



QUESTIONARIO IGIENE URBANA CONSORZIO CHIERESE

PREMESSA

Le organizzazioni Associazione Consumatori Piemonte, Codacons, Movimento Consumatori, Tutelattiva e Udicon (iscritte nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti previsto dalla legge regionale n. 24 del 26 ottobre 2009), in collaborazione con il **Consorzio Chierese per i Servizi** hanno realizzato nel periodo dal 20 dicembre 2021 al 28 febbraio un'indagine avente ad oggetto:

- **Raccolta differenziata;**
- Livello di soddisfazione del **servizio di raccolta rifiuti;**
- Livello di soddisfazione del **servizio dei centri di raccolta.**

Sono stati raccolti in totale 288 questionari.

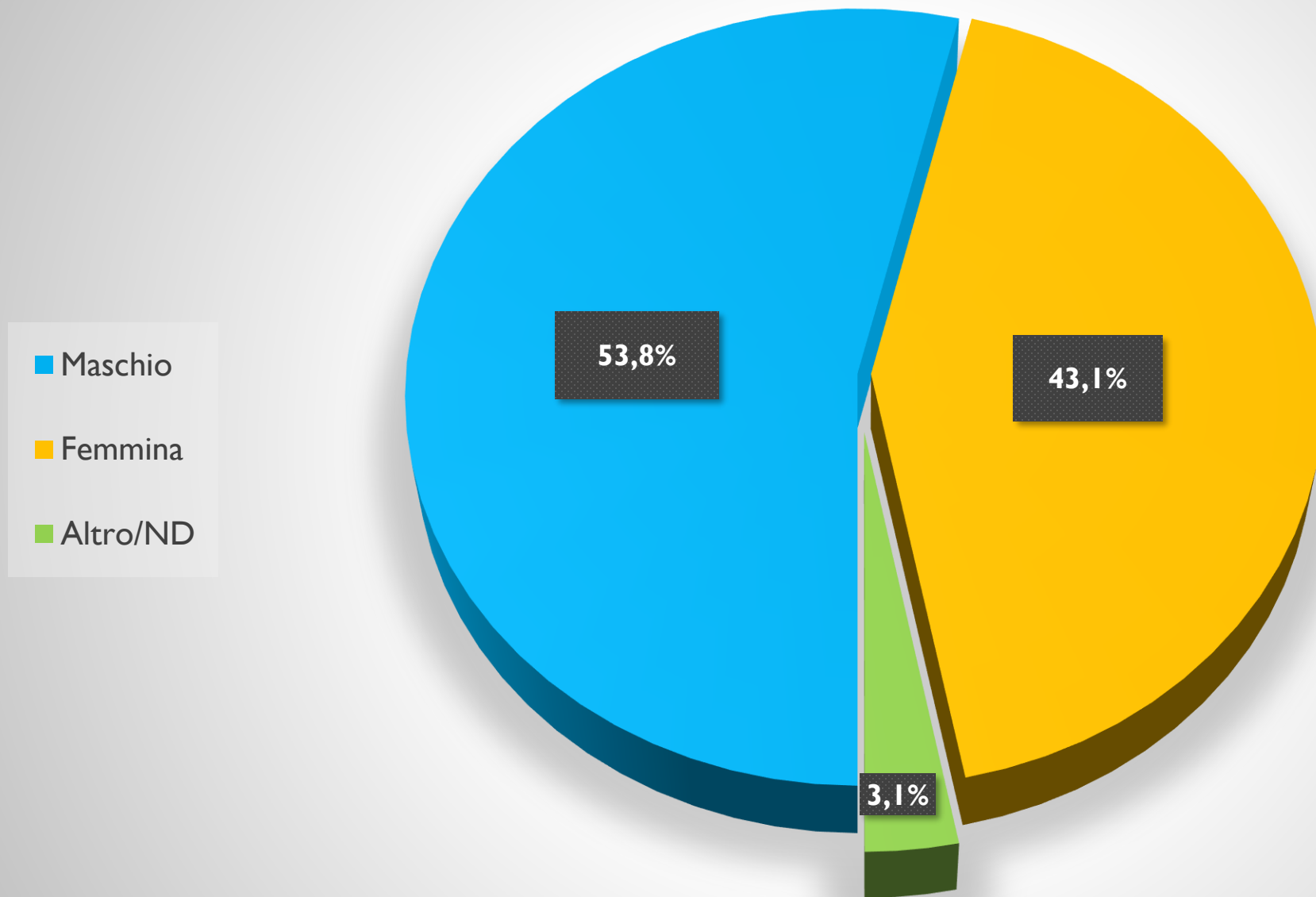
PROFILO INTERVISTATI

DOMANDE D1 – D2 – D3 – D4 – D5

- D1 – Genere
- D2 – Et 
- D3 – Categoria
- D4 – Titolo di studio
- D5 – Componenti nucleo familiare

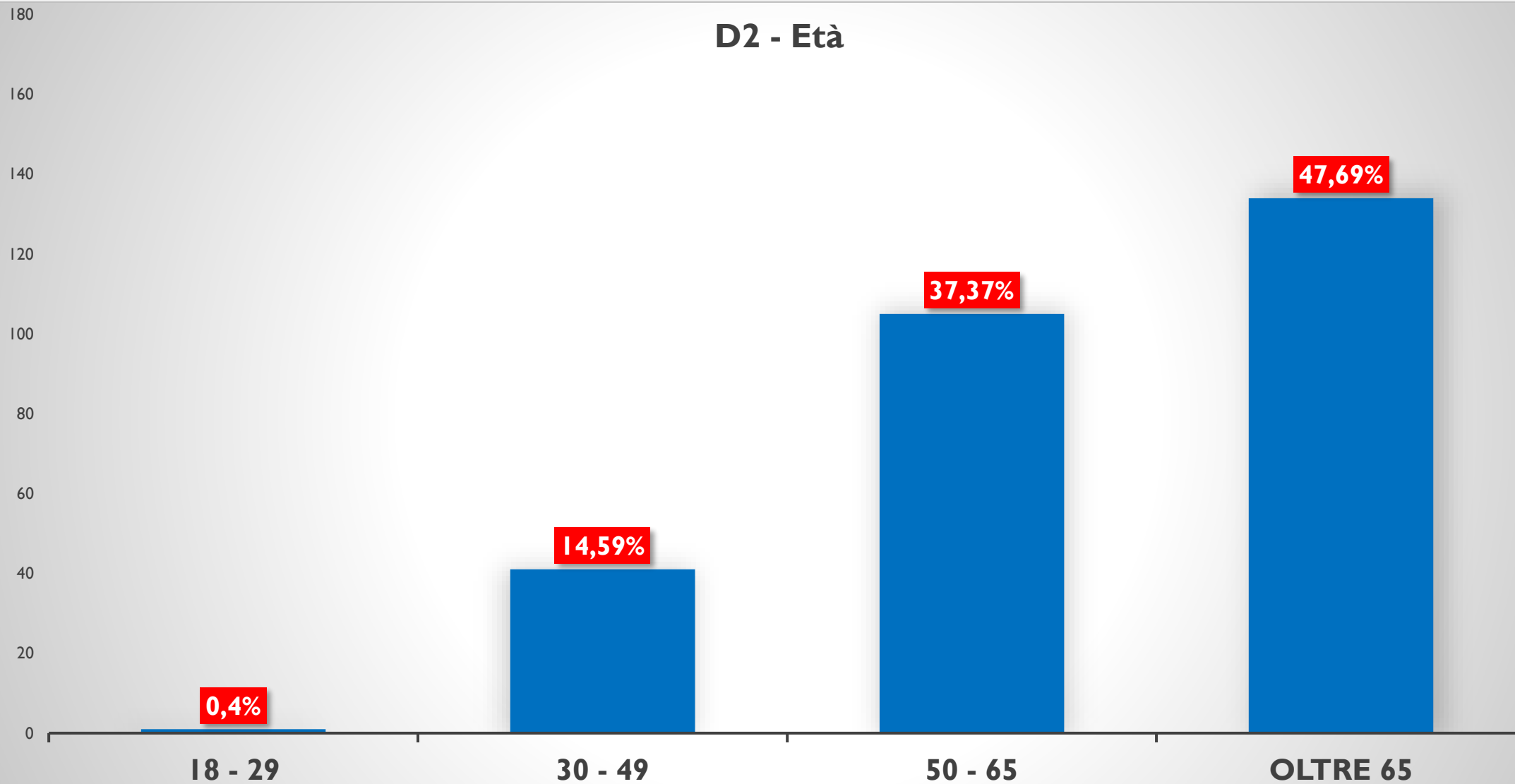
PROFILO DEGLI INTERVISTATI

DI - Genere



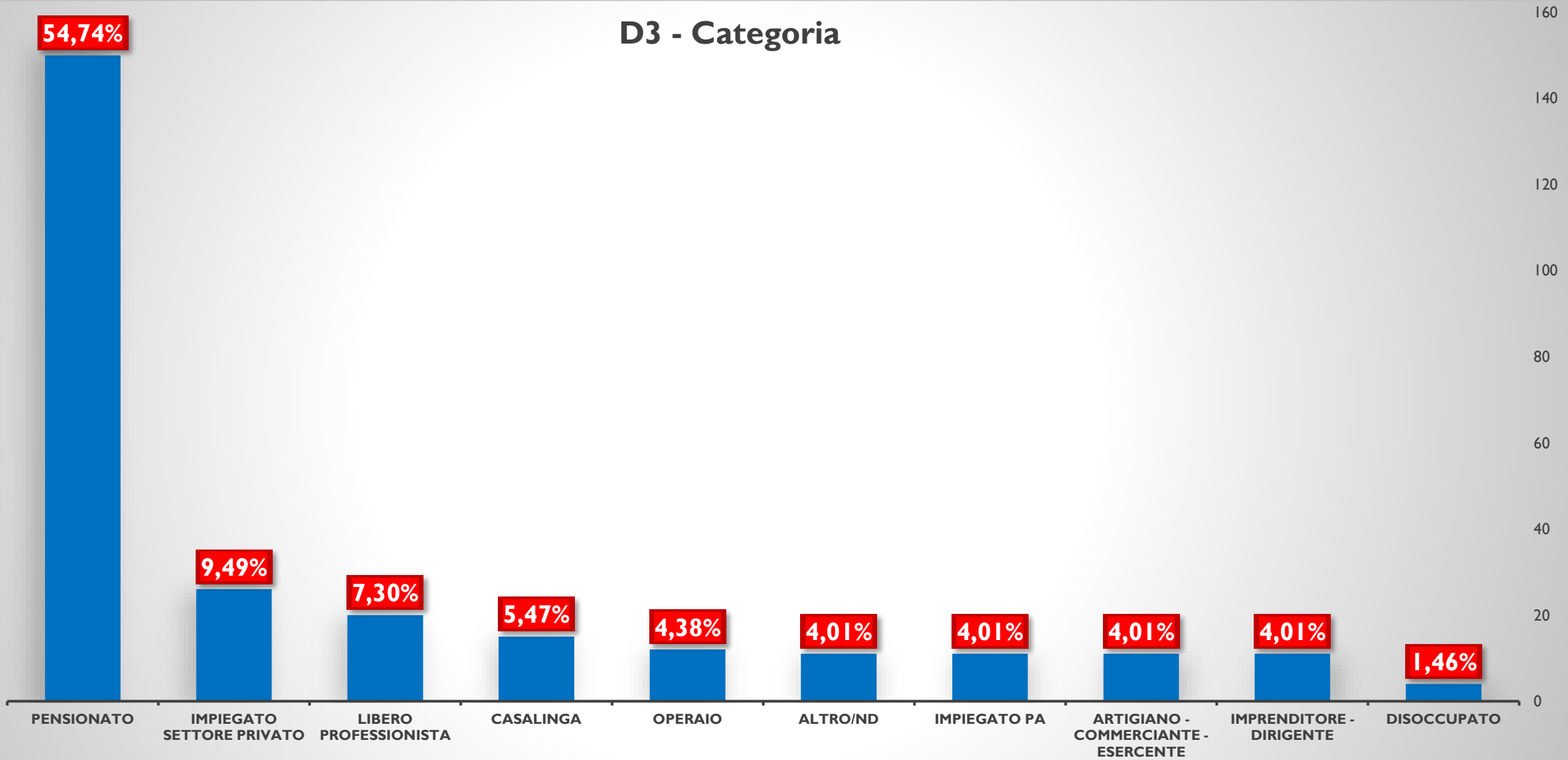
PROFILO DEGLI INTERVISTATI

D2 - Età

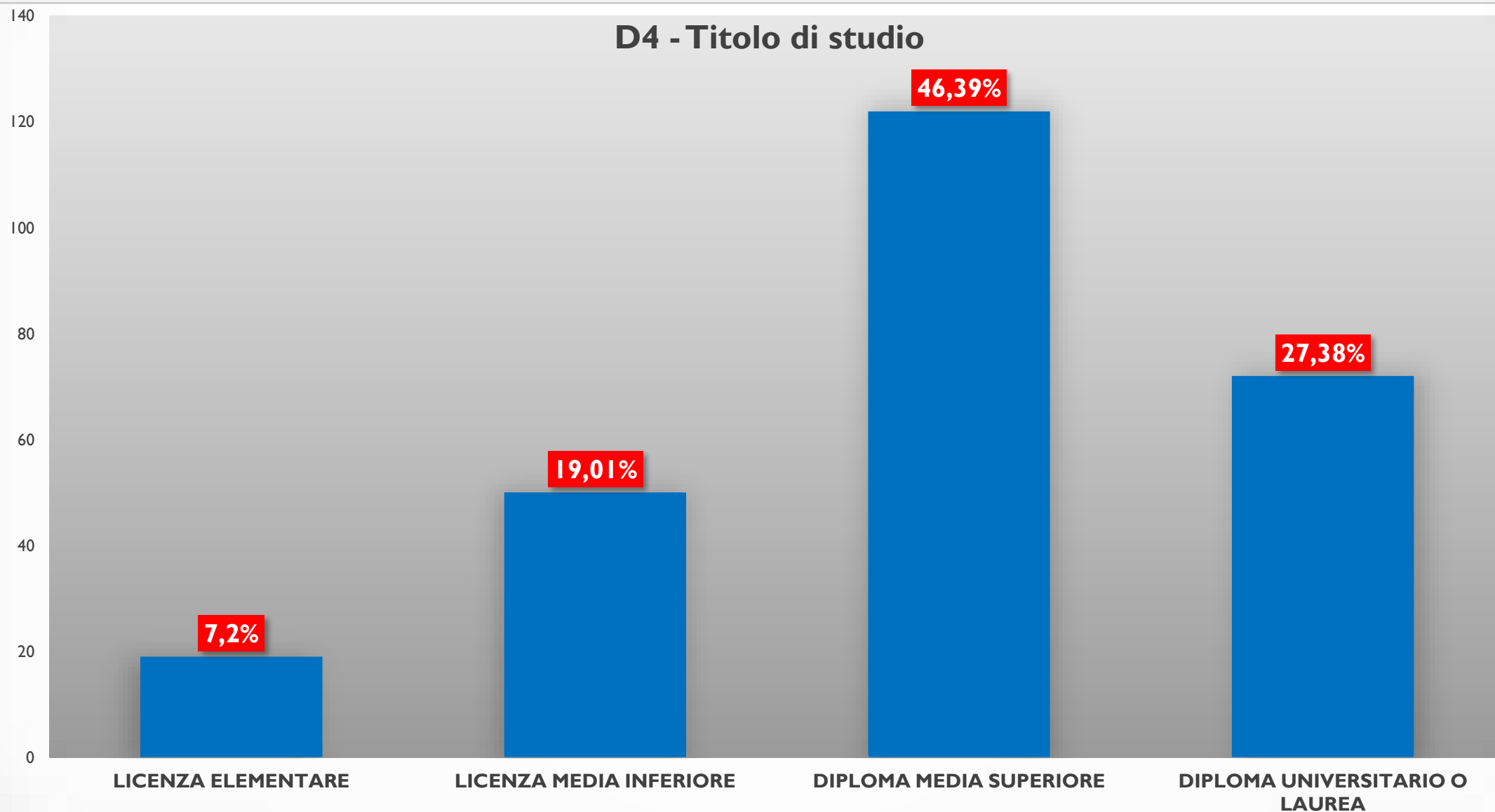


PROFILO DEGLI INTERVISTATI

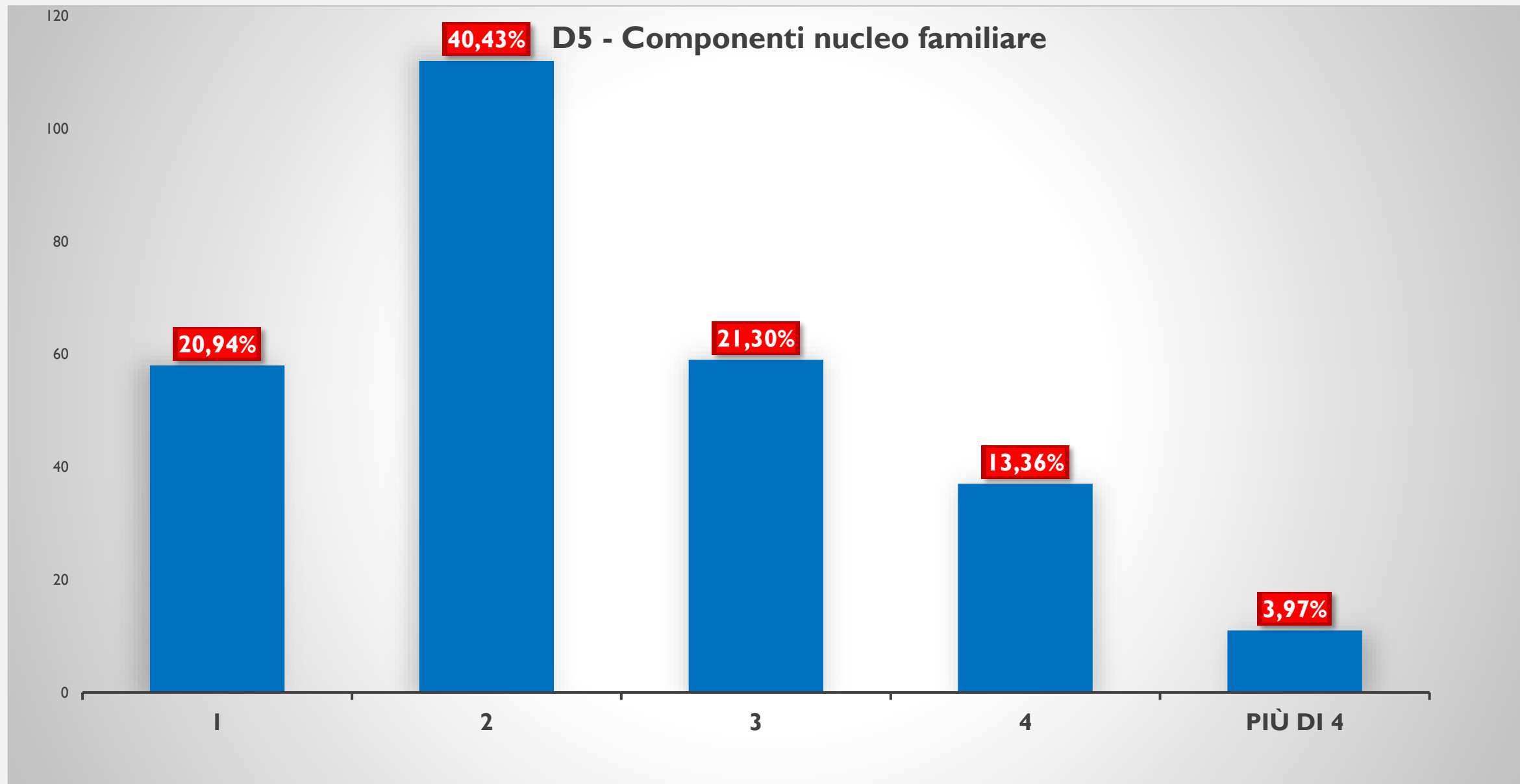
D3 - Categoria



PROFILO DEGLI INTERVISTATI



PROFILO DEGLI INTERVISTATI

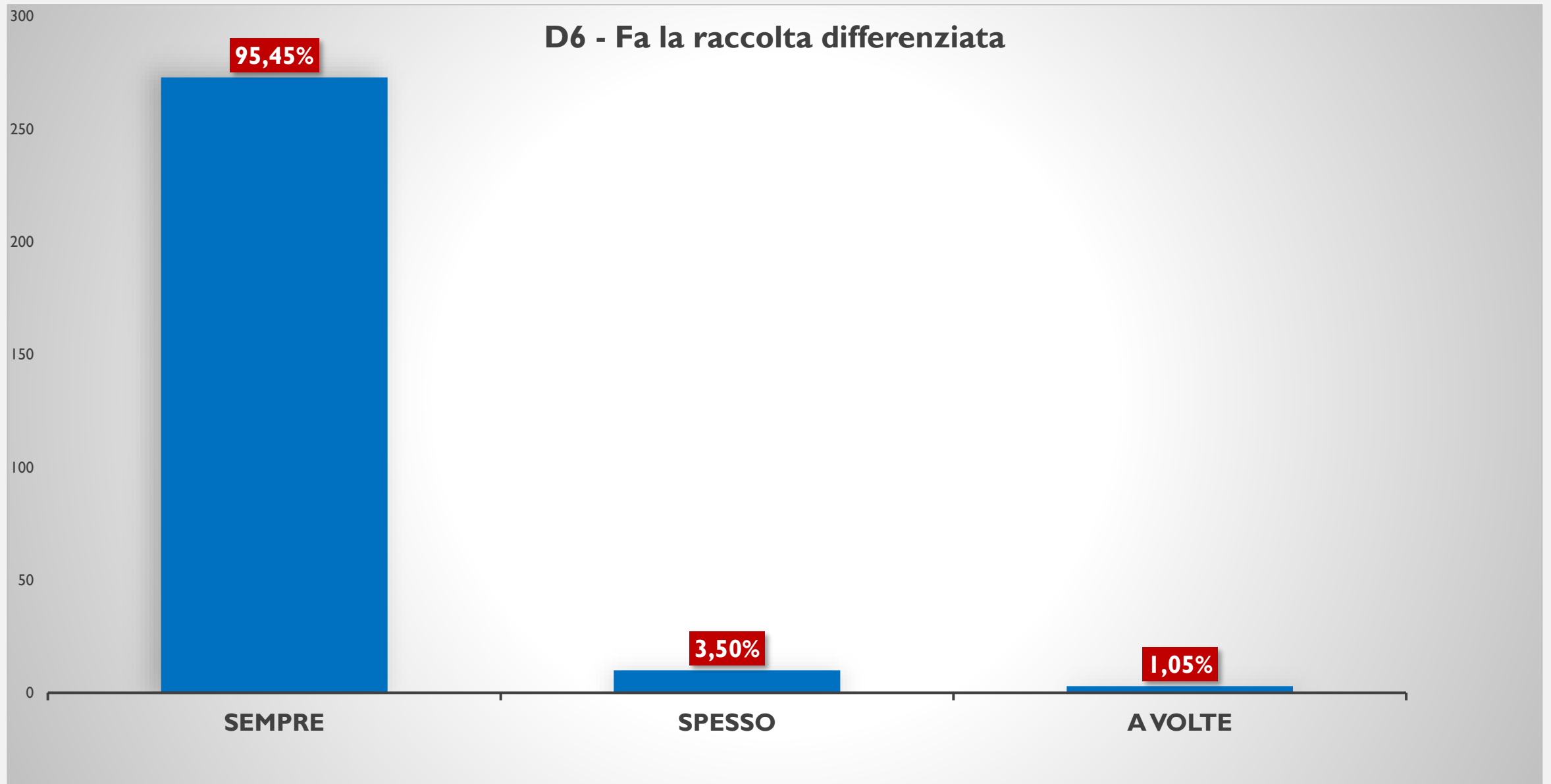


CARATTERISTICHE UTENZA DOMANDE D6-D7-D14

- D6 - Fa la raccolta differenziata?
- D7 - Quanto distano i contenitori per la raccolta differenziata dalla sua abitazione?
- D14 - Con che frequenza si reca presso gli Ecosportelli dislocati sul territorio?

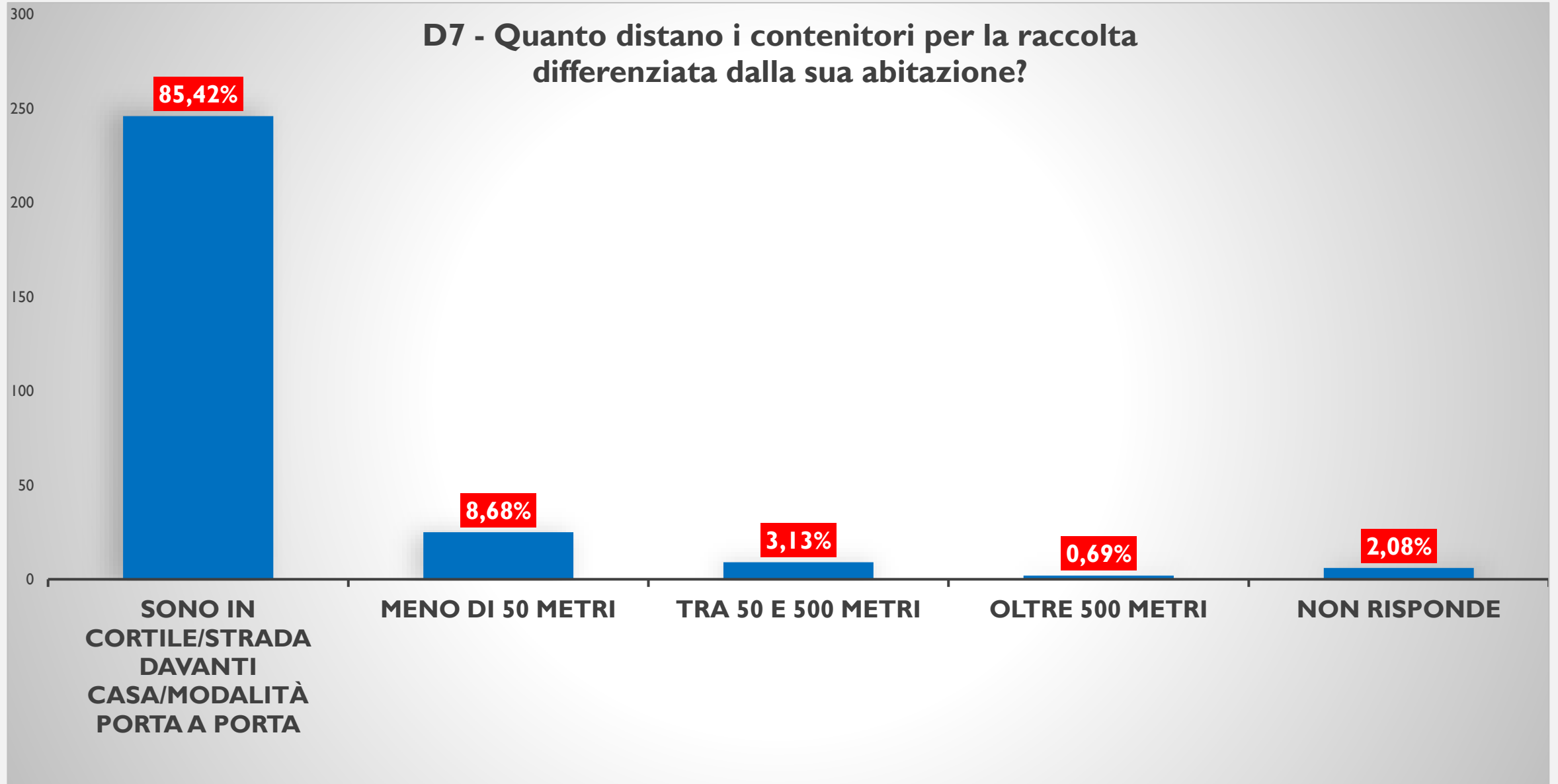
CARATTERISTICHE UTENZA

D6 - Fa la raccolta differenziata

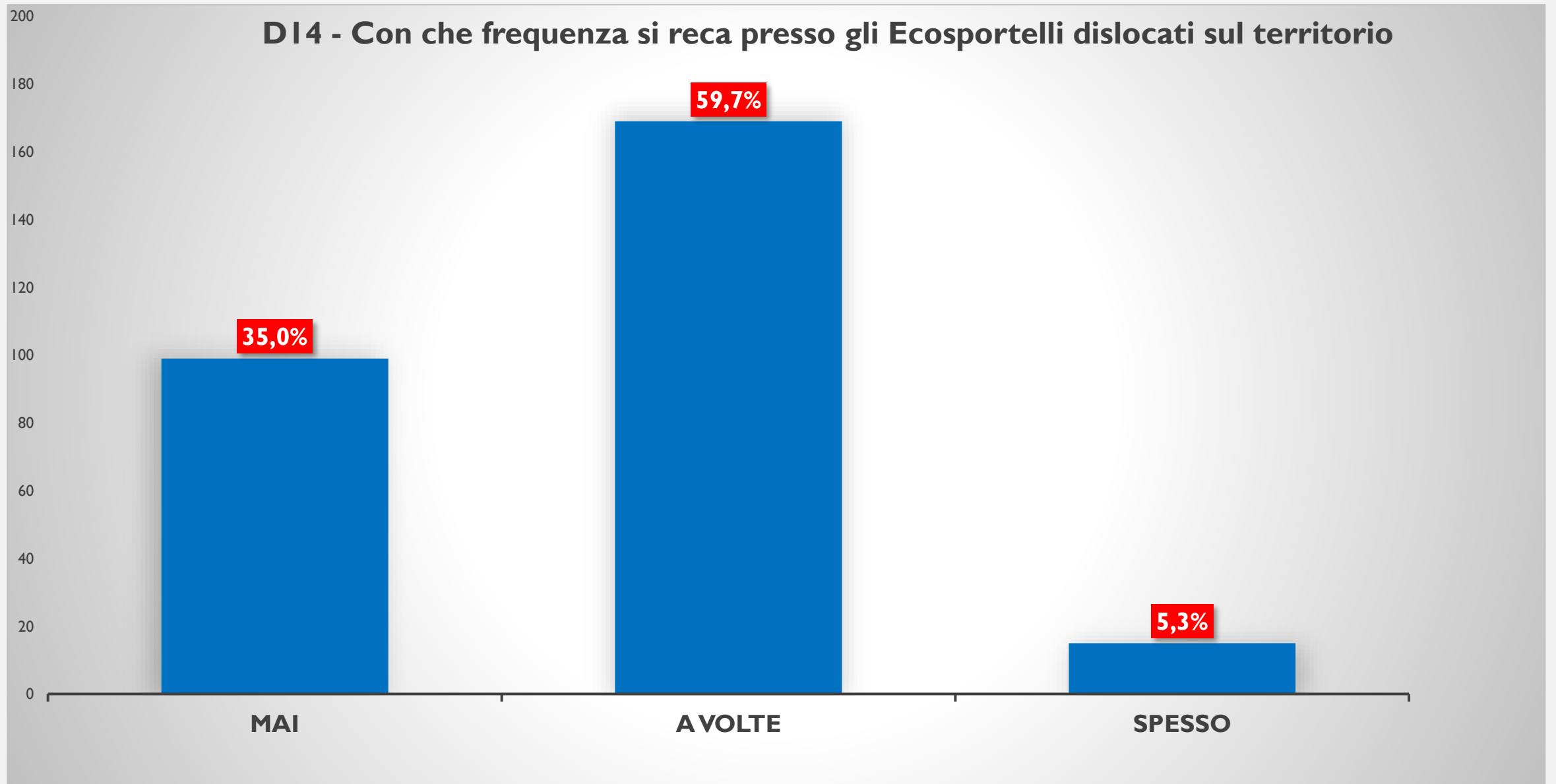


CARATTERISTICHE UTENZA

D7 - Quanto distano i contenitori per la raccolta differenziata dalla sua abitazione?



CARATTERISTICHE UTENZA



CUSTOMER SATISFACTION RACCOLTA DIFFERENZIATA

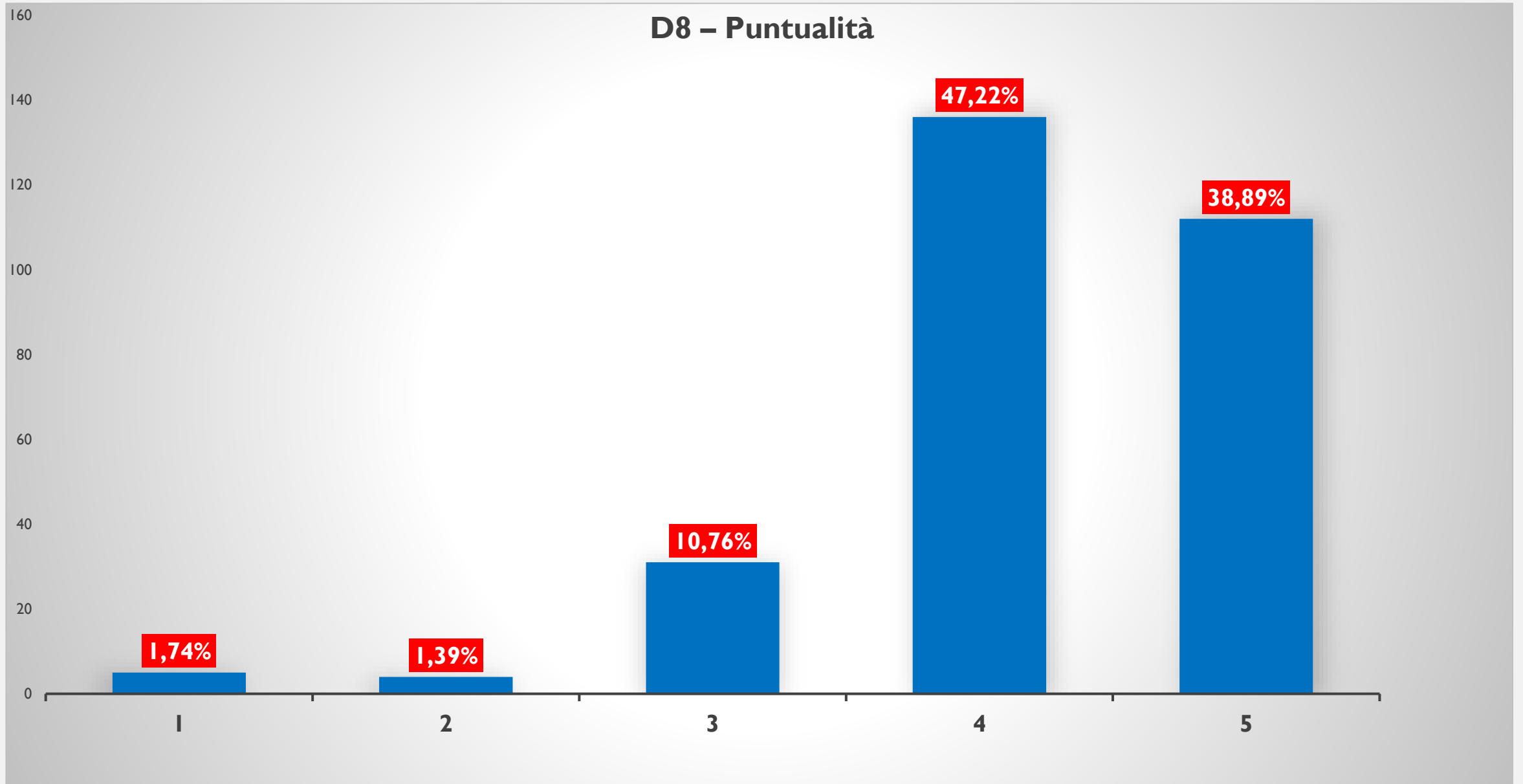
QUALITÀ PERCEPITA

- D 8 - Puntualità della raccolta differenziata;
- D 9 – Frequenza della raccolta differenziata;
- D 10 - Pulizia/igiene delle aree di esposizione dei sacchi/contenitori;
- D 11 - Orari e giorni di esposizione dei rifiuti differenziati;
- D 12 - Quantità e capienza dei contenitori;
- D 13 – Facilità d'uso dei contenitori.

Scala valutazione 1 = Molto insufficiente; 2 = Insufficiente; 3 = Sufficiente; 4 = Buono; 5 = Ottimo

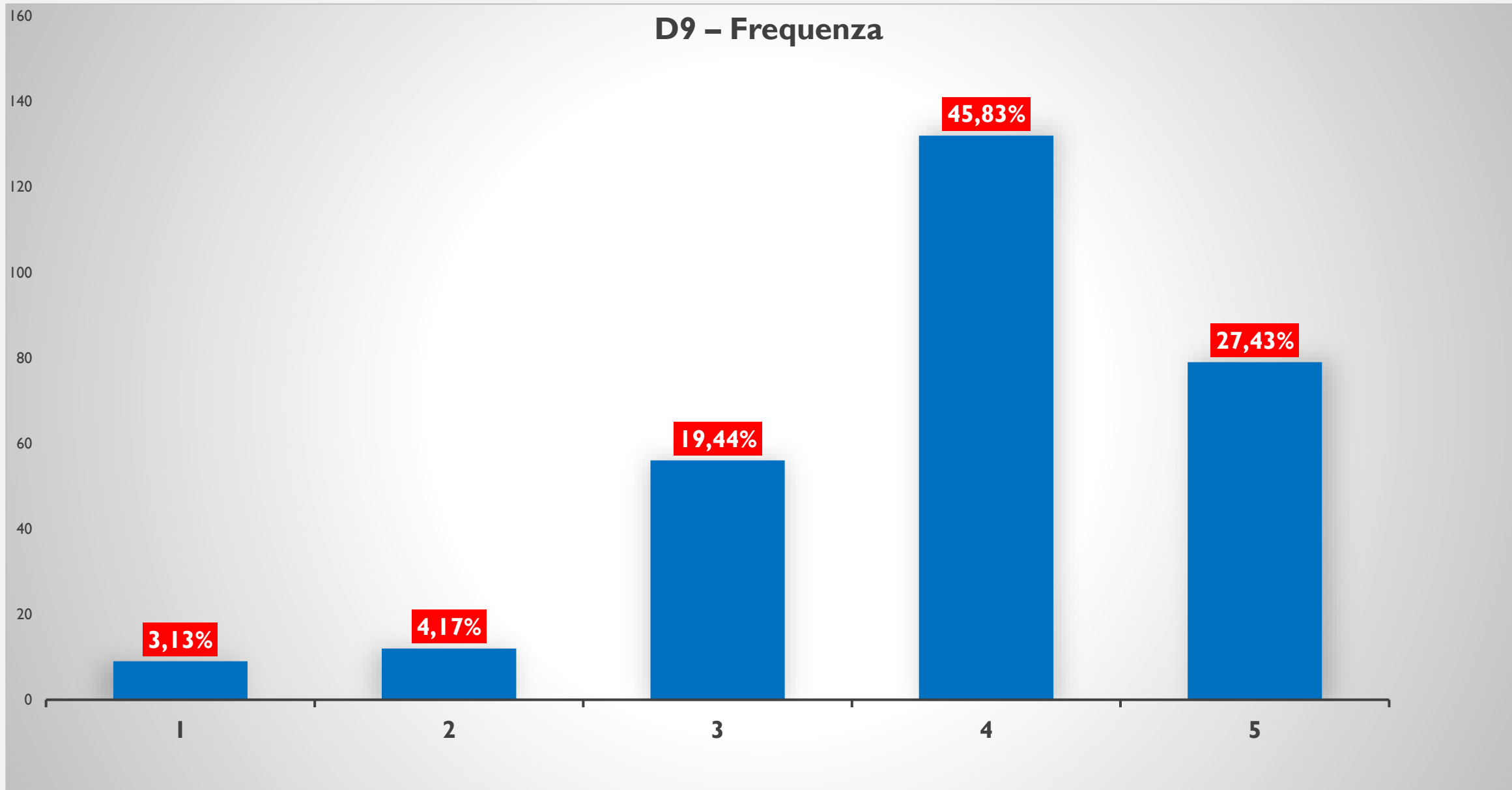
CUSTOMER SATISFACTION – RACCOLTA DIFFERENZIATA

D8 – Puntualità



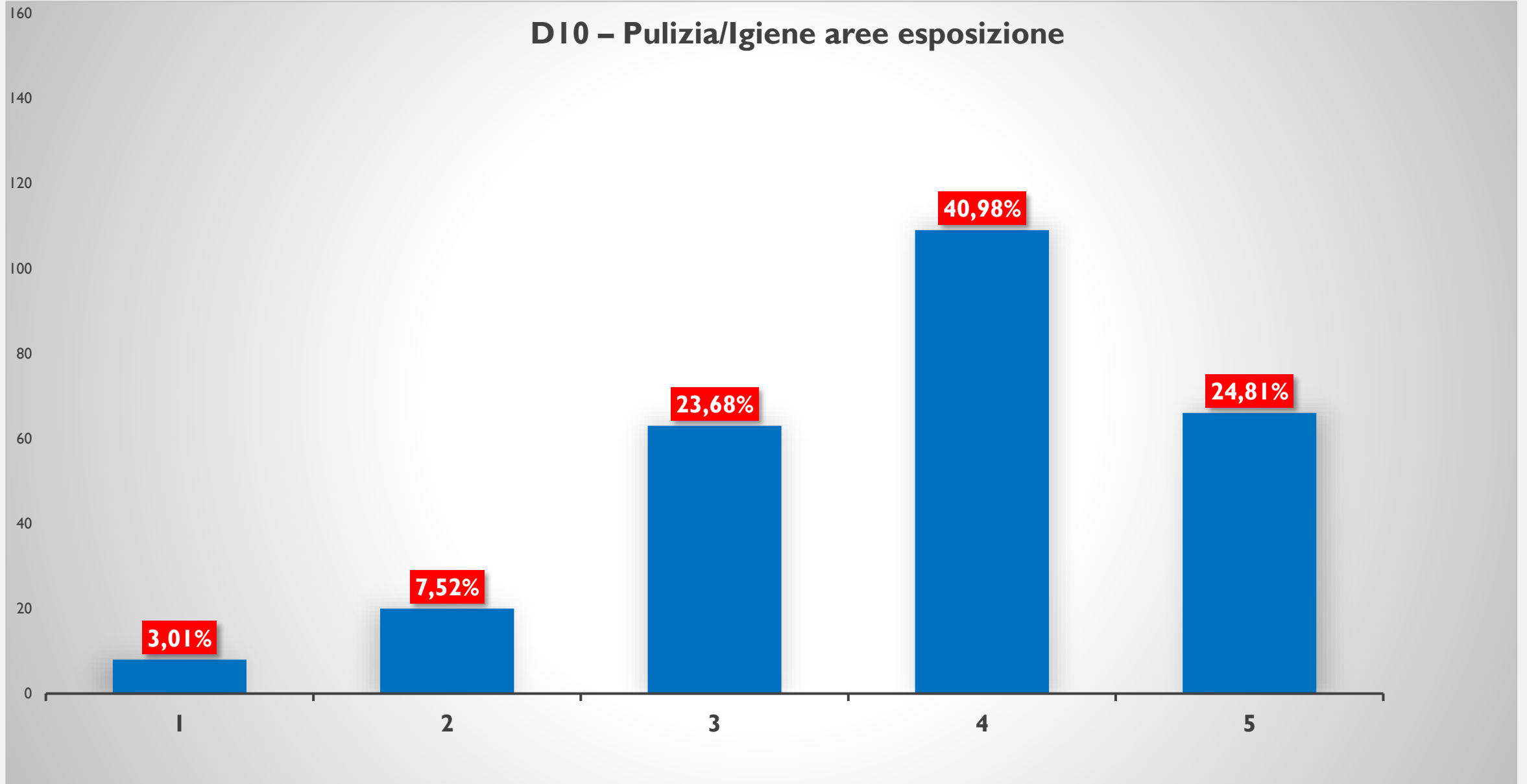
CUSTOMER SATISFACTION – RACCOLTA DIFFERENZIATA

D9 – Frequenza



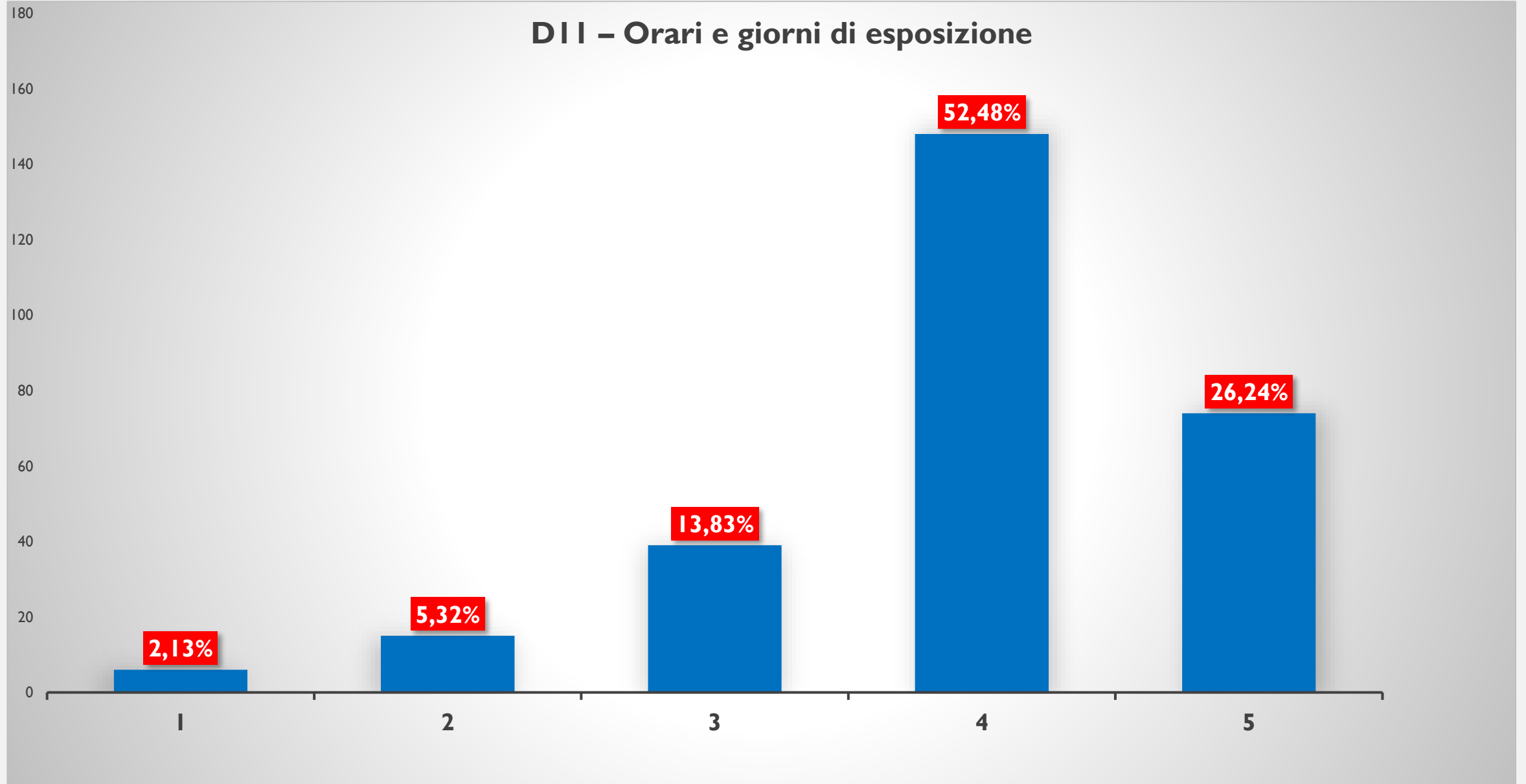
CUSTOMER SATISFACTION – RACCOLTA DIFFERENZIATA

D10 – Pulizia/Igiene aree esposizione

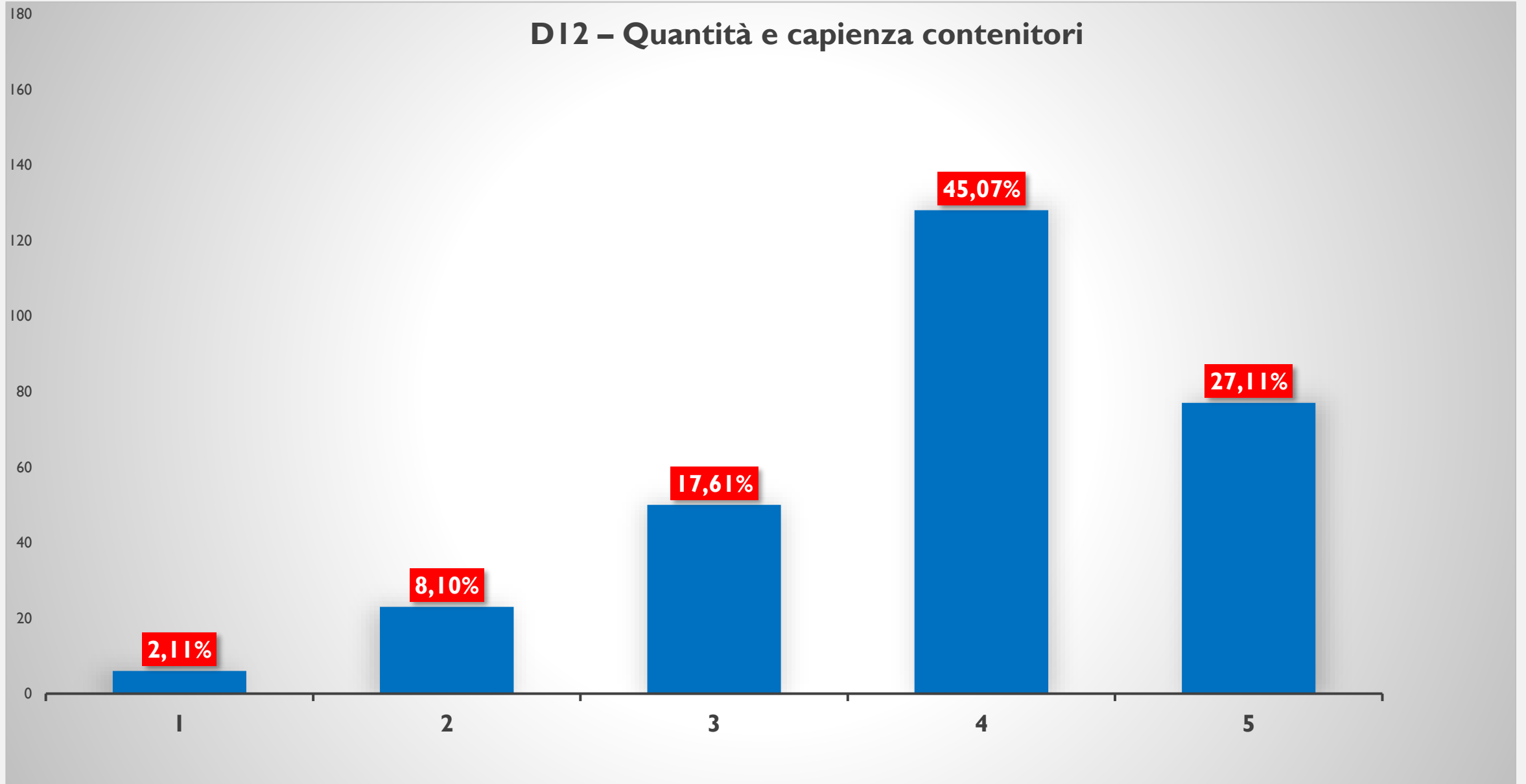


CUSTOMER SATISFACTION – RACCOLTA DIFFERENZIATA

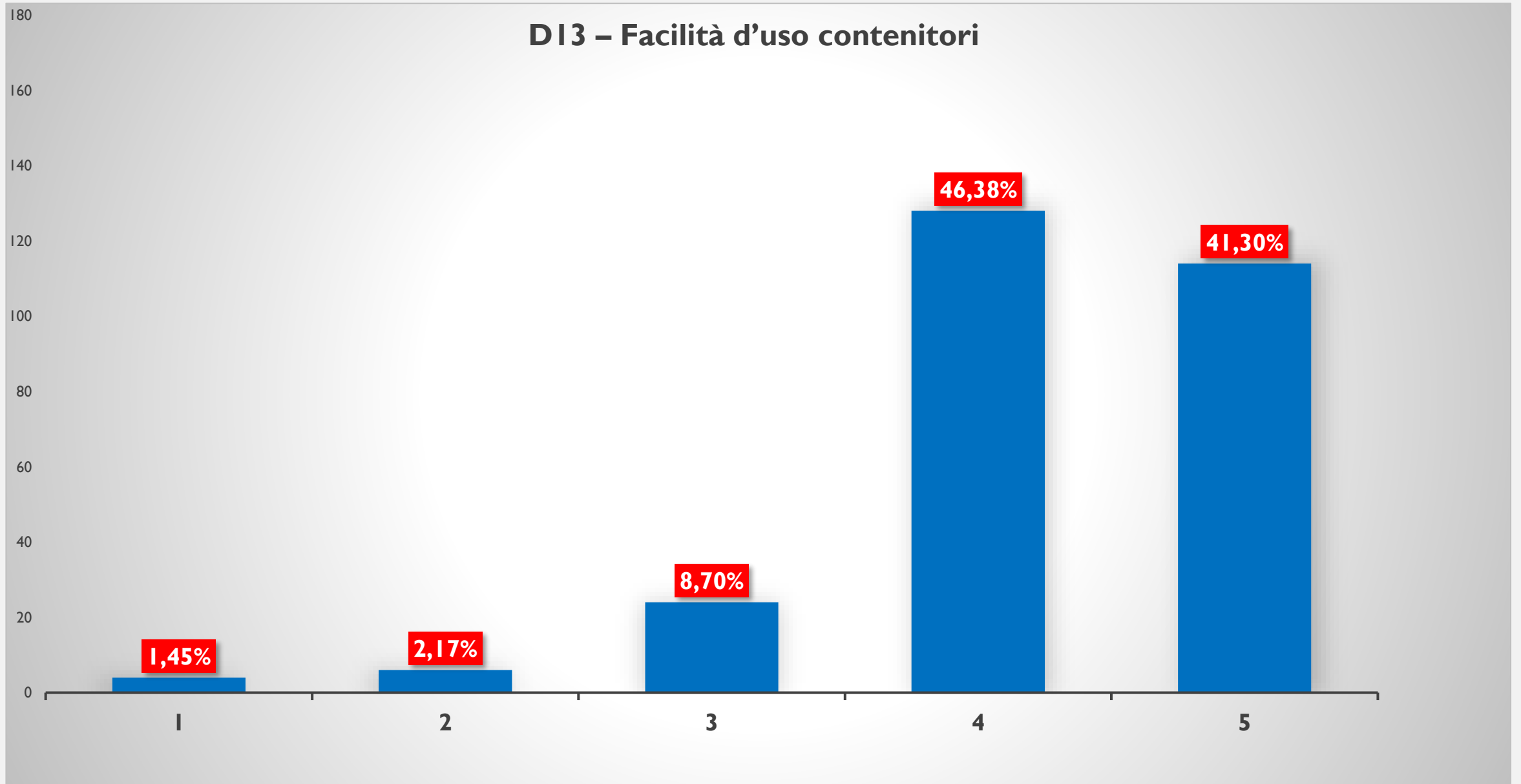
DII – Orari e giorni di esposizione



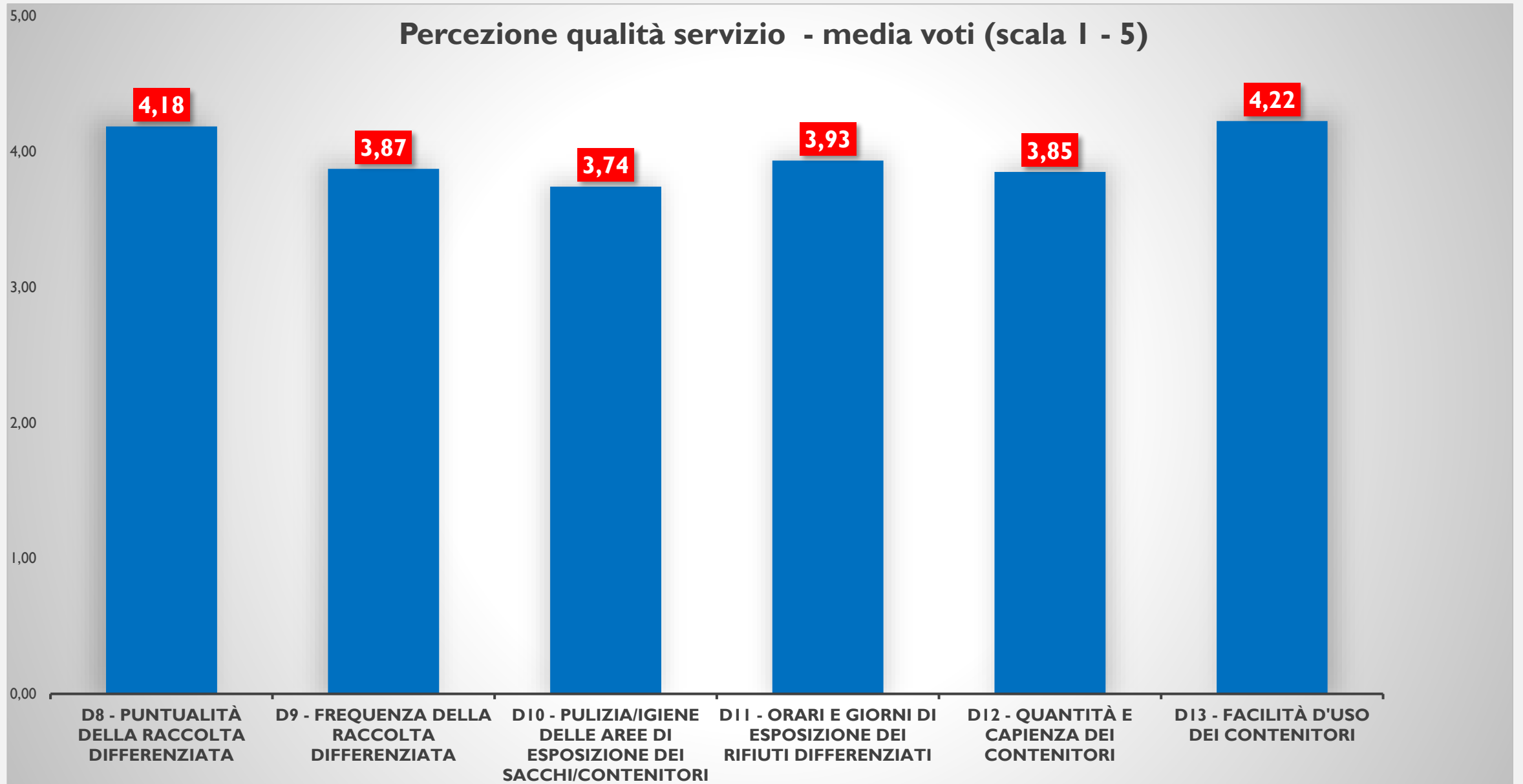
D12 – Quantità e capienza contenitori



D13 – Facilità d'uso contenitori



CUSTOMER SATISFACTION – RACCOLTA DIFFERENZIATA



CUSTOMER SATISFACTION ECOSPORTELLI

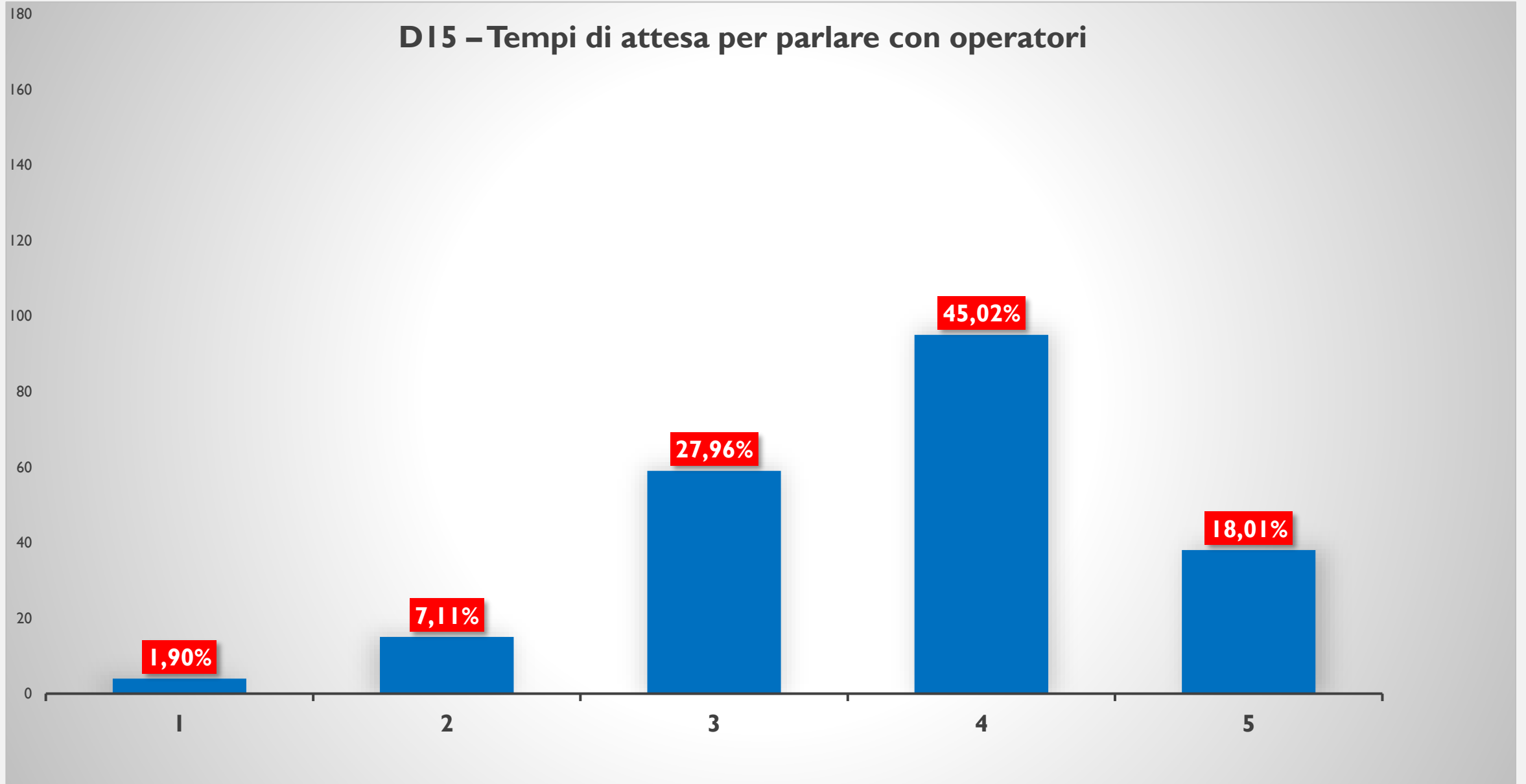
QUALITÀ PERCEPITA

- D 15 – Tempi di attesa per parlare con operatore;
- D 16 – Cortesia e professionalità operatori;
- D 17 – Chiarezza delle risposte.

Scala valutazione 1 = Molto insufficiente; 2 = Insufficiente; 3 = Sufficiente; 4 = Buono; 5 = Ottimo

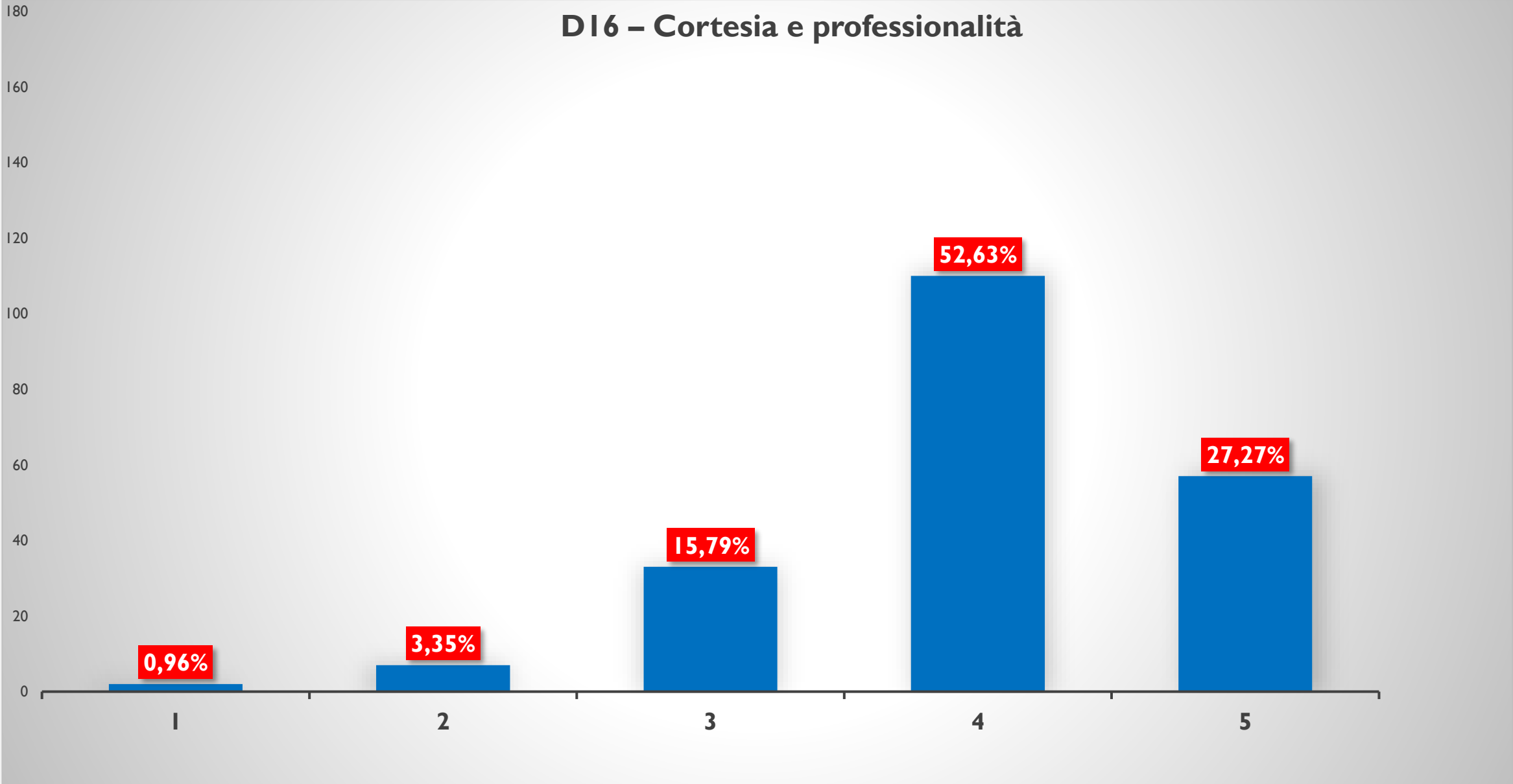
CUSTOMER SATISFACTION – ECOSPORTELLI

D15 – Tempi di attesa per parlare con operatori



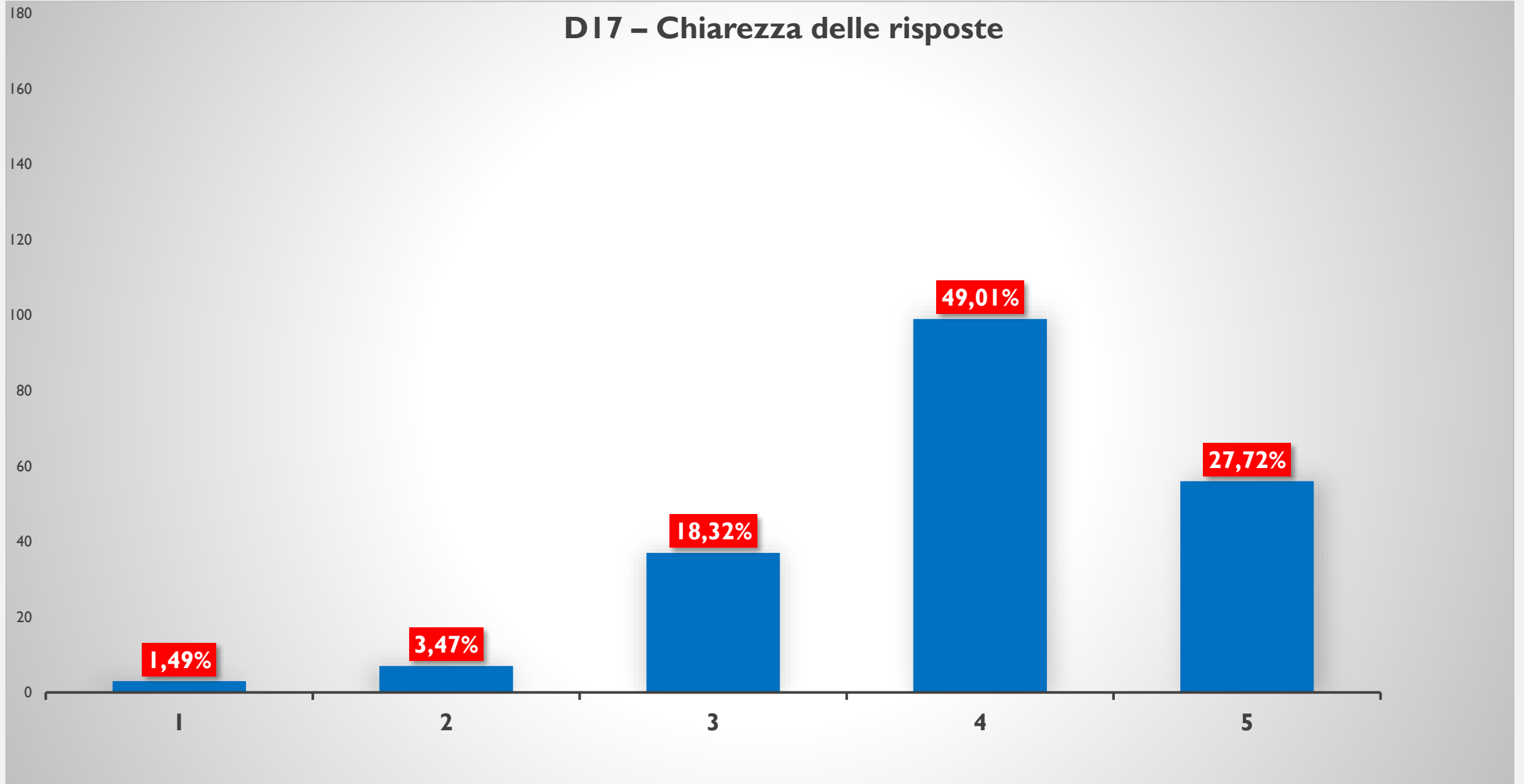
CUSTOMER SATISFACTION – ECOSPORTELLI

D16 – Cortesia e professionalità

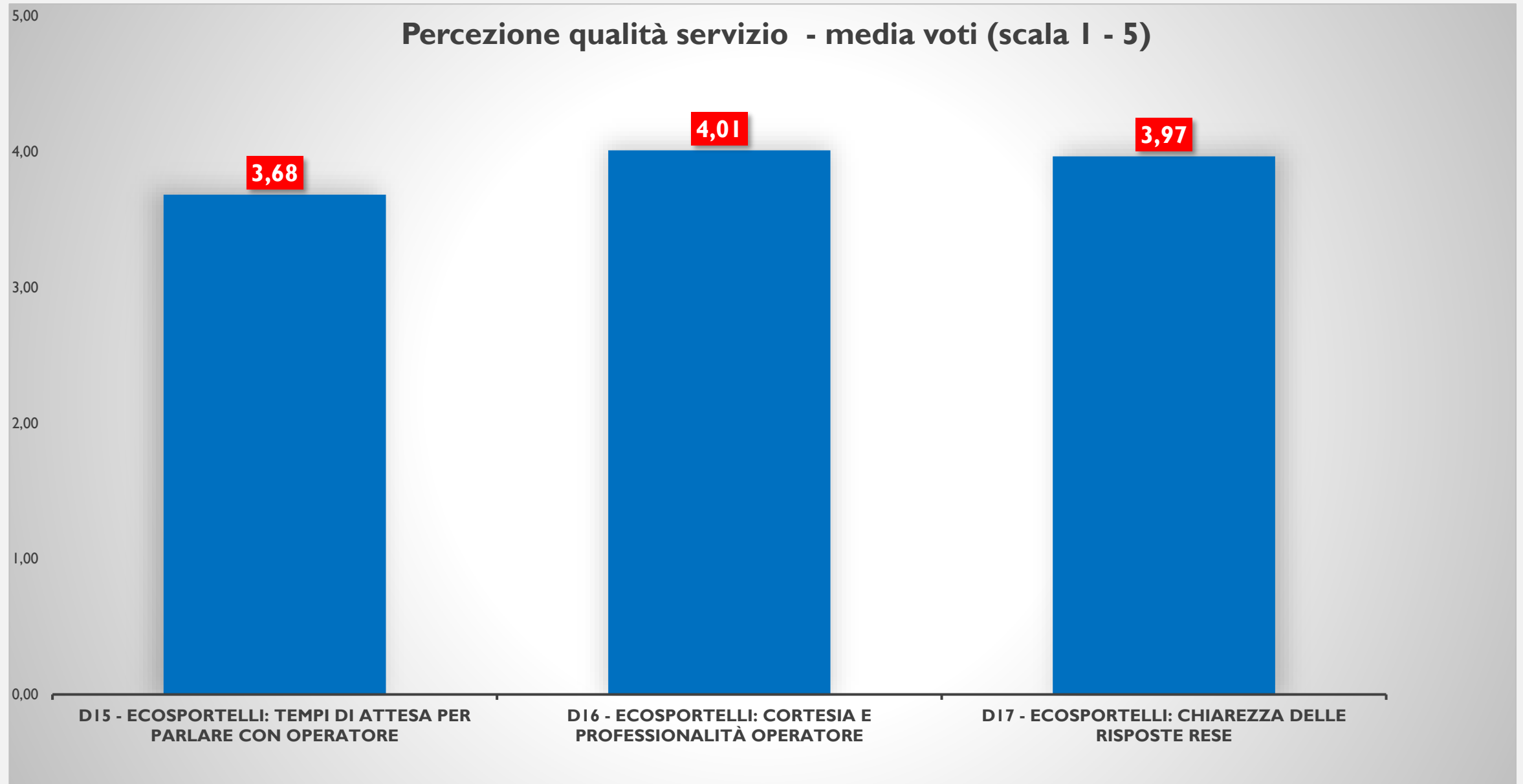


CUSTOMER SATISFACTION – ECOSPORTELLI

D17 – Chiarezza delle risposte

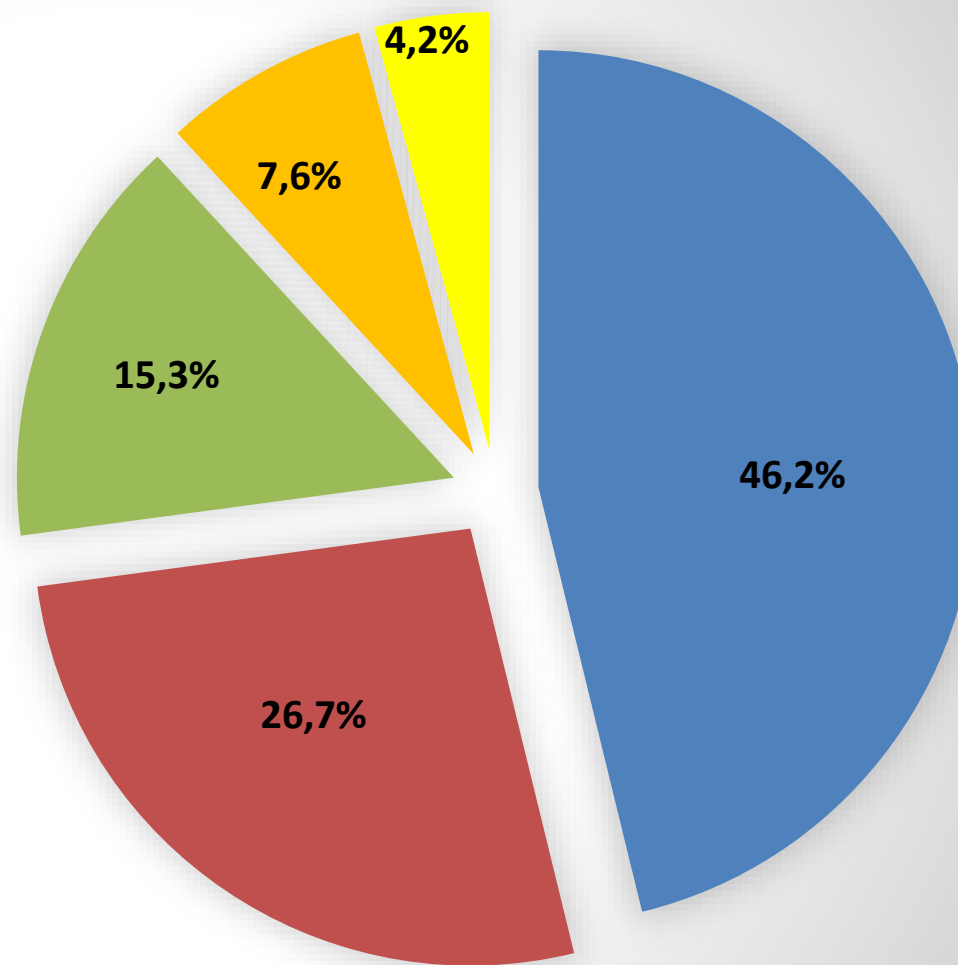


CUSTOMER SATISFACTION – ECOSPORTELLI



D18 - Per quale motivo si è recato presso gli ecosportelli?

- Cambio/variazione contenitori
- Raccolta sfalci/pannolini/ingombranti
- Cambio utenza/intestatario/indirizzo
- Chiarimenti sulla TARI
- Reclami



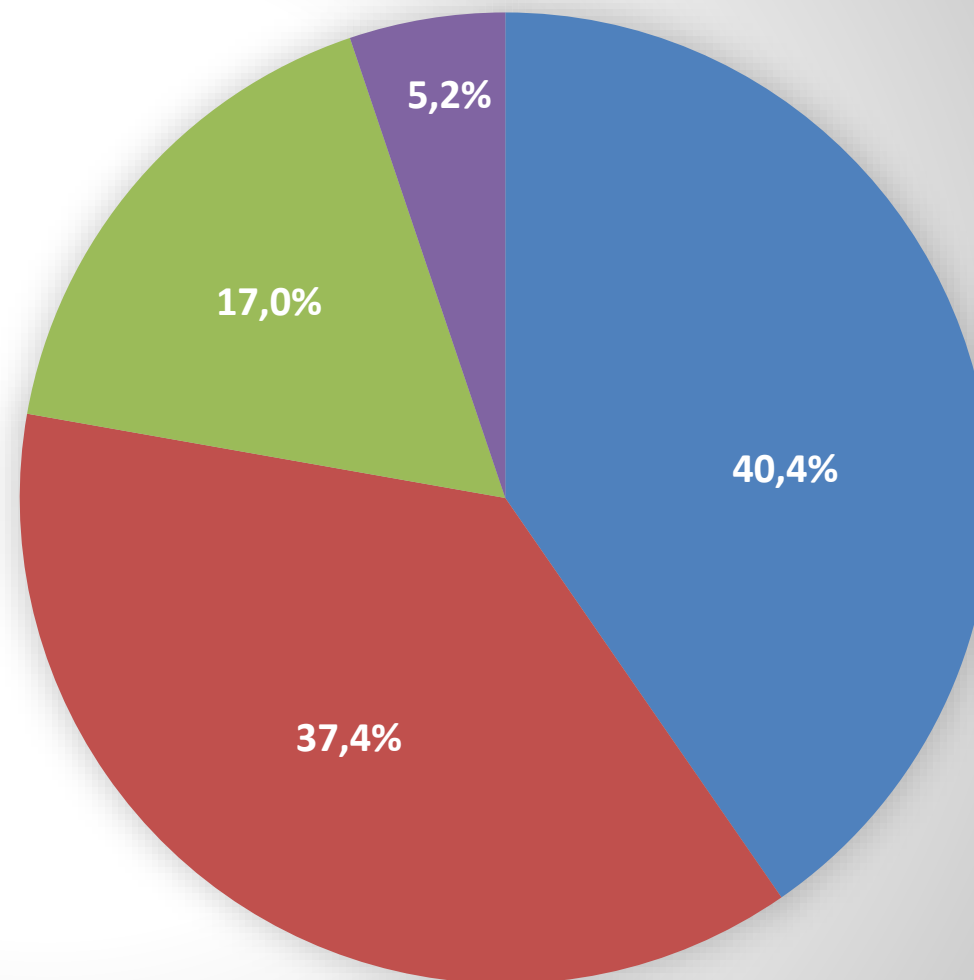
D19 - Ha mai consultato il sito del Consorzio Chierese www.ccs.to.it?

■ Sì

■ No, non ne ho avuto necessità

■ Non uso internet

■ No, non ne ero a conoscenza

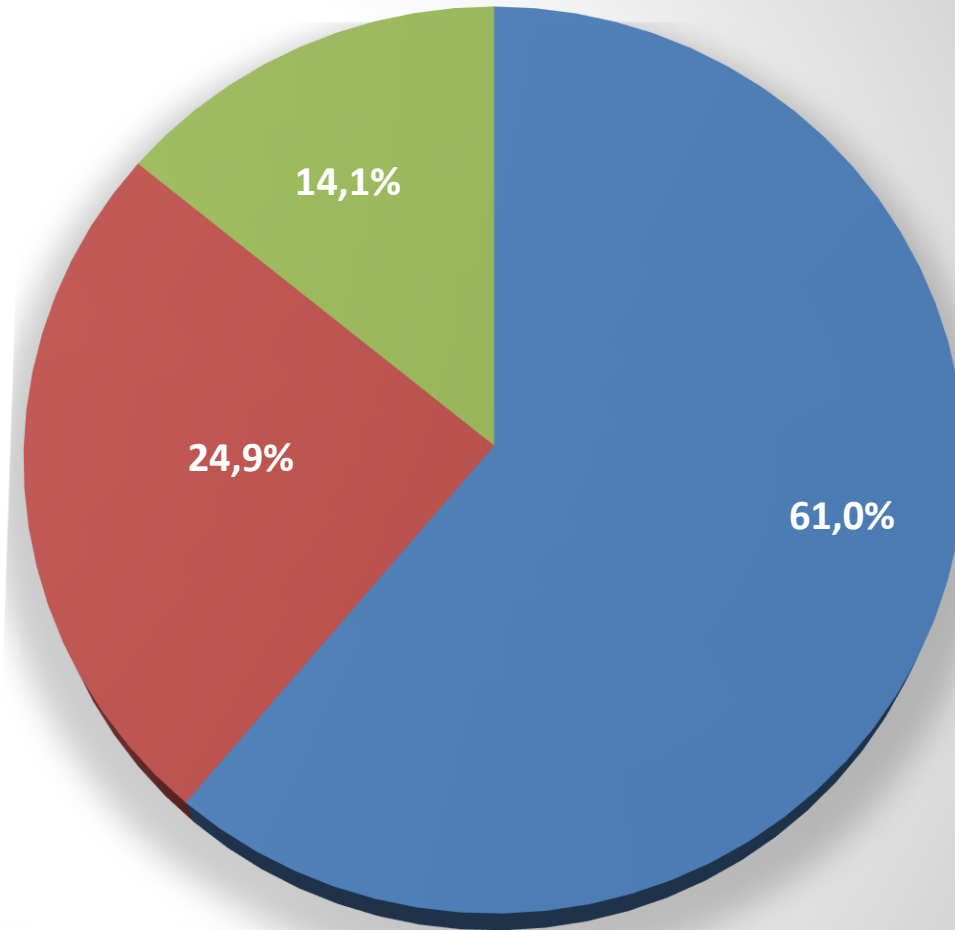


D20 - Conosce il Centalogo dei rifiuti?

■ Sì e lo utilizzo talvolta

■ No, non ne ero a conoscenza

■ Non l'ho mai utilizzato ma so dove trovarlo

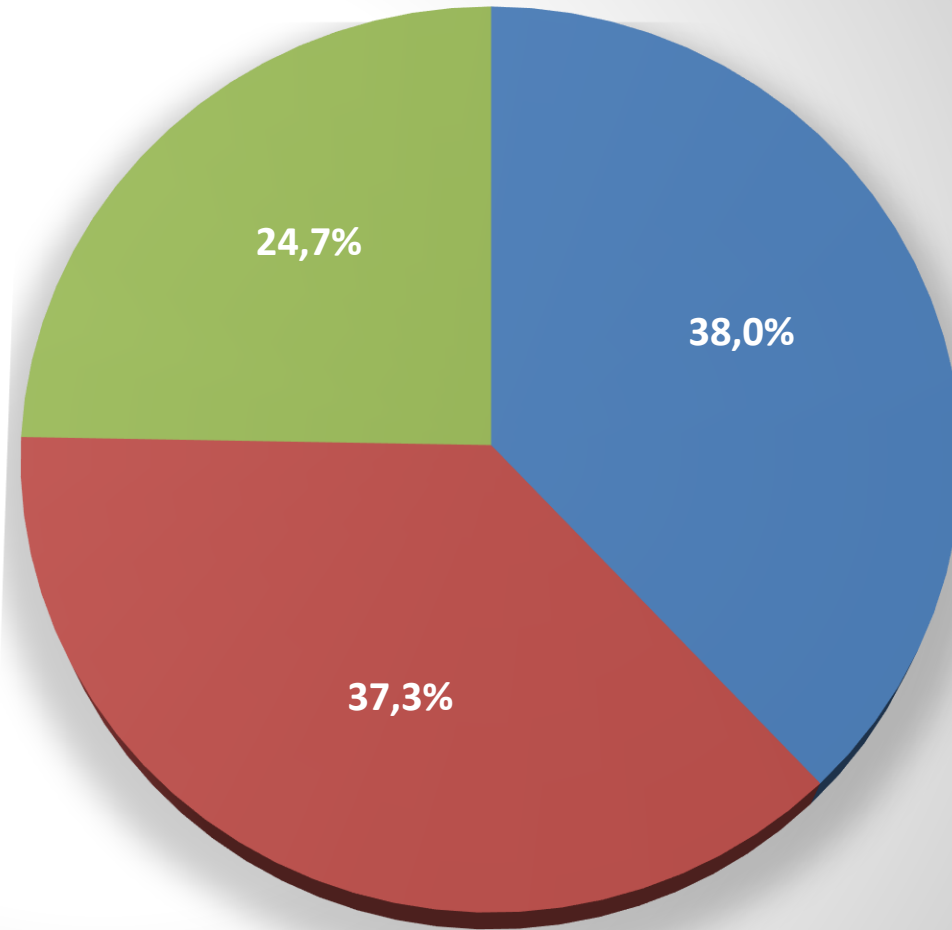


D21 - Ha mai usufruito del servizio sfalci?

■ Sì, lo utilizzo

■ No, perché non ho un giardino

■ No perché ho la compostiera



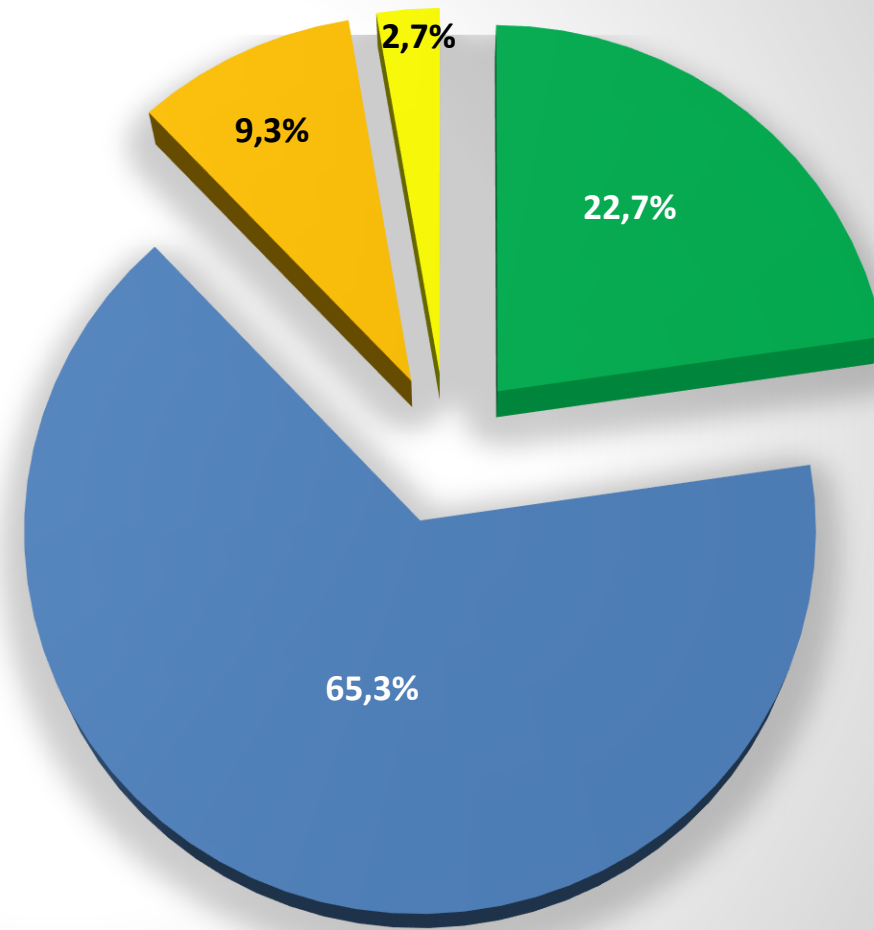
D22 - Se ha utilizzato il servizio sfalci qual è il suo grado di soddisfazione?

■ Molto soddisfacente e puntuale

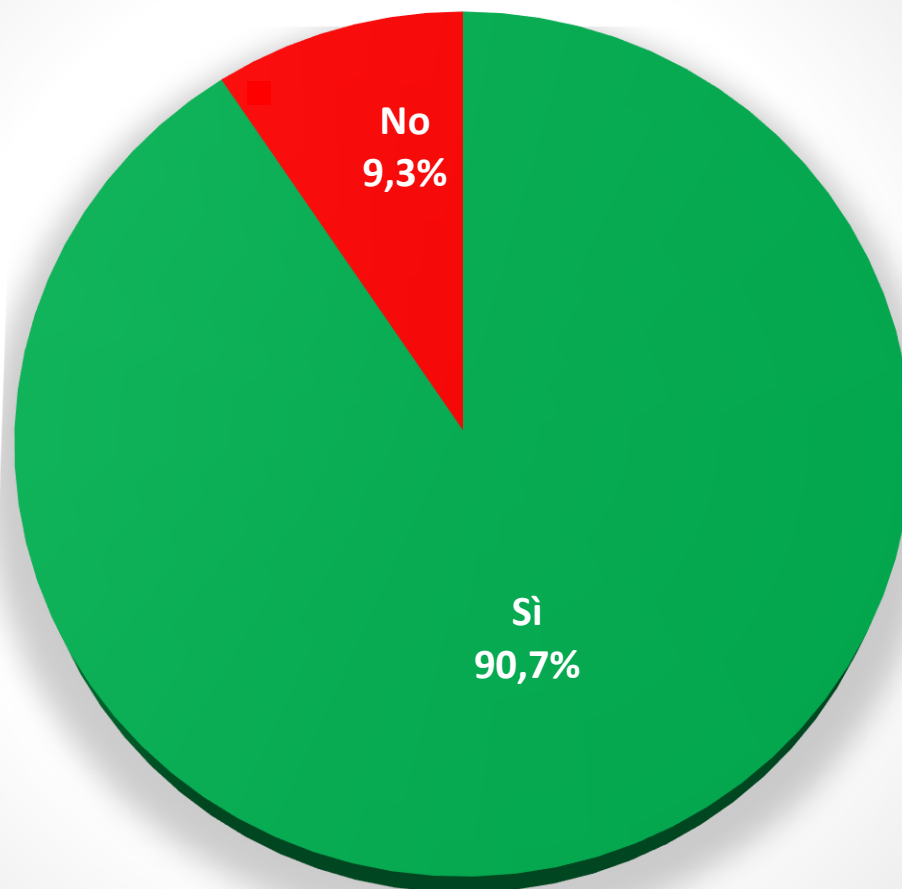
■ Nel complesso soddisfacente

■ Poco soddisfacente

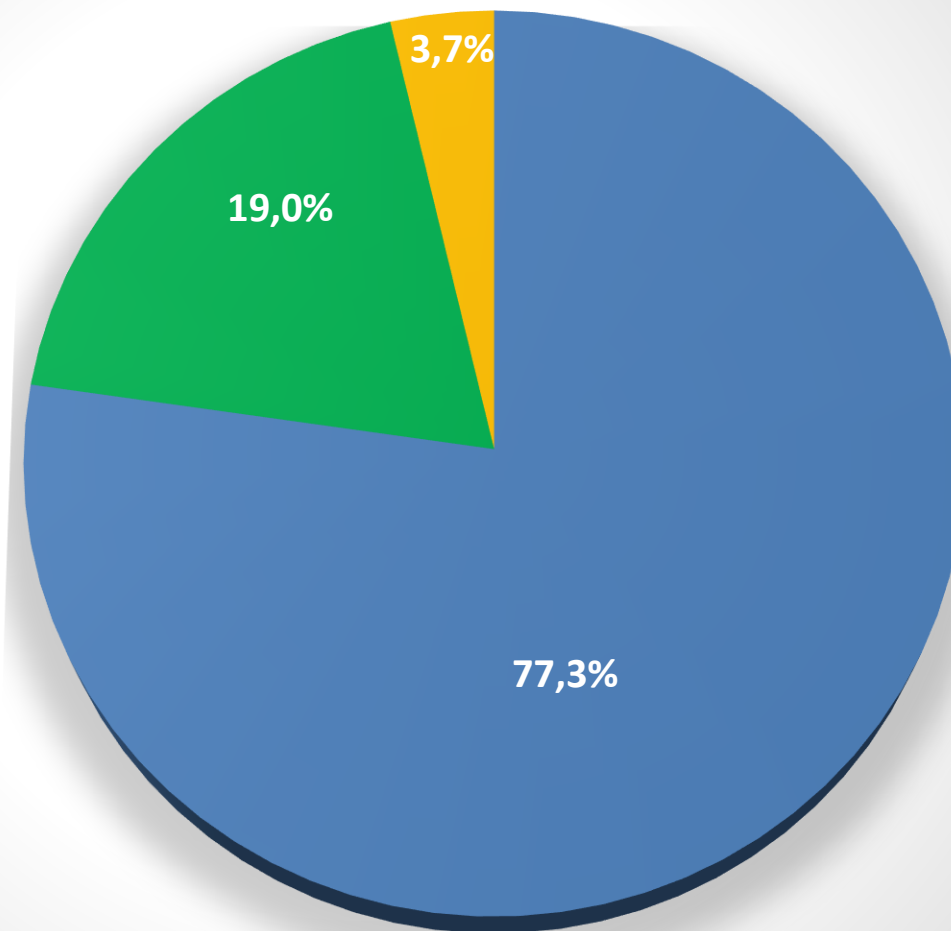
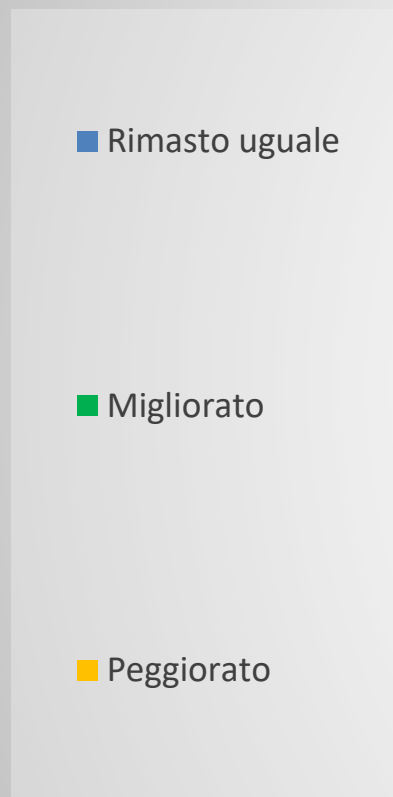
■ Per nulla soddisfacente



D23 - Ha mai usufruito dei sacchetti per la raccolta plastica?



D24 - Negli ultimi tre anni il servizio di raccolta rifiuti è:



SCHEDA QUESTIONARIO



AUTORE

Associazione Consumatori – APS
Via San Francesco d'Assisi 17 – 10122 Torino
Telefono 011/436.65.66
CF 97541120016

OGGETTO

Indagine sul servizio di raccolta rifiuti e sull'igiene urbana promossa dalle Associazioni dei consumatori in collaborazione con il Consorzio Chierese per i Servizi.

QUESTIONARIO

Il questionario, fornito dalle associazioni Movimento Consumatori e Tutelattiva, è composto da 24 domande.

PERIODO RILEVAZIONE

Dal 20 dicembre al 28 febbraio 2022

RESPONSABILE ELABORAZIONE DATI QUESTIONARIO

Gavino Sanna