

Customer Satisfaction Audit 2023

BENCHMARKING

Analisi comparativa

Indagine svolta sulle 7 SOL di Retiambiente



Luglio 2023

STRATEGICA
dritti all'obiettivo ●

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
Aprile 2023*

*Servizio di raccolta rifiuti
Negli 84 Comuni serviti da **RETIAMBIENTE S.p.A.***

FATTORI ANALIZZATI

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

ASPETTI TECNICI DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA
ASPETTI TECNICI DELLA RACCOLTA MEDIANTE CASSONETTI
CENTRO DI RACCOLTA
RITIRO INGOMBRANTI
SPAZZAMENTO DELLE STRADE
SITO WEB
APP
SPORTELLO
NUMERO VERDE

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

RACCOLTA PORTA A PORTA – FREQUENZA DELLA RACCOLTA
RACCOLTA PORTA A PORTA – RISPETTO DEL CALENDARIO DI RACCOLTA
RACCOLTA MEDIANTE CASSONETTI – FREQUENZA DEGLI SVUOTAMENTI
RACCOLTA MEDIANTE CASSONETTI – DISTANZA DALL'ABITAZIONE
GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO
RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO

SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: **998,900** residenti - utenti nei 84 comuni nelle provincie di Livorno, Lucca, Pisa e Massa-Carrara serviti dal Gestore Unico RETIAMBIENTE S.p.A. – attraverso otto (8) Società Operativa Locale (SOL): **AAMPS S.p.A.** – **ASCIT S.p.A.** – **ESA S.p.A.** – **GEOFOR S.p.A.** – **REA S.p.A.** – **SEA Ambiente S.p.A.** – **ERSU S.p.A. (Pietrasanta)** – **ERSU S.p.A. (Lunigiana)**

Servizio affidato da ATO TOSCANA COSTA – Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani – Ambito Territoriale Ottimale «Toscana Costa».

Quantità interviste finali: **3.200**

Margine di errore (per ogni SOL): **+ - 4,8 %**

Livello di confidenza: **95,0%**

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo dal 24 marzo all' 27 maggio 2023. L'attuale monitoraggio di Customer Satisfaction permette ad ATO TOSCANA COSTA di avere una valutazione complessiva della percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

L'incorporazione strutturale dello strumento di valutazione aziendale si riafferma una procedura sistematica e scientifica di ascolto dell'utenza con l'obiettivo di migliorare permanentemente la qualità del servizio offerto. 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.

Coordinatore Area Tecnica: **Eduardo Sulpizio** – Economia e finanza, Università D'Annunzio di Chieti – Pescara

Grafica: **Simone Mazzaferro** – Economia e finanza, Università D'Annunzio di Chieti – Pescara

Disegno Copertina e controcopertina: **Sara Della Nebbia** – Design, Università degli studi Perugia

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

Capogruppo team intervistatori: **Eugenio di Cesare**

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

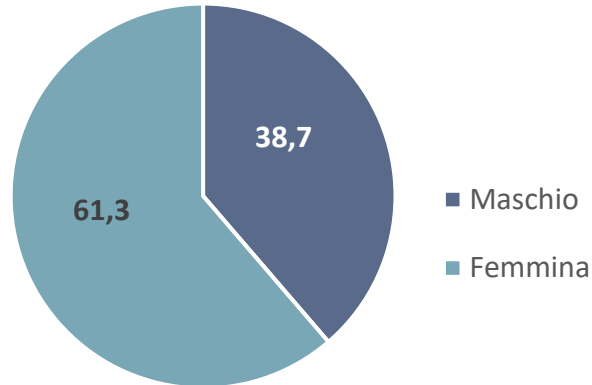
Intervistatori: **Adelina Labella, Michela Rainone, Silvia di Miero, Anahì Carreira, Candela Gaitàn, Jacopo Ferrante, Laura Laretra, Rocio Volpato, Tina Formica e Barbara Assogna.**

Responsabile generale: **David Buccini** – Amministratore Unico Strategica Srls

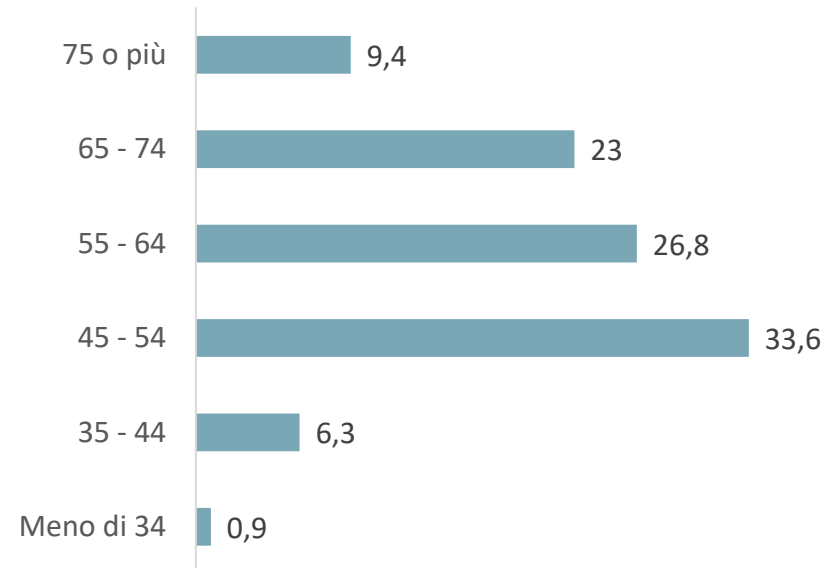
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta – Su 3.200 interviste negli 84 comuni serviti

Genere



Età



La distribuzione delle fasce di età degli intervistati rispecchia abbastanza bene le piramidi delle età dei residenti, secondo i dati Istat, dove l'indice di vecchiaia (il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni), *nel 2022 per la Toscana dice che ci sono 219,9 anziani ogni 100 giovani.*

In totale, abbiamo intervistato utenti la cui fascia più significativa è di età media, con il 60,4% tra 45 e 64 anni. Negli estremi, il 7,2% ha meno di 34 anni e il 32,4% ha 65 in più.

Le donne (61,3% degli interviste) sono stati più disponibili che gli uomini (38,7%)

NOTA METODOLOGICA

Il benchmarking è un processo di confronto e valutazione delle performance di un'organizzazione o di un'attività rispetto ad un indice di riferimento. Attraverso l'analisi comparativa, il benchmarking aiuta le organizzazioni a identificare punti di forza e debolezza, individuando aree di miglioramento per orientare le azioni correttive e migliorare in modo permanente la qualità del servizio offerto.

I valori per azienda riportati nelle prossime slide sono le percentuali di soddisfatti per ogni singolo fattore/indicatore oggetto d'indagine, ovvero la percentuale di persone che hanno espresso un voto da 6 a 10; il benchmark è stato calcolato come **media delle percentuali di soddisfatti di ogni azienda**. Così facendo, possiamo immediatamente individuare quali aziende si trovano sopra o sotto lo standard offerto da RetiAmbiente.

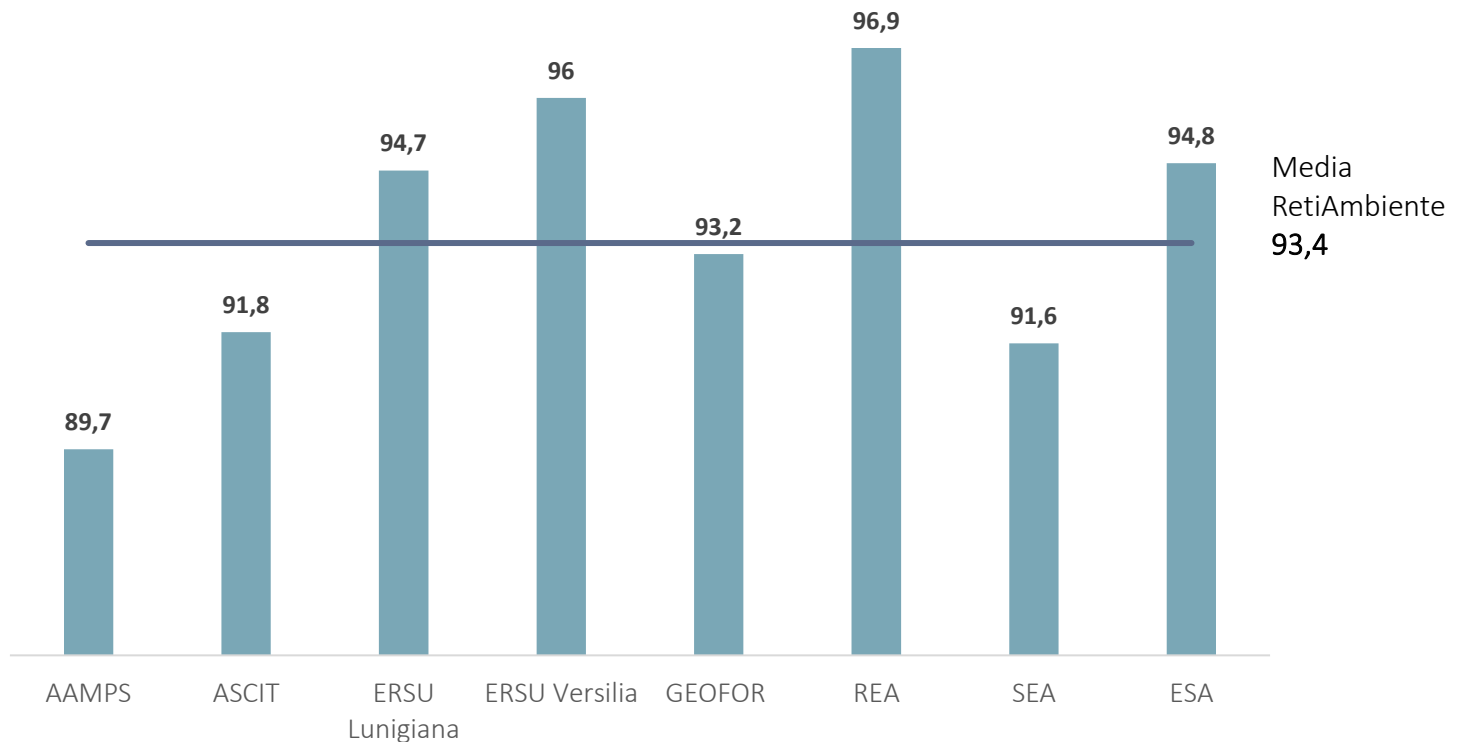
Nella tabella riportata in basso ad ogni rappresentazione grafica troviamo invece la variazione (o differenza) tra il benchmark ed il valore registrato da ogni singola azienda. Un valore positivo sta ad indicare che, nello specifico fattore, l'azienda si trova al di sopra della media; un valore negativo sta ad indicare che l'azienda si trova al di sotto della media.

Per finire, troviamo il CSI, l'indicatore sintetico della performance aziendale, anche questo calcolato utilizzando le medie complessive delle aziende sotto indagine per ogni fattore. I pesi utilizzati per il calcolo del CSI di RetiAmbiente sono coerenti con tutte le valutazioni precedentemente fatte.

Come parte di un controllo di coerenza, abbiamo proceduto anche a calcolare il CSI di RetiAmbiente mediante la media tra tutti i valori dei CSI per ogni SOL, ottenendo un risultato praticamente uguale.

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

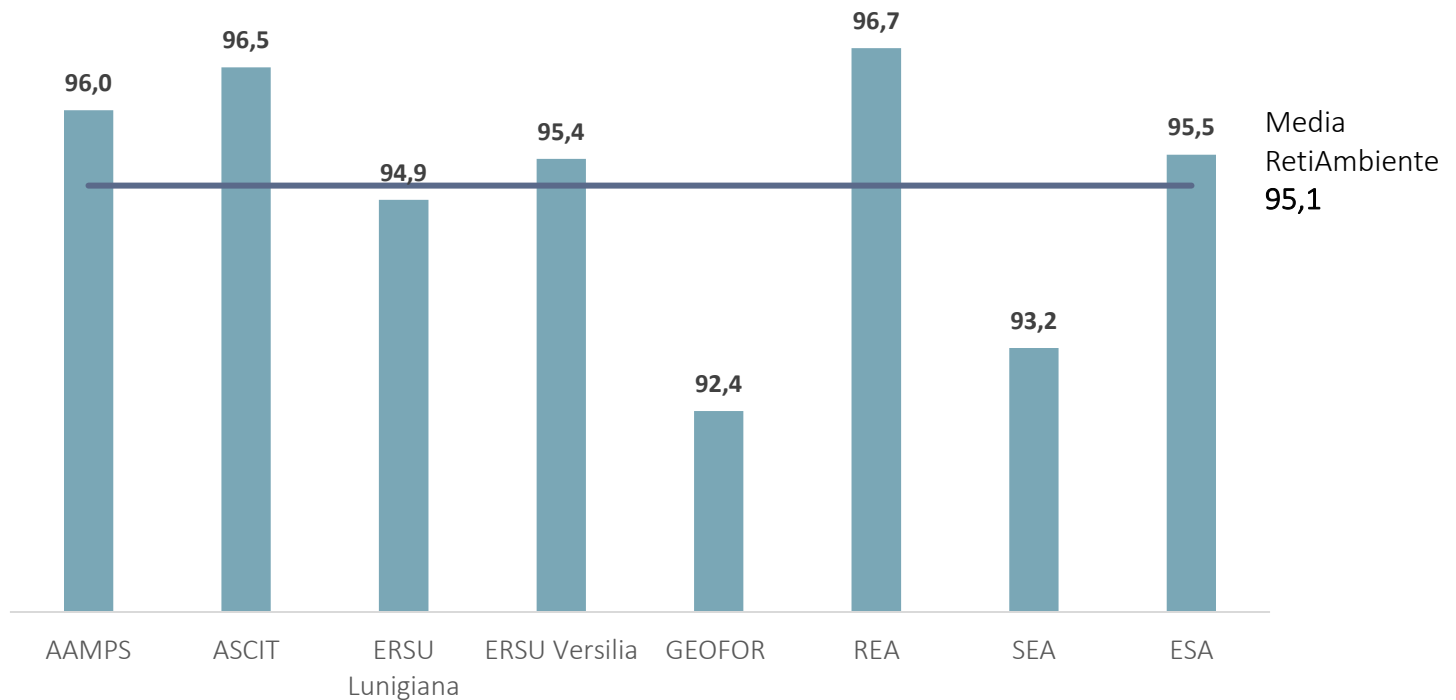
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-3,7	-1,6	1,3	2,6	-0,2	3,5	-1,8	1,4

RACCOLTA PORTA A PORTA – FREQUENZA DELLA RACCOLTA

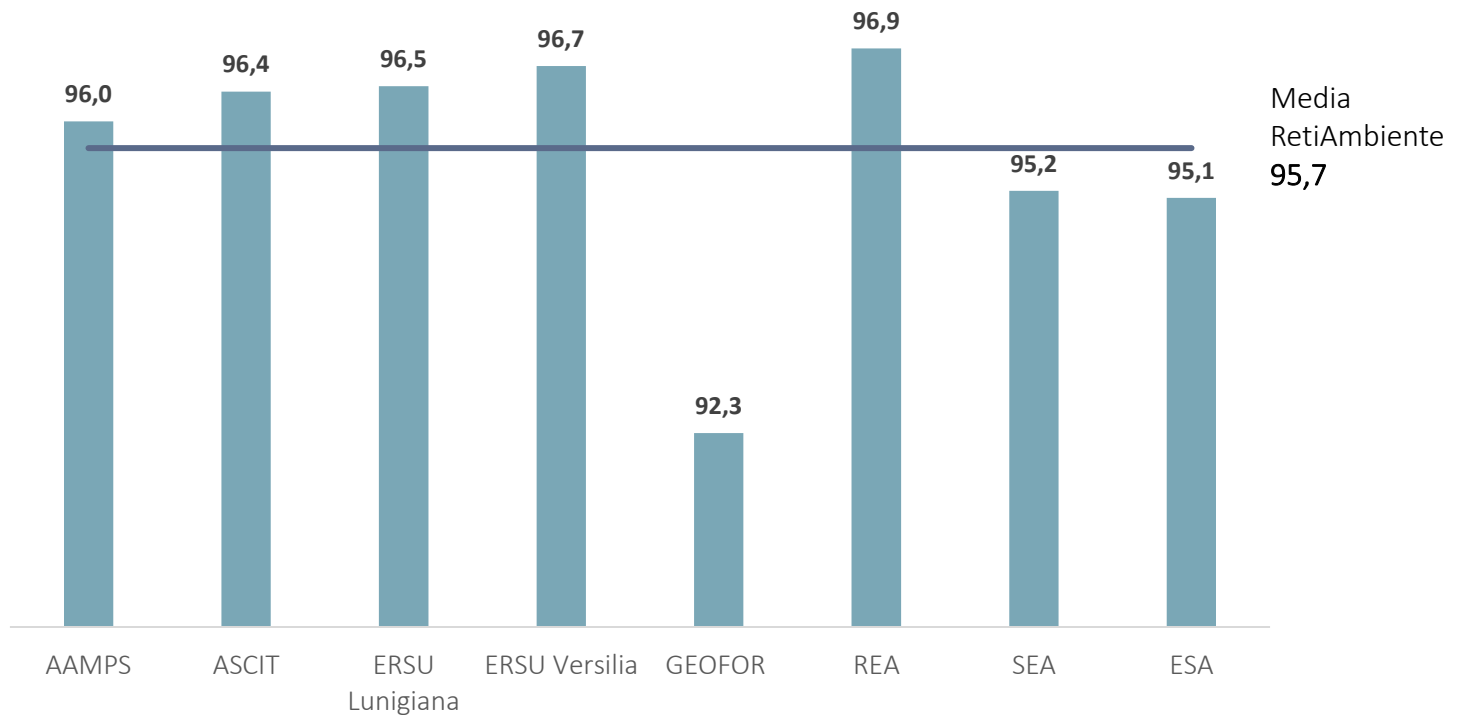
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	0,9	1,4	-0,2	0,3	-2,7	1,6	-1,9	0,4

RACCOLTA PORTA A PORTA – RISPETTO CALENDARIO DI RACCOLTA

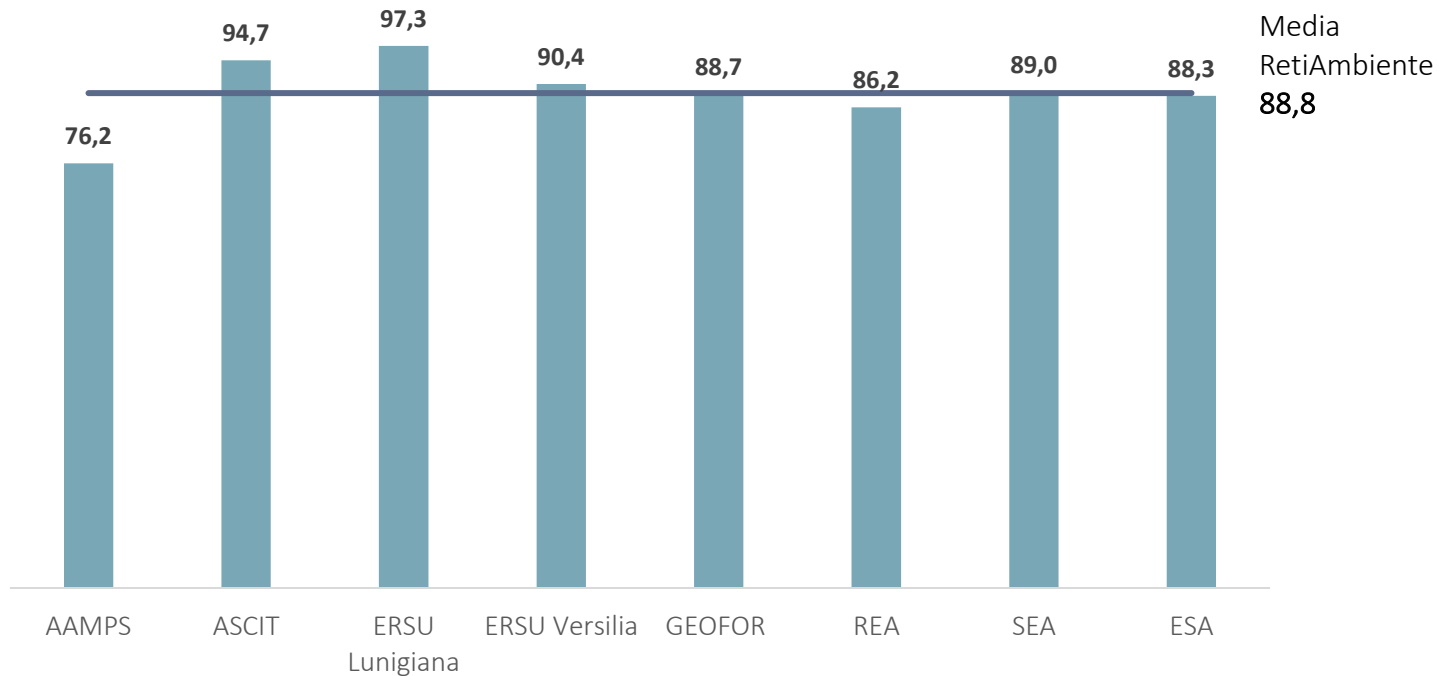
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	0,3	0,7	0,7	1,0	-3,4	1,2	-0,5	-0,6

ASPETTI TECNICI RACCOLTA CASSONETTI

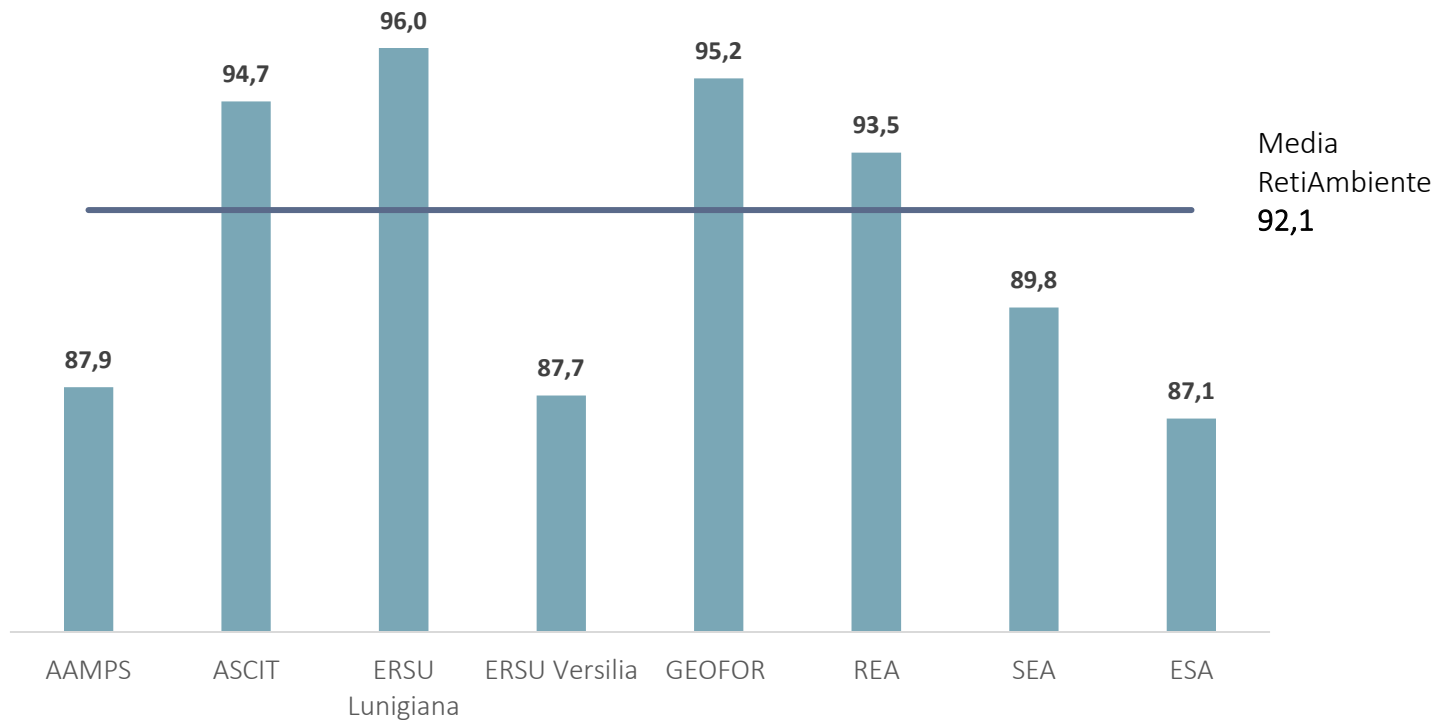
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-12,6	5,9	8,5	1,6	-0,1	-2,6	0,2	-0,5

RACCOLTA CASSONETTI – FREQUENZA DELLA RACCOLTA

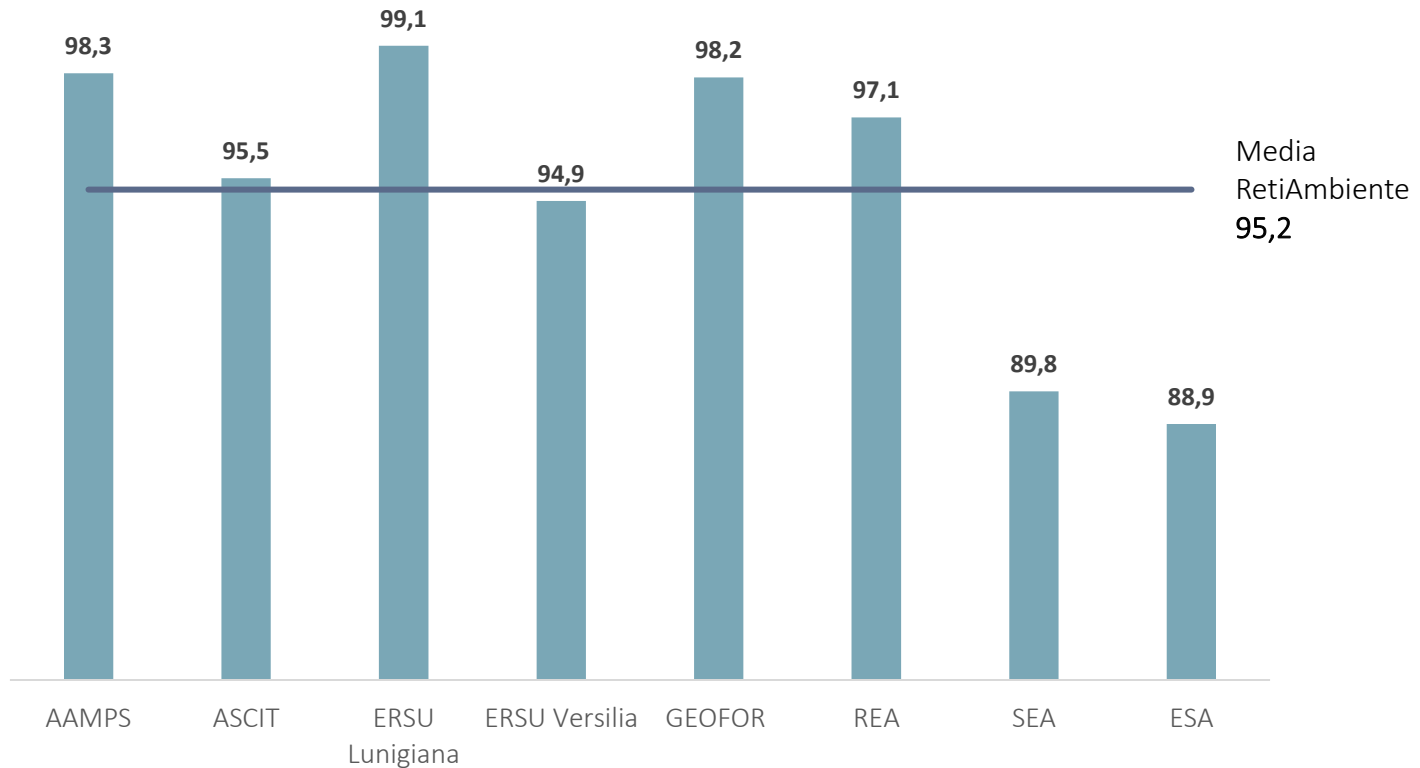
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-4,2	2,6	3,9	-4,4	3,2	1,4	-2,3	-5,0

RACCOLTA CASSONETTI – DISTANZA DEI CASSONETTI

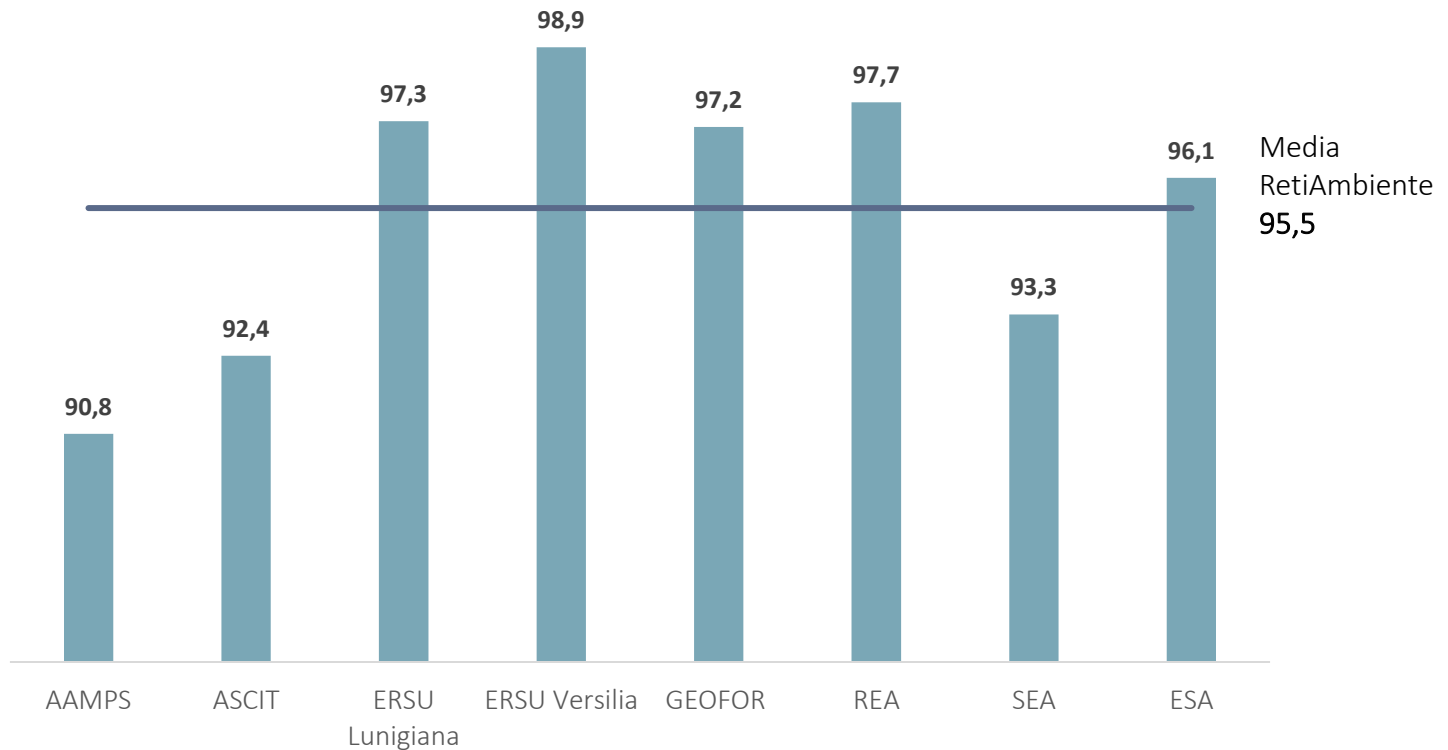
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	3,1	0,3	3,9	-0,3	3,0	1,9	-5,4	-6,3

CENTRO DI RACCOLTA

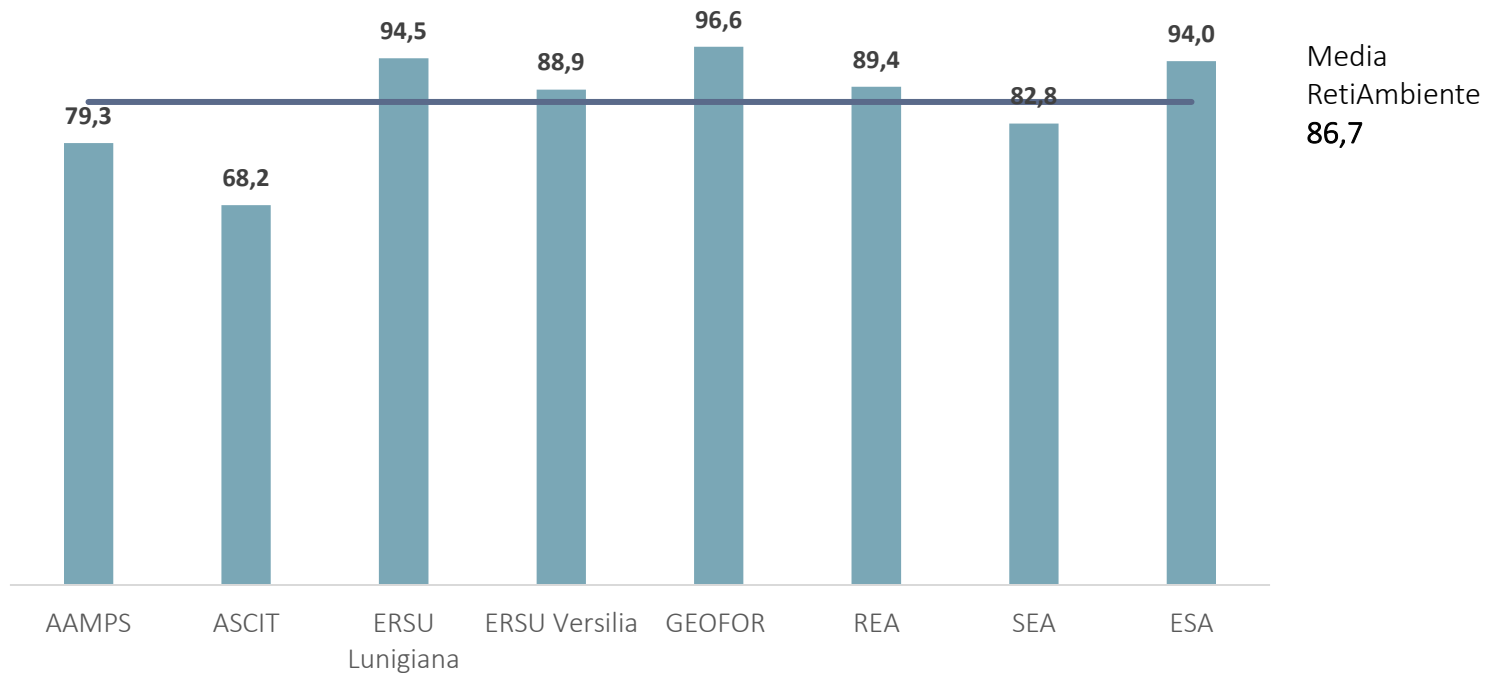
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-4,7	-3,1	1,8	3,4	1,7	2,2	-2,2	0,6

RITIRO INGOMBRANTI

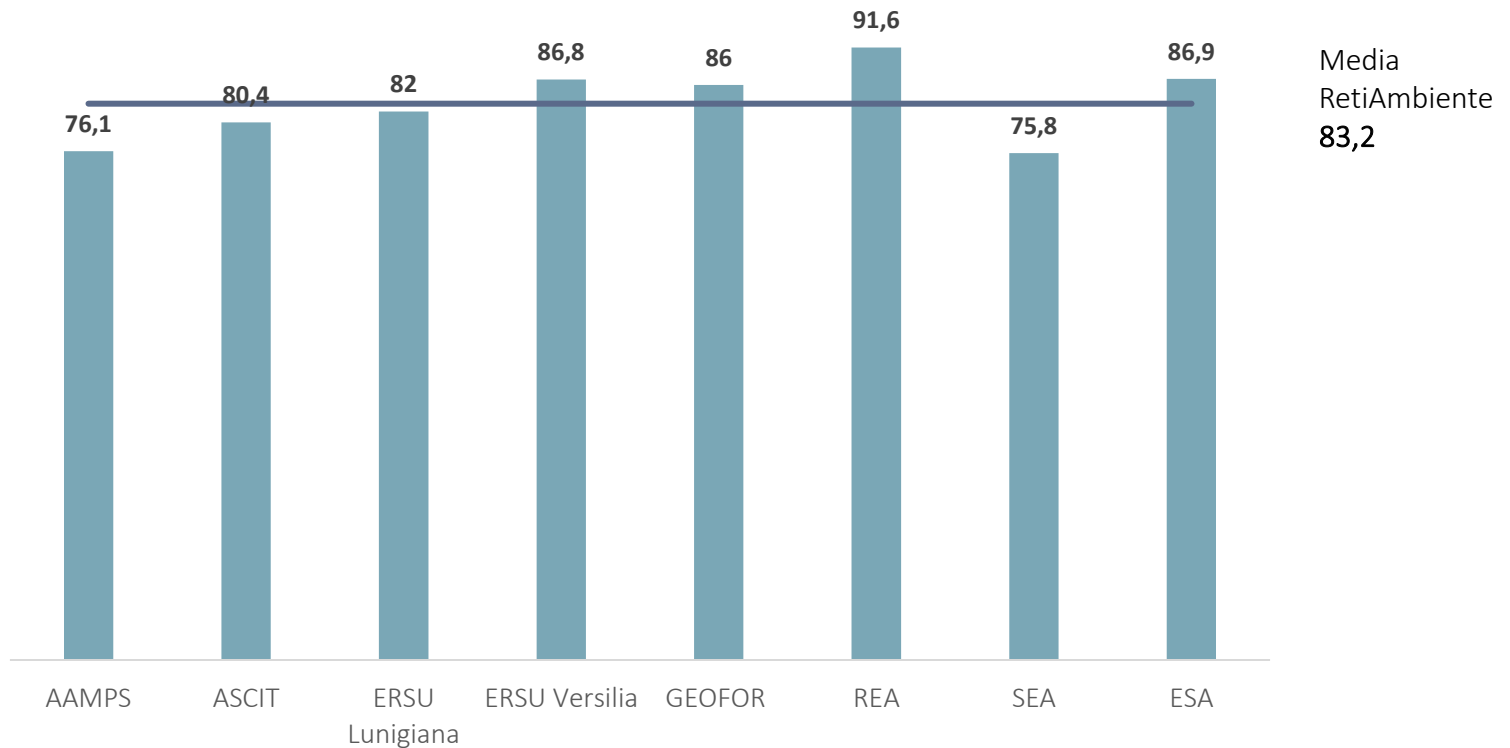
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-7,4	-18,5	7,8	2,2	9,9	2,7	-3,9	7,3

SPAZZAMENTO DELLE STRADE

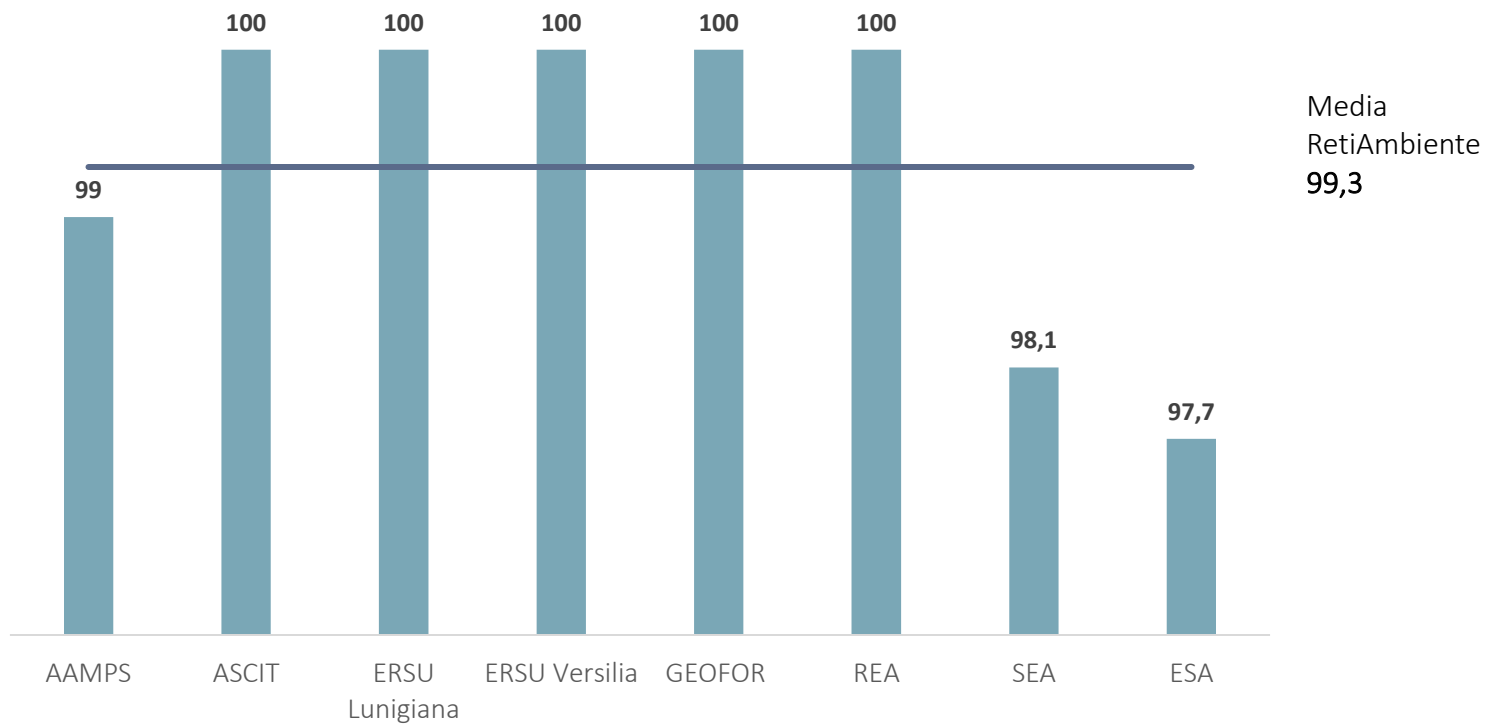
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-7,1	-2,8	-1,2	3,6	2,8	8,4	-7,4	3,7

SITO WEB

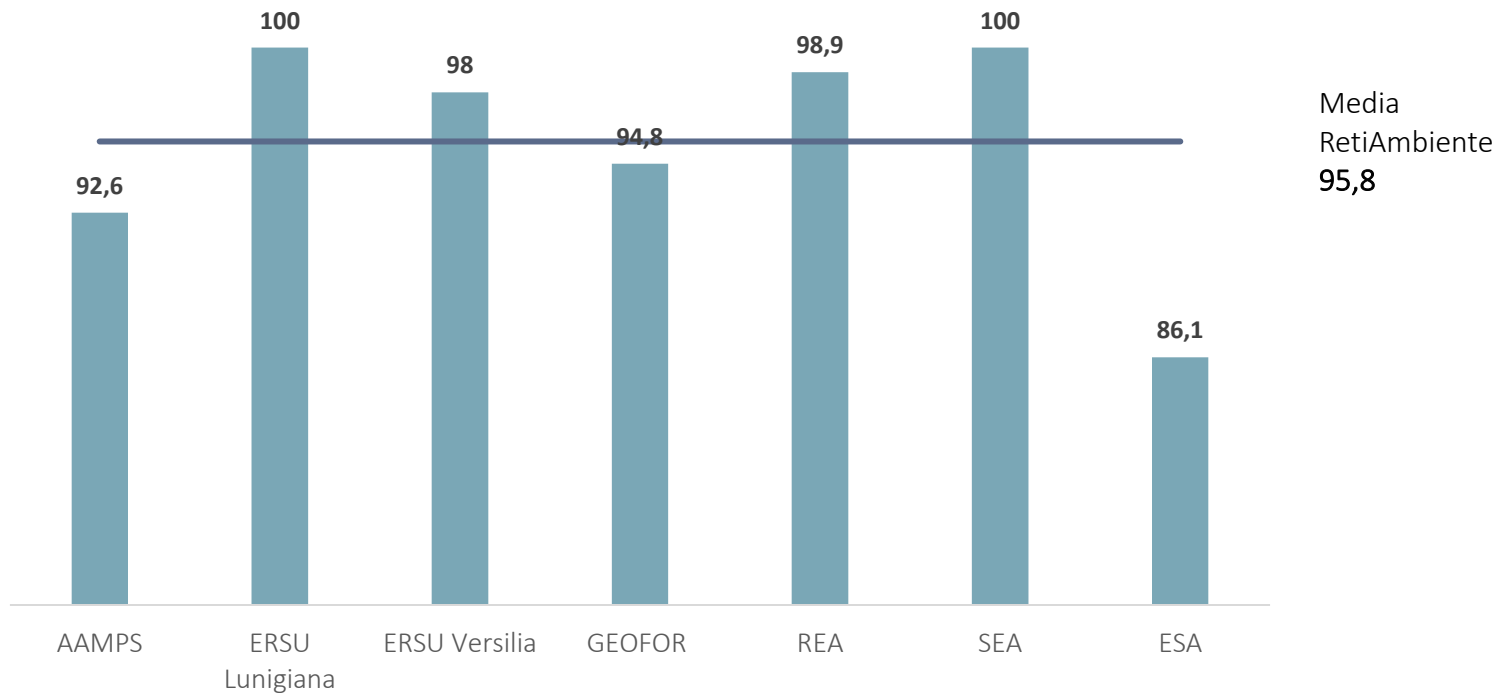
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-0,3	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	-1,2	-1,6

APP

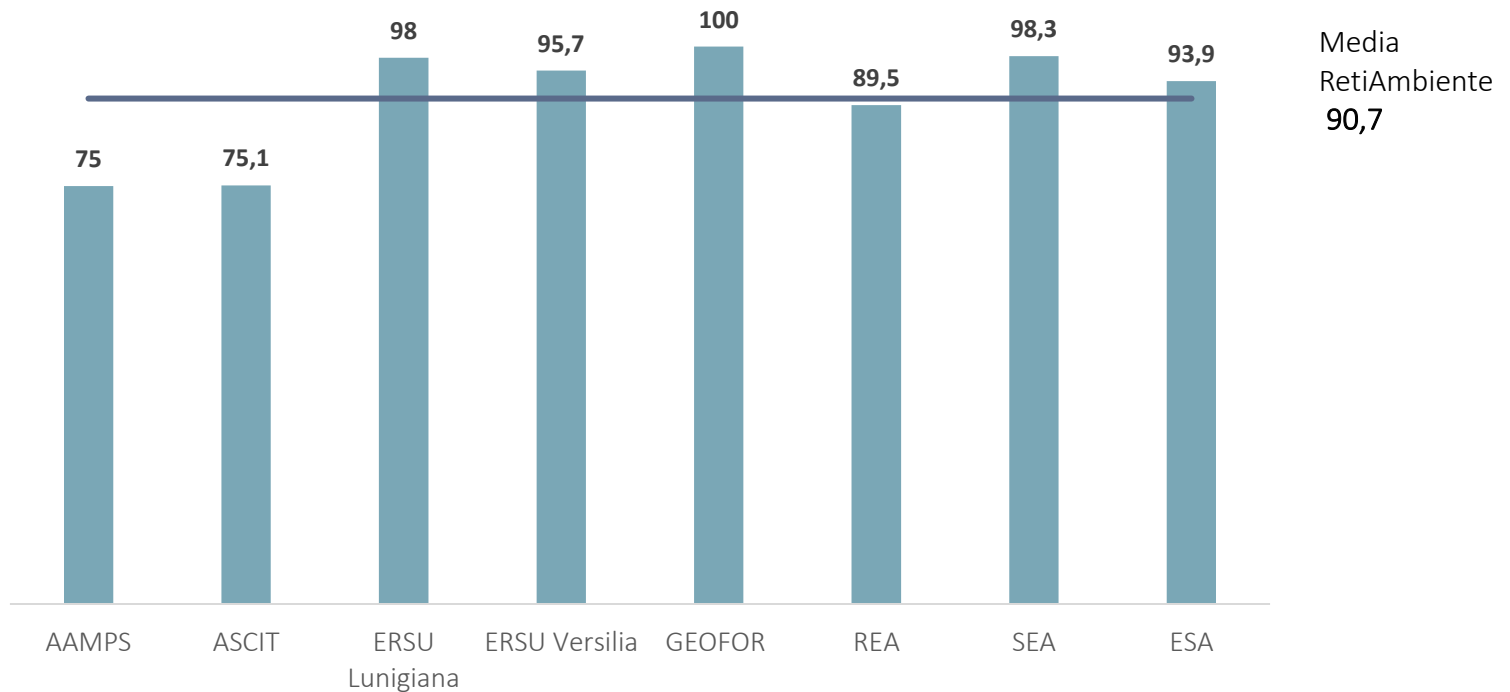
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-3,2	4,2	2,2	-1,0	3,1	4,2	-9,7

RELAZIONE ALLO SPORTELLO

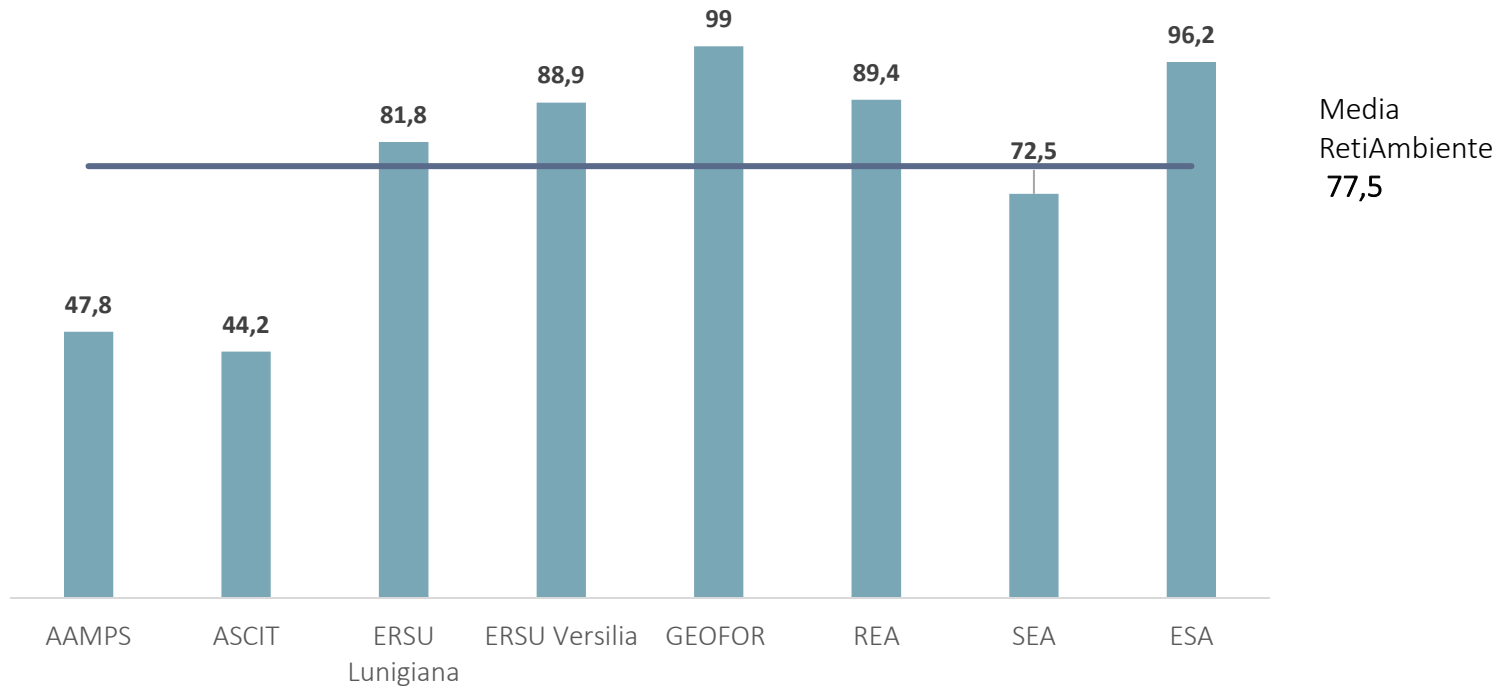
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-15,7	-15,6	7,3	5,0	9,3	-1,2	7,6	3,2

NUMERO VERDE

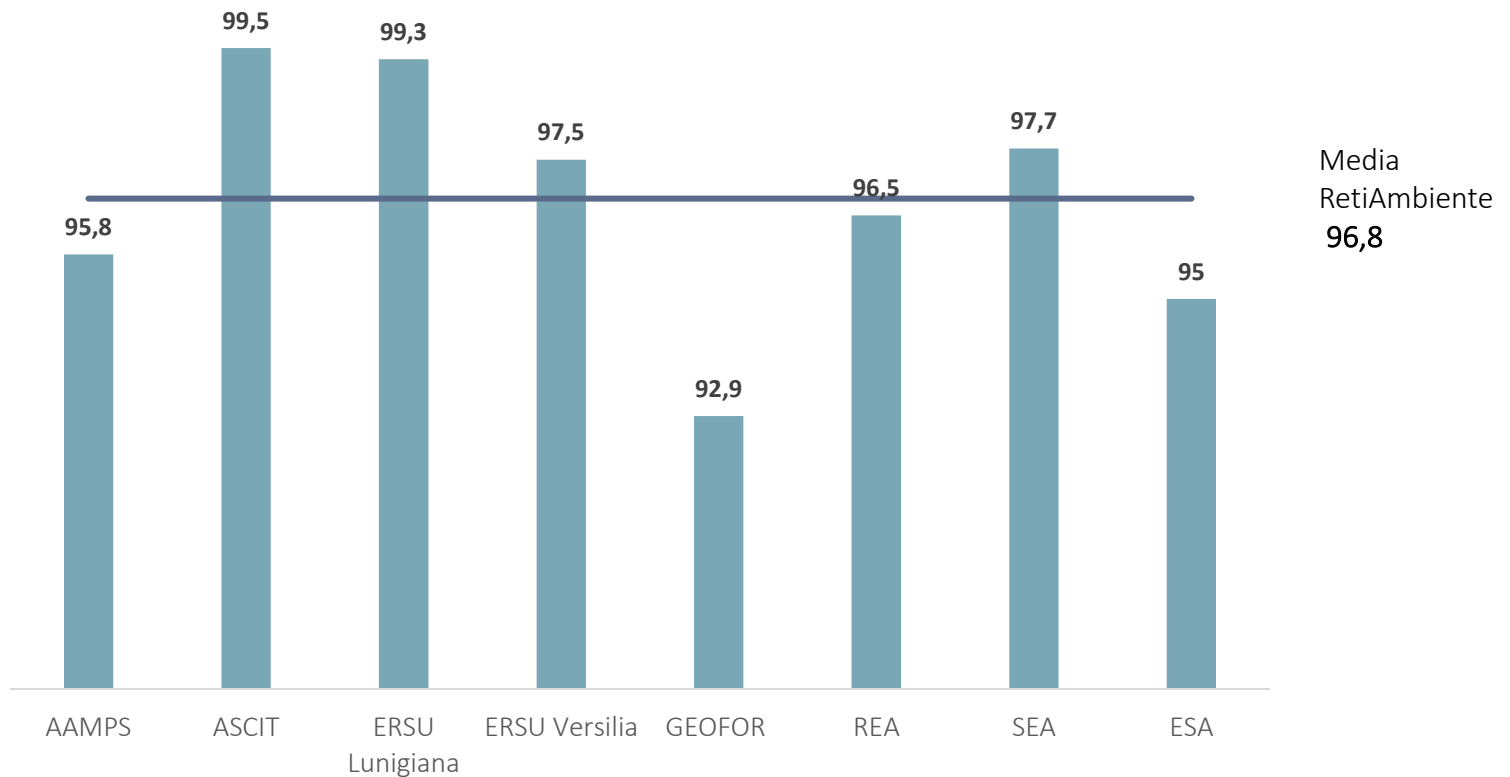
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-29,7	-33,3	4,3	11,4	21,5	11,9	-5,0	18,7

GIUDIZIO GLOBALE

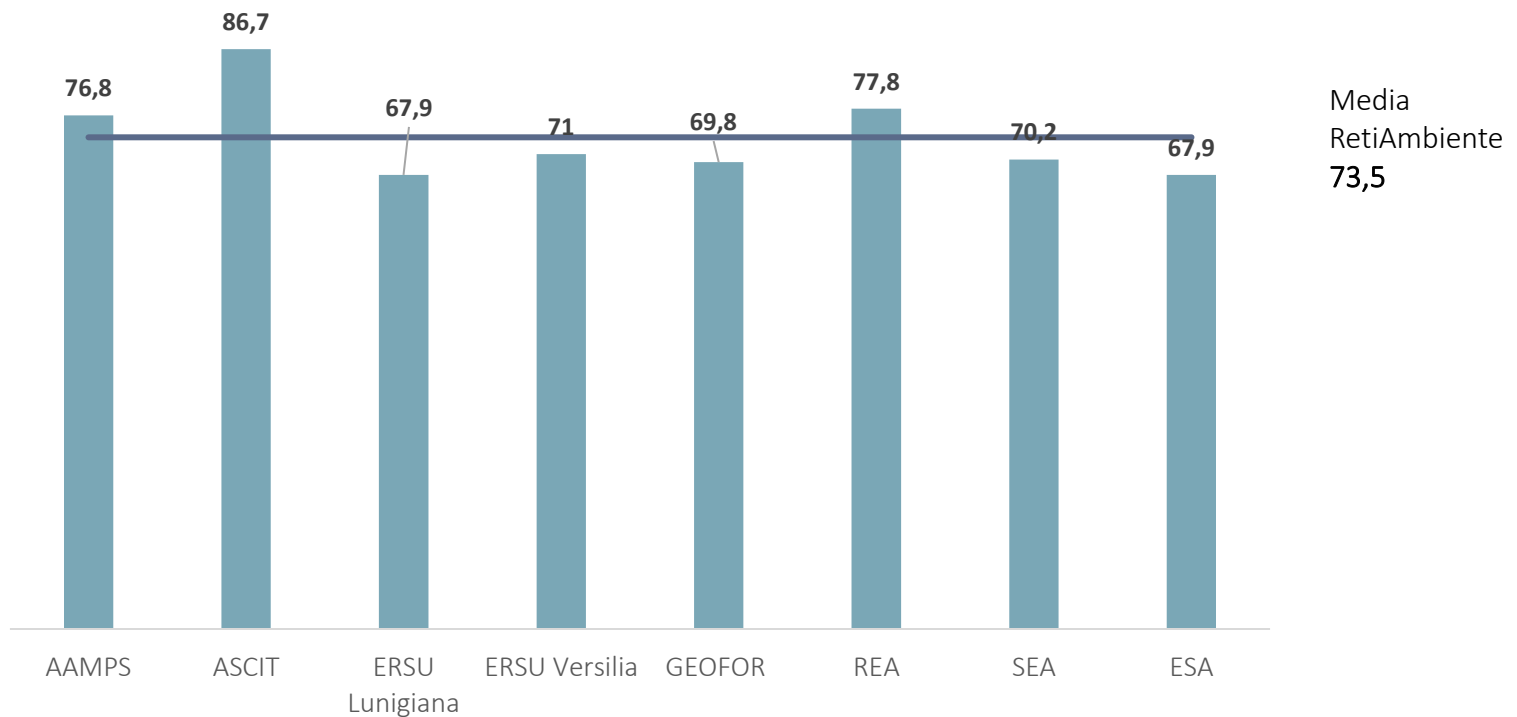
Benchmarking tra SOL di Retiambiente



	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	-1	2,7	2,5	0,7	-3,9	-0,3	0,9	-1,8

RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO

Benchmarking tra SOL di Retiambiente

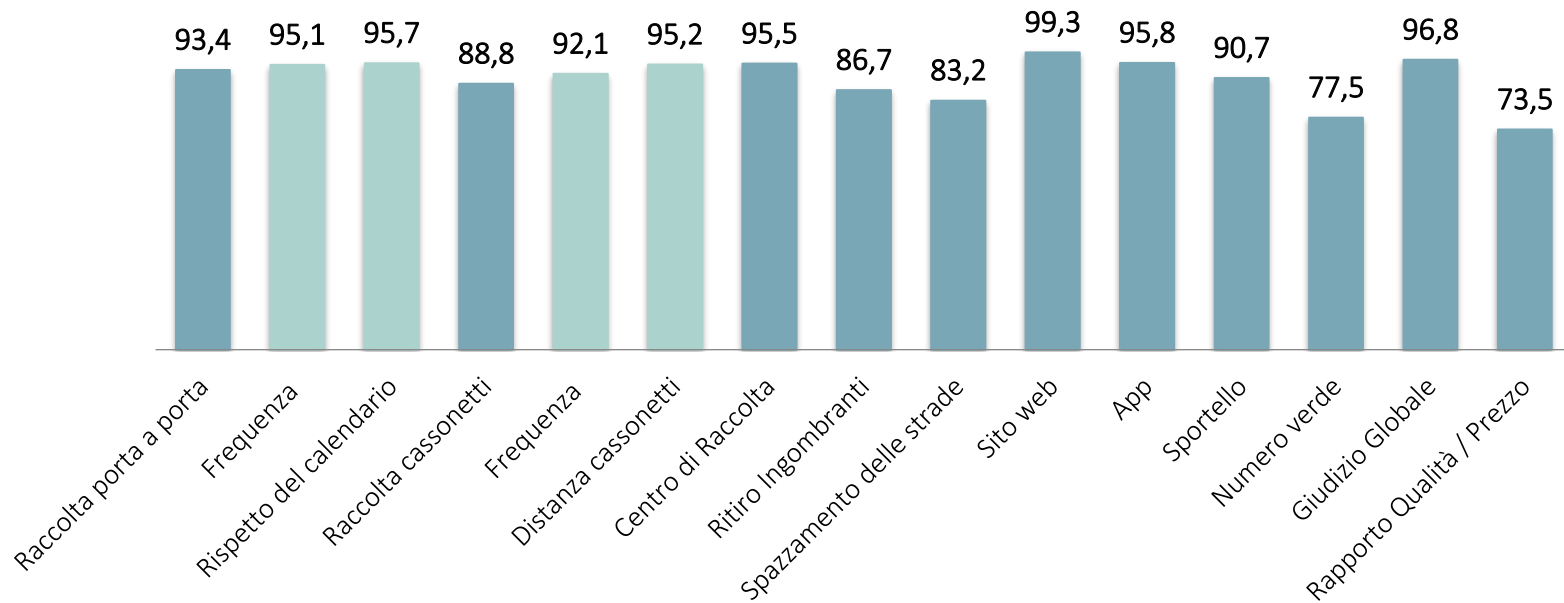


	AAMPS	ASCIT	ERSU Lunigiana	ERSU Versilia	GEOFOR	REA	SEA	ESA
VARIAZIONE	3,3	13,2	-5,6	-2,5	-3,7	4,3	-3,3	-5,6

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

Utenti soddisfatti – CSI del benchmark

90,7



Dati delle medie complessive delle aziende sotto indagine per ogni fattore

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

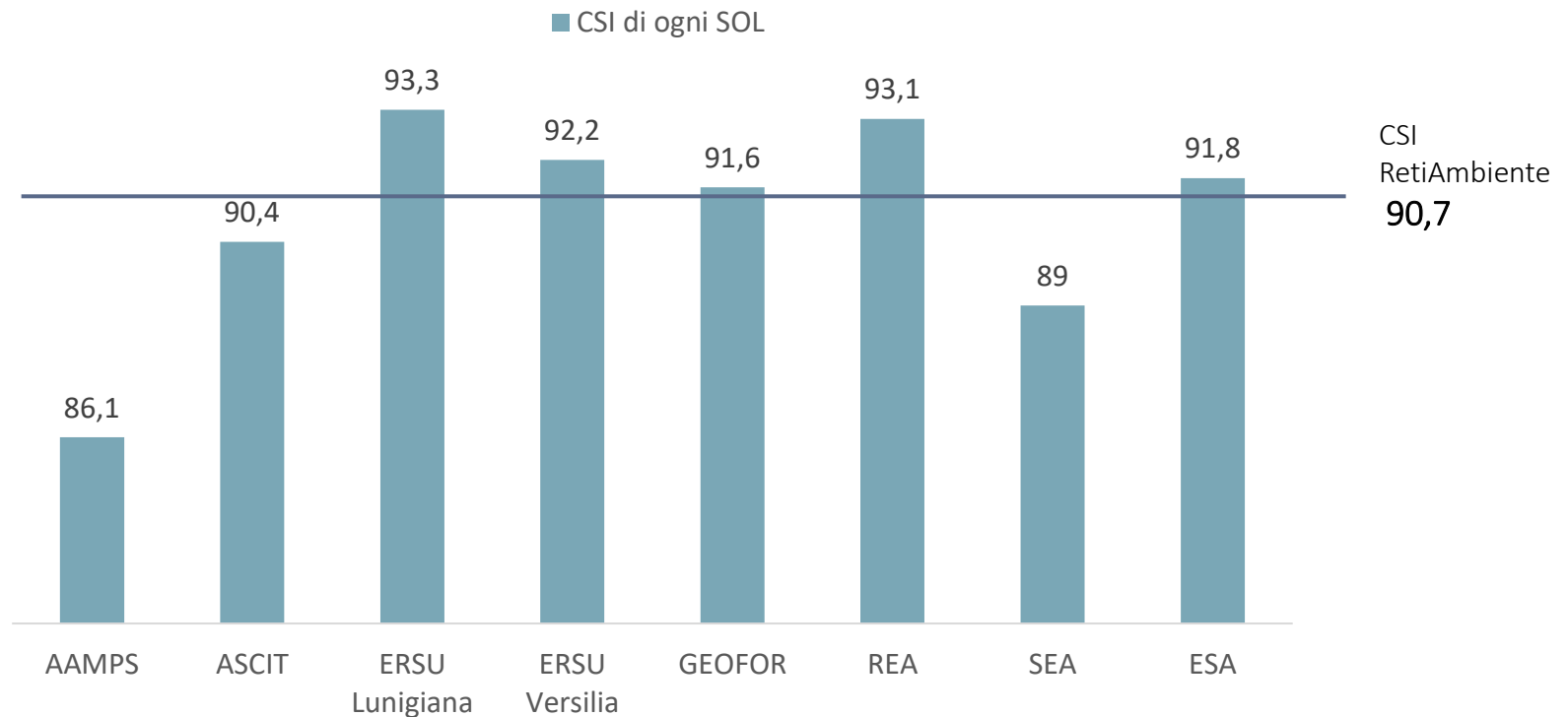
Nota metodologica

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	0,125
Raccolta porta a porta – Frequenza	0,05
Raccolta porta a porta – Orari	0,05
Raccolta cassonetti	0,125
Raccolta cassonetti – Frequenza	0,05
Raccolta cassonetti – Distanza	0,05
Centro di raccolta	0,075
Ritiro ingombranti	0,075
Spazzamento delle strade	0,075
Sito web	0,025
App	0,025
Sportello	0,025
Numero verde	0,025
Giudizio globale	0,15
Rapporto Qualità / Prezzo	0,075
TOTALE	1

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2023

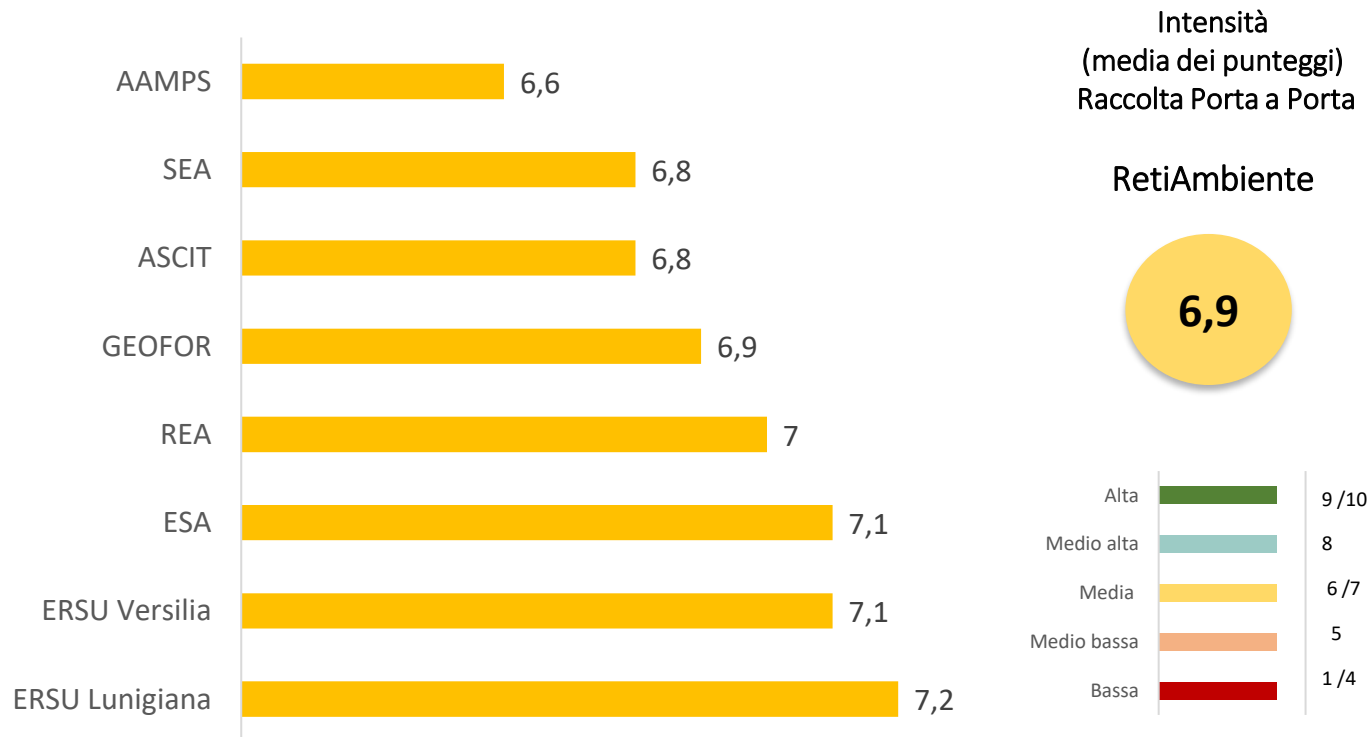
Utenti soddisfatti – Benchmarking tra CSI - SOL di RetiAmbiente



Media tra tutti i valori CSI per ogni SOL – Dati relativi ad ogni indagine

GIUDIZIO GLOBALE - COMPARATO

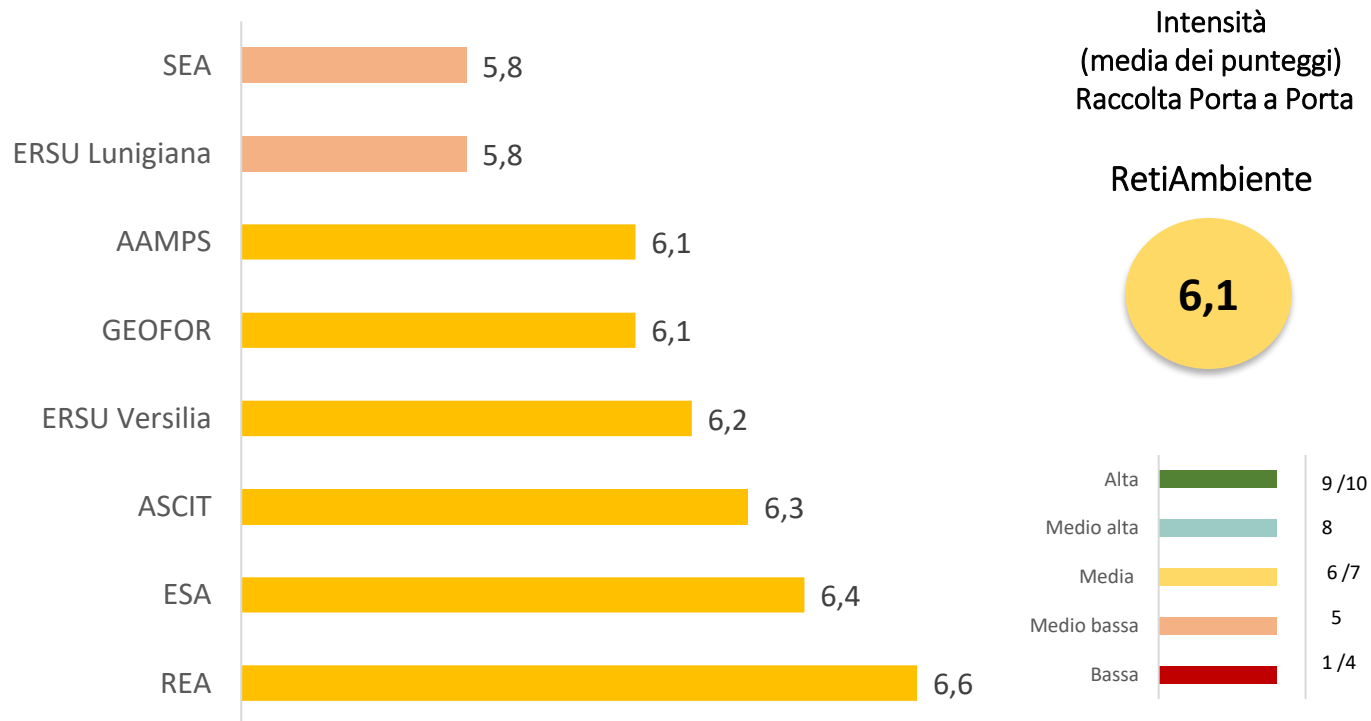
INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE – Media dei punteggi



Qui vediamo la «Intensità della soddisfazione» (media dei punteggi) che ogni SOL ha ricavato riguardo la domanda finale, il «giudizio complessivo», che l'utenza esprime una volta aver risposto tutte le domande su tutti gli indicatori del sistema presenti in ogni questionario.

RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO - COMPARATO

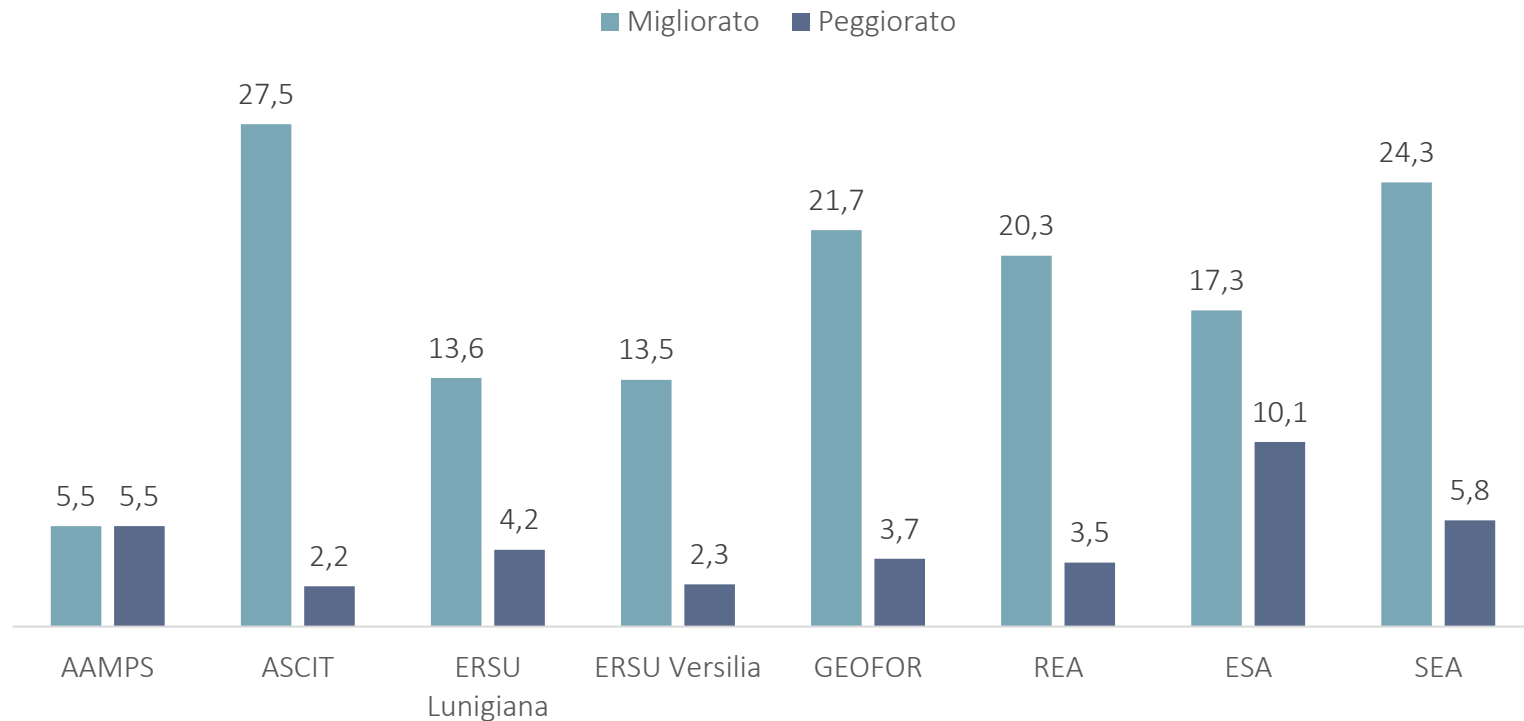
INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE – Media dei punteggi



Qui vediamo la «Intensità della soddisfazione» (media dei punteggi) che ogni SOL ha ricavato riguardo la domanda finale, il «Rapporto Qualità / Prezzo», che l'utenza esprime una volta aver risposto tutte le domande su tutti gli indicatori del sistema presenti in ogni questionario.

SERVIZIO MIGLIORATO / PEGGIORATO - COMPARATO

Secondo Lei, negli ultimi due anni, il servizio di raccolta differenziata è



Alla fine di ogni questionario, viene posta un'ulteriore domanda sulla percezione dell'andamento temporale del servizio. Con la sola eccezione di AAMPS, dove sostanzialmente la situazione rimane invariata secondo l'opinione della propria utenza, in tutte le altre SOL si percepisce un netto miglioramento del servizio offerto negli ultimi due anni.