



# Analisi di Customer Satisfaction

Luglio 2024



## Obiettivi dell'indagine e metodologia

# Gli obiettivi dell'indagine

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle “Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali”.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste nel mese di Luglio 2024.

Complessivamente sono stati intervistati 1.505 utenti del servizio di raccolta dei rifiuti erogato da CIDIU.

La relazione considera la performance di 28 item, fattori di analisi.



# I fattori di soddisfazione analizzati

## RACCOLTA PORTA A PORTA

- Servizio di raccolta differenziata porta a porta
- Frequenza di raccolta dei rifiuti porta a porta

## RACCOLTA STRADALE

- Numerosità dei contenitori stradali
- Frequenza di svuotamento dei contenitori stradali
- Livello di pulizia dei contenitori stradali
- Posizionamento dei contenitori stradali
- Comodità di utilizzo dei contenitori stradali
- Assenza di rumorosità nelle varie fasi di raccolta dei rifiuti stradale
- Facilità di utilizzo dei i contenitori stradali con controllo di accesso

## PULIZIA DEGLI AMBIENTI URBANI

- Pulizia di strade e piazze
- Lavoro di pulizia della spazzatrice
- Lavoro di pulizia dei netturbini
- Pulizia di parchi e giardini
- Presenza (numero) dei cestini stradali
- Frequenza di pulizia/svuotamento dei cestini stradali
- Pulizia intorno ai contenitori stradali

## ALTRI SERVIZI

- Raccolta degli sfalci
- Orari di apertura dell'Ecocentro
- Servizio erogato presso l'Ecocentro
- Tempi di attesa per il servizio di ritiro degli ingombranti (da prenotazione a ritiro)
- Servizio di ritiro degli ingombranti

## CONTATTO CON IL CLIENTE

- Tempi di attesa (Numero verde)
- Professionalità e competenza dell'operatore (Numero verde)
- Cortesia e disponibilità dell'operatore (Numero verde)
- Efficacia della risposta dell'operatore (Numero verde)
- Pagina Facebook del Gruppo Cidiu
- Sito internet cidu.it

# I comuni analizzati

Comune	Totale
ALPIGNANO	119
BUTTIGLIERA ALTA	35
COAZZE	20
COLLEGNO	305
DRUENTO	46
GIAVENO	88
GRUGLIASCO	213
PIANEZZA	83
REANO	10
RIVOLI	304
ROSTA	21
SAN GILLIO	22
SANGANO	20
TRANA	25
VALGIOIE	5
VENARIA REALE	170
VILLARBASSE	19
Totale	1.505

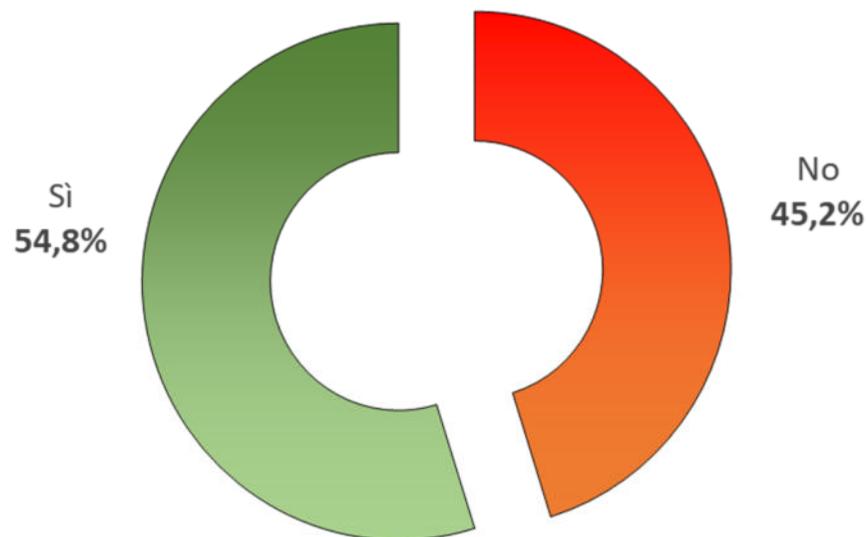




Conoscenza del  
gestore

# Conoscenza di Cidiu

Lei conosce il nome della Società che si occupa dei servizi di smaltimento dei rifiuti e pulizia degli spazi urbani nel suo comune?



	ALPIGNANO	BUTTIGLIERA ALTA	COAZZE	COLLEGNO	DRUENTO	GIAVENO	GRUGLIASCO	PIANEZZA	REANO	RIVOLI	ROSTA	SAN GILLIO	SANGANO	TRANA	VALGIOIE	VENARIA REALE	VILLARBASSE
Cita corretto	58,9%	77,4%	60,0%	50,4%	46,8%	63,3%	54,4%	47,5%	20,0%	40,8%	57,7%	41,2%	50,0%	61,9%	80,0%	53,2%	80,0%



Dati di sintesi

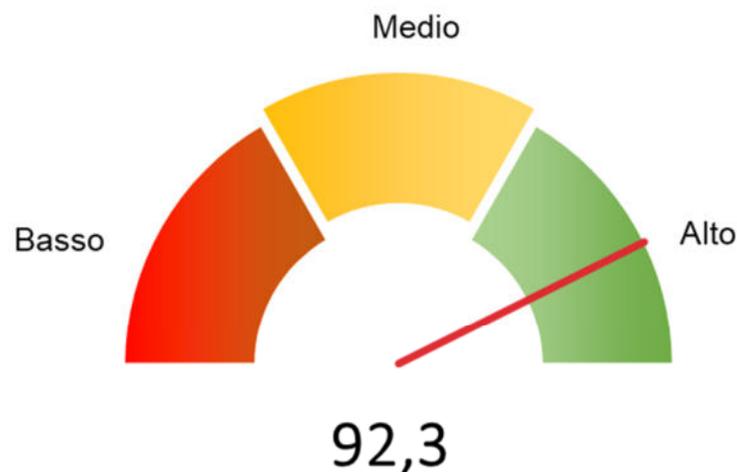
# Dati di sintesi

## Indice di soddisfazione generale (OVERALL)

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (OVERALL) è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«Mi potrebbe dire in generale, quanto sono soddisfacenti i servizi erogati nel suo Comune da CIDIU Servizi S.p.A? Indichi il suo livello di soddisfazione utilizzando una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto) utilizzando tutta la scala a disposizione.»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

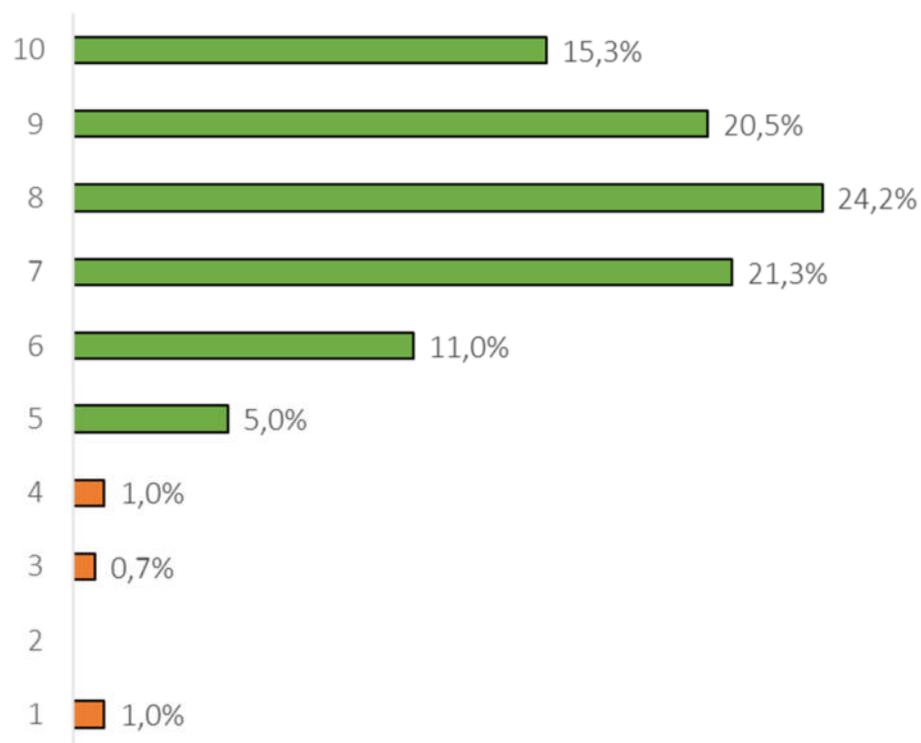


Media  
7,79

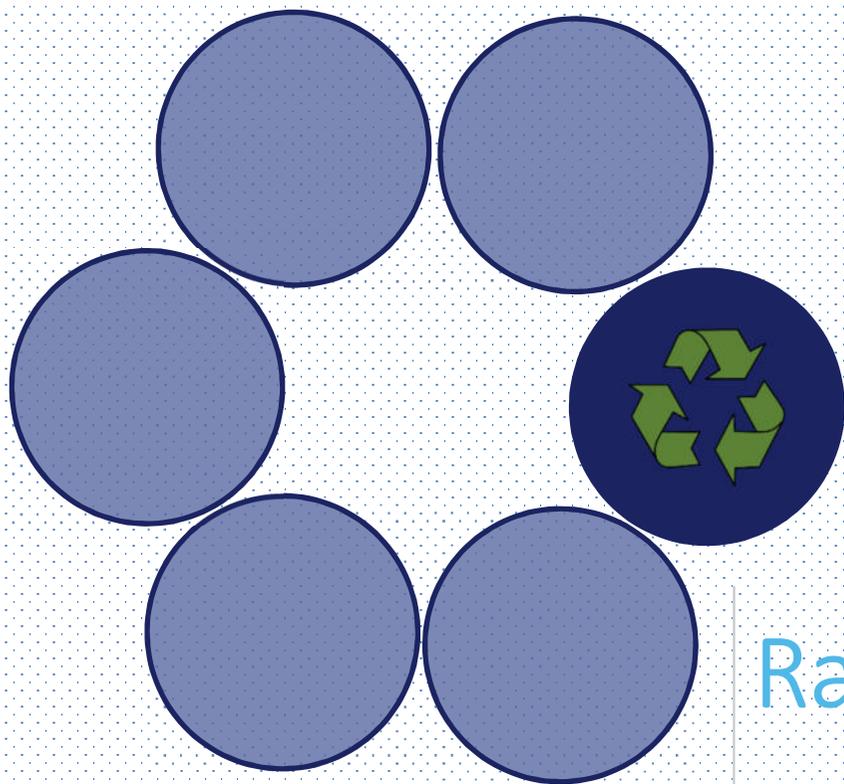
# Valutazione generale dei servizi di Cidiu

Mi potrebbe dire in generale, quanto sono soddisfacenti i servizi erogati nel suo Comune da CIDIU S.p.A?

Media (scala da 1 a 10) = 7,79



Comune	Media
ALPIGNANO	8,33
BUTTIGLIERA ALTA	8,03
COAZZE	7,25
COLLEGNO	7,43
DRUENTO	7,87
GIAVENO	7,97
GRUGLIASCO	8,11
PIANEZZA	7,49
REANO	7,50
RIVOLI	7,84
ROSTA	7,24
SAN GILLIO	7,00
SANGANO	8,35
TRANA	7,96
VALGIOIE	9,40
VENARIA REALE	7,62
VILLARBASSE	8,05
Totale	7,79



## Raccolta porta a porta

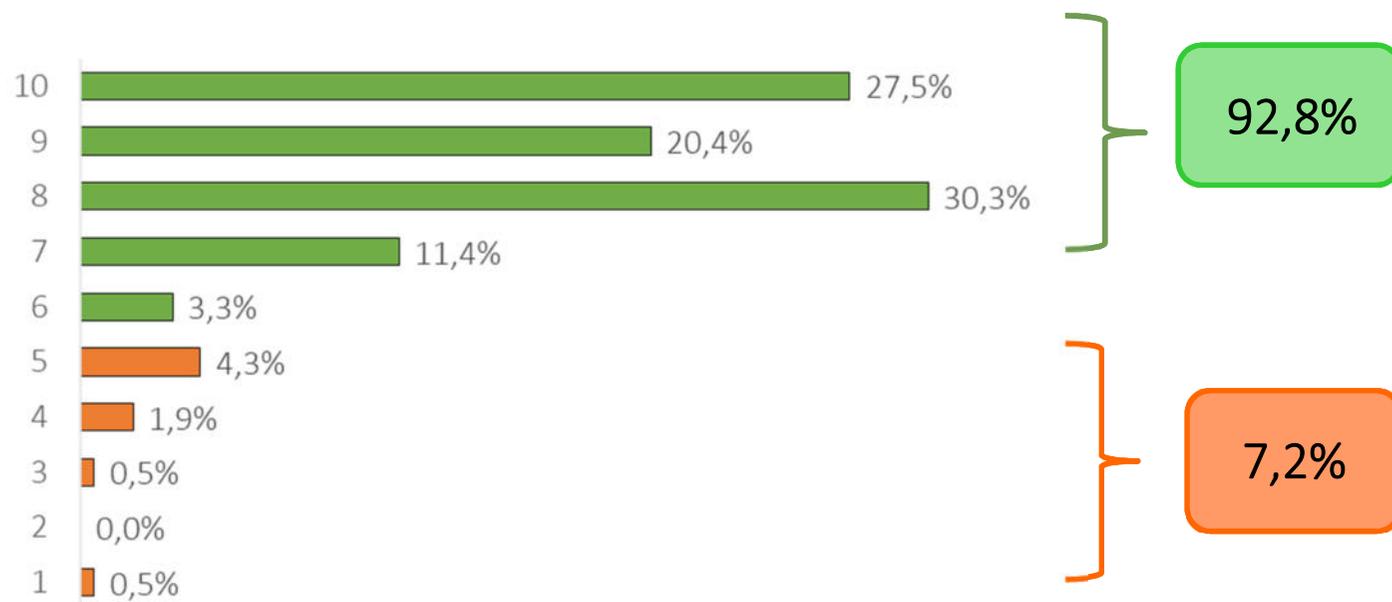
Nota metodologica - Domande poste agli utenti dei comuni che hanno servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta

# Soddisfazione per la raccolta PAP



Nella sua zona di residenza viene effettuato il servizio di raccolta differenziata porta a porta di alcuni rifiuti. Mi può dire quanto è soddisfacente tale tipologia di servizio (porta a porta)?

Media (scala da 1 a 10) = 8,31



	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	92,1	97,1	-	92,8

# Insoddisfazione per la raccolta PAP

## Quali aspetti in particolare non la soddisfano?



Nota metodologica: domanda posta agli intervistati che assegnano un voto minore di 6 alla raccolta porta a porta

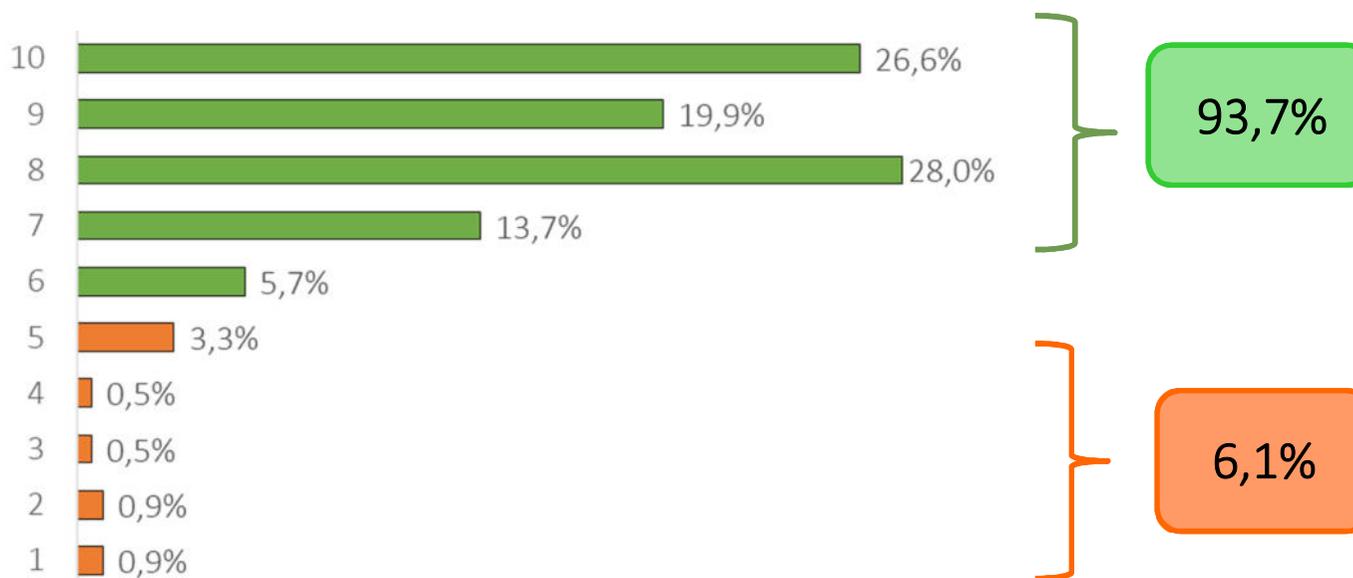
Verbalizzazione	N
<i>Alcune volte si dimenticano di passare</i>	5
<i>Scarsa frequenza</i>	3
<i>Alcune volte i contenitori svuotati vicino a un garage del condominio impediscono l'uscita delle auto</i>	1
<i>Non raccolgono sempre nei giorni stabiliti</i>	1
<i>Il fatto che non vengano lasciati dai residenti i rifiuti nel giorno stabilito (plastica) e che per tutta la settimana la si accumuli con disagi di rottura dei sacchi</i>	1
<i>La raccolta carta ogni 15 giorni non è sufficiente o meglio il bidone è troppo piccolo, pertanto il più delle volte non si riesce a smaltire i rifiuti e bisogna aspettare che il bidone si svuoti</i>	1
<i>Mancato lavaggio periodico dei cassonetti specie nel periodo caldo, onde evitare malattie per scarsa igiene. Ovviamente in tale periodo, non mancano puzze sgradevoli, vermi, formiche ecc.</i>	1
<i>Le persone anziane spesso non riescono a portare fuori i bidoni per il troppo peso</i>	1
<i>Chi passa lascia rifiuti di ogni genere e stranamente. Malgrado le serrature, riesce ad aprire i bidoni lasciando la sua spazzatura. Più volte segnalato ma evidentemente non importa a nessuno.</i>	1

# Frequenza di raccolta dei rifiuti porta PAP



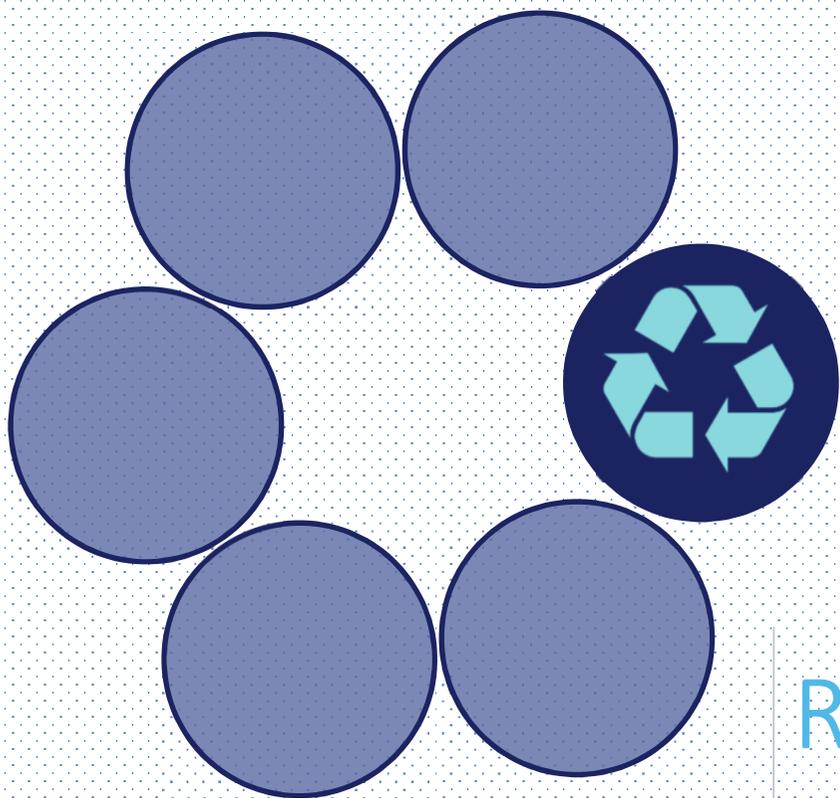
Quanto è soddisfacente la frequenza di raccolta dei rifiuti con sistema porta a porta?

Media (scala da 1 a 10) = 8,21



	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	93,8	94,1	--	93,7





## Raccolta stradale

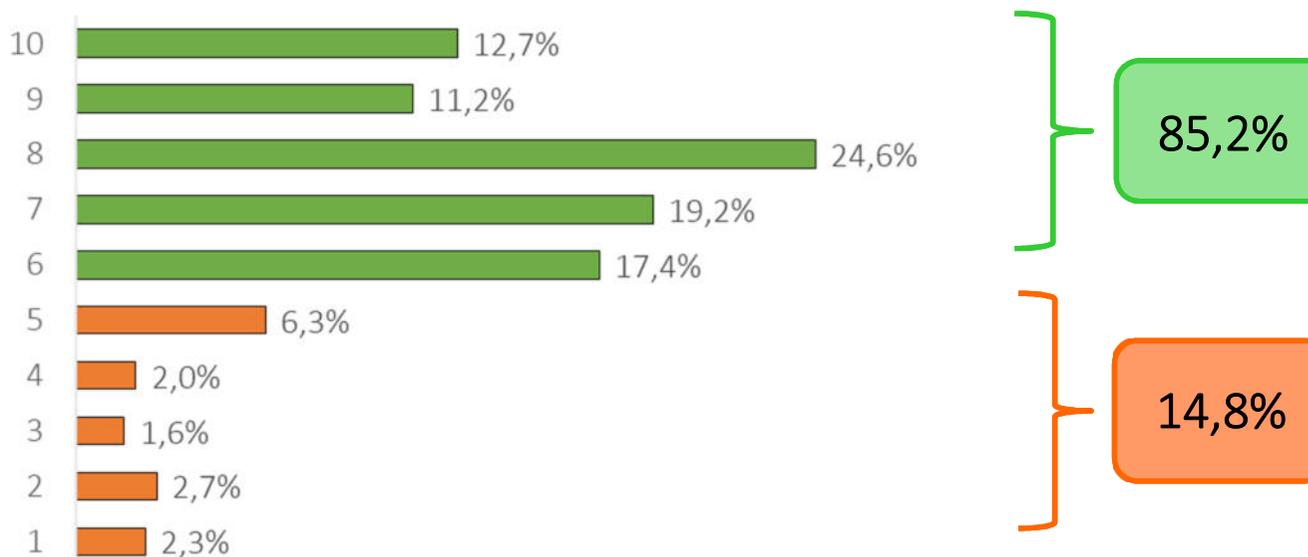
Nota metodologica - Domande poste agli utenti dei comuni che hanno servizio di raccolta dei rifiuti stradale

# Numerosità dei contenitori stradali



Quanto è soddisfacente la numerosità dei contenitori stradali?

Media (scala da 1 a 10) = 7,16

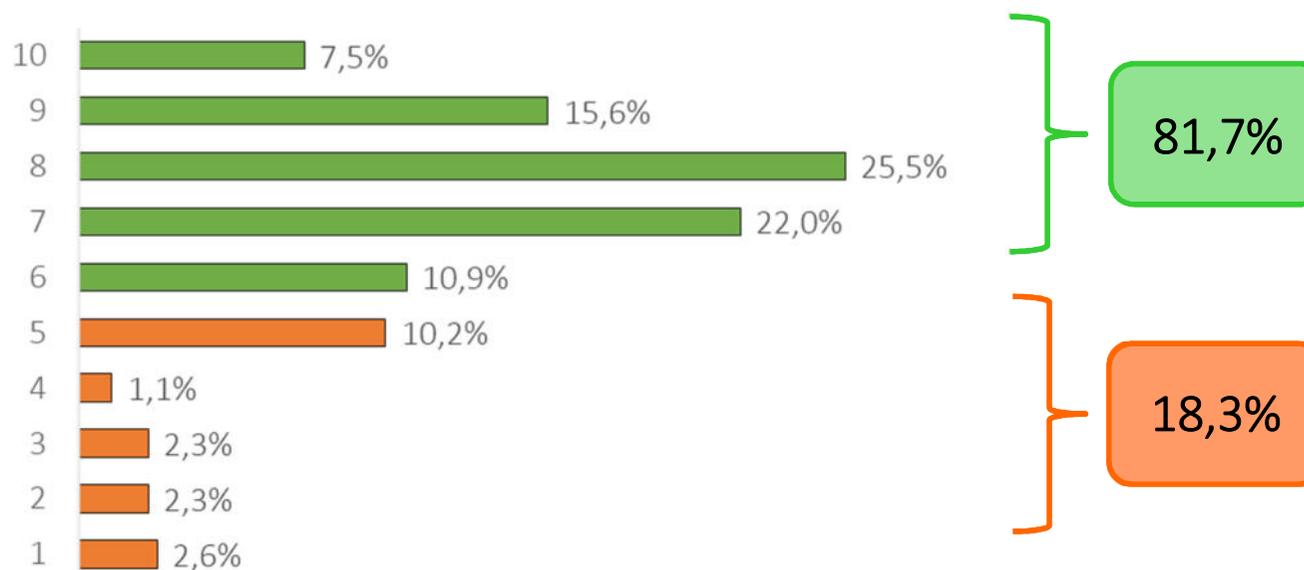


	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	78,2	--	99,8	85,2

# Frequenza di svuotamento dei contenitori



Quanto è soddisfacente la frequenza di svuotamento dei contenitori stradali?  
 Media (scala da 1 a 10) = 7,09



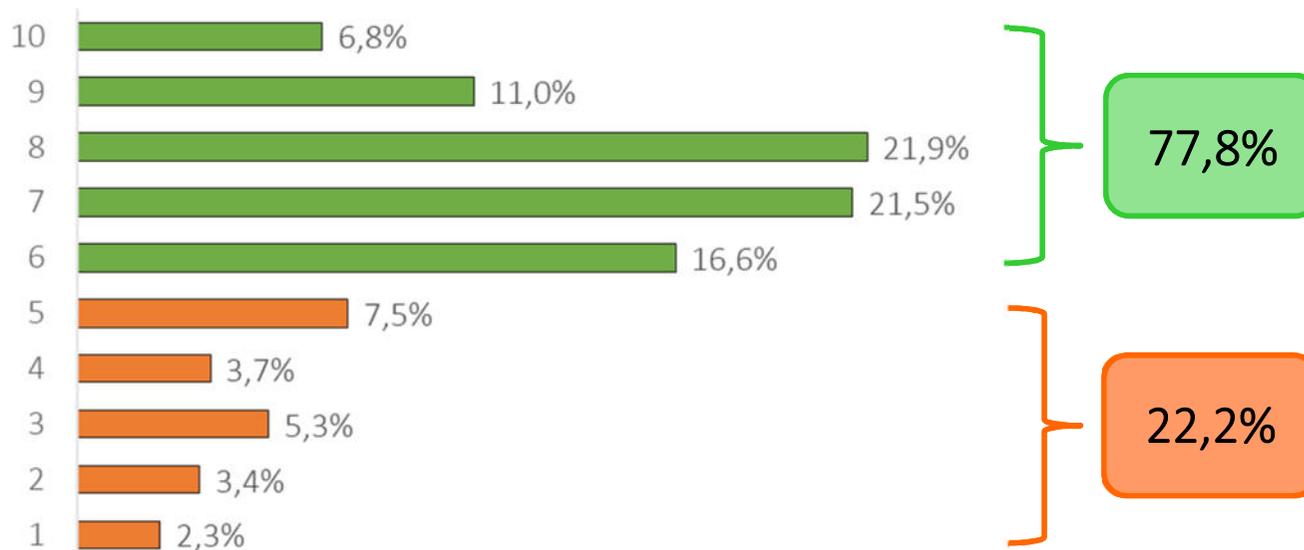
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	81,1	--	82,8	81,7

# Livello di pulizia dei contenitori stradali



Quanto è soddisfacente il livello di pulizia dei contenitori stradali?

Media (scala da 1 a 10) = 6,70

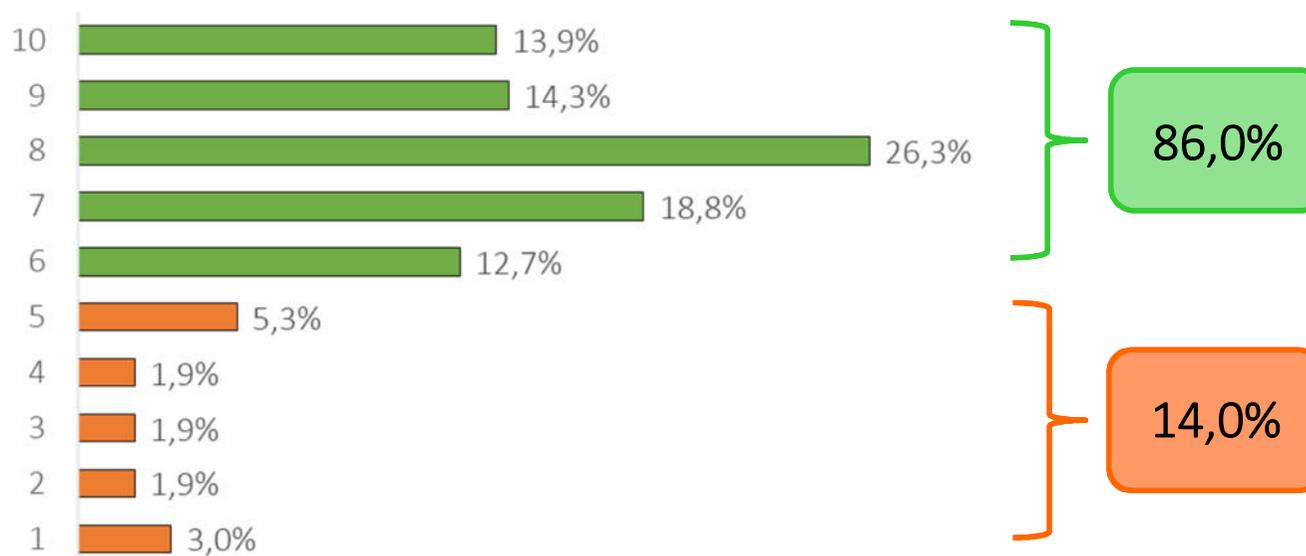


	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	79,1	--	77,2	77,8

# Posizionamento dei contenitori stradali



Quanto è soddisfacente il posizionamento dei contenitori stradali?  
 Media (scala da 1 a 10) = 7,32



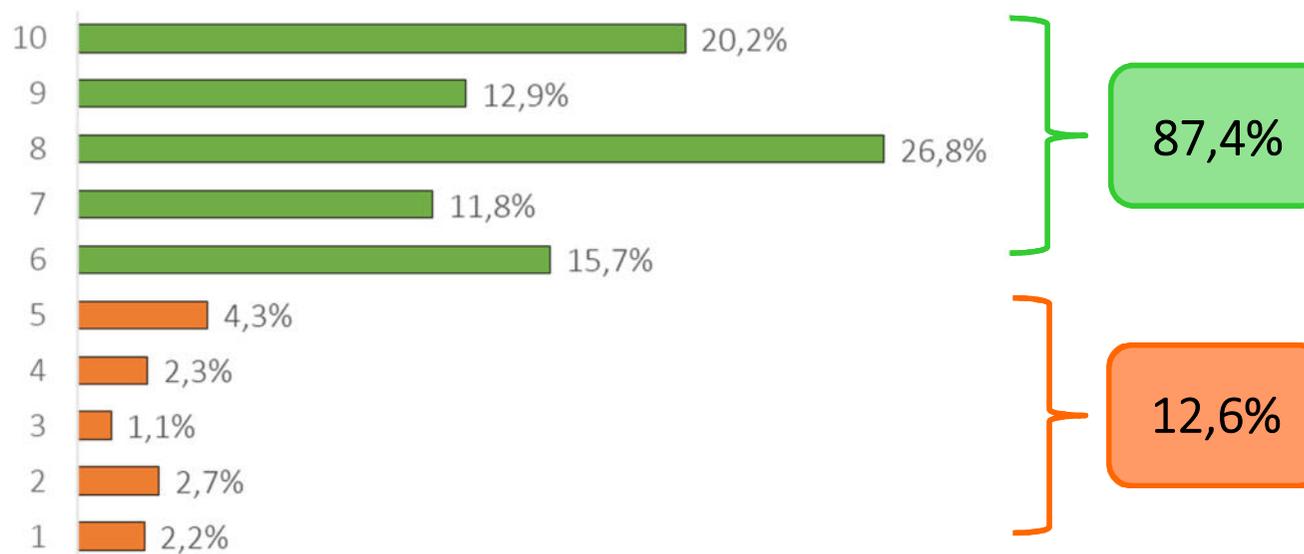
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	86,7	--	84,7	86,0

# Comodità di utilizzo dei contenitori stradali



Quanto è soddisfacente la comodità di utilizzo dei contenitori stradali?

Media (scala da 1 a 10) = 7,51



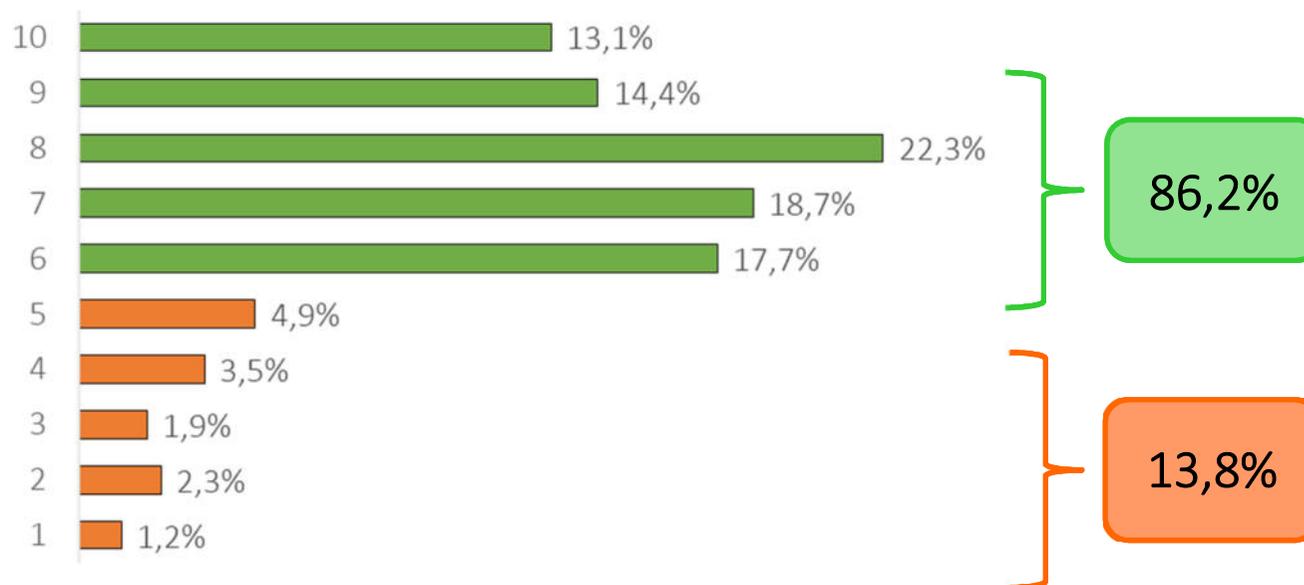
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	86,8	--	88,6	87,4

# Rumorosità nelle fasi di raccolta



Quanto è soddisfacente l'assenza di rumorosità nella raccolta?

Media (scala da 1 a 10) = 7,27



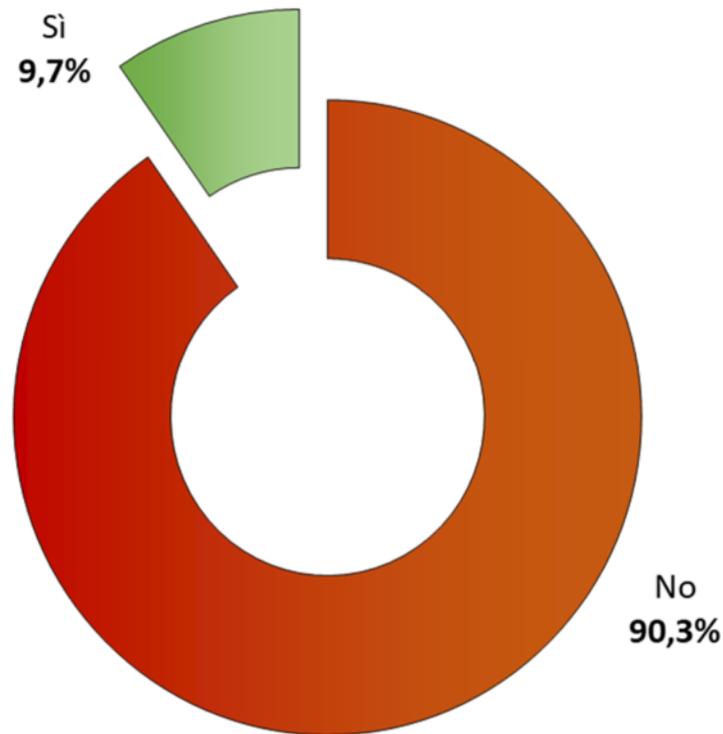
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	87,7	--	83,5	86,2

# Utilizzo dei contenitori stradali con controllo di accesso



Lei utilizza i contenitori stradali con controllo di accesso (con tessera o transponder) per conferire qualche tipologia di rifiuto?

Nota metodologica: domanda posta a coloro che effettuano la raccolta stradale

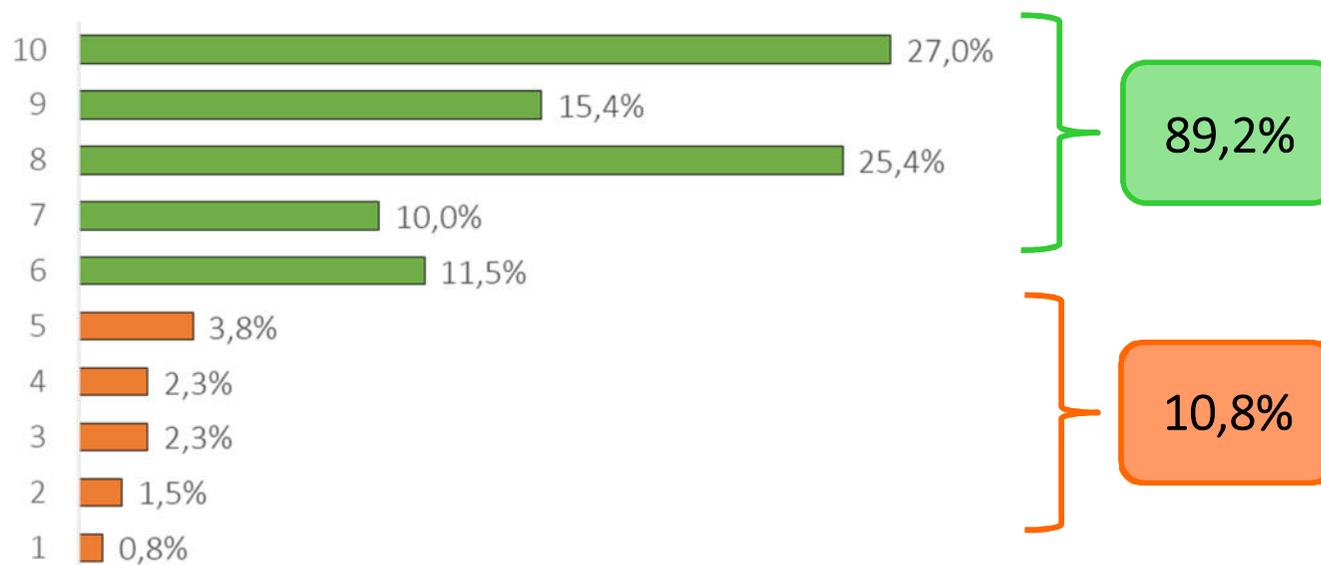


# Facilità di utilizzo dei contenitori stradali con controllo di accesso

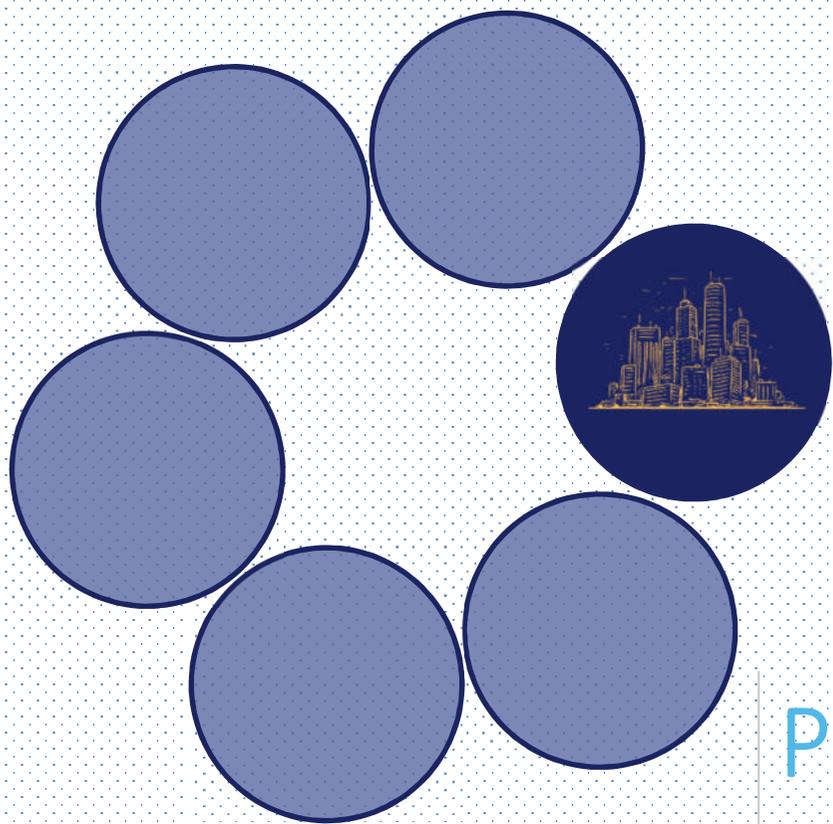


Quanto è soddisfacente la facilità di utilizzo dei contenitori stradali con controllo di accesso?

Media (scala da 1 a 10) = 7,89



	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	92,0	--	87,5	89,2



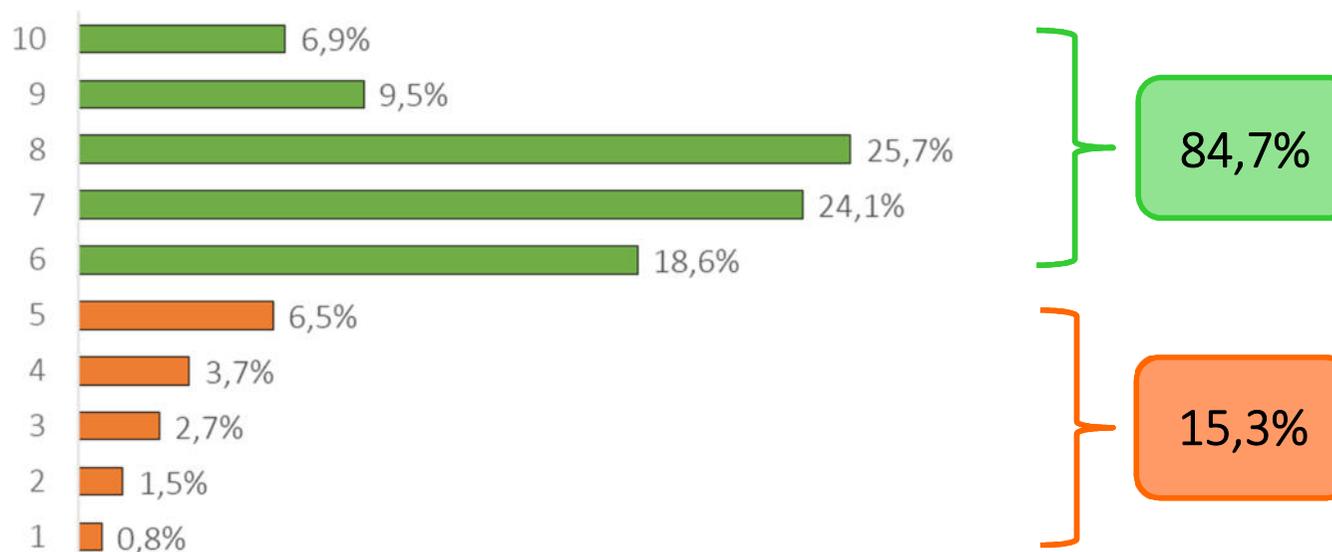
## Pulizia degli ambienti urbani

Nota metodologica - Domande poste agli utenti dei comuni che hanno a disposizione questo servizio:  
Alpignano, Collegno, Druento, Grugliasco, Pianezza, Rivoli, Rosta, Venaria Reale

# Pulizia di strade e piazze



Quanto è soddisfacente la pulizia di strade e piazze nel comune in cui vive?  
 Media (scala da 1 a 10) = 7,00



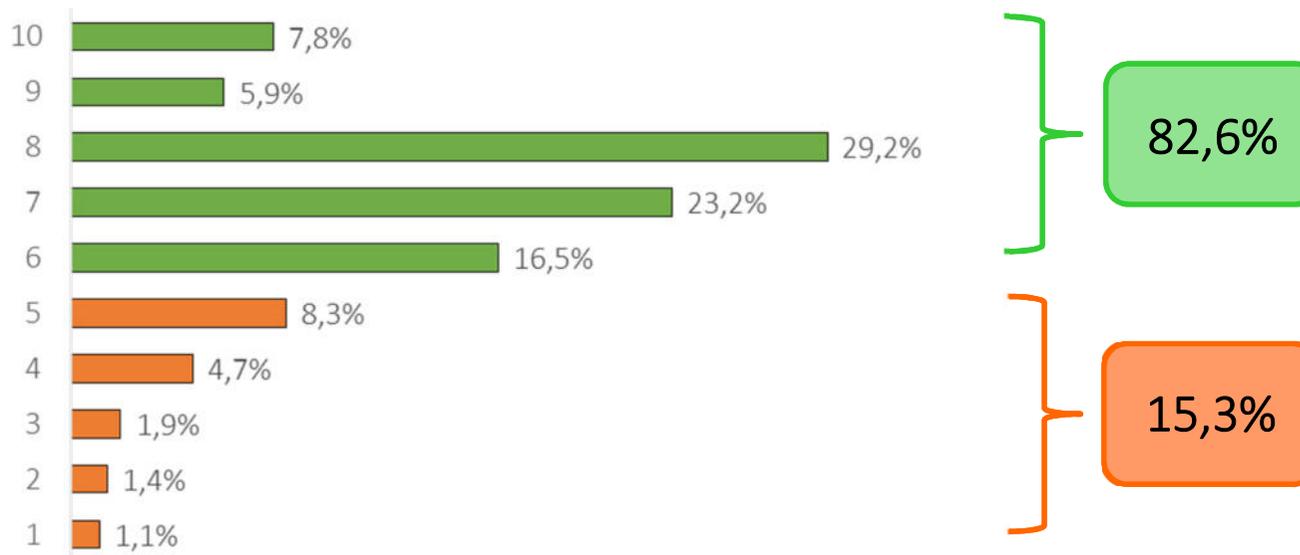
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	85,8	72,5	87,4	84,7

# Lavoro di pulizia della spazzatrice



Quanto è soddisfacente il lavoro di pulizia della spazzatrice?

Media (scala da 1 a 10) = 6,96



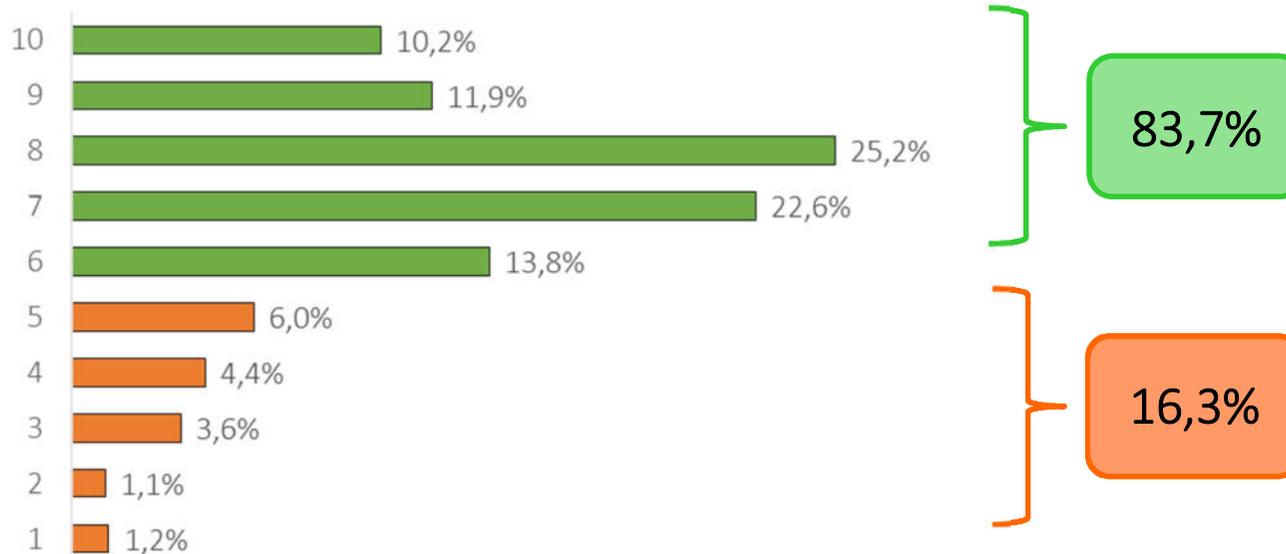
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	84,9	76,0	81,2	82,6

# Lavoro di pulizia dei netturbini



Quanto è soddisfacente il lavoro di pulizia dei netturbini?

Media (scala da 1 a 10) = 7,14



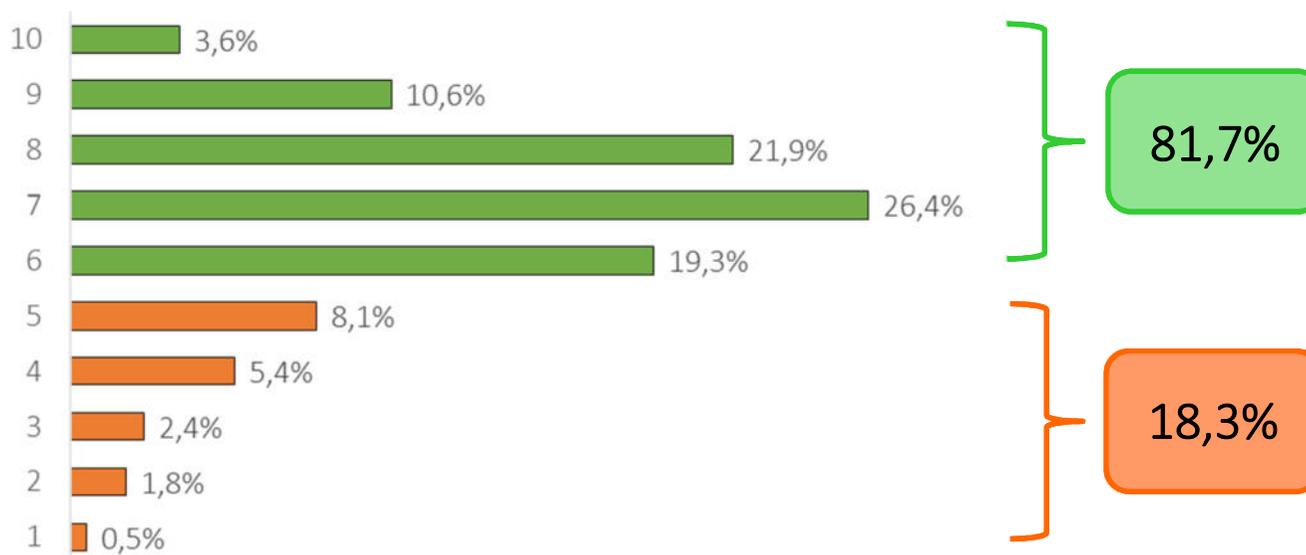
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	79,1	86,2	89,9	83,7

# Pulizia di parchi e giardini



Quanto è soddisfacente la pulizia di parchi e giardini?

Media (scala da 1 a 10) = 6,80



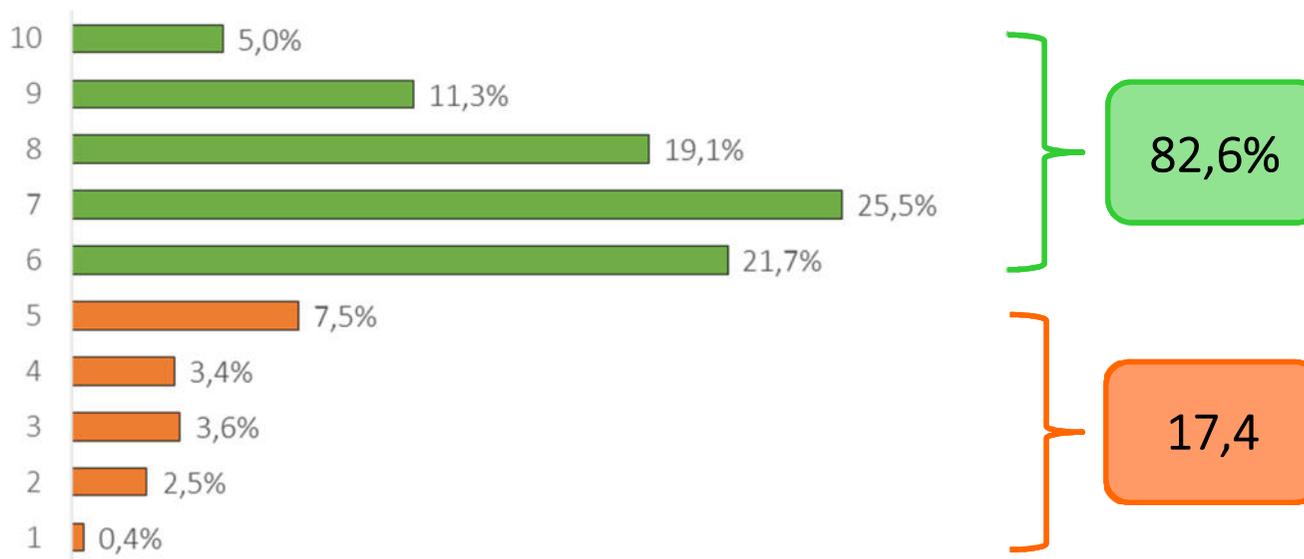
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	81,6	77,4	83,5	81,7

# Presenza (numero) dei cestini stradali



Quanto è soddisfacente la presenza (numero) dei cestini stradali?

Media (scala da 1 a 10) = 6,81

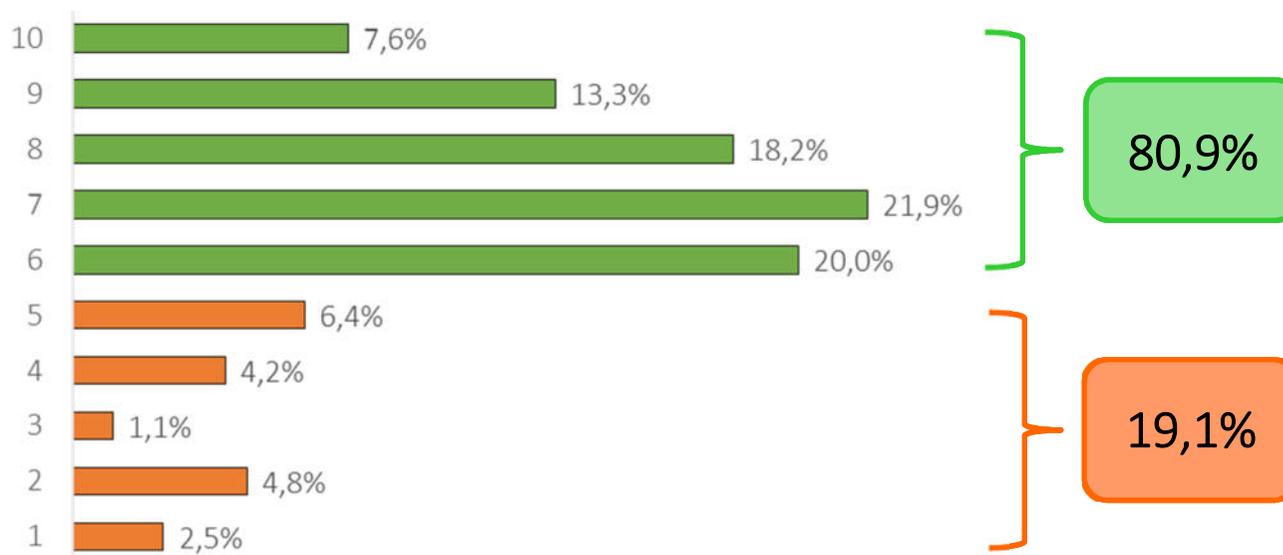


	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	84,0	70,0	85,0	82,6

# Frequenza di pulizia/svuotamento dei cestini stradali



Quanto è soddisfacente la frequenza di pulizia/svuotamento dei cestini stradali?  
 Media (scala da 1 a 10) = 6,78



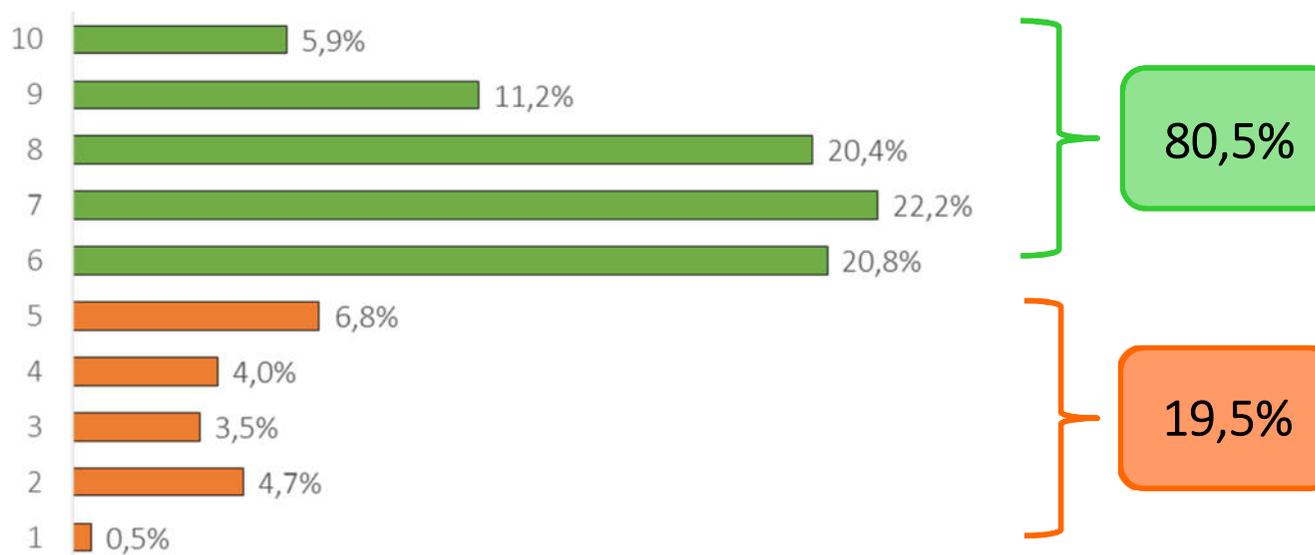
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	83,9	78,0	77,3	80,9

# Pulizia intorno ai contenitori stradali

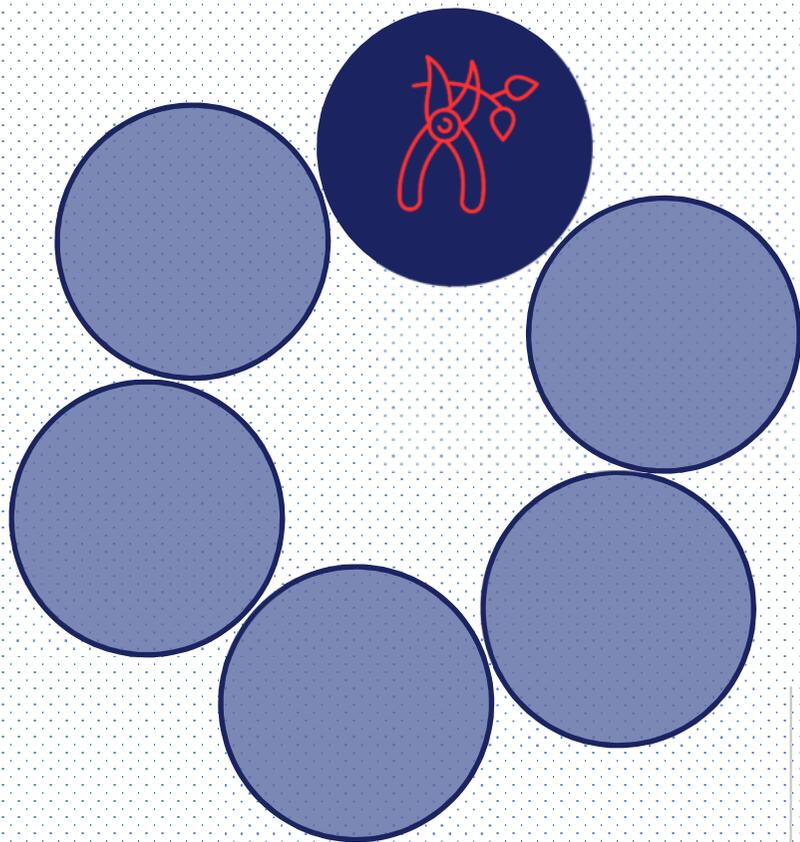


Quanto è soddisfacente la pulizia intorno ai contenitori stradali?

Media (scala da 1 a 10) = 7,03



	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	80,1	72,3	82,4	80,5



## Altri servizi

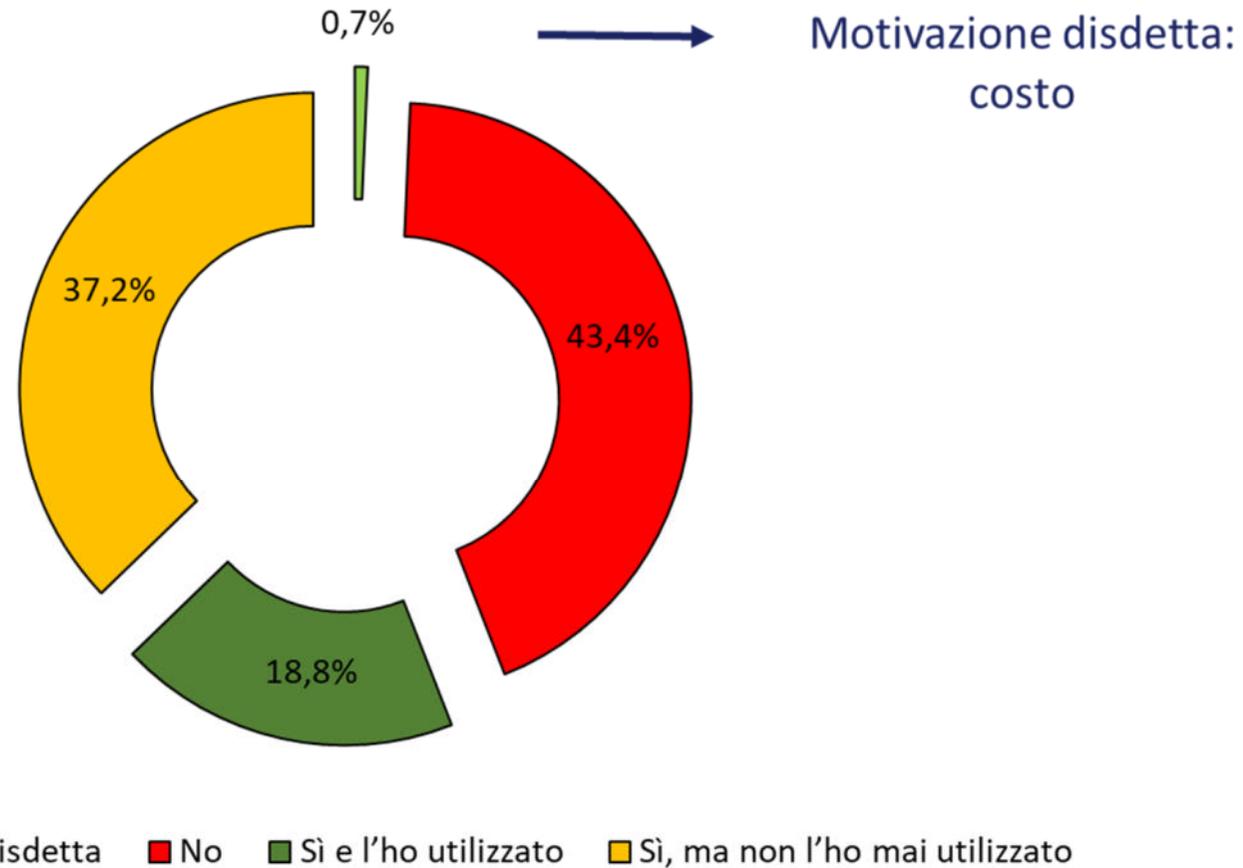
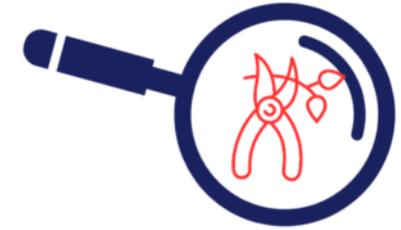
# Servizio di raccolta sfalci in abbonamento

Nota metodologica - Domande poste agli utenti dei comuni che hanno a disposizione questo servizio:

Alpignano, Buttigliera Alta, Coazze, Collegno, Druento, Giaveno, Grugliasco, Reano, Rivoli, Rosta, Sangano, Trana, Venaria Reale, Villarbasse

# Servizio di raccolta sfalci in abbonamento

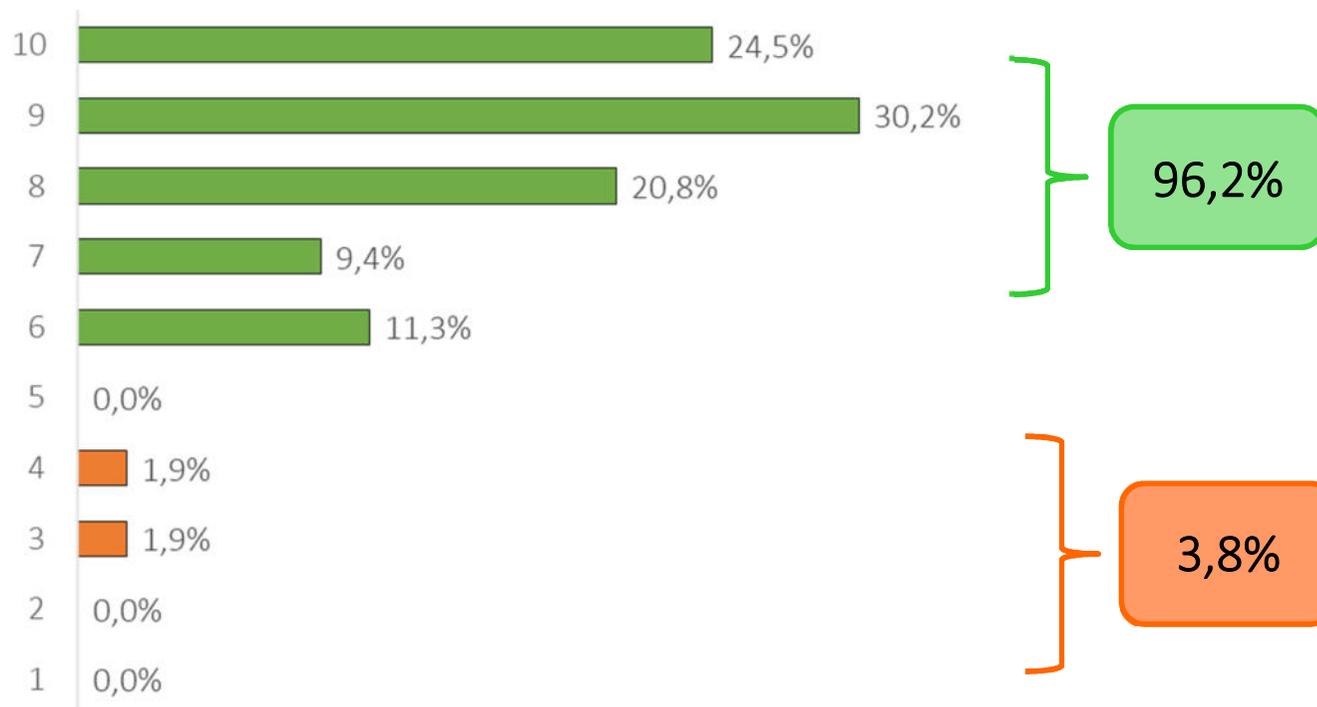
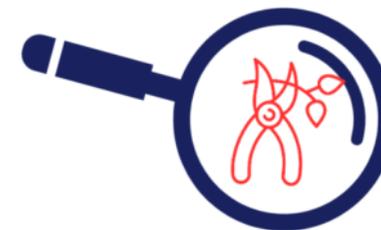
Lei conosce il servizio di raccolta sfalci in abbonamento?

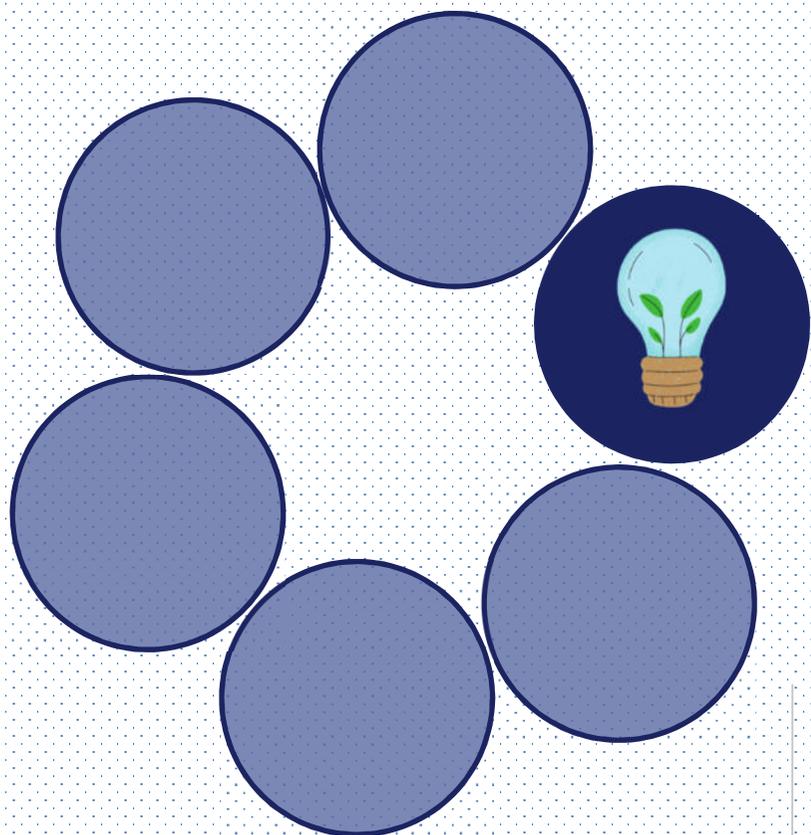


# Raccolta degli sfalci

Quanto è soddisfacente la raccolta degli sfalci?

Media (scala da 1 a 10) = 8,30



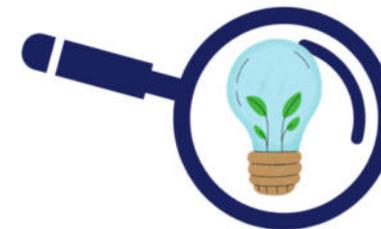


## Altri servizi Ecocentro

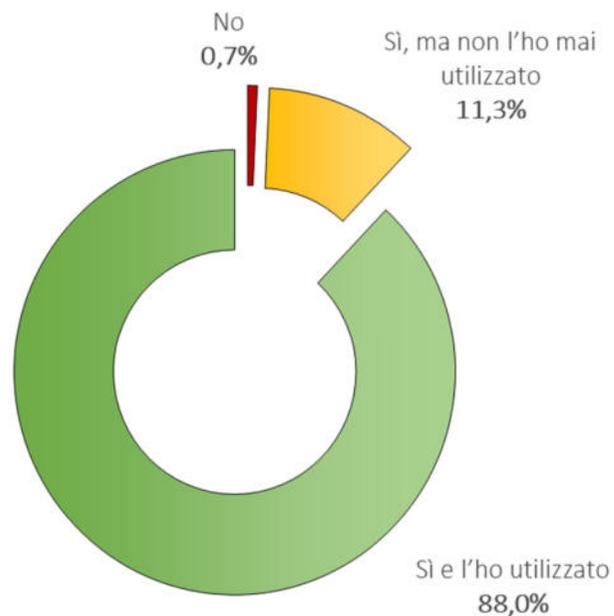
Nota metodologica - Domande poste agli utenti dei comuni che hanno a disposizione questo servizio:

Alpignano, Druento, Pianezza, Rivoli, Rosta, Venaria Reale, Villarbasse

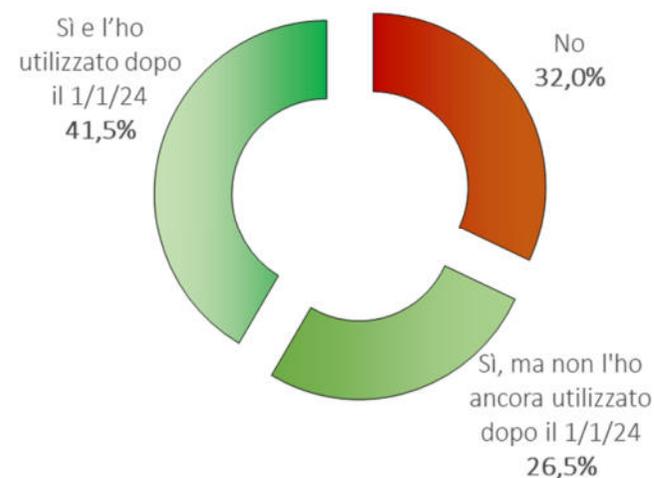
# Ecocentro



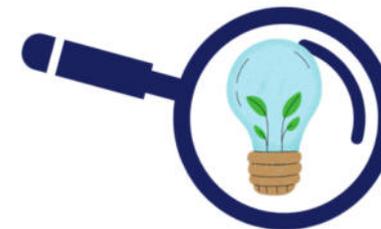
È a conoscenza dell'esistenza dell'Ecocentro nel suo Comune?



Dal 2024 a CIDIU è stata affidata la gestione dell'Ecocentro del suo comune. Lo sapeva?

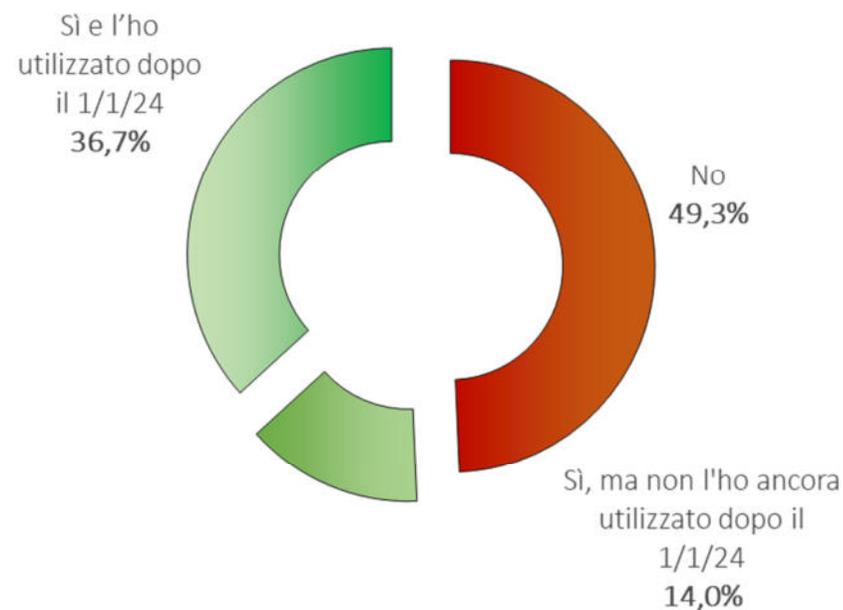
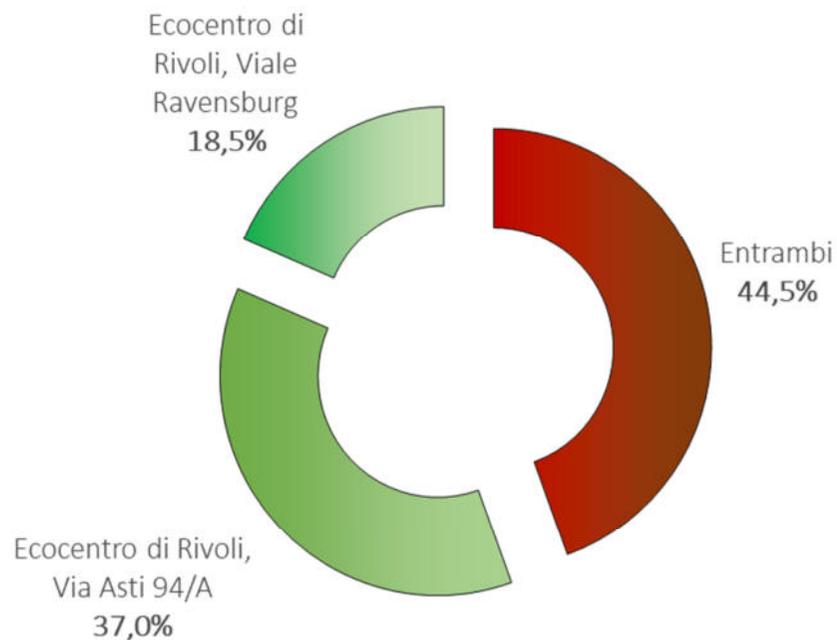


# Ecocentro di Rivoli



Quale Ecocentro ha utilizzato?

Dal 2024 a CIDIU è stata affidata la gestione dell'Ecocentro di Via Asti. Lo sapeva?

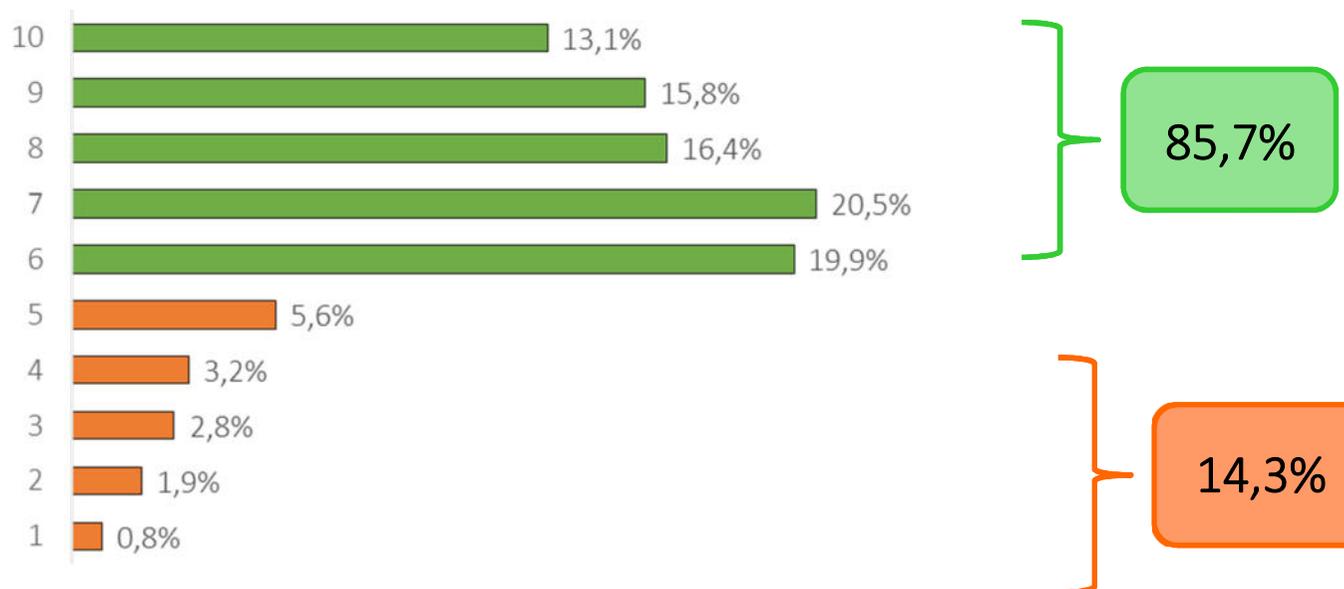




# Orari di apertura dell'Ecocentro

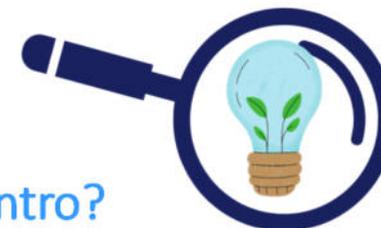
Quanto ritiene soddisfacenti gli orari di apertura dell'Ecocentro?

Media (scala da 1 a 10) = 7,21

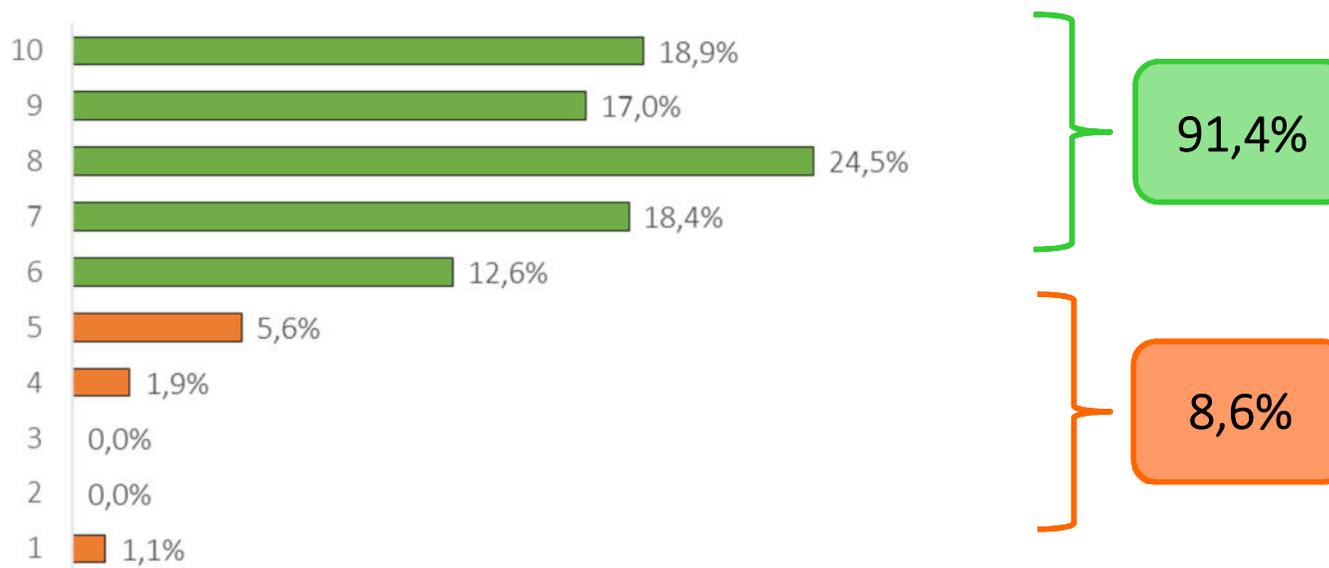


	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	84,3	93,3	86,5	85,7

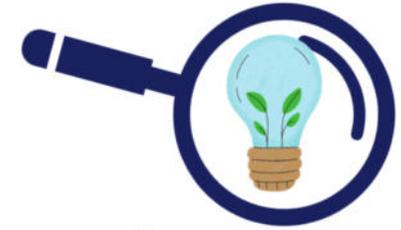
# Servizio erogato presso l'Ecocentro



In generale quanto è soddisfacente il servizio erogato presso l'Ecocentro?  
 Media (scala da 1 a 10) = 7,79



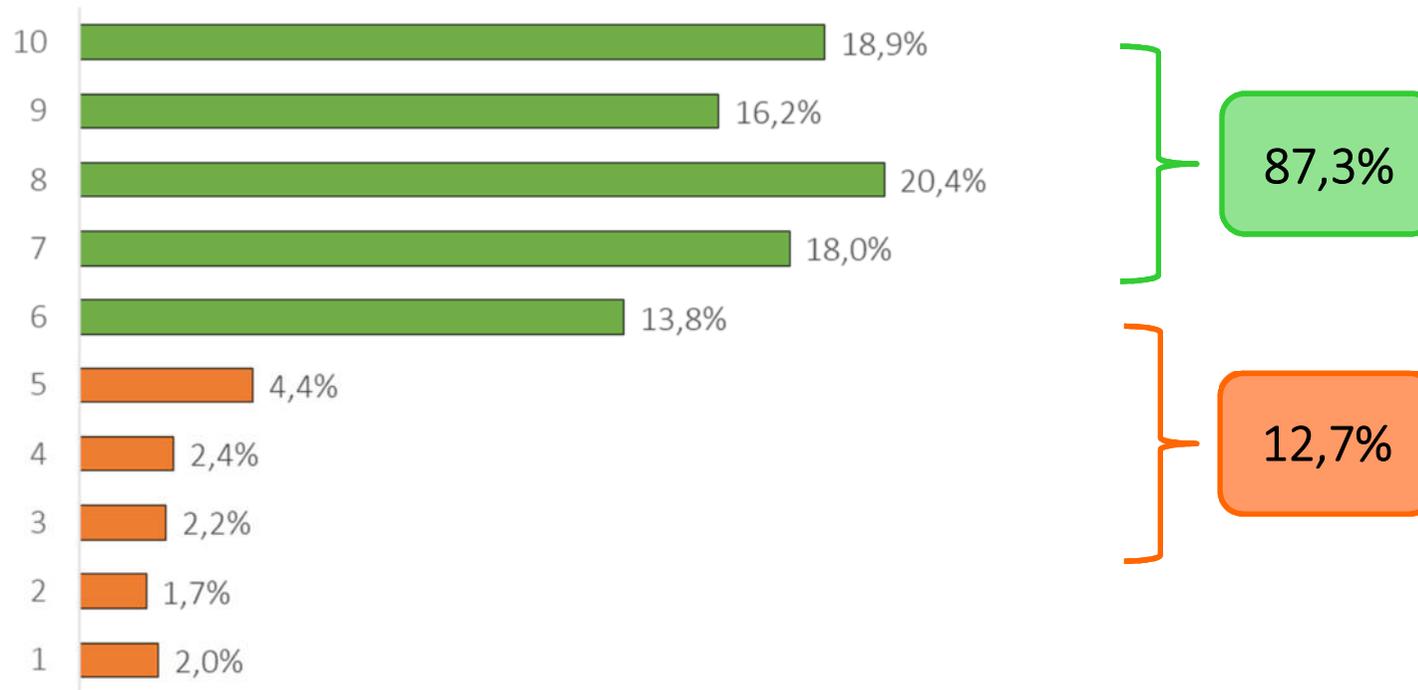
	Raccolta mista	Raccolta escl. PAP	Raccolta escl. Strad.	Totale
Indice di soddisfazione (voto > 6)	89,8	93,3	94,6	91,4



# Ecocentro: accesso ad altre strutture

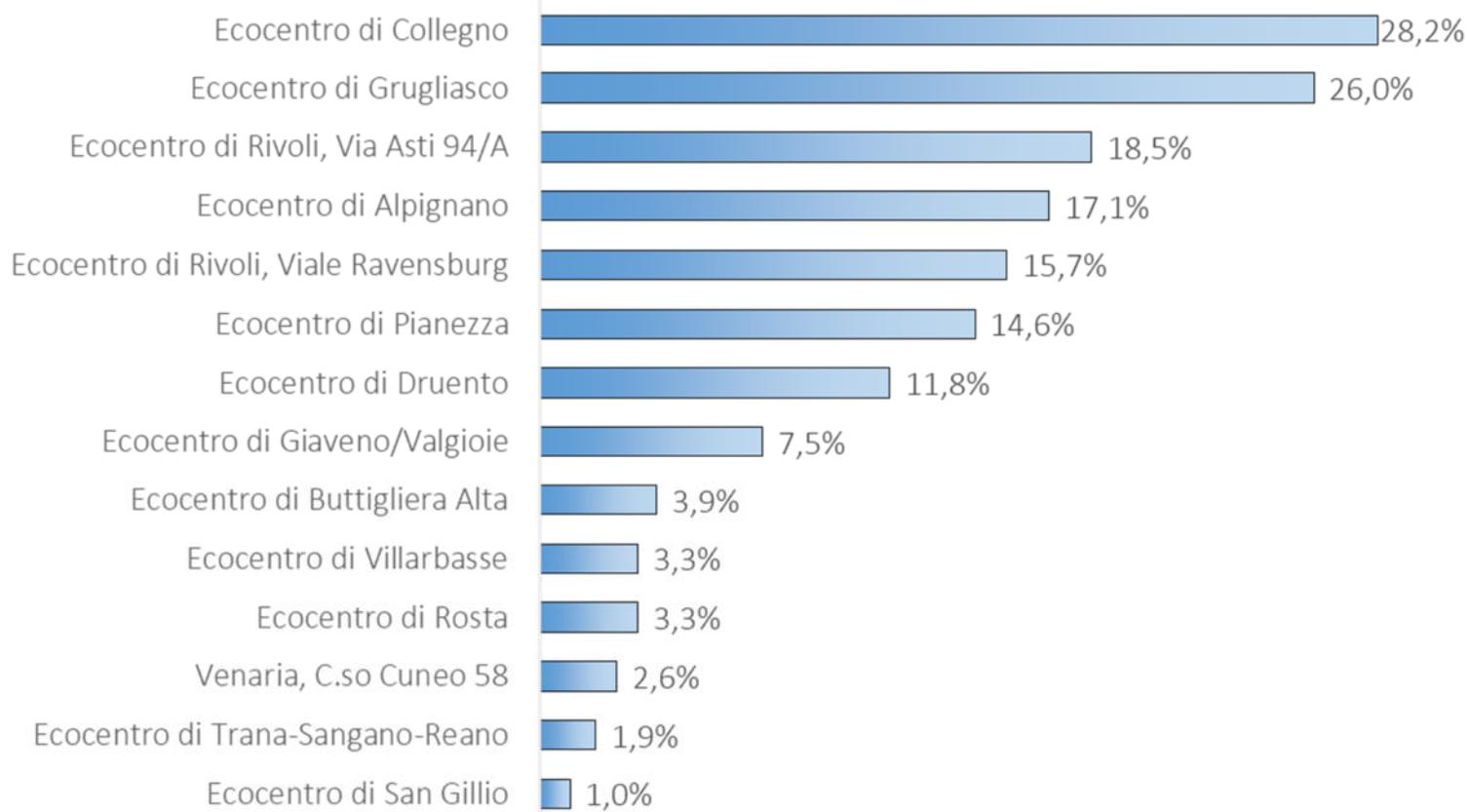
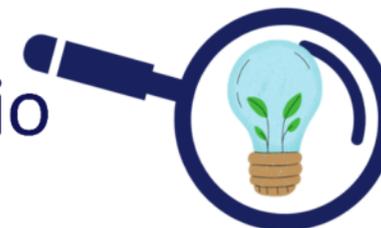
Se potesse conferire in altri Ecocentri oltre a quello localizzato nel suo Comune, quanto troverebbe utile la possibilità di conferire in questi, sapendo che hanno giorni e orari diversi da quelli del comune di residenza?

Media interesse (scala da 1 a 10) = 7,50



# Ecocentri di possibile utilizzo oltre al proprio

Oltre all'Ecocentro nel suo comune di residenza quali altri, per sua comodità, utilizzerebbe?





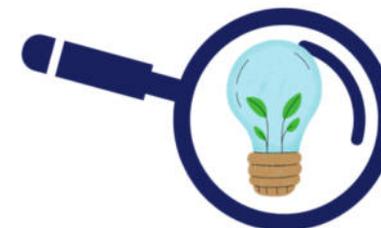
## Altri servizi

# Ritiro a domicilio di materiali ingombranti

Nota metodologica - Domande poste agli utenti dei comuni che hanno a disposizione questo servizio:

- Servizio a pagamento a Druento, Reano, Rosta e Villarbasse
- Servizio gratuito ad Alpignano, Collegno, Grugliasco, Pianezza, Rivoli, Venaria Reale

# Ritiro a domicilio di materiali ingombranti

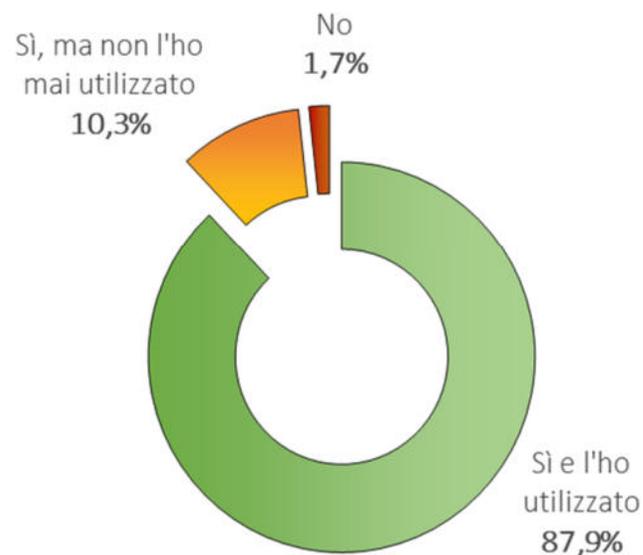


Nel suo Comune è attivo un servizio gratuito / a pagamento per il ritiro a domicilio di materiali ingombranti su prenotazione.  
Lei era a conoscenza dell'esistenza di questo servizio?

### Servizio a pagamento



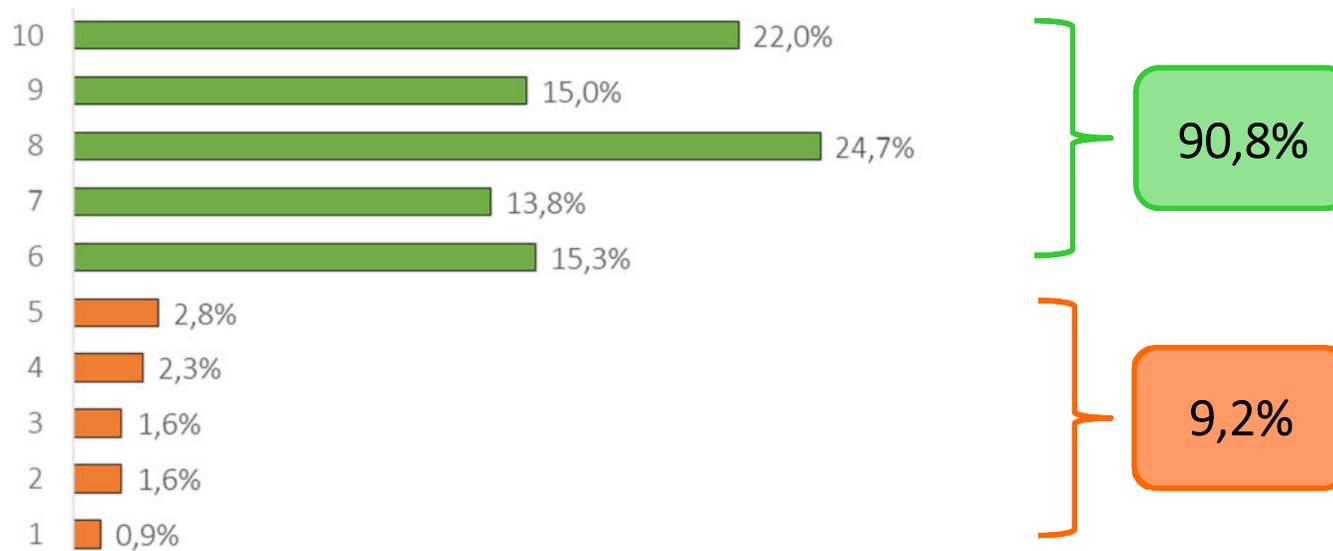
### Servizio gratuito



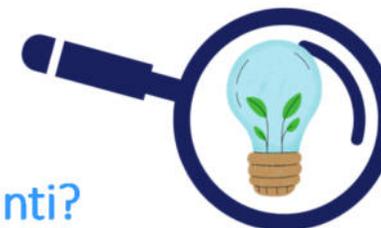
# Tempi di attesa per il ritiro degli ingombranti



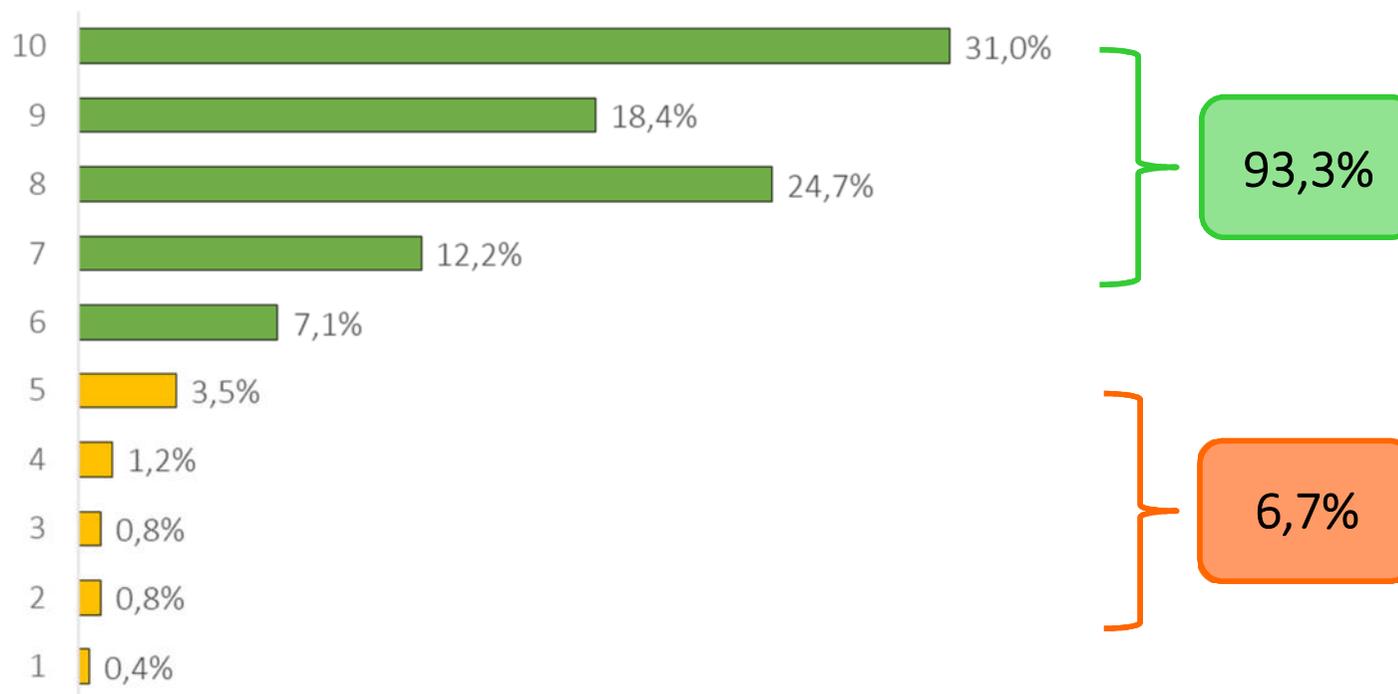
Per quanto riguarda il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti, quanto giudica soddisfacenti i tempi di attesa dal momento della prenotazione a quello del ritiro?  
Media (scala da 1 a 10) = 7,73

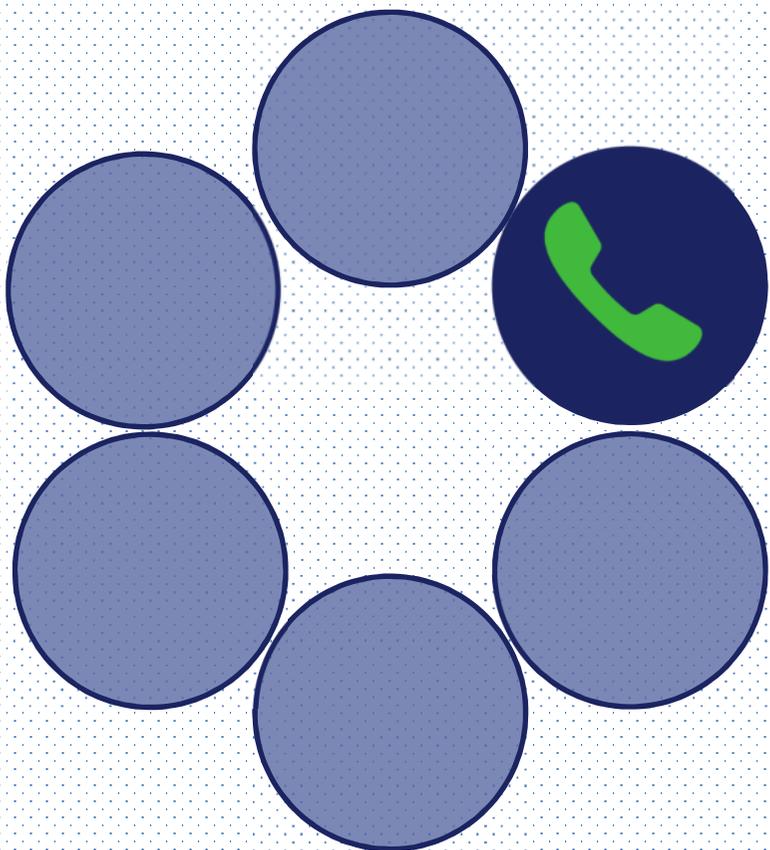


# Servizio di ritiro degli ingombranti



In generale quanto è soddisfacente il servizio di ritiro degli ingombranti?  
Media (scala da 1 a 10) = 8,27

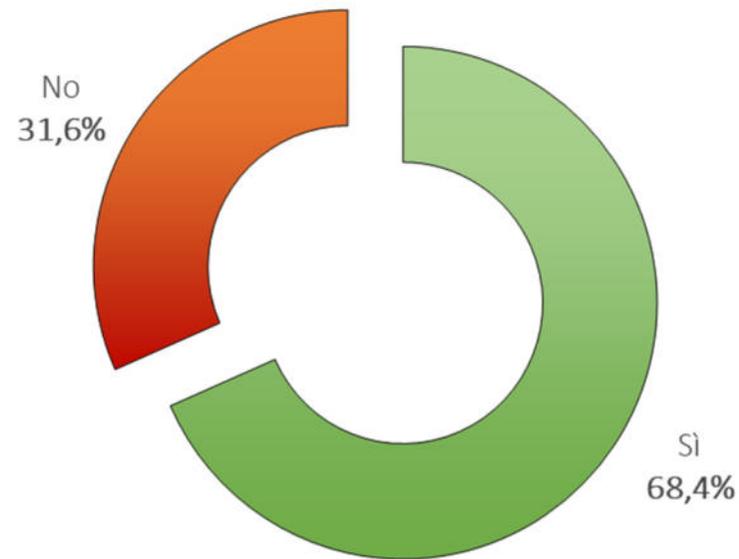




Contatto mediante il  
numero verde

# Contatto con il numero verde

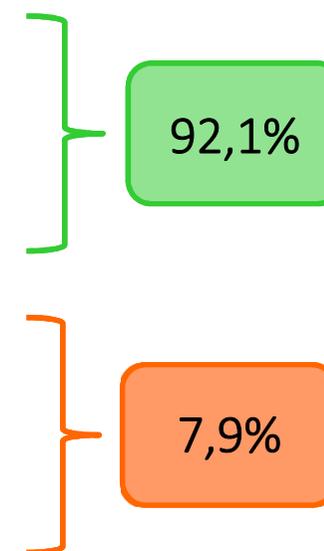
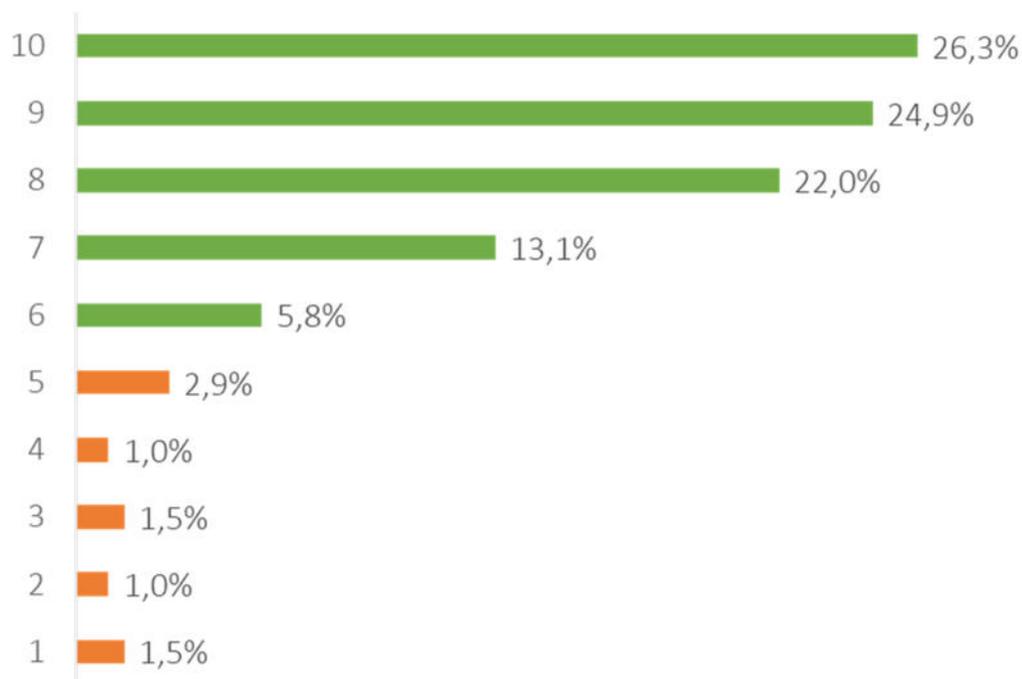
Nel corso dell'ultimo anno, ha contattato il personale CIDIU S.p.A, per qualsiasi motivo, mediante il numero verde?



# Tempi di attesa (Numero Verde)

Quanto sono soddisfacenti i tempi di attesa?

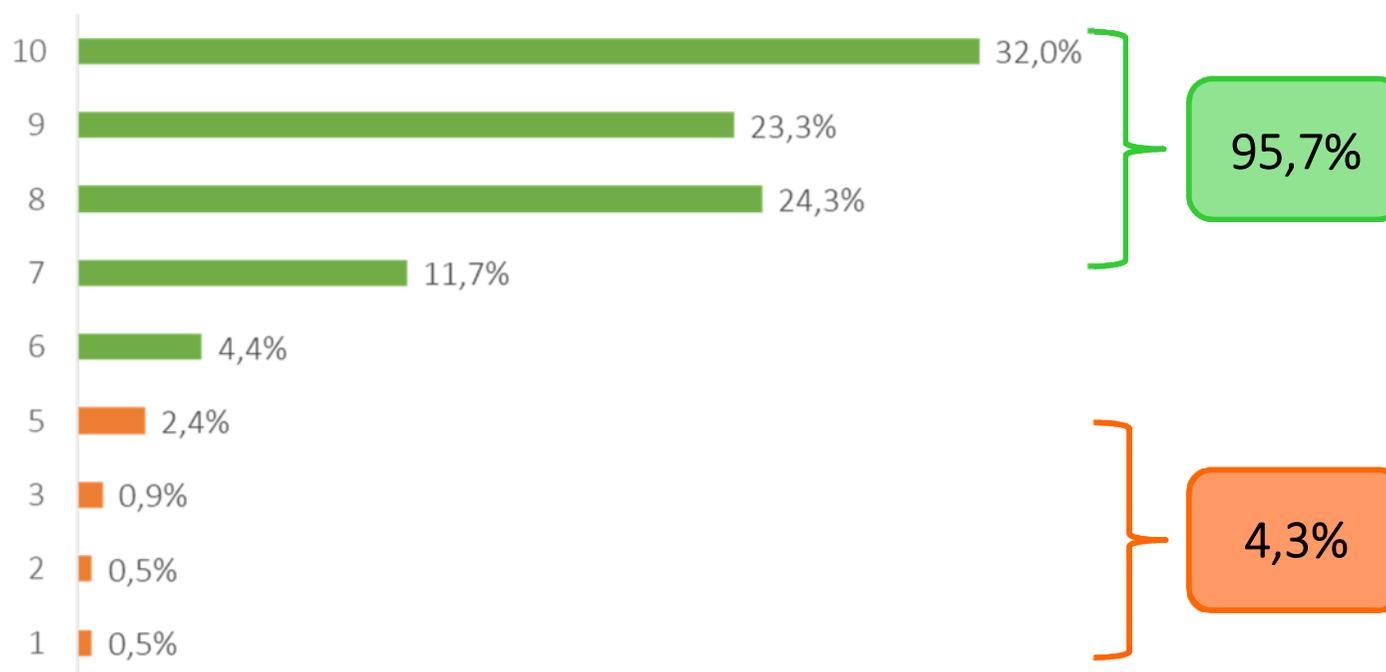
Media (scala da 1 a 10) = 8,15



# Professionalità e competenza dell'operatore (Numero Verde)



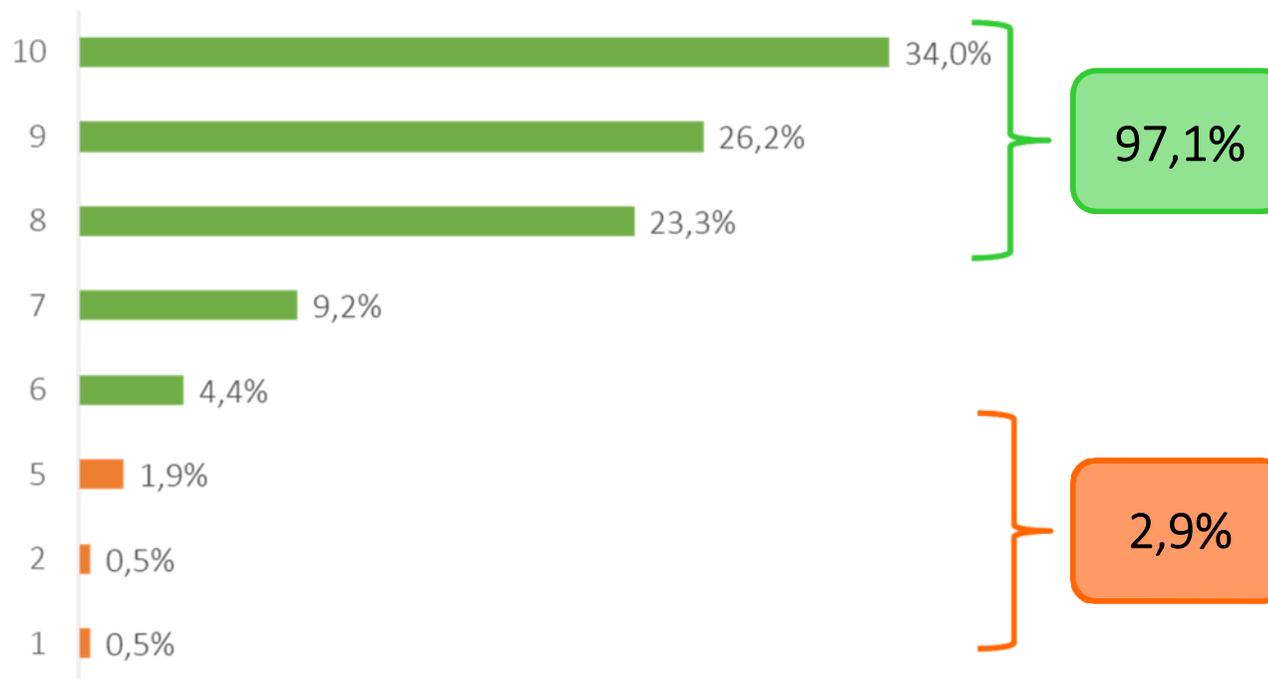
Quanto sono soddisfacenti la professionalità e competenza dell'operatore?  
Media (scala da 1 a 10) = 8,49



# Cortesìa e disponibilit  dell'operatore (Numero Verde)



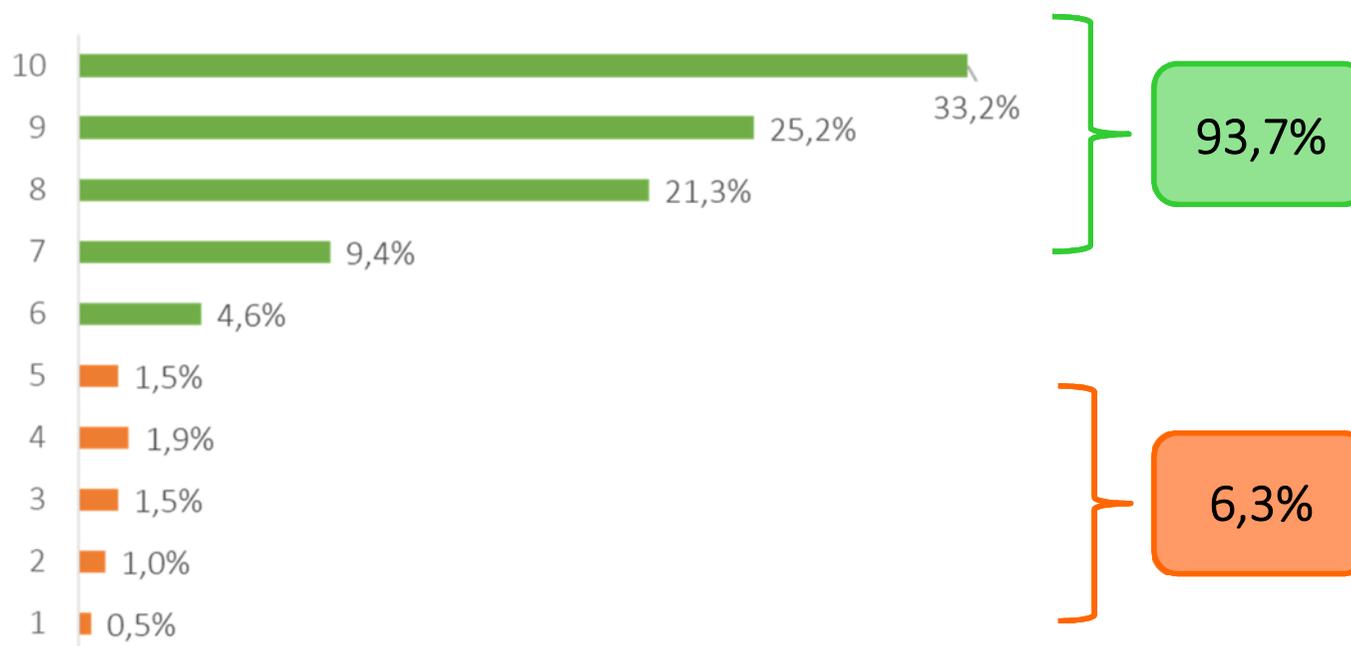
Quanto sono soddisfacenti la cortesia e disponibilit  dell'operatore?  
Media (scala da 1 a 10) = 8,64

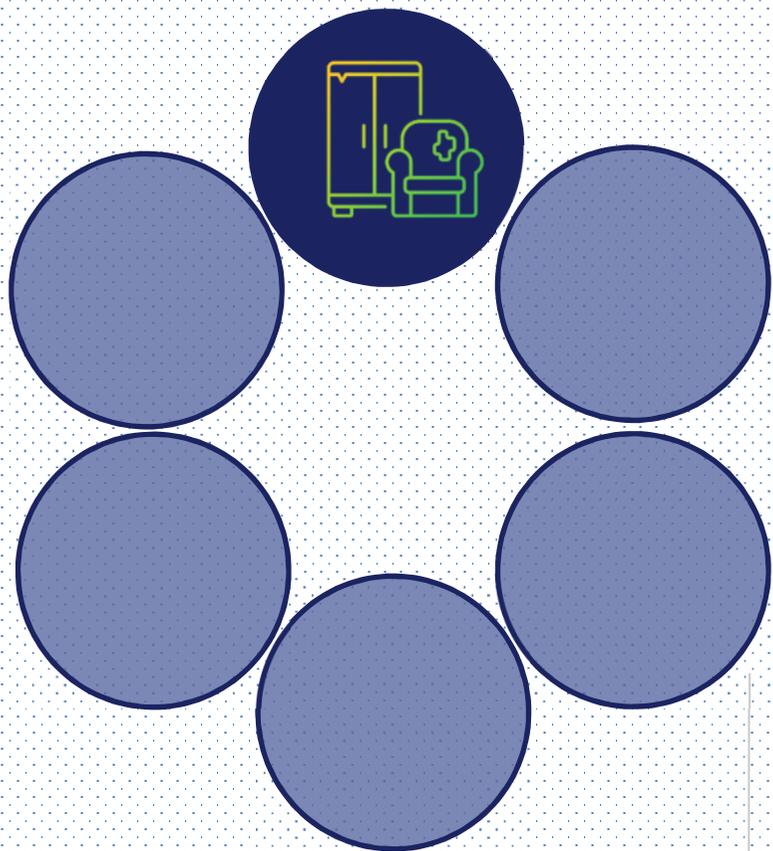


# Efficacia della risposta dell'operatore (Numero Verde)



Quanto è soddisfacente l'efficacia della risposta dell'operatore?  
Media (scala da 1 a 10) = 8,44



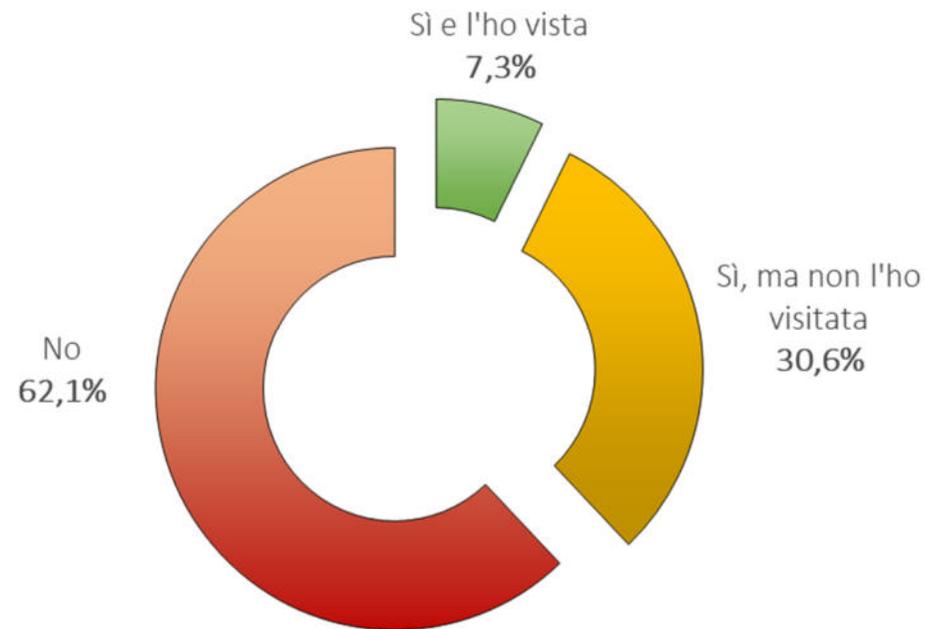


Pagina Facebook  
e Sito del Gruppo Cidiu

# Visita della pagina Facebook «Gruppo CIDIU»

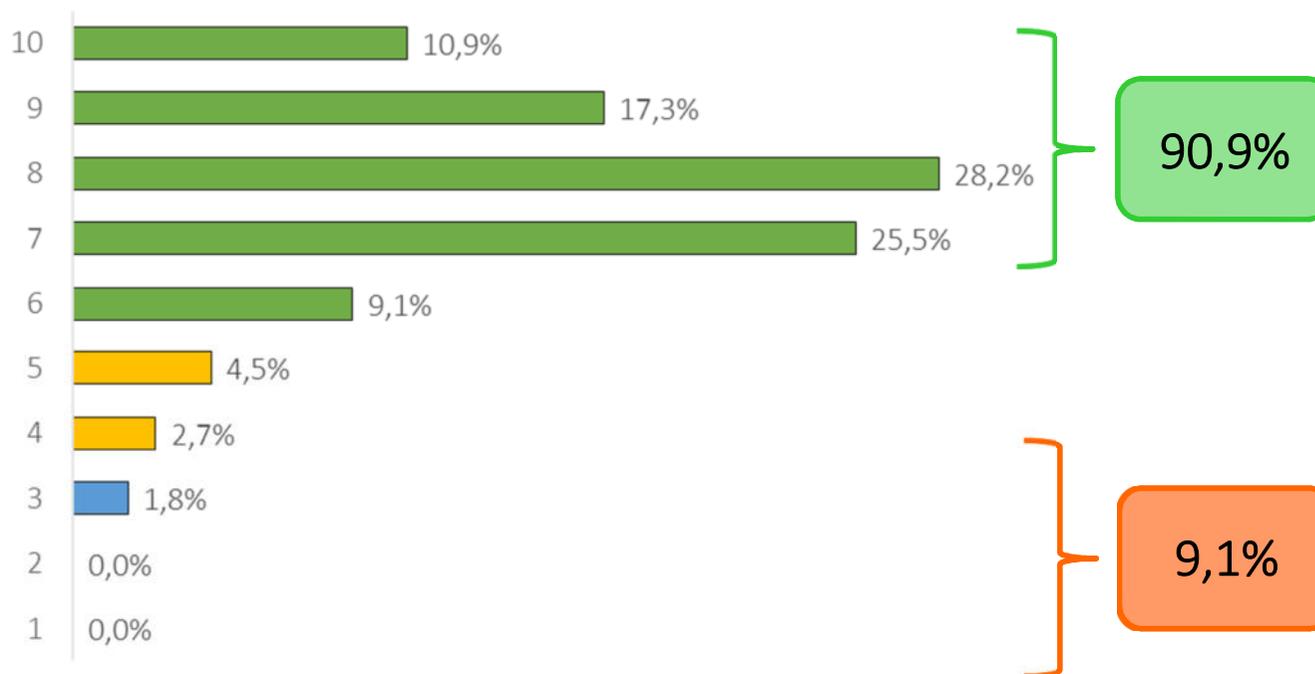


Esistono diversi canali per comunicare con Cidiu, rimanere aggiornati sui suoi servizi o accedere ad essi. Lei è a conoscenza dell'esistenza della pagina Facebook «Gruppo CIDIU»?



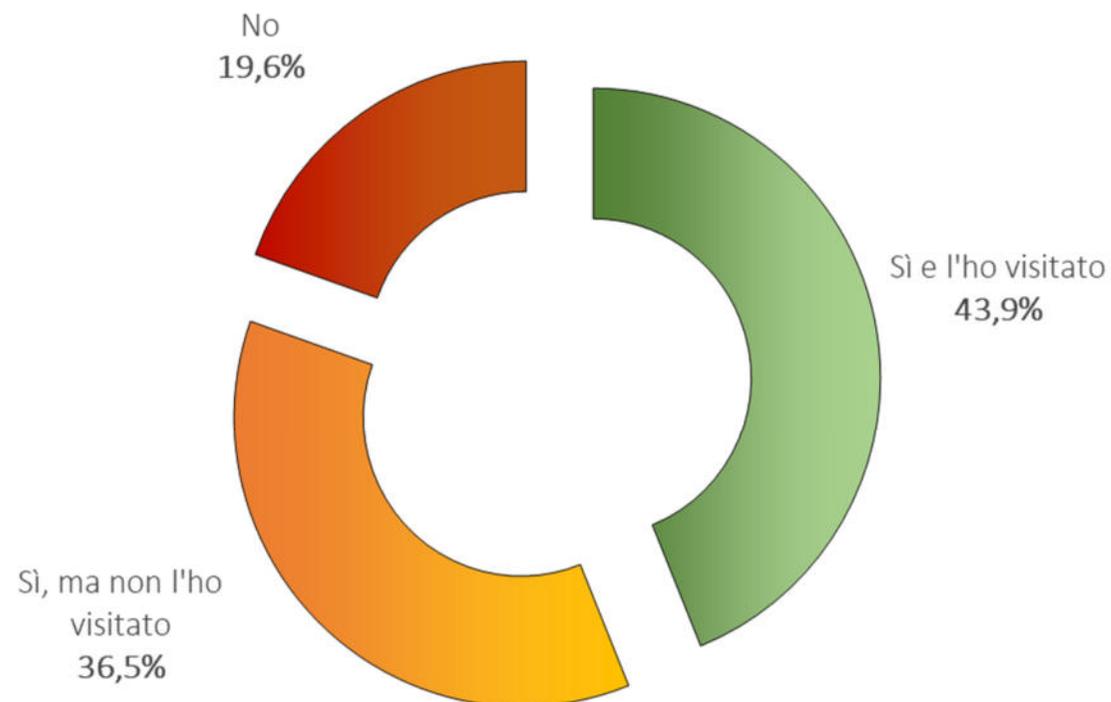
# Pagina Facebook «Gruppo Cidiu»

Quanto ritiene soddisfacente la pagina Facebook Gruppo CIDIU?  
Media (scala da 1 a 10) = 7,62



# Sito internet di CIDIU

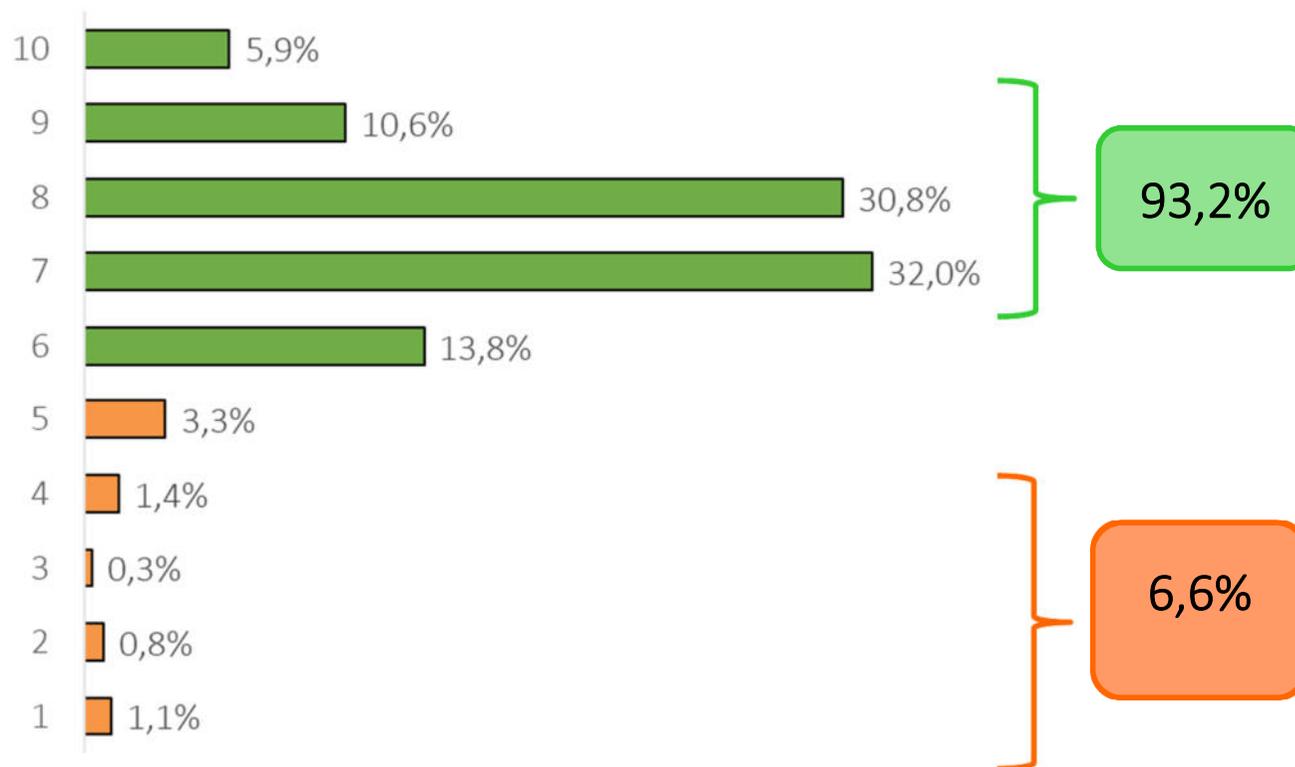
Lei è a conoscenza dell'esistenza del sito internet cidiu.it?

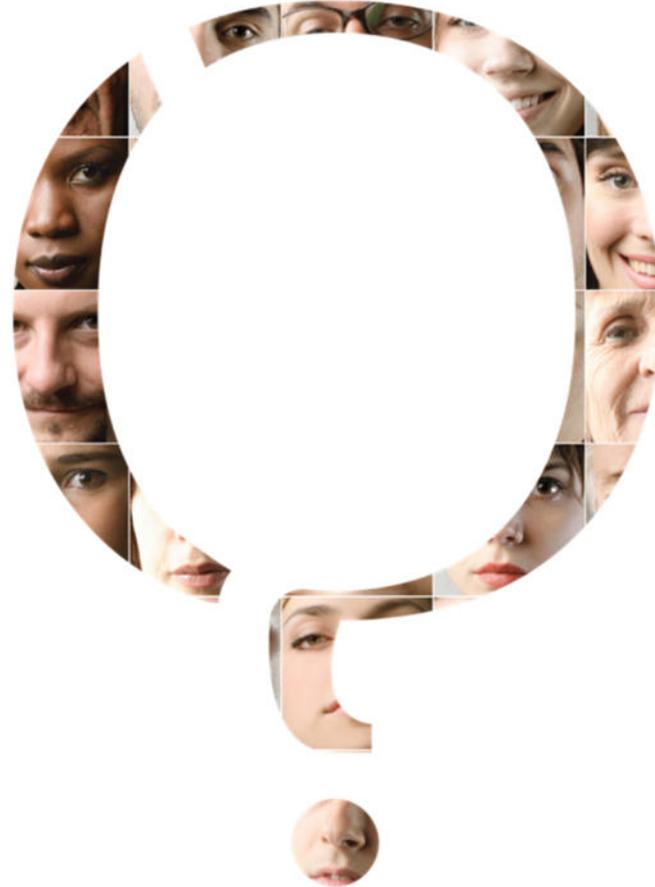


# Sito internet di CIDIU

Quanto ritiene soddisfacente il sito internet cidiu.it?

Media (scala da 1 a 10) = 7,34





2024  
LUGLIO



Quaeris srl  
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV  
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907  
[www.quaeris.it](http://www.quaeris.it) - [info@quaeris.it](mailto:info@quaeris.it)