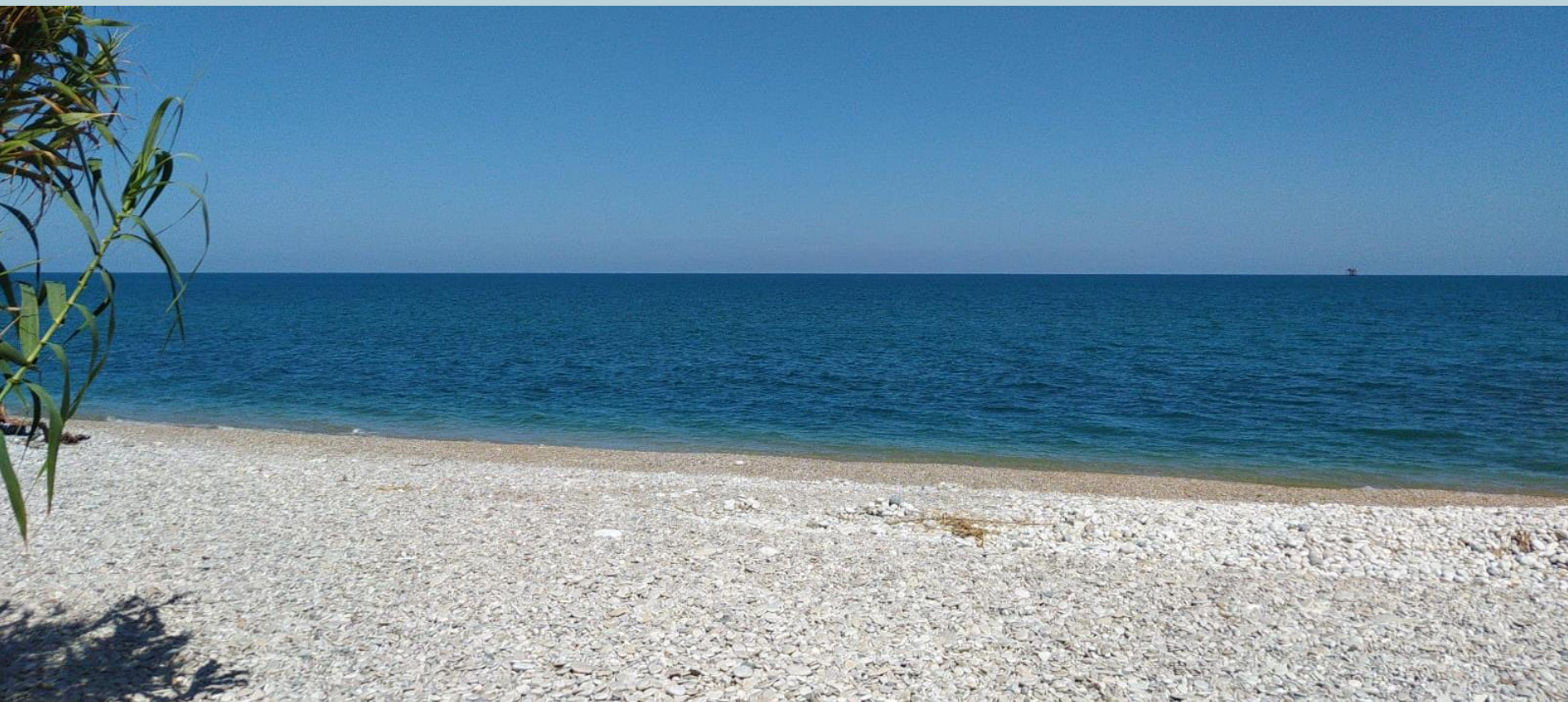


*Customer Satisfaction Audit
Agosto 2023 - VILLEGGIANTI*



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

Agosto 2023
Lavoro realizzato da

STRATEGICA₁
dritti all'obiettivo ●

PRINCIPALI RISULTATI

*Customer Satisfaction Audit
Agosto 2023*

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: 212

Margine di errore: + - 5,8 %

Livello di confidenza: 95,0%

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di agosto 2023

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

*Coordinatore Area Tecnica: **Eduardo Sulpizio** – Economia e finanza, Università D'Annunzio di Chieti – Pescara*

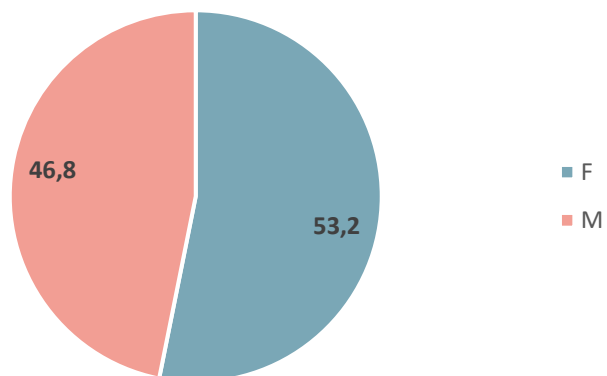
*Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***

*Intervistatori: **Barbara Assogna ed Eugenio Di Cesare***

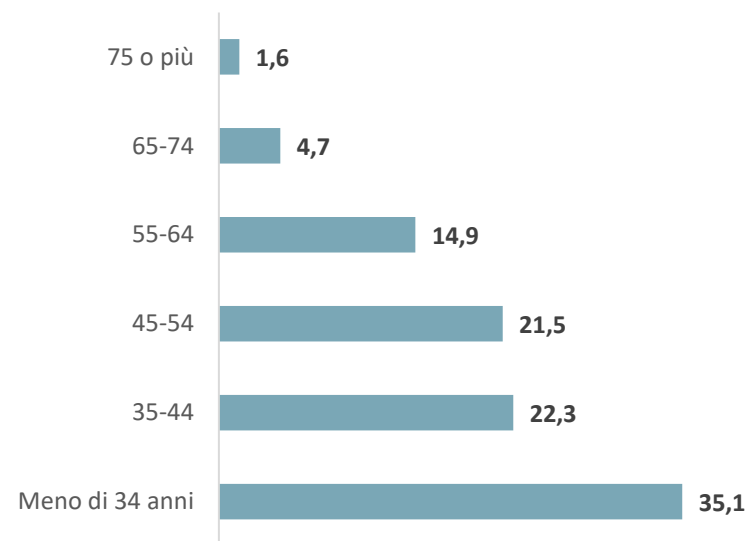
*Responsabile: **David Buccini** – Amm. Unico Strategica SRLS*

INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Genere

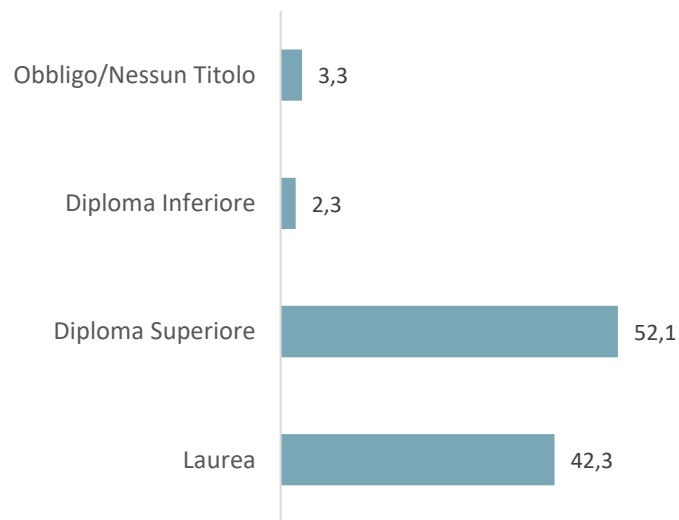


Età

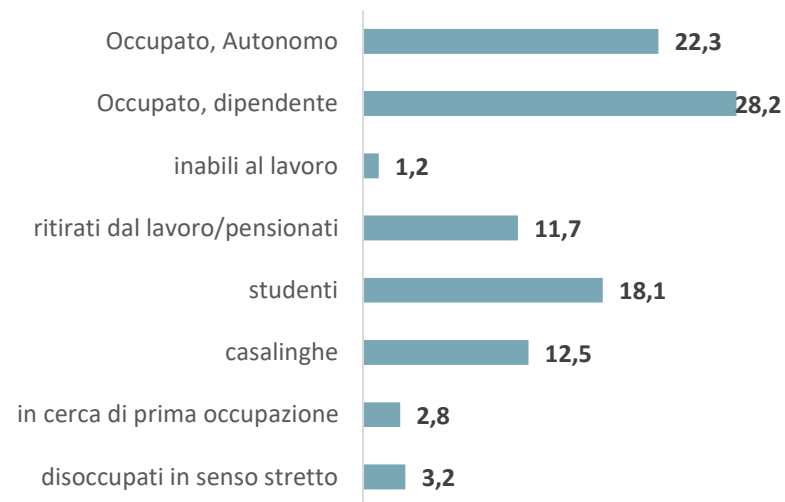


INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Titolo di studio

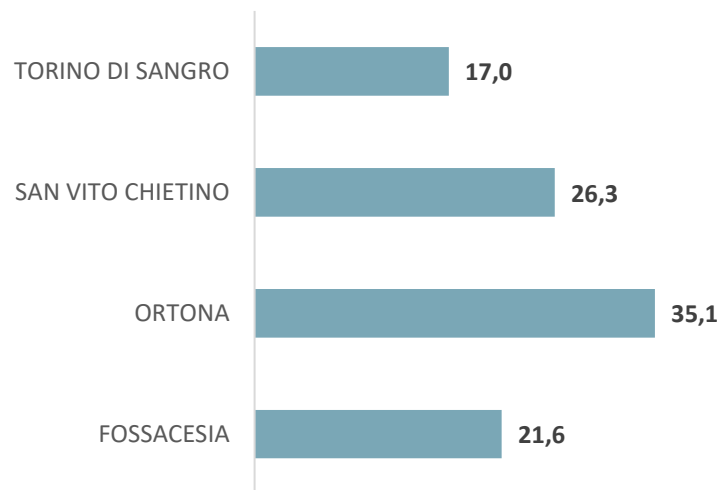


Condizione lavorativa

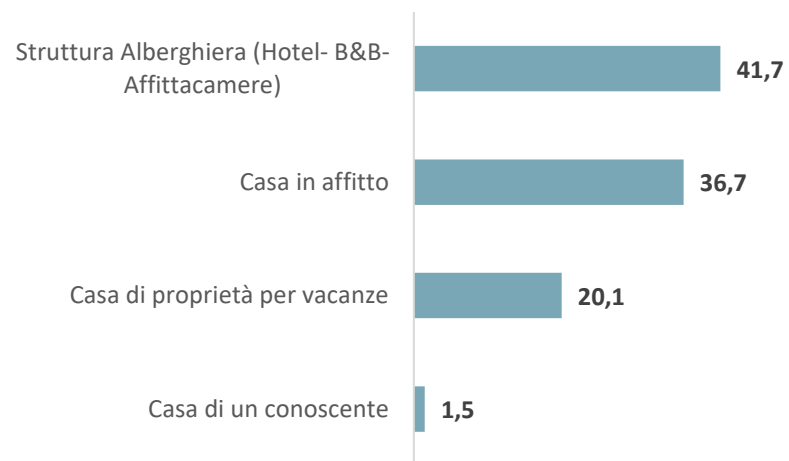


INFORMAZIONI SULL'UTENZA

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:

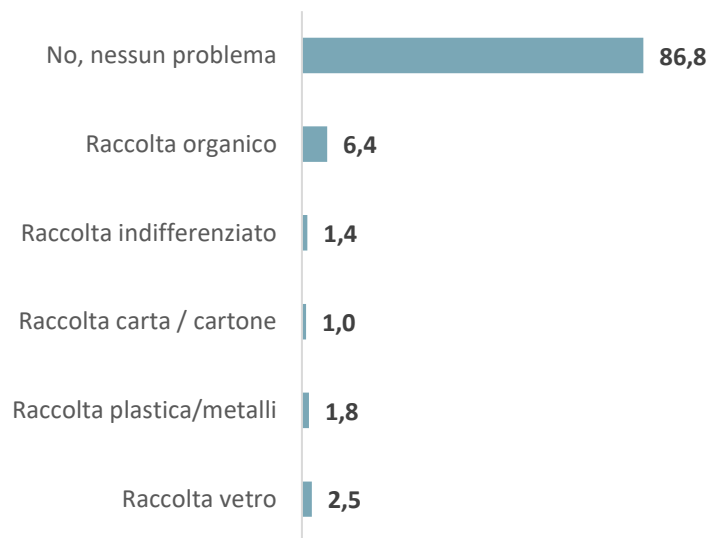
- ✓ Ha avuto dei problemi con un particolare tipo di rifiuto?
- ✓ In comparazione con la sua residenza abituale, come valuta il servizio?



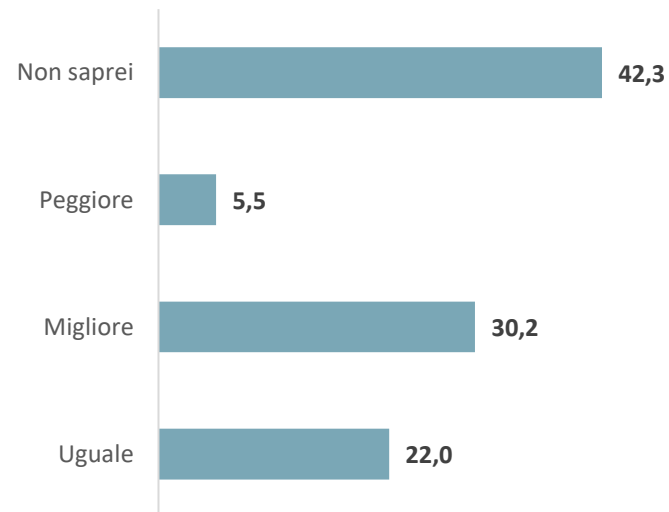
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

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?

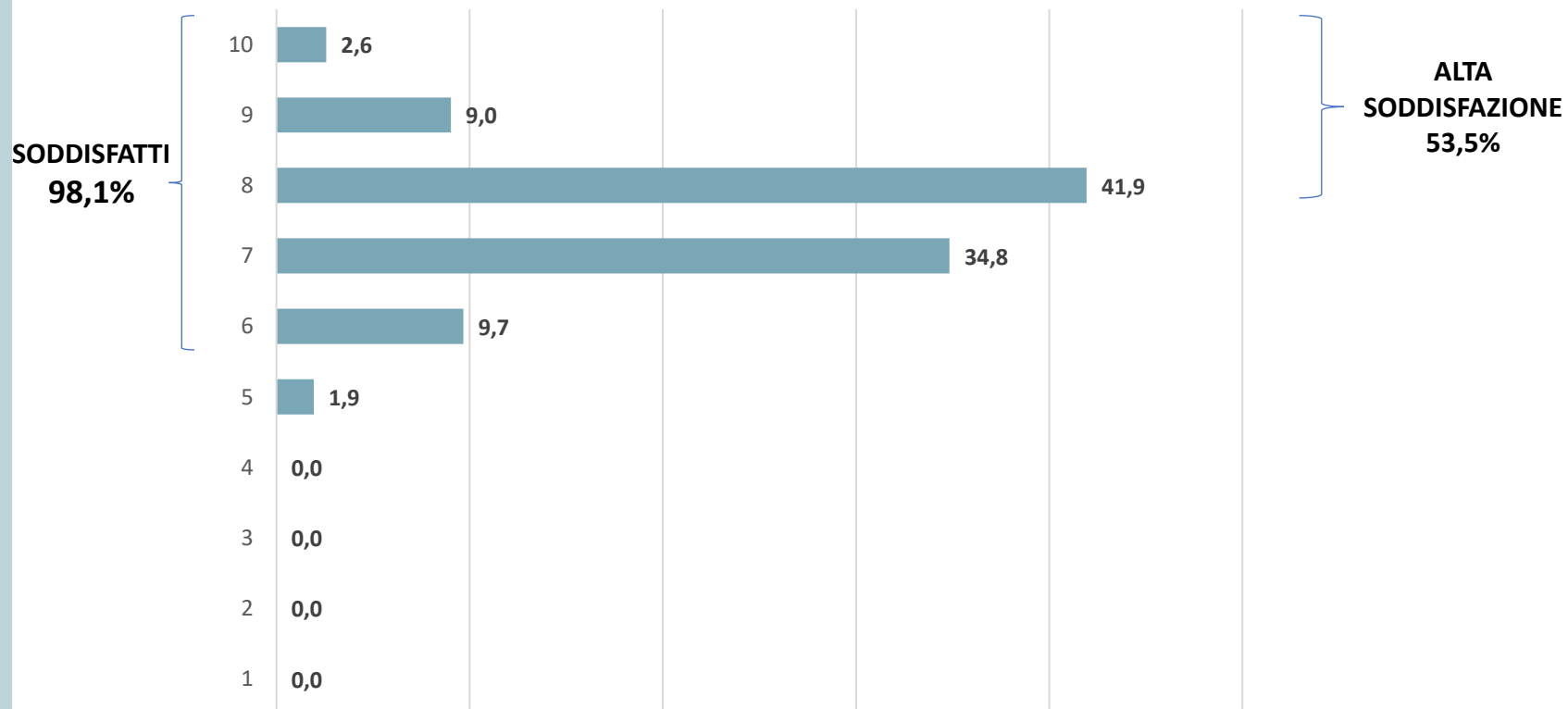


Ci sono poche variazioni rispetto all'anno scorso per i «problemi o disagi nella gestione dei rifiuti». La stragrande maggioranza non ha avuto problemi con nessun tipo di rifiuto. Intanto l'«organico» si conferma come il più problematico per un villeggiante su quasi 20, seguito dalla raccolta «vetro».

Nella comparazione con la città di residenza abituale, più di quattro su dieci non riescono a rispondere: 3 su 10 hanno detto che è «migliore» la raccolta operata da Ecolan; 2 su 10 non notano differenze (uguale) e solo il 5,5% del totale considera di aver trovato una situazione «peggiore» a quella del luogo di residenza. Con questi dati possiamo affermare che l'Operatore supera le aspettative dei villeggianti per il servizio offerto.

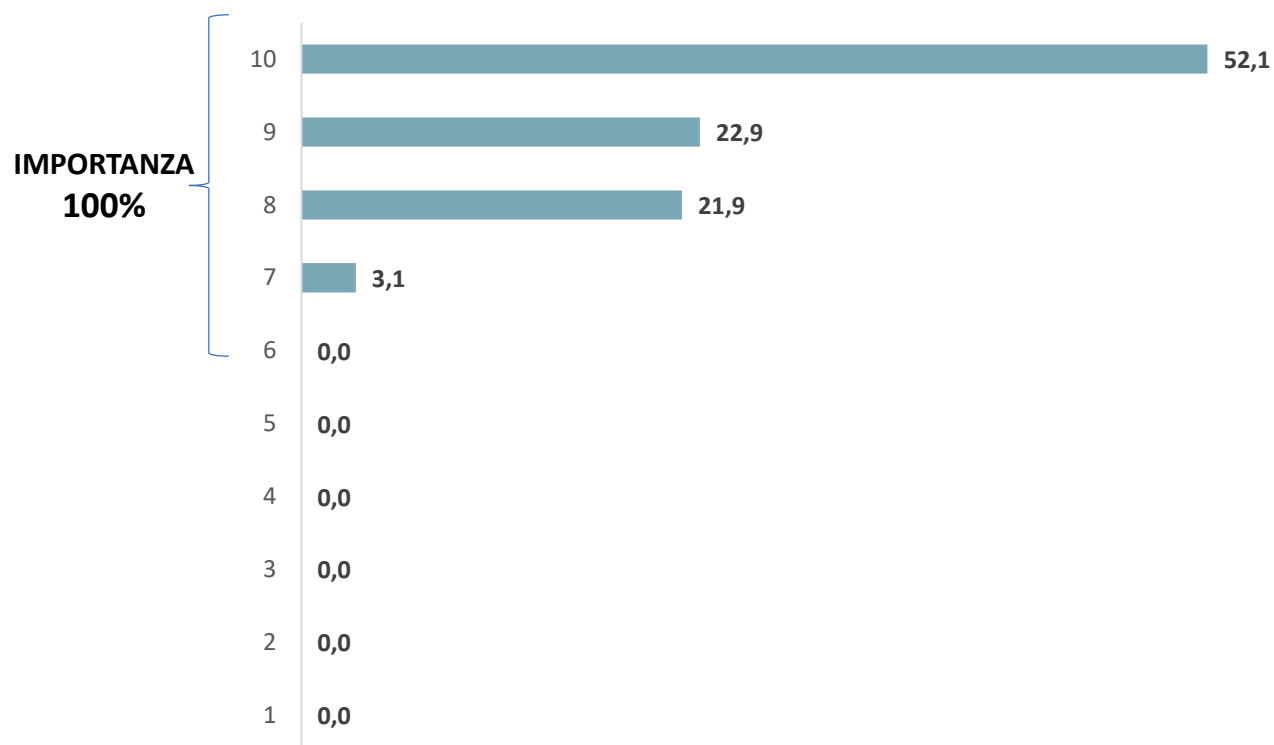
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Soddisfazione generale del servizio



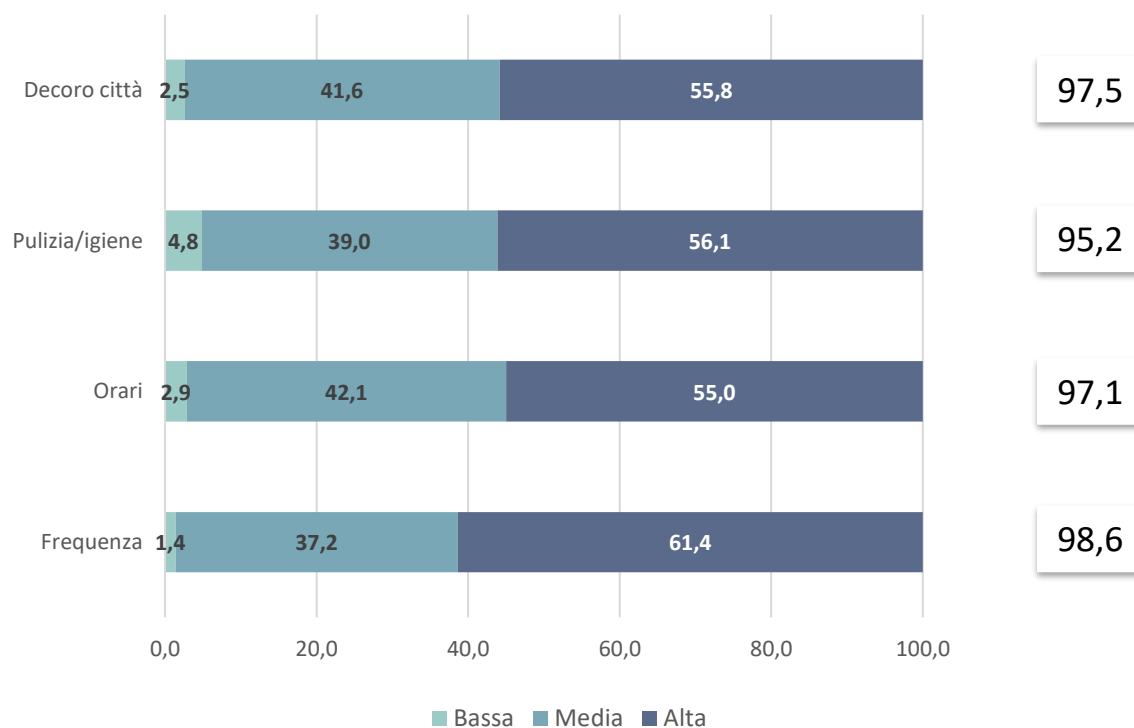
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Importanza del fare la raccolta differenziata



ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

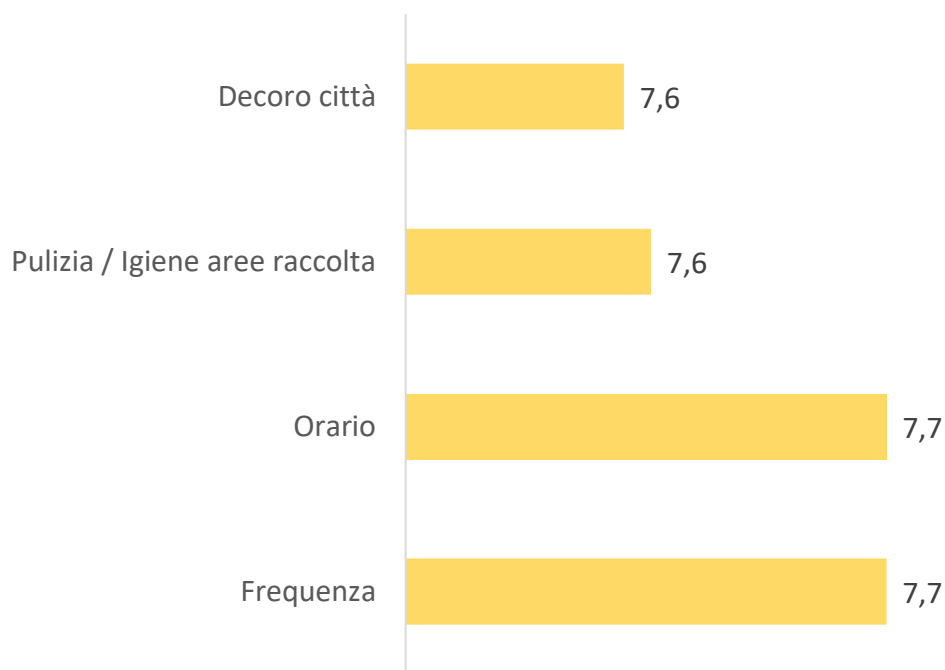


Indice % di soddisfazione MEDIA Aspetti Tecnici

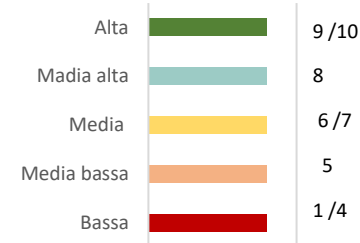
97,1

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



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



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023

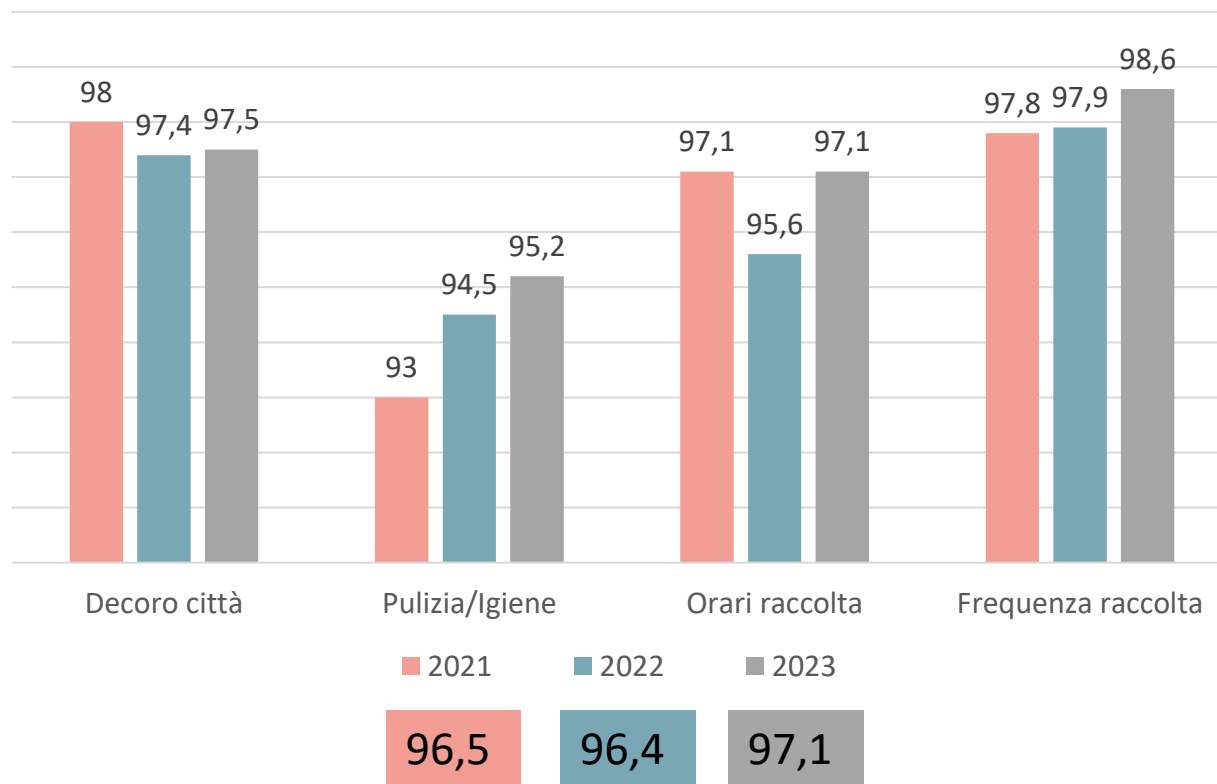
7,2

7,6

7,6

ACCOLTA PORTA A PORTA – TREND 2021 / 2023

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)

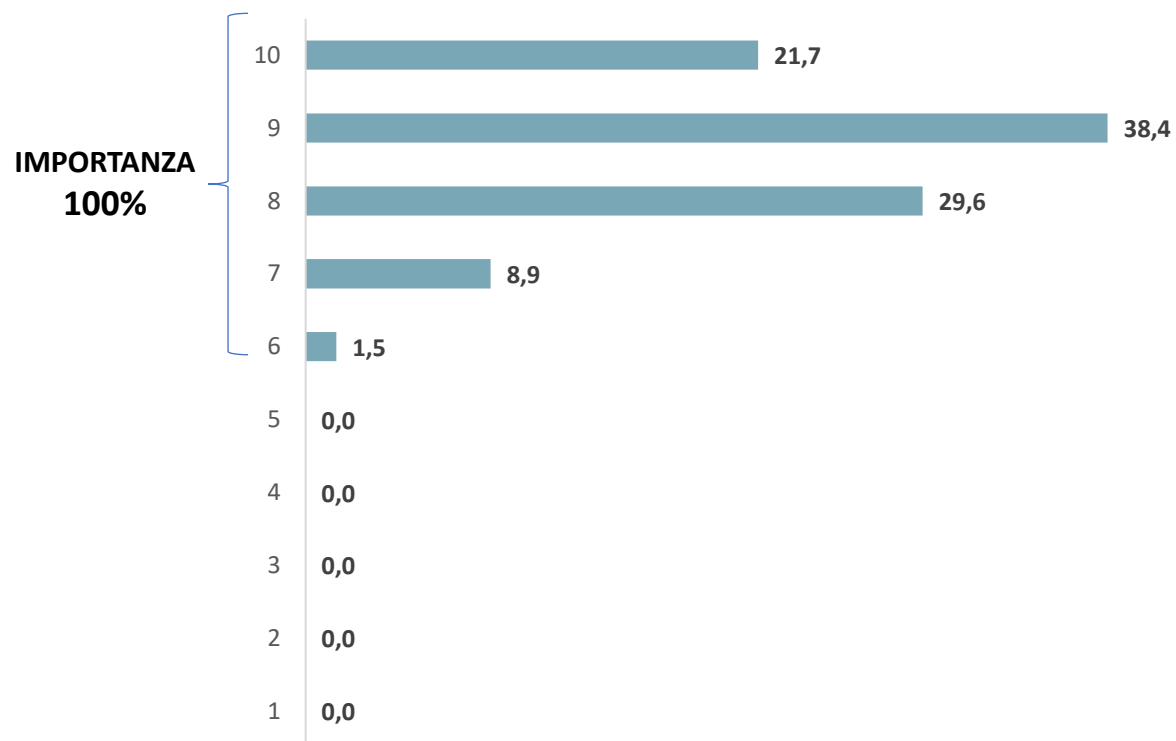
SERVIZI SPECIALI

Dati comparati – Pulizia strade e mercati



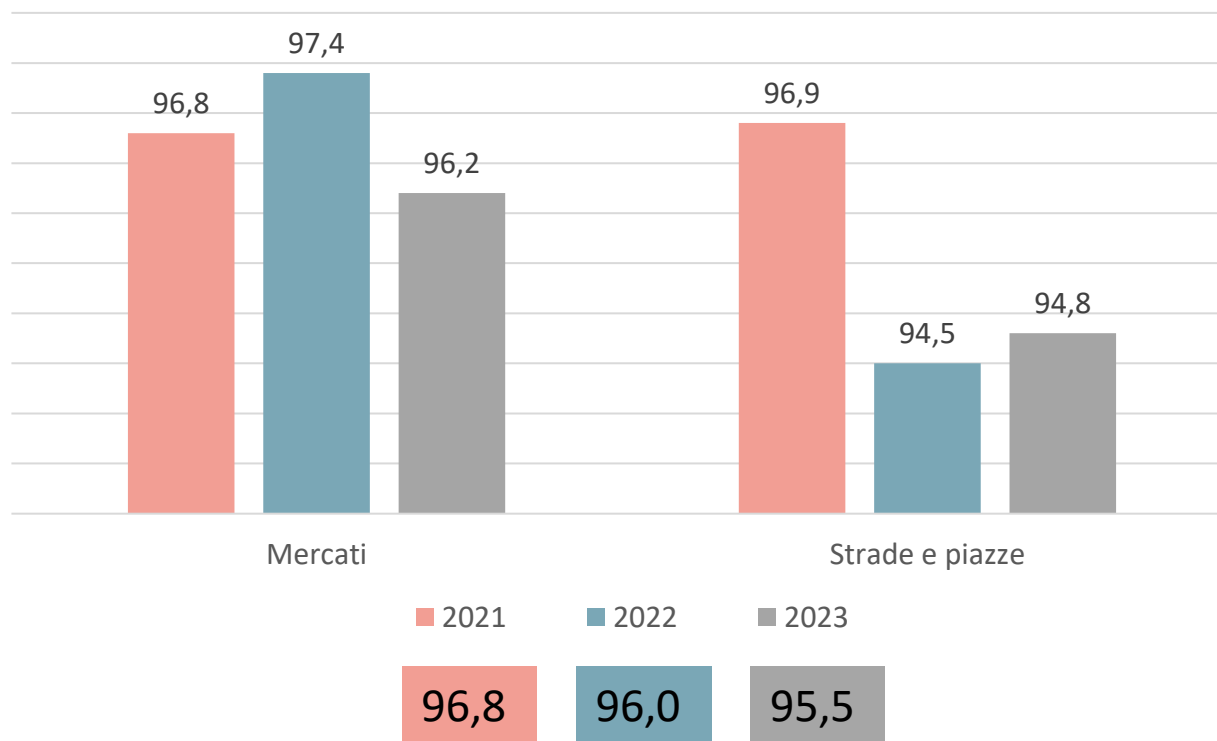
SERVIZI SPECIALI

IMPORTANZA – Pulizia strade e piazze



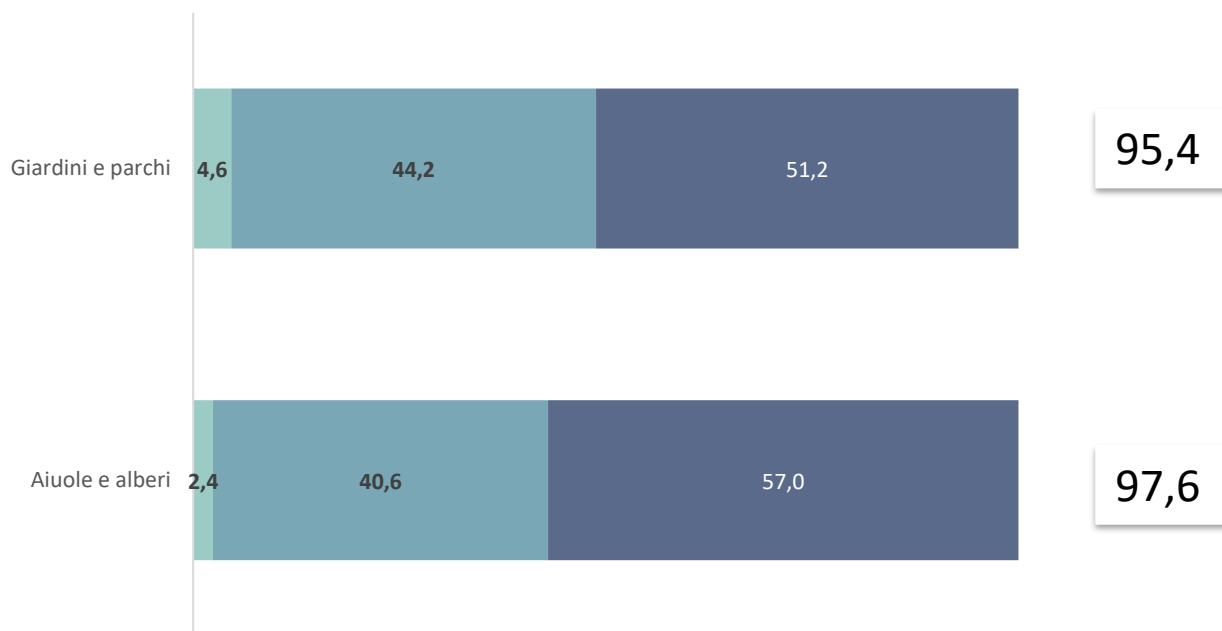
SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2023

Dati comparati – Pulizia strade e mercati



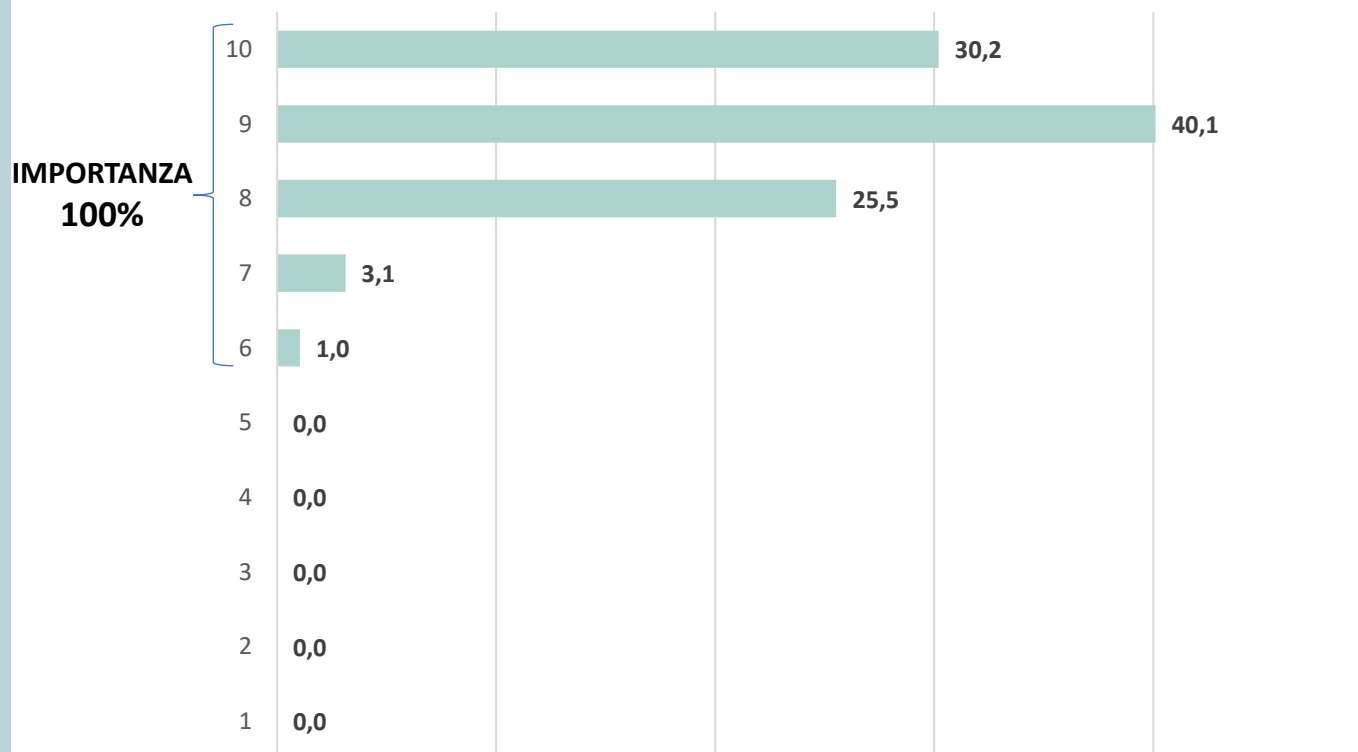
SERVIZI SPECIALI

Dati comparati – Manutenzione e cura verde pubblico



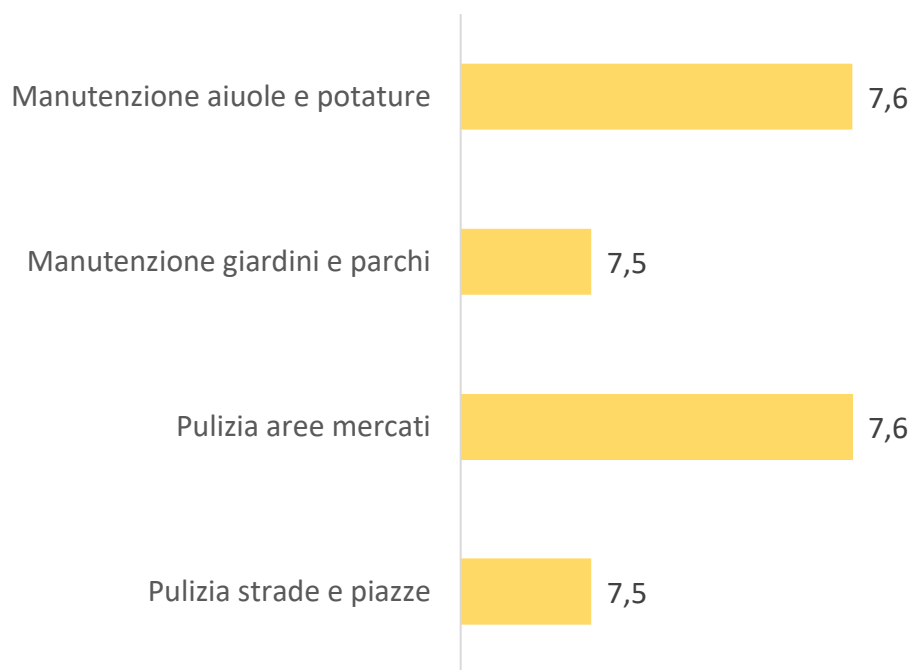
SERVIZI SPECIALI

IMPORTANZA – Manutenzione e cura verde pubblico

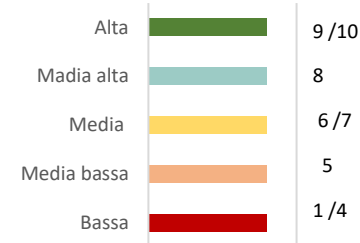


SERVIZI SPECIALI

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



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



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023

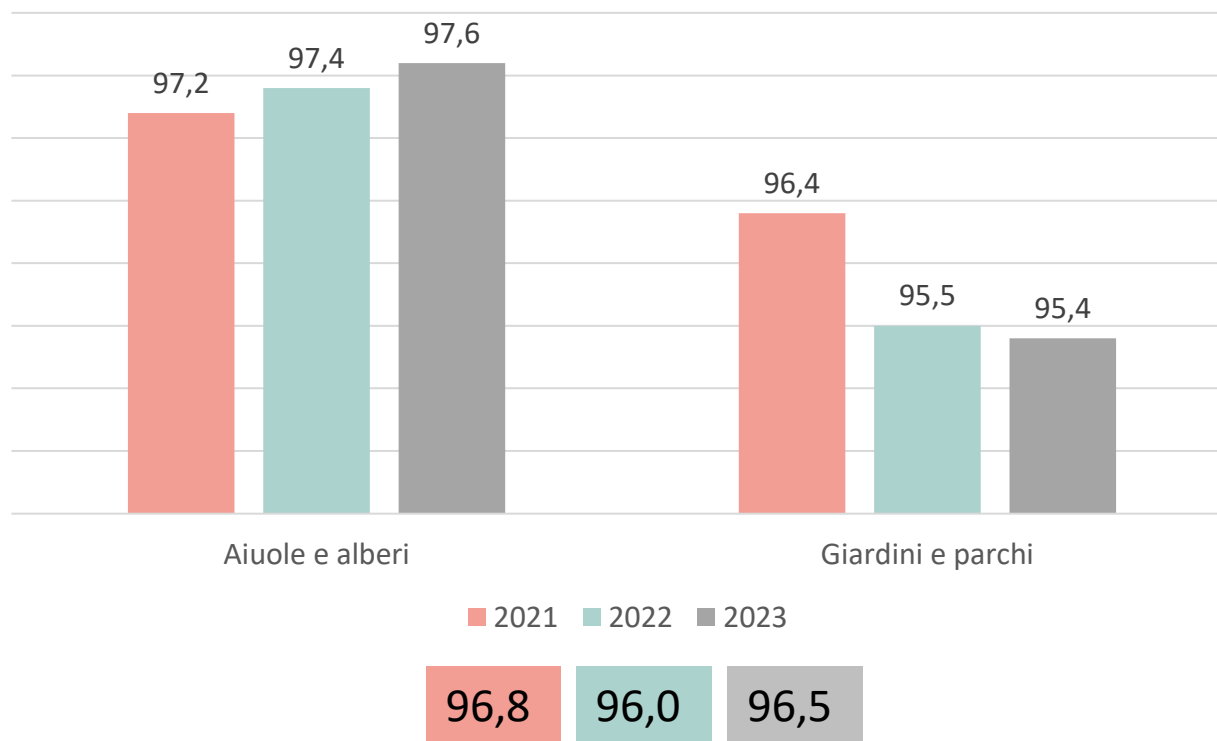
7,2

7,5

7,6

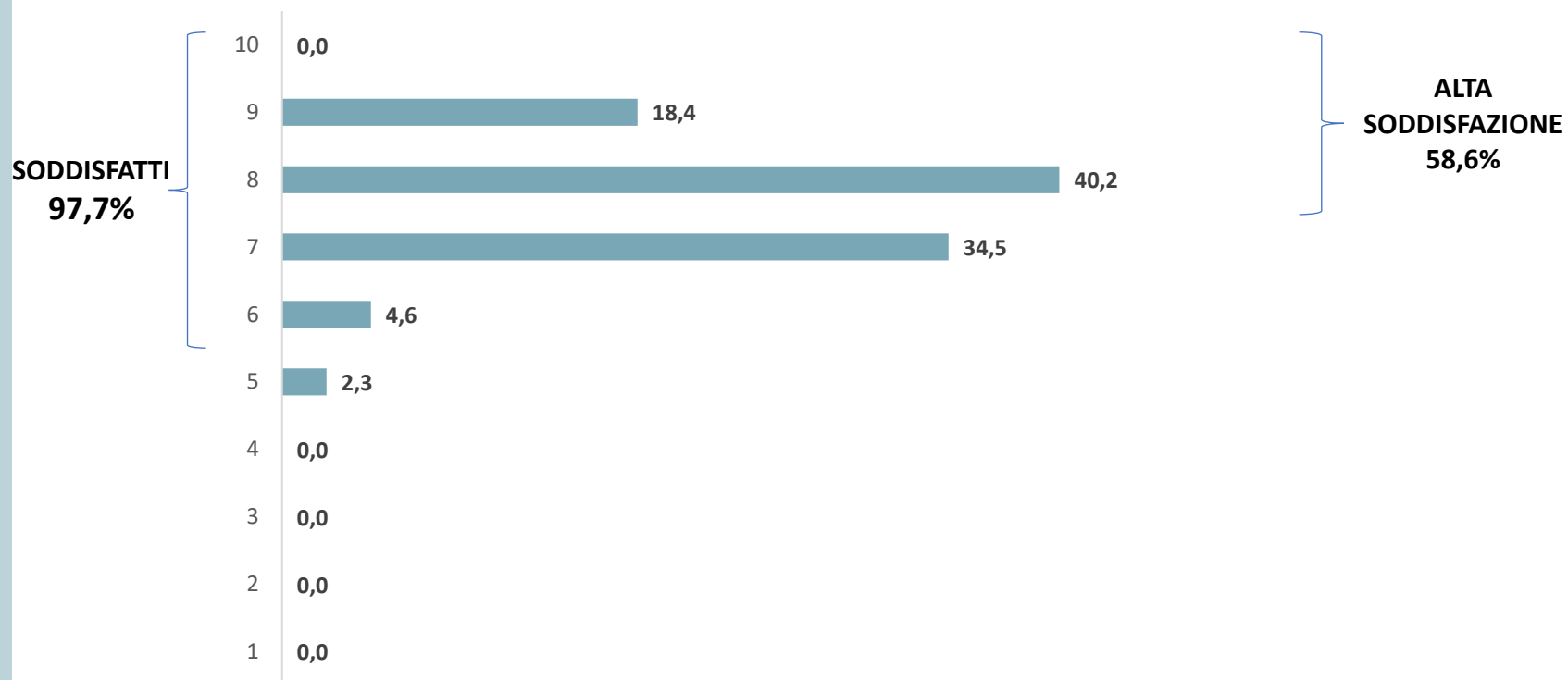
SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2023

Dati comparati – Manutenzione e cura verde pubblico



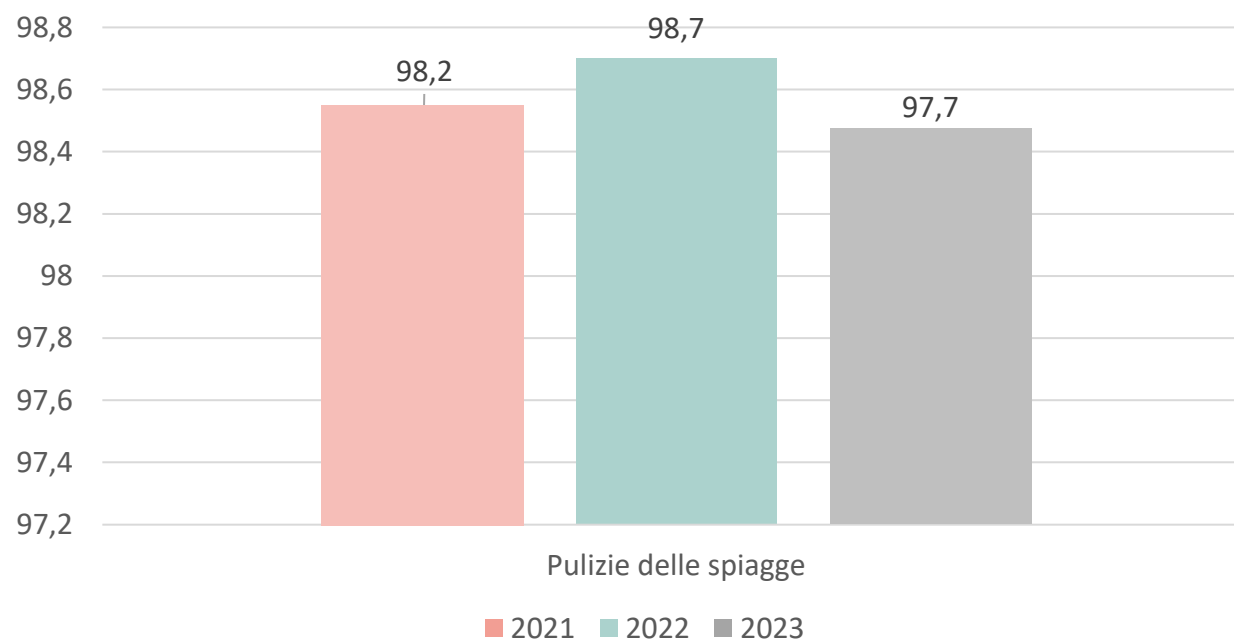
SERVIZI SPECIALI

Pulizia delle spiagge (solo nel Comune di Ortona)



SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2023

Dati comparati – Pulizie delle spiagge



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023

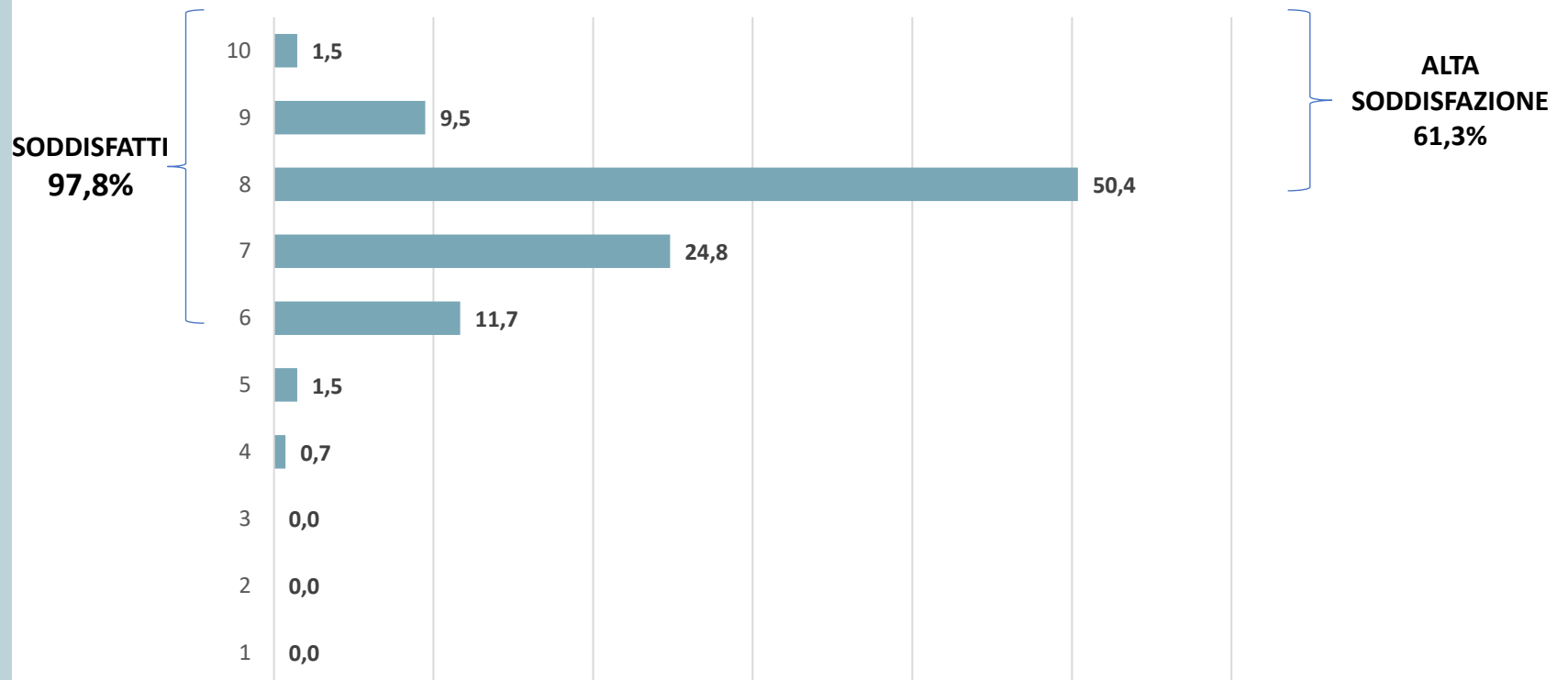
7,4

7,7

7,6

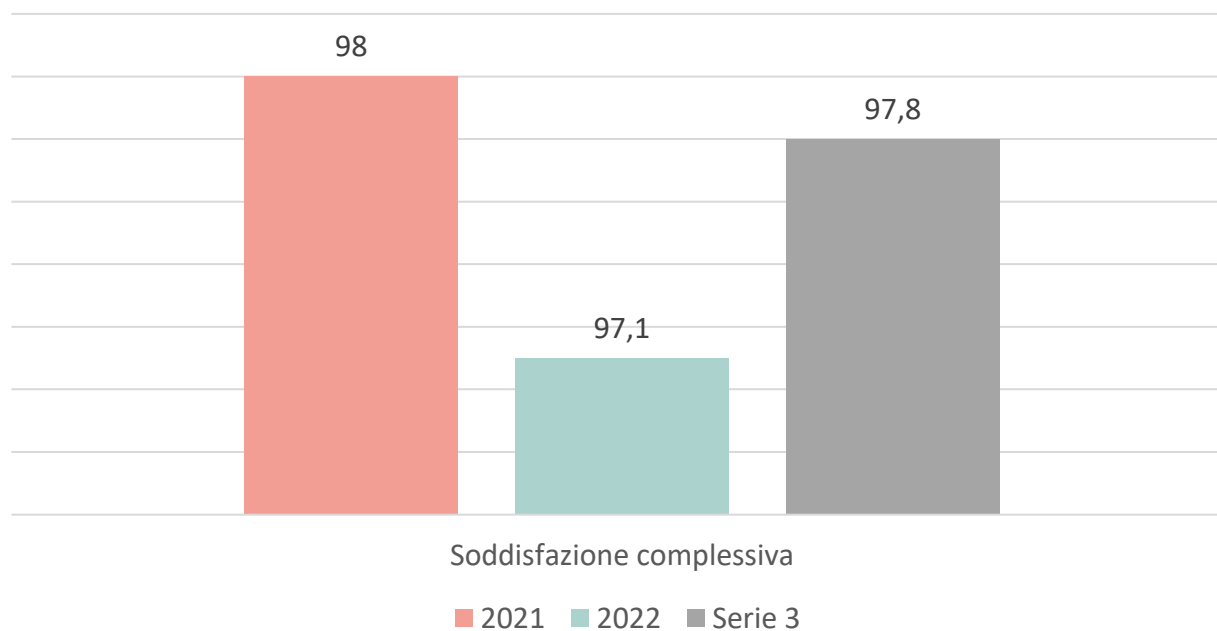
GIUDIZIO GLOBALE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2023

Dati comparati – Soddisfazione complessiva



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023

7,4

7,6

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
2023	97,1	7,6	95,5	7,5	96,5	7,6	97,7	7,6	97,8	7,6
DIFFERENZA 2022 / 2023	+ 0,7	=	- 0,5	=	+ 0,5	+ 0,1	- 1,0	- 0,1	+0,7	=

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. Nel confronto con i dati del 2022, vediamo variazioni in più e in meno contenute dentro un massimo dell'1%, come nel caso della soddisfazione per la «pulizia delle spiagge», domanda posta ai villeggianti intervistati nella città di Ortona. Una differenza che resta dentro il margine d'errore statistico, tenendo conto della numerosità di risposte molto più bassa rispetto al resto delle domande, dove ha risposto tutto l'universo dell'indagine.

Rimangono invariabili l'intensità della soddisfazione (media dei punteggi) in tre fattori: «Raccolta porta a porta», «Pulizia strade e mercati» e la «Soddisfazione complessiva». Quest'ultimo fattore è cresciuto in percentuale di villeggianti soddisfatti dello 0,7%, dal 97,1 del 2022 al 97,8 del 2023, mantenendo pari l'intensità su 7,6 punti, raggiungendo valori vicini all'eccellenza.

GIUDIZIO GLOBALE

Considerazioni

Facendo un focus sul fattore «Pulizia strade e mercati» vediamo che la percezione sulla qualità sale dello 0,3, passando dal 94,5% al 94,8% odierno. Cala 1,2 punti percentuali dal 2022 al 2023 la «Pulizia dei mercati», che passo dello 97,4% al 96,2% nel 2023, sempre su un livello di soddisfazione molto alto.

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% del 2021 al 94,5% del 2022, fino ad arrivare al 95,2% attuale, segnando un più 2,2 punti percentuali di soddisfazione dall'inizio della serie ad oggi.

La «Manutenzione del verde pubblico» cresce complessivamente di mezzo punto (96,0% nel 2022; 96,5% 2023). C'è il sub-fattore «Aiuole e alberi» che registra una performance del 97,6% ; «Giardini e parchi» si mantiene tecnicamente invariato (95,5% nel 2022; 95,4% 2023).