

Questionario C.S. utenza AMBIENTE S.p.A. 2024

PRESENTAZIONE

Buongiorno, sono _____ dell'istituto di ricerca STRATEGICA Srls e la chiamo dall'Italia per conto di **AMBIENTE SPA**, Gestore del servizio di RACCOLTA DIFFERENZIATA nel Comune di PESCARA, e Titolare del trattamento dei dati personali che La riguardano.

Stiamo svolgendo un'indagine sul grado di soddisfazione degli Utenti del servizio di RACCOLTA DIFFERENZIATA. Il questionario è anonimo e i risultati verranno utilizzati solo per una relazione tecnica statistica.

Giorno IN CUI è STATA FATTA l'intervista

venerdì 27 DICEMBRE__

...

lunedì 13 GENNAIO__

Orario in qui è stata fatta l'intervista

Mattina__

Pomeriggio__

Questionario

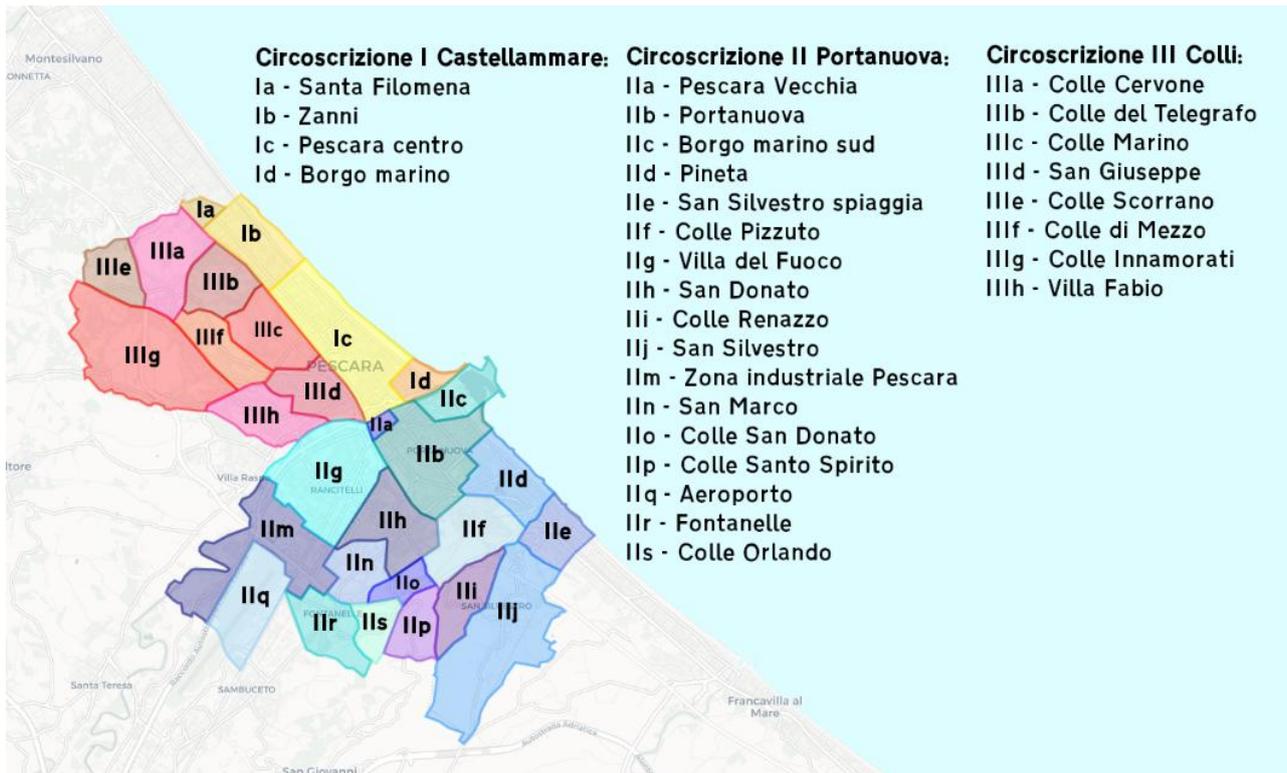
Tipo Utenza

Condominio __ → Sezione utenti privati

Casa particolare__ → Sezione utenti privati

Attività commerciale__ → Sezione attività commerciali

COMUNE PESCARA: Circoscrizione / quartieri



ZONA NORD__

Circoscrizione I – CASTELLAMMARE

Quartieri

- Santa Filomena__
- Zanni__
- Centro città__
- Borgo marino nord__

Circoscrizione III – COLLI

Quartieri

- Colli nord__
- San Giuseppe - Ospedale e Villa Fabio__

ZONA SUD__

Circoscrizione II – PORTANUOVA

Quartieri

- Portanuova__
- Pescara Vecchia__
- Borgo marino sud__

Pineta__

San Silvestro spiaggia__

Colli sud__

Villa del Fuoco – Rancitelli__

San Donato e San Marco__

San Silvestro__

Fontanelle__

Zona industriale Pescara e Aeroporto__

Sezione attività commerciali

Dimensione aziendale

1	micro (fino a 10 dipendenti)	3	media (fra 51 e 250 dipendenti)
2	piccola (fra 11 e 50 dipendenti)	4	grande (più di 250 dipendenti)

Sede attività commerciale (comune) _____

Sede attività commerciale (frazione) _____

Chi risponde alle domande (Titolare / dipendente) _____

A tutti gli utenti

Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10 circa i seguenti aspetti, dove 1 significa per nulla e 10 significa moltissimo

Nel suo domicilio la raccolta rifiuti è

- a. Porta a Porta  Passa alla sezione "A"
- b. Cassonetti stradali  Passa alla sezione "B"

A. Aspetti Tecnici RACCOLTA PORTA A PORTA

Quanto di ritiene soddisfatto...

Della Frequenza con cui viene effettuata la raccolta

Soddisfazione ____

Non so ____

Degli orari e la puntualità di ritiro della spazzatura

Soddisfazione ____

Non so ____

Pulizie/igiene delle aree adiacenti alla raccolta

Soddisfazione ____

Non so ____

Nel dettaglio, esprima quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti

	Frequenza raccolta
Raccolta vetro	
Raccolta plastica/metallo	
Raccolta carta e cartone	
Raccolta indifferenziato / secco	
Raccolta organico	

Quali rifiuti le risulta più difficile differenziare?

(possibile più di una risposta)

Plastica e metalli__

Vetro__

Organico__

Indifferenziato / secco__

Carta e cartone__

Sfalci e potature__

Nessuna difficoltà__

Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli aspetti relativi del servizio di raccolta porta a porta?

Soddisfazione ____

Non so ____

Su una scala da 1 a 10 quanto ritiene **IMPORTANTE fare la raccolta differenziata?**

Importanza ____

Non so ____

B. Aspetti tecnici CASSONETTI STRADALI

Quanto si ritiene soddisfatto...

Della distanza dei cassonetti dei rifiuti dalla sua abitazione - ritiene sia adeguata alle sue esigenze?

Soddisfazione ____

Non so ____

Della frequenza degli svuotamenti dei cassonetti stradali?

Soddisfazione ____ Non so ____

Della pulizia e sanificazione dei cassonetti stradali e delle aree adiacenti?

Soddisfazione ____ Non so ____

Dello stato di conservazione generale / decoro dei cassonetti stradali?

Soddisfazione ____ Non so ____

Nel dettaglio, esprima quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti

	Frequenza di svuotamento
Vetro	
Plastica e Metallo	
Carta e Cartone	
Umido / organico	
Indifferenziato / Secco	

Ritiene che i cassonetti messi a sua disposizione siano funzionali e fruibili (comodi/semplici da utilizzare)?

Si__

No; Per ché _____

Con quali rifiuti ha avuto problemi?

(possibile più di una risposta)

Vetro__

Plastica e Metallo__

Carta e Cartone__

Umido / Organico__

Indifferenziato /Secco__

Tutti__

Vorrebbe togliere i cassonetti per strada e avviare nella sua zona il Porta a Porta spinto?

Assolutamente si__

Mi è indifferente__

No, preferisco continuare con questo tipo di raccolta__

Quanto si ritiene soddisfatto, in TOTALE, del modo in cui viene svolto il servizio di raccolta con cassonetti stradali?

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto ritiene IMPORTANTE il modo in cui viene svolto il servizio di raccolta con cassonetti stradali?

IMPORTANZA ____

Non so ____

Isole Ecologiche Informatizzate

(domande solo ai residenti del quartiere Portanuova, NON per tutta la circoscrizione)

Ha mai utilizzato la Isola Ecologica Informatizzata?

Si__

No__

Se SI, ha avuto problemi con la ECO-CARD AMBIENTE, necessarie per l'utilizzo dell'Isola?

Si__

No__

Non so__

Quanto è soddisfatto delle Isole Ecologiche Informatizzate?

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto ritiene importante la presenza dell'Isola Ecologiche Informatizzata?

IMPORTANZA ____

Non so ____

Se potesse suggerire qualcosa riguardo le Isole Ecologiche Informatizzate, cosa direbbe?

Centri di raccolta

È a conoscenza del fatto che può conferire i suoi rifiuti ingombranti gratuitamente presso la Ricicleria di Via Fiora o il Centro di Raccolta di strada Prati?

Si__

No__

Non so__

Ha mai utilizzato il centro di raccolta?

- Sì__
- No__ (passa alla seguente sezione)

Se SI, quanto è soddisfatto degli orari di apertura del Centro di Raccolta

Soddisfazione ___ Non so ___

Quanto è soddisfatto del tempo di attesa per il conferimento dei rifiuti nel Centro di Raccolta

Soddisfazione ___ Non so ___

Quanto è soddisfatto della professionalità degli operatori del centro di raccolta

Soddisfazione ___ Non so ___

Quanto è soddisfatto, in generale, del centro di raccolta?

Soddisfazione ___ Non so ___

Quanto ritiene importante la presenza di un centro di raccolta?

IMPORTANZA ___ Non so ___

Ritiro ingombranti

CONOSCE IL SERVIZIO DI RITIRO INGOMBRANTI?

- Sì
- No

Ha mai utilizzato il servizio di ritiro ingombranti?

- Sì
- No (passa alla seguente sezione)

Se SI, Quanto è soddisfatto del tempo d'attesa per parlare con un operatore quando chiama l'azienda per richiedere il ritiro degli ingombranti presso il suo domicilio

Soddisfazione ___ Non so ___

Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute dall'azienda per il servizio ritiro ingombranti

Soddisfazione ___ Non so ___

Quanto è soddisfatto della tempistica tra la sua richiesta e la data effettiva del ritiro?

Soddisfazione ____ Non so ____

In base alla sua esperienza, il servizio di ritiro è stato effettuato secondo l'appuntamento programmato?

Si__

No__

Non saprei__

Quanto è soddisfatto, in totale, del servizio di ritiro ingombranti?

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto pensa sia importante avere un servizio di ritiro ingombranti?

IMPORTANZA ____ Non so ____

Spazzamento meccanico e manuale strade pubbliche, piazze e Mercati

Quanto è soddisfatto degli orari in cui viene effettuata la Pulizia delle strade

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto è soddisfatto della rumorosità con cui viene effettuata la della Pulizia delle strade

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto è soddisfatto della Pulizia delle piazze

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto è soddisfatto della Pulizia delle aree dei mercati settimanali

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto è soddisfatto in TOTALE della Pulizia delle strade, piazze e mercati settimanali

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto li ritiene importanti?

IMPORTANZA ____

Non so ____

Derattizzazione e disinfestazione spazi pubblici

Quanto è soddisfatto della efficacia dei lavori di derattizzazione e disinfestazione nella sua città?

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto li ritiene importanti?

IMPORTANZA ____

Non so ____

Sito web

Ha mai visitato il sito web per avere informazioni sulla raccolta dei rifiuti?

Si__

No__

SE SI procedere con le seguenti domande altrimenti passare alla sezione successiva

Quanto è soddisfatto del

Reperibilità dell'indirizzo internet

Soddisfazione ____

Non so ____

Facilità di navigazione all'interno del sito

Soddisfazione ____

Non so ____

Ricchezza delle informazioni presente

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli aspetti relativi al servizio web?

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto ritiene importante in totale degli aspetti relativi al servizio web?

Importanza ____

Non so ____

App Junker

Conosce l'App Junker che l'Azienda ha messo a disposizione dell'utenza per informazione?

Si__

No__

SE SI, ha mai utilizzato l'App Junker dell'Azienda?

Si__

No__

SE SI, quanto è soddisfatto dell'Applicazione Junker?

Soddisfazione ____

Non so ____

Relazioni allo sportello

Ha mai usufruito dello sportello?

Si__

No__

SE SI procedere con le seguenti domande altrimenti passare alla sezione successiva

Quanto è soddisfatto del

Tempo di attesa per parlare con l'operatore

Soddisfazione ____

Non so ____

Orari di apertura dello sportello

Soddisfazione ____

Non so ____

Della risoluzione del tema che lo ha portato

Cortesia dell'operatore

Soddisfazione ____

Non so ____

Competenza dell'operatore

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli aspetti relativi alle relazioni allo sportello?

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto ritiene importante in totale degli aspetti relativi alle relazioni allo sportello?

Importanza _____

Non so ____

Numero Verde Attenzione clienti

Ha mai chiamato il numero verde per la raccolta?

Si__

No__

SE SI procedere con le seguenti domande altrimenti passare alla sezione successiva

Quanto è soddisfatto del

Tempo di attesa per parlare con l'operatore

Soddisfazione ____

Non so ____

La possibilità di seguire facilmente le indicazioni dal risponditore automatico

Soddisfazione ____

Non so ____

La capacità di trovare efficaci soluzioni alle richieste e ai problemi presentati

Soddisfazione ____

Non so ____

La completezza e l'eshaustività delle risposte fornite

Soddisfazione ____

Non so ____

Della cortesia dell'operatore

Soddisfazione ____

Non so ____

Della competenza dell'operatore

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto si ritiene soddisfatto in totale dei servizi del numero verde?

Soddisfazione ____

Non so ____

Quanto ritiene importante in totale i servizi del numero verde?

Soddisfazione ____

Non so ____

Comunicazione

Quanto è soddisfatto

CHIAREZZA CALENDARIO di raccolta

Soddisfazione ____

Importanza ____

Non so ____

CHIAREZZA OPUSCOLO esplicativo

Soddisfazione ____

Importanza ____

Non so ____

Informazioni fornite ai cittadini sulle modalità di svolgimento del servizio

Soddisfazione ____

Importanza ____

Non so ____

Ritiene necessario inasprire controlli e sanzioni per chi n?

Si__

No__

Non so__

Ritiene necessario fare campagne educative (nelle scuole ad esempio)?

Si__

No__

Non so__

Quanto si ritiene soddisfatto in totale degli aspetti relativi alla COMUNICAZIONE del servizio di raccolta porta a porta?

Soddisfazione ____

Non so ____

Su una scala da 1 a 10 quanto ritiene IMPORTANTE gli aspetti relativi alla COMUNICAZIONE?

Importanza ____

Non so ____

Giudizio Globale

In totale, considerando tutti gli aspetti della raccolta differenziata

Quanto ne è soddisfatto?

Soddisfazione ____ Non so ____

Quanto li ritiene importanti?

IMPORTANZA ____ Non so ____

Rapporto prezzo / qualità

Lei è a conoscenza dei costi che comportano tutte le operazioni complessive del servizio igienico nella sua città?

Si__ No__ in parte__

In totale, quanto ritiene importante/ Quanto si ritiene soddisfatto sul

Rapporto prezzo/qualità

Importanza _____ Soddisfazione ____ Non so

Notorietà della società

Sa chi fornisce il servizio di raccolta differenziata?

1. Azienda
2. Comune
3. Regione
4. Altro
5. Non so

Sa indicare il nome della azienda?

SI _____

NO

Sa chi determina la tariffa?

1. Ambiente SpA
2. Comune
3. Regione
4. Altro
5. Non so

In generale, ritiene che la qualità del servizio di Raccolta Differenziata offerto da AMBIENTE S.p.A. negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?

Migliorata__

Rimasta Uguale__

Peggiorata__

Pensando alle azioni concrete che l'Azienda potrebbe sviluppare a beneficio del territorio, e tenendo in considerazione i Suoi valori, su quali temi pensa il gestore del servizio di raccolta differenziata dovrebbe focalizzarsi? *(Nominare le opzioni, scegliere una, la più importante)*

1. *CATEGORIA PIANETA - SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (Agricoltura e alimentazione, Ambiente, Risorse idriche e naturali, ecc.)*
2. *CATEGORIA PERSONE - SOSTENIBILITÀ SOCIALE (Pari opportunità, diversità, inclusione, bambini e ragazzi, riduzione della povertà, ecc.)*
3. *CATEGORIA PROSPERITÀ - SOSTENIBILITÀ ECONOMICA (Arte e Cultura, Innovazione, emergenze e disastri, ecc.)*

DEMOGRAFICHE

Genere

1. M
2. F

Età

1. Meno di 34 anni
2. 35-44
3. 45-54
4. 55-64
5. 65-74
6. 75 o più
99. Non risponde

Titolo di Studio

1. Laurea
2. Diploma Superiore
3. Diploma Inferiore
4. Obbligo/Nessun Titolo

99. Non Risponde

Condizione Lavorativa

1. disoccupati in senso stretto
2. in cerca di prima occupazione
3. casalinghe
4. studenti
5. ritirati dal lavoro/pensionati
6. inabili al lavoro
8. Occupato, dipendente
10. Occupato, Autonomo
99. Non risponde

FINE DELLA INTERVISTA, GRAZIE DELLE SUE RISPOSTE...

Intervistatrice / Intervistatore numero __

Se telefonica: Numero telefono intervistato __

Interviste faccia a faccia __

Disponibilità del rispondente

Per nulla disponibile __

Poco disponibile __

Abbastanza disponibile __

Molto disponibile __