



2018  
NOVEMBRE

Quæris  
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quæris srl  
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV  
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907  
[www.quæris.it](http://www.quæris.it) - [info@quæris.it](mailto:info@quæris.it)



# Analisi della Customer Satisfaction

## Anno 2018

# Gli obiettivi dell'indagine

La presente indagine è stata rivolta ad un campione di cittadini che usufruiscono dei servizi erogati da Cidiu Servizi 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 1.407 utenti maggiorenni che si occupano della differenziazione casalinga dei rifiuti.

Sesso	%
Maschio	50,5
Femmina	49,5

Classe di età	%
Under 34 anni	3,8
35 - 44 anni	9,6
45 - 54 anni	10,0
55 - 64 anni	37,7
Over 65 anni	38,9

Anni di residenza nel comune	%
Meno di 5 anni	1,7
Da 5 a 10 anni	3,3
Da 11 a 20 anni	14,7
Oltre 20 anni	80,3

Comuni	%
Alpignano	6,11%
Buttigliera Alta	2,84%
Coazze	1,21%
Collegno	18,27%
Druento	3,63%
Giaveno	6,18%
Grugliasco	14,64%
Pianezza	5,47%
Reano	0,71%
Rivoli	18,34%
Rosta	2,13%
San Gillio	1,42%
Sangano	1,42%
Trana	1,42%
Valgioie	0,64%
Venaria Reale	14,15%
Villarbasse	1,42%

# 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?



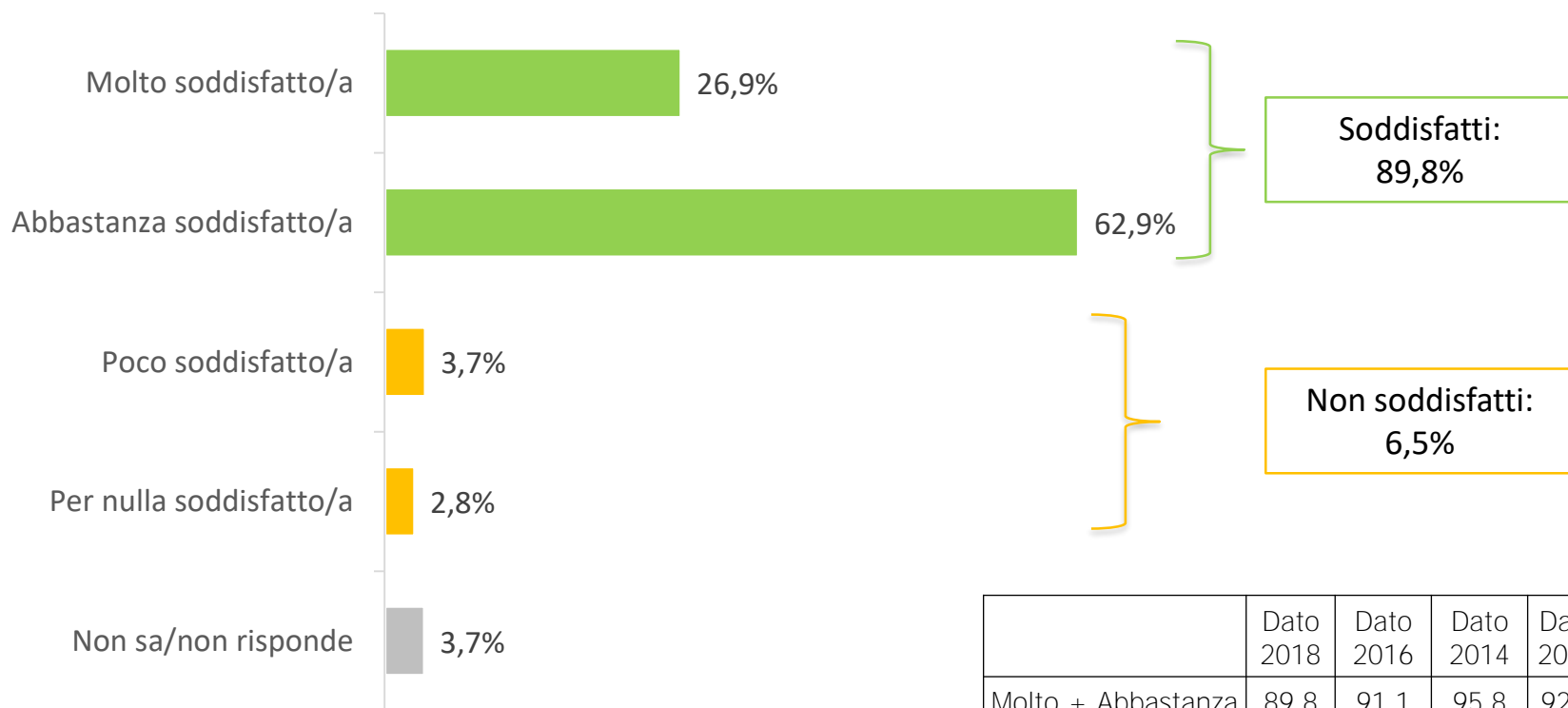
	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Sì, cita il nome corretto	80,1	91,2	97,6	84,1
Sì, cita un nome errato	10,1	4,9	2,2	11,4
No	9,8	3,9	0,2	4,5

Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».

# 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?

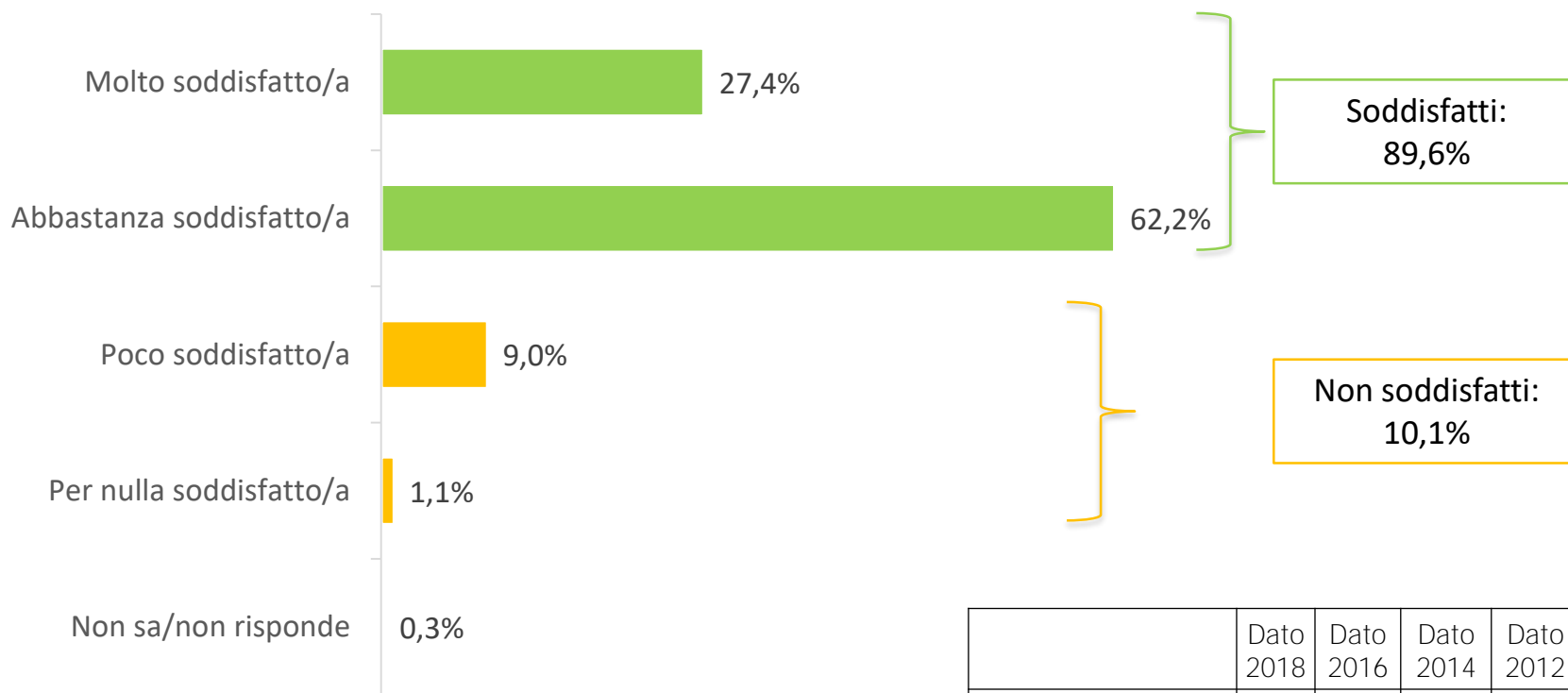


	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	89,8	91,1	95,8	92,0
Poco + Per nulla	6,5	6,1	3,2	6,0



# Raccolta differenziata dei rifiuti PAP: frequenza di raccolta

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



	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	89,6	92,9	95,6	90,5
Poco + Per nulla	10,1	6,1	3,2	9,5

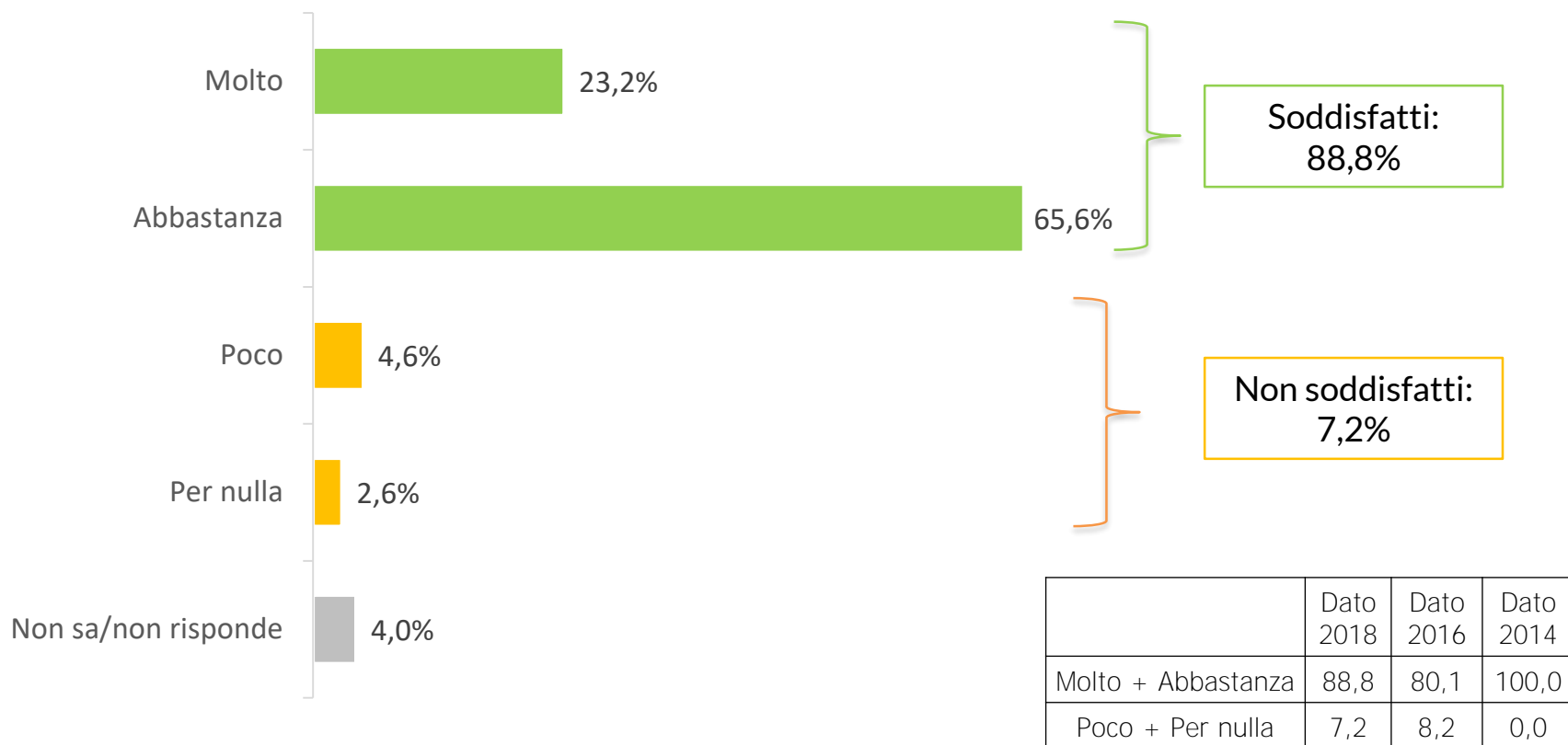
# Raccolta differenziata stradale: i contenitori

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
<b>In numero sufficiente</b>	16,3	53,2	69,5	22,8	4,8	27,6	2,9
<b>Svuotati con frequenza sufficiente</b>	17,8	61,0	78,8	15,3	1,6	16,9	4,3
<b>Puliti</b>	12,8	43,0	55,8	32,9	6,9	39,8	4,4
<b>Comodi come posizionamento</b>	33,6	52,8	86,4	10,1	2,4	12,5	1,1
<b>Comodi come utilizzo</b>	58,8	29,9	88,7	8,1	1,3	9,4	1,9

# I contenitori stradali interrati

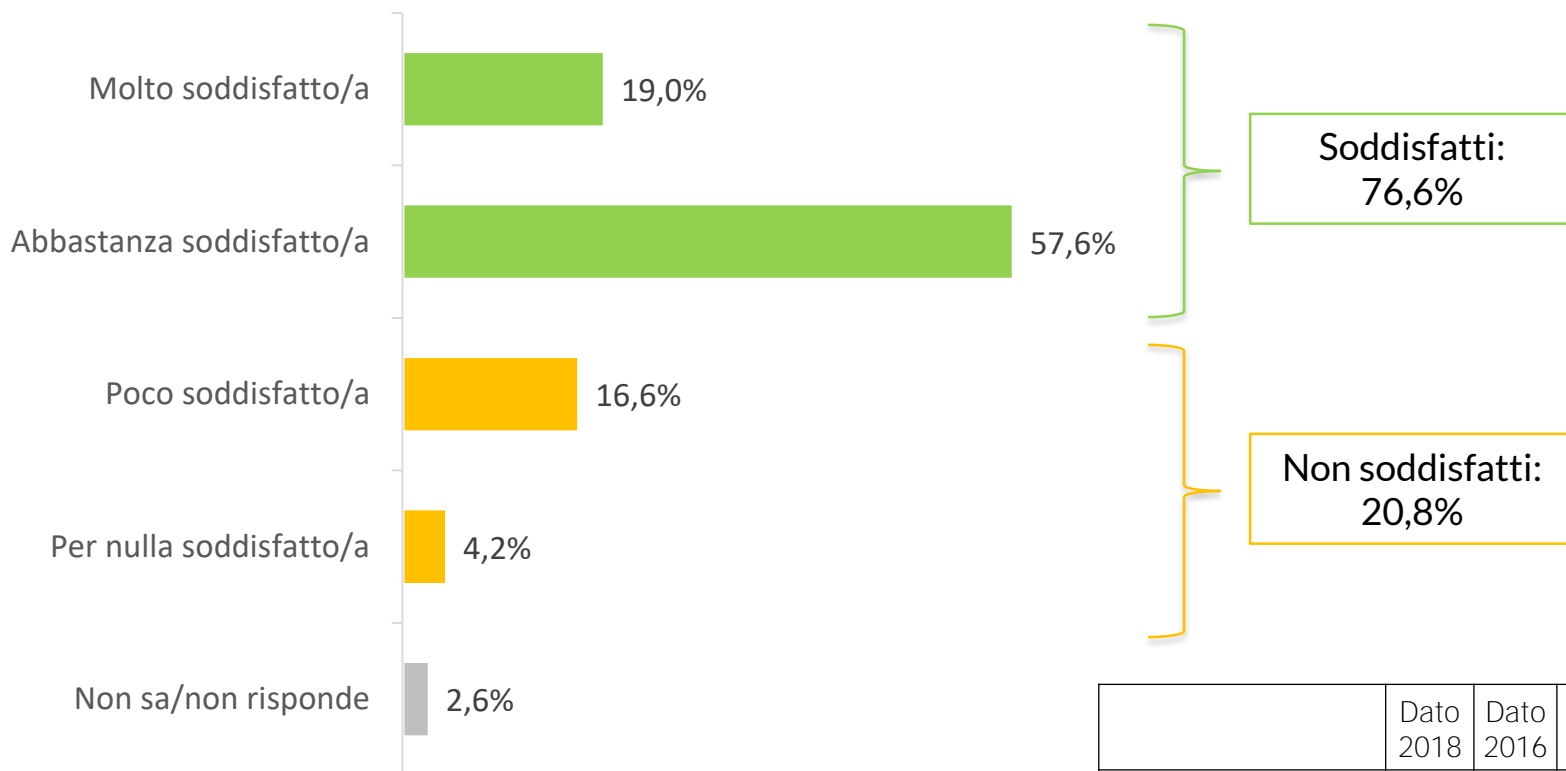
Riguardo ai contenitori stradali interrati per la raccolta differenziata, secondo Lei sono di facile utilizzo?



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

# Rumorosità nelle fasi di raccolta

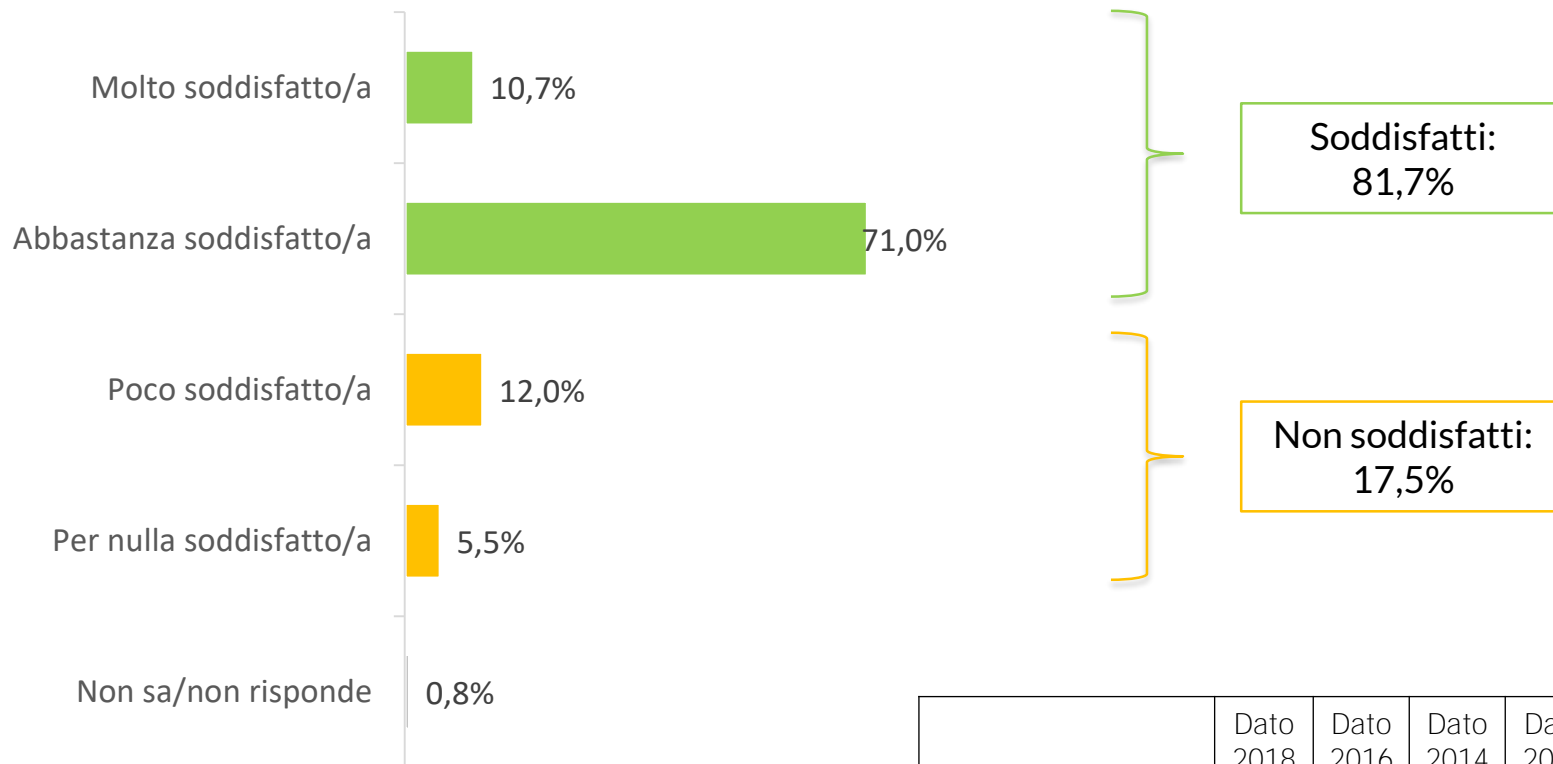
Quanto è soddisfatto / a della rumorosità (assenza di rumorosità) nelle varie fasi di raccolta?



	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	76,6	81,3	88,8	87,6
Poco + Per nulla	20,8	17,8	11,0	11,9

# L'igiene di strade e piazze

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

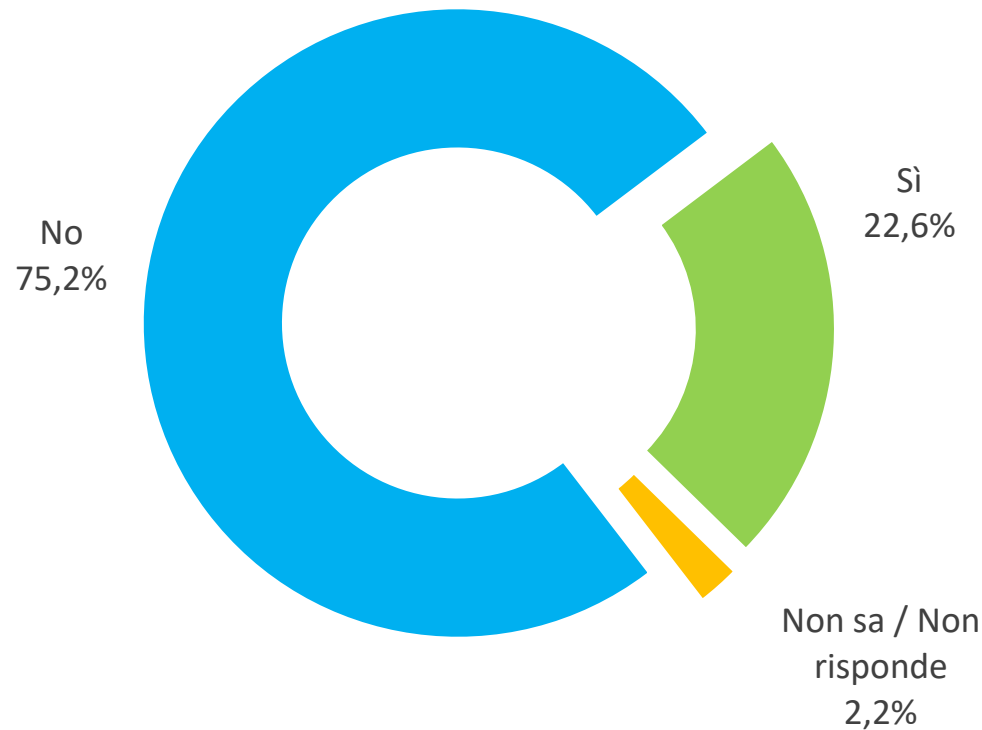


	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	81,7	80,8	91,7	90,3
Poco + Per nulla	17,5	12,3	8,3	8,9

# Raccolta sfalci

# Raccolta sfalci in abbonamento

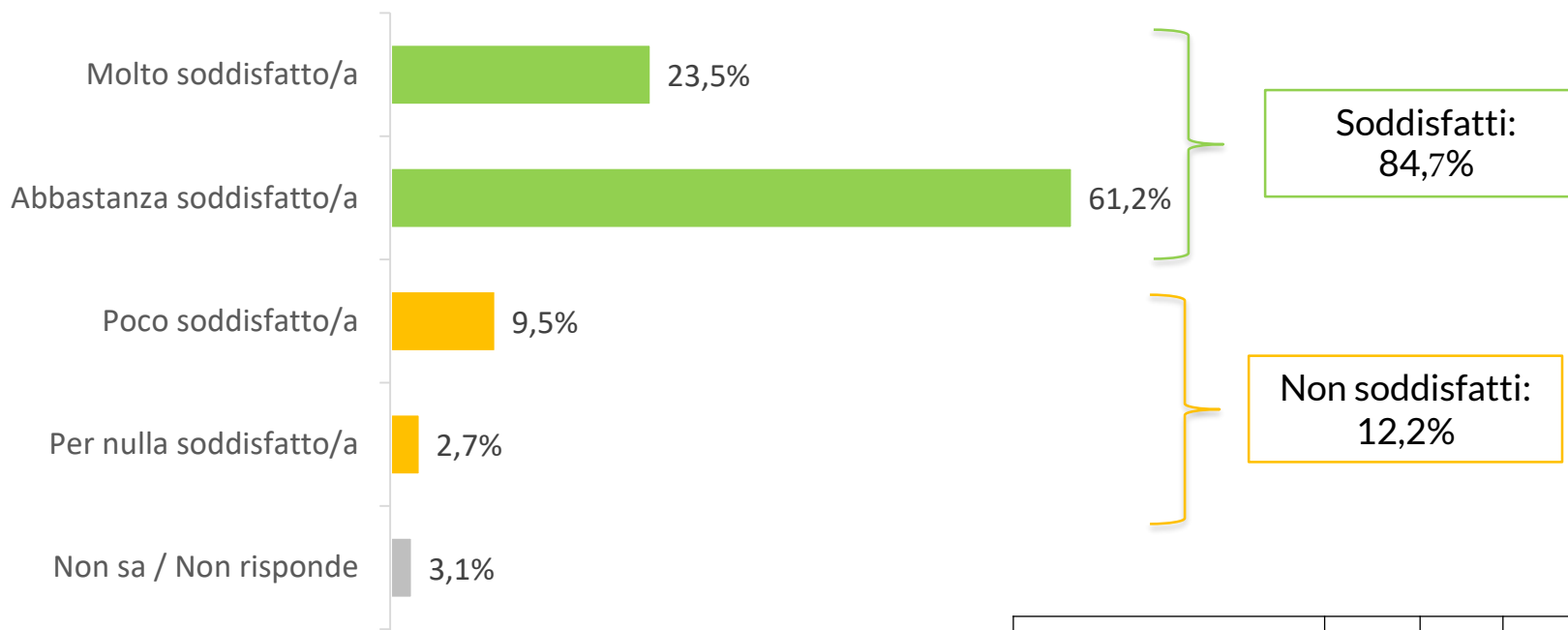
Lei utilizza il servizio di raccolta sfalci in abbonamento offerto da Cidiu Servizi S.p.A?



	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014
Si	22,6	21,7	27,2
No	75,2	72,0	72,6

# Raccolta sfalci in abbonamento

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



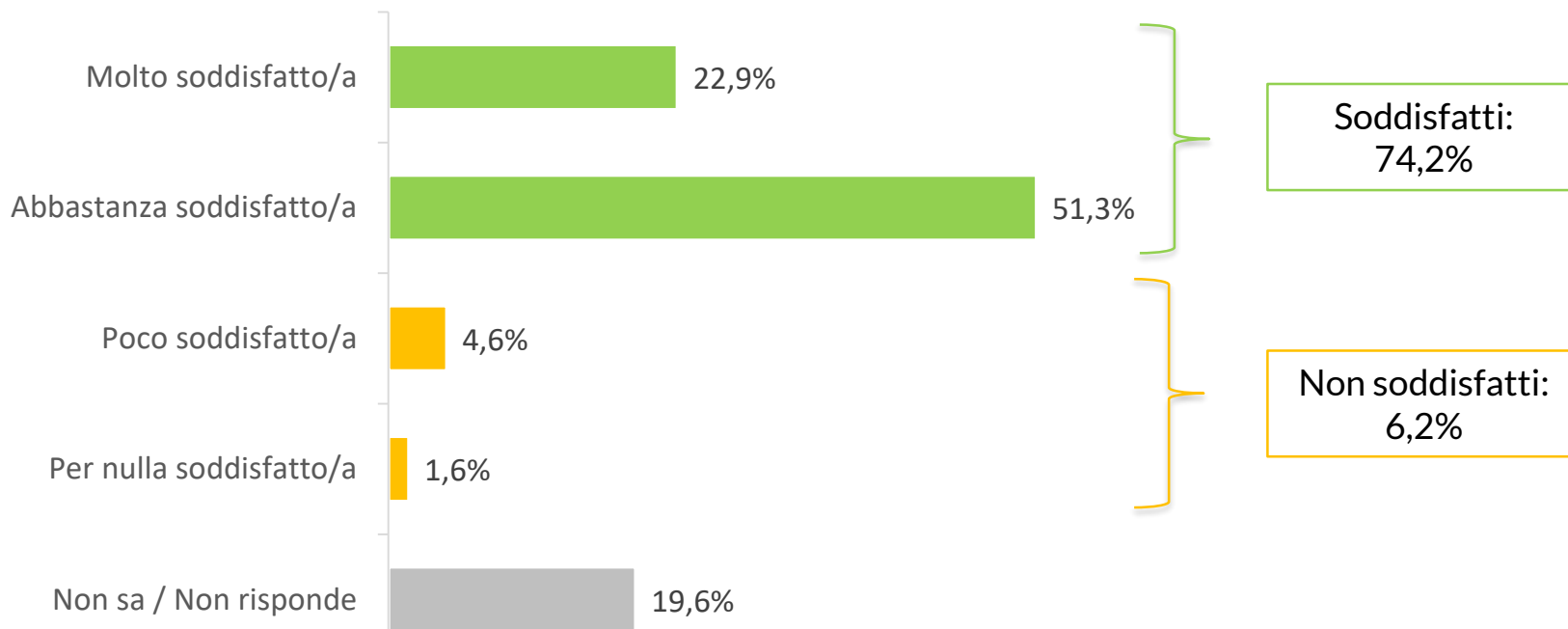
	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	84,7	82,5	99,1	74,8
Poco + Per nulla	12,2	13,5	0,9	2,8



# Gli operatori

# Cortesìa operatori

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



	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	74,2	70,7	62,6	72,0
Poco + Per nulla	6,2	7,2	1,0	3,1

# Valutazione del servizio degli Ecocentri

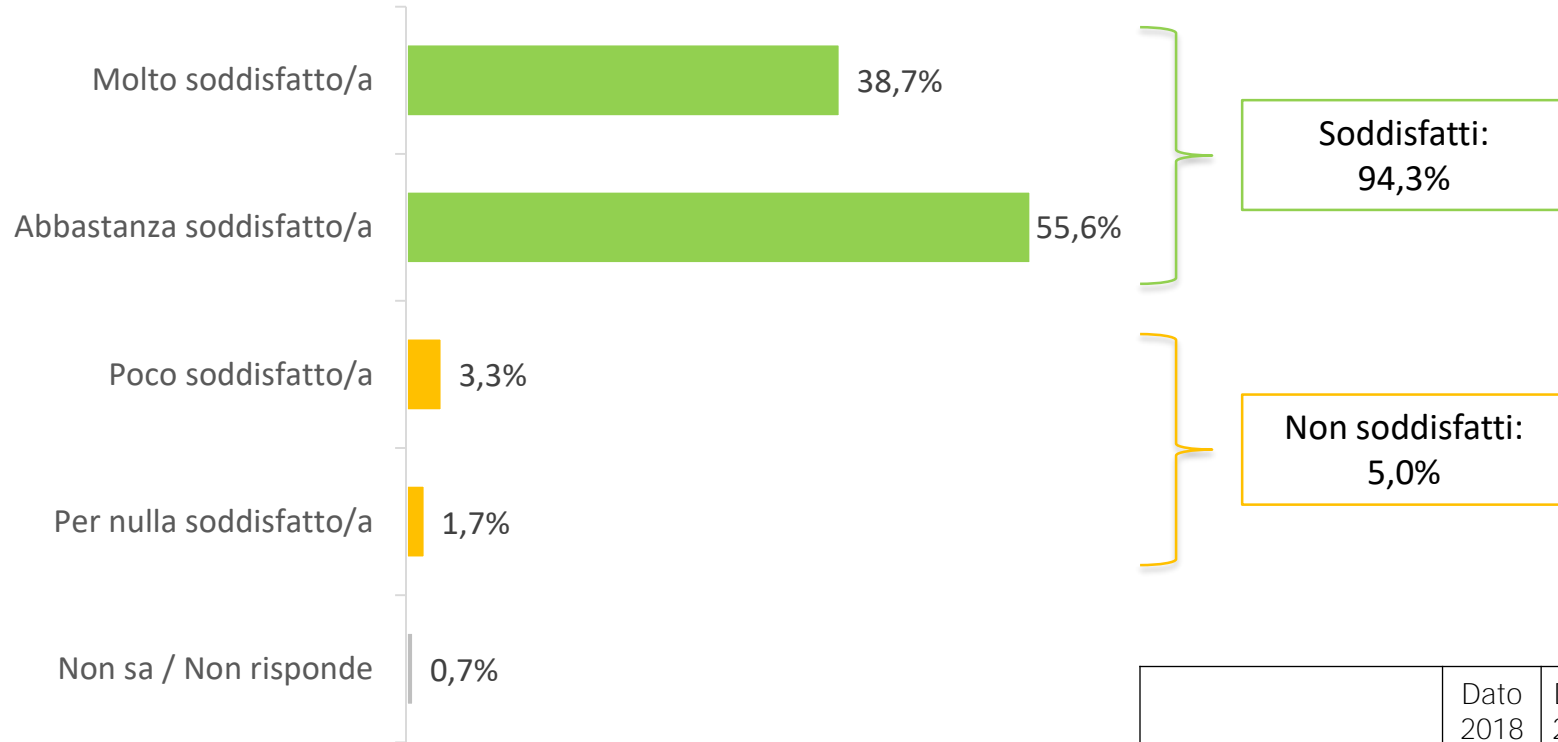
Lei è a conoscenza dell'esistenza dell'Ecocentro nel suo Comune?



Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».

	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014
Sì e l'ho utilizzato	74,7	70,1	76,7
Sì ma non l'ho mai utilizzato	12,4	29,7	17,8
No	12,9	0,2	5,5

Se l'ha usato, lo giudica soddisfacente?



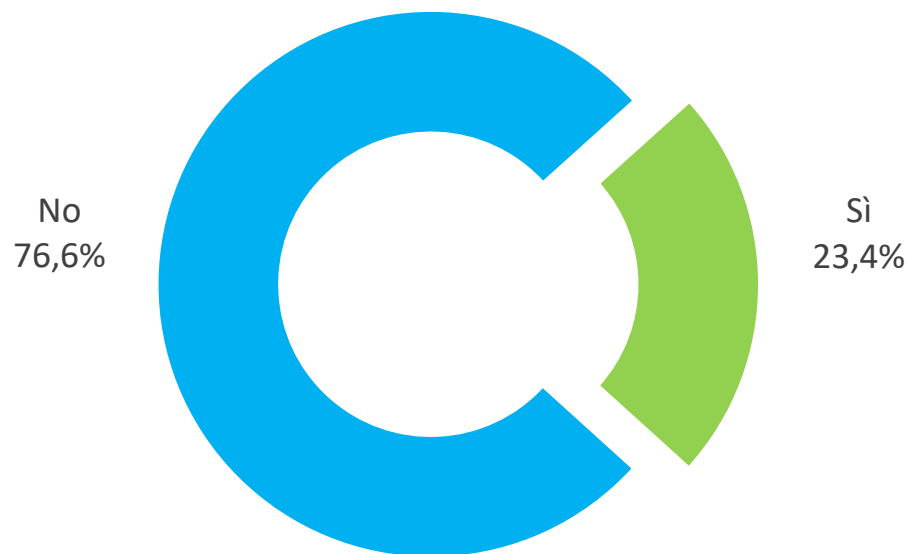
Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che hanno utilizzato l'Ecocentro.

	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014
Molto + Abbastanza	94,3	91,1	95,2
Poco + Per nulla	5,0	6,7	4,5

# Valutazione del servizio di Numero Verde

# Numero verde

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



Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».

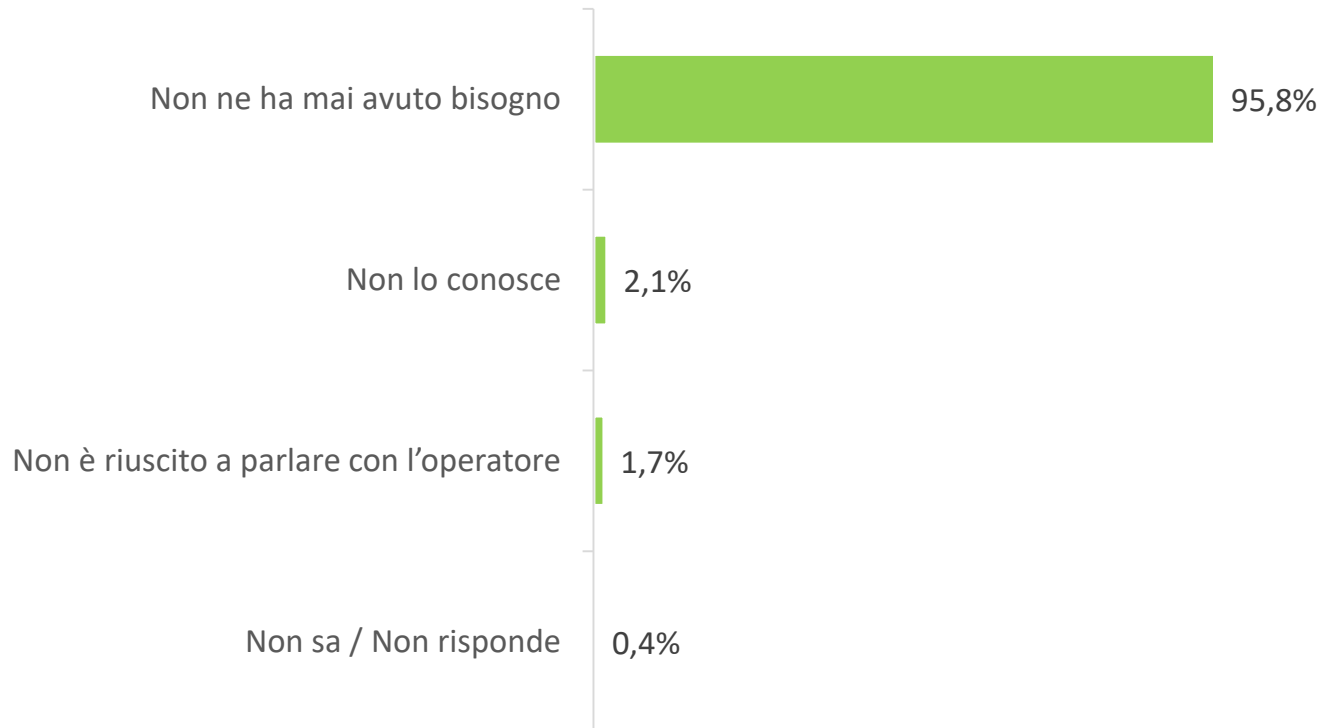
(Se sì) quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi al servizio di numero verde di Cidiu Servizi S.p.A?

	Molto	Abbastanza	Molto + abbastanza	Poco	Per nulla	Poco + Per nulla	Non sa / non risponde
Tempi di attesa prima di parlare con operatore	28,7	58,2	86,9	7,6	0,9	8,5	4,6
Professionalità e competenza	31,1	59,5	90,6	7,9	0,9	8,8	0,6
Cortesìa e disponibilità	34,8	57,6	92,4	5,5	0,3	5,8	1,8
Efficacia della risposta	32,6	57,3	89,9	7,0	1,5	8,5	1,6

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



Per quale motivo non ha contattato il numero verde?

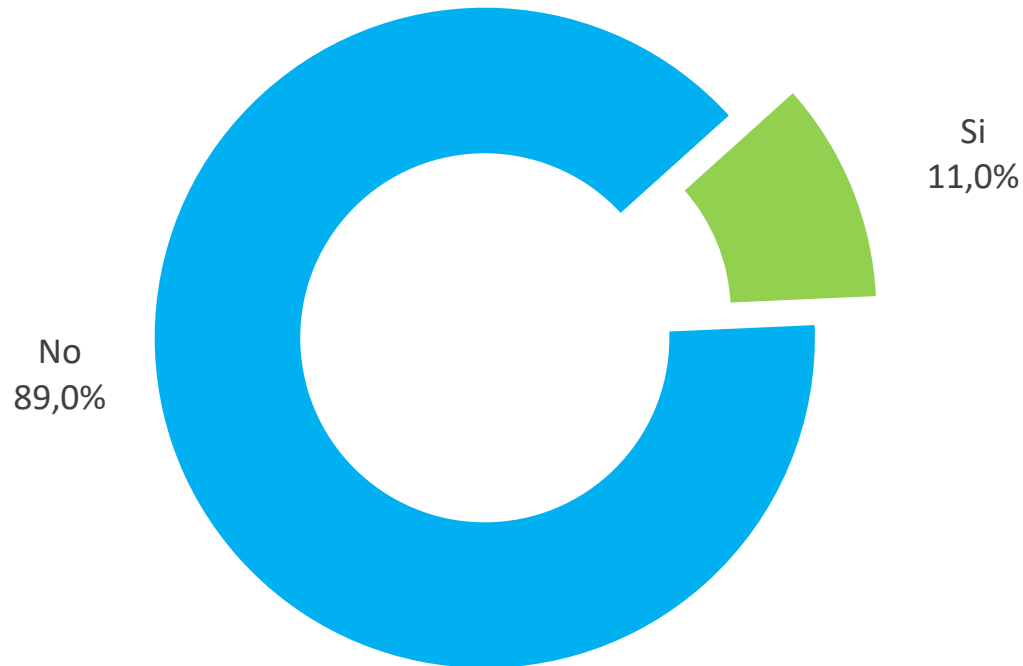


Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che non hanno utilizzato il servizio numero verde.

# Comunicazione

# Canali Social Cidiu

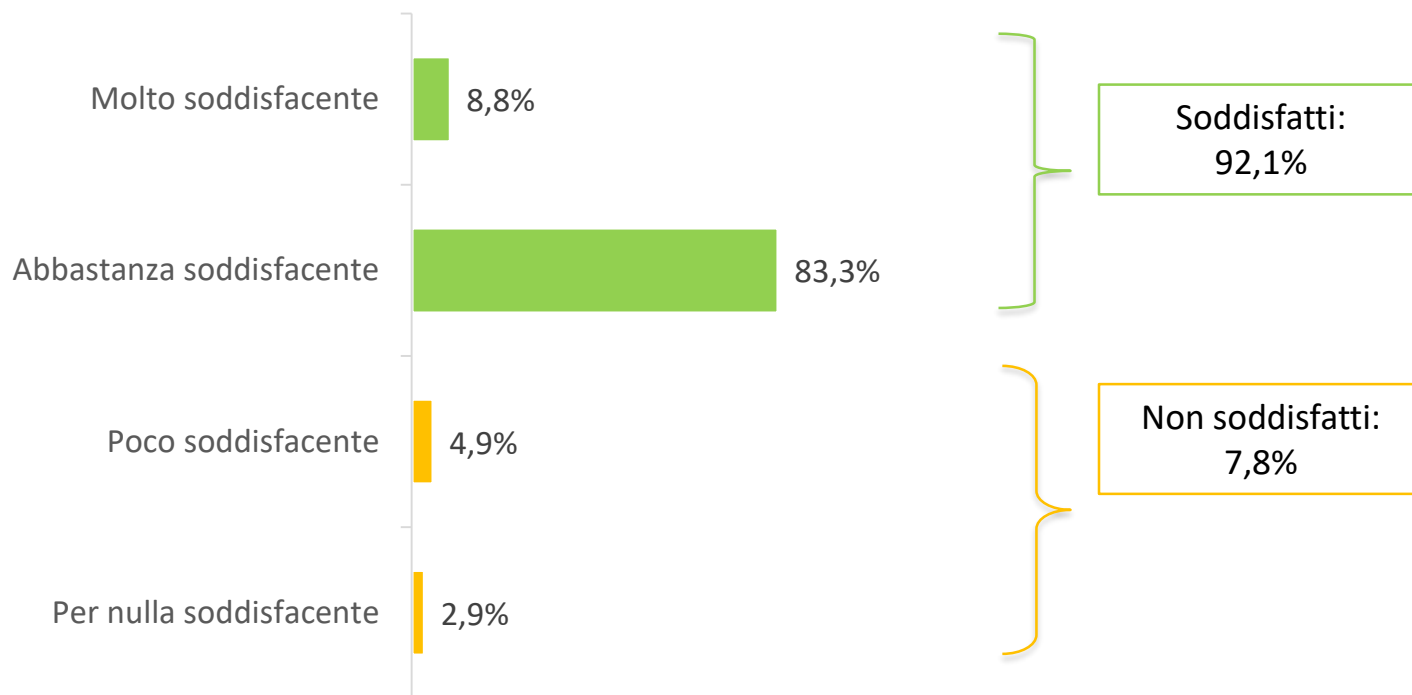
Conosce i canali social di Cidiu Servizi S.p.A. (facebook e twitter)?



Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».

# Informazioni dei canali social

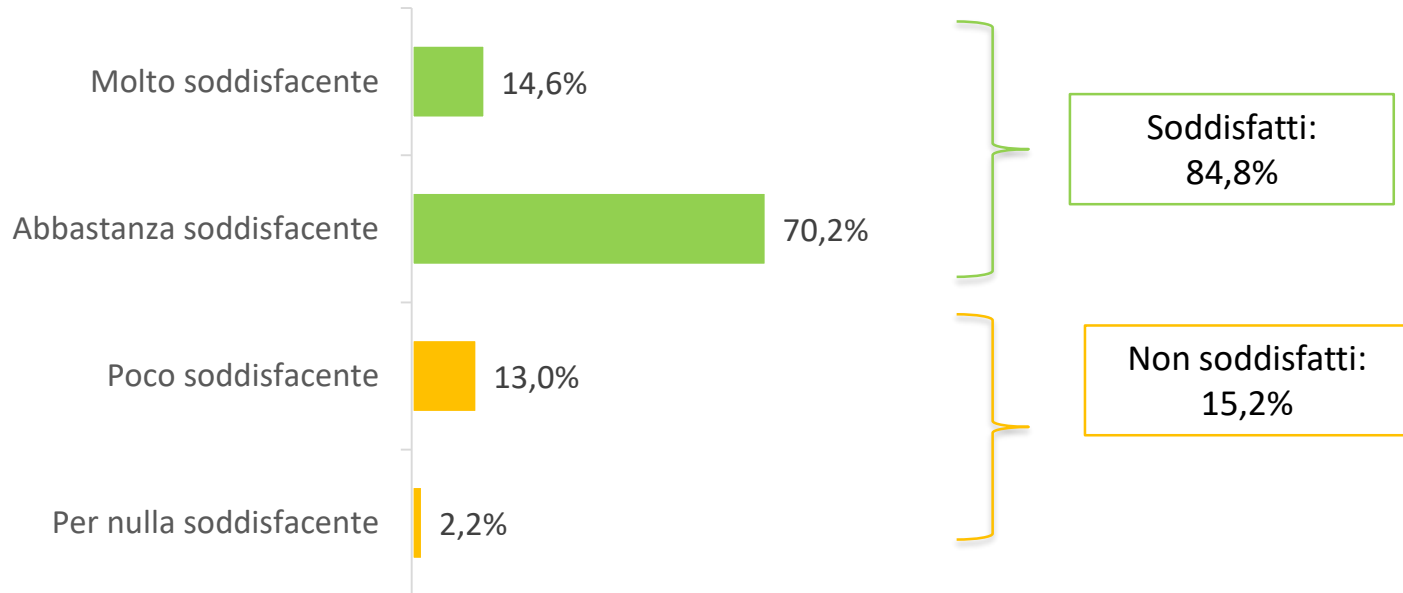
Ritiene soddisfacenti i contenuti e le informazioni passate nei social?



Nota metodologica: la domanda è stata posta a coloro che utilizzano i canali social di Cidiu, al netto dei «non risponde».

# Materiale informativo Cidiu

Cosa ne pensa del materiale informativo prodotto da Cidiu Servizi S.p.A.? Quanto è soddisfacente?

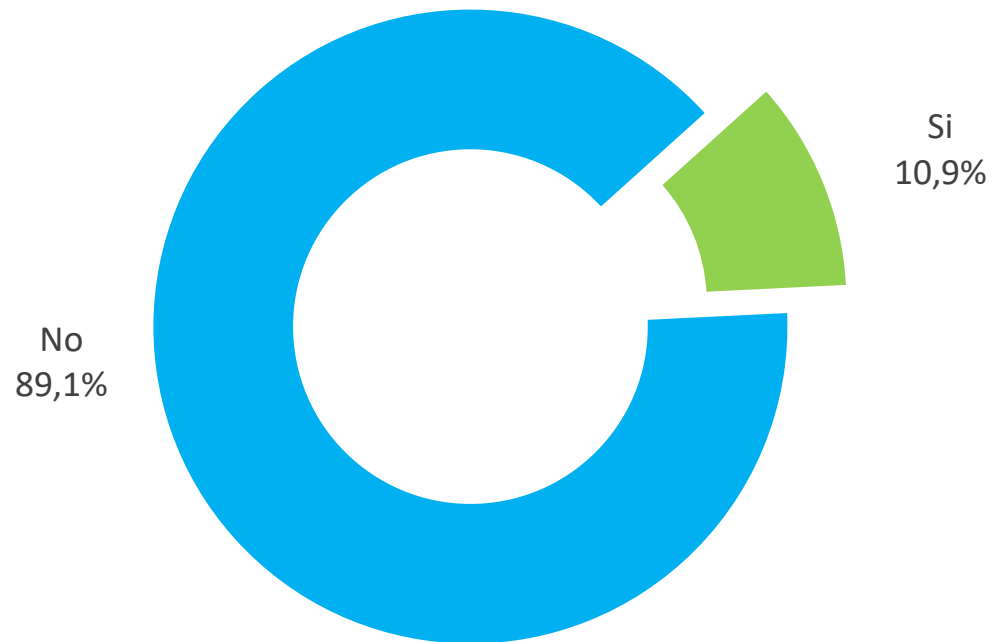


Nota metodologica: elaborazione al netto di coloro che non hanno utilizzato il materiale informativo di Cidiu, al netto dei «non risponde».

	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014
Molto + Abbastanza	84,8	80,9	98,7
Poco + Per nulla	15,2	8,2	1,3

# Sito internet

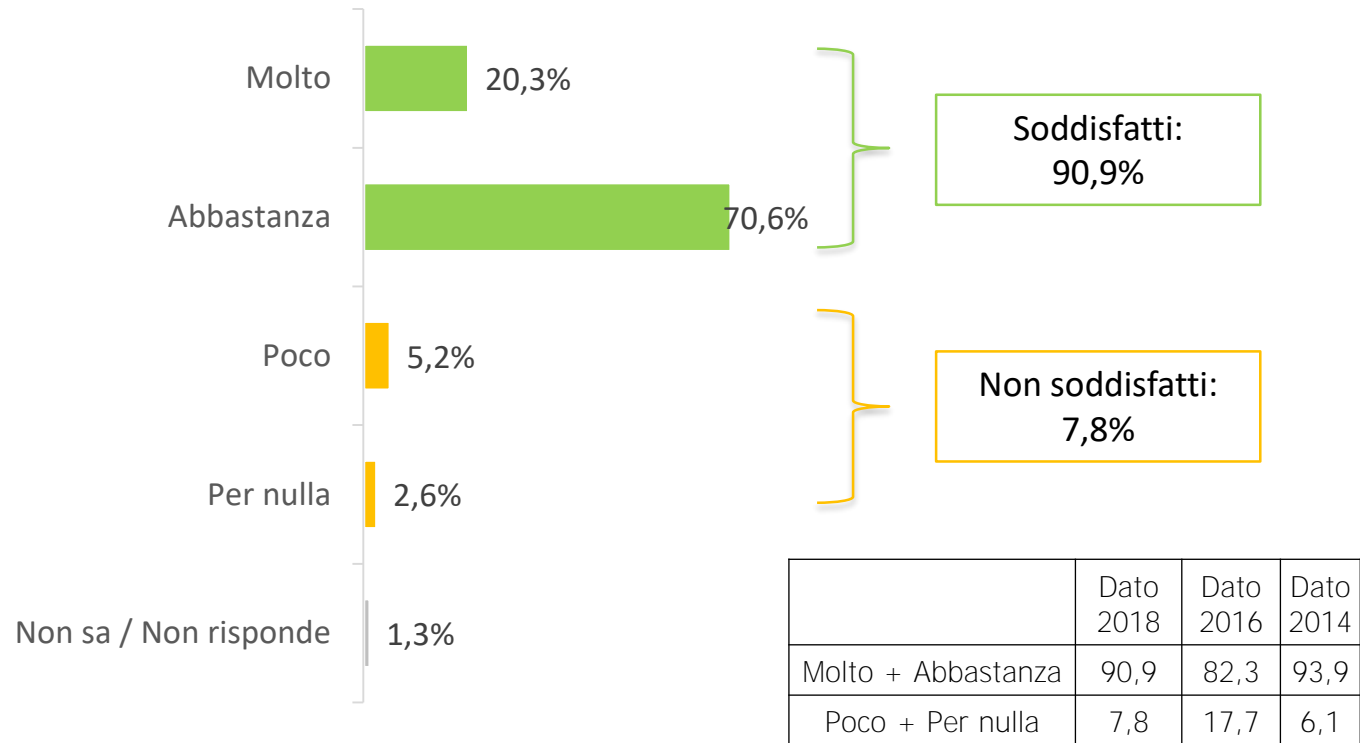
Cidiu Servizi S.p.A ha un sito internet all'indirizzo [www.cidiuservizi.to.it](http://www.cidiuservizi.to.it). Lei lo ha utilizzato?



Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».

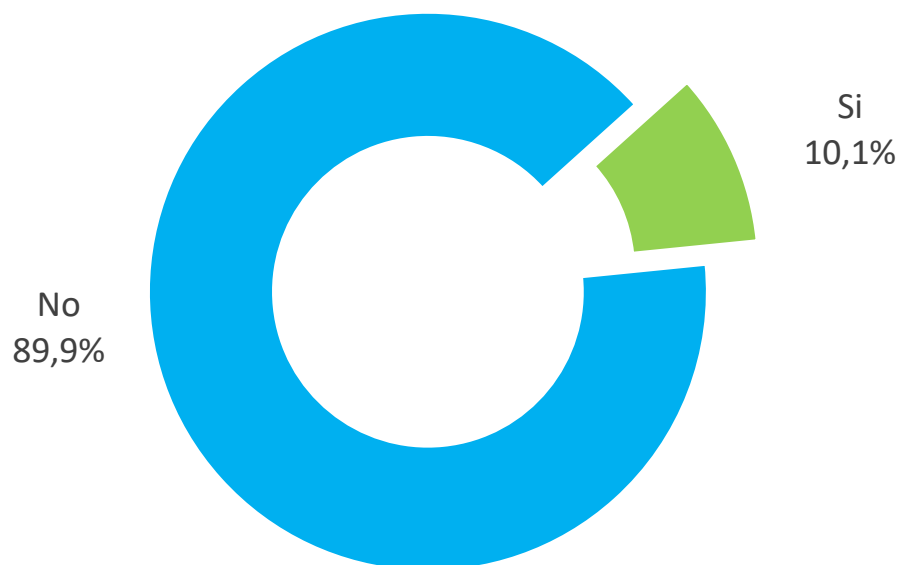
# Sito internet

Il sito ha soddisfatto le sue esigenze?



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

Informazioni sui servizi offerti da Cidiu Servizi S.p.A. sono presenti nelle applicazioni per smartphone “Cidiu4U” e “Beato chi lo sApp”? Ne è a conoscenza?



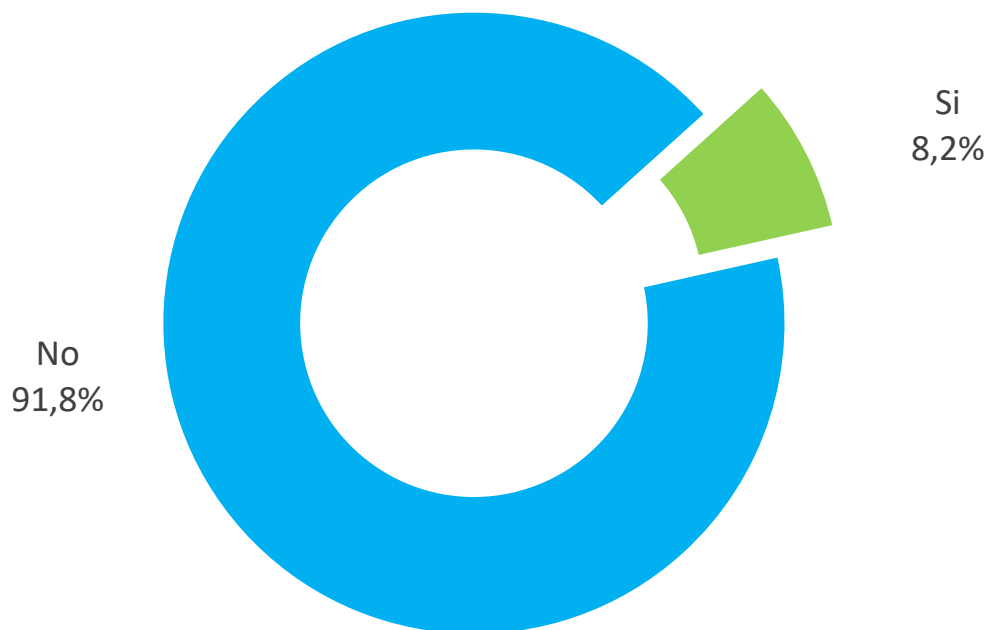
Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».



# Problemi di smaltimento

# Problemi di smaltimento

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



Nota metodologica: elaborazione al netto dei «non risponde».

# Problemi di smaltimento

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

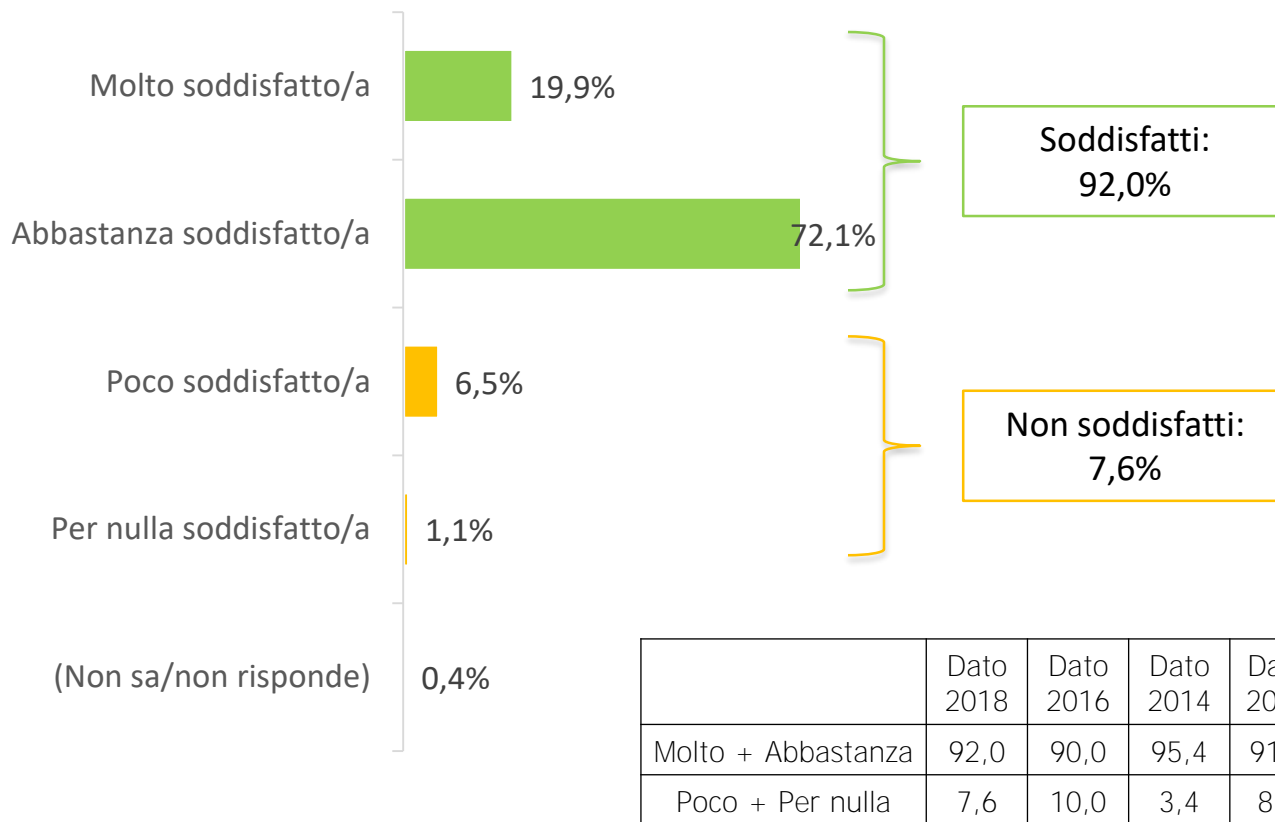
TIPOLOGIA	n	%
Cartongesso / Inerti	6	10,2%
Elettrodomestici	5	8,5%
Ingombranti	5	8,5%
Organico	4	6,8%
Plastica	4	6,8%
Sostanze chimiche / Infiammabili	4	6,8%
Elettronici	3	5,1%
Mobili	3	5,1%
Vernici / Solventi	3	5,1%
Vetri / Cristalli	3	5,1%
Batterie / Pile	2	3,4%
lastre di radiografie	2	3,4%

TIPOLOGIA	n	%
Legname	2	3,4%
Olio	2	3,4%
Piante /sfalci	2	3,4%
Rifiuti Speciali	2	3,4%
Bombola di gas	1	1,7%
Carta	1	1,7%
copertoni di auto	1	1,7%
Indifferenziato	1	1,7%
Lampadine	1	1,7%
Termometri	1	1,7%
Tetrapak	1	1,7%
<b>Totale</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

# 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?



# 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)  
 No

- Sì. Cita un nome errato  
 Non sa / 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

## DOMANDE SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA STRADALE

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

- |   |                                |                                     |                               |                                    |  |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--|
| <b>4 In numero sufficiente</b>              | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| <b>5 Svuotati con frequenza sufficiente</b> | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| <b>6 Puliti</b>                             | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| <b>7 Comodi come posizionamento</b>         | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| <b>8 Comodi come utilizzo</b>               | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |

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

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

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

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

## DOMANDE DA PORRE A TUTTI

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

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

**12 Quanto è soddisfatto / a dell'igiene di strade e piazze nel Comune?  
(solo Alpignano sud Dora, Collegno, Druento, Grugliasco, Pianezza, Rosta, Rivoli, Venaria)**

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

## DOMANDE SUL SERVIZIO DI RACCOLTA SFALCI E POTATURE IN ABBONAMENTO

**13 Lei utilizza il servizio di raccolta sfalci in abbonamento offerto da Cidiu Servizi S.p.A? (COMUNI NO: SAN GILLIO, PIANEZZA, VALGIOIE)**

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

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

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

## DOMANDE SUGLI OPERATORI ADDETTI AI SERVIZI DI RACCOLTA

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

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

## DOMANDE SUL SERVIZIO ECOCENTRO

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

[L'ecocentro è un'area pubblica, dove i cittadini possono conferire varie tipologie di rifiuti che, per qualità o dimensioni, non possono essere depositati nei normali cassonetti o nei contenitori per la raccolta differenziata dislocati sul territorio Comunale]

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



# Questionario

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

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

## DOMANDE SUL NUMERO VERDE 800-011651

## 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)  
 No (andare dom 23)  
 Non sa / Non risponde (andare 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 | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| 20 Professionalità e competenza                   | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| 21 Cortesia e disponibilità                       | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |
| 22 Efficacia della risposta                       | <input type="checkbox"/> Molto | <input type="checkbox"/> Abbastanza | <input type="checkbox"/> Poco | <input type="checkbox"/> Per nulla | <input type="checkbox"/> Non sa / Non risponde |

(In seguito andare a domanda 24)

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

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

## DOMANDE SULA COMUNICAZIONE

## 24 Conosce i canali social di Cidiu Servizi (facebook e twitter)?

- Sì (andare a dom 25)  
 No (andare dom 26)  
 Non sa / Non risponde (andare dom 26)

## 25 Ritiene soddisfacenti i contenuti e le informazioni passate nei social?

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

# Questionario

**26 Cosa ne pensa del materiale informativo prodotto da Cidiu Servizi? Quanto è soddisfacente?**

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

**27 CIDIU Servizi S.p.A ha un sito internet all'indirizzo [www.CIDIUservizi.to.it](http://www.CIDIUservizi.to.it). Lei lo ha utilizzato?**

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

## DOMANDE GENERICHE

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

- Sì       No       Non sa / Non risponde

**31 Se sì, di quale rifiuto si tratta? )Risposta aperta)**

**32 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       Poco soddisfatto/a       Non sa / Non risponde  
 Abbastanza soddisfatto/a       Per nulla soddisfatto/a

**Ora Le chiederò alcuni dati anagrafici che verranno utilizzati esclusivamente a scopi statistici.**

**Sesso**       Maschio       Femmina

**Età**       18-24 anni       25-34 anni       35-44 anni       45-54 anni       55-64 anni       Oltre 65 anni

**Anni di residenza nel comune**       Meno di 5 anni       Da 5 a 10 anni       Da 11 a 20 anni       Oltre 20 anni

# Questionario

## Area di intervista

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Alpignano        | <input type="checkbox"/> Reano         |
| <input type="checkbox"/> Buttigliera Alta | <input type="checkbox"/> Rivoli        |
| <input type="checkbox"/> Coazze           | <input type="checkbox"/> Rosta         |
| <input type="checkbox"/> Collegno         | <input type="checkbox"/> San Gillio    |
| <input type="checkbox"/> Druento          | <input type="checkbox"/> Sangano       |
| <input type="checkbox"/> Giaveno          | <input type="checkbox"/> Trana         |
| <input type="checkbox"/> Grugliasco       | <input type="checkbox"/> Valgioie      |
| <input type="checkbox"/> Pianezza         | <input type="checkbox"/> Venaria Reale |
|   | <input type="checkbox"/> Villarbasse   |

CIDIU Servizi S.p.A desidera mantenere i contatti con i suoi clienti e conoscere le loro opinioni relativamente al servizio offerto: è per questo che le chiedo un contatto di cellulare ed un indirizzo email da utilizzare per contattarla in futuro per successive indagini sulla soddisfazione del cliente.

CELLULARE:

INDIRIZZO EMAIL:

La ringrazio e le auguro una buona giornata