



2015
FEBBRAIO

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quæris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quæris.it - info@quæris.it



Publiambiente

Customer Satisfaction

2015

Obiettivi e metodologia

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto dell'utenza da parte di PUBLIAMBIENTE.

Di seguito sono illustrati gli esiti della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti in relazione a 22 fattori del servizio prestato.

Sono state somministrate 1.005 interviste telefoniche ad un campione di maggiorenni residenti nei comuni in cui l'azienda presta il proprio servizio, secondo la distribuzione evidenziata a pagine 5 e 6. Le informazioni sono state rilevate sulla base di questionario strutturato. La ricerca si è prefissata principalmente gli obiettivi di:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, con la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori rispetto agli anni precedenti;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di PUBLIAMBIENTE.

Le rilevazioni QUAERIS sono, negli aspetti metodologico-operativi, conformi agli orientamenti stabiliti dalle norme 11098.

RACCOLTA PORTA A PORTA

- La frequenza di raccolta dei rifiuti
- La frequenza di svuotamento delle campane di vetro
- I giorni e degli orari di raccolta presso le abitazioni
- La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti
- La capienza dei bidoncini e delle ceste

RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI

- La frequenza di raccolta dei rifiuti / svuotamento dei contenitori
- La collocazione sul territorio dei cassonetti/campane stradali
- La capienza di campane e cassonetti
- La pulizia ed igiene delle aree in cui sono posti cassonetti e campane stradali
- La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le postazioni stradali

CENTRI DI RACCOLTA

- I giorni e gli orari di apertura dei centri di raccolta
- La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta

SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE

- La cortesia e disponibilità del personale del numero verde
- La professionalità e competenza del personale del numero verde
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore del numero verde
- La cortesia e disponibilità del personale degli uffici
- La professionalità e competenza del personale degli uffici
- I tempi di attesa per parlare con l'operatore allo sportello
- I tempi di attesa prima di ricevere risposta
- La chiarezza delle risposte fornite

INFORMAZIONI

- La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite per quanto riguarda la corretta separazione dei rifiuti (opuscoli, etc.)

ASPETTI GENERALI

- La pulizia e l'igiene di strade e piazze nel comune

Il Campione

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.005 clienti domestici di PUBLIAMBIENTE.

Sesso	%
Maschio	45,1
Femmina	54,9

Tipologia di raccolta	%
Porta a Porta	69,9
Cassonetto	30,1

Classe di età	%
18 - 24 anni	1,3
25 - 34 anni	8,5
35 - 44 anni	30,7
45 - 54 anni	23,5
55 - 64 anni	15,3
Over 65 anni	20,7

Condizione professionale	%
Occupato/a	68,8
Disoccupato/a	4,4
Pensionato/a	15,8
Studente	0,9
Casalinga	10,1

Il Campione

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.005 clienti domestici di PUBLIAMBIENTE.

Comuni con raccolta porta a porta	N
Capraia e Limite	24
Castelfiorentino	56
Cerreto Guidi	35
Certaldo	51
Empoli	153
Fucecchio	73
Gambassi Terme	15
Montaione	12
Montelupo F.no	44
Montespertoli	43
Vinci	47
Serravalle Pistoiese	37
Lamporecchio	24
Larciano	20
Monsummano Terme	68
Totale	702

Comuni con raccolta stradale (cassonetti)	N
Barberino Val d'Elsa	7
Lastra a Signa	31
Barberino del Mugello	17
Borgo S. Lorenzo (Ronda con PAP)	29
S. Piero a Sieve e Scarperia	20
Vaglia	8
Vicchio	13
Pistoia	145
Chiesina Uzzanese	7
Massa e Cozzile	12
Ponte Buggianese	14
Totale	303



Publiambiente

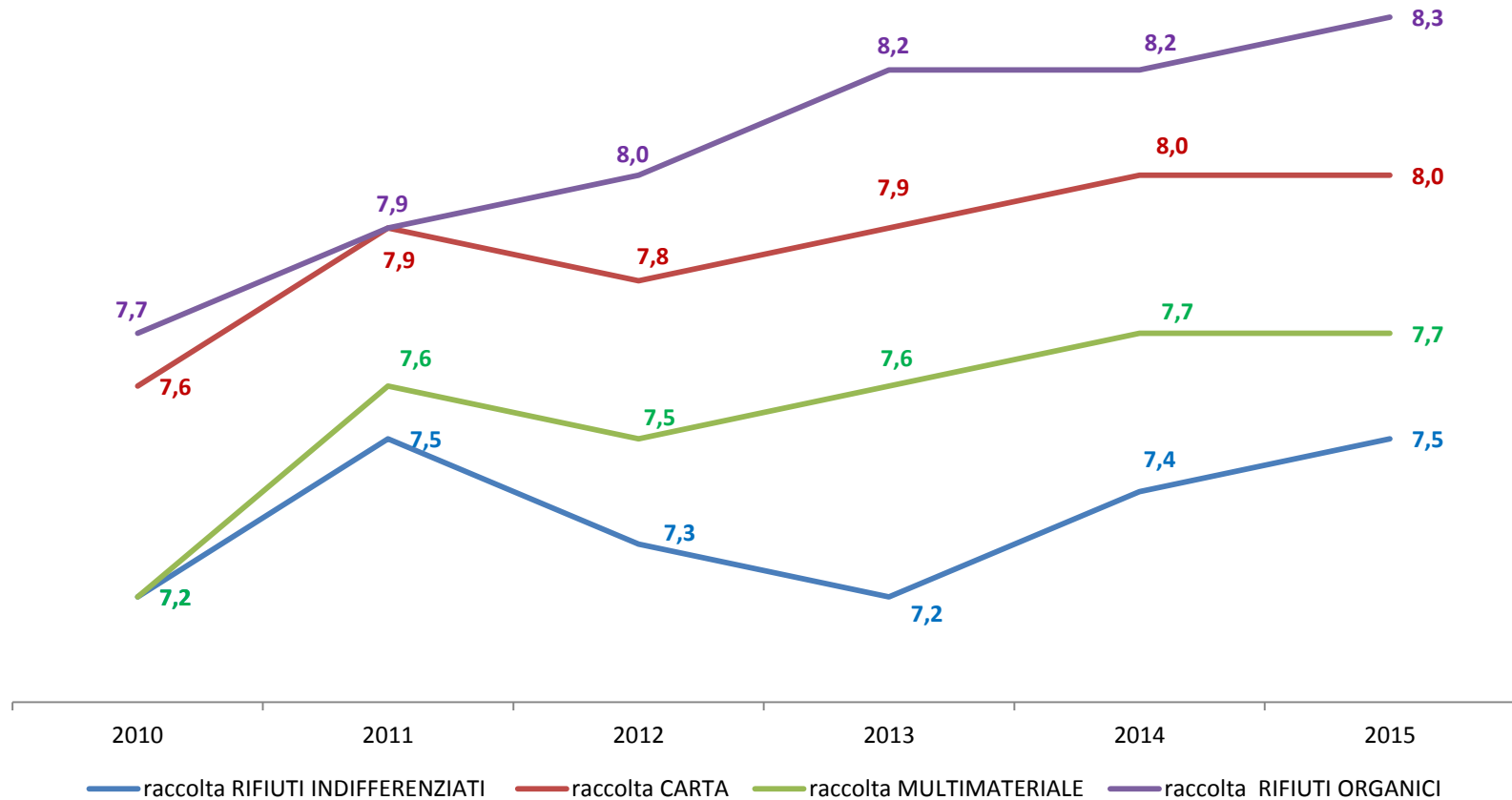
La soddisfazione generale a confronto con gli anni passati



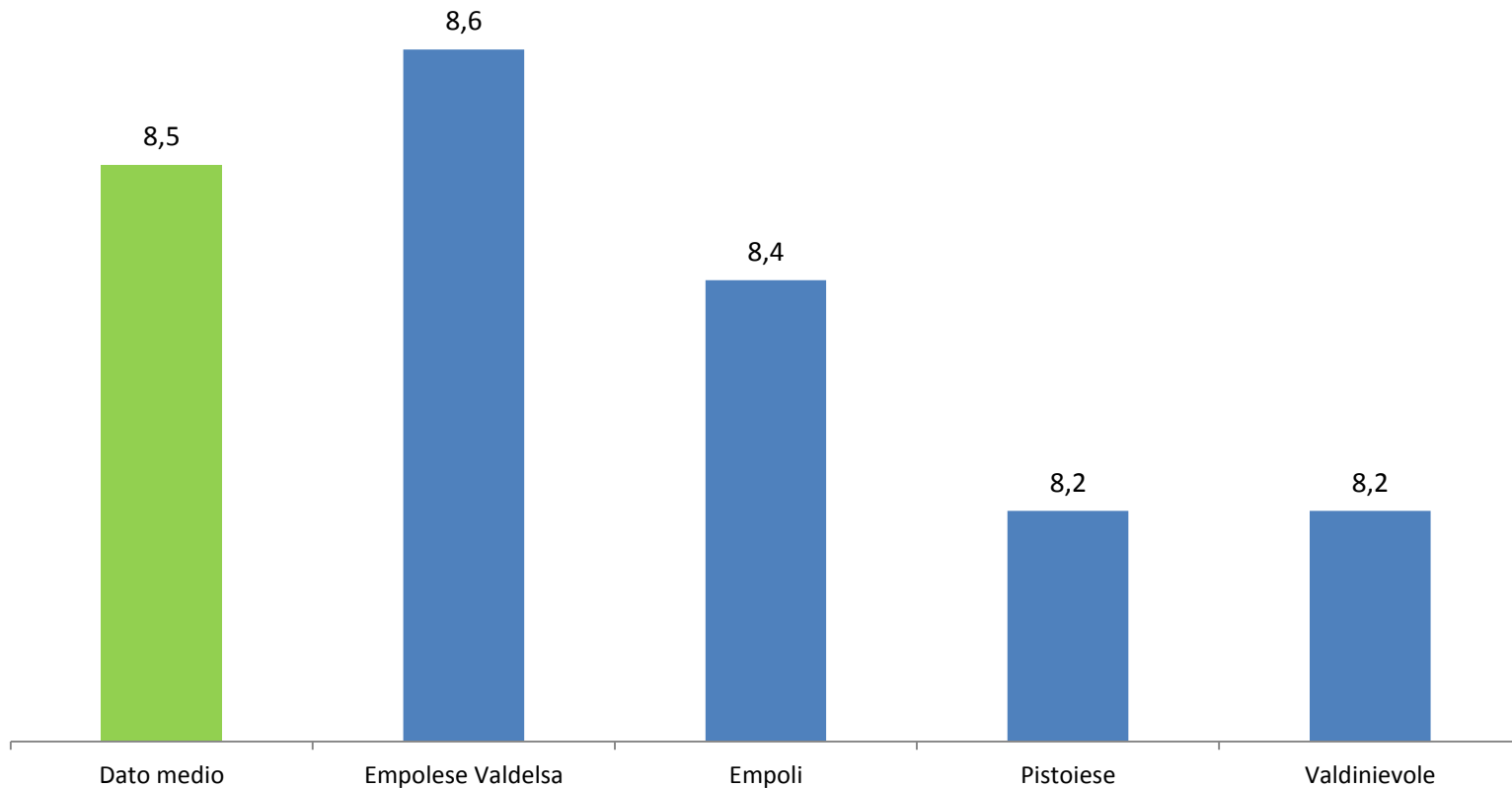
Raccolta a cassonetto: La soddisfazione generale

	2005	2006	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Diff '15/ '14
raccolta dei RIFIUTI INDIFFERENZIATI	7,2	7,3	7,3	7,1	7,2	7,5	7,3	7,2	7,4	7,5	+ 0,1
raccolta della CARTA E CARTONE (CESTA GIALLA/BIANCA)	7,7	7,4	7,5	7,4	7,6	7,9	7,8	7,9	8,0	8,0	=
raccolta di VETRO, PLASTICA, METALLO, ALLUMINIO, TETRAPACK E POLISTIROLO (campana stradale)	7,2	7,2	7,2	7,1	7,2	7,6	7,5	7,6	7,7	7,7	=
raccolta dei RIFIUTI ORGANICI	7,7	7,7	7,7	7,5	7,7	7,9	8,0	8,2	8,2	8,3	+ 0,1

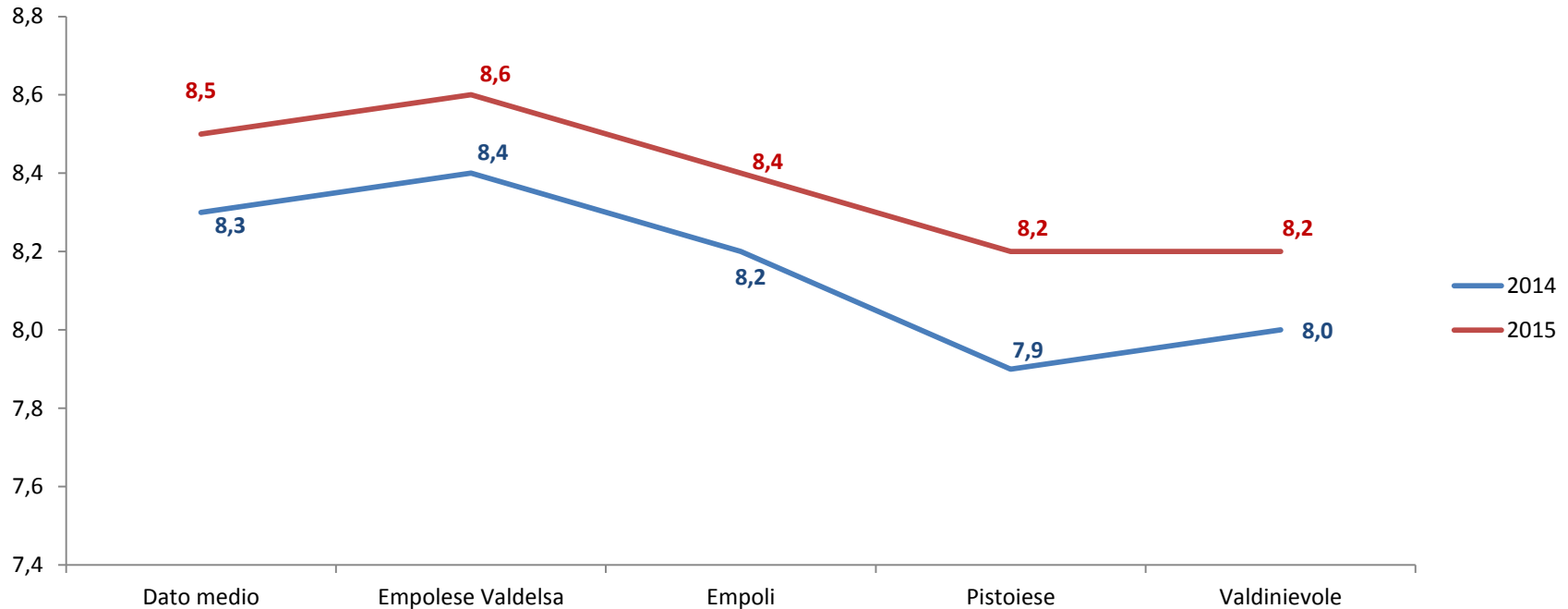
Raccolta a cassonetto: La soddisfazione generale



Raccolta porta a porta: La soddisfazione generale

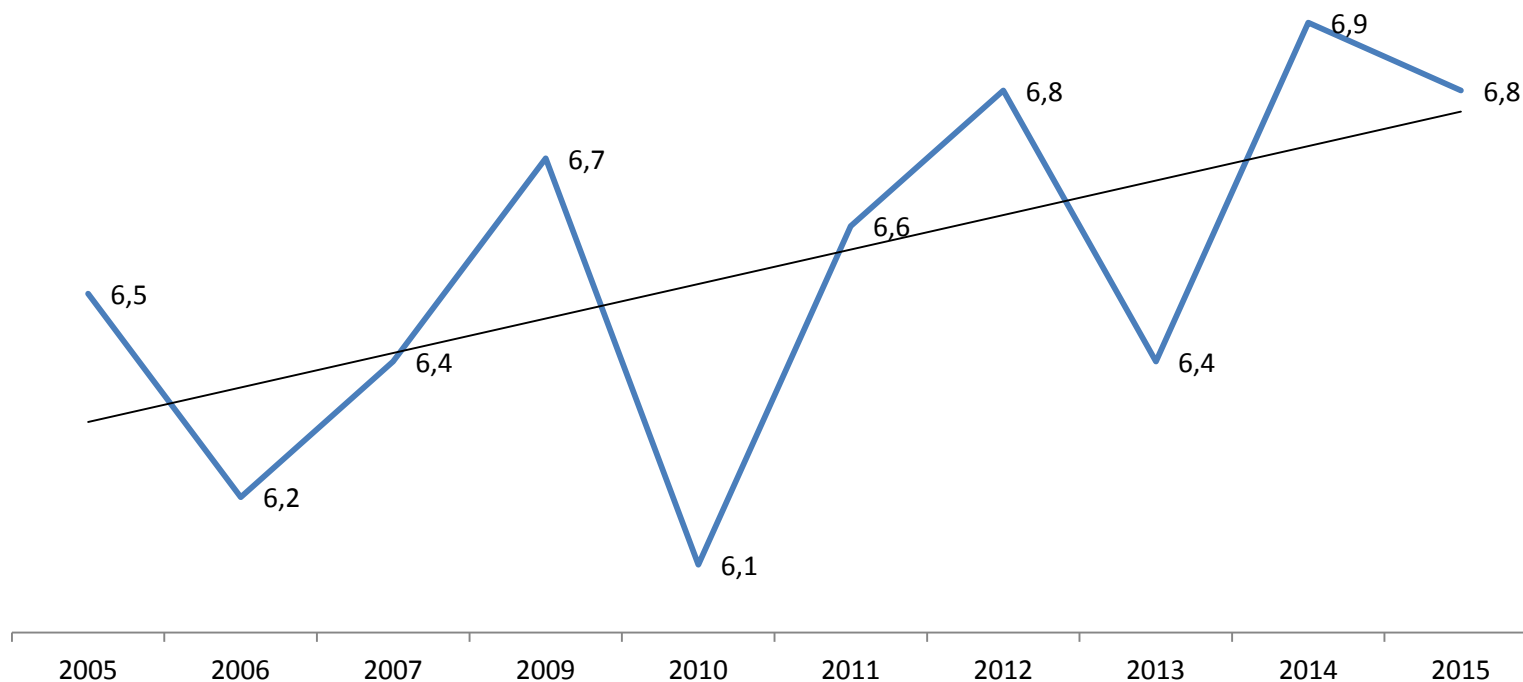


Raccolta porta a porta: La soddisfazione generale



	2015	2014	Diff '15/ '14
Dato medio	8,5	8,3	+ 0,2
Empolese Valdelsa	8,6	8,4	+ 0,2
Empoli	8,4	8,2	+ 0,2
Pistoiese	8,2	7,9	+ 0,3
Valdinievole	8,2	8,0	+ 0,2

La pulizia delle strade



	2005	2006	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Diff '15/ '14
Valutazione pulizia delle strade	6,5	6,2	6,4	6,7	6,1	6,6	6,8	6,4	6,9	6,8	- 0,1



Publiambiente

La soddisfazione per i singoli driver

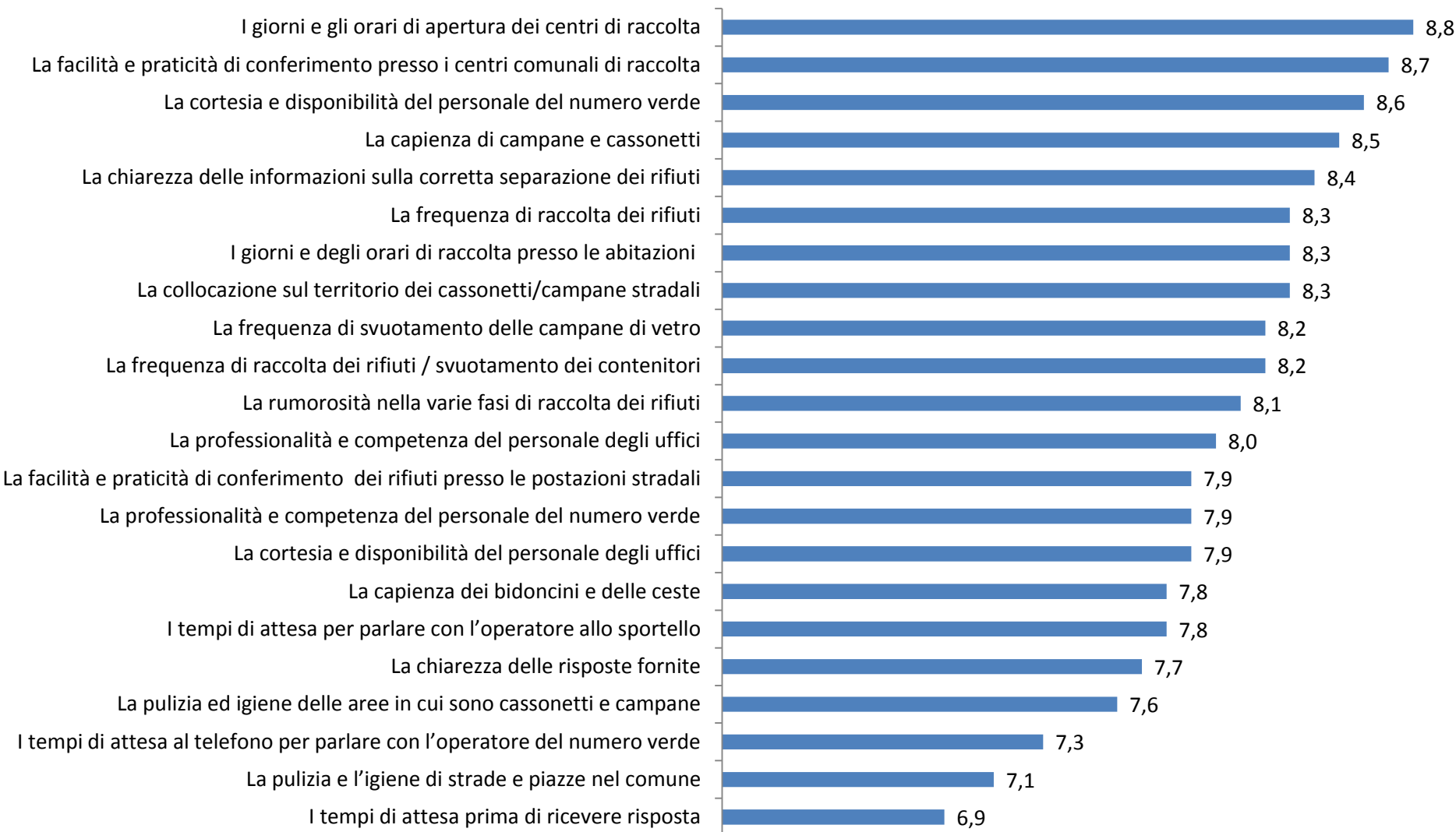


Indici di soddisfazione

RACCOLTA PORTA A PORTA	2015
La frequenza di raccolta dei rifiuti	8,3
La frequenza di svuotamento delle campane di vetro	8,2
I giorni e degli orari di raccolta presso le abitazioni	8,3
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	8,1
La capienza dei bidoncini e delle ceste	7,8
RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI	
La frequenza di raccolta dei rifiuti / svuotamento dei contenitori	8,2
La collocazione sul territorio dei cassonetti/campane stradali	8,3
La capienza di campane e cassonetti	8,5
La pulizia ed igiene delle aree in cui sono posti cassonetti e campane stradali	7,6
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le postazioni stradali	7,9
CENTRI DI RACCOLTA	
I giorni e gli orari di apertura dei centri di raccolta	8,8
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	8,7

SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE	2015
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	8,6
La professionalità e competenza del personale del numero verde	7,9
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore del numero verde	7,3
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici	7,9
La professionalità e competenza del personale degli uffici	8,0
I tempi di attesa per parlare con l'operatore allo sportello	7,8
I tempi di attesa prima di ricevere risposta (email, fax, lettera)	6,9
La chiarezza delle risposte fornite	7,7
INFORMAZIONI	
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite per quanto riguarda la corretta separazione dei rifiuti	8,4
ASPETTI GENERALI	
La pulizia e l'igiene di strade e piazze nel comune	7,1

Indici di soddisfazione



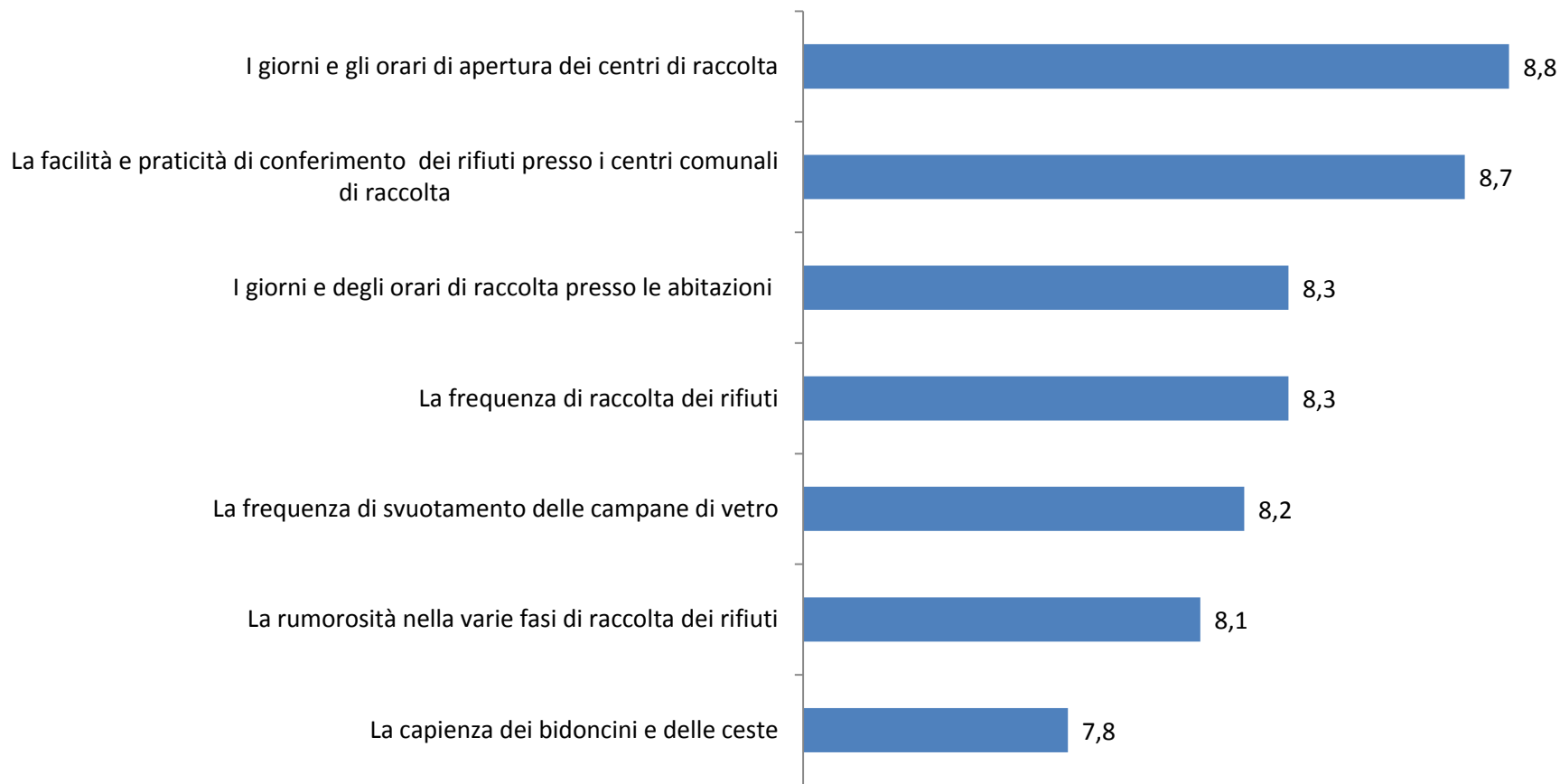
Indici di soddisfazione 2014/2015

RACCOLTA PORTA A PORTA	2015	2014	DIFFERENZA
La frequenza di raccolta dei rifiuti	8,3	8,2	+ 0,1
La frequenza di svuotamento delle campane di vetro	8,2	8,3	- 0,1
I giorni e degli orari di raccolta presso le abitazioni	8,3	8,4	- 0,1
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	8,1	7,9	+ 0,2
La capienza dei bidoncini e delle ceste	7,8	7,7	+ 0,1
RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI			
La frequenza di raccolta dei rifiuti / svuotamento dei contenitori	8,2	8,1	+ 0,1
La collocazione sul territorio dei cassonetti/campane stradali	8,3	8,2	+ 0,1
La capienza di campane e cassonetti	8,5	8,6	- 0,1
La pulizia ed igiene delle aree in cui sono posti cassonetti e campane stradali	7,6	7,3	+ 0,3
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le postazioni stradali	7,9	8,0	-0,1
CENTRI DI RACCOLTA			
I giorni e gli orari di apertura dei centri di raccolta	8,8	8,8	=
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	8,7	8,7	=

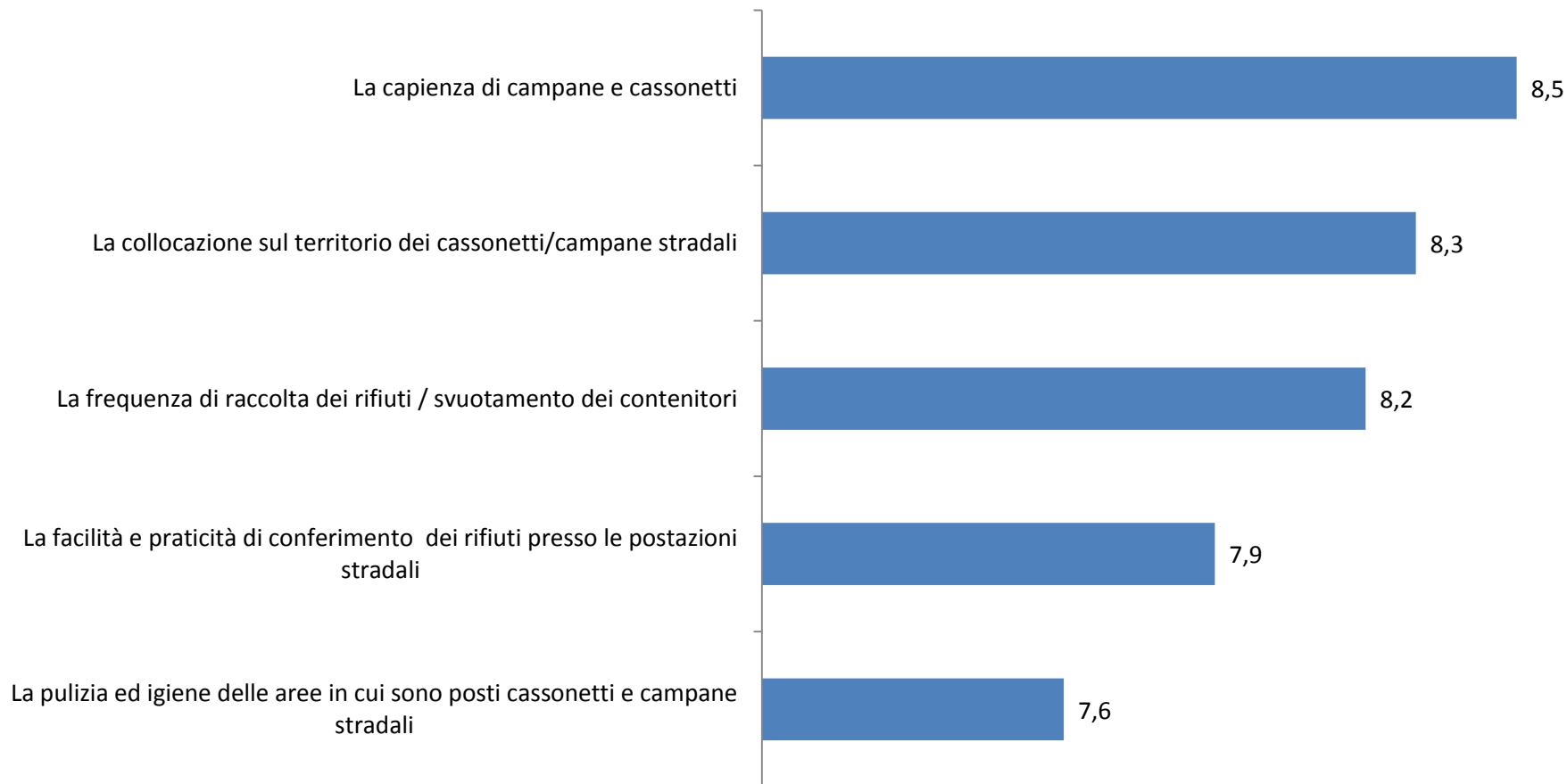
Indici di soddisfazione 2014/2015

SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE	2015	2014	DIFFERENZA
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	8,6	8,5	+ 0,1
La professionalità e competenza del personale del numero verde	7,9	8,3	- 0,4
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore del numero verde	7,3	7,1	+ 0,2
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici	7,9	8,0	- 0,1
La professionalità e competenza del personale degli uffici	8,0	7,9	+ 0,1
I tempi di attesa per parlare con l'operatore allo sportello	7,8	7,8	=
I tempi di attesa prima di ricevere risposta (email, fax, lettera)	6,9	6,7	+ 0,2
La chiarezza delle risposte fornite	7,7	7,5	+ 0,2
INFORMAZIONI			
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite per quanto riguarda la corretta separazione dei rifiuti	8,4	7,8	+ 0,6
ASPETTI GENERALI			
La pulizia e l'igiene di strade e piazze nel comune	7,1	6,9	+ 0,2

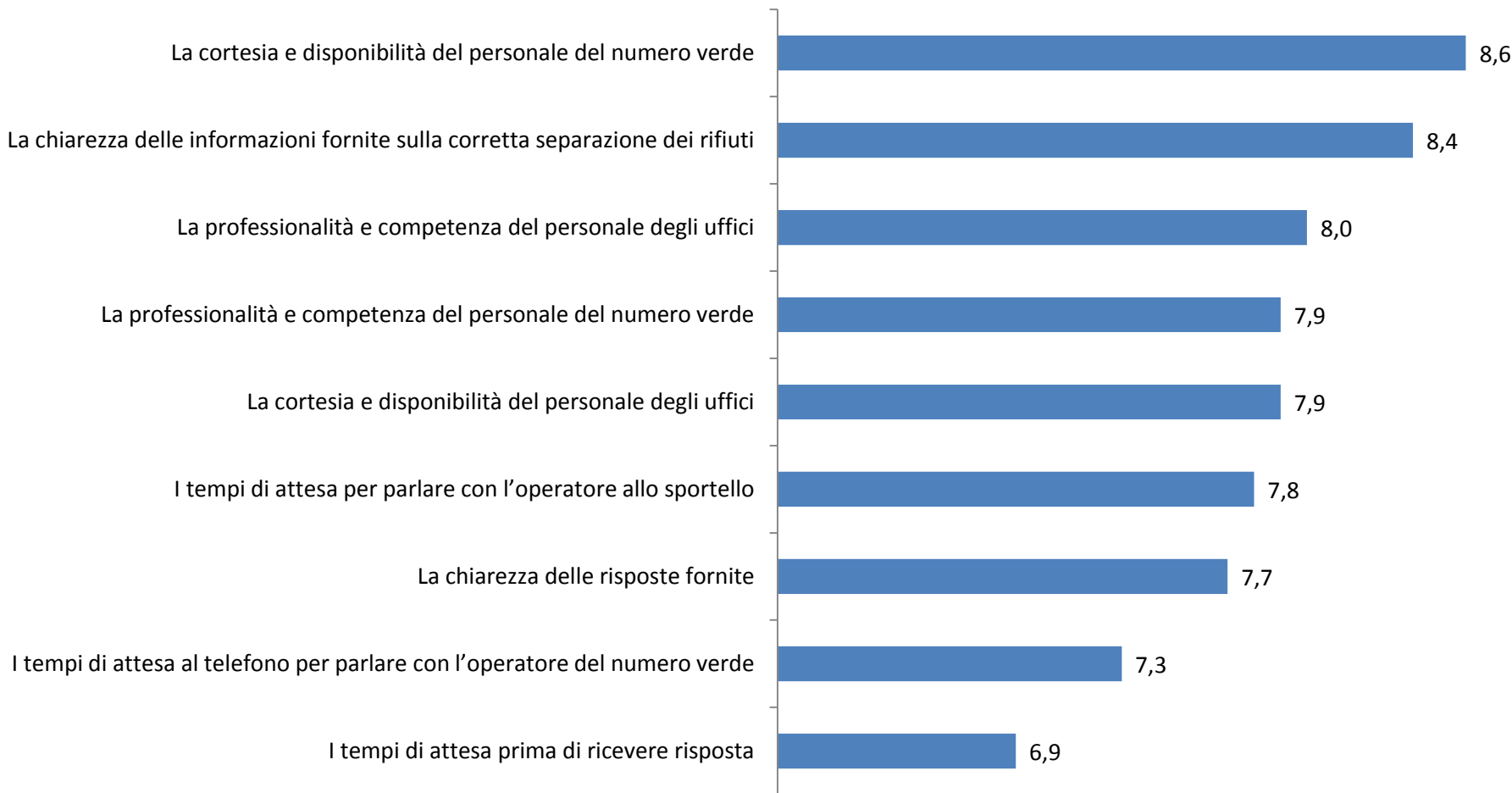
La soddisfazione per la raccolta porta a porta e per i centri di raccolta



La soddisfazione per la raccolta con cassonetti stradali



La soddisfazione per il servizio offerto dal personale e le informazioni ricevute



L'importanza

L'importanza varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che il cliente/utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell'utenza.

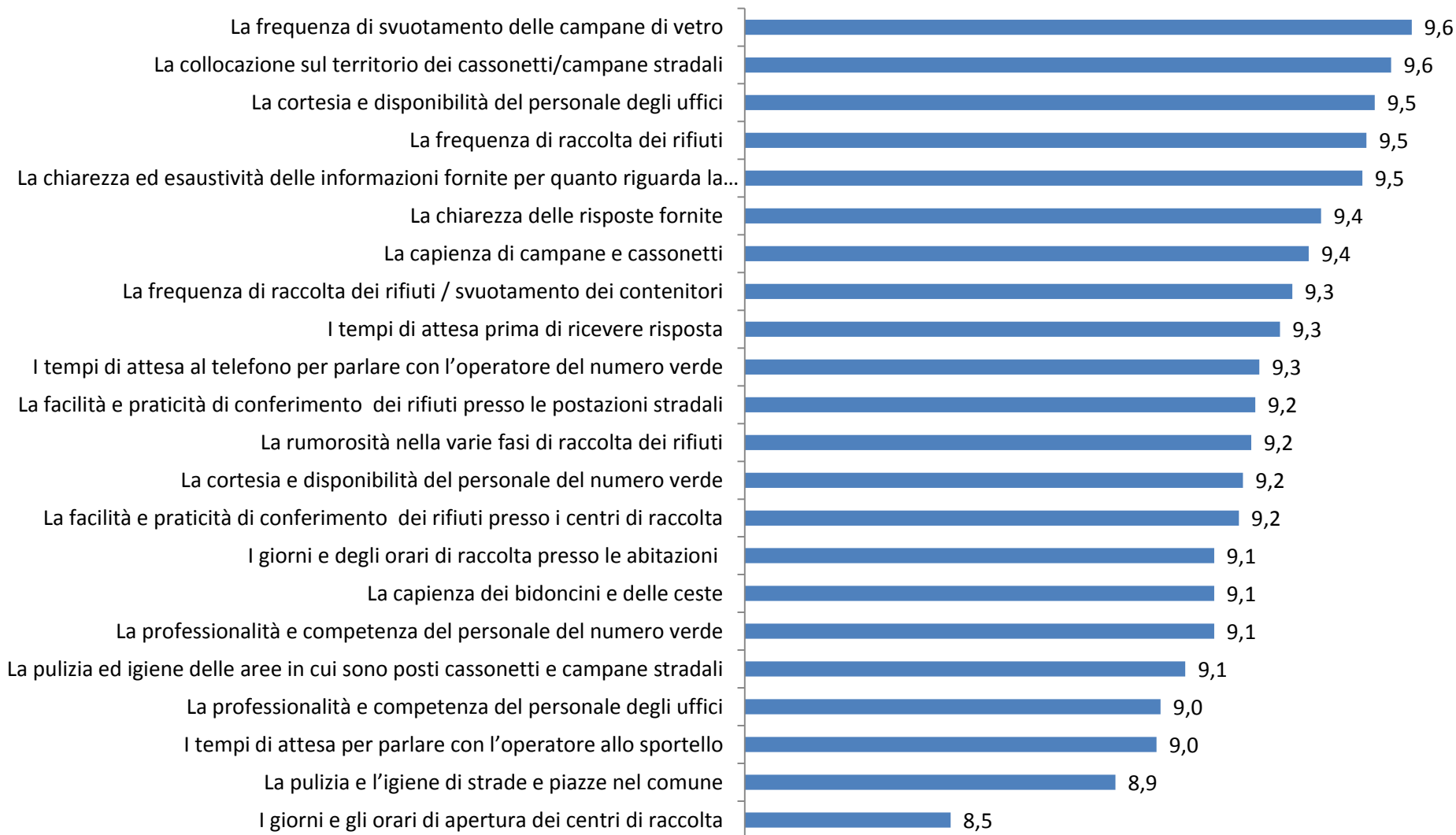
La definizione dell'importanza che un driver riveste per il cliente/utente è indispensabile ai fini della definizione del GAP tra importanza e soddisfazione e della Mappa delle priorità di intervento.

L'importanza

RACCOLTA PORTA A PORTA	
La frequenza di raccolta dei rifiuti	9,5
La frequenza di svuotamento delle campane di vetro	9,2
I giorni e degli orari di raccolta presso le abitazioni	9,1
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	9,3
La capienza dei bidoncini e delle ceste	9,2
RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI	
La frequenza di raccolta dei rifiuti / svuotamento dei contenitori	9,3
La collocazione sul territorio dei cassonetti/campane stradali	9,4
La capienza di campane e cassonetti	8,9
La pulizia ed igiene delle aree in cui sono posti cassonetti e campane stradali	9,3
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le postazioni stradali	9,1
CENTRI DI RACCOLTA	
I giorni e gli orari di apertura dei centri di raccolta	8,6
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	9,1

SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE	
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	9,3
La professionalità e competenza del personale del numero verde	9,4
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore del numero verde	9,5
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici	9,1
La professionalità e competenza del personale degli uffici	9,2
I tempi di attesa per parlare con l'operatore allo sportello	8,9
I tempi di attesa prima di ricevere risposta (email, fax, lettera)	9,2
La chiarezza delle risposte fornite	9,6
INFORMAZIONI	
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite per quanto riguarda la corretta separazione dei rifiuti	9,5
ASPETTI GENERALI	
La pulizia e l'igiene di strade e piazze nel comune	8,7

L'importanza



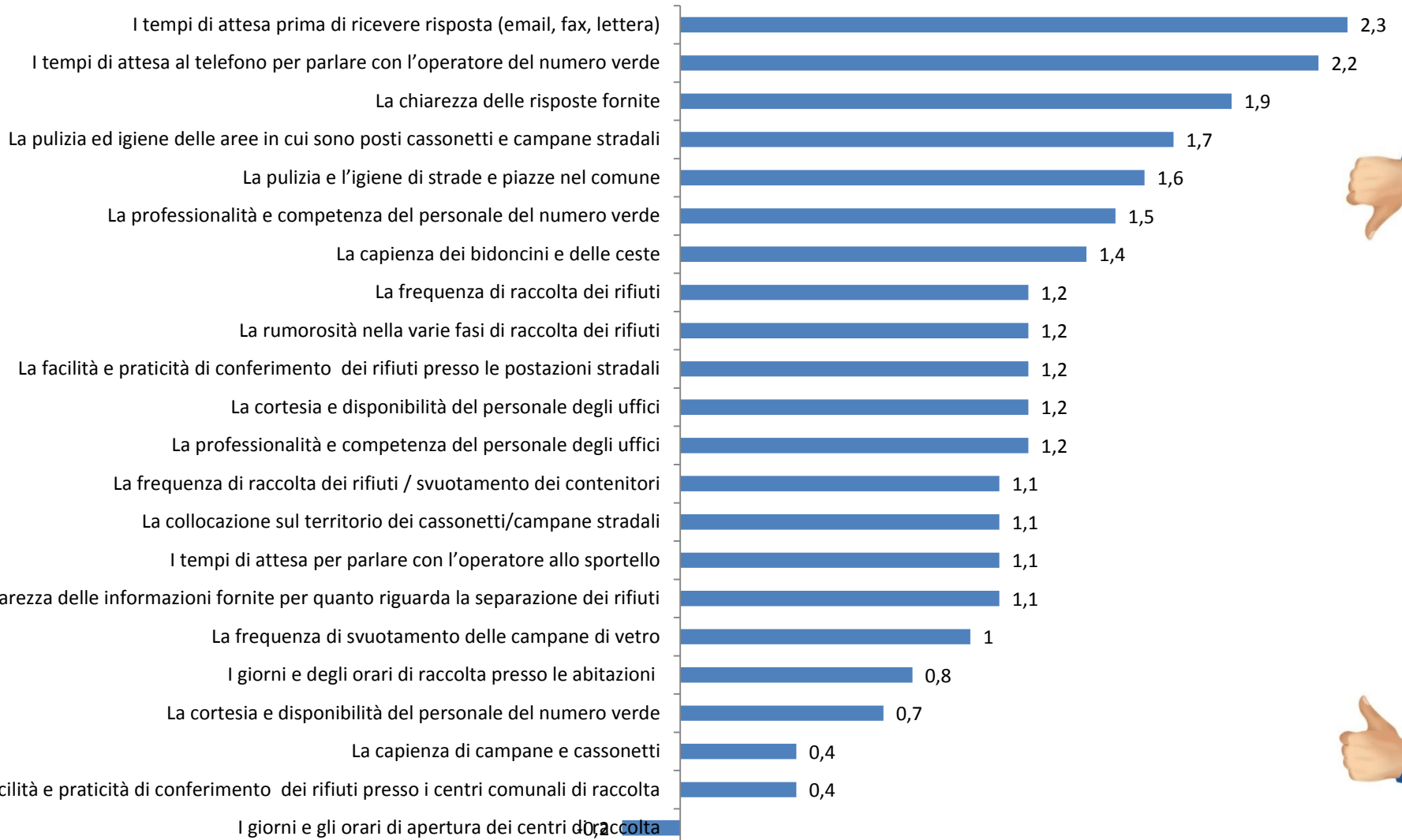
Gap tra importanza e soddisfazione

	Importanza	Soddisfazione	Gap
RACCOLTA PORTA A PORTA			
La frequenza di raccolta dei rifiuti	9,5	8,3	1,2
La frequenza di svuotamento delle campane di vetro	9,2	8,2	1,0
I giorni e degli orari di raccolta presso le abitazioni	9,1	8,3	0,8
La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti	9,3	8,1	1,2
La capienza dei bidoncini e delle ceste	9,2	7,8	1,4
RACCOLTA CON CASSONETTI STRADALI			
La frequenza di raccolta dei rifiuti / svuotamento dei contenitori	9,3	8,2	1,1
La collocazione sul territorio dei cassonetti/campane stradali	9,4	8,3	1,1
La capienza di campane e cassonetti	8,9	8,5	0,4
La pulizia ed igiene delle aree in cui sono posti cassonetti e campane stradali	9,3	7,6	1,7
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso le postazioni stradali	9,1	7,9	1,2
CENTRI DI RACCOLTA			
I giorni e gli orari di apertura dei centri di raccolta	8,6	8,8	-0,2
La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti presso i centri comunali di raccolta	9,1	8,7	0,4

Gap tra importanza e soddisfazione

	Importanza	Soddisfazione	Gap
SERVIZIO OFFERTO DAL PERSONALE			
La cortesia e disponibilità del personale del numero verde	9,3	8,6	0,7
La professionalità e competenza del personale del numero verde	9,4	7,9	1,5
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore del numero verde	9,5	7,3	2,2
La cortesia e disponibilità del personale degli uffici	9,1	7,9	1,2
La professionalità e competenza del personale degli uffici	9,2	8,0	1,2
I tempi di attesa per parlare con l'operatore allo sportello	8,9	7,8	1,1
I tempi di attesa prima di ricevere risposta (email, fax, lettera)	9,2	6,9	2,3
La chiarezza delle risposte fornite	9,6	7,7	1,9
INFORMAZIONI			
La chiarezza ed esaustività delle informazioni fornite per quanto riguarda la corretta separazione dei rifiuti (opuscoli, etc.)	9,5	8,4	1,1
ASPETTI GENERALI			
La pulizia e l'igiene di strade e piazze nel comune	8,7	7,1	1,6

Gap tra importanza e soddisfazione





Publiambiente

La mappa delle priorità di intervento



La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

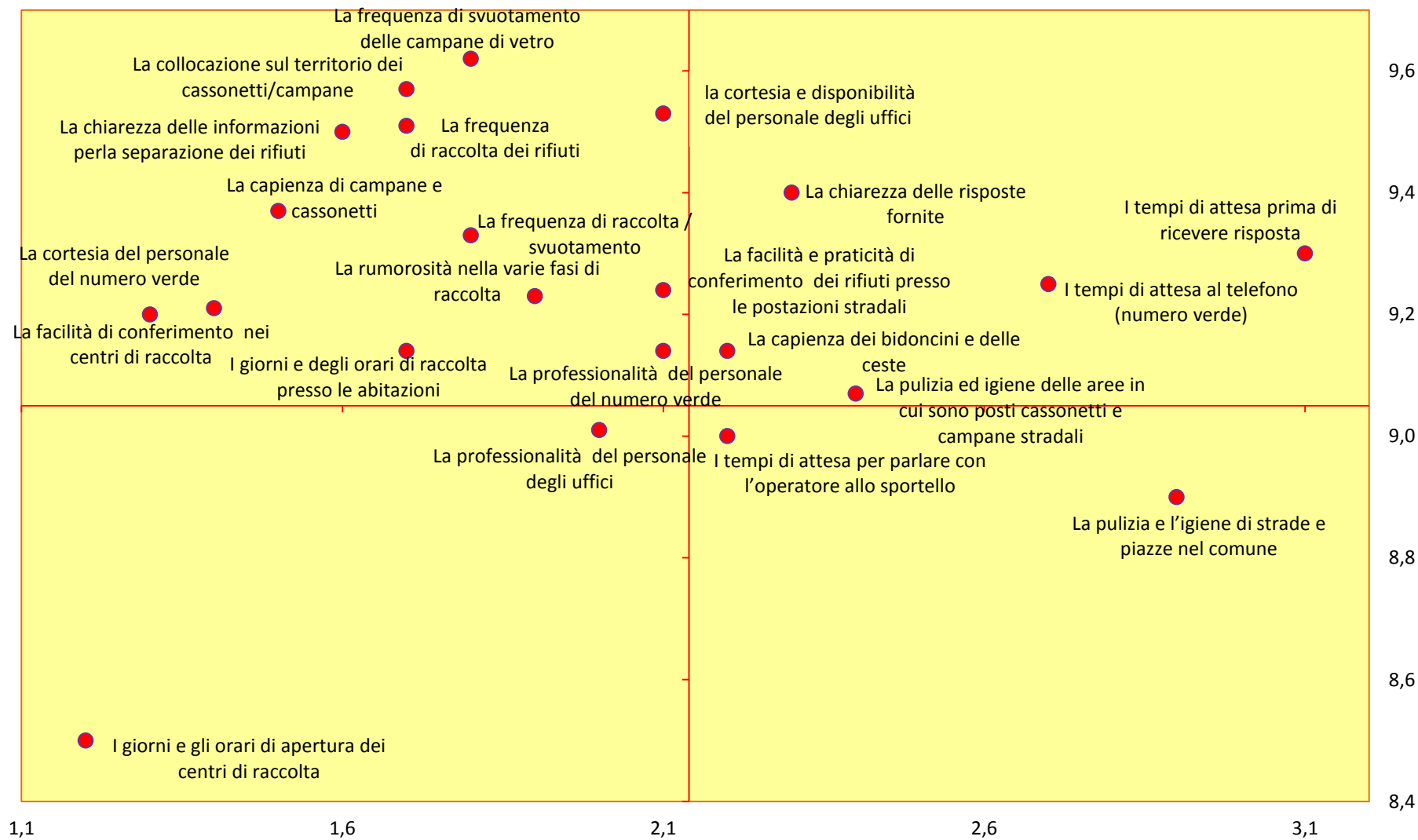
Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

La mappa delle priorità di intervento

MANTENERE	MIGLIORARE
<p>La chiarezza delle informazioni</p> <p>La rumorosità nella varie fasi di raccolta dei rifiuti</p> <p>La frequenza di raccolta dei rifiuti</p> <p>La facilità e praticità di conferimento presso i centri di raccolta</p> <p>La frequenza di raccolta rifiuti / svuotamento dei contenitori</p> <p>La collocazione sul territorio dei cassonetti/campane stradali</p> <p>La facilità di conferimento presso le postazioni stradali</p> <p>La professionalità del personale del numero verde</p> <p>La capienza di campane e cassonetti</p> <p>La cortesia e disponibilità del personale degli uffici</p> <p>I giorni e degli orari di raccolta presso le abitazioni</p> <p>La cortesia e disponibilità del personale del numero verde</p> <p>La cortesia e disponibilità del personale del numero verde</p>	<p>La chiarezza delle risposte fornite</p> <p>La capienza di bidoncini e ceste</p> <p>I tempi di attesa prima di ricevere risposta</p> <p>I tempi di attesa per parlare con l'operatore del numero verde</p> <p>La pulizia ed igiene delle aree in cui sono posti cassonetti e campane</p>
COMUNICARE	CONTROLLARE
<p>La professionalità e competenza del personale degli uffici</p> <p>I giorni e gli orari di apertura dei centri di raccolta</p>	<p>I tempi di attesa per parlare con l'operatore allo sportello</p> <p>La pulizia e l'igiene di strade e piazze nel comune</p>

La mappa delle priorità di intervento



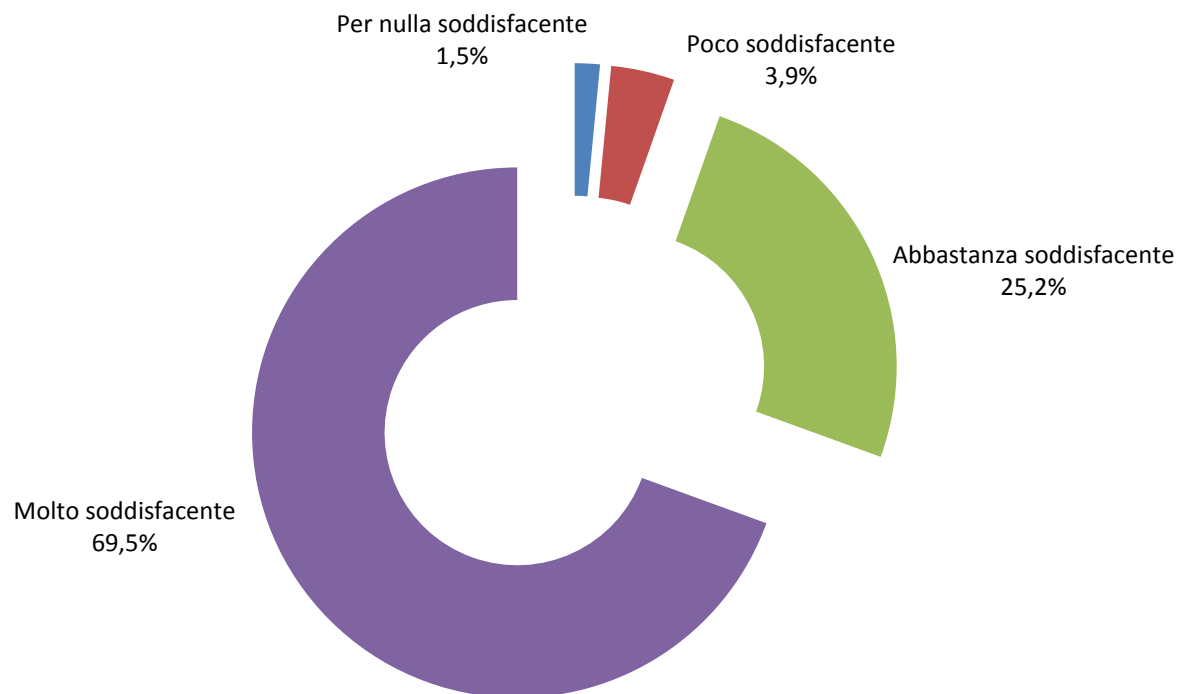


Publiambiente

Approfondimenti



Giudizio generale



Le percentuali del grafico sono al netto dei non rispondenti.

Per nulla soddisfacenti – da 1 a 3	1,5
Poco soddisfacenti – da 4 a 5	3,8
Abbastanza soddisfacenti – da 6 a 7	24,7
Molto soddisfacenti – da 8 a 10	68,2
Non sa / non risponde	1,8
Media di soddisfazione generale	8,26

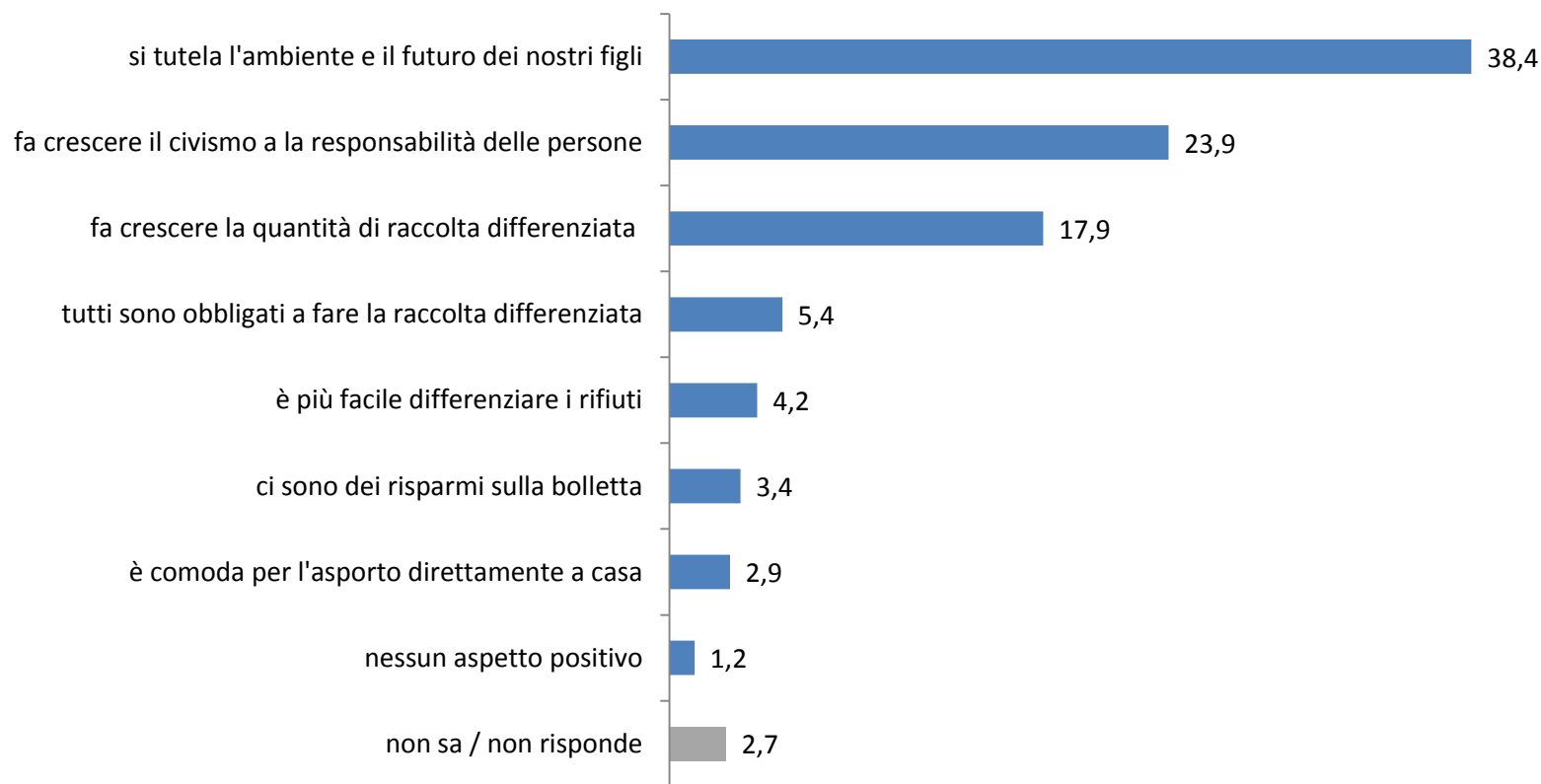
Giudizio generale
2014 = 8,1

Meglio il sistema porta a porta o stradale?

	È preferibile la raccolta porta a porta	È preferibile la raccolta a cassonetto	Non sa Non risponde
La comodità	69,5	28,7	1,8
L'impegno richiesto all'utente	63,8	34,6	1,6
La pulizia e il decoro del paese	88,3	10,3	1,4
La qualità complessiva del servizio	83,7	11,4	4,9
Il rapporto costo/tariffa del servizio	63,5	25,3	11,2

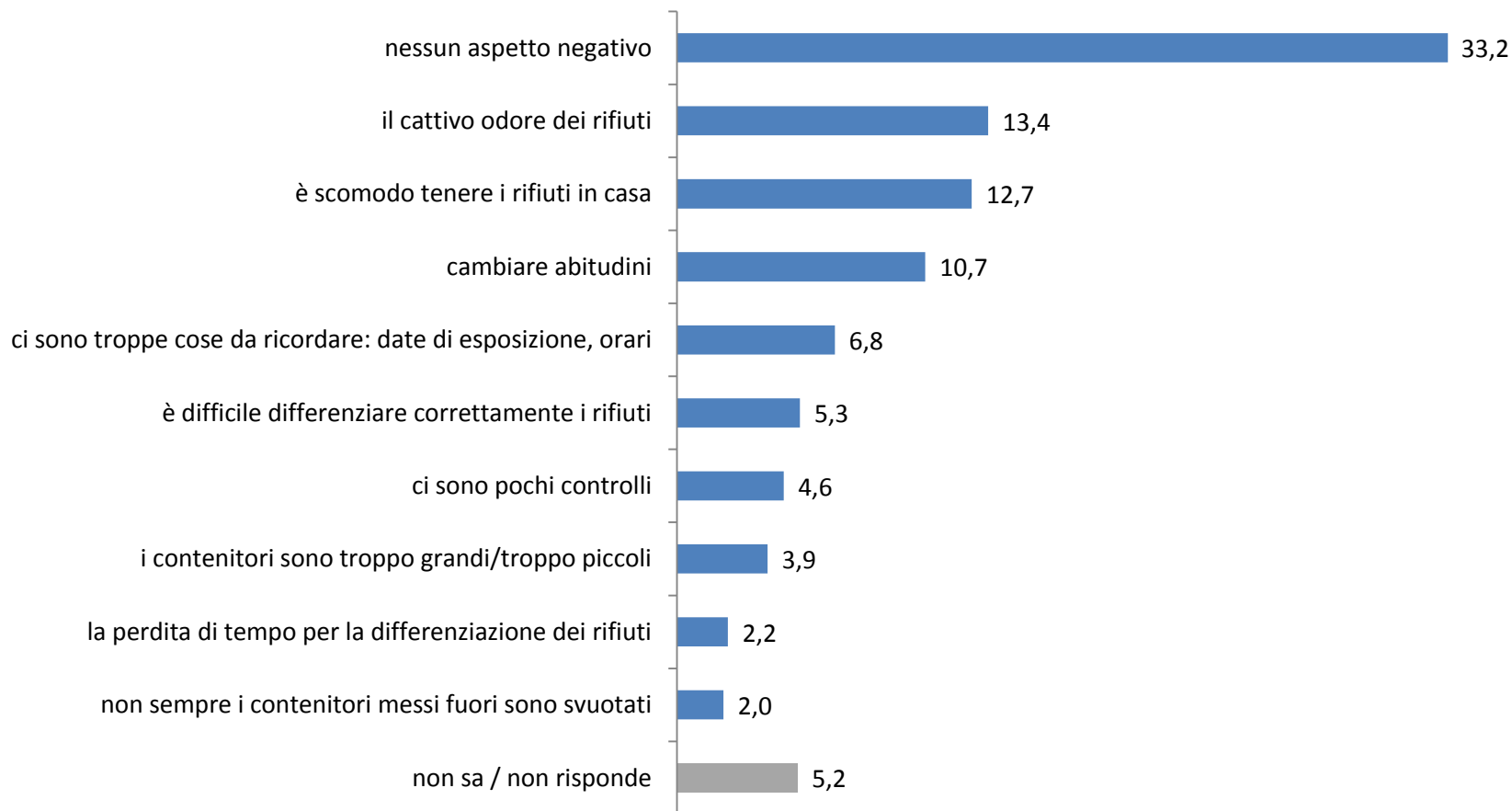
Nota metodologica: questa domanda è stata posta a coloro che utilizzano il sistema di raccolta porta a porta.

Aspetti positivi del sistema porta a porta



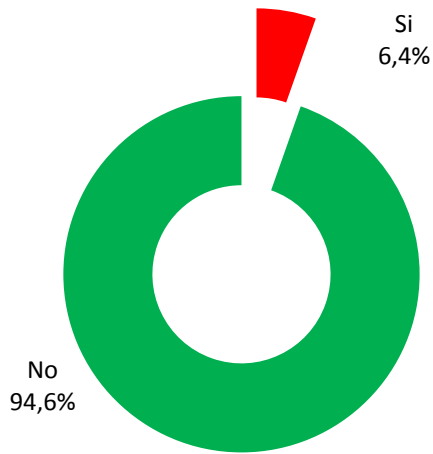
Nota metodologica: questa domanda è stata posta a coloro che utilizzano il sistema di raccolta porta a porta.

Aspetti negativi del sistema porta a porta

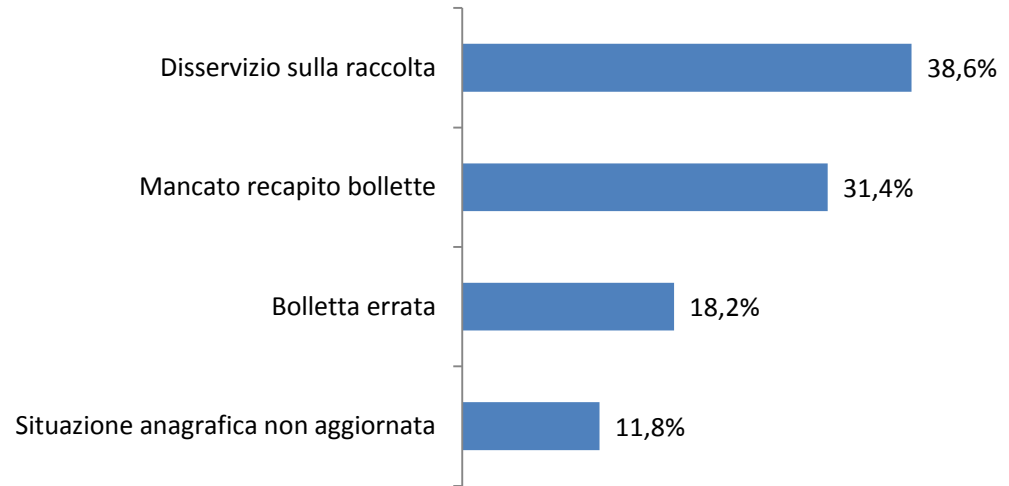


Esperienza di disservizi

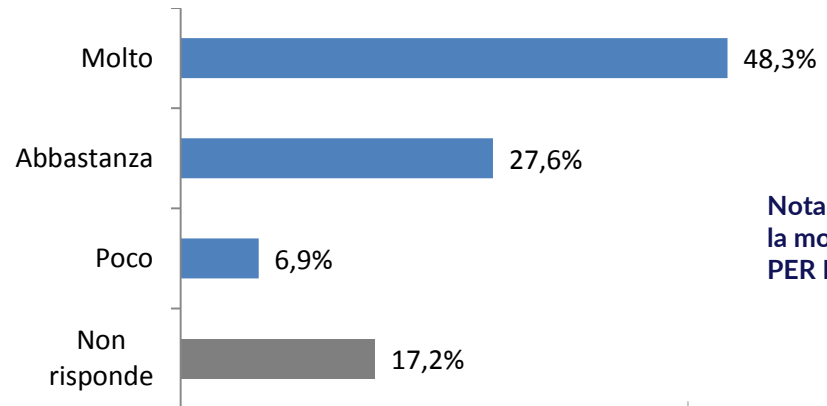
Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha rilevato disservizi per quanto riguarda i servizi svolti da PUBLIAMBIENTE?



(se si) Relativamente a quale argomento?



Ritiene che la risposta di PUBLIAMBIENTE per quanto riguarda la risoluzione dei problemi sia stata efficace?



Nota: è assente la modalità PER NIENTE