



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE 2020



Code:



Premessa

Cidiu ha realizzato anche nel 2020 un'indagine di **customer satisfaction** sulla popolazione servita nel proprio territorio di riferimento.

La ricerca ha utilizzato la metodologia CATI/CAMI per somministrare **1.400 interviste ad un campione di famiglie** rappresentativo della popolazione locale, sulla base di un piano di **campionamento casuale per quote** di ampiezza comune, numero di componenti il nucleo familiare ed età del capofamiglia. All'interno della famiglia è stata intervistata **la persona che in genere si occupa della raccolta rifiuti**.

E' bene ricordare, nell'analizzare i dati, che il 2020 è stato un anno fortemente condizionato dalla **pandemia COVID**, dove Cidiu è riuscita in ogni caso a garantire continuità ai suoi servizi principali.

Di seguito si illustrano i risultati della rilevazione.

Tutta l'attività è stata condotta secondo i criteri di qualità ASSIRM.





Obiettivi

Obiettivo della ricerca era monitorare i livelli di soddisfazione della popolazione servita da Cidiu su:

- Servizi dell'Azienda e loro livello qualitativo;
- Gestione e caratteristiche dei cassonetti per la raccolta indifferenziata e differenziata;
- Rapporti diretti dell'Azienda con il pubblico (addetti alla raccolta, numero verde);
- Canali d'informazione;
- Credibilità dell'Azienda presso l'utenza.



Il campione coinvolto

Totale campione: casi 1400	TOTALE	
	v.a.	col %
Totale	1.400	100,0%
Comune		
Alpignano	88	6,3%
Buttiglieria Alta	34	2,4%
Coazze	20	1,4%
Collegno	272	19,4%
Druento	46	3,3%
Giaveno	98	7,0%
Grugliasco	205	14,6%
Pianezza	77	5,5%
Reano	10	0,7%
Rivoli	267	19,1%
Rosta	26	1,9%
San Gillio	16	1,1%
Sangano	19	1,4%
Trana	20	1,4%
Valgioie	5	0,4%
Venaria Reale	179	12,8%
Villarbasse	18	1,3%
Genere dell'intervistato		
Maschio	708	50,6%
Femmina	692	49,4%

Totale campione: casi 1400	TOTALE	
	v.a.	col %
Totale	1.400	100,0%
Età intervistato		
18-24	42	3,0%
25-34	124	8,9%
35-44	262	18,7%
45-54	259	18,5%
55-64	248	17,7%
> 64	465	33,2%
Ampiezza nucleo familiare		
1 persona, cioè solamente lei	396	28,3%
2 persone	462	33,0%
3 persone	298	21,3%
4 o più persone	244	17,4%
Età capofamiglia		
18-24	27	1,9%
25-34	101	7,2%
35-44	259	18,5%
45-54	272	19,4%
55-64	255	18,2%
> 64	486	34,7%
Anni di residenza nel comune		
Meno di 5 anni	62	4,4%
Da 5 a 10 anni	109	7,8%
Da 11 a 20 anni	129	9,2%
Oltre 20 anni	1.100	78,6%

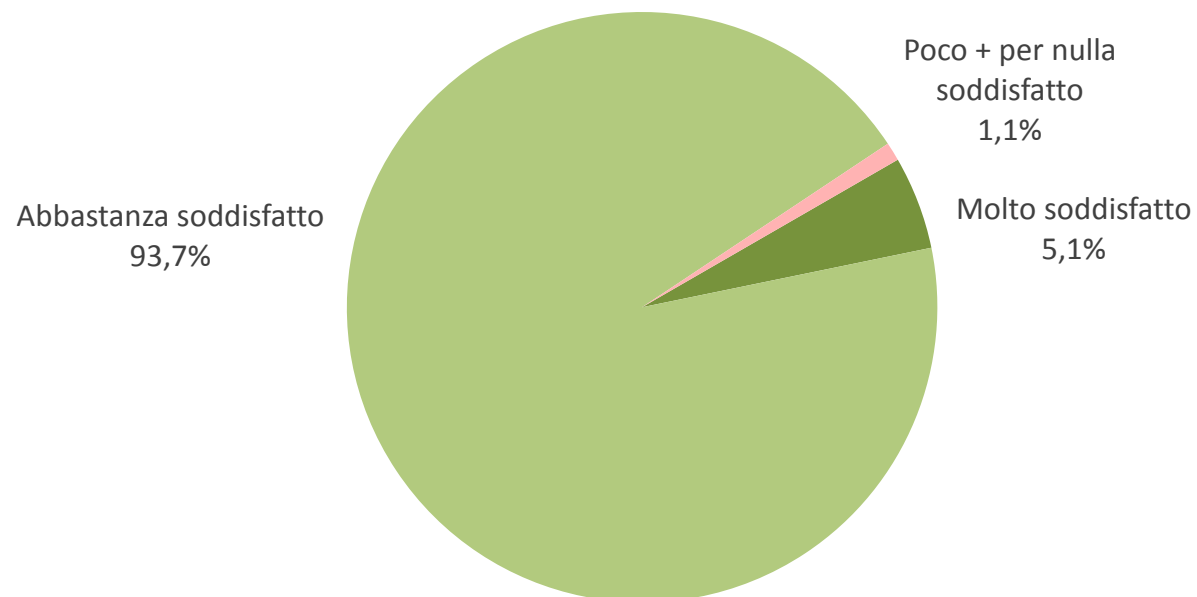
CIDIU E LA SODDISFAZIONE VERSO I SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (PORTA A PORTA E STRADALE)

Raccolta differenziata Porta a Porta



Raccolta differenziata PaP

Nella Sua zona di residenza viene effettuato il servizio di raccolta differenziata porta a porta di alcuni rifiuti. Mi può dire quanto è soddisfatto di tale tipologia di servizio?



	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	98,8	89,8	91,1	95,8	92,0
Poco + Per nulla	1,1	6,5	6,1	3,2	6,0

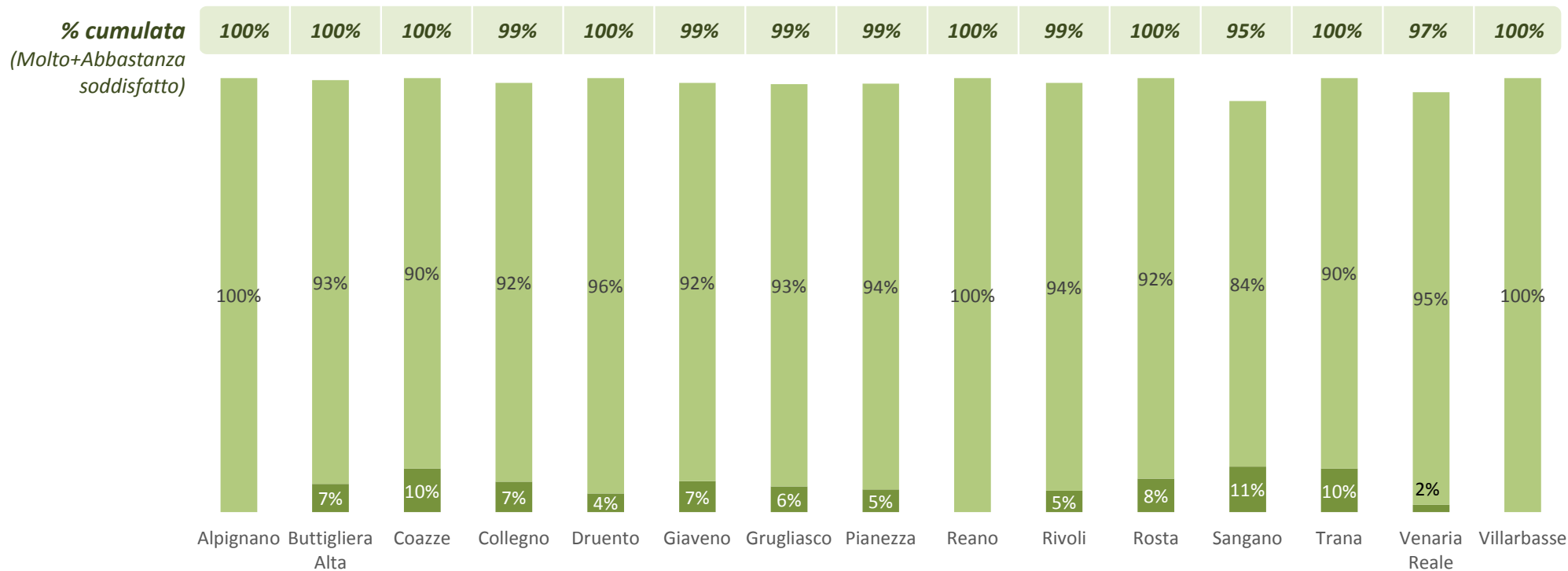
I dati sono al netto delle risposte «Non so»



Raccolta differenziata PaP

La risposta nei singoli Comuni

■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto

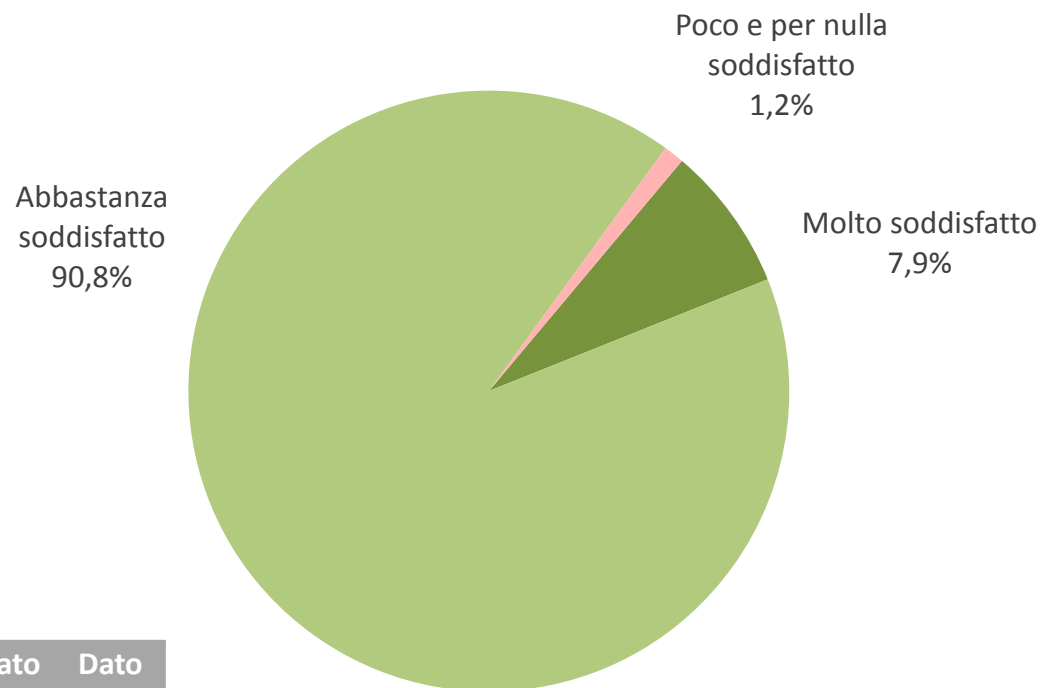


Nella Sua zona di residenza viene effettuato il servizio di raccolta differenziata porta a porta di alcuni rifiuti. Mi può dire quanto è soddisfatto di tale tipologia di servizio?



Raccolta differenziata PaP

Quanto è soddisfatto/a della frequenza di raccolta rifiuti? È adeguata alle sue esigenze?



	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	98,7	89,6	92,6	95,6	90,5
Poco + Per nulla	1,2	10,1	6,1	3,2	9,5

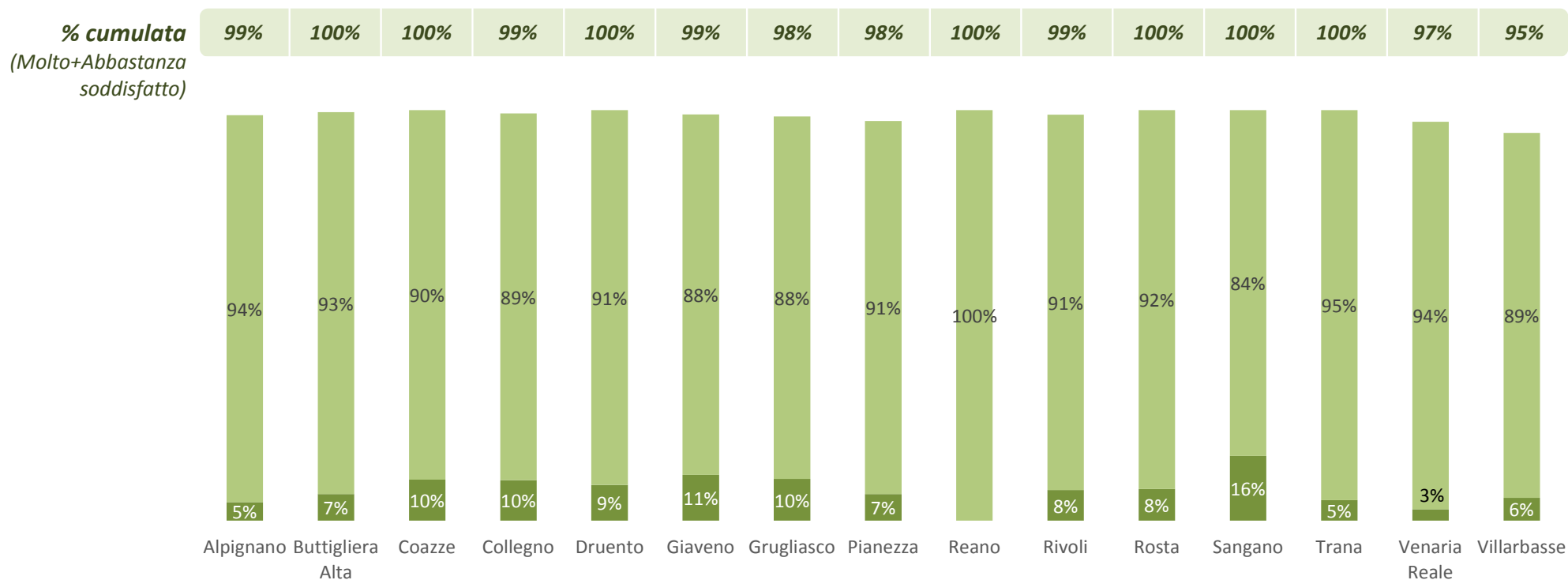
I dati sono al netto delle risposte «Non so»



Raccolta differenziata PaP

La risposta nei singoli Comuni

■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto



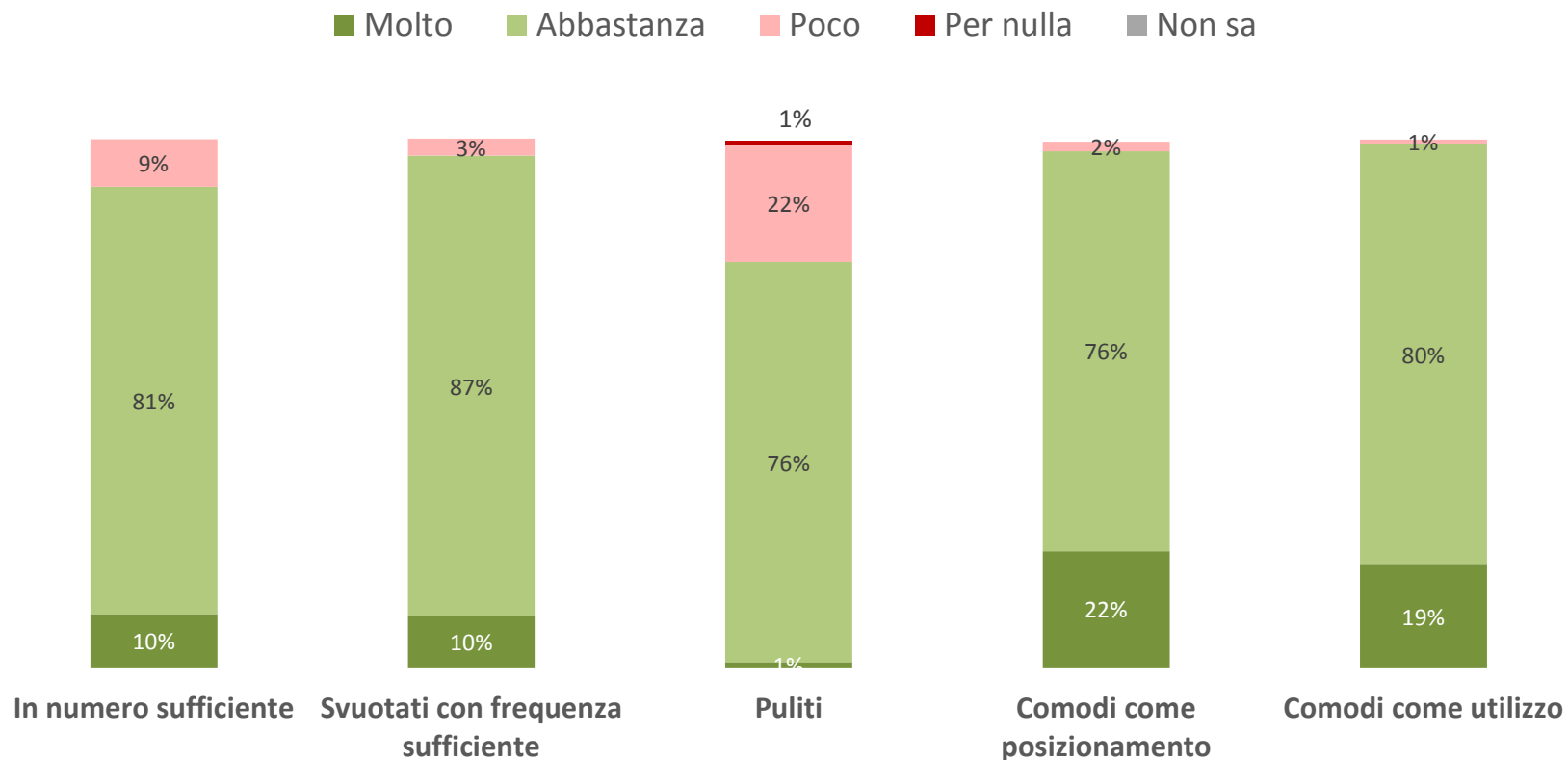
Quanto è soddisfatto/a della frequenza di raccolta rifiuti? È adeguata alle sue esigenze?

Raccolta differenziata stradale



Raccolta differenziata stradale

Riguardo ai contenitori stradali per la raccolta differenziata, secondo Lei sono:



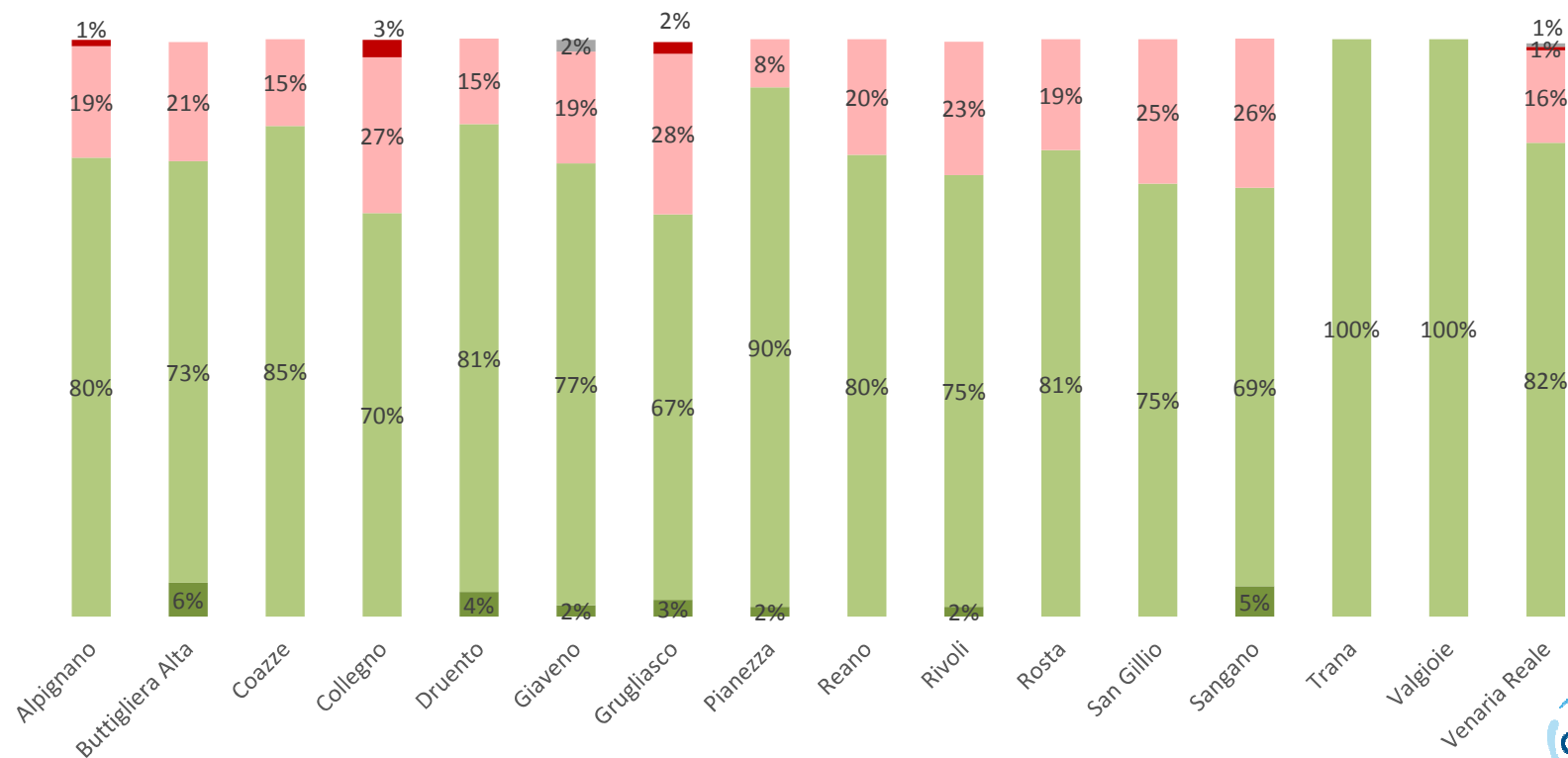
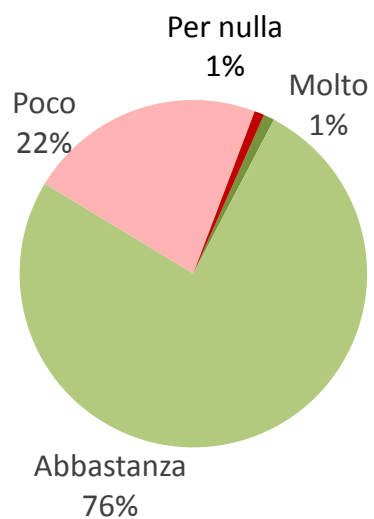


Raccolta differenziata stradale

Contenitori stradali puliti: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



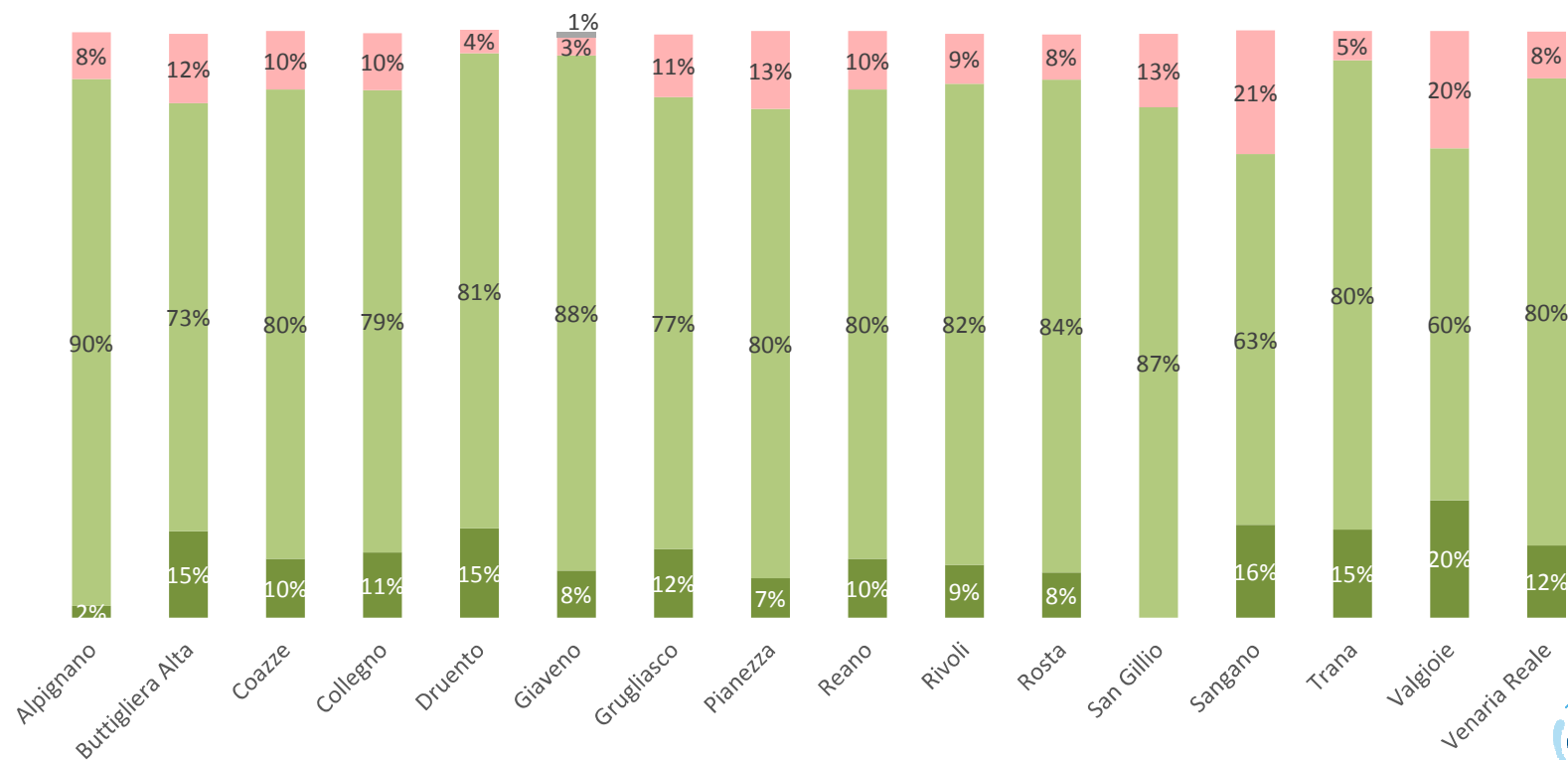
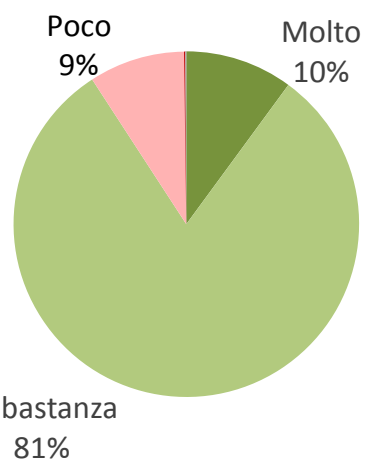


Raccolta differenziata stradale

Contenitori stradali in numero sufficiente: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



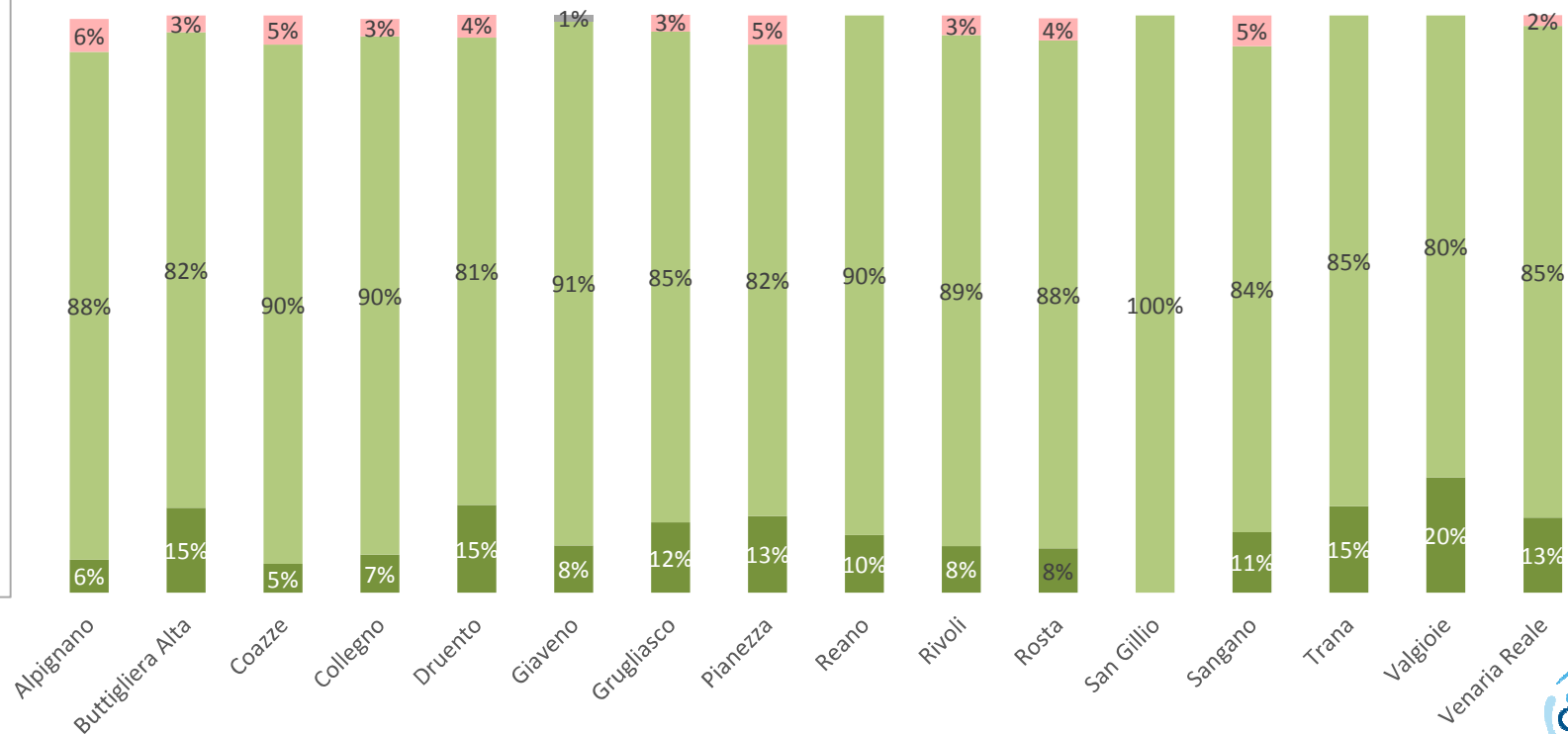
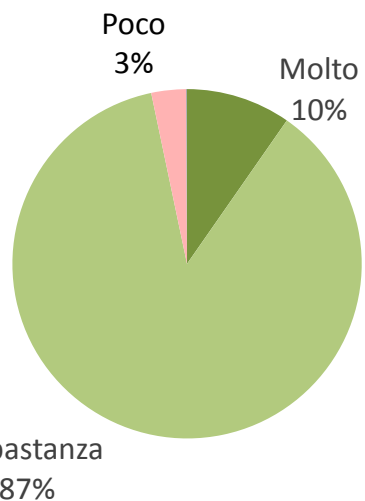


Raccolta differenziata stradale

Contenitori stradali svuotati con frequenza sufficiente: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



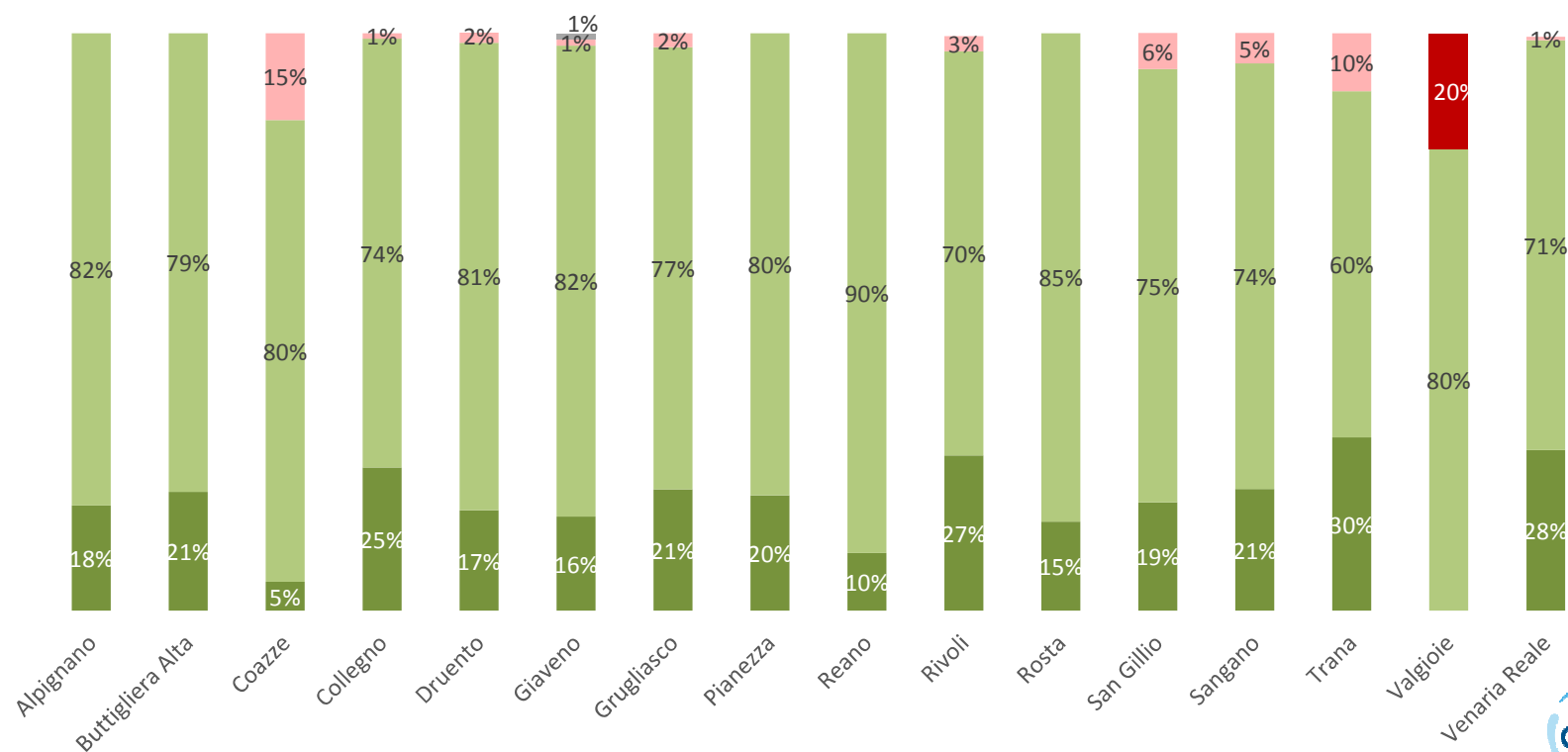
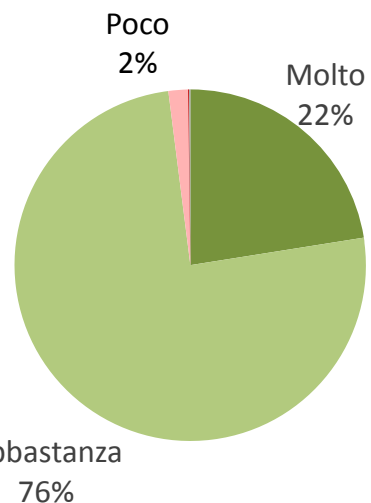


Raccolta differenziata stradale

Contenitori stradali comodi come posizionamento: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



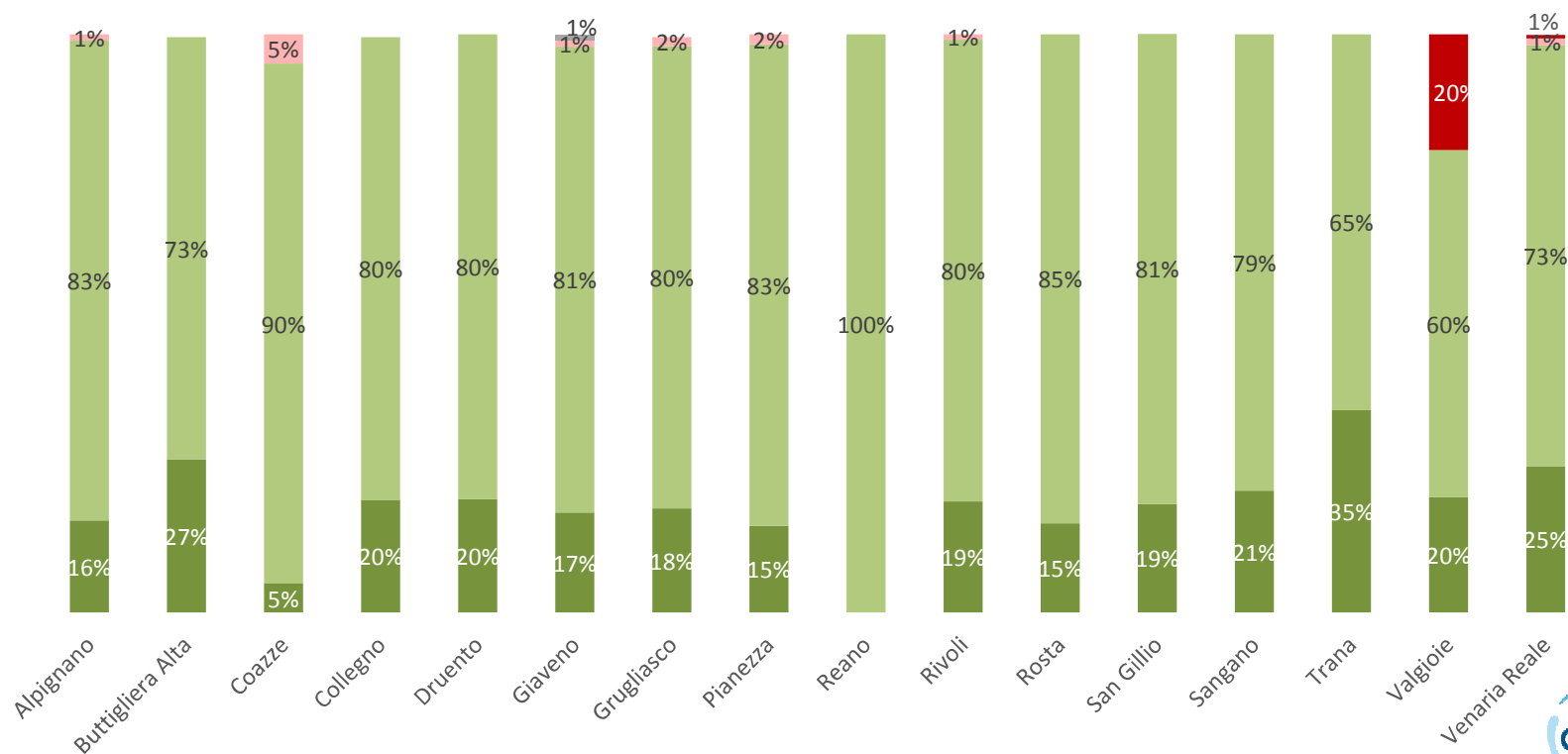
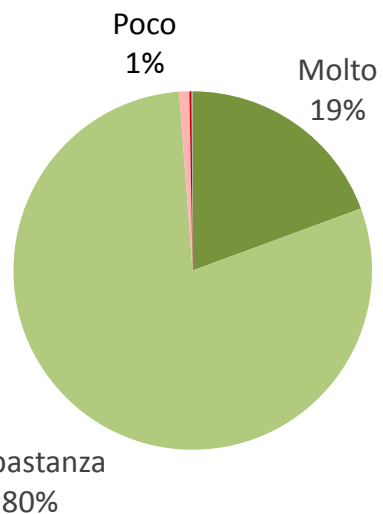


Raccolta differenziata stradale

Contenitori stradali comodi come utilizzo: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:

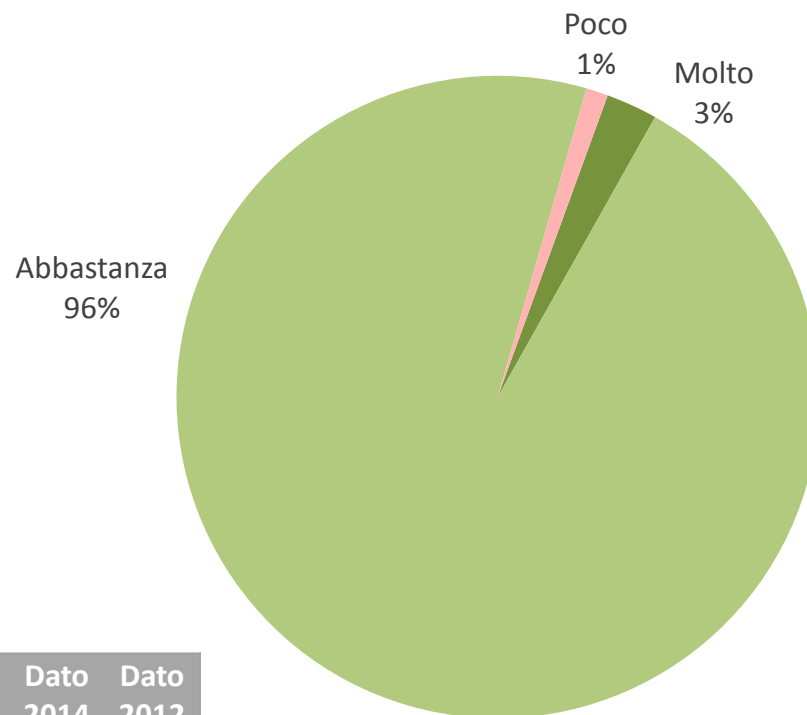




Raccolta differenziata stradale

Quanto ritiene facile l'utilizzo dei contenitori con controllo di accesso?

- Domanda posta a coloro che utilizzano i contenitori stradali con controllo di accesso -

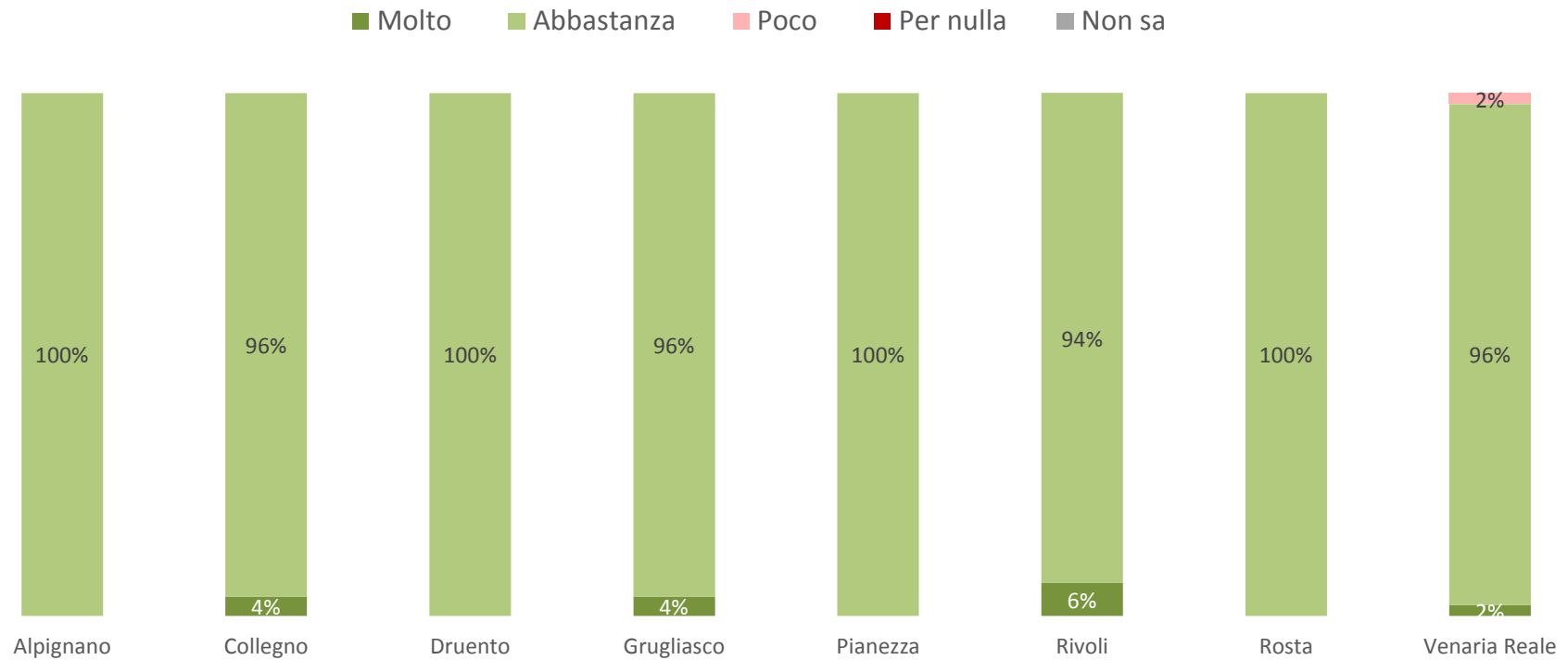


	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	99,4	88,8	80,1	100,0	n.r.
Poco + Per nulla	0,6	7,2	8,2	0,0	n.r.



Raccolta differenziata stradale

La risposta nei singoli Comuni

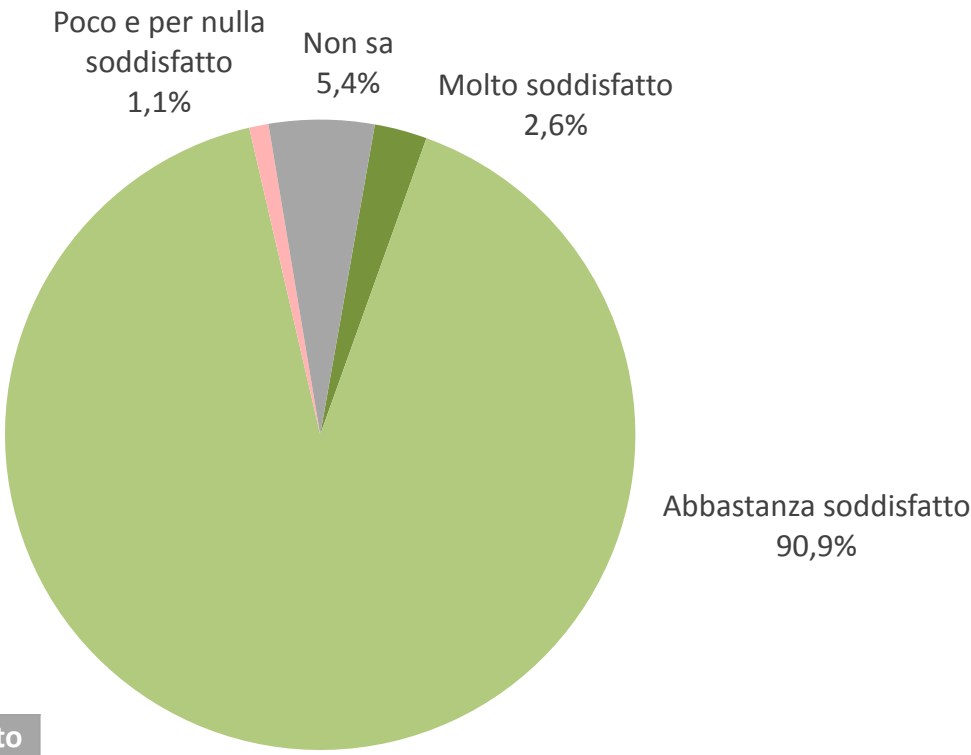


Quanto ritiene facile l'utilizzo dei contenitori con controllo di accesso?



Raccolta differenziata stradale

Quanto è soddisfatto/a della rumorosità (assenza di rumorosità) nelle fasi della raccolta stradale?



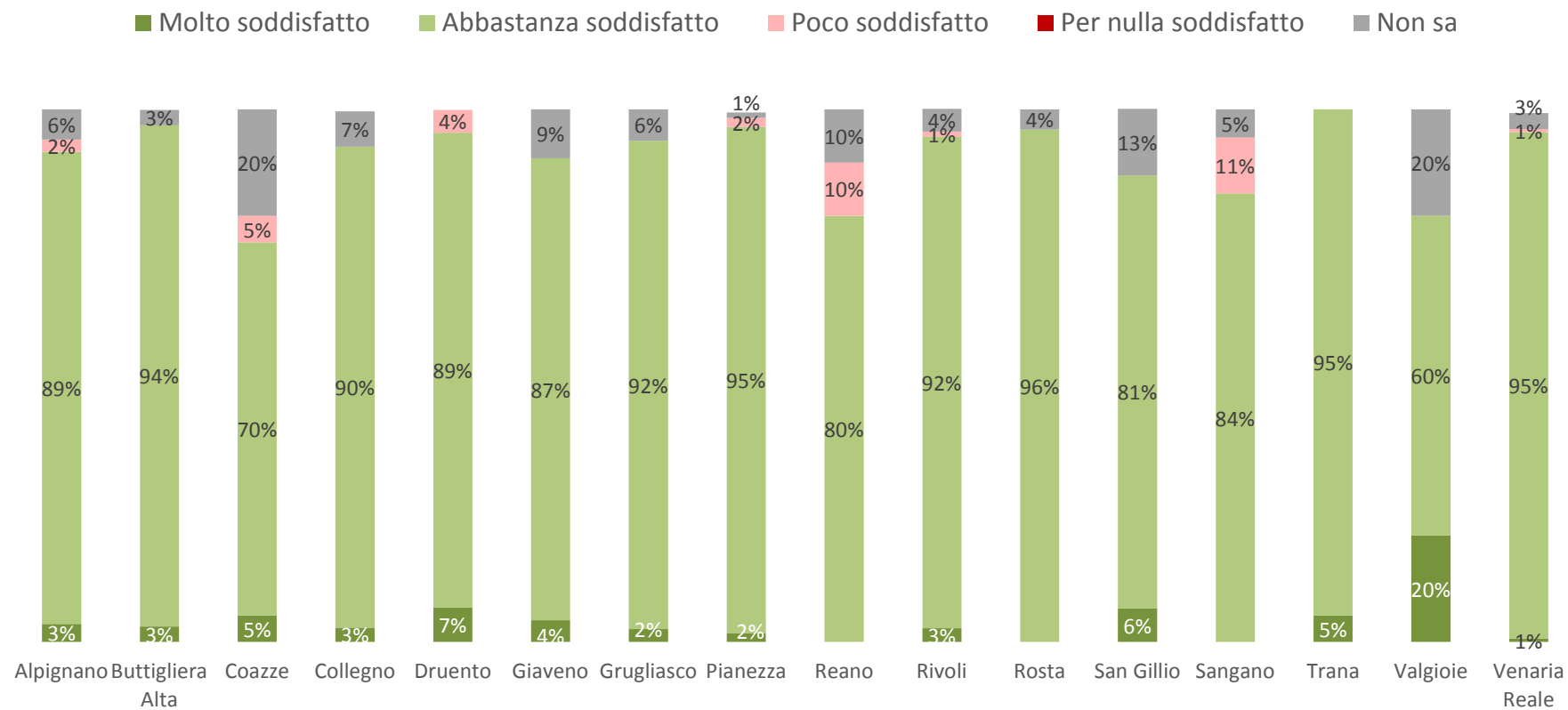
	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	93,5	76,6	81,3	88,8	87,6
Poco + Per nulla	1,1	20,8	17,8	11,0	11,9

I dai sono al netto delle risposte «Non so»



Raccolta differenziata stradale

La risposta nei singoli Comuni



Quanto è soddisfatto/a della rumorosità (assenza di rumorosità) nelle fasi della raccolta stradale?



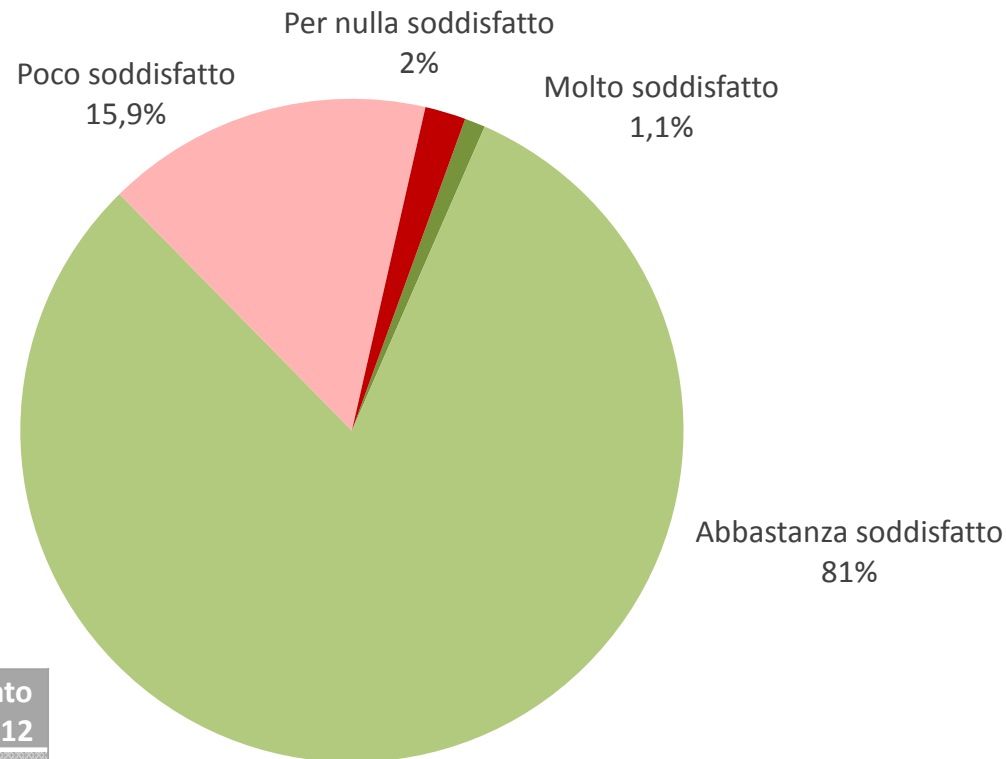
PULIZIA DELLA CITTÀ



Pulizia della città

Quanto è soddisfatto/a della pulizia di strade e piazze nel Comune?

- Domanda posta solo a coloro che risiedono nei Comuni in cui Cidiu realizza il servizio * -



	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	82,1	81,7	80,8	91,7	90,3
Poco + Per nulla	17,9	17,5	12,3	8,3	8,9

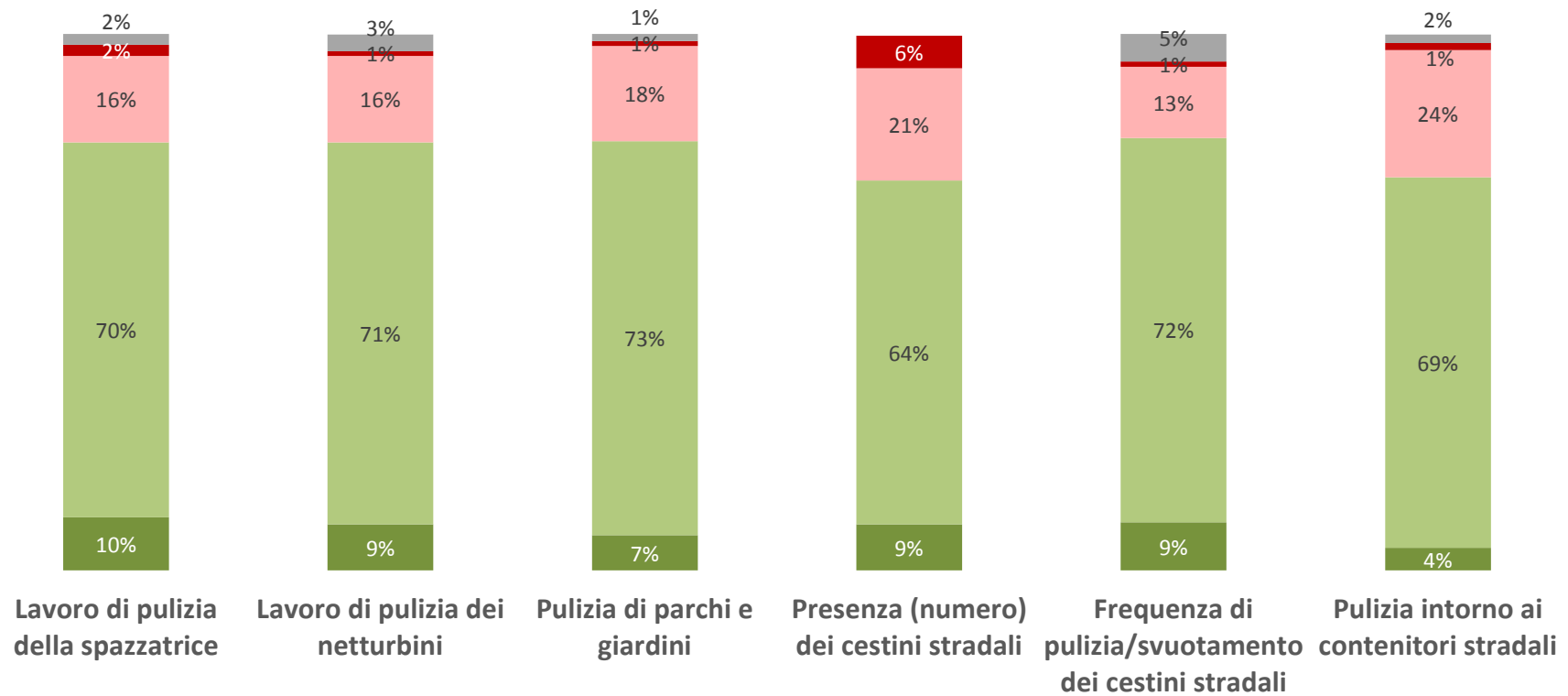
* COMUNI: ALPIGNANO, COLLEGNO, DRUENTO, GRUGLIASCO, PIANEZZA, RIVOLI, ROSTA, VENARIA REALE: casi 1160



Pulizia della città

In particolare, quanto è soddisfatto di:

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa





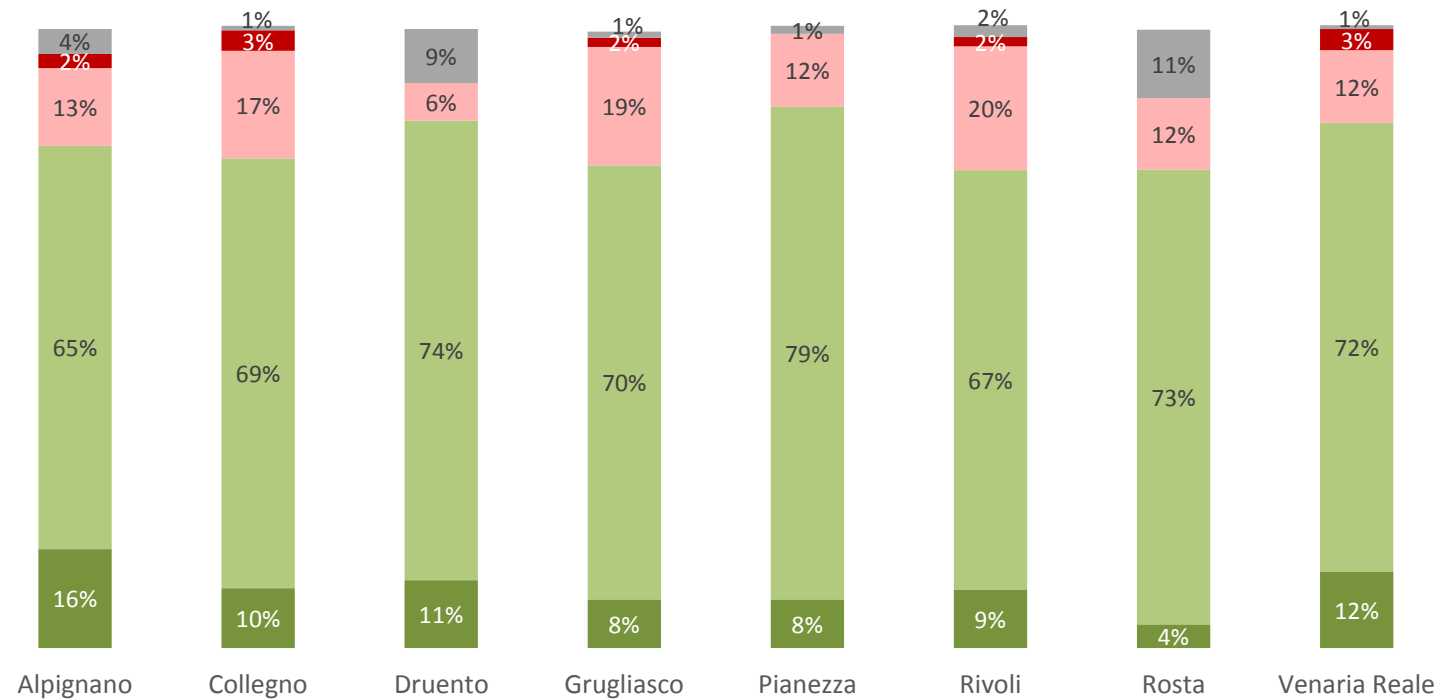
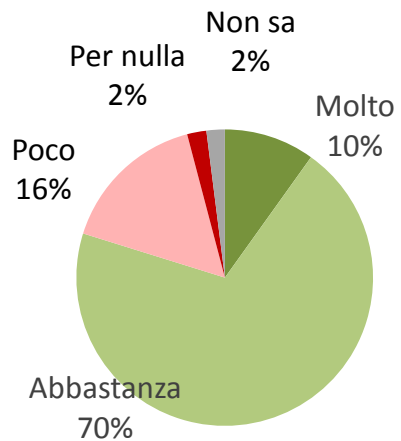
Pulizia della città

Soddisfazione lavoro di pulizia della spazzatrice: la risposta dei singoli

Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



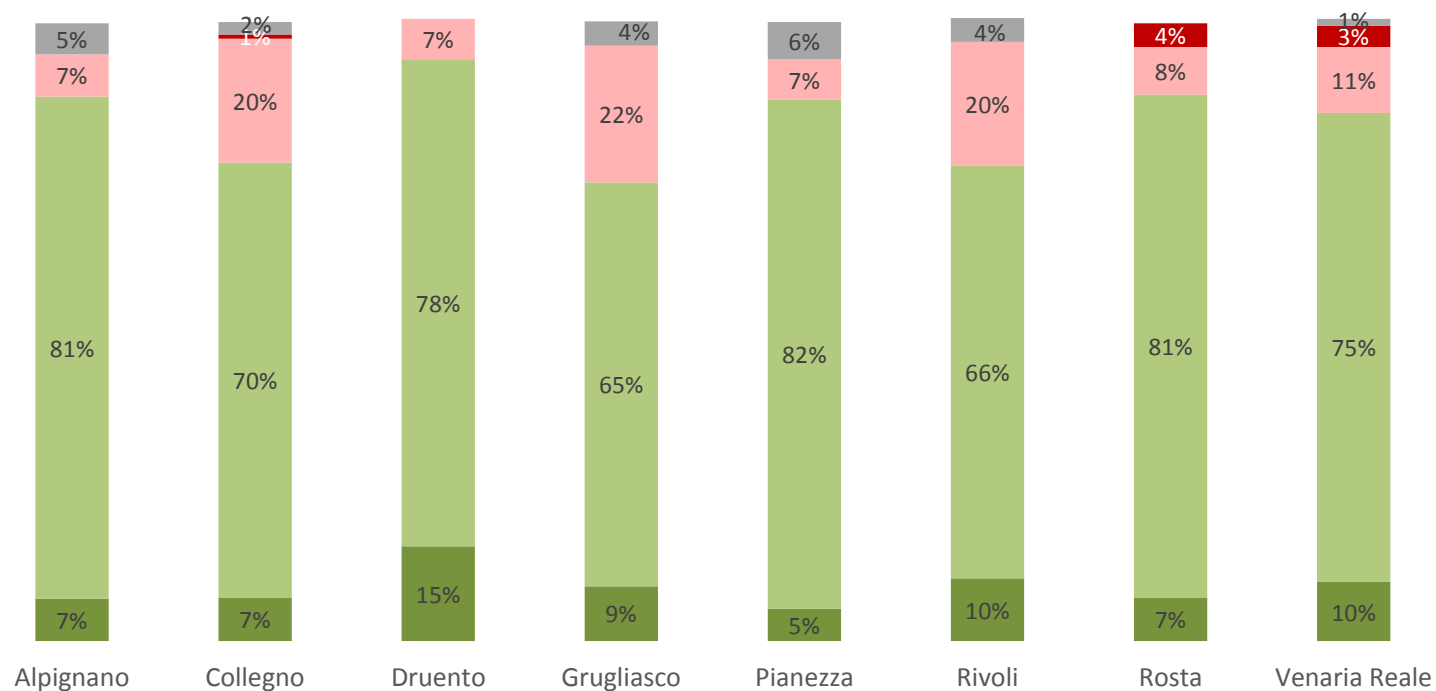
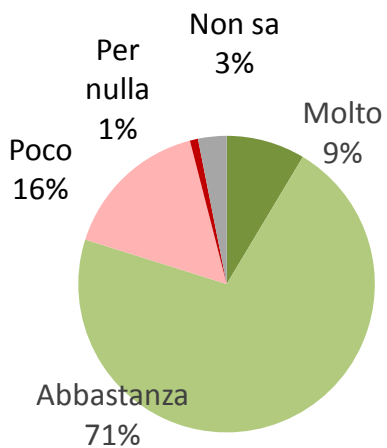


Pulizia della città

Soddisfazione lavoro di pulizia dei netturbini: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



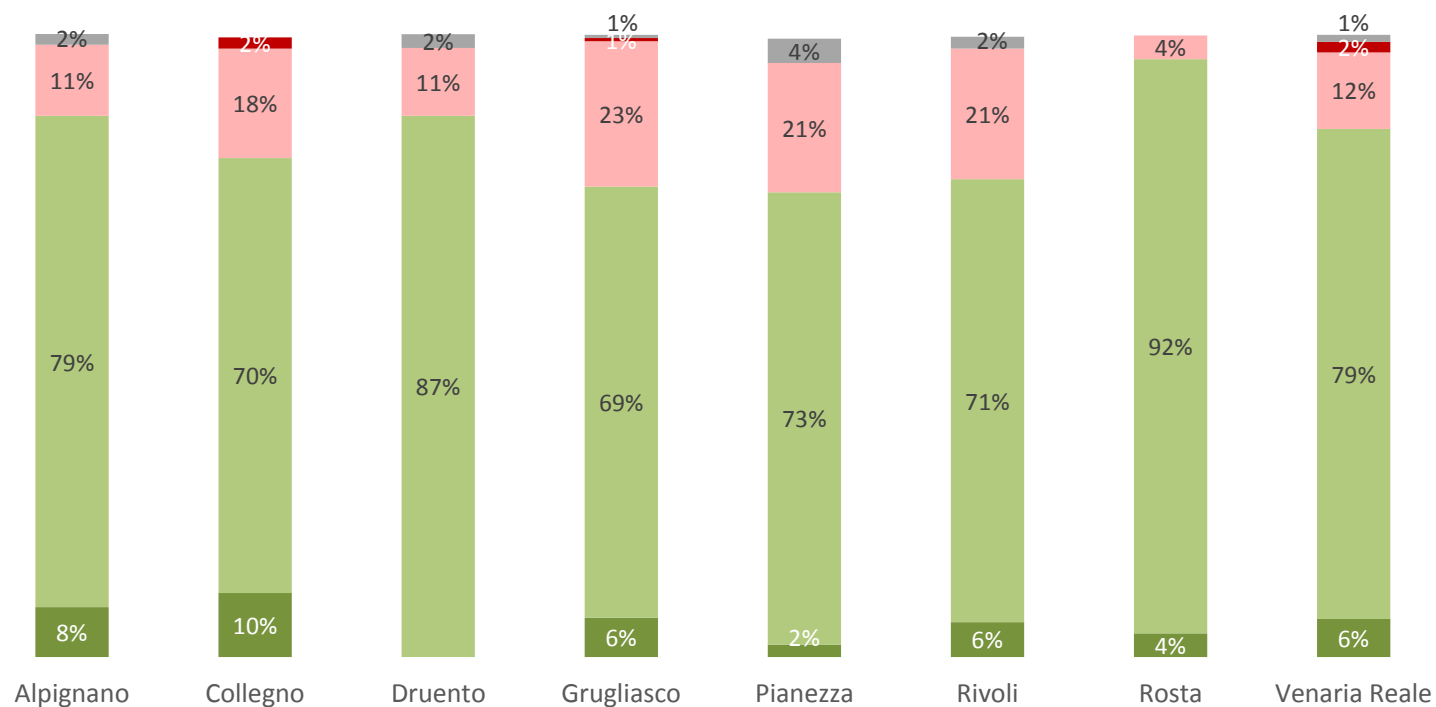
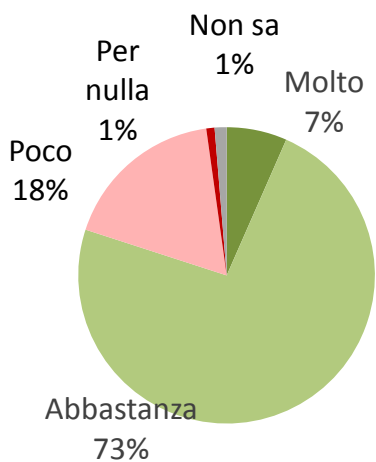


Pulizia della città

Soddisfazione pulizia di parchi e giardini: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:





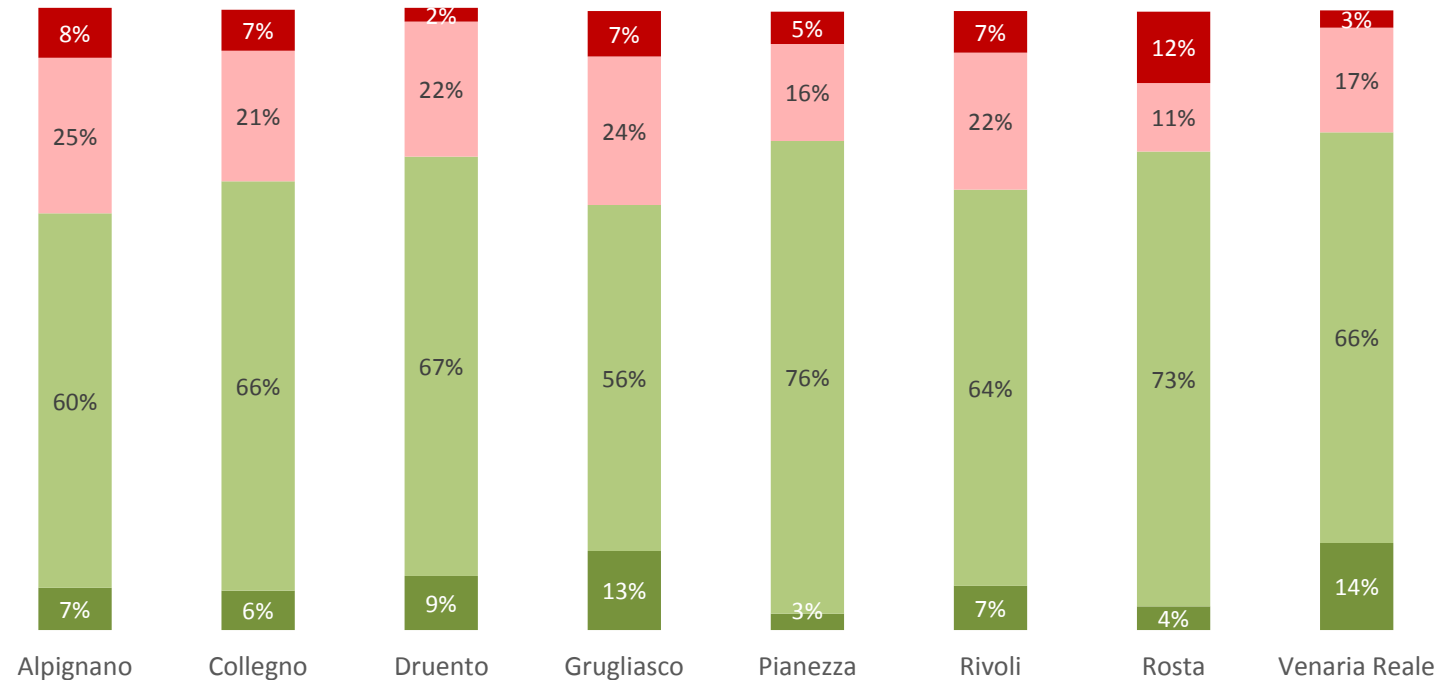
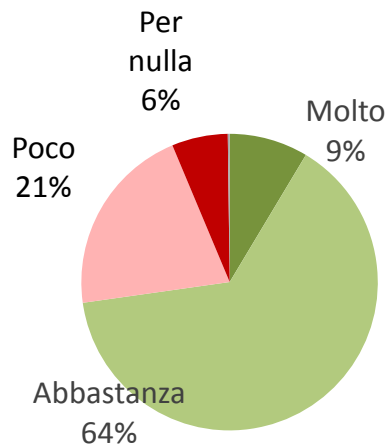
Pulizia della città

Soddisfazione presenza (numero) dei cestini stradali: la risposta nei singoli

Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



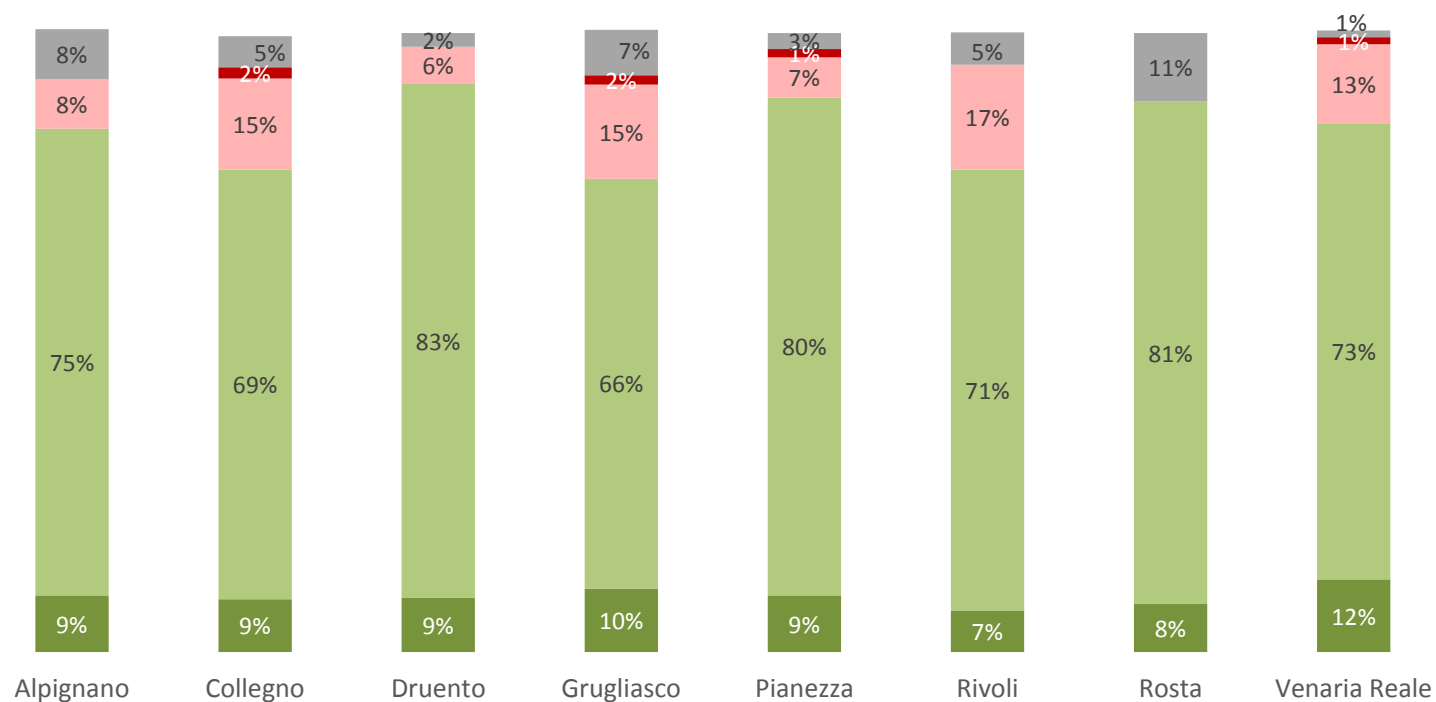
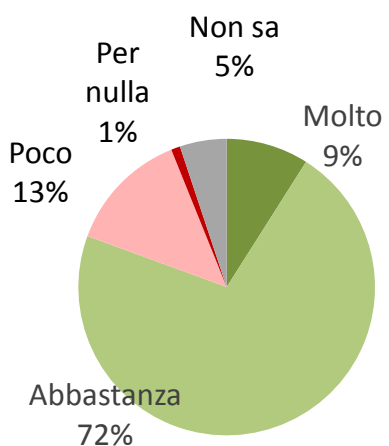


Pulizia della città

Soddisfazione frequenza di pulizia/svuotamento dei cestini stradali: la risposta nei singoli Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:





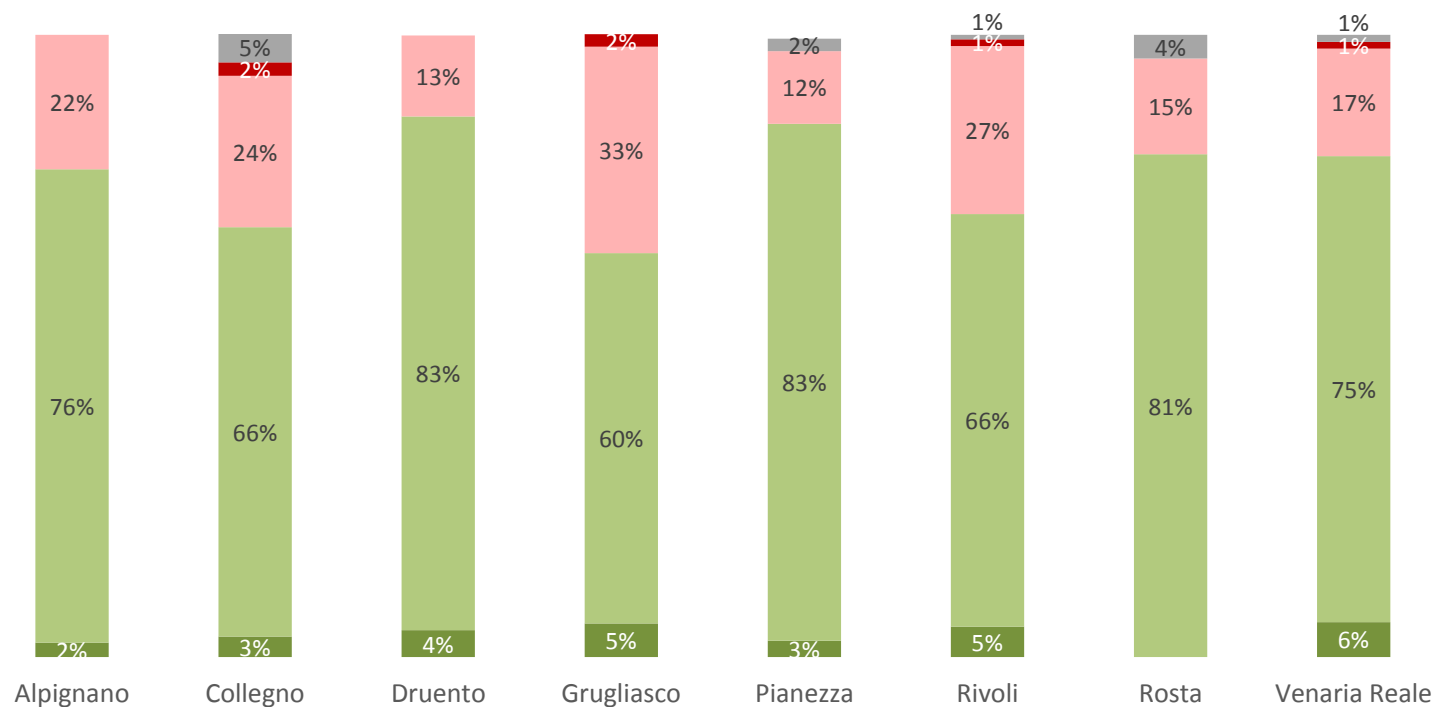
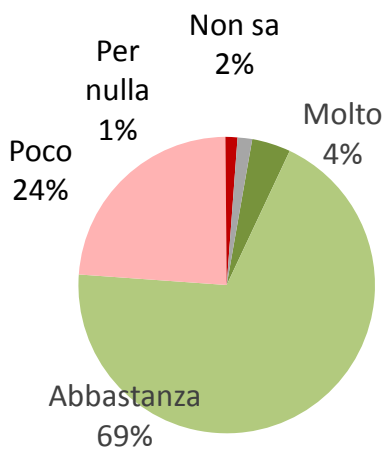
Pulizia della città

Soddisfazione pulizia intorno ai contenitori stradali: la risposta nei singoli

Comuni

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla ■ Non sa

Totale campione:



SERVIZI EXTRA: SFALCI E POTATURE, ECOCENTRO, RITIRO INGOMBRANTI

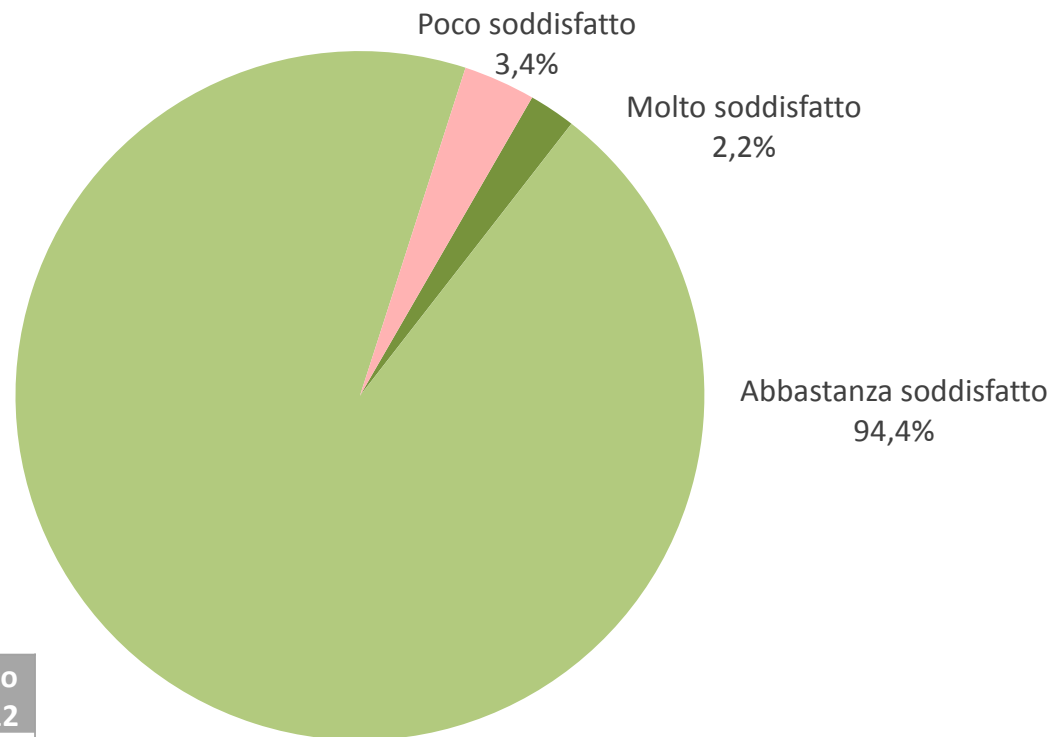
Sfalci e potature in abbonamento



Sfalci e potature in abbonamento

È soddisfatto/a del modo in cui viene gestita la raccolta degli sfalci in abbonamento?

- Domanda posta a chi utilizza il servizio di raccolta sfalci in abbonamento -



	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	96,6	84,7	82,5	99,1	74,8
Poco + Per nulla	3,4	12,2	13,5	0,9	2,8

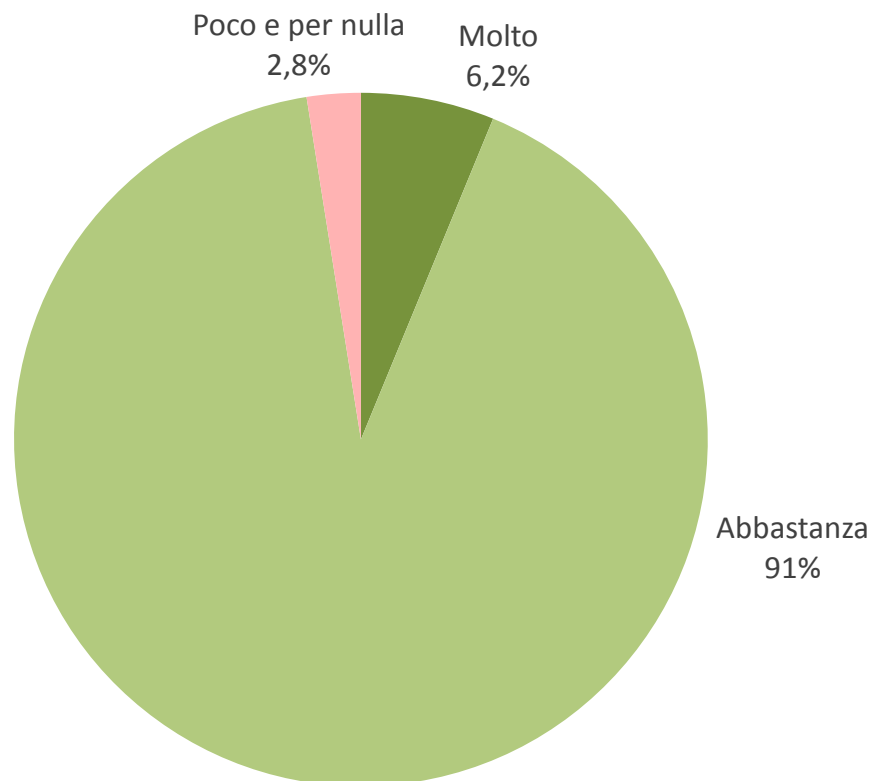
Ecocentro





In che misura direbbe di essere soddisfatto del servizio ecocentro nel suo complesso?

*- Domanda posta a chi ha utilizzato un Ecocentro gestito da Cidiu *-*



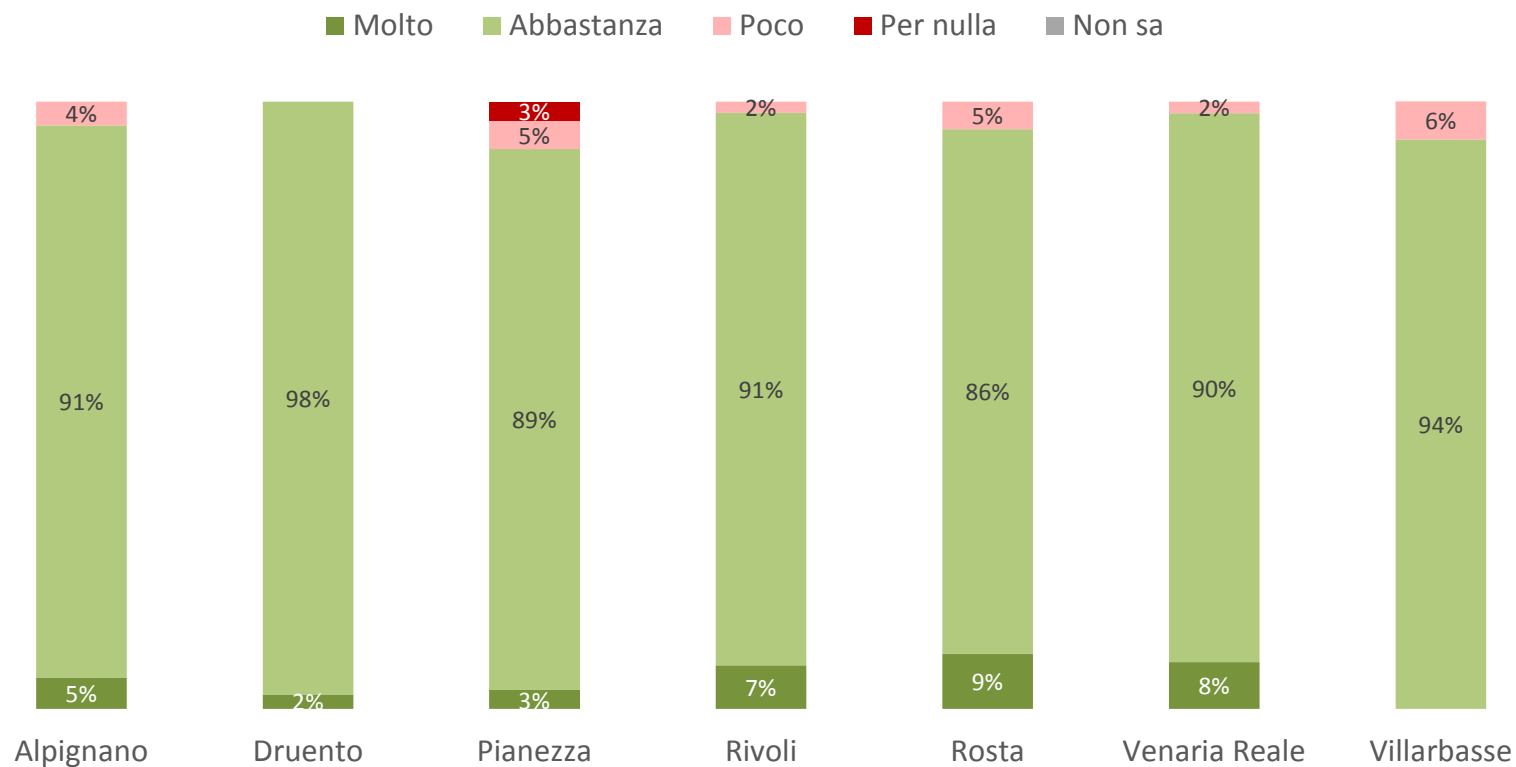
	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014
Molto + Abbastanza	97,2	94,3	91,1	95,2
Poco + Per nulla	2,8	5,0	6,7	4,5

* COMUNI: ALPIGNANO, DRUENTO, PIANEZZA, RIVOLI, ROSTA, VENARIA REALE, VILLARBASSE: casi 597



La risposta nei singoli Comuni

- Domanda posta a chi ha utilizzato un ecocentro gestito da Cidiu -

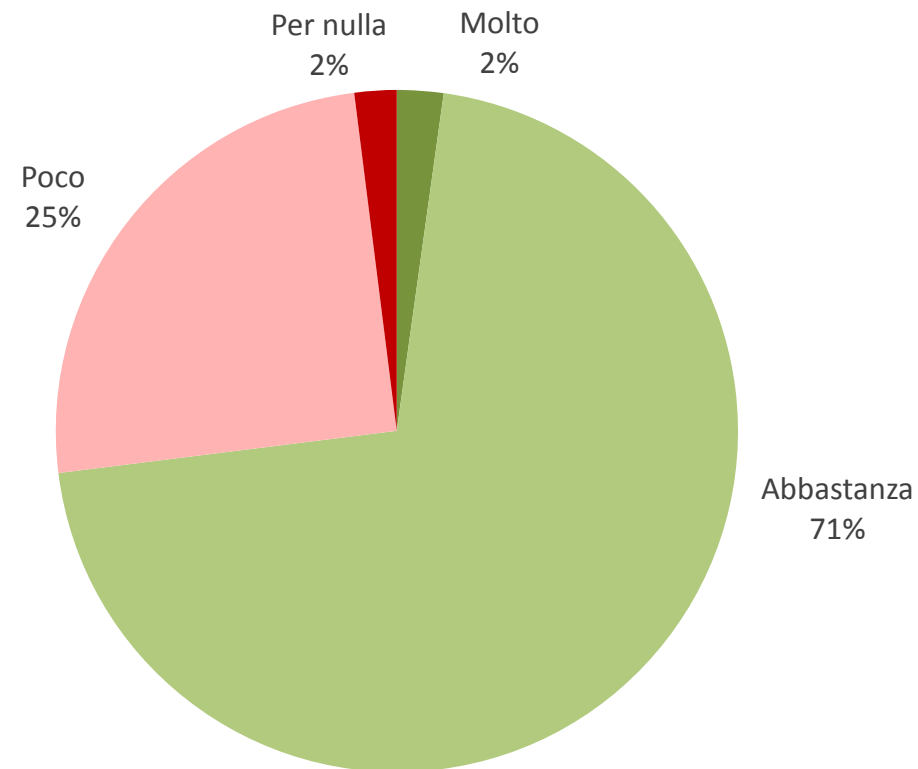


In che misura direbbe di essere soddisfatto del servizio ecocentro nel suo complesso?



In che misura direbbe di essere soddisfatto degli orari di apertura dell'ecocentro?

- Domanda posta a chi ha utilizzato un ecocentro gestito da Cidiu -

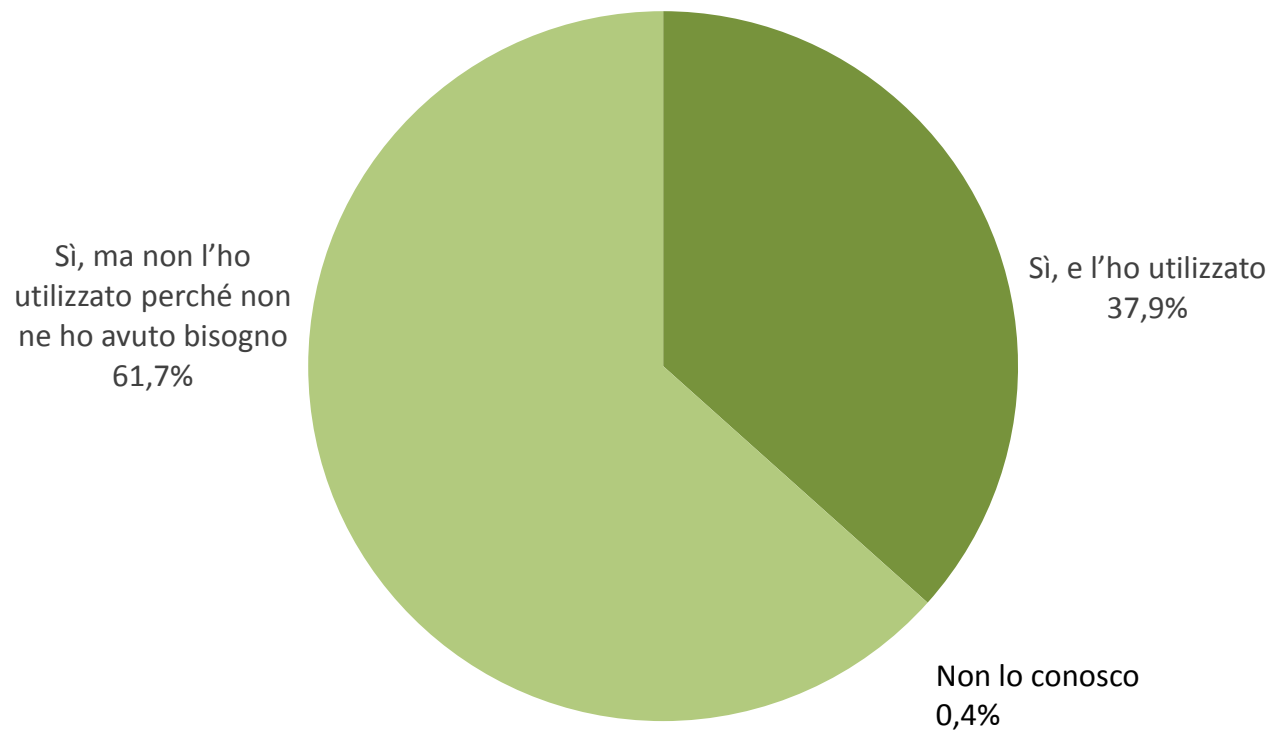


Ritiro ingombranti



Ritiro ingombranti

Conoscenza del servizio per il ritiro a domicilio di materiali ingombranti su prenotazione

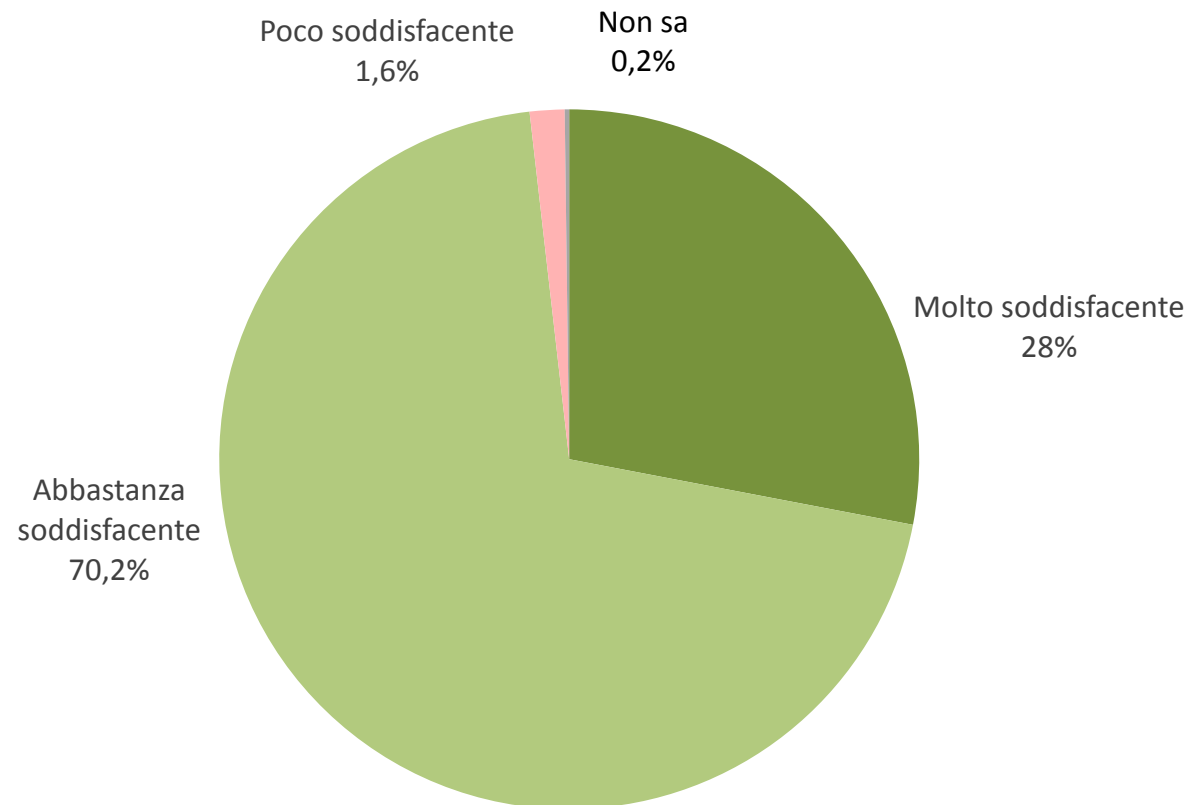




Ritiro ingombranti

Che giudizio darebbe al servizio di raccolta ingombranti nel suo complesso?

- Tra chi ha utilizzato il servizio -

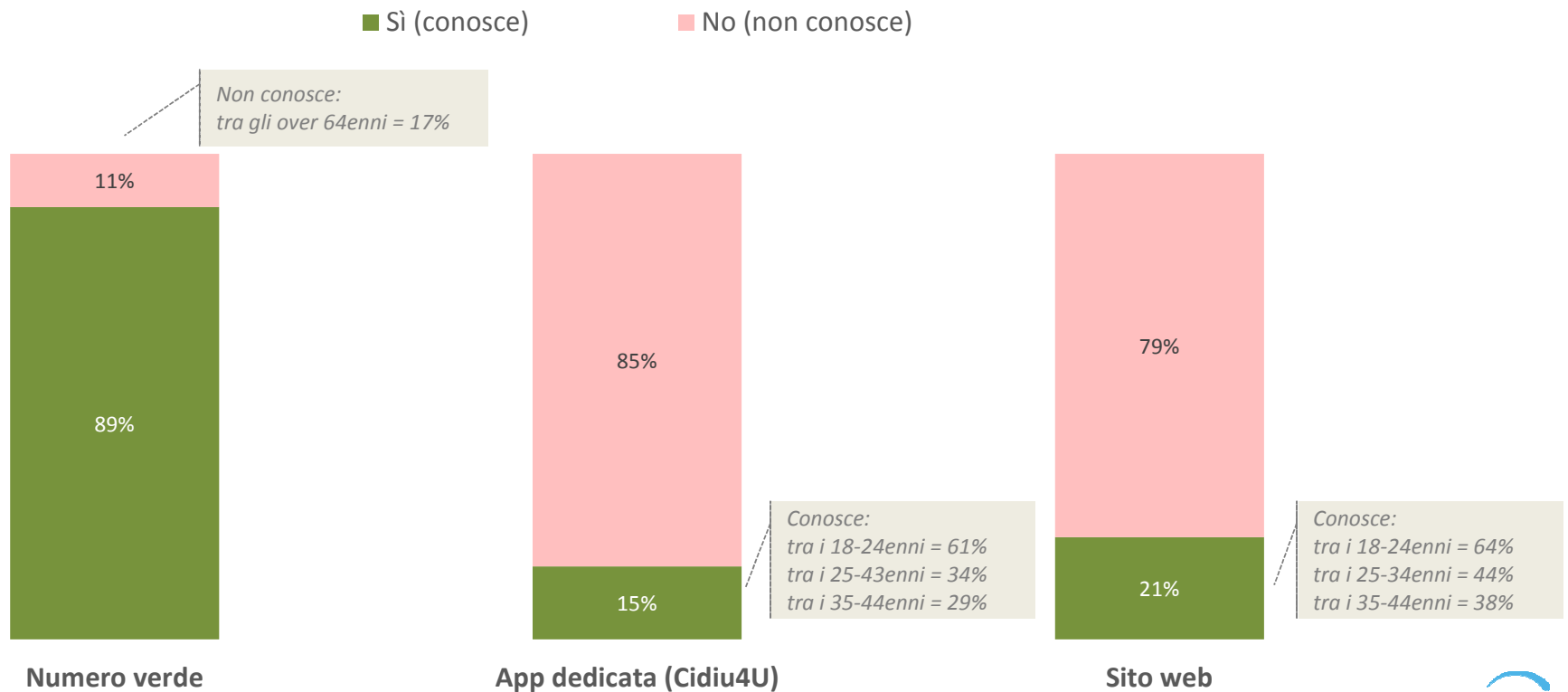




Ritiro ingombranti

Conoscenza dei diversi canali per la prenotazione dei servizi ingombranti

- Escluso chi non sapeva dell'esistenza del servizio di ritiro ingombranti -



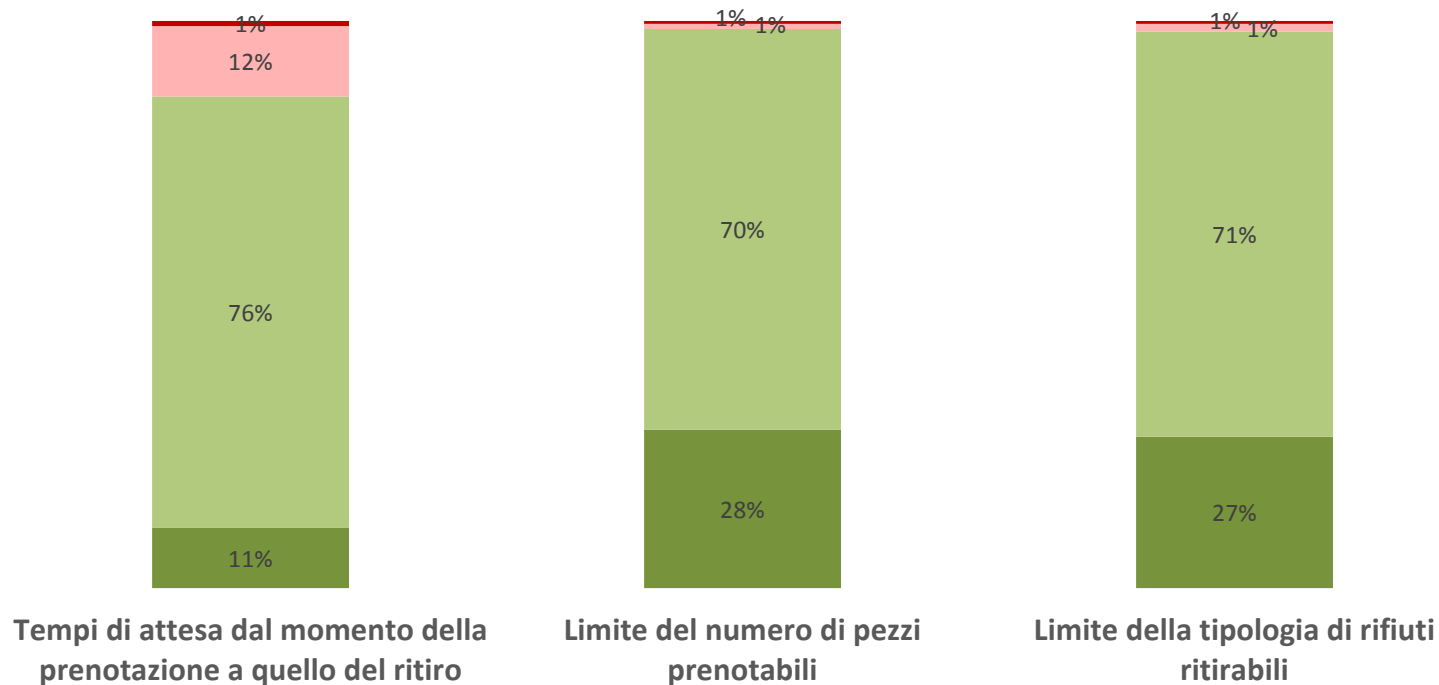


Ritiro ingombranti

Giudizio su singoli aspetti del servizio raccolta ingombranti

- Tra chi ha utilizzato il servizio -

■ Molto soddisfacente ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla soddisfacente ■ Non sa

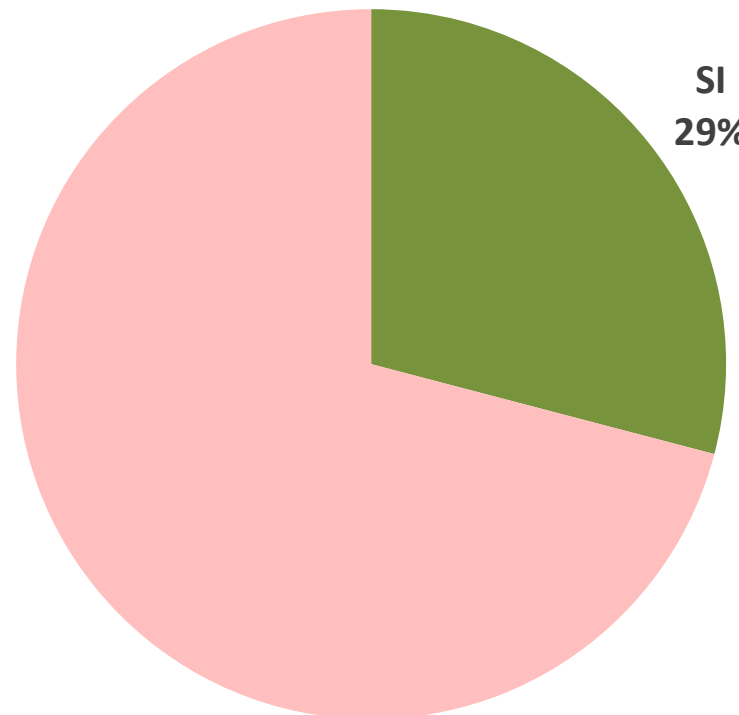


CANALI DI COMUNICAZIONE



Canali di comunicazione

Nel corso dell'ultimo anno, ha contattato il Numero Verde Cidiu per qualsiasi motivo?



Il 99% di coloro dichiara di non aver contattato il numero verde perché non ne ha avuto bisogno

NO
70,7%

SI
29%

Sì:
tra gli uomini = 34%
tra i 45-54enni = 38%
tra le famiglie di 4 o più componenti = 34%

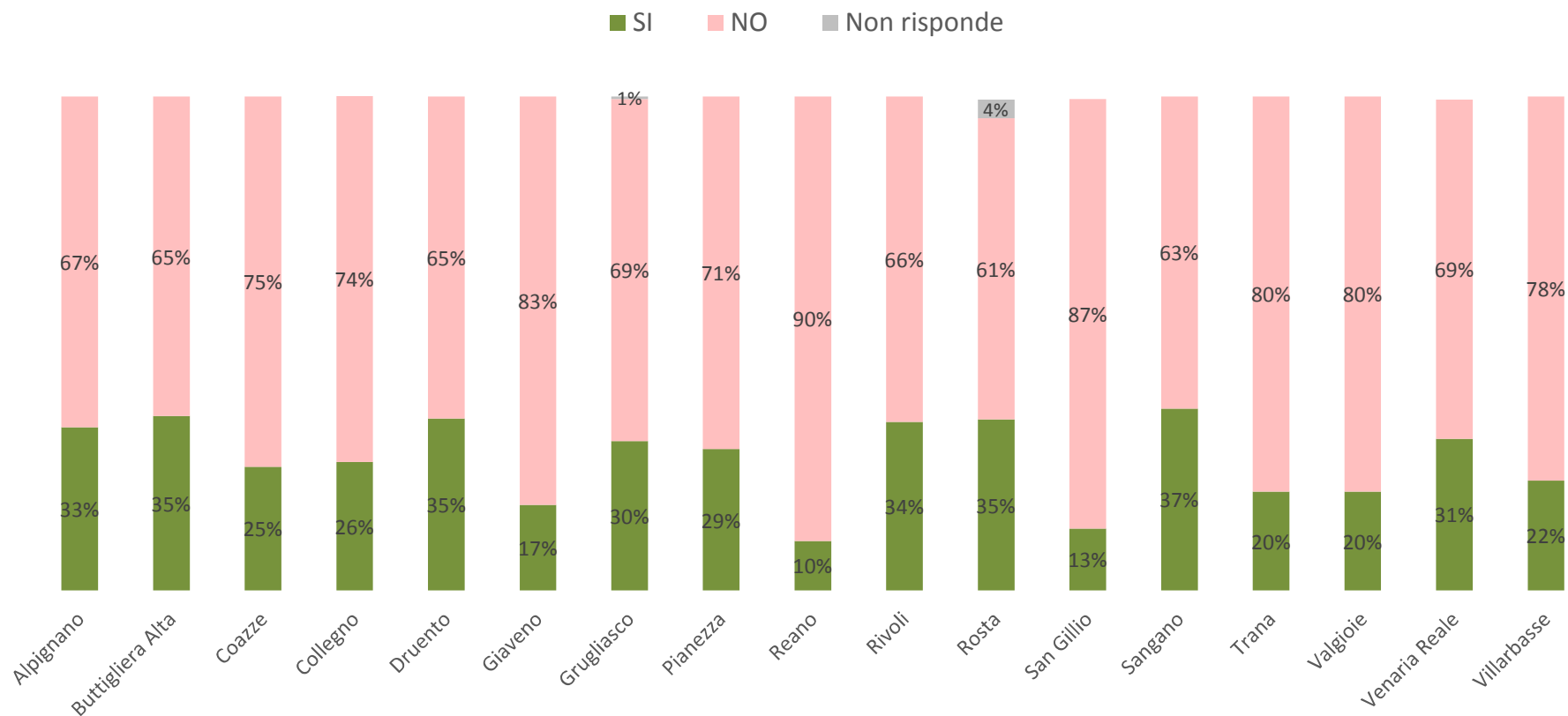
	Dato 2020	Dato 2018
Sì	29,0	23,4
No	70,7	76,6

I dati sono al netto delle risposte «Non so»



Canali di comunicazione

Le risposte nei singoli Comuni



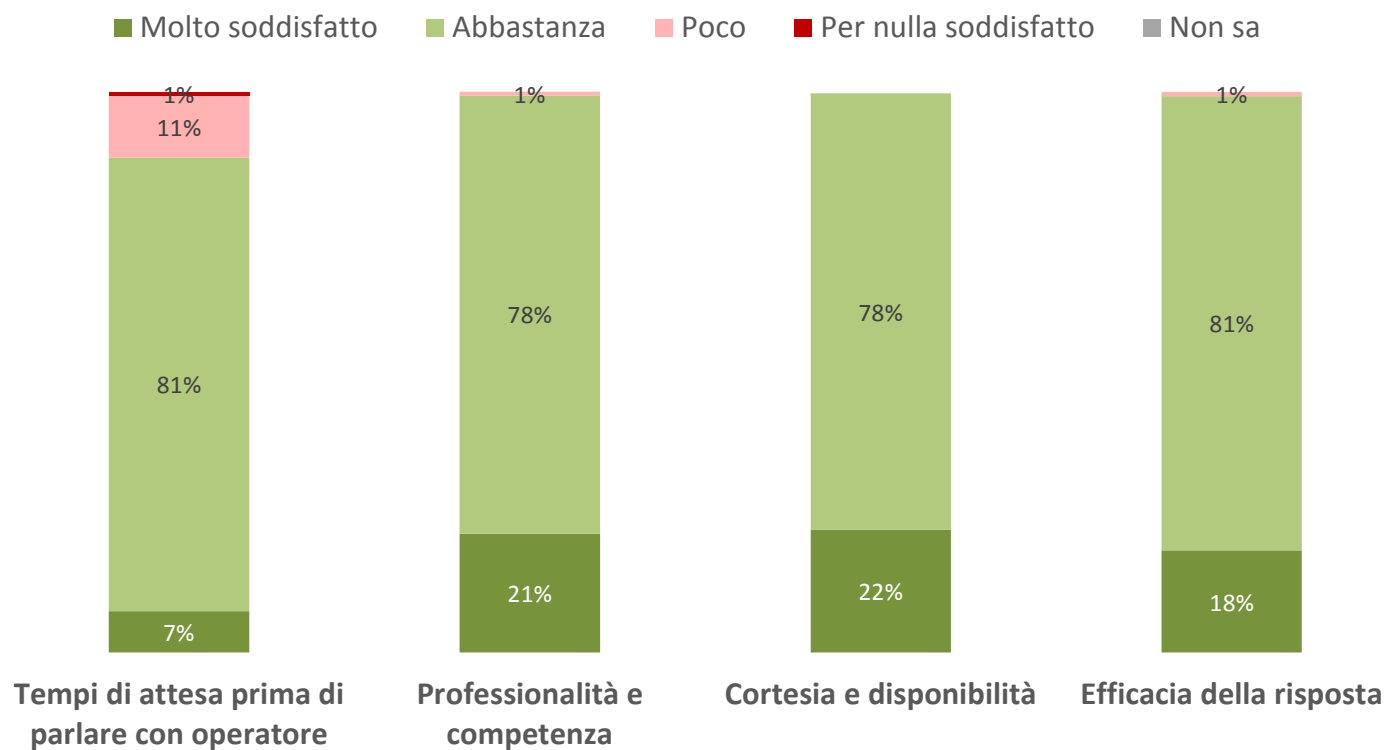
Nel corso dell'ultimo anno, ha contattato il Numero Verde Cidiu per qualsiasi motivo?



Canali di comunicazione

Soddisfazione sugli aspetti relativi al servizio reso dal Numero Verde di CIDIU

- Tra chi ha utilizzato il numero verde -





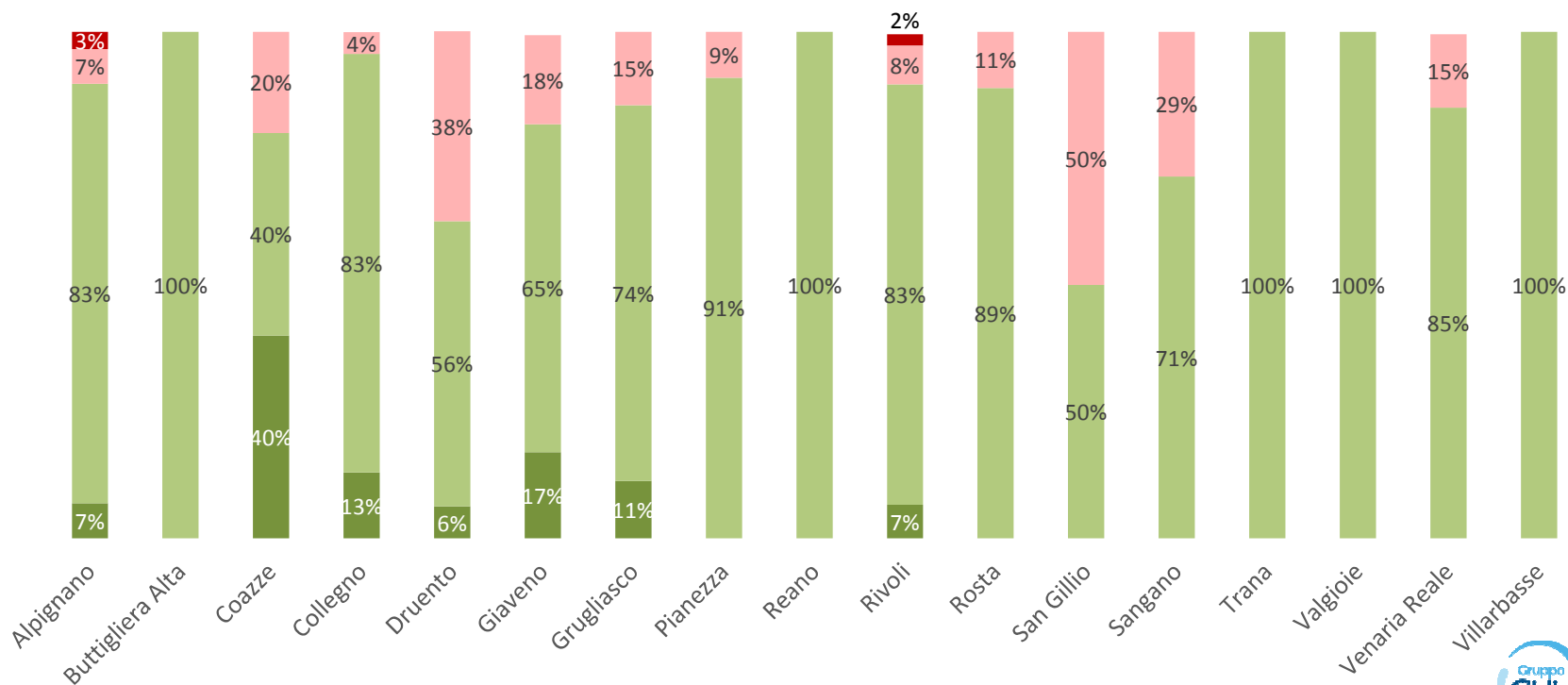
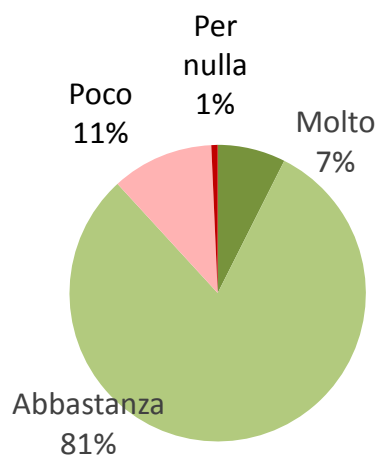
Canali di comunicazione

Giudizio Tempi di attesa prima di parlare con l'operatore: le risposte nei singoli Comuni

- Tra chi ha utilizzato il numero verde -

■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla soddisfatto ■ Non sa

Totale campione:



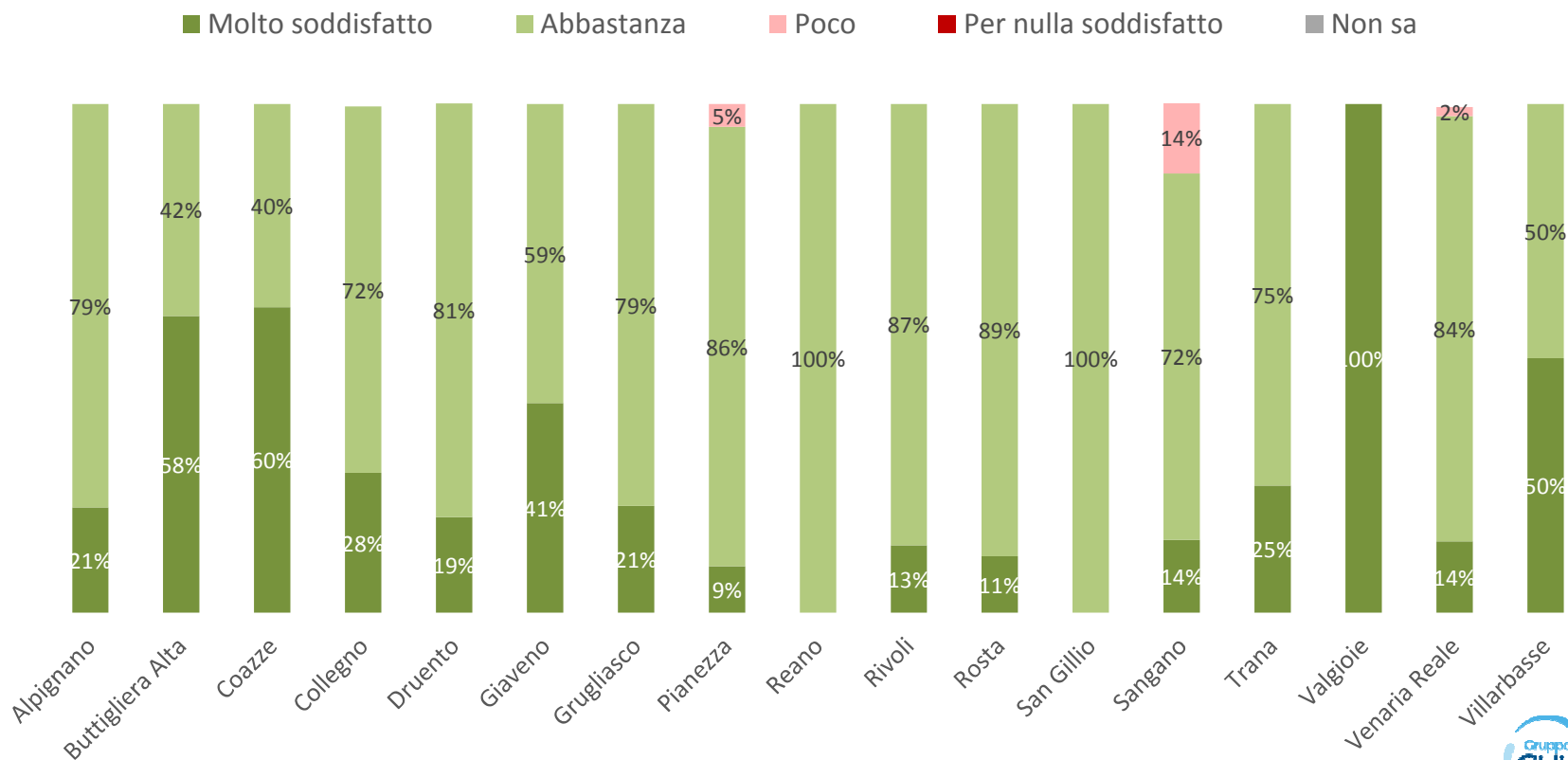
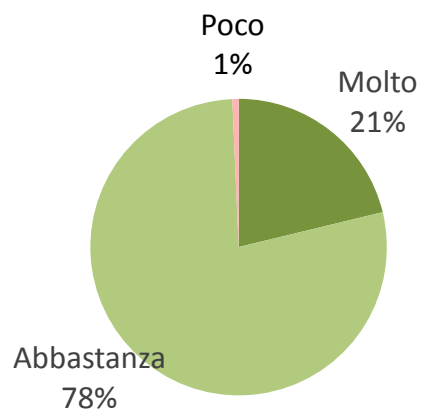


Canali di comunicazione

Giudizio Professionalità e competenza: le risposte nei singoli Comuni

- Tra chi ha utilizzato il numero verde -

Totale campione:



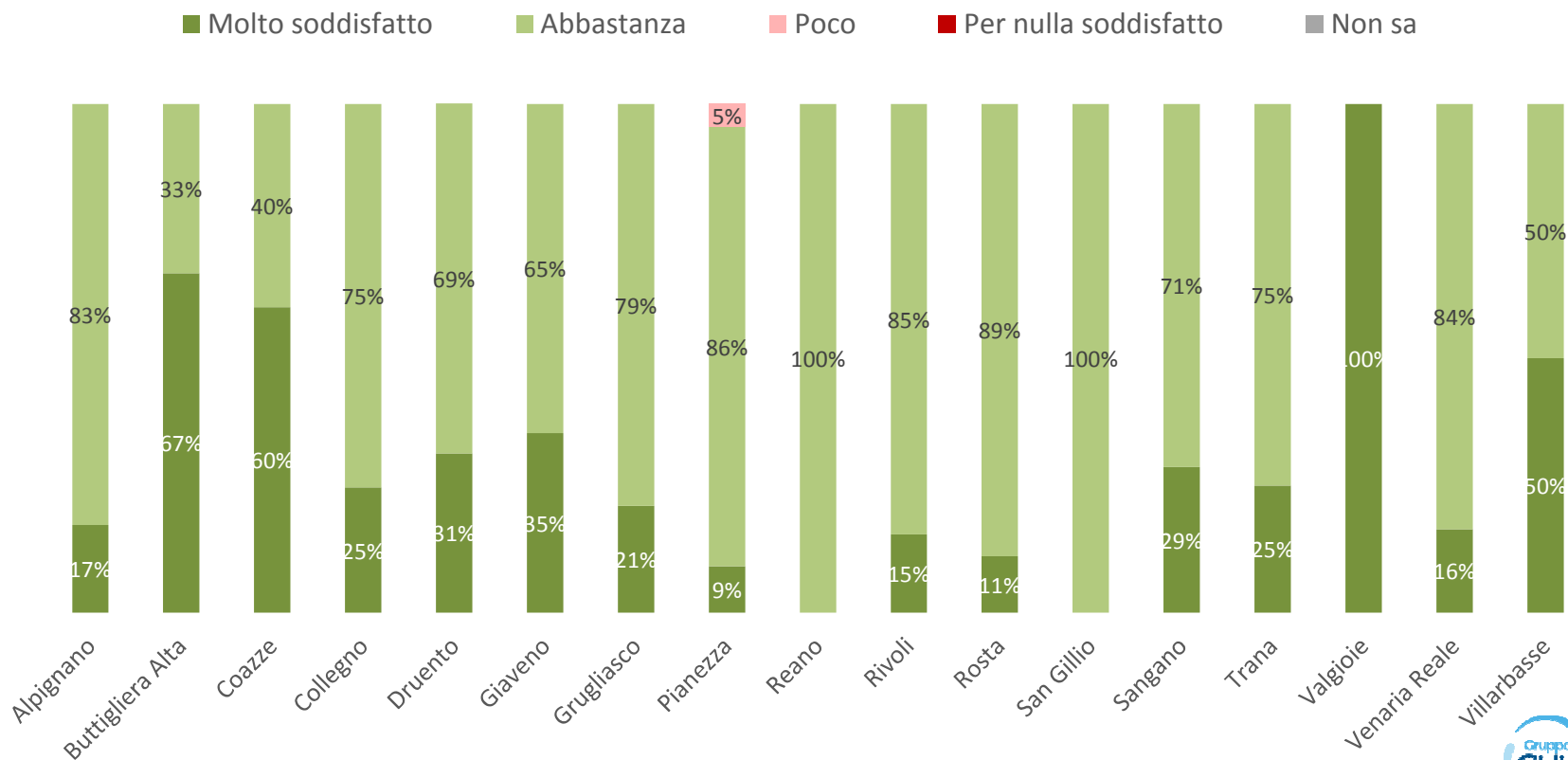
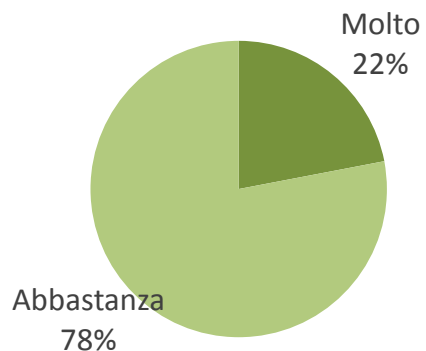


Canali di comunicazione

Giudizio Cortesia e disponibilità: le risposte nei singoli Comuni

- Tra chi ha utilizzato il numero verde -

Totale campione:



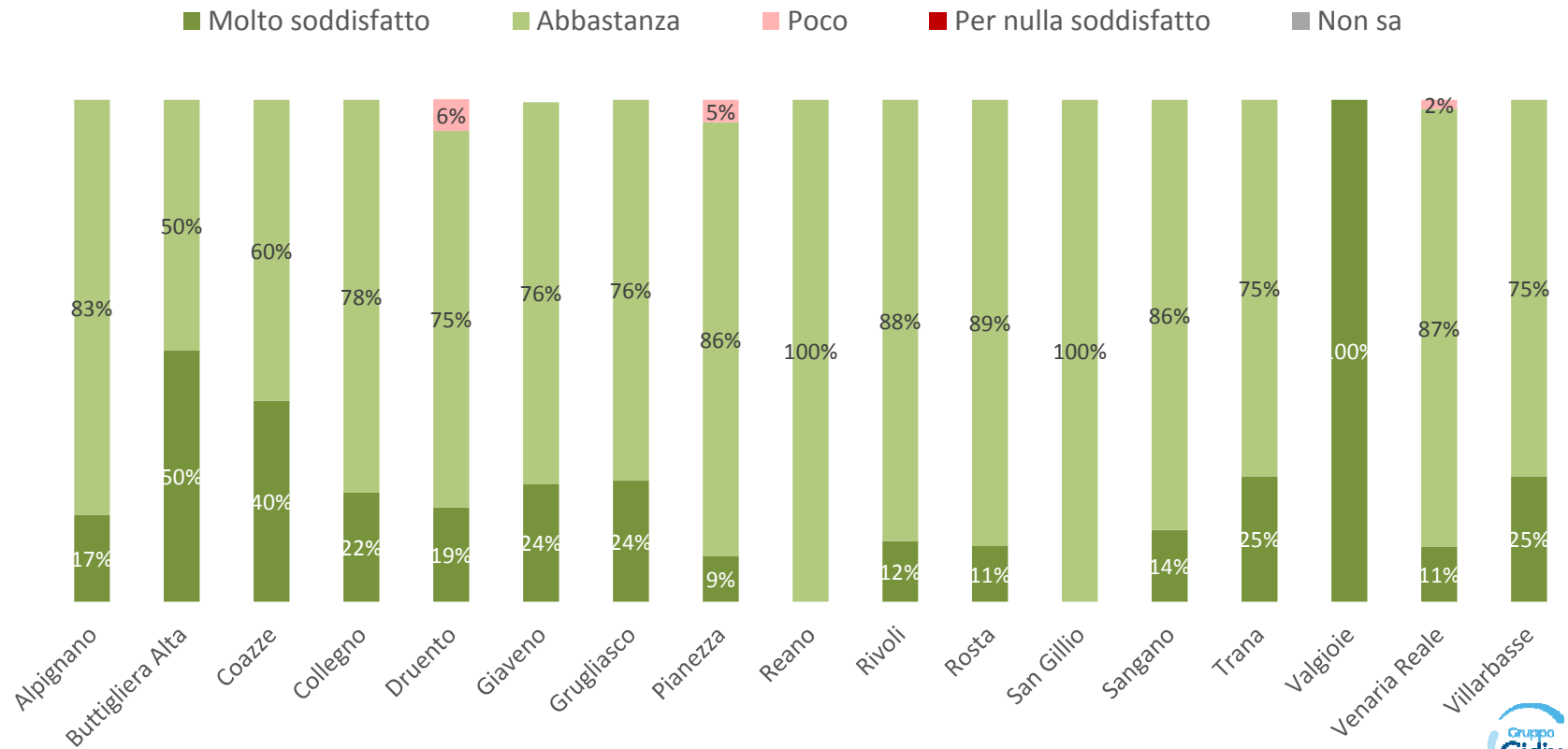
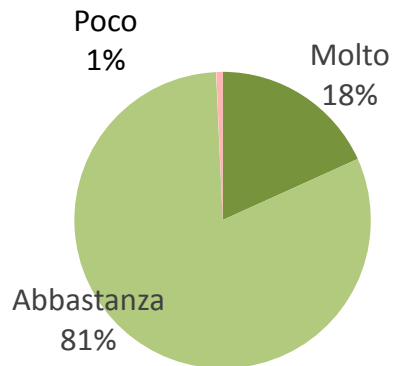


Canali di comunicazione

Giudizio Efficacia della risposta: le risposte nei singoli Comuni

- Tra chi ha utilizzato il numero verde -

Totale campione:

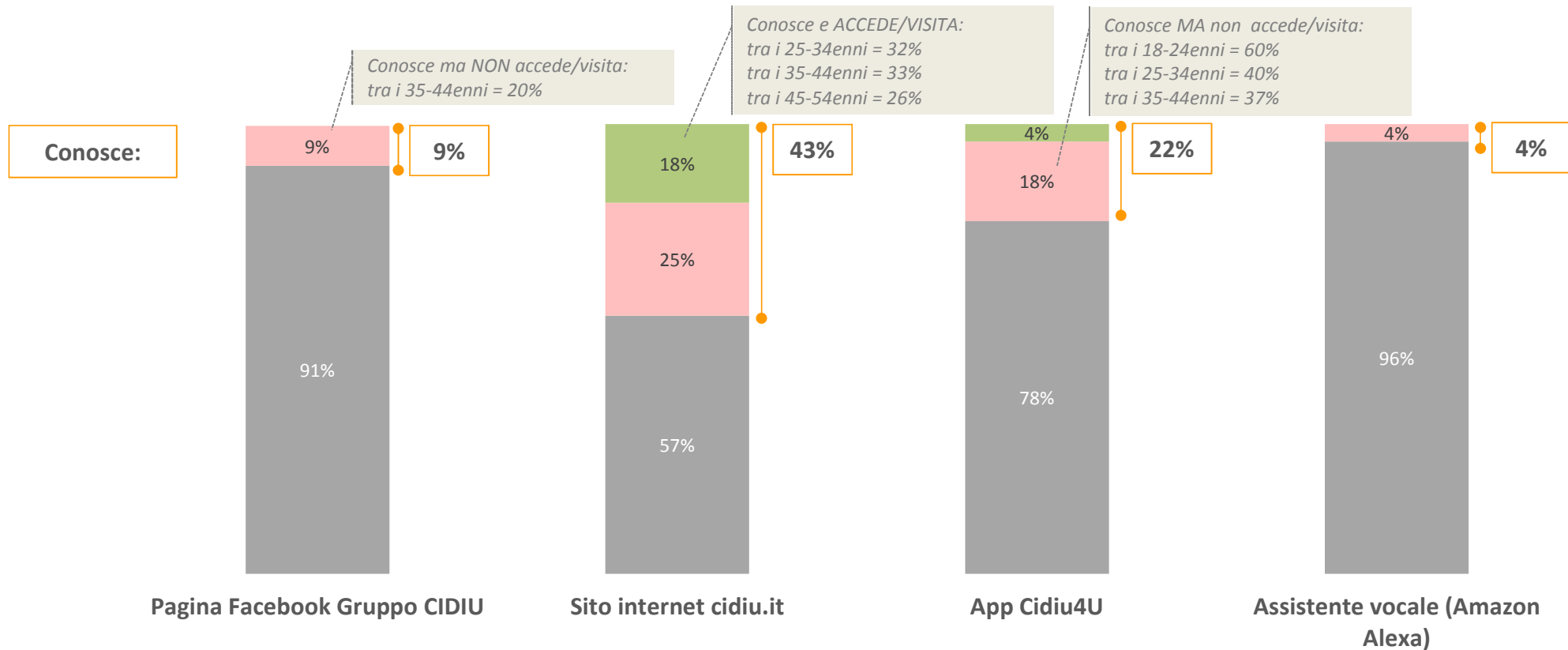




Canali di comunicazione

Conoscenza ed utilizzo altri canali di comunicazione Cidiu

■ Non conosce ■ CONOSCE, ma non accede/visita ■ CONOSCE e ACCEDE/VISITA



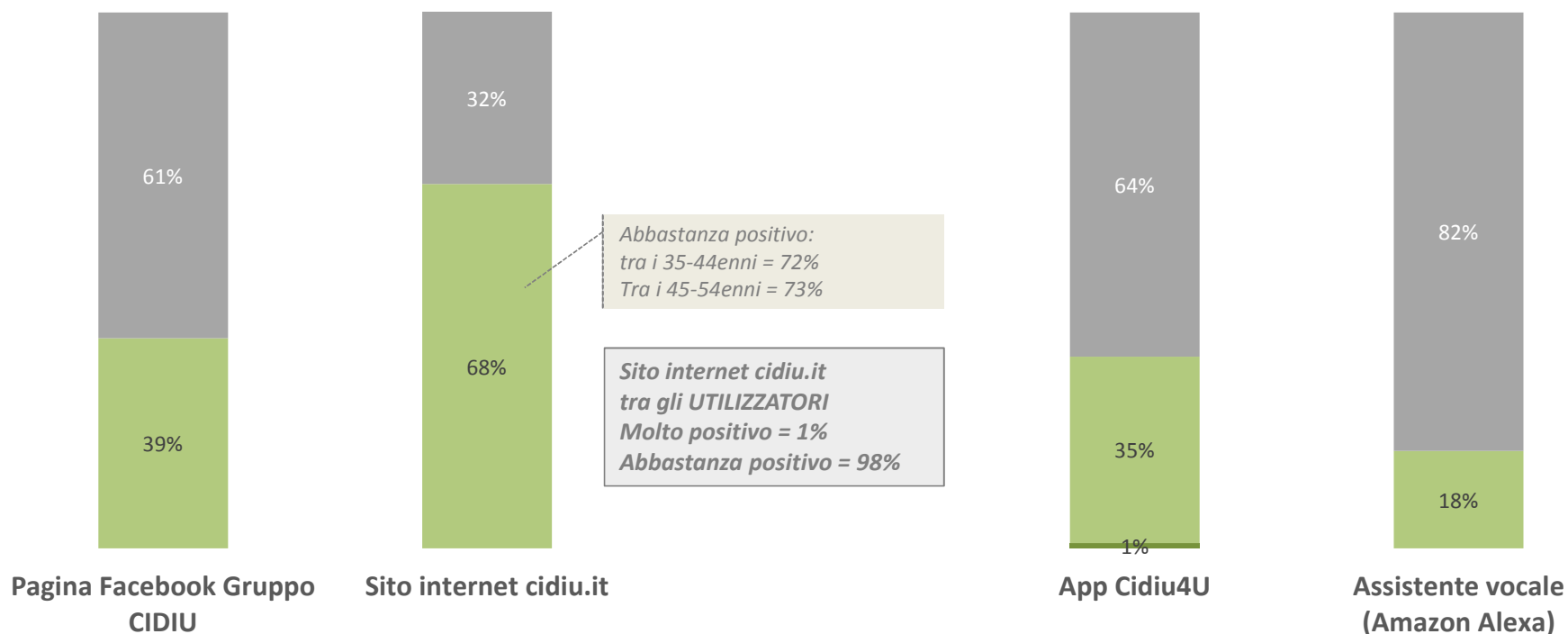


Canali di comunicazione

Giudizio canali di comunicazione messi a disposizione da Cidiu

- Tra chi dichiara di conoscere ciascun canale -

■ Molto positivo ■ Abbastanza positivo ■ Abbastanza negativo ■ Molto negativo ■ Non sa



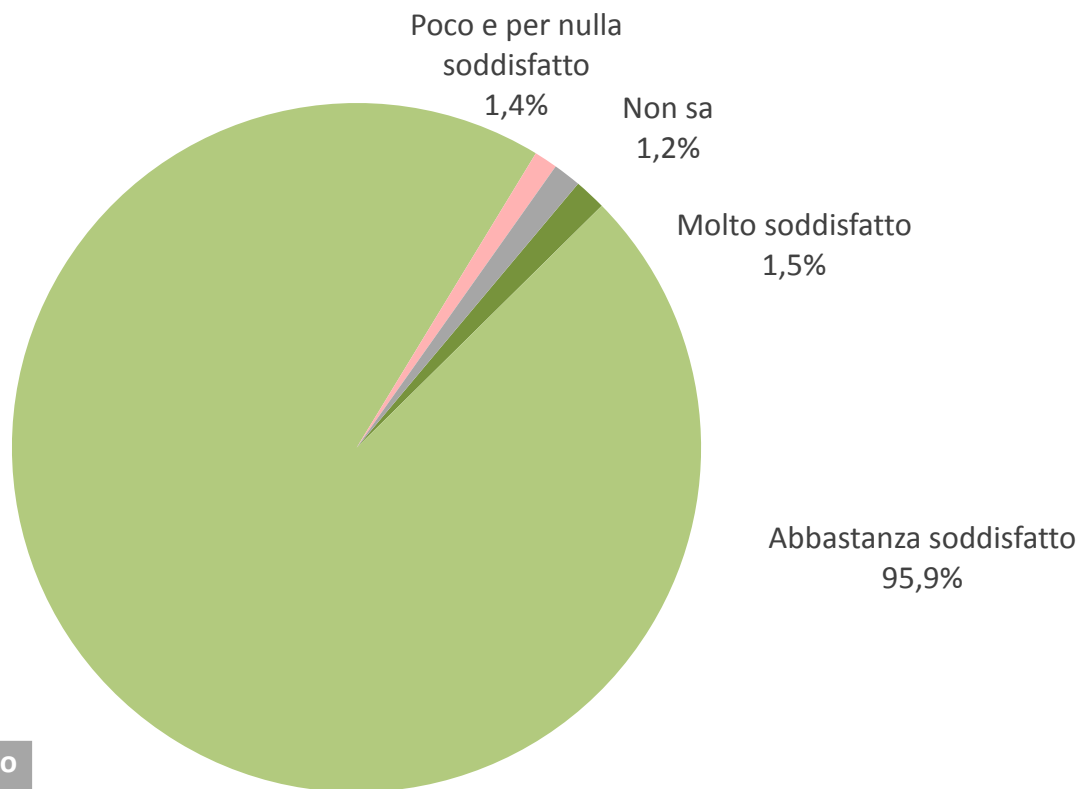
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA





Soddisfazione complessiva

Soddisfazione circa cortesia e disponibilità degli operatori del servizio di raccolta



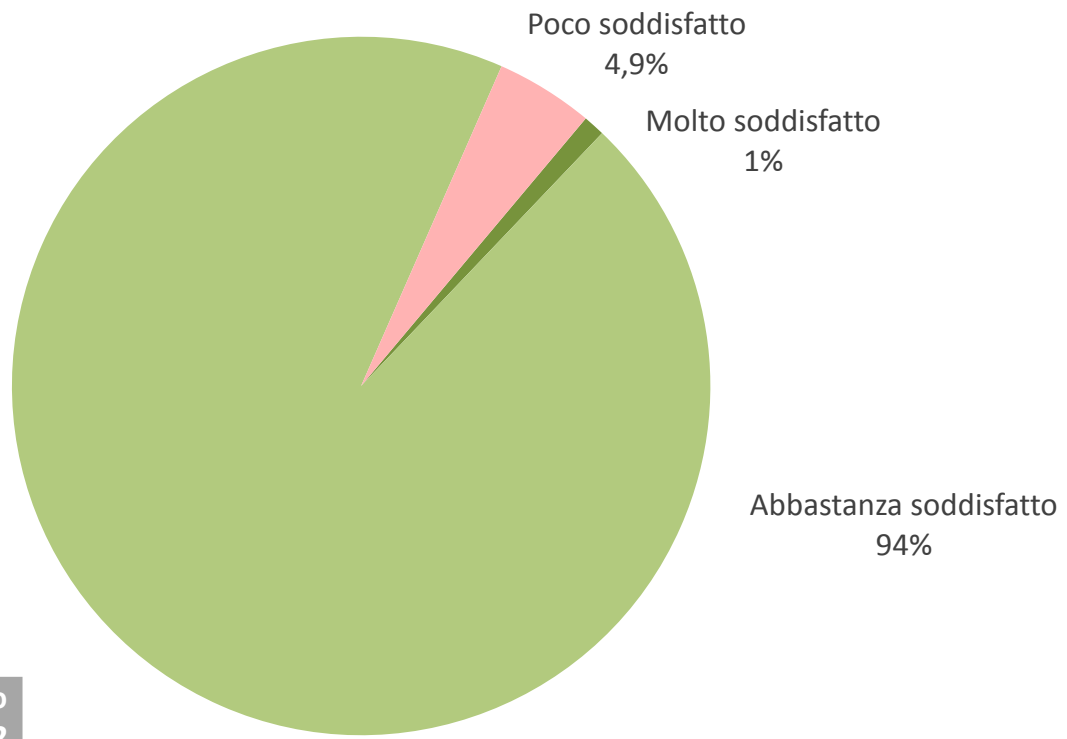
	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	97,4	74,2	70,7	62,6	72,0
Poco + Per nulla	1,4	6,2	7,2	1,0	3,1



Soddisfazione complessiva



In generale, qual è il suo livello di soddisfazione per i servizi erogati da Cidiu?



	Dato 2020	Dato 2018	Dato 2016	Dato 2014	Dato 2012
Molto + Abbastanza	95,0	92,0	90,0	95,4	91,4
Poco + Per nulla	4,9	7,6	10,0	3,4	8,6

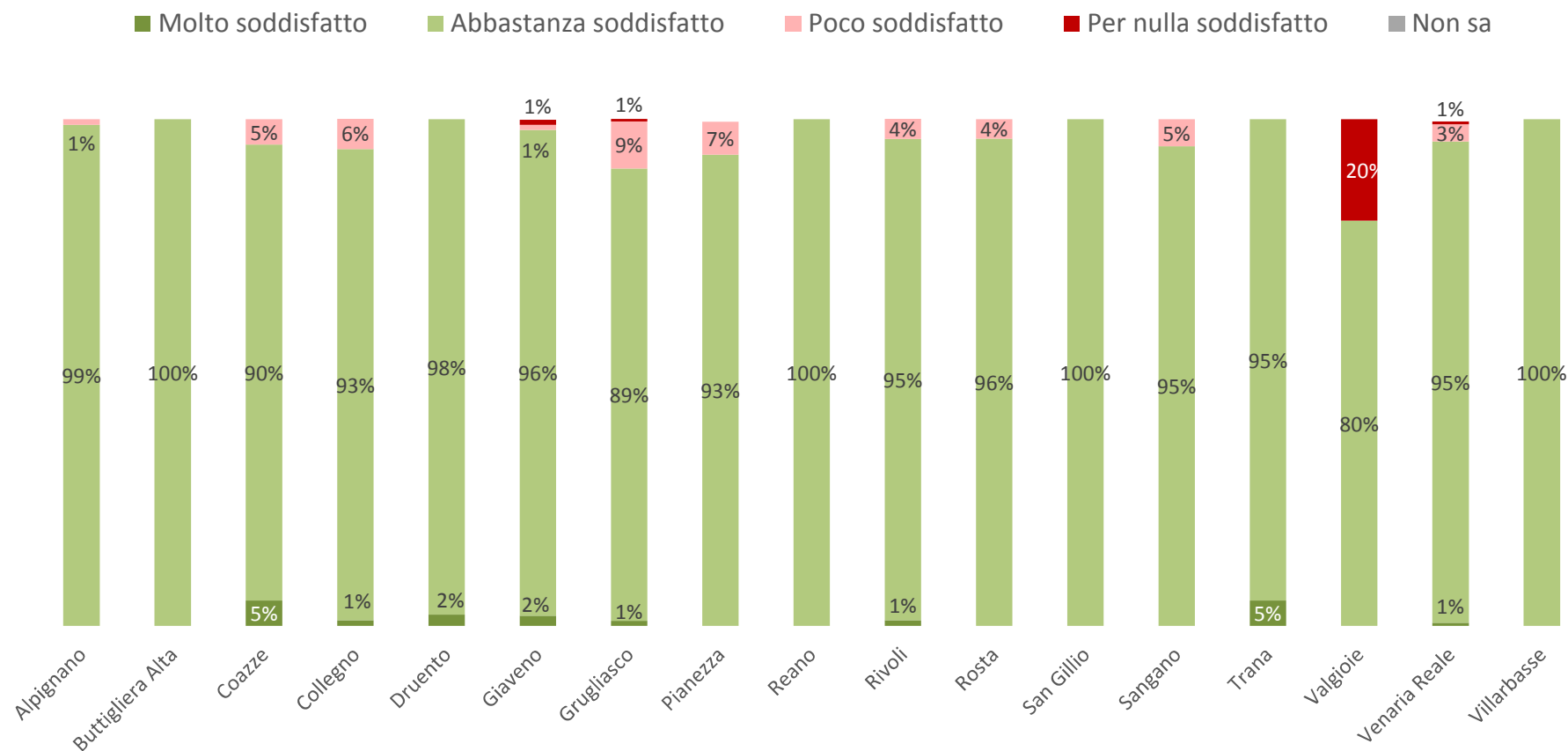
I dati sono al netto delle risposte «Non so»





Soddisfazione complessiva

Le risposte nei singoli Comuni



In generale qual è il suo livello di soddisfazione per i servizi erogati da Cidiu?



Nota metodologica e informativa

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 256/10/CSP, allegato A, art. 5 del 9 dicembre 2010, pubblicato su G.U. 301 del 27/12/2010)

Titolo indagine:	Cidiu: customer satisfaction 2020
Soggetto realizzatore/Committente:	Pepe Research s.r.l. per Cidiu Servizi S.p.A
Tema:	Ecologia
Tipo e oggetto dell'indagine:	Sondaggio d'opinione CATI/CAMI su famiglie
Popolazione di riferimento:	Famiglie del territorio di riferimento
Estensione territoriale:	Territoriale: comuni di Alpignano, Buttigliera Alta, Coazze, Collegno, Druento, Giaveno, Grugliasco, Pianezza, Reano, Rivoli, Rosta, San Gillio, Sangano, Trana, Valgioie, Venaria Reale, Villarbasse
Metodo di campionamento:	Campione stratificato per quote (ampiezza comune, numero di componenti il nucleo familiare ed età del capofamiglia)
Rappresentatività del campione:	Rappresentativo delle famiglie residenti nel territorio di riferimento
Margine di approssimazione	3%
Ponderazione	Non è stata effettuata alcuna ponderazione
Metodo di raccolta delle informazioni:	CATI/CAMI
Elaborazione dati:	SPSS; PTABS
Date di rilevazione:	20-30 Novembre 2020
Numerosità campione:	1400
Tot. interviste:	1400 (77%)
Rifiuti/sostituzioni:	410 (23%)
Totale contatti	1810 (100%)



Pepe Research srl
info@peperesearch.it
Tel. + 39 02 36634633