



Customer Satisfaction Audit 2021
ECOLAN S.P.A.

VILLEGGIANTI

Utenti del servizio di raccolta differenziata
nei Comuni della Costa
Provincia di Chieti - ABRUZZO

Agosto / settembre 2021

Lavoro realizzato da

STRATEGICA
dritti all'obiettivo ●



Principali risultati

*customer satisfaction audit
agosto 2021*

VILLEGGIANTI

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

Fattori analizzati

- ✓ **Frequenza raccolta differenziata in generale**
 - ✓ **Orario raccolta differenziata in generale**
- ✓ **Pulizia e igiene delle aree adiacenti alla raccolta**
 - ✓ **Pulizia e decoro della Città Turistica**
- ✓ **Confronto con la propria Città di Residenza Abituale**
 - ✓ Spazzamento delle Strade e Piazze
 - ✓ Pulizia Aree Mercati Settimanali
- ✓ Manutenzione e Cura Giardini e Parchi Pubblici
- ✓ Manutenzione e Cura Aiuole e Potatura Alberi

Inoltre

- ✓ Pulizia delle spiagge nel Comune di Ortona
 - ✓ Servizio Globale

Scheda 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: 201

Margine di errore: + - 6,0 %

Livello di confidenza: 95,0%

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di agosto 2021

L'attuale Monitoraggio di Customer Satisfaction permette per la prima volta alla ECOLAN Spa di avere un'analisi della percezione della qualità del servizio da parte dei villeggianti che scelgono le nostre città per le sue vacanze estive.

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

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

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

Squadra in Campo

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

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

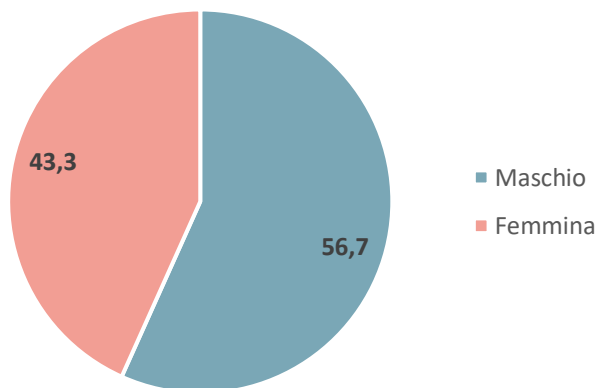
*Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***

*Capogruppo team intervistatori: **Simona Assogna**;*

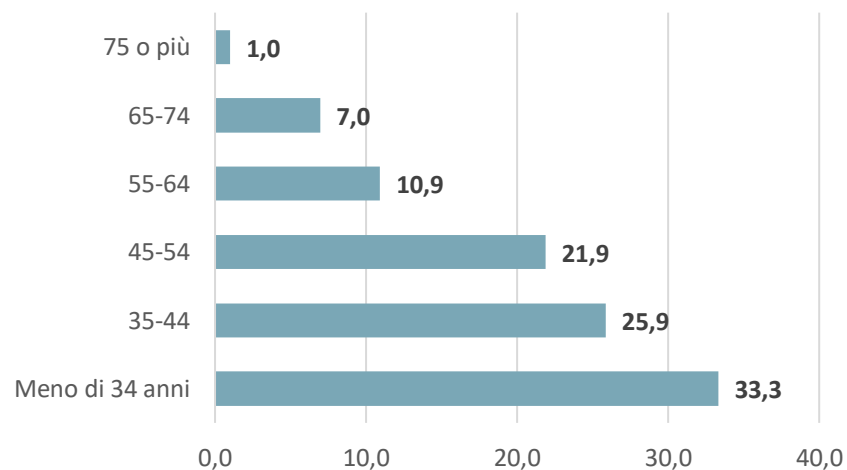
*Intervistatori: **Eduardo Sulspizio e Francesco Corvo***

Informazioni demografiche

Genere



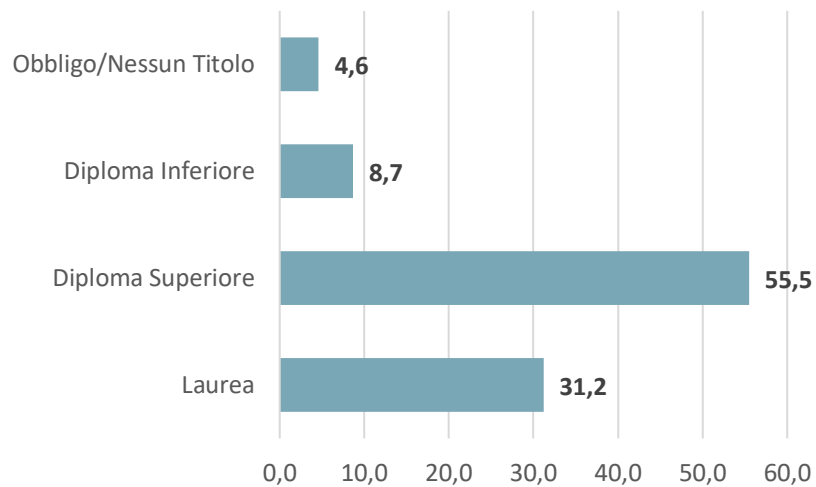
Età



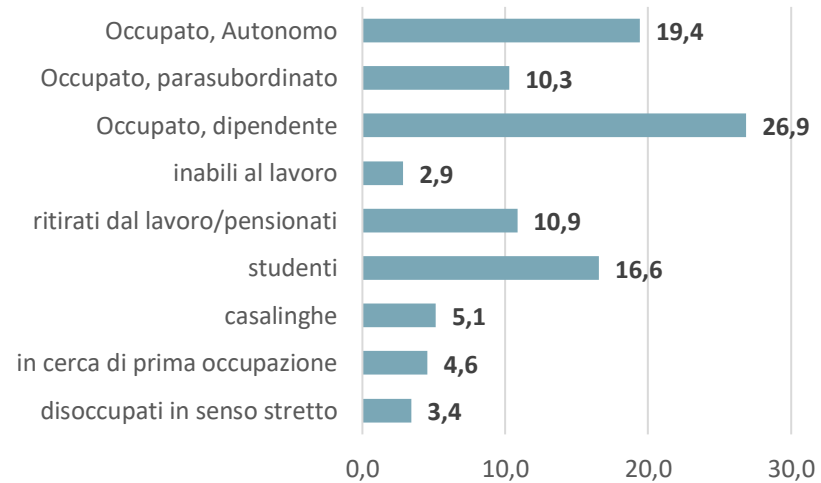
L'età dei rispondenti villeggianti, rappresenta il 92 % di persone con meno di 65 anni, essendo quelli di meno di 34 anni la età più rappresentata dal campione, con un 33,3 % del totale.

Informazioni demografiche

Titolo di studio



Condizione lavorativa

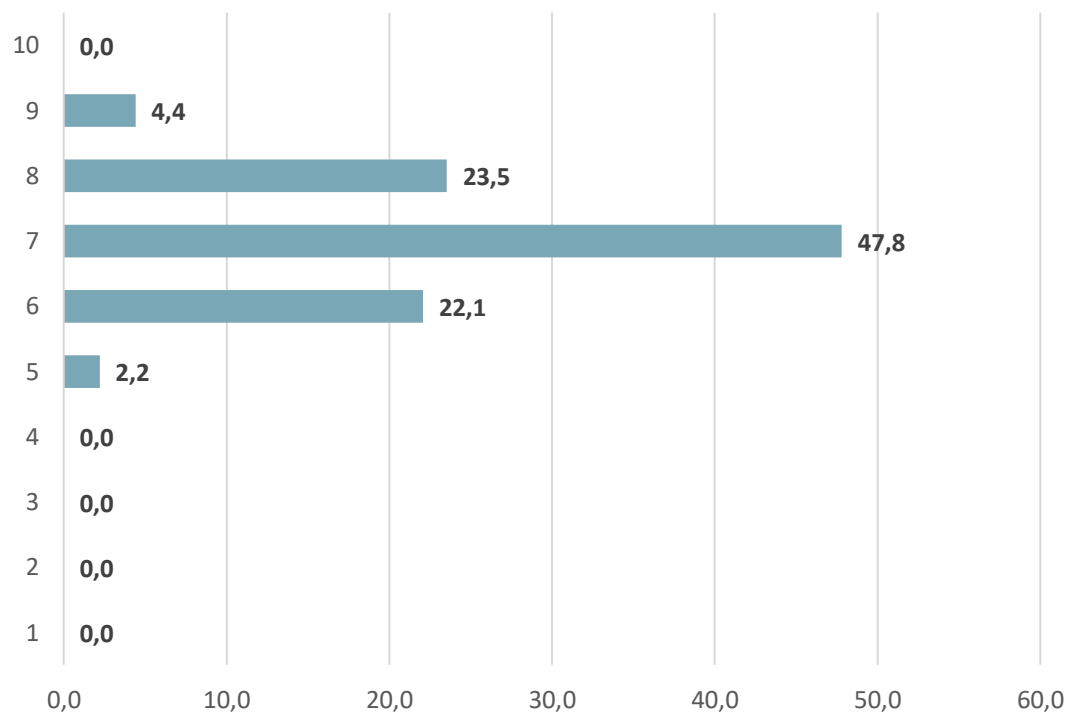


Valutazione importanza e soddisfazione ASPETTI TECNICI RACCOLTA PORTA A PORTA

- ✓ **Frequenza raccolta differenziata in generale**
- ✓ **Orario raccolta differenziata in generale**
- ✓ **Pulizia e igiene delle aree adiacenti alla raccolta**
 - ✓ **Pulizia e decoro della Città Turistica**
- ✓ **Confronto con la propria Città di Residenza Abituale**

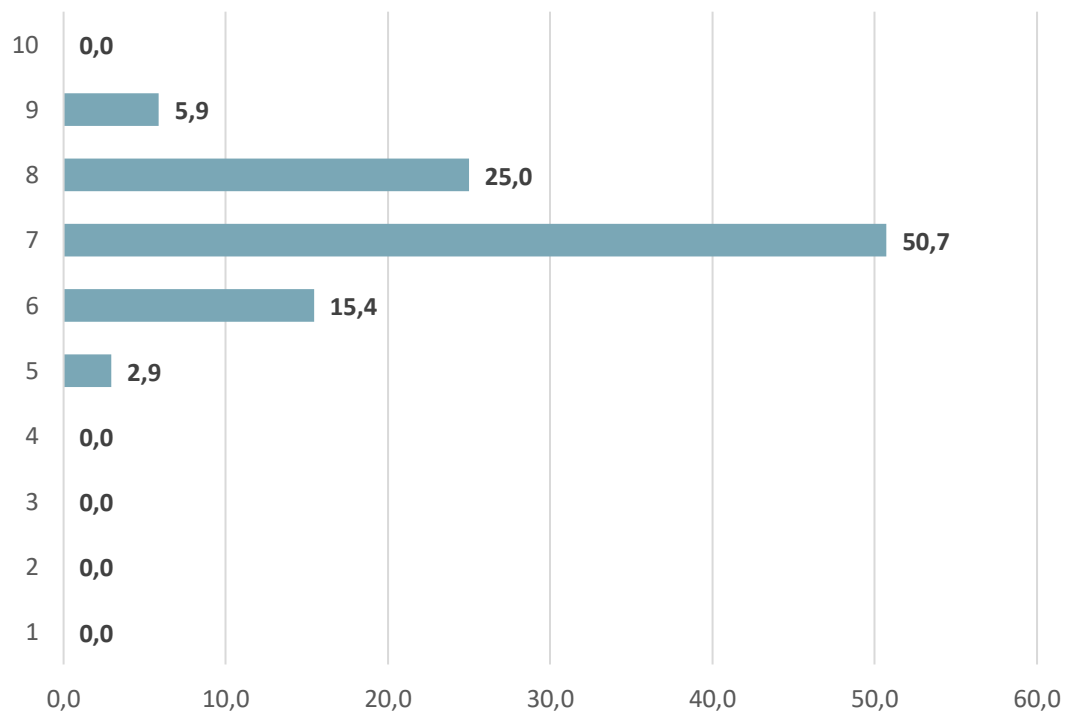
ASPETTI TECNICI GENERALI

FREQUENZA raccolta differenziata



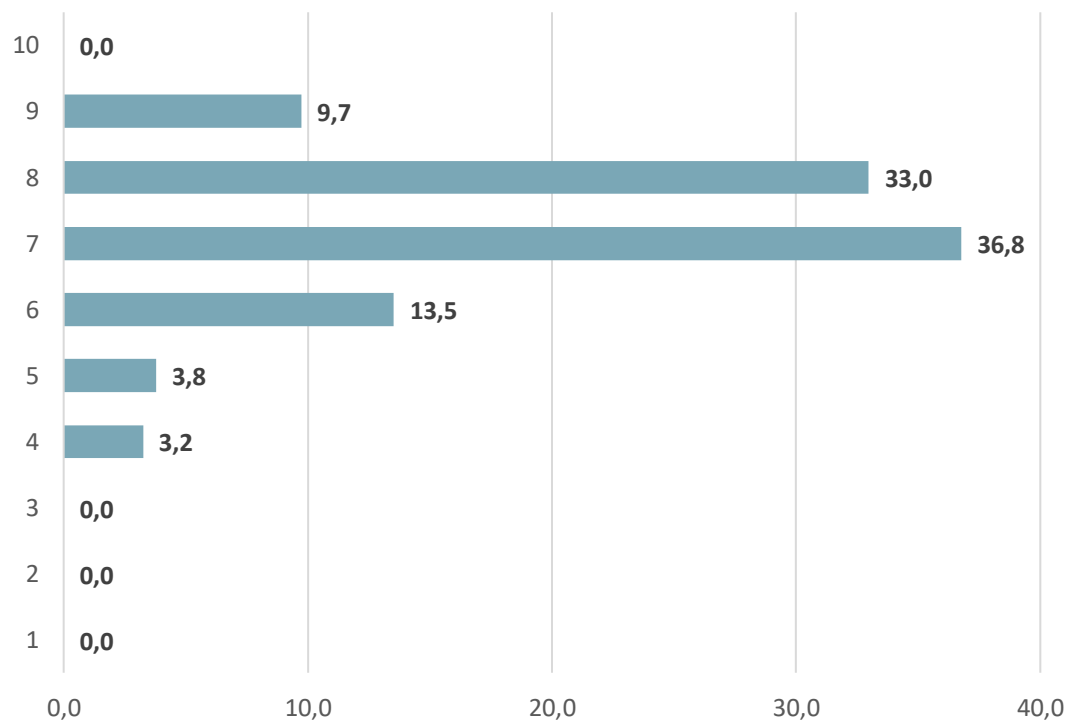
ASPETTI TECNICI GENERALI

ORARI Raccolta differenziata



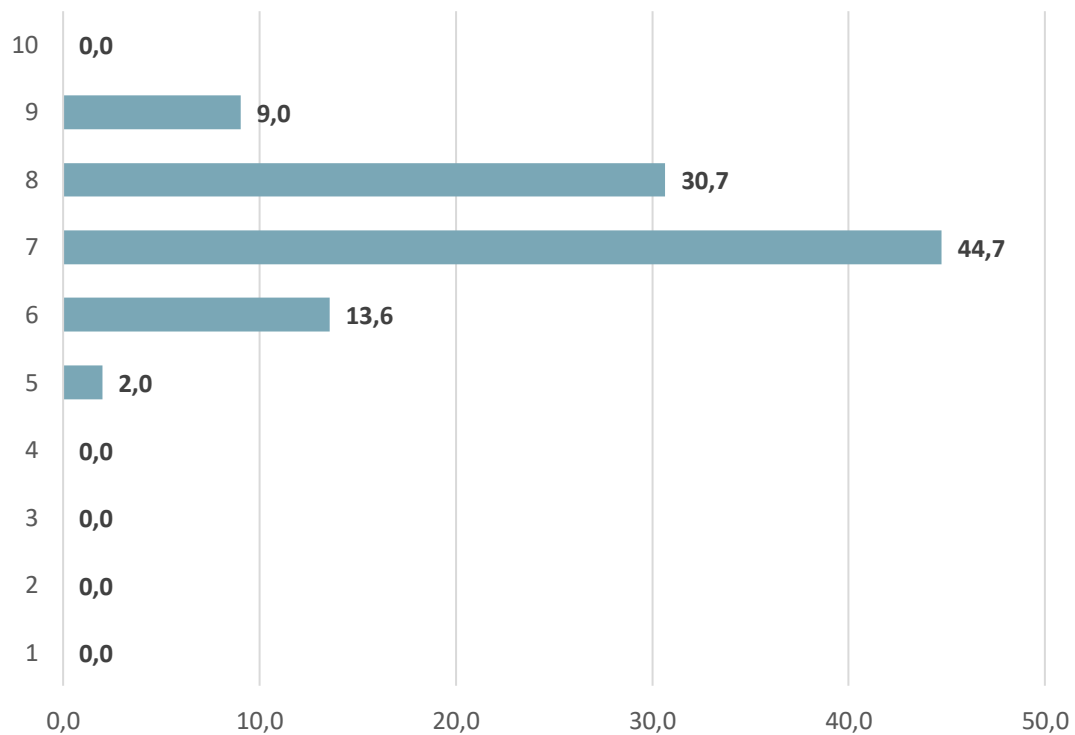
ASPETTI TECNICI GENERALI

PULIZIA Aree adiacenti



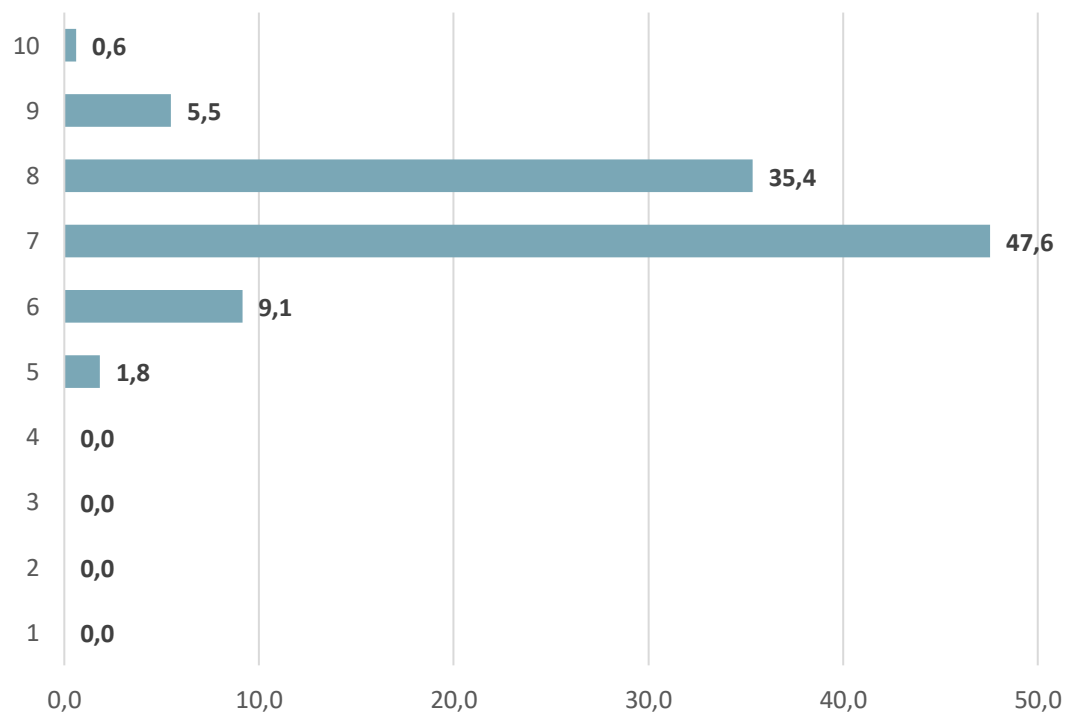
ASPETTI TECNICI GENERALI

PULIZIA e DECORO della Città



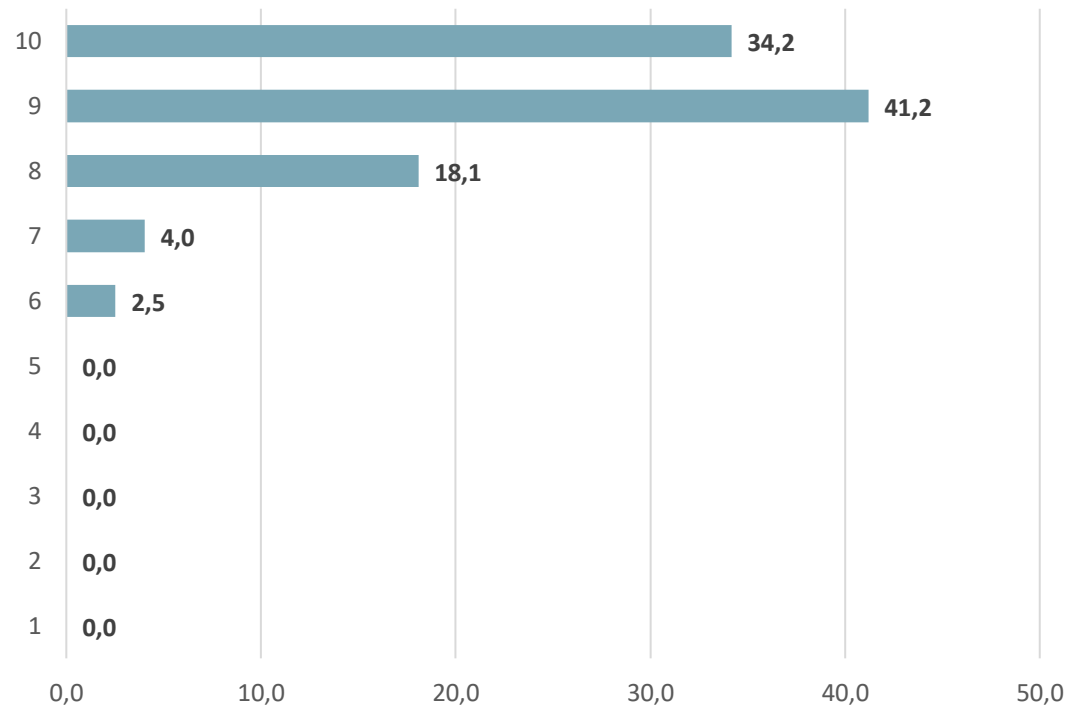
ASPETTI TECNICI

Quanto si ritiene soddisfatto in TOTALE degli aspetti relativi del servizio di raccolta porta a porta?



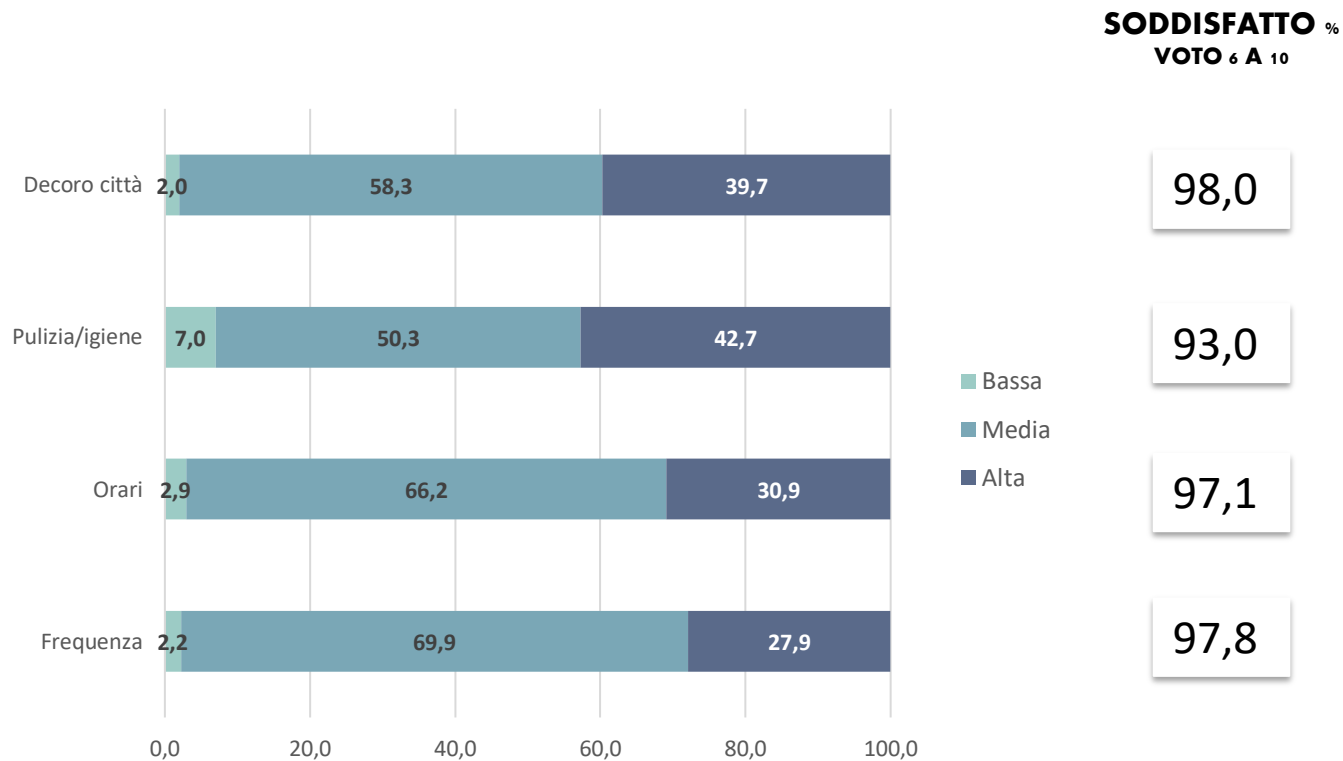
ASPETTI TECNICI

Quanto ritiene IMPORTANTE fare la raccolta porta a porta?



ASPETTI TECNICI GENERALI

Dati comparati grado di SODDISFAZIONE TOTALE Raccolta Porta a Porta

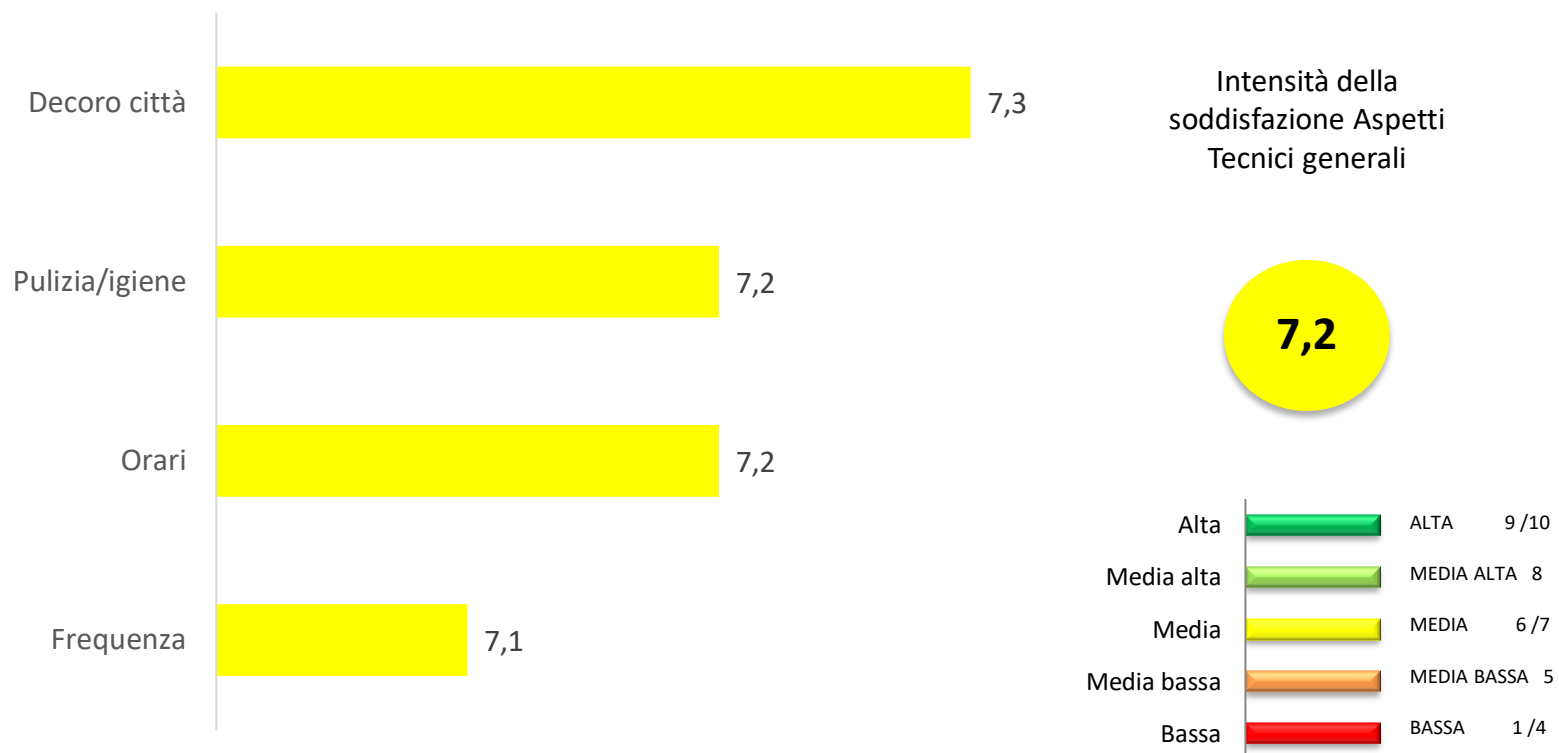


Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici GENERALI

96,5

ASPETTI TECNICI GENERALI

Dati comparati dell'INTENSITA' del grado di SODDISFAZIONE



Aspetti Tecnici Generali RACCOLTA PORTA A PORTA

Considerazioni

Per la prima volta dall'inizio della serie di valutazioni della soddisfazione dell'utenza, ECOLAN ha deciso di ricavare l'opinione dei villeggianti. Come accennato nel Report Utenza ai residenti, è stata questa la prima volta che si è proceduto con l'indagine di *Customer Satisfaction* nel pieno dell'alta stagione, dove le città con profilo turistico, sia sulla costa che nei borghi, vedono un considerevole aumento stagionale della propria popolazione residente e una conseguente sovra-esigenza del normale servizio.

Considerando lo stress a cui viene sottoposto l'intero sistema di raccolta e pulizia delle città nel pieno del mese d'agosto, possiamo affermare che i risultati degli Aspetti Tecnici, i più importanti del sistema, sono molto soddisfacenti.

La media generale di questi aspetti arriva al 96,5% di soddisfazione, ovvero che **più di 9 su 10 villeggianti si manifestano complessivamente soddisfatti.**

Nell'approfondire l'analisi, osservando i vari sub-fattori dell'Indicatore Tecnico, vediamo che l'aspetto che desta più soddisfazione è quello della «pulizia generale e decoro della città», con un 98 % di villeggianti soddisfatti. Un vero traguardo.

Nell'estremo opposto, la «pulizia delle aree adiacenti alla raccolta» ricava il voto minore (93,0 %), sempre sopra la soglia minima di alta soddisfazione (90 %). In questo senso possiamo dedurre, anche sulla base dei commenti propri dei villeggianti, che a questo risultato più basso del sub-fattore collabora, spesso, la «disattenta» disposizione dei rifiuti da parte dei turisti.

Gli «orari» e la «frequenza» di raccolta non destano particolare preoccupazione, con voti entro il 97 e il 98 per cento. Osservando l'intensità della soddisfazione (media dei punteggi dati), risultata nella media di 7 in tutti i sub-fattori. Si evidenzia che c'è comunque un ampio margine di miglioramento della percezione della qualità del servizio.

All'ascolto sono state suggerite da parte dei villeggianti quanto segue (riassunto dei principali commenti):

Fare maggiore attenzione durante la raccolta

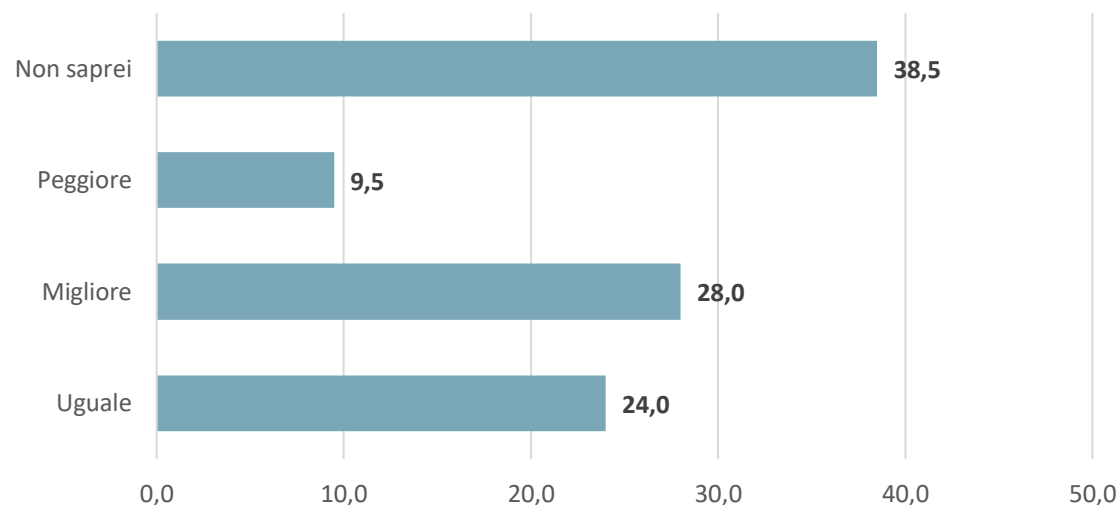
Non lasciare rifiuti sulla strada

Camion più silenziosi

Continuate così

Complimenti per il servizio offerto.

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



Dopo aver analizzato gli Aspetti Tecnici Generali della raccolta, abbiamo posto ai villeggianti una domanda concreta sulla comparazione di quanto ha sperimentato nel nostro territorio con quanto sperimenta quotidianamente nel suo luogo di residenza abituale.

Questo confronto è stato molto utile per poter interpretare al meglio le opinioni dei villeggianti riguardo il servizio offerto da ECOLAN.

In concreto vediamo che più della metà dei villeggianti ha riconosciuto un servizio «migliore» o «uguale» a quanto è abituato. Solo 1 su 10 (9,5 % del totale) ha manifestato di aver trovato un servizio «peggiore» di quello che normalmente usufruisce a casa sua. Intanto, quasi 4 su 10 (38,5 %) non si sono sentiti capaci di offrire un'opinione definitiva al riguardo.

Trattandosi di comparazioni **non equivalenti** (il servizio in zona durante l'alta stagione, il servizio nelle città di residenza abituali a regime normale), possiamo concludere che ECOLAN ha superato, agli occhi dei villeggianti, la dura prova alla quale volontariamente si è sottoposta con questa indagine.

Valutazione importanza e soddisfazione **ALTRI SERVIZI SPECIALI**

✓ STRADE E MERCATI

Spazzamento delle Strade e Piazze

Pulizia Aree Mercati Settimanali

✓ MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO

Manutenzione e Cura Giardini e Parchi Pubblici

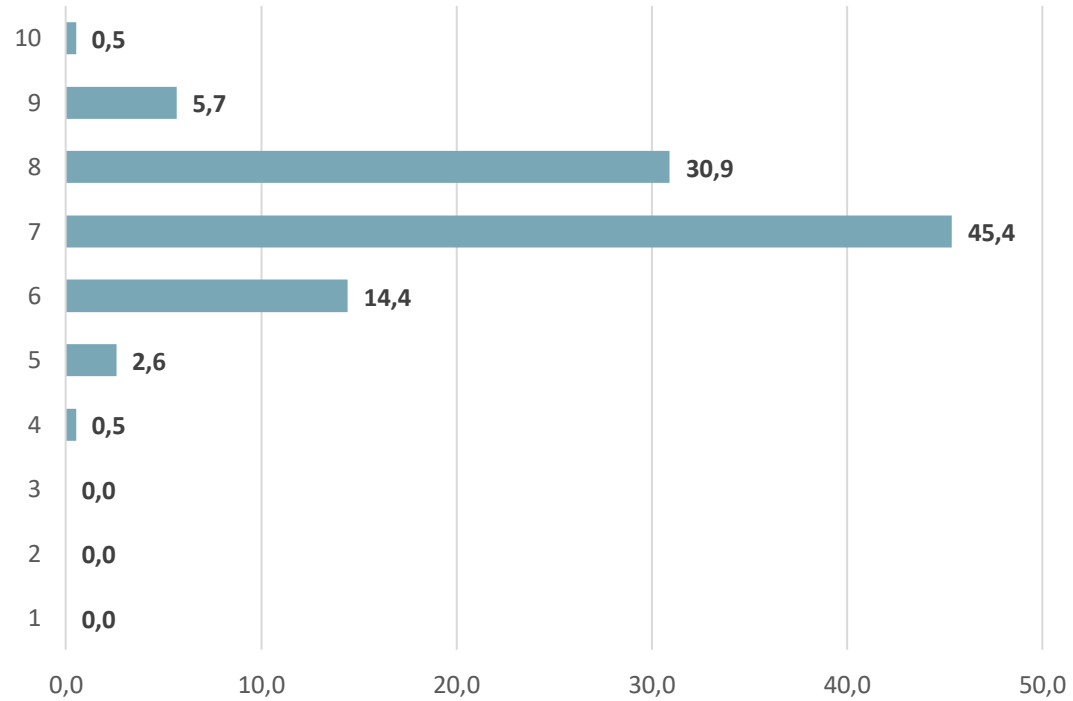
Manutenzione e Cura Aiuole e Potatura Alberi

Inoltre

Pulizia delle spiagge nel Comune di Ortona
Servizio Globale

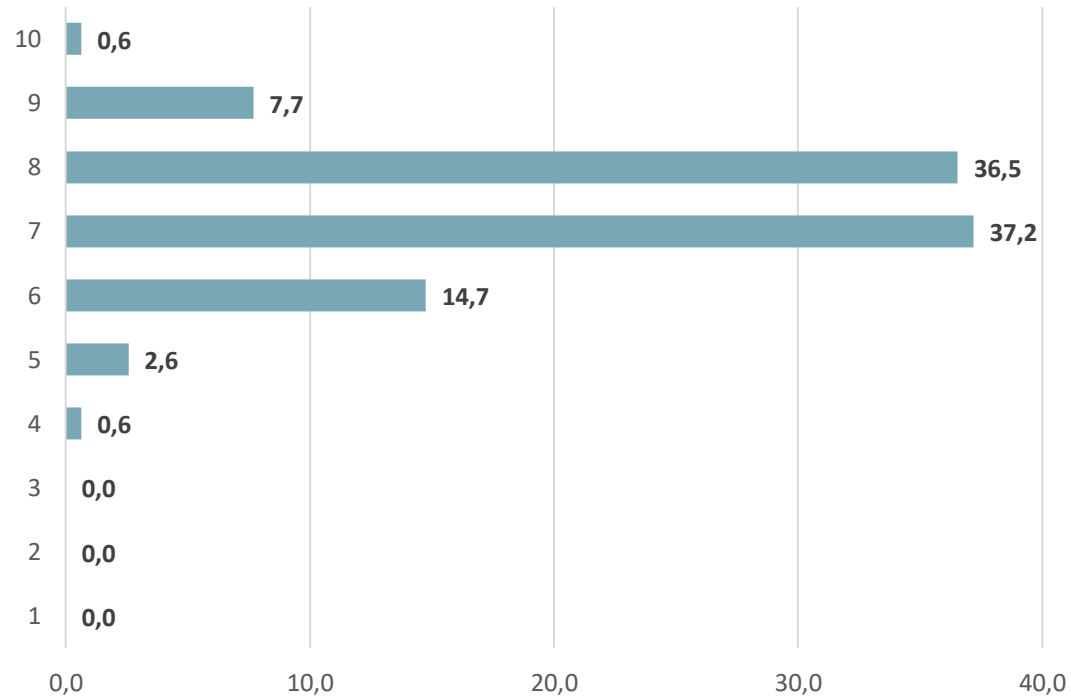
Altri Servizi Speciali – Spazzamento delle Strade e Piazze

Grado di SODDISFAZIONE



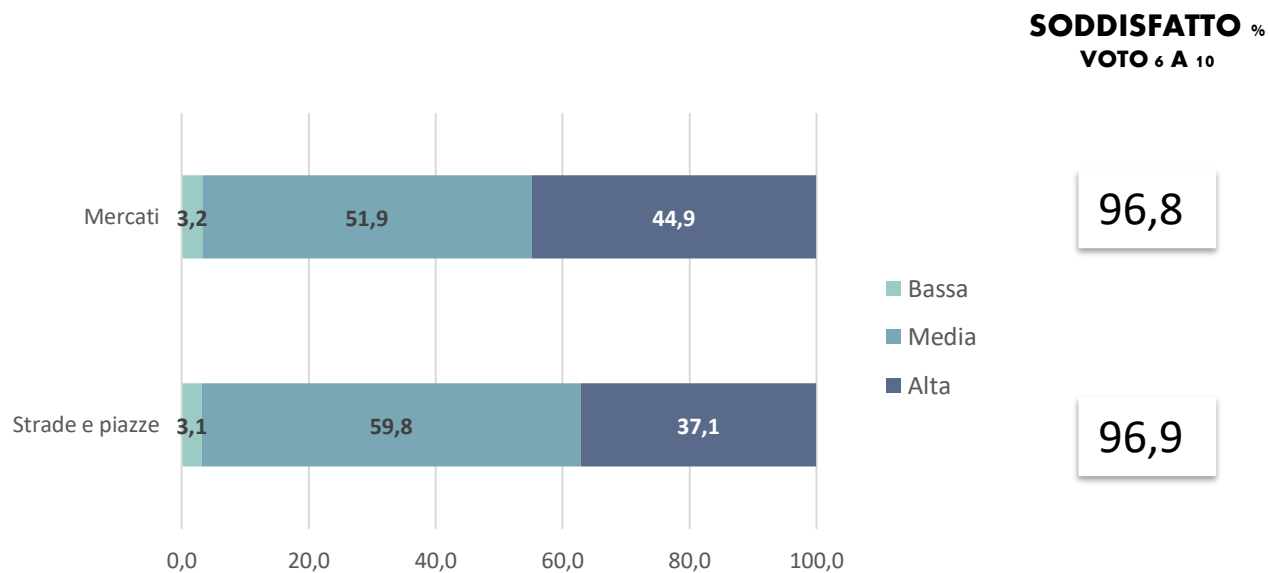
Altri Servizi Speciali – Pulizia Aree Mercati Settimanali

Grado di SODDISFAZIONE



STRADE E MERCATI

Grado di SODDISFAZIONE



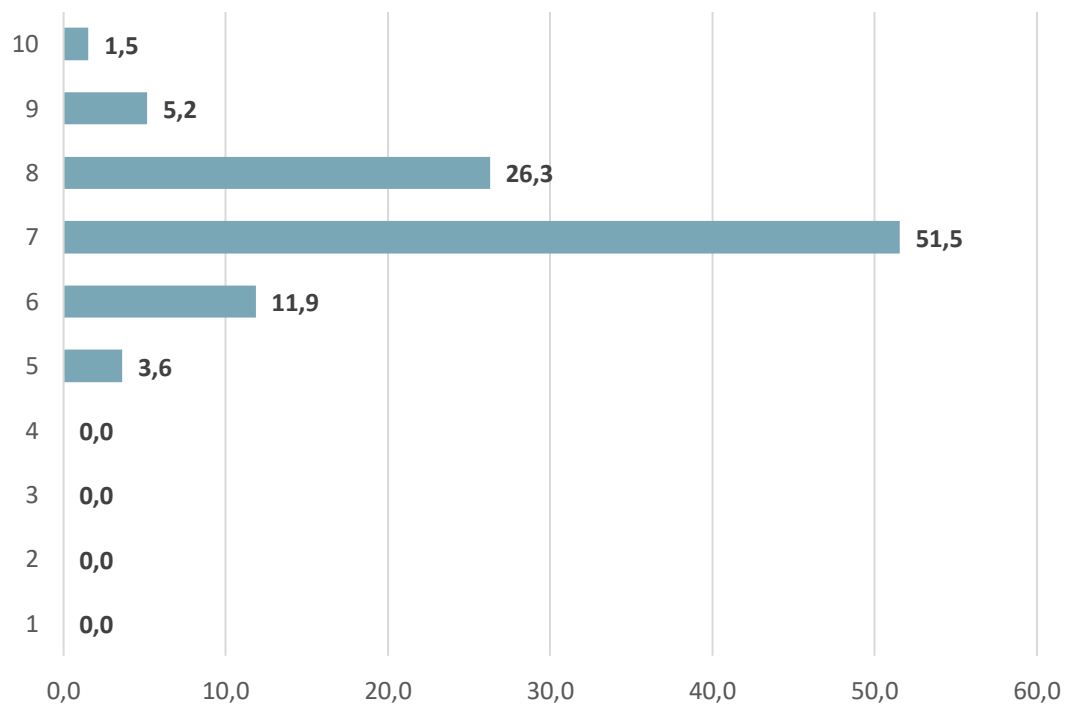
96,8

96,9

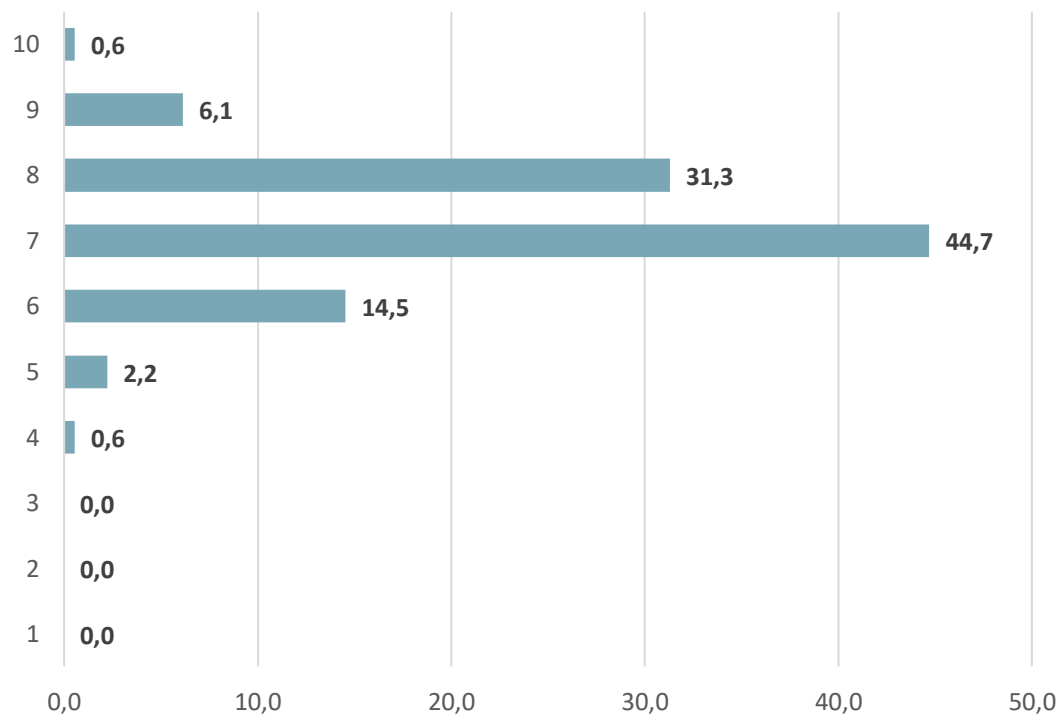
Indice % MEDIA di soddisfazione SERVIZI SPECIALI

96,8

Altri Servizi Speciali – **Manutenzione e Cura Giardini e Parchi Pubblici** Grado di SODDISFAZIONE

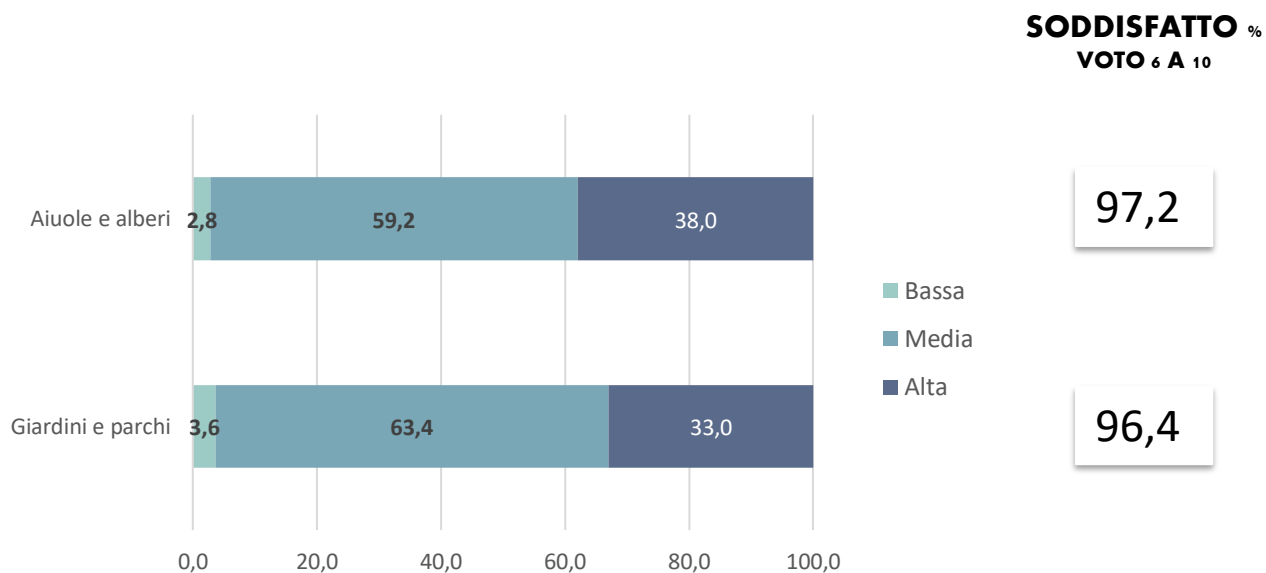


Altri Servizi Speciali – **Manutenzione e Cura Aiuole e Potatura Alberi** Grado di SODDISFAZIONE



MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO

Grado di SODDISFAZIONE

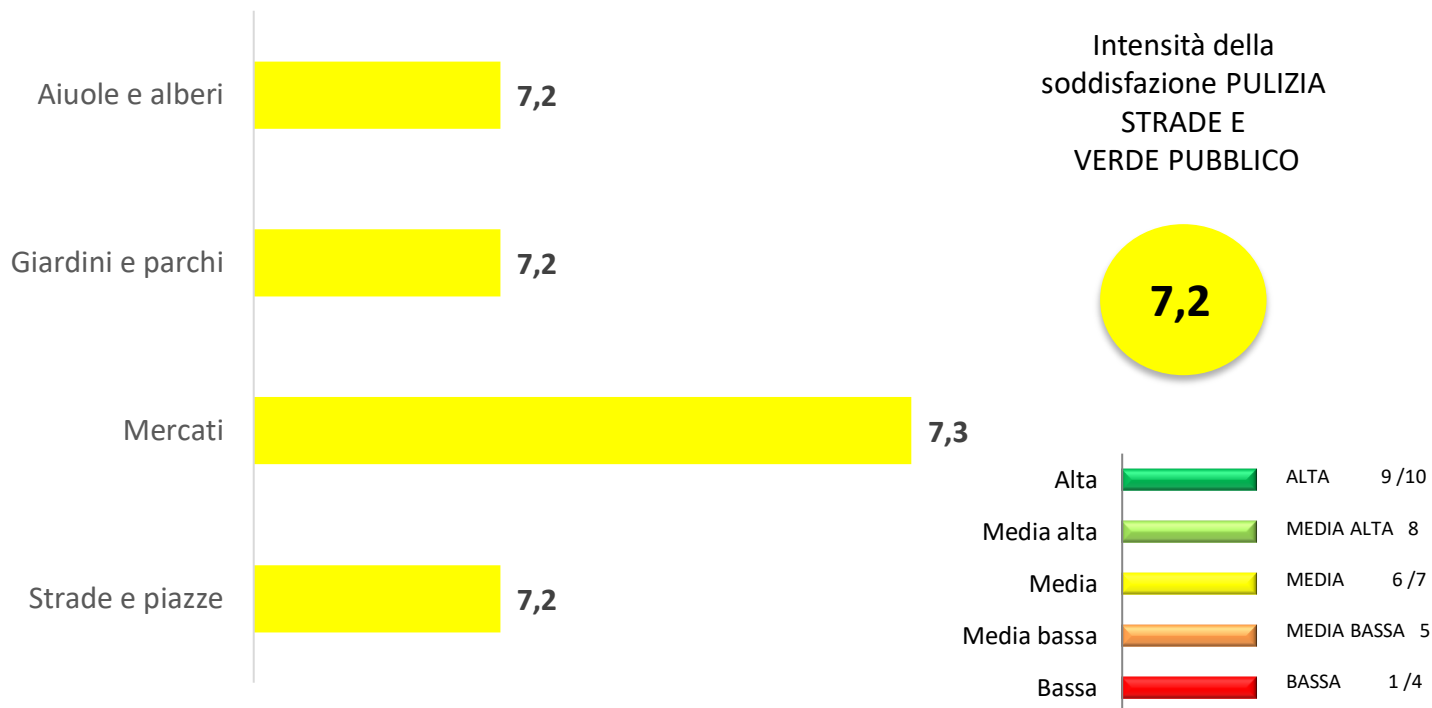


Indice % MEDIA di soddisfazione SERVIZI SPECIALI

96,8

MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO

INTENSITÀ della soddisfazione



STRADE E MERCATI MANUTENZIONE E CURA VERDE PUBBLICO **Considerazioni**

L'alta soddisfazione dei villeggianti al momento di qualificare la «pulizia di strade e mercati settimanali» come la «manutenzione e cura del verde pubblico» è chiara e netta: i due fattori vengono approvati dal 96,8 %.

Identicamente a come sono registrati nel caso della raccolta rifiuti, c'è comunque un ampio margine di miglioramento della percezione se si tiene in considerazione l'Intensità dei voti, sempre nella media della scala di valutazione e intorno al 7. Un'approvazione netta dell'operato, ma che non arriva alla eccellenza.

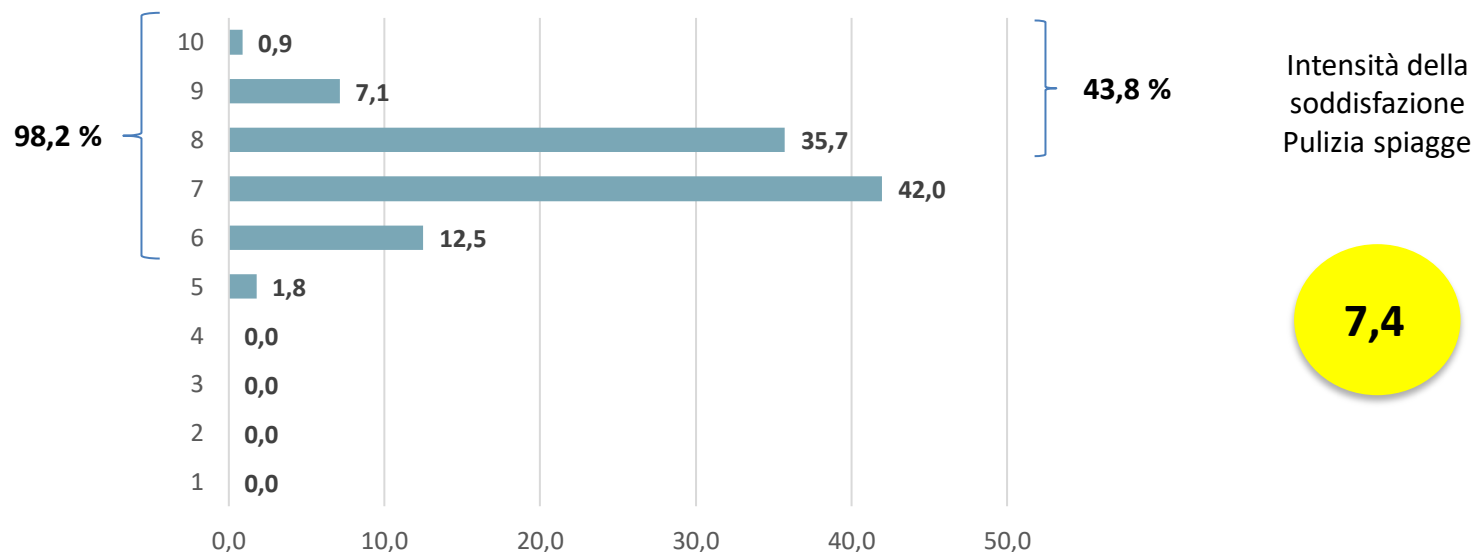
Interessante da segnalare la comparazione tra il livello di soddisfazione su questi fattori rispetto a quello dei residenti (91,5 % per «strade e mercati» e 93,3 % per «verde pubblico»). In ambedue i casi la valutazione dei villeggianti, al 96,8 % di soddisfazione, è superiore e non di poco.

Questi dati mettono in evidenza una realtà segnalata nei vari passaggi dell'analisi, ovvero che i residenti del territorio, abituati ad un servizio di eccellenza durante tutto l'anno, hanno percepito alcune difficoltà collegate all'aumento di persone, delle attività e del conseguente aumento dei rifiuti da smaltire e di spazzatura che finisce sulle strade.

Gli sforzi operativi messi in campo dall'ECOLAN per affrontare un tale aumento della popolazione servita sono comunque riusciti nel suo principale obiettivo, conquistando **un'alta soddisfazione anche dai villeggianti**, e soprattutto, a **non deludere le aspettative** delle persone che da tutta Italia e dall'estero si recano nel nostro territorio per le proprie vacanze estive.

Altri Servizi Speciali – Quanto è soddisfatto delle pulizie delle spiagge?

Domanda rivolte solo ai villeggianti residenti ad Ortona o che usufruivano delle sue spiagge

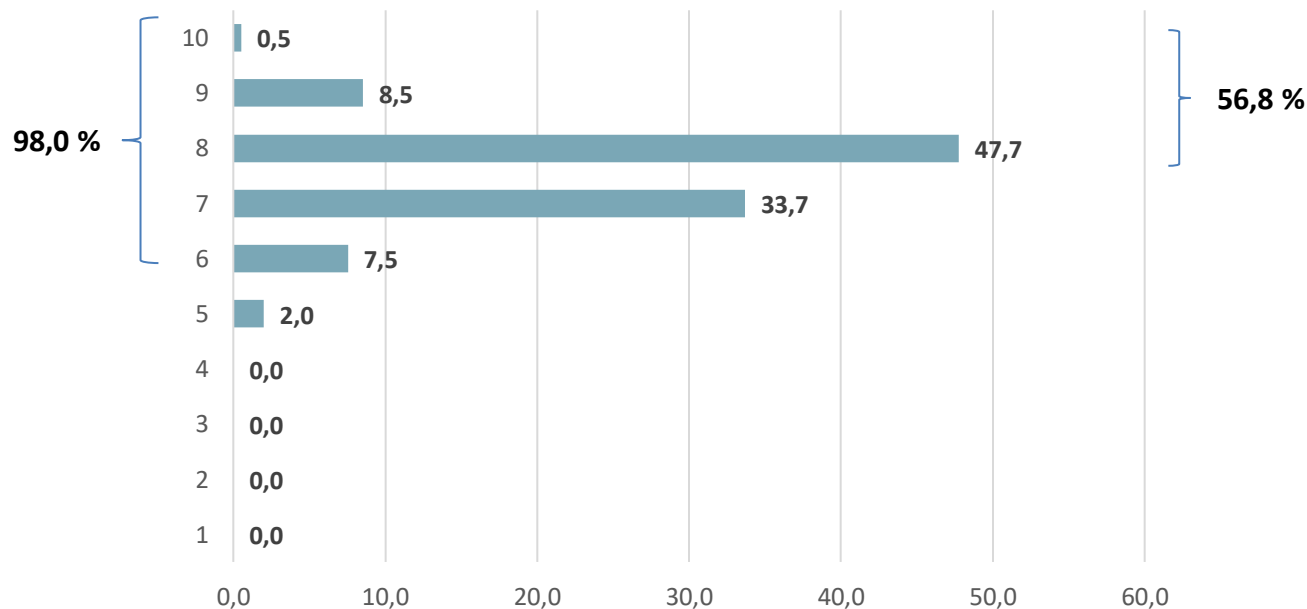


La decisione aziendale di misurare la soddisfazione entro il mese di agosto ci ha permesso anche di valutare un nuovo servizio messo in campo quest'anno da ECOLAN: la pulizia delle spiagge.

Hanno risposto alla domanda 112 villeggianti intervistati nelle spiagge di Ortona, primo comune ad avviare questa operazione programmata di pulizia e cura delle spiagge.

I primi risultati, sebbene non si abbia possibilità di confronto con i dati del passato, sono molto positivi. Il 98,2 % degli intervistati hanno approvato l'operato in tal senso e lo hanno fatto anche con un'intensità un po' più alta in confronto agli altri servizi valutati, arrivando la media a 7,4, con quasi la metà degli intervistati «altamente soddisfatti».

Giudizio Globale SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



Alla fine del questionario, dopo aver analizzato gli aspetti più importanti del sistema ambientale, ai villeggianti abbiamo domandato: «Quanto si sente soddisfatto, in totale, dei servizi offerti da ECOLAN». E le risposte sono state chiare.

Il 98 % di soddisfatti, con quasi 6 su 10 altamente soddisfatti. Un vero traguardo per un'azienda che si deve confrontare, di anno in anno, con un repentino e sproporzionato aumento del numero di utenti. C'è da migliorare negli aspetti votati con minor intensità, ma la dura prova d'agosto e lo stress a cui viene sottoposto l'intero sistema ambientale è stata approvata dai principali attori del sistema, ovvero dalla propria utenza.