



Brescia, 10/02/2010
Questionario Customer Satisfaction 2009

Nel ringraziare i nostri clienti per la collaborazione, vogliamo con il presente documento condividere con loro, e con chiunque possa essere interessato, l'esito del questionario di soddisfazione dei servizi resi dalla unità operativa di via Dei Santi a Brescia della scrivente Systema Ambiente S.r.l.

La statistica dei risultati si basa sulle informazioni di ritorno da 56 clienti (26 % del totale clienti interpellati).

Complessivamente si tratta di un dato significativo, considerando anche il fatto che il campione rappresenta, in termini volumetrici circa il 25% dei conferimenti avvenuti nel 2009 (45.500 ton su 184.555 ton) e circa il 26 % dei servizi effettuati (2.280 su 8.830).

In termini di risposte avevamo rilevato un riscontro leggermente superiore con il questionario inviato l'anno scorso e, anche se esattamente il 50% di chi ha risposto quest'anno lo aveva fatto anche nel 2008, tale esito mi fa pensare che una frequenza annuale dei questionari sia eccessiva. (rompiamo troppo le scatole...?)

Come l'anno passato, anche quest'anno il 100% di chi ha risposto al questionario si è dichiarato disponibile a raccomandarci ad altre società; questo è senz'altro per noi un segnale molto positivo.

I giudizi espressi permangono positivi per tutti gli aspetti sottoposti ai nostri clienti, tuttavia una cosa emerge con evidenza: la voglia di cambiamento.

Le nostre procedure di verifica e di accettabilità dei rifiuti, ancorché soddisfacenti, appaiono ancorate a vecchie abitudini che un Sistema Qualità, certificato da lunga data, ancora si trascina appresso. A mio personale avviso, ma ho trovato conforto nell'esito dei questionari, ciò che è necessario per "svecchiare" questo meccanismo che inizia a denunciare il segno degli anni, non è tanto una modifica procedurale, quanto una modifica degli strumenti con cui dare attuazione alle procedure. Ad esempio, molti degli interpellati gradirebbero gestire i rapporti con la nostra struttura attraverso lo scambio della posta elettronica. Altro segnale in questo senso viene dal favore, già rilevato l'anno scorso, che ci viene riscontrato dagli interpellati rispetto alle modifiche introdotte nei documenti di nostro utilizzo.

Questi sono quindi i passaggi che sicuramente ci sforzeremo di fare: modificare gli strumenti di lavoro e di comunicazione, al fine di accelerare e mantenere chiari ed univoci i passaggi delle informazioni con i nostri interlocutori.

Quest'anno abbiamo voluto inoltre sondare il grado di conoscenza dei clienti rispetto alla nostra struttura. Ebbene, soltanto 3 clienti su 56 hanno risposto correttamente alle cinque domande proposte. Considerando il totale delle domande (5 x 56), le risposte esatte sono state solamente il 36%; considerando infine di dare voto sufficiente a chi ha risposto correttamente a 3 domande su 5, i rimandati sarebbero il 70% !

Ciò che è emerso credo che rifletta un grosso difetto del sistema rifiuti: la scarsa conoscenza dell'ultimo anello della catena. Certo non è cosa imputabile ai nostri clienti o, in generale, ai produttori di rifiuti; è senz'altro un difetto di comunicazione degli operatori del settore. Un altro proposito della Systema Ambiente per il futuro è quello di colmare questa carenza comunicativa, sperando di fare cosa gradita ai nostri interlocutori.

Trovate nel seguito l'esito dell'indagine condotta, a voi ulteriori considerazioni.

Un cordiale saluto.

Systema Ambiente S.r.l.
u.o. Via Dei Santi, 58 - Brescia
Resp. Sistema Integrato

Mirko Cavalletto



UNITÀ PRODUTTIVA DI BRESCIA (ex Ecoservizi) – Via dei Santi, 58 25129 Brescia
☎ 030 23921 ☎ 030 2392327





IL CAMPIONE DEI QUESTIONARI ANALIZZATI È 56 SU UN TOTALE DI 216 INVIATI AI CLIENTI

Domanda	RISP.	DESCRIZIONE	n°isp.	%
Quesiti sul grado di soddisfazione dei clienti				
Ritenete che le nostre modalità operative di gestione dei conferimenti siano - P1	4	buona	41	73%
	3	sufficiente/nella media	15	27%
	2	insufficiente	0	0%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	0	0%
ritenete che la programmazione su base settimanale sia - P1	4	buona	39	70%
	3	sufficiente/nella media	14	25%
	2	insufficiente	1	2%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	2	4%
ritenete che la competenza del nostro personale sia - P1	4	buona	45	80%
	3	sufficiente/nella media	11	20%
	2	insufficiente	0	0%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	0	0%
Ritenete che le nostre modalità operative di gestione delle offerte economiche siano - P1	4	buona	26	46%
	3	sufficiente/nella media	27	48%
	2	insufficiente	2	4%
	1	scadente	1	2%
	0	non applicabile	0	0%
Ritenete che la nostra attenzione al rispetto della normativa vigente sia - P1	4	buona	45	83%
	3	sufficiente/nella media	9	17%
	2	insufficiente	0	0%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	0	0%

Siamo troppo bravi ...



Domanda	RISP.	DESCRIZIONE	n°isp.	%
Quesiti sul grado di valutazione delle modifiche procedurali				
come valutate: la comunicazione non conforme su periodica (possibilità di inoltrare campione rappresentativo) - P2	4	buona	22	41%
	3	sufficiente/nella media	20	37%
	2	insufficiente	0	0%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	12	22%
come valutate: richiesta di conferimento via e-mail (formato editabile) - P2	4	buona	26	47%
	3	sufficiente/nella media	14	25%
	2	insufficiente	0	0%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	15	27%
come valutate: i riferimenti al formulario sulle analisi periodiche - P2	4	buona	23	43%
	3	sufficiente/nella media	20	37%
	2	insufficiente	0	0%
	1	scadente	0	0%
	0	non applicabile	11	20%

Riscontriamo un discreto gradimento delle seppur poche modifiche introdotte nel corso dell'anno 2009.

Per l'anno entrante prevediamo una più corposa introduzione di novità ...



Domanda	RISP.	DESCRIZIONE	n°isp.	%
Quesiti sul grado di conoscenza della Piattaforma ex Ecoservizi da parte dei clienti				
Sapete o avete una idea di quante tonnellate di rifiuti ha gestito la Piattaforma di via Dei Santi nel corso del 2008 ? - P3	4	> 150.000	18	38%
	3	tra 100 e 150.000	18	38%
	2	tra 50 e 100.000	9	19%
	1	< 50.000	2	4%
Sapete se la Piattaforma di via Dei Santi è uno stabilimento a rischio di incidente rilevante (D.Lgs 334/99 e ss.mm.ii.) ? - P4	4	si, in art. 8	16	41%
	3	si, in art. 6	9	23%
	2	no, non rientra	8	21%
	1	no, ma applicando controllo	6	15%
Sapete quanti codici CER è autorizzata a trattare la Piattaforma di via Dei Santi ? - P5	4	oltre 600	6	14%
	3	tra 500 e 600	14	32%
	2	tra 400 e 500	9	20%
	1	meno di 400	15	34%
Sapete quante persone lavorano nella Piattaforma di via Dei Santi ? - P6	4	oltre 30	36	77%
	3	tra 20 e 30	2	4%
	2	tra 10 e 20	4	9%
	1	meno di 10	5	11%
Sapete mediamente quanti automezzi transitano ogni giorno per la Piattaforma di via Dei Santi ? - P7	4	tra 30 e 60	25	52%
	3	oltre 60	7	15%
	2	tra 10 e 30	14	29%
	1	meno di 10	2	4%

(In giallo la risposta corretta).

Come già messo in risalto, il grado di conoscenza della Piattaforma è abbastanza buono, soltanto per quanto riguarda il numero di persone che vi lavorano ...

Si evidenzia inoltre come la comunicazione operata nel corso del 2008 da Systema verso tutti i propri interlocutori in merito alla normativa Seveso, non sia stata molto efficace ... infatti la Piattaforma di Via Dei Santi è uno stabilimento a Rischio di incidente rilevante ricadente nel campo di applicazione dell' Art. 8 del D.Lgs 334/99.



Domanda	RISP.	DESCRIZIONE	n°isp.	%
Quesiti in ordine alla curiosità dei clienti sulla attività della Piattaforma ex Ecoservizi				
Desidero ricevere le risposte alle domande precedenti, per sapere quanto sono stato bravo - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	26	46%
	1	Sì	27	48%
Desidero ricevere delle comunicazioni periodiche sulla operatività della Piattaforma - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	37	66%
	1	Sì	16	29%
Desidero avere informazioni sulla struttura organizzativa della Piattaforma (organigramma) - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	34	61%
	1	Sì	19	34%
Desidero ricevere informazioni aggiuntive in merito alla capacità di trattamento della Piattaforma di via Dei Santi - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	22	39%
	1	Sì	31	55%
Desidero ricevere informazioni sui servizi aggiuntivi che Systema Ambiente può fornire - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	15	27%
	1	Sì	38	68%
Desidero ricevere informazioni aggiuntive sulla applicazione della normativa Seveso (D.Lgs 334/99) presso la Piattaforma di via Dei Santi - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	39	70%
	1	Sì	14	25%
Desidero ricevere informazioni aggiuntive in merito alla Politica per la Qualità e l'Ambiente della Piattaforma di via Dei Santi - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	36	64%
	1	Sì	17	30%

Chi desiderava ricevere le risposte ai quesiti dovrebbe avere già soddisfatta la propria curiosità poiché sono già state inoltrate via e-mail ai singoli richiedenti. Chi desiderasse comunque sapere le risposte, le trova sul sito di Systema Ambiente.

Le altre informazioni di interesse, considerando tali quelle che hanno avuto risposta affermativa da oltre il 50% del campione, sono quelle relative ai servizi che possono essere resi da Systema Ambiente e alla capacità di trattamento della Piattaforma.

Tali informazioni verranno sottoposte singolarmente a ciascuno che ne ha fatto richiesta, a mezzo e-mail.

In ogni caso sarà possibile trovare tutte le informazioni, anche quelle che hanno sollevato la minore curiosità, sul sito della Systema Ambiente, sotto il menu **AUTORIZZAZIONI**. Tale pagina web riporta tutti i documenti scaricabili per ciascuna unità operativa della Systema Ambiente, le informazioni di cui sopra le trovate sotto la Unità Operativa Ecoservizi.



Domanda	RISP.	DESCRIZIONE	n°isp.	%
Giudizi complessivi e quesiti in ordine all'interesse per nuovi servizi				
Relativamente alla nostra prestazione complessiva, Vi ritenete - P9	4	Molto soddisfatti	13	23%
	3	Piuttosto soddisfatti	42	75%
	2	Poco soddisfatti	1	2%
	1	Insoddisfatti	0	0%
Ci raccomandereste ad un'altra società o, in caso lavori aggiuntivi, ci contattereste nuovamente? - P8	3	non specif.	2	4%
	2	No	0	0%
	1	Sì	54	96%
Volete partecipare ai festeggiamenti per il decennale della certificazione del Sistema Qualità della Piattaforma di via Dei Santi? (prevista una visita guidata alla Piattaforma, con rinfresco) - P8	3	non specif.	6	11%
	2	No	25	46%
	1	Sì	23	43%
Siete interessati a ricevere la richiesta di conferimento via e-mail, in formato editabile, impegnandovi ad inoltrarla sempre via e-mail e a ricevere la conferma di conferimento via e-mail ? - P8	3	non specif.	2	4%
	2	No	10	18%
	1	Sì	44	79%
Siete interessati a ricevere le offerte economiche esclusivamente via e-mail, impegnandovi a ritornarle per accettazione sempre via e-mail ? - P8	3	non specif.	5	9%
	2	No	12	22%
	1	Sì	38	69%
Siete interessati a ricevere i certificati analitici delle vostre analisi periodiche esclusivamente via e-mail ? - P8	3	non specif.	3	5%
	2	No	10	18%
	1	Sì	43	77%

Da questo sondaggio emerge in modo abbastanza chiaro che i nostri interlocutori vorrebbero privilegiare la posta elettronica come strumento da utilizzarsi nello scambio di comunicazioni.

Questo passaggio era già nei nostri intenti alla fine del 2008, ora vi dobbiamo dare corso senza indugi.

Nell'ultima stesura del documento di Politica del nostro Sistema Integrato Qualità e Ambiente e nei relativi obiettivi, abbiamo voluto ufficializzare l'ambizioso progetto di ridurre in modo consistente l'utilizzo della carta come strumento di trasferimento delle comunicazioni.

Al riguardo ci siamo dotati di un programma da attuare in vari passaggi, di cui vorremmo rendervi partecipi in modo che possa essere ampiamente condiviso, nel metodo e nello spirito di fondo che lo guida.

Per questi motivi nei prossimi giorni invieremo a tutti coloro che hanno risposto affermativamente ai quesiti proposti, un semplice riepilogo dei passaggi che intendiamo affrontare per dare attuazione al progetto, chiedendo la vostra collaborazione.

N.B.