

DOCUMENTO COMPLETO AI SENSI DELL'ART. 3 DELLA DELIBERA N. 153/02/CSP
DELL'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Soggetto realizzatore: SWG srl

Committente e acquirente: Sea Ambiente SpA

Data di esecuzione: dal 23/11/2009 al 5/12/2009

Oggetto della rilevazione: Customer Satisfaction sui servizi di igiene urbana

Tipo di rilevazione: sondaggio telefonico CATI stratificato per quote di 600 soggetti rappresentativi dell'universo di maggiorenni residenti a Viareggio e Camaiore. I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici e sono stratificati per comune e sesso. Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto ai parametri di comune, sesso ed età.

Campionamento: I punti di campionamento sono i Comuni di Viareggio e Camaiore (LU).

Le unità da intervistare sono state estratte da elenchi telefonici con una procedura sistematica.

Margine d'errore massimo: : $\pm 4\%$

Verifica delle coerenze: l'utilizzo del sistema CATI sviluppato da SWG garantisce il controllo della qualità e della coerenza delle risposte, in quanto il software utilizzato predispone a priori le "regole" che debbono essere seguite nella compilazione del questionario.

Non si possono verificare pertanto errori derivanti da risposte non dovute o mancanti.

La raccolta dei dati è stata monitorata mediante un costante lavoro di supervisione in tempo reale nel rispetto degli standard qualitativi dell'ASSIRM.

Il sistema di qualità è certificato secondo le norme ISO 9001: 2000 da Det Norske Veritas Italia.

(Testo integrale di tutte le domande, base e % dei non rispondenti)

Lei sa chi si occupa della gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella sua città? (risposta spontanea)

Rispondenti [base] 600

non rispondenti 34,0

Quanto e' soddisfatto della frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali?

Rispondenti [base] 498

1-10

non rispondenti 8,0

Quanto e' soddisfatto della manutenzione e del lavaggio dei cassonetti stradali?

Rispondenti [base] 498
SommaRisposte= 100,0

1-10

non rispondenti 13,0

Quanto e' soddisfatto della distribuzione dei cassonetti stradali in città?

Rispondenti [base] 498

1-10
non rispondenti 9,0

Quando le capita di vedere che gli spazi attorno ai cassonetti non sono puliti generalmente dipende da: e poi?
Rispondenti [base] 498

scarso senso civico dei cittadini
deposito di rifiuti ingombranti fuori dai cassonetti
imballaggi depositati fuori dai cassonetti da parte delle ditte
cassonetti troppo pieni
caduta dei rifiuti durante lo svuotamento dei cassonetti
non rispondenti 4,0

Quanto e' soddisfatto della frequenza di raccolta dei rifiuti 'porta a porta'?
Rispondenti [base] 373

1-10
non rispondenti 14,0

E quanto e' soddisfatto complessivamente del servizio di raccolta dei rifiuti?
Rispondenti [base] 600

1-10
non rispondenti 2,0

Quanto ritiene efficace lo spazzamento manuale delle strade?
Rispondenti [base] 600
SommaRisposte= 100,0

1-10
non rispondenti 3,0

Quanto ritiene efficace lo spazzamento meccanizzato delle strade?
Rispondenti [base] 600
SommaRisposte= 100,0

1-10
non rispondenti 4,0

Per quale ragione non ritiene efficace il servizio di spazzamento meccanizzato? (non stimolare)
Rispondenti [base] 132

le macchine non vengono spostate
i vigili non fanno rispettare i divieti di sosta
i mezzi passano al centro della strada
mezzi non possono pulire sotto le auto
altro
non rispondenti 21,0

E quanto e' soddisfatto complessivamente della pulizia del suo quartiere di residenza?
Rispondenti [base] 600
SommaRisposte= 100,0

1-10
non rispondenti 1,0

E quanto e' soddisfatto complessivamente della pulizia della sua citta'?
Rispondenti [base] 600

1-10
non rispondenti 1,0

Per quanto ne sa, nella sua via di residenza lo spazzamento viene effettuato manualmente o con mezzi meccanici?
Rispondenti [base] 600

manualmente
con mezzi meccanici
non sa
non rispondenti 2,0

Pensi al Carnevale di quest'anno. Quanto e' soddisfatto complessivamente della pulizia di Viareggio durante il Carnevale?

Rispondenti [base] 402

1-10

non rispondenti 12,0

Nel corso dell'ultimo anno Lei ha telefonato al numero verde SEA, la societa' che gestisce il servizio di raccolta rifiuti e pulizia delle strade?

Rispondenti [base] 600

si, per informazioni

si, per richiedere il ritiro degli ingombranti

si, per un altro motivo

no

non rispondenti 3,0

Quanto e' soddisfatto del servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti?

Rispondenti [base] 92

1-10

non rispondenti 2,0

Nel suo comune esiste un'isole ecologica, ovvero uno spazio dove e' possibile portare i rifiuti che non si possono gettare nei cassonetti, come gli ingombranti, le potature, lo sfalcio del verde. Lei ne era a conoscenza? e Se si, le ha utilizzate nel corso dell'ultimo anno?

Rispondenti [base] 600

si conosce e ha utilizzato nell'ultimo anno

si conosce ma non ha utilizzato nell'ultimo anno

non conosce

non rispondenti 1,0

Quanto e' soddisfatto del servizio delle isole ecologiche?

Rispondenti [base] 68

1-10

non rispondenti 0,0