

Federconsumatori Pavia

(CUSTOMER SATISFACTION)

**Indagine sul servizio di nettezza urbana - città di Voghera.
Valutazione del grado di soddisfazione degli abitanti.**

L'OBIETTIVO: attraverso questa indagine si è cercato di rilevare il grado di soddisfazione degli abitanti di Voghera (residenti e non) in merito al servizio di nettezza urbana, raccogliendo inoltre le opinioni riguardo a un possibile ampliamento della raccolta differenziata di nuovi materiali e dell'umido.

TARGET: il campione indagato è rappresentativo della popolazione in età adulta (a partire dai 18 anni) ed è suddiviso per:

1. Intestatario della Tarsu.
2. Coniuge.
3. Altro parente all'interno della famiglia.

È stata operata un'ulteriore suddivisione per:

1. Sesso.
2. Età.
3. Condizione professionale.
4. Numero di componenti del nucleo familiare.

PERIODO DI RILEVAZIONE

La rilevazione è stata effettuata dal 05/10/2011 al 27/10/2011.

MODALITA'

1. Interviste telefoniche nella fascia oraria dalle ore 18,00 alle ore 20,00.
2. Interviste mediante un colloquio presso gli sportelli dell'associazione (questo metodo è stato utilizzato per meno del 10% del campione indagato).

DIMENSIONAMENTO CAMPIONE

L'indagine si basa su 290 contatti (la quota comprende sia quelli telefonici, sia quelli tramite un colloquio diretto); di questi ne sono stati validati 211 che hanno prodotto altrettanti questionari utili.

Sono stati utilizzati soltanto i questionari completati in tutte le parti, in modo da poter comparare le risposte.

Le interviste che non hanno prodotto un risultato utile (per incompletezza dei dati o per fraintendimenti da parte dell'intervistato) sono state accantonate; le persone non sono state ricontattate. Non sono stati ricontattati neppure quelli che si dichiaravano momentaneamente impegnati o non disponibili ad effettuare l'intervista.

L'indagine ha coinvolto i residenti nel centro urbano di Voghera.

La selezione degli intervistati è stata puramente casuale.

QUESTIONARIO UTILIZZATO

Il questionario - oltre a riportare il profilo dell'intervistato (completo di titolarità della tassa, sesso, età, professione) - era suddiviso in 4 parti:

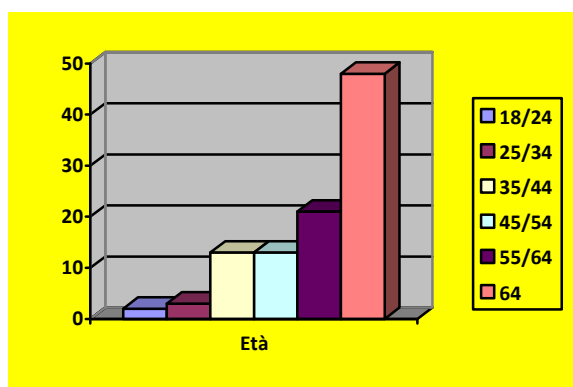
1. Una prima parte relativa alla **overall satisfaction** con domande volte a rilevare i seguenti aspetti:
 - a. la conoscenza dell'effettivo fornitore del servizio;
 - b. il giudizio complessivo sul servizio di nettezza urbana;
 - c. le ragioni dell'eventuale insoddisfazione.
 - d. il livello di soddisfazione sul personale di sportello e sul servizio telefonico dell'azienda fornitrice (disponibilità di personale competente, chiarezza nelle spiegazioni, gentilezza allo sportello).
2. Una seconda parte con domande sulla qualità del servizio svolto dall'azienda e più precisamente:
 - a. sulla collocazione funzionale dei cassonetti;
 - b. sulla pulizia delle piazzole di raccolta;
 - c. sul servizio di ritiro degli ingombranti;
 - d. sulle informazioni fornite dall'azienda riguardo ai servizi di raccolta.
3. Una terza parte volta a rilevare il grado di soddisfazione riguardo al personale addetto agli sportelli e riguardo al servizio telefonico dell'azienda municipale (disponibilità di personale competente, chiarezza nelle spiegazioni, gentilezza allo sportello);
4. Una domanda specifica è stata fatta per conoscere l'opinione in merito a un possibile ampliamento della raccolta differenziata attraverso l'introduzione della raccolta dell'umido, ecc...

PROFILO DELL'INTERVISTATO

Il campione intervistato è risultato suddiviso in modo equilibrato tra le diverse fasce d'età; la quota più consistente del campione comprende i soggetti tra i 35 e i 65 anni; è stata dedicata particolare attenzione ai clienti oltre i 64 anni (il 48% del campione), i quali si sono dimostrati i più disponibili all'intervista telefonica.

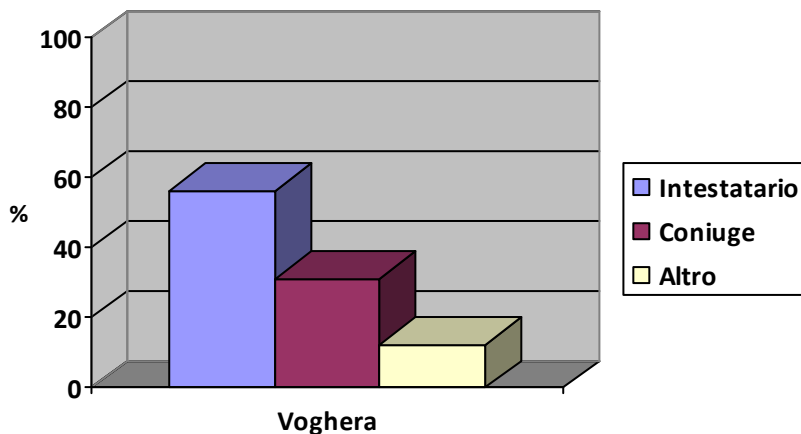
Nel 72% dei casi gli intervistati sono stati di sesso femminile; paragonando questo dato con le rilevazioni telefoniche effettuate lo scorso anno nella stessa fascia oraria, il fenomeno trova conferma di tipologia.

Età	Voghera
18-24	2%
25-34	3%
35-44	13%
45-54	13%
55-64	21%
over 65	48%



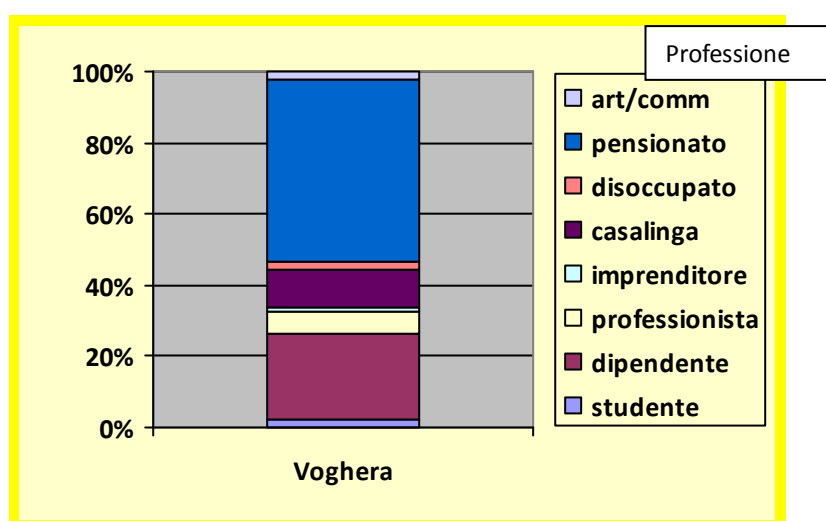
Nel 56% dei casi ha risposto l'intestatario della Tarsu; nel 31% ha risposto il coniuge, mentre per il restante 13% ha risposto un altro membro della famiglia, non specificato per ragioni di privacy.

Intervistato	Voghera
Intestatario	56.22%
Coniuge	31.34%
Altro	12.44%



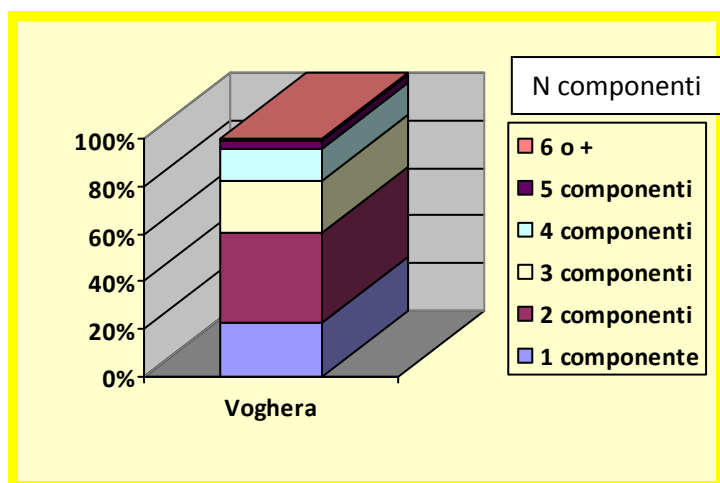
Il profilo professionale degli intervistati risulta piuttosto omogeneo con una netta maggioranza di pensionati e di lavoratori dipendenti (questi ultimi si sono mostrati disponibili vista la ragionevolezza dell'orario in cui è stata condotta l'intervista); in percentuali inferiori sono stati interpellati i professionisti e le casalinghe. I dati raccolti sono perfettamente in linea con i profili ISTAT e con le altre nostre normali attività di rilevazione.

Professione	Voghera
Studente	2.0%
Dipendente	24.5%
Professionista	6.0%
Imprenditore	1.0%
Casalinga	11.0%
Disoccupato	2.0%
Pensionato	51.5%
Artigiano/Commerciante	2.0%



Il numero dei componenti dei nuclei familiari è anch'esso omogeneo e rispecchia le statistiche italiane secondo cui la maggioranza delle famiglie nel nord Italia è formata da due o tre persone. Aumentano invece i cosiddetti nuclei "monofamiliari" quasi sempre formati da una sola persona over 65 anni.

componenti	Voghera
1	22.92%
2	37.50%
3	22.40%
4	13.54%
5	2.60%
6 o più	1.04%



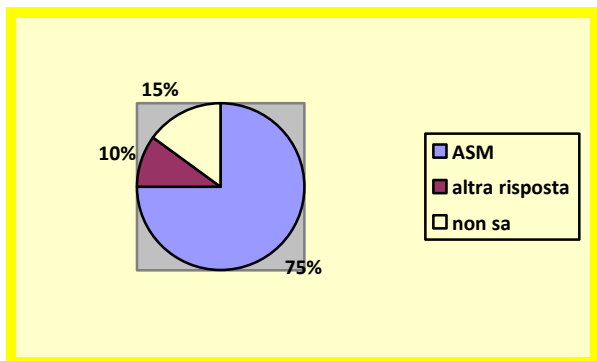
Il profilo medio dell'intervistato è quindi caratterizzato dai seguenti aspetti:

- intestatario della Tarsu;
- pensionato;
- over 55 anni;
- nucleo familiare composto da 2-3 persone.

PARTE PRIMA

Valutazione generale del servizio e di chi lo effettua

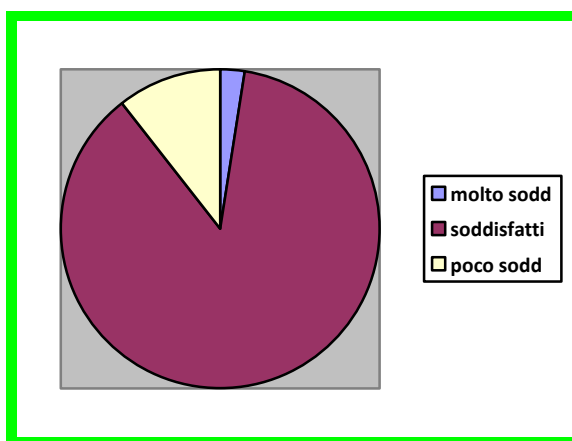
L'85% degli intervistati dichiara di sapere chi svolge il servizio di nettezza urbana presso la propria abitazione e nella città. Di questa quota il 75% ha risposto indicando specificatamente ASM come l'azienda che si occupa del servizio, il 5% non ricorda il nome della società ed un altro 5% indica il Comune di Voghera come fornitore del servizio. Il restante 15% non sa chi svolga il servizio di nettezza urbana.



OVERALL SATISFACTION

Domanda: Come giudica complessivamente il servizio di nettezza urbana a Voghera?

Grado di soddisfazione	%
Non soddisfatti	0.00%
Poco soddisfatti	10.66%
Soddisfatti	86.80%
Molto soddisfatti	2.54%



La valutazione delle risposte sulla soddisfazione generale è di enorme importanza.

Sommando la quota dei soddisfatti e dei molto soddisfatti si raggiunge quasi il 90% degli intervistati.

L'insoddisfazione è determinata dai seguenti aspetti del servizio, in ordine decrescente:

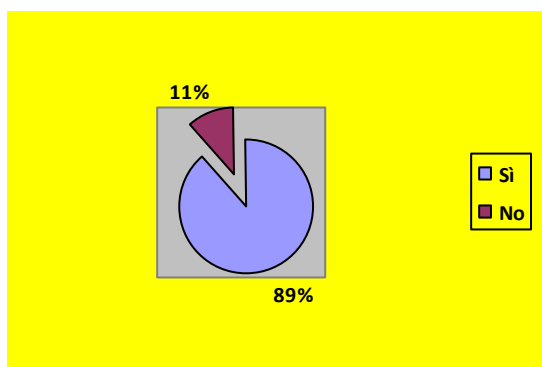
1. la scarsità dei cassonetti e la loro dislocazione;
2. la lontananza dei cassonetti dalla propria abitazione;
3. l'inadeguata pulizia delle aree di raccolta;
4. le tasse sui rifiuti troppo onerose;

PARTE SECONDA: le altre domande

1. *Collocazione dei cassonetti.*

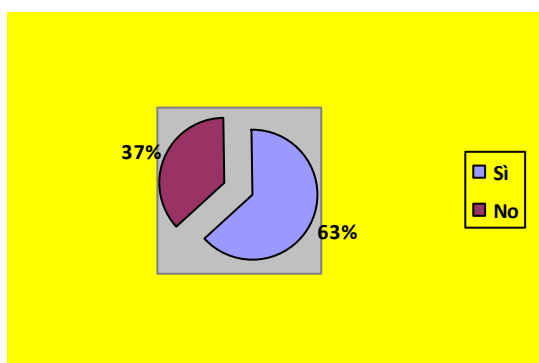
Alla domanda sulla dislocazione funzionale dei cassonetti nel centro urbano la maggior parte degli intervistati (l'89% circa) ha dato una risposta **positiva di gradimento**.

Domanda: Secondo lei i cassonetti sono collocati in modo funzionale?



Approfondendo il tema, risulta più problematica la collocazione dei contenitori per la raccolta differenziata: in relazione a questo specifico la percentuale di risposte positive scende al 63%. Viene inoltre segnalata qualche carenza nella dislocazione dei contenitori per vetro, plastica e carta: in proposito i cittadini vorrebbero una collocazione più funzionale rispetto all'attuale.

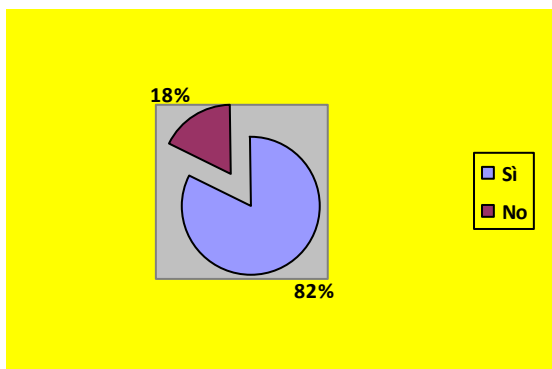
Domanda: Quelli della raccolta differenziata, anche?



2. *Pulizia delle piazzole di raccolta.*

La maggioranza degli intervistati (circa l'82%) afferma che l'azienda pulisce adeguatamente le zone dove sono posizionati i cassonetti. Bisogna però segnalare che il restante 18% dichiara che la propria insoddisfazione è spesso determinata dai comportamenti incivili di alcuni residenti.

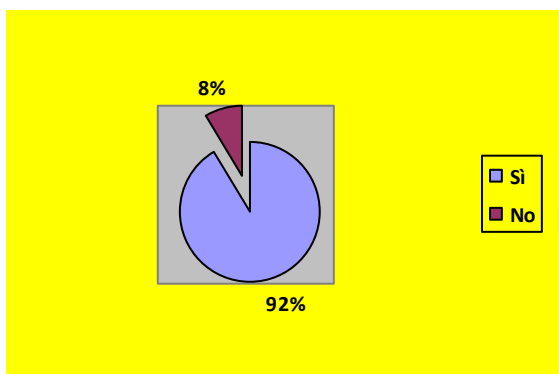
Domanda: Secondo lei l'azienda pulisce a sufficienza le zone dove sono posizionati i cassonetti di raccolta ?



3. Servizio di ritiro ingombranti.

La maggioranza degli intervistati (il 92% circa) dichiara di conoscere il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti, affermando inoltre di averne usufruito.

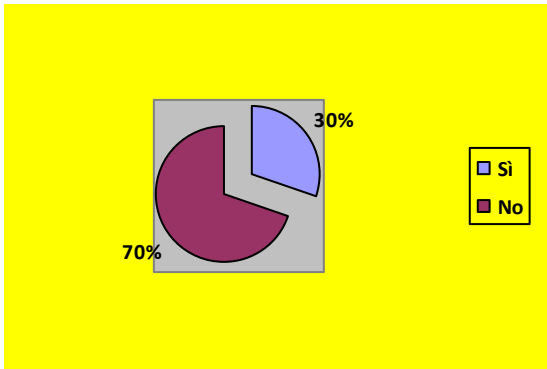
Domanda: Sa che esiste il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti?



4. Informazione sui servizi.

Solo il 30% degli intervistati dichiara di avere sufficienti informazioni sui servizi di raccolta, evidenziando dunque la necessità di migliorare la comunicazione informativa dell'azienda.

Domanda: L'azienda di nettezza urbana le fornisce sufficienti informazioni sui servizi di raccolta?



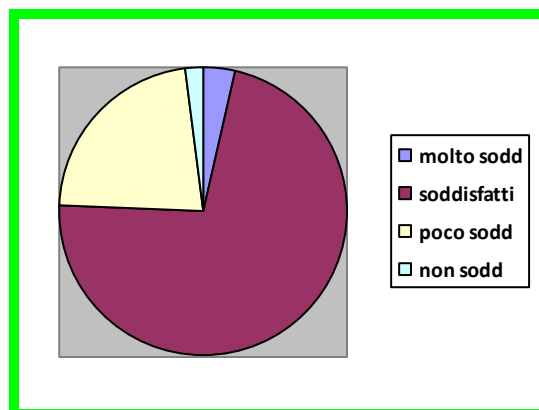
Più precisamente, i vogheresi vorrebbero ricevere più informazioni sulla differenziazione dei materiali da smaltire mediante l'apposizione di cartelli esterni che indichino in quale contenitore gettare le lattine, il ferro, i piccoli materiali elettrici, ecc...

5. Pulizia strade.

Si è chiesto di esprimere un giudizio sulla pulizia delle strade di Voghera: il 75% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto.

Domanda: Qual è il suo giudizio sulla pulizia delle strade di Voghera?

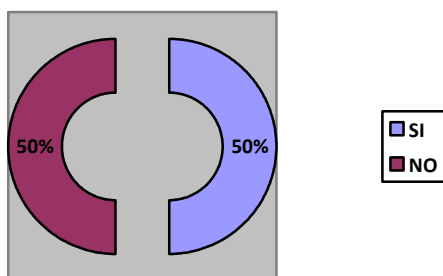
Grado di soddisfazione	Voghera
Non soddisfatti	2.0%
Poco soddisfatti	22.5%
Soddisfatti	72.0%
Molto soddisfatti	3.5%



PARTE TERZA

CONTATTO TELEFONICO (O DIRETTO) GESTORE/CLIENTE:

Domanda: Ha mai contattato telefonicamente o direttamente l'azienda che fornisce il servizio di nettezza urbana?

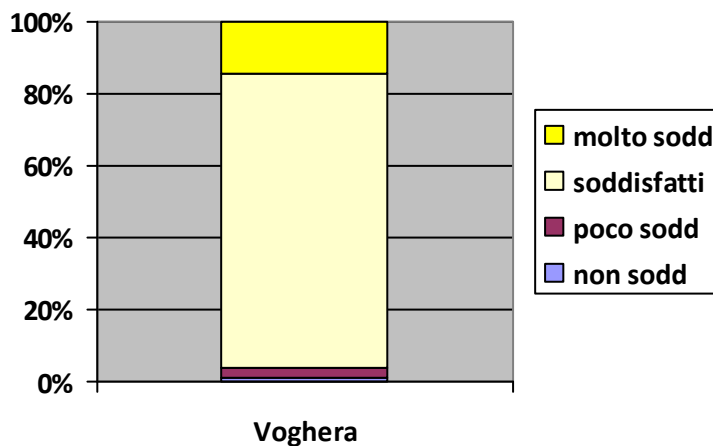


La metà degli intervistati afferma di aver contattato l'Azienda. Di questa quota il 55% lo ha fatto per il ritiro degli ingombranti, mentre il 10% per segnalare dei disguidi. Il restante 35% l'ha contattata per altri motivi.

Le risposte sull'efficienza degli operatori di ASM

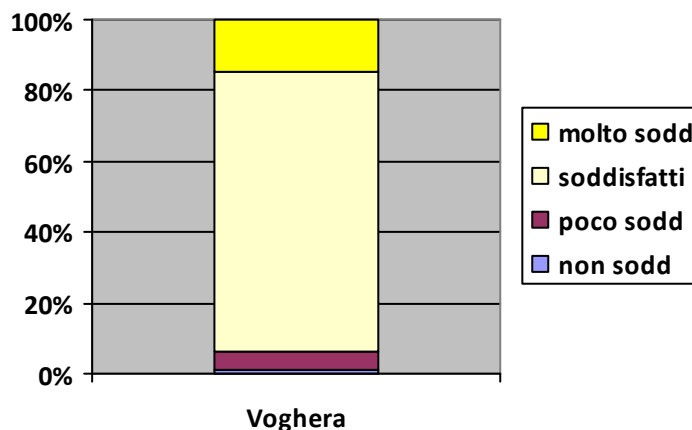
Domanda: Come giudica la disponibilità degli operatori del servizio?

Grado di soddisfazione	Voghera
Non soddisfatti	1.03%
Poco soddisfatti	3.09%
Soddisfatti	81.44%
Molto soddisfatti	14.43%



Domanda: Come giudica la chiarezza delle risposte fornite dagli operatori del servizio?

Grado di soddisfazione	Voghera
Non soddisfatti	1.03%
Poco soddisfatti	5.15%
Soddisfatti	79.38%
Molto soddisfatti	14.43%



La percentuale di clienti soddisfatti e molto soddisfatti si attesta al 96% (per la disponibilità degli operatori e) al 94 % per la chiarezza delle risposte. Il servizio telefonico (o di sportello) di ASM viene quindi premiata

PARTE QUARTA: Ampliamento della raccolta differenziata

È stata posta una domanda specifica riguardo alla possibilità di introdurre ampliamenti della raccolta differenziata: la maggior parte degli intervistati (addirittura il 96%) si è dichiarata favorevole ad ampliare la differenziazione dei materiali; sono state raccolte anche le osservazioni su questo tema.

Domanda: Lei è favorevole ad ampliare la raccolta differenziata?



Osservazioni

Più precisamente, le osservazioni degli intervistati possono essere raccolte in tre diversi filoni:

1. Circa il 10 % chiede di aumentare il numero dei cassonetti e dei contenitori per la raccolta differenziata; questo dato emerge soprattutto nelle zone periferiche.
2. Più del 5% degli intervistati fa notare la mancanza di contenitori per l'alluminio e dichiara di non sapere dove lo si debba gettare.
3. Riguardo all'umido si teme che le modalità di raccolta creino dei problemi di ritiro ritardato, determinando quindi sgradite conseguenze nella pulizia della città.

CONCLUSIONI:

L'indagine è stata condotta intervistando i residenti intestatari della TARSU (o i loro familiari), i pensionati, i lavoratori dipendenti, i professionisti; il campione è risultato essere composto da una quota maggiore di soggetti di sesso femminile.

I nuclei familiari contattati sono in linea con i dati dell'ISTAT: la maggioranza delle famiglie italiane è infatti composta da due o tre persone.

Una buona parte (il 75%) degli intervistati identifica l'ASM come l'azienda responsabile del servizio di nettezza urbana a Voghera, mentre una piccola percentuale (il 14%) non ne ricorda esattamente il nome; nei restanti casi viene identificato un gestore comunale al posto di ASM.

Complessivamente il servizio è stato definito come soddisfacente e di buona qualità (per il 90% degli intervistati); vi è inoltre un'ampia disponibilità dell'utenza ad ampliare la raccolta differenziata dei rifiuti domestici (il 96%).

La comunicazione tra i vogheresi e l'ASM viene giudicata adeguata; gli utenti hanno a disposizione sia un Call Center affidabile, sia dei punti di confronto diretto (i cosiddetti sportelli) facilmente raggiungibili.

Sono invece da cambiare e/o migliorare i canali informativi per fornire indicazioni specifiche sui servizi di raccolta. I cittadini affermano inoltre di essere disponibili ad affrontare più complesse modalità di raccolta differenziata, ma vorrebbero acquisire informazioni più dettagliate in merito.

La ricerca è stata coordinata dalla dott.sa Spadini Valentina