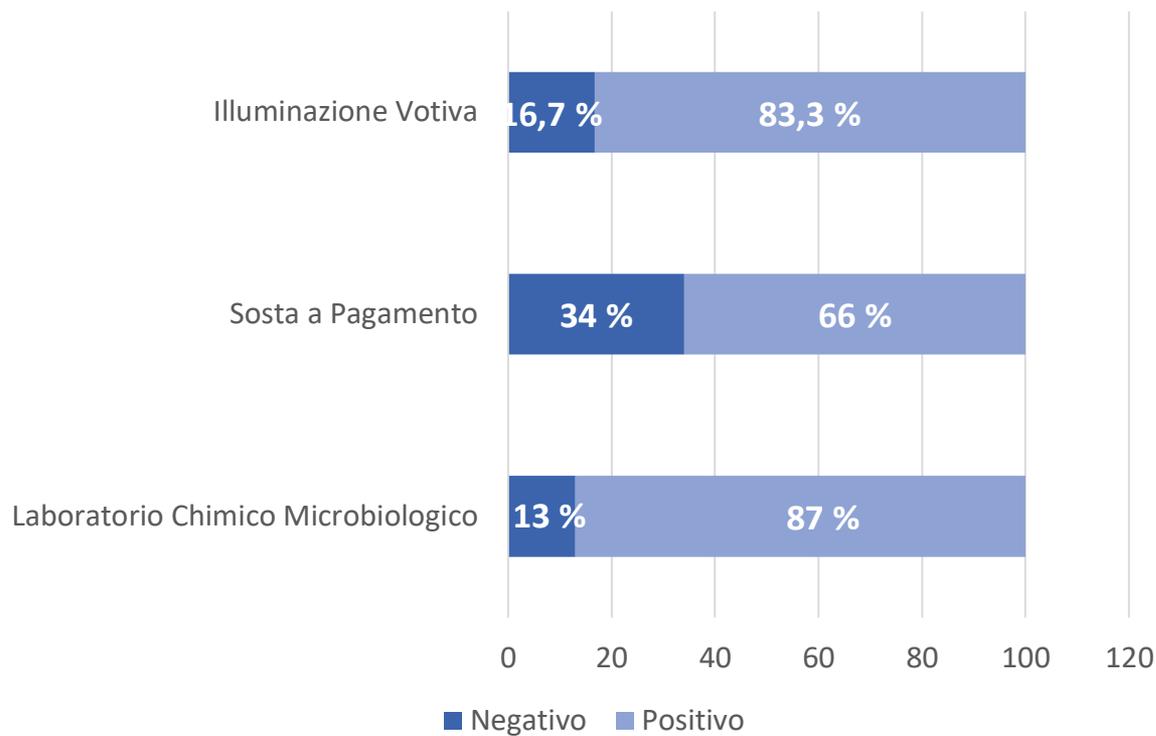
Margine di errore: + - 5,0 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: **Validi**



Indice % di soddisfazione **Illuminazione Votiva** (Voto 6 a 10)

# 83,3

## Servizi speciali Dati comparati della SODDISFAZIONE (Voto Positivo 6 a 10)



## SERVIZI SPECIALI

### Considerazioni Finali

Risulta interessante come l'importanza e la soddisfazione del **Laboratorio Microbiologico** siano vicine.

Anche se varia minimamente, all'interno della comunque, alta valutazione, risultano pari al 95,2 %, un ottimo risultato.

Per quanto riguarda la **Sosta a pagamento**, in questo caso l'indagine rivolta ai soli residenti di Fano, il divario è veramente alto. L'importanza arriva al 92,6% e la soddisfazione si ferma a soli 66 %.

Certo è che, per via delle multe e le criticità degli spazi a pagamento, questa è un'area problematica in tutta Italia, dunque va comparata con la situazione di altre città.

Il rapporto ISTAT 2016 segna che per il Centro sud il 40,8 % della popolazione considera problematico il tema dei parcheggi, e si considera una zona ancora in debito per l'adeguamento tecnologico dei pagamenti.

(Fonte: TTS Italia - Associazione Nazionale per la Telematica per i Trasporti e la Sicurezza).

Per quanto riguarda l'**illuminazione votiva**, anch'essa solo rivolta al comune di Fano, il divario risulta minore, ma comunque alto.

L'importanza attribuita arriva al 95,8% mentre la soddisfazione si ferma all'83,3 %.

Il divario non è enorme, ma in questi tempi di grande sensibilità e preoccupazione mediatica per tutto quello che riguarda la sicurezza, non sarebbe male migliorare questa situazione.

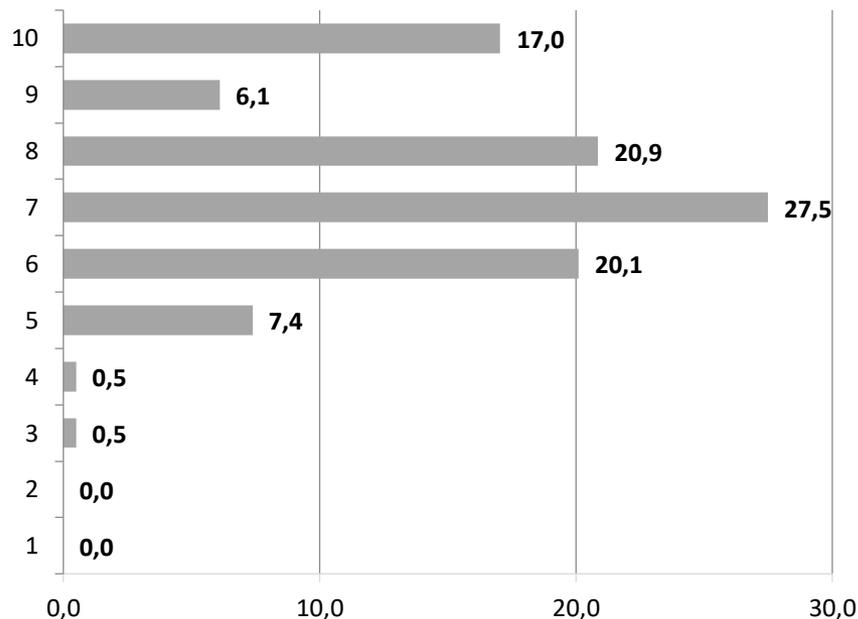
All'ascolto si segnala un certo disagio per il continuo aumento della tariffa pagata da chi ne fa uso.

## FARMACIE COMUNALI: SODDISFAZIONE GENERALE

Domanda rivolta ai residenti di **Fano, Mondolfo (Marotta) e Piagge**

Rispondono alla domanda 391 persone tra i due questionari messi in campo nell'area di risulta.

Margine di errore: + - 4,9 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: molto attendibile



Indice % di soddisfazione FARMACIA COMUNALE (Voto 6 a 10)

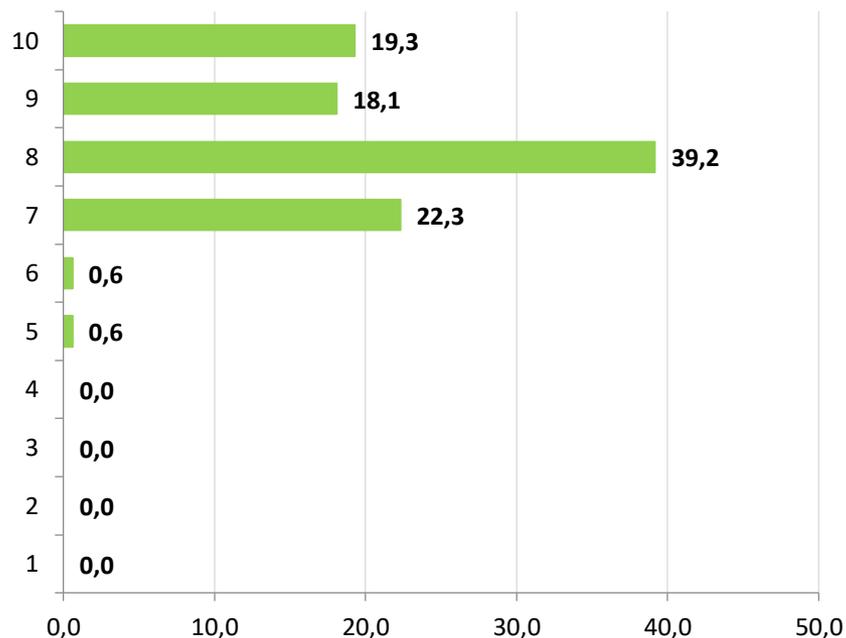
# 91,6

## FARMACIE COMUNALI: IMPORTANZA

Domanda rivolta ai residenti di **Fano Mondolfo (Marotta) e Piagge**

Risponde alla domanda il 55,9 % del totale

Margine di errore: + - 5,9 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: molto attendibile



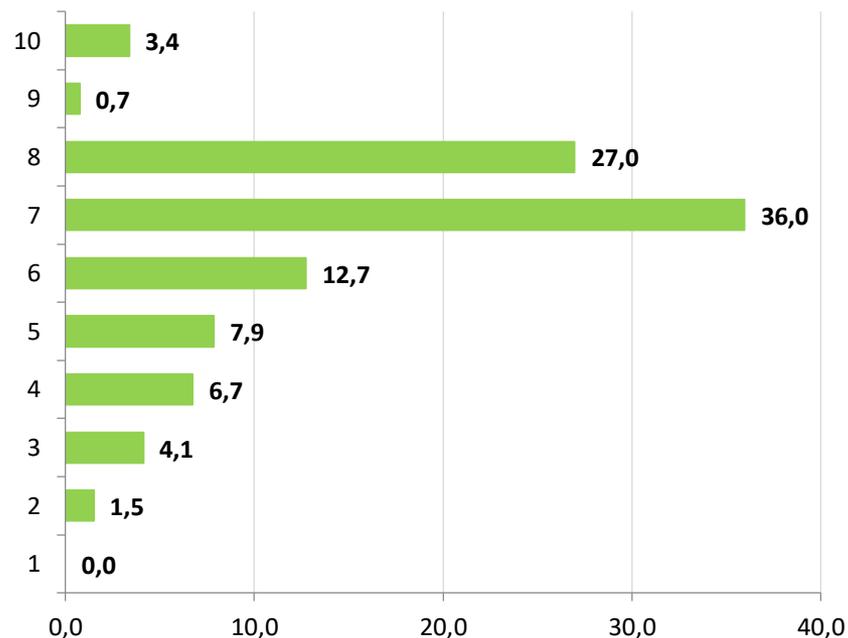
Indice % importanza FARMACIA COMUNALE (Voto 6 a 10)

# 99,4

## PUBBLICA ILLUMINAZIONE: SODDISFAZIONE GENERALE

Domanda rivolta ai residenti di **Fano** Risponde alla domanda il 54,1 % del totale

Margine di errore: + - 5,9 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: molto attendibile



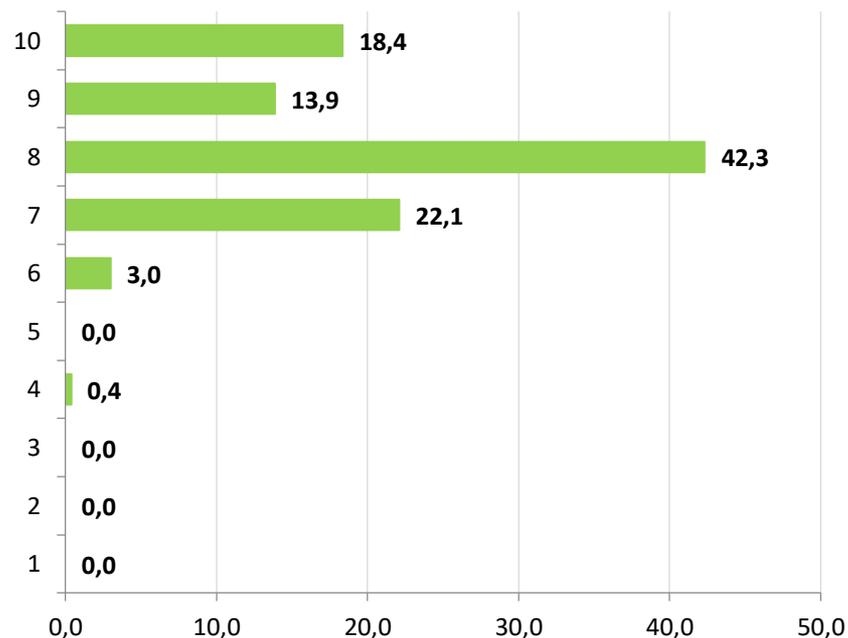
Indice % di soddisfazione PUBBLICA ILLUMINAZIONE (Voto 6 a 10)

# 79,8

## PUBBLICA ILLUMINAZIONE: IMPORTANZA

Domanda rivolta ai residenti di **Fano** Risponde alla domanda il 54,1 % del totale

Margine di errore: + - 5,9 % Livello di confidenza: 95,0 Dati statistici: molto attendibile



Indice % di importanza PUBBLICA ILLUMINAZIONE (Voto 6 a 10)

# 99,6

## FARMACIE COMUNALI E PUBBLICA ILLUMINAZIONE

### Considerazioni

**Farmacie comunali:** Abbiamo proceduto alla valutazione della soddisfazione generale con domanda unica sulle tre farmacie di Fano (Sant'Orso, Gimarra e Stazione), una di Piagge e una di Marotta, nei comune di Mondolfo.

La soddisfazione è abbastanza alta per il servizio di farmacia. A Fano, città più capace di offrire alternative, non si rivela un argomento di peso. Una parte significativa di persone non riesce a differenziare i servizi offerti dalla Farmacia Comunale da quelle farmacie private.

La soddisfazione generale raggiunge il 91,6 % delle persone intervistate, appena 1,6 punti percentuali sulla soglia convenzionale di alta soddisfazione.

Trattandosi di una domanda unica risulta tecnicamente impossibile stabilire i Punti di Forza e di Debolezza del sistema. Neanche possiamo avventurarci in risposte circa la “non differenziazione” tra Comunale e privati. Il servizio, per essere valutato in profondità, bisogna sub dividerlo in Fattori per creare il corrispondente Indice.

A Piagge invece si, c'è tanto interesse, ed abbiamo raccolto, nelle interviste faccia a faccia, un testimonio molto significativo che dimostra come nei piccoli centri urbani dove non ci sono alternative, la Farmacia Comunale è considerata un servizio essenziale.

Per il comune di Piagge, è emersa una piena soddisfazione per la farmacia comunale (unica nella zona). Tra gli intervistati di questo comune anche

un ex sindaco di Piagge che nei suoi anni di mandato (tra 1950/1960) ha cercato in tutti i modi di avere una farmacia. Essendo riuscito nel suo intento, oggi è felicissimo che ce ne sia una e la considera “l'unico centro di aggregazione per gente della sua età”.

**Illuminazione delle Strade:** Il voto non è alto, ma non si riscontrano all'ascolto specifiche lamentele. C'è, all'ascolto l'eccezione della Via Cavour che risulta essere molto buia. Il caso della pubblica illuminazione a Fano rivela un divario del 20% tra l'importanza con la quale si considera il servizio, e la soddisfazione che dal servizio si trae. Dunque, c'è uno spazio su cui lavorare per migliorare un voto, che comunque è buono.

## CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2018

### Conclusioni finali SA e SII

La conclusione generale in base ai dati raccolti per la misurazione della soddisfazione su tutti i servizi offerti dalla Aset S.p.A. ci segnalano che **l'azienda viene valorizzata dall'utenza molto positivamente.**

**Tutti i valori superano la soglia convenzionale dell'Alta Qualità.** Come di norma però, ci sono delle criticità all'interno di un sistema in sé complesso e sofisticato. L'importante, in questo senso, è riuscire a identificare con precisione quali sono questi punti critici in modo da poter operare "chirurgicamente" per migliorare permanentemente la performance della qualità del servizio offerto.

<b>CSI Servizio Ambientale</b>	<b>94,4</b>
<b>CSI Servizio Idrico Integrato</b>	<b>90,4</b>

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction ci permette di stabilire i Punti di Forza da sostenere nel tempo e i Punti di Debolezza da migliorare tempestivamente.

La CS è una operazione di **ascolto metodologico dell'utenza** e la sua incorporazione strutturale viene considerata come il miglior sistema per orientare l'azienda verso la qualità dei servizi