



Misurazione della Customer Satisfaction di utenza privata e business



Sintesi dei risultati

La **misurazione della Customer Satisfaction** degli utenti privati e business di Clara spa rientra in un'ottica di relazione con gli utenti ed i cittadini.

Negli ultimi anni si sono imposte nuove forme di partecipazione alla vita sociale, che incoraggiano ad **ascoltare la pubblica opinione** rispetto all'efficacia dell'operato delle società di servizi alla comunità.

Una maggiore disponibilità di strumenti di comunicazione diretti che permettono l'interazione continua – in particolare i social network – hanno **disintermediato** le relazioni tra cittadini e soggetti che hanno le responsabilità nel dare loro servizi. L'effetto però è che **è diventato più difficile avere una rappresentazione della pubblica opinione** che non sia fortemente condizionata da questo incessante rumore di fondo. Occorre ascoltare anche a quelle fasce di cittadini che non sono coinvolti da questi fenomeni e che continuano ad essere la maggioranza. In secondo luogo, la **diminuzione delle risorse disponibili** è un fenomeno che impone una gestione delle attività e delle **proposte da parte delle società di pubblici servizi quanto più possibile rispondente ai bisogni reali dei cittadini**.

Il modello applicato dall'Istituto Ixè, che ha realizzato questo studio, ha come obiettivo quello di offrire al Committente:

1. evidenza delle ricadute delle scelte fatte, delle azioni di miglioramento nel servizio e nella relazione con l'utenza
2. l'andamento dei giudizi e della sensibilizzazione a certi aspetti dei servizi, della relazione, dell'organizzazione
3. una mappa strategica e operativa che indichi:



quali siano punti di forza dell'Azienda e del servizio da valorizzare



quali le debolezze su cui intervenire



quali aspetti del servizio siano più o meno rilevanti per i cittadini



quali chiavi di relazione siano ancora da attivare o da riqualificare

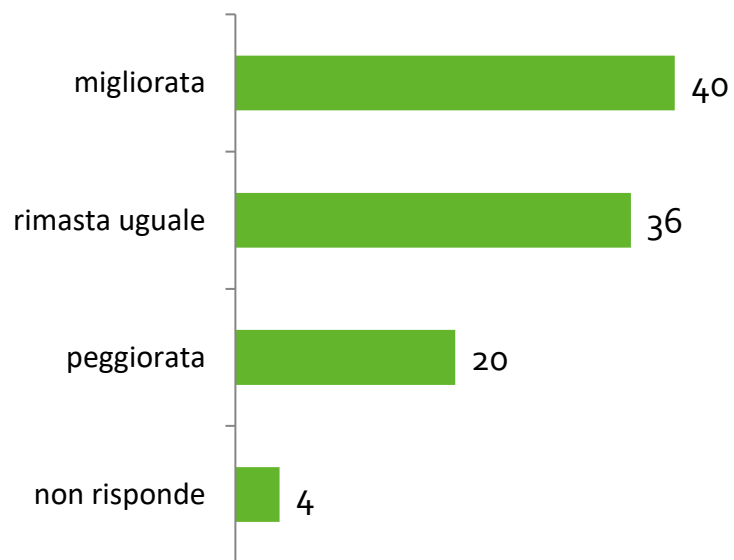
RISULTATI



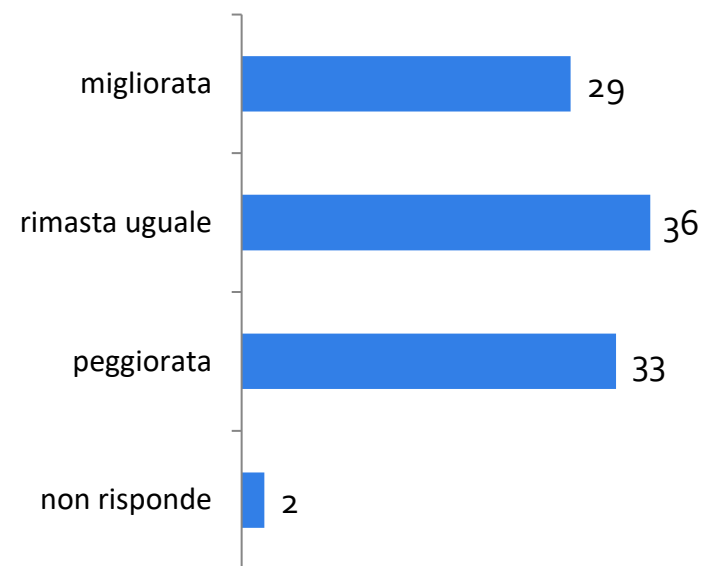
Valutazione dell'operato

A suo parere negli ultimi anni la pulizia del suo Comune è migliorata o è peggiorata?

UTENZA PRIVATA



UTENZA BUSINESS



Valori %

La soddisfazione complessiva

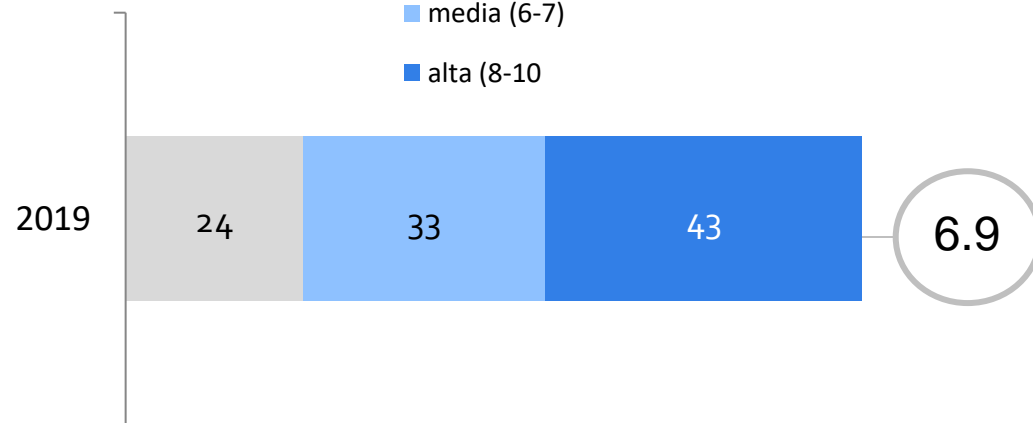
Mi potrebbe dire quanto si ritiene soddisfatto **COMPLESSIVAMENTE** del servizio di raccolta rifiuti?

UTENZA BUSINESS/UTENZA PRIVATA

■ soddisfazione bassa (1-5) ■ media (6-7)
■ alta (8-10) ■ non risponde



■ soddisfazione bassa (1-5)
■ media (6-7)
■ alta (8-10)



Valori %

I motivi di insoddisfazione 1/2

Per quale ragione si ritiene poco soddisfatto del servizio?

Possibili più risposte

Risposte spontanee

| | PRIVATI | BUSINESS |
|--|---------|----------|
| costo del servizio | 22 | 31 |
| ritiro mal organizzato/strade non servite | 22 | 29 |
| frequenza del ritiro plastica troppo bassa | 17 | 5 |
| saltano turni di raccolta | 16 | 8 |
| operatori lavorano male/rifiuti abbandonati | 15 | 3 |
| frequenza del ritiro indifferenziata/secco troppo bassa | 12 | 14 |
| spazzatura sulle strade | 10 | 7 |
| frequenza del ritiro dell'umido troppo bassa | 10 | 11 |
| numero dei sacchetti in dotazione insufficiente | 10 | 0 |
| mancanza di puntualità nel ritiro | 10 | 5 |
| scarsa qualità dei sacchetti in dotazione | 9 | 0 |
| organizzazione del servizio complicata | 9 | 10 |
| scarsa pulizia dei cassonetti, delle aree dei cassonetti | 7 | 2 |
| i cittadini si comportano male | 6 | 1 |
| i sacchi dell'indifferenziata si rompono | 6 | 0 |

Valori %

CONTINUA.....

I motivi di insoddisfazione 2/2

Per quale ragione si ritiene poco soddisfatto del servizio?

Possibili più risposte

Risposte spontanee

| | PRIVATI | BUSINESS |
|--|---------|----------|
| numero dei cassonetti insufficiente | 5 | 1 |
| differenziata a carico dei cittadini | 5 | 1 |
| bidoni pieni | 4 | 5 |
| orari/giornate del ritiro | 4 | 4 |
| contrario al porta a porta | 4 | 0 |
| contenitori troppo piccoli | 3 | 0 |
| contenitori dell'umido non vengono puliti | 2 | 0 |
| mancata fornitura dei bidoni/sacchetti | 2 | 0 |
| mancanza comunicazione da parte di azienda | 2 | 2 |
| operatori maleducati | 1 | 1 |
| aumento costo ritiro del verde | 1 | 0 |
| pagamento sacchi/bidoni | 1 | 0 |
| costo dei sacchi | 0 | 3 |
| distanza delle aree ecologiche | 0 | 2 |
| altro | 5 | 4 |
| non sa | 4 | 5 |

Valori %

Gli ambiti di miglioramento 1/2

Secondo Lei in cosa dovrebbe migliorare la raccolta rifiuti nella sua zona?

Possibili più risposte

Risposte spontanee

| | PRIVATI | BUSINESS |
|--|---------|----------|
| niente, va bene così | 31 | 25 |
| raccolta umido più frequente | 10 | 6 |
| raccolta della plastica più frequente | 9 | 5 |
| raccolta dell'indifferenziata/secco più frequente | 8 | 8 |
| bollette meno elevate/riduzione dei costi | 8 | 8 |
| più senso civico/maggiore educazione della gente | 6 | 6 |
| operatori devono raccogliere i sacchi per strada | 5 | 4 |
| numero dei sacchetti forniti/fornitura | 5 | 3 |
| raccolta del verde | 4 | 0 |
| puntualità nel ritiro/non saltare giorni | 4 | 4 |
| consistenza dei sacchetti forniti | 4 | 1 |
| tornare al vecchio sistema | 4 | 3 |
| orari delle raccolte | 4 | 6 |
| pulizia delle strade | 3 | 3 |
| sistema meno complicato, più pratico | 3 | 6 |
| non costringere a conservare in casa/all'interno l'umido | 2 | 0 |
| gestione degli ingombranti | 2 | 4 |
| maggior numero di cassonetti (cestini/isole ecologiche) | 2 | 5 |
| raccolta carta più frequente | 2 | 1 |

Valori %

Gli ambiti di miglioramento 2/2

Secondo Lei in cosa dovrebbe migliorare la raccolta rifiuti nella sua zona?

Possibili più risposte

Risposte spontanee

| | PRIVATI | BUSINESS |
|---|---------|----------|
| operatori più educati | 1 | 1 |
| orari di deposito in strada dell'umido | 1 | 2 |
| centri raccolta sempre aperti | 1 | 1 |
| dimensioni piu' grandi dei contenitori | 1 | 1 |
| pulizia dei contenitori | 1 | 4 |
| efficienza | 1 | 0 |
| controllo sul contenuto dei cassonetti/sorveglianza | 1 | 1 |
| piu' centri raccolta/piu' vicini | 1 | 0 |
| dislocazione dei cassonetti | 1 | 1 |
| comunicazione da e con l'azienda/informazione | 1 | 2 |
| incentivi su raccolta | 1 | 0 |
| porta a porta per vetro | 1 | 0 |
| cambiare i bidoni/cassonetti rotti | 1 | 0 |
| raccolta porta a porta di altri materiali come cartone, ... | 1 | 0 |
| raccolta anche nei giorni festivi | 1 | 0 |
| piu' operatori | 1 | 0 |
| cassonetti con la card/telecamere per controlli | 1 | 0 |
| non c'è servizio ritiro di toner, cartucce, elettronica | 0 | 1 |
| i vertici dell'azienda | 0 | 1 |
| maggiore personalizzazione | 0 | 2 |
| ritardi nella consegna dei sacchetti | 0 | 1 |
| altro | 2 | 5 |
| non sa/non risponde | 9 | 11 |

Valori %

La soddisfazione per alcuni aspetti organizzativi



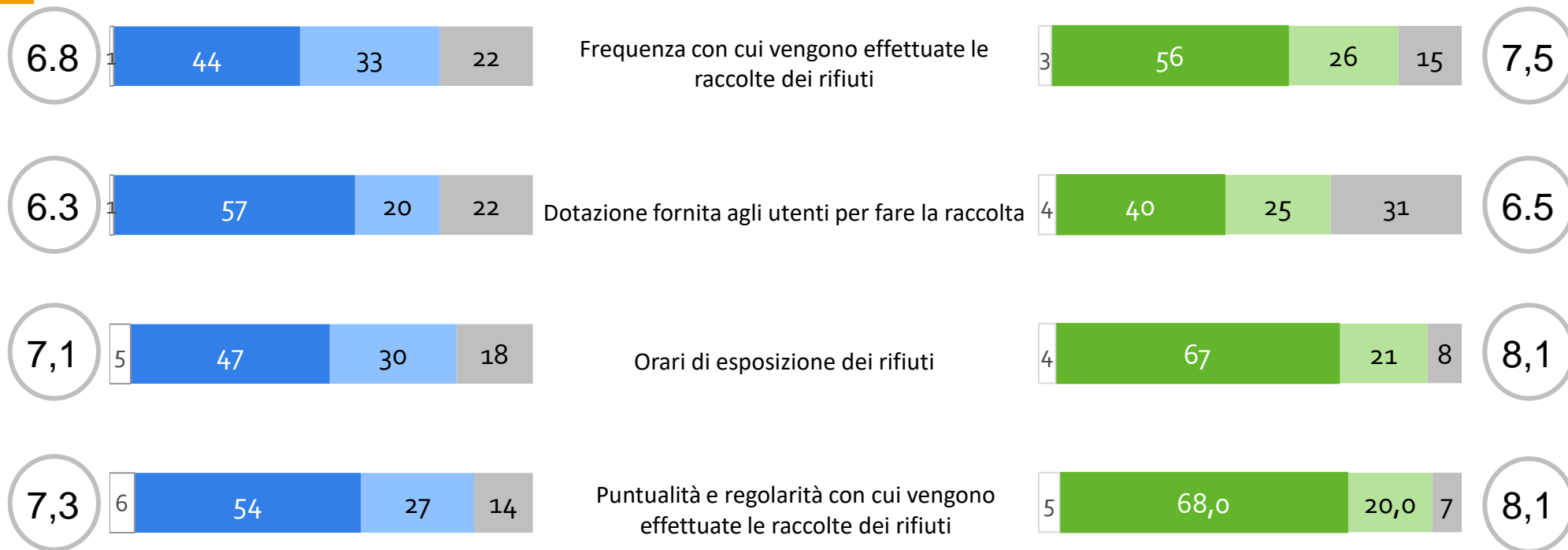
Quanto è soddisfatto di:

UTENZA BUSINESS

UTENZA PRIVATA

soddisfazione alta media bassa non sa

soddisfazione alta media bassa non sa

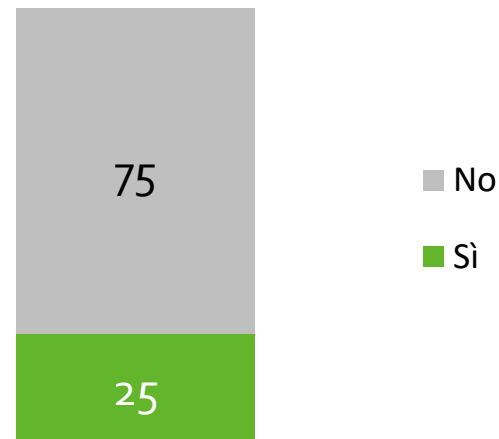


Valori %

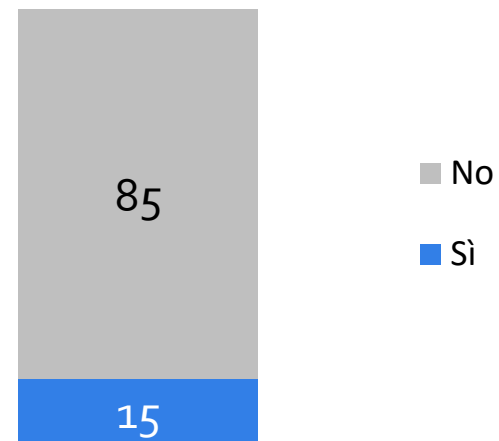
L'utilizzo del ritiro a domicilio

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

UTENZA PRIVATA



UTENZE BUSINESS

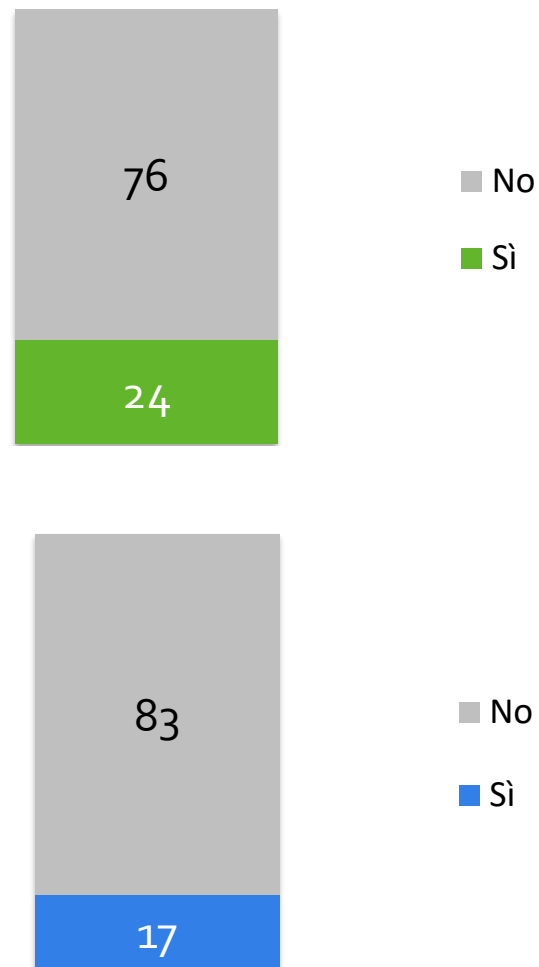


Valori %

L'utilizzo del ritiro a domicilio

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

UTENZE BUSINESS
UTENZE PRIVATA



Valori %

La soddisfazione per il ritiro del verde

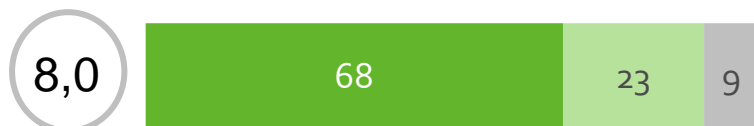
Quanto è soddisfatto di:

UTENZA PRIVATA

UTENZA BUSINESS

■ soddisfazione alta ■ media ■ bassa □ non sa

■ soddisfazione alta ■ media ■ bassa □ non sa



affidabilità del servizio



tempo di attesa per l'esecuzione del servizio



Valori %

La soddisfazione per il ritiro degli ingombranti

Quanto è soddisfatto di:

UTENZA PRIVATA

UTENZA BUSINESS

■ soddisfazione alta ■ media ■ bassa ■ non sa

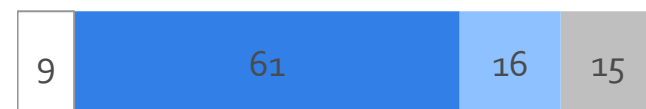
■ soddisfazione alta ■ media ■ bassa ■ non sa

8,2



affidabilità del servizio

7,5



7,7



tempo di attesa per l'esecuzione del servizio

7,0



Valori %

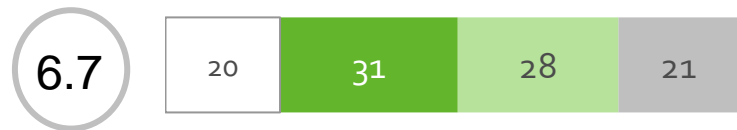
La soddisfazione per la pulizia delle aree comuni



Quanto è soddisfatto di:

UTENZA PRIVATA

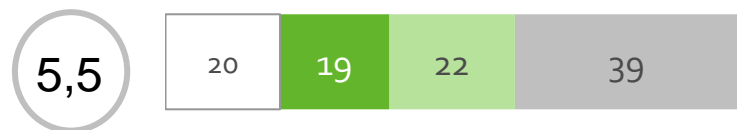
soddisfazione alta ■ media ■ bassa ■ non sa



Spazzamento e svuotamento dei cestini sulle strade



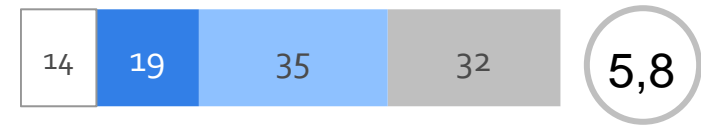
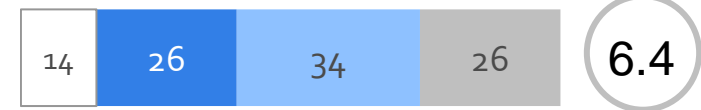
Pulizia e cura delle aree verdi



Recupero dei rifiuti abbandonati

UTENZA BUSINESS

soddisfazione alta ■ media ■ bassa ■ non sa



Valori %

I sistemi di raccolta preferiti

In linea generale se potesse scegliere lei preferirebbe il sistema di raccolta dei rifiuti con i cassonetti sulle strade oppure preferirebbe la raccolta porta a porta (con l'attuale frequenza di raccolta)?

UTENZA BUSINESS UTENZA PRIVATA

- Raccolta porta a porta
- Indifferente
- Cassonetti sulle strade
- non risponde



- Raccolta porta a porta
- Indifferente
- Cassonetti sulle strade
- non risponde

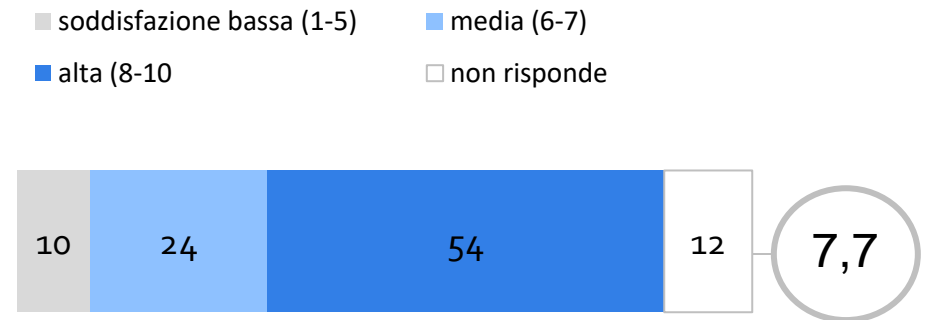
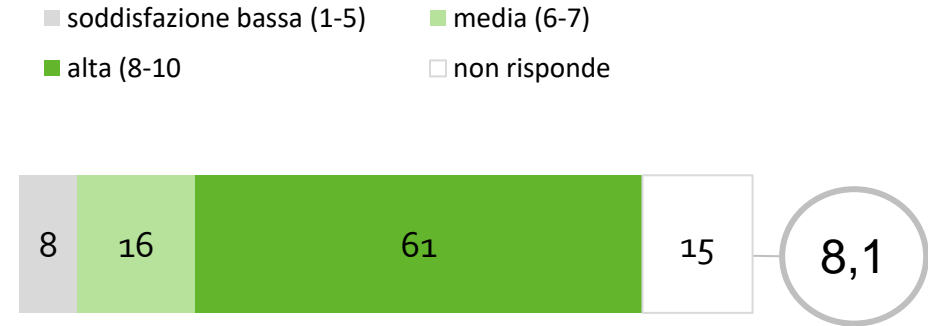


Valori %

La soddisfazione per il comportamento degli addetti

Quanto è soddisfatto del comportamento degli addetti alla raccolta:

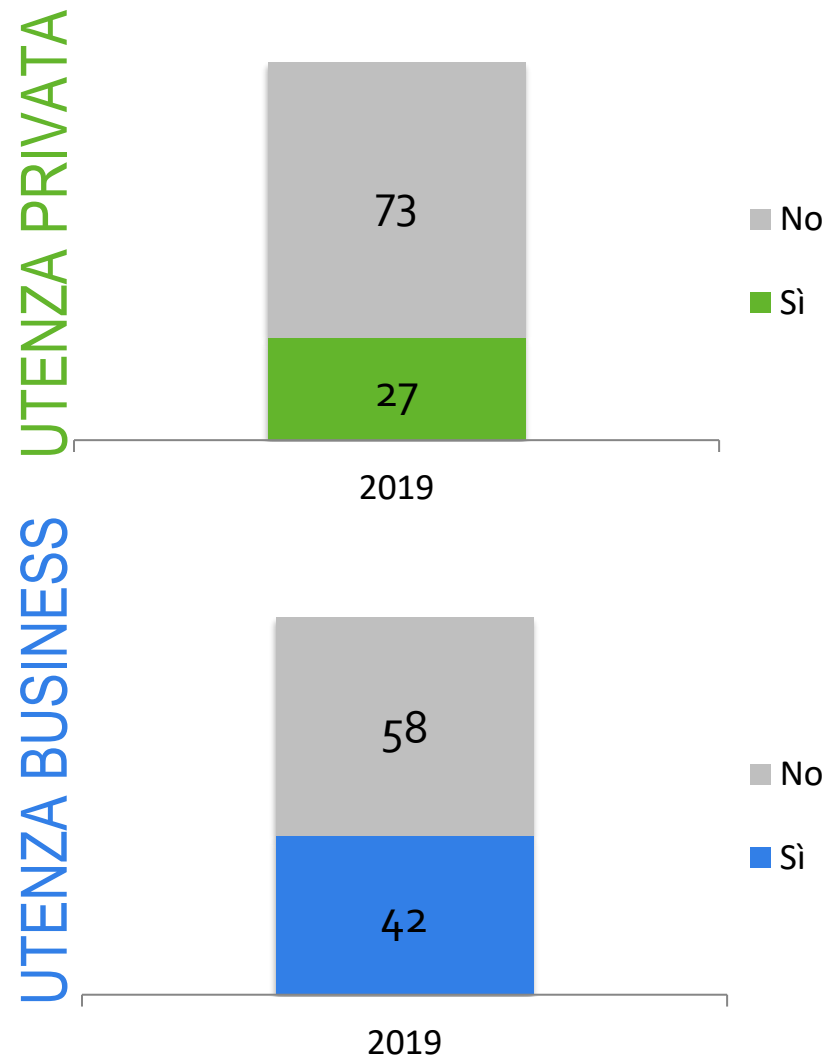
UTENZA BUSINESS UTENZA PRIVATA



Valori %

L'utilizzo degli sportelli

Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di contattare - di persona allo sportello al telefono o via mail online.. - la società che si occupa di raccolta dei rifiuti?

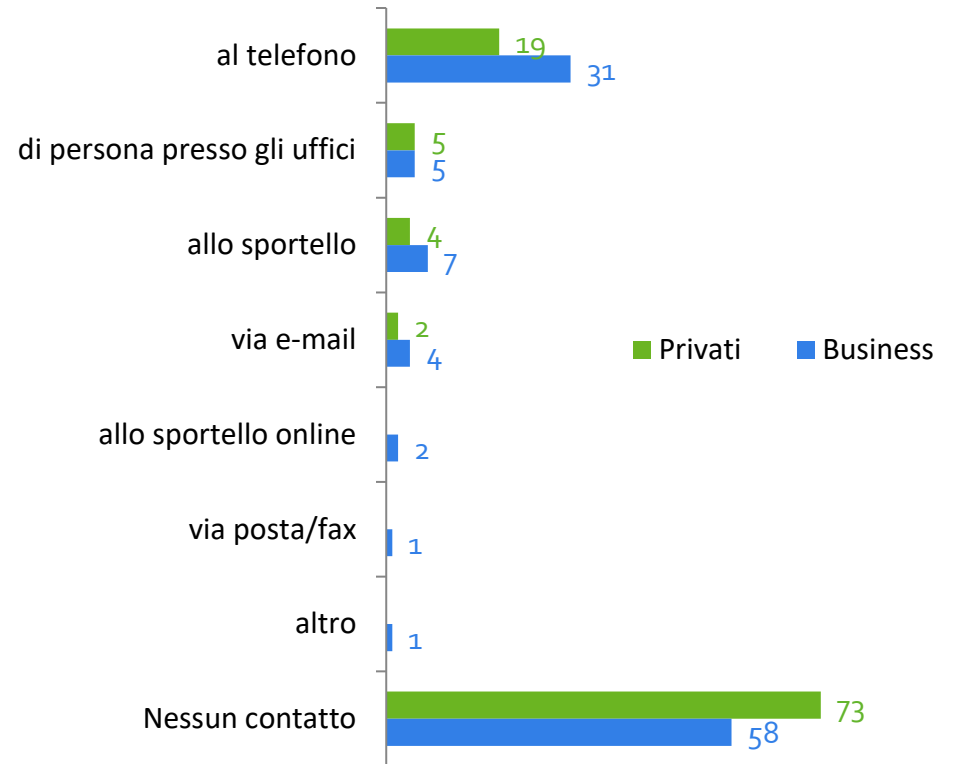


Valori %

Canali di contatto

Nel corso dell'ultimo anno le è capitato di contattare - di persona allo sportello al telefono o via mail online.. - la società che si occupa di raccolta dei rifiuti? (se sì) attraverso quali canali?

Possibili più risposte
Risposte spontanee



Valori %

I motivi di contatto

Per quali motivi ha contattato la società che gestisce i rifiuti?

Possibili più risposte

Risposte spontanee

| | Privati | Business |
|---|---------|----------|
| richiesta di ritiro verde/ingombranti | 26 | 13 |
| segnalazione di mancato ritiro | 18 | 25 |
| fornitura di sacchetti/compostiera/bidoni | 14 | 6 |
| informazioni su servizi | 13 | 12 |
| nuove attivazioni/contratti/cambi residenza/chiusura attività o decesso | 9 | 5 |
| informazioni/chiarimenti su bollette/fatture/pagamenti | 8 | 13 |
| informazioni su utenze | 6 | 5 |
| segnalazione di ingombranti/rifiuti abbandonati | 6 | 4 |
| sostituzione di sacchetti/bidoni/contenitori | 4 | 6 |
| lamentele su pulizia (strade, isole ecologiche | 4 | 3 |
| smaltimenti di materiali specifici | 3 | 5 |
| richiesta di bidoni piu' grandi | 2 | 5 |
| compostiera | 2 | 0 |
| informazioni su orari e calendari | 1 | 2 |
| richiesta di maggior numero di cassonetti | 1 | 3 |
| altro | 2 | 0 |
| non ricordo | 1 | 5 |

Valori %

La soddisfazione per gli sportelli

Quanto è soddisfatto di:

| UTENZA PRIVATA | <i>telefonico</i> | <i>sportello</i> | <i>via mail</i> |
|---|-------------------|------------------|-----------------|
| Cortesia si chi opera al servizio clienti | 8,0 | 8,6 | 7,3 |
| Competenza di chi opera al servizio clienti | 7,7 | 8,3 | 7,2 |
| Tempi di attesa del servizio clienti | 7,3 | 7,7 | 7,6 |

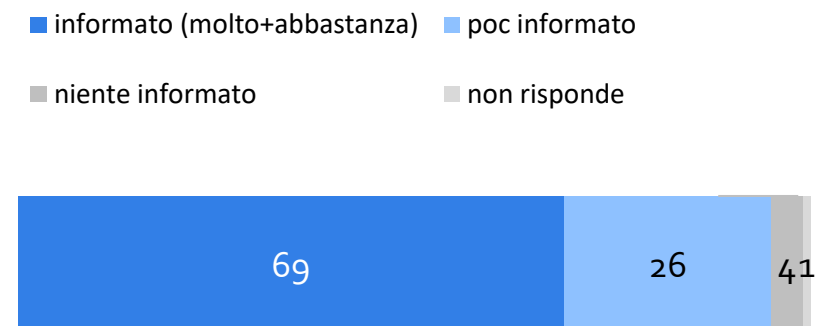
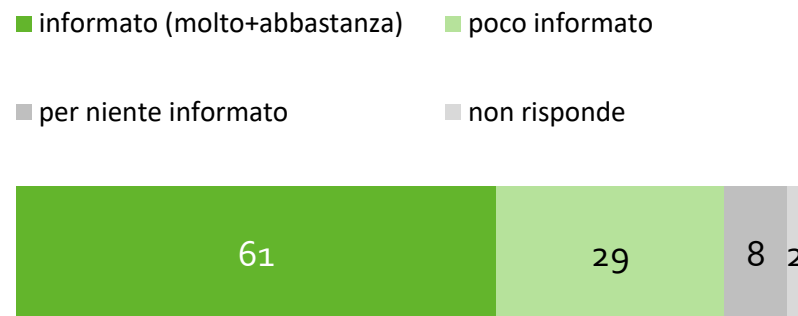
| UTENZA BUSINESS | <i>telefonico</i> | <i>sportello</i> | <i>via mail</i> |
|---|-------------------|------------------|-----------------|
| Cortesia si chi opera al servizio clienti | 7,6 | 6,4 | 7,7 |
| Competenza di chi opera al servizio clienti | 7,7 | 5,4 | 8,0 |
| Tempi di attesa del servizio clienti | 7,5 | 5,2 | 8,2 |

Valori medi 1-10

Il livello di informazione

Complessivamente quanto si ritiene informato sui servizi di CLARA?

UTENZA BUSINESS UTENZA PRIVATA



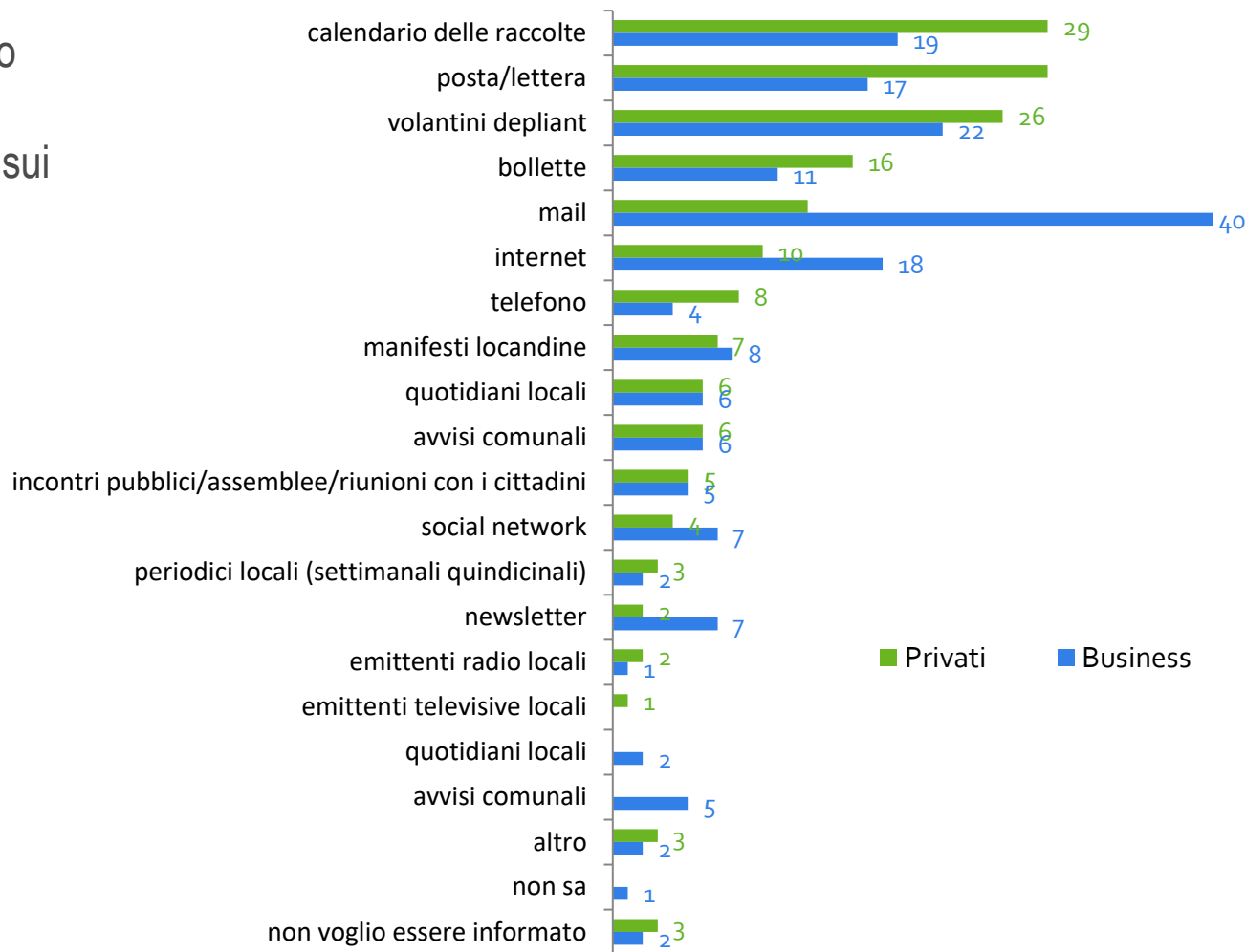
Valori %

I canali di informazione preferiti

Con quali dei seguenti mezzi e/o canali informativi preferirebbe essere informato sulle attività e sui servizi di Area?

Possibili più risposte

Risposte sollecitate



Valori %

NOTA METODOLOGICA



Metodologia



| | |
|--------------------------|---|
| COMMITTENTE: | CLARA spa |
| SOGGETTO REALIZZATORE: | ISTITUTO IXÈ SRL |
| METODOLOGIA: | INDAGINE QUANTITATIVA CAMPIONARIA |
| METODO DI RACCOLTA DATI: | VIA TELEFONO FISSO (SISTEMA CATI) |
| UNIVERSO: | 1) FAMIGLIE RESIDENTI NEI COMUNI SERVITI DA CLARA SPA all'interno della famiglia risponde chi si occupa della gestione dei rifiuti e della raccolta differenziata 2) IMPRESE/ATTIVITÀ CON SEDE NEI COMUNI SERVITI DA CLARA SPA all'interno dell'impresa/attività risponde chi si occupa della gestione dei rifiuti |
| CAMPIONE INTERVISTATO: | INTERVISTE DISTRIBUITE IN MODO NON PROPORZIONALE, IN MODO DA RAPPRESENTARE ANCHE I COMUNI PIÙ PICCOLI PONDERAZIONE EX POST PER COMUNE, NEL CASO DELLE FAMIGLIE, SULLA BASE DELLA DISTRIBUZIONE DEGLI ABITANTI E NON DELLE UTENZE, PER EVITARE EVENTUALI BIAS LEGATI ALLE SECONDE CASE; NEL CASO DELLE IMPRESE, SULLA BASE DELLA DISTRIBUZIONE DELLE UTENZE |

Metodologia

DIMENSIONE CAMPIONARIA: 904 UTENZE DOMESTICHE
156 UTENZE NON DOMESTICHE (BUSINESS)

PERIODO DI RILEVAZIONE: DAL 16 AL 29 MAGGIO 2019

Metodologia



Gli aggregati sulla base del metodo di organizzazione del servizio con cui si presentano le segmentazioni sono i seguenti:

Comuni o località ex Area con PaP e Tari tradizionale

(privati 515 casi – business 74 casi)

Codigoro

Copparo

Fiscaglia

Goro

Jolanda di Savoia

Lagosanto

Masi Torello

Mesola

Ostellato

Portomaggiore

Riva del Po Loc.Berra

Voghiera

Comuni o località ex Area con PaP e Tariffa su Misura

(privati 118 casi – business 16 casi)

Riva del Po Loc.Ro

Tresignana loc. Formignana

Tresignana loc. Tresigallo

Comacchio – Pap e Tari tradizionale

(privati 39 casi – business 10 casi)

Comacchio comune

Comacchio - forese

Comacchio - San Giuseppe

Comacchio – Vaccolino

Comacchio – Volania

Comacchio - Lido di Volano

Comuni ex Cmv – PaP e Tari tradizionale

(privati 197 casi – business 43 casi)

Bondeno

Cento

Poggio Renatico

Terre del Reno LOCALITA' MIRABELLO

Vigarano Mainarda

Cassonetti

(privati 10 casi – business 11 casi)

Lidi comacchiesi - cassonetti metodo secco/umido

Comacchio - Porto Garibaldi

Comacchio - Lido degli Estensi

Comacchio - Lido di Spina

Comacchio - Lido di Pomposa

Comacchio - Lido degli Scacchi

Comacchio - Lido delle Nazioni

Località ex Cmv – cassonetti monomateriale

(privati 25 casi – business 2 casi)

Terre del Reno località Sant'Agostino



www.istitutoixe.it | info@istitutoixe.it



[@istitutoixe.it](https://twitter.com/istitutoixe)



[/istitutoixe.it](https://www.facebook.com/istitutoixe.it)

Alex Buriani

a.buriani@istitutoixe.it

Margherita Sartorio Mengotti

m.sartorio@istitutoixe.it

Roberto Weber

r.weber@istitutoixe.it



Grazie per la vostra attenzione