

# 2009

## Filiera Comieco

Risultati dell'indagine di  
soddisfazione

Giugno 2010





## **Filiera Comieco**

Risultati dell'indagine  
di soddisfazione

# 2009

Giugno 2010



## Premessa

L'indagine della soddisfazione dei soggetti operanti nella "filiera Comieco" è un'attività che il Consorzio realizza annualmente dal 2003, data di ottenimento della certificazione per la qualità secondo lo standard ISO 9001.

Le informazioni raccolte relativamente alla soddisfazione dei servizi erogati nel 2009 sono presentate nel seguito.



## Campo di applicazione e metodologia

La valutazione della soddisfazione sulle attività svolte da Comieco nel 2009 è stata condotta coinvolgendo 1055 soggetti, distinti tra convenzionati, piattaforme e cartiere.

In particolare, sono stati valutati due punti:

**A)** il miglioramento percepito nell'erogazione del servizio rispetto all'anno precedente;

**B)** il dettaglio della soddisfazione in merito ai seguenti aspetti:

1. cortesia e disponibilità;
2. chiarezza e completezza delle informazioni;
3. gestione dei tempi;
4. giudizio complessivo sul servizio.

Per ognuno dei quattro aspetti oggetto di valutazione è stato richiesto di fornire un giudizio basato su quattro gradi, due positivi ("buono", "sufficiente") e due negativi ("scarso", "gravemente insufficiente").

I questionari sono stati compilati da 479 imprese, pari al 45% dei soggetti coinvolti, con un incremento del 4% rispetto all'anno precedente.

**Tabella 1**  
Soggetti coinvolti

(Fonte: Comieco)

	DATI 2008			DATI 2009		
	questionari inviati	questionari ricevuti	risposta	questionari inviati	questionari ricevuti	risposta
	<i>n</i>	<i>n</i>	%	<i>n</i>	<i>n</i>	%
<b>Convenzionati</b>	672	252	38	671	282	42
<b>Piattaforme</b>	322	165	51	329	177	54
<b>Cartiere</b>	71	21	30	56	20	36
<b>Totale</b>	<b>1.065</b>	<b>438</b>	<b>41</b>	<b>1.055</b>	<b>479</b>	<b>45</b>



## Risultati della valutazione

Nonostante gli ottimi risultati già raggiunti negli anni precedenti, il 27,9% dei soggetti intervistati ritiene il servizio erogato ulteriormente migliorato rispetto all'anno precedente.

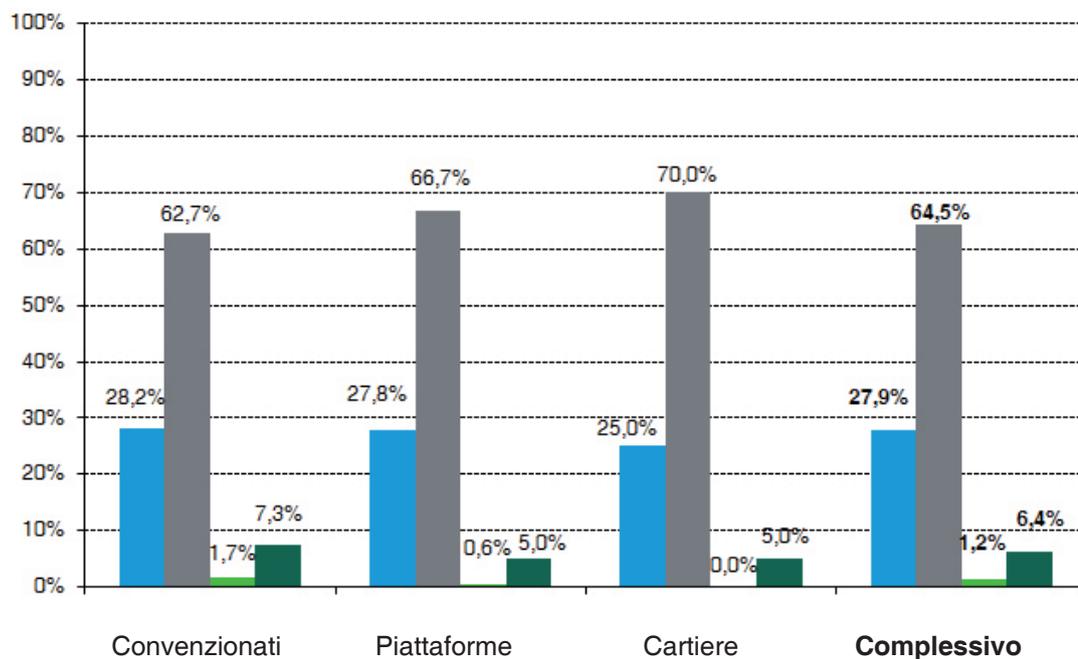
Di seguito è riportato il dettaglio dei giudizi forniti relativamente a quattro aspetti specifici relativi ai servizi erogati dal Consorzio:

- A) cortesia e disponibilità,
- B) chiarezza e completezza delle informazioni,
- C) gestione dei tempi,
- D) giudizio complessivo,

con riferimento a quattro tipologie di soggetti intervistati (convenzionati, piattaforme, convenzionati/piattaforme e cartiere).

Dai grafici si evidenzia l'elevato grado di soddisfazione per i servizi erogati con percentuali molto basse di insoddisfazione.

In ogni caso, queste ultime sono state gestite nella totalità tramite un contatto diretto con i soggetti interessati allo scopo di approfondirne le motivazioni e per cercare di trarre spunti di miglioramento del sistema.



**Figura 1**

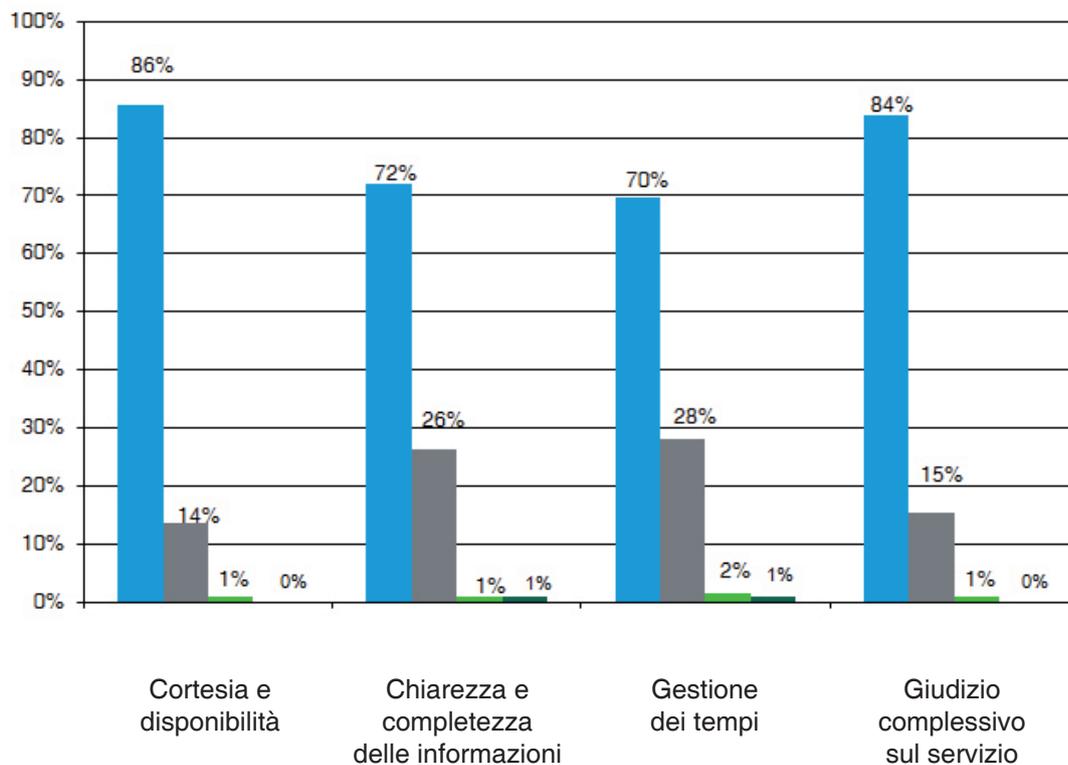
Valutazione del servizio complessivo 2009 rispetto al 2008 - Aggiornamento al 31/03/2010

(Fonte: Comieco)

- Buono
- Sufficiente
- Scarso
- Gravemente insufficiente

**Figura 2**  
Valutazione della  
soddisfazione  
delle Piattaforme  
Anno 2009

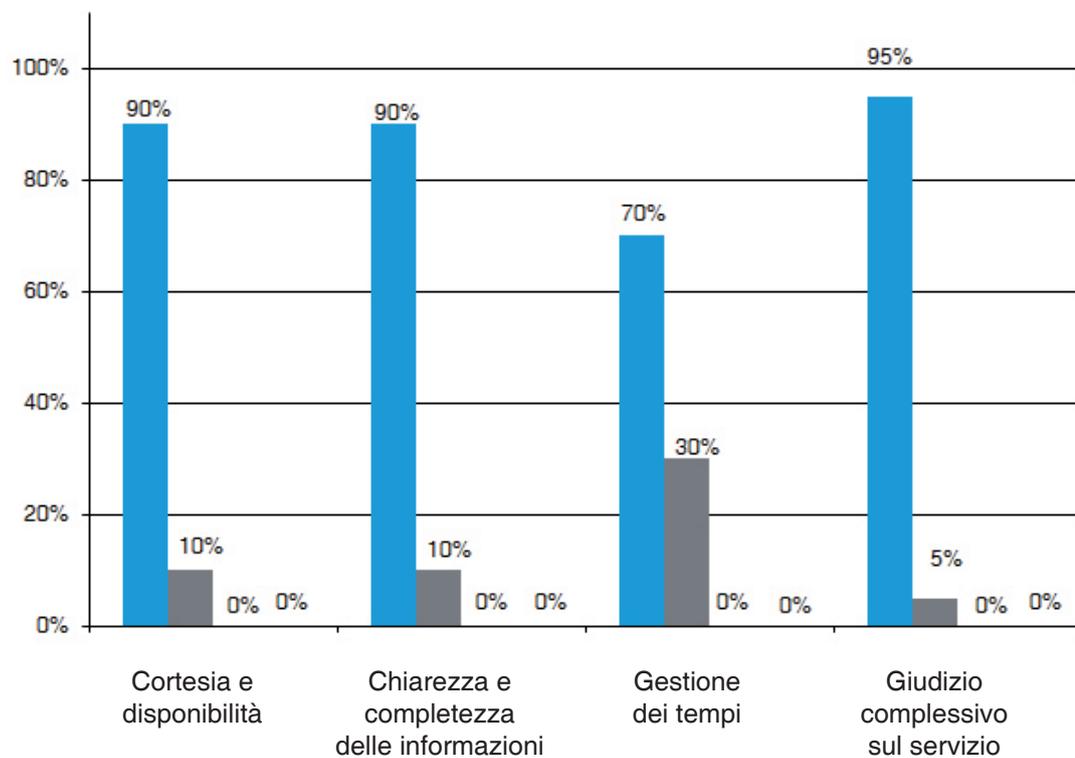
(Fonte: Comieco)



- Buono
- Sufficiente
- Scarso
- Gravemente insufficiente

**Figura 3**  
Valutazione della  
soddisfazione  
delle Cartiere  
Anno 2009

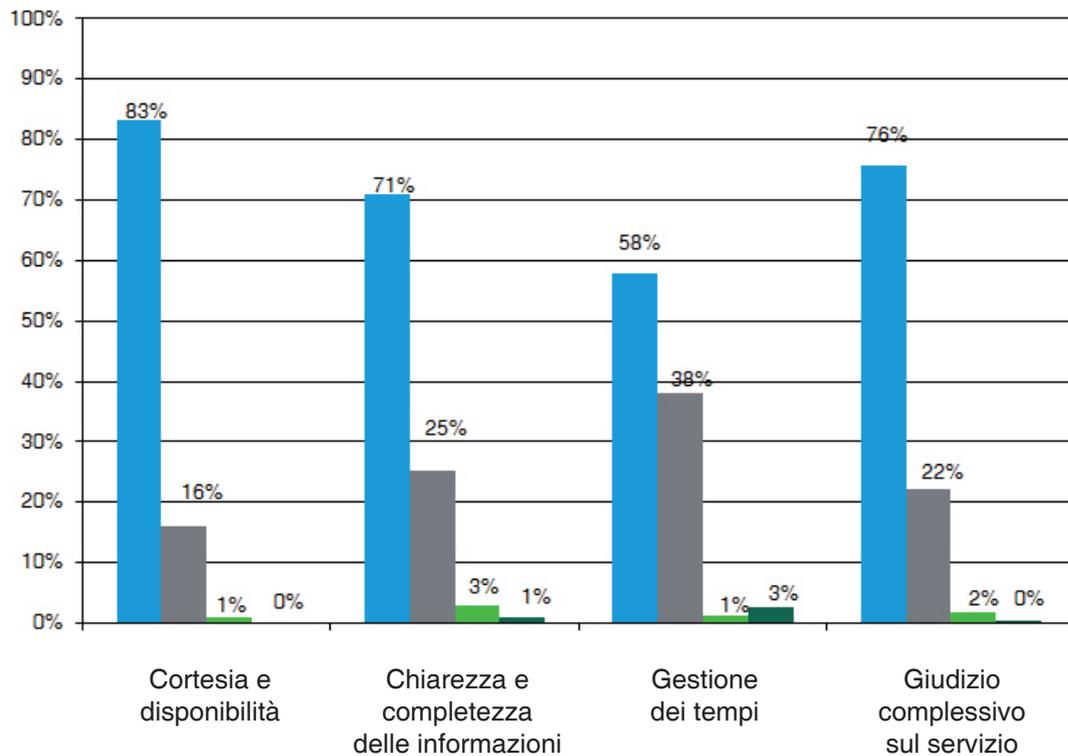
(Fonte: Comieco)



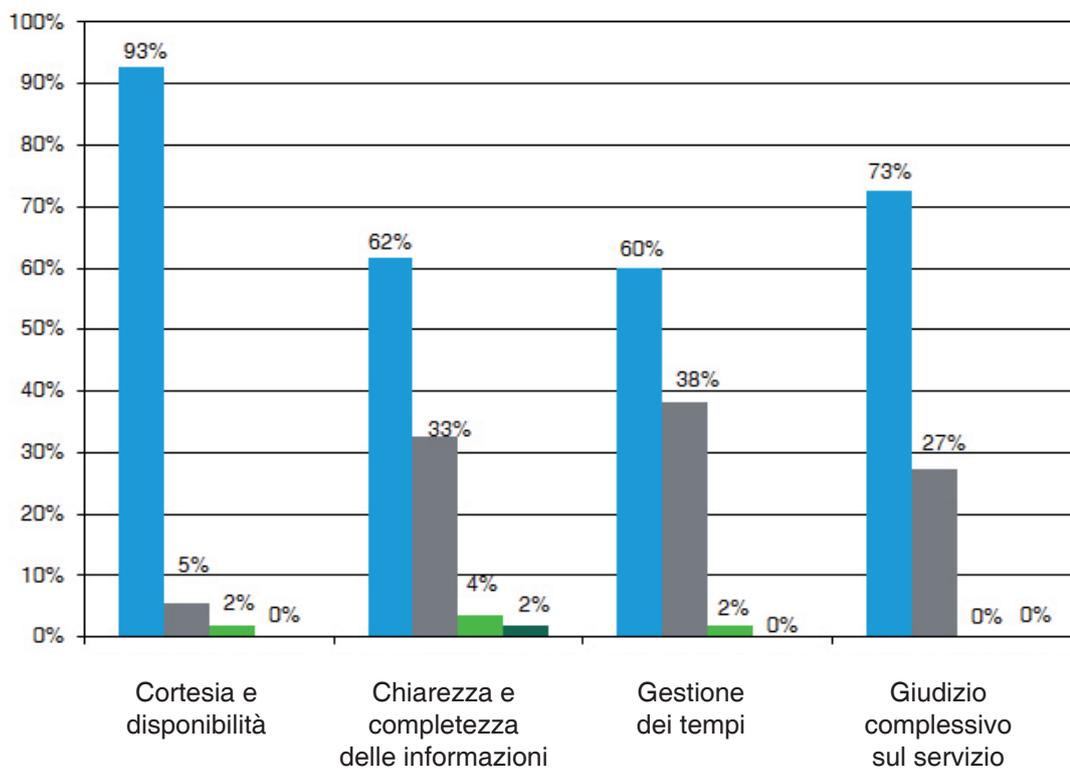
- Buono
- Sufficiente
- Scarso
- Gravemente insufficiente

**Figura 4**  
Valutazione della  
soddisfazione  
dei Convenzionati  
Anno 2009

(Fonte: Comieco)



- Buono
- Sufficiente
- Scarso
- Gravemente insufficiente



**Figura 5**  
 Valutazione della soddisfazione di Convenzionati/Piattaforme Anno 2009

(Fonte: Comieco)

- Migliorato
- Uguale
- Peggiorato
- Nessuna risposta



## Stato delle certificazioni

In aggiunta alle indicazioni sulla soddisfazione degli operatori della filiera, sono stati reperi-  
ti gli aggiornamenti relativamente allo stato delle certificazioni possedute da convenzionati,  
piattaforme e cartiere. In virtù dei requisiti previsti dall'Accordo Unionmaceri-Comieco, viene  
di seguito riportato lo stato delle certificazioni possedute dalle piattaforme:

**Tabella 2**

Certificazioni delle  
Piattaforme

(Fonte: Comieco)

	Campione	Qualità	Ambiente		Sicurezza
		ISO 9001	ISO 14001	EMAS	OHSAS 18001
<b>Piattaforme</b>	62% (211/343)	62% (130/211)	63% (133/211)	5% (11/211)	9% (20/211)

### Nota

*i dati della tabella derivano dall'indagine di  
soddisfazione 2009 integrate con informazioni  
già in possesso di Comieco.*

Non tutte le piattaforme possiedono contemporaneamente una certificazione qualità (ISO 9001) ed una certificazione ambientale (ISO 14001 e/o Emas) come richiesto dalla contrattualistica vigente. Delle 211 piattaforme che rappresentano il campione esaminato, possiedono entrambe le certificazioni 97 piattaforme, pari al 46% del campione e al 28% del totale delle piattaforme operanti nel circuito.

## **Il Consiglio di amministrazione di Comieco è così composto:**

### **Presidente**

**Piero Attoma** – Gifco

### **Vice Presidenti**

**Floriano Botta** – Botta S.p.A..

**Ignazio Capuano** – Reno De Medici S.p.A.

**Claudio Romiti** – Sca Packaging Italia S.p.A.

### **Consiglieri**

**Graziano Bertoli** – Smurfit Kappa Italia S.p.A.

**Mario Bovo** – Bovo S.r.l.

**Piergiorgio Cavallera**

**Fausto Ferretti** – Scatolificio Sandra S.r.l.

**Luciano Gajani** – Assografici

**Alberto Marchi** – Burgo Group S.p.A.

**Andrea Mastagni** – Cartiera Verde Romanello S.p.A.

**Mario Poli** – Cartiere Saci S.p.A..

**Paolo Pratella** – International Paper Italia S.p.A.

**Stefano Trombetta** – Con-Pak S.p.A.

**Aurelio Vitiello** – Seda Italy S.p.A.

**Bruno Zago** – Cartiera di Carbonera S.p.A.

### **Collegio dei Revisori dei conti**

**Aldo Camagni** – Studio Camagni

**Antonio Deidda** – K Legal (*Presidente*)

**Franco Eller Vainicher** – Studio Eller Bellini

### **Direttore Generale**

**Carlo Montalbetti**





[www.comieco.org](http://www.comieco.org)

Sede di Milano  
via Pompeo Litta 5  
20122 Milano  
T 02 55024.1  
F 02 54050240

Sede di Roma  
via Tomacelli 132  
00186 Roma  
T 06 681030.1  
F 06 68392021

Ufficio Sud  
c/o Ellegi Service S.r.l.  
via Delle Fratte 5  
84080 Pellezzano (SA)  
T 089 566836  
F 089 568240