



Protocollo: 000002255

Data: 17/04/2021

AOO: aoum_079

Cod. Amm. : aoum_079



II INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI AMIU S.P.A.

www.amiutrani.it



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



II INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI AMIU S.P.A.

INDICE

Indagine di Customer Satisfaction relativa ai servizi erogati – II edizione	03
Riscontri Ufficio Protocollo	14



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



Trani, li 20 Febbraio 2021

Indagine di Customer Satisfaction relativa ai servizi erogati – II edizione

1. Introduzione

Nell'ambito della politica di costante miglioramento dei servizi offerti ai propri utenti, AMIU S.p.A., azienda partecipata al 100% dal Comune di Trani (BT), ha eseguito per il secondo anno consecutivo un'indagine specifica per la valutazione della soddisfazione della cittadinanza rispetto ai servizi erogati dall'azienda pubblica operante nell'ambito dei servizi ambientali.

In particolare, ciò è avvenuto in ossequio a quanto disposto da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) tramite la delibera 71/2020 ed il relativo allegato A, in cui sono stabilite le linee guida per il settore dei rifiuti con riferimento ai temi inerenti la qualità del servizio, i criteri per la misurazione della qualità e della quantità della raccolta differenziata dei rifiuti e la definizione di norme in materia di Economia Circolare, con particolare riferimento al riutilizzo ed al riciclaggio dei rifiuti. Quanto definito da ARERA ha lo scopo, dunque di permettere ai gestori di attivare tutti gli strumenti necessari per rendere accessibili i documenti e le informazioni agli utenti, tra cui anche la Carta della Qualità del Servizio.

In questa visione è posta l'azione del management aziendale finalizzata ad individuare un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti impostato in modo da poter essere costantemente aggiornato, con una diffusione dei risultati che consenta nel tempo di verificare il posizionamento ed il gradimento dei servizi di AMIU S.p.A. rispetto a realtà analoghe.

Nei successivi paragrafi saranno descritte le attività di Customer Satisfaction attuate nonché un'analisi dei risultati delle stesse.

2. Customer Satisfaction

Il Piano operativo di intervista, analisi e verifica dei dati di Customer Satisfaction ha previsto l'applicazione degli strumenti di ascolto e valutazione dei servizi aziendali che

hanno un impatto diretto sull'utenza esterna. Si è scelto di individuare un campione strutturato e continuo nel tempo.

Scopo del ricorso al panel, quale metodo di ascolto, è stato quello di conoscere la tendenza del pensiero del campione nel tempo e quindi di cogliere miglioramenti, peggioramenti o scostamenti legati ad eventuali variazioni nella qualità dei servizi offerti alla collettività per poter intervenire con adeguate azioni di miglioramento.

Obiettivo dello strumento del panel è stato anche quello di stimolare la partecipazione e la sensibilità dei cittadini nella valutazione dei servizi offerti e di fidelizzarli quali osservatori scelti "sul campo", anche tra i nominativi che hanno avanzato reclami e/o segnalazioni nel corso dell'anno 2020 con focus nel periodo compreso tra il 15 ottobre 2020 ed il 31 dicembre 2020.

Le fasi di sviluppo e di organizzazione del monitoraggio della qualità dei servizi, realizzata nel corso del mese di febbraio 2021, sono state articolate come segue:

1. Fase di campionamento delle interviste

Quale prima indagine, il campione individuato è stato pari a 200 utenti disponibili ad essere intervistati, individuato in un paniere di 800 residenti nel comune di Trani. L'età degli intervistati non è stata rilevata, la residenza è individuabile all'interno dell'intero territorio comunale.

2. Fase di sensibilizzazione e realizzazione delle interviste

Lo scopo della campagna di sensibilizzazione dei cittadini è stato di far comprendere l'importanza della ricaduta che tale fondamentale strumento di check aziendale avrebbe avuto sulla cittadinanza. Il testo delle interviste somministrate è stato elaborato dall'Ufficio Comunicazione di AMIU S.p.A.

3. Fase di elaborazione dei dati

Le attività di imputazione dati, elaborazione dei risultati e redazione di un rapporto conclusivo di ricerca sono state gestite da AMIU S.p.A. e sono riassunte nel presente documento di analisi.

4. Fase di restituzione dei risultati e impostazione delle azioni di miglioramento

Il rapporto conclusivo contenente i risultati dell'indagine è valido come base per lo sviluppo di elementi utili alla programmazione dell'attività aziendale. Inoltre a partire dalle criticità rilevate saranno concordati, dove possibile, interventi atti a porre in essere strategie di miglioramento. Come è possibile evincere dalle fasi successive della presente relazione, si sottolinea il favorevole riscontro della cittadinanza rispetto all'iniziativa attivata.

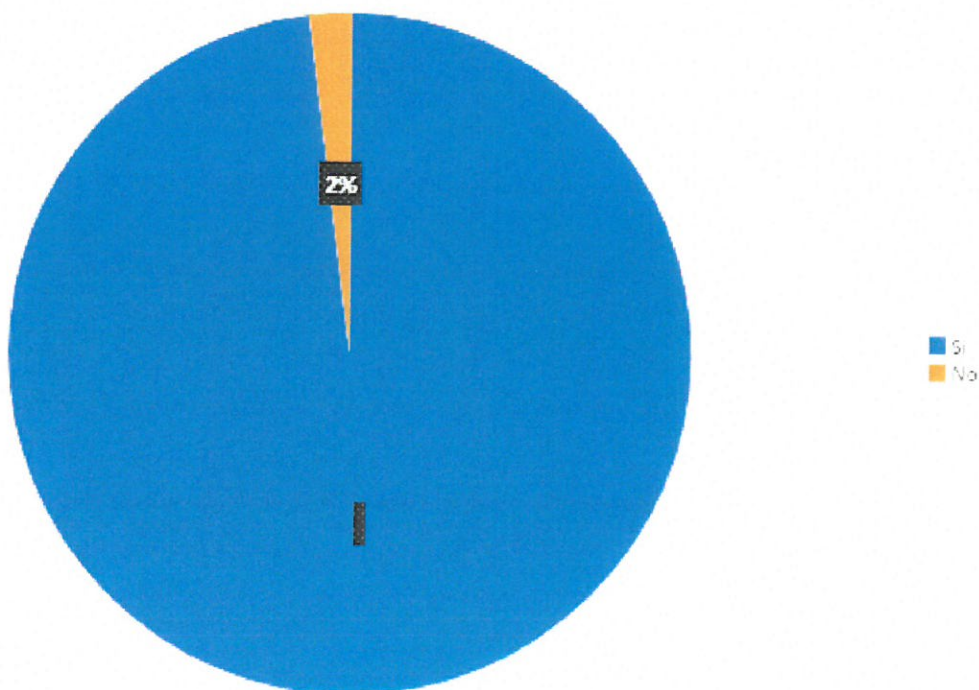
3. Analisi riscontro indagine

1. Conoscenza AMIU S.p.A., attività e servizi svolti

Domanda: conosce AMIU S.p.A. ed è a conoscenza delle attività e dei servizi che svolge?

Si: 98% No: 2%

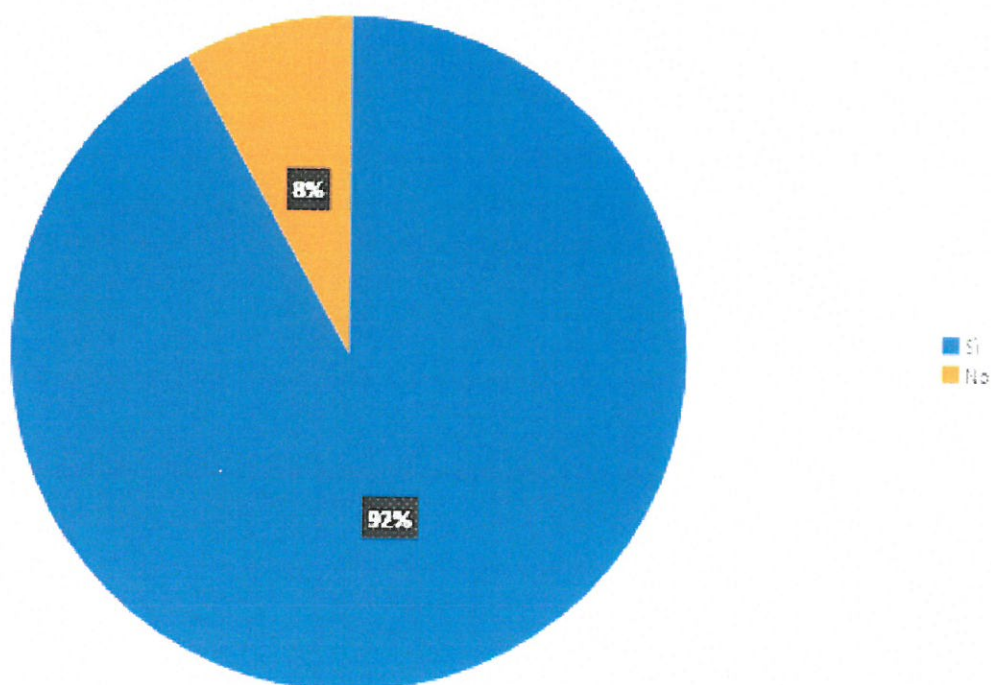
Conoscenza AMIU S.p.A.



2. Conoscenza Centro Comunale di Raccolta "L'Indice" in via Finanzieri n. 24

Domanda: sa dell'esistenza del Centro Comunale di Raccolta "L'Indice" in via Finanzieri 24?

Conoscenza Centro Comunale di Raccolta "L'Indice"
in via Finanzieri n. 24

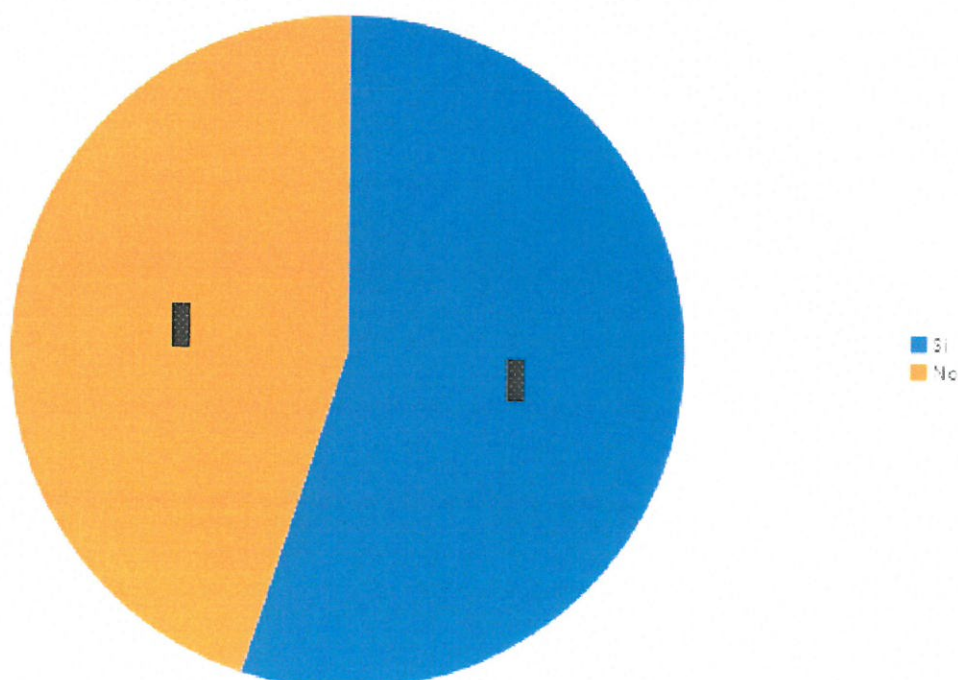


Si: 92% No: 8%

3. Conoscenza Info-Point AMIU S.p.A. in via Finanzieri n. 24 (a fianco al Centro Comunale di Raccolta)

Domanda: sa dell'esistenza di un Info-Point ovvero di un ufficio a disposizione dell'utenza con sede a fianco al Centro Comunale di Raccolta "L'Indice" in via Finanzieri n. 24?

Conoscenza Info-Point AMIU S.p.A.

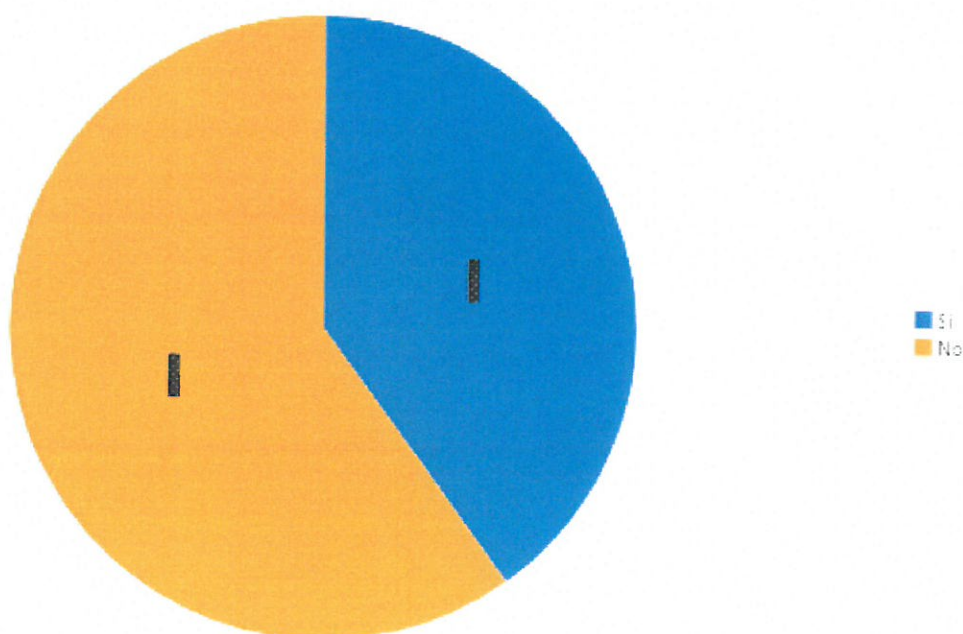


Si: 55% No: 45%

4. Conoscenza servizio di prenotazione ritiri domiciliari rifiuti ingombranti/verde e RAEE

Domanda: sa della possibilità di prenotare ritiri domiciliare di rifiuti ingombranti/verde/RAEE?

Conoscenza servizio ritiri domiciliari ingombranti/verde RAEE

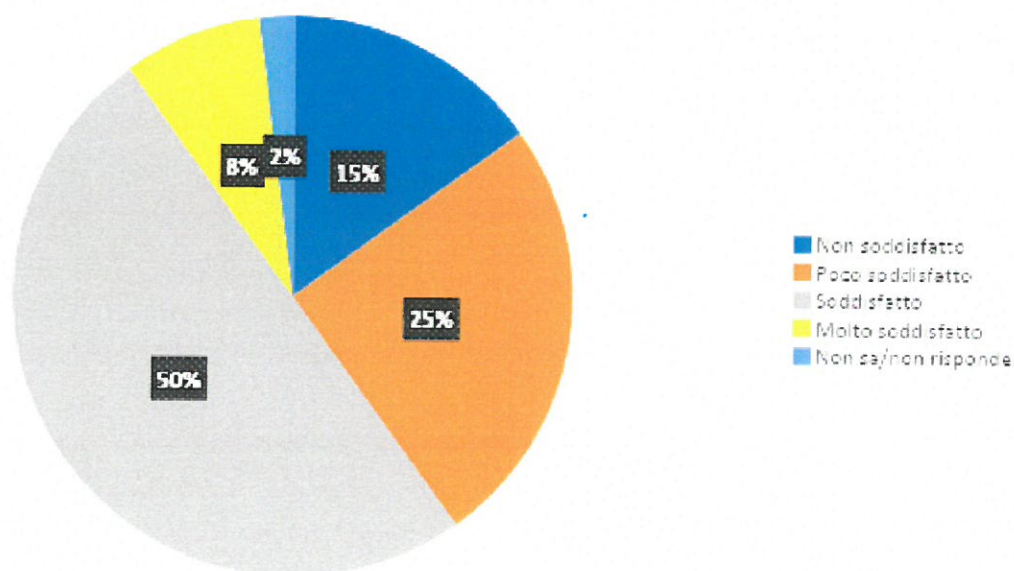


Si: 40% No: 60%

5. Giudizio servizio spazzamento

Domanda: Come giudica il servizio di spazzamento gestito da AMIU S.p.A. sul territorio comunale?

Giudizio servizio spazzamento

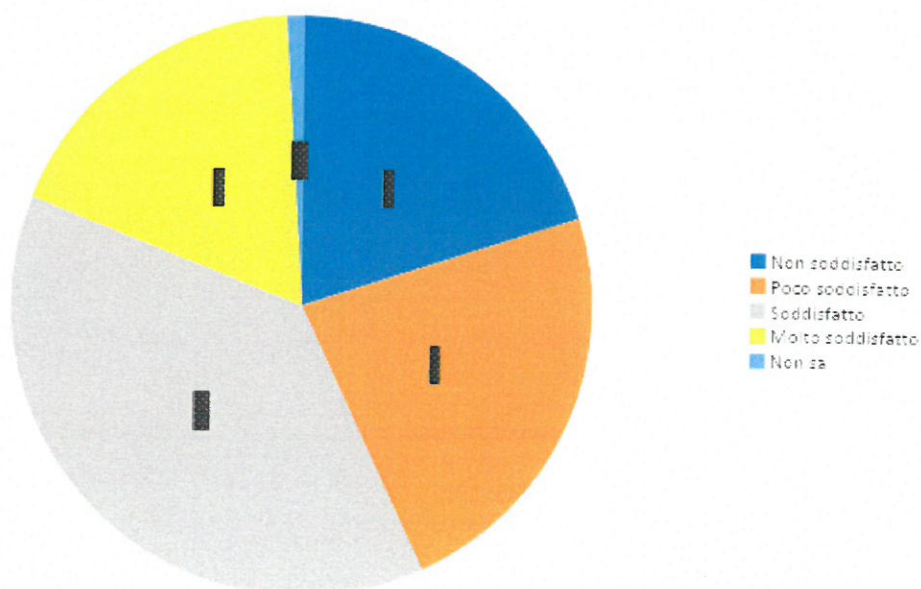


Non soddisfatto: 15% Poco soddisfatto: 25% Soddisfatto: 50% Molto soddisfatto: 8%
Non sa/non risponde: 2%

6. Giudizio raccolta differenziata porta a porta

Domanda: quanto si ritiene soddisfatto del servizio di raccolta di rifiuti col sistema porta a porta gestito da AMIU Trani sul territorio comunale?

Giudizio servizio raccolta differenziata
porta a porta

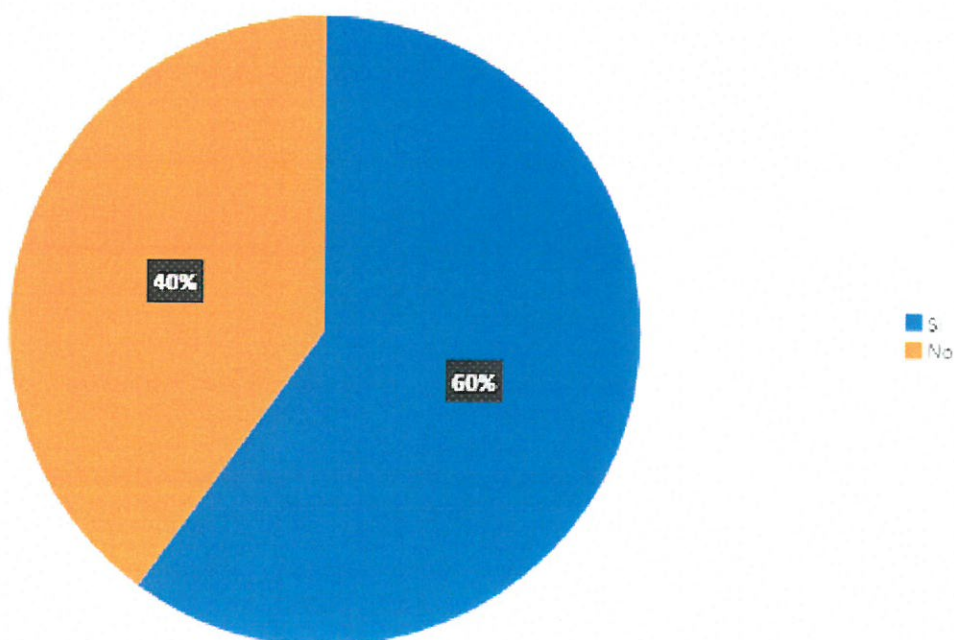


Non soddisfatto: 20% Poco soddisfatto: 23% Soddisfatto: 38%% Molto soddisfatto: 18%
Non sa/non risponde: 1%

7. Conoscenza servizio isole ecologiche mobili

Domanda: Sa della esistenza e della possibilità di conferire i rifiuti presso le isole ecologiche mobili attive in città?

Conoscenza Isole Ecologiche Mobili

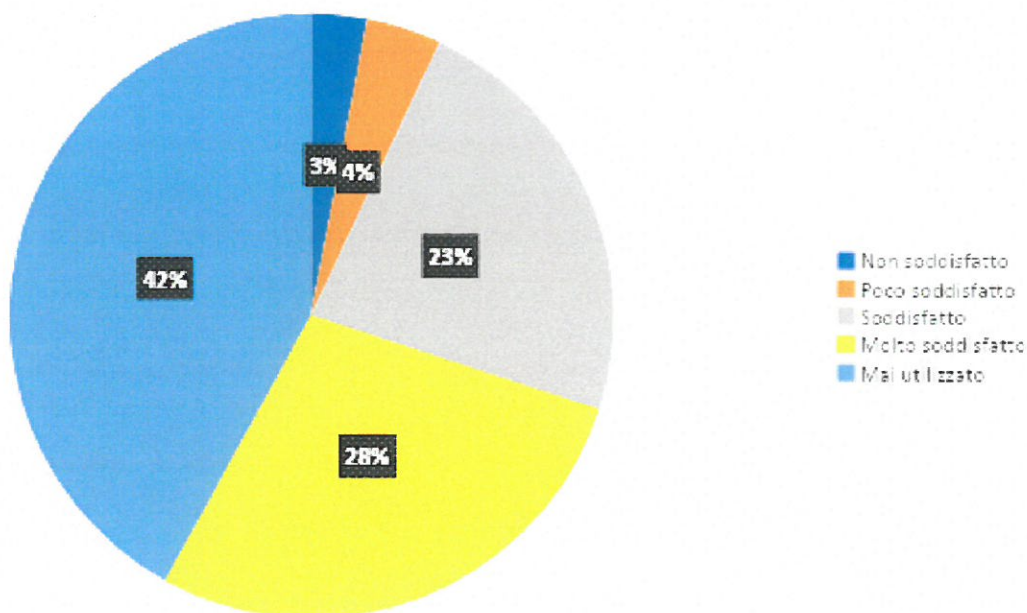


Si: 60% No: 40%

8. Giudizio servizio segnalazioni e disservizi

Domanda: come giudica il servizio segnalazioni AMIU S.p.A. Trani (Telefono, Numero verde, e-mail, Facebook)?

Giudizio servizio segnalazioni



Non soddisfatto: 3% Poco soddisfatto: 4% Soddisfatto: 23% Molto soddisfatto: 28%
Mai utilizzato 42%



ISO 45001
BUREAU VERITAS
Certification



4. Conclusioni

Dall'analisi dei dati presentati va preliminarmente considerato un aspetto fondamentale ovvero l'introduzione della modalità di raccolta differenziata porta a porta dalla seconda decade di ottobre 2020. L'avvio del nuovo servizio di raccolta differenziata porta a porta è stato preceduto da un'intensa attività di informazione che ha raggiunto in maniera capillare la popolazione tranese. La fase di rilevamento, condotta nei mesi di novembre e dicembre 2020, è coincisa con la fase di start-up delle nuove attività. Fase nella quale inevitabilmente i servizi e la loro percezione hanno scontato una sorta di noviziato; gli stessi utenti non avevano (nel periodo della rilevazione avvenuta a fine 2020) assunto piena dimestichezza con i nuovi servizi posti in essere. Ciò nonostante, come confermato dalle ottime percentuali di raccolta differenziata raggiunte nei primi mesi molto vicine all'80%, è possibile rilevare un generale gradimento di massima da parte della cittadinanza. Le prestazioni e le attività di AMIU S.p.A., nonché la percezione presso gli utenti, possono essere considerate soddisfacenti.

Le risposte alle varie domande, pur avendo ad oggetto servizi diversi tra loro, hanno evidenziato per il secondo anno consecutivo un gradimento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate all'interno del territorio comunale della città di Trani. I risultati, nel loro insieme ed a maggior ragione vista la necessità di assestare la percezione di servizi come la raccolta differenziata "porta a porta", rappresentano un elemento di analisi significativo per apportare ulteriori miglioramenti ai servizi aziendali ed alla organizzazione degli stessi.

Inoltre è da considerare con grande attenzione l'elemento secondo cui l'introduzione del servizio di raccolta differenziata porta a porta può far registrare, tra gli utenti, una conseguenza in termini di qualità in altri servizi come ad esempio lo spazzamento manuale. Sarà interessante, nel tempo, compiere valutazioni analitiche in ordine ad eventuali scostamenti tra le risposte riportate nei diversi anni in modo da poter porre in essere correttivi al fine di preservare la soddisfazione degli utenti in relazione a tutti i servizi erogati.

Rilevante inoltre evidenziare quanto sia cresciuta tra gli utenti la conoscenza del Centro Comunale di Raccolta "L'Indice" e quanti utenti si siano detti a conoscenza dell'esistenza delle Isole Ecologiche Mobili presso cui è possibile conferire tutti i giorni, di mattina dal lunedì al sabato, i rifiuti differenziati.

Infine a distanza di un anno è stato possibile valutare il miglioramento in termini di conoscenza del servizio di segnalazioni/reclami a disposizione dell'utenza tanto più in considerazione dell'aumentato numero di servizi erogati alla cittadinanza. Tale attività, come rilevato dagli stessi utenti, sviluppa la sua efficacia anche con lo scopo di preservare il decoro urbano e segnalare con tempestività, alla stessa organizzazione, eventuali criticità.

AMIU S.p.A.
L'Amministratore Unico
Ing. Gaetano Nacci

