



CLARA
SERVIZI AMBIENTALI PER IL TERRITORIO

Analisi di Customer Satisfaction

Marzo 2023

Obiettivi dell'indagine e metodologia

Gli obiettivi dell'indagine

Clara prosegue il monitoraggio del livello di soddisfazione sul servizio di igiene ambientale presso la propria utenza privata e aziendale. Il presente report illustra gli esiti della rilevazione compiuta circa il livello di soddisfazione degli utenti sul servizio prestato.

I dati sono presentati sia in modo sintetico sia, laddove opportuno, incrociati per tipologia di utenza (domestica o non domestica).

Le informazioni sono state rilevate sulla base di un questionario strutturato sottoposto agli utenti privati e aziendali nel bacino di competenza di Clara.

Sono state effettuate complessivamente 1.398 utenti del servizio, così suddivisi:

1.002	Interviste online	(71,7%)
396	Interviste telefoniche	(28,3%)

Il campione: suddivisione delle aree

È stato intervistato un campione di 1.398 utenti del servizio erogato da Clara

Comuni o località ex Area con PaP e Tari tradizionale

Codigoro
Copparo
Fiscaglia
Goro
Jolanda di Savoia
Lagosanto
Masi Torello
Mesola
Ostellato
Portomaggiore
Voghiera

Comuni o località con PaP e Tariffa su Misura

Riva del Po
Tresignana

Comuni ex Cmv – PaP e Tari tradizionale

Bondeno
Cento
Poggio Renatico
Terre del Reno
Vigarano Mainarda

Lidi di Comacchio - cassonetti

Comacchio - Lido degli Estensi
Comacchio - Lido di Spina
Comacchio - Lido di Pomposa
Comacchio - Lido degli Scacchi
Comacchio - Lido delle Nazioni

Comacchio PAP e TARI tradizionale

Comacchio comune
Comacchio - Forese
Comacchio - San Giuseppe
Comacchio – Vaccolino
Comacchio – Volania
Comacchio - Lido di Volano
Comacchio – Porto Garibaldi

I fattori di soddisfazione analizzati

- Servizio di pulizia di strade e spazi urbani del suo comune
- Frequenza di raccolta dei rifiuti
- Servizio di raccolta rifiuti
- Servizi online
- Chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai clienti
- Servizio del call center
- Comportamento degli addetti alla raccolta
- Puntualità e regolarità della raccolta dei rifiuti
- Servizio di ritiro a domicilio del verde
- Servizio clienti allo sportello fisico
- Servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La chiarezza e la completezza delle informazioni nel sito internet di Clara

Dati di sintesi

Dati di sintesi

Indici di soddisfazione: generale (OVERALL) e sintetico (CSI)

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (OVERALL)

è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

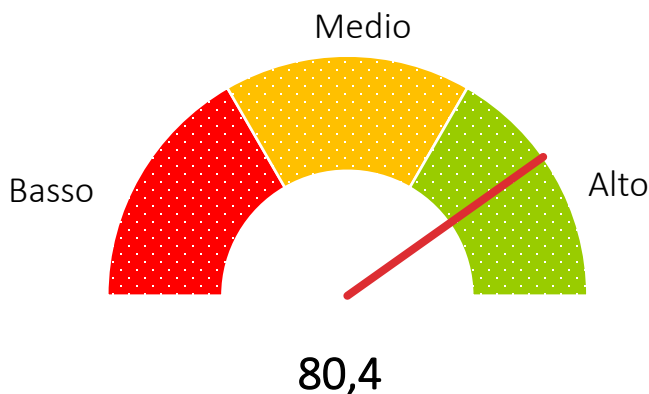
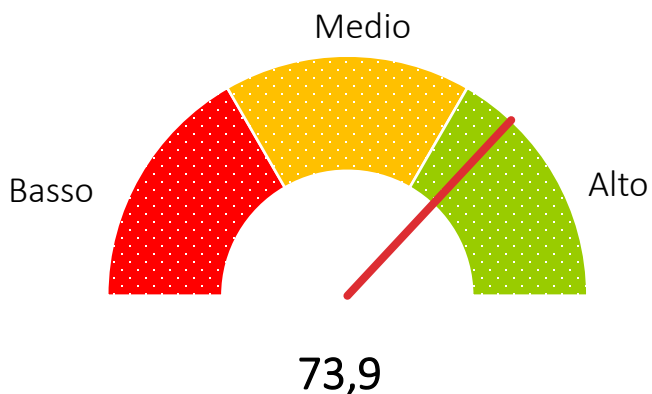
«Considerando in tutti i suoi aspetti CLARA, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.



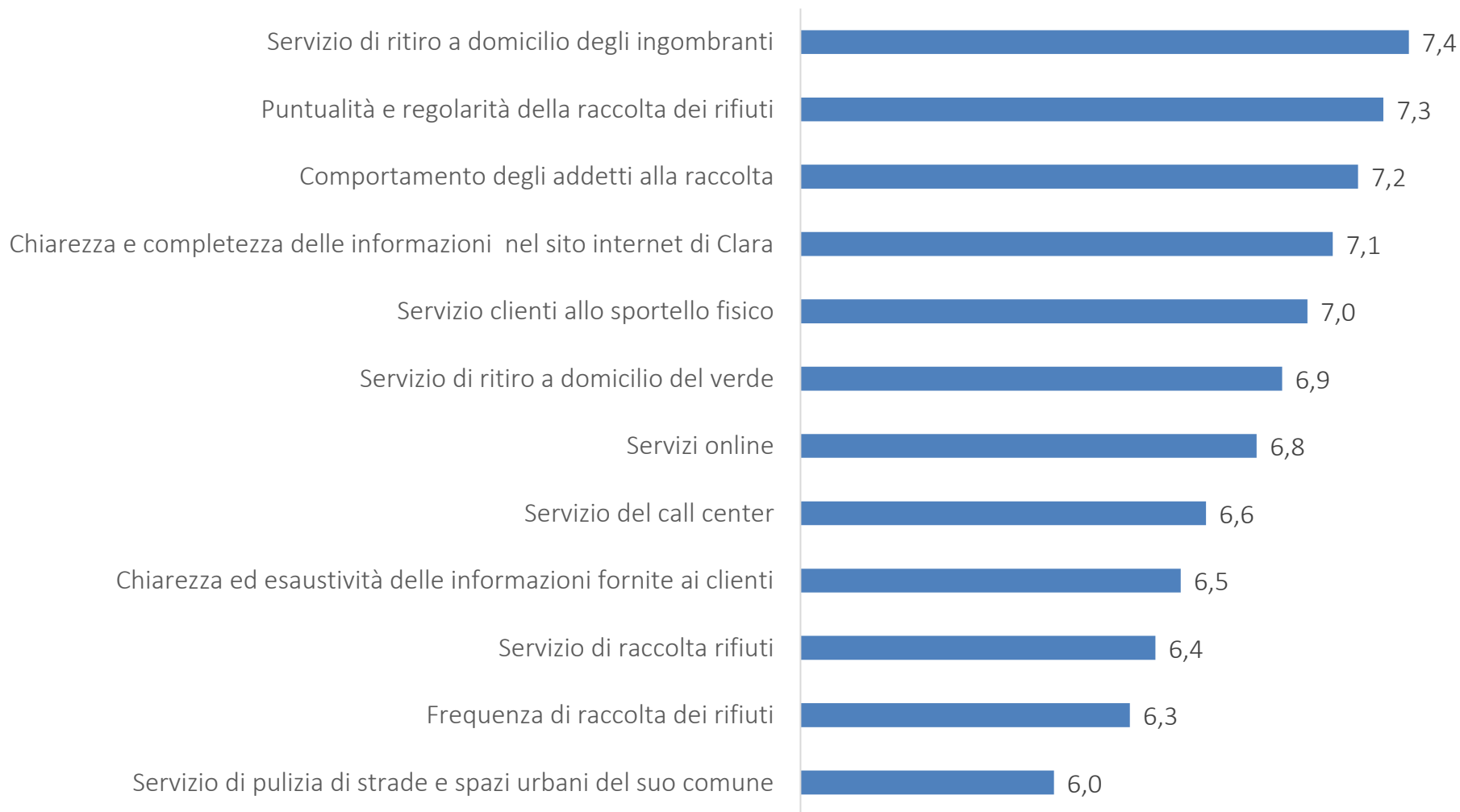
Indici di soddisfazione

Indici di soddisfazione (Valutazioni ≥ 6)



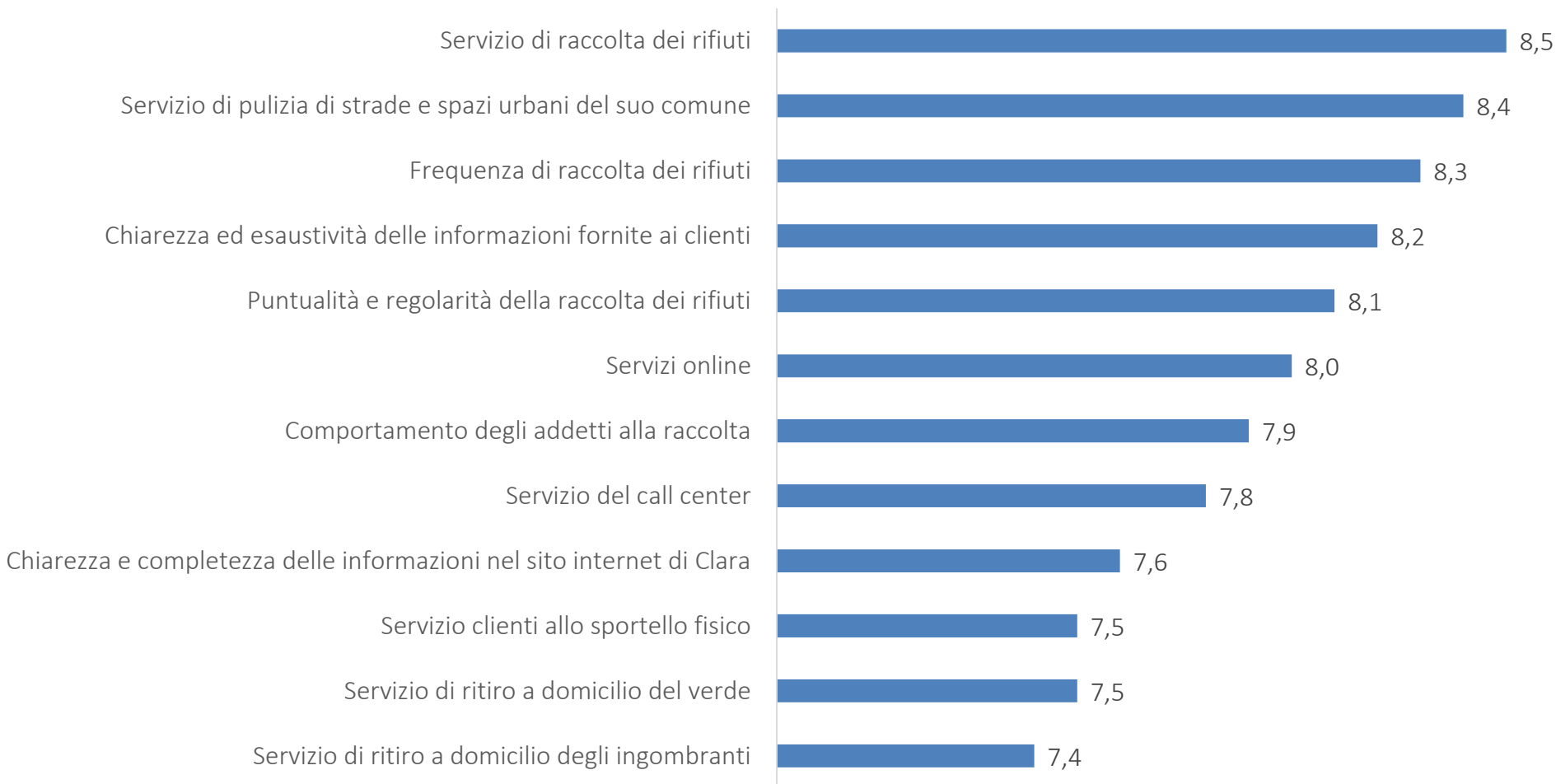
Medie di soddisfazione

Medie di soddisfazione (scala 1 - 10)



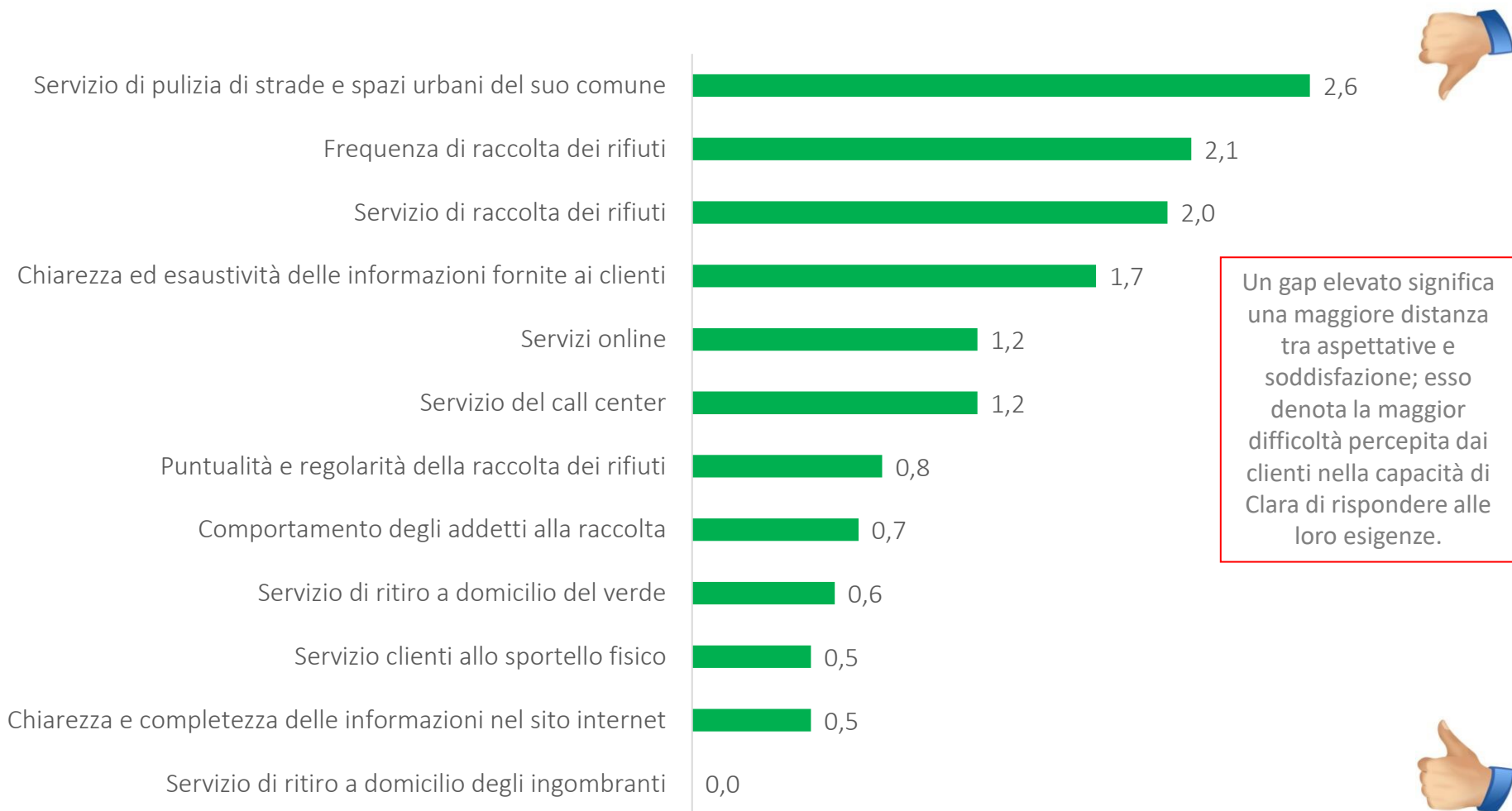
Medie di importanza

Medie di importanza (scala 1-10)



Gap –
Distanza tra aspettative
e percezioni

Gap – differenza tra importanza e soddisfazione

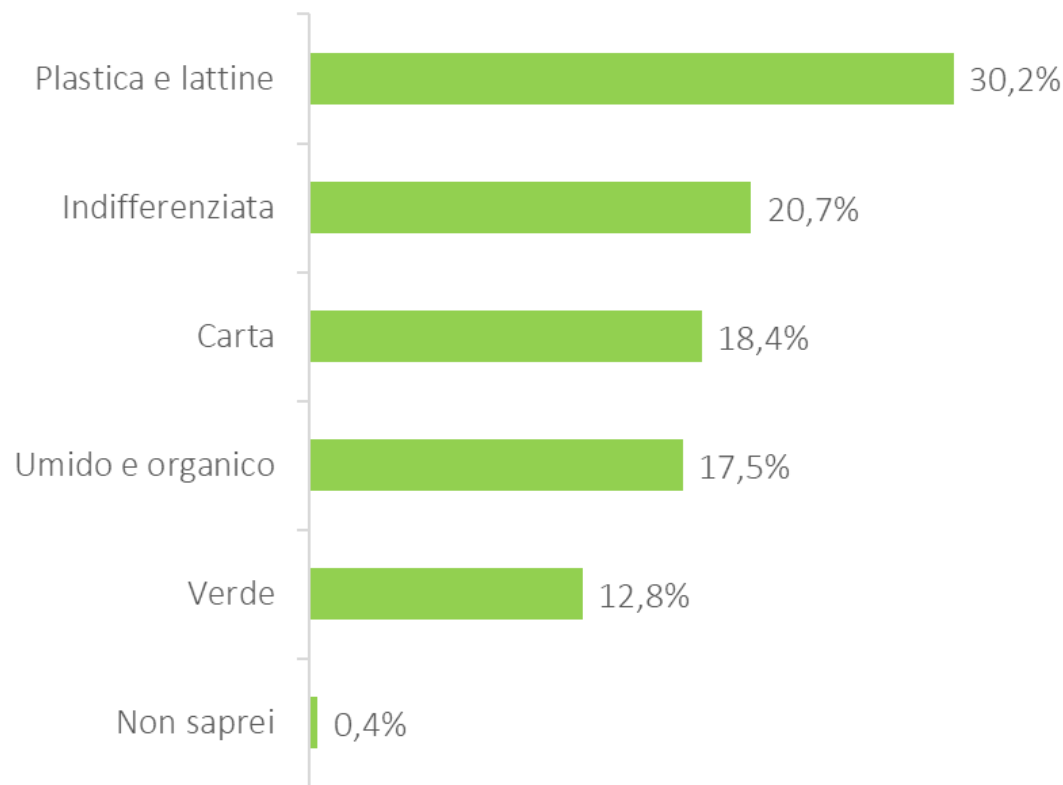


Servizi

Modifica della frequenza di raccolta

Per quale tipologia di rifiuto vorrebbe che fosse modificata la frequenza di raccolta?

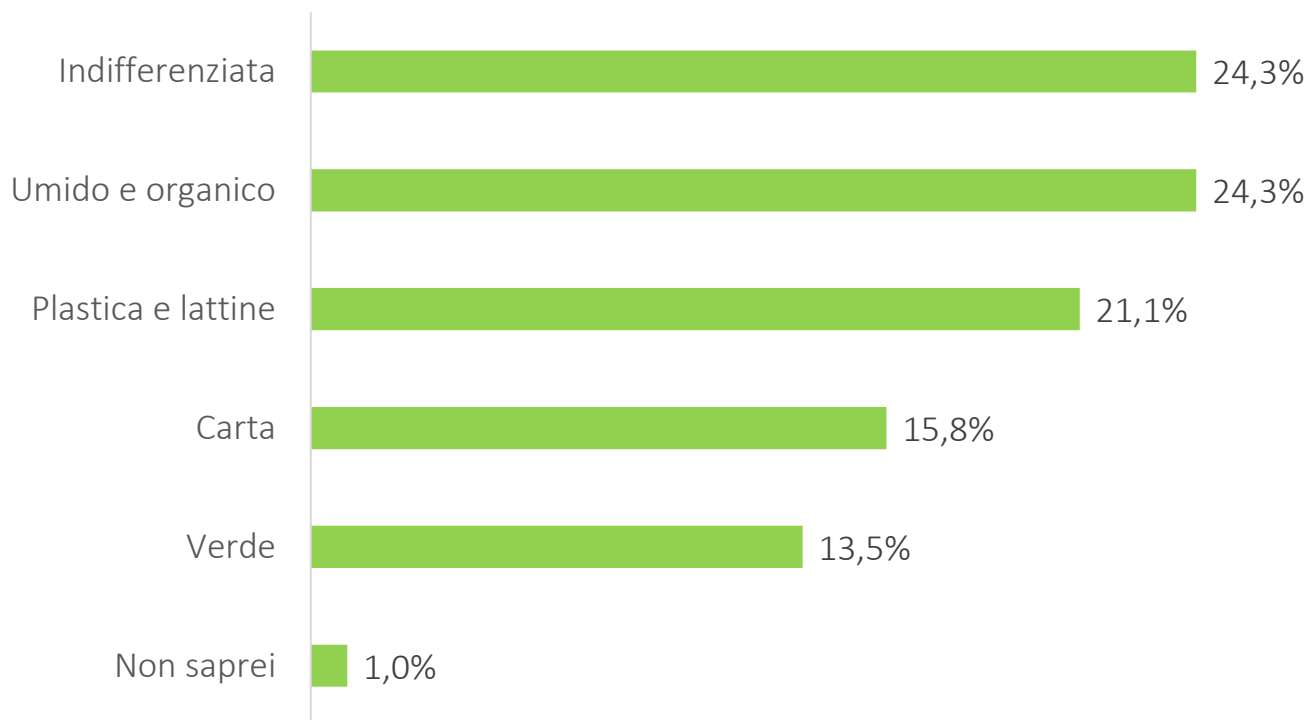
(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che assegnano un voto minore di 6 alla frequenza di raccolta)



Insoddisfazione per puntualità e regolarità

Quale/i raccolta/e non la soddisfa/non la soddisfano in termini di puntualità e regolarità del servizio?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che assegnano un voto minore di 6 alla puntualità e regolarità del servizio)



Ritiro a domicilio del verde

Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire del servizio di ritiro a domicilio del verde?



Ritiro a domicilio degli ingombranti

Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?



Centri di raccolta

Centro di raccolta

Nell'ultimo anno ha avuto occasione di avvalersi di un Centro di raccolta?

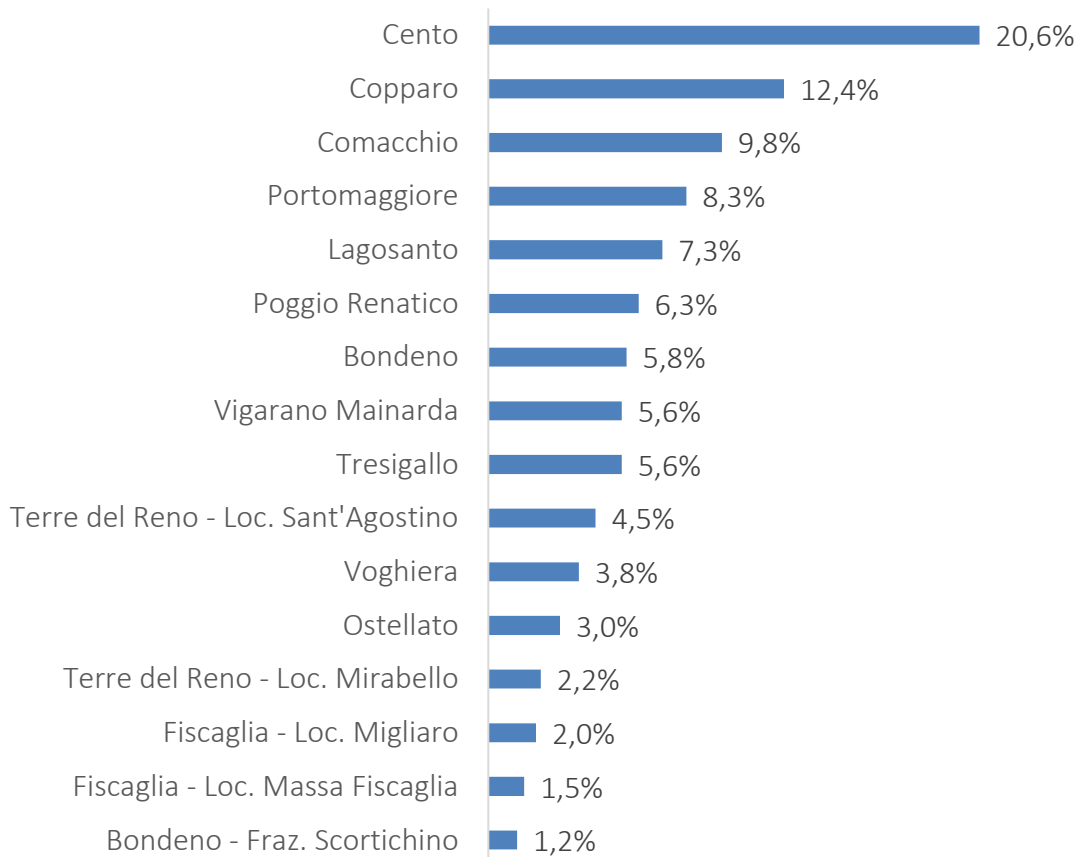


Centro di raccolta

Presso quale centro di raccolta si è recato prevalentemente?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che hanno avuto occasione di avvalersi di un centro di raccolta)

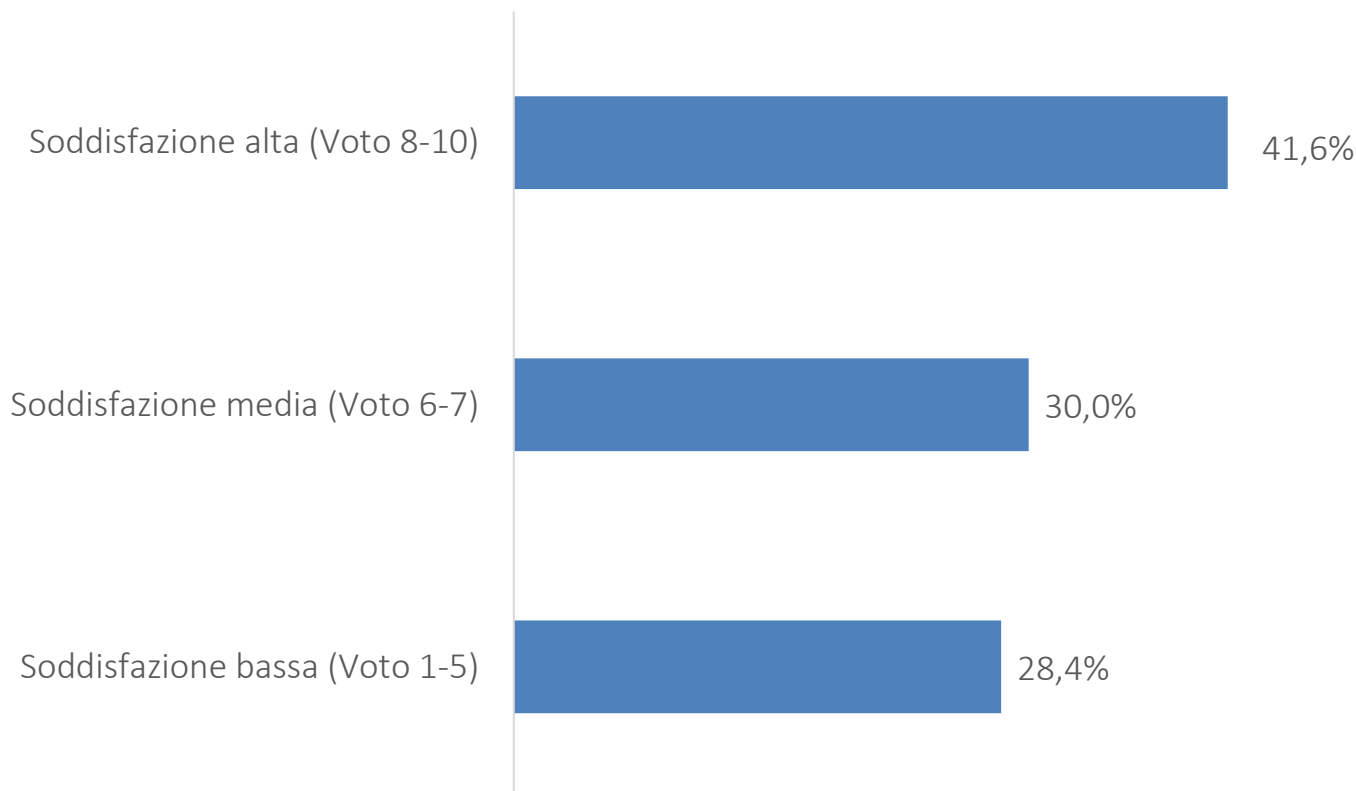
Bondeno	5,8%
Bondeno - Fraz. Scortichino	1,2%
Cento	20,6%
Comacchio	9,8%
Copparo	12,4%
Fiscaglia - Loc. Massa Fiscaglia	1,5%
Fiscaglia - Loc. Migliaro	2,0%
Lagosanto	7,3%
Ostellato	3,0%
Poggio Renatico	6,3%
Portomaggiore	8,3%
Terre del Reno - Loc. Mirabello	2,2%
Terre del Reno - Loc. Sant'Agostino	4,5%
Tresigallo	5,6%
Vigarano Mainarda	5,6%
Voghiera	3,8%



Centro di raccolta

Su scala, da 1 a 10, quanto è soddisfatto degli orari di apertura del Centro di raccolta?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che hanno avuto occasione di avvalersi di un centro di raccolta)



Centro di raccolta

In generale, per quanto riguarda il CENTRO DI RACCOLTA, quanto è soddisfatto/a del servizio?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che hanno avuto occasione di avvalersi di un centro di raccolta)

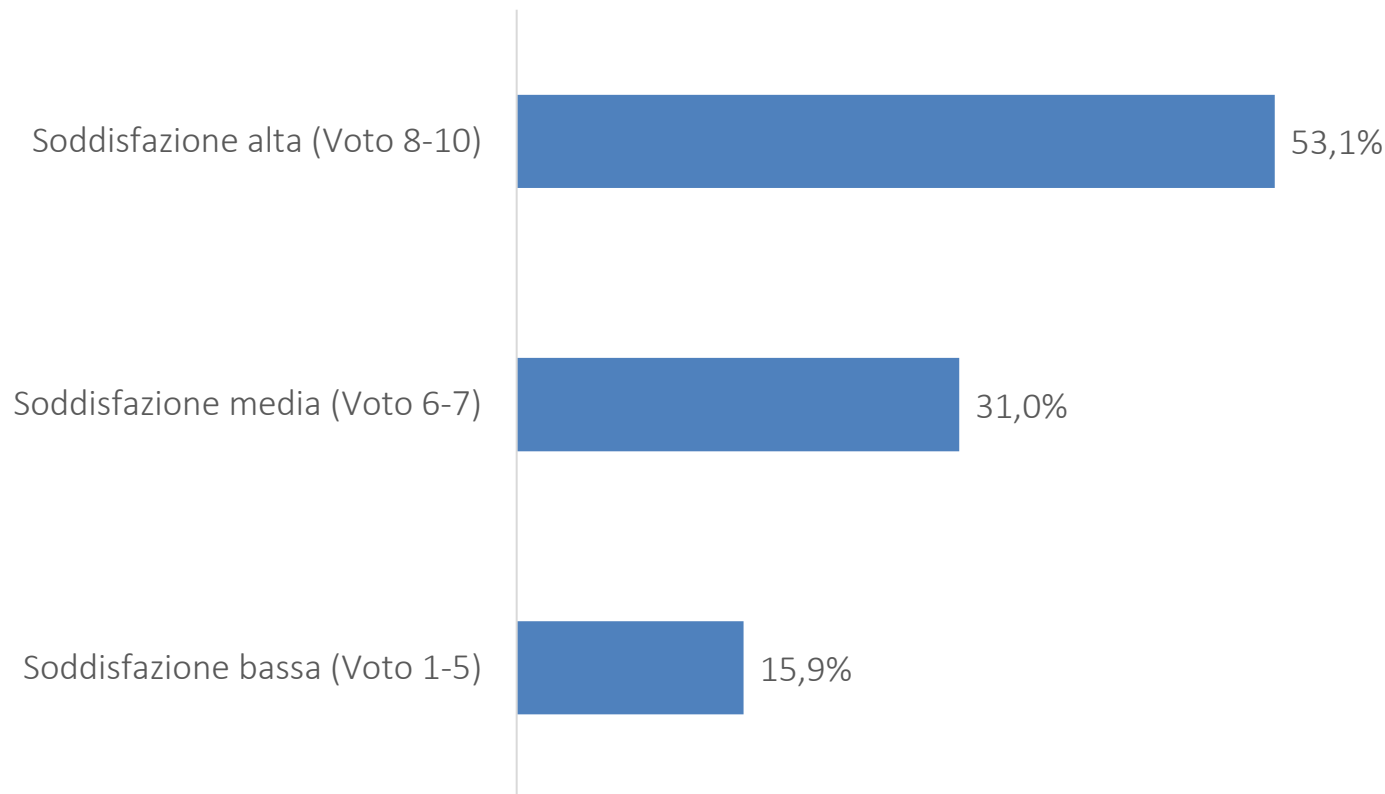
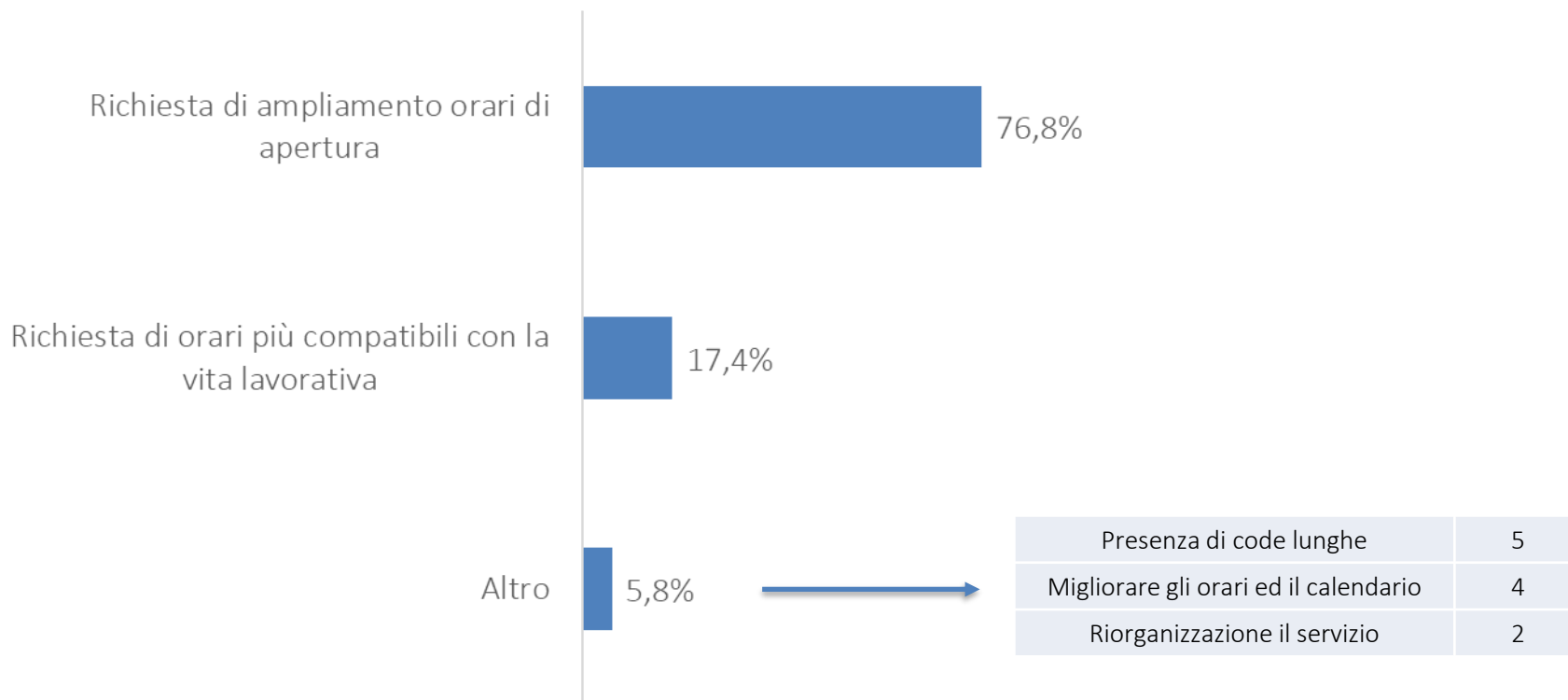


Grafico sintetico

Sintesi dei giudizi spontanei inferiori a 6 circa gli orari di apertura dei Centri di Raccolta (N=190)



Contatto con Clara

Contatto con Clara

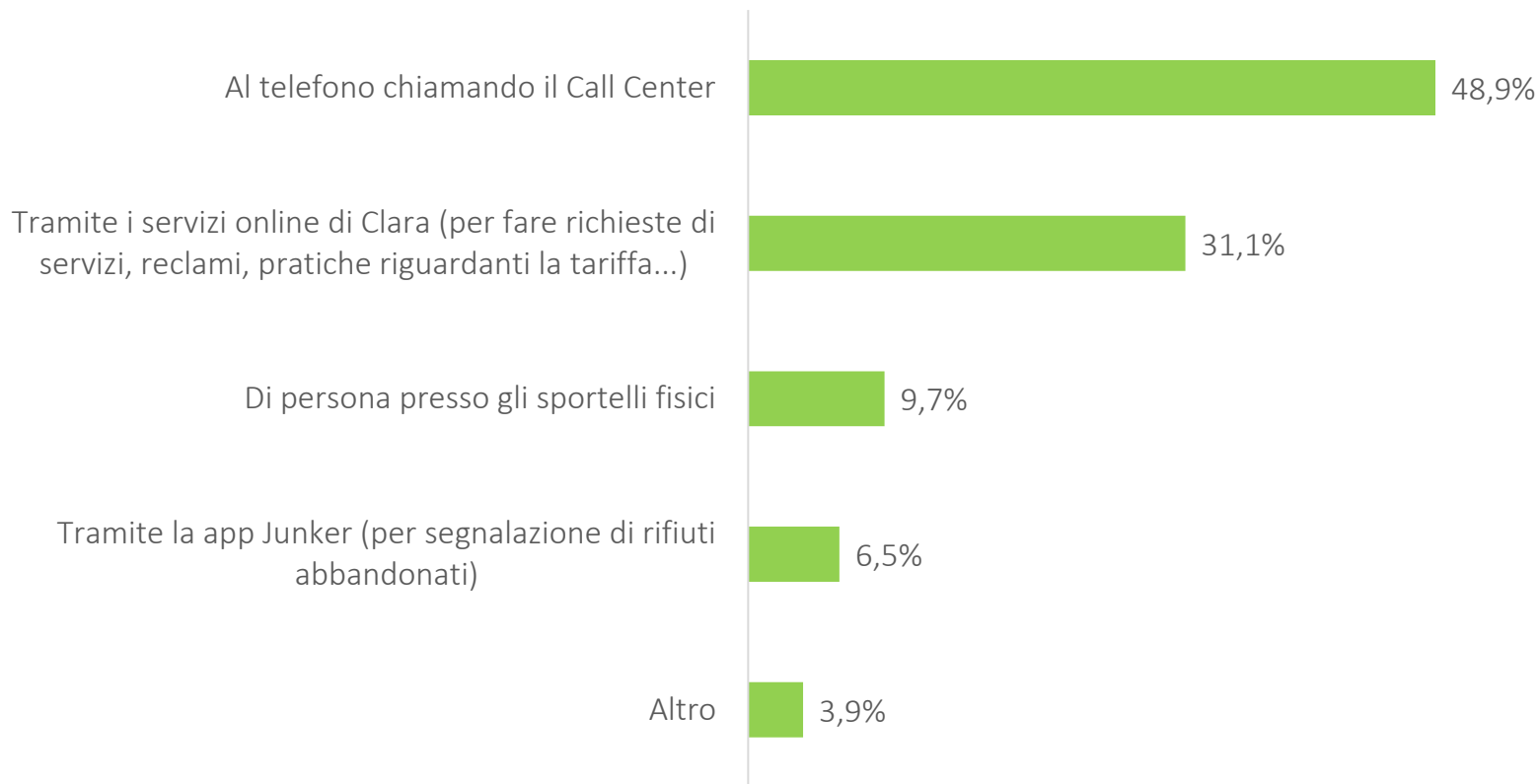
Da inizio 2022 le è capitato di contattare - di persona, telefonando, via mail, online, etc. – Clara?



Contatto con Clara

Attraverso quali canali le è capitato di contattare Clara?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di aver contattato Clara – 35,3%)



Sito internet di Clara

Da inizio 2022 le è capitato di visitare il sito internet di Clara?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di aver contattato Clara)



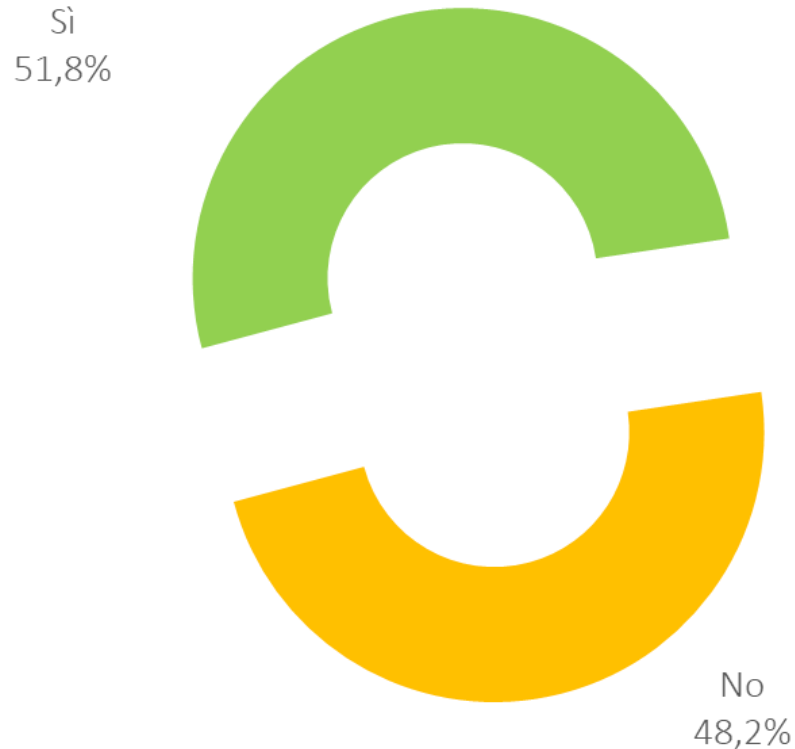
Report del valore pubblico

Lei è a conoscenza che, dal 2021, Clara Pubblica annualmente il proprio "Report del Valore Pubblico"?



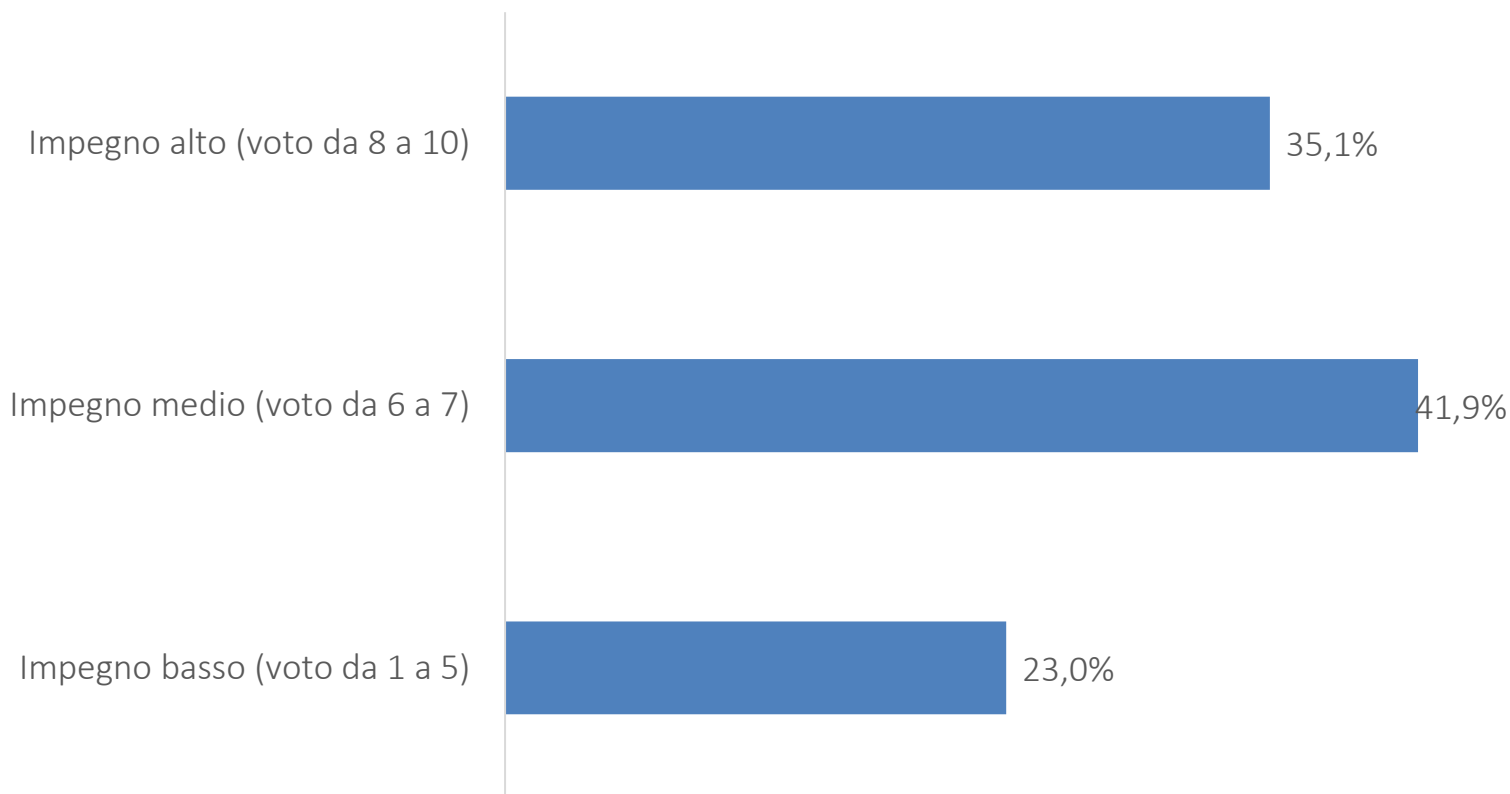
Report del valore pubblico

Se sì, le è capitato di visionarne i contenuti?



Report del valore pubblico

(Se ha visionato i contenuti) Come valuta l'impegno di Clara nel promuovere la gestione ed erogazione del servizio in maniera sostenibile?





2023
MARZO



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