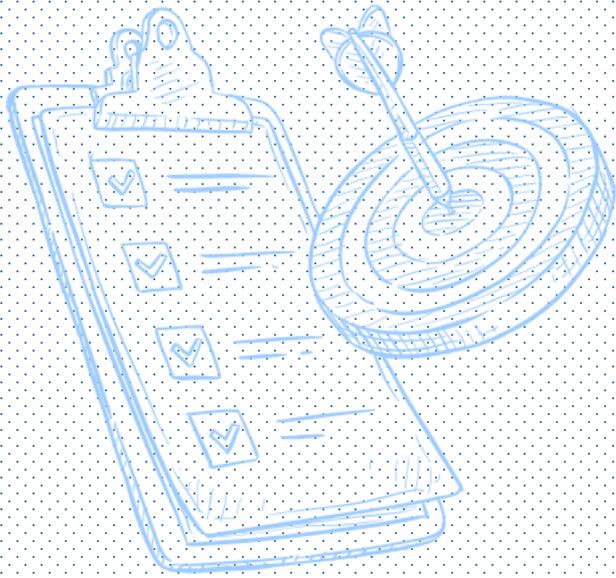




CLARA
SERVIZI AMBIENTALI PER IL TERRITORIO

Analisi di Customer Satisfaction

Maggio 2024



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 nel bacino di competenza di Clara.

Sono state effettuate complessivamente 1.371 interviste ad altrettanti utenti del servizio, così suddivise:

971	Interviste online	(70,8%)
400	Interviste telefoniche	(29,2%)



Il campione: suddivisione delle aree

È stato intervistato un campione di 1.371 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

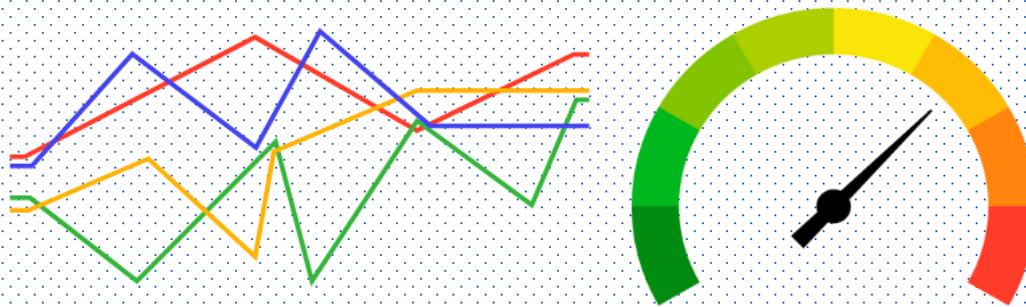
Comacchio PAP e TARI tradizionale

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:

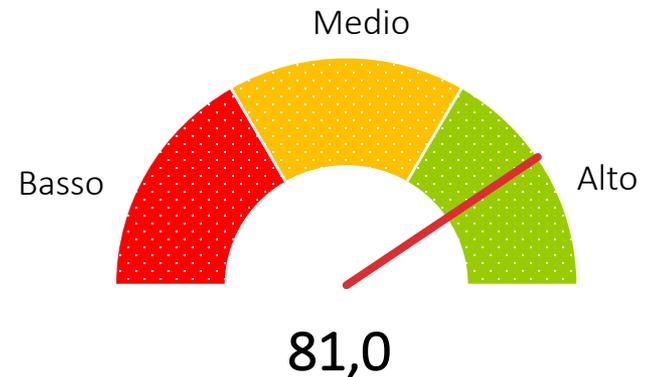
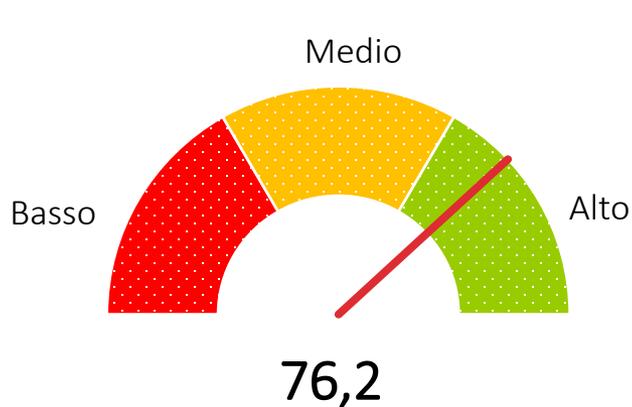
«Considerando in tutti i suoi aspetti CLARA, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

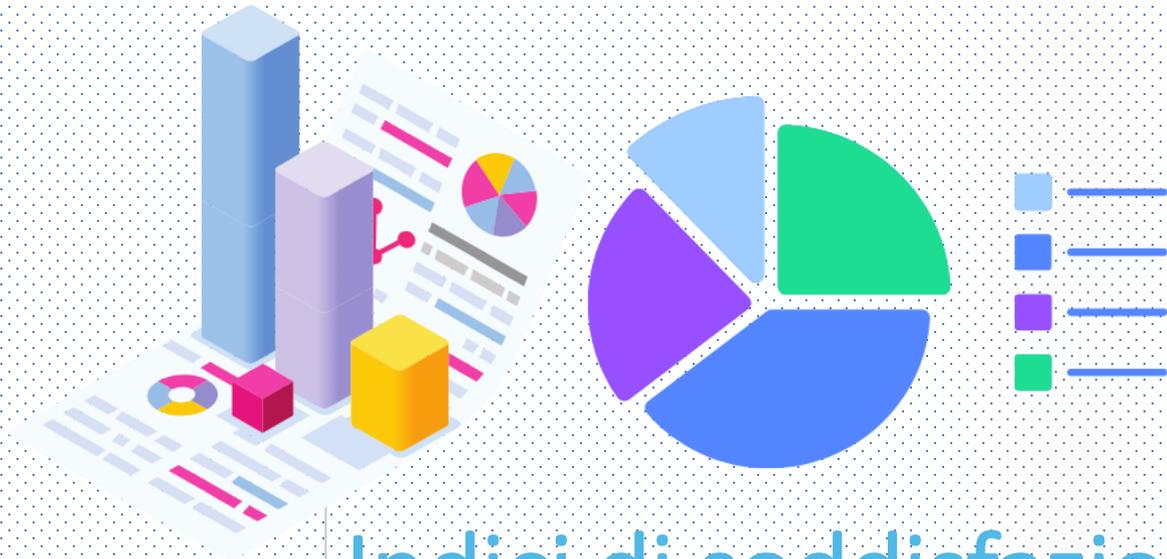
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

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.

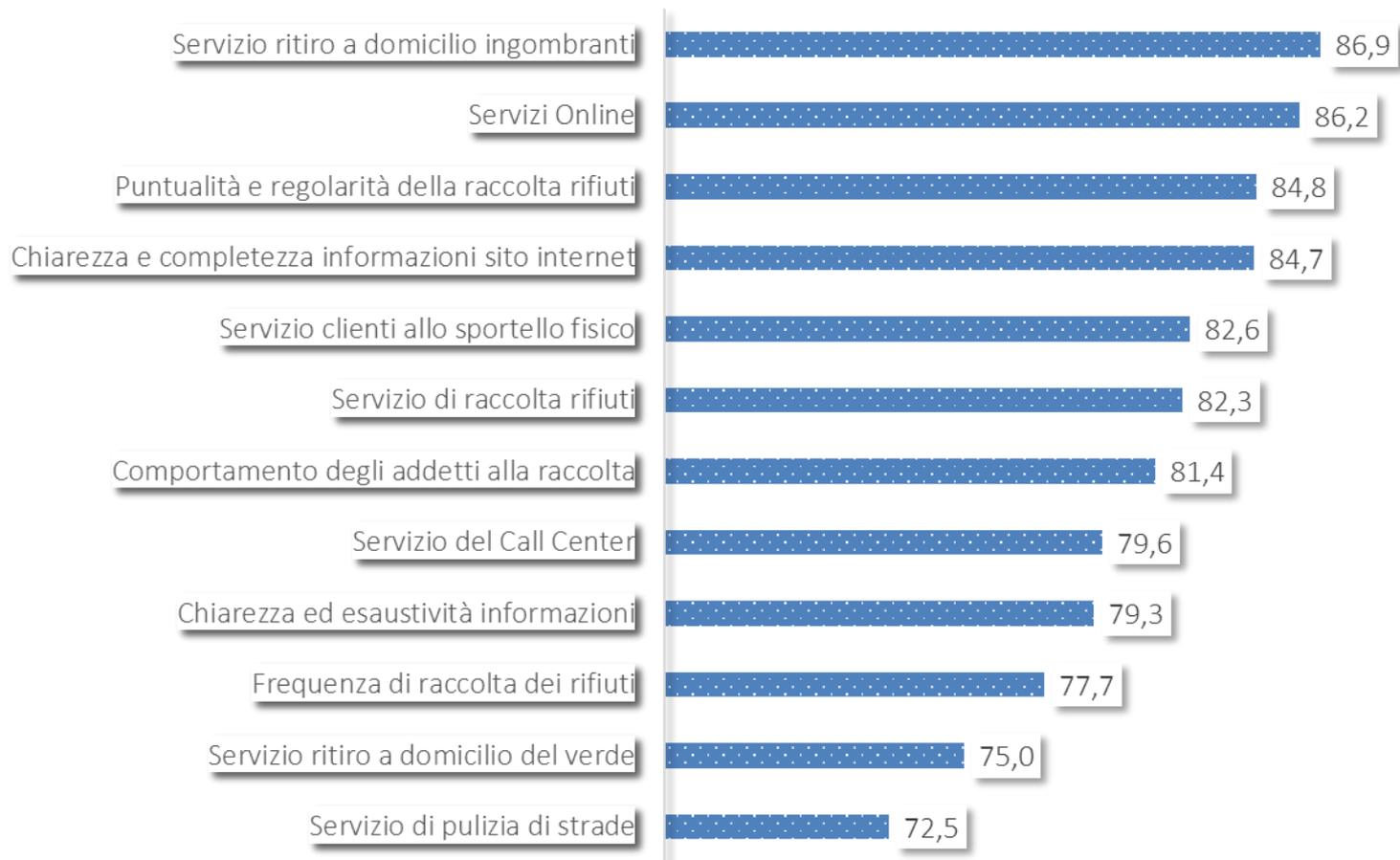


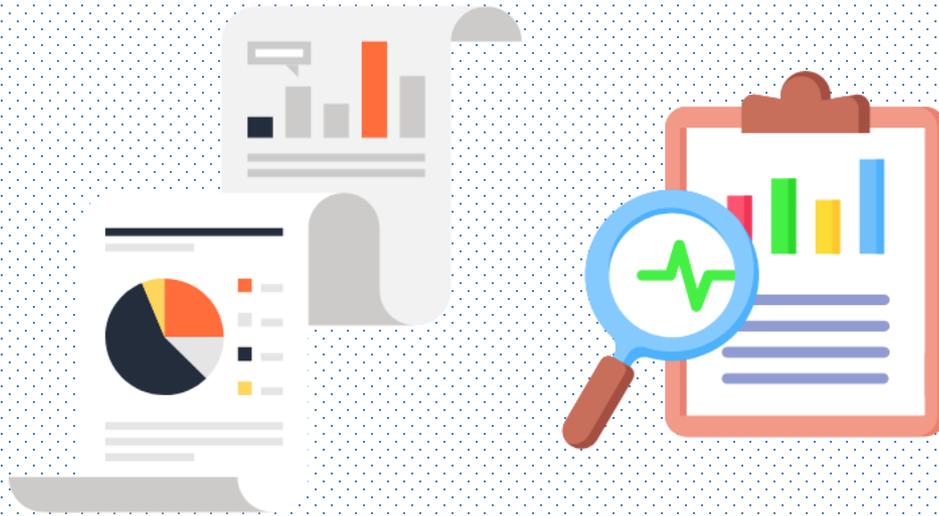


Indici di soddisfazione



Indici di soddisfazione

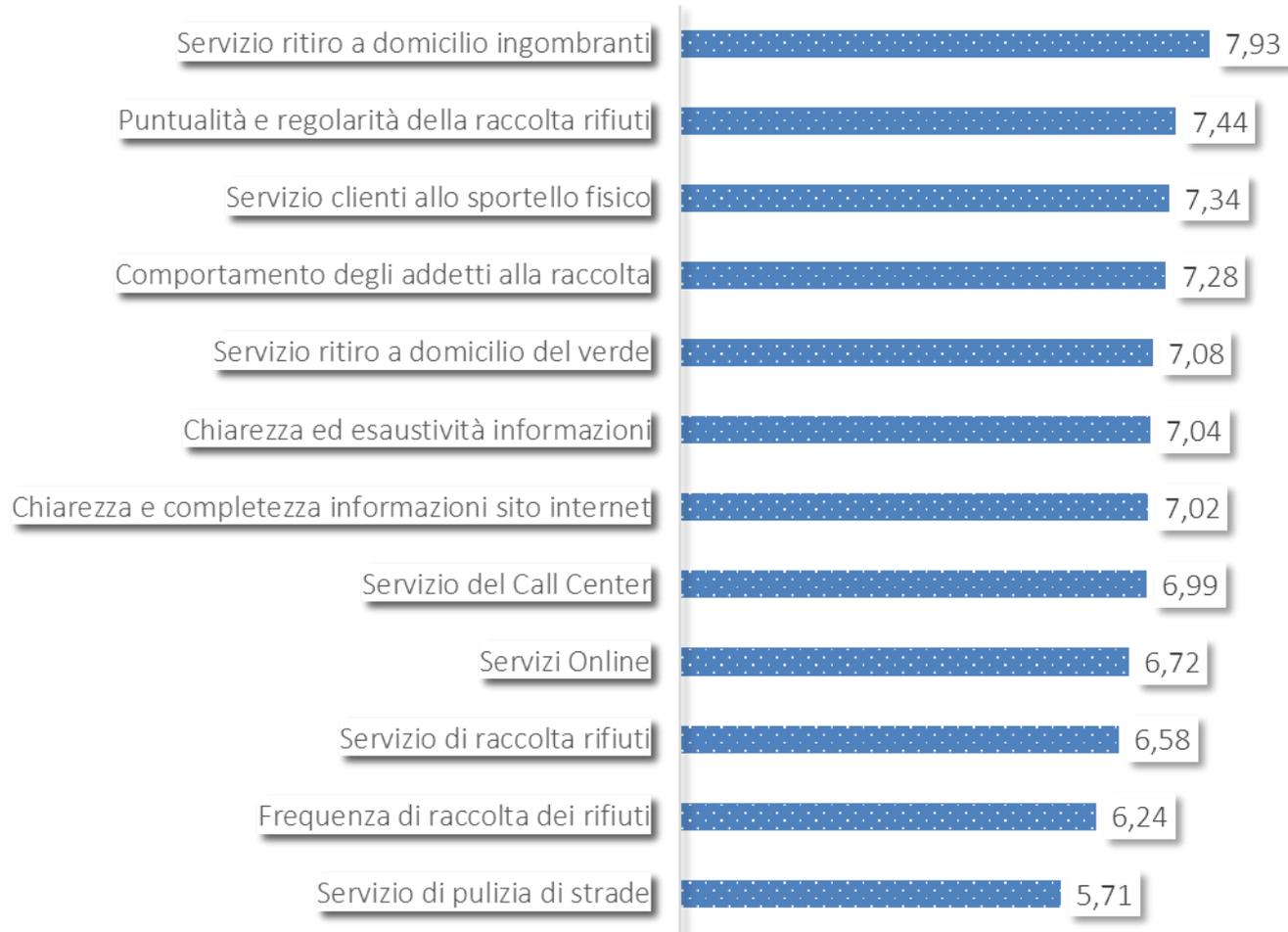


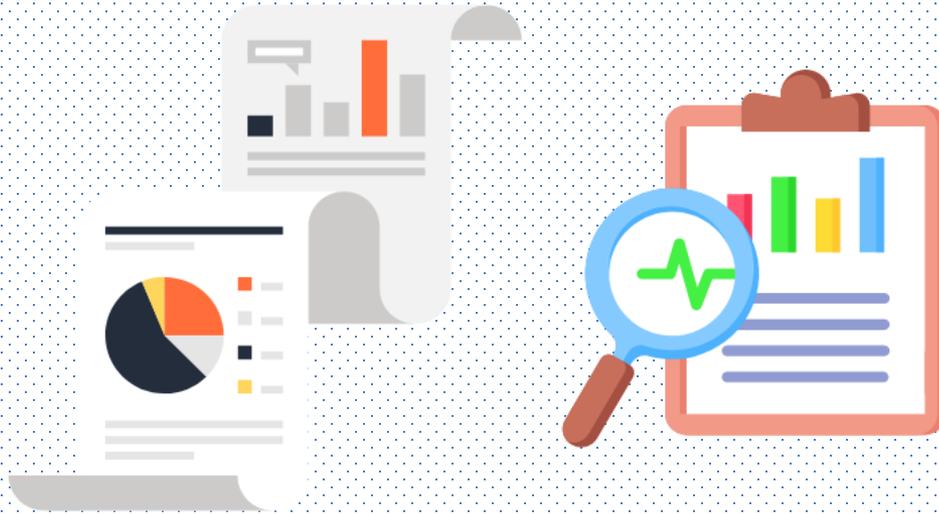


Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione

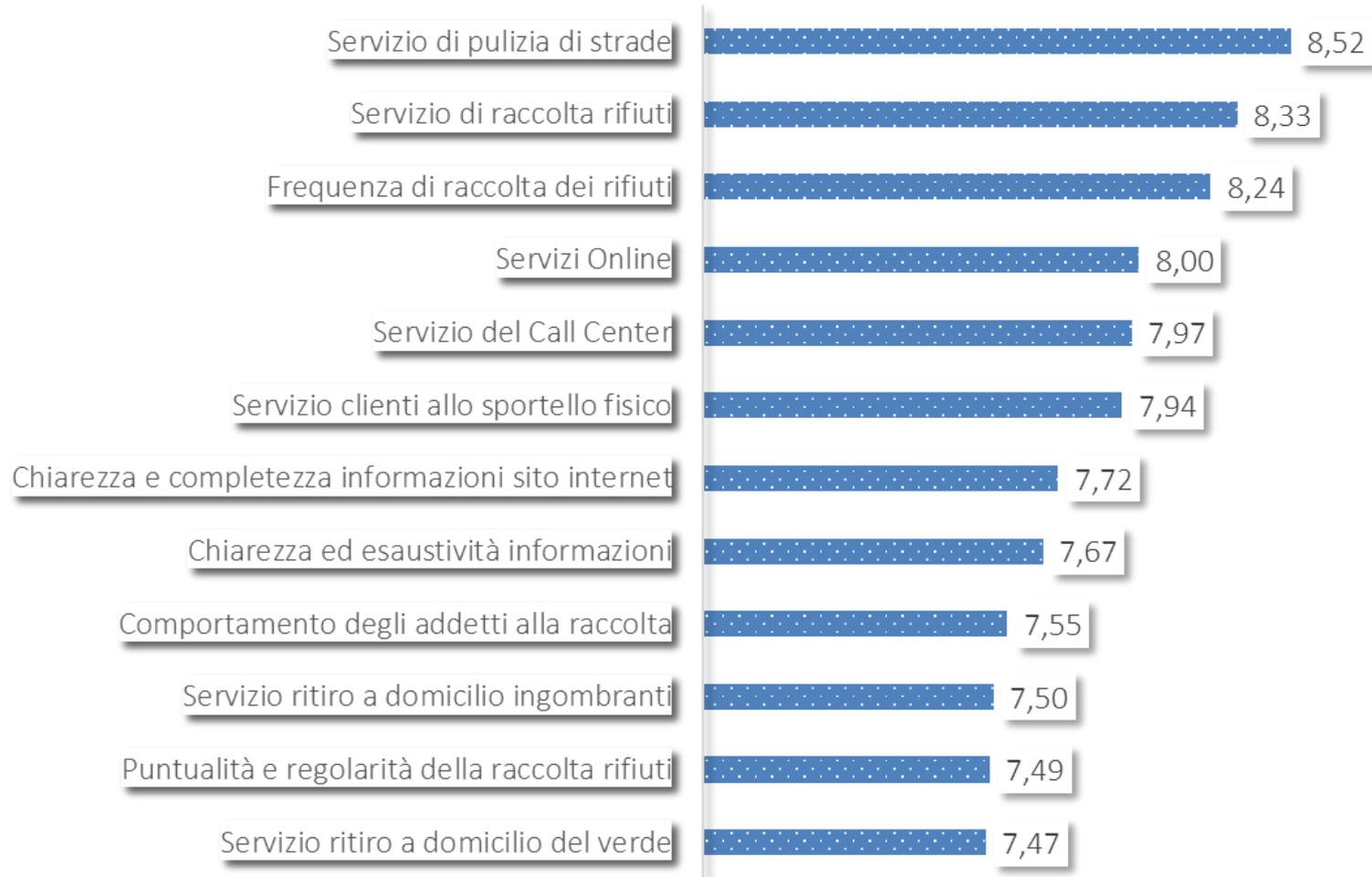


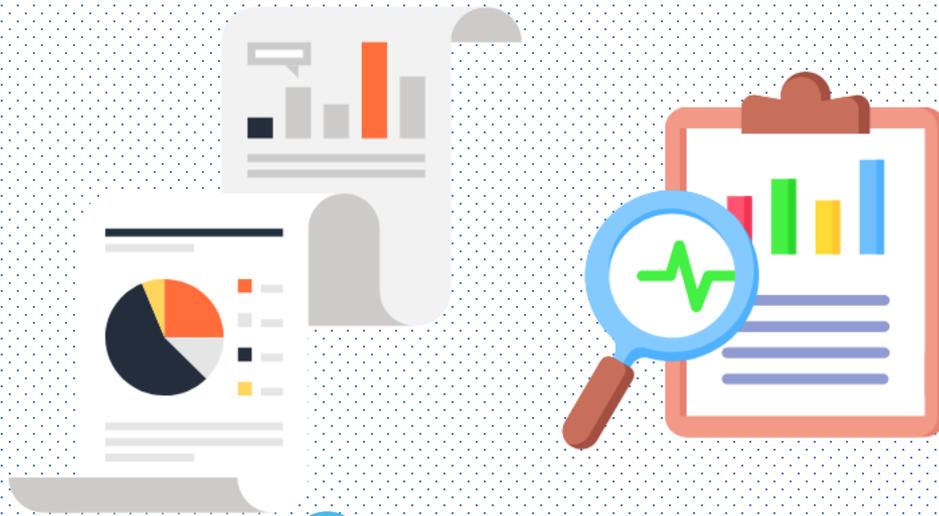


Medie di importanza



Medie di importanza

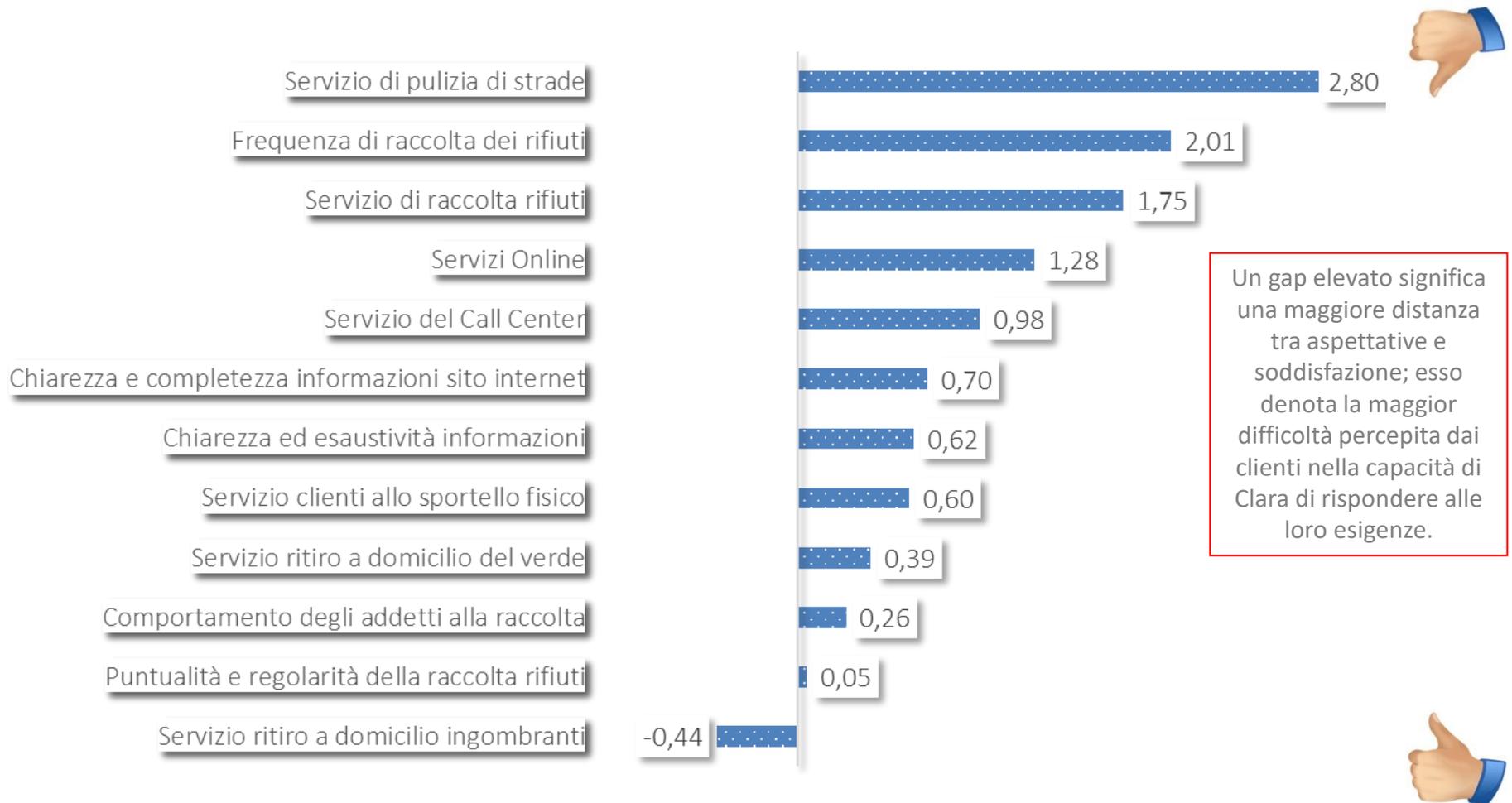




Gap –
Distanza tra aspettative
e percezioni



Gap – differenza tra importanza e soddisfazione



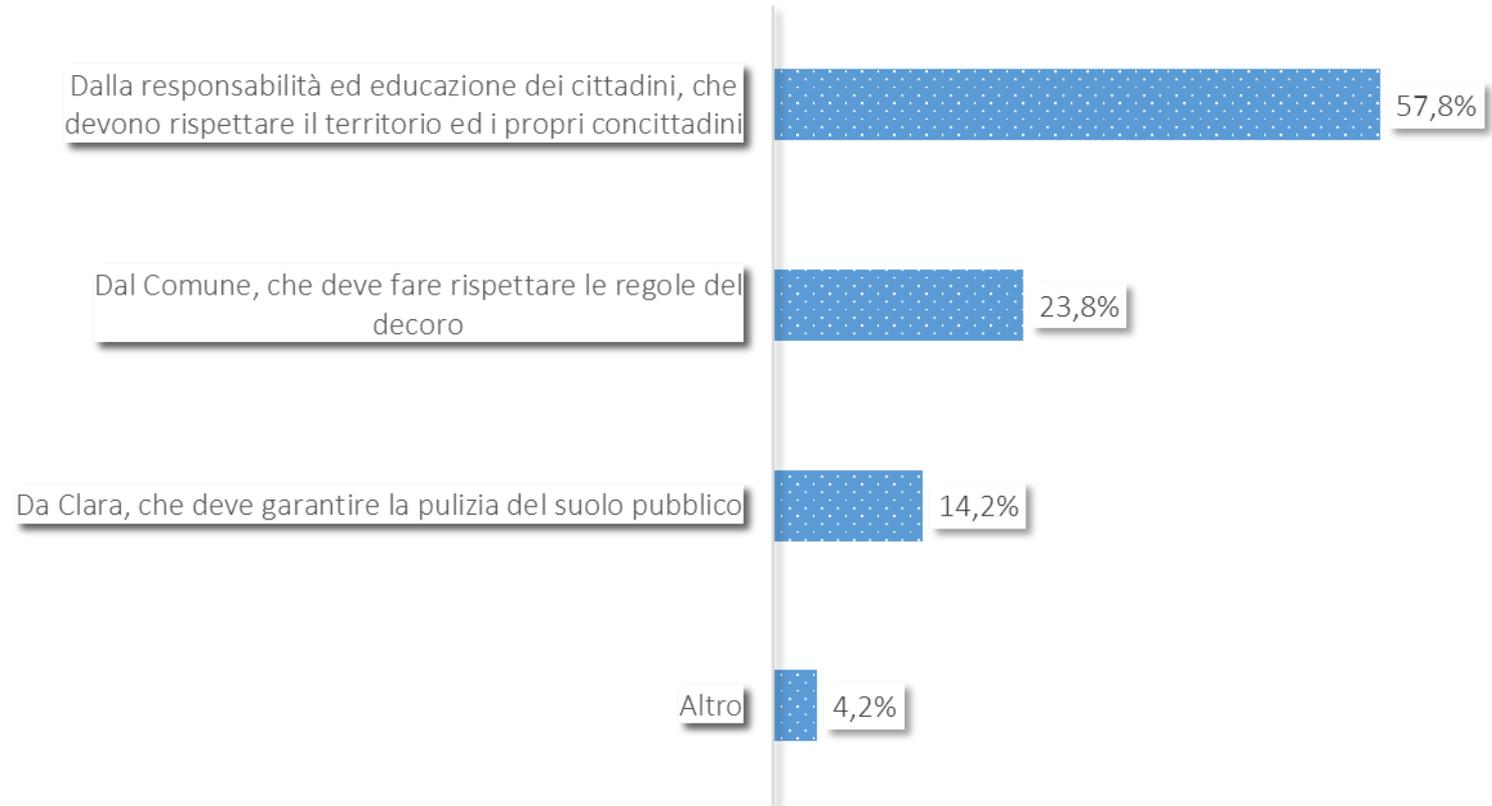


Servizi



Decoro del Comune

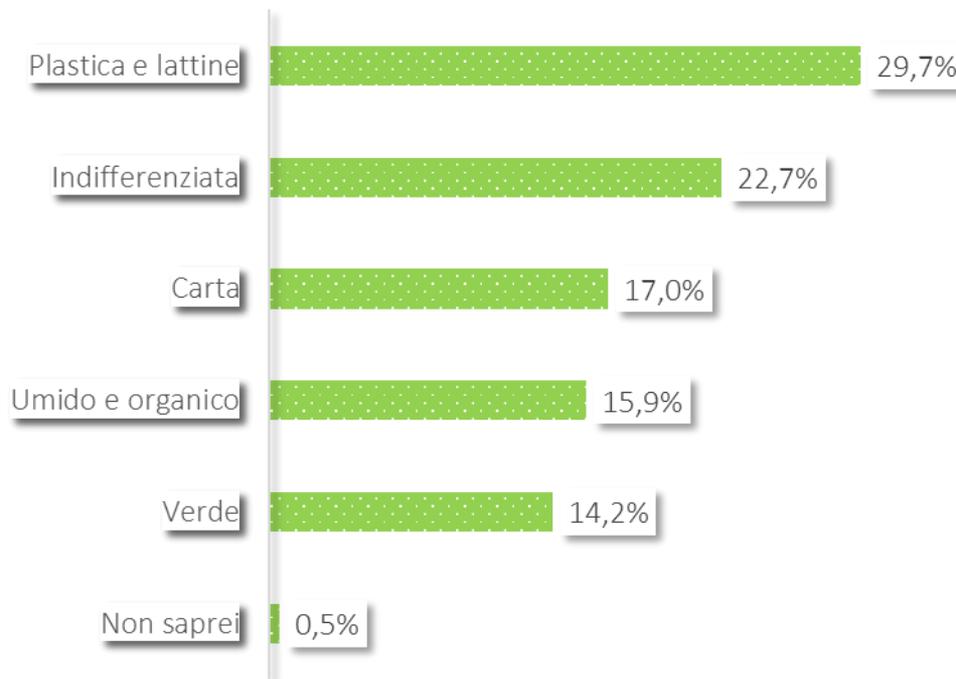
Secondo lei da chi dipende principalmente il decoro del territorio del suo comune?



Modifica della frequenza di raccolta

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

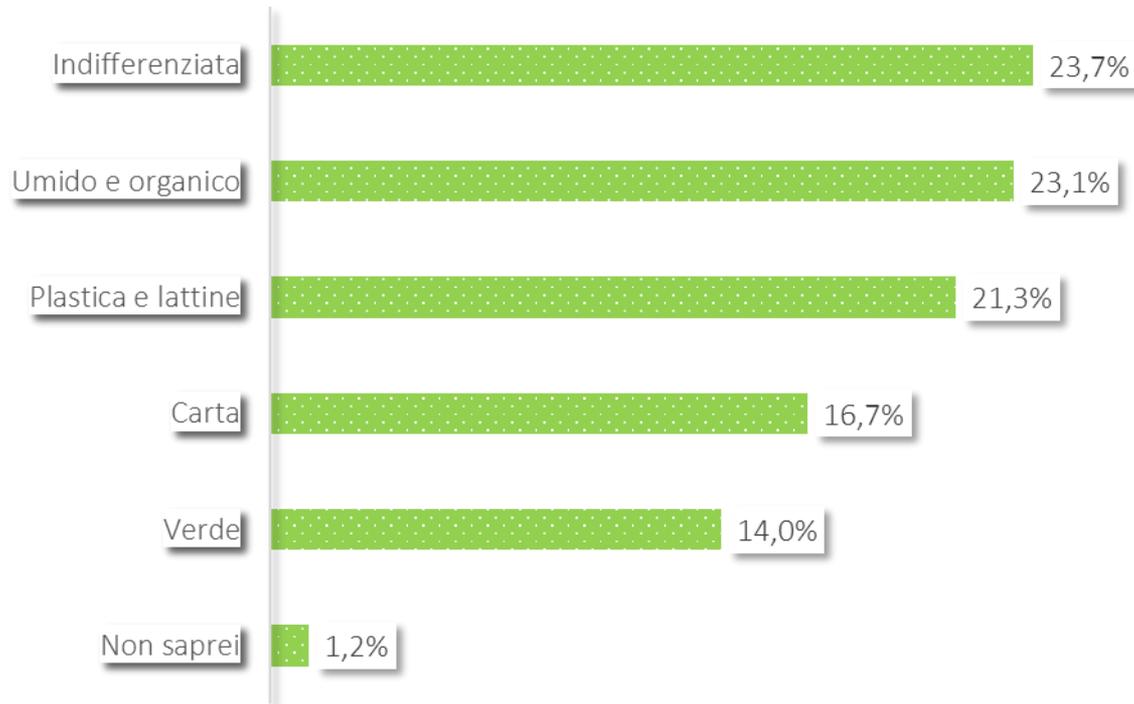
(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che assegnano un voto minore di 6 alla frequenza di raccolta)



Insoddisfazione per puntualità e regolarità

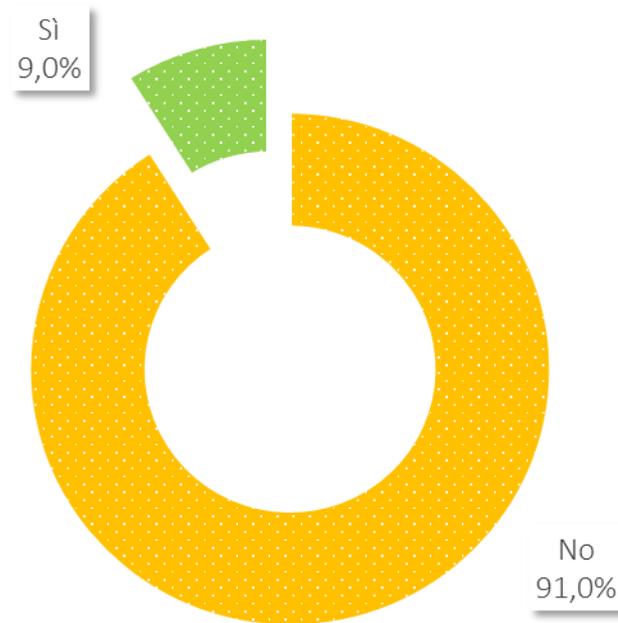
Quale/i raccolta/e non la soddisfa/non la soddisfano in termini di puntualità e regolarità del servizio?

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



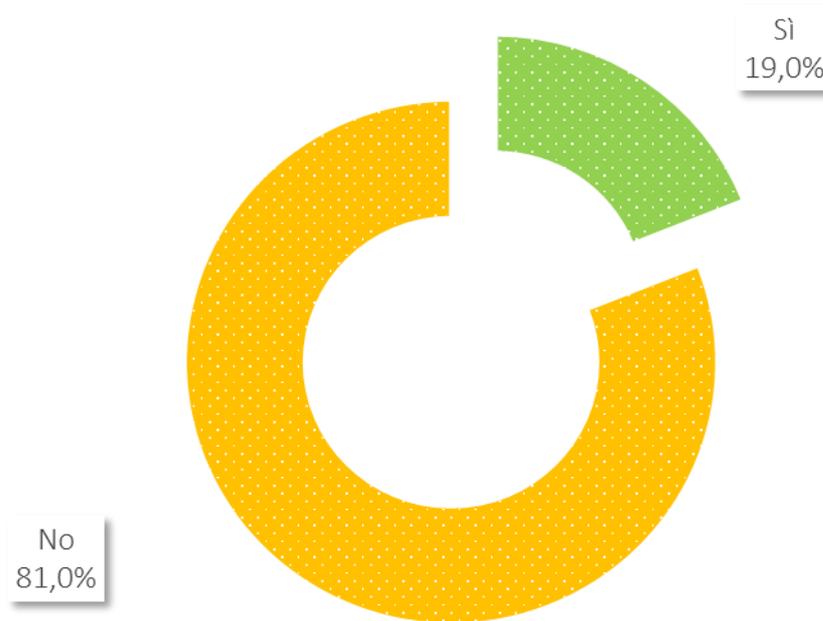
Ritiro a domicilio del verde

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?

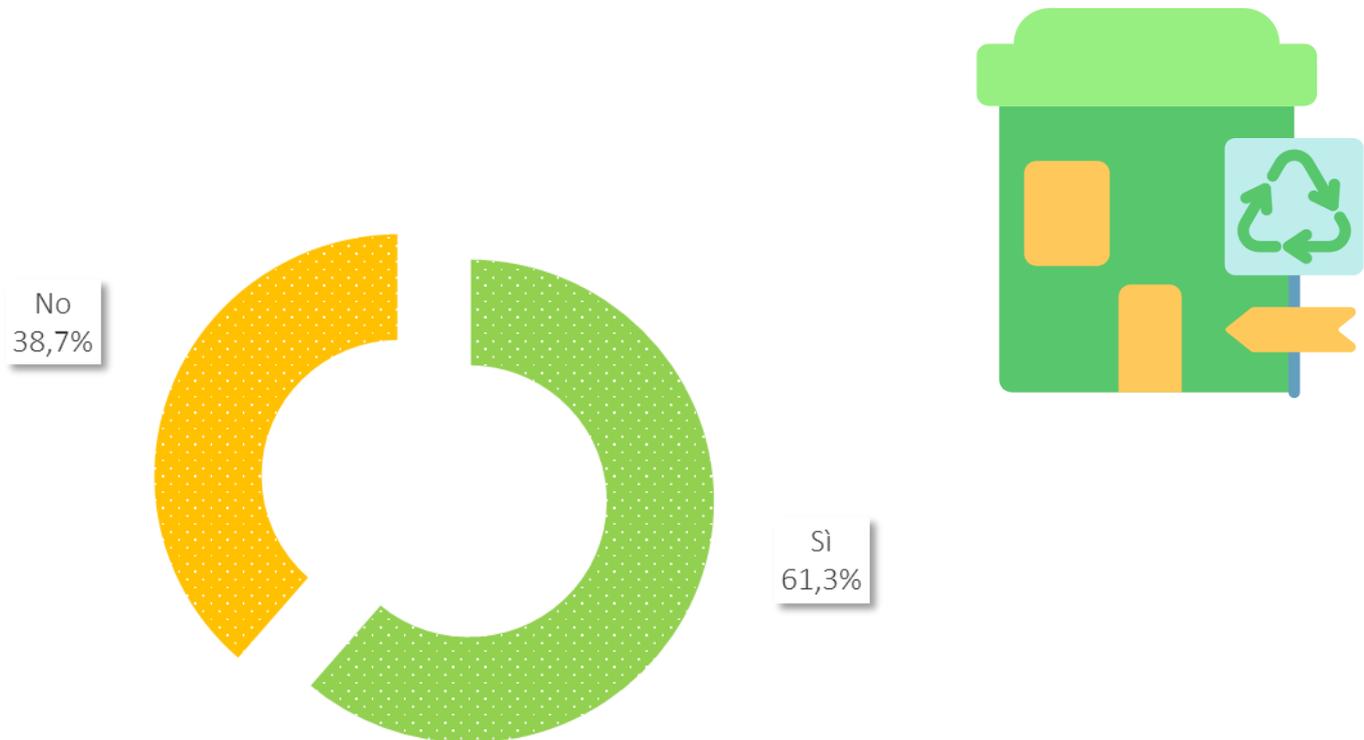




Centri di raccolta

Centro di raccolta

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

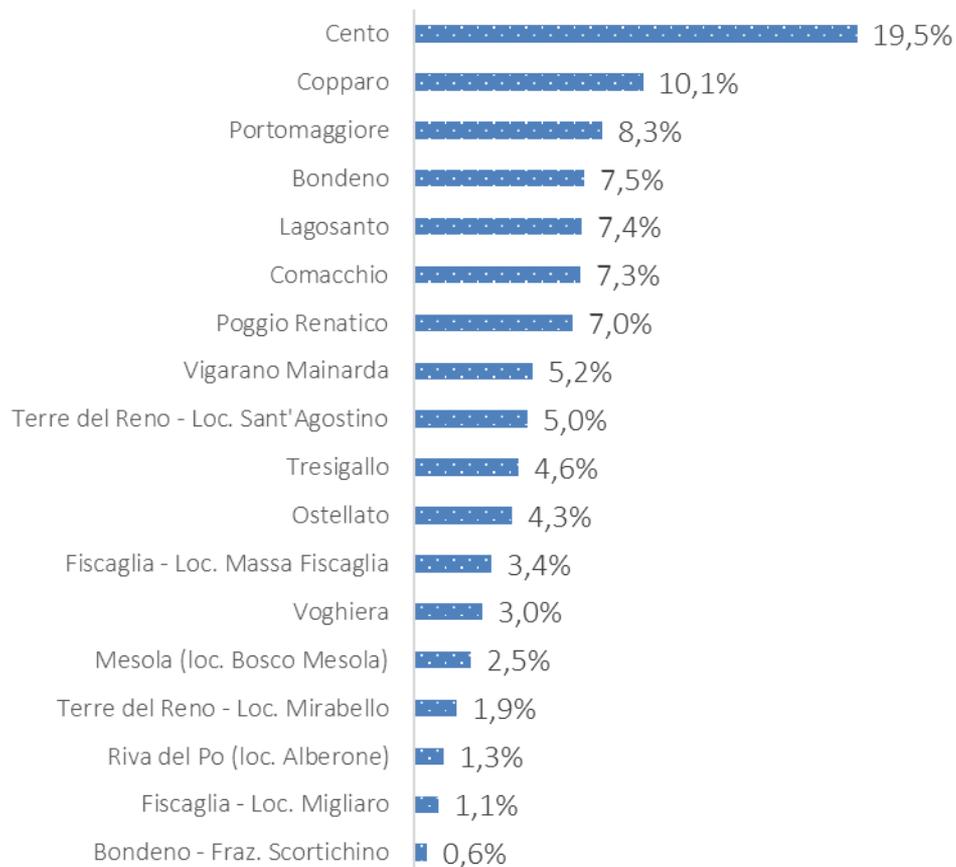


Centro di raccolta

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 – 61,3%)

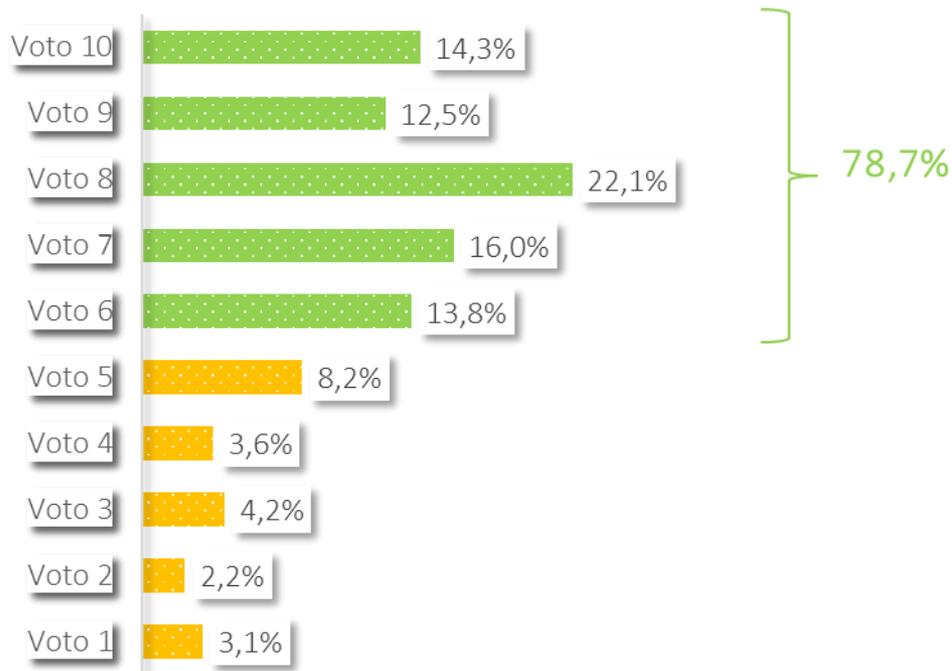
Bondeno	7,5%
Bondeno - Fraz. Scortichino	0,6%
Cento	19,5%
Comacchio	7,3%
Copparo	10,1%
Fiscaglia - Loc. Massa Fiscaglia	3,4%
Fiscaglia - Loc. Migliaro	1,1%
Lagosanto	7,4%
Mesola (loc. Bosco Mesola)	2,5%
Ostellato	4,3%
Poggio Renatico	7,0%
Portomaggiore	8,3%
Riva del Po (loc. Alberone)	1,3%
Terre del Reno - Loc. Mirabello	1,9%
Terre del Reno - Loc. Sant'Agostino	5,0%
Tresigallo	4,6%
Vigarano Mainarda	5,2%
Voghiera	3,0%



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 - 61,3%)

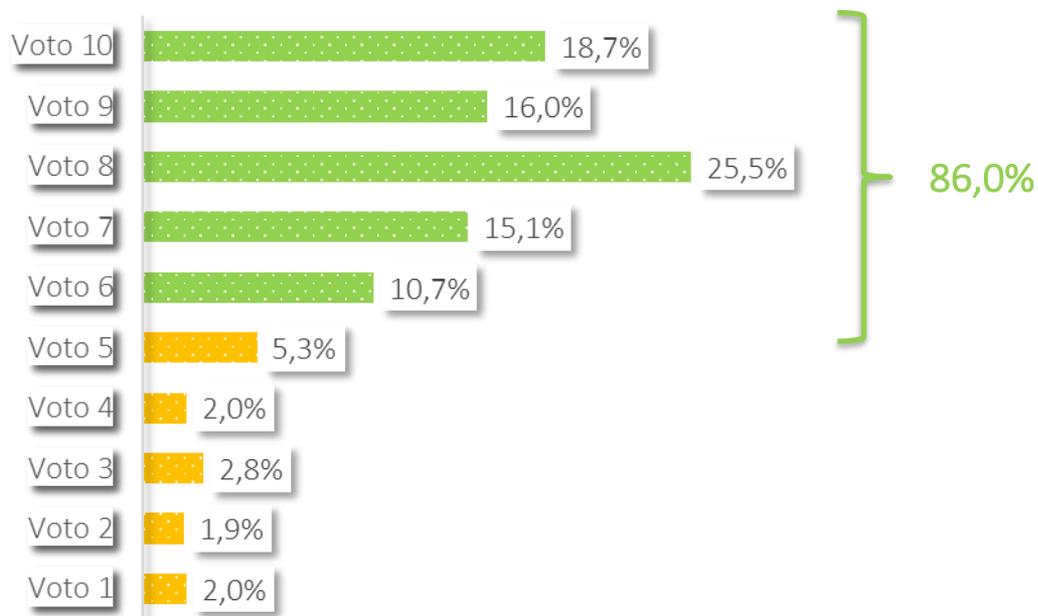


Voto	Percentuale
Voto 10	14,3%
Voto 9	12,5%
Voto 8	22,1%
Voto 7	16,0%
Voto 6	13,8%
Voto 5	8,2%
Voto 4	3,6%
Voto 3	4,2%
Voto 2	2,2%
Voto 1	3,1%

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 – 61,3%)



Voto	Percentuale
Voto 10	18,7%
Voto 9	16,0%
Voto 8	25,5%
Voto 7	15,1%
Voto 6	10,7%
Voto 5	5,3%
Voto 4	2,0%
Voto 3	2,8%
Voto 2	1,9%
Voto 1	2,0%

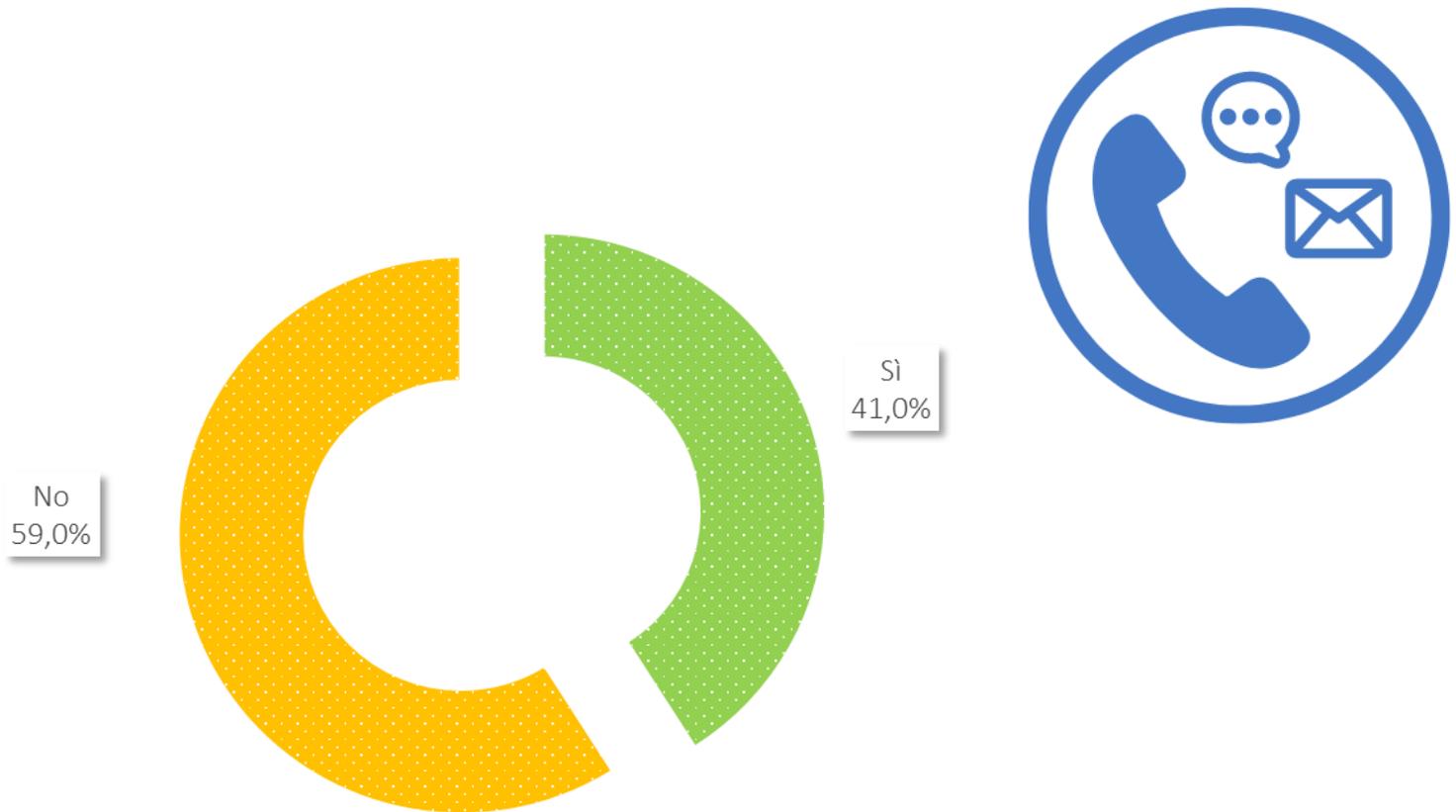


Contatto con Clara



Contatto con Clara

Le è capitato di contattare - di persona, telefonando, via mail, online, etc. – Clara?



Contatto con Clara

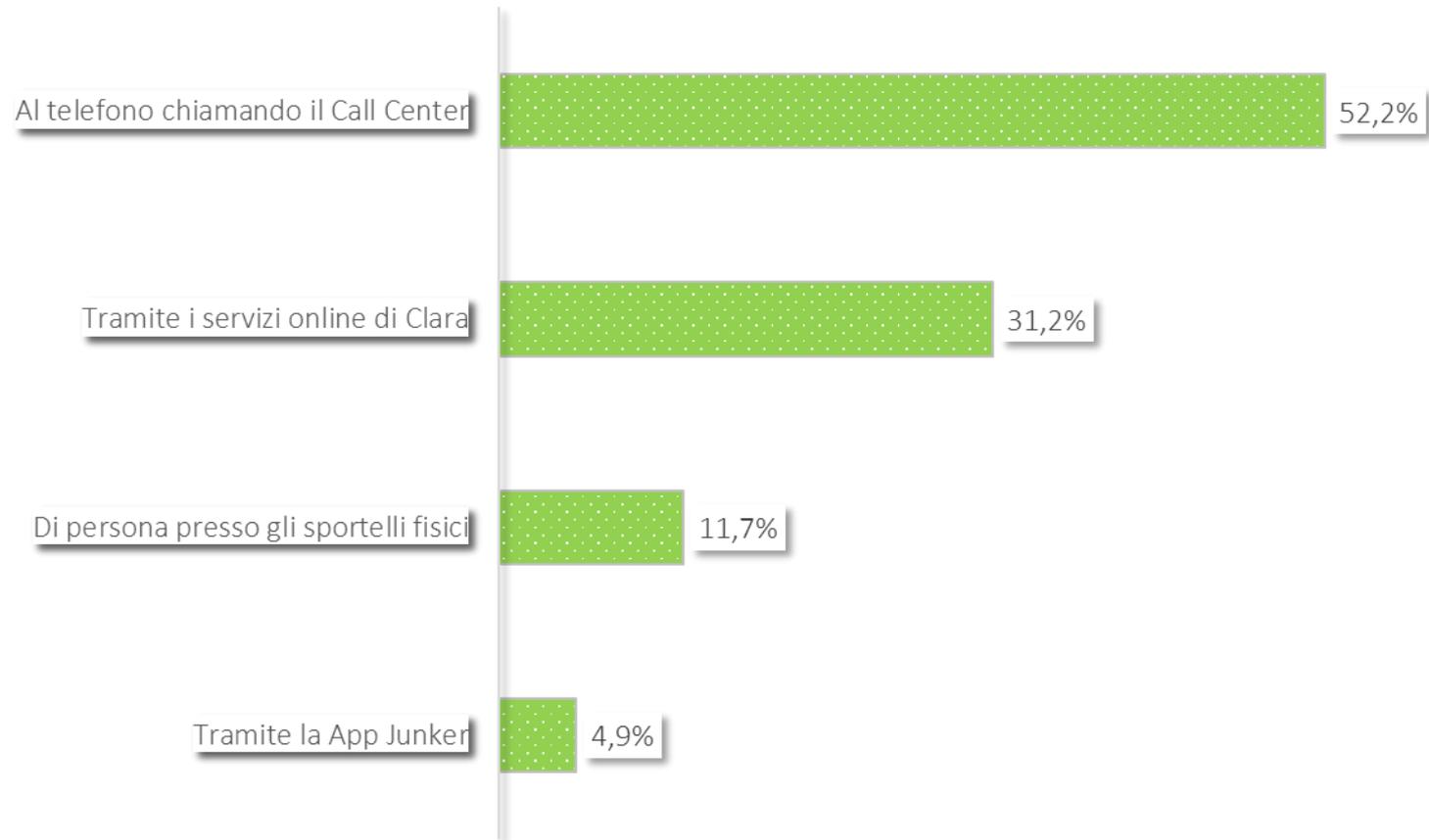
È a conoscenza del fatto che tutte le pratiche amministrative sono eseguibili tramite sportello online?



Contatto con Clara

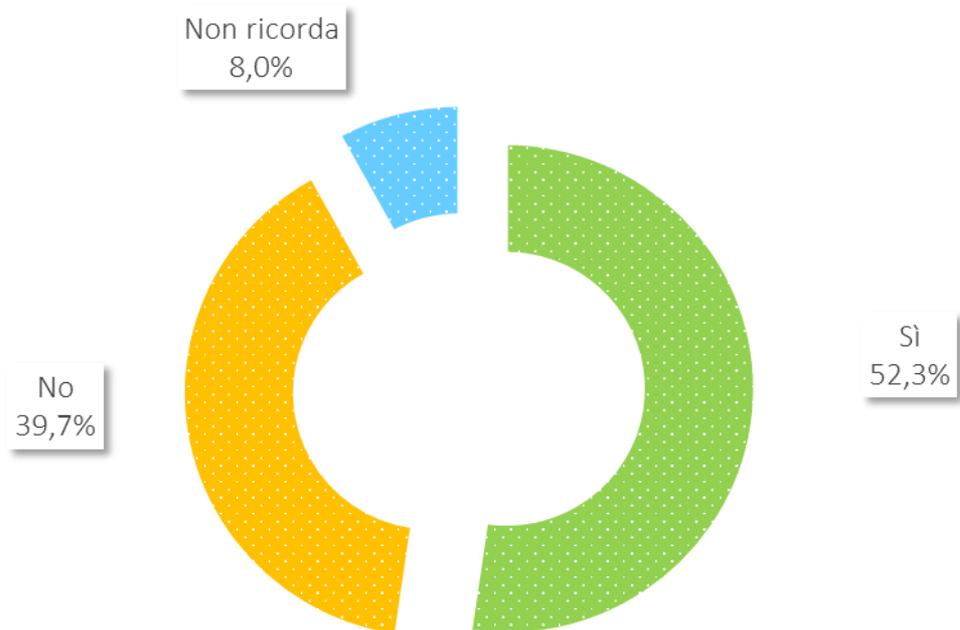
Attraverso quali canali le è capitato di contattare Clara?

(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di aver contattato Clara – 41,0%)



Sito internet di Clara

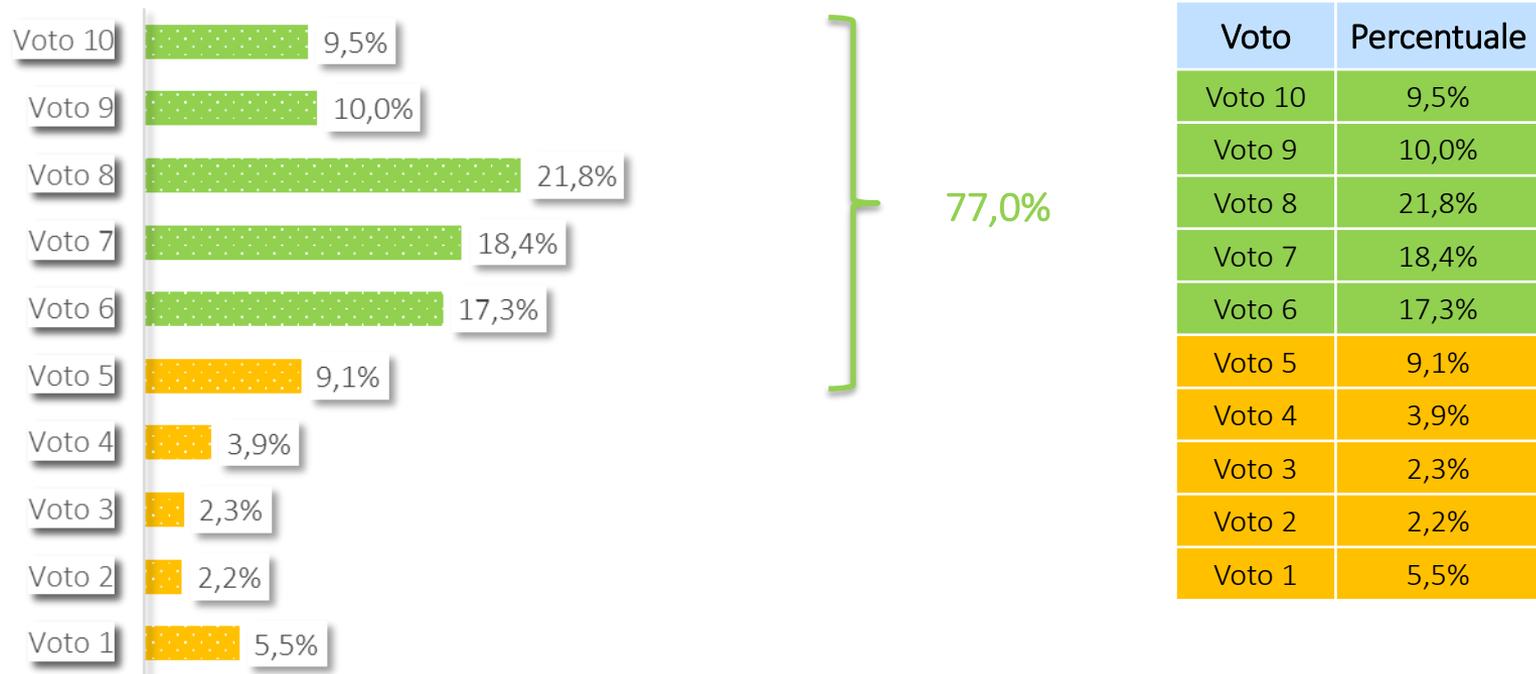
Da inizio 2023 le è capitato di visitare il sito internet di Clara?



Sostenibilità

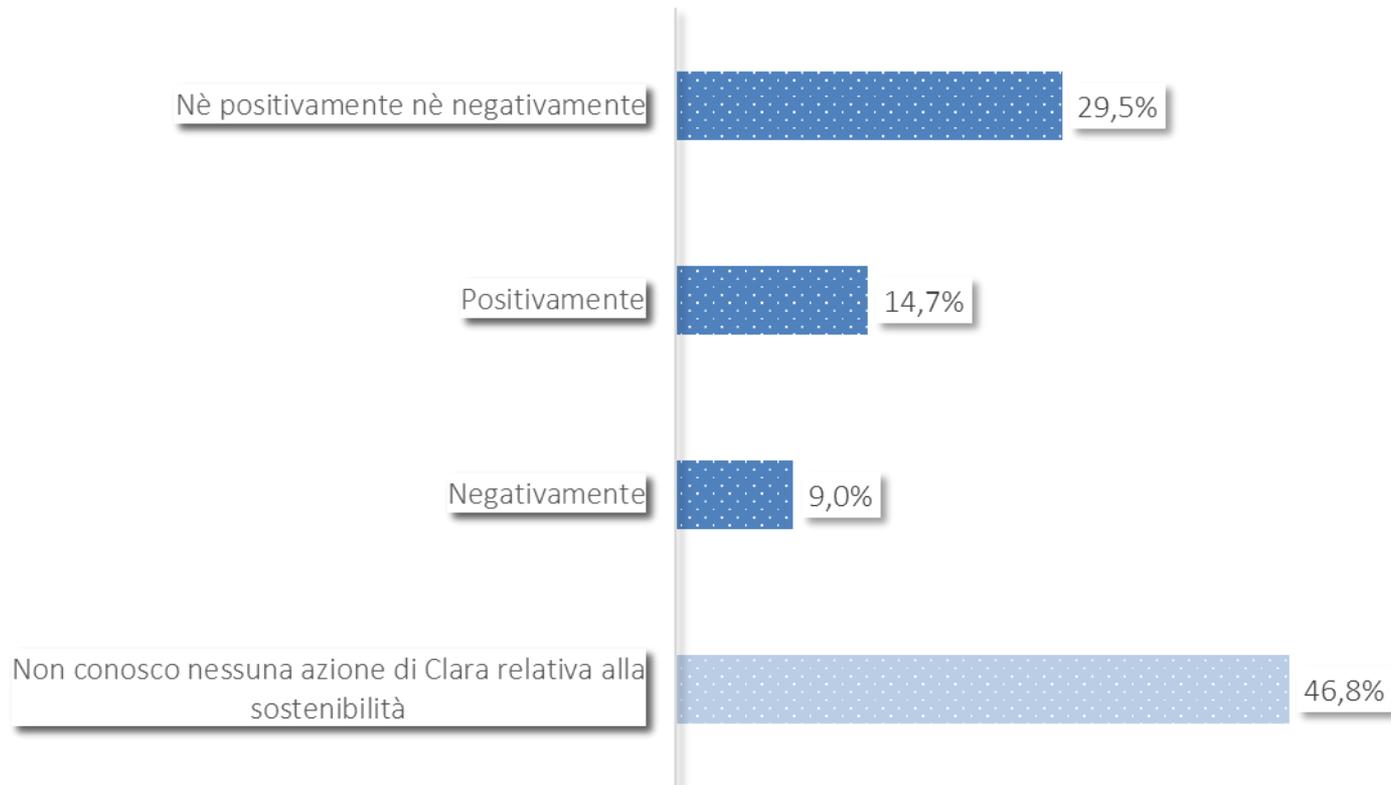
Come valuta l'impegno di Clara nel promuovere la gestione ed erogazione del servizio in maniera sostenibile?

(Nota metodologica: Domanda posta a tutto il campione – 100,0%)



Sostenibilità

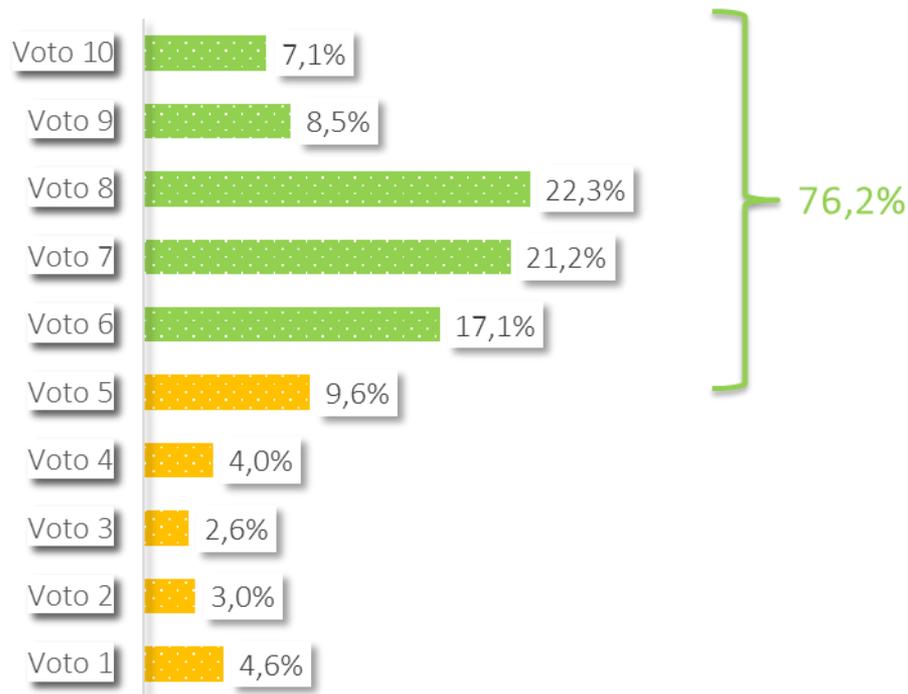
Come valuta il percorso di attuazione delle politiche di sostenibilità da parte di CLARA?



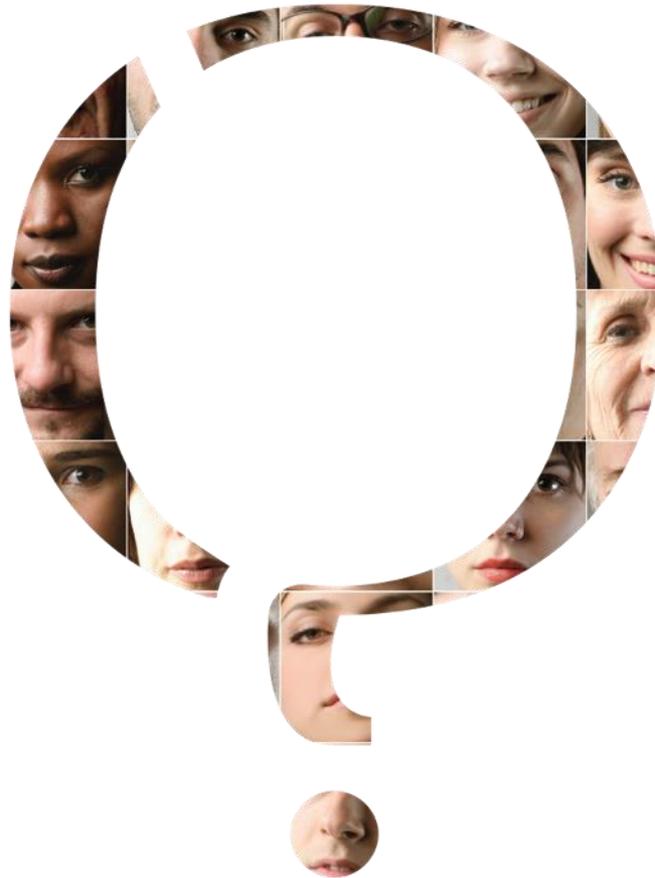
Soddisfazione Generale

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)?

(Nota metodologica: Domanda posta a tutti)



Voto	Percentuale
Voto 10	7,1%
Voto 9	8,5%
Voto 8	22,3%
Voto 7	21,2%
Voto 6	17,1%
Voto 5	9,6%
Voto 4	4,0%
Voto 3	2,6%
Voto 2	3,0%
Voto 1	4,6%



2024
MAGGIO



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