

# 2008

## **Sistema Comieco**

Cartiere, Convenzionati e  
Piattaforme valutano i servizi  
erogati dal Consorzio.

Giugno 2009





# sommario

03 Prefazione

05 Premessa

07 Campo di applicazione e metodologia

10 Risultati della valutazione sul servizio complessivo

12 Risultati della valutazione per tipologia di operatore

16 Trend della massima soddisfazione

19 Stato delle certificazioni nella filiera

21 Questionario di soddisfazione





## Prefazione

Dal 2007, in un'ottica di sempre maggiore trasparenza e condivisione di obiettivi e procedure, Comieco ha scelto di rendere pubblici gli esiti dell'annuale indagine sulla soddisfazione dei propri "clienti" e di diffonderli presso i soggetti coinvolti nella valutazione stessa attraverso questa pubblicazione.

Quella che inizialmente poteva essere considerata solo un'attività obbligatoria per il mantenimento della certificazione di qualità si è però rivelata nel tempo come un importante strumento per comprendere meglio la percezione esterna dei servizi erogati dal Consorzio e per raccogliere una serie di informazioni e spunti rilevanti per il miglioramento delle attività svolte.

Comieco ringrazia tutti coloro che hanno risposto al questionario di valutazione della soddisfazione e che hanno consentito di predisporre il presente documento.

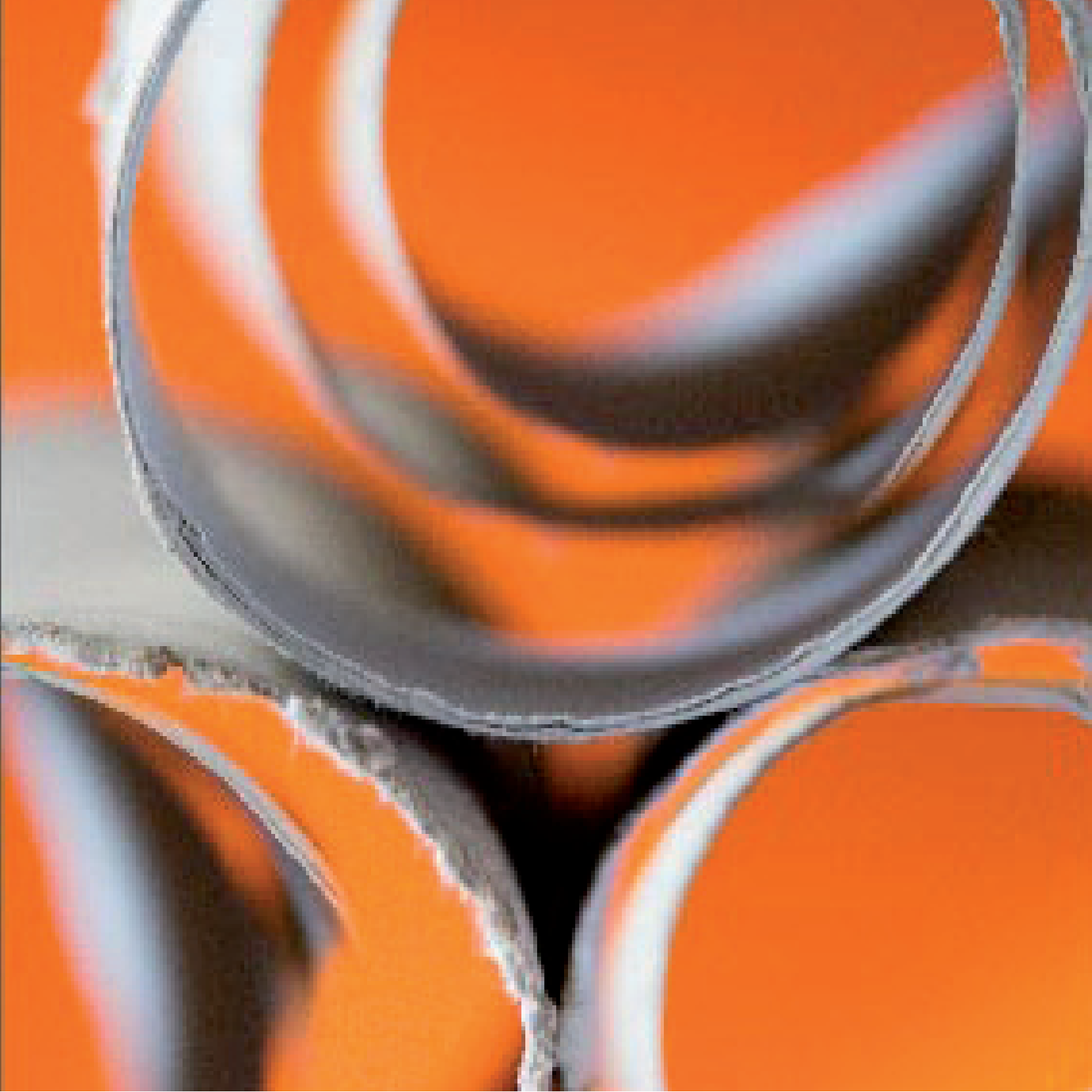
Un ringraziamento particolare va a coloro che hanno inteso contribuire in modo più approfondito con note integrative, complimenti o critiche sui servizi erogati.

Il Consorzio cercherà di fare tesoro delle informazioni raccolte gestendole con lo scopo di migliorare i servizi erogati e sperando di

incontrare un gradimento sempre maggiore da parte dei propri "clienti".

Un'ultima considerazione è rivolta alle organizzazioni che non hanno contribuito all'indagine di quest'anno affinché considerino di farlo alla prossima occasione, nell'interesse collettivo di tutti i soggetti coinvolti nel sistema Comieco.

**Piero Attoma**  
*Presidente*



## Premessa

A partire dal 2003, data di ottenimento della certificazione per la qualità secondo lo standard ISO 9001, in virtù di uno specifico requisito dello standard stesso, Comieco ha avviato le prime indagini sulla soddisfazione dei soggetti operanti all'interno della filiera

Nel 2009 l'attività di monitoraggio, è proseguita, con riferimento alla valutazione della soddisfazione per i servizi erogati dal Consorzio nel 2008.

Oltre alle informazioni relative al gradimento dei servizi erogati l'indagine è stata anche l'occasione per raccogliere note e suggerimenti su possibili aspetti di disservizio o aree di miglioramento. Tutte le segnalazioni sono state prese in carico dal Consorzio che ha provveduto a contattare direttamente i soggetti in questione per la gestione del caso.

Successivamente all'ottenimento del certificato ISO 9001, Comieco ha certificato il proprio sistema di gestione ambientale, secondo la ISO 14001 e la Registrazione EMAS, ed il proprio sistema di gestione per la sicurezza secondo lo standard OHSAS 18001 ottenendo il **certificato di Eccellenza di Certiquality**.

Allo scopo di promuovere e stimolare l'ottenimento di analoghe certificazioni da parte

dei soggetti coinvolti nella “filiera” del riciclo della carta e del cartone, la raccolta delle informazioni sulla soddisfazione è stata l'occasione per fare anche il punto anche sul grado di estensione delle certificazioni stesse.

Le informazioni raccolte sono presentate nel seguito in uno specifico capitolo.





## Campo di applicazione e metodologia

La valutazione della soddisfazione sulle attività del 2008 è stata condotta coinvolgendo i 1065 soggetti operanti nella filiera del riciclo, distinti tra convenzionati (ovvero i soggetti che effettuano la raccolta di carta e cartone), piattaforme (ovvero i soggetti che ricevono il rifiuto raccolto e attraverso opportune lavorazioni lo trasformano in macero) e cartiere (ovvero i soggetti che utilizzano il macero per la produzione di nuova materia prima per imballaggio).

L'obiettivo del monitoraggio è stato di raccogliere le indicazioni in merito alla percezione della qualità dei servizi erogati dal Consorzio e di stimolare eventuali commenti positivi o negativi, da utilizzare per il miglioramento continuo.

Le informazioni di valutazione sono state raccolte tramite l'invio di un apposito questionario (disponibile in allegato) nel mese di febbraio 2009.

I questionari inviati sono stati divisi in due sezioni. Una prima sezione ha riguardato la valutazione complessiva dei servizi erogati nel 2008 dal Consorzio rispetto all'anno precedente.

In particolare è stato chiesto se sono stati riscontrati miglioramenti o peggioramenti.

Una seconda sezione ha riguardato la valutazione delle attività svolte nel 2008 dal Consorzio, in termini di:

1. Cortesia e disponibilità
2. Chiarezza e completezza delle informazioni
3. Gestione dei tempi
4. Giudizio complessivo sul servizio

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

In aggiunta a quanto raccolto nelle due sezioni sopracitate, il questionario ha consentito di reperire gli aggiornamenti sui dati anagrafici delle organizzazioni e gli aggiornamenti relativamente allo stato delle certificazioni possedute dalle organizzazioni stesse. I questionari sono stati compilati da 454 imprese, pari al 43% dei soggetti coinvolti.

La percentuale di risposta più alta si è registrata per le piattaforme, con il 53% di risposte, seguita dai convenzionati con il 39% di risposte e il maggior numero di riscontri in assoluto (262), per chiudere con le cartiere con il 30%.

**Tabella 1**

Confronto adesione al questionario  
2008 rispetto al 2007.

	DATI 2007			DATI 2008		
	Questionari Inviati (n)	Questionari Ricevuti (n)	Risposta (%)	Questionari Inviati (n)	Questionari Ricevuti (n)	Risposta (%)
<b>Convenzionati</b>	633	305	48%	672	262	39%
<b>Piattaforme</b>	322	197	61%	322	171	53%
<b>Cartiere</b>	67	35	52%	71	21	30%
<b>Totale</b>	<b>1022</b>	<b>537</b>	<b>53%</b>	<b>1065</b>	<b>454</b>	<b>43%</b>



## Risultati della valutazione sul servizio complessivo

Rispetto al 2007 i servizi erogati dal Consorzio nel 2008 sono risultati complessivamente migliorati per il 27% del campione e sono peggiorati soltanto per il 2%.

In particolare il 27% dei convenzionati e delle piattaforme ed il 24% delle cartiere ha ritenuto il servizio erogato da Comieco migliore rispetto a quello dell'anno precedente.

Il dato è ancora più significativo se si considera che già nel 2007 il 37% dei soggetti aveva ritenuto il servizio migliore rispetto all'anno 2006, a dimostrazione di un continuo miglioramento dei servizi erogati dal Consorzio.

Fra i soggetti intervistati solo il 2% dei convenzionati, il 4% delle piattaforme e nessuna cartiera hanno ritenuto il servizio offerto peggiore rispetto all'anno precedente.

In tutto il 2008 il Consorzio è stato molto impegnato nella gestione del materiale conferito in convenzione in relazione all'andamento del mercato ed alle forti oscillazioni dei prezzi fra il primo ed il secondo semestre 2008.

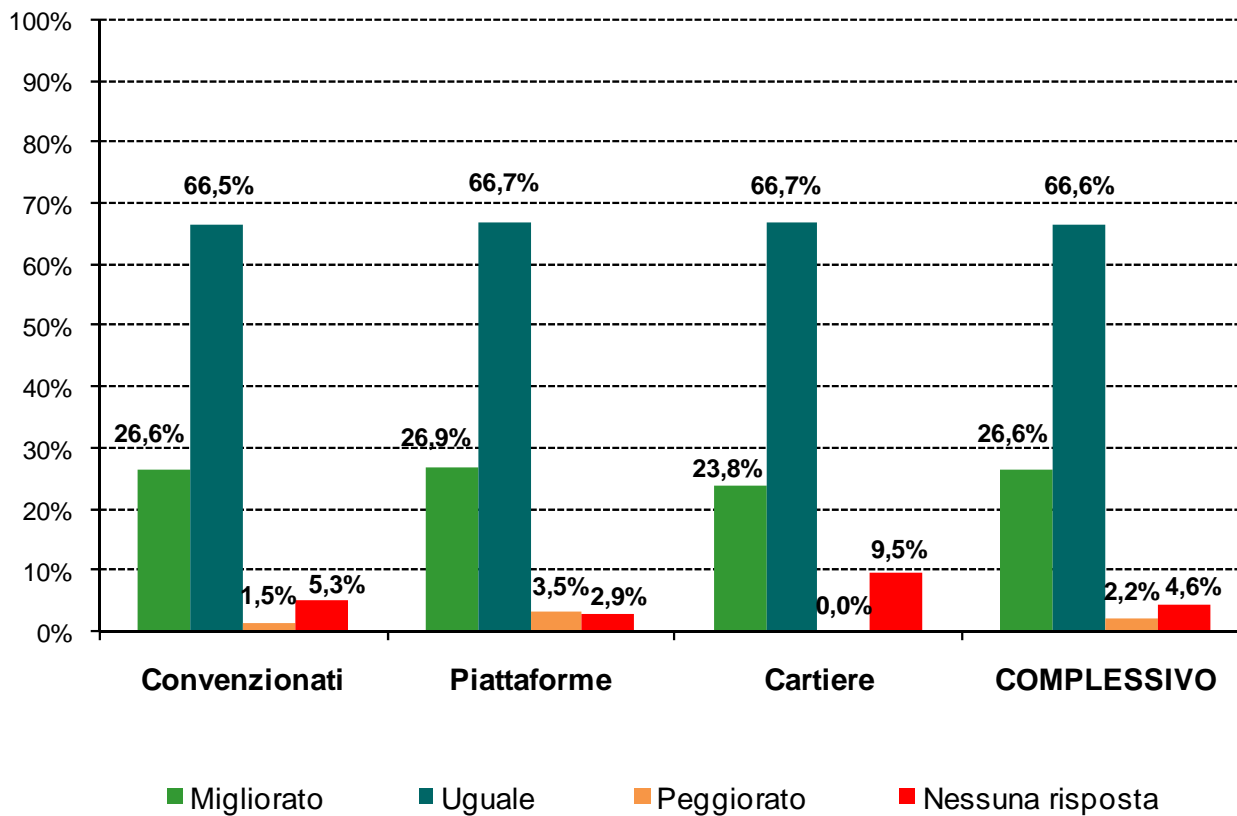
Con la sua azione sul territorio il Consorzio ha sempre garantito il ritiro da parte dei riciclatori

del materiale conferito in convenzione garantendone l'avvio a riciclo.

Probabilmente è proprio in virtù di tale impegno che il Consorzio ha potuto raggiungere gli ottimi risultati precedentemente illustrati.

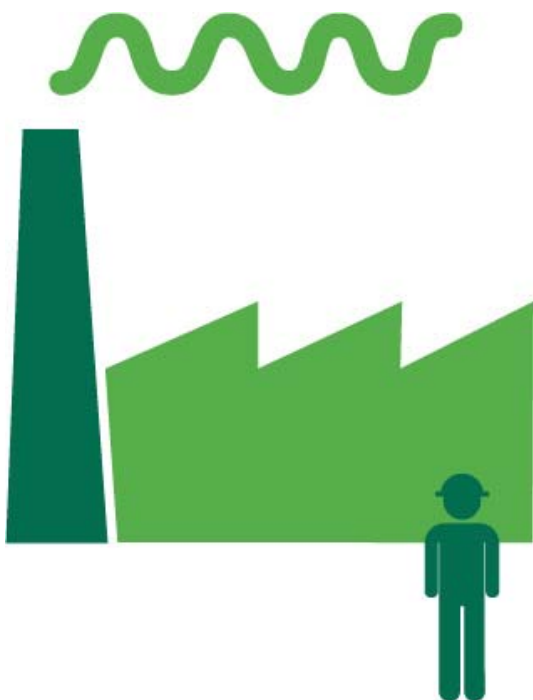
### Grafico 1

Valutazione del servizio complessivo  
2008 rispetto al 2007



## Risultati della valutazione per tipologia di operatore

Di seguito viene illustrato il dettaglio relativo al grado di soddisfazione dei soggetti operanti nella filiera del riciclo distinti per tipologia.



Negli anni il rapporto fra Comieco ed i propri **convenzionati** è passato da un mero rapporto contrattuale ad una collaborazione fattiva volta

al miglioramento del sistema e il crescente grado di soddisfazione degli stessi ne è la prova.

Cogliendo gli spunti di miglioramento raccolti negli anni precedenti, nel 2007 è stato testato il sistema di fatturazione on-line tramite specifico sito web diffusosi ampiamente nel 2008, che ha reso più semplice il meccanismo di fatturazione riducendo il margine di errore sulle fatture.

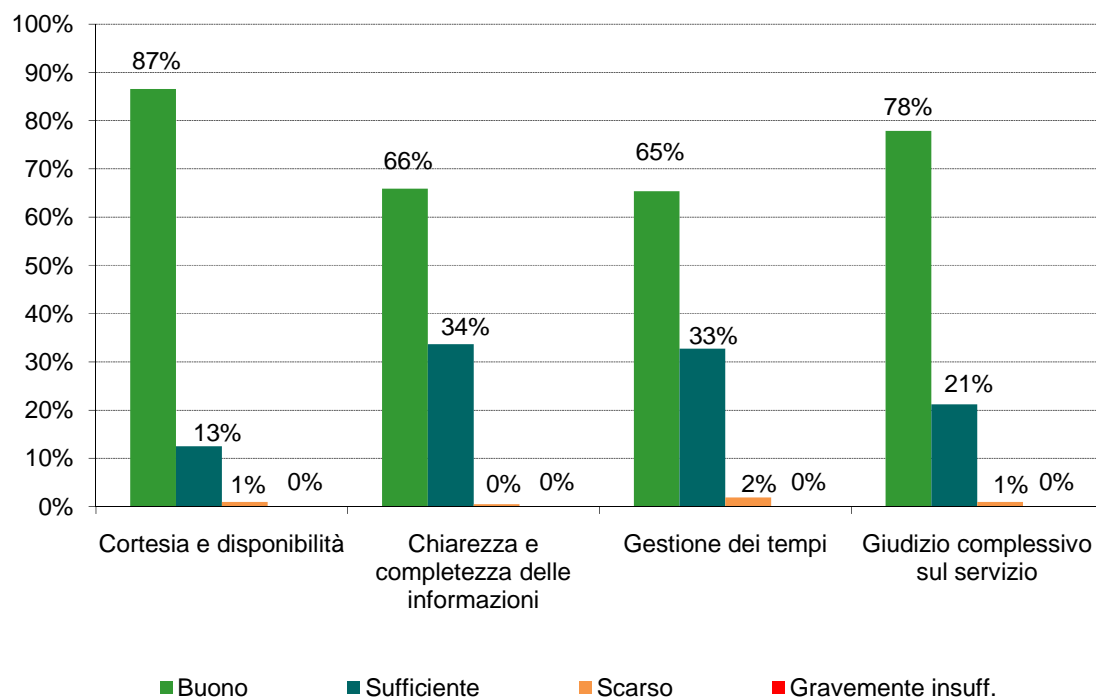
Inoltre, nel 2008 è stata attivata un'area web riservata ad uso dei convenzionati allo scopo di garantire la disponibilità di informazioni aggiornate relative alla gestione delle convenzioni in essere (es: dati per la fatturazione, dati sui risultati delle analisi qualitative, riferimento agli allegati alla convenzione, ecc.).

Tutte queste attività hanno permesso alle Aree R&R (Recupero e Riciclo) e AMM (Amministrazione) di ridurre i tempi di risposta nonostante l'aumento del numero di convenzionati.

Rispetto al 2007, nel quale sulla gestione dei tempi l'1% del campione aveva valutato il servizio come gravemente insufficiente, nel 2008 nessun convenzionato ha espresso questo giudizio.

### Grafico 2

Valutazione della soddisfazione 2008:  
Convenzionati

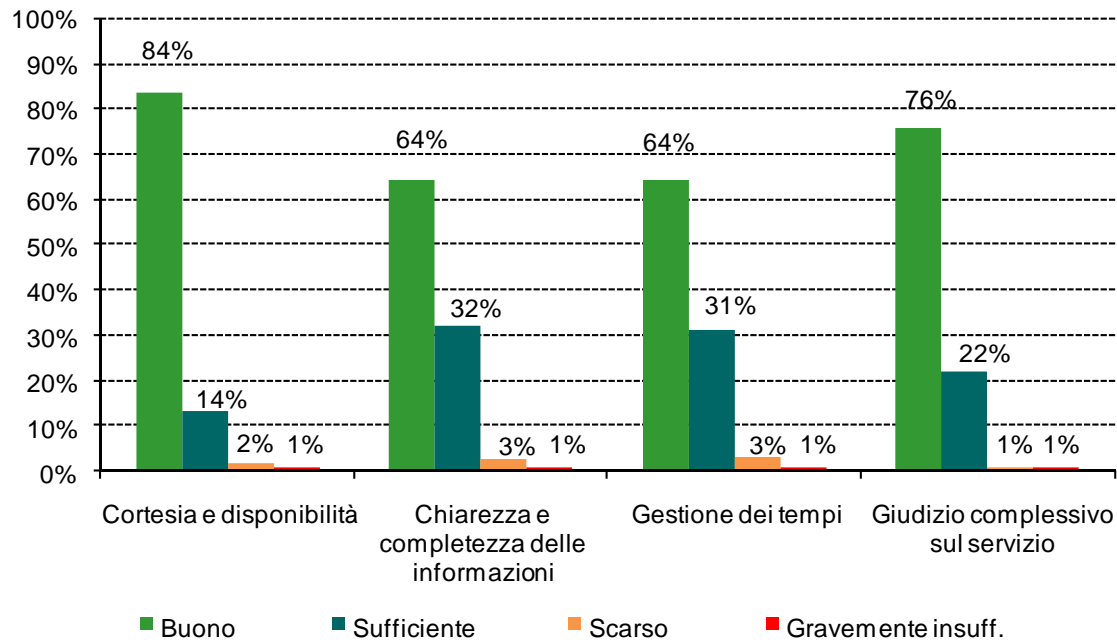


Le **piattaforme** sono il punto di raccordo fra i convenzionati ed i riciclatori e all'interno del sistema svolgono un ruolo particolarmente importante per il Consorzio, sebbene da partner esterni. I rapporti delle piattaforme sono infatti regolati da un contratto diretto con i riciclatori e non con il Consorzio. Tuttavia si evidenzia come Comieco abbia sempre garantito l'avvio a riciclo del materiale conferito in convenzione nonostante la particolare fase del mercato che

ha determinato in alcuni casi prezzi che rendevano anti economico il ritiro del macero. L'attività relazionale svolta con i soggetti interessati per garantire l'avvio a riciclo del materiale conferito durante l'anno è probabilmente alla base dei positivi riscontri ottenuti. Nella valutazione è entrato comunque anche il lavoro di raccordo tra piattaforme e cartiere che l'Area R&R ha svolto nelle fasi più difficili del mercato.

### Grafico 3

Valutazione della soddisfazione 2008:  
Piattaforme



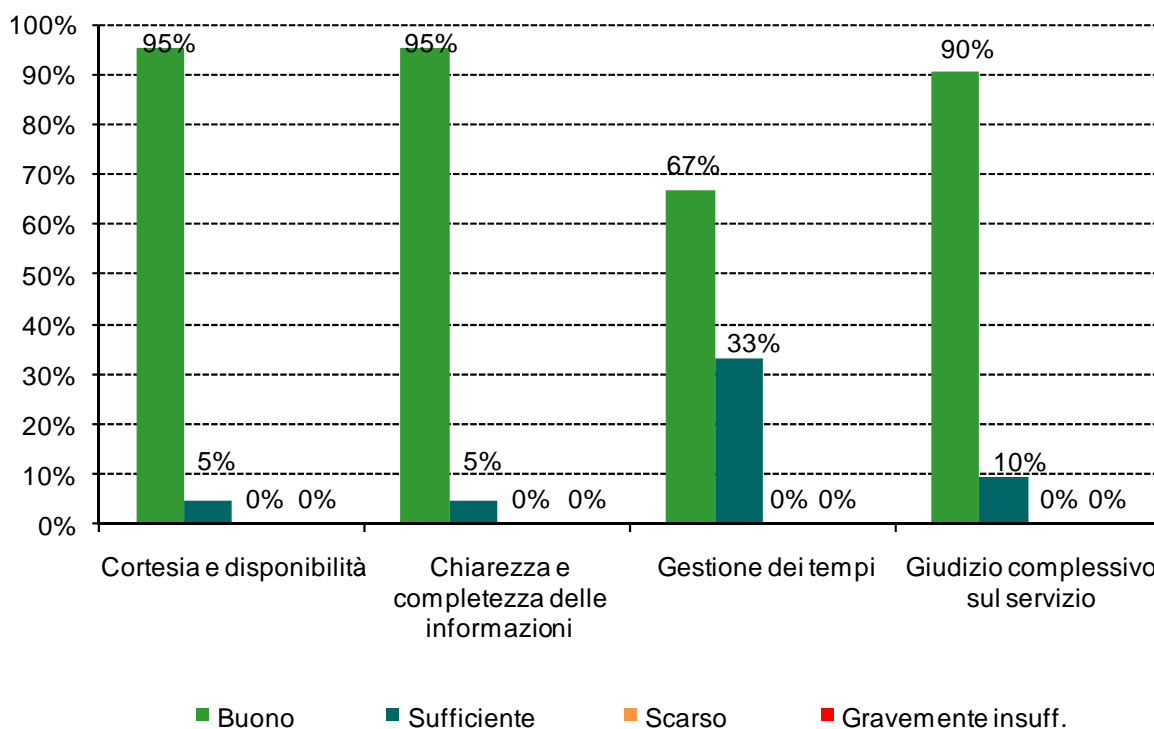


Nel 2008 l'attenzione verso i **riciclatori** e il moltiplicarsi dei contatti ha determinato un gradimento complessivo in netta crescita (90%) rispetto all'anno precedente (74%).

Si sottolinea inoltre che rispetto all'anno precedente non è stato emesso alcun giudizio negativo per nessuna delle aree oggetto di valutazione.

#### Grafico 4

Valutazione della soddisfazione 2008:  
Cartiere



## Trend della massima soddisfazione

Allo scopo di monitorare i miglioramenti dei servizi erogati viene inoltre calcolato il trend del massimo gradimento riscontrato, ovvero l'andamento del solo giudizio "buono" espresso negli anni dal 2003 al 2008 per le varie voci del questionario.

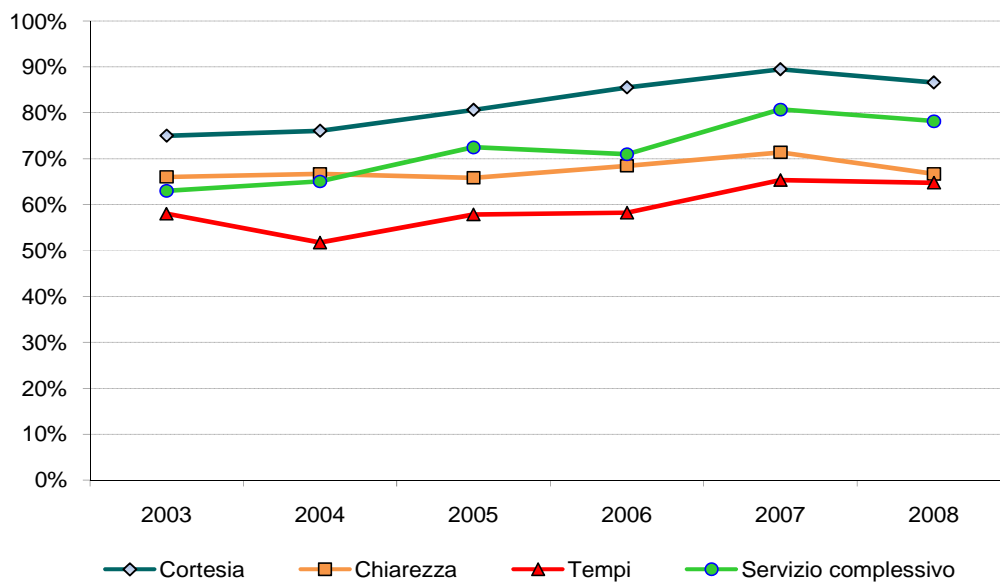
Il trend del massimo gradimento relativo ai **convenzionati** mostra una leggera flessione rispetto all'anno precedente dovuta

principalmente ad una flessione del giudizio relativo al quesito della chiarezza.

Il motivo di tale flessione potrebbe essere riconducibile all'attuale periodo di transizione dovuto alla scadenza dell'accordo ANCI-CONAI e alle relative incertezze legate alla stipula e all'entrata in vigore del nuovo accordo.

### Grafico 5

Trend del massimo gradimento dei Convenzionati  
Periodo 2003-2008

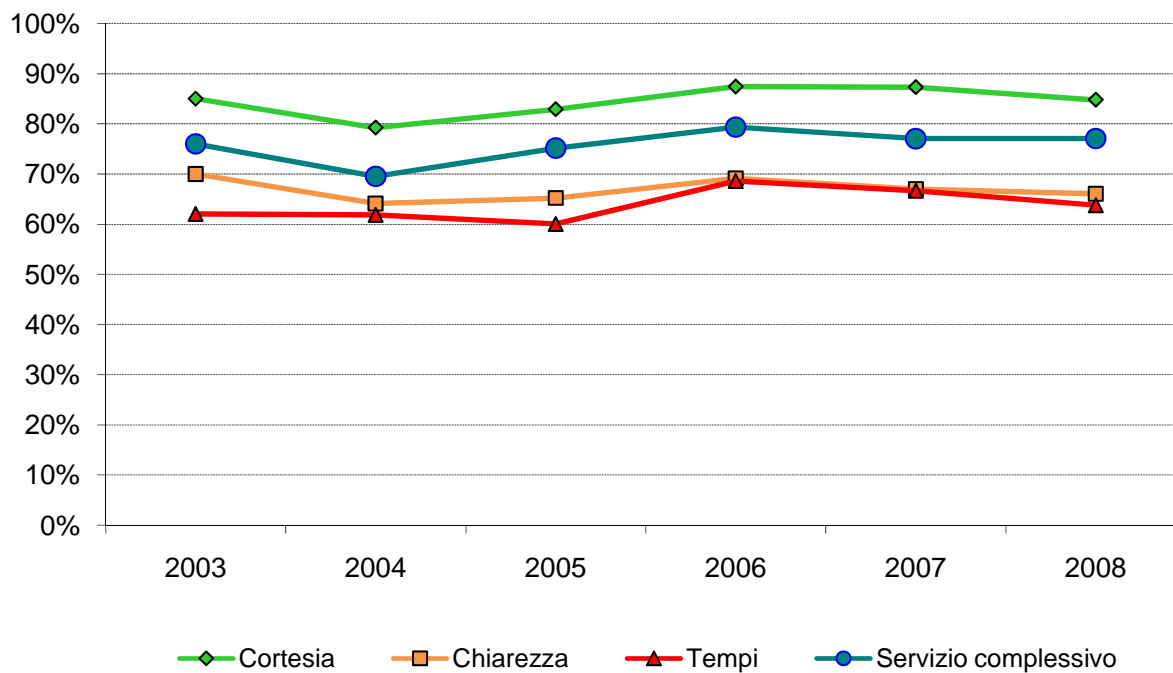


Relativamente alle **piattaforme** il giudizio complessivo risulta sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente, dimostrando come lo standard del servizio si sia mantenuto costante nel tempo. La flessione relativa alla gestione dei tempi è probabilmente legata alle

molteplici comunicazioni intercorse nel 2008 per la gestione del macero nei momenti di crisi del mercato. Tali comunicazioni, in alcuni casi, possono essere risultate poco tempestive.

### Grafico 6

Trend del massimo gradimento delle Piattaforme  
Periodo 2003-2008

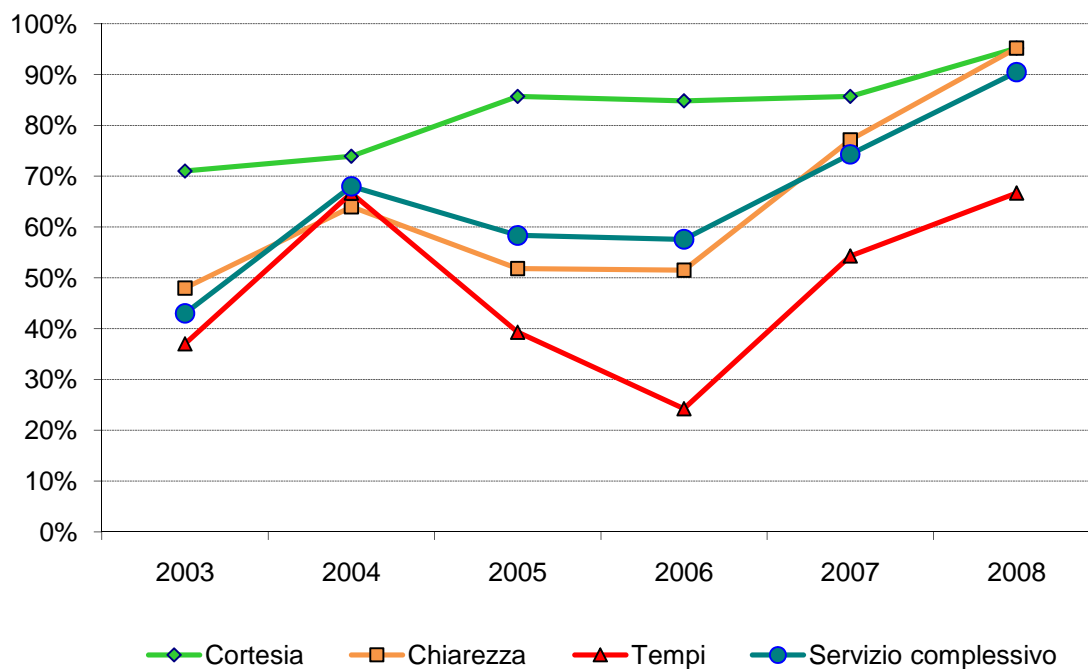


Relativamente alle **cartiere**, dopo un periodo di incertezza negli anni successivi all'accordo ANCI-CONAI, dal 2007 il gradimento verso i

servizi erogati è salito in maniera significativa raggiungendo il 90% di massimo gradimento nel 2008 come evidenziato dal grafico.

### Grafico 7

Trend del massimo gradimento delle Cartiere  
Periodo 2003-2008



## Stato delle certificazioni nella filiera

Attraverso i questionari della soddisfazione è stato effettuato un monitoraggio dello stato delle certificazioni dei soggetti operanti nella filiera.

Nel seguito sono riportati i risultati dell'indagine, integrati con le dichiarazioni raccolte dal Consorzio tramite altri canali (es: audit presso convenzionati cartiere e piattaforme; comunicazioni dirette da parte degli interessati).

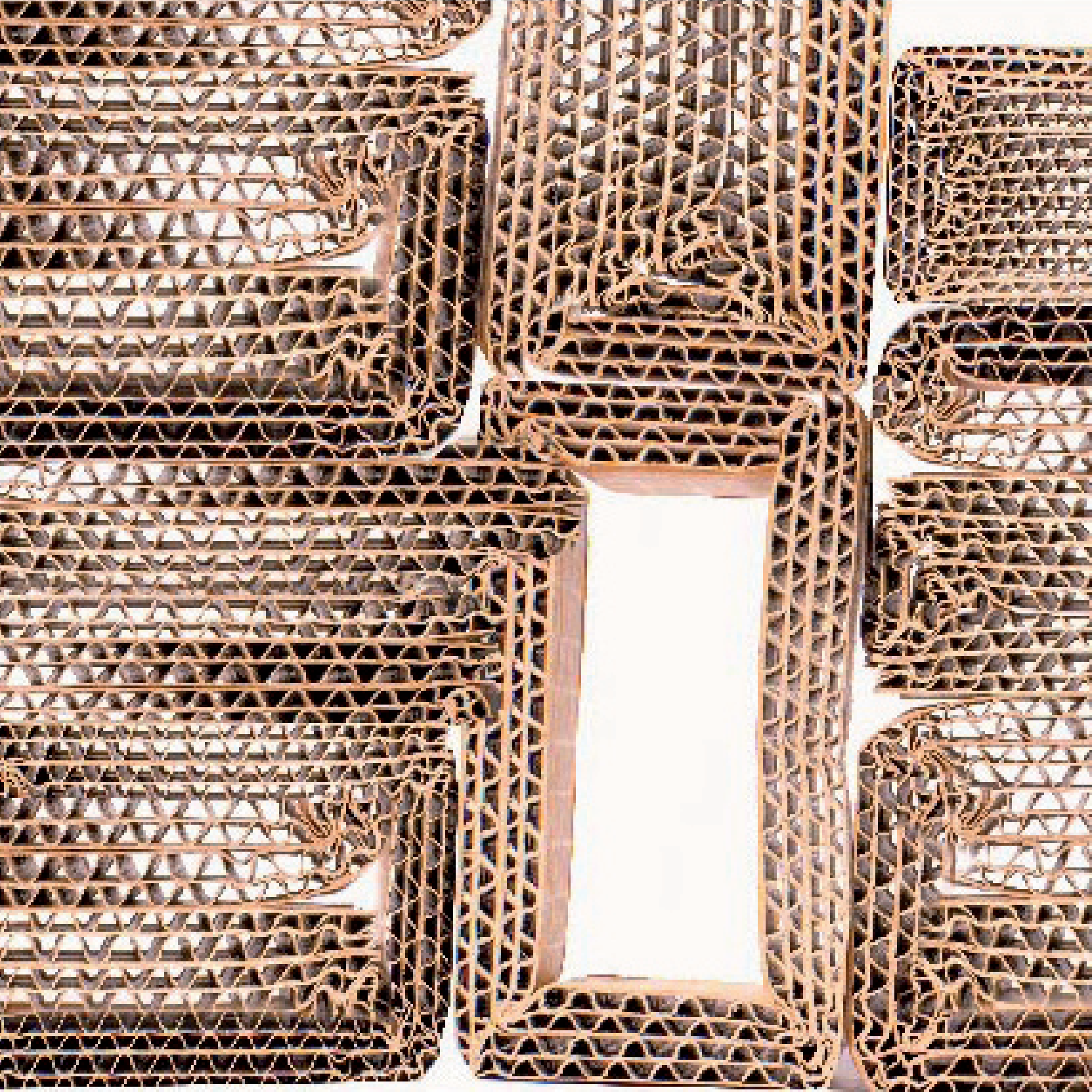
Come evidenziato nel grafico, le certificazioni ISO 14001 e ISO 9001, sono le più diffuse tra tutte e tre le categorie di soggetti intervistati, mentre le Registre EMAS e le certificazioni secondo la norma OHSAS 18001 sono ancora ferme su bassi livelli di applicazione.

**Tabella 2**


**Stato delle certificazioni delle piattaforme del circuito Comieco**

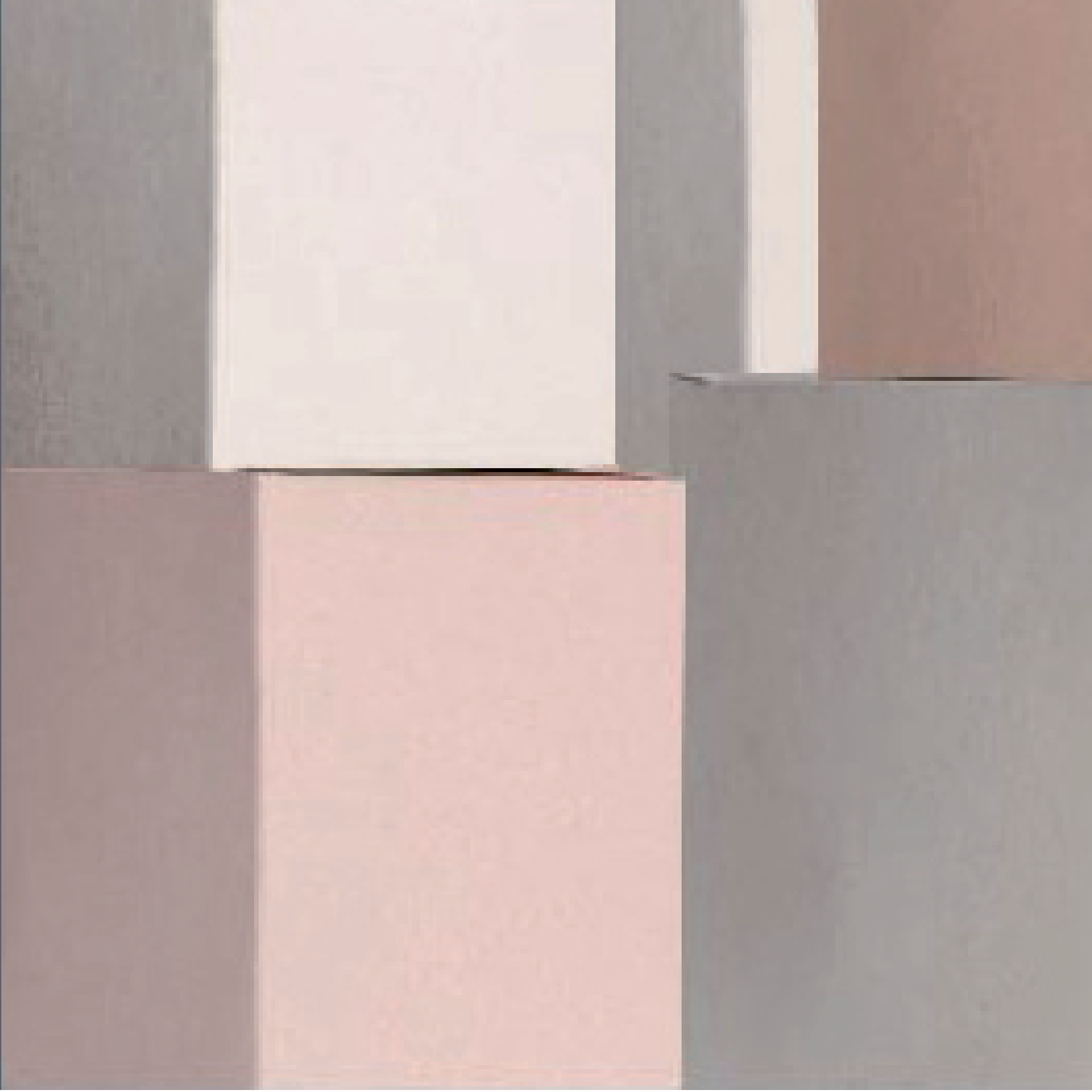
Tipologia	Campione	Qualità	Ambiente		Sicurezza
		ISO 9001	ISO 14001	EMAS	OHSAS 18001
Convenzionati	<b>53%</b> (355/672)	<b>37%</b> (131/355)	<b>39%</b> (137/355)	<b>5%</b> (16/355)	<b>4%</b> (13/355)
Piattaforme	<b>85%</b> (280/324)	<b>55%</b> (153/280)	<b>51%</b> (143/280)	<b>5%</b> (13/280)	<b>4%</b> (11/280)
Cartiere	<b>97%</b> (69/71)	<b>32%</b> (22/69)	<b>30%</b> (21/69)	<b>3%</b> (2/69)	<b>6%</b> (4/69)

*Nota: nella colonna "Campione" i valori riportati fra parentesi afferiscono al numero di soggetti interessati dall'indagine rispetto ai soggetti totali; nelle colonne "Qualità", "Ambiente" e "Sicurezza" è riportato il numero di soggetti certificati rispetto al campione*



## Questionario di soddisfazione

 <b>QUESTIONARIO INFORMATIVO</b> Si prega di compilare e di inviare entro il 31 gennaio 2008 al fax n. 02 55024249						
<b>DATI IDENTIFICATIVI DELLA VOSTRA ORGANIZZAZIONE E CERTIFICAZIONI VALIDE POSSEDUTE</b>						
RAGIONE SOCIALE:						
INDIRIZZO E CITTA': (della sede legale)						
TIPOLOGIA DELLA VOSTRA ORGANIZZAZIONE:						
		Convenzionato <input type="checkbox"/>	Piattaforma <input type="checkbox"/>	Cartiera <input type="checkbox"/>		
Certificazioni valide possedute:						
		ISO 9001 <input type="checkbox"/>	N. impianti certificati: ..... ISO 9001 <input type="checkbox"/>	N. stabilimenti certificati: ..... ISO 9001 <input type="checkbox"/>		
		ISO 14001 <input type="checkbox"/>	ISO 14001 <input type="checkbox"/>	ISO 14001 <input type="checkbox"/>		
		Registrazione EMAS <input type="checkbox"/>	Registrazione EMAS <input type="checkbox"/>	Registrazione EMAS <input type="checkbox"/>		
		OHSAS 18001 <input type="checkbox"/>	OHSAS 18001 <input type="checkbox"/>	OHSAS 18001 <input type="checkbox"/>		
Persona (interna alla Vostra organizzazione) di riferimento per Comieco:						
NOME E COGNOME:						
INDIRIZZO E-MAIL:						
<b>VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PER LE ATTIVITA' SVOLTE DAL CONSORZIO</b>						
Nella colonna GIUDIZIO inserite una sola "X" per ogni riga di valutazione.		GIUDIZIO				COMMENTO (Facoltativo, ad integrazione e spiegazione del giudizio fornito)
		gravemente insufficiente	scarsa	sufficiente	buono	
1	<b>CORTESIA E DISPONIBILITÀ</b> del personale Comieco					
2	<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA</b> delle informazioni ricevute da Comieco					
3	<b>GESTIONE DEI TEMPI</b> In merito a specifiche richieste o alle normali attività di competenza del Consorzio					
4	<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b> sul servizio Comieco 2007					
5	Nel complesso, il servizio erogato da Comieco nel 2007, rispetto al 2006 è:	<input type="checkbox"/> MIGLIORATO <input type="checkbox"/> UGUALE <input type="checkbox"/> PEGGIORATO				
Nome e cognome del compilatore: _____						
Data compilazione: _____ Firma: _____						









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