



## Customer Satisfaction:

La soddisfazione degli  
utenti di PicenAmbiente

Anno 2018

# Obiettivi e metodologia

# Obiettivi e metodo di rilevazione

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare il livello di soddisfazione degli utenti in assoluto e in relazione alle singole aree di esperienza;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di debolezza, in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli fattori nei quadranti adottati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

Complessivamente sono stati intervistati 1518 utenti di PicenAmbiente.

La presente rilevazione è stata compiuta nel mese di Novembre 2017.

# I fattori di analisi (Item) della Customer Satisfaction

- La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)
- Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta
- L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta
- La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido
- La facilità e la praticità della raccolta differenziata
- La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata
- La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente
- La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp
- La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)
- La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)
- La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)

# Indicatori analizzati

## **MEDIA DI SODDISFAZIONE:**

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

## **INDICE DI SODDISFAZIONE:**

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

## **MEDIA DI IMPORTANZA:**

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

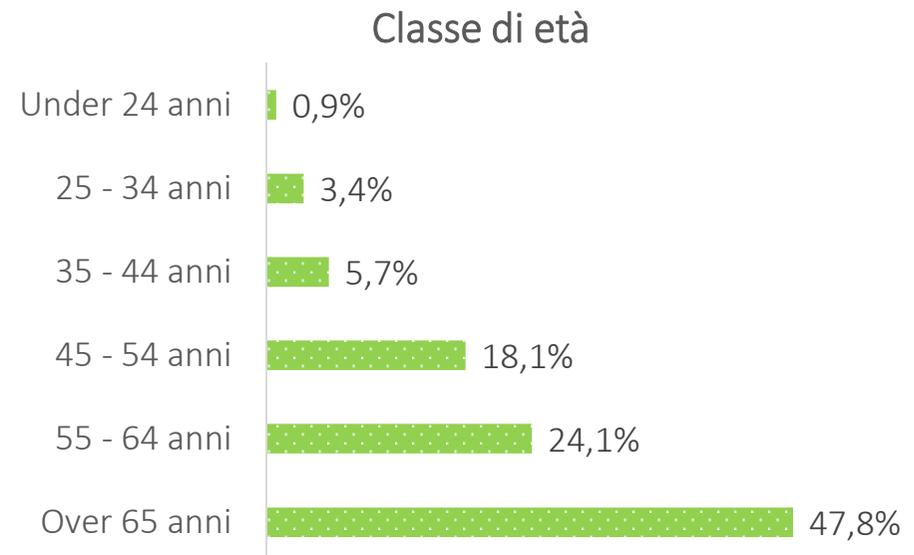
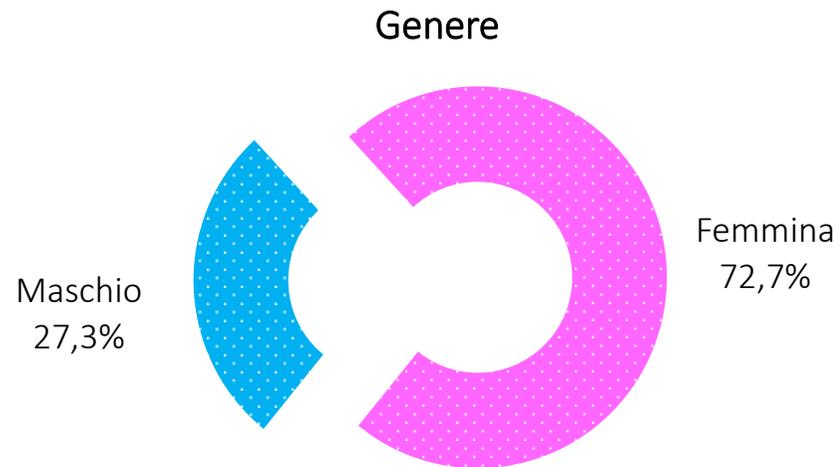
## **GAP:**

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

# Il Campione

# Il Campione

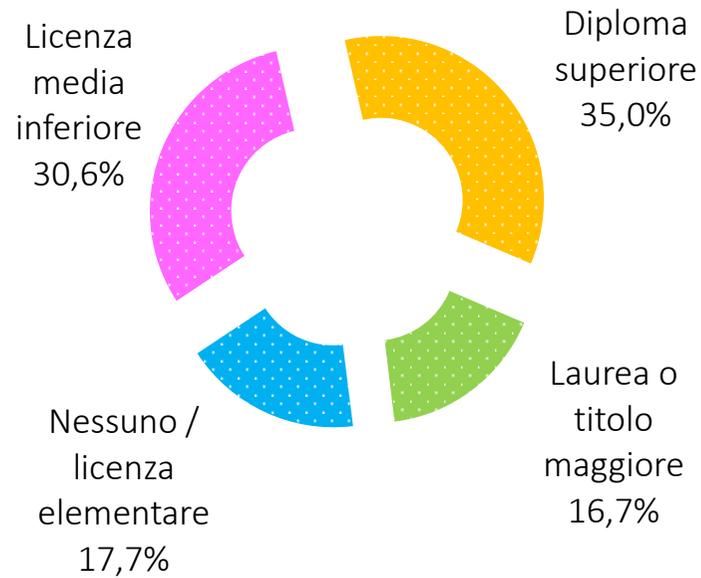
Chi è stato intervistato?  
Un campione di 1.518 utenti.



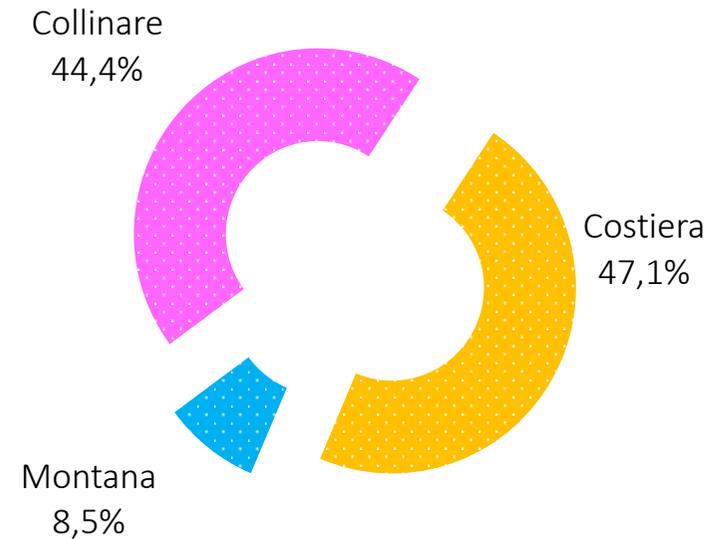
# Il Campione

Chi è stato intervistato?  
Un campione di 1.518 utenti.

Titolo di studio



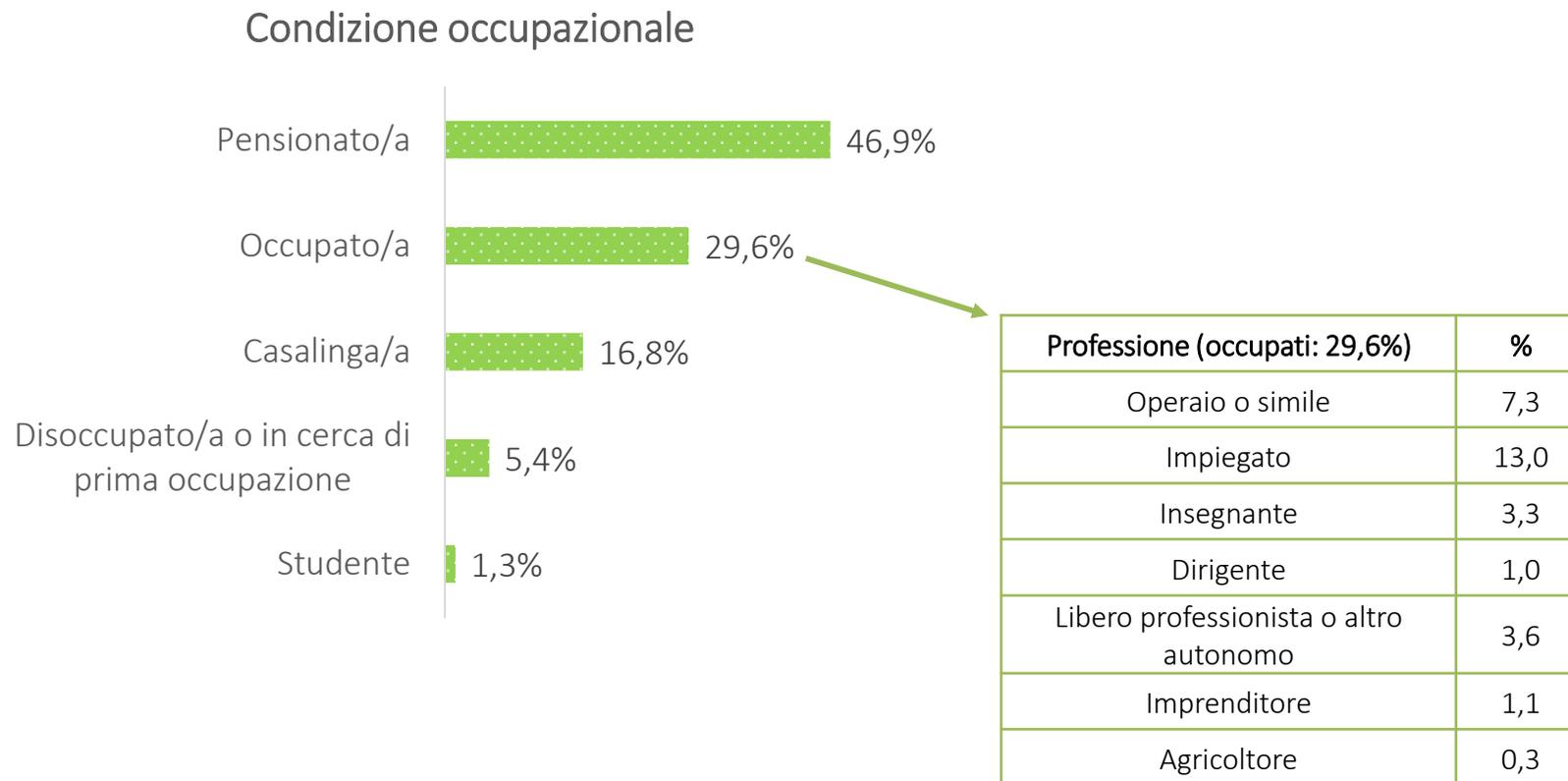
Aree di intervista



Le aree sopra citate sono utilizzate nel report per i confronti.

# Il Campione

Chi è stato intervistato?  
Un campione di 1.518 utenti.



# Il Campione

Per consentire analisi e valutazioni di maggior dettaglio i Comuni sono stati classificati in base alle caratteristiche altimetriche tra:

## **AREA MONTANA**

**Acquasanta Terme**  
**Appignano del Tronto**  
**Montedinove**  
**Montegallo**  
**Montemonaco**  
**Palmiano**  
**Roccafluvione**  
**Rotella**  
**Venarotta**

## **AREA COSTIERA**

**Cupra Marittima**  
**Grottammare**  
**San Benedetto del Tronto**

## **AREA COLLINARE**

**Acquaviva Picena**  
**Carassai**  
**Castel di Lama**  
**Castignano**  
**Castorano**  
**Colli del Tronto**  
**Cossignano**  
**Folignano**  
**Maltignano**  
**Massignano**  
**Monsampolo del Tronto**  
**Monteprandone**  
**Offida**  
**Ripatransone**  
**Spinetoli**

# Dati di sintesi

# Dati di sintesi

## L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

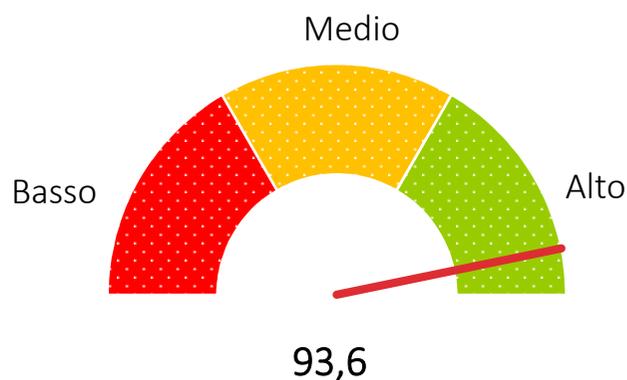
è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:  
«Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1 = per nulla soddisfacente a 10 = molto soddisfacente»  
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

## L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

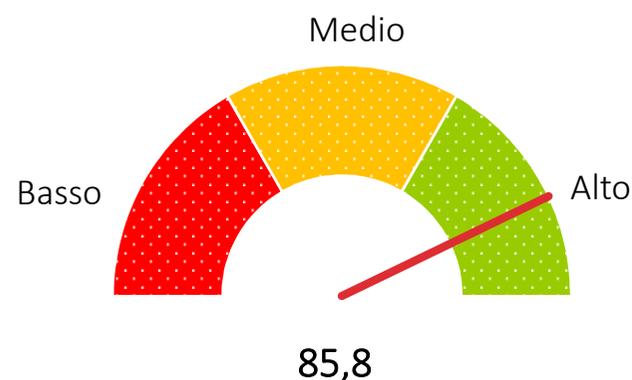
è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

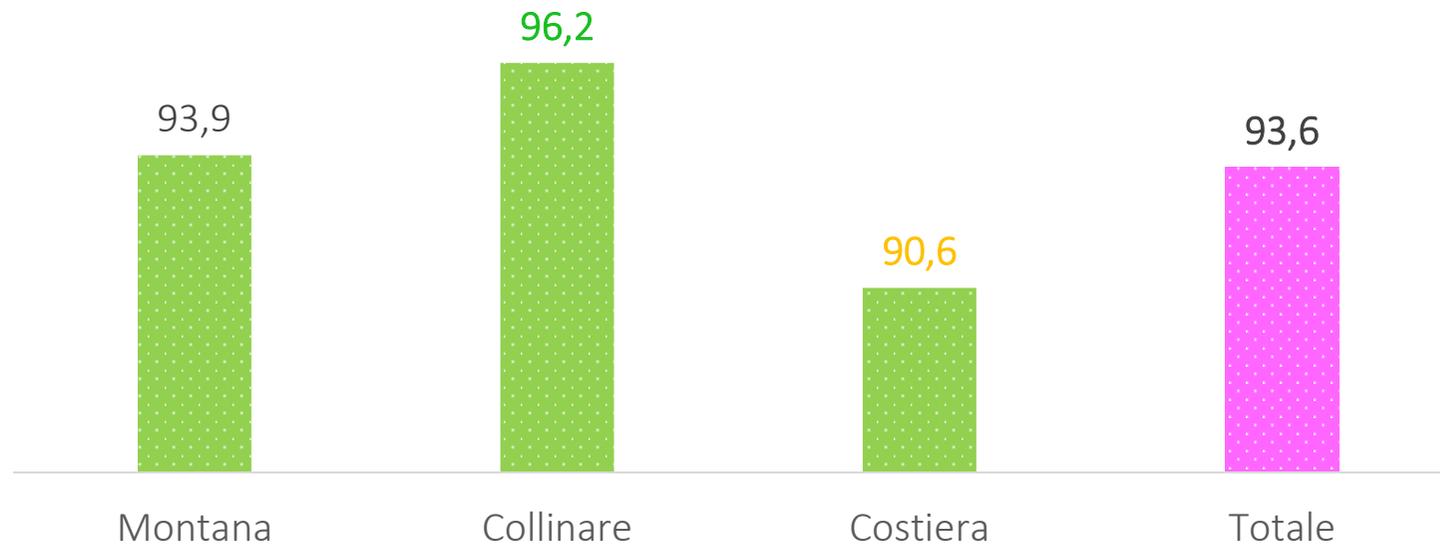
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



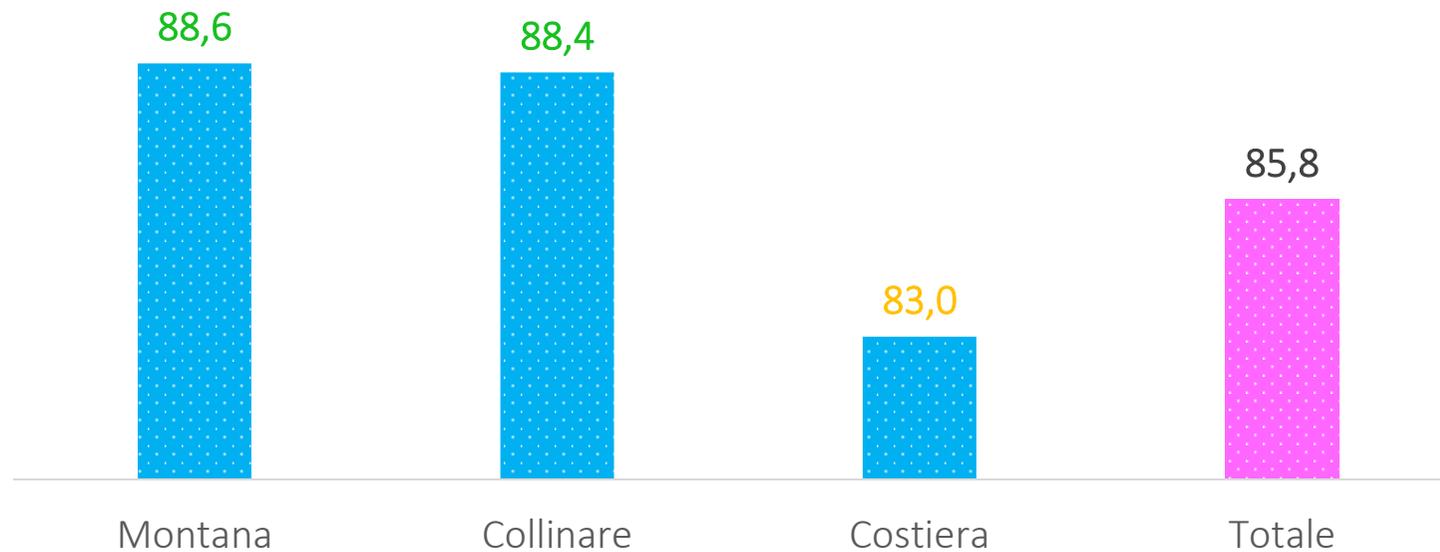
PicenAmbiente  
Customer Satisfaction 2018



# Indice Generale di Soddisfazione: Confronto per aree

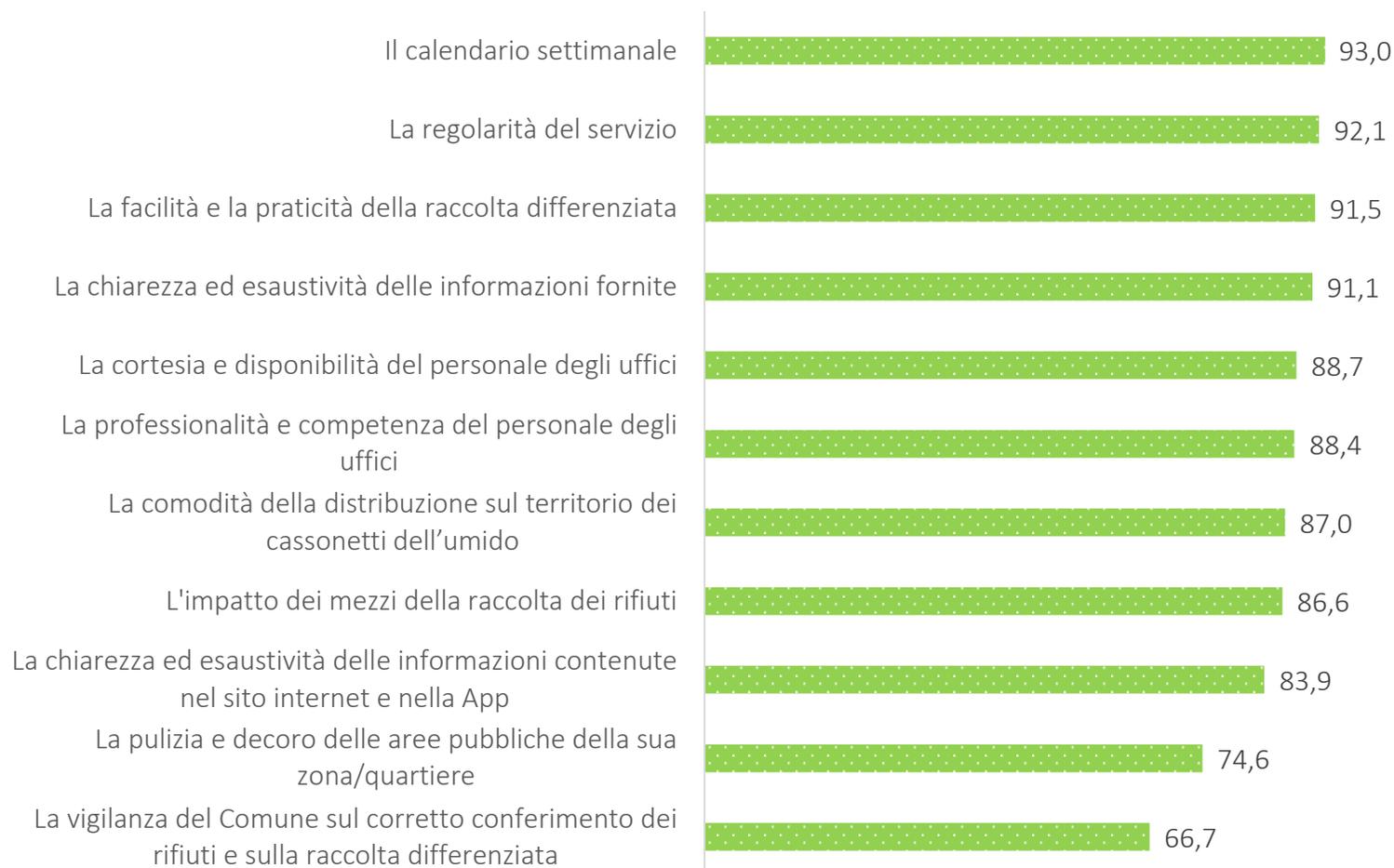


# Indice Sintetico di Soddisfazione: Confronto per aree



# La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

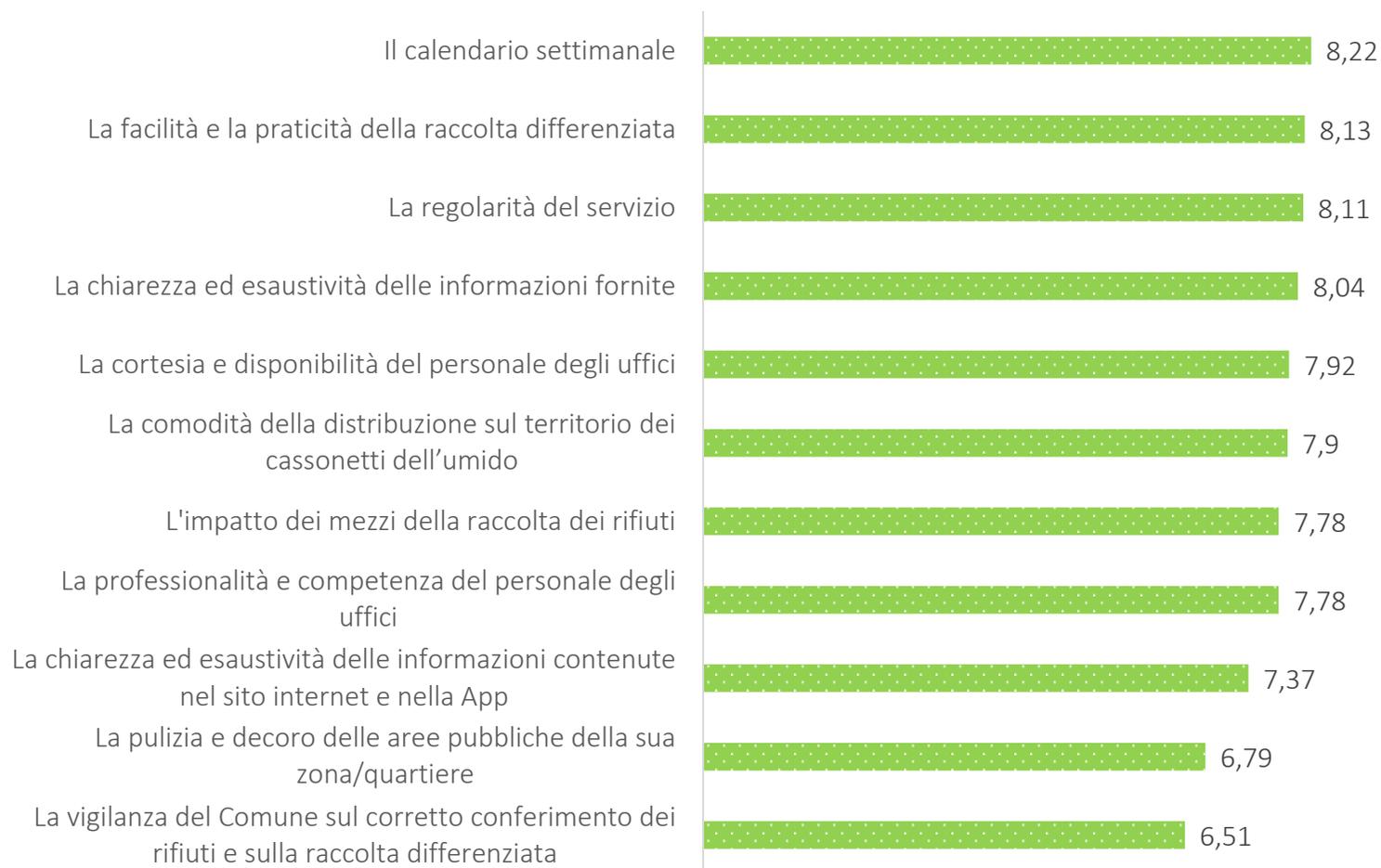
# Indici di soddisfazione



# Indici di soddisfazione: Confronto per aree

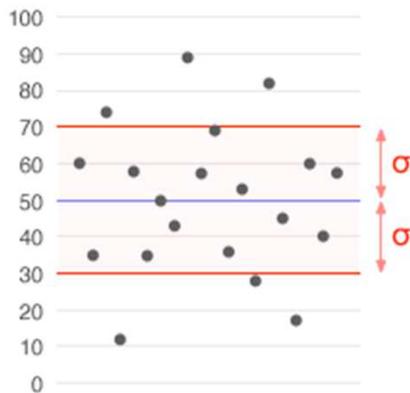
	Montana	Collinare	Costiera	Totale
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	95,3	93,2	90,6	92,1
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	93,5	94,2	91,8	93,0
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	93,7	88,8	83,4	86,6
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	87,8	89,4	84,8	87,0
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	91,1	92,5	90,7	91,5
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	76,2	74,5	57,8	66,7
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	93,0	92,4	89,5	91,1
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	87,0	89,2	79,5	83,9
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	82,5	77,9	70,1	74,6
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	90,0	89,8	87,5	88,7
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	85,0	91,3	86,3	88,4

# Medie di soddisfazione



# Nota metodologica

La **deviazione standard**, o scarto quadratico medio, è un indice di dispersione statistico, vale a dire una *stima della variabilità di una popolazione di dati* o di una variabile casuale. La deviazione standard è uno dei modi per esprimere la *dispersione dei dati intorno ad un indice di posizione*, quale può essere, ad esempio, la media aritmetica o una sua stima. Ha pertanto la stessa unità di misura dei valori osservati. In statistica la precisione si può esprimere come la deviazione standard: in questo caso, quanto più è basso tale indice, tanto più la media rappresenta i valori del campione. *Esempio:*



Una serie di dati con una media di 50 (in blu) ed una deviazione standard ( $\sigma$ ) di 20.

# Medie di soddisfazione

In statistica la precisione si può esprimere come la deviazione standard: in questo caso, quanto più è basso tale indice, tanto più la media rappresenta bene i valori del campione.



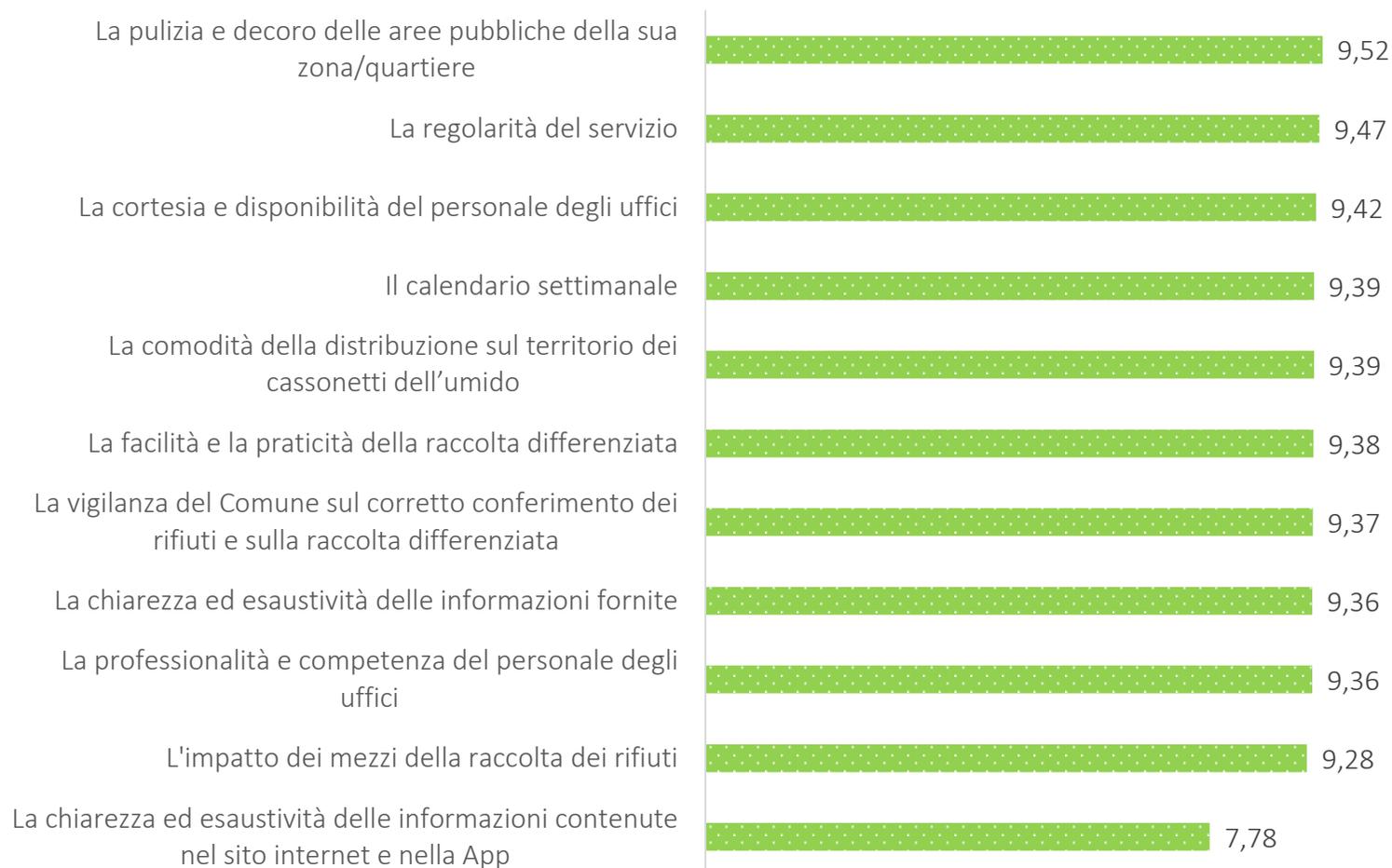
	N	Media	Deviazione standard
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	1514	8,11	1,82
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	1501	8,22	1,77
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	1490	7,78	2,07
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	1442	7,90	2,11
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	1498	8,13	1,84
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	1215	6,51	2,65
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	1470	8,04	1,85
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	285	7,37	2,12
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	1495	6,79	2,37
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	292	7,92	2,26
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	285	7,78	2,17

# Medie di soddisfazione: Confronto per aree

	Montana	Collinare	Costiera	Totale
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	8,18	8,32	7,91	8,11
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	8,38	8,39	8,04	8,22
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	8,20	8,05	7,44	7,78
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	7,88	8,16	7,67	7,90
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	8,12	8,30	7,98	8,13
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	6,97	7,03	5,95	6,51
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	8,20	8,23	7,84	8,04
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	7,52	7,64	7,15	7,37
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	7,26	7,05	6,46	6,79
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	8,85	8,16	7,58	7,92
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	8,55	8,05	7,42	7,78

La qualità attesa e le  
aspettative dei clienti:  
Media di importanza

# Medie di importanza



Gap:  
Distanza tra aspettative  
e soddisfazione

# Nota metodologica

Il Gap è, nella pratica, la differenza tra i due valori richiesti al campione per ogni fattore: soddisfazione ed importanza.

Quanto più è basso questo valore, tanto più le aspettative degli utenti risultano appagate.

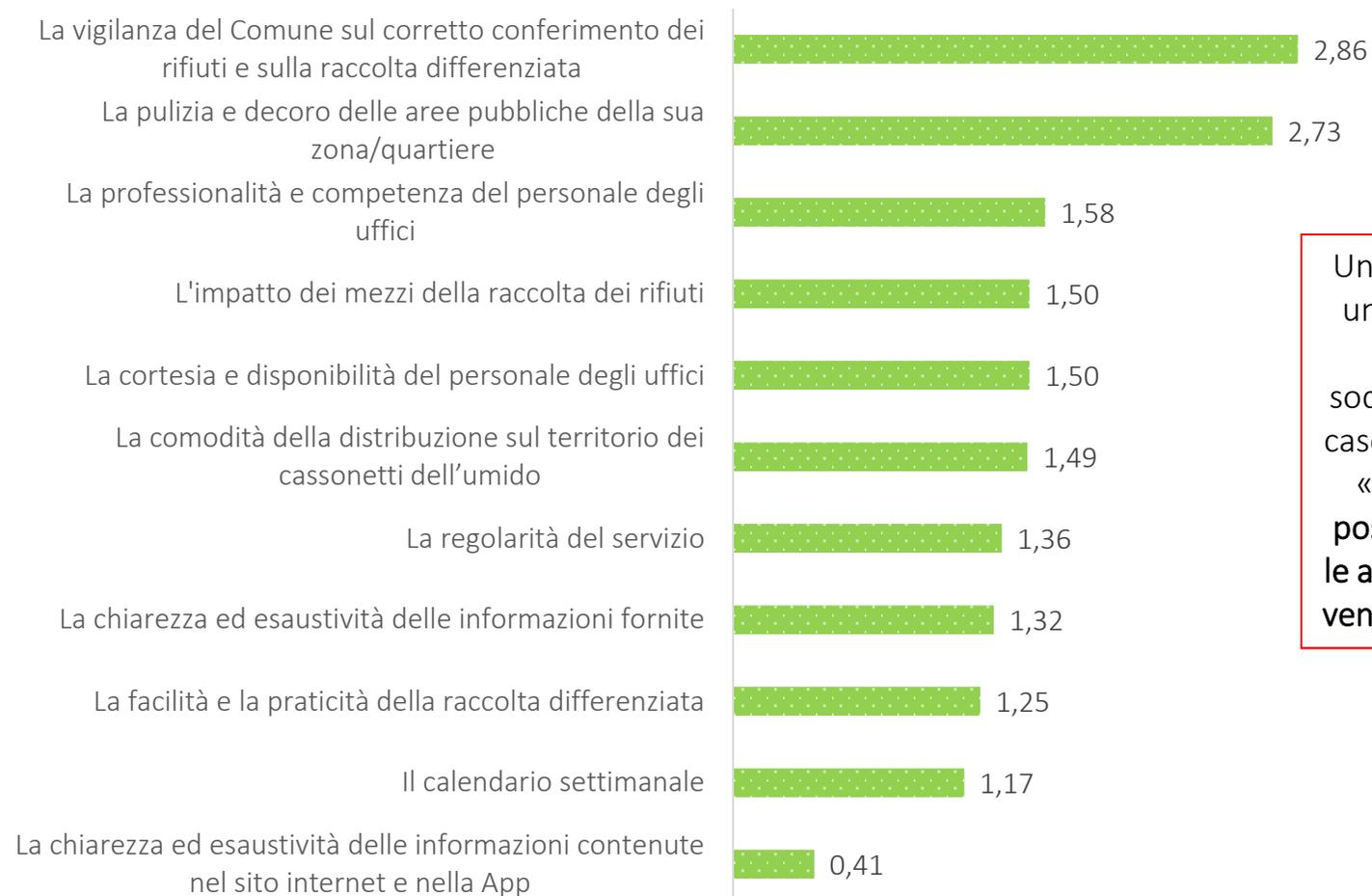
Esempi:

Fattore X: importanza =8   soddisfazione =6   → gap =2

Fattore Y: importanza =9   soddisfazione =8   → gap =1

Le aspettative degli utenti sono «meglio appagate» per il fattore Y, in cui il gap tra qualità attesa (importanza) e percepita (soddisfazione) è inferiore.

# Gap tra qualità attesa e percepita



Un gap elevato significa una **maggiore distanza** tra aspettative e soddisfazione; in questo caso la classifica è quindi «negativa»: **al primo posto c'è il fattore in cui le aspettative degli utenti vengono meno appagate.**



# Gap tra qualità attesa e percepita

	Importanza	Soddisfazione	Gap
La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)	9,47	8,11	1,36
Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta	9,39	8,22	1,17
L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta	9,28	7,78	1,50
La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido	9,39	7,90	1,49
La facilità e la praticità della raccolta differenziata	9,38	8,13	1,25
La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata	9,37	6,51	2,86
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente	9,36	8,04	1,32
La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp	7,78	7,37	0,41
La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)	9,52	6,79	2,73
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	9,42	7,92	1,50
La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)	9,36	7,78	1,58

# La mappa delle priorità di intervento

# La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

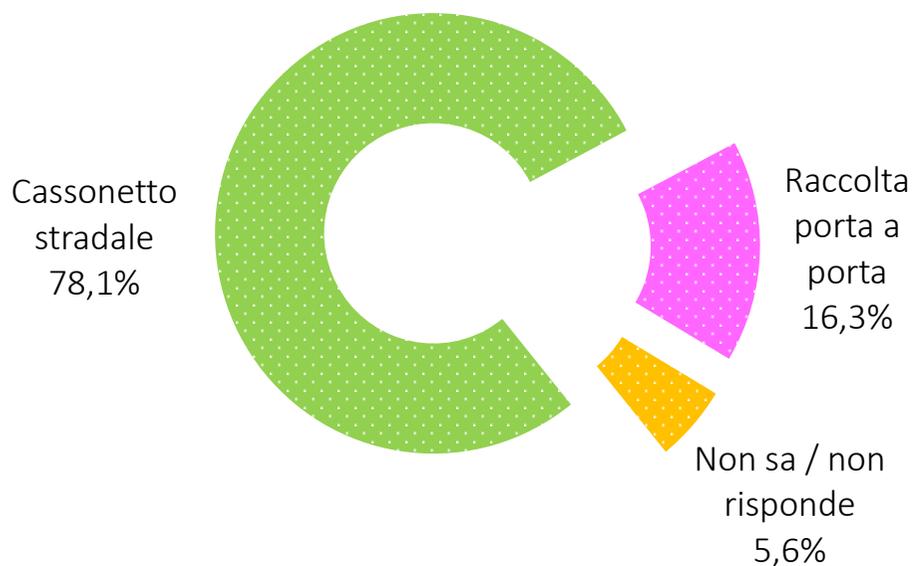
# La mappa delle priorità di intervento

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La regolarità del servizio di raccolta dei rifiuti (ossia l'assenza di mancate raccolte dei rifiuti)</li> <li>✓ La cortesia e disponibilità del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)</li> <li>✓ Il calendario settimanale ossia l'adeguatezza di giorni e orari di conferimento/esposizione/raccolta</li> <li>✓ La comodità della distribuzione sul territorio dei cassonetti dell'umido</li> <li>✓ La facilità e la praticità della raccolta differenziata</li> <li>✓ La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai cittadini da Picenambiente</li> <li>✓ La professionalità e competenza del personale degli uffici (al telefono, di persona o via mail)</li> <li>✓ L'impatto dei mezzi della raccolta dei rifiuti in termini di limitazione del rumore e di assenza di cattivo odore nelle fasi di raccolta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La pulizia e decoro delle aree pubbliche della sua zona/quartiere (strade, marciapiedi piazze, svuotamento cestini...)</li> <li>✓ La vigilanza ed il controllo da parte del Comune sul corretto conferimento dei rifiuti (rispetto giorni e orari) e sulla raccolta differenziata</li> </ul>	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La chiarezza ed esaustività delle informazioni contenute nel sito internet di Picenambiente e/o nella nuova APP PicenApp</li> </ul>	
-			

# La raccolta dell'umido

# La raccolta dell'umido

Rispetto alla raccolta dell'umido: preferisce conferirlo con il sistema attuale del cassonetto stradale tutti i giorni, oppure preferisce il sistema "porta a porta", tenendolo in casa, esponendolo 2 volte a settimana ed eliminare così il cassonetto stradale?



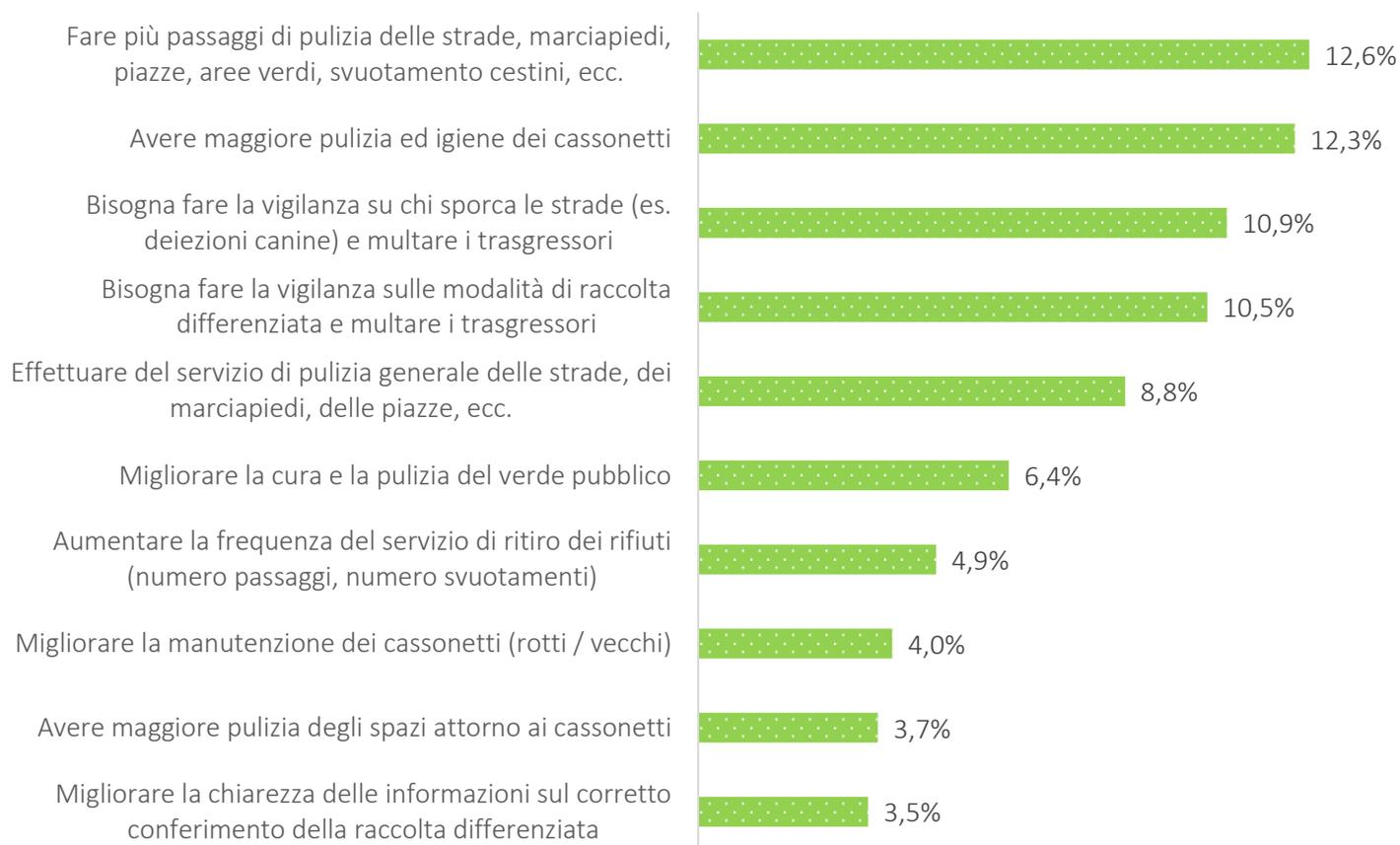
	Montana	Collinare	Costiera
Cassonetto stradale	79,8%	74,3%	<b>81,4%</b>
Raccolta porta a porta	17,1%	<b>18,4%</b>	14,1%
Non sa / non risponde	3,1%	7,3%	4,5%

# Suggerimenti

# Suggerimenti

Avrebbe dei consigli per migliorare il servizio rifiuti e la gestione della pulizia e decoro urbano nel suo Comune?

Indicazioni principali (Percentuale al netto dei non rispondenti – esclusi dal grafico – pari al 61,8%)

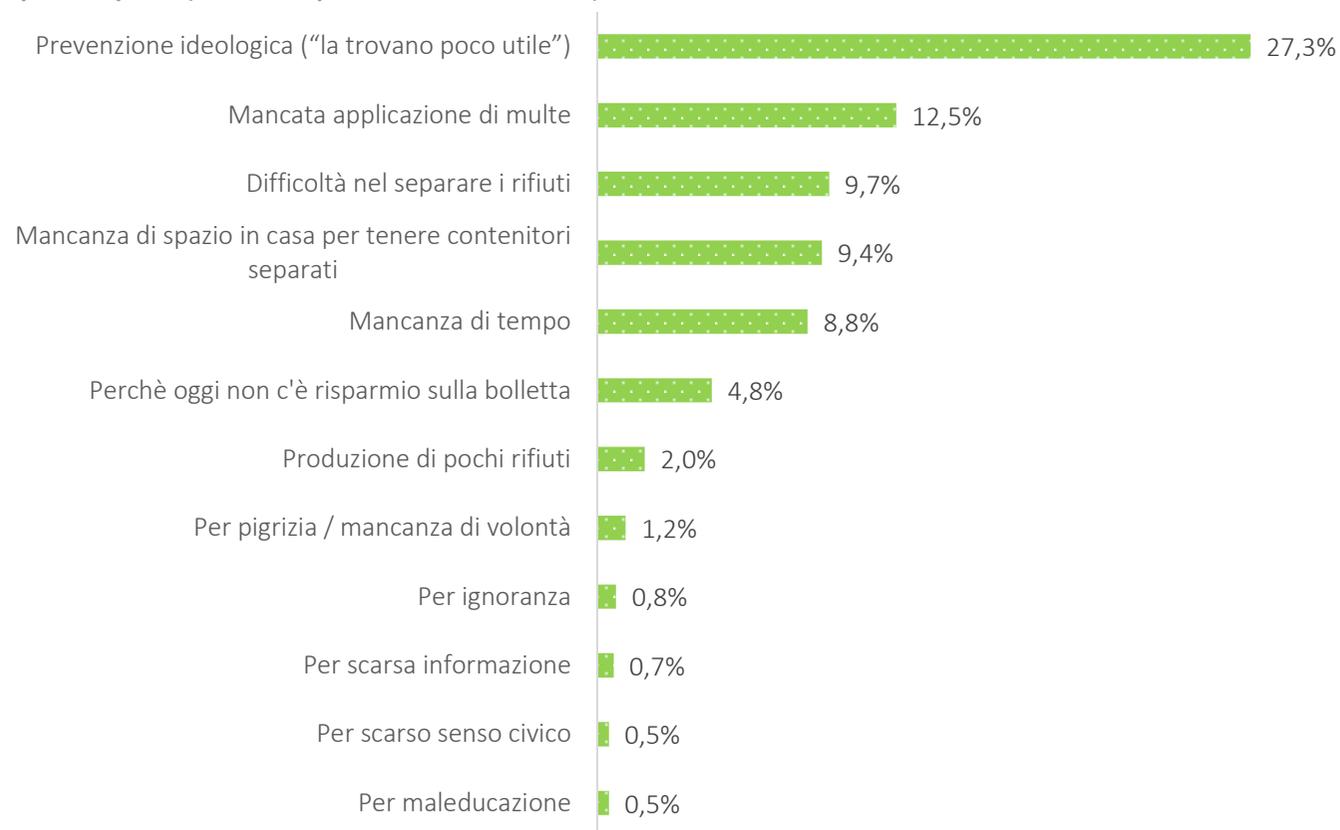


Raccolta differenziata  
non corretta e scarsa  
pulizia: motivazioni

# Motivi di raccolta differenziata non corretta

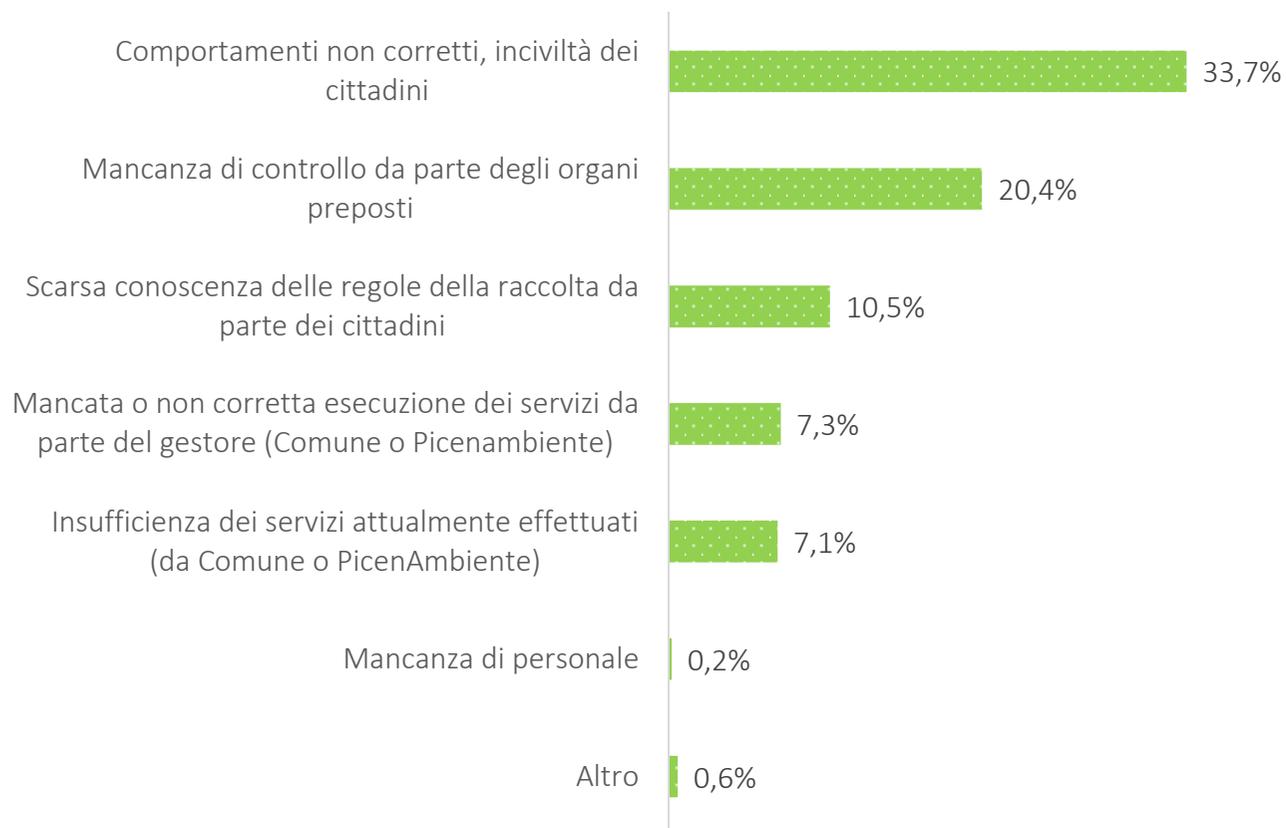
Per quale motivo, a suo parere, alcune persone non effettuano correttamente la raccolta differenziata?

Indicazioni principali (Non rispondenti: 20,0%)



# Motivi di mancanza di pulizia nel Comune

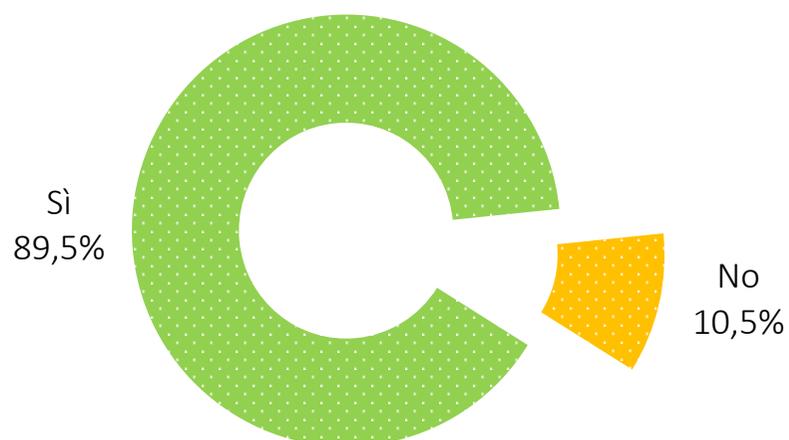
Da che cosa sono causate, a suo parere, situazioni di scarsa pulizia nel suo Comune?  
(Non rispondenti: 20,4%)



# Informazioni e consapevolezza dei cittadini

# Livello di informazione adeguato su modalità e regole della raccolta

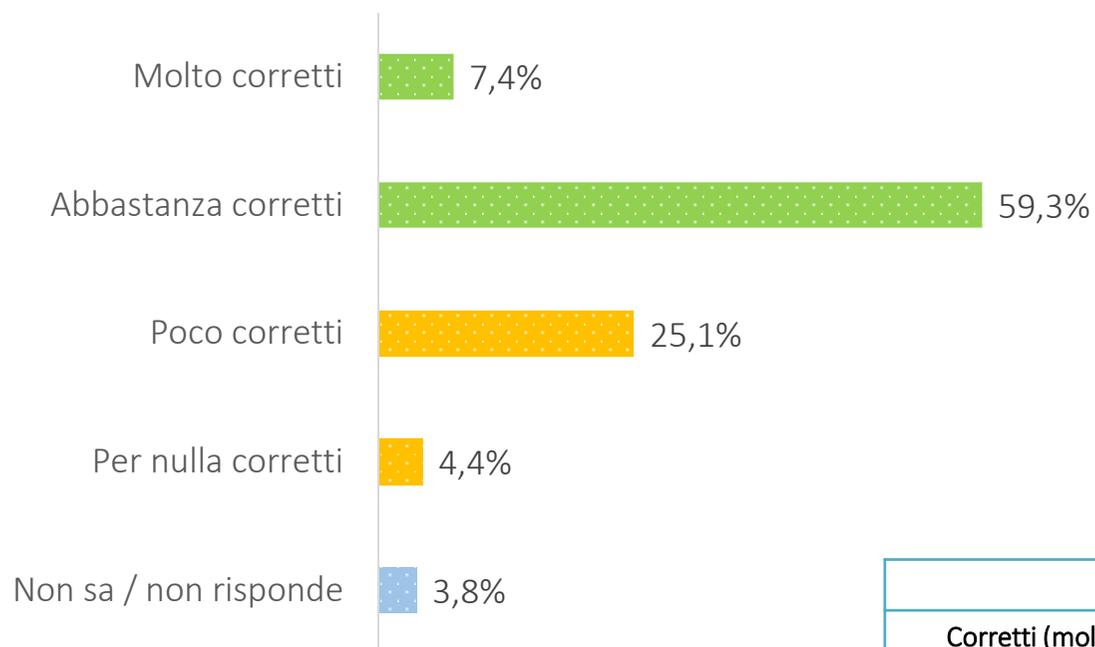
Per quanto riguarda la separazione ed il conferimento dei rifiuti, ritiene di essere adeguatamente informato sulle modalità e le regole da rispettare?



	Montana	Collinare	Costiera
Sì	84,5%	90,8%	89,2%
No	15,5%	9,2%	10,8%

# Il comportamento dei cittadini

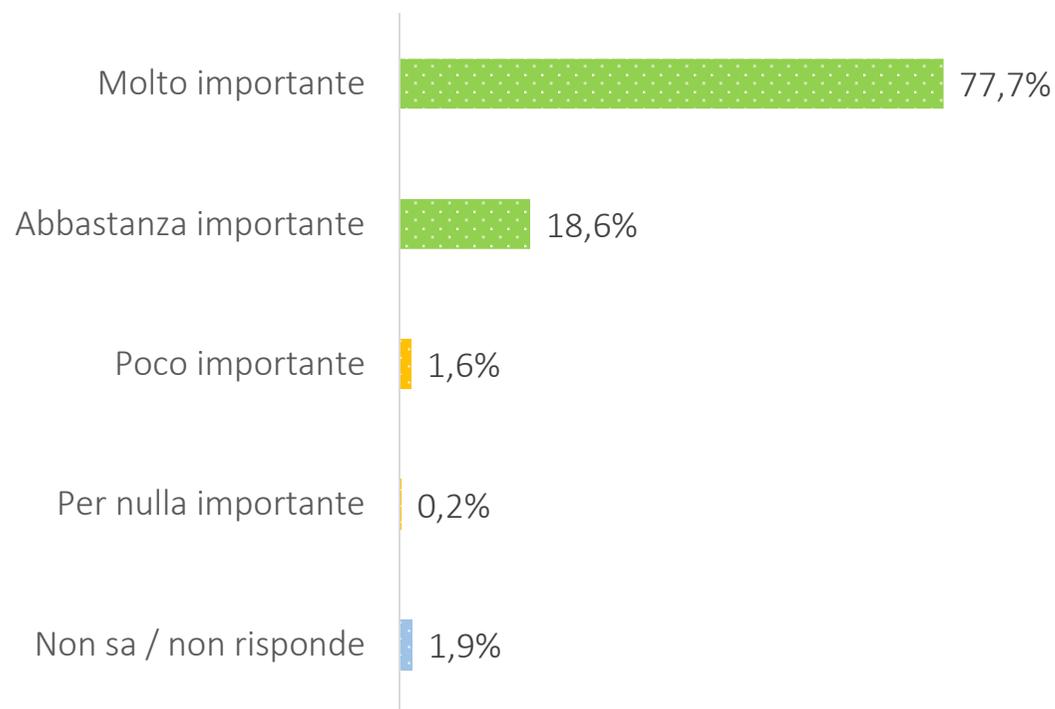
A suo giudizio i cittadini, nel mantenimento della pulizia e del decoro urbano nel suo comune, hanno comportamenti...:



	Montana	Collinare	Costiera	Totale
<b>Corretti (molto + abb.)</b>	<b>76,7%</b>	69,8%	62,1%	66,7%
<b>Non corretti (poco + per nulla)</b>	17,8%	26,7%	<b>34,2%</b>	29,5%
<b>Non sa / non risponde</b>	5,5%	3,5%	3,7%	3,8%

# Importanza della raccolta differenziata

Quanto ritiene importante effettuare una corretta e spinta raccolta differenziata per migliorare la sostenibilità ambientale del nostro territorio (meno discariche) e contenere i costi a carico dei cittadini?



# Alcuni confronti

# Confronti con altre Aziende e con l'ultima Customer Satisfaction

Indicatori	Aziende Benchmark				
	Picenambiente	CIDIU Servizi	AMSA	Publiambiente	Top Utility
Indice Generale di Soddisfazione*	93,6	90	91	88,4	85,07
Indice Sintetico di Soddisfazione**	85,8	82,5	-	-	-
Media di soddisfazione***	7,69	-	7,66	8,24	-

Picenambiente	2011	2017
Indice Generale di Soddisfazione	91,3	93,6

\* È la quota dei soddisfatti, ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6 alla domanda «Come valuta in generale la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti nel suo comune?».

\*\* È la quota dei soddisfatti, ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6 ponderato con l'importanza attribuita ai singoli item.

\*\*\* È la media aritmetica del valore di soddisfazione espresso, in una scala da 1 a 10, per ogni singolo item