

**CARTIERE
CONVENZIONATI
PIATTAFORME**

VALUTANO
I SERVIZI EROGATI
DAL **CONSORZIO**
NEL 2007



sistema
comieco

sistema**comieco**

CARTIERE, CONVENZIONATI E PIATTAFORME

VALUTANO I SERVIZI EROGATI
DAL **CONSORZIO** NEL 2007

progetto e realizzazione grafica

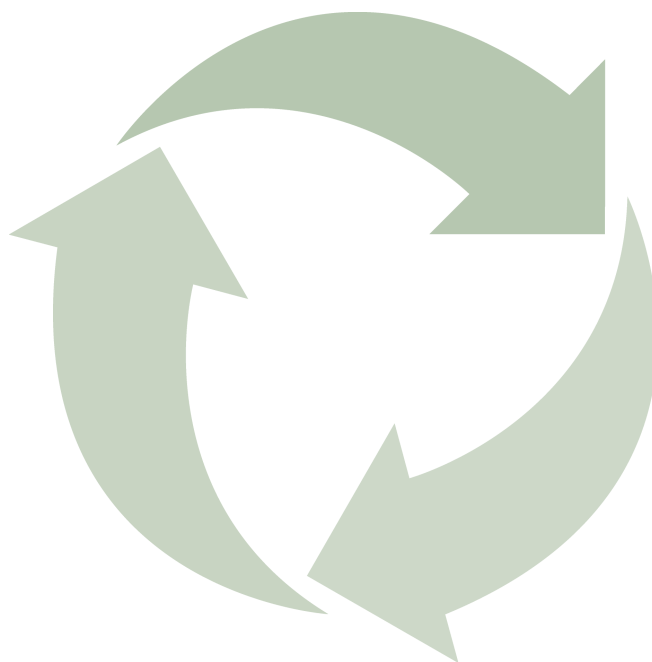
Cristina Menotti, Fabio Berrettini

stampa

Graphic World Srl (Mi)

sommario

- 03 premessa
- 04 campo d'applicazione e metodologia
- 06 risultati dell'indagine
- 18 stato delle certificazioni
- 19 ringraziamenti
- 20 questionario informativo





premessa

L'indagine sul grado di soddisfazione dei propri clienti è realizzata annualmente da **Comieco** e per la prima volta quest'anno è resa pubblica e diffusa ai soggetti coinvolti nella valutazione stessa. Le prime indagini di soddisfazione sono partite nel 2003, data di ottenimento della certificazione per la qualità secondo lo standard ISO 9001, in virtù di uno specifico requisito dello standard stesso. Quella che inizialmente poteva essere considerata come un'attività obbligatoria per il mantenimento della certificazione si è 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. Nel 2008 l'attività di monitoraggio è proseguita, con riferimento alla **valutazione della soddisfazione per i servizi erogati dal Consorzio nel 2007**. 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. 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 il punto anche sul grado di estensione delle certificazioni stesse. Le informazioni raccolte sono presentate nel seguito in uno specifico capitolo.

Carlo Montalbetti, *Direttore Generale*

campo d'applicazione e metodologia

La valutazione della soddisfazione sulle attività del 2007 è stata condotta coinvolgendo 1.022 soggetti operanti nel **sistema Comieco**, distinti tra **convenzionati**, **piattaforme** e **cartiere**.

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 a pagina 20*) nel mese di gennaio 2008.

I questionari inviati sono stati divisi in due sezioni.

Una prima sezione ha riguardato la valutazione complessiva dei servizi erogati nel 2007 dal Consorzio rispetto all'anno precedente.

In particolare è stato chiesto se sono stati riscontrati miglioramenti o peggioramenti. Una seconda sezione ha riguardato invece la valutazione delle attività svolte nel 2007 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 oggetto di valutazione è stato richiesto di fornire

TABELLA 1 **CONFRONTO ADESIONE AL QUESTIONARIO 2007 SU 2006**

| | 2006 | | | 2007 | | |
|---------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
| | inviati | ricevuti | % risposta | inviati | ricevuti | % risposta |
| convenzionati | 591 | 269 | 46 | 633 | 305 | 48 |
| piattaforme | 314 | 177 | 56 | 322 | 197 | 61 |
| cartiere | 68 | 33 | 49 | 67 | 35 | 52 |
| totale | 973 | 479 | 49 | 1022 | 537 | 53 |

un giudizio basato su quattro gradi, due positivi (“buono”, “sufficiente”) e due negativi (“scarso”, “gravemente insufficiente”).

In aggiunta a quanto raccolto nelle due sezioni sopraccitate, 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 537 imprese, pari al 53% dei soggetti coinvolti, a testimonianza di una ampia partecipazione delle organizzazioni operanti nella filiera del riciclo della carta e del cartone.

Nella **tabella 1** possiamo rilevare che nel 2007 il riscontro ottenuto è stato addirittura migliore del già elevato riscontro relativo all'anno precedente, quando le risposte ricevute hanno riguardato il 49% dei soggetti coinvolti nell'indagine. La percentuale di risposta più alta si è registrata per le piattaforme, con il 61% di riscontri, seguita dalle cartiere (52%), per chiudere con i convenzionati (48%). In termini assoluti è però da notare che il maggior numero di riscontri è pervenuto proprio dai convenzionati con 305 questionari spediti. Tutte e tre le tipologie di organizzazioni coinvolte hanno incrementato la propria partecipazione rispetto all'anno precedente.

risultati dell'indagine

Rispetto al 2006, i servizi erogati da Comieco nel 2007 sono risultati complessivamente migliorati per il 37,2% del campione, sono rimasti uguali per il 56,1% e sono peggiorati per lo 0,7%.

In particolare, il 35,4% dei convenzionati, il 39,6% delle piattaforme ed il 40% delle cartiere hanno ritenuto che il servizio svolto nel 2007 sia migliorato rispetto all'anno precedente.

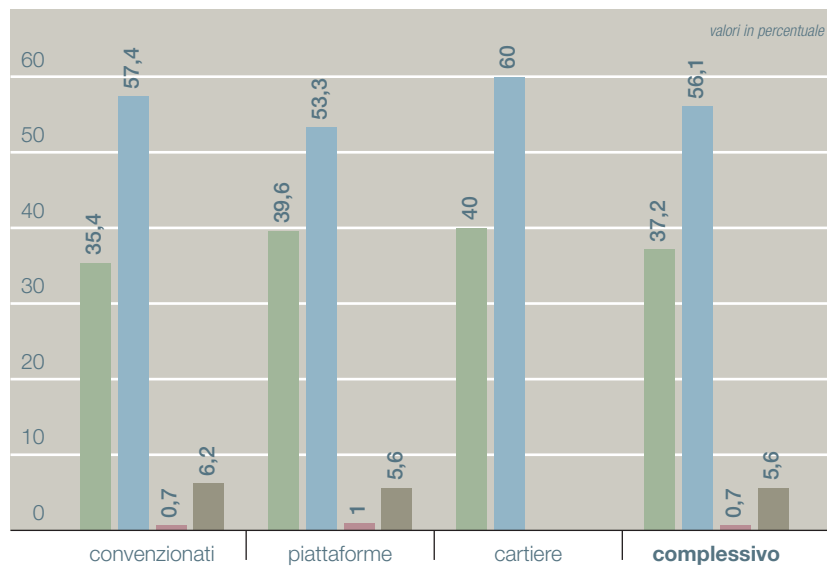
Risulta invece che lo 0,7% dei convenzionati, l'1% delle piattaforme e nessuna cartiera hanno reputato il servizio svolto nel 2007 peggiore rispetto a quello svolto nel 2006.

Comieco nell'arco del 2007 ha investito moltissimo sia in attività di comunicazione legate al territorio, realizzate per e in collaborazione con i convenzionati e le rispettive amministrazioni locali; inoltre, sempre nel 2007, il Consorzio ha reso accessibile tramite un'area riservata del sito www.comieco.org i dati semestrali relativi alla metodologia di fatturazione, utili ad un controllo degli stessi, tempestivo ed incrociato.

Crediamo dunque che questi siano stati fattori determinanti che ci hanno portato ai risultati positivi illustrati nel **grafico 1**.

GRAFICO 1

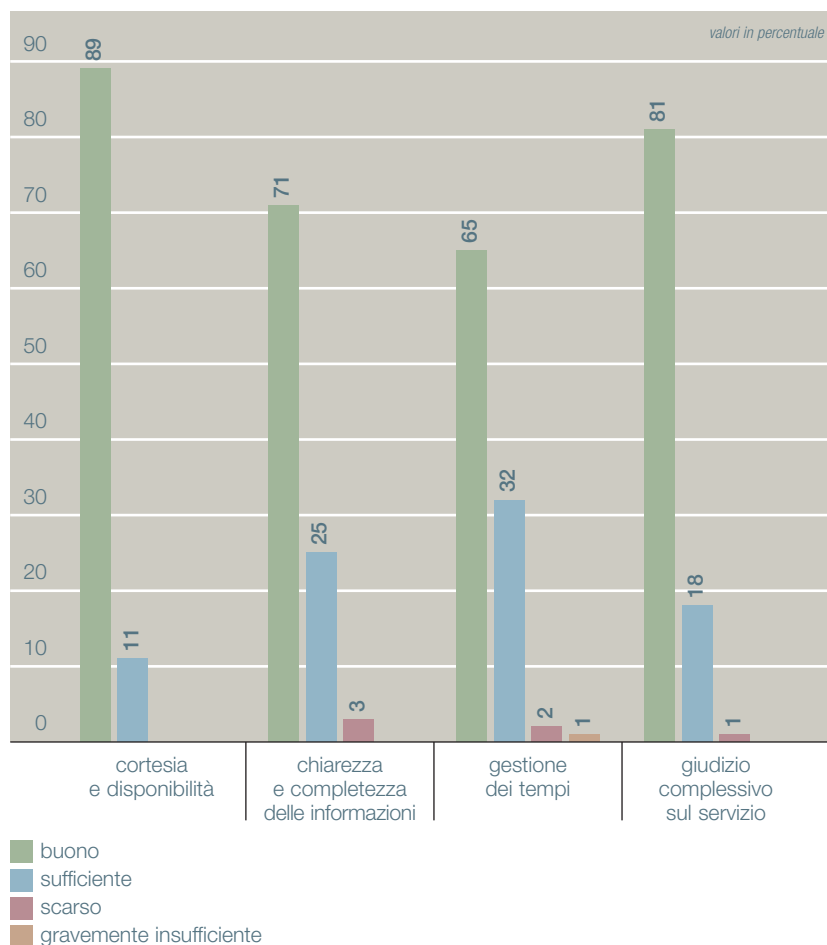
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO COMPLESSIVO 2007 RISPETTO AL 2006



- migliorato
- uguale
- peggiorato
- nessuna risposta



GRAFICO 2
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 2007 CONVENZIONATI



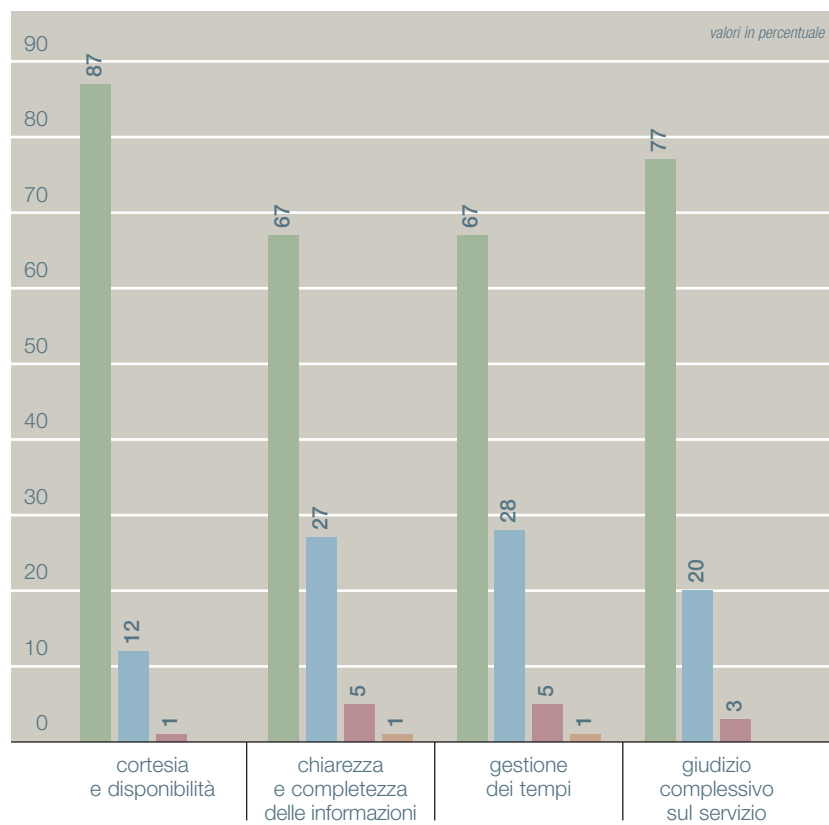
La valutazione della soddisfazione dei **convenzionati** (illustrata nel **grafico 2**), decisamente positiva, può essere riconducibile in ambito amministrativo alla novità dell'introduzione del sistema di fatturazione web (preimpostazione di alcune informazioni relative a ciascuna convenzione) ed alla standardizzazione della comunicazione degli errori di fatturazione; questo ha fortemente favorito la riduzione di richieste per chiarimenti e di conseguenza le risorse sono state investite in attività di controllo (aspetto strategico dell'attività amministrativa).





- buono
- sufficiente
- scarso
- gravemente insufficiente

GRAFICO 3
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 2007 PIATTAFORME



dall'inizio del 2007 è stato attivato un sistema che consente alle **cartiere** di monitorare tramite un'area privata del sito www.comieco.org

Inoltre il continuo supporto e i molteplici contatti intercorsi hanno creato una forte partnership tra il Consorzio e i convenzionati. Solo in alcuni casi si registra un allungamento dei tempi nella gestione dei dati e nella gestione amministrativa.

L'attivazione dal 01/01/2008 di una area dedicata nel sito **www.comieco.org**, consultabile dai convenzionati 24 ore su 24, è un ulteriore strumento volto a migliorare e semplificare il coordinamento

del sistema. Le **piattaforme** sono soggetti particolarmente importanti per la gestione del Consorzio, quale partner esterni, perché hanno contratti diretti con le cartiere riciclatrici.

Particolare cura è stata posta per agevolare la trasmissione dei dati grazie ad un servizio costante, garantito da due risorse dedicate (sede di Milano ed uffici di Roma) che hanno consentito di ottenere i risultati illustrati nel **grafico 3**.



Nel corso del 2007 le **cartiere** sono state maggiormente coinvolte relativamente a:

- dati mensili di avvio a riciclo;
- dichiarazioni semestrali tramite Badacom;
- gestione del contratto di mandato che regola i rapporti relativi alla raccolta guidata dal Consorzio.

Il **grafico 4** ci mostra quindi un bilancio senza dubbio positivo, anche se restano aree di complessità difficilmente superabili, legate soprattutto alle dichiarazioni semestrali Badacom ed alla gestione amministrativa del contratto di mandato.

Inoltre dall'inizio del 2007 è stato attivato un sistema che consente alle cartiere di monitorare tramite un'area privata del sito **www.comieco.org**, la gestione dei propri flussi fisici ed economici distinti per convenzionato e piattaforma.

Una particolare attenzione è posta al mantenimento di un livello limitato di stoccaggio di macero presso la piattaforma con segnalazioni mensili di superamento delle soglie fisiologiche.

Questo servizio oltre a limitare l'elaborazione dei dati da parte delle cartiere permette un più efficace controllo e tempestivo intervento.

- buono
- sufficiente
- scarso
- gravemente insufficiente

GRAFICO 4
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE CARTIERE - ANNO 2007

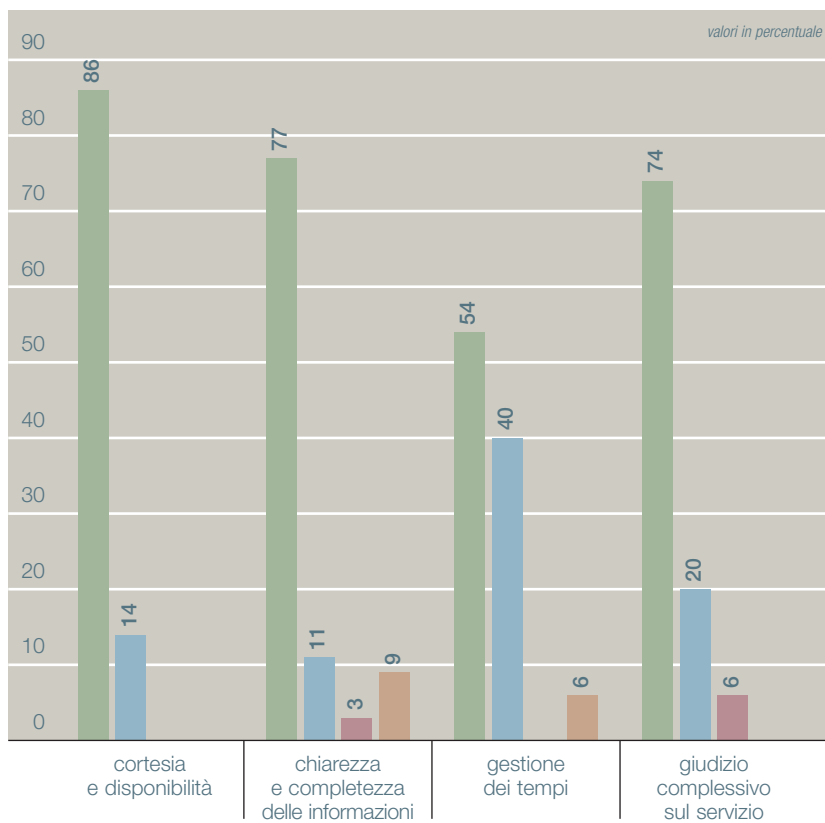
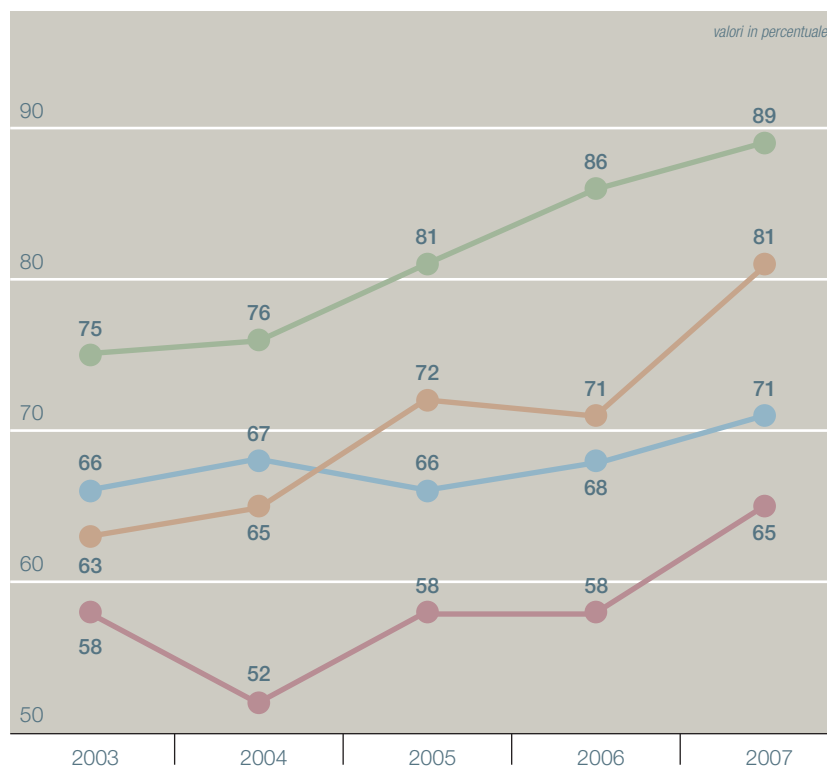


GRAFICO 5
TREND DEL MASSIMO GRADIMENTO DEI CONVENZIONATI - ANNO 2007



- servizio complessivo
- cortesia
- chiarezza
- tempi

Allo scopo di monitorare i miglioramenti nei servizi erogati, è stato inoltre calcolato il trend della massima soddisfazione ovvero l'andamento del solo giudizio di valutazione "buono" espresso negli anni dal 2003 al 2007 per le varie voci del questionario.

Nel seguito sono riportati i risultati divisi per convenzionati (**grafico 5**), piattaforme (**grafico 6**) e cartiere (**grafico 7**).

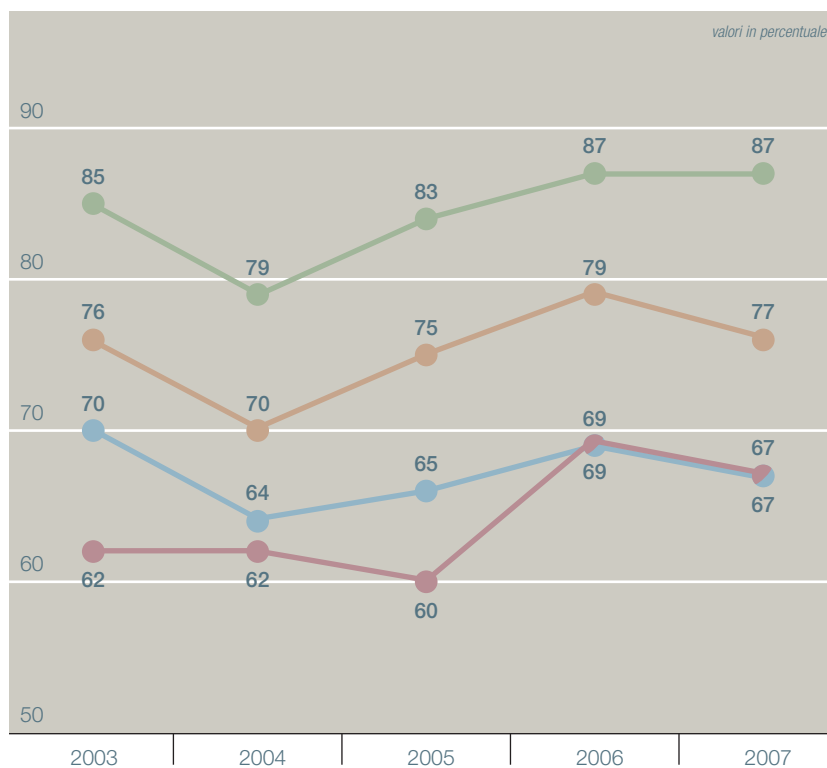
A fronte dei servizi di raccolta differenziata di carta e cartone Comieco garantisce l'avvio al riciclo e riconosce ai soggetti **convenzionati** il corrispettivo

i molteplici contatti intercorsi hanno creato una forte partnership tra il consorzio e i **convenzionati**

previsto dall'accordo stipulato a livello nazionale con l'ANCI.

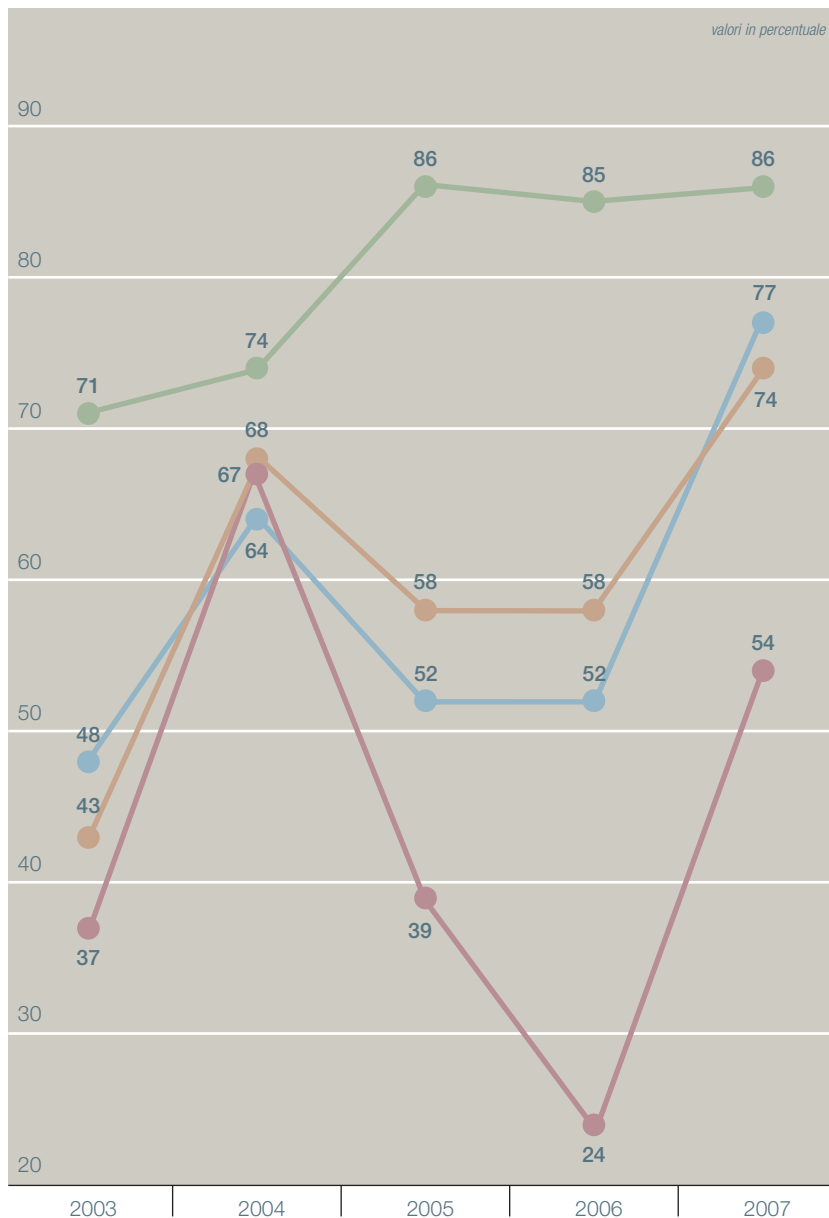
Questa "certezza economica" unitamente al supporto per le attività di comunicazione previste dall'accordo quadro ANCI/Conai, consentono ai soggetti convenzionati di implementare e/o migliorare la raccolta differenziata pubblica, adeguandosi alle percentuali stabilite per legge. Le **piattaforme** non hanno con il Consorzio un rapporto contrattuale diretto, un fattore che le rende più sensibili alle modifiche degli accordi e fa sì che anche nei rapporti con Comieco possano subire il rischio di ritardi nelle comunicazioni.

GRAFICO 6
TREND DEL MASSIMO GRADIMENTO DELLE PIATTAFORME - ANNO 2007



- servizio complessivo
- cortesia
- chiarezza
- tempi

TREND DEL MASSIMO GRADIMENTO DELLE CARTIERE - ANNO 2007



La flessione censita nella soddisfazione complessiva delle piattaforme nel 2004 può essere imputabile alle complessità gestionali derivanti dal primo rinnovo dell'accordo quadro ANCI/Conai. Successivamente il trend è migliorato, attestandosi su valori intorno all'80%. Per quanto riguarda le **cartiere**, dopo un periodo di incertezza negli anni successivi al rinnovo dell'accordo ANCI/Conai (2005 e 2006), il 2007 è stato un anno di crescita della valutazione complessiva dei servizi erogati, con particolare riferimento alla chiarezza delle informazioni e ai tempi di risposta.

- cortesia
- chiarezza
- servizio complessivo
- tempi



stato delle certificazioni

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

Nella **tabella 2** sono riportati i risultati di tale indagine, integrati con ulteriori dichiarazioni raccolte dal Consorzio tramite altri canali (ad esempio: audit, comunicazioni dirette, ecc).

Per le **piattaforme** del circuito Comieco,

l'accordo Unionmaceri/Comieco prevede il raggiungimento della certificazione ISO 9001 e ISO 14001/EMAS entro il 2008.

La percentuale di piattaforme che risultano certificate è ancora significativamente lontana da questo traguardo, sebbene il 49% abbia ottenuto una certificazione per la qualità (ISO 9001) e il 44% abbia ottenuto una certificazione per l'ambiente (ISO 14001/EMAS).

TABELLA 2 **STATO DELLE CERTIFICAZIONI DELLE PIATTAFORME DEL CIRCUITO COMIECO**

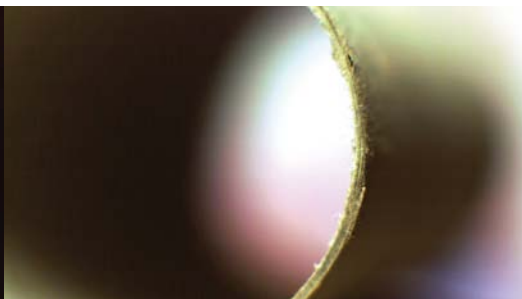
| | campione | qualità ISO 9001 | ambiente | | sicurezza OHSAS 18001 |
|---------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------|----------------------------------|
| | | | ISO 14001 | EMAS | |
| convenzionati | 52 % (331/633) | 38 % (125/331) | 25 % (82/331) | 3 % (9/331) | 3 % (9/331) |
| piattaforme | 83 % (275/330) | 49 % (136/275) | 44 % (121/275) | 4 % (11/275) | 3 % (8/275) |
| cartiere | 90 % (60/67) | 25 % (15/60) | 27 % (16/60) | 3 % (2/60) | 3 % (2/60) |

ringraziamenti

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 raccol-

te 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.



QUESTIONARIO INFORMATIVO



Dati identificativi della vostra organizzazione e certificazioni valide possedute

ragione sociale _____

indirizzo e città (della sede legale) _____

tipologia della vostra organizzazione _____

convenzionato

piattaforma

cartiera

Certificazioni valide possedute

ISO 9001

ISO 9001

ISO 9001

ISO 14001

ISO 14001

ISO 14001

Registrazione EMAS

Registrazione EMAS

Registrazione EMAS

OHSAS 18001

OHSAS 18001

OHSAS 18001

impianti certificati n. _____

impianti certificati n. _____

Persona (interna alla Vostra organizzazione) di riferimento per Comieco

nome e cognome _____

indirizzo e-mail _____

Valutazione della soddisfazione per le attività svolte dal Consorzio

nella colonna **giudizio** inserite una sola "X" per ogni riga di valutazione

| | | giudizio | | | | commento |
|---|--|--------------------------|--|--------------------------|---|-----------------|
| | gravemente insufficiente | scarso | sufficiente | buono | facoltativo, a integrazione e spiegazione del giudizio fornito | |
| 1. cortesia e disponibilità del personale Comieco | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 2. chiarezza e completezza delle informazioni ricevute da Comieco | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 3. gestione dei tempi in merito a specifiche richieste o alle normali attività di competenza del Consorzio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 4. giudizio complessivo sul servizio Comieco 2007 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | |
| 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 _____

www.comieco.org





Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo
degli Imballaggi a base Cellulosica

www.comieco.org
info@comieco.org

Sede

Via Pompeo Litta, 5
20122 Milano
tel. 02 55024.1
fax 02 54050240

Uffici di Roma

Via Tomacelli, 132
00186 Roma
tel. 06 681030.1
fax 06 68392021

Ufficio Sud

c/o ElleGi Service srl
Via delle Fratte, 5
84080 Pellezzano (SA)
tel. 089 566836
fax 089 568240