



Obiettivo 2021_15_04, customer satisfaction

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

Il Piano Esecutivo di Gestione del 2021 ha previsto, Obiettivo 2021_15_04, l'analisi della customer satisfaction circa l'utilizzo, da parte delle utenze interessate, del nuovo metodo di raccolta stradale - introdotto nel Marzo del 2018 a seguito di specifica progettualità definita dal Settore Ambiente - costituito da postazioni di Raccolta stradale con contenitori dotati di modulo elettronico per il riconoscimento dell'utenza e misurazione del peso del rifiuto conferito.

La prima fase del lavoro risulta caratterizzata dalla predisposizione del relativo questionario (*Allegato I*) nonché dalla successiva sottoposizione dello stesso alle utenze interessate associate, come da Piano di Gestione dei Rifiuti, alle postazioni Ecofil oggetto dell'indagine.

La somministrazione temporale dei questionari è avvenuta dal 01/11/2021 al 30/11/2021 alla popolazione campione, in fasce orarie diversificate per raccogliere i pareri e le opinioni dei residenti dalle caratteristiche più eterogenee (lavoratori/pensionati, età anagrafica, etc...)

La rilevazione è stata effettuata sulle postazioni di raccolta nn. **51, 53 e 54** ubicate al CR Le Gemme ed in Via Quarzo nel Capoluogo.

Alle postazioni oggetto di indagine risultano associate il seguente numero di DU:

Postazione 51:	40 utenze
Postazione 53 :	65 utenze
Postazione 54:	61 utenze

di queste, sono stati intervistati:

per la postazione 51: 24 utenti ,	pari al 60,00%	delle utenze totali.
per la postazione 53: 33 utenti	pari al 50,60%	delle utenze totali.
per la postazione 54: 31 utenti	pari al 50,80%	delle utenze totali.

I questionari sono stati somministrati dagli operatori in forma anonima nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy, nonché rielaborati in forma aggregata al fine di individuare il livello complessivo di soddisfazione sul servizio percepito da parte dell'utenza.

Si è deciso di dare la possibilità all'utenza di valutare il servizio su una scala da 1 a 10, dove il valore 1 corrisponde ad un giudizio negativo in assoluto, mentre il valore 10 corrisponde al massimo gradimento.

La sesta domanda, relativa alla soddisfazione percepita rispetto al precedente sistema ha riportato una valutazione complessivamente positiva da parte degli intervistati, che hanno espresso gradimento per il servizio pari all'85,2%.

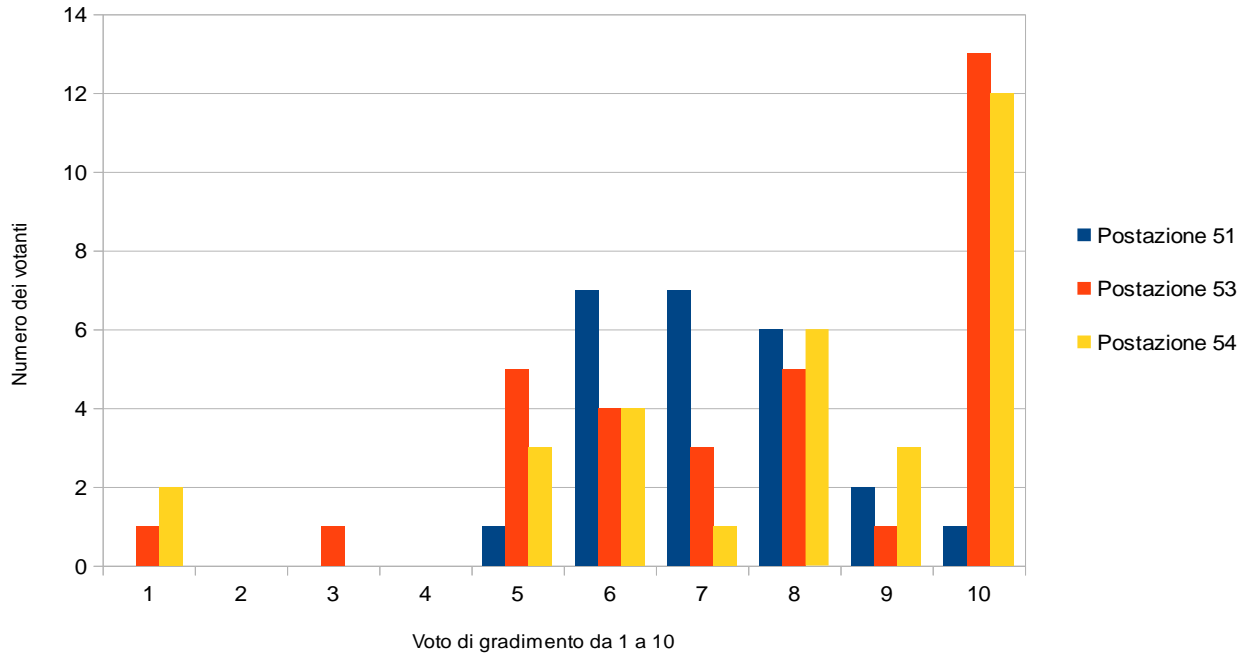
Di seguito andiamo ad analizzare in maniera puntuale le risposte ai quesiti posti, nonché le note in calce ai questionari, al fine di verificare le eventuali criticità e gli aspetti da migliorare nel servizio prestato.



Di seguito i risultati ai primi quattro quesiti proposti e le percentuali di risposte positive agli stessi.

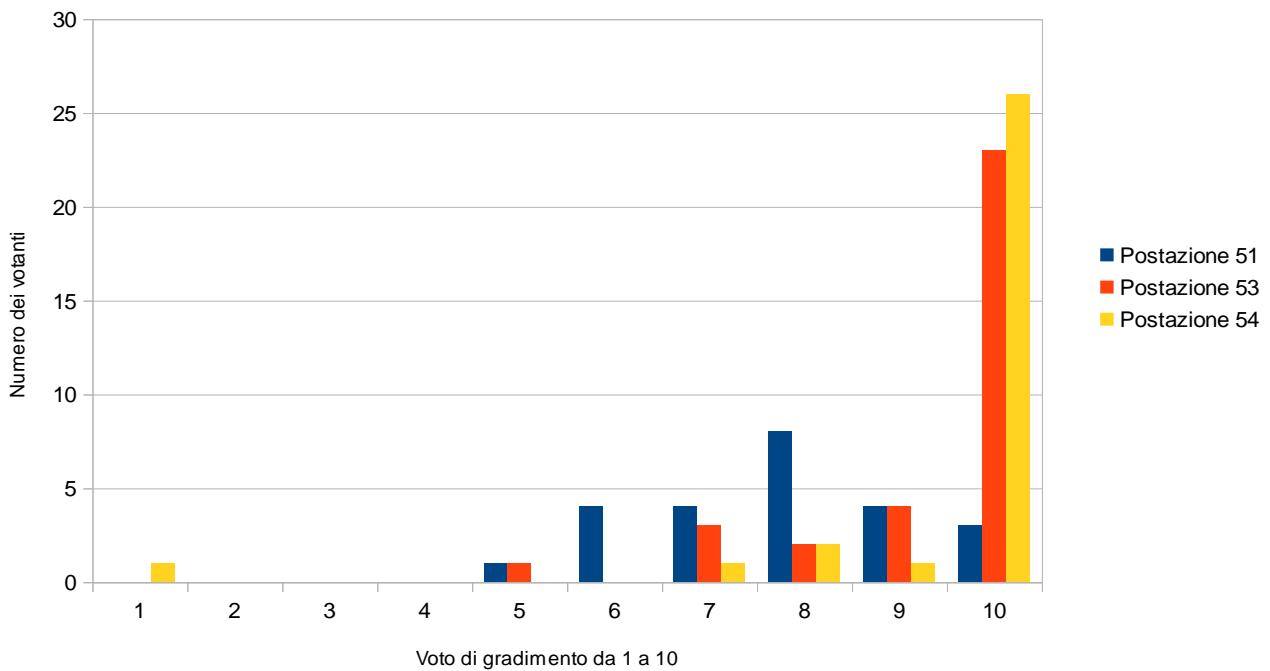
Risposte a domanda 1

la percentuale complessiva delle risposte positive alla domanda 1 è dell'85,23%



Risposte a Domanda 2

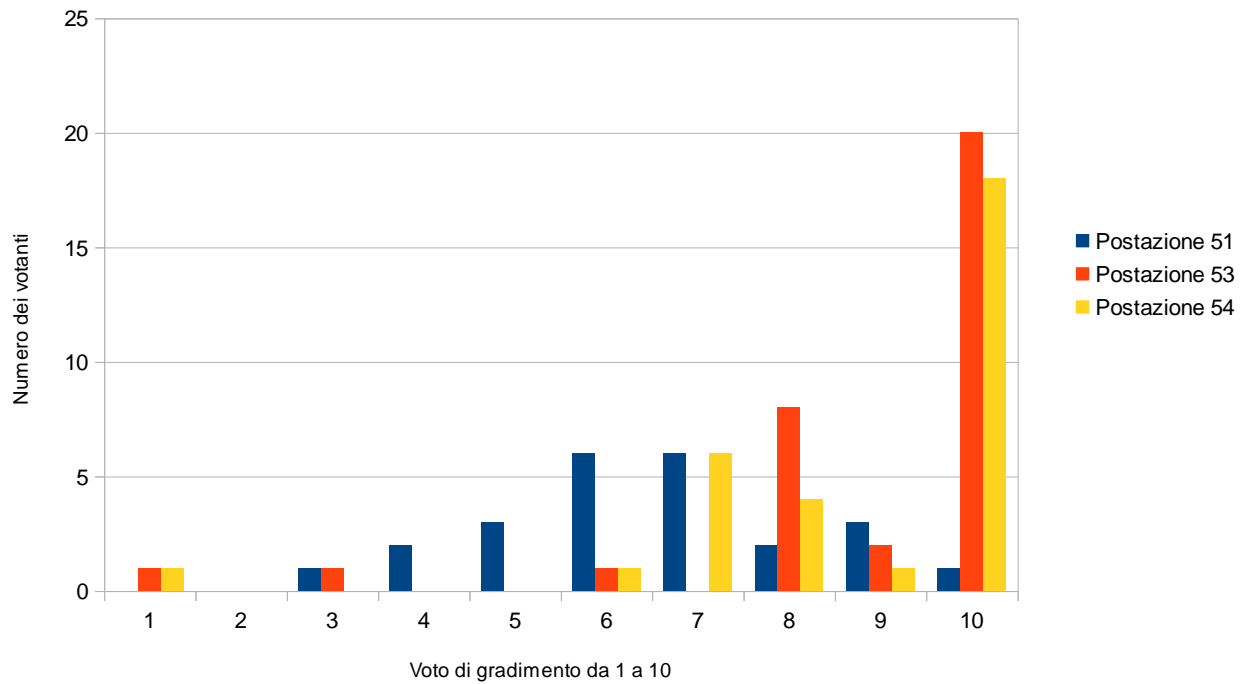
la percentuale complessiva delle risposte positive alla domanda 2 è dell'96,59%





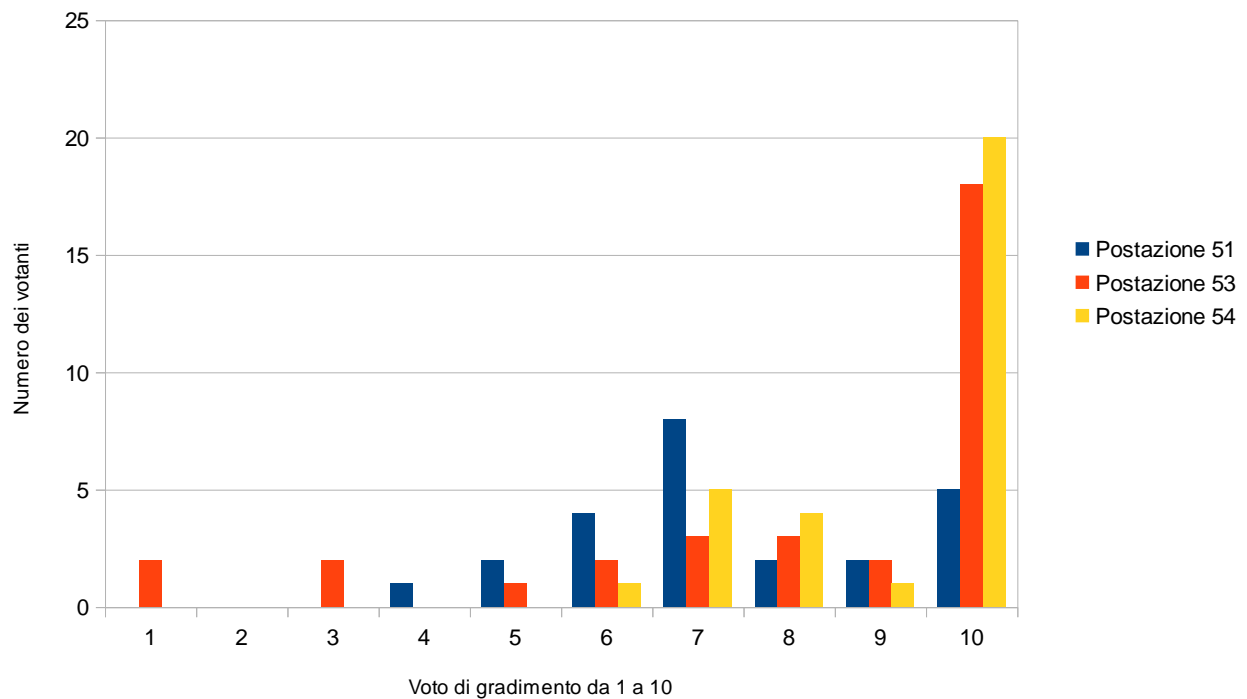
Risposte a Domanda 3

la percentuale complessiva delle risposte positive alla domanda 3 è dell'89,77%



Risposte a Domanda 4

la percentuale complessiva delle risposte positive alla domanda 4 è dell'90,91%



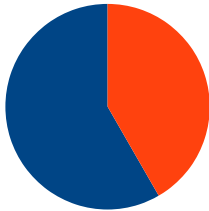
Come si evince dai grafici presentati, sul totale delle prime quattro domande, il 90,62% degli intervistati ha espresso un giudizio favorevole sulle nuove installazioni.



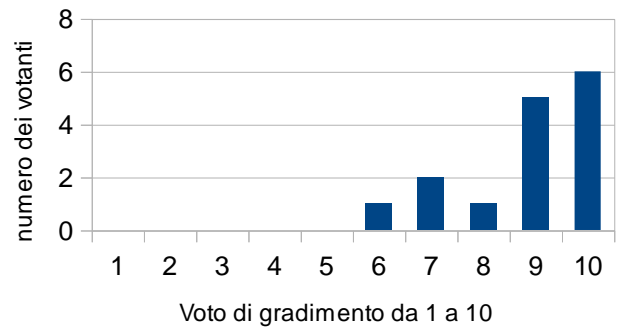
Avendo il Settore optato per una prima consegna in loco delle 6card relative al nuovo servizio di raccolta, si è deciso di approfondire l'indagine relativamente al gradimento di questo specifico servizio aggiuntivo, in modo da valutarne l'efficacia e l'efficienza. Di seguito vengono riportate, per ogni postazione di raccolta oggetto di indagine, le percentuali degli utenti che hanno usufruito del servizio e il gradimento relativo allo stesso. Le risultanze sono tali da far propendere per la continuazione dello stesso direttamente in loco, poichè percepito come assolutamente positivo dalle utenze intervistate.

Risposta a domanda 5 - post.51

Ha usufruito del servizio il 58,33%

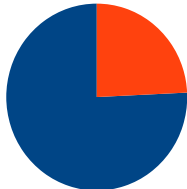


Risposta a domanda 5 a) - postazione 51

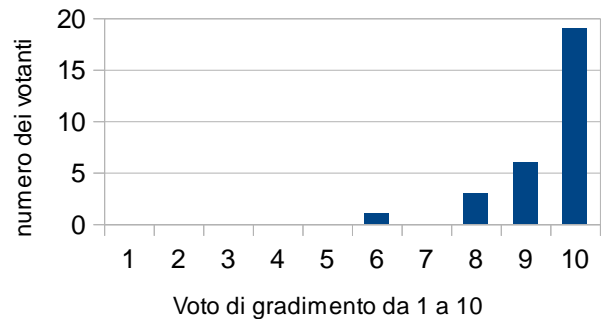


Risposta a domanda 5 - post.53

Ha usufruito del servizio il 75,76%

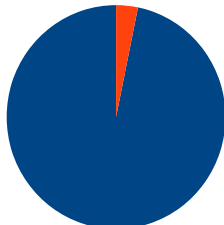


Risposta a domanda 5 a) - postazione 53

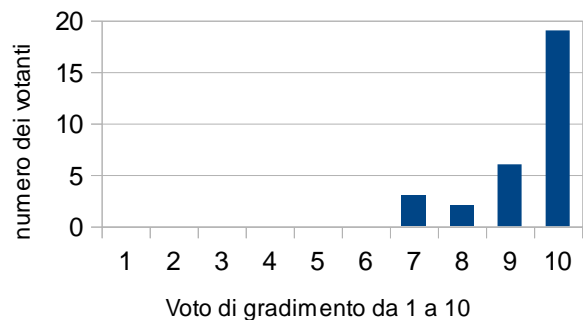


Risposta a domanda 5 - post.54

Ha usufruito del servizio il 97,77%



Risposta a domanda 5 a) - postazione 54

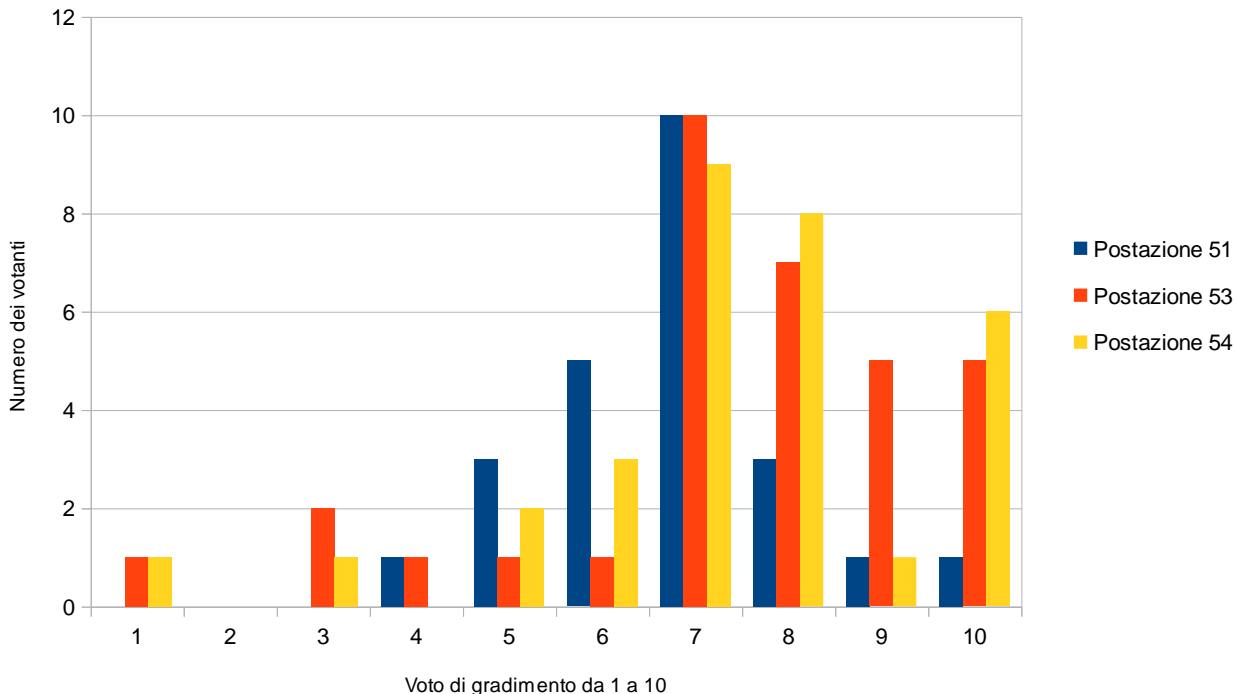




In ultima analisi visioniamo graficamente gli esiti della risposta complessiva dell'utenza al nuovo sistema di raccolta che, come su esposto, è positiva per l'85,2% degli intervistati.

Risposte a Domanda 6

la percentuale complessiva delle risposte positive alla domanda 6 è dell'85,23%



In base al risultato dell'indagine di customer satisfaction si può affermare, e soprattutto constatare, come la grande maggioranza dell'utenza si ritiene soddisfatta del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti urbani e, come riportato nelle annotazioni in calce al questionario, le problematiche riferite siano per lo più relative alla non perfetta apertura dei cassonetti e alla necessità di svuotamenti a maggiore cadenza.

Al netto della valutazione complessiva del servizio, questi suggerimenti saranno presi in carico dal Settore ed una volta rielaborati, saranno trasmessi al Gestore SEIToscana, in modo da fornire una pronta risposta alle esigenze dimostrate dalla cittadinanza.

Il Funzionario Responsabile
Servizio Gestione Ciclo dei Rifiuti e Impatto Ambientale
Arch. Alessandro Bisdomini



ALLEGATO 1



Comune di Grosseto

Settore Ambiente

Servizio Gestione Ciclo dei Rifiuti e Impatto Ambientale

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

SUL NUOVO SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy, nonchè rielaborati in forma aggregata al fine di individuare il livello complessivo di soddisfazione sul servizio percepito da parte dell'utenza.

Le risposte vanno da 10 molto soddisfatto a 0 non soddisfatto

1) Rispetto alle sue aspettative iniziali, come valuta il cambio di sistema di conferimento dei rifiuti con il passaggio dal porta a porta al sistema delle isole ecologiche informatizzate?

non soddisfatto molto soddisfatto

2) Quanto ritiene che sia vantaggioso poter conferire i rifiuti senza vincoli di data e orario rispetto al conferimento giornaliero vincolato?

non soddisfatto molto soddisfatto

3) Ritiene che le istruzioni sull'apertura dei cassonetti, indicate sugli stessi, siano sufficienti?

insufficienti sufficienti

4) Ha maggiori difficoltà a differenziare i rifiuti con le isole ecologiche informatizzate rispetto al sistema porta a porta?

si no

5) Ha fruito della consegna presso la postazione delle tessere 6card relative alla sua utenza?

sì no

5a) se ne ha fruito quanto ritiene che il servizio di consegna delle tessere sul posto sia stato più comodo rispetto al ritiro presso la sede comunale?

non comodo molto comodo

6) Rispetto alle sue aspettative iniziali quanto si ritiene soddisfatto del nuovo sistema di conferimento dei rifiuti tramite le isole ecologiche informatizzate?

non soddisfatto molto soddisfatto

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio:
