

UN PROGETTO DI CUSTOMER SATISFACTION AUDIT – edizione 2024

PER SAN DONNINO

Rif. CM24-0002

Maggio 2024



Agenda

A Obiettivi e metodologia di indagine

B Immagine e conoscenza del brand e Indicatori di soddisfazione complessiva

C Analisi dei driver di soddisfazione

D Focus sul tema della tariffazione



Obiettivi e metodologia di indagine

Il progetto complessivo

FASE 1

INDAGINE
QUALITATIVA
TRAMITE
FOCUS GROUP

Gestione di **2 focus group in presenza** di 7/8 partecipanti + riserve
- 1 focus group per utenti di fascia di età 25-40 anni maschi/femmine
- 1 focus group per utenti di fascia di età 40-70 anni maschi/femmine

I Focus Group saranno **condotti da moderatori professionisti** in una sala appositamente adibita per la durata di 1 ora e mezza / 2 ore di incontro.
Verrà fornito un omaggio ai partecipanti e alle riserve, da concordare con il Committente.

OUTPUT:
Report qualitativo complessivo delle risultanze derivanti dai due Focus Group, da considerarsi come fase propedeutica per la definizione dei contenuti per l'attività quantitativa

FASE 2

INDAGINE
QUANTITATIVA
BASATA SU
INTERVISTE SU
CAMPIONE DI
UTENTI

Indagine quantitativa di **2.450 interviste complete** di cui 2.000 a privati e 450 ad aziende con **adeguata rappresentatività statistica** dell'universo di riferimento e con una **medesima solidità del dato a livello di gestore**.

SAN DONNINO: 440 casi di cui 340 privati + 100 aziende
SABAR: 810 casi di cui 660 privati + 150 aziende
AIMAG: 1.200 casi di cui 1.000 privati + 200 aziende

OUTPUT:
Report quantitativo complessivo di tutte le evidenze emerse dall'indagine a livello di totale interviste + **3 report singoli per ciascun gestore**

Universo di riferimento e campione

E' stato raggiunto il campione obiettivo concordato. In fase di elaborazione si è proceduto ad applicare un peso di ponderazione al fine di rappresentare in modo proporzionale l'universo di riferimento.

GESTORI / COMUNE	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE	CAMPIONE UT. DOMESTICHE	CAMPIONE UT. NON DOMESTICHE	CAMPIONE TOTALE	% SU UNIVERSO	MARGINE DI ERRORE (scala 1-10)
SAN DONNINO	12.450	2.984	340	100	440	3%	± 0,1
Fidenza	12.450	2.984	340	100	440	3%	± 0,1
SABAR	34.523	4.862	660	150	810	2%	± 0,1
Novellara	7.041	1.035	125	32	157	2%	± 0,2
Guastalla	6.909	733	125	23	148	2%	± 0,2
Luzzara	4.379	706	90	22	112	2%	± 0,3
Reggiolo	4.127	549	90	17	107	2%	± 0,3
Poviglio	3.654	913	80	28	108	2%	± 0,3
Gualtieri	2.880	345	60	11	71	2%	± 0,3
Boretto	2.842	261	50	8	58	2%	± 0,4
Brescello	2.691	320	40	10	50	2%	± 0,4
AIMAG	73.780	10.004	1.000	200	1.200	1%	± 0,1
Carpi	30.495	4.142	300	90	390	1%	± 0,1
Mirandola	10.842	1.550	190	30	220	2%	± 0,2
Novi di Modena	10.243	1.428	80	24	104	1%	± 0,3
San Felice sul Panaro	4.431	364	80	9	89	2%	± 0,3
Campogalliano	3.522	465	80	9	89	2%	± 0,3
Concordia sulla Secchia	3.417	428	80	9	89	2%	± 0,3
Cavezzo	2.928	522	60	9	69	2%	± 0,4
Medolla	2.724	539	50	8	58	2%	± 0,4
San Prospero	2.458	235	40	5	45	2%	± 0,4
San Possidonio	1.409	183	23	4	27	2%	± 0,6
Camposanto	1.311	148	17	3	20	1%	± 0,7
TOTALE	120.753	17.850	2.000	450	2.450	2%	± 0,1

Sono state raccolte **2461 interviste complete** di cui:

- 1212 per AIMAG
- 439 per SAN DONNINO
- 810 per SABAR
- 2004 per clienti DOMESTICI
- 457 per clienti BUSINESS.

Gli ambiti di soddisfazione per il servizio nel dettaglio

Sono stati analizzati tutti i servizi offerti dai gestori nell'ambito della gestione dei servizi di Igiene Ambientale per i gestori San Donnino, SABAR e AIMAG.

PARTE 1	PARTE 2 – ANALISI DEI DRIVER DI SODDISFAZIONE					
Conoscenza del gestore + Immagine del gestore + Soddisfazione complessiva	RACCOLTA RIFIUTI (porta a porta o stradale)	RITIRO INGOMBRANTI	CENTRI DI RACCOLTA	PULIZIA STRADE	CANALI DI CONTATTO	TARIFFAZIONE (trattato come tema di conoscenza dell'argomento)

La rilevazione è stata realizzata mediante interviste telefoniche con tecnica CATI. I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti pubblici. Il field telefonico è stato realizzato nel periodo di Febbraio e Aprile 2024.

Scala di lettura dei risultati

Indicatori di soddisfazione su scala 0-100

Scala di trasformazione

RISPOSTA	INDICE	
scala 1-10	scala 0-100	
10	100	
9	88	
8	77	77 ↑ Soglia di forte soddisfazione
7	66	
6	55	55 ↓ Soglia di insoddisfazione
5	44	
4	33	
3	22	
2	11	
1	0	



Immagine e conoscenza del brand e Indicatori di soddisfazione complessiva

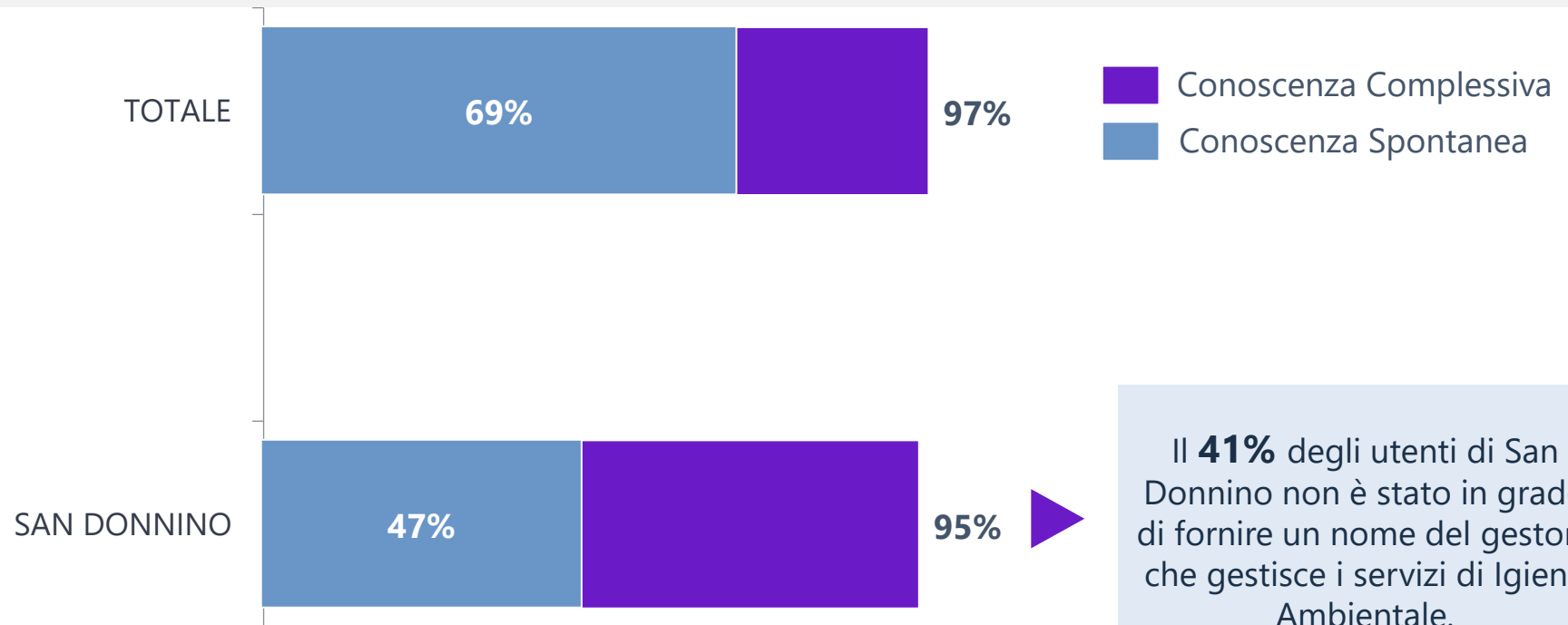
Il livello di conoscenza è elevato, a livello complessivo supera il 95% per San Donnino

Rispetto al Totale Campione, il livello di conoscenza spontanea risulta più basso per San Donnino (47% rispetto a 69%), segno di una maggior difficoltà rispetto agli altri gestori a ricordare il nome della società che gestisce questi servizi

AWARENESS

Domanda 1 – CONOSCENZA SPONTANEA: conosce la società che si occupa del ritiro dei rifiuti e della pulizia delle strade?

Domanda 2 – CONOSCENZA SOLLECITATA: la informo che in realtà la società SAN DONNINO è l'azienda che gestisce questi servizi di Igiene Ambientale nel suo Comune. Ora che le ho detto il nome si ricorda di averlo sentito nominare o visto qualche insegna?

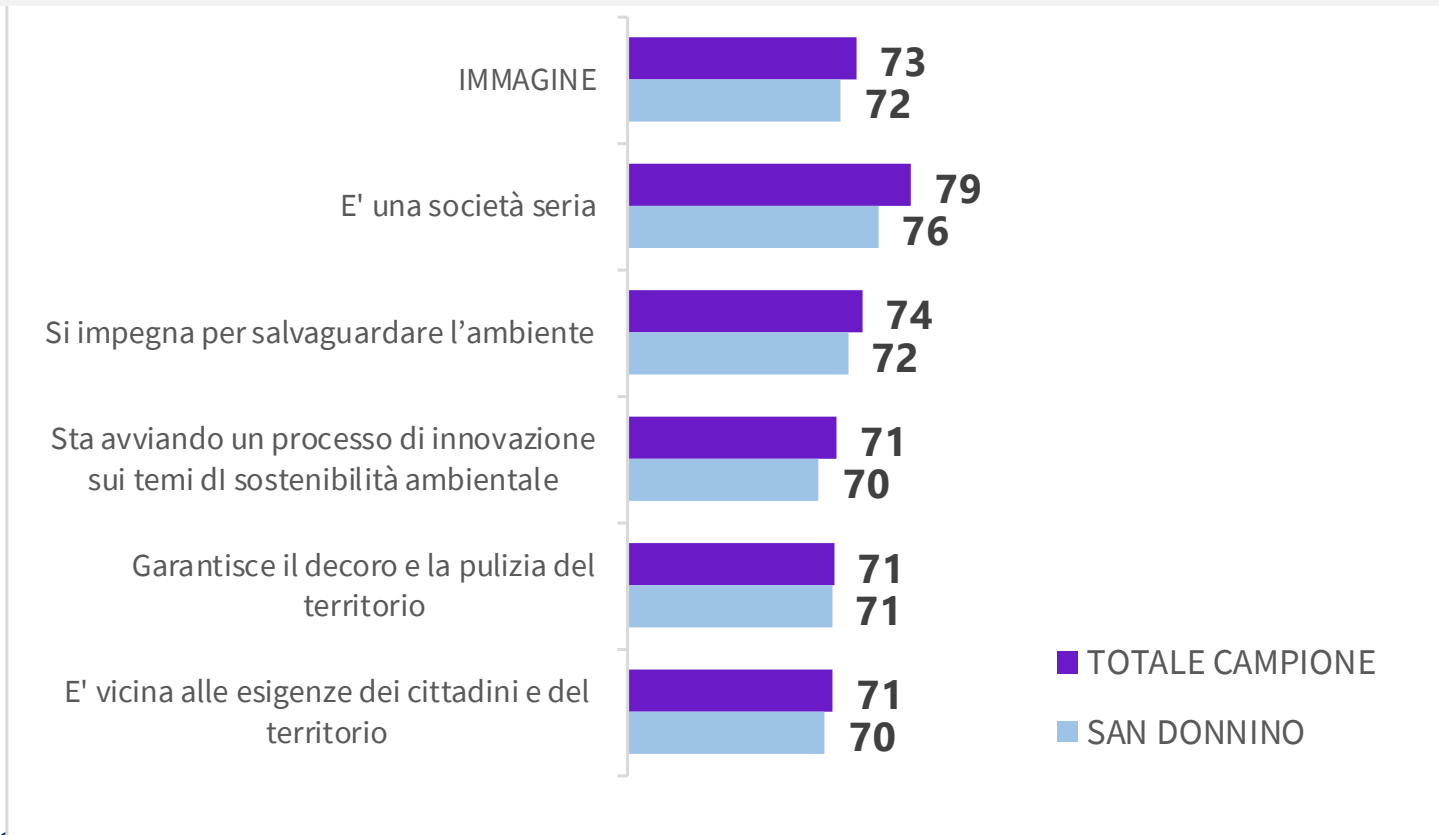


Il **41%** degli utenti di San Donnino non è stato in grado di fornire un nome del gestore che gestisce i servizi di Igiene Ambientale.

Indicatore di Immagine: immagine consolidata per San Donnino

Il tratto più forte e riconosciuto è quello della serietà e dell'impegno a salvaguardare l'ambiente. Attenzione ai temi di vicinanza al territorio, di sostenibilità e di garanzia del decoro urbano che appaiono più deboli, anche se allineati anche alla percezione a livello di Totale Campione

IMMAGINE
Le leggerò ora alcune affermazioni su SAN DONNINO. Mi dica quanto è d'accordo un voto da 1 a 10



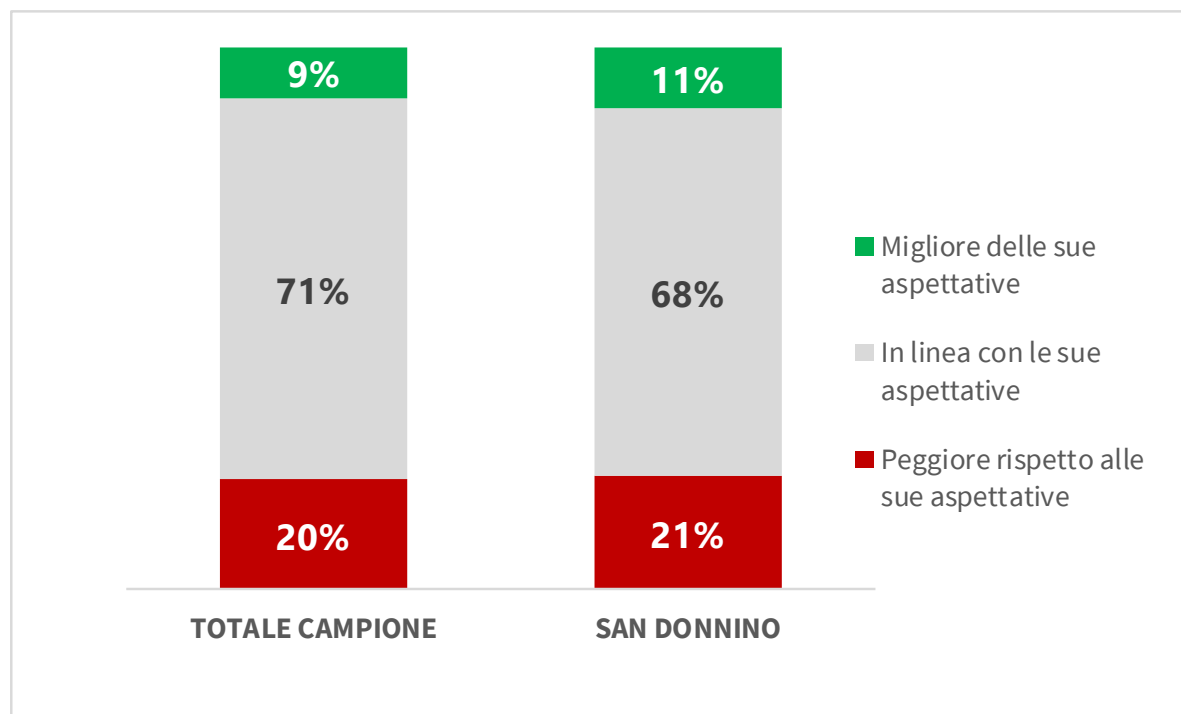
77 Soglia di forte soddisfazione
55 Soglia di insoddisfazione

In media 8 utenti su 10 sono soddisfatti del servizio di Igiene Ambientale

Gli utenti di San Donnino hanno un livello di soddisfazione allineato a quello del Totale Campione

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Pensando nel complesso ai servizi di Igiene Ambientale del suo gestore ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio sia:



CLIENTI SODDISFATTI

(utenti con aspettative superate o in linea alle aspettative)

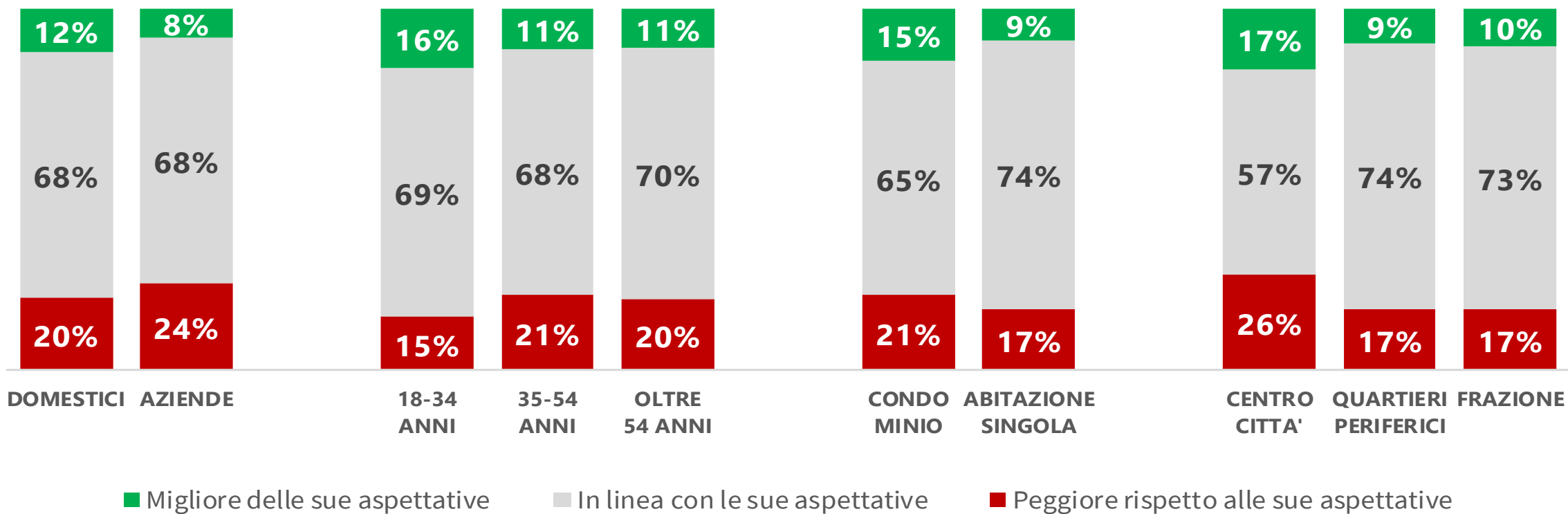
**TOTALE
CAMPIONE**
80% di clienti
soddisfatti

**SAN
DONNINO**
79% di clienti
soddisfatti

Gli utenti più scontenti sono la classe più giovane. La differenza più forte si nota per il centro storico che mostra un livello di insoddisfazione più elevato pari al 26%

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Pensando nel complesso ai servizi di Igiene Ambientale del suo gestore ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio sia:

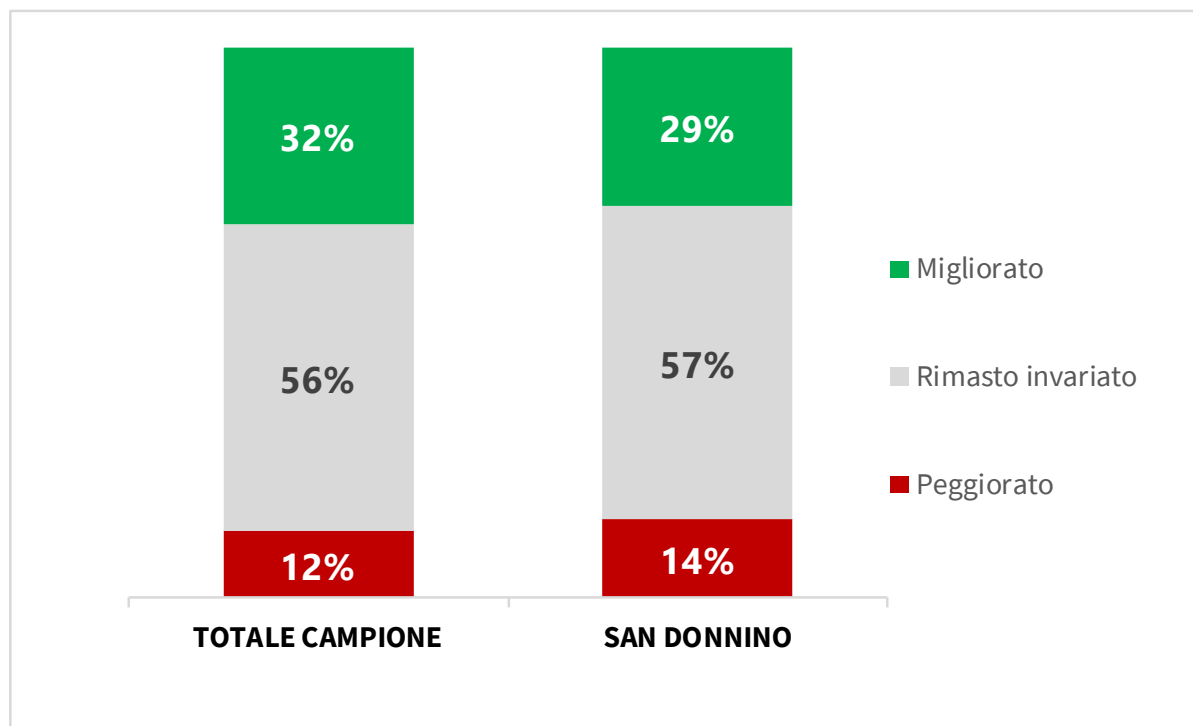


In generale gli utenti hanno assistito negli ultimi anni a un miglioramento del servizio, fenomeno confermato anche per San Donnino

Positivo il saldo differenziale tra utenti che dichiarano che il servizio è migliorato rispetto a chi ha notato un peggioramento

SODDISFAZIONE IN CONFRONTO CON ANNI PRECEDENTI

Pensando nel complesso ai servizi di Igiene Ambientale del suo gestore ritiene che la sua soddisfazione verso questo servizio sia:



Motivi di insoddisfazione generale: SAN DONNINO

Per San Donnino gli utenti lamentano sporcizia causata spesso da un comportamento non adeguato degli operatori che gestiscono la raccolta porta a porta e lo svuotamento cestini stradali

- *Non c'è un servizio adatto alle esigenze della città, manca la pulizia*
- *C'è roba in giro ovunque, la raccolta non viene fatta bene, perdono rifiuti mentre li caricano*
- *I marciapiedi sono sempre sporchi, ci vorrebbe una maggiore frequenza della raccolta dei rifiuti perché i rifiuti restano in strada e distrutti dagli animali*
- *Pulizia strade, Porta a Porta non funziona*
- *Nelle strade non centrali lungo i tragitti di raccolta nei fossi ci sono rifiuti persi dai furgoncini*
- *Il lavoro viene fatto di corsa, perdono i pezzi, bidoncini lanciati*
- *Abito in centro e dopo le feste non fanno la pulizia delle strade*
- *Puliscono solo dove vogliono; il servizio rifiuti è costoso, ma i parchi vengono tralasciati*
- *La raccolta viene fatta in maniera inadeguata. Le strade sono sporche. I rifiuti cadono ogni volta che vengono prelevati. Buttano i bidoni in strada*
- *Molti rifiuti li devo portare io in discarica nonostante i costi elevati che pago*
- *In base a quello che si paga si aspetta un servizio migliore, mancano anche i sacchetti*
- *Non hanno nessun tipo di logica nella programmazione del ritiro della raccolta rifiuti - anche in discarica*
- *Lasciano sporco mentre fanno la raccolta. Lanciano in mezzo alla strada i bidoni*
- *Non mi piace la gestione, non sono d'accordo con la tariffa*
- *Raccolta fatta non in tempi corretti - non rispettati i ritiri*
- *Pulizia delle strade non fatta bene, in centro i cestini sono pieni e strade piene di deiezioni di animali.*
- *Durante la raccolta dei rifiuti riciclabili i furgoncini perdono i materiali e restano sul percorso*
- *Lasciano bidoni in mezzo alla strada, fanno cadere sporcizia per terra quando prendono i bidoni*

rotorotoroto



Analisi dei driver di soddisfazione

Indicatori complessivi a livello di Totale Campione

Nessun aspetto raggiunge livelli di forte insoddisfazione. Ritenuti maggiormente performanti i servizi di **ritiro degli ingombranti**, gestione della **raccolta Porta a Porta** e i **centri di raccolta**



RAGGIUNGE
LA SOGLIA DI FORTE
SODDISFAZIONE

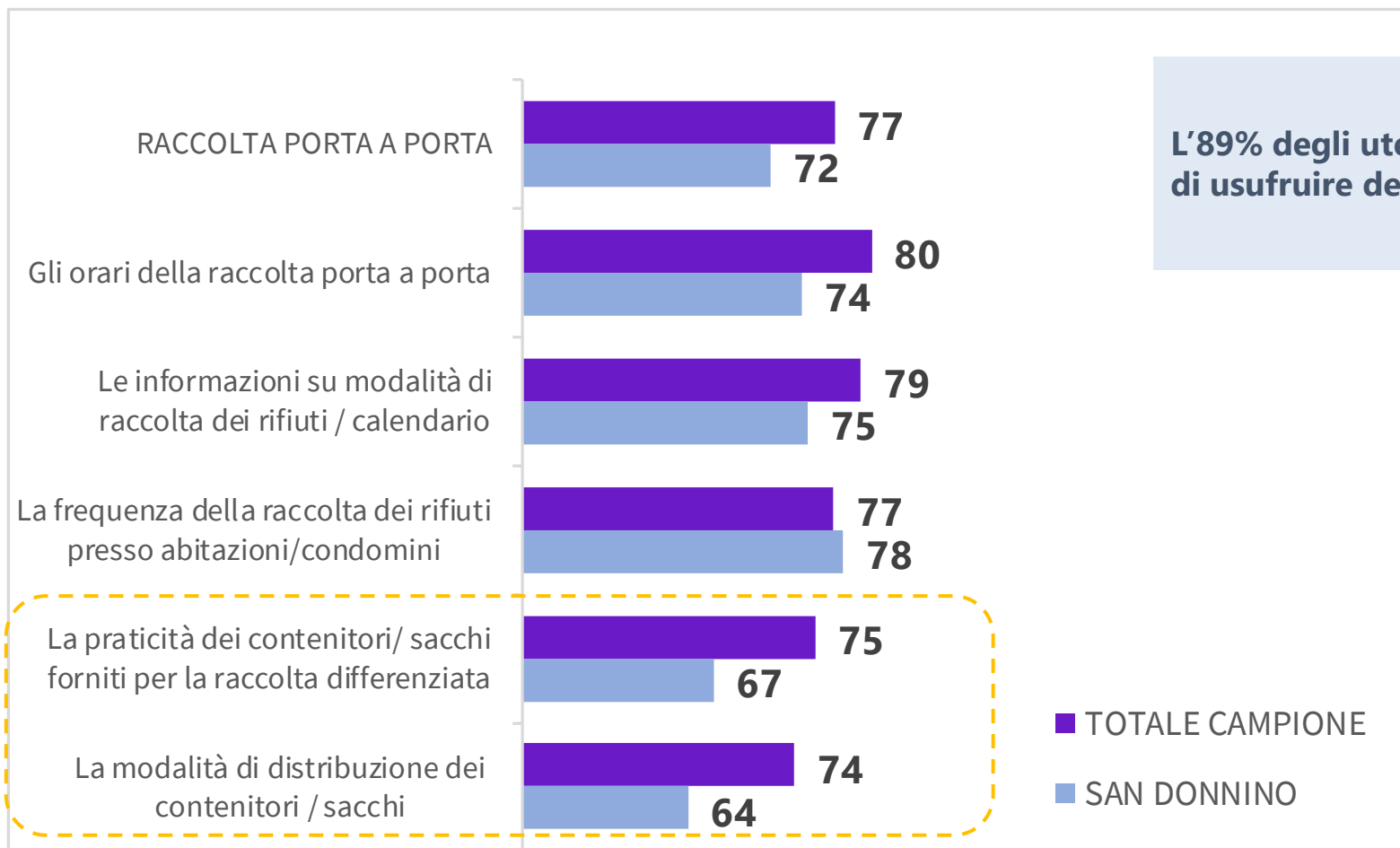
SUPERA
LA SOGLIA DI FORTE
SODDISFAZIONE

RAGGIUNGE
LA SOGLIA DI FORTE
SODDISFAZIONE

77 Soglia di forte soddisfazione
55 Soglia di insoddisfazione

Raccolta rifiuti urbani Porta a Porta: valutazioni positive anche se per San Donnino leggermente più basse rispetto alla media

San Donnino ottiene valutazioni più contenute in merito al servizio Porta a Porta in particolare per la modalità di distribuzione delle buste/contenitori e la praticità degli stessi



L'89% degli utenti di SAN DONNINO conferma di usufruire del servizio Porta a Porta

77

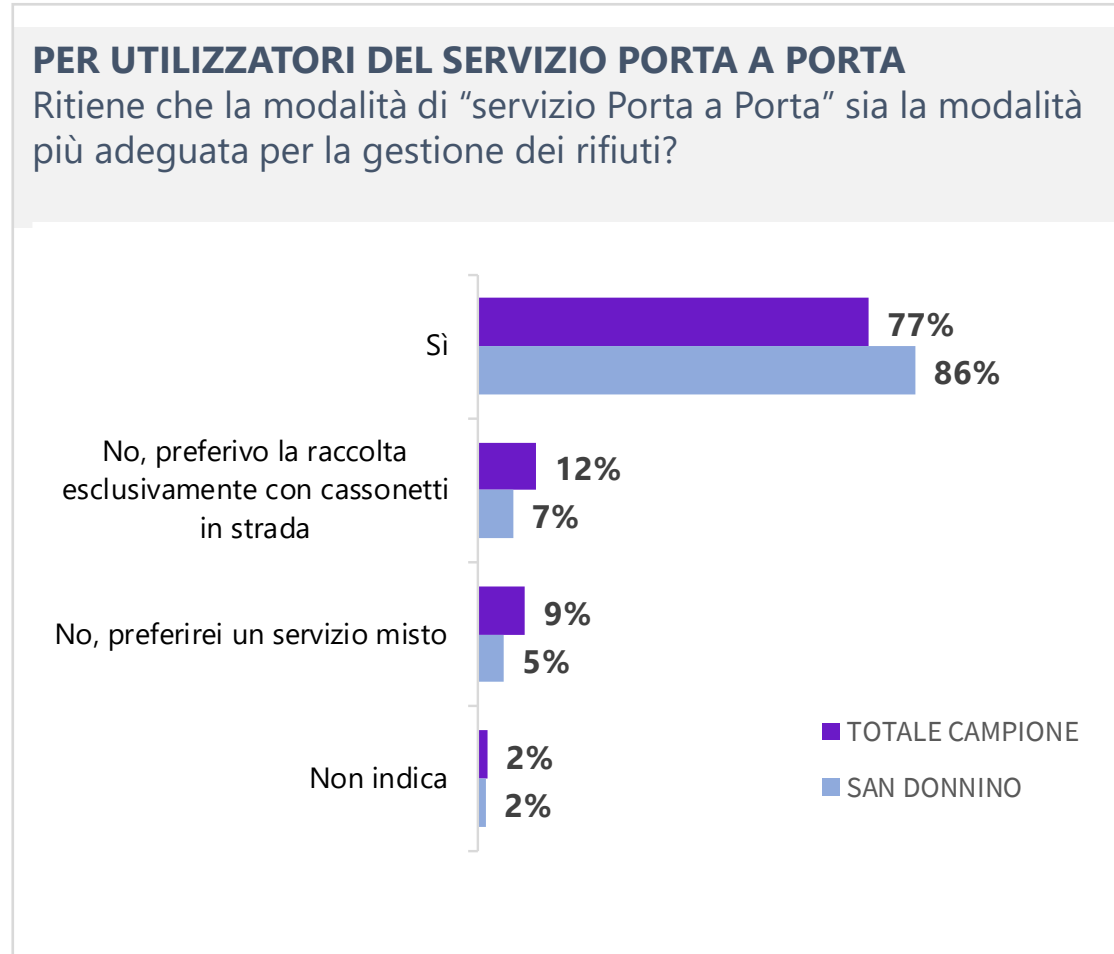
Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

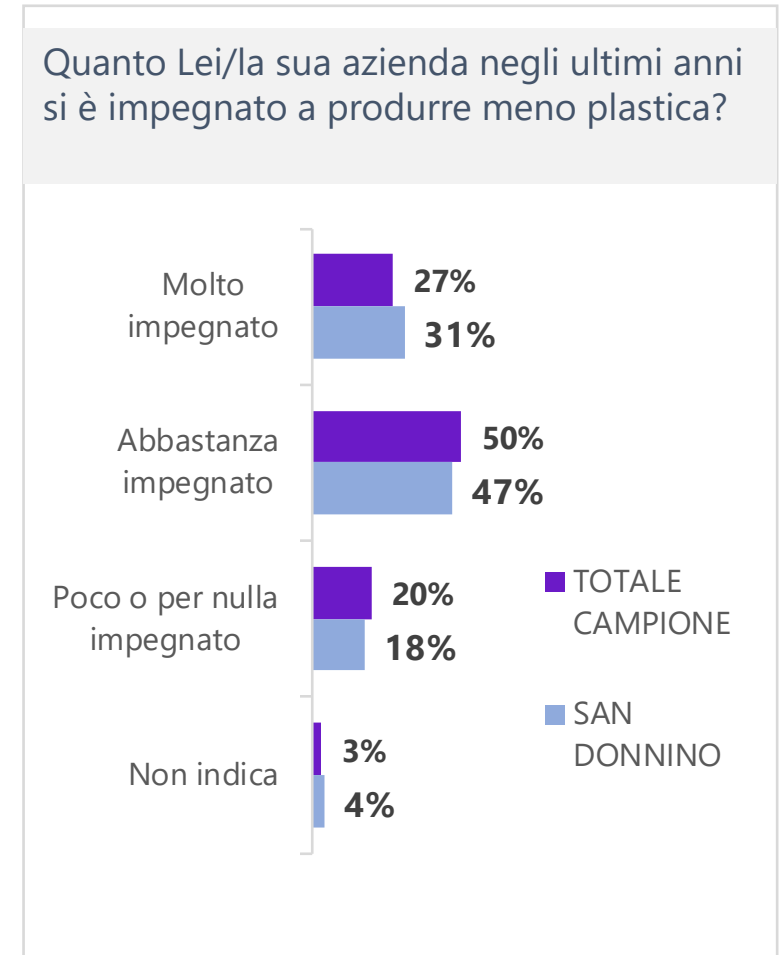
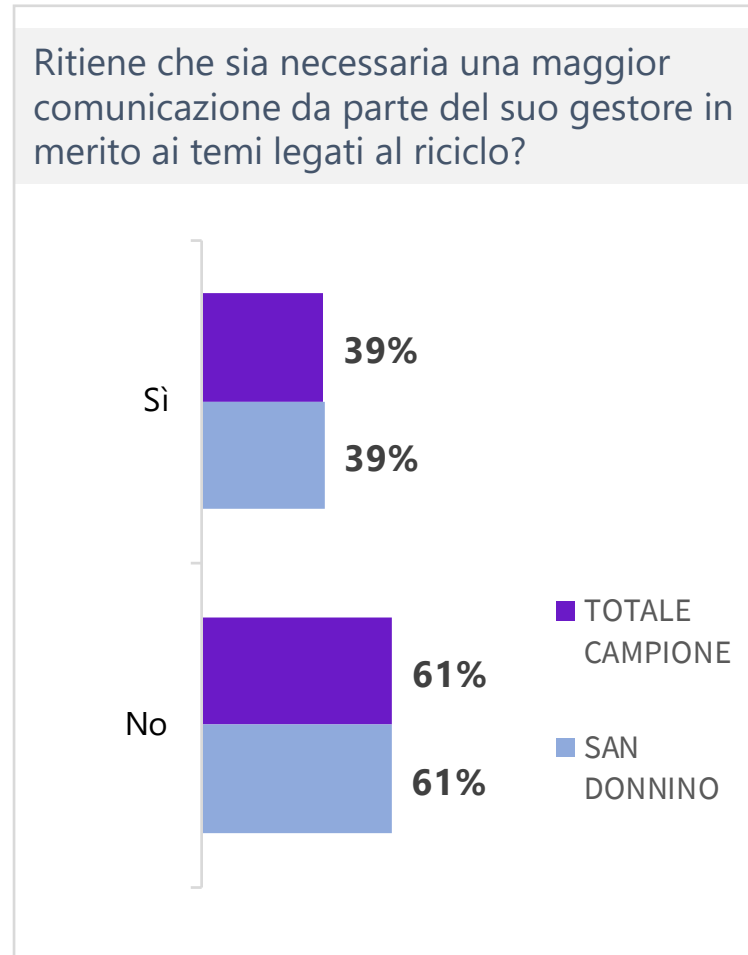
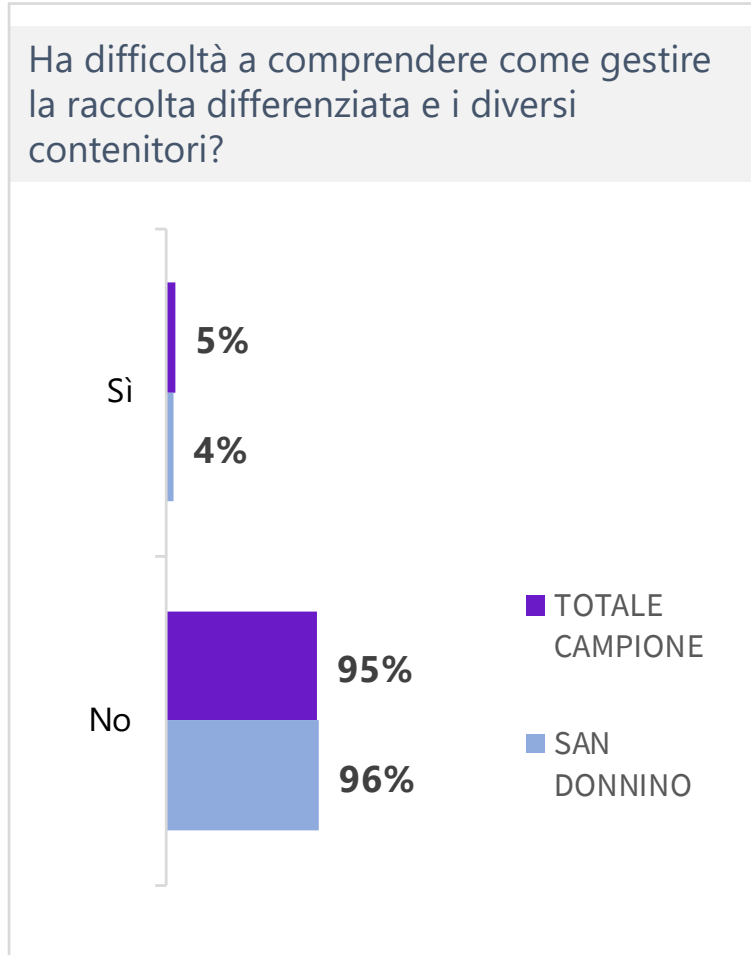
Servizio Porta a Porta rispetto a modalità diverse

Per gli utenti di Fidenza il servizio Porta a Porta risulta la modalità più apprezzata, in maniera addirittura superiore rispetto al livello raggiunto a Totale Campione



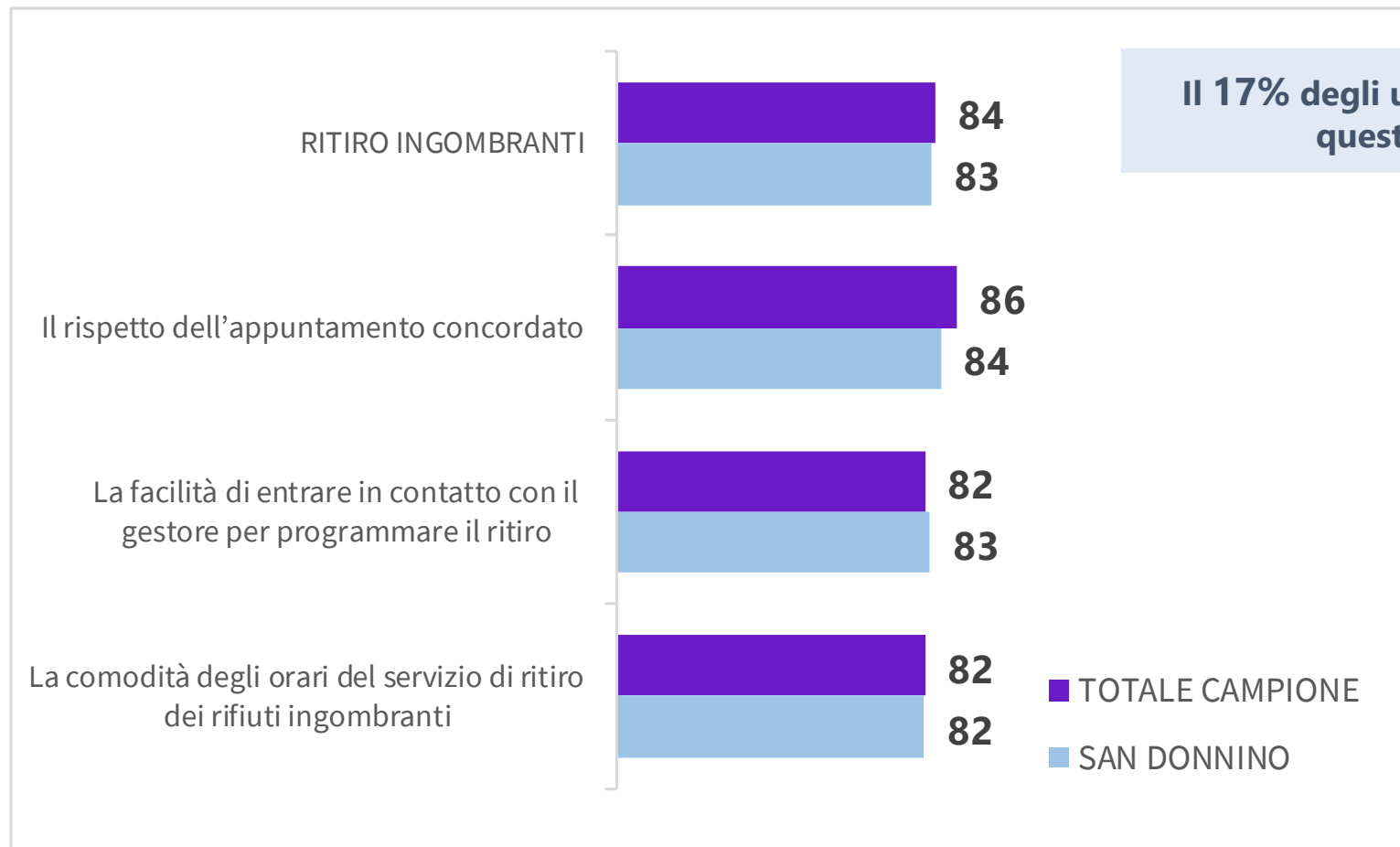
Temi della raccolta: non si evidenziano difficoltà nella gestione delle diverse fazioni di rifiuti differenziati

Nonostante questo, il 39% degli utenti ritiene necessaria una maggior comunicazione da parte dei gestori su questi temi. Quasi 8 utenti su 10 dichiarano di essersi impegnati nella riduzione dei rifiuti di plastica



Ritiro ingombranti: è un servizio performante per San Donnino

In linea generale gli aspetti relativi a questo servizio sono valutati molto positivamente



77

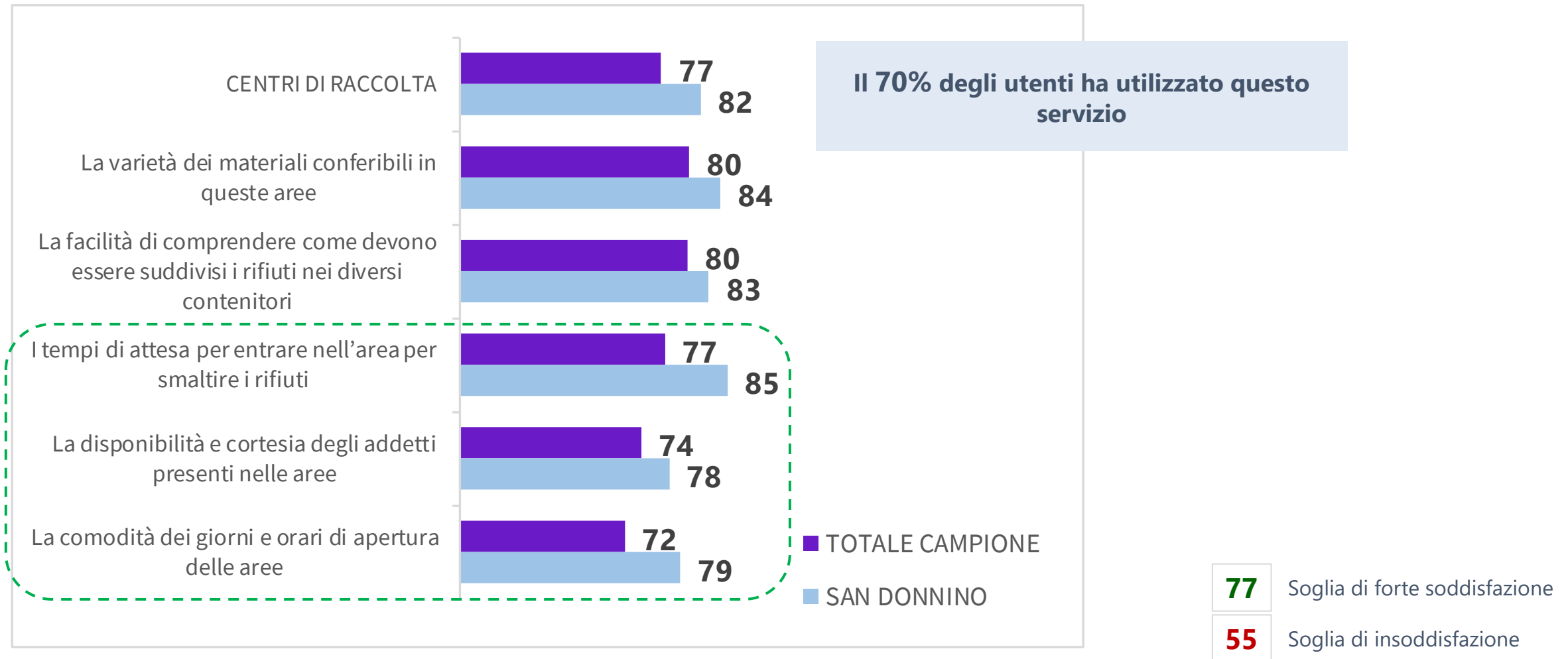
Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

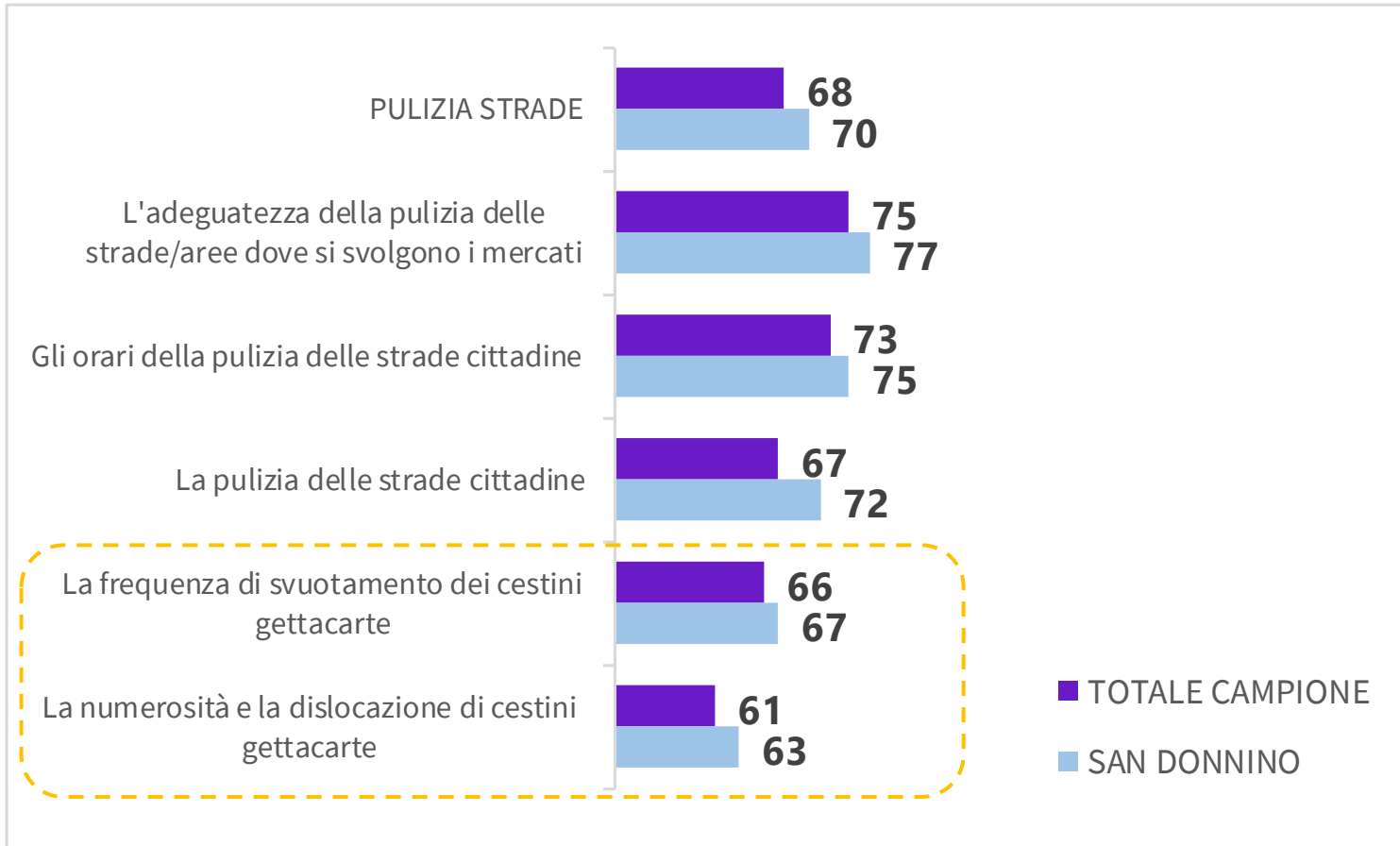
Centri di raccolta: valutazioni molto positive e più elevate per San Donnino rispetto alla media del campione

San Donnino premiata per il livello dei tempi di attesa e la comodità nei giorni di apertura



Pulizia delle strade: è sicuramente l'aspetto considerato più critico da tutti gli utenti, indipendentemente dal territorio

Anche su questo aspetto San Donnino ottiene in modo trasversale valutazioni leggermente più positive. Il tema della dislocazione dei cestini e della frequenza di svuotamento appaiono comunque tematiche rilevanti



77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

In media il 22% degli utenti contatta il proprio gestore per segnalazioni, informazioni o reclami

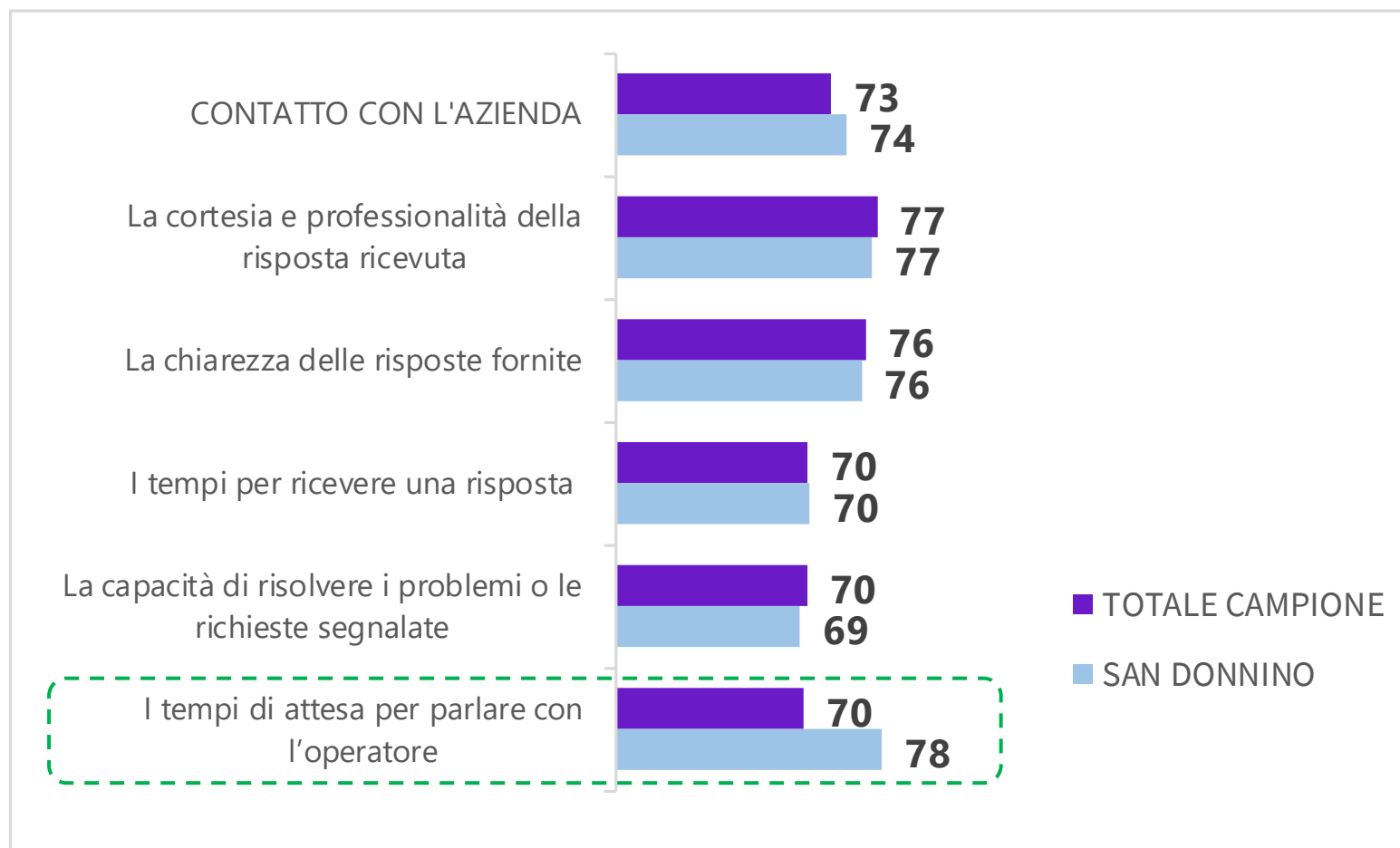
Prevalenza per il canale telefonico che pesa in media il 17%, mentre sportello fisico e email sono utilizzati in media dal 3% degli utenti

Nel corso dell'ultimo anno ha contattato il suo gestore per una segnalazione, un reclamo o informazioni sul servizio?



Lo sportello Online, i canali social e il sito Istituzionale non sono stati citati come canali utilizzati per mettersi in contatto.

Canali di contatto: il confronto di San Donnino rispetto alla media è premiante, in particolare per i tempi di attesa per parlare con l'operatore



77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

Sintesi: la situazione di San Donnino è sicuramente positiva, particolarmente premianti i servizi di Ritiro Ingombranti e gestione dei Centri di Raccolta

I target che registrano livelli di soddisfazione più contenuti sono le aziende, gli utenti più senior. La raccolta «Porta a Porta» appare più apprezzato per coloro che vivono in abitazioni singole

	SAN DONNINO	DOMESTICI	AZIENDE	18-34 ANNI	35-54 ANNI	OLTRE 54 ANNI	CONDO MINIO	ABITAZIONE SINGOLA	CENTRO CITTA	QUARTIERI PERIFERICI	FRAZIONE
IMMAGINE	72	73	68	76	73	72	74	72	74	73	71
INDICE DI SODDISFAZIONE*	76	77	71	80	77	77	77	78	78	77	77
RACCOLTA PORTA A PORTA	72	72	69	76	73	71	71	74	72	73	70
RITIRO INGOMBRANTI	83	84	69	81	85	84	86	81	87	82	87
CENTRI DI RACCOLTA	82	82	78	80	83	83	82	84	84	82	82
PULIZIA STRADE	70	71	67	75	70	71	72	71	74	70	69
CONTATTO CON L'AZIENDA	74	76	71	87	75	75	73	81	72	78	76

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto

Cruscotto complessivo: situazione positiva per San Donnino rispetto alla media in particolare per Centri di raccolta e Pulizia strade

	TOTALE CAMPIONE	SAN DONNINO
IMMAGINE	73	72
INDICE DI SODDISFAZIONE*	76	76
RACCOLTA PORTA A PORTA	77	72 ●
RITIRO INGOMBRANTI	84	83
CENTRI DI RACCOLTA	77	82 ●
PULIZIA STRADE	68	70 ●
CONTATTO CON L'AZIENDA	73	74

Spunti di miglioramento:

- Attenzione al target delle aziende
- Sull'ambito della Raccolta Porta a Porta i livelli di soddisfazione sono più contenuti rispetto al Totale Campione, in particolare sulla **modalità di distribuzione dei sacchi/contenitori** e sulla **praticità** degli stessi
- Attenzione anche al tema generale della pulizia delle strade

*L'Indice di soddisfazione è stato calcolato come media semplice degli aspetti di raccolta, pulizia strade e canali di contatto, al netto della raccolta stradale per omogeneità di indicatore

77

Soglia di forte soddisfazione

55

Soglia di insoddisfazione

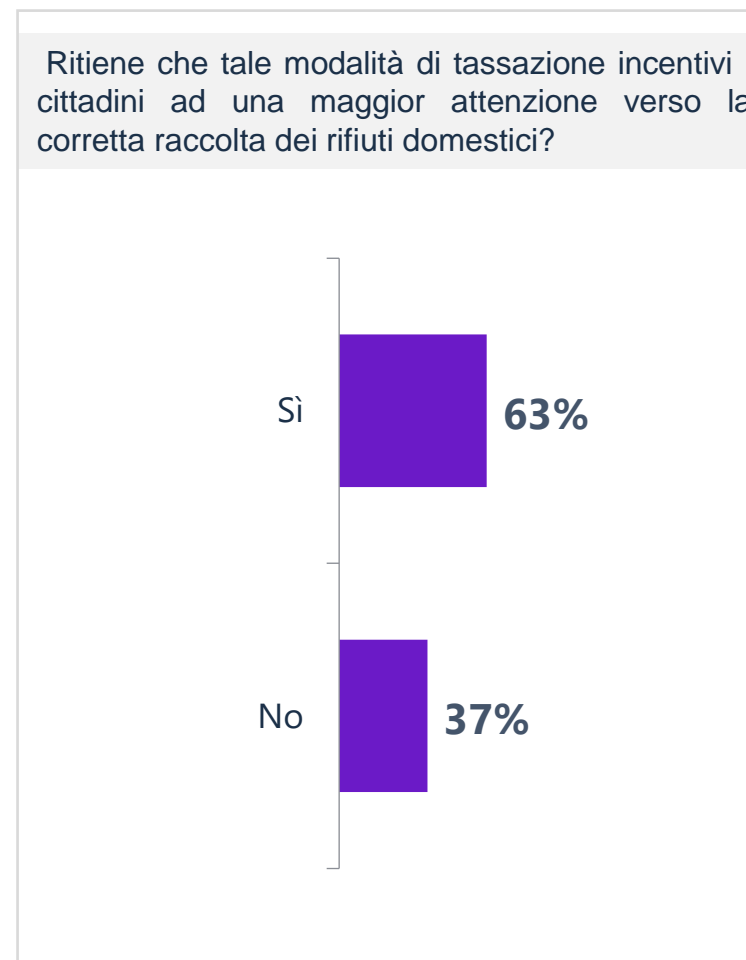
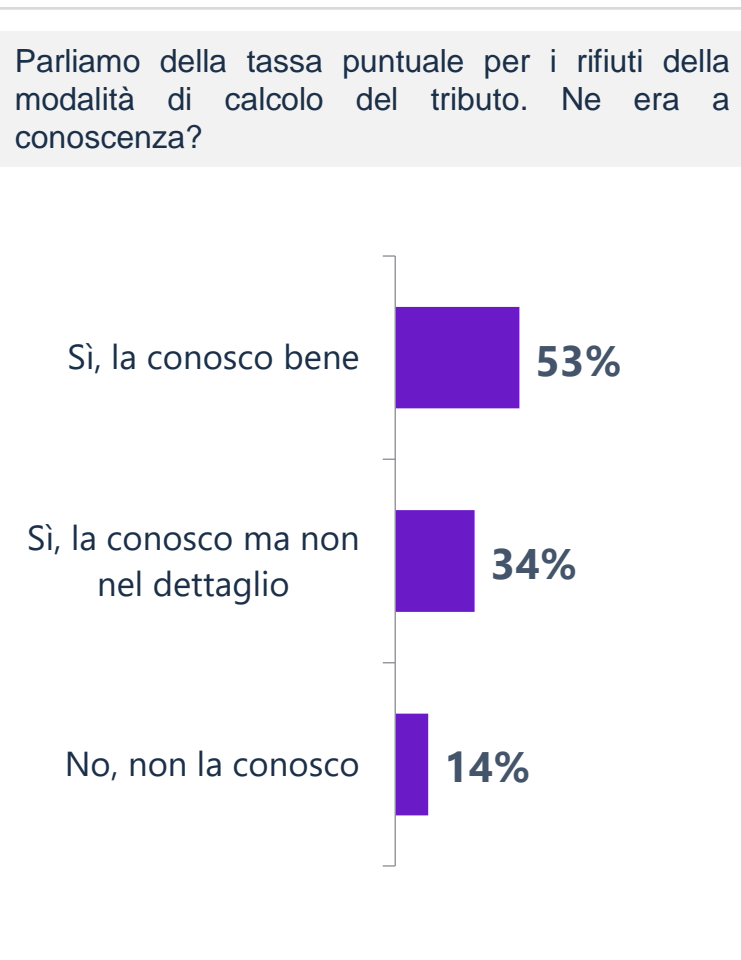
rotorotoroto



Focus sul tema della tariffazione

Tariffazione per SAN DONNINO

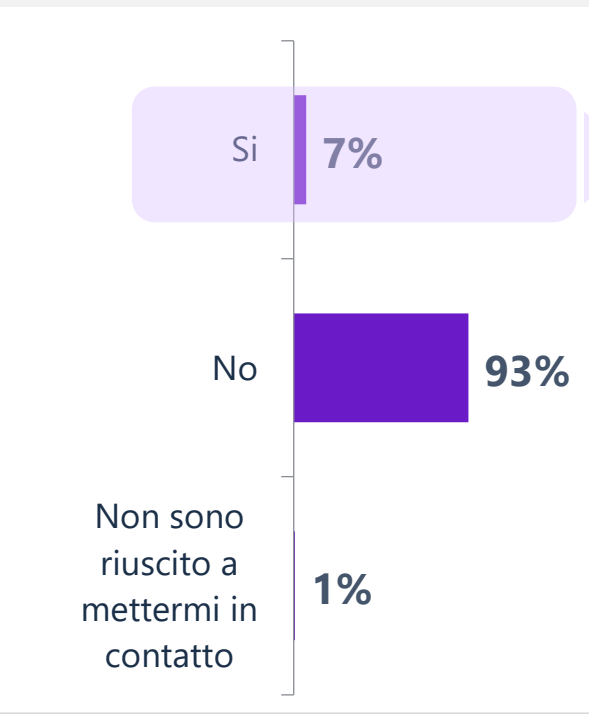
5 utenti su 10 ritengono di conoscere bene la modalità di tariffazione corrispettiva, e 6 su 10 ritengono che tale modalità incentivi i cittadini ad una maggior attenzione verso la corretta raccolta



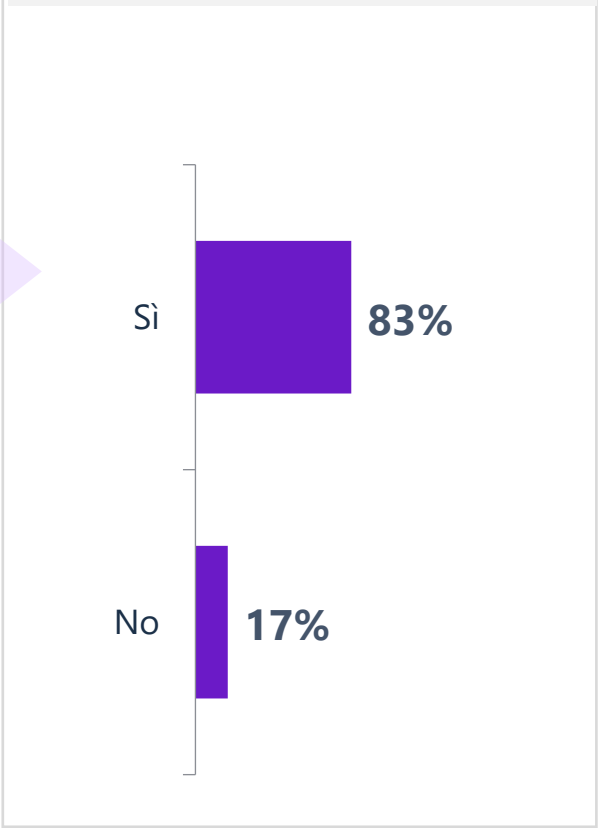
Canali di contatto per SAN DONNINO: il 7% degli utenti si è interfacciato con il servizio Entrate per chiarimenti sulla tariffazione

Nell'83% hanno ricevuto risposte esaurienti, nel 97% dei casi è stato facile mettersi in contatto. Il 15% ha ricercato info sul sito per temi legati alla tariffazione

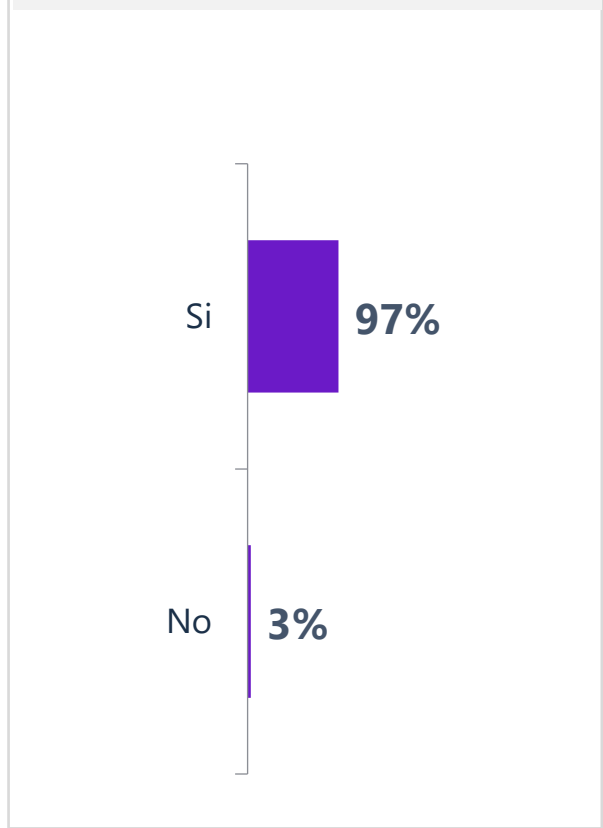
Nell'ultimo anno ha avuto modo di chiedere al Servizio Entrate del comune di Fidenza chiarimenti sulla Tassa Rifiuti da pagare o sulle modalità di dichiarazioni da presentare?



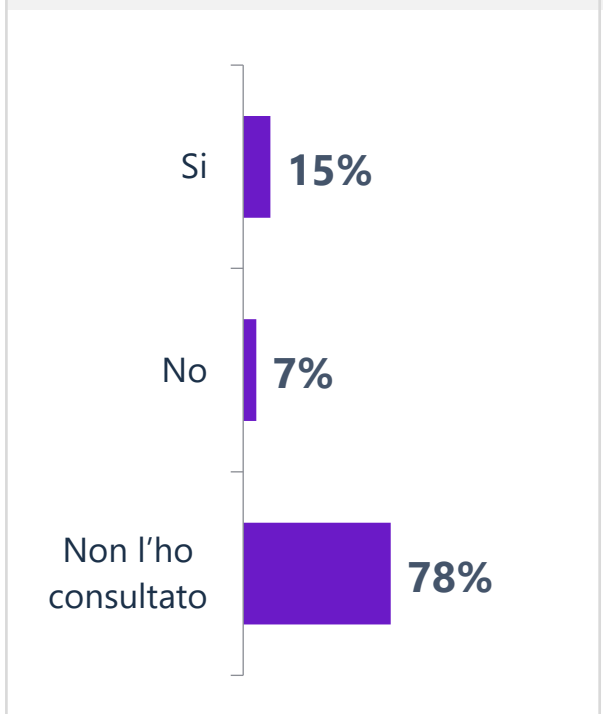
Ha avuto risposte esaurienti alle sue domande?



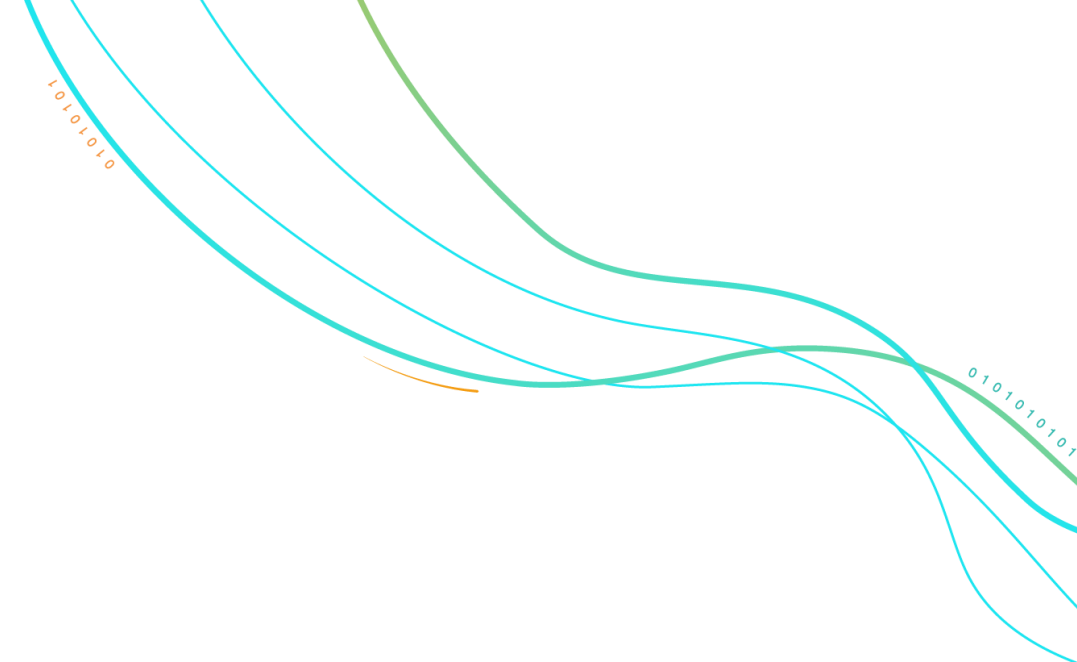
È stato facile mettersi in contatto con l'ufficio competente?



Sempre per avere chiarimenti sulla Tassa Rifiuti da pagare o sulle modalità di dichiarazioni da presentare ha trovato risposta alle sue domande sul sito internet del comune di Fidenza?



Iniziativa Cerved



Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

CERVED attribuisce il **Riconoscimento CSA** per aver dimostrato di essere **un'AZIENDA VIRTUOSA**, in quanto **attenta all'ascolto dei propri clienti**.

Perché è importante misurare la soddisfazione dei clienti?

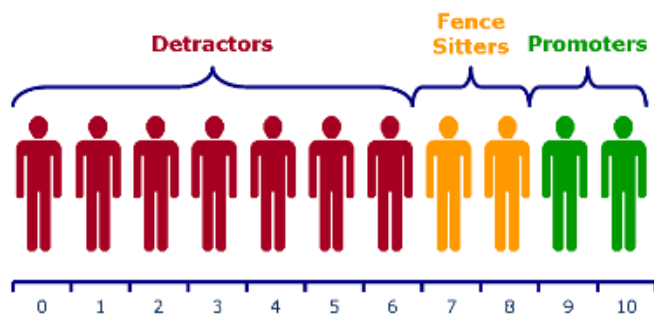
- per adottare strategie che consentano il **miglioramento continuo** e, quindi, il costante aumento della soddisfazione
- perché **un cliente "molto soddisfatto" ha una probabilità 6 volte superiore** rispetto a quella di un cliente "soddisfatto" di comprare di nuovo lo stesso prodotto/servizio
- perché un cliente soddisfatto **racconta in media la sua esperienza a 5 persone**, quando il costo di acquisizione di un nuovo cliente è di circa 3 volte superiore rispetto al costo di mantenimento di un cliente soddisfatto.

In altre parole, per ottimizzare le performance dell'azienda in termini di **retention** della clientela, aumento del **cross selling** e **prioritizzazione** delle azioni di **intervento**.



Aspettiamo il tuo **FEEDBACK!**

Compila il nostro questionario che ti invieremo nelle prossime settimane dal nostro indirizzo dedicato surveycg@cerved.com
Aiutaci a sviluppare un **percorso di costante miglioramento** per una solida e duratura collaborazione



Contatti e copyright



FRANCESCA BERGONZONI

+39 393 8954238



EMAIL

francesca.bergonzoni@cerved.com



WEBSITE
www.cerved.com



NUMERO VERDE
800 029 029



EMAIL
info.marketingsolutions@cerved.com



Copyright

® Copyright 2023 Cerved Group SpA - Via dell'Unione Europea, 6A-6B - 20097 San Donato Milanese

Tutti i diritti sono riservati. Questa pubblicazione o parte di essa non può essere diffusa, tradotta, riprodotta, adattata, integrata e riutilizzata, in qualsiasi ambito diffusionale, Paese e lingua, con qualsiasi mezzo, anche elettronico senza il consenso di Cerved Group S.p.A. I dati sono stati raccolti in ottemperanza delle Leggi vigenti e scrupolosamente analizzati ma non implicano Responsabilità alcuna per Cerved Group S.p.A.