

marche multiservizi
FALCONARA



Indagine di Customer Satisfaction 2023

Dicembre 2023

CFI Group
CLAES FORNELL INTERNATIONAL



CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

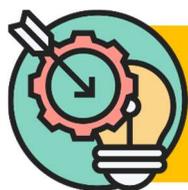
3

Le valutazioni in dettaglio

4

Riepilogo dei risultati

PREMESSA, OBIETTIVI E METODOLOGIA



PREMESSA E OBIETTIVI

- Rilevazione della soddisfazione dei clienti per i servizi di Igiene ambientale e dei canali di contatto.
- Identificazione dei punti di forza e di debolezza dei servizi
- Indicazione delle aree d'intervento più efficaci per migliorare la qualità erogata e la soddisfazione del cittadino-cliente



METODOLOGIA E CAMPIONE

Sono state effettuate **250 interviste a responsabili della gestione dei rapporti con MMS Falconara** tramite metodologia CATI nei mesi di novembre e dicembre 2023.

		GENERE					
		Uomo		Donna		TOTALE	
		2021	2023	2021	2023	2021	2023
CLASSI DI ETÀ	Fino a 34 anni	10	10	4	10	14	20
	Da 35 a 54 anni	40	27	45	52	85	79
	Da 55 a 85 anni	81	68	119	83	200	151
	Totale	131	105	168	145	299	250

N.B. Nella rilevazione 2023 non è stato applicata nessuna ponderazione ai dati

CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

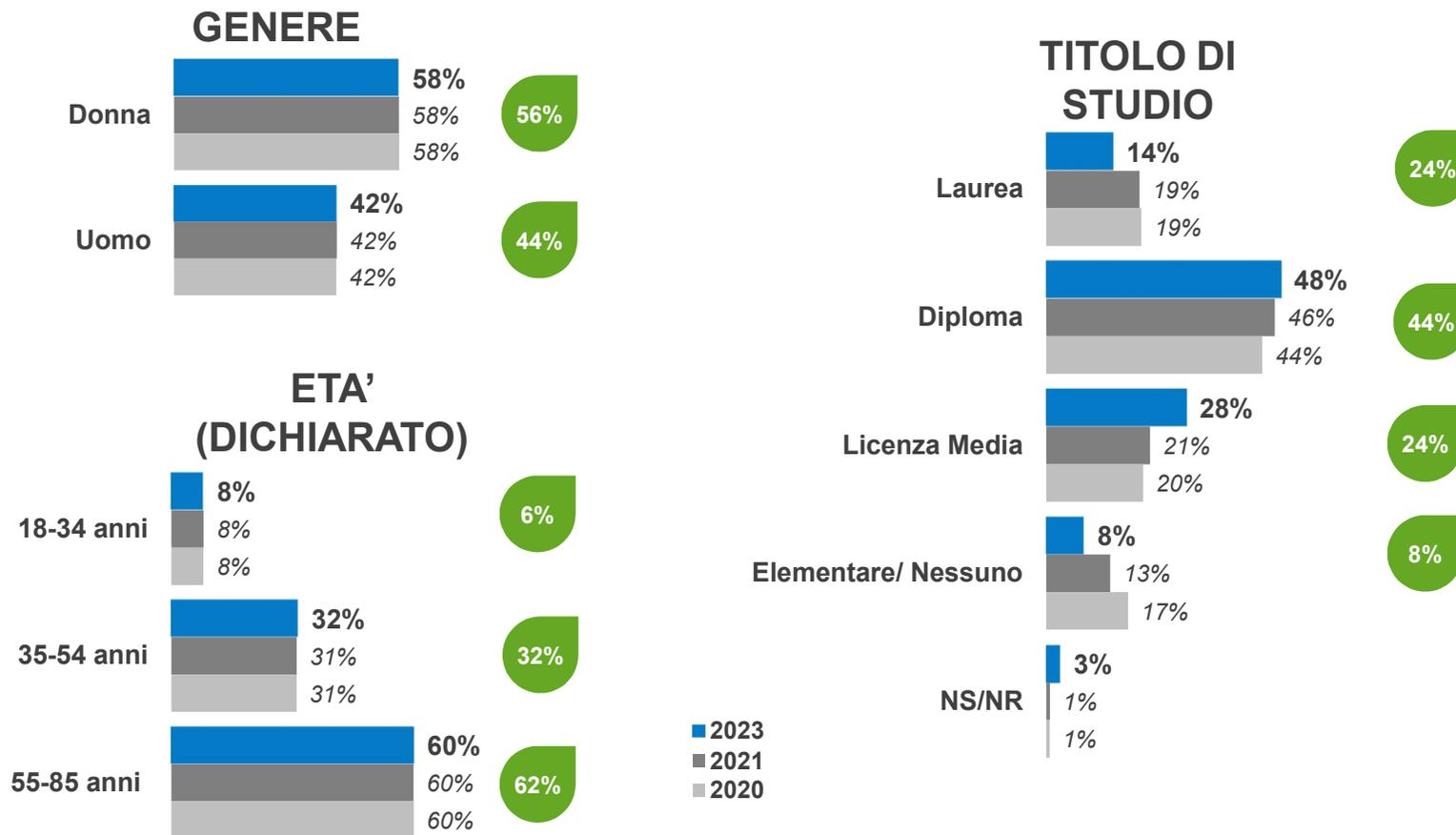
3

Le valutazioni in dettaglio

4

Riepilogo dei risultati

LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMO DEGLI INTERVISTATI

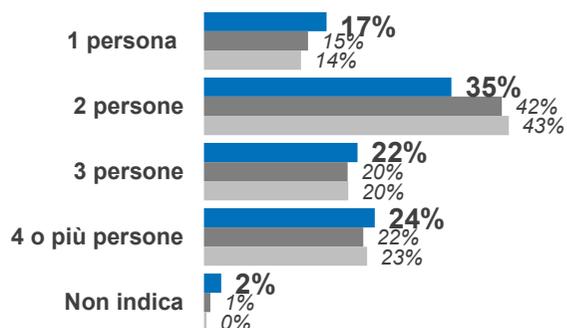


■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
 ● Base MMS 2023: 693 casi

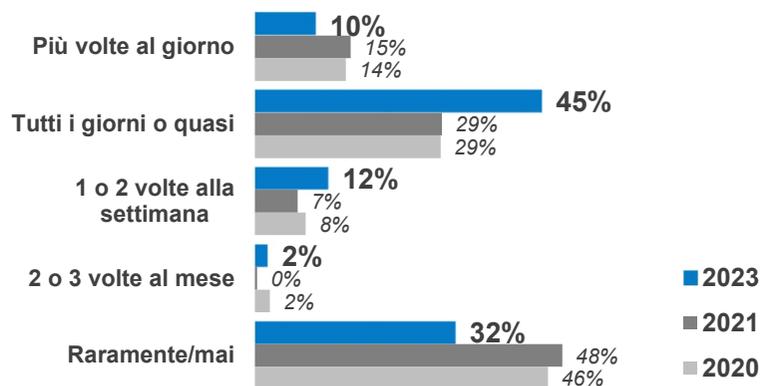
LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMO DEGLI INTERVISTATI



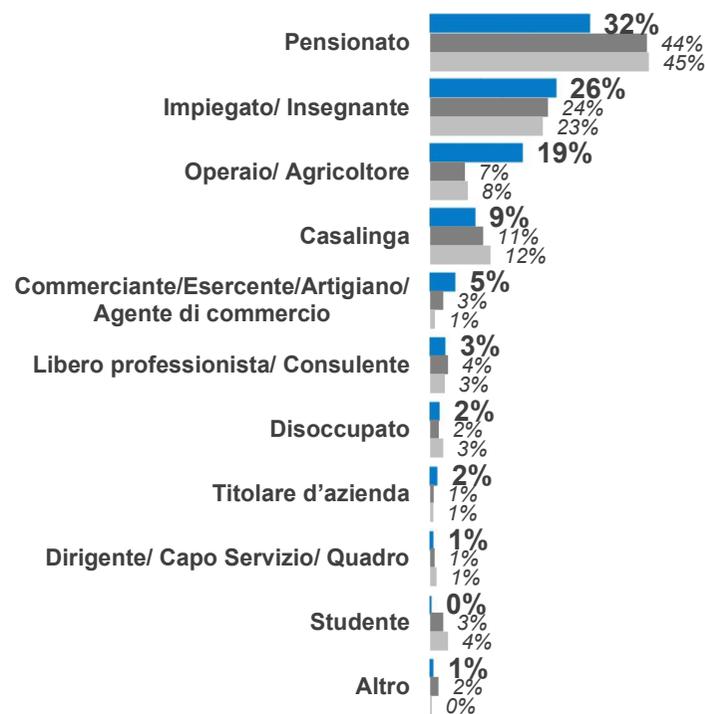
NUMERO COMPONENTI



UTILIZZO SOCIAL NETWORK

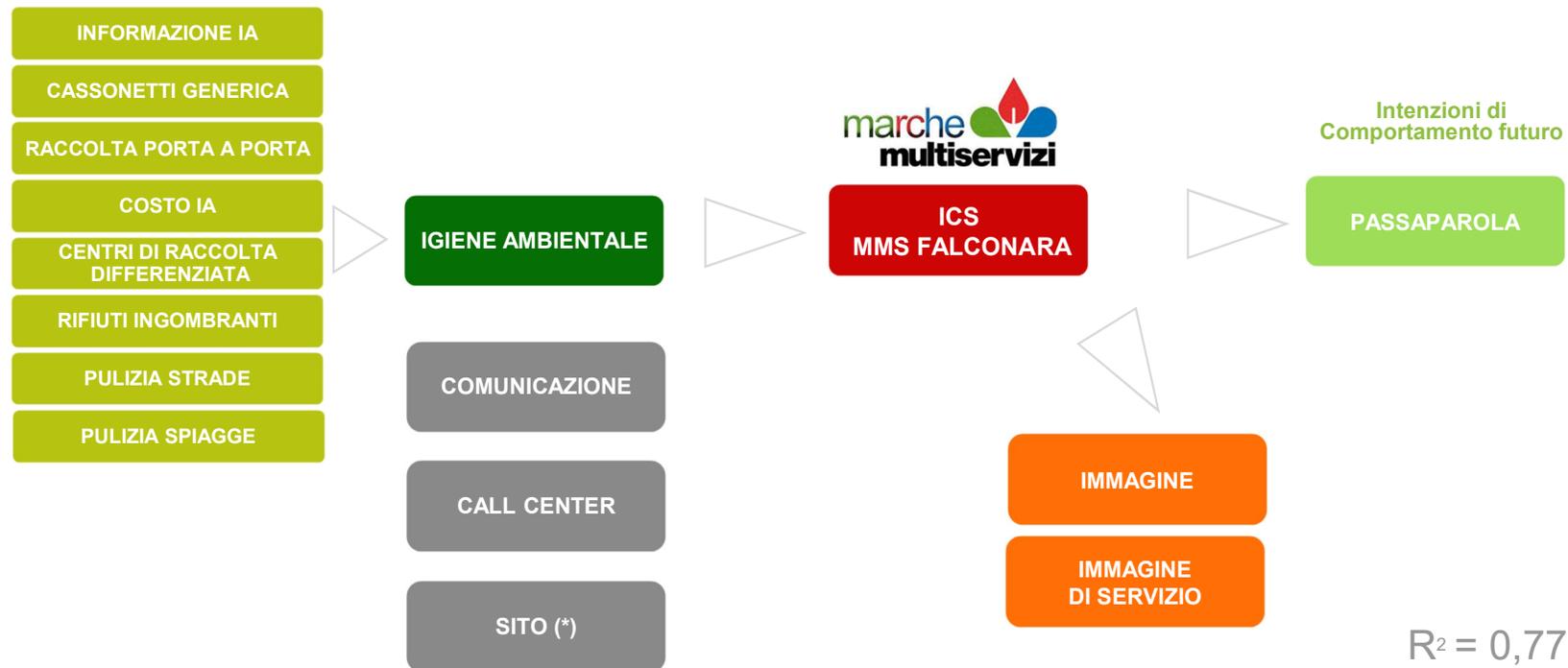


PROFESSIONE



■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
■ Base CS Falconara 2020: 301 casi

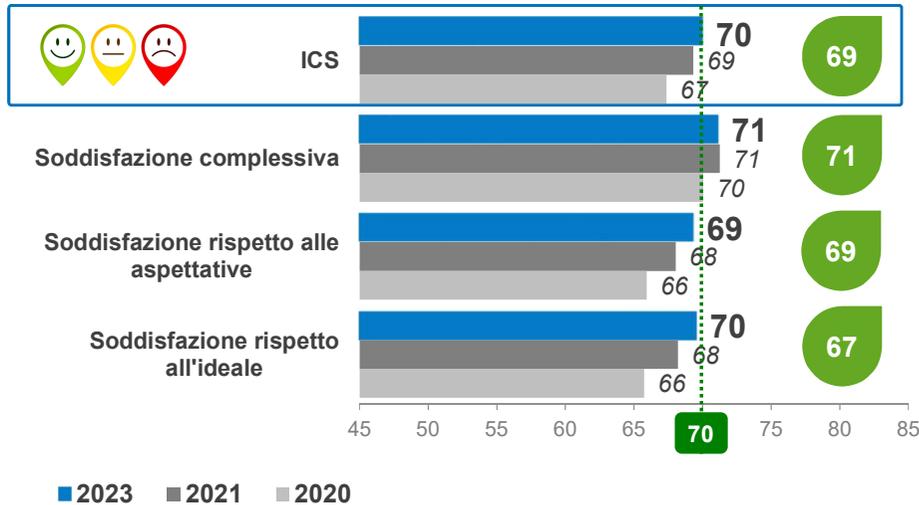
IL MODELLO RESIDENZIALE MMS FALCONARA



$$R^2 = 0,77$$

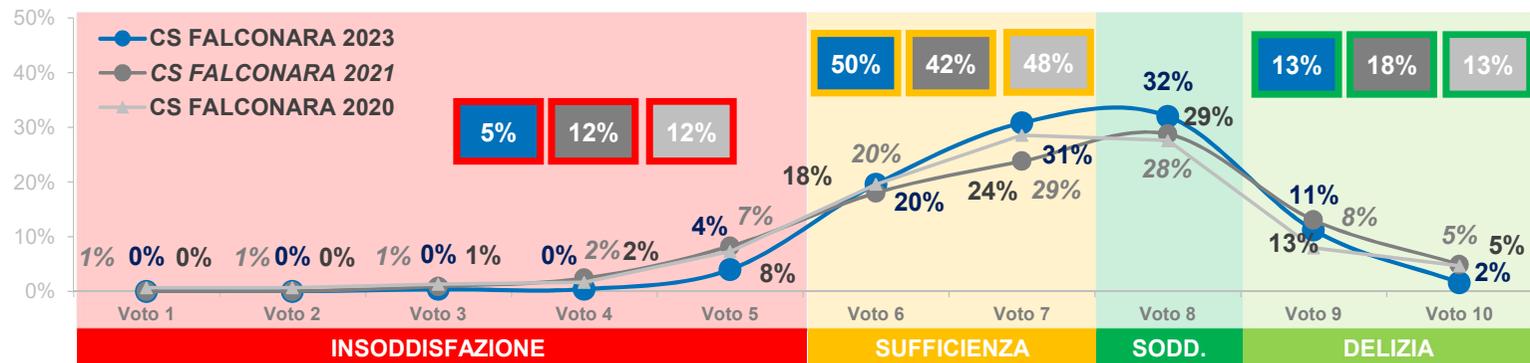
L' R^2 è una misura dell'affidabilità del modello e della sua capacità predittiva: il 77% della varianza dell'ICS è spiegato dalle variabili ad esso collegate. Il modello elaborato per MMS ha quindi una discreta affidabilità.

BUONA LA SODDISFAZIONE GLOBALE E IN AUMENTO DI UN PUNTO



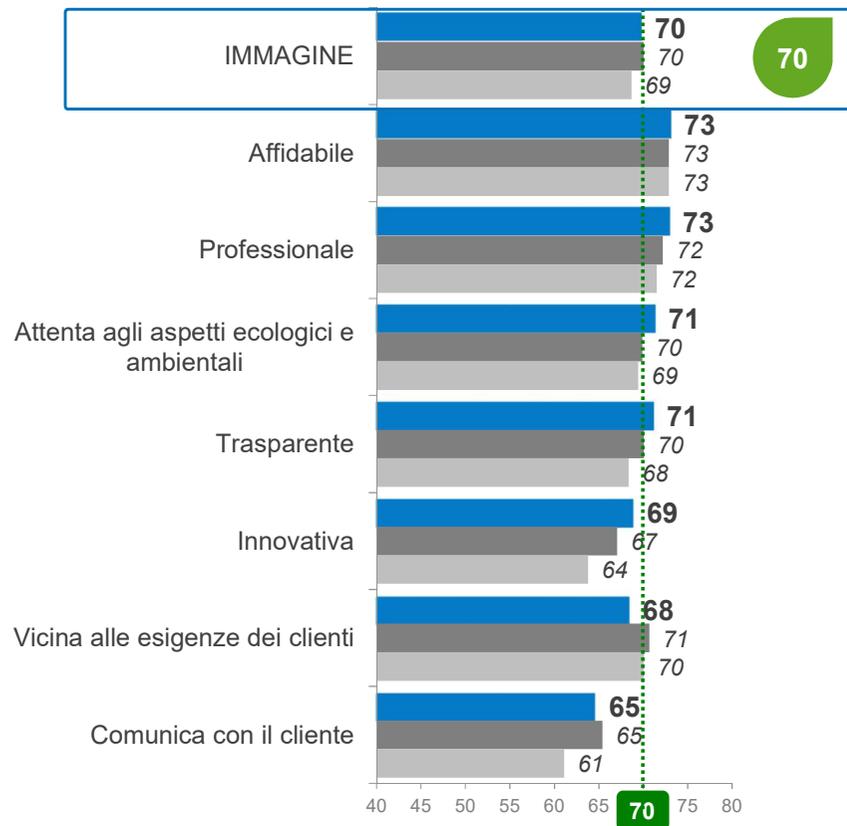
Aumenta la soddisfazione per MMS Falconara e raggiunge l'area della piena soddisfazione.

Diminuisce al 5% la quota dei clienti insoddisfatti, aumenta quelle dei sufficientemente soddisfatti (+8 p.p.).



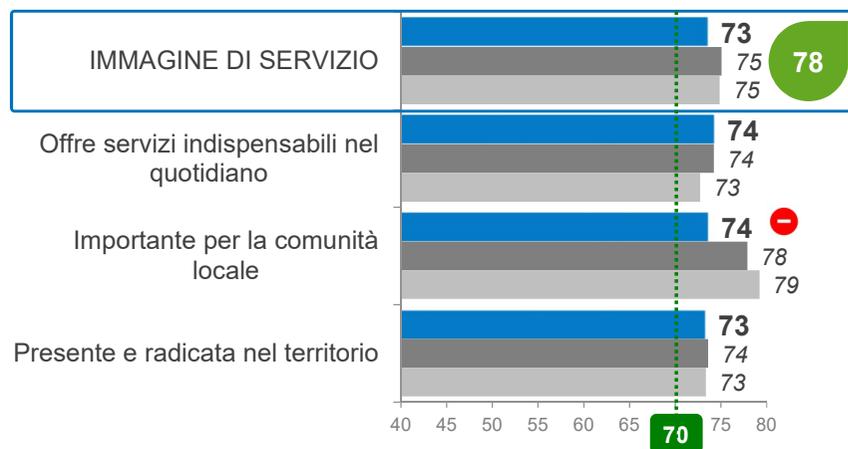
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
 ● Base MMS 2023: 693 casi

IMMAGINE E IMMAGINE DI SERVIZIO



Costante l'immagine istituzionale: viene percepita meno vicina alle esigenze dei clienti ma più innovativa rispetto al 2021.

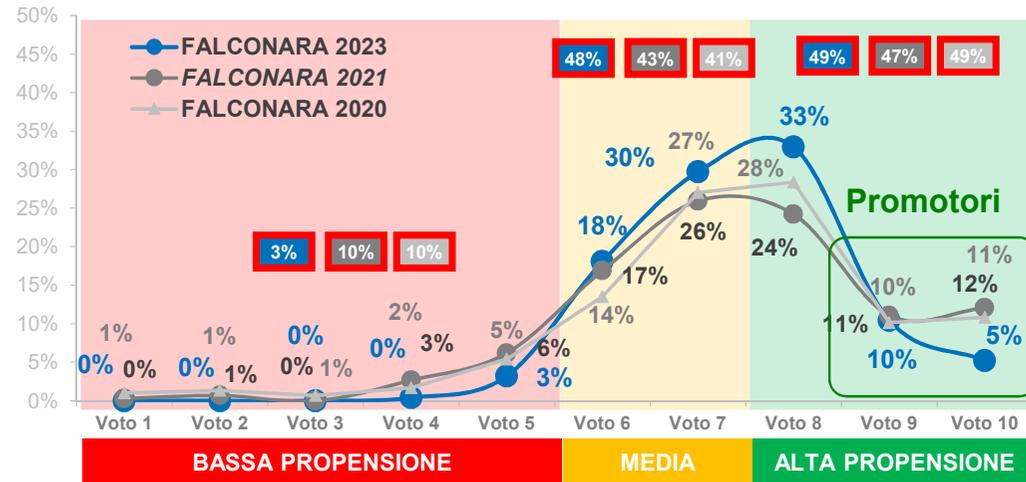
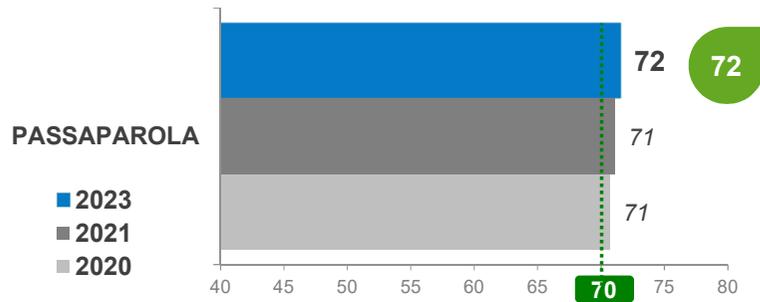
Diminuisce leggermente l'immagine del servizio di MMS Falconara, soprattutto per quanto riguarda l'importanza per la comunità locale, in calo rispetto al 2021 e al 2020.



■ 2023 ■ 2021 ■ 2020

- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2021
+ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 Base CS Falconara 2021: 300 casi
 Base CS Falconara 2020: 301 casi
● Base MMS 2023: 693 casi

PASSAPAROLA



In leggero aumento il **passaparola** nei confronti di MMS Falconara. Aumenta lievemente la quota dei promotori ma soprattutto **diminuisce di 7 punti il numero di coloro che hanno bassa propensione a parlare bene di MMS Falconara.**

NPS E ADVI



L'**NPS** è stato calcolato elaborando i punteggi della domanda del comportamento «passaparola» «In base alla sua esperienza, qual è la probabilità che lei parli bene di ...?»

Detrattori: clienti che hanno risposto alla domanda con voti da 1 a 6.

Promotori: clienti che hanno risposto con voti da 9 a 10.

Sono esclusi dall'indicatore i clienti che hanno dato punteggi 7 e 8, considerati "neutri"

Per calcolare l'**ADVI** "Advocacy Index" chiediamo ai clienti anche se hanno effettivamente parlato di MMS Falconara nell'ultimo anno e poi incrociamo i risultati col Passaparola.

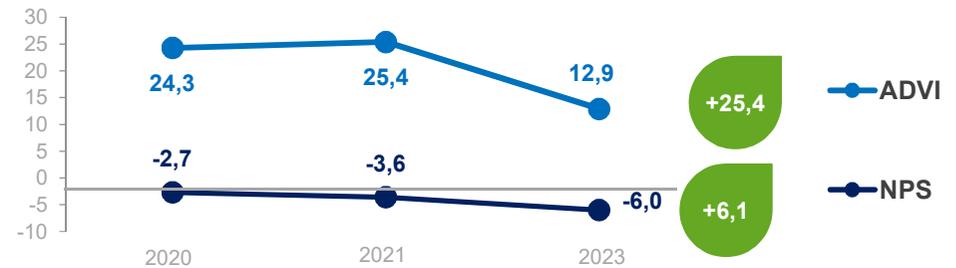
L'**ADVI** (un indicatore "effettivo") è più alto perché include nel conteggio anche i clienti che dichiarano un Passaparola 7-8, quindi parlano bene di MMS Falconara, mentre non considera i "Silenti", ossia coloro che non hanno mai parlato di MMS Falconara nell'ultimo anno.

$$\text{NPS} = \% \text{ promotori} - \% \text{ detrattori}$$

PROBABILITA' DI PARLARE BENE	N. DI VOLTE EFFETTIVE IN CUI HA PARLATO DI MMS			
	% di TABELLA	Silenti (Mai)	Una volta	Comunicatori (Due o più volte)
Detrattori (1-6)	18%	0%	3%	22%
Neutrali (7-8)	51%	3%	8%	63%
Promotori (9-10)	11%	0%	4%	16%
Totale	81%	4%	16%	100%



NPS E ADVI: IL TREND Net Promoter Score – ADVocacy Index



■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
● Base MMS 2023: 693 casi

CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

3

Le valutazioni in dettaglio

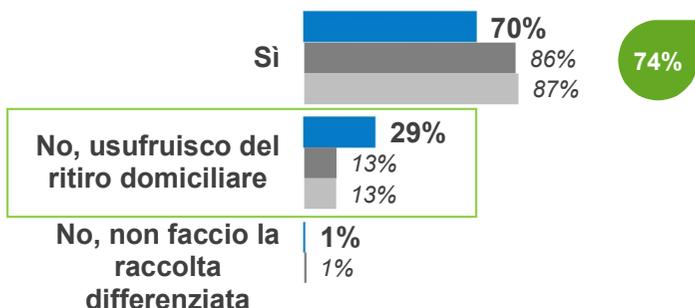
4

Riepilogo dei risultati

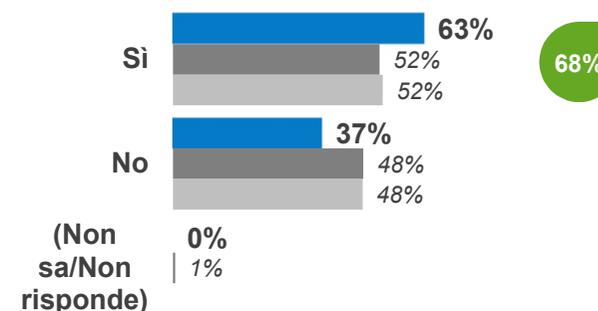
FRUIZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE: AUMENTA LA RACCOLTA PORTA A PORTA E DEGLI ALTRI SERVIZI



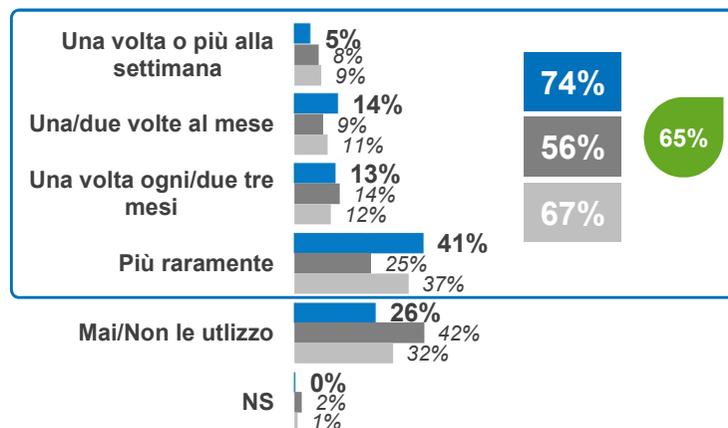
USA I CASSONETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA



FRUISCE DEL SERVIZIO CONFERIMENTO RIFIUTI INGOMBRANTI

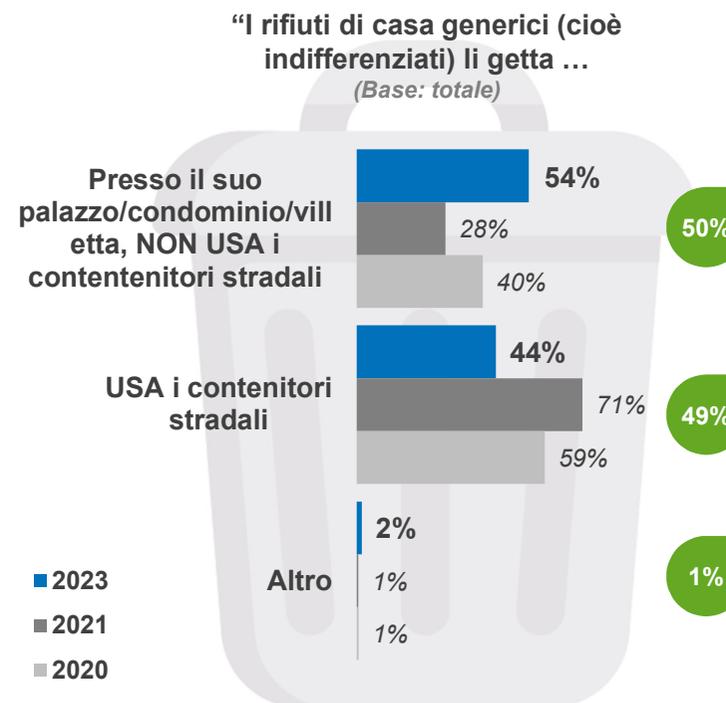
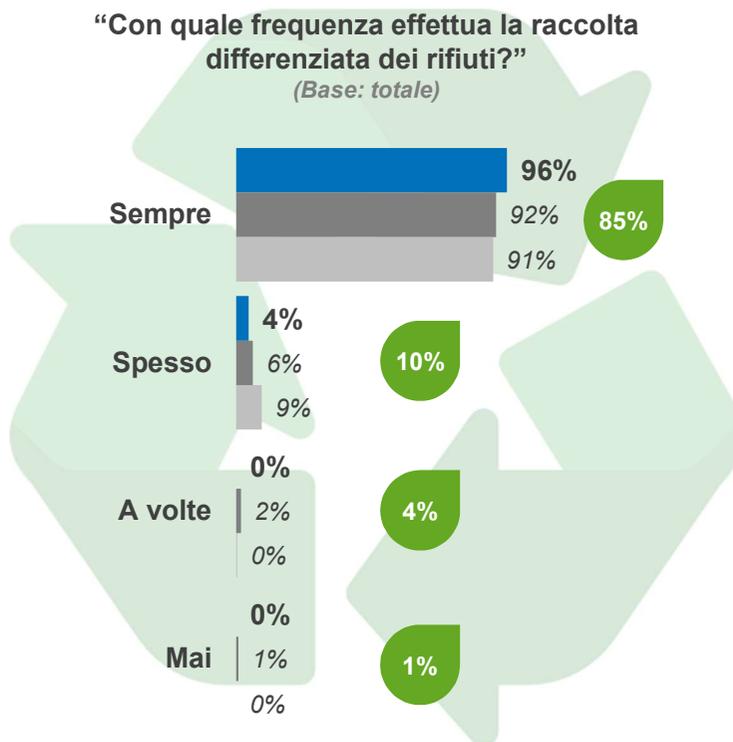


FRUISCE DI CENTRI RACCOLTA DIFFERENZIATA



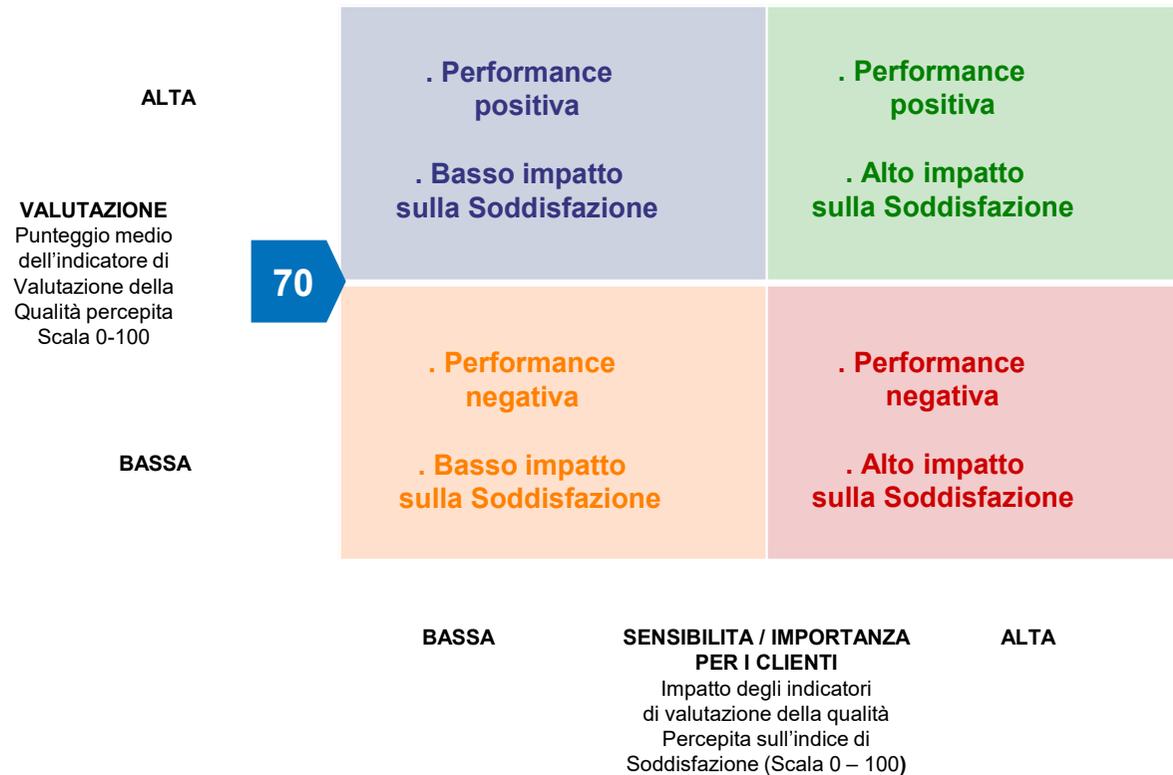
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
● Base MMS 2023: 693 casi

... DIMINUISCE LA QUOTA DI COLORO CHE USANO I CONTENITORI STRADALI



■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
 ● Base MMS 2023: 693 casi

INTERPRETARE LA MATRICE DI PRIORITÀ



La Matrice delle priorità combina la valutazione attribuita alla sensibilità per l'aumento della soddisfazione.

Si definiscono così 4 quadranti:

AREA DELLA VALORIZZAZIONE

PERFORMANCE POSITIVA
BASSO IMPATTO SULLA SODDISFAZIONE

AREA DEI PUNTI DI FORZA

PERFORMANCE POSITIVA
ALTO IMPATTO SULLA SODDISFAZIONE

AREA DELL'INTERVENTO IMMEDIATO

PERFORMANCE NEGATIVA
ALTO IMPATTO SULLA SODDISFAZIONE

AREA DEL MONITORAGGIO

PERFORMANCE NEGATIVA
BASSO IMPATTO SULLA SODDISFAZIONE

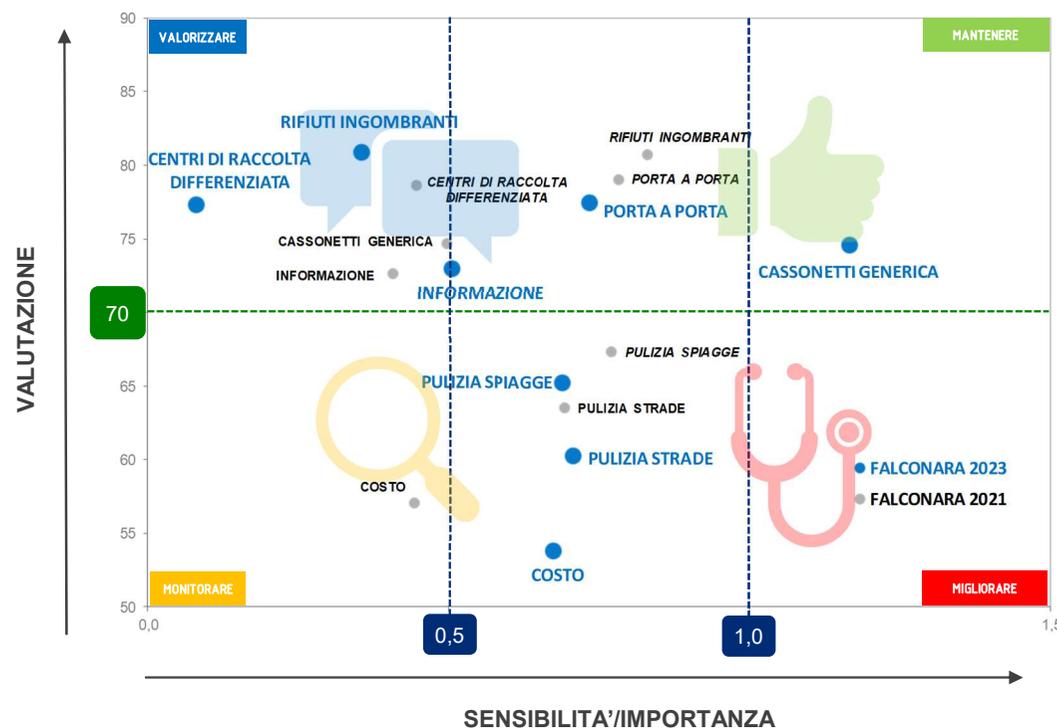
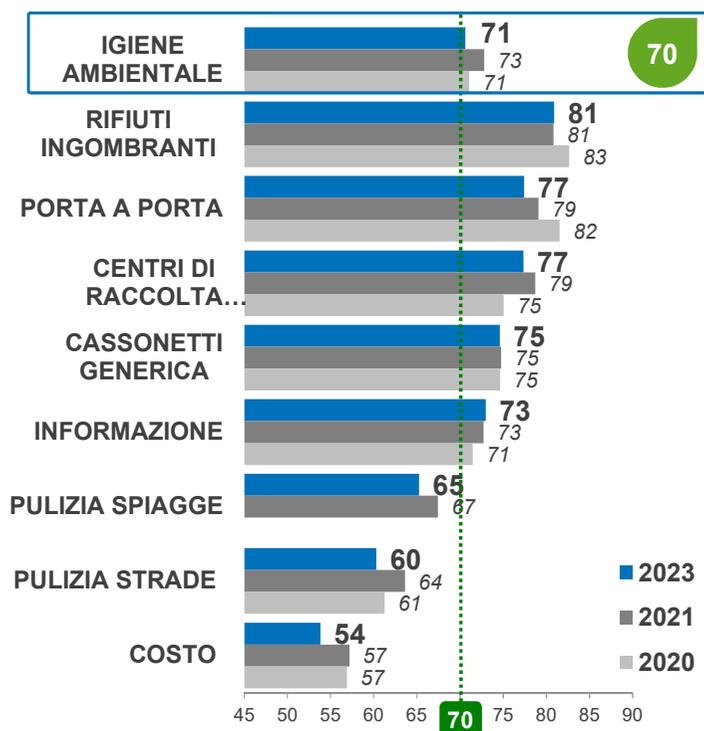
IGIENE AMBIENTALE: INDICI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ



Diminuisce la soddisfazione dell'Igiene Ambientale.

I **Rifiuti Ingombranti** e il **porta a porta** rappresentano i due **punti di forza** del servizio di MMS Falconara.

Il **Costo**, la **Pulizia delle strade** e la **Pulizia delle Spiagge** sono le due aree di **miglioramento primario**: l'impatto elevato sulla soddisfazione rende molto importante intervenire **per migliorare la soddisfazione complessiva dei cittadini**.



- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2021
+

(*) NOTA BASI

Utilizzatori del servizio Porta a Porta: 159 casi 2023 – 107 casi 2021

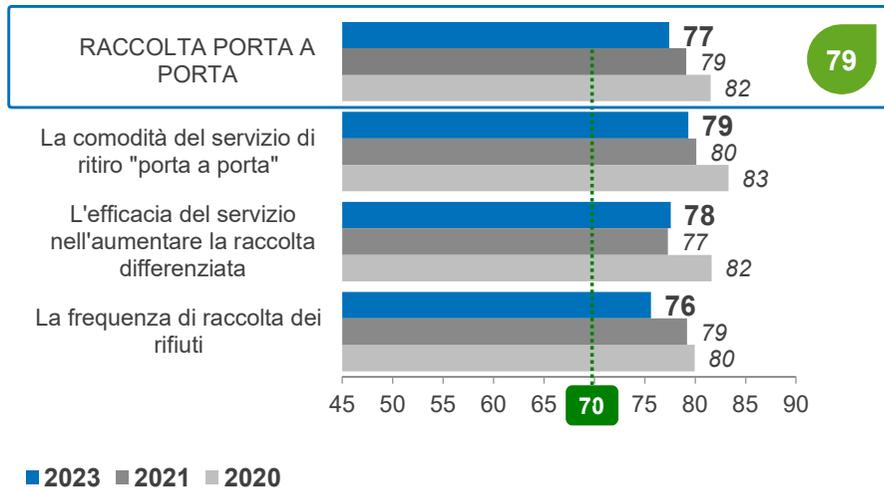
Utilizzatori delle Isole Ecologiche: 110 casi 2023 – 170 casi 2021

Utilizzatori del servizio Smaltimento Rifiuti Ingombranti: 157 casi 2023 – 152 casi 2021

Utilizzatori del servizio Pulizia Spiagge: 105 casi 2023 – 164 casi 2021

■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
 ● Base MMS 2023: 693 casi

IGIENE AMBIENTALE: RACCOLTA PORTA A PORTA



- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2021
+



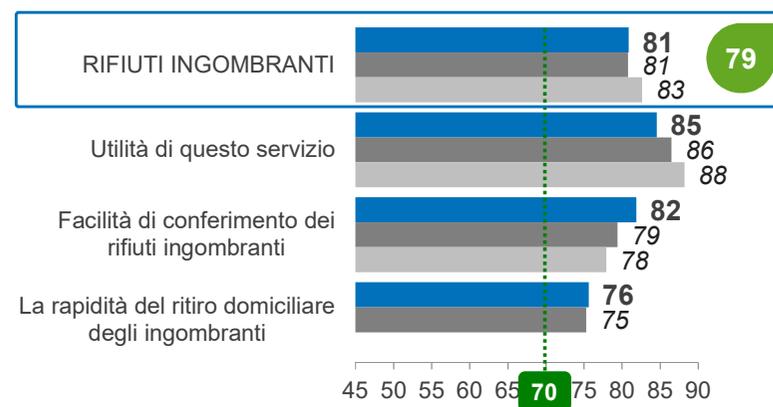
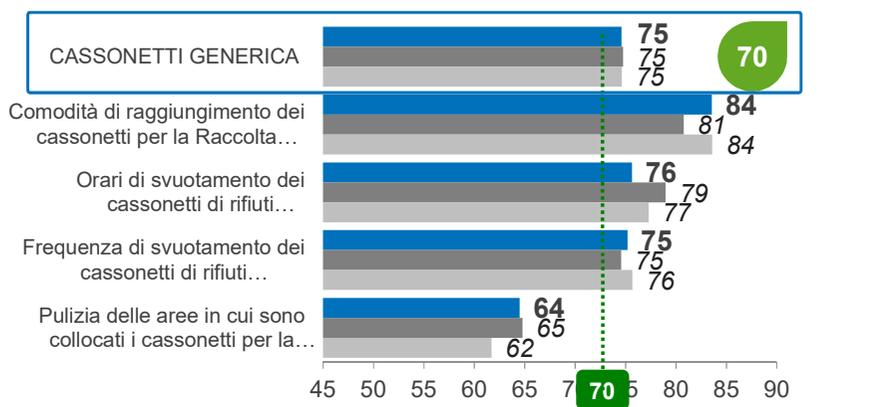
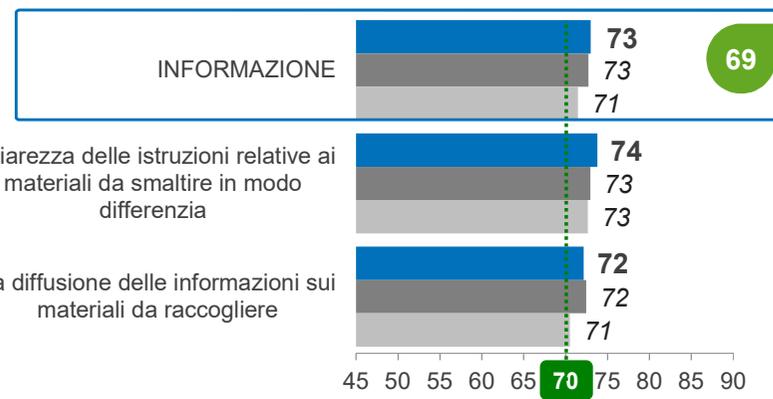
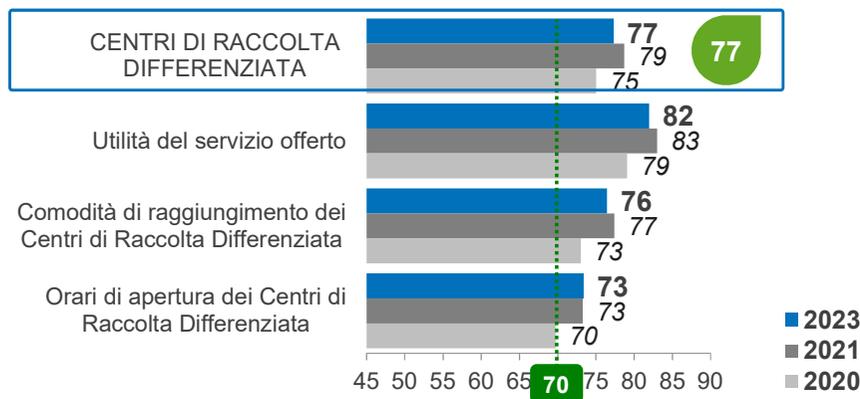
IL DETTAGLIO DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA



	RIFIUTI DIFFERENZIATI		RIFIUTI GENERICI	
	RI TIRO DOMICILIARE	USA I CASSONETTI	RI TIRO DOMICILIARE	USA I CASSONETTI
Base	73	86	136	22
RACCOLTA PORTA A PORTA	77	78	78	73
La comodità del servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti	79	79	80	75
L'efficacia del servizio nell'aumentare la raccolta differenziata	77	78	78	73
La frequenza di raccolta dei rifiuti	75	76	76	71

■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
● Base MMS 2023: 693 casi

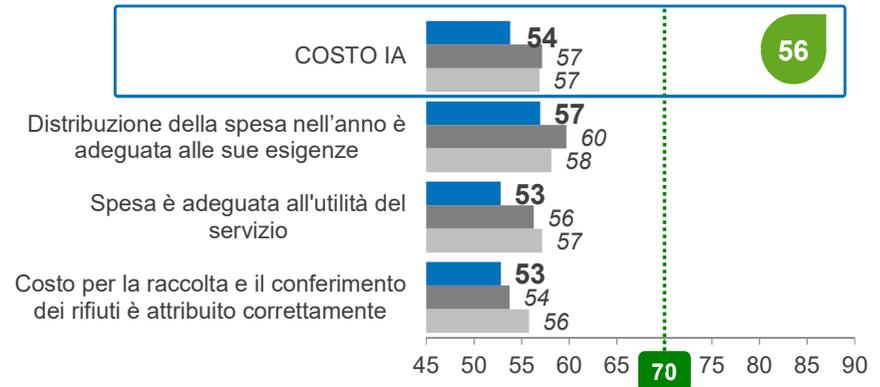
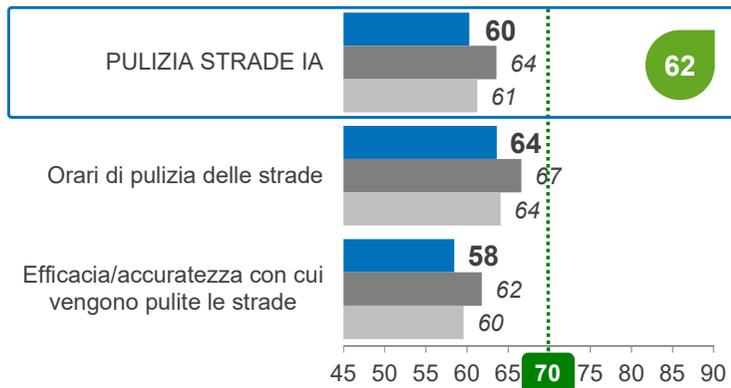
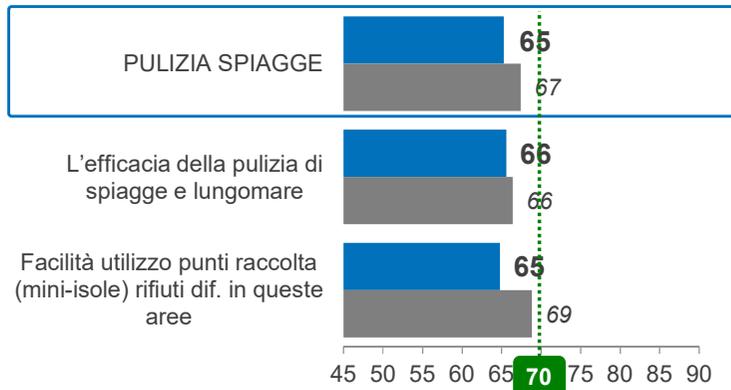
IGIENE AMBIENTALE: I PUNTI DI FORZA



- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2021
+

■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
 ● Base MMS 2023: 693 casi

IGIENE AMBIENTALE: I PUNTI DEBOLI



■ 2023
■ 2021
■ 2020

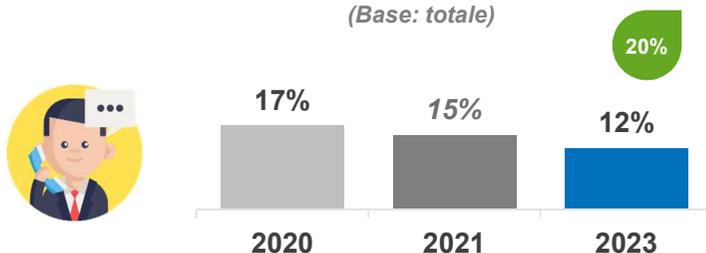
⊖ Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2021
⊕

■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
● Base MMS 2023: 693 casi

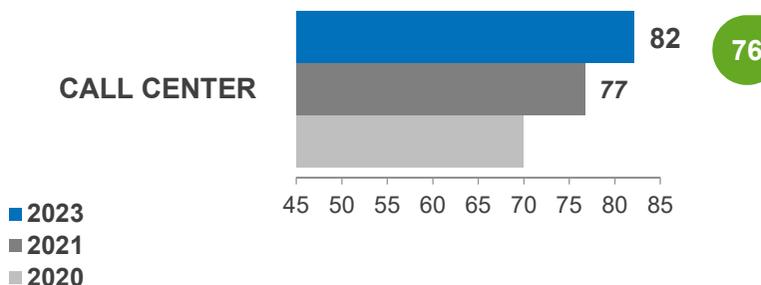
CALANO I CLIENTI CHE CHIAMANO IL CALL CENTER MA MIGLIORA LA LORO SODDISFAZIONE. IL SITO NON È CONOSCIUTO



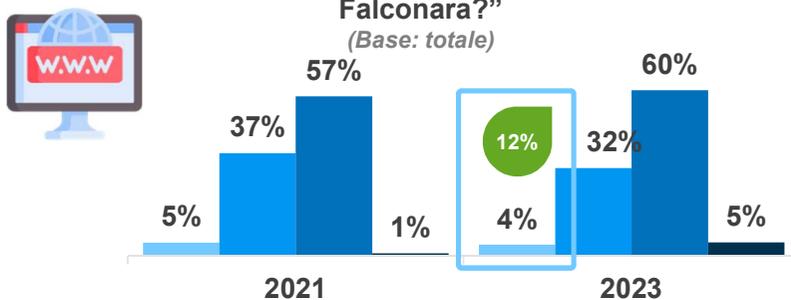
“Negli ultimi 6 mesi, ha chiamato il Call Center di Marche Multiservizi Falconara?” - % Sì
(Base: totale)



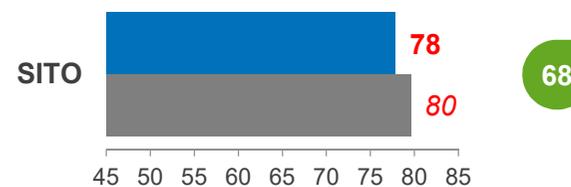
VALUTAZIONE DEL CALL CENTER
SCORE 0-100
(Base: clienti che hanno chiamato il CC – 31 casi)



“Negli ultimi 6 mesi è entrato nel sito internet di Marche Multiservizi Falconara?”
(Base: totale)



VALUTAZIONE DEL SITO
SCORE 0-100
(Base: clienti che hanno effettuato l'accesso al sito – 10 casi)

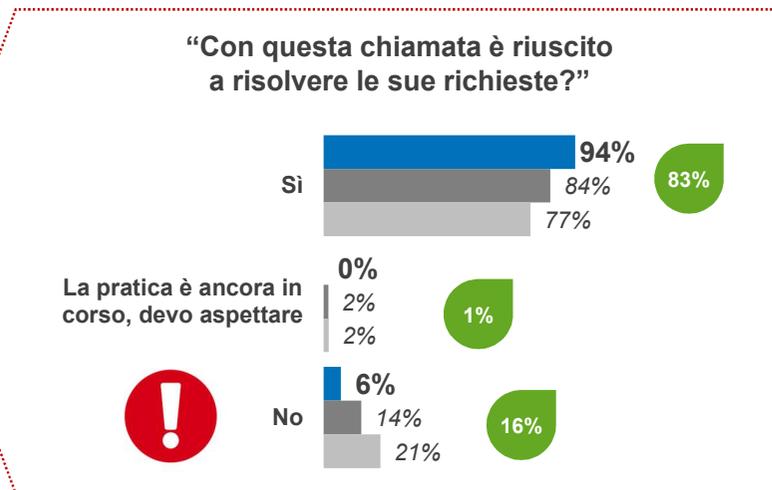
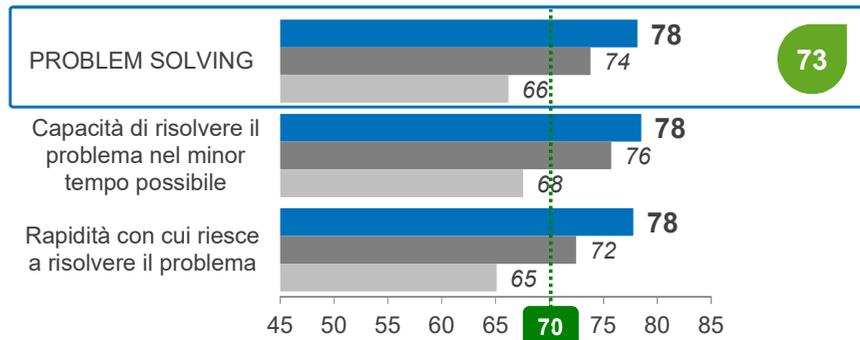
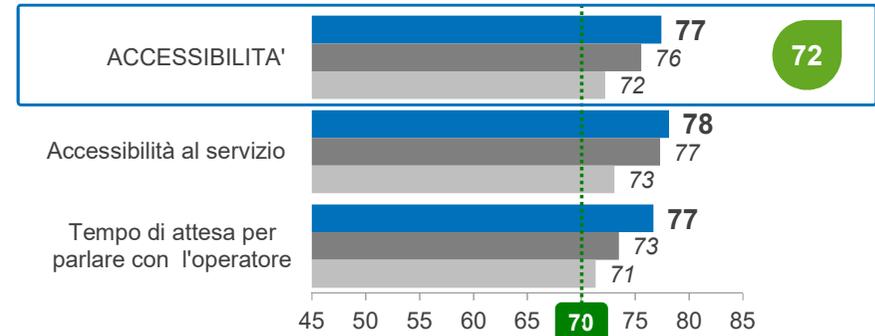
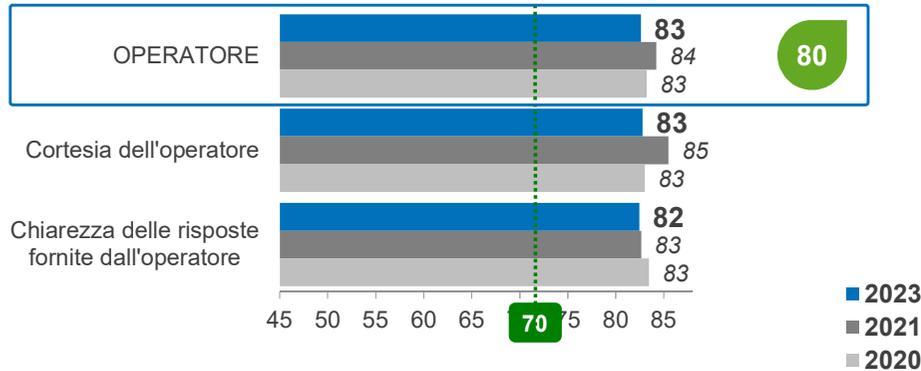


In rosso le basi < 30 casi, lettura qualitativa del dato

- E' entrato nel sito internet di Marche Multiservizi Falconara
- No, CONOSCE IL SITO, ma non ha effettuato nessun accesso
- No, NON CONOSCE IL SITO e non ha effettuato nessun accesso

- Base CS Falconara 2023: 250 casi
- Base CS Falconara 2021: 300 casi
- Base CS Falconara 2020: 301 casi
- Base MMS 2023: 693 casi

OTTIME LE VALUTAZIONI PER IL CC: MIGLIORA IL PROBLEM SOLVING PERCHÉ SI RIDUCE LA QUOTA DELLE CHIAMATE INSOLUTE

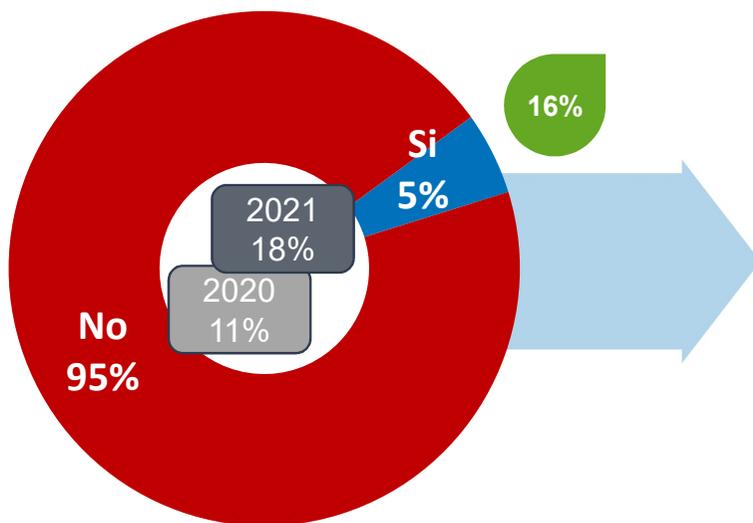


■ Base CS Falconara 2023: 31 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 43 casi
 ■ Base CS Falconara 2020: 52 casi
 ● Base MMS 2023: 143 casi

GLI OPUSCOLI RIMANGONO IL PRINCIPALE CANALE DI COMUNICAZIONE MA INTERNET DIVENTA DECISAMENTE IMPORTANTE



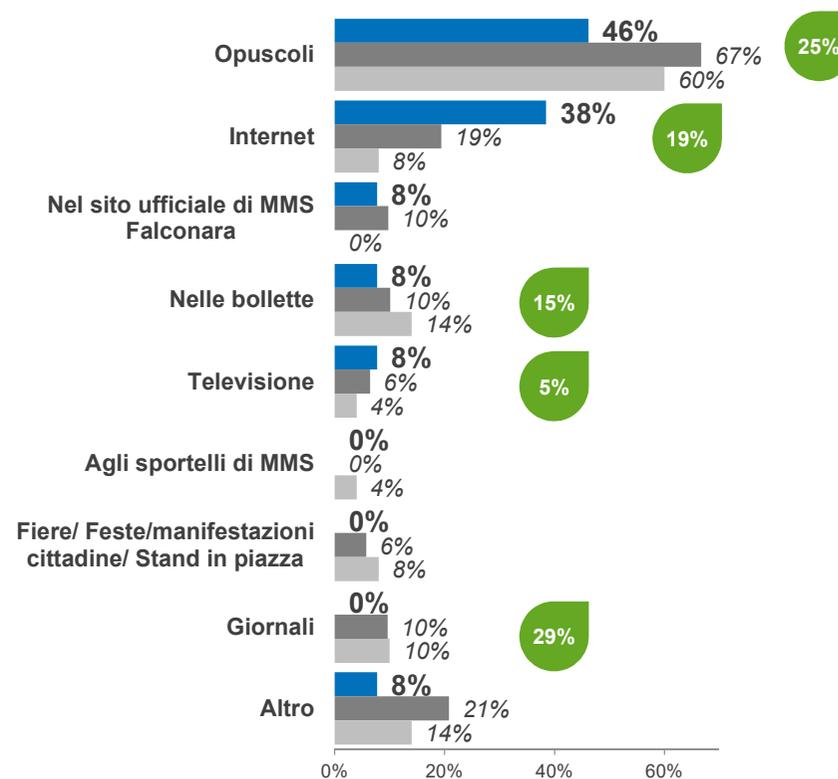
Negli ultimi 12 mesi le è capitato di vedere delle comunicazioni informative fatte da Marche Multiservizi Falconara?
(Base: totale)



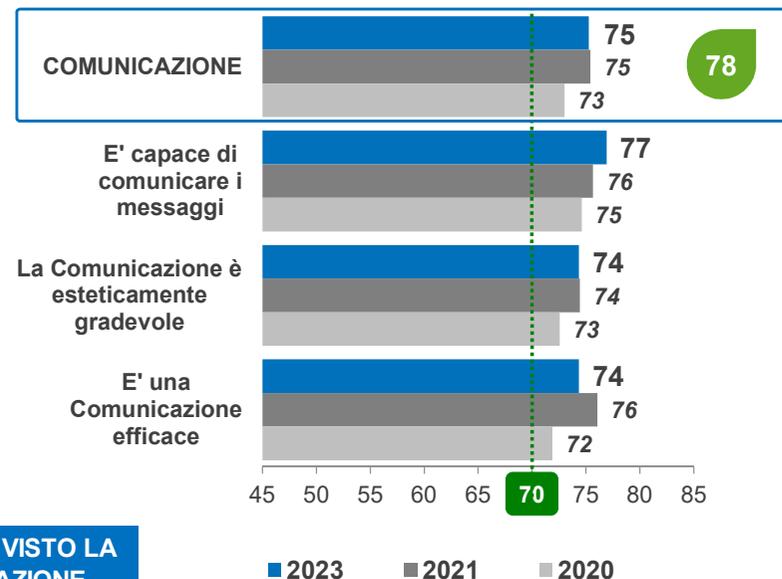
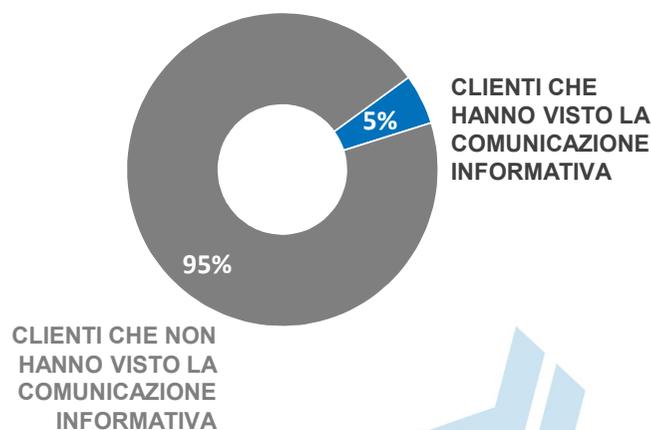
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
■ Base CS Falconara 2020: 301 casi
● Base MMS 2023: 693 casi

Dove le è capitato di vedere le comunicazioni informative di Marche Multiservizi Falconara?

(Base: coloro che hanno visto la comunicazione)



LE COMUNICAZIONI DI MMS FALCONARA SONO CAPACI DI VEICOLARE I MESSAGGI



	HANNO VISTO LA COMUNICAZIONE		NON HANNO VISTO LA COMUNICAZIONE	
	2021	2023	2021	2023
Base	51	13	249	237
INFORMAZIONE IA	78	78	72	73
Chiarezza delle istruzioni relative ai materiali da smaltire in modo differenzia	79	78	72	74
La diffusione delle informazioni sui materiali da raccogliere	78	78	71	72

CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

3

Le valutazioni in dettaglio

4

Riepilogo dei risultati

RIEPILOGO DEI RISULTATI MMS FALCONARA



Punteggi 2020	Punteggi 2021	Punteggi 2023	Impatti
71	73 ▼	71	IGIENE AMBIENTALE 4,0
71	73 =	73	INFORMAZIONE IA 0,5
75	75 =	75	CASSONETTI GENERICA 1,2
82	79 ▼	77	RACCOLTA PORTA A PORTA 0,7
57	57 ▼	54	COSTO IA 0,7
75	79 ▼	77	CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA 0,1
83	81 =	81	RIFIUTI INGOMBRANTI 0,4
61	64 ▼	60	PULIZIA STRADE 0,7
	67 ▼	65	PULIZIA SPIAGGE 0,7
	80 ▼	78	SITO
70	77 ▲	82	CALL CENTER
73	75 =	75	COMUNICAZIONE

$R^2 = 0,77$

L' R^2 è una misura dell'affidabilità del modello e della sua capacità predittiva: il 77% della varianza dell'ICS è spiegato dalle variabili ad esso collegate. Il modello elaborato per MMS ha quindi una buona affidabilità.



KEY FINDINGS



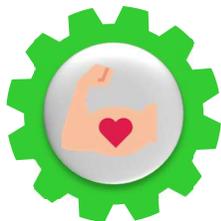
La soddisfazione dei cittadini per MMS Falconara migliora e raggiunge l'area di piena Soddisfazione.

La soddisfazione per il servizio di Igiene Ambientale si conferma su buoni livelli anche se diminuisce rispetto al 2021



IMMAGINE E COMPORTAMENTI FUTURI

L'immagine si attesta ai livelli del 2021, in particolare MMS Falconara risulta **affidabile e professionale**, diminuisce leggermente l'importanza per la comunità locale ma il livello resta elevato.



PUNTI DI FORZA

I **Rifiuti ingombranti** e la **Raccolta Porta a Porta** rappresentano i due punti di forza del servizio offerto da MMS Falconara e **ne aumenta la frequenza di fruizione**, con un effetto positivo sull'ICS (Soddisfazione complessiva).

Migliorano le valutazioni del **Call Center** perché si riduce la quota delle chiamate insolute.



AREE DI MIGLIORAMENTO

La pulizia, sia delle strade sia delle spiagge, sono due aree di miglioramento a cui i cittadini sono particolarmente sensibili; la **percezione del Costo** è in questo momento un fattore molto importante.

CFI Group
CLAES FORNELL INTERNATIONAL



Welcome
to **Certainty**

CFI GROUP WORLDWIDE
MICHIGAN (USA) - Ann Arbor
ENGLAND (UK) - London
ITALY - Milan
SWEDEN - Stockholm

CFI Group Italia SRL
Via Guido Cavalcanti, 5
20127 Milano

+39 02 36572350 (tel)
+39 02 36572355 (fax)

cfimilan@cfgroup.it
www.cfgroup.it

CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM



© 2021 CFI Group. All rights reserved.