



Customer Satisfaction | Gennaio 2020

(Customer Satisfaction Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Fabbriche di Vergemoli, Coreglia Antelminelli)

Rapporto di ricerca

Lucca, 30 gennaio 2020 (2020-007sas R01)

agenda

Considerazioni generali di sintesi

Raccolta

Spazzamento

Centri raccolta

Servizi Sistema Ambiente

Metodo

Back up

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze

Sistema Ambiente Spa in collaborazione con **Format Research Srl** ha svolto per la prima volta (gennaio 2020) una indagine di *Customer Satisfaction* (CS) sui servizi di **igiene urbana e pulizia delle città**, rivolta ai cittadini di età superiore ai 18 anni, che (nel corso degli ultimi dodici mesi) hanno usufruito dei servizi erogati dall'ente e residenti presso i seguenti comuni: Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Fabbriche di Vergemoli e Coreglia Antelminelli.

Risultati emersi. La quasi totalità del campione intervistato riconosce **Sistema Ambiente** come l'ente che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella propria città (sono il **92,2%**). A livello territoriale sono in prevalenza gli abitanti di Lucca (98%), Borgo a Mozzano (97,8%) e Coreglia Antelminelli (71,4%) a riconoscere in **Sistema Ambiente** l'ente preposto alla gestione dei rifiuti, le percentuali scendono a Barga (52,1%) e a Fabbriche di Vergemoli (32,2%). Il livello di soddisfazione complessivo in merito alla raccolta è abbastanza elevato in tutti i territori, solo a Fabbriche di Vergemoli è emerso un basso livello di soddisfazione per l'adeguatezza del kit di bidoncini fornito dall'ente (media 5,6). Sei cittadini su dieci ritengono gli spazi «intorno ai contenitori per gli indumenti usati» sufficientemente ripuliti da eventuali rifiuti depositati a terra. I cittadini che ritengono che gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati non siano ripuliti presentano come motivazione prevalente lo scarso senso civico 70,6%, a seguire i tempi non idonei alla mole dei rifiuti che si accumulano per il 17,6%.

Per le attività di spazzamento manuale e spazzamento meccanizzato programmato il livello di soddisfazione più elevato è stato registrato presso i cittadini di **Fabbriche di Vergemoli**; per lo spazzamento meccanizzato non programmato a **Coreglia Antelminelli**. Lo spazzamento meccanizzato programmato sembra essere la tipologia di spazzamento maggiormente apprezzata dai residenti (7,5 in media). Frequenza poco elevata del servizio, mancato spostamento dei veicoli parcheggiati e gli orari di programmazione sono i motivi prevalenti dell'insoddisfazione con riferimento allo spazzamento meccanizzato programmato.

Considerazioni generali di sintesi | Principali evidenze

Molto elevato il livello di soddisfazione dei cittadini nei confronti del decoro urbano dei propri comuni, particolarmente alti i valori a **Fabbriche di Vergemoli** (98%) e **Coreglia Antelminelli** (93,7%). La scarsa pulizia delle strade e delle piazze e la scarsa manutenzione generale sono i principali motivi di insoddisfazione per i cittadini che non hanno fornito valori elevati al livello di soddisfazione nei confronti del decoro urbano. In merito ai livelli di soddisfazione relativi al **proprio quartiere** e alla **propria città** i valori sono pressoché identici, più elevati a Coreglia Antelminelli e a Fabbriche di Vergemoli a conferma degli elevati valori già registrati in merito al decoro. Il 52,9% dei rispondenti (la domanda era rivolta esclusivamente agli abitanti di Lucca e di Coreglia Antelminelli) hanno contattato l'ente nel corso degli ultimi dodici mesi, in prevalenza per chiedere informazioni. Quasi otto cittadini su dieci conoscono i centri di raccolta Sistema Ambiente (la conoscenza è maggiore presso Lucca); di questi, sette su dieci li hanno anche utilizzati nel corso degli ultimi dodici mesi. Sette cittadini su dieci ritengono che rispetto all'ultimo anno il livello dei servizi di igiene urbana nella propria città sia rimasto stabile, per il 20,2% che siano migliorati, mentre solo l'8,6% registra un peggioramento.

Per quanto riguarda il tasso di passaparola: il 22,6% dei cittadini che usufruiscono dei servizi erogati sono promotori di Sistema Ambiente, il 62,2% sono passivi, il 15,2% sono detrattori. Nel complesso, l'NPS è pari a +7,4, oggettivamente un buon risultato.

Quasi nove cittadini su dieci (tra i cittadini residenti a Lucca) ritengono che le fatture siano comprensibili, tra coloro che non le ritengono chiare il 56,4% vorrebbe maggiori informazioni di dettaglio. Il 95,3% dei rispondenti ha dichiarato di ricevere la fattura tramite posta ordinaria, solo il 5,8% la riceve via e-mail. Tra coloro che la ricevono per posta otto cittadini su dieci la ricevono regolarmente. Bassa la percentuale dei cittadini che ha dovuto contattare Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura ricevuta. Quattro cittadini su dieci si sono presentati fisicamente allo sportello di Sistema Ambiente (38,9%), di questi l'84% ritiene che i tempi di attesa siano stati congrui rispetto al servizio erogato.



RACCOLTA

Raccolta | La quasi totalità del campione riconosce Sistema Ambiente come l'ente che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella propria città (sono il 92,2%)

Lei sa chi si occupa **della gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade** nella Sua città?

CONOSCENZA

SISTEMA AMBIENTE

92,2

COMUNE

2,2

VALFREDDANA RECUPERI

0,8

ASCIT

0,3

Altro

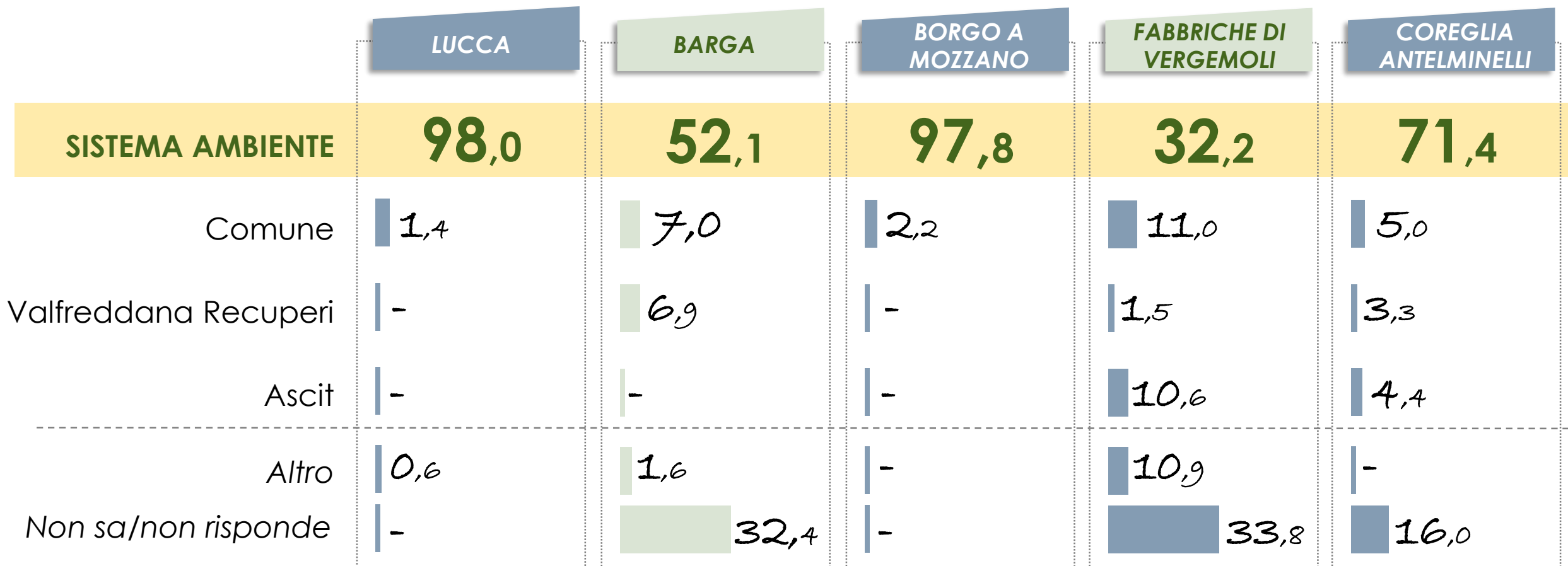
0,7

Non sa/non risponde

3,9

Raccolta | Sono in prevalenza gli abitanti di Lucca, Borgo a Mozzano e Coreglia Antelminelli a riconoscere in Sistema Ambiente l'ente preposto alla gestione dei rifiuti, le percentuali scendono a Barga e a Fabbriche di Vergemoli

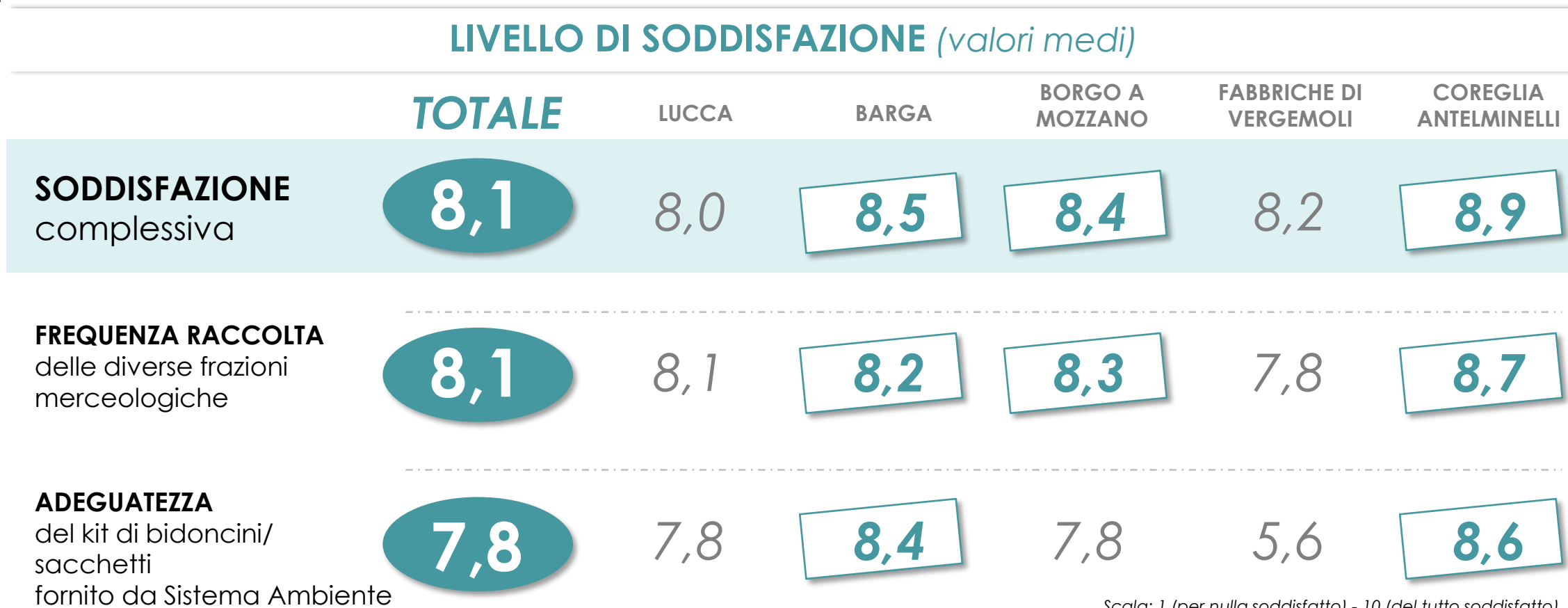
CONOSCENZA – ANALISI PER TERRITORIO



Base campione: : 700 casi (Lucca 461 casi; Barga 68 casi; Borgo a Mozzano 63 casi; Fabbriche di Vergemoli 43 casi; Coreglia Antelminelli 65 casi). I dati sono riportati all'universo.

Raccolta | Il livello di soddisfazione complessivo è abbastanza elevato su tutti i territori, solo a Fabbriche di Vergemoli è emerso un basso livello di soddisfazione per l'adeguatezza del kit di bidoncini fornito dall'ente

Potrebbe indicarmi il Suo **livello di soddisfazione relativo alla raccolta rifiuti**, in merito ai seguenti aspetti?



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) - 10 (del tutto soddisfatto)

Base campione: 700 casi (Lucca 461 casi; Barga 68 casi; Borgo a Mozzano 63 casi; Fabbriche di Vergemoli 43 casi; Coreglia Antelminelli 65 casi). I dati sono riportati all'universo.

Raccolta | Sei cittadini su dieci ritengono gli spazi «intorno ai contenitori per gli indumenti usati» sufficientemente ripuliti da eventuali rifiuti depositati a terra

Secondo Lei, gli **spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati** vengono: :

60,7



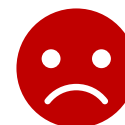
SUFFICIENTEMENTE RIPULITI
da rifiuti depositati a terra

31,7



SALTUARIAMENTE RIPULITI
dai rifiuti depositati a terra

7,6



PER NULLA
ripuliti



Raccolta | I cittadini che ritengono che gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati non siano ripuliti presentano come motivazione prevalente lo scarso senso civico 70,6%, a seguire i tempi non idonei alla mole dei rifiuti che si accumulano per il 17,6%

In particolare, gli **spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati non sono puliti** perché:

(Analisi effettuata su coloro che ritengono che gli spazi attorno ai contenitori per gli indumenti vengono saltuariamente o per nulla ripuliti)

C'è SCARSO SENSO CIVICO

da parte di alcuni cittadini che abbandonano i rifiuti
al di fuori dei contenitori per gli indumenti usati

70,6

Lo svuotamento viene effettuato in

TEMPI NON IDONEI

alla mole di rifiuti che si accumula

17,6

C'È CADUTA DI RIFIUTI durante lo svuotamento

9,5

NON RISPONDE

2,3

Base campione: 244 casi . Solo coloro che ritengono che gli spazi attorno ai contenitori per gli indumenti vengono saltuariamente o per nulla ripuliti. **I dati sono riportati all'universo.**



SPAZZAMENTO

Spazzamento | Per le attività di spazzamento manuale il livello di soddisfazione più elevato si registra presso Fabbriche di Vergemoli, come per lo spazzamento programmato; per lo spazzamento non programmato a Coreglia Antelminelli

Nel Suo quartiere di residenza, **la pulizia delle strade** avviene mediante:



43,5

Spazzamento manuale

Livello di soddisfazione (valori medi)

Lucca	7,1
Barga	6,5
Borgo a Mozzano	7,6
Fabbriche di Vergemoli	8,1
Coreglia Antelminelli	7,4



50,2

Spazzamento meccanizzato
programmato

Livello di soddisfazione (valori medi)

Lucca	7,5
Barga	7,5
Borgo a Mozzano	7,9
Fabbriche di Vergemoli	8,4
Coreglia Antelminelli	8,0



22,6

Spazzamento meccanizzato
NON programmato

Livello di soddisfazione (valori medi)

Lucca	7,1
Barga	7,4
Borgo a Mozzano	7,4
Fabbriche di Vergemoli	7,9
Coreglia Antelminelli	8,0

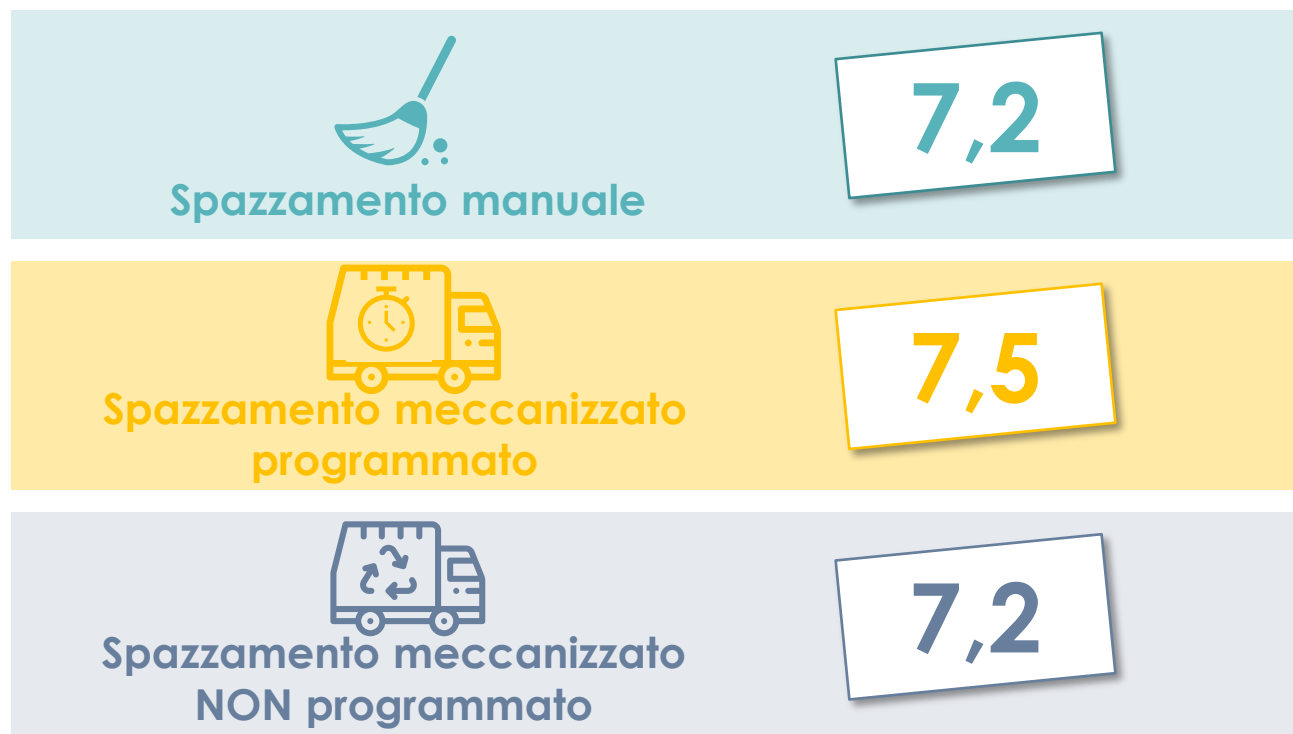
Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Base campione: 700 casi (Lucca 461 casi; Barga 68 casi; Borgo a Mozzano 63 casi; Fabbriche di Vergemoli 43 casi; Coreglia Antelminelli 65 casi). I dati sono riportati all'universo.

Spazzamento | Lo spazzamento meccanizzato programmato sembra essere la tipologia di spazzamento maggiormente apprezzata dai residenti (7,5 in media), scendono seppure di poco le altre due tipologie

Con riferimento allo **spazzamento delle strade** delle strade del Suo quartiere, quanto è soddisfatto dello:

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (*valori medi*)



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Spazzamento | Frequenza poco elevata del servizio, mancato spostamento dei veicoli parcheggiati e gli orari di programmazione sono i motivi prevalenti dell'insoddisfazione con riferimento allo spazzamento meccanizzato programmato

Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli **elementi della sua insoddisfazione**? (Analisi effettuata solo su coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico programmato)



A causa di:

SCARSA FREQUENZA
del servizio

61,6

MANCATO SPOSTAMENTO
dei veicoli parcheggiati

23,7

ORARI E/O GIORNI
di programmazione del servizio

16,7

MANCATE SANZIONI
da parte dei vigili

8,1

Base campione: 63 casi. Solo coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico programmato. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte.
I dati sono riportati all'universo.

Spazzamento | Frequenza insufficiente del servizio e mancato spostamento dei veicoli si confermano, anche per lo spazzamento non programmato, gli elementi di maggiore insoddisfazione

Perché è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato non programmato? Ovvero, quali sono gli **elementi della sua insoddisfazione**? *(Analisi effettuata solo su coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico non programmato)*



A causa di:

SCARSA FREQUENZA
del servizio

67,2

MANCATO SPOSTAMENTO
dei veicoli parcheggiati

22,3

ORARI E/O GIORNI
del servizio

11,2

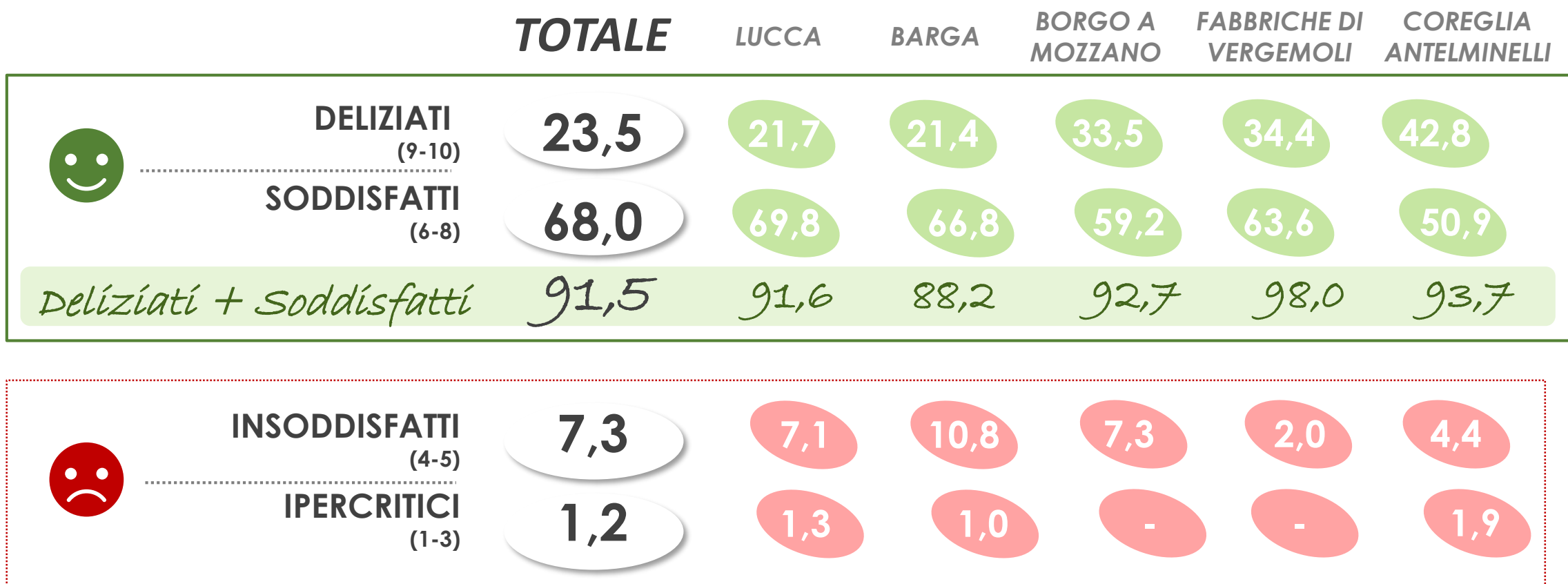
MANCATE SANZIONI
da parte dei vigili

5,8

Base campione: 43 casi. Solo coloro che si dichiarano insoddisfatti del servizio di spazzamento meccanico non programmato. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. **I dati sono riportati all'universo.**

Decoro urbano | Molto elevato il livello di soddisfazione dei cittadini nei confronti del decoro urbano dei propri comuni, particolarmente alti i valori a Fabbriche di Vergemoli (98%) e Coreglia Antelminelli (93,7%)

Come considera il **livello di decoro urbano** della Sua città?



Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Base campione: 700 casi (Lucca 461 casi; Barga 68 casi; Borgo a Mozzano 63 casi; Fabbriche di Vergemoli 43 casi; Coreglia Antelminelli 65 casi). I dati sono riportati all'universo.

Decoro urbano | La scarsa pulizia delle strade e delle piazze e la scarsa manutenzione generale sono i principali motivi di insoddisfazione per i cittadini

Il decoro urbano è insufficiente o appena sufficiente a causa di...

(Analisi effettuata solo su coloro che si sono dichiarati insoddisfatti del livello di decoro urbano)



MOTIVI DI INSODDISFAZIONE SUL LIVELLO DEL DECORO URBANO



Scarsa pulizia
delle **STRADE** e delle **PIAZZE**

46,6



Scarsa manutenzione
GENERALE

36,9



Scarsa manutenzione
del **VERDE PUBBLICO**

12,7



Scarsa manutenzione
dell'**ARREDO URBANO**

3,7

Base campione: 128 casi. Solo coloro che si sono dichiarati insoddisfatti del livello di decoro urbano. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. I dati sono riportati all'universo.

Decoro urbano | In merito ai livelli di soddisfazione relativi al proprio quartiere e alla propria città i valori sono pressoché identici, più elevati a Coreglia Antelminelli e a Fabbriche di Vergemoli a conferma degli elevati valori già registrati in merito al decoro

Relativamente **ai soli servizi di pulizia di igiene urbana**, complessivamente, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti...

LIVELLO DI SODDISFAZIONE (valori medi)

	TOTALE	LUCCA	BARGA	BORGHO A MOZZANO	FABBRICHE DI VERGEMOLI	COREGLIA ANTELMINELLI
Pulizia della SUA CITTÀ	7,6	7,5	7,7	7,9	7,9	8,0
Pulizia del SUO QUARTIERE	7,5	7,4	7,4	7,4	7,5	8,0

Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).



Call center | Il 52,9% dei rispondenti (la domanda era rivolta esclusivamente agli abitanti di Lucca e di Coreglia Antelminelli) hanno contattato nel corso degli ultimi dodici mesi l'ente, in prevalenza per chiedere informazioni

Ha contattato Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?



Al fine di:

**RICEVERE
INFORMAZIONI**

42,8

**FAR RITIRARE
ALCUNI RIFIUTI**

10,1

Quanto è soddisfatto del **servizio ritiro rifiuti fornito** da Sistema Ambiente?

(Analisi effettuata solo sul 10,1% di coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per il ritiro rifiuti)

7,1

Grado di soddisfazione
(valore medio)

Base campione: 50 casi. Solo coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per il ritiro rifiuti. **I dati sono riportati all'universo.**

Centri di raccolta | Quasi otto cittadini su dieci conoscono i centri di raccolta Sistema Ambiente (la conoscenza è maggiore presso Lucca); di questi, sette su dieci li hanno anche utilizzati nel corso degli ultimi dodici mesi

CONOSCENZA



«Conosce i centri di raccolta di Sistema Ambiente?»

LUCCA

83,2

BARGA

58,1

BORGIO A MOZZANO

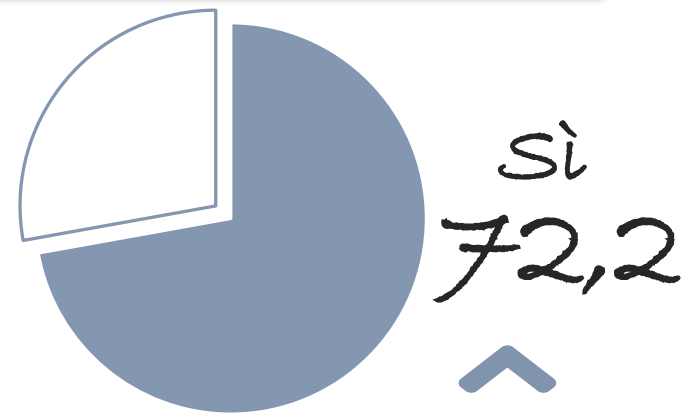
72,8

COREGLIA ANTELMINELLI

49,7

Base campione: 657 casi (Lucca 461 casi; Barga 68 casi; Borgo a Mozzano 63 casi; Coreglia Antelminelli 65 casi). I dati sono riportati all'universo.

UTILIZZO



«Ha utilizzato un centro di raccolta di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi?»

LUCCA

72,7

BARGA

80,0

BORGIO A MOZZANO

65,7

COREGLIA ANTELMINELLI

52,2

Base campione: 513 casi. (Lucca 386 casi; Barga 41 casi; Borgo a Mozzano 47 casi; Coreglia Antelminelli 39 casi). Solo coloro che conoscono i centri raccolta di Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.

Centri di raccolta | Alta la soddisfazione per il servizio di conferimento di rifiuti ingombranti (96% i soddisfatti più i deliziati)

Quanto è soddisfatto del servizio di conferimento rifiuti ingombranti al “centro di raccolta”?

(Analisi effettuata solo su coloro che hanno utilizzato un centro di raccolta)

	TOTALE	LUCCA	BARGA	BORGIO A MOZZANO	COREGLIA ANTELMINELLI*
 DELIZIATI (9-10)	34,6	33,3	53,4	26,9	41,7
SODDISFATTI (6-8)	61,5	62,8	42,3	68,4	58,3
<i>Deliziati + Soddisfatti</i>	<i>96,0</i>	<i>96,0</i>	<i>95,7</i>	<i>95,2</i>	<i>100,0</i>
 INSODDISFATTI (4-5)	3,2	3,1	4,3	4,8	-
IPERCITICI (1-3)	0,8	0,9	-	-	-

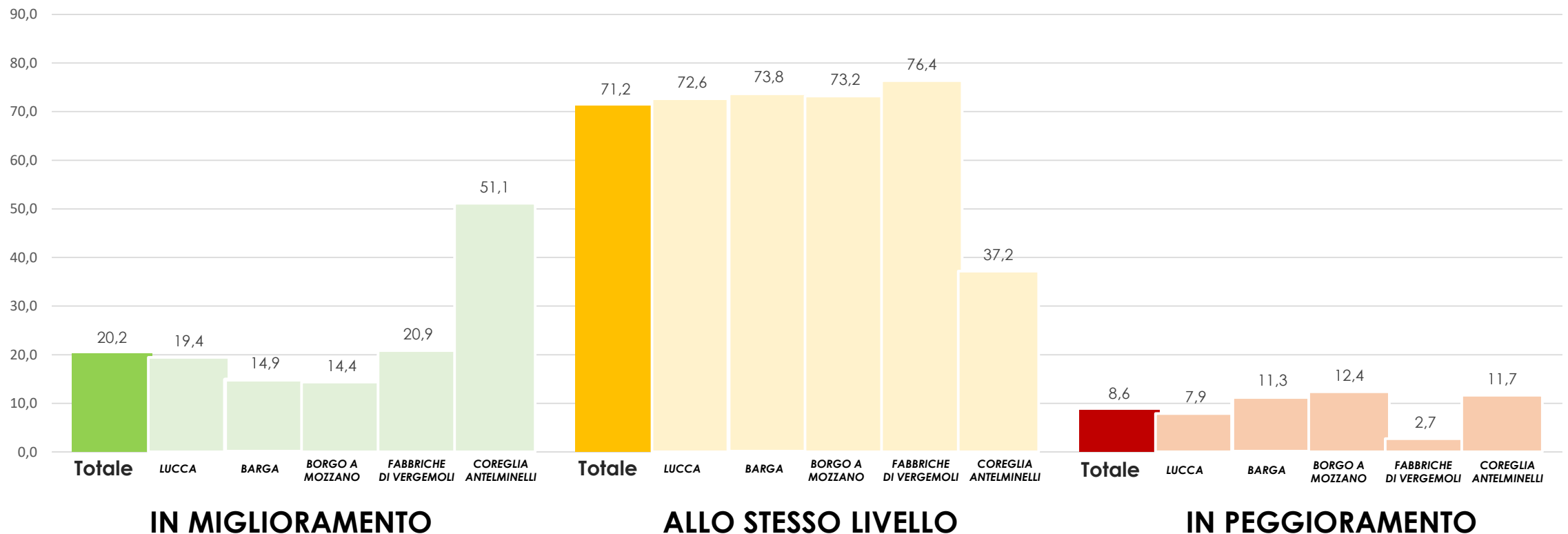
Scala: 1 (per nulla soddisfatto) – 10 (del tutto soddisfatto).

Base campione: 363 casi (Lucca 280 casi; Barga 31 casi; Borgo a Mozzano 32 casi; Coreglia Antelminelli 20 casi). Solo coloro che hanno utilizzato un centro di raccolta. I dati sono riportati all'universo.

*Dati statisticamente non significativi a causa della bassa numerosità campionaria.

Igiene urbana | Sette cittadini su dieci ritengono che rispetto all'ultimo anno il livello dei servizi di igiene urbana nella propria città sia rimasto stabile, per il 20,2% sono migliorati, solo l'8,6% registra un peggioramento

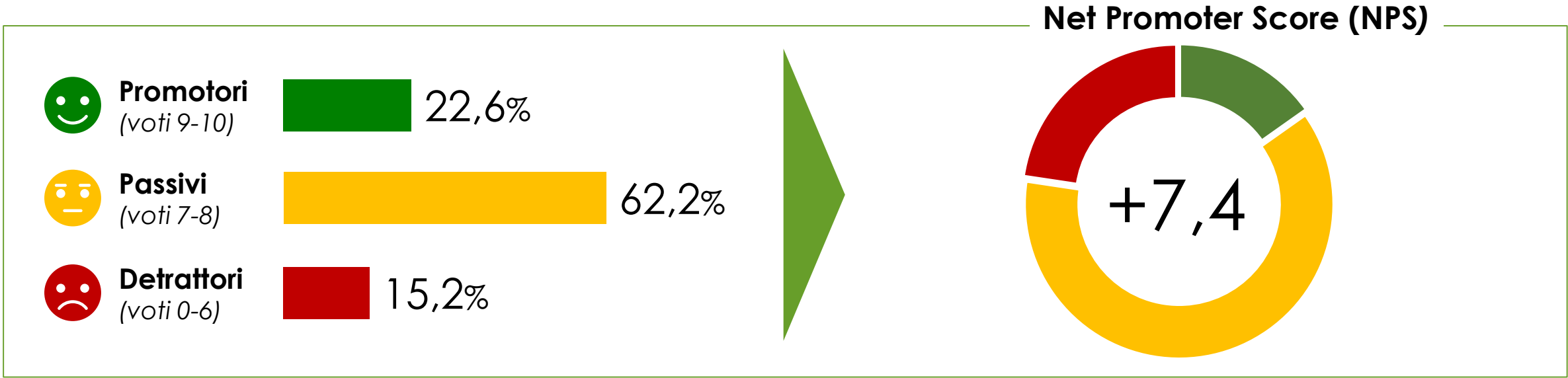
Ad oggi rispetto all'ultimo anno nel quale ha usufruito dei **servizi di igiene urbana nella sua città, il livello del servizio** è risultato tendenzialmente:



Base campione: : 700 casi (Lucca 461 casi; Barga 68 casi; Borgo a Mozzano 63 casi; Fabbriche di Vergemoli 43 casi; Coreglia Antelminelli 65 casi). I dati sono riportati all'universo.

Il tasso di passaparola | Per quanto riguarda il tasso di passaparola: il 22,6% dei cittadini che usufruiscono dei servizi erogati sono promotori di Sistema Ambiente, il 62,2% sono passivi, il 15,2% sono detrattori. Nel complesso, l'NPS è pari a +7,4, oggettivamente un buon risultato.

Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei **consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente?** (Domanda rivolta esclusivamente a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi forniti da Sistema Ambiente)



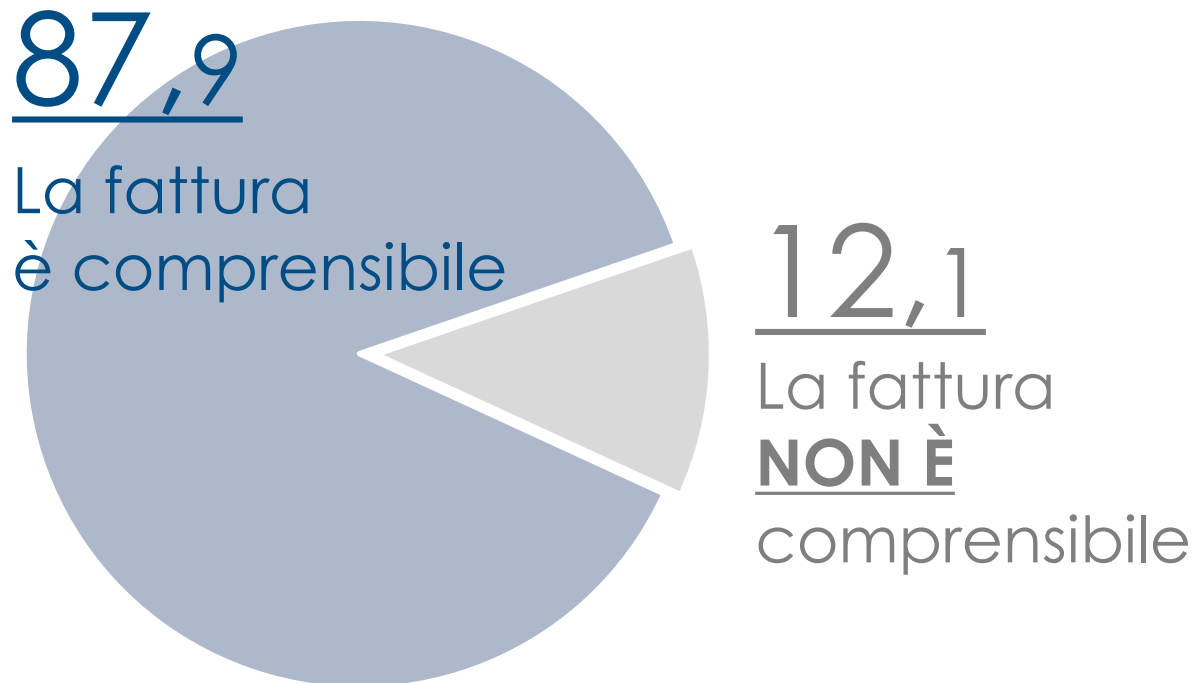
Base campione: 587 casi. Esclusivamente rivolta a coloro che nel corso degli ultimi dodici mesi hanno usufruito dei servizi erogati da Sistema Ambiente. I dati sono riportati all'universo.



I SERVIZI EROGATI

Servizi Sistema Ambiente | Quasi nove cittadini su dieci (tra i cittadini residenti a Lucca) ritengono che le fatture siano comprensibili, tra coloro che non le ritengono chiare il 56,4% vorrebbe **maggiori informazioni di dettaglio**

Ritiene che la **fattura di Sistema Ambiente sia comprensibile?**



Gli aspetti da migliorare:

(Analisi effettuata solo sul 12,1% di coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile)

Le informazioni
di dettaglio
(es. ubicazione dell'immobile)

56,4

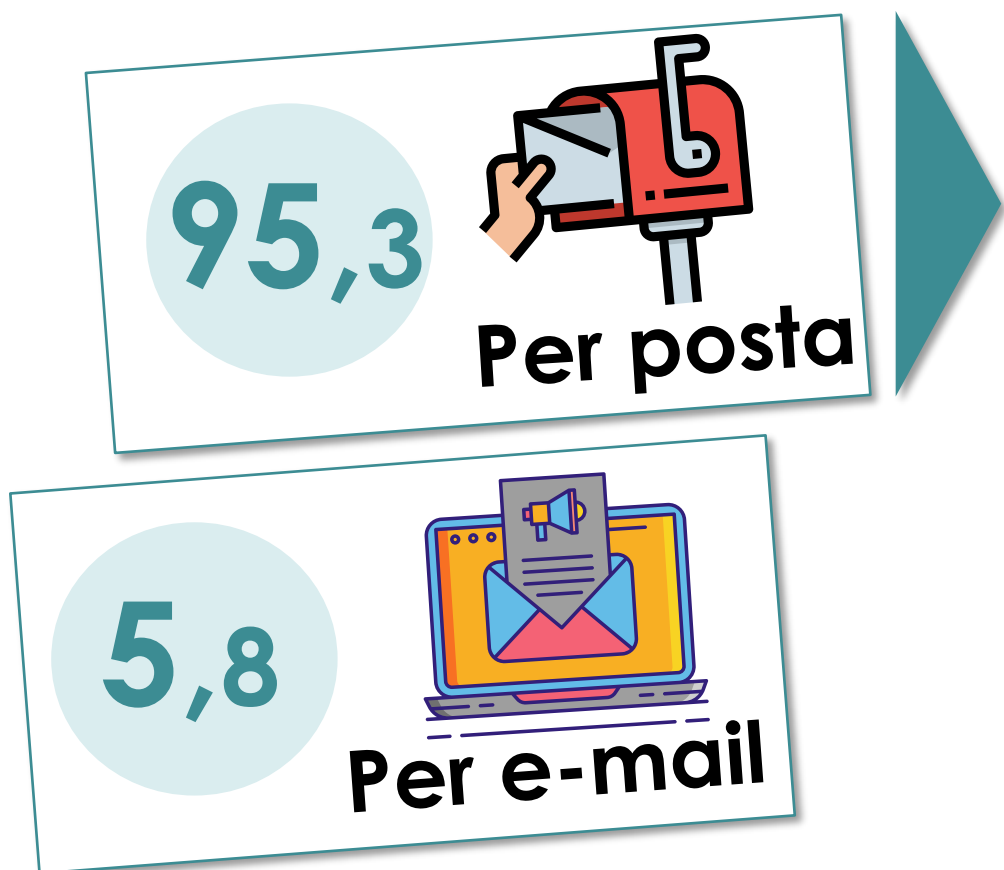
Le informazioni
generali
(es. apertura uffici)

50,1

Base campione: 55 casi. Solo coloro che ritengono che la fattura non sia comprensibile. La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse più risposte. **I dati sono riportati all'universo.**

Servizi Sistema Ambiente | Il 95,3% dei rispondenti ha dichiarato di ricevere la fattura tramite posta ordinaria, solo il 5,8% la riceve via e-mail. Tra coloro che la ricevono per posta, otto cittadini su dieci la ricevono regolarmente.

Come riceve la fattura di Sistema Ambiente?



Riceve regolarmente la fattura o ha avuto problemi?

(Analisi effettuata solo sul 95,3% di coloro che ricevono la fattura per posta)



Base campione: 439 casi. Solo coloro che ricevono la fattura per posta. I dati sono riportati all'universo.

Base campione: 461 casi. Solo i residenti del Comune di Lucca. I dati sono riportati all'universo.

Servizi Sistema Ambiente | Bassa la percentuale dei cittadini che ha dovuto contattare Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura ricevuta, sono solo il 13,8%, tra questi l'84,2% ha risolto le proprie problematiche

Ha dovuto **mai contattare Sistema Ambiente per informazioni sulla fattura ricevuta** o per svolgere una pratica inerente la tariffa rifiuti?



Base campione: 62 casi. Solo coloro che hanno contattato Sistema Ambiente per ricevere informazioni sulla fattura o tariffa rifiuti. I dati sono riportati all'universo.

86,2
NON HANNO MAI CONTATTATO
SISTEMA AMBIENTE
per fattura o tariffa rifiuti

Base campione: 461 casi. Solo i residenti del Comune di Lucca. I dati sono riportati all'universo.

Servizi Sistema Ambiente | L'83,5% dei cittadini ritiene che gli orari del call center siano adeguati alle proprie esigenze, solo il 16,5% non ne è soddisfatto

Ritiene che **l'orario del call center** (h. 09-17,00 dal lunedì al venerdì) **sia adeguato** alle sue esigenze?



83,5%

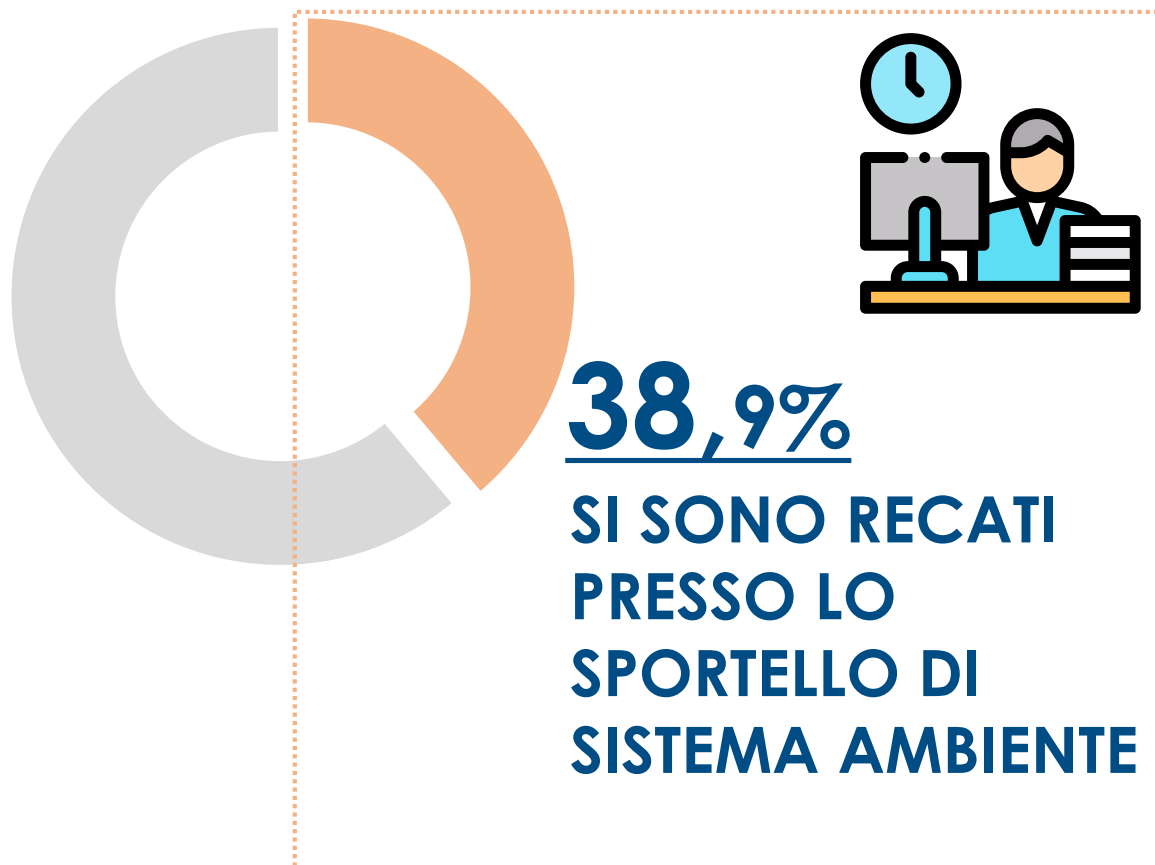
**L'ORARIO DEL
CALL CENTER
È ADEGUATO**

16,5%

**L'ORARIO DEL
CALL CENTER
NON È ADEGUATO**

Servizi Sistema Ambiente | Quattro cittadini su dieci si sono presentati fisicamente allo sportello di Sistema Ambiente (38,9%), di questi l'84% ritiene che i tempi di attesa siano stati congrui rispetto al servizio erogato

Si è presentato allo **sportello di Sistema Ambiente?**



I tempi di attesa sono stati:

(Analisi effettuata solo sul 38,9% di coloro che si sono presentati allo sportello di Sistema Ambiente)

84,0%
CONGRUI

16,0%
NON CONGRUI

Base campione: 179 casi. Solo coloro che si sono recati allo sportello di Sistema Ambiente. **I dati sono riportati all'universo.**



METODO

Metodo | Scheda tecnica della ricerca

COMMITTENTE

Sistema Ambiente Spa

AUTORE

Format Research Srl (www.formatresearch.com)

OBIETTIVI DEL LAVORO

Indagine di customer satisfaction sui servizi di raccolta rifiuti, spazzamento, pulizia e rifiuti ingombranti e centri raccolta delle città di Lucca, Barga, Fabbriche di Vergemoli, Borgo a Mozzano, Coreglia Antelminelli.

DISEGNO DEL CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo di individui maggiorenni residenti nei Comuni di Lucca, Barga, Fabbriche di Vergemoli, Borgo a Mozzano, Coreglia Antelminelli. Domini di studio del campione: territorio (Lucca, Barga, Fabbriche di Vergemoli, Borgo a Mozzano, Coreglia Antelminelli), genere (maschi, femmine), età (18/24 anni, 25/34 anni, 35/44 anni, 45/54 anni, 55/64 anni, oltre 64 anni).

NUMEROSITA' CAMPIONARIA

Numerosità campionaria complessiva: 700 casi (700 interviste a buon fine). Anagrafiche "non reperibili": 3.770 (73,1%); "Rifiuti": 688 (13,3%); "Sostituzioni": 4.458 (86,4%). Intervallo di confidenza 95% (Errore $\pm 3,8\%$). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Elenchi Telefonici.

METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato.

PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 24 gennaio al 28 gennaio 2020.

CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione Imprese italiani), e della «Legge sulla Privacy» (articolo 13 del d.lgs. 196 del 2003 e Regolamento UE n. 679/2016 art. 13-14).

DIRETTORI DELLA RICERCA

Dott. Pierluigi Ascani

Dott. Gaia Petrucci

UNIVERSO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE PER COMUNE, SESSO E CLASSE DI ETÀ

	Lucca		Barga		Borgo a Mozzano		Fabbriche di Vergemoli		Coreglia Antelminelli		Totale
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	
18-24 anni	2.927	2.638	330	332	241	207	35	31	193	164	7.098
25-34 anni	4.154	4.121	430	419	354	341	62	36	246	254	10.417
35-44 anni	5.769	5.950	573	585	415	408	45	42	322	344	14.453
45-54 anni	7.204	7.646	808	774	600	563	53	61	416	454	18.579
55-64 anni	5.881	6.532	669	686	533	477	67	42	383	349	15.619
oltre 64 anni	9.776	12.877	1.273	1.524	796	1.054	137	145	572	693	28.847
Totale	35.711	39.764	4.083	4.320	2.939	3.050	399	357	2.132	2.258	95.013

(Fonte Istat 2020)

CAMPIONE REALIZZATO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE PER COMUNE, SESSO E CLASSE DI ETÀ

	Lucca		Barga		Borgo a Mozzano		Fabbriche di Vergemoli		Coreglia Antelminelli		Totale
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	
18-24 anni	22	18	6	4	5	4	3	3	5	6	76
25-34 anni	30	30	5	5	5	5	4	4	6	6	100
35-44 anni	37	39	4	4	5	5	4	4	6	6	114
45-54 anni	36	40	6	6	5	5	4	4	6	5	117
55-64 anni	40	37	5	5	5	5	3	2	3	6	111
oltre 64 anni	70	62	9	9	6	8	4	4	4	6	182
Totale	235	226	35	33	31	32	22	21	30	35	700



BACK UP

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION

(Questionario di rilevazione)

Data:	Roma, 22/01/2020
Codice ricerca:	2020-007sas
Documento:	(Q03)
Metodologia di ricerca:	Cati

0A. Buongiorno (Buonasera). Sono (nome ricercatore), di Format Research. Stiamo effettuando uno studio sul tema della raccolta rifiuti, spazzamento, pulizia nel suo Comune di residenza. Potrebbe gentilmente rispondere ad alcune brevi domande? La ringrazio.

La informo che i dati personali raccolti saranno trattati soltanto per finalità statistiche, le risposte saranno raccolte in forma anonima; non sarà conservato né il Suo nome né nessun altro dato di carattere personale su alcun supporto cartaceo od informatico, le risposte che Lei fornirà saranno presentate soltanto in forma aggregata nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy, di cui al Regolamento UE GDPR 2016/679 (articoli 13-14) e al Decreto Legislativo attuativo n. 101/2018. Se vuole può non rispondere alle mie domande, potrà interrompere l'intervista in qualsiasi momento; l'eventuale rifiuto totale o parziale non avrà alcuna conseguenza.

Il suo nominativo è stato estratto casualmente dall'elenco telefonico. Format Research ha sede in Roma, in Via Ugo Balzani, 77 il numero di telefono è 06.86.32.86.81. In caso di necessità può rivolgersi al Dott. Maurizio Pisacane (maurizio.pisacane@formatresearch.com), Responsabile della protezione dei dati.

CONOSCENZA DEL GESTORE RIFIUTI

1. Lei sa chi si occupa della gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella Sua città? (Una risposta)

- Ascit 1
- Valfreddana Recuperi 2
- Sistema Ambiente 3
- Comune 4

- Altro 5
- Non so/Non risponde 6

RACCOLTA

2. Potrebbe indicarmi il Suo livello di soddisfazione relativo alla raccolta rifiuti, in merito ai seguenti aspetti? (Una risposta per ciascun item. Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto).

Soddisfazione da 1 a 10

- a) frequenza raccolta delle diverse frazioni merceologiche |__|
- b) adeguatezza del kit di bidoncini e/o sacchetti fornito da Sistema Ambiente |__|
- c) soddisfazione complessiva |__|

3. Secondo Lei, gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati vengono: (Una risposta)

- sufficientemente ripuliti da rifiuti depositati a terra 1
- saltuariamente ripuliti da rifiuti depositati a terra 2
- per nulla ripuliti 3

3bis. (Solo per coloro che hanno risposto saltuariamente o per nulla ripuliti alla domanda precedente) In particolare, gli spazi intorno ai contenitori per gli indumenti usati non sono puliti perché: (Una risposta)

- c'è scarso senso civico da parte di alcuni cittadini che abbandonano i rifiuti al di fuori dei contenitori per gli indumenti usati 1
- lo svuotamento dei contenitori per gli indumenti usati viene effettuato in tempi troppo dilatati o comunque in tempi non idonei alla mole di rifiuti che si accumula 2
- c'è caduta dei rifiuti durante lo svuotamento dei cassonetti che dovrebbero invece essere anch'essi raccolti 3
- Non risponde (non leggere) 4

SPAZZAMENTO

4. Nel Suo quartiere di residenza, la pulizia delle strade avviene mediante: (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

- a) Spazzamento manuale |__|
- b) Spazzamento meccanizzato programmato |__|

a) Spazzamento meccanizzato non programmato ☐

5. Con riferimento allo spazzamento delle strade del Suo quartiere, quanto è soddisfatto dello: (Una risposta per ciascun item. Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

- | | Soddisfazione da 1 a 10 |
|--|--------------------------|
| a) spazzamento manuale (solo coloro che hanno dichiarato che ciò avviene nel proprio quartiere) | ☐ |
| b) spazzamento meccanizzato programmato (solo coloro che hanno dichiarato che ciò avviene nel proprio quartiere) | ☐ |
| c) spazzamento meccanizzato non programmato (solo coloro che hanno dichiarato che ciò avviene nel proprio quartiere) | ☐ |

6. (Solo per coloro che rispondendo alla soddisfazione dello spazzamento meccanizzato programmato hanno indicato un valore tra 1 e 6) Perché è poco/ non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato programmato? Ovvero, quali sono gli elementi della sua insoddisfazione? (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Frequenza insufficiente del servizio | ☐ |
| b) Gli orari e/o i giorni in cui il servizio viene erogato (arrecano disturbo alla popolazione: creano traffico, fanno rumore, ecc) | ☐ |
| c) Le macchine in sosta non vengono spostate | ☐ |
| d) I vigili non fanno le multe | ☐ |

6bis. (Solo per coloro che rispondendo alla soddisfazione dello spazzamento meccanizzato non programmato hanno indicato un valore tra 1 e 6) Perché è poco/ non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato non programmato? Ovvero, quali sono gli elementi della sua insoddisfazione? (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Frequenza insufficiente del servizio | ☐ |
| b) Gli orari e/o i giorni in cui il servizio viene erogato (arrecano disturbo alla popolazione: creano traffico, fanno rumore, ecc) | ☐ |
| c) Le macchine in sosta non vengono spostate | ☐ |

I vigili non fanno le multe

7. Come considera il livello di decoro urbano della sua città? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfacente, a 10= del tutto soddisfacente)

☐

7bis. (Solo per coloro che hanno risposto alla soddisfazione con un valore da 1 a 6) Il decoro urbano è insufficiente o appena sufficiente a causa di: (Una risposta)

- | | |
|--|---|
| • Scarsa pulizia delle strade e delle piazze | 1 |
| • Scarsa manutenzione del verde pubblico | 2 |
| • Scarsa manutenzione dell'arredo urbano (panchine, cestini, fioriere, ecc.) | 3 |
| • Scarsa manutenzione generale (fontane, strade e marciapiedi, segnaletica) | 4 |

8. Relativamente solo ai servizi di pulizia di igiene urbana, complessivamente, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti: (Una risposta per ciascun item. Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

- | | Soddisfazione da 1 a 10 |
|---------------------------------|--------------------------|
| a) la pulizia del Suo quartiere | ☐ |
| b) la pulizia della città | ☐ |

CENTRI RACCOLTA

(Domanda non rivolta agli abitanti di Barga, Borgo a Mozzano, Fabbriche di Vergemoli)

9. Ha contattato il call center di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi? (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

- | | |
|--|--------------------------|
| a) Sì, l'ho contattato per avere alcune informazioni | ☐ |
| b) Sì, l'ho contattato per far ritirare alcuni rifiuti | ☐ |

(Domanda non rivolta agli abitanti di Barga, Borgo a Mozzano, Fabbriche di Vergemoli)

10. (Solo per coloro che hanno dichiarato di aver contattato Sistema Ambiente per ritiro rifiuti) Quanto è soddisfatto del servizio ritiro rifiuti fornito da Sistema Ambiente? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

☐

(Domanda non rivolta agli abitanti di Fabbriche di Vergemoli)

11. Conosce i centri di raccolta di Sistema Ambiente? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

(Domanda non rivolta agli abitanti di Fabbriche di Vergemoli)

12. (Solo per chi ha risposto di conoscere i centri raccolta) Ha utilizzato un centro di raccolta di Sistema Ambiente negli ultimi 12 mesi? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

(Domanda non rivolta agli abitanti di Fabbriche di Vergemoli)

13. (Solo per chi ha utilizzato un centro di raccolta) Quanto è soddisfatto del servizio di conferimento rifiuti ingombranti al "centro di raccolta"? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

|_|_|_|

14. Ad oggi rispetto all'ultimo anno nel quale ha usufruito dei servizi di igiene urbana nella sua città, il livello del servizio è risultato *tendenzialmente*... (Una risposta)

- In miglioramento 1
- In peggioramento 2
- Allo stesso livello 3

15. (Solo per coloro che usufruiscono dei servizi erogati da Sistema Ambiente) Sulla base della sua esperienza, quanto è probabile, da 0 a 10, che Lei consigli ad altri di utilizzare i servizi di Sistema Ambiente? (Utilizzare una scala da 0= non lo consigliereie a nessuno, a 10= lo consigliereie a tutti)

|_|_|_|

SERVIZI EROGATI

(Sezione non rivolta agli abitanti di Barga, Borgo a Mozzano, Fabbriche di Vergemoli, Coreglia Antelmini)

16. Ritene che la fattura di Sistema Ambiente sia comprensibile? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

16bis. (Solo per coloro che hanno risposto di "no") Quali elementi vorrebbe che fossero migliorati? (Possibili più risposte)

- A. Informazioni generali contenute nella fattura (es. apertura uffici) |_|
- B. Informazioni di dettaglio contenute nella fattura (es. ubicazione dell'immobile) |_|

17. Come riceve la fattura di Sistema Ambiente? (Possibili più risposte)

- A. Per posta
- B. Per e-mail

17bis. (Solo per chi riceve la fattura per "posta") Riceve regolarmente la fattura o ha avuto problemi? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

18. Ha dovuto mai contattare Sistema Ambiente per informazioni sulla fattura ricevuta o per svolgere una pratica inerente la tariffa rifiuti? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

18bis. (Solo per chi ha risposto "sì") Le informazioni ricevute sono state sufficienti e/o la pratica è stata svolta? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

19. Ritene che l'orario del call center (h. 09-17,00 dal lunedì al venerdì) sia adeguato alle sue esigenze? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

20. Si è presentato allo sportello di Sistema Ambiente? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

20bis. (Solo per chi ha risposto di "sì") I tempi di attesa sono stati congrui? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

DATI DI STRUTTURA

21. Può cortesemente dirmi la Sua età in anni compiuti?

- 18-24 anni 1
- 25-34 anni 2
- 35-44 anni 3
- 45-54 anni 4
- 55-64 anni 5
- oltre 64 anni 6

22. Sesso

- Maschi 1
- Femmine 2

23. Titolo di studio

- Nessuno/elementari 1
- Medie inferiori 2
- Medie superiori 3
- Laurea/Post laurea 4

24. Stato civile

- Coniugato 1
- Non coniugato (vive con la famiglia di origine) 2
- Non coniugato (vive da solo) 3

25. Che professione svolge?

- Imprenditori / Possidenti / Dirigenti / Liberi professionisti 1
- Impiegati 2
- Artigiani / Commercianti / Liberi professionisti senza studio 3
- Agricoltori 4
- Operai / Salariati agricoli

- Pensionato 6
- Casalinga 7
- Studente 8
- Disoccupato / in cerca di prima occupazione / in cerca di nuova occupazione 9

26. Comune di residenza

- Lucca 1
- Barga 2
- Borgo a Mozzano 3
- Fabbriche di Vergemoli 4
- Coreglia Antelminelli 5



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

Questo documento è la base per una presentazione orale, senza la quale ha limitata significatività e può dare luogo a fraintendimenti.

Sono proibite riproduzioni, anche parziali, del contenuto di questo documento, senza la previa autorizzazione scritta di Format Research.

2020 © Copyright Format Research Srl

format research s.r.l.
via ugo balzani 77, 00162 roma, italia
tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96
info@formatresearch.com
cf, p. iva e reg. imp. roma 04268451004
rea roma 747042, cap. soc. € 25.8500,00 i.v.

unità operativa - via sebastiano caboto 22/a
33170 pordenone, italia - rea 99634/pn

www.formatresearch.com
Membro: Asseprim, Assirm, Confcommercio, Esomar, SIS