



Analisi di Customer Satisfaction 2022

Obiettivi dell'indagine e metodologia

Gli obiettivi dell'indagine

Geovest ha inteso compiere il monitoraggio del livello di soddisfazione sul servizio di igiene ambientale presso la propria utenza privata. Il presente report illustra gli esiti della rilevazione compiuta circa il livello di soddisfazione degli utenti dei comuni di: San Giovanni in Persiceto, Castel Maggiore, Nonantola, Crevalcore, Finale Emilia, Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Sala Bolognese, Argelato, Sant'Agata Bolognese, Ravarino.

Le informazioni sono state rilevate sulla base di un questionario strutturato sottoposto agli utenti nel bacino di competenza di Geovest.

Sono state effettuate 1.417 interviste così suddivise:

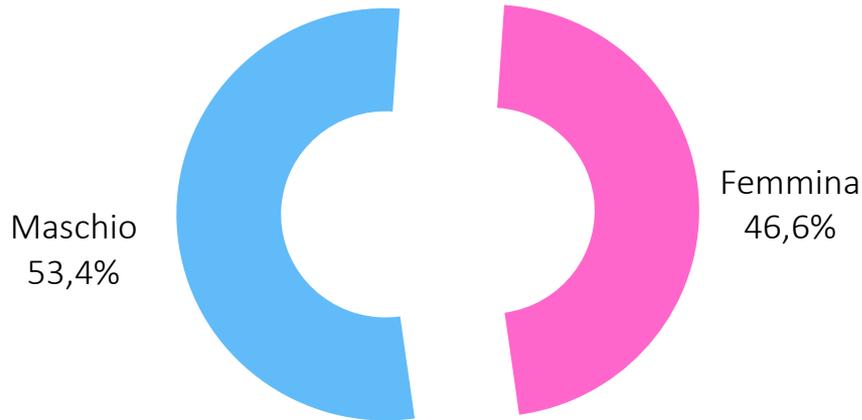
511	Interviste online	(36,1%)
906	Interviste telefoniche	(63,9%)

Le indagini di Quaeris sono conformi alla normativa 11098 in materia di Customer Satisfaction e alla normativa UNI ISO 10004.

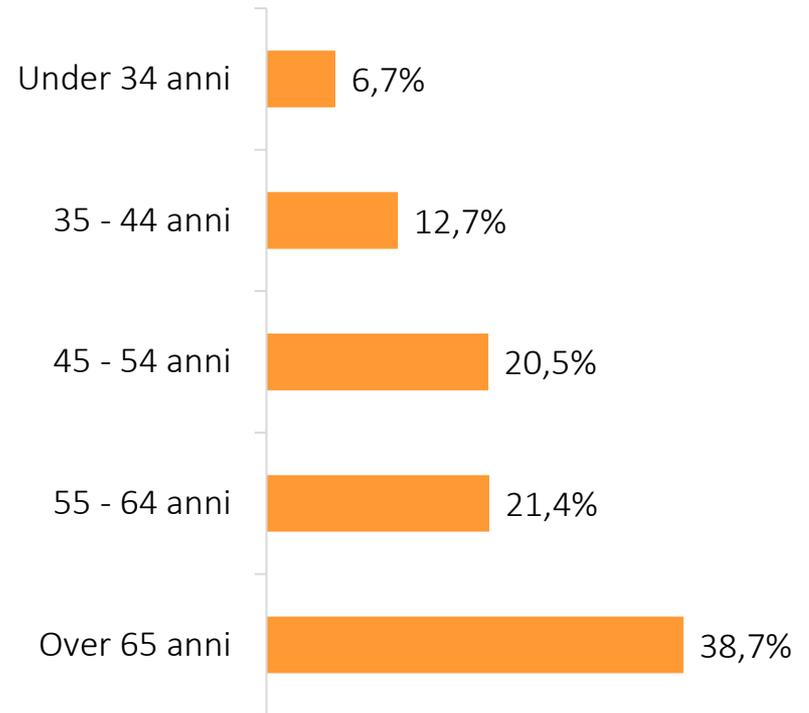
Il campione: genere e classe di età

È stato intervistato un campione di 1.417 utenti del servizio erogato da Geovest

Genere



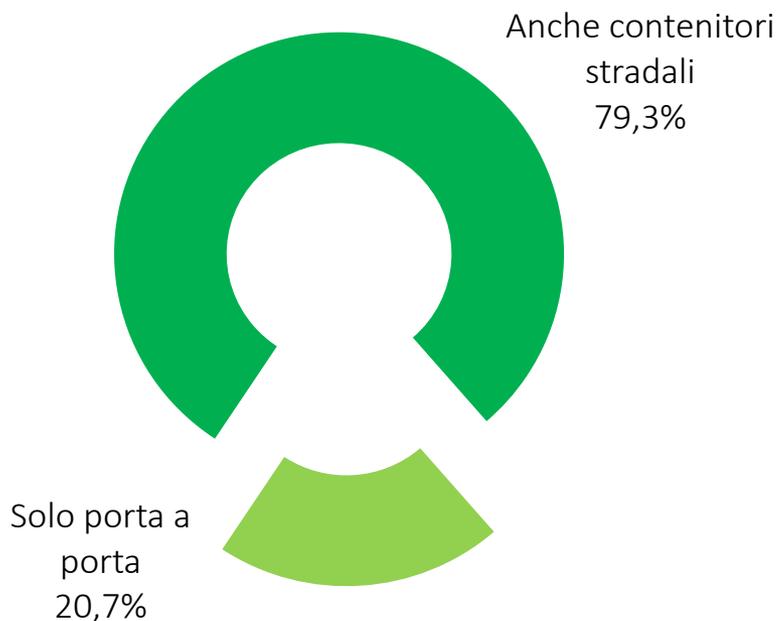
Classe di età



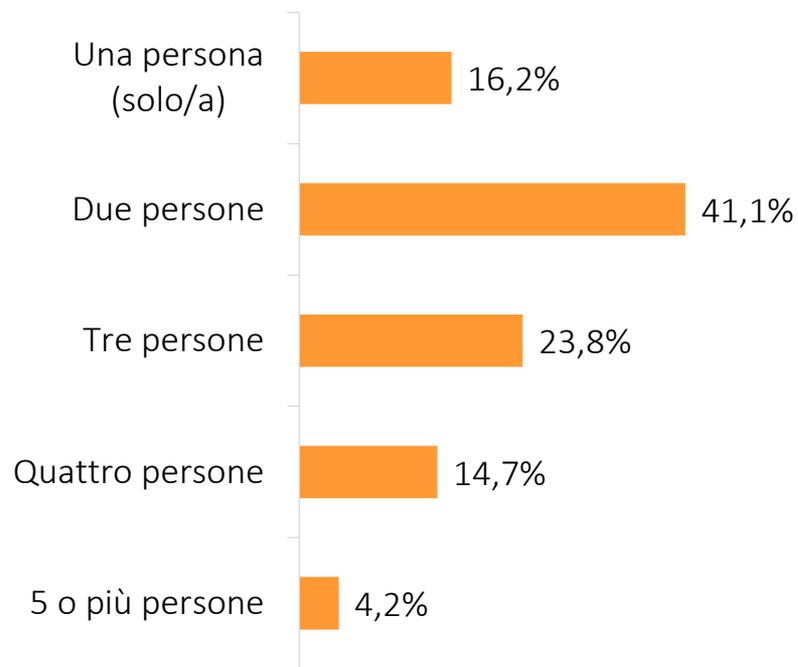
Tipologia di utenza e struttura familiare

È stato intervistato un campione di 1.417 utenti del servizio erogato da Geovest

Conferimento tramite contenitori stradali o solo porta a porta



Composizione della famiglia



Il campione: i comuni oggetto dell'indagine

Comune di residenza	N
San Giovanni in Persiceto	230
Castel Maggiore	150
Nonantola	130
Crevalcore	121
Finale Emilia	120
Anzola dell'Emilia	116
Calderara di Reno	110
Sala Bolognese	110
Argelato	110
Sant'Agata Bolognese	110
Ravarino	110
TOTALE	1.417

I fattori di soddisfazione analizzati

- Continuità e regolarità del servizio (assenza di mancati passaggi)
- Frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni
- Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni
- Capienza dei bidoni per la raccolta porta a porta
- Distribuzione sul territorio dei contenitori per la raccolta stradale
- Capienza dei contenitori per la raccolta stradale
- Pulizia dei contenitori e piazzole
- Servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari tramite contenitori stradali
- Livello di pulizia dello spazio urbano nella zona di residenza
- Servizio di svuotamento dei cestini
- Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati
- Cura e cortesia degli operatori
- Tempo di attesa per il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Orari di apertura del centro di raccolta
- Tempo di attesa del centro di raccolta
- Cortesia degli operatori del centro di raccolta
- Facilità di conferimento presso il centro di raccolta
- Contatto: servizio clienti allo sportello, Numero Verde, sito Internet e app Ataldegmè

Indicatori analizzati

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Sintesi

Sintesi dei risultati

È stata realizzata l'indagine di customer satisfaction di GEOVEST. Complessivamente sono stati **intervistati 1.417 utilizzatori dei servizi**. La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione:

- Per il 36,1% di interviste on line, avvalendosi delle tecniche CAWI (Computer Assisted Telephone Interview),
- Per il 63,9% di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) delinea un buon gradimento generale per quanto riguarda la performance di GEOVEST e rileva un **alto coinvolgimento da parte degli intervistati**, che si sono dimostrati precisi, attenti ed esigenti nelle loro valutazioni.

Per contestualizzare la soddisfazione degli utenti è utile partire dai cosiddetti "Dati di sintesi": l'indice generale di soddisfazione e l'indice sintetico di soddisfazione.

L'**Indice Generale di Soddisfazione** è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta: «Considerando in tutti i suoi aspetti GEOVEST, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?». Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

Tale indice si attesta sul valore di **80,0**.

L'**Indice Sintetico di Soddisfazione** è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

In questo caso il valore è più alto rispetto all'indice generale di soddisfazione e si attesta al **74,6**.

Sintesi dei risultati

Approfondendo nello specifico la valutazione degli aspetti della qualità, ossia gli item o fattori, nell'analisi vengono considerati 4 indici: indice di soddisfazione, media di soddisfazione, media di importanza e gap.

L'**indice di soddisfazione per ciascun fattore** è realizzato considerando gli utenti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 6. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

Tutti i fattori sono apprezzati: nella maggior parte dei casi ottengono **valutazioni superiori a 70,0**. Gli unici aspetti al di sotto della soglia del 70 sono la pulizia di contenitori e piazzole (46,5), il servizio di recupero dei rifiuti abbandonati (57,2) ed il tempo di attesa del ritiro degli ingombranti (55,6).

Sul fronte della media di soddisfazione (calcolata su scala da 1 a 10, in base alla valutazione di soddisfazione di ogni singolo item tutti) tutti gli indicatori risultano essere sopra la sufficienza ed hanno tutti medie superiori al 6,00, fatta eccezione per la pulizia di contenitori e piazzole (5,15), il servizio di recupero di rifiuti abbandonati (5,69) e per il tempo di attesa del ritiro degli ingombranti (5,88).

Su una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), gli aspetti **più graditi** risultano essere:

- **La continuità e la regolarità del servizio (7,96)**
- Il servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari (7,90)
- Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni (7,73)
- La cortesia degli operatori del centro di raccolta (7,52).

Sintesi dei risultati

La **media di importanza** varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che l'utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell'utenza. I fattori che presentano un valore alto di importanza sono:

- Pulizia di contenitori e piazzole (8,70)
- Il tempo di attesa del ritiro degli ingombranti (8,62)
- Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati (8,57)
- Livello di pulizia dello spazio urbano nella zona di residenza (8,21).

Il **Gap** è il valore che indica la differenza tra la media di importanza e la media di soddisfazione. Gli aspetti che manifestano una **maggiore distanza tra qualità attesa e percepita (al di sopra del 2,5)** sono:

- Pulizia di contenitori e piazzole (3,55)
- Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati (2,88)
- Tempo di attesa del ritiro degli ingombranti (2,74)

Mediante l'incrocio tra medie di soddisfazione e indice di importanza, emergono considerazioni interessanti che vengono rappresentate graficamente nella "Mappa delle priorità di intervento". Nella lettura di tale mappa, bisogna considerare un fatto importante, ossia che la divisione in quadranti è stabilita in base ai valori relativi risultanti dalla rilevazione. Nel caso di Geovest la media delle medie di soddisfazione è pari a 6,9 e la media delle medie di importanza è pari a 7,6. Se dovessimo considerare come valore medio il 6,00 (come si usa scolasticamente), tutti gli aspetti ricadrebbero nel quadrante dei punti di forza, ma sarebbe uno strumento gratificante fine a se stesso, non utile nella logica del management aziendale. Si ritiene quindi utile fare queste valutazioni basandosi sulla reale performance, mettendosi in sostanza in competizione con se stessi.

Sintesi dei risultati

Fattori considerati **punti di forza aziendale** (soddisfacente ed importante) è:

- Pulizia dello spazio urbano della zona di residenza
- Svuotamento dei cestini
- La frequenza della raccolta dei rifiuti delle abitazioni
- Orari di apertura del centro di raccolta

Tra gli aspetti meno importanti, ma comunque soddisfacenti si collocano:

- Distribuzione dei contenitori della raccolta stradale
- Capienza dei bidoni porta a porta
- Capienza contenitori della raccolta stradale
- Continuità e regolarità dei servizi
- Giorni e orari di raccolta delle abitazioni
- Facilità del conferimento presso il centro di raccolta
- La raccolta di pannolini e degli ausili sanitari
- Cura e cortesia degli operatori
- Tempo di attesa del centro di raccolta
- Cura e cortesia degli operatori porta a porta
- Cortesia degli operatori del centro di raccolta

Gli **aspetti da migliorare** (considerati meno soddisfacenti, ma importanti) risultano essere:

- La pulizia di contenitori e piazzole
- Il recupero dei rifiuti abbandonati
- Il tempo di attesa per il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti

Sintesi dei risultati

Circa la metà del campione ha contattato Geovest negli ultimi dodici mesi (44,3%), prevalentemente al telefono chiamando il Numero Verde di Geovest (62,6%) e tramite altri canali, come posta e fax (35,1%), ma anche di persona allo sportello (20,3%).

Particolarmente soddisfacente è risultata la fruibilità ed utilità della app Ataldegmé di Geovest (91,7% di indice di soddisfazione), seguita dalla chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet di Geovest (83,0%) e dal servizio di Numero Verde di Geovest (82,4%). Il servizio clienti allo sportello di Geovest è considerato meno soddisfacente ma comunque con un grado di soddisfazione superiore al 70% (75,6%).

Un dato particolarmente significativo riguarda il fatto che **l'89,6% del campione si ritiene adeguatamente informato sui servizi di Geovest**. Il 25,4% del campione ha visitato il sito di Geovest negli ultimi sei mesi.

Il grado di conoscenza dell'app Ataldegmé è rilevante. Circa 6 rispondenti su 10 sono a conoscenza della app e circa 4 su 10 (39,2%) l'hanno utilizzata.

Tra gli aspetti critici dell'esperienza di contatto con Geovest si identificano i tempi di attesa lunghi e l'incapacità di ottenere aiuto per quanto riguarda il Numero Verde di Geovest e gli operatori non competenti e/o non cortesi per quanto riguarda il servizio di sportello di Geovest. Si tratta però di un set di intervistati ridotto del campione, per cui sono aspetti che dovranno essere accuratamente approfonditi.

Per quanto riguarda le tematiche su cui gli intervistati vogliono essere informati da Geovest troviamo un interesse nell'essere informati sulle questioni che riguardano la raccolta, in merito a tematiche di ordine generale, in merito ai pagamenti e alle tariffe e in relazione ad eventuali cambiamenti e modifiche che riguardano il servizio.

Gli utenti desiderano essere informati prevalentemente via email, ma anche attraverso informative cartacee come volantini e brochure, soprattutto quando sono considerate le esigenze dell'utenza più anziana con minor grado di digitalizzazione.

Dati di sintesi

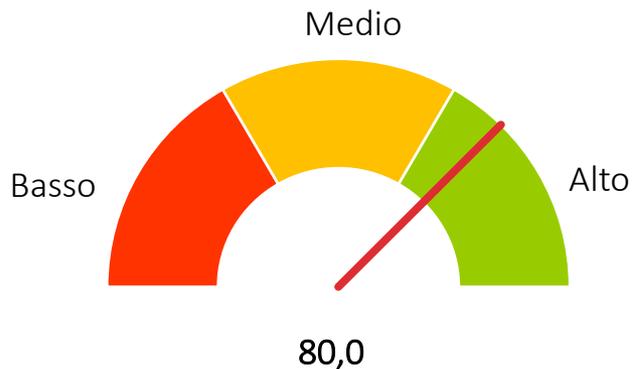
Dati di sintesi

Indici di soddisfazione: generale (OVERALL) e sintetico (CSI)

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (OVERALL)

è calcolato in base alla risposta alla domanda diretta: «Considerando in tutti i suoi aspetti GEOVEST, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

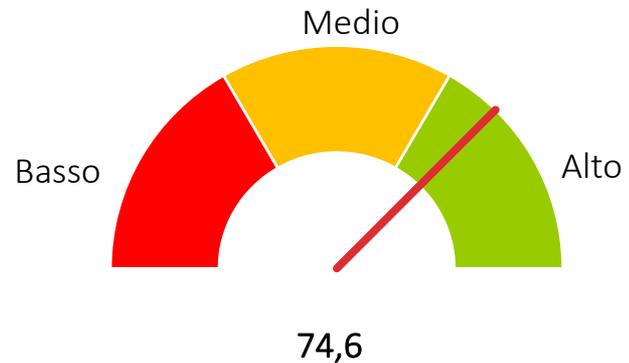


L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala 1 - 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza.

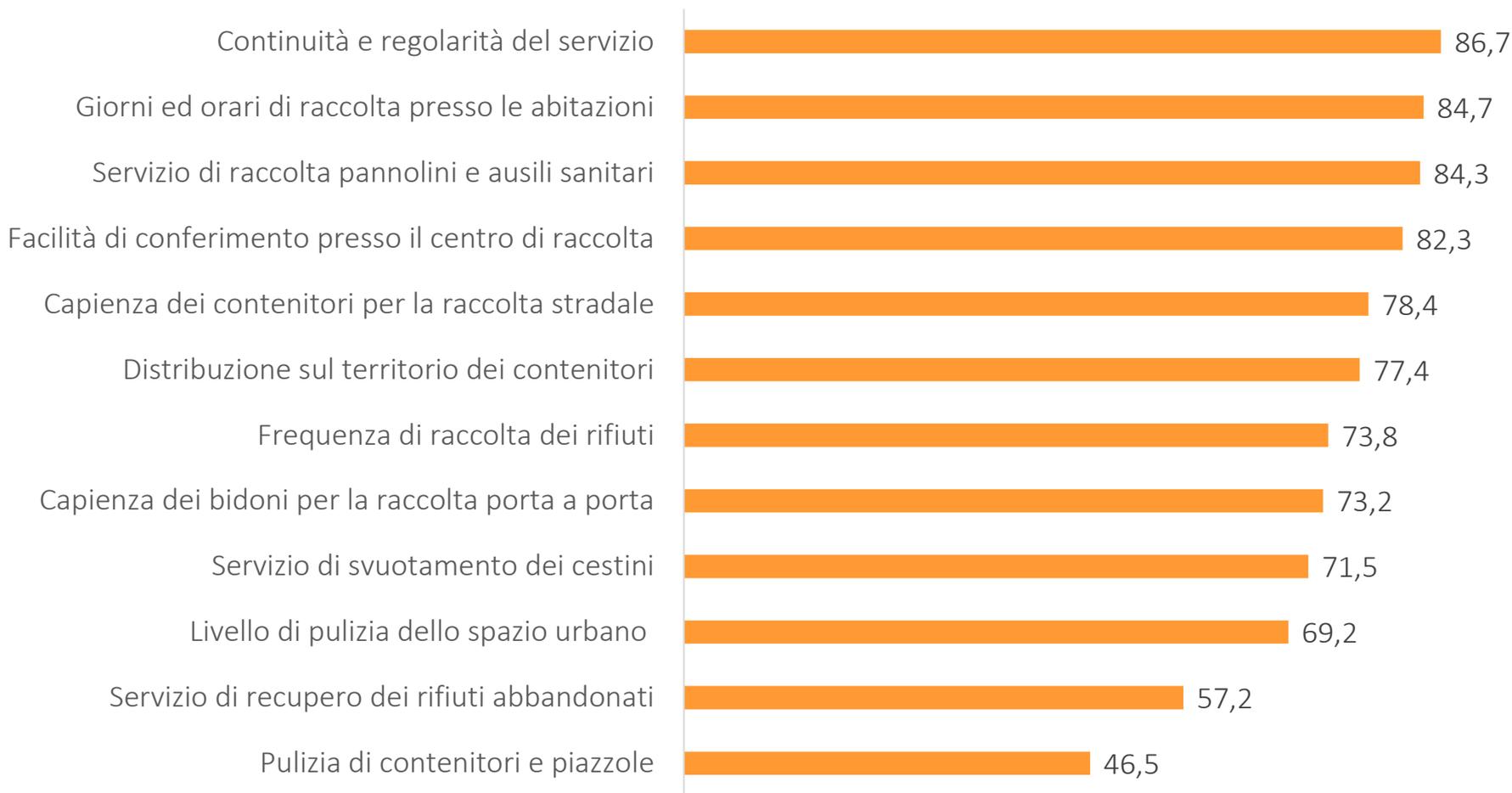
Il valore risultante è espresso su scala da 0 a 100.



Indici di soddisfazione

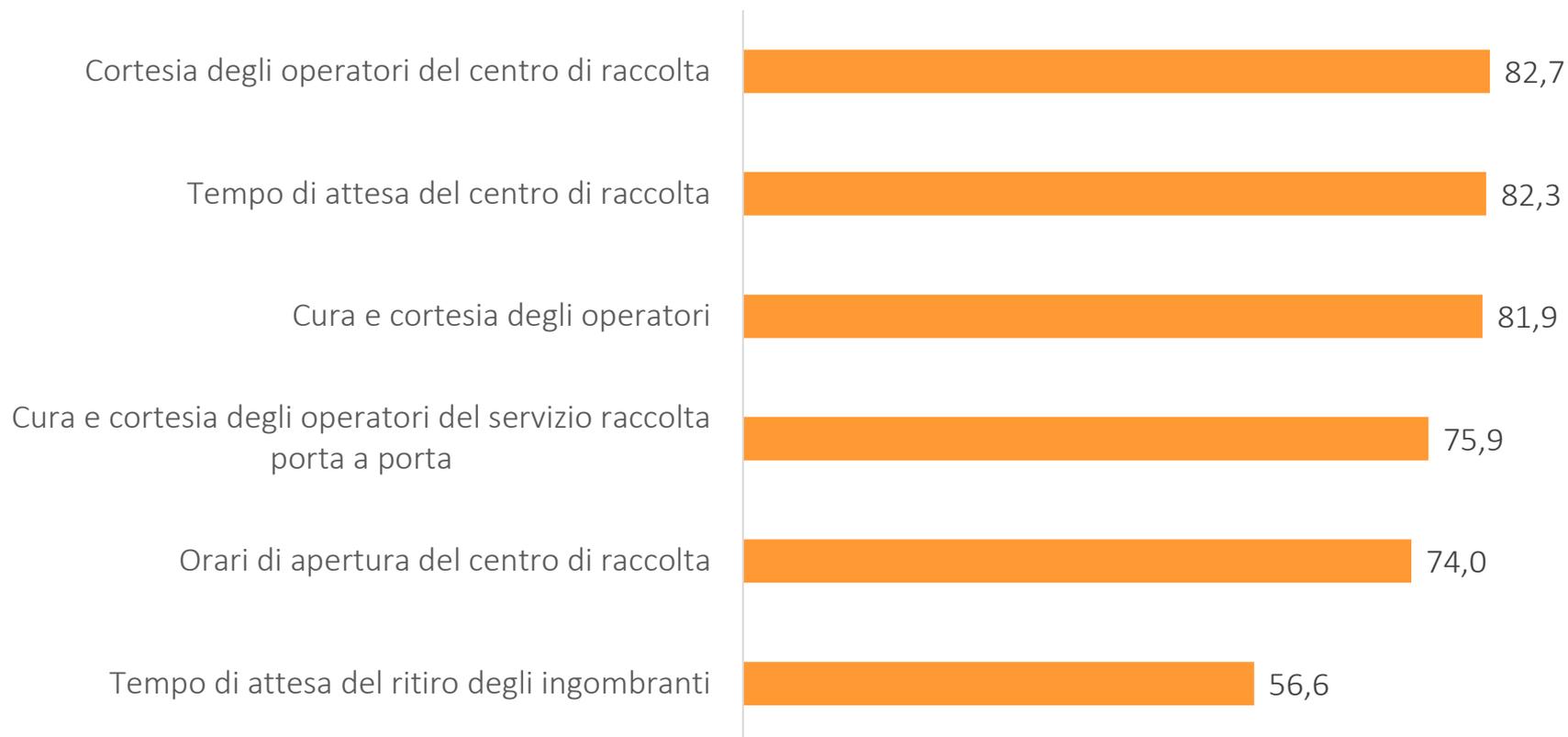
Indici di soddisfazione (Valutazioni ≥ 6)

Aspetti strutturali



Indici di soddisfazione (Valutazioni ≥ 6)

Aspetti relazionali e tempi



Indici di soddisfazione (Valutazioni ≥ 6)

Aspetti strutturali

	SODDISFAZIONE	N
Continuità e regolarità del servizio (assenza di mancati passaggi)	86,7	1.390
Frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni	73,8	1.389
Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni	84,7	1.384
Capienza dei bidoni per la raccolta porta a porta	73,2	1.381
Distribuzione sul territorio dei contenitori per la raccolta stradale	77,4	1.107
Capienza dei contenitori per la raccolta stradale	78,4	1.107
Pulizia di contenitori e piazzole	46,5	1.107
Servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari	84,3	191
Livello di pulizia dello spazio urbano nella zona di residenza	69,2	1.379
Servizio di svuotamento dei cestini	71,5	1.306
Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati	57,2	1.338
Facilità di conferimento presso il centro di raccolta	82,3	1.115

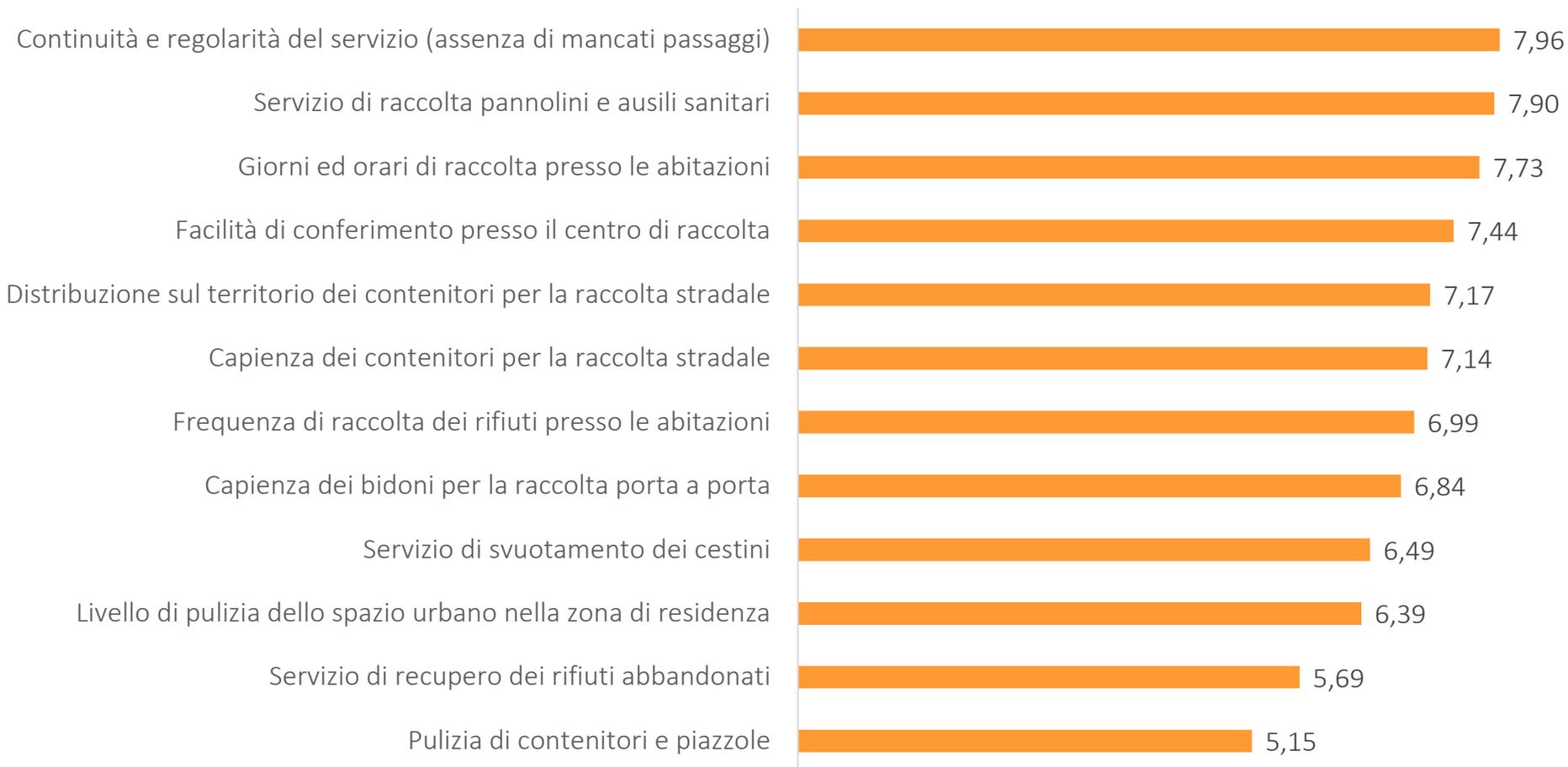
Indici di soddisfazione (Valutazioni ≥ 6)

Aspetti relazionali e tempi

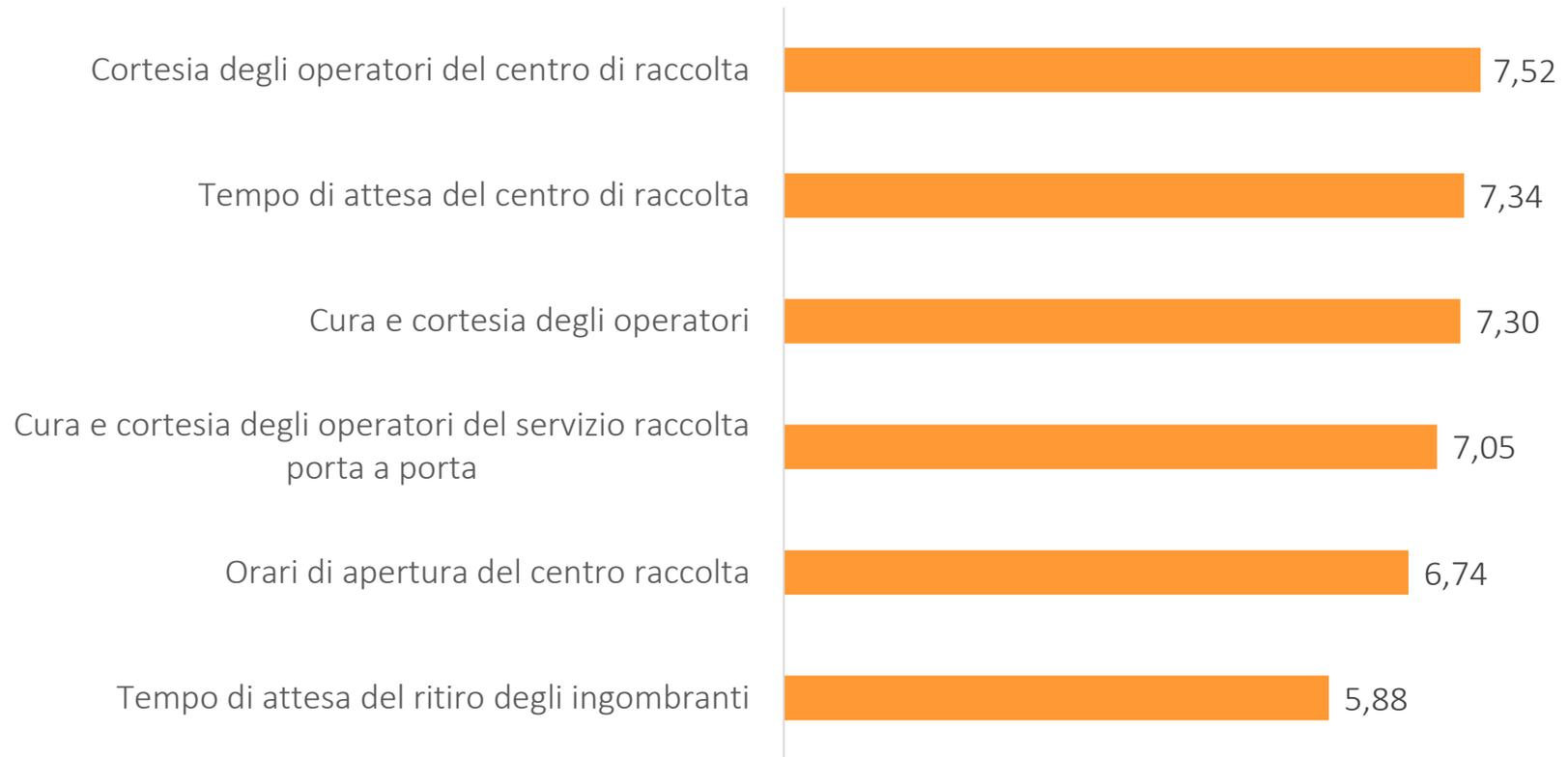
	SODDISFAZIONE	N
Cura e cortesia degli operatori del servizio raccolta porta a porta	75,8	1.321
Cura e cortesia degli operatori	82,0	1.098
Tempo di attesa del ritiro degli ingombranti	56,6	113
Orari di apertura del centro di raccolta	74,0	1.114
Tempo di attesa del centro di raccolta	82,3	1.112
Cortesia degli operatori del centro di raccolta	82,7	1.116

Medie di soddisfazione

Medie di soddisfazione: aspetti strutturali (scala 1 - 10)



Medie di soddisfazione: aspetti relazionali e tempi (scala 1 - 10)



Media di soddisfazione (valori da 1 a 10): aspetti strutturali

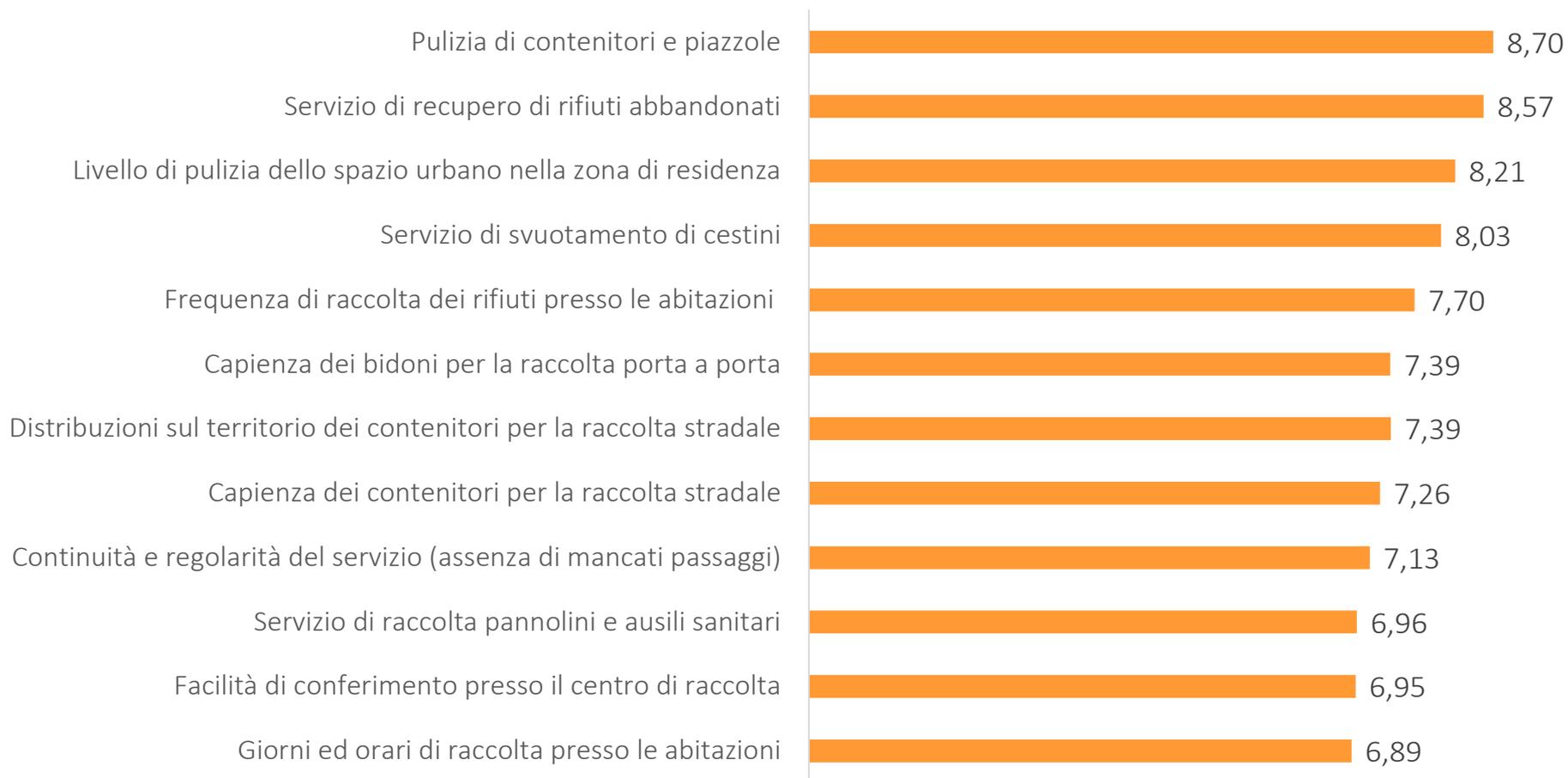
	MEDIA	DEV. STANDARD
Continuità e regolarità del servizio (assenza di mancati passaggi)	7,96	2,18
Frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni	6,99	2,59
Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni	7,73	2,28
Capienza dei bidoni per la raccolta porta a porta	6,84	2,56
Distribuzione sul territorio dei contenitori per la raccolta stradale	7,17	2,45
Capienza dei contenitori per la raccolta stradale	7,14	2,42
Pulizia di contenitori e piazzole	5,15	2,55
Servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari	7,90	2,39
Livello di pulizia dello spazio urbano nella zona di residenza	6,39	2,46
Servizio di svuotamento dei cestini	6,49	2,35
Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati	5,69	2,62
Facilità di conferimento presso il centro di raccolta	7,44	2,30

Media di soddisfazione (valori da 1 a 10): aspetti relazionali e tempi

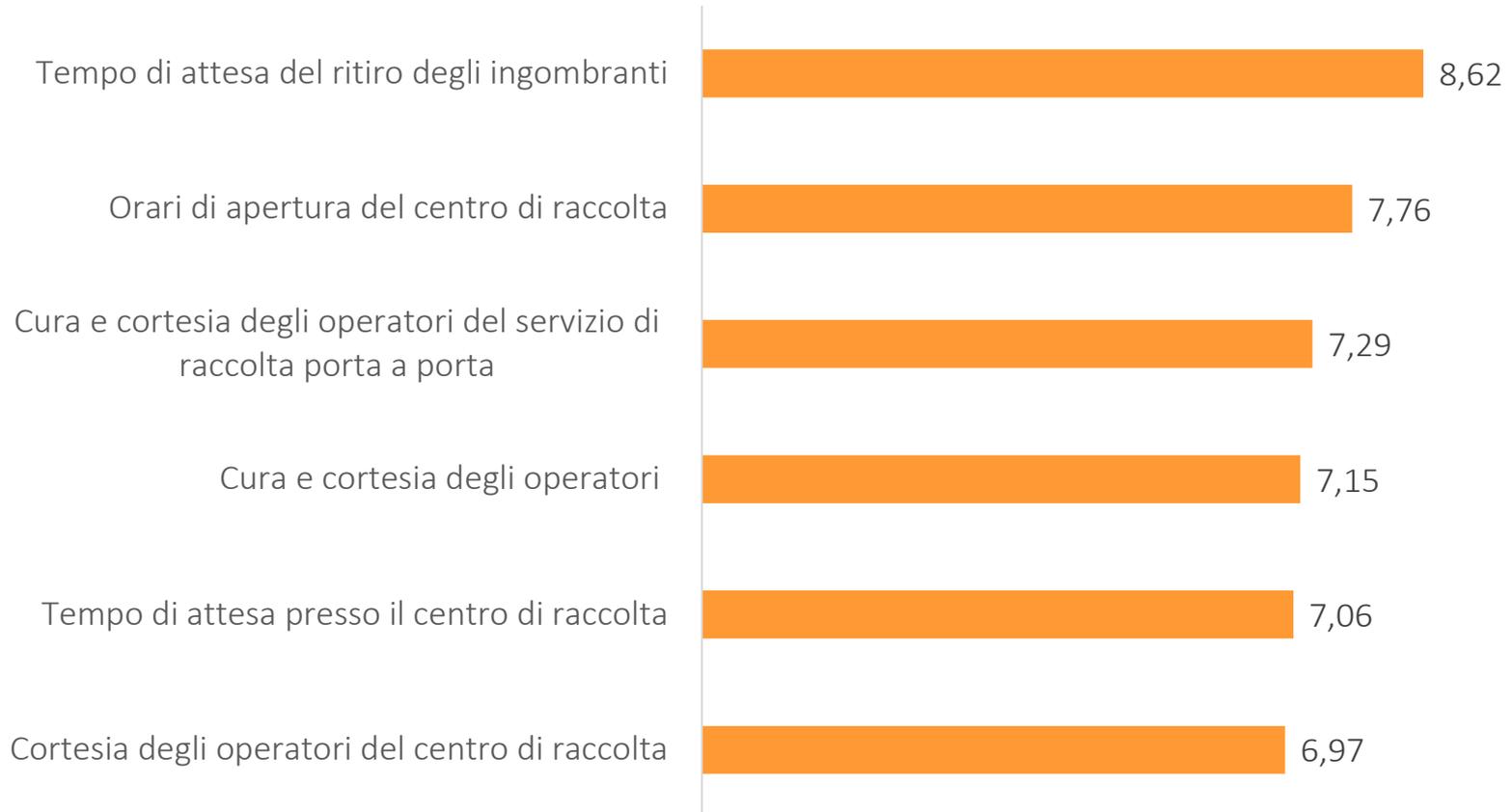
	MEDIA	DEV. STANDARD
Cura e cortesia degli operatori del servizio raccolta porta a porta	7,05	2,63
Cura e cortesia degli operatori	7,30	2,38
Tempo di attesa del ritiro degli ingombranti	5,88	3,15
Orari di apertura del centro di raccolta	6,74	2,43
Tempo di attesa del centro di raccolta	7,34	2,32
Cortesia degli operatori del centro di raccolta	7,52	2,39

Medie di importanza

Media di importanza (scala 1-10): aspetti strutturali



Media di importanza (scala 1-10): aspetti relazionali e tempi



Media di importanza (scala 1-10): Aspetti strutturali

	MEDIA	DEV. STANDARD
Continuità e regolarità del servizio (assenza di mancati passaggi)	7,13	3,33
Frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni	7,70	2,96
Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni	6,89	3,28
Capienza dei bidoni per la raccolta porta a porta	7,39	2,98
Distribuzione sul territorio dei contenitori per la raccolta stradale	7,39	3,06
Capienza dei contenitori per la raccolta stradale	7,26	3,10
Pulizia di contenitori e piazzole	8,70	2,00
Servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari	6,96	3,36
Livello di pulizia dello spazio urbano nella zona di residenza	8,21	2,56
Servizio di svuotamento dei cestini	8,03	2,60
Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati	8,57	2,26
Facilità di conferimento presso il centro di raccolta	6,95	3,31

Media di importanza (scala 1-10): Aspetti relazionali e tempi

	MEDIA	DEV. STANDARD
Cura e cortesia degli operatori del servizio raccolta porta a porta	7,29	3,12
Cura e cortesia degli operatori	7,15	3,18
Tempo di attesa del ritiro degli ingombranti	8,62	2,22
Orari di apertura del centro di raccolta	7,76	2,82
Tempo di attesa del centro di raccolta	7,06	3,19
Cortesia degli operatori del centro di raccolta	6,97	3,34

Gap –
Distanza tra aspettative
e percezioni

Gap – differenza tra importanza e soddisfazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dai clienti nella capacità di Geovest di rispondere alle loro esigenze.

Gap – differenza tra importanza e soddisfazione: aspetti strutturali

	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	GAP
Continuità e regolarità del servizio (assenza di mancati passaggi)	7,96	7,13	-0,83
Frequenza di raccolta dei rifiuti presso le abitazioni	6,99	7,70	0,71
Giorni ed orari di raccolta presso le abitazioni	7,73	6,89	-0,84
Capienza dei bidoni per la raccolta porta a porta	6,84	7,39	0,55
Distribuzione sul territorio dei contenitori per la raccolta stradale	7,17	7,39	0,22
Capienza dei contenitori per la raccolta stradale	7,14	7,26	0,12
Pulizia di contenitori e piazzole	5,15	8,70	3,55
Servizio di raccolta pannolini e ausili sanitari	7,90	6,96	-0,94
Livello di pulizia dello spazio urbano nella zona di residenza	6,39	8,21	1,82
Servizio di svuotamento dei cestini	6,49	8,03	1,54
Servizio di recupero dei rifiuti abbandonati	5,69	8,57	2,88
Facilità di conferimento presso il centro di raccolta	7,44	6,95	-0,49

Gap – differenza tra importanza e soddisfazione: aspetti relazionali e tempi

	SODDISFAZIONE	IMPORTANZA	GAP
Cura e cortesia degli operatori del servizio raccolta porta a porta	7,05	7,29	0,24
Cura e cortesia degli operatori	7,30	7,15	-0,15
Tempo di attesa del ritiro degli ingombranti	5,88	8,62	2,74
Orari di apertura del centro di raccolta	6,74	7,76	1,02
Tempo di attesa del centro di raccolta	7,34	7,06	-0,28
Cortesia degli operatori del centro di raccolta	7,52	6,97	-0,55

Mappa delle priorità di intervento

Mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

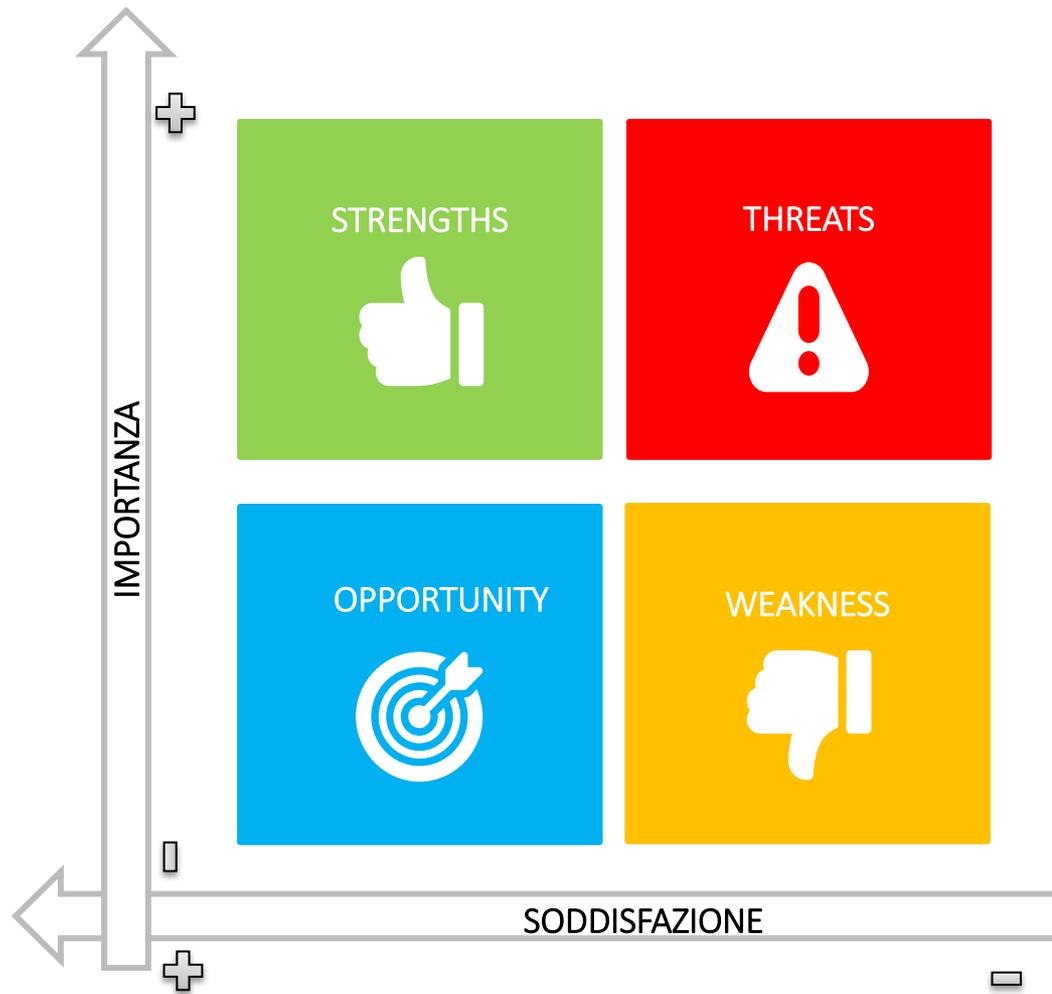
Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

Mappa delle priorità di intervento



Mappa delle priorità di intervento sintetica totale

MANTENERE

- Pulizia spazio urbano zona di residenza
- Svuotamento dei cestini
- Frequenza raccolta rifiuti abitazioni
- Orari di apertura del centro di raccolta

MIGLIORARE

- Pulizia contenitori e piazzole
- Recupero rifiuti abbandonati
- Tempo di attesa ritiro degli ingombranti

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

COMUNICARE

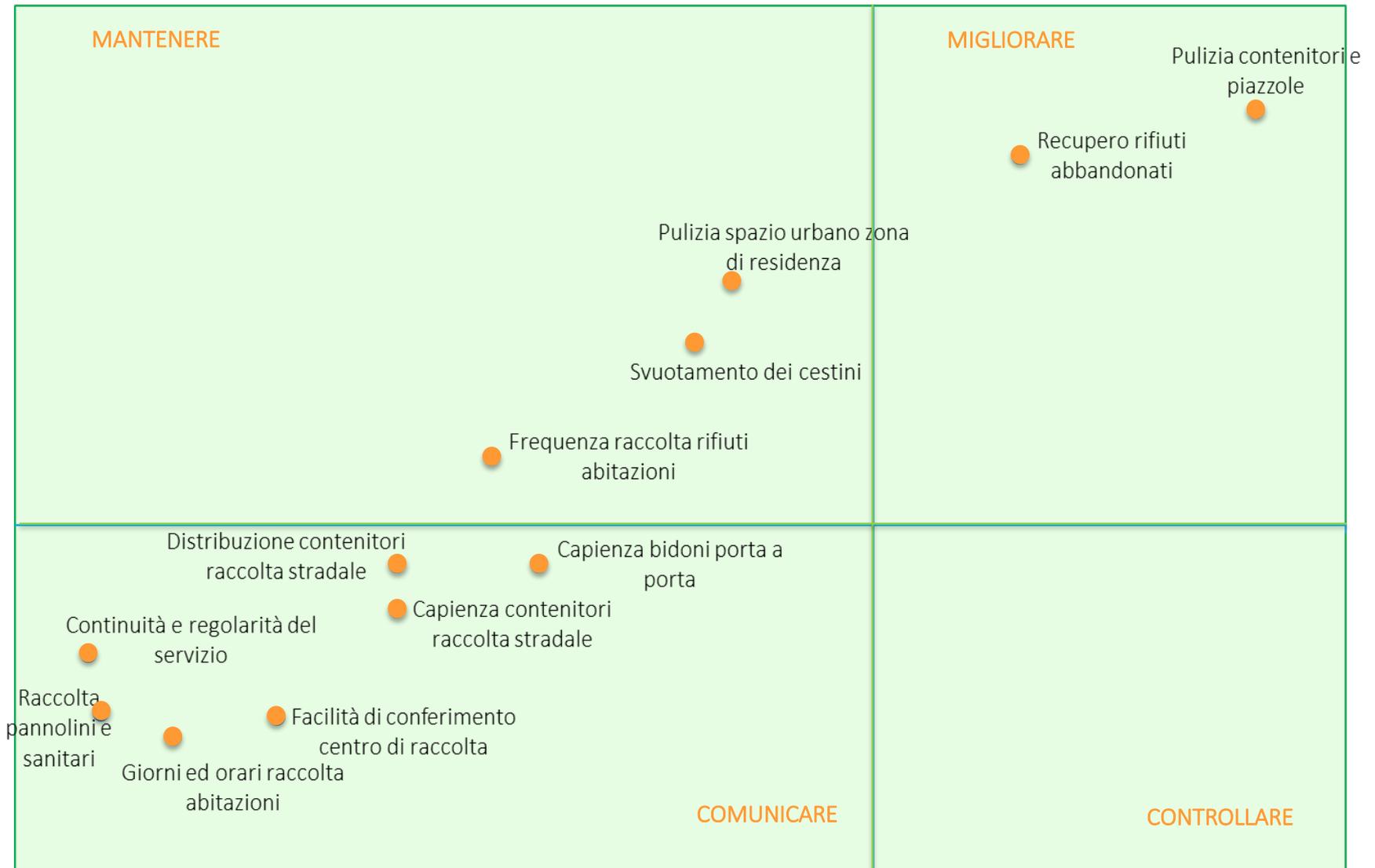
- Distribuzione contenitori raccolta stradale
- Capienza bidoni porta a porta
- Capienza contenitori raccolta stradale
- Continuità e regolarità dei servizi
- Giorni e orari raccolta abitazioni
- Facilità di conferimento centro di raccolta
- Raccolta pannolini e sanitari
- Cura e cortesia degli operatori
- Tempo di attesa centro di raccolta
- Cura e cortesia operatori porta a porta
- Cortesia operatori centro di raccolta

OPPORTUNITÀ

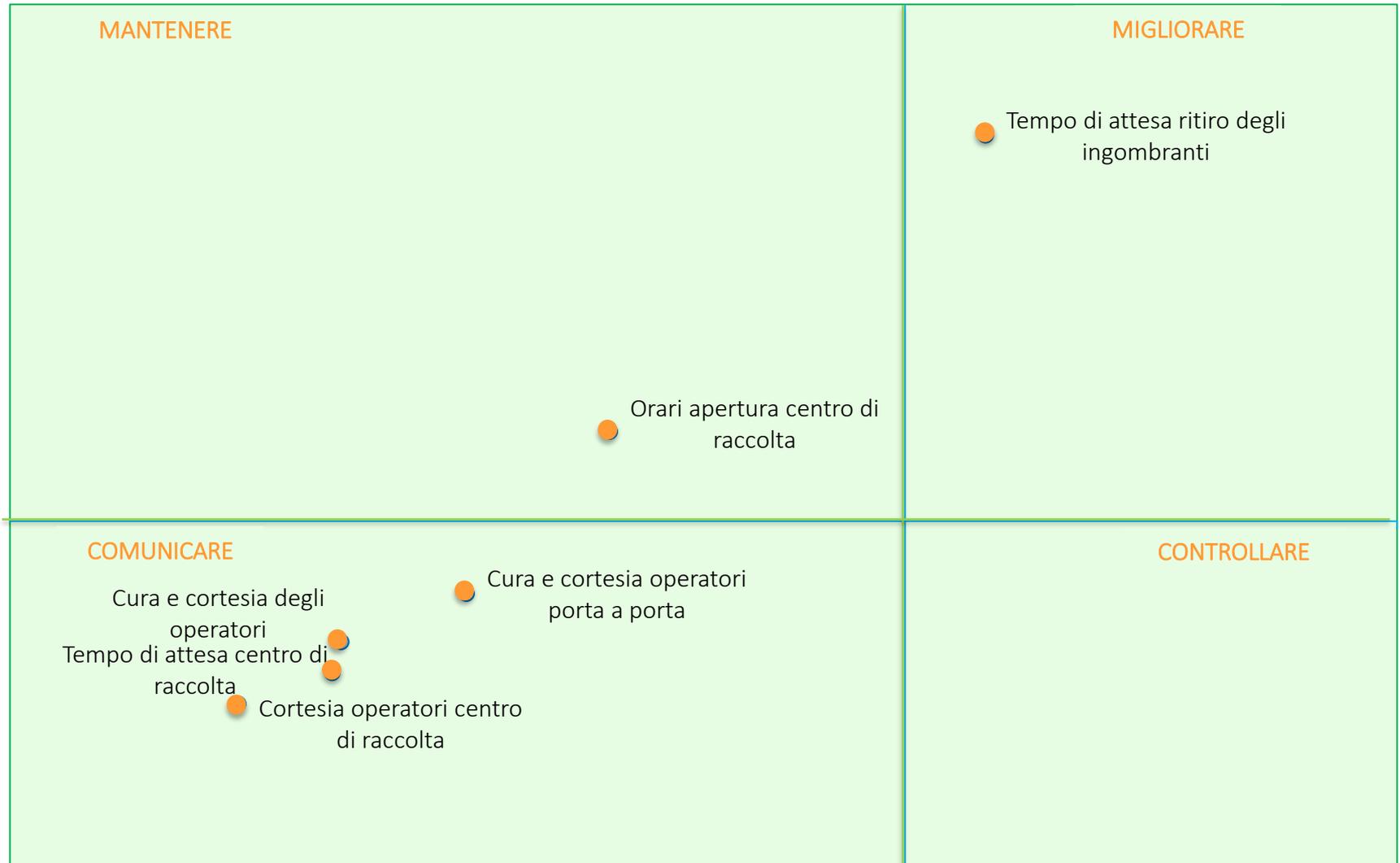
MINACCE

CONTROLLARE

Mappa delle priorità di intervento: aspetti strutturali



Mappa delle priorità: aspetti relazionali e tempi



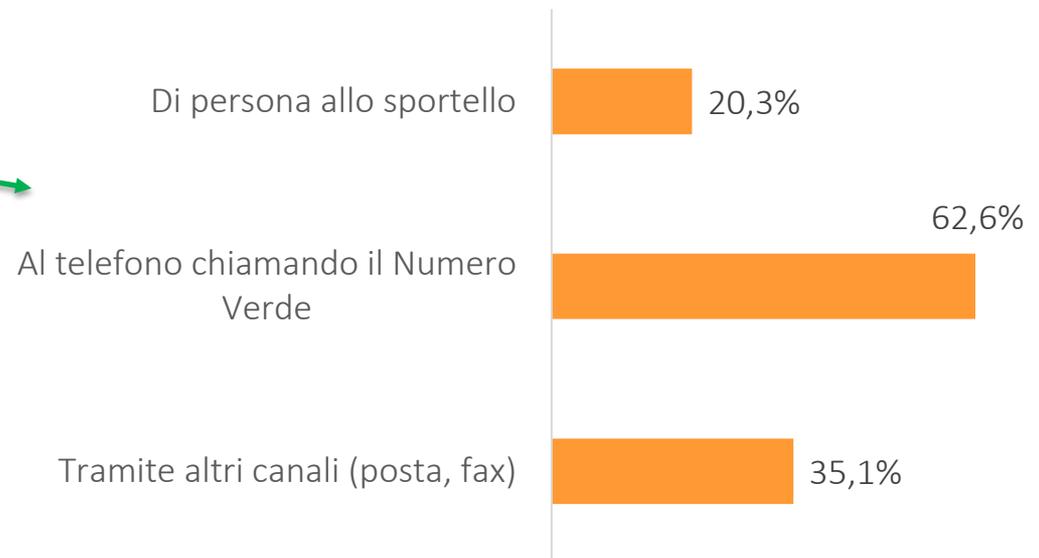
Contatto

Contatto con GEOVEST

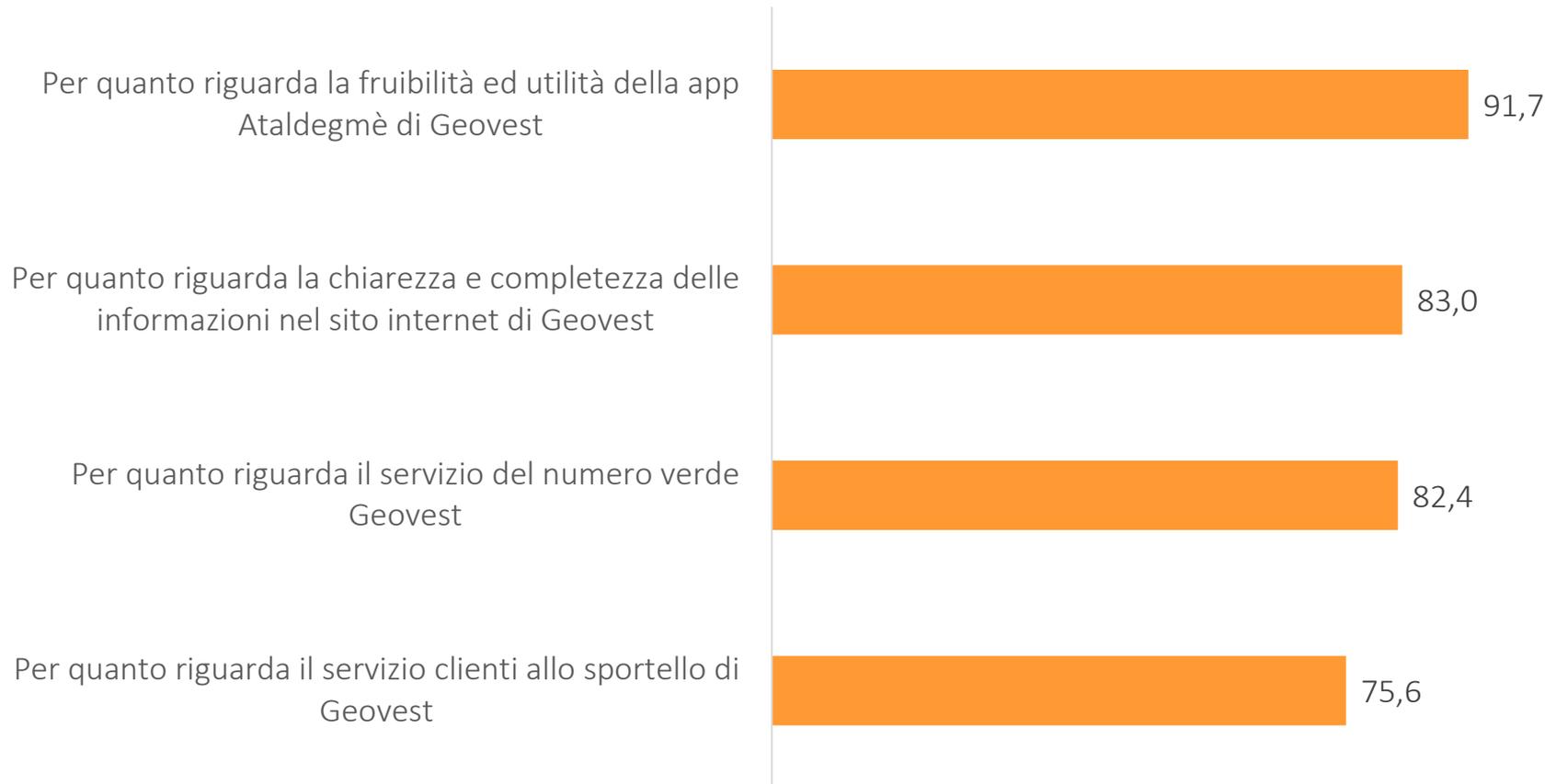
Negli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare GEOVEST?



Attraverso quali canali?

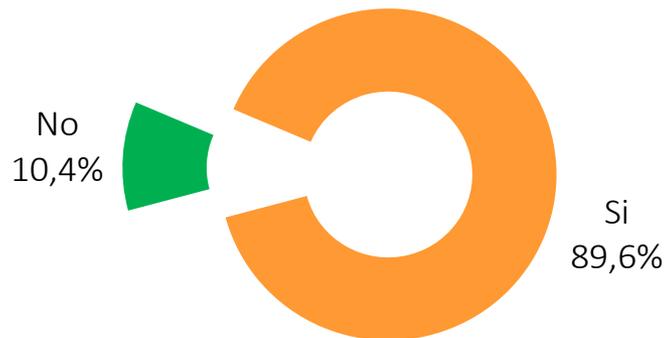


Contatto con GEOVEST: indice di soddisfazione

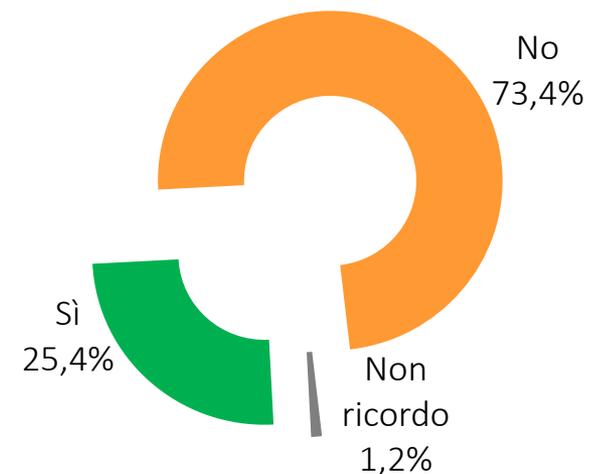


Contatto con GEOVEST

Si ritiene informato sui servizi di Geovest?



Nel corso degli ultimi 6 mesi le è capitato di visitare il sito internet di Geovest?

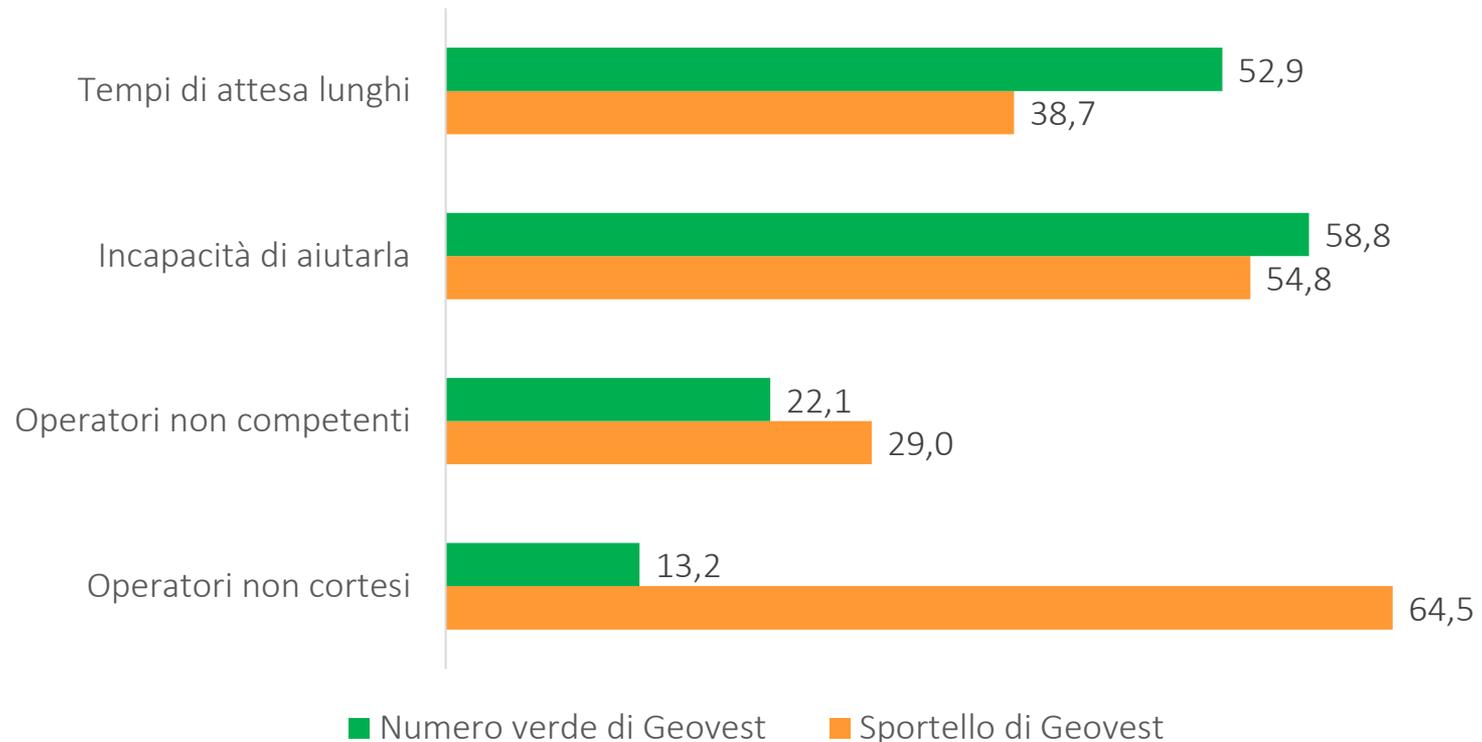


Contatto con GEOVEST

Geovest ha attivato una app gratuita denominata Ataldegmé, ne è a conoscenza?



Contatto con Geovest: confronto tra Sportello e Numero Verde (%)



Contatto con Geovest: Su cosa vuoi essere informato?



Contatto con Geovest: Come vuoi essere informato?

