



CLARA
SERVIZI AMBIENTALI PER IL TERRITORIO

Analisi di Customer Satisfaction

Maggio 2025



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.

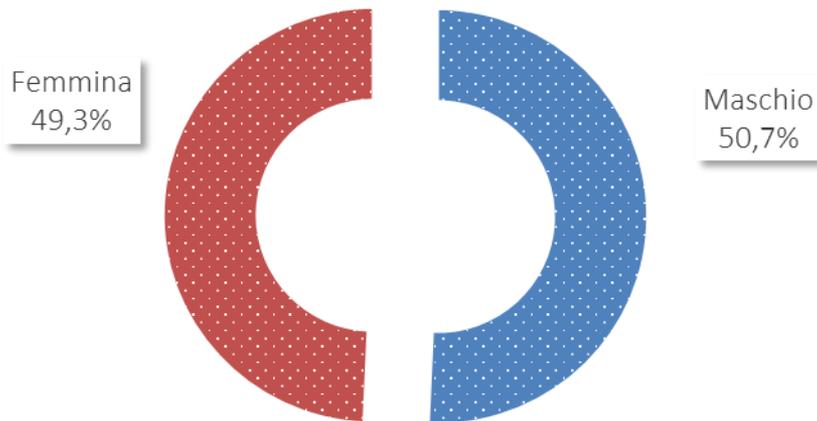
Sono state effettuate complessivamente **1.996 interviste** ad altrettanti utenti del servizio, così suddivise:

1.200	Interviste online	(60,1%)
796	Interviste telefoniche	(39,9%)

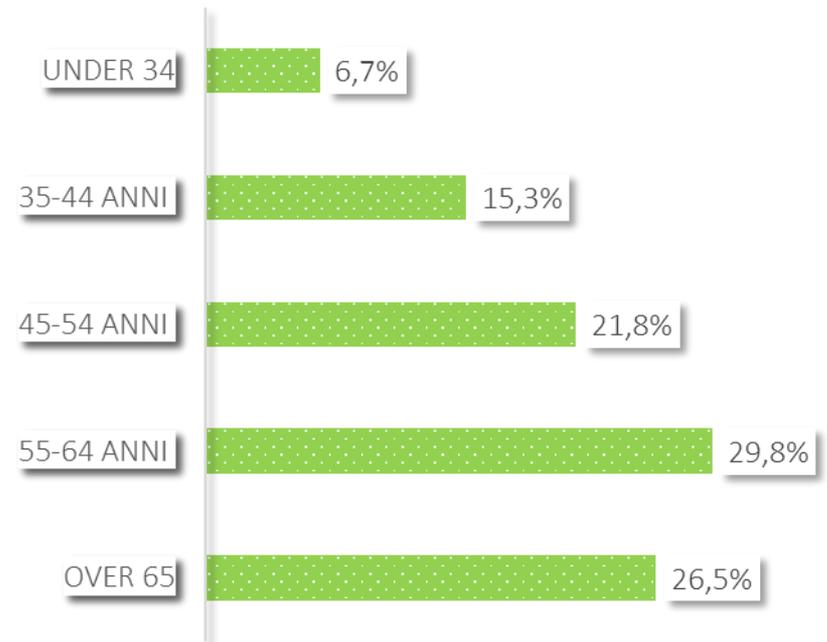
Il campione: genere e classe di età

È stato intervistato un campione di 1.996 utenti del servizio erogato da Clara

Genere



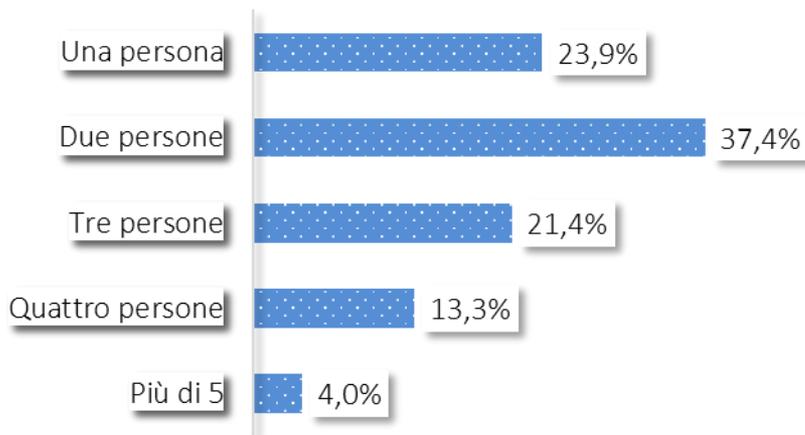
Classe di età



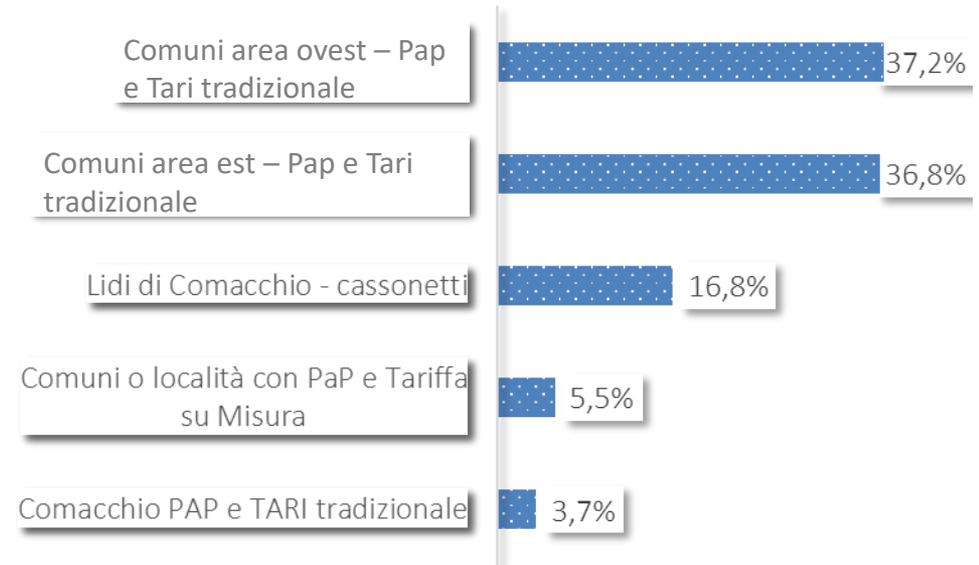
Il campione: tipologia di utenza ed area

È stato intervistato un campione di 1.996 utenti del servizio erogato da Clara

Composizione Famiglia



Area



Il campione: suddivisione delle aree

È stato intervistato un campione di 1.996 utenti del servizio erogato da Clara

Comuni o località area Est 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 o località area Ovest con 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

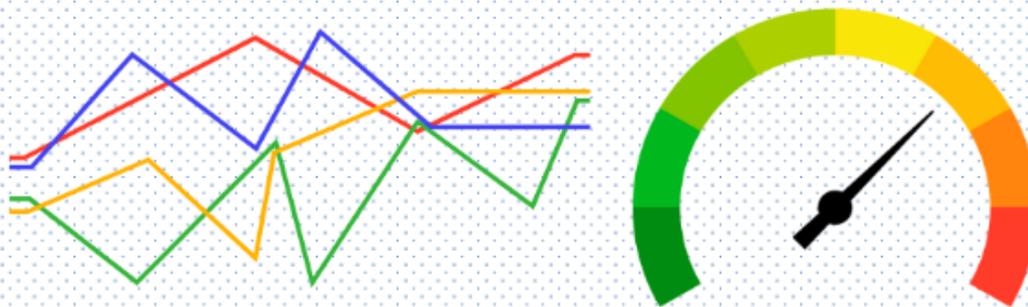
Comacchio PAP e TARI tradizionale

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:

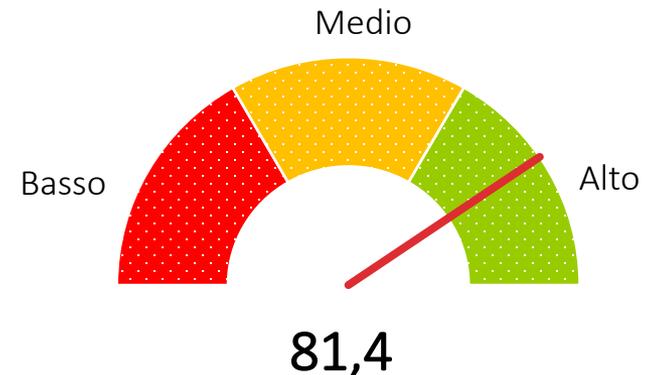
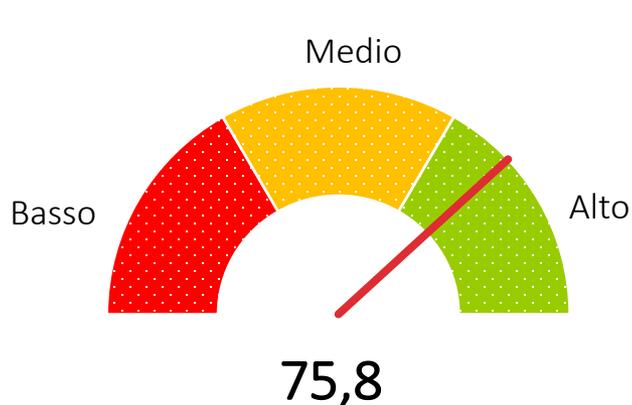
«Considerando in tutti i suoi aspetti CLARA, in base alla sua esperienza, quanto considera soddisfacente il servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

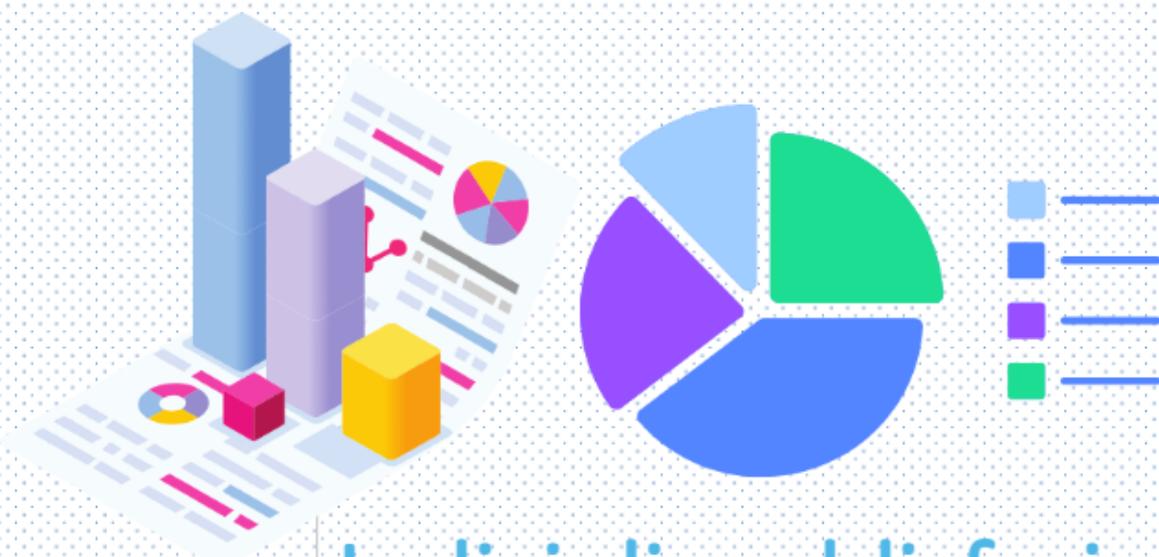
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

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.

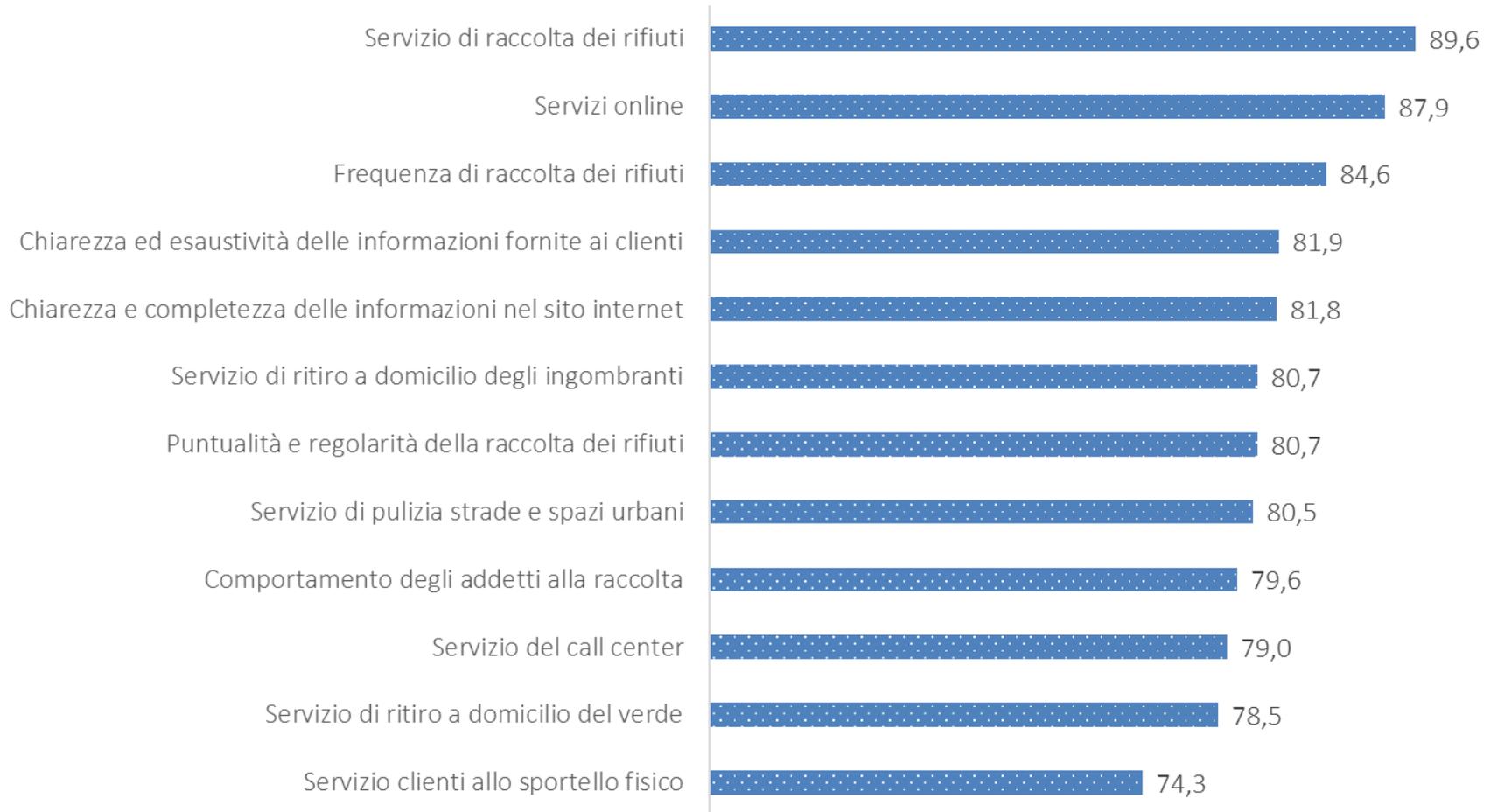




Indici di soddisfazione



Indici di soddisfazione

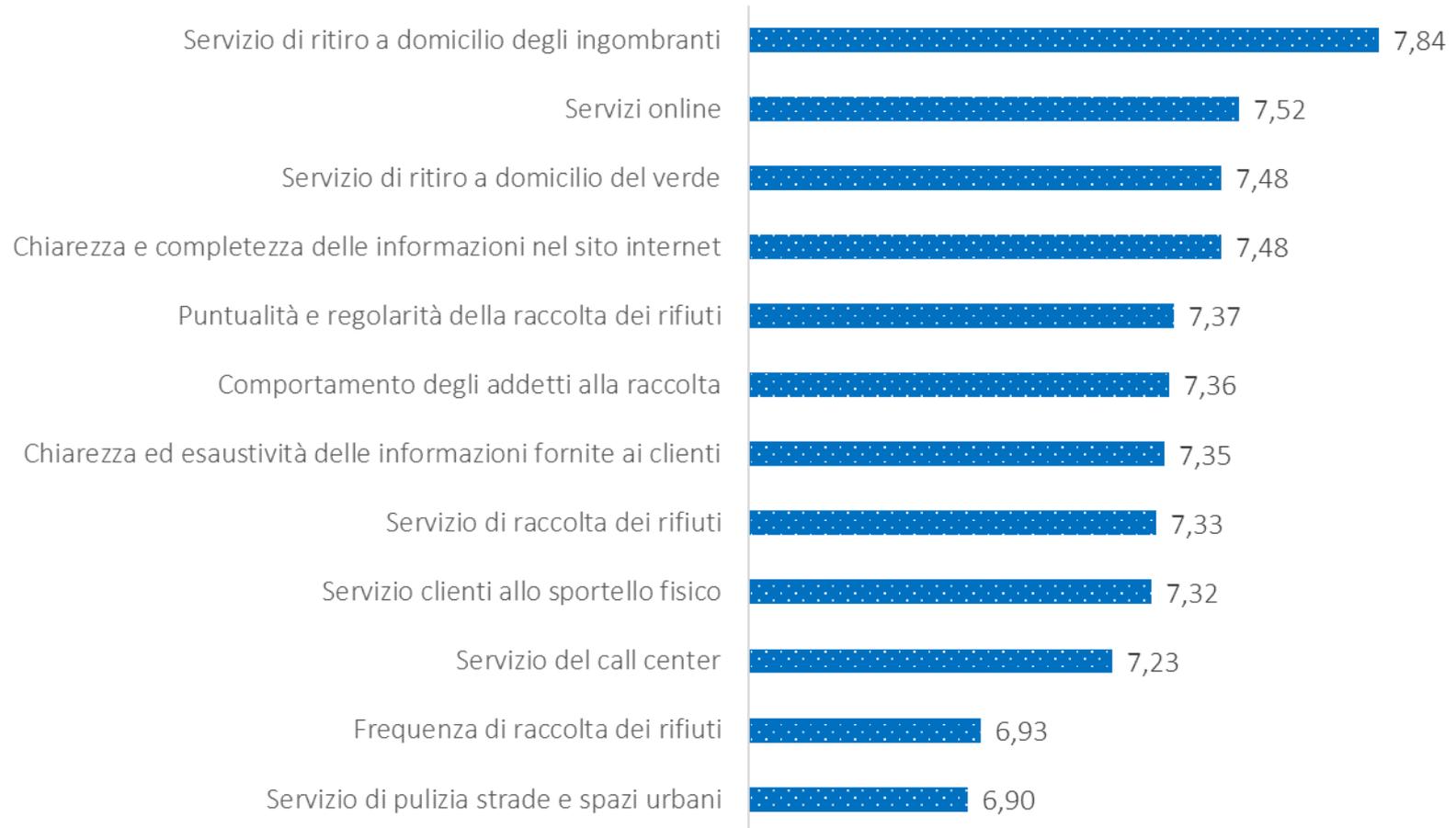




Medie di soddisfazione



Medie di soddisfazione

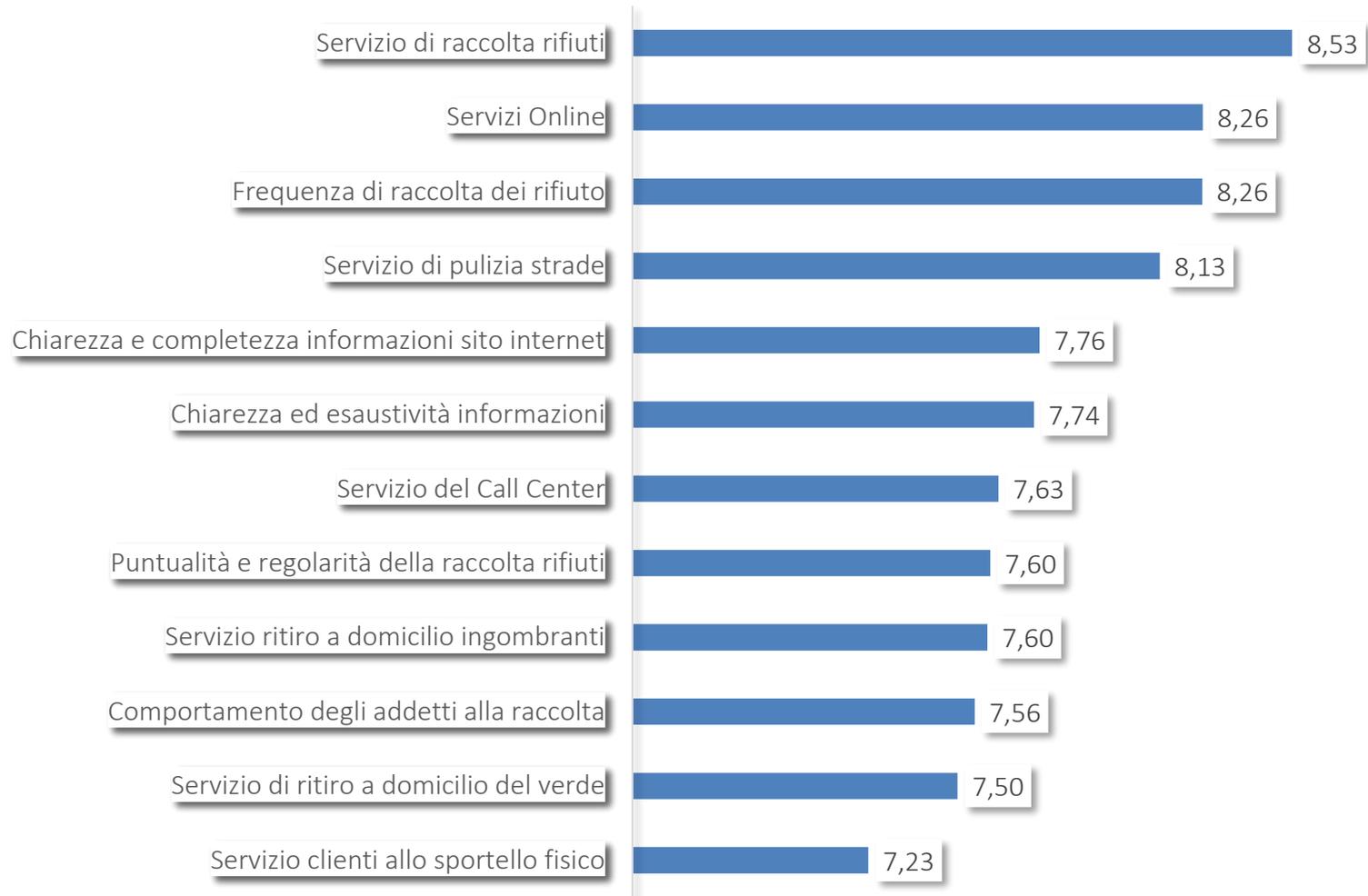




Medie di importanza



Medie di importanza

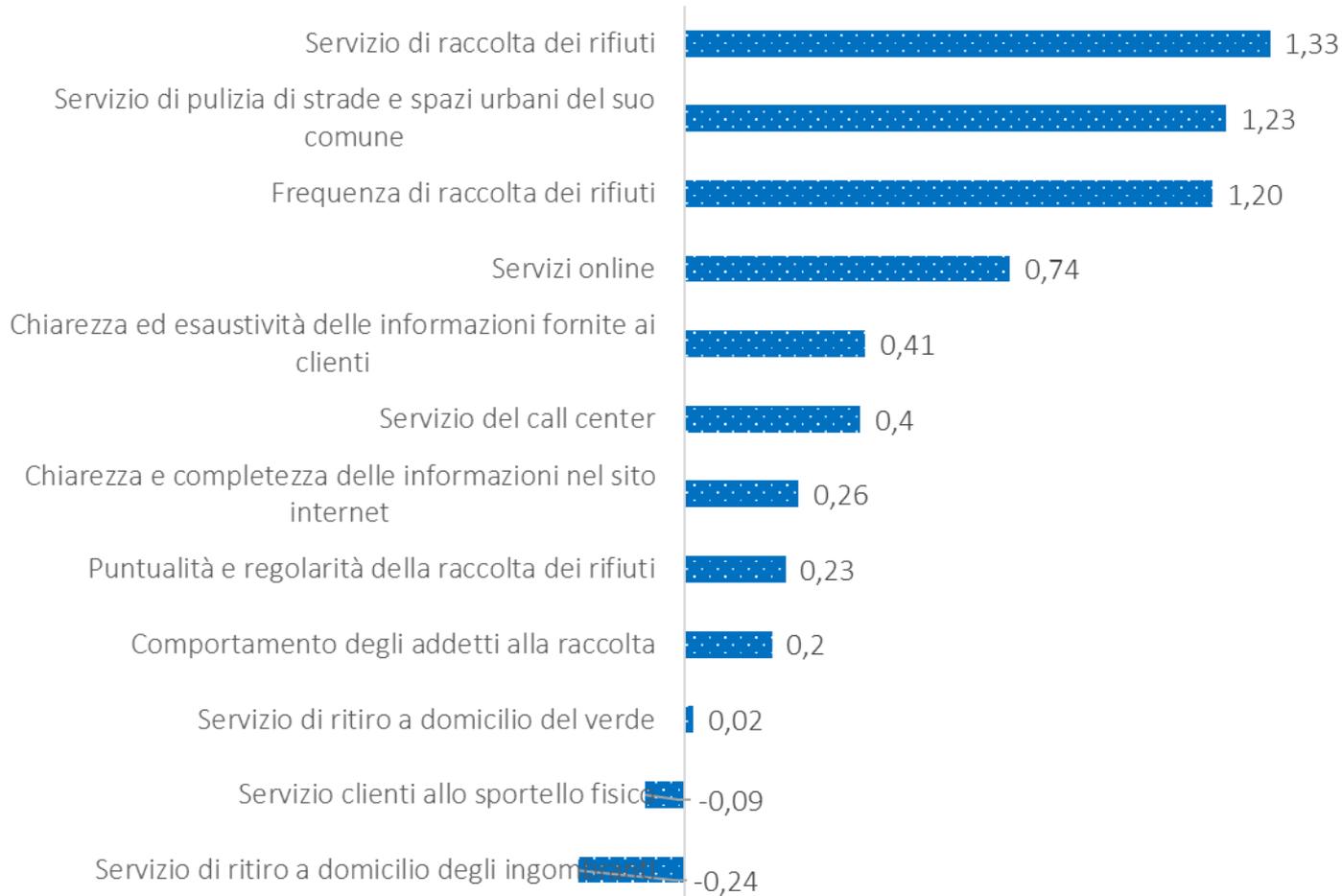




Gap –
Distanza tra aspettative
e percezioni



Gap – differenza tra importanza e soddisfazione



Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dai clienti nella capacità di Clara di rispondere alle loro esigenze.





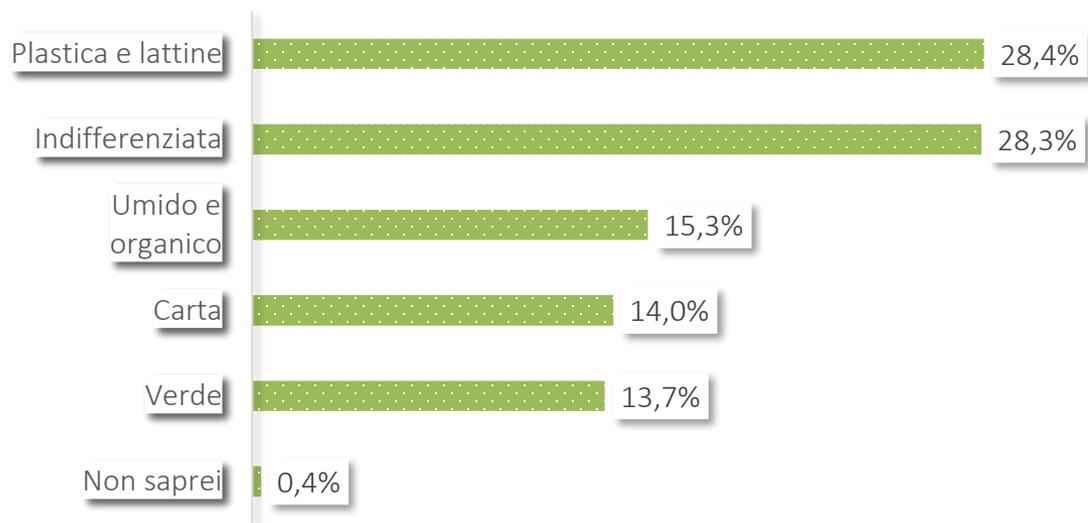
Servizi



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)

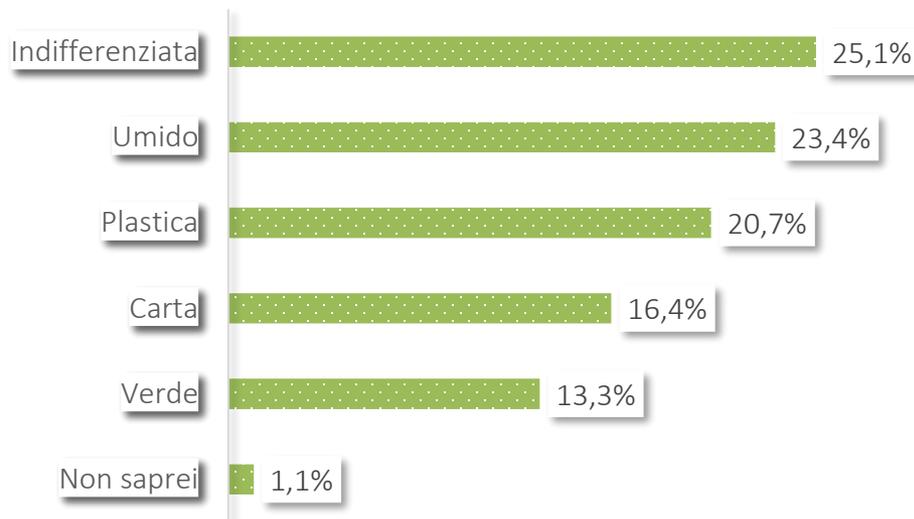


Confronto per area	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Plastica e lattine	31,5%	32,6%	31,0%	13,4%	30,2%
Umido e organico	10,6%	14,1%	14,7%	28,8%	15,4%
Indifferenziata	31,0%	29,4%	25,0%	29,2%	23,3%
Verde	14,5%	17,4%	9,5%	19,5%	10,9%
Carta	12,0%	6,5%	19,6%	8,5%	19,4%
Non saprei	0,4%	0,0%	0,2%	0,6%	0,8%

Insoddisfazione per puntualità e regolarità

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

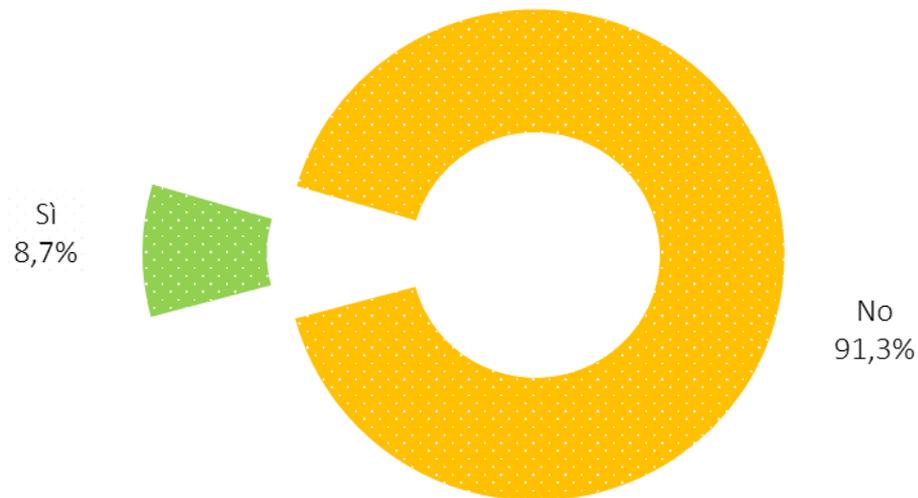
(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che assegnano un voto minore di 6 alla puntualità e regolarità del servizio)



Confronto per area	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Plastica e lattine	23,8%	28,6%	20,1%	15,7%	22,5%
Umido e organico	20,4%	28,6%	25,3%	25,7%	19,7%
Indifferenziata	26,3%	20,0%	21,4%	27,6%	25,4%
Verde	10,7%	8,6%	10,5%	19,9%	12,7%
Carta	17,2%	11,4%	21,8%	10,7%	18,3%
Non saprei	1,6%	2,8%	0,9%	0,4%	1,4%

Ritiro a domicilio del verde

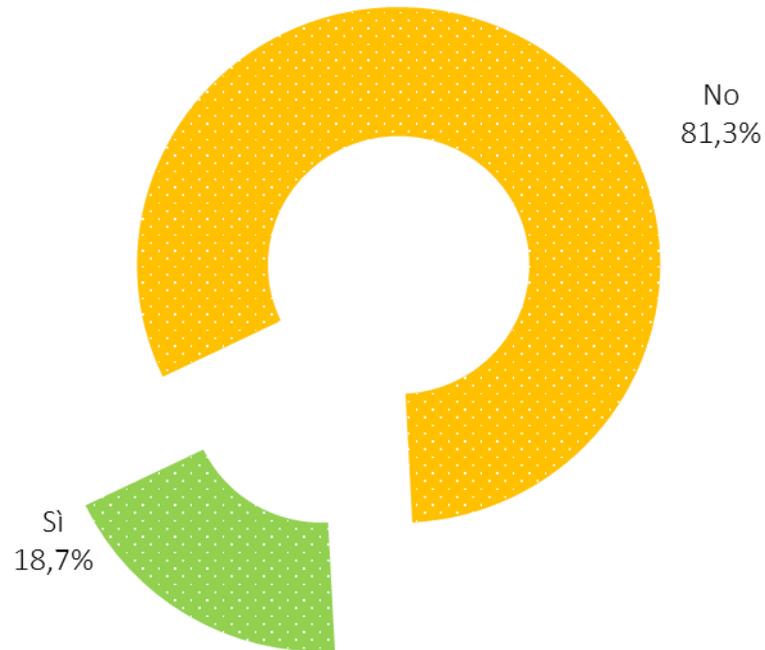
Nell'ultimo anno Le è capitato di usufruire del servizio di ritiro a domicilio del verde?



Confronto per area	TOTALE	Privata	Business	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	8,7%	8,8%	6,3%	12,6%	16,5%	7,4%	4,3%	10,5%
No	91,3%	91,2%	93,8%	87,4%	83,5%	92,6%	95,7%	89,5%

Ritiro a domicilio degli ingombranti

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



Confronto per area	TOTALE	Privata	Business	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	18,7%	19,0%	12,5%	18,2%	17,4%	19,0%	20,3%	17,8%
No	81,3%	81,0%	87,5%	81,8%	82,6%	81,0%	79,7%	82,2%



Centri di raccolta

Centro di raccolta

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



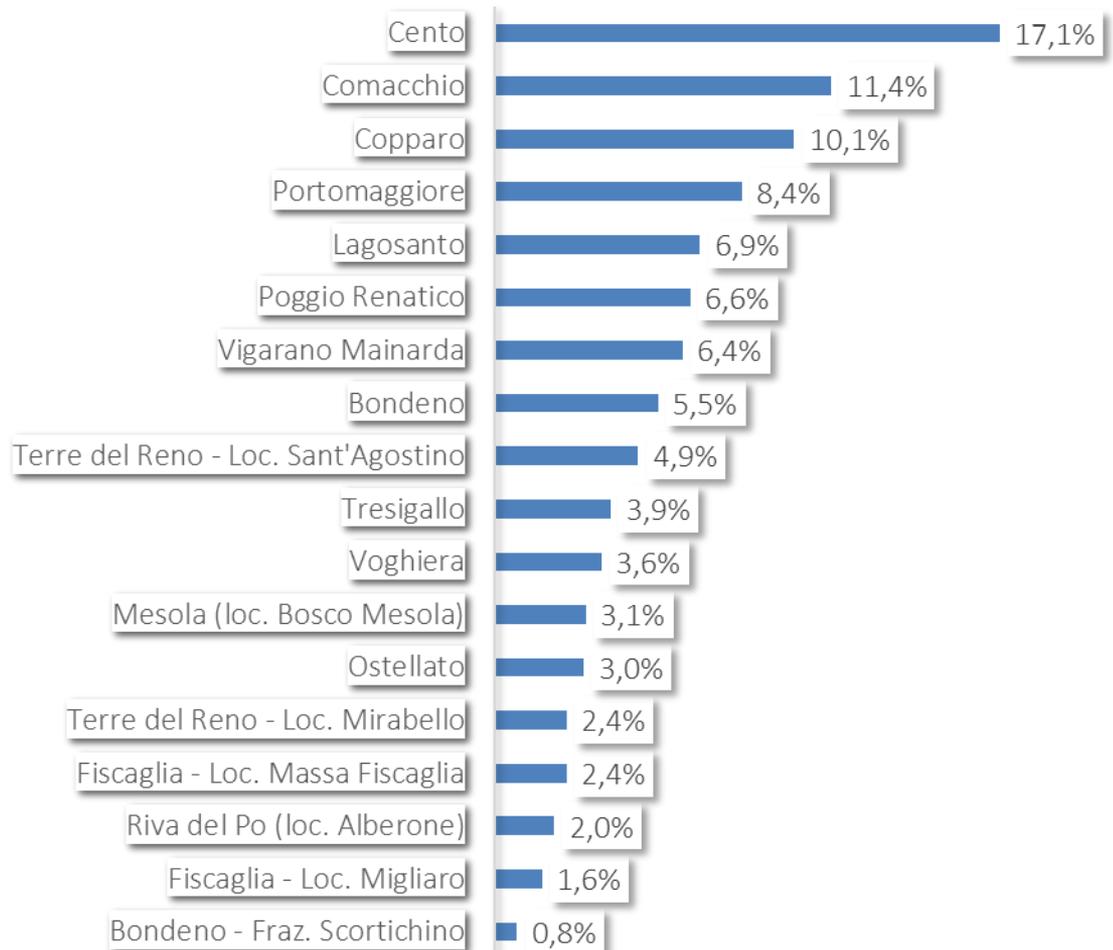
Confronto per area	TOTALE	Privata	Business	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	59,9%	60,5%	49,0%	78,5%	66,1%	48,3%	50,0%	69,6%
No	40,1%	39,5%	51,0%	21,5%	33,9%	51,7%	50,0%	30,4%

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)

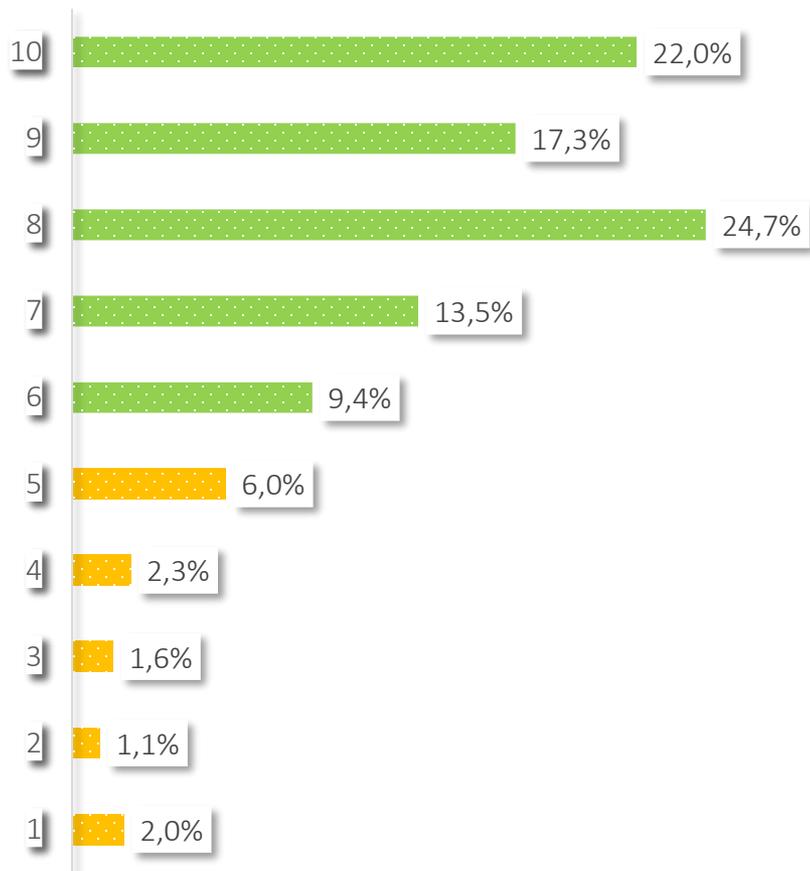
Bondeno	5,5%
Bondeno - Fraz. Scortichino	0,8%
Cento	17,1%
Comacchio	11,4%
Copparo	10,1%
Fiscaglia - Loc. Massa Fiscaglia	2,4%
Fiscaglia - Loc. Migliaro	1,6%
Lagosanto	6,9%
Mesola (loc. Bosco Mesola)	3,1%
Ostellato	3,0%
Poggio Renatico	6,6%
Portomaggiore	8,4%
Riva del Po (loc. Alberone)	2,0%
Terre del Reno - Loc. Mirabello	2,4%
Terre del Reno - Loc. Sant'Agostino	4,9%
Tresigallo	3,9%
Vigarano Mainarda	6,4%
Voghiera	3,6%



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)



86,9%

Voto	Percentuale
Voto 10	22,0%
Voto 9	17,3%
Voto 8	24,7%
Voto 7	13,5%
Voto 6	9,4%
Voto 5	6,0%
Voto 4	2,3%
Voto 3	1,6%
Voto 2	1,1%
Voto 1	2,0%



Contatto con Clara



Contatto con Clara

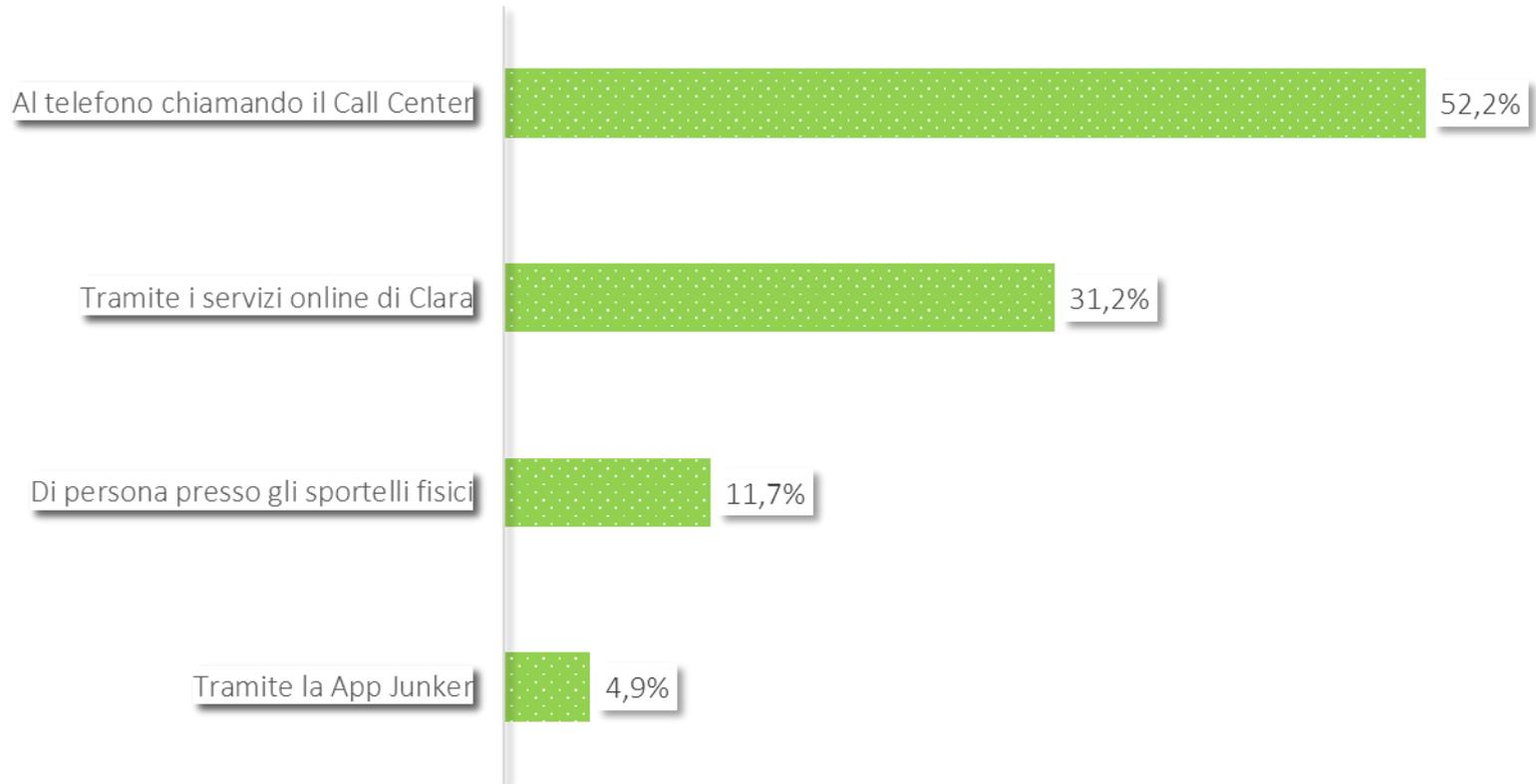
Nel corso dell'anno le è capitato di contattare - di persona, telefonando, via mail, online, etc. – Clara?



Confronto per area	TOTALE	Privata	Business	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	47,1%	46,6%	57,3%	45,4%	59,6%	46,4%	40,7%	50,3%
No	52,9%	53,4%	42,7%	54,6%	40,4%	53,6%	59,3%	49,7%

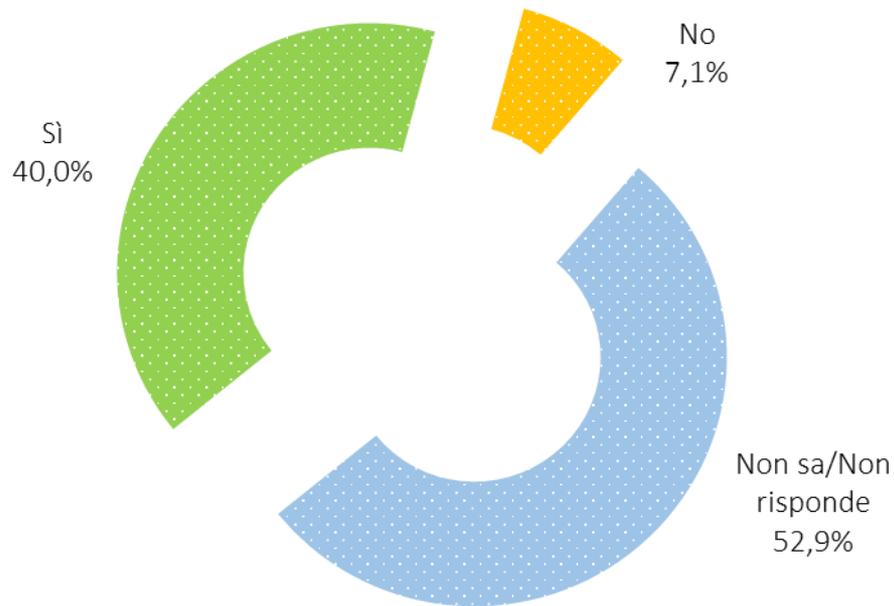
Contatto con Clara

Attraverso quali canali le è capitato di contattare Clara?



Contatto con Clara

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

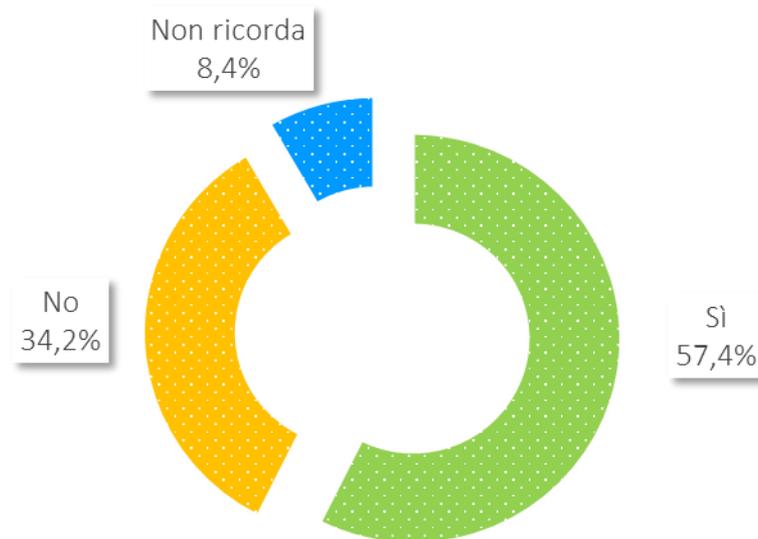


	TOTALE	Privata	Business	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	40,0%	39,4%	51,0%	36,4%	54,1%	37,8%	35,2%	43,7%
No	7,1%	7,2%	6,3%	9,1%	5,5%	8,6%	5,5%	6,6%
Non sa/Non risponde	52,9%	53,4%	42,7%	54,6%	40,4%	53,6%	59,3%	49,7%

Sito internet di Clara

Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di visitare il sito di Clara per cercare informazioni sul porta a porta, sui ritiri, sulle tariffe, etc?

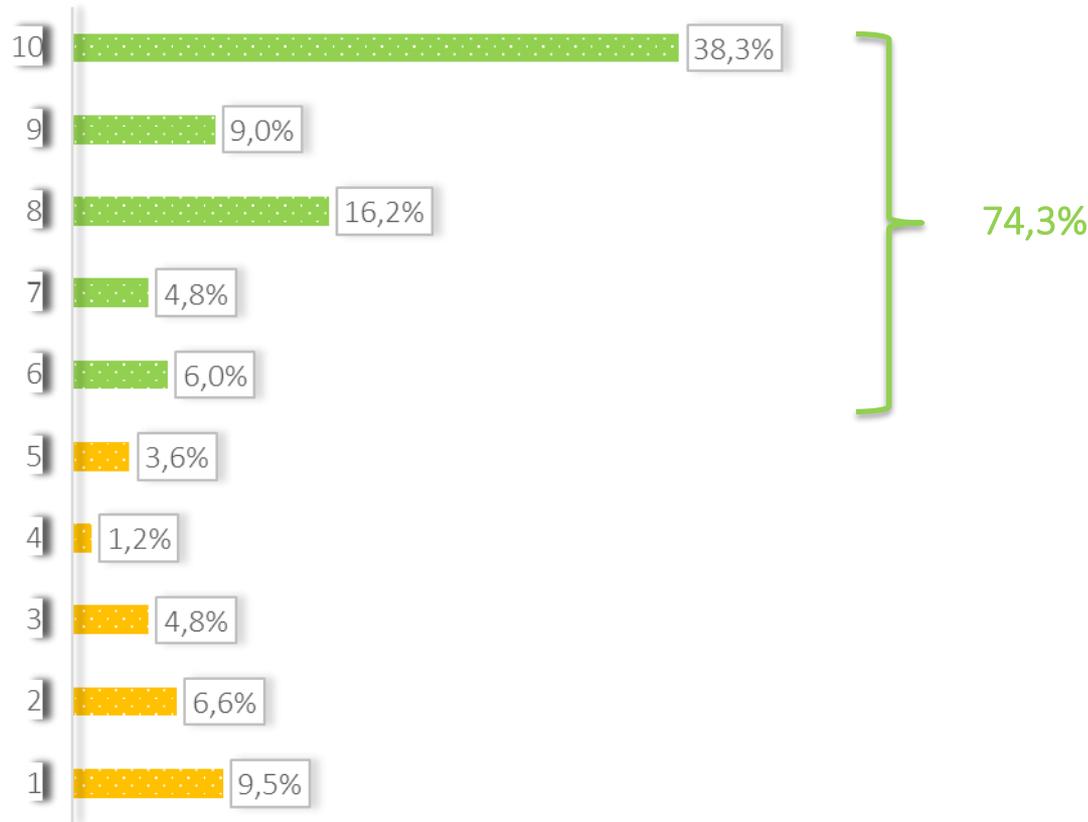
(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di aver contattato Clara)



Confronto per area	TOTALE	Privata	Business	Est - PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ovest- PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lidi - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	57,4%	57,0%	63,6%	60,8%	74,3%	58,7%	31,8%	68,6%
No	34,2%	34,8%	22,9%	32,2%	21,1%	33,4%	55,3%	24,3%
Non ricorda	8,4%	8,2%	13,5%	7,0%	4,6%	7,9%	12,9%	7,1%

Servizio utenza allo sportello fisico

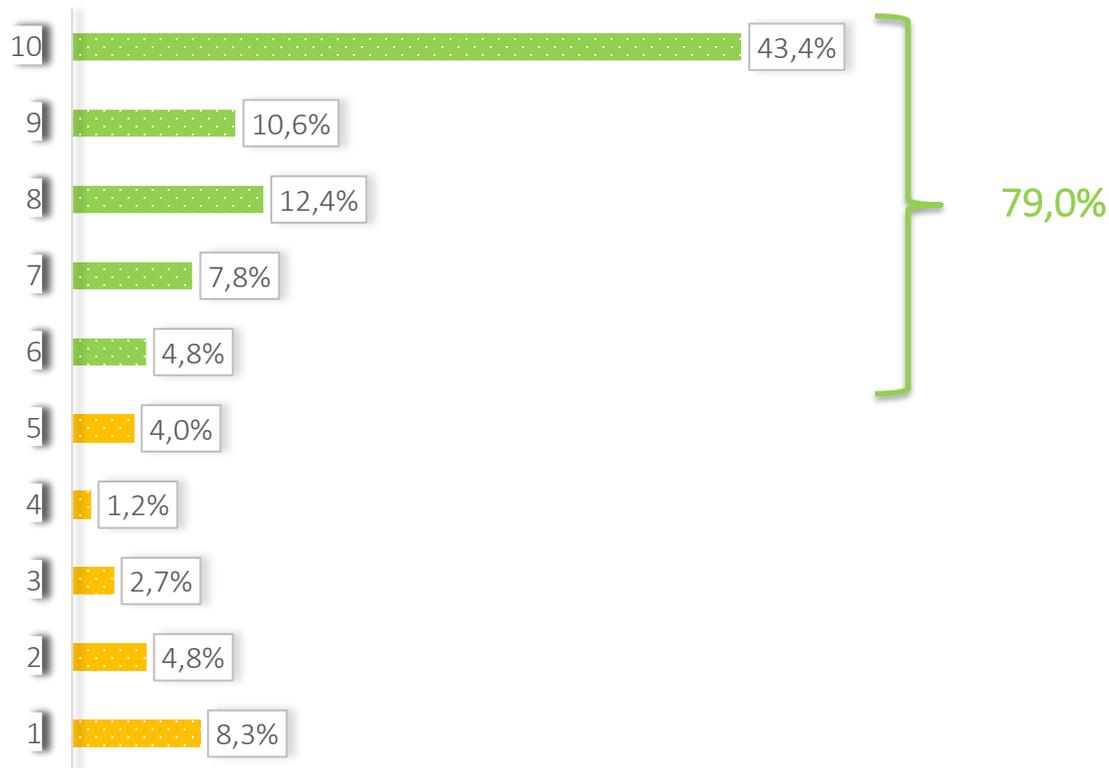
Per quanto riguarda il SERVIZIO SPORTELLLO FISICO, quanto è soddisfatto/a del servizio?



Voto	Percentuale
Voto 10	38,3
Voto 9	9,0
Voto 8	16,2
Voto 7	4,8
Voto 6	6,0
Voto 5	3,6
Voto 4	1,2
Voto 3	4,8
Voto 2	6,6
Voto 1	9,5

Servizio di Call Center

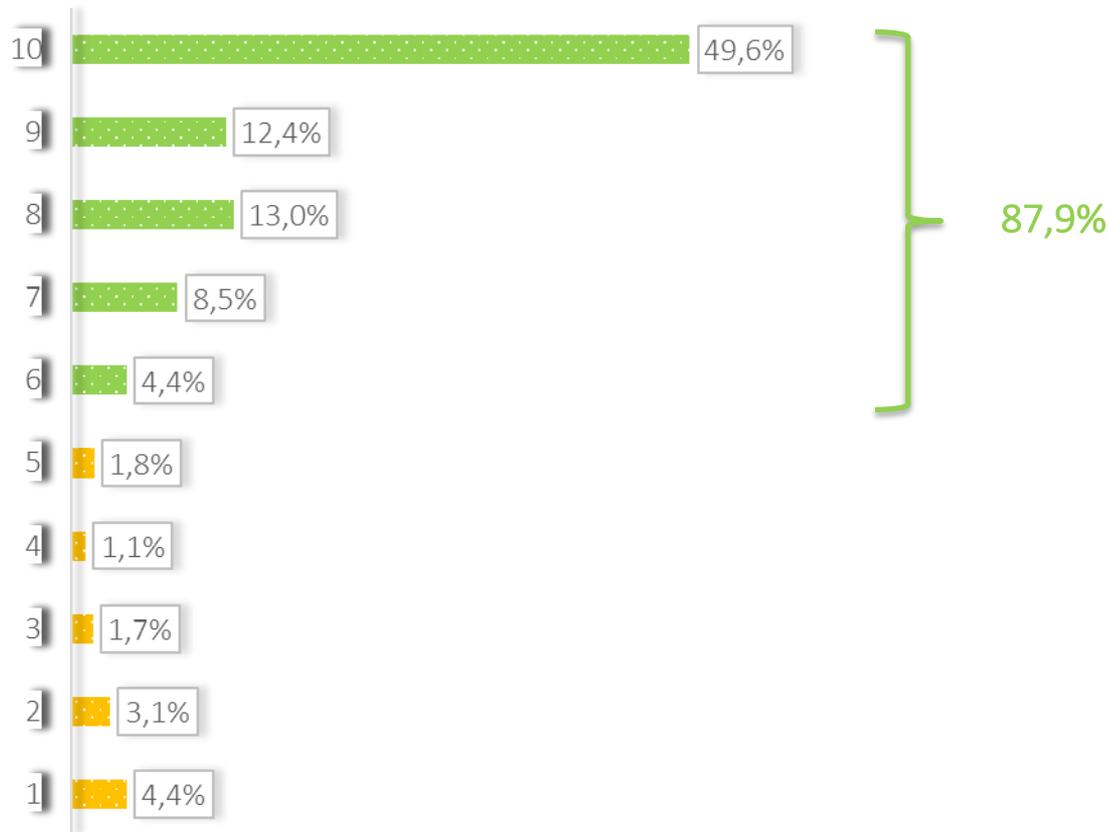
Per quanto riguarda il servizio del CALL CENTER, quanto è soddisfatto/a del servizio?



Voto	Percentuale
Voto 10	43,4
Voto 9	10,6
Voto 8	12,4
Voto 7	7,8
Voto 6	4,8
Voto 5	4,0
Voto 4	1,2
Voto 3	2,7
Voto 2	4,8
Voto 1	8,3

Servizio ONLINE

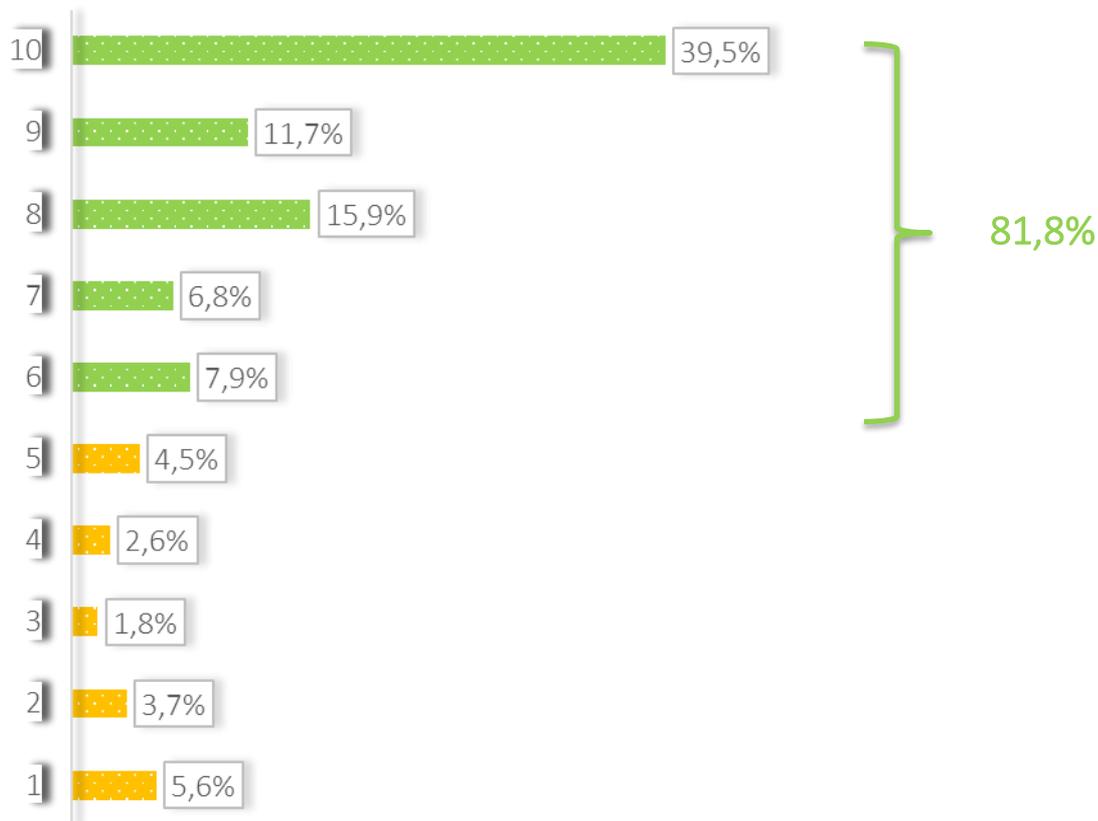
Per quanto riguarda i servizi ONLINE, quanto è soddisfatto/a del servizio?



Voto	Percentuale
Voto 10	49,6
Voto 9	12,4
Voto 8	13,0
Voto 7	8,5
Voto 6	4,4
Voto 5	1,8
Voto 4	1,1
Voto 3	1,7
Voto 2	3,1
Voto 1	4,5

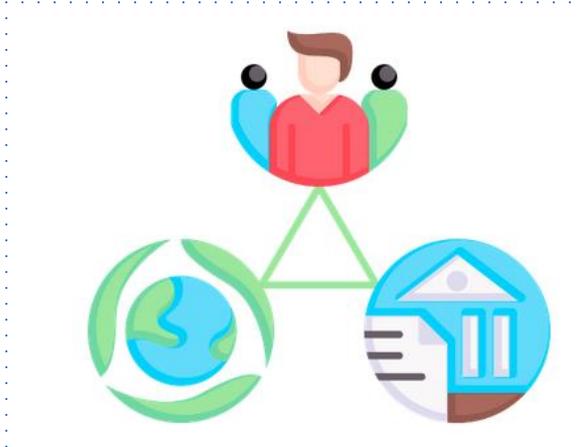
Sito internet

Per quanto riguarda la CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI NEL SITO INTERNET, quanto è soddisfatto/a del servizio?



Voto	Percentuale
Voto 10	39,5
Voto 9	11,7
Voto 8	15,9
Voto 7	6,8
Voto 6	7,9
Voto 5	4,5
Voto 4	2,6
Voto 3	1,8
Voto 2	3,7
Voto 1	5,6

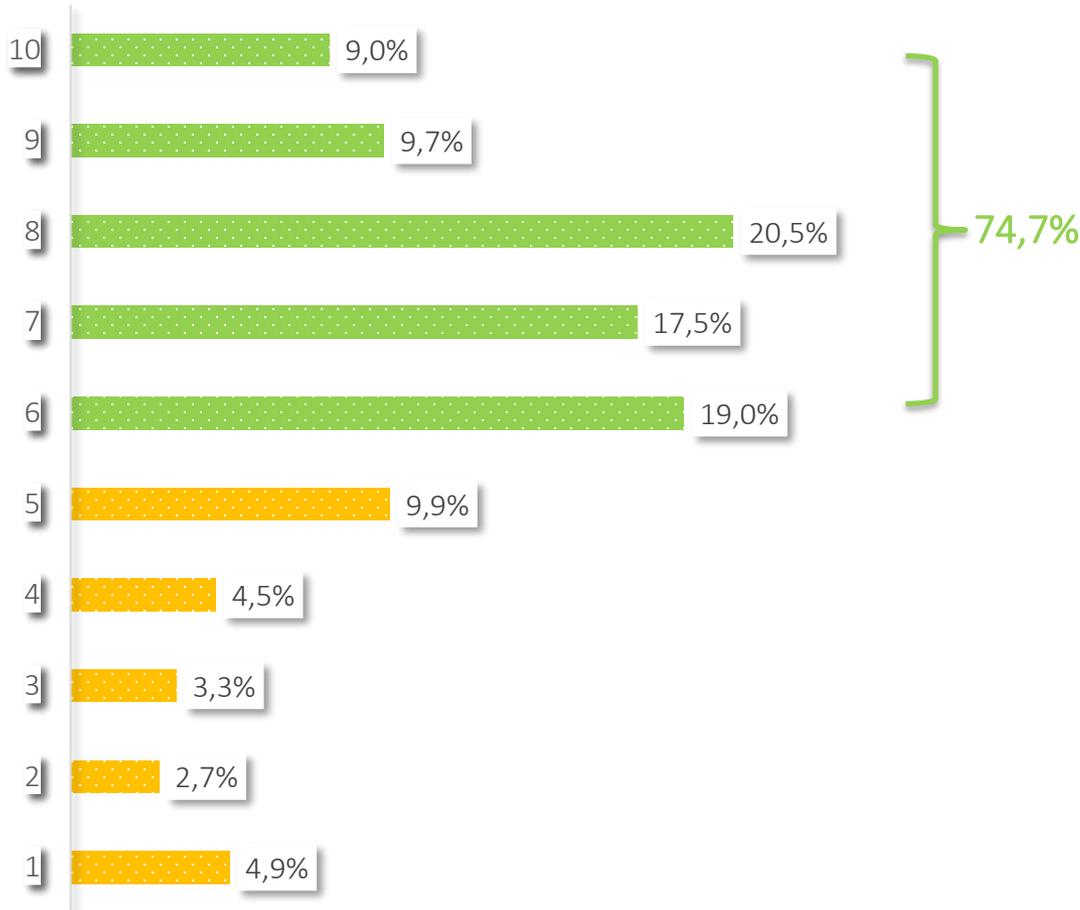
Sostenibilità



Politiche di sostenibilità

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

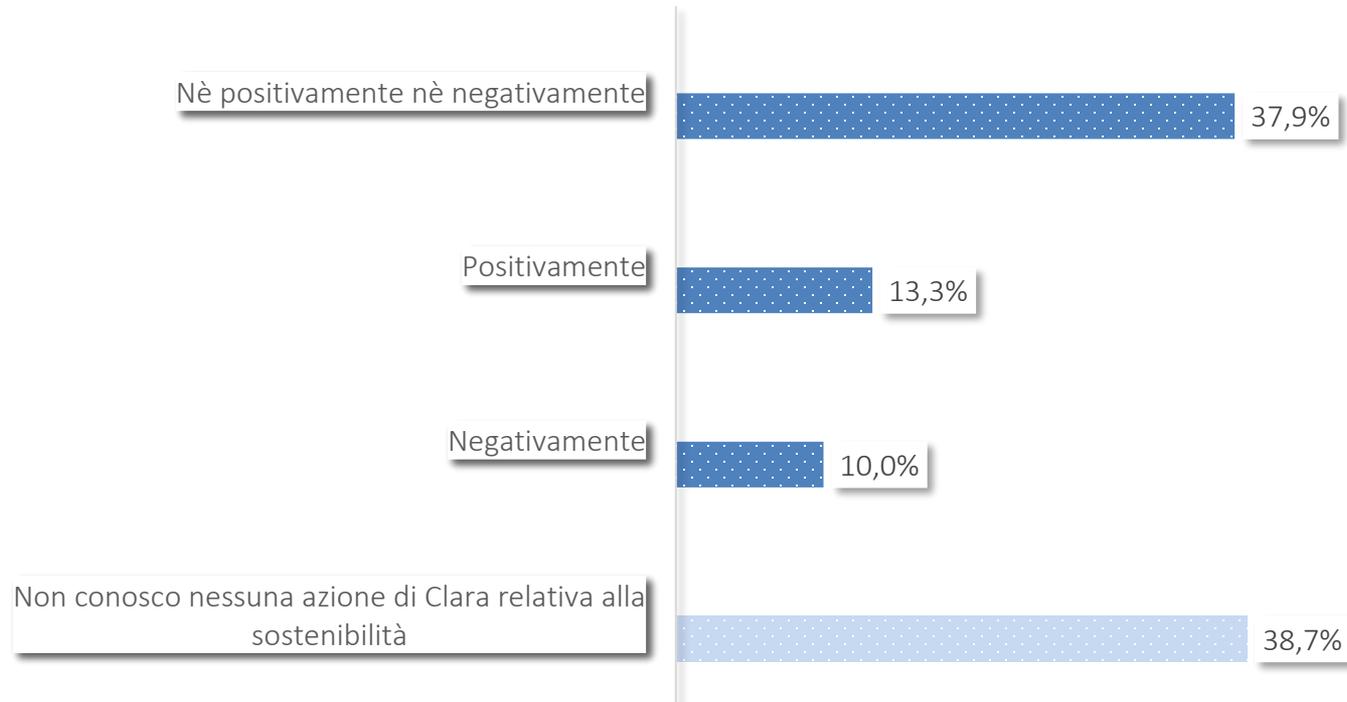
(Nota metodologica: Domanda posta a tutti)



Voto	Percentuale
Voto 10	9,0%
Voto 9	9,7%
Voto 8	20,5%
Voto 7	17,5%
Voto 6	18,0%
Voto 5	9,9%
Voto 4	4,5%
Voto 3	3,3%
Voto 2	2,7%
Voto 1	4,9%

Politiche di sostenibilità

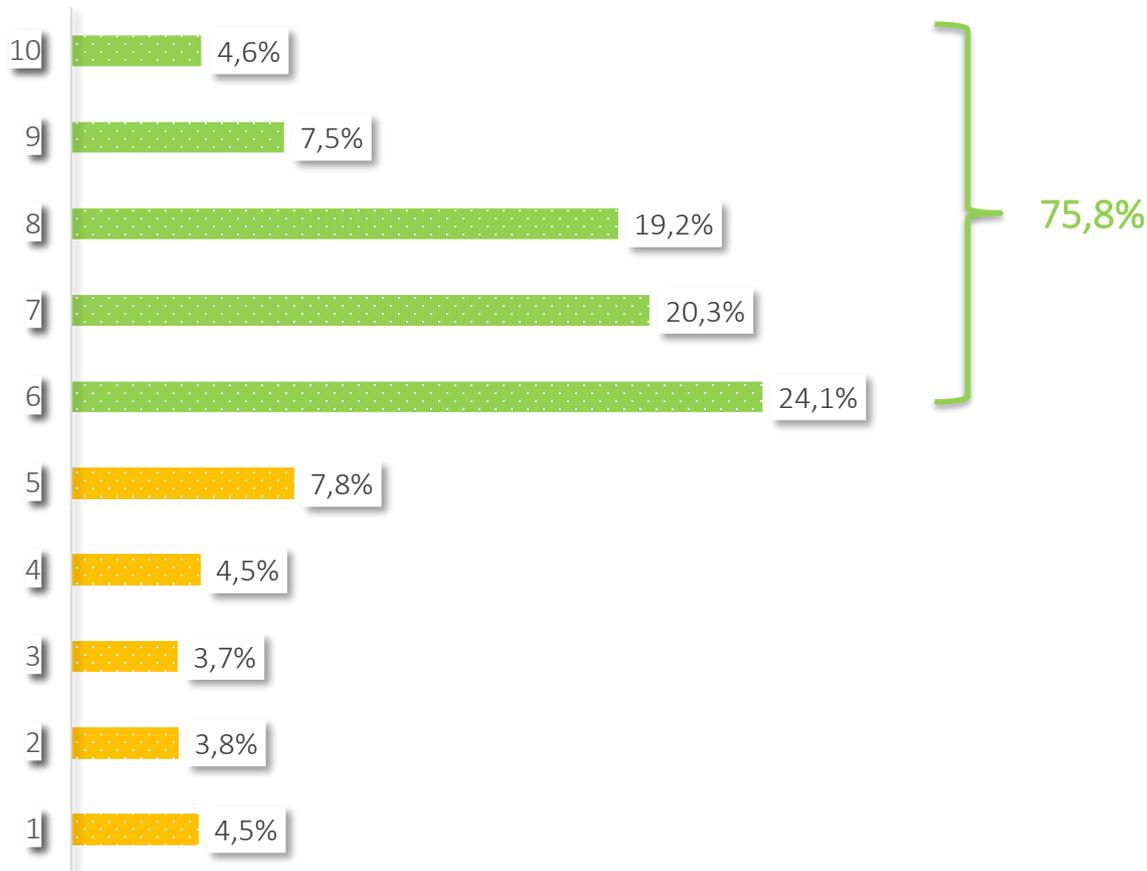
Come valuta il percorso di attuazione delle politiche di sostenibilità da parte di CLARA?



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	4,6%
Voto 9	7,5%
Voto 8	19,2%
Voto 7	20,3%
Voto 6	24,1%
Voto 5	7,8%
Voto 4	4,5%
Voto 3	3,7%
Voto 2	3,8%
Voto 1	4,5%