

## **OSSERVATORIO NORD OVEST – rilevazione nov-dic 2009**

### **"CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI IGIENE URBANA"**

#### **DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO**

(in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibere 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 185 del 8/8/2002, e 237/03/CSP, allegato A, art. 3, pubblicata su G.U. 285 del 9/12/2003)

**Autore:** Osservatorio Nord Ovest

**Realizzazione del field:** Swg srl

**Committente e Acquirente:** Amiat

**Tipo di rilevazione:** sondaggio di opinione tramite interviste telefoniche (CATI)

**Universo di riferimento:** popolazione residente nella città di Torino di età maggiore o uguale ai 18 anni (fonte: ISTAT anno 2008)

#### **Tipo di campione e criteri di estrazione:**

Campione comune di Torino rappresentativo dell'universo di riferimento per quote di genere (uomini, donne), classi di età (18-29 anni, 30-59 anni, 60 anni e oltre).

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

**Estensione territoriale:** comune di Torino.

**Periodo di realizzazione del sondaggio:** 25 novembre - 3 dicembre 2009

**Metodo di raccolta delle informazioni:** questionario strutturato; rilevazione CATI.

**Testo integrale delle domande rivolte agli intervistati:** il testo integrale delle domande e i relativi risultati sono presenti sul sito dell'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Torino ([www.comune.torino.it/agenziaservizi](http://www.comune.torino.it/agenziaservizi))

**Numerosità campionaria:** 1.200 contatti

#### **Numero persone contattate:**

- interviste complete:	1.200	(55,3%)
- rifiuti/sostituzioni:	971	(44,7%)
- totale contatti effettuati:	2.171	(100,0%)

#### **Verifica della coerenza delle risposte:**

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.

**Rappresentatività dei risultati:**

il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio (livello di significatività del 95%) è compreso fra +/- 2,8%.

**Allegato A:**

Numero di persone a cui è stata rivolta la domanda e percentuale di mancate risposte e risposte 'non so'.

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
1	Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto/a di questo servizio?	1.200	0,3
2	Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?	1.200	3,0
3	In particolare, quanto è soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?	1.200	0,3
	Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:		
4.1	numero contenitori	1.200	0,0
4.2	Pulizie/igiene delle aree adiacenti ai contenitori	1.200	0,0
4.3	Facilità uso dei contenitori	1.200	0,0
4.4	Distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta	1.200	0,0
4.5	Chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata	1.200	0,0
5	Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?	1.200	8,0
6	La sua è una delle famiglie della città coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?	1.200	0,0
7	Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?	1.200	0,0
8	In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	500	0,0
9	Qual è la principale causa di queste difficoltà?	239	0,0
10	Quanto è soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?	700	1,6
11	Ritiene che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla sua abitazione?	700	2,3
12	Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti?	1.200	0,4
13	Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel suo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe più spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere più spesso alla raccolta differenziata	1.200	0,0
14	Le è mai capitato di utilizzare un centro multiraccolta/ecocentro (centri di raccolta in cui i cittadini possono disfarsi gratuitamente dei rifiuti ingombranti, dei medicinali, delle batterie esaurite, di piccoli quantitativi di materiali di demolizione,	1.200	0,0
15	Le è mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?	1.200	0,0
16	Per eliminare i rifiuti ingombranti lei solitamente:	776	0,0
17	Le è mai capitato di utilizzare il numero verde Amiat (800 017277)?	1.200	0,0
	In che misura è soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti (1 = per niente soddisfatto; 10 = completamente soddisfatto)		
18.1	Esito che ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema	550	0,0
18.2	Capacità di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete	550	0,0
18.3	Disponibilità e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono	550	0,0
19	Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi nel quartiere in cui vive?	1.200	0,2
20	Quanto è soddisfatto/a della pulizia delle strade nel quartiere in cui vive?	1.200	0,1
21	Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?	1.200	1,4
22	E quanto è soddisfatto / a della pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?	1.200	1,4
23	Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?	1.200	0,4
	Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:		
24.1	Strade	1.200	0,0
24.2	Aree verdi	1.200	0,0
	Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo al servizio di pulizia delle strade. Quanto è soddisfatto per:		
25.1	Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati	1.200	0,0
25.2	Numero di cestini getta-carta in città	1.200	0,0
25.3	Il servizio di spazzamento	1.200	0,0
25.4	Orari operazioni di pulizia	1.200	0,0
25.5	Pulizia e cura dei giardini pubblici	1.200	0,0

Domanda	Testo della domanda	Numero dei rispondenti	% non so e mancate risposte
26	Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il più importante?	1.200	0,0
27	Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?	1.200	0,2