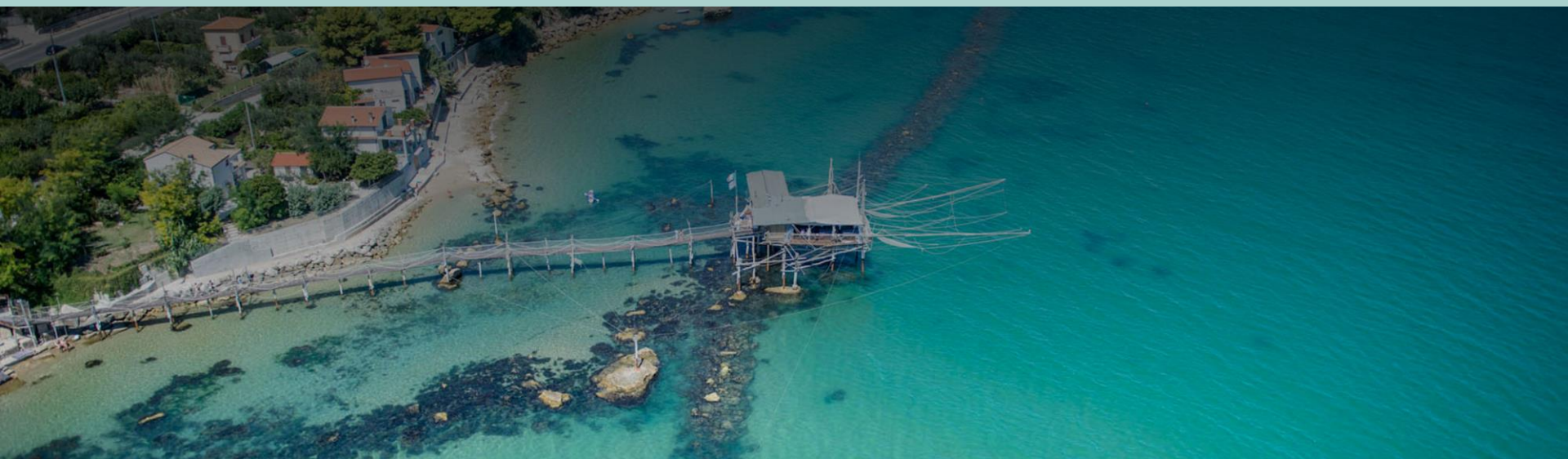


*Customer Satisfaction Audit
Agosto 2022 - VILLEGGIANTI*



Agosto 2022
Lavoro realizzato da

Servizio di raccolta differenziata
*Nei Comuni della costa - Provincia di Chieti
serviti da ECOLAN S.p.A.*

STRATEGICA
dritti all'obiettivo ●

PRINCIPALI RISULTATI

*Customer Satisfaction Audit
Agosto 2022*

VILLEGGIANTI

Servizio di raccolta differenziata
*Nei Comuni della Costa - Provincia di Chieti
serviti da **ECOLAN S.p.A.***

FATTORI ANALIZZATI

Frequenza raccolta differenziata in generale

Orario raccolta differenziata in generale

Pulizia e decoro della città turistica

Confronto con la propria città di residenza abituale

Spazzamento strade e piazze

Pulizia aree mercati settimanali

Manutenzione e cura giardini, parchi pubblici

Manutenzione e cura aiuole, potature degli alberi

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

Pulizia delle spiagge nel Comune di Ortona

Servizio globale

SCHEMA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Universo dell'indagine: **Villeggianti** utenti del servizio di raccolta differenziata

Area geografica delle interviste realizzate: **nei comuni della Costa Adriatica e dei borghi turistici** serviti dalla ECOLAN S.p.A.

TOTALE RISPONDENTI: 202

Margine di errore: + - 5,9 %

Livello di confidenza: 95,0%

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di agosto 2022

L'attuale monitoraggio di Customer Satisfaction permette a ECOLAN S.p.A. di avere un TREND o andamento della valutazione complessiva della percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

L'incorporazione strutturale dello strumento di valutazione aziendale si riafferma una procedura sistematica e scientifica di ascolto dell'utenza con l'obiettivo di migliorare permanentemente la qualità del servizio offerto.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.

Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda.

Squadra in Campo

*Statistiche: **Michela Natilli** – Università degli Studi di Siena – Ricercatore Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa. Ricercatore CNR.*

*Analista Senior: Prof. **Hugo Daniel Estrella** – Master in Gestione di Conflitti - Università di Pisa. Docente ISO 26.000 presso Aalborg University di Copenaghen.*

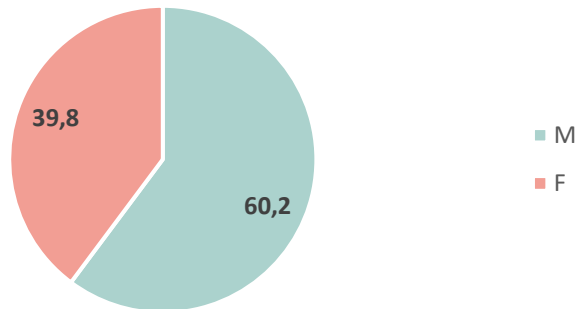
*Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***

*Intervistatori: **Eduardo Sulpizio, Francesco Corvo.***

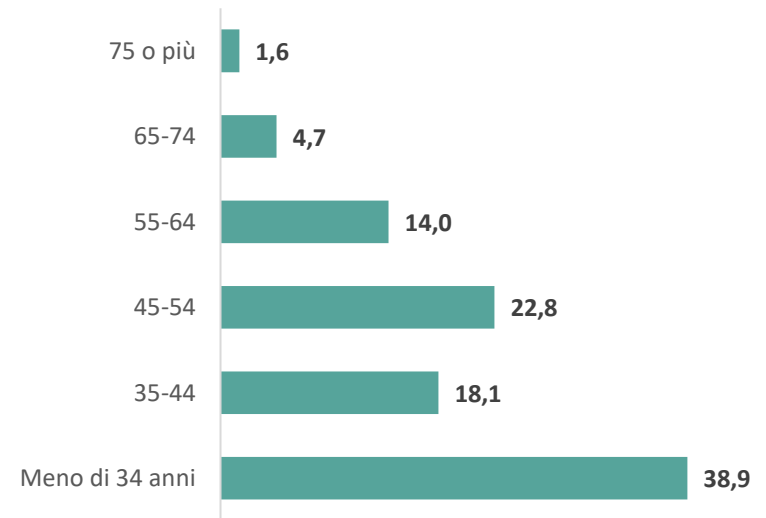
*Grafica design: **Eduardo Sulpizio***

INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Genere

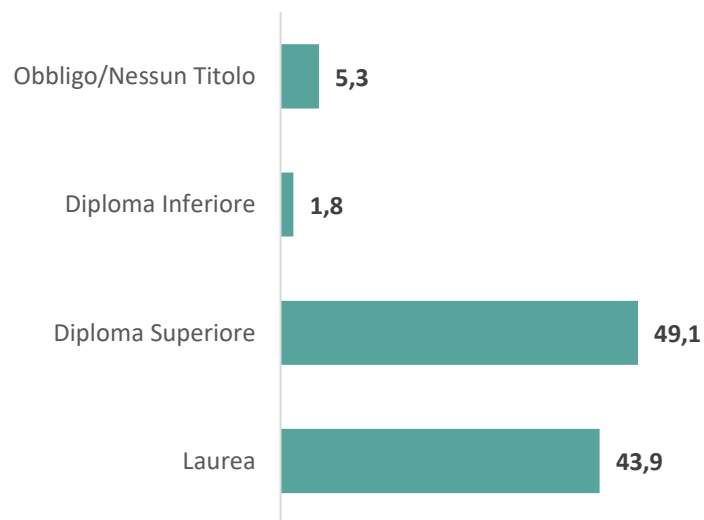


Età

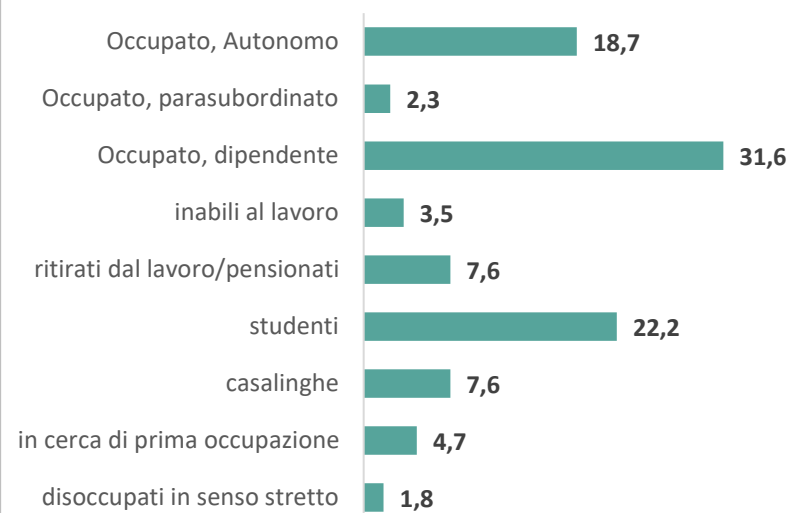


INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Titolo di studio

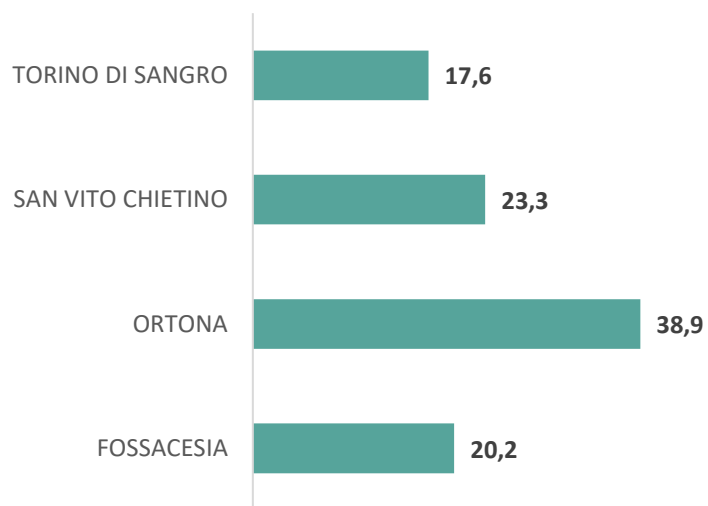


Condizione lavorativa

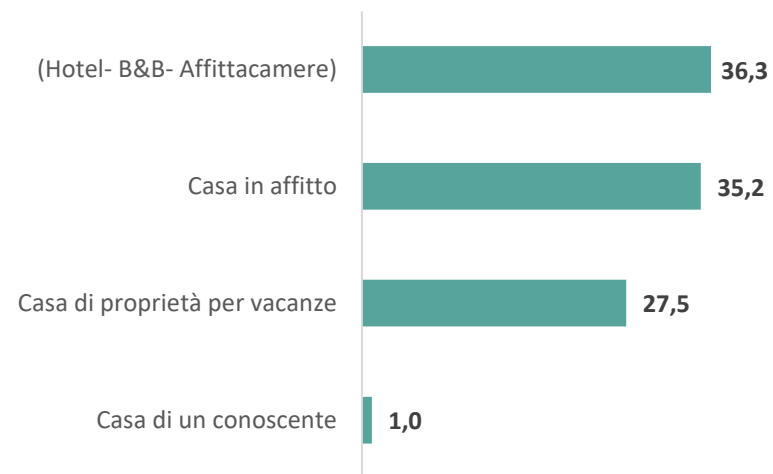


INFORMAZIONI SULL'UTENZA

Comune di Villeggiatura



Struttura alberghiera



Valutazione importanza e soddisfazione

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA



- ✓ Frequenza con cui viene effettuata la raccolta
- ✓ Orari di ritiro della spazzatura
- ✓ Pulizia / Igiene delle aree adiacenti alla raccolta
- ✓ Pulizia e decoro della città turistica

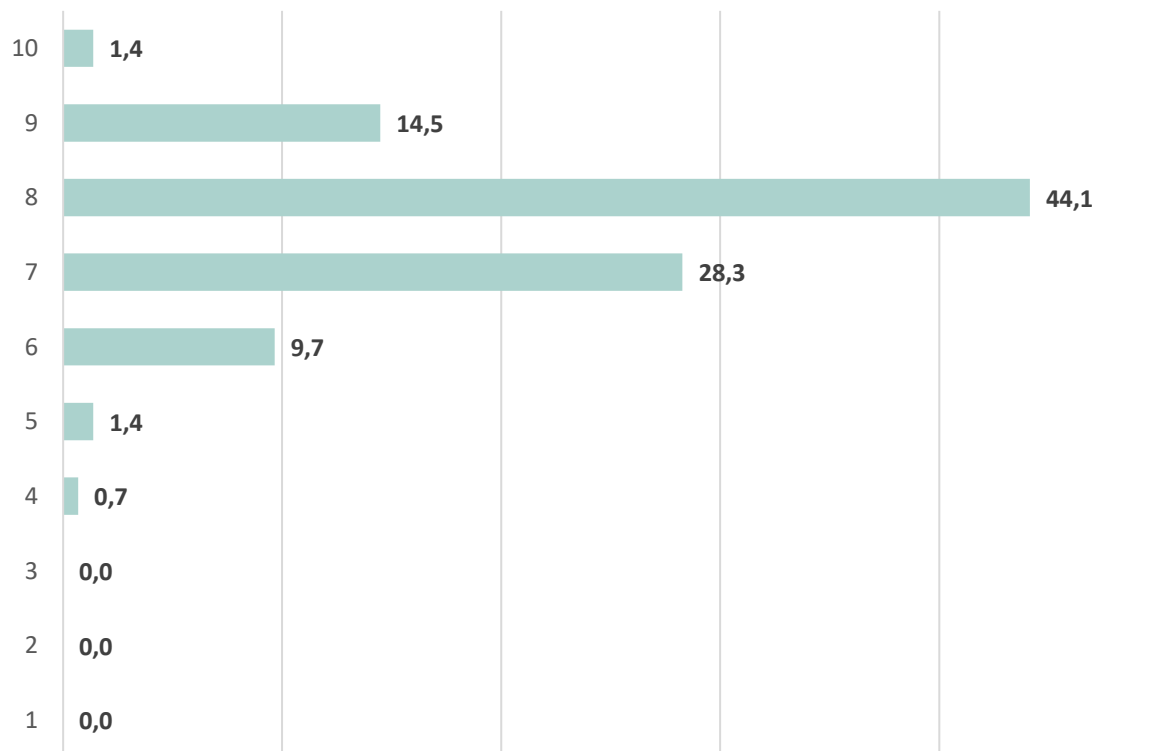
Inoltre:

- ✓ Ha avuto dei problemi con un particolare tipo di rifiuto?
- ✓ In comparazione con la sua residenza abituale, come valuta il servizio?



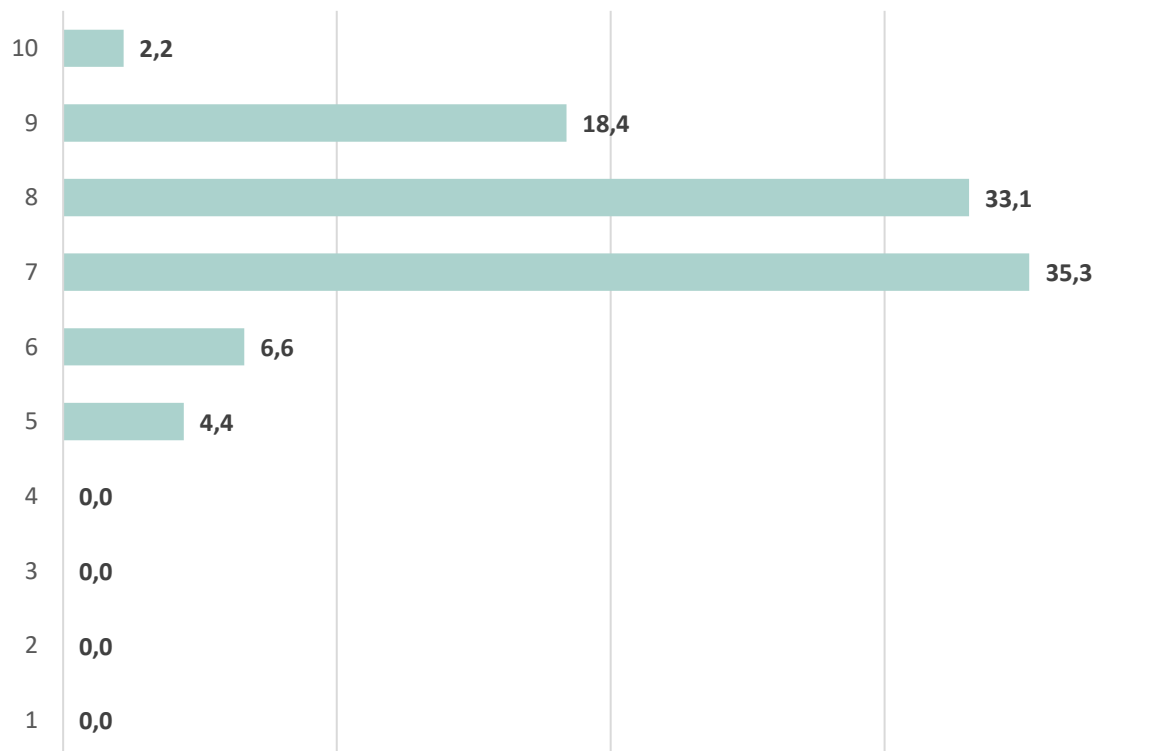
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Frequenza con cui viene effettuata la raccolta



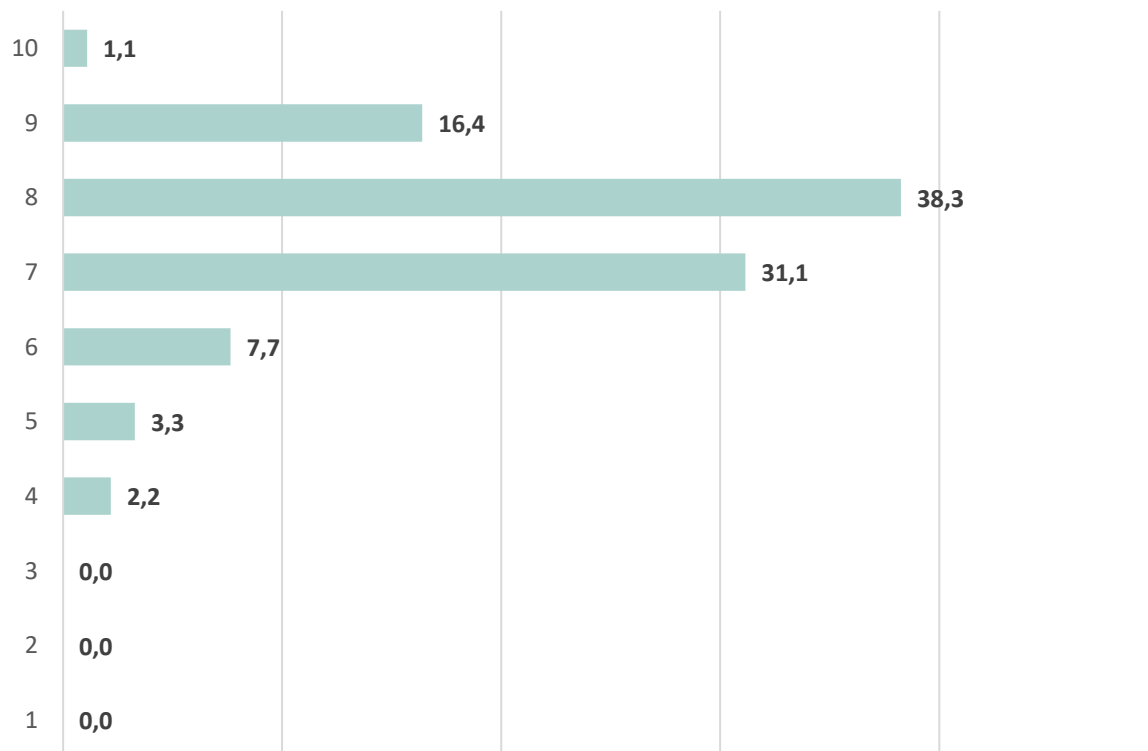
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Orari di ritiro della spazzatura



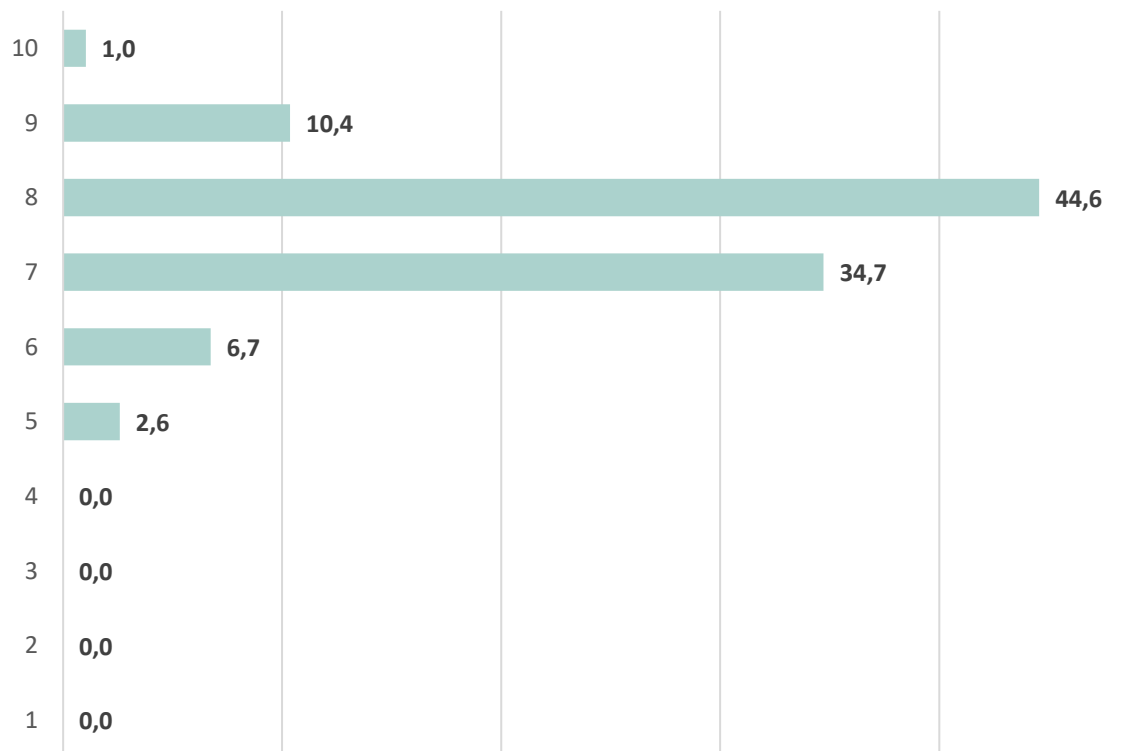
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Pulizia / Igiene delle aree adiacenti alla raccolta



ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

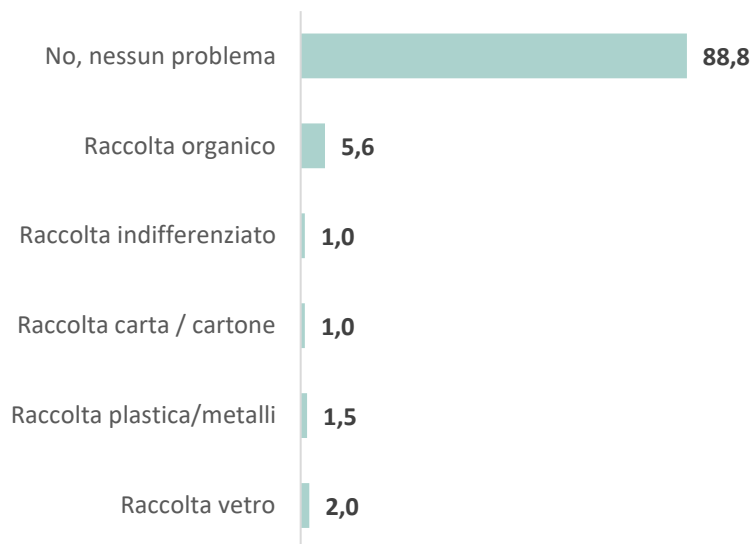
Pulizia e decoro della città turistica



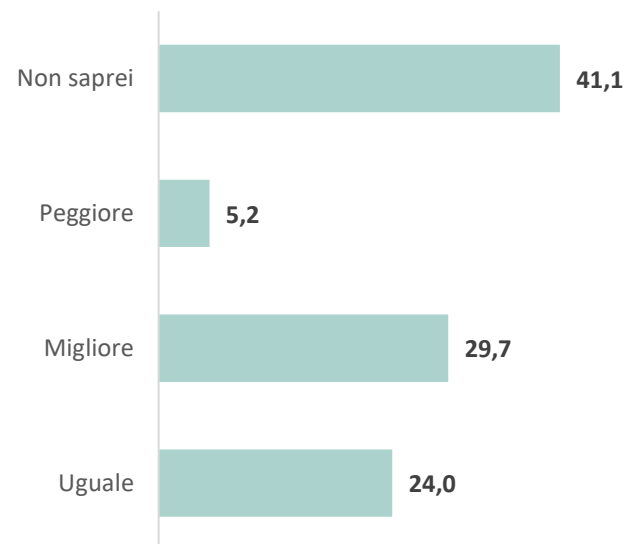
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

In particolare:

Ha avuto dei problemi o disagi nella gestione particolare di alcun specifico tipo di rifiuto?

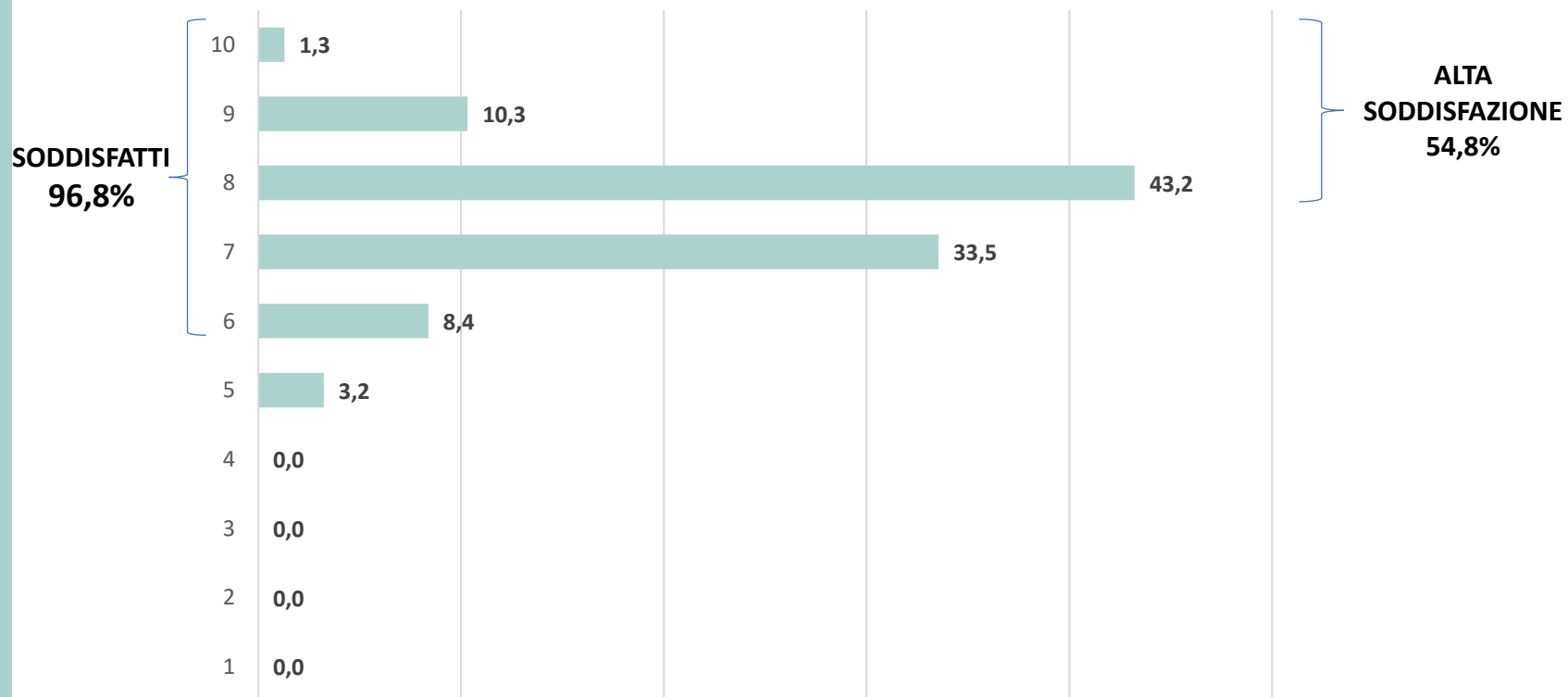


In comparazione con la sua città di residenza abituale, come valuta il servizio di raccolta differenziata nella città che la ospita?



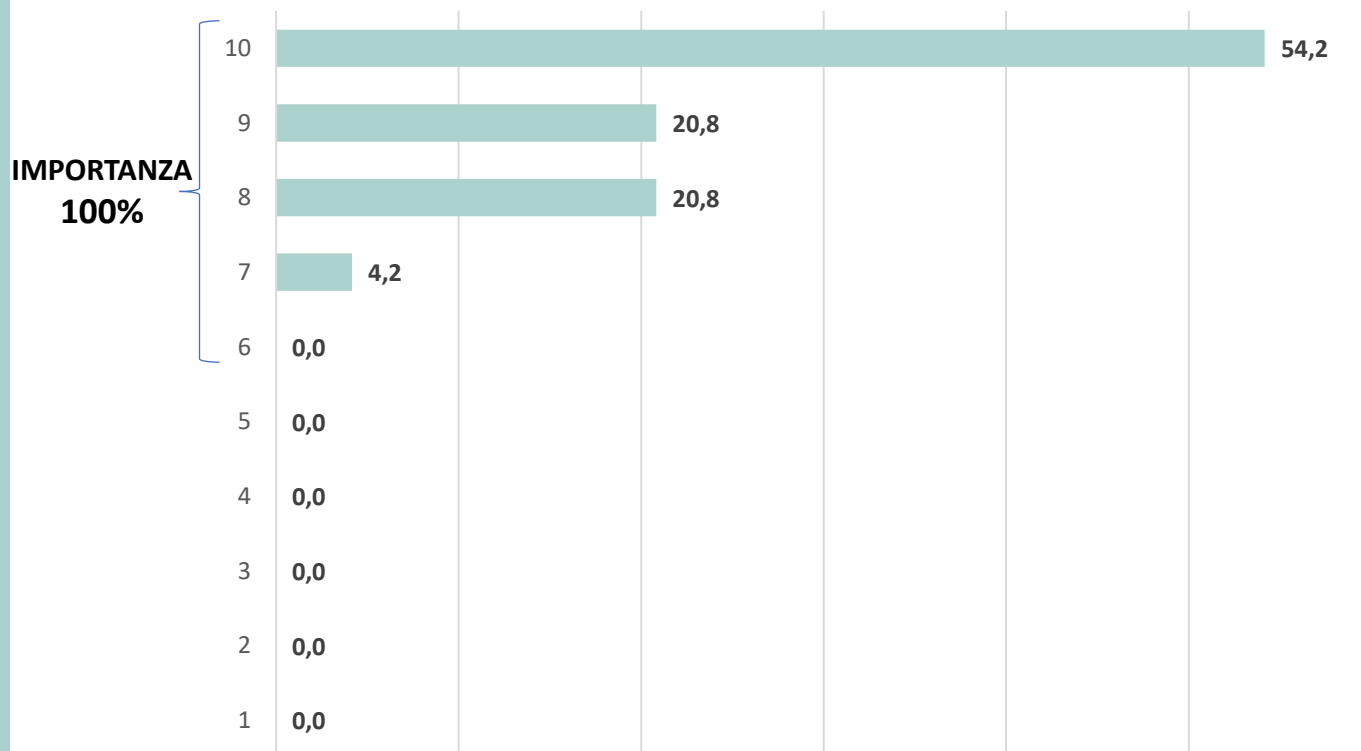
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Soddisfazione generale del servizio



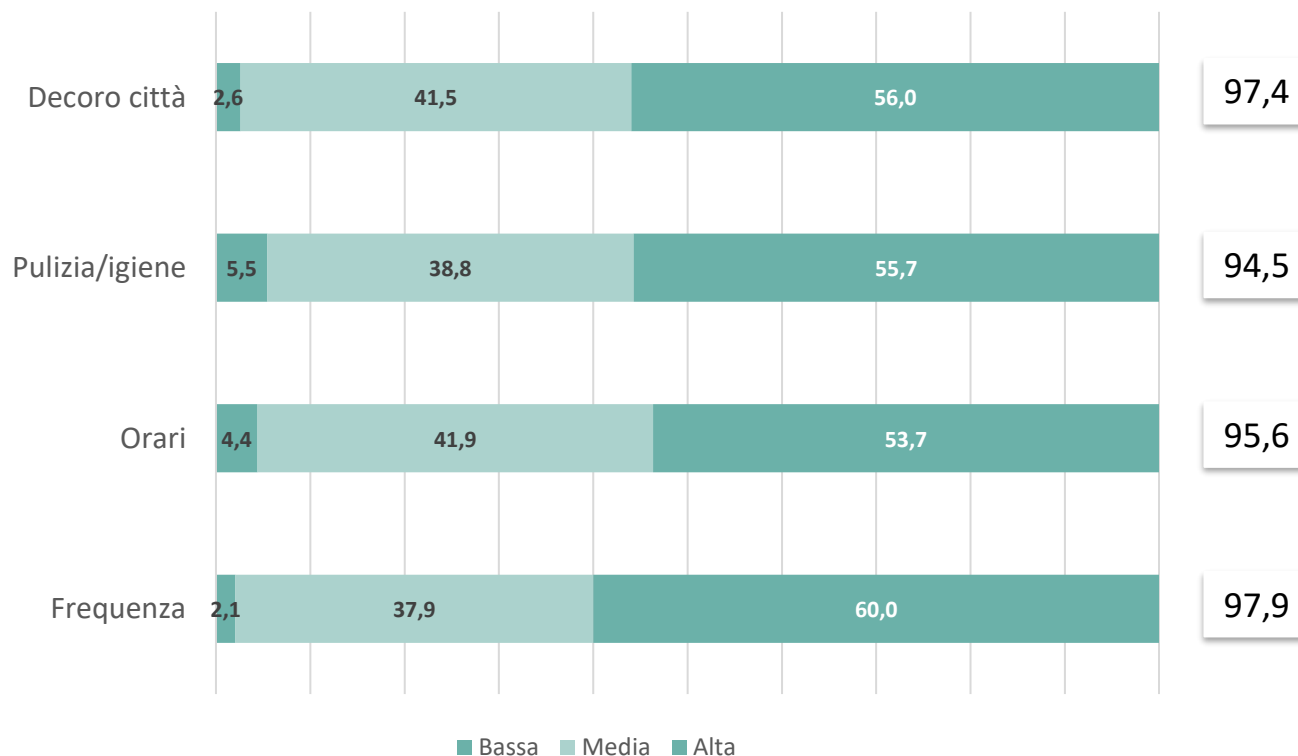
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Importanza del fare la raccolta differenziata



ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

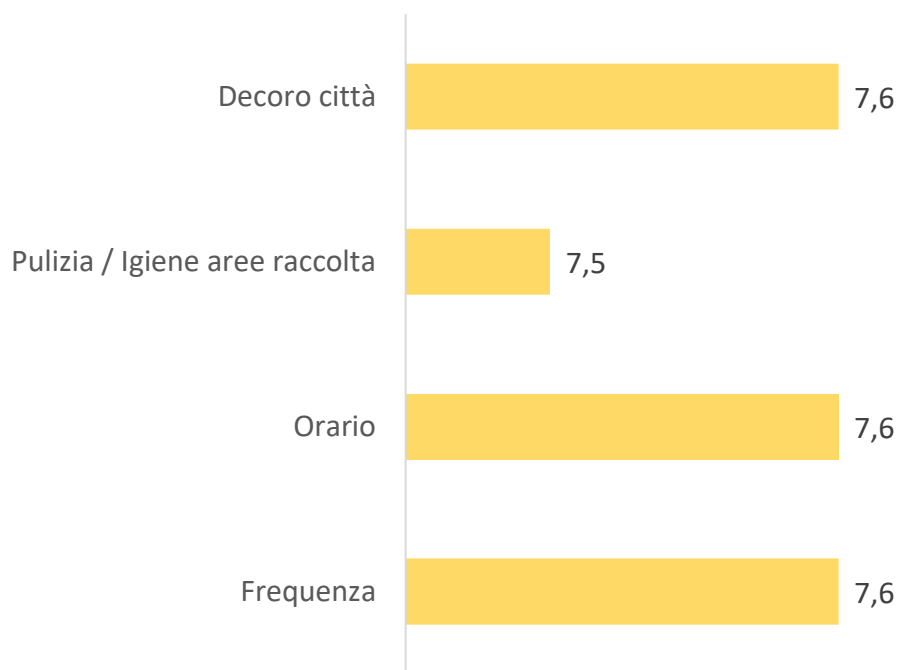


Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici

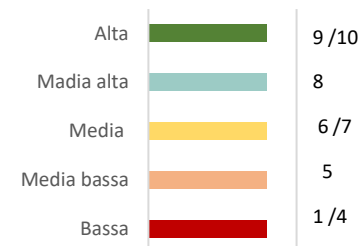
96,4

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



**Intensità
(media dei punteggi)
Aspetti Tecnici**



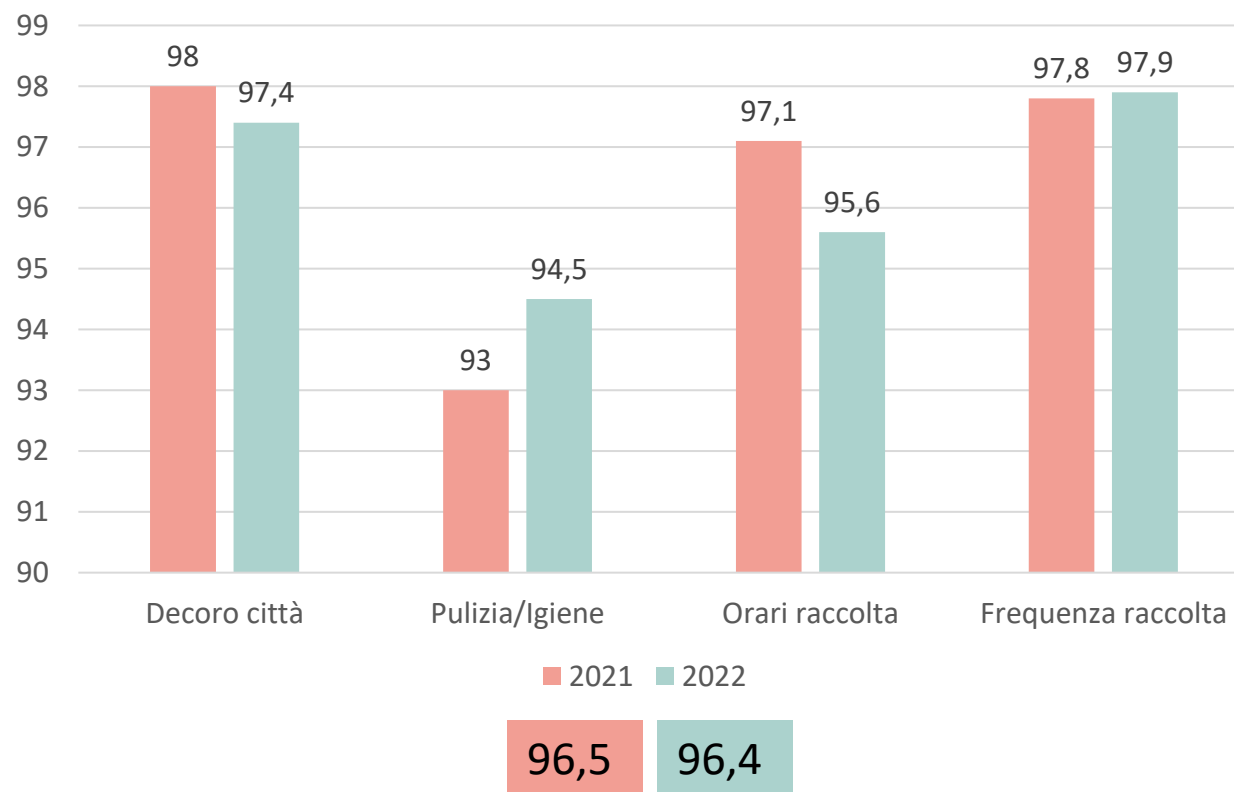
Intensità – TREND 2021 / 2022

7,2

7,6

ACCOLTA PORTA A PORTA – TREND 2021 / 2022

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE



Valutazione importanza e soddisfazione SERVIZI SPECIALI



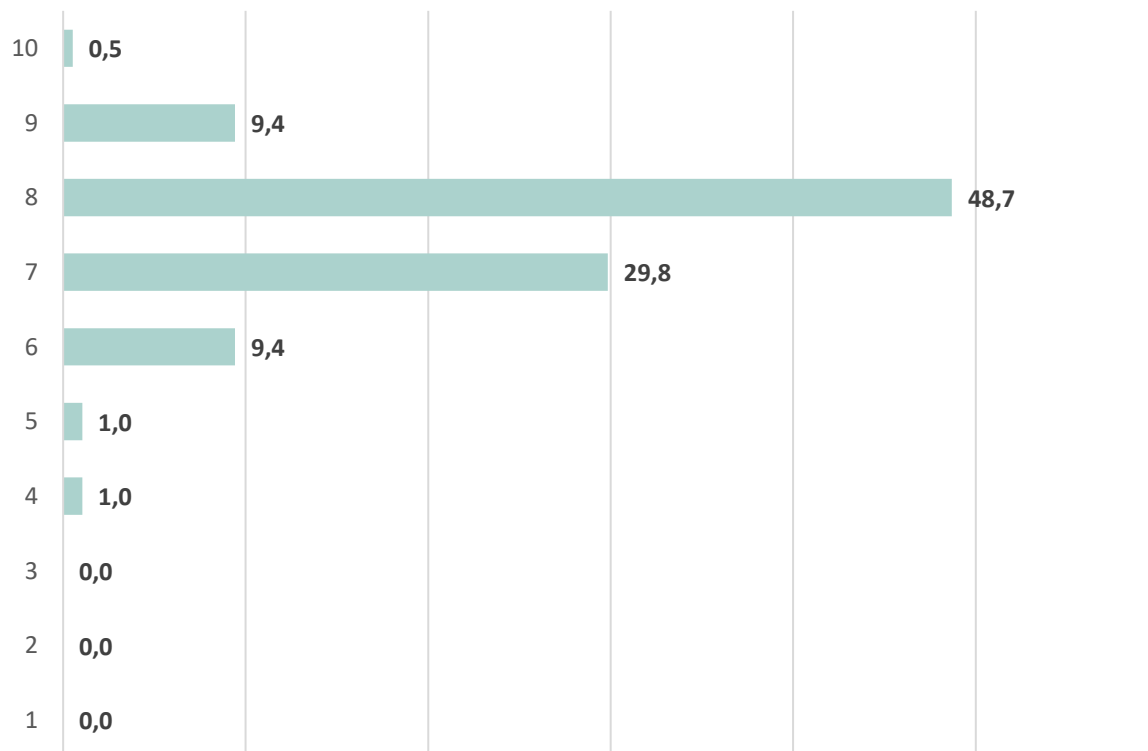
- ✓ Spazzamento strade e piazze
- ✓ Pulizia aree mercati settimanali
- ✓ Manutenzione e cura giardini, parchi pubblici
- ✓ Manutenzione e cura aiuole, potature degli alberi

Inoltre:

- ✓ Pulizia delle spiagge (solo nel comune di Ortona)

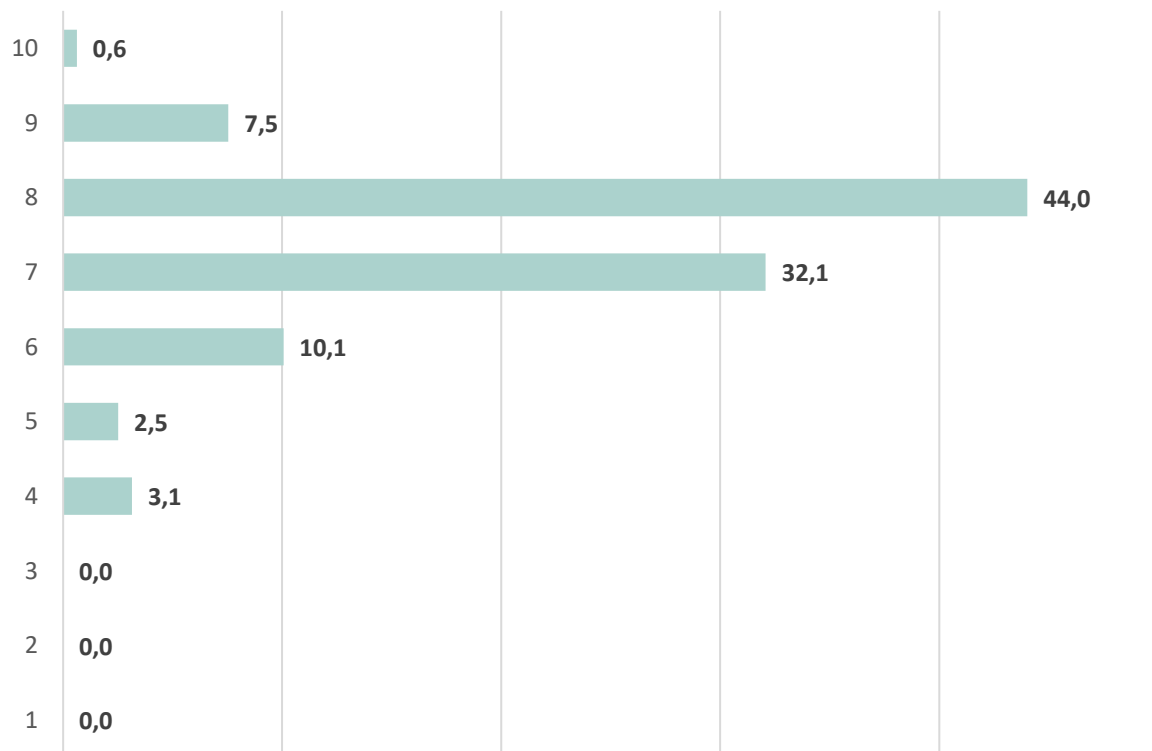
SERVIZI SPECIALI

Spazzamento strade e piazze



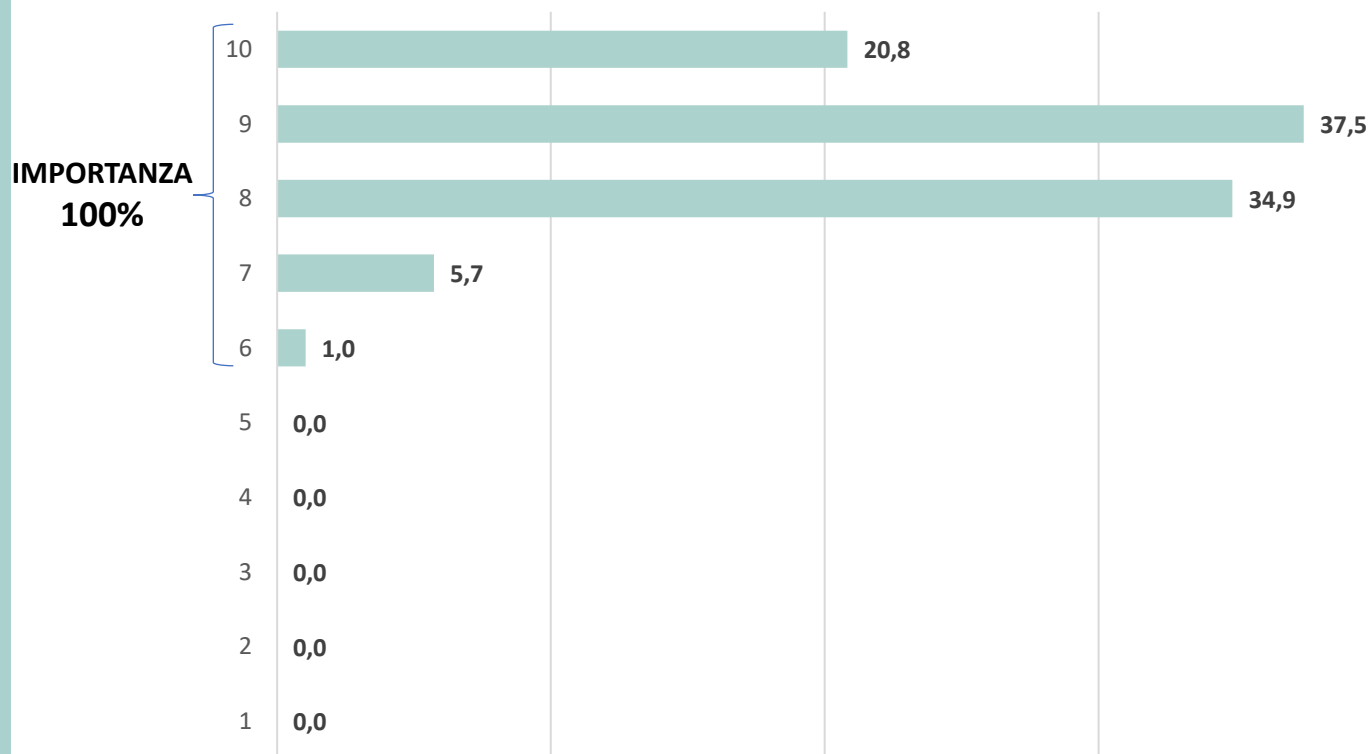
SERVIZI SPECIALI

Pulizia aree mercati settimanali



SERVIZI SPECIALI

IMPORTANZA – Pulizia strade e piazze



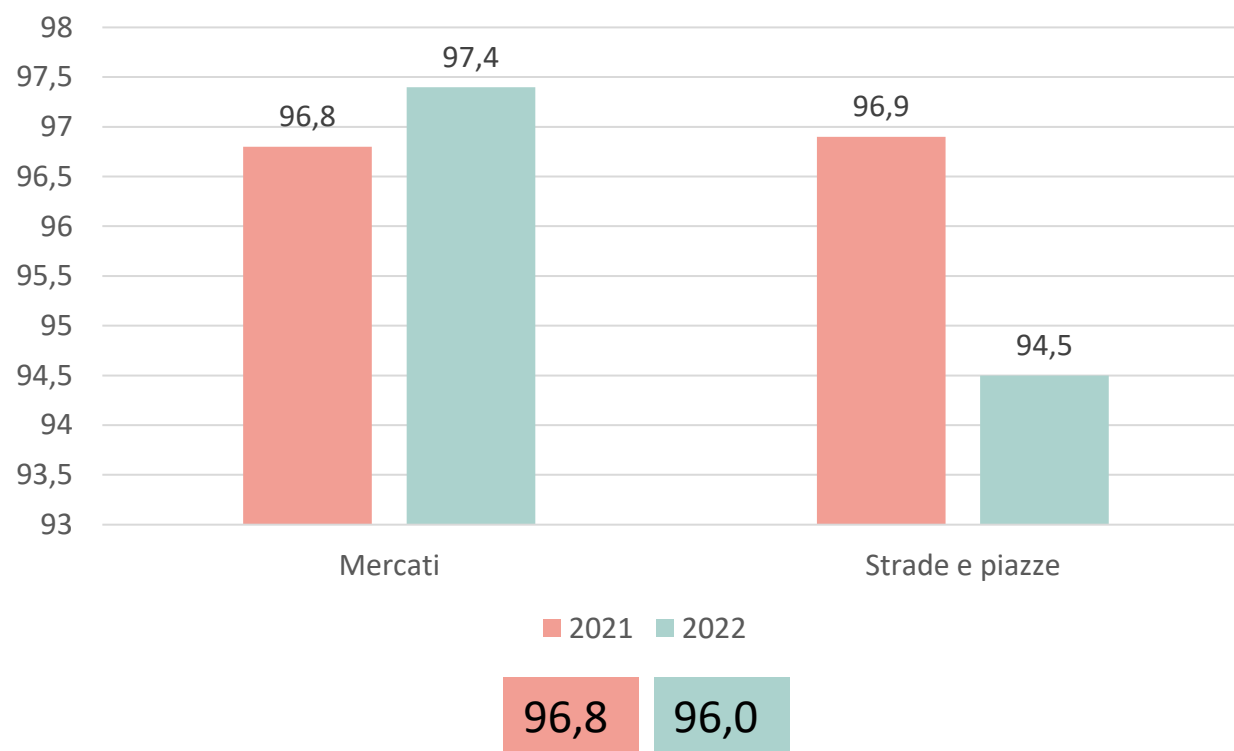
SERVIZI SPECIALI

Dati comparati – Pulizia strade e mercati



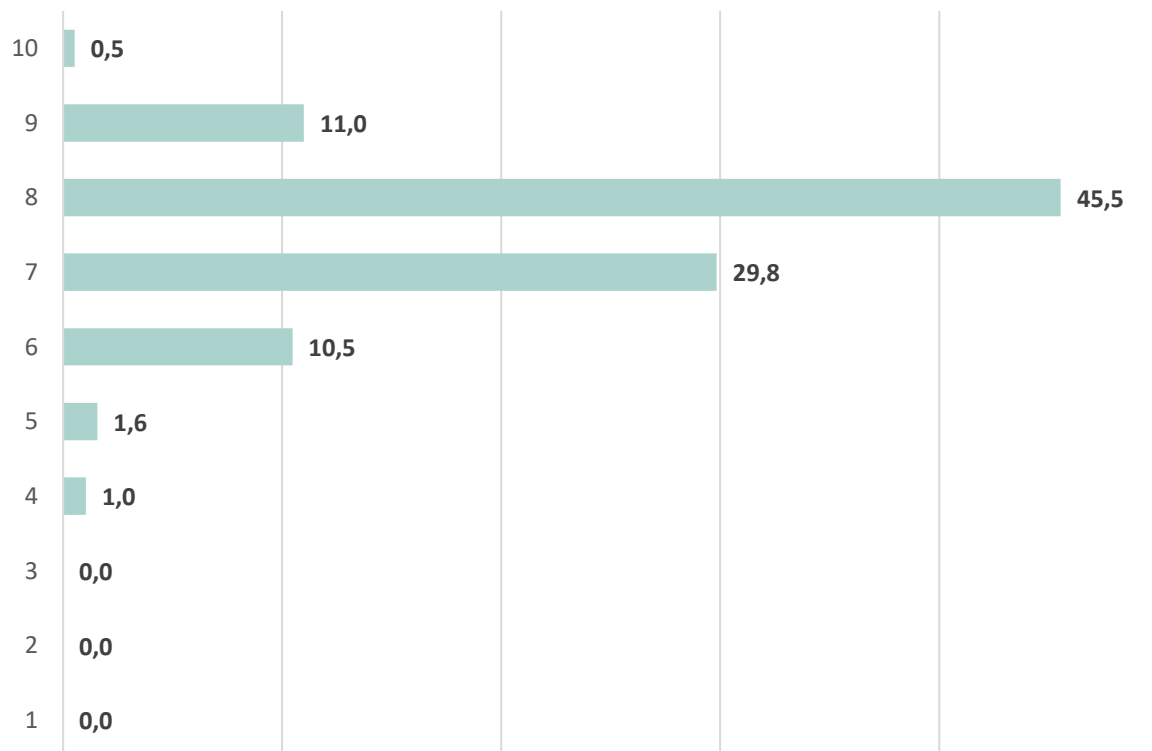
SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2022

Dati comparati – Pulizia strade e mercati



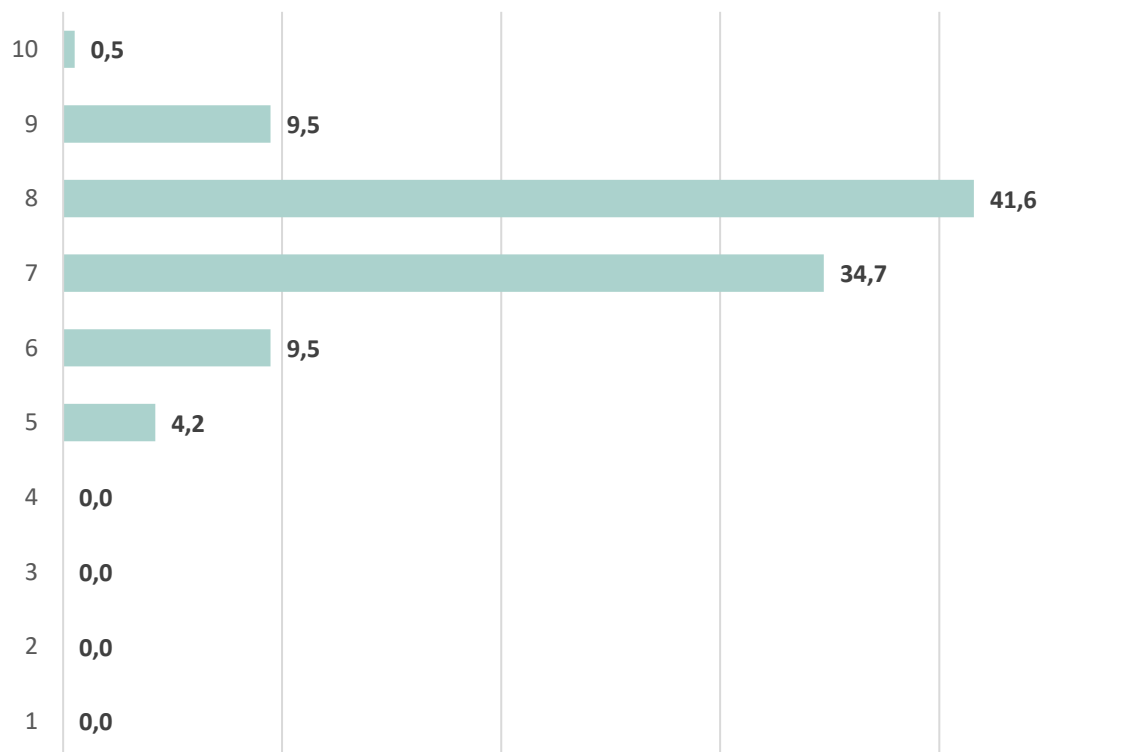
SERVIZI SPECIALI

Manutenzione e cura giardini, parchi pubblici



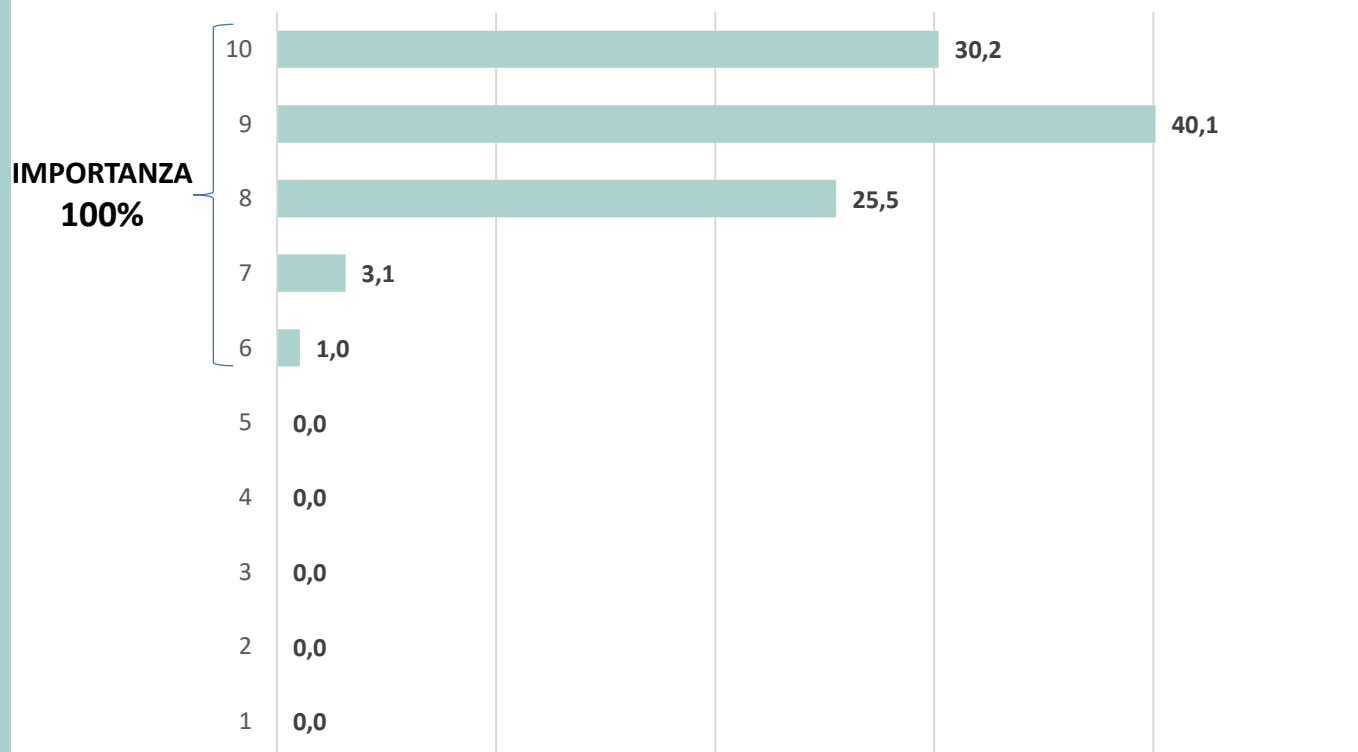
SERVIZI SPECIALI

Manutenzione e cura aiuole, potature alberi



SERVIZI SPECIALI

IMPORTANZA – Manutenzione e cura verde pubblico



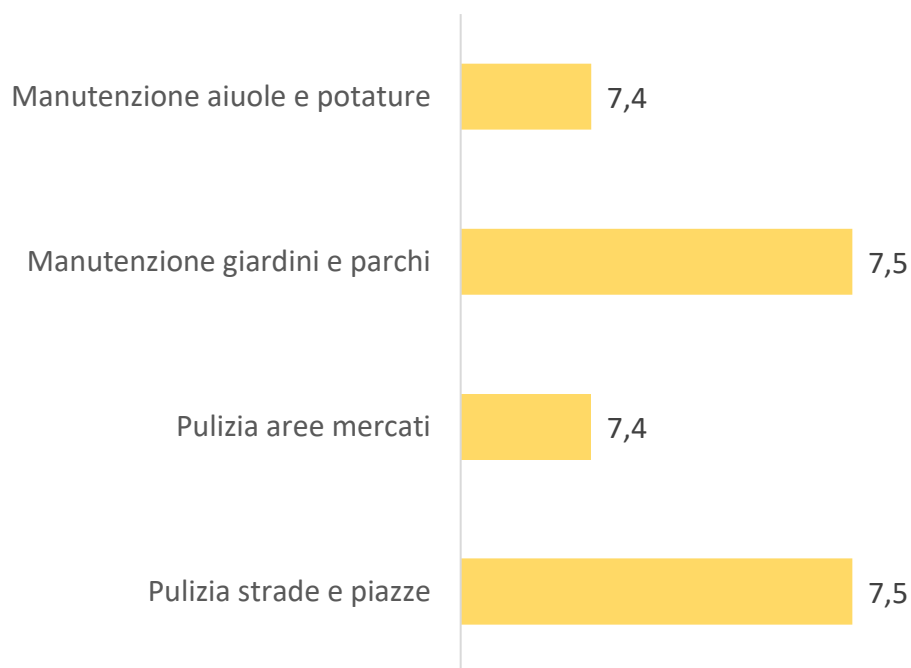
SERVIZI SPECIALI

Dati comparati – Manutenzione e cura verde pubblico

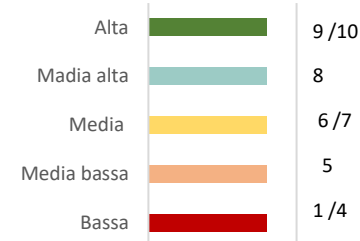


SERVIZI SPECIALI

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



**Intensità
(media dei punteggi)
Manutenzione verde e
pulizia strade**



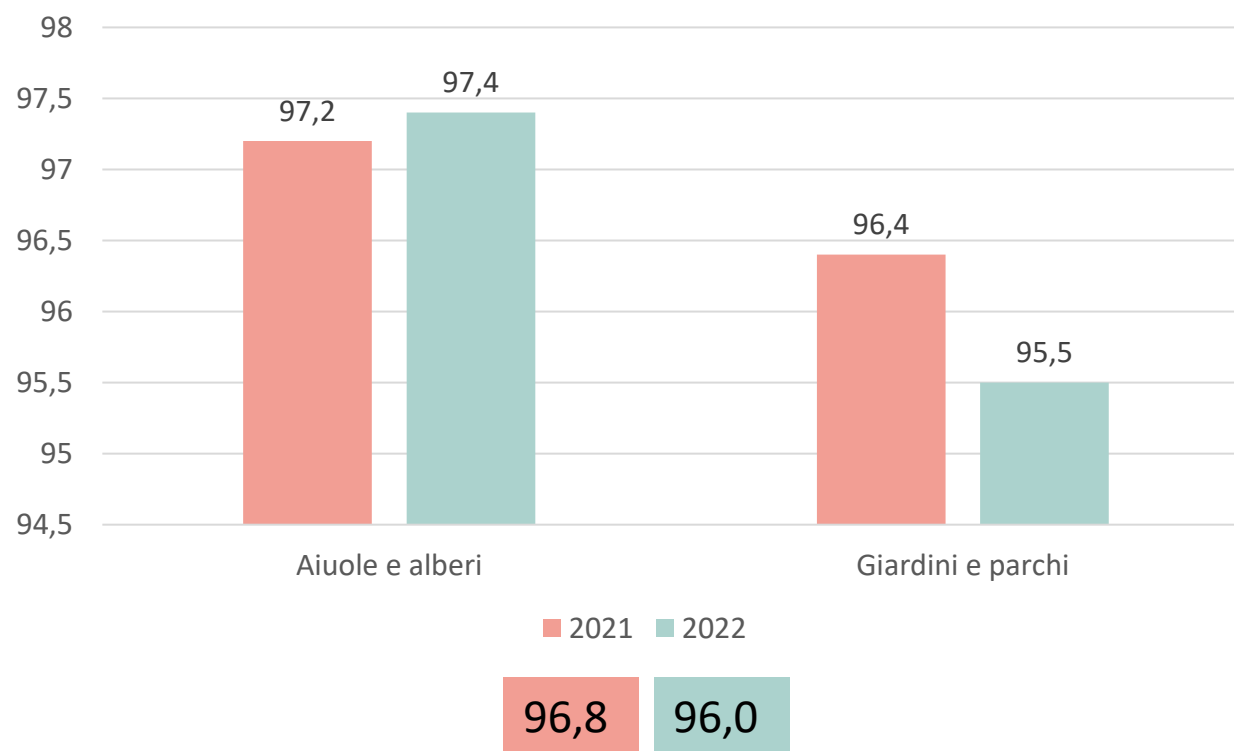
Intensità – TREND 2021 / 2022

7,2

7,5

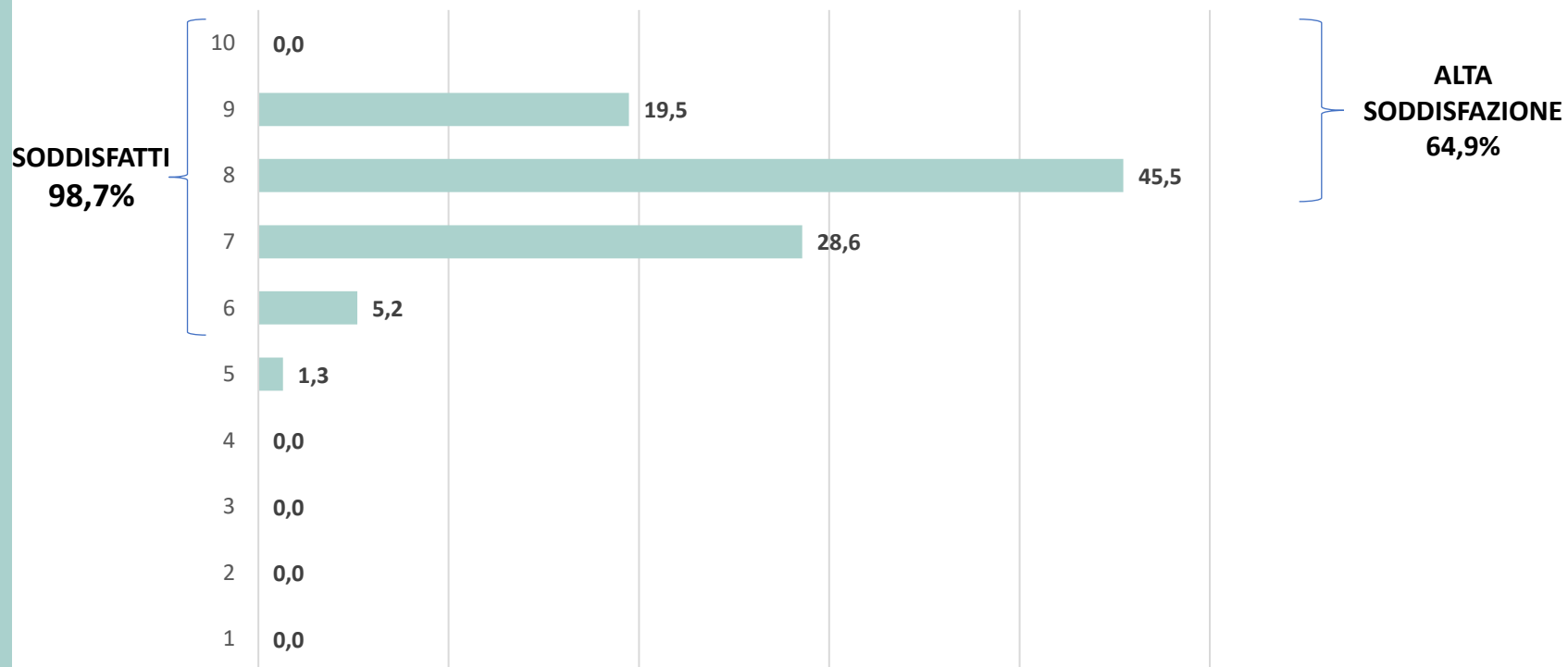
SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2022

Dati comparati – Manutenzione e cura verde pubblico



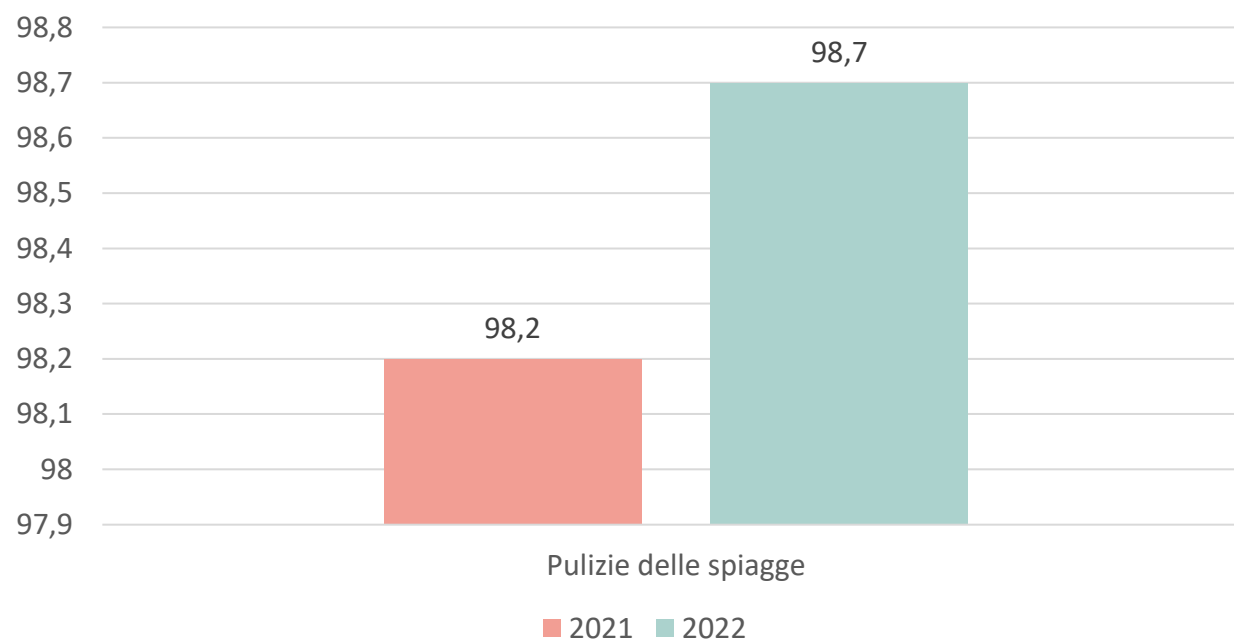
SERVIZI SPECIALI

Pulizia delle spiagge (solo nel Comune di Ortona)



SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2022

Dati comparati – Pulizie delle spiagge



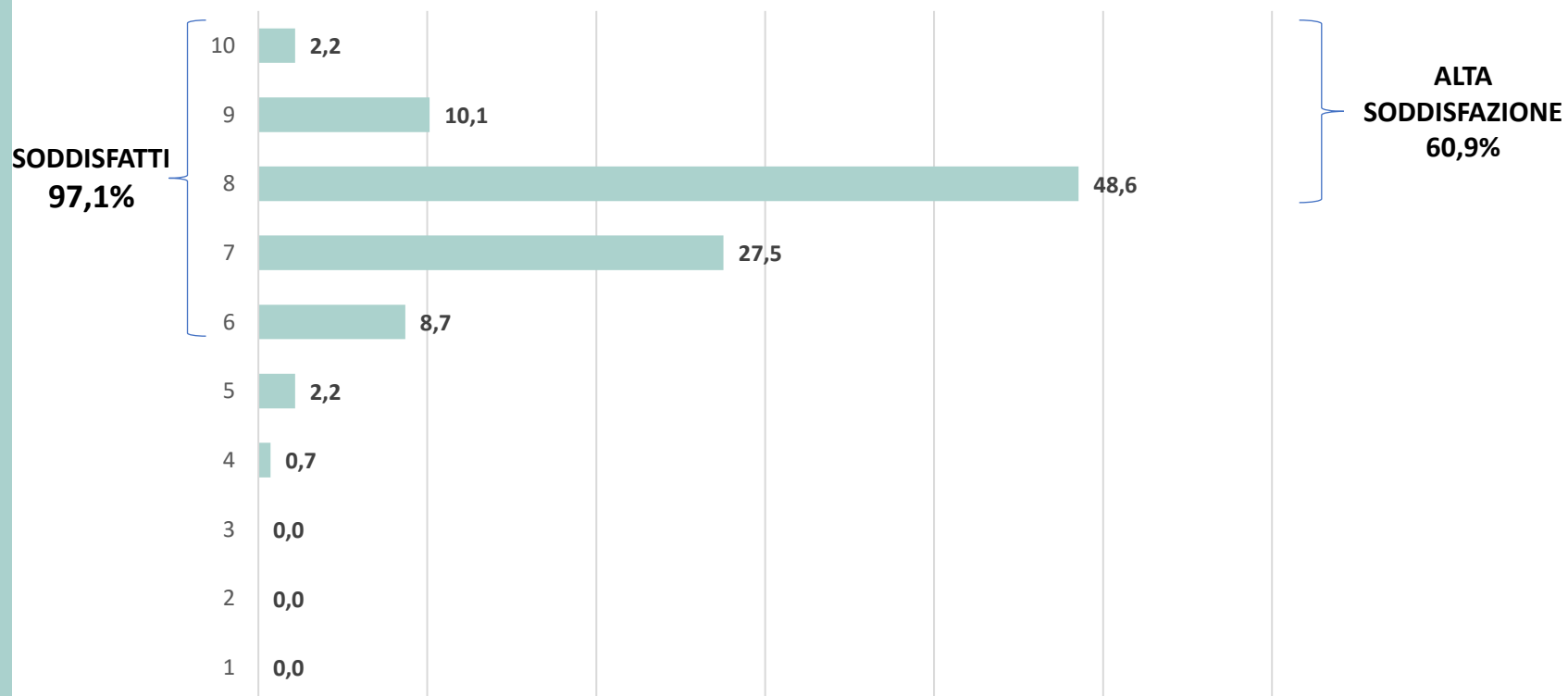
Intensità – TREND 2021 / 2022

7,4

7,7

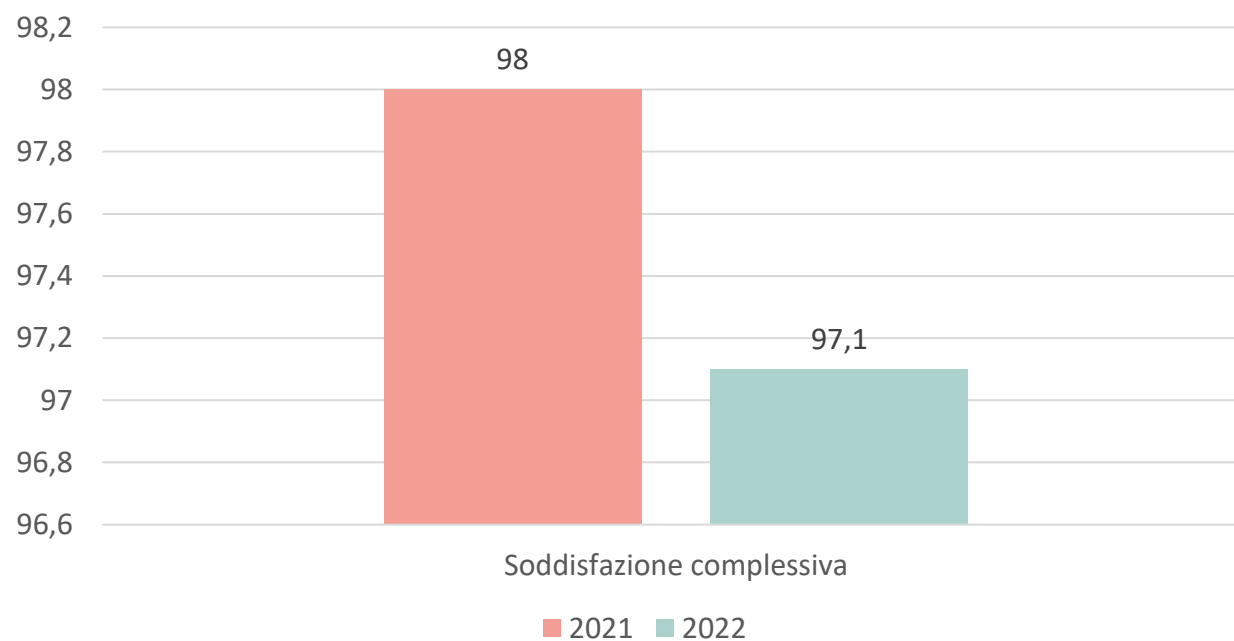
GIUDIZIO GLOBALE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2022

Dati comparati – Soddisfazione complessiva



Intensità – TREND 2021 / 2022

7,4

7,6

GIUDIZIO GLOBALE

Considerazioni

| SODDISFAZIONE E INTENSITÀ | Raccolta Porta a Porta | | Pulizia strade e mercati | | Manutenzione verde pubblico | | Pulizie spiagge (Ortona) | | Soddisfazione complessiva | |
|---------------------------------|------------------------|-------------------|--------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------------|-----------|---------------------------|-----------|
| | SODDISFAZIONE (%) | INTENSITÀ (media) | SODDISFAZIONE | INTENSITÀ | SODDISFAZIONE | INTENSITÀ | SODDISFAZIONE | INTENSITÀ | SODDISFAZIONE | INTENSITÀ |
| 2021 | 96,5 | 7,2 | 96,8 | 7,2 | 96,8 | 7,2 | 98,2 | 7,4 | 98,0 | 7,4 |
| 2022 | 96,4 | 7,6 | 96,0 | 7,5 | 96,0 | 7,5 | 98,7 | 7,7 | 97,1 | 7,6 |
| DIFFERENZA | - 0,1 | + 0,4 | - 0,8 | + 0,3 | - 0,8 | + 0,3 | + 0,5 | + 0,3 | - 0,9 | + 0,2 |

I dati raccolti quest'anno, in confronto con quelli dell'anno scorso, ci dicono sostanzialmente che Ecolan è riuscito a sostenere un'alta qualità dei servizi offerti. Nella comparazione tra l'indagine condotta nel 2021 e questa del 2022, vediamo che le differenze registrate in tutti i valori percentuali di **soddisfazione** (voto 6 a 10), tanto in più come in meno, sono sempre sotto l'1 %, dentro il margine d'errore statistico. All'interno di questa fotografia vediamo due Indicatori la cui differenza è leggermente più importante (- 0,8 %): «Pulizia strade e mercati» e «Manutenzione del verde pubblico».

Facendo un focus sul fattore «Pulizia strade e mercati» vediamo che la percezione è migliorata riguardo la «Pulizia dei mercati», che dal 96,8% del 2021 cresce al 97,4% odierno, segnando un + 0,6%. Scende, invece, la soddisfazione della «Pulizia delle strade», che passa dal 96,9% del 2021 al 94,5% (- 1,4%), sub-fattore che registra la diminuzione maggiore.

In contrapposizione a questo calo, segnaliamo un sub-fattore la cui crescita nella percentuale di soddisfazione è equivalente: la «Pulizia e igiene delle aree adiacenti alla raccolta», che è passata dal 93,0% al 94,5% attuale (+1,5%).

Intanto, per la «Manutenzione del verde pubblico», c'è il sub-fattore «Aiuole e alberi» che cresce dal 97,2% al 97,4%; «Giardini e parchi» scende, sempre sotto l'1%, dal 96,4% al 95,5%.

GIUDIZIO GLOBALE

Considerazioni

Gli aspetti tecnici della «Raccolta porta a porta», l'Indicatore più importante, si mantiene invariato rispetto all'anno scorso, confermando un'alta qualità percepita dai villeggianti riguardo il principale servizio offerto da Ecolan.

Dove si registra una percezione positiva in crescita è sulla «Pulizia delle spiagge» nel Comune di Ortona, che passa da una soddisfazione del 98,2% nel 2021 al 98,7% nel 2022 (+0,5%). Tenendo conto che si tratta di un nuovo servizio iniziato l'anno scorso, di cui possono usufruirne, eventualmente, tutti i Comuni della Costa, la crescita raggiunta, sempre dentro un'altissima soddisfazione, rassicura l'Azienda e il suo profilo di efficienza anche su questa nuova offerta di servizio.

L'INTENSITÀ IN CRESCITA

Avendo sostenuto le percentuali di approvazione in una parità tecnica tra il 2021 e il 2022, ci concentriamo adesso sull'*intensità della soddisfazione*, ovvero sulla media dei punteggi con cui i villeggianti hanno manifestato le proprie opinioni.

Vediamo una crescita costante in tutti i fattori analizzati. Un fenomeno molto positivo, che si registra anche quando c'è una percentuale minore di soddisfazione. Per dare un esempio, la «Raccolta porta a porta» è passata da una soddisfazione del 96,5% al 96,4% (- 0,1% - parità tecnica) ma l'intensità è cresciuta da 7,2 del 2021 a 7,6 nel 2022, quasi mezzo punto in più: vuol dire che chi l'anno scorso aveva dato un voto di 6, quest'anno lo ha fatto con un 7; chi aveva dato un 7 è passato all'8 e così via.

La crescita dell'intensità dell'approvazione in tutti i fattori analizzati è il segnale più importante da considerare, perché si tratta dei valori che vanno oltre il margine d'errore che incide sulle percentuali di approvazione. All'interno di queste variazioni statistiche, rimane ferma un'intensità più forte registrata nel 2022.

IL CONFRONTO CON LA CITTÀ DI RESIDENZA

Abbiamo chiesto: «In comparazione con la sua città di residenza abituale, come valuta il servizio di raccolta differenziata nella città che la ospita?». Si tratta di una domanda che cerca di stabilire un punto di riferimento concreto per i propri villeggianti. Vediamo che 4 su 10 (41,1%) non riescono a dare una risposta. Un 24,0% ha risposto «uguale» e un terzo degli intervistati ha considerato i servizi offerti da Ecolan come «migliore» rispetto a quelli che vengono offerti nel suo comune di residenza abituale.

Si tratta di un risultato incoraggiante, dove solo il 5,2% (1 intervistato su 20) lo ha considerato «peggiore».