



2016
LUGLIO

Quæris
SARDELLA SULL'ISOLA DI SARDELLA

Quæris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quæris.it - info@quæris.it



Analisi della Customer Satisfaction

Anno 2016

Gli obiettivi dell'indagine



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”.

Il campione



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 1.400 utenti maggiorenni che si occupano della differenziazione casalinga dei rifiuti.

Sesso	%
Maschio	35,9
Femmina	64,1

Classe di età	%
Under 34 anni	7,5
35 - 44 anni	8,2
45 - 54 anni	18,5
55 - 64 anni	21,9
Over 65 anni	43,9

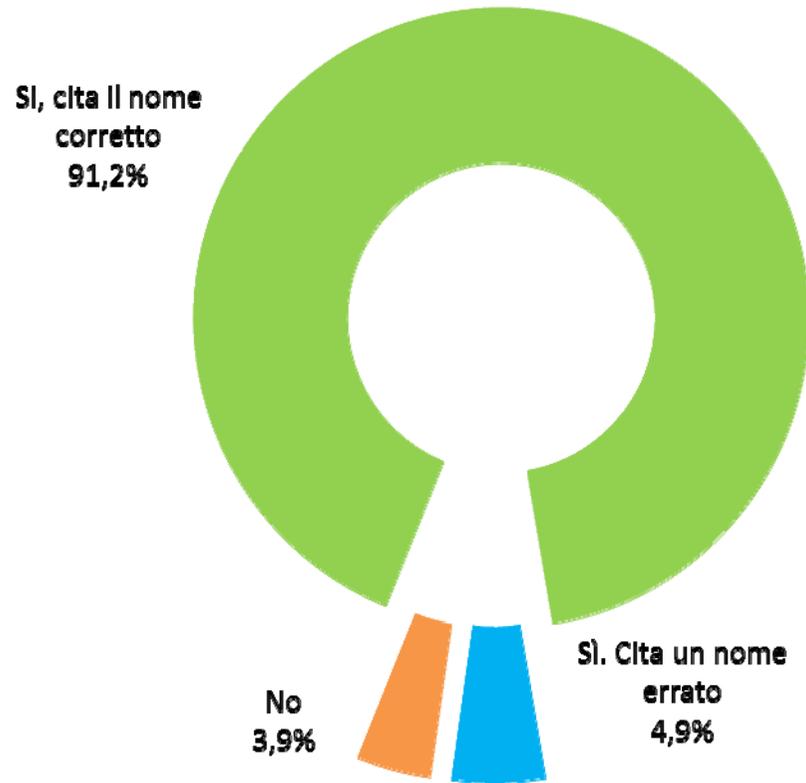
Anni di residenza nel comune	%
Meno di 5 anni	2,4
Da 5 a 10 anni	6,7
Da 11 a 20 anni	12,0
Oltre 20 anni	78,9

Comuni	%
Alpignano	6,4
Buttigliera Alta	2,1
Coazze	1,5
Collegno	19,3
Druento	3,2
Giaveno	6,4
Grugliasco	14,0
Pianezza	5,4
Reano	1,1
Rivoli	18,4
Rosta	2,6
San Gillio	1,7
Sangano	1,7
Trana	1,7
Valgioie	1,3
Venaria Reale	11,7
Villarbasse	1,5

Conoscenza di CIDIU

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?

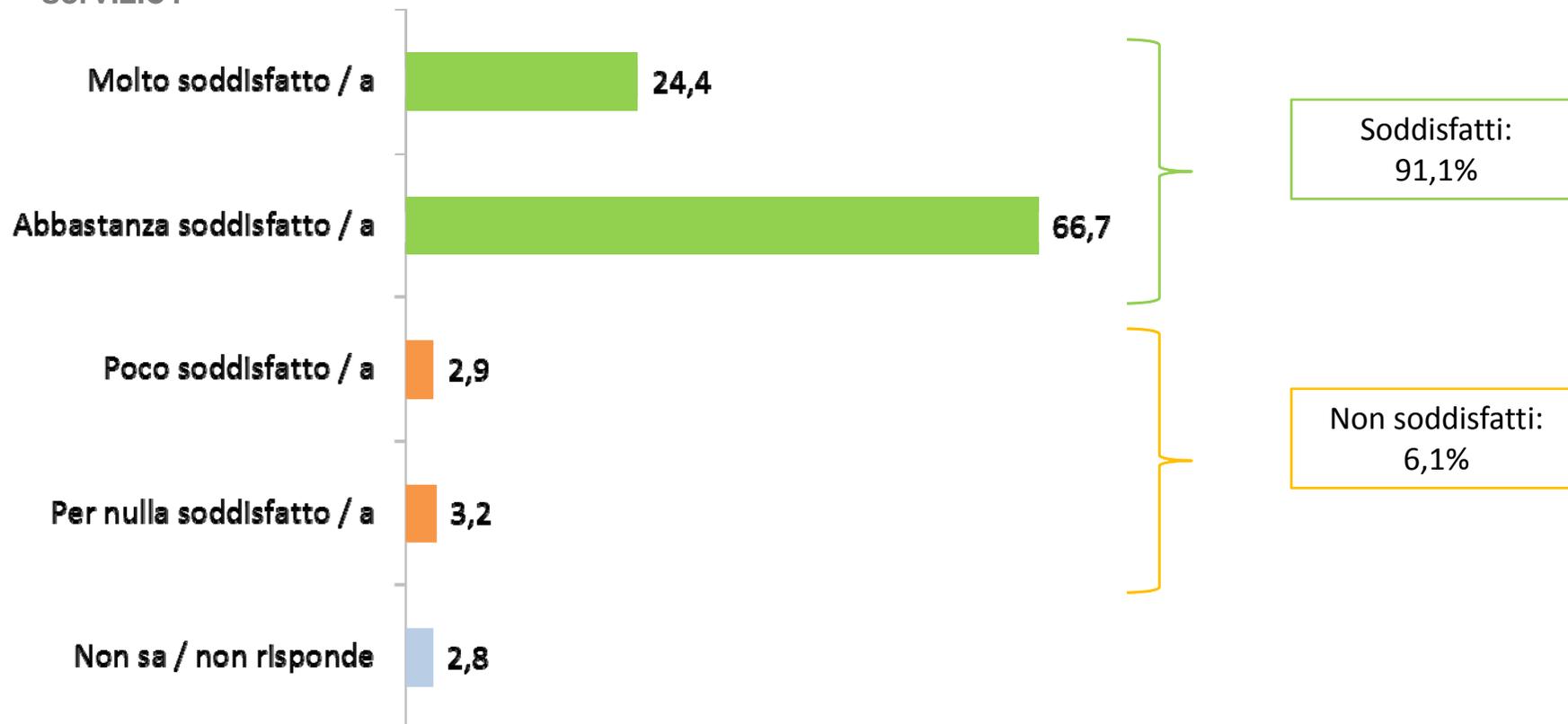


	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012	Dato 2010
Si, cita il nome corretto	91,2	97,6	84,1	83,9
Si, cita un nome errato	4,9	2,2	11,4	9,1
No	3,9	0,2	4,5	7,0

Valutazione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti

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?

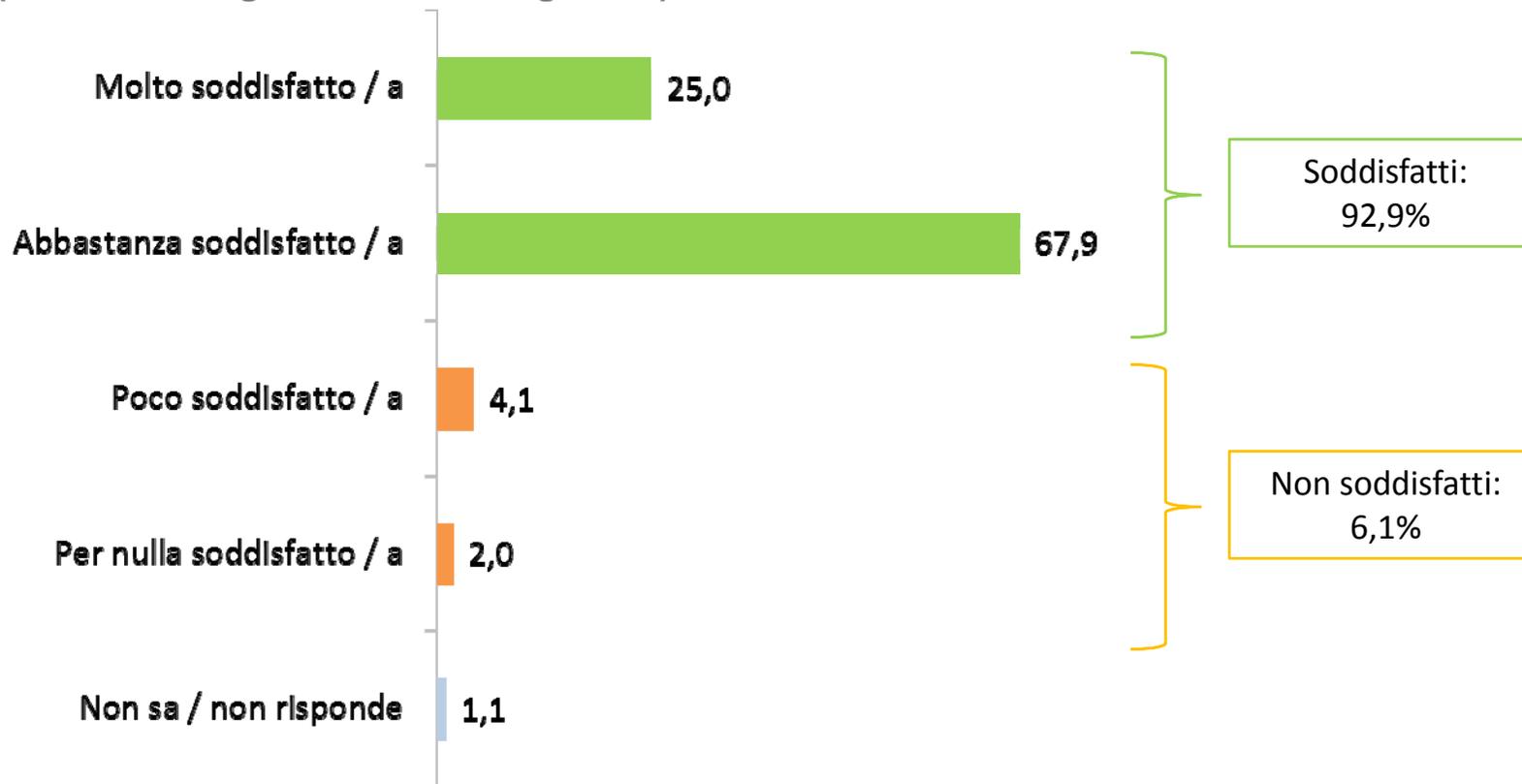


CIDIU ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2016

Raccolta differenziata dei rifiuti PAP: frequenza di raccolta



Quanto è soddisfatto / a della frequenza di raccolta rifiuti?
(La ritiene adeguata alle sue esigenze?)



Raccolta differenziata stradale: i contenitori

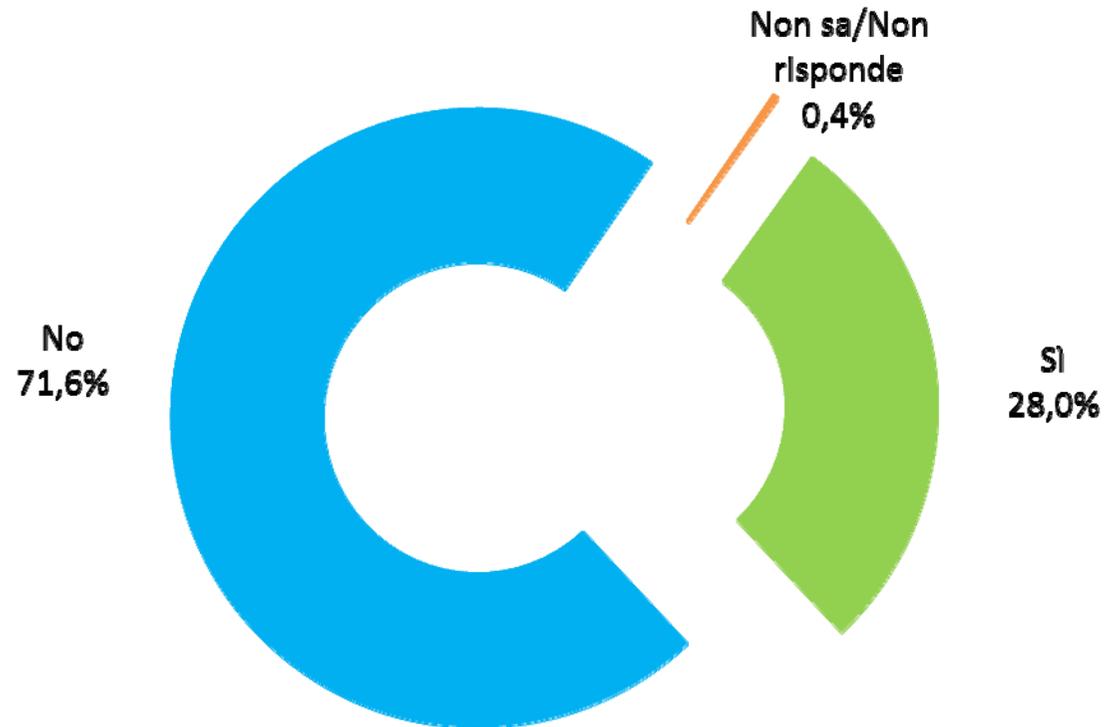


Riguardo ai contenitori stradali per la raccolta differenziata, secondo Lei sono:

	Molto	Abbastanza	Molto + abbastanza	Poco	Per nulla	Poco + Per nulla	Non sa / non risponde
In numero sufficiente	13,1	54,7	67,8	23,2	5,7	28,9	3,3
Svuotati con frequenza sufficiente	16,0	63,6	79,6	18,0	1,4	19,4	1,0
Puliti	9,8	50,9	60,7	29,1	4,4	33,5	5,8
Comodi come posizionamento	25,6	63,1	88,7	9,6	1,1	10,7	0,6
Comodi come utilizzo	24,6	68,0	92,6	4,4	0,9	5,3	2,1

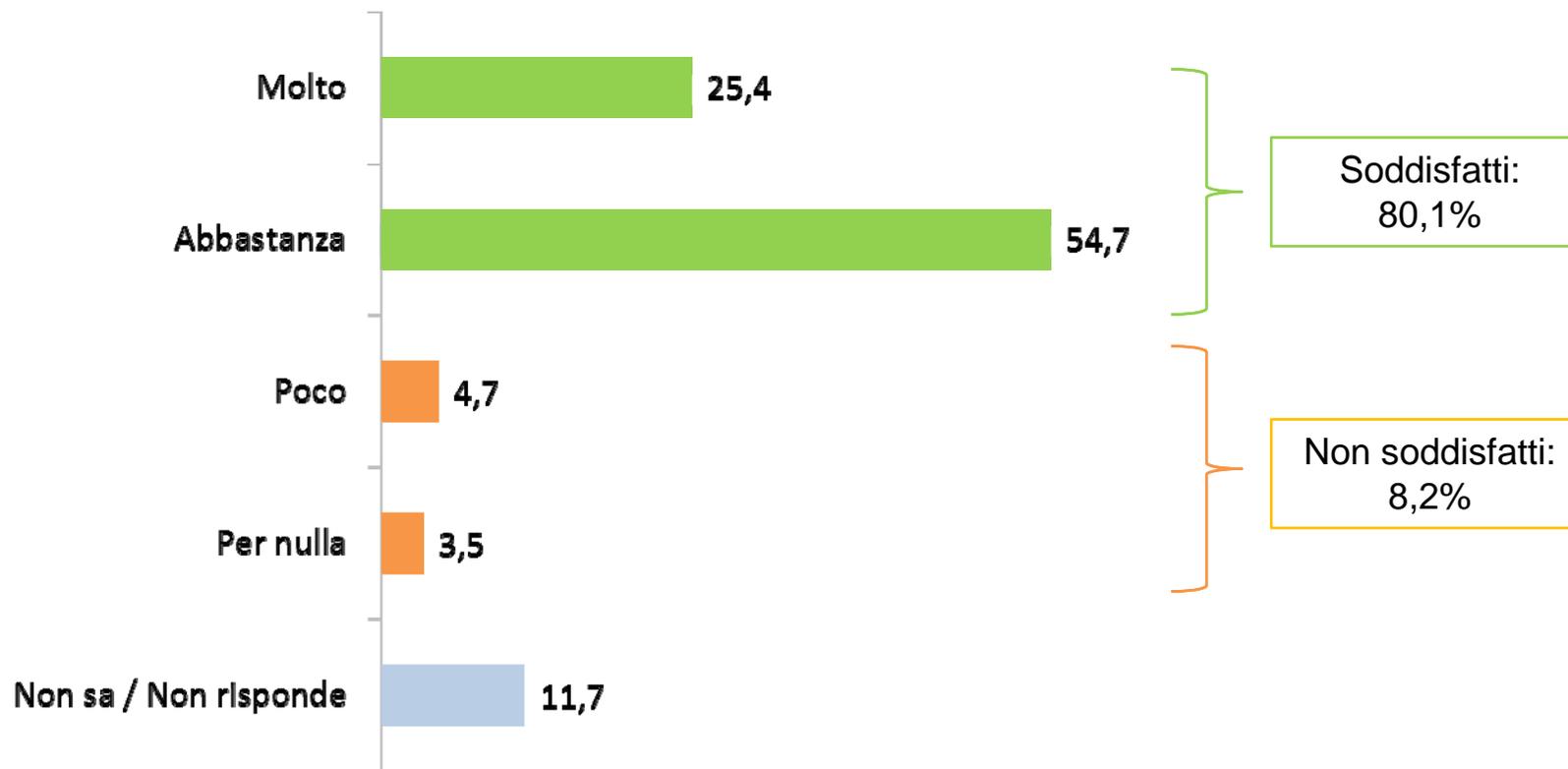
I contenitori stradali interrati

Lei utilizza i contenitori stradali interrati con controllo di accesso (con tessera) per conferire qualche tipologia di rifiuto?



I contenitori stradali interrati

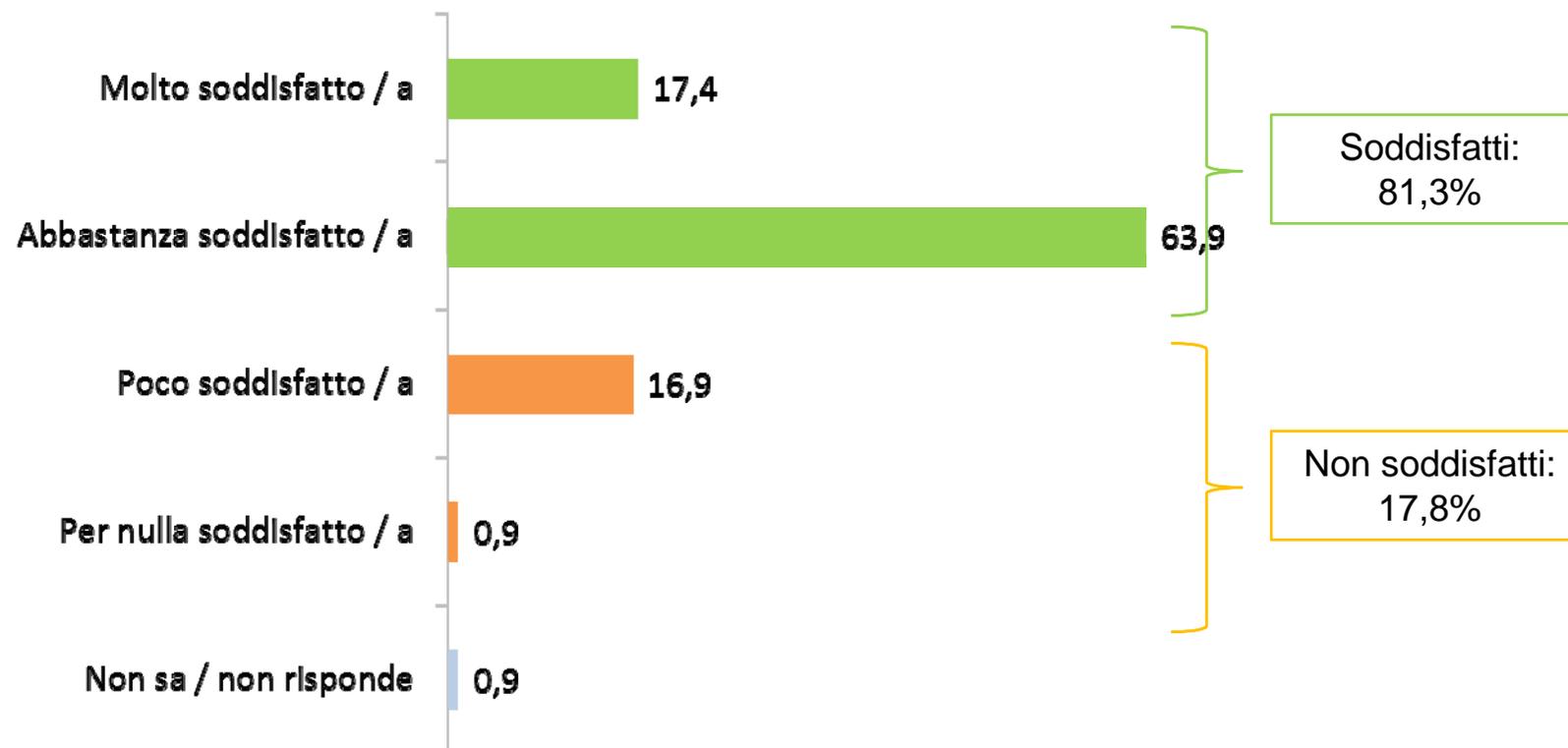
Riguardo ai contenitori stradali interrati per la raccolta differenziata, secondo Lei sono di facile utilizzo?



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

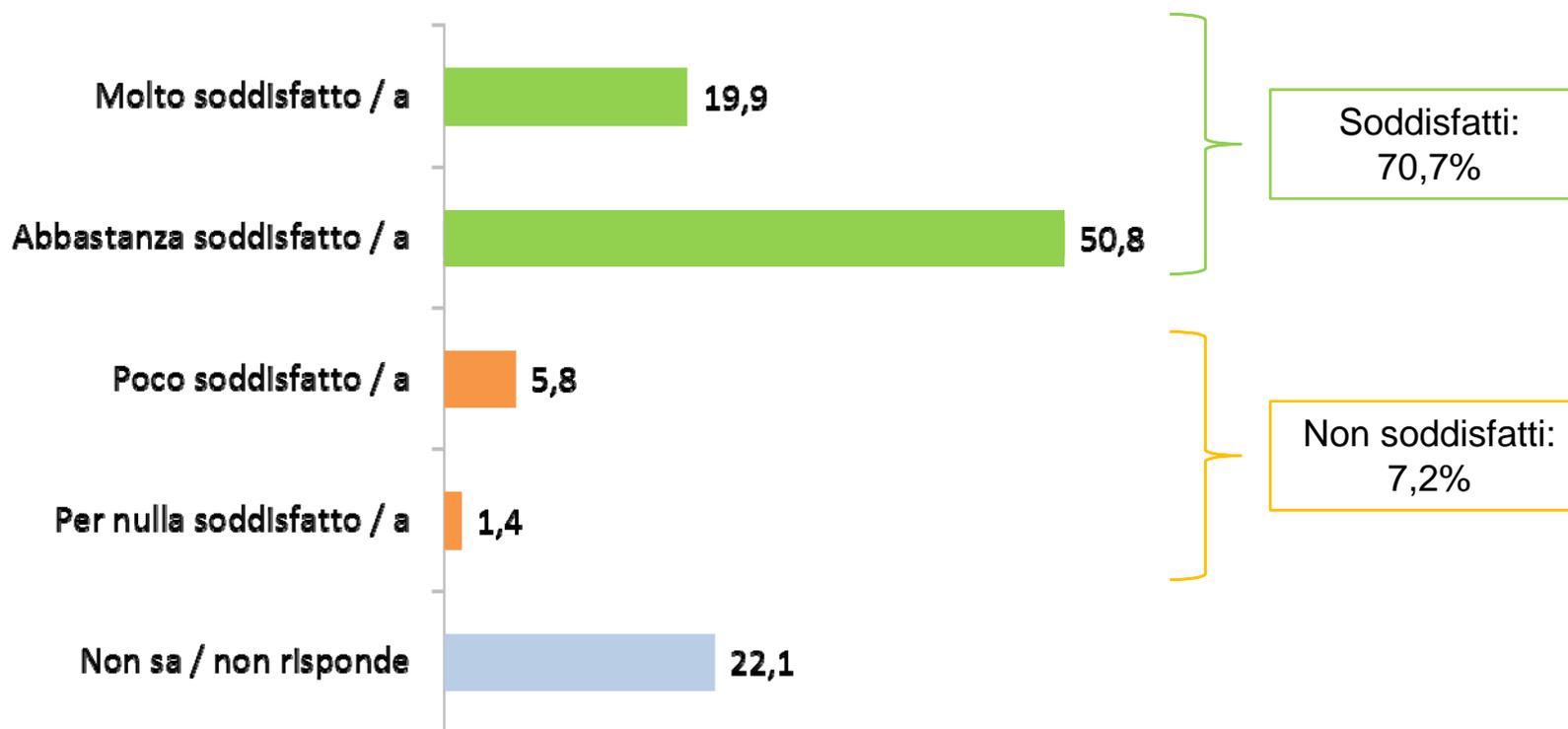
Rumorosità nelle fasi di raccolta

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



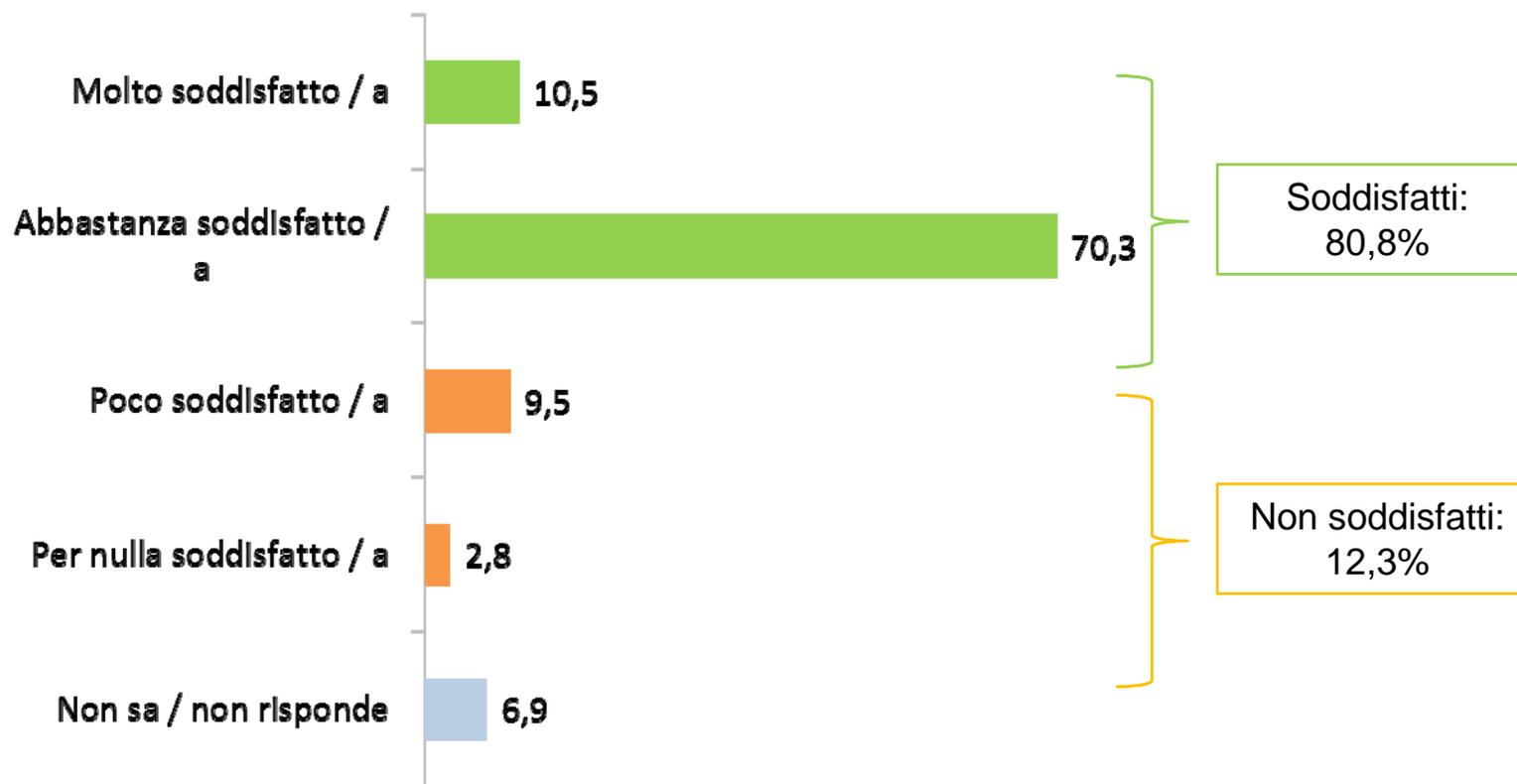
Cortesìa e disponibilit  degli operatori

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



L'igiene di strade e piazze

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



Raccolta sfalci

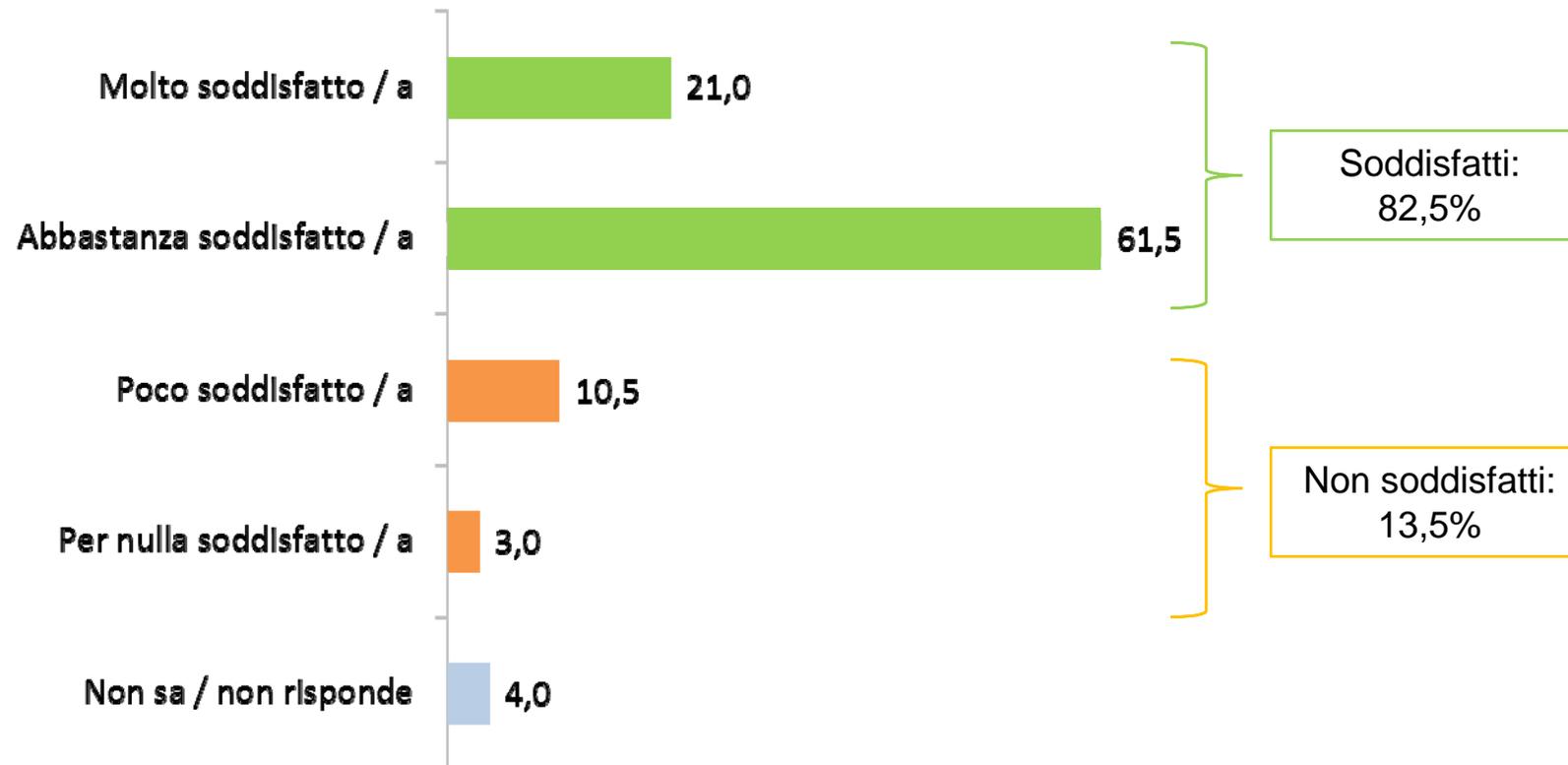
Raccolta sfalci in abbonamento

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



Raccolta sfalci in abbonamento

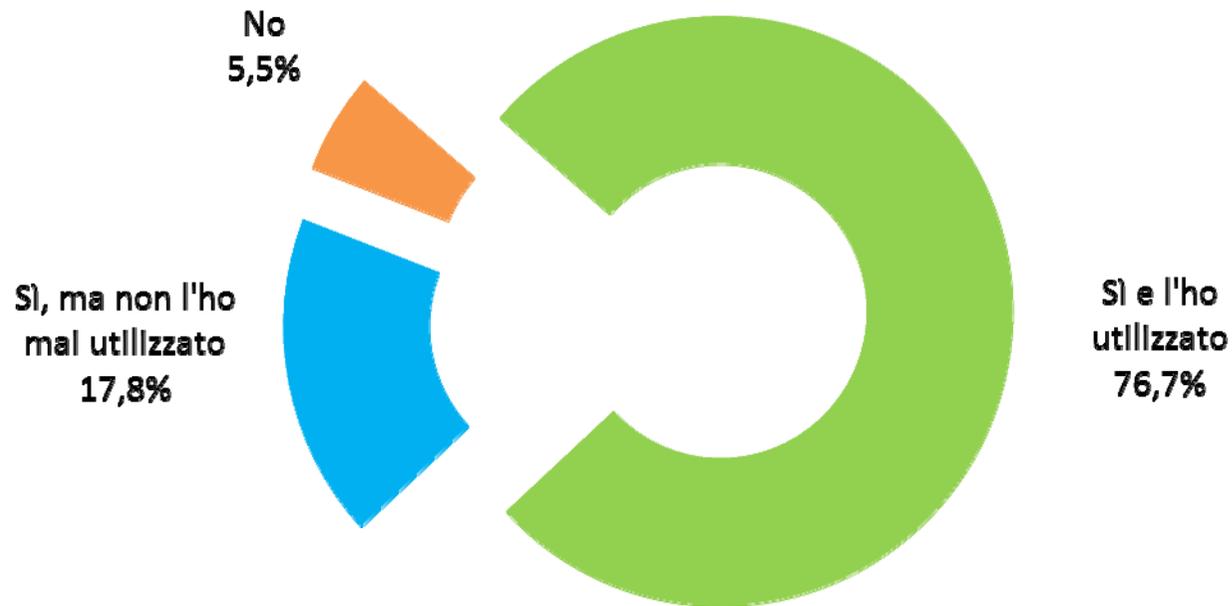
È soddisfatto/a del modo in cui viene gestita la raccolta degli sfalci? (abbonamento / passaggio settimanale)



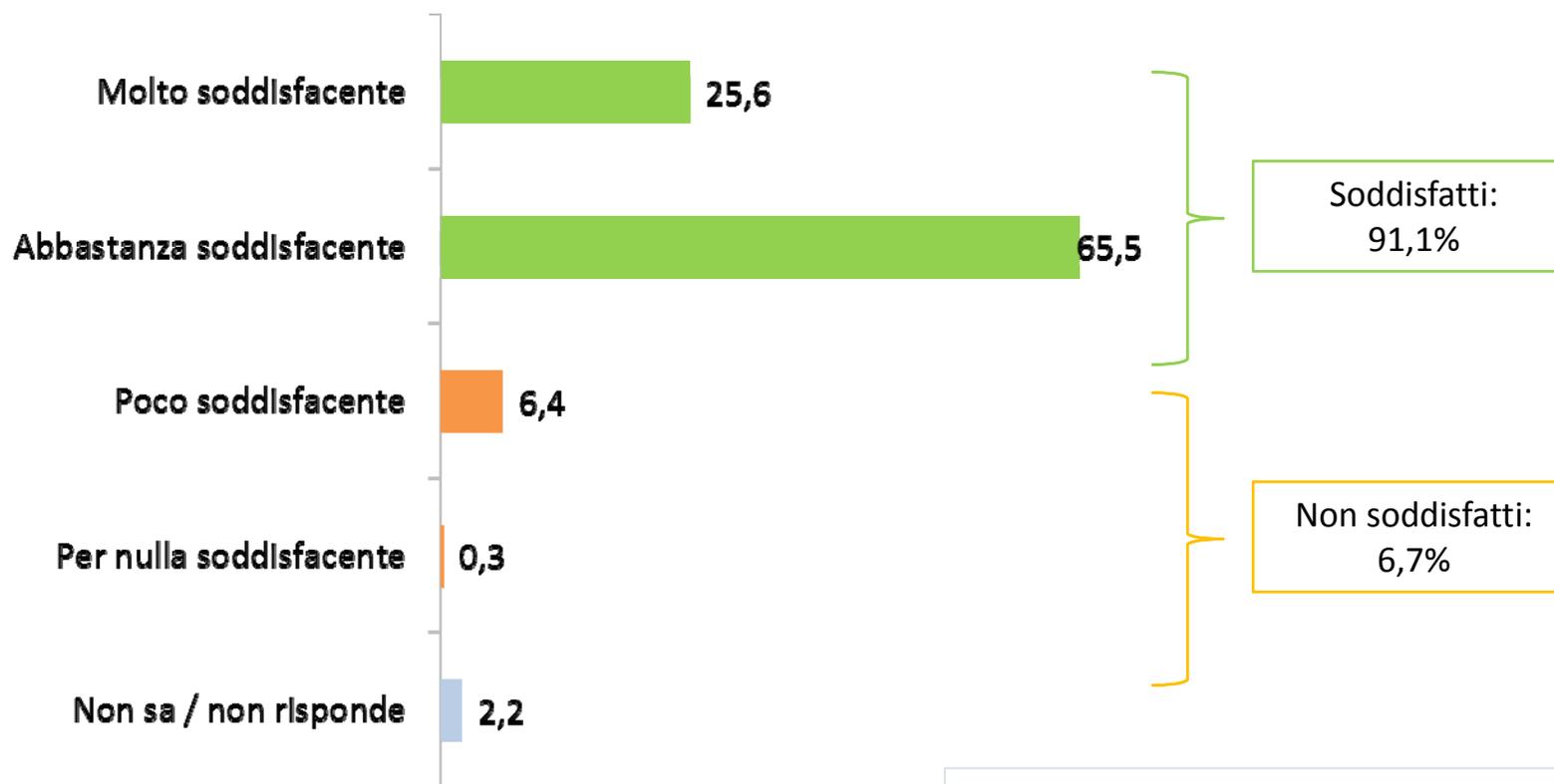
Valutazione del servizio degli Ecocentri

Ecocentro

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 dei Punti Informativi

Numero verde

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



Numero verde



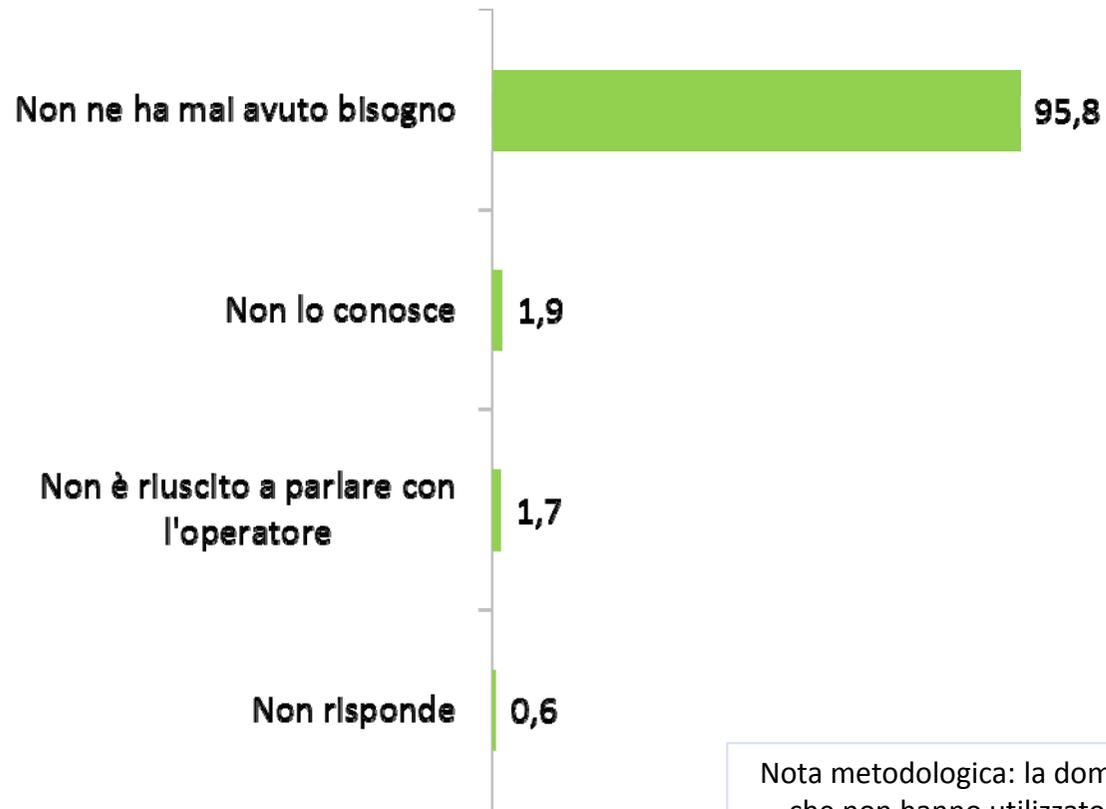
(Se sì) quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi al servizio di numero verde di CIDIU Servizi S.p.A

	Molto	Abbastanza	Molto + abbastanza	Poco	Per nulla	Poco + Per nulla	Non sa / non risponde
Tempi di attesa prima di parlare con operatore	17,0	63,1	80,1	10,4	6,9	17,3	2,6
Professionalità e competenza	19,9	65,9	85,8	6,6	3,8	10,4	3,8
Cortesìa e disponibilità	33,1	54,6	87,7	6,6	2,8	9,4	2,9
Efficacia della risposta	31,6	50,4	82,0	6,6	7,6	14,2	3,8

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

Numero verde

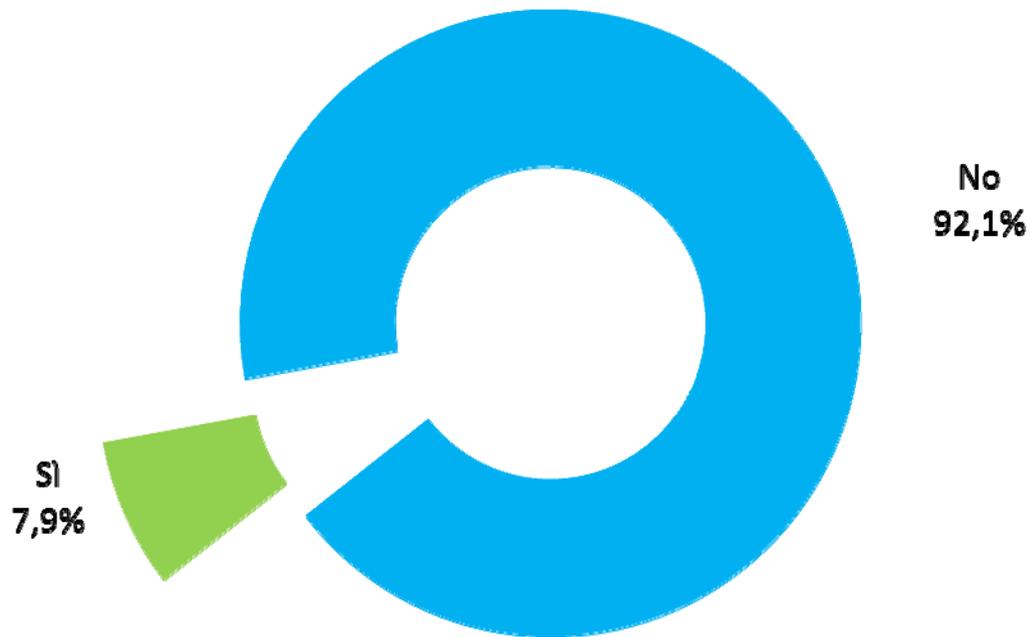
Per quale motivo non ha contattato il numero verde?



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

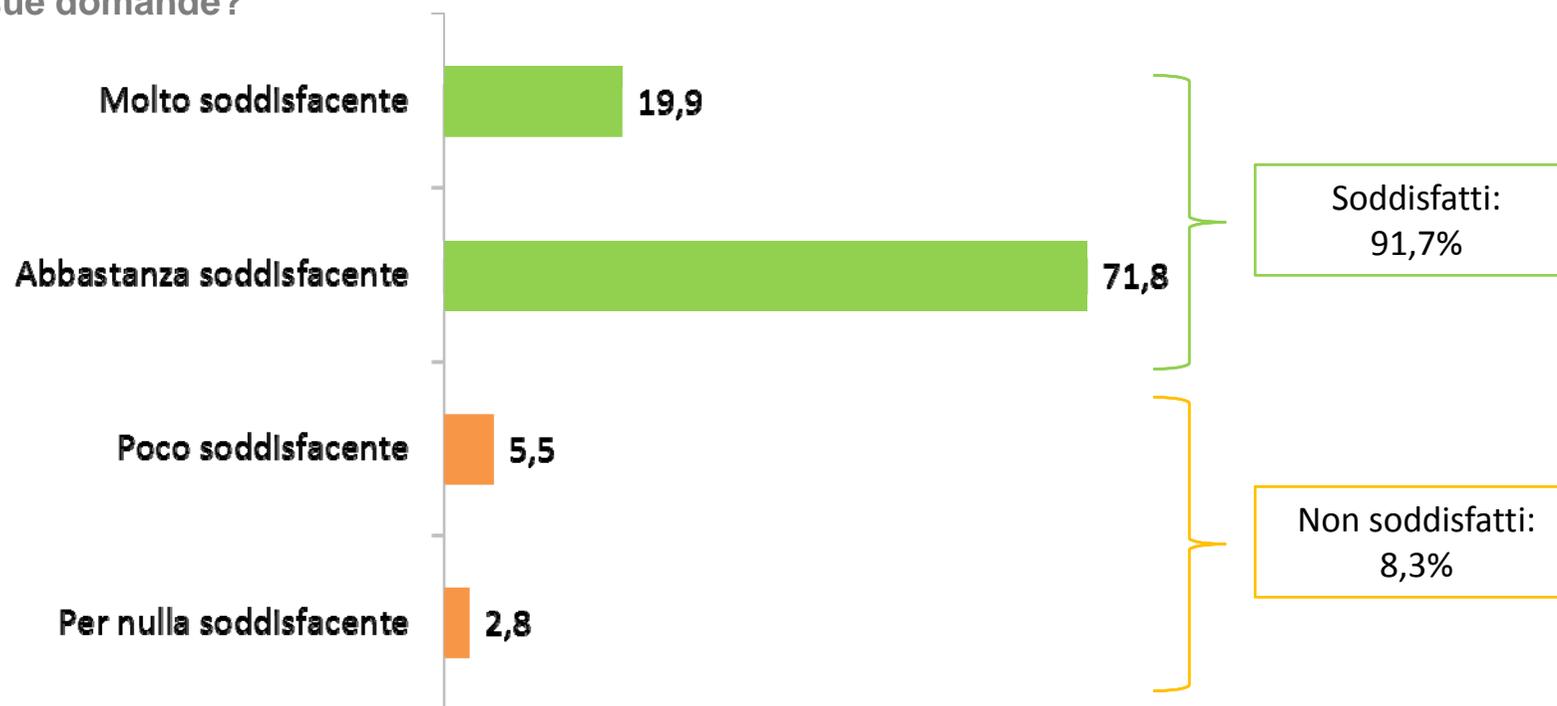
Punti informativi Cidiu

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



Punti informativi Cidiu

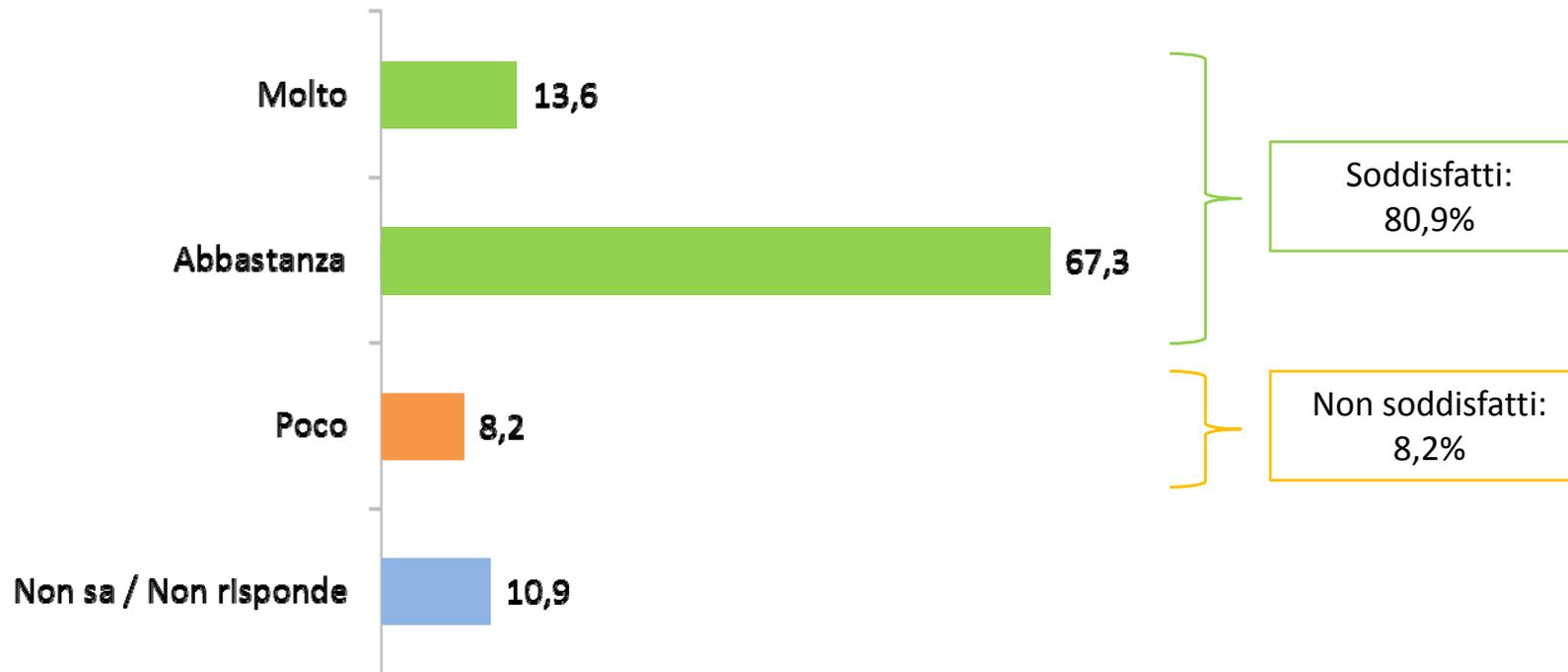
Ritiene soddisfacente la disponibilità e capacità del personale a/di rispondere alle sue domande?



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

Punti informativi Cidiu

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

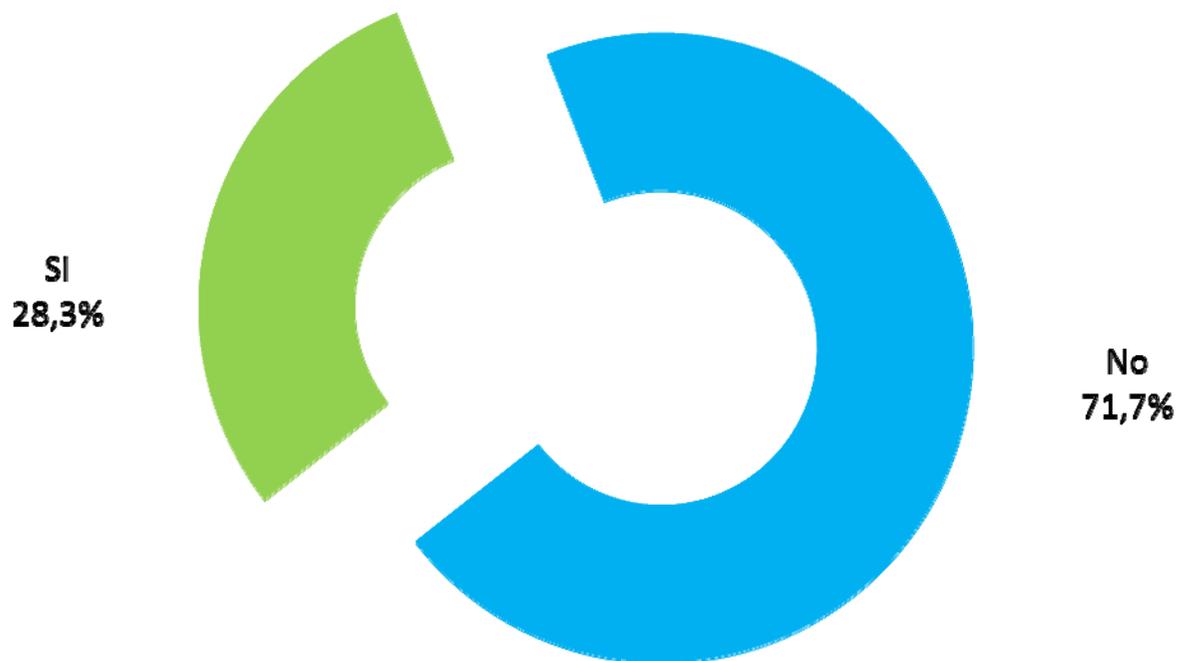


Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che si sono recati ad uno dei punti informativi Cidiu.

Valutazione del sito internet

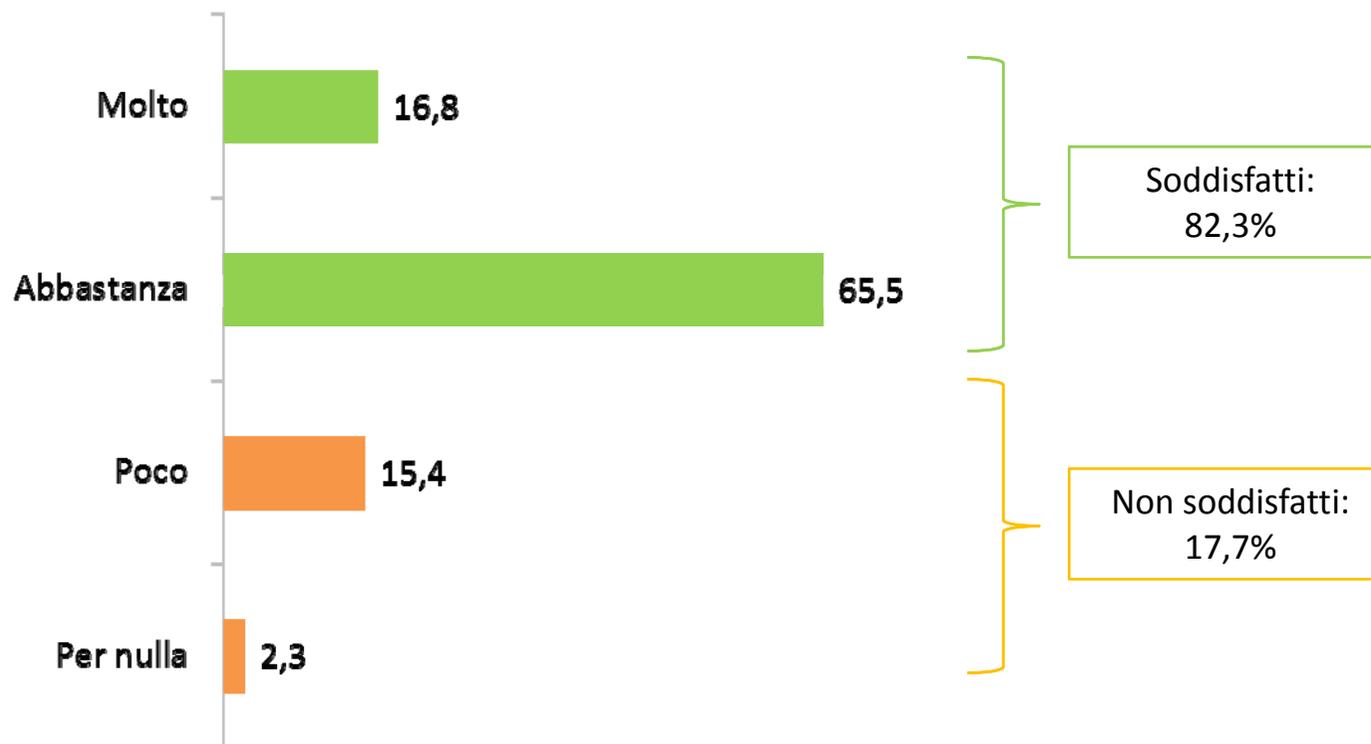
Sito internet

CIDIU Servizi S.p.A ha un sito internet all'indirizzo www.cidiuservizi.to.it.
Lei lo ha utilizzato?



Sito internet

Il sito ha soddisfatto le sue esigenze?



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

App

Informazioni sui servizi offerti da Cidiu Servizi sono presenti nelle applicazioni per smartphone «Cidiu4U» e «Beato chi lo sApp». Ne è a conoscenza?



Sanzioni e problemi di smaltimento

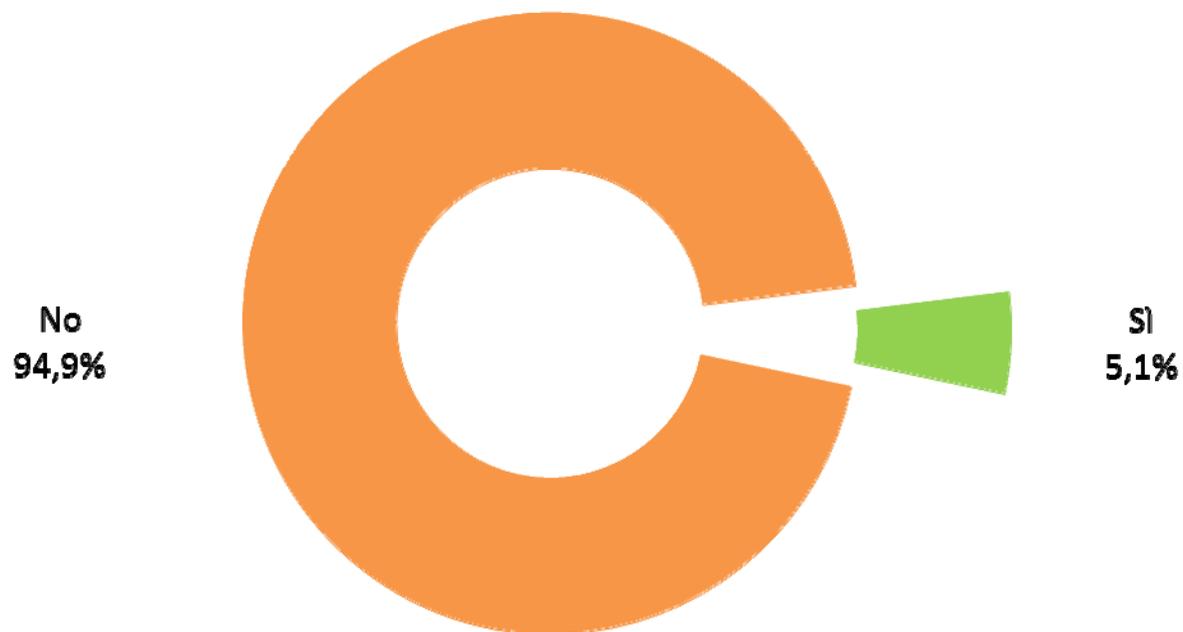
Sanzioni

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



Problemi di smaltimento

Ha mai avuto difficoltà a smaltire un rifiuto nel circuito urbano?



Problemi di smaltimento



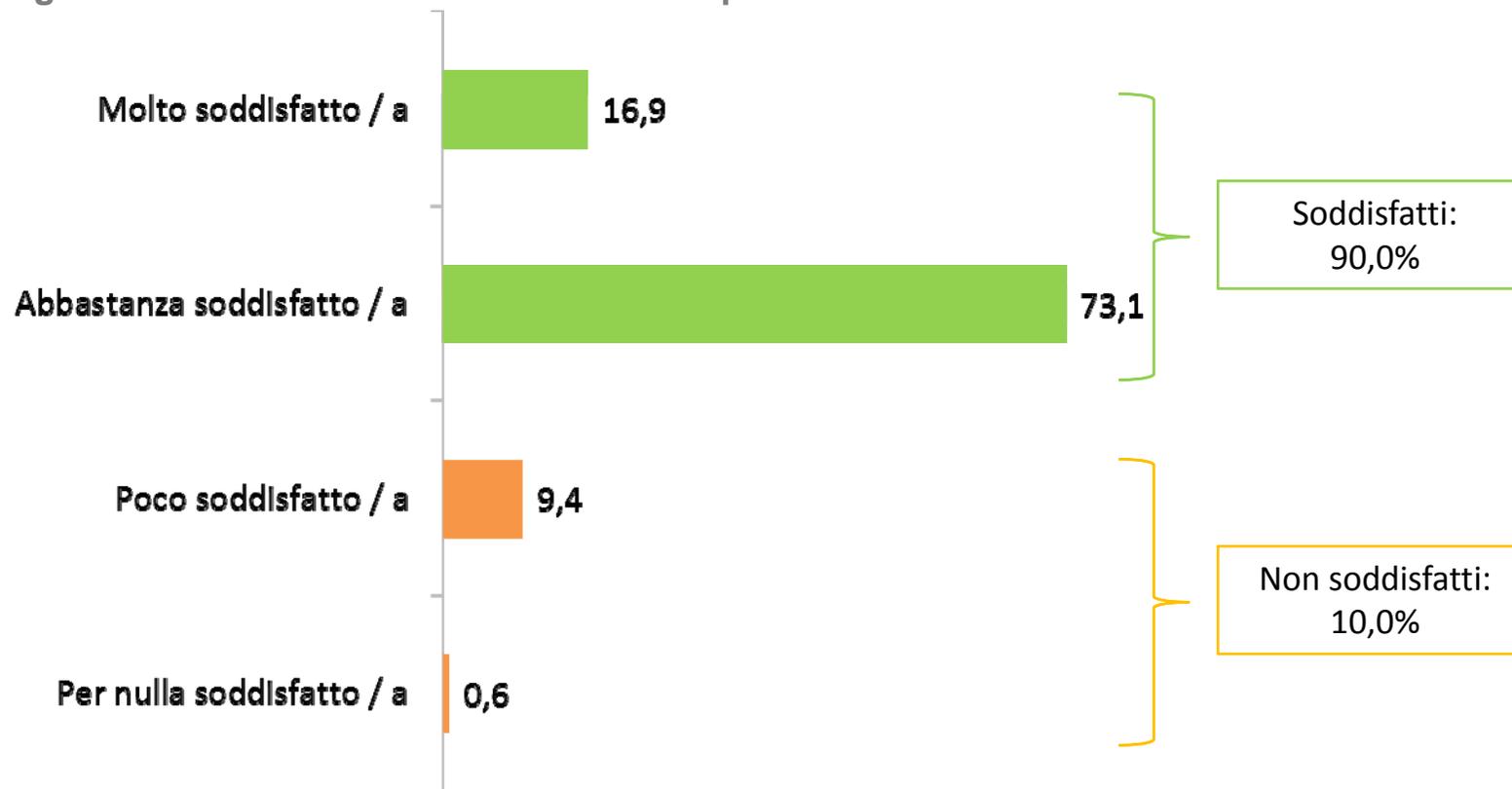
Ha mai avuto difficoltà a smaltire un rifiuto nel circuito urbano?

	n	%
olio usato	16	22,2
rifiuti ingombranti	8	11,1
sfalci e ramaglie	6	8,3
mobili	6	8,3
materiale edile	6	8,3
imballaggi	6	8,3
elettrodomestici	6	8,3
altro	5	6,9
rifiuti elettronici	4	5,6
plastica	3	4,2
toner	2	2,8
televisione	2	2,8
batterie	2	2,8
TOTALE	72	22,2

Soddisfazione generale

Soddisfazione generale

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?



Summary Report

Summary Report



L'analisi di Customer Satisfaction mette in evidenza prestazioni decisamente positive . Alla domanda “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?”, infatti, il 90,0% degli intervistati si dichiara soddisfatto del servizio.

Nello specifico del servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, il 91,1%, degli intervistati dichiara di essere soddisfatto, contro un 6,1% di insoddisfatti. Solo il 2,8% del campione non si esprime a riguardo.

Ammonta poi al 92,9% degli intervistati ritiene la frequenza di raccolta rifiuti adeguata alle sue esigenze.

È positivo in generale il giudizio circa i contenitori stradali, laddove essi sono complessivamente ritenuti presenti in numero sufficiente (67,8%), svuotati con frequenza sufficiente (79,6%), comodi come posizionamento (88,7%) e come utilizzo (92,6%). Meno elevato è il dato di soddisfazione circa la loro pulizia (60,7%).

Tra chi dichiara di utilizzare i contenitori stradali interrati per la raccolta differenziata (28% degli intervistati), l'80,1% li ritiene di facile utilizzo.

L'81,3% del campione è soddisfatto della rumorosità (assenza di rumorosità) nelle varie fasi di raccolta.

Per quel che riguarda la pulizia delle strade, i soddisfatti sono l'80,8%.

Anche il servizio di raccolta sfalci in abbonamento offerto da Cidiu ottiene importanti valori di soddisfazione. Tra chi dichiara di utilizzarlo, l'82,5% si ritiene molto o abbastanza soddisfatto del servizio.

Summary Report



Il 76,7% del campione conosce ed utilizza l'Ecocentro e, tra le persone che si avvalgono di tale servizio, oltre 9 intervistati su 10 (91,1%), ne è soddisfatto.

Il 22,6% degli intervistati ha contattato il personale CIDIU Servizi S.p.A, per qualsiasi motivo, mediante il numero verde. Tutti gli aspetti monitorati registrano valori di soddisfazione superiori ad 80%, ovvero:

i tempi di attesa prima di parlare con un operatore (80,1%),

la professionalità e competenza degli operatori (85,8%),

la cortesia e disponibilità degli operatori (87,7%)

la efficacia della risposta ricevuta (82,0%).

È contenuta la percentuale di chi dichiara di essersi recato ad uno dei punti informativi Cidiu realizzati sul territorio (7,9%). Tra questi comunque la soddisfazione è molto elevata per il servizio, laddove il 91,7% ritiene soddisfacente la disponibilità e capacità del personale a/di rispondere alle sue domande e l'80,9% pensa che il materiale informativo consegnato presso il punto informativo sia utile e chiaro.

Il 28,3% del campione ha utilizzato il sito internet di Cidiu: tra questi l'82,3% ritiene che abbia soddisfatto le proprie esigenze di ricerca. Il 12,9% è a conoscenza delle applicazioni per smartphone «Cidiu4U» e «Beato chi lo sApp». Infine è molto elevata la quota di chi è a conoscenza dell'esistenza di sanzioni relative all'inquinamento delle frazioni, all'abbandono e all'errata esposizione dei contenitori, pari all'84,2%; e un 95% di intervistati dichiara di non aver mai avuto difficoltà a smaltire un rifiuto nel circuito urbano.

Questionario

Questionario



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

Sì. Cita il nome corretto (CIDIU S.p.a o CIDIU Servizi)

Sì. Cita un nome errato

No

Non risponde

DOMANDE SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA

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

Molto soddisfatto / a

Abbastanza soddisfatto / a

Poco soddisfatto / a

Per nulla soddisfatto / a

Non sa / non risponde

3. Quanto è soddisfatto / a della frequenza di raccolta rifiuti? (è adeguata alle sue esigenze?)

Molto soddisfatto / a

Abbastanza soddisfatto / a

Poco soddisfatto / a

Per nulla soddisfatto / a

Non sa / non risponde

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

4. In numero sufficiente	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
5. Svuotati con frequenza sufficiente	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
6. Puliti	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
7. Comodi come posizionamento	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
8. Comodi come utilizzo	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR

Questionario



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

- Sì (andare a dom. 10)
- No (andare a dom. 11)
- Non risponde (andare a dom. 11)

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

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Non sa / non risponde

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

- Molto soddisfatto / a
- Abbastanza soddisfatto / a
- Poco soddisfatto / a
- Per nulla soddisfatto / a
- Non sa / non risponde

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

- Molto soddisfatto / a
- Abbastanza soddisfatto / a
- Poco soddisfatto / a
- Per nulla soddisfatto / a
- Non sa / non risponde

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

- Sì (andare a dom. 14)
- No (andare a dom. 15)
- Non risponde (andare a dom. 15)

Questionario



14. È soddisfatto del modo in cui viene gestita la raccolta degli sfalci? (abbonamento / passaggio settimanale)

- Molto soddisfatto / a
- Abbastanza soddisfatto / a
- Poco soddisfatto / a
- Per nulla soddisfatto / a
- Non sa / non risponde

15. Quanto è soddisfatto / a della cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta?

- Molto soddisfatto / a
- Abbastanza soddisfatto / a
- Poco soddisfatto / a
- Per nulla soddisfatto / a
- Non sa / non risponde

16. Lei è a conoscenza dell'esistenza dell' EcoCentro nel suo Comune?

- Sì e l'ho utilizzato (andare a dom. 17)
- Sì, ma non l'ho mai utilizzato (andare a dom. 18)
- No (andare a dom. 18)
- Non risponde (andare a dom. 18)

17. Se l'ha usato, lo giudica soddisfacente?

- Molto soddisfacente
- Abbastanza soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Per nulla soddisfacente
- Non sa / non risponde

Questionario



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

- Sì (andare a dom. 19-22)
- No (andare a dom. 23)
- Non risponde (andare a dom. 23)

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

19. Tempi di attesa prima di parlare con operatore	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
20. Professionalità e competenza	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
21. Cortesia e disponibilità	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR
22. Efficacia della risposta	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	NS/NR

23. Se no, Per quale motivo non ha contattato il numero verde?

- Non lo conosce
- Non ne ha mai avuto bisogno
- Non è riuscito a parlare con l'operatore
- Non risponde

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

- Sì (andare a dom. 25)
- No (andare a dom. 27)
- Non risponde (andare a dom. 27)

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

- Molto soddisfacente
- Abbastanza soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Per nulla soddisfacente
- Non sa / non risponde

Questionario



26. Ritieni che il materiale informativo consegnatole presso il punto informativo sia utile e chiaro?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Non sa / non risponde

27. CIDIU Servizi S.p.A ha un sito internet all'indirizzo www.CIDIUservizi.to.it. Lei lo ha utilizzato?

- Sì (andare a dom. 28)
- No (andare a dom. 29)
- Non risponde (andare a dom. 29)

28. Se sì, il sito ha soddisfatto le sue esigenze?

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per nulla
- Non sa / non risponde

29. Informazioni sui servizi offerti da Cidiu Servizi sono presenti nelle applicazioni per smartphone "Cidiu4U" e "Beato chi lo sApp"? Ne è a conoscenza?

- Sì
- No
- Non risponde

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

- Sì
- No
- Non risponde

Questionario



31. Ha mai avuto difficoltà a smaltire un rifiuto nel circuito urbano?

Sì

No

Non risponde

32. Se sì, di quale rifiuto si tratta? Risposta aperta.

33. 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?

Molto soddisfatto / a

Abbastanza soddisfatto / a

Poco soddisfatto / a

Per nulla soddisfatto / a

Non sa / non risponde