



CLARA  
SERVIZI AMBIENTALI PER IL TERRITORIO

# Analisi di Customer Satisfaction

Giugno 2022

# 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:

997 Interviste online (72,7%)

375 Interviste telefoniche(27,3%)

Nelle pagine successive è riportata la distinzione per caratteristiche socio-anagrafiche, tipologia di utenza e comune.

# Il campione: suddivisione delle aree

È stato intervistato un campione di 1.372 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 raccolta dei rifiuti
- Servizio di pulizia di strade e spazi urbani del suo comune
- Servizio di manutenzione del verde pubblico e aree verdi
- Frequenza di raccolta dei rifiuti
- Puntualità e regolarità della raccolta dei rifiuti
- Comportamento degli addetti alla raccolta
- Chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite ai clienti
- Dotazione fornita agli utenti per effettuare la raccolta
- Tempo di attesa per il servizio di ritiro a domicilio del verde
- Tempo di attesa per il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Servizio del centro di raccolta
- Servizio Ecomobile
- Servizio Ecostop
- Servizio clienti allo sportello fisico
- Servizio del call center
- Chiarezza delle risposte ricevute via email
- Servizi online
- Chiarezza e completezza delle informazioni nel sito internet

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)?»

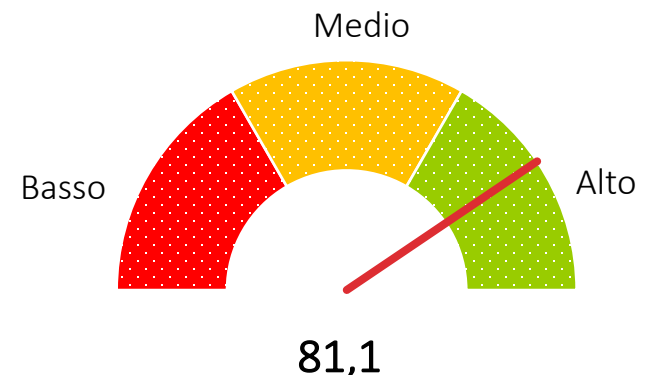
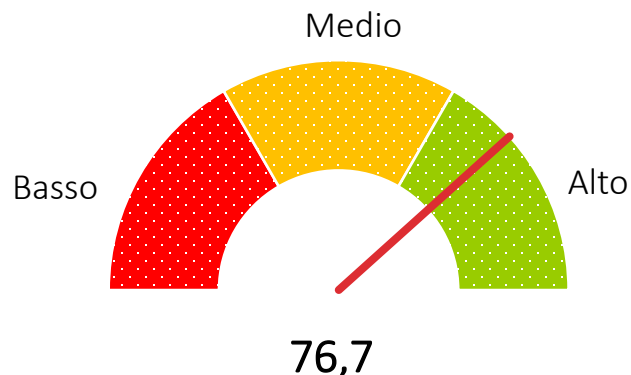
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

### 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.

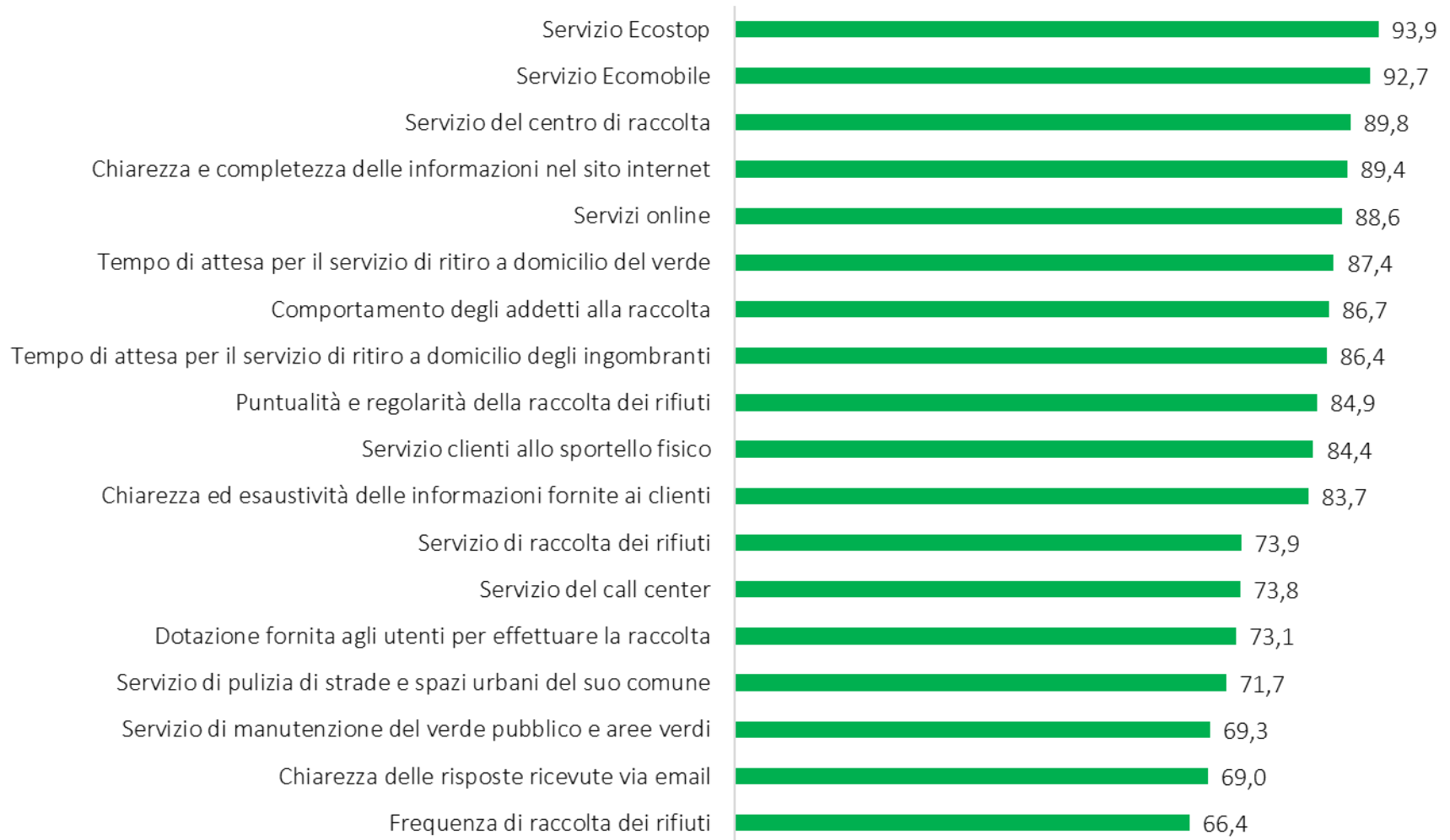
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



# Indici di soddisfazione

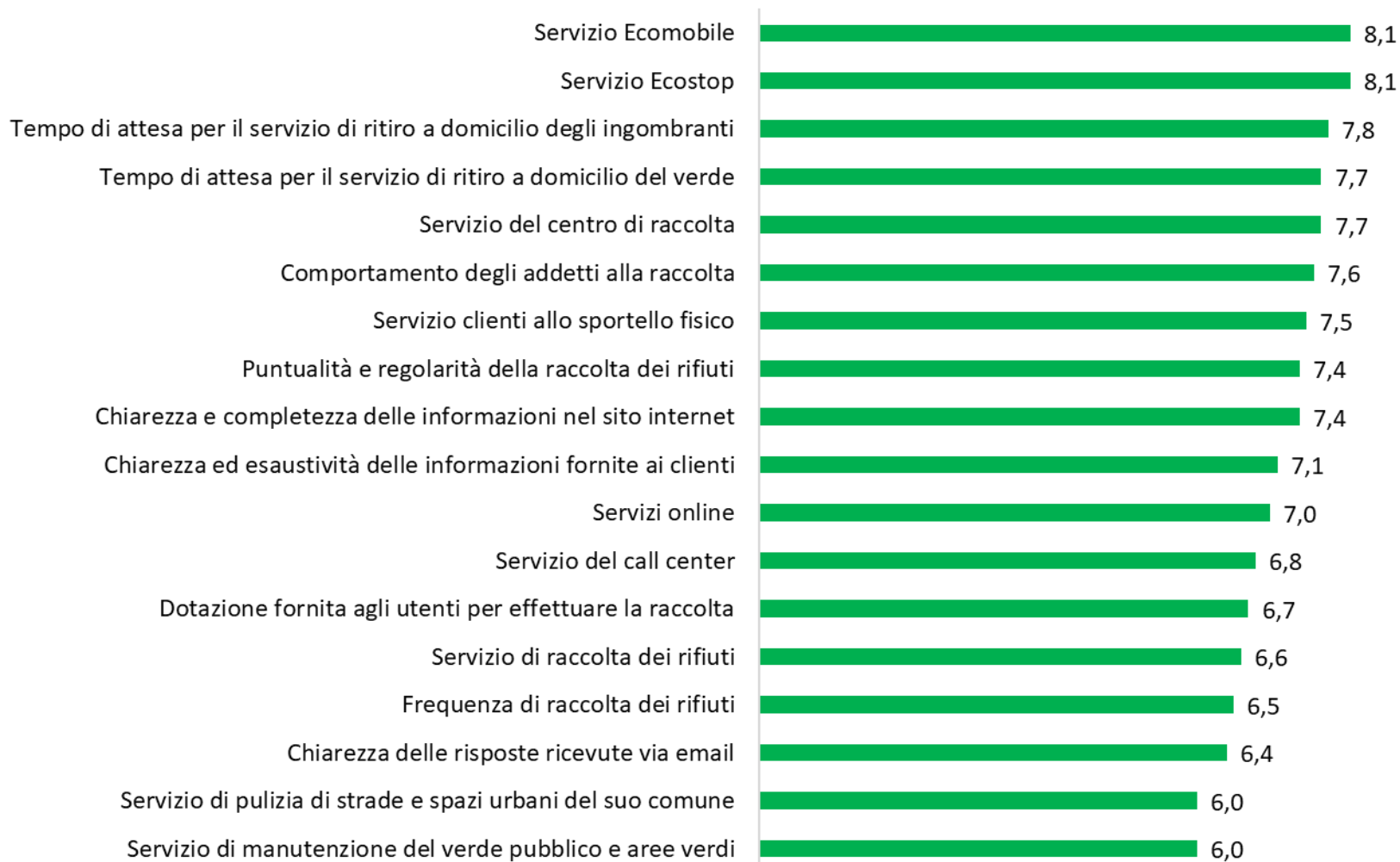


# Indici di soddisfazione (Valutazioni $\geq 6$ )



Medie di soddisfazione

# Medie di soddisfazione (scala 1 - 10)



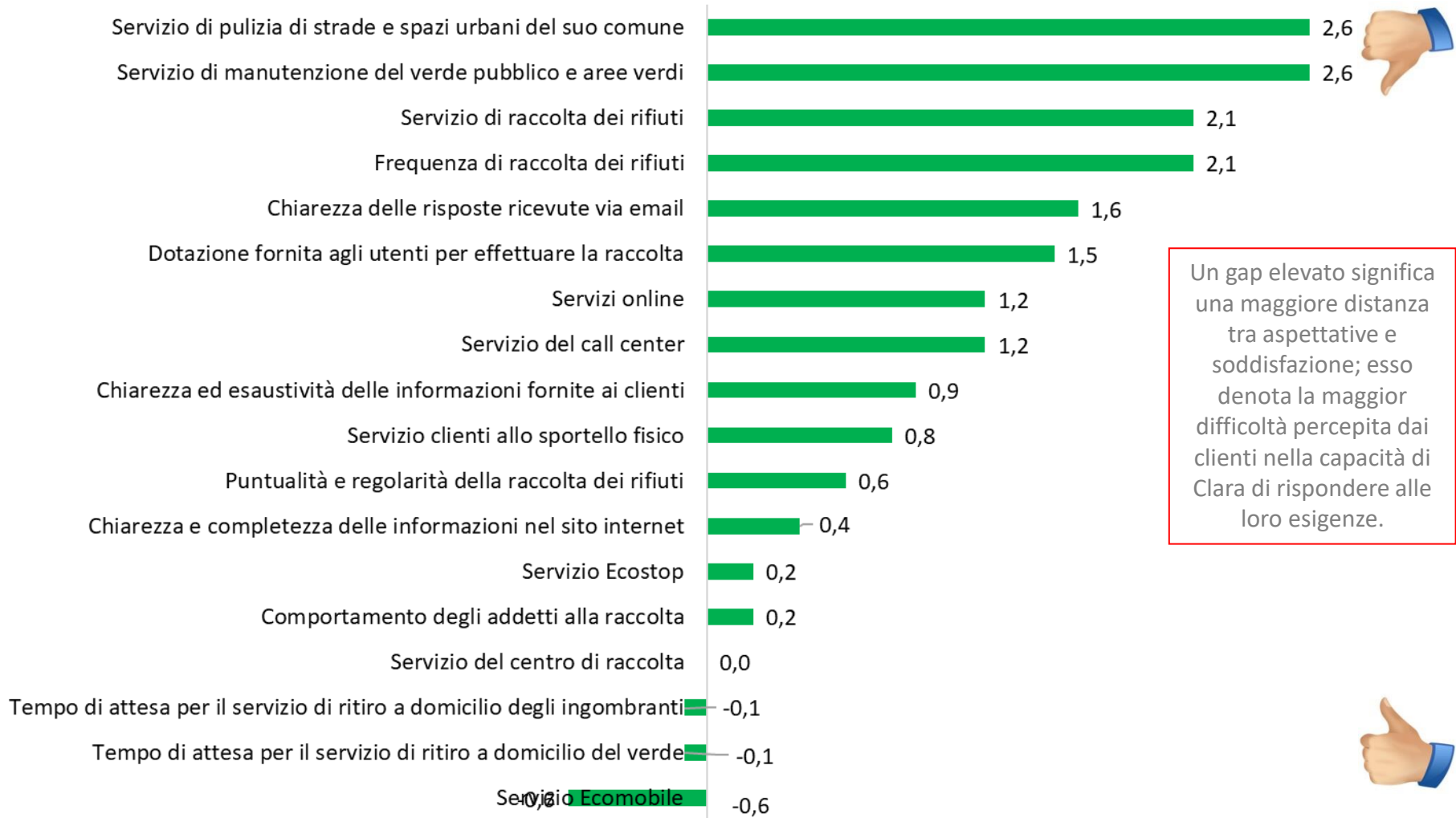
Medie di importanza

# Media di importanza (scala 1 - 10)



Gap –  
Distanza tra aspettative  
e percezioni

# Gap – differenza tra importanza e soddisfazione

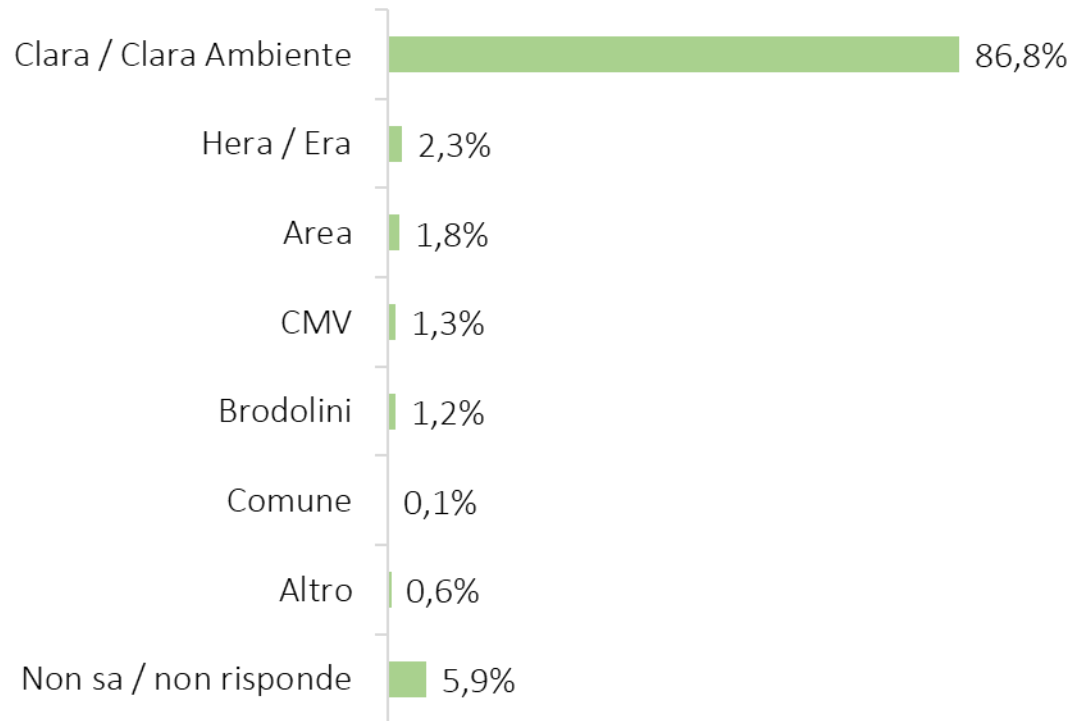


Conoscenza del  
gestore



# Conoscenza del gestore

## Saprebbe indicare chi è il gestore del servizio di raccolta dei rifiuti?



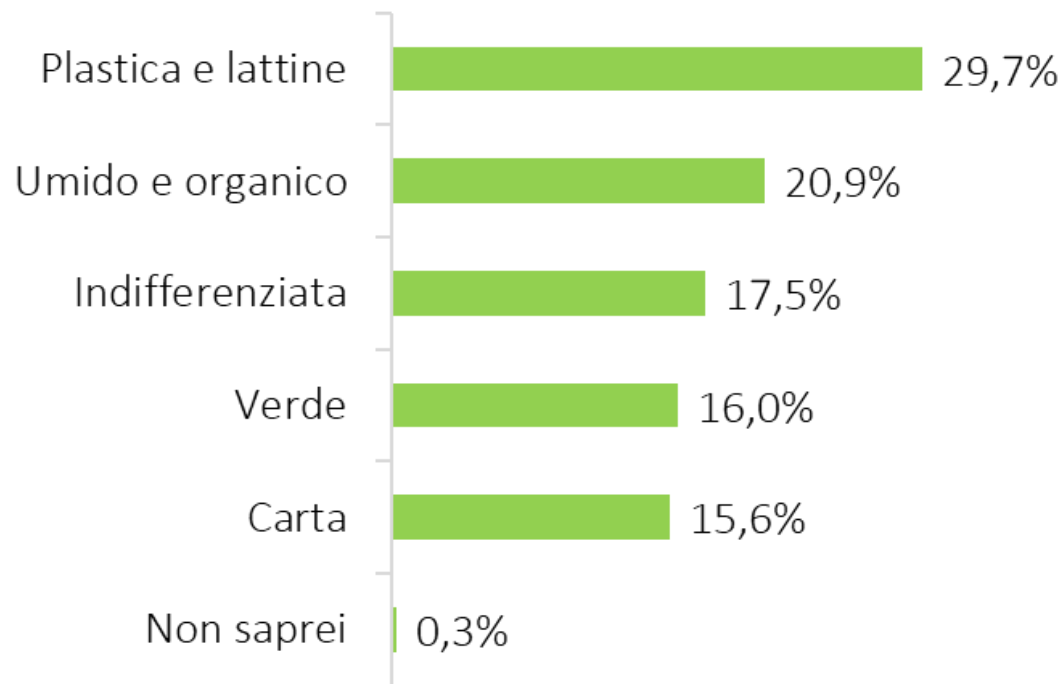
Altre citazioni	N
Clara in accordo col Comune	2
Agno Chiampo ambiente	1
Clara - Brodolini	1
Clara - Hera	1
Clara - Smv - Hera	1
Clarissa	1
Cm	1
Cms	1
Geovest	1

Servizi

# Modifica della frequenza di raccolta

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

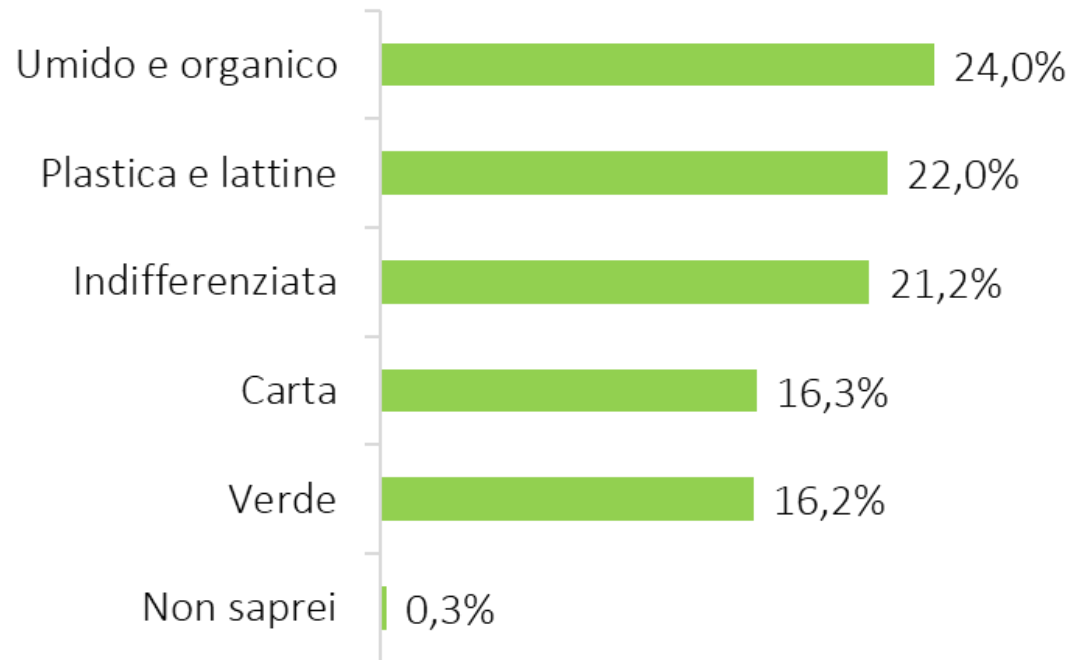
(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che assegnano un voto minore di 6 alla frequenza di raccolta)



# 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?



Utilizzatori %	Privata	Business
Ril. 2022	24	13
Ril. 2021	28	25
Ril. 2019	25	15
Ril. 2017	35	16

# Ritiro a domicilio degli ingombranti

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



Utilizzatori %	Privata	Business
Ril. 2022	23	12
Ril. 2021	21	20
Ril. 2019	24	17
Ril. 2017	28	19

# Centro di raccolta

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



# Ecomobile

Nell'ultimo anno ha avuto occasione di avvalersi dell'Ecomobile ovvero il Servizio itinerante di raccolta di piccoli rifiuti particolari?

(Nota metodologica: Domanda non posta nei comuni di Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno e Vigarano Mainarda)





# Ecostop

Nell'ultimo anno ha avuto occasione di avvalersi dell'Ecostop ovvero la stazione mobile di raccolta di carta, plastica, umido e indifferenziato e piccoli elettrodomestici?

(Nota metodologica: Domanda posta solo nel comune di Cento)



Contatto con Clara

# Contatto con Clara

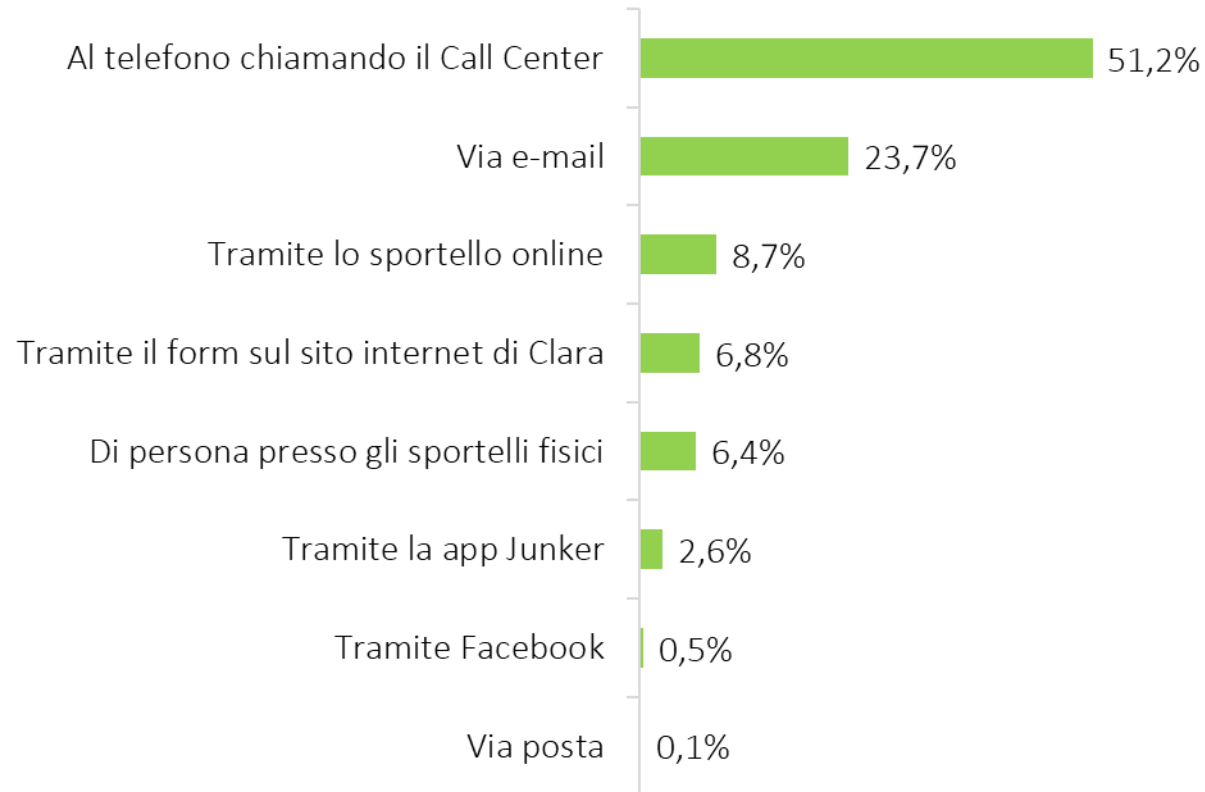
Da inizio 2022 le è capitato di contattare - di persona, telefonando, via mail, online, etc. – Clara?



# Contatto con Clara

## Attraverso quali canali le è capitato di contattare Clara?

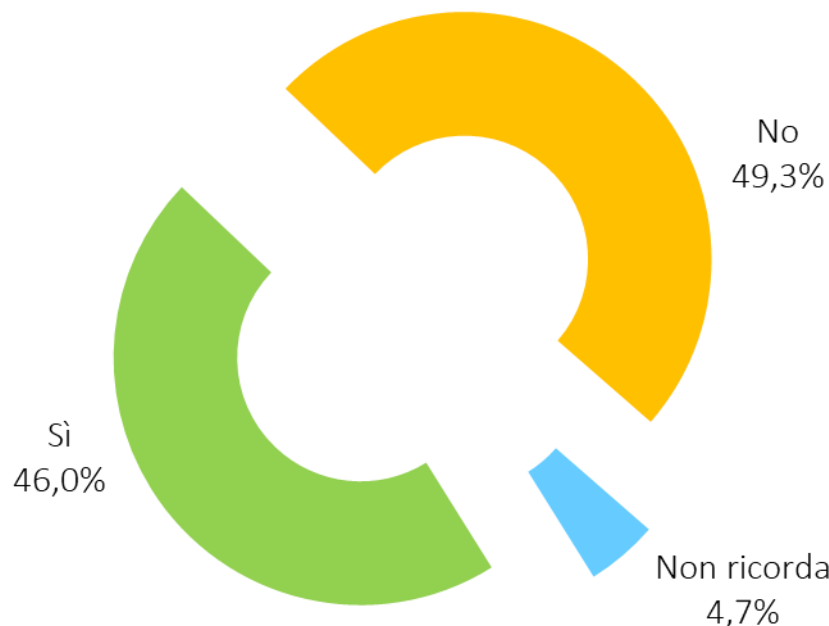
(Nota metodologica: Domanda posta solo a coloro che dichiarano di aver contattato Clara – 35,3%)



# 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)



Confronto per area	TOTALE	Privata	Business	PaP e Tari tradizionale	PaP e Tariffa su Misura	Ex Cmv – PaP e Tari tradizionale	Comacchio Lido - Cassonetti	Comacchio - PAP e TARI tradizionale
Sì	46,0%	50,0%	37,2%	51,2%	53,6%	42,4%	38,2%	32,7%
No	49,3%	43,7%	61,8%	44,4%	40,2%	53,4%	55,1%	61,8%
Non ricorda	4,7%	6,3%	1,0%	4,5%	6,2%	4,2%	6,7%	5,5%



2022  
GIUGNO



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