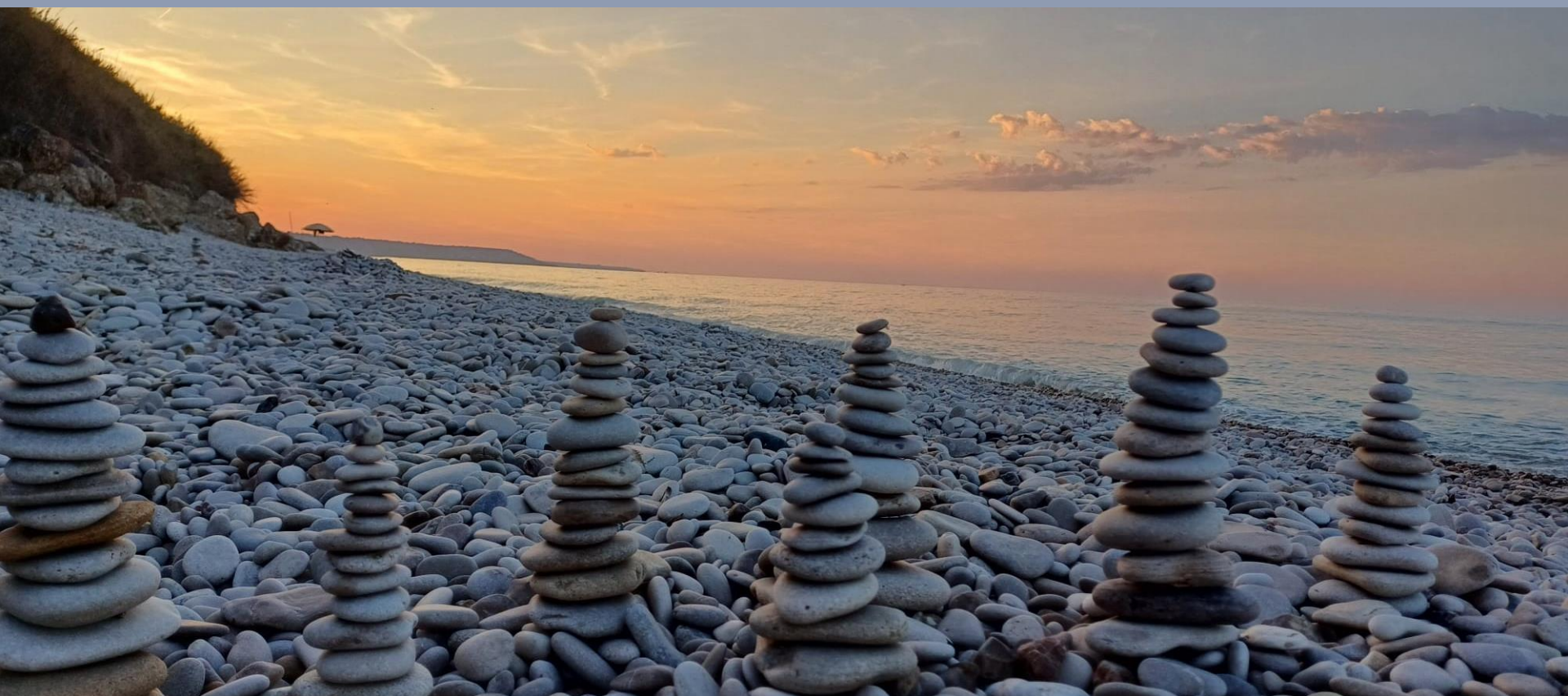


Customer Satisfaction Audit
Agosto 2024 - VILLEGGIANTI



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

Agosto 2024
Lavoro realizzato da



PRINCIPALI RISULTATI

*Customer Satisfaction Audit
Agosto 2024*

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: 197

Margine di errore: + - **5,8 %**

Livello di confidenza: **95,0%**

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di agosto 2024

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.

Coordinatore Team sondaggiste

Squadra in Campo

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

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

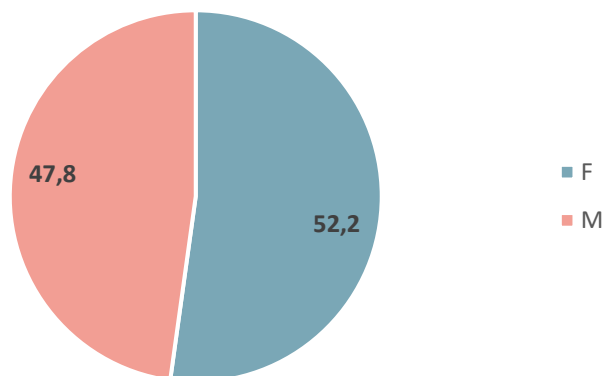
*Intervistatori: **Barbara Assogna ed Marta Mazzulli***

*Responsabile Team sondagiste: **Eugenio di Cesare***

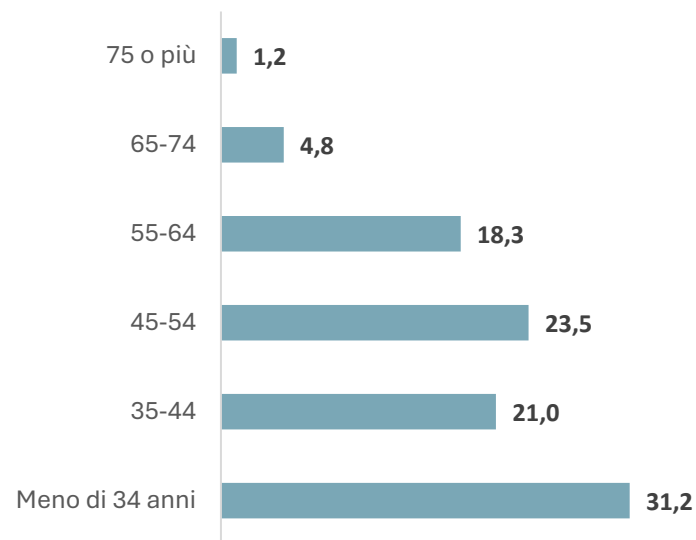
*Responsabile generale: **David Buccini** – Amm. Unico Strategica SRLS*

INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Genere

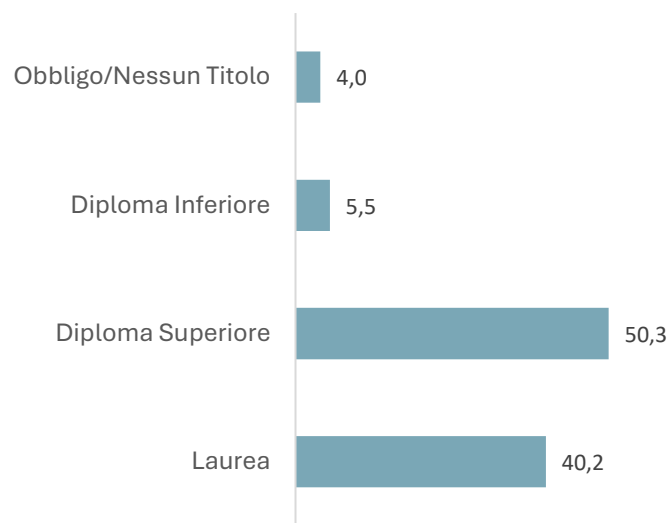


Età

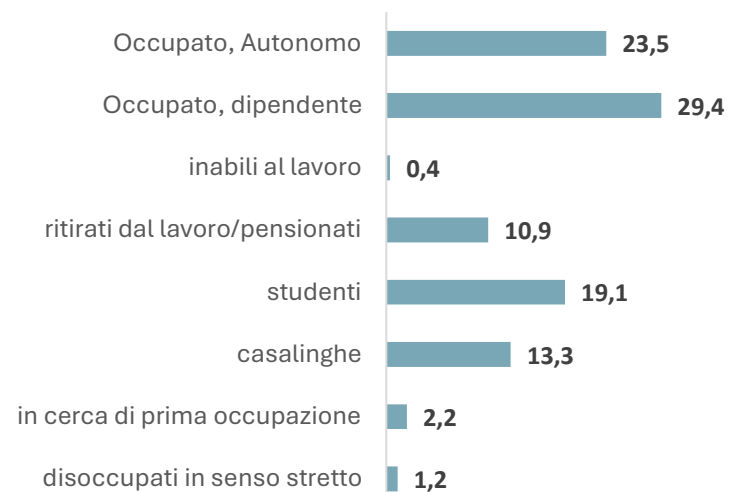


INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Titolo di studio

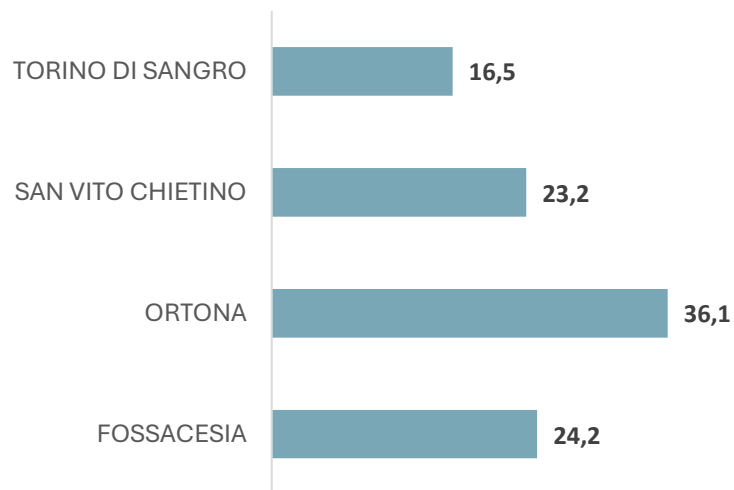


Condizione lavorativa

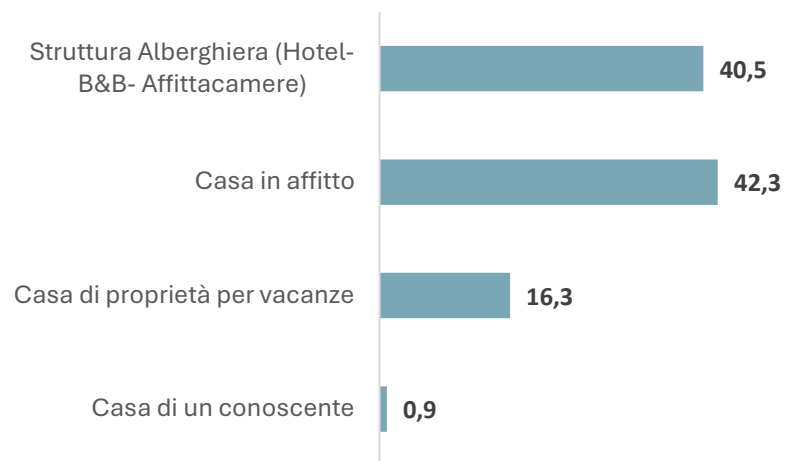


INFORMAZIONI SULL'UTENZA

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:

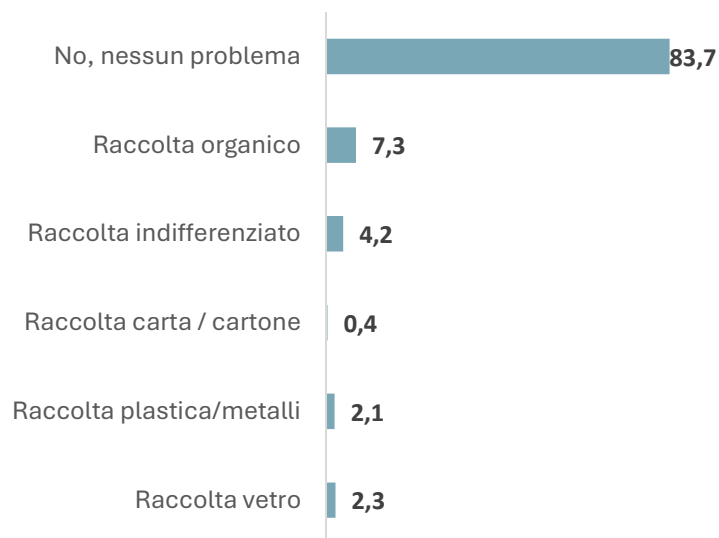
- ✓ **Ha avuto dei problemi con un particolare tipo di rifiuto?**
- ✓ **In comparazione con la sua residenza abituale, come valuta il servizio?**



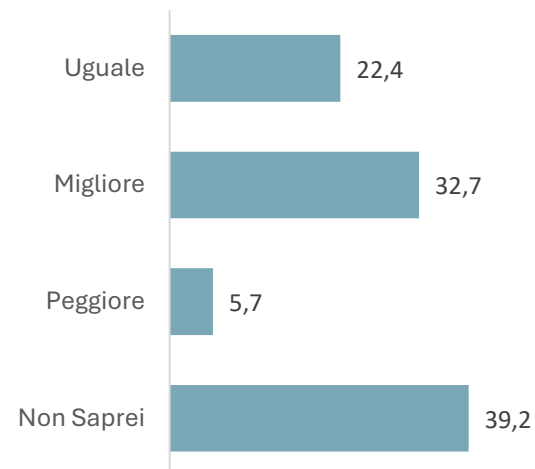
ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

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?

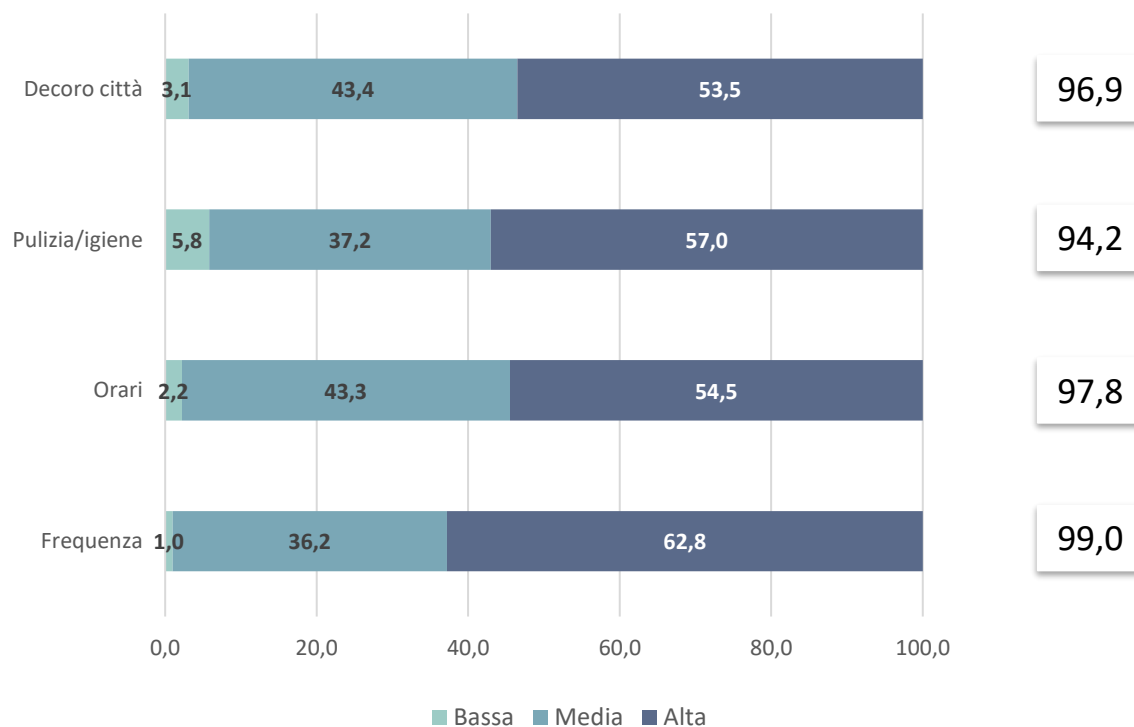


La gestione dei rifiuti organici si conferma come la più impegnativa per i villeggianti, con il 7,3% degli intervistati che ha manifestato delle difficoltà. Meno problematici sono i rifiuti indifferenziati, con quattro villeggianti su dieci che hanno dichiarato di avere difficoltà nella gestione. La stragrande maggioranza (83,7%), invece, non ha riscontrato problemi con nessun tipo di rifiuto.

I dati confermano la percezione positiva del confronto tra il servizio offerto ricevuto sul posto e quello nelle città di provenienza. Per il 32,7% degli intervistati, il servizio offerto da Ecolan è «migliore», mentre il 22,4% non ha riscontrato differenze. Solo il 5,7% lo considera «peggiore». Questi dati confermano la buona performance dell'azienda nella valutazione fatta dai villeggianti.

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE

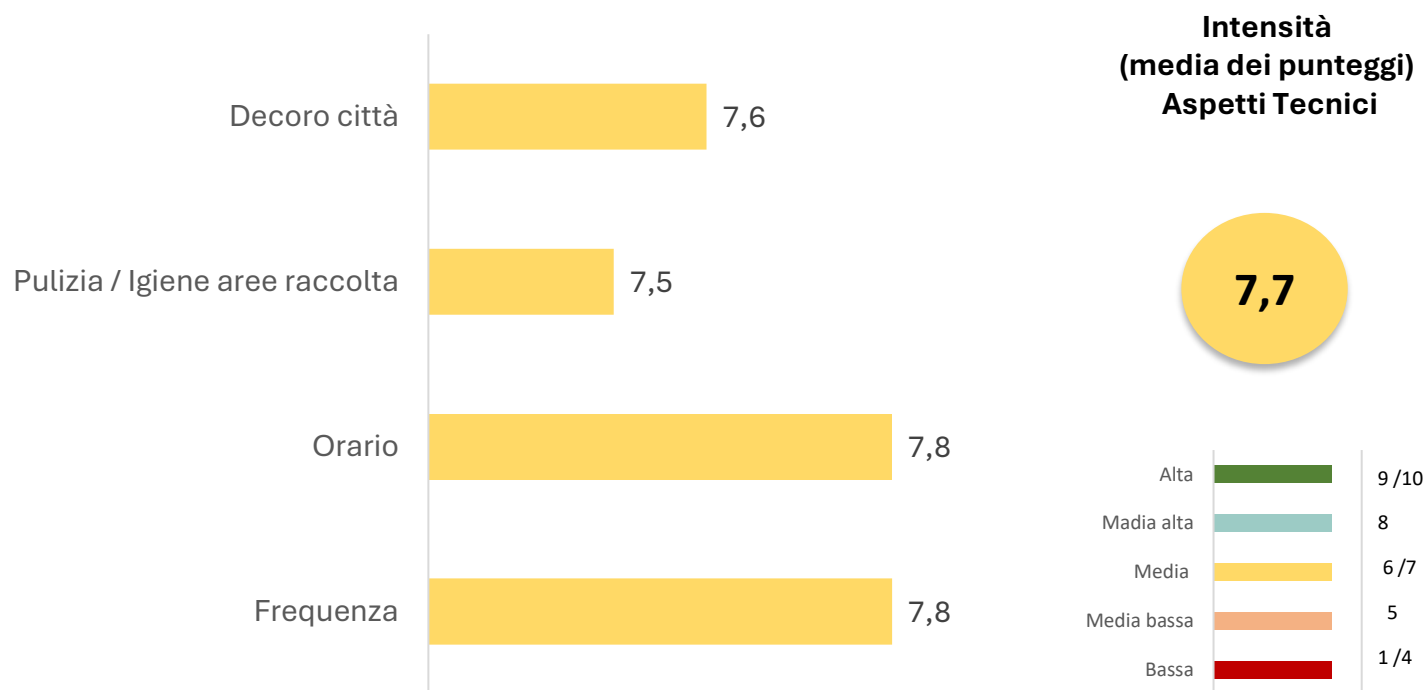


Indice % di soddisfazione MEDIA Aspetti Tecnici

97,0

ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023 / 2024

7,2

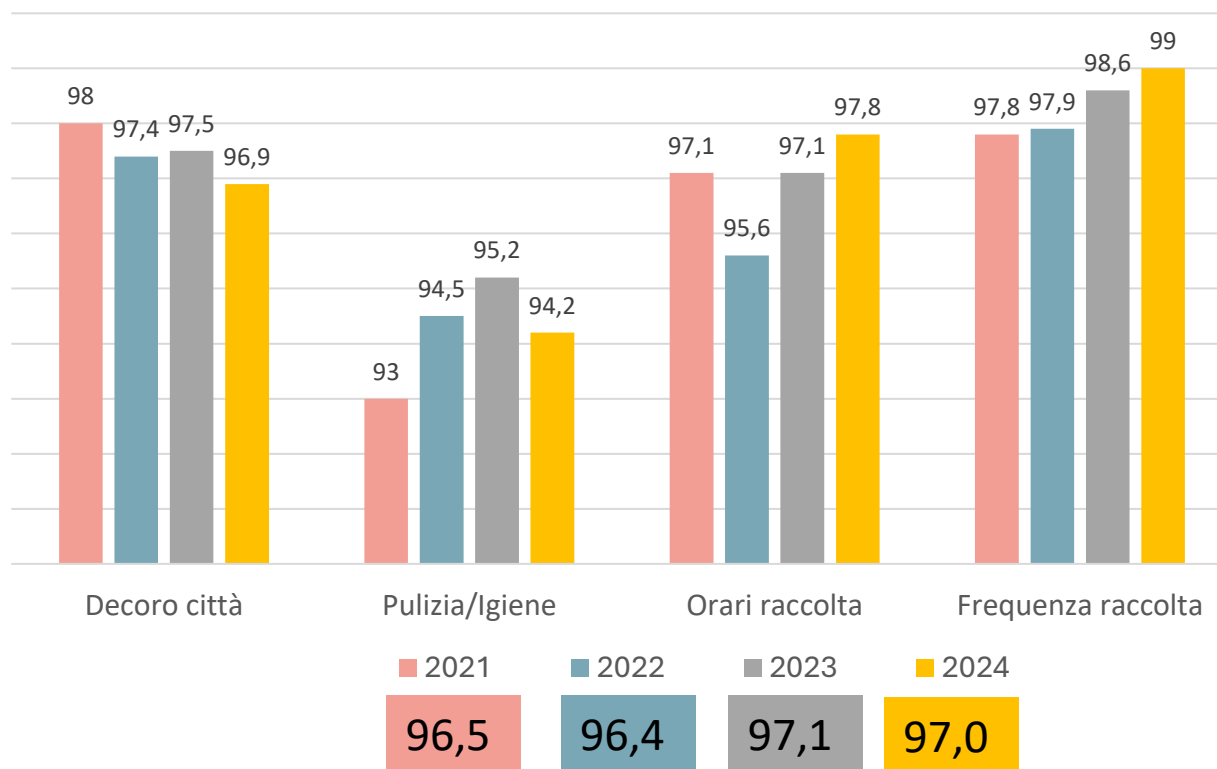
7,6

7,6

7,7

ACCOLTA PORTA A PORTA – TREND 2021 / 2024

Dati comparati del grado di SODDISFAZIONE



Con alcune variazioni all'interno dell'Indicatore, la media generale della soddisfazione sulla raccolta differenziata si mantiene sostanzialmente invariata al 97%, con un aumento di mezzo punto percentuale rispetto ai primi due anni della serie. La pulizia/igiene, con una percentuale di soddisfazione che raggiunge il 94,2% del totale, si conferma come il fattore meno soddisfacente dell'Indicatore.

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

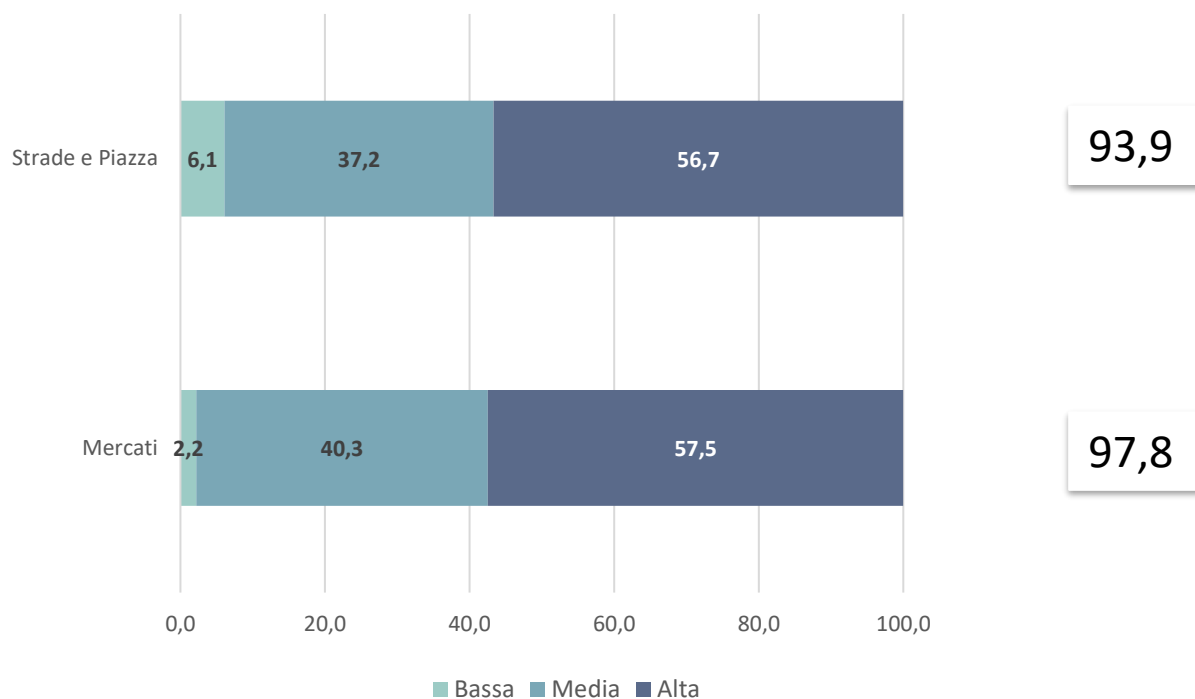
Inoltre:

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



SERVIZI SPECIALI

Dati comparati – Pulizia strade e mercati

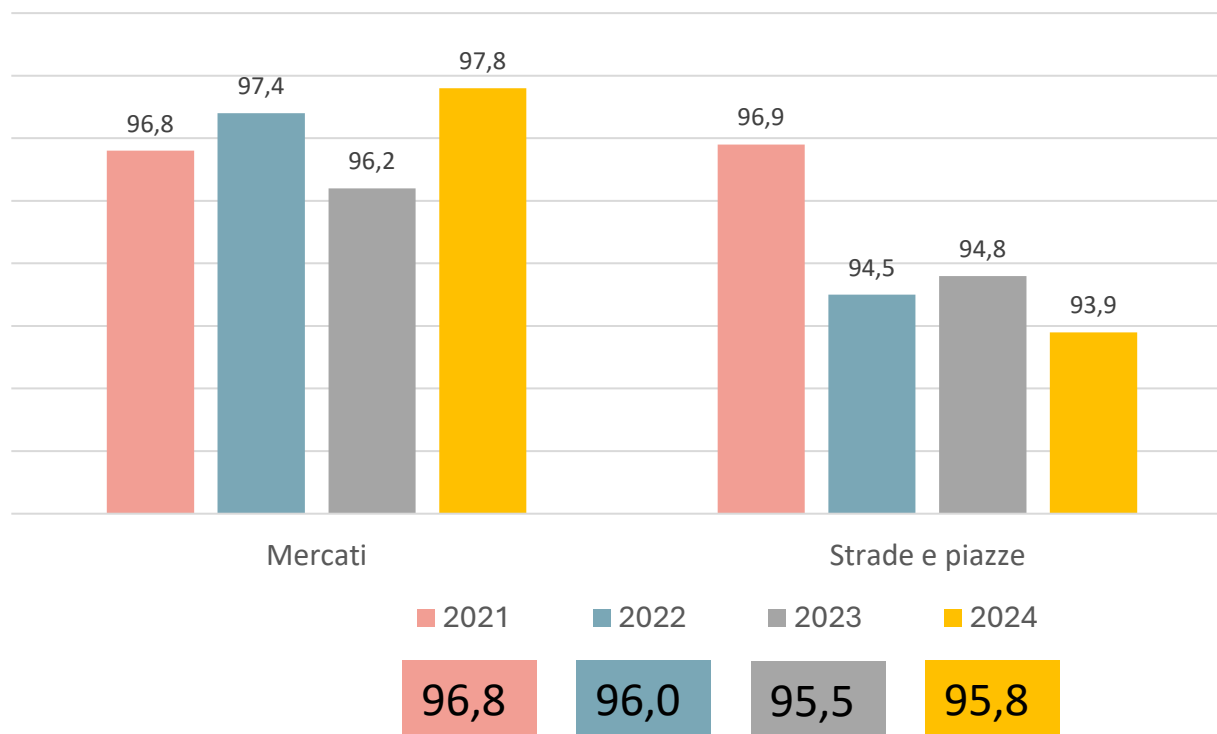


Indice % di soddisfazione MEDIA Pulizia strade e mercati

95,8

SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2024

Dati comparati – Pulizia strade e mercati



La media dei sub-fattori rimane invariata. All'interno, si registra un miglioramento nella percezione riguardo alla pulizia dei mercati (+1,6 punti percentuale rispetto all'anno scorso) e una leggera segnalazione (-0,9 punti percentuale) nella soddisfazione per la pulizia delle strade.

SERVIZI SPECIALI

Dati comparati – Manutenzione e cura verde pubblico

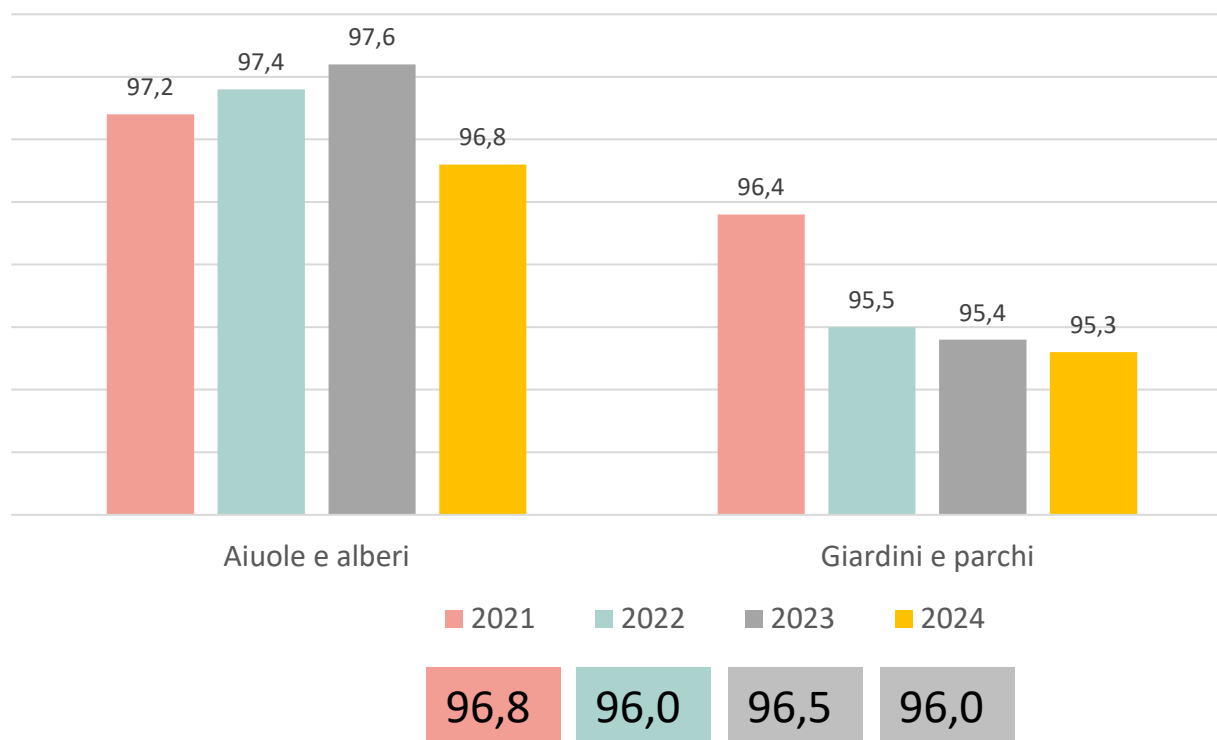


Indice % MEDIA di soddisfazione Manutenzione e cura verde

96,0

SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2024

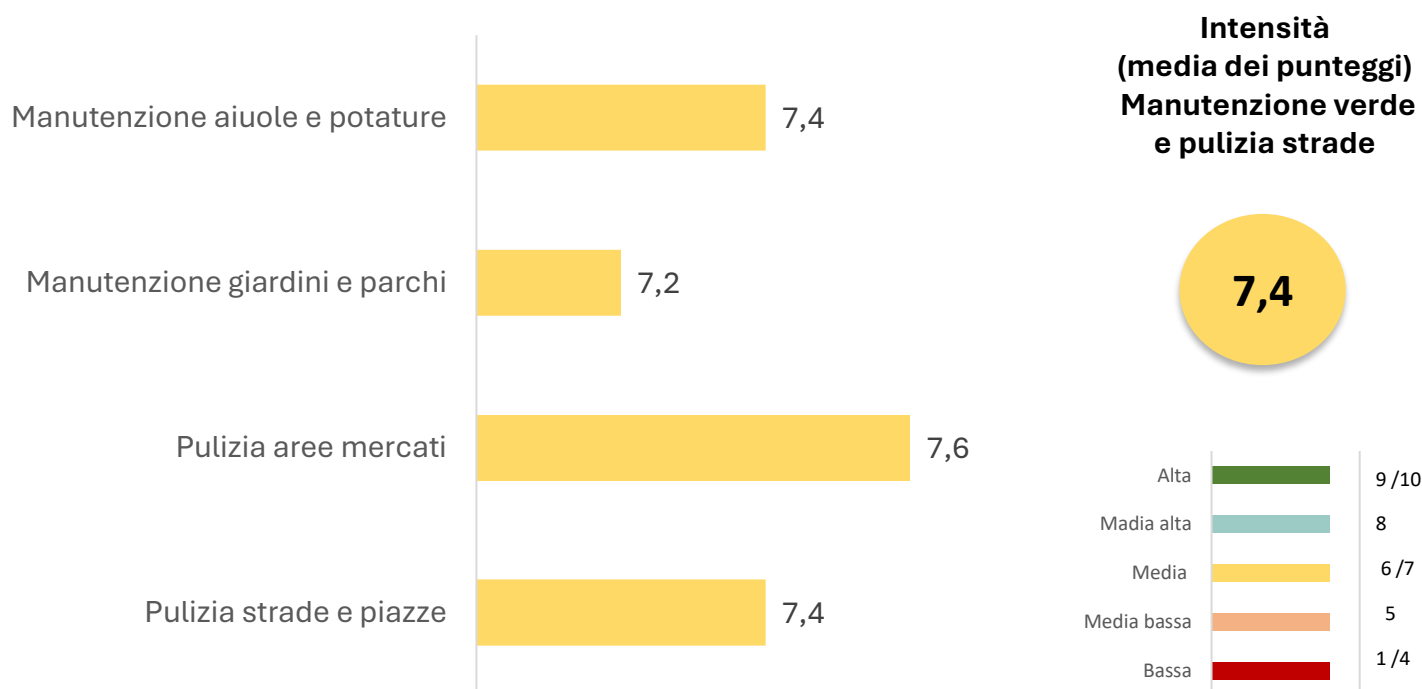
Dati comparati – Manutenzione e cura verde pubblico



Il trend annuale sui servizi di «manutenzione e cura del verde pubblico» si mantiene stabile, con variazioni decimali e una soddisfazione pari al 96%. Le aspettative dei villeggianti sono «superate» da oltre la metà dei rispondenti, che manifesta alta soddisfazione (voti da 8 a 10), con il 52,1% per «giardini e parchi» e il 57,5% per la «pulizia dei mercati».

SERVIZI SPECIALI

INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023 / 2024

7,2

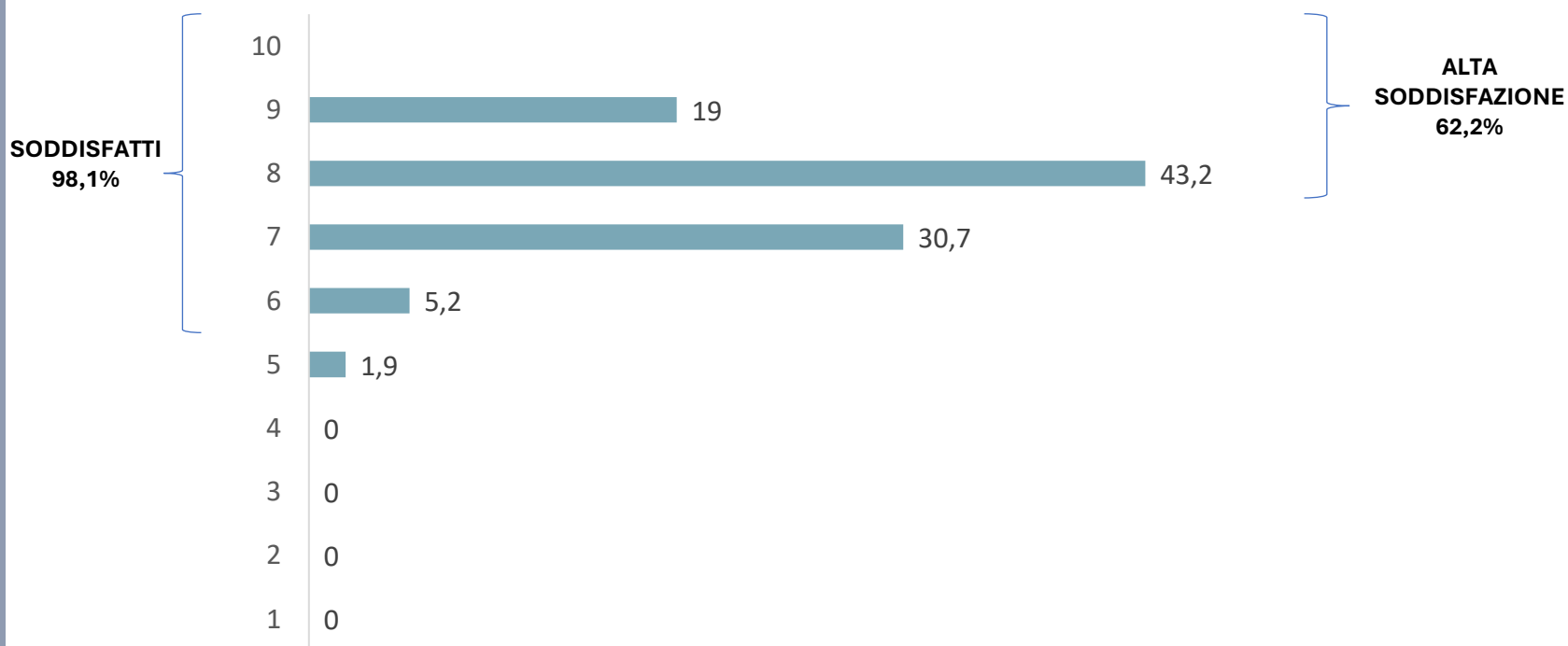
7,5

7,6

7,4

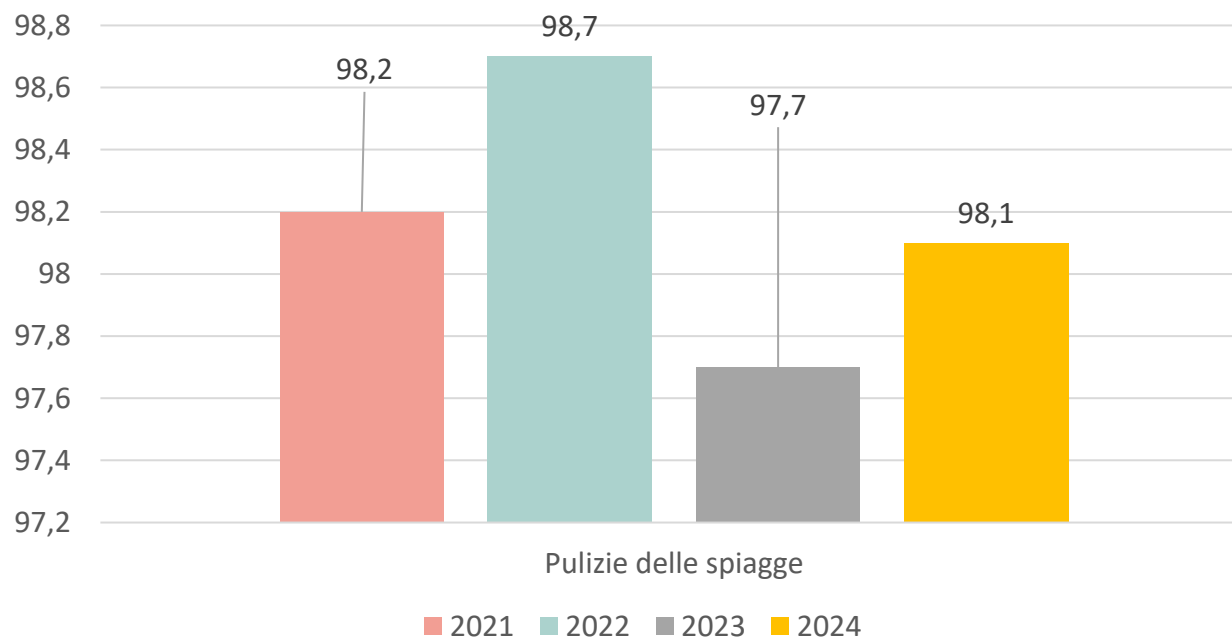
SERVIZI SPECIALI

Pulizia delle spiagge (solo nel Comune di Ortona)



SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2024

Dati comparati – Pulizie delle spiagge

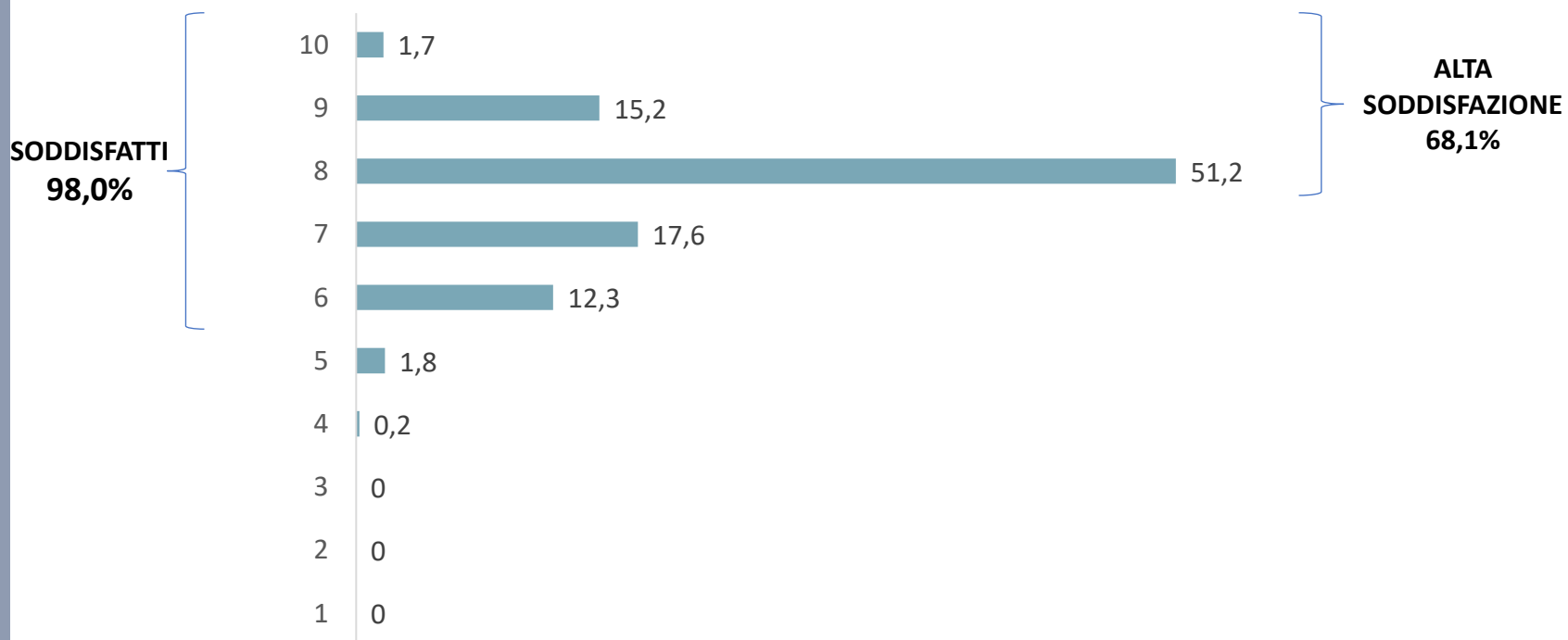


Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023 / 2024



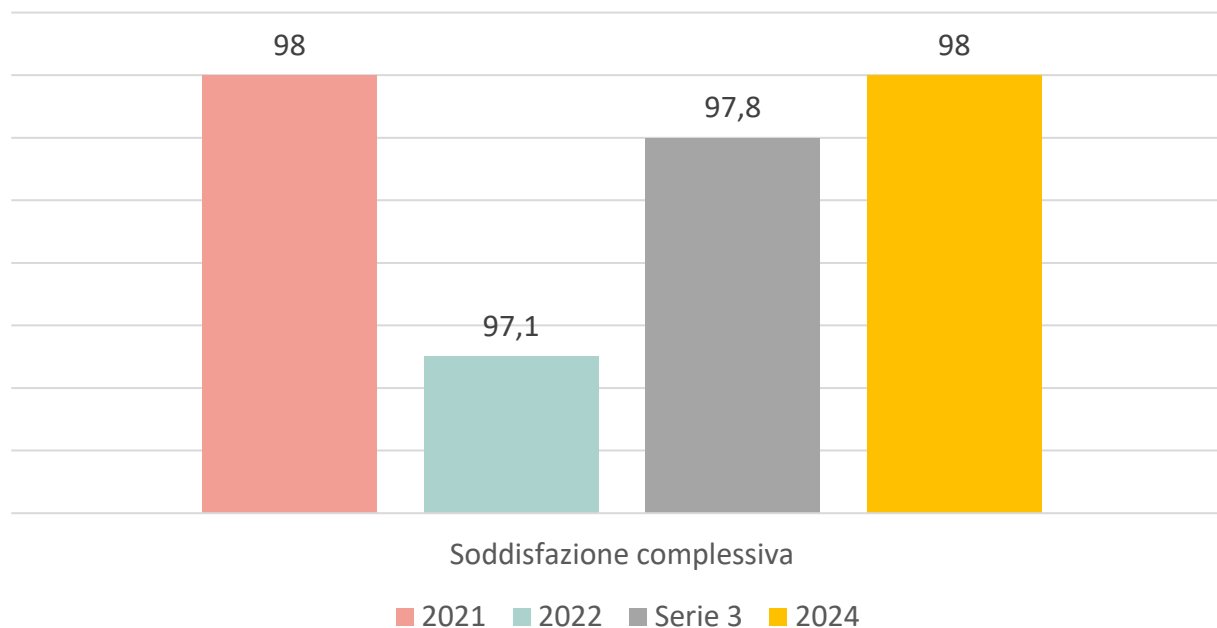
GIUDIZIO GLOBALE

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



SERVIZI SPECIALI – TREND 2021 / 2024

Dati comparati – Soddisfazione complessiva



Intensità – TREND 2021 / 2022 / 2023 / 2024

7,4

7,6

7,6

7,7

L'andamento annuo della soddisfazione complessiva si mantiene stabile e positivo, oscillando tra il 97,1% e l'attuale 98,0%. L'intensità della soddisfazione (media dei punteggi) mostra una lieve crescita costante, passando dal 7,4 nel 2021 al 7,7 nel 2024. Inoltre, la percentuale di chi ritiene che le proprie aspettative siano state superate (voti da 8 a 10) è salita quest'anno al 68,1% del totale.

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
2024	97,0	7,7	95,8	7,5	96,0	7,3	98,1	7,7	98,0	7,7
DIFFERENZA 2023 / 2024	- 0,1	+ 0,1	+ 0,3	=	- 0,5	- 0,3	+ 0,4	+ 0,1	+ 0,2	+ 0,1

L'andamento annuo dei dati tende alla stabilità, con piccole oscillazioni contenute entro un punto percentuale.

Nel confronto tra il 2023 e il 2024, le variazioni percentuali vanno dal -0,5% per la «manutenzione del verde pubblico» al +0,4% di crescita per la «pulizia delle spiagge» nel Comune di Ortona

Considerando il margine di errore statistico, possiamo affermare che dal 2021 al 2024 il gestore ha mantenuto un servizio percepito come soddisfacente e costante in termini di qualità.