Customer Satisfaction Audit 2024

ACSEL S.p.A.

Marzo 2024
Lavoro realizzato da

STRATEGICA
diritti all'obiettivo

Utenti del servizio di raccolta differenziata nei 37 Comuni serviti da ACSEL S.p.A.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

INDICE

Documento di Sintesi	3
Premessa e Scheda tecnica	4
Aspetti tecnici del servizio	13
Servizi speciali	27
Relazione con l'utenza	33
Giudizio complessivo	47
Customer Satisfaction Index	52
Mappa delle Priorità	56
Indice di omogeneità	59
Notorietà della società	60
Incroci dati	64

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di

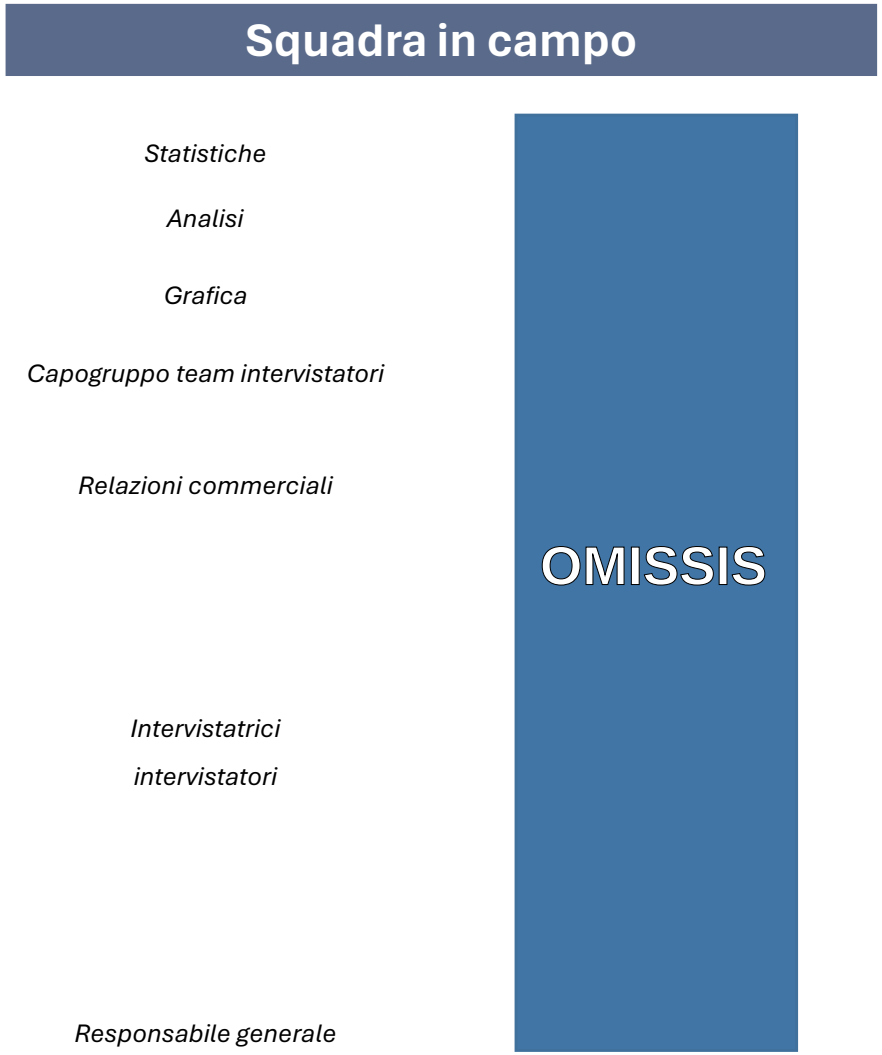
importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto

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 E FATTORI ANALIZZATI

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

RACCOLTA PORTA A PORTA
CASSONETTI STRADALI
ISOLE INTERRATE
ECOCENTRO
RITIRO INGOMBRANTI
SPORTELLO
SITO WEB
NUMERO VERDE
COMUNICAZIONE
RAPPORTO QUALITÀ/ PREZZO

<u>Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo</u>

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO

NOTORIETA' DELLA SOCIETA'

Customer Satisfaction Audit
Marzo 2024

Servizio Raccolta e smaltimento rifiuti
In 37 Comuni della Provincia di Torino serviti da
ACSEL S.p.A.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

SCHEDA TECNICA

UNIVERSO DELL'INDAGINE

Circa 85.000 residenti / utenti nei 37 Comuni serviti da ACSEL S.p.A.

TECNICA D'INTERVISTA

C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing)

INTERVISTE FINALI

801 risposte

Margine d'errore +/- 3,45%

QUESTIONARIO

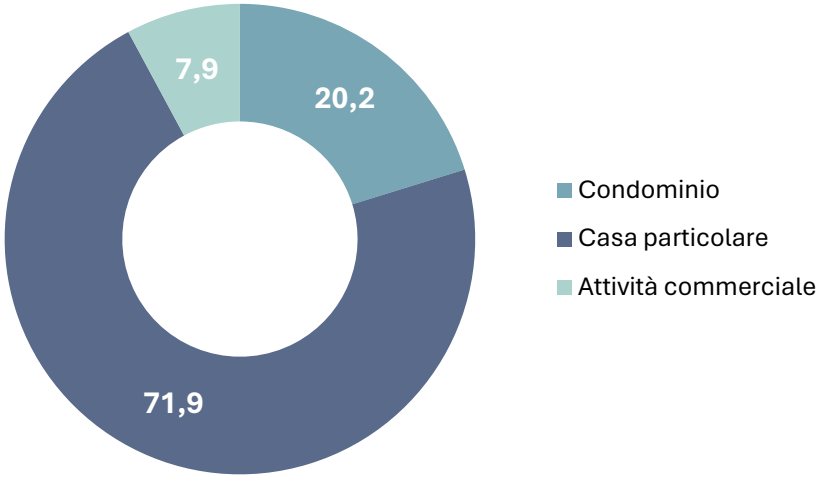
Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza; questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda

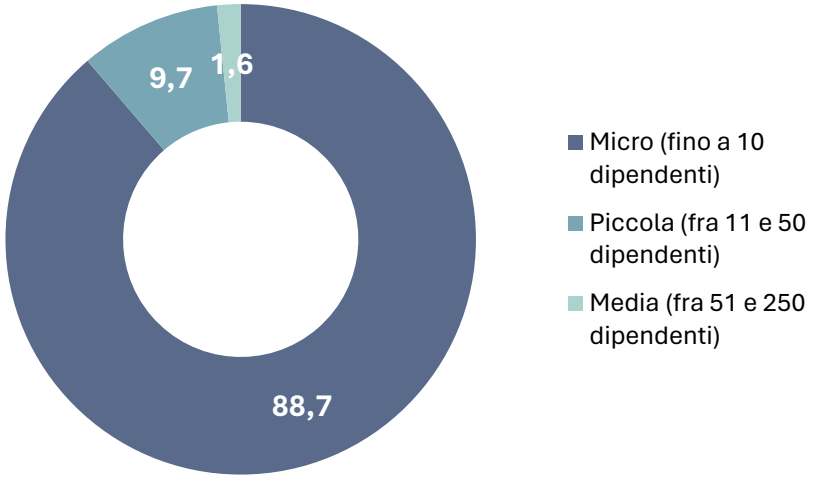
SCHEDA TECNICA
Dati relativi all'indagine svolta

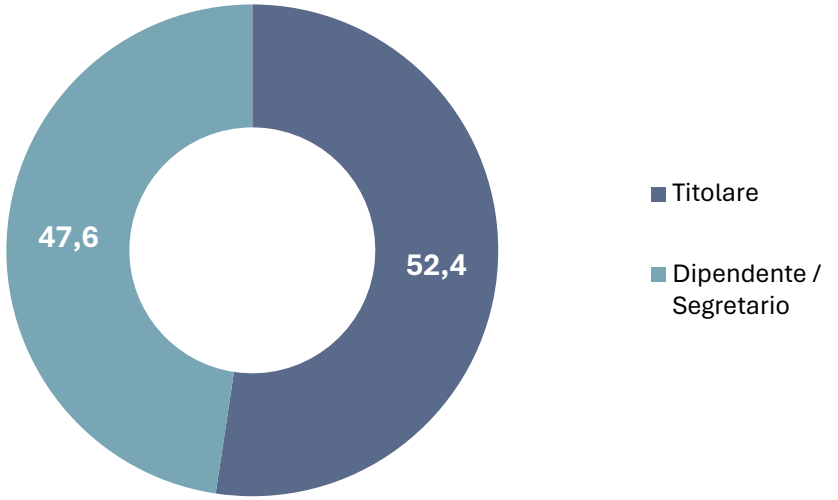
Abbiamo condotto 800 interviste: il 71,9% di utenze domestiche, il 20,2% di utenze condominiali ed il **7,9% di utenze commerciali**.

L'88,7% delle attività commerciali intervistate ha una dimensione Micro (fino a 10 dipendenti), il 9,7% ha una dimensione Piccola (fra 11 e 50 dipendenti) e l'1,6% ha una dimensione Media (fra 51 e 250 dipendenti).

Il 40,9% dei rispondenti è titolare dell'attività, mentre l'altro 59,1% è un dipendente.



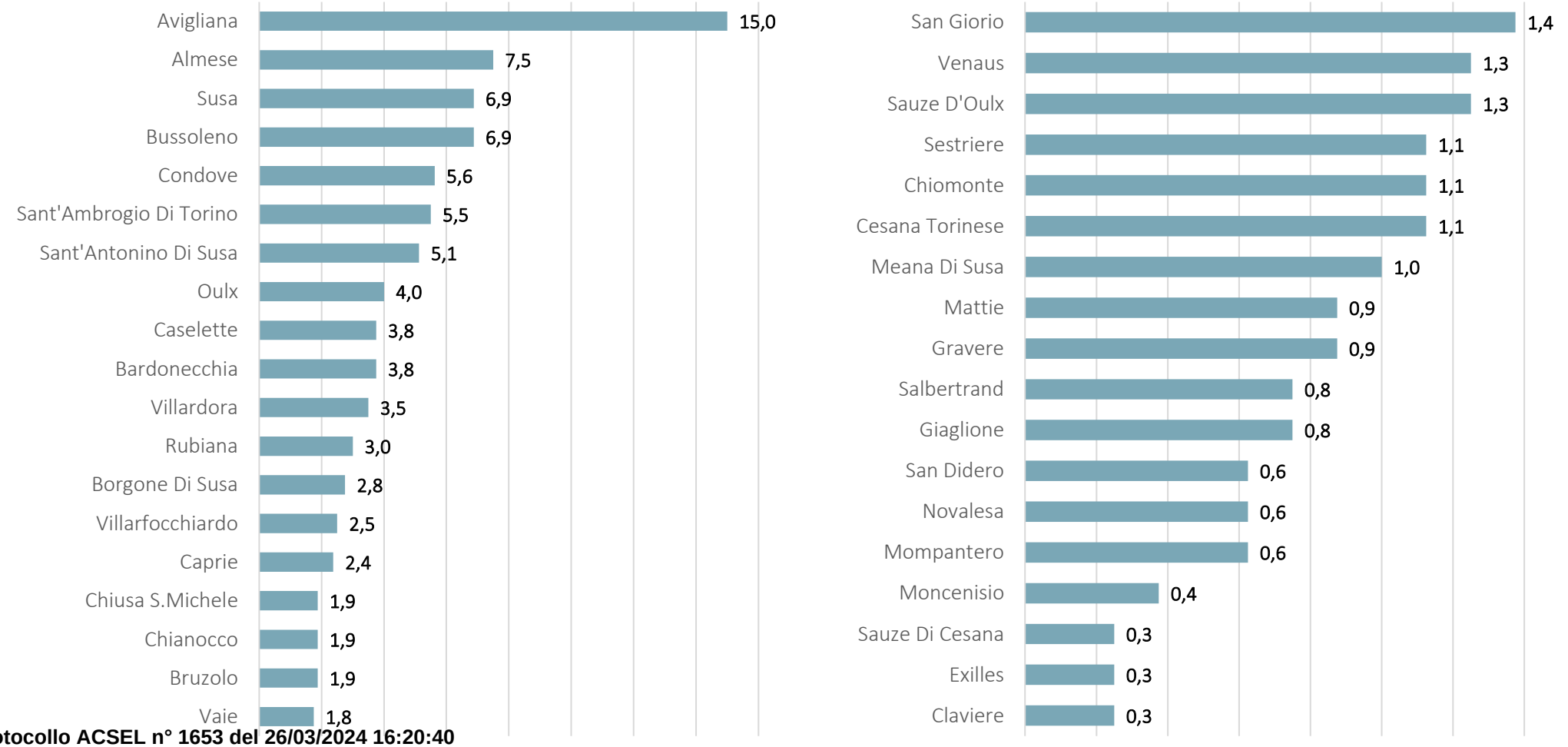




SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

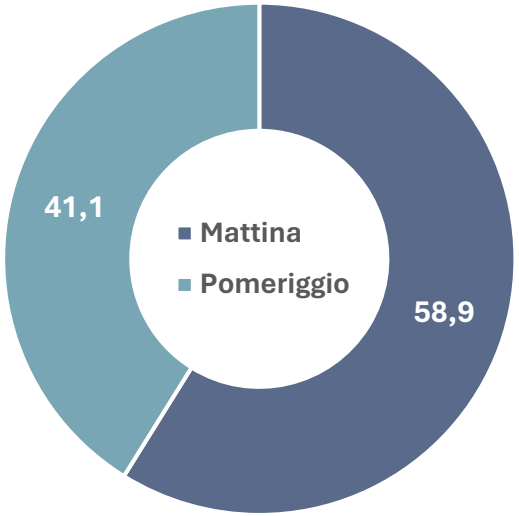
Interviste totali: 801 Vengono rispettate le percentuali stabilite dal piano campionario

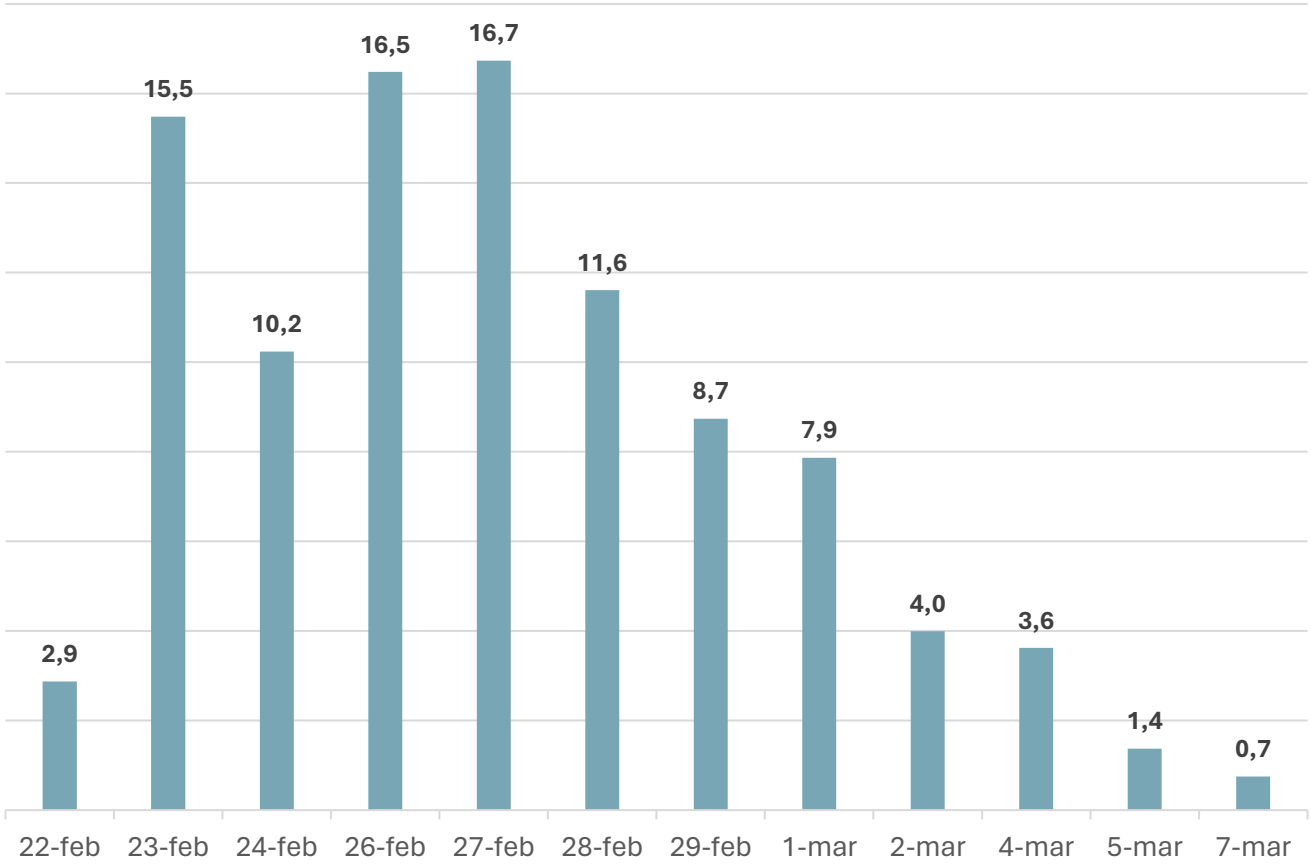


SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Giorni ed orari della raccolta dati

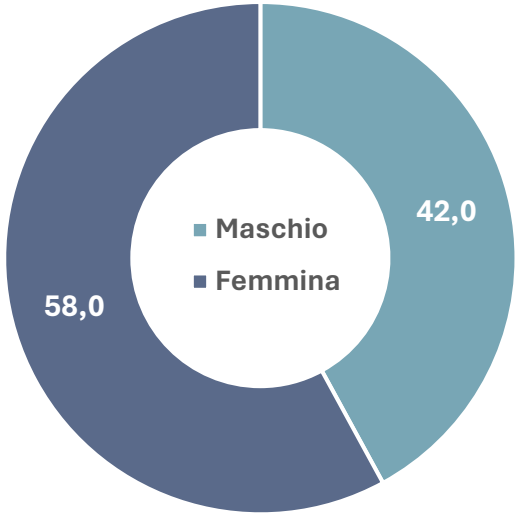




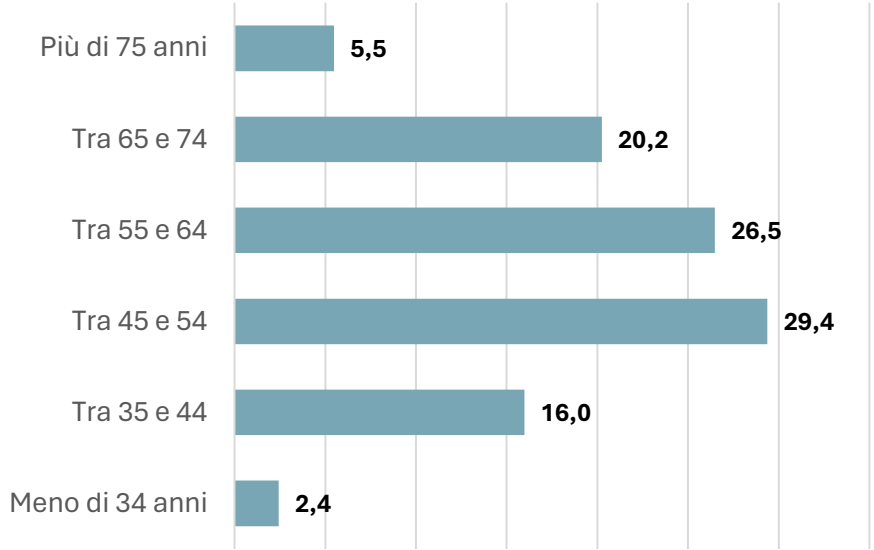
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

Genere

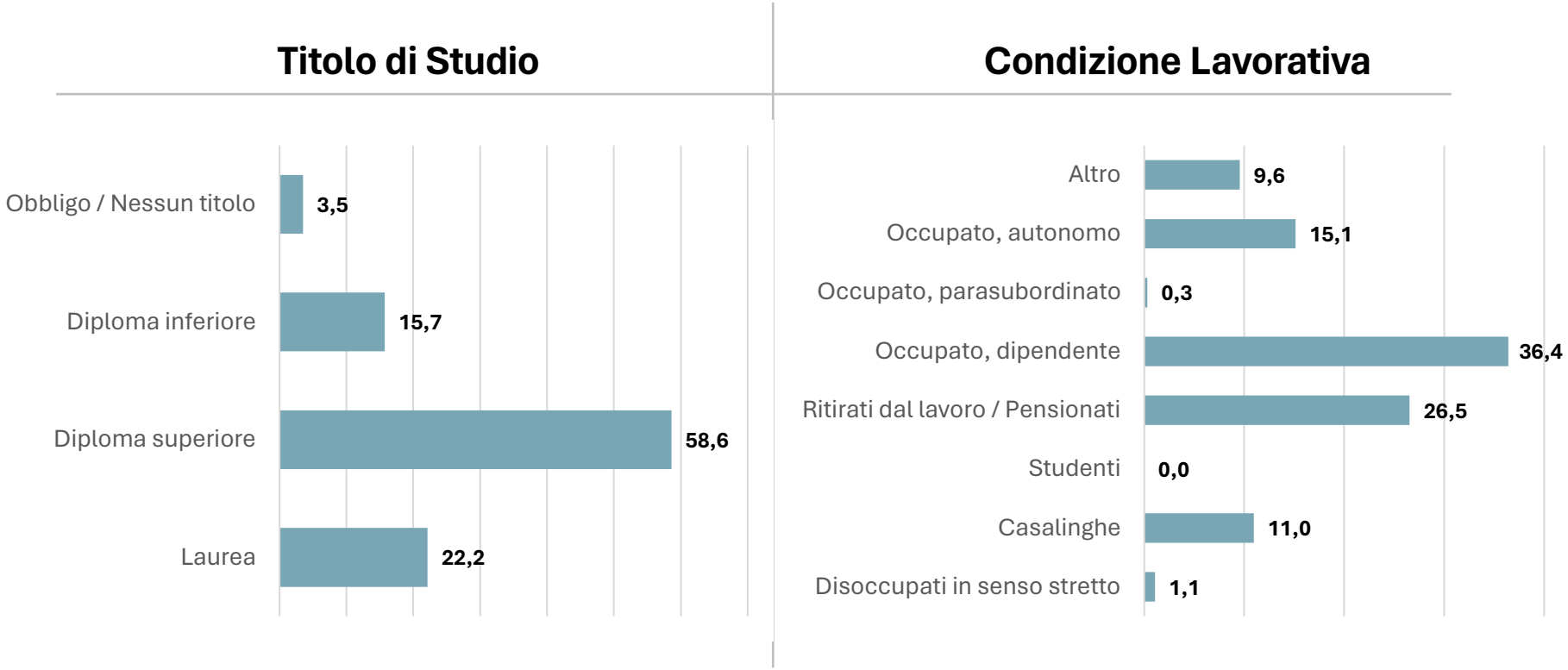


Età

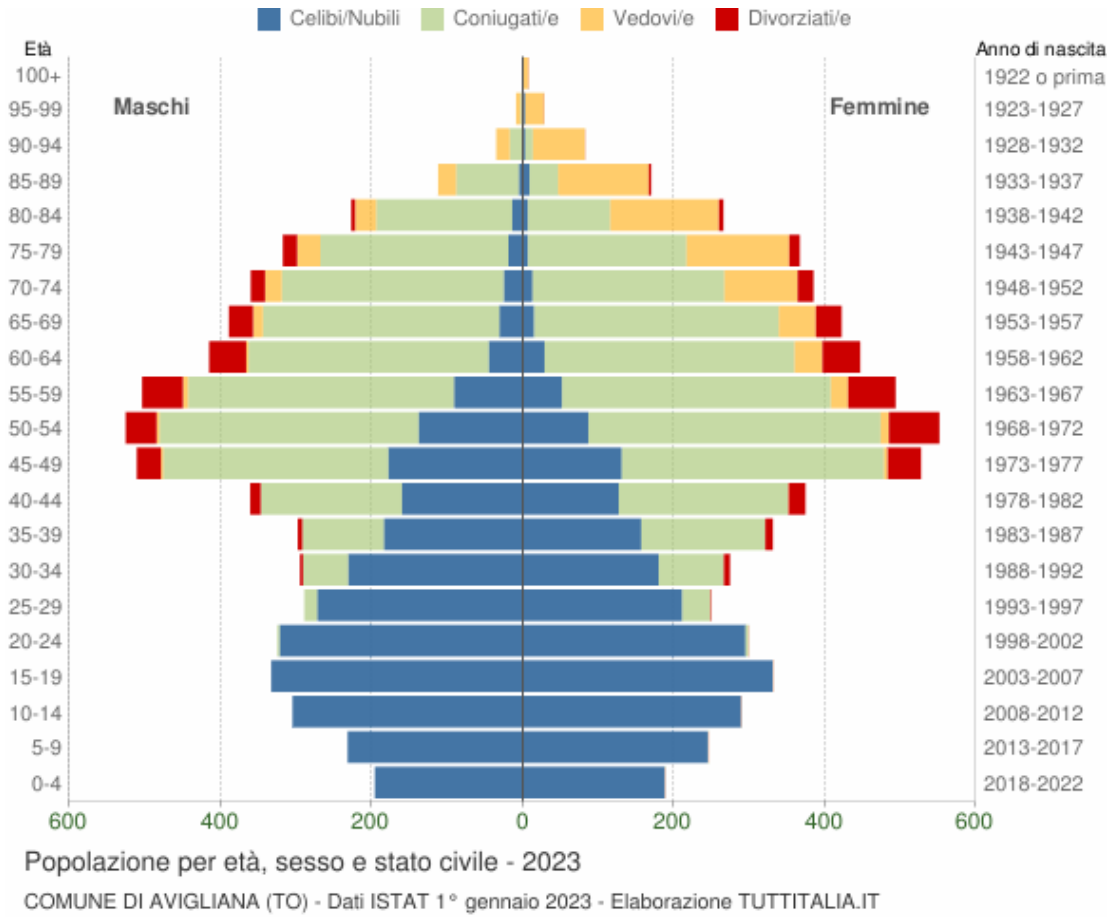


INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta



INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE – Dati Istat



La Piramide delle Età, rappresenta la distribuzione della popolazione residente ad Avigliana per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2023. I dati tengono conto dei risultati del Censimento permanente della popolazione.

Indice di vecchiaia

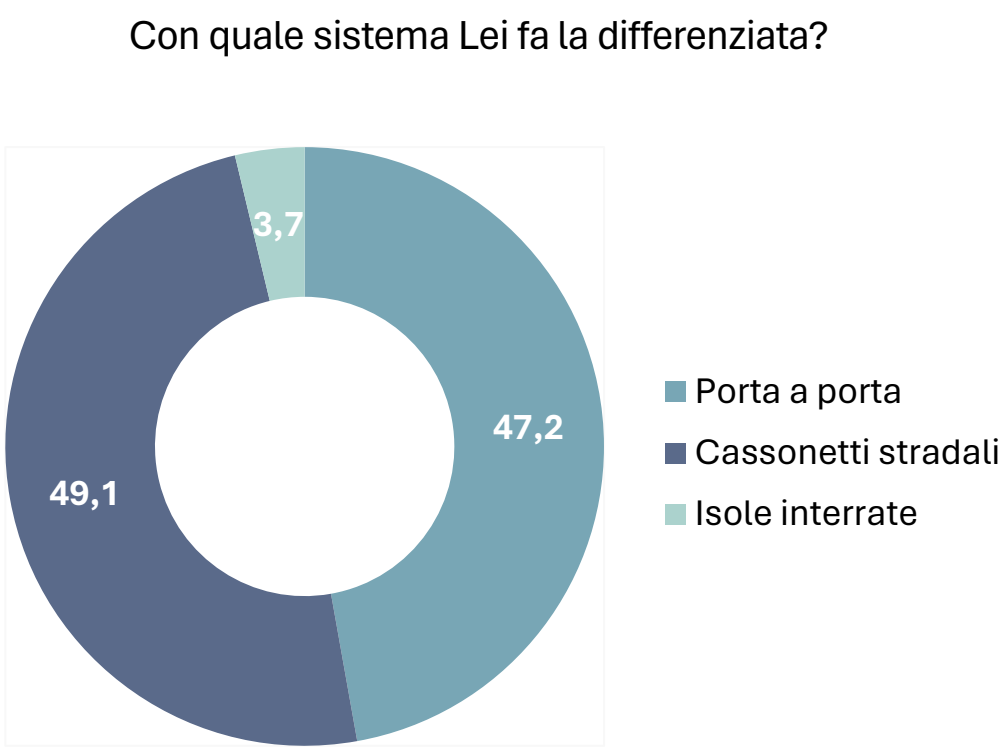
Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrassessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. Ad esempio, *l'indice di vecchiaia per il comune di Avigliana dice che ci sono 218,4 anziani ogni 100 giovani.*

ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

- PORTA A PORTA
- CASSONETTI STRADALI
- ISOLE SEMINTERRATE

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

MODALITÀ DI RACCOLTA



Questi dati sono relativi alle risposte date dagli intervistati alla domanda posta all'inizio del questionario: "con quale sistema Lei fa la differenziata?"

Raccolta Porta a Porta: Avigliana, Susa, Bardonecchia, Almese, Sant'Ambrogio di torino, Bussoleno, San giorgio, Sant'antonino di Susa, Chianocchio, San didero, Exilles, Moncenisio, Giaglione, Mompantero, Salbert Rand, Gravere, Meana di susa, Condove, Caprie, Caselette, Sauze d'aulx, Sestriere, Rubiana, Vaie, Venaus, Villalrdora, Villarfocchiardo

Cassonetti Stradali: Avigliana, Susa, Bardonecchia, Bussoleno, Almese, Cesana Torinese, Chianocco, Borgone di Susa, Chiomonte, Chiusa S.Michele, Bruzolo, Condove, Caprie, Oulx, Sant'antonino di Susa

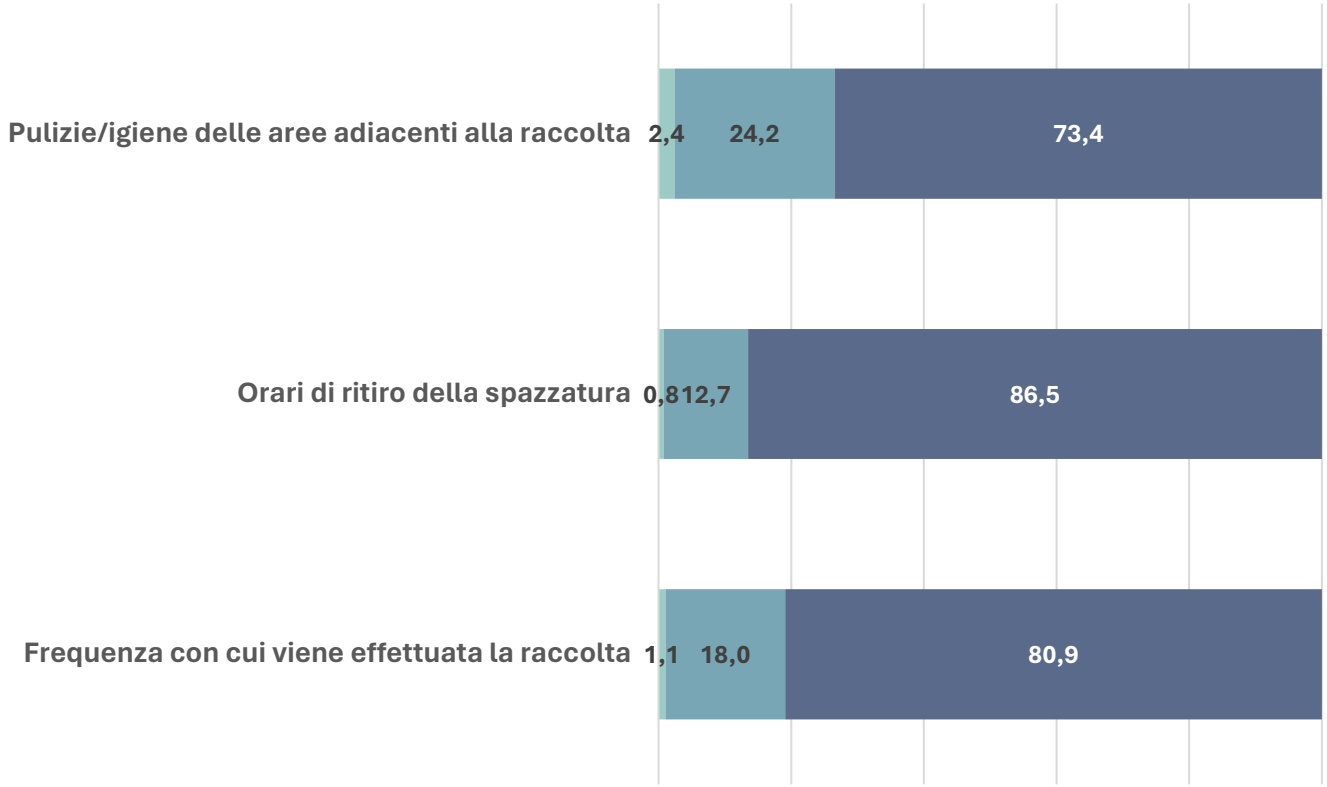
Isole Interrate: Chianocchio, Avigliana, Susa, Sant'antonino di Susa, Sant'ambrohio di Torino, Moncenisio, Oulx

*La ripetizione di alcuni nomi rappresentano comuni in cui la raccolta si svolge con diverse modalità, secondo quanto dichiarato dagli intervistati

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

RACCOLTA PORTA A PORTA

Dati comparati del grado di soddisfazione



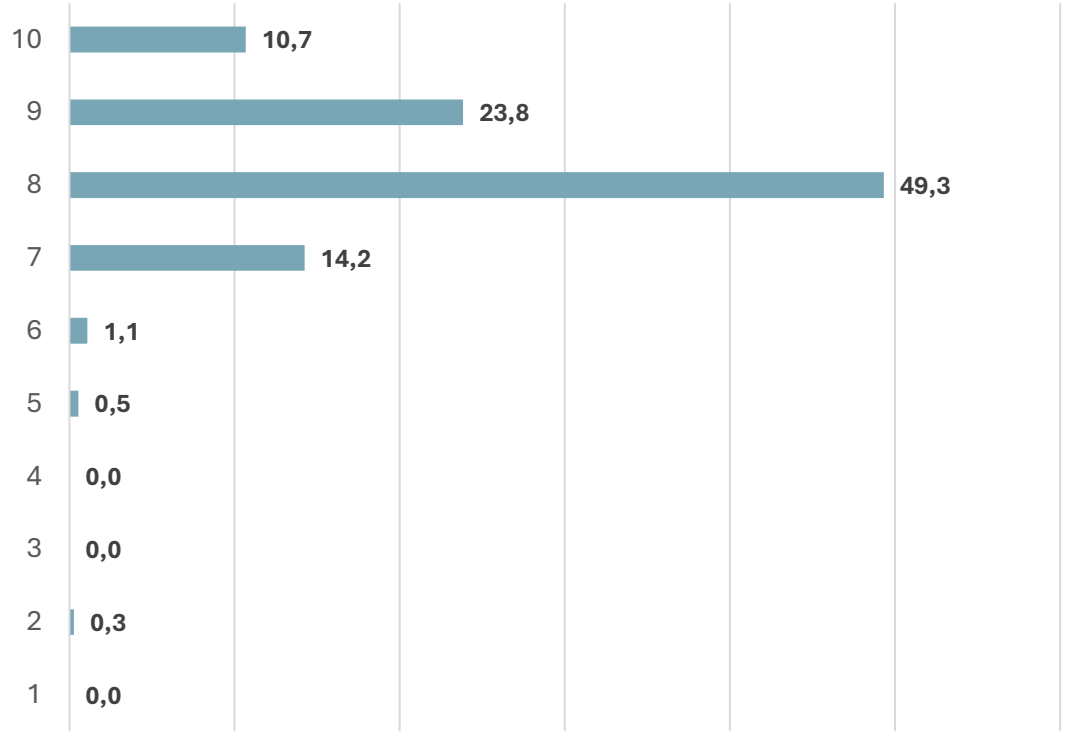
Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Pulizie/igiene delle aree adiacenti alla raccolta	97,6	8,1
Orari di ritiro della spazzatura	99,2	8,4
Frequenza con cui viene effettuata la raccolta	98,9	8,2

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione **98,6** **8,2**

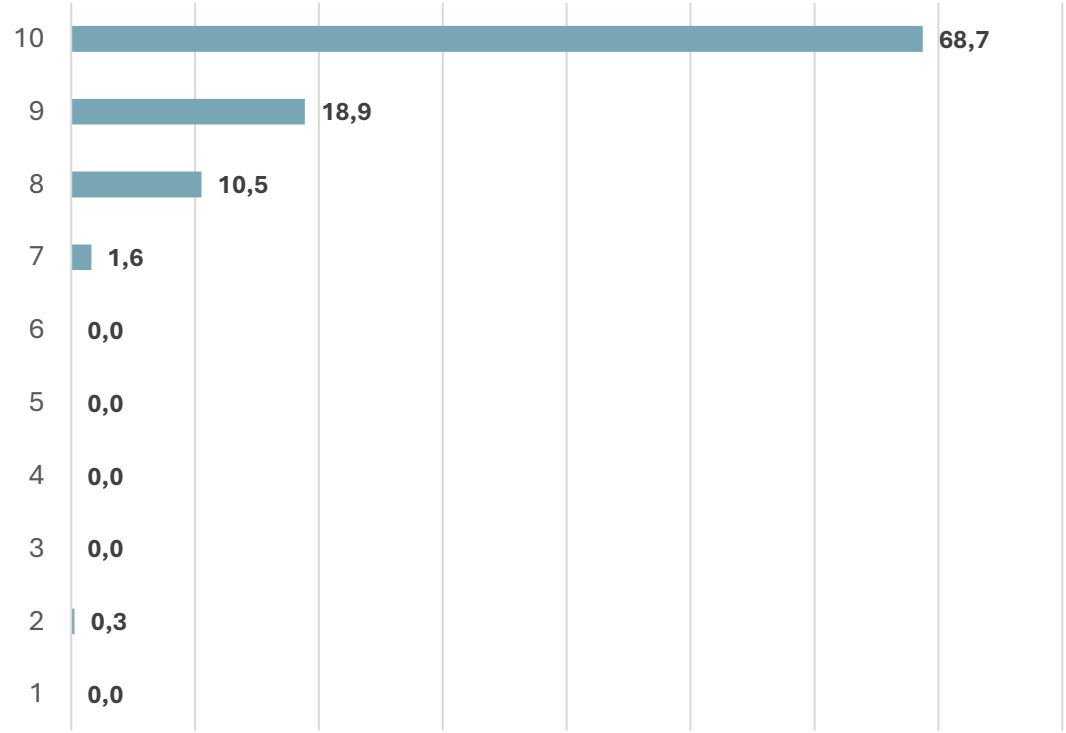
RACCOLTA PORTA A PORTA

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	84,2%
Soddisfazione	99,5%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

RACCOLTA PORTA A PORTA

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia di rifiuto

Nell'*orario di raccolta* e nella *frequenza di raccolta* non si notano grandi differenze tra le varie tipologie di rifiuto.

- **Orario di raccolta**: la percentuale di soddisfazione è uguale in tutte le tipologie di rifiuti e si attesta al 99,5%; alcune lievi differenze possono esser notate nell'alta soddisfazione, dove il *vetro* riceve una percentuale di altamente soddisfatti leggermente inferiore agli altri rifiuti (84,9%).

- **Frequenza di raccolta**: nonostante i risultati siano elevati in tutte le tipologie di rifiuto, notiamo che l'*organico* riceve delle valutazioni inferiori alla media sia nella soddisfazione, registrando un 96,8%, sia nell'alta soddisfazione, dove si ferma ad un 75,6%.

Tipologia	Orario di raccolta		Frequenza di raccolta	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
VETRO	99,5	84,9	99,3	81,7
PLASTICA	99,5	87,3	98,9	80,4
CARTA	99,5	87,6	98,9	82,0
INDIFERENZIATO	99,5	88,1	98,9	81,5
ORGANICO	99,5	88,1	96,8	75,6

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

RACCOLTA PORTA A PORTA
Considerazioni

- Il 47,2% dell'utenza intervistata dichiara di usufruire del servizio di raccolta porta a porta.

- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: l'aspetto maggiormente apprezzato risulta essere l'*orario di ritiro della spazzatura* (99,2% di soddisfazione, 86,5% di alta soddisfazione), mentre quello che riceve le valutazioni relativamente più basse è la *pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta* (97,6% di soddisfatti, 73,4% di altamente soddisfatti). In definitiva non si notano importanti variazioni nella soddisfazione dei tre sub-fattori e *l'indice percentuale di soddisfazione media* segna un rassicurante 98,6%.

- **Intensità di soddisfazione**: grazie all'86,5% di altamente soddisfatti, l'*orario di ritiro della spazzatura* raggiunge un voto medio di 8,4 che innalza la media del fattore ad 8,3. *Pulizia/igiene* e *frequenza della raccolta*, invece, ricevono delle valutazioni leggermente inferiori alla media, registrando rispettivamente 8,1 ed 8,2.

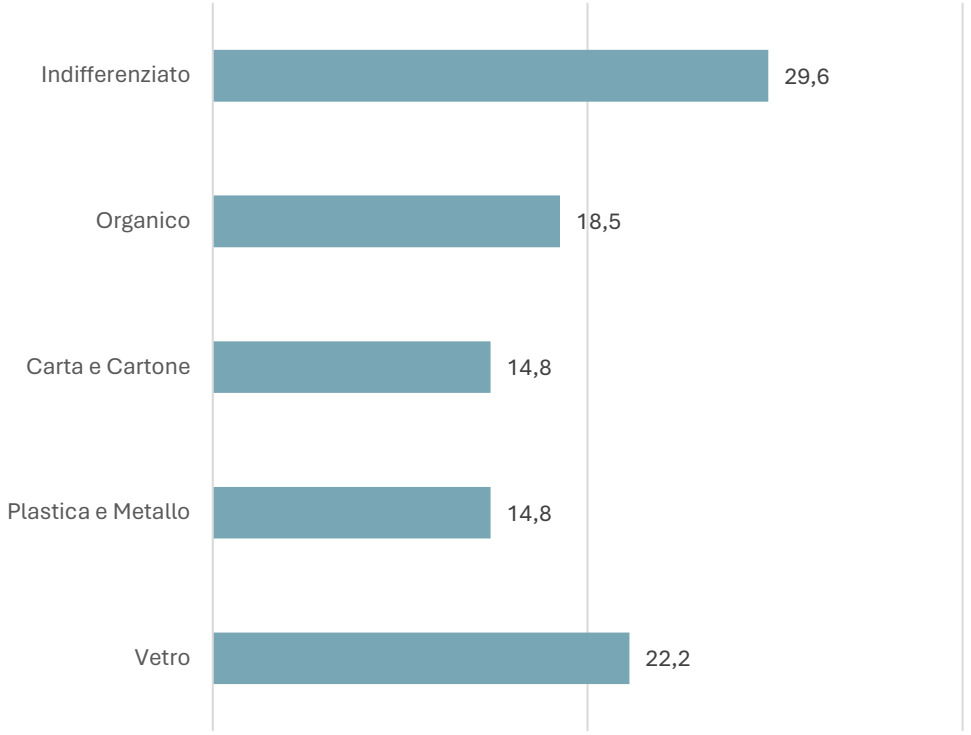
- ***Domanda Overall* ed Importanza**: la *domanda overall* raggiunge dei livelli di soddisfazione elevatissimi, con un 99,5% di soddisfatti ed un 84,2% di alta soddisfazione; questi numeri sono in linea con quelli registrati nell'indice percentuale di soddisfazione media, evidenziando un'elevata coerenza nelle valutazioni. L'*importanza* segna un netto 100%.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

CASSONETTI STRADALI

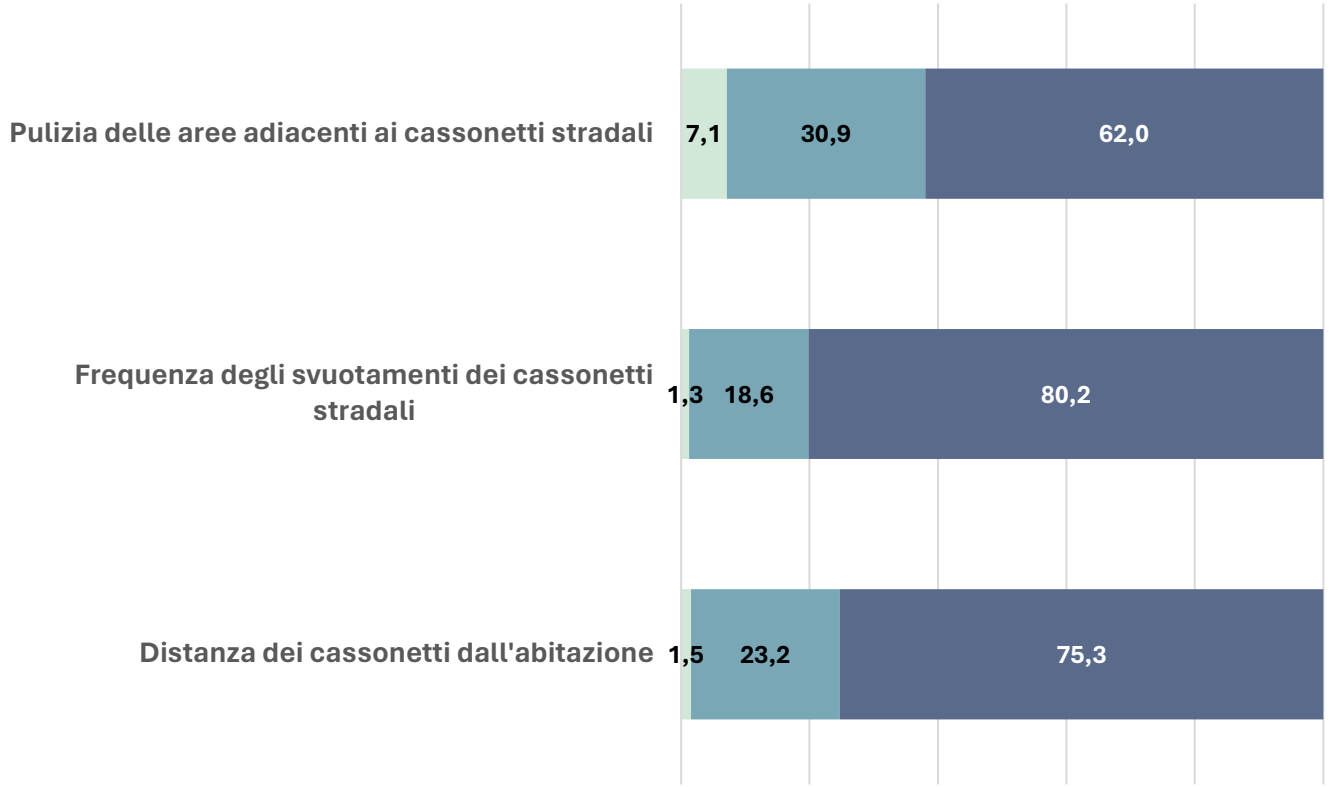
In merito alla raccolta con Cassonetti Stradali, ha incontrato difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?

Se si, con quali prodotti?



CASSONETTI STRADALI

Dati comparati del grado di soddisfazione



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

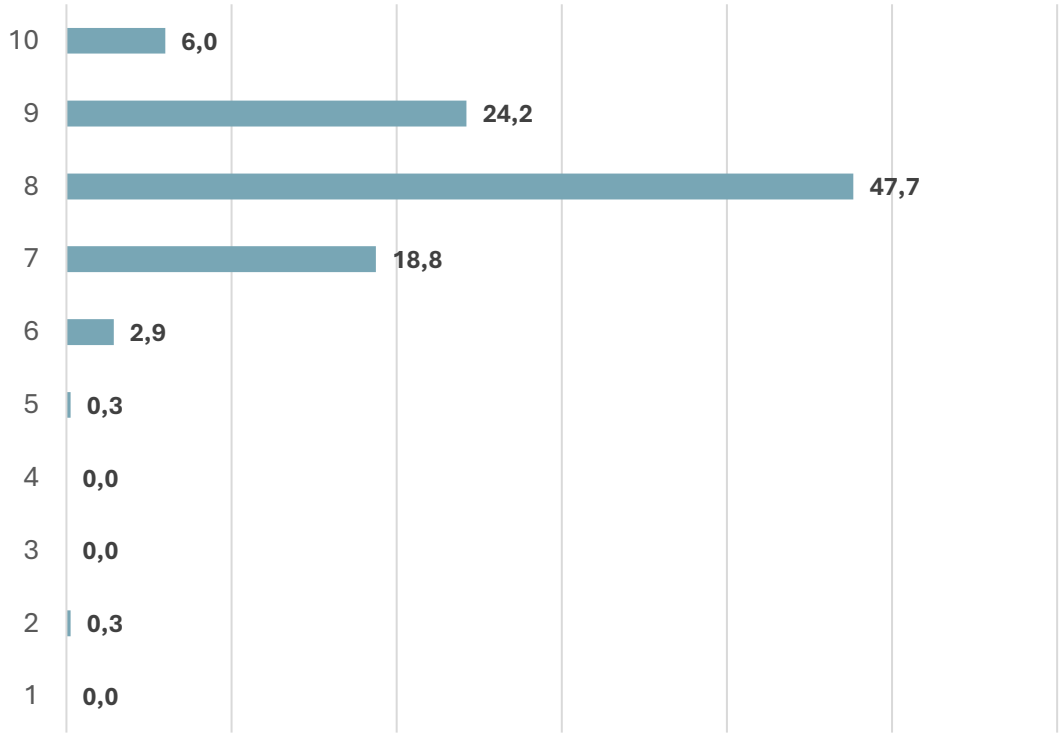
	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Pulizia delle aree adiacenti ai cassonetti stradali	92,9	7,7
Frequenza degli svuotamenti dei cassonetti stradali	98,7	8,1
Distanza dei cassonetti dall'abitazione	98,5	8,0

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

96,7 | **7,9**

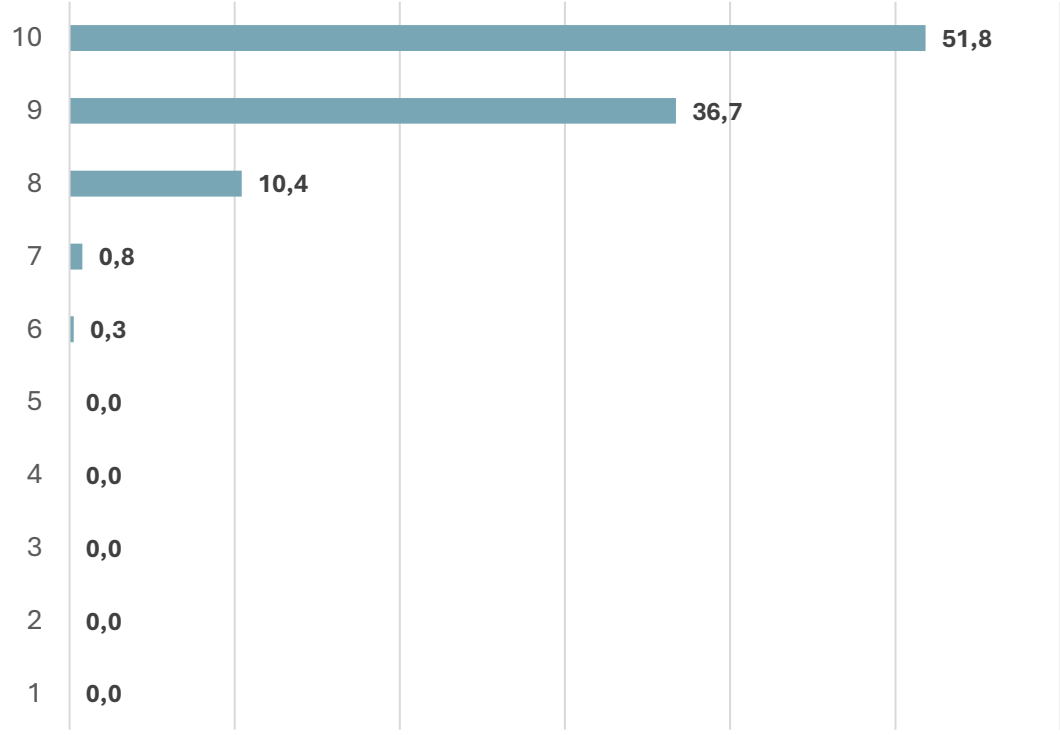
CASSONETTI STRADALI

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	78,0%
Soddisfazione	99,7%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

CASSONETTI STRADALI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia di rifiuto

Nella *distanza dei cassonetti* e nella *frequenza di svuotamento* non si notano grandi differenze tra le varie tipologie di rifiuto.

- **Distanza dei cassonetti**: la soddisfazione è in tutti i rifiuti al di sopra per 99%, denotando un'omogenea approvazione da parte dell'utenza. Nell'alta soddisfazione le percentuali si aggirano intorno al 76%, senza registrare notevoli differenze.

- **Frequenza di raccolta**: seppur il *vetro* e l'*organico* ricevano percentuali leggermente inferiori rispetto alle altre tipologie di rifiuto, la soddisfazione e l'alta soddisfazione si muovono su livelli molto elevati, non evidenziando criticità.

Tipologia	Distanza dei cassonetti		Frequenza di svuotamento	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
VETRO	99,0	75,6	98,2	79,0
PLASTICA	99,2	76,0	98,7	80,2
CARTA	99,2	75,8	99,0	80,1
INDIFERENZIATO	99,7	76,3	99,2	79,0
ORGANICO	99,5	75,8	98,5	78,6

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

CASSONETTI STRADALI
Considerazioni

- Il 49,1% dell'utenza intervistata dichiara di usufruire del servizio di raccolta mediante cassonetti stradali.

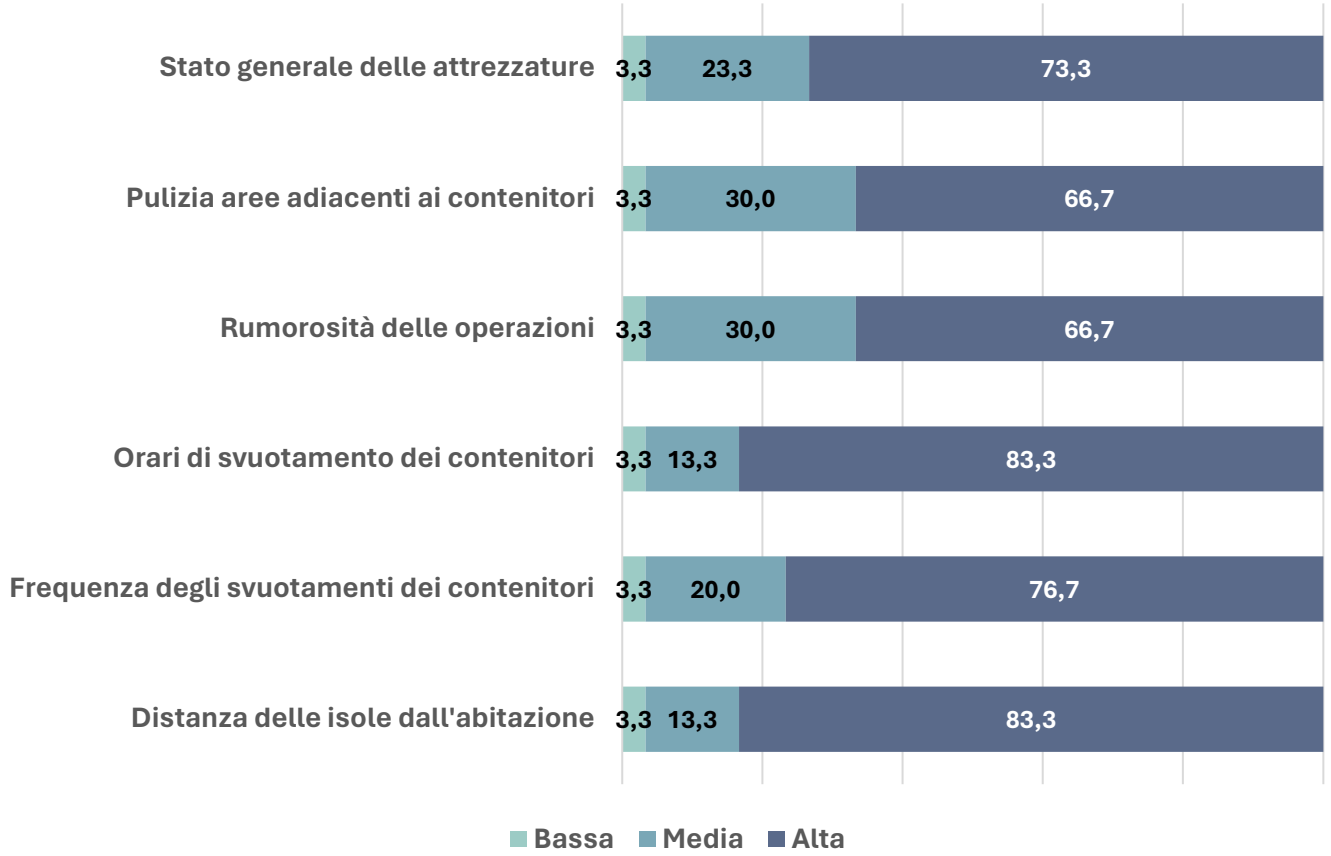
- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: *frequenza degli svuotamenti* e *distanza dei cassonetti stradali* ricevono delle valutazioni statisticamente identiche, registrando rispettivamente il 98,7% ed il 98,5% di soddisfatti. L'alta soddisfazione di *frequenza* supera di 4,9 punti percentuali quella di *distanza*. L'aspetto che risulta essere meno apprezzato è la *pulizia delle aree adiacenti ai cassonetti stradali*, che registra un 92,9% di soddisfatti ed un 62% di altamente soddisfatti.

- **Intensità di soddisfazione**: la media dei voti ricevuti all'interno del settore segna un 7,9 (intensità di fascia Media), trainato verso il basso dal sub-fattore relativo alla *pulizia delle aree adiacenti*. Gli altri aspetti (*frequenza* e *distanza*) ottengono dei punteggi superiori alla media, raggiungendo un'intensità di fascia Medio alta (rispettivamente 8,0 ed 8,1).

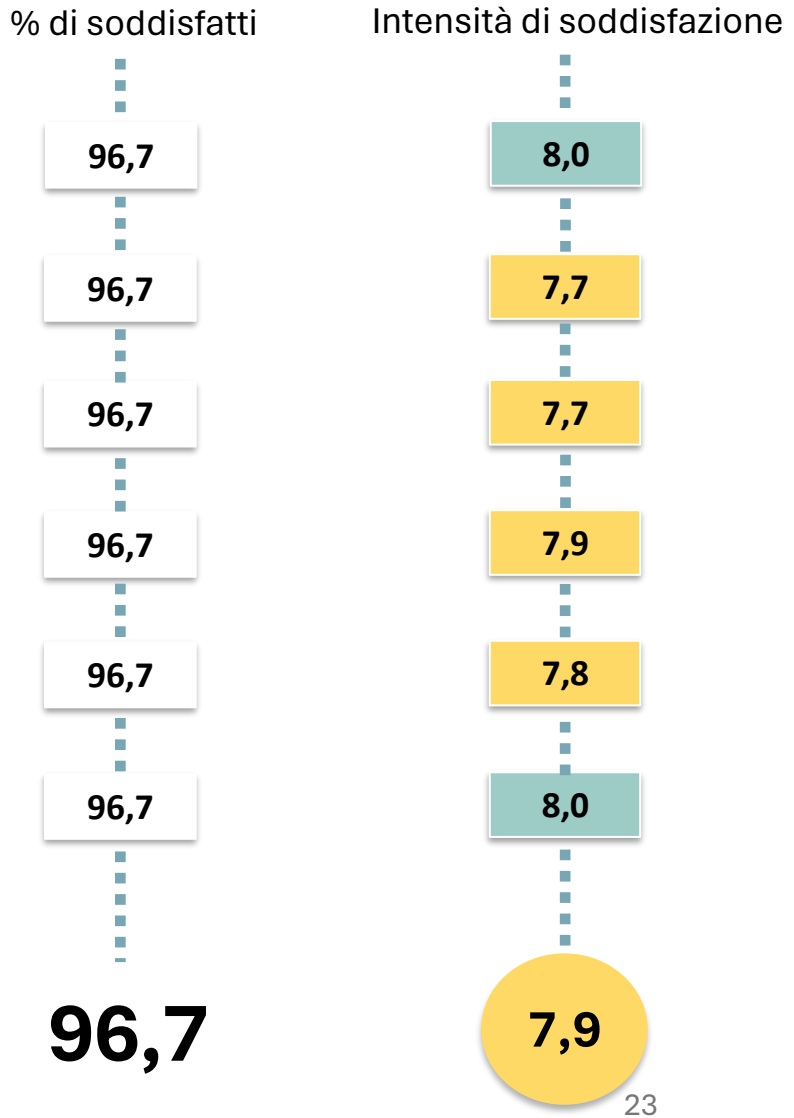
- ***Domanda Overall* ed Importanza**: anche in questo caso la *domanda overall* rasenta la soddisfazione totale con un robusto 99,6% di soddisfatti ed un 78% di altamente soddisfatti; la variazione rispetto all'*indice percentuale di soddisfazione media* ricade all'interno del margine d'errore statistico, evidenziando una certa coerenza tra i due risultati. L'importanza segna un netto 100%.

ISOLE INTERRATE

Dati comparati del grado di soddisfazione



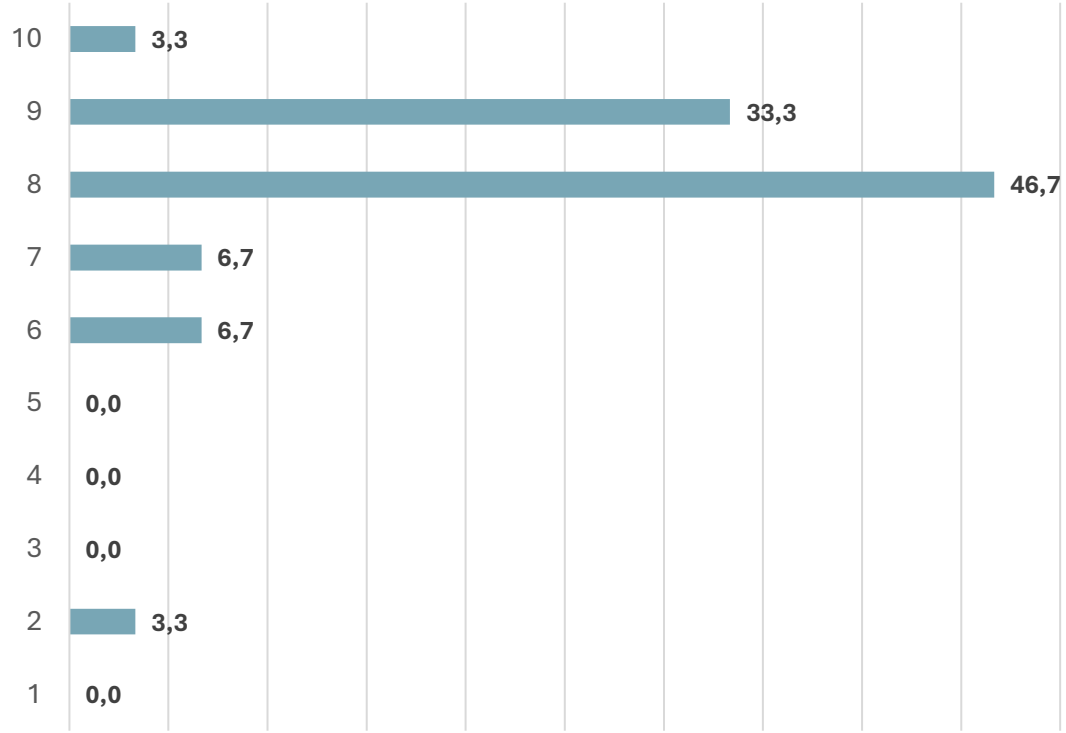
Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)



Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

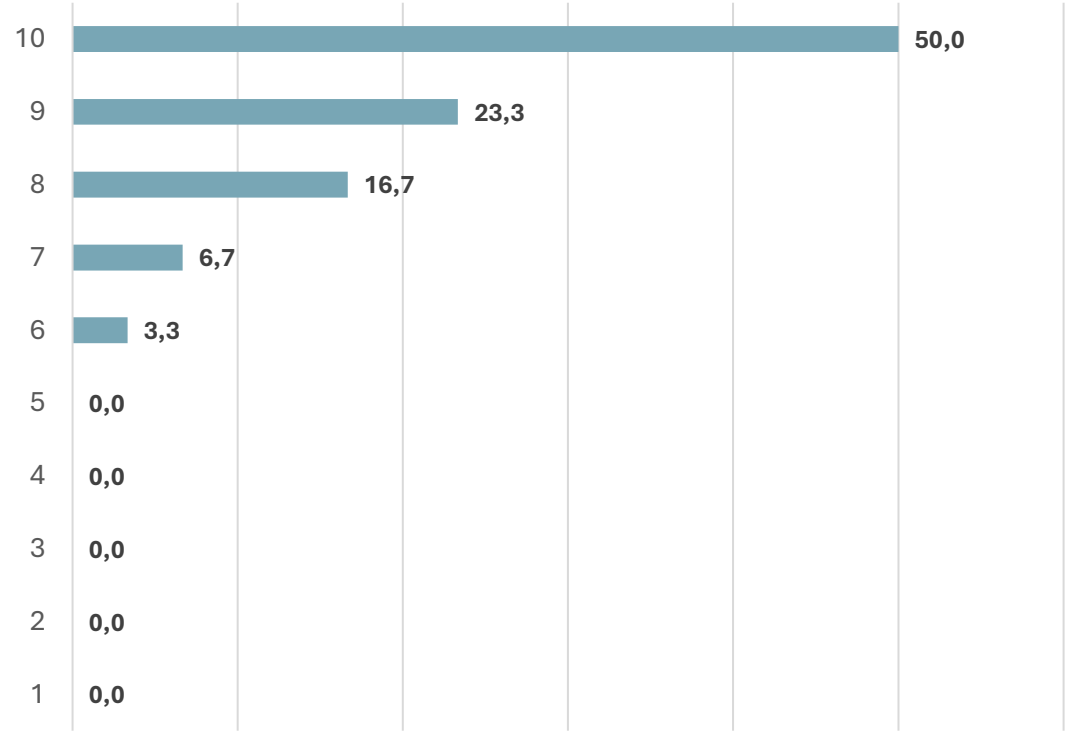
ISOLE INTERRATE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	83,3%
Soddisfazione	96,7%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

ISOLE INTERRATE
Considerazioni

- Il 3,7% dell'utenza intervistata dichiara di usufruire del servizio di raccolta mediante isole seminterrate.

- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: tutti i sub-fattori ricevono una percentuale di soddisfatti pari al 96,7%, raggiungendo la completa omogeneità. I risultati variano nell'alta soddisfazione (voto da 8 a 10), dove riusciamo a riconoscere tre principali cluster:
  1. *Pulizia delle aree adiacenti* e *rumorosità delle operazioni* raggiungono il 66,7% di altamente soddisfatti;
  2. *Stato generale delle attrezzature* e *frequenza di svuotamento* raggiungono rispettivamente il 73,3% ed il 76,7% di altamente soddisfatti;
  3. *Orari di svuotamento* e *distanza delle isole* ricevono l'83,3% di altamente soddisfatti.

- **Intensità di soddisfazione**: in linea con i cluster individuati in precedenza, l'intensità della soddisfazione si muove in un intervallo di valori compreso tra il 7,7 di *pulizia delle aree adiacenti / rumorosità delle operazioni* e l'8 di *orari di svuotamento / distanza delle isole*. La media registra voto 7,9, nell'estremo più elevato della fascia Medio alta.

- ***Domanda Overall* ed Importanza**: in perfetta coerenza con l'*indice percentuale di soddisfazione media*, la *domanda overall* raggiunge il 96,7% di soddisfatti e l'83,3% di altamente soddisfatti. Anche in questo caso, l'importanza segna un netto 100%.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

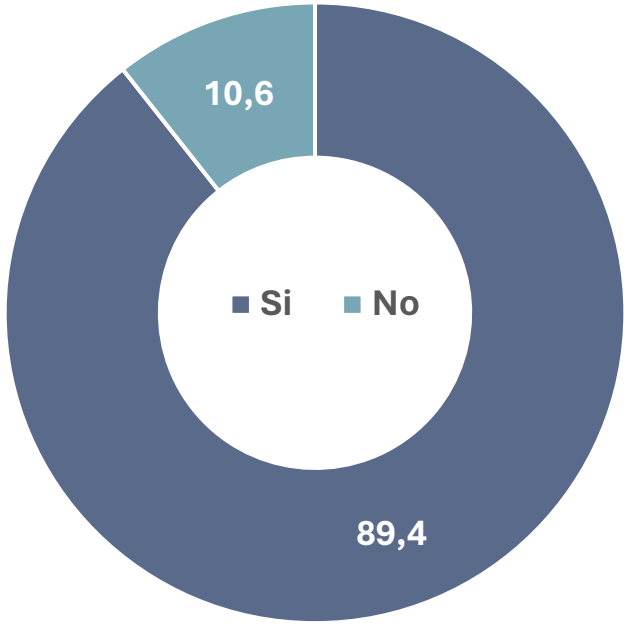
SERVIZI SPECIALI

- ECOCENTRO
- RITIRO INGOMBRANTI

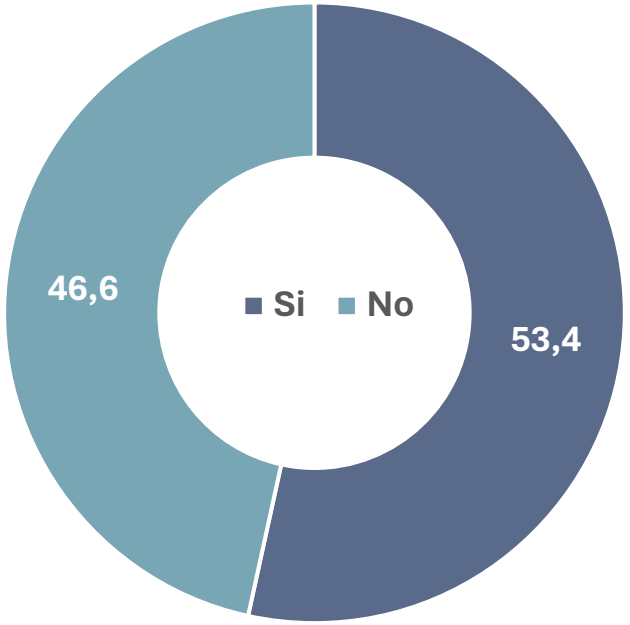
Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

ECOCENTRO

Conosce il Centro di Raccolta?

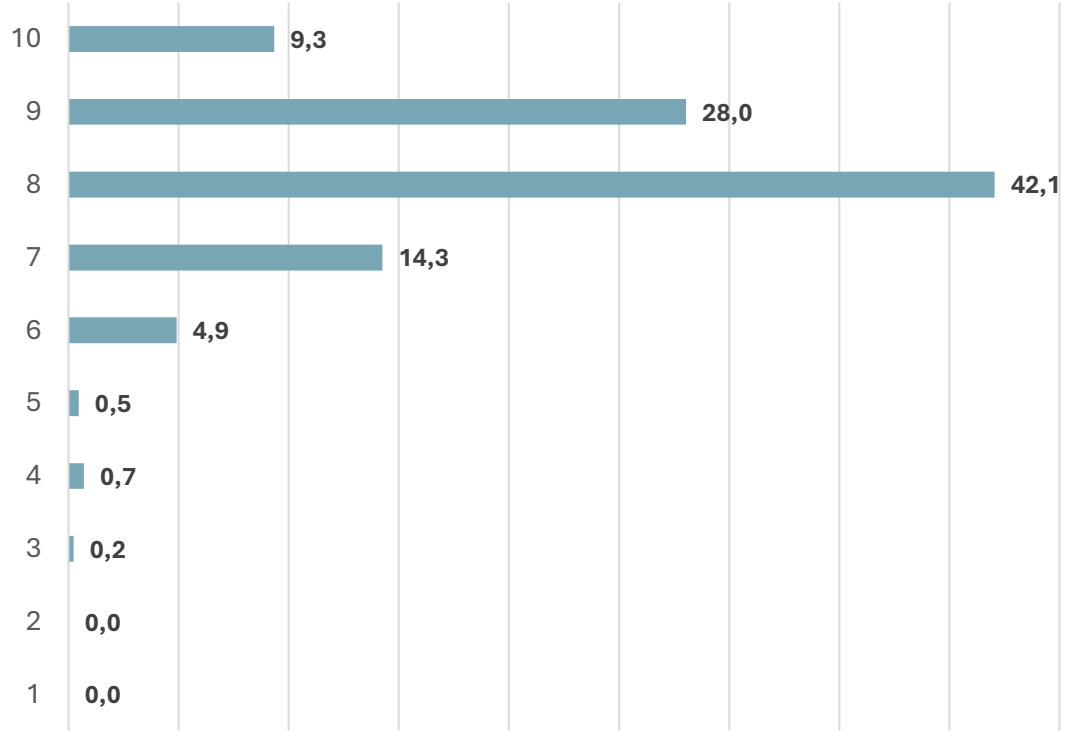


Ha mai utilizzato il Centro di Raccolta?



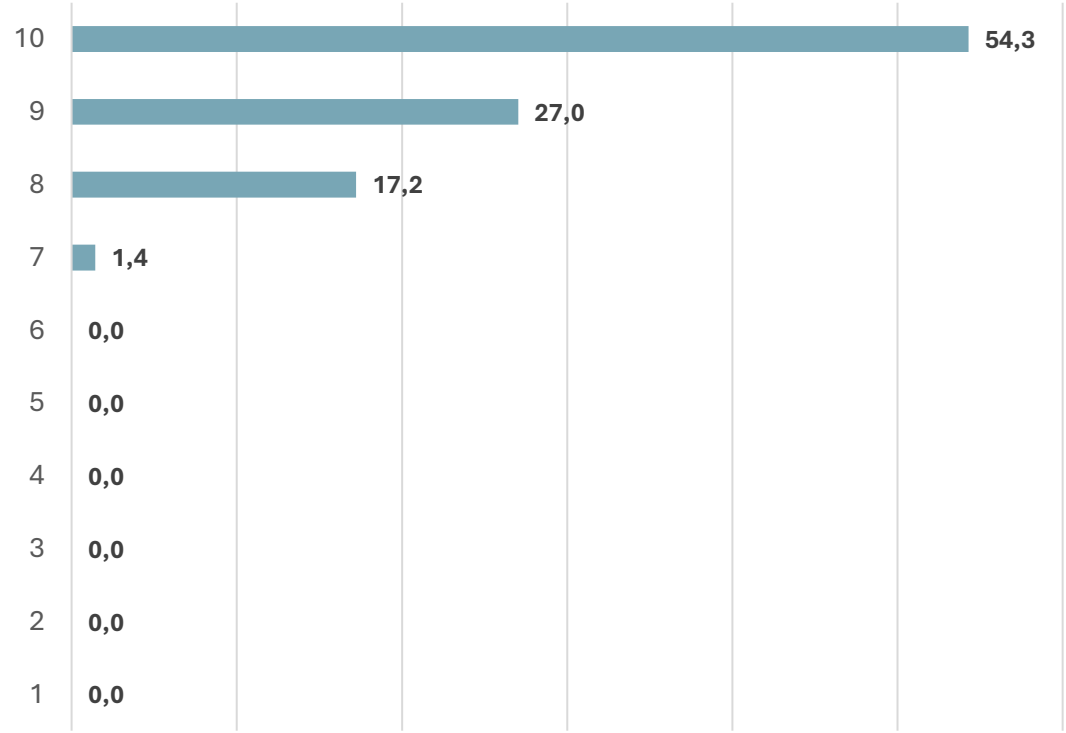
ECOCENTRO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	79,6%
Soddisfazione	98,6%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*

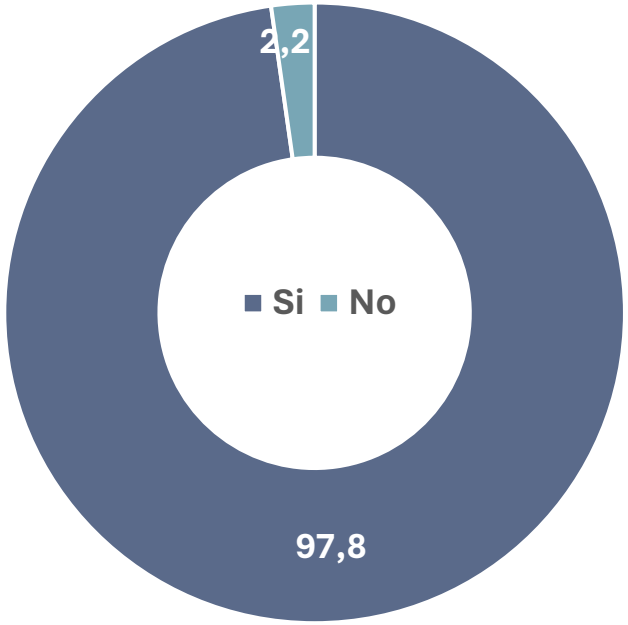


Importanza	100%

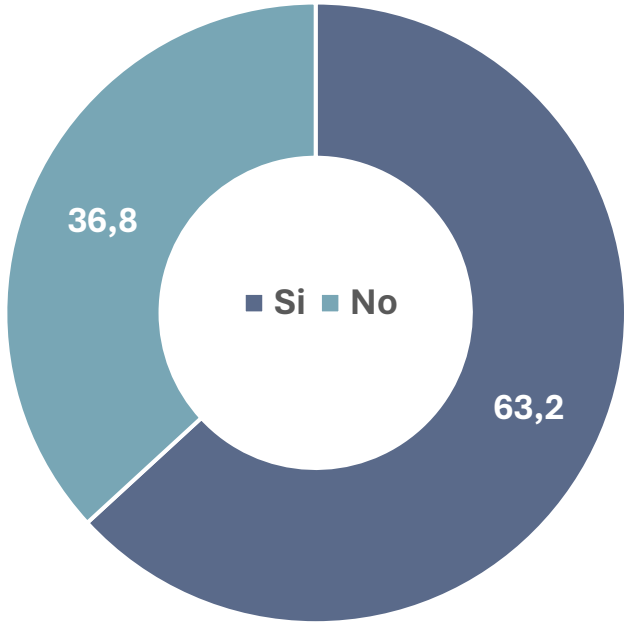
Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

RITIRO INGOMBRANTI

Conosce il servizio di Ritiro Ingombranti?

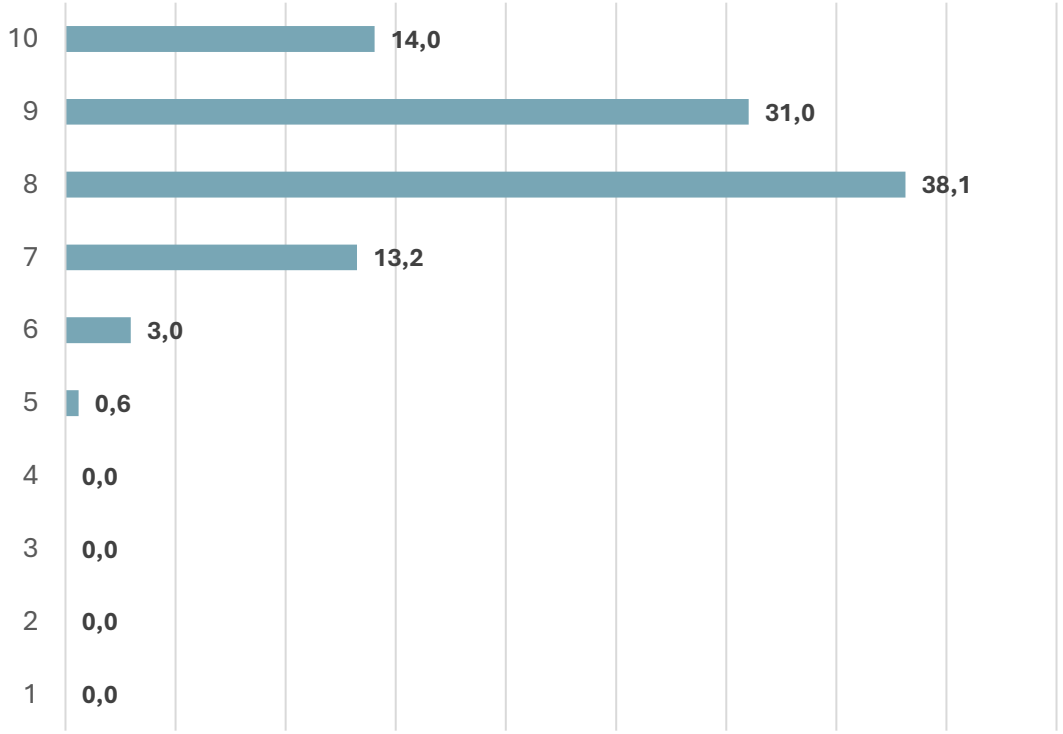


Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro Ingombranti?



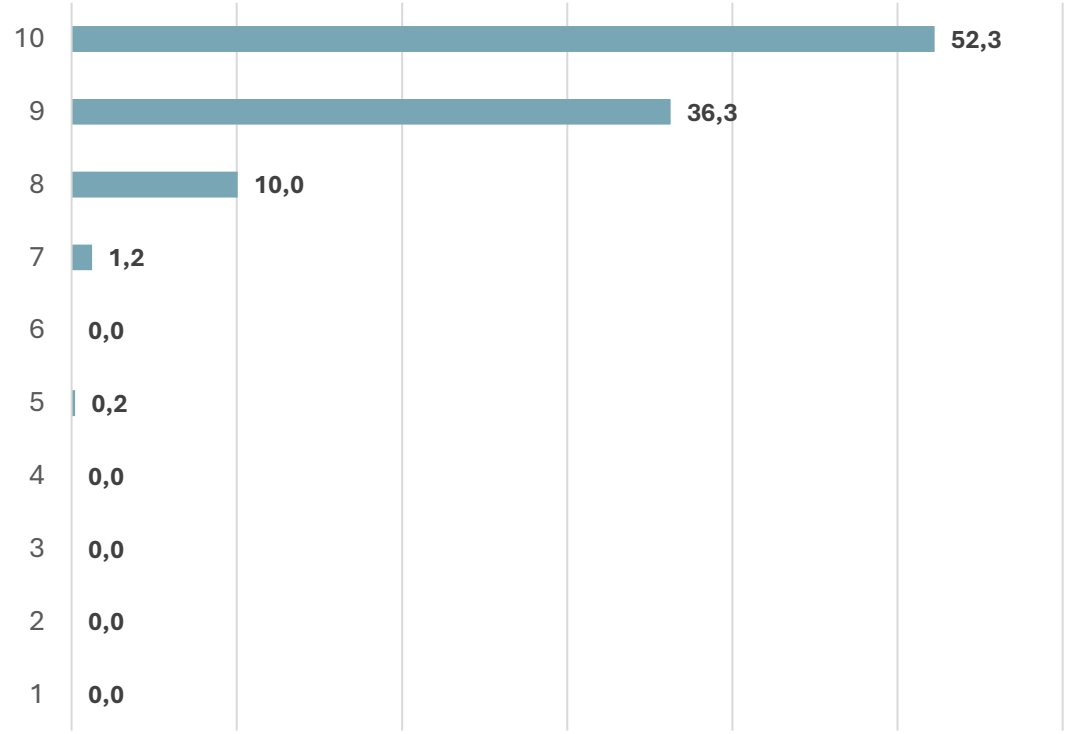
RITIRO INGOMBRANTI

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	83,2%
Soddisfazione	99,4%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	99,8%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

SERVIZI SPECIALI
Considerazioni

Ecocentro

- L'89,4% dell'utenza intervistata afferma di conoscere l'Ecocentro ed il 53,4% dichiara di averne fatto uso.

- In linea con i risultati di tutta l'indagine, l'Ecocentro riceve delle ottime valutazioni nella *domanda overall*: si raggiunge il 98,6% di soddisfatti (voto da 6 a 10) ed il 79,6% di altamente soddisfatti (voto da 8 a 10). L'importanza segna un 100%.

Ritiro ingombranti

- Il 97,8% dell'utenza intervistata afferma di conoscere il servizio di Ritiro Ingombranti ed il 63,2% dichiara di averne fatto uso.

- Nella *domanda overall* i risultati ci fanno capire come anche questo servizio riesca ad essere in linea con le aspettative dell'utenza: si raggiunge il 99,4% di soddisfatti ed l'83,2% di altamente soddisfatti. L'importanza segna un 99,8%.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

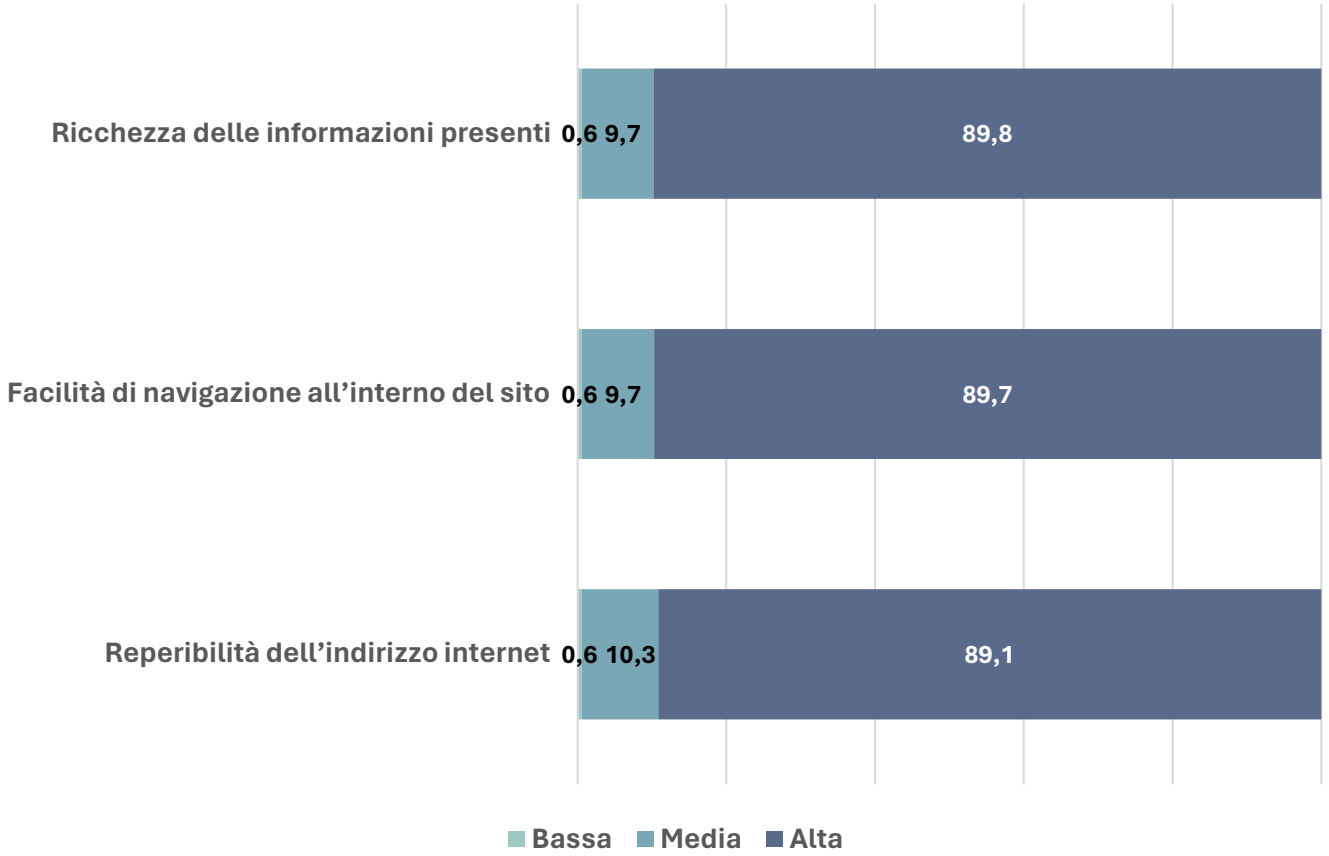
RELAZIONE CON L'UTENZA

- SITO WEB
- SPORTELLO
- NUMERO VERDE
- COMUNICAZIONE

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

SITO WEB

Dati comparati del grado di soddisfazione *(sul 22,1% del totale)*



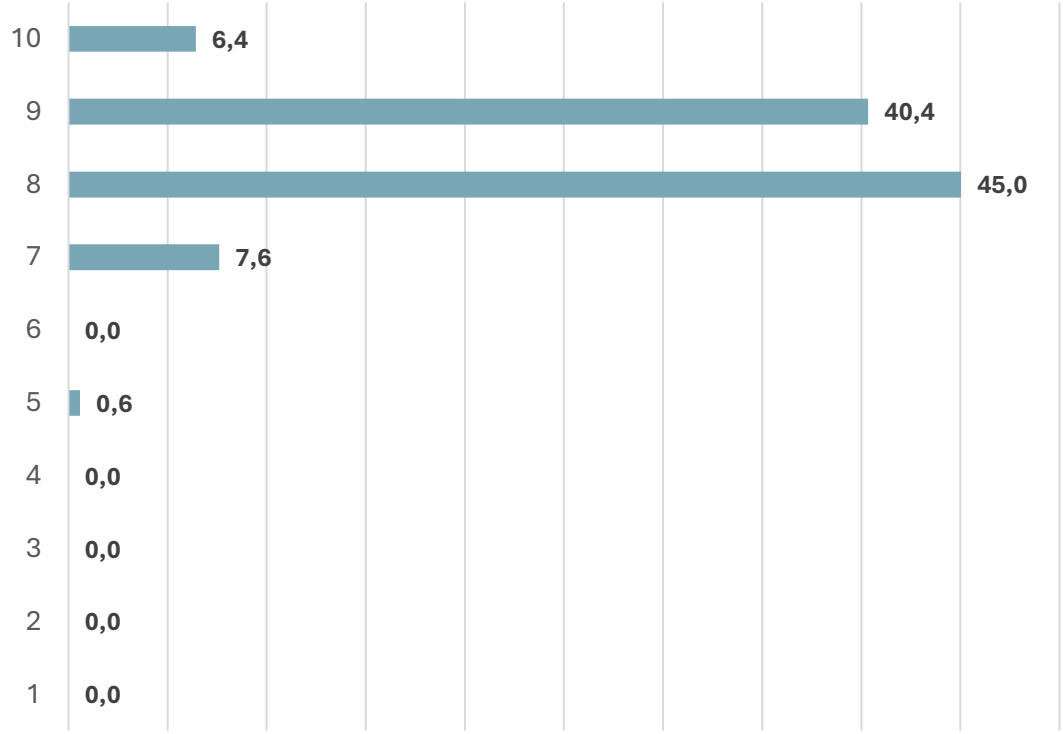
Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Ricchezza delle informazioni presenti	99,4	8,4
Facilità di navigazione all'interno del sito	99,4	8,4
Reperibilità dell'indirizzo internet	99,4	8,4

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione **99,4** **8,4**

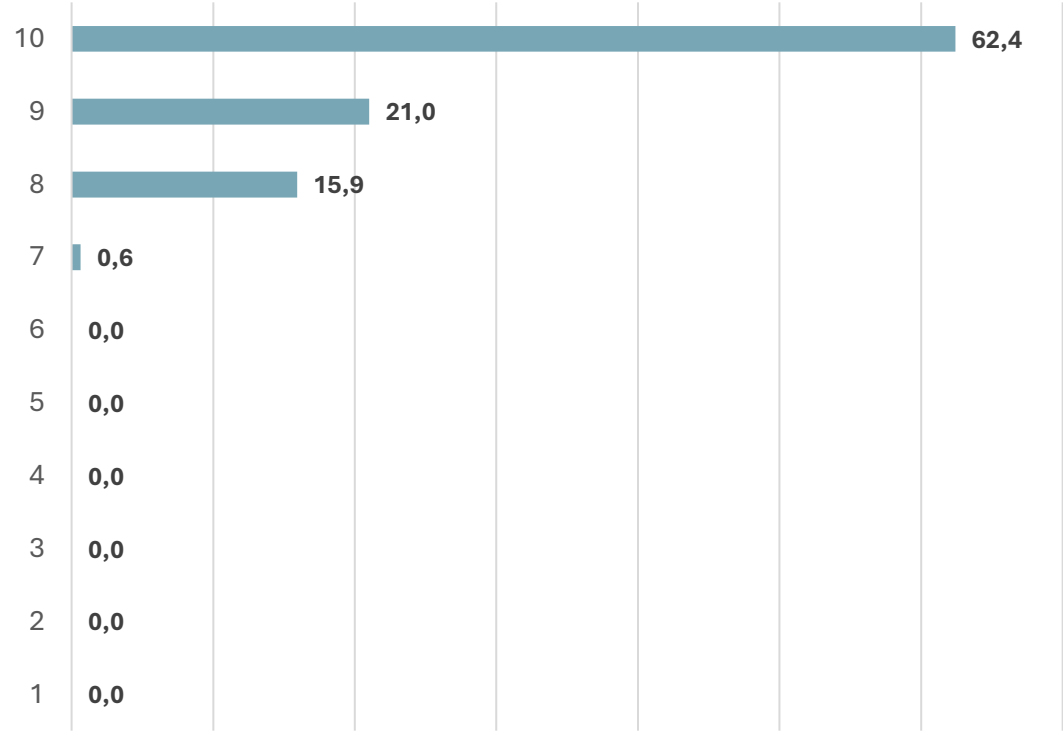
SITO WEB

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	91,8%
Soddisfazione	99,4%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

SITO WEB
Considerazioni

- Il 22,1% dell'utenza intervistata dichiara di aver visitato il sito web per avere informazioni sulla raccolta dei rifiuti. Nonostante la percentuale di utilizzatori sia superiore alla media nazionale, la limitata quantità di risposte non ci permette di avere dei risultati statisticamente validi; pertanto, le valutazioni vanno intese come indicatori di un possibile trend.

- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: il fattore tecnologico del sistema è ampiamento apprezzato dall'utenza, registrando nei tre sub-fattori il 99,4% di soddisfatti. Le quote di alta soddisfazione si muovono in un intervallo compreso tra l'89,1% di *reperibilità dell'indirizzo internet* e l'89,9% di *ricchezza delle informazioni presenti*.

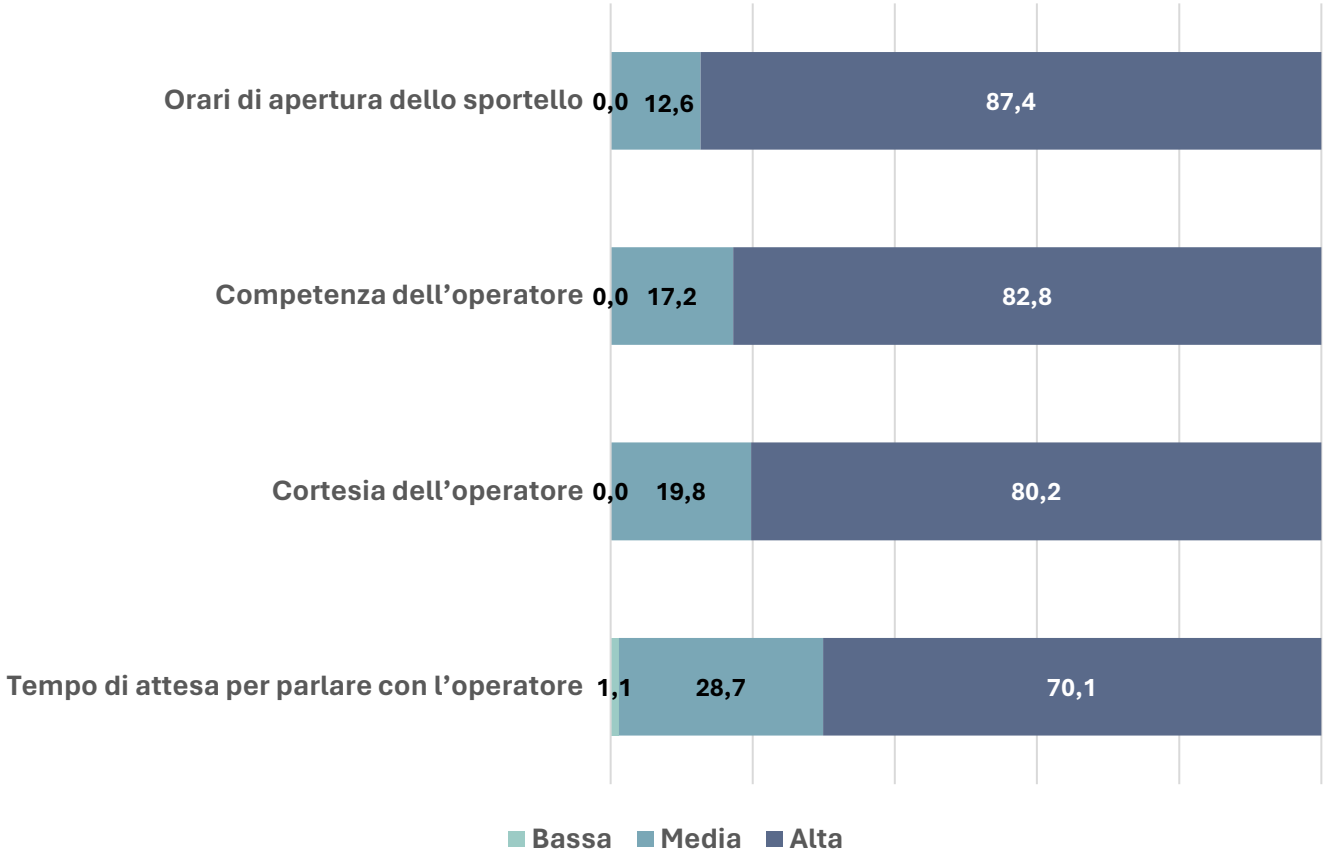
- **Intensità di soddisfazione**: l'omogeneità si rispecchia anche nell'intensità della soddisfazione, registrando nei tre sub-fattori un voto medio di 8,4.

- ***Domanda Overall* ed Importanza**: la domanda overall, in perfetta coerenza con le percentuali rilevate nei tre sub-fattori, riceve un 99,4% di soddisfatti ed un 91,8% di altamente soddisfatti. Il fattore viene ritenuto importante dal 100% dell'utenza.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

SPORTELLO

Dati comparati del grado di soddisfazione *(sul 10,9% del totale)*



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

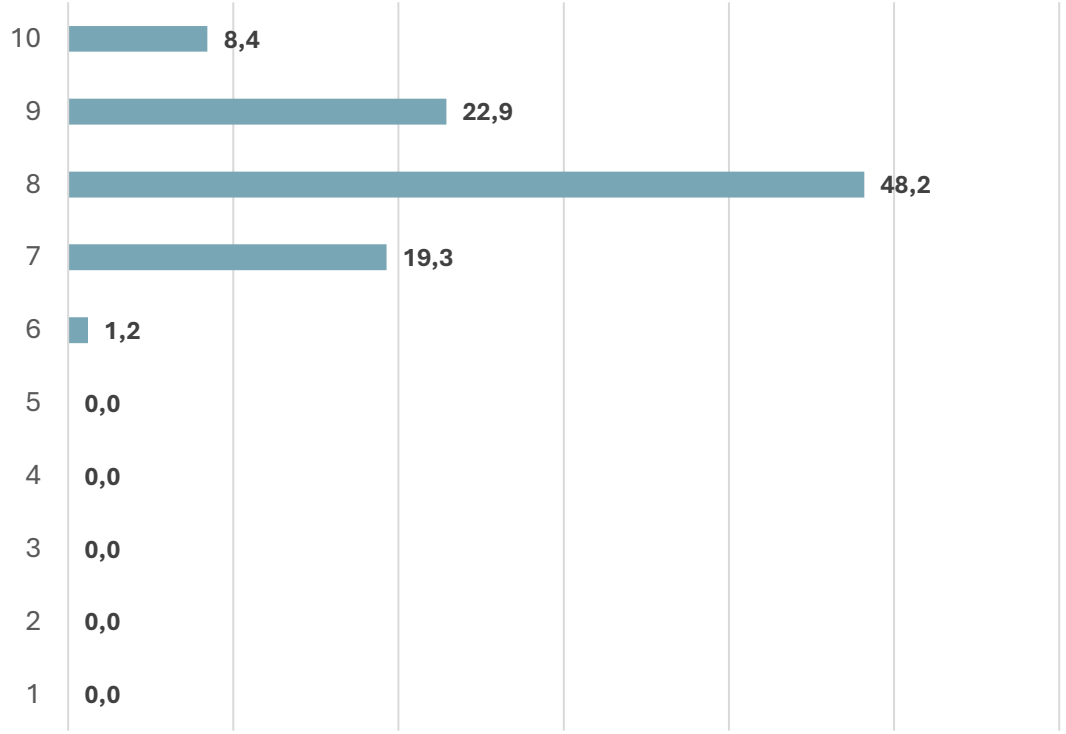
	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Orari di apertura dello sportello	100	8,5
Competenza dell'operatore	100	8,3
Cortesia dell'operatore	100	8,2
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	98,9	7,9

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

99,7 | **8,2**

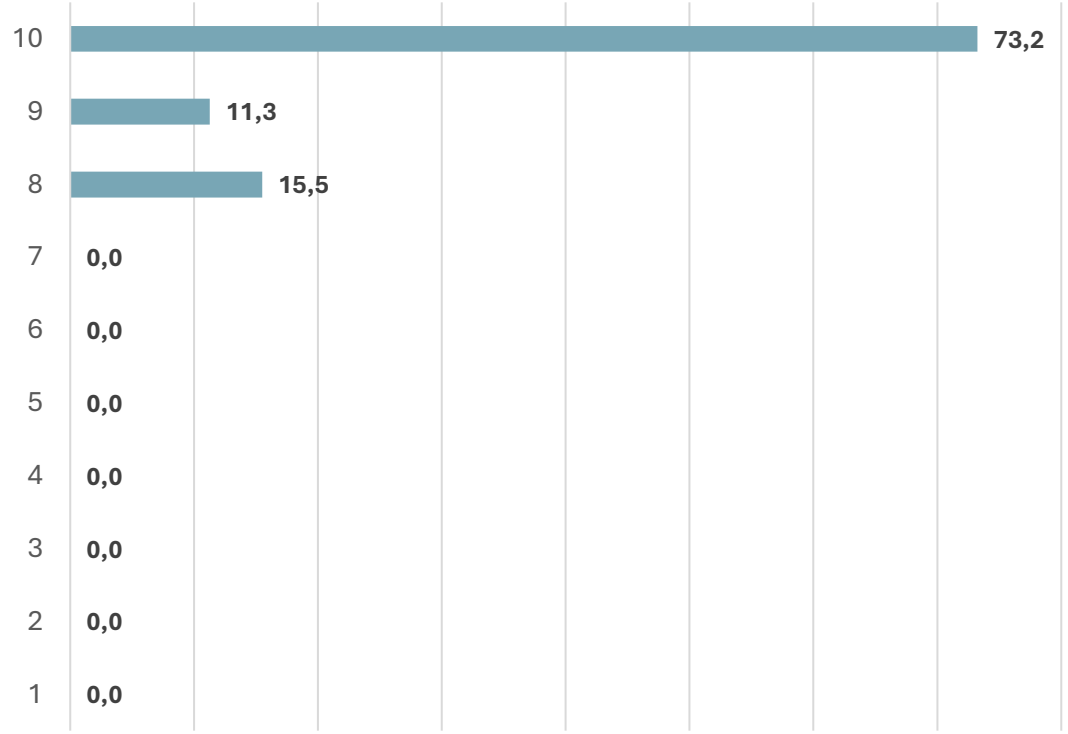
SPORTELLO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	79,5%
Soddisfazione	100%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

SPORTELLO

- Il 10,9% dell'utenza intervistata dichiara di usufruito dello sportello relazioni. La bassa percentuale non ci permette di avere dei dati statisticamente significativi, ma ci fornisce segnali positivi sulla gestione complessiva del servizio: se le persone non si recano allo sportello, vorrà dire che il servizio procede senza intoppi.

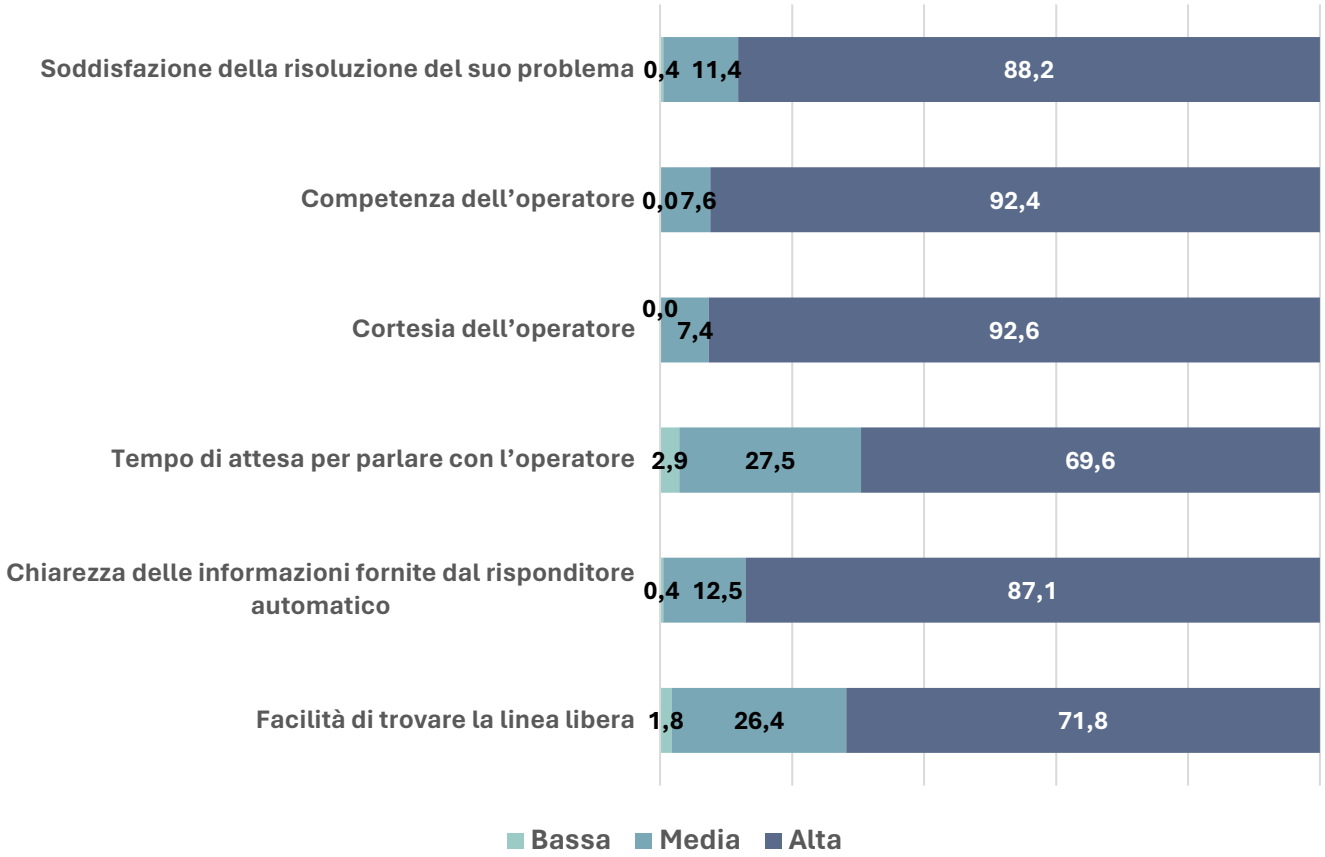
- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: l'unico sub-fattore che registra una (minima) quota di insoddisfatti è il *tempo di attesa per parlare con l'operatore*, che viene comunque approvato dal 98,9% dell'utenza. L'alta soddisfazione si muove in un intervallo compreso tra il 70,1% di *tempo di attesa* e l'87,4% di *orari di apertura*. L'indice percentuale di soddisfazione media segna un rassicurante 98,8% di soddisfatti.

- **Intensità di soddisfazione**: il voto adi 7,9 registrato nel *tempo di attesa* traina l'intensità media del fattore verso il basso, ancorandola al voto di 8,2. *Orari di apertura* (8,5) e *Competenza dell'operatore* (8,3) segnano dei risultati superiori alla media del fattore, mentre la *Cortesia dell'operatore* (8,2) si trova perfettamente allineata.

- ***Domanda Overall* ed Importanza**: nella *domanda overall* si raggiunge il risultato d'ottimo, con un 100% di soddisfatti ed un importante 79,4% di altamente soddisfatti. Il fattore viene considerato importante dal 100% dell'utenza.

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

Dati comparati del grado di soddisfazione *(sul 43,8% del totale)*



Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

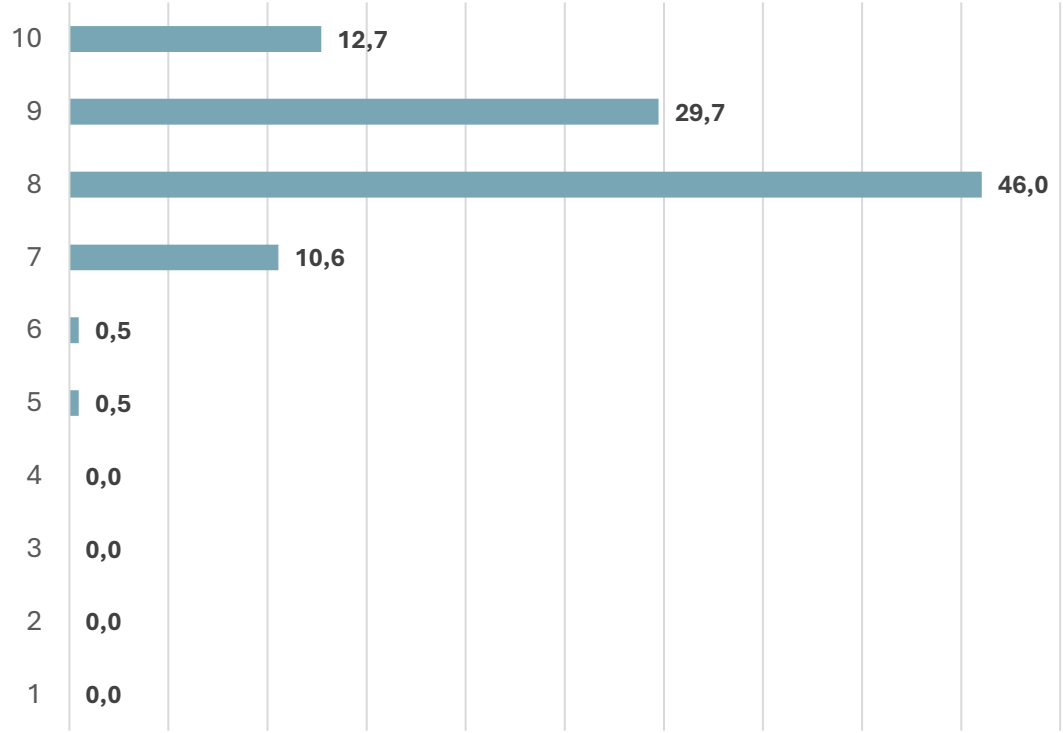
	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Soddisfazione della risoluzione del suo problema	99,6	8,4
Competenza dell'operatore	100	8,5
Cortesia dell'operatore	100	8,6
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	97,1	7,9
Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico	99,6	8,4
Facilità di trovare la linea libera	98,2	8,0

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

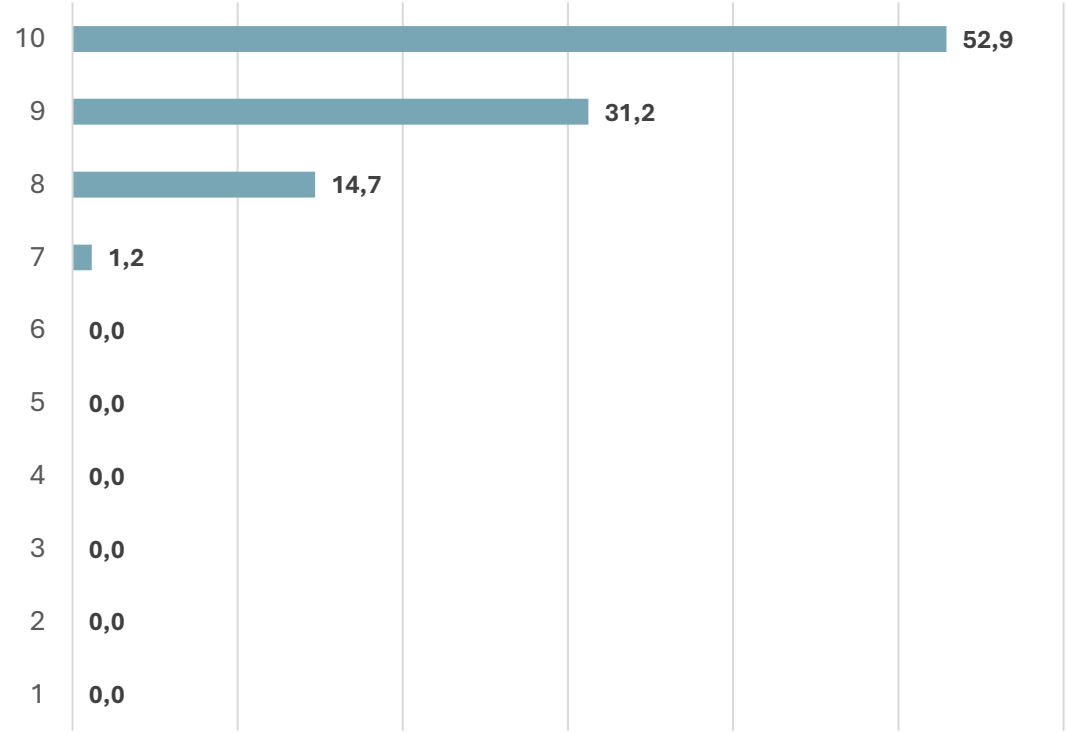
98,8 | **8,3**

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Alta Soddisfazione	88,4%
Soddisfazione	99,5%

Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

- Il 43,8% dell'utenza intervistata dichiara di aver chiamato il numero verde dell'Azienda.

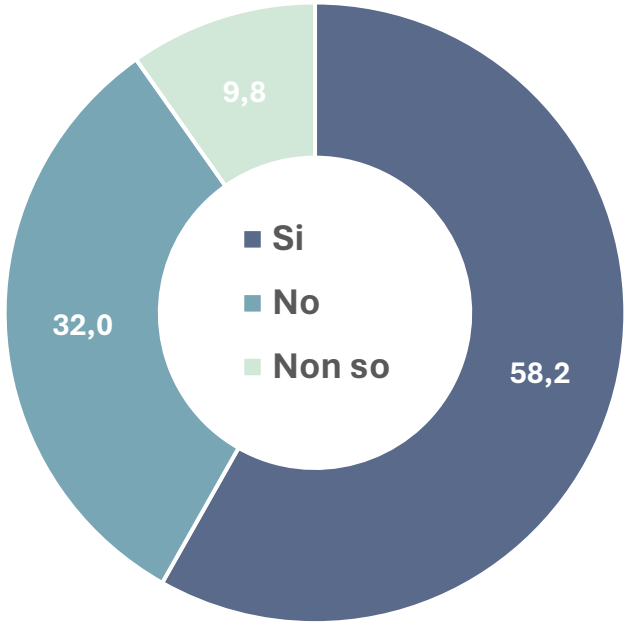
- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: all'interno di percentuali di soddisfazione molto elevate, possiamo notare come il sub-fattore meno soddisfacente risulta essere il *tempo di attesa per parlare con l'operatore*; seppur la percentuale di soddisfazione sia superiore all'ultimo ventile (97,1%), si evidenzia una quantità di altamente soddisfatti inferiore alla media, segnando un 69,1%. A breve distanza troviamo un secondo sub-fattore altamente correlato al primo, la *facilità di trovare la linea libera*, che raccoglie il 98,2% di soddisfatti ed il 71,8% di altamente soddisfatti. Negli altri sub-fattori i risultati rasentano l'ottimo, quindi l'*indice percentuale di soddisfazione media* raggiunge un elevato 98,8.

- **Intensità di soddisfazione**: anche in questo caso, il *tempo di attesa* (7,9) e la *facilità di trovare la linea libera* (8,0) sono i due sub-fattori che ricevono valutazioni inferiori alla media (8,3).

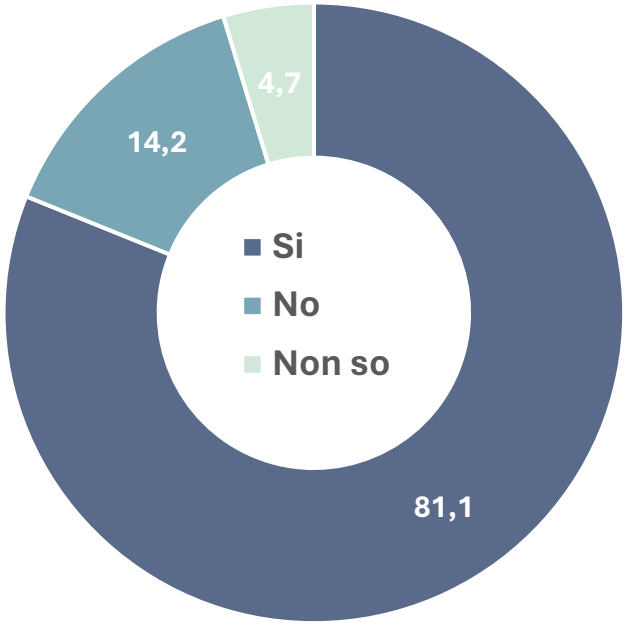
- ***Domanda Overall* ed Importanza**: la domanda overall segna una leggera variazione positiva rispetto all'*indice percentuale di soddisfazione media* (+0,9 p.p.), mostrando un'estesa approvazione del servizio nonostante il possibile miglioramento di qualche aspetto. L'importanza segna nuovamente un netto 100%.

COMUNICAZIONE

Ritiene necessario inasprire controlli e sanzioni?

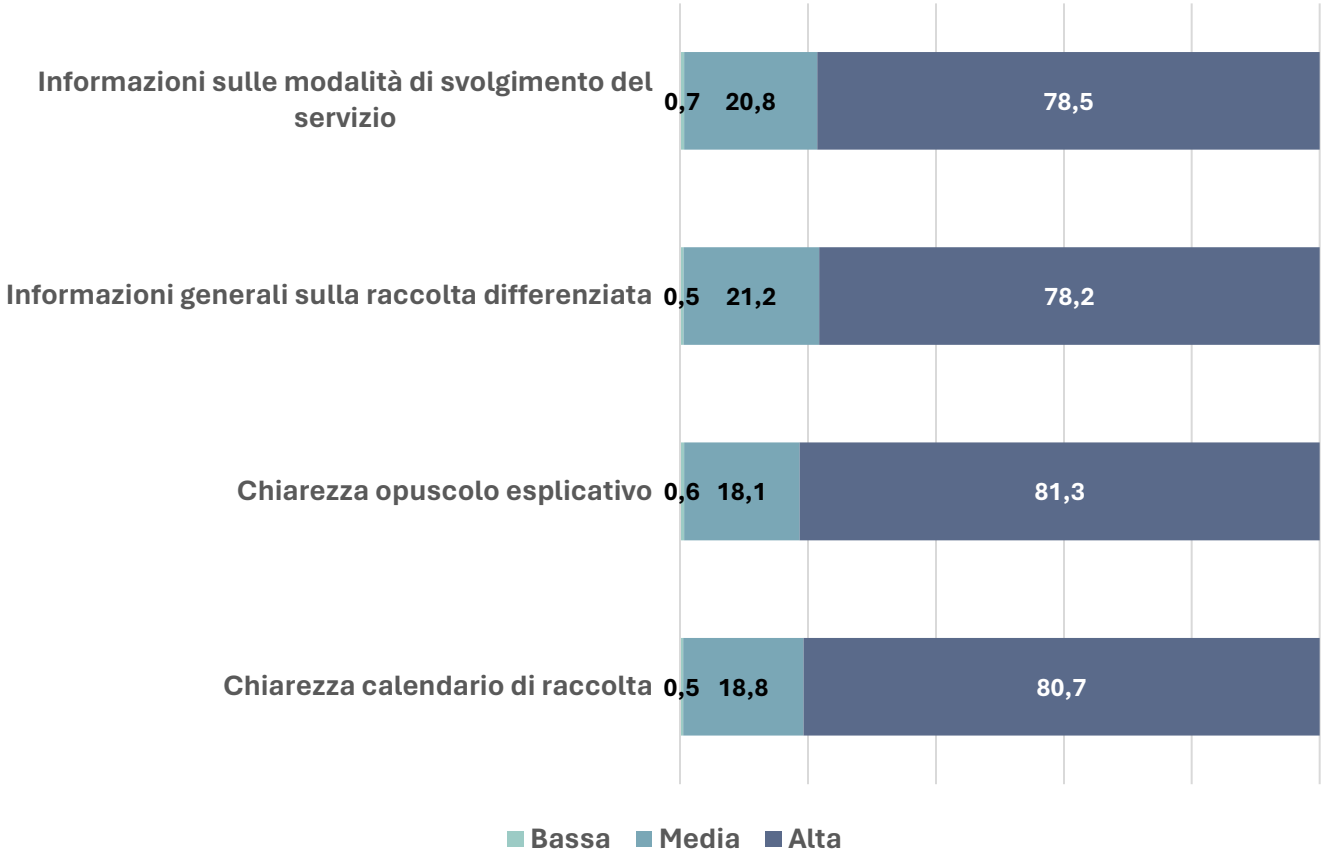


Ritiene necessario fare campagne educative (nelle scuole ad esempio)?



COMUNICAZIONE

Dati comparati del grado di soddisfazione



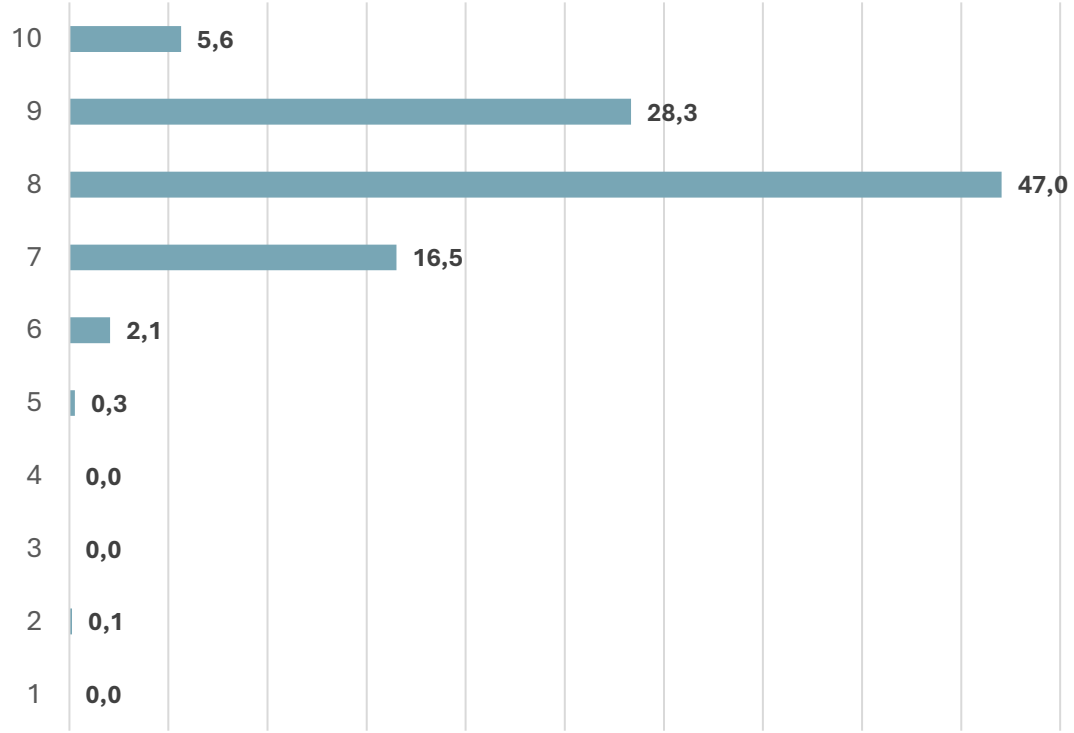
Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio	99,3	8,2
Informazioni generali sulla raccolta differenziata	99,5	8,2
Chiarezza opuscolo esplicativo	99,4	8,2
Chiarezza calendario di raccolta	99,5	8,2

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione **99,4** **8,2**

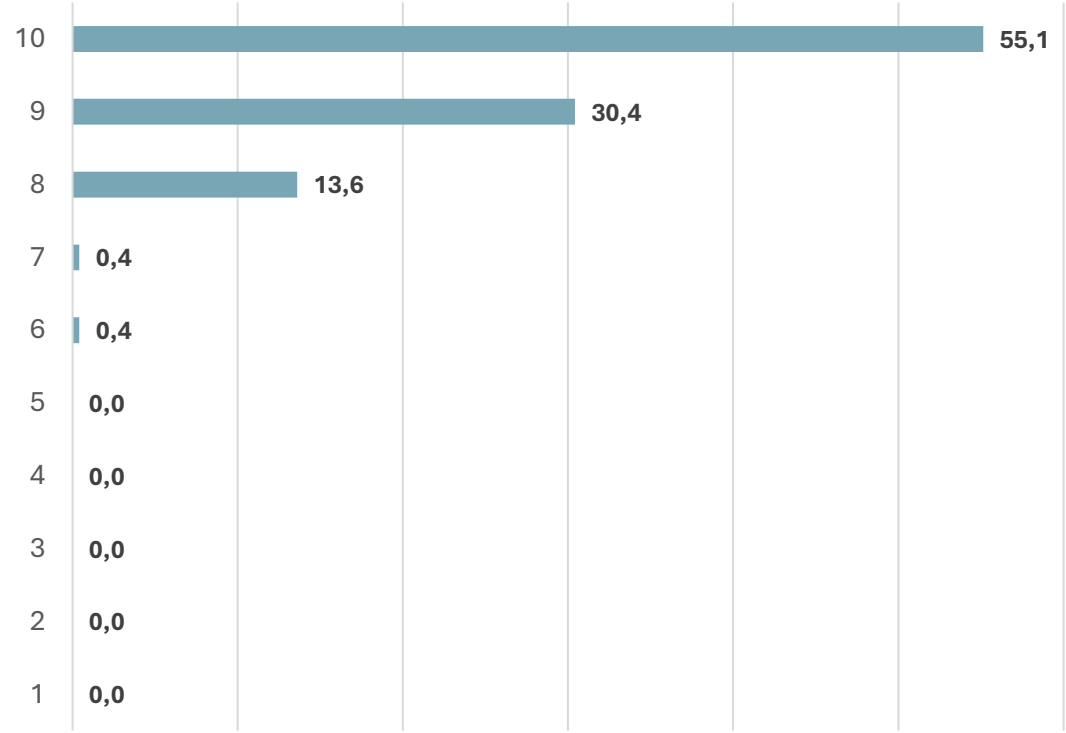
COMUNICAZIONE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	81,1%
Soddisfazione	99,7%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	100%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

COMUNICAZIONE

- Il 58,2% dell'utenza intervistata ritiene che sia necessario inasprire controlli e sanzioni per chi smaltisce erroneamente i propri rifiuti; inoltre, l'81,1% dell'utenza ritiene necessario fare campagne educative, ad esempio nelle scuole.

- **Dati comparati del grado di soddisfazione**: le percentuali di soddisfatti si muovono in un intervallo compreso tra il 99,3% di *informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio* ed il 99,5% di *chiarezza del calendario di raccolta*. Anche nelle percentuali di altamente soddisfatti si evidenzia un'estesa omogeneità. L'*indice percentuale di soddisfazione media* registra un solido 99,4.

- **Intensità di soddisfazione**: tutti i sub-fattori ricevono il voto medio di 8,2.

- ***Domanda Overall* ed Importanza**: nella *domanda overall* si raggiunge un risultato in linea con i sub-fattori, registrando un 99,7% di soddisfatti ed un 81,1% di alta soddisfazione. L'importanza raggiunge il 100%.

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

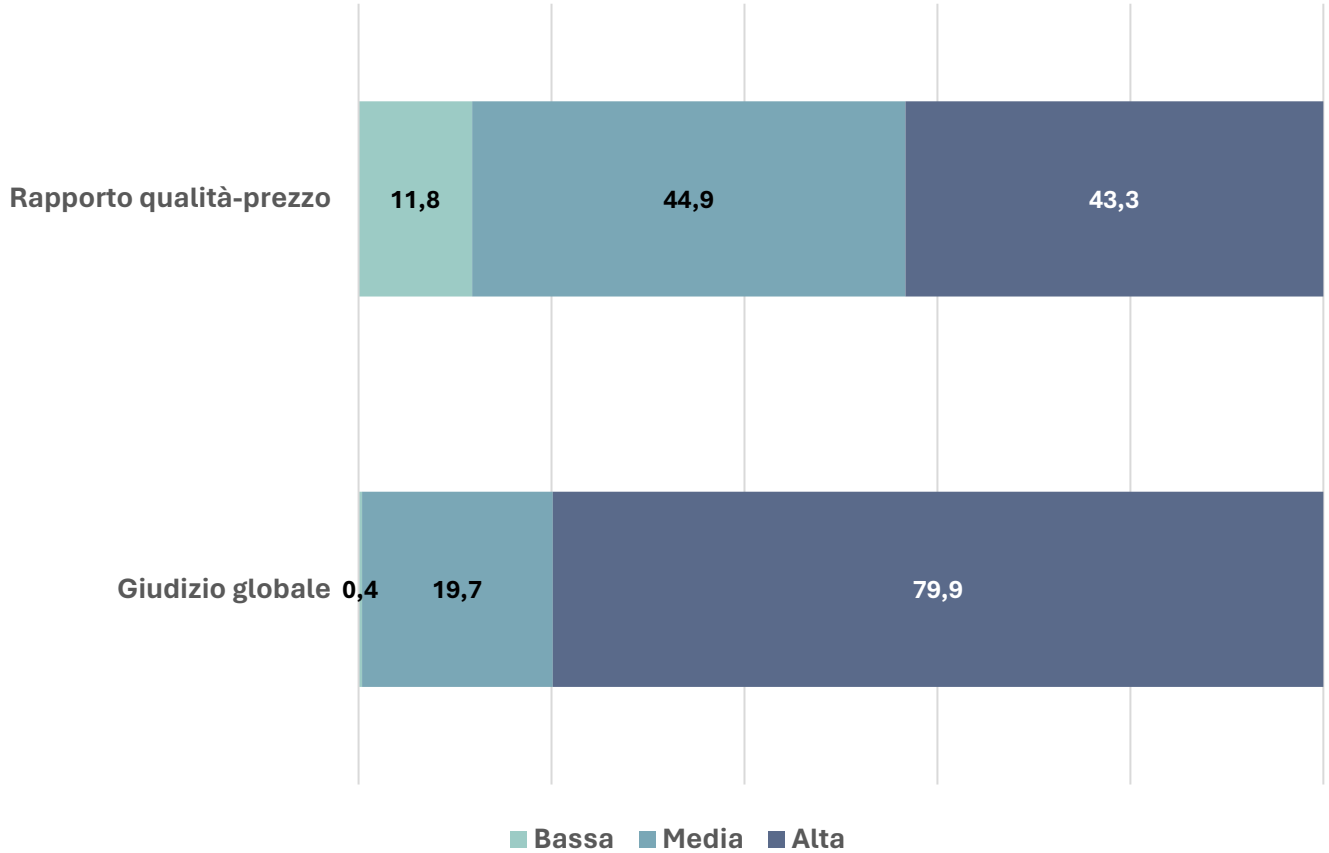
GIUDIZIO COMPLESSIVO

- GIUDIZIO GLOBALE
- RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Dati comparati del grado di soddisfazione

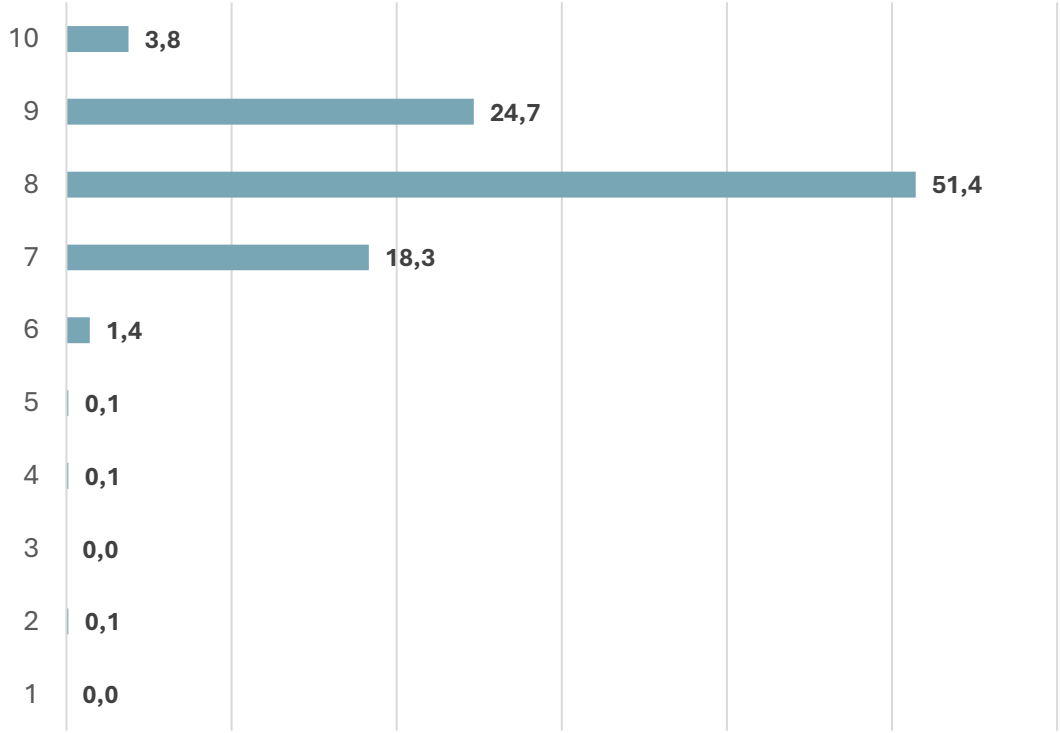


Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

	% di soddisfatti	Intensità di soddisfazione
Rapporto qualità-prezzo	88,2	7,2
Giudizio globale	99,6	8,1

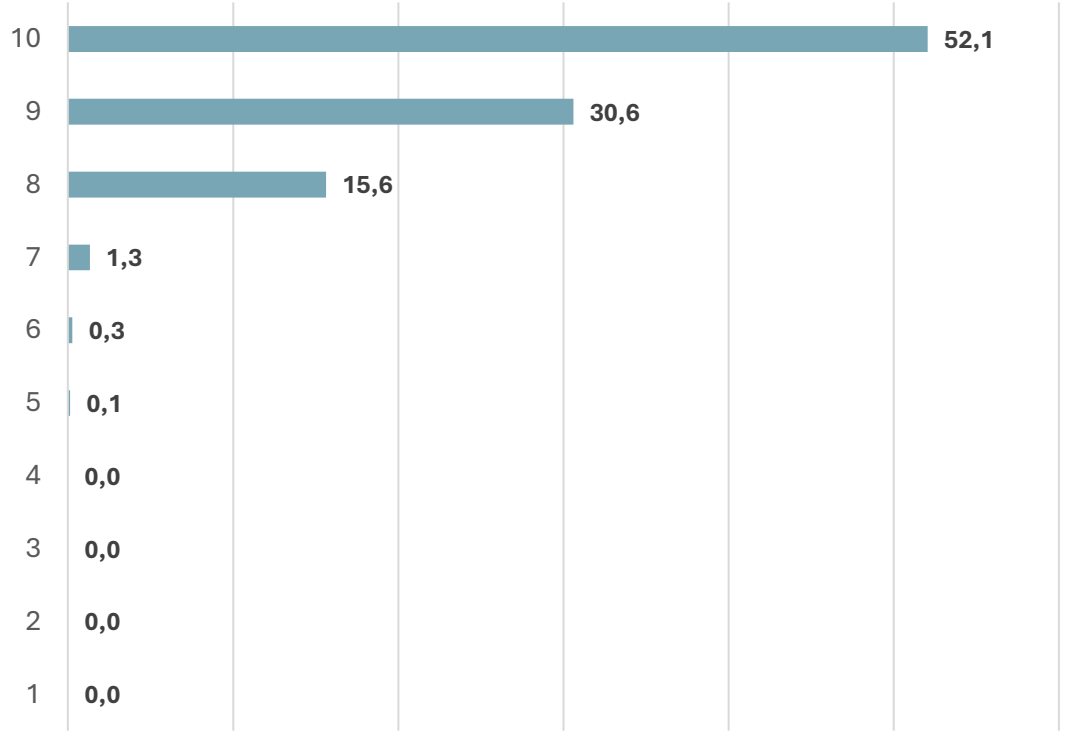
GIUDIZIO GLOBALE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	80,0%
Soddisfazione	99,7%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*

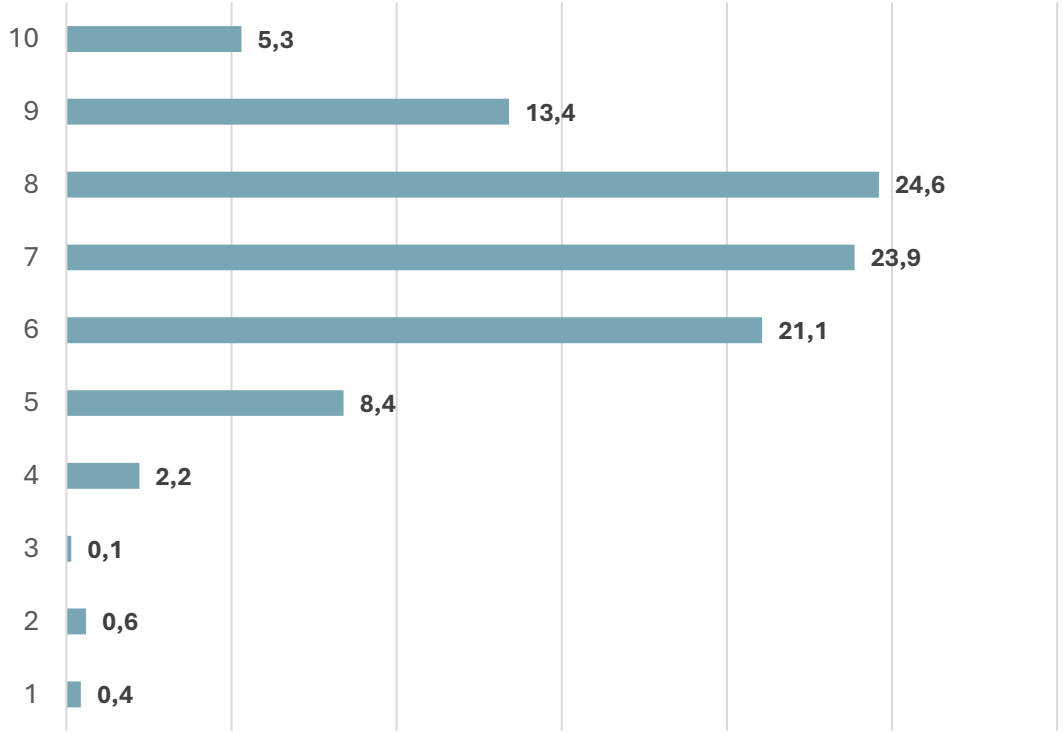


Importanza	99,9%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

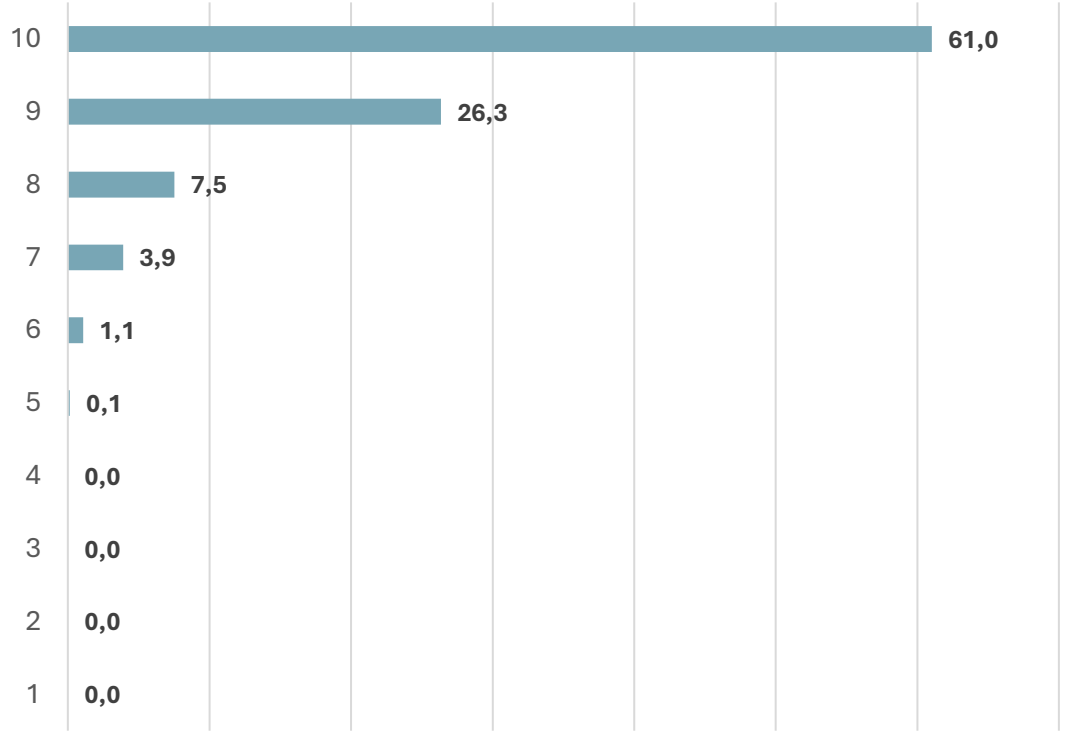
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	43,3%
Soddisfazione	88,3%

IMPORTANZA – Per *la costruzione della Mappa delle Priorità*



Importanza	99,9%

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Giudizio globale

- A conclusione dell'indagine viene posta una domanda a carattere generale, che abbraccia tutti gli aspetti del servizio, un "giudizio globale" sulla qualità offerta da ACSEL S.p.A.: il risultato è superlativo, con un 99,6% di soddisfatti.

- Il risultato è alto e sintomo di una fiducia consolidata tra gli utenti e l'azienda: il servizio è efficiente e i consumatori ne sono a conoscenza. Si raggiunge l'ottimo della soddisfazione, ponendo delle sfide future nel limare quei piccoli aspetti che possano rendere il servizio totalmente omogeneo.

Rapporto Qualità / Prezzo

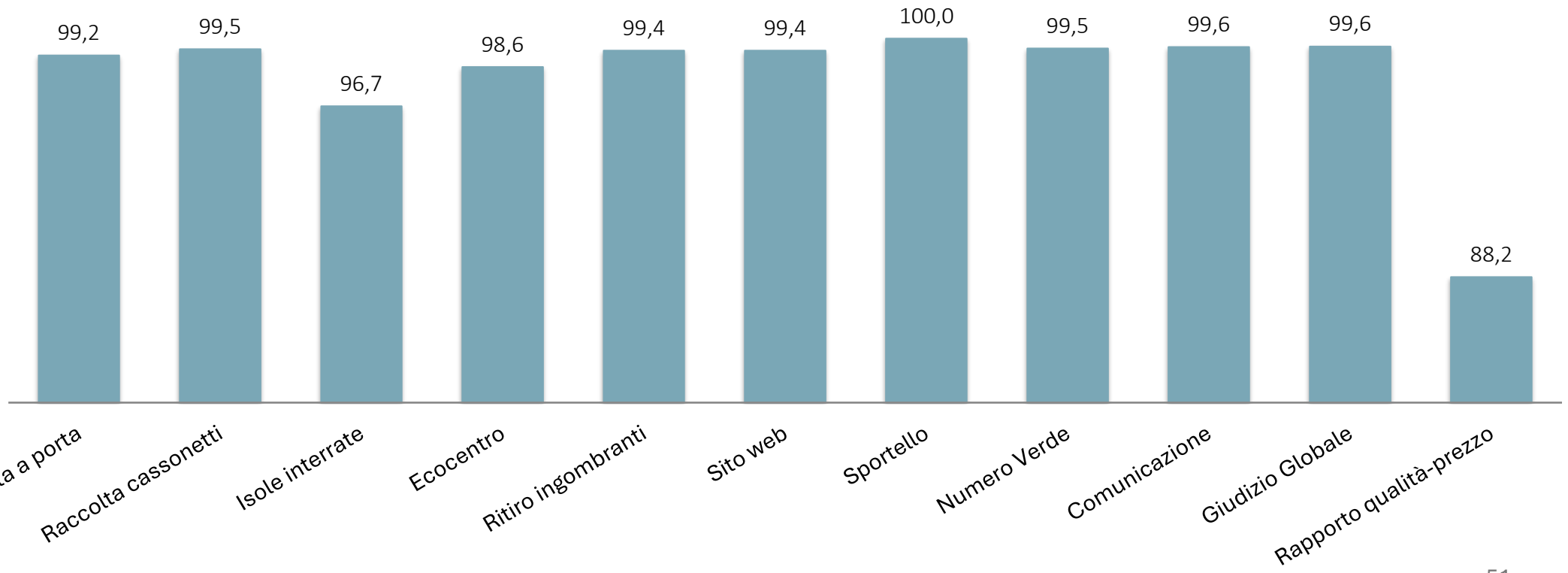
- La seconda domanda complessiva riguarda il «rapporto qualità / prezzo». Come sappiamo, essendo un rapporto economico, si vuol sempre qualcosa in più rispetto al prezzo pagato; quest'anno si registra un 88,3% di soddisfatti. Questa domanda tocca un aspetto molto delicato della relazione e, come in un qualsiasi rapporto commerciale, vi è la generale tendenza a volere qualcosa di più rispetto a quanto viene pagato.

- È una percentuale che nel 2023, a livello nazionale, ha subito un generale calo: i driver sono riconducibili a fattori esogeni all'azienda, come l'inflazione ed il generale clima di tensione politica. L'attenzione dell'utenza, ora più che mai, è rivolta verso l'aspetto economico del rapporto: seppur i costi non siano cambiati, in un periodo storico come questo si percepiscono più pesanti.

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

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

98,7



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

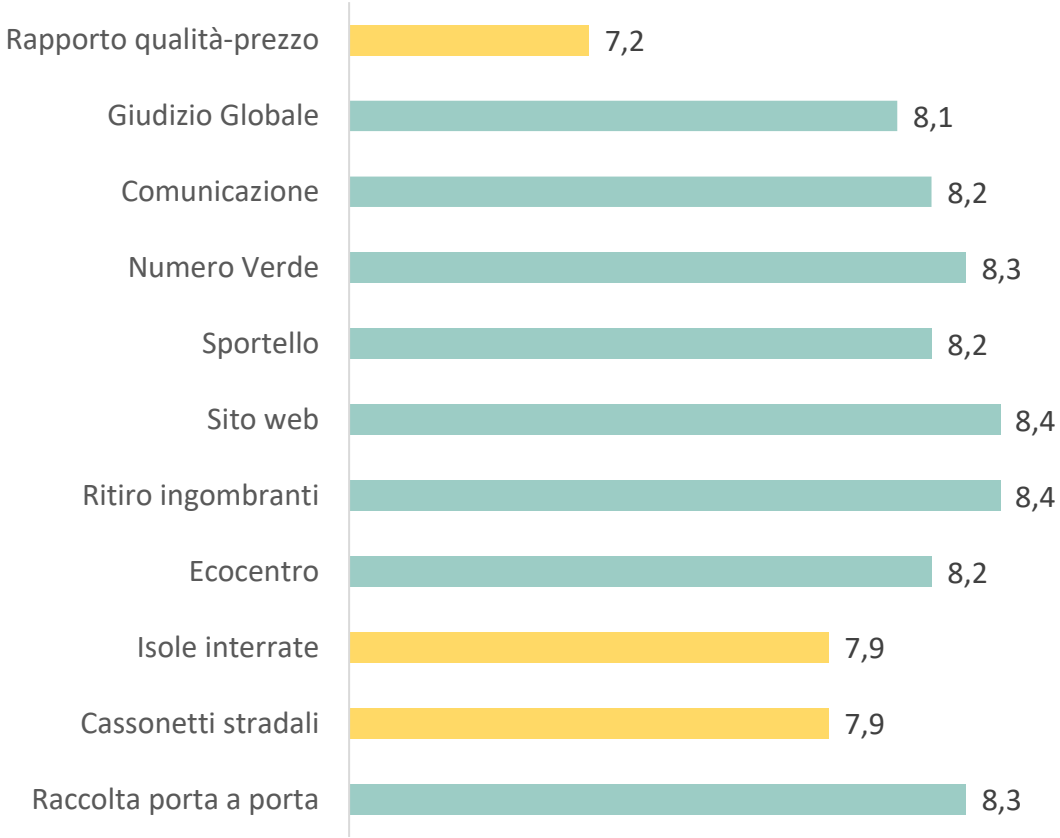
Nota Metodologica

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
Cassonetti Stradali	0,125
Isole Interrate	0,05
Ecocentro	0,1
Ritiro Ingombranti	0,1
Sito Web	0,05
Sportello	0,05
Numero Verde	0,1
Comunicazione	0,1
Giudizio Globale	0,15
Rapporto Qualità / Prezzo	0,05
TOTALE	1

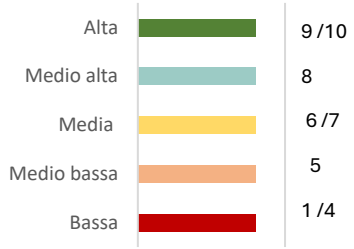
CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



Intensità
(media dei punteggi)
TOTALE

8,1



Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (*overall*) 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 del servizio, quanto 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	99,7
INDICE SINTETICO	98,7

L'**INDICE GENERALE** di SODDISFAZIONE è superiore a quello Sintetico di **1,0 punti percentuali**, quindi il BRAND aziendale, l'immagine del marchio ACSEL S.p.A., viene percepito positivamente dagli utenti e **genera un valore aggiunto** rispetto alla performance diretta del servizio considerato.

MAPPA DELLE PRIORITÀ

Il significato della mappa delle priorità

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento degli item e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli item a maggiore fabbisogno di attenzione. Ciò nonostante, è bene prendere atto che essa va considerata come un mezzo di supporto alle decisioni e non come produttore di decisioni intrinsecamente valide. Già a questo livello, occorre pertanto essere consapevoli che il ruolo del management non viene assolutamente meno, ma anzi grazie allo strumento vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall'indagine.

Lettura della Mappa

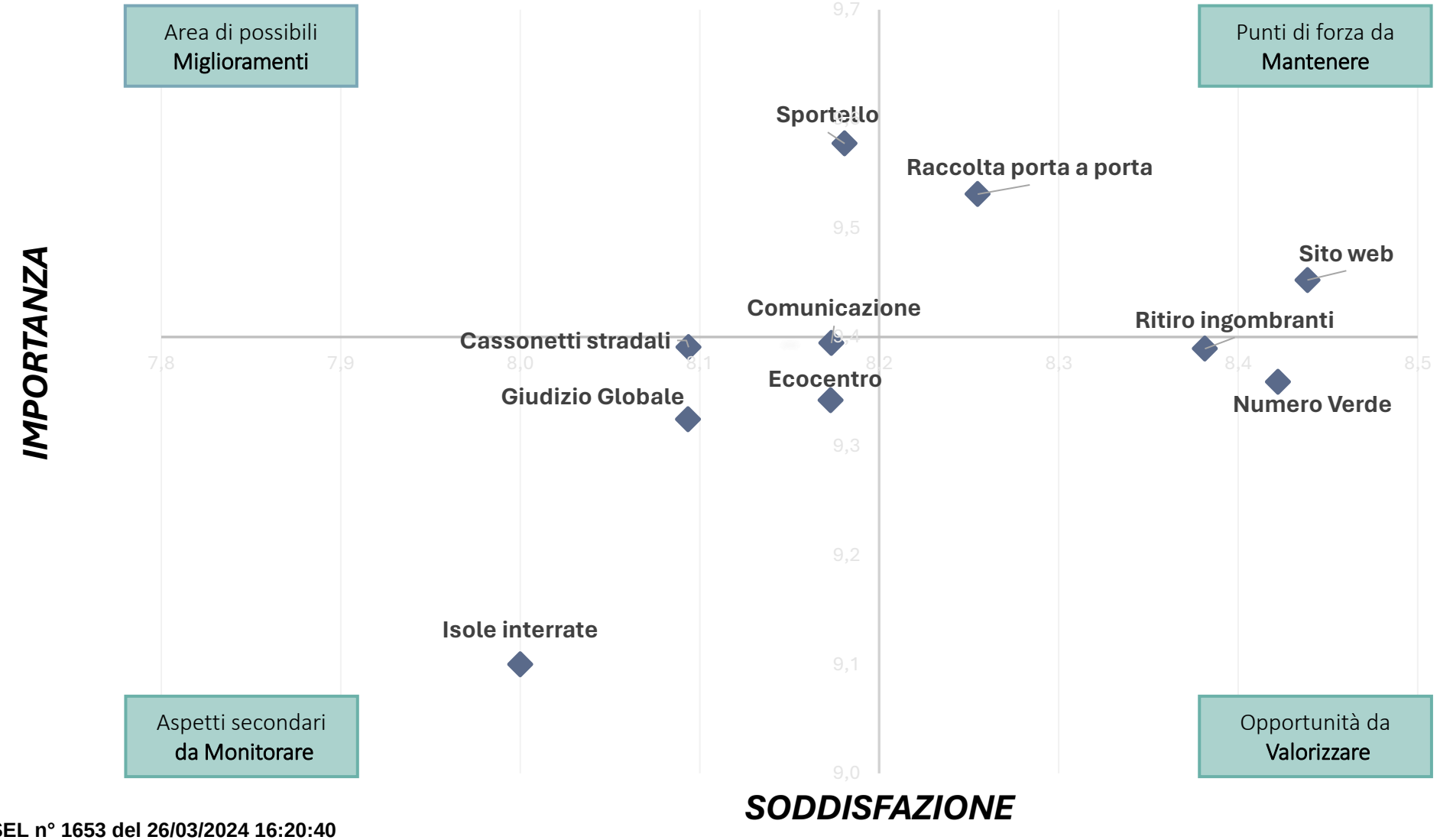
Intanto va specificato che l'obiettivo della mappa è quello di facilitare la lettura dei dati e favorire la presa di decisioni consentendo di individuare eventuali ambiti prioritari di intervento (ossia quelli ove si presentano contemporaneamente un alto livello di importanza per il cittadino e un basso livello di soddisfazione). La mappa può essere letta considerando le seguenti aree: 1. area in alto a sinistra (" delle criticità")– bassa soddisfazione e alta importanza - che raccoglie gli elementi del servizio maggiormente suscettibili di miglioramento, su cui intervenire con priorità più elevata; 2. area in basso a sinistra ("del monitoraggio") – bassa soddisfazione e bassa importanza – caratterizzata da elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano; 3. area in alto a destra ("della competitività") – alta soddisfazione e alta importanza - comprendente gli item che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti. 4. area in basso a destra ("delle illusioni") – alta soddisfazione bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia profondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

Fonte: Linee Guida del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

	Giudizio di soddisfazione sul singolo indicatore	
Importanza del singolo indicatore	**BASSO**	**ALTO**
ALTA	Area della criticità **Priorità Alta**	Area della competitività **Priorità Media**
BASSA	Area del monitoraggio **Priorità Media**	Area delle illusioni **Priorità Alta**

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

MAPPA DELLE PRIORITÀ



MAPPA DELLE PRIORITÀ

Si considera il risultato come un «Sistema Chiuso». Per la costruzione della Mappa si tiene conto della media dei punteggi dati (Intensità) e non della percentuale di utenti che votano tra 6 e 10, quelli considerati «soddisfatti», con riferimento ad i risultati della domanda *Overall* di ogni fattore. Ci sono quelli più in alto, che dimostrano maggiore importanza (asse verticale: Importanza); quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione (asse orizzontale: Soddisfazione).

Area di possibili miglioramenti

- Sportello

Punti di forza da mantenere

- Raccolta porta a porta
- Sito web

Aspetti secondari da monitorare

- Isole interrate
- Giudizio globale
- Ecocentro
- Comunicazione

Opportunità da valorizzare

- Ritiro ingombranti
- Numero verde

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40

INDICE DI OMOGENEITÀ

Il significato dell'indice di omogeneità

L'indice di omogeneità sviluppato offre una misura robusta della coerenza nella valutazione della soddisfazione dei sub-fattori rispetto alla media complessiva di soddisfazione. Calcolato come rapporto della deviazione standard delle percentuali di soddisfazione dei sub-fattori rispetto all'indice medio di soddisfazione, l'indice fornisce un'indicazione della consistenza relativa delle valutazioni. Un valore più basso dell'indice suggerisce una maggiore uniformità nella soddisfazione tra i sub-fattori rispetto alla media complessiva, mentre un valore più alto riflette una maggiore variazione nella soddisfazione tra i sub-fattori. La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (3,5).

I risultati

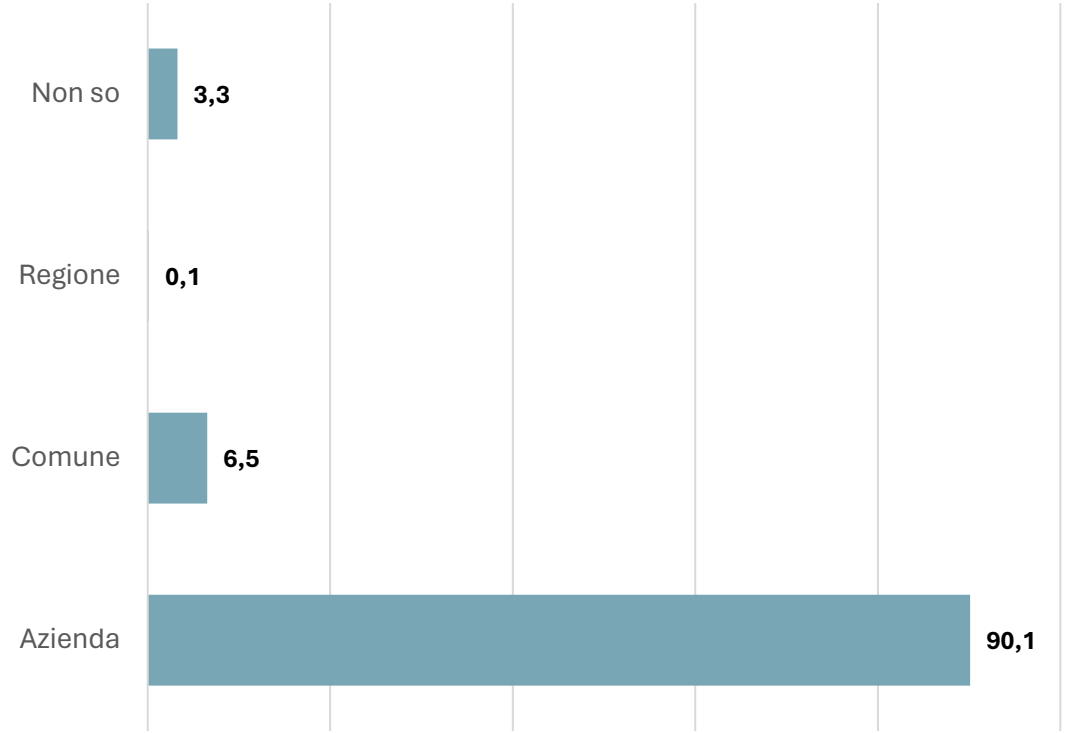
Si nota *un'elevata omogeneità nella soddisfazione* dei vari fattori ed una *scarsa omogeneità nelle percentuali di alta soddisfazione*. Questo fenomeno suggerisce che il servizio è ampiamente apprezzato dall'utenza, ma al contempo pone una sfida nell'esaltare la totalità dell'utenza. L'obiettivo finale è garantire una completa elevata omogeneità nella valutazione del servizio al fine di massimizzare la Customer Satisfaction complessiva.

Fattori del servizio	Indice di omogeneità (% soddisfazione)	Indice di omogeneità (% alta soddisfazione)
Porta a porta	0,9	8,2
Cassonetti	3,5	12,9
Isole interrate	0,0	10,0
Sito web	0,0	0,4
Sportello	0,6	9,1
Numero verde attenzione clienti	1,2	14,1
Comunicazione	0,1	1,9

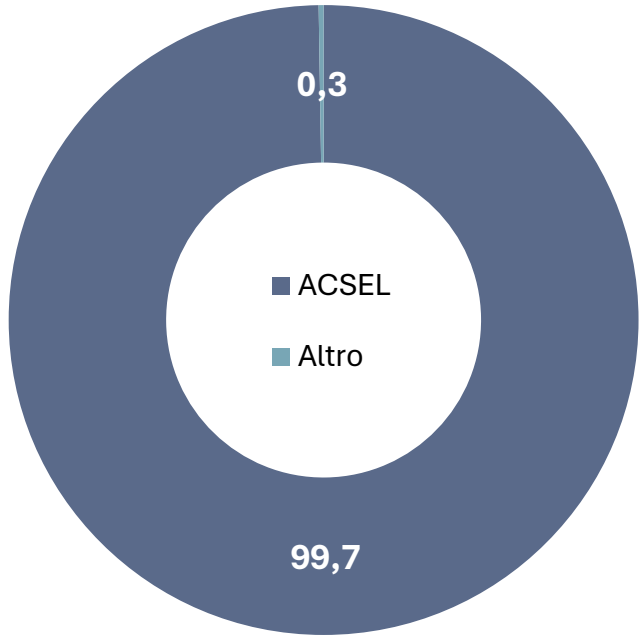
La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (3,5)

NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Sa chi fornisce il servizio di raccolta differenziata?

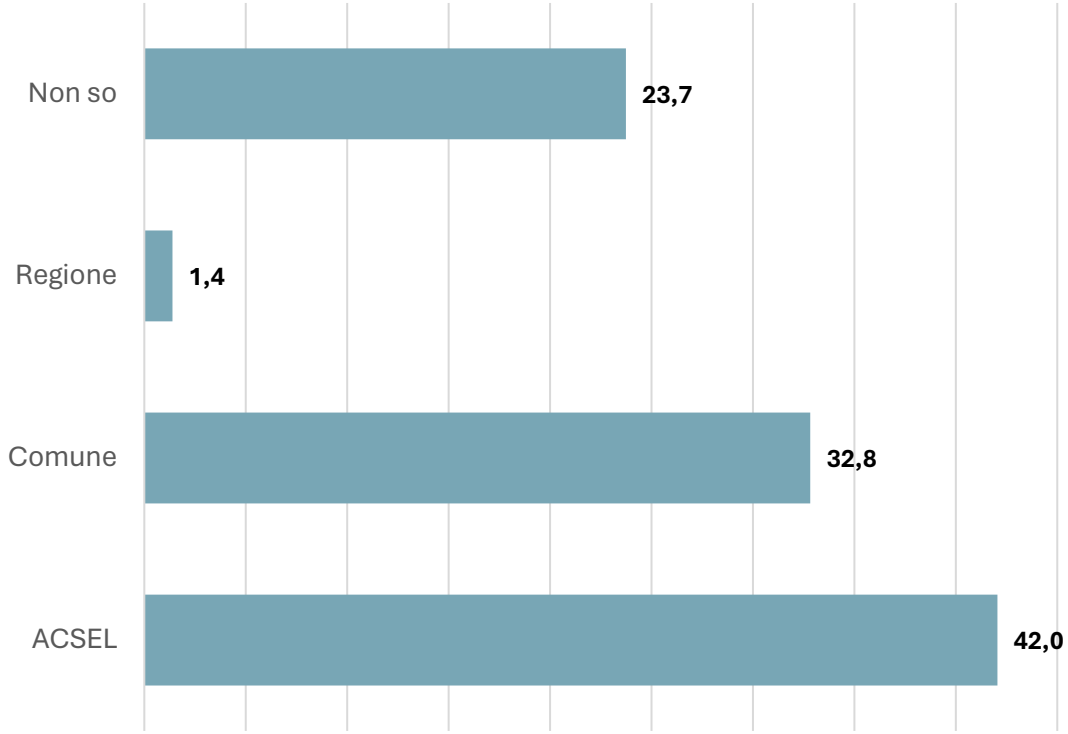


Sa indicare il nome dell'azienda?

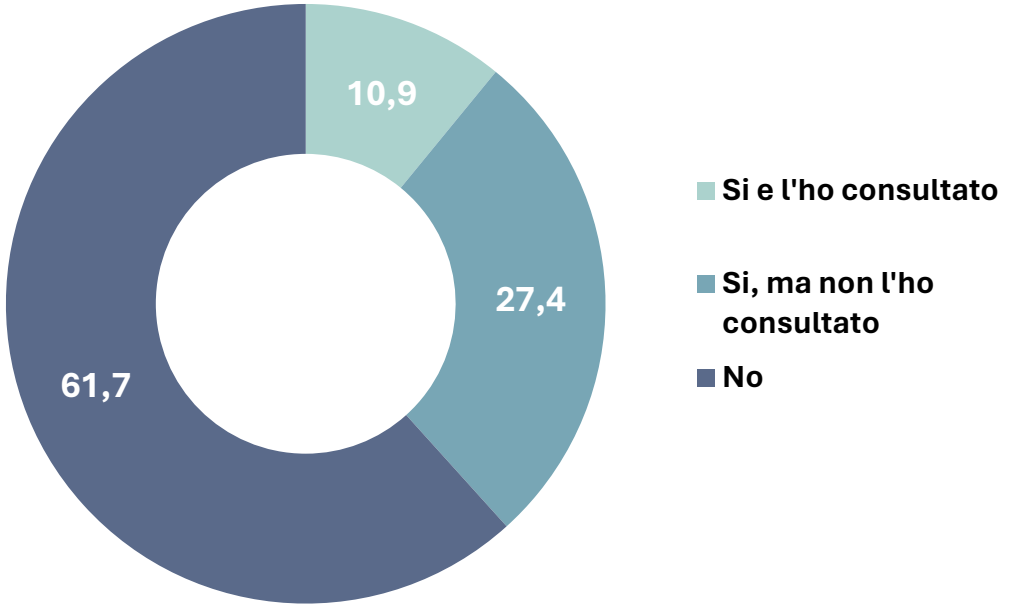


NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Sa chi determina la tariffa?

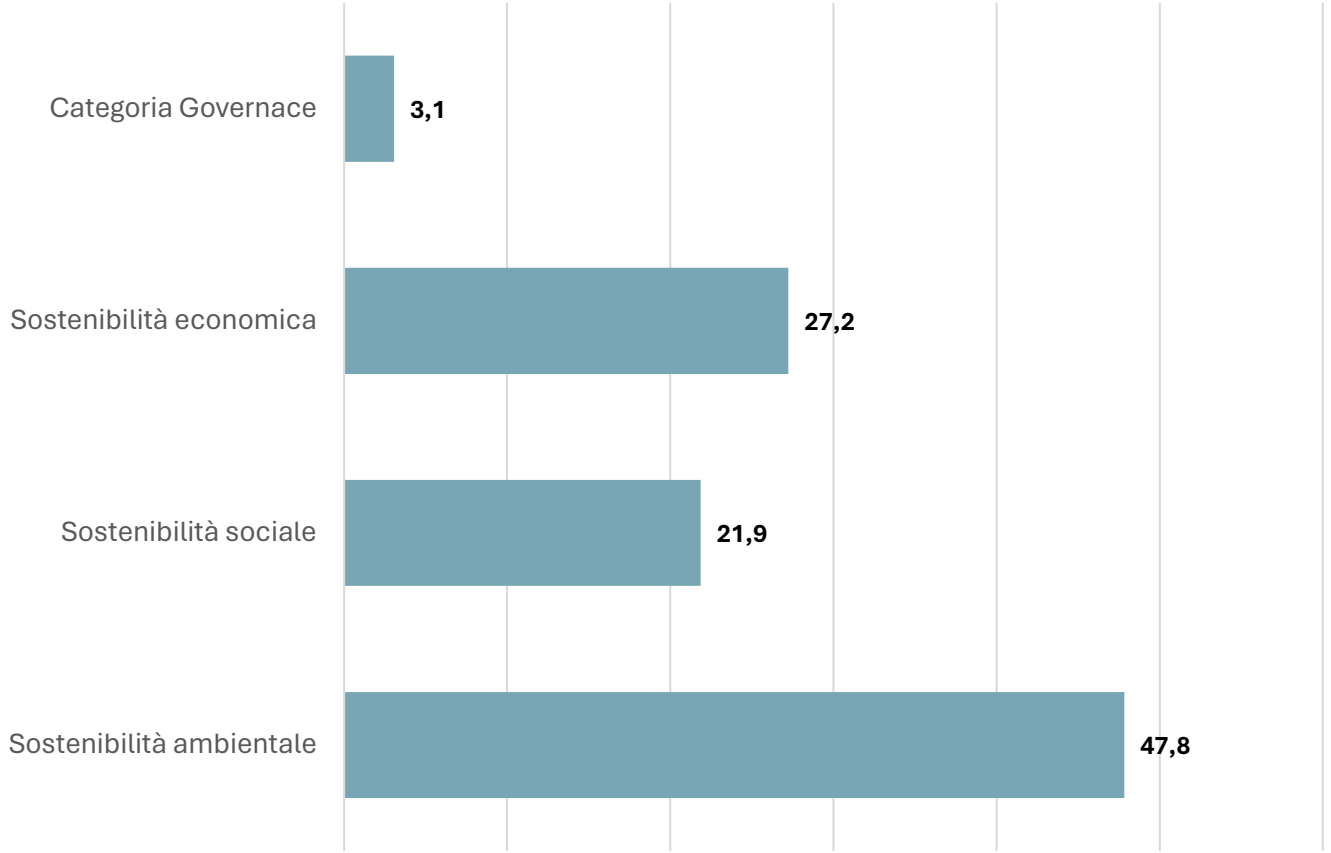


E' a conoscenza del fatto che ACSEL S.p.A. redige il Bilancio di Sostenibilità?



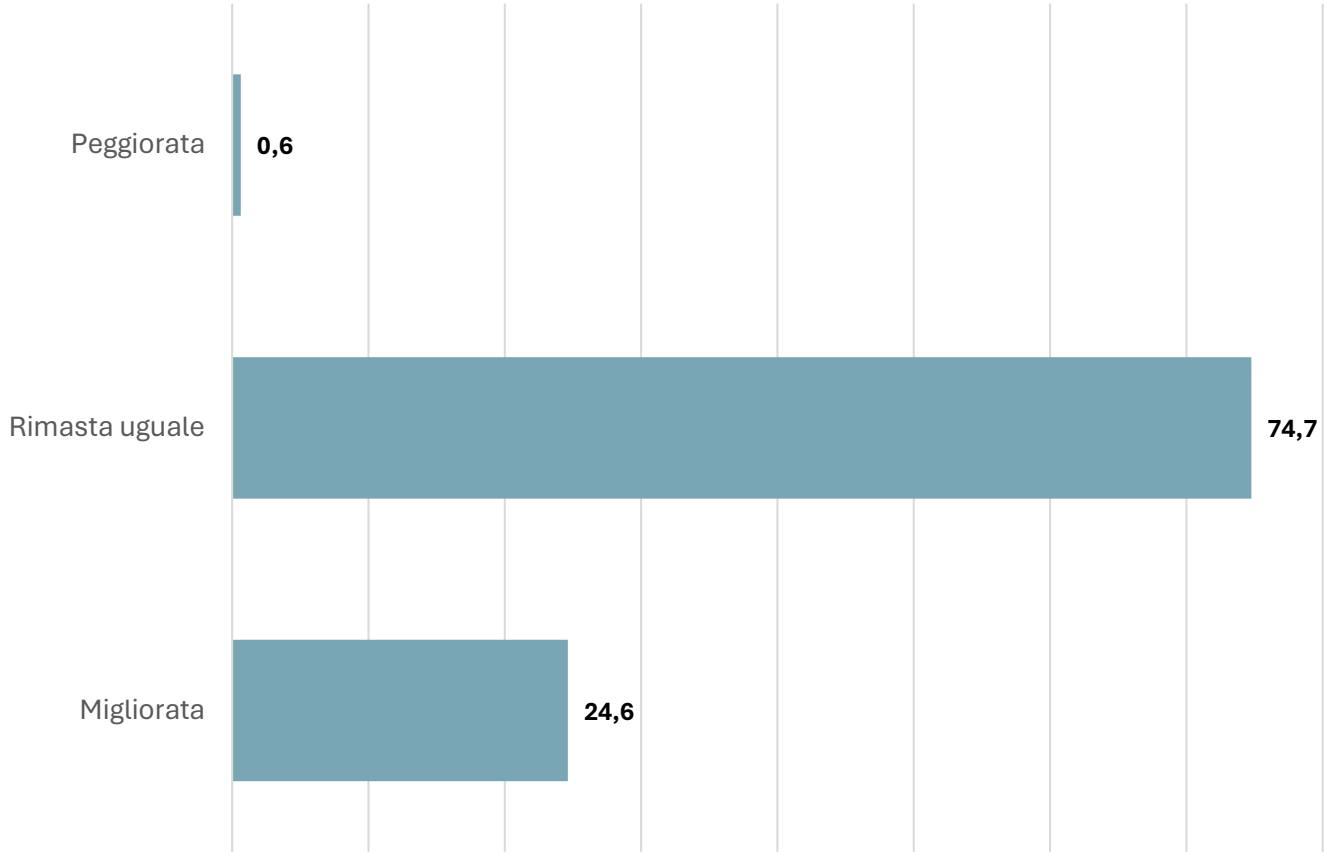
NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Pensando alle azioni concrete che l'Azienda potrebbe sviluppare a beneficio del territorio, relativo alla sua sostenibilità, e tenendo in considerazione i Suoi valori, su quali temi pensa il gestore del servizio di raccolta differenziata dovrebbe focalizzarsi?



NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

In generale, ritiene che la qualità del servizio di Raccolta Differenziata offerto dalla ACSEL S.p.A. negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?



INCROCIO DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia d'utenza

Fattore	Utenza domestica		Utenza commerciale		Differenza
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Tra utenza domestica e utenza commerciale
RACCOLTA PORTA A PORTA	91,1	84,4	100	73,7	8,9
CASSONETTI STRADALI	99,7	99,7	100	99,7	0,3
ISOLE SEMINTERRATE	96,6	82,8	100	100	3,4
SITO WEB	99,3	91,4	100	94,7	0,7
SPORTELLO	100	79,5	100	75,0	0,0
NUMERO VERDE	99,5	88,7	100	85,2	0,5
COMUNICAZIONE	99,7	80,9	98,4	82,5	-1,3
GIUDIZIO GLOBALE	99,6	79,9	100	79,4	0,4
RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO	77,9	42,1	92,0	58,0	14,1

STRATEGICA

dritti all'obiettivo

Strategica SRLS
Amministratore unico-David Buccini

Sede Legale
Via Borgo Forno, 31 (66010) Miglianico (CH)

CF: 02739110696- P.IVA: 02739110696

Area Commerciale
Massimiliano Scioli

Area Tecnica
Eduardo Sulpizio

Team Leader
Eugenio Di Cesare

www.strategicaweb.com

Protocollo ACSEL n° 1653 del 26/03/2024 16:20:40