



Protocollo: 000002590
Data: 26/04/2022
AOO: aoum_079
Cod. Amm.: aoum_079



Customer Satisfaction Audit 2022 **AMIU TRANI S.P.A.**



Utenti del servizio di igiene urbana
Nel comune di Trani

Marzo 2022
Lavoro realizzato da



INDICE

TEMA	PAGINA
PREMESSA	3/4
NORMATIVA RIFERIMENTO	5
COSTRUZIONE INDICE C.S.	7/8
SCHEDA TECNICA	9/14
RACCOLTA PORTA A PORTA	15/23
ISOLE ECOLOGICHE MOBILI	24/28
CENTRO RACCOLTA	29/33
RITIRO INGOMBRANTI	34/37
SPAZZAMENTO DELLE STRADE	38/39
DATI COMPARATI SERVIZI	40/42
SERVIZIO GLOBALE – PREZZO /QUALITÀ	43/50
CUSTOMER SATISFACTION INDEX	51/54
MAPPA DELLE PRIORITÀ	55/56
NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ	57/59

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

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

Testo Unico Enti Locali 2016 art. 1, 2, 112, 117 comma 1 c), 119

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

D.Lgs 30 luglio 1999, n° 286 art. 11

D.Lgs 30 ottobre 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-legge 124/2015 art. 19 comma a), p)

Inoltre, la Deliberazione 18 giugno 2019 242/2019/a, Quadro strategico 2019-2021 dell'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – ARERA – Allegato A – stabilisce nel primo punto degli "Obiettivi strategici e Linee di Intervento: Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli operatori e delle associazioni dei consumatori."

Per adempiere a tali obiettivi essenziali, STRATEGICA, per conto di AMIU TRANI S.p.A. ha realizzato il seguente monitoraggio di Customer Satisfaction del servizio di Igiene Urbana erogata 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;

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

SINTESI RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION PER AZIENDE DI SERVIZI PUBBLICI CONTENUTA NELLA RECENTE DELIBERA DELLA ARERA

DELIBERAZIONE 18 GIUGNO 2019 242/2019/A QUADRO STRATEGICO 2019-2021 DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE - ARERA

"PREMESSA

Con il presente documento, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e ambiente (di seguito: Autorità) presenta gli indirizzi strategici che orienteranno l'attuale Consiliatura, indicando gli obiettivi strategici e le principali linee di intervento per il periodo 2019 – 2021, alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo."

Obbiettivi Strategici e Linee di Intervento 2019-2021

(Allegato A – Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Mercati di incidenza: energia elettrica, gas, tele calore, servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti. **Pagina 47**)

"1a. (Attività CONTINUATIVA) Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori."

Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti

(Allegato A – Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Mercati di incidenza: energia elettrica, gas, tele calore, servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti. **Pagina 24**)

Il raggiungimento, in tutte le aree del Paese, di una stretta coerenza tra la qualità del servizio e il costo dello stesso sarà un obiettivo di fondo della regolazione, da perseguire anche attraverso indagini sul livello di soddisfazione dell'utente."

Documenti ufficiali ARERA

Quadro Strategico 2019-2021 ARERA <https://www.arera.it/allegati/docs/19/242-19all.pdf>

Deliberazione 18 giugno 2019 – 242/2019/A <https://www.arera.it/allegati/docs/19/242-19.pdf>

Principali risultati

customer satisfaction audit
marzo 2022

AMIU TRANI S.p.A.

Utenti del servizio di igiene urbana

Nel comune di Trani

Provincia di Barletta-Andria-Trani

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

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

SERVIZIO RITIRO DI RIFIUTI INGOMBRANTI E RIFIUTI DA SFALCI E POTATURE

ISOLE ECOLOGICHE MOBILE

SPAZZAMENTO DELLE STRADE

GIUDIZIO GLOBALE

RAPPORTO PREZZO / QUALITÀ

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Costruzione dell'Indice di Customer Satisfaction

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti	Soddisfazione BASSA	Soddisfazione MEDIA	Soddisfazione ALTA	Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
RACCOLTA PORTA A PORTA	Frequenza Orario di ritiro Pulizia aree adiacenti	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
RITIRO RIFIUTI 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
CENTRO COMUNALE RACCOLTA	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
PULIZIA STRADE	Soddisfazione generale	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 / 7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
ISOLE ECOLOGICHE MOBILI	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
RAPPORTO PREZZO / QUALITÀ	Giudizio globale	Media voti 6 / 10	Media voti 1 / 5	Media voti 6 / 7	Media voti 8 / 10	Media % di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
Soddisfazione e GLOBALE	Giudizio globale	Media voti 6 / 10	Media voti 1 / 5	Media voti 6 / 7	Media voti 8 / 10	Media % di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore

SCHEDA TECNICA

Campione e metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: 54.800 residenti utenti (Dati Istat 2021) del servizio di raccolta differenziata
Area geografica delle interviste realizzate: nel Comune di Trani in cui sono erogati i servizi di AMIU TRANI S.p.A.

TOTALE RISPONDENTI: 298
Margine di errore: + - 5,5 %
Livello di confidenza: 95,0%

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di marzo 2022. Il 52,8 % delle interviste sono state fatte di mattina e il 47,2 % di pomeriggio.

L'attuale Monitoraggio di Customer Satisfaction permette ad AMIU TRANI Spa di avere una valutazione complessiva della percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza, una fotografia di alta precisione e una mappatura per **orientare gli interventi correttivi**.

L'incorporazione strutturale dello strumento di valutazione aziendale, 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.

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 Sciolì**.

Capogruppo team intervistatori: **Simona Assogna**.

Intervistatori: **Silvia di Miero, Eugenio Di Cesare, Barbara Andrisano, e Adelina Labella**

Grafica – **Eduardo Sulpizio**

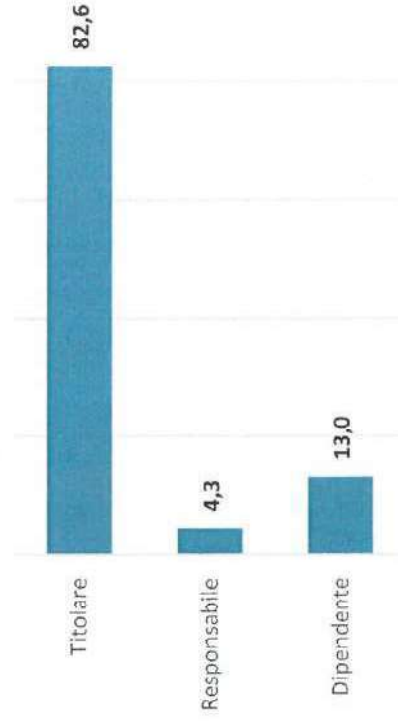
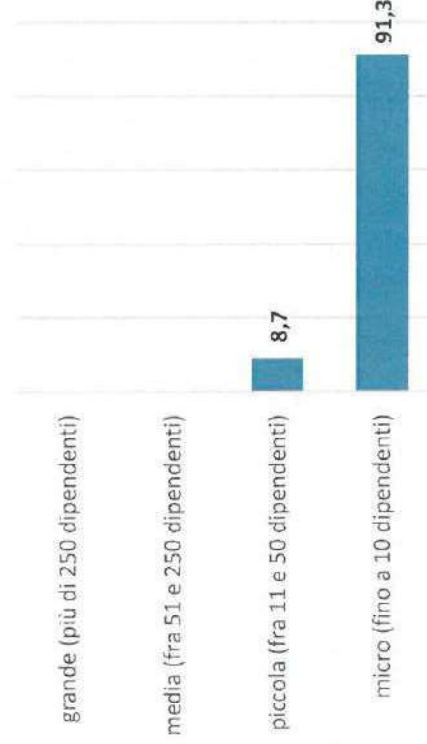
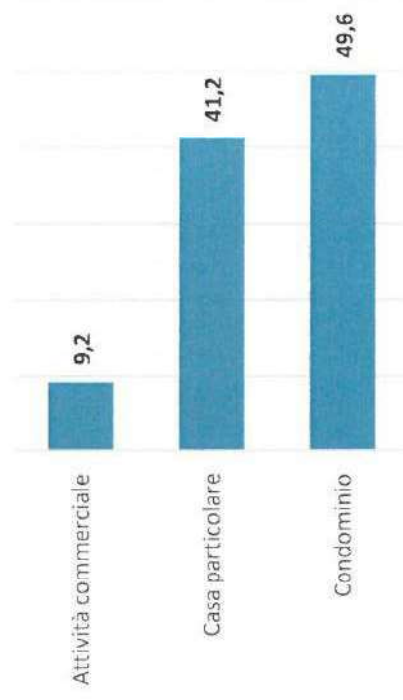
SCHEDA TECNICA

Campione e metodologia dell'indagine

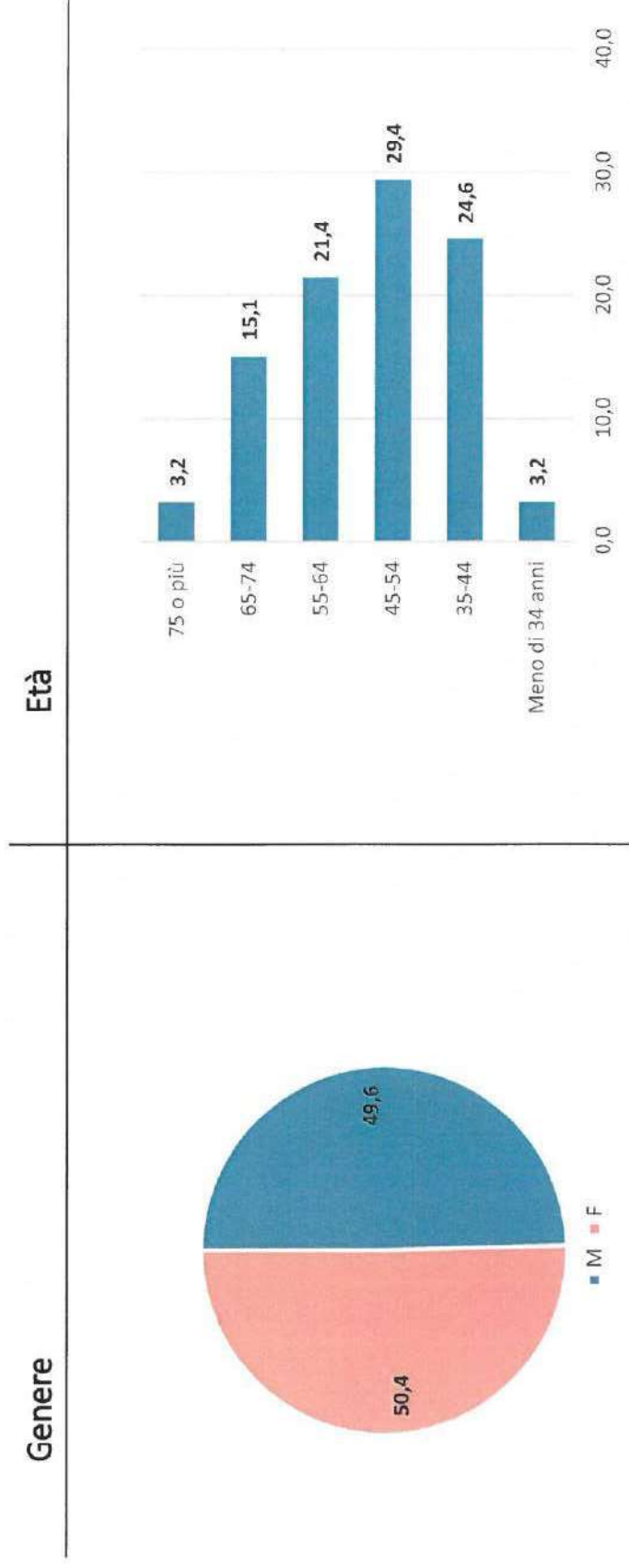
Abbiamo condotto 298 interviste: il 41,2% ad utenze domestiche con conferimenti singoli con mastelli; il 49,6% ad utenze domestiche appartenenti a condomini con più di 9 utenze e il 9,2% di utenze non domestiche (esercizi commerciali)

Il 91,3% delle attività commerciali intervistate hanno una dimensione (micro) fino a 10 dipendenti e l' 8,7 % fra 11 a 50 dipendenti (piccola);

La maggior parte dei rispondenti (82,6%), sono titolari, proprietari o soci delle attività, mentre nel 13,0% dei casi ha risposto un dipendente e nel 4,3% un responsabile amministrativo.



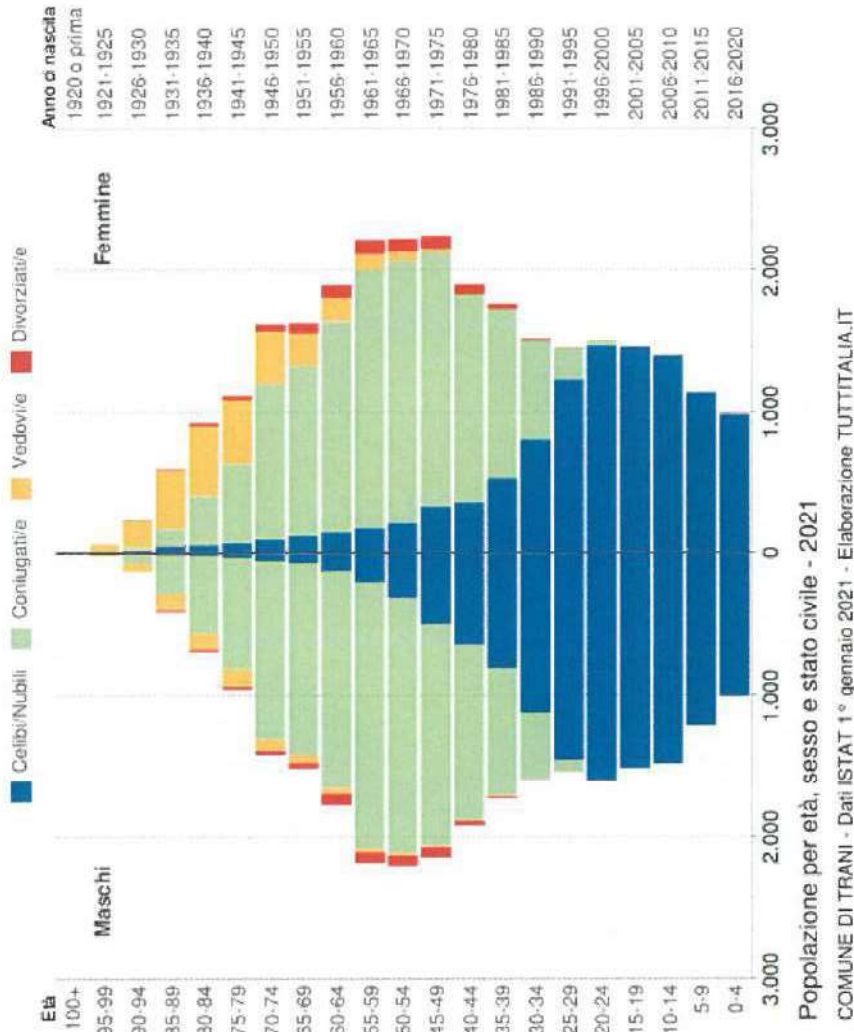
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE



L'età dei rispondenti, ovvero quelli che nel nucleo familiare si fanno carico del rapporto con l'azienda, rappresenta al **75,4%** persone di età intermedia, tra 35 e 64 anni. Il dato si verifica in una distribuzione omogenea delle fasce di età. Gli utenti intervistati con più di 65 anni sono stati il 18,3% del totale.

Le donne e gli uomini sono stati disponibili a rispondere al telefono e al questionario in ugual misura (quasi un punto percentuale più di donne), rispecchiando i dati Istat per la composizione demografica in base al sesso.

INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

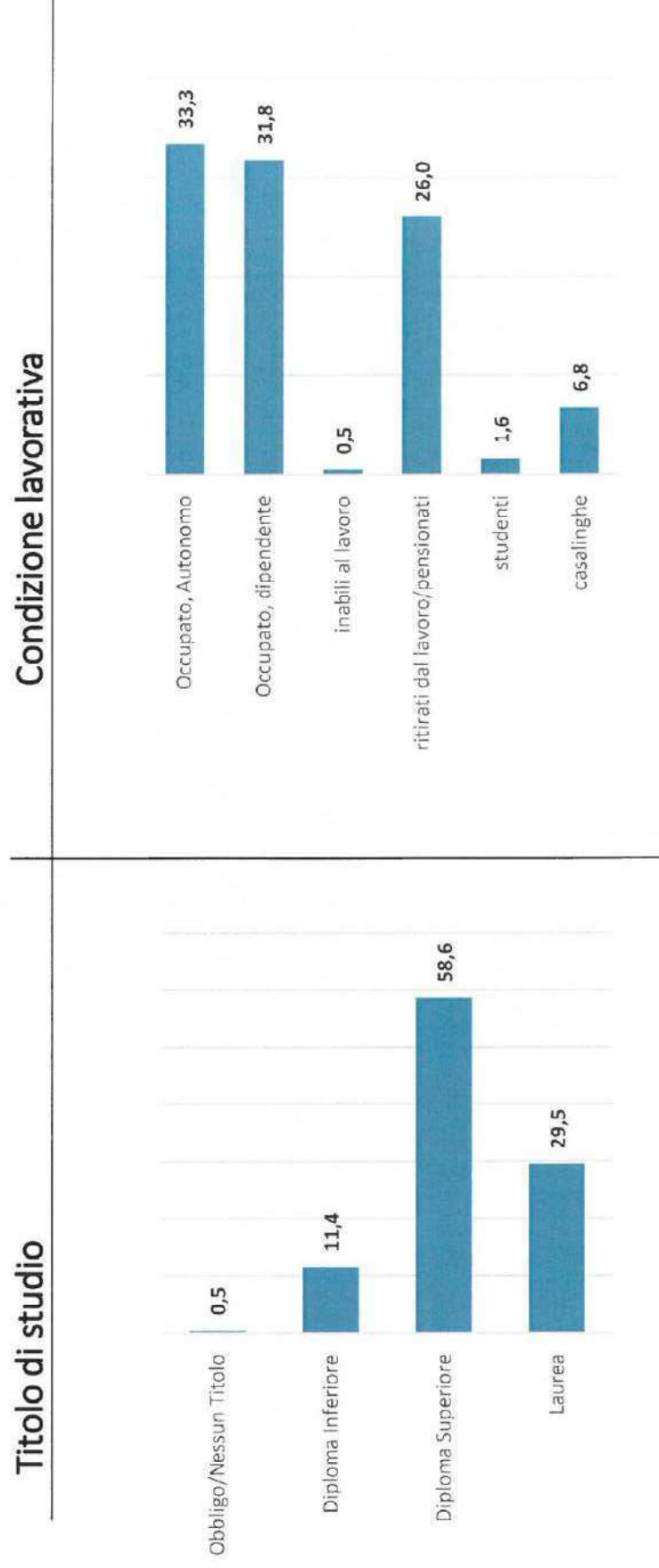


La **Piramide delle Età** rappresenta la distribuzione della popolazione residente nella **Città di Trani**. La conformazione della Piramide, con la base ristretta fino a 29 anni di età, evidenzia «l' invecchiamento progressivo della popolazione».

Indice di vecchiaia

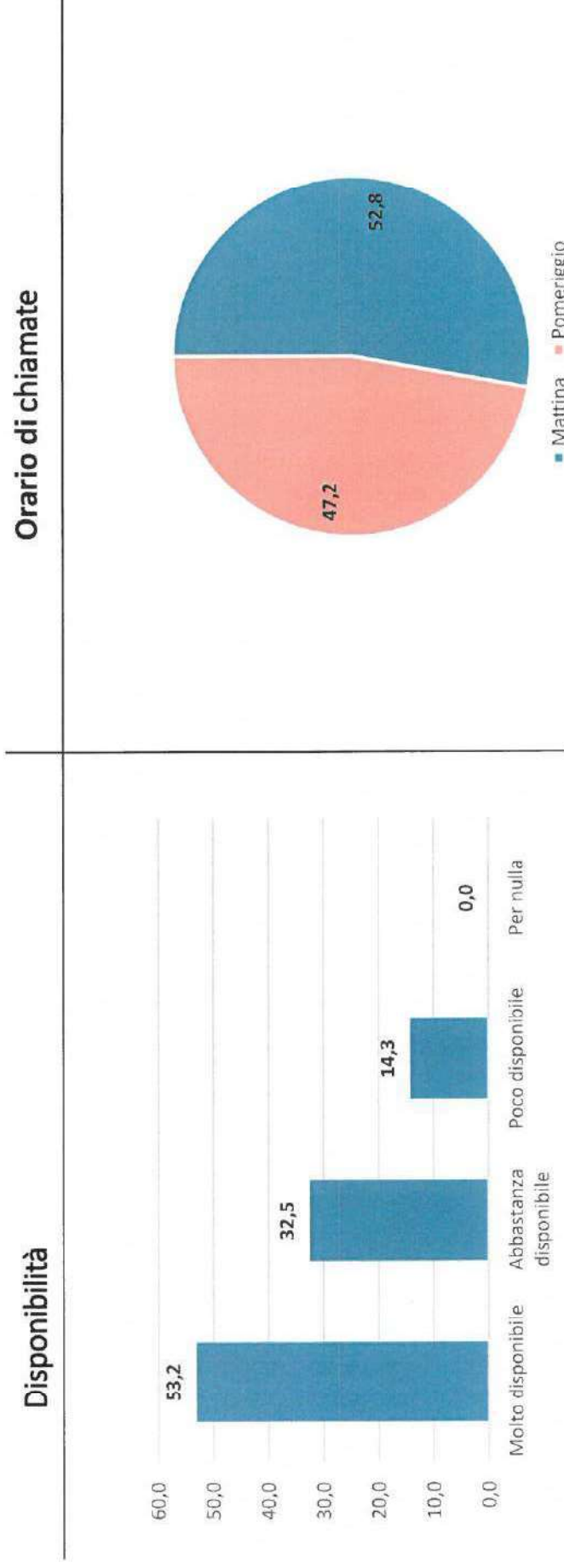
Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultra-sessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. *Ad esempio, nel 2021 l'indice di vecchiaia per il comune di Trani dice che ci sono **156,5 anziani ogni 100 giovani**.*

INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE



SCHEDA TECNICA

Campione e metodologia dell'indagine



Le percentuali di alta disponibilità dei rispondenti (Molto ed Abbastanza) arrivano all' 85,7% del totale, ovvero un'ampia maggioranza: quasi nove su dieci intervistati. I dati confermano una **valutazione positiva** della cittadinanza sull'attività di misurazione della qualità decisa dall'azienda. La «poca» e «nulla» disponibilità sono valori che, d'accordo con i dati dell'esperienza in campo, tenderanno a scendere nel tempo con la continuità dell'attività d'ascolto.

Per quanto riguarda l'orario delle interviste fatte abbiamo riscontrato la stessa disponibilità a rispondere al questionario sia durante la mattina che nel pomeriggio.

Aspetti tecnici
Raccolta Porta a Porta

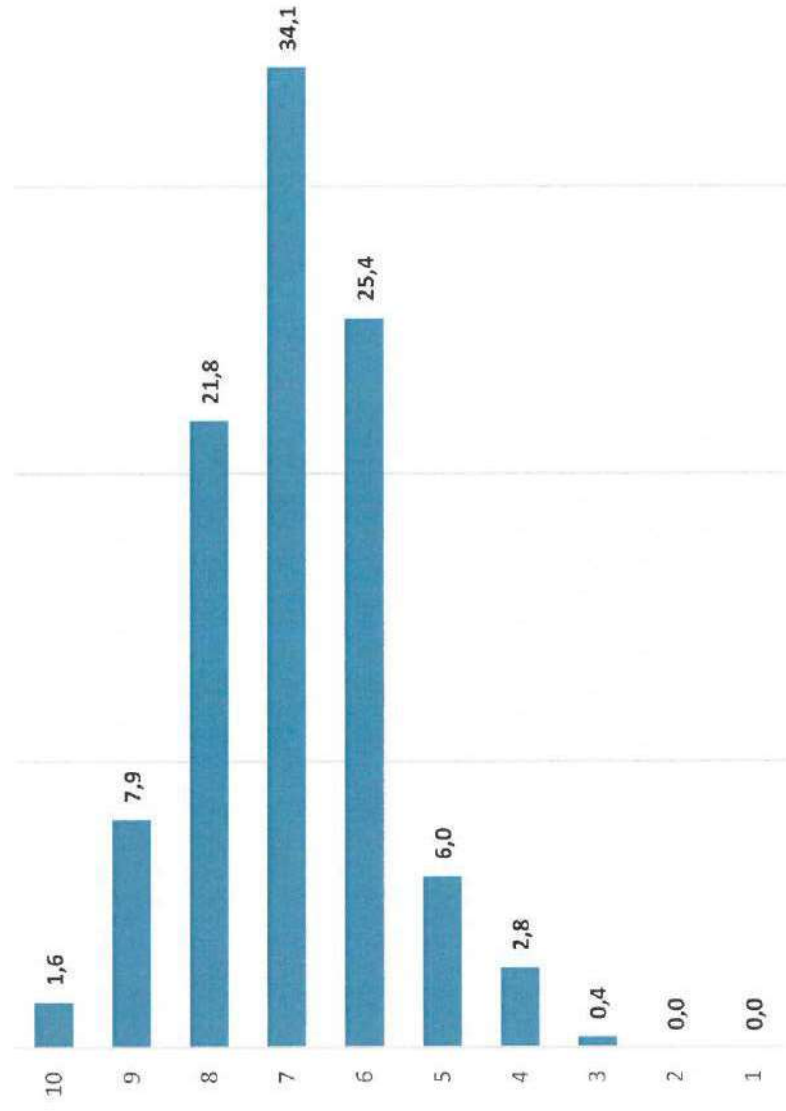
FREQUENZA

ORARI

PULIZIA/IGIENE DELLE AREE ADIACENTI

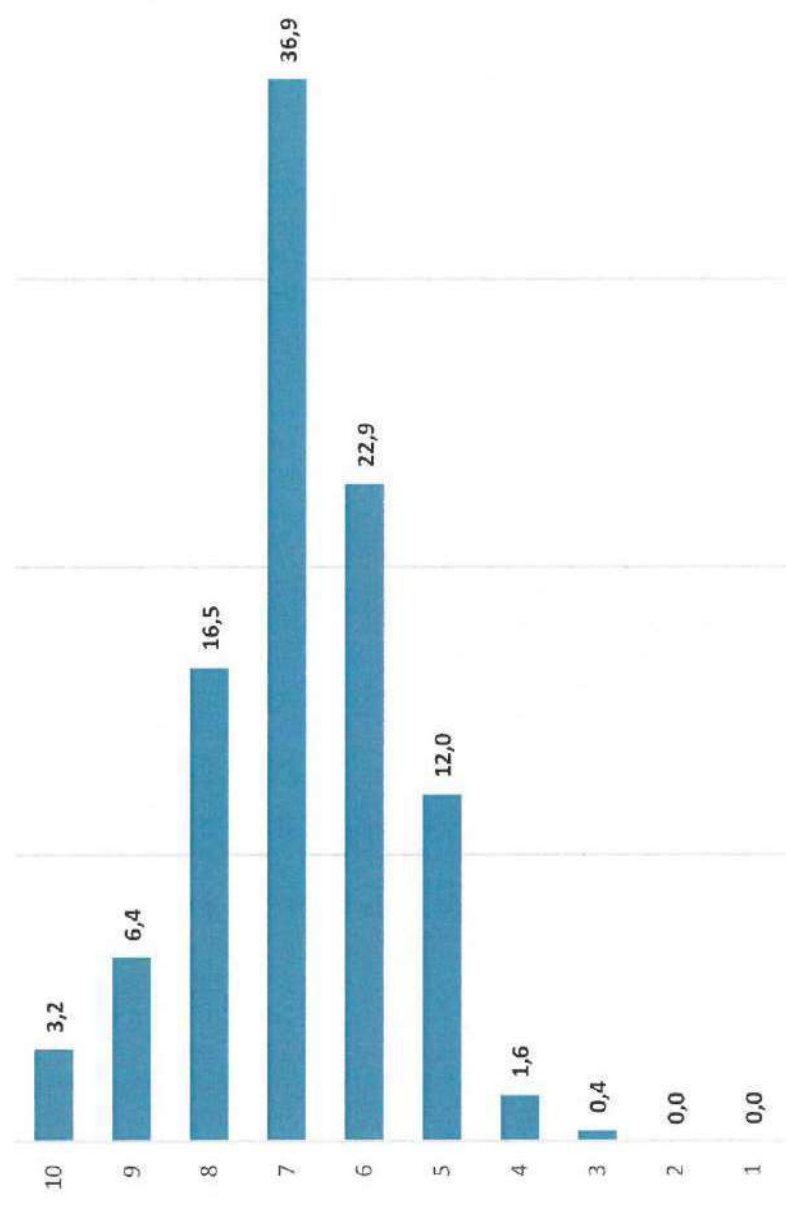
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Frequenza della raccolta



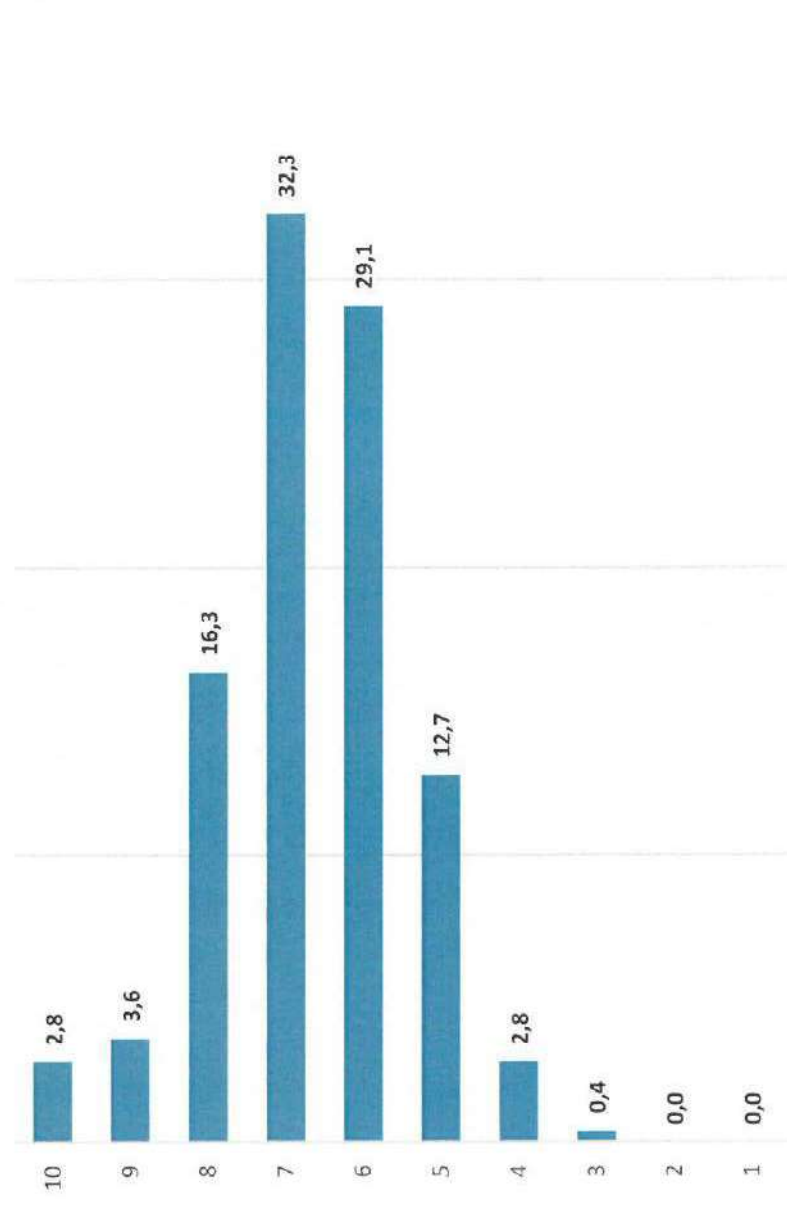
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Orari di ritiro dei rifiuti



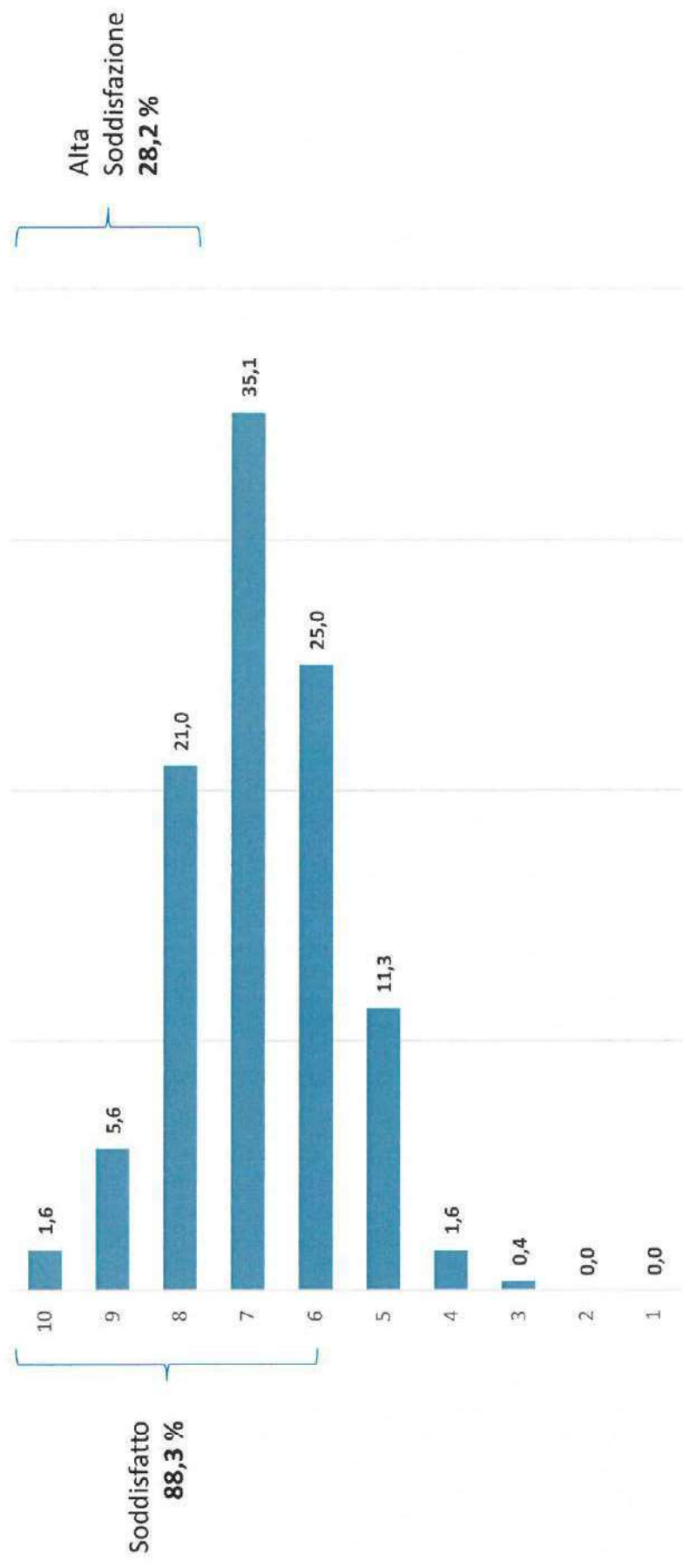
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta



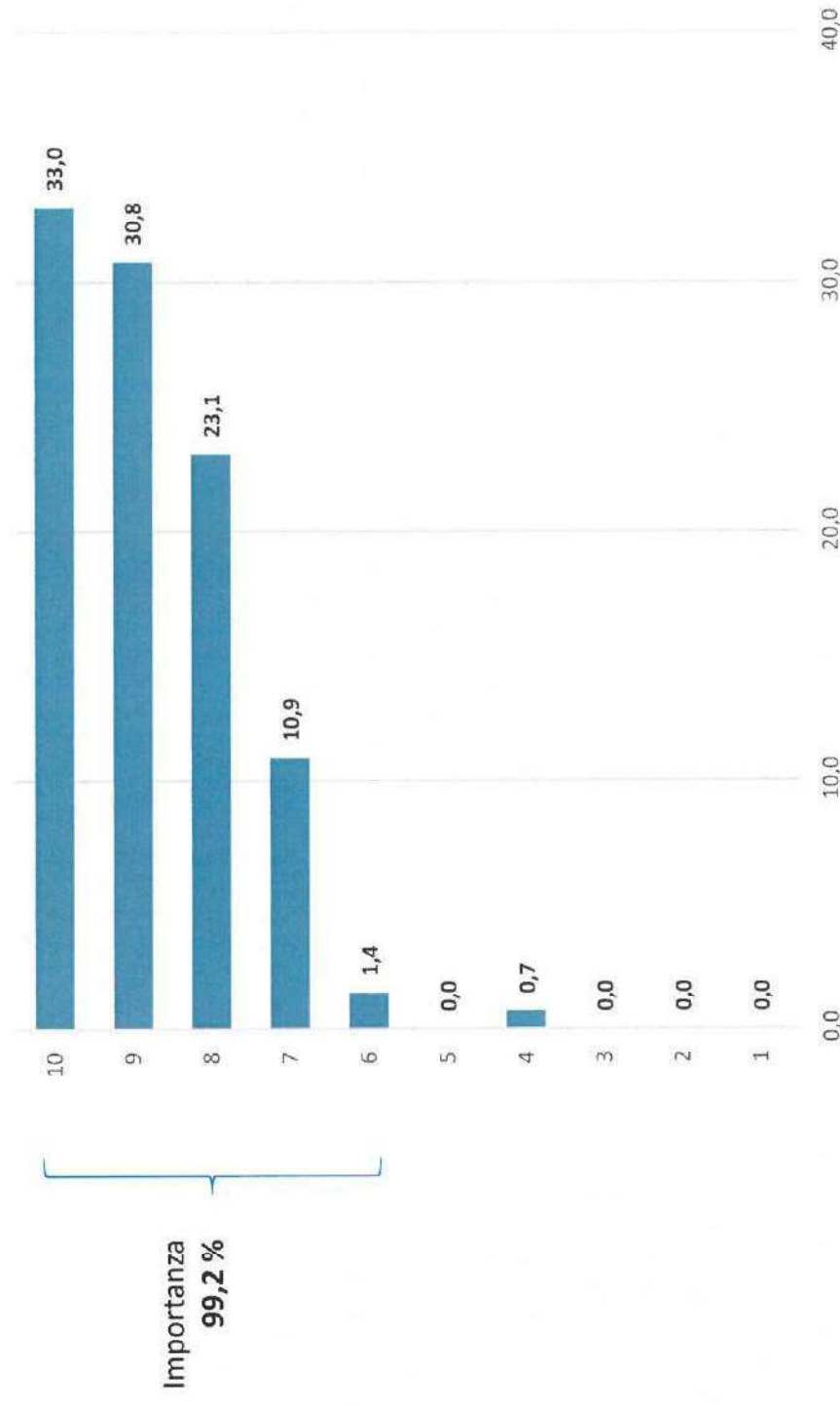
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Soddisfazione generale – Domanda Overall



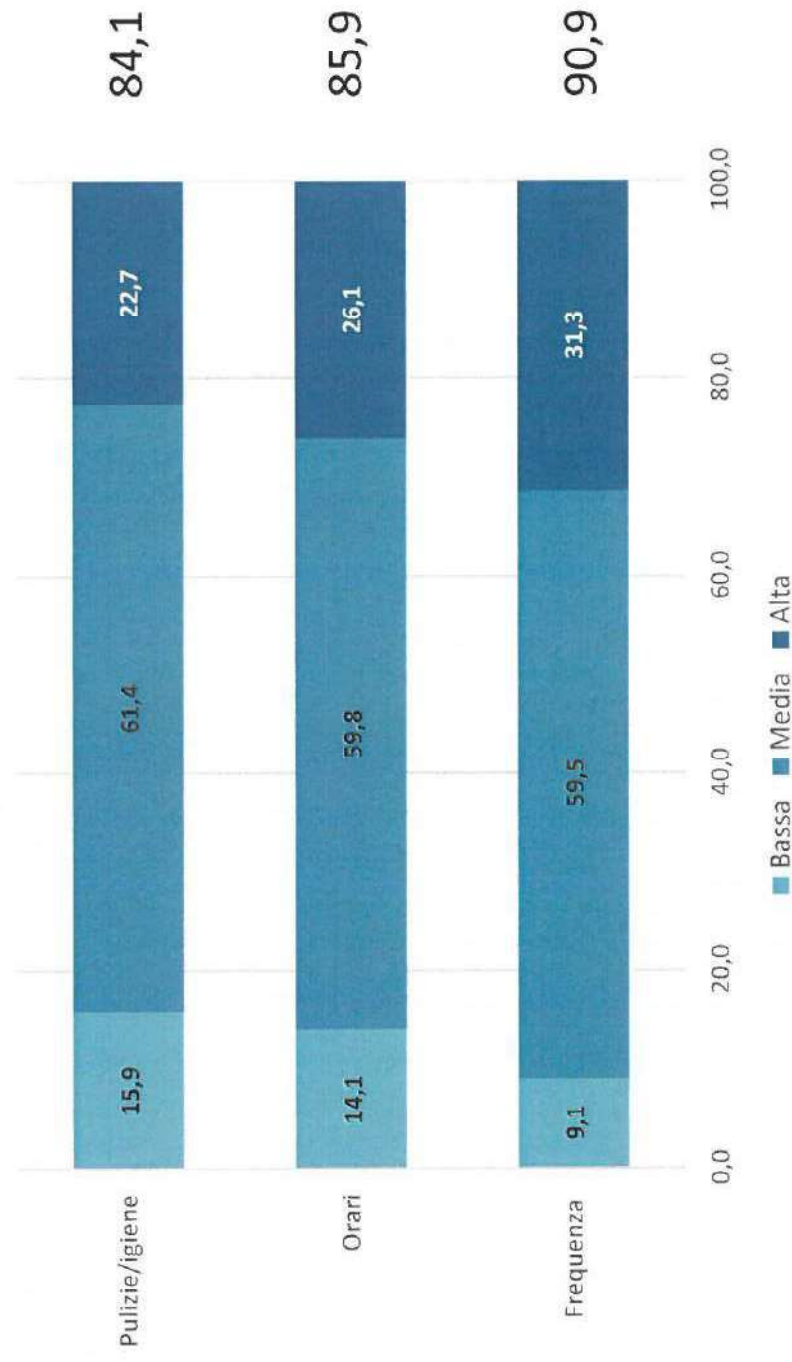
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

IMPORTANZA – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

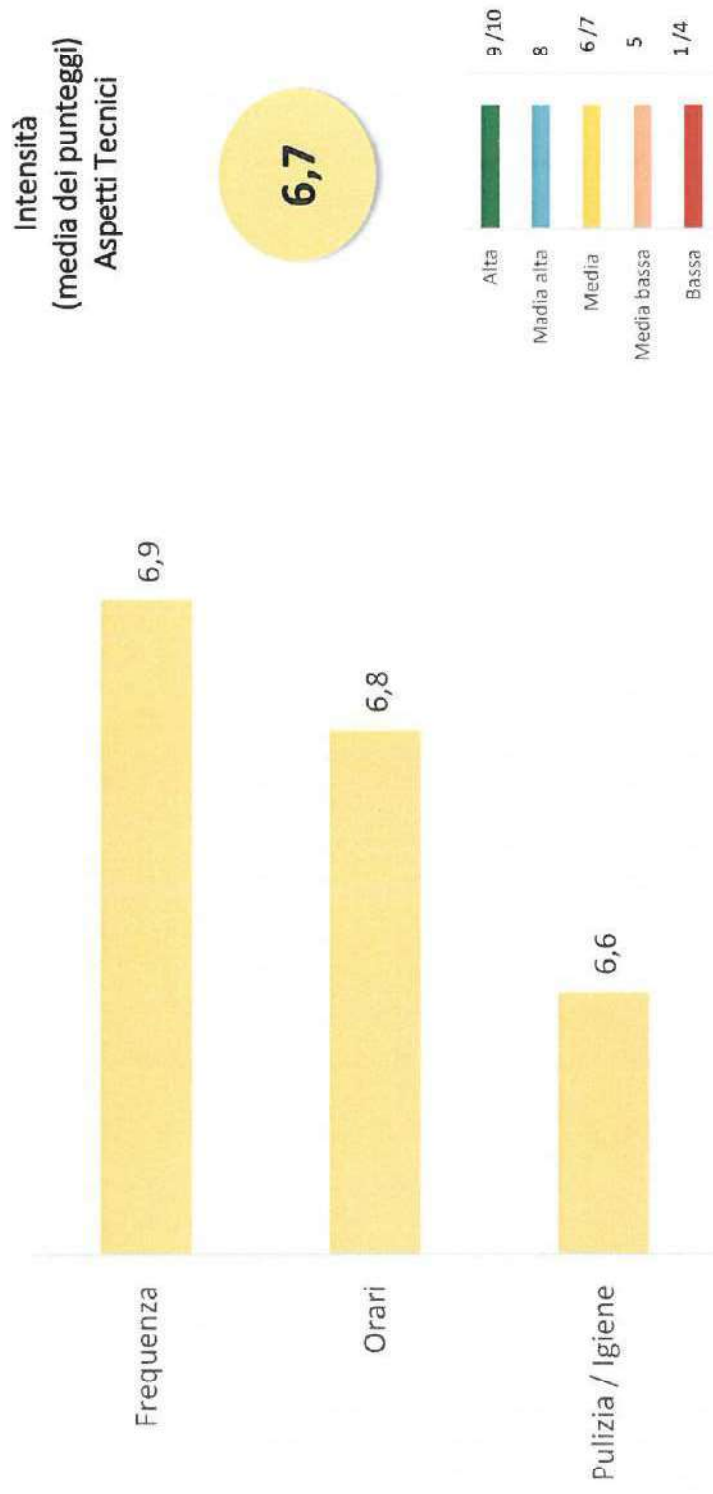
Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE



Indice % di soddisfazione TOTALE Aspetti Tecnici

87,0

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA INTENSITA' DELLA SODDISFAZIONE



ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Considerazioni

Gli Aspetti Tecnici della raccolta porta a porta sono il cuore del servizio ambientale, quelli da tenere particolarmente in considerazione al momento del monitoraggio della soddisfazione dell'utenza.

L'alto livello d'importanza (99,2 %) definisce le aspettative dell'utenza al riguardo.

La Soddisfazione complessiva del fattore (domanda *Overall*) ha raggiunto un 88,3% del totale, cioè che quasi 9 su 10 utenti si manifestano soddisfatti, sebbene ci sono più di 10 punti percentuali di differenza riguardo le proprie aspettative.

Il confronto di questi due dati ci dice che ci sono margini di miglioramento possibili per colmare il divario tra aspettative e percezione della qualità.

Nel dettaglio vediamo che la «Frequenza» della raccolta è il sub-fattore più apprezzato con un 90,9% di soddisfazione. Segue il sub-fattore «Orari» (85,9%). Per ultimo «Pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta», che registra il valore più basso con un 84,1% di soddisfazione e una bassa soddisfazione (voto da 1 a 5) del 15,9%.

Osservando il grafico che misura l'«Intensità della Soddisfazione», cioè la media dei punteggi dati in ogni risposta, vediamo che tutte si trovano in una scala "Media" di 6/7 punti. Vuol dire che la soddisfazione per il fattore c'è, ma non è abbastanza intensa.

Si conferma che la minor soddisfazione è riferita alla «Pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta».

«Orari» e «Frequenza» della raccolta sono due aspetti strutturali del servizio su cui si registra la richiesta da parte della cittadinanza di valutare un adeguamento in base al periodo dell'anno, per esempio aumentando la possibilità di conferire in termini di frequenza la frazione "organico" nel periodo estivo.

Per quanto riguarda la «Pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta», il sub fattore meno apprezzato dagli utenti, è un fattore rispetto a cui AMIU potrà valutare come meglio intervenire migliorando la gestione delle attività. In qualsiasi caso, migliorando l'aspetto della «Pulizia/igiene», l'Azienda ha un'importante possibilità di migliorare la qualità del servizio e l'immagine aziendale.

Aspetti tecnici
Servizi offerti

ISOLE ECOLOGICHE MOBILI

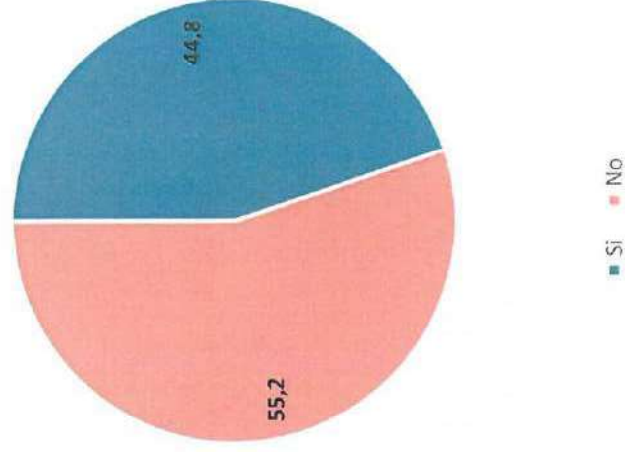
CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

RITIRO INGOMBRANTI

SPAZZAMENTO DELLE STRADE

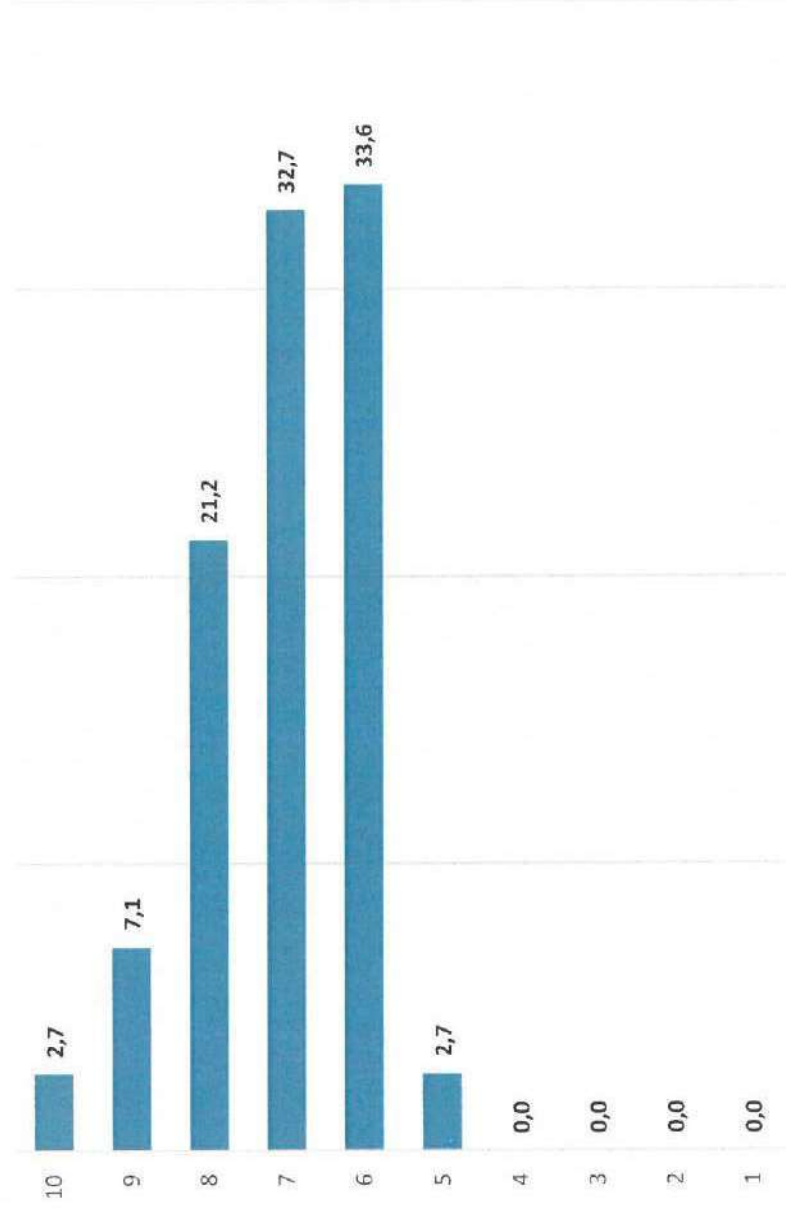
SERVIZI OFFERTI

Ha mai utilizzato le Isole Ecologiche mobili?



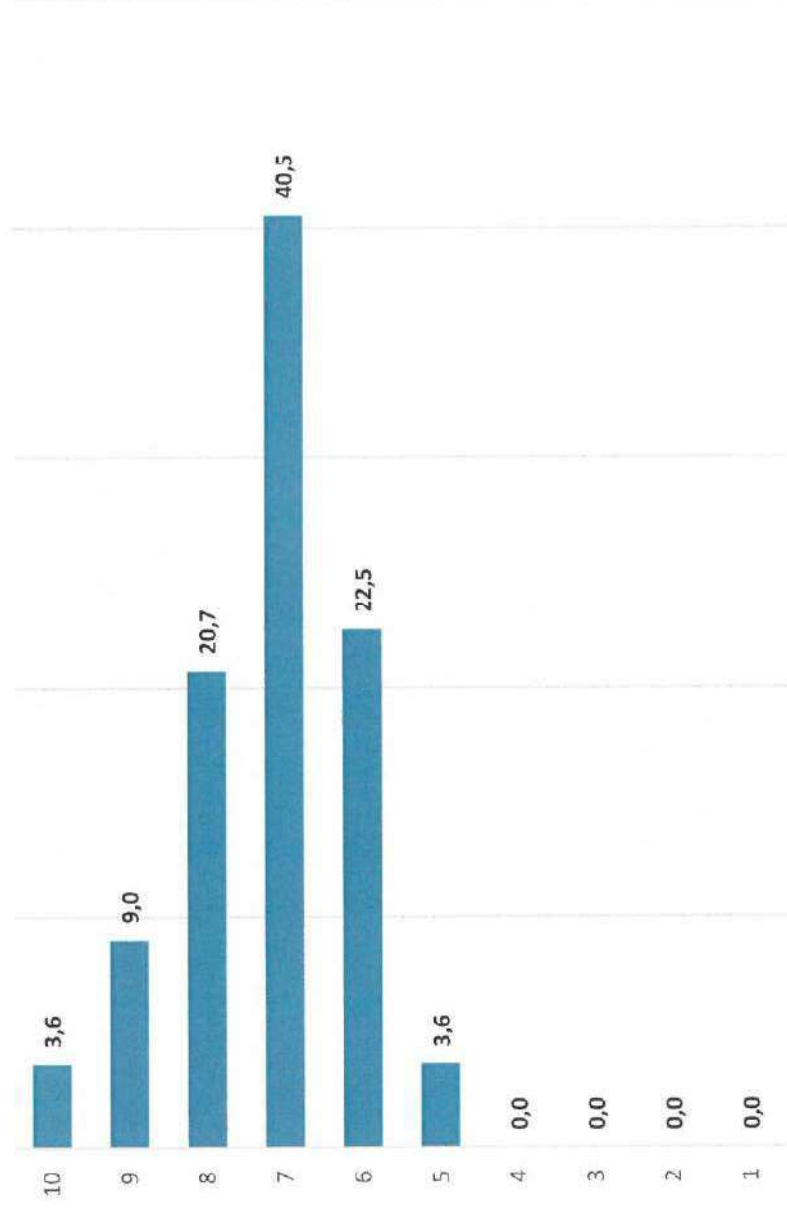
SERVIZI OFFERTI

Orari di apertura Isole Ecologiche mobili



SERVIZI OFFERTI

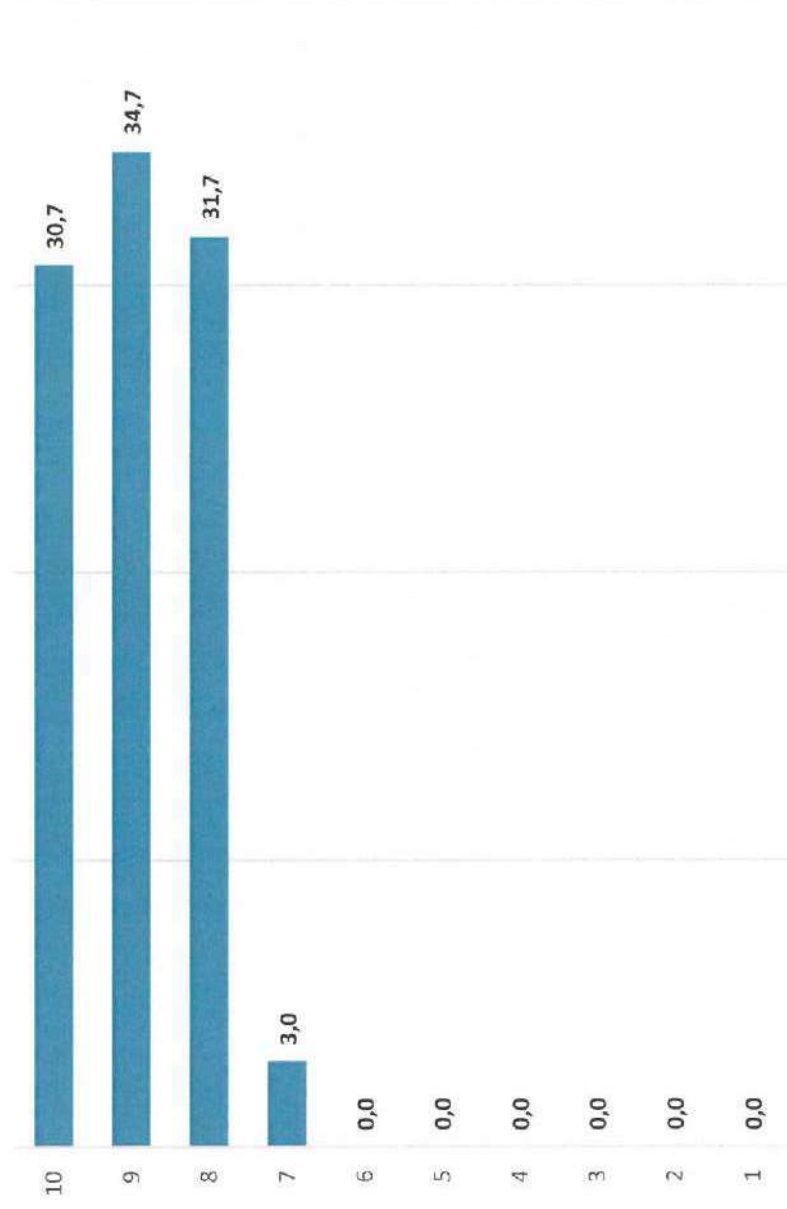
Soddisfazione Isole Ecologiche mobili – Domanda Overall



SERVIZI OFFERTI

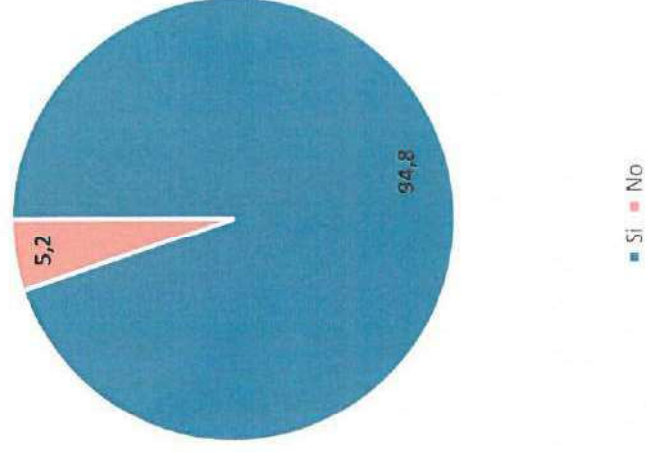
IMPORTANZA Isole Ecologiche mobili

Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



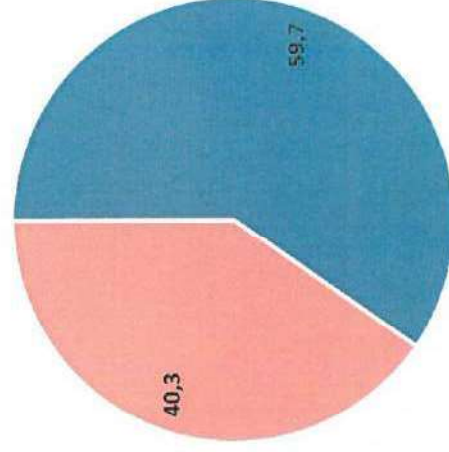
SERVIZI OFFERTI

Conosce il Centro comunale di raccolta?



SERVIZI OFFERTI

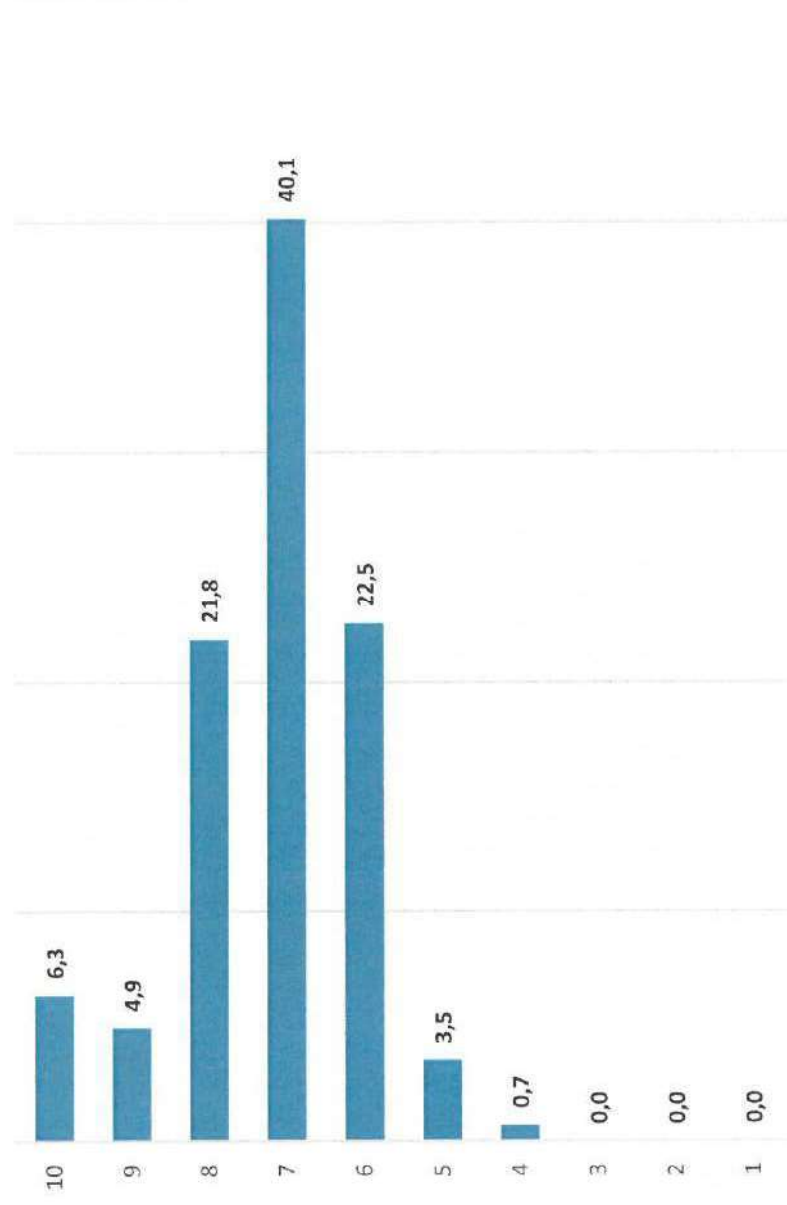
Ha mai utilizzato il Centro comunale di raccolta?



■ Sì ■ No

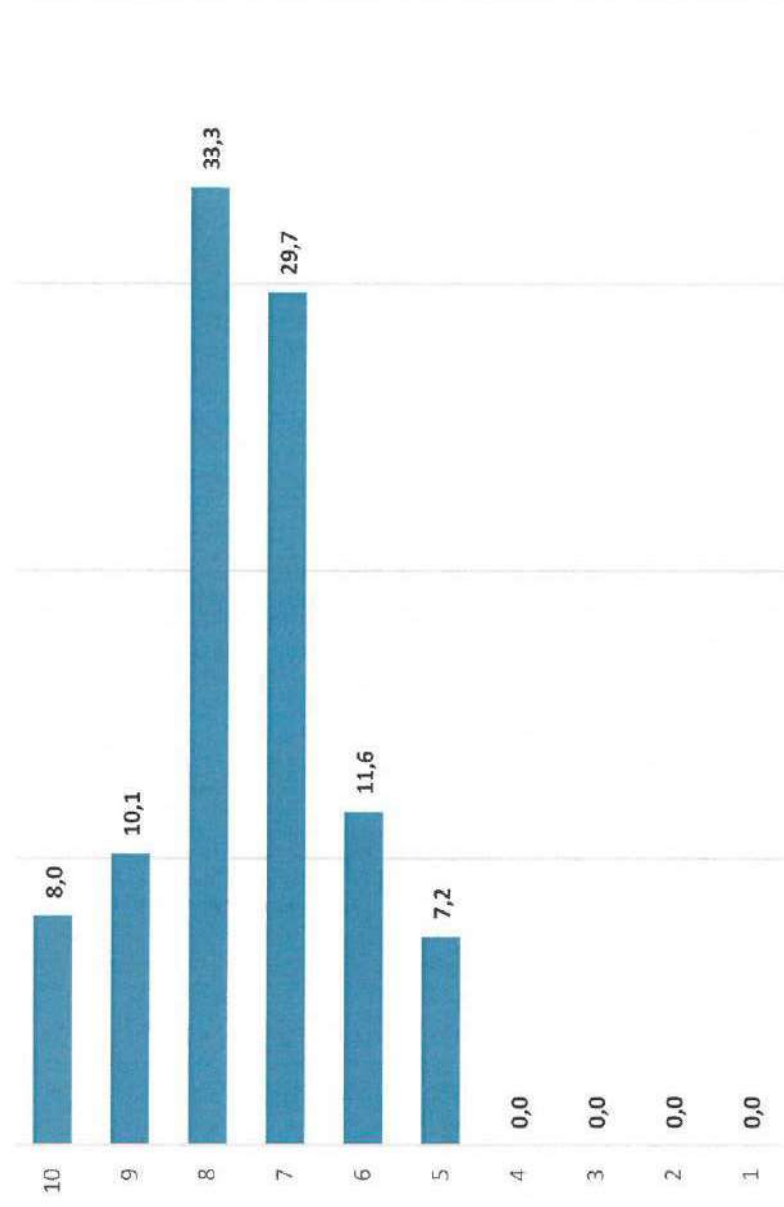
SERVIZI OFFERTI

Orari di apertura Centro comunale di raccolta — Sul 59,7 % che lo utilizza



SERVIZI OFFERTI

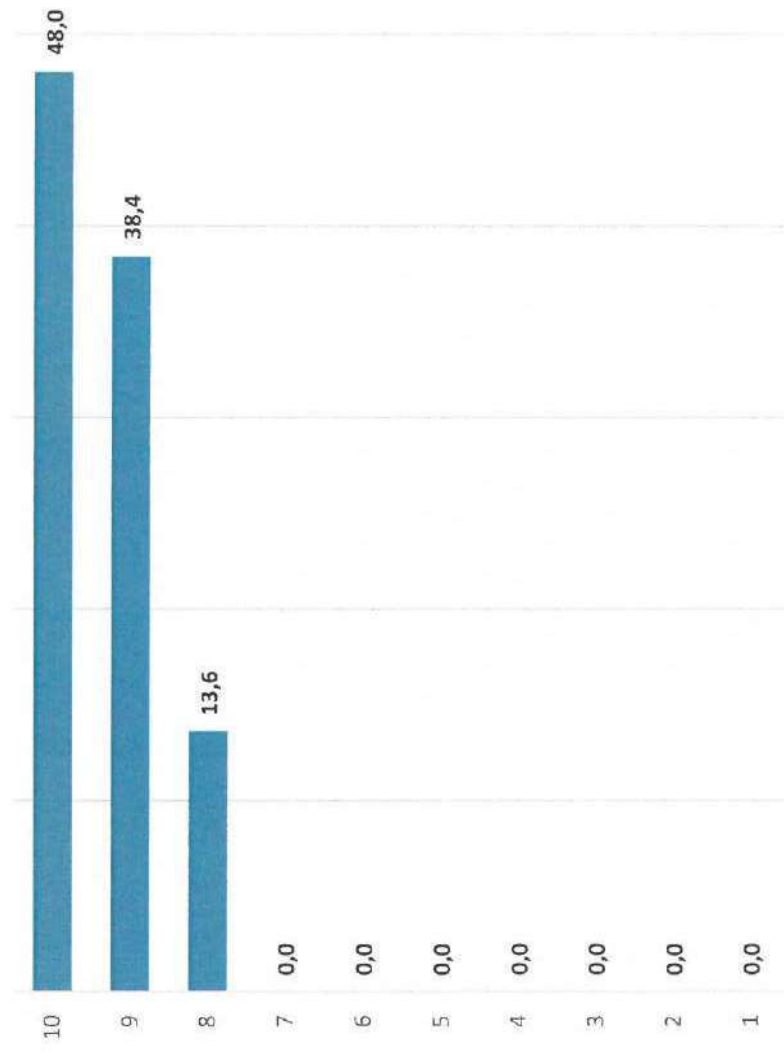
Soddisfazione Centro comunale di raccolta – Domanda Overall



SERVIZI OFFERTI

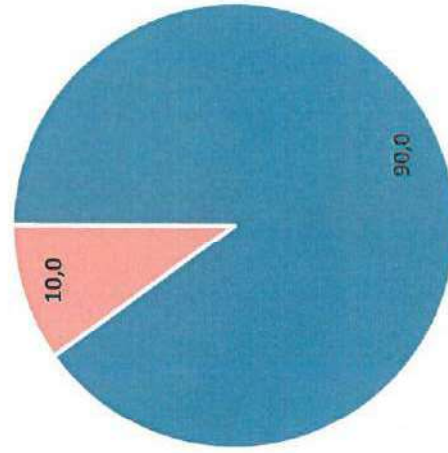
IMPORTANZA Centro comunale di raccolta

Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



SERVIZI OFFERTI

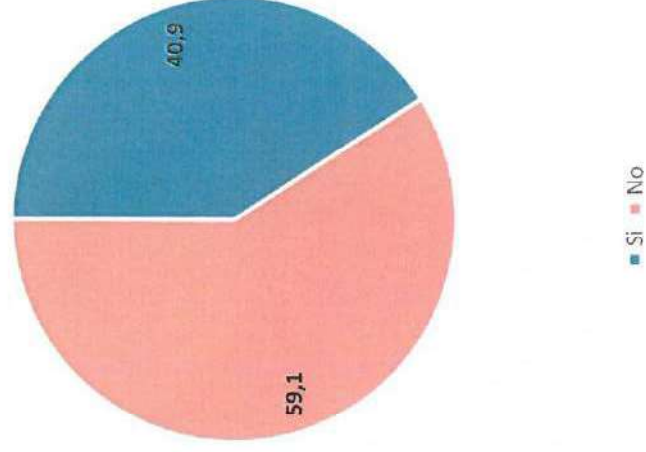
Conosce il servizio di Ritiro Ingombranti?



■ Sì ■ No

SERVIZI OFFERTI

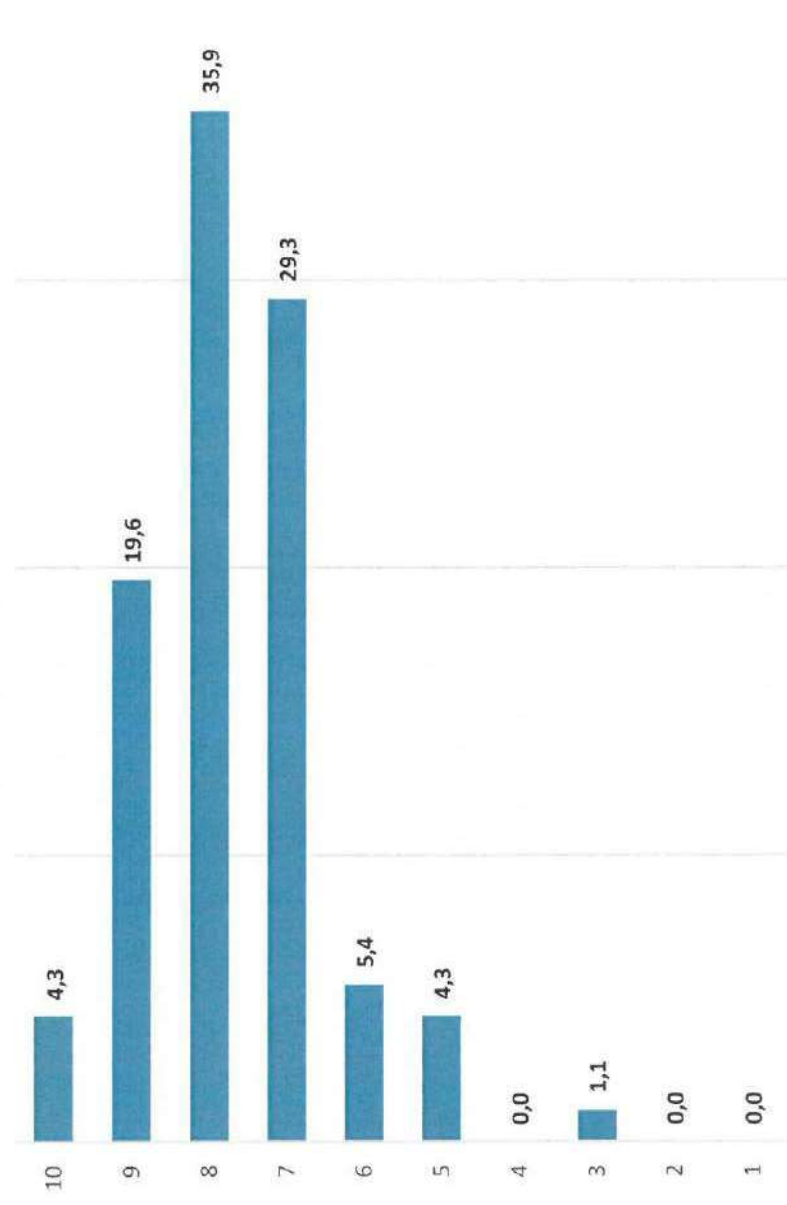
Ha mai utilizzato il servizio di Ritiro Ingombranti?



SERVIZI OFFERTI

Soddisfazione servizio di Ritiro Ingombranti – Domanda Overall

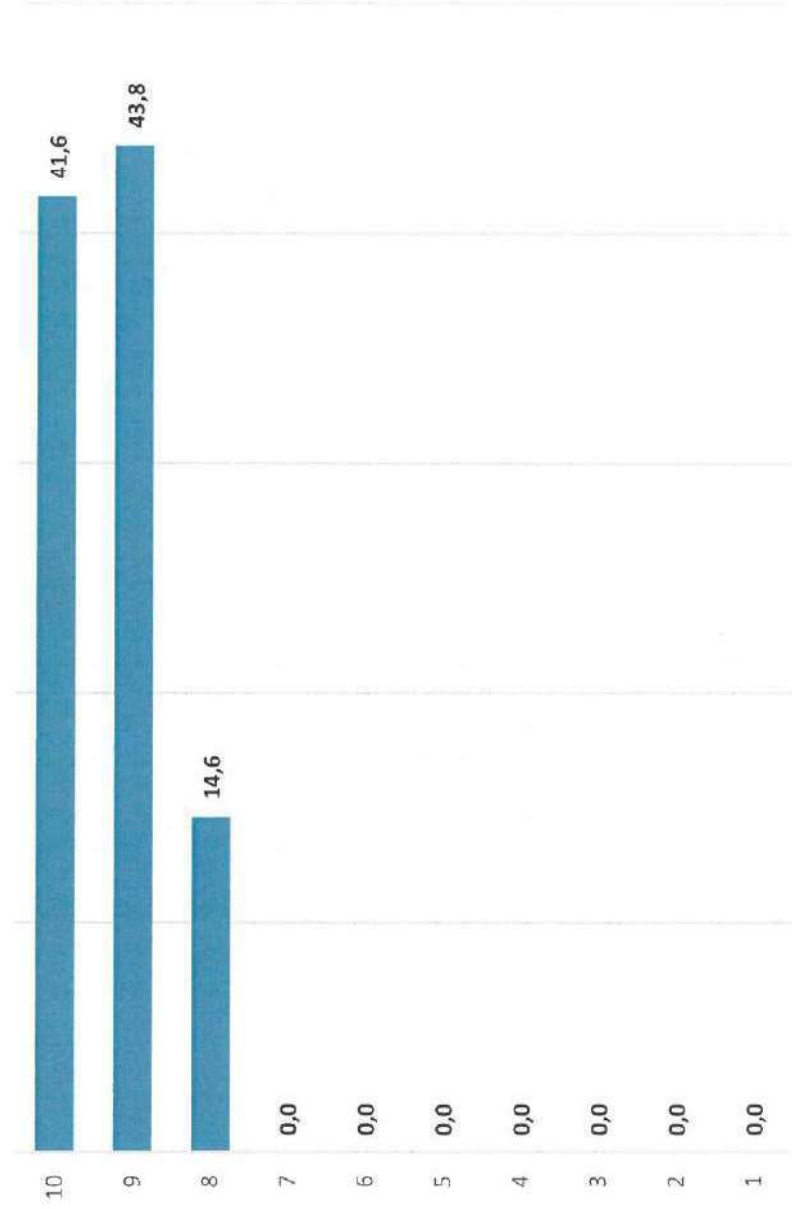
Sul 40,9 % che lo utilizza



SERVIZI OFFERTI

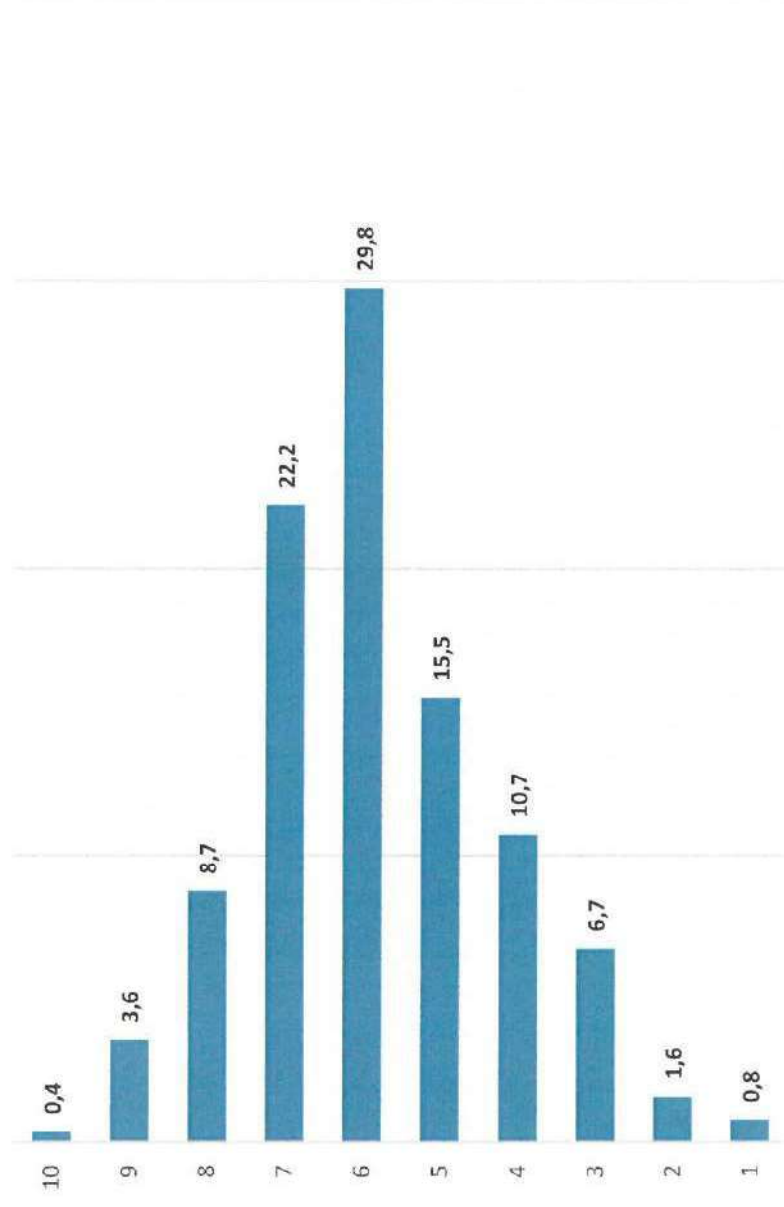
IMPORTANZA Ritiro Ingombranti

Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



SERVIZI OFFERTI

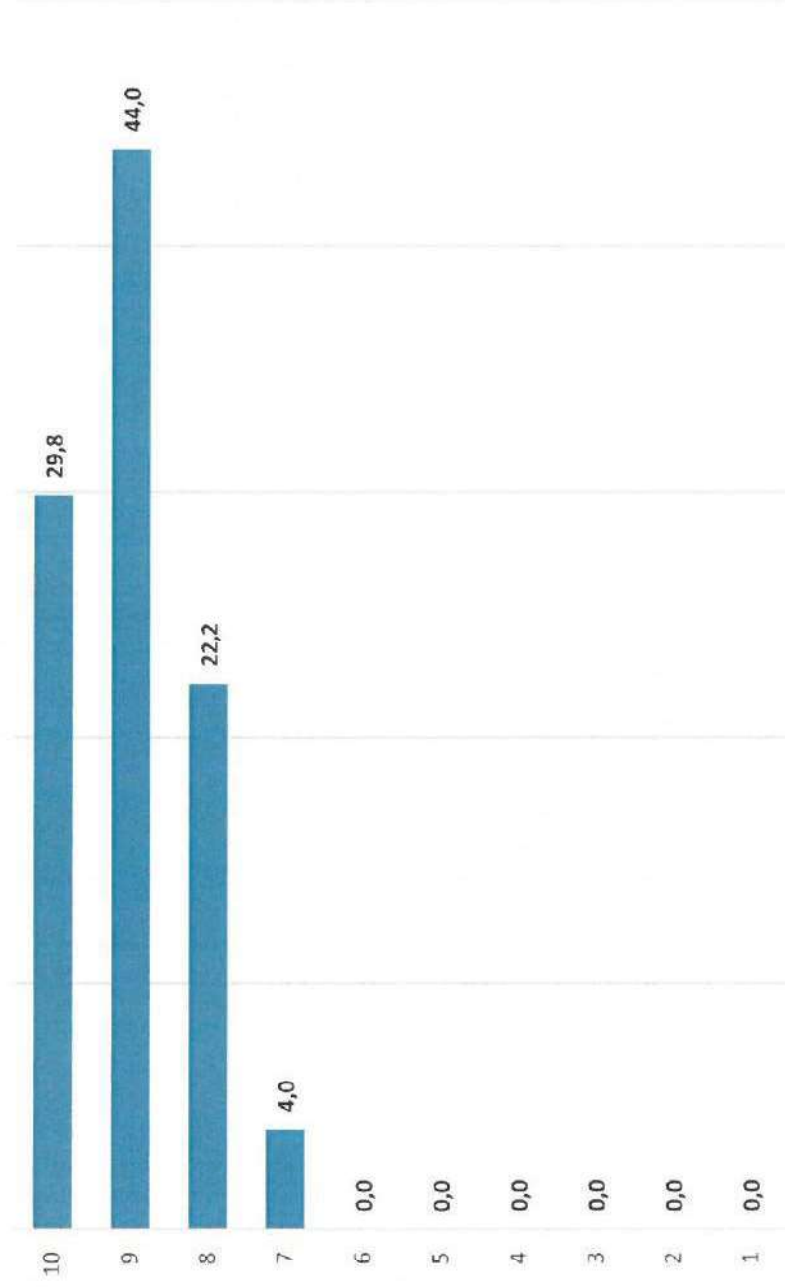
Soddisfazione Spazzamento delle strade – Domanda Overall



SERVIZI OFFERTI

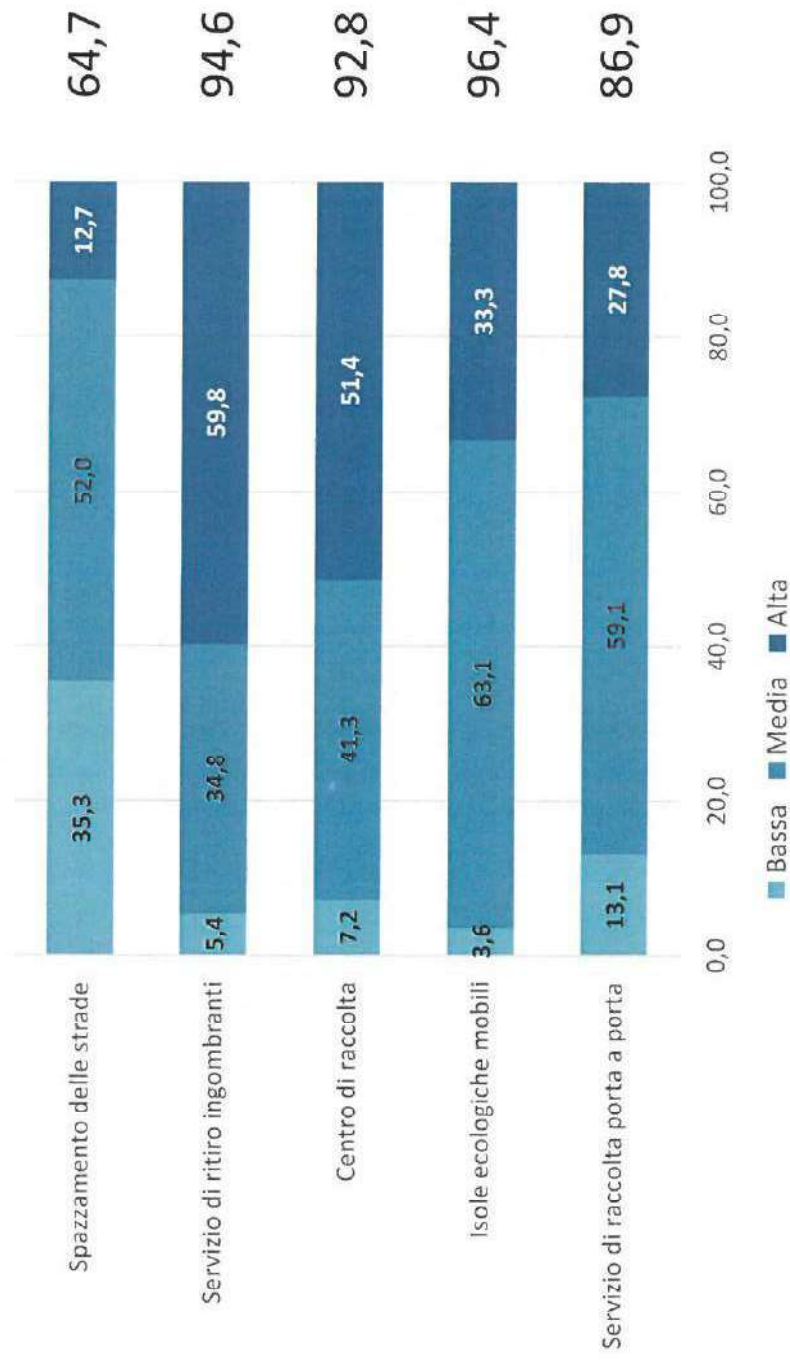
IMPORTANZA Spazzamento delle strade

Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



SERVIZI OFFERTI

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

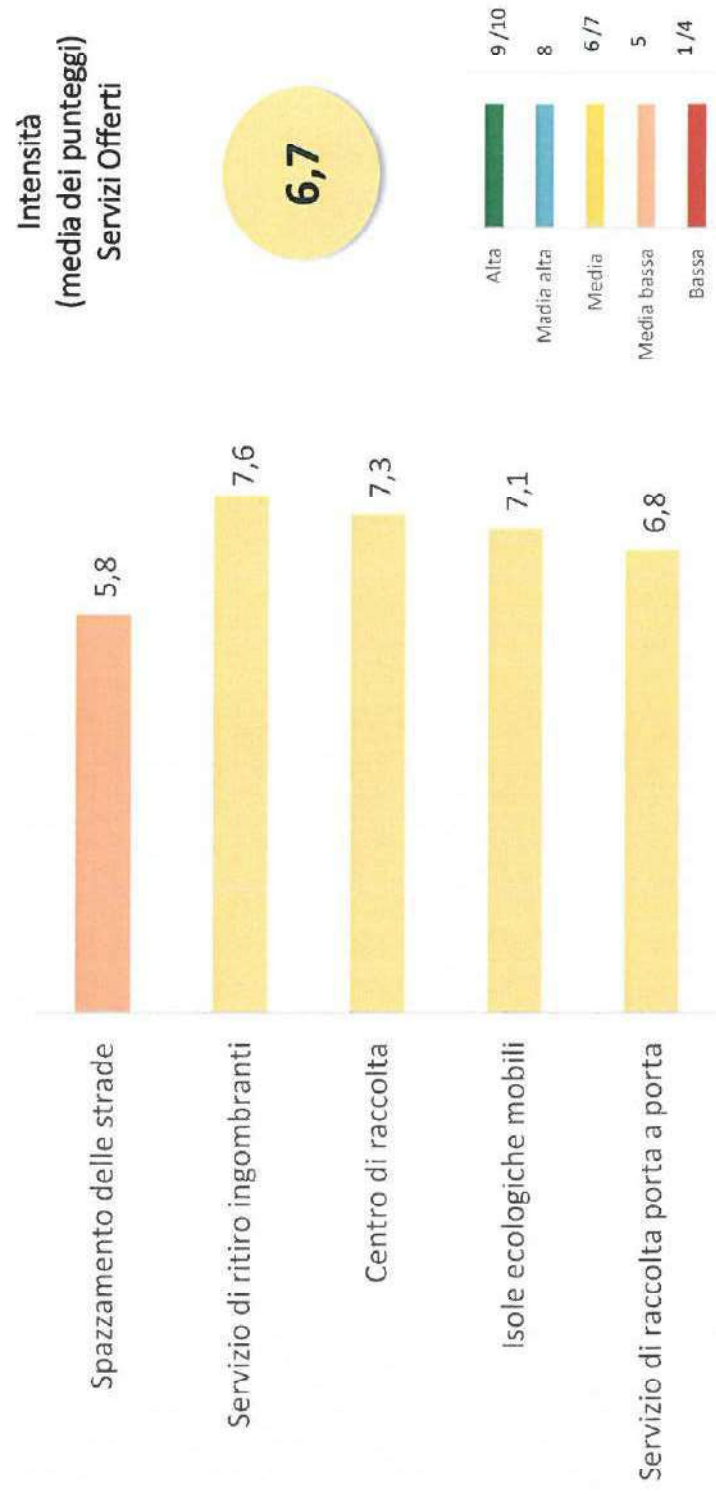


Indice % di soddisfazione TOTALE Servizi Offerti

83,3

SERVIZI OFFERTI

INTENSITA' DELLA SODDISFAZIONE



SERVIZI OFFERTI

Considerazione

In questo capitolo vediamo con molta chiarezza quali sono i servizi più e meno apprezzati da parte dell'utenza.

Le «Isole Ecologiche mobili» sono al top della valutazione, raggiungendo un 96,4% di soddisfazione e un'intensità di 7,1. Le Isole Ecologiche mobili sono conosciute dal 44,8% dei cittadini. Un'ulteriore spinta a questo servizio, portandolo ad altri punti della città, potrebbe collaborare ad alzare la percezione complessiva del servizio, perché molto stimato da chi lo conosce.

In ordine discendente, ma sempre con un alto grado di soddisfazione vediamo il «Servizio di Ritiro Ingombranti» con un 90% di conoscenza, un 94,6% di soddisfazione generale e un 59,8% di «Alta Soddisfazione» (voti 8,9 e 10). Un punto di forza del sistema.

Valori elevati anche per il «Centro di raccolta comunale» che raggiunge un ottimo 92,8% di soddisfazione e un 51,4% (più della metà) di «Alta Soddisfazione». Il Centro di raccolta è il più conosciuto dei servizi (94,8%) e il più utilizzato dai cittadini (59,7%), costituendo un altro punto di forza del sistema.

Criticità si verificano nel servizio di «Spazzamento delle strade», con appena un 64,7% di soddisfazione generale e percentuale molto alta di insoddisfatti pari al 35,3%. Questi dati si rispecchiano nell'intensità della soddisfazione, con un 5,8 di media dei punteggi dati.

Sembra che il punto debole degli aspetti tecnici del servizio siano tutti quelli relativi alla pulizia e all'igiene, tanto delle aree adiacenti alla raccolta (come visto prima) come per lo spazzamento delle strade.

La combinazione dei due aspetti sopramenzionati rende necessario un intervento correttivo finalizzato a migliorare la percezione della qualità.

Valutazioni complessiva

GIUDIZIO GLOBALE

RAPPORTO PREZZO / QUALITÀ

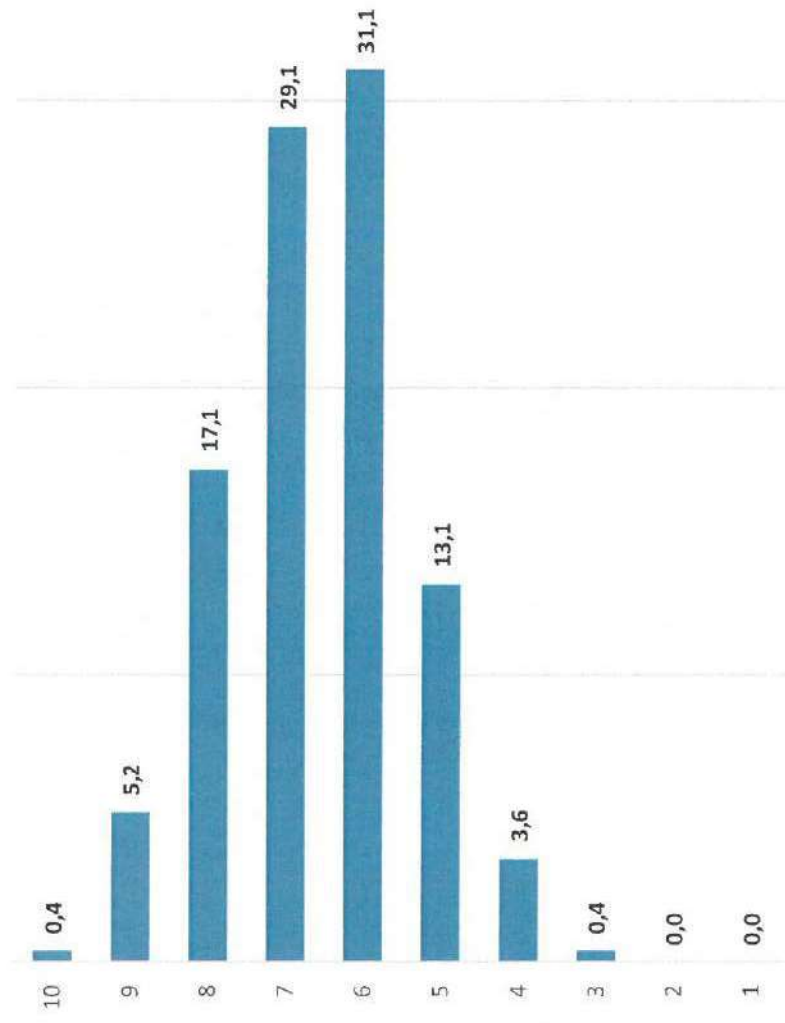
CUSTOMER SATISFACTION INDEX

MAPPA DELLE PRIORITÀ

NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

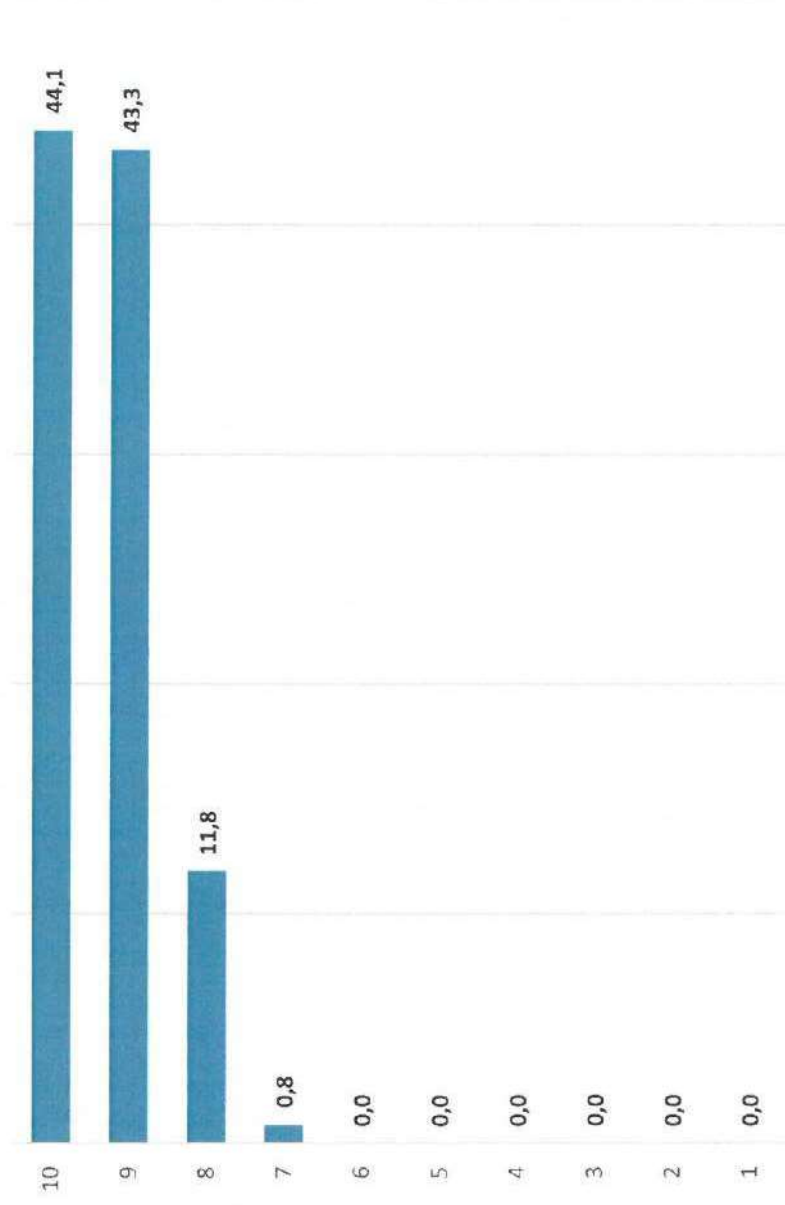
GIUDIZIO GLOBALE

Soddisfazione generale, considerando **tutti gli aspetti** del servizio – Domanda Overall



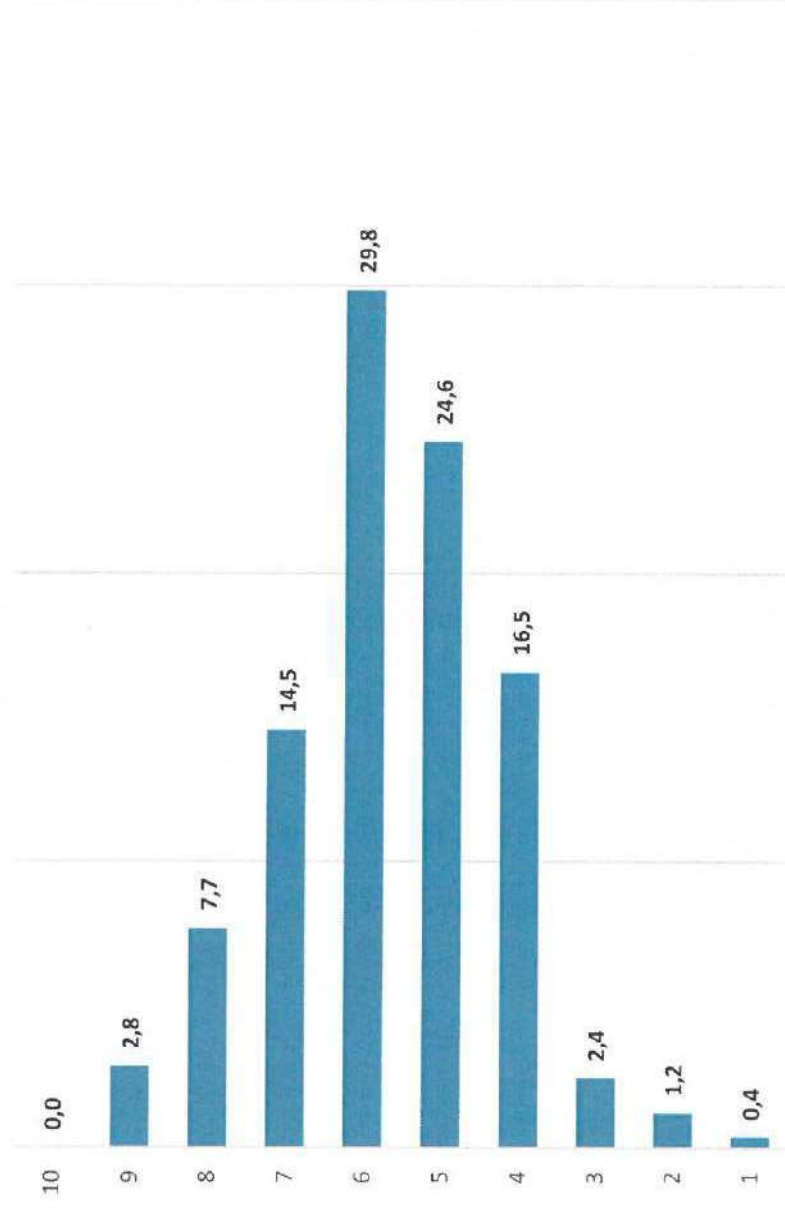
GIUDIZIO GLOBALE

IMPORTANZA – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



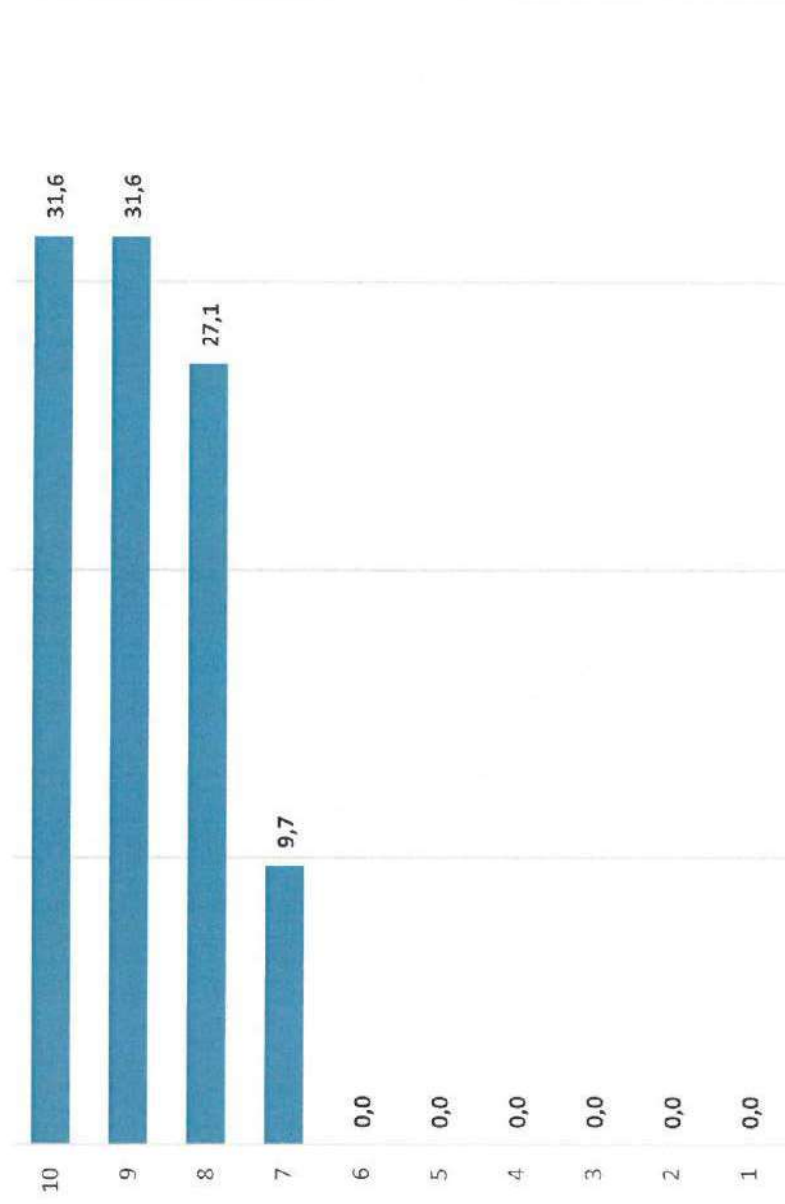
RAPPORTO QUALITA' / PREZZO

Soddisfazione generale – Domanda Overall



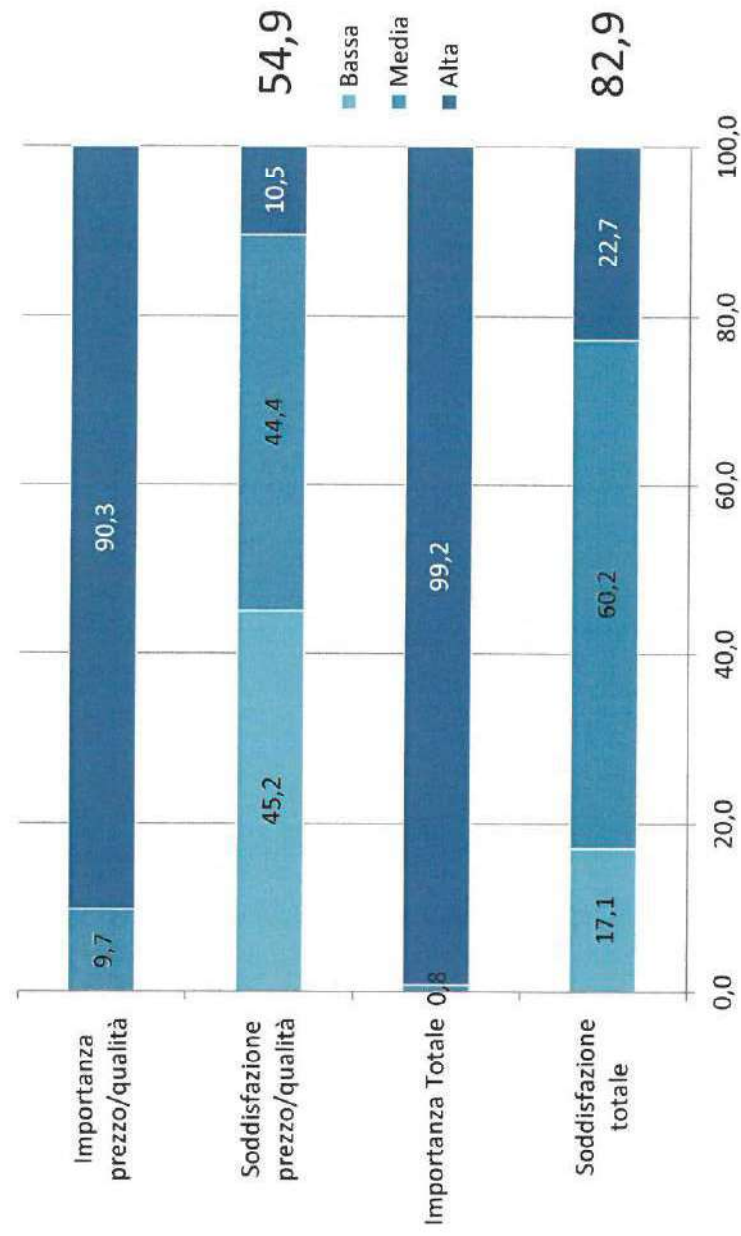
RAPPORTO QUALITA' / PREZZO

IMPORTANZA – Risultato considerato per la costruzione della Mappa delle Priorità



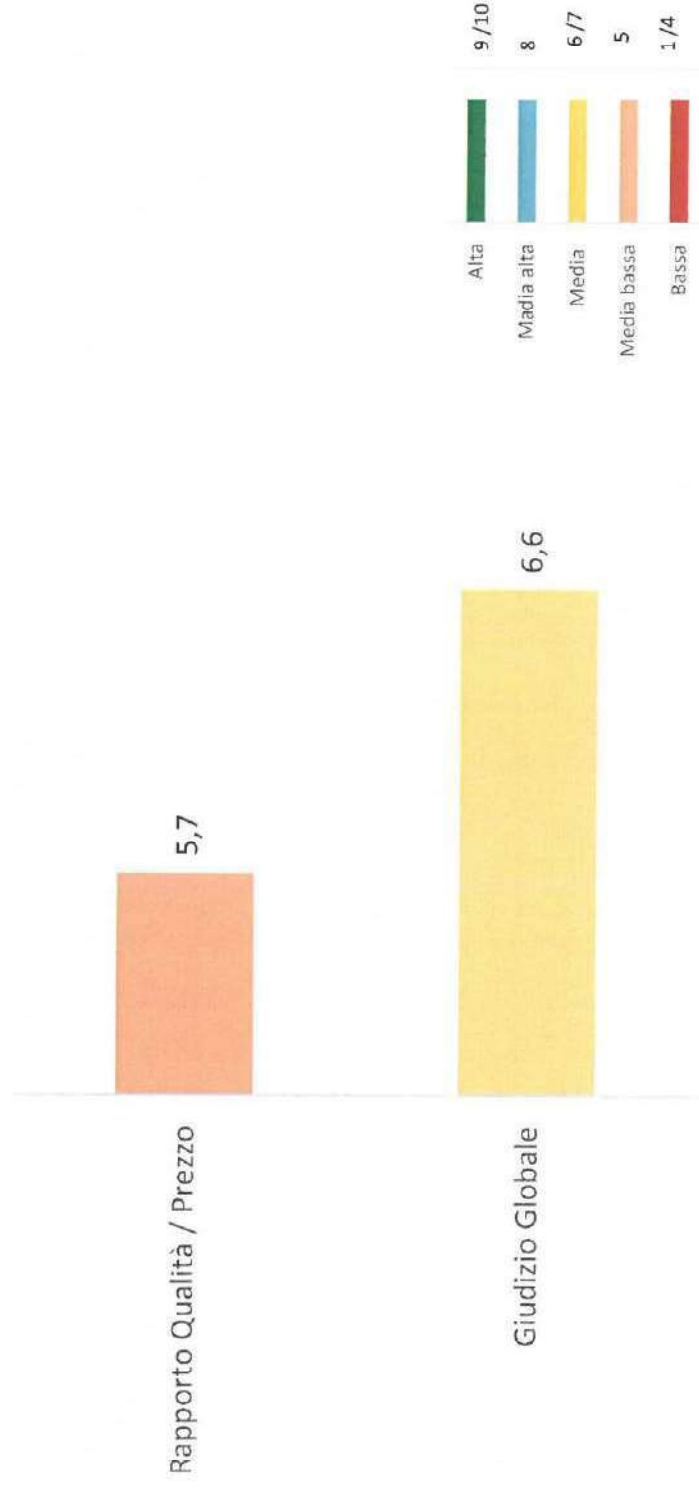
GIUDIZIO GLOBALE - RAPPORTO QUALITA' / PREZZO

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE



GIUDIZIO GLOBALE - RAPPORTO QUALITA' / PREZZO

INTENSITA' DELLA SODDISFAZIONE



GIUDIZIO GLOBALE - RAPPORTO QUALITA' / PREZZO

Considerazioni

Il «Giudizio Globale» e il «Rapporto Qualità/Prezzo» sono due domande secche che vengono poste alla fine del questionario, dopo che l'intervistato ha ripassato, attraverso le diverse domande, gli aspetti più importanti del servizio ambientale. Sono, perciò, indicatori importanti perché si tratta di valutazioni fatte in modo consapevole, non improvvisate.

Vediamo, dunque, una valutazione globale del servizio che si attesta ad un 82,9% di soddisfazione, con un 22,7% di Alta Soddisfazione (voto da 8 a 10). Il dato fa capire che più di 8 su 10 cittadini sono soddisfatti del servizio ambientale. Un buon punto di partenza, che lascia importanti spazi per una futura crescita.

Se analizziamo in particolare i voti espressi per la soddisfazione globale, vediamo che un 13,1% dei rispondenti si ferma con una valutazione al numero 5, la metà della scala numerica. Vuol dire che, con una serie di sforzi correttivi degli indicatori del sistema meno soddisfacenti già segnalati, quei cittadini potrebbero far salire di poco le loro valutazioni verso il 6, cambiando sostanzialmente il risultato finale.

In sintesi, si tratta di una valutazione complessiva al limite della qualità standard desiderata a cui l'Azienda può aspirare attraverso precisi interventi correttivi. Un obiettivo altamente raggiungibile per AMIU TRANI, tenendo conto che ci sono le basi per un servizio d'eccellenza.

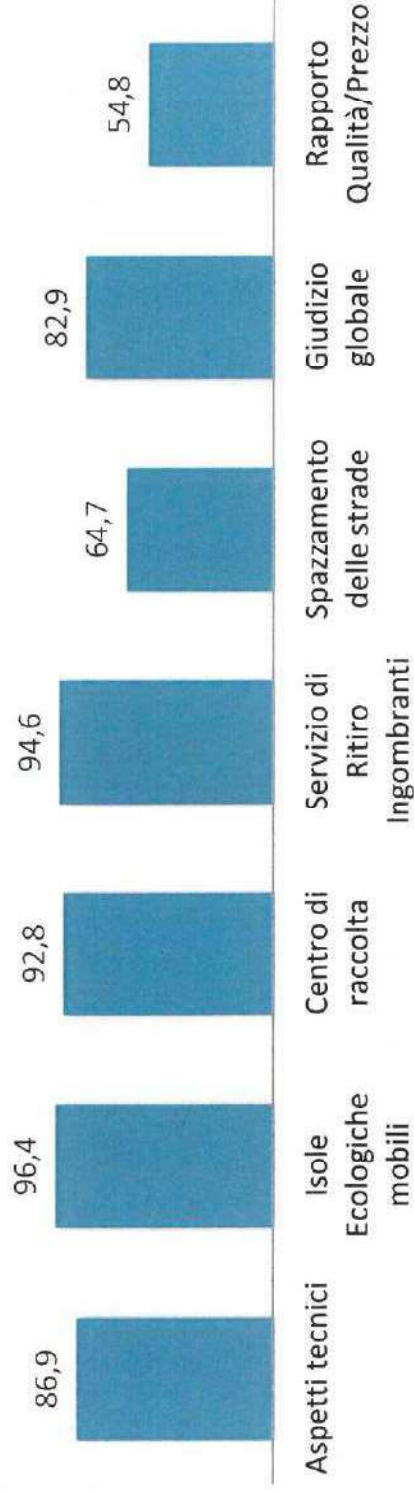
In quanto al «Rapporto Qualità/Prezzo» (un punto critico del sistema) risulta evidente la bassa soddisfazione che abbiamo registrato (54,9% del totale) quando mettiamo a confronto il divario tra l'Alta Importanza assegnata al «Giudizio Globale» (99,2% voti da 8 a 10) con l'Alta Soddisfazione dello stesso argomento (22,7%). I numeri ci dicono che si considera molto importante il servizio ambientale, ma che il livello di soddisfazione non è corrispondente all'importanza attribuita.

In conclusione è possibile affermare che l'insieme dei risultati possono essere interpretati come punto di partenza per un costante miglioramento del servizio

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

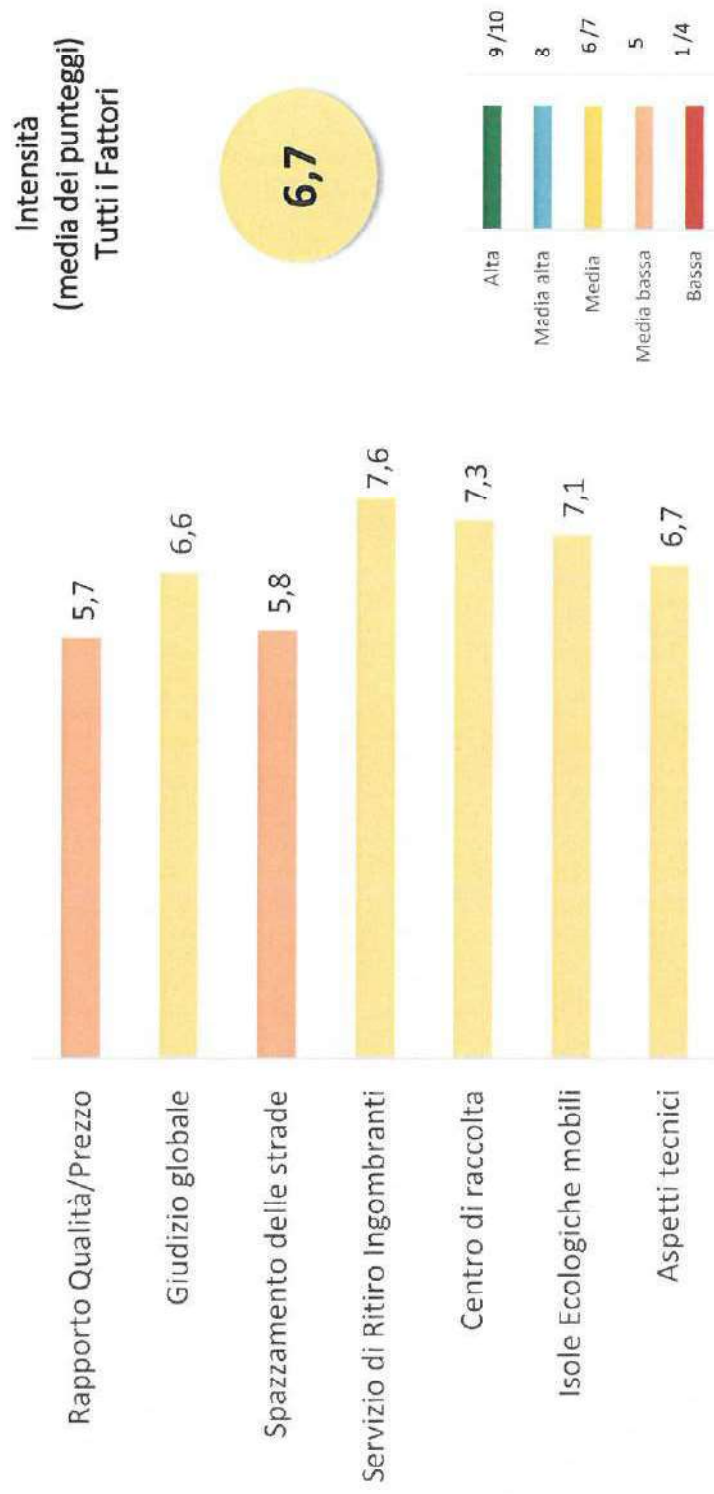
Utenti soddisfatti - Media ponderata della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore

80,5



CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Dati comparati dell'INTENSITA' DELLA SODDISFAZIONE



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
Aspetti Tecnici	0,18
Isole Ecologiche mobili	0,115
Centro di raccolta	0,115
Servizio di Ritiro Ingombranti	0,115
Spazzamento delle strade	0,115
Giudizio complessivo	0,18
Rapporto Qualità / Prezzo	0,18
TOTALE	1,00

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Nota metodologica

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

82,9

INDICE SINTETICO

80,5

Dall'esame dei Fattori emerge come l'INDICE SINTETICO di SODDISFAZIONE (80,5) sia **positivo e abbia raggiunto** la soglia convenzionale di soddisfazione (+ 80,0 %).

L'INDICE GENERALE di SODDISFAZIONE (82,9) è **superiore a quello Sintetico di 2,4 punti percentuali**, cioè che il BRAND aziendale, l'**immagine del marchio AMIU TRANI**, viene percepito positivamente dagli utenti e **genera un valore aggiunto** rispetto alla performance diretta del servizio considerato.

MAPPA DELLE PRIORITA'

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 e bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo 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*

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

MAPPA DELLE PRIORITA'



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2022

Considerazioni finali

Nella Mappa delle Priorità osserviamo i valori delle «Intensità» di ciascun fattore e le relative posizioni sulla Mappa delle Priorità. Non ci soffermiamo, quindi, sulla quantità numerica dei soddisfatti, ma vediamo come l'intensità ed il peso di ciascun fattore ci dona una posizione relativa per ogni argomento, permettendoci di capire **come e dove agire per rafforzare o mantenere la valutazione**.

Le debolezze che avevamo scoperto e analizzato, come si evince sulla mappa, sono quelle che necessitano una miglioria immediata, come in questo caso lo «Spazzamento delle strade», che ha un'alta importanza e meno soddisfazione relativa, cioè il più ampio divario tra le aspettative degli utenti e la loro valutazione concreta. In minor misura vediamo la «Soddisfazione complessiva» perché ritenuta importante e vicina al confine positivo. Un'ubicazione non ideale derivata dal peso delle aree relative alla Pulizia/Igiene – Pulizia delle strade.

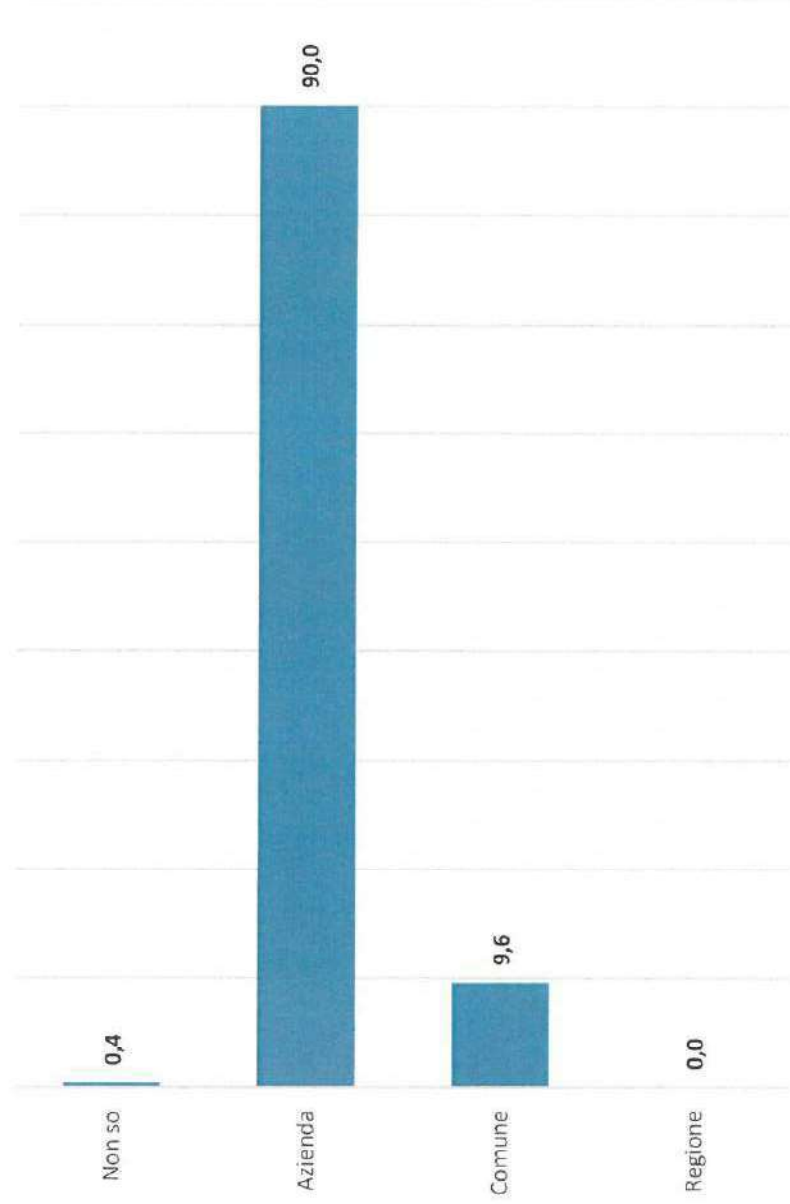
I punti di forza invece sono i «Centri di Raccolta» e il servizio di «Ritiro Ingombranti», servizi ben valutati e noti da un'ampia maggioranza. Anche le «Isole Ecologiche mobili» sono ben posizionate, ma con meno persone che le conoscono, dunque con minor numero di valutazioni.

Gli argomenti da potenziare/valorizzare sono, specialmente, la «Isole Ecologiche mobili» e la «Raccolta Porta a Porta»: sono sul versante giusto e con uno sforzo aziendale nella corretta direzione potrebbero raggiungere la zona di eccellenza.

Da Monitorare «Rapporto Qualità/Prezzo» come elemento per migliorare ulteriormente il gradimento complessivo delle attività di AMIU S.p.A. da parte dei cittadini-utenti".

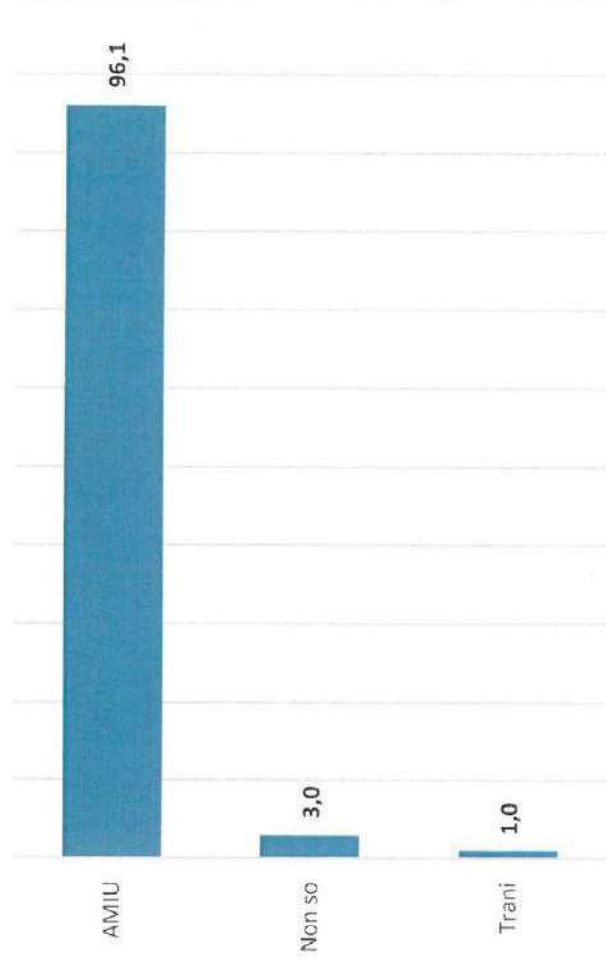
NOTORIETA' DELLA SOCIETA'

Sa chi fornisce il servizio di raccolta differenziata?



NOTORIETA' DELLA SOCIETA'

Sa indicare il nome dell'azienda?



AMIU Trani viene riconosciuta come l'Azienda responsabile del Servizio Ambientale in città da parte dei cittadini che riconoscono e apprezzano l'operato dell'azienda responsabile dei servizi di Igiene Urbana

AMIU Trani viene riconosciuta come una importante azienda operante nel campo dei servizi ambientali. I cittadini, come emerso dalle interviste, apprezzano l'operato dell'azienda responsabile dei servizi di Igiene Urbana.