

documento informativo completo

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

titolo del sondaggio

Indagine campionaria sui servizi di igiene urbana nei comuni di Camaiore e di Viareggio

soggetto che ha realizzato il sondaggio

Format Research Srl

soggetto committente

Sea Ambiente Spa

soggetto acquirente

Sea Ambiente Spa

data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio

Dal 05 al 10 settembre 2016.

mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

<http://www.luccaindiretta.it/versilia/item/81633-servizi-sea-ambiente-positivi-i-dati-del-sondaggio-di-customer-care.html>

<http://www.loschermo.it/sea-ambiente-promossa-da-600-cittadini-e-157-attivita/>

<http://www.versiliatoday.it/2016/11/17/sea-ambiente-600-cittadini-157-attivita-promuovonolazienda/>

Format Research s.r.l. – sede legale e operativa - via ugo balzani 77
00162 roma, italia - rea 747042/rm

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

tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96

cf / p.iva / reg.imp.roma: 04268451004
cap. soc. € 10.340,00 i.v.

www.formatresearch.com
info@formatresearch.com - format@pec.formatresearch.com



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

data di pubblicazione o diffusione

17 novembre 2016

temi / fenomeni oggetti del soggetto

Indagine di customer care sui servizi di raccolta rifiuti, spazzamento, pulizia e rifiuti ingombranti e centri raccolta.

popolazione di riferimento

L'indagine è stata basata su un campione rappresentativo della popolazione italiana di età superiore ai 18 anni residenti nei comuni di Camaiore e Viareggio e su un campione rappresentativo dell'universo delle imprese residenti nei comuni di Camaiore e Viareggio.

comuni di rilevazione (elenco)

Camaiore
Viareggio

metodo di campionamento

Indagine sulla popolazione. Campione rappresentativo della popolazione residente nei comuni di Camaiore e Viareggio in età superiore ai 18 anni per sesso, età, comune.

Indagine sulle imprese. Campione rappresentativo dell'universo delle imprese residenti nei comuni di Camaiore e Viareggio per settore di attività, comune.

rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore

Indagine sulla popolazione. Campione statisticamente rappresentativo dell'universo di interesse (=600 interviste a buon fine), analizzato in funzione dei seguenti domini di studio: sesso (maschio, femmina), classe di età (18-24 anni, 25-34 anni, 35-44 anni, 45-54 anni, 55-64 anni, oltre 64 anni), comune (Camaiore, Viareggio). Intervallo di confidenza 95% (Errore $\pm 4,1\%$). Fonte delle anagrafiche della popolazione: Elenchi telefonici.

Indagine sulle imprese. Campione statisticamente rappresentativo dell'universo di interesse (=157 interviste a buon fine), analizzato in funzione dei seguenti domini di studio: settore di attività (alberghi,

ristoranti/pizzerie, bar e altri esercizi simili senza cucina), comune (Camaiole, Viareggio). Intervallo di confidenza 95% (Errore $\pm 7,3\%$).
 Fonte delle anagrafiche delle imprese: Camere di commercio.

metodo di raccolta delle informazioni

Interviste telefoniche somministrate con il sistema Cati (Computer assisted telephone interview).

consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate

Indagine sulla popolazione	cifra	percentuale
non reperibili	3.865	78,0%
rifiuti	491	9,9%
sostituzioni	4.356	87,9%
totale interviste	600	6,4%
Indagine sulle imprese	cifra	percentuale
non reperibili	440	63,0%
rifiuti	101	14,5%
sostituzioni	541	77,5%
totale interviste	157	12,7%

testo integrale di tutte le domande (questionario Popolazione)

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

- Sea 1
- Sea Ambiente 2
- Sea Risorse 3
- Comune 4
- Ersu 5
- Altro 6
- Non so/Non risponde 7

Totale rispondenti: 100,0%

2. Parliamo della raccolta rifiuti. Nel Suo quartiere di residenza, qual è la modalità con la quale si procede alla raccolta dei rifiuti? (Una risposta per ciascun item, 1=Si, 2=No)

- Modalità di raccolta tramite cassonetto
- Modalità di raccolta "porta a porta"

Totale rispondenti: 100,0%

3. 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 svuotamento cassonetti	<input type="checkbox"/>
b) distribuzione cassonetti	<input type="checkbox"/>
c) manutenzione e lavaggio cassonetti	<input type="checkbox"/>
d) (solo chi ha detto "porta a porta" alla domanda precedente) frequenza della raccolta "porta a porta"	<input type="checkbox"/>
e) soddisfazione complessiva	<input type="checkbox"/>

Totale rispondenti: 100,0%

4. Secondo Lei, gli spazi intorno ai cassonetti vengono: (Una risposta)

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

Totale rispondenti: 100,0%

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

- c'è scarso senso civico da parte di alcuni cittadini che abbandonano i rifiuti al di fuori dei cassonetti 1
- lo svuotamento dei cassonetti 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

Totale rispondenti: 55,6%

6. 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

Totale rispondenti: 100,0%

7. 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 (solo coloro che hanno dichiarato che ciò avviene nel proprio quartiere)

Totale rispondenti: 100,0%

8. (Solo per coloro che rispondendo alla soddisfazione dello spazzamento meccanizzato hanno indicato un valore tra 1 e 6) Perché è poco/ non del tutto soddisfatto del servizio di spazzamento meccanizzato? 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
- e) La qualità della pulizia: i mezzi per lo spazzamento non puliscono bene (ad esempio non arrivano a pulire sotto le auto, spostano solo lo sporco, puliscono solo al centro della strada)
- f) Altro

Totale rispondenti: 38,3%

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

||

Totale rispondenti: 100,0%

10. (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, fontane, ecc.) 3

- Scarsa manutenzione generale (verde, pubblica illuminazione, strade e marciapiedi)

4

Totale rispondenti: 53,3%

11. 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

Totale rispondenti: 100,0%

12. (Solo per i residenti del Comune di Viareggio). In particolare **durante il Carnevale**, come giudica il servizio di spazzamento e pulizia della città? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfacente, a 10= del tutto soddisfacente)

Totale rispondenti: 65,8%

13. Ha contattato Sea Ambiente negli ultimi 12 mesi? (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

a) Sì, l'ho contattata per avere alcune informazioni

b) Sì, l'ho contattata per far ritirare alcuni rifiuti ingombranti

c) Sì, l'ho contattata per un reclamo

d) Sì, l'ho contattata per altri motivi

e) No, non l'ho mai contattata negli ultimi 12 mesi (esclude le altre opzioni di risposta)

Totale rispondenti: 100,0%

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

Totale rispondenti: 29,5%

15. Conosce i centri di raccolta di Sea Ambiente? (Una risposta)

• Sì 1

• No 2

Totale rispondenti: 100,0%

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

- Sì 1
- No 2

Totale rispondenti: 56,8%

17. (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)

|_|||_|

Totale rispondenti: 30,1%

18. (Dato da archivio stratificato per via di residenza) Conosce il servizio di raccolta mediante isole ecologiche di prossimità?

- Sì 1
- No 2

Totale rispondenti: 46,0%

19. (Solo per chi ha risposto di conoscere il servizio di raccolta mediante isole ecologiche di prossimità) Quanto è soddisfatto del sistema di raccolta differenziata mediante isole ecologiche di prossimità? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

|_|||_|

Totale rispondenti: 26%

20. Ad oggi rispetto allo scorso anno (2015) il servizio di igiene urbana nella sua città è risultato... (Una risposta)

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

Totale rispondenti: 100,0%

19. Può cortesemente dirmi la Sua età in anni compiuti? (Domanda aperta)

- 18-24 anni 1
- 25-34 anni 2
- 35-44 anni 3
- 45-54 anni 4

- 55-64 anni 5
 - oltre 64 anni 6
- Totale rispondenti: 100,0%**

20. Sesso

- Maschi 1
 - Femmine 2
- Totale rispondenti: 100,0%**

21. Titolo di studio

- Nessuno/elementari 1
 - Medie inferiori 2
 - Medie superiori 3
 - Laurea/Post laurea 4
- Totale rispondenti: 100,0%**

22. Stato civile

- Coniugato 1
 - Non coniugato (vive con la famiglia di origine) 2
 - Non coniugato (vive da solo) 3
- Totale rispondenti: 100,0%**

23. Che professione svolge? (Una risposta)

- Imprenditori / Possidenti / Dirigenti / Liberi professionisti 1
 - Impiegati 2
 - Artigiani / Commercianti / Liberi professionisti senza studio 3
 - Agricoltori 4
 - Operai / Salariati agricoli 5
 - Pensionato 6
 - Casalinga 7
 - Studente 8
 - Disoccupato/in cerca di prima occupazione/in cerca di nuova occupazione 9
- Totale rispondenti: 100,0%**

24. Comune di residenza

- Viareggio 1
- Camaiore 2

Totale rispondenti: 100,0%

testo integrale di tutte le domande (questionario Imprese)

1. La sua attività usufruisce del servizio di raccolta differenziata dedicata alle cosiddette "grandi utenze" quali alberghi, ristoranti, hotel, bar, pizzerie, ecc.? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

Totale rispondenti: 100,0%

2. (Solo per chi ha risposto di usufruire del servizio) Di quale tipo di raccolta differenziata usufruisce? (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

- a) Vetro |__|
- b) Carta-cartone |__|
- c) Plastica |__|
- d) Organico |__|
- e) Altro |__|

Totale rispondenti: 100,0%

3. (Solo per chi ha risposto di usufruire del servizio) Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta differenziata? (Utilizzare una scala da 1= per nulla soddisfatto, a 10= del tutto soddisfatto)

|__||__|

Totale rispondenti: 100,0%

4. (Solo per coloro che hanno risposto alla soddisfazione con un valore da 1 a 6) Per quale motivo è poco/non del tutto soddisfatto del servizio di raccolta differenziata? Ovvero, quali sono gli elementi della sua insoddisfazione? (Una risposta per ciascun item. 1=Si, 2=No)

- a) Contenitori insufficienti |__|
- b) Frequenza di raccolta non adeguata |__|
- c) Ritardo o mancati passaggi ripetuti di raccolta |__|
- d) Altro |__|

Totale rispondenti: 27,3%

. Classe di addetti dell'impresa

- 1-9 addetti 1
- 10-49 addetti 2
- 50-249 addetti 3
- oltre i 249 addetti 4

Totale rispondenti: 100,0%

. Settore di attività

- Albergo/hotel 1
- Ristorante/pizzeria 2
- Bar 3

Totale rispondenti: 100,0%

. Comune

- Camaiore 1
- Viareggio 2

Totale rispondenti: 100,0%