

## Documento di Sintesi dei risultati

L'azienda Campidano Ambiente s.r.l. ha commissionato a Convoice (azienda specializzata nelle ricerche di mercato) un'indagine sulla soddisfazione della cittadinanza in merito ai servizi offerti nei comuni di Monserrato, Selargius e Sinnai. Nel presente documento vengono sintetizzati ed analizzati i dati delle valutazioni espresse dal campione intervistato.

### METODOLOGIA UTILIZZATA

Interviste telefoniche con tecnologia CATI - Computer Assisted Telephone Interviews.

### CAMPIONAMENTO DELLA POPOLAZIONE

Sono state realizzate 1.390 interviste svolte presso un campione casuale della popolazione residente nei comuni sopraindicati, di età superiore ai 18 anni.

Il campionamento medio ha tenuto conto anche dell'allocazione geografica dei cittadini coinvolti. Il campionamento effettuato consente di ottenere una precisione statistica dei dati rappresentativi della popolazione, con un livello di confidenza del 95% ed un margine di errore medio del +/- 4,5%.

### Popolazione

Comune	Popolazione	N. Interviste per il campionamento
<b>Selargius</b>	27.440	466
<b>Monserrato</b>	20.829	464
<b>Sinnai</b>	15.235	460
<b>Totale</b>	63.504	1390

### Campionamento su Sesso/età

Età	MONSERRATO		SELARGIUS		SINNAI	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine
da 18 a 25	42	36	43	43	42	39
da 25 a 35	47	44	52	52	55	56
da 36 a 45	48	48	49	49	50	46
da 46 a 55	42	41	42	42	36	36
oltre 55	53	63	47	47	47	53
	232	232	233	233	230	230

**SINTESI DEI RISULTATI – DOMANDE IN COMUNE SUI 3 CAMPIONI**

**1. Lei quanto si ritiene soddisfatto della raccolta differenziata operata da campidano ambiente sul territorio cittadino?**

Le risposte fornite dal campione intervistato indicano che la quasi totalità del campione (92.3%) dichiara di essere soddisfatto di come Campidano Ambiente opera il servizio di raccolta differenziata. Entrando nel dettaglio, si rileva che nel 49% dei casi gli intervistati si ritengono abbastanza soddisfatti, e nel 26% dei casi gli intervistati si ritengono soddisfatti.

LEI QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA OPERATA DA CAMPIDANO AMBIENTE SUL TERRITORIO CITTADINO?	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
MOLTO SODDISFATTO	17,2%	16,2%	18,5%	17,0%
ABBASTANZA SODDISFATTO	49,1%	48,3%	50,9%	48,3%
SODDISFATTO	26,0%	26,1%	22,5%	27,8%
POCO SODDISFATTO	6,6%	8,4%	6,2%	5,2%
PER NULLA SODDISFATTO	1,3%	1,1%	1,7%	1,1%
NON SA/NON RISPONDE	0,3%	0,0%	0,2%	0,7%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**2. Come Valuta il servizio di pulizia/lavaggio strade**

Dai dati riportati in tabella si evince che in merito alla valutazione della pulizia delle strade ci sono margini di miglioramento. Tuttavia possiamo analizzare come il 19% degli intervistati nel comune di Monserrato reputa positivamente la pulizia delle strade, mentre il 17 % circa esprime consensi favorevoli nei comuni di Selargius e Sinnai.

COME VALUTA IL SERVIZIO DI PULIZIA/LAVAGGIO STRADE?	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
PESSIMO	18,0%	19,4%	18,7%	15,9%
INSUFFICIENTE	32,2%	30,8%	31,1%	34,6%
SUFFICIENTE	29,5%	28,4%	31,3%	28,7%
BUONO	15,9%	17,0%	15,5%	15,2%
OTTIMO	2,0%	2,2%	1,3%	2,6%
NON SA/NON RISPONDE	2,4%	2,2%	2,1%	3,0%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**3. Cortesia/professionalità del personale Campidano Ambiente.**

La maggioranza dei cittadini intervistati, ovvero 7 cittadini su 10, esprime un giudizio più che positivo nei confronti del personale della Campidano Ambiente (71%).

Il 19.6 % non esprime considerazioni, tale dato dimostra che per alcuni è difficile valutare la cortesia e professionalità del personale con il quale sono pochi i momenti di interazione.

COME VALUTA LA CORTESIA/PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE CAMPIDANO AMBIENTE ?	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
PESSIMO	1,9%	1,3%	2,6%	1,7%
INSUFFICIENTE	7,6%	8,8%	7,3%	6,5%
SUFFICIENTE	29,9%	30,0%	27,5%	32,2%
BUONO	33,2%	33,2%	33,5%	32,8%
OTTIMO	8,0%	7,8%	7,1%	9,1%
NON SA/NON RISPONDE	19,6%	19,0%	22,1%	17,6%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

INDAGINE SODDISFAZIONE CITTADINANZA SERVIZI EROGATI DA CAMPIDANO AMBIENTE

**4. Come valuta il servizio di diserbo marciapiedi e manutenzione del verde pubblico?**

Solo per i comuni di Monserrato e Selargius, è stata chiesta una valutazione del servizio di diserbo (eliminazione delle erbacce) e in generale della manutenzione del verde pubblico. Il 54,2% del campione intervistato valuta complessivamente positivo tale servizio. Il 17,3 degli intervistati fornisce un giudizio buono. Si registra un 39% dei casi il servizio di diserbo viene invece giudicato ancora non idoneo, se analizziamo in dettaglio di tale valutazione si denota un dato peggiore fornito dai cittadini di Selargius.

COME VALUTA IL SERVIZIO DI DISERBO MARCIAPIEDI E MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO?	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS
PESSIMO	12,0%	10,1%	13,9%
INSUFFICIENTE	27,4%	26,1%	28,8%
SUFFICIENTE	34,1%	32,3%	35,8%
BUONO	17,3%	20,3%	14,4%
OTTIMO	2,8%	3,7%	1,9%
NON SA/NON RISPONDE	6,3%	7,5%	5,2%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**5. Valutazione raccolta ingombranti**

Il 77% circa dei cittadini coinvolti nell'intervista è soddisfatto della raccolta ingombranti, solo una esigua parte, il 13% si ritiene non sufficientemente soddisfatto. Il comune di Selargius presenta una percentuale lievemente più alta di cittadini che si esprimono con giudizi negativi, in sintesi il 4.5% di Selargius contro il 2% di Sinnai e l'1.9% di Monserrato.

COME VALUTA LA PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO RACCOLTA INGOMBRANTI?	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
PESSIMO	2,8%	1,9%	4,5%	2,0%
INSUFFICIENTE	10,4%	10,1%	13,5%	7,6%
SUFFICIENTE	25,3%	26,7%	26,0%	23,3%
BUONO	37,0%	35,8%	35,8%	39,3%
OTTIMO	15,6%	15,5%	12,2%	19,1%
NON SA/NON RISPONDE	8,8%	9,9%	7,9%	8,7%

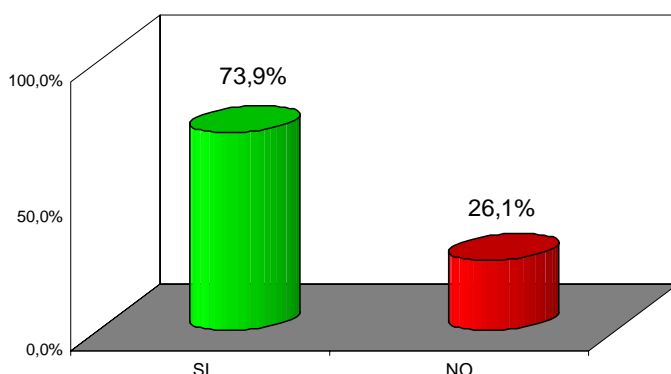
**8) Valutazione andamento del servizio da quando è operato da Campidano Ambiente**

Le risposte fornite dal campione intervistato indicano che il servizio offerto dalla Campidano Ambiente è Migliorato per il 56.1 % degli intervistati, rimasto invariato per il 30.3%, mentre solo il 5% ritiene che sia peggiorato.

SECONDO LEI, DA QUANDO HA INIZIATO LA CAMPIDANO AMBIENTE, IL SERVIZIO È...	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
MIGLIORATO	56,1%	55,0%	57,1%	56,3%
PEGGIORATO	5,2%	8,0%	4,7%	2,8%
RIMASTO INVARIATO	30,3%	30,4%	27,5%	33,0%
NON SA/NON RISPONDE	8,4%	6,7%	10,7%	7,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 10.a Conoscenza del Numero dedicato alla cittadinanza:

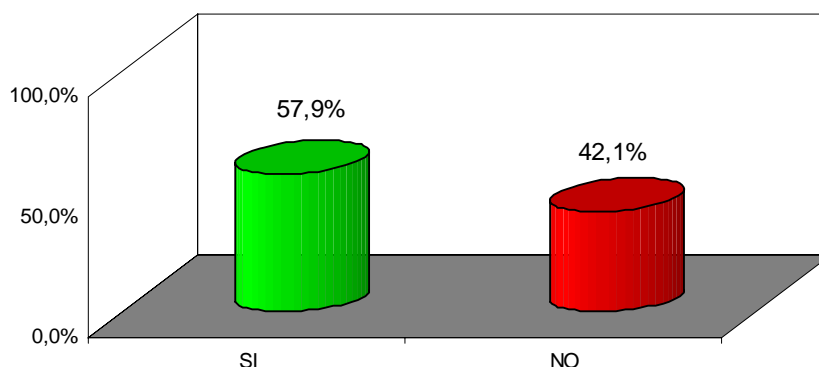
Circa il 73.9% del campione intervistato conosce l'esistenza di un numero dedicato.



### 10.b Utilizzo del Numero Dedicato

Al campione che aveva risposto di conoscere il numero dedicato (73,9%), abbiamo chiesto se aveva mai telefonato.

Si riscontra dai dati che il 57.9% degli utenti intervistati ha chiamato al numero verde.



### 10.c Soddisfazione degli utenti che hanno chiamato al NUMERO DEDICATO

Solo a coloro che avevano telefonato almeno una volta al numero dedicato (57,9%) abbiamo chiesto di esprimere il loro livello di soddisfazione circa questo servizio.

I dati evidenziano una soddisfazione percepita dalla maggioranza del campione (81%).

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA O DELLE RISPOSTE CHE HA RICEVUTO AL NUMERO DEDICATO?	Totale
	%
MOLTO SODDISFATTO	14,6%
ABBASTANZA SODDISFATTO	35,0%
SODDISFATTO	32,1%
POCO SODDISFATTO	11,8%
PER NULLA SODDISFATTO	5,2%
NON SA/NON RISPONDE	1,3%

In questo caso specifico, dove il servizio viene erogato telefonicamente, abbiamo ragione di credere, che la differenza tra le valutazioni fornite dai cittadini di Monserrato, Selargius, Sinnai sono frutto non di una reale percezione del servizio in esame (erogato centralmente), bensì esprime una sensazione derivata dalla soddisfazione globale percepita dagli utenti sul proprio territorio, che confondono i servizi erogati sul territorio di residenza con le informazioni ricevute telefonicamente dall'azienda.

## 9. Suggerimenti forniti dalla cittadinanza

Il questionario contemplava una domanda al campione intervistato circa quali suggerimenti prioritari poteva fornire a Campidano Ambiente per migliorare i servizi offerti.

La risposta poteva essere multipla, con massimo 3 suggerimenti selezionati da una lista predefinita.

La tabella sotto mostra i suggerimenti divisi per comune

LE CHIEDO DI SCEGLIERE TRA I SEGUENTI SUGGERIMENTI QUELLO CHE VORREBBE VEDERE REALIZZATO IN POCO TEMPO (SCELTA MAX 3 RISPOSTE:	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
MIGLIORE PULIZIA STRADALE	38,3%	34,5%	40,1%
MAGGIOR NUMERO DI RACCOGLITORI PER PILE, BOMBOLETTE E FARMACI	26,5%	32,7%	31,1%
UNA RACCOLTA PIÙ FREQUENTE	12,2%	15,1%	11,1%
MAGGIORI INFORMAZIONI SU COME FARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA	8,4%	5,5%	5,8%
UNA RACCOLTA PIÙ PUNTUALE	6,1%	4,4%	3,7%
ALTRO (SPECIFICARE)	8,5%	7,8%	8,2%

**Errore. Il collegamento non è valido.** I principali valori delle risposte "altro" sono raggruppati di seguito:

- Consegna gratuita dei sacchetti per la differenziata
- Più contenitori nelle strade
- Raccolta più frequente per umido
- Sanzioni per chi non effettua la raccolta differenziata
- Contenitori per la carta
- Raccoglitori per rifiuti speciali

### **Errore. Il collegamento non è valido.D. 12 Contenitori per raccolta differenziata**

Dall'indagine emerge una grande disponibilità da parte dei cittadini nello svolgere la raccolta differenziata senza particolari problemi, infatti il 74,8% degli utenti intervistati è ben predisposto all'utilizzo di contenitori differenziati da adoperare direttamente in casa, per la separazione dei vari materiali.

**Errore. Il collegamento non è valido.**

#### **D. 12.a Problemi circa i contenitori per raccolta differenziata in casa**

Il 25 % degli intervistati che invece ha espresso una difficoltà circa l'utilizzo dei vari contenitori, sostiene che il problema principale è lo spazio (86% dei casi), mentre per il 5.4% è il tempo impiegato per separare i rifiuti ad essere critico. Infine, il 4% del campione intervistato sostiene di essere poco informato su come dividere alcuni materiali.

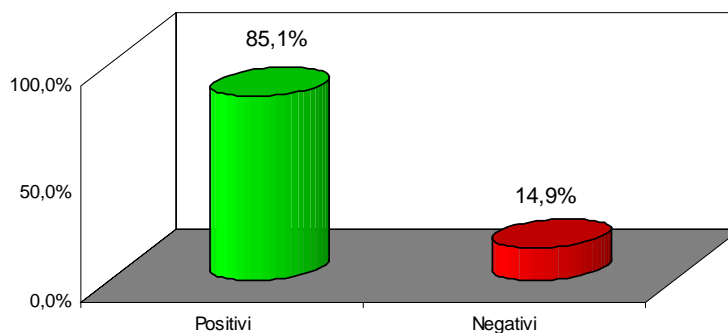
INDAGINE SODDISFAZIONE CITTADINANZA SERVIZI EROGATI DA CAMPIDANO AMBIENTE

IN COSA TROVA DIFFICOLTA'	TOTALE	MONSERRATO	SELARGIUS	SINNAI
	%	%	%	%
SI IMPIEGA TROPPO TEMPO PER DIVIDERLA	5,4%	6,2%	3,8%	6,6%
TROVO DIFFICOLTÀ A CAPIRE COSA DIFFERENZIARE	4,0%	3,1%	3,1%	6,6%
HO PROBLEMI DI SPAZIO PER I DIVERSI CONTENITORI DA USARE A CASA	86,0%	86,0%	90,8%	79,1%
ALTRO (SPECIFICARE)	4,6%	4,7%	2,3%	7,7%

DOMANDE SPECIFICHE SU SELARGIUS:

**7. Lei gradirebbe che il servizio di pulizia dei contenitori fosse adoperato da Campidano Ambiente?**

Ai cittadini che abitano nelle zone di *Su Planus, Is Corrias*, abbiamo chiesto se gradirebbero che il servizio di pulizia dei contenitori fosse esercitato da Campidano Ambiente. I Risultati dell'indagine mostrano un consenso estremamente favorevole da parte dei cittadini intervistati, l' 85,1% si esprime positivamente mentre solo un esiguo 14,9% esprime pareri negativi.



**13. Lei preferirebbe che Campidano Ambiente attivasse il servizio di raccolta "porta a porta" con l'utilizzo di soli mastelli su tutto il territorio comunale?**

I dati confermano l'orientamento quasi totale della cittadinanza verso la raccolta differenziata "porta a porta" con i mastelli, infatti il totale dei pareri favorevoli è circa 90.8%

**Errore. Il collegamento non è valido.**

DOMANDA DI APPROFONDIMENTO SERVIZIO SPECIFICO EROGATO SUL COMUNE DI SINNAI:

**6. Come valuta il servizio di pulizia delle spiagge nel periodo estivo.**

Ai cittadini che abitano nelle zone di Solanas, Torre delle Stelle abbiamo chiesto come valutano il servizio di pulizia delle spiagge nel periodo estivo.

Il 30% valuta positivamente tale servizio il 10% si ritiene sufficientemente soddisfatto mentre il 30% lo valuta negativamente. Tali considerazioni espresse dalla cittadinanza devono essere valutate nel complesso di un servizio svolto stagionalmente, in un periodo che va da Giugno a Settembre, anche se la cittadinanza in alcuni casi non conosceva la stagionalità del servizio.

COME VALUTA IL SERVIZIO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE NEL PERIODO ESTIVO?	SINNAI
PESSIMO	30,0%

## INDAGINE SODDISFAZIONE CITTADINANZA SERVIZI EROGATI DA CAMPIDANO AMBIENTE

INSUFFICIENTE	0,0%
SUFFICIENTE	10,0%
BUONO	30,0%
OTTIMO	0,0%
NON SA/NON RISPONDE	30,0%

## **Conclusioni**

In sintesi per quasi la totalità dei cittadini intervistati abbiamo registrato pareri favorevoli per la maggior parte de servizi offerti dalla Campidano Ambiente che viene “promossa” dagli utenti a pieni voti.

Maggiore significato positivo assume questa valutazione se consideriamo la sensibilità della cittadinanza espressa circa tali argomenti che toccano da vicino la vivibilità e le abitudini della popolazione.

In conclusione, effettuando l’analisi di dettaglio delle principali domande di valutazione delle qualità, si evidenzia che il Comune nel quale i cittadini percepiscono una miglior qualità dei servizi erogati da Campidano Ambiente è Sinnai, seguito da Monserrato e Selargius (tra di loro quasi ex-aequo).