



**COMUNE DI REGGIO CALABRIA**  
U.O. SERVIZI ESTERNALIZZATI  
E ORGANISMI PARTECIPATI



# **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ESTERNALIZZATI**

***Credits:***

**Committente**

**COMUNE DI REGGIO CALABRIA**

***Igor PAONNI, Dirigente U.O. Servizi Esternalizzati e Organismi Partecipati.***

***Giuseppe QUARTUCCIO, Responsabile del procedimento.***

**Fornitore**

**COLLOQUIA-MULTIMEDIA SPA**

**Attività conclusa nel 2009**

**Si ringrazia per la collaborazione:**

***Carmelo CANDIDO***

***Santina FULCO***

<b><u>1. PROLOGO</u></b> .....	2
<b><u>2. PREMESSA-</u></b> .....	3
<b><u>3. INDAGINE -</u></b> .....	9
<b><u>4 SEZIONE I – IL CAMPIONE</u></b> .....	10
<b><u>5 SEZIONE II - RE.G.E.S. SPA</u></b> .....	13
<b><u>6 SEZIONE III - ATAM SPA</u></b> .....	19
<b><u>7 SEZIONE IV - MULTISERVIZI SPA</u></b> .....	23
<b><u>8 SEZIONE V - LEONIA SPA</u></b> .....	26
<b><u>9 SEZIONE VI - FATA MORGANA SPA</u></b> .....	29
<b><u>10 SEZIONE VII - EFFETTO RICORDO</u></b> .....	32
<b><u>11 CONCLUSIONI</u></b> .....	33

## 1. PROLOGO

L'indagine di misurazione della soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi esternalizzati del comune di Reggio Calabria è stata condotta all'interno del più ampio progetto di comunicazione denominato "La città sei tu". Essa ha costituito, in effetti, l'epilogo di un' integrata e sinergica attività informativa e partecipativa.

Infatti, al fine di favorire il coinvolgimento delle stesse società sono stata illustrate e condivise, nel 2008, le linee strategiche e, successivamente, è stato dato lo start-up per la costituzione del campione, la definizione del questionario e, per esso, gli ambiti di indagine.

La ricerca ha esplorato, con riferimento all'utenza, le seguenti direttrici:

**A) conoscenza-notorietà (immagine):** soggetto erogatore del servizio;

**B) soddisfazione:** livello e fattori di soddisfazione riferiti a ciascun servizio/società da monitorare.



Da un punto di vista temporale-operativo:

- tra la seconda settimana di dicembre 2008 e le prime due di gennaio 2009, è stata pianificata e condotta una pre-indagine;
- tra gennaio e marzo 2009, sono stati analizzati i dati raccolti;
- tra aprile e luglio 2009, è stata pianificata l'indagine;
- tra la seconda quindicina di agosto e la prima decade di settembre 2009, è stato somministrato il questionario e registrate le informazioni nel data base;
- tra settembre e novembre 2009, sono stati analizzati i dati.

## 2. PREMESSA

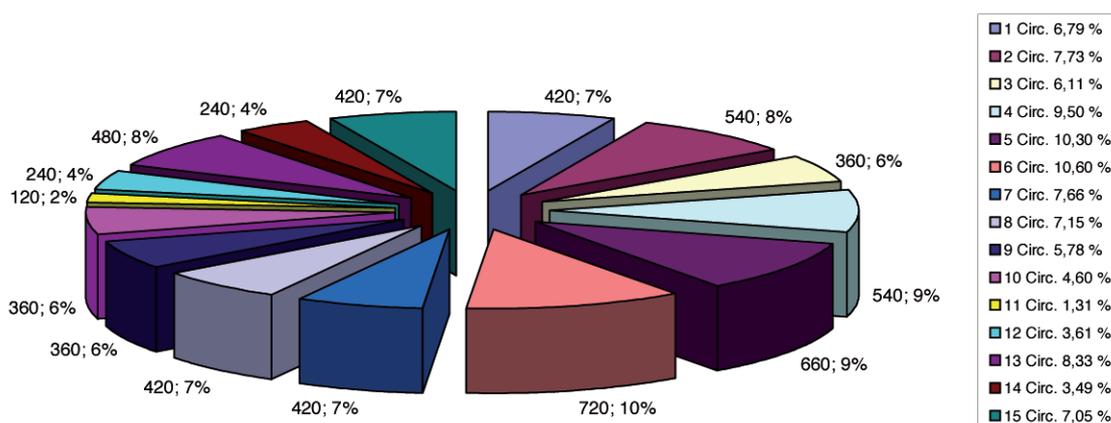
Prima dell'avvio dell'articolata indagine, è stata pianificata e condotta un'attività finalizzata a delineare, in modo preliminare, lo stato di fatto e, per effetto, calibrare la costituzione del campione e provvedere alla definitiva stesura del questionario. A tal fine, rispetto all'universo di riferimento, sono stati considerati 6000 residenti maggiorenni del comune di Reggio Calabria, con immissione del rispettivo numero telefonico nel software di sistema che ha generato in modo casuale - secondo proprietà algoritmiche iterative - le telefonate.

Le modalità per la somministrazione del questionario sono state in:

- **omnicall**, con telefonata per 4 volte, a lassi di 1,30 ore in assenza di risposta e di 30 minuti se occupato. La risposta veniva immessa attraverso l'utilizzo della tastiera telefonica, con conseguente registrazione dei dati nel data-base;
- **usercall**, con generazione di chiamata automatica e immissione nel data base da parte dell'operatore della risposta rilasciata verbalmente.

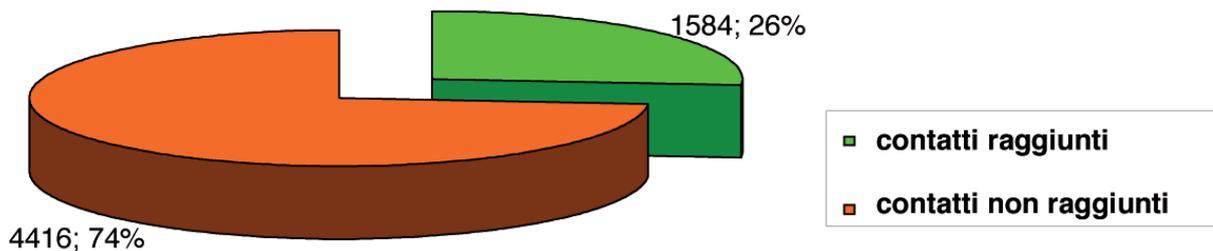
Le telefonate sono state effettuate, in giornate non festive, nella fascia oraria compresa tra le 8,00 e le 20,00.

**Fig 2.1: Diagramma a torta con ripartizione, in valore e percentuale, dei 6.000 contatti per circoscrizione.**

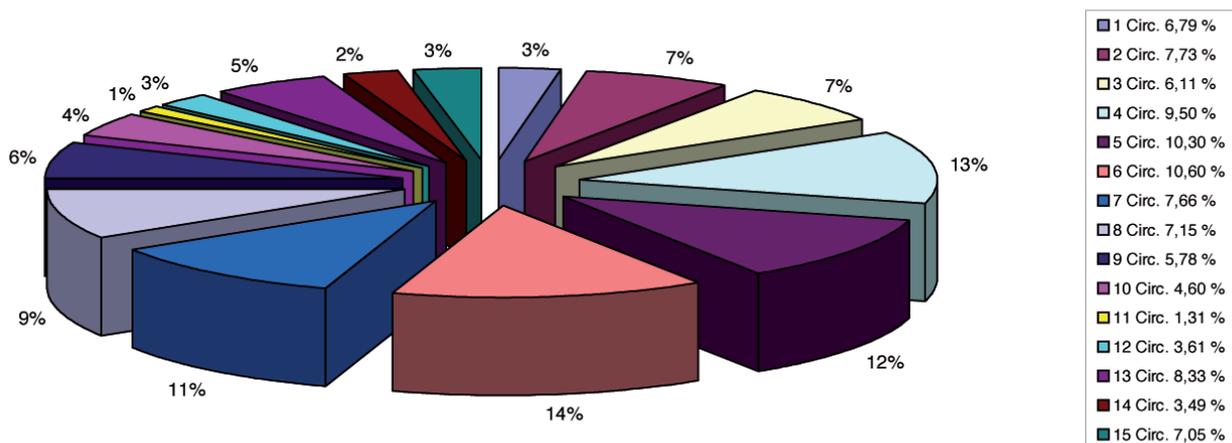


I contatti in omnicall sono stati 622, mentre quelli in usercall 962, per un totale di 1584 ed un feed back pari al 26%, per come rappresentato nel diagramma che segue.

**Fig. 2.2: Diagramma a torta con contatti totali suddivisi per utili (raggiunti) e quelli non raggiunti.**



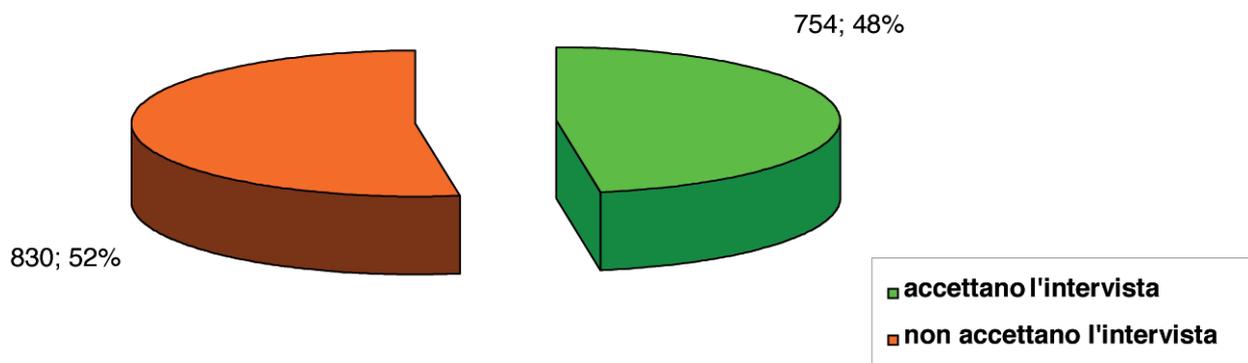
**Fig.2.3: Diagramma a torta con percentuali dei 1584 intervistati ripartiti per circoscrizione.**



L'intervista con modalità omnicall è stata accettata da 322 persone, pari a circa il 52% dei contatti utili; mentre quella usercall da 372, pari a quasi il 39% dei contatti utili. Il numero complessivo di questionari somministrati è di 754, provenienti per circa il 57% dalla modalità usercall, ed è uguale al 48 % dei contatti utili per come di seguito in diagramma.

**Fig. 2.4: Diagramma a torta con totale contatti utili 1584.**

**Domanda 1 - "Accetta L'Intervista da parte del Comune di Reggio Calabria?"**



Il questionario sottoposto agli intervistati, oltre alla domanda che precede, è stato formato anche dalle seguenti:

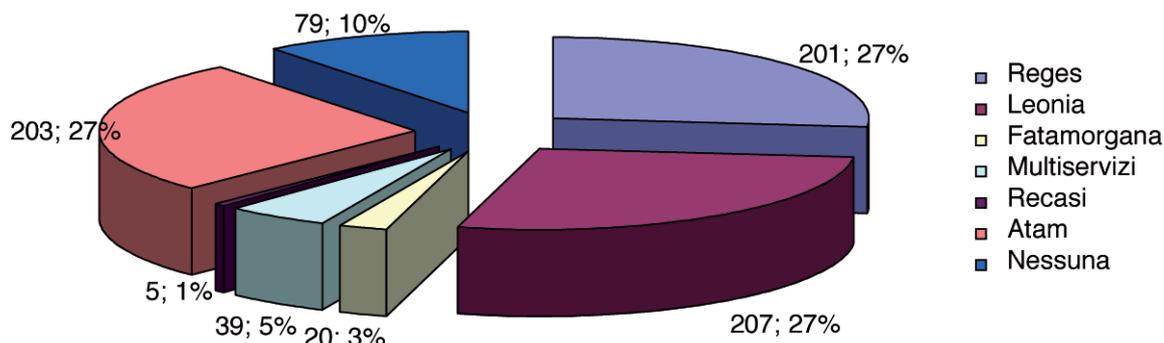
- Quali delle seguenti società conosce maggiormente?<sup>1</sup>;
- Esprima un grado di soddisfazione da 3 a 8 in merito alla scelta precedente;
- Desidera partecipare ad altre interviste da parte del comune di Reggio Calabria?

<sup>1</sup> Le società venivano elencate dall'operatore secondo il seguente ordine: Reges, Leonia, Fatamorgana, Multiservizi, Recasi, Atam, Nessuna.

I risultati delle risposte in valore e percentuale alle relative domande sono riportati graficamente di seguito:

**Fig. 2.5: Diagramma a torta con conoscenza società partecipate.**

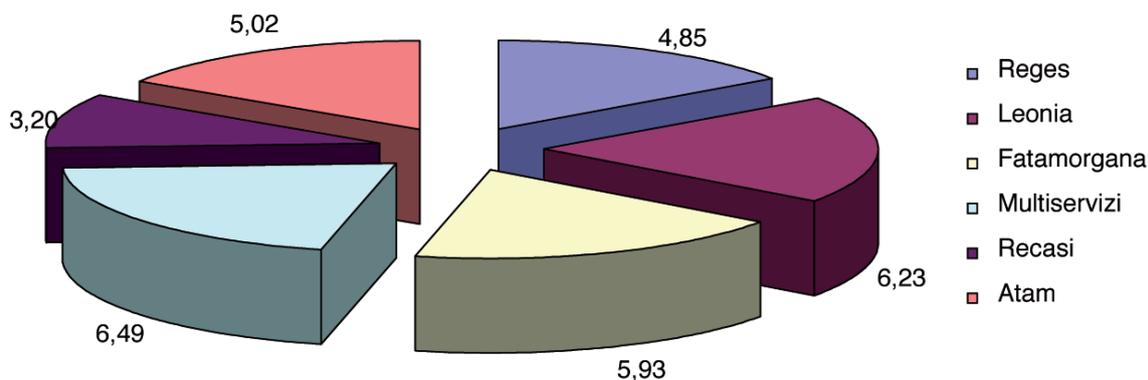
**Quali delle seguenti società conosce maggiormente?**



Il diagramma a torta sopra evidenzia una maggiore conoscenza, da parte degli intervistati, della società Leonia. Inoltre risultano molto conosciute anche le società Reges e Atam. Poca conoscenza si ha per Fatamorgana, Multiservizi e Recasi, per come indicato numericamente dalle rispettive citazioni.

**Fig. 2.6: Diagramma a torta con grado di soddisfazione per le società partecipate espresso in medie di voto, scala da 3 a 8.**

**Esprima un grado di soddisfazione da 3 a 8 in merito alla scelta precedente**



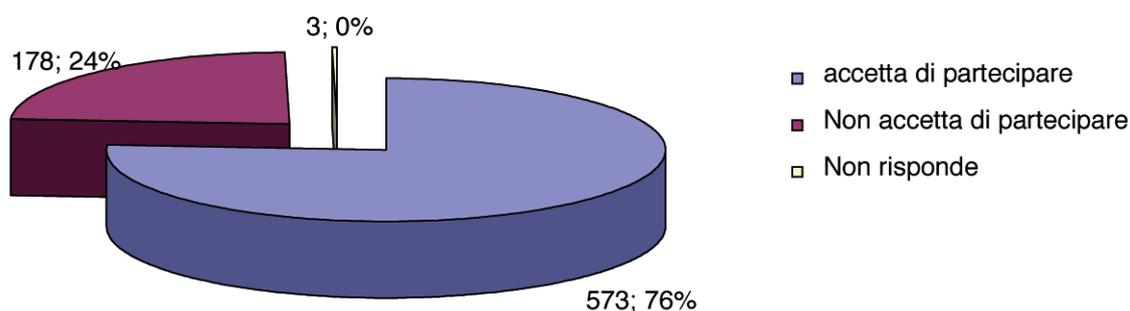
In via schematica si riportano alcuni dati che cristallizzano il voto minimo (3) e massimo (8) attribuito alle società monitorate. Essi, ovviamente, in ragione della diversità numerica delle risposte assegnate, hanno significatività relativa (tra le società): sono utili, comunque, per una possibile comparazione tra i due diversi metodi di “raccolta” e per “filtrare” il voto medio.

**Modalità Omnicall** (automatizzata): “voto” medio per *Reges* di 4,78, con il 29,20% (40 persone) che hanno digitato “3” ed il 3,65% (5 persone) l’ “8”. Voto medio per *Leonia* 6,02, con il 7,84 % (8 persone) che hanno attribuito “3” ed il 15,69 % ( 16 persone) l’ “8”. *Atam*, voto medio 4,77, con il 28% (28 persone) che hanno dato “3” ed il 6% (6 persone) l’ “8”. *Multiservizi*, voto medio di 6,27, con il 18,18% (4 persone) che hanno digitato “3” ed il 36,36% (8 persone) l’ “8”. *Fata Morgana*, voto medio di 5,16, con il 16,67% (1 persona) che ha digitato “3” ed il 16,67% (1 persona) l’ “8”. *Recasi*, voto medio di 6,40, con il 20,00% (1 persona) che ha digitato “3” ed il 60,00% (3 persone) l’ “8”.

**Modalità Usercall** (con operatore), “voto” medio per *Reges* di 4,90, con il 31,25% (20 persone) che hanno digitato “3” ed l’ 1,56% (1 persona) l’ “8”. Voto medio per *Leonia* 6,43, con 0 % di “3” ed il 28,57 % ( 4 persone) l’ “8”. *Atam*, voto medio 5,00, con il 13,59% (14 persone) che hanno dato “3” ed il 27,62 % (29 persone) l’ “8”. *Fata Morgana* , voto medio 6,69, con il 13,59% (14 persone) che hanno dato “3” ed il 27,62 % (29 persone) l’ “8”. *Multiservizi*, voto medio di 6,70, con il 5,88% (1 persona) che ha rilasciato il “3” ed il 47,06% (8 persone) l’ “8”.

**Fig. 2.7: Diagramma a torta con volontà di partecipare ad altre interviste.**

**Desidera partecipare ad altre interviste effettuate dal Comune di Reggio Calabria?**

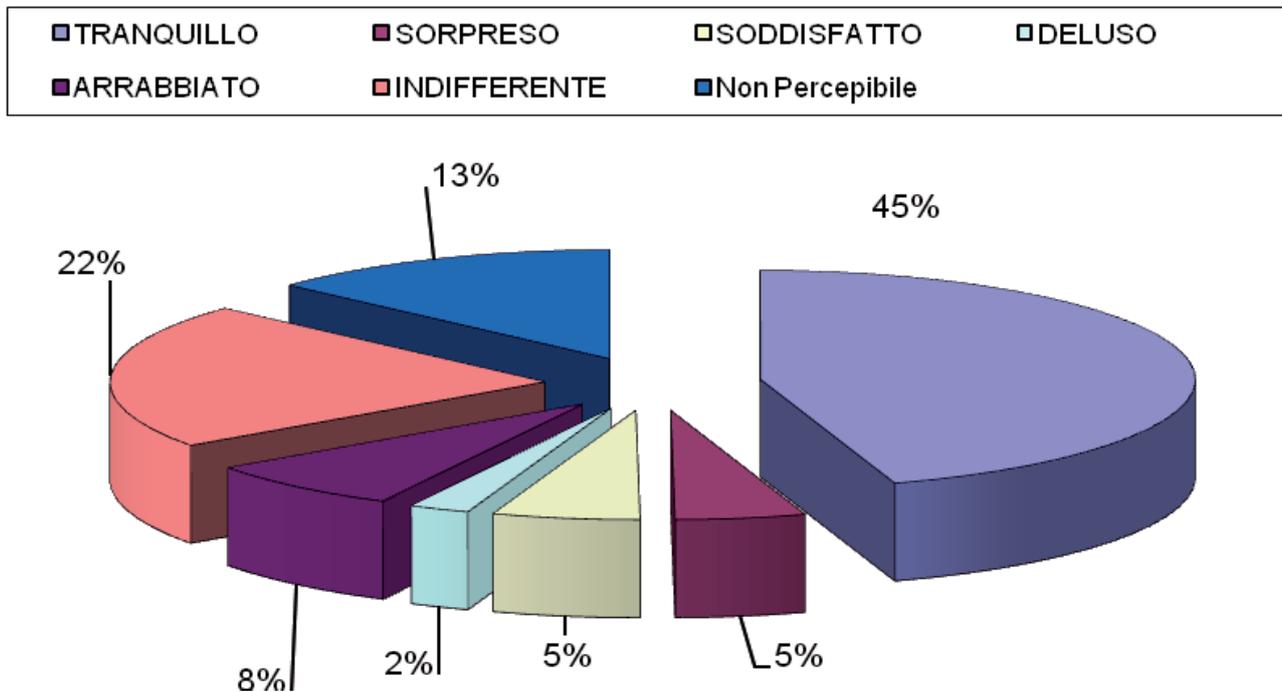


Come è possibile notare dal grafico soprastante, la maggior parte dei soggetti intervistati hanno dato la loro disponibilità a partecipare ad eventuali altre interviste effettuate dal Comune di Reggio Calabria.

Concludendo, si evidenzia che per le sole interviste condotte in modalità usercall, l'operatore ha registrato il "clima della telefonata" per come percepito dalla comunicazione verbale e paraverbale e di seguito rappresentato.

Fig. 2.8: Diagramma a torta con clima delle usercall

**Clima della telefonata percepito da parte degli operatori**



### 3. INDAGINE -

L'indagine ha avuto lo scopo principe di rilevare il livello di conoscenza e soddisfazione dei servizi "esternalizzati" nel Comune di Reggio Calabria puntando sulle considerazioni personali dei cittadini. Il campione è stato costituito estraendo casualmente 1800 soggetti dall'universo di riferimento, cioè la popolazione maggiorenne residente nel comune di Reggio Calabria al 2008, comprese le persone che in fase di pre-indagine ( cfr prg 1) avevano offerto la disponibilità ad essere re-intervistati.

Il tasso di risposta è stato molto elevato, infatti il campione sul quale è stata condotta effettivamente l'analisi è costituito da 1526 soggetti, pari a circa il 85% dell'intero universo di riferimento.

La metodologia di rilevazione prescelta è stata quella della somministrazione di un questionario strutturato per via telefonica, costituito da 14 domande suddivise in sette sezioni:

**Tab. 3.1: Sezioni del questionario**

<b>Sezione 1</b> Il campione	Variabili relative alle principali caratteristiche personali degli intervistati e dati oggettivi comunali
<b>Sezione 2</b> Re.G.E.S. S.p.A.	Variabili relative al numero di richieste e alla qualità del servizio offerto
<b>Sezione 3</b> ATAM	Variabili relative alla frequenza di utilizzo e alla qualità del servizio offerto
<b>Sezione 4</b> Multiservizi S.p.A.	Variabili relative alla qualità del servizio offerto
<b>Sezione 5</b> Leonis S.p.A.	Variabili relative all'orario di deposito dei rifiuti e alla qualità del servizio offerto
<b>Sezione 6</b> Fata Morgana	Variabili relative le modalità per la raccolta differenziata e alla qualità del servizio offerto
<b>Sezione 7</b> Effetto ricordo	Variabili relative alla conoscenza delle società comunali

Per quanto riguarda la status occupazionale dei lavoratori dipendenti e di quelli autonomi, nelle due rispettive macrocategorie sono state ricondotte le professioni che variano dal barista al medico, dall'operaio all'imprenditore evidenziano l'eterogeneità del campione.

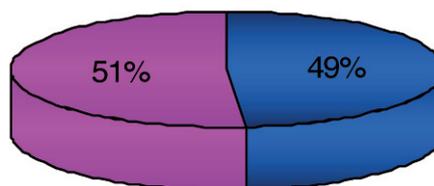
#### 4 SEZIONE I – IL CAMPIONE

Come già evidenziato in premessa, il campione rispondente sul quale è stata condotta l'analisi è costituito da 1526 soggetti. Di questi, 742 sono maschi e 784 sono femmine. Il risultato è illustrato nella seguente tabella:

**Tab. 4.1: Distribuzione per sesso**

Sesso	V.A.	%
Maschio	742	49%
Femmina	784	51%
Totale	1526	100%

**Fig. 4.1 Distribuzione del sesso**



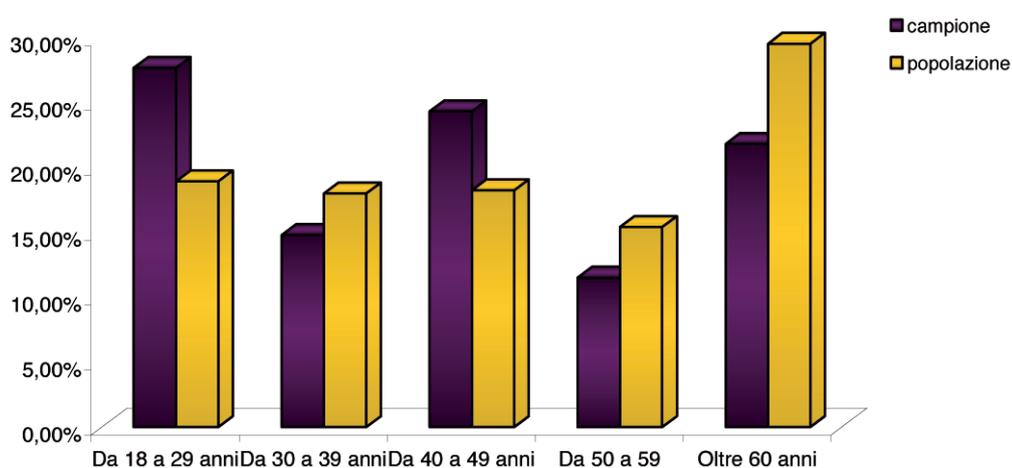
Per verificare la rispondenza di rappresentatività per classe anagrafica tra il campione risponditore e l'universo di riferimento, nella tabella 4.2 è evidenziato il delta quale la relativa distanza (+/-). Per tale ragione, come vedremo nel capitolo 11, per ricondurre a simmetria statistica le risposte di "soddisfazione", è stata effettuata una riparametrazione campionaria.

**Tab. 4.2: Distribuzione per classi di età del campione e della popolazione**

B. Età	V.A.	%	% Pop	Δ
Da 18 a 29 anni	421	27,64%	18,91%	-8.73%
Da 30 a 39 anni	225	14,77%	17,98%	3.21%
Da 40 a 49 anni	370	24,29%	18,22%	-6.07%
Da 50 a 59 anni	175	11,49%	15,40%	3.91%
Oltre 60 anni	332	21,80%	29,49%	7.69%
Totale	1523			
non risposte	3			

La fig. 4.2, che segue, pone in stretta relazione quanto rappresentato numericamente nella tabella precedente.

**Fig. 4.2 Distribuzione per classi di età del campione e della popolazione**

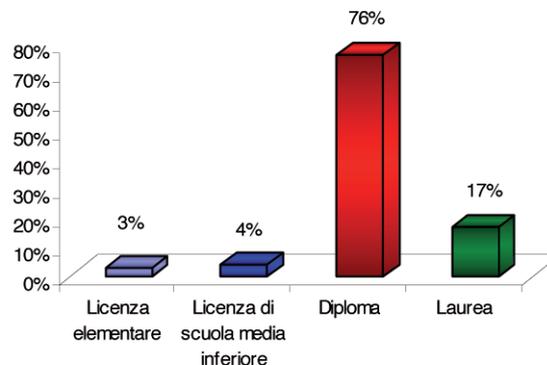


Dalla tabella 4.3 si evidenzia un livello d'istruzione medio-alto: infatti il 93% comprende diplomati e laureati, in particolare il 76% è diplomato e il 17% laureato.

**Tab. 4.3: Distribuzione per livello di istruzione**

C. Livello di istruzione	V.A.	%
Licenza elementare	49	3%
Licenza di scuola media inf.	67	4%
Diploma	1159	76%
Laurea	251	17%
Totale	1526	100%

**Fig. 4.3 Distribuzione per classi di istruzione**



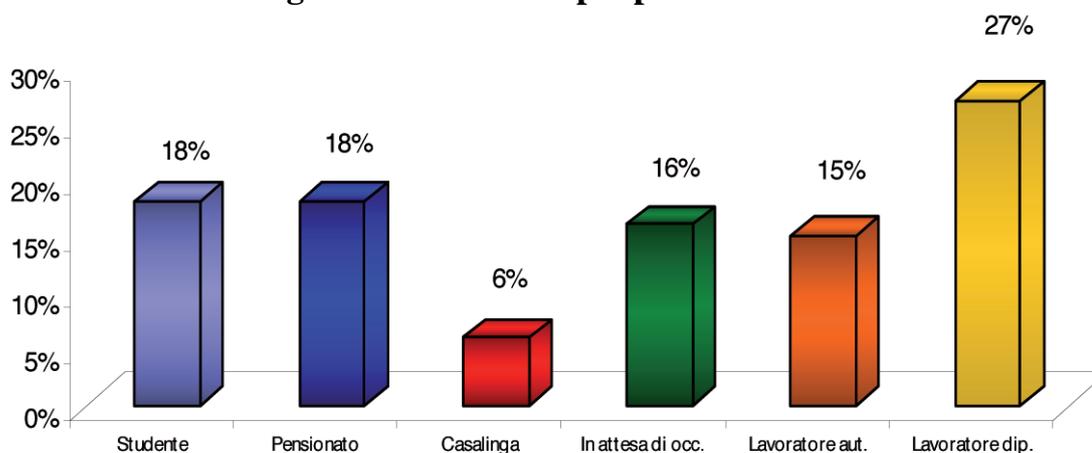
La tabella 4.4, invece, rappresenta lo “stato professionale” dei soggetti campionati. Per questa categoria non è stato possibile procedere a comparazione con l’universo di riferimento poiché la banca dati comunale contiene informazioni in modo diffuso e compiuto.

Non di meno, la categoria più numerosa del campione risulta essere quella dei lavoratori dipendenti (29%), mentre gli studenti e i pensionati (18%) sono seguiti da quanti in attesa di prima occupazione/disoccupati (16%) e da i lavoratori autonomi (14%) e, in coda, con una più esigua percentuale, le casalinghe (6%).

In 30 non hanno indicato la loro professione attuale.

<b>Tab. 4.4: Distribuzione per status professione</b>		
<b>D. Professione attuale</b>	<b>V.A.</b>	<b>%</b>
Studente	268	18%
Pensionato	268	18%
Casalinga	88	6%
Disoccupato/attesa di occup.	236	16%
Lavoratore autonomo	206	14%
Lavoratore dipendente	430	29%
Totale	1496	100%
Non risponde	30	

**Fig. 4.4 Distribuzione per professione attuale**



## 5 SEZIONE II - Re.G.E.S. SpA

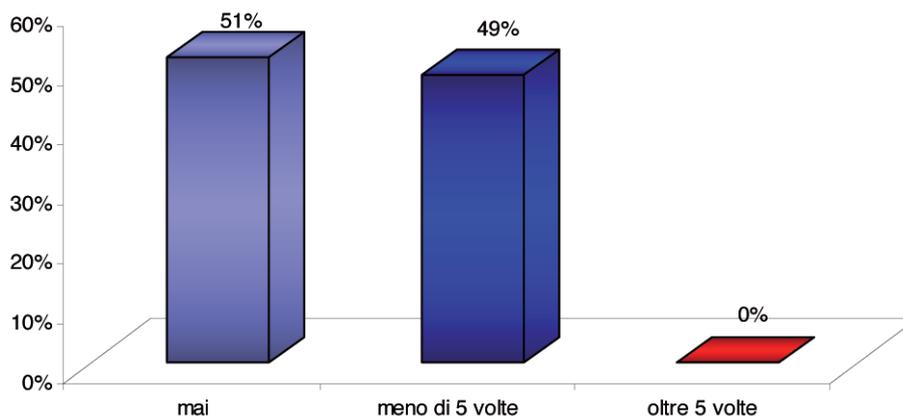
### 5.1 Domanda II.1 “In quest’anno, quante volte Le è capitato di rivolgersi alla (società mista che cura le imposte/tasse comunali)?”

A questa domanda in 7 non hanno risposto, mentre il 49% dei rispondenti ha dichiarato di essersi rivolto alla società mista meno di 5 volte, una percentuale di poco più elevata ha dichiarato di non essersi mai rivolto (51%).

**Tab. 5.1.1: Distribuzione richieste alla Re.G.E.S. S.p.A.**

	V.A.	%
mai	782	51%
meno di 5 volte	737	49%
oltre 5 volte	0	0%
Totale	1519	100%
Non risponde	7	-

**Fig. 5.1.1 Distribuzione richieste alla Re.G.E.S.**



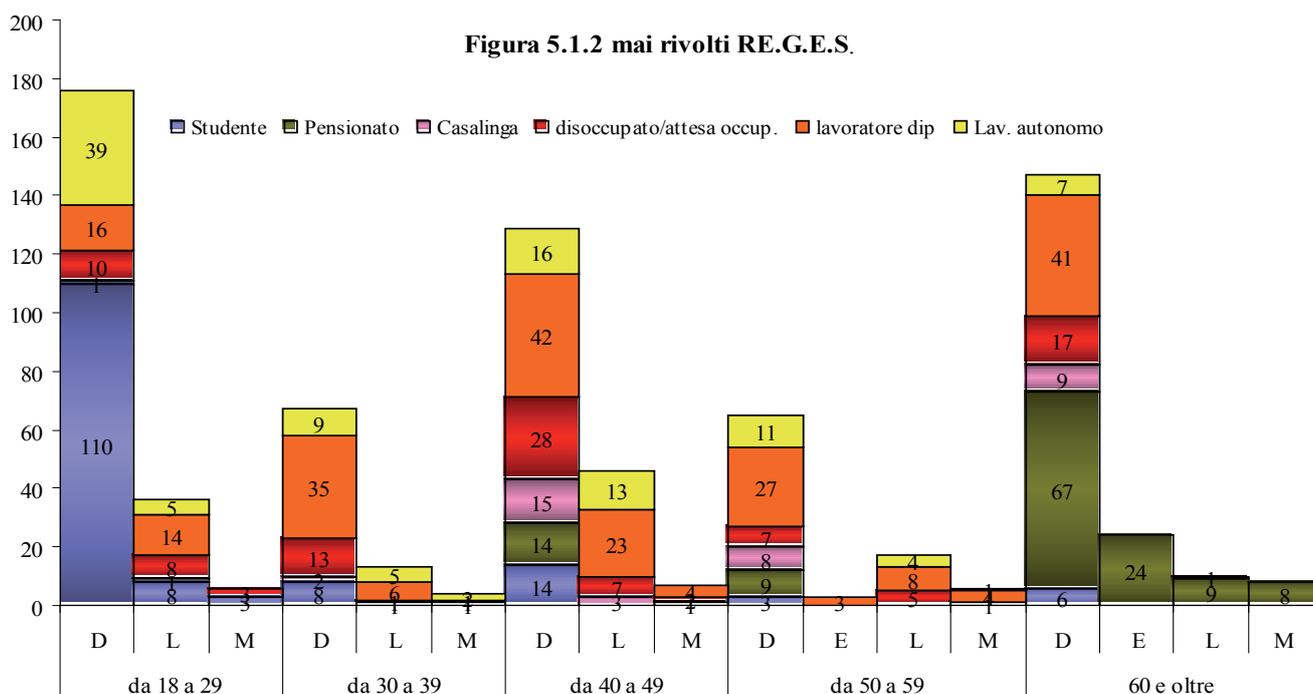
La tabella 5.1.2 mette in relazione la risposta con la relativa fascia anagrafica dell’intervistato:

**Tab. 5.1.2: Relazione tra risposta e fascia anagrafica**

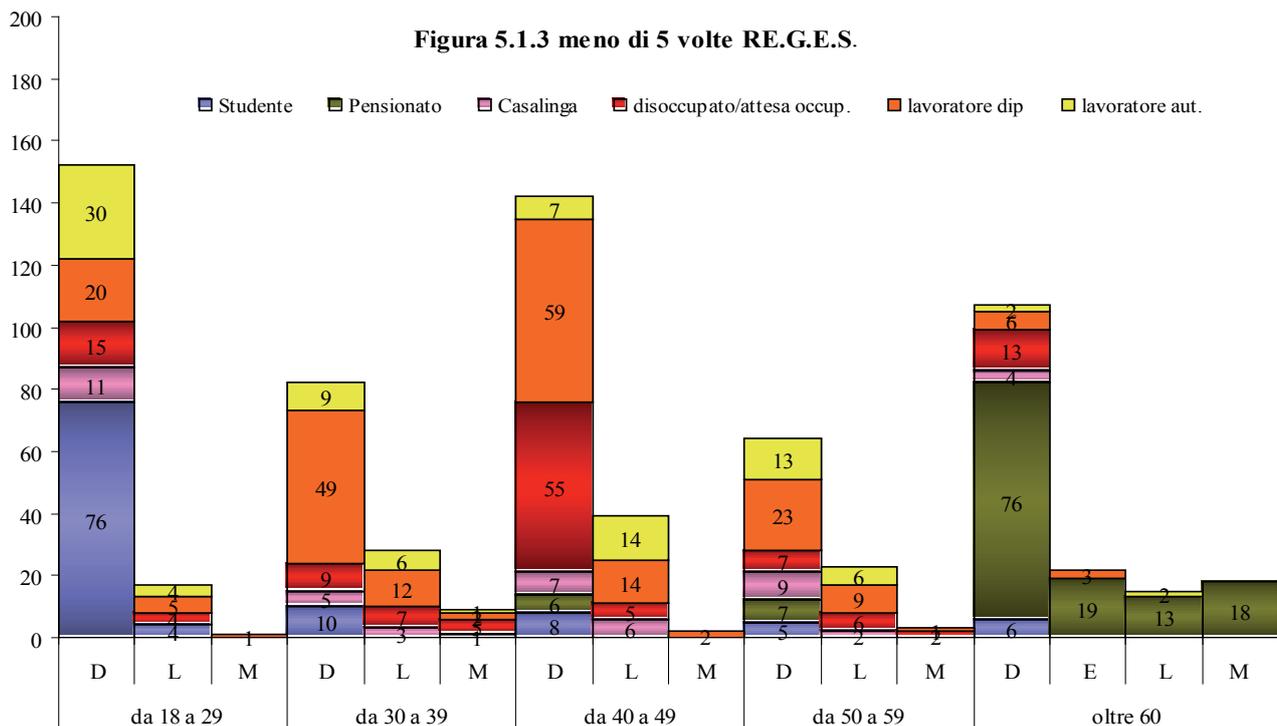
Risposta	Da 18 a 29		Da 30 a 39		Da 40 a 49		Da 50 a 59		60 e Oltre		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%								
mai	232	55,4	92	41,3	185	50,3	89	50,9	181	54,7	779	51,3
meno di 5 volte	187	44,6	131	58,7	183	49,7	86	49,1	150	45,3	737	48,5
Totale	419	100	223	100	368	100	175	100	331	100	1516	100
% di riga	27,58		14,68		24,22		11,52		21,79		100	

Dall'analisi della tabella 5.1.2 notiamo, per classe d'età, una sostanziale equivalenza, in percentuale, di quanti si sono rivolti alla società mista comunale. La maggiore incidenza la troviamo nella fascia anagrafica 30-39 anni (58,7%) e quella minore nella classe 18-29 anni (44,6%).

La figura 5.1.2 rappresenta coloro che hanno dichiarato di essersi **mai rivolti alla Re.G.E.S.**, distribuendoli per professione attuale, titolo di studio posseduto (dove M sta per licenza media, D per diploma e L per laurea) e per classi di età. Analizzando questi dati emerge che la maggior parte dei rispondenti diplomati, che non si sono mai rivolti alla società su menzionata, sono giovani studenti, lavoratori autonomi, lavoratori dipendenti e pensionati.



Nella figura 5.1.3 notiamo, invece, coloro che si sono **rivolti meno di 5 volte alla Re.G.E.S.**, sempre distribuiti per professione attuale, titolo di studio posseduto (dove M sta per licenza media, D per diploma e L per laurea) e per classi di età.



**5.2 Domanda II. 2 Esprima un GIUDIZIO COMPLESSIVO sui servizi forniti dalla RE.G.E.S. S.P.A, con un voto da 1 (Per niente soddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto), Lei che giudizio dà?**

Prima di analizzare i giudizi sui servizi della Re.G.E.S. occorre ancora sottolineare che il campione per oltre la metà ha dichiarato di non essersi mai rivolto alla citata società: dei 1526 intervistati in 779 non hanno usufruito dei servizi ed in 7 non hanno risposto.

In considerazione dell'elevata rappresentanza di quanti non hanno fruito dei servizi Re.G.E.S. (51,3%) e della valenza sociale e societaria della stessa azienda, sono state realizzate le due seguenti tabelle che permettono, tra l'altro, di mettere a confronto il giudizio di soddisfazione di quanti hanno realmente usufruito del servizio e di quanti no.

Il giudizio è stato attribuito in base a una scala che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

La tab. 5.2.1 esprime il giudizio dei primi riportando percentuali positive pari al (33%) e negative pari al (24%), mentre un'alta percentuale per i valori intermedi (43%).

**Tab. 5.2.1: Giudizio di chi ha usufruito dei servizi forniti da RE.G.E.S.**

Risposta	V.A.	%
1	21	3%
2	157	21%
3	320	43%
4	220	30%
5	19	3%
<b>Totale</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>

Mentre la tabella 5.2.2 esprime il giudizio di coloro che non hanno usufruito del servizio, dai dati emerge una uguale percentuale di valori negativi con coloro che hanno usufruito del servizio (24%), una percentuale più bassa per valori positivi (26%), e una percentuale pari a 51% per valori intermedi.

**Tab. 5.2.2: Giudizio di chi non ha usufruito dei servizi forniti da RE.G.E.S.**

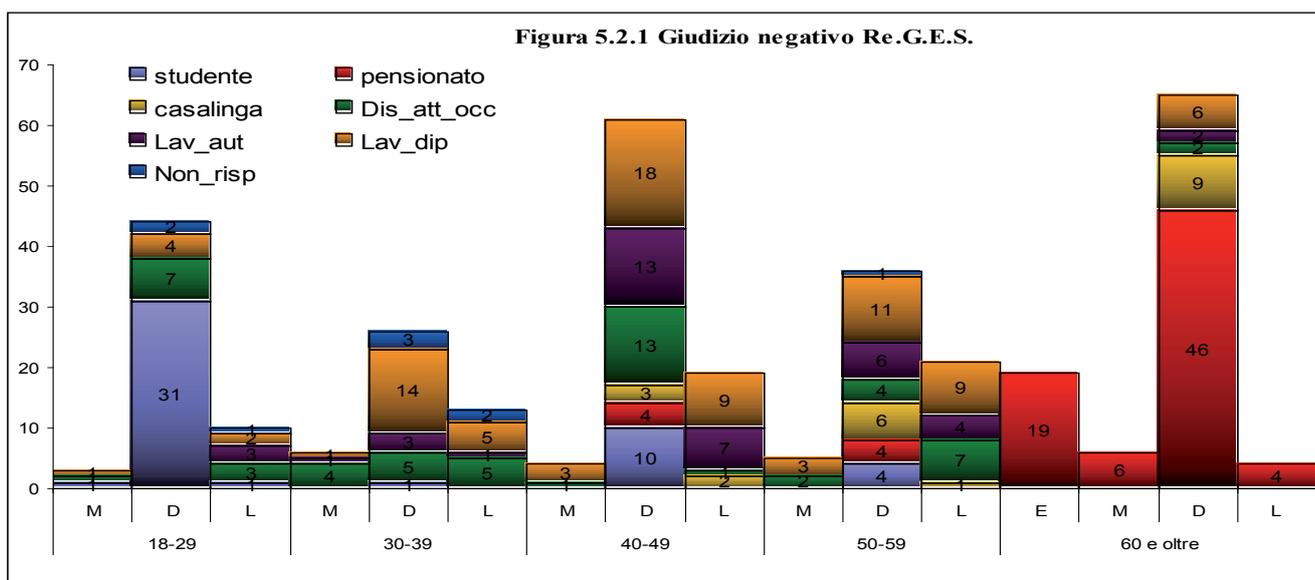
Risposta	V.A.	%
1	20	3%
2	143	21%
3	354	51%
4	172	25%
5	6	1%
Totale	695	100%
Non risposte	87	

Rispetto al livello di soddisfazione, gli attributi registrati sono:

- Negativo;
- Intermedio;
- Positivo.

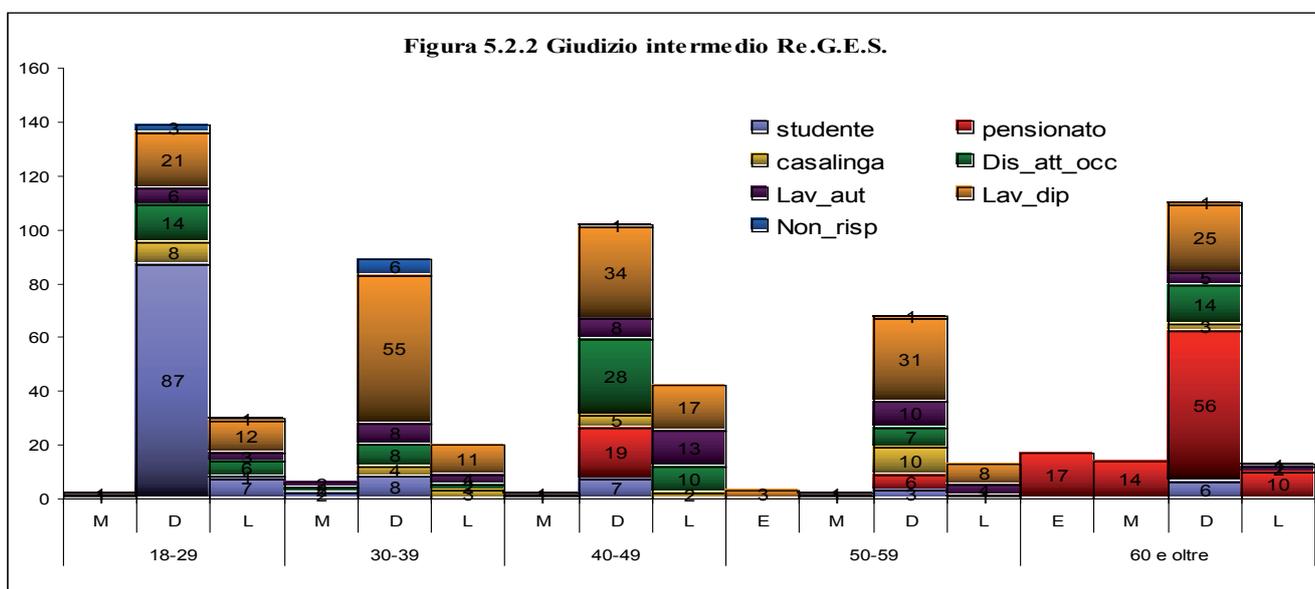
Per ciascuno dei tre livelli di soddisfazione ( Negativo, Positivo e Intermedio), la relativa risposta è stata ricondotta per fascia anagrafica, titolo di studio e status professionale.

Le tendenze della porzione di soggetti del campione, per professione svolta e secondo le classi di età e il livello d'istruzione, che hanno dato risposta negativa per i servizi pubblici offerti dalla società Reges sono riportate nella figura 5.2.1.

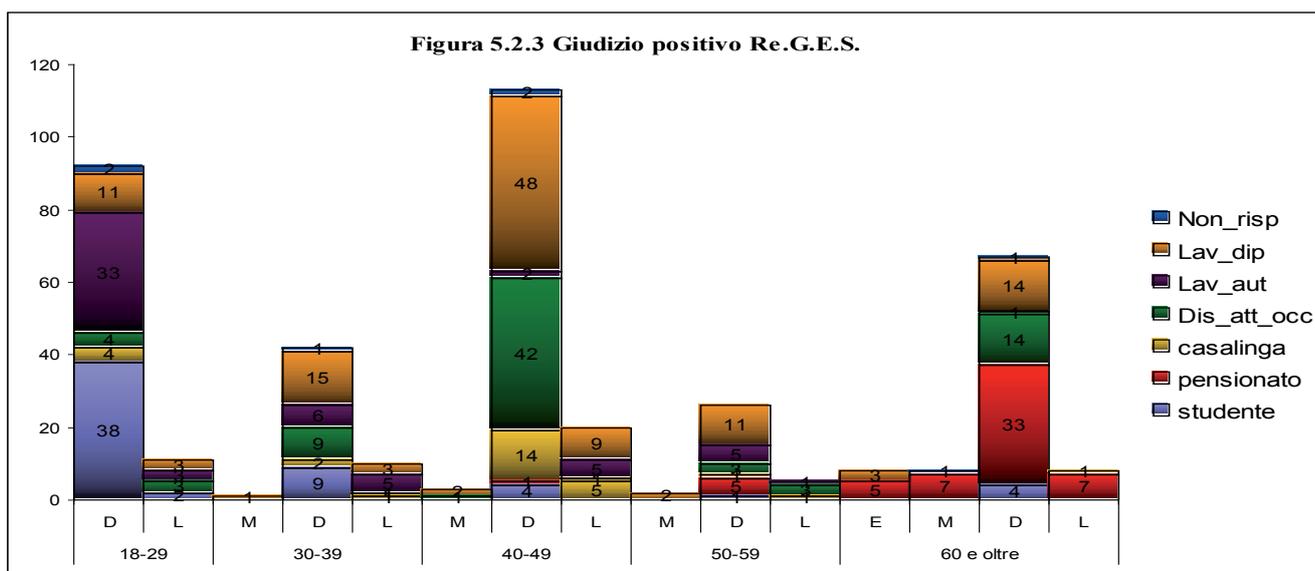


La porzione più rappresentativa del giudizio espresso nella classe di età “18-29” è data dai diplomati che risultano studenti, nella classe “60 e oltre” la stessa è data dai diplomati il cui stato professionale è di pensionato, mentre nelle classi intermedie sono ancora i diplomati che svolgono un’attività lavorativa dipendente a rappresentare la suddetta porzione.

La porzione di soggetti che ha espresso un giudizio medio (Fig. 5.2.2), sullo stesso servizio, si distribuisce secondo le stesse tendenze già analizzate nel grafico precedente con la differenza che nella classe di età “40-49” i diplomati, oltre ad essere lavoratori dipendenti, considerano una cospicua parte di soggetti disoccupati o in attesa di occupazione e nella classe di età “60 e oltre” gli stessi, oltre ad essere soggetti pensionati, considerano una porzione rilevante di lavoratori dipendenti.



Per quanto riguarda la porzione di soggetti che ha espresso un giudizio positivo (Fig. 5.2.3), sullo stesso servizio, le tendenze sono le stesse, rispetto alle precedenti analizzate per i giudizi “Negativo” e “Medio”, con alcune variazioni significative nella classe di età 18-29, dove si rilevano, oltre agli studenti, quote rilevanti di soggetti pensionati e lavoratori dipendenti e nella classe 40-49 dove la quota di soggetti disoccupati o in attesa di occupazione è diventata più consistente.



La tabella 5.2.3 pone in correlazione il livello di soddisfazione della Re.G.E.S. con la relativa frequenza di utilizzo.

**Tab. 5.2.3: Correlazione tra livello di soddisfazione e frequenza di utilizzo**

Risposta	mai	meno di 5 volte	totale
1	20	21	41
2	143	157	300
3	354	320	674
4	172	220	392
5	6	19	25
totale	695	737	1432
Non risposte			87

## 6 SEZIONE III - ATAM S.p.A.

### 6.1 Domanda III.1 Con quale frequenza utilizza i mezzi di trasporto pubblico dell'ATAM?

Tab. 6.1.1: Distribuzione delle frequenze di utilizzo dell'ATAM

Risposta	V.A	%
una volta al giorno	750	49,1%
più volte al giorno (2-3)	526	34,5%
una o più volte alla settimana	179	11,7%
mai	71	4,7%
Totale	1526	100%

La seguente tabella 6.1.2 pone in correlazione la frequenza di utilizzo del servizio dell'ATAM con la relativa fascia anagrafica dell'intervistato, il valore totale è ridotto di 3 unità per mancata indicazione dell'età.

Tab. 6.1.2: Frequenza di utilizzo del servizio ATAM per relativa fascia anagrafica

Risposta	Da 18 a 29		Da 30 a 39		Da 40 a 49		Da 50 a 59		60 e oltre		Totale	
	v.a	%	v.a	%								
una volta al giorno	205	48,7	111	49,3	180	48,6	86	49,1	167	50,3	749	49,2
più volte al giorno (2-3)	166	39,4	80	35,6	120	32,4	53	30,3	105	31,6	524	34,4
una o più volte alla settimana	39	9,3	26	11,6	46	12,4	24	13,7	44	13,3	179	11,8
mai	11	2,6	8	3,6	24	6,5	12	6,9	16	4,8	71	4,7
Totale	421	100	225	100	370	100	175	100	332	100	1523	100
% di riga	27,64		14,81		24,358		11,52		21,86		100	

Dall'analisi di questi dati notiamo che il servizio dell'ATAM è più utilizzato dai giovani con il 28% circa, solo il 4,7% non utilizza mai ATAM e generalmente il servizio è utilizzato una volta al giorno.

## 6.2 Domanda III.2 Esprima un GIUDIZIO COMPLESSIVO sui servizi forniti dalla ATAM S.P.A., con un voto da 1 (Per niente soddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto). Lei che giudizio dà?

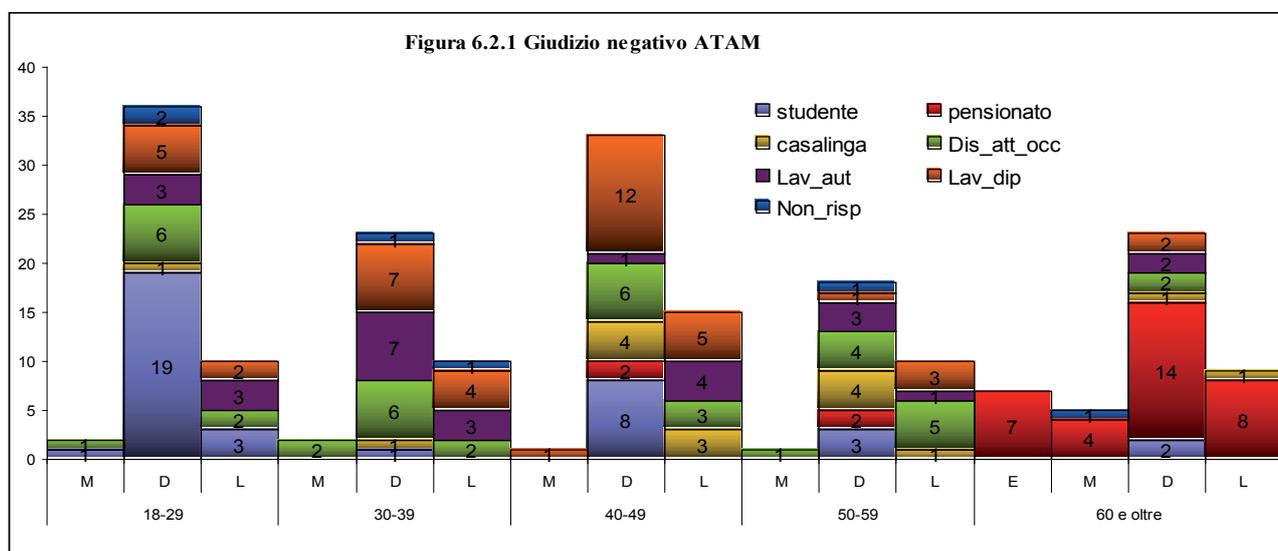
Anche per il giudizio sul servizio usufruito dall'ATAM vi è un'alta percentuale per il 3, mentre il 27% per giudizi positivi e il 14% per negativi. Il totale del campione è diminuito delle 71 unità che hanno dichiarato non utilizzano l'ATAM.

Tab. 6.2.1: Giudizio complessivo sui servizi forniti dalla ATAM

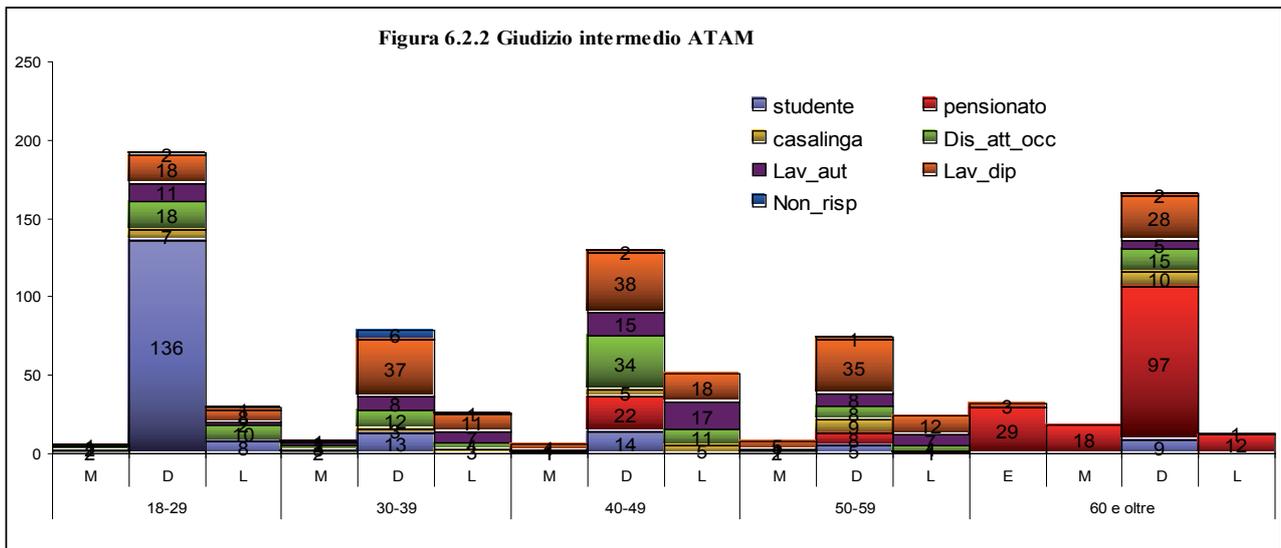
Risposta	V.A.	%
1	15	1%
2	191	13%
3	862	59%
4	376	26%
5	11	1%
Totale	1455	100%

Le tendenze della porzione di soggetti del campione, per professione svolta e secondo le classi di età e il livello d'istruzione, che hanno dato risposta negativa per i servizi pubblici offerti dalla società ATAM sono riportate nella Figura 6.2.1.

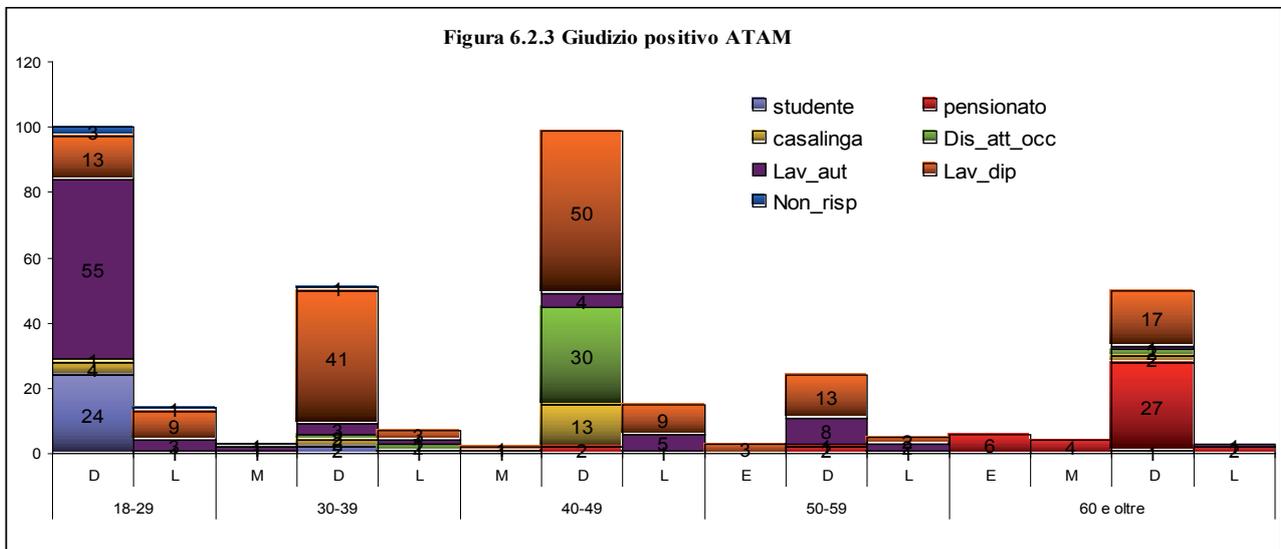
Esse ci mostrano come le classi di età "18-29" e "60 e oltre" mettono in evidenza l'insoddisfazione di due categorie di soggetti, per i quali il servizio pubblico di trasporto ha una certa rilevanza dal punto di vista sociale. Questi sono rappresentati da diplomati che risultano essere studenti e pensionati.



Per la successiva porzione del campione che ha espresso un giudizio intermedio per il medesimo servizio, (Figura 6.2.2), si rilevano le stesse tendenze analizzate per il giudizio negativo, viste nel grafico precedente.



Mentre per i restanti soggetti appartenenti al campione, che hanno espresso giudizio positivo per i servizi svolti dalla società ATAM, le tendenze sono ben diverse e mettono in risalto, nel grafico (Figura 6.2.3), la prevalenza di soggetti diplomati che svolgono un lavoro autonomo nella classe di età 18-29, con una quota significativa di studenti. Inoltre si evidenziano consistenti porzioni di diplomati che svolgono un lavoro dipendente nelle altre classi di età, con una quota significativa di soggetti disoccupati o in attesa di occupazione per la classe di età 40-49.



La tabella 6.2.2 mette in correlazione il giudizio verso l'ATAM con la frequenza di utilizzo del servizio.

**Tabella 6.2.2: Frequenze di utilizzo del servizio ATAM per livello di soddisfazione**

<b>Risposta</b>	<b>una volta al giorno</b>	<b>più volte al giorno (2-3)</b>	<b>una o più volte alla settimana</b>
1	7	2	6
2	70	82	39
3	468	279	115
4	197	161	18
5	8	2	1

## 7 SEZIONE IV - Multiservizi SpA

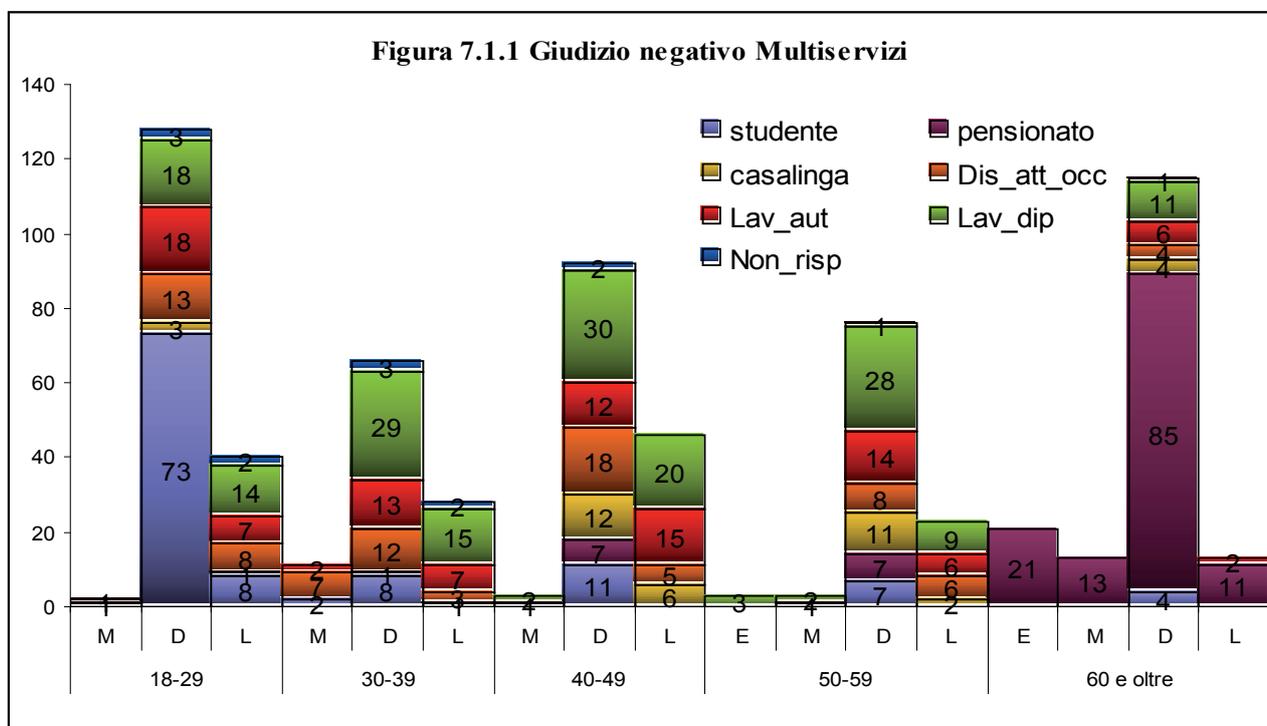
### 7.1 Domanda IV.1 Esprima un GIUDIZIO COMPLESSIVO sullo stato di GESTIONE E MANUTENZIONE effettuato dalla Multiservizi SpA DEL COMUNE DIREGGIO CALABRIA, con un voto da 1 (Per niente soddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto), Lei che giudizio dà?

Dalla tabella 7.1.1 si evince un giudizio fortemente negativo del servizio fornito dalla Multiservizi con il 45% circa, solo il 2% è positivo, mentre il 52,8% si posiziona nella categoria centrale; 22 non rispondono.

Tab. 7.1.1: Giudizio complessivo sui servizi forniti dalla Multiservizi

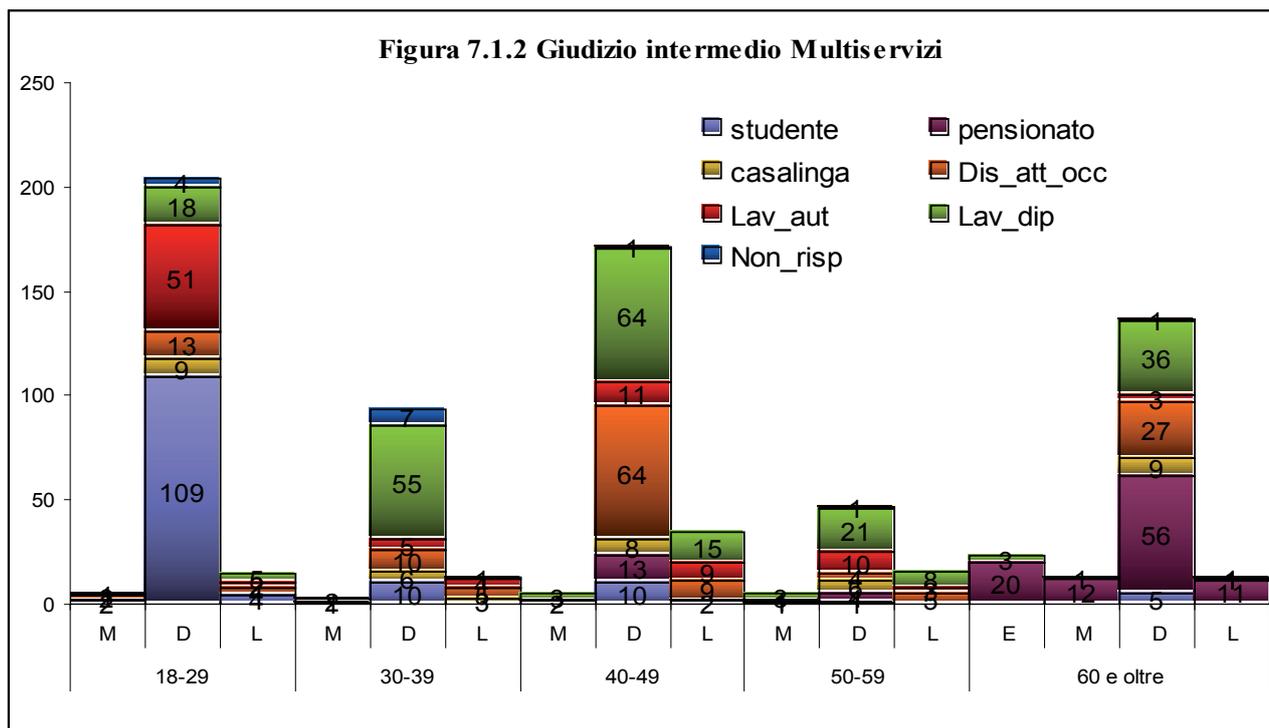
Risposta	V.A.	%
1	56	3,7%
2	629	41,5%
3	799	52,8%
4	18	1,2%
5	12	0,8%
Totale	1514	100%

L'analisi condotta, per la società Multiservizi SpA, ha manifestato il sottostante risultato riportato nella (Figura 7.1.1). In esso si evidenziano gli studenti diplomati nella classe di età "18-29" e i pensionati diplomati nella classe di età "60 e oltre" che hanno dato giudizio negativo, per i servizi svolti dalla suddetta società. Nelle classi intermedie sono, anche in questo caso, i lavoratori dipendenti ad essere maggiormente insoddisfatti.

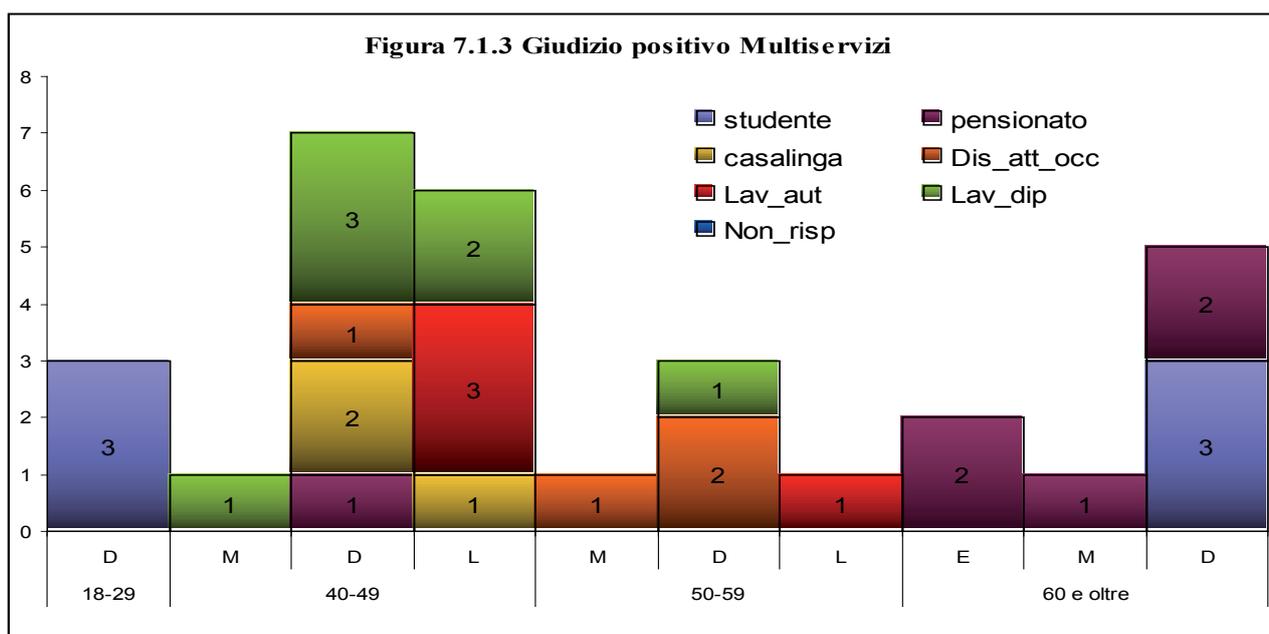


Le tendenze sul giudizio intermedio risultano molto simili alle precedenti, viste per il giudizio negativo, ma con la differenza che nella classe di età "18-29", oltre alla corposa quota di studenti diplomati, troviamo una consistente porzione di lavoratori autonomi. Nella classe "40-49" la risposta

è influenzato non solo dai lavoratori dipendenti, ma anche dai diplomati disoccupati. Infine nella classe “60 e oltre”, insieme ai soliti pensionati si accentuano le posizioni prese dai lavoratori dipendenti e dai disoccupati.



La positività del servizio fornito dalla Multiservizi SpA è stato giudicato da una parte esigua del campione, dove la criticità della risposta è abbastanza complessa da interpretare, fermo restando che la maggior parte di soggetti che percepisce la qualità del servizio positivo si concentra nella classe di età “40-49” in particolare tra diplomati e laureati.



**Tab. 7.1.2: Frequenze dei livelli di soddisfazione per il servizio fornito dalla Multiservizi per relativa fascia anagrafica**

Risposta	Da 18 a 29		Da 30 a 39		Da 40 a 49		Da 50 a 59		60 e oltre		Totale	
	v.a	%	v.a	%								
1	9	2,1	6	2,7	19	5,2	8	4,6	14	4,2	56	3,7
2	176	42,0	104	46,8	121	33,2	94	53,7	132	40	627	41,5
3	231	55,1	112	50,5	211	57,8	68	38,9	176	53,3	798	52,8
4	2	0,5	0	0	8	2,2	3	1,7	5	1,5	18	1,2
5	1	0,2	0	0	6	1,6	2	1,1	3	0,9	12	0,8
Totale	419	100	222	100	365	100	175	100	330	100	1511	100
% di riga	27,81		14,68		24,16		11,39		21,72		100	

La tabella pone in evidenza le frequenze dei livelli di soddisfazione per il servizio fornito dalla società Multiservizi per la relativa fascia anagrafica dell'intervistato.

## 8 SEZIONE V - LEONIA SpA

### 8.1 Domanda V. 1 Preferibilmente in quale orario usa depositare i rifiuti nei cassonetti?

Tab. 8.1.1: Distribuzione degli orari deposito rifiuti

Risposta	V.A.	%
prima delle 6	60	4%
prima delle 9	349	23%
tra le 9 e le 21	672	44%
dopo le 21	427	28%
quando capita non ha un orario fisso	14	1%
Mancate risposte	4	
Totale	1522	100%

Come si osserva dalla tabella 8.1.1 la popolazione è tende a depositare i rifiuti soprattutto tra le ore 9 e le 21 e dopo le ore 6 e prima delle 9.

La tabella pone in correlazione gli orari di deposito con la relativa fascia anagrafica dell'intervistato.

Tab. 8.1.2: Correlazione tra orari di deposito dei rifiuti e fascia anagrafica dell'intervistato

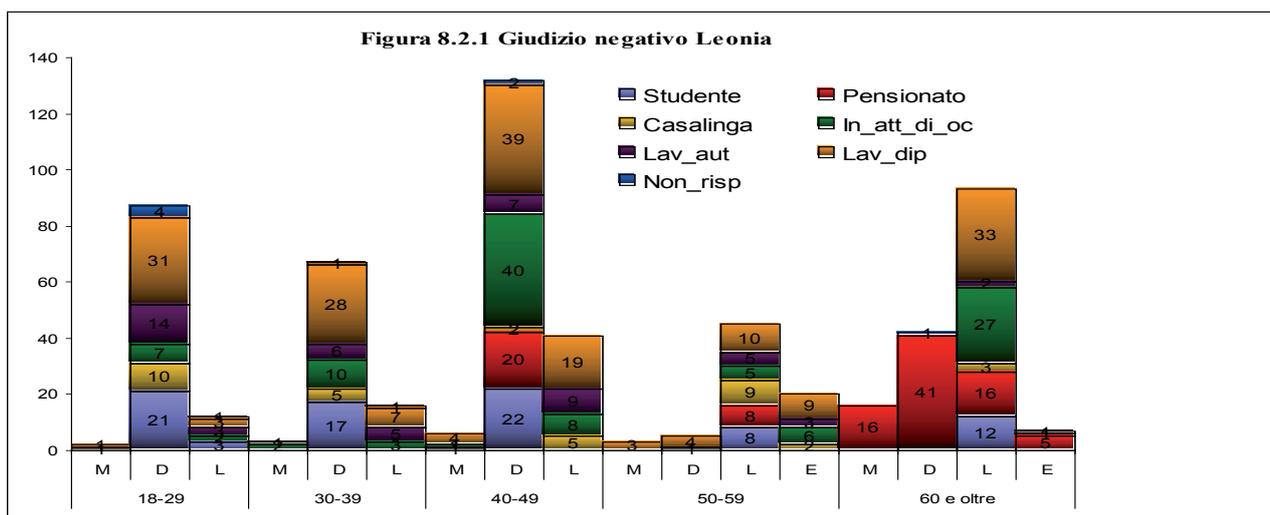
Risposta	Da 18 a 29	Da 30 a 39	Da 40 a 49	Da 50 a 59	60 e oltre	Totale
prima delle 6	15	8	11	9	17	60
prima delle 9	125	45	68	39	71	348
tra le 9 e le 21	169	110	151	88	153	671
dopo le 21	109	61	132	36	88	426
quando capita non ha orario fisso	2	1	6	2	3	14
Totale	420	225	368	174	332	1519

### 8.2 Domanda V. 2 Esprima un GIUDIZIO COMPLESSIVO sullo stato di della gestione del servizio di LEONIA, con un voto da 1 (Per niente soddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto), Lei che giudizio dà?

Tab. 8.2.1: Giudizio complessivo sui servizi forniti dalla Leonia

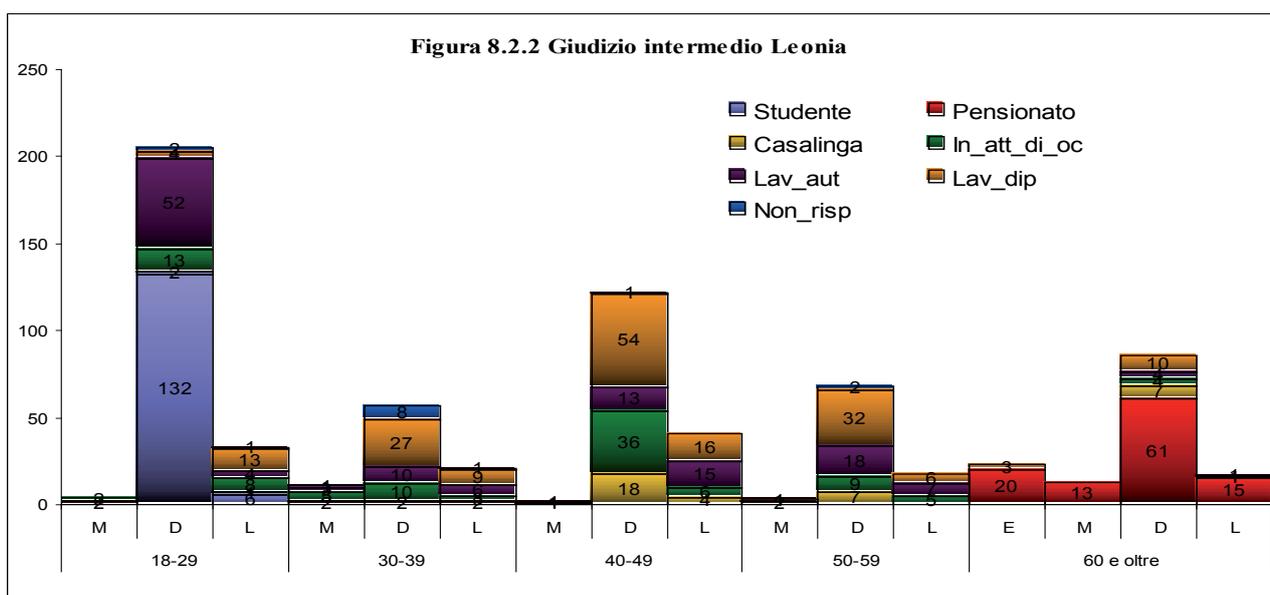
Risposta	V.A.	%
1	36	2
2	562	37
3	726	48
4	196	13
5	5	0
Totale	1525	100

Dall'analisi condotta, per la società Leonia SpA, si manifesta il sottostante risultato, (figura 8.2.1), che raffigura la relazione tra l'attribuzione di un valore negativo con la segmentazione e stratificazione della persona intervistata.



Dal grafico possiamo notare come i soggetti insoddisfatti, dal servizio fornito dalla società Leonia, per le varie classi di età sono rappresentati da diplomati (che hanno una numerosità maggiore rispetto agli altri livelli d'istruzione) e da laureati e di questi la maggior parte di soggetti risultano essere lavoratori dipendenti, disoccupati o in attesa di occupazione e studenti.

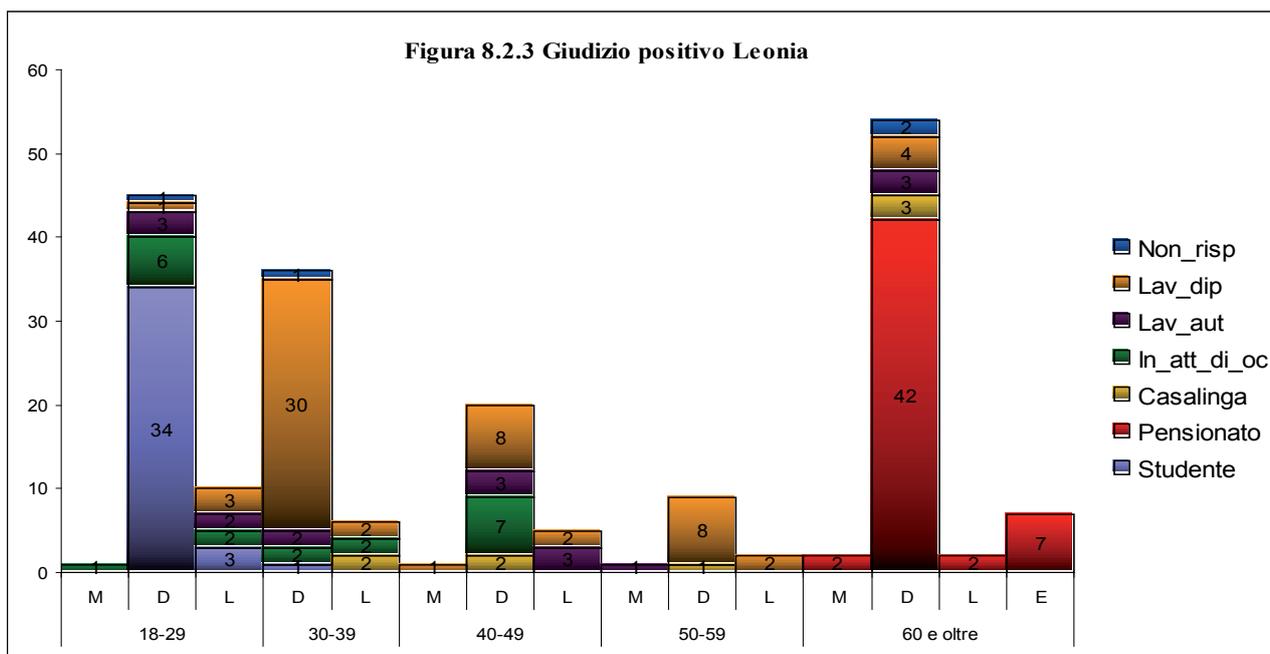
Per coloro che hanno espresso un giudizio intermedio sul servizio considerato si è ottenuta la seguente rappresentazione riportata in (Figura 8.2.2):



Anche in questo caso i diplomati, per via della maggiore numerosità nelle varie classi di età, risultano essere quelli per il quali il giudizio medio è più rilevante. Inoltre è possibile notare come nella classe di età "18-29" gli studenti sono la porzione più rappresentativa del giudizio espresso, nella classe "60 e oltre" la stessa è espressa dai lavoratori autonomi, mentre nelle classi intermedie è rappresentata dai lavoratori dipendenti.

Per quanto riguarda il giudizio positivo, espresso dalla rimanente porzione di soggetti che fanno parte del campione, il grafico (Figura 5.3) mostra le stesse tendenze nelle varie classi di età che sono state riscontrate nel grafico precedente.





Il giudizio espresso per la Leonia è negativo 39% contro il 13%, anche qui la metà degli intervistati si è posizionato nella fascia centrale.

La tabella pone in correlazione i livelli di soddisfazione per il servizio fornito dalla società Leonia con gli orari di deposito rifiuti:

**Tab. 8.2.2: Correlazione tra livelli di soddisfazione e orari di deposito dei rifiuti**

Risposta	prima delle 6	prima delle 9	tra le 9 e le 21	dopo le 21	quando capita non ha un orario fisso	totale
1	5	12	14	1	3	36
2	23	131	222	185	1	562
3	23	177	311	204	9	726
4	9	29	121	37	0	196
5	0	0	4	0	1	5
totale	60	349	672	427	14	1525

## 9 SEZIONE VI - Fata Morgana SpA

### 9.1 Domanda VI. 1 Lei conosce le modalità per effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti?

Tab. 9.1.1: Distribuzione della domanda VI

Risposta	V.A.	%
si	1330	87%
no	196	13%
Totale	1526	100%

Alla domanda se conosce le modalità per effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti l'87% dichiara di conoscerne.

La tabella mostra le frequenze delle risposte con la relativa fascia anagrafica dell'intervistato.

Tab. 9.1.2: Frequenze delle risposte per fascia anagrafica dell'intervistato					
Risposta	Da 18 a 29	Da 30 a 39	Da 40 a 49	Da 50 a 59	Oltre 60
si	390	174	317	156	290
no	31	51	53	19	42

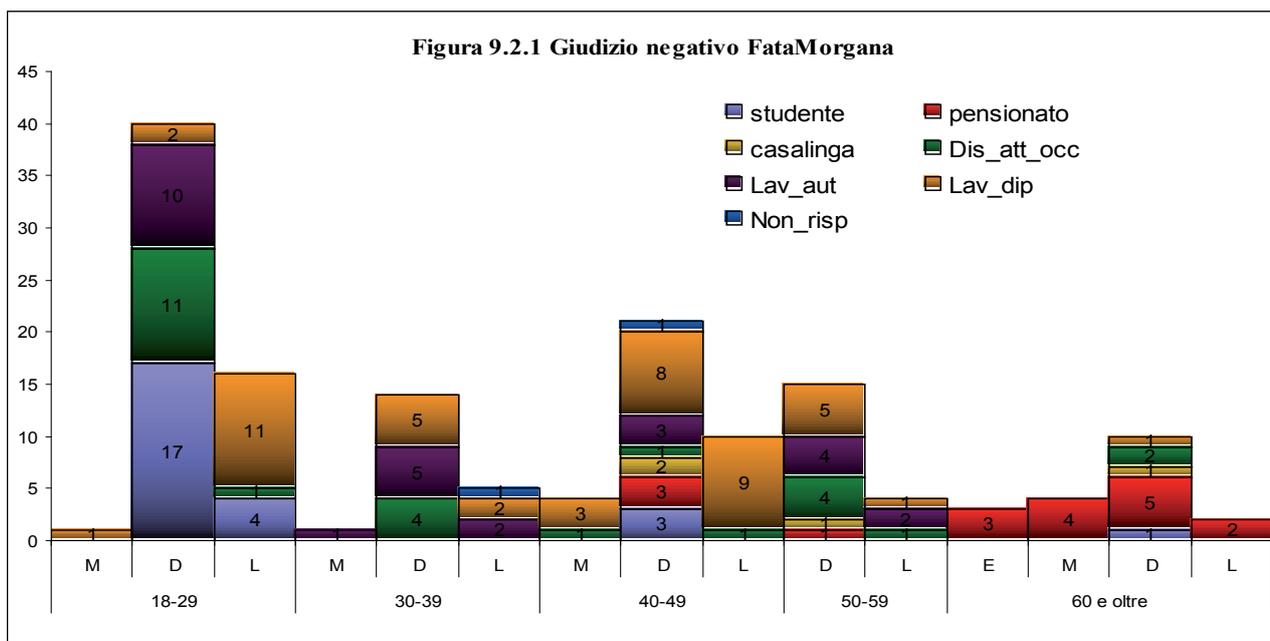
### 9.2 Domanda VII. Dovendo dare un GIUDIZIO COMPLESSIVO sullo stato di della gestione del servizio di FATAMORGANA , con un voto da 1 (Per niente soddisfatto) a 5 (Molto soddisfatto), Lei che giudizio dà?

Tab. 9.2.1 Giudizio complessivo sui servizi forniti dalla Fatamorgana

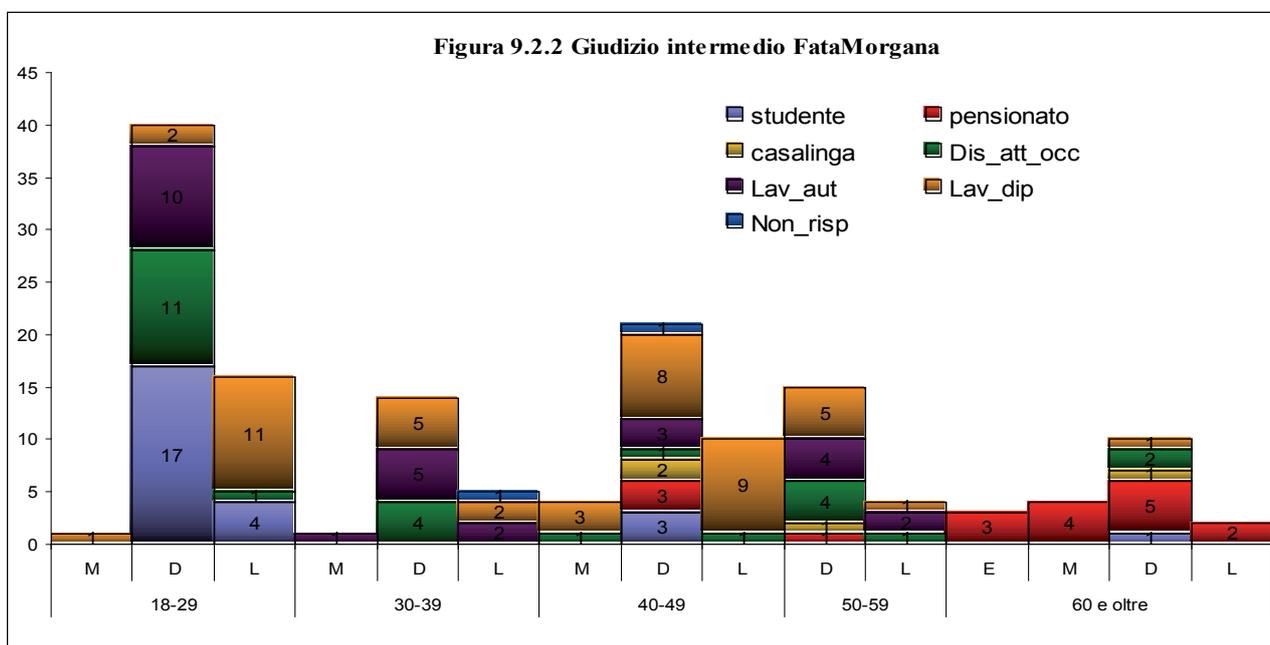
Risposta	V.A.	%
1	51	4%
2	102	8%
3	349	26%
4	622	46%
5	211	16%
Totale	1330	100%

Il giudizio sulla FataMorgana è molto positivo con il 62% di risposte.

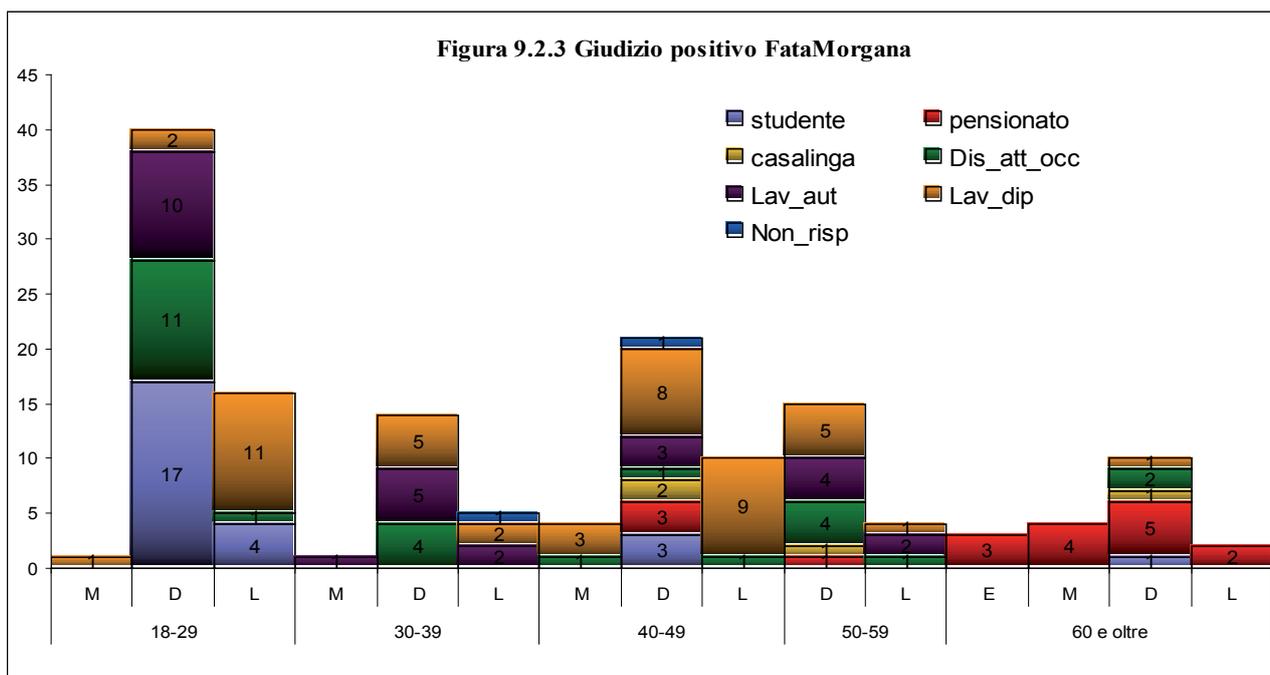
Infine per la nostra analisi è stato preso in considerazione anche il giudizio espresso dal nostro campione sulla società FataMorgana (Figura 9.2.1). Il servizio svolto da tale società è stato giudicato negativo per lo più da soggetti appartenenti alla classe di età "18-29" anni, in particolare studenti e disoccupati diplomati.



La consistenza numerica di soggetti che percepiscono il servizio come “intermedio”, “figura 9.2.2”, aumenta di gran lunga. Come si può desumere dal grafico sottostante, oltre alla consistenze porzione di campione che si concentra nella classe di età 18-29 anni tra gli studenti diplomati, la maggior parte di soggetti si distribuisce tra i diplomati all’interno delle classi “40-49” e “60 e oltre” e risultano per lo più lavoratori dipendenti e pensionati.



Per quel che concerne la positività del servizio percepito, le classi interessate maggiormente sono le stesse analizzate precedentemente con la differenza che nella classe “18-29” ,oltre ad una porzione più consistente di studenti, anche una rilevante quota di lavoratori autonomi, così come in un’ulteriore porzione corposa di disoccupati nella classe”40-49”, considerano ottimo il servizio svolto dalla società Fata Morgana, come mostrato nel grafico “Figura 9.2.3”.



La tabella pone in correlazione i livelli di soddisfazione per il servizio fornito dalla società FataMorgana con la relativa fascia anagrafica dell'intervistato:

**Tab. 9.2.1: Correlazione tra livelli di soddisfazione e fascia anagrafica**

Risposta	Da 18 a 29	Da 30 a 39	Da 40 a 49	Da 50 a 59	60 e oltre	Totale
1	25	3	13	6	4	51
2	35	17	22	13	12	99
3	96	49	81	39	84	349
4	181	80	144	86	131	622
5	53	24	59	17	58	211
Totale	390	173	319	161	289	1332

La domanda sulla soddisfazione è stata posta solamente a quanti “conoscono le modalità della raccolta differenziata”.

## 10 SEZIONE VII - Effetto ricordo

### 10.1 Domanda VII. 1 Mi dice il nome di una società comunale?

Tab. 10.1.1 Distribuzione delle frequenze alla risposta VII

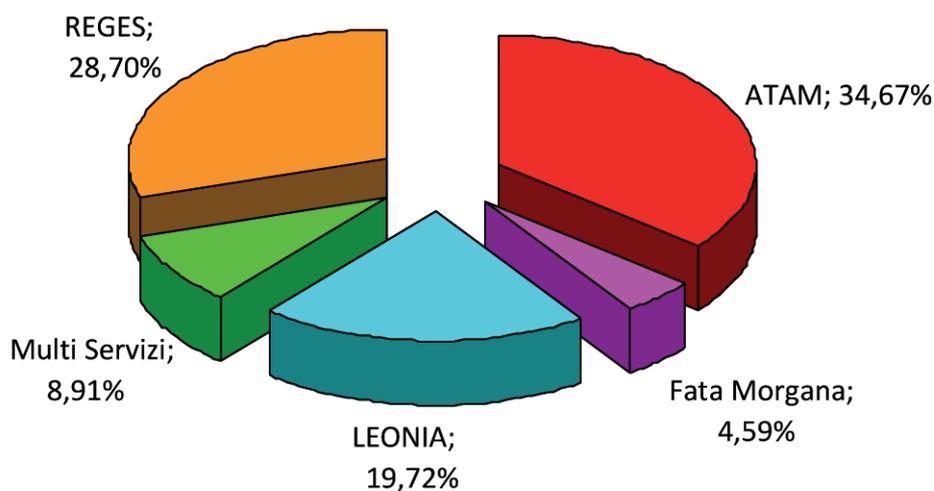
Risposta	V.A.	%
ATAM	547	34.7
Fata Morgana	80	4.6
Leonia	301	19.7
Multiservizi	139	8.9
RE.G.E.S.	447	28.7
Non sa	12	1
Totale	1526	100

Per valutare l'effetto ricordo è stato chiesto ai soggetti del campione di indicare una società comunale (l'operatore non forniva opzioni) e come si può notare dai risultati ottenuti in tabella la maggior parte di loro, esattamente il 34,7 %, ha risposto ATAM, ma quote rilevanti del campione hanno indicato anche la Reges, con il 28,7 %, e la Leonia, con il 19,7%, mentre la Fata Morgana, con 4,6%, è la società con il minor effetto ricordo.

Solamente l'1% non ha saputo indicare una società.

La rappresentatività delle porzioni del campione è illustrata dal seguente diagramma a torta:

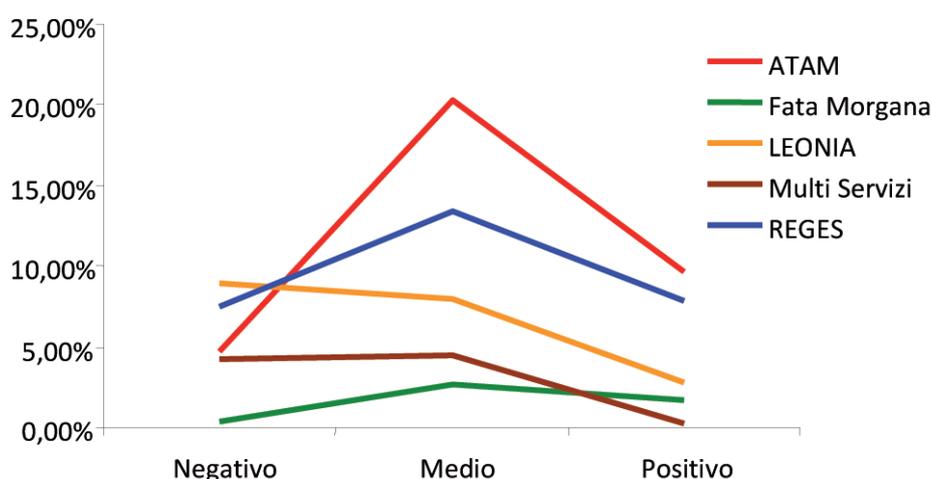
Fig. 10.1.1 Percentuali dei soggetti che hanno riconosciuto le società comunali



## 11 CONCLUSIONI

Successivamente è stata posta in correlazione l'indicazione nominativa della società, tra quelle considerate nell'analisi, rispetto al relativo livello di soddisfazione attribuito dai soggetti del campione alla medesima società. Come si può notare dal grafico la situazione rispecchia la precedente dell'effetto ricordo. Infatti la percentuale di giudizio medio e positivo è maggiore per la società ATAM, mentre la più bassa percentuale per il livello di soddisfazione negativo percepito è quella relativa alla società Fata Morgana. Inoltre la Reges e la Leonia mostrano le percentuali di giudizio medio più alto dopo la società ATAM. Possiamo quindi dedurre che il ricordo della società comunale e di conseguenza la conoscenza di quest'ultima è correlato con il livello di soddisfazione che il soggetto percepisce dal servizio svolto dalla medesima società.

**Fig 11.1.1 Giudizio complessivo per società citata**



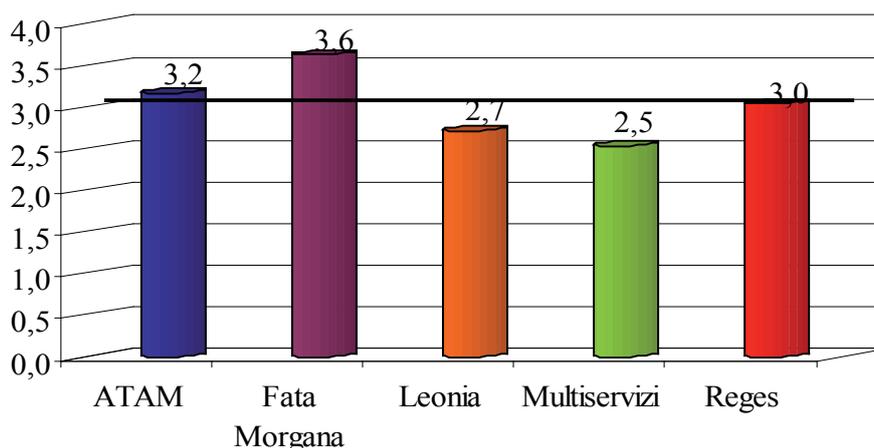
Dalla tabella 11.1.1 si può osservare che il 25.69% del campione ha dato un giudizio negativo, il 48.75% un giudizio medio e il 22.15% un giudizio positivo. Tra tutti i giudizi negativi (25%) la percentuale più alta di risposte negative è stato attribuito alla Leonia con l'8,9%, poi la REGES con il 7,54%, segue l'ATAM con il 4.72% e la Multiservizi con il 4.19%, la Fata Morgana ha raccolto la più bassa percentuale di risposte negative con lo 0.3%. Per quanto riguarda i giudizi positivi il primo posto è stato attribuito all'ATAM con il 9.63%, il secondo alla REGES con il 7.8%, seguono al terzo, quarto e quinto posto rispettivamente, con percentuali molto più basse, alla LEONIA 2.82%, Fata Morgana 1.64% e la Multiservizi 0.26%.

**Tab. 11.1.1: Giudizio complessivo per società citata**

Risposta	Negativo	Medio	Positivo
ATAM	4,72%	20,31%	9,63%
Fata Morgana	0,33%	2,62%	1,64%
LEONIA	8,91%	7,99%	2,82%
Multi Servizi	4,19%	4,46%	0,26%
REGES	7,54%	13,37%	7,80%
100%	25,69%	48,75%	22,15%

Nella figura che segue (11.1.2) sono raffigurate le medie del giudizio di ciascuna società e la linea in grassetto indica la media delle medie corrispondente al valore 3, con valori superiori alla media abbiamo la Fata Morgana, mentre sotto la media ci sono la Leonia e la Multiservizi.

**Fig. 11.1.2 Giudizio complessivo valori medi**



In ultima analisi è stata effettuata la riparametrizzazione campionaria per verificare la rappresentatività del campione rispetto alla popolazione. Per fare ciò sono stati considerati gli errori campionari assoluti (Tabella 11.1.2) tra ogni classe anagrafica del campione e quella relativa alla popolazione osservata<sup>2</sup>:

$$e = V - v$$

**Tab. 11.1.2: Errori campionari assoluti**

Classi di Età	Classi di Età	% v	% V	e
DA 18 A 29	421	27,64	18,91	-8,73
DA 30 A 39	225	14,77	17,98	3,21
DA 40 A 49	370	24,29	18,22	-6,07
DA 50 A 59	175	11,49	15,4	3,91
Da 60 A 99	332	21,80	29,49	7,69

**v**= percentuale relativa del campione osservato per classe anagrafica

**e**= percentuale relativa dell' errore di campionamento per classe anagrafica

**V**= percentuale relativa della popolazione anagrafica per per classe anagrafica

Successivamente sono stati stimati gli errori relativi di ogni classe anagrafica sui giudizi dati per ogni società e sono state messe a confronto le stime dei campioni osservati per ciascuna con i parametri della popolazione teorici per constatare l'attendibilità del campione:

$$V = v + e$$

In questo caso il significato dei parametri è il seguente:

**v**= porzione del campione osservato relativa alla classe anagrafica e al giudizio dato

**e**= porzione di errore di campionamento relativo alla classe anagrafica e al giudizio dato

**V**= stimatore della porzione relativa del campione effettivo rappresentativo della popolazione osservata per classe anagrafica e giudizio dato

<sup>2</sup> La popolazione osservata è rappresentata dalla popolazione residente.

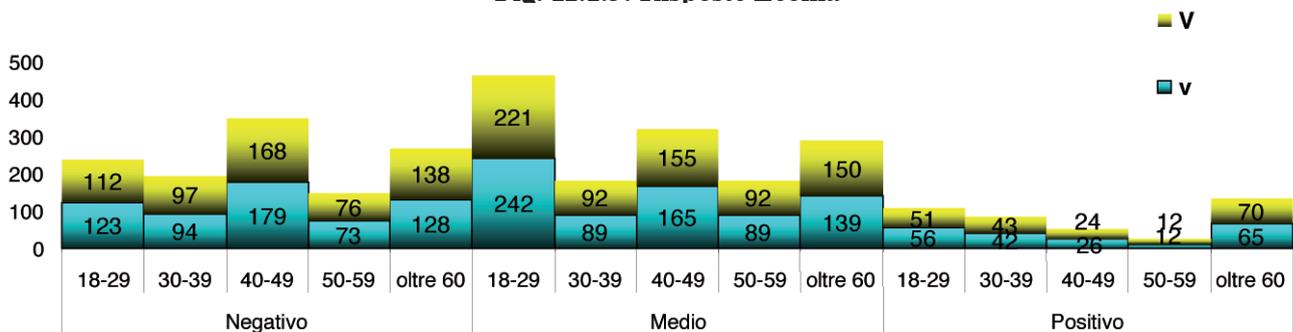
I risultati ottenuti sono i seguenti:

**Tab. 11.1.3: Valori riparametrati per la società Leonia**

Giudizio Leonia	Classe di Età	Risposte	
		v	V
Negativo	18-29	123	112
	30-39	94	97
	40-49	179	168
	50-59	73	76
	oltre 60	128	138
Medio	18-29	242	221
	30-39	89	92
	40-49	165	155
	50-59	89	92
	oltre 60	139	150
Positivo	18-29	56	51
	30-39	42	43
	40-49	26	24
	50-59	12	12
	oltre 60	65	70
Somme		1522	1502

Essi considerano un livello di fiducia del 95% e un errore  $\alpha = 5\%$ . I risultati in tabella 11.1.3 mostrano la riparametrizzazione effettuata sui dati relativi alla società Leonia. Come è possibile intuire, il campione è rappresentativo per i dati della popolazione visto che era possibile utilizzare una numerosità ancora più bassa con un margine di errore del 5%. I medesimi risultati sono stati ottenuti anche per le società Reges, Atam, Multiservizi e Fatamorgana.

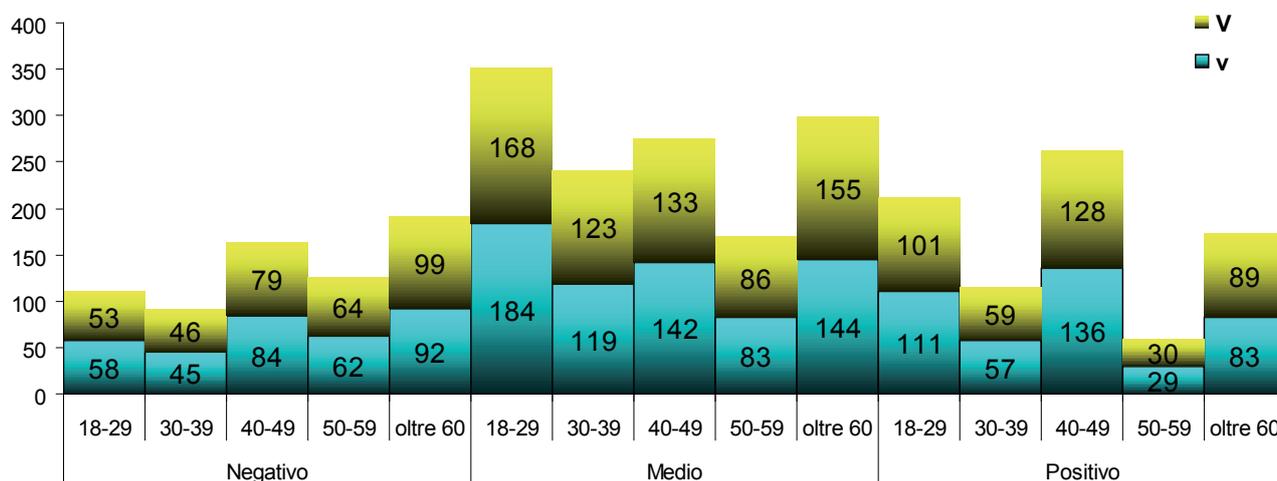
**Fig. 11.1.3: Risposte Leonia**



**Tab. 11.1.4: Valori riparametrati per la società Re.G.E.S**

Giudizio Reges	Classe di Età	Risposte	
		v	V
Negativo	18-29	58	53
	30-39	45	46
	40-49	84	79
	50-59	62	64
	oltre 60	92	99
Medio	18-29	184	168
	30-39	119	123
	40-49	142	133
	50-59	83	86
	oltre 60	144	155
Positivo	18-29	111	101
	30-39	57	59
	40-49	136	128
	50-59	29	30
	oltre 60	83	89
somme		1429	1415

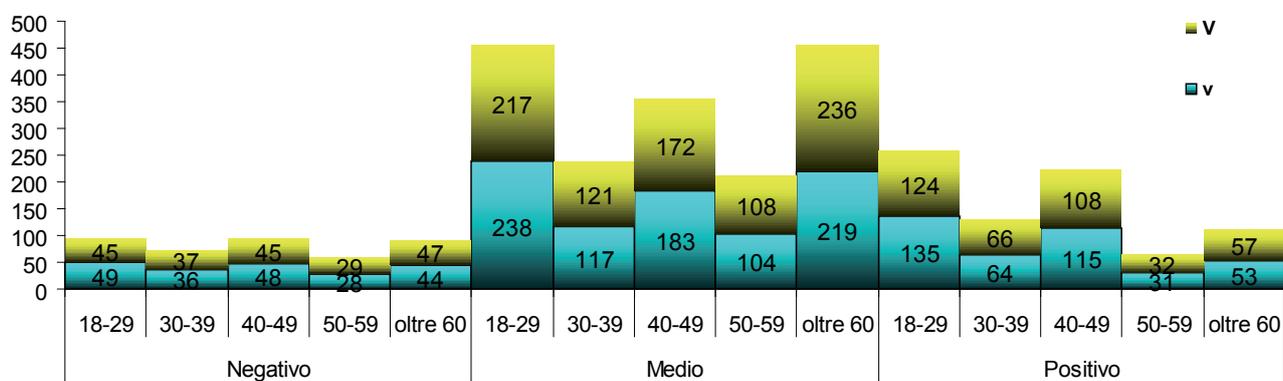
**Fig. 11.1.4: Risposte Re.G.E.S.**



**Tab. 11.1.5: Valori riparametrati per la società ATAM**

Giudizio ATAM	Classe di Età	Risposte	
		v	V
Negativo	18-29	49	45
	30-39	36	37
	40-49	48	45
	50-59	28	29
	oltre 60	44	47
Medio	18-29	238	217
	30-39	117	121
	40-49	183	172
	50-59	104	108
	oltre 60	219	236
Positivo	18-29	135	124
	30-39	64	66
	40-49	115	108
	50-59	31	32
	oltre 60	53	57
somme		1464	1444

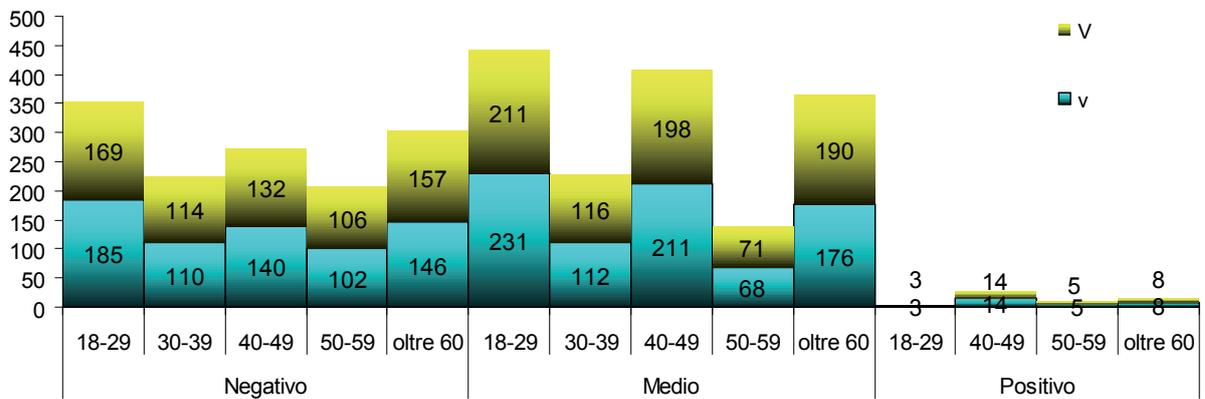
**Fig.11.1.5 Risposte ATAM**



**Tab. 11.1.6: Valori riparametrati per la società Multiservizi**

Giudizio Multiservizi	Classe di Età	Risposte	
		v	V
Negativo	18-29	185	169
	30-39	110	114
	40-49	140	132
	50-59	102	106
	oltre 60	146	157
Medio	18-29	231	211
	30-39	112	116
	40-49	211	198
	50-59	68	71
	oltre 60	176	190
Positivo	18-29	3	3
	40-49	14	14
	50-59	5	5
	oltre 60	8	8
somme		1511	1492

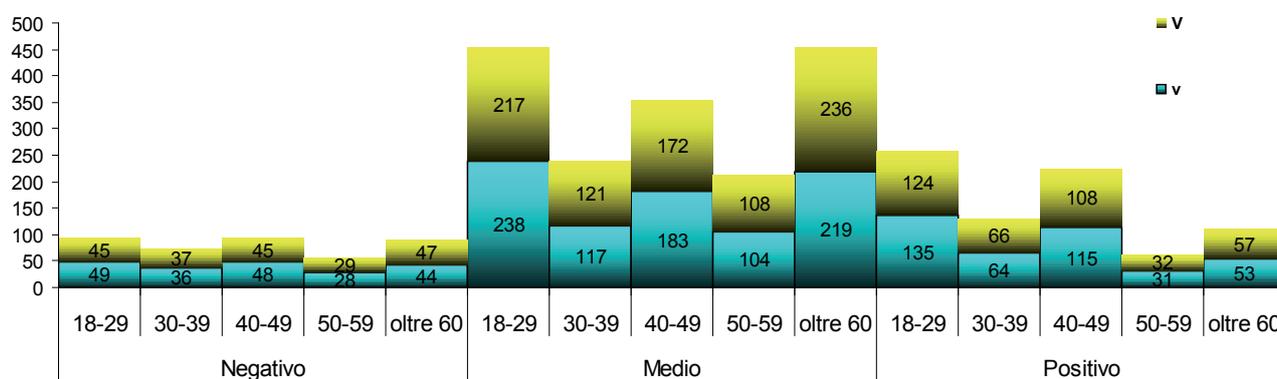
**Fig.11.1.6 Risposte Multiservizi**



Tab. 11.1.7: Valori riparametrati per la società FataMorgana

Giudizio Fatamorgana	Classe di Età	Risposte	
		v	V
Negativo	18-29	60	55
	30-39	20	21
	40-49	35	33
	50-59	19	20
	oltre 60	16	17
Medio	18-29	96	88
	30-39	49	51
	40-49	81	76
	50-59	39	41
	oltre 60	84	90
Positivo	18-29	234	214
	40-49	104	107
	50-59	203	191
	oltre 60	189	196
somme		1229	1198

Fig.11.1.7 Risposte FataMorgana



Per quanto esposto, possiamo dire che i campioni ottenuti dalle risposte sui giudizi delle rispettive società analizzate sono tutti rappresentativi per la popolazione osservata poiché gli scarti ottenuti tra campione osservato e campione teorico sono irrilevanti.

## Conclusioni finali

**Sulla base della complessiva analisi dei dati che precedono, possiamo concludere e suggerire di:**

### **1. in linea generale**

- è consigliabile condurre periodicamente, almeno ogni sei mesi, un'indagine tale da poter registrare gli scostamenti ed individuare le cause e, quindi, i necessari correttivi;
- la popolazione ha una buona propensione a partecipare, in una logica inclusiva, al processo di qualità dei servizi comunali; a ciò deve essere abituata;

### **2. nello specifico**

- il giudizio (spesso) sulle società o sui servizi da esse erogati è frutto di pre-convincimenti, di considerazioni stereotipate e, quindi, è opportuno favorire una chiara visione di “gruppo comunale”, di servizio pubblico;
- occorre definire e divulgare, per ogni società, un “comune agire”, prestando attenzione soprattutto alla parte intangibile del servizio/prodotto ed ai relativi standard.



*Città di*  
**Reggio Calabria**



**U.O. Servizi Esternalizzati e Organismi Partecipati**  
Palazzo Ce.Dir. Via S. Anna corpo H 1° piano  
89133 Reggio Calabria



CERTIFICATO UNI EN  
ISO 9001:2008  
N° 4514/0