

Customer Satisfaction Audit 2024

Ecolan S.p.A.



Agosto 2024
Lavoro realizzato da



Utenti del servizio di raccolta differenziata
nei 75 Comuni serviti da Ecolan S.p.A.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

In questa sezione riassumiamo brevemente i risultati relativi ad ogni aspetto del servizio offerto da Ecolan S.p.A. prendendo a riferimento le valutazioni relative agli *indici percentuali di soddisfazione media* e agli *indici percentuali di alta soddisfazione media*. E' con questi indici che si calcola, a conclusione dell'indagine, il Customer Satisfaction Index e l'High Customer Satisfaction Index, l'indice sintetico rappresentativo della percezione aziendale.

In questo 2024 abbiamo introdotto anche l'High Customer Satisfaction Index, un indice tecnicamente uguale a quello precedente, che prende in considerazione le percentuali di altamente soddisfatti (voto da 8 a 10) riscontrate nell'indagine. Questa soluzione è applicabile per tutte quelle aziende che godono di una posizione solida nella percezione da parte dell'utenza e che vogliono continuare a migliorare per offrire un servizio eccellente.

- Negli **ASPETTI TECNICI DELLA RACCOLTA** troviamo delle percentuali in ripresa dopo la flessione del 2023, con un 98,3% di soddisfatti ed un 70,8% di altamente soddisfatti. Nella **FREQUENZA DELLA RACCOLTA** per tipologia di rifiuto troviamo un 98,3% di soddisfatti ed un 67,5% di altamente soddisfatti. Per quanto riguarda l'**ORARIO DELLA RACCOLTA** le percentuali sono leggermente superiori a quelle della frequenza, con un 99,1% di soddisfatti ed un 72,9% di altamente soddisfatti.
- All'interno dei **SERVIZI SPECIALI** notiamo una generale ripresa delle quote di soddisfatti dopo la flessione registrata nel 2023: nel **CENTRO DI RACCOLTA**, un servizio conosciuto dall'87,4% dell'utenza ed utilizzato dal 23,3%, la soddisfazione arriva al 99% mentre l'alta soddisfazione segna un 81,6%; migliora la conoscenza per le **STAZIONI ECOLOGICHE – ECOBOX**, che quest'anno arrivano all'ottimo di soddisfazione (100%) e migliorano nell'alta soddisfazione (88,2%); concludiamo con il servizio di **RITIRO INGOMBRANTI** che riprende la valutazione conseguita nel 2022 e segna un nuovo punto di massimo relativo (98,6%).

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- Nello **SPAZZAMENTO DELLE STRADE E PIAZZE CITTADINE**, così come nella **MANUTENZIONE E CURA DEL VERDE PUBBLICO**, notiamo un netto miglioramento delle valutazioni rispetto al 2023: il primo fattore riceve un 98,2% di soddisfatti ed un 64% di altamente soddisfatti; il secondo sub-fattore segna un 97,7% di soddisfatti ed un 62,9% di altamente soddisfatti.
- Anche nella **DISINFESTAZIONE** e **PULIZIA DELLE SPIAGGE** (domanda effettuata nel solo Comune di Ortona) migliorano le valutazioni rispetto all'indagine precedente, con percentuali a ridosso del 99% di soddisfazione.
- L'aspetto tecnologico della relazione, il **SITO WEB**, riceve ormai da anni il massimo nella scala di valutazione ed in questo 2024 si riconferma al 100% di soddisfatti, registrando anche un incremento nella percentuale di altamente soddisfatti (89,6%).
- La **RELAZIONE ALLO SPORTELLO**, un fattore di contatto con la clientela, riceve delle ottime valutazioni che però vengono smorzate dalle basse percentuali di *tempo di attesa per parlare con l'operatore*, raggiungendo complessivamente un 98,1% di soddisfatti ed un 69,1% di altamente soddisfatti.
- Quanto evidenziato precedentemente si acuisce nel **NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI**, dove il *tempo di attesa* riceve una percentuale di insoddisfatti pari al 31,0%. Ne risente l'*indice percentuale di soddisfazione media* che segna il punto più basso dell'interna indagine (84,5%), così come l'alta soddisfazione che si ferma sul 57,3%.
- La **COMUNICAZIONE** risulta essere un altro fattore ampiamente apprezzato dall'utenza, che risponde con un 100% di soddisfatti ed un chiaro 80,1% di altamente soddisfatti.

DOCUMENTO DI SINTESI

Considerazioni

- Infine, nel **GIUDIZIO COMPLESSIVO** si ha la conferma dell'ampia approvazione del servizio offerto da Ecolan S.p.A. andando a registrare il 99,9% di soddisfatti ed il 69,8% di altamente soddisfatti. Rimane all'82,3% di soddisfazione il **RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO** che, come evidenziato nell'analisi, è un fattore influenza da molte variabili macro-economiche non riconducibili direttamente all'azienda

In conclusione possiamo notare in tutta l'indagine una ripresa dei valori di soddisfazione dopo il calo del 2023 sostenuti da una rinnovata elevata percezione dell'utenza. In tutti i fattori, infatti, aumento le quote di altamente soddisfatti e conseguentemente l'intensità della soddisfazione risulta più elevata.

L'aspetto critico è il *tempo di attesa per parlare con l'operatore* sia allo sportello clienti, sia per quanto riguarda il numero verde attenzione clienti; una miglioria dell'aspetto porterebbe ad un'ulteriore salto in avanti nella percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

INDICE

Premessa e Scheda tecnica	6
Aspetti tecnici Raccolta Porta a Porta	16
Servizi Speciali (Centro di Riciclaggio, Ritiro Ingombranti, Spazzamento Strade)	32
Altri Servizi Speciali	44
Sito Web	58
Relazione allo Sportello	65
Numero verde Attenzione clienti	74
Comunicazione	81
Giudizio Globale	89
Customer Satisfaction Index	95
Mappa delle priorità	105
Indice di omogeneità	107
Notorietà della società	108
Incroci dati	116
Commenti dell'utenza	117

PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative;
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata;
- Stabilire degli standard di performance;
- Capire in quale direzione orientare le scelte future;
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio;

Squadra in campo

<i>Statistiche</i>	Michelangelo Vegliò
<i>Analisi</i>	Simone Mazzaferro
<i>Grafica</i>	Eduardo Sulpizio
<i>Capogruppo team intervistatori</i>	Eugenio di Cesare
<i>Relazioni commerciali</i>	Massimiliano Sciolì
<i>Intervistatori</i>	Barbara Assogna, Candela Gaitàn, Adelina Labella, Michela Rainone, Anahì Carreira e Tina Fornica.
<i>Responsabile generale</i>	David Buccini

PRINCIPALI RISULTATI E FATTORI ANALIZZATI

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio

**ASPETTI TECNICI DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA
CENTRO DI RICICLAGGIO**

STAZIONI ECOLOGICHE – ECOBOX

RITIRO INGOMBRANTI

SPAZZAMENTO DELLE STRADE

MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

DISINFESTAZIONE

PULIZIA DELLE SPIAGGE

SITO WEB

RELAZIONI ALLO SPORTELLO

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

COMUNICAZIONE

Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo

GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO

NOTORIETA' DELLA SOCIETA'

*Customer Satisfaction Audit
Settembre 2024*

*Servizio Raccolta e smaltimento rifiuti
Nella Provincia di Chieti servito da **Ecolan S.p.A.***

SCHEDA TECNICA



UNIVERSO DELL'INDAGINE

Circa **220.000** residenti / utenti nei 75 Comuni
NELLA Provincia di Chieti serviti da ECOLAN
S.P.A.

TECNICA D'INTERVISTA

92% C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone
Interviewing) – Interviste telefoniche

8,0% C.A.S.I. (Computer Assisted
Selfadministered Interviewing) – Interviste
faccia a faccia



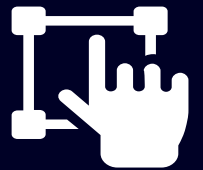
INTERVISTE FINALI

1.003 risposte

Margine d'errore +/- 3,45%

QUESTIONARIO

Questionario strutturato con domande chiuse
e aperte con controllo di coerenza;
questionario rivolto a colui/colei che gestisce
principalmente il rapporto con l'azienda



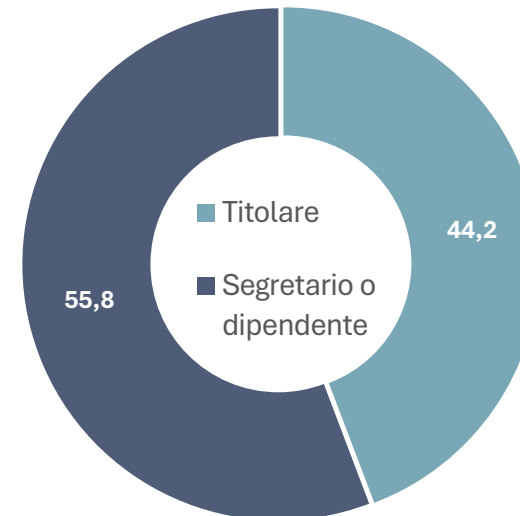
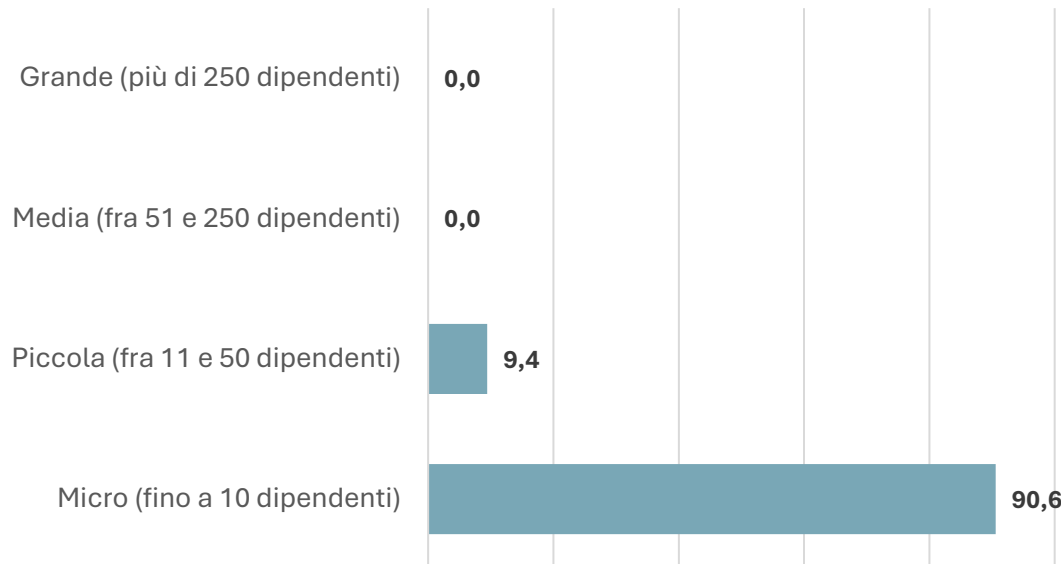
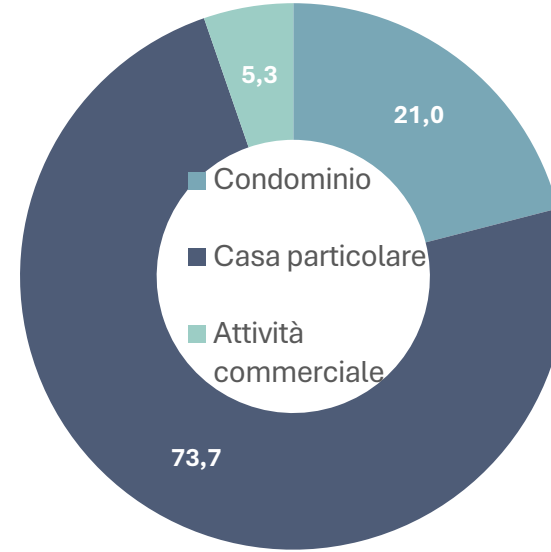
SCHEDA TECNICA

Dati relativi all'indagine svolta

Abbiamo condotto 1.003 interviste: il 73,7% di utenze domestiche, il 21,0% di utenze condominiale ed il **5,3%** di **utenze commerciali**.

Il 90,6% delle attività commerciali intervistate ha una dimensione Micro (fino a 10 dipendenti), mentre il 9,4% ha una dimensione Piccola (fra 11 e 50 dipendenti).

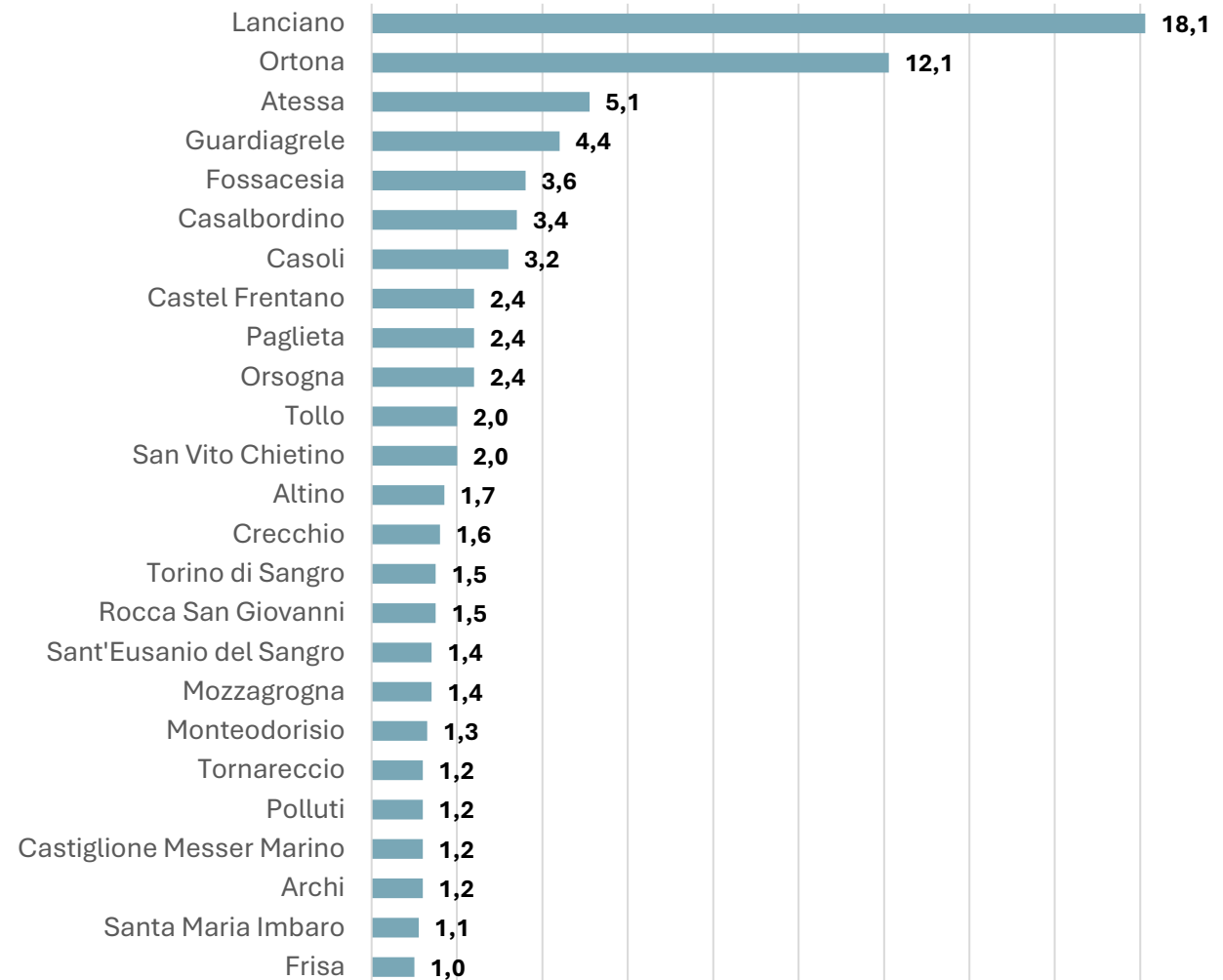
Il 44,2% dei rispondenti è titolare dell'attività, mentre l'altro 55,8% è un dipendente o segretario.



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

Interviste totali: 1.003
 Vengono rispettate le percentuali
 stabilite dal piano campionario



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

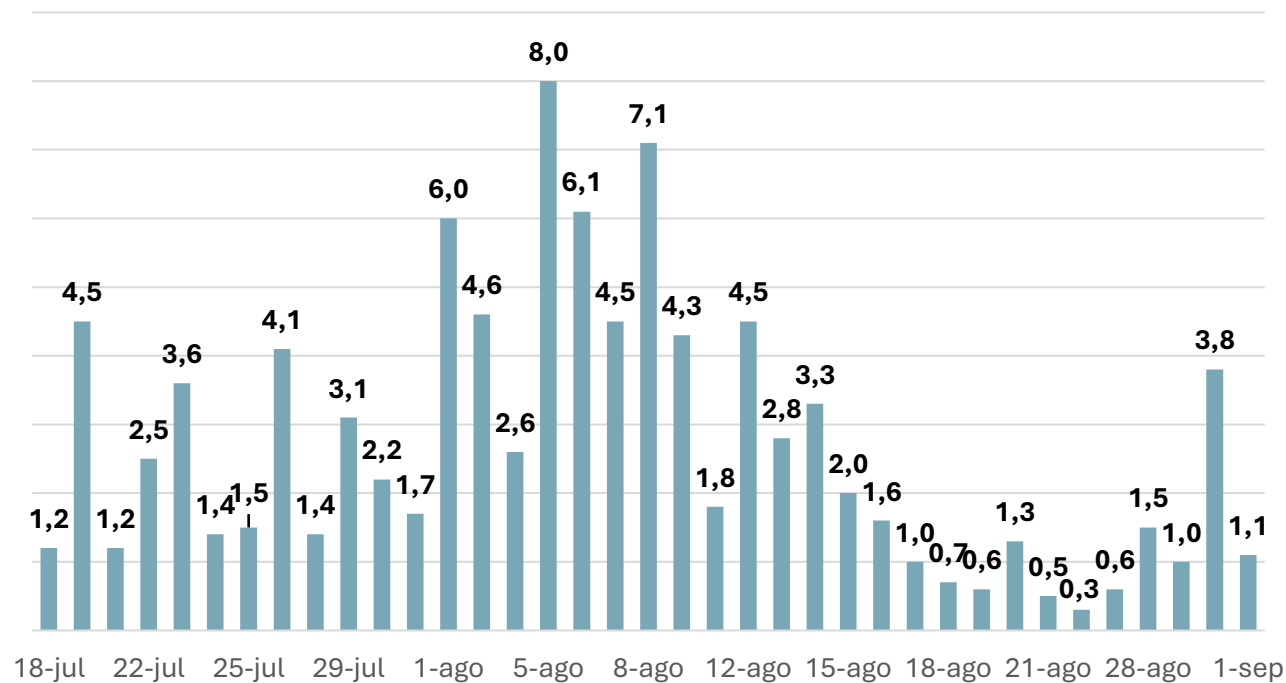
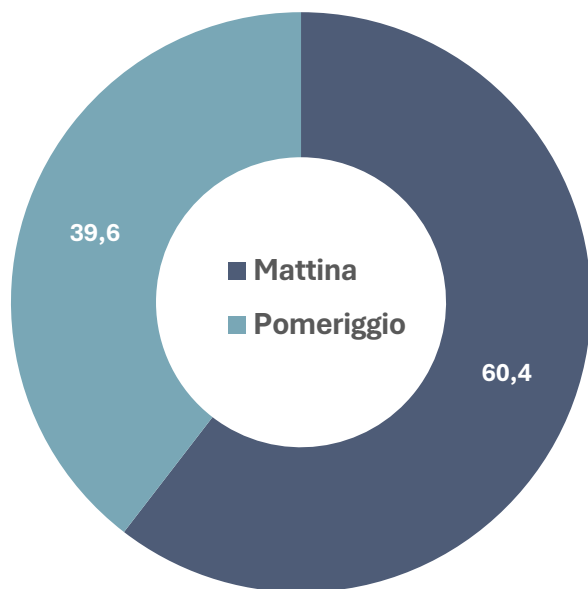
Interviste totali: 1.003
Vengono rispettate le percentuali stabilite dal piano campionario

Comuni	Percentuale
Borello, Civitaluparella, Colledimacine, Fallo, Lettopalena, Montebello sul Sangro, Monteferrante, Montelapiano, Pennadomo, Pietraferrazzana, Roio del Sangro, Dogliola, San Giovanni Lipioni, Tuffillo, Guilmi	0,2
Colledimezzo, Gamberale, Montenerodomo, Pennapedimonte, Taranta Peligna, Carpineto Sinello	0,3
Bomba, Lentella, Quadri, Carunchio, Torrebruna, Liscia	0,4
Civitella Messer Raimondo, Filetto, Fresagrandinara, Poggiofiorito, Rosello, Villalfonsina, Montazzoli, Palmoli, Furci, San Buono	0,5
Arielli, Palombaro, Pizzoferrato, Torricella Peligna, Lama dei Peligni, Palena, Roccascalegna, Roccaspinalveti	0,7
Fara San Martino, Gessopalena, Perano, Villa Santa Maria, Treglio	0,8

SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Dati relativi all'indagine svolta

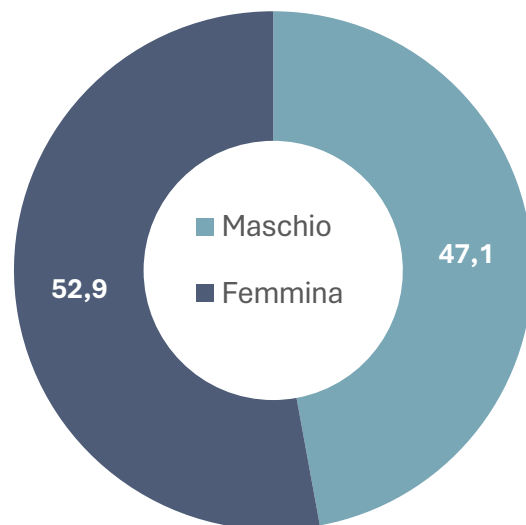
Giorni ed orari della raccolta dati



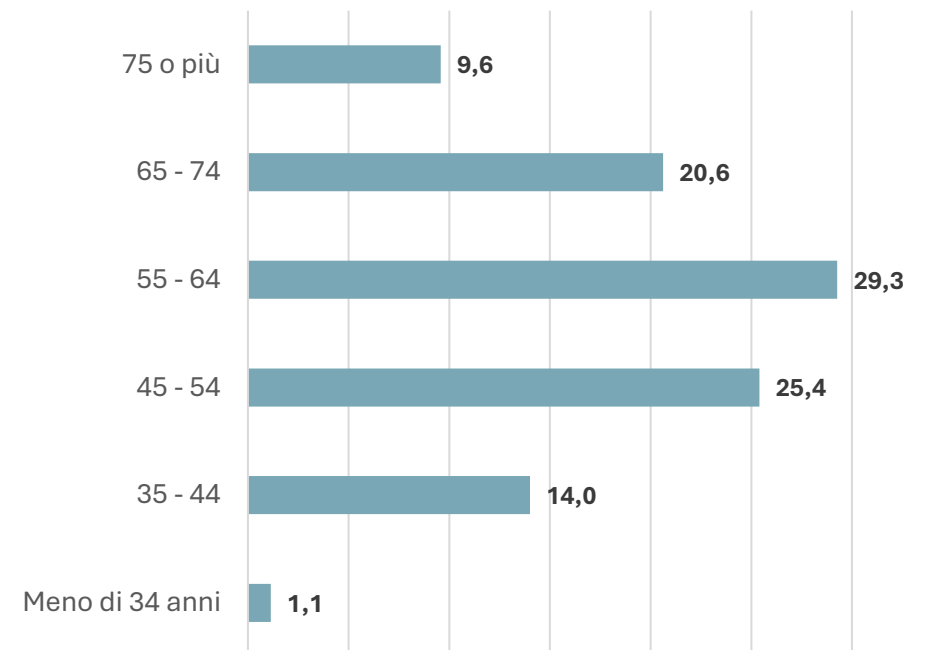
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

Genere



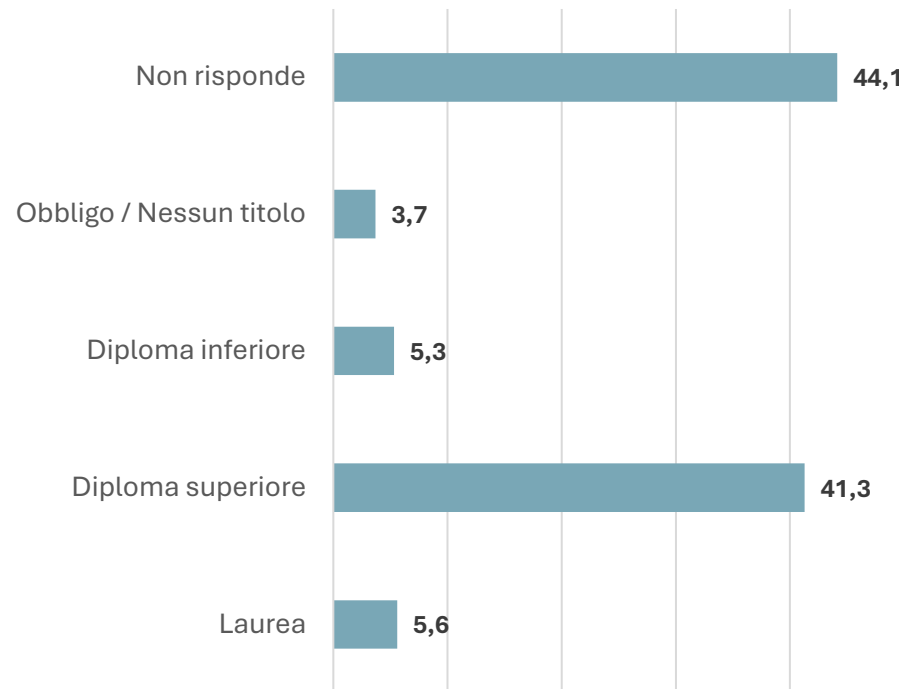
Età



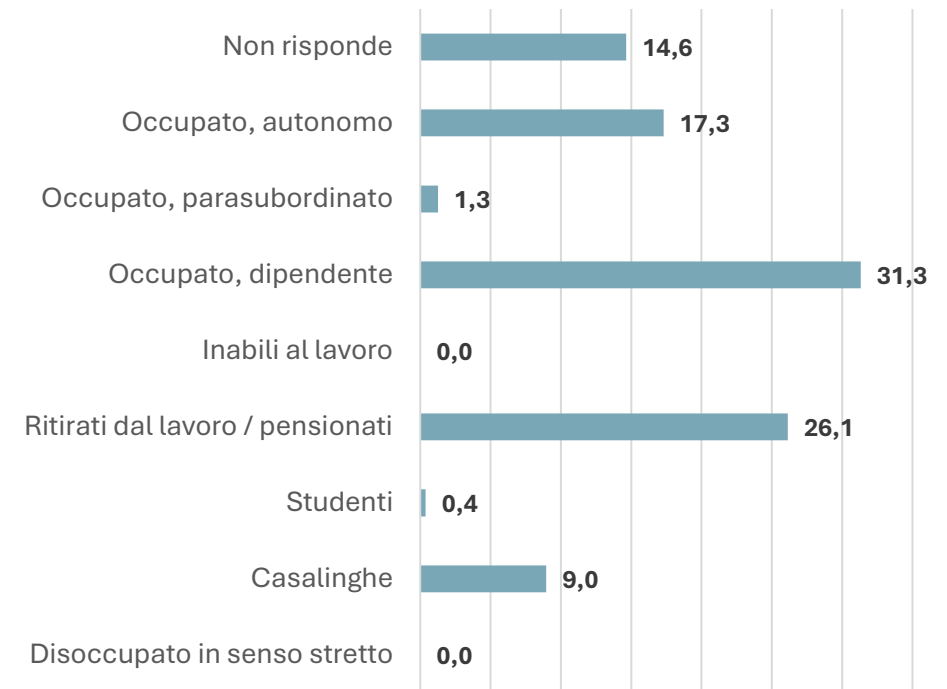
INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Dati relativi all'indagine svolta

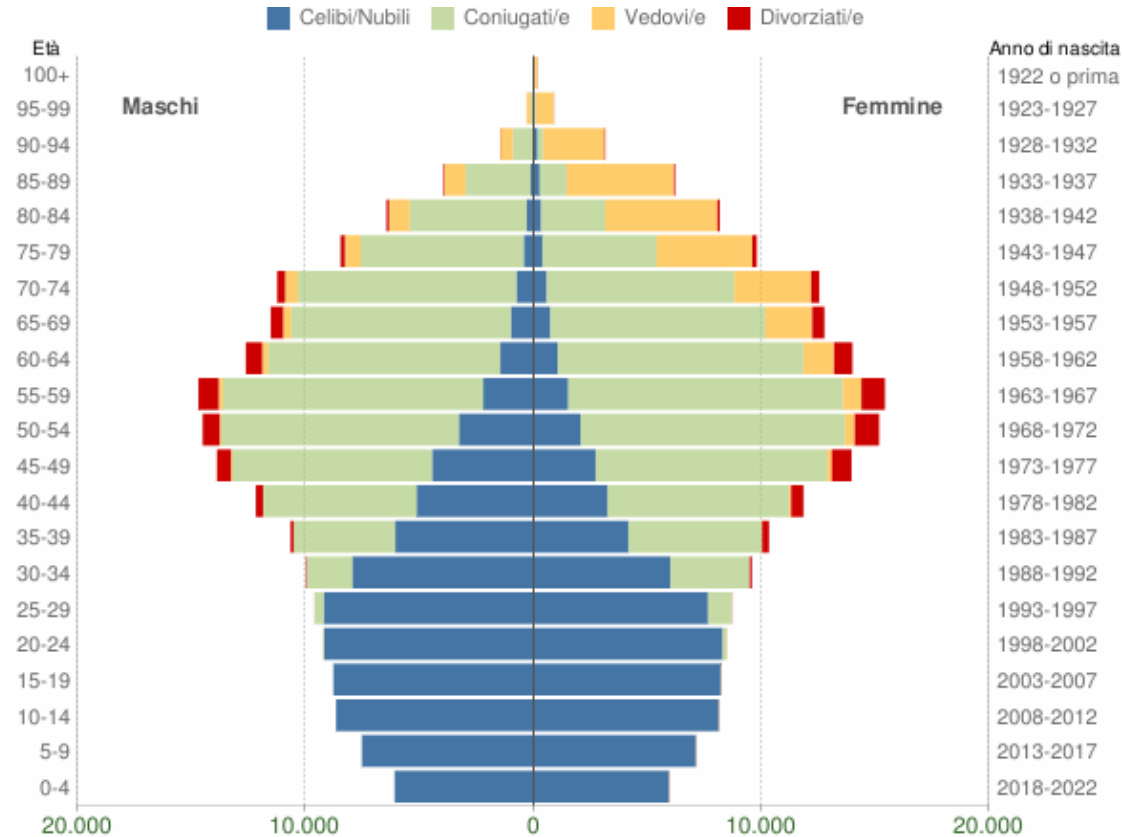
Titolo di Studio



Condizione Lavorativa



INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE – Dati Istat



Popolazione per età, sesso e stato civile - 2023

PROVINCIA DI CHIETI - Dati ISTAT 1° gennaio 2023 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

La Piramide delle Età, rappresenta la distribuzione della popolazione residente nella Provincia di Chieti per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2023. I dati tengono conto dei risultati del Censimento permanente della popolazione.

Indice di vecchiaia

Rappresenta il grado di invecchiamento di una popolazione. È il rapporto percentuale tra il numero degli ultrasessantacinquenni ed il numero dei giovani fino ai 14 anni. *Ad esempio, nel 2023 l'indice di vecchiaia per la provincia di Chieti dice che ci sono 223,4 anziani ogni 100 giovani.*



RUMOROSITA' DELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA



PULIZIA/IGIENE DELLE AREE ADIACENTI ALLA RACCOLTA



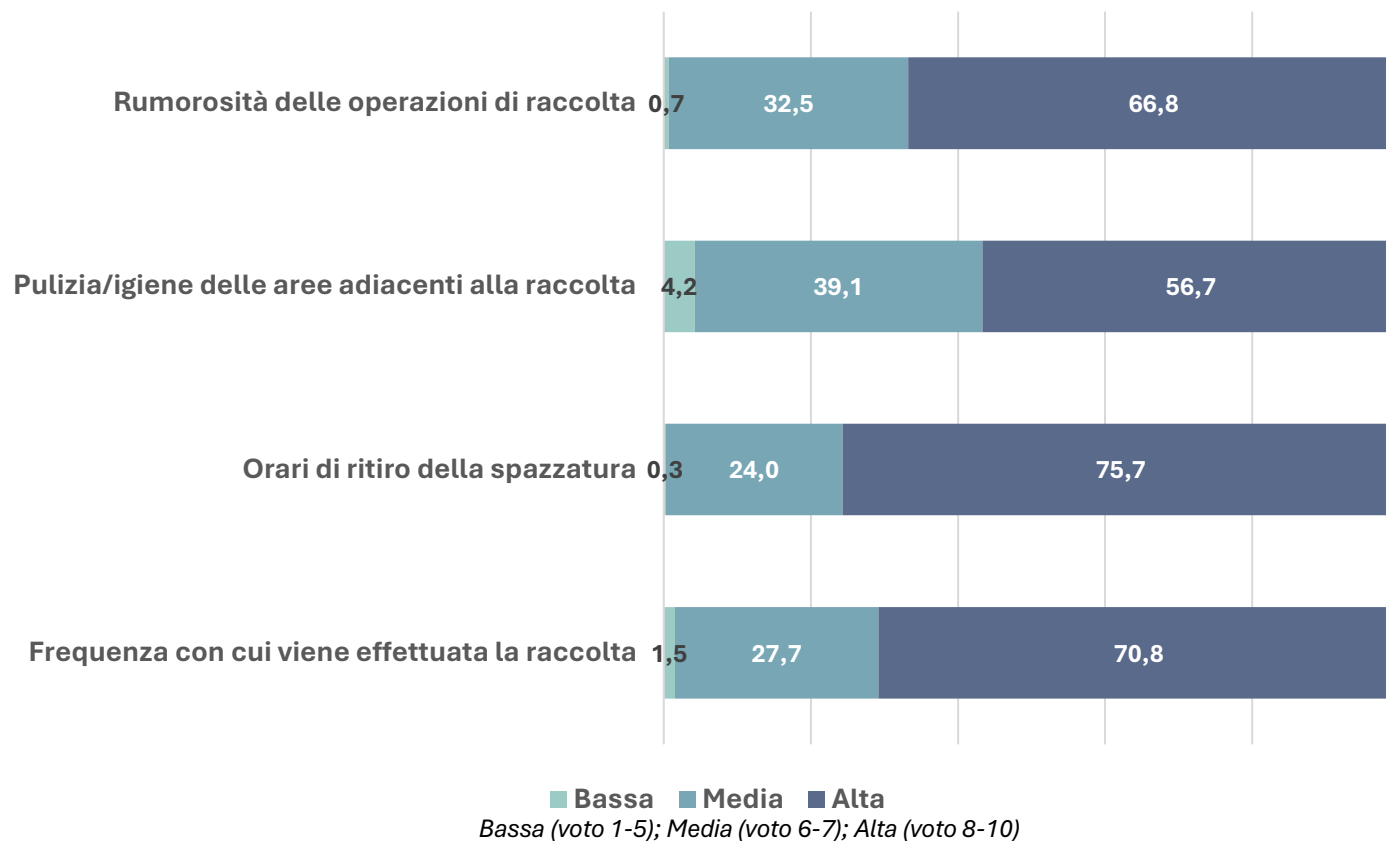
ORARI DI RITIRO DELLA SPAZZATURA



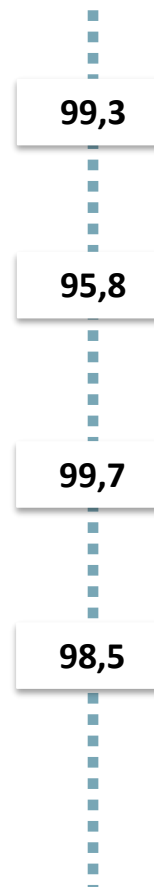
FREQUENZA CON CUI VIENE EFFETTUATA LA RACCOLTA

ASPETTI TECNICI

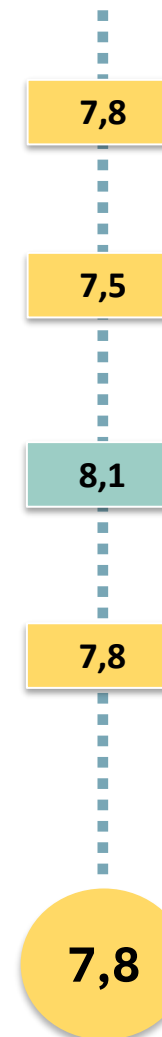
Dati comparati del grado di soddisfazione



% di soddisfatti



Intensità di soddisfazione



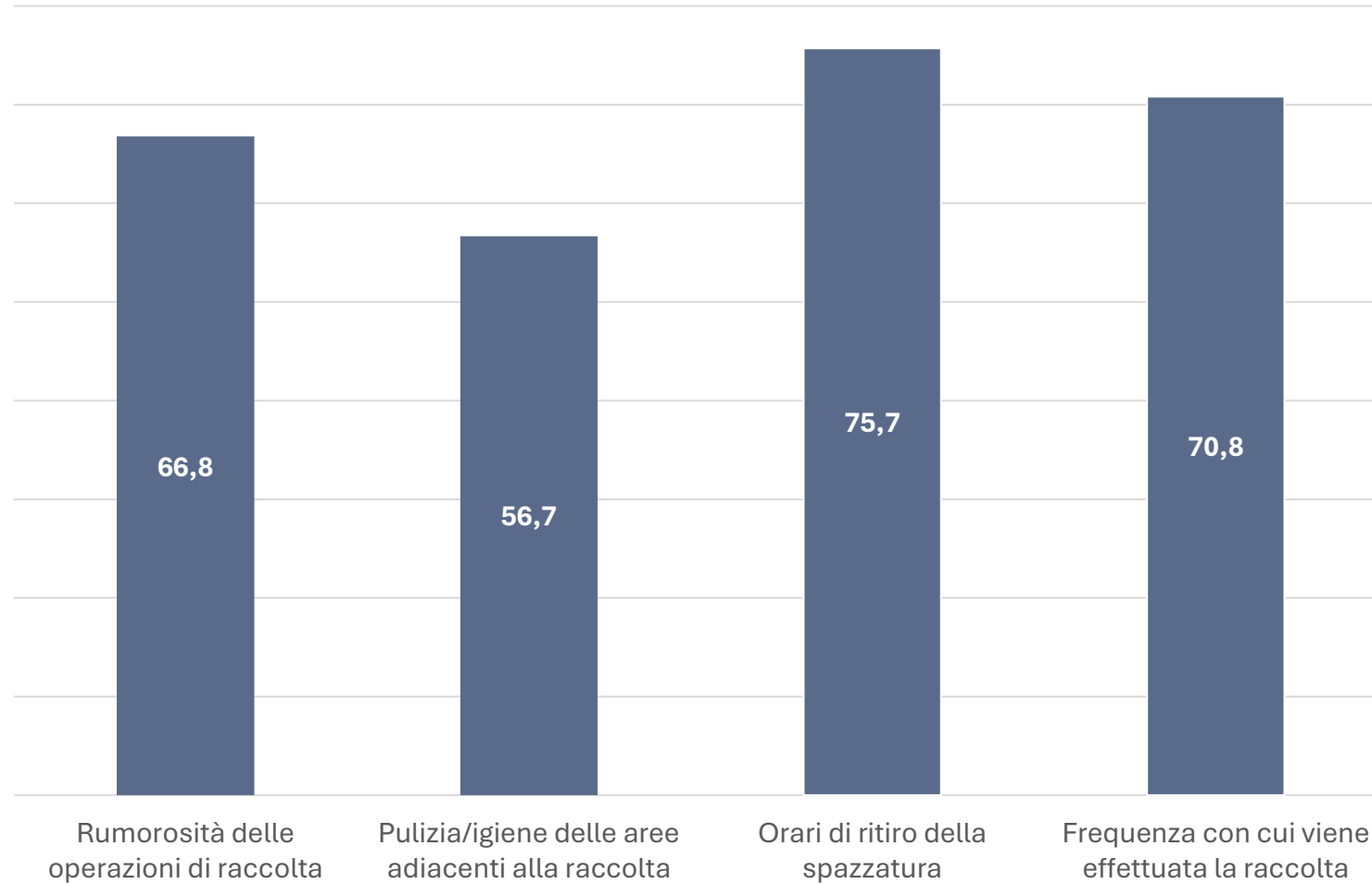
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

98,3

7,8

ASPETTI TECNICI

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



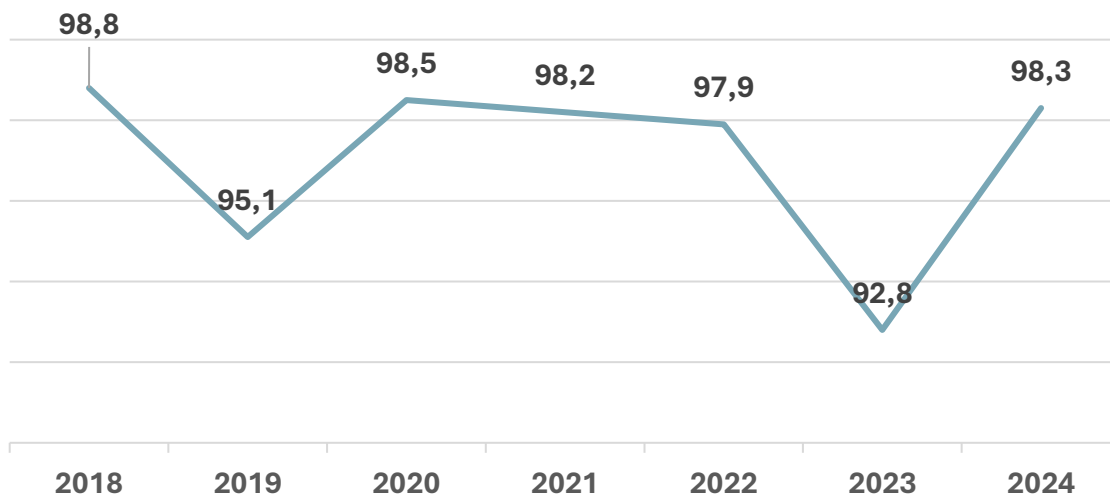
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

70,8

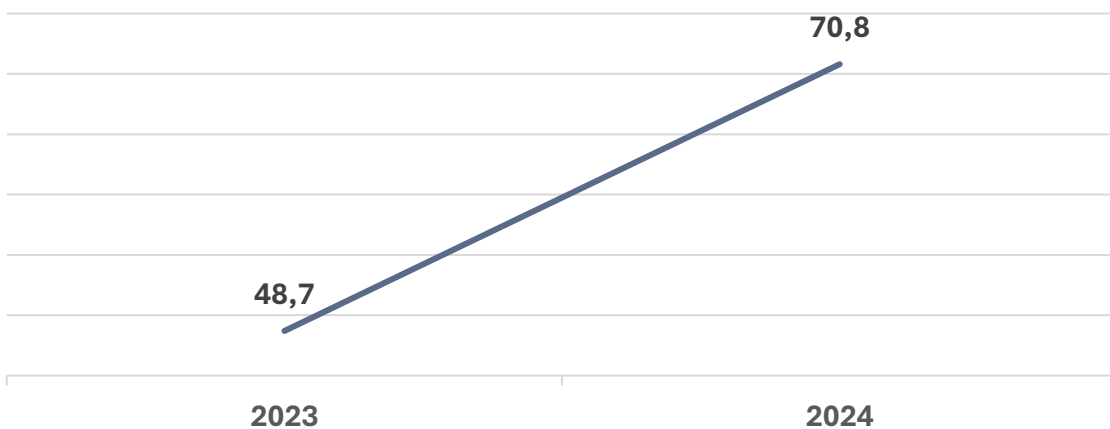
ASPETTI TECNICI – TREND 2018/24

Soddisfazione totale

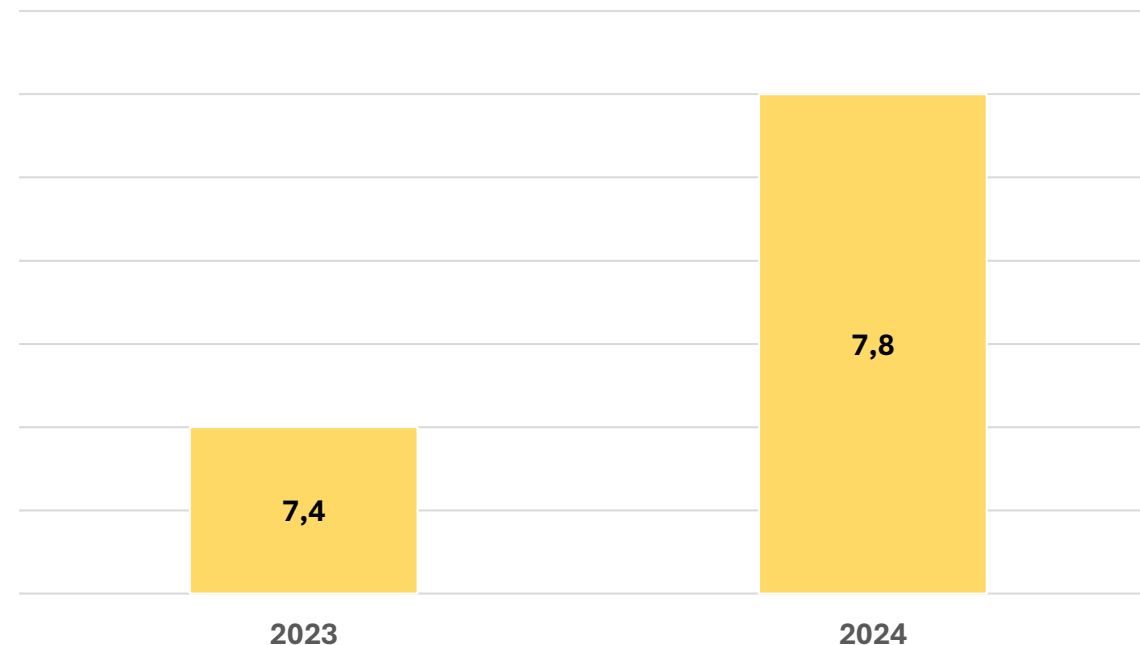
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



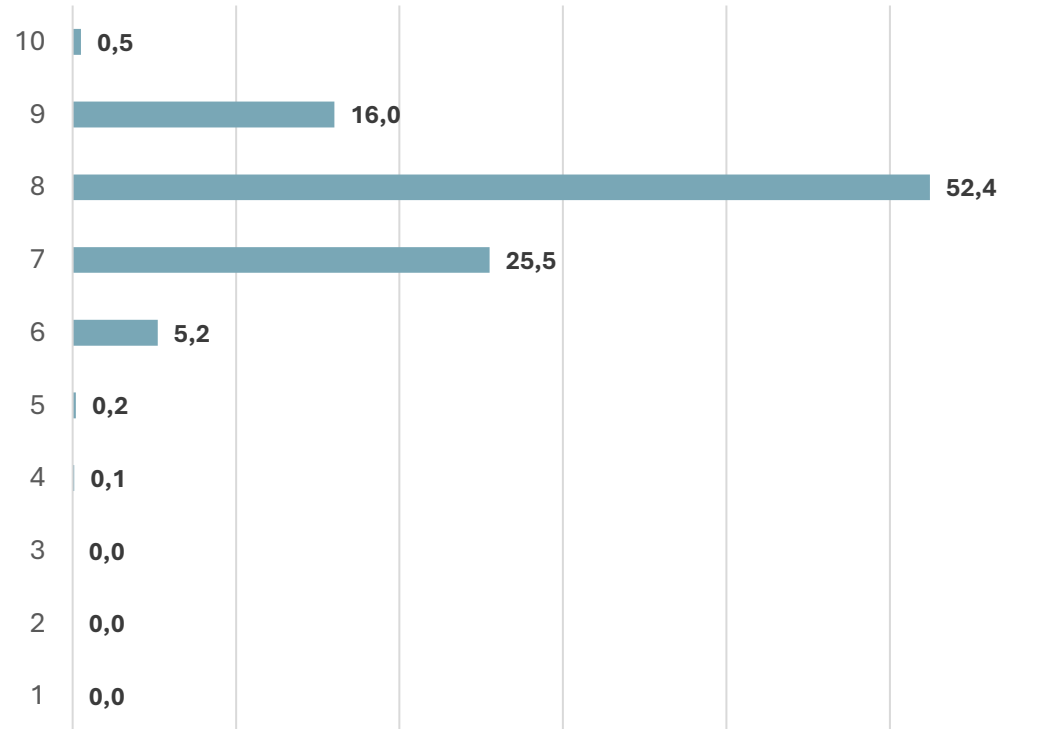
Intensità di soddisfazione



ASPETTI TECNICI

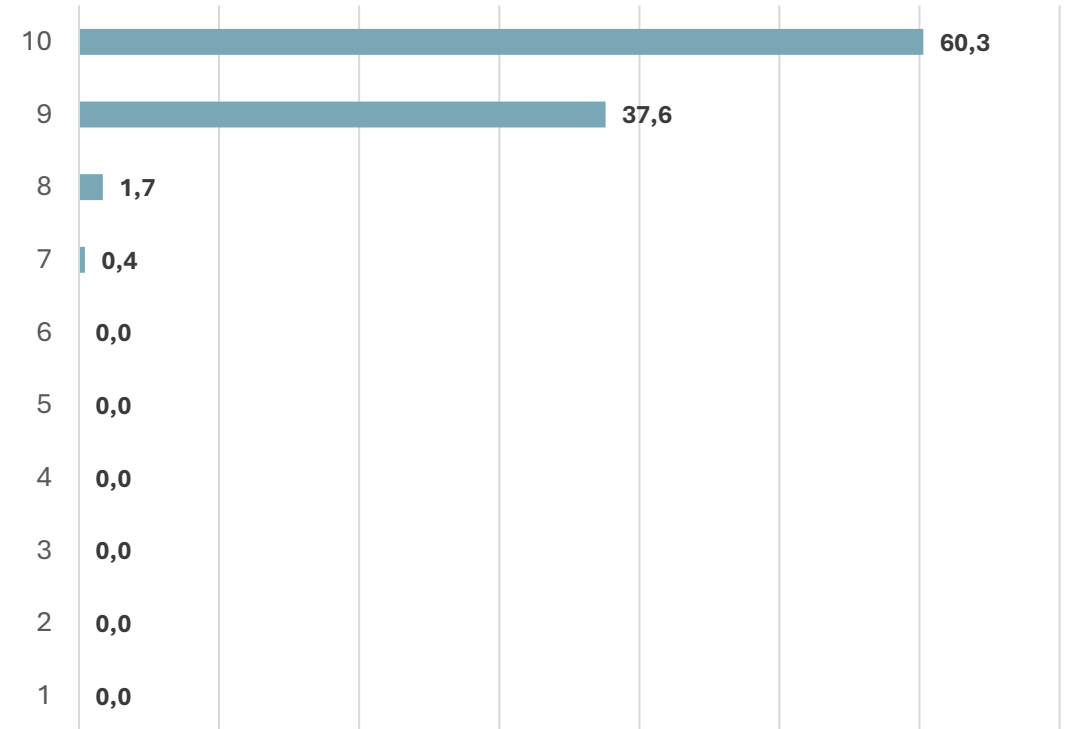
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	69,0%
Soddisfazione	99,7%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità



Importanza	100%
-------------------	-------------

ASPETTI TECNICI

Considerazioni

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** gli aspetti maggiormente apprezzati in termini assoluti risultano essere *rumorosità delle operazioni* e *orari di raccolta*, registrando rispettivamente il 99,3% ed il 99,7% di soddisfatti (voto da 6 a 10); l'aspetto che riceve valutazioni leggermente inferiori è *pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta*, segnando 95,8% di soddisfatti. La variazione tra i migliori sub-fattori e quello meno apprezzato non è abbastanza grande da evidenziare qualche tipo di criticità sistemica, registrando valori superiori al 95% di soddisfazione; l'*indice percentuale di soddisfazione media* del fattore raggiunge un rassicurante 98,3% di approvazione.
- **Intensità di soddisfazione:** nonostante la *frequenza con cui viene effettuata la raccolta* riceva una percentuale di soddisfatti (98,5%) inferiore rispetto a *rumorosità delle operazioni*, viene registrato lo stesso voto medio con 7,8. Il fattore più intensamente apprezzato continua ad essere *orari di raccolta* con un solido 8,1, mentre rimane penalizzata la *pulizia/igiene delle aree adiacenti alla raccolta*, che segna un voto medio di 7,5. Complessivamente l'intensità media del fattore si attesta sul 7,8, nel limite superiore della fascia d'intensità media.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la *domanda overall* raggiunge dei livelli di soddisfazione elevatissimi, con un 99,7% di soddisfatti ed un 69,0% di altamente soddisfatti (voto da 8 a 10); questi numeri sono in linea con quelli registrati nell'indice percentuale di soddisfazione media, evidenziando un'elevata coerenza nelle valutazioni. L'*importanza* segna un 100%.
- **Trend:** nel 2024 si registra una percentuale di soddisfazione molto simile a quella del 2018, dove si è segnato il punto di massimo relativo (98,8%); la variazione positiva di 5,5 punti percentuali tra il 2023 ed il 2024 lancia un chiaro segnale sulla rinnovata percezione positiva che gli utenti hanno del servizio. La miglior notizia proviene dalle percentuali di alta soddisfazione (voti 8 a 10), che passano dal 48,7% del 2023 al 70,8% del 2024 (un miglioramento di 22,1 p.p.).



VETRO



PLASTICA E METALLO



CARTA E CARTONE



UMIDO/ORGANICO



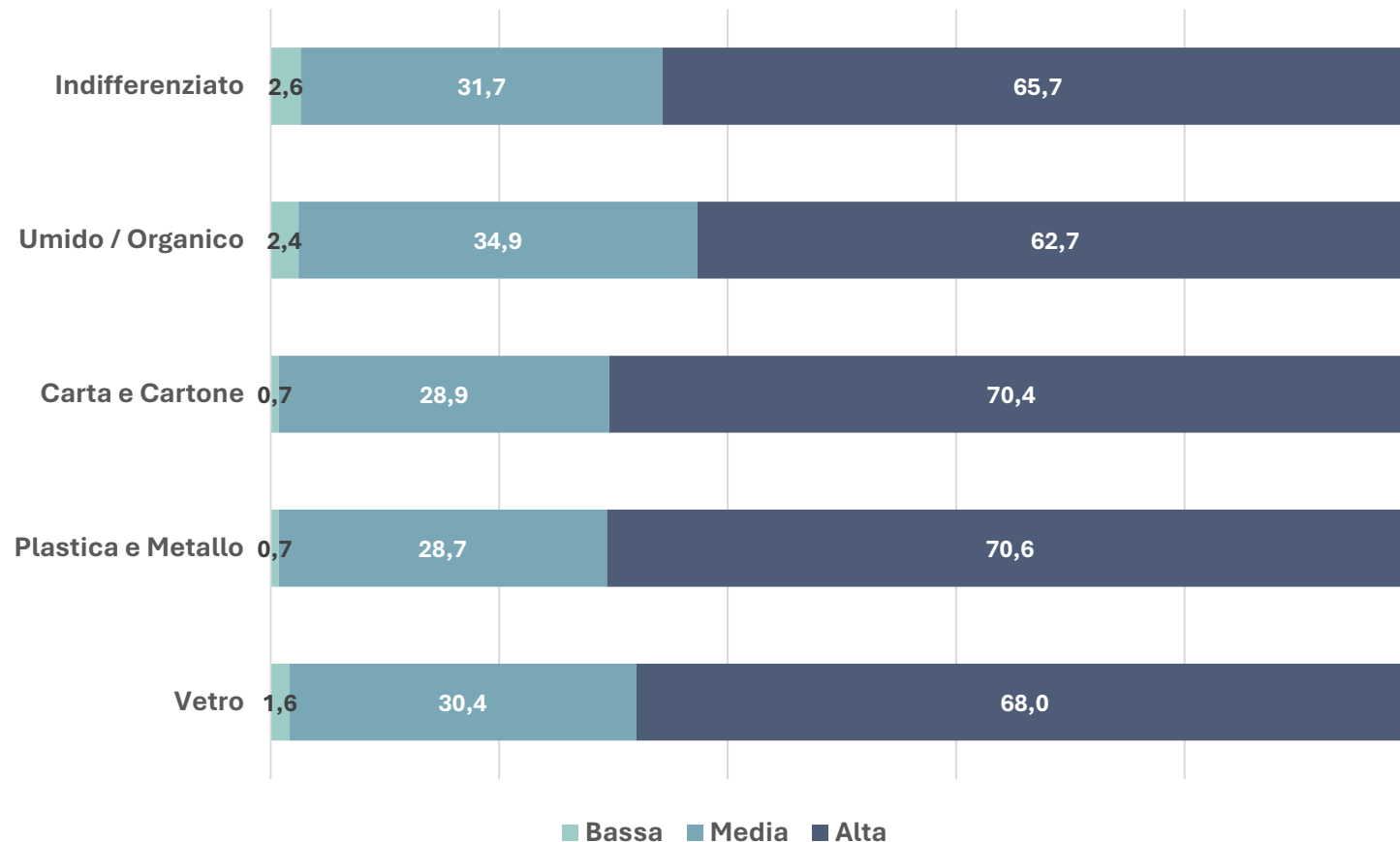
INDIFFERENZIATO

FREQUENZA DELLA RACCOLTA

Dati comparati del grado di soddisfazione

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione



97,4

97,6

99,3

99,3

98,4

98,4

7,7

7,7

7,8

7,9

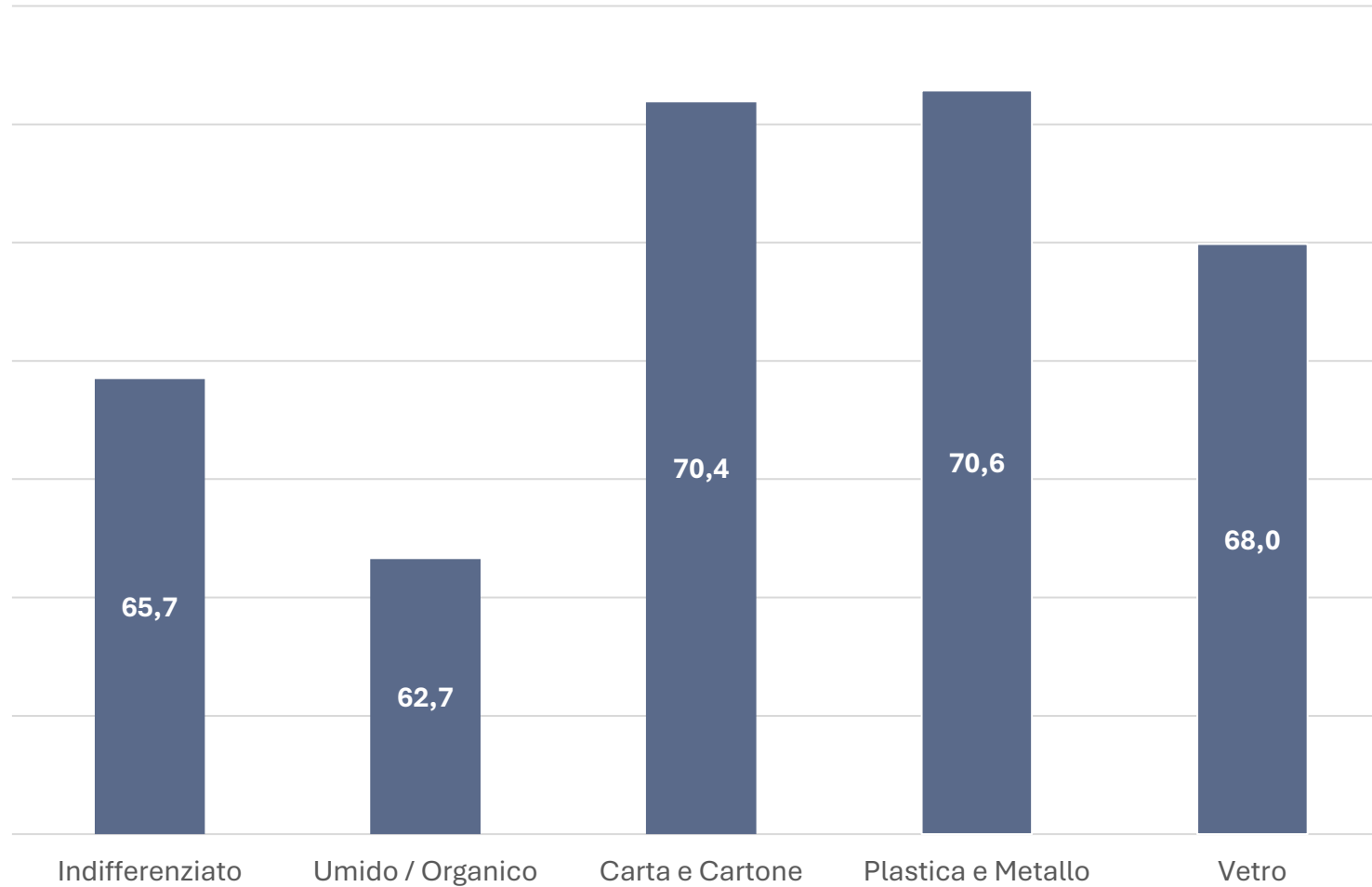
7,8

7,8

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

FREQUENZA DELLA RACCOLTA

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



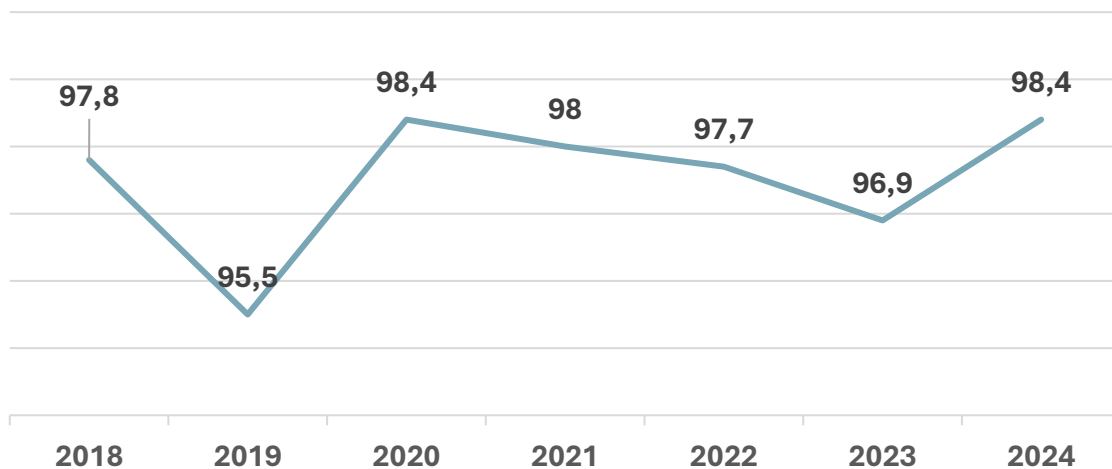
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

67,5

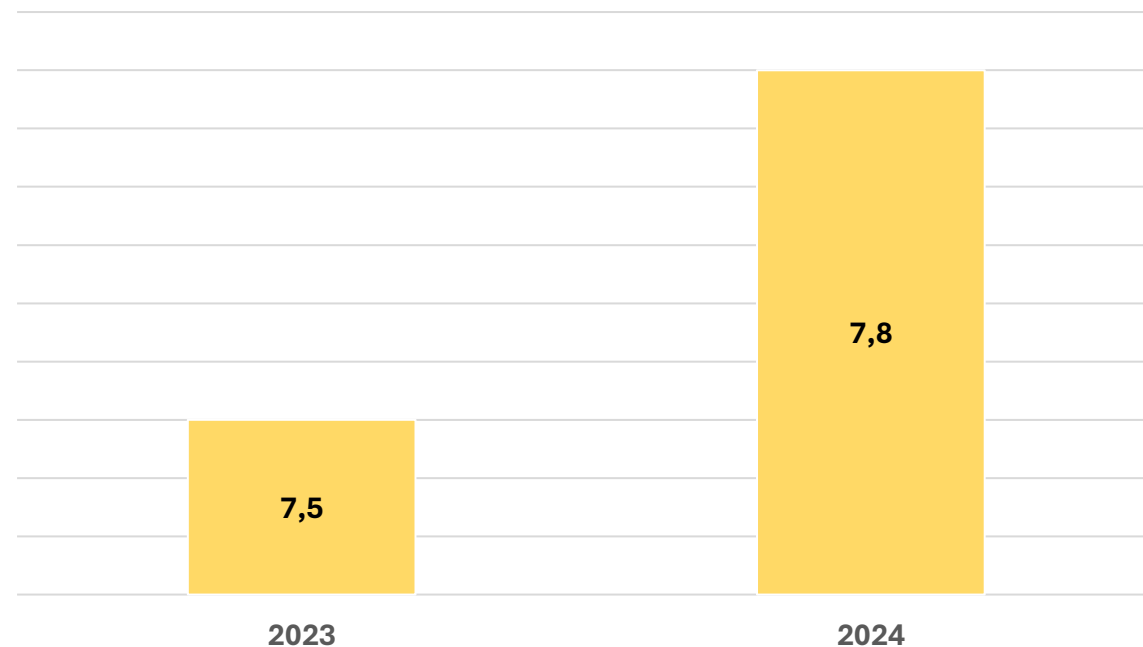
FREQUENZA DELLA RACCOLTA – TREND 2018/24

Soddisfazione totale

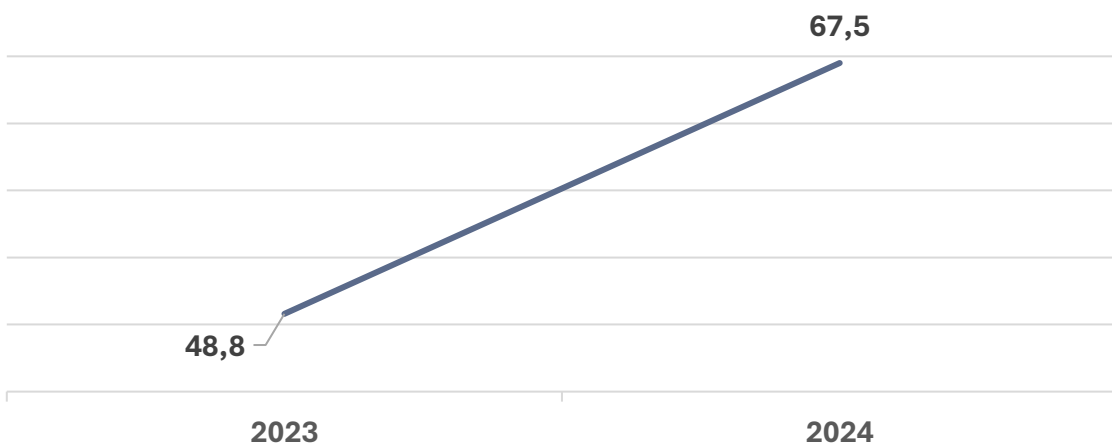
Indice % di soddisfazione media



Intensità di soddisfazione

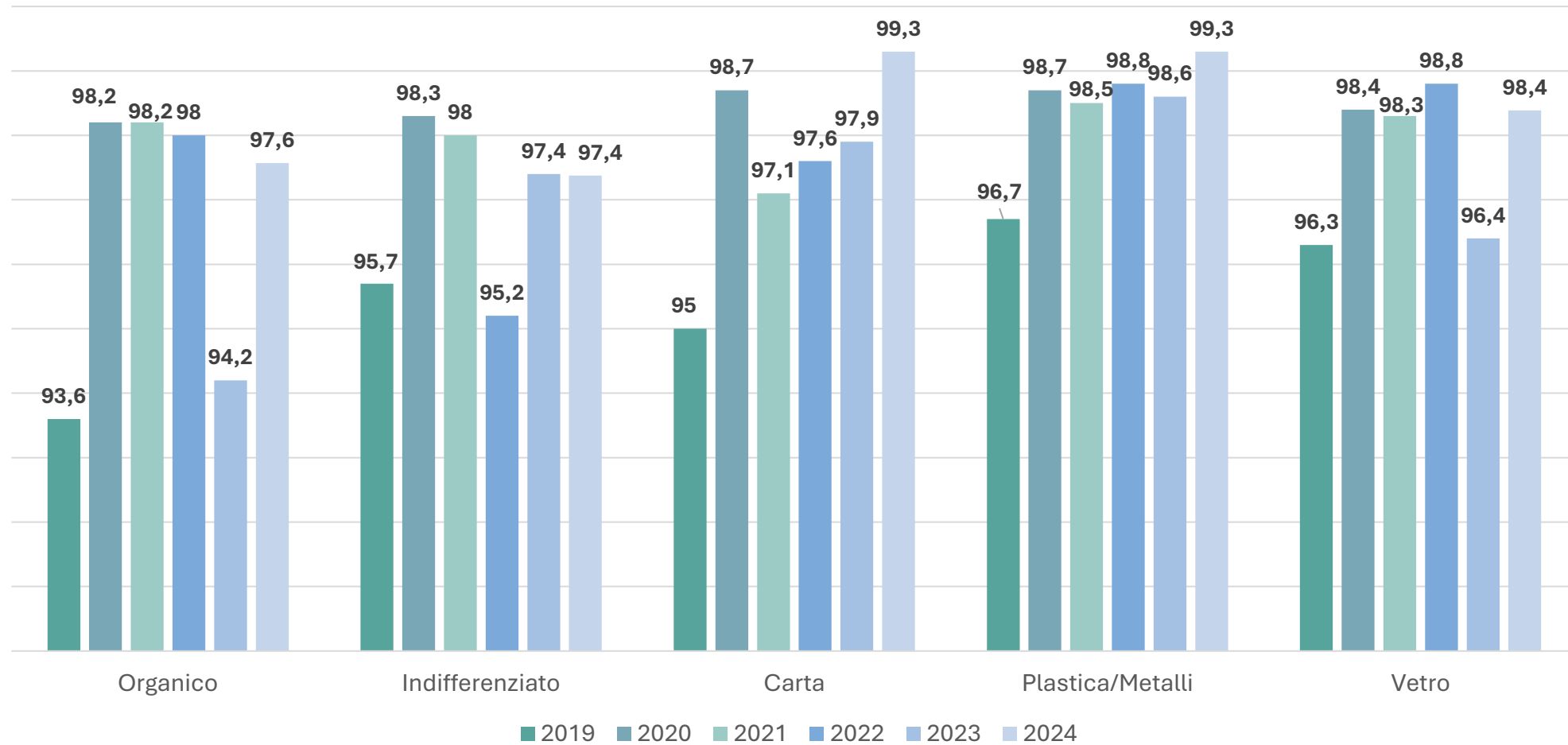


Indice % di alta soddisfazione media



FREQUENZA DELLA RACCOLTA – TREND 2019/24

SODDISFAZIONE TOTALE Frequenza per tipologia di rifiuto





VETRO



PLASTICA E METALLO



CARTA E CARTONE



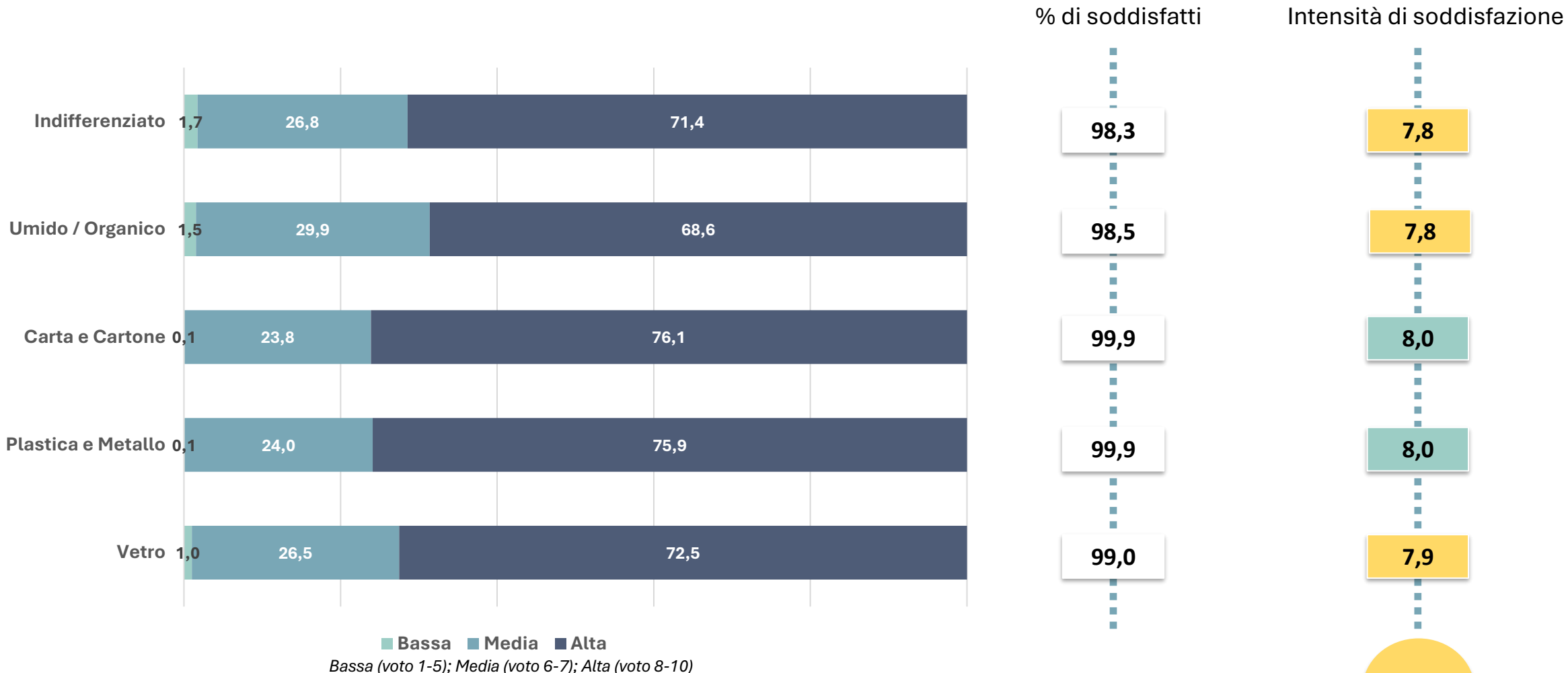
UMIDO/ORGANICO



INDIFFERENZIATO

RISPETTO DELL'ORARIO DI RACCOLTA

Dati comparati del grado di soddisfazione



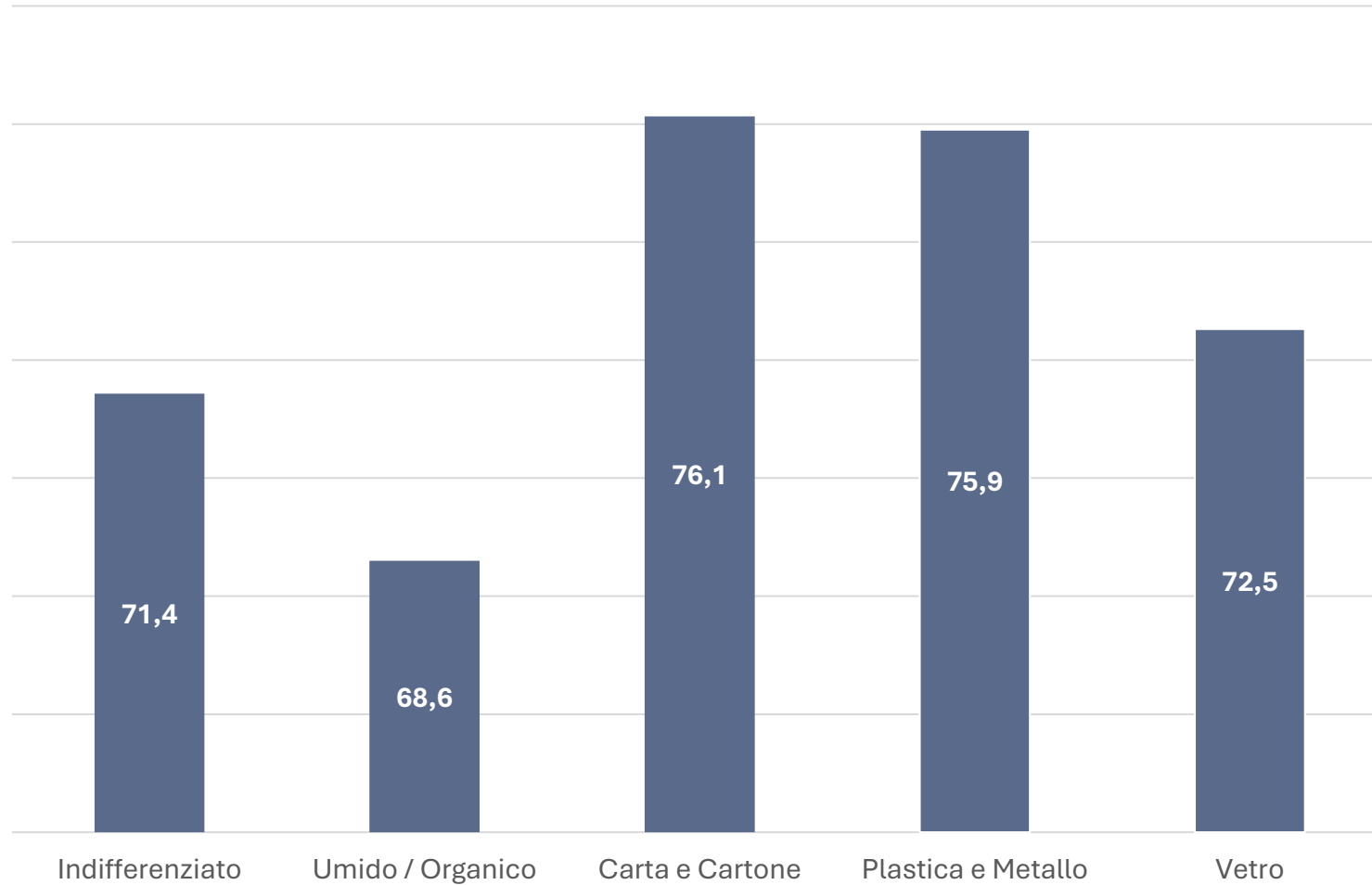
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

99,1

7,9

RISPETTO DELL'ORARIO DI RACCOLTA

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



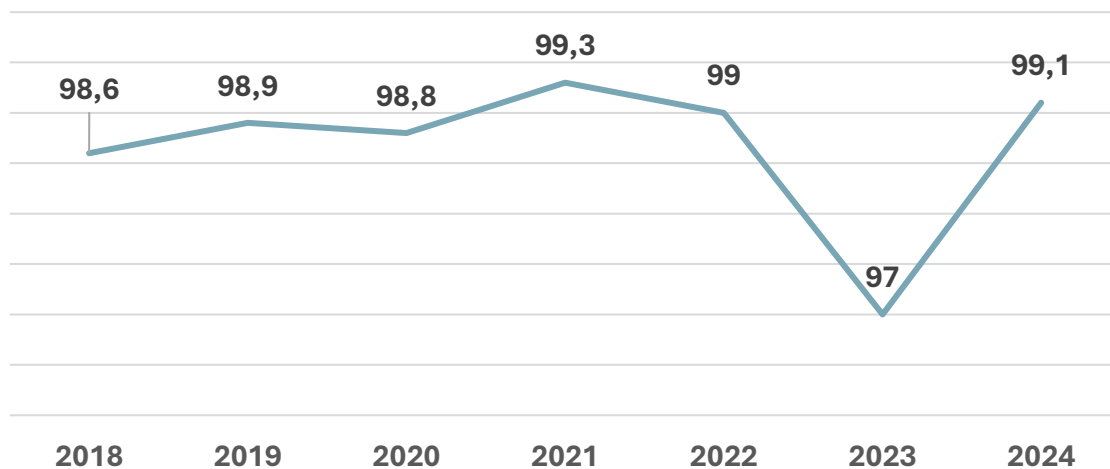
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

72,9

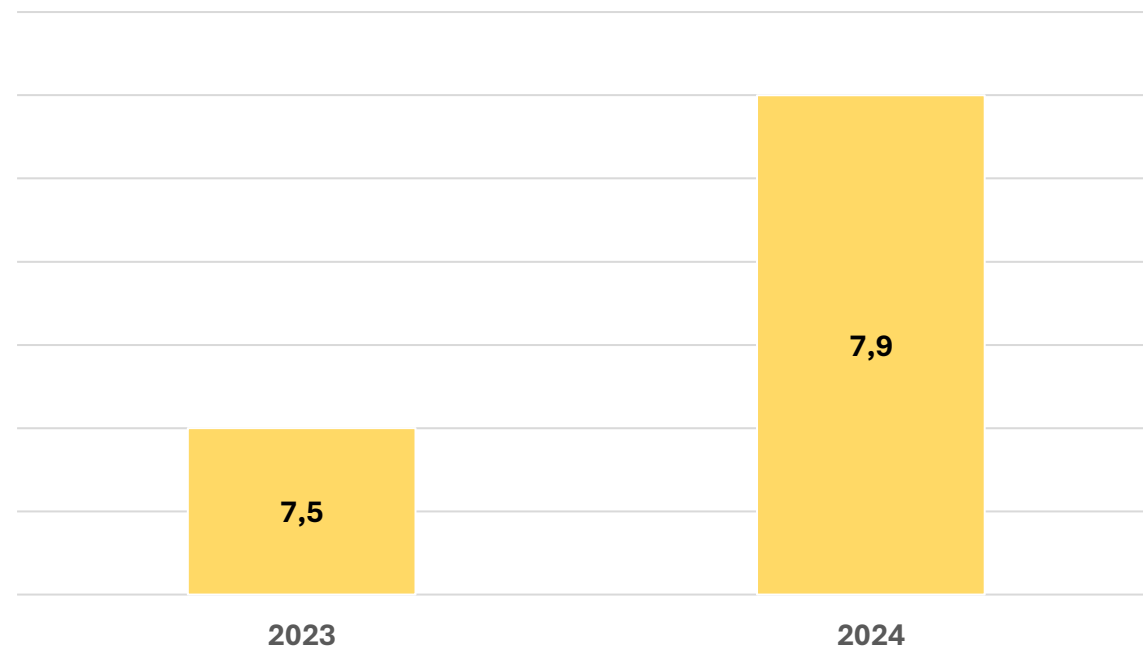
RISPETTO DELL'ORARIO DI RACCOLTA – TREND 2018/24

Soddisfazione totale

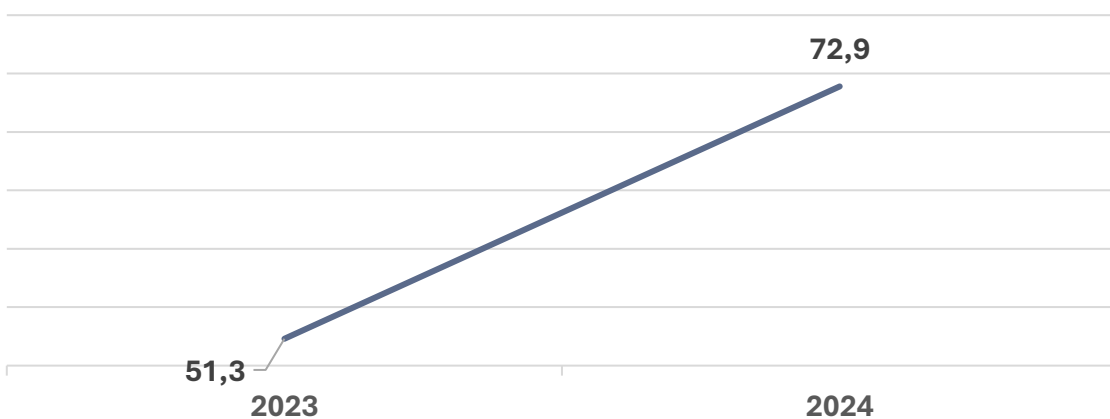
Indice % di soddisfazione media



Intensità di soddisfazione

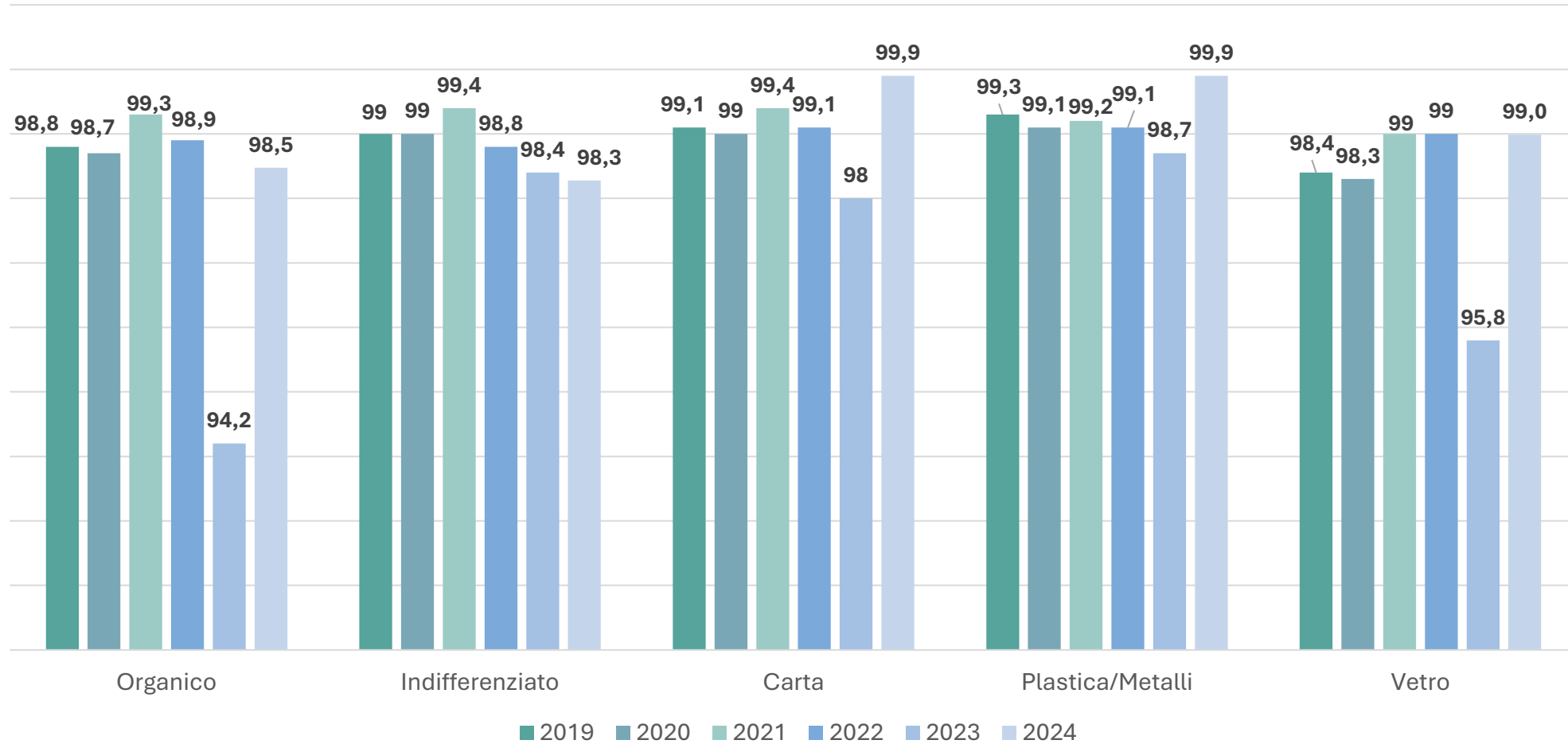


Indice % di alta soddisfazione media



RISPETTO DELL'ORARIO DI RACCOLTA – TREND 2019/24

SODDISFAZIONE TOTALE Frequenza per tipologia di rifiuto





CENTRO DI RACCOLTA



STAZIONI ECOLOGICHE - ECOBOX

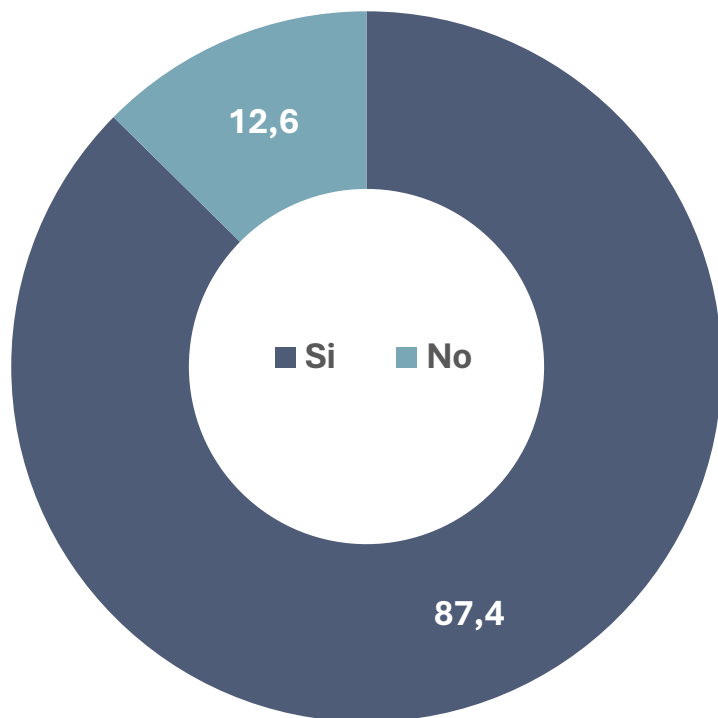


RITIRO INGOMBRANTI

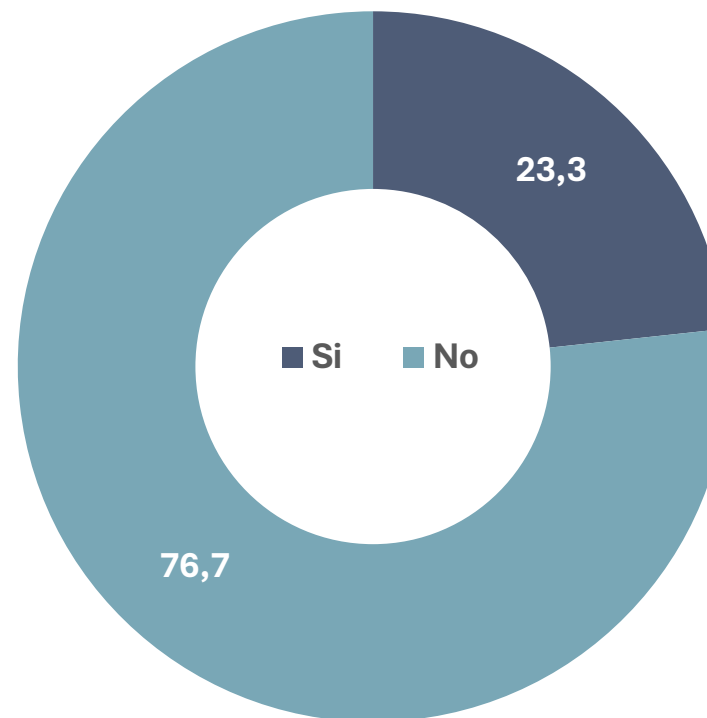
CENTRO DI RACCOLTA

Conoscenza ed utilizzo

Conosce il Centro di Raccolta?



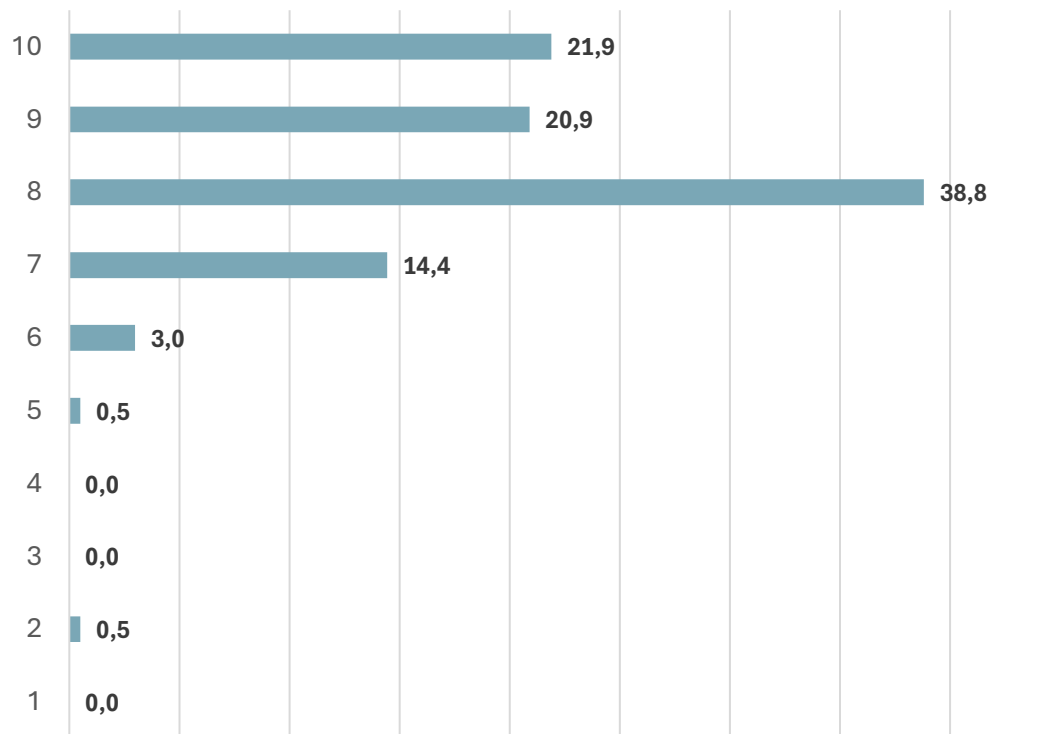
Lo ha utilizzato negli ultimi tre anni?



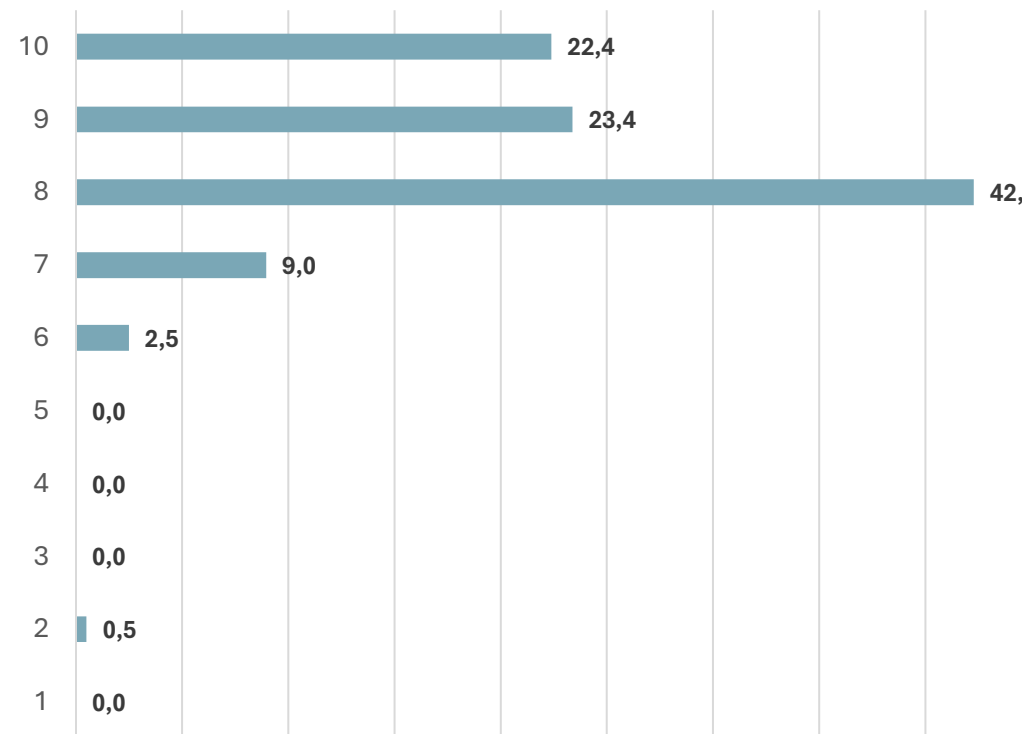
CENTRO DI RACCOLTA

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 23,3% del totale)

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



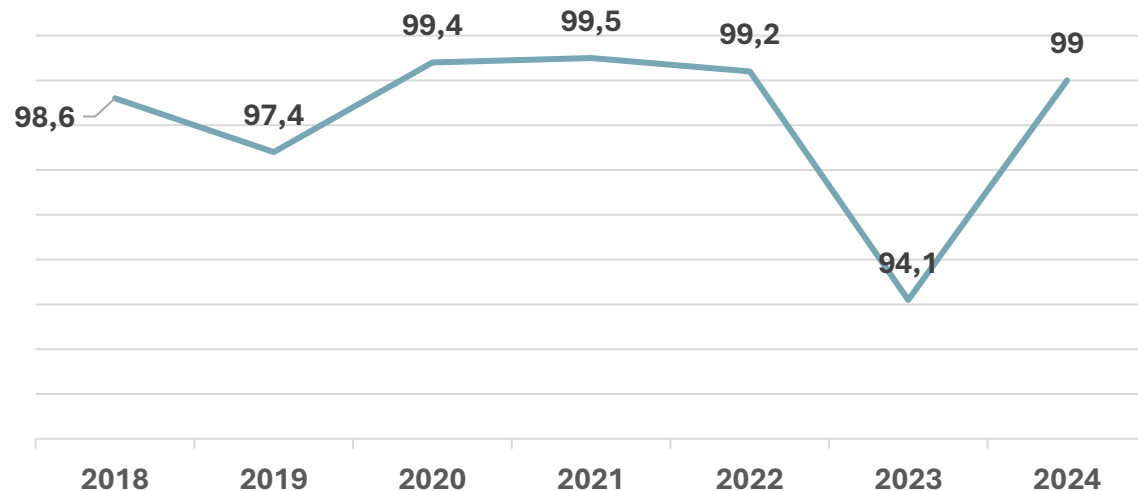
Alta Soddisfazione	81,6%
Soddisfazione	99,0%

Importanza	99,5%
-------------------	--------------

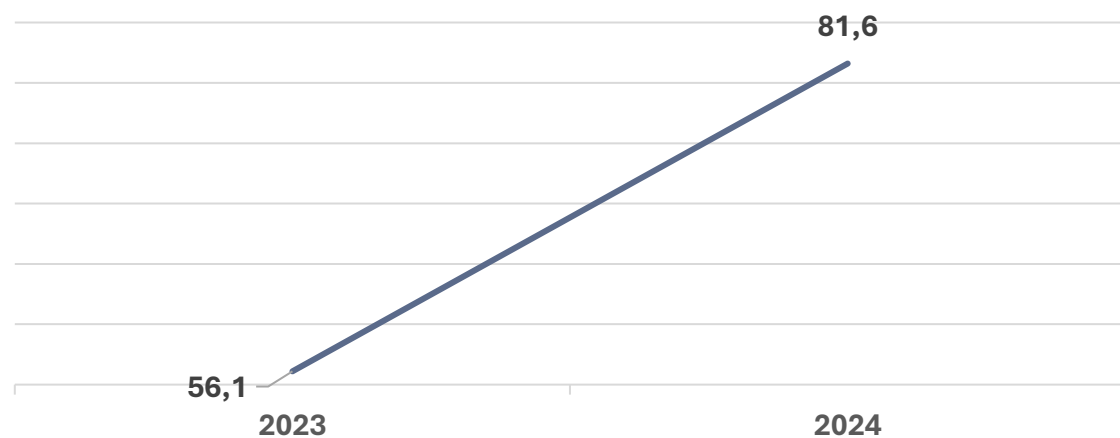
CENTRO DI RACCOLTA – TREND 2018/24

Soddisfazione totale (sul 23,3% del totale)

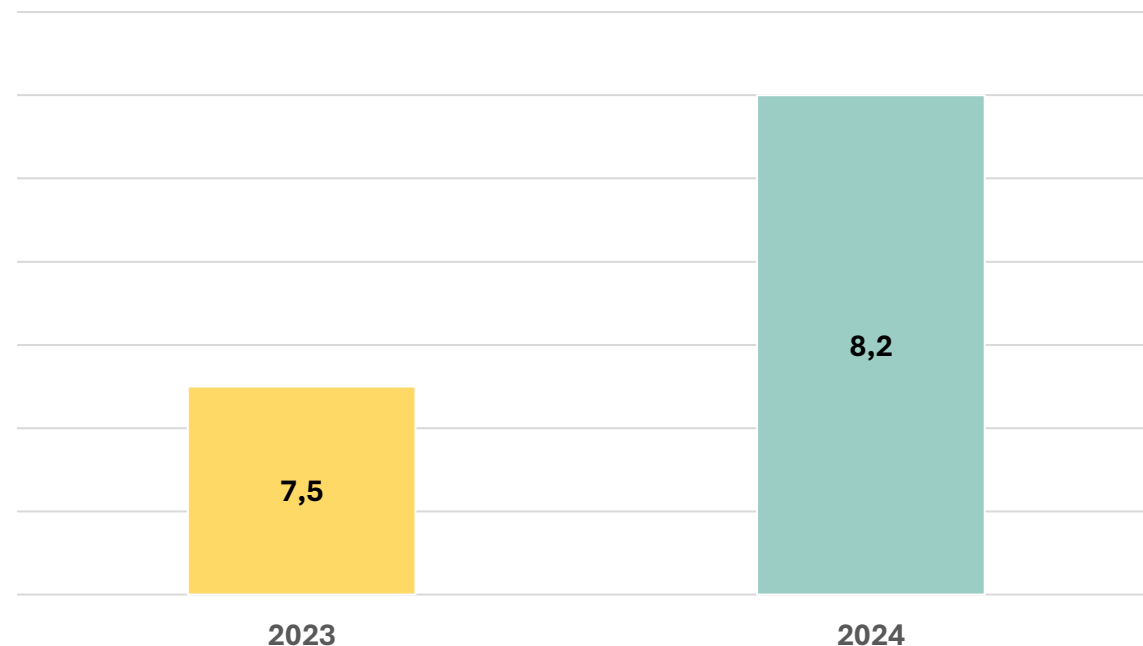
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



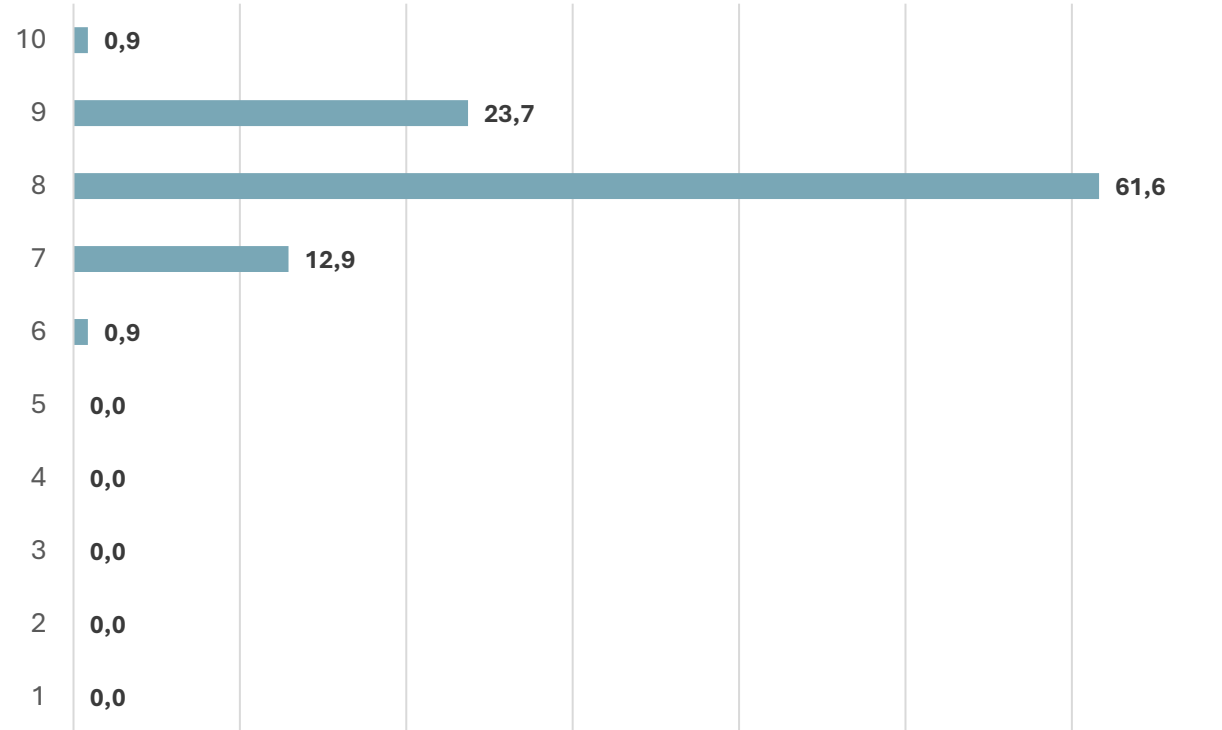
Intensità di soddisfazione



CENTRO DI RACCOLTA *(sul 87,4% del totale)*

Dati comparati del grado di soddisfazione

Quanto è soddisfatto della professionalità degli operatori del centro di raccolta?

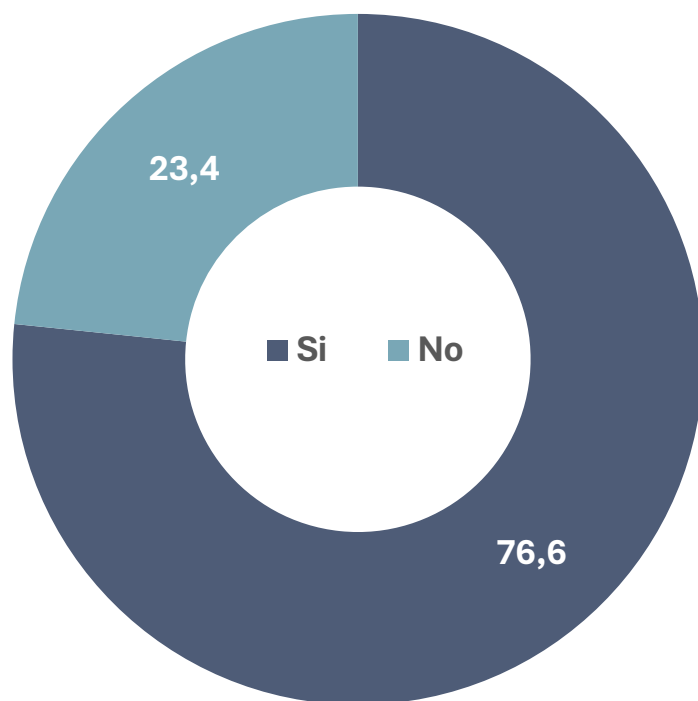


Alta Soddisfazione	86,2%
Soddisfazione	100%

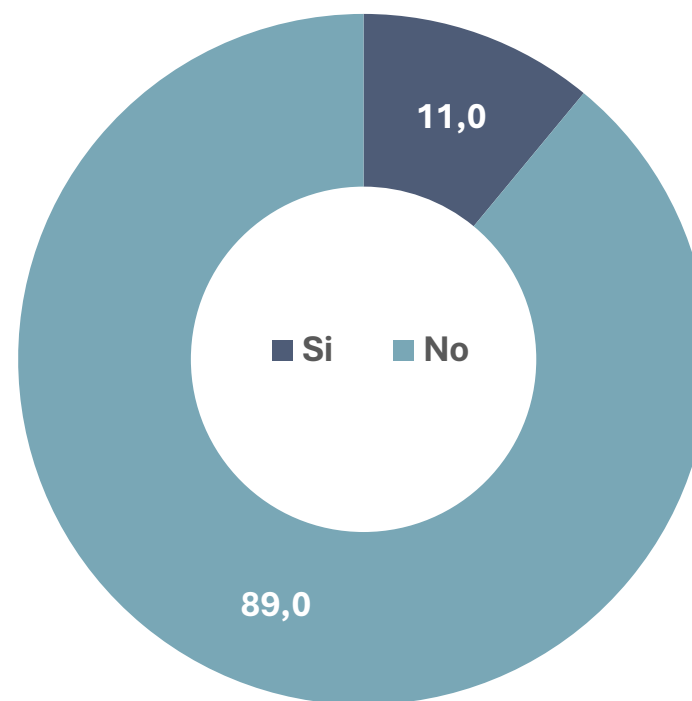
STAZIONI ECOLOGICHE – ECOBOX

Conoscenza ed utilizzo

Conosce le Stazioni Ecologiche – Ecobox?



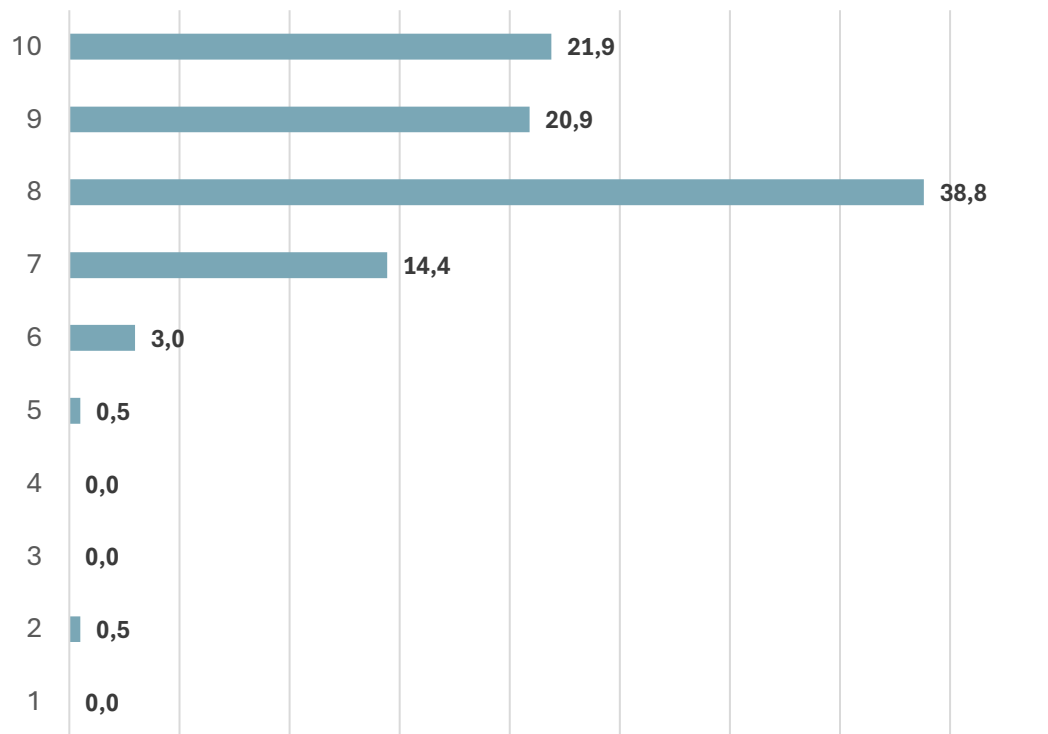
Le ha utilizzate negli ultimi tre anni?



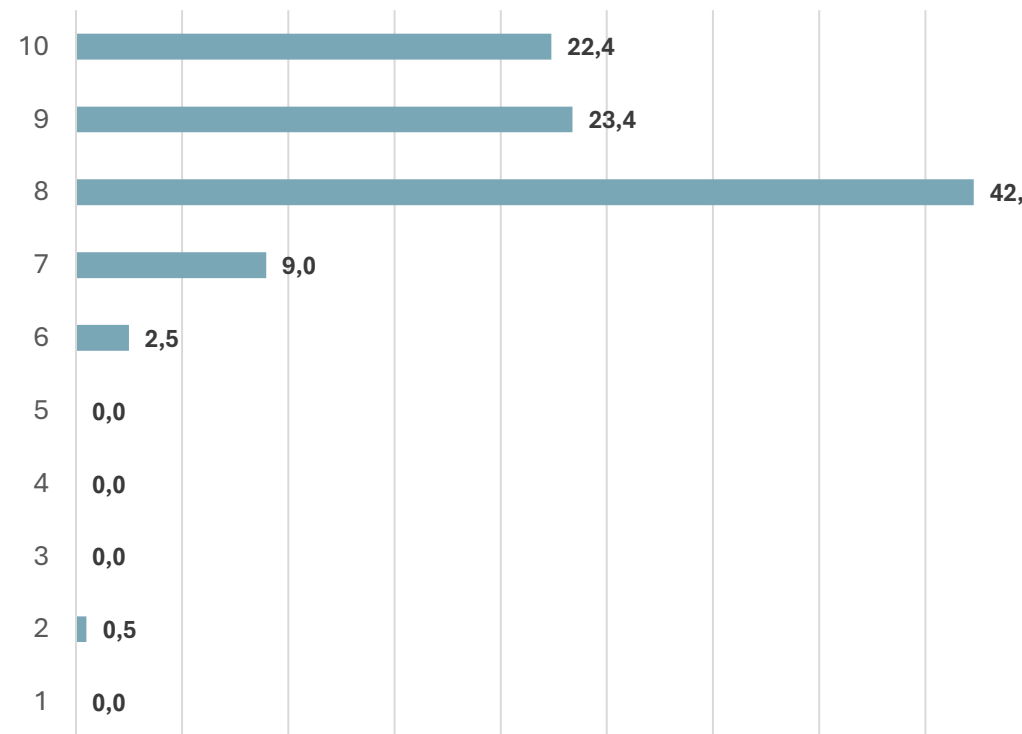
STAZIONI ECOLOGICHE – ECOBOX

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 11,0% del totale)

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



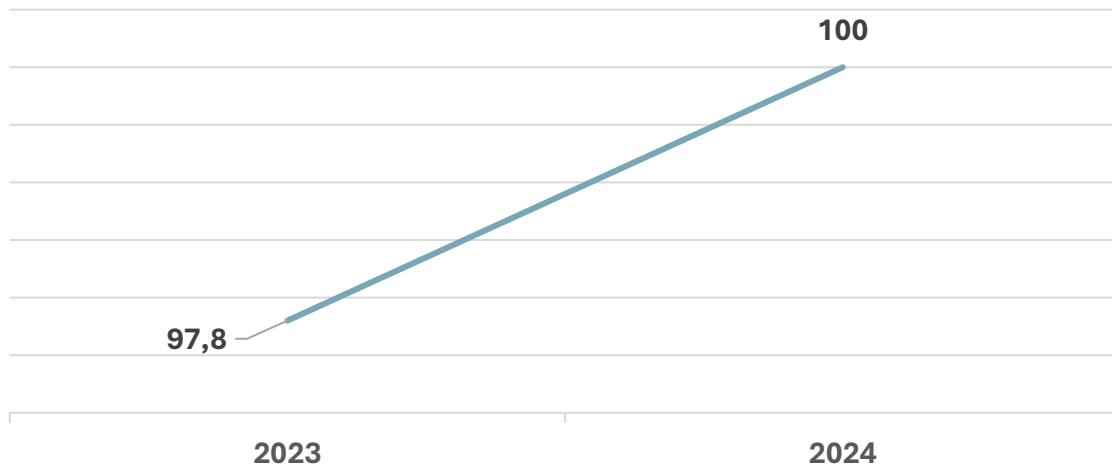
Alta Soddisfazione	88,2%
Soddisfazione	100%

Importanza	100%
-------------------	-------------

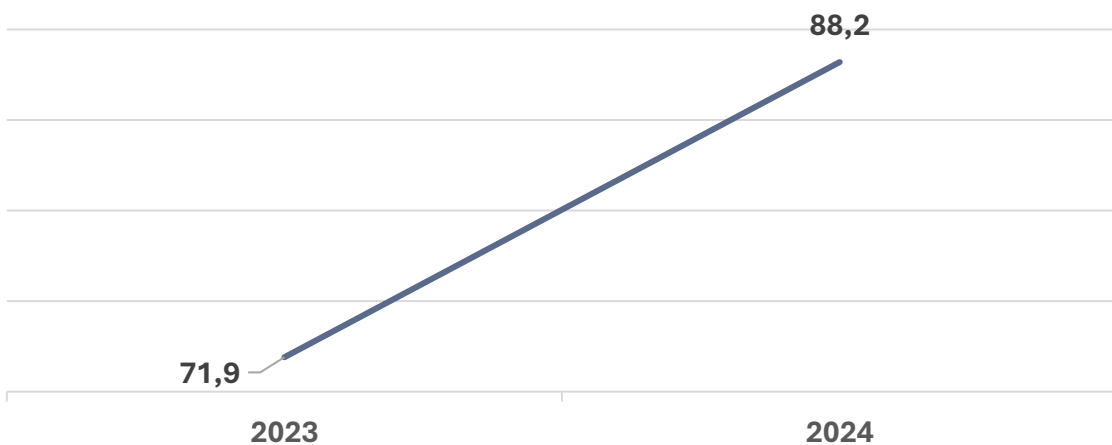
STAZIONI ECOLOGICHE – ECOBOX – TREND 2023/24

Soddisfazione totale (sul 11,0% del totale)

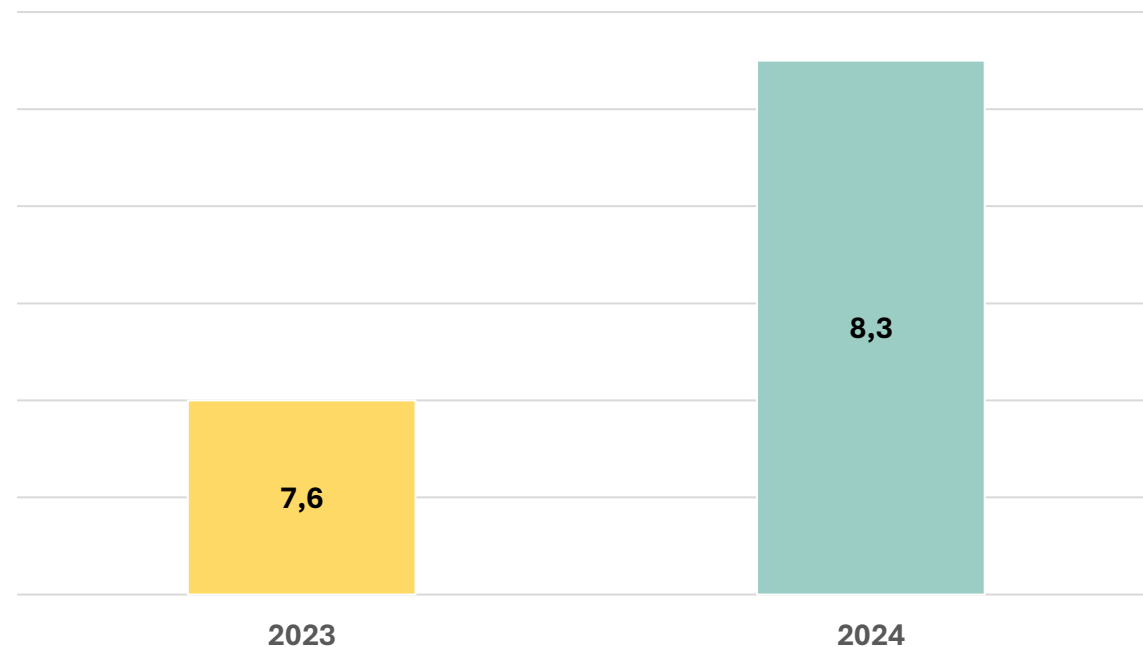
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



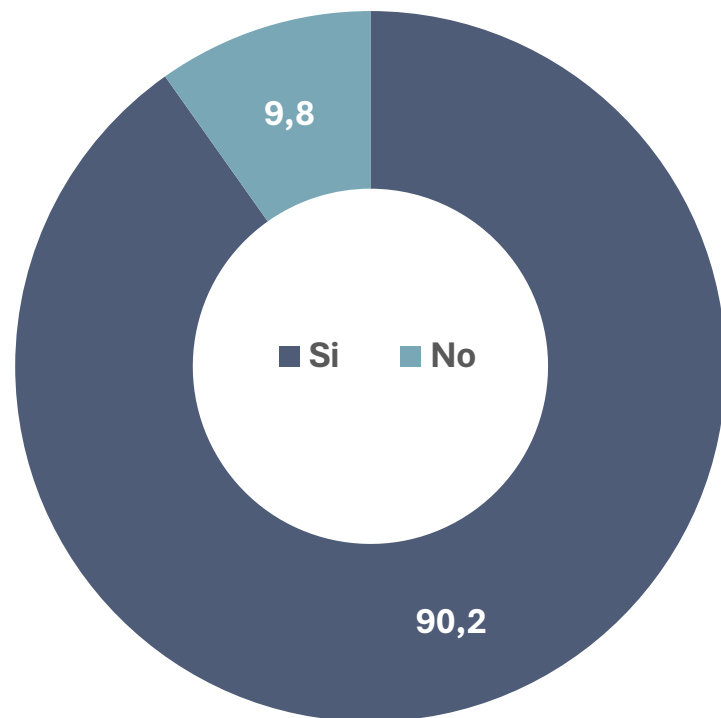
Intensità di soddisfazione



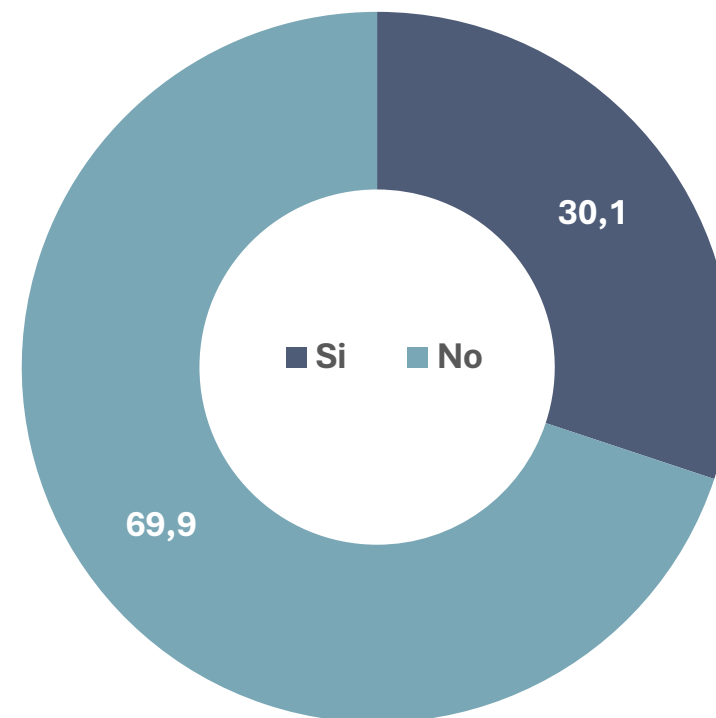
RITIRO INGOMBRANTI

Conoscenza ed utilizzo

Conosce il servizio di Ritiro Ingombranti?



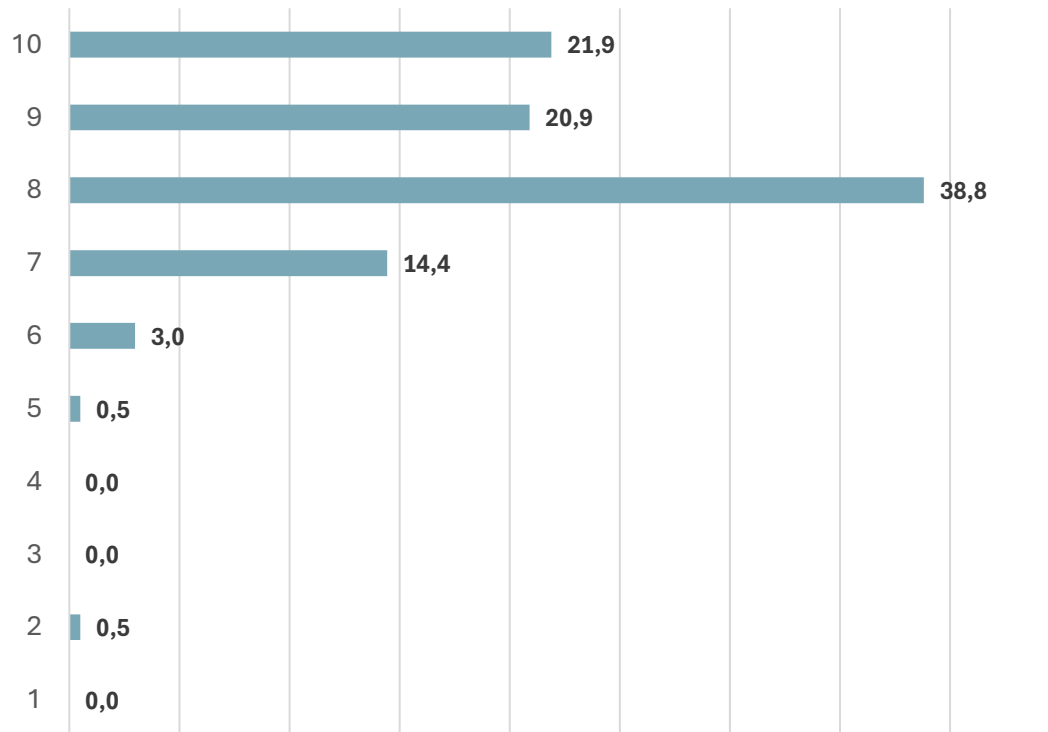
Lo ha utilizzato negli ultimi tre anni?



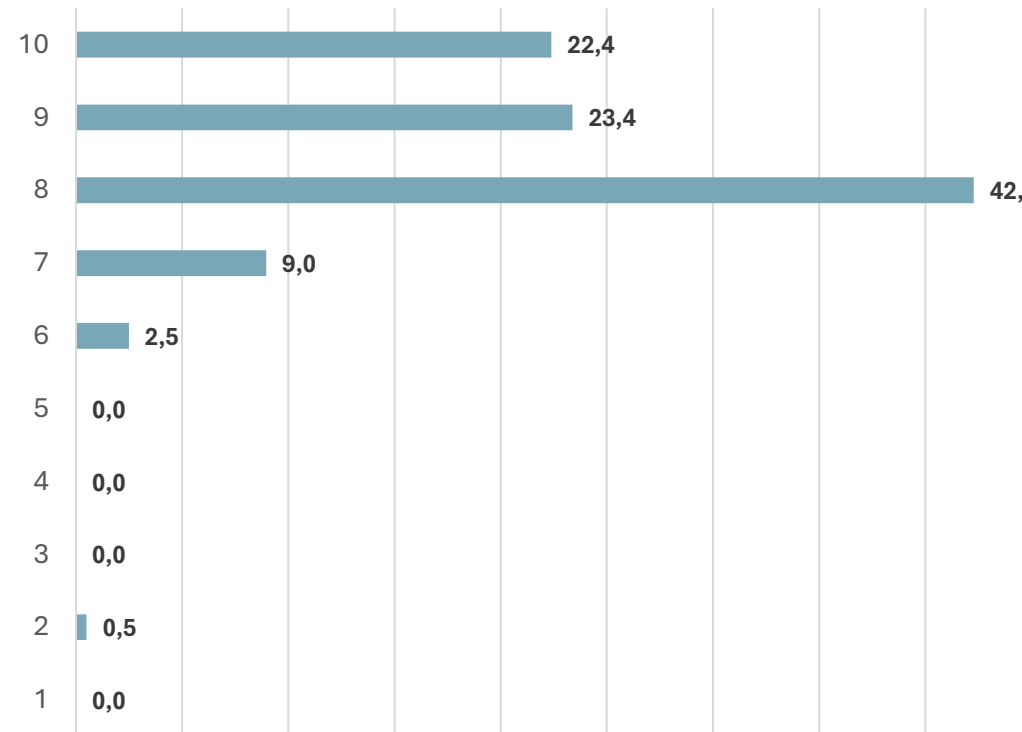
RITIRO INGOMBRANTI

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 30,1% del totale)

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



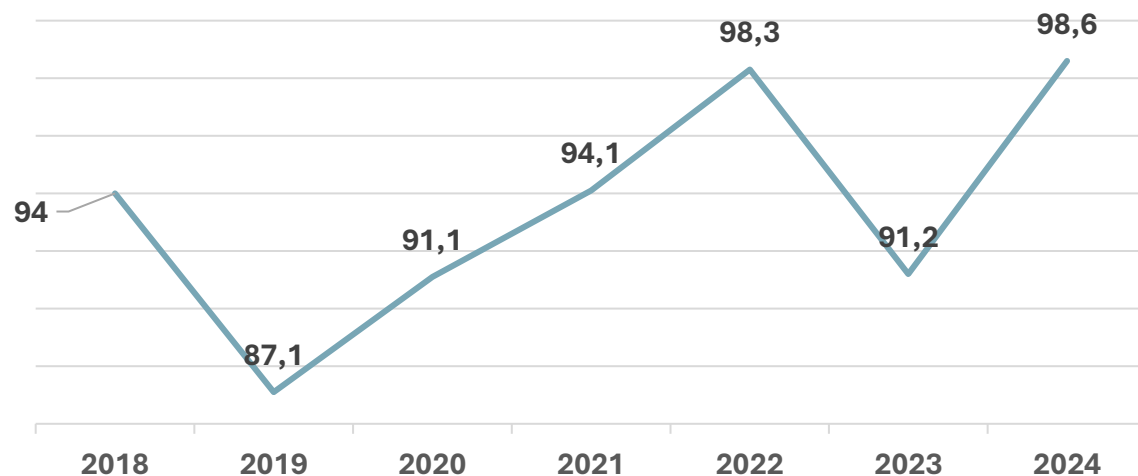
Alta Soddisfazione	81,0%
Soddisfazione	98,6%

Importanza	100%
-------------------	-------------

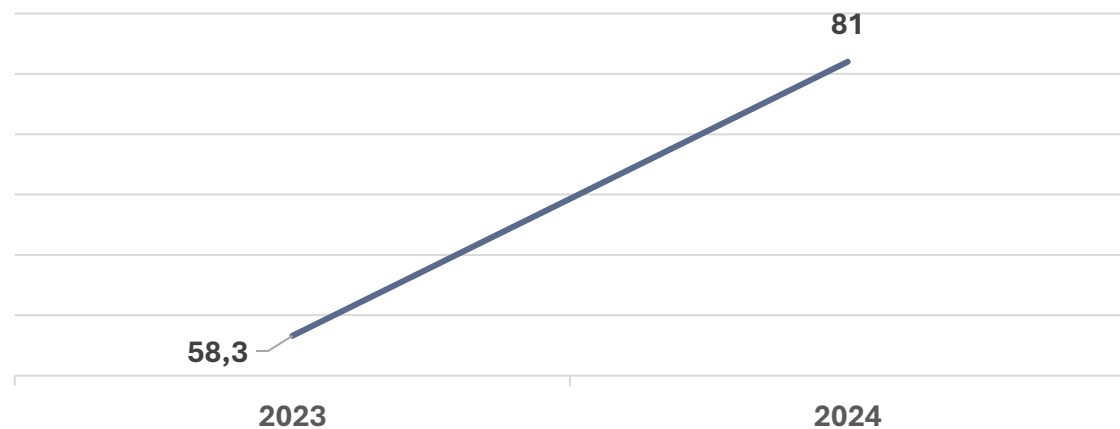
RITIRO INGOMBRANTI – TREND 2018/24

Soddisfazione totale (sul 30,1% del totale)

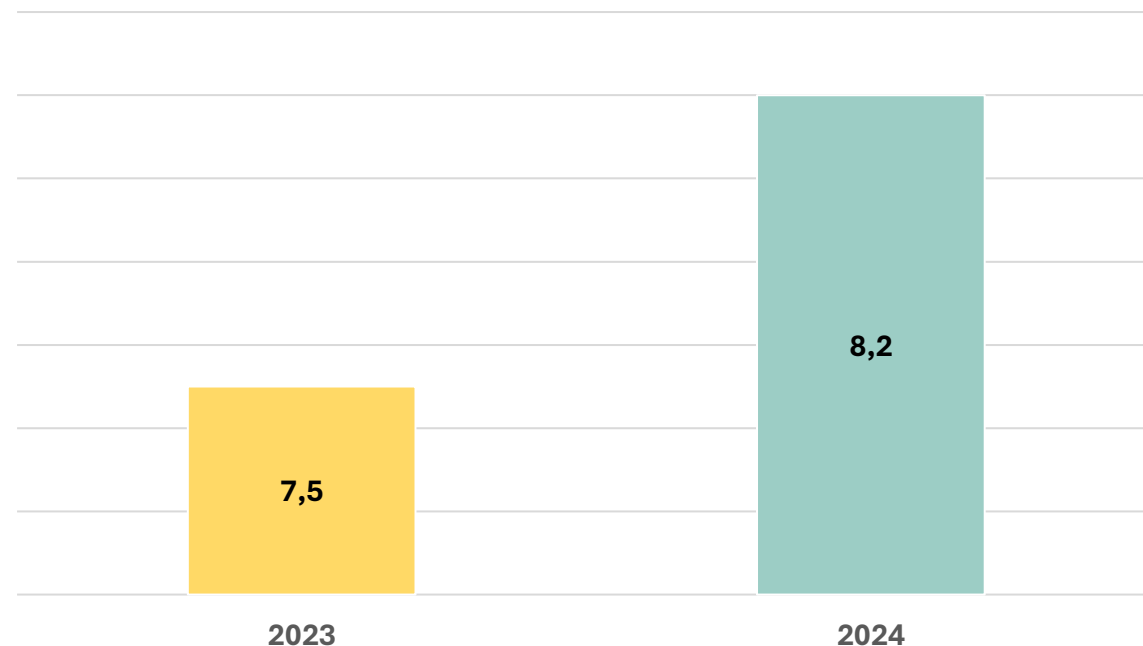
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



Intensità di soddisfazione



SERVIZI SPECIALI

Considerazioni

- **Centro di raccolta:** è un servizio conosciuto dall'87,4% dell'utenza intervistata ed utilizzato dal 23,3%. Nell'unica *domanda overall* si raggiungono dei punteggi rassicuranti, con un 99,0% di soddisfatti (voto da 6 a 10) ed un 81,6% di altamente soddisfatti (voto da 8 a 10). In questo 2024 si recuperano i punteggi del triennio 2020/22 dopo la discesa al 94,1% di soddisfazione registrata nel 2023. Rispetto all'anno precedente è molto importante notare una rinnovata alta soddisfazione dell'utenza, che segna una variazione positiva di 25,5 punti percentuali.
- **Stazioni Ecologiche – Ecobox:** negli ultimi tre anni il servizio è stato utilizzato dall'11% dell'utenza intervistata al fronte del 76,6% di chi dichiara di conoscerlo. Si raggiunge il punto di ottimo nella soddisfazione (100%), mentre l'alta soddisfazione si attesta sull'88,2%, segnando uno dei punti più alti dell'intera indagine. Nel trend possiamo notare una crescita sostenuta rispetto al 2023.
- **Ritiro ingombranti:** il 90,2% dell'utenza intervistata conosce il servizio ed il 30,1% dichiara di averlo utilizzato negli ultimi tre anni. Anche in questo caso si rasenta l'ottimo di soddisfazione, con un 98,6% di soddisfatti ed un 81,0% di altamente soddisfatti. Dopo la discesa registrata nel 2023, in questo 2024 si rialzano le valutazioni sul servizio andando a segnare un punto di massimo relativo nel trend storico.
- **Intensità della soddisfazione:** di pari passo con le elevate percentuali di altamente soddisfatti registrate, possiamo notare come in *Centro di Raccolta* (8,2), *Stazioni Ecologiche – Ecobox* (8,3) e *Ritiro ingombranti* (8,2) l'intensità della soddisfazione passi dalla fascia di intensità Media a quella Medio-Alta, evidenziando un netto salto qualitativo.



SPAZZAMENTO DELLE STRADE



MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO



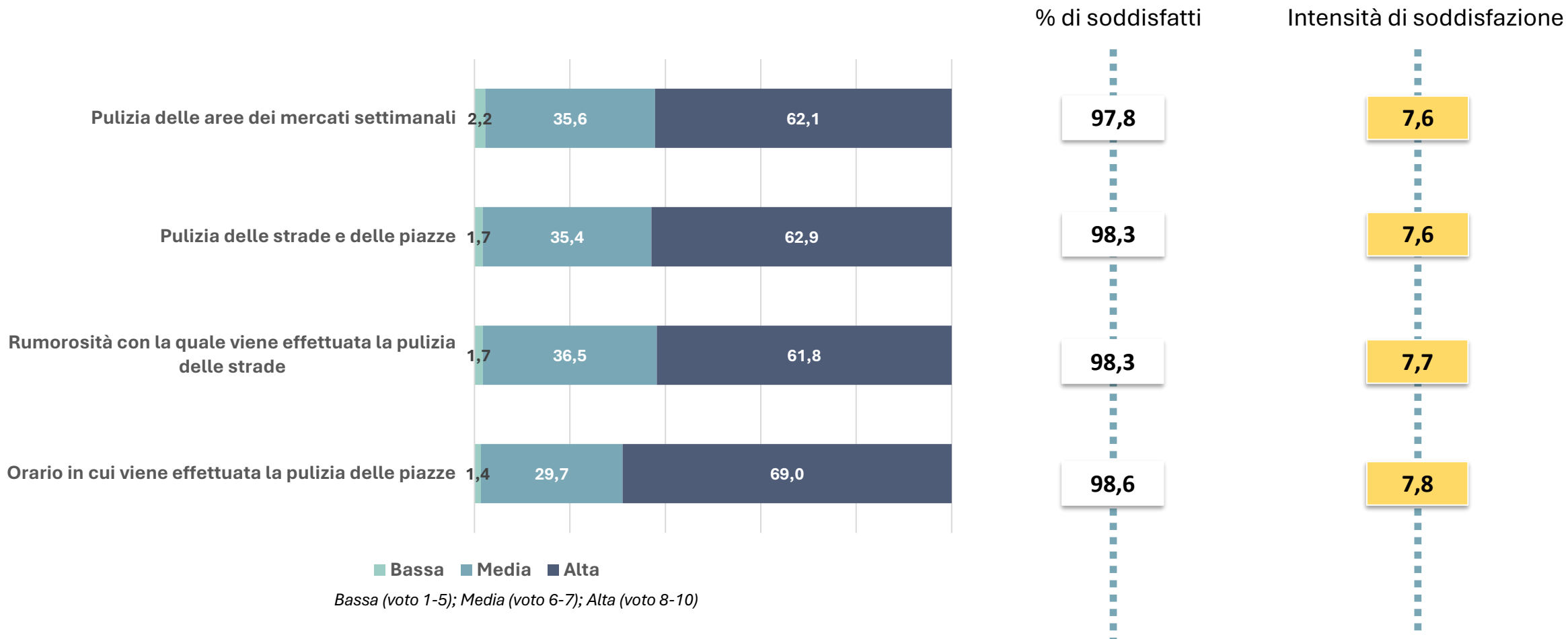
DISINFESTAZIONE



PULIZIA DELLE SPIAGGE
(solo residenti nel Comune di Ortona)

SPAZZAMENTO DELLE STRADE E PIAZZE CITTADINE

Dati comparati del grado di soddisfazione



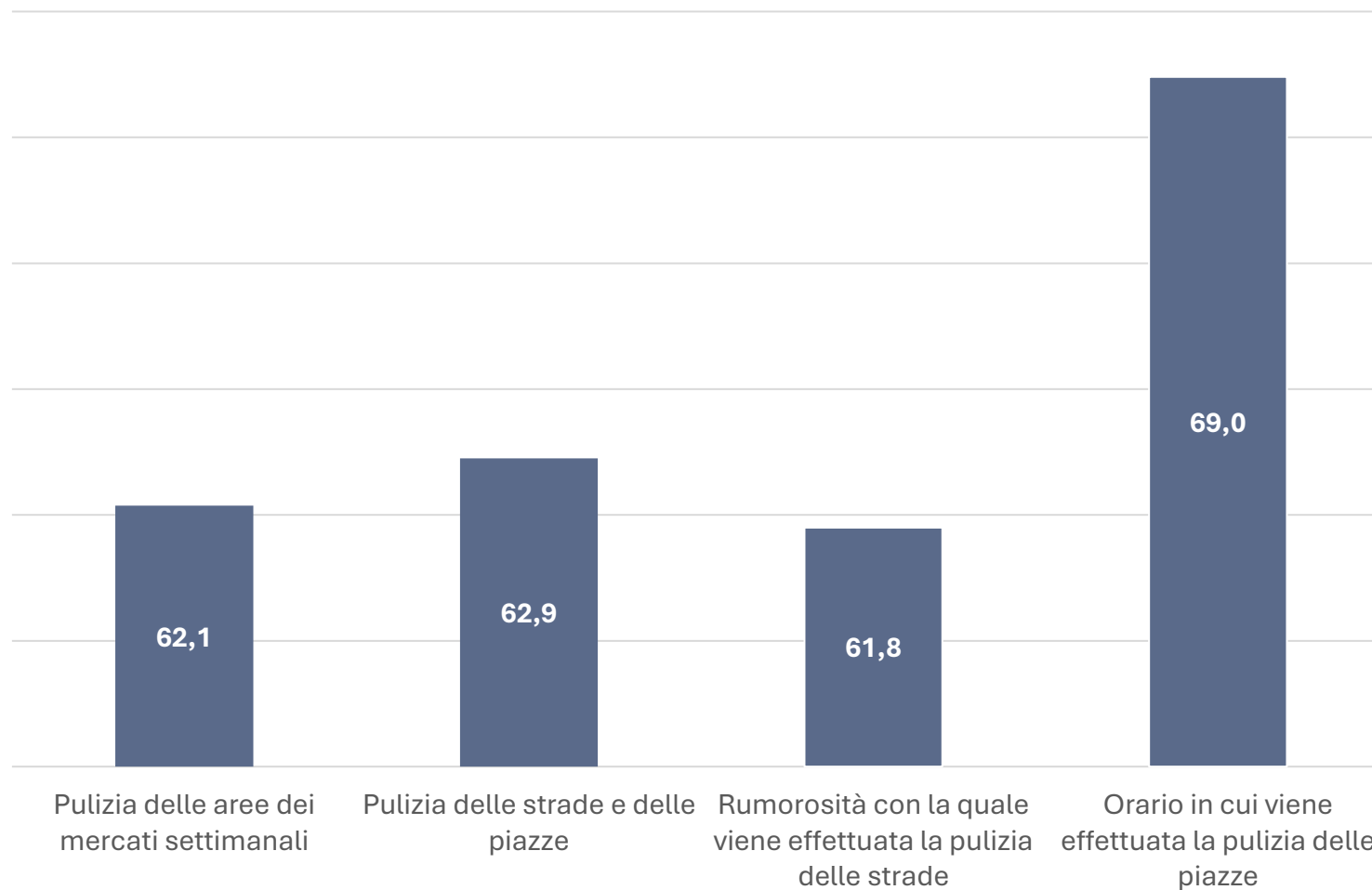
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

98,2

7,7

SPAZZAMENTO DELLE STRADE E PIAZZE CITTADINE

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



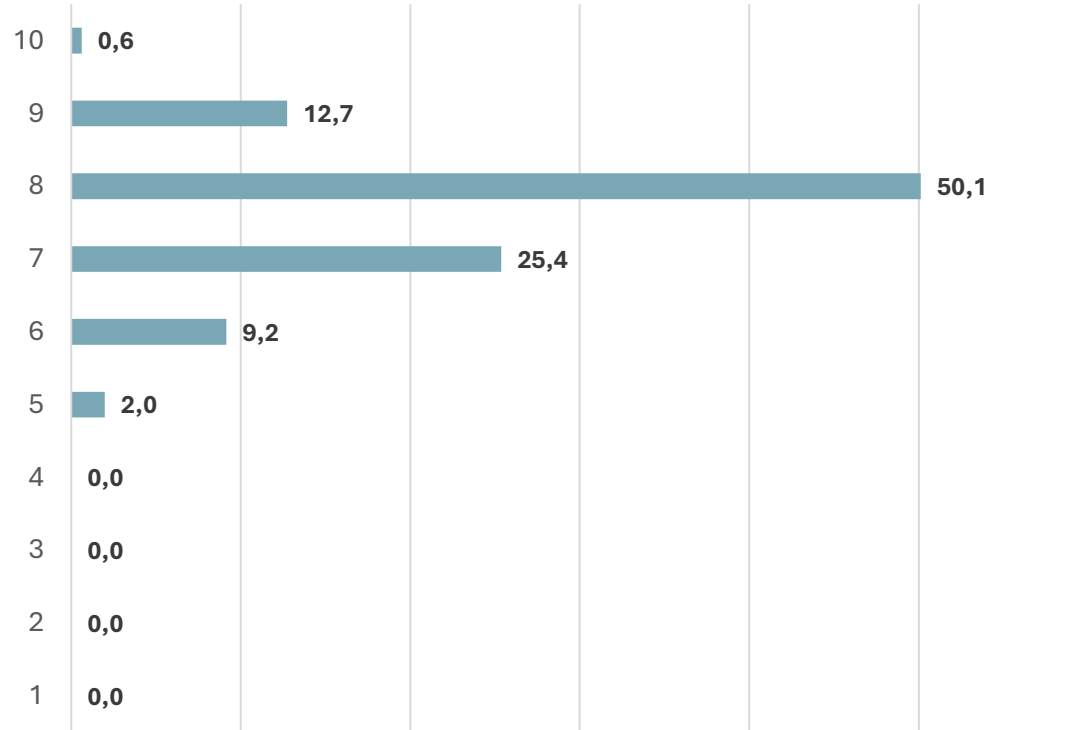
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

64,0

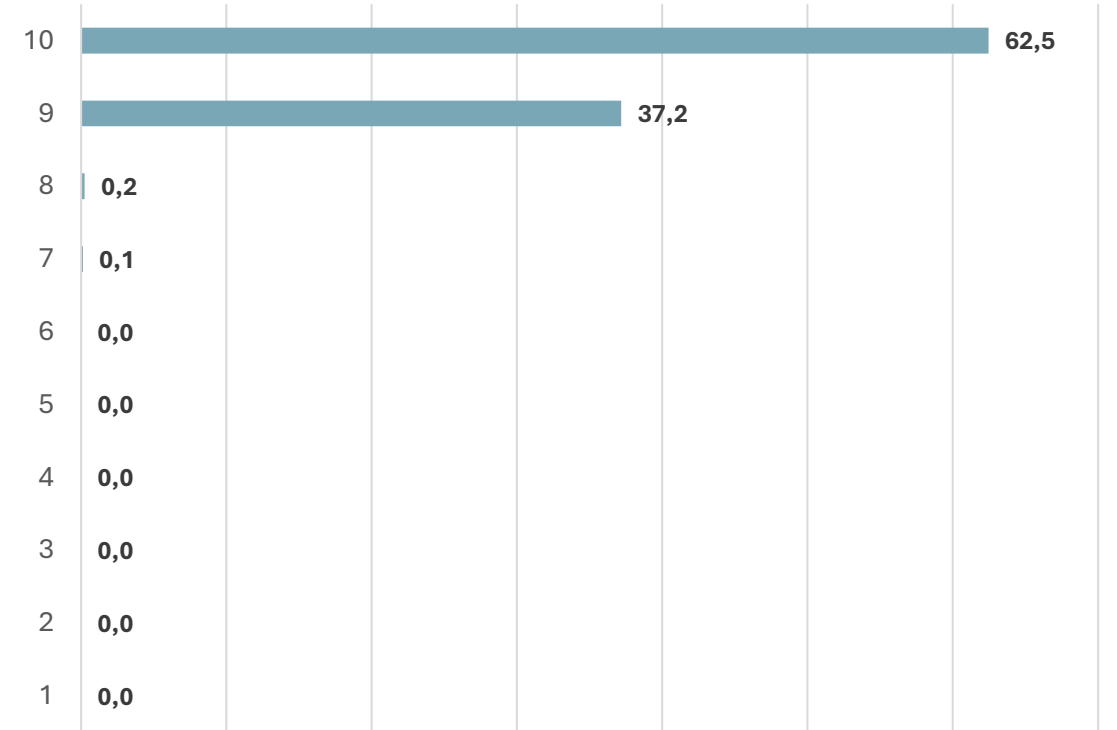
SPAZZAMENTO DELLE STRADE E PIAZZE CITTADINE

Dati comparati del grado di soddisfazione

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*



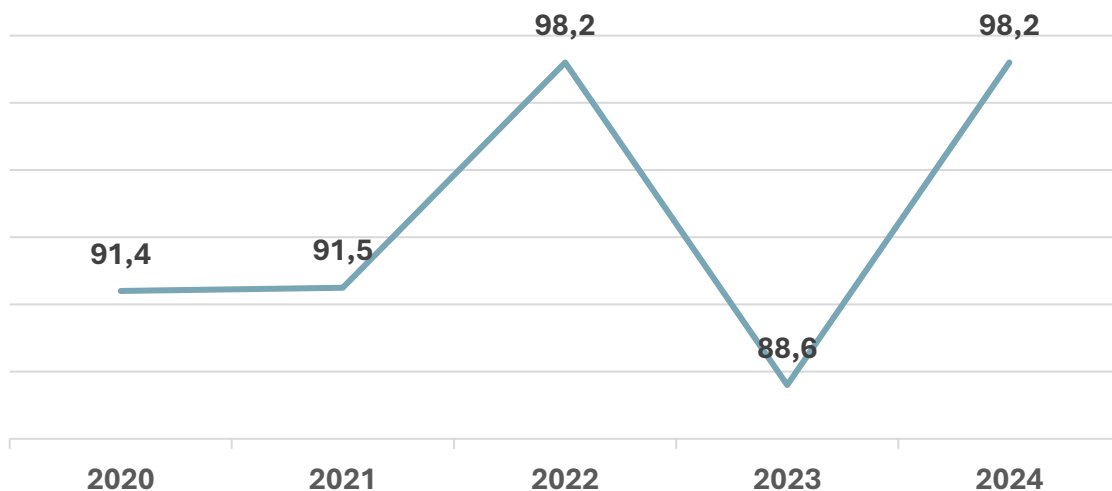
Alta Soddisfazione	63,5%
Soddisfazione	98,0%

Importanza	100%
-------------------	-------------

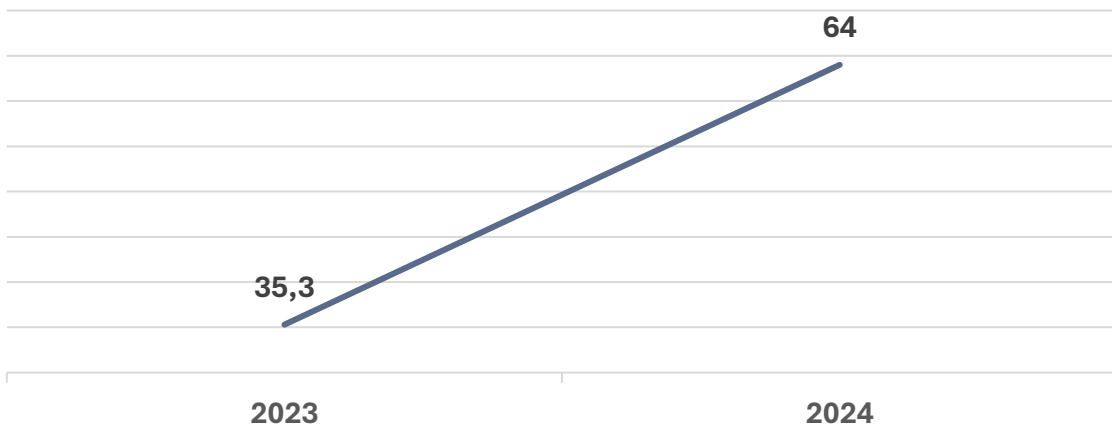
SPAZZAMENTO DELLE STRADE E PIAZZE CITTADINE – TREND 2023/24

Soddisfazione totale

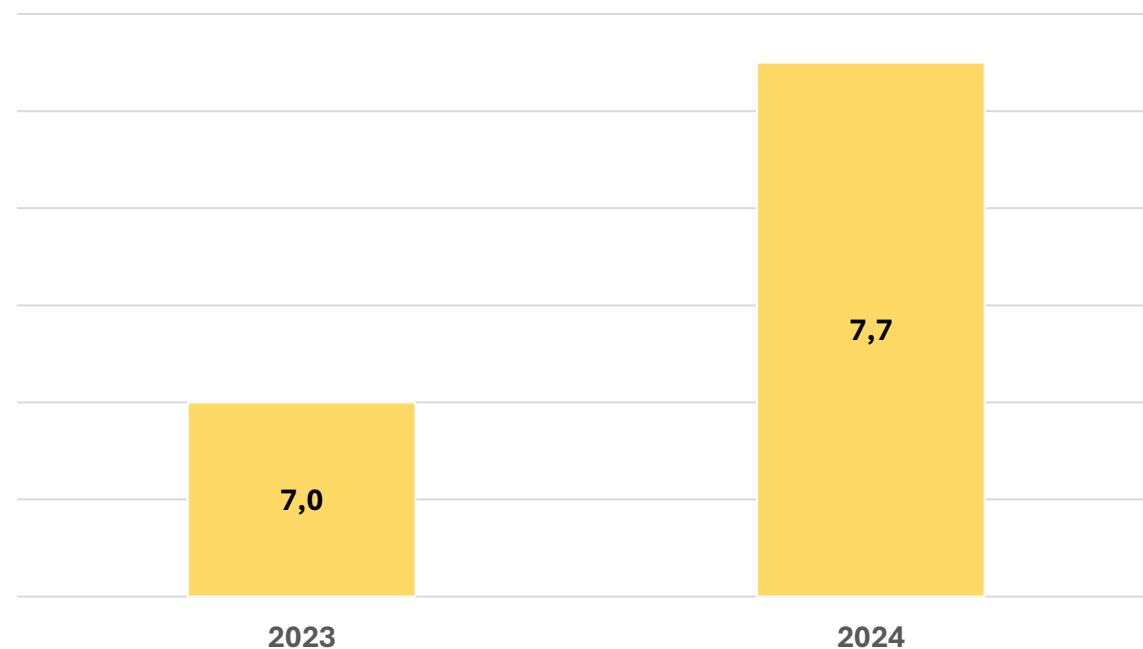
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

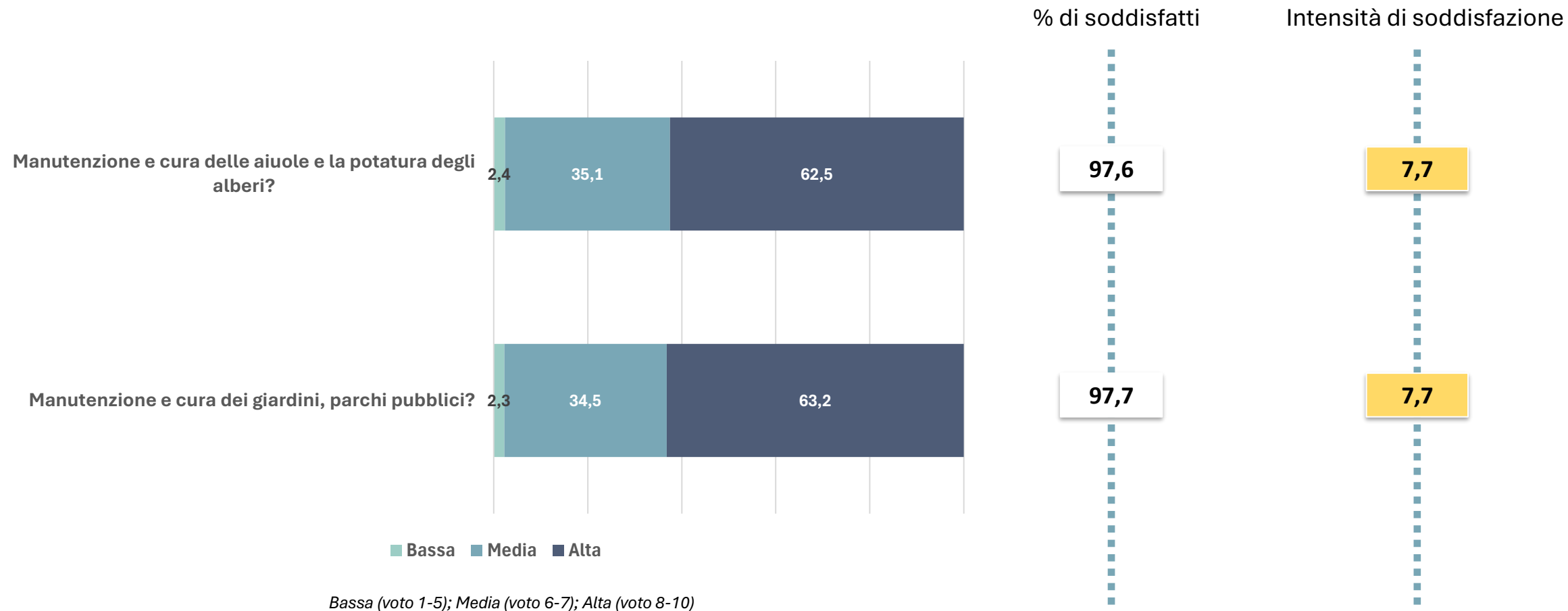


Intensità di soddisfazione



MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO

Dati comparati del grado di soddisfazione



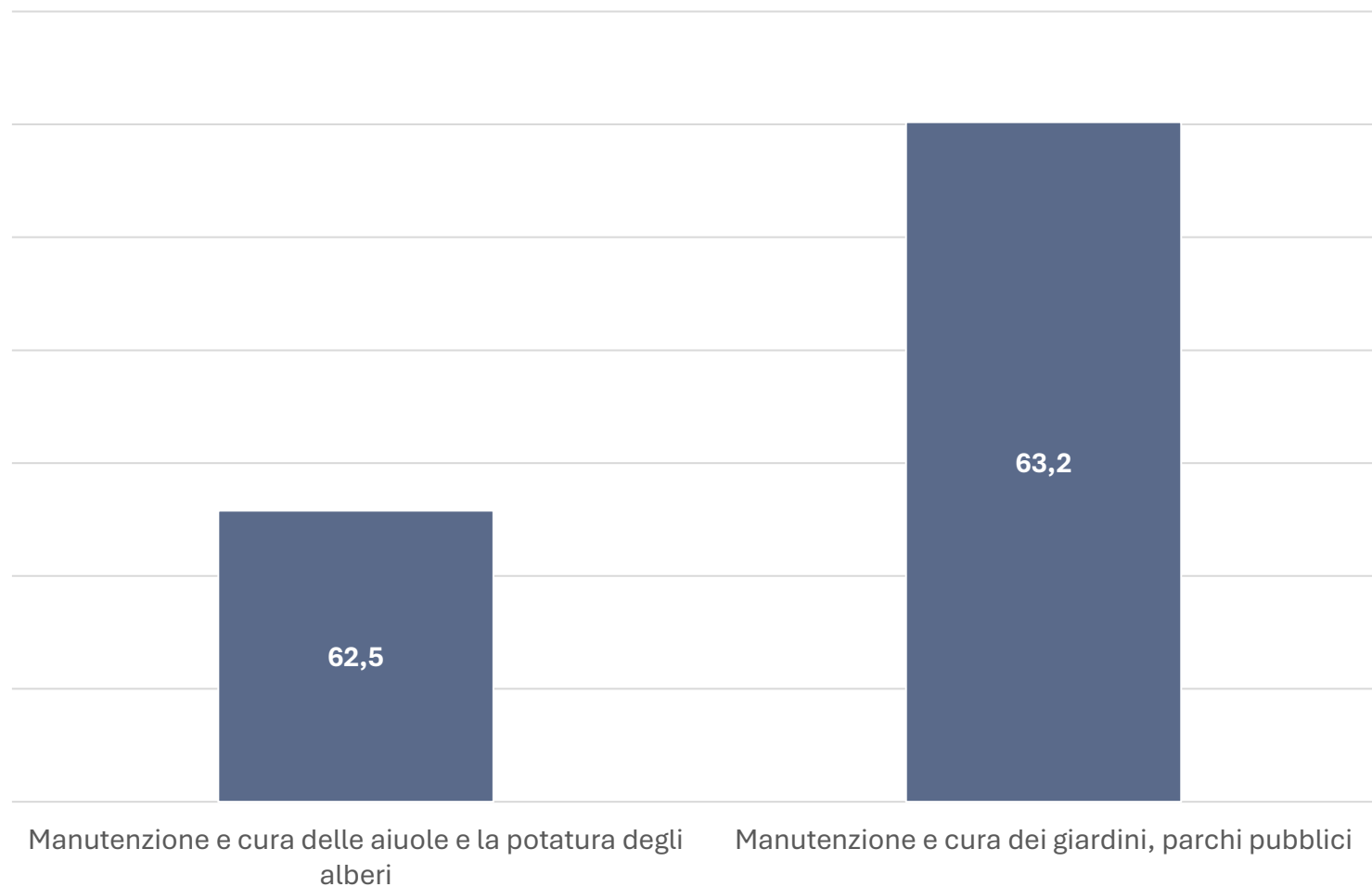
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

97,7

7,7

MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO

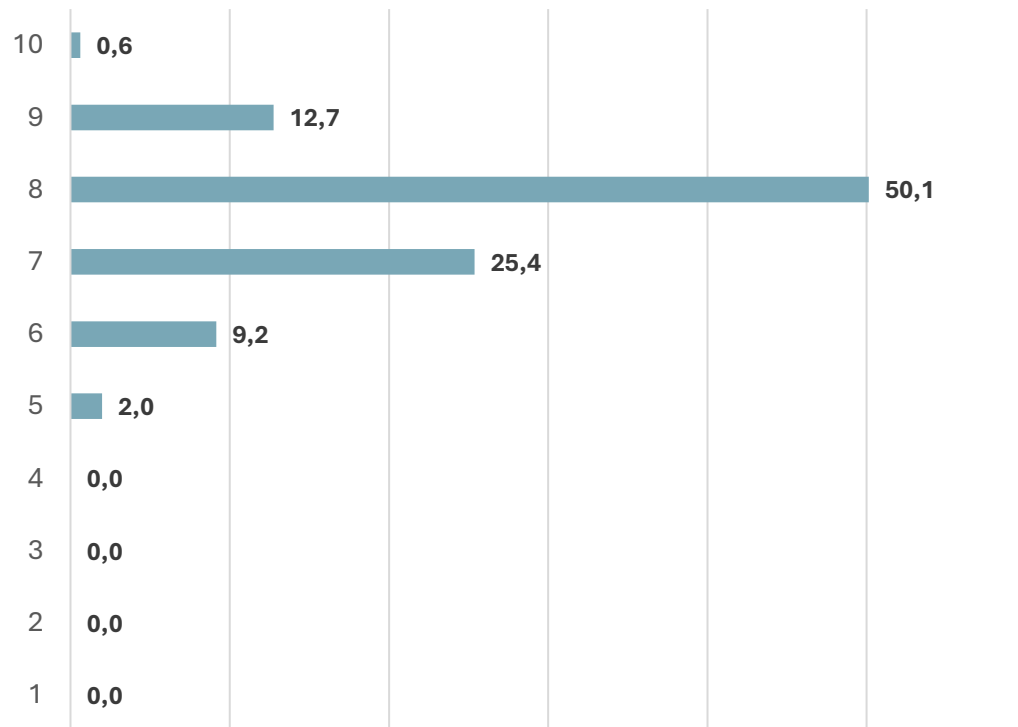
Dati comparati del grado di alta soddisfazione



MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO

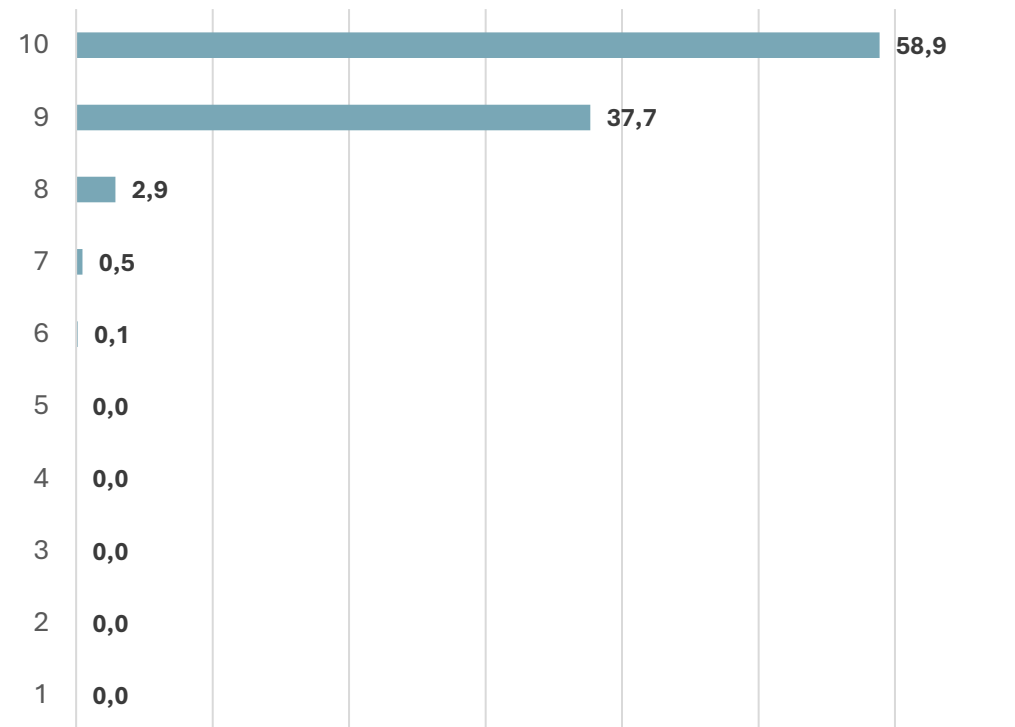
Dati comparati del grado di soddisfazione

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	63,5%
Soddisfazione	98,0%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*

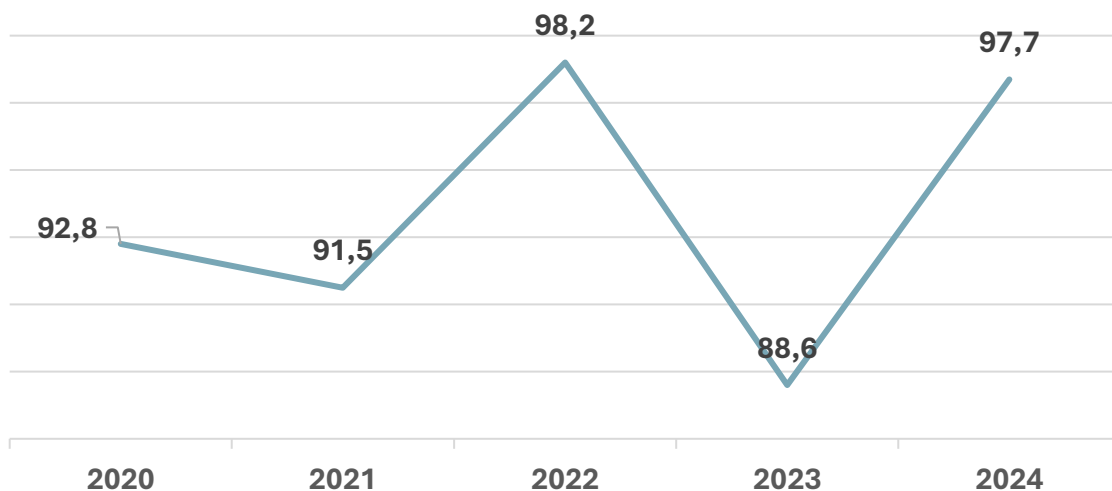


Importanza	100%
-------------------	-------------

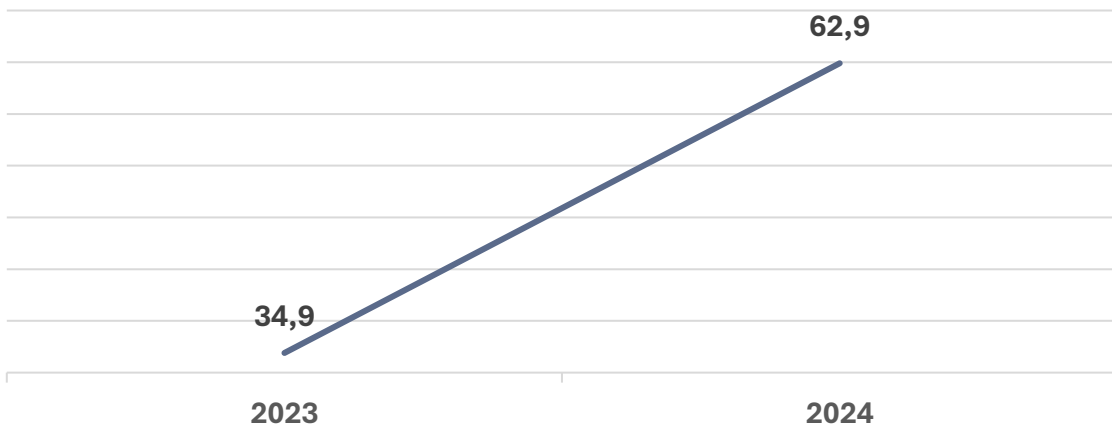
MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO – TREND 2020/24

Soddisfazione totale

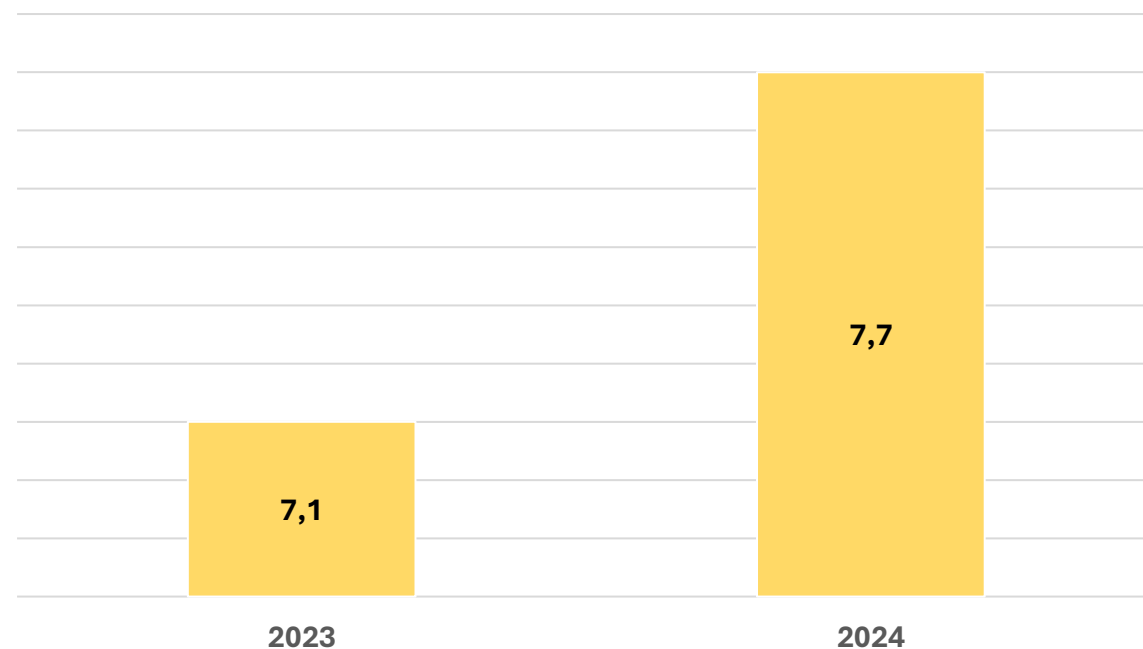
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



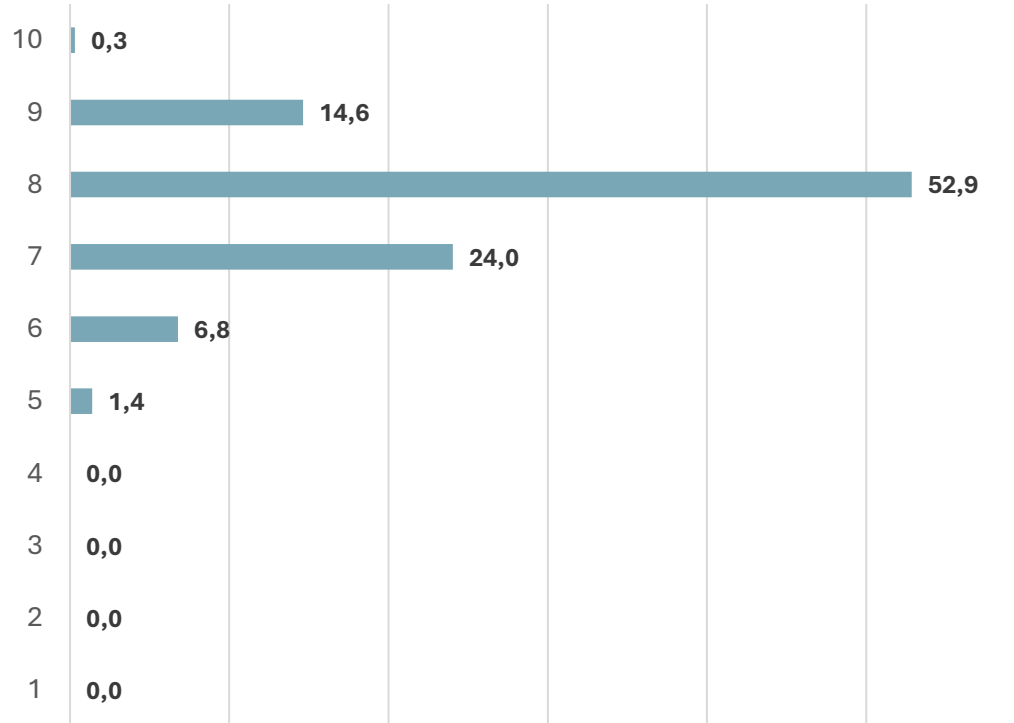
Intensità di soddisfazione



DISINFESTAZIONE

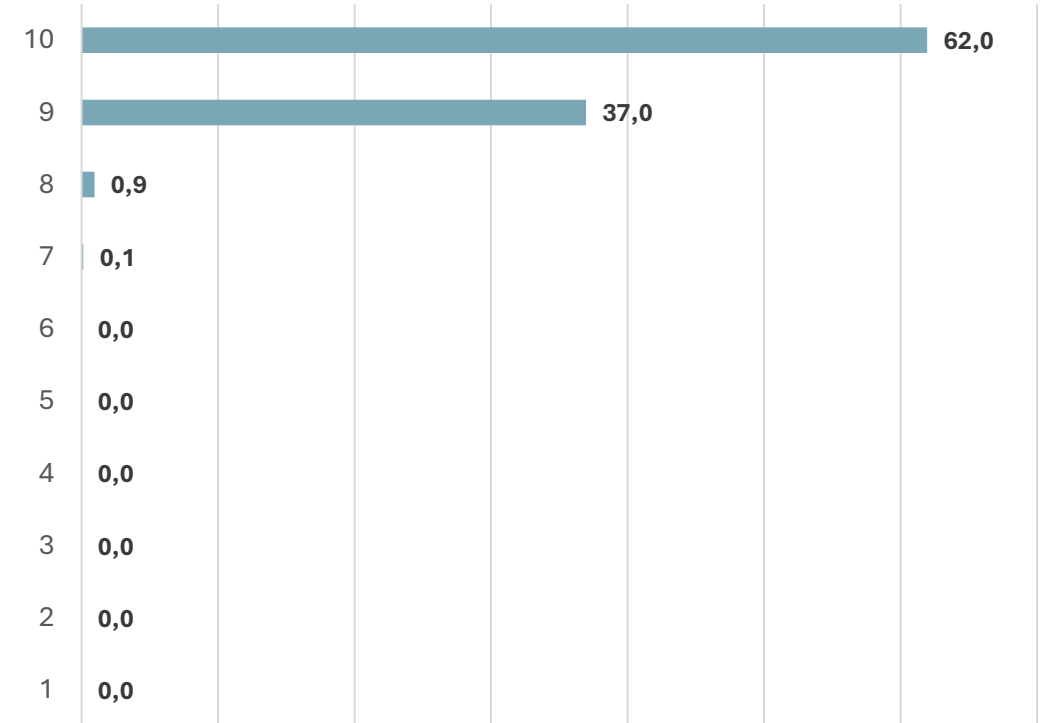
Dati comparati del grado di soddisfazione

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	67,8%
Soddisfazione	98,6%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*

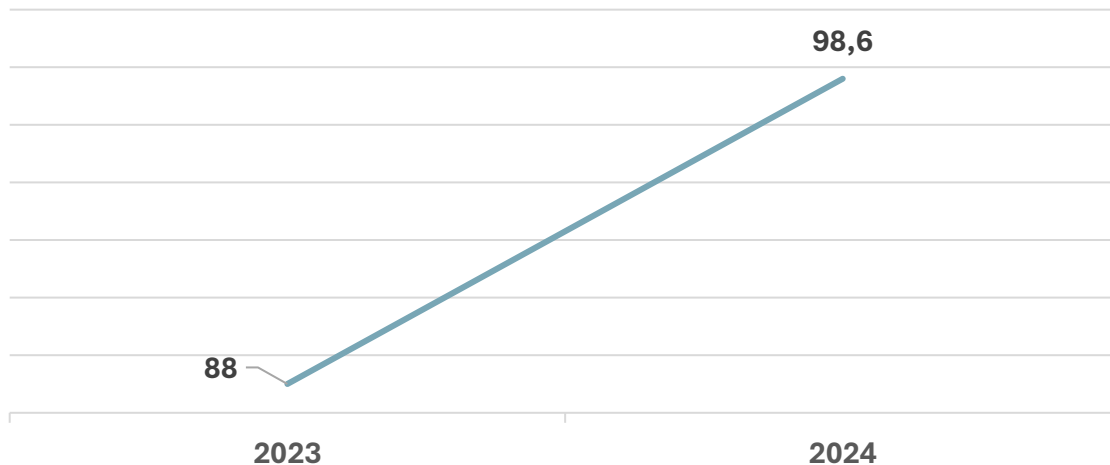


Importanza	100%
-------------------	-------------

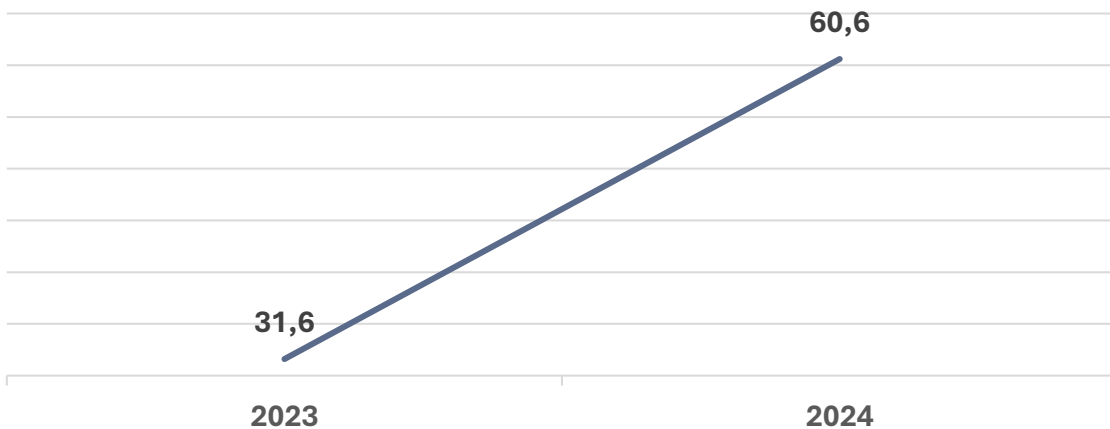
DISINFESTAZIONE – TREND 2023/24

Soddisfazione totale

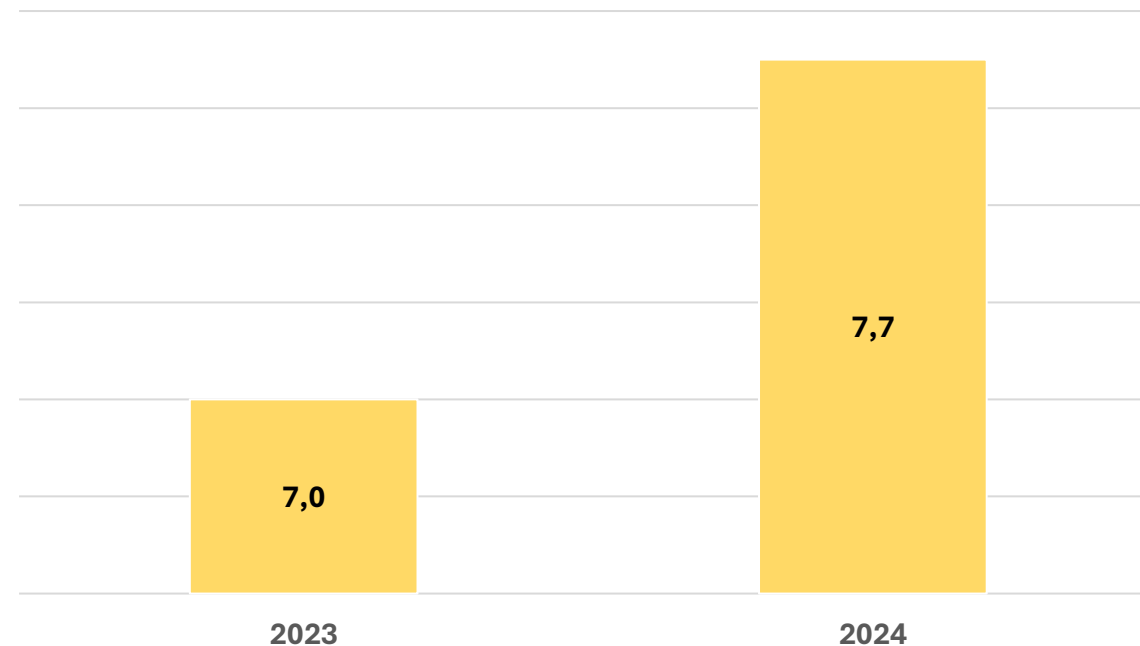
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



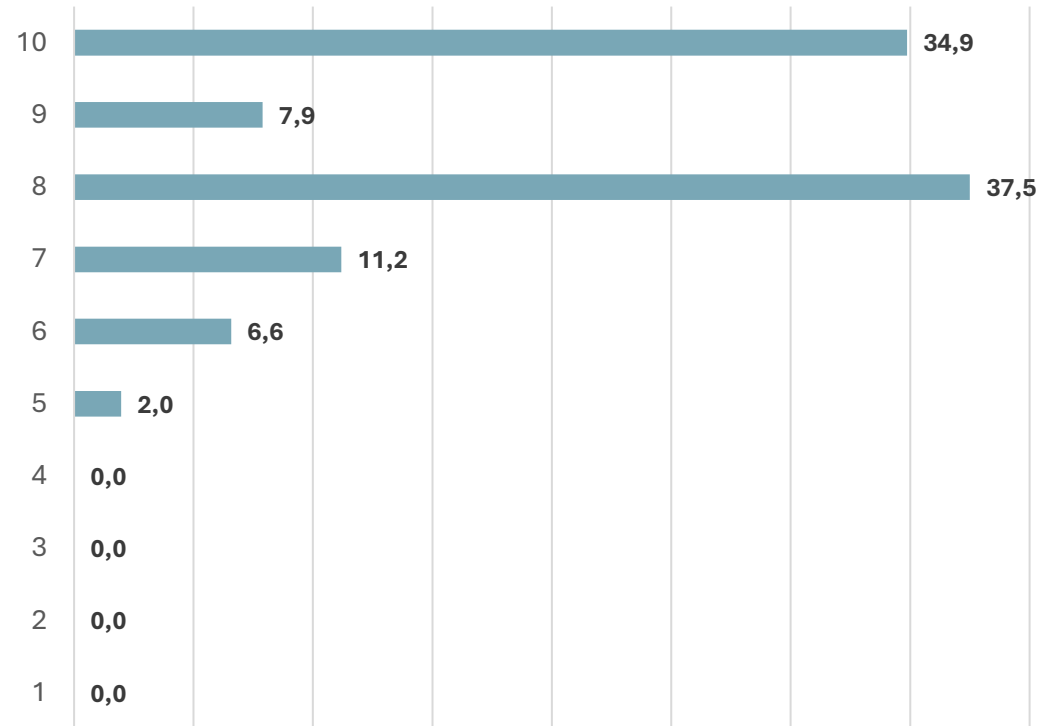
Intensità di soddisfazione



PULIZIA DELLE SPIAGGE (solo residenti nel Comune di Ortona)

Dati comparati del grado di soddisfazione

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*

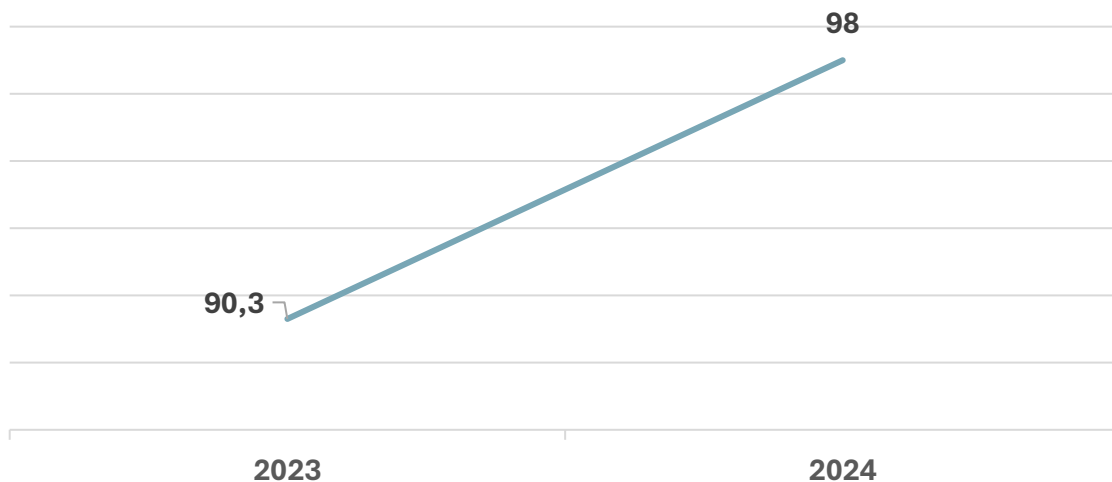


Alta Soddisfazione	80,3%
Soddisfazione	98,0%

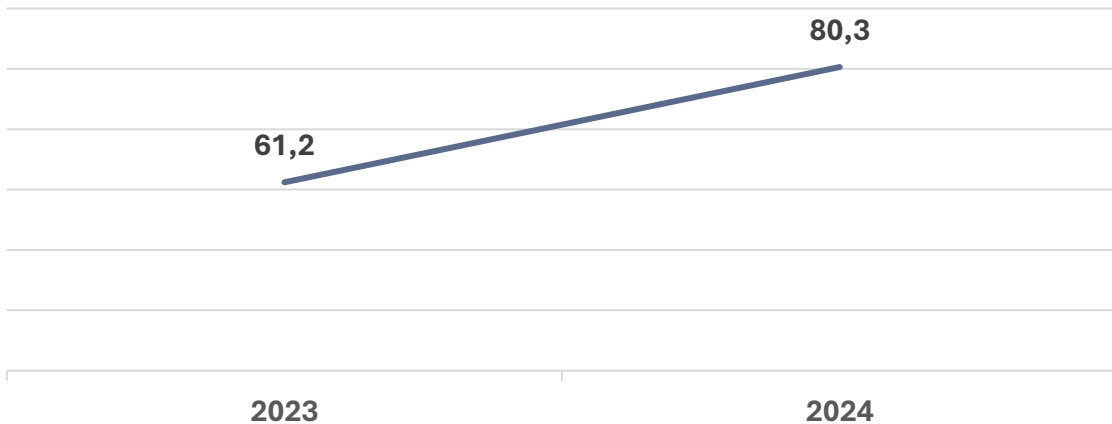
PULIZIA DELLE SPIAGGE (solo residenti nel Comune di Ortona)

TREND 2023/24

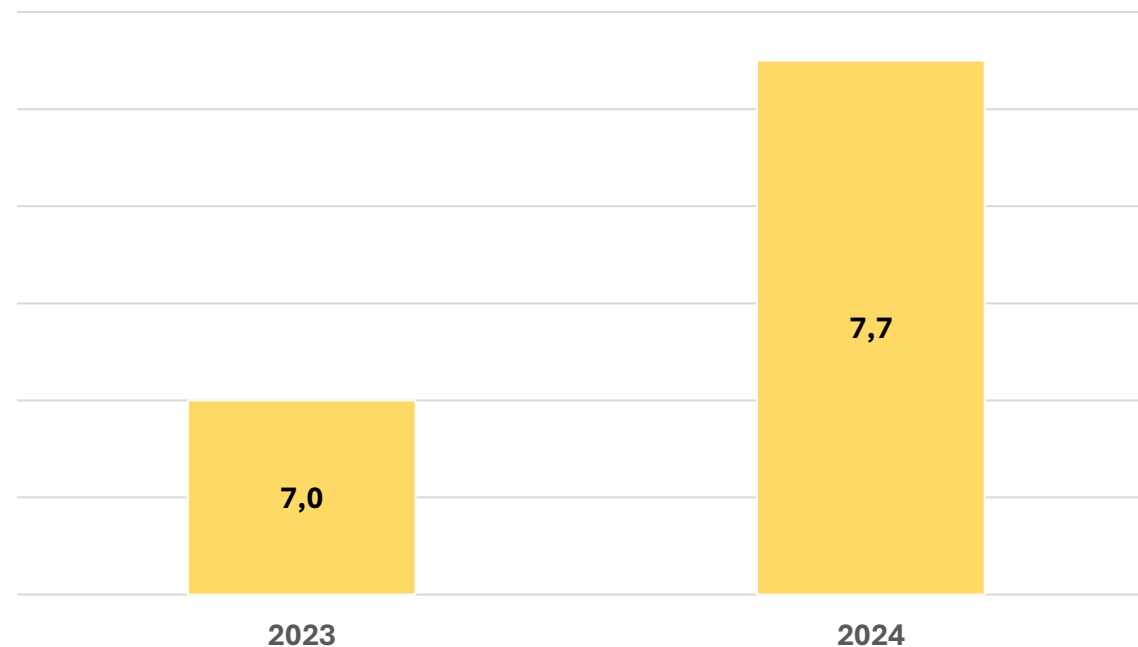
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



Intensità di soddisfazione



ALTRI SERVIZI SPECIALI

Considerazioni

- **Spazzamento delle strade:** il servizio visivamente più impattante riceve delle valutazioni molto positive, con la soddisfazione (voto da 6 a 10) compresa in un intervallo tra il 97,8% di *pulizia aree mercati settimanali* ed il 98,6% di *orario in cui viene effettuata la pulizia delle piazze*. L'*indice percentuale di soddisfazione media* raggiunge il 98,2%. Nell'alta soddisfazione notiamo come tutti gli aspetti ricevono una valutazione superiore al 61%, con *orario in cui viene svolta la pulizia delle piazze* che rasenta il 70% (69,0%). L'omogeneità nelle valutazioni si riscontra anche nell'intensità della soddisfazione, che riceve un voto medio complessivo di 7,7. Guardando il trend possiamo notare come la valutazione sia andata ad eguagliare quella del 2022 dopo la significativa discesa di 9,6 punti percentuali nel 2023: possiamo quindi affermare che l'azienda ha egregiamente recepito il campanello di allarme segnalato nella scorsa ed ha messo in campo degli ottimi interventi correttivi.
- **Manutenzione e cura del verde pubblico:** nelle due domande poste si raggiungono dei voti perfettamente uguali considerando il margine d'errore statistico dell'indagine, risultando in un *indice percentuale di soddisfazione media* pari al 97,7%. Anche in questo caso, le criticità evidenziate nel 2023 hanno ottenuto una chiara risposta da parte dell'azienda, riportando i valori di soddisfazione a percentuali simili al 2022 (si registrava un 0,5% in più).
- **Disinfestazione:** anche in questo caso si rasenta l'ottimo di percezione, con un 98,6% di soddisfatti ed un 67,8% di altamente soddisfatti. Rispetto al 2023 migliorano i risultati sia nella soddisfazione (+10,6%), sia nell'alta soddisfazione (+29%).
- **Pulizia delle spiagge:** il servizio svolto nel Comune di Ortona riceve delle ottime valutazioni, con il 98,0% di soddisfatti (voto da 6 a 10) e l'80,3% di altamente soddisfatti (voto da 8 a 10).



RICCHEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI



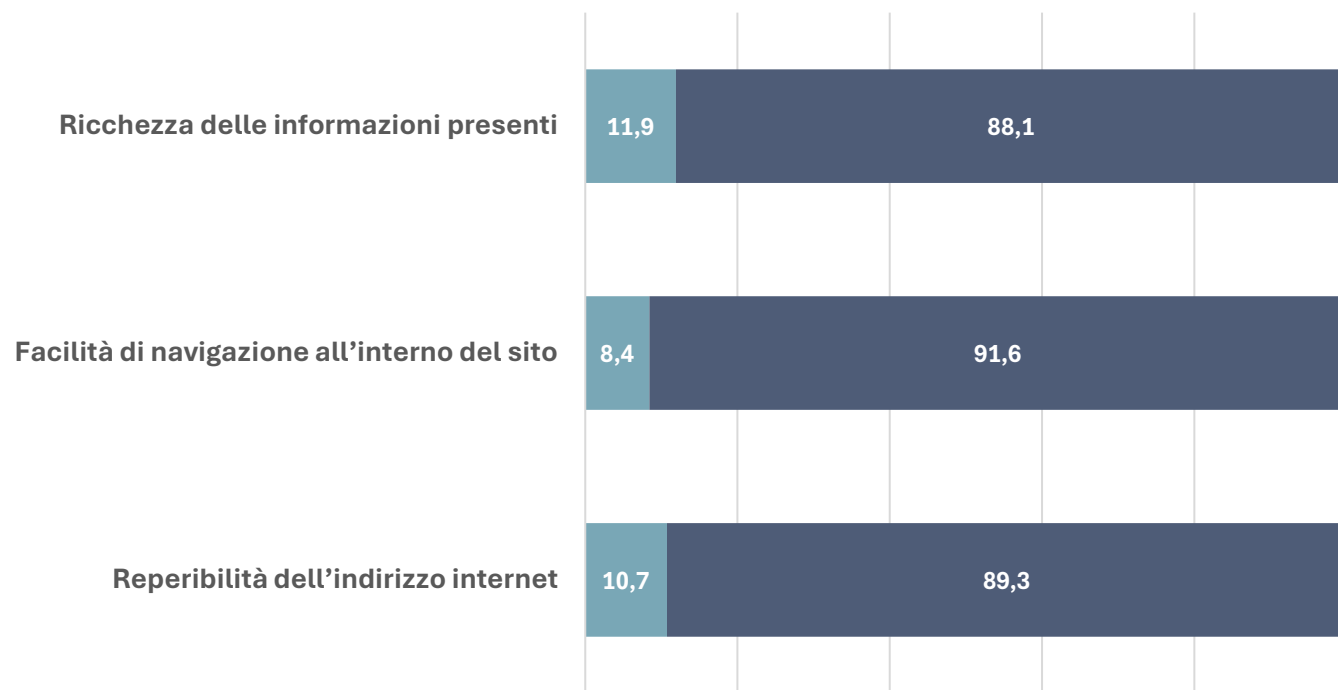
FACILITA' DI NAVIGAZIONE ALL'INTERNO DEL SITO



REPERIBILITA' DELLE INFORMAZIONI PRESENTI

SITO WEB

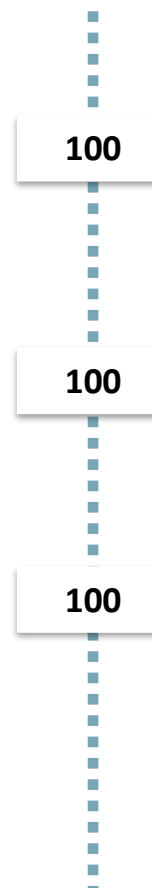
Dati comparati del grado di soddisfazione *(sul 26,1% del totale)*



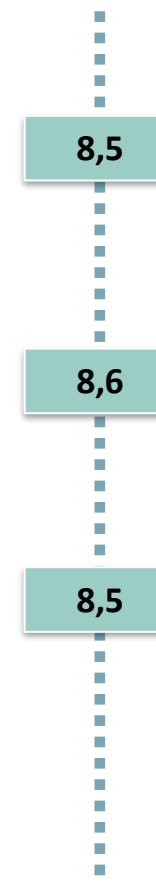
■ Bassa ■ Media ■ Alta

Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)

% di soddisfatti



Intensità di soddisfazione



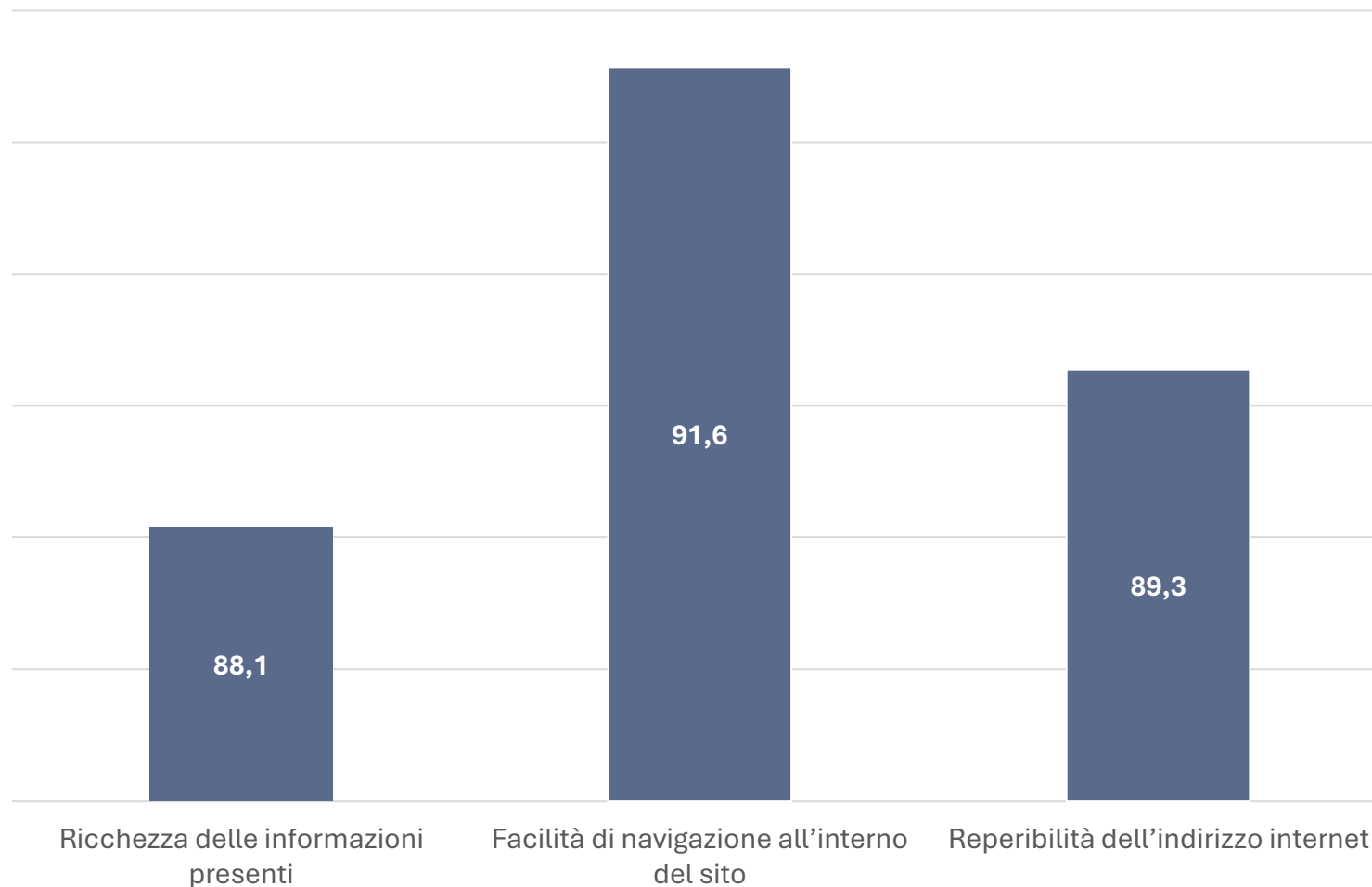
100

8,5

Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

SITO WEB

Dati comparati del grado di alta soddisfazione *(sul 26,1% del totale)*



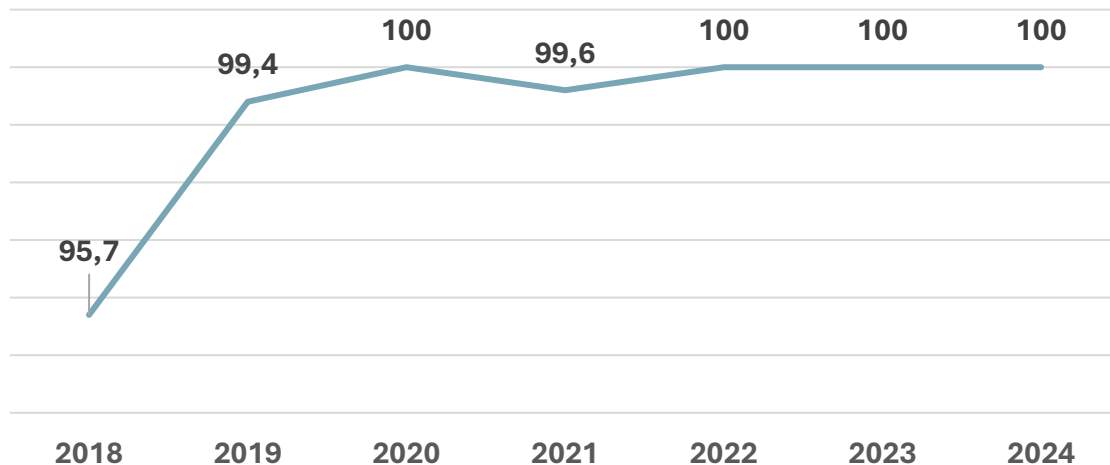
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

89,6

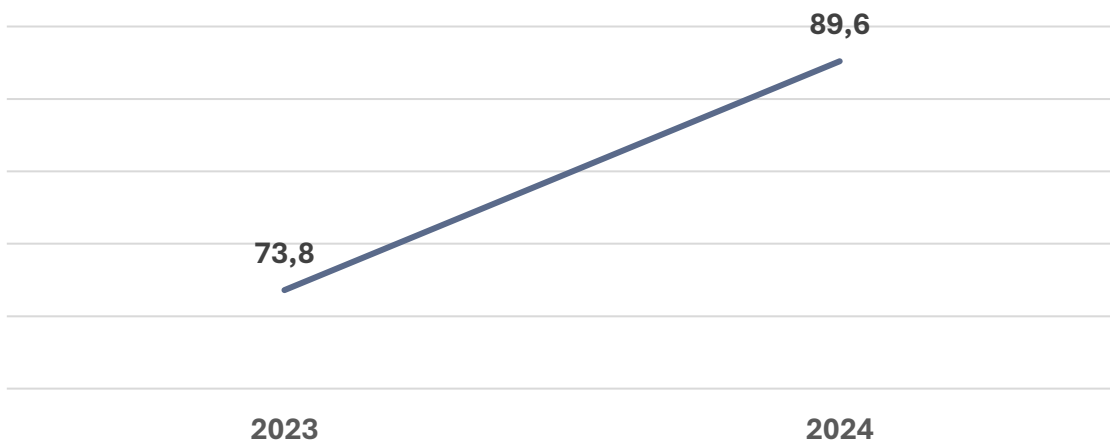
SITO WEB – TREND 2018/24

Soddisfazione totale (sul 26,1% del totale)

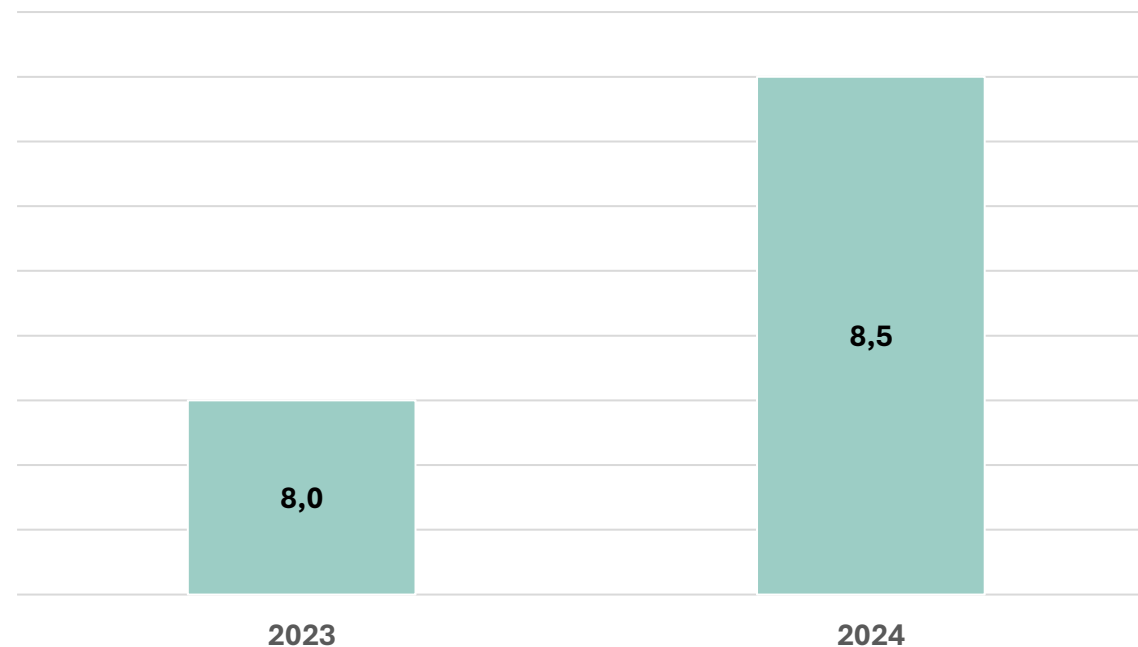
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

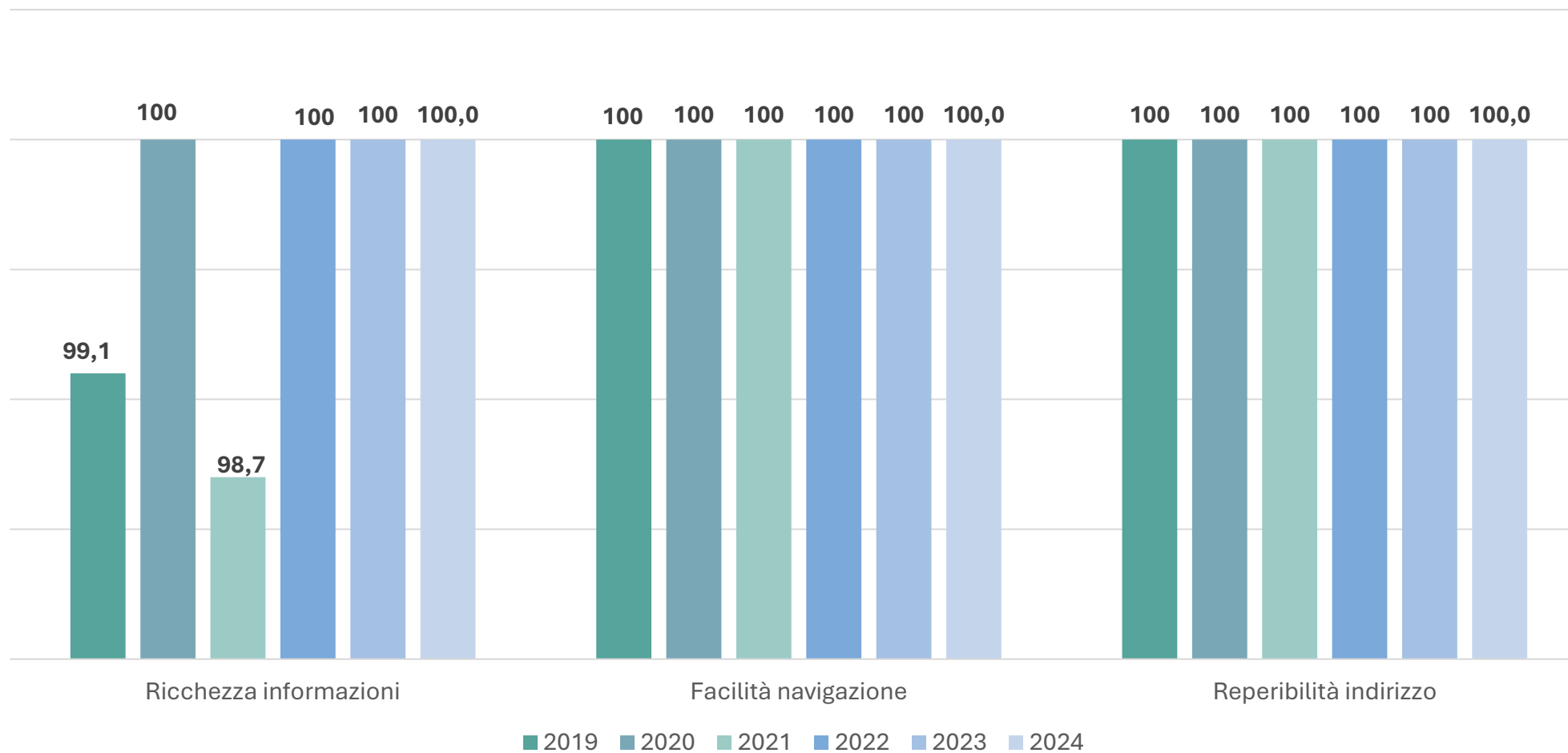


Intensità di soddisfazione



SITO WEB – TREND 2019/24

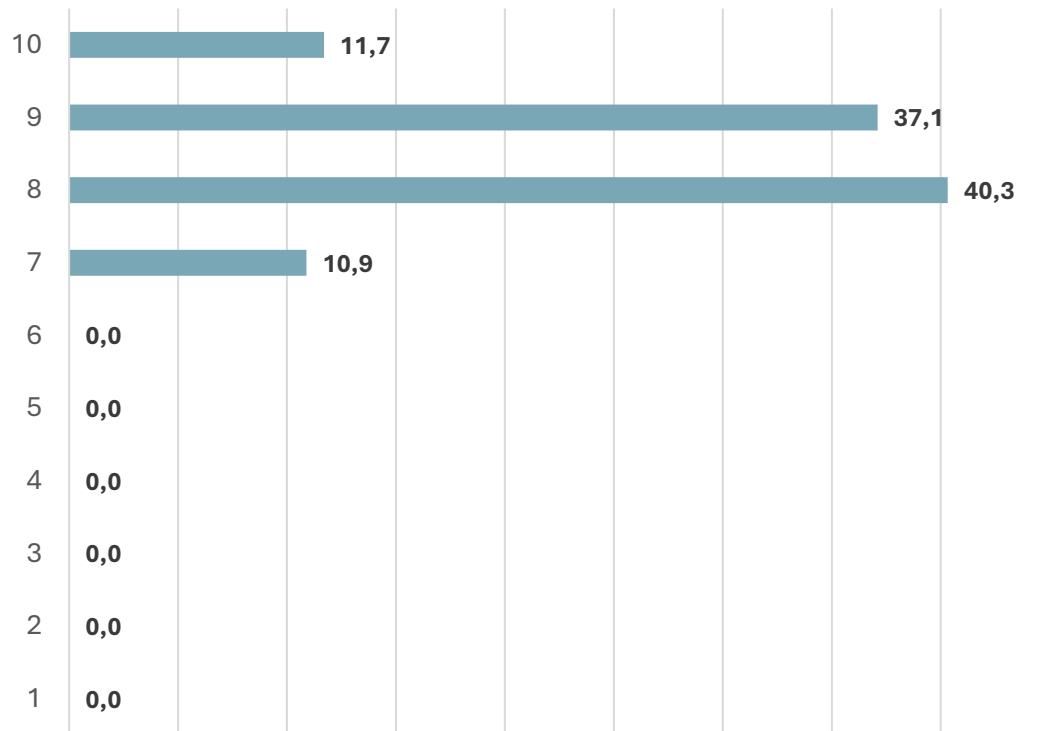
SODDISFAZIONE TOTALE Frequenza per tipologia di rifiuto



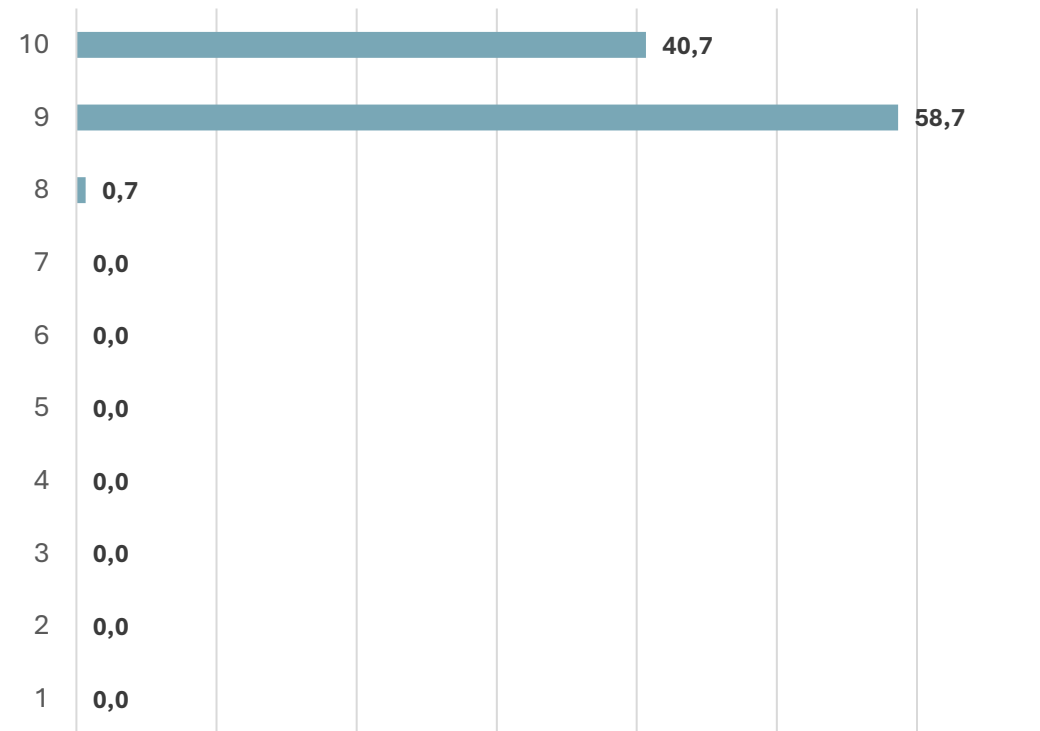
SITO WEB

Domanda Overall ed Importanza (sul 26,1% del totale)

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità



Alta Soddisfazione	89,1%
Soddisfazione	100%

Importanza	100%
-------------------	-------------

SITO WEB

Considerazioni

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** nell'aspetto tecnologico della valutazione troviamo da anni risultati estremamente positivi. L'*indice percentuale di soddisfazione media* raggiunge nuovamente il 100% di soddisfatti (voto da 6 a 10), denotando un'estrema omogeneità in tutti gli aspetti relativi al sito web. L'alta soddisfazione si muove tra l'88,1% di *ricchezza delle informazioni presenti* ed il 91,6% di *facilità di navigazione all'interno del sito*, risultando in una media di 86,9%.
- **Intensità di soddisfazione:** tutti gli aspetti si trovano nel pieno della fascia d'intensità medio alta; spicca *facilità di navigazione all'interno del sito* che raggiunge un voto medio di 8,6, leggermente superiore all'8,5 di *ricchezza delle informazioni presenti e reperibilità dell'indirizzo internet*. L'intensità media è di 8,5.
- **Domanda Overall ed Importanza:** nella *domanda overall* troviamo dei risultati in perfetta linea con quanto riscontrato nei fattori con un 100% di soddisfatti ed un 89,1% di altamente soddisfatti.
- **Trend:** in questo 2024 troviamo conferma dei risultati ottenuti nel 2021 e nel 2022. Per il terzo anno consecutivo si raggiunge il massimo nella scala di valutazione, confermando l'aspetto come uno dei migliori dell'intero sistema. Anche in questo caso notiamo un'importante variazione positiva nell'alta soddisfazione (+15,8) e, conseguentemente, nell'intensità della soddisfazione media (+0,5).



RICCHEZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI



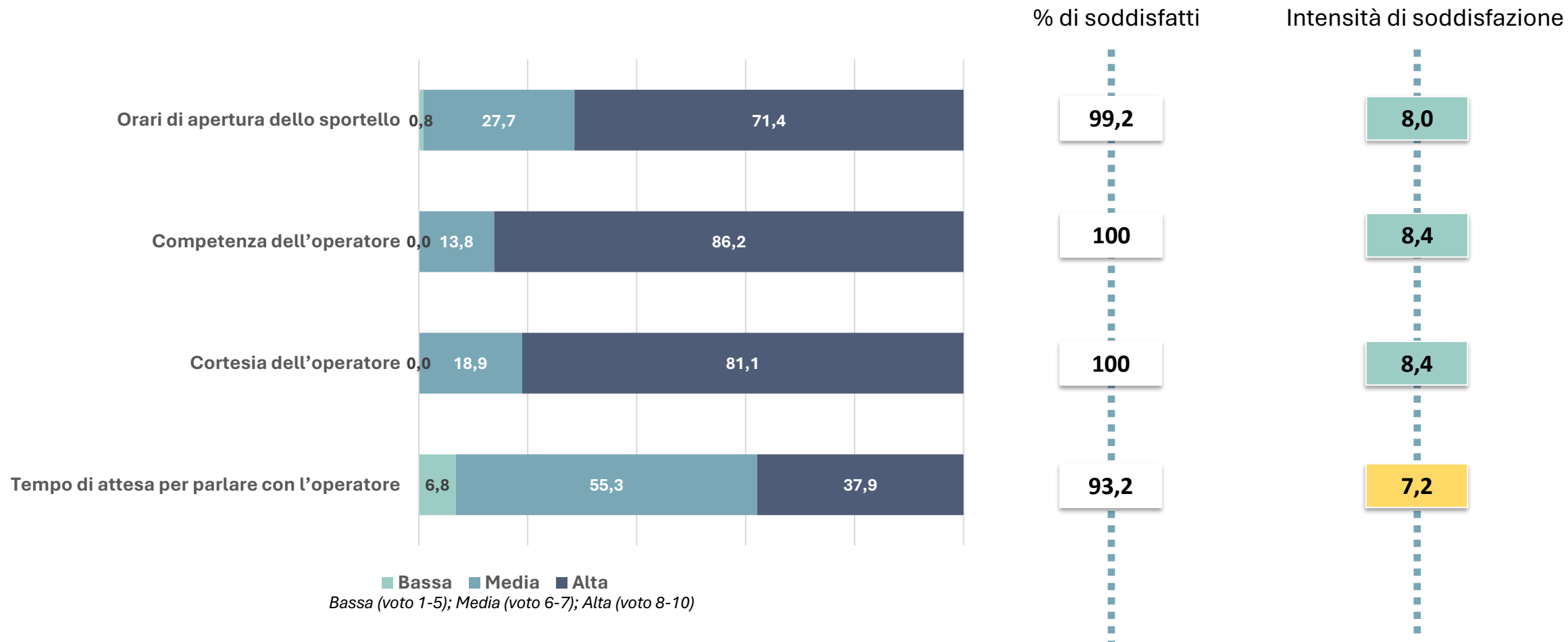
**FACILITA' DI NAVIGAZIONE ALL'INTERNO DEL
SITO**



REPERIBILITA' DELLE INFORMAZIONI PRESENTI

RELAZIONE ALLO SPORTELLO

Dati comparati del grado di soddisfazione (sul 13,8% del totale)



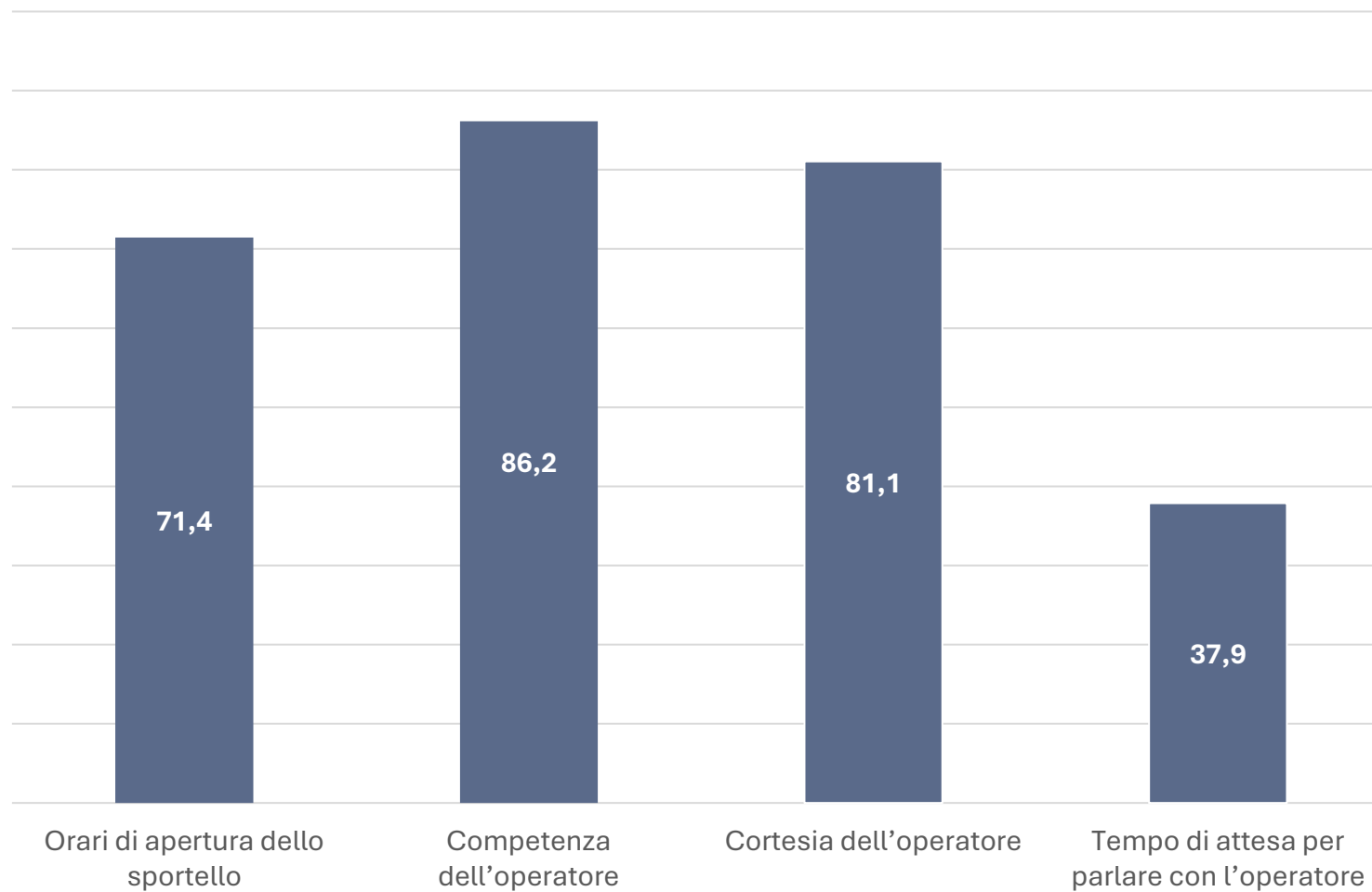
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

98,1

8,0

RELAZIONE ALLO SPORTELLO

Dati comparati del grado di alta soddisfazione *(sul 13,8% del totale)*



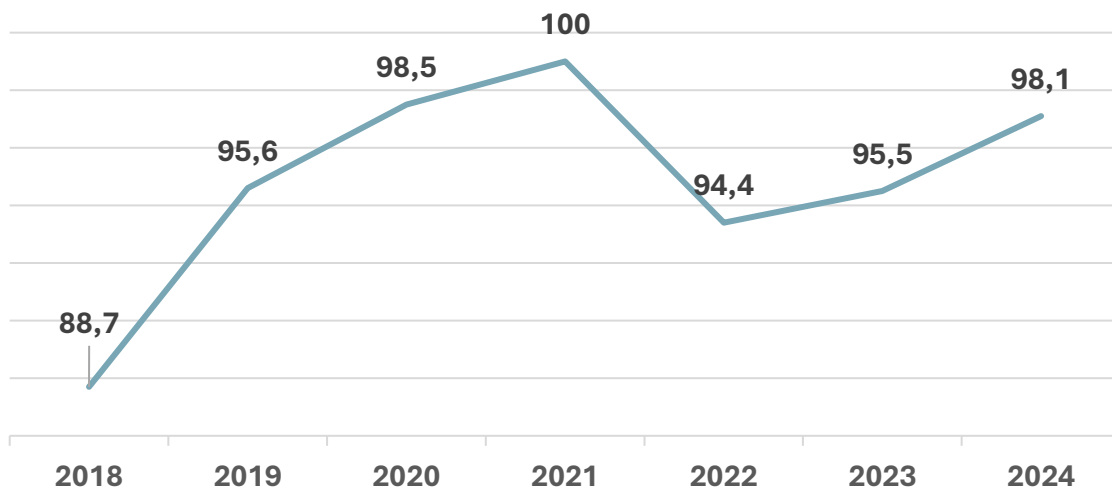
Indice % di Alta Soddifazione MEDIA

69,1

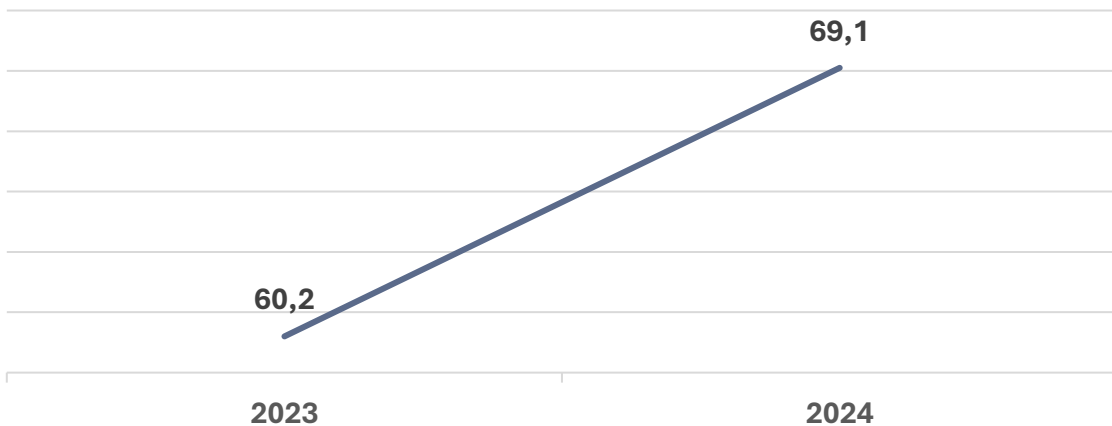
RELAZIONE ALLO SPORTELLO – TREND 2018/24

Soddisfazione totale (sul 13,8% del totale)

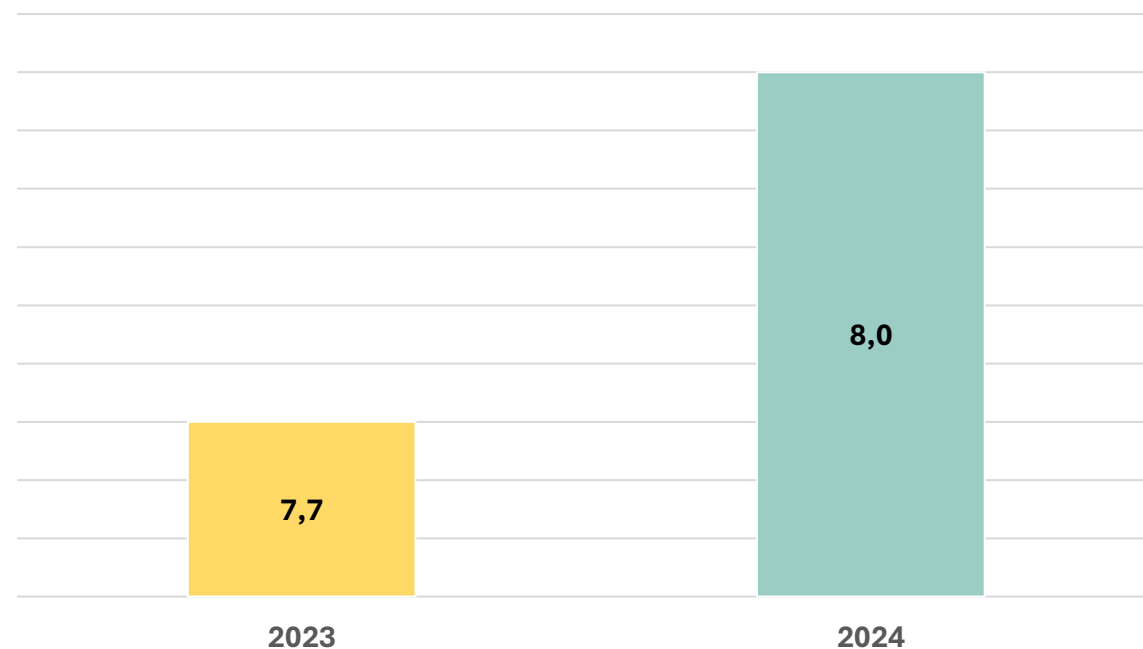
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

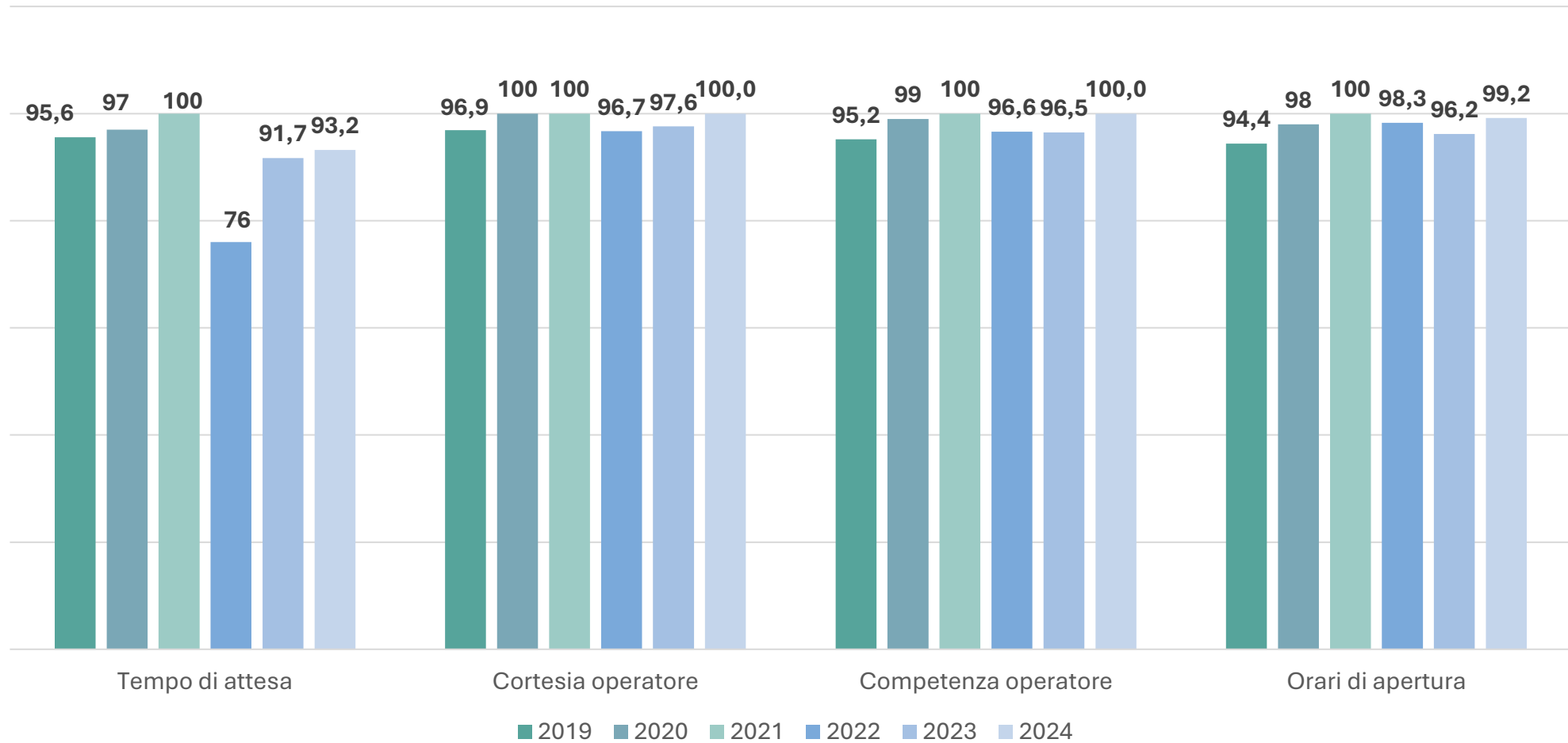


Intensità di soddisfazione



RELAZIONE ALLO SPORTELLO – TREND 2019/24

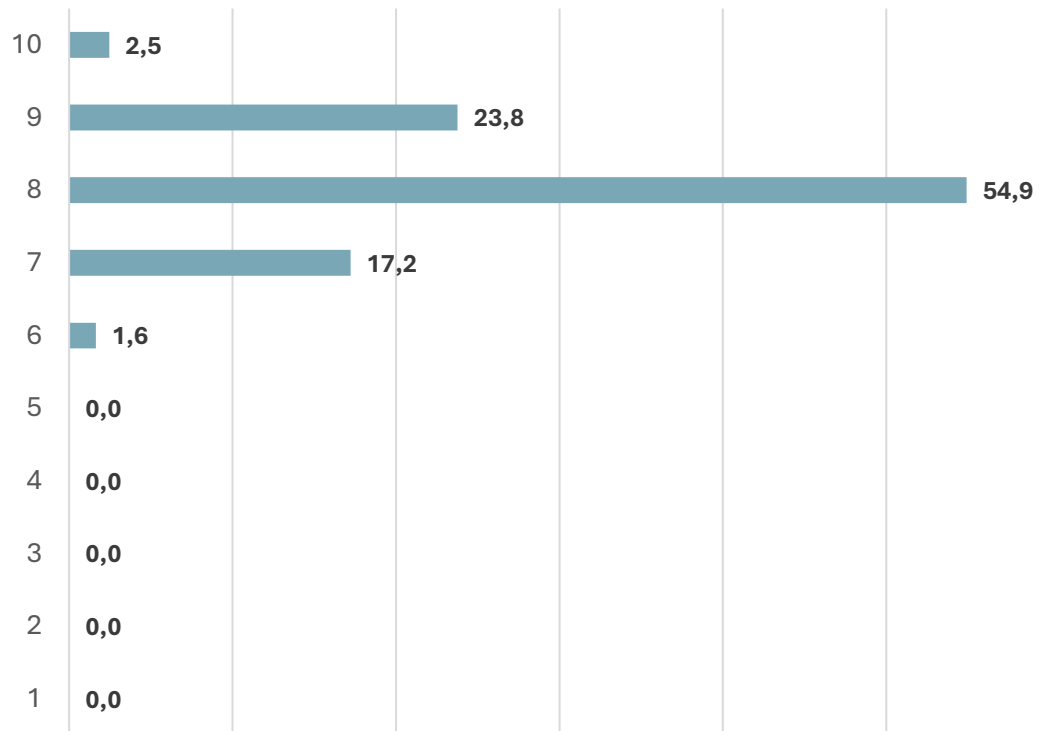
SODDISFAZIONE TOTALE Frequenza per tipologia di rifiuto



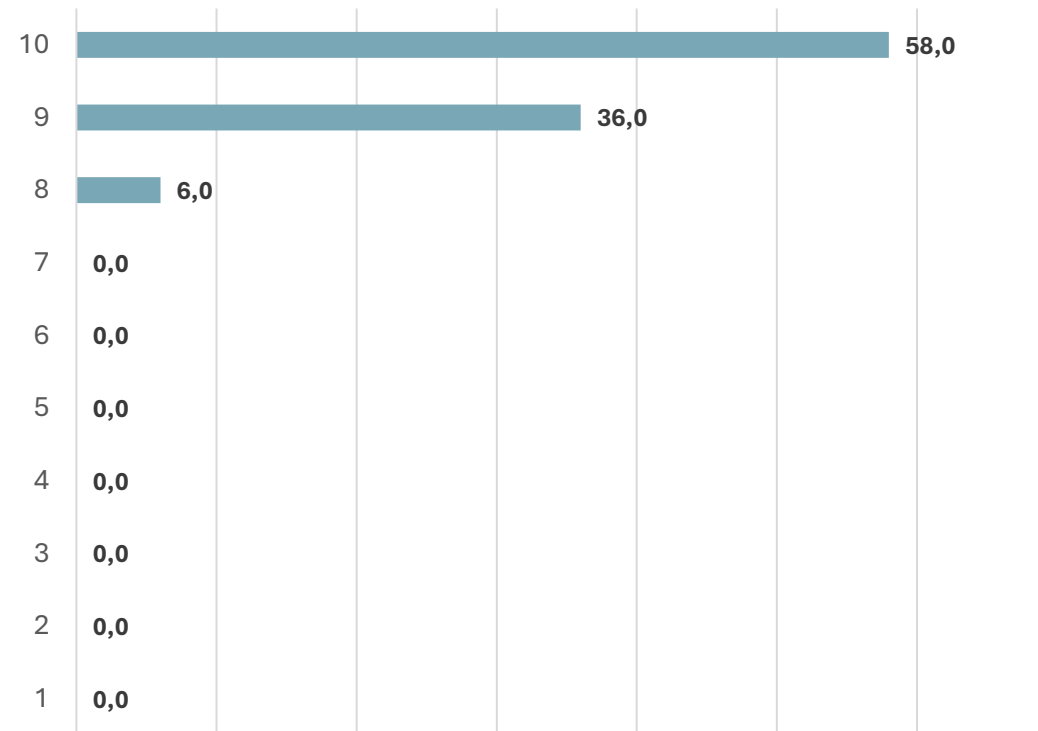
RELAZIONE ALLO SPORTELLO

Domanda Overall ed Importanza (sul 13,8% del totale)

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità



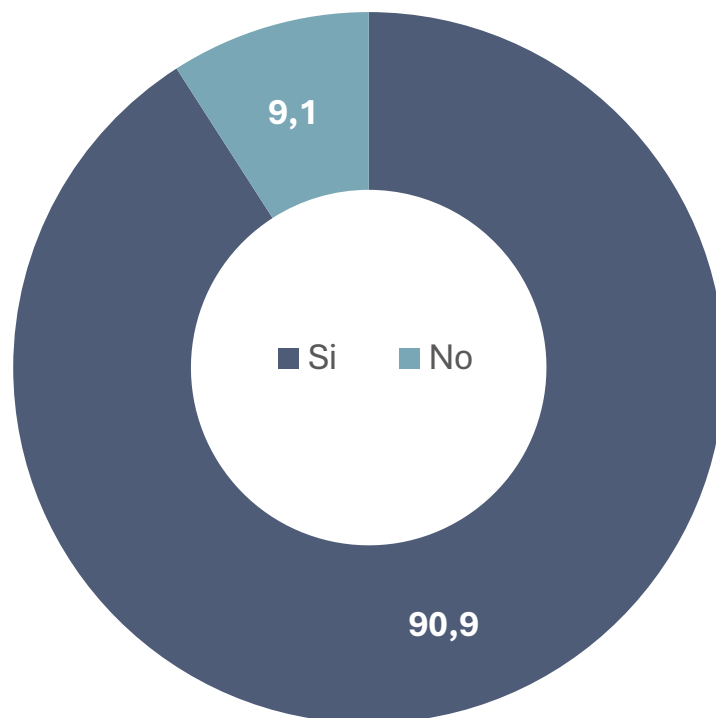
Alta Soddisfazione	81,1%
Soddisfazione	100%

Importanza	100%
-------------------	-------------

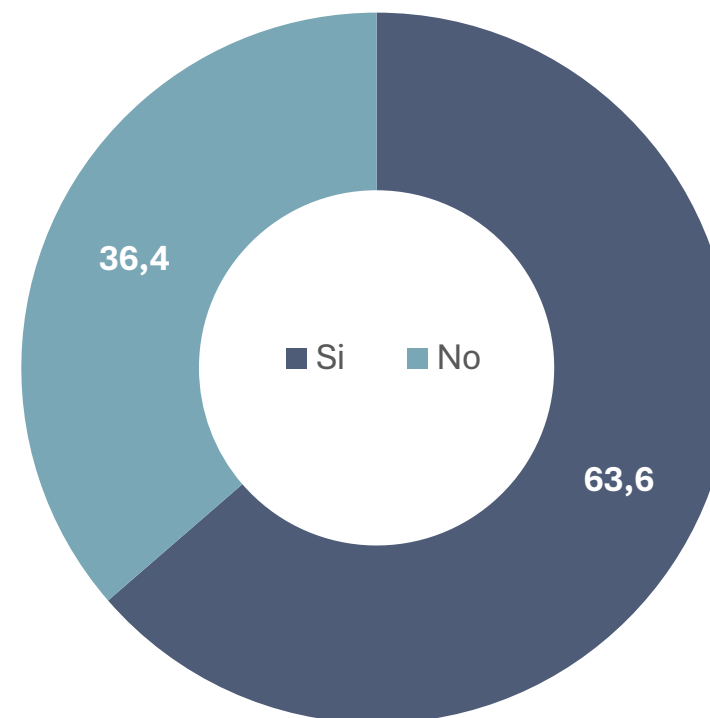
RELAZIONE ALLO SPORTELLO

Conoscenza ed utilizzo (solo nel Comune di Lanciano)

Lei è a conoscenza del Nuovo Sportello d'attenzione all'utenza di Ecolan al centro commerciale "La Fontana - Oasi"



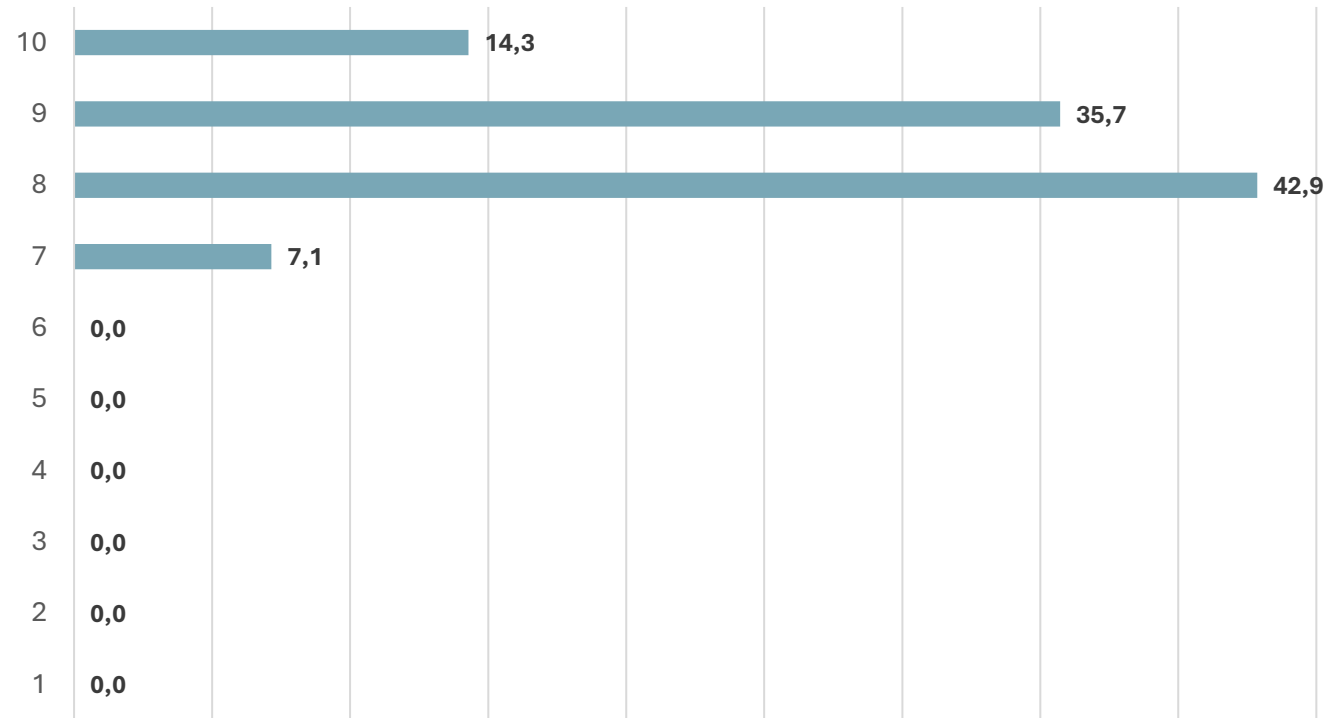
Ha mai sfruttato lo sportello?
Sul 9,1% che è a conoscenza



RELAZIONE ALLO SPORTELLO *(sul nuovo sportello nel comune di Lanciano)*

Sul 3,3% del totale che lo ha utilizzato

Se SI, quanto è soddisfatto del nuovo sportello?



Alta Soddisfazione	92,9%
Soddisfazione	100%

RELAZIONE ALLO SPORTELLO

Considerazioni *(sul 13,8% del totale)*

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** gli aspetti umani risultano essere quelli maggiormente apprezzati, con *competenza e cortesia dell'operatore* che raggiungono il massimo livello di soddisfazione (100% di voti da 6 a 10). A breve distanza troviamo *orari di apertura dello sportello*, che registra lo 0,8% di insoddisfatti (voto da 1 a 5). Ben diversa è la situazione per *tempo di attesa per parlare con l'operatore*, che registra il 93,2% di soddisfatti ed il 37,9% di altamente soddisfatti (voto da 8 a 10), un risultato nettamente inferiore alla media. Nonostante la scarsa numerosità dei rispondenti non ci permetta di avere dei risultati statisticamente validi, le percentuali offrono una chiara visione sull'aspetto critico del sistema, che necessita una migioria. *L'indice percentuale di soddisfazione media*, quindi, segna un 98,3%.
- **Intensità di soddisfazione:** l'intensità media si attesta sul limite inferiore della fascia Medio-Alta, con un voto di 8,0 trainato verso il basso dal 7,2 di *tempo di attesa per parlare con l'operatore*. Migliorando questo aspetto si può assistere ad un vero e proprio salto qualitativo considerando l'8,4 di *competenza e cortesia dell'operatore* e l'8 di *orari di apertura dello sportello*.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la *domanda overall* non risente della criticità segnalata precedentemente, segnando un 100% di soddisfatti ed un 81,1% di altamente soddisfatti. L'importanza segna un netto 100%.
- **Trend:** possiamo notare inizialmente una crescita sostenuta nella soddisfazione relativa al fattore, passando dall'88,7% del 2018 al 100% del 2021, seguita da una flessione nel 2022 (94,4%) ed una ripresa nel 2023 (95,5%) che trova conferma in questa indagine. Il miglior risultato proviene dall'alta soddisfazione, che segna una variazione positiva di 8,9 punti percentuali rispetto all'indagine precedente, con conseguente scatto qualitativo nell'intensità dalla fascia Media a quella Medio-Alta.
- **Domande all'utenza:** nel solo Comune di Lanciano, il 90,1% dell'utenza intervistata afferma di conoscere il nuovo sportello messo a disposizione dall'azienda nel centro commerciale «La Fontana – Oasi» ed il 3,3% del totale dichiara di averlo utilizzato, dimostrando una soddisfazione del 100% ed un'alta soddisfazione del 92,9%. I numeri dimostrano che l'iniziativa tendente a rafforzare il rapporto con l'utenza è stata comunicata efficacemente e chi lo ha utilizzato è molto soddisfatto



COMPETENZA DELL'OPERATORE



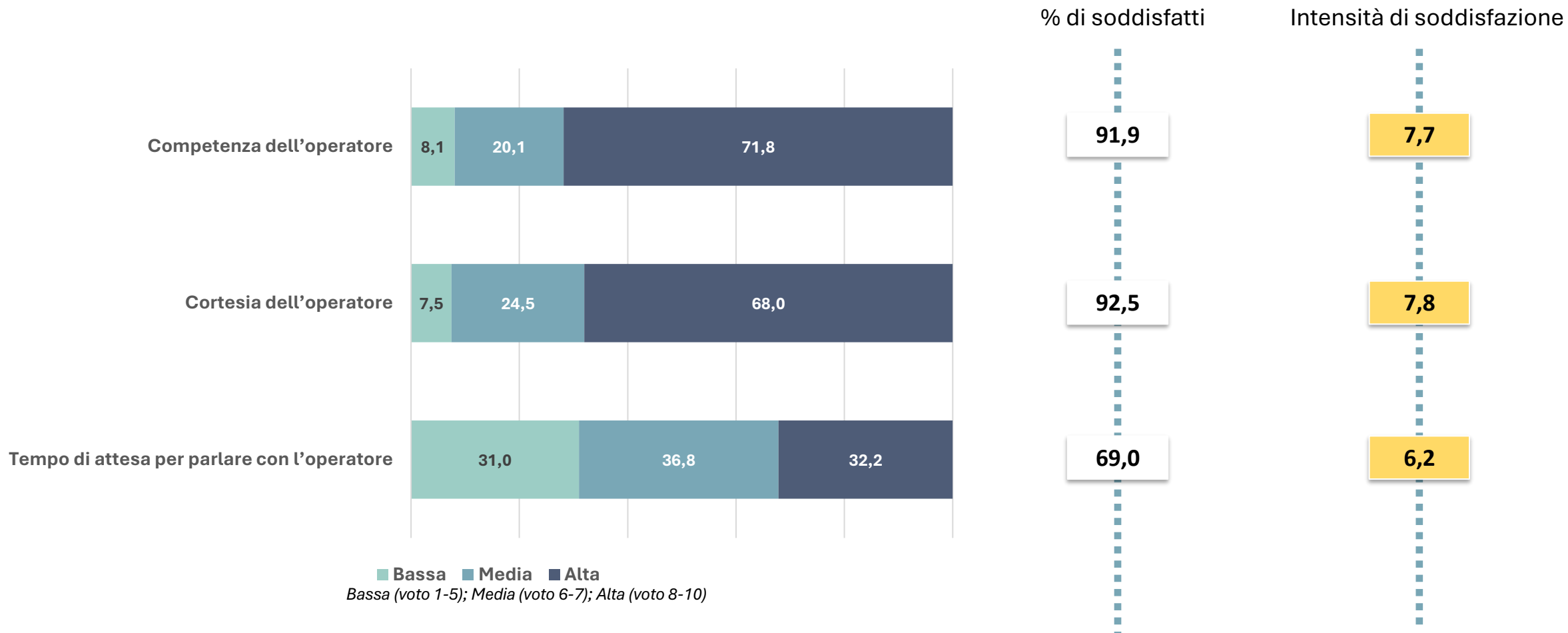
CORTESIA DELL'OPERATORE



**TEMPO DI ATTESA PER PARLARE CON
L'OPERATORE**

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

Dati comparati del grado di soddisfazione *(sul 17,2% del totale)*



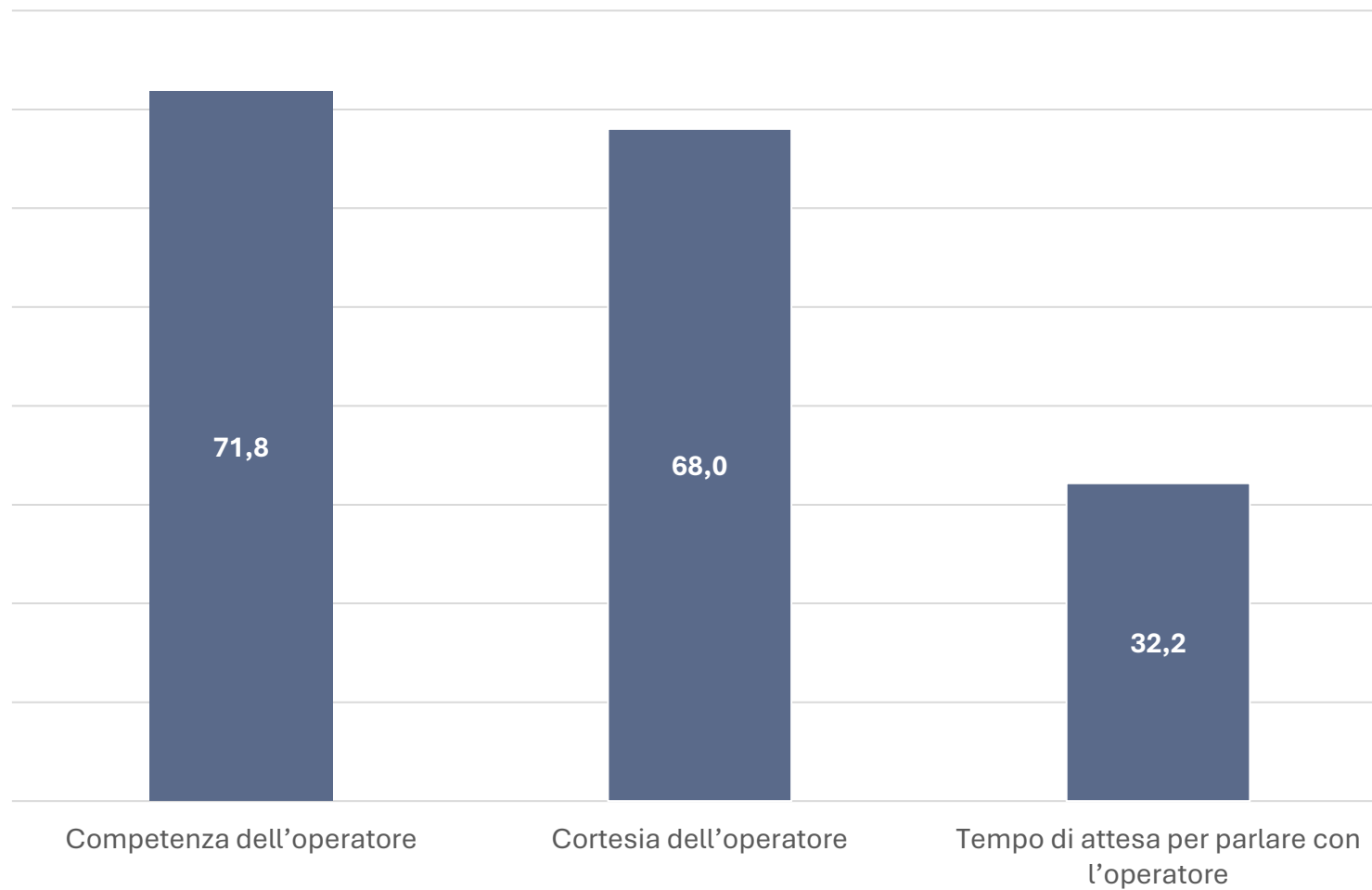
Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

84,5

7,9

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

Dati comparati del grado di alta soddisfazione *(sul 17,2% del totale)*



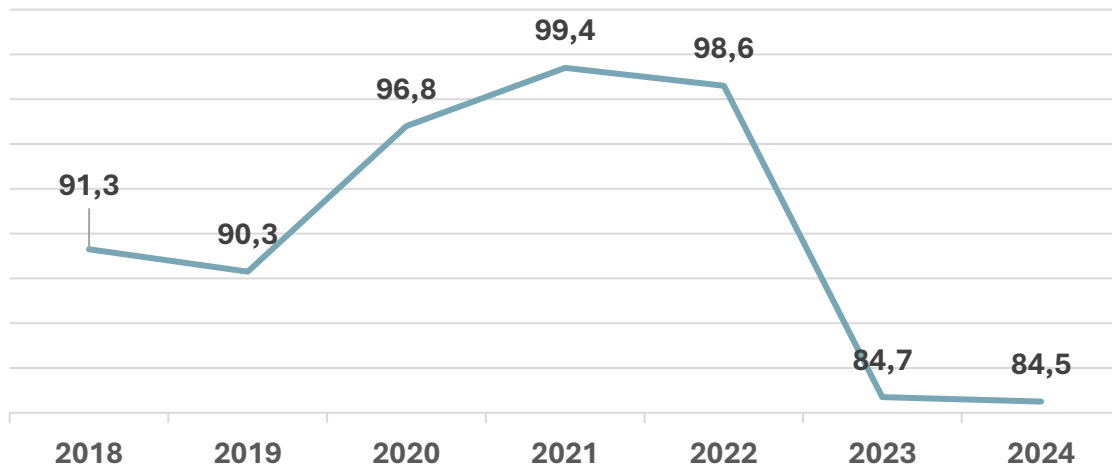
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

57,3

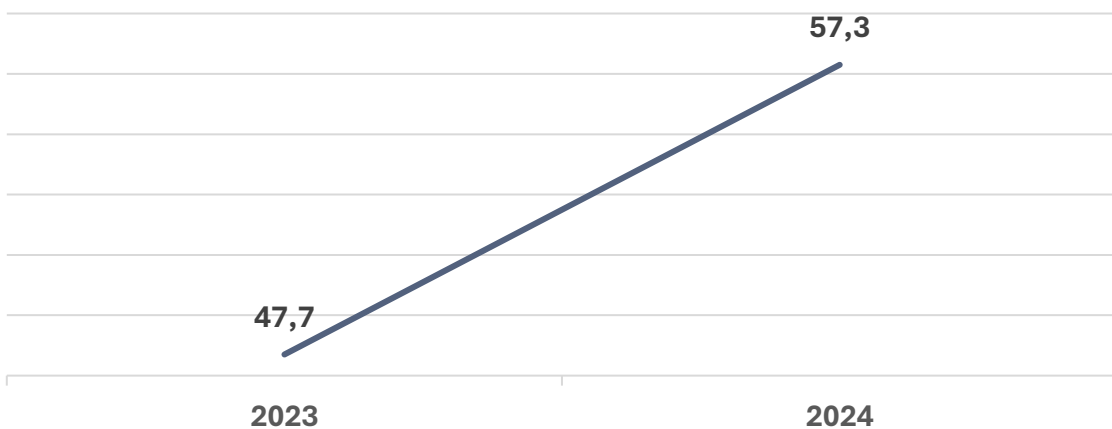
NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI – TREND 2023/24

Soddisfazione totale (sul 17,2% del totale)

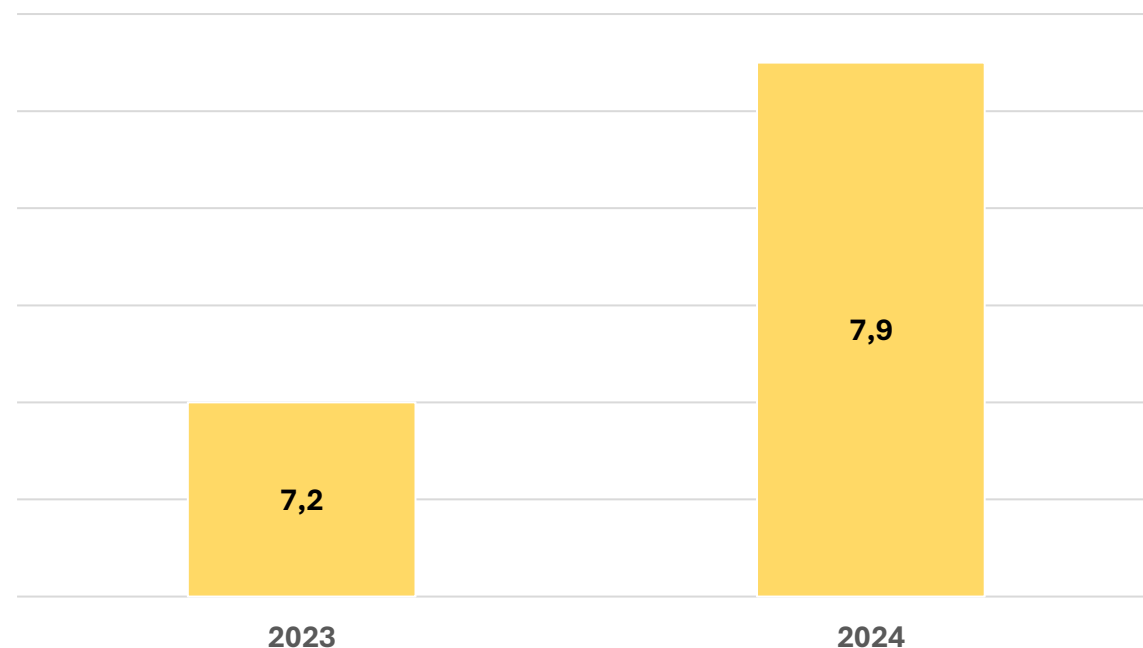
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

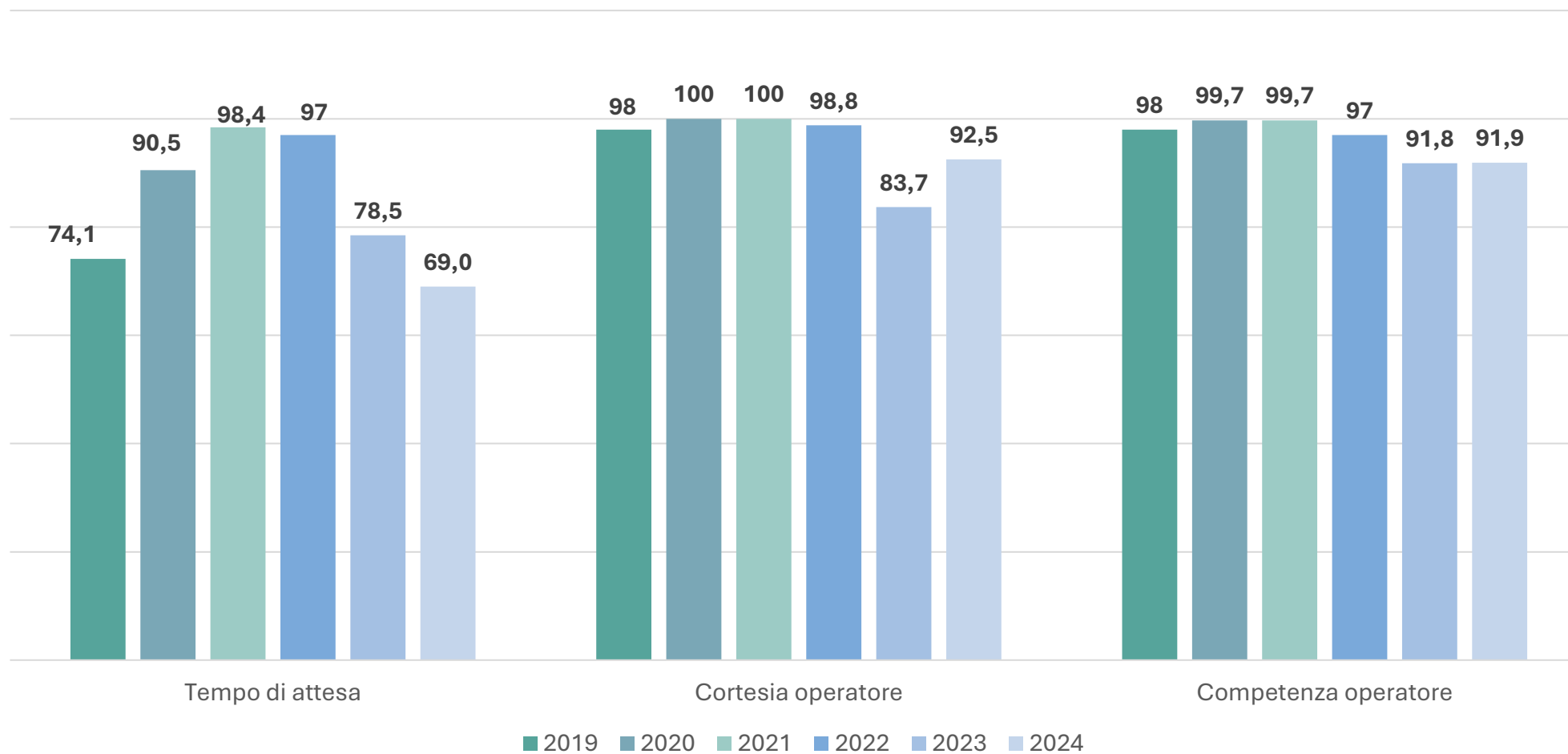


Intensità di soddisfazione



RELAZIONE ALLO SPORTELLO – TREND 2019/24

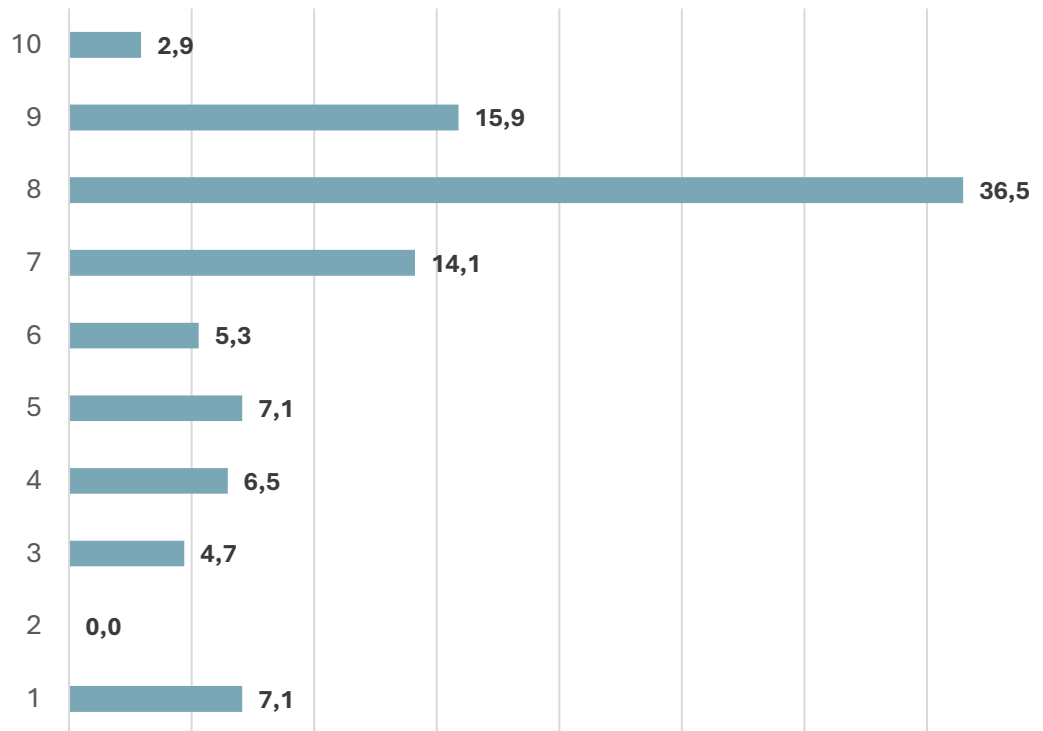
SODDISFAZIONE TOTALE



NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

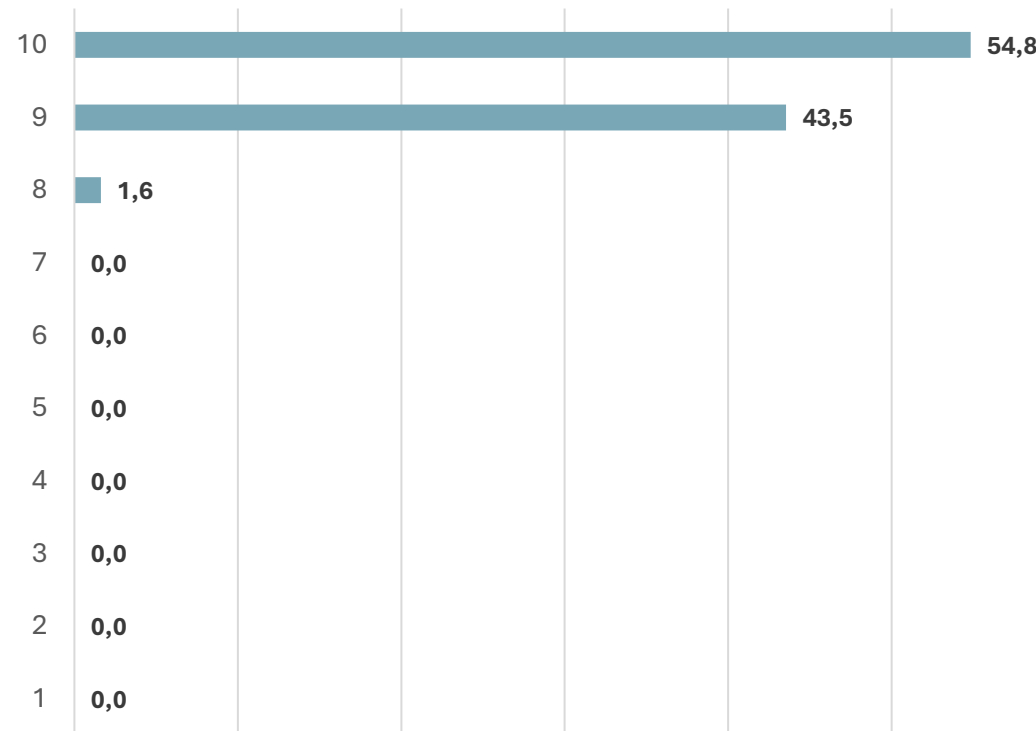
Domanda Overall ed Importanza (sul 17,2% del totale)

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	55,3%
Soddisfazione	74,7%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità



Importanza	100%
-------------------	-------------

NUMERO VERDE ATTENZIONE CLIENTI

Considerazioni

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** come rilevato nella relazione allo sportello, l'aspetto critico risulta essere il *tempo di attesa per parlare con l'operatore*, che registra in questo caso un risultato nettamente inferiore alla media, con un preoccupante 31,8% di insoddisfatti (voto da 1 a 5). *Competenza e cortesia dell'operatore* ricevono in questo caso delle valutazioni leggermente più elevate, registrando rispettivamente il 91,9% ed il 92,5% di soddisfatti (voto da 6 a 10). Seppur il margine d'errore statistico è più elevato, il segnale da parte dell'utenza è chiaro. *L'indice percentuale di soddisfazione media* risente fortemente del *tempo di attesa*, segnando un 84,5%.
- **Intensità di soddisfazione:** l'intensità media viene trainata verso il basso da *tempo di attesa per parlare con l'operatore* che segna un'intensità di 6,2. Gli altri due aspetti si trovano a ridosso della fascia Medio-Alta: *competenza del personale* riceve un 7,7 e *cortesia del personale* un 7,8.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la *domanda overall* accentua la percezione negativa del servizio, con un 74,7% di soddisfatti. E' una valutazione molto polarizzata, con un 35,3% degli utenti che si ritengono insoddisfatti ed un 55,5% che, invece, risultano essere altamente soddisfatti. L'importanza segna un 100%.
- **Trend:** si rimane ancora lontani dalle valutazioni ampiamente positive del triennio 2020/2022, dove la soddisfazione registrata superava il 96%. Nel 2023 e nel 2024 si registrano dei risultati molto simili, sia nelle percentuali complessive, sia nell'intensità della soddisfazione. L'unica nota positiva proviene dall'alta soddisfazione che registra una variazione positiva di 9,6 punti percentuali.



CHIAREZZA DEL CALENDARIO DI RACCOLTA



CHIAREZZA OPUSCOLO ESPLICATIVO



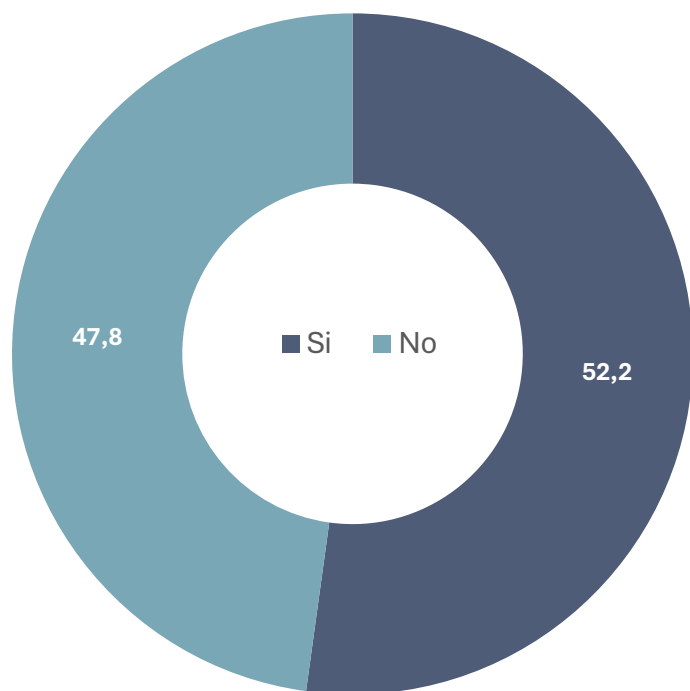
**INFORMAZIONI FORNITE SULLA RACCOLTA
DIFFERENZIATA**



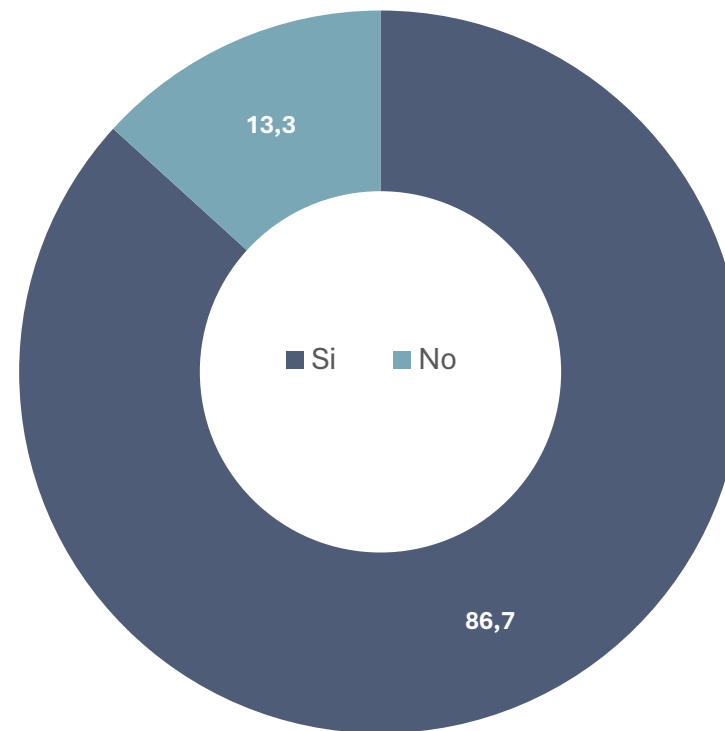
**INFORMAZIONI FORNITE SULLE MODALITA' DI
SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

COMUNICAZIONE

Ritiene necessario inasprire controlli e sanzioni?



Ritiene necessario fare campagne educative (nelle scuole ad esempio)?

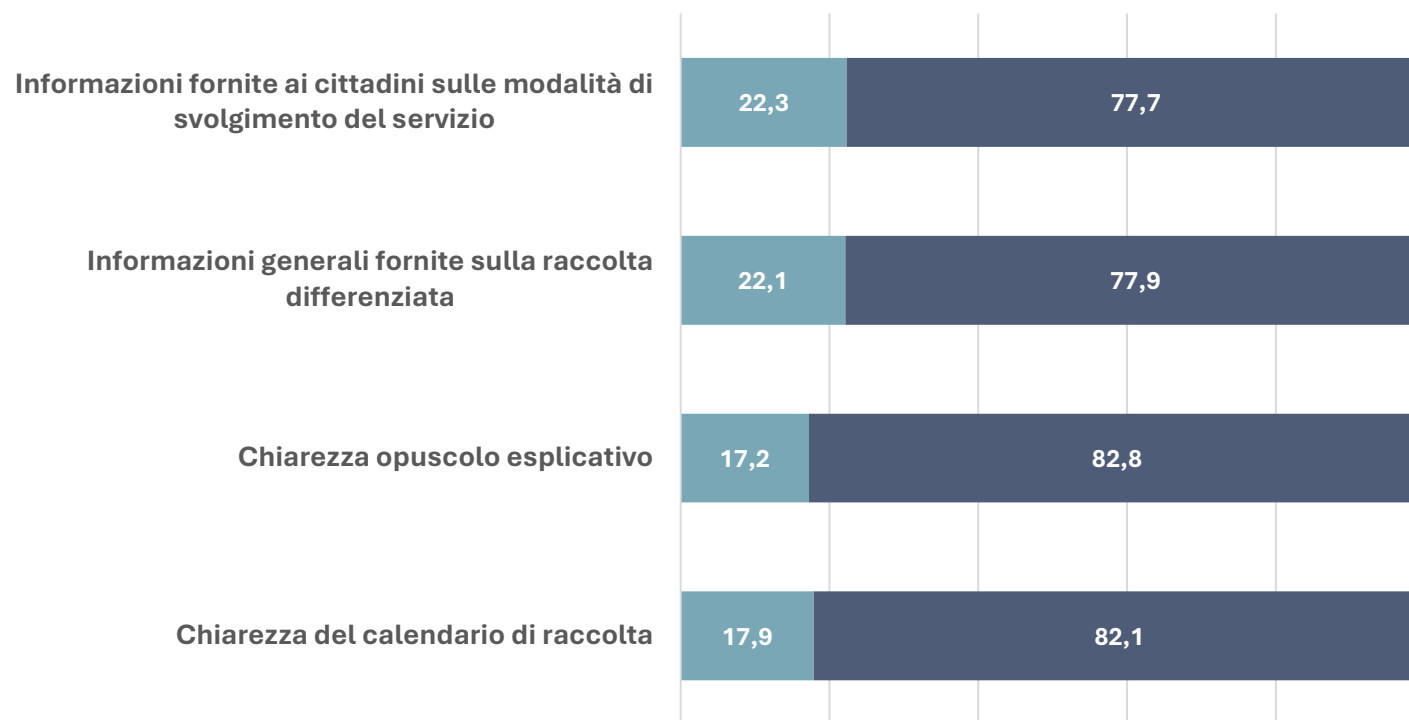


COMUNICAZIONE

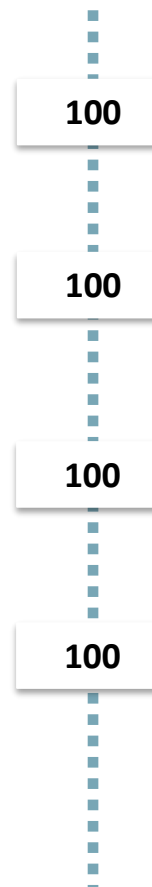
Dati comparati del grado di soddisfazione

% di soddisfatti

Intensità di soddisfazione



■ Bassa ■ Media ■ Alta
 Bassa (voto 1-5); Media (voto 6-7); Alta (voto 8-10)



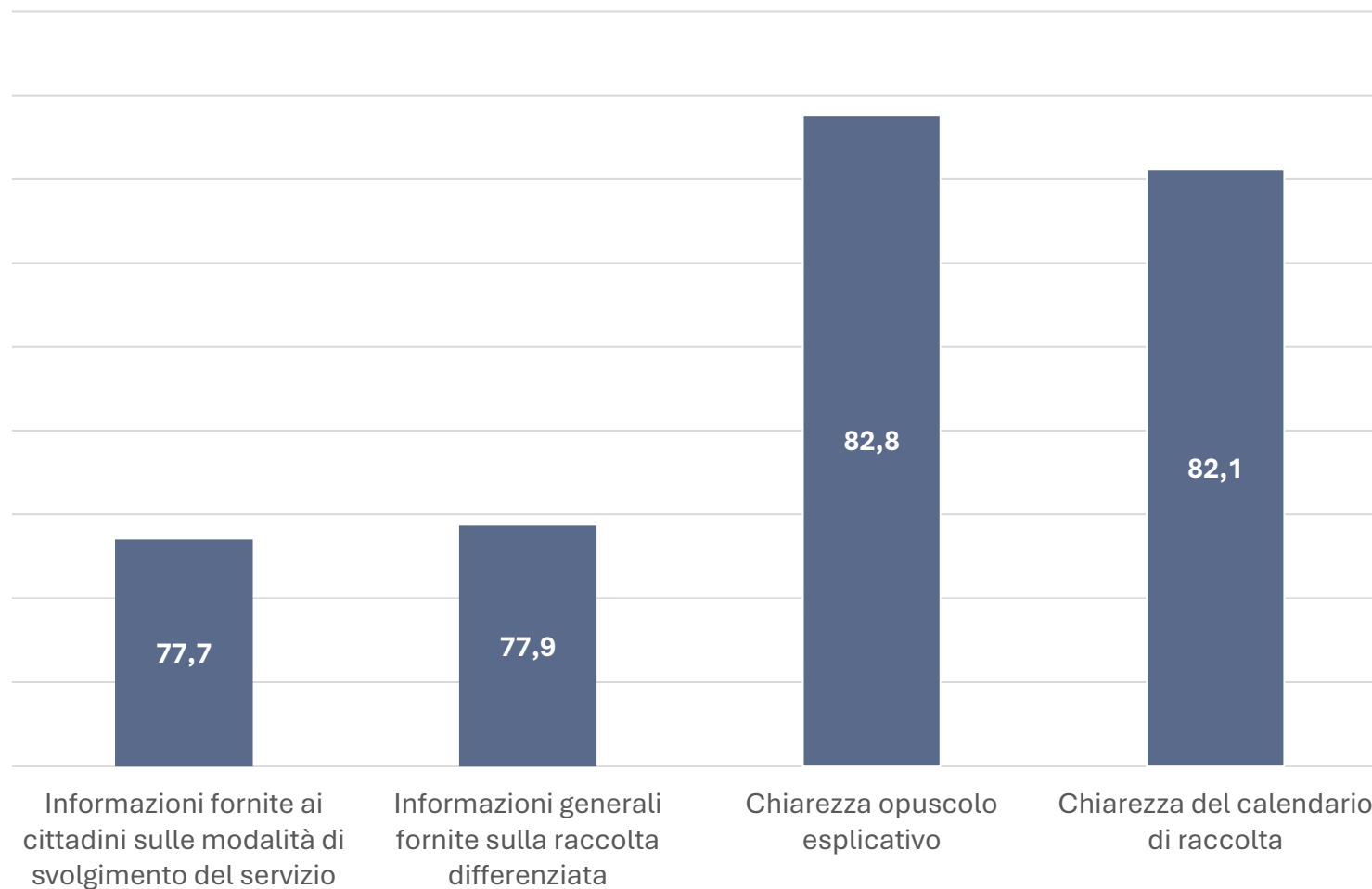
100



Indice % di Soddisfazione MEDIA ed Intensità Media di Soddisfazione

COMUNICAZIONE

Dati comparati del grado di alta soddisfazione



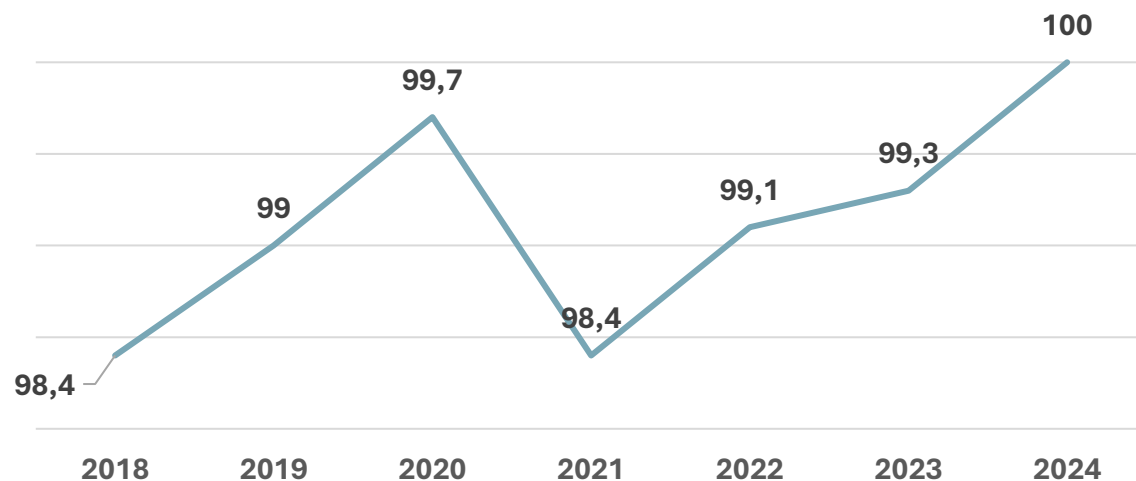
Indice % di Alta Soddisfazione MEDIA

80,1

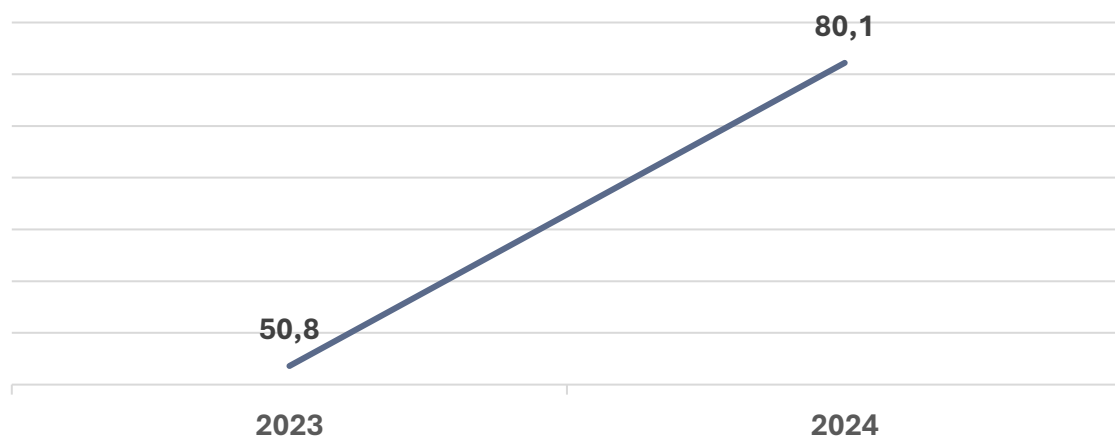
COMUNICAZIONE – TREND 2018/24

Soddisfazione totale

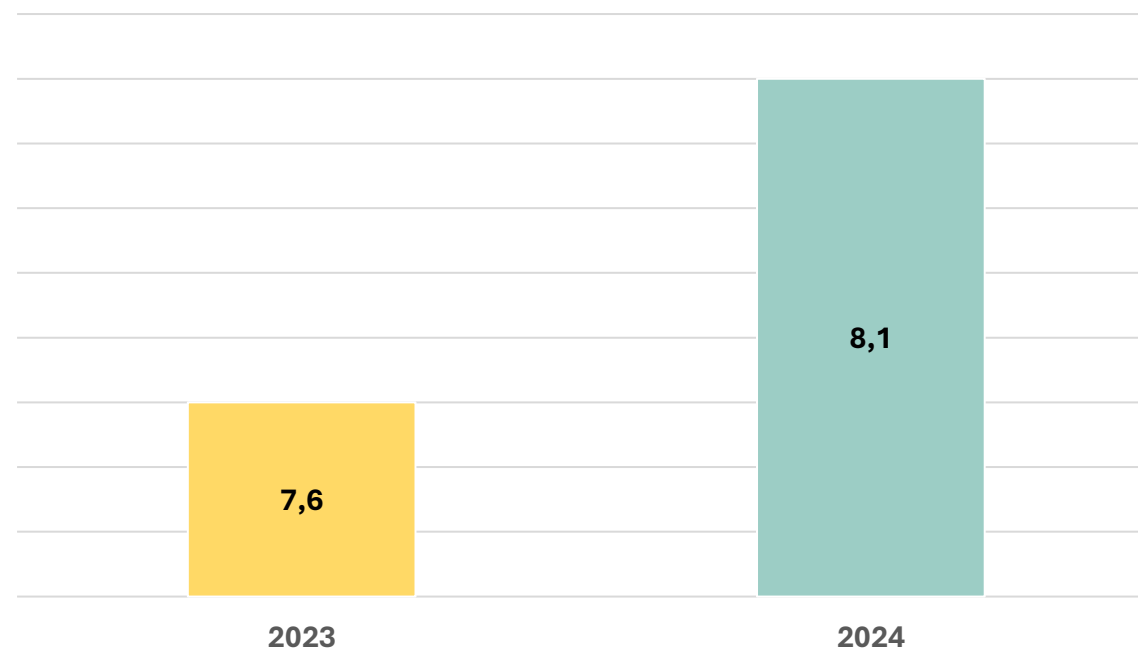
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

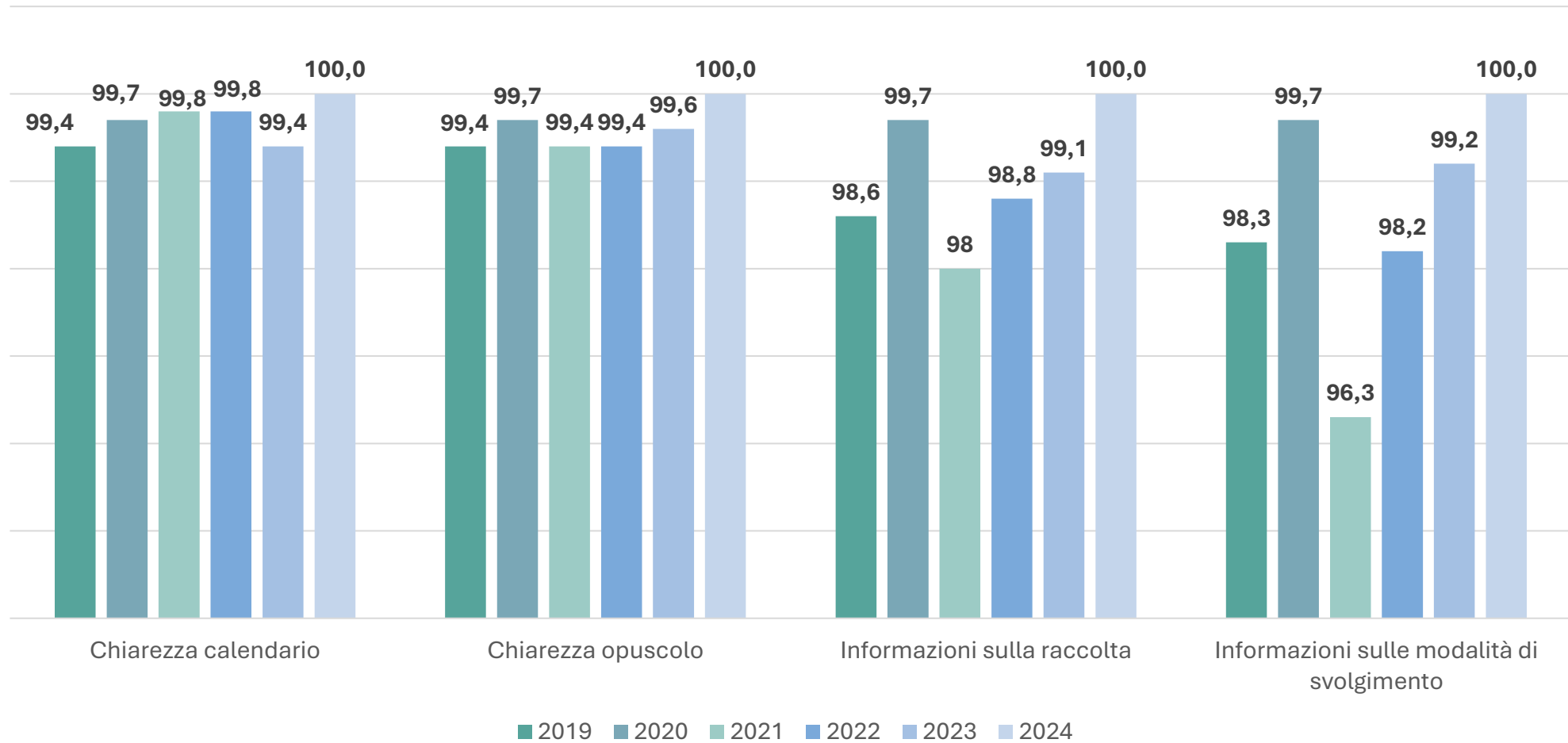


Intensità di soddisfazione



COMUNICAZIONE – TREND 2019/24

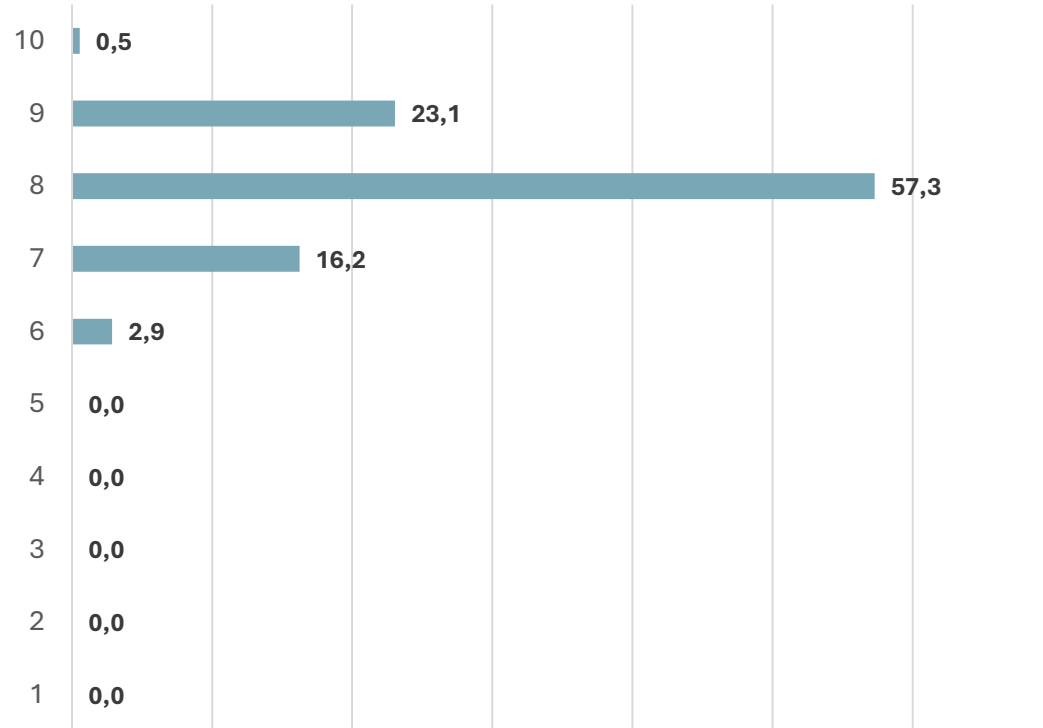
SODDISFAZIONE TOTALE Frequenza per tipologia di rifiuto



COMUNICAZIONE

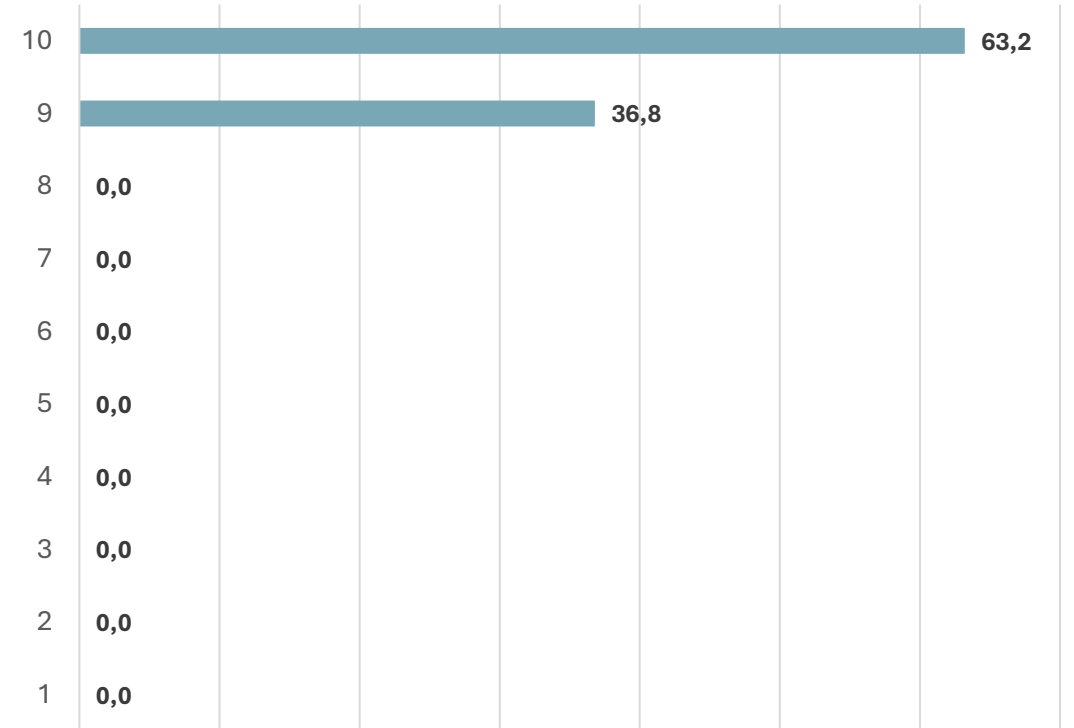
Domanda Overall ed Importanza

Soddisfazione generale dell'indicatore – Domanda Overall



Alta Soddisfazione	80,9%
Soddisfazione	100%

IMPORTANZA – Per la costruzione della Mappa delle Priorità



Importanza	100%
-------------------	-------------

COMUNICAZIONE

Considerazioni

- **Dati comparati del grado di soddisfazione:** il fattore riceve l'ottimo della soddisfazione, con un *indice percentuale di soddisfazione media* pari al 100%. Nell'alta soddisfazione (voto da 8 a 10) troviamo *chiarezza opuscolo esplicativo* (82,8%) e *chiarezza del calendario di raccolta* (82,1%) che ricevono una valutazione superiore del circa 5% rispetto a *informazioni fornite ai cittadini in merito allo svolgimento del servizio* (77,7%) e *informazioni generali fornite sulla raccolta differenziata* (77,9%).
- **Intensità di soddisfazione:** l'intensità di soddisfazione media raggiunge voto 8,1, rispettando quanto segnalato nell'alta soddisfazione; troviamo *chiarezza dell'opuscolo esplicativo* e *chiarezza del calendario di raccolta* che registrano dei voti leggermente superiori alla media (rispettivamente 8,1 ed 8,2), mentre gli aspetti relativi alle informazioni ricevono entrambi voto 8,0.
- **Domanda Overall ed Importanza:** la *domanda overall* riceve quote di soddisfatti (100%) e di altamente soddisfatti (80,1%) estremamente coerenti con quanto segnalato durante l'analisi dei fattori. L'importanza raggiunge di nuovo un 100%.
- **Trend:** in un trend che registra sempre valori superiori al 98%, notiamo come dal 2020 ad oggi ci siano stati dei costanti miglioramenti; rispetto al 2023 si registra una leggera variazione positiva di 0,7 punti percentuali e si segna il massimo nella serie storica.



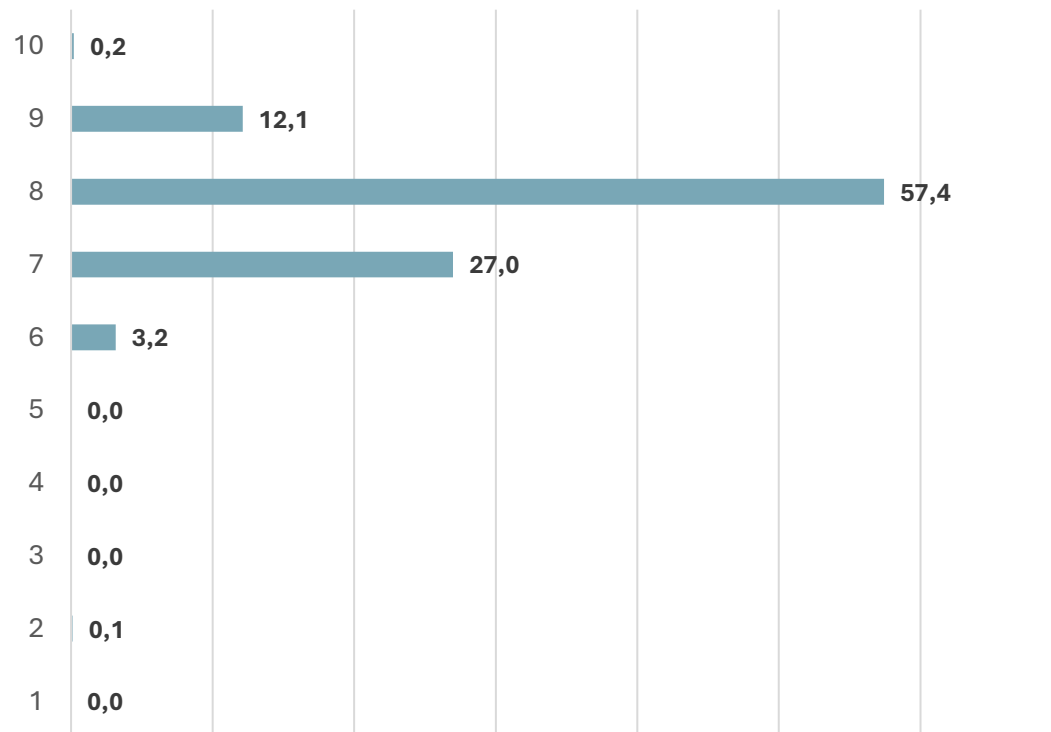
GIUDIZIO GLOBALE



RAPPORTO QUALITA' - PREZZO

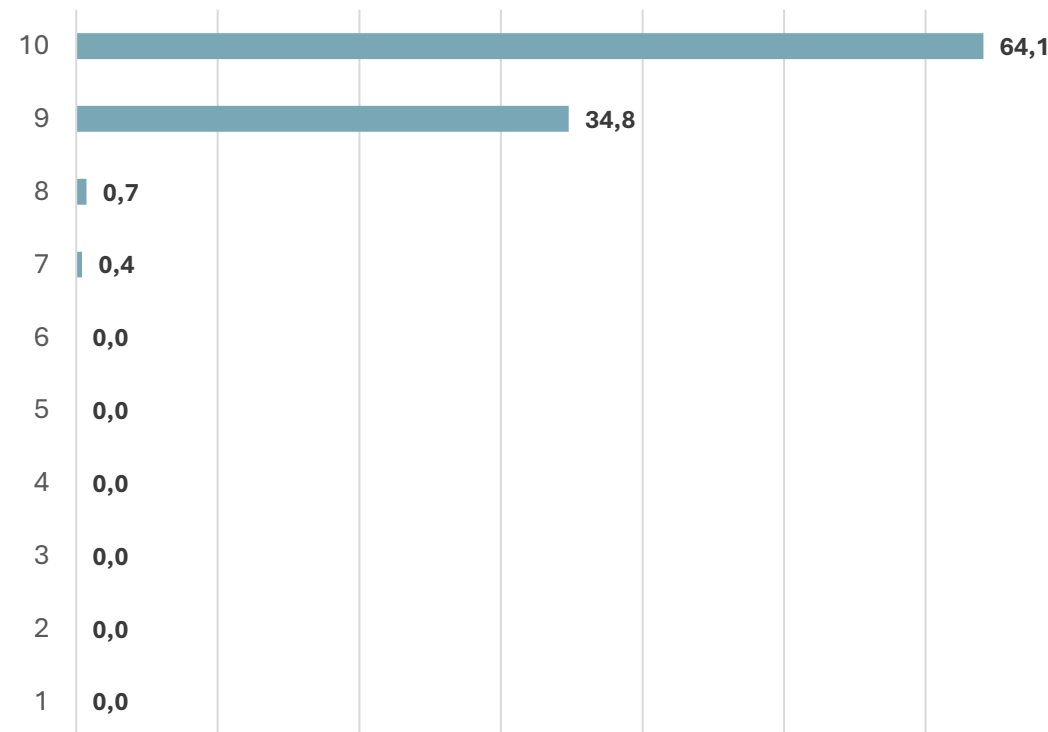
GIUDIZIO GLOBALE

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	69,8%
Soddisfazione	99,9%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*

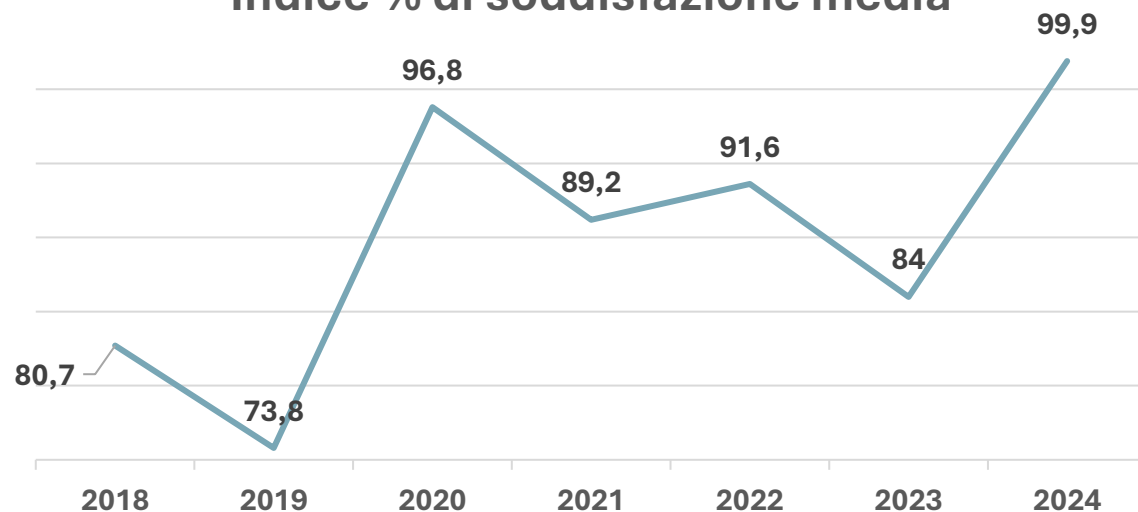


Importanza	100%
-------------------	-------------

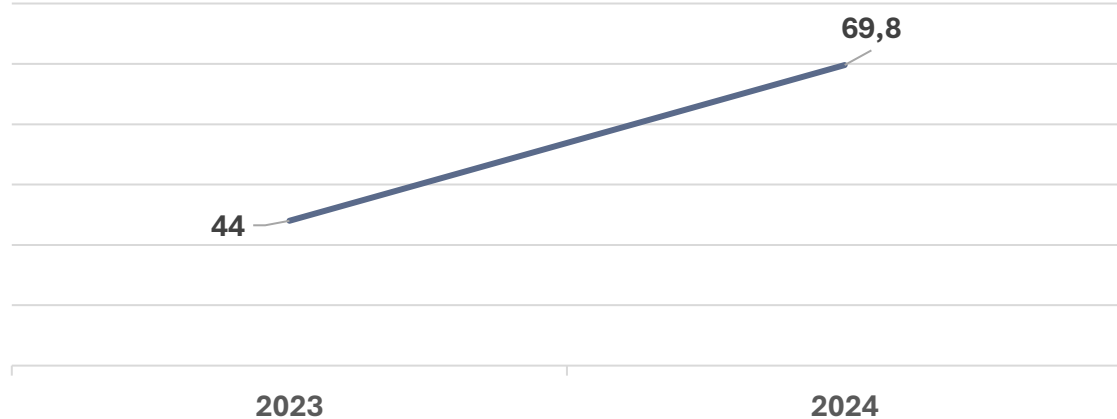
GIUDIZIO COMPLESSIVO – TREND 2018/24

Soddisfazione totale

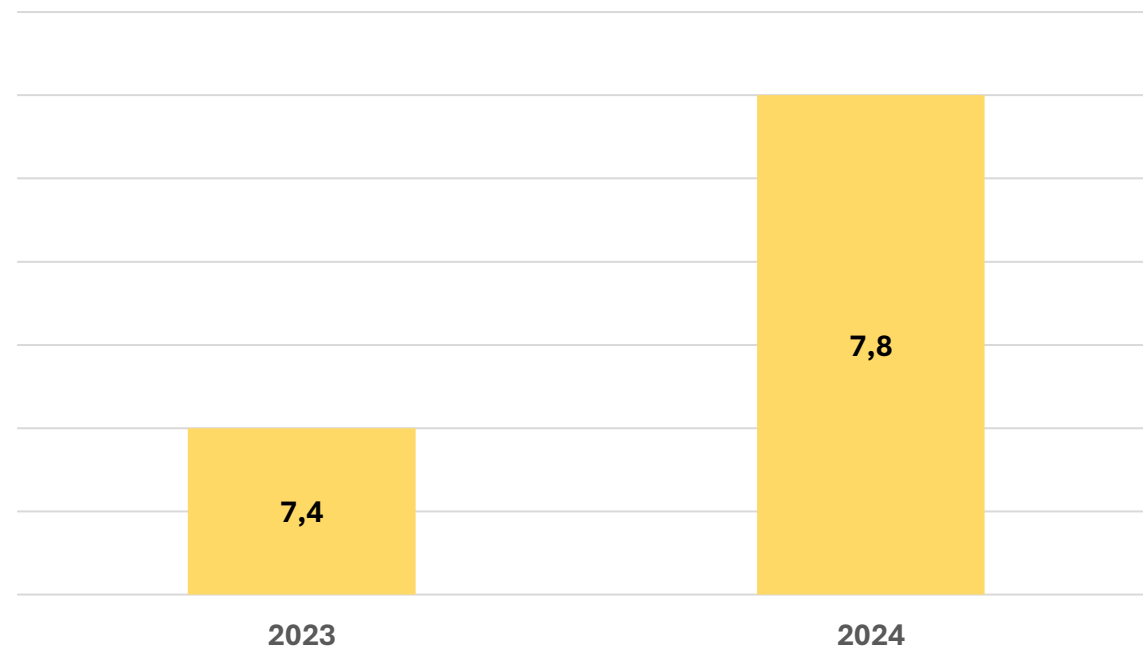
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media

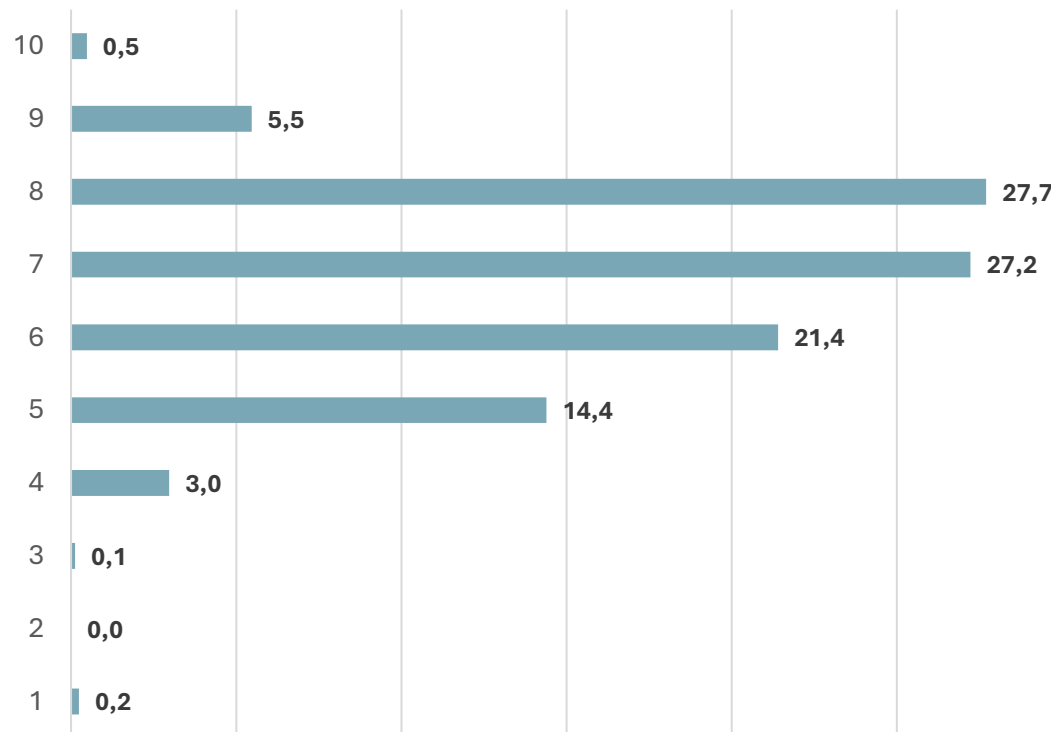


Intensità di soddisfazione



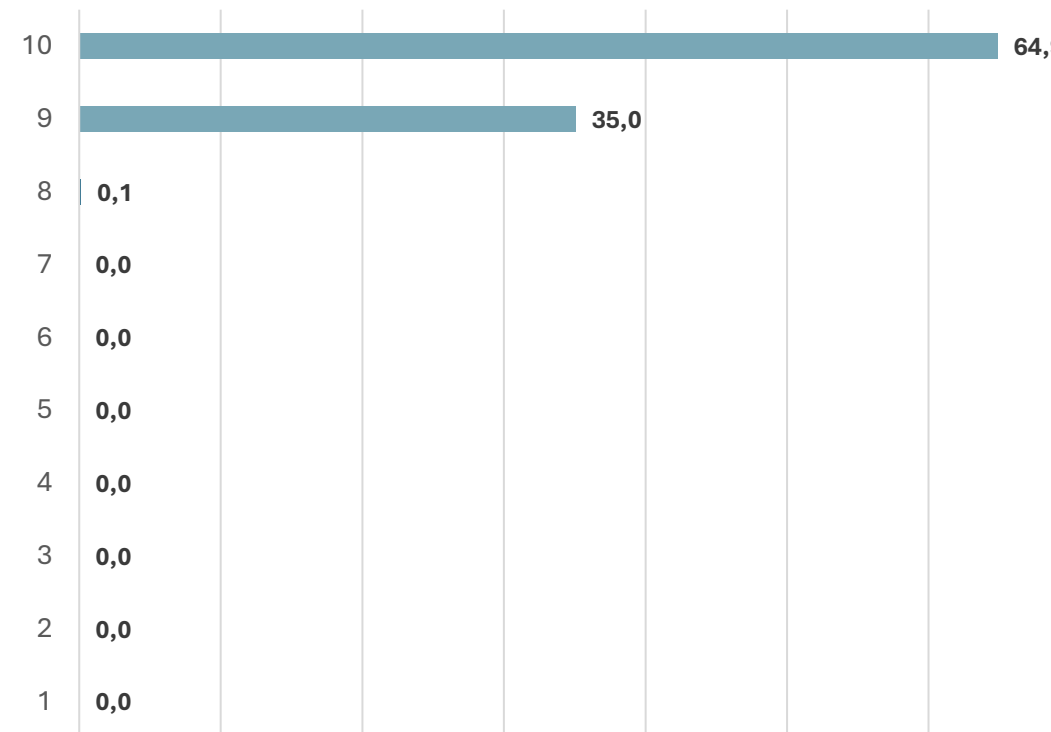
RAPPORTO QUALITA'-PREZZO

Soddisfazione generale dell'indicatore – *Domanda Overall*



Alta Soddisfazione	33,7%
Soddisfazione	82,3%

IMPORTANZA – *Per la costruzione della Mappa delle Priorità*

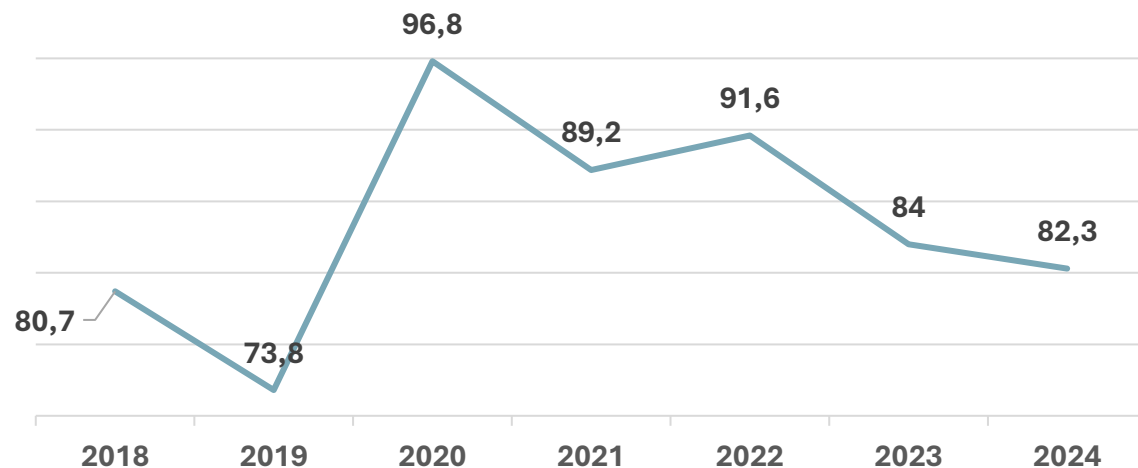


Importanza	100%
-------------------	-------------

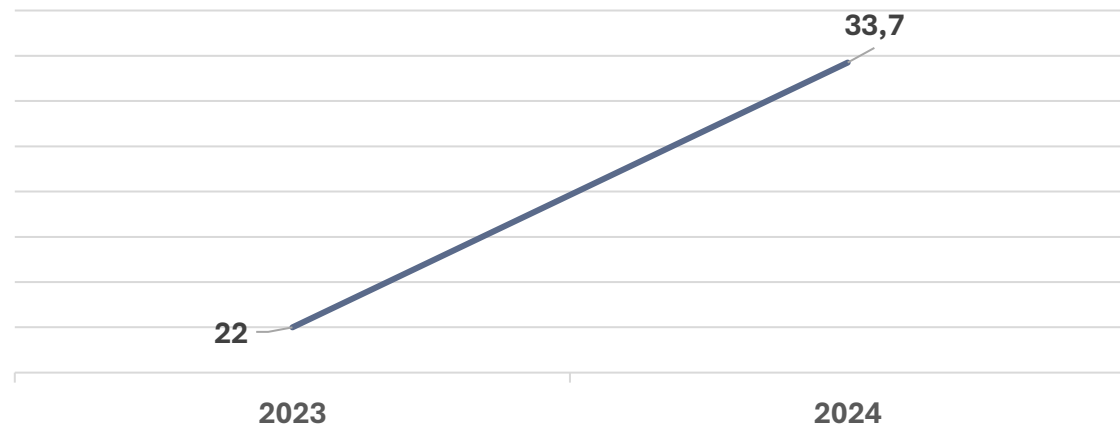
RAPPORTO QUALITA'-PREZZO – TREND 2023/24

Soddisfazione totale

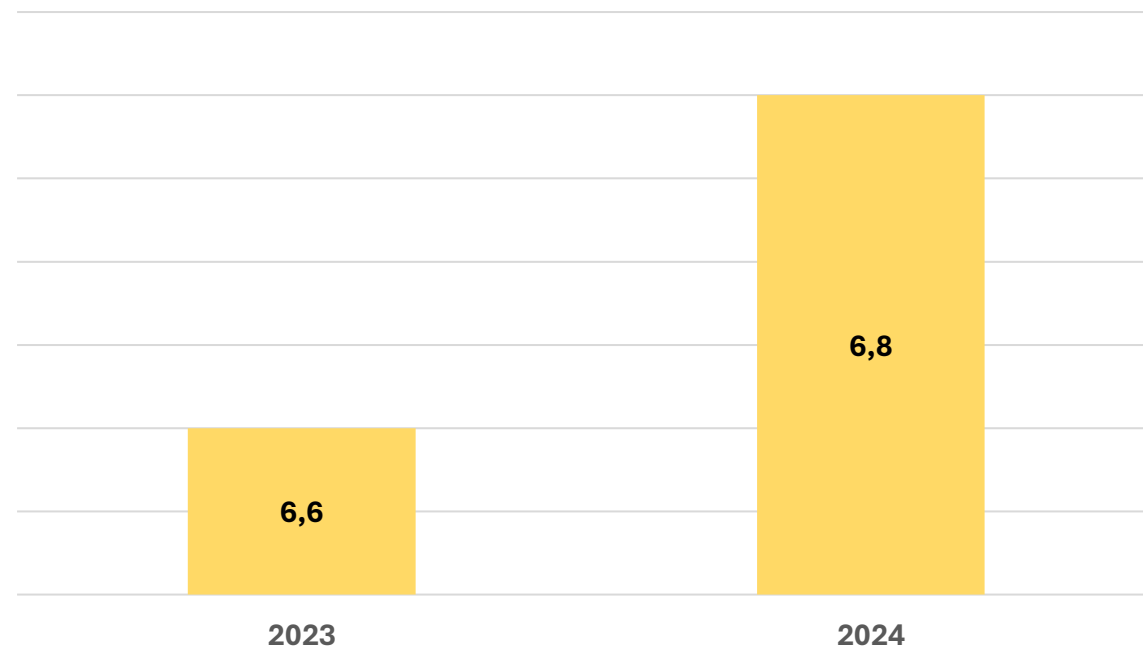
Indice % di soddisfazione media



Indice % di alta soddisfazione media



Intensità di soddisfazione



GIUDIZIO COMPLESSIVO

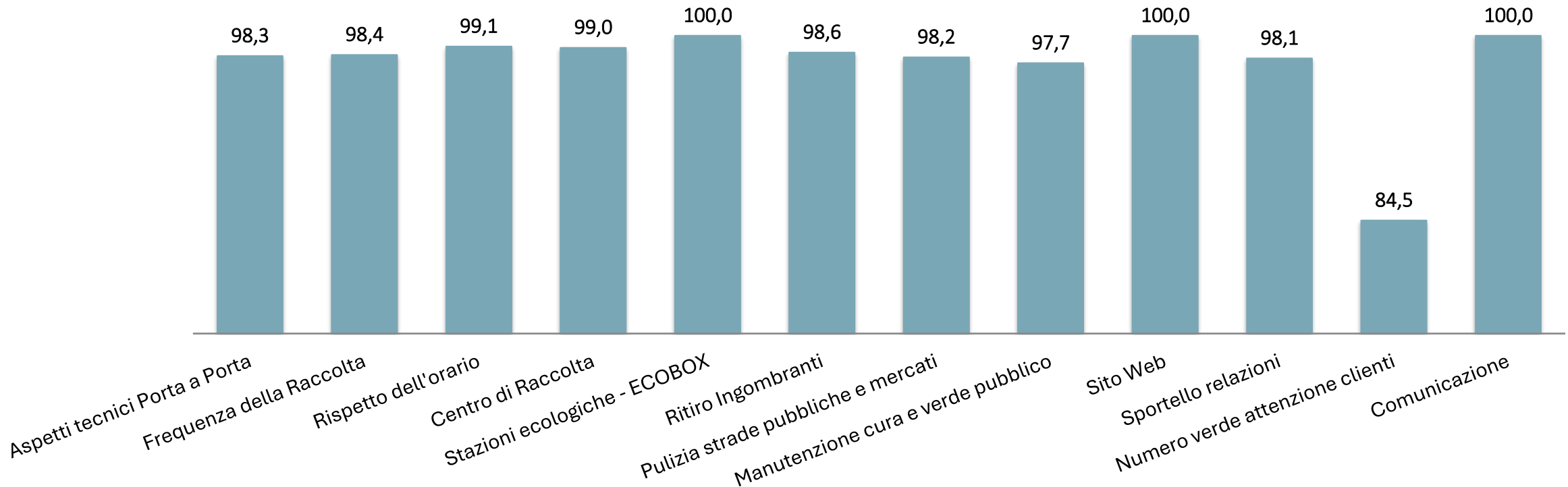
Considerazioni

- **Giudizio globale:** A conclusione dell'indagine, è stata posta una domanda di carattere generale che abbraccia tutti gli aspetti del servizio, richiedendo un "giudizio complessivo" sulla qualità offerta da ECOLAN S.p.A. Il risultato sfiora il massimo della scala valutativa, con un 99,9% di utenti soddisfatti. Considerando il margine di errore statistico, possiamo ritenere questo risultato superiore ma in linea con quello del 2020 (96,8%), cancellando la flessione osservata nel 2021 e, successivamente, nel 2023, che aveva segnato il punto più basso di soddisfazione degli ultimi quattro anni, con solo l'84% di utenti complessivamente soddisfatti. Rispetto alla precedente indagine, si nota un aumento della percentuale di utenti con un'alta soddisfazione, che quest'anno raggiunge il 69,8%, con una variazione positiva di 25,8 punti percentuali. L'intensità media della soddisfazione raggiunge il valore di 7,8.
- **Rapporto qualità / prezzo:** nell'aspetto economico della relazione troviamo un 82,3% di soddisfatti ed un 33,7% di altamente soddisfatti. Nonostante la valutazione non sia ampiamente positiva, possiamo notare come questo tipo di aspetto è altamente influenzato da fattori macro-economici che non riguardano direttamente l'azienda. Rispetto al 2023 la percentuale di soddisfatti rimane stabile mentre si alza la quota di altamente soddisfatti (+11,7%).

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di soddisfazione media su ogni fattore

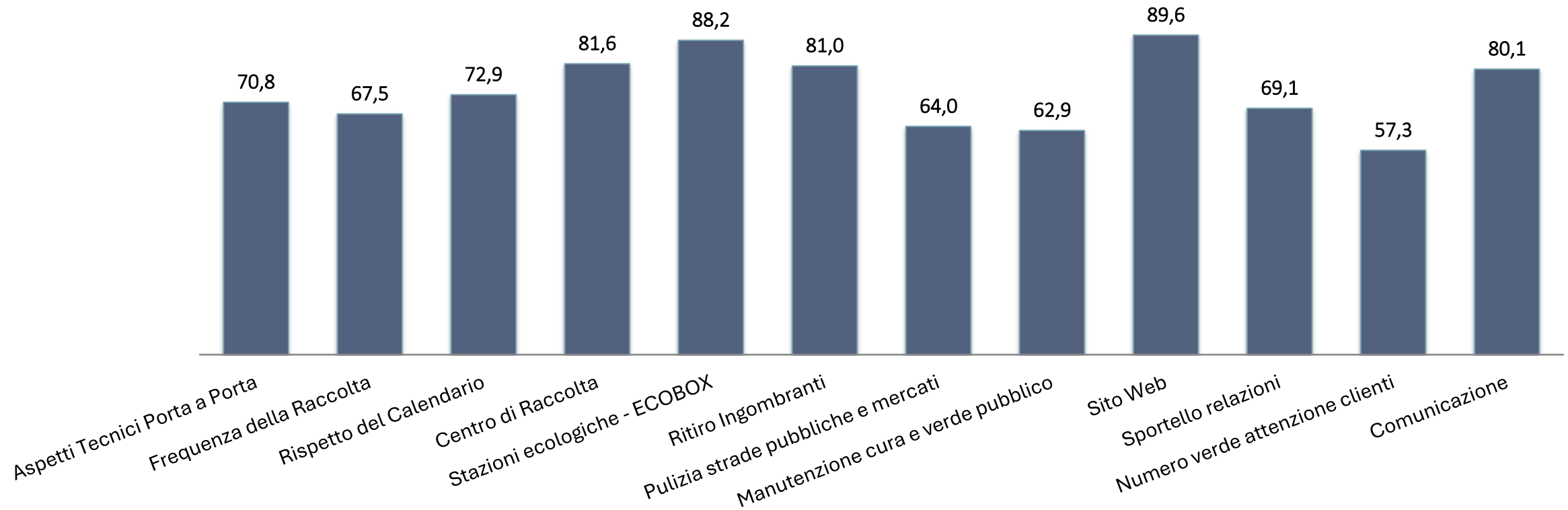
98,1



HIGH CUSTOMER SATISFACTION INDEX GENERALE 2024

Utenti soddisfatti - Media ponderata dell'indice percentuale di ALTA soddisfazione media su ogni fattore

71,4



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

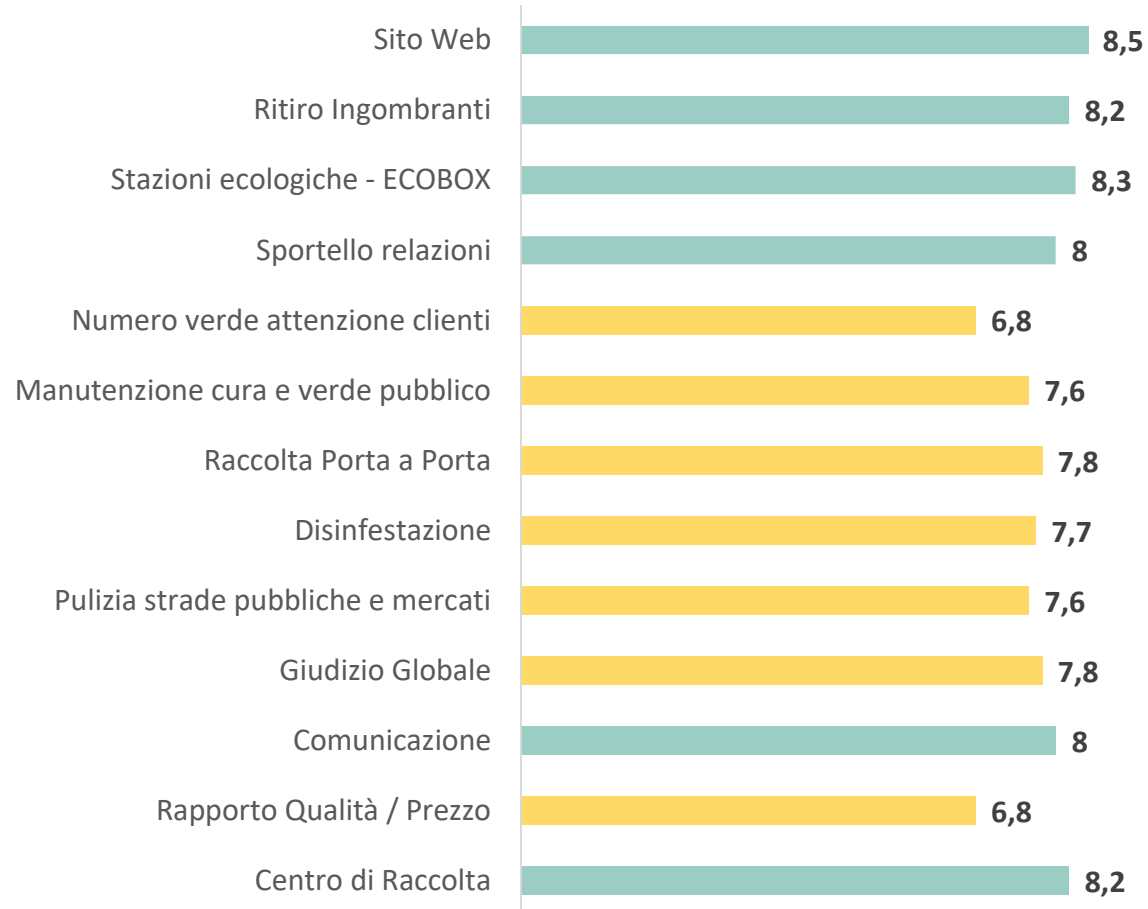
Nota Metodologica

NOTA METODOLOGICA: Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) abbiamo assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.

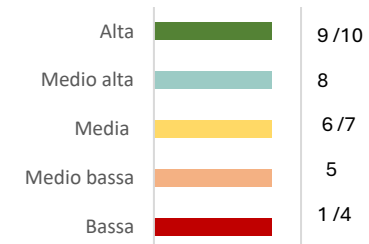
Fattore	Peso
Raccolta Porta a Porta	0,20
Frequenza della Raccolta	0,20
Rispetto del Calendario	0,20
Centro di Raccolta	0,03
Stazioni ecologiche - ECOBOX	0,03
Ritiro Ingombranti	0,03
Pulizia strade pubbliche e mercati	0,10
Manutenzione cura e verde pubblico	0,05
Sito Web	0,05
Sportello relazioni	0,03
Numero verde attenzione clienti	0,04
Comunicazione	0,04
TOTALE	1

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



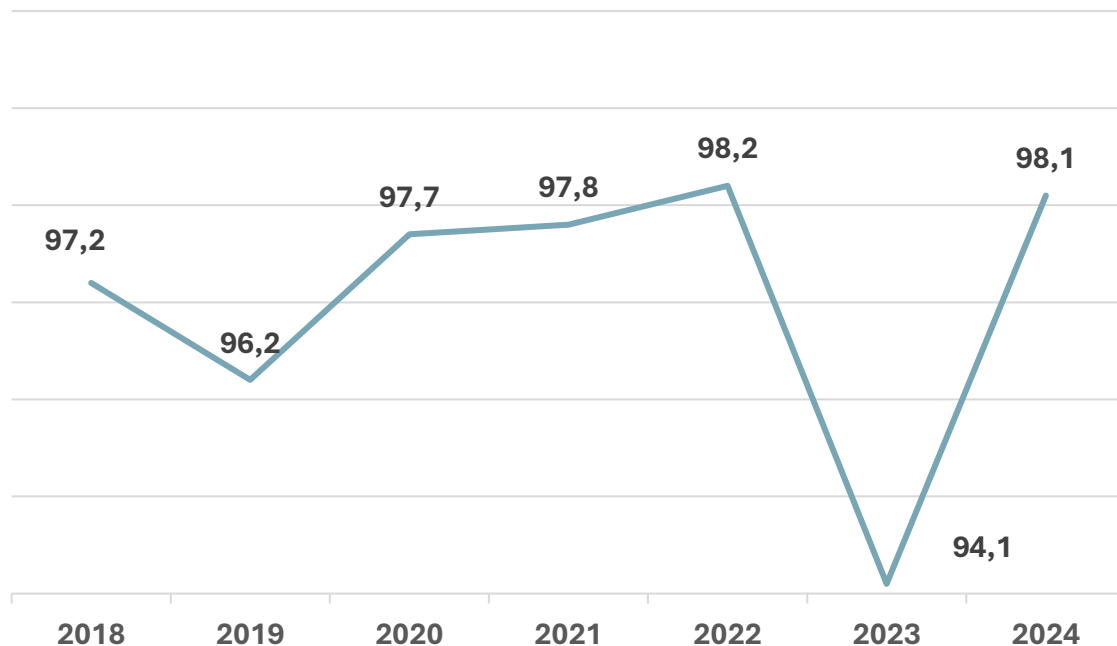
Intensità
(media dei punteggi)
TOTALE



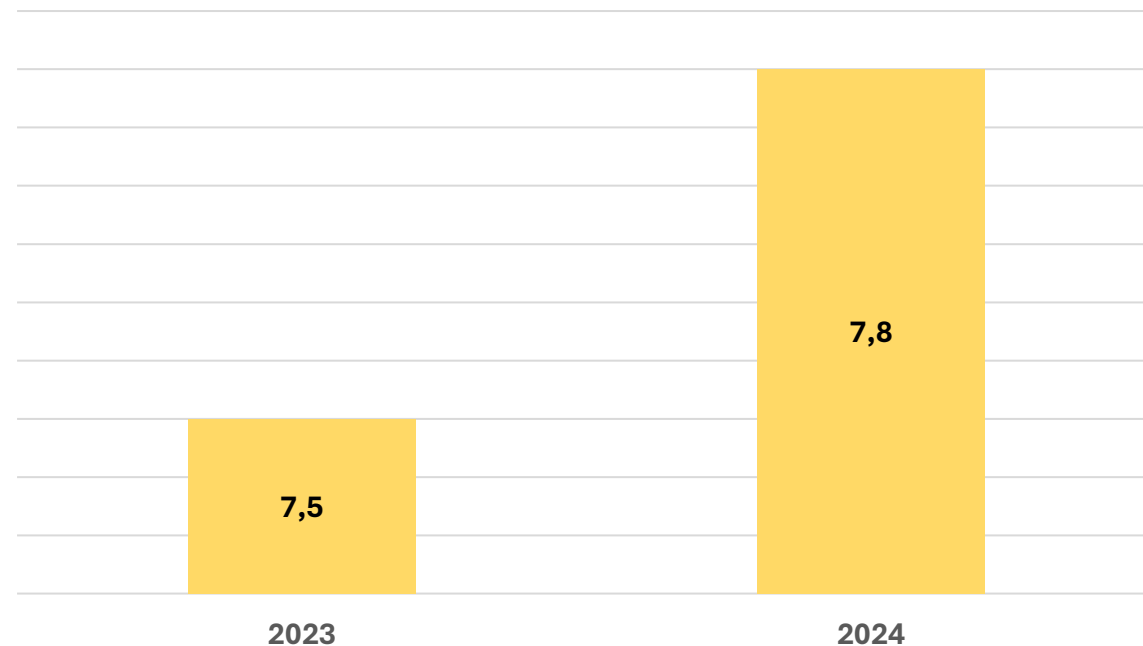
CUSTOMER SATISFACTION INDEX – TREND 2018/24

Soddisfazione totale

Customer Satisfaction Index



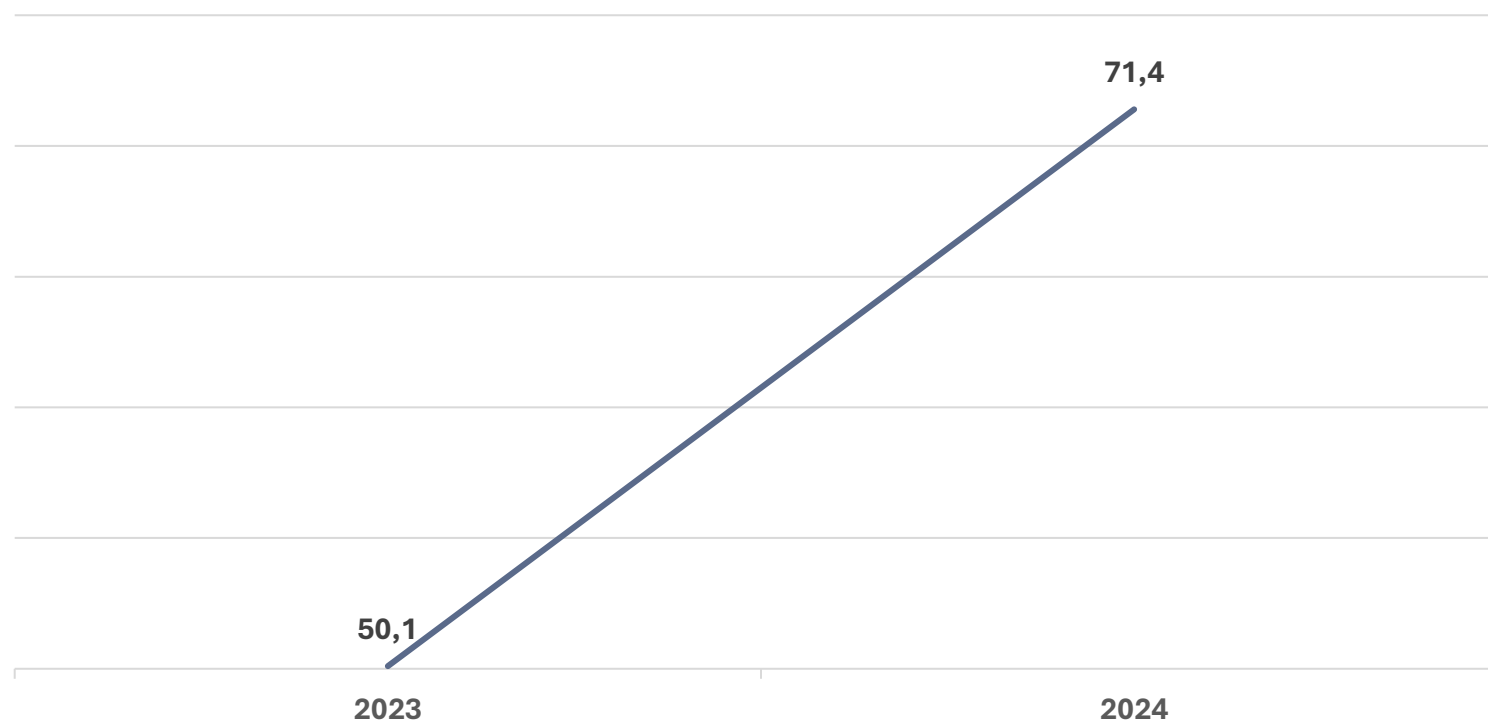
Intensità di soddisfazione totale



HIGH SATISFACTION INDEX – TREND 2023/2024

Alta Soddisfazione totale

High Satisfaction Index



CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2024

Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (*overall*) è la risposta a una **domanda unica fatta alla fine della valutazione** del servizio e dopo che l'intervistato ha appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.

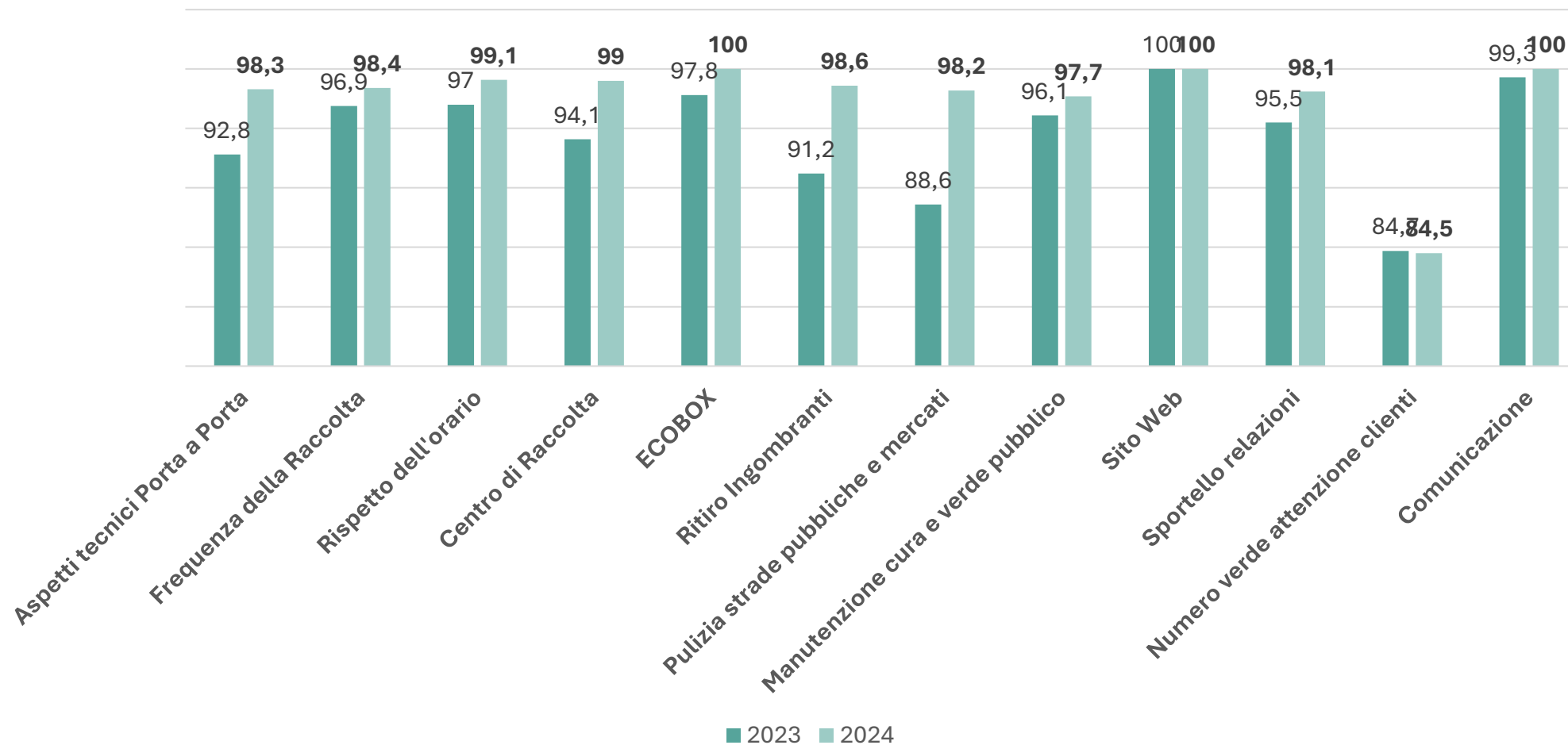
GIUDIZIO GLOBALE: **In totale, considerando tutti gli aspetti del servizio, quanto è soddisfatto?**

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo Fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è **quello da considerare come risultato finale** della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	98,1
INDICE SINTETICO	99,9

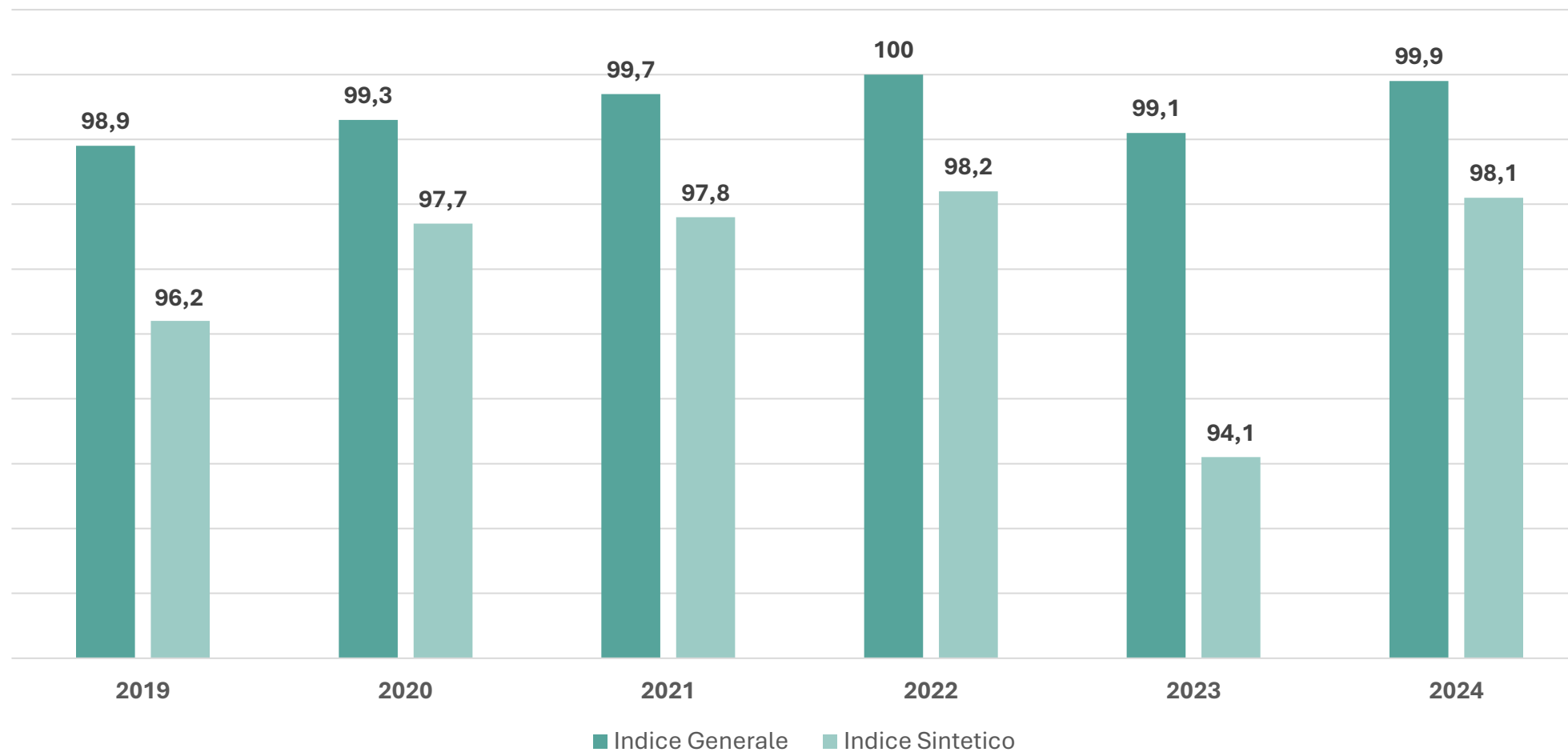
CUSTOMER SATISFACTION INDEX – TREND 2023/24

SODDISFAZIONE TOTALE



CUSTOMER SATISFACTION INDEX – TREND 2019/24

INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO



MAPPA DELLE PRIORITÀ

Il significato della mappa delle priorità

La mappa rappresenta un primo strumento di analisi che fornisce una immediata e chiara rappresentazione del posizionamento degli item e consente di orientare il processo di decisione con particolare riferimento agli item a maggiore fabbisogno di attenzione. Ciò nonostante, è bene prendere atto che essa va considerata come un mezzo di supporto alle decisioni e non come produttore di decisioni intrinsecamente valide. Già a questo livello, occorre pertanto essere consapevoli che il ruolo del management non viene assolutamente meno, ma anzi grazie allo strumento vede enfatizzata la possibilità di valutazione critica dei risultati emersi dall'indagine.

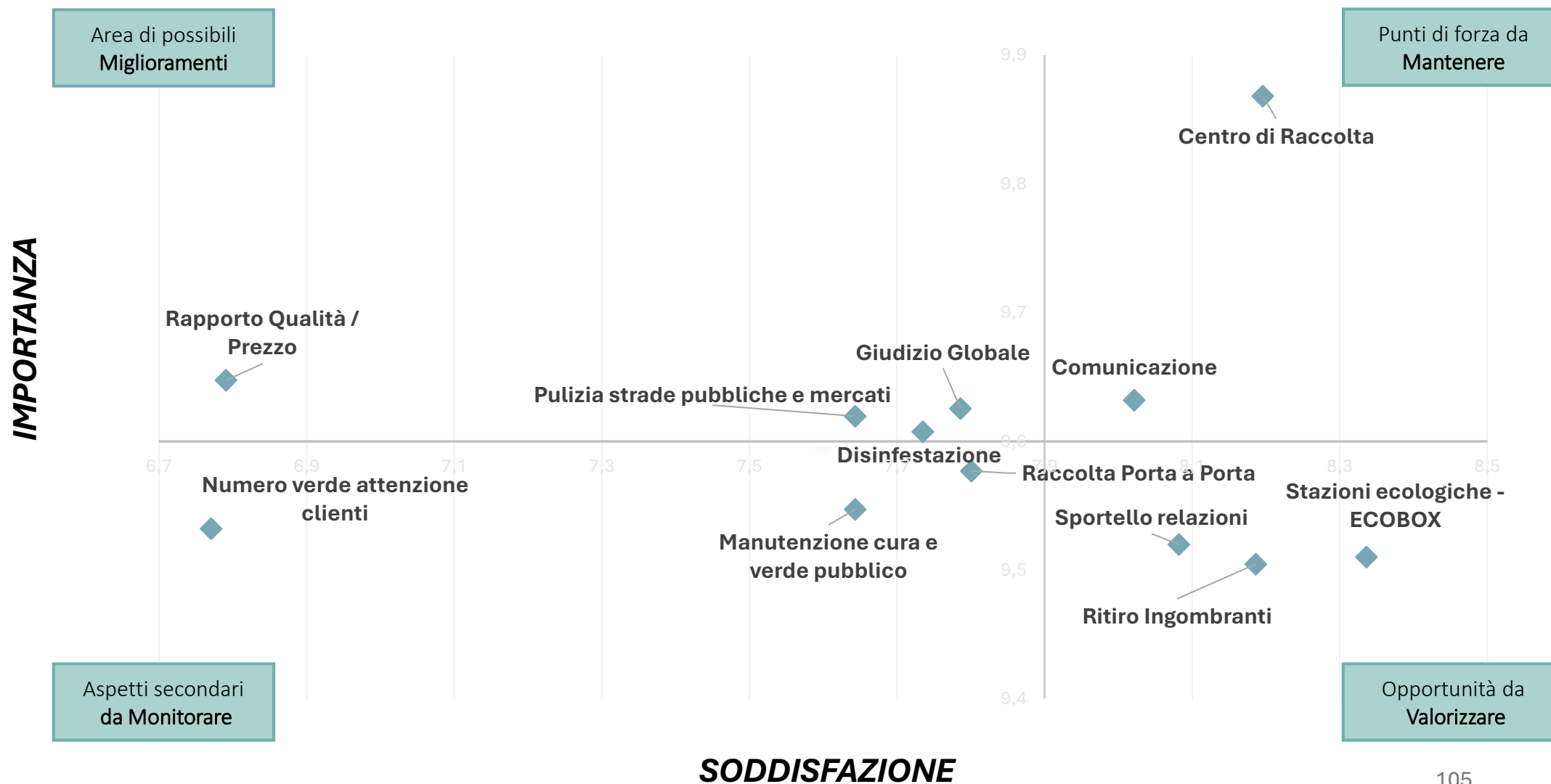
Letture della Mappa

Intanto va specificato che l'obiettivo della mappa è quello di facilitare la lettura dei dati e favorire la presa di decisioni consentendo di individuare eventuali ambiti prioritari di intervento (ossia quelli ove si presentano contemporaneamente un alto livello di importanza per il cittadino e un basso livello di soddisfazione). La mappa può essere letta considerando le seguenti aree: 1. area in alto a sinistra ("delle criticità") – bassa soddisfazione e alta importanza - che raccoglie gli elementi del servizio maggiormente suscettibili di miglioramento, su cui intervenire con priorità più elevata; 2. area in basso a sinistra ("del monitoraggio") – bassa soddisfazione e bassa importanza – caratterizzata da elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano; 3. area in alto a destra ("della competitività") – alta soddisfazione e alta importanza - comprendente gli item che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti. 4. area in basso a destra ("delle illusioni") – alta soddisfazione bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia approfondendo un impegno inutile nell'assicurare agli utenti standard elevati di qualità; si potrebbe pertanto considerare di dirottare risorse nell'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti.

Fonte: Linee Guida del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

	Giudizio di soddisfazione sul singolo indicatore	
Importanza del singolo indicatore	BASSO	ALTO
ALTA	Area della criticità Priorità Alta	Area della competitività Priorità Media
BASSA	Area del monitoraggio Priorità Media	Area delle illusioni Priorità Alta

MAPPA DELLE PRIORITÀ



MAPPA DELLE PRIORITÀ

Si considera il risultato come un «Sistema Chiuso». Per la costruzione della Mappa si tiene conto della media dei punteggi dati (Intensità) e non della percentuale di utenti che votano tra 6 e 10, quelli considerati «soddisfatti», con riferimento ad i risultati della domanda *Overall* di ogni fattore. Ci sono quelli più in alto, che dimostrano maggiore importanza (asse verticale: Importanza); quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione (asse orizzontale: Soddisfazione).

Area di possibili miglioramenti

- Rapporto Qualità-Prezzo
- Disinfestazione
- Giudizio Globale
- Pulizia delle strade

Punti di forza da mantenere

- Centro di Raccolta
- Comunicazione

Aspetti secondari da monitorare

- Numero Verde
- Manutenzione e Cura del Verde Pubblico
- Raccolta Porta a Porta

Opportunità da valorizzare

- Relazioni allo Sportello
- Ritiro Ingombranti
- Stazioni Ecologiche - ECOBOX

INDICE DI OMOGENEITÀ

Il significato dell'indice di omogeneità

L'indice di omogeneità sviluppato offre una misura robusta della coerenza nella valutazione della soddisfazione dei sub-fattori rispetto alla media complessiva di soddisfazione. Calcolato come rapporto della deviazione standard delle percentuali di soddisfazione dei sub-fattori rispetto all'indice medio di soddisfazione, l'indice fornisce un'indicazione della consistenza relativa delle valutazioni. Un valore più basso dell'indice suggerisce una maggiore uniformità nella soddisfazione tra i sub-fattori rispetto alla media complessiva, mentre un valore più alto riflette una maggiore variazione nella soddisfazione tra i sub-fattori. La soglia d'omogeneità è pari al margine d'errore statistico (3,5).

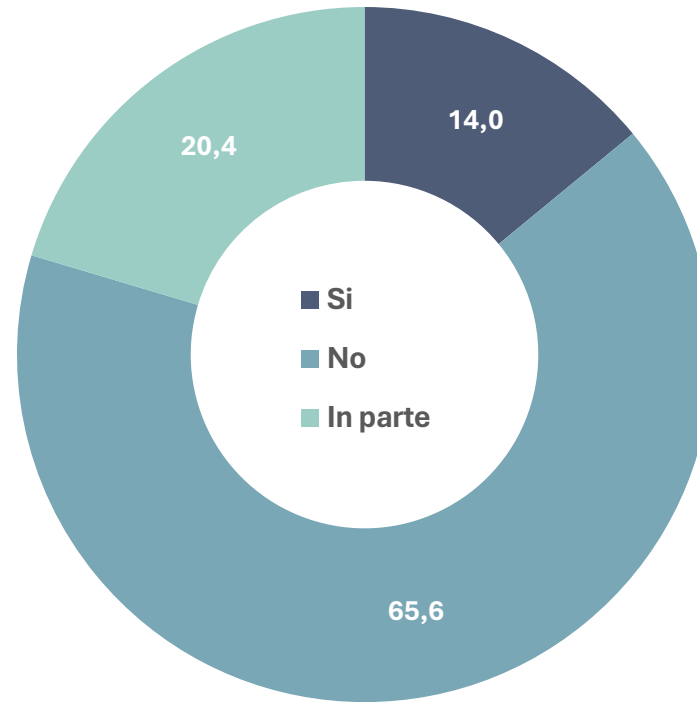
I risultati

Si nota un'elevata omogeneità nella soddisfazione dei vari fattori ed una scarsa omogeneità nelle percentuali di alta soddisfazione. Questo fenomeno suggerisce che il servizio è ampiamente apprezzato dall'utenza, ma al contempo pone una sfida nell'esaltare la totalità dell'utenza. L'obiettivo finale è garantire una completa elevata omogeneità nella valutazione del servizio al fine di massimizzare la Customer Satisfaction complessiva.

Fattori del servizio	Aspetti Tecnici	Frequenza della Raccolta	Rispetto dell'orario di raccolta	Spazzamento strade	Manutenzione verde pubblico	Sito Web	Relazione allo Sportello	Numero Verde	Comunicazione
Indice di omogeneità (% soddisfazione)	1,8	0,9	0,8	0,4	0,1	0,0	3,4	15,9	0,0
Indice di omogeneità (% alta soddisfazione)	12,0	5,0	4,4	5,3	0,8	2,0	31,4	38,2	3,4

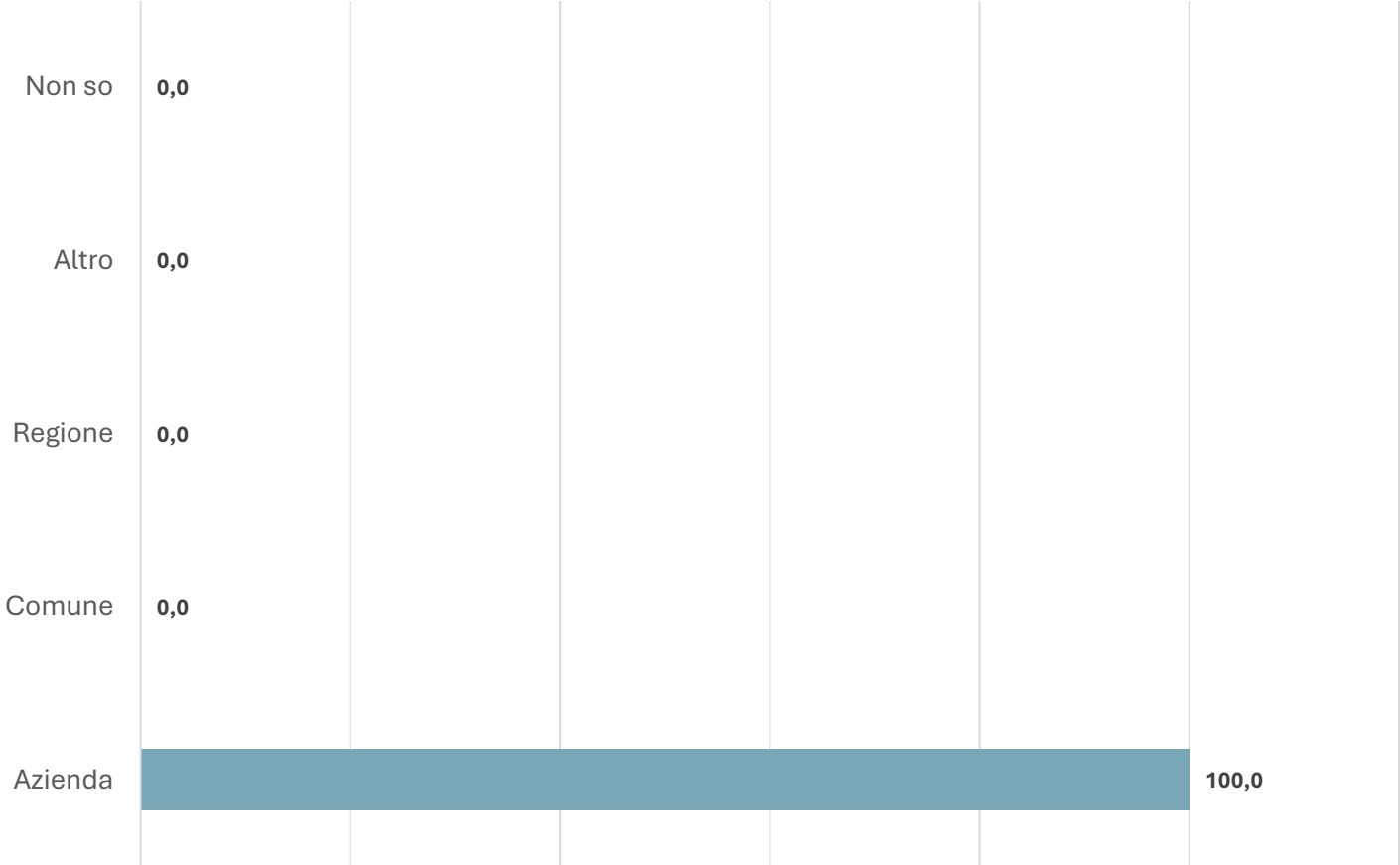
NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Lei è a conoscenza dei costi che comportano tutte le operazioni complessive del servizio igienico nella sua città?



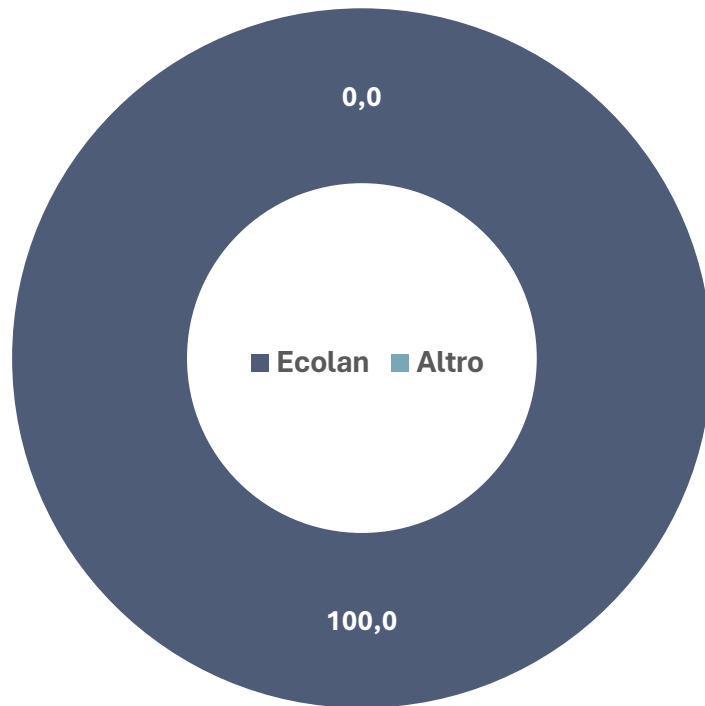
NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Sa chi fornisce tutti questi servizi?

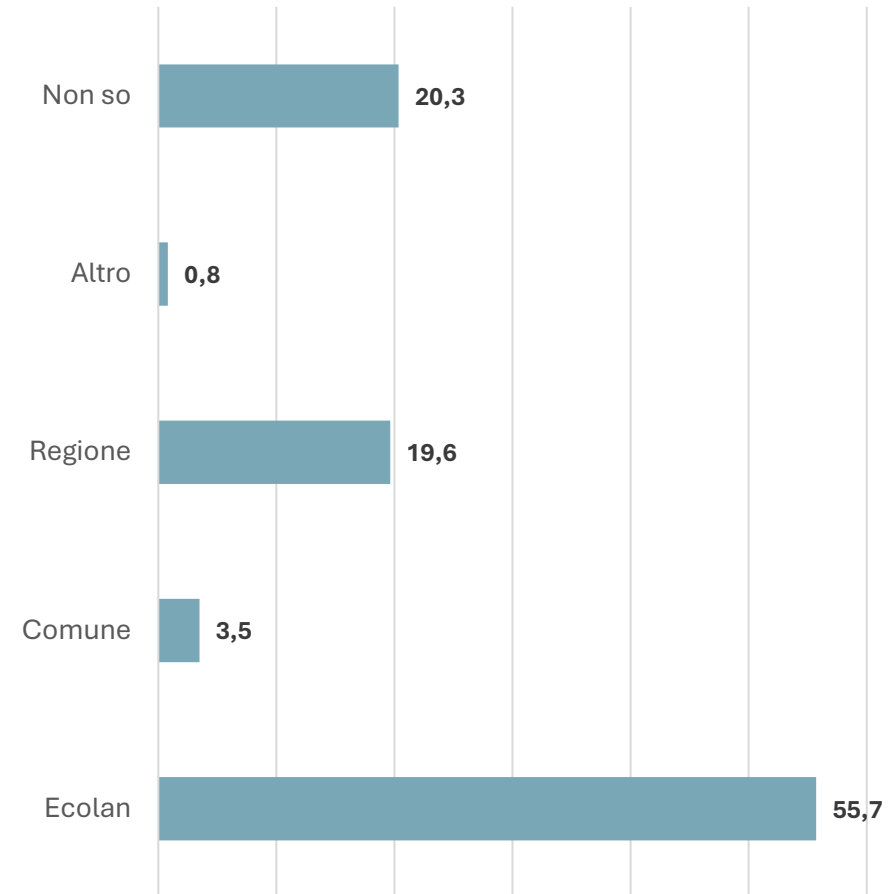


NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Saprebbe indicare il nome dell'azienda?

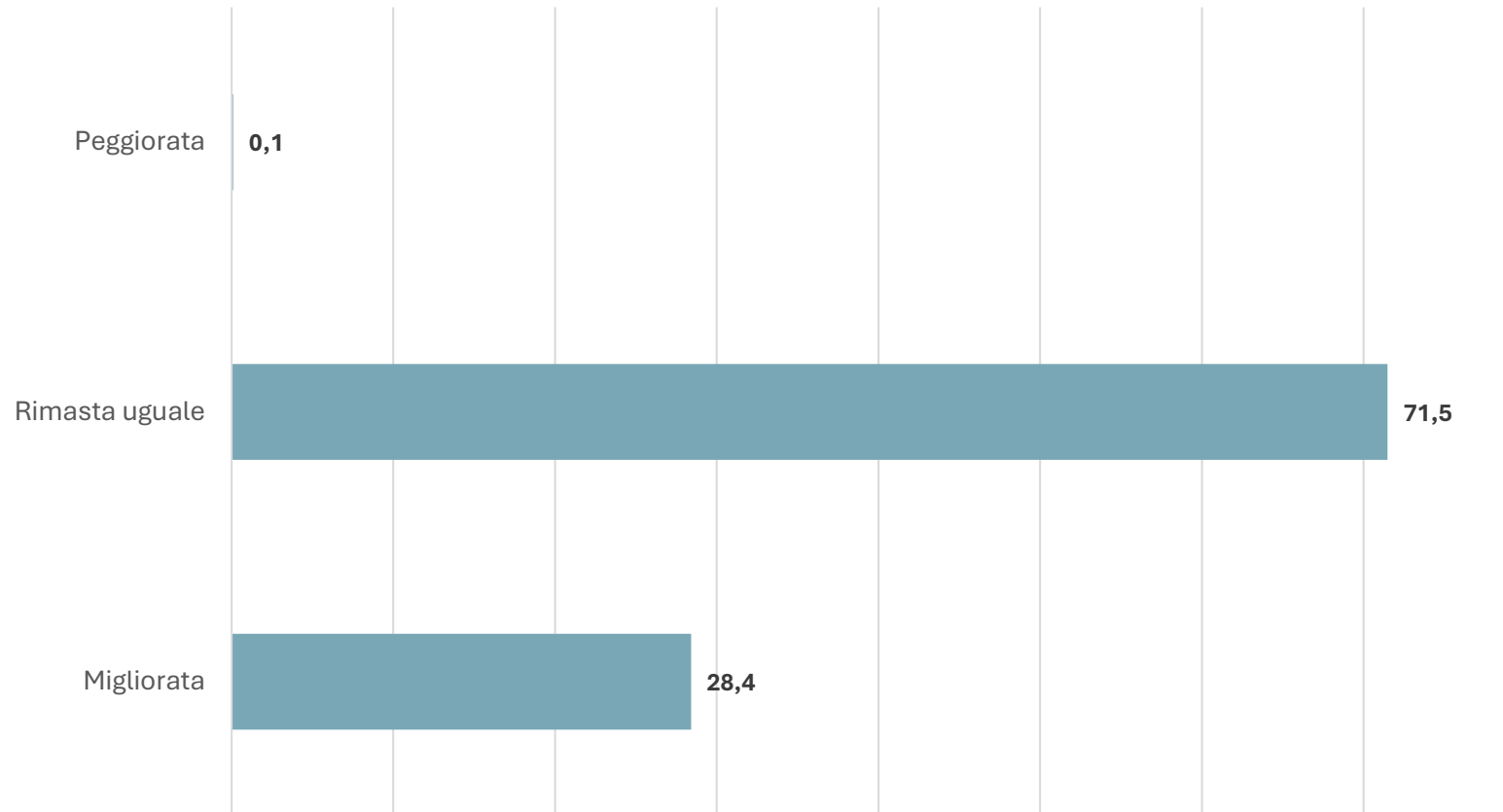


Sa chi determina la tariffa?



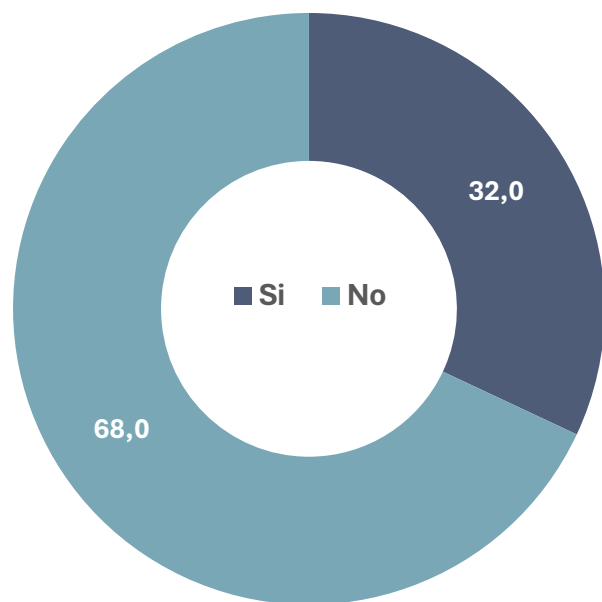
NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Ritiene che la qualità del servizio di Raccolta Differenziata offerto dalla ECOLAN S.p.A. negli ultimi due anni, sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

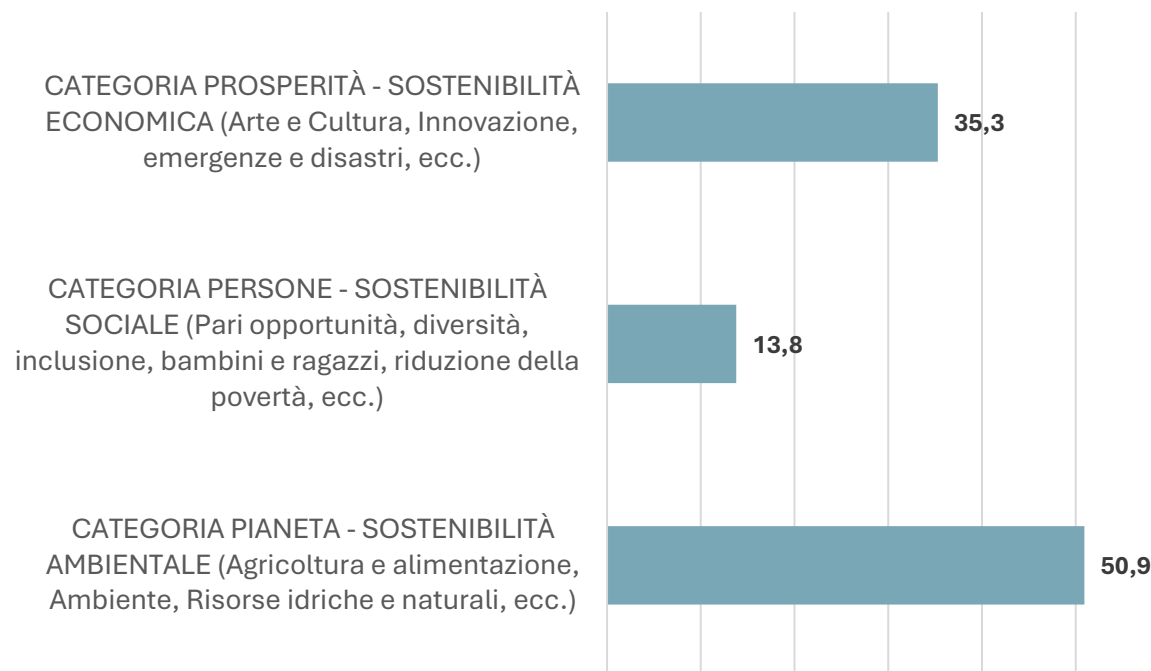


NOTORIETÀ DELLA SOCIETÀ

Saresti disposto a partecipare a programmi di educazione ambientale o iniziative comunitarie promosse dall'azienda?

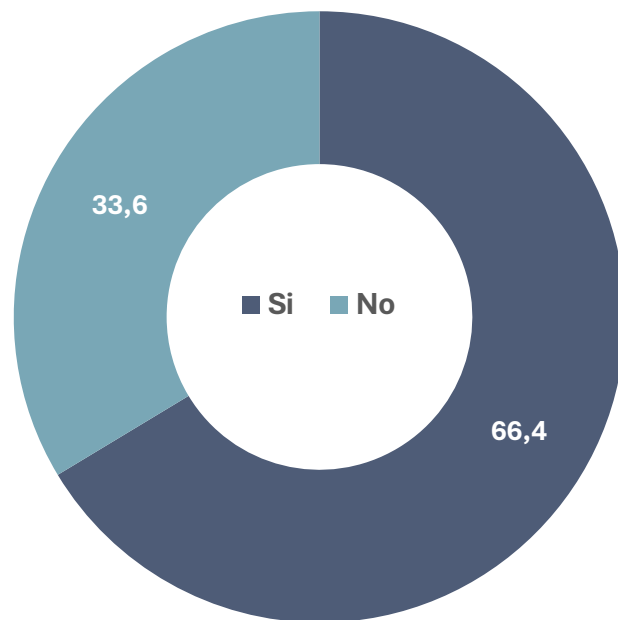


Pensando alle azioni concrete che l'Azienda potrebbe sviluppare a beneficio del territorio, e tenendo in considerazione i Suoi valori, su quali temi pensa il gestore del servizio idrico dovrebbe focalizzarsi?

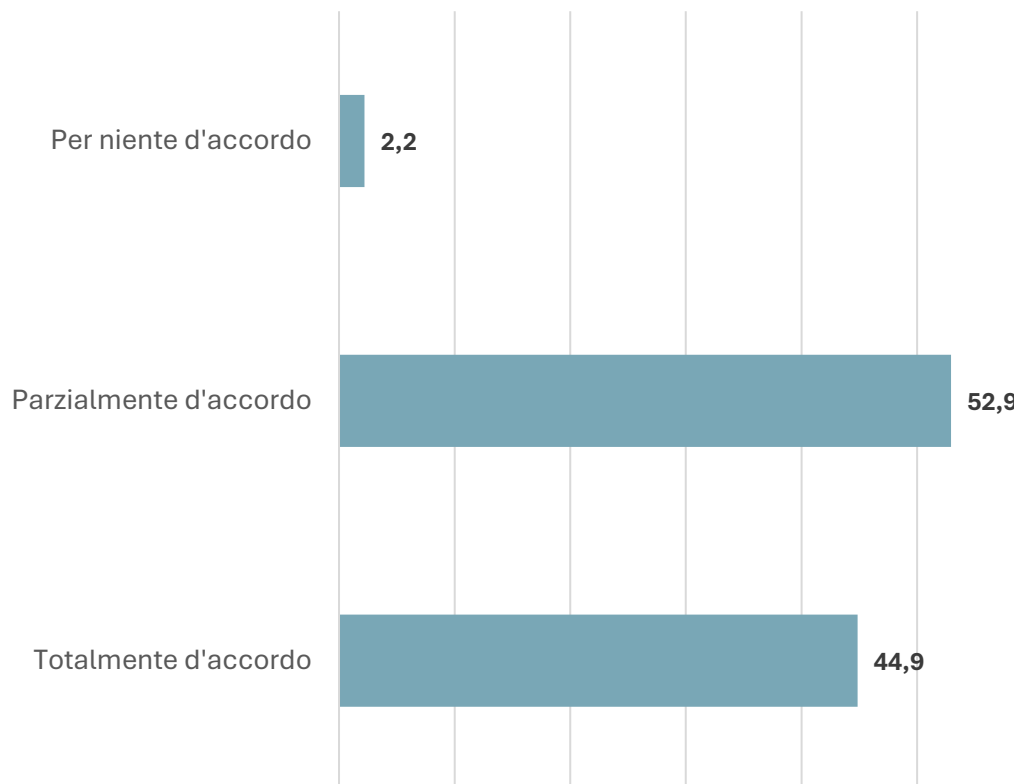


TARIFFA PUNTUALE *(solo per i residenti di Santa Rita e Lanciano)*

Lei è attualmente un utente con Tariffa Puntuale

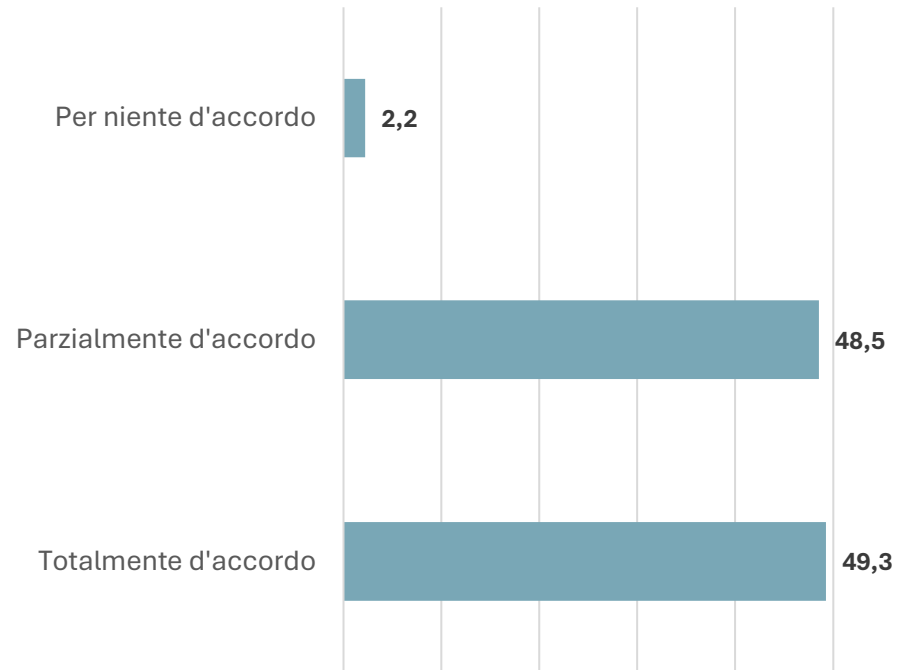


La Tariffa Puntuale migliora la raccolta differenziata, riducendo l'impatto ambientale e rendendo il servizio PIÙ SOSTENIBILE

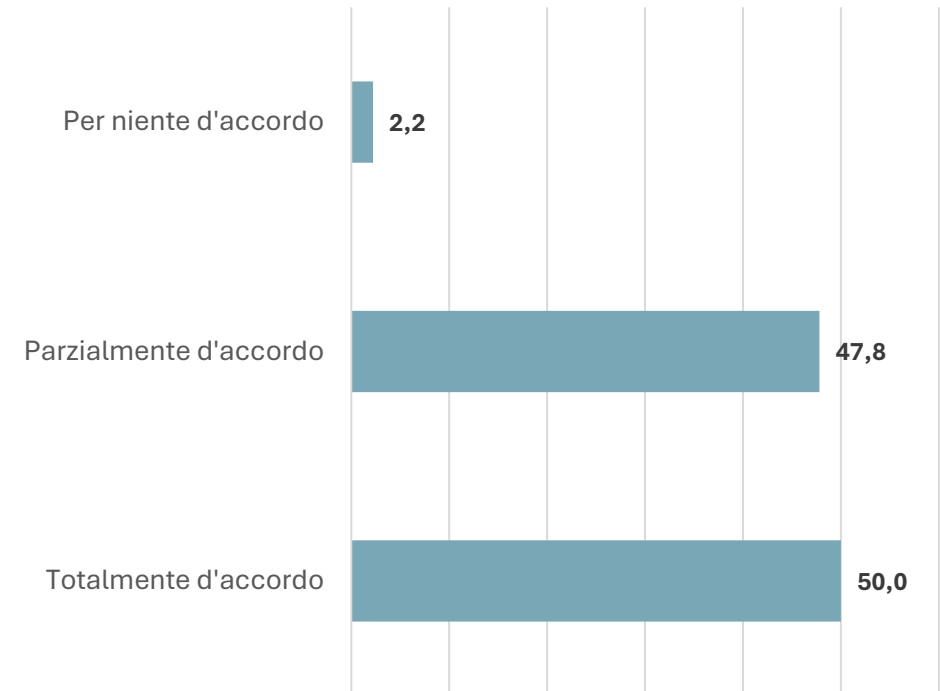


TARIFFA PUNTUALE *(solo per i residenti di Santa Rita e Lanciano)*

La Tarifa Puntuale è più EQUA, poiché basata sulle necessità dei singoli

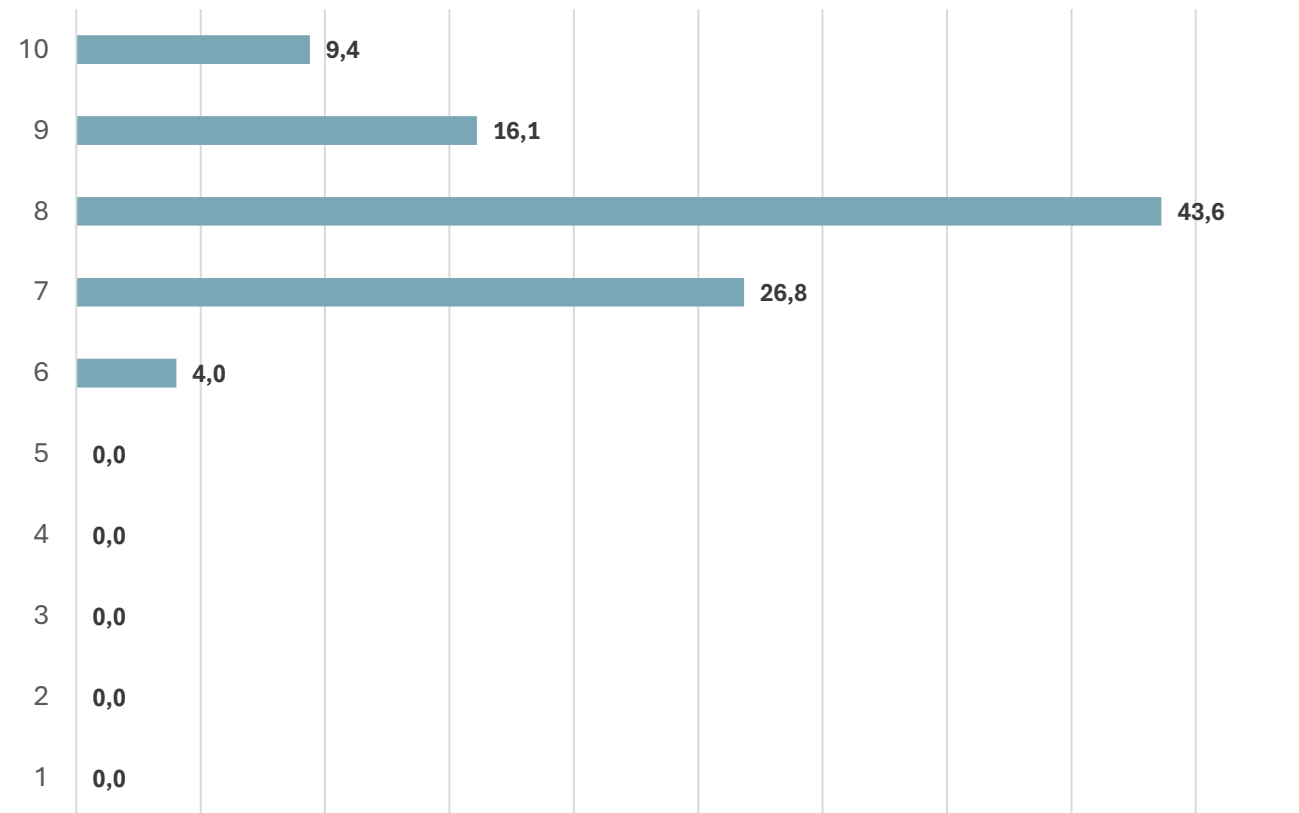


Come avviene per altri servizi (luce, gas), con la Tarifa Puntuale si paga commisuratamente all'effettivo valore dei servizi resi e quindi la tariffa è PIÙ PROPORZIONATA



TARIFFA PUNTUALE *(solo per i residenti di Santa Rita e Lanciano)*

Quanto è soddisfatto della Tariffa Puntuale?



INCROCIO DATI

Dati comparati del grado di soddisfazione per tipologia d'utenza

Fattore	Utenza Domestica		Utenza commerciale	
	Soddisfazione	Alta Soddisfazione	Soddisfazione	Alta Soddisfazione
Raccolta Porta a Porta	99,5	68,2	99,5	68,2
Centro di Raccolta	98,4	80,6	98,4	80,6
Stazioni ecologiche - ECOBOX	96,4	85,5	96,4	85,5
Ritiro Ingombranti	92,4	60,6	92,4	60,6
Spazzamento Strade	98,5	80,3	98,5	80,2
Disinfestazione	98,5	67,5	100	71,8
Sito Web	100	89,1	100	90,0
Relazioni allo sportello	100	81,0	100	100
Numero verde	74,4	56,0	100	0,0
Comunicazione	100	80,5	100	87,0
Giudizio Globale	100	31,0	100	100
Rapporto Qualità / Prezzo	100	81,0	100	100

COMMENTI DELL'UTENZA

Rocca San Giovanni

- A volte arrivano bollette scadute
- In alcune zone c'è poca manutenzione del verde pubblico
- Strade sporche

Pizzoferrato

- Cimiteri sporchi
- Strade sporche

Pollutri

- Ritiro del vetro troppo rumoroso
- 3 giorni a settimana non passano per nessuno ritiro, sarebbe meglio ogni giorno

Palombaro

- Gli operatori lasciano i secchi in disordine

Quadri

- Ritiro vetro rumoroso
- Per chi ha la seconda casa la rimanenza della spazzatura è un problema: bisogna chiamare il comune per poter usufruire dell'Ecobox, sarebbe meglio consegnare delle schede personali per accedere al servizio senza dover riconsegnare al comune.

COMMENTI DELL'UTENZA

Palmoli

- Operatore telefonico poco cortese

Villalfonsina

- Aumentare i passaggi del ritiro indifferenziato

Furci

- Orario di disinfestazione poco consono
- Macchinari troppo rumorosi

Lanciano

- Di solito le persone che hanno la tariffa puntuale si trovano parzialmente d'accordo con le domande
- Non utilizzano le isole ecologiche
- Dovrebbe migliorare il servizio del numero verde
- Pensano che il prezzo delle bollette è un po' caro

COMMENTI DELL'UTENZA

Ortona

- Sempre oltre zona Castello anche all'orientale lamentano sporczia ovunque entrambe le zone sono turistiche per cui per i residenti è uno scempio mostrare tale sporczia

Orsogna

- Molte volte saltano la raccolta ad alcune case
- Boschi e vitigni pieni di spazzatura e materiale ingombrante
- Non ritirando i sacchi e bidoni rimangono per strada e gli animali selvatici rompono le buste e sporcano marciapiedi strade
- Giardini con erbacce e cespugli incolti dove si annidano anche serpenti

Treglio

- Rispettare gli orari della raccolta, non abbandonare i rifiuti nei giorni non stabiliti

Tollo

- Maggior pulizia nelle aree adiacente la raccolta
- Incrementare il passaggio del ritiro umido soprattutto nel periodo estivo

Villa S. Maria

- Più controlli per evitare l'abbandono dei rifiuti

COMMENTI DELL'UTENZA

Frisa

- Hanno chiesto di abbassare il prezzo delle bollette
- Maggior pulizia delle aree adiacenti alla raccolta

Monteodorisio

- Hanno chiesto più frequenza e pulizia dell' umido, indifferenziato e del vetro
- Qualche volta hanno fatto la richiesta che dovrebbe migliorare il servizio del telefono verde

Mozzagrogna

- Hanno chiesto più frequenza dell' umido, indifferenziato e del vetro
- Qualche volta hanno fatto la richiesta che dovrebbe migliorare il servizio del telefono verde
- La maggioranza pensano che il servizio è rimasto uguale
- Hanno scelto la categoria ambiente

Guardiagrele

- Hanno fatto la richiesta che dovrebbe migliorare il servizio del telefono verde, la raccolta del vetro, umido
- Di solito, non utilizzano le isole ecologiche

Carunchio

- Tempi lunghi di attesa per parlare con l'operatore

COMMENTI DELL'UTENZA

Gamberale. Lettopallena. Montebello sul Sangro. Monteferrante. Montelapiano. Montenerodomo. Lantella. Fresagrandinaria. Lama dei peligni. Gessopalena.

- Di solito si trovano bene con il servizio
- Qualche volta hanno detto di migliorare la pulizia delle aree adiacenti alla raccolta e di abbassare il prezzo delle bollette
- Non utilizzano le isole ecologiche

Altino. Archi. Arielli. Atessa. Bomba. Borrello. Casalbordino. Casoli. Castelfrentano. Castiglione. Castelguidone. Civitaluparella. Civitella. Colledimacine. Colledimezzocrecchio. Fallo. Fara San Martino. Filetto. Fossacesia.

- Le persone in generale sono molto soddisfatte del servizio
- Ci sono state critiche sul prezzo delle bollette
- Critiche sulla frequenza di raccolta
- Diverse critiche alla pulizia dei cassonetti dei vetri, anche all'umido e all'indifferenziato
- Diverse critiche per il numero verde, non funziona il telefono oppure non risponde nessuno
- I clienti sono abbastanza soddisfatti della pulizia delle strade, delle piazze, dei parchi e dei mercati.

STRATEGICA

dritti all'obiettivo

Strategica SRLS

Amministratore unico-David Buccini

Sede Legale

Via Borgo Forno, 31 (66010) Miglianico (CH)

CF: 02739110696- P.IVA: 02739110696

Area Commerciale

Massimiliano Scioli

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare

www.strategicaweb.com