

marche multiservizi
FALCONARA



Indagine di Customer Satisfaction 2024

Gennaio 2025

CFI Group
CLAES FORNELL INTERNATIONAL



CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

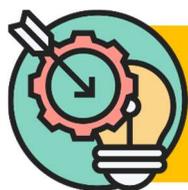
3

Le valutazioni in dettaglio

4

Riepilogo dei risultati

OBIETTIVI E METODOLOGIA



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 2024.

CLASSI DI ETÀ	GENERE					
	Uomo		Donna		TOTALE	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Fino a 34 anni	10	10	10	9	20	19
Da 35 a 54 anni	27	27	52	52	79	79
Da 55 a 85 anni	68	68	83	84	151	152
Totale	105	105	145	145	250	250

N.B. Nella rilevazione 2024 non è stato applicata nessuna ponderazione ai dati

CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

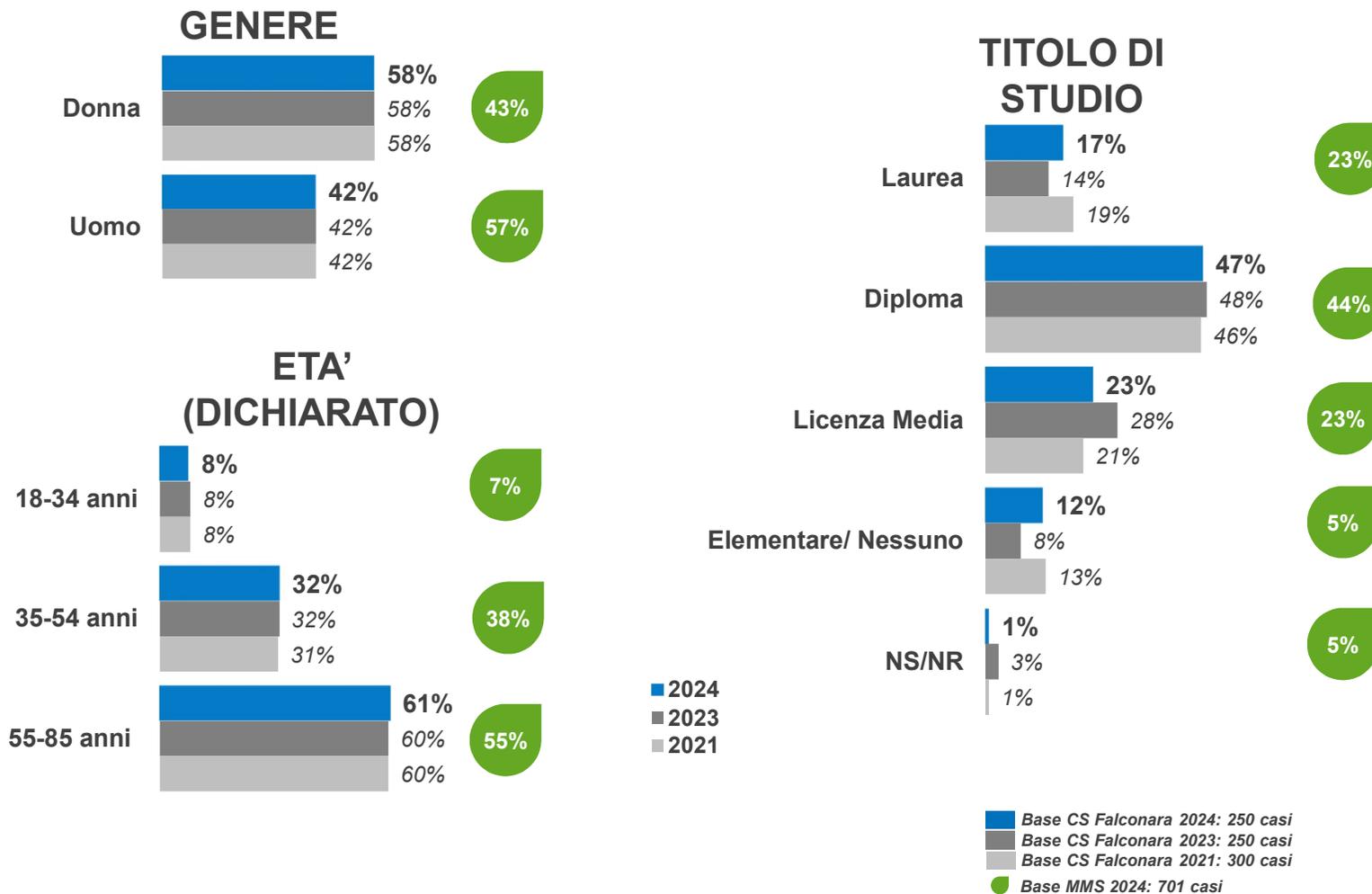
3

Le valutazioni in dettaglio

4

Riepilogo dei risultati

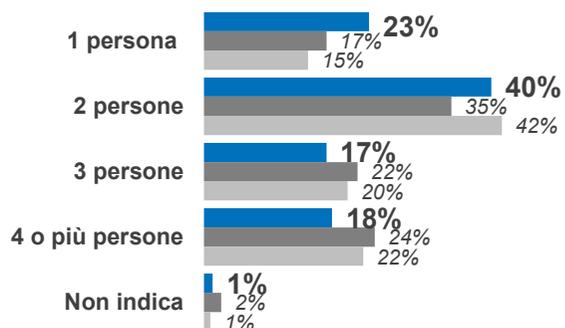
LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMO DEGLI INTERVISTATI



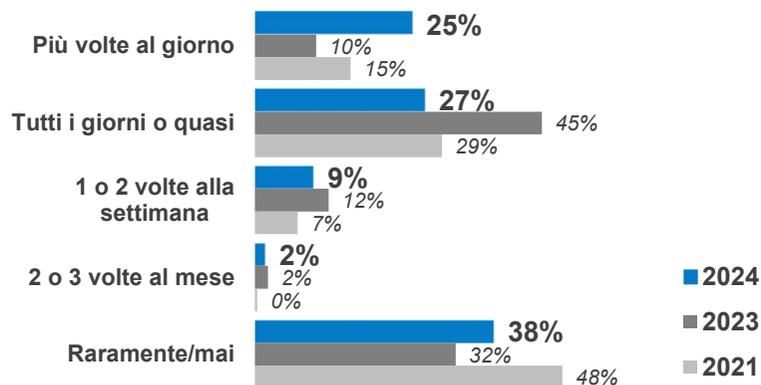
LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMO DEGLI INTERVISTATI



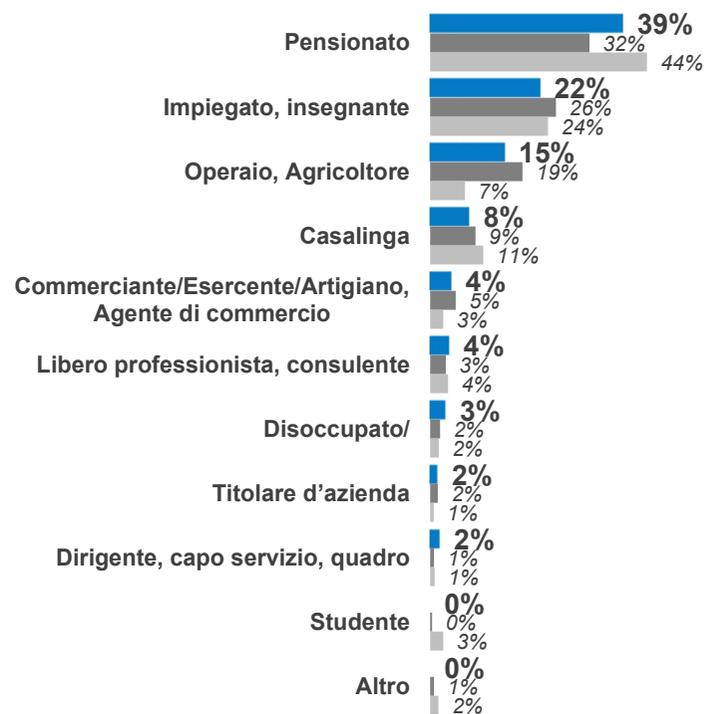
NUMERO COMPONENTI



UTILIZZO SOCIAL NETWORK

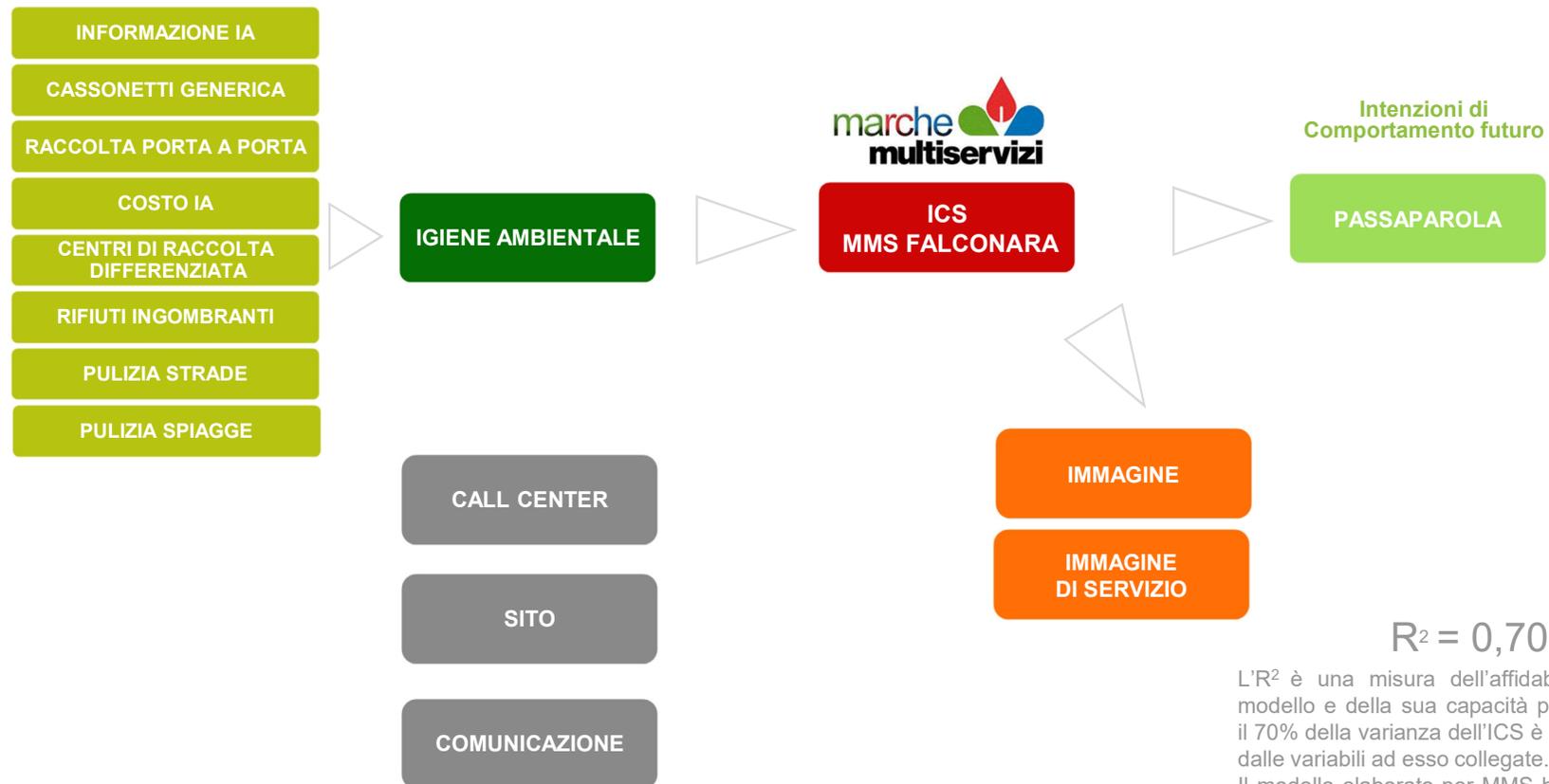


PROFESSIONE

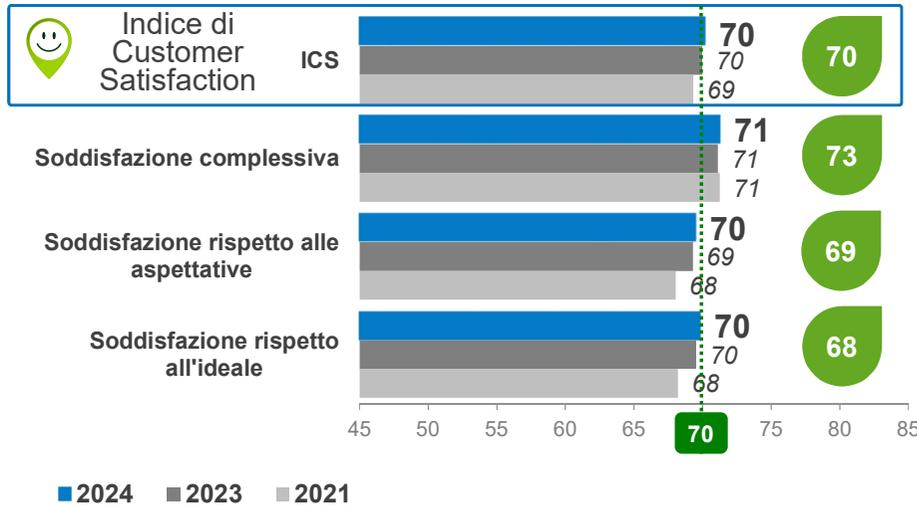


■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi

IL MODELLO RESIDENZIALE MMS FALCONARA

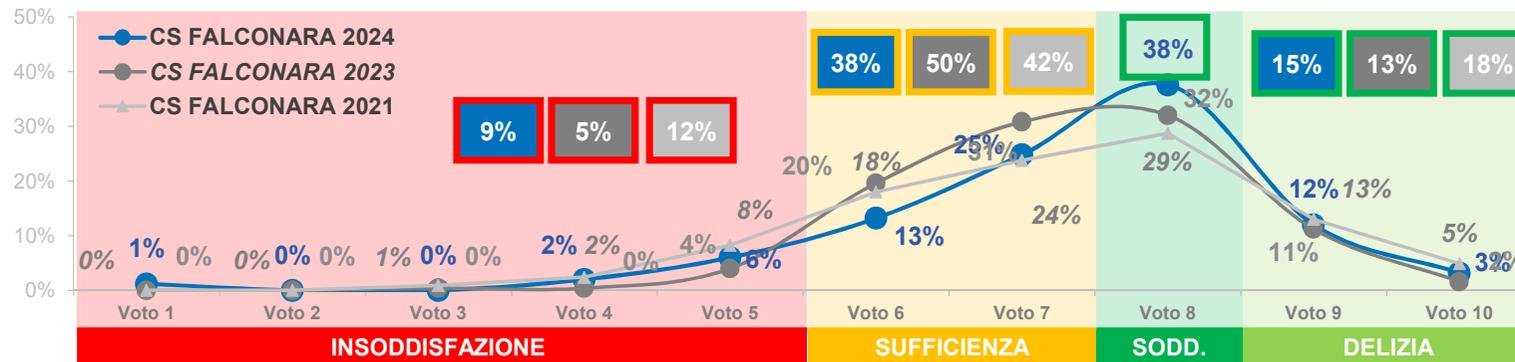


STABILE LA SODDISFAZIONE GLOBALE



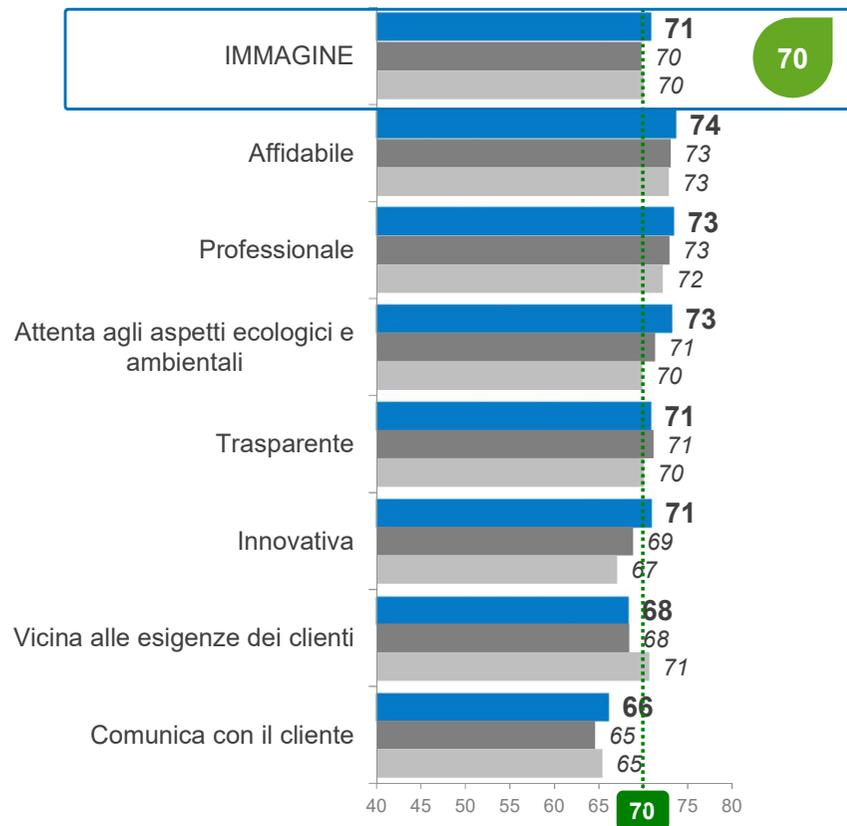
Stabile la soddisfazione per MMS Falconara che rimane nell'area della piena soddisfazione.

Si eleva il picco centrale dei voti 8, ma crescono anche i clienti insoddisfatti e parallelamente anche la quota di coloro che danno voti altamente positivi.



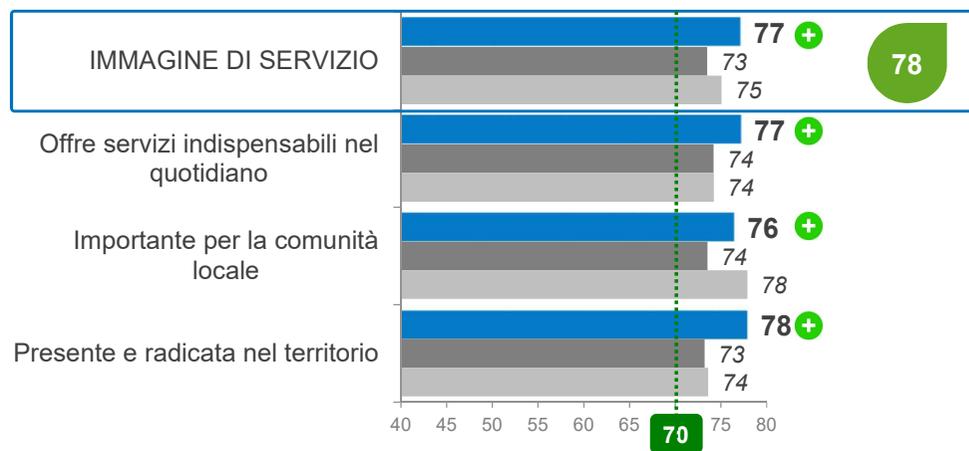
- Base CS Falconara 2024: 250 casi
- Base CS Falconara 2023: 250 casi
- Base CS Falconara 2021: 300 casi
- Base MMS 2024: 701 casi

IMMAGINE E IMMAGINE DI SERVIZIO: ENTRAMBE IN CRESCITA



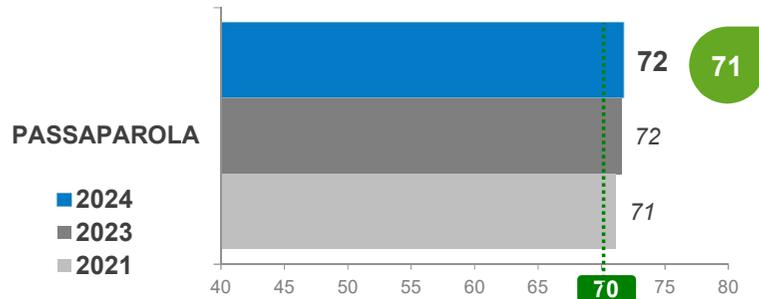
Cresce l'immagine istituzionale: In particolare cresce l'attenzione agli aspetti ecologici e ambientali.

Aumenta l'immagine del servizio di MMS Falconara trasversalmente a tutti gli aspetti indagati, in particolare la presenza sul territorio.

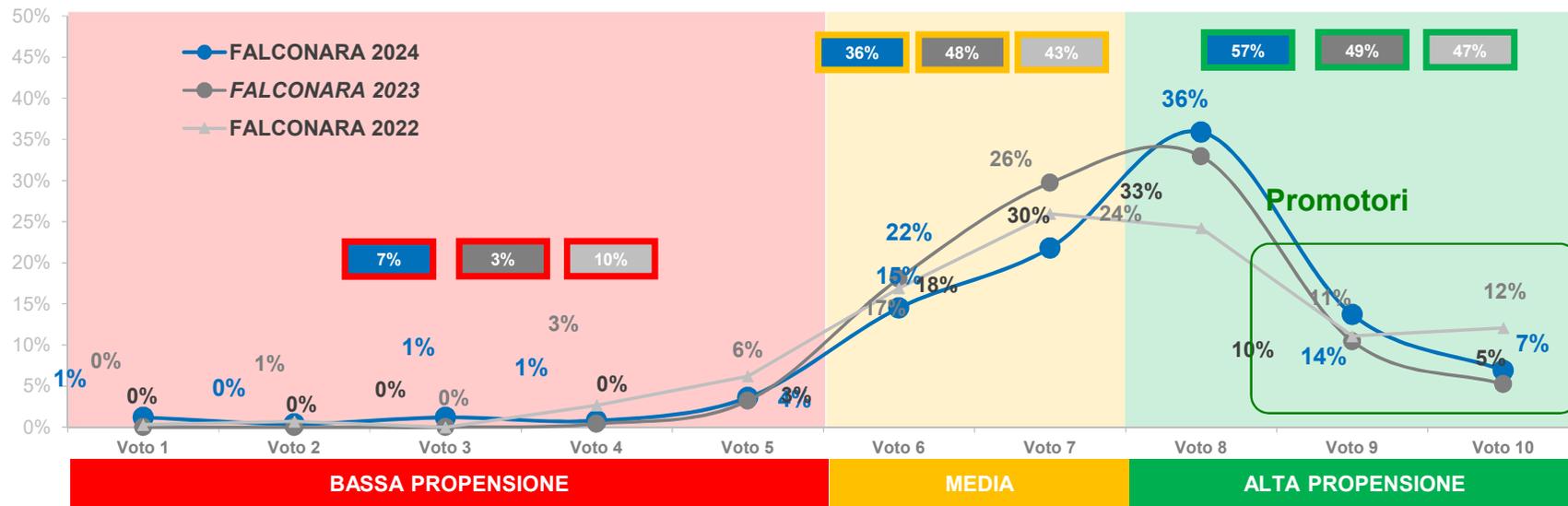


- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2023
- + Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2023
- Base CS Falconara 2024: 250 casi
- Base CS Falconara 2023: 250 casi
- Base CS Falconara 2021: 300 casi
- Base MMS 2024: 701 casi

PASSAPAROLA



Stabile il passaparola nei confronti di MMS Falconara. Anche in questo caso come nella distribuzione dei voti dell'ICS si assiste ad un **aumento dei voti positivi**. Aumenta infatti leggermente la quota di clienti insoddisfatti (voti 1-5) mentre parallelamente cresce anche quella dei clienti altamente soddisfatti (voti 8-9-10).



- Base CS Falconara 2024: 250 casi
- Base CS Falconara 2023: 250 casi
- Base CS Falconara 2021: 300 casi
- Base MMS 2024: 701 casi

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"

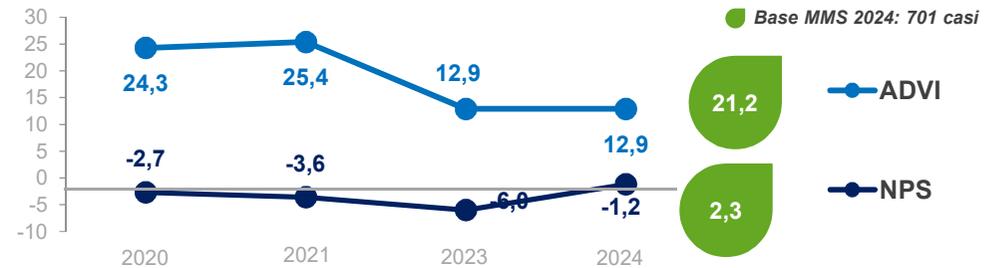
Per calcolare l'**ADVI** "Advocacy Index" chiediamo ai clienti anche se hanno effettivamente parlato di MMS Falconara nell'ultimo anno e poi incrociamo i risultati col Passaparola.

L'**ADVI** è un indicatore più "effettivo", rimane 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)	Totale
Detrattori (1-6)	13%	2%	7%	22%	
Neutrali (7-8)	43%	3%	12%	58%	
Promotori (9-10)	14%	0%	7%	21%	
Totale	69%	5%	26%	100%	

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



Base CS Falconara 2024: 250 casi
Base CS Falconara 2023: 250 casi
Base CS Falconara 2021: 300 casi

CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

3

Le valutazioni in dettaglio

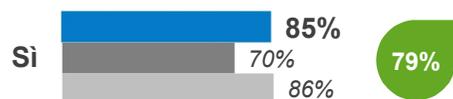
4

Riepilogo dei risultati

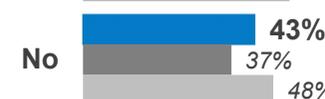
FRUIZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



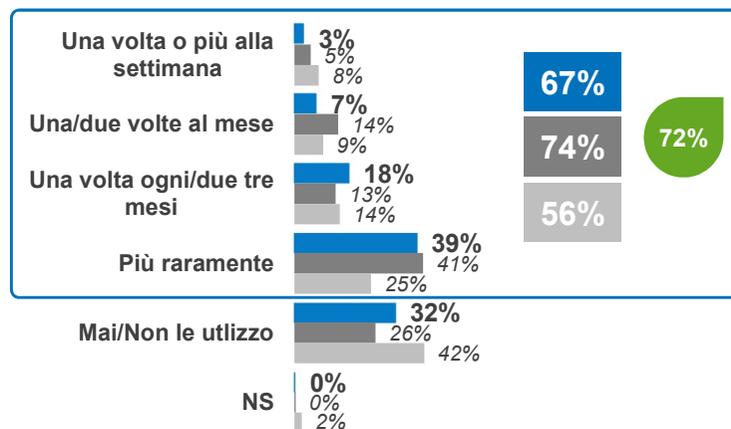
USA I CASSONETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA



FRUISCE DEL SERVIZIO CONFERIMENTO RIFIUTI INGOMBRANTI

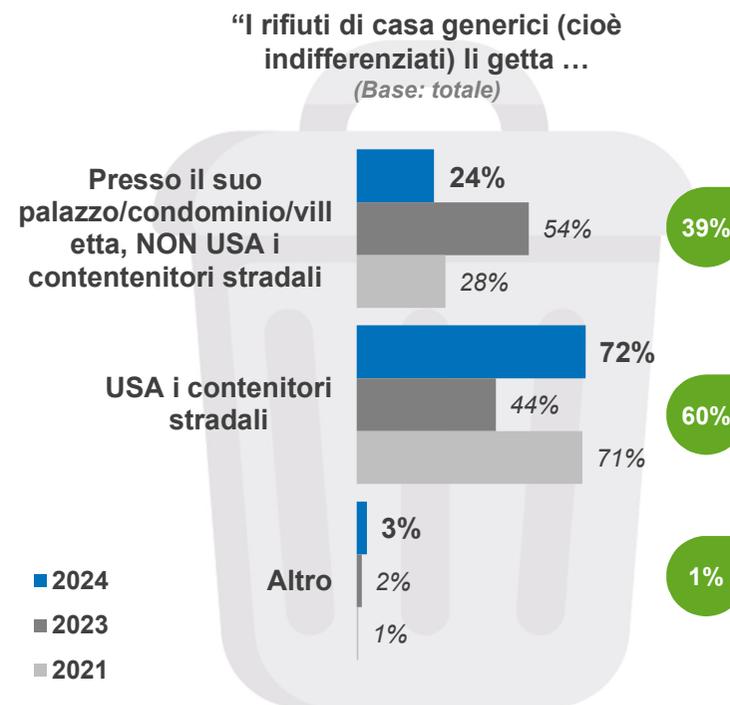
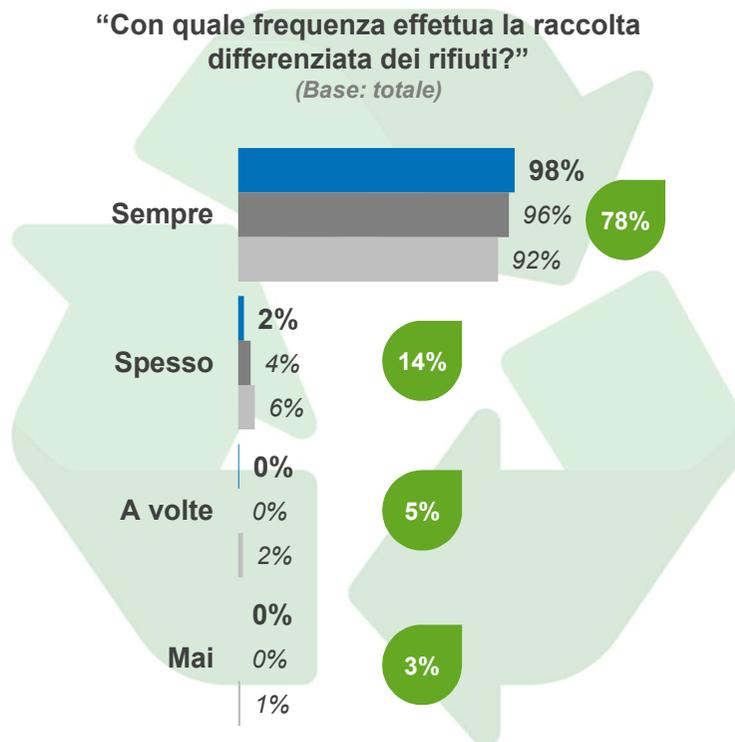


FRUISCE DI CENTRI RACCOLTA DIFFERENZIATA



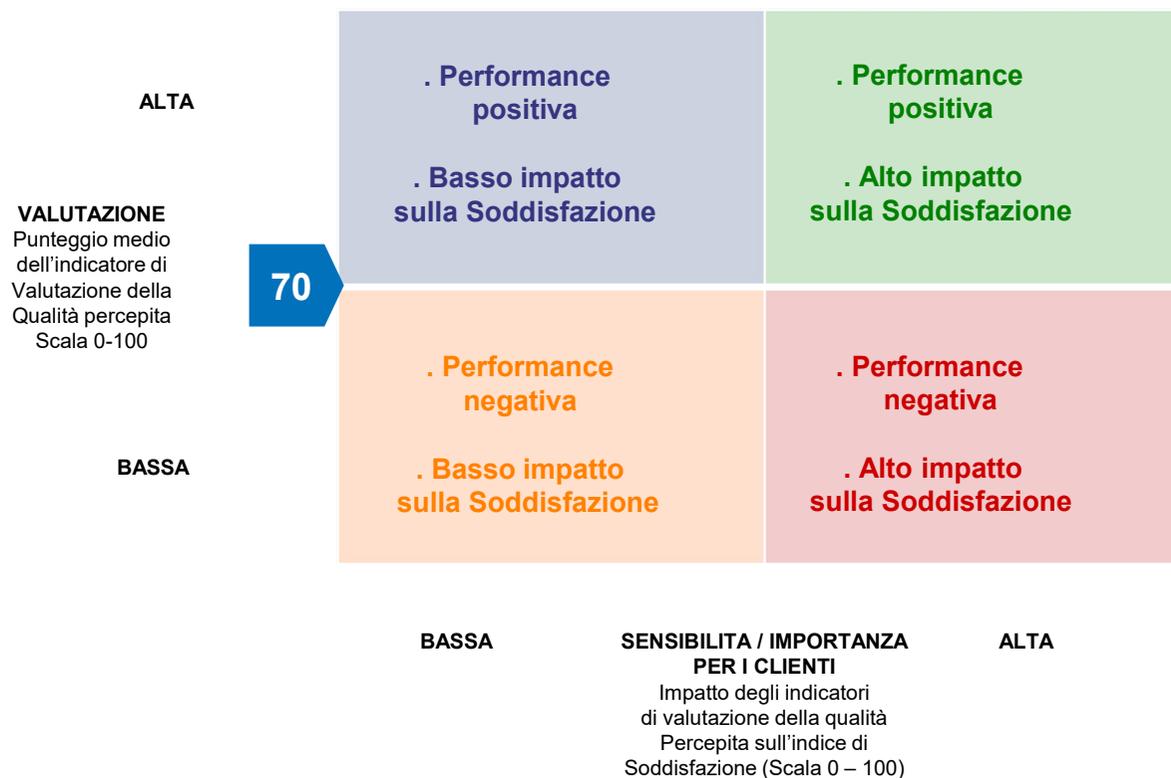
■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

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



■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ● Base MMS 2024: 701 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

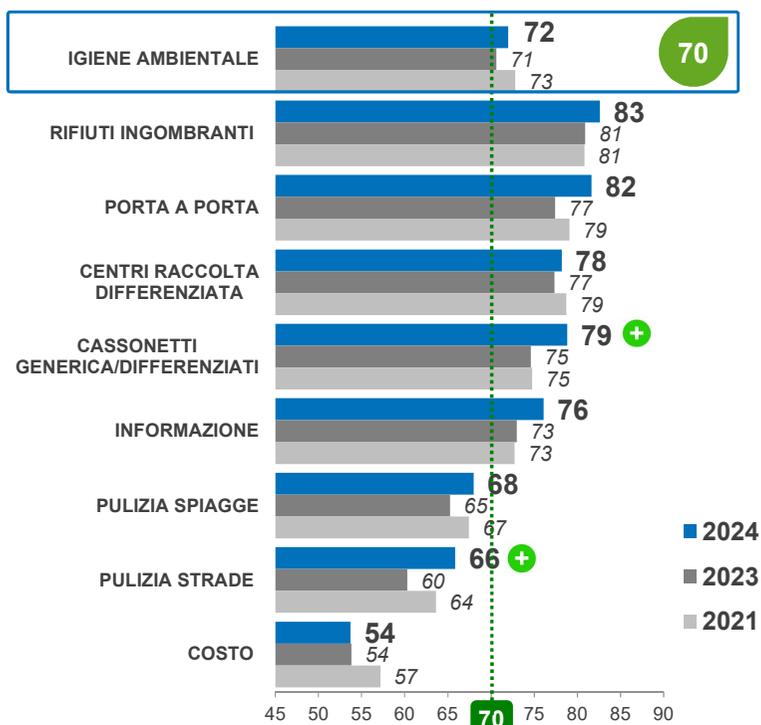
PERFORMANCE NEGATIVA
BASSO IMPATTO SULLA SODDISFAZIONE

IGIENE AMBIENTALE: INDICI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ



Aumenta la soddisfazione dell'Igiene Ambientale.

Aumenta in maniera statisticamente significativa la valutazione dei **Cassonetti**, sia generica che differenziata e cresce anche l'impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente. Il servizio **Porta a porta** e il **Ritiro dei rifiuti ingombranti** crescono e rimangono su ottimi livelli.



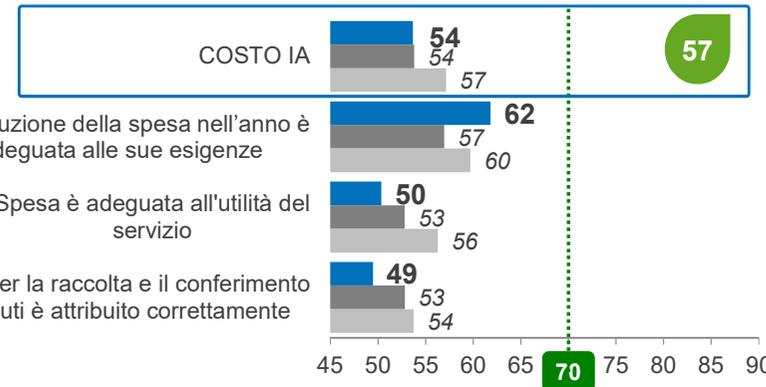
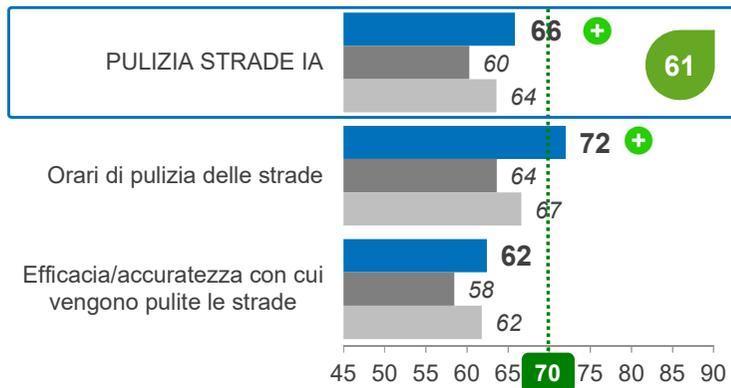
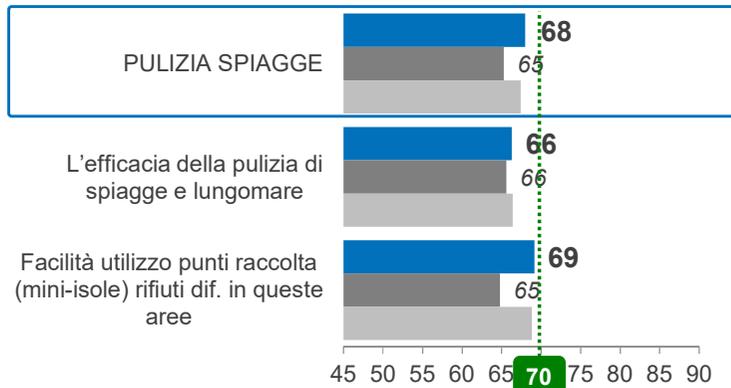
■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
 ■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
 ● Base MMS 2024: 701 casi

⊖ Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2023
 ⊕



Nota: Votano gli item relativi ai cassonetti generica/differenziati solo i clienti che non usufruiscono del servizio porta a porta

IGIENE AMBIENTALE: I PUNTI DEBOLI

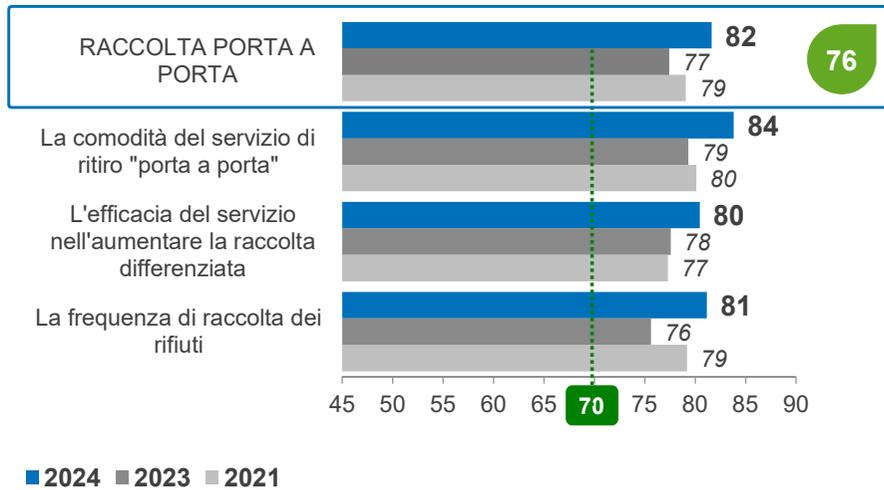


■ 2024
■ 2023
■ 2021

⊖ Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2023
⊕

■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

IGIENE AMBIENTALE: RACCOLTA PORTA A PORTA



- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto al 2023
+



IL DETTAGLIO DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA

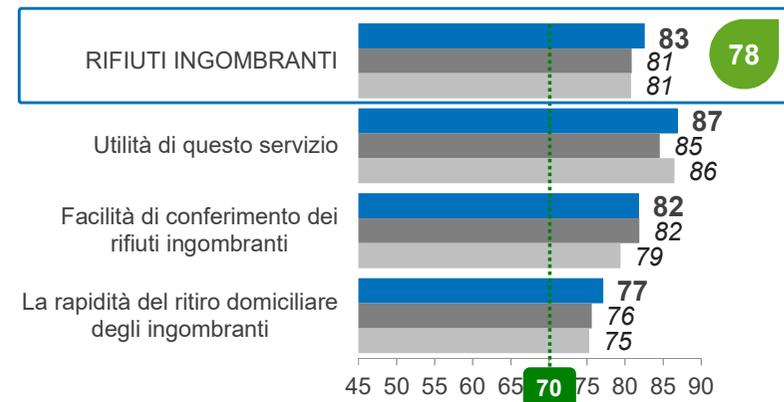
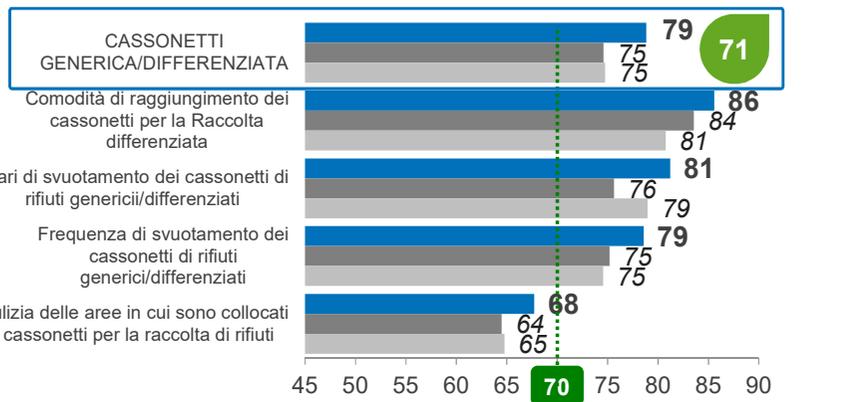
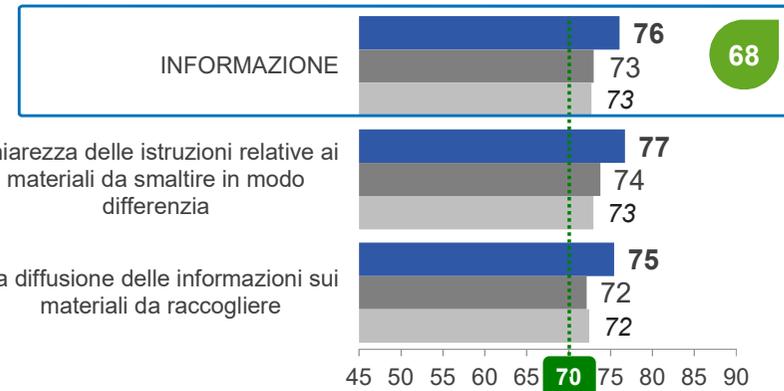
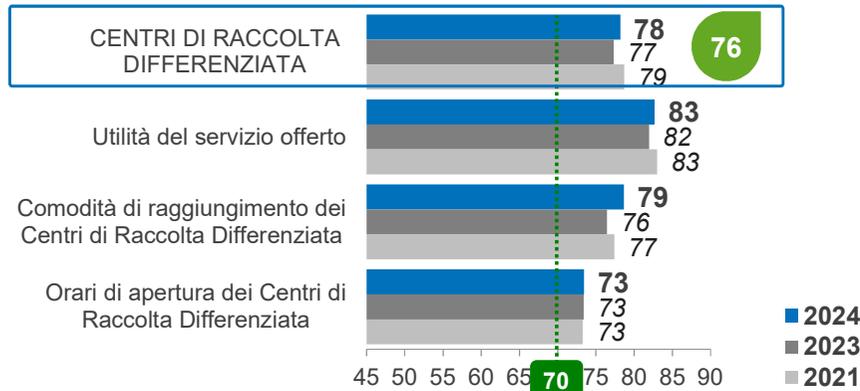


	RIFIUTI DIFFERENZIATI		RIFIUTI GENERICI	
	RITIRO DOMICILIARE	USA I CASSONETTI	RITIRO DOMICILIARE	USA I CASSONETTI
Base	38	41	61	14
RACCOLTA PORTA A PORTA	80	83	83	79
La comodità del servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti	84	83	85	85
L'efficacia del servizio nell'aumentare la raccolta differenziata	77	84	83	76
La frequenza di raccolta dei rifiuti	80	83	83	77



■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

IGIENE AMBIENTALE: I PUNTI DI FORZA



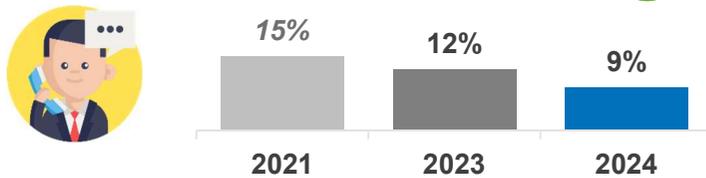
- Differenza statisticamente significativa al 95%
+ delle probabilità rispetto al 2023

■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

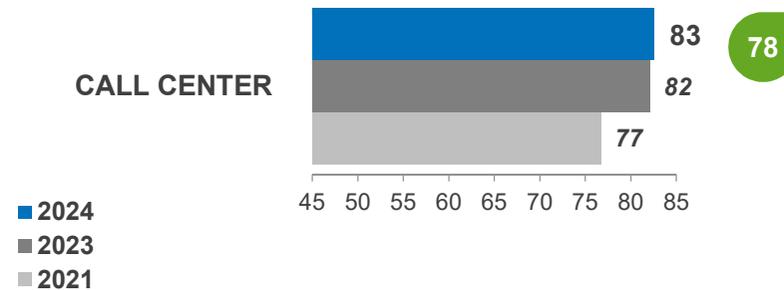
CALANO I CLIENTI CHE CHIAMANO IL CALL CENTER MA MIGLIORA LA LORO SODDISFAZIONE. IL SITO NON È CONOSCIUTO



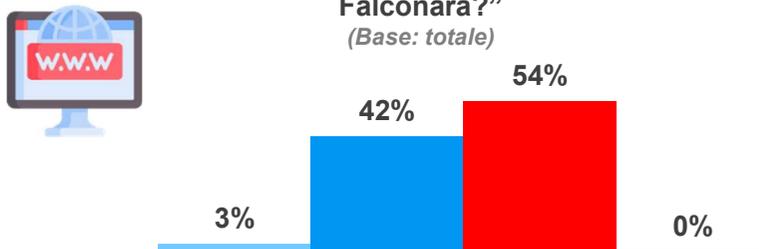
“Negli ultimi 6 mesi, ha chiamato il Call Center di Marche Multiservizi Falconara?” - % Sì
(Base: totale)



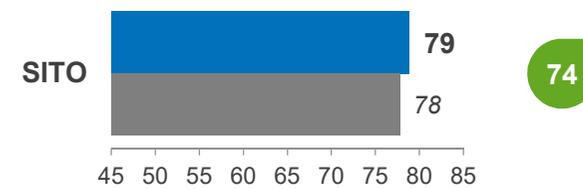
VALUTAZIONE DEL CALL CENTER
PUNTEGGIO 0-100
(Base: clienti che hanno chiamato il CC – 22 casi)



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



VALUTAZIONE DEL SITO
PUNTEGGIO 0-100
(Base: clienti che hanno effettuato l'accesso al sito – 8 casi)

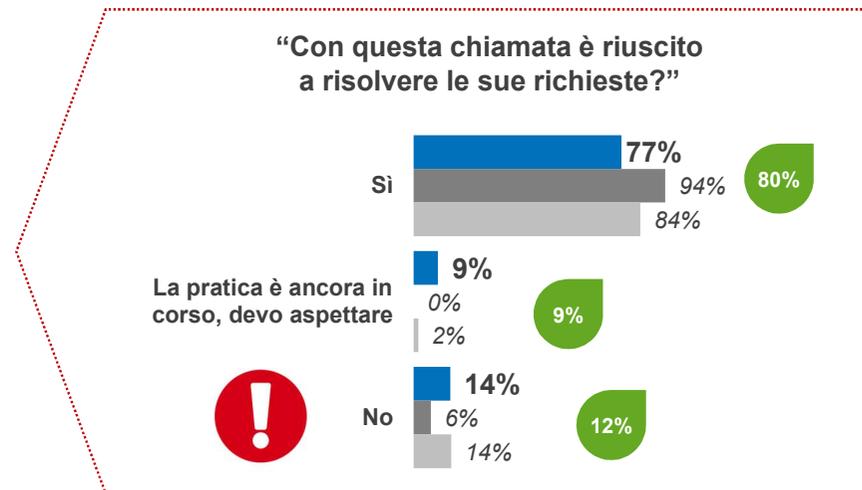
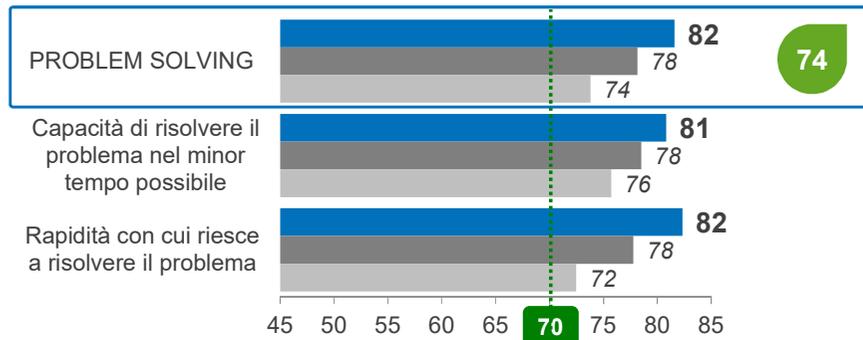
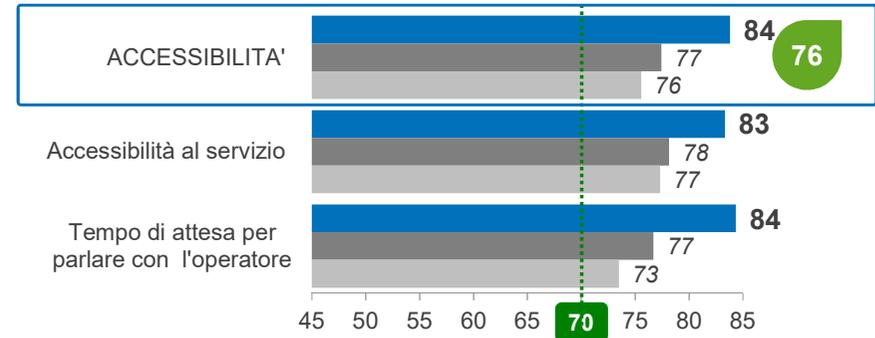
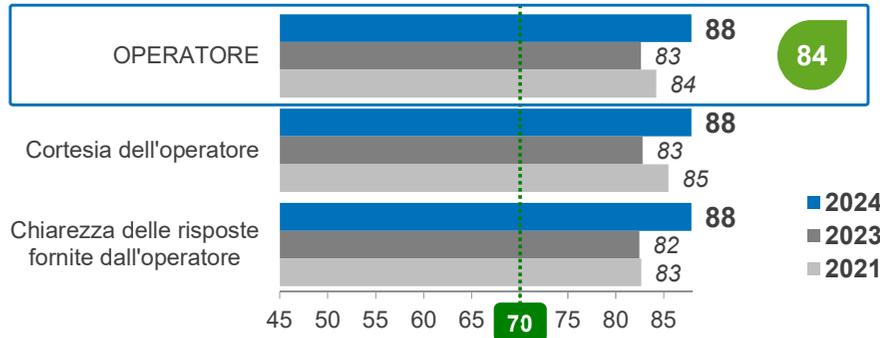


In rosso le basi < 30 casi, lettura qualitativa del dato

- 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
- Non sa/Non risponde

- Base CS Falconara 2024: 250 casi
- Base CS Falconara 2023: 250 casi
- Base CS Falconara 2021: 300 casi
- Base MMS 2024: 701 casi

OTTIME LE VALUTAZIONI PER IL CC ANCHE SE CALA LEGGERMENTE LA % DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI ALLA PRIMA CHIAMATA



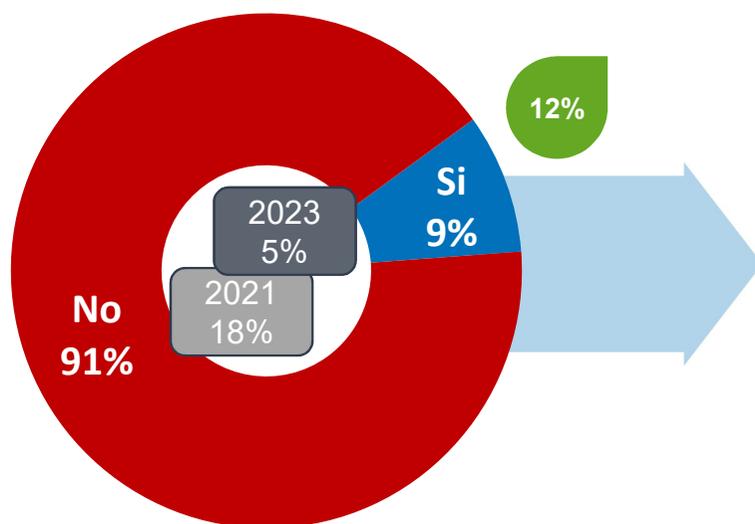
■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

LE COMUNICAZIONI MIGLIORANO LA PENETRAZIONE MA CAMBIANO I CANALI



Negli ultimi 12 mesi le è capitato di vedere delle comunicazioni informative fatte da Marche Multiservizi Falconara?

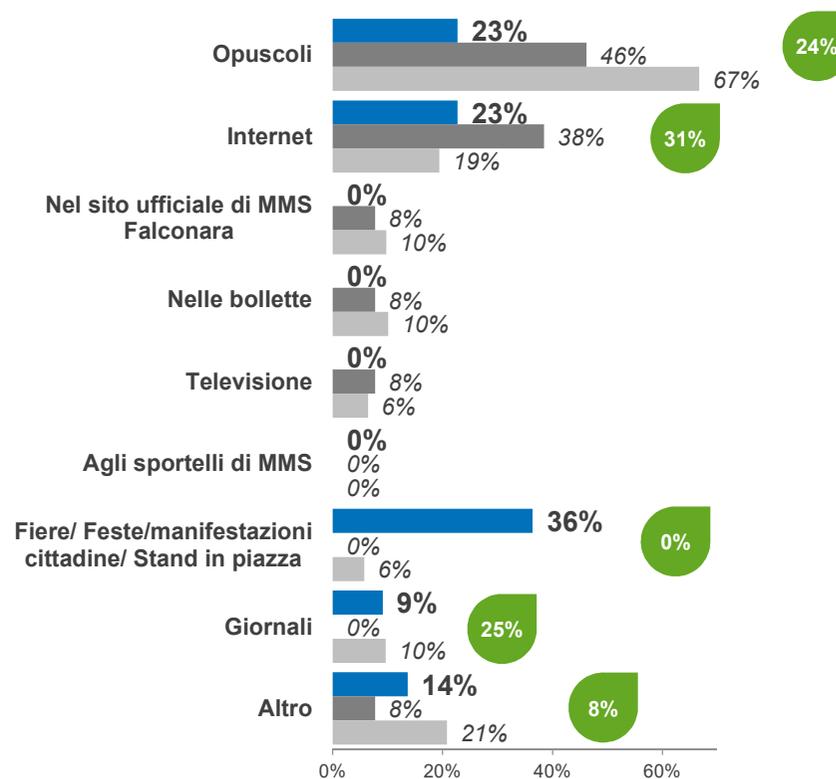
(Base: totale)



Quest'anno emergono come canale di comunicazione le fiere ed eventi, gli opuscoli e internet rimangono importanti canali ma in netto calo.

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

(Base: 22 casi, coloro che hanno visto la comunicazione)

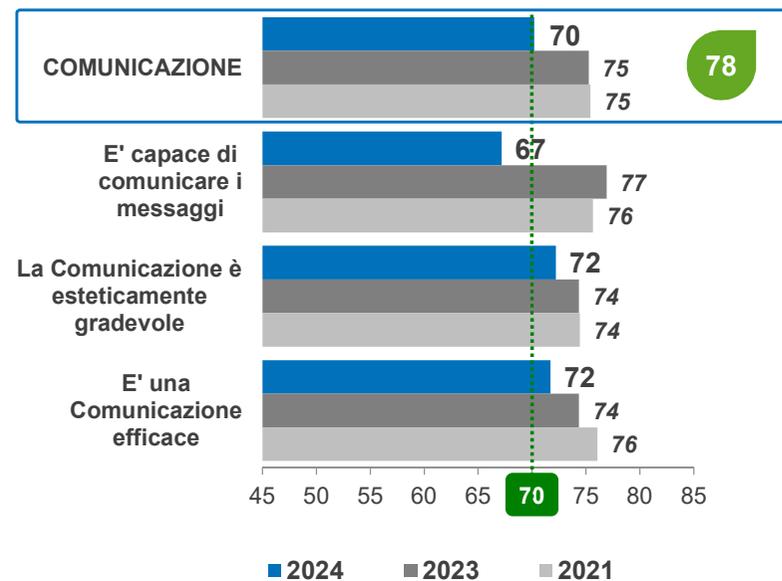
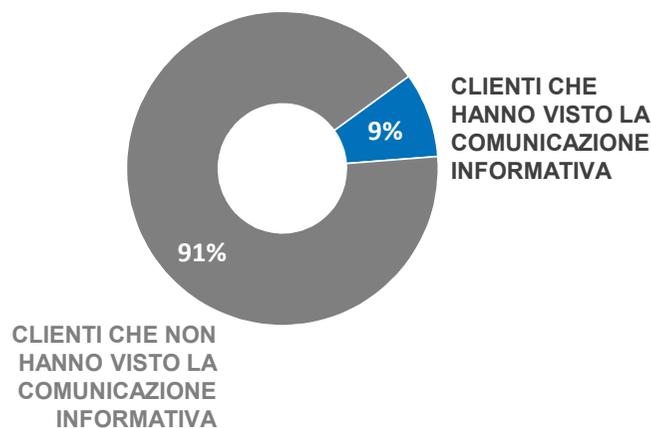


■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

LA CAPACITÀ DI VEICOLARE I MESSAGGI È IN NETTO CALO...



... forse proprio a causa del diverso canale.



■ Base CS Falconara 2024: 250 casi
■ Base CS Falconara 2023: 250 casi
■ Base CS Falconara 2021: 300 casi
● Base MMS 2024: 701 casi

CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

3

Le valutazioni in dettaglio

4

Riepilogo dei risultati

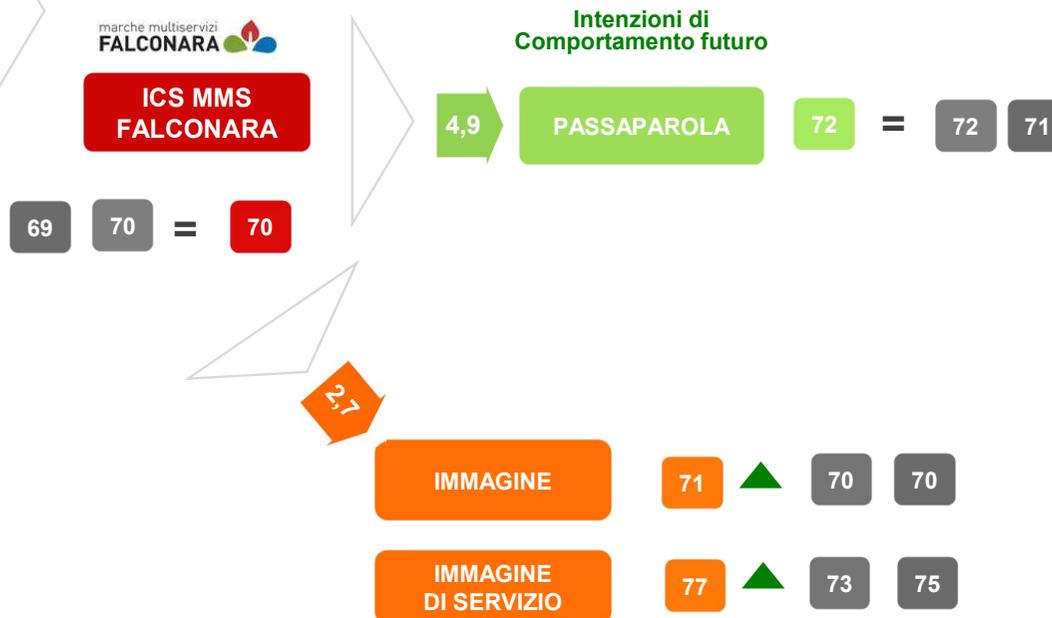
RIEPILOGO DEI RISULTATI MMS FALCONARA



Punteggi 2021	Punteggi 2023	Punteggi 2024	Impatti
73	71 ▲	72	IGIENE AMBIENTALE 4,4
73	73 ▲	76	INFORMAZIONE IA 0,0
75	75 ▲	79	CASSONETTI GENERICA 1,8
79	77 ▲	82	RACCOLTA PORTA A PORTA 0,0
79	77 ▲	78	CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA 0,6
81	81 ▲	83	RIFIUTI INGOMBRANTI 0,3
64	60 ▲	66	PULIZIA STRADE 0,4
67	65 ▲	68	PULIZIA SPIAGGE 1,1
57	54 =	54	COSTO IA 0,8
80	78 ▲	79	SITO
77	82 ▲	83	CALL CENTER
75	75 ▼	70	COMUNICAZIONE

$R^2 = 0,70$

L' R^2 è una misura dell'affidabilità del modello e della sua capacità predittiva: il 70% della varianza dell'ICS è spiegato dalle variabili ad esso collegate. Il modello elaborato per MMS ha quindi una buona affidabilità.



KEY FINDINGS



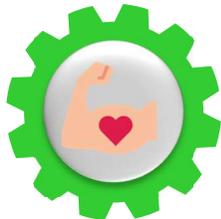
La soddisfazione dei cittadini per MMS Falconara rimane stabile rispetto al 2023 e rimane nell'area di piena Soddisfazione.

La soddisfazione per il servizio di Igiene Ambientale si conferma su buoni livelli e cresce di un punto.



IMMAGINE E COMPORTAMENTI FUTURI

L'immagine cresce, in particolare MMS Falconara risulta **affidabile e professionale**. Tra gli item in aumento è più marcato l'incremento delle valutazioni relativa all'attenzione agli aspetti ecologici e ambientali e alla territorialità



PUNTI DI FORZA

Aumenta in maniera statisticamente significativa la valutazione dei **Cassonetti**, sia per la generica che la differenziata e cresce anche l'impatto sulla soddisfazione complessiva dell'utente.

Il servizio **Porta a porta** e il **Ritiro dei rifiuti ingombranti** crescono e rimangono su ottimi livelli.

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** rimane il fattore più critico.



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@cfigroup.it
www.cfigroup.it

CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM



© 2021 CFI Group. All rights reserved.