



per



Publiambiente

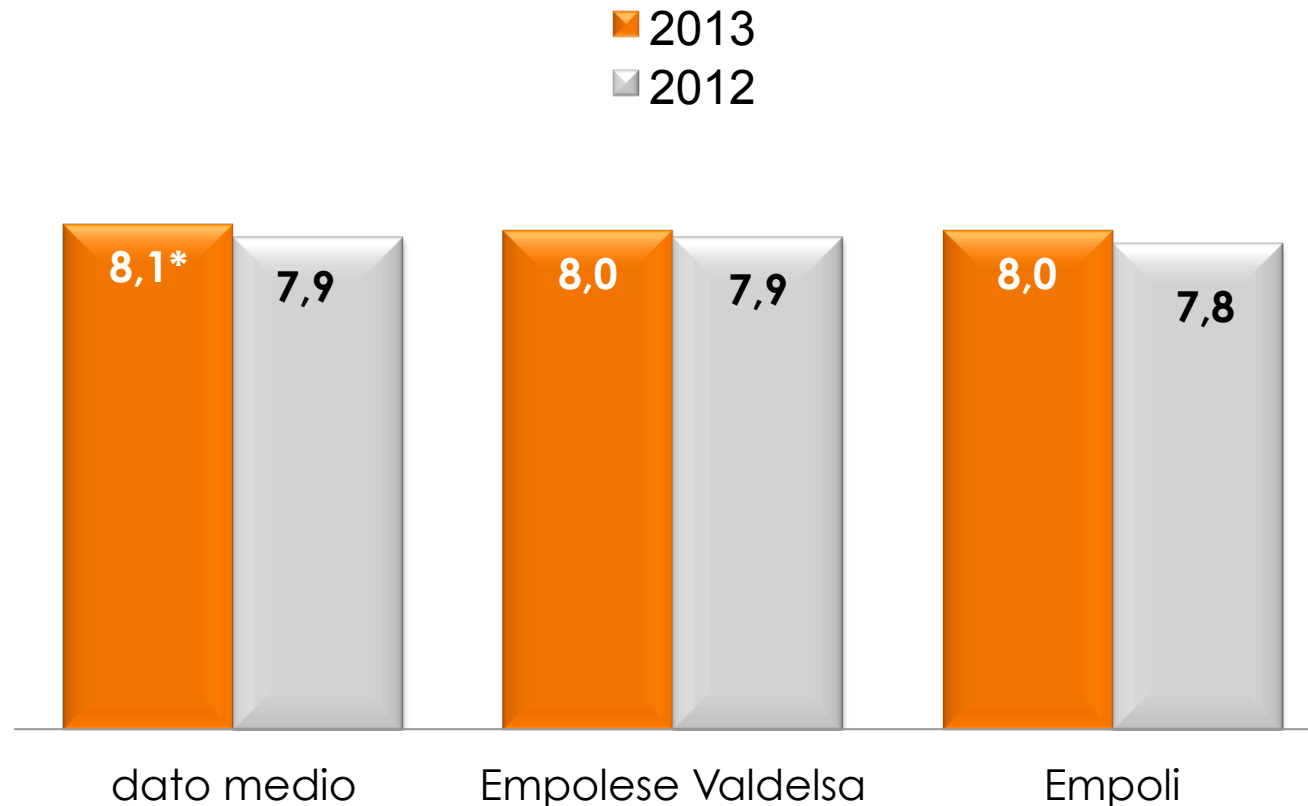
Vita negli spazi urbani.

Customer satisfaction
dei servizi di igiene
urbana

14 febbraio 2013

Valutazione della raccolta 'porta a porta': soddisfazione complessiva

La valutazione della raccolta è pienamente positiva ed in miglioramento rispetto al 2012.



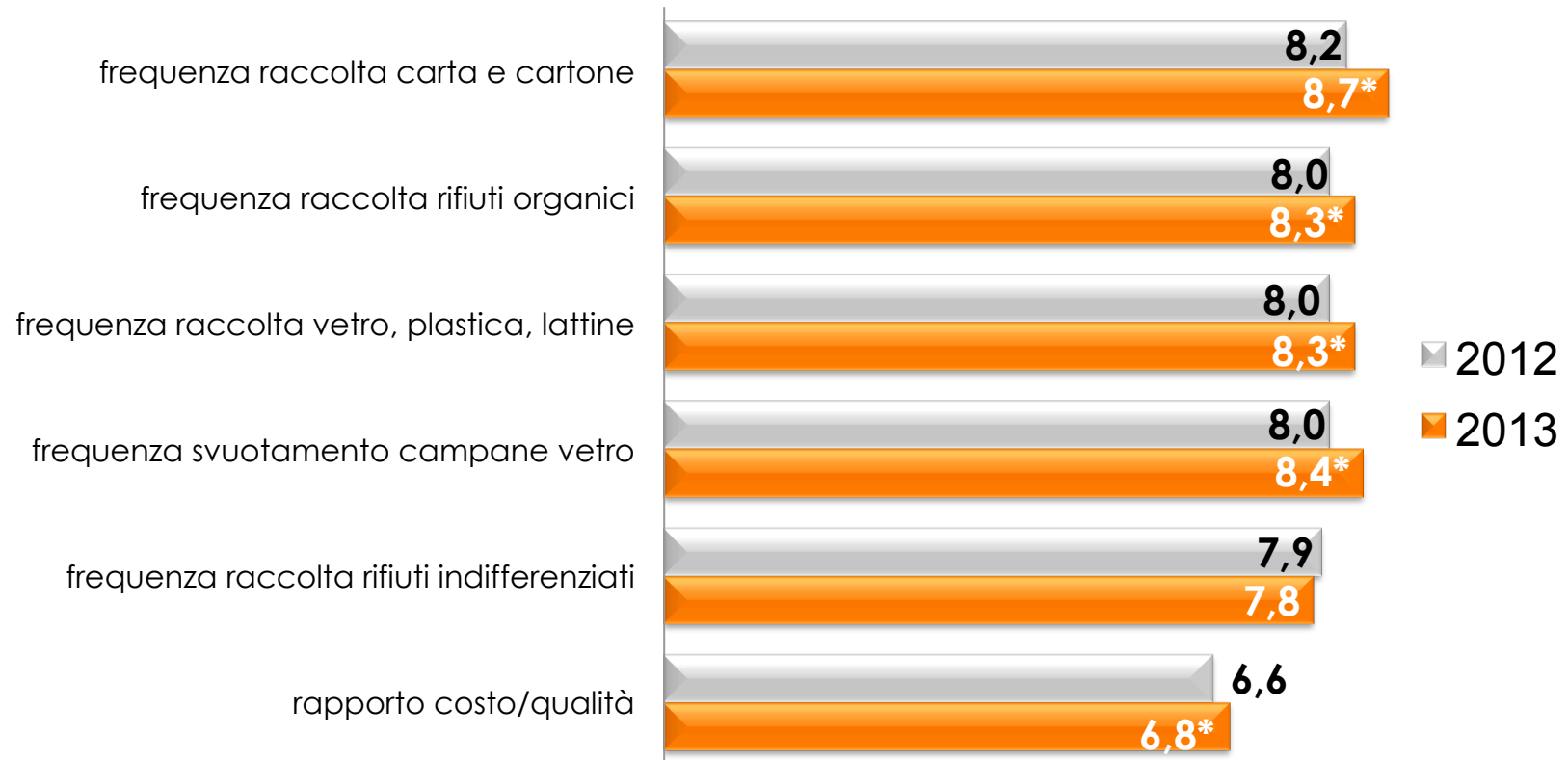
Campione: territorio servito con 'porta a porta' - residenti a Empoli, Fucecchio, Castelfiorentino, Certaldo, Montelupo Fiorentino, Vinci, Montespertoli, Gambassi Terme, Montaione, Cerreto Guidi, Capraia e Limite, Serravalle Pistoiese, Lamporecchio, Larciano e residenti di Pistoia che hanno aderito alla raccolta PAP

Media scala 1-10

* scarto significativo rispetto all'anno precedente

Valutazione della raccolta 'porta a porta': componenti del servizio

Anche gli aspetti di dettaglio del servizio 'porta a porta' sono giudicati in modo molto positivo e in miglioramento rispetto al 2012.



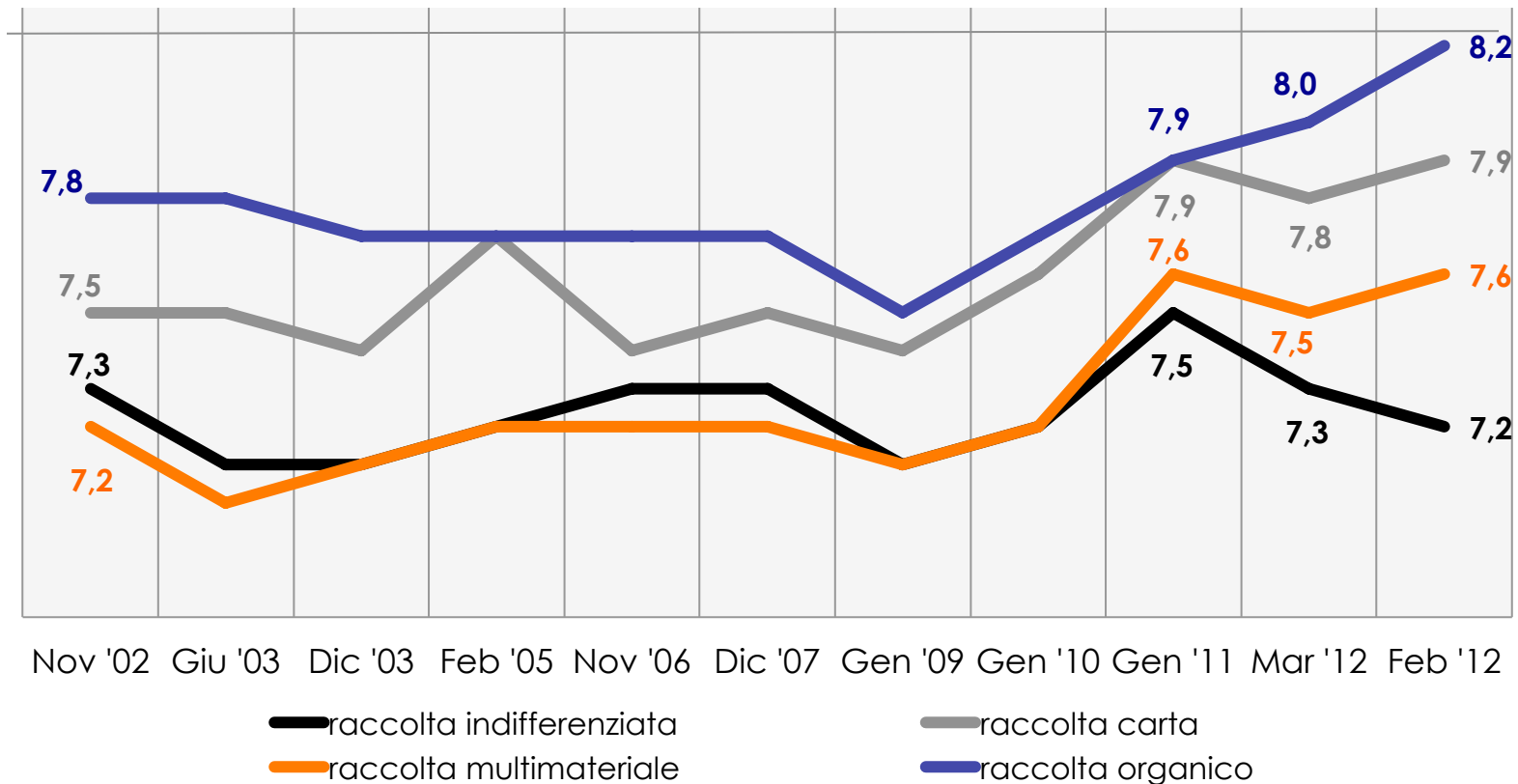
Campione: territorio servito con 'porta a porta' - residenti a Empoli, Fucecchio, Castelfiorentino, Certaldo, Montelupo Fiorentino, Vinci, Montespertoli, Gambassi Terme, Montaione, Cerreto Guidi, Capraia e Limite, Serravalle Pistoiese, Lamporecchio, Larciano ed i residenti di Pistoia che hanno aderito alla raccolta PAP

Media scala 1-10

* scarto significativo rispetto all'anno precedente

Valutazione della raccolta a cassonetto

La valutazione delle raccolte è pienamente positiva e si mantiene sui livelli registrati nell'anno passato



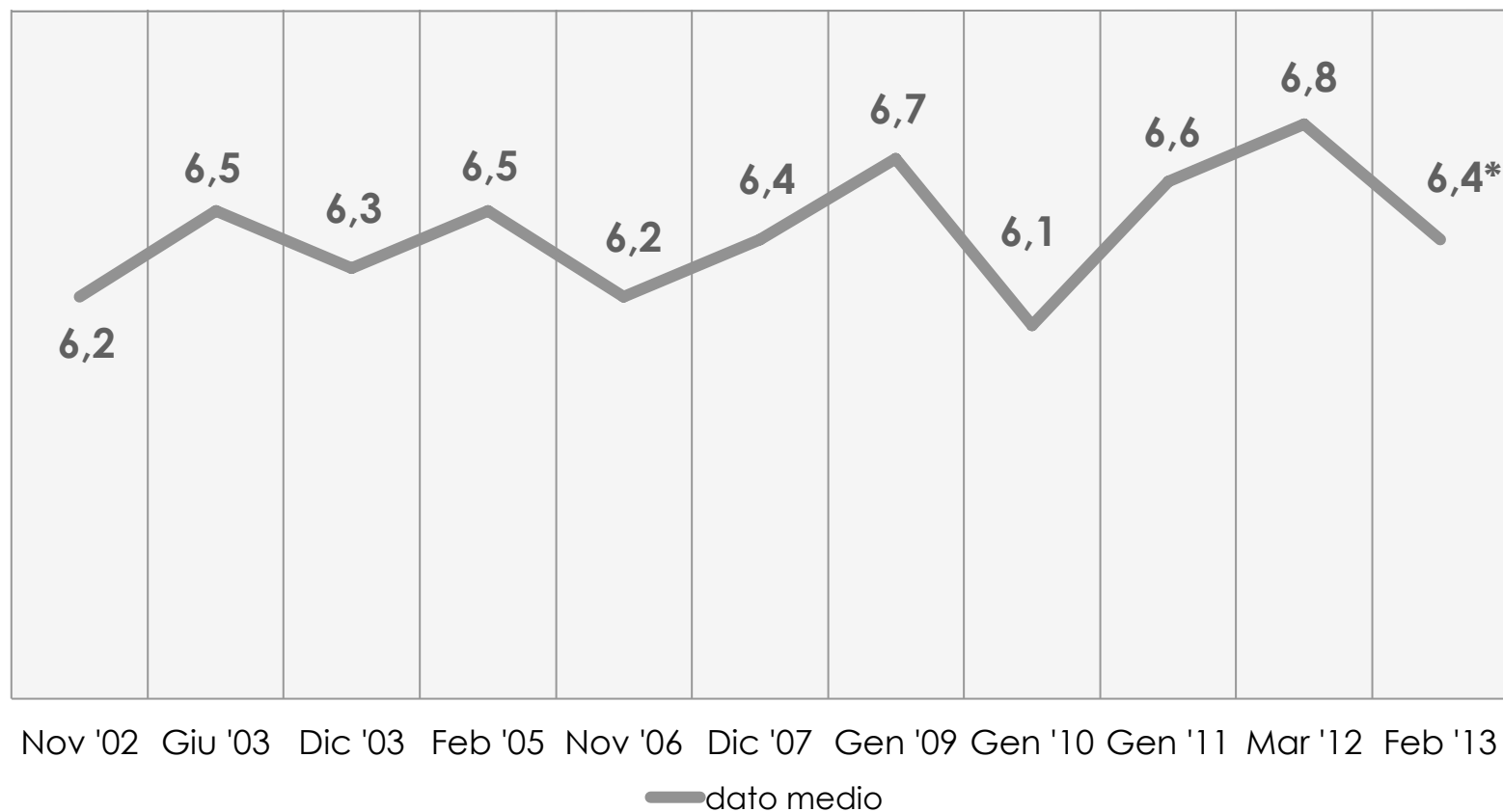
Campione: territorio servito con cassonetto stradale - residenti a Lastra a Signa, Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, San Piero a Sieve, Scarperia, Vaglia, Vicchio, Pistoia, Ponte Buggianese, Massa e Cozzile, Chiesina Uzzanese, Pieve a Nievole

Media scala 1-10

* scarto significativo rispetto all'anno precedente

Valutazione della pulizia strade

Il giudizio sulla pulizia è più che sufficiente ma in peggioramento rispetto allo scorso anno



Campione: tutto il territorio servito, aree urbane ed extraurbane in cui è attivo il servizio

Media scala 1-10

* scarto significativo rispetto all'anno precedente

Nota metodologica

Nota informativa ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 153/02/csp dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Soggetto realizzatore: SWG Srl

Committente e acquirente: Publiambiente SpA

Data di esecuzione: dal 07/02/2013 al 12/02/2013

Tipo di rilevazione; sondaggio telefonico CATI su un campione di 1.000 maggiorenni residenti nei comuni in cui Publiambiente eroga i servizi di nettezza urbana. Per garantire la lettura dei dati rispetto alle diverse modalità di raccolta, sono state sovraccampionate le aree in cui è attivo il 'porta a porta'. I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici e sono stratificati per ampiezza demografica del comune.

Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto al parametro di numero di componenti del nucleo familiare e per area.

Margine d'errore massimo sul campione totale: $\pm 3,1\%$

Il documento completo è disponibile sul sito:
www.agcom.it

Dati %

Il campione di 1.000 intervistati **che si occupano della raccolta dei rifiuti** è così composto:

Zona	
EMPOLESE VALDELSA	50
Empoli	12
Fucecchio	6
Lastra a Signa	5
Castelfiorentino	5
Certaldo	4
Vinci	4
Montespertoli	3
Montelupo Fiorentino	4
Cerreto Guidi	3
Capraia e Limite	2
Gambassi Terme	1
Montaione	1
MUGELLO	14
Barberino del Mugello	3
Borgo S.L.	5
San Piero	1
Scarperia	2
Vaglia	1
Vicchio	2
PISTOIESE	25
Pistoia	24
Serravalle	1
VALDINIEVOLE	11
Ponte Buggianese	2
Lamporecchio	2
Massa e Cozzile	2
Larciano	2
Chiesina Uzzanese	1
Pieve a Nievole	2

Composizione del campione

Dati %

Il campione di 1.000 intervistati **che si occupano della raccolta dei rifiuti** è così composto:

Scolarita' dell'intervistato:

elementare/privo di titolo	29
media inferiore	29
diploma	33
laurea	9

Componenti nucleo familiare

1 (solo l'intervistato)	15
2	25
3	26
4	21
5	9
6 e più	4

Età dell'intervistato:

18-24 anni	4
25-34 anni	5
35-44 anni	15
45-54 anni	23
55-64 anni	20
più di 64 anni	33

Genere dell'intervistato:

maschio	28
femmina	72

Professione dell'intervistato:

imprenditore	1
artigiano/familiare coadiuvante	1
commerciante/familiare coadiuvante	2
altro lavoratore autonomo/agente di commercio/rappresentante	1
libero professionista	2
docente, insegnante	3
quadro	0
impiegato privato	7
impiegato pubblico	6
altro lavoratore dipendente	2
operaio	12
agricoltore	0
studente	3
casalinga	16
pensionato	40
disoccupato	4



www.swg.it | info@swg.it | [pec: info@pec.swg.it](mailto:info@pec.swg.it)

Trieste, via S. Francesco 24, 34133 – t +39.040.362525 – f +39.040.635050

Milano, via G. Bugatti 7/A 20144 – t +39.02.43911320 – f +39.040.635050

Elisa Simsig
elisa.simsig@swg.it

SWG srl ha scelto di certificarsi nel 1999. È stata tra le prime società del settore a farlo, cogliendo quella che sarebbe stata la linea adottata dall'associazione internazionale della categoria. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 ricomprende tutta l'attività di ricerca, anche quella più recente legata al mondo Internet.

La società è membro di due organizzazioni di categoria: ESOMAR e ASSIRM. ESOMAR è l'associazione internazionale della ricerca di mercato e di opinione; svolge un'intensa attività formativa, normativa, regolamentare e rappresentativa della categoria con le istanze pubbliche e private (Unione europea, Stati, associazioni imprenditoriali). ASSIRM è l'omologa associazione italiana; svolge un'intensa attività legata ai problemi e alle necessità delle società di ricerca, con particolare attenzione al tema della qualità. È interlocutore della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese private per i diversi aspetti dell'espletamento del lavoro di ricerca. SWG fa parte dal 2007 del consiglio direttivo dell'associazione.

SWG fa, inoltre, parte di un network internazionale di società di ricerca indipendenti INTERSEARCH - che non fanno parte di gruppi multinazionali; la partecipazione a questa rete consente uno scambio di esperienze e conoscenze e una possibilità di compiere lavori a carattere internazionale.
