



# Customer Satisfaction MMS Falconara

*Novembre 2020*

Welcome.  
to **Certainty**

# 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 300 interviste a responsabili della gestione dei rapporti con MMS Falconara tramite metodologia CATI nel mese di ottobre 2020.

Abbiamo seguito la stessa metodologia utilizzate per la CS MMS ed anche i risultati li confrontiamo con quella ricerca.

		GENERE		
		Uomo	Donna	TOTALE
CLASSI DI ETA'	Fino a 34 anni	13	11	24
	Da 35 a 54 anni	32	62	94
	Da 55 a 85 anni	81	101	182
	Totale	126	175	301

# CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

---

3

Le valutazioni in dettaglio

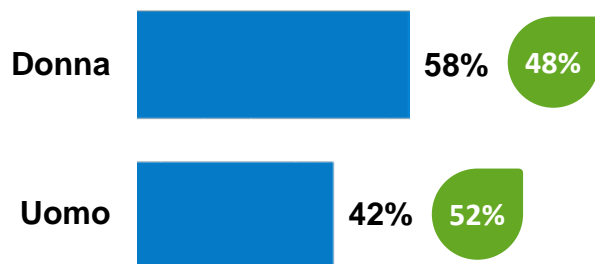
4

Riepilogo dei risultati

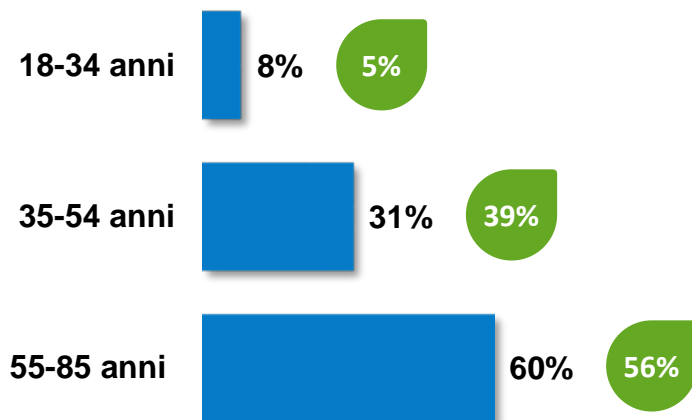
# LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMO DEGLI INTERVISTATI



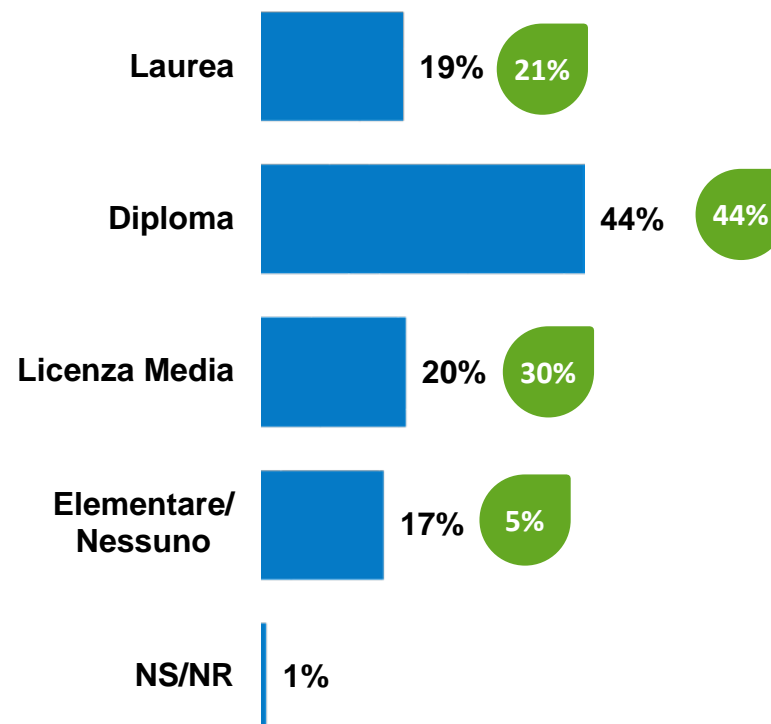
## GENERE



## ETA' (DICHIARATO)



## TITOLO DI STUDIO

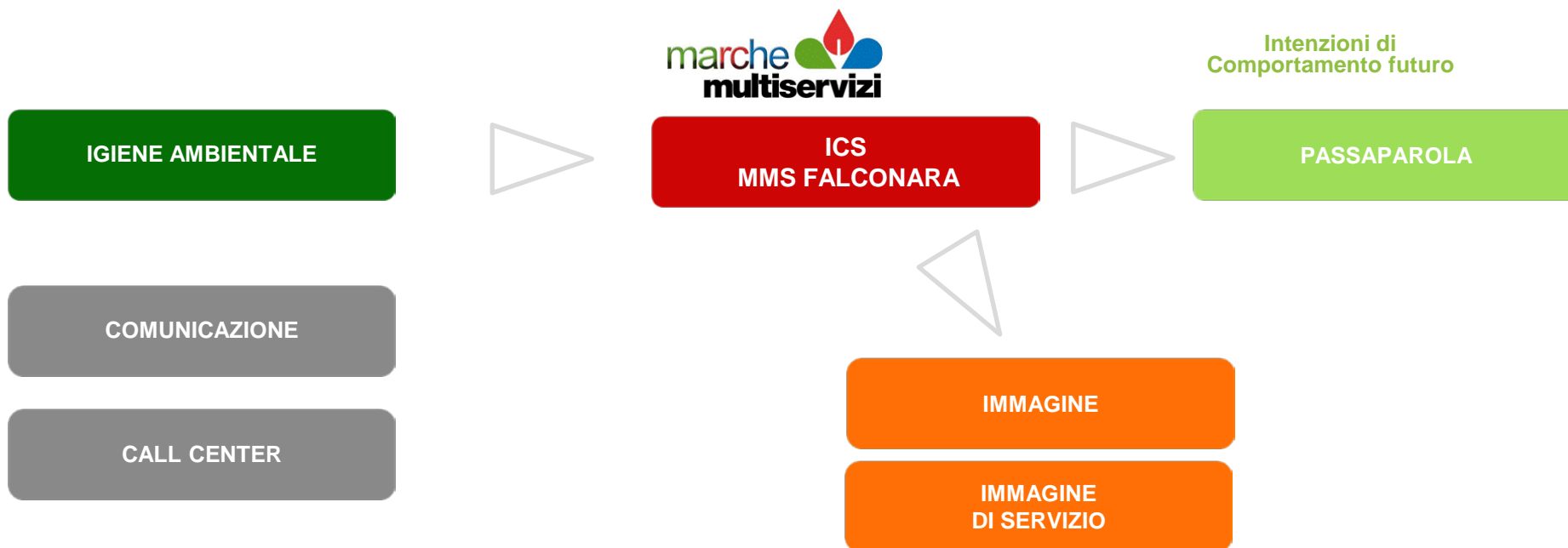


# IL MODELLO RESIDENZIALE MMS FALCONARA

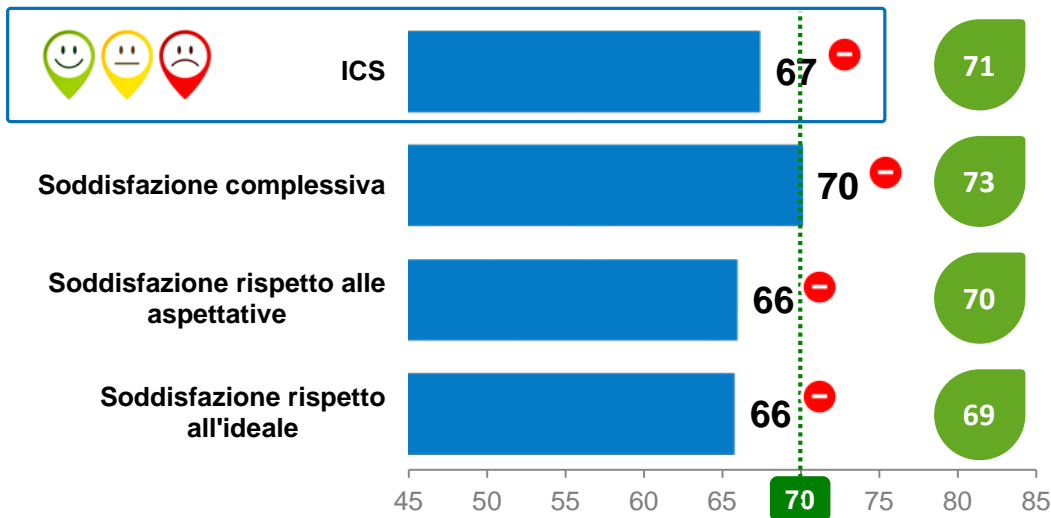


$$R^2 = 0,64$$

L' $R^2$  è una misura dell'affidabilità del modello e della sua capacità predittiva: il 64% della varianza dell'ICS è spiegato dalle variabili ad esso collegate. Il modello elaborato per MMS ha quindi una buona affidabilità.



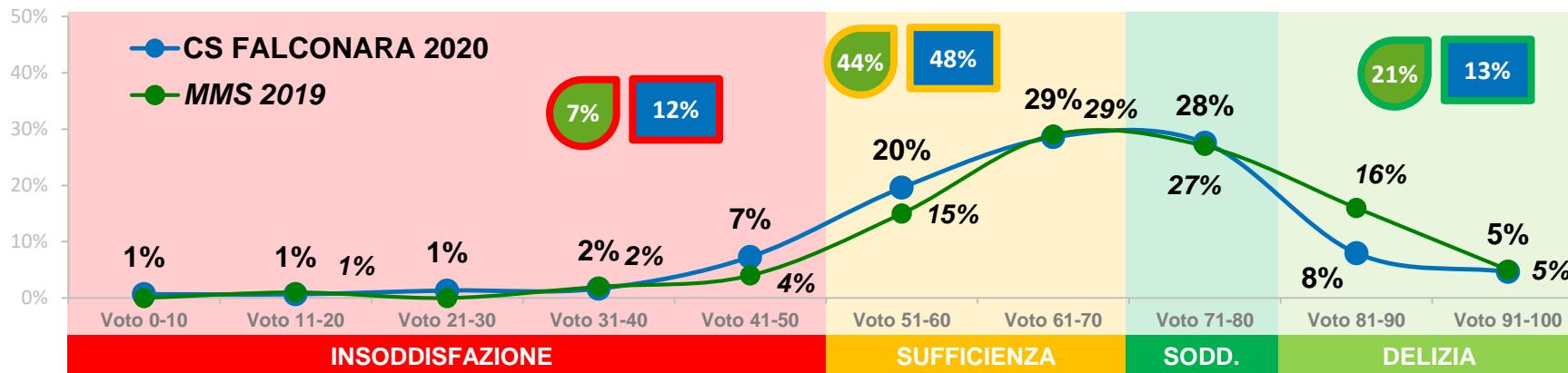
# L'ICS È SULLA SOGLIA DELLA BUONA SODDISFAZIONE



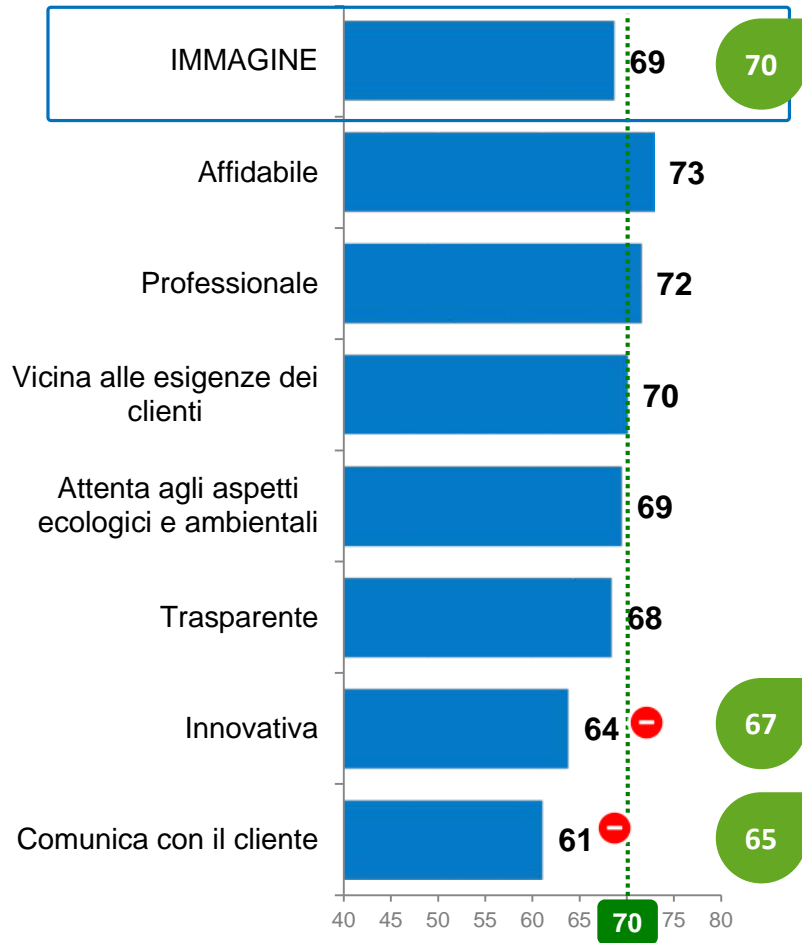
L'ICS di Falconara è quasi nell'area della piena soddisfazione: pochi punti distanziano le valutazioni del comune da quelle del totale MMS 2019.

Più elevato rispetto al totale MMS il numero dei clienti insoddisfatti (12% vs 7%).

- Differenza statisticamente significativa al  
+ 95% delle probabilità rispetto a MMS 2019

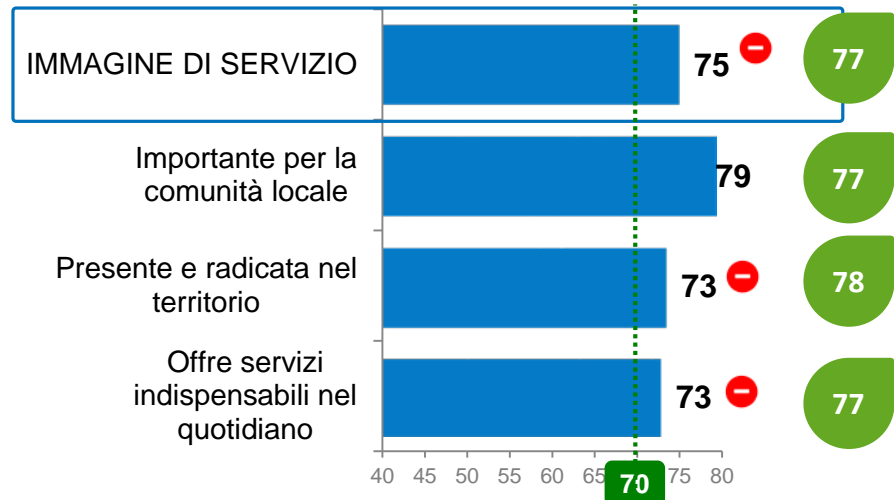


# IMMAGINE E IMMAGINE DI SERVIZIO



**Molto positiva l'immagine del servizio** di MMS Falconara, soprattutto per quanto riguarda l'importanza per la comunità.

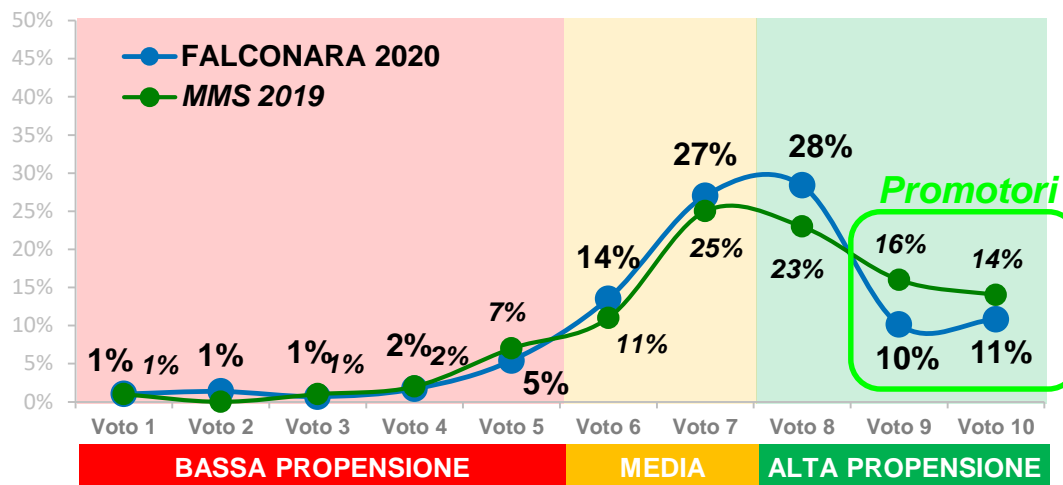
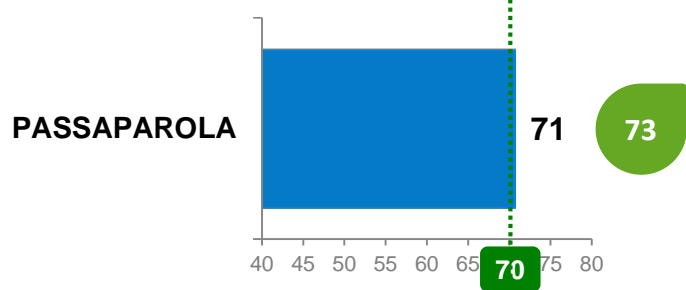
**Da migliorare l'immagine istituzionale:** in particolare gli aspetti di innovazione e comunicazione.



- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto a MMS 2019  
+



# PASSAPAROLA, NPS E ADVI



## N. DI VOLTE EFFETTIVE IN CUI HA PARLATO DI MMS

% di TABELLA	N. DI VOLTE EFFETTIVE IN CUI HA PARLATO DI MMS			Totale
	Silenti (Mai)	Una volta	Comunicatori (Due o più volte)	
<b>Detrattori (1-6)</b>	12%	5%	7%	<b>23,6%</b>
<b>Neutrali (7-8)</b>	32%	6%	17%	<b>55,4%</b>
<b>Promotori (9-10)</b>	8%	3%	10%	<b>20,9%</b>
<b>Totale</b>	<b>52%</b>	<b>14%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>

L'NPS calcolato con metodo tradizionale ottiene risultati lontani dalla reale percentuale di clienti che negli ultimi 12 mesi hanno parlato bene di MMS, da cui si possono sottrarre i "veri" detrattori e a cui si devono aggiungere i non pochi "neutrali" che invece ne hanno parlato bene, per ottenere un valore di ADVI.

**NPS**



**ADVI**



# CONTENTS

1

Premessa, Obiettivi e Metodologia,

2

Soddisfazione, Immagine e Comportamenti

3

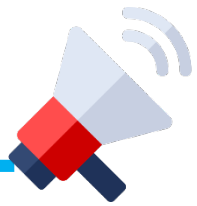
Le valutazioni in dettaglio

---

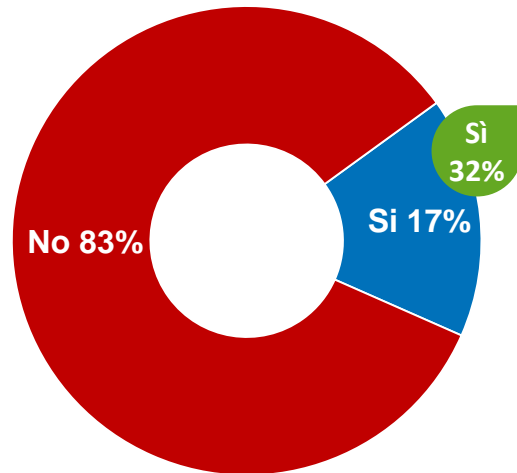
4

Riepilogo dei risultati

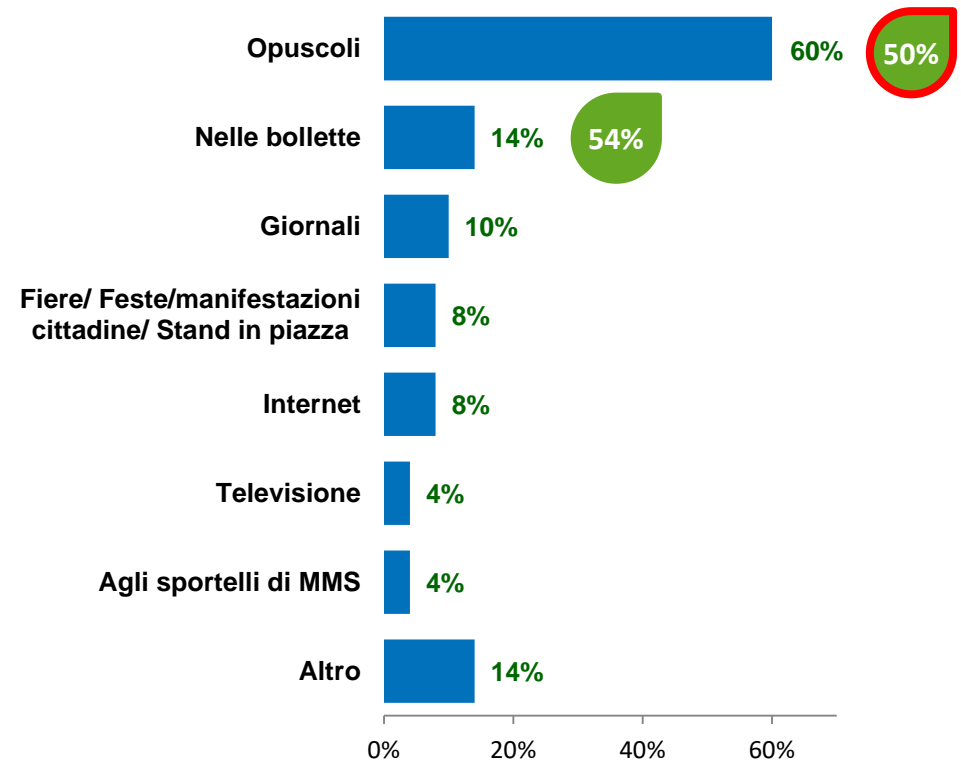
# IL 17% DEI CLIENTI HA VISTO UNA COMUNICAZIONE INFORMATIVA, PRINCIPALMENTE SU OPUSCOLI



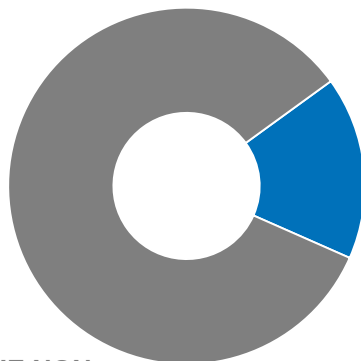
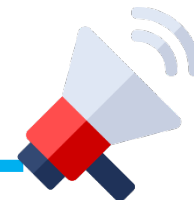
Negli ultimi 12 mesi le è capitato di vedere delle comunicazioni informative fatte da Marche Multiservizi Falconara?  
(Base: totale)



Dove le è capitato di vedere le comunicazioni informative di Marche Multiservizi Falconara?  
(Base: coloro che hanno visto la comunicazione)



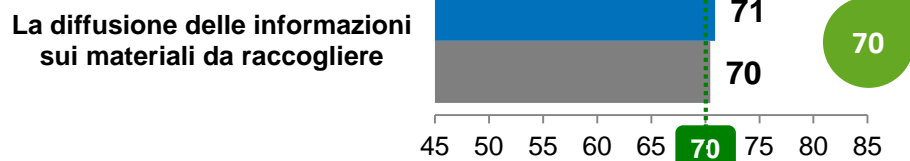
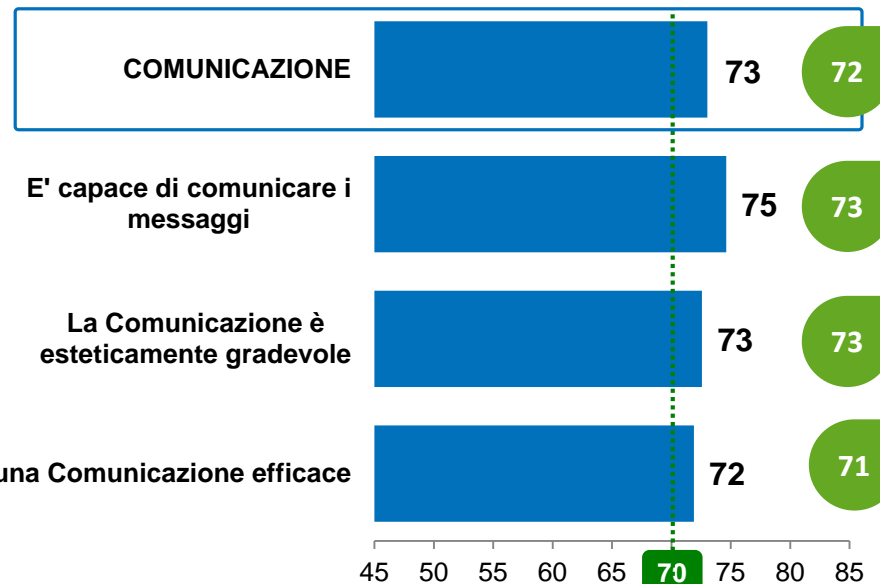
# LE COMUNICAZIONI DI MMS FALCONARA SONO CHIARE ED EFFICACI



CLIENTI CHE HANNO VISTO LA COMUNICAZIONE INFORMATIVA: **17%**



CLIENTI CHE NON HANNO VISTO LA COMUNICAZIONE INFORMATIVA: **83%**



### LEGENDA E BASI

- Clienti che hanno visto la comunicazione (50 casi)
- Clienti che NON hanno visto la comunicazione (251 casi)

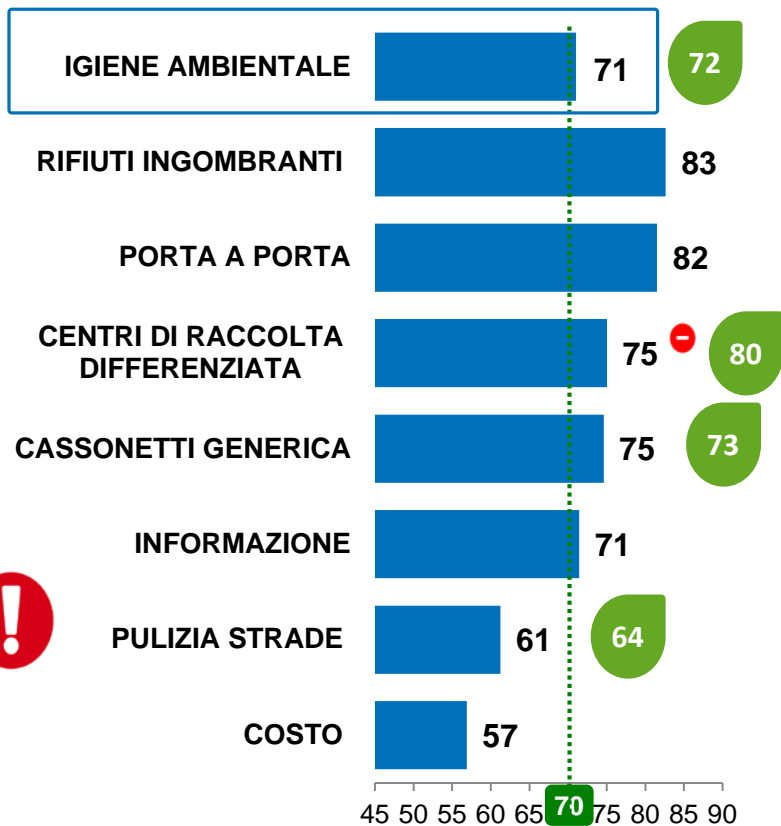
# IGIENE AMBIENTALE: INDICI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ



Buona la soddisfazione dell'Igiene Ambientale.

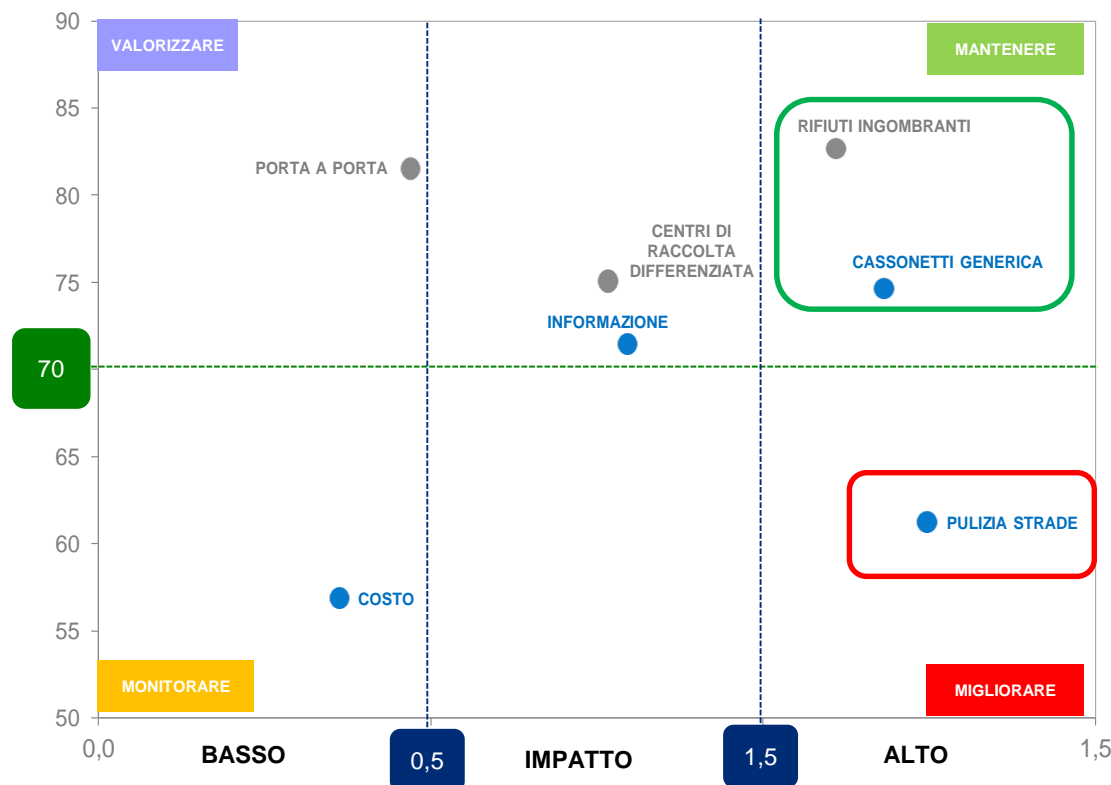
I **Rifiuti Ingombranti** e i **Cassonetti della raccolta generica** rappresentano i due **punti di forza del servizio** di MMS Falconara.

La **Pulizia delle strade** è l'area di **miglioramento primario**: l'impatto elevato sulla soddisfazione rende molto importante intervenire per migliorare le valutazioni del servizio.



**-** Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto a MMS 2019

**+** 95% delle probabilità rispetto a MMS 2019



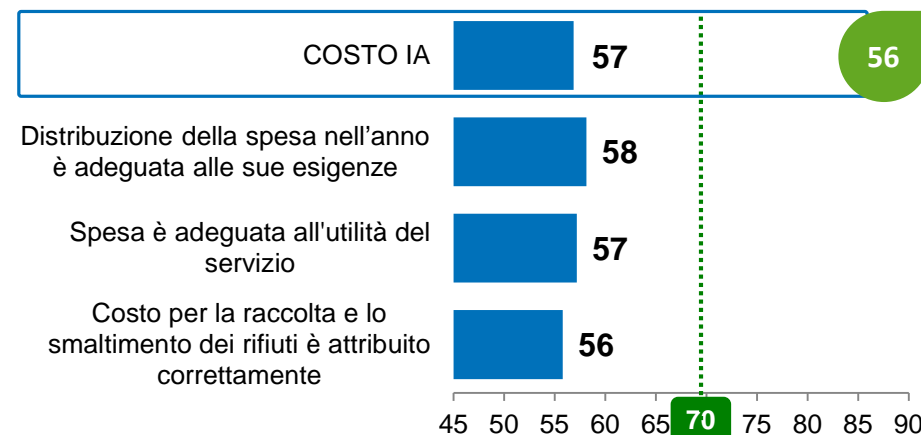
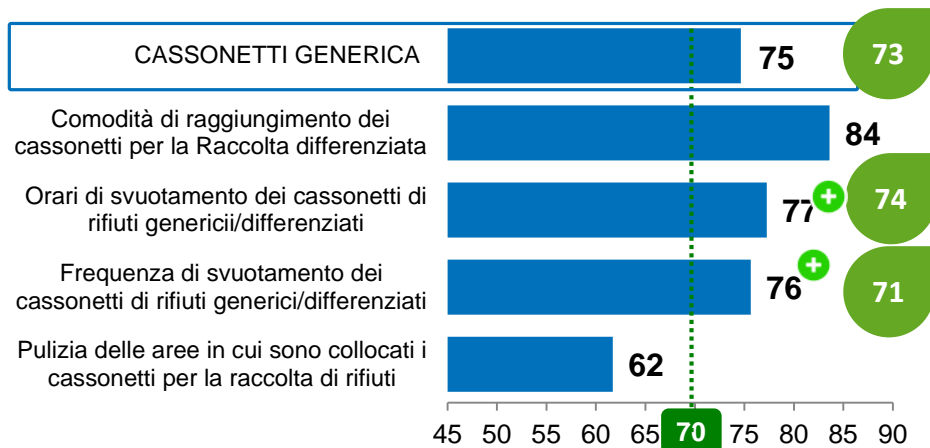
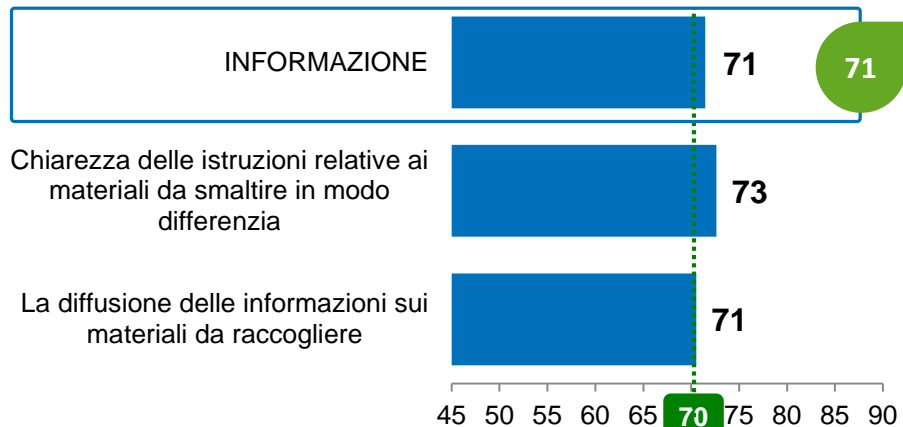
## NOTA BASI

Utilizzatori del servizio Porta a Porta: 136 casi

Utilizzatori delle Isole Ecologiche: 93 casi

Utilizzatori del servizio Smaltimento Rifiuti Ingombranti: 158 casi

# IGIENE AMBIENTALE: LE VALUTAZIONI IN DETTAGLIO (1)

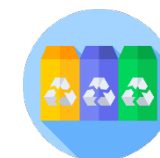
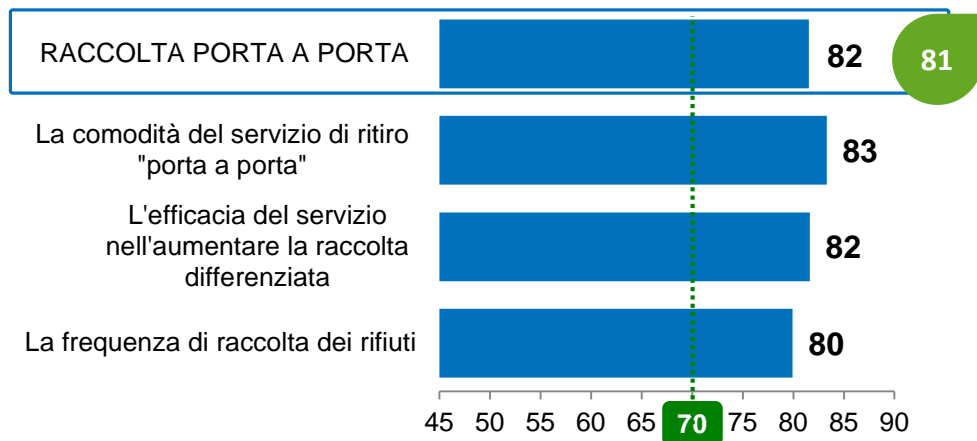


- Differenza statisticamente significativa al 95%  
+ delle probabilità rispetto a MMS 2019

Risultati CS MMS Falconara 2020

■ Base CS Falconara 2020: 301 casi  
● Base MMS 2019: 700 casi

# IGIENE AMBIENTALE: LE VALUTAZIONI IN DETTAGLIO (2)



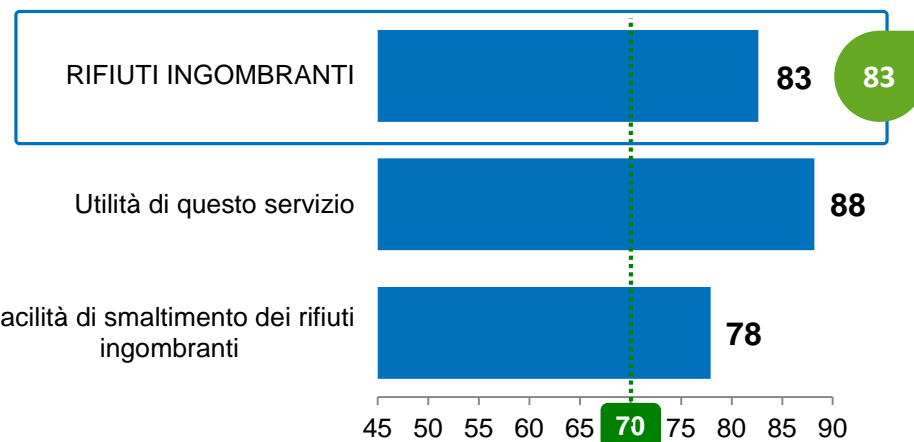
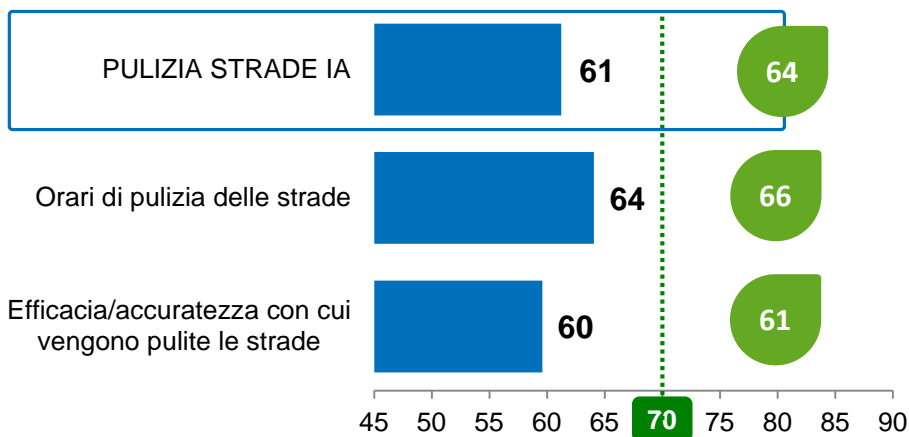
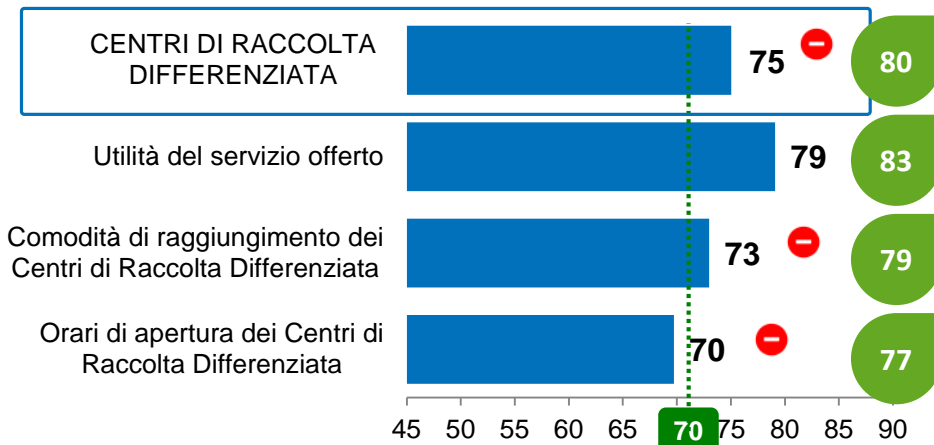
	RIFIUTI DIFFERENZIATI	RIFIUTI GENERICI
Base	39	120
<b>RACCOLTA PORTA A PORTA</b>	<b>80</b>	<b>82</b>
La comodità del servizio di ritiro domiciliare dei rifiuti	84	83
L'efficacia del servizio nell'aumentare la raccolta differenziata	80	82
La frequenza di raccolta dei rifiuti	78	80



## IL DETTAGLIO DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA



# IGIENE AMBIENTALE: LE VALUTAZIONI IN DETTAGLIO (3)

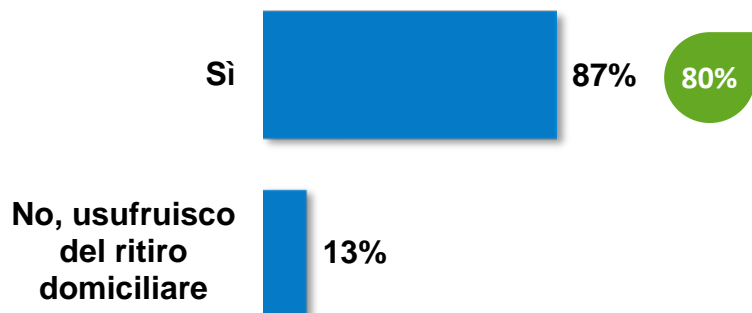


- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto a MMS 2019  
+

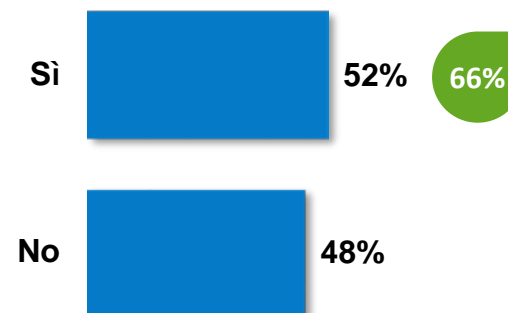




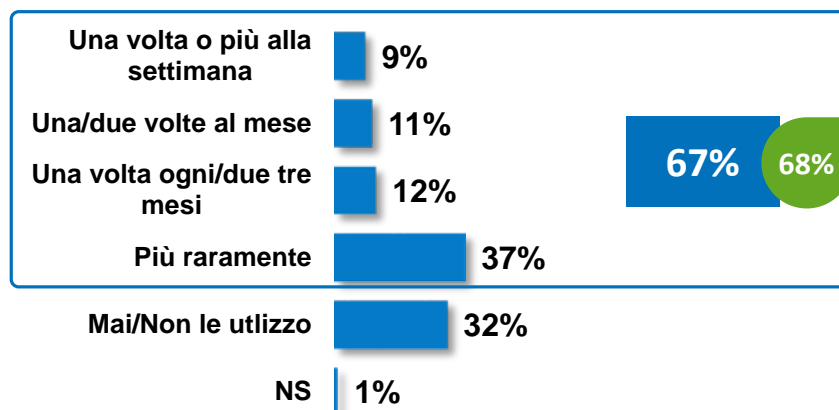
## USA I CASSONETTI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA



## FRUISCE DEL SERVIZIO SMALTIMENTO RIFIUTI INGOMBRANTI



## FRUISCE DI CENTRI RACCOLTA DIFFERENZIATA

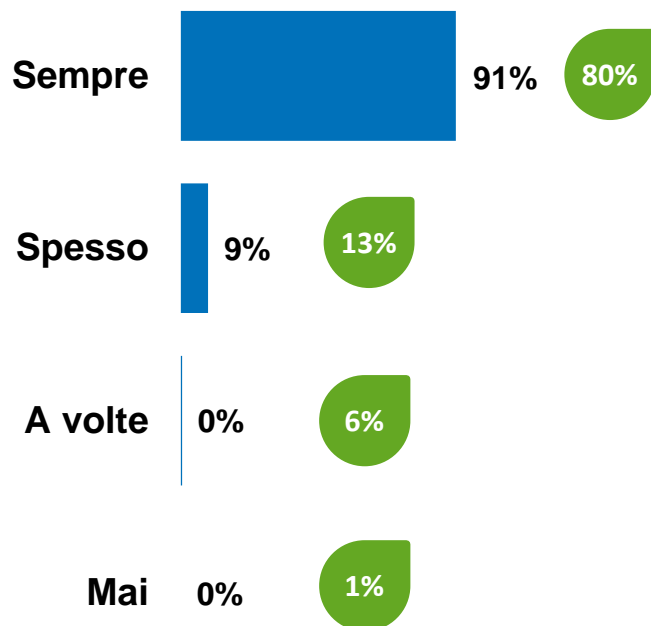


# IL 91% DEI CLIENTI FA SEMPRE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA, PIÙ DELLA METÀ UTILIZZA I CONTENITORI STRADALI



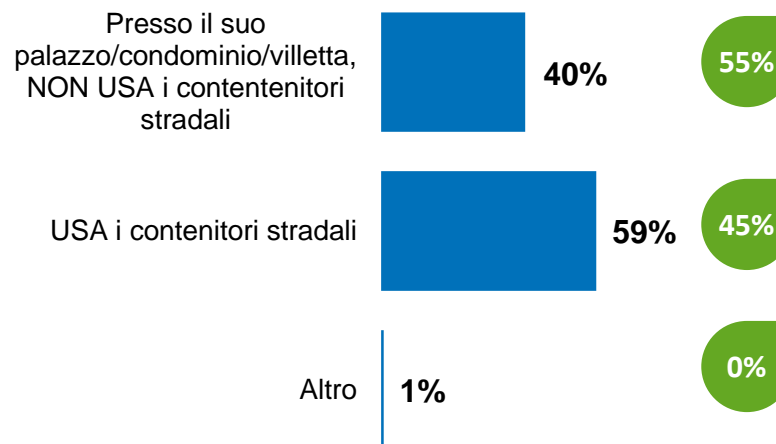
“Con quale frequenza effettua la raccolta differenziata dei rifiuti?”

(Base: totale)



■ Base CS Falconara 2020: 301 casi  
● Base MMS 2019: 565 casi

“I rifiuti di casa generici (cioè indifferenziati) li getta ... (Base: totale)”



■ Base CS Falconara 2020: 301 casi  
● Base MMS 2019: 449 casi

# IL 17% DEI CLIENTI HA CHIAMATO IL CALL CENTER, SOLO IL 4% HA NAVIGATO NEL SITO



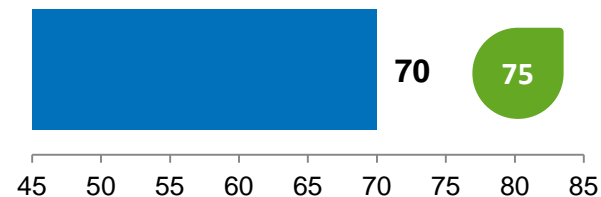
“Negli ultimi 6 mesi, ha chiamato il Call Center di Marche Multiservizi Falconara?”  
(Base: totale)



17%

29%

CALL CENTER



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

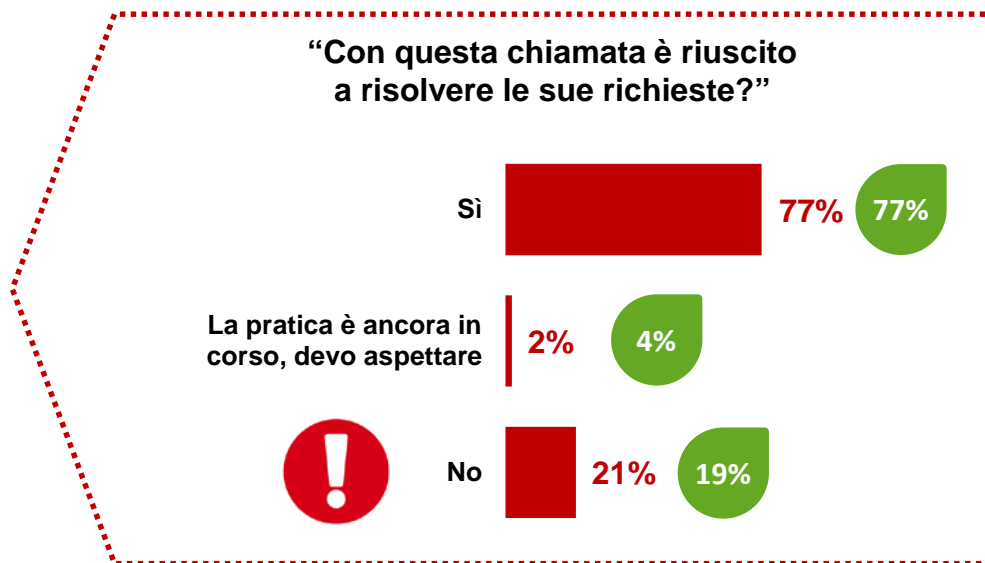
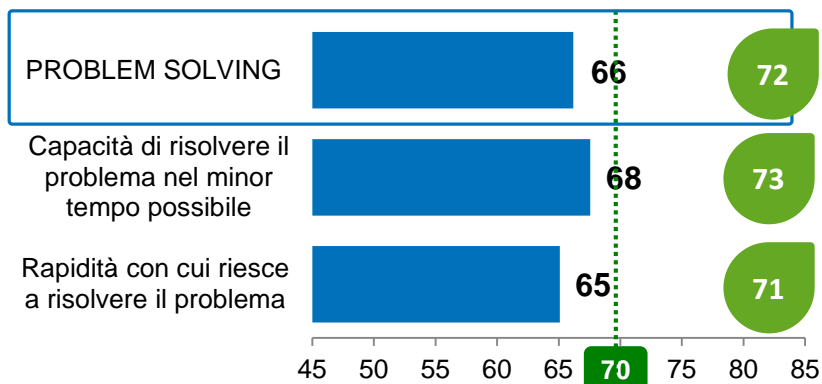
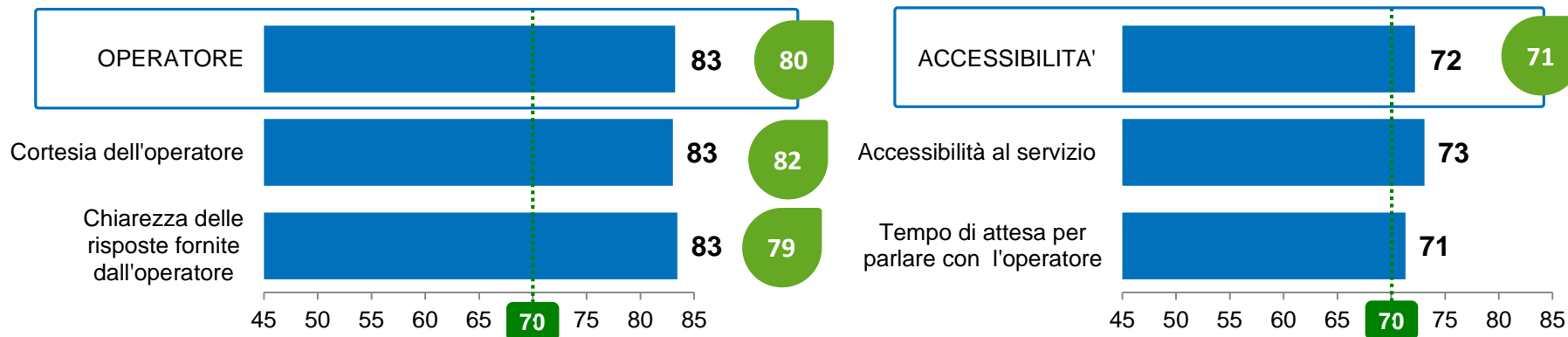


4%

20%



# OTTIME VALUTAZIONI PER OPERATORE E ACCESSIBILITÀ DEL CC. BISOGNA INTERVENIRE PER RIDURRE LA QUOTA DELLE CHIAMATE INSOLUTE



# 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

## Impatti

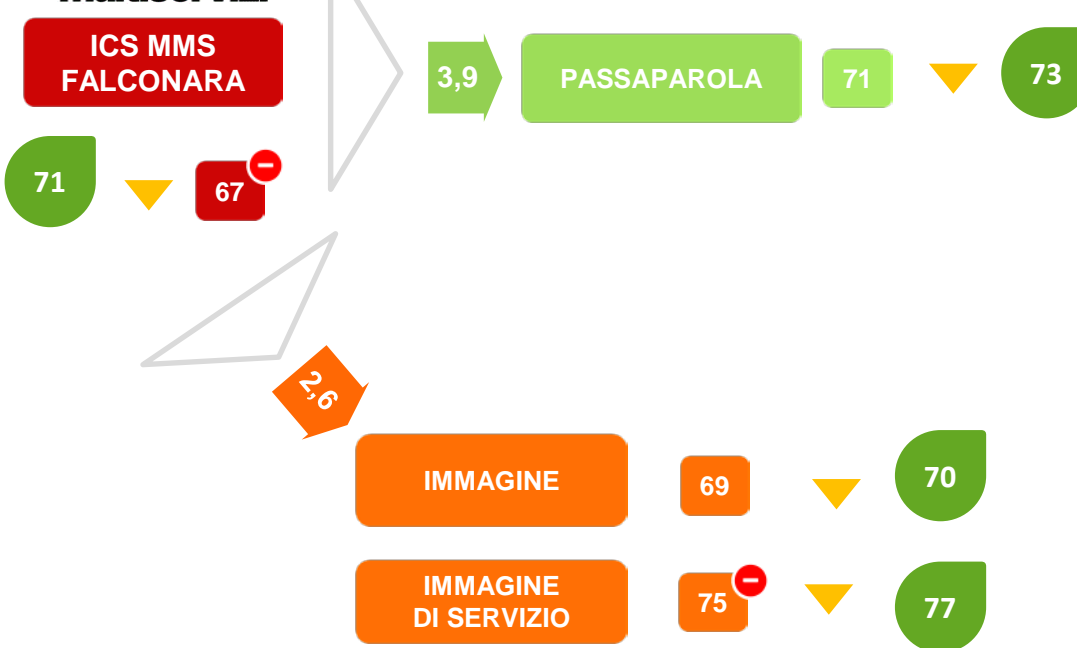
Punteggi	Impatti
72 ▼ 71	IGIENE AMBIENTALE 4,1
71 = 71	INFORMAZIONE IA
73 ▲ 75	CASSONETTI GENERICI
81 ▲ 82	RACCOLTA PORTA A PORTA
56 ▲ 57	COSTO IA
80 ▼ 75	CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
83 = 83	RIFIUTI INGOMBRANTI
64 ▼ 61	PULIZIA STRADE
75 ▼ 70	CALL CENTER
72 ▲ 73	COMUNICAZIONE

- Differenza statisticamente significativa al 95% delle probabilità rispetto a MMS 2019  
+

$R^2 = 0,64$

L' $R^2$  è una misura dell'affidabilità del modello e della sua capacità predittiva: il 64% della varianza dell'ICS è spiegato dalle variabili ad esso collegate. Il modello elaborato per MMS ha quindi una buona affidabilità.

**ICS MMS FALCONARA**



# RIEPILOGO DEI RISULTATI MMS FALCONARA



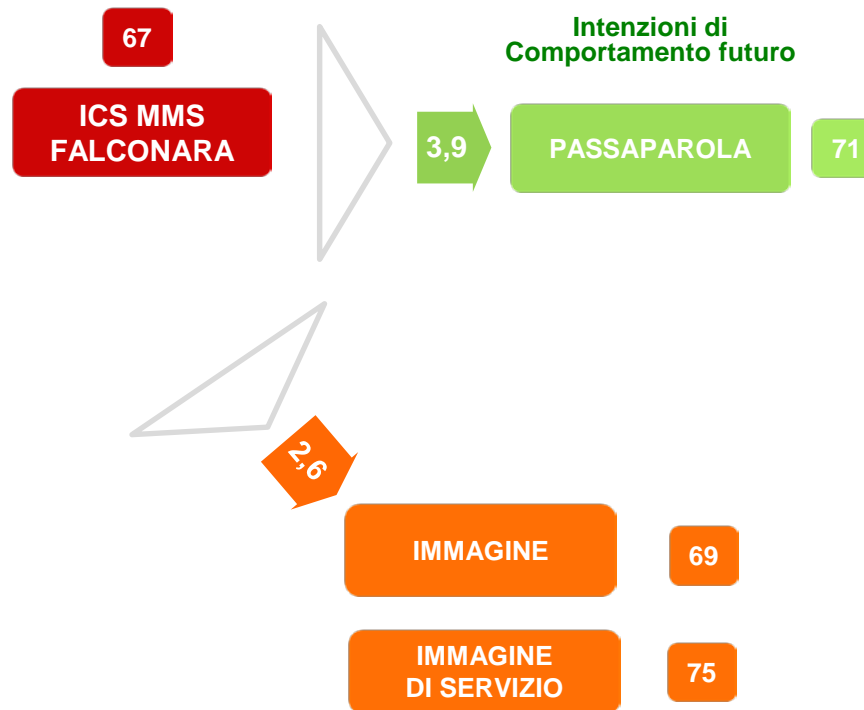
$R^2 = 0,64$

L' $R^2$  è una misura dell'affidabilità del modello e della sua capacità predittiva: il 64% della varianza dell'ICS è spiegato dalle variabili ad esso collegate. Il modello elaborato per MMS ha quindi una buona affidabilità.

## Punteggi

## Impatti

Punteggi	Impatti
71	IGIENE AMBIENTALE 4,1
71	INFORMAZIONE IA
75	CASSONETTI GENERICA
82	RACCOLTA PORTA A PORTA
57	COSTO IA
75	CENTRI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA
83	RIFIUTI INGOMBRANTI
61	PULIZIA STRADE
70	CALL CENTER
73	COMUNICAZIONE



# KEY FINDINGS

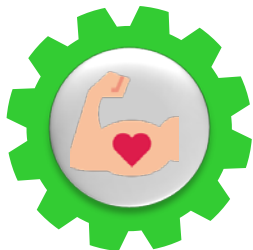


L'ICS (la soddisfazione complessiva per MMS Falconara) è in area di **sufficienza**: mancano pochi punti per entrare in quella della piena soddisfazione. La soddisfazione per il servizio di Igiene Ambientale è allineata a quella di MMS, ad un buon livello.



## IMMAGINE E COMPORTAMENTI FUTURI

**Presenza sul territorio, affidabilità e professionalità** sono i tratti distintivi di MMS Falconara. Sempre a livello di immagine istituzionale, l'**innovazione** e la **capacità di comunicare con il cliente** i due aspetti da migliorare.



## PUNTI DI FORZA

I **Rifiuti Ingombranti** e i **Cassonetti per la Raccolta Generica** rappresentano i due punti di forza del servizio IA offerto da MMS Falconara.

## AREE DI MIGLIORABILITÀ

Per quanto riguarda il servizio IA la **Pulizia delle Strade** rappresenta un'area di miglioramento a cui i cittadini sono sensibili; il Costo è molto meno importante. Sebbene le valutazioni di Operatore e Accessibilità del servizio di CC siano ottime, la capacità di Problem Solving è sicuramente un punto su cui lavorare. **Comunicare** di più con i cittadini e **innovare** rafforzeranno l'**Immagine aziendale**. Si dovrebbe aumentare l'investimento in comunicazione, quella fatta è apprezzata.







Welcome.  
to **Certainty**

CFI Group Italia SRL  
Via Guido Cavalcanti, 5  
20127 Milano

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

[cfimilan@cfgroup.it](mailto:cfimilan@cfgroup.it)  
[www.cfgroup.it](http://www.cfgroup.it)

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

REPRESENTATIVE OFFICES  
ARGENTINA - Buenos Aires  
BRAZIL - Porto Alegre

Certified Quality Management System

