Customer Satisfaction Audit settembre 2019

ECOLAN SPA

Utenti del servizio di raccolta differenziata

In 59 Comuni della Provincia di Chieti - Abruzzo

settembre 2019 - Prodotto da

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

PREMESSA

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction nelle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la **procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio.**

Normativa di Riferimento

Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
Direttiva sulla Rivelazione della Qualità Percepita dai Cittadini del Ministro della Funzione Pubblica del Marzo 2004
Direttiva 27 luglio 2005 - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie
Testo Unico Enti Locali 2016 art. 1 , 2 , 112 , 117 comma 1 c) , 119
D.Lgs. Servizi pubblici locali art. 21 comma 4 f)
D.Lgs 30 luglio 1999 , n° 286 art. 11
D.Lgs 27ottobre 2009 , n° 150 art. 8 comma 1 c)
D.Lgs 14 marzo 2013 , n° 33 art. 32 comma 1 , art. 35 comma 1 n)
Decreto Trasparenza 17 maggio 2016 art. 28 comma 1 a) , art. 30 comma 1 b)
RIFORMA MADIA-legge124/2015 art.19 comma a), p)

L' attuale **Carta dei Servizi della ECOLAN S.p.A.** stabilisce il proprio compromesso con la qualità integrale del servizio, specifica i diversi fattori che la compongono **e stabilisce come priorità la partecipazione degli utenti nel raggiungimento degli obbiettivi.**

In riferimento a essa stipula che *"l'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il gestore del servizio, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo"* e che la ECOLAN «*si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita per un costante miglioramento dei servizi erogati*».

Per adempiere a tali obbiettivi essenziali, STRATEGICA, per conto della ECOLAN S.p.A., ha realizzato il seguente monitoraggio di Customer Satisfaction del servizio di Raccolta Differenziata fornito dall'azienda.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NOVITÀ NORMATIVA DI REFERIMENTO

SINTESI RELATIVA ALL'ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION PER AZIENDE DI SERVIZI PUBBLICI CONTENUTA NELLA RECENTE DELIBERA DELLA ARERA

DELIBERAZIONE 18 GIUGNO 2019 242/2019/A **QUADRO STRATEGICO 2019-2021** DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE - **ARERA**

*"**PREMESSA***
Con il presente documento, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e ambiente (di seguito: Autorità) presenta gli indirizzi strategici che orienteranno l'attuale Consiliatura, indicando gli obiettivi strategici e le principali linee di intervento per il periodo 2019 – 2021, alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo."

Obbiettivi Strategici e Linee di Intervento 2019-2021
(Allegato A – Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Mercati di incidenza: energia elettrica, gas, tele calore, servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti. **Pagina 47**)

"1a. (Attività CONTINUATIVA) Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori."

Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti
(Allegato A – Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
Mercati di incidenza: energia elettrica, gas, tele calore, servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti. **Pagina 24**)

Il raggiungimento, in tutte le aree del Paese, di una stretta coerenza tra la qualità del servizio e il costo dello stesso sarà un obiettivo di fondo della regolazione, da perseguire anche attraverso indagini sul livello di soddisfazione dell'utente."

Documenti ufficiali ARERA
Quadro Strategica 2019-2021 ARERA https://www.arera.it/allegati/docs/19/242-19all.pdf
Deliberazione 18 giugno 2019 – 242/2019/A https://www.arera.it/allegati/docs/19/242-19.pdf

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

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;

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

Principali risultati

customer satisfaction audit

settembre 2019

servizio di raccolta differenziata

Nei Comuni della Provincia di Chieti
*serviti dalla **ECOLAN S.p.A**.*

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

strategica
diritti all'obiettivo

Fattori analizzati

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

Aspetti tecnici

Comunicazione

Stazione ecologica /Centri di raccolta

Ritiro ingombranti

Compostaggio

Sito web

Relazioni allo sportello

Numero Verde

<u>Inoltre, abbiamo indagato sulle percezioni riguardo</u>

Giudizio Globale

Rapporto prezzo / qualità

Notorietà della società

Soggetto che determina la tariffa

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Costruzione dell'**Indice di Customer Satisfaction**

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti	Soddisfazione BASSA	Soddisfazione MEDIA	Soddisfazione ALTA	Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
ASPETTI TECNICI Raccolta porta a porta	Frequenza Orari Pulizia aree adiacenti Vetro Plastica / metalli Carta Indifferenziata Organico	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5 **Delude le aspettative**	% voti 6 /7 **In linea con le aspettative**	% voti 8 / 10 **Supera le aspettative**	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore ALTA 9 /10 MEDIO ALTA 8 MEDIA 6 /7 MEDIA BASSA 5 BASSA 1 /4
COMUNICAZIONE	Chiarezza calendario Chiarezza opuscolo Informazione raccolta differenziata Informazione modalità del servizio	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 /7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
STAZIONE ECOLOGICA CENTRO RACCOLTA	Soddisfazione per l'utilizzo del servizio	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 /7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
RITIRO INGOMBRANTI	Soddisfazione per l'utilizzo del servizio	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 /7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Costruzione dell' **Indice di Customer Satisfaction**

Fattore	Aspetti	% Utenti soddisfatti	Soddisfazione BASSA	Soddisfazione MEDIA	Soddisfazione ALTA	Importanza	Soddisfazione INTENSITA'
SITO WEB	Reperibilità indirizzo web Facilità di navigazione Ricchezza informazioni	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 /7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	Tempo di attesa Cortesia dell'operatore Competenza dell' operatore Orari di apertura	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 /7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
NUMERO VERDE	Tempo di attesa Cortesia dell'operatore Competenza dell' operatore	% voti 6 / 10	% voti 1 / 5	% voti 6 /7	% voti 8 / 10	% di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
RAPPORTO PREZZO / QUALITà	Giudizio globale. Non costituisce il CSI	Media % voti 6 / 10	Media % voti 1 / 5	Media % voti 6 /7	Media % voti 8 / 10	Media % di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore
Soddisfazione GENERALE del FATTORE analizzato	Giudizio globale. Non costituisce il CSI	Media % voti 6 / 10	Media % voti 1 / 5	Media % voti 6 /7	Media % voti 8 / 10	Media % di citazione	Media dei punteggi riferita ad ogni fattore

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell' indagine

Universo dell'indagine: **200.000** residenti utenti del servizio di raccolta differenziata

Area geografica delle interviste realizzate: **in 55 dei 59 comuni** soci del Frentano, Sangro-Aventino, Ortonese-Marrucino serviti dalla ECOLAN S.p.A., costituenti l'93,2 % del totale.

TOTALE RISPONDENTI: 1**196**
*Margine di errore: + - **2,8 %***
*Livello di confidenza: **95,0%***

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo nel mese di settembre 2019.

L'attuale Monitoraggio di Customer Satisfaction permette per la prima volta alla ECOLAN Spa di avere un TREN 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'obbiettivo 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.

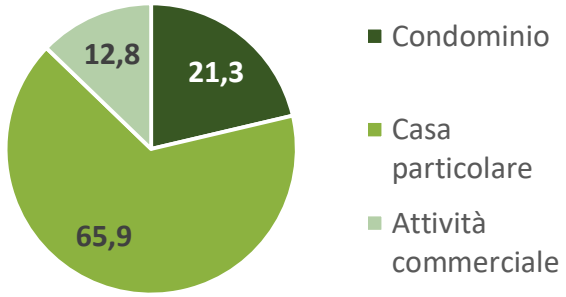
Squadra in Campo .

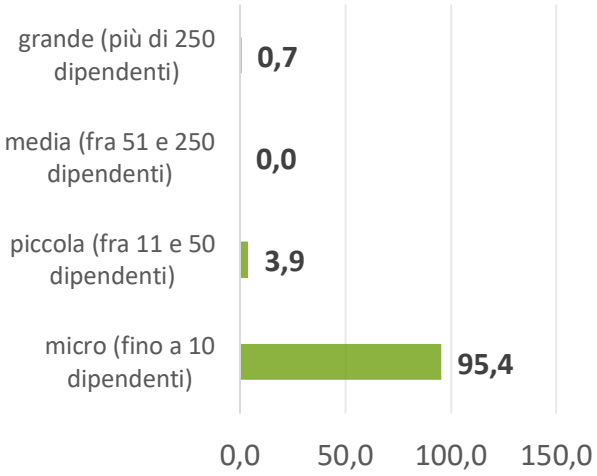
*Statistiche: **Michela Natilli** – Università degli Studi di Siena – Ricercatore Scuola Superiore Sant'Anna, Pisa. Ricercatore CNR.*
*Analista Senior: Prof. **Hugo Daniel Estrella** – Master in Gestione di Conflitti - Università di Pisa*
*Relazioni Commerciali - Analisi ed attualizzazione della legislazione relativa: Dott. **Massimiliano Scioli***
*Capogruppo team intervistatori: **Simona Assogna**;*
*Intervistatori: **Michela Scinto, Francesa Cogoni, Silvia di Miero, Chiara Cogoni, Michela di Domenico e Carmela Rauso**. – L'80 % DELLE INTERVISTATRICI HANNO LA LAUREA MAGISTRALE IN PSICOLOGIA CLINICA E DELLA SALUTE DELLA UNIVERSITÀ D'ANNUNZIO DI CHIETI – PESCARA.*

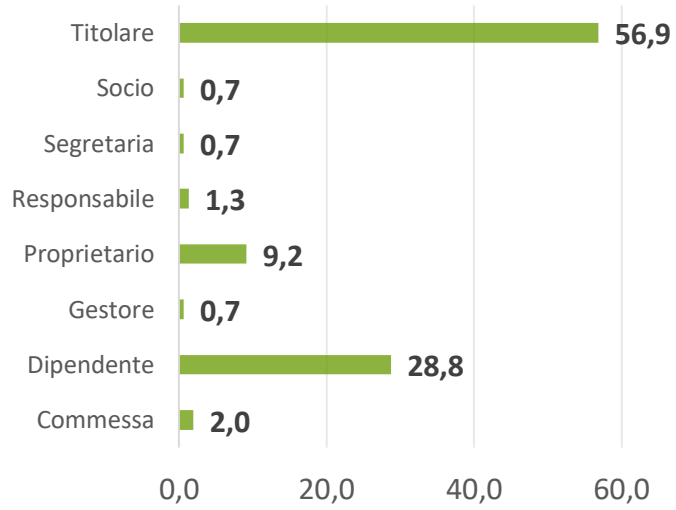
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell' indagine

Abbiamo condotto 1.196 interviste: il 65,9 % di tipo domiciliare, il 21,3 % in condomini e circa il **12,8 % di utenze commerciale**.
Il 95,4 % delle attività commerciali intervistate ha una dimensione (micro) fino a 10 dipendenti e l' 3,9 % fra 11 a 50 dipendenti (piccola). La maggior parte dei rispondenti (66,8 %), sono titolari, proprietari o soci delle attività, mentre nel 28,8 % dei casi ha risposto un dipendente.







Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

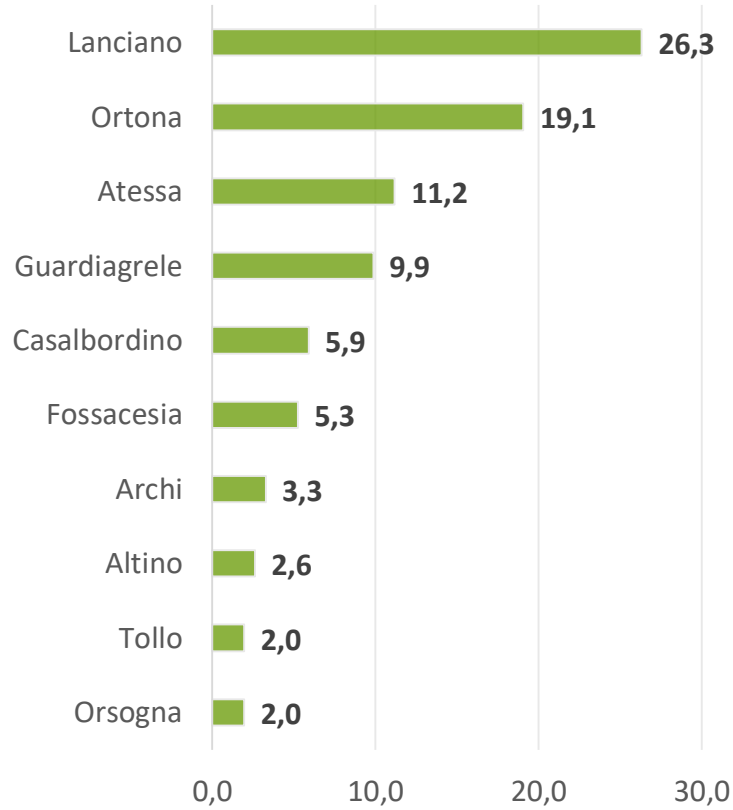
ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

Scheda tecnica: Raccolta dati segmento COMMERCIALE
12,8 % del totale

Raccolta dati attività commerciale

Bomba	0,7
Castiglione Messer Marino	0,7
Gessopalena	0,7
Montebello Sul Sangro	0,7
Monteferrante	0,7
Palena	0,7
Pollutri	0,7
Santa Maria Imbaro	0,7
Villa Santa Maria	0,7
Casoli	1,3
Civitella Messer Raimondo	1,3
Frisa	1,3
Mozzagrogna	1,3
Torino Di Sangro	1,3
Orsogna	2,0
Tollo	2,0
Altino	2,6
Archi	3,3
Fossacesia	5,3
Casalbordino	5,9
Guardiagrele	9,9
Atessa	11,2
Ortona	19,1
Lanciano	26,3

Principali città raccolta dati



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

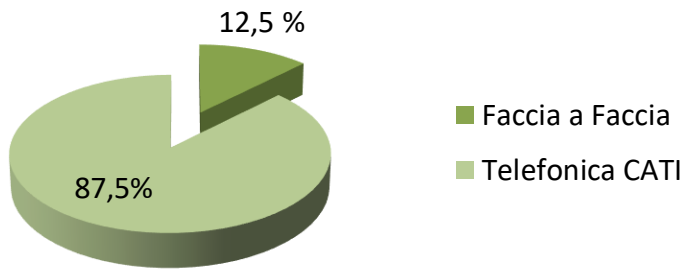
strategica

Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell' indagine

L'indagine ha previsto lo svolgimento di **1.046** interviste telefoniche (87,5 % del totale), con sistema CATI, (Computer-Assisted Telephone Interviewing) dove l'intervistatore interroga l'intervistato e registra le risposte in modo telematico, tramite un apposito software.

Le interviste interpersonali o «faccia a faccia» ammontano a **150** (12,5 % del totale) e sono state fatte nel mese di settembre 2019 nei seguenti comuni:

Lanciano
Ortona
Fossacesia
Casal Bordino
Guardiagrele
Archi
Altino
Mozzagrogna
Torino di Sangro
Unione Comuni Sinello

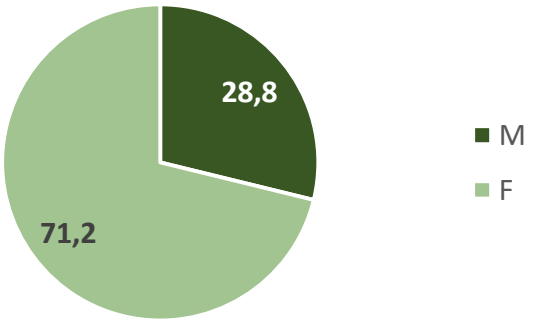


Interviste rivolte a un campione rappresentativo d'utenti domiciliari e commerciali, intestatari di utenza diretta.

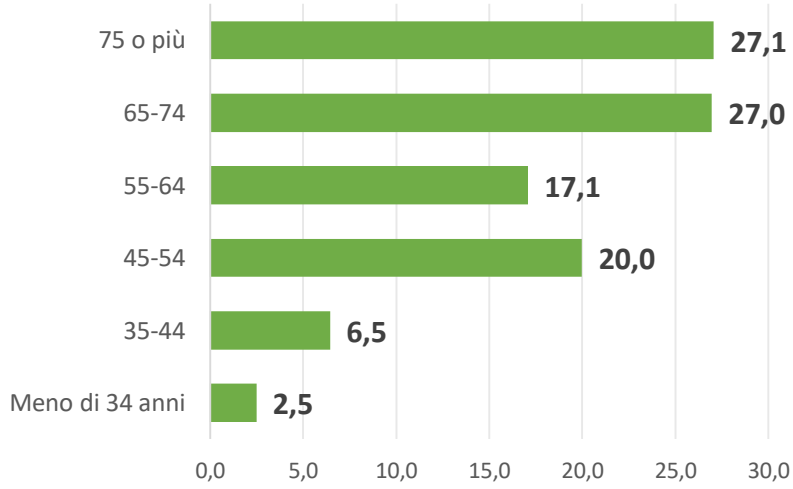
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Informazioni demografiche

Genere



Età

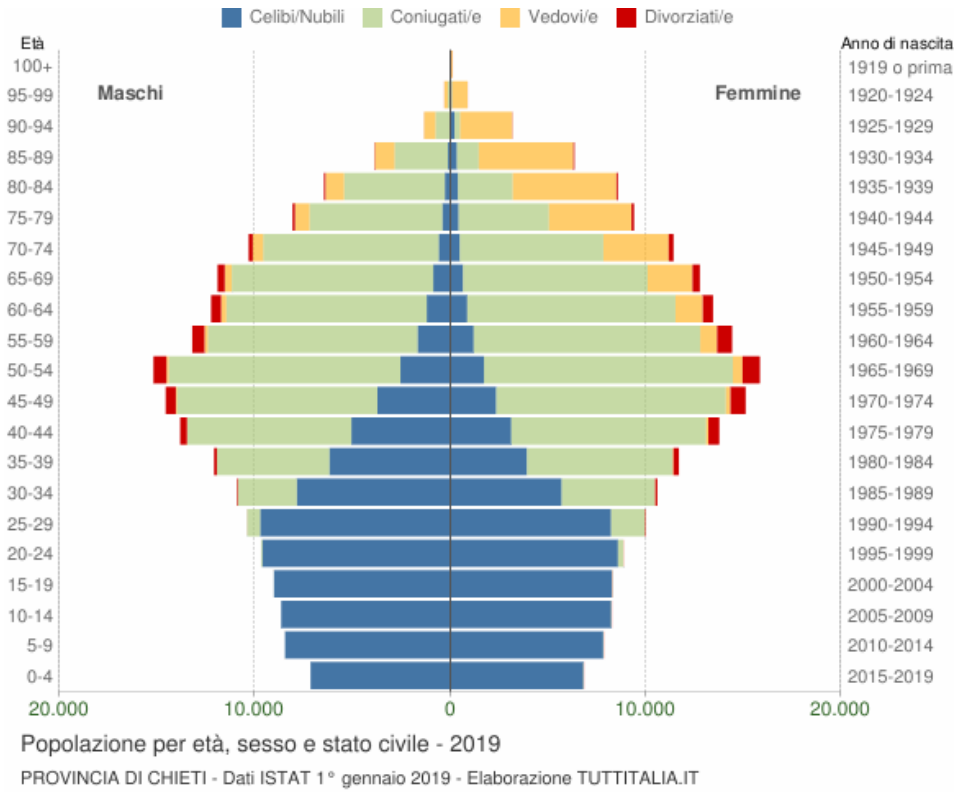


L'età dei rispondenti, ovvero quelli che nel nucleo familiare si fanno carico del rapporto con l'azienda, rappresenta il 54,1 % di persone con più di 65 anni. Il dato si verifica nel grafico della pagina seguente, riferito alla occupazione dei rispondenti, col 51,2 % di ritirati dal lavoro e pensionati. La seconda fascia di età per importanza è quella che va da 35 a 64 anni, che rappresenta il 43,6 del totale.

La conformità dell'età si evidenza anche dal fatto che il 62,3 % del totale non ha titolo di studio o è in possesso di diploma inferiore. Le donne sono state più disponibili degli uomini a rispondere al telefono e al questionario, anche quando a rispondere alla chiamata è stato in primis un uomo.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Informazioni demografiche

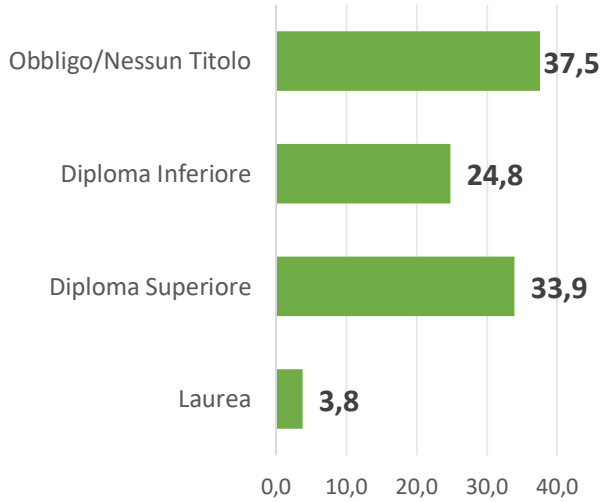


La Piramide delle Età rappresenta la distribuzione della popolazione residente in prov. di Chieti per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2019. La conformazione della Piramide, con la base ristretta fino a 29 anni di età, evidenza l' invecchiamento progressivo della popolazione.

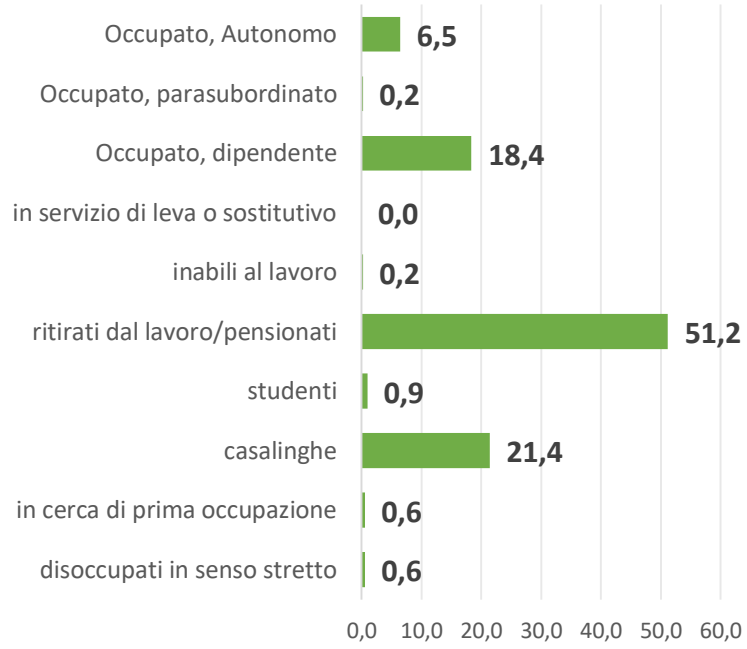
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Informazioni demografiche

Titolo di studio



Condizione lavorativa



Il profilo degli utenti che si rapportano con l'azienda all'interno del nucleo famigliare, cioè di quelli che si fanno maggiormente carico degli obblighi derivanti dalla raccolta differenziata, è di una persona con più di 35 / 40 anni, prevalentemente donna, pensionata o casalinga, senza titolo di studio o con diploma inferiore.

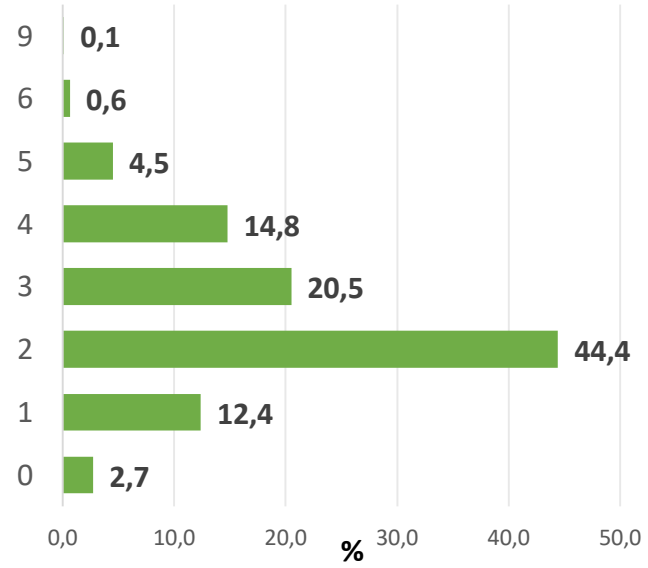
Tenere conto del profilo principale dell'utenza servirà ad agevolare e a rendere più efficace qualsiasi tipo di comunicazione aziendale rivolta all'utenza.

Il profilo corrisponde agli utenti privati domiciliari, condomini e utenza commerciale.

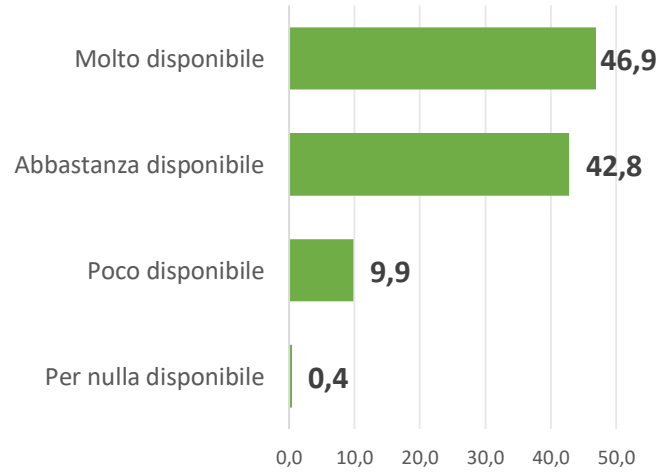
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Scheda tecnica: il campione
e la metodologia della indagine

Numero componenti il nucleo familiare



Disponibilità media dei rispondenti (scala 1-5):



Le percentuali di alta disponibilità dei rispondenti arrivano all' 89,7 % del totale, una percentuale che migliora di anno in anno: non si registrano particolari difficoltà al momento di rispondere al questionario.

La maggior parte dei nuclei famigliari dei rispondenti (79,7 % del totale) è composto tra due e quattro persone. Questo valore si mantiene costante: l'anno scorso è stato di 79,1 % del totale.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Informazioni demografiche

I 55 comuni rilevati, in proporzione esatta con i dati Istat di residenza

Altino
Archi
Atessa
Bomba
Borrello
Casalbordino
Casoli
Castiglione Messer Marino
Civitaluparella
Civitella Messer Raimondo
Colledimacine
Colledimezzo
Crecchio
Fallo
Fara San Martino
Filetto
Fossacesia
Frisa
Gamberale
Gessopalena
Guardiagrele
Lama Dei Peligni
Lanciano
Lettopalena
Montazzoli
Montebello Sul Sangro
Monteferrante
Montelapiano
Montenerodomo
Mozzagrogna
Orsogna
Ortona
Palena
Palombaro
Pennadomo
Perano
Pietraferrazzana
Pizzoferrato
Poggi Fiorito
Pollutri
Quadri
Rocca San Giovanni
Roccascalegna
Roio Del Sangro
Rosello
San Vito Chietino
Sant' Eusanio
Santa Maria Imbaro
Taranta Peligna
Teglio
Tollo
Torino Di Sangro
Tornareccio
Treglio
Villa Santa Maria

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

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**
- ✓ **Frequenza raccolta**

Vetro
Plastica / metalli
Carta
Indifferenziata
Organico

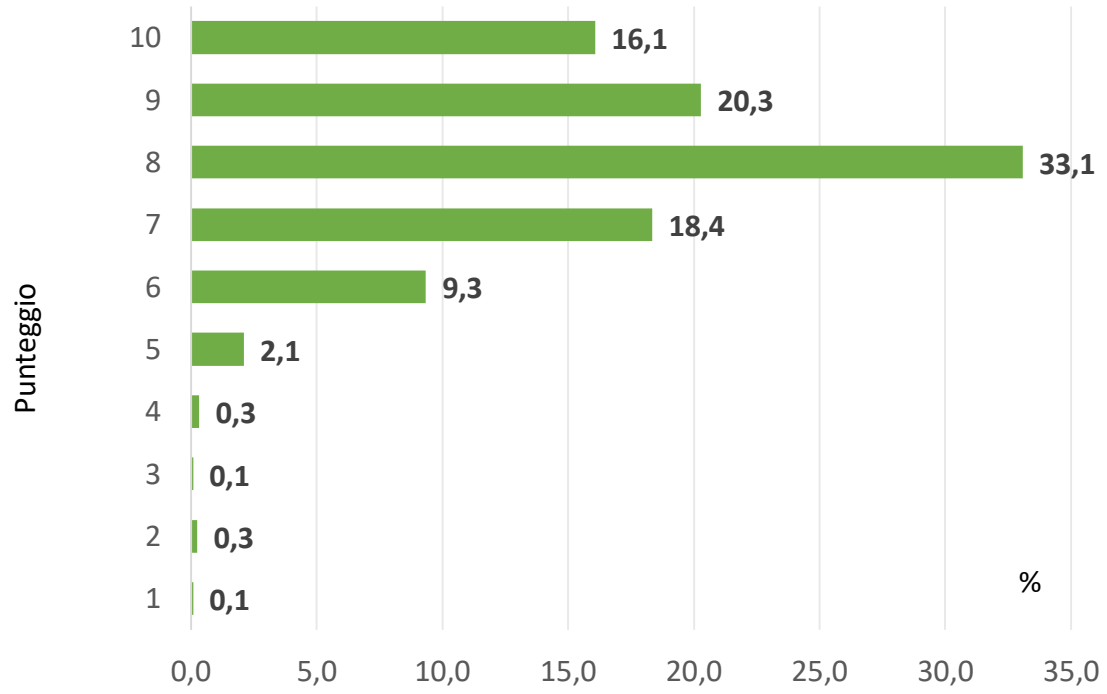
- ✓ **Orario raccolta**

Vetro
Plastica / metalli
Carta
Indifferenziata
Organico

- ✓ **Difficoltà nella raccolta differenziata**
- ✓ **Problemi nella gestione dei mastelli**

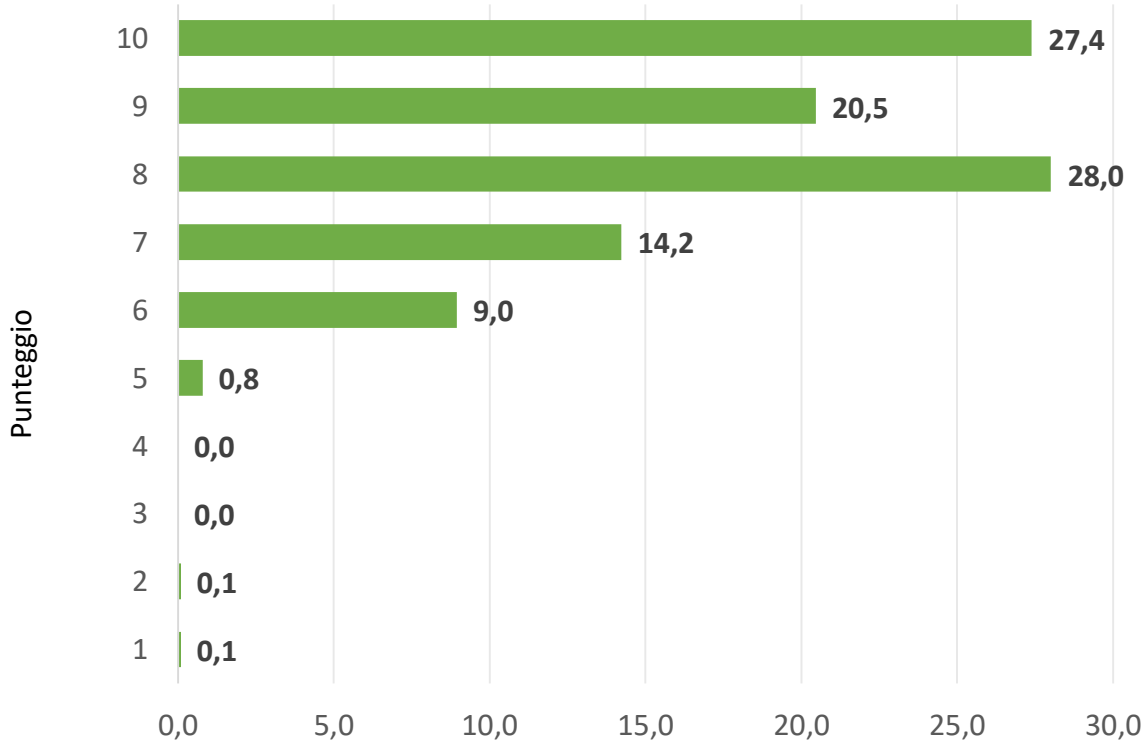
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: FREQUENZA raccolta differenziata



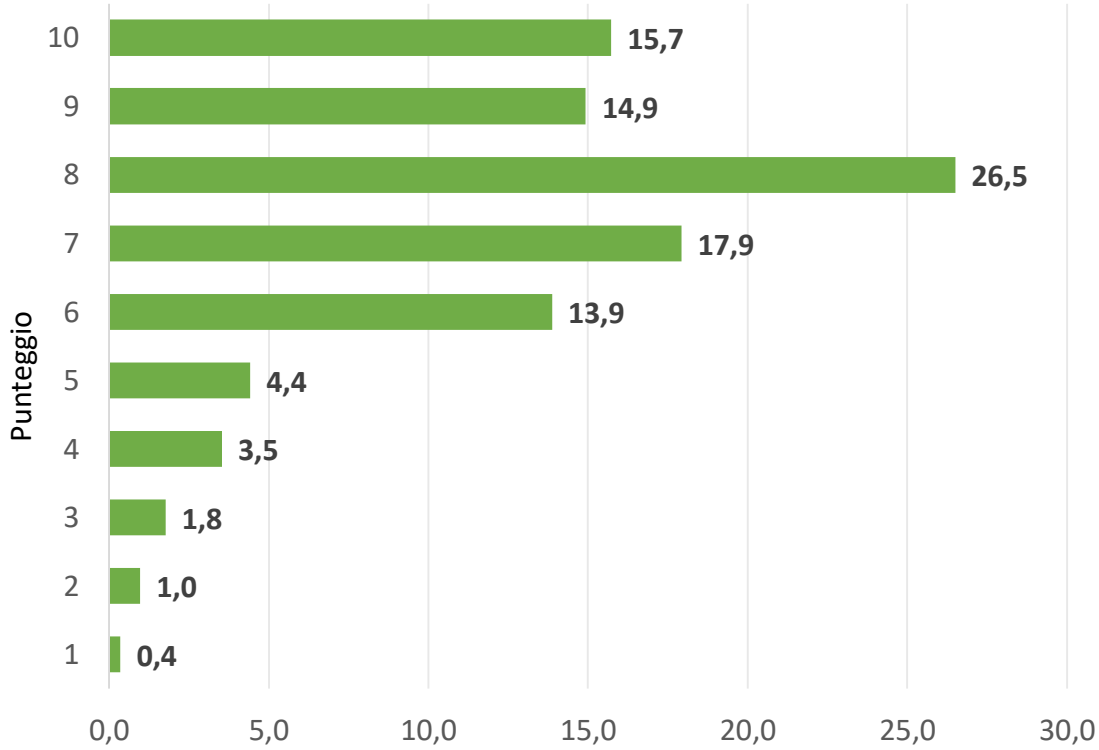
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: ORARI Raccolta differenziata



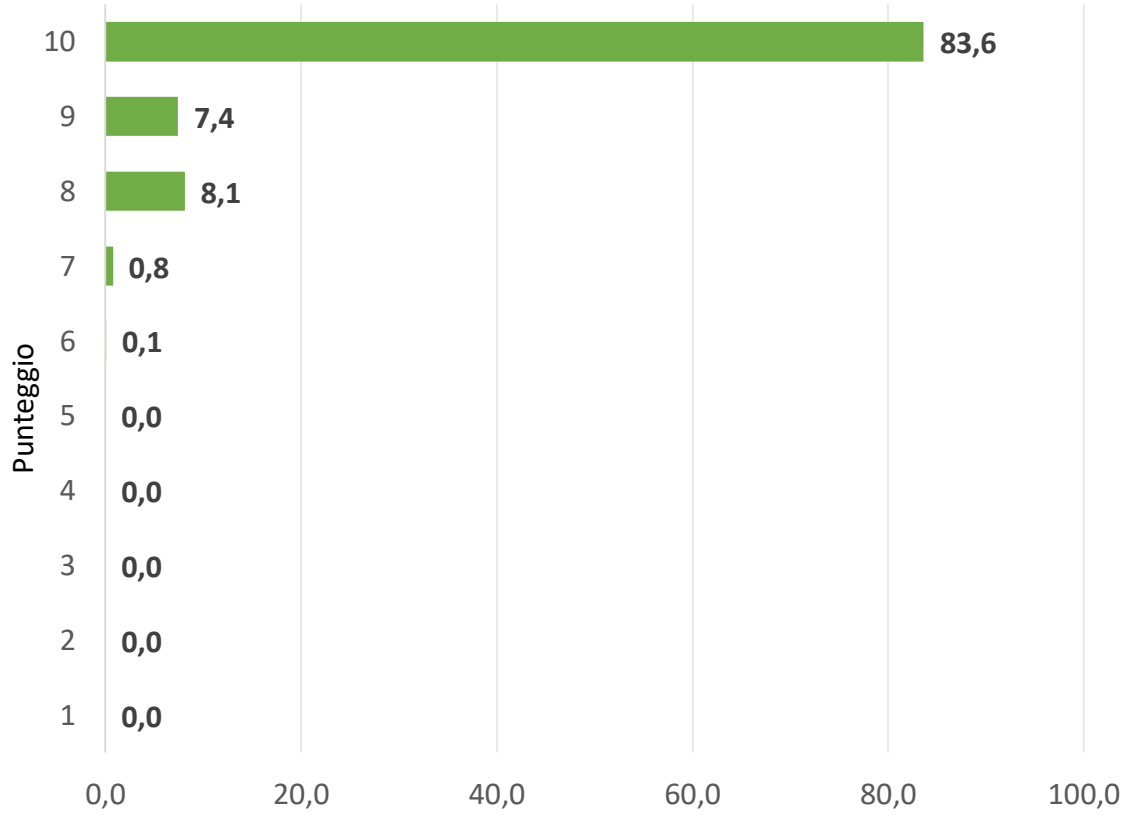
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: PULIZIA Aree adiacenti



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

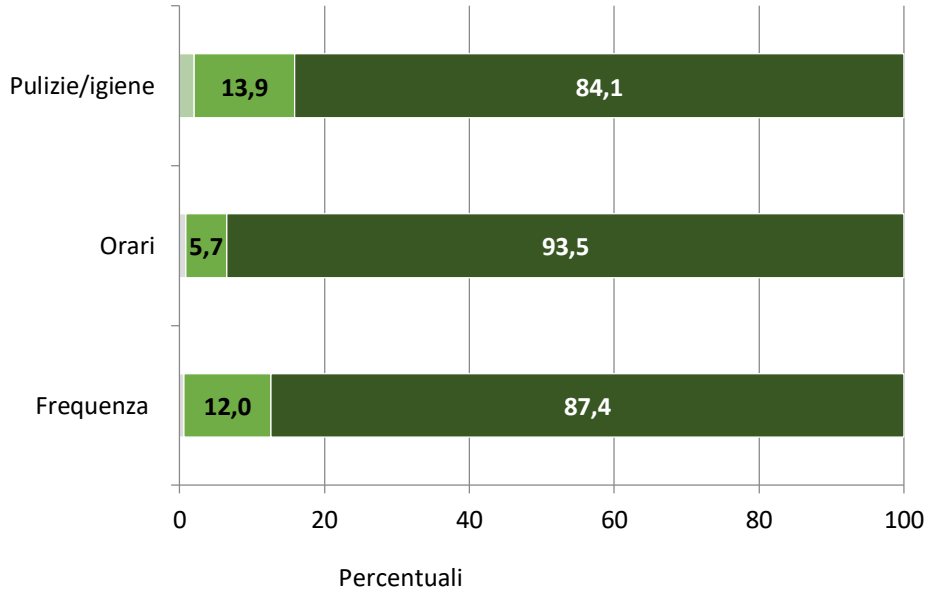
ASPETTI TECNICI: Quanto ritiene IMPORTANTE fare la raccolta porta a porta?



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: Dati comparati grado di SODDISFAZIONE TOTALE

Raccolta Porta a Porta



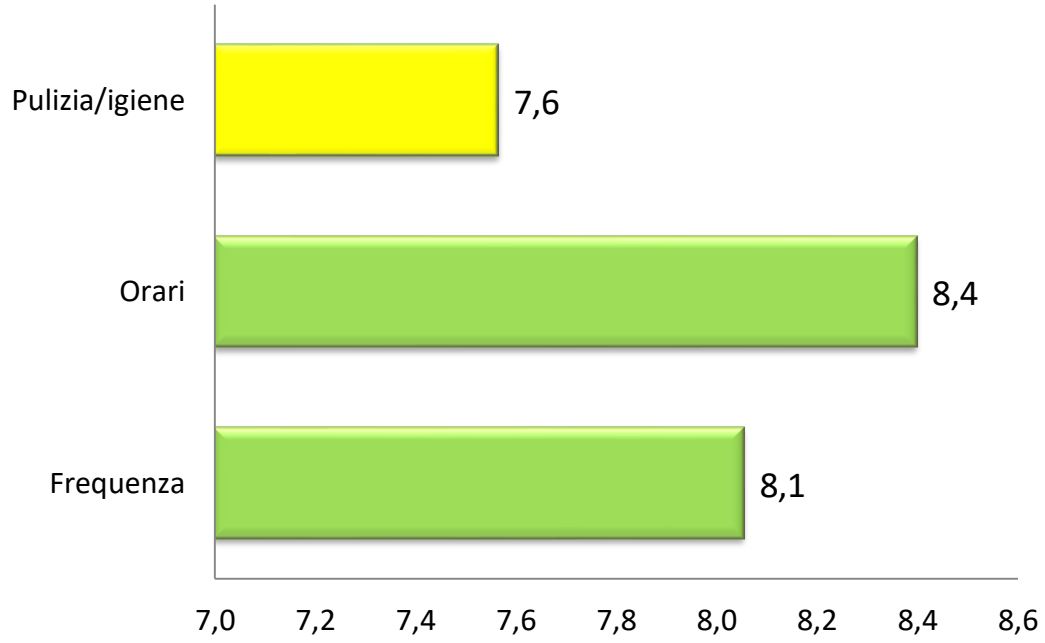
SODDISFATTO %
VOTO 6 A 10

Pulizie/igiene	89,1
Orari	99,0
Frequenza	97,1

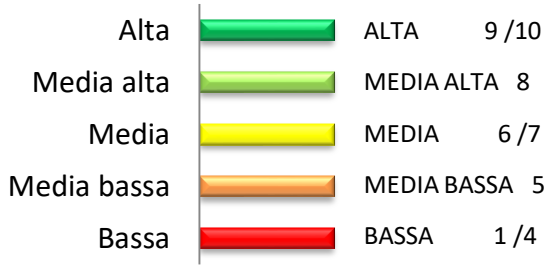
Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici GENERALI **95,1**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: Dati comparati della INTENSITA' del grado di SODDISFAZIONE



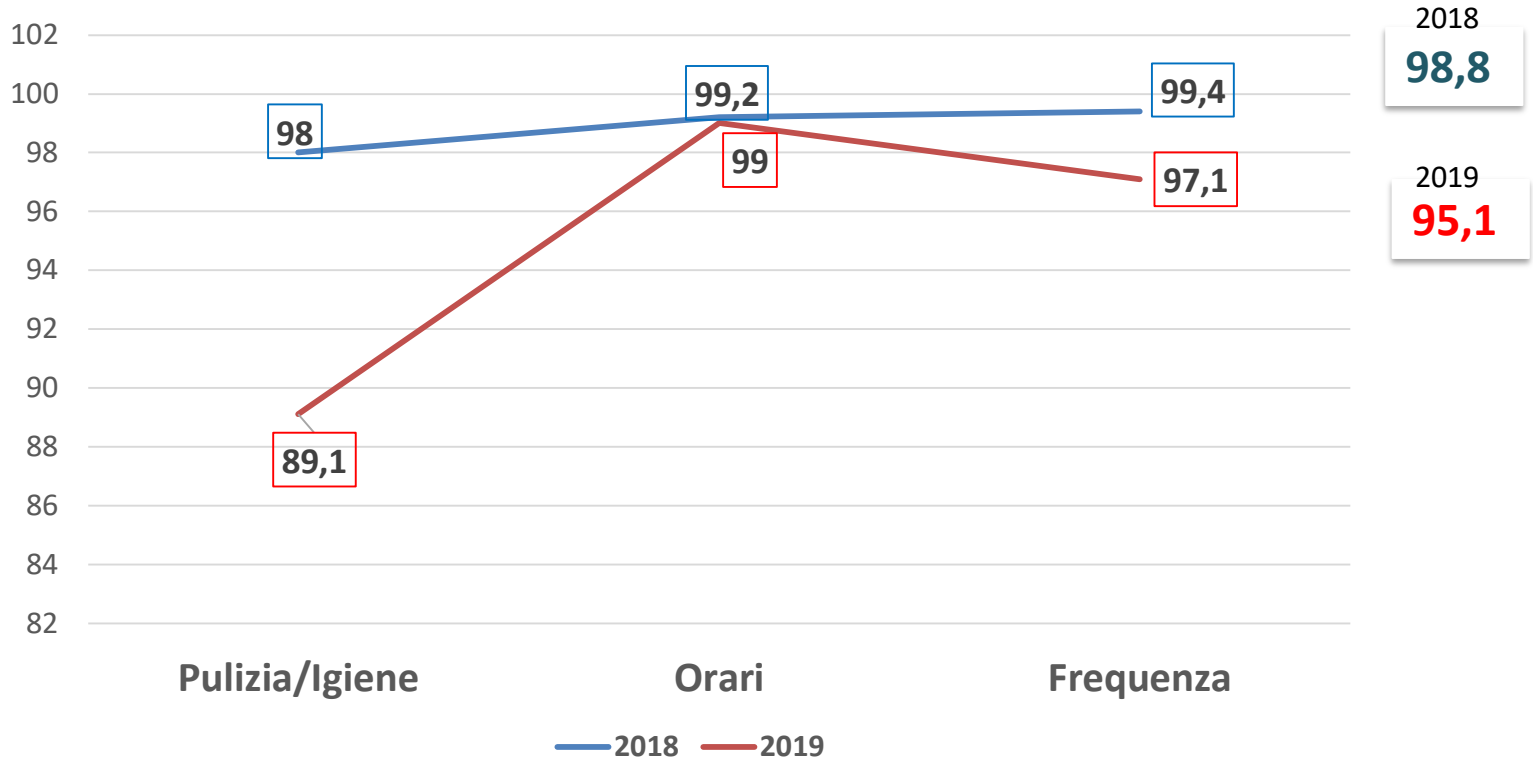
Intensità della soddisfazione Aspetti Tecnici generali



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: TREND 2018 / 2019

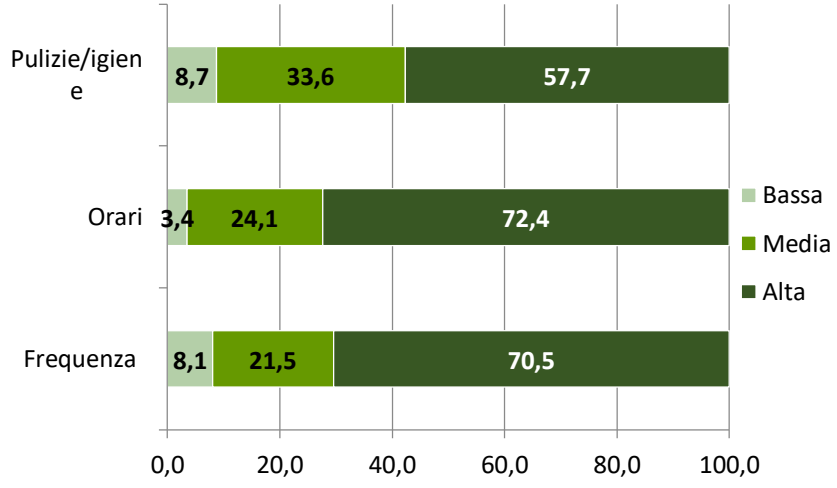
SODDISFAZIONE TOTALE Raccolta Porta a Porta

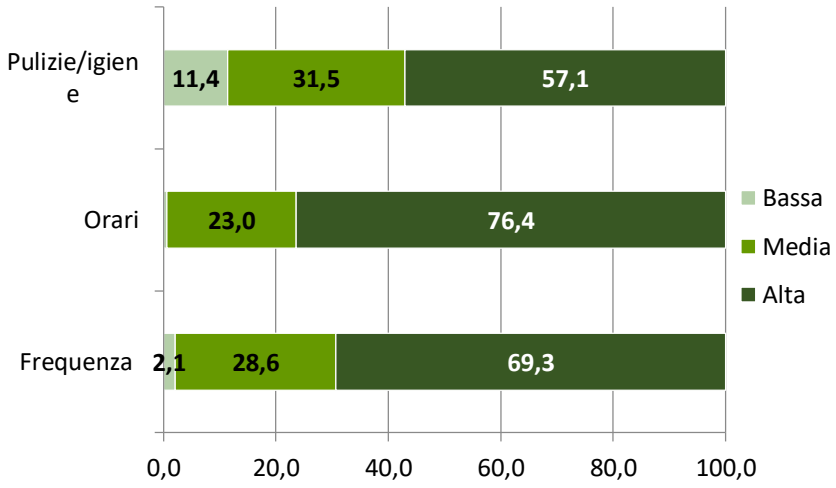


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Segmentazione **UTENZE COMMERCIALE**

Dati comparati grado di soddisfazione RACCOLTA PORTA A PORTA





SODDISFAZIONE UTENZA **COMMERCIALE**

93,2

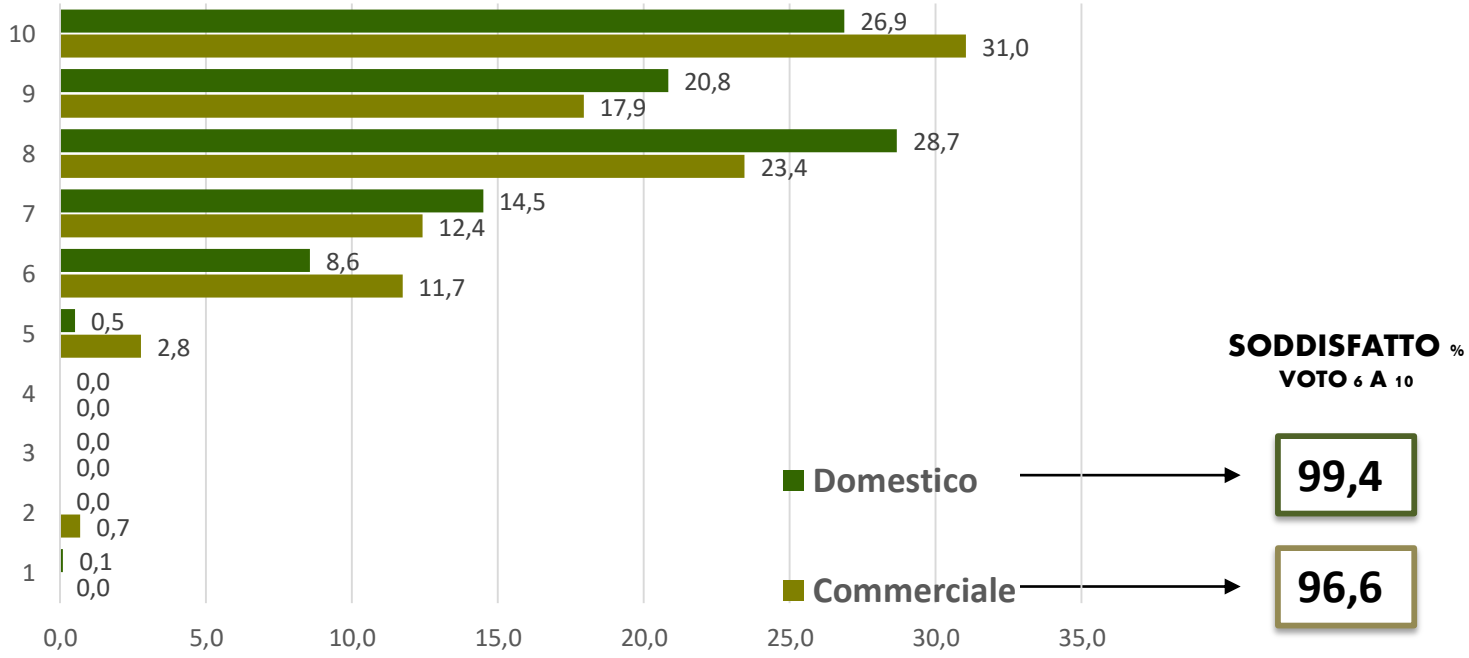
SODDISFAZIONE UTENZA **DOMESTICA**

95,4

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

UTENZE DOMESTICHE E COMMERCIALE

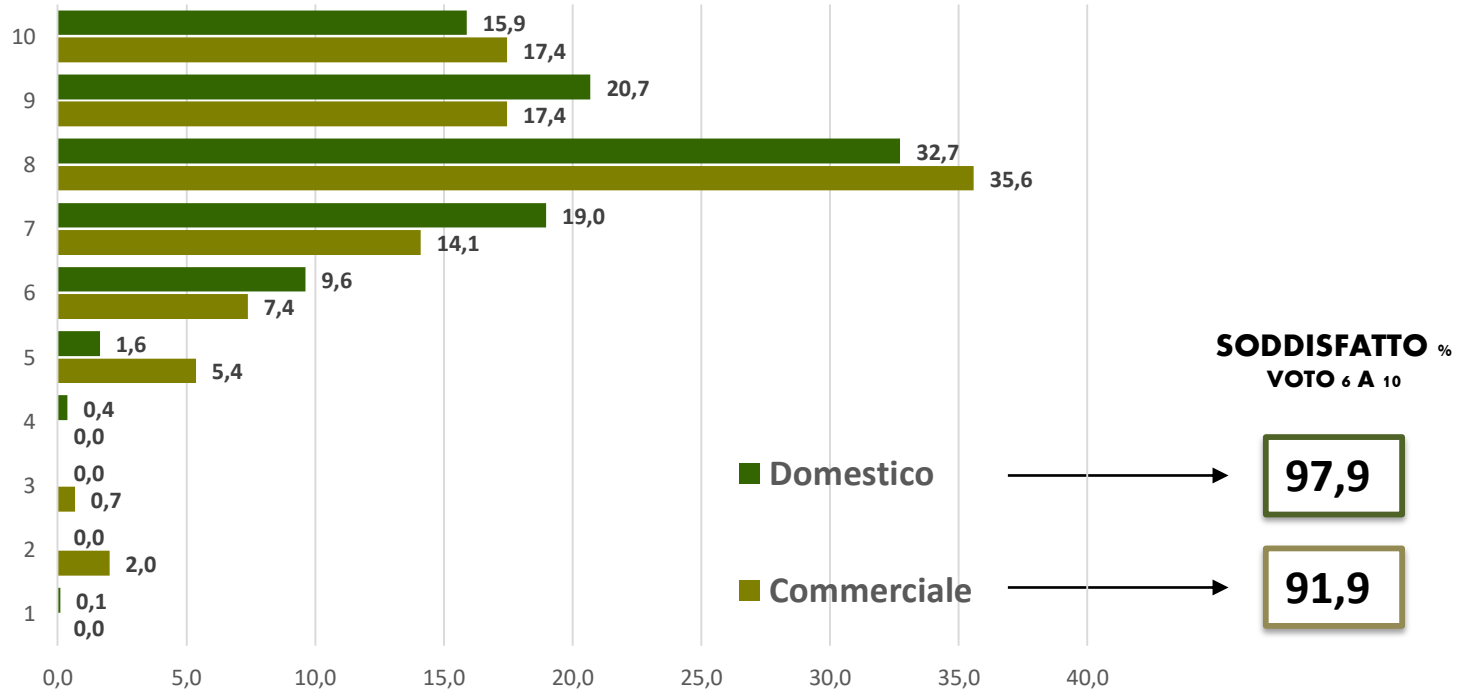
Dati comparati grado di soddisfazione **ORARI RACCOLTA**



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

UTENZE DOMESTICHE E COMMERCIALE

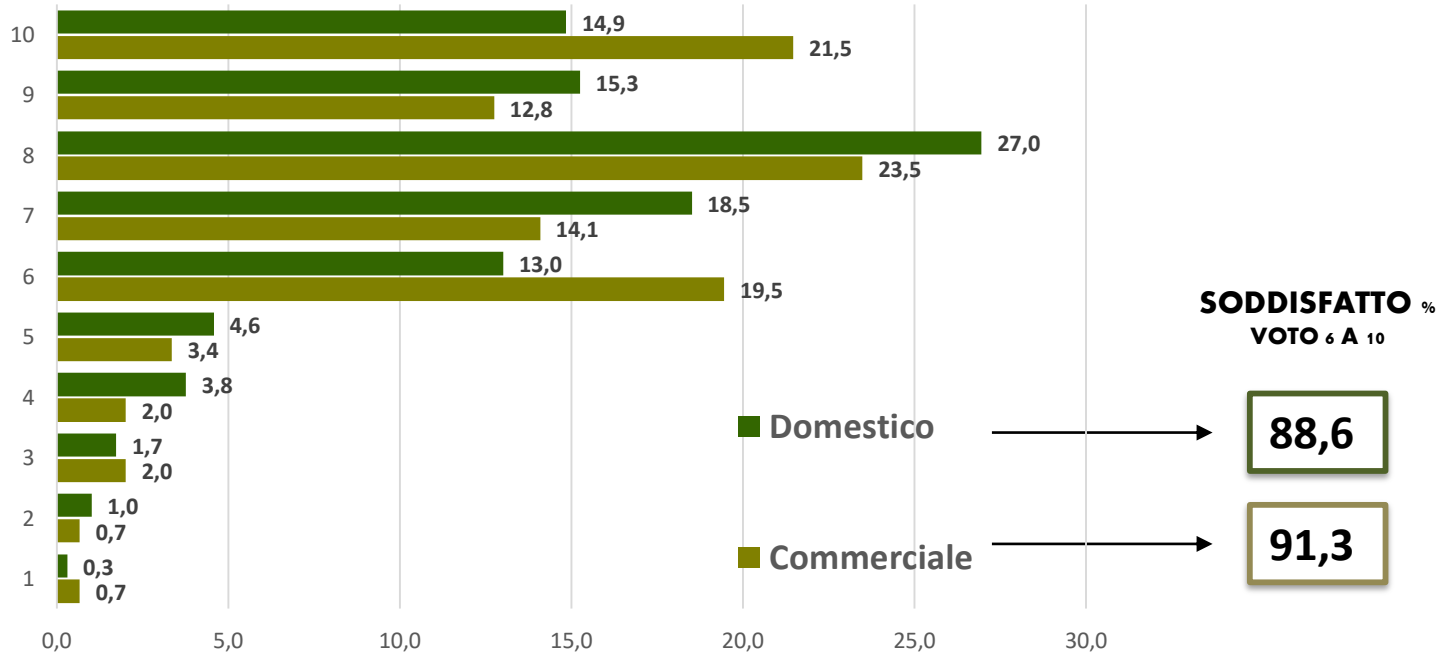
Dati comparati grado di soddisfazione **FREQUENZA DI RITIRO**



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

UTENZE DOMESTICHE E COMMERCIALE

Dati comparati grado di soddisfazione **PULIZIA AREE ADIACENTI**



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Aspetti Tecnici Generali RACCOLTA PORTA A PORTA
Considerazioni

Vediamo in questo segmento che riceviamo più risposte di utenti commerciali, che ci consentono di differenziare dalle utenze domestiche e procedere a identificare livelli più specifici di soddisfazione, e anche di critica per bisogni specifici di ciascun tipo di utenza.

Si evidenzia, in tutti i casi, un marcato disagio per quanto riguarda la pulizia delle aree adiacenti ai bidoni.

Questo specifico sub-fattore pesa nel trend e abbassa notevolmente l'intero fattore. C'è da considerare che, negli ultimi mesi, si sono aggiunti diversi nuovi comuni a quelli già serviti da Ecolan e, le valutazione che fanno in questi luoghi, devono valutarsi come segno del cambiamento e punto di partenza per la prossima misurazione di Customer Satisfaction.

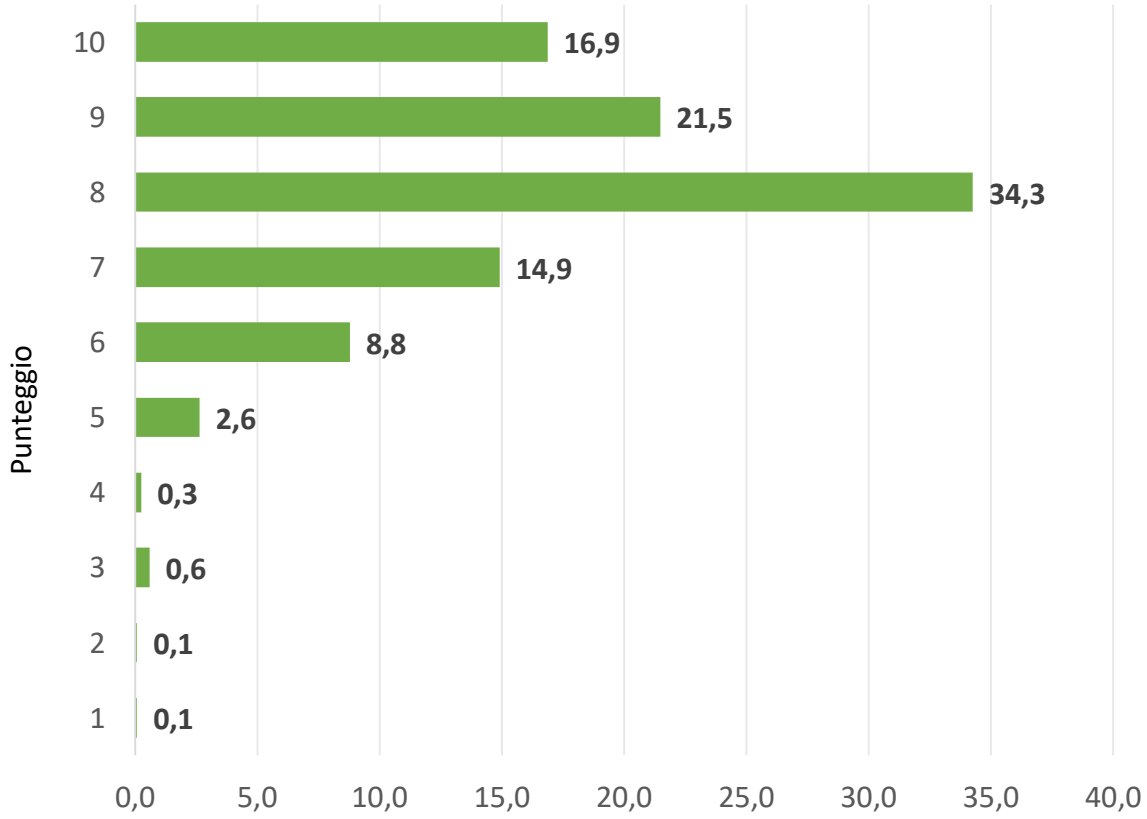
Rimane fermo il problema della pulizia delle aree adiacenti alla zona di raccolta, destando l'idea di una criticità sistemica. Per gli esercizi commerciali, che si trovano in aree centrali, si segnala un maggior disagio, essendo le aree più visitate, tipiche dei centri urbani. Ciò nonostante, risentono ancora della mancata pulizia più gli utenti domiciliari che commerciali e, nell'insieme, abbassano, come già detto, il voto generale.

Mettiamo l'accento sul Trend, che scende come già segnalato, di quasi 4 punti percentuali, dal 98,8% al 95,1% quest'anno. Diminuito innanzitutto dal basso voto in «Pulizia delle aree adiacenti»

La soddisfazione dell'utenza commerciale risulta inferiore a quella domestica di 2,2 punti percentuali, in questo caso più per via dell'insoddisfazione su orari e frequenza.

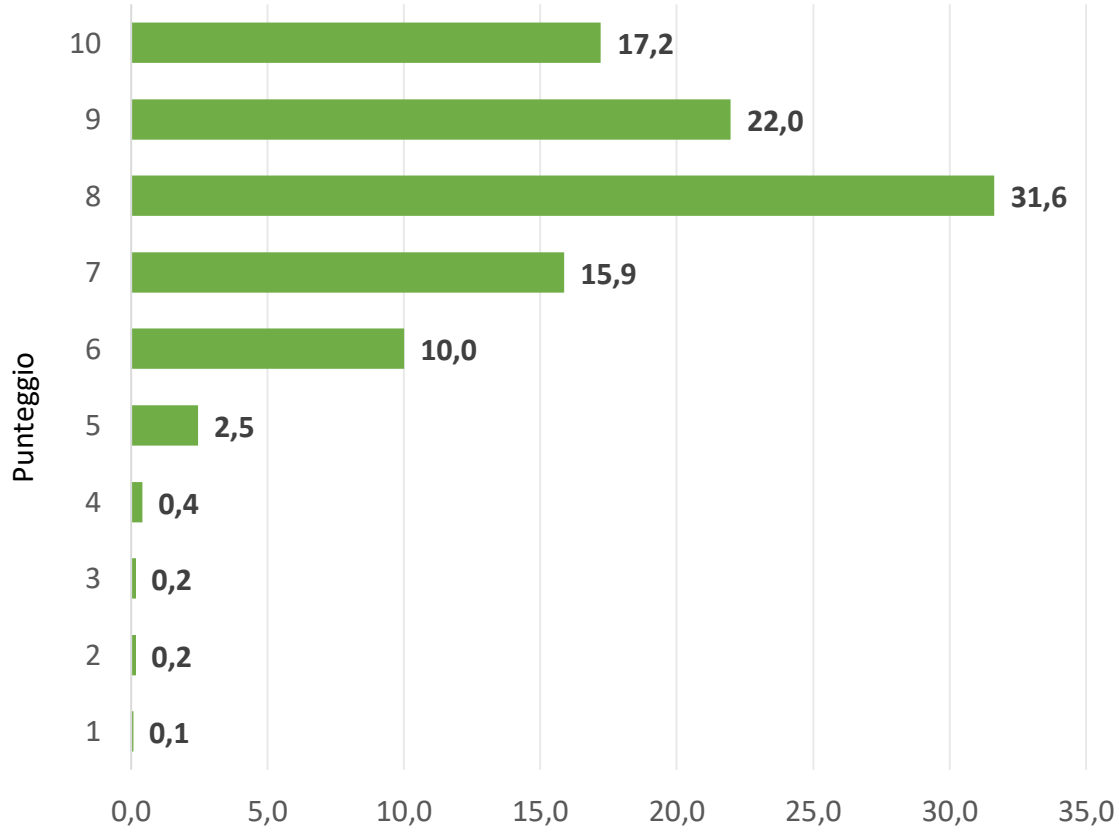
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Frequenza** raccolta VETRO



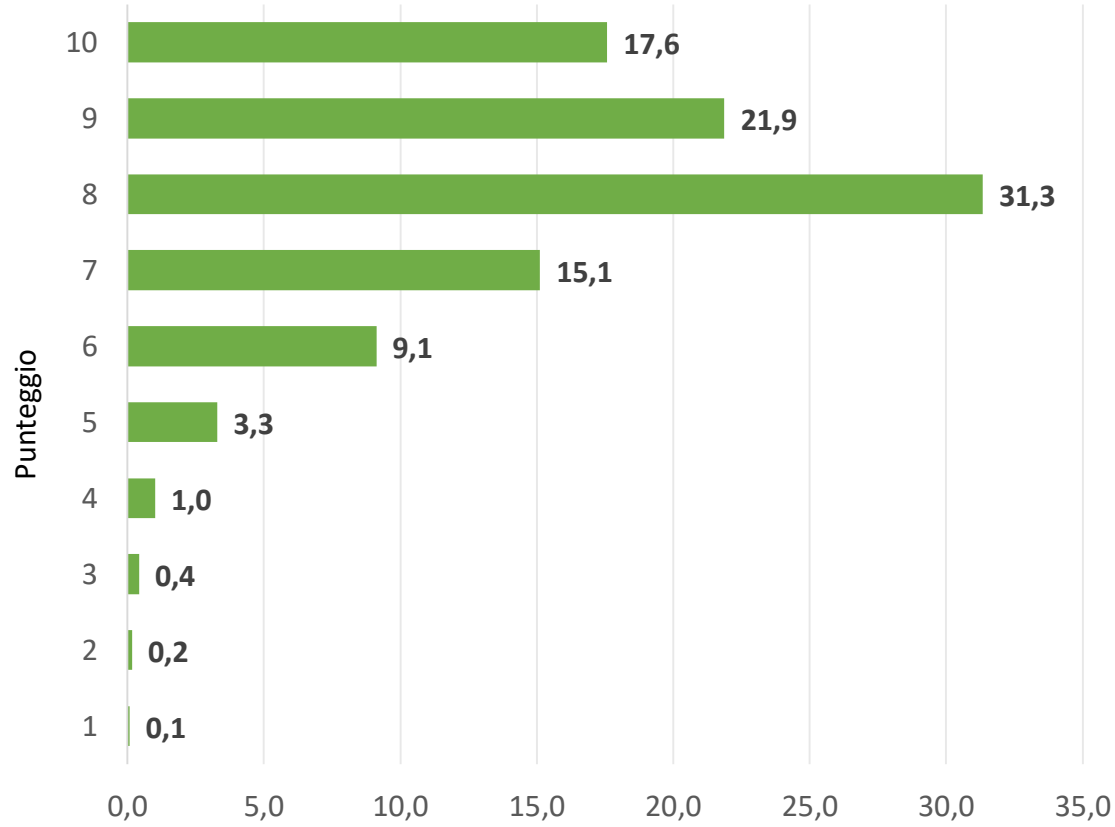
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Frequenza** raccolta PLASTICA / METALLI



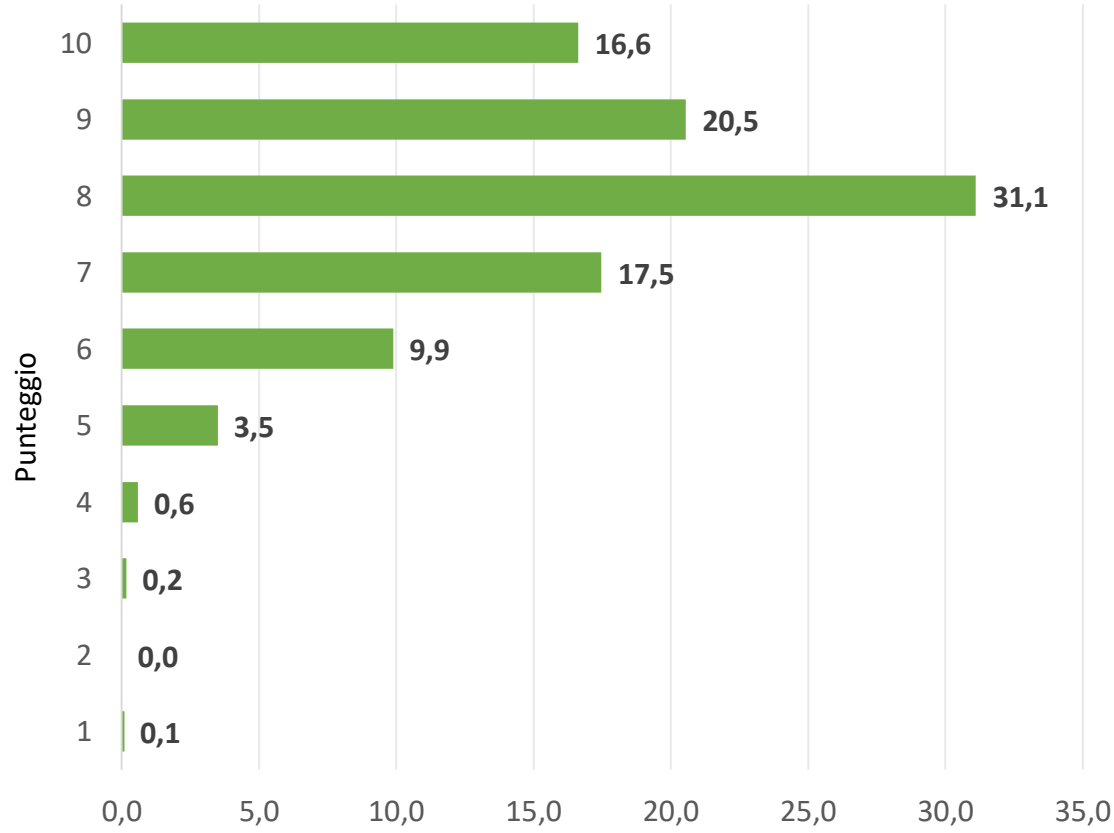
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Frequenza** raccolta CARTA



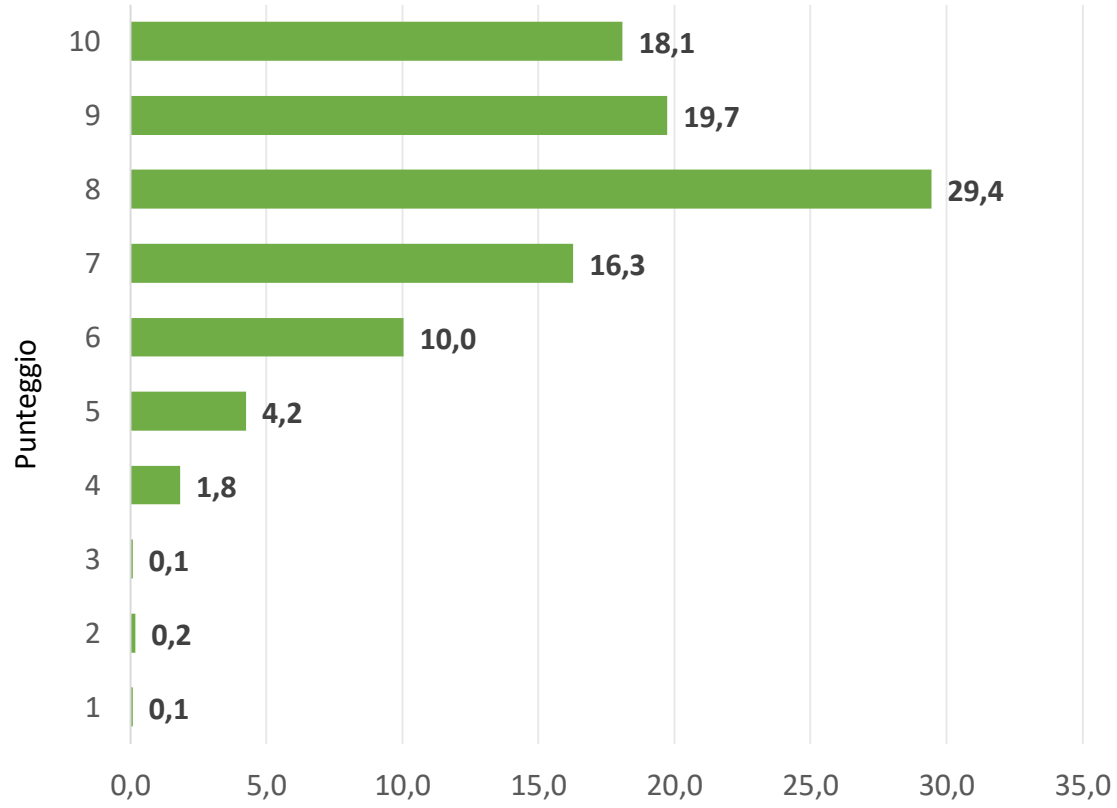
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Frequenza** raccolta INDIFFERENZIATA



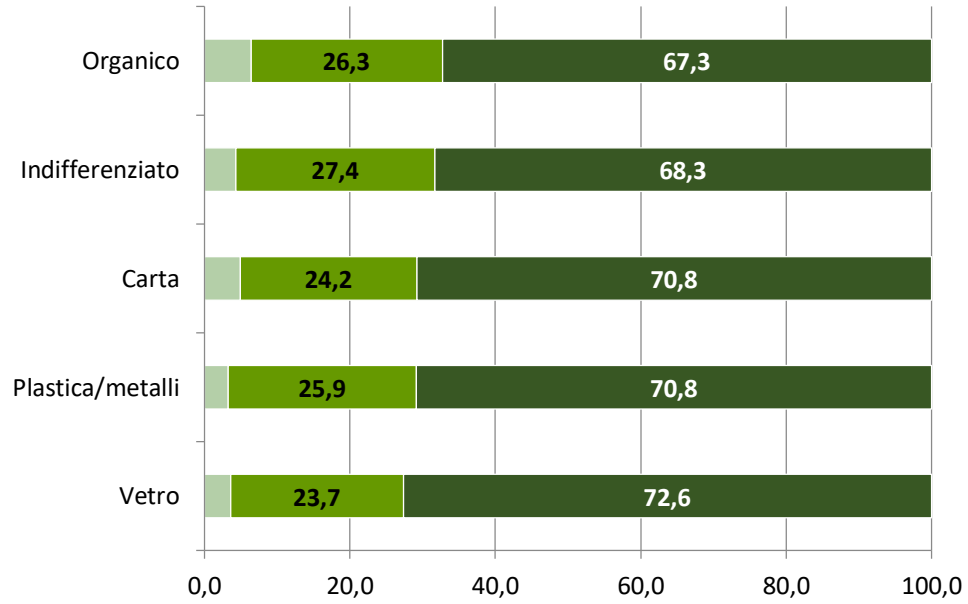
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Frequenza** raccolta ORGANICO



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: Dati comparati grado di soddisfazione
FREQUENZA DI RITIRO



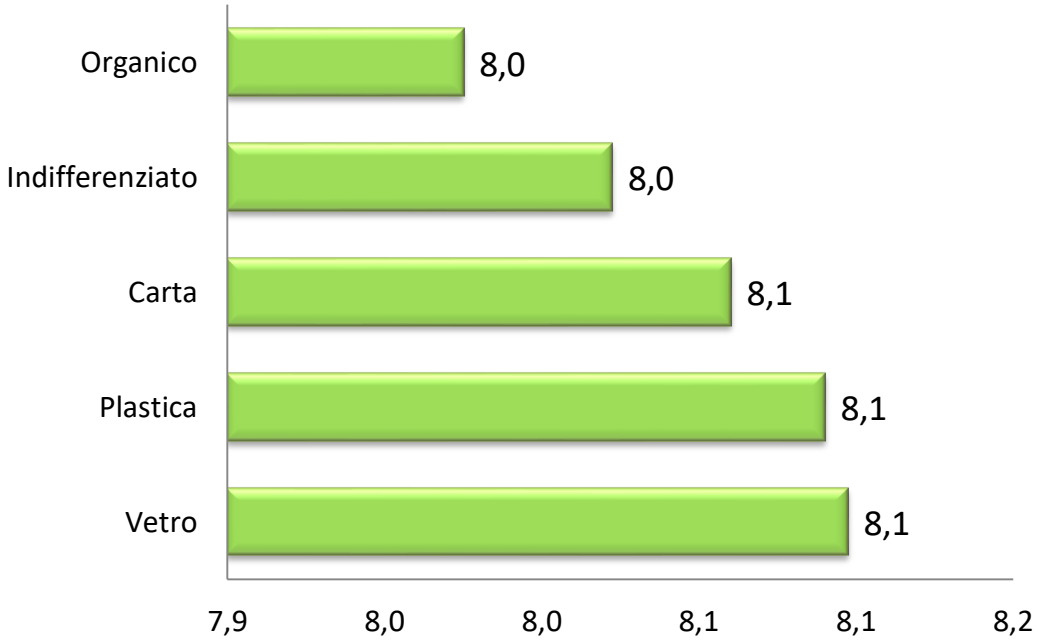
SODDISFATTO % VOTO 6 A 10
93,6
95,7
95,0
96,7
96,3

Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici FREQUENZA RITIRO 95,5

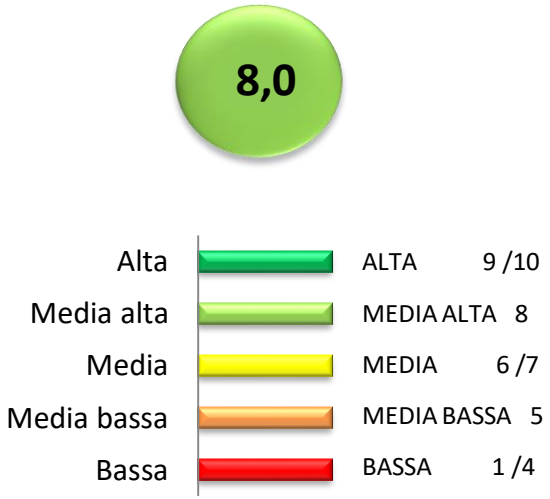
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI:FREQUENZA DI RITIRO

Dati comparati della INTENSITA' del grado di soddisfazione



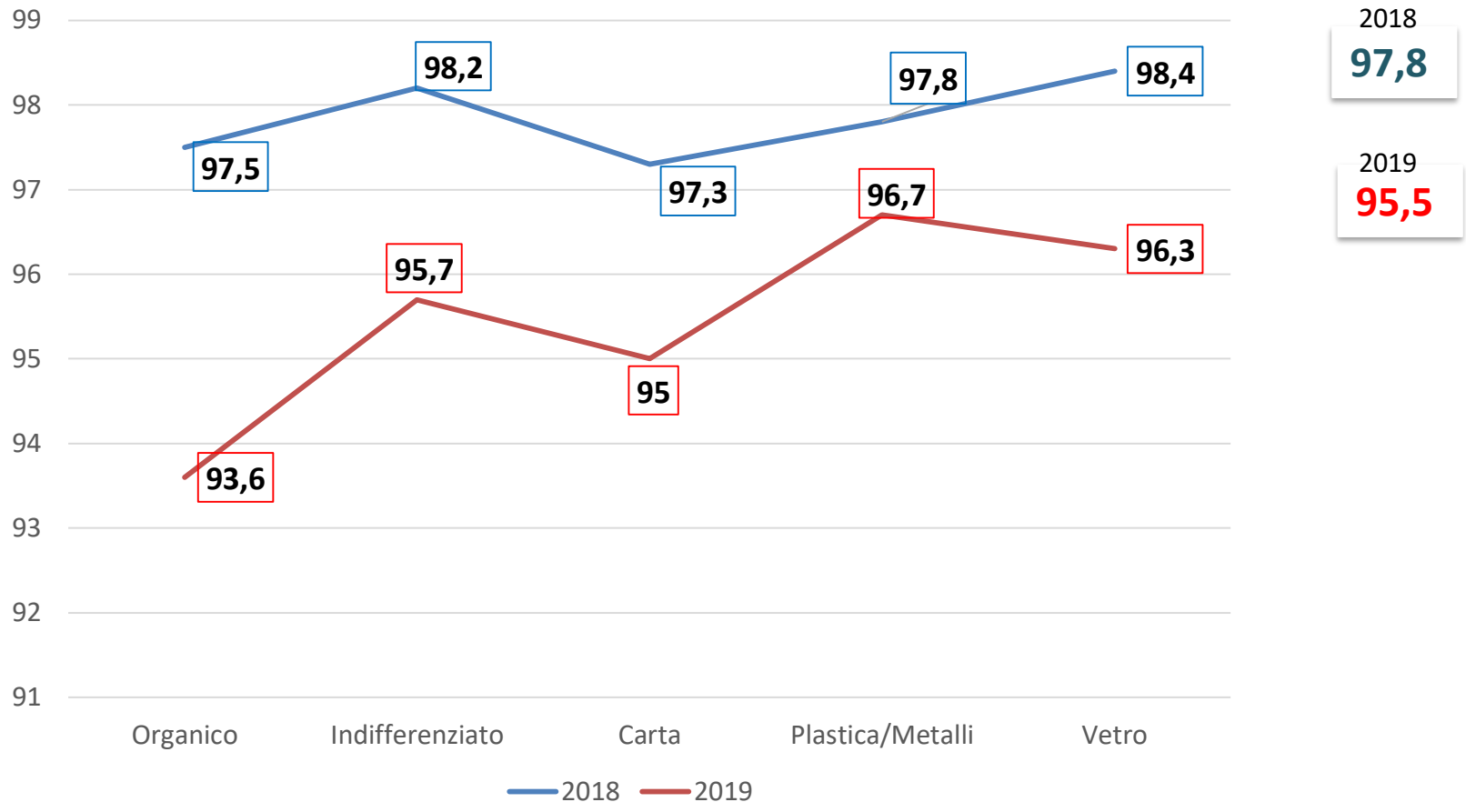
Intensità della soddisfazione della FREQUENZA



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

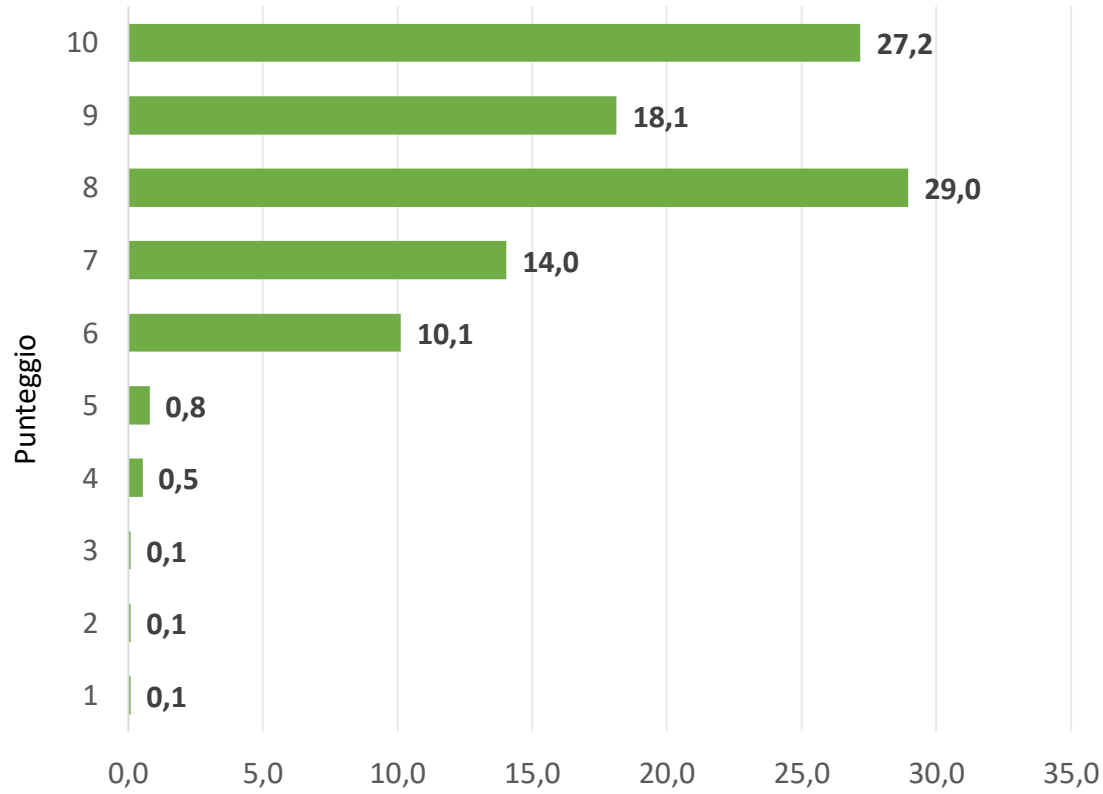
ASPETTI TECNICI GENERALI: TREND 2018 / 2019

soddisfazione FREQUENZA DI RITIRO



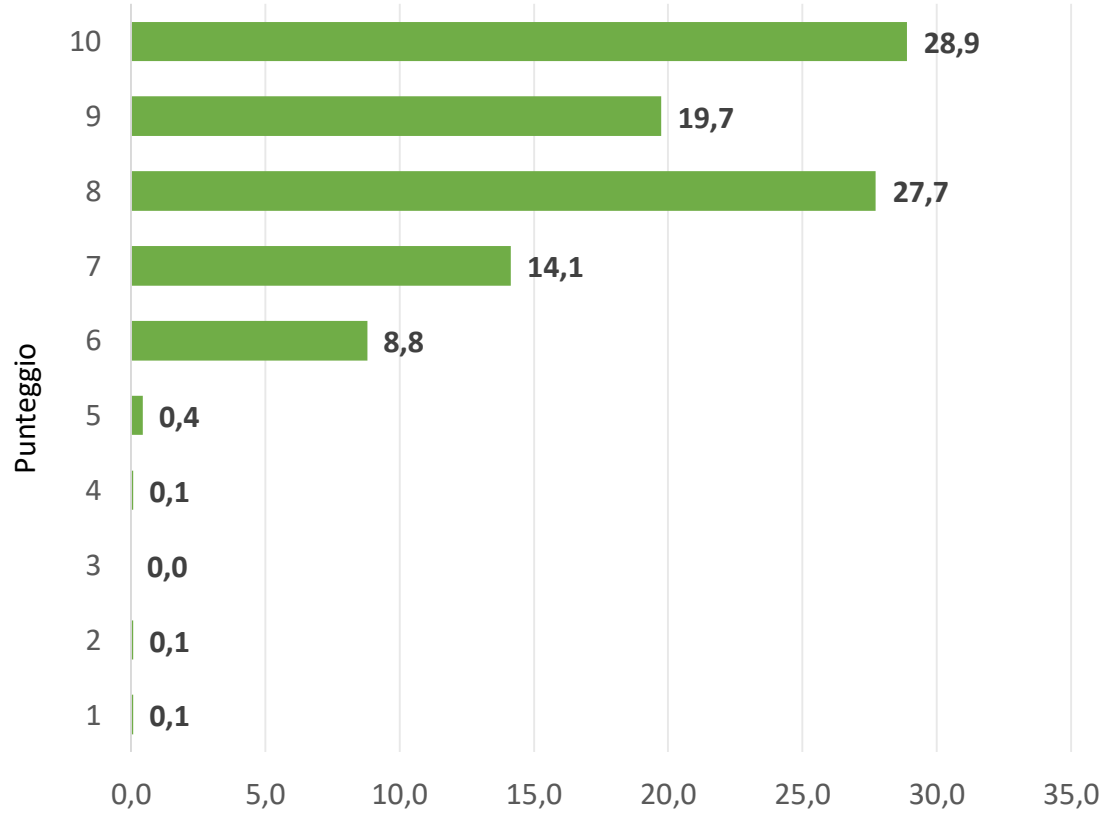
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Orari** raccolta VETRO



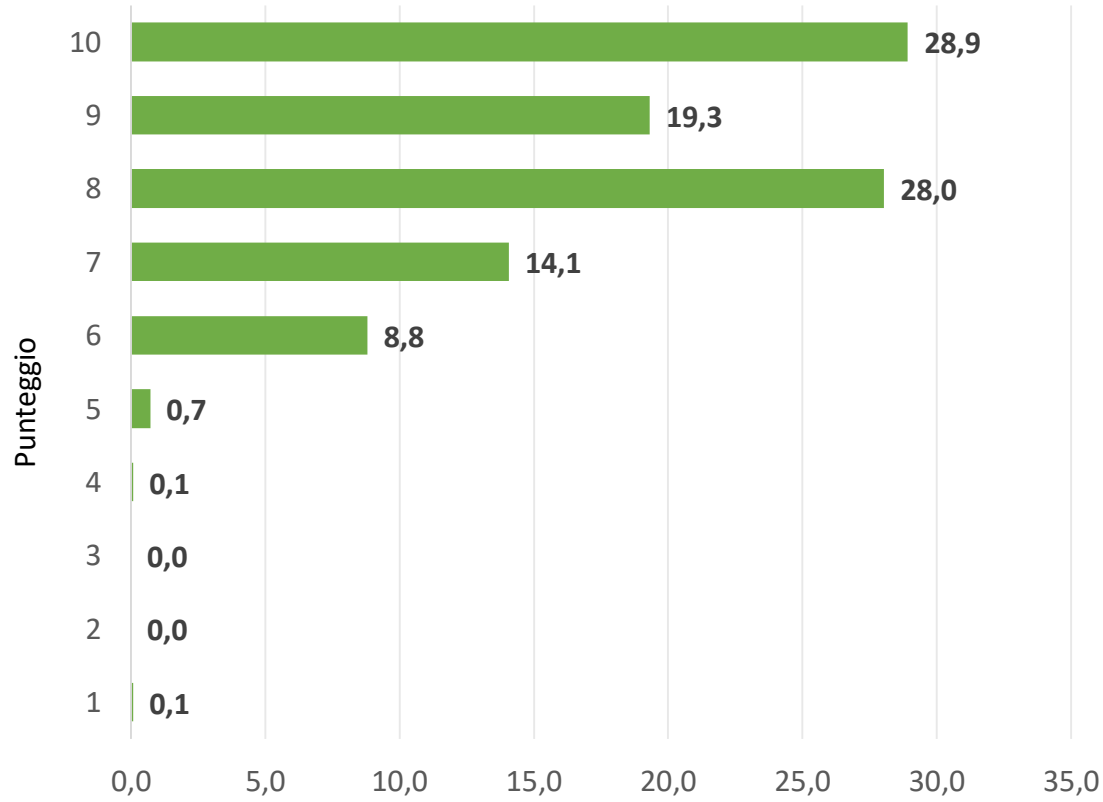
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Orari** raccolta PLASTICA / METALLI



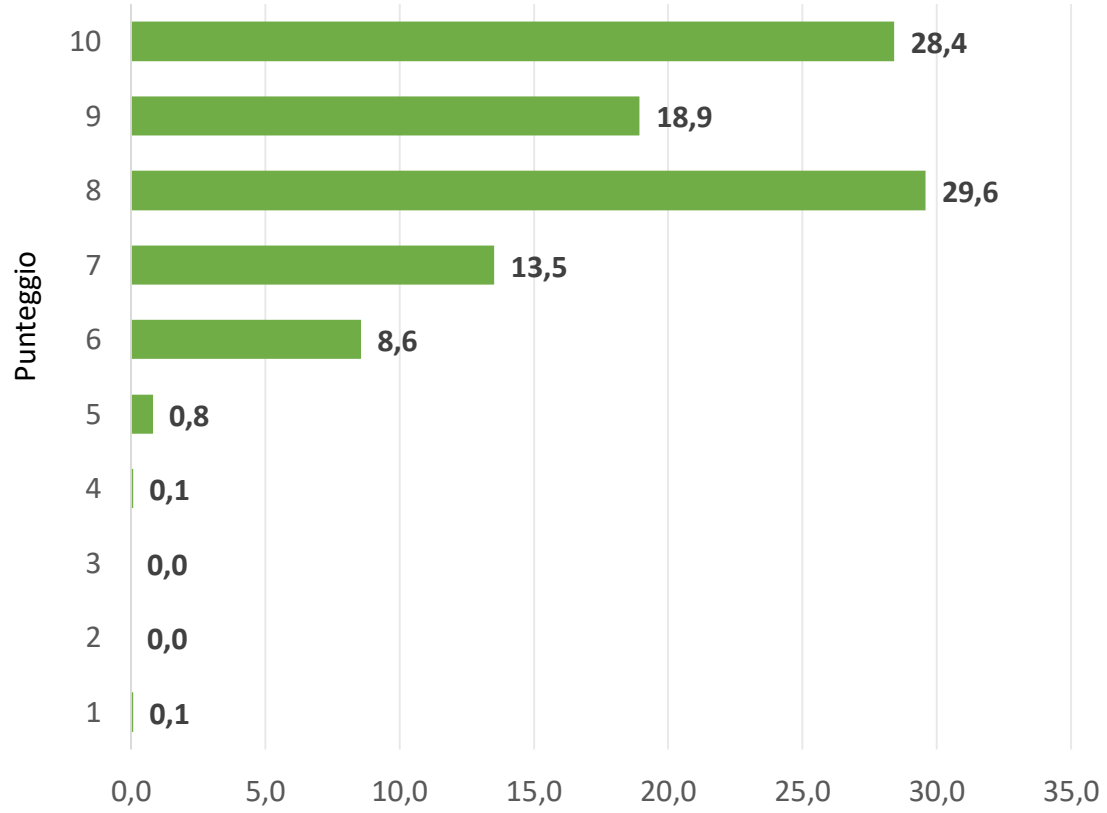
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Orari** raccolta CARTA



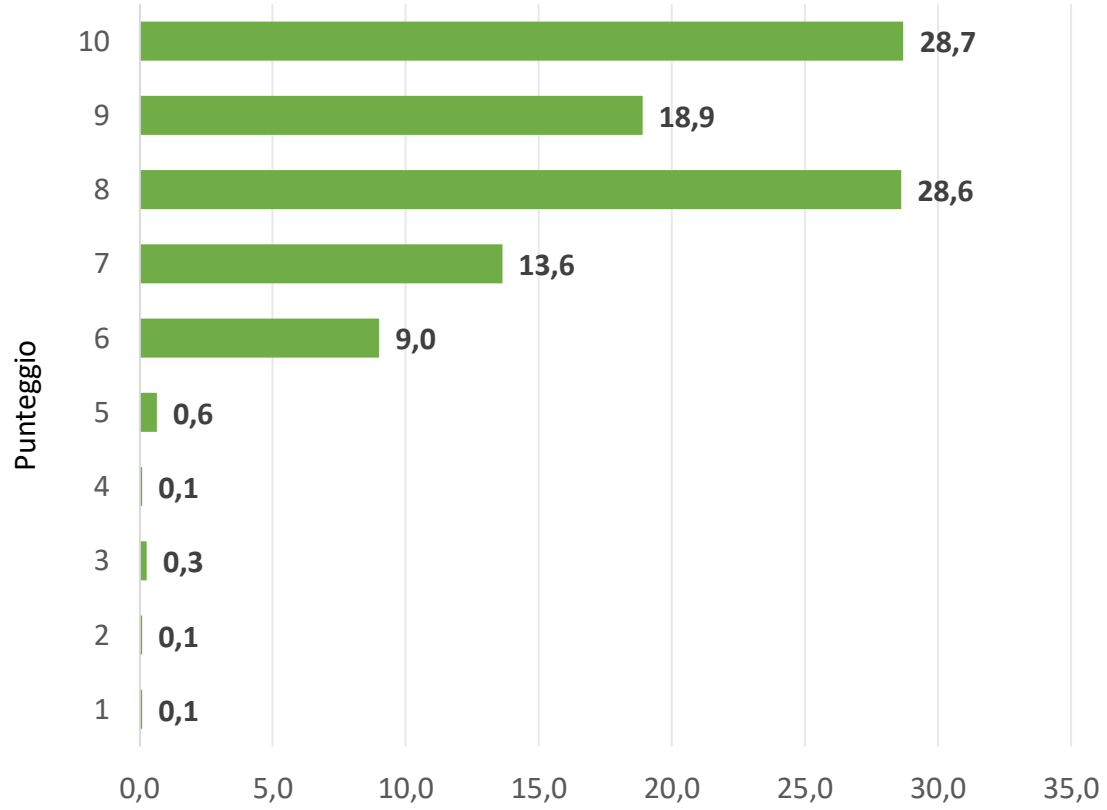
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Orari** raccolta INDIFFERENZIATA



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

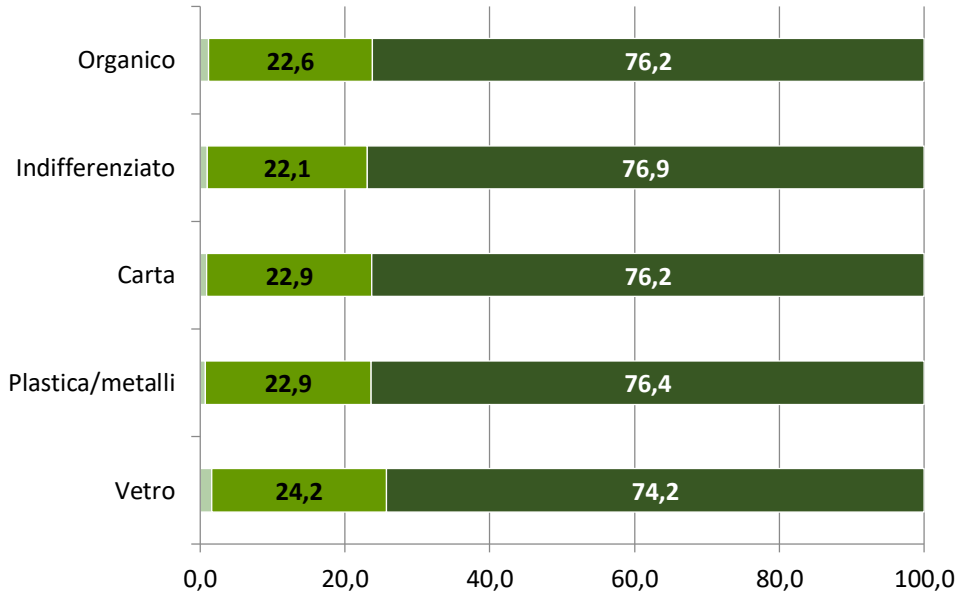
ASPETTI TECNICI: **Orari** raccolta ORGANICO



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: Dati comparati grado di soddisfazione

ORARI RACCOLTA



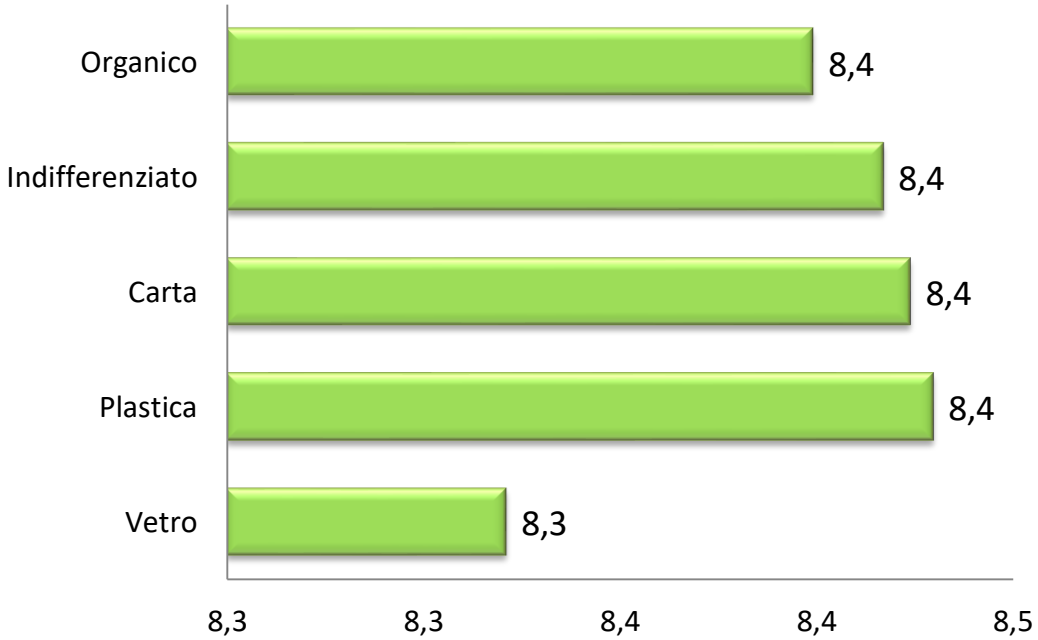
SODDISFATTO % VOTO 6 A 10
98,8
99,0
99,1
99,3
98,4

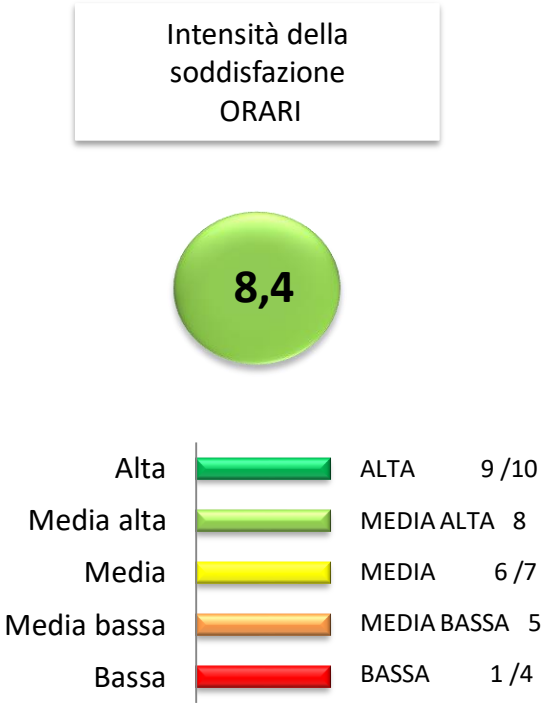
Indice % MEDIA di soddisfazione Aspetti Tecnici ORARI RITIRO **98,9**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI:**ORARI** RACCOLTA

Dati comparati della INTENSITA' del grado di soddisfazione

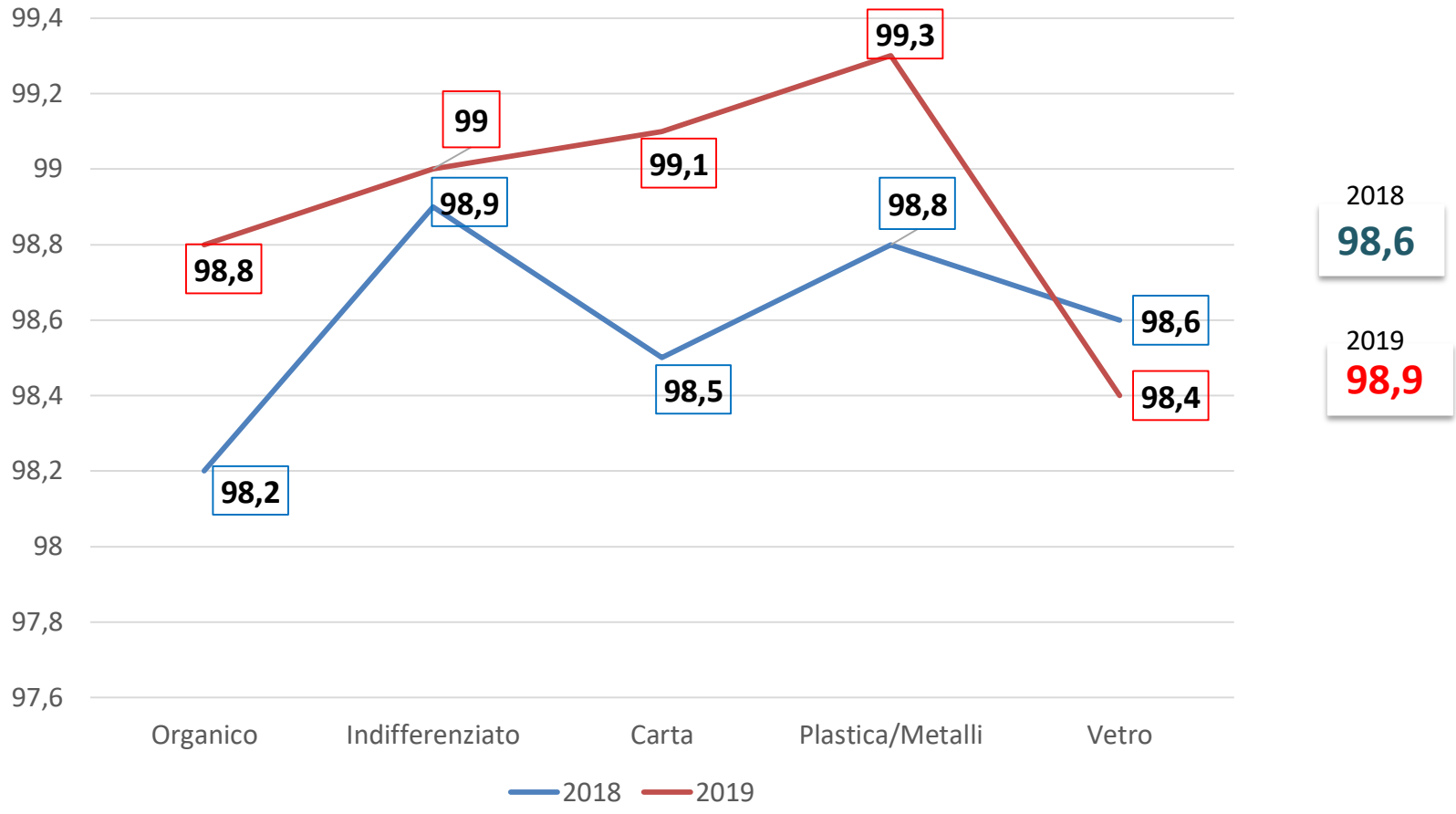




Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: TREND 2018 / 2019

soddisfazione ORARI RACCOLTA



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

ASPETTI TECNICI- grado di soddisfazione
Considerazioni (1)

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Nello specifico dell'analisi degli aspetti tecnici, va tenuto conto che, poco prima dell'indagine, si sono aggiunti diversi nuovi comuni al servizio di Ecolan, e questo come abbiamo già spiegato in un'altra sezione, ci è utile per fare anche la «prima diagnosi» dopo il passaggio, per verificare futuri trend. All'ascolto nelle interviste si è manifestata, comunque, una grande soddisfazione con il cambio di gestione.

Per quanto riguarda la FREQUENZA, vediamo che si verifica una lieve flessione del trend rispetto al 2018, e questo lo si vede in ogni singolo aspetto. Cala la soddisfazione, anche se non drammaticamente, ma serve da campanello di allarme, per tutti i materiali, ma soprattutto per quanto riguarda la carta, dove osserviamo una differenza negativa più notevole (3,9 punti percentuali). Questo lo segnalano anche gli esercizi commerciali che, in questo sub-fattore, si manifestano molto meno soddisfatti di quanto lo sono gli utenti domiciliari.

Va anche notato che, all'ascolto, si segnala anche un relativo malessere riguardo alle frequenze.

Va tenuto conto della logica della situazione, perché l'Umido e l'Indifferenziato, che sono gli elementi che emanano più odori e ingombrano di più, sono quelli che hanno voti più bassi.

Presso alcuni comuni, soprattutto nelle zone centrali o storiche, all'ascolto si lamentano della problematica di dover salire e scendere scalinate per arrivare alla strada principale, lungo la quale si procede alla raccolta. Questa situazione produce alcuni disagi specialmente alle persone anziane che abitano in quei settori urbani.

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

ASPETTI TECNICI- grado di soddisfazione
Considerazioni (2)

Per quanto riguarda gli ORARI: Si vede nel trend 2018-2019 che quasi tutti gli aspetti si mantengono molto alti nella considerazione, tranne la raccolta del vetro che cala lievemente rispetto all'anno scorso. Quando andiamo nello specifico di ciascun fattore, tutti sono tra 98 e 99% allora ci troviamo praticamente vicini alla eccellenza. In questo sub-fattore, l'intensità della soddisfazione risulta anche elevata attestandosi ad un 8,4, essendo solo il caso del vetro il punto inferiore della considerazione che però risulta molto adeguata.

Analizzando la differenza tra privati e commerciali, si inverte la tendenza della frequenza, e si manifestano più soddisfatti quelli del settore domestico, mentre lo sono meno i commercianti. Questo si spiegherebbe per la situazione della raccolta, che potrebbe non tener conto degli orari di chiusura delle attività, cosa che non colpisce a chi ci vive e può gestire le ore con più flessibilità. Potrebbe essere uno spunto utile per la pianificazione degli orari di raccolta per l'anno prossimo.

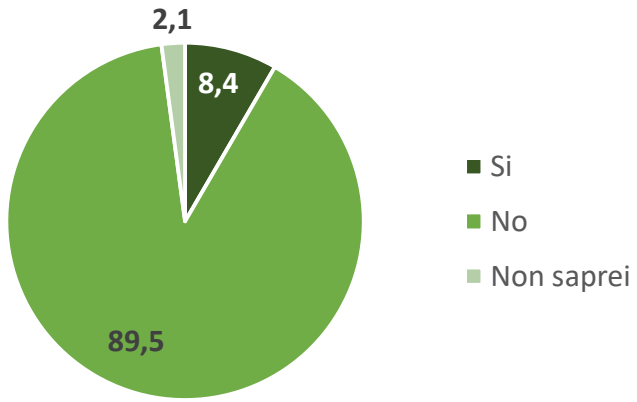
Va tenuto conto di due aspetti nell'analisi complessiva: Siamo passati ad una migliore conoscenza del parere degli utenti commerciali, perché se nel 2018 questi rappresentarono il 3,7 % delle utenze, quest'anno abbiamo sentito il 12,8 %. Nei quadri si esprime una differenza della loro valutazione rispetto a quella delle famiglie, come già segnalato.

Consideriamo che il passaggio di operatore e la segmentazione tra utenti domestici e commerciale, influiscono sul CSI sintetico ma, come già detto, servono anche a donare più accuratezza all'insieme dell'indice.

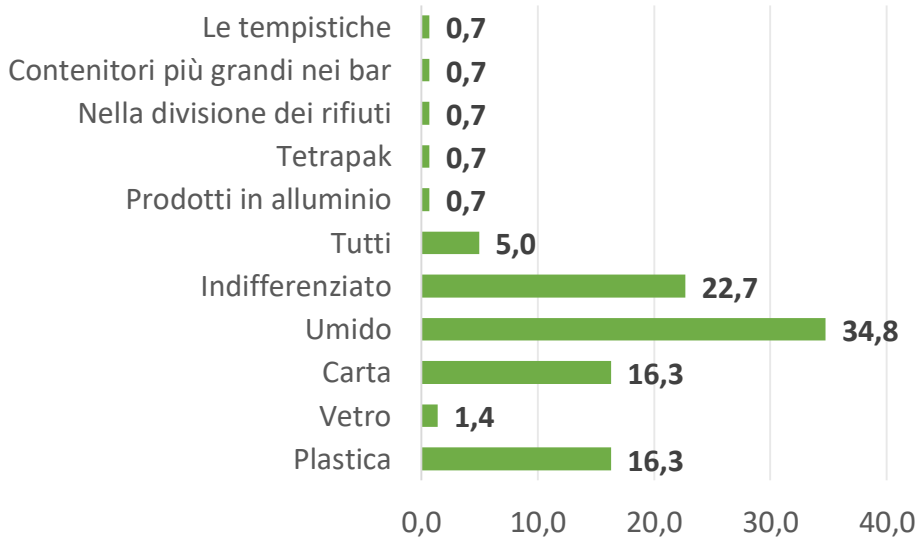
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Difficoltà** con la raccolta differenziata

Ha incontrato difficoltà nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?



Con quali prodotti ha avuto problemi?
Risponde solo il 7,7 % del totale



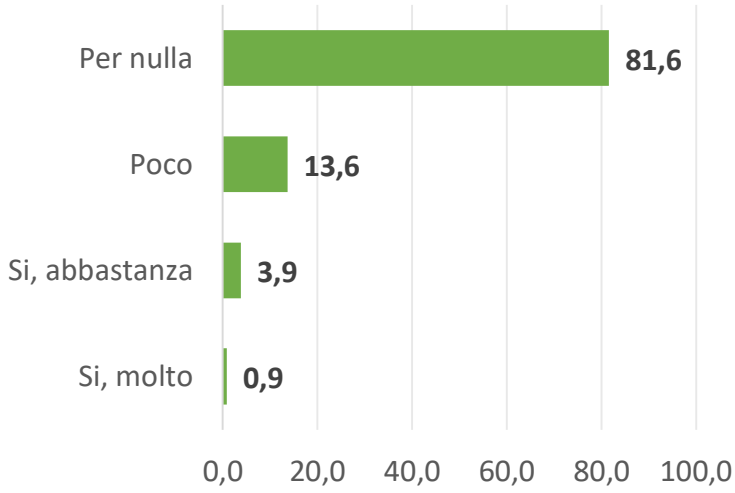
Quest'anno sale la percentuale di chi manifesta aver avuto problemi nella gestione della separazione dei rifiuti. Ci sono due casi, che sono gli stessi che danno problemi ovunque: quelli che emanano odori e sono di più difficile gestione all'interno della casa, come Organico e Indifferenziato da una parte, e dall'altra quelli che risultano più ingombranti, quali Carta e Plastica.

Tutti gli altri danno poco fastidio, e così viene dimostrato dagli scarsi valori segnalati. Però non guasterebbe, tenendo conto della crescita delle difficoltà (da 5,1 a 8,4%), poter eventualmente offrire qualche consiglio sul modo di stoccare o suggerimenti pratici in un opuscolo o nel prossimo calendario. Si ratifica la volontà e la disposizione degli utenti per procedere alla separazione dei rifiuti. Per quanto riguarda la carta, vediamo che quest'anno si dimostra il prodotto più problematico da gestire nella raccolta.

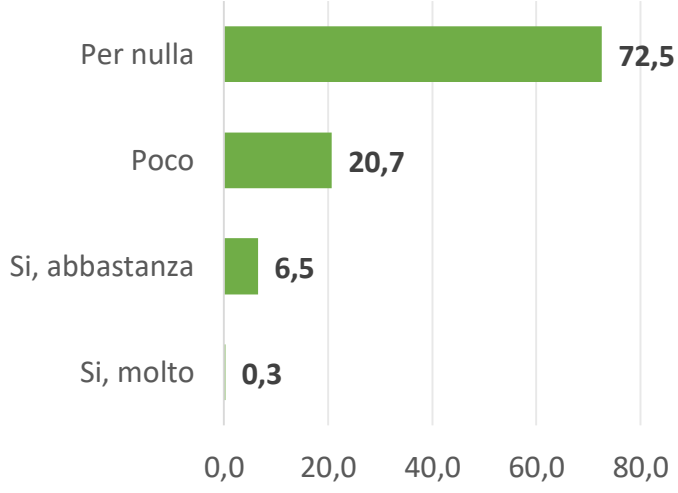
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI: **Problemi** nella gestione dei mastelli

Ha incontrato problemi o difficoltà con la gestione dei mastelli in **CASA**?



Ha incontrato problemi o difficoltà con la gestione dei mastelli nel **CONDOMINIO**?



Vediamo un miglioramento generale per quanto riguarda la gestione dei mastelli, sia a casa che nei condomini, salendo dal 91 al 95,2% degli utenti di tipo domiciliare a manifestare di aver avuto poco o nessun problema. Sale da 89,5 a 93,2% per l'utenza dei condomini. Nell'estremo negativo, e questo è anche allettante, si sono quasi dimezzati i valori, passando dal 9,1% al 4,8%, di chi ha trovato molti o abbastanza problemi a casa, mentre che per dei condomini scende dal 10,5 al 6,8%.

Dovrebbe tenersi conto anche dai disagi segnalati dagli utenti singoli nei centri storici con delle scalinate, menzionati in precedenza, nel caso sia possibile trovare una soluzione al loro problema.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Valutazione importanza e soddisfazione
SERVIZI SPECIALI

✓ **Centro raccolta**

Conoscenza / utilizzo

✓ **Ritiro ingombrante**

Conoscenza / utilizzo

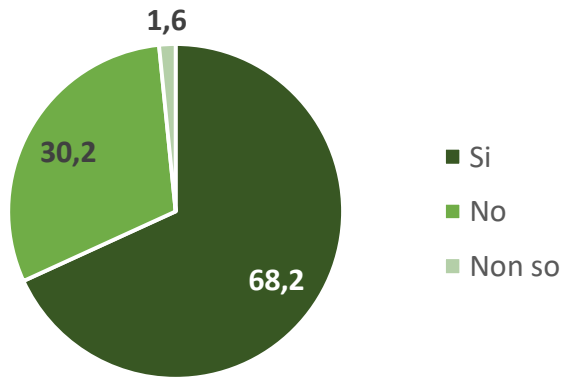
✓ **Compostaggio**

Conoscenza / utilizzo / attrezzatura / benefici

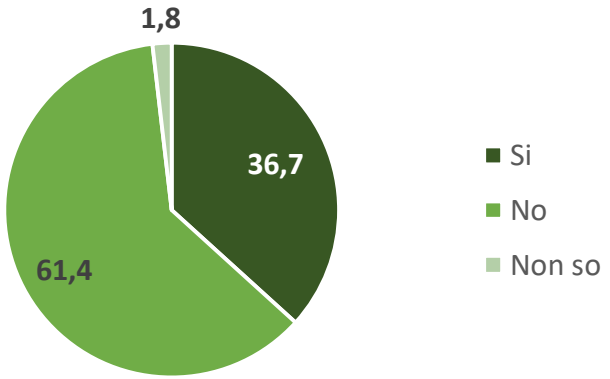
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

CENTRO RACCOLTA: Conoscenza ed utilizzo

Conosce il Centro Raccolta?



Ha utilizzato mai il Centro Raccolta?



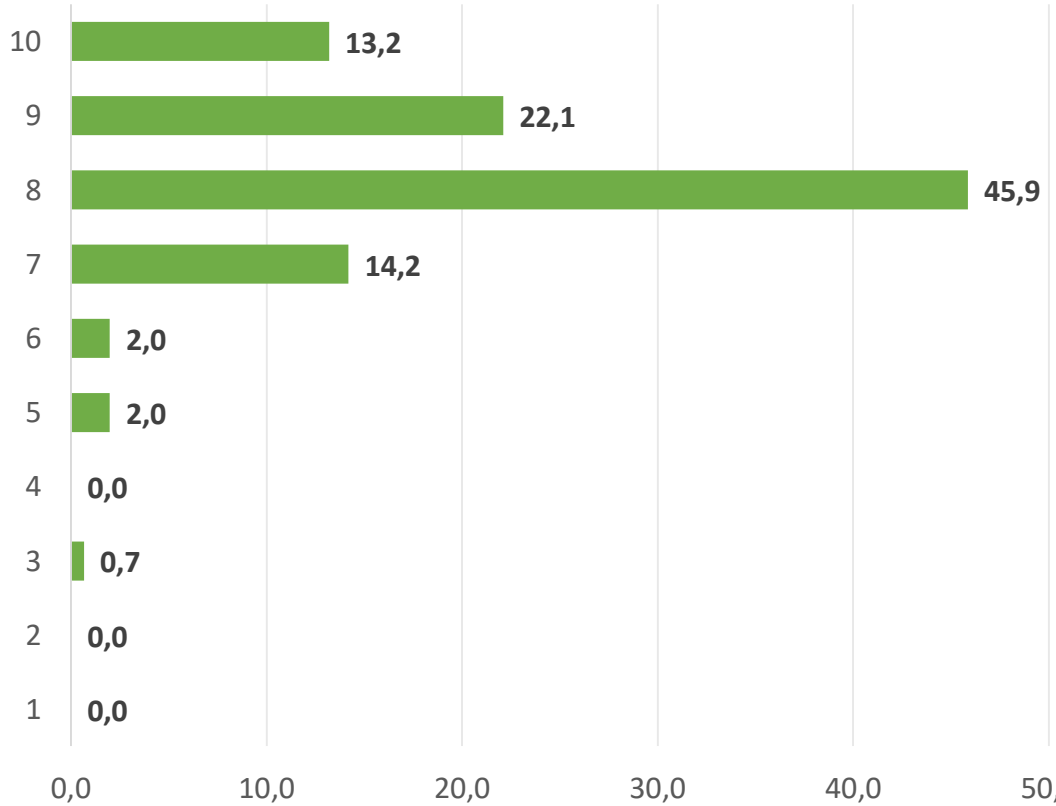
In questo sub-fattore vediamo che i valori non sono quasi variati da un anno all'altro, la conoscenza rimane tra il 65 ed il 70 % (dal 65 % dell'anno scorso al 68,2 di quest'anno conoscono il servizio di Centro di Raccolta), tanto che poco più della metà (37,6 % nel 2018 contro un 36,7% nel 2019 del totale) ha dichiarato di averne fatto uso almeno una volta.

Rimane quasi un terzo dell'utenza (30,2 %) che non conosce l'esistenza del servizio offerto. Il trend rimane praticamente invariato, e la risorsa sottoutilizzata. Ciò nonostante, dall'ascolto ci segnalano che tante volte si utilizza il centro raccolta in alternativa al servizio ritiro ingombranti. A causa dei lunghi tempi di attesa va lasciato perdere e preferiscono rivolgersi ai centri.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

CENTRO RACCOLTA: Grado di SODDISFAZIONE

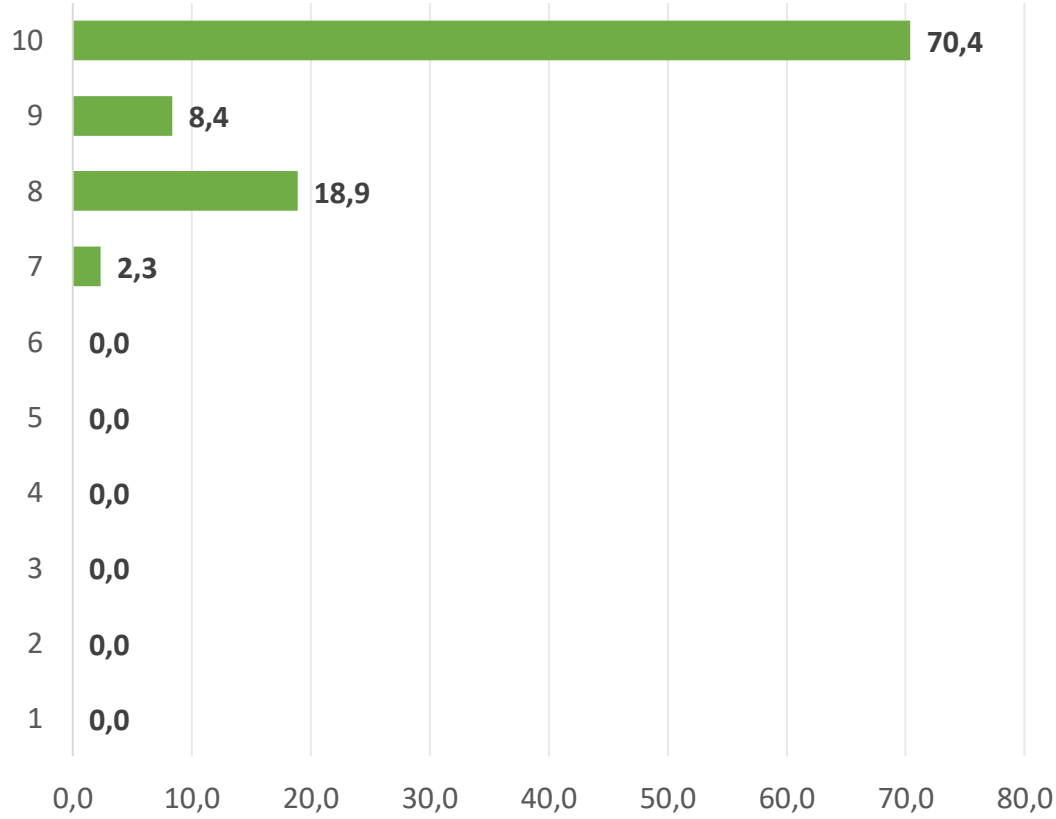
Sul **26,1 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

CENTRO RACCOLTA: IMPORTANZA

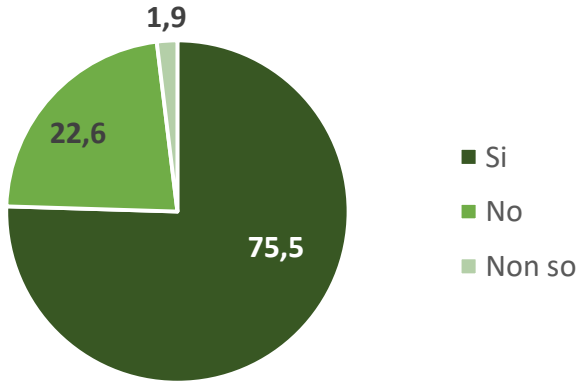
Sull' **51,2 %** del totale che RISPONDE ALLA DOMANDA



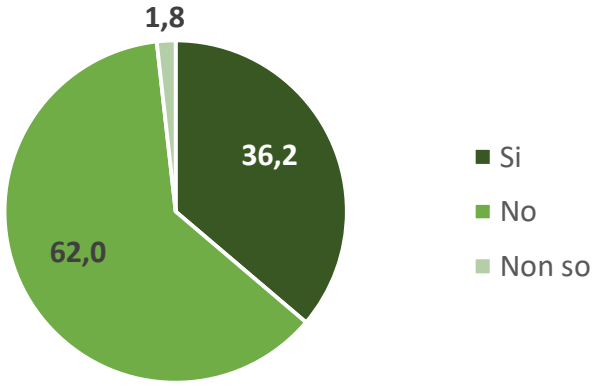
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RITIRO INGOMBRANTI: Conoscenza ed utilizzo

Conosce il servizio di Ritiro Ingombranti?



Ha utilizzato mai il servizio di Ritiro Ingombranti?



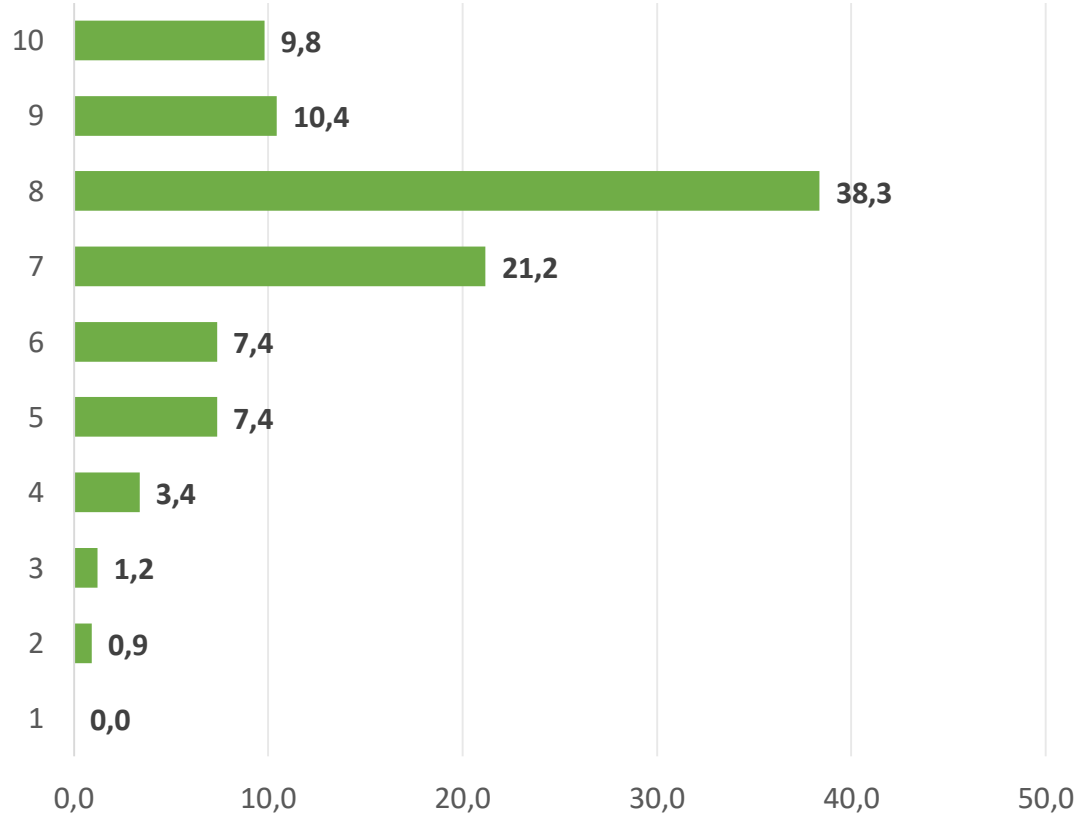
Questo servizio di Ritiro Ingombranti è conosciuto da una quantità importante di utenti, anche se quest'anno sono una percentuale inferiore a quelli del 2018, molto probabilmente dovuto all'incorporazione di nuovi comuni al servizio di Ecolan (l'anno scorso erano un 85,9 %, quest'anno sono tre quarti degli utenti). Per quanto riguarda chi l'ha utilizzato, le cifre sono più alte di quelle dell'anno scorso (si passa dal 24,9 % al 36,2%) chi manifesta di averne fatto uso almeno una volta.

Dall'ascolto si capisce che tanti utenti si lamentano dei tempi lunghi che occorrono per il ritiro (si segnalano attese di 2-5 mesi). Secondo quanto dicono gli intervistati, questo sarebbe causa di disagi per dover stoccare ingombranti fino al momento della raccolta.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RITIRO INGOMBRANTI: Grado di SODDISFAZIONE

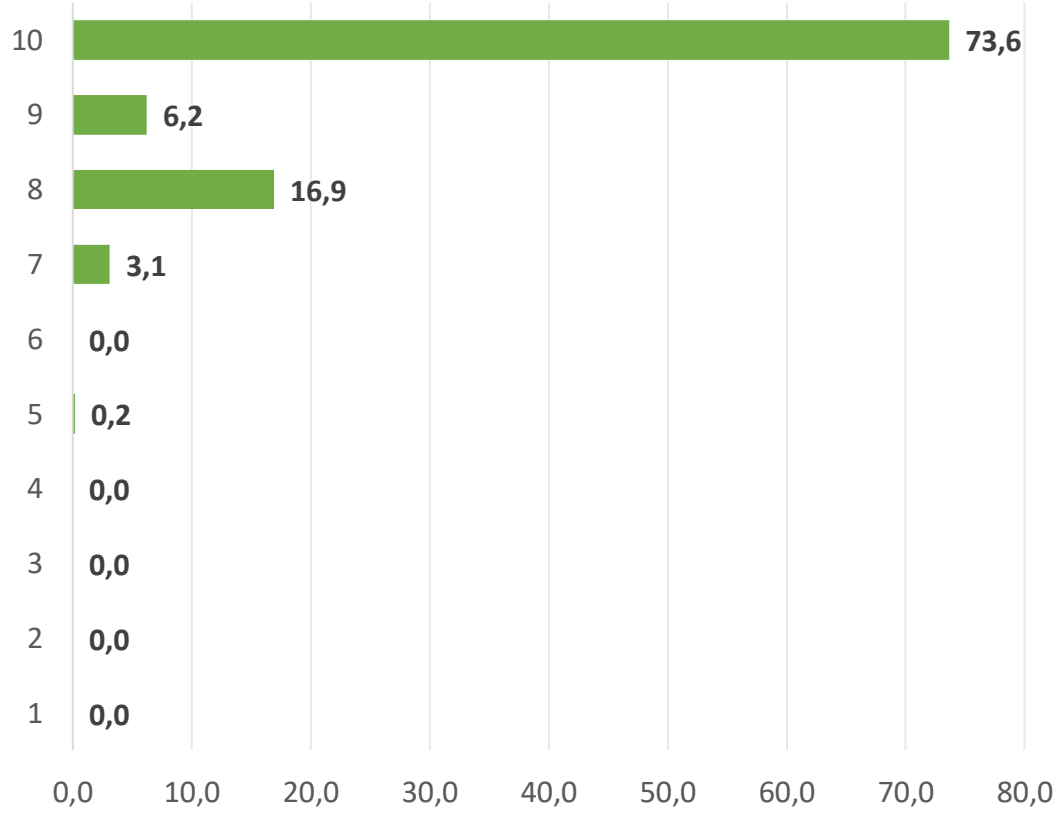
Sul **27,8 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

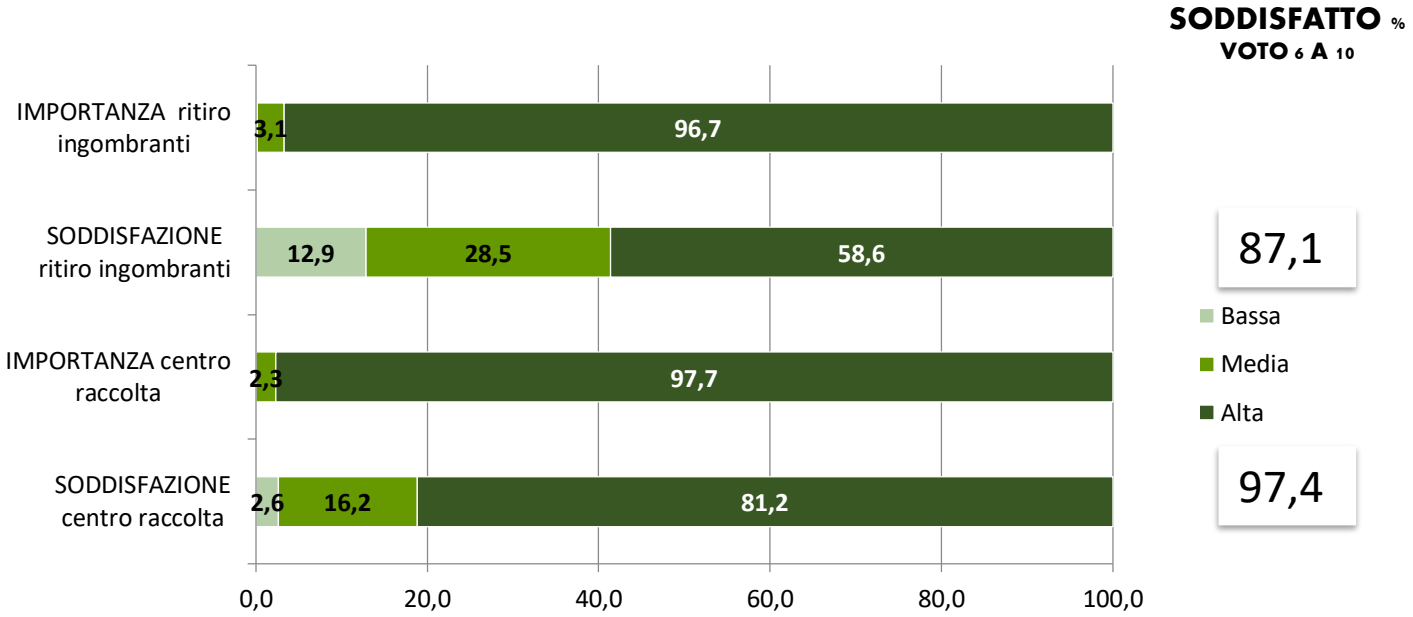
RITIRO INGOMBRANTI: IMPORTANZA

Sul **65,3 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

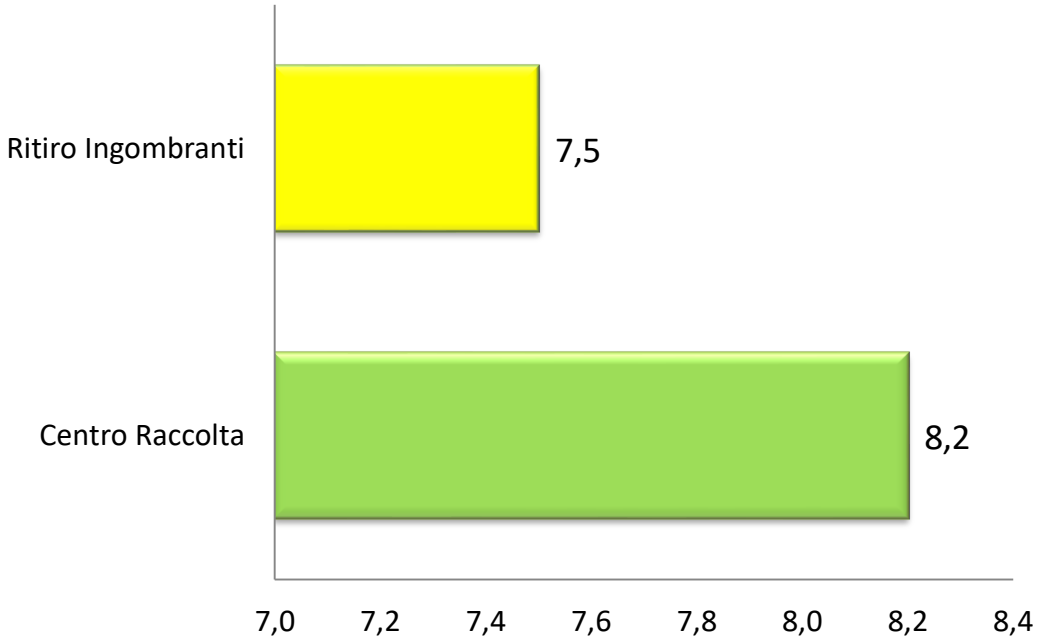
SERVIZI SPECIALI: Dati comparati IMPORTANZA e grado di SODDISFAZIONE



Indice % MEDIA di soddisfazione SERVIZI SPECIALI **96,3**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

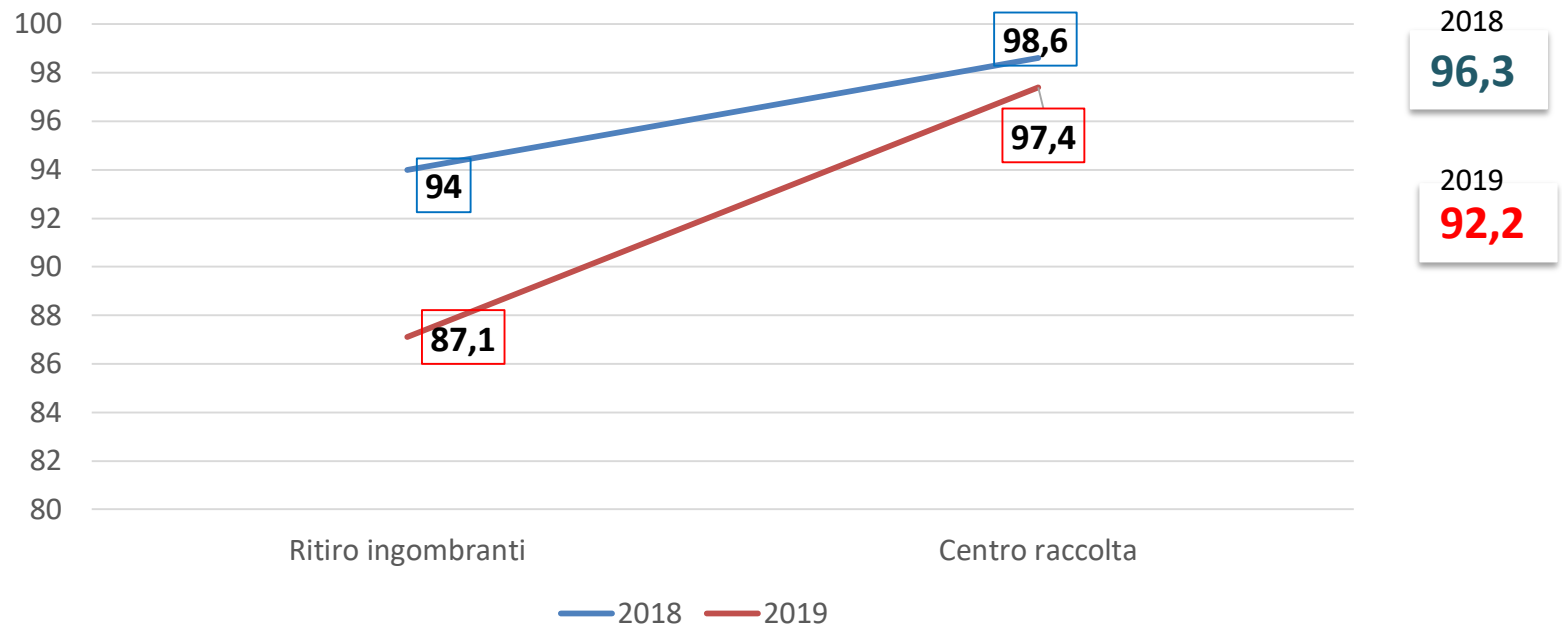
SERVIZI SPECIALI: Dati comparati della INTENSITA' della soddisfazione



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Servizi Speciali: TREND 2018 / 2019

Soddisfazione Ritiro Ingombranti / Centro raccolta



2018
96,3

2019
92,2

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SERVIZI SPECIALI: Considerazioni

Come già abbiamo segnalato nell'analisi dei sub-fattori il Centro Raccolta viene più valorizzato dagli utenti di quanto lo è il servizio di Ritiro Ingombranti. L'interessante è che entrambi gli argomenti vengono ritenuti di altissima importanza (c'è soltanto un punto percentuale di differenza tra loro, 96,7% per il Ritiro Ingombranti e 97,7% per i Centri di Raccolta).

Il divario, abbastanza elevato, si produce nella soddisfazione percepita per ciascuno di essi, probabilmente dovuto a quel che si segnala sui tempi di attesa per il passaggio degli addetti della raccolta, aspetto probabilmente da controllare. Il Ritiro Ingombranti riceve un voto positivo nell'87,1% dei casi, mentre il Centro Raccolta sale di oltre 10 punti percentuali, con una approvazione del 97,4% dei casi.

Il trend scende da 96,3 a 92,2, richiamando attenzione su questi argomenti.

L'intensità della soddisfazione scende anche nei confronti dell'anno 2018. Allora l'intensità per il Ritiro Ingombranti era di 8,6 e quest'anno scende a 7,5. Cala anche l'intensità per il Centro Raccolta passando da 9,1 nel 2018 all'8,2 quest'anno.

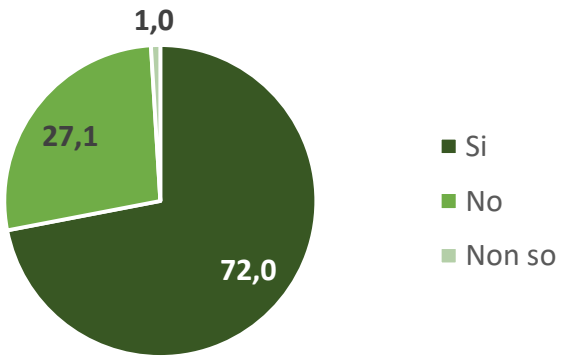
Da considerare, alla luce dei risultati, la possibilità di controllare e rivedere la situazione dei tempi di servizio per il ritiro, e probabilmente occorrerebbe comunicare come prenotare i turni per fare in modo di agevolare una situazione che diventa problematica e probabilmente una criticità.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

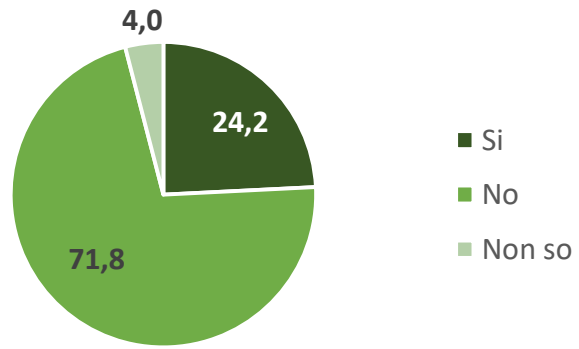
COMPOSTAGGIO: Conoscenza ed utilizzo

Domanda rivolta al **34,9 %** del totale che vive in contrade o fuori città

Ha mai sentito parlare di compostaggio?
(risponde il **34,6 %** del totale)



Se si, fa attualmente il compost? (risponde il **29,0 %** del totale)



Si percepisce un calo delle risposte sulla conoscenza e l'utilizzo del compostaggio.

Questo può essere dovuto al fatto che quest'anno, essendoci concentrati un po' di più sulle utenze commerciali, i rispondenti che vivono in contrade o fuori città sono il 34,9% del totale, mentre nel 2018 erano più del 41%. Il compostaggio, come vediamo, è un metodo conosciuto dal 72% di chi vive in una zona adatta a farlo, e rimane una risorsa da sviluppare, perché fatto soltanto dal 24,2% dei rispondenti.

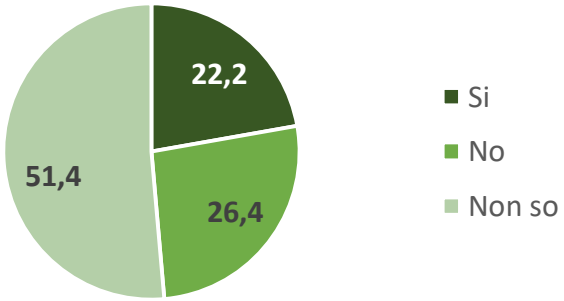
Sarebbe una attività da promuovere, come già segnalato anteriormente, magari con qualche ulteriore agevolazione per l'utente.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

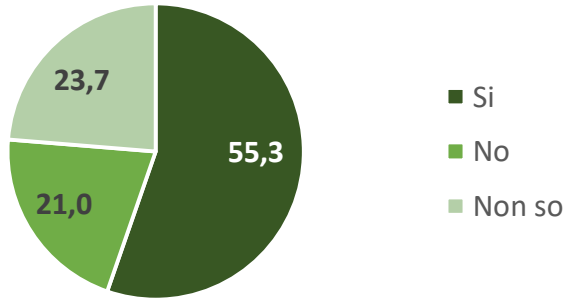
COMPOSTAGGIO: Attrezzatura e benefici

Risponde il **34,9 %** del totale (persone che vivono in contrade o fuori città)

Con l'attrezzatura corretta, sarebbe disposto a farlo?
(risponde il **30,1 %** del totale)



Conosce i benefici di fare a casa il compost?
(risponde il **33,9 %** del totale)



In un ulteriore approfondimento su quanto segnalato nella domanda precedente, si va a chiedere se ci sarebbe una risposta positiva nel caso ci fosse la disponibilità degli attrezzi per fare il compostaggio (questo in seguito alla promozione di politiche ambientali virtuose e dell'economia della riduzione, riciclo e riutilizzo).

Vediamo che i benefici sono conosciuti da più della metà degli utenti, e invece non sono molto motivati verso l'adozione del sistema, perché soltanto poco più di uno su cinque (22,2%) dichiara la volontà, se fornito degli elementi necessari, di farla e rimane un altissimo 51,4% che non sa se lo farebbe.

Si capisce qui il bisogno di spingere e far conoscere di più i benefici della tecnica, sia nell'individuale che per l'ambiente in generale.

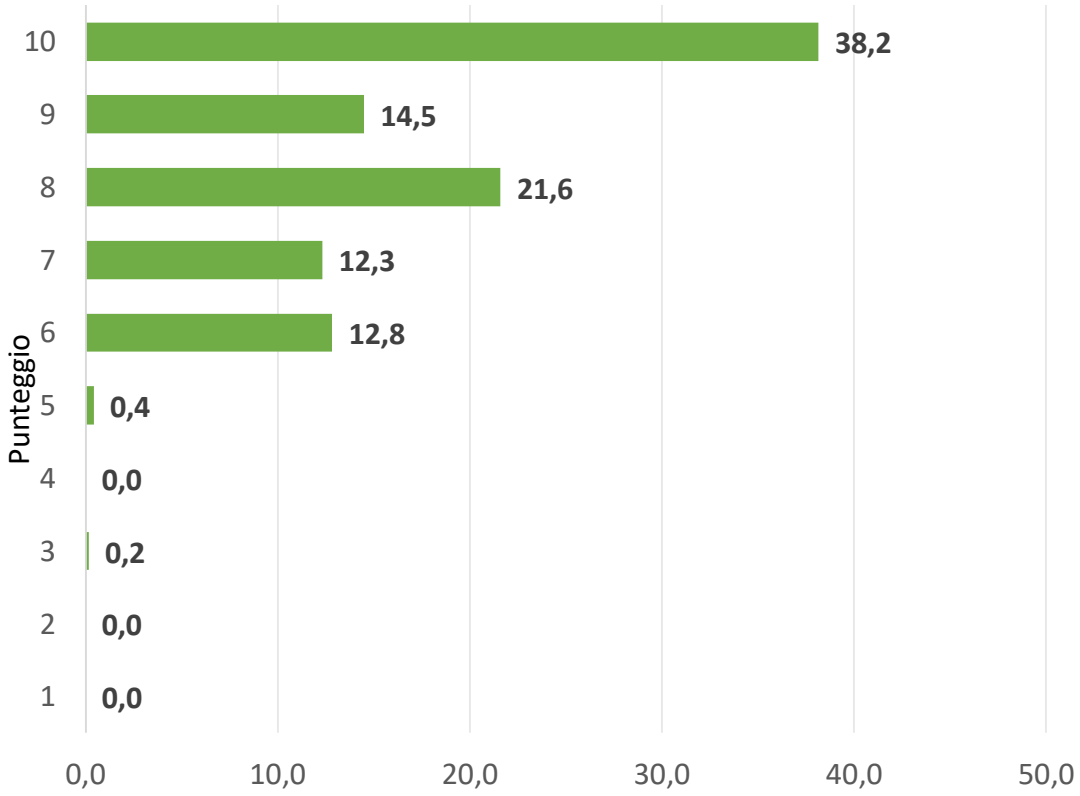
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Valutazione importanza e soddisfazione
COMUNICAZIONE

- ✓ Chiarezza calendario
- ✓ Chiarezza opuscolo
- ✓ Informazione raccolta differenziata
- ✓ Informazione modalità del servizio
- ✓ Controlli e sanzioni
- ✓ Campagne educative

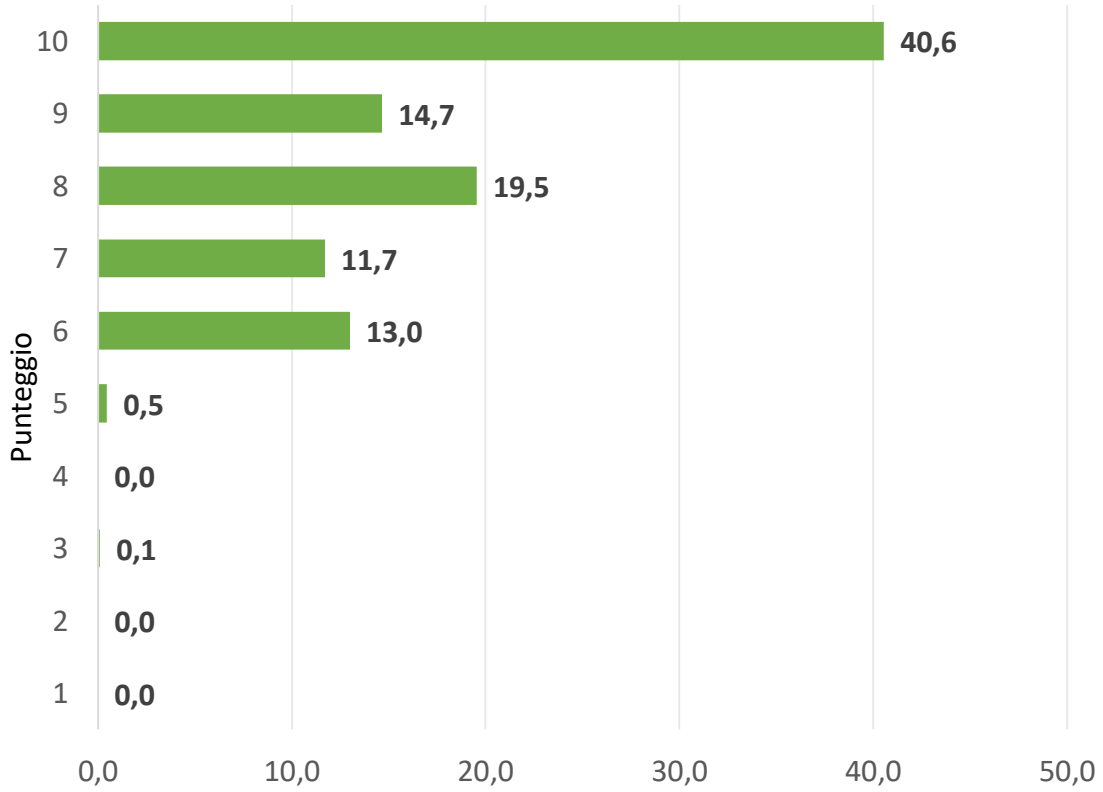
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: Chiarezza calendario SODDISFAZIONE



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

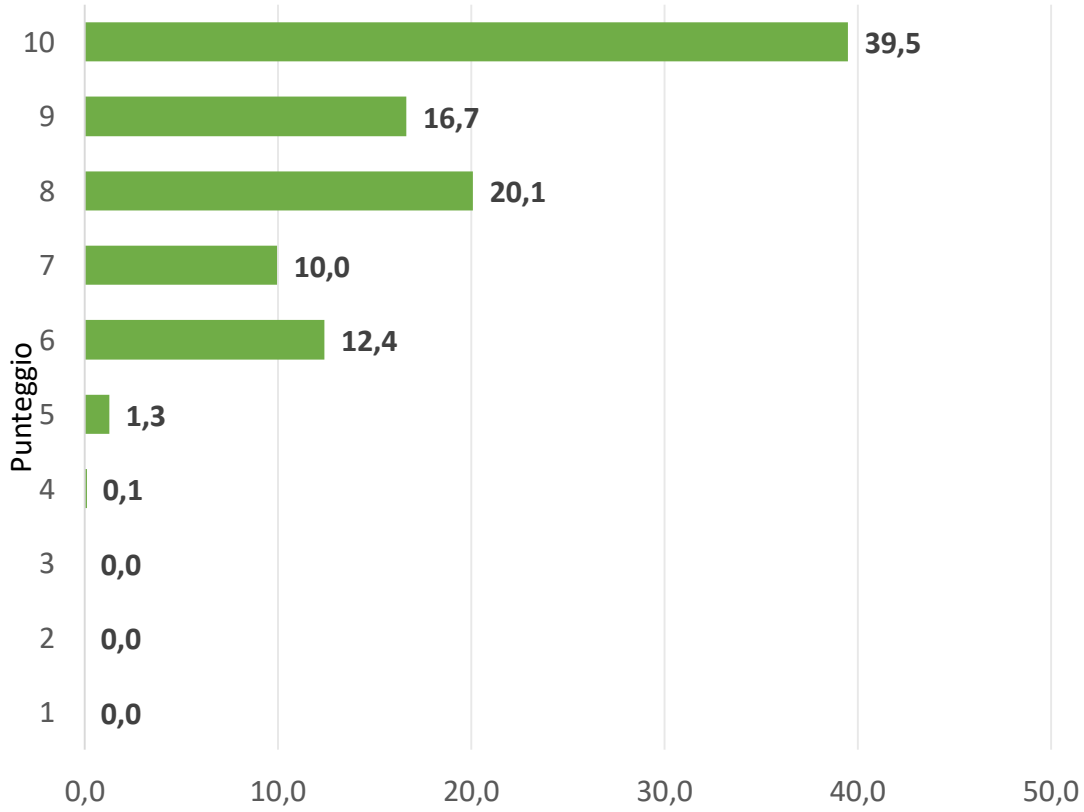
COMUNICAZIONE: Chiarezza opuscolo SODDISFAZIONE



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

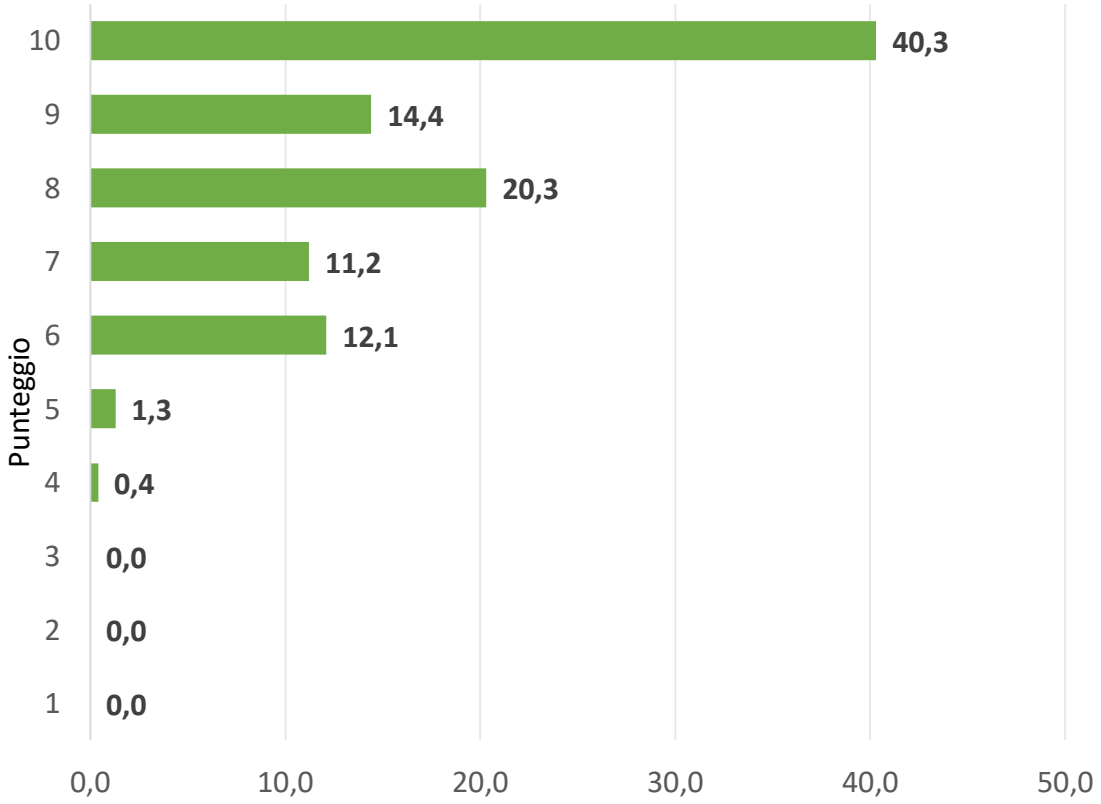
COMUNICAZIONE: Informazione generale fornita sulla raccolta differenziata

SODDISFAZIONE



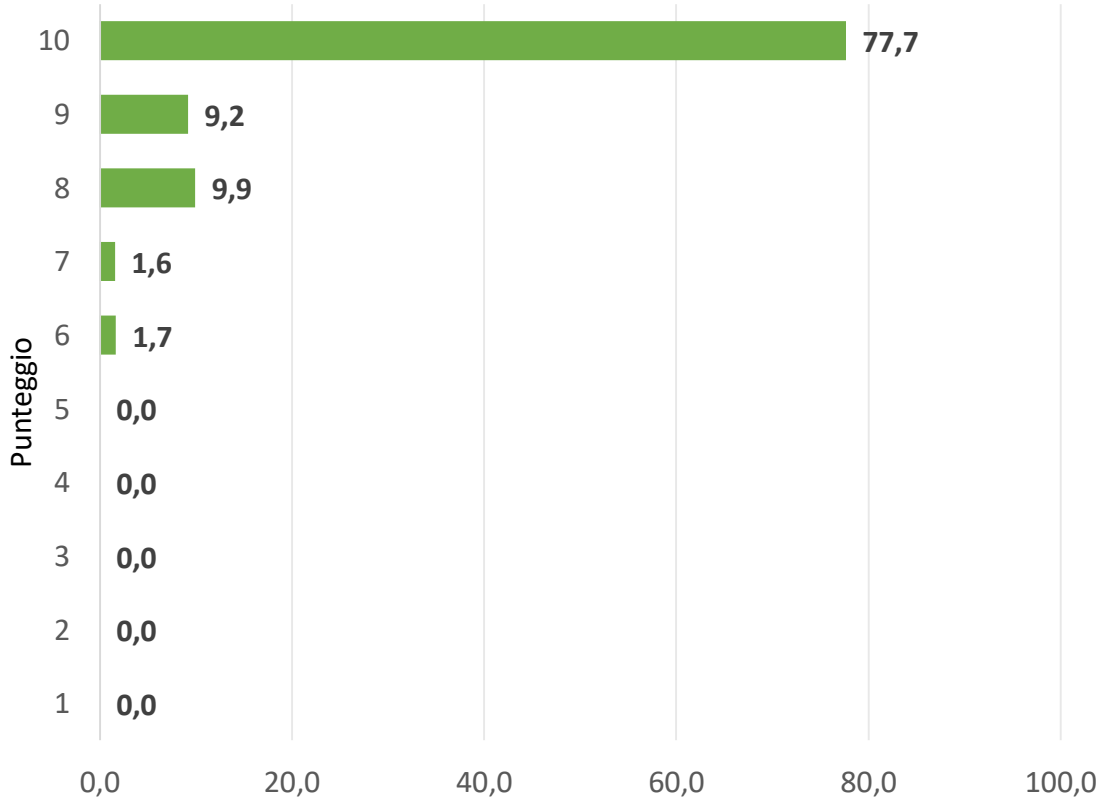
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: Informazioni fornite ai cittadini sulle modalità di svolgimento del servizio SODDISFAZIONE



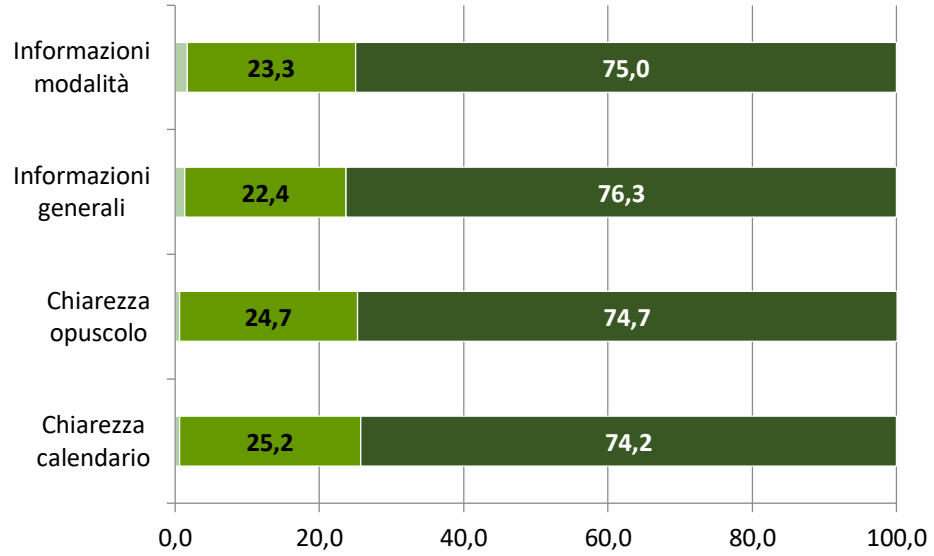
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: Importanza



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: Dati comparati grado di SODDISFAZIONE



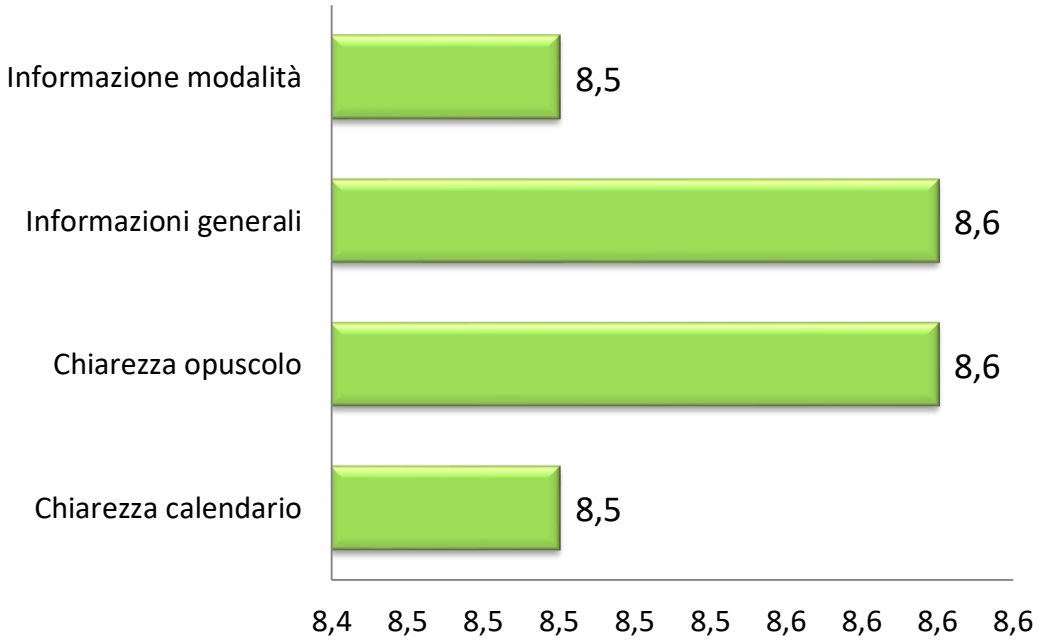
SODDISFATTO %
VOTO 6 A 10

Informazioni modalità	98,3
Informazioni generali	98,6
Chiarezza opuscolo	99,4
Chiarezza calendario	99,4

Indice % MEDIA di soddisfazione COMUNICAZIONE **99,0**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

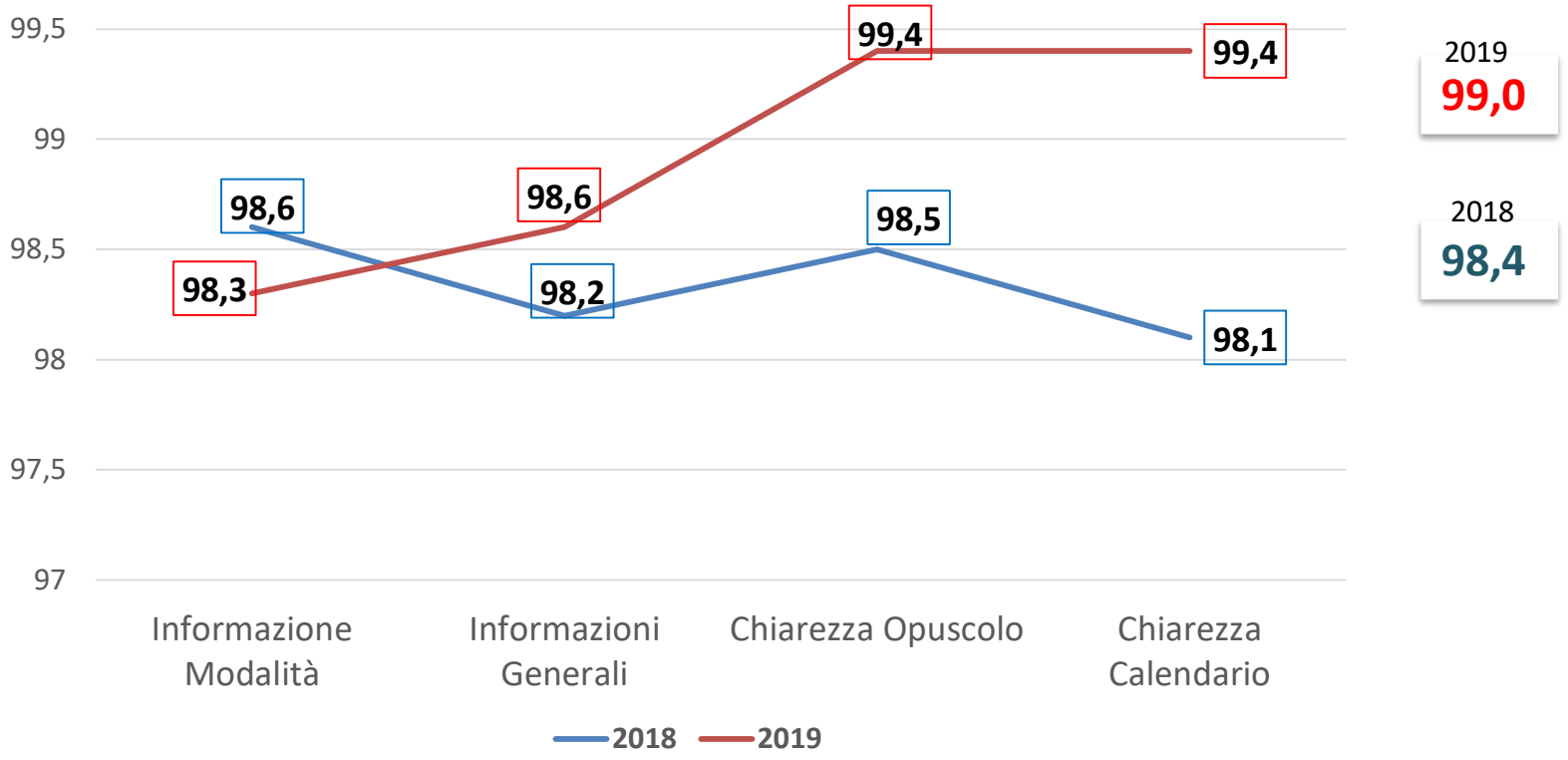
COMUNICAZIONE: Dati comparati della INTENSITA' della soddisfazione



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: TREND 2018 / 2019

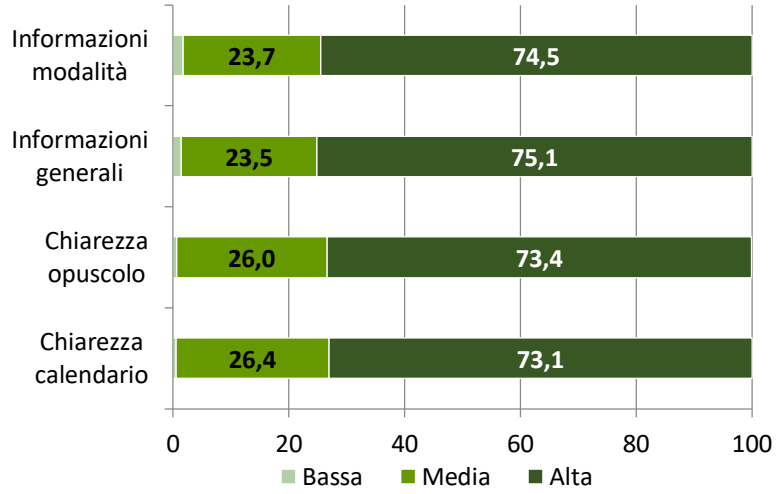
SODDISFAZIONE TOTALE



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

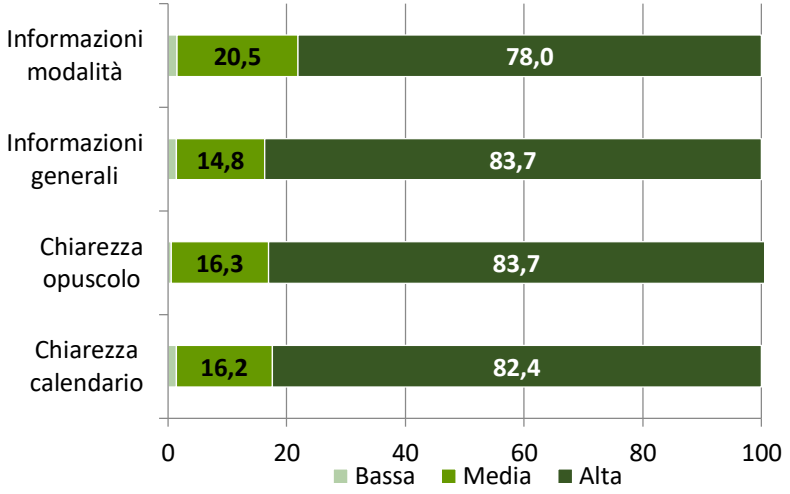
UTENZE DOMESTICHE E COMMERCIALE

Dati comparati grado di soddisfazione **COMUNICAZIONE**



Soddisfazione utenza Domestica

99



Soddisfazione utenza Commerciale

98,9

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE – Grado di soddisfazione

Considerazioni

Continuiamo a verificare una alta soddisfazione con le modalità di comunicazione aziendale.

Sia per la chiarezza delle spiegazioni, del calendario, la tempistica ecc. si vede un alto livello di gradimento per il modo in cui giunge il messaggio di servizio all'utente.

Si verifica una crescita nel trend, anche se piccola, indice comunque di un miglioramento. Sono inclusi anche i nuovi comuni serviti, e potrebbe pensarsi da quanto manifestato all'ascolto, che in quelle zone sia più elevata anche la soddisfazione.

Si abbassa lievemente l'intensità della soddisfazione, ma in ogni caso i numeri parlano di un fattore che non desta preoccupazioni o criticità. Sale, come dicevamo, il punteggio percentuale di soddisfazione da 98,4 a 99%. E l'intensità cala lievemente da 9,1 a 8,5.

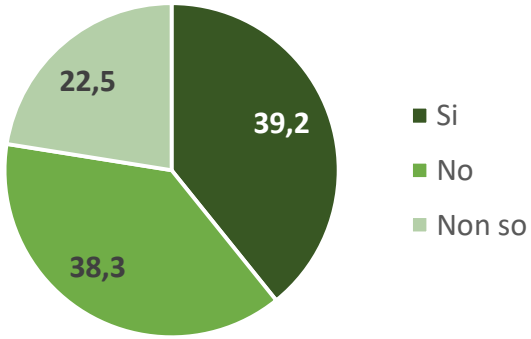
Come abbiamo segnalato anteriormente, questi numeri sono utili anche come prima visione della nuova situazione di incorporazione dei nuovi comuni.

Essi devono concludere il ciclo annuo di rinnovo del materiale comunicativo per poter valutare in modo totale la soddisfazione, che probabilmente, in questo caso, viene ancora parzialmente trainata dai cambiamenti appena messi in atto.

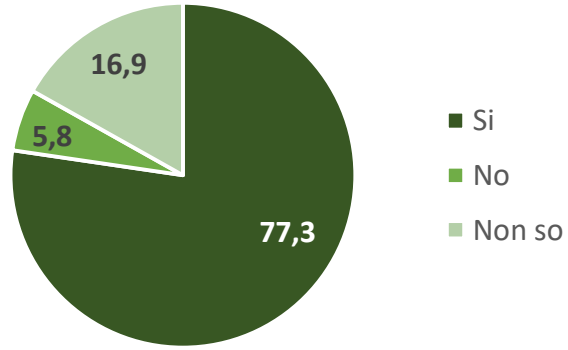
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: Controlli e sanzioni / Campagne educative

Ritiene necessario inasprire controlli e sanzioni?



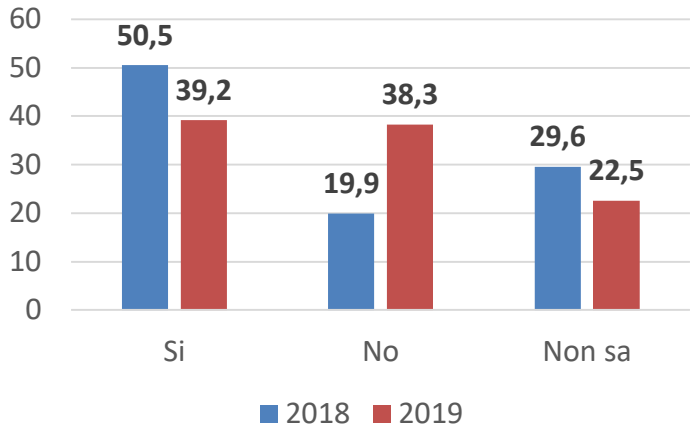
Ritiene necessario fare campagne educative (nelle scuole ad esempio)?



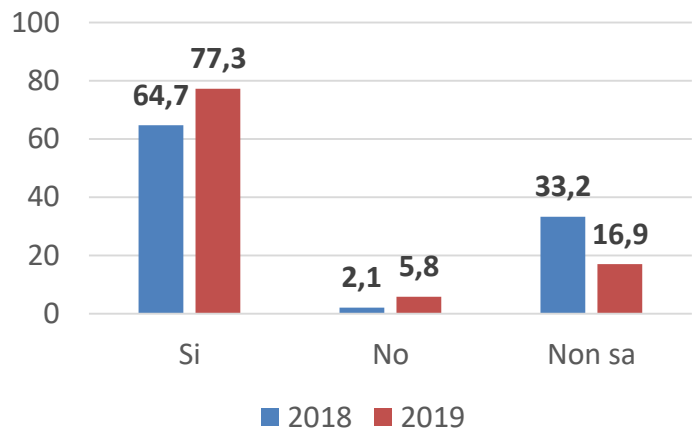
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

COMUNICAZIONE: Controlli e sanzioni / Campagne educative

Ritiene necessario inasprire controlli e sanzioni?



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



Quest'anno vediamo un interessante cambiamento dell'approccio degli utenti. Da una parte scende dal 50,5 al 39,2% la quantità di chi pensa che l'approccio sanzionatorio o punitivo sia necessario, ed invece si raddoppia quasi (da 19,9% a 38,3%) la quantità di chi non vuole quell'approccio.

Dall'altra parte, la soluzione propositiva, educativa, cresce anche notevolmente da 64,7% a 77,3%. Un cambiamento culturale molto interessante, che probabilmente si basa sull'andamento positivo di attività educative e promozionali che vengono apprezzate dall'utenza.

Questa tendenza che era lieve l'anno scorso, ora si rinforza e dovrebbe servire all'azienda per continuare a sviluppare campagne o attività di promozione dei comportamenti «virtuosi» da parte degli utenti.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Valutazione importanza e soddisfazione
SITO WEB

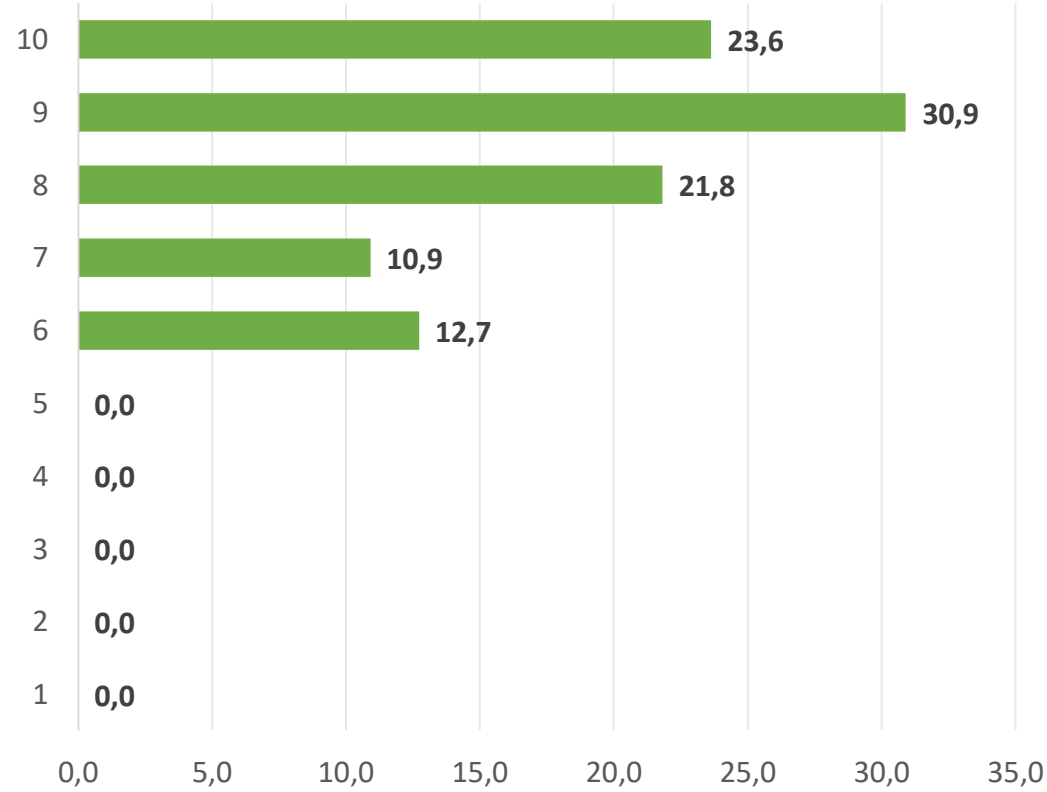
- ✓ Reperibilità indirizzo web
- ✓ Facilità di navigazione
- ✓ Ricchezza informazioni

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Reperibilità indirizzo web SODDISFAZIONE

Sul **5,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: SCARSO. Attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza

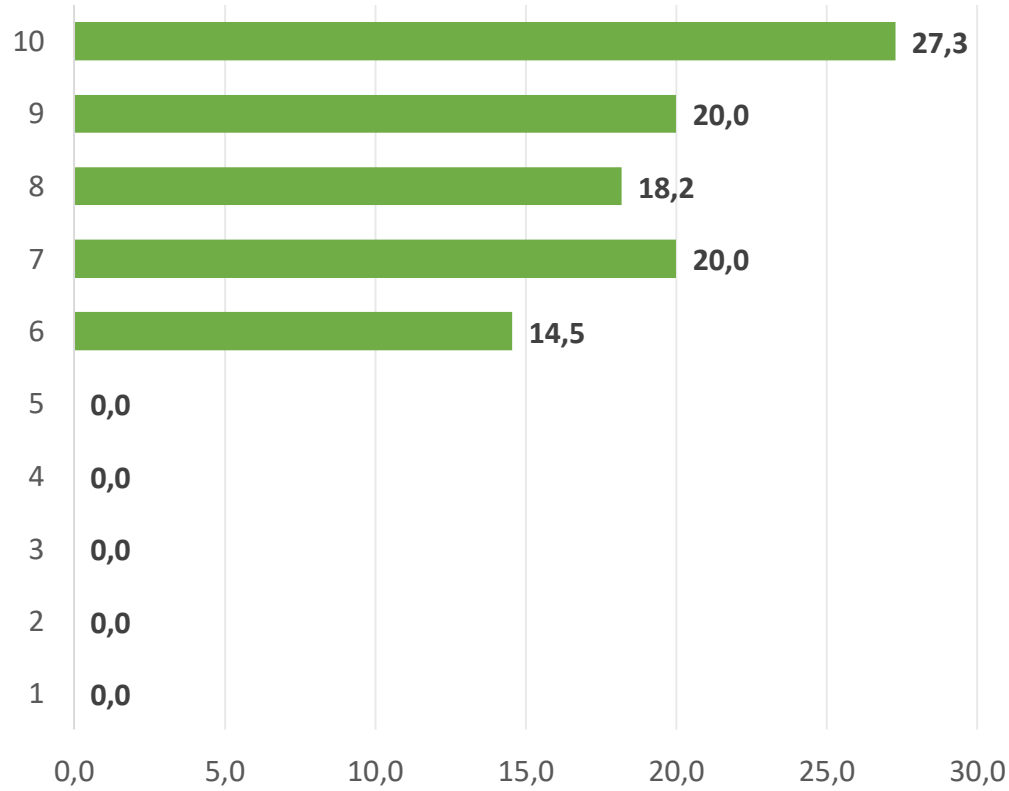


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Facilità di navigazione SODDISFAZIONE

Sul **5,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: SCARSO. Attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza

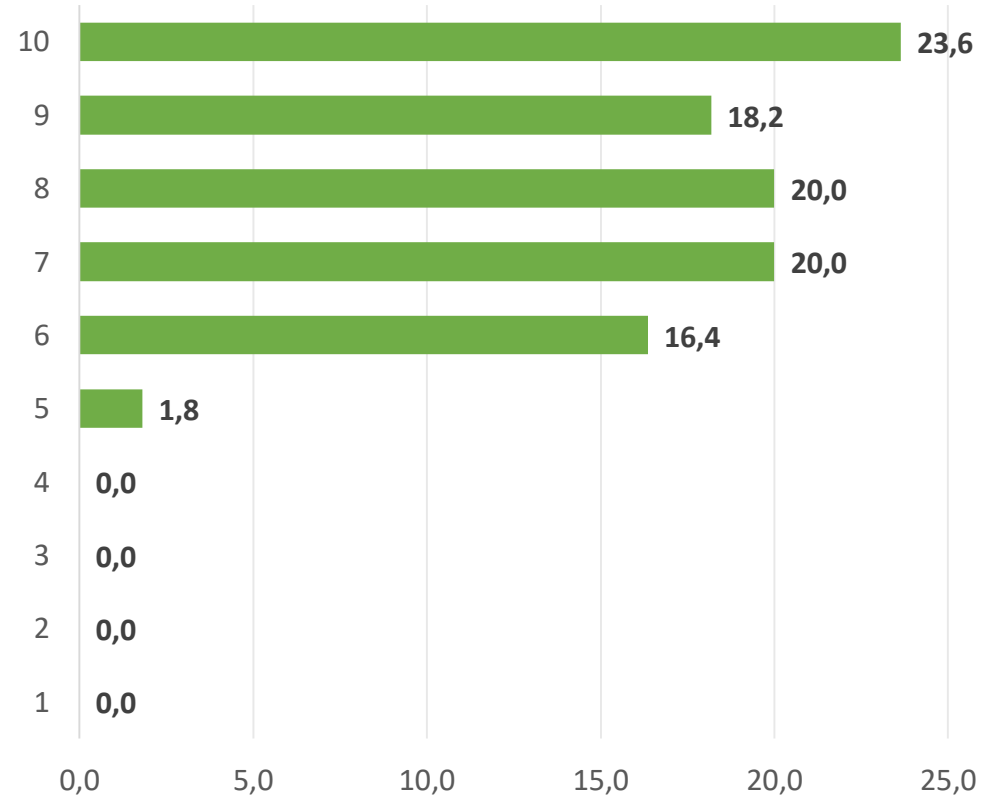


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Ricchezza informazioni SODDISFAZIONE

Sul **5,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: SCARSO. Attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza

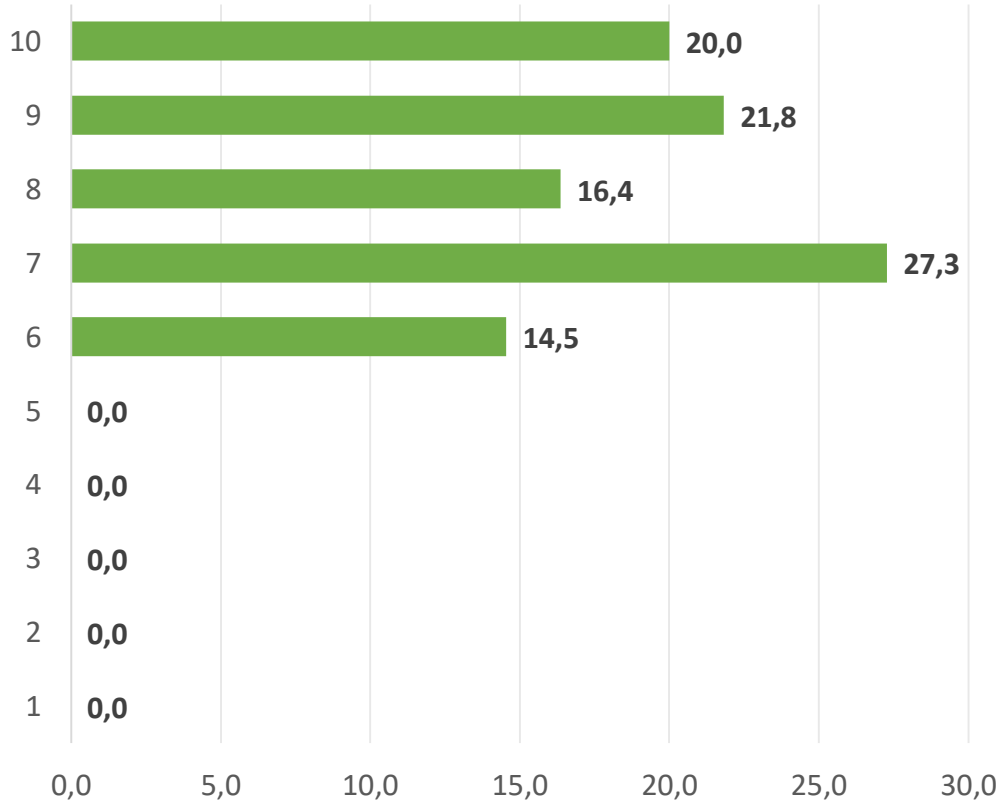


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Quanto si ritiene SODDISFATO in TOTALE

Sul **5,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: SCARSO. Attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza

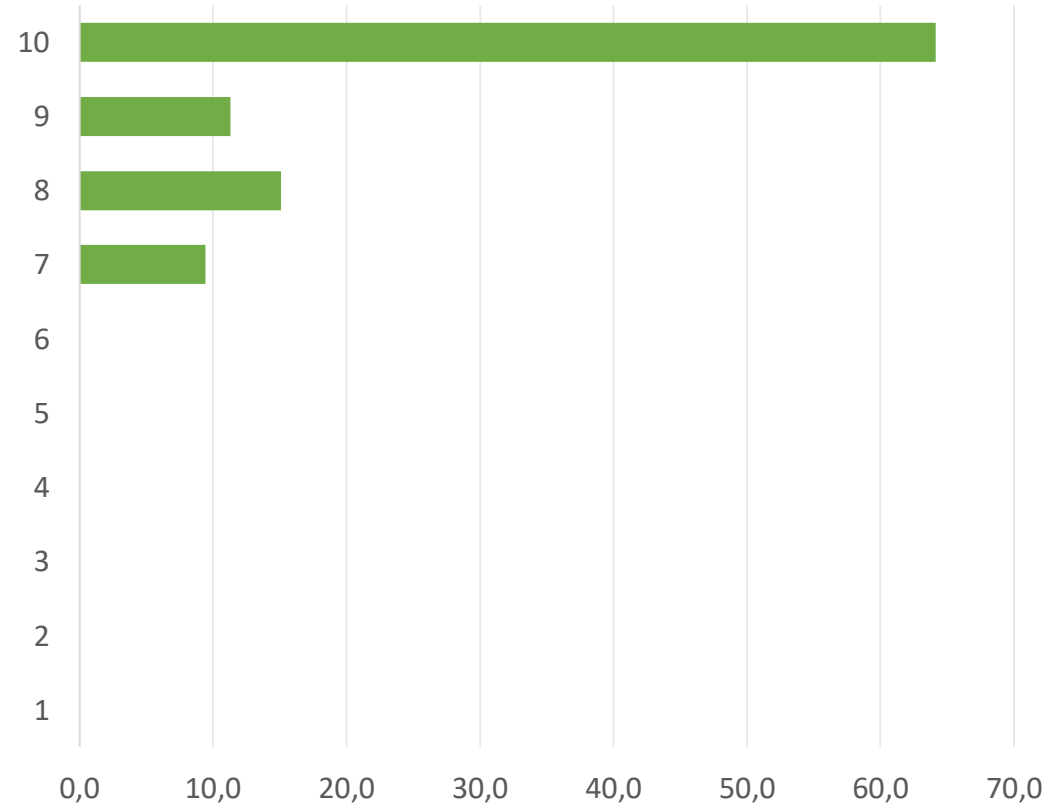


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: IMPORTANZA

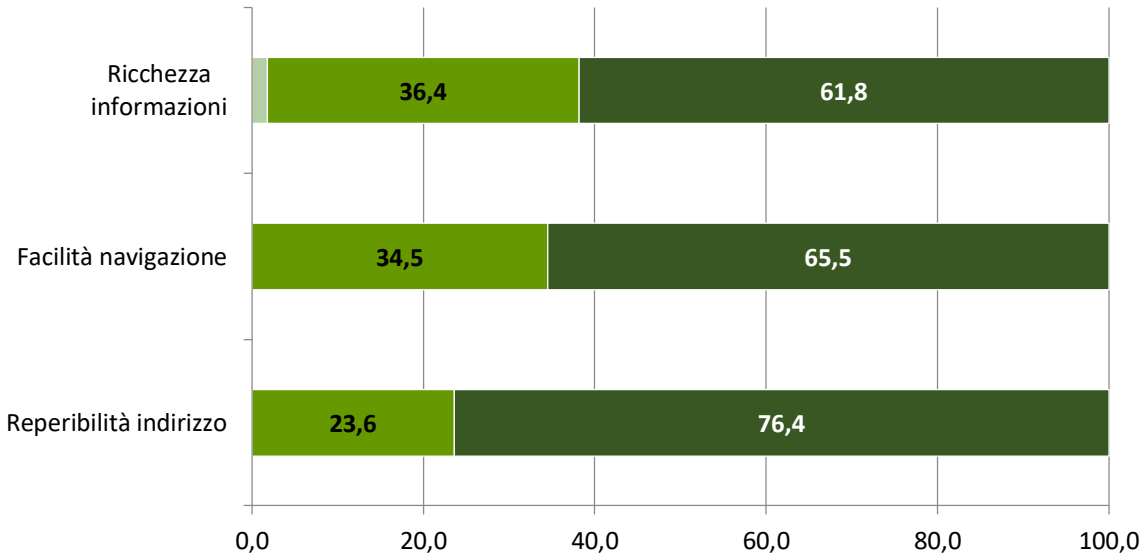
Sul **5,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: SCARSO. Attendibili solo come dati indicatori di una possibile tendenza



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Dati comparati IMPORTANZA e grado di SODDISFAZIONE



SODDISFATTO % VOTO 6 A 10

98,2

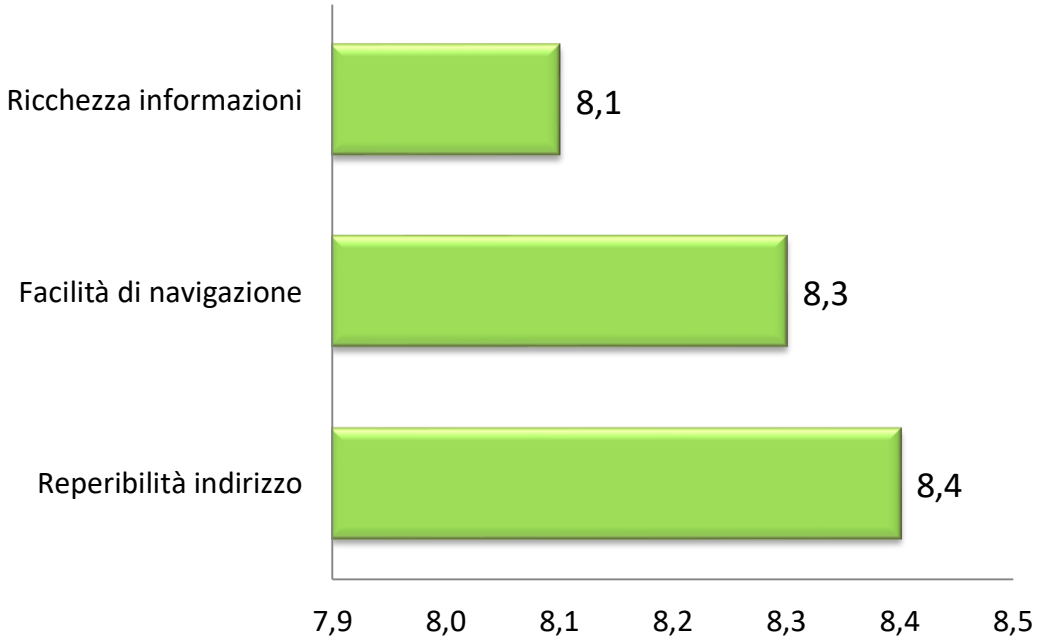
100

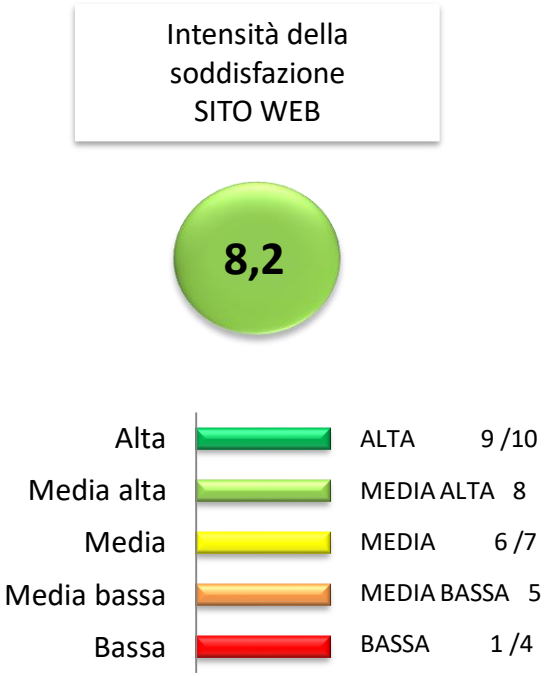
100

Indice % MEDIA di soddisfazione SITO WEB **99,4**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Dati comparati della INTENSITA' della soddisfazione

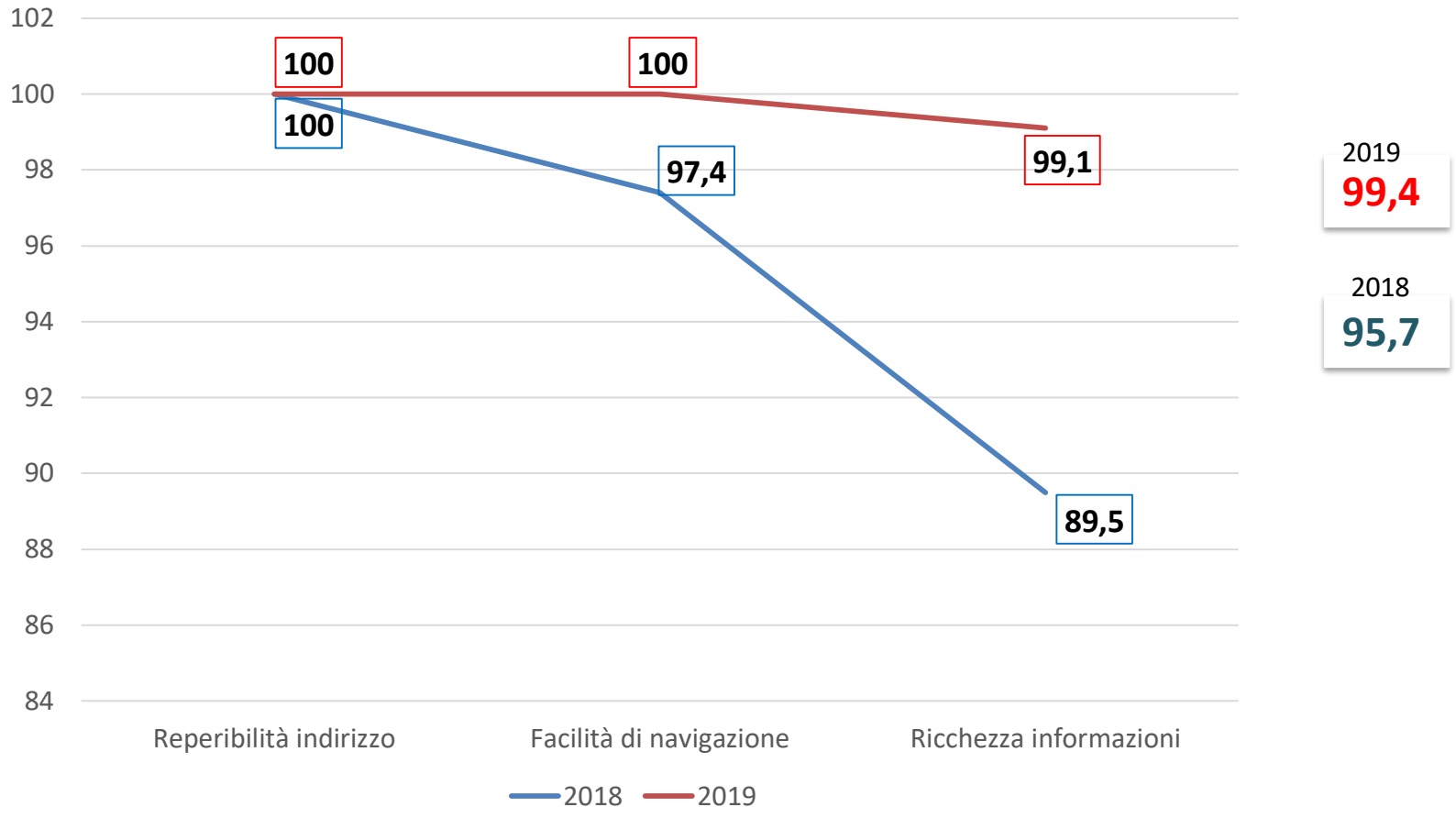




Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

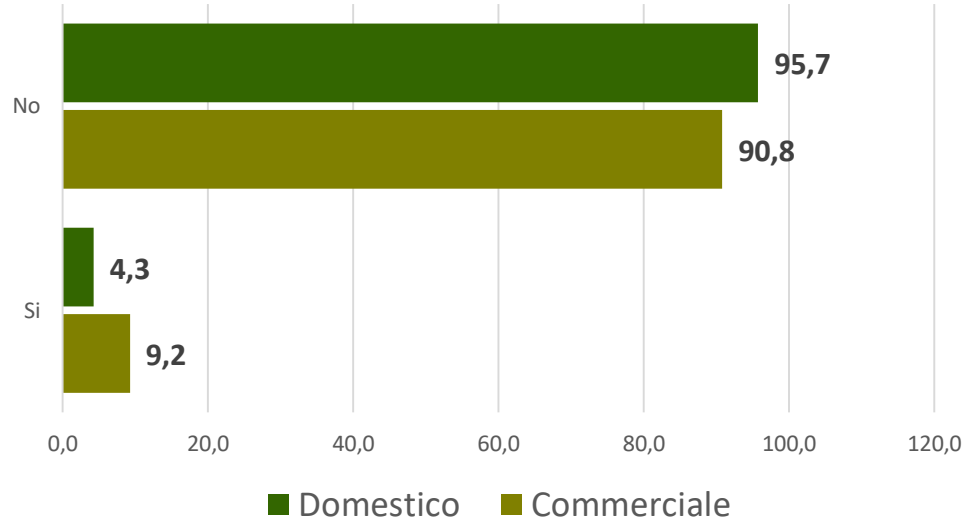
SITO WEB: TREND 2018 / 2019

soddisfazione



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SITO WEB: Ha mai visitato il sito web per avere informazione sulla raccolta dei rifiuti?
Utenza Domestica e Commerciale



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

SITO WEB: Grado di soddisfazione
Considerazioni

Quest'anno vediamo una incoraggiante crescita tra i rispondenti che dicono di utilizzare il web per comunicare con l'azienda. Si passa dal precedente 2,9 % al 5% del totale degli intervistati che utilizzano con una certa frequenza il servizio. Un incremento del 70% che, anche se ancora non arriva ad una misurazione di rilevanza statistica, dimostra che il trend di spostamento verso i social e internet c'è.

Il rapporto tra utenti commerciali e domestici è 2 a 1, cioè molto interessante per conoscere e per adeguare i contenuti e possibilità di servizio a loro rivolti. Forse sarebbe da considerare una segmentazione dei contenuti per clienti residenziali o commerciali, tenendo conto che quest'ultimi si dimostrano più abituati a informarsi via web, raggiungendo la soglia del 9,2 % del totale del segmento contro uno scarso 4,3 % dell'utenza domestica.

Il livello di soddisfazione è molto alto, raggiungendo un 99,4%, mentre l'anno scorso –essendo già alto- si attestava al 95,7%.

Dunque un miglioramento notevole sia per quantità di rispondenti, sia per la qualità percepita di questo servizio.

L'influenza dell'utenza «commerciale» nella valutazione del Fattore (più numerosa) ha prodotto, come risultato negativo, un forte calo di **9,6 punti percentuali** nel sub-segmento «ricchezza delle informazioni» presente nel sito, che passa dal 99,1 nel 2018 al 89,5 attuale. Il dato si può spiegare per il semplice fatto che le persone più abituate alla navigazione hanno una esigenza di contenuti più alta per essere soddisfatti.

In effetti il sito web di Ecolan è in generale molto rivolto all'aspetto istituzionale e poco sviluppato verso l'utenza commerciale, dove non c'è una specifica sezione dedicata. Inoltre, ad oggi, non sono state attualizzate importanti informazioni, e questo è un dato negativo per un navigatore. Sul sito si legge ancora, per fare un esempio, che città come Altino, Archi, Bomba o Civitaluparella sono servite dalla Rieco SpA.

I dati forniti ci fanno capire che il sito web è: Altamente reperibile / Comodamente navigabile / Abbastanza soddisfacente come servizio / Potenzialmente può essere arricchito per delle informazioni e possibilità di gestione all'interno.

All'ascolto, durante le interviste, si ricevono dei commenti che segnaliamo:

Alcuni degli intervistati hanno dichiarato di navigare spesso sul sito web di Ecolan come d'altronde sulla pagina Facebook, dove si raccolgono le informazioni più importanti in modo tempestivo. A tal proposito, un intervistato, consiglia l'utilizzo di una app per la gestione del servizio di raccolta.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

strategica diritti all'obiettivo

Valutazione importanza e soddisfazione
RELAZIONI ALLO SPORTELLO

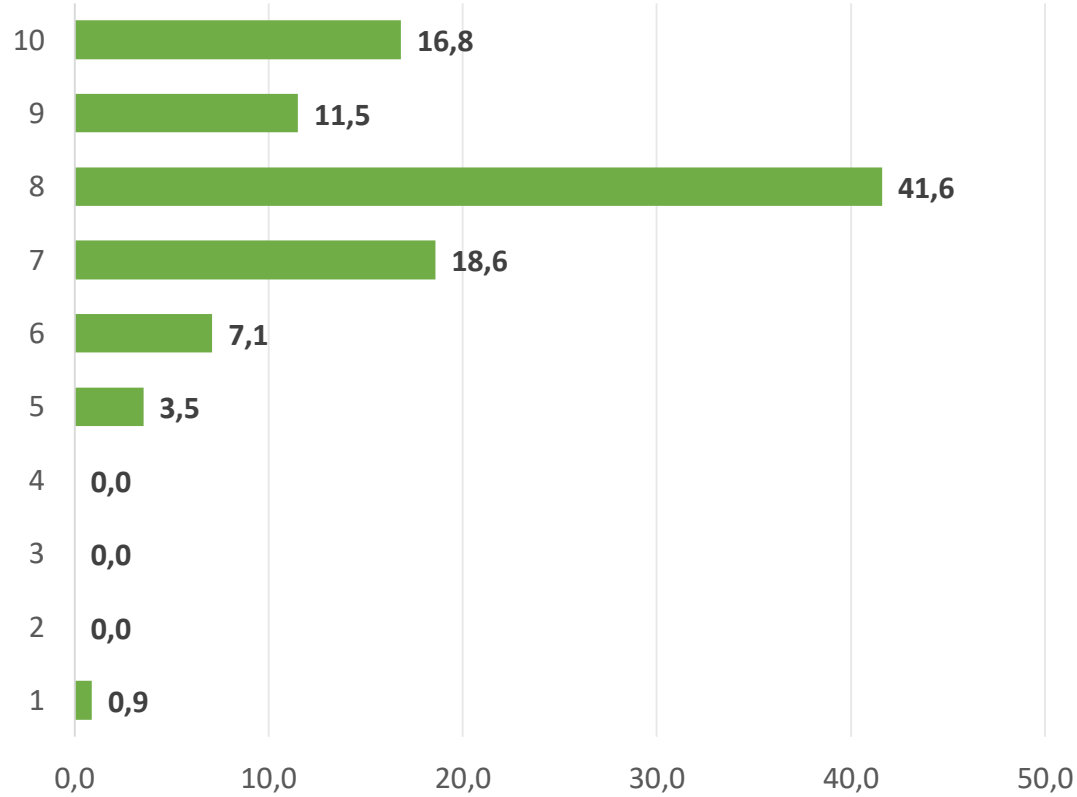
- ✓ Tempo di attesa
- ✓ Cortesia dell'operatore
- ✓ Competenza dell’operatore
- ✓ Orari di apertura

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: **Tempo di attesa** SODDISFAZIONE

Sul **11,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati:. **Attendibili**

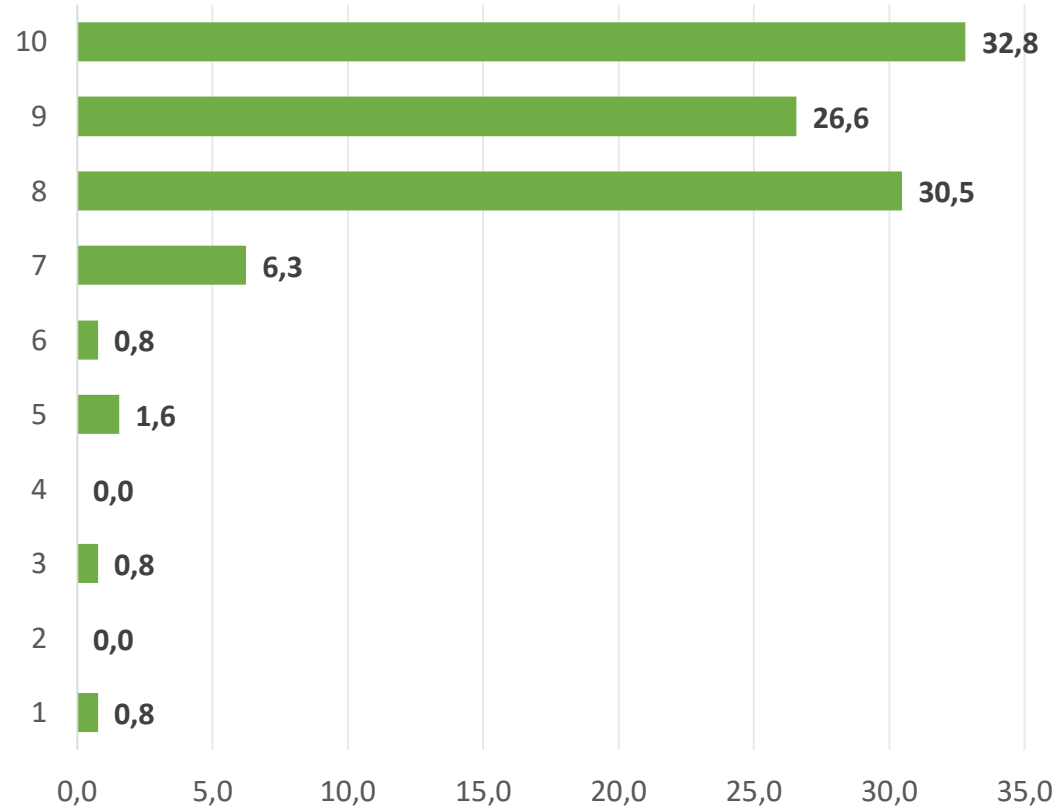


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: Cortesia dell'operatore SODDISFAZIONE

Sul **11,00 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **Attendibili**

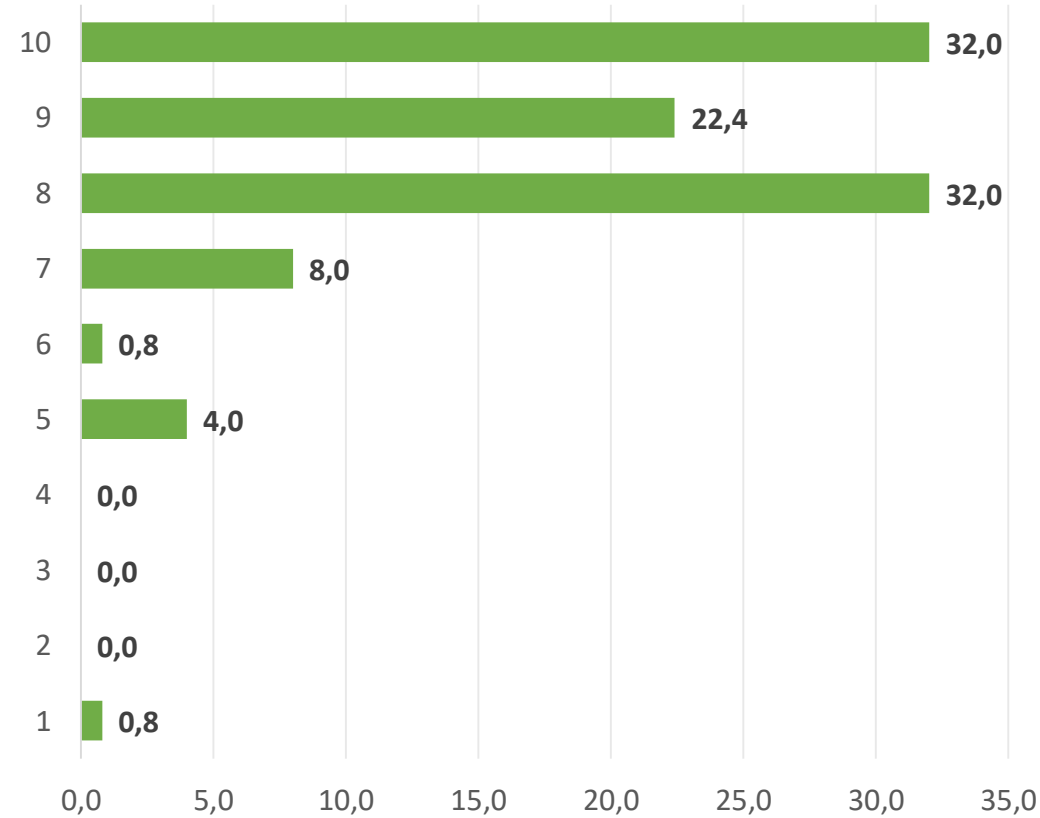


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: **Competenza dell'operatore** SODDISFAZIONE

Sul **11,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **Attendibili**

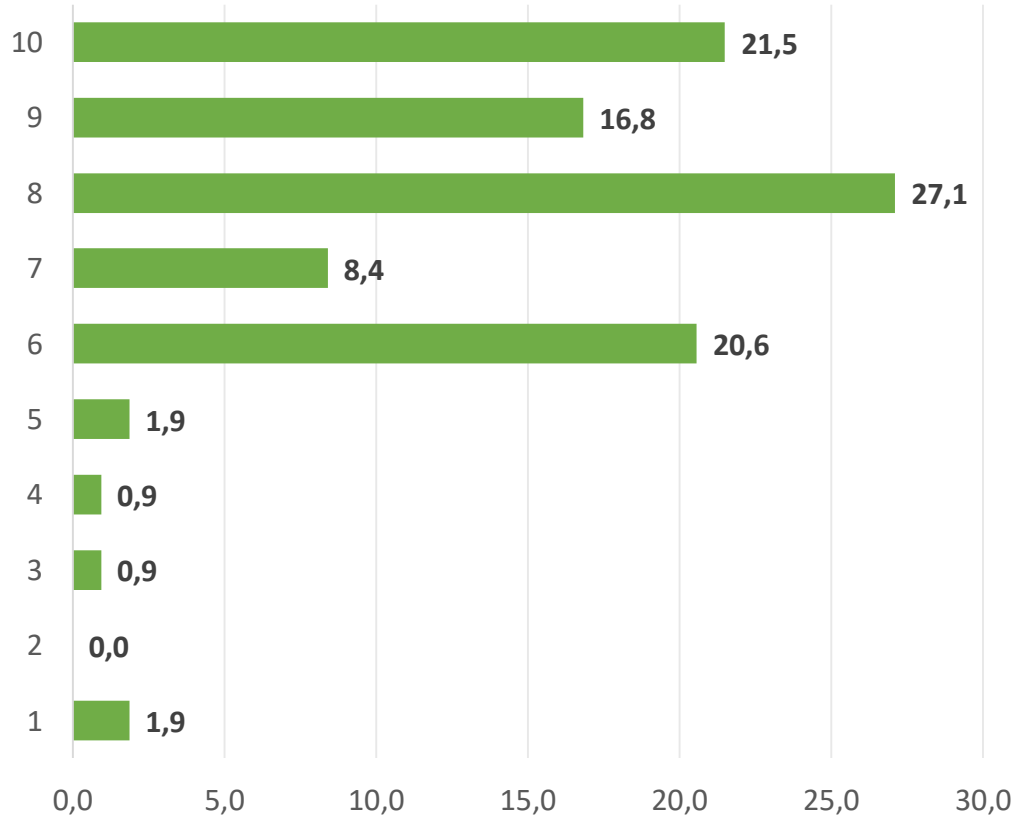


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: **Orari di apertura dello sportello** SODDISFAZIONE

Sul **11,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **Attendibili**

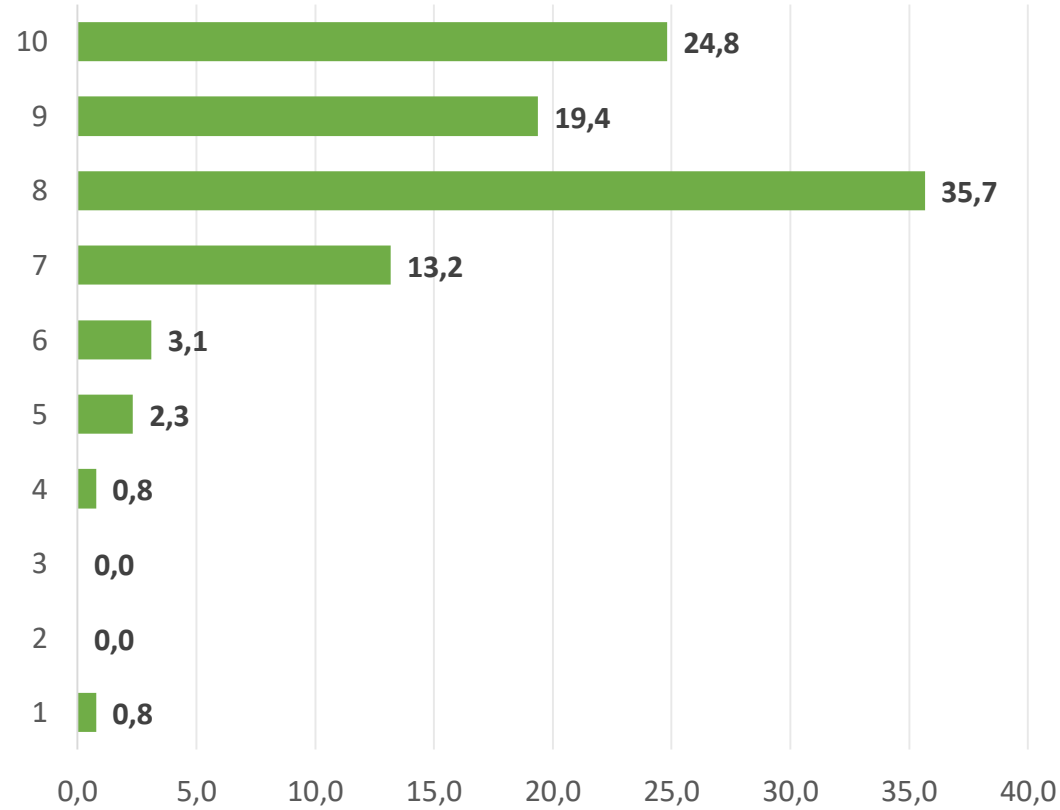


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: Quanto si ritiene SODDISFATO in TOTALE

Sul **11,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **Attendibili**

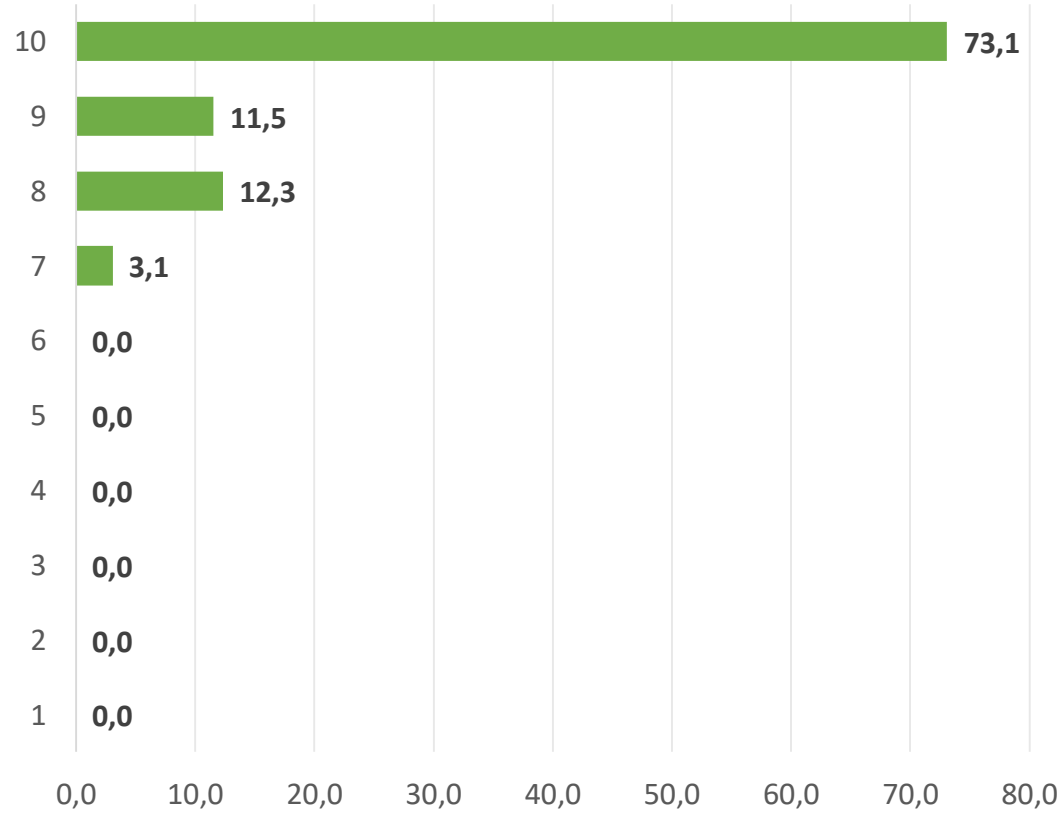


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: IMPORTANZA

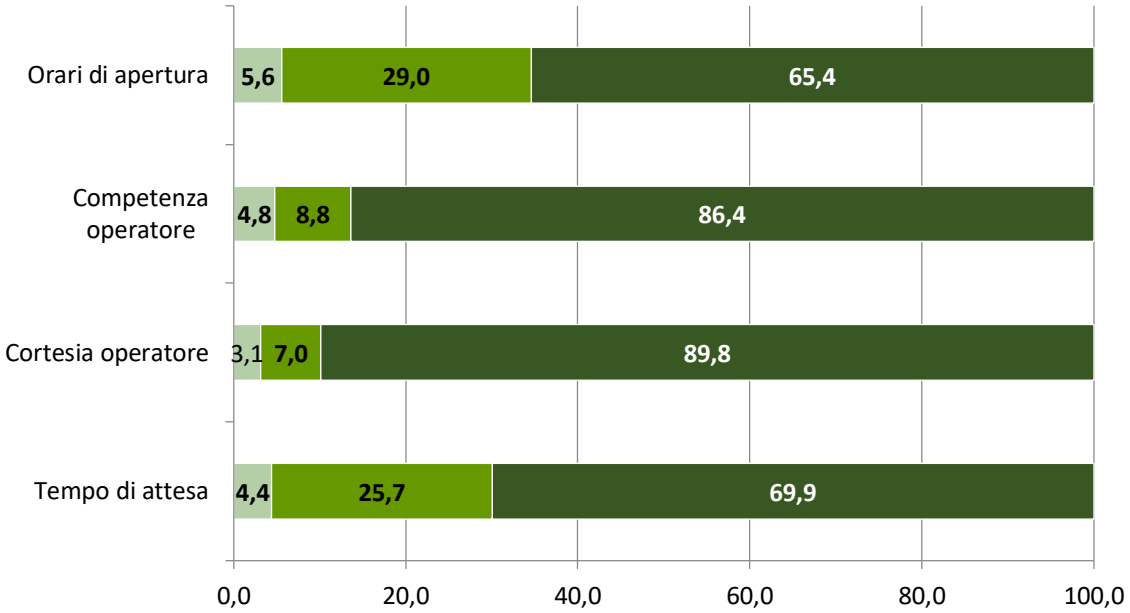
Sul **11,0 %** del totale che lo ha utilizzato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **Attendibili**



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONI ALLO SPORTELLO: Dati comparati IMPORTANZA e grado di SODDISFAZIONE



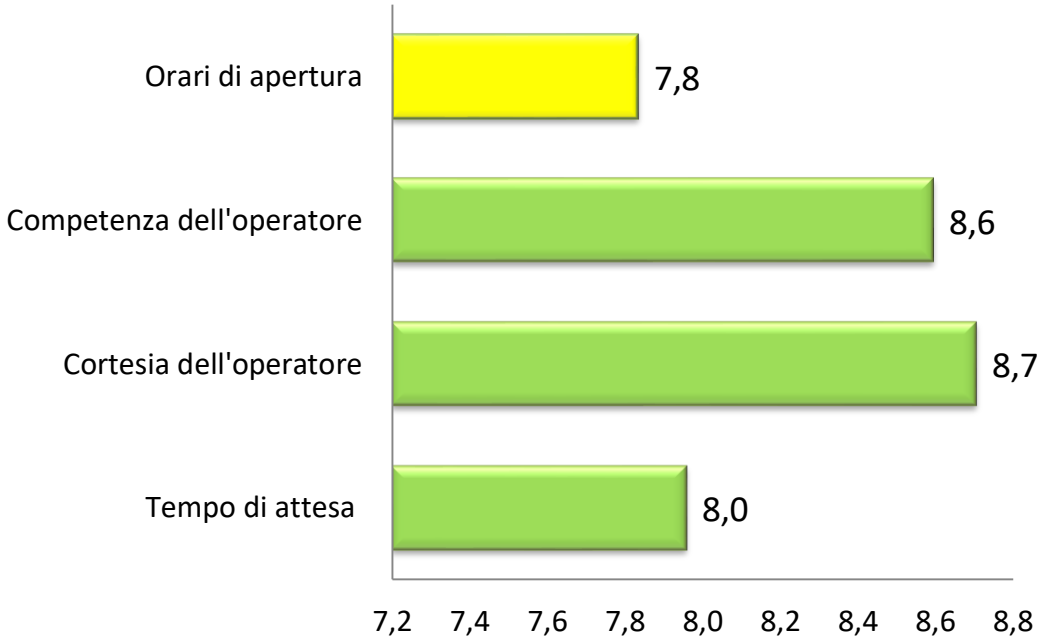
SODDISFATTO %
VOTO 6 A 10

94,4
95,2
96,9
95,6

Indice % MEDIA di soddisfazione RELAZIONI ALLO SPORTELLO **95,6**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

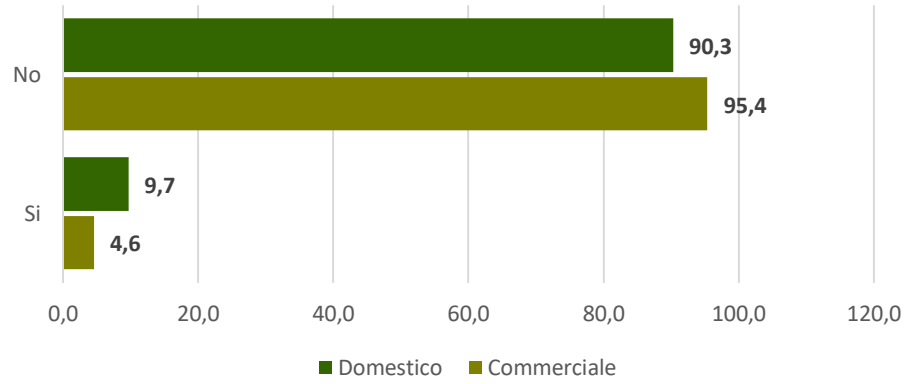
RELAZIONI ALLO SPORTELLO: Dati comparati della INTENSITA' della soddisfazione



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Relazione allo Sportello: Ha mai visitato usufruito dello sportello?

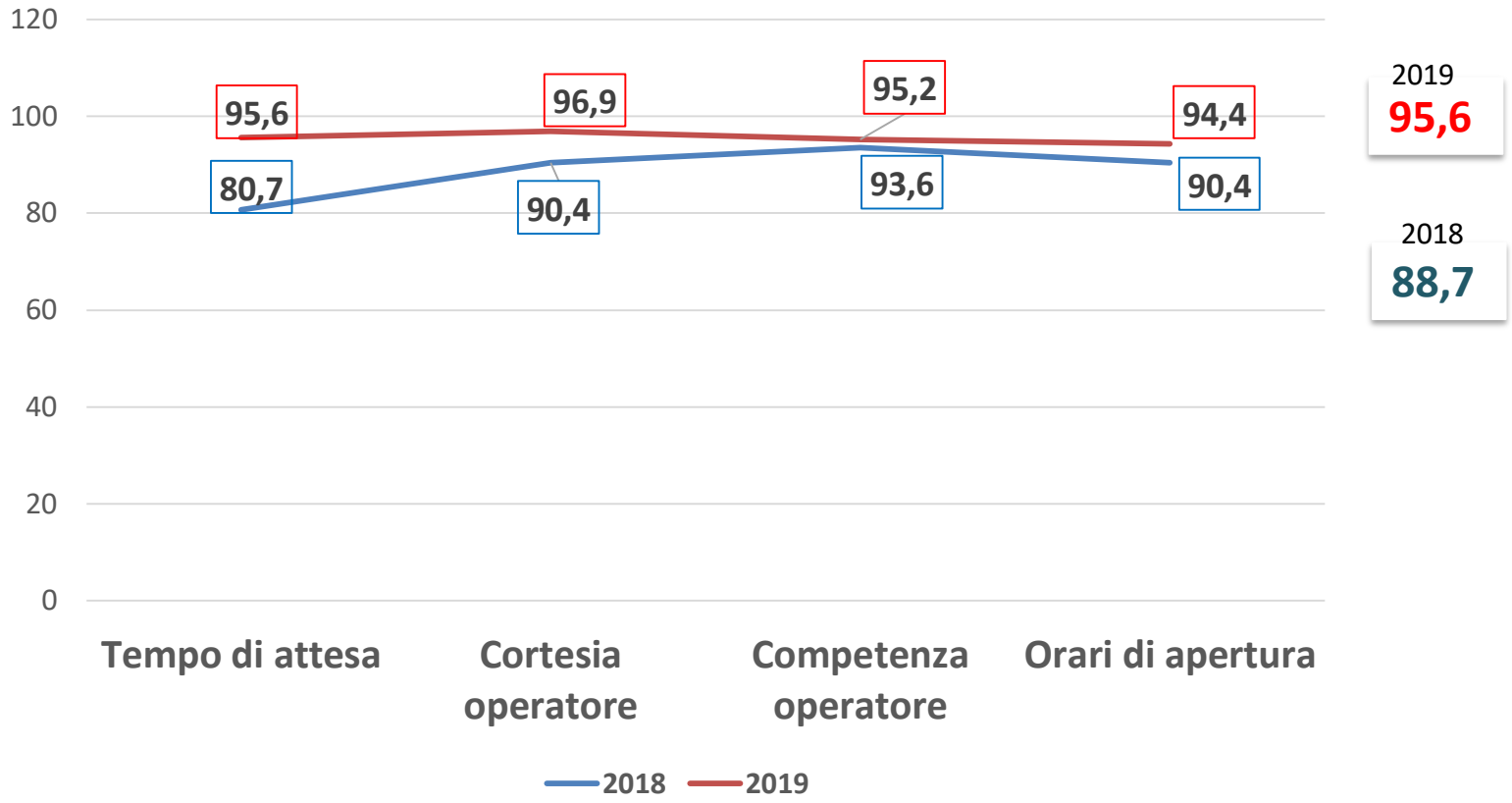
Utenza Domestica e Commerciale



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: TREND 2018 / 2019

SODDISFAZIONE TOTALE Raccolta Porta a Porta



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RELAZIONE ALLO SPORTELLO: Grado di soddisfazione
Considerazioni

Nella “Relazione allo sportello” si misura la “dimensione umana” dei rapporti con l’azienda. Tutto l’aspetto tecnico strutturato dalla ECOLAN SpA entra in contatto personale con gli utenti, concretamente, attraverso questo fattore analizzato. Nei risultati dell’analisi 2018 questo era uno dei fattori con più criticità. E quest’anno si vede un notevole miglioramento da mettere in evidenza.

Considerando i sub-fattori, possiamo osservare che, sebbene c’è ancora qualche difficoltà con i “tempi di attesa per parlare con l’operatore”, si verifica un forte miglioramento. Nel 2018 la soddisfazione si è fermata all’ 80,4 % del totale dei rispondenti, oggi si è passati ad un 95,6%.

Per quanto riguarda gli orari di apertura, allora alti nella considerazione del fattore (90,4 %), si sale al 94,4%.

L’intensità cresce anche con quasi un punto in più nella valutazione dell’insieme, da 7,4 a 8,3. Veramente una riuscita notevole.

La professionalità del fattore umano come sub-fattore di alta qualità, seppur già valutato molto bene, cresce ancora quest’anno. Sia per capacità di risolvere i problemi (93,6 a 95,2) che per cortesia (90,4 a 96,9%) tutti i sub-fattori, umani e non, sono valutati molto meglio.

Segnalavamo che c’era una scarsa quantità di utenti che dicevano di utilizzare lo sportello, e anche questo è cresciuto quest’anno, soprattutto per utenti residenziali.

Così come abbiamo visto che il web è cresciuto nell’utilizzo da parte di utenti commerciali, lo sportello cresce come risorsa di preferenza per il privato. Questo dovrebbe essere tenuto conto nel caso di adeguare ciascuna risorsa ad uno o all’altro settore.

Da quanto risulta dalle domande aperte e approfondimenti negli incontri faccia a faccia, non si rivelano delle critiche riguardo lo sportello, al contrario, il servizio sembra essere molto soddisfacente, come vediamo dalle risposte mirate analizzate sopra.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Valutazione importanza e soddisfazione
NUMERO VERDE

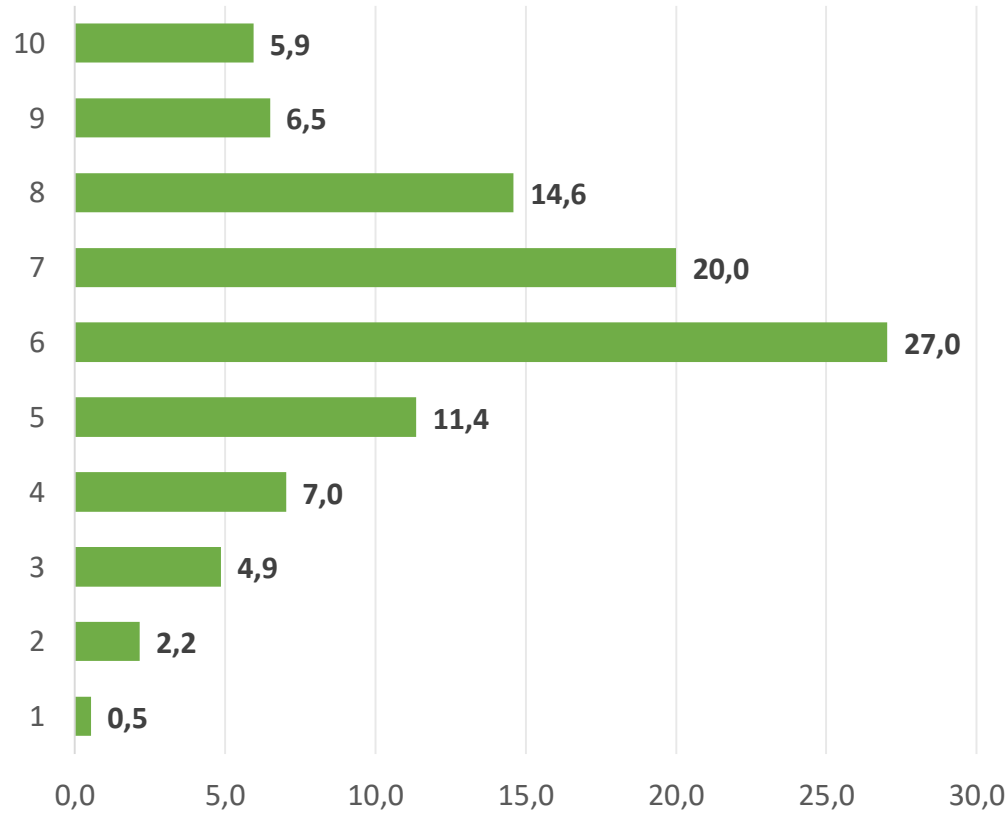
- ✓ Tempo di attesa
- ✓ Cortesia dell'operatore
- ✓ Competenza dell’ operatore

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: Tempo di attesa SODDISFAZIONE

Sul **17,0 %** del totale che lo ha chiamato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **MOLTO Attendibili**

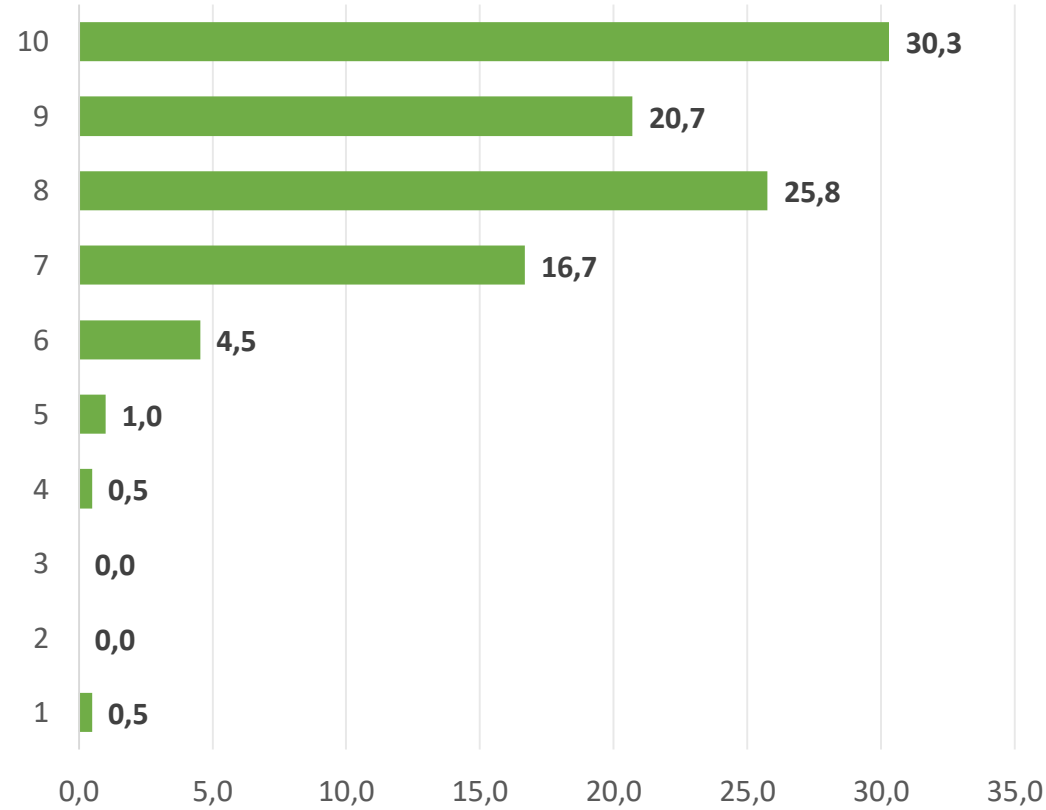


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: **Cortesia dell'operatore** SODDISFAZIONE

Sul **17,0 %** del totale che lo ha chiamato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **MOLTO Attendibili**

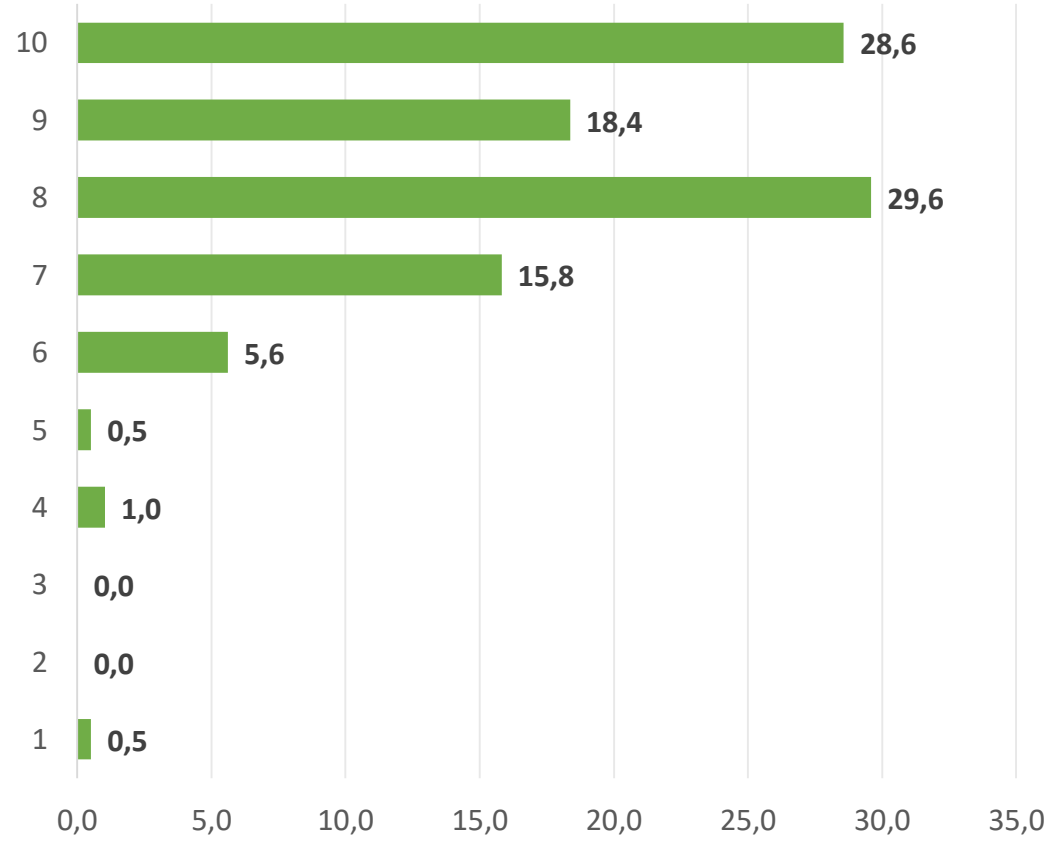


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: **Competenza dell'operatore** SODDISFAZIONE

Sul **17,0 %** del totale che lo ha chiamato al meno una volta

Valore statistico dei risultati: **MOLTO Attendibili**

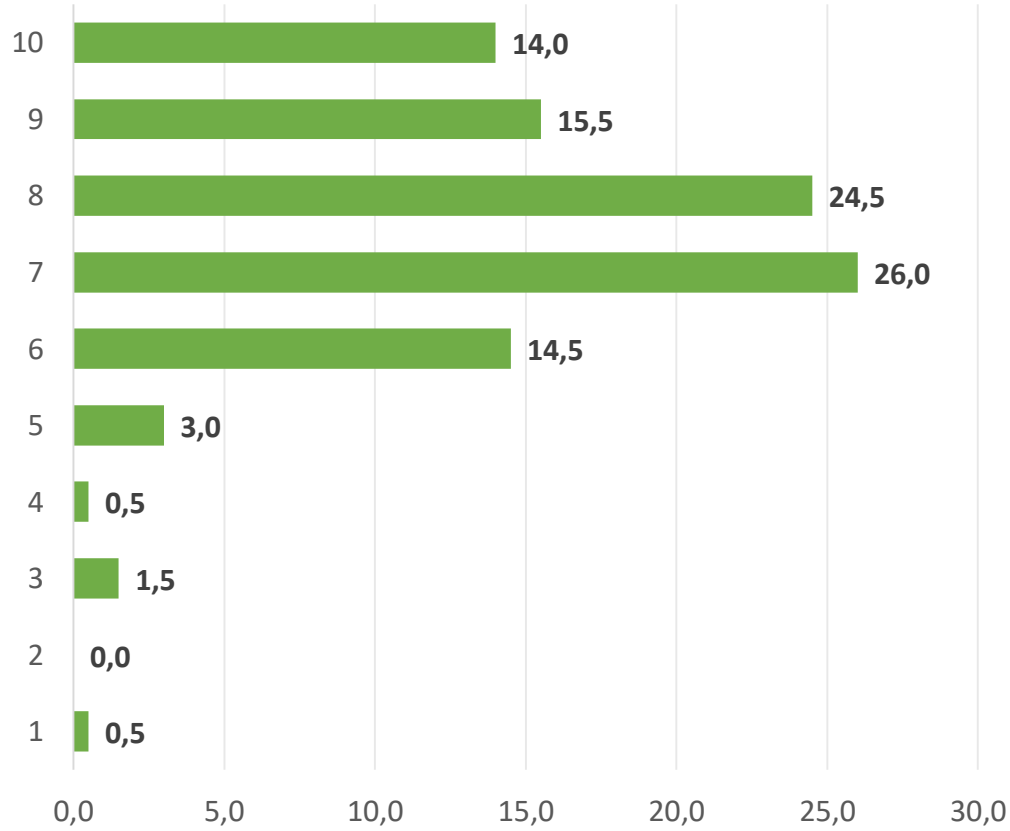


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: Quanto si ritiene SODDISFATO in TOTALE

Sul **17,0 %** del totale che lo ha chiamato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **MOLTO Attendibili**

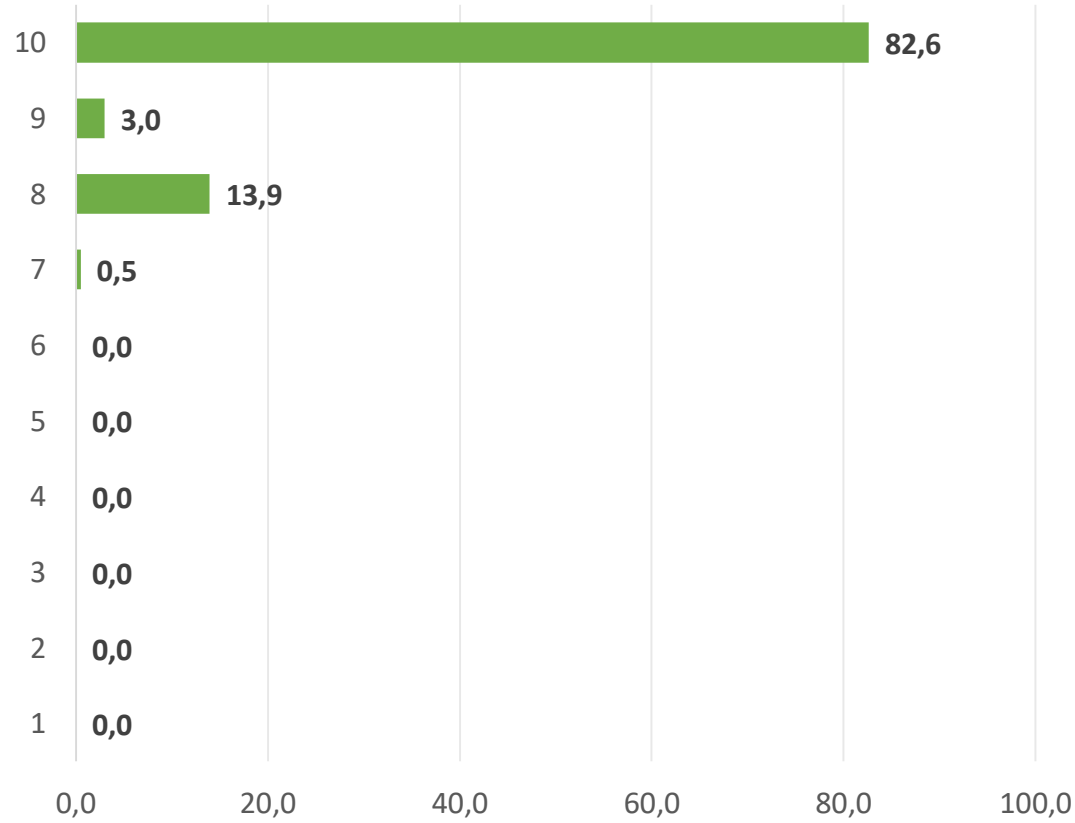


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: IMPORTANZA

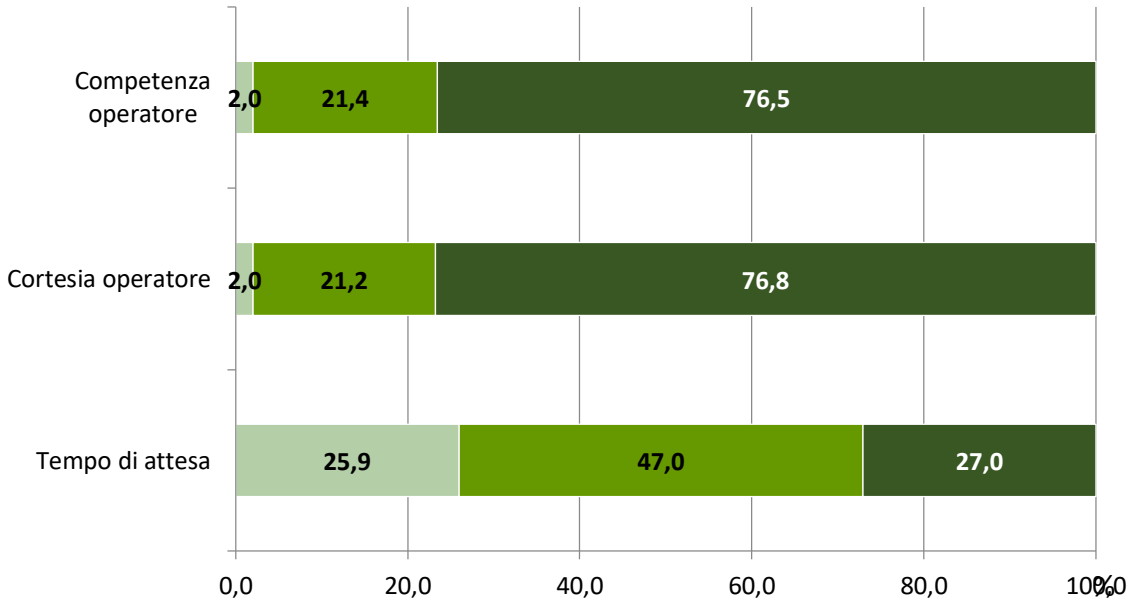
Sul **17,0 %** del totale che lo ha chiamato almeno una volta

Valore statistico dei risultati: **MOLTO Attendibili**



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: Dati comparati IMPORTANZA e grado di SODDISFAZIONE



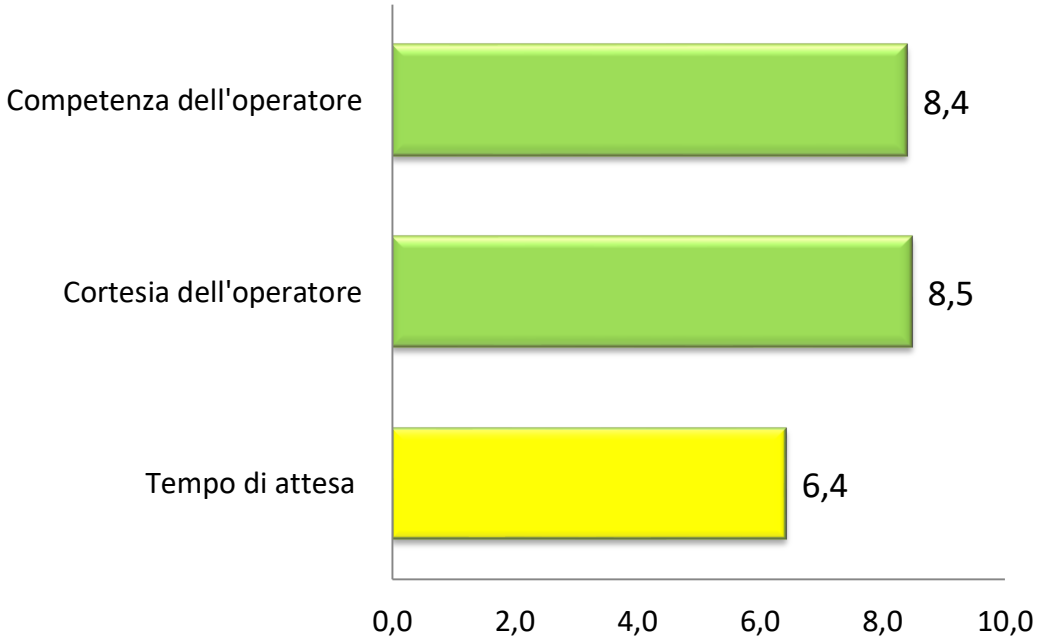
SODDISFATTO %
VOTO 6 A 10

Competenza operatore	98,8
Cortesia operatore	98,0
Tempo di attesa	74,1

Indice % MEDIA di soddisfazione NUMERO VERDE **90,3**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

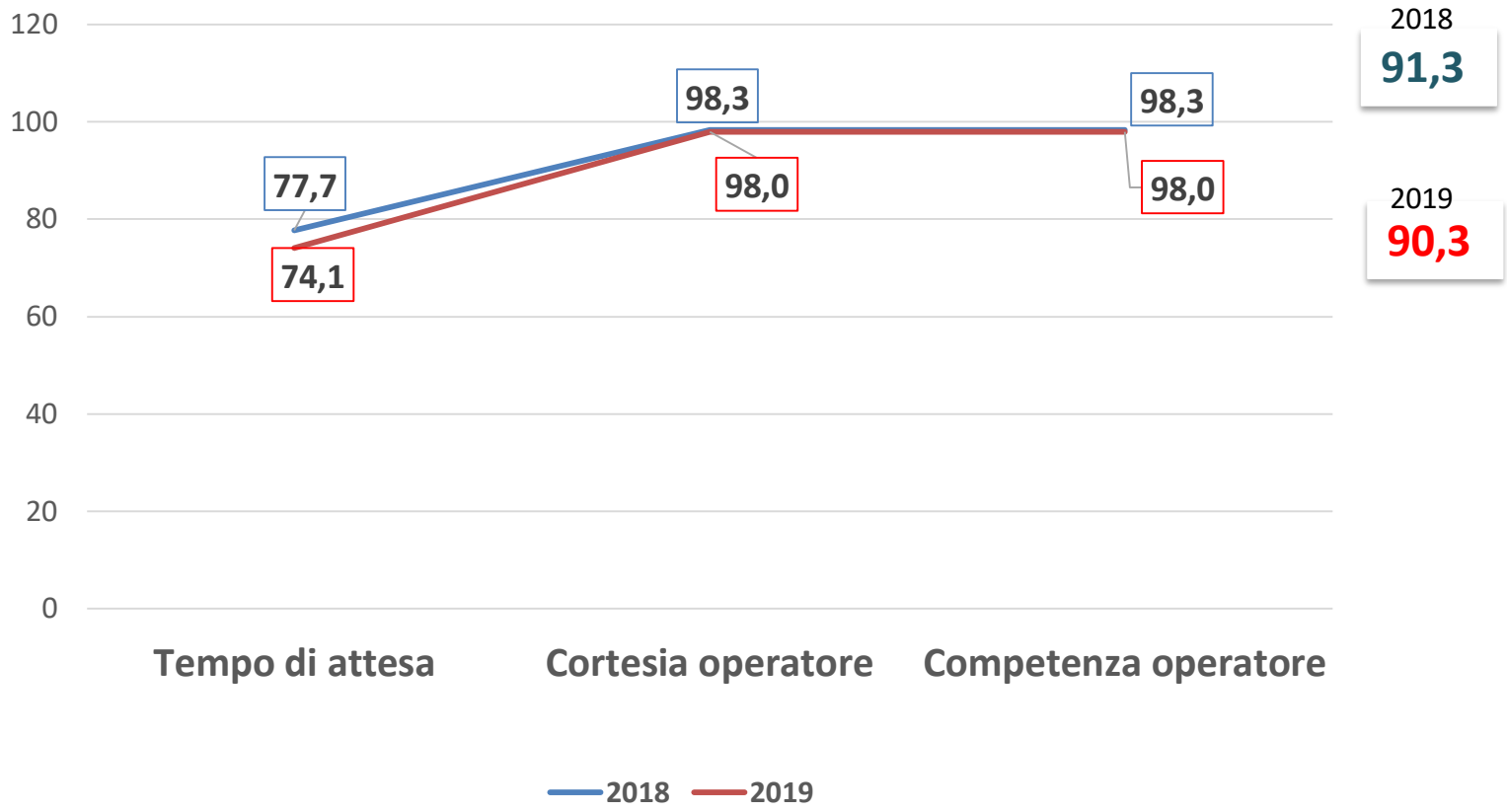
NUMERO VERDE: Dati comparati della INTENSITA' della soddisfazione



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ASPETTI TECNICI GENERALI: TREND 2018 / 2019

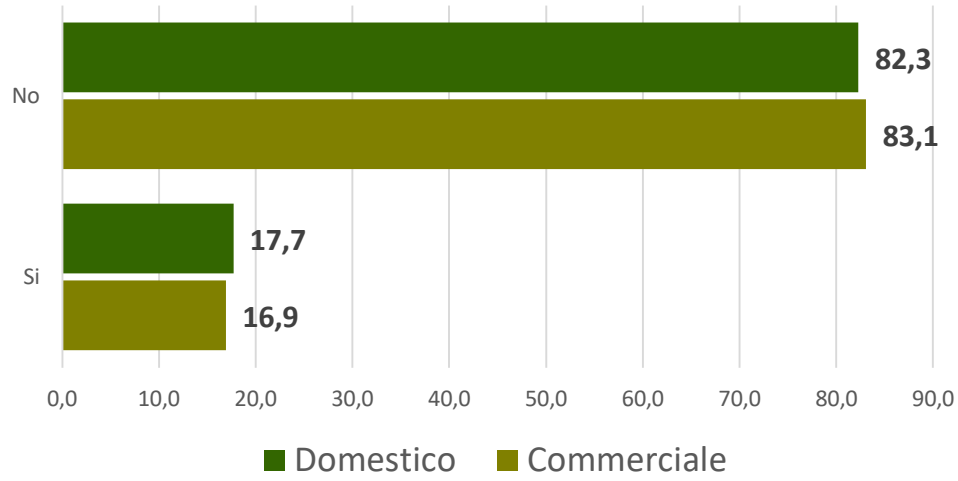
SODDISFAZIONE TOTALE Raccolta Porta a Porta



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Numero Verde: Ha mai chiamato il Numero Verde?

Utenza Domestica e Commerciale



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

NUMERO VERDE: Grado di soddisfazione
Considerazioni

La certezza statistica sul Numero Verde quest'anno risulta molto più alta di quella del 2018, in quanto le risposte si sono quasi raddoppiate (passano dal 9% al 17%). In questo caso possiamo anche distinguere tra clienti residenziali e commerciali, allora vediamo quanti di loro si rivolgono all'azienda tramite il numero gratuito.

Rimane sempre un settore di altissima importanza per gli intervistati, ed un punto diretto di rapporto con l'utenza: rappresenta perciò delle opportunità di comunicazione più importanti segnalate dagli intervistati (importanza del 100 % con punteggi tra 8 e 10).

I **tempi di attesa**, già di scarsa soddisfazione nel 2018, segnalano un'altra **criticità del servizio**, con un grado di soddisfazione che si ferma al di sotto del precedente 77,7 % degli intervistati, raggiungendo quest'anno soltanto un 74,1% e una intensità fissa al 6,4.

La Cortesia e la Competenza, cioè la professionalità dei dipendenti a carico del Numero Verde, salgono molto in alto nella scala di valutazione raggiungendo oltre il 98 % in entrambi i casi, ma la cortesia, anche se lievemente, cala pure quest'anno rispetto all'anno precedente (98,0 contro il 98,3% del 2018). Sale un po', invece, la Competenza percepita, dal 98,3 al 98,8%. In entrambi i casi però la differenza annua è sotto un punto percentuale, per ciò da considerarsi come valori costanti entro il margine di errore statistico. Si ratifica il giudizio precedente sulle risorse umane di Ecolan come asset aziendale.

Ribadiamo in questo caso il bisogno di aumentare il numero di persone al servizio del Numero Verde, almeno negli orari più critici dove cresce la quantità di utenti che hanno bisogno di comunicare con l'azienda, per fare in modo di ridurre i disagianti tempi di attesa che fanno scendere il voto di tutto il fattore.

Lo segnalavamo nel 2018, e rimane chiaro oggi, forse più fortemente di prima, che in questo contesto di civiltà digitale e autogestione delle richieste, per evitare affollamento agli sportelli e perdite di tempo agli utenti, l'intervento tecnologico in aiuto del Numero Verde è un aspetto che dovrebbe essere tenuto in considerazione.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

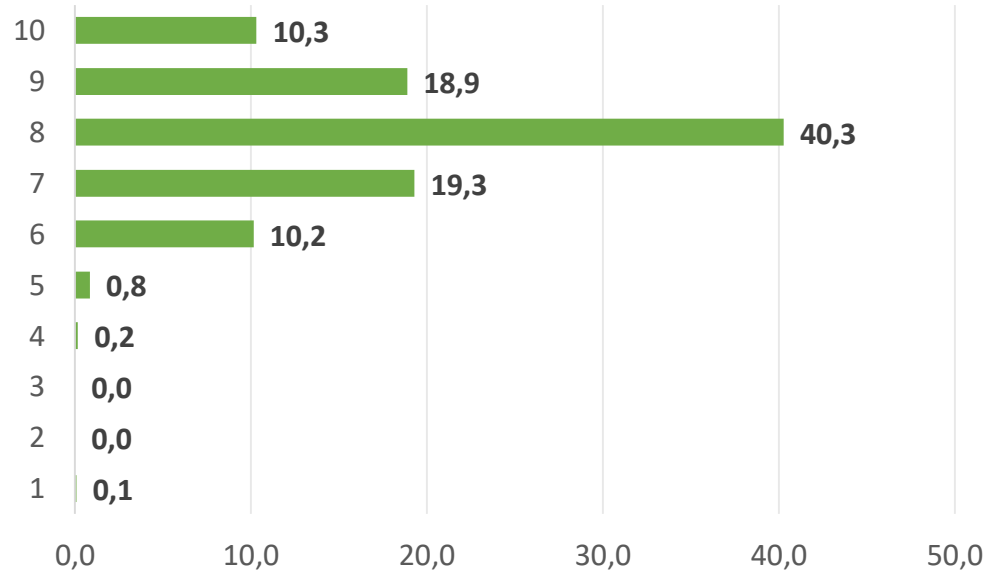
Valutazione SODDISFAZIONE e IMPORTANZA

- ✓ **Giudizio Globale**
- ✓ **Rapporto Prezzo Qualità**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Soddisfazione complessiva

In TOTALE, considerando tutti gli aspetti della raccolta differenziata

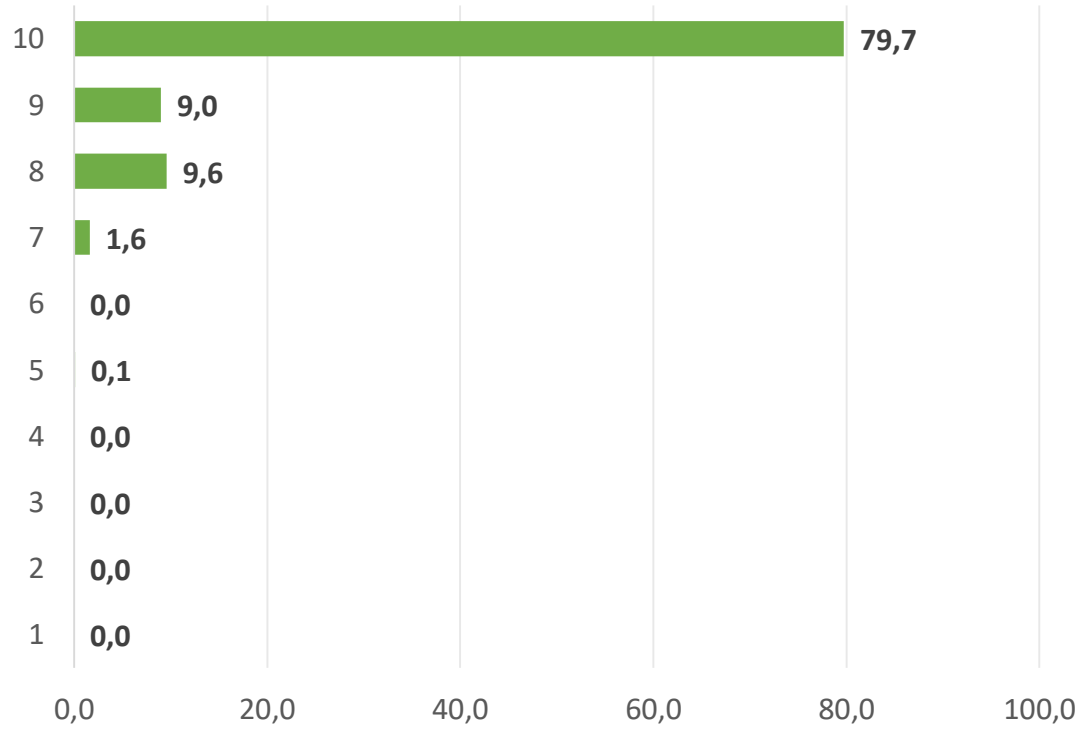


Soddisfazione Complessiva (Voto 6 a 10 a domanda unica alla fine del questionario) **98,9**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Soddisfazione complessiva

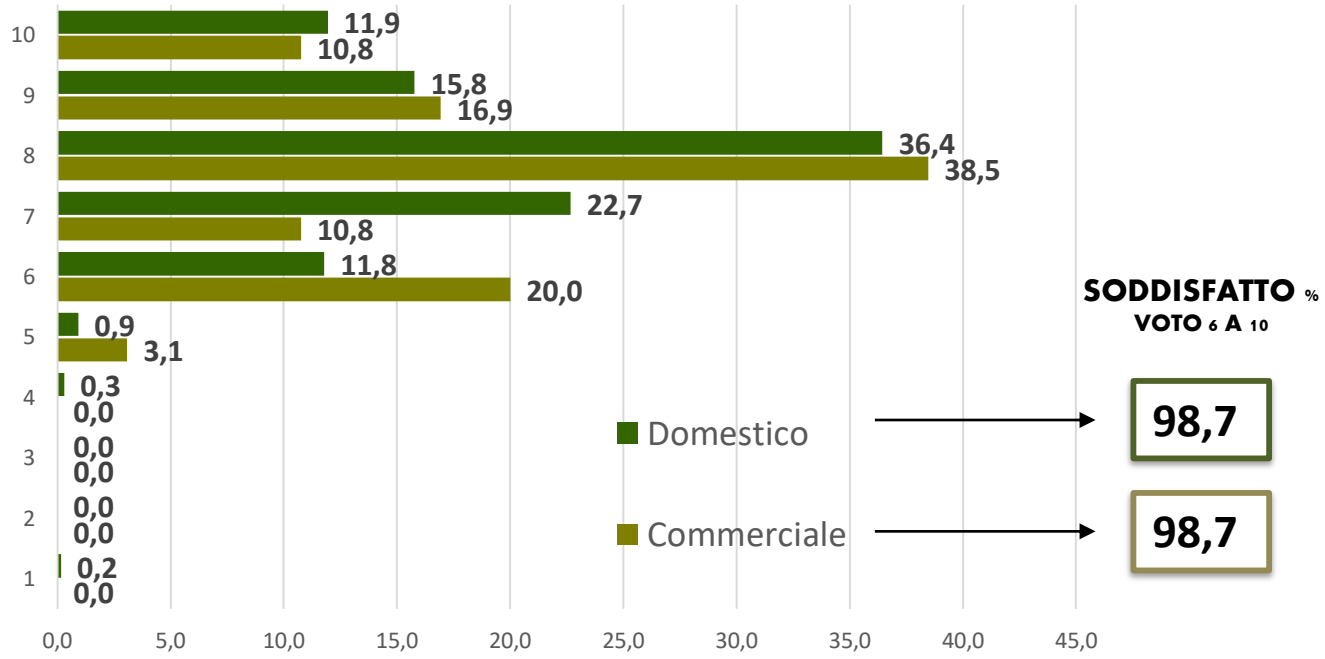
IMPORTANZA



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Soddisfazione Complessiva

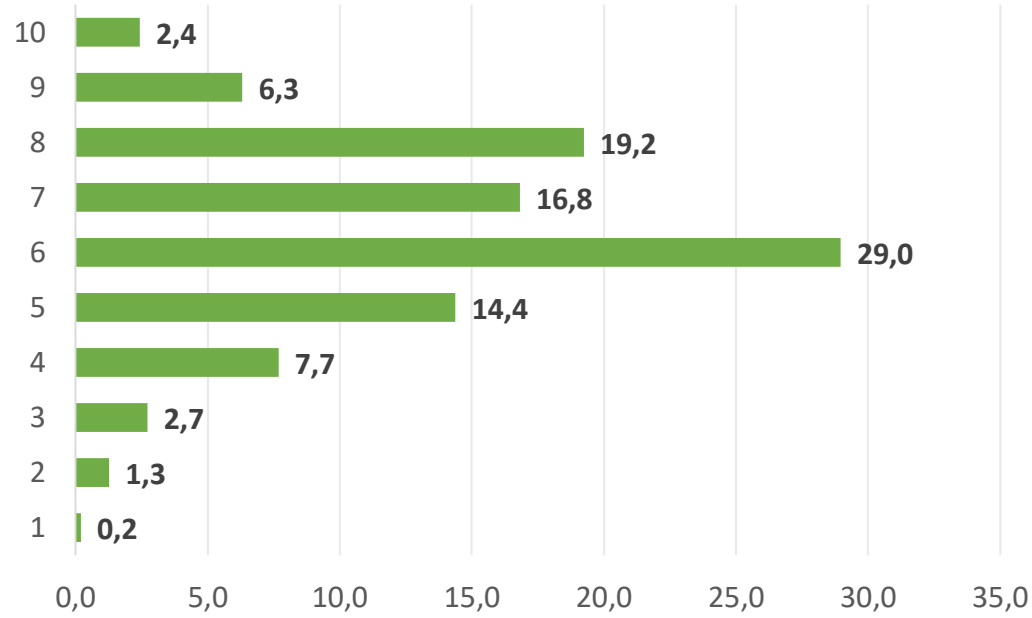
Utenza Domestica e Commerciale



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Rapporto Prezzo Qualità

Valutazione della soddisfazione dell'utenza

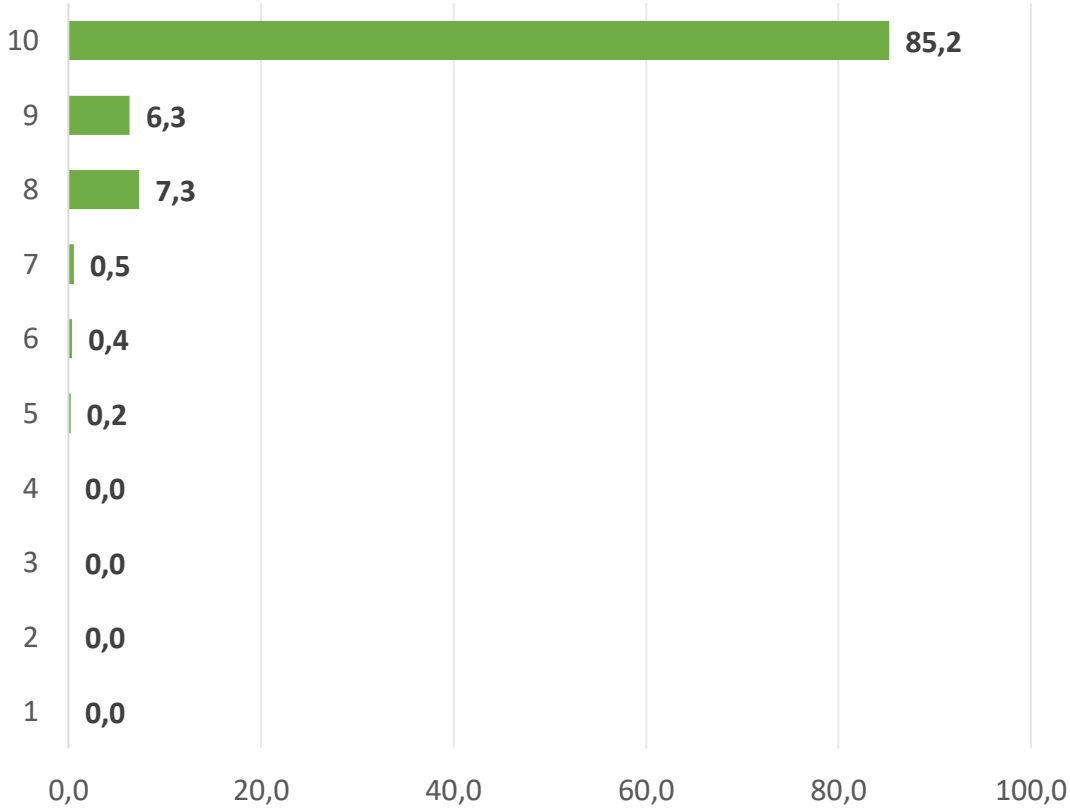


Soddisfazione Rapporto Prezza Qualità (domanda unica alla fine del questionario) **73,8**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Rapporto Prezzo Qualità

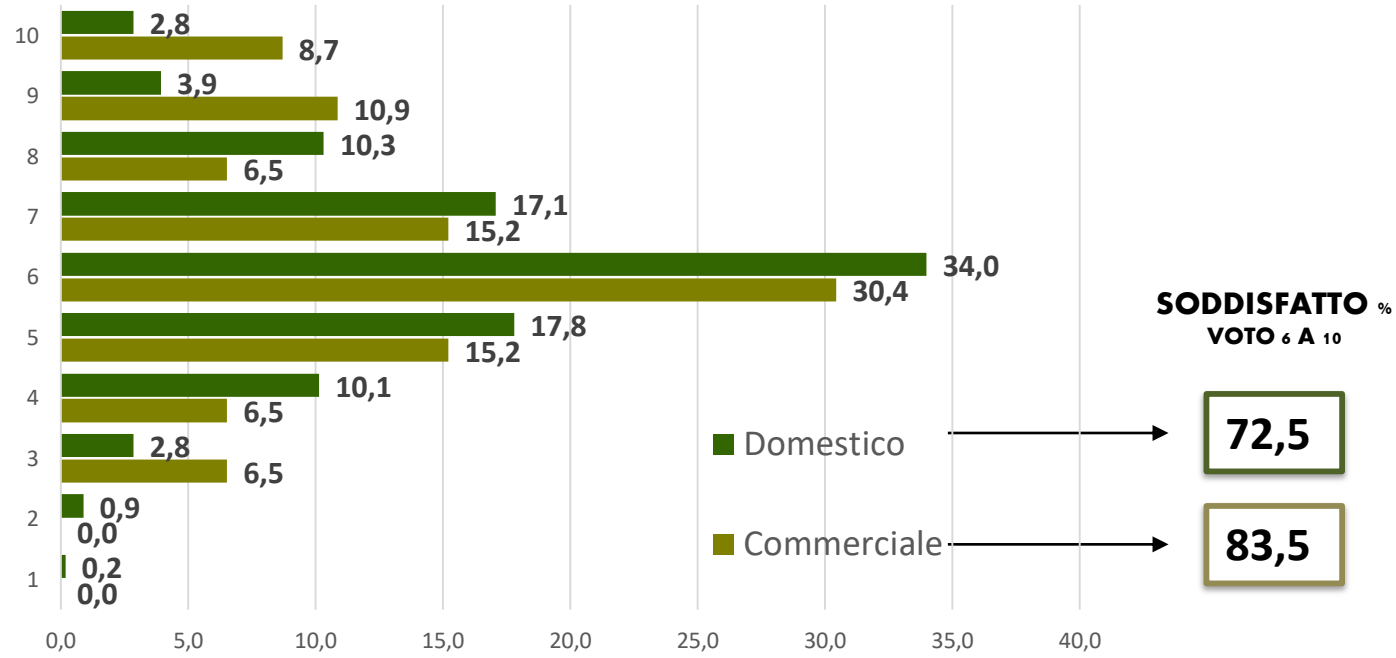
IMPORTANZA



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Rapporto Prezzo Qualità

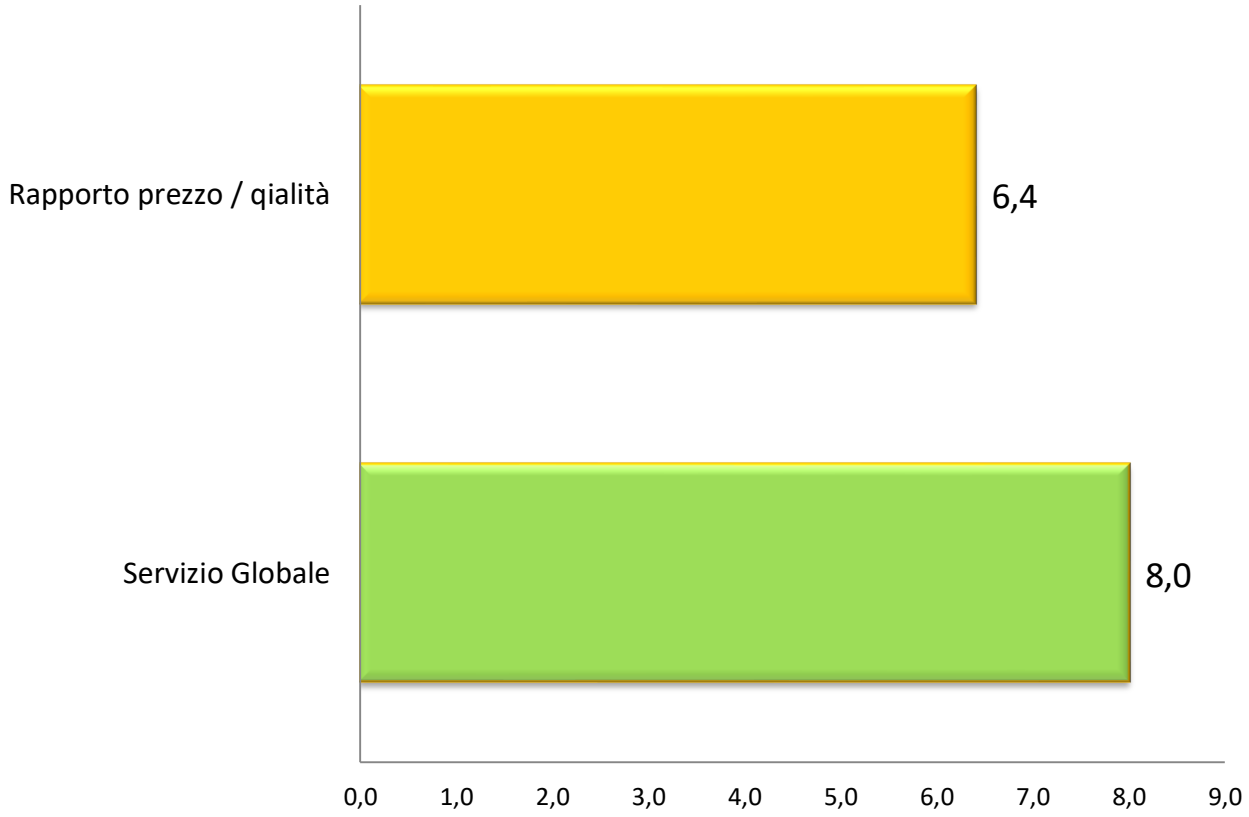
SODDISFAZIONE Utenza Domestica e Commerciale

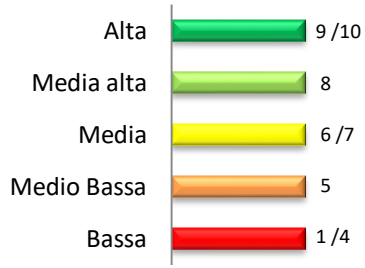


Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Servizio Globale / Rapporto prezzo qualità

dati comparati della INTENSITÀ del grado di SODDISFAZIONE

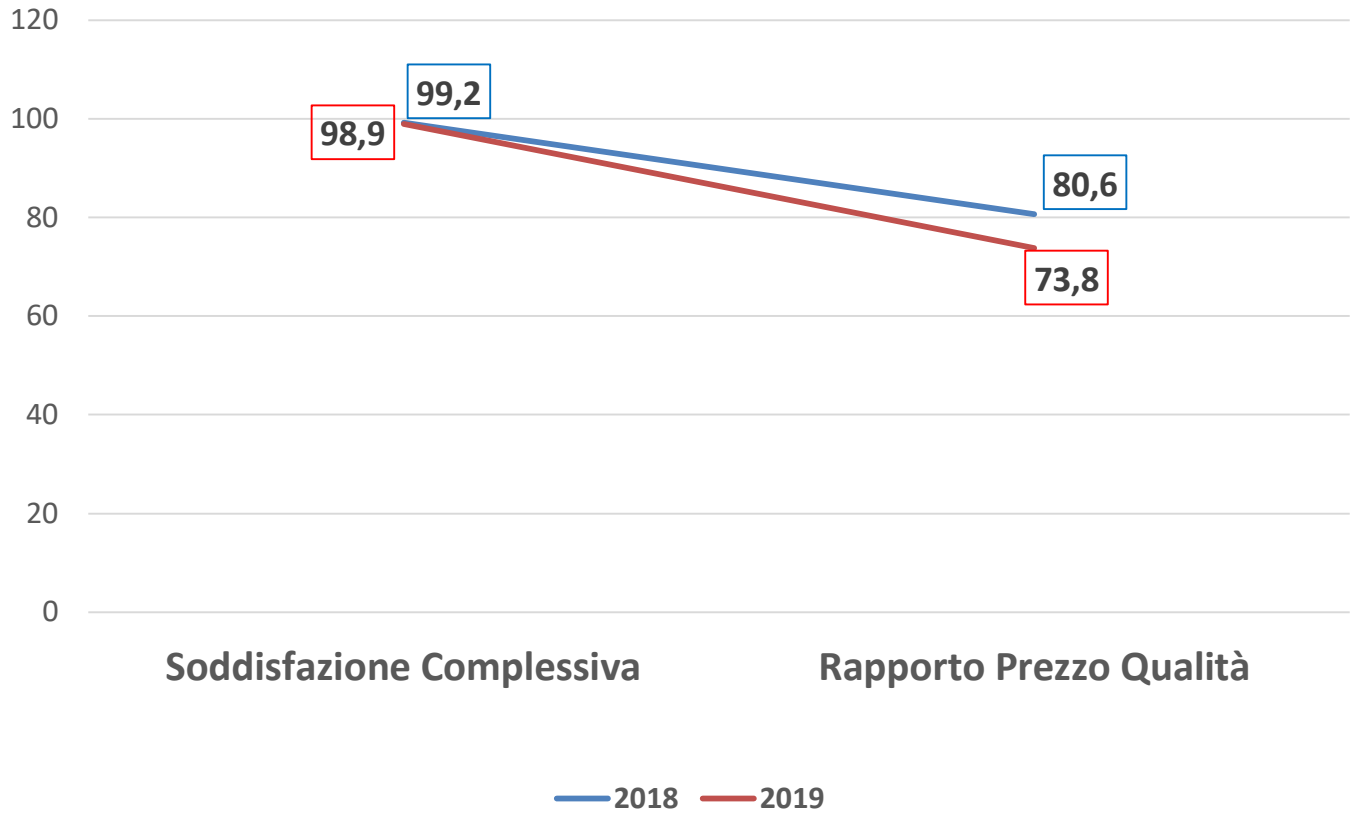




Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

TREND 2018 / 2019 Utenza totale

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA / RAPPORTO PREZZO QUALITÀ



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

SODDISFAZIONE GLOBALE / RAPPORTO PREZZO QUALITÀ
Considerazioni

La soddisfazione complessiva, o «giudizio di pancia», va fatta come valutazione generale e serve a capire la sensazione, al di fuori degli aspetti specifici, già analizzati nei diversi capitoli. Serve a valutare la generalità del servizio e la forza del Brand aziendale. In questo caso vediamo che risulta estremamente positiva, come in anni precedenti.

Le domande sui giudizi complessivi per la Soddisfazione Globale del servizio e sul Rapporto Prezzo Qualità vengono fatte alla fine della sezione del questionario che valuta i diversi fattori in modo particolare. Sono un dato concreto e indicativo dell'opinione dell'utenza in termini globali o generali.

La "Soddisfazione Complessiva" risulta attestarsi quest'anno al 98,9%, solo uno 0,3% inferiore a quella del 2018, e questo, dentro i parametri statistici, è praticamente uguale.

Quest'anno però, passiamo dalla domanda sui comuni serviti direttamente da Ecolan e non, ai soli comuni Ecolan, che ha già incorporato al servizio diretto praticamente la totalità dei comuni. La differenziazione che si introduce è quella dei clienti commerciali e domestici.

Per quanto riguarda la Soddisfazione Globale, la valutazione di entrambi i settori è numericamente identica nell'approvazione: 98,7% sia per domestici che per commerciali, ma lievemente più intensa (voti 8, 9 e 10) per il primo che per il secondo. L'intensità totale della soddisfazione per il Servizio Globale risulta Medio/Alta con un valore 8.

Come visto in anni precedenti, i valori scendono quando si deve considerare il Rapporto Prezzo Qualità. Quelli che indicativamente danno un alto voto per il giudizio complessivo, quando comparano quel che pagano con quello che ricevono come servizio, ritengono che risulta più costoso rispetto ad un giusto prezzo. E allora i valori scendono. Pure lo fa l'intensità della soddisfazione che si ferma al 6,4, cioè appena «in linea con le aspettative».

Anche qui abbiamo chiesto in modo differenziato per tipo di utenza.

Il Trend scende di quasi sette punti percentuali rispetto al 2018, attestandosi ad un 73,8% (era 80,6%). Viene considerato caro soprattutto dagli utenti privati, che lo ritengono soddisfacente in un 72,5%, mentre l'utenza commerciale invece è all' 83, 5%, cioè ancora più alto del valore complessivo del 2018.

All'ascolto, alcuni utenti di Lanciano risentono di quello che ritengono una promessa non adempita dall'azienda, riguardo ad un calo dei prezzi successivo all'inizio della raccolta differenziata. Intendono che così non è stato, e allora non tanto per il prezzo ma per quella situazione sentono che il rapporto non sia equo.

NOTA: I giudizi globali (Soddisfazione Totale e Rapporto Prezzo Qualità) **non vanno considerati** al momento della costruzione dell'Indice Generale di *Customer Satisfaction*, che viene conformato solo dagli aspetti (Fattori / Indicatori) individuali analizzati in profondità.

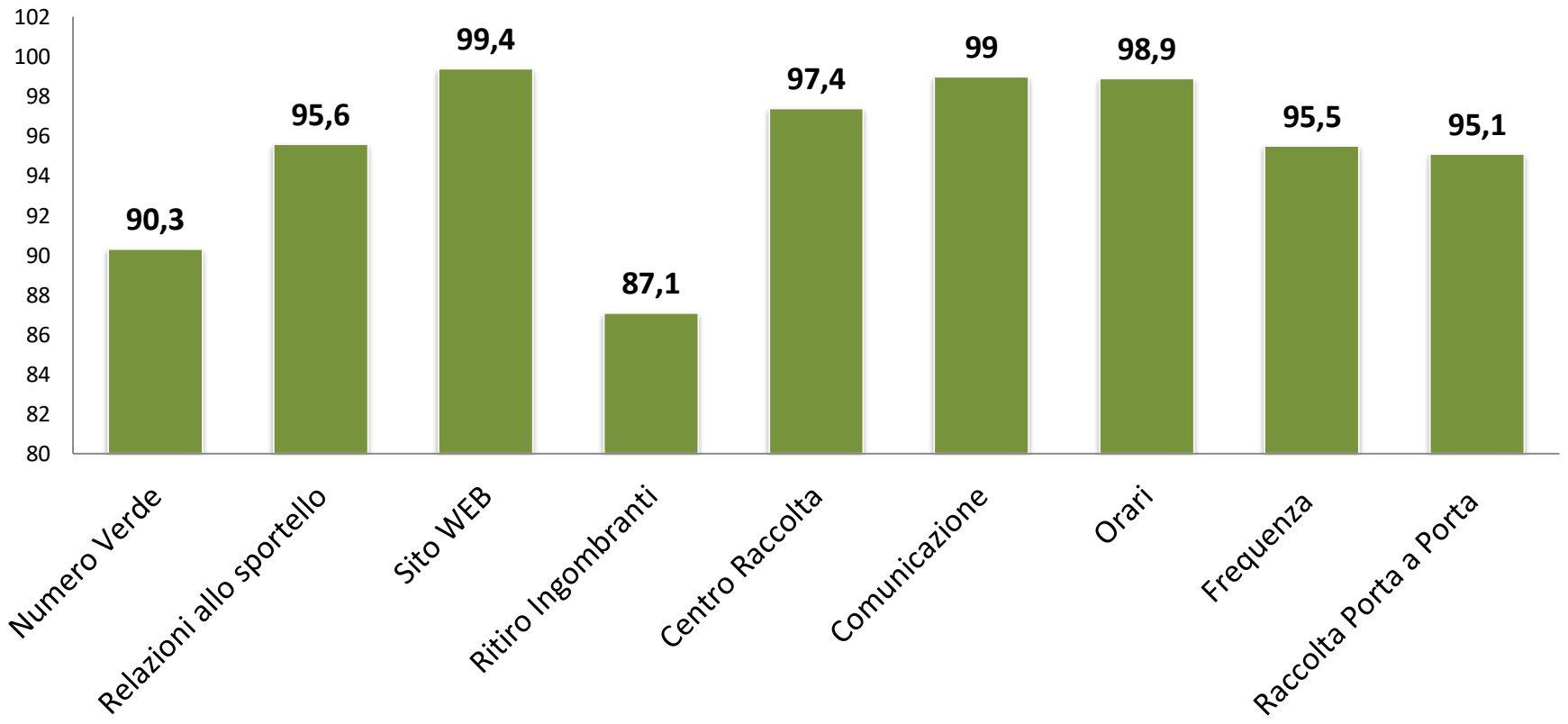
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2019

96,2

Utenti soddisfatti Media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



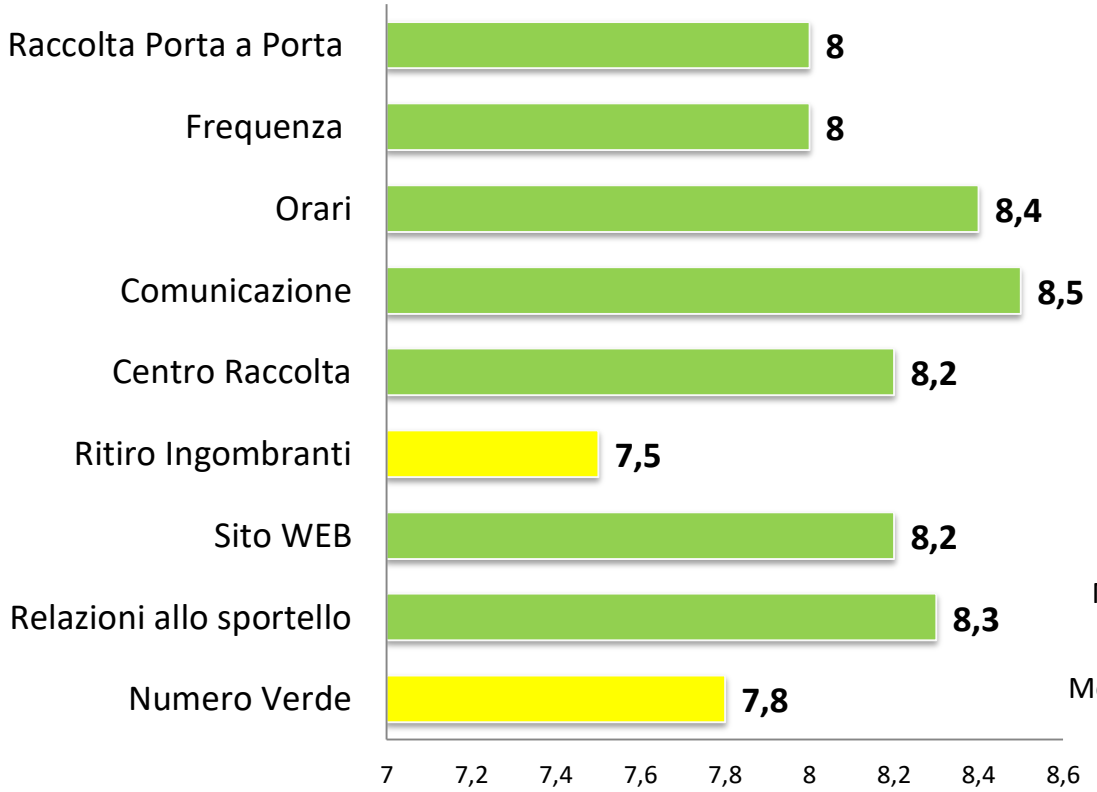
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

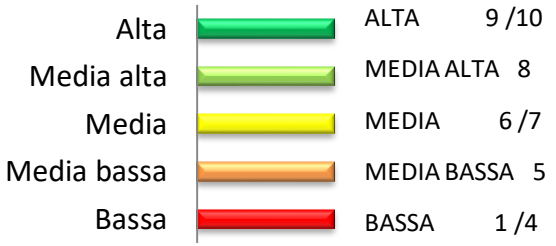
strategica

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2019 / INTENSITA'

8,68

Media del punteggio della soddisfazione su ogni fattore





Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

CUSTOMER SATISFACION INDEX 2019
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	0,24
Frequenza	0,18
Orari	0,18
Comunicazione	0,15
Centro Raccolta	0,05
Ritiro Ingombranti	0,05
Sito web	0,05
Relazione allo Sportello	0,05
Numero Verde	0,05

STANDARD DI MERCATO: *Elaborato con dati propri dei lavori svolti entro il 2018 / Aziende di Servizio Ambientale, per un totale di 6.800 interviste.*

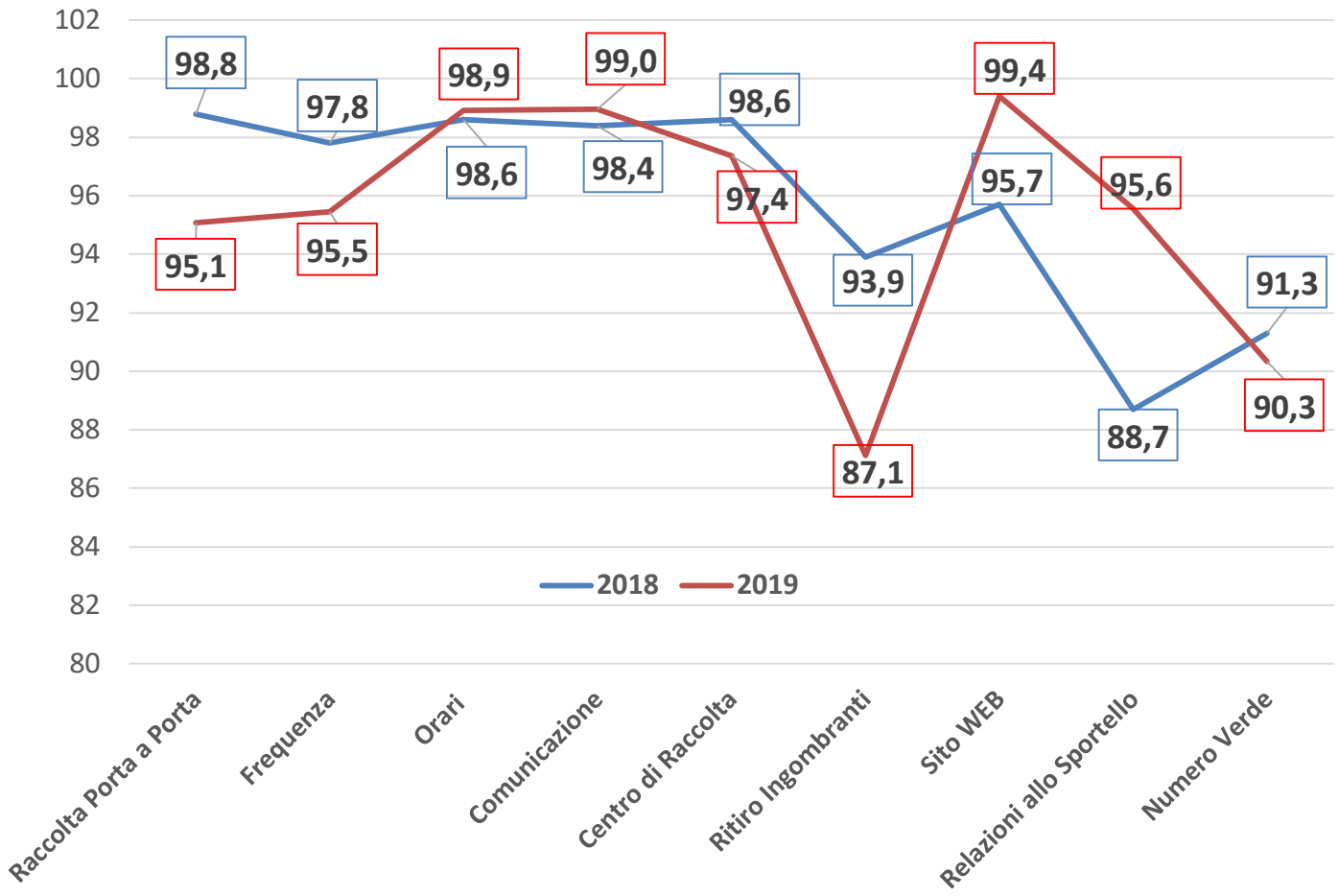
	Standard di Mercato	ECOLAN
CSI Sintetico	**94,2**	**96,2**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

TREND 2018 / 2019

Utenti soddisfatti Media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



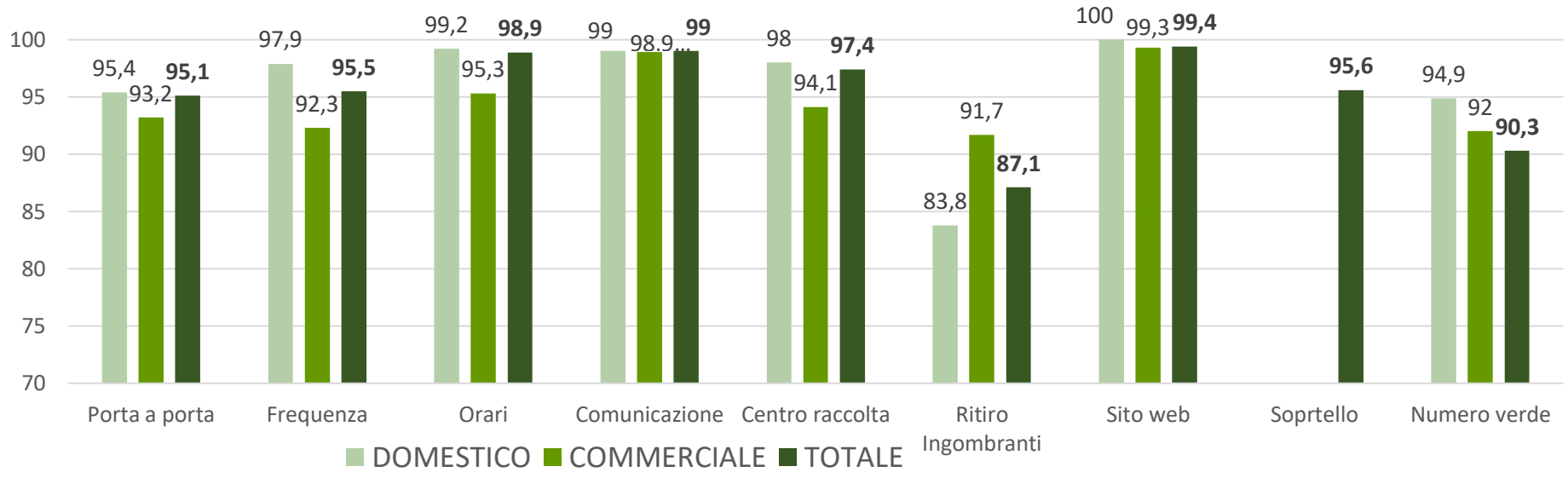
CSI 2018
97,2

CSI 2019
96,2

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

UTENZA DOMESTICA E COMMERCIALE

Utenti soddisfatti Media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore



UTENZA	Porta a Porta	Frequenza	Orari	Comunica-zione	Centro Raccolta	Ritiro Ingombran	Sito Web	Sportello	Numero Verde
DOMESTICO	95,4	97,9	99,2	99,0	98,0	83,8	100	Numeri scarsi	94,9
COMMERCIALE	93,2	92,3	95,3	98,9	94,1	91,7	99,3	Numeri scarsi	92,0
TOTALE	**95,1**	**95,5**	**98,9**	**99,0**	**97,4**	**87,1**	**99,4**	**95,6**	**90,3**

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

CUSTOMER SATISFACION INDEX 2019

Considerazioni Finali

Quest'anno vediamo un calo di un punto percentuale nell'insieme del Customer Satisfaction Index.

Viene abbassato da alcuni fattori che richiamano attenzione e sostenuto da alcuni che sono migliorati, ma non riescono ad alzare sufficientemente la media come per bilanciare le perdite in aree importanti.

Questo sarebbe il caso, soprattutto, negli Aspetti Tecnici, del sub-fattore "Pulizia delle aree adiacenti" che abbassa l'intero fattore "Porta a Porta". Questo disagio viene subito innanzitutto dalle famiglie.

Per quanto riguarda i commercianti, nello stesso fattore, l'argomento che li preoccupa sono gli "Orari di raccolta" (che comunque resistono nella valutazione grazie agli utenti domestici che lo fanno salire lievemente), e ancora di più la "Frequenza", che cala dal 97,8% al 95,5%. Siamo passati da un 2018 con un livello di soddisfazione ALTO, ad un 2019 con livello MEDIO ALTO.

Vediamo anche una forte discesa nella valutazione del "Ritiro Ingombranti", che come segnalato nell'analisi specifica, viene considerato poco efficiente e di tempi molto lunghi dalla richiesta all'effettiva raccolta. Nella misurazione dell'anno scorso era già iniziata la discesa della valutazione di questo servizio, precipitata nel 2019 da 93,9 % a 87,1 %, ratificando il trend di caduta. L'alternativa logica di questo servizio è il ricorso al "Centro Raccolta", anch'esso in calo, ma lievemente, nei voti di quest'anno.

Si verifica una sfida per un'azienda in decisa crescita e con una riconosciuta capacità tecnica. Riuscire a mantenere la qualità del servizio e riprendere gli alti voti di anni recenti, dopo l'incorporazione di nuovi comuni, con diverse realtà e problematiche da risolvere.

Tengono alto il valore alcuni aspetti che salgono quali "Comunicazione", "Sito Web" con una crescita importante, anche raddoppiando gli utenti che ne fanno uso, e passando dal 95,7 al 99,4% di soddisfazione, anche se si deve tener conto del bisogno segnalato di arricchire le possibilità di gestione all'interno.

Sale anche molto notevolmente "Relazioni allo sportello", ratificando la qualità umana e professionale degli operatori del settore.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

CUSTOMER SATISFACTION INDEX 2019

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	**98,9**
INDICE SINTETICO	**96,2**

Dall'esame dei Fattori emerge come l'INDICE SINTETICO di SODDISFAZIONE (**96,2**) sia **positivo e superiore** alla soglia convenzionale di alta soddisfazione (90,0).

L'INDICE GENERALE di SODDISFAZIONE (**98,9**) **è superiore a quello Sintetico di 2,7 punti percentuali**, cioè che il BRAND aziendale, l'immagine del marchio ECOLAN, viene percepito positivamente dagli utenti e **genera un valore aggiunto** rispetto alla performance diretta del servizio considerato.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

MAPPA DELLE PRIORITA'

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.

Lettura della Mappa

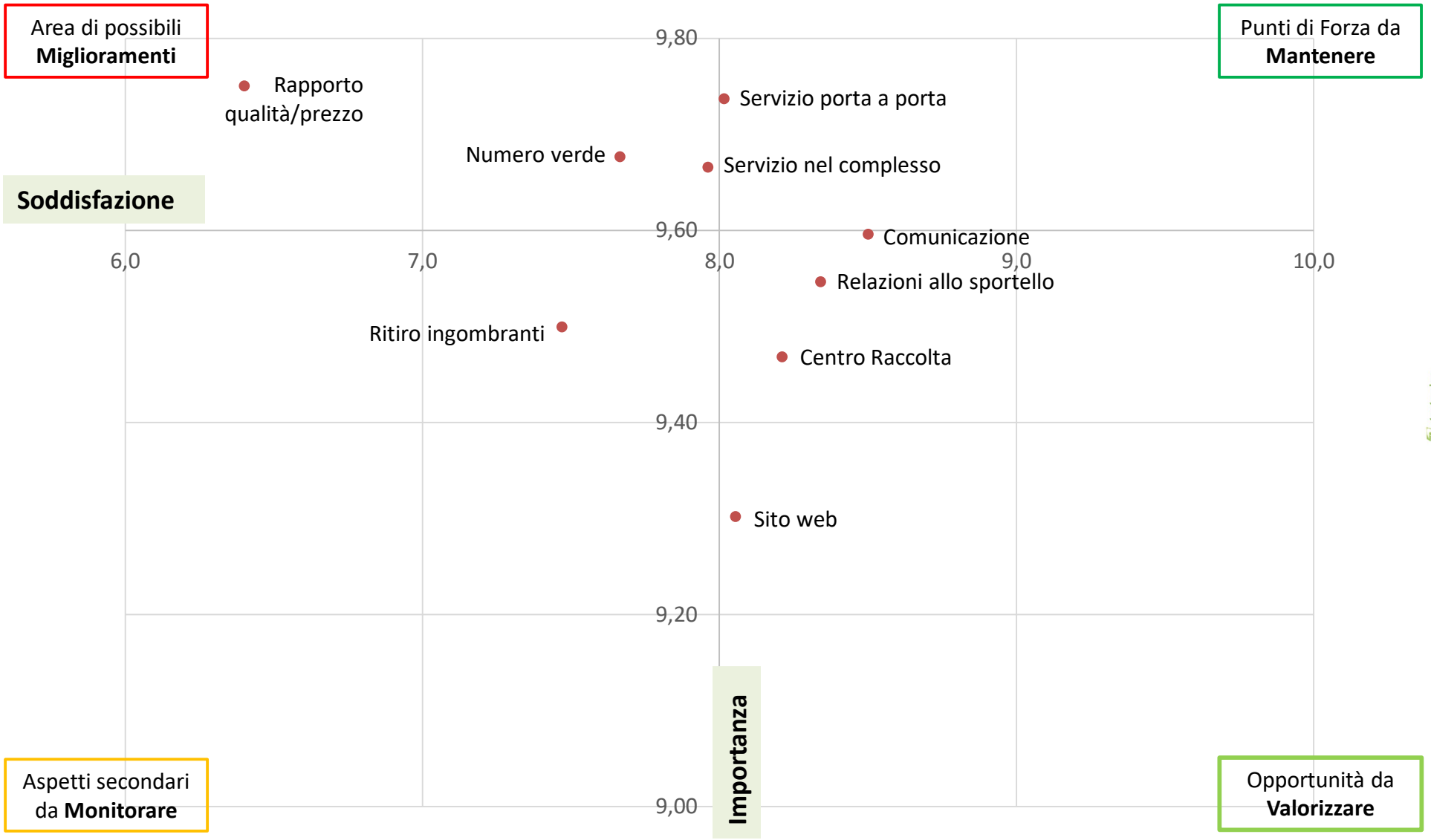
Intanto va specificato che l'obiettivo della mappa è quello di facilitare la lettura dei dati e favorire la presa di decisioni consentendo di individuare eventuali ambiti prioritari di intervento (ossia quelli ove si presentano contemporaneamente un alto livello di importanza per il cittadino e un basso 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 e bassa importanza – la quale induce a ritenere che sulle relative componenti del servizio si stia profondendo 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 Delle criticità Priorità Alta	Area della competitività Priorità Media
BASSA	Area del Monitoraggio Priorità Media	Area delle illusioni Priorità Alta

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

MAPPA DELLE PRIORITA'



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

MAPPA DELLE PRIORITA'
CONSIDERAZIONI

Vediamo qui come si posizionano i diversi aspetti in considerazione in accordo con l'intensità della soddisfazione e l'importanza assegnata dagli utenti a ciascuno di essi. 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».

Ci sono quelli più in alto, che dimostrano maggiore importanza (asse verticale: Importanza); E quelli più a destra segnalano maggiore soddisfazione (asse orizzontale: Soddisfazione).

Tenendo conto l'intensità della soddisfazione o media dei punteggi dato, con tanti argomenti valutati intorno al punteggio 6-7 (intensità «media» come emerso attraverso tutta l'indagine per tutti i Fattori), risulta logico che la maggior parte degli aspetti ruotino intorno all'incrocio della parità.

Opportunità da VALORIZZARE: Il quadro in basso a destra rivela che punti di **alta soddisfazione e importanza relativa** in questo caso sono il «Servizio Web» e poi, con importanza crescente, troviamo "Centro Raccolta", "Relazioni allo Sportello" e sulla parità "Comunicazione".

Punti di Forza da MANTENERE: Si attestano a destra ed in alto, nella zona di sicurezza per maggior soddisfazione e maggior importanza: «Servizio nel complesso» e «Servizio Porta a Porta».

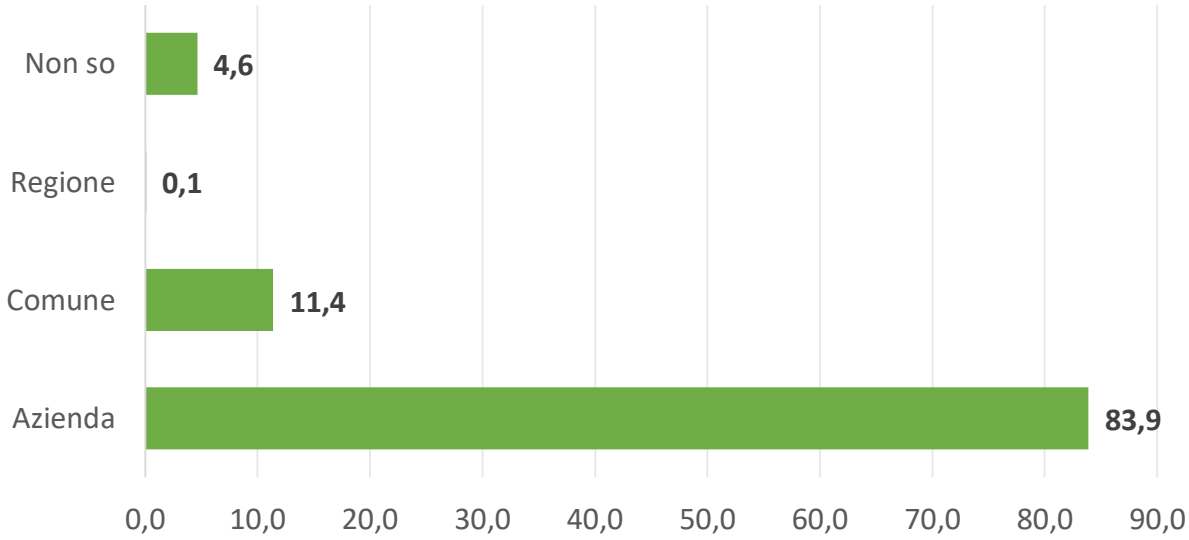
Aspetti secondari da MONITORARE: In basso a sinistra, una zona dove l'importanza è minore e la soddisfazione bassa - zona di controllo - si deve monitorare l'andamento del «Ritiro Ingombranti» segnalato quest'anno come la criticità del sistema.

Area di possibili MIGLIORAMENTI: Finalmente la zona che desta preoccupazione perché considerata importante e poco soddisfacente, in alto a sinistra: qui troviamo due argomenti. «Rapporto Prezzo/Qualità», al di sopra della linea media, ma più a sinistra, dunque meno soddisfacente. Invece più a destra, allora più soddisfacente, il «Numero Verde».

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Notorietà della Società

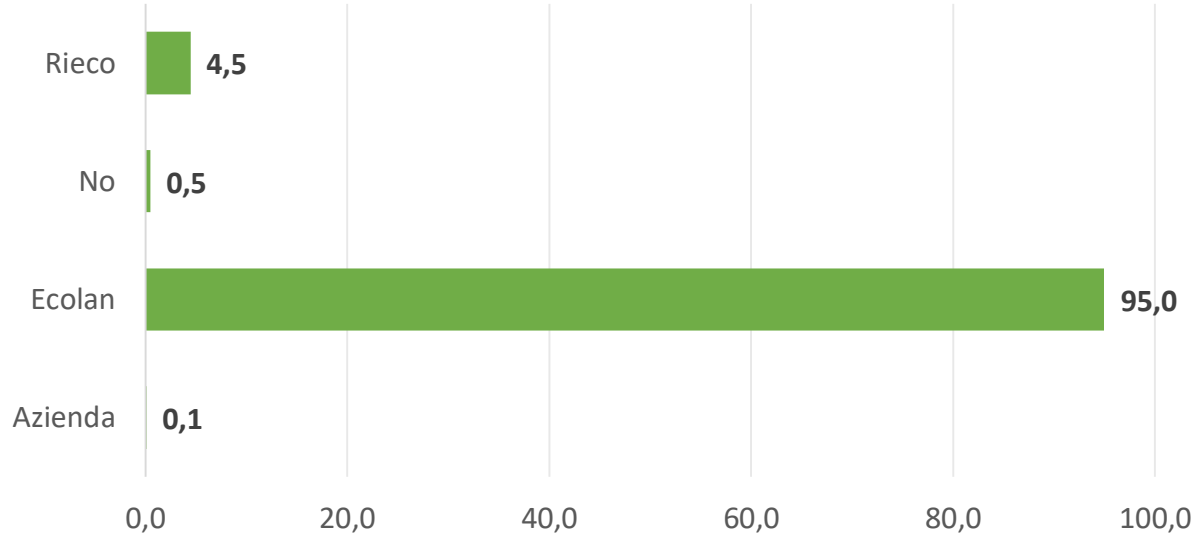
Sa chi fornisce il servizio di raccolta differenziata?



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Notorietà della Società

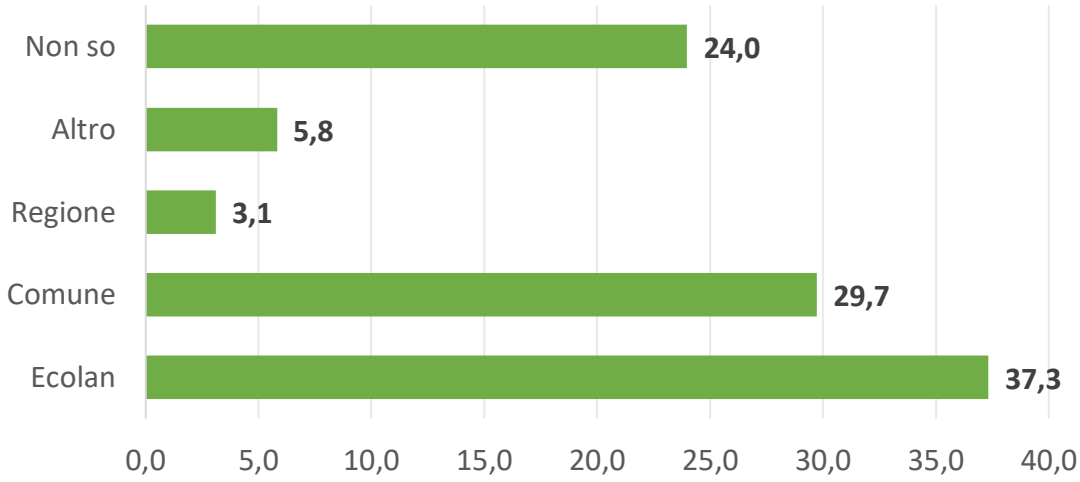
Sa indicare il nome della società?



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Notorietà della Società

Sa chi determina la tariffa?



Il marchio aziendale ECOLAN viene ampiamente riconosciuto dall'utenza come operatore responsabile finale del servizio di raccolta differenziata per il 95% di chi risponde "un'azienda" come fornitrice del servizio (risposta che cresce fino all'83,9% contro il 61,1 % del totale nel 2018).

Solo poco più del 10% crede che il servizio viene fornito da Comune o Regione.

Un terzo degli intervistati pensano che la tariffa sia fissata da Comune o Regione, un altro terzo risponde "altro" o semplicemente «non sa». Quasi quattro su dieci utenti crede che la tariffa la determini Ecolan.

In generale i numeri evidenziano una crescita dal 2018 al 2019, quindi c'è una maggior consapevolezza sul marchio aziendale Ecolan, probabilmente anche dovuto all'incorporazione dei nuovi comuni e alla pubblicità o esposizione che ne deriva.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

FOCUS: Sui comuni che da **luglio 2019** sono passati alla **gestione diretta** di ECOLAN

Alla fine della valutazione sulla soddisfazione dei diversi fattori componenti il servizio di raccolta differenziata abbiamo posto una serie di domande rivolte solo agli utenti dei vari comuni che **dal 23 luglio 2019** sono passati da un'azienda terza subappaltante ad essere serviti direttamente dalla ECOLAN.

Le risposte ci permettono di conoscere come vengono valutati dall'utenza questi cambiamenti strutturali attuati di recente dal management aziendale della ECOLAN e ci permettono di valutare su base certa l'impatto sull'utenza (positivo, negativo o neutro) di simili o possibili cambiamenti proiettati in altri comuni.

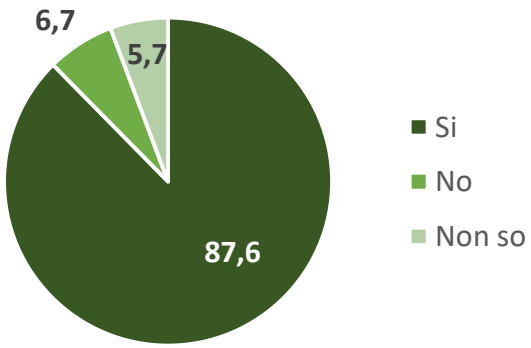
Considerazione speciale: Le interviste di Customer Satisfaction all'utenza sono state realizzate dall'inizio alla fine del mese di settembre 2019. L'utenza ha avuto da (solo) 40 a un massimo di 70 giorni per valutare l'esperienza con il nuovo gestore diretto della raccolta differenziata. Inoltre quei giorni sono trascorsi maggiormente in pieno mese di agosto, in alta stagione turistica

Domande rivolte solo agli utenti dei seguenti comuni: Archi – Bomba – Civitaluparella - Civitella Messer Raimondo – Colledimacine - Lama dei Peligni - Montebello sul Sangro – Monteferrante – Montenerodomo – Palombaro – Pietraferrazzana – Pizzoferrato - Poggiofiorito - Roio del Sangro - Rosello e Taranta Peligna

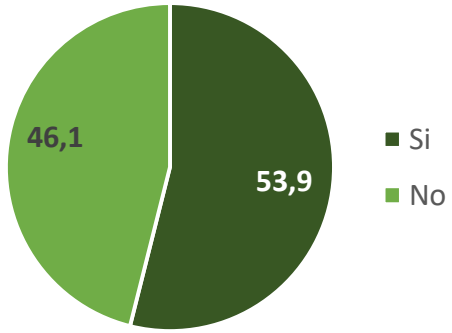
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

FOCUS: Sui comuni che da **luglio 2019** sono passati alla **gestione diretta** di ECOLAN

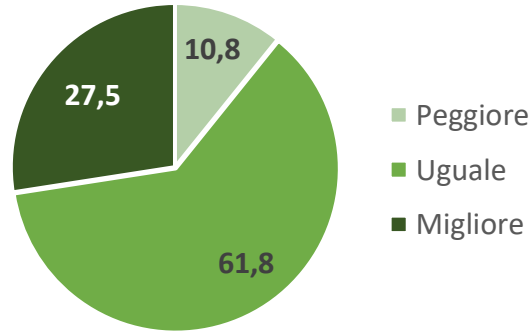
Sa che nel suo comune c'è stato un passaggio nella gestione dei rifiuti alla società ECOLAN?



Ha notato cambiamenti nella gestione dei rifiuti?



Secondo Lei il servizio è peggiore, uguale, migliore?



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

FOCUS: Sui comuni che da **luglio 2019** sono passati alla **gestione diretta** di ECOLAN

Considerazioni

Quasi 9 su 10 persone sa che la gestione dell'igiene urbana è passata da altri gestori a Ecolan.

Di questi, circa la metà (46,9%) ritengono non ci siano stati cambiamenti nel servizio.

Il dato interessante da tener conto è che soltanto il 27,5% (poco più della quarta parte) ritiene che il servizio è migliorato.

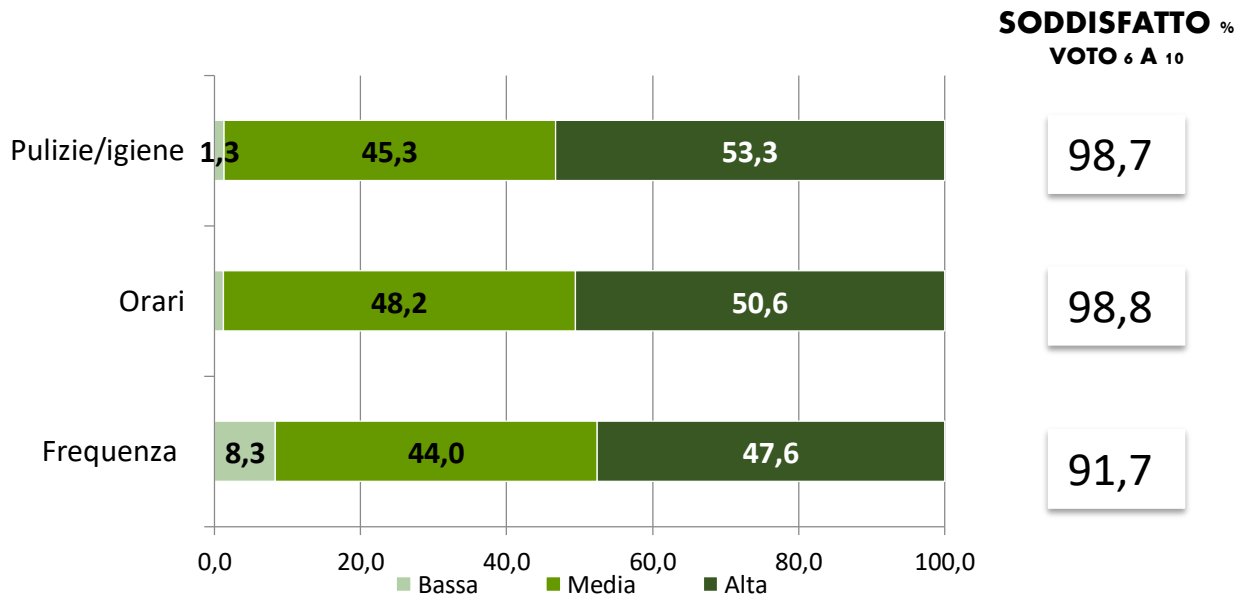
Va segnalato il fatto che l'anno scorso chi aveva notato un cambiamento erano l'86%, e di questi, il 61,3% apprezzavano la gestione, e la ritenevano migliore di quella precedente.

Certo è che, quest'anno, il passaggio si è avuto solo tra 40 e 60 giorni prima dell'indagine allora, probabilmente, il poco tempo trascorso produce la scarsa possibilità di giudicare cambiamenti, che, di fatto, non sono notati dalla metà degli utenti (nel 2018 erano oltre il 70%).

Secondo gli accadimenti logici verificatisi nella scorsa indagine, questi numeri dovrebbero migliorare con il trascorrere del tempo, una volta che l'utenza di recente incorporata al servizio diretto di Ecolan avrà modo di esperimentare la nuova modalità del servizio e i cambiamenti effettuati.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

FOCUS Aspetti Tecnici: SODDISFAZIONE RACCOLTA PORTA A PORTA
Sui comuni che da **luglio 2019** sono passati alla **gestione diretta** di ECOLAN



Indice % MEDIA di soddisfazione Raccolta Porta a Porta **96,3**

La valutazione del servizio risulta molto positiva, e in linea con i valori generali ricavati in quasi tutti gli altri Comuni.

Si verifica il solito calo dei consensi riguardo la frequenza di raccolta, ma il voto risulta più alto perché in questi comuni specifici non si verificano i problemi di pulizia nelle aree adiacenti, che invece si sentono particolarmente presso Ortona, Tollo, Atessa e Rocca San Giovanni.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL RAPPORTO COMUNI / AZIENDA

Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell' indagine

Universo dell'indagine: **52** amministrazioni comunali dove ECOLAN SpA offre il servizio diretto di Raccolta Differenziata.

Rispondenti: Ufficio Tecnico che all'interno del Comune si occupa del rapporto con la ECOLAN.

Metodologia del contatto: Si è proceduto a chiamare il numero del centralino per chiedere di passare la chiamata all' ufficio tecnico corrispondente. Identificata la persona che normalmente si rapporta con l'azienda per questioni tecniche ed operative, si è proceduto ad illustrare l'iniziativa e nel caso di disponibilità, a svolgere il questionario telefonico.

Difficoltà: Le difficoltà nello svolgimento del lavoro in campo sono state due. Da un lato una difficoltà obiettiva di trovare in ufficio il responsabile. A volte perché in strada eseguendo i lavori, a volte perché si reca all'ufficio solo in alcuni determinati giorni della settimana.

A queste difficoltà obiettive si sono aggiunte quelle soggettive, collegate a una marcata diffidenza da parte dei rispondenti: *Come so che il sondaggio lo fate per la ECOLAN? Che garanzia ho che si tratta di un questionario anonimo, senza possibilità di identificare il rispondente?* Nonostante queste diffidenze, in base a ripetute chiamate, spiegazioni e rassicurazioni, le stesse si sciolsero nella maggior parte dei casi.

La somma di queste difficoltà, obbiettive e soggettive, hanno fatto che, di conseguenza, il lavoro in campo si è allungato per tre settimane.

Positività: Una volta superate le difficoltà segnalate e concluse le interviste, i rispondenti si mostrarono in generale d'accordo con l'attività svolta e hanno commentato molto positivamente l'iniziativa messa in campo dall'azienda. Hanno dichiarato un totale accordo con la necessità di «fotografare» la situazione attraverso la Customer Satisfaction e con il dichiarato obiettivo di **migliorare la qualità del rapporto tra Uffici Tecnici Comunali e l'Azienda.**

TOTALE RISPONDENTI: **36**
Percentuale di risposte sul totale dei comuni coinvolti: **69,2 %**

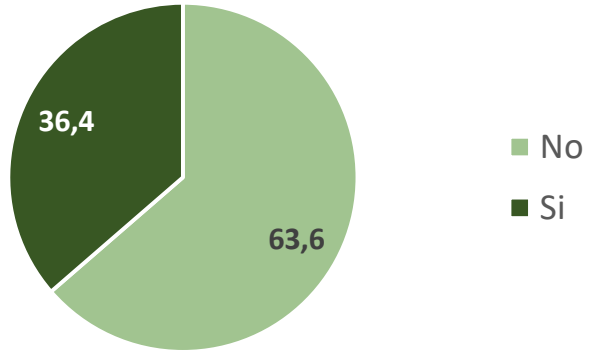
NOTA TECNICA: Per via della bassa quantità numerica assoluta dell'universo d'indagine (52 comuni) non si possono proiettare dati statisticamente validi. Ma tenendo conto l'altissima percentuale relativa all'universo che ha risposto (69,2 % del totale), possiamo stabilire un **altissimo grado di certezza** dei risultati ricavati.

L'indagine si è svolta raccogliendo dati in campo nei mesi di settembre e inizio ottobre 2019.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.
Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda all'interno dell'Ufficio Tecnico del Comune.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE alla ECOLAN negli ultimi due anni?



Se si, in riferimento a quale tema? 11 risposte

Variazione del canone
Organizzazione di raccolta
Incremento dei cassonetti bidoni extra per le feste
Informativa nelle scuole e per i cittadini
Contratto
Programmazione dei servizi
Definizione sulla eco box
Informazione dello svolgimento di alcuni servizi
Servizio di igiene urbana
Verificare il servizio
Compostaggio report

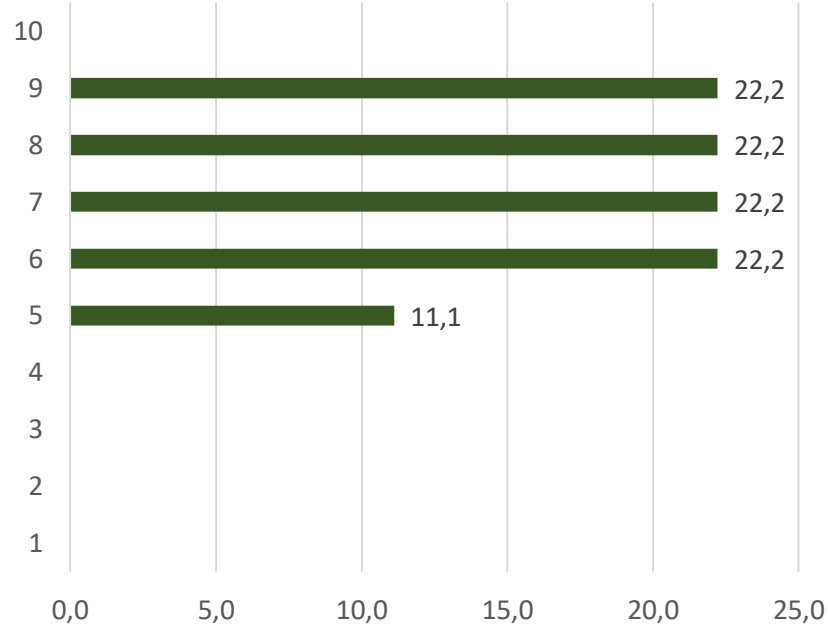
Perché no? (7 risposte)

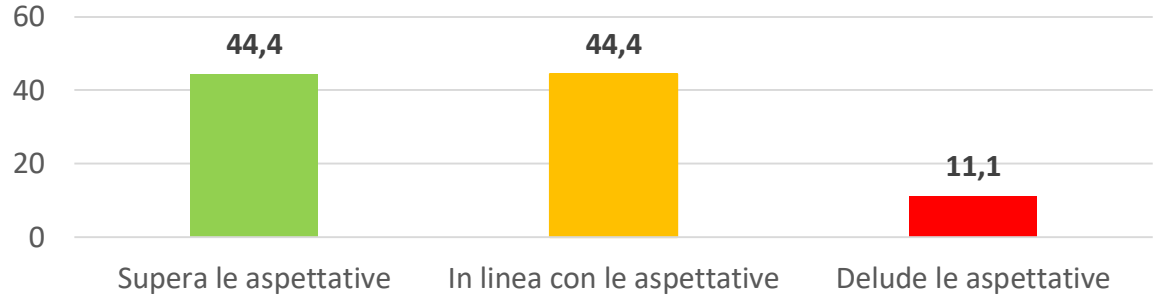
Non ne hanno avuto bisogno
Sono con Ecolan da luglio

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RICHIESTA D'INFORMAZIONE

Quanto è soddisfatto della qualità tecnica della risposta data?

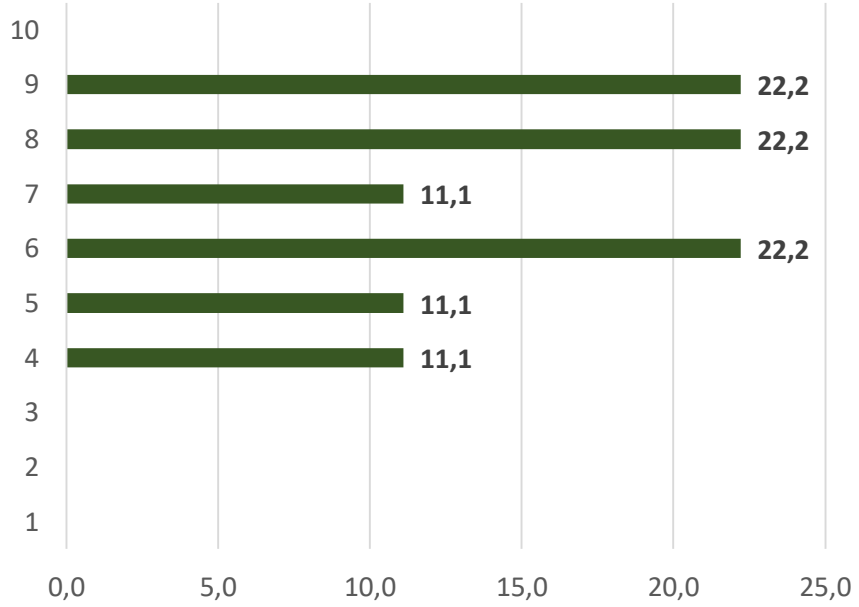




Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

RICHIESTA D'INFORMAZIONE

Quanto è soddisfatto della tempestività della risposta data?

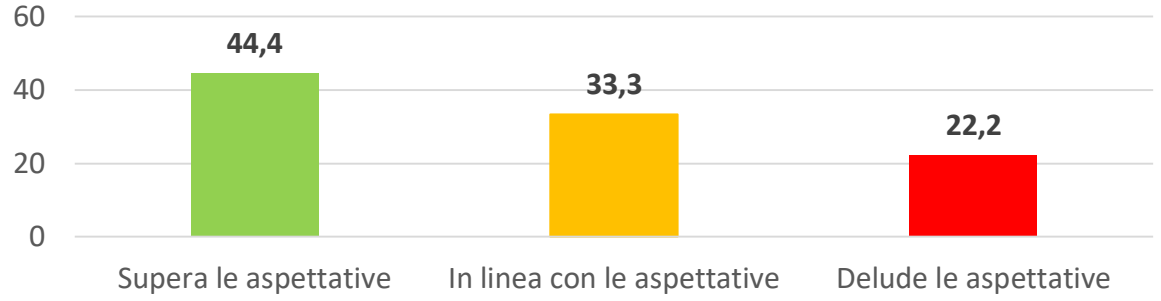


Ha altre considerazioni da fare?
3 risposte

In base alla domanda precedente non può dare una valutazione, in quanto sono iter lunghi.

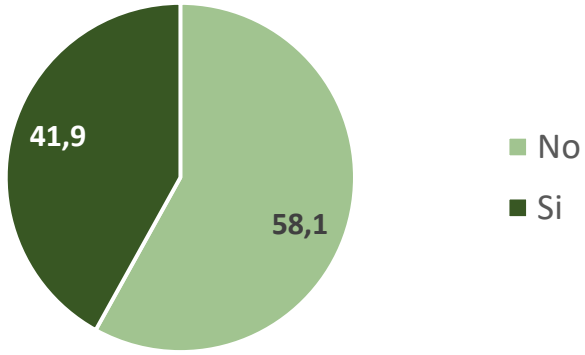
Abbiamo richiesto il contenitore per gli indumenti ma non ci viene dato.

Risposta Non pervenuta



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Negli ultimi due anni il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su alcun aspetto considerato non soddisfacente del funzionamento dell'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE del servizio?



Se si, in riferimento a quale tema? 11 risposte

Interventi di bonifica
Varie richieste sul servizio
Centro di raccolta automatica per i Non residenti
Ritiro rifiuto
Organizzazione servizio nella città
Richieste di alcuni servizi (non specifica)
Salta la raccolta
Pulizia del comune
Abbandoni e centro di riuso
Spazzamento
Rifiuti non ritirati

Perchè no? 7 respuestas

Non ne hanno avuto bisogno
Tutto disciplinato
Troppo presto, siamo da poco con Ecolan

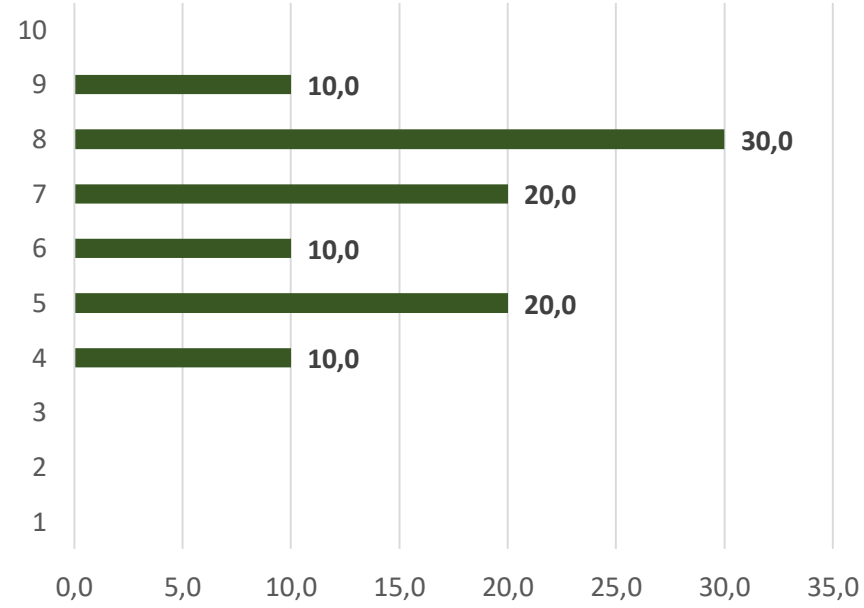
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

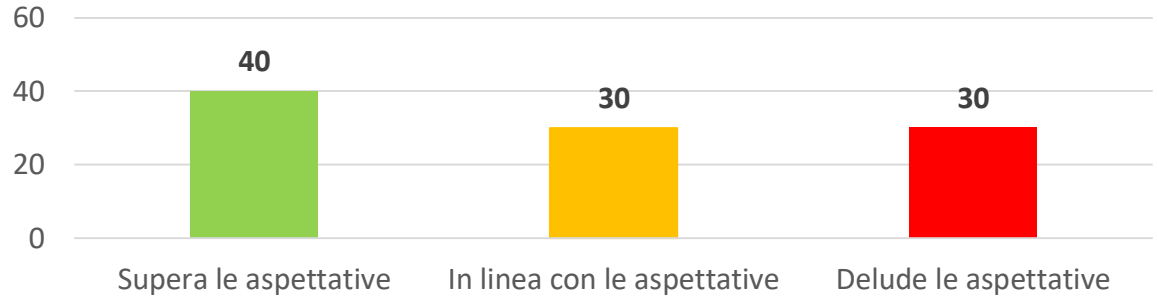
ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

strategica

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Quanto è soddisfatto della qualità tecnica della risposta aziendale data?





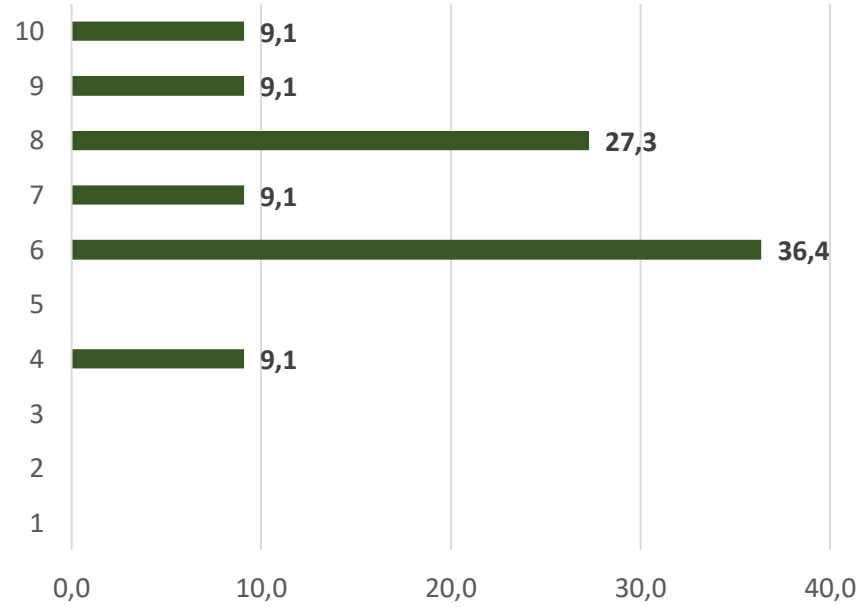
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

strategica

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

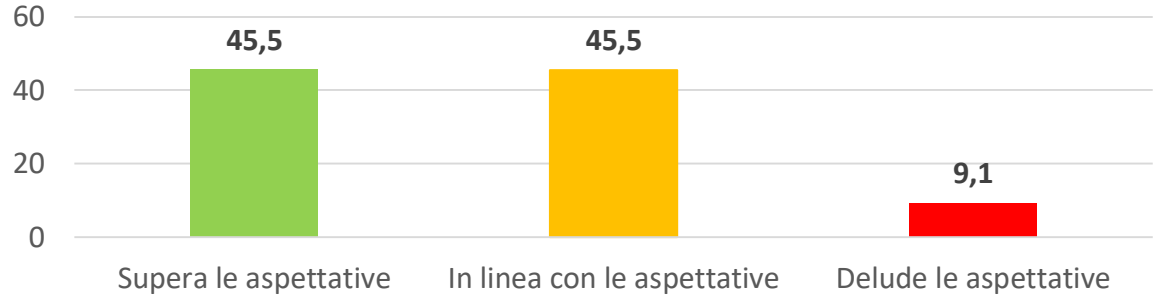
Quanto è soddisfatto della tempestività della risposta aziendale data?



Ha altre considerazioni relative a questo aspetto?
2 risposte

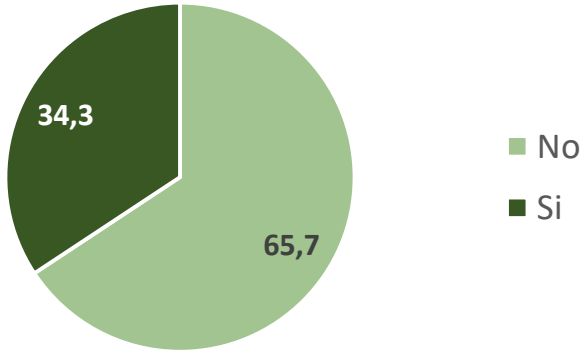
Non ha avuto risposta

Non e possibile mettere in contatto con il Numero Verde



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Il Comune ha segnalato in quest'ultimo anno eventuali disfunzioni nella GESTIONE DEI SERVIZI **affidati?**



Se si, in riferimento a quale tema?
11 risposte

Varie piccole disfunzioni, ma risolte velocemente
Frequenza raccolta
Raccolta ingombranti
Organizzazione servizio
Incremento della raccolta porta a porta
Spazzamento delle strade e potatura del verde
Richiesta dell'eco sportello
Ritiro rifiuti
Centro di riuso pulizia aree verdi
Servizi sul verde pulizia pubblica
Operatività operatori ecologici

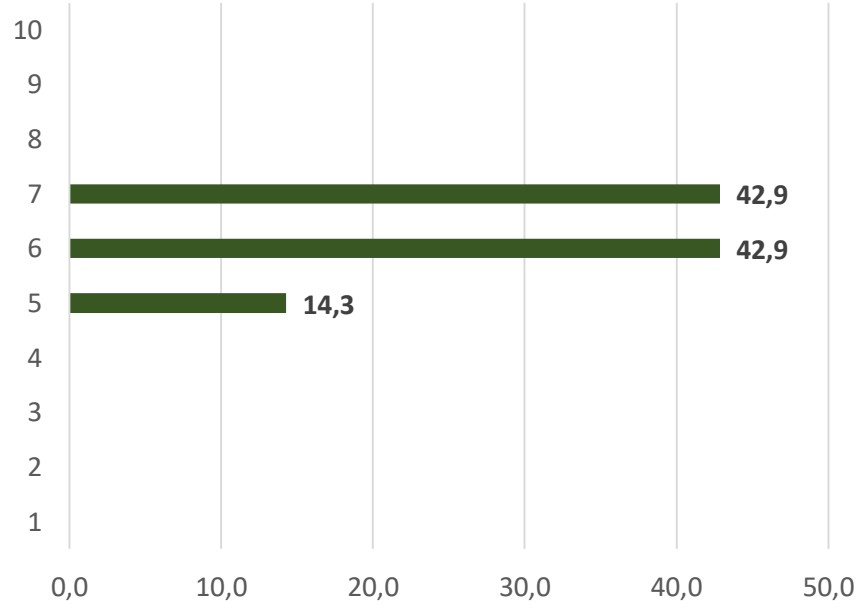
Perché no?
8 risposte

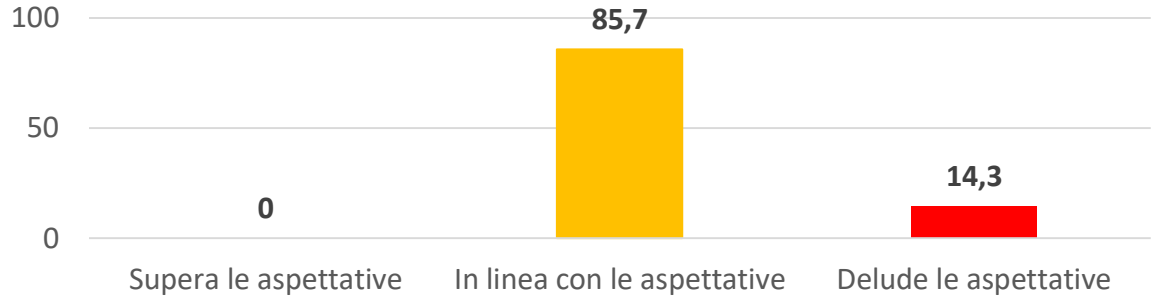
Non ne hanno avuto bisogno
Va tutto bene per ora
Tutto disciplinato
Da poco con Ecolan

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

GESTIONE SERVIZI

Quanto è soddisfatto della qualità tecnica della risposta aziendale data?

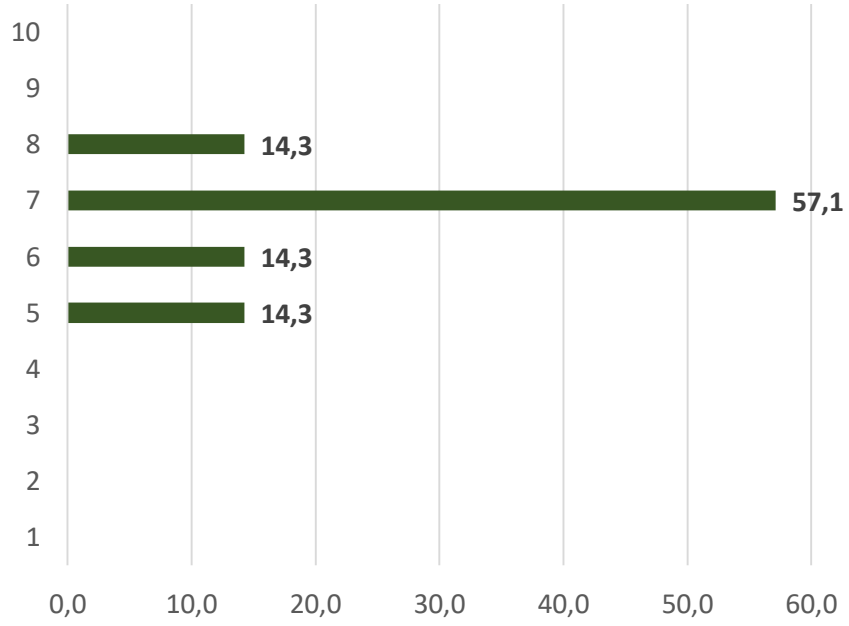




Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

GESTIONE SERVIZI

Quanto è soddisfatto della tempestività della risposta aziendale data?

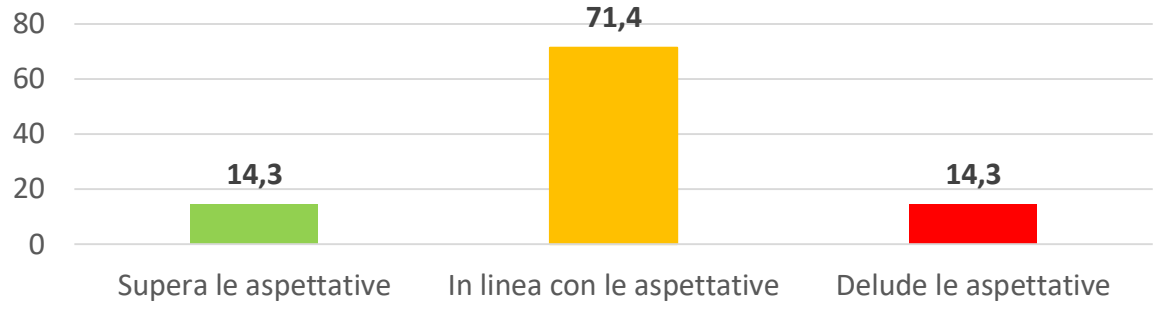


Ha altre considerazioni relative a questo aspetto?
3 risposte

Stiamo aspettando

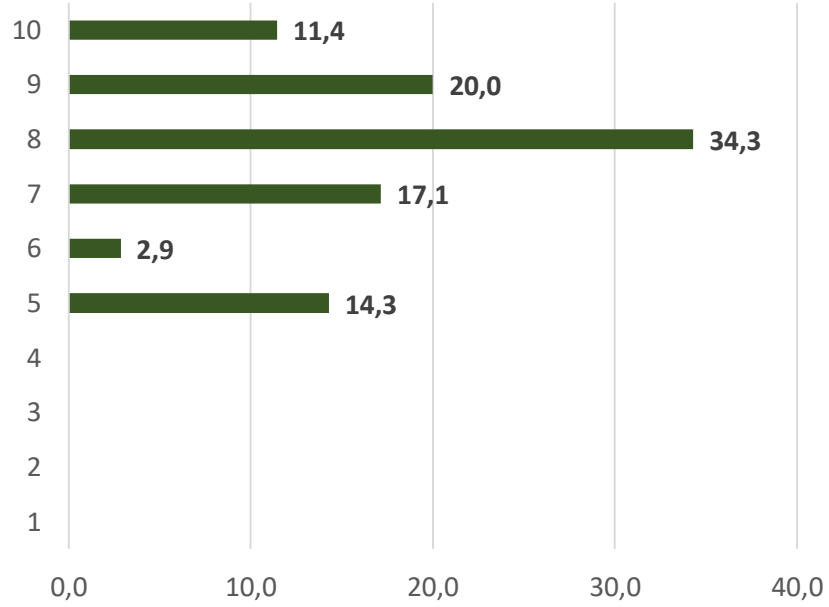
La richiesta è stata fatta da pochissimo

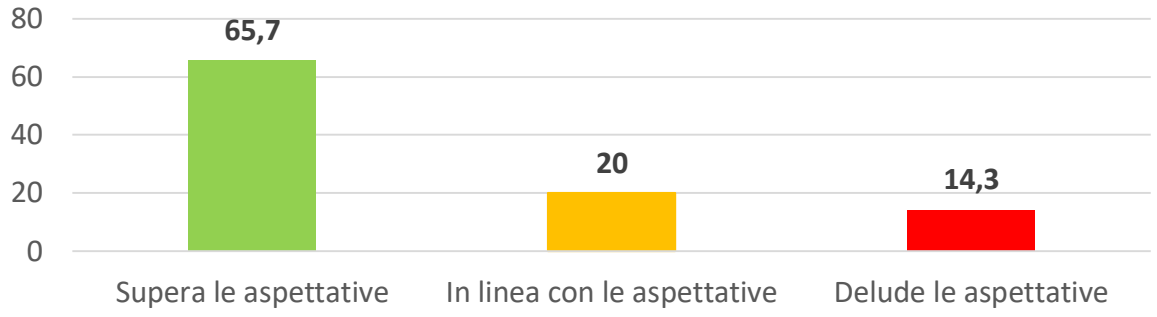
Richiesta fatta da poco, non può valutare



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

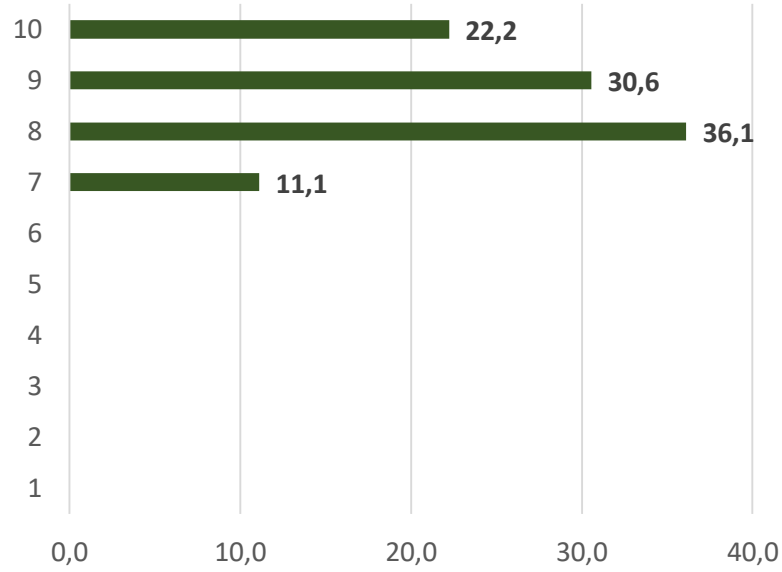
Come valuta, in generale, gli aspetti di ORGANIZZAZIONE AZIENDALE della Ecolan S.p.A.?





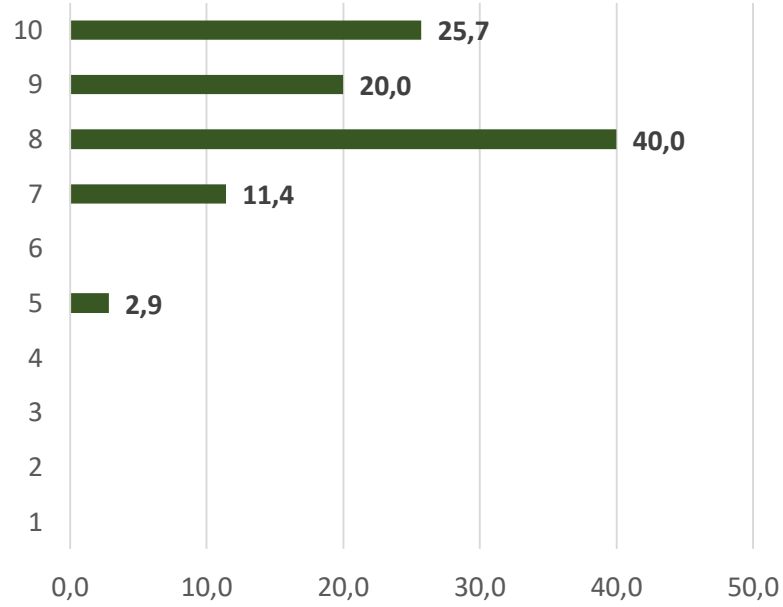
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Come valuta, in generale, la CORTESIA **del personale della Azienda con cui ha dovuto interloquire?**



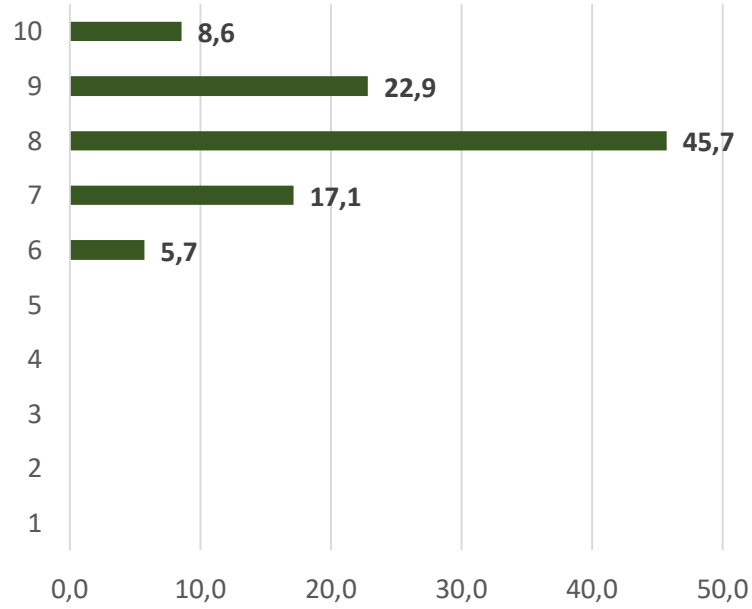
Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Come valuta, in generale, la COMPETENZA del personale della Azienda con cui ha dovuto interloquire?



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA **affidato alla Ecolan S.p.A. nel suo Comune?**



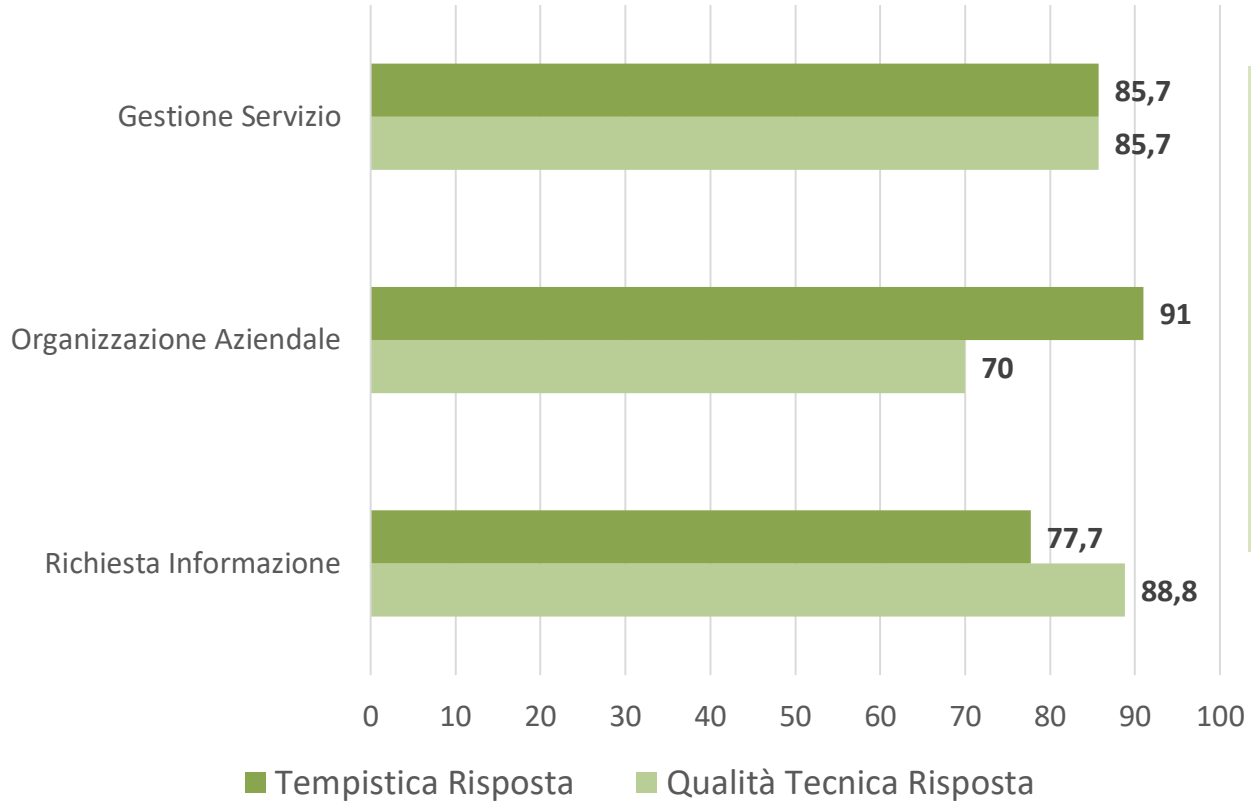
Soddisfazione
Voto 6 a 10

100 %

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Soddisfazione per area – Qualità Tecnica e Tempistica della risposta data

Totale voto 6 a 10



Media Soddisfazione

Qualità Tecnica

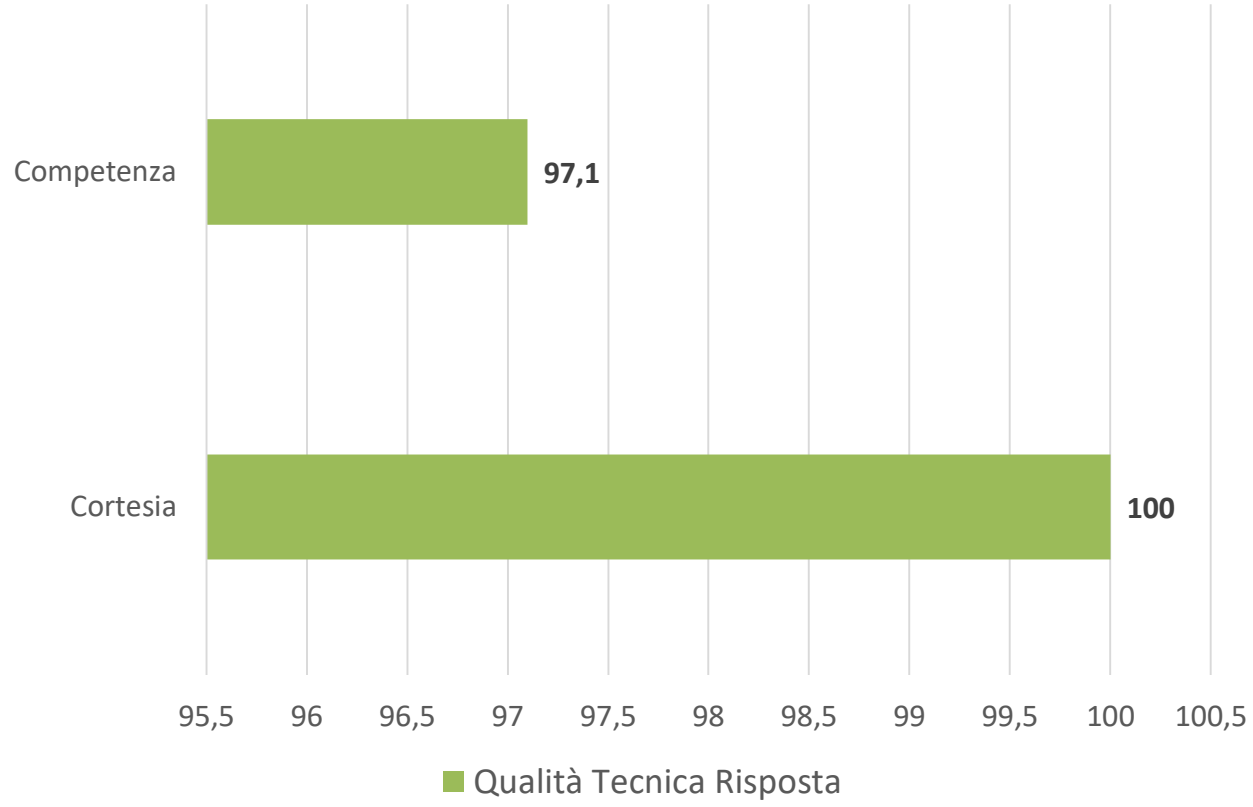
81,5

Tempistica

84,8

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Soddisfazione– ORGANIZZAZIONE AZIENDALE
Valutazione del PERSONALE ECOLAN

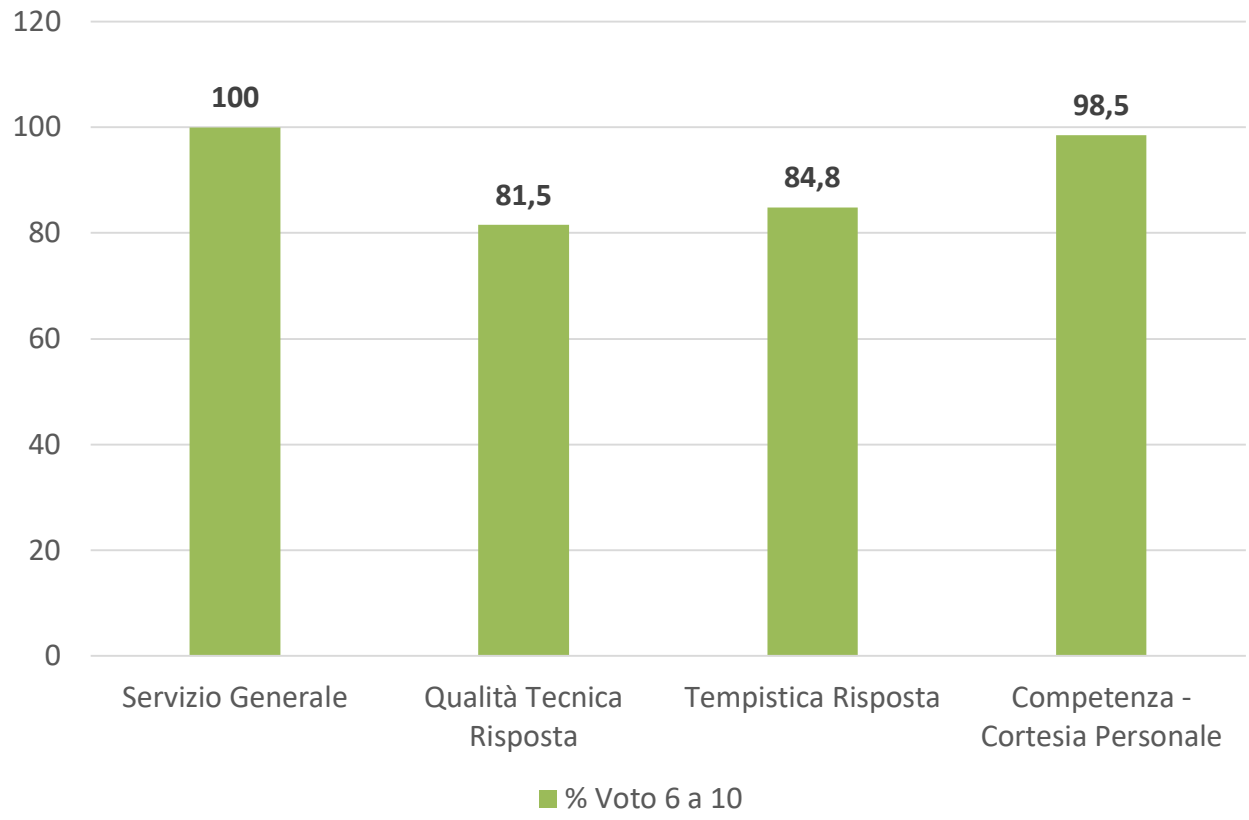


Media Soddisfazione CORTESIA E COMPETENZA
Totale voto 6 a 10

98,5

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

Soddisfazione – SINTESI



Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

ECO LAN
ECOLOGICA LANCIANO

Valutazione del Rapporto Comune / Azienda
Considerazioni

Nel sentire la controparte nella gestione del servizio, in questo caso i Comuni, che possono vedere e sentire ogni giorno lo svolgimento del lavoro di Ecolan da un punto di vista diverso da quello del singolo utente (anche quando tante volte sono loro a ricevere lamentele o richieste invece dell'azienda), possiamo completare una visione a 360 gradi sull'andamento pratico e la soddisfazione.

Risulta molto incoraggiante che il marchio aziendale risulta al top delle aspettative quando alla domanda secca sulla valutazione della qualità del servizio da Ecolan offerto, il 100% risponda in modo positivo entro la soglia di soddisfazione (voto 6 a 10). Si può sempre migliorare l'intensità di questo voto (la maggior quantità di risposte gira intorno l'8) ma venir approvato da tutti segna una grande riuscita dal punto di vista dell'immagine aziendale come gestore efficiente .

Dall'analisi dei sub-fattori, risultano giudizi anche molto positivi in generale e l'insoddisfazione, limitata per alcuni comparti, riconferma quello che abbiamo sentito come criticità o scarsa soddisfazione dai singoli utenti (frequenza, pulizia delle strade, ecc.) che anche qui vengono segnalate come punti di frizione tra Comune e azienda.

Competenza e cortesia del personale, così come gestione organizzativa aziendale ricevono dei voti molto positivi.

Si evidenzia un "nucleo duro" di comuni che valutano meno positivi alcuni aspetti del servizio, soprattutto a livello comunicativo, per quanto riguarda la qualità e la tempistica, così come gestione delle richieste d'informazione o aspetti puntuali di servizio a Ecolan. Anche se i livelli di risposta positiva, o che superano le aspettative sono sempre alti (vanno dal 70 % al 90 % circa), quelle puntuali insoddisfazioni sono da tener conto e probabilmente occorrerebbe cercare una strategia aziendale in modo da agevolare e ridurre tensioni con certe amministrazioni che si sentono in disagio nel rapporto.

Oltre a questi aspetti riguardanti la gestione della comunicazione tra Ecolan e i Comuni, se torniamo sulle valutazioni strettamente vincolate al servizio, non si trovano che voti di soddisfazione, essendo sempre la qualità umana al top dell'apprezzamento (99,5%). Seguono la tempistica (84,8%) e la Qualità tecnica delle risposte aziendali (81,5%) che non destando così preoccupazioni per quanto concernente all'andamento del servizio.

Fatte salve quelle puntuali problematiche di rapporto comunicativo, nella specificità con alcuni comuni, sicuramente Ecolan riesce a gestire molto accuratamente sia fattori tecnici generali che domande specifiche. Probabilmente si troverà anche in queste risposte la situazione di comuni da poco serviti, che, come segnalato a volte, non possono ancora giudicare i loro rapporti o la qualità del servizio ricevuto per lo scarso tempo trascorso.

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo

strategica diritti all'obiettivo

In merito alla organizzazione aziendale e al funzionamento dei servizi affidato, lei ha qualche suggerimento o ulteriore commentario da fare? 21 risposte

Del Servizio

I. Raccolta più frequente e completare la raccolta con bidoni per l'olio e gli indumenti usati
II. Fornire contenitori di rifiuti speciali, gli operatori devono essere più attenti ai bidoncini
III. Dare più evidenza della contabilizzazione delle utenze e un riscontro più veloce dei report e mensilmente come emettono la fattura allegare le zone critiche e gli utenti critici

Rapporto con l'Azienda – Difficoltà

I. Ci sarebbe bisogno di Un referente che possa decidere autonomamente **senza doversi rivolgere ai vertici** di Ecolan
II. Rapporto **più diretto** per risolvere rapporti più contingenti
III. Gli uffici devono dare più risposte e il personale deve essere più disponibile
IV. Manca la comunicazione

Comuni incorporati da recenti

I. Bisogna separate l organico dall'indifferenziato
II. Dovrebbe organizzarsi meglio, il servizio Non funziona bene
III. Dovrebbe fornire per tutti i tipi di servizi un referente per ogni diverso servizio
IV. Bisogna organizzare meglio la raccolta degli ingombranti

Ecolan s.p.a. Prot. n. 0013407 del 21-10-2019 arrivo