

Linea - Misurare la soddisfazione

ALLEGATO

Customer Satisfaction Audit Gest

Aprile 2012

Questionario

Customer Satisfaction Audit GEST

INFORMAZIONI DA SAMPLE:

Operatore/Area:

1. Gesenu (comuni: Todi, Bastia Umbria, Bettona, Torgiano)
2. Ecocave (comune di Valfabbrica)
3. Sia (comuni di: Cannara, Collazzone, Deruta, Fratta Todina, Marsciano, Massa Martana, Montecastello di Vibio, San Venanzo)
4. TSA (comuni di: Castiglion del Lago, Città della Pieve, Corciano, Magione, Paciano, Panicale, Passigano sul Trasimeno, Piegaro, Tuoro sul Trasimeno)

Comune

Buonasera, sono <nome operatore> di Databank - Cerved Group di Milano. Stiamo svolgendo un'indagine per conto di <inserire nome operatore come da sample>, società che, all'interno di Gest, è responsabile nel suo comune della fornitura dei servizi di: raccolta rifiuti, pulizia strade, centri comunali di raccolta. Vorrei parlare con <inserire nome da sample, se presente, in alternativa con il capofamiglia o con la persona che si occupa dei rapporti con l'Azienda che offre questi servizi nel suo comune>.

Mi può passare questa persona?

1. sono io, continua → INFORMATIVA
2. passa l'interessato/a → PRESENTAZIONE
3. è assente → Mi dà il nome di questa persona? [→appuntamento]

INFORMATIVA PRIVACY

Per sua garanzia le rendiamo le informazioni previste D.L. 196/03 articoli 7 e 13 "codice in materia di protezione dei dati personali":

<se comuni: Magione, Paciano, Panicale, Piegaro, Tuoro sul Trasimeno>: Titolare e responsabile del trattamento è Databank - Cerved Group con sede a Milano in Via San Vigilio,1>

<se altri comuni>: Titolare del trattamento è Gest srl Via della Molinella, 7 / Ponte Rio / 06125 Perugia.

Incaricata della raccolta e responsabile del trattamento è Databank - Cerved Group con sede a Milano in Via San Vigilio,1.>

Finalità del trattamento è misurare il livello di soddisfazione dei cittadini nei confronti di alcuni servizi pubblici.

Appena conclusa la fase di raccolta ed editing, i suoi dati saranno resi ANONIMI e diffusi soltanto in forma di tavole statistiche.

Il conferimento dei dati è facoltativo e Lei può naturalmente interrompere l'intervista in qualunque momento senza conseguenza alcuna. Posso procedere con l'intervista?

1. Sì
2. No → CHIUDERE

SEZIONE A - CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI

<se operatore= ECOCAVE >

A.1 Parliamo del servizio di raccolta rifiuti. Qual è la modalità di raccolta dei rifiuti che utilizza abitualmente: [LEGGERE]

1. Contenitori in strada
2. Sistema porta a porta/condominiale

A.2 Faccia riferimento all'azienda che Le fornisce il servizio di igiene ambientale e raccolta rifiuti nel suo comune. Adesso le citerò alcuni aspetti relativi al <inserire "servizio di raccolta porta a porta " se operatore è Gesenu, SIA, TSA oppure se dom. A.1=2; inserire "servizio di raccolta stradale" se risp. dom. A.1=1 > e per ciascuno mi dovrà indicare se ritiene che il gestore sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle Sue aspettative.

[1] peggiore	Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[2] uguale	
[3] migliore	Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[4] non so	
Se "peggiore" o "migliore" → registrare i commenti spontanei	

< se operatore/area= Gesenu oppure SIA oppure TSA, prima di passare a leggere i singoli fattori prevedere un codice di controllo "non utilizziamo la raccolta porta a porta". In questo caso → CHIUDERE COME NON UTILIZZATORE

<se dom. A.1=1>

Elenco fattori **RACCOLTA IN STRADA <ORDINE CASUALE>**

1. la frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada è
2. la frequenza del servizio di svuotamento delle campane dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica, le lattine, collocate in strada è
3. la dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata e dei cassonetti per rifiuti solidi urbani è
4. la pulizia e l'igiene dei cassonetti per rifiuti solidi urbani e delle aree circostanti sono
5. la pulizia e l'igiene di campane e contenitori per raccolta differenziata e delle aree circostanti sono
6. gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada sono
7. la professionalità e competenza del personale operativo

< se operatore/area= Gesenu oppure SIA oppure TSA oppure se dom. A. 1=2>

Elenco fattori **RACCOLTA PORTA A PORTA <ORDINE CASUALE>**

1. la frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini è
2. la frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini è
3. la frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini è
4. la frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini è
5. la praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta sono
6. il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO è
7. la chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti è
8. la professionalità e competenza del personale operativo è

<per fattore 7 aggiungere codice "non ho ricevuto alcun materiale informativo/documentazione">

[1] peggiore	Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[2] uguale	
[3] migliore	Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[4] non so	
Se "peggiore" o "migliore" → registrare i commenti spontanei	

< se operatore/area= Gesenu oppure SIA oppure TSA oppure se dom. A. 1=2>

A.3 Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta fornito dal suo Gestore, Lei ritiene che sia: [leggere; ammesso non sa]

1. Peggior → Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo [ammesso non sa]
2. Uguale
3. Migliore rispetto alle sue aspettative → Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [ammesso non sa]

< se operatore/area= Gesenu oppure SIA oppure TSA oppure se dom. A. 1=2>

A.4 Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti? [multipla]

1. Il mancato rispetto delle regole
2. Molte persone hanno difficoltà a separare correttamente i rifiuti
3. I contenitori dei rifiuti occupano troppo spazio
4. I contenitori collocati fuori delle case danno una brutta immagine
5. I contenitori dell'organico vengono utilizzati impropriamente, anche per altri tipi di rifiuto
6. Il costo del servizio è eccessivo rispetto alla qualità
7. Altro (specificare)

SEZIONE B – CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO PULIZIA STRADE

< A TUTTI >

B.1 Parliamo ora del servizio di pulizia di strade e marciapiedi. Considerando in tutti i suoi aspetti questa attività, Lei ritiene che il gestore che le fornisce il servizio nel suo comune sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle sue aspettative <AMMESSO NON SA>

1. Peggior
2. Uguale
3. Migliore

Se «peggiore» questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e

5 è importantissimo

Se «migliore» questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è

importantissimo

< SE DOM. B.1=[1] OPPURE [2] >

B.2 Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati? [MULTIPLA]; < AMESSO NON SA >

1. Orari di spazzamento delle strade
2. Frequenza del servizio di spazzamento
3. Attenzione e cura nello svolgimento del lavoro (cioè maggiore professionalità e competenza del personale operativo)
4. Altro (specificare)

<A TUTTI>

B.3 Considerando sia il servizio di raccolta rifiuti, sia il servizio di spazzamento delle strade, ritiene che il personale sia adeguatamente presente sul territorio, visibile per il lavoro che svolge ?

1. Si
2. No
3. Non saprei

SEZIONE C – CUSTOMER SATISFACTION STAZIONI ECOLOGICHE

Parliamo adesso delle Stazioni Ecologiche, ovvero dei Centri Comunali di raccolta ove è possibile conferire gratuitamente tutti i tipi di rifiuto in modo differenziato.

C.1 Lei ha avuto modo di utilizzare questo servizio?

1. Si
2. No → FINE SEZIONE

C.2 Le citerò alcuni aspetti relativi alla qualità del servizio fornito attraverso le Stazioni Ecologiche e per ogni aspetto mi dovrà indicare se ritiene che il gestore sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle Sue aspettative.

[1] peggiore	Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[2] uguale	
[3] migliore	Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[4] non so	
Se "peggiore" o "migliore" → registrare i commenti spontanei	

Elenco fattori **STAZIONI ECOLOGICHE <ORDINE CASUALE>**

1. i giorni e orari di apertura sono
2. la praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche è
3. la professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni
4. la funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta

SEZIONE D – RELAZIONE CON L'OPERATORE

<A TUTTI>

Parliamo adesso della relazione con l'azienda.

D.1 Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda tramite: [MULTIPLA; LEGGERE UNO ALLA VOTA E REGISTRARE RISPOSTA PER CIASCUNO]

1. visita presso gli sportelli/uffici
2. <se operatore= SIA oppure TSA > Numero Verde/call center [nota di brief: i numeri verdi sono 800 23 91 95, 800 38 27 38]
3. <se operatore=Gesenu> Filo diretto
4. contatto telefonico con gli uffici
5. visita presso il suo domicilio dei comunicatori/agenti dell'azienda
6. tramite lettera/fax
7. inviando mail

< SE RISPOSTE DOM. D.1 TUTTE NO → FINE SEZIONE >

D.2. Le citerò alcuni aspetti e per ognuno mi dovrà indicare se ritiene che il gestore sia peggiore, uguale o migliore rispetto alle Sue aspettative.

[1] peggiore	Questa mancanza per lei quanto è grave? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[2] uguale	
[3] migliore	Questo fatto quanto le fa piacere? Me lo indichi, con un voto da 1 a 5, dove 1 è poco importante e 5 è importantissimo. [1] [2] [3] [4] [5] <AMMESSO NON SA >
[4] non so	
Se "peggiore" o "migliore" → registrare i commenti spontanei	

Elenco **FATTORI DI RELAZIONE** <ORDINE CASUALE>

1. gli orari di apertura degli uffici
2. <se dom. d.1= 1 oppure 2 oppure 3 oppure 4 >la cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico
3. <se dom. d.1= 1 oppure 2 oppure 3 oppure 4 >la professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico
4. <SE DOM. D. 1=2 OPPURE 3 > la facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
5. <SE DOM. D. 1=2 OPPURE 3 OPPURE 4 > l'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi

SEZIONE E- ALTRE INFORMAZIONI

< A TUTTI >

E.1 Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace: [*leggere; ammesso non sa*]

1. premiare i più virtuosi
2. <se operatore = Gesenu oppure Ecocave oppure SIA > applicare sanzioni a chi non rispetta le regole
3. maggiore informazione, interventi come ad esempio tavole rotonde/incontri e organizzazione di eventi
4. altro (specificare)

SEZIONE F – ANAGRAFICA

< A TUTTI >

F.1 Abbiamo finito. Solo due domande a scopo classificatorio. Posso chiederle qual è la Sua professione? [*ammesso non sa*]

1. Operaio
2. Impiegato/quadro
3. Insegnante/docente universitario
4. Dirigente
5. Imprenditore
6. Consulente/libero professionista
7. Commerciante
8. Artigiano
9. Agricoltore
10. Altro autonomo
11. Disoccupato/in cerca di prima occupazione
12. Casalinga
13. Studente
14. Benestante, altro in condizione non professionale
15. Pensionato

F.2 La sua età si colloca nella fascia? [leggere; ammesso non sa]

1. Da 18 a 34 anni
2. Da 35 a 44
3. Da 45 a 54
4. Da 55 a 64
5. Da 65 a 74
6. 75 anni e oltre

La ringrazio del tempo che ci ha dedicato anche a nome di Gest e le auguro una buona serata.

Registrare sesso

Verbalizzazioni

Vicino a ciascun commento compaiono alcuni codici che aiutano a collocare lo stesso:

Risp. =	Numero rispondente
S = Soddisfazione	1=peggiore rispetto le aspettative; 3=migliore rispetto alle aspettative
I = importanza	(scala 1-5) 1= poco importante; 5=importantissimo

La pulizia e l'igiene di campane e contenitori per raccolta differenziata e delle aree circostanti

Risp.	Operatore	S	I	
1252	ECOCAVE	3	3	Si sono diminuiti i cassonetti, e nello stesso tempo sembra più pulito

Gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada

Risp.	Operatore	S	I	
1252	ECOCAVE	3	4	I rifiuti non si trovano più lungo le strade

La frequenza della raccolta della carta presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I	
439	TSA	1	1	Dovrebbero passare almeno qualche volta di più
798	GESENU	1	1	Per quanto riguarda la carta dovrebbero passare un pò di più
804	SIA	1	1	Dovrebbero passare almeno due volte al mese come, era in origine
1444	GESENU	1	5	Servono dei secchioni più grandi
1594	TSA	1	5	Per la plastica a volte saltano il giorno per la raccolta
1774	TSA	1	2	C'è poca frequenza rispetto al passato
2071	SIA	1	3	Ci sono dei disguidi e ritardi nella raccolta della carta
2369	SIA	1	3	Dovrebbero passare più spesso
2429	SIA	1	3	Dovrebbero aumentare la frequenza o il contenitore
2670	GESENU	1	5	La raccolta dovrebbe essere fatta ogni 15 giorni
2681	GESENU	1	1	Dovrebbe essere leggermente più frequente
3814	TSA	1	4	Dovrebbero fare più passaggi per il ritiro Considerando che vivono 4 famiglie, sarebbe opportuno disporre di un cassonetto più grande oppure passare più
3953	SIA	1	2	di frequente
4806	SIA	1	1	Si raccomanda una maggiore frequenza nella raccolta della plastica
5261	GESENU	1	5	La raccolta è più sovente durante il mese
6734	GESENU	1	5	Occorre che la raccolta della carta venga effettuata una volta in più al mese
7246	GESENU	1	5	Ci sono pochi contenitori, ne servono di più
7785	GESENU	1	3	Non sono puntuali col calendario dei passaggi
7867	GESENU	1	3	Occorrerebbe una maggiore frequenza di passaggio
8869	TSA	1	1	Si richiede una frequenza costante
10097	TSA	1	3	Quando piove la carta si bagna e con il vento vola in mezzo alla strada
12250	TSA	1	5	Occorrerebbe un contenitore con il coperchio
14342	TSA	1	2	La raccolta va bene, ma il cittadino deve tenersi in casa 15 giorni la carta
15153	TSA	1	2	Non si vede il personale a raccogliere la carta

(cont.) La frequenza della raccolta della carta presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I
24363	TSA	1	3 Dovrebbero raccogliere più frequentemente
25141	TSA	1	5 Non passano nei giorni stabiliti
26330	TSA	1	5 I contenitori dovrebbero essere più grandi con il coperchio
34383	TSA	1	5 Se possibile avere dei contenitori con il coperchio
2101	TSA	3	5 La raccolta è più frequente
2521	TSA	3	5 Si usa il proprio contenitore
3479	TSA	3	4 Il servizio è partito in maniera molto decisa e professionale, rispetto a quanto ci si aspettava
9375	TSA	3	5 Passano ogni 15 giorni a domicilio E' sbagliato il contenitore della carta, infatti non lo usiamo perchè c'è il vento e la maggior parte delle volte
10920	TSA	3	5 troviamo tutta la carta fuori dai bidoni

La frequenza della raccolta della plastica presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I
411	SIA	1	4 Dovrebbero migliorare la frequenza della raccolta
439	TSA	1	1 Se fosse possibile qualche volta di più alla settimana sarebbe meglio
491	SIA	1	1 Dovrebbero ampliare il volume del bidone
804	SIA	1	1 Sarebbe opportuno che passassero qualche volta di più
1262	TSA	1	2 Passano di rado
1594	TSA	1	5 A volte il lunedì non passano
1774	TSA	1	2 C'è poca frequenza rispetto al passato
2283	SIA	1	3 Più passaggi sarebbe meglio
2369	SIA	1	3 Dovrebbero passare più spesso
2429	SIA	1	3 Dovrebbero aumentare la frequenza oppure i contenitori
2457	GESENU	1	3 I sacchetti sono troppo piccoli
2580	GESENU	1	1 Dovrebbero passare qualche volta in più
2670	GESENU	1	5 La raccolta dovrebbe essere fatta ogni 15 giorni
3538	GESENU	1	5 A volte la plastica si accumula fuori dal contenitore
3814	TSA	1	5 Più passaggi sarebbe meglio
3953	SIA	1	2 Considerando che ci sono 4 famiglie, sarebbe utile un contenitore più grande oppure passare ad misura più grande
4096	GESENU	1	2 E' necessario un ulteriore passaggio per la raccolta
4505	GESENU	1	3 Un passaggio in più sarebbe meglio

(cont.) La frequenza della raccolta della plastica presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I	
			La frequenza della raccolta è molto limitata, in quanto il passaggio avviene soltanto un giorno al mese, mentre il consumo è più elevato	
4622	SIA	1	3	
4806	SIA	1	1	Si raccomanda una maggiore frequenza della raccolta della plastica
5261	GESENU	1	5	La raccolta della plastica deve essere più frequente
6398	TSA	1	4	Hanno dovuto telefonare spesso per sollecitare la raccolta
6930	GESENU	1	5	La raccolta della plastica qualche volta in più sarebbe meglio
7701	GESENU	1	2	Dovrebbero passare di più
7785	GESENU	1	3	Non passano come da calendario per il ritiro
7867	GESENU	1	3	Una maggiore frequenza di passaggio sarebbe meglio
8352	TSA	1	5	Tutte le settimane c'è la raccolta della plastica
8823	TSA	1	5	Non si trovano i sacchetti per la plastica
10578	TSA	1	2	Sarebbe meglio ogni settimana, che non ogni 15 giorni
12762	TSA	1	5	Non rispettano i giorni della raccolta
14342	TSA	1	2	Una volta ogni 15 giorni è troppo poco
15153	TSA	1	2	Anche per la plastica non si vede nessuno a raccoglierla
25141	TSA	1	5	Non passano nei giorni di calendario
682	GESENU	3	5	Hanno consegnato più bidoni
1378	SIA	3	4	Il servizio è migliorato
2436	GESENU	3	5	Il paese è più pulito, non ci sono bottiglie di plastica per le strade
2521	TSA	3	5	C'è il proprio sacco
2929	TSA	3	4	C'è più frequenza nella raccolta
				Nel passato faceva già la raccolta differenziata, però doveva portare direttamente i sacchetti nei cassonetti
3666	SIA	3	5	appositi, mentre adesso sono davanti casa
5015	GESENU	3	2	Viene fatta due volte al mese
6734	GESENU	3	5	La raccolta della plastica viene effettuata una volta in più al mese

La frequenza della raccolta dell'organico presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I	
175	SIA	1	3	Si chiede di passare un pò più spesso, in quanto si riempie facilmente
737	GESENU	1	1	Essendo in zona periferica nei giorni stabiliti non passano spesso
926	GESENU	1	5	I contenitori sono lontani
1262	TSA	1	2	Passano molto poco, specialmente durante l'estate
1706	GESENU	1	5	La frequenza è bassa, dobbiamo a volte andare noi a portarla

(cont.) La frequenza della raccolta dell'organico presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I
1951	GESENU	1	5 I contenitori sono pochi e poco capienti
2217	SIA	1	5 Il contenitore è lontano da casa
2478	GESENU	1	2 Dovrebbero passare più spesso, in quanto i cassonetti sono quelli piccoli
2854	SIA	1	5 Il contenitore è distante da casa mia
2948	GESENU	1	5 Sono poco organizzati e ci sono pochi contenitori
3214	GESENU	1	4 Dovrebbero passare tutti i giorni
3323	GESENU	1	1 Bisognerebbe potenziare il servizio dell'organico
3814	TSA	1	3 Più passaggi per il ritiro sarebbe meglio
3895	SIA	1	5 Ci vorrebbero più contenitori per l'organico sulla strada
4124	GESENU	1	3 Ci vorrebbero maggiori passaggi Ci vorrebbero dei contenitori in più perchè vicino casa abbiamo ristoranti, bar e un albergo; quindi abbiamo
4295	GESENU	1	5 molta gente che usa i nostri bidoni
5631	GESENU	1	5 I contenitori sono troppo piccoli
6105	GESENU	1	5 La raccolta dovrebbe essere ogni 10 giorni
6138	GESENU	1	5 La raccolta dovrebbe essere più frequente
6233	GESENU	1	5 Ci vorrebbe qualche passaggio in più per l'organico durante la settimana
6244	GESENU	1	5 Per l'organico dovrebbero fare qualche raccolta in più
6486	GESENU	1	2 Il contenitore non è vicino alla casa, e quando si porta l'organico il contenitore è sempre pieno Mancano fusti sufficienti per molte famiglie, quindi si necessita, o di altri cassonetti alti e rettangolari, oppure che
6687	GESENU	1	2 ci sia una maggiore frequenza Considerando che la zona è situata tra la campagna e la città, la produzione dell'organico è elevata, quindi, è
7020	GESENU	1	3 necessaria una raccolta più frequente
7590	GESENU	1	2 Ci vorrebbe una maggiore frequenza nella raccolta
8859	TSA	1	1 Mancano i sacchetti per l'organico, dobbiamo comperarli
9739	TSA	1	4 E' un pò distante
11526	TSA	1	5 La raccolta dell'organico è una volta la settimana
12656	TSA	1	5 Non ci sono le buste per la raccolta
13801	TSA	1	5 Bisognerebbe intensificare durante il periodo estivo
14379	TSA	1	5 Ci vorrebbe un cesto in più durante l'estate Non essendoci il porta a porta, tutto confluisce in unico contenitore, quindi qualcuno ci mette anche i rifiuti non
14543	TSA	1	3 organici
1122	GESENU	3	3 Ci sono più contenitori sulla strada
1217	GESENU	3	5 Ogni famiglia ha il proprio contenitore

(cont.) La frequenza della raccolta dell'organico presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I	
2166	SIA	3	5	C'è più frequenza
2401	SIA	3	5	Il cittadino deve fare molta attenzione per la separazione
3105	TSA	3	5	La raccolta è migliorata con questa società Non danno più i sacchetti dell'umido, dovrei farlo con i sacchetti della spesa, ma non essendo biodegradabili non
5690	TSA	3	5	mi sembra una buona raccolta
5711	GESENU	3	5	I contenitori vengono svuotati spesso

La frequenza della raccolta dei rifiuti non differenziati presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I	
439	TSA	1	1	Almeno una volta di più alla settimana sarebbe meglio
701	GESENU	1	1	Dovrebbero passare almeno una volta in più
961	GESENU	1	5	La frequenza deve essere più ravvicinata
1262	TSA	1	1	Passano di rado
1650	GESENU	1	3	C'è poca frequenza
2241	TSA	1	1	Dovrebbero passare in misura maggiore, soprattutto d'estate
2283	SIA	1	3	Bisognerebbe avere più passaggi nelle feste
2369	SIA	1	2	Dovrebbero passare un pò più spesso
2681	GESENU	1	1	Si richiede una maggiore frequenza
3401	SIA	1	3	Andrebbe fatto più di frequente
4494	TSA	1	1	Dovrebbe svolgersi almeno una volta alla settimana
4704	SIA	1	3	Dovrebbero passare almeno due volte al mese, in quanto la portata del contenitore risulta piuttosto limitata Quando salta un mercoledì di raccolta ci troviamo una sacco di roba perchè non è detto che anche il mercoledì
4808	GESENU	1	2	dopo la ritirino
4871	SIA	1	2	Dovrebbero passare almeno 1 volta ogni tre settimane anzichè 4
5513	GESENU	1	4	Ci vorrebbe una maggiore frequenza di ritiro
5518	GESENU	1	4	A volte saltano il ritiro
6003	GESENU	1	3	Se fosse più frequente sarebbe meglio
6138	GESENU	1	5	A causa scioperi non hanno effettuato il servizio
6518	TSA	1	4	C'è poca frequenza Sarebbe stato meglio smaltire sostanze organiche all'interno delle campagne anzichè portare alla discarica, con
6749	GESENU	1	3	costi elevati
7590	GESENU	1	2	Si richiede una maggiore frequenza della raccolta

(cont.) La frequenza della raccolta dei rifiuti non differenziati presso le abitazioni e condomini

Risp.	Operatore	S	I
7867	GESENU	1	3 Più passaggi per il ritiro del materiale sarebbe meglio
9688	TSA	1	5 Non passano per ritirare i bidoni accampando scuse di vario genere
11940	TSA	1	2 Dovrebbe in alcune settimane aumentare la raccolta, in quanto i contenitori si riempiono facilmente
19592	TSA	1	5 Dovrebbero essere più vicini i cassonetti dell'umido
234	GESENU	3	4 Facendo la differenziata il residuo è pochissimo
1355	TSA	3	3 Il territorio è più pulito
2204	GESENU	3	5 Accettano di tutto
2521	TSA	3	5 Viene raccolta porta a porta
2670	GESENU	3	5 La raccolta avviene 2 volte al mese
4402	ECOCAVE	3	5 Porta a porta
4778	TSA	3	5 A volte la porta direttamente alla discarica
9359	TSA	3	5 La raccolta è molto selezionata
13206	TSA	3	5 C'è una maggiore puntualità in merito alla raccolta, rispetto a prima non ci sono più secchioni stracolmi

La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta

Risp.	Operatore	S	I
796	SIA	1	2 A volte occorre telefonare per avere il servizio
801	SIA	1	5 Qualche passaggio in più settimanalmente sarebbe meglio
904	GESENU	1	1 E' un pò più complesso, anche se non è un sacrificio dividere i rifiuti
2478	GESENU	1	1 Su determinati beni che devono essere buttati, rimane il dubbio su come devono essere eliminati
2521	TSA	1	3 Troppi contenitori in confronto a uno solo in passato
3806	SIA	1	5 Ci vorrebbero contenitori con i coperchi per la carta
6586	GESENU	1	5 Ci vorrebbe la chiave per chiudere il contenitore, in modo che le persone non introducano altri rifiuti
6687	GESENU	1	1 Bisognerebbe migliorare il contenitore dove inserire i rifiuti
7137	GESENU	1	5 Non ha i contenitori
8779	ECOCAVE	1	1 Sono piccoli i contenitori della carta
13037	TSA	1	5 I contenitori sono troppo piccoli
13412	TSA	1	5 I contenitori sono vicino al campo sportivo e sotto agli archi di Piegaro alla fine del paese
13485	TSA	1	5 Non danno più i sacchi per la plastica
14552	TSA	1	1 Sono un pò piccoli per le famiglie numerose
21277	TSA	1	5 I contenitori della carta sono troppo pochi rispetto alla frequenza di ritiro

(cont.) La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta

Risp.	Operatore	S	I	
				Per la raccolta dell'umido è necessario metterla fuori dal bidone, in quanto, tutta non rimane all'interno del
27667	TSA	1	2	contenitore
1254	GESENU	3	4	I contenitori sono troppo piccoli
1365	SIA	3	5	Sono più igienici
				E' un servizio in più rispetto a prima, quando soltanto in alcuni punti del paese erano presenti e diventava difficile
5015	GESENU	3	2	raggiungerli
13400	TSA	3	4	Si è ampliato il numero dei cassonetti rispetto al passato

Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'organico

Risp.	Operatore	S	I	
468	SIA	1	5	L'organico da un cattivo odore
639	TSA	1	1	Vorrebbe che i contenitori della raccolta per l'organico fossero più numerosi
681	GESENU	1	1	I cassonetti sono piccoli rispetto a prima
801	SIA	1	5	Ci sono pochi contenitori
926	GESENU	1	3	I contenitori sono troppo lontani
961	GESENU	1	5	Il contenitore è troppo lontano da casa
1706	GESENU	1	4	E' troppo distante da casa
2145	GESENU	1	1	Meglio se fossero stati messi vicino alle case, e qualche d'uno in più
2681	GESENU	1	2	Dovrebbero mettere due o tre cassonetti in più
2745	SIA	1	5	Vorrebbe un contenitore da mettere nell'orto
2920	GESENU	1	5	Il contenitore è in bilico
2948	GESENU	1	5	Ci vorrebbe una migliore disposizione
2984	GESENU	1	5	Ci sono pochi contenitori per l'organico, ne servirebbero di più
3920	SIA	1	5	Serve un contenitore per l'organico
4060	GESENU	1	3	Servirebbe un contenitore più grande sulla strada
				Il contenitore dell'organico risulta insufficiente per la portata del contenuto, in quanto, questo contenitore
4806	SIA	1	1	soddisfa 15 famiglie e viene riempito in breve tempo
4910	GESENU	1	5	Sono troppo lontani
5268	TSA	1	3	Il bidone non è fermo in posizione
6138	GESENU	1	5	In casa abbiamo troppi contenitori
6233	GESENU	1	5	Ci vorrebbe un altro contenitore più grande per l'organico
6602	GESENU	1	1	Avrebbe preferito tenerlo all'esterno della casa anzichè all'interno, perchè da l'immagine del disordine

(cont.) Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'organico

Risp.	Operatore	S	I
			Nonostante siano posizionati bene, purtroppo sono troppo piccoli considerato l'esiguo numero di famiglie
6687	GESENU	1	1 residenti nella zona
6702	GESENU	1	5 Bisognerebbe mettere più contenitori sulla strada per la raccolta dell'organico
6996	GESENU	1	5 Ci vorrebbe un contenitore più grande al mio domicilio, essendo distante dal punto di raccolta
7071	GESENU	1	5 Serve un contenitore più grande
			Per la persona intervistata va bene, in quanto abita da sola, mentre, per il borgo medioevale sono stati presi
7696	GESENU	1	1 soltanto 3 contenitori per molte famiglie, ciò risulta ancora insufficiente
9131	TSA	1	5 Il contenitore è troppo distante dall'abitazione
9641	TSA	1	5 Il contenitore è in fondo alla strada
9907	TSA	1	1 Si mettono rifiuti di tante persone, quindi, è necessario che passino più spesso
11477	TSA	1	5 Sono un pò lontani
12250	TSA	1	5 Ci vorrebbe un contenitore con il coperchio
12438	TSA	1	4 E' fornito di un contenitore molto ampio, quindi si accumulano dei rifiuti al punto di creare disagi di odori
13176	TSA	1	5 Il cassonetto è un pò distante dal domicilio
14143	TSA	1	5 Ci vorrebbero contenitori più grandi per il centro storico per l'organico
1122	GESENU	3	3 I contenitori sono di più sulla strada
1378	SIA	3	5 Non si tiene in casa, quindi c'è una maggiore pulizia dei contenitori
1774	TSA	3	5 C'è più comodità
4714	TSA	3	5 I bidoni chiusi non emettono odore
5261	GESENU	3	3 Hanno aggiunto dei contenitori

La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti

Risp.	Operatore	S	I
175	SIA	1	2 Qualche dubbio permane tra plastica e indifferenziato
1152	TSA	1	3 Alcuni rifiuti non si sa dove metterli
1444	GESENU	1	5 Lattine, bottiglie di plastica e vetro tutte insieme non mi sembra tanto differenziata
2015	SIA	1	3 C'è poca chiarezza e precisione nell'informazione
			La persona intervistata è titolare di un campeggio, non è sempre facile spiegare alle persone la raccolta
2241	TSA	1	2 differenziata, in quanto le modalità di raccolta sono diverse da comune a comune
3323	GESENU	1	5 Ci vorrebbe più informazione
			Per le differenti plastiche ci sono dei problemi di informazione, (se nella plastica vanno solo le bottiglie devo
3401	SIA	1	2 sapere se ci vanno anche flaconi o involucri detersivi)
4292	SIA	1	5 Non sono stati stampati i nuovi calendari per la raccolta mensile

(cont.) La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti

Risp.	Operatore	S	I
4506	GESENU	1	3 Bisognerebbe aumentare la chiarezza delle informazioni sui tipi di materiale da smaltire
5129	TSA	1	5 Occorrerebbe più chiarezza su alcuni tipi di rifiuti, ancora non capisco dove vadano tetrapack e alluminio
6105	GESENU	1	5 Le date del calendario sono scritte in piccole, non vanno bene per le persone anziane
6532	TSA	1	2 C'è poca informazione ai cittadini Purtroppo gli anziani non hanno una visione della differenziata, se non c'è un giovane hanno dei grossi problemi
6853	TSA	1	4 per lo smaltimento E' molto complesso, in quanto nelle informazioni si accavallano le indicazioni, per cui un certo tipo di prodotto
7590	GESENU	1	2 deve essere inserito in una certa maniera Dovrebbe essere un pò più dettagliata, in quanto molte persone faticano a collocare come scatole del caffè se
7696	GESENU	1	1 devono essere inserite nella plastica oppure nei indifferenziati
7701	GESENU	1	2 Dovrebbe essere un pò più chiaro
7917	TSA	1	5 Non passano a raccogliere i materiali ingombranti almeno una volta al mese
13037	TSA	1	5 Non hanno dato alcuna spiegazione verbale
13801	TSA	1	5 Hanno scaricato i bidoni e hanno dato un foglietto con poche spiegazioni
14374	TSA	1	2 Risulta sempre poco chiara l'informazione sulla differenziazione dei rifiuti
24212	TSA	1	4 Bisogna riinformare la gente, perchè l'hanno fatto troppo tempo fa e le nuove utenze non sono informate
28093	TSA	1	5 Non c'è stata una particolare chiarezza
32	TSA	3	5 Il servizio è migliorato rispetto a prima
97	SIA	3	4 Le informazioni sono molto dettagliate
295	GESENU	3	5 Il personale ha rilasciato istruzioni con i relativi giorni della raccolta
737	GESENU	3	2 Sono riusciti a far capire meglio come andrebbe divisa
1024	SIA	3	2 E' molto dettagliata
1365	SIA	3	5 E' facile
1668	SIA	3	5 E' spiegato molto correttamente
4622	SIA	3	2 L'informazione inoltrata risulta molto dettagliata
5690	TSA	3	5 E' chiaro
7508	TSA	3	5 Va benissimo
9179	TSA	3	3 E' specificata in maniera dettagliata la raccolta differenziata

La professionalità e competenza del personale operativo

Risp.	Operatore	S	I	
10097	TSA	1	4	La carta esce dalla cesta ed è in strada La situazione della raccolta da parte del personale lascia un pò a desiderare, in quanto i rifiuti organici non
12438	TSA	1	2	sempre vengono ritirati
15153	TSA	1	2	Manca l'impegno del personale nella raccolta
24212	TSA	1	2	Dipende dagli operatori che capitano, alcuni puliscono bene altri no
357	TSA	3	2	Lavorano con moltissima dedizione per l'ambiente
2465	GESENU	3	5	Rispettano sempre i giorni della raccolta
2625	GESENU	3	5	Hanno migliorato il sistema della raccolta
5819	TSA	3	4	Gli operatori sono disponibili a dare consigli sulla separazione dei rifiuti

I giorni e orari di apertura

Risp.	Operatore	S	I	
336	GESENU	1	2	Ci vorrebbe una maggiore apertura dei centri
349	TSA	1	3	Ci vorrebbe un orario più continuato per tutta la settimana
439	TSA	1	3	Il centro è aperto soltanto per poche ore e non tutti i giorni
671	TSA	1	3	Si gradirebbe l'apertura per l'intera giornata
737	GESENU	1	1	Sarebbe opportuno allungare l'orario
1566	TSA	1	3	Ci sono solo giorni fissi
1650	GESENU	1	5	Ci vorrebbe più frequenza per orari e giorni di apertura
2070	TSA	1	5	Dovrebbero essere sempre aperte, non solo in alcuni giorni
2241	TSA	1	2	Dovrebbe essere aperta almeno tutte le mattine
2703	TSA	1	5	Servirebbe un orario più lungo nel pomeriggio
2948	GESENU	1	5	Occorrerebbe maggiore flessibilità d'orario
3439	SIA	1	5	Hanno cambiato gli orari e il sabato è chiuso, per chi lavora non va bene
3900	TSA	1	5	Ci vorrebbe l'apertura tutti i pomeriggi della settimana
4599	TSA	1	5	Occorrerebbero orari più comodi per i cittadini
5261	GESENU	1	5	Ci vorrebbe un orario più lungo tutti i giorni
6099	GESENU	1	5	Per il periodo estivo ci vorrebbero più ore di apertura
6233	GESENU	1	5	Ci vorrebbe l'apertura tutti i giorni
6586	GESENU	1	5	Ci vorrebbe l'apertura tutti i giorni con orari più lunghi
8201	TSA	1	5	Occorrerebbero orari più prolungati
8352	TSA	1	5	Occorrerebbero più giorni di apertura

(cont.) I giorni e orari di apertura

Risp.	Operatore	S	I	
9131	TSA	1	5	Gli orari non sono comodi per i cittadini
9179	TSA	1	2	Occorrerebbe una maggiore apertura
9907	TSA	1	2	Dovrebbero tenerla aperta per più giorni
11500	TSA	1	3	Dovrebbero tenere aperto oltre gli orari stabiliti
11786	TSA	1	5	Occorrerebbero aperture giornaliere
14374	TSA	1	2	Dovrebbero aumentare sia i giorni che la durata dell'apertura
14552	TSA	1	2	Dovrebbero ampliare i giorni e gli orari di apertura
31513	TSA	1	5	Dovrebbero essere aperti ininterrottamente, anche senza personale
357	TSA	3	4	Sono disponibili tre giorni alla settimana
379	SIA	3	5	E' aperta anche la domenica mattina
1034	SIA	3	4	C'è l'apertura dopo le ore 18.00 per chi lavora
4494	TSA	3	2	Il servizio è disponibile anche nella mattinata della domenica
5118	GESENU	3	5	Sono aperti anche la domenica
5819	TSA	3	4	Sono aperti più pomeriggi per poter smaltire tutti i materiali ingombranti
11485	ECOCAVE	3	4	Sarebbe opportuno almeno una volta alla settimana di pomeriggio
25543	TSA	3	5	Gli orari sono molto buoni

La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche

Risp.	Operatore	S	I	
212	TSA	1	3	Una persona sola per tutto il paese è un pò poca
731	TSA	1	2	Siamo un pò distanti dal centro di raccolta
2070	TSA	1	5	Gli accessi sono difficili, bisogna salire su delle scalette per buttare gli ingombranti nei contenitori
5155	GESENU	1	3	Ci vorrebbero più contenitori
5505	TSA	1	5	A volte sono pieni, bisogna ritornare il giorno dopo
5670	GESENU	1	4	I contenitori sono sempre pieni
6589	GESENU	1	2	C'è poca disponibilità del personale
8201	TSA	1	5	Le cassetine sono piccole e con il vento la carta finisce sulla strada
8882	TSA	1	5	A volte sono un pò colmi
9262	TSA	1	5	Bisognerebbe aumentare i contenitori perchè sono sempre pieni
13433	TSA	1	2	C'è poca comodità nel mettere i rifiuti
652	TSA	3	4	Bisognerebbe dare più servizio sulla differenziazione dei materiali
1377	SIA	3	5	Vengono direttamente loro a smaltire i rifiuti ingombranti essendo fuori dal paese
1835	TSA	3	2	C'è l'operatore che aiuta a scaricare ed è pronto a dare qualsiasi informazione

(cont.) La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche

Risp.	Operatore	S	I	
5118	GESENU	3	5	La Gesenu ha messo tutti i contenitori nuovi
7590	GESENU	3	3	E' di semplice utilizzo
25543	TSA	3	4	C'è poca attesa, anche perché il personale è sempre disponibile e gli orari di apertura sono buoni

La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni

Risp.	Operatore	S	I	
1152	TSA	1	2	A volte il personale sembra non conoscere dove devono essere inseriti alcuni rifiuti
3439	SIA	1	2	Non pesano nulla e non passano la tessera della riduzione
4269	TSA	1	2	E' adeguata al tipo di lavoro ma mancano i mezzi per poter operare
5670	GESENU	1	5	La gentilezza e disponibilità del personale è scarsa
5819	TSA	1	5	Sarebbe più funzionale se fosse aperto tutti i pomeriggi
8201	TSA	1	5	Bisognerebbe rivedere sia i tempi di apertura che i contenitori
14338	TSA	1	2	Il personale dell'isola rimane indifferente verso l'attività che svolgono
24212	TSA	1	4	Dipende dal personale del momento
336	GESENU	3	2	Il personale si dimostra disponibile e qualificato
1835	TSA	3	3	Sono molto professionali
2070	TSA	3	5	Lavorano bene ma non sono supportati dalle attrezzature
2215	SIA	3	5	Ritirano anche a domicilio
11433	ECOCAVE	3	5	Il personale è esaudiente e disponibile Il personale risulta educato e preparato, non solo indica il giusto cassonetto, ma anche fisicamente aiuta a deporre
14475	TSA	3	3	i rifiuti
25543	TSA	3	5	Il personale è molto efficiente

La funzionalità del servizio offerto:rifiuti accettati/modalità di conferimento/strumento complementare al porta porta

Risp.	Operatore	S	I	
409	SIA	1	3	Dovrebbero facilitare il potenziamento di questi centri, perchè possono essere di grande aiuto
650	GESENU	1	3	Non vengono più a domicilio a prendere i materiali ingombranti
1650	GESENU	1	5	Dovrebbe essere più funzionale
2070	TSA	1	5	La raccolta nelle isole ecologiche è disordinata, è scomoda perchè sono due con servizi differenziati
3439	SIA	1	4	Non va bene per incompetenza ed orari
3635	TSA	1	3	Troppo spesso è chiuso
4141	TSA	1	2	Meglio il porta a porta, in quanto la discarica è molto lontana

(cont.) La funzionalità del servizio offerto:rifiuti accettati/modalità di conferimento/strumento complementare al porta porta

Risp.	Operatore	S	I	
4269	TSA	1	3	La bilancia della discarica non funziona
4506	GESENU	1	2	Ci vorrebbe maggiore attenzione da parte degli operatori alle persone che vanno a scaricare
6003	GESENU	1	5	Capita di non trovare il contenitore dell'indifferenziata
6138	GESENU	1	5	Non ritirano più di tre cose alla volta, solo per due volte all'anno
6740	TSA	1	4	Alcune tipologie di rifiuti non vengono accettati
14342	TSA	1	2	Non ritirano le gomme delle macchine
24212	TSA	1	2	Va bene, ma non riguardo ai rifiuti edili, come piastrelle, piatti e vasi che non si sa dove buttarli
379	SIA	3	5	Il servizio si può usufruire come meglio si crede
926	GESENU	3	5	Bisogna telefonare per la raccolta dell'ingombrante
1951	GESENU	3	5	C'è poca comodità nel raggiungere le stazioni ecologiche
2436	GESENU	3	5	Non ci sono rifiuti sparsi nel paese
2866	TSA	3	5	La gente pensa che nel riciclo si debba mettere di tutto, le persone andrebbero educate a dividere i materiali
3479	TSA	3	2	Questo servizio deve essere inquadrato in un ottica più ambientale che economica
6996	GESENU	3	5	Sono venuti a domicilio a ritirare il materiale ingombrante

Gli orari di apertura degli uffici

Risp.	Operatore	S	I	
4244	GESENU	1	5	Gli orari sono molto lunghi
4871	SIA	1	2	Dovrebbero tenere aperto anche al pomeriggio, almeno qualche volta
3686	SIA	3	5	Gli uffici sono aperti tutte le mattine
5631	GESENU	3	5	Gli orari sono molto comodi

La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico

Risp.	Operatore	S	I	
1365	SIA	3	5	Sono stati gentilissimi
3686	SIA	3	5	E' molto disponibile
4244	GESENU	3	5	Sono molto disponibili
5631	GESENU	3	5	E' buona

La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico

Risp.	Operatore	S	I	
1501	SIA	1	5	Non si riesce mai a parlare con gli impiegati al telefono
2369	SIA	1	1	Non danno risposte in maniera adeguata

(cont.) La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico

Risp.	Operatore	S	I	
				Alle domande poste per risolvere i problemi emersi dalla raccolta differenziata, il personale non ha saputo dare
12438	TSA	1	3	una risposta
827	SIA	3	4	Sono molto soddisfatta del call center
3686	SIA	3	5	E' buona
4244	GESENU	3	5	Ci sono persone preparate
5631	GESENU	3	5	Mi hanno indirizzato nel modo giusto per il problema che avevo

La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda

Risp.	Operatore	S	I	
1034	SIA	3	4	Mi hanno mandato subito il calendario della raccolta
4244	GESENU	3	5	Non ho avuto tempi di attesa

L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle richieste, attivazione per la soluzione dei problemi

Risp.	Operatore	S	I	
2092	TSA	1	5	Sono sgarbati Se si dovesse chiedere qualcosa di personale, tipo brochure e altro materiale informativo, non viene concesso
2241	TSA	1	1	nulla
5711	GESENU	1	4	Sono passati alcuni giorni prima di dare evasione
12438	TSA	1	2	Hanno incapacità nel risolvere i problemi
13037	TSA	1	5	Non rispondono mai al telefono
28093	TSA	1	5	Non sono stati in grado di risolvere il problema
97	SIA	3	5	Si sono dimostrati efficienti e gentili
3686	SIA	3	5	Dopo due giorni sono venuti a sostituire il contenitore rotto
4244	GESENU	3	5	Ho risolto il mio problema di ritiro al mio domicilio
5631	GESENU	3	5	E' ottima

Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta fornito dal suo Gestore, Lei ritiene che sia:

Risp.	Operatore	S	I	
690	TSA	1	4	Gli mancano dei contenitori
2369	SIA	1	3	Dovrebbero passare in misura più frequente
3439	SIA	1	5	C'è poca frequenza, specialmente nel periodo estivo Il servizio è continuato, ma viene interrotto nei mesi che hanno 5 settimane, quindi si salta una settimana , al
5015	GESENU	1	2	punto che si viene ad accumulare dell'immondizia

(cont.) Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta fornito dal suo Gestore, Lei ritiene che sia:

Risp.	Operatore	S	I
			Non bastano i cassonetti, risulta che con i cassonetti grossi sembra più sporco, in quanto i cassonetti sono messi
6486	GESENU	1	2 lungo le strade e deve soddisfare più case
9907	TSA	1	2 Mancano dei cassonetti, quindi si accumulano tutti i sacchi davanti alle case
11747	TSA	1	5 Sono sola e non riesco a raggiungere i cassonetti
12438	TSA	1	2 E' necessario creare l'isola ecologica promessa sin dall'inizio
24212	TSA	1	5 Dovrebbero fare la raccolta porta a porta anche dell'organico
26369	TSA	1	5 Durante la raccolta gli operatori riversano parte dei rifiuti per strada
26965	TSA	1	5 Non hanno più i sacchi per la plastica e l'umido
379	SIA	3	3 Sembra che il cliente si trovi meglio
652	TSA	3	4 I cittadini sono più responsabili e anche gli operatori della TSA sono migliorati, conoscendo bene il territorio
654	SIA	3	5 E' molto migliorato con la differenziata
1122	GESENU	3	4 Passano più frequentemente
1951	GESENU	3	3 Hanno migliorato il servizio biodegradabile
2521	TSA	3	5 Fanno più separazione dei rifiuti
2681	GESENU	3	2 Facendo la raccolta differenziata si è eliminato quell'accumulo di sacchetti Rispetto a prima, nel periodo del cassonetto, si sono risolti molti problemi sull'accumolo dei rifiuti, inoltre prima
3479	TSA	3	3 si fermavano persone lungo la strada che depositavano nel contenitore fae
4295	GESENU	3	5 La differenziata è migliore, ma bisogna vedere poi dove va a finire
5370	GESENU	3	5 Prima non c'era nulla, ora mi trovo benissimo da quando hanno fatto la raccolta porta a porta
7349	GESENU	3	5 Ha troppi contenitori, ne vorrebbe qualcuno di meno

Tavole statistiche

INDICE TAVOLE STATISTICHE

La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada	Pag. 1
La frequenza del servizio di svuotamento delle campane dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica, le lattine, collocate in strada	Pag. 1
La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata e dei cassonetti per rifiuti solidi urbani	Pag. 2
La pulizia e l'igiene dei cassonetti per rifiuti solidi urbani e delle aree circostanti	Pag. 2
La pulizia e l'igiene di campane e contenitori per raccolta differenziata e delle aree circostanti	Pag. 3
Gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada	Pag. 3
La professionalità e competenza del personale operativo	Pag. 4
La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini	Pag. 4
La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini	Pag. 6
La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini	Pag. 7
La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini	Pag. 9
La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	Pag. 10
Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO	Pag. 12
La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti	Pag. 13
La professionalità e competenza del personale operativo	Pag. 15
Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi	Pag. 16
I giorni e orari di apertura	Pag. 18
La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche	Pag. 19
La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni	Pag. 21
La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta	Pag. 22
Gli orari di apertura degli uffici	Pag. 24
La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	Pag. 25
La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico	Pag. 27
La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	Pag. 28
L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi	Pag. 29
Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta fornito dal suo Gestore, Lei ritiene che sia...	Pag. 30
Parliamo del servizio di raccolta rifiuti. Qual è la modalità di raccolta dei rifiuti che utilizza abitualmente:	Pag. 31
Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti?	Pag. 32
Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?	Pag. 35

Considerando sia il servizio di raccolta rifiuti, sia il servizio di spazzamento delle strade, ritiene che il personale sia adeguatamente presente sul territorio, visibile per il lavoro che svolge?	Pag. 36
Lei ha avuto modo di utilizzare le Stazioni Ecologiche?	Pag. 37
Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda tramite:	Pag. 38
Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace:	Pag. 39
Qual'è la sua professione?	Pag. 41
La sua età in quali delle seguenti classi si colloca?	Pag. 42
Sesso intervistato	Pag. 43

La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani in strada

	OPERATORE
	ECOCAVE
Uguale	100,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

La frequenza del servizio di svuotamento delle campane dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica, le lattine, collocate in strada

	OPERATORE
	ECOCAVE
Uguale	100,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

**La dislocazione dei
contenitori per la
raccolta differenziata e
dei cassonetti per rifiuti
solidi urbani**

	OPERATORE
	ECOCAVE
Uguale	100,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

**La pulizia e l'igiene dei
cassonetti per rifiuti
solidi urbani e delle
aree circostanti**

	OPERATORE
	ECOCAVE
Uguale	100,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

**La pulizia e l'igiene di
campane e contenitori
per raccolta
differenziata e delle
aree circostanti**

	OPERATO RE
	ECOCAVE
Uguale	50,0
Migliore	50,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

**Gli orari di raccolta dei
rifiuti solidi urbani in
strada**

	OPERATO RE
	ECOCAVE
Uguale	50,0
Migliore	50,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

**La professionalità e
competenza del
personale operativo**

	OPERATORE
	ECOCAVE
Uguale	100,0
Soddisfatti	100,0
Altri clienti	100,0
Totale	100,0
Rispondenti	2

La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	6,7	8,1		6,6	6,7
Uguale	74,8	72,3	72,2	79,7	72,4
Migliore	18,5	19,6	27,8	13,7	20,9
Insoddisfatti	6,7	8,1		6,6	6,7
Soddisfatti	93,3	91,9	100,0	93,4	93,3
Altri clienti	97,2	95,8	100,0	99,3	96,0
Gravemente Insoddisfatti	2,8	4,2		,7	4,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	777	242	18	147	370

La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	8,0	9,6	7,6	6,0	7,4	1,6
Uguale	72,9	65,7	67,7	79,7	79,2	82,0
Migliore	19,0	24,8	24,7	14,3	13,5	16,4
Insoddisfatti	8,0	9,6	7,6	6,0	7,4	1,6
Soddisfatti	92,0	90,4	92,4	94,0	92,6	98,4
Altri clienti	92,0	94,2	97,0	98,7	97,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti	8,0	5,8	3,0	1,3	3,0	
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	25	109	167	197	181	89

La frequenza della raccolta della CARTA presso le abitazioni e condomini

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	8,5	9,5	5,2	7,6	6,3
Uguale	66,9	78,0	77,8	75,7	74,4
Migliore	24,6	12,5	17,0	16,7	19,4
Insoddisfatti	8,5	9,5	5,2	7,6	6,3
Soddisfatti	91,5	90,5	94,8	92,4	93,7
Altri clienti	95,8	96,2	98,0	97,4	97,1
Gravemente Insoddisfatti	4,2	3,8	2,0	2,6	2,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	208	73	492	253	524

La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	8,6	9,4		12,5	6,1
Uguale	74,2	67,4	66,7	76,6	75,7
Migliore	17,2	23,2	33,3	10,9	18,2
Insoddisfatti	8,6	9,4		12,5	6,1
Soddisfatti	91,4	90,6	100,0	87,5	93,9
Altri clienti	96,1	95,3	100,0	96,1	96,2
Gravemente Insoddisfatti	3,9	4,7		3,9	3,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	779	242	18	148	371

La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	20,9	13,1	10,7	6,7	6,6	4,0
Uguale	61,1	66,8	68,3	78,5	77,9	81,3
Migliore	18,0	20,1	21,0	14,8	15,6	14,6
Insoddisfatti	20,9	13,1	10,7	6,7	6,6	4,0
Soddisfatti	79,1	86,9	89,3	93,3	93,4	96,0
Altri clienti	87,3	92,5	93,1	99,8	97,7	98,1
Gravemente Insoddisfatti	12,7	7,5	6,9	,2	2,3	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	27	109	168	194	181	91

La frequenza della raccolta della PLASTICA presso le abitazioni e condomini

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	10,3	16,9	6,3	10,6	7,7
Uguale	69,5	74,9	76,3	75,1	73,8
Migliore	20,2	8,1	17,4	14,3	18,5
Insoddisfatti	10,3	16,9	6,3	10,6	7,7
Soddisfatti	89,7	83,1	93,7	89,4	92,3
Altri clienti	95,0	91,4	97,4	96,4	96,0
Gravemente Insoddisfatti	5,0	8,6	2,6	3,6	4,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	208	75	492	254	525

La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	9,5	14,4		9,6	8,1
Uguale	73,1	68,8	61,5	76,8	73,1
Migliore	17,3	16,8	38,5	13,6	18,8
Insoddisfatti	9,5	14,4		9,6	8,1
Soddisfatti	90,5	85,6	100,0	90,4	91,9
Altri clienti	93,3	91,7	100,0	91,3	94,8
Gravemente Insoddisfatti	6,7	8,3		8,7	5,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	708	224	13	120	351

La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	6,2	13,6	12,8	10,3	7,4	2,0
Uguale	75,1	63,6	69,9	74,0	79,7	77,5
Migliore	18,7	22,8	17,3	15,7	12,9	20,4
Insoddisfatti	6,2	13,6	12,8	10,3	7,4	2,0
Soddisfatti	93,8	86,4	87,2	89,7	92,6	98,0
Altri clienti	100,0	92,5	90,8	91,5	94,8	98,0
Gravemente Insoddisfatti		7,5	9,2	8,5	5,2	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	26	104	154	174	158	83

La frequenza della raccolta dell'ORGANICO presso le abitazioni e condomini

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	12,9	10,2	7,9	6,3	11,0
Uguale	66,4	79,3	75,0	77,2	71,3
Migliore	20,7	10,5	17,1	16,5	17,7
Insoddisfatti	12,9	10,2	7,9	6,3	11,0
Soddisfatti	87,1	89,8	92,1	93,7	89,0
Altri clienti	91,6	95,6	93,7	96,4	91,9
Gravemente Insoddisfatti	8,4	4,4	6,3	3,6	8,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	192	69	443	228	480

La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	7,0	11,5		7,8	5,3
Uguale	76,3	69,6	66,7	83,9	74,2
Migliore	16,7	18,9	33,3	8,3	20,5
Insoddisfatti	7,0	11,5		7,8	5,3
Soddisfatti	93,0	88,5	100,0	92,2	94,7
Altri clienti	97,2	93,9	100,0	97,1	98,3
Gravemente Insoddisfatti	2,8	6,1		2,9	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	782	239	18	144	381

La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior		11,4	9,5	4,6	4,8	7,8
Uguale	81,3	70,7	73,5	77,7	79,3	78,6
Migliore	18,7	17,9	17,0	17,7	15,8	13,6
Insoddisfatti		11,4	9,5	4,6	4,8	7,8
Soddisfatti	100,0	88,6	90,5	95,4	95,2	92,2
Altri clienti	100,0	94,6	95,6	99,1	99,1	94,6
Gravemente Insoddisfatti		5,4	4,4	,9	,9	5,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	27	110	170	200	172	94

La frequenza della raccolta dei rifiuti NON DIFFERENZIATI presso le abitazioni e condomini

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	7,8	9,6	5,7	9,9	5,7
Uguale	73,6	79,1	77,5	75,3	76,7
Migliore	18,6	11,3	16,8	14,9	17,6
Insoddisfatti	7,8	9,6	5,7	9,9	5,7
Soddisfatti	92,2	90,4	94,3	90,1	94,3
Altri clienti	97,8	93,9	97,5	96,0	97,7
Gravemente Insoddisfatti	2,2	6,1	2,5	4,0	2,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	216	75	487	257	525

La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	6,4	6,1	13,3	3,8	7,9
Uguale	74,0	70,0	53,3	80,5	72,3
Migliore	19,6	23,9	33,3	15,8	19,9
Insoddisfatti	6,4	6,1	13,3	3,8	7,9
Soddisfatti	93,6	93,9	86,7	96,2	92,1
Altri clienti	96,5	97,2	100,0	97,0	95,7
Gravemente Insoddisfatti	3,5	2,8		3,0	4,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	797	246	15	147	389

La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	15,7	10,6	4,4	8,3	2,5	5,9
Uguale	71,9	65,5	67,2	76,4	82,8	76,3
Migliore	12,3	23,9	28,4	15,4	14,6	17,8
Insoddisfatti	15,7	10,6	4,4	8,3	2,5	5,9
Soddisfatti	84,3	89,4	95,6	91,7	97,5	94,1
Altri clienti	96,4	93,8	97,3	94,9	99,6	95,6
Gravemente Insoddisfatti	3,6	6,2	2,7	5,1	,4	4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	29	112	174	199	179	95

La praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	6,8	11,8	5,4	4,7	7,1
Uguale	67,9	73,9	76,7	75,8	73,2
Migliore	25,3	14,3	17,9	19,5	19,7
Insoddisfatti	6,8	11,8	5,4	4,7	7,1
Soddisfatti	93,2	88,2	94,6	95,3	92,9
Altri clienti	96,1	91,8	97,4	97,5	96,0
Gravemente Insoddisfatti	3,9	8,2	2,6	2,5	4,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	217	76	500	260	537

Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	9,4	12,4	5,9	9,6	8,3
Uguale	74,2	72,5	70,6	80,8	70,7
Migliore	16,5	15,1	23,5	9,5	21,0
Insoddisfatti	9,4	12,4	5,9	9,6	8,3
Soddisfatti	90,6	87,6	94,1	90,4	91,7
Altri clienti	93,6	93,2	94,1	91,7	94,9
Gravemente Insoddisfatti	6,4	6,8	5,9	8,3	5,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	769	244	17	133	375

Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior		8,4	13,9	11,8	6,2	7,2
Uguale	75,8	71,9	69,9	71,9	81,0	74,8
Migliore	24,2	19,7	16,2	16,2	12,8	18,0
Insoddisfatti		8,4	13,9	11,8	6,2	7,2
Soddisfatti	100,0	91,6	86,1	88,2	93,8	92,8
Altri clienti	100,0	95,2	89,0	92,1	97,1	93,4
Gravemente Insoddisfatti		4,8	11,0	7,9	2,9	6,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	29	113	165	187	174	92

Il posizionamento, la dislocazione dei contenitori dell'ORGANICO

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	10,4	10,9	8,8	4,5	11,6
Uguale	68,6	79,2	75,6	78,5	72,2
Migliore	21,0	9,9	15,6	17,0	16,2
Insoddisfatti	10,4	10,9	8,8	4,5	11,6
Soddisfatti	89,6	89,1	91,2	95,5	88,4
Altri clienti	92,8	90,3	94,3	98,7	91,2
Gravemente Insoddisfatti	7,2	9,7	5,7	1,3	8,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	205	74	486	247	522

La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	7,7	10,2		6,8	7,9
Uguale	72,7	68,5	66,7	81,3	68,6
Migliore	19,6	21,3	33,3	11,9	23,5
Insoddisfatti	7,7	10,2		6,8	7,9
Soddisfatti	92,3	89,8	100,0	93,2	92,1
Altri clienti	95,6	95,3	100,0	96,1	95,1
Gravemente Insoddisfatti	4,4	4,7		3,9	4,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	787	244	18	147	378

La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	13,2	14,3	14,9	3,9	1,9	3,1
Uguale	58,0	65,1	64,4	76,0	80,7	80,8
Migliore	28,7	20,5	20,7	20,1	17,3	16,2
Insoddisfatti	13,2	14,3	14,9	3,9	1,9	3,1
Soddisfatti	86,8	85,7	85,1	96,1	98,1	96,9
Altri clienti	86,8	91,8	91,8	97,9	99,2	98,5
Gravemente Insoddisfatti	13,2	8,2	8,2	2,1	,8	1,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	29	113	170	199	176	92

La chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	14,6	14,6	3,4	9,4	6,9
Uguale	64,2	71,2	76,8	71,5	73,3
Migliore	21,2	14,3	19,8	19,1	19,8
Insoddisfatti	14,6	14,6	3,4	9,4	6,9
Soddisfatti	85,4	85,4	96,6	90,6	93,1
Altri clienti	91,8	90,3	98,1	93,9	96,4
Gravemente Insoddisfatti	8,2	9,7	1,9	6,1	3,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	221	74	488	258	529

La professionalità e competenza del personale operativo

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	2,2	1,5		1,5	3,0
Uguale	79,7	79,2	62,5	88,6	74,7
Migliore	18,1	19,3	37,5	9,9	22,3
Insoddisfatti	2,2	1,5		1,5	3,0
Soddisfatti	97,8	98,5	100,0	98,5	97,0
Altri clienti	99,0	98,9	100,0	99,2	98,7
Gravemente Insoddisfatti	1,0	1,1		,8	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	729	215	16	138	360

La professionalità e competenza del personale operativo

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	3,8	3,6	3,6	1,8	,7	,9
Uguale	90,5	73,3	76,4	79,9	82,4	86,1
Migliore	5,7	23,1	20,1	18,3	16,9	13,0
Insoddisfatti	3,8	3,6	3,6	1,8	,7	,9
Soddisfatti	96,2	96,4	96,4	98,2	99,3	99,1
Altri clienti	96,2	99,2	98,2	99,1	99,3	100,0
Gravemente Insoddisfatti	3,8	,8	1,8	,9	,7	
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	28	107	156	180	159	90

La professionalità e competenza del personale operativo

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	3,9	3,9	1,2	2,2	2,1
Uguale	74,3	76,3	82,6	76,3	81,4
Migliore	21,8	19,9	16,2	21,5	16,5
Insoddisfatti	3,9	3,9	1,2	2,2	2,1
Soddisfatti	96,1	96,1	98,8	97,8	97,9
Altri clienti	99,4	97,3	99,0	99,2	98,9
Gravemente Insoddisfatti	,6	2,7	1,0	,8	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	195	68	462	243	486

Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	28,3	28,2	10,0	30,6	28,5
Uguale	59,2	60,3	65,0	64,8	54,6
Migliore	12,5	11,5	25,0	4,6	17,0
Insoddisfatti	28,3	28,2	10,0	30,6	28,5
Soddisfatti	71,7	71,8	90,0	69,4	71,5
Altri clienti	82,2	84,6	95,0	79,7	81,7
Gravemente Insoddisfatti	17,8	15,4	5,0	20,3	18,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	649	208	20	113	308

Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	19,3	31,4	25,7	31,6	30,7	18,8
Uguale	70,5	51,6	62,5	56,9	58,4	68,2
Migliore	10,2	17,0	11,8	11,5	10,9	13,0
Insoddisfatti	19,3	31,4	25,7	31,6	30,7	18,8
Soddisfatti	80,7	68,6	74,3	68,4	69,3	81,2
Altri clienti	93,9	80,2	83,4	79,1	82,3	86,2
Gravemente Insoddisfatti	6,1	19,8	16,6	20,9	17,7	13,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	24	101	150	162	134	70

Il servizio di pulizia di strade e marciapiedi

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	24,5	26,2	30,0	23,4	30,5
Uguale	61,1	60,1	58,6	63,4	57,2
Migliore	14,4	13,7	11,5	13,2	12,3
Insoddisfatti	24,5	26,2	30,0	23,4	30,5
Soddisfatti	75,5	73,8	70,0	76,6	69,5
Altri clienti	84,5	82,9	80,9	86,6	80,2
Gravemente Insoddisfatti	15,5	17,1	19,1	13,4	19,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	184	65	396	211	438

I giorni e orari di apertura

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	11,8	11,0		7,4	14,4
Uguale	78,6	77,8	75,0	82,9	77,7
Migliore	9,6	11,2	25,0	9,7	8,0
Insoddisfatti	11,8	11,0		7,4	14,4
Soddisfatti	88,2	89,0	100,0	92,6	85,6
Altri clienti	93,5	92,1	100,0	92,6	93,7
Gravemente Insoddisfatti	6,5	7,9		7,4	6,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	495	132	16	56	291

I giorni e orari di apertura

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	5,4	14,2	19,9	9,2	7,0	5,3
Uguale	94,6	73,2	70,7	76,8	84,2	94,7
Migliore		12,6	9,4	14,0	8,8	
Insoddisfatti	5,4	14,2	19,9	9,2	7,0	5,3
Soddisfatti	94,6	85,8	80,1	90,8	93,0	94,7
Altri clienti	94,6	90,8	86,8	98,1	96,4	94,7
Gravemente Insoddisfatti	5,4	9,2	13,2	1,9	3,6	5,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	19	72	121	129	111	40

I giorni e orari di apertura

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	16,0	19,6	7,7	11,7	11,8
Uguale	70,4	67,6	85,1	77,4	79,4
Migliore	13,6	12,8	7,2	10,9	8,9
Insoddisfatti	16,0	19,6	7,7	11,7	11,8
Soddisfatti	84,0	80,4	92,3	88,3	88,2
Altri clienti	88,7	90,0	96,5	93,5	93,5
Gravemente Insoddisfatti	11,3	10,0	3,5	6,5	6,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	147	60	286	194	301

La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	5,1	6,0		2,4	6,1
Uguale	79,6	80,8	73,3	87,6	77,0
Migliore	15,3	13,2	26,7	10,0	16,9
Insoddisfatti	5,1	6,0		2,4	6,1
Soddisfatti	94,9	94,0	100,0	97,6	93,9
Altri clienti	97,2	97,4	100,0	100,0	95,9
Gravemente Insoddisfatti	2,8	2,6			4,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	490	136	15	56	283

La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	5,7	4,4	6,9	6,4	2,5	
Uguale	88,7	69,2	76,1	83,5	80,1	91,0
Migliore	5,7	26,3	17,0	10,1	17,5	9,0
Insoddisfatti	5,7	4,4	6,9	6,4	2,5	
Soddisfatti	94,3	95,6	93,1	93,6	97,5	100,0
Altri clienti	94,3	97,4	98,2	95,4	97,5	100,0
Gravemente Insoddisfatti	5,7	2,6	1,8	4,6	2,5	
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	18	71	119	131	108	40

La praticità e facilità d'uso dei contenitori presenti nelle stazioni ecologiche

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	8,2	4,3	3,3	4,9	5,1
Uguale	68,3	77,9	85,7	77,6	81,0
Migliore	23,5	17,8	11,0	17,5	13,9
Insoddisfatti	8,2	4,3	3,3	4,9	5,1
Soddisfatti	91,8	95,7	96,7	95,1	94,9
Altri clienti	96,7	97,1	97,4	96,9	97,3
Gravemente Insoddisfatti	3,3	2,9	2,6	3,1	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	145	59	284	195	295

La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	3,7	4,0		2,0	4,5
Uguale	83,0	79,4	68,8	84,2	84,8
Migliore	13,3	16,6	31,3	13,8	10,6
Insoddisfatti	3,7	4,0		2,0	4,5
Soddisfatti	96,3	96,0	100,0	98,0	95,5
Altri clienti	98,0	96,0	100,0	100,0	97,7
Gravemente Insoddisfatti	2,0	4,0			2,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	493	135	16	56	286

La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior		5,4	7,9	3,8		
Uguale	97,8	80,1	77,2	83,2	84,5	92,8
Migliore	2,2	14,5	15,0	13,0	15,5	7,2
Insoddisfatti		5,4	7,9	3,8		
Soddisfatti	100,0	94,6	92,1	96,2	100,0	100,0
Altri clienti	100,0	97,1	94,4	99,0	100,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti		2,9	5,6	1,0		
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	19	75	118	132	104	42

La professionalità e competenza del personale addetto alle stazioni

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	5,8	6,0	2,2	2,4	4,5
Uguale	78,8	75,8	86,6	81,8	83,8
Migliore	15,5	18,2	11,2	15,8	11,7
Insoddisfatti	5,8	6,0	2,2	2,4	4,5
Soddisfatti	94,2	94,0	97,8	97,6	95,5
Altri clienti	94,6	98,6	99,5	100,0	96,7
Gravemente Insoddisfatti	5,4	1,4	,5		3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	150	62	279	192	301

La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	4,2	5,9		3,8	4,1
Uguale	82,1	76,9	75,0	81,4	84,5
Migliore	13,7	17,2	25,0	14,8	11,4
Insoddisfatti	4,2	5,9		3,8	4,1
Soddisfatti	95,8	94,1	100,0	96,2	95,9
Altri clienti	98,4	96,6	100,0	98,1	99,0
Gravemente Insoddisfatti	1,6	3,4		1,9	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	507	144	16	59	288

La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior		10,0	4,6	2,8	4,3	
Uguale	100,0	77,3	80,5	81,8	81,5	88,0
Migliore		12,7	14,9	15,4	14,2	12,0
Insoddisfatti		10,0	4,6	2,8	4,3	
Soddisfatti	100,0	90,0	95,4	97,2	95,7	100,0
Altri clienti	100,0	95,0	97,8	99,4	99,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti		5,0	2,2	,6	1,0	
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	19	75	126	128	115	41

La funzionalità del servizio offerto in termini di rifiuti accettati, modalità di conferimento e come strumento complementare alla raccolta porta a porta

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	3,9	7,3	3,7	3,3	4,7
Uguale	81,6	77,1	83,2	79,4	83,7
Migliore	14,4	15,6	13,1	17,3	11,6
Insoddisfatti	3,9	7,3	3,7	3,3	4,7
Soddisfatti	96,1	92,7	96,3	96,7	95,3
Altri clienti	97,7	96,0	99,3	97,9	98,7
Gravemente Insoddisfatti	2,3	4,0	,7	2,1	1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	152	62	291	193	314

Gli orari di apertura degli uffici

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	6,4	8,2		3,2	9,0
Uguale	88,8	83,6	100,0	88,2	91,0
Migliore	4,8	8,3		8,6	
Insoddisfatti	6,4	8,2		3,2	9,0
Soddisfatti	93,6	91,8	100,0	96,8	91,0
Altri clienti	97,4	95,9	100,0	100,0	95,5
Gravemente Insoddisfatti	2,6	4,1			4,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	79	23	1	22	33

Gli orari di apertura degli uffici

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior		16,7		6,2		
Uguale	100,0	75,5	89,0	91,5	100,0	100,0
Migliore		7,8	11,0	2,3		
Insoddisfatti		16,7		6,2		
Soddisfatti	100,0	83,3	100,0	93,8	100,0	100,0
Altri clienti	100,0	97,4	100,0	93,8	100,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti		2,6		6,2		
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	4	22	17	22	10	3

Gli orari di apertura degli uffici

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	6,7		7,2	4,4	7,9
Uguale	84,8	100,0	90,2	93,9	85,0
Migliore	8,5		2,7	1,7	7,1
Insoddisfatti	6,7		7,2	4,4	7,9
Soddisfatti	93,3	100,0	92,8	95,6	92,1
Altri clienti	98,2	100,0	96,4	95,6	98,8
Gravemente Insoddisfatti	1,8		3,6	4,4	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	31	6	41	36	43

La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	5,1			7,9	5,4
Uguale	71,5	67,2	100,0	78,0	67,1
Migliore	23,4	32,8		14,1	27,5
Insoddisfatti	5,1			7,9	5,4
Soddisfatti	94,9	100,0	100,0	92,1	94,6
Altri clienti	94,9	100,0	100,0	92,1	94,6
Gravemente Insoddisfatti	5,1			7,9	5,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	88	29	1	21	37

La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	41,8	12,5	5,0			
Uguale	58,2	61,0	69,1	91,1	40,7	80,9
Migliore		26,5	25,9	8,9	59,3	19,1
Insoddisfatti	41,8	12,5	5,0			
Soddisfatti	58,2	87,5	95,0	100,0	100,0	100,0
Altri clienti	58,2	87,5	95,0	100,0	100,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti	41,8	12,5	5,0			
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	2	20	24	27	10	5

La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	7,9	14,4	2,7		7,8
Uguale	71,1	77,7	70,3	77,4	68,5
Migliore	21,0	7,9	27,0	22,6	23,8
Insoddisfatti	7,9	14,4	2,7		7,8
Soddisfatti	92,1	85,6	97,3	100,0	92,2
Altri clienti	92,1	85,6	97,3	100,0	92,2
Gravemente Insoddisfatti	7,9	14,4	2,7		7,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	31	7	49	31	57

La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Peggior	11,1			12,5	15,7
Uguale	72,7	76,7	100,0	73,4	69,1
Migliore	16,2	23,3		14,1	15,2
Insoddisfatti	11,1			12,5	15,7
Soddisfatti	88,9	100,0	100,0	87,5	84,3
Altri clienti	94,3	100,0	100,0	92,1	93,3
Gravemente Insoddisfatti	5,7			7,9	6,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	86	29	1	21	35

La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	58,9	13,5	11,0	9,1		
Uguale	41,1	63,9	73,8	81,7	60,8	100,0
Migliore		22,6	15,1	9,2	39,2	
Insoddisfatti	58,9	13,5	11,0	9,1		
Soddisfatti	41,1	86,5	89,0	90,9	100,0	100,0
Altri clienti	70,5	91,7	89,0	100,0	100,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti	29,5	8,3	11,0			
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	3	19	24	26	10	4

La professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	15,4		7,3		17,3
Uguale	68,7	90,8	75,2	86,1	65,2
Migliore	15,9	9,2	17,5	13,9	17,5
Insoddisfatti	15,4		7,3		17,3
Soddisfatti	84,6	100,0	92,7	100,0	82,7
Altri clienti	87,9	100,0	97,2	100,0	91,2
Gravemente Insoddisfatti	12,1		2,8		8,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	31	6	48	32	54

La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda

	Totale	OPERATORE			CLASSI D'ETA'					
		GESENU	SIA	TSA	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	2,8		6,5				13,1			
Uguale	74,8	65,7	77,9	73,8	100,0	81,0	68,8	85,8	49,8	100,0
Migliore	22,4	34,3	15,6	26,2		19,0	18,2	14,2	50,2	
Insoddisfatti	2,8		6,5				13,1			
Soddisfatti	97,2	100,0	93,5	100,0	100,0	100,0	86,9	100,0	100,0	100,0
Altri clienti	97,2	100,0	93,5	100,0	100,0	100,0	86,9	100,0	100,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti	2,8		6,5				13,1			
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	34	6	11	17	1	7	9	9	6	2

La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	10,1				4,2
Uguale	78,6	82,4	72,3	73,5	75,4
Migliore	11,3	17,6	27,7	26,5	20,4
Insoddisfatti	10,1				4,2
Soddisfatti	89,9	100,0	100,0	100,0	95,8
Altri clienti	89,9	100,0	100,0	100,0	95,8
Gravemente Insoddisfatti	10,1				4,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	11	4	19	11	23

L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi

	Totale	OPERATORE			CLASSI D'ETA'					
		GESENU	SIA	TSA	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	15,2	7,7	7,9	25,5	58,9	25,6	17,9	7,4		
Uguale	67,2	69,2	80,9	53,2	41,1	62,9	56,9	79,3	61,4	100,0
Migliore	17,6	23,1	11,2	21,3		11,6	25,2	13,3	38,6	
Insoddisfatti	15,2	7,7	7,9	25,5	58,9	25,6	17,9	7,4		
Soddisfatti	84,8	92,3	92,1	74,5	41,1	74,4	82,1	92,6	100,0	100,0
Altri clienti	89,0	92,3	92,1	84,5	70,5	79,6	88,4	92,6	100,0	100,0
Gravemente Insoddisfatti	11,0	7,7	7,9	15,5	29,5	20,4	11,6	7,4		
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	78	25	21	32	3	19	22	21	9	4

L'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle sue richieste, di attivazione per la soluzione dei problemi

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	22,5	20,3	10,7	9,7	18,1
Uguale	63,6	79,7	66,6	68,5	66,5
Migliore	13,9		22,6	21,8	15,3
Insoddisfatti	22,5	20,3	10,7	9,7	18,1
Soddisfatti	77,5	79,7	89,3	90,3	81,9
Altri clienti	80,9	100,0	91,9	90,3	88,3
Gravemente Insoddisfatti	19,1		8,1	9,7	11,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	28	7	42	28	50

Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta fornito dal suo Gestore, Lei ritiene che sia...

	Totale	OPERATORE				CLASSI D'ETA'					
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Peggior	4,4	3,3	5,6	4,6	4,6	5,4	6,8	4,6	3,5	3,0	5,9
Uguale	69,7	67,8	55,6	73,4	69,0	77,1	58,9	68,2	66,0	77,1	76,5
Migliore	25,9	28,8	38,9	22,0	26,5	17,5	34,4	27,2	30,5	19,9	17,6
Insoddisfatti	4,4	3,3	5,6	4,6	4,6	5,4	6,8	4,6	3,5	3,0	5,9
Soddisfatti	95,6	96,7	94,4	95,4	95,4	94,6	93,2	95,4	96,5	97,0	94,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	802	248	18	142	394	29	112	173	202	182	95

Considerando complessivamente il servizio di raccolta porta a porta fornito dal suo Gestore, Lei ritiene che sia...

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Peggior	6,9	5,9	2,8	5,3	3,9
Uguale	58,3	72,4	74,5	69,3	69,9
Migliore	34,8	21,7	22,7	25,3	26,2
Insoddisfatti	6,9	5,9	2,8	5,3	3,9
Soddisfatti	93,1	94,1	97,2	94,7	96,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	217	76	505	260	542

Parliamo del servizio di raccolta rifiuti. Qual è la modalità di raccolta dei rifiuti che utilizza abitualmente:

	Totale	OPERATORE	CLASSI D'ETA'				PROFESSIONE		
		ECOCAVE	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.
Contenitori in strada	10,0	10,0			28,6				14,3
Sistema porta a porta/condominiale	90,0	90,0	100,0	100,0	71,4	100,0	100,0	100,0	85,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	20	20	6	6	7	1	5	1	14

Parliamo del servizio di raccolta rifiuti. Qual è la modalità di raccolta dei rifiuti che utilizza abitualmente:

	SESSO	
	Uomo	Donna
Contenitori in strada	14,3	7,7
Sistema porta a porta/condominiale	85,7	92,3
Totale	100,0	100,0
Rispondenti	7	13

Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti?

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Il mancato rispetto delle regole	15,1	14,6	11,8	13,2	16,9
Molte persone hanno difficoltà a separare correttamente i rifiuti	35,7	34,7	41,2	33,7	37,2
I contenitori dei rifiuti occupano troppo spazio	6,7	9,7	17,6	3,6	7,0
I contenitori collocati fuori delle case danno una brutta immagine	10,9	12,3	5,9	11,4	10,3
I contenitori dell'organico vengono utilizzati impropriamente, anche per altri tipi di rifiuto	22,8	23,2	29,4	21,5	23,2
Il costo del servizio è eccessivo rispetto alla qualità	46,9	43,6	47,1	51,4	45,1
Aumentare la frequenza del ritiro	1,4	2,2		2,0	,8
Aumentare il numero di contenitori dell'organico	,8	1,6	5,9		,8
Maggiore informazione	1,0	,4	5,9	1,1	,8
Nessun problema/va bene così	6,2	6,7		6,6	6,1
Altro (specificare)	2,1	,4		1,6	3,2
Totale	149,8	149,4	164,7	146,2	151,4
Rispondenti	772	237	17	141	377

Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti?

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Il mancato rispetto delle regole	19,0	12,5	19,8	13,3	16,5	9,4
Molte persone hanno difficoltà a separare correttamente i rifiuti	36,7	35,8	36,7	33,7	37,0	36,4
I contenitori dei rifiuti occupano troppo spazio	16,9	7,9	5,6	6,9	5,6	5,0
I contenitori collocati fuori delle case danno una brutta immagine	4,0	13,2	13,5	11,2	8,1	9,1
I contenitori dell'organico vengono utilizzati impropriamente, anche per altri tipi di rifiuto	25,4	26,1	25,4	21,1	24,0	15,9
Il costo del servizio è eccessivo rispetto alla qualità	50,9	34,1	44,9	52,8	47,7	48,5
Aumentare la frequenza del ritiro		3,4	3,1	,6	,6	
Aumentare il numero di contenitori dell'organico		,8	1,0	1,3	,5	,6
Maggiore informazione		3,5	1,5	,7		
Nessun problema/va bene così	7,4	3,2	4,1	7,1	8,1	7,9
Altro (specificare)	3,6	4,6	1,3	,8	2,3	2,9
Totale	164,0	145,2	157,0	149,6	150,4	135,8
Rispondenti	29	108	167	196	169	94

Secondo lei, quali sono i principali problemi dell'attuale gestione dei rifiuti?

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Il mancato rispetto delle regole	14,1	17,1	15,2	12,2	16,4
Molte persone hanno difficoltà a separare correttamente i rifiuti	31,2	34,7	37,6	30,5	38,1
I contenitori dei rifiuti occupano troppo spazio	5,0	8,5	6,7	5,7	7,2
I contenitori collocati fuori delle case danno una brutta immagine	11,2	16,3	10,0	8,0	12,2
I contenitori dell'organico vengono utilizzati impropriamente, anche per altri tipi di rifiuto	26,3	30,2	20,2	21,0	23,7
Il costo del servizio è eccessivo rispetto alla qualità	45,4	52,2	46,7	44,4	48,1
Aumentare la frequenza del ritiro	3,9	2,4	,2	2,7	,8
Aumentare il numero di contenitori dell'organico	1,7		,6	,9	,8
Maggiore informazione	3,1		,2	1,3	,8
Nessun problema/va bene così	6,3	1,9	6,8	8,3	5,2
Altro (specificare)	3,1	3,7	1,4	2,4	2,0
Totale	151,3	167,0	145,5	137,5	155,3
Rispondenti	213	72	483	247	525

Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Orari di spazzamento delle strade	6,5	3,1	12,5	9,7	5,1
Frequenza del servizio di spazzamento	60,1	60,2	50,0	66,5	56,6
Attenzione e cura nello svolgimento del lavoro (cioè maggiore professionalità e competenza del personale operativo)	42,0	41,3	50,0	35,7	45,8
Non passano mai a pulire le strade e i marciapiedi	2,6	6,1		2,4	1,6
Altro (specificare)	4,6	5,6		1,9	6,3
Totale	115,7	116,4	112,5	116,2	115,4
Rispondenti	322	103	8	60	151

Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Orari di spazzamento delle strade	13,2	2,8	8,5	3,7	7,9	3,5
Frequenza del servizio di spazzamento	65,1	55,3	52,8	57,0	75,0	66,1
Attenzione e cura nello svolgimento del lavoro (cioè maggiore professionalità e competenza del personale operativo)	13,7	47,5	50,2	40,1	38,7	34,5
Non passano mai a pulire le strade e i marciapiedi		5,8	1,7	2,8	1,6	2,8
Altro (specificare)	8,0	3,2	5,1	8,2		4,9
Totale	100,0	114,5	118,3	111,8	123,2	111,8
Rispondenti	13	54	87	79	60	25

Secondo Lei quali aspetti del servizio di pulizia di strade e marciapiedi dovrebbero essere migliorati?

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Orari di spazzamento delle strade	5,6	10,7	6,1	11,0	4,5
Frequenza del servizio di spazzamento	53,9	41,9	66,7	61,7	59,4
Attenzione e cura nello svolgimento del lavoro (cioè maggiore professionalità e competenza del personale operativo)	45,0	58,4	36,0	27,6	48,3
Non passano mai a pulire le strade e i marciapiedi	3,1	1,2	2,7	5,2	1,5
Altro (specificare)	9,0	4,4	2,5	5,2	4,3
Totale	116,5	116,6	114,0	110,6	118,0
Rispondenti	102	33	184	100	222

Considerando sia il servizio di raccolta rifiuti, sia il servizio di spazzamento delle strade, ritiene che il personale sia adeguatamente presente sul territorio, visibile per il lavoro che svolge?

	Totale	OPERATORE				CLASSI D'ETA'					
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Si	58,2	55,9	90,0	51,2	61,6	66,9	61,7	60,3	56,4	53,3	60,3
No	15,3	20,4		20,3	11,0	7,7	12,1	17,0	18,8	14,3	12,2
Non saprei	26,5	23,7	10,0	28,5	27,4	25,4	26,3	22,7	24,8	32,4	27,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	820	250	20	150	400	30	116	174	208	186	97

Considerando sia il servizio di raccolta rifiuti, sia il servizio di spazzamento delle strade, ritiene che il personale sia adeguatamente presente sul territorio, visibile per il lavoro che svolge?

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Si	60,3	54,4	57,9	66,8	54,2
No	13,5	20,0	15,6	10,9	17,3
Non saprei	26,2	25,6	26,5	22,2	28,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	224	76	516	267	553

Lei ha avuto modo di utilizzare le Stazioni Ecologiche?

	Totale	OPERATORE				CLASSI D'ETA'					
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
Si	61,1	60,0	80,0	39,1	75,2	65,6	61,4	69,5	63,4	59,3	44,1
No	38,9	40,0	20,0	60,9	24,8	34,4	38,6	30,5	36,6	40,7	55,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	820	250	20	150	400	30	116	174	208	186	97

Lei ha avuto modo di utilizzare le Stazioni Ecologiche?

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Si	64,4	77,9	57,3	71,8	56,1
No	35,6	22,1	42,7	28,2	43,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	224	76	516	267	553

Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda tramite:

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
visita presso gli sportelli/uffici	1,4	1,3	5,0		2,0
Numero Verde/Call center	4,0			5,8	4,6
Filo diretto	,4	2,2			
contatto telefonico con gli uffici	5,2	8,4		6,0	3,8
visita presso il suo domicilio dei comunicatori/agenti dell'azienda	1,7	2,9		2,9	,4
tramite lettera/fax	1,6	2,2		,9	2,0
inviando mail	,1	,4			
Nessuno di questi	86,2	83,8	95,0	84,8	87,4
Totale	100,5	101,3	100,0	100,4	100,3
Rispondenti	820	250	20	150	400

Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda tramite:

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
visita presso gli sportelli/uffici		1,9	,9	3,0		1,2
Numero Verde/Call center	3,5	4,3	3,7	4,9	4,2	2,5
Filo diretto		1,5	,6	,3		
contatto telefonico con gli uffici	8,4	9,5	6,9	5,2	1,6	3,4
visita presso il suo domicilio dei comunicatori/agenti dell'azienda	1,7	5,6	1,8	1,1		1,4
tramite lettera/fax	5,2	2,8	1,7	,6	1,3	1,4
inviando mail				,3		
Nessuno di questi	82,9	74,5	85,1	85,1	92,9	91,7
Totale	101,7	100,0	100,6	100,5	100,0	101,7
Rispondenti	30	116	174	208	186	97

Nel corso degli ultimi 12 mesi le è capitato di contattare o essere contatto dall'azienda tramite:

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
visita presso gli sportelli/uffici	1,6		1,5	1,6	1,2
Numero Verde/Call center	3,4	2,7	4,5	4,1	4,0
Filo diretto	1,0	,6	,1	,6	,3
contatto telefonico con gli uffici	7,5	5,2	4,0	5,7	5,0
visita presso il suo domicilio dei comunicatori/agenti dell'azienda	3,7	3,2	,6	3,1	1,0
tramite lettera/fax	2,4		1,5	2,1	1,4
inviando mail			,1	,2	
Nessuno di questi	80,9	89,3	88,2	83,3	87,5
Totale	100,4	101,1	100,4	100,7	100,4
Rispondenti	224	76	516	267	553

Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace:

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
premiare i più virtuosi	44,7	35,6	40,0	34,5	55,6
applicare sanzioni a chi non rispetta le regole	17,2	31,3	30,0	32,6	
maggior informazione, interventi come ad esempio tavole rot	37,0	30,5	30,0	32,9	42,8
Abbassare le tariffe	,4	1,2			,3
altro (specificare)	,9	1,4			1,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	745	230	20	136	359

Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace:

	CLASSI D'ETA'					
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
premiare i più virtuosi	63,2	48,9	33,8	50,6	46,2	39,0
applicare sanzioni a chi non rispetta le regole	9,8	16,2	14,0	12,9	22,8	23,9
maggior informazione, interventi come ad esempio tavole rot	27,0	31,3	51,5	34,9	30,7	36,3
Abbassare le tariffe		1,6		,3		,8
altro (specificare)		2,0	,7	1,3	,3	
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	30	111	167	192	165	72

Per sensibilizzare e motivare i cittadini verso una corretta pratica di differenziazione dei rifiuti lei ritiene essere più efficace:

	PROFESSIONE			SESSO	
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
premiare i più virtuosi	41,5	56,1	44,4	45,7	44,2
applicare sanzioni a chi non rispetta le regole	14,3	14,0	18,9	15,0	18,2
maggior informazione, interventi come ad esempio tavole rot	41,8	29,9	35,9	38,3	36,3
Abbassare le tariffe	,7		,2	,2	,4
altro (specificare)	1,7		,6	,7	,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	219	74	449	247	498

Qual'è la sua professione?

	Totale	OPERATORE			
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA
Operaio	10,8	9,1		14,0	10,0
Impiegato/quadro	12,3	13,4	25,0	10,6	12,0
Insegnate/docente universitario	3,9	6,0		3,6	3,5
Dirigente	,5	,4		,7	,4
Imprenditore	,8	1,1		,7	,9
Consulente/libero professionista	1,6	,4		1,0	2,5
Commerciante	2,5	4,7		1,6	2,5
Artigiano	3,0	3,0	5,0	2,6	3,0
Agricoltore	1,2	,4		1,8	1,3
Altro autonomo	,1	,4			
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	2,6	3,2		2,7	2,5
Casalinga	23,0	18,4	20,0	28,4	21,3
Studente	1,2	1,1		1,2	1,4
Pensionato	36,5	38,4	50,0	30,9	38,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	816	248	20	149	399

Qual'è la sua professione?

	CLASSI D'ETA'						SESSO	
	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre	Uomo	Donna
Operaio	13,7	23,6	23,9	7,0			13,1	9,7
Impiegato/quadro	25,0	35,4	18,2	9,7			12,7	12,0
Insegnate/docente universitario		5,5	7,6	4,8	,3	1,2	1,3	5,1
Dirigente		1,4	,3	,9			1,4	,1
Imprenditore			2,5	,3	,4	,9	1,4	,5
Consulente/libero professionista	8,2	,7	1,9	1,8	1,1		3,0	,9
Commerciante	1,7	2,6	6,1	2,6	,4		4,1	1,8
Artigiano		5,3	3,9	5,0		,9	4,2	2,4
Agricoltore	4,9	,7	,5	1,8	,3	2,8	3,1	,4
Altro autonomo		,5					,2	
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	17,3	5,7	3,6	,7	,9		3,3	2,3
Casalinga	3,5	18,5	30,3	28,5	21,9	11,5		33,7
Studente	25,8					1,5	1,8	1,0
Pensionato			1,1	37,0	74,6	81,3	50,4	30,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	30	116	174	207	186	97	267	549

La sua età in quali delle seguenti classi si colloca?

	Totale	OPERATORE				PROFESSIONE			SESSO	
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.	Uomo	Donna
Da 18 a 34 anni	4,0	2,4		2,5	5,9	5,6	6,4	3,0	5,4	3,3
Da 35 a 44	13,6	16,0		12,3	14,6	32,5	14,6	5,2	13,1	13,8
Da 45 a 54	22,1	20,8	30,0	21,6	22,2	40,1	35,6	12,2	17,2	24,3
Da 55 a 64	26,0	24,5	30,0	28,5	24,5	21,0	32,0	27,0	26,1	25,9
Da 65 a 74	22,8	24,6	35,0	23,8	20,5	,2	5,7	35,2	26,0	21,3
75 anni e oltre	11,6	11,7	5,0	11,2	12,4	,5	5,7	17,4	12,3	11,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	811	246	20	148	397	224	76	510	265	546

Sesso intervistato

	Totale	OPERATORE				CLASSI D'ETA'					
		GESENU	ECOCAVE	SIA	TSA	Da 18 a 34 anni	Da 35 a 44	Da 45 a 54	Da 55 a 64	Da 65 a 74	75 anni e oltre
UOMO	31,6	28,6	35,0	31,0	32,8	43,0	30,4	24,7	31,7	36,1	33,3
DONNA	68,4	71,4	65,0	69,0	67,2	57,0	69,6	75,3	68,3	63,9	66,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	820	250	20	150	400	30	116	174	208	186	97

Sesso intervistato

	PROFESSIONE		
	Lav. dipendente	Lav. autonomo	Condiz. non profess.
UOMO	32,9	55,3	27,7
DONNA	67,1	44,7	72,3
Totale	100,0	100,0	100,0
Rispondenti	224	76	516

TEAM DI LAVORO

Capo Progetto

Tiziana Savarese Tel. 02 7754856 (tiziana.savarese@cervedgroup.com)

Supporto operativo

Silvia Lanzani, Tel. 02 7754863 (silvia.lanzani@cervedgroup.com)

Commerciale

Urbano Granata, Tel. 02 7754742 (urbano.granata@cervedgroup.com)

CONTATTI

Numero Verde: **800.467.467**

E-mail: **info.databank@cervedgroup.com**

Website: **www.databank.it**



Centrale dei Bilanci Cerved *LINCE* Databank *FINSERVICE* Consit JUPITER HONYVEM