



# Analisi della Soddisfazione degli utenti

## Anno 2014

Luglio 2014

QUAERIS S.r.l.

Breda di Piave • P.zza Italia 13/d • 31030 Breda di Piave (TV) • Tel 0422 600826 • Fax 0422 600907 • e.mail: info@quaeris.it • www.quaeris.it



*Obiettivi e metodologia*

*pag. 3*

*Conoscenza di CIDIU e valutazione del servizio  
di raccolta differenziata dei rifiuti*

*pag. 6*

*Valutazione del servizio degli Ecocentri*

*pag. 18*

*Valutazione del servizio di numero verde  
e del sito Internet*

*pag. 21*

*Il questionario di intervista*

*pag. 32*

# Obiettivi e Metodologia

*La presente indagine è stata rivolta ad un campione di cittadini che usufruiscono dei servizi erogati da Cidiu S.p.A. nei Comuni situati nella zona ad Ovest di Torino. Gli obiettivi principali che ci si è proposti di perseguire sono:*

- *Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati;*
- *Verificare l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi;*
- *Fornire una indicazione sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.*

*La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".*

*L'indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste sulla base di un questionario strutturato con sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) ad un campione di 1648 utenti maggiorenni che si occupano della differenziazione casalinga dei rifiuti.*

Sesso	%
Maschio	39,6
Femmina	60,4

Classe di età	%
25 - 34 anni	1,2
35 - 44 anni	11,9
45 - 54 anni	20,4
55 - 64 anni	34,7
65 o più anni	31,8

Anni di residenza nel comune	%
Meno di 5 anni	4,2
Da 5 a 10 anni	11,4
Da 11 a 20 anni	13,3
Oltre 20 anni	71,1

Comuni	%
Alpignano	9,0
Buttigliera Alta	2,7
Coazze	1,2
Collegno	19,3
Druento	3,2
Giaveno	6,3
Grugliasco	14,1
Pianezza	5,1
Reano	0,7
Rivoli	18,7
San Gillio	1,5
Sangano	1,5
Trana	1,5
Valgioie	0,2
Venaria Reale	13,3
Villarbasse	1,7

# Conoscenza di CIDIU e valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

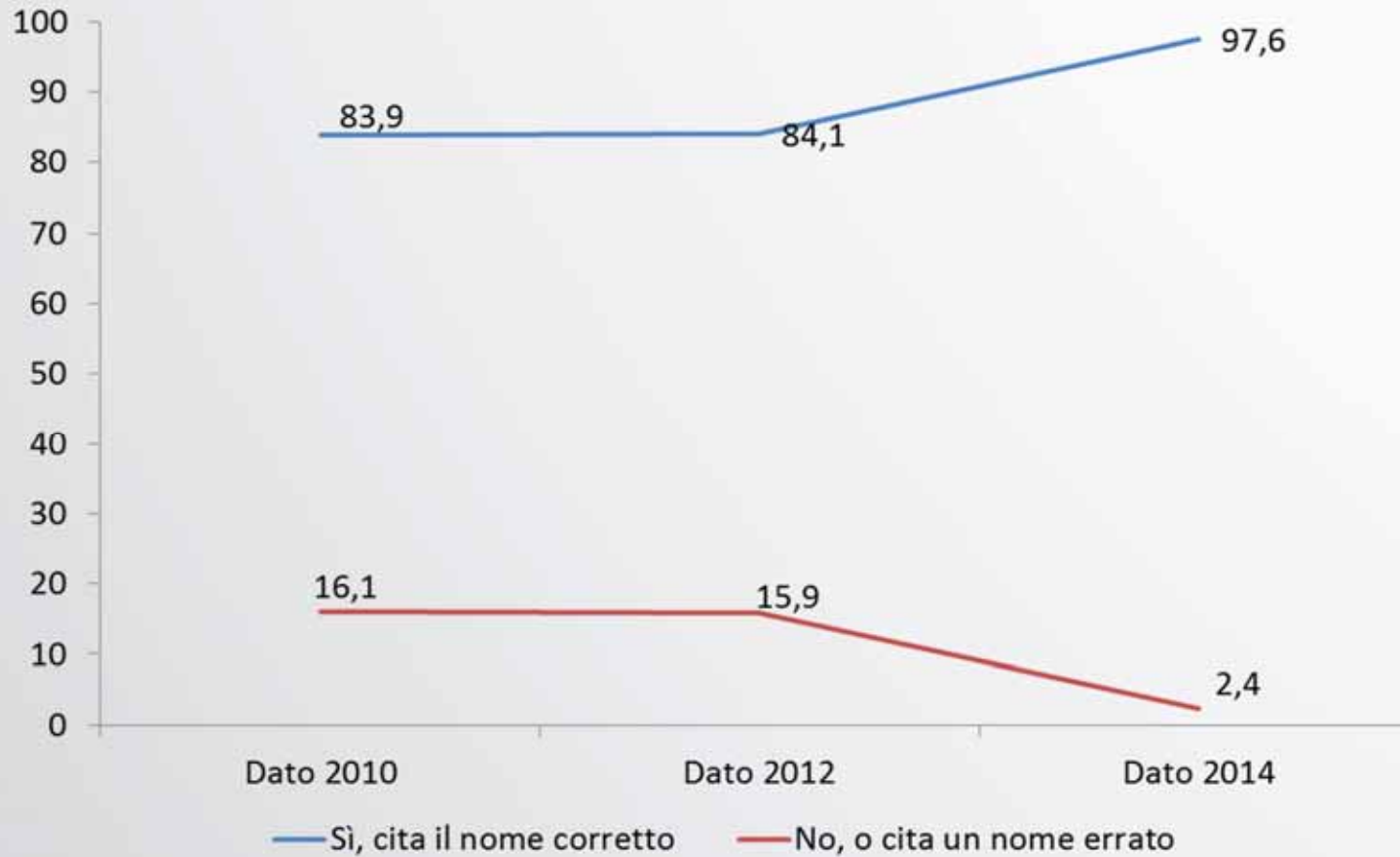
## Conoscenza di Cidiu

*Lei conosce il nome della Società che si occupa dei servizi di smaltimento dei rifiuti e pulizia degli spazi urbani nel suo comune?*



	Dato 2010	Dato 2012	Dato 2014
Sì, cita il nome corretto	83,9	84,1	97,6
Sì, cita un nome errato	9,1	11,4	2,2
No	7,0	4,5	0,2

## Conoscenza di Cidiu Evoluzione 2010 – 2014





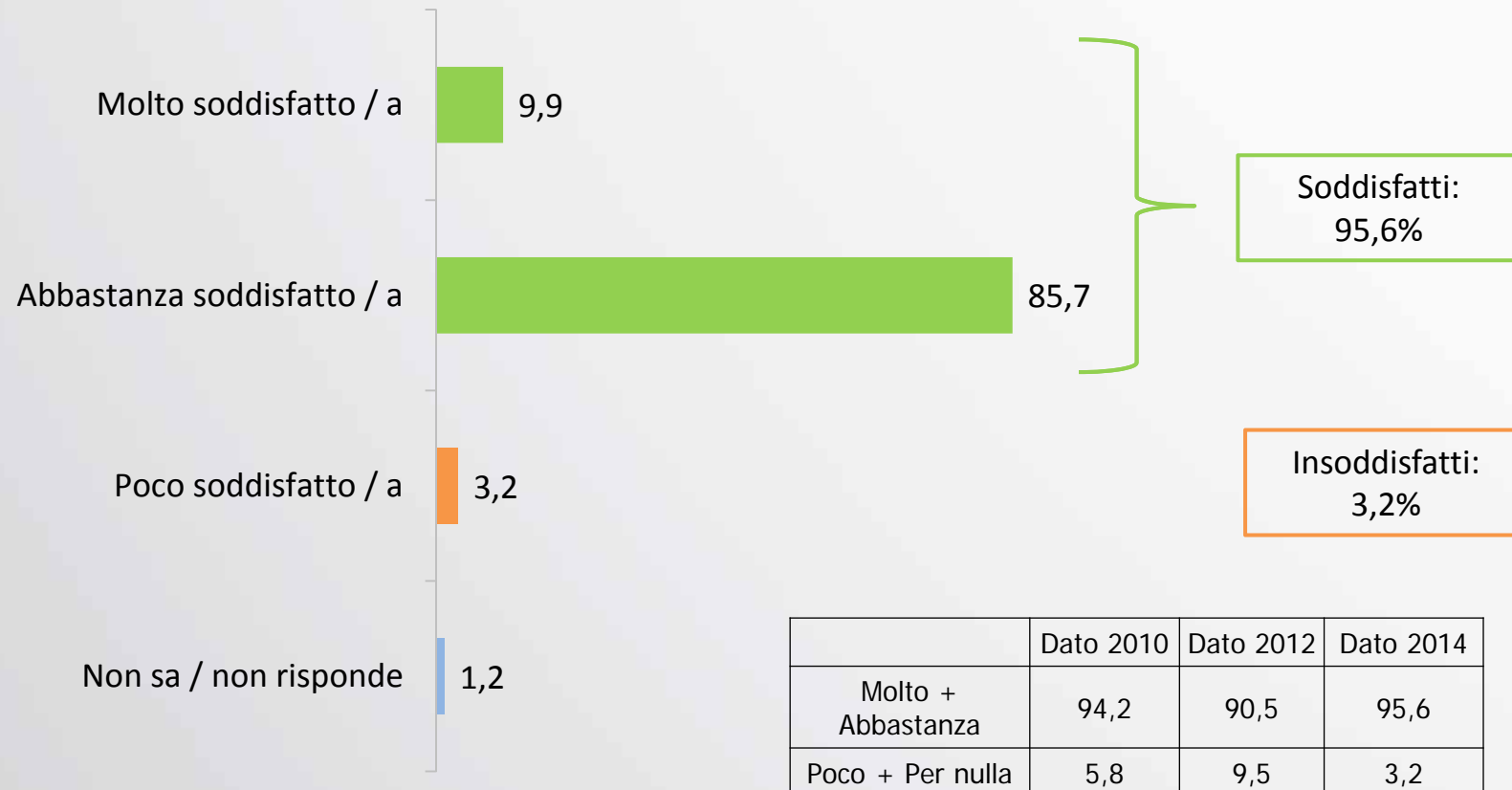
## Raccolta differenziata dei rifiuti PAP: livello di soddisfazione

*Nella Sua zona di residenza viene effettuato il servizio di raccolta differenziata porta a porta di alcuni rifiuti. Mi può dire quanto è soddisfatto di tale tipologia di servizio?*



# Raccolta differenziata dei rifiuti PAP: frequenza di raccolta

*Quanto è soddisfatto / a della frequenza di raccolta rifiuti?*



## Raccolta differenziata stradale: i contenitori

*Riguardo ai contenitori stradali per la raccolta differenziata, secondo Lei sono:*

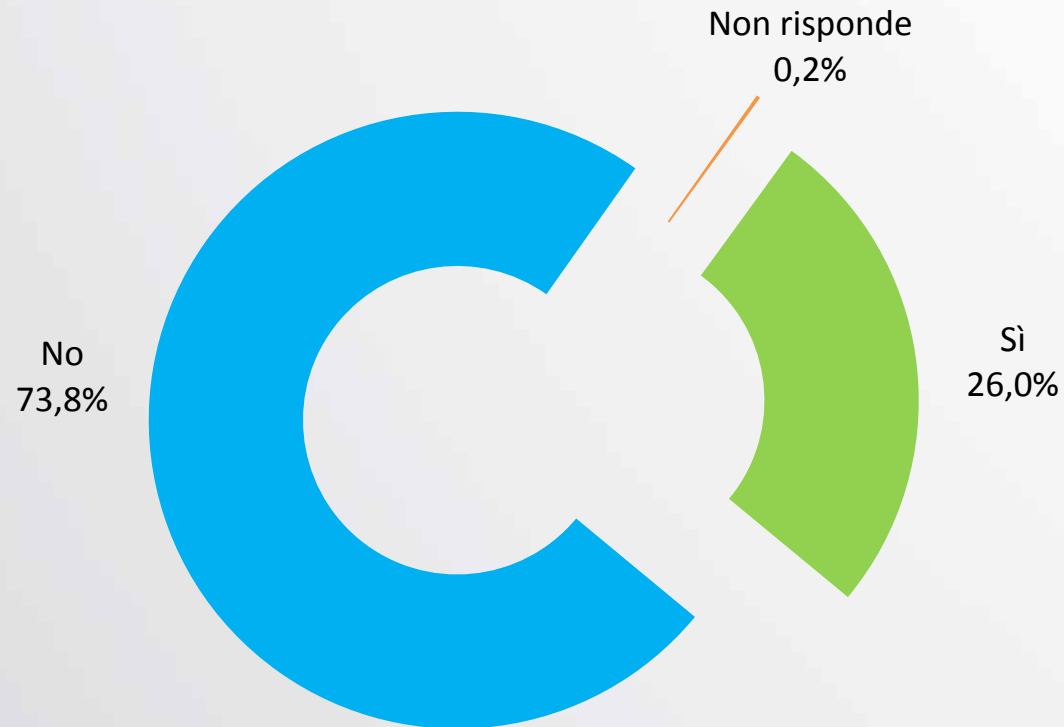
	Molto	Abbastanza	Molto + abbastanza	Poco	Per nulla	Poco + Per nulla	Non sa / non risponde
In numero sufficiente	0,0	70,5	70,5	29,5	0,0	<b>29,5</b>	0,0
Svuotati con frequenza sufficiente	0,0	87,6	87,6	12,1	0,0	12,1	0,3
Puliti	0,0	68,7	68,7	29,9	0,0	<b>29,9</b>	1,4
Comodi come posizionamento	6,7	92,1	98,8	1,2	0,0	1,2	0,0
Comodi come utilizzo	18,1	81,7	99,8	0,2	0,0	0,2	0,0

## Raccolta differenziata stradale: i contenitori

*Riguardo ai contenitori stradali per la raccolta differenziata, secondo Lei sono:*

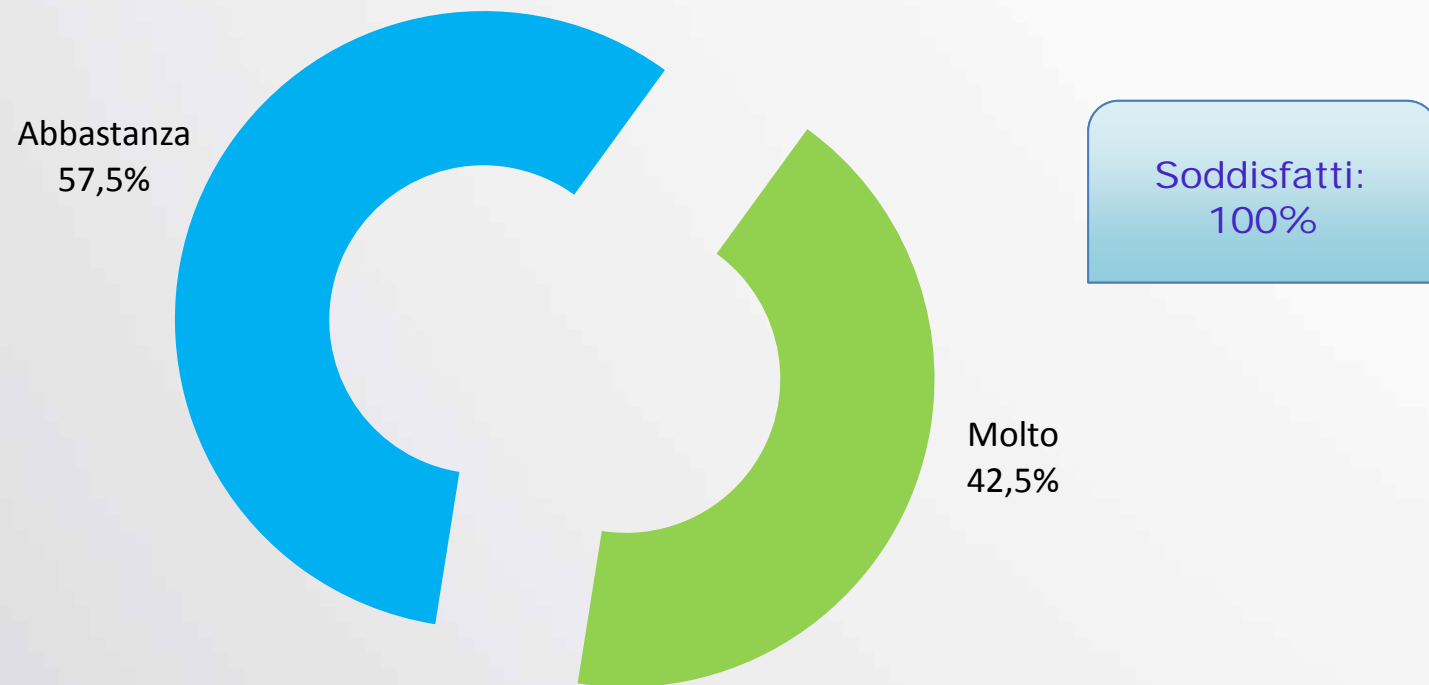
	dato 2008	dato 2010	dato 2012	Dato 2014	saldo 14/12
In numero sufficiente	64,4	65,9	79,7	70,5	-9,2
Svuotati con frequenza sufficiente	75,0	76,8	85,3	87,6	2,3
Puliti	73,7	73,1	70,3	68,6	-1,7
Comodi come posizionamento	81,4	79,7	88,8	98,8	10,0
Comodi come utilizzo	81,7	82,9	86,4	99,8	13,4

*Lei utilizza i contenitori stradali interrati per conferire qualche tipologia di rifiuto?*



# I contenitori stradali interrati

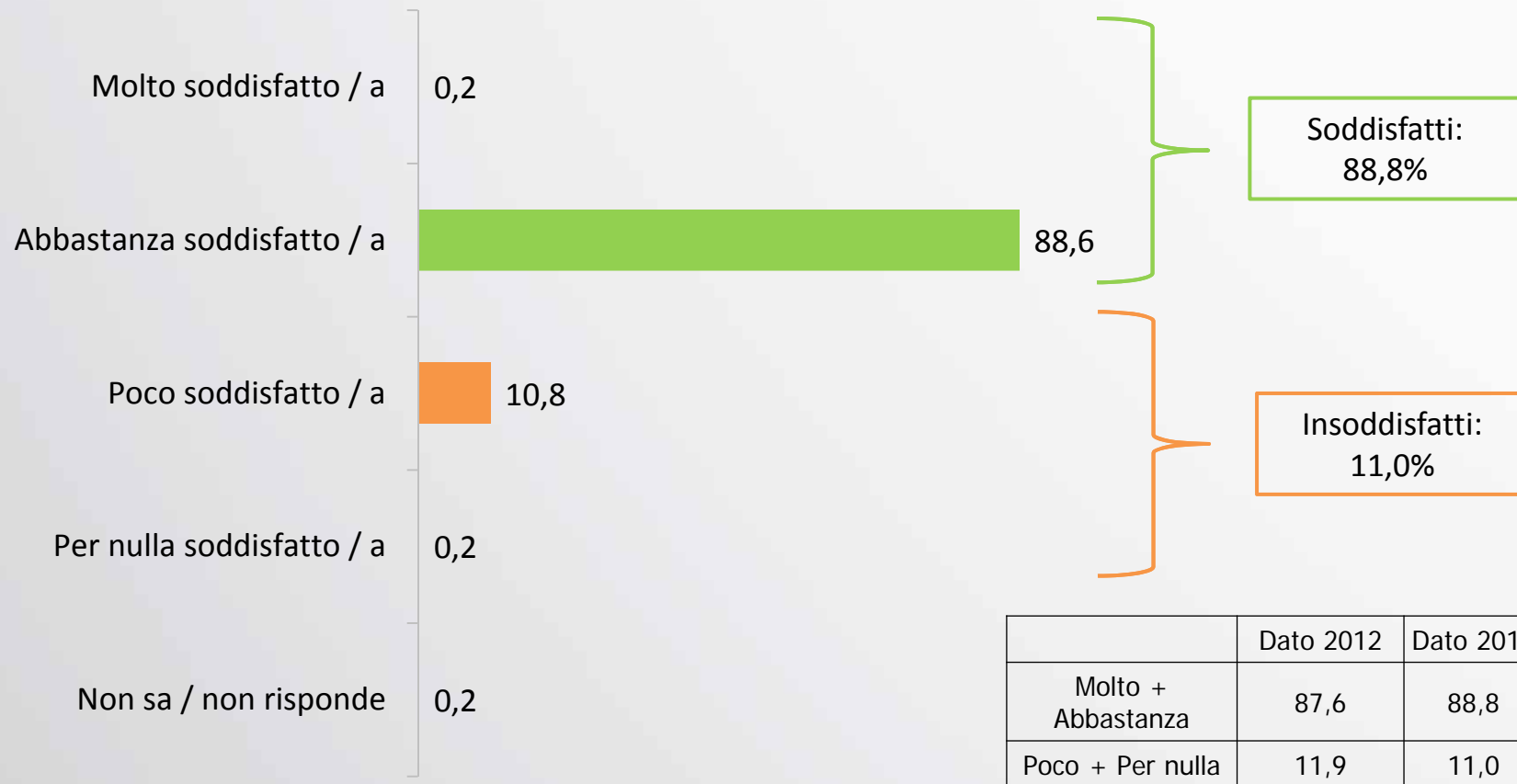
*Riguardo ai contenitori stradali interrati per la raccolta differenziata, secondo Lei sono di facile utilizzo?*



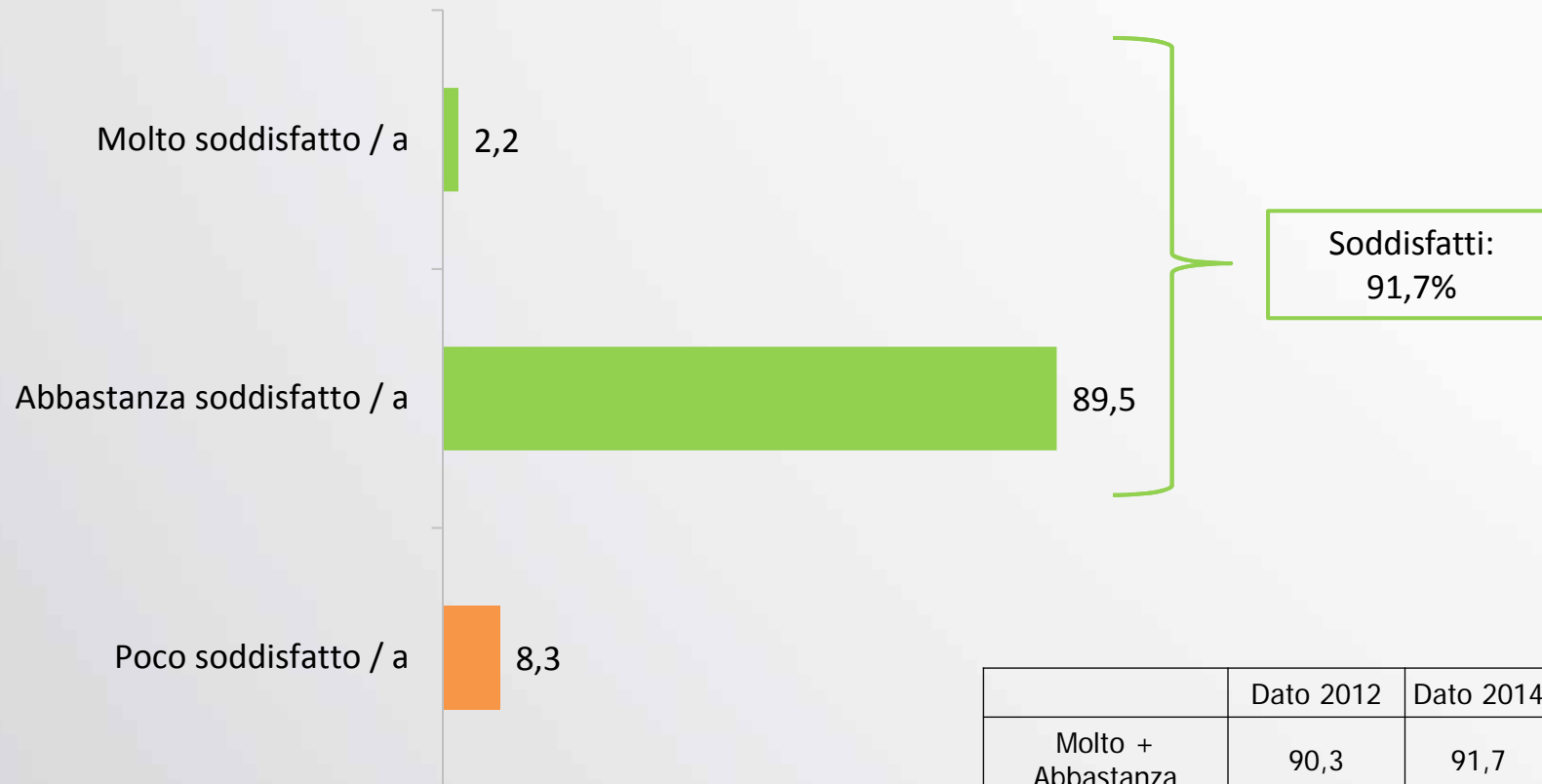
Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che hanno detto di utilizzare i contenitori stradali interrati.

## Rumorosità nelle fasi di raccolta

*Quanto è soddisfatto / a della rumorosità (assenza di rumorosità) nelle varie fasi di raccolta?*



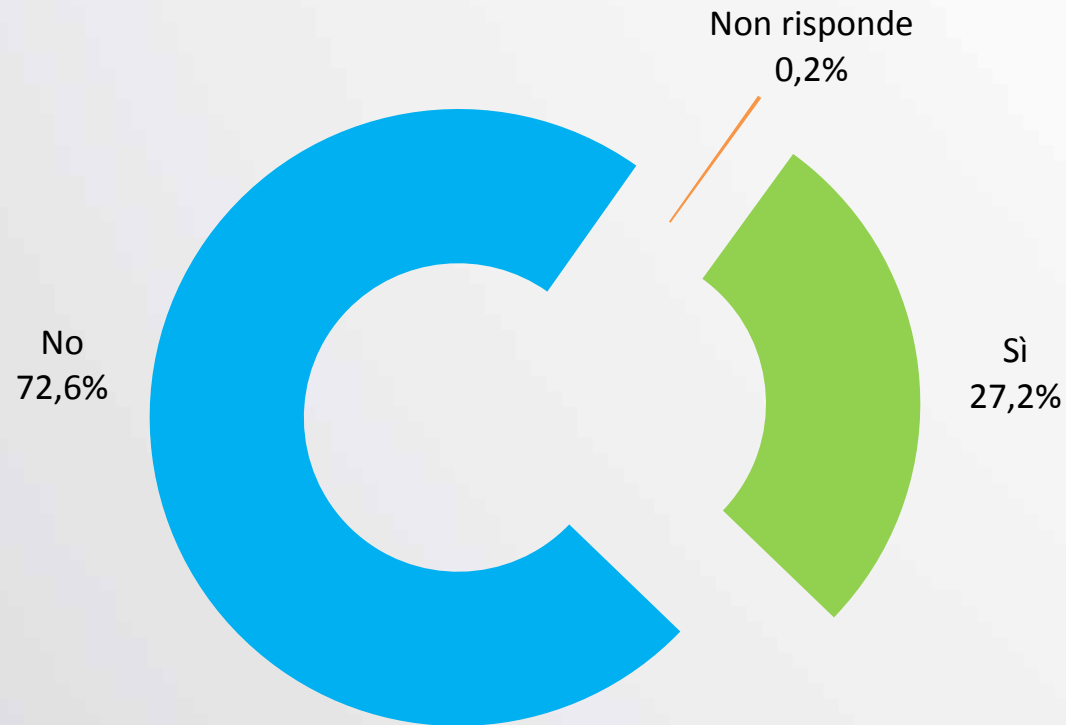
*Quanto è soddisfatto / a dell'igiene di strade e piazze nel Comune?*



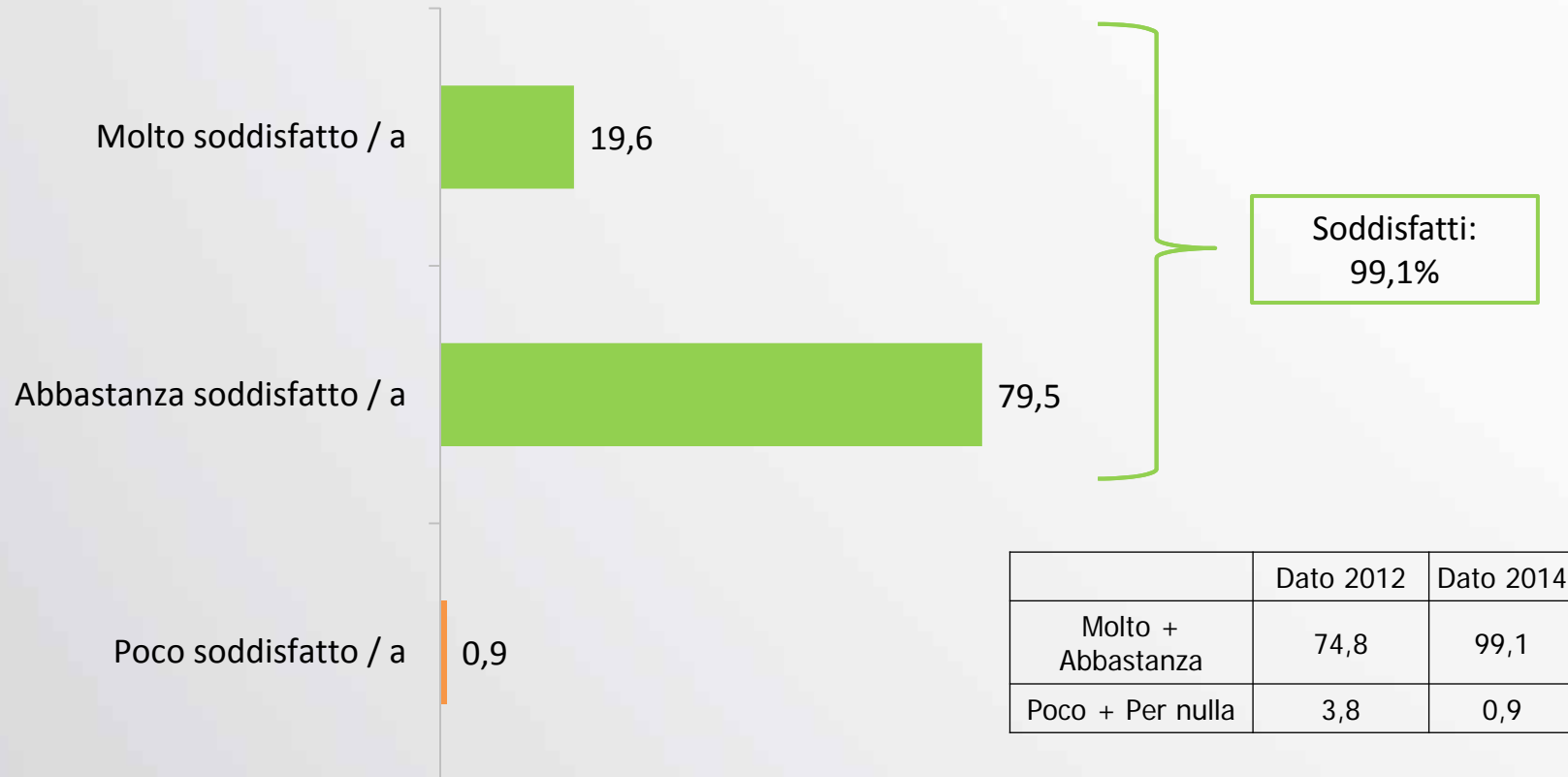
	Dato 2012	Dato 2014
Molto + Abbastanza	90,3	91,7
Poco + Per nulla	8,9	8,3



*Lei utilizza il servizio di raccolta sfalci in abbonamento offerto da Cidiu Servizi S.p.A?*



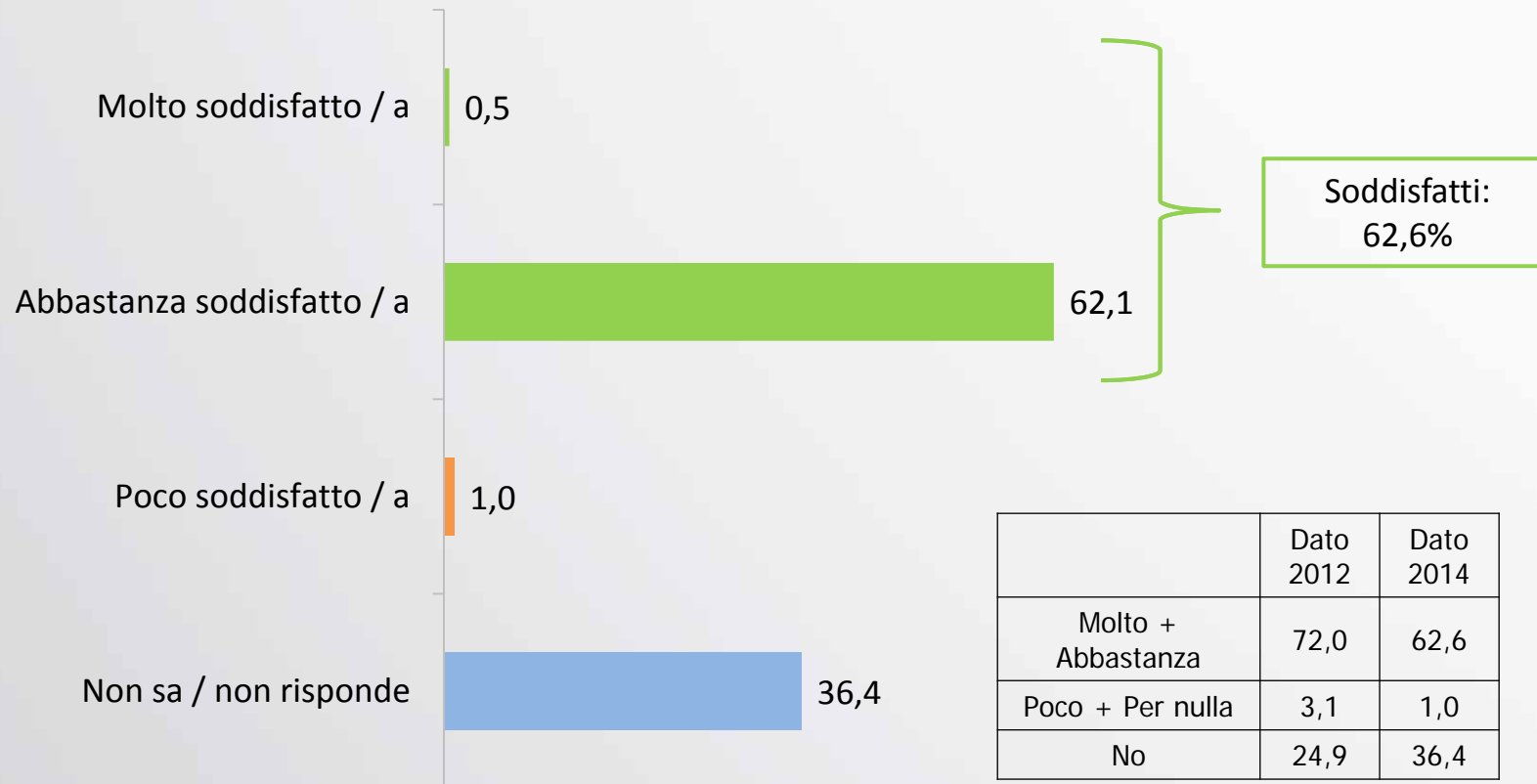
*È soddisfatto del modo in cui viene gestita la raccolta degli sfalci?*



Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che utilizzano il servizio di raccolta sfalci in abbonamento.

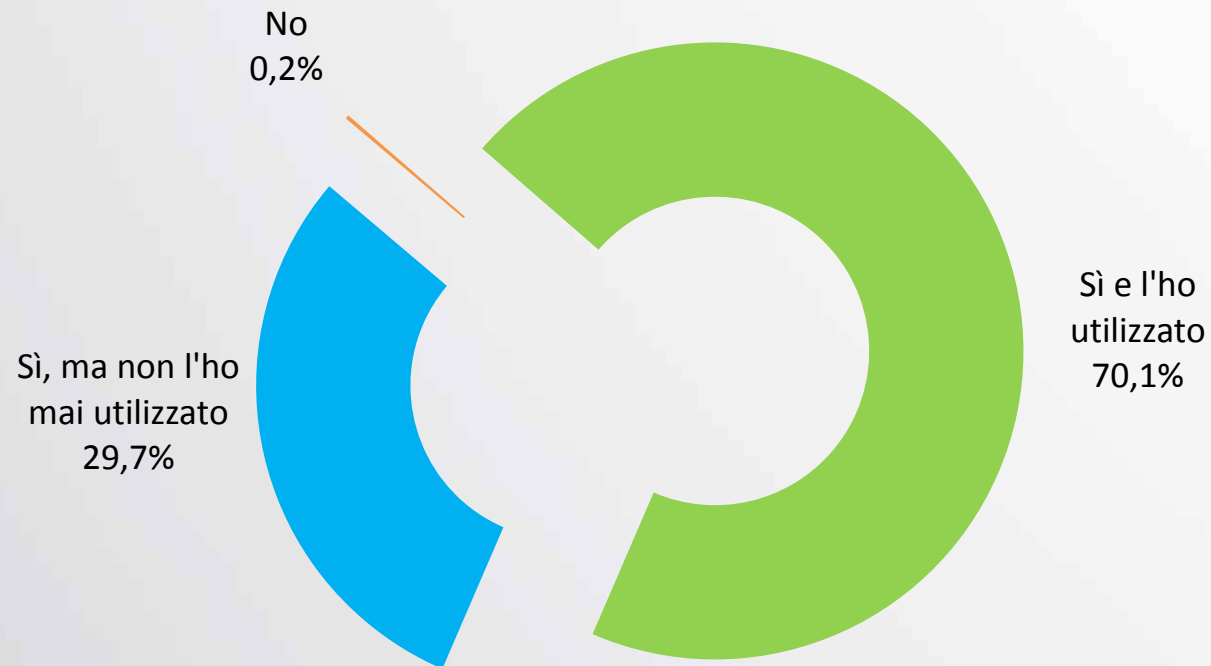
## Cortesìa e disponibilit  degli operatori

Quanto   soddisfatto / a della cortesìa e disponibilit  degli operatori del servizio di raccolta?

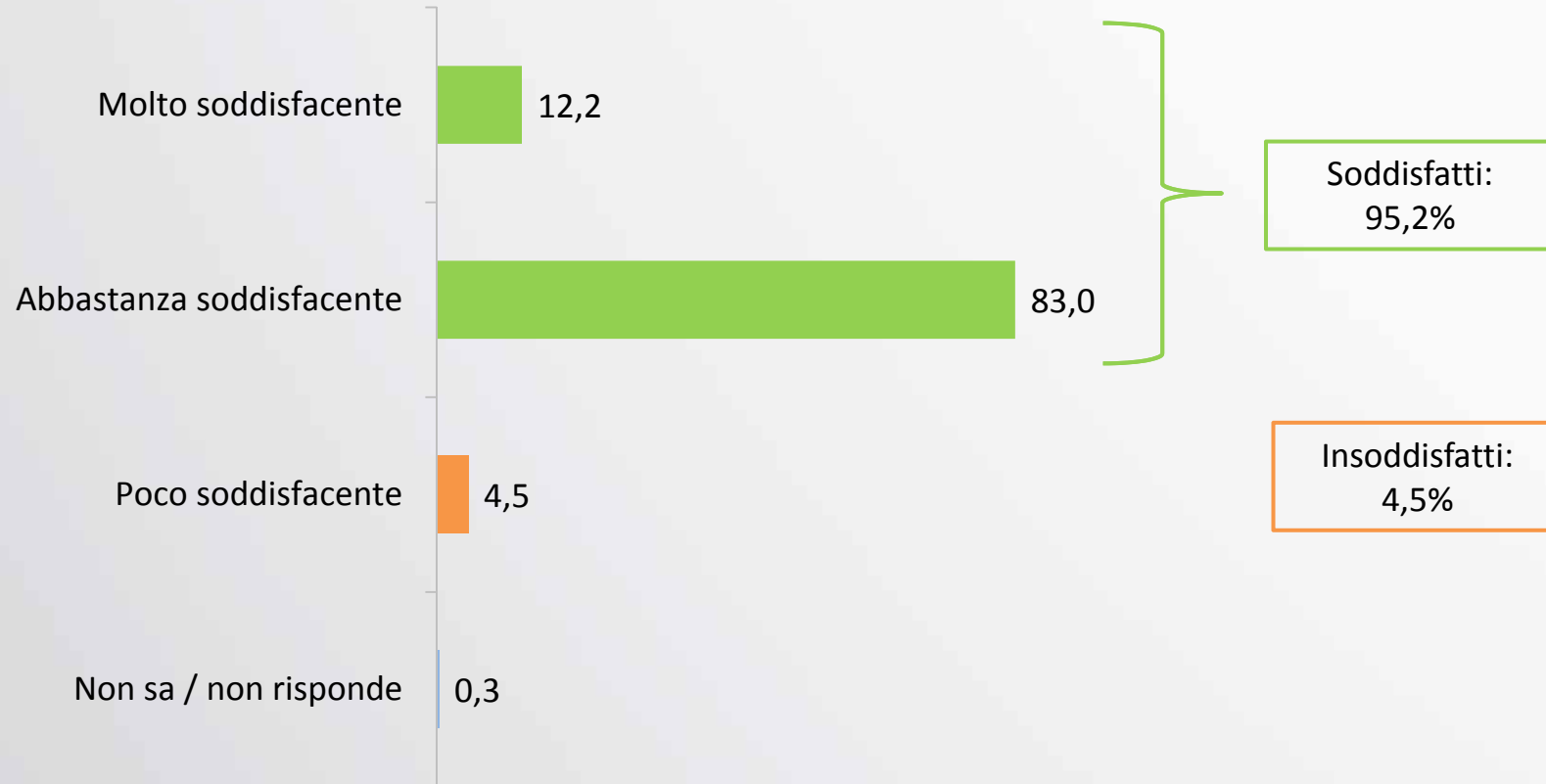


# Valutazione del servizio degli Ecocentri

*Lei è a conoscenza dell'esistenza dell'ecocentro nel suo Comune?*



*Se l'ha usato, lo giudica soddisfacente?*



Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che hanno utilizzato l'ecocentro.

# Valutazione del servizio di numero verde e del sito Internet

*Nel corso dell'ultimo anno, ha contattato il personale CIDIU Servizi S.p.A, per qualsiasi motivo, mediante il numero verde?*



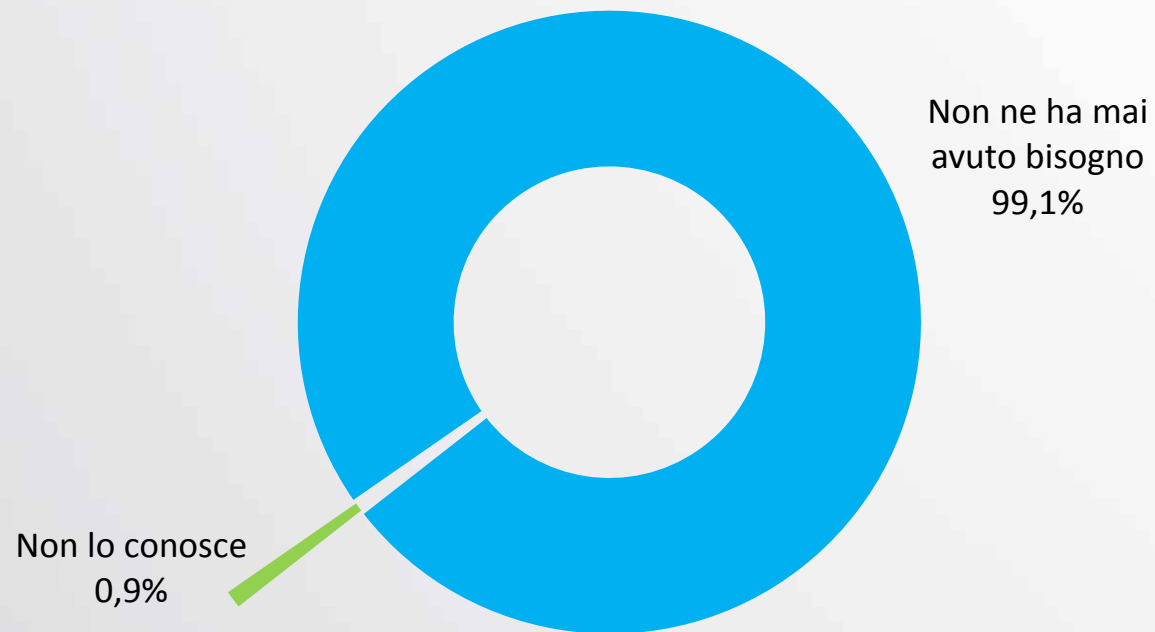


*(Se sì) quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi al servizio di numero verde di CIDIU Servizi S.p.A*

	Molto	Abbastanza	Molto + abbastanza	Poco	Per nulla	Poco + Per nulla	Non sa / non risponde
Tempi di attesa prima di parlare con operatore	0,0	79,5	79,5	19,4	1,1	<b>20,5</b>	0,0
Professionalità e competenza	4,5	94,4	98,9	1,1	0,0	1,1	0,0
Cortesìa e disponibilità	16,9	83,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Efficacia della risposta	12,4	86,4	98,8	0,6	0,0	0,6	0,6

Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che hanno utilizzato il servizio numero verde.

*(Se no) Per quale motivo non ha contattato il numero verde?*

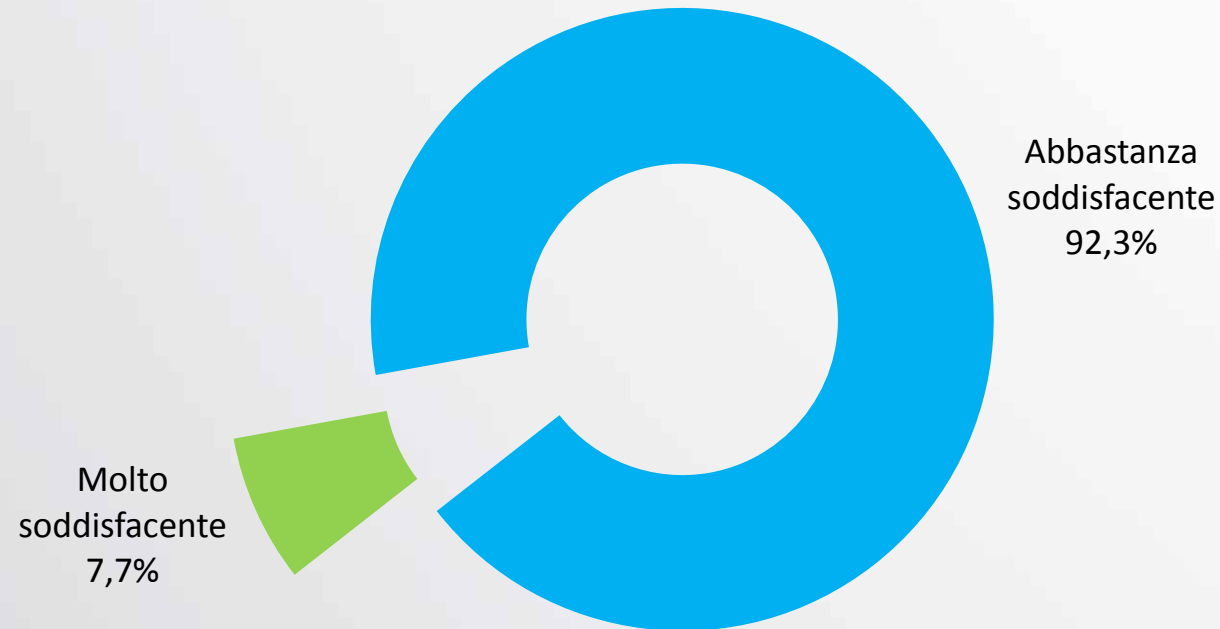


Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che non hanno utilizzato il servizio numero verde.

*Nell'ultimo anno, si è recato ad uno dei punti informativi Cidiu realizzati sul territorio (stand CIDIU Servizi S.p.A)?*

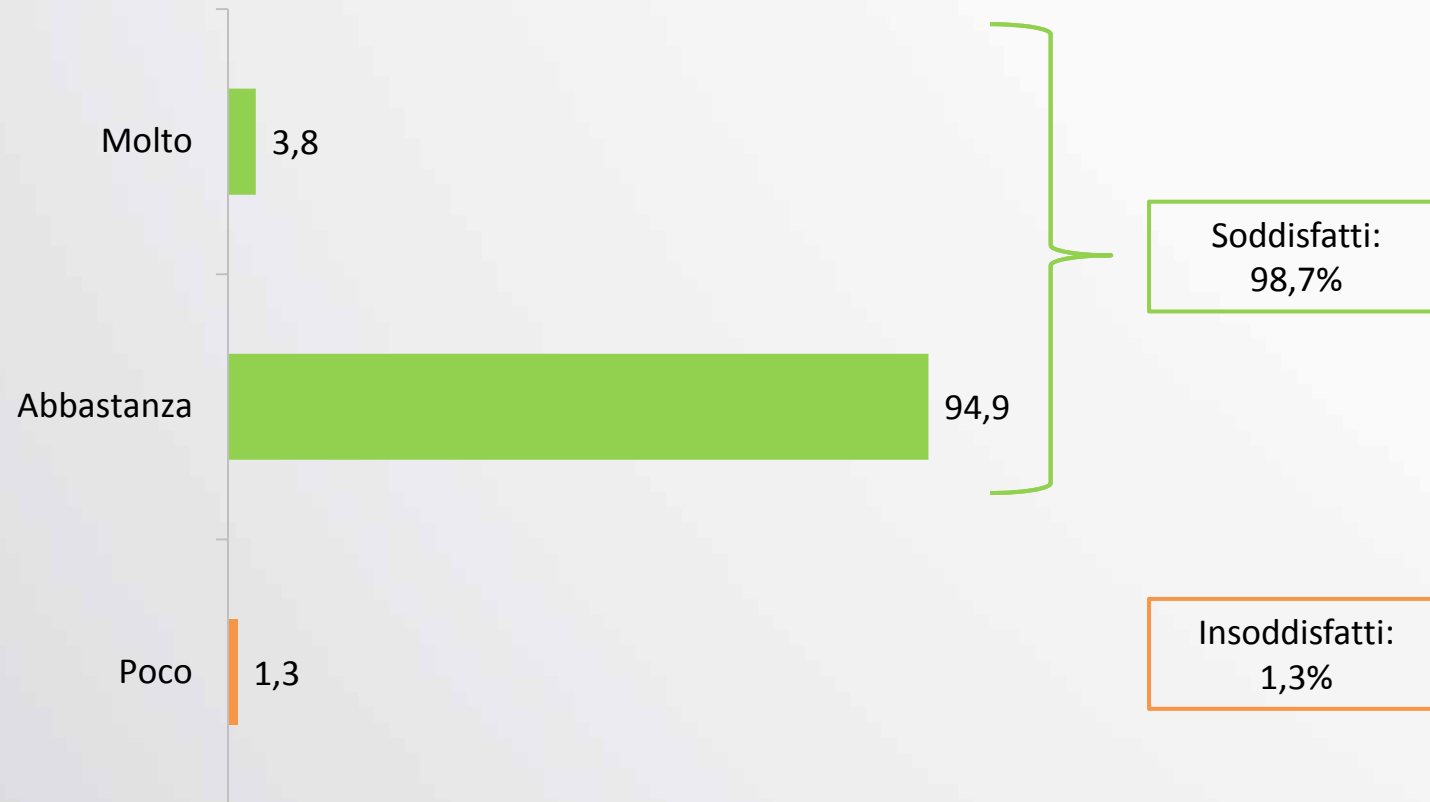


*Ritiene soddisfacente la disponibilità e capacità del personale a/di rispondere alle sue domande?*



Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che si sono recati ad uno dei punti informativi Cidiu.

*Ritiene che il materiale informativo consegnatole presso il punto informativo sia utile e chiaro?*

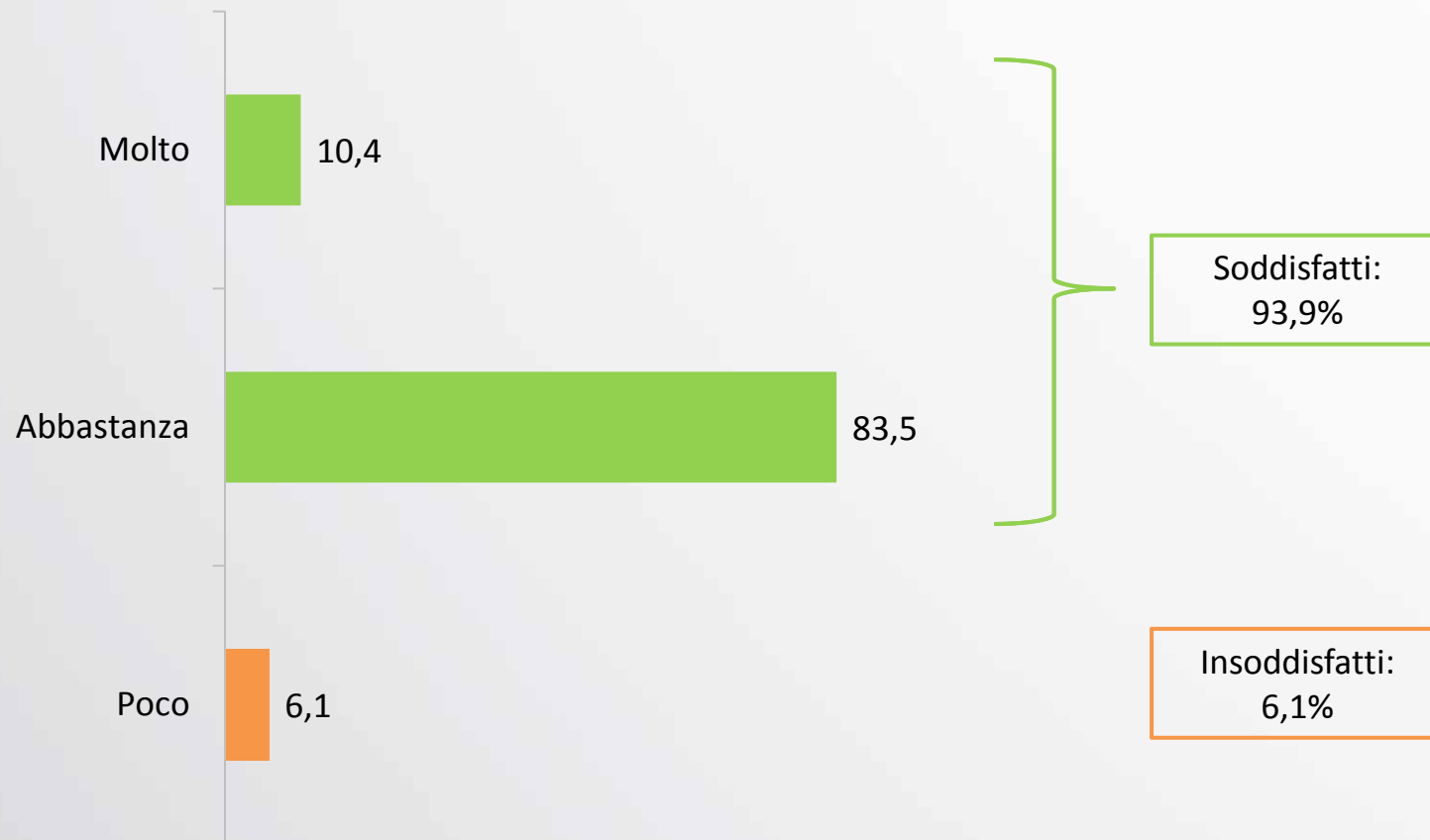


Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che si sono recati ad uno dei punti informativi Cidiu.

*CIDIU Servizi S.p.A ha un sito internet. Lei lo ha utilizzato?*

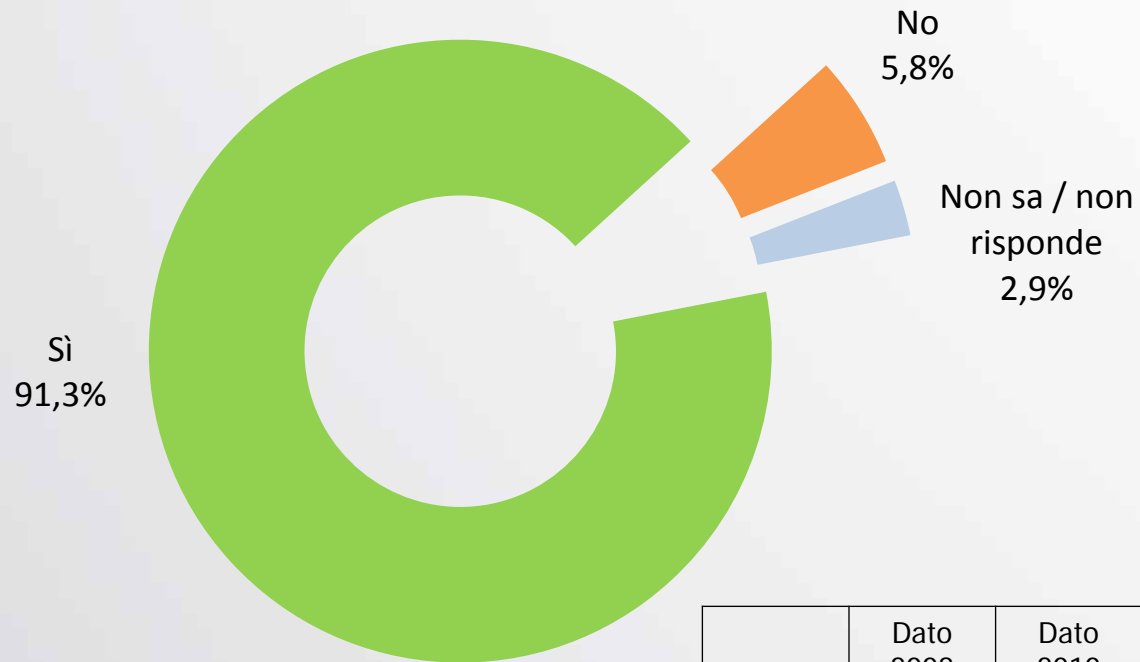


*Se sì, il sito ha soddisfatto le sue esigenze?*



Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che hanno visitato il sito internet.

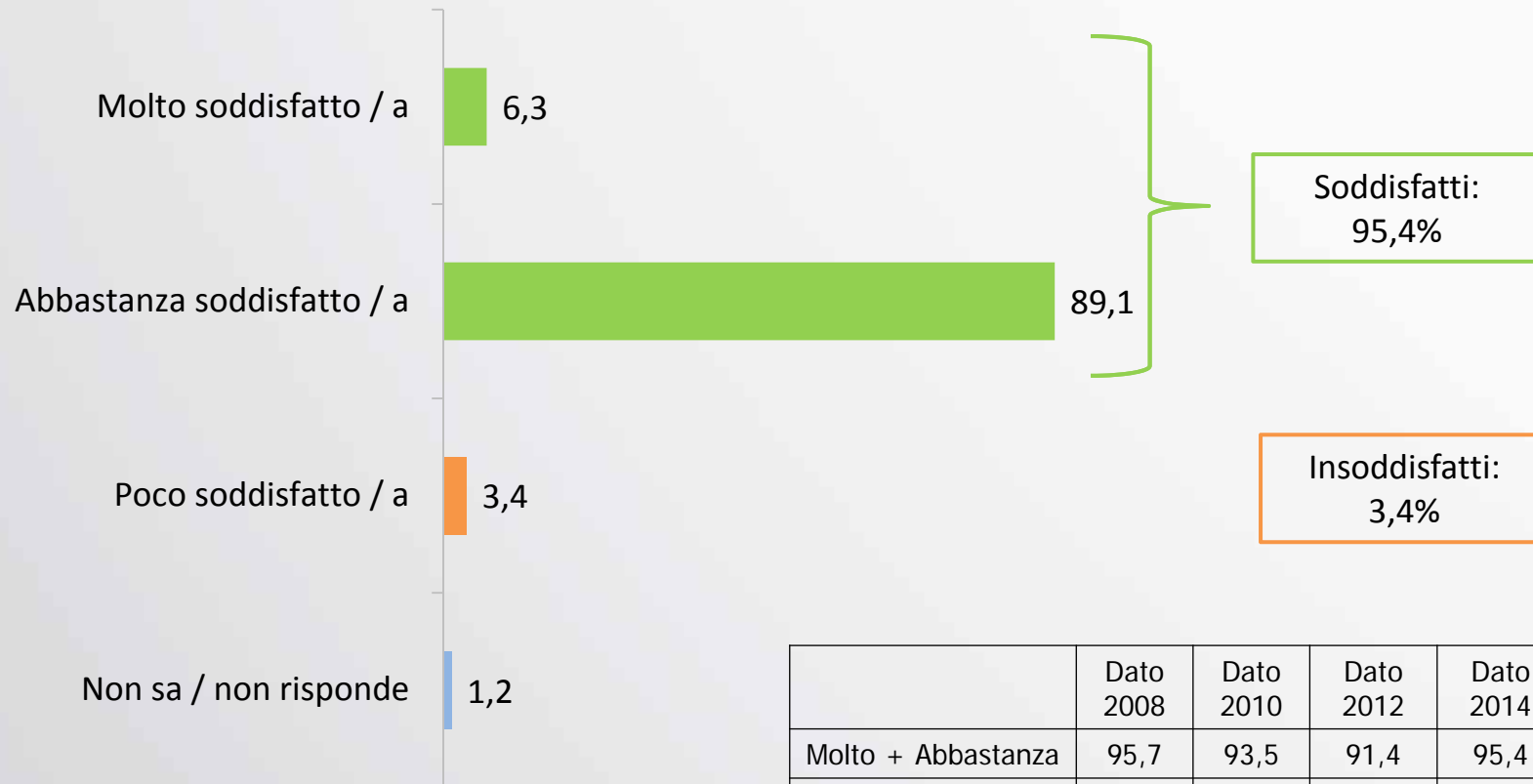
*Lei è a conoscenza dell'esistenza di sanzioni relative all'inquinamento delle frazioni, all'abbandono e all'errata esposizione dei contenitori?*



	Dato 2008	Dato 2010	Dato 2012	Dato 2014
Sì	59,33	68,2	80,2	91,3
No	40,67	31,8	19,8	5,8



*Mi potrebbe dire in generale, qual è il suo livello di soddisfazione per i servizi erogati nel suo Comune da CIDIU Servizi S.p.A?*



	Dato 2008	Dato 2010	Dato 2012	Dato 2014
Molto + Abbastanza	95,7	93,5	91,4	95,4
Poco + Per nulla	4,3	6,5	8,6	3,4