

Indagine presso i turisti nel territorio

OTTOBRE 2024

Realizzata da CSA per conto di



- **NOTA TECNICA**

- **PROFILO DEGLI INTERVISTATI**

1_NOTORIETÀ DI GARDA UNO

2_PULIZIA STRADALE E IGIENE CITTADINA

2.1_Valutazione aspetti del servizio

2.2_Valutazione aspetti del servizio – voto medio per zone

2.3_Valutazione Overall del servizio

3_INFORMAZIONE E ASCOLTO

3.1_Numero Verde

3.2_Sito, App e Canali Social

4_VALUTAZIONE FINALE DELL'AREA VISITATA/CIRCOSTANTE

5_FOCUS SECONDE CASE

5.1_Qualità del servizio di gestione dell'igiene cittadina

5.2_Tipologia di servizio di raccolta rifiuti

5.2.1_Raccolta stradale su strada pubblica

5.2.2_Raccolta domiciliare porta a porta

5.2.3_Centri di raccolta dei rifiuti differenziati/ingombranti (utilizzo del servizio)

5.2.4_Centri di raccolta dei rifiuti differenziati/ingombranti (valutazione del servizio)

5.2.5_Servizio di ritiro ingombranti a domicilio

6_PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO DEL CAMPIONE



Obiettivo

Ottenere, presso il target turistico, indicazioni sul livello di soddisfazione per il servizio di igiene cittadina nel complesso e per gli aspetti che lo caratterizzano, sull'importanza degli elementi che compongono il servizio e sulle eventuali attese.



Target

Turisti presenti nel bacino territoriale di interesse. Nell'ambito di questo target sono stati intervistati, in quanto turisti, anche soggetti possessori di una seconda casa sul territorio.



Metodologia e questionario

Intervista face to face C.A.P.I. (*Computer Assisted Personal Interview*). Per la realizzazione delle interviste è stato utilizzato un questionario semi-strutturato con domande, chiuse e aperte volte ad approfondire le aree tematiche di interesse.



Campione

N. 2500 Interviste equamente distribuite nelle 5 macro-aree territoriali definite per criterio di affinità dei Comuni in termini di caratteristiche della vocazione turistica e di tipologia di servizi erogati.

Errore statistico sul totale territorio: +/-1,9 con un livello di confidenza del 95%. Errore statistico per macro-area: +/-4,3, sempre con un livello di confidenza del 95%.



Periodo di rilevazione

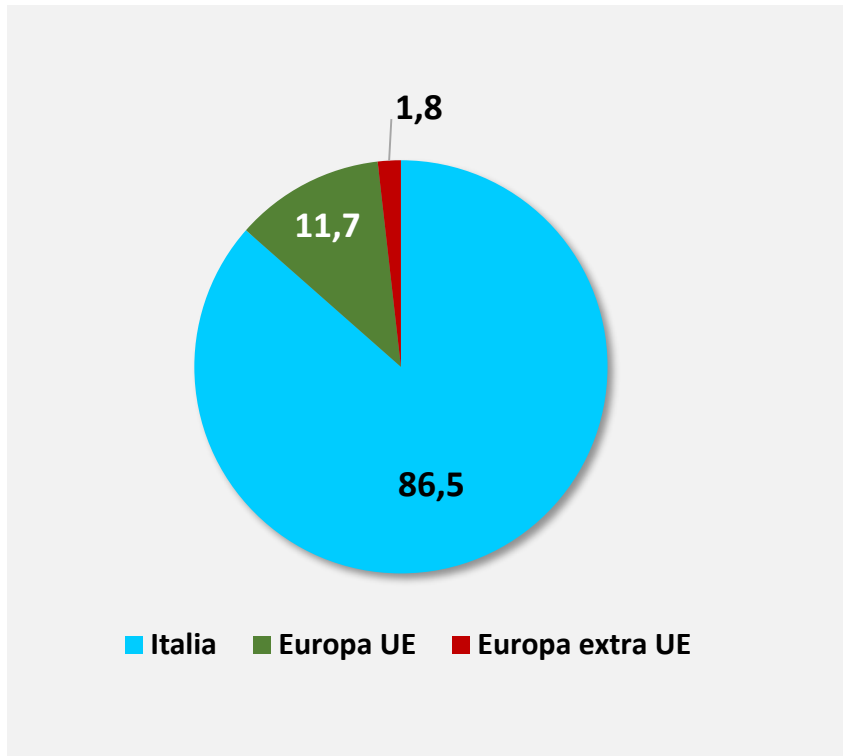
Ottobre 2024

Aggregazione Comuni per macro-zone

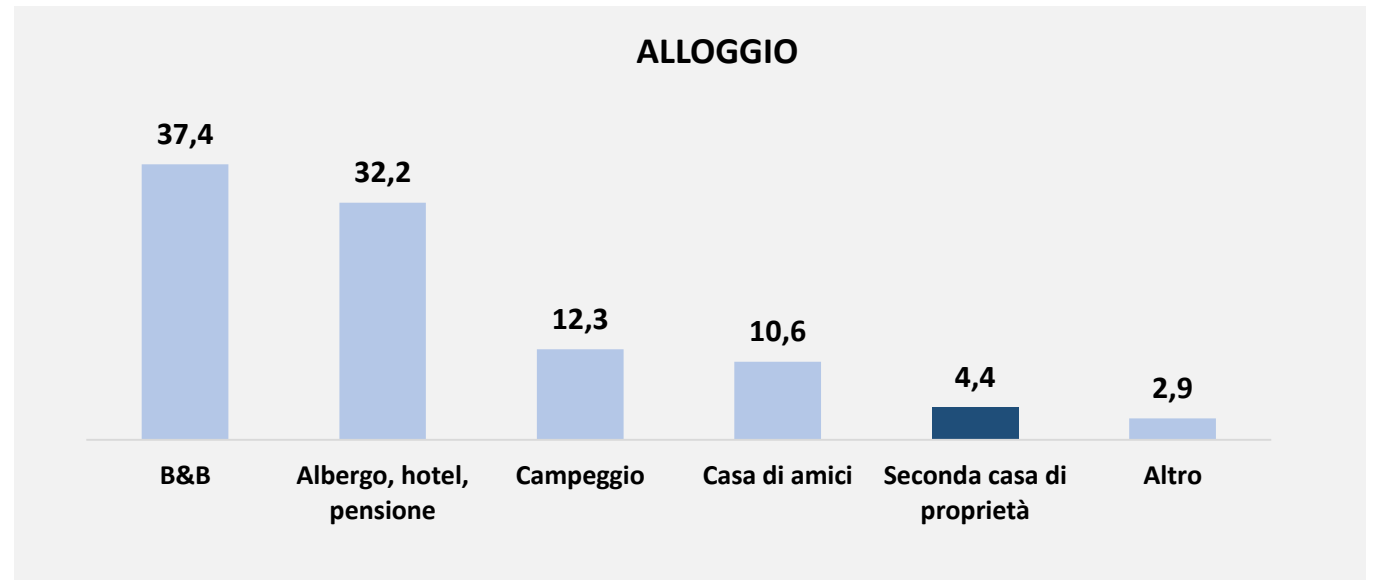
Zona 1	MAGASA
	TIGNALE
	TREMOSINE SUL GARDA
	VALVESTINO
Zona 2	LIMONE SUL GARDA
Zona 3	GARDONE RIVIERA
	GARGNANO
	SALO'
	SAN FELICE DEL BENACO
	TOSCOLANO MADERNO
Zona 4	DESENZANO DEL GARDA
	POZZOLENGO
Zona 5	PADENGHE SUL GARDA
	MONIGA DEL GARDA
	MANERBA DEL GARDA
	PUEGNAGO DEL GARDA
	SOIANO DEL LAGO
	POLPENAZZE DEL GARDA

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

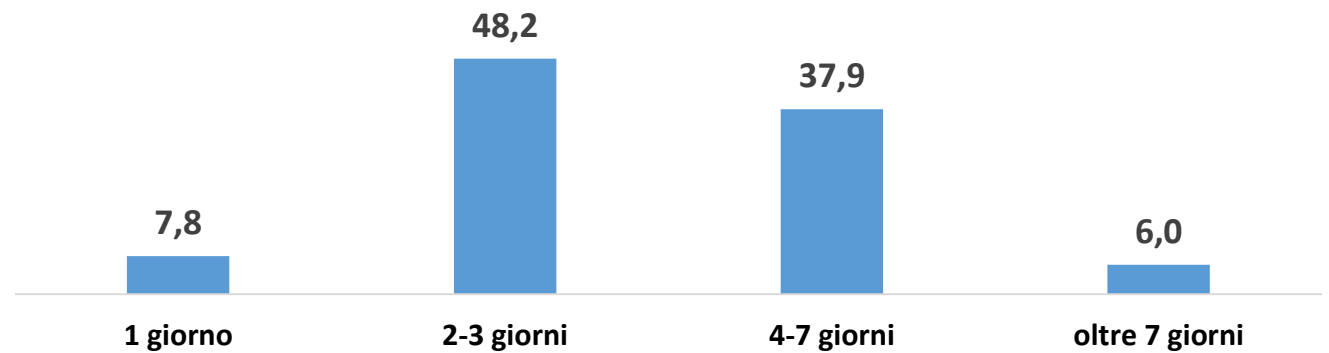
PROVENIENZA



ALLOGGIO

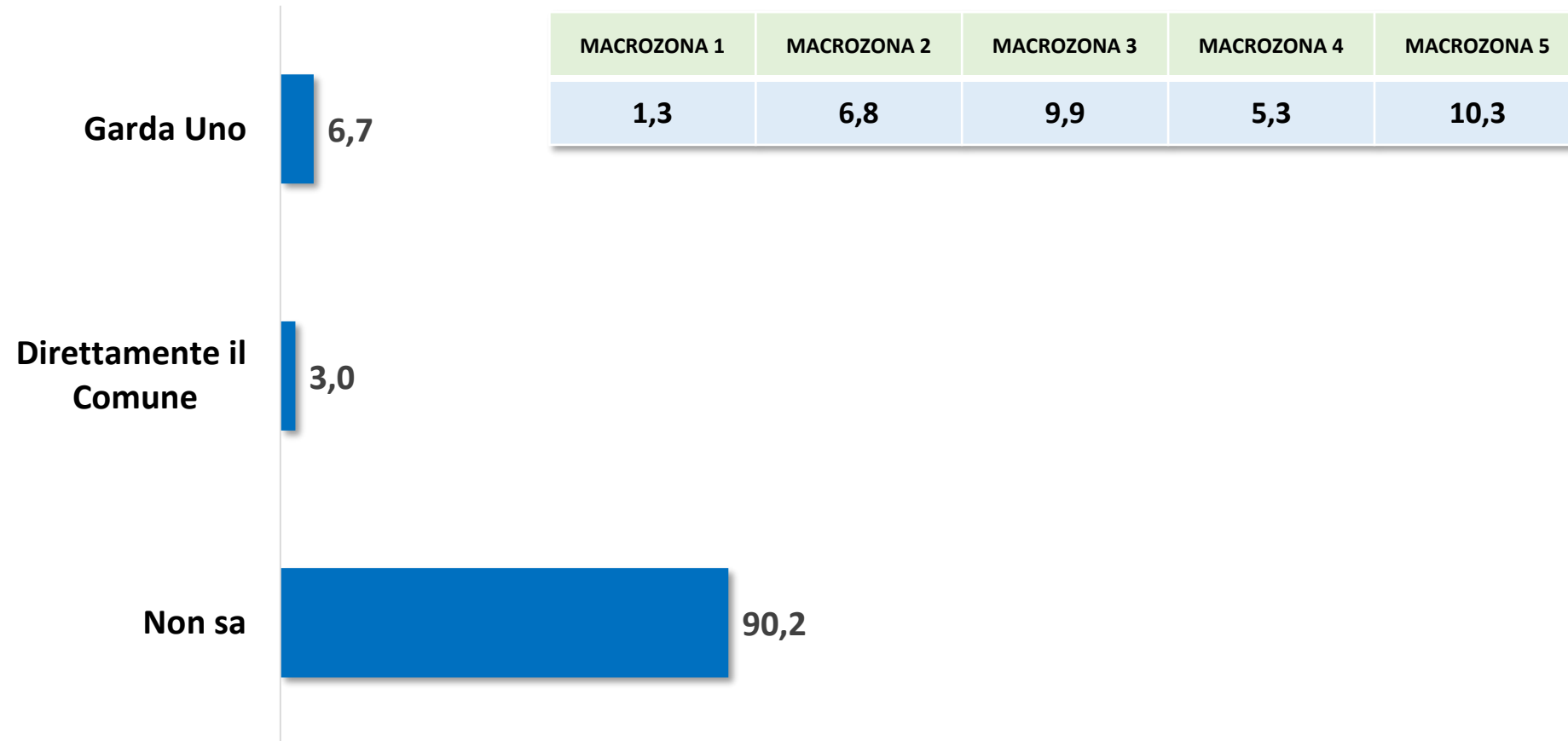


DURATA DEL SOGGIORNO



1_NOTORIETA' DI GARDA UNO

[Sa indicarmi il nome dell'azienda o ente che si occupa della gestione dell'igiene urbana (raccolta dei rifiuti, pulizia stradale) su questo territorio?]



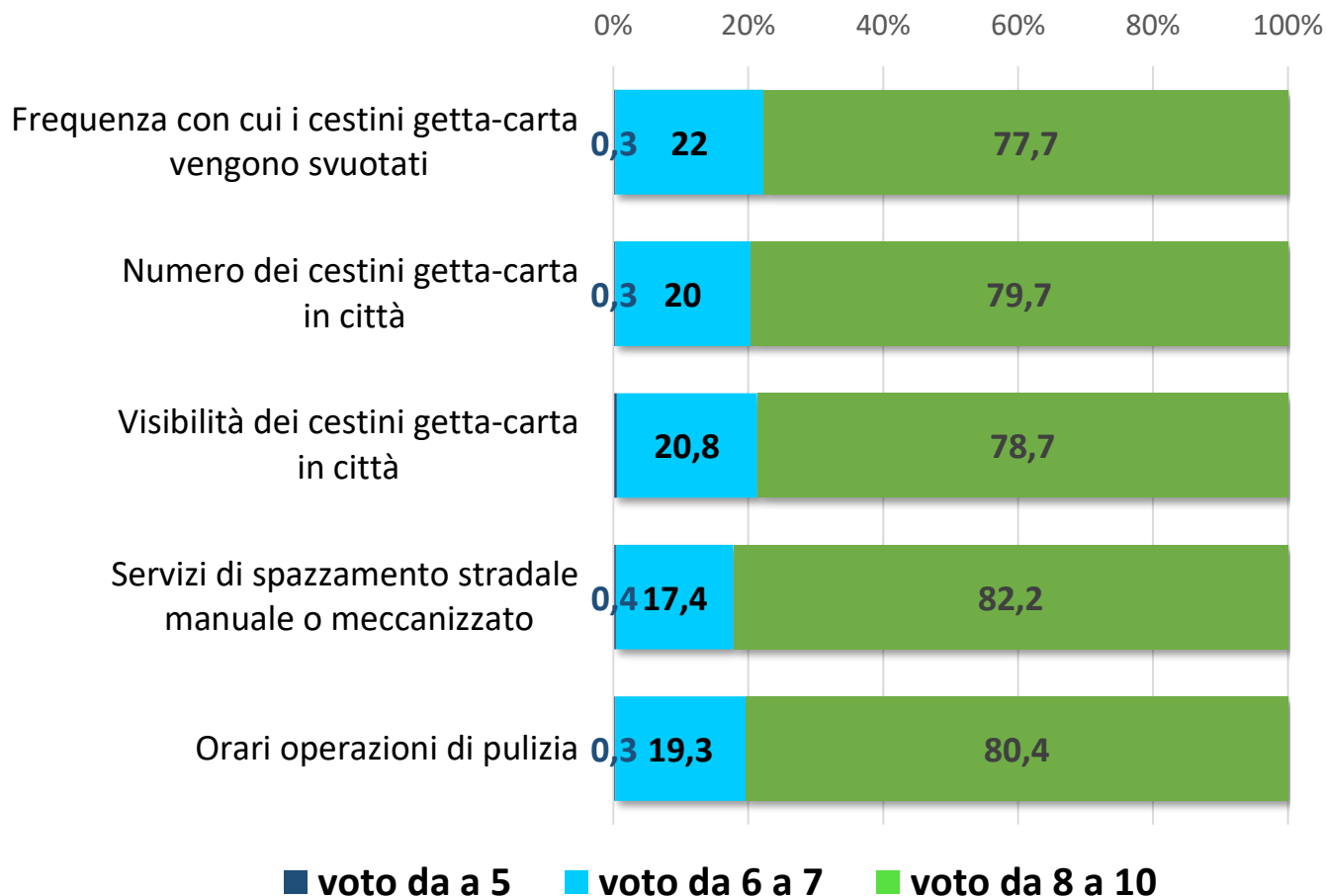
Base: Totale intervistati (2500 casi)

2_PULIZIA STRADALE E IGIENE CITTADINA

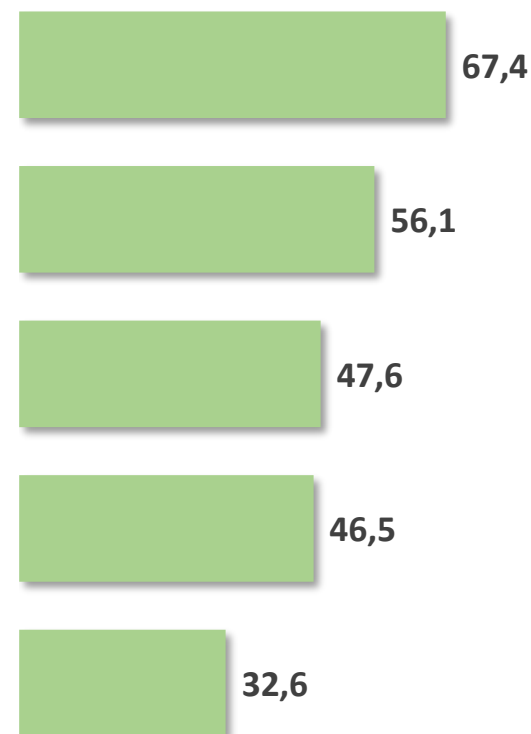
2.1_Valutazione aspetti del servizio

[Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è soddisfatto (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto)]

[Quale dei seguenti aspetti del servizio è per Lei il più importante?]



Gli aspetti del servizio ritenuti più importanti (%)



Base: Totale intervistati (2500 casi)

2_PULIZIA STRADALE E IGIENE CITTADINA

2.2_Valutazione aspetti del servizio – VOTO MEDIO

[Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è soddisfatto (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto)]

	VOTO MEDIO					
	TOTALE	MACROZONA 1	MACROZONA 2	MACROZONA 3	MACROZONA 4	MACROZONA 5
Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati	8,4	8,1	8,3	8,7	8,5	8,4
Numero dei cestini getta-carta in città	8,4	8,1	8,3	8,7	8,4	8,5
Visibilità dei cestini getta-carta in città	8,4	8,1	8,3	8,7	8,4	8,4
Servizi di spazzamento stradale manuale o meccanizzato	8,4	8,2	8,3	8,7	8,5	8,5
Orari operazioni di pulizia	8,4	8,2	8,3	8,7	8,4	8,4

Base: Totale intervistati (2500 casi)

2.3_Valutazione Overall

[Riguardo alla **pulizia stradale in quest'area**, qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti (utilizzi una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto)?]



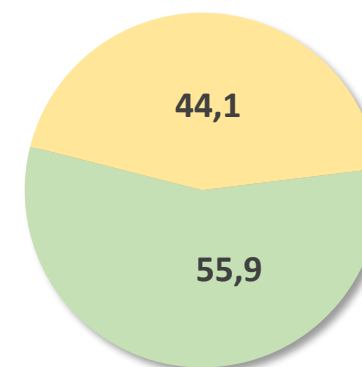
■ voto da 1 a 5 ■ voto da 6 a 7 ■ voto da 8 a 10

VOTO MEDIO (scala da 1 10)
8,3

MACROZONA 1	MACROZONA 2	MACROZONA 3	MACROZONA 4	MACROZONA 5
8,1	8,0	8,6	8,3	8,4

Il servizio negli ultimi anni

■ E' migliorato ■ E' rimasto uguale



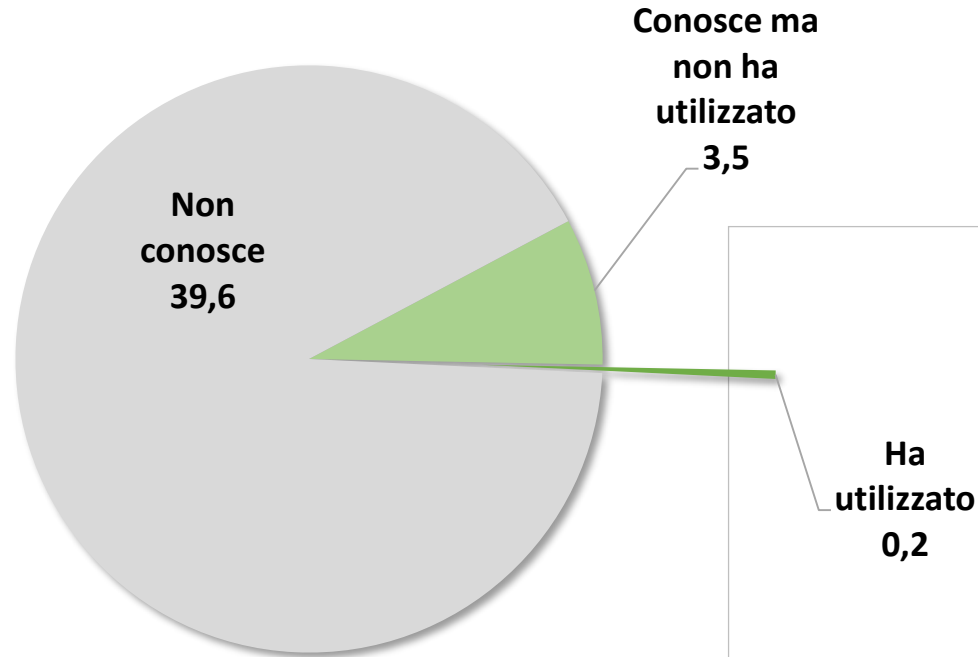
	MIGLIORATO	RIMASTO UGUALE
MACROZONA 1	42,9	57,1
MACROZONA 2	47,1	52,9
MACROZONA 3	63,6	36,4
MACROZONA 4	56,5	43,5
MACROZONA 5	54,8	45,2

3_INFORMAZIONE E ASCOLTO

3.1_NUMERO VERDE: Conoscenza, utilizzo e valutazione del servizio

NUMERO VERDE
800 033 955
GRATUITO

Da oggi è attivo il numero verde dedicato al settore Igiene Urbana 



Base: Totale intervistati (2500 casi)

[Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è soddisfatto (utilizzando una scala da 1 a 10)
[Quali dei seguenti aspetti sono per lei più importanti?]

	VOTO MEDIO	ASPETTI PIU' IMPORTANTI %
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	9	100
La facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico	9	0
La chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore	9	100
La cortesia e disponibilità dell'operatore	9	0
SERVIZIO NEL COMPLESSO	9	

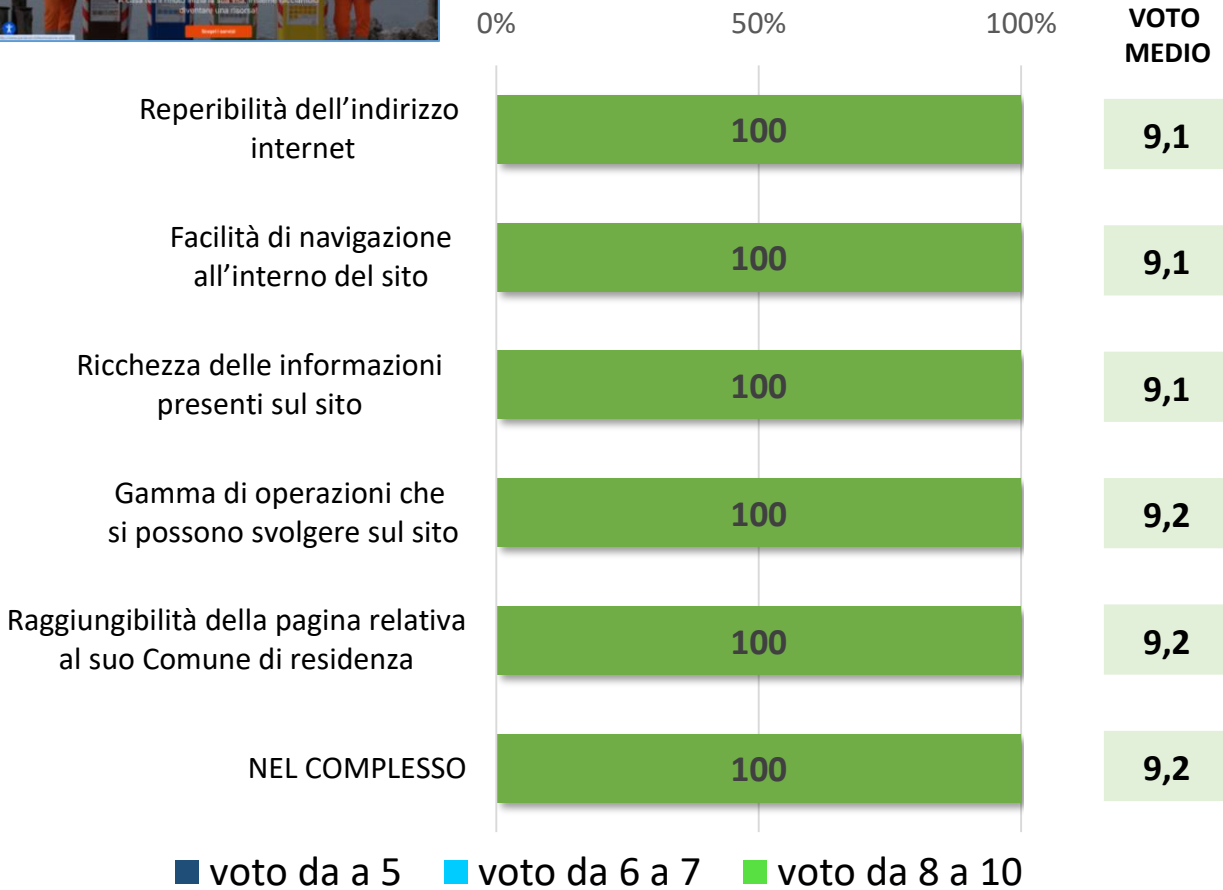
Base: Utilizzatori del servizio (4 casi)

3 INFORMAZIONE E ASCOLTO

3.2_SITO, APP E CANALI SOCIAL



Sito Internet di Garda Uno



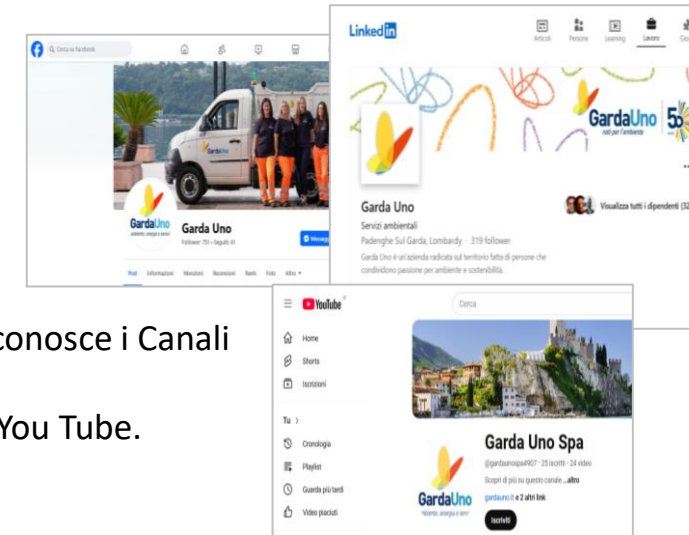
Base: Utilizzatori del sito internet (5% del campione, 122 casi)



App Junker

Il 98% degli intervistati non conosce l'App. L'1% che la conosce e l'ha utilizzata, la valuta con un voto medio pari a 9,8.

Canali social



Il 99% degli intervistati non conosce i Canali Social di Garda Uno. Chi li conosce (1%) cita FB e You Tube. LinkedIn non viene indicato.

4_VALUTAZIONE FINALE SU PULIZIA E IGIENE DELL'AREA VISITATA/CIRCOSTANTE

[Per concludere, considerando tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato, che voto darebbe nel complesso alla pulizia e all'igiene di questa area?]



■ voto da 1 a 5 ■ voto da 6 a 7 ■ voto da 8 a 10

VOTO MEDIO (scala da 1 a 10)
8,3

MACROZONA				
1	2	3	4	5
7,9	7,9	8,9	8,2	8,3

RESIDENZA/PROVENIENZA			
Italia	Europa UE	Europa fuori UE	Altro paese
8,2	8,3	8,0	9,5

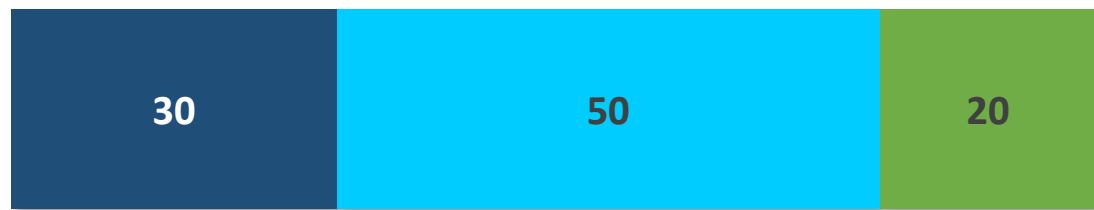
Base: Totale intervistati (2500 casi)

5_FOCUS SECONDE CASE

(4,4% del campione)

5.1_QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'IGIENE URBANA

[Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio di igiene urbana, negli ultimi 12 mesi, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo]



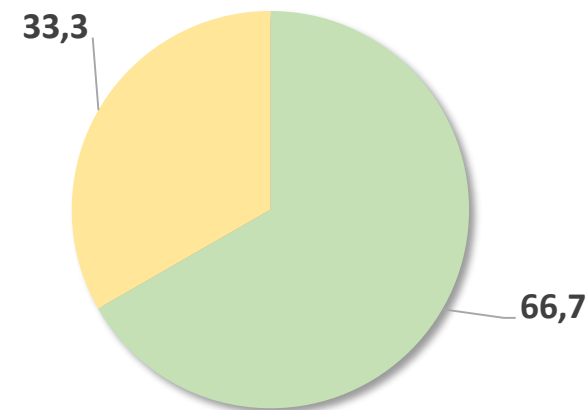
■ voto da 1 a 5 ■ voto da 6 a 7 ■ voto da 8 a 10

VOTO MEDIO
8,6

MACROZONA 1	MACROZONA 2	MACROZONA 3	MACROZONA 4	MACROZONA 5
8,4	8,4	8,8	8,4	8,9

Valori %

[Come ritiene sia cambiato il servizio di igiene urbana negli ultimi anni?]



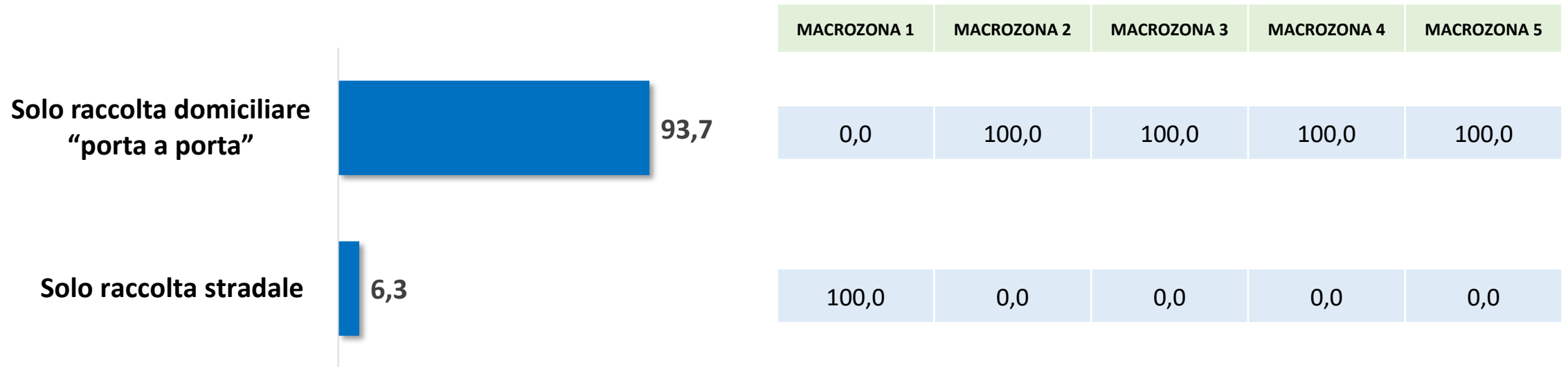
■ E' migliorato ■ E' rimasto uguale

MACROZONA 1	42,9
MACROZONA 2	52,9
MACROZONA 3	78,8
MACROZONA 4	43,5
MACROZONA 5	83,9

Base: proprietari di seconda casa (111 casi)

5.2_TIPOLOGIA DI SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI

[Quale tipo di raccolta rifiuti si effettua nel Comune nel quale si trova la sua seconda casa?]



5.2.1_Raccolta stradale con contenitori su strada pubblica

Valutazione aspetti del servizio e servizio nel complesso

[Considerando complessivamente gli aspetti della raccolta dei rifiuti sulla strada pubblica, negli ultimi 12 mesi che voto dà a GardaUno, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime il minimo della qualità e 10 il massimo?]

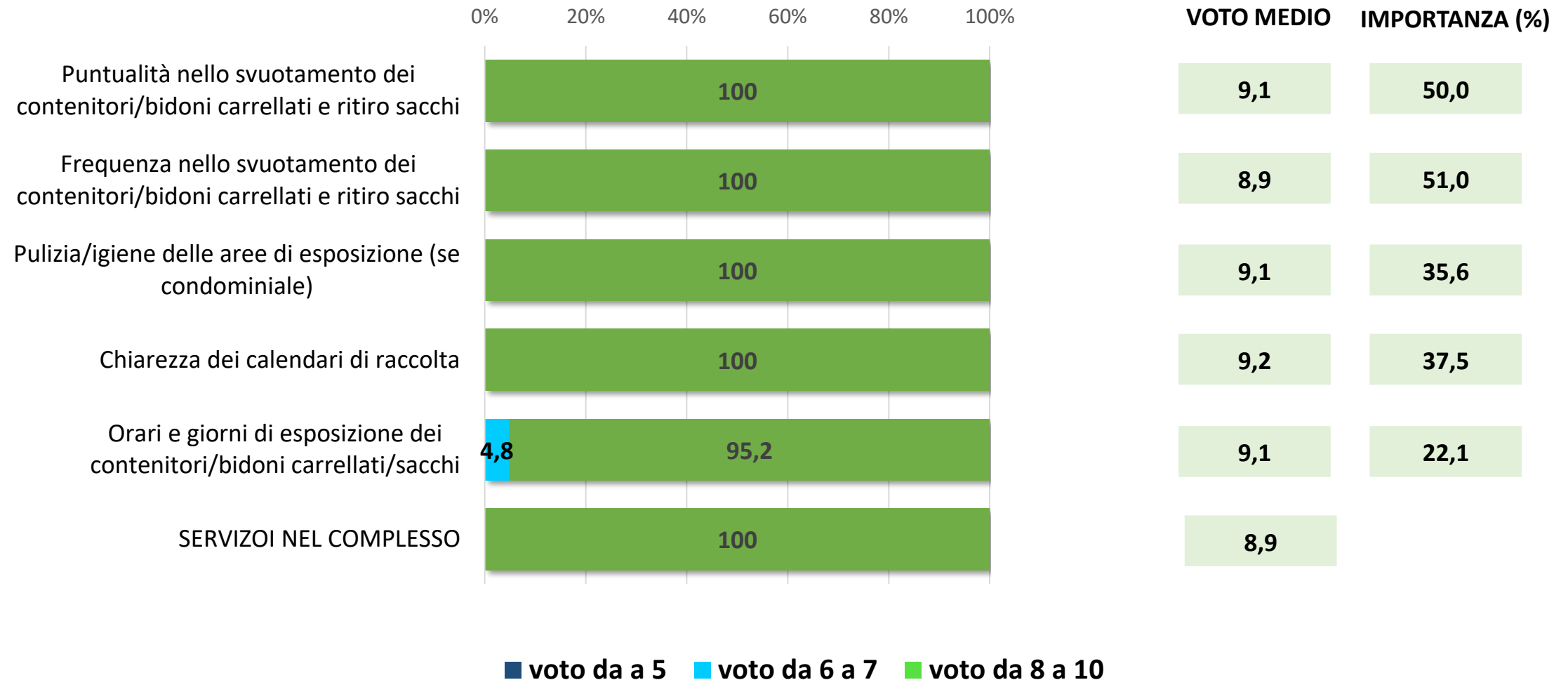
	VOTO MEDIO
Numero di contenitori/cassonetti	8,1
Dimensioni dei contenitori/cassonetti	9,0
Pulizia/igiene delle aree adiacenti ai contenitori/cassonetti	8,3
Facilità d uso dei contenitori/cassonetti	8,1
Distanza da casa dei contenitori/cassonetti stradali	8,6
Ubicazione dei contenitori/cassonetti stradali	8,4
Frequenza di svuotamento dei contenitori/cassonetti	8,9
SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,4

IMPORTANZA %
0,0
28,6
57,1
0,0
57,1
85,7
28,6
-

5.2.2_Raccolta domiciliare porta a porta

Valutazione aspetti del servizio e servizio nel complesso

[Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è soddisfatto (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto)
[Quali dei seguenti aspetti sono per lei più importanti?]

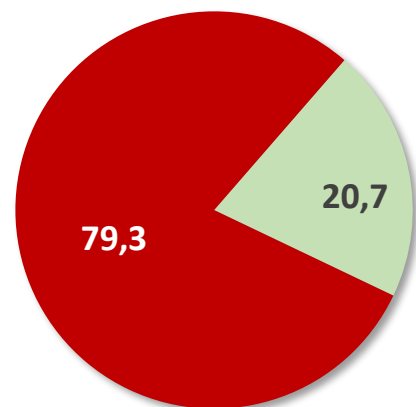


Base: Utenti del servizio di raccolta domiciliare porta a porta (104 casi)

5.2.3_Centri di raccolta dei rifiuti differenziati/ingombranti

Utilizzo del servizio

[Negli ultimi 12 mesi ha utilizzato i centri di raccolta dei rifiuti?]



■ Sì ■ No

MACROZONA 1	MACROZONA 2	MACROZONA 3	MACROZONA 4	MACROZONA 5
0,0	11,8	12,1	0,0	54,8

Base: proprietari di seconda casa (111 casi)

Frequenza di utilizzo dei centri di raccolta

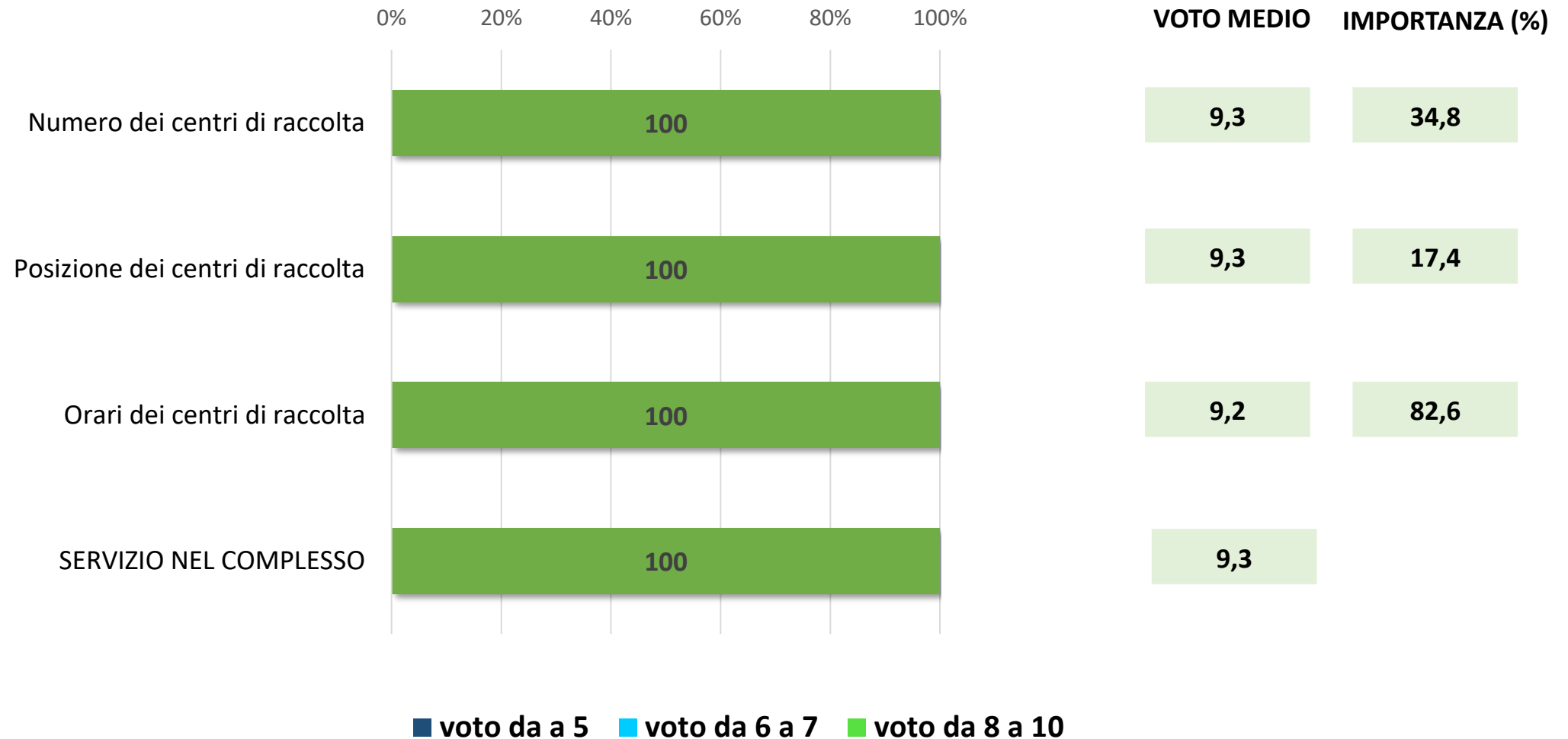


Base: Utenti Centri di raccolta rifiuti indifferenziati/ingombranti (23 casi)

5.2.4_Centri di raccolta dei rifiuti differenziati/ingombranti

Valutazione aspetti del servizio e servizio nel complesso

[Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è soddisfatto (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=totalmente soddisfatto)
[Quali dei seguenti aspetti sono per lei più importanti?]



Base: Utilizzatori del servizio di raccolta dei rifiuti differenziati/ingombranti (23 casi)

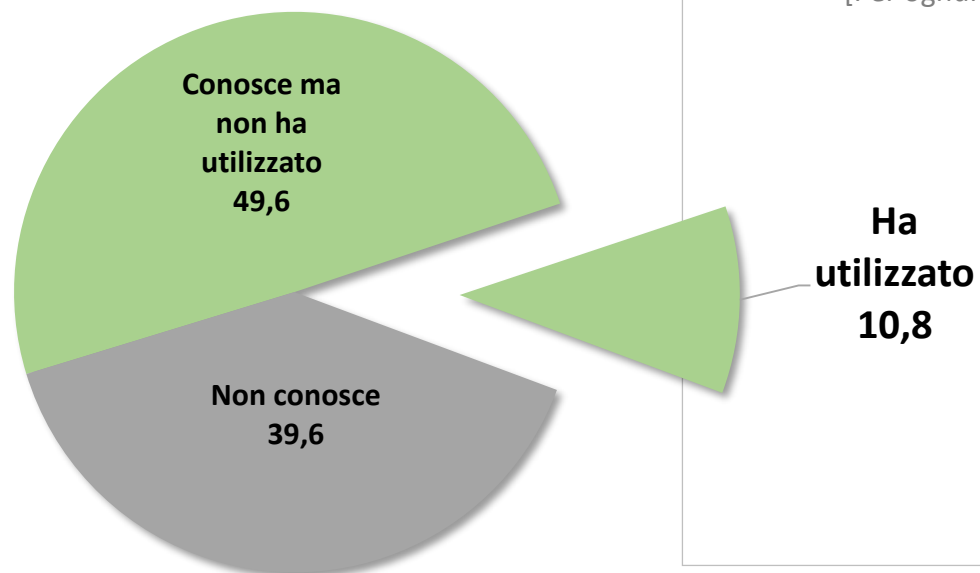
5.2.5_Servizio di ritiro ingombranti a domicilio

Conoscenza e utilizzo del servizio

[Lei è a conoscenza del Servizio di ritiro Ingombranti a domicilio che GardaUno svolge su tutti i Comuni di sua pertinenza?]

[Le è capitato di utilizzare il servizio di ritiro ingombranti a domicilio negli ultimi 12 mesi?]

TOTALE	MACROZONA 1	MACROZONA 2	MACROZONA 3	MACROZONA 4	MACROZONA 5
60,4	0,0	47,1	90,9	43,5	61,3



[Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è soddisfatto (utilizzando una scala da 1 a 10)]
[Quali dei seguenti aspetti sono per lei più importanti?]

	VOTO MEDIO
Prenotazione online	8,1
Prenotazione tramite Call Center	9,0
SERVIZIO NEL COMPLESSO	9,0

Base: Utilizzatori del servizio (12 casi)

Base: Possessori di una seconda casa (111 casi)

6_PROFILLO SOCIO-DEMOGRAFICO DEL CAMPIONE

		TOTALE	MACROZONA 1	MACROZONA 2	MACROZONA 2	MACROZONA 2	MACROZONA 5
Base:		2500	525	400	525	525	525
		%	%	%	%	%	%
GENERE	UOMO	45,4	43,4	41,0	48,0	47,4	46,1
	DONNA	54,6	56,6	59,0	52,0	52,6	53,9
ETA'	18-34 ANNI	17,7	16,4	24,8	12,2	18,3	18,7
	35-44 ANNI	22,7	24,4	24,8	22,5	21,3	21,0
	45-54 ANNI	22,5	21,0	21,5	25,1	21,1	23,4
	55-64 ANNI	19,8	20,8	13,3	24,6	20,2	18,7
	65 + ANNI	17,3	17,5	15,8	15,6	19,0	18,3
STUDI	LAUREA O TITOLO SUPERIORE	25,9	25,9	27,5	25,9	26,3	24,4
	DIPLOMA SUPERIORE	52,8	52,0	51,8	52,8	51,8	55,6
	DIPLOMA INFERIORE/ELEMENTARE	20,1	21,0	20,0	20,0	20,6	18,9
	NON INDICA	1,2	1,1	0,8	1,3	1,3	1,1
OCCUPAZIONE	LAVORATORE DIPENDENTE	40,8	39,8	40,3	41,1	42,9	39,6
	LAVORATORE AUTONOMO	28,2	31,6	26,5	30,9	23,8	28,0
	DISOCCUPATO – IN CERCA	2,3	2,3	3,8	1,3	3,2	1,3
	PENSIONATO	16,4	15,8	14,8	16,2	17,1	17,9
	CASALINGA – ALTRA CONDIZIONE NON PROF.	12,2	10,5	14,8	10,5	13,0	13,1

Base: Totale intervistati (2500 casi)



Sede Legale

Firenze
Via Atto Vannucci, 7
50134 Firenze
055 470374

Sedi Operative

Roma
Via dei Galla e Sidama, 23
00199 Roma
06 89924900

Milano
Viale Brianza, 24
20127 Milano

Firenze
Via F. Gianni, 4r
50134 Firenze



Società del Gruppo

