



COMUNE DI GROSSETO
Area Tecnica Sviluppo Ambientale
Servizio Ciclo dei Rifiuti e Tutela Ambientale

NUOVO SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI ZONA RESIDENZIALE “PEEP PIZZETTI” COMUNE DI GROSSETO

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION 2022

Premessa

La realizzazione di una indagine di customer satisfaction relativamente al nuovo metodo di Raccolta Stradale dei rifiuti con attrezzature informatizzate presso le utenze della lottizzazione "PEEP Pizzetti", è una delle attività del Servizio Ciclo dei rifiuti e Tutela ambientale da svolgere nell'ambito della Missione / programma: 4.2 Il Comune digitale, sotto-obiettivo "49.2 Indagine Customer Satisfaction sul Nuovo metodo di Raccolta Stradale dei rifiuti con attrezzature informatizzate (Utenze lottizzazione "PEEP Pizzetti") in merito all'utilizzo delle isole ecologiche informatizzate." previsto dal Piano degli Obiettivi 2022 del PEG 2022-2024, da concludersi entro 31/12/22.

Il risultato previsto dall'indagine somministrata è un livello di gradimento degli utenti dal servizio maggiore di 70%.

Struttura del questionario

Il questionario, allegato alla relazione, è costituito dai seguenti quesiti:

- 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?
- 2) Quanto ritiene che sia vantaggioso poter conferire i rifiuti senza vincoli di data e orario rispetto al conferimento giornaliero vincolato?
- 3) Ritiene che le istruzioni sull'apertura dei cassonetti, indicate sugli stessi, siano sufficienti?
- 4) Qual è il grado di difficoltà a differenziare i rifiuti con le isole ecologiche informatizzate rispetto al sistema porta a porta?
- 5) Rispetto alle sue esigenze, ritiene che la frequenza e gli orari di svuotamento dei cassonetti sia adeguati?
- 6) Rispetto alle sue esigenze, ritiene che il posizionamento e il numero di cassonetti siano adeguati?
- 7) Ha fruito della consegna presso la postazione delle tessere 6card relative alla sua utenza?

7a) Se SI, quanto ritiene che il servizio di consegna delle tessere sul posto sia stato più comodo rispetto al ritiro presso la sede comunale?

8) Sarebbe interessato alla possibilità in futuro di poter aprire i cassonetti tramite un'App piuttosto che con la tessera 6card?

9) Conosce e ha utilizzato i canali messi a disposizione dall'amministrazione comunale per la segnalazione di abbandoni di rifiuti, eventuali malfunzionamenti dei cassonetti o disservizi da parte del gestore?

9a) Se SI, quanto si ritiene soddisfatto dal servizio prestato?

Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio:

La scala di valutazione predisposta è da 1 a 10, alla quale sono attribuibili i seguenti valori di grado di soddisfazione espresso in %:

1 - 2 per niente soddisfatto - 0%

3 - 4 poco soddisfatto - 25%

5 - 6 abbastanza soddisfatto - 50%

7 - 8 molto soddisfatto - 75%

9 - 10 del tutto soddisfatto - 100%

Fa eccezione la domanda 4) nella quale il punteggio è invertito in quanto misura il grado di difficoltà; pertanto il punteggio più basso corrisponde ad un livello di soddisfazione più elevato.

Modalità di realizzazione e svolgimento

Il questionario è stato somministrato in cartaceo presso le 4 postazioni dell'area residenziale PEEP Pizzetti (post. 121, 122, 125 e 126).

Il sondaggio è stato lanciato il **24 novembre** e si è concluso il **31 novembre 2022**.

Modalità di elaborazione dei dati

L'elaborazione dei dati invece è stata realizzata tramite Moduli Google, un'app per la creazione di sondaggi inclusa nella suite per ufficio di Google Drive. L'app ha permesso di ottenere automaticamente un file excel esportabile, allegato alla relazione, e i grafici sui dati ottenuti per ciascuna domanda del questionario.

Il link del Modulo è il seguente: <https://forms.gle/mMvoC8rDKNCPoMsh6>

Risultati ottenuti

Il questionario è stato predisposto in forma anonima.

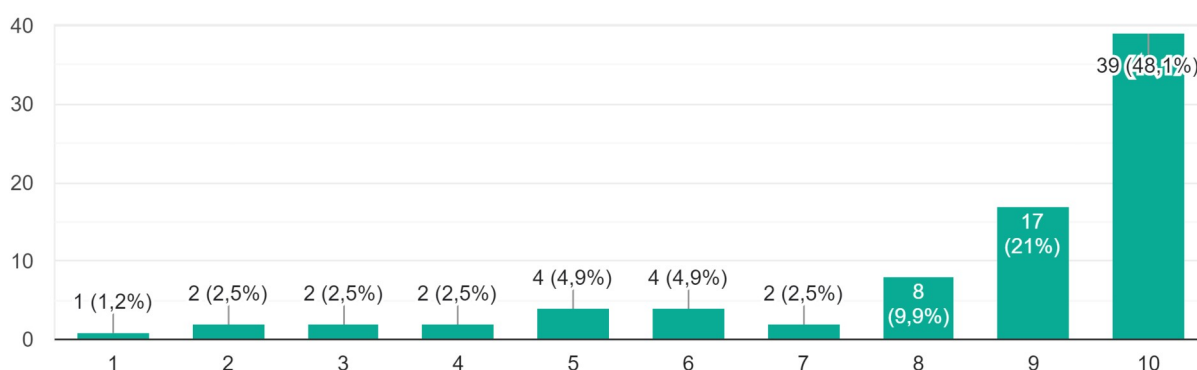
Sono state raccolte 82 risposte, di cui 24 alla post. 121; 22 alla post. 122; 21 alla post. 125 e 15 alla post. 126.

Di seguito si riportano i grafici generati per ciascuna domanda del questionario.

Domanda 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?

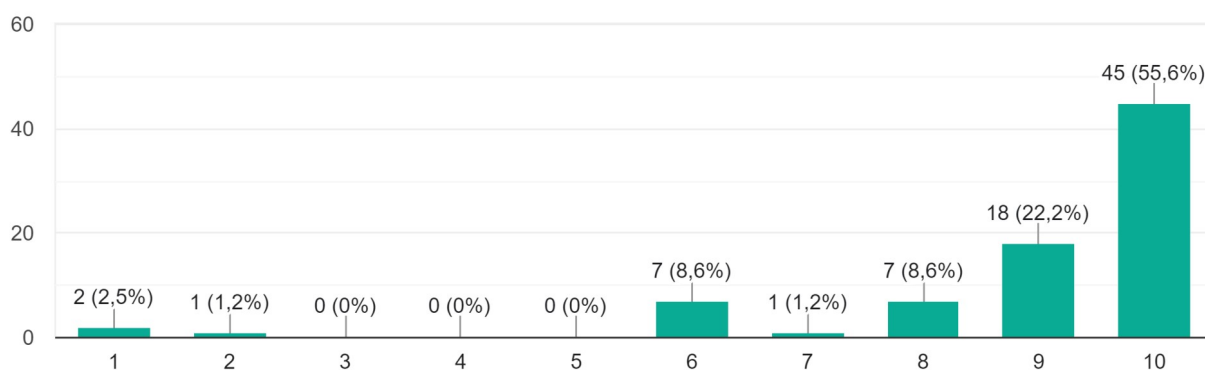
81 risposte



Domanda 2

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

81 risposte

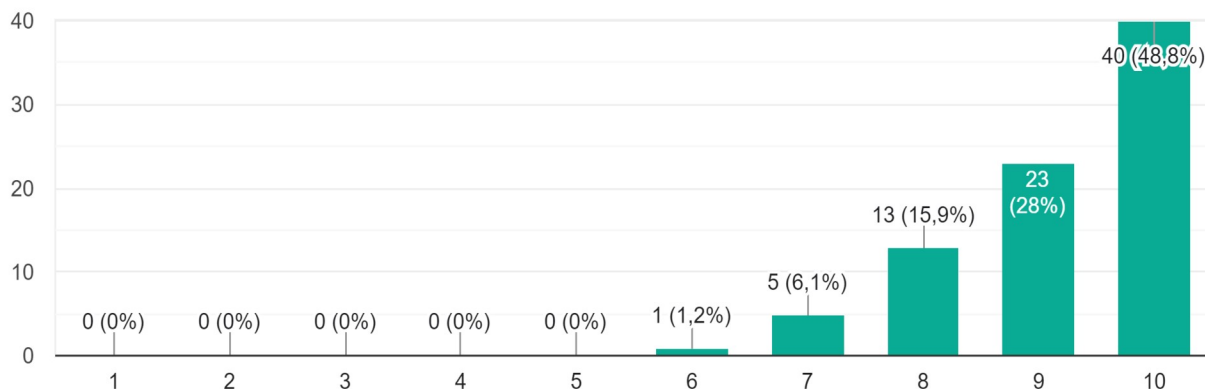


Dai grafici della Domanda 1 e 2 si evince che l'utenza riconosce elevati vantaggi e apprezzamento del nuovo sistema informatizzato di conferimento dei rifiuti, che si attesta superiore a 6 (abbastanza soddisfatto), dove almeno la metà degli utenti intervistati ha assegnato il massimo punteggio 10 (del tutto soddisfatto).

Domanda 3

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

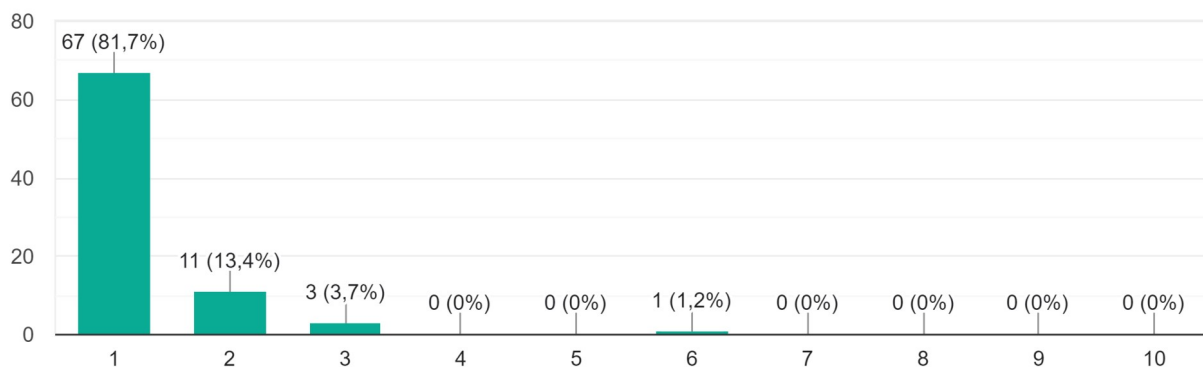
82 risposte



Domanda 4

Qual è il grado di difficoltà a differenziare i rifiuti con le isole ecologiche informatizzate rispetto al sistema porta a porta?

82 risposte

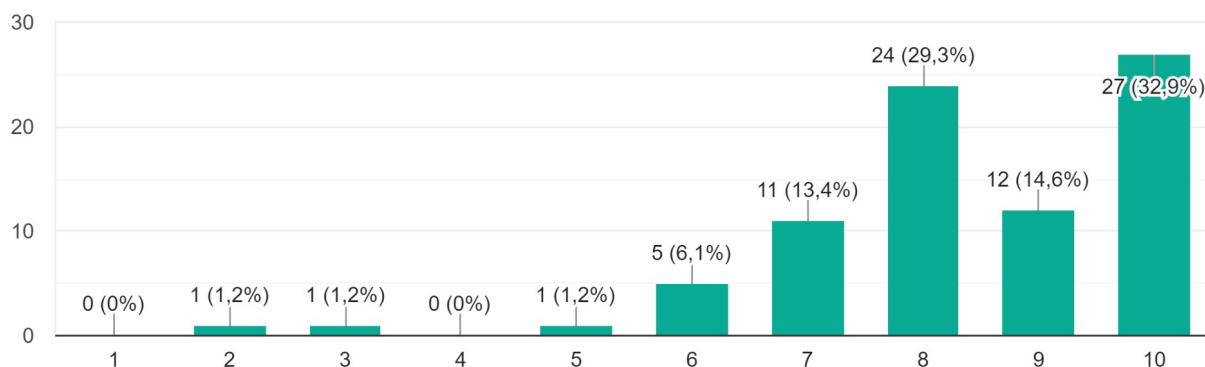


I grafici della Domanda 3 e 4 affermano che gli utenti ritengono chiare le istruzioni di utilizzo dei cassonetti informatizzati messe a disposizione e che le difficoltà nella differenziazione dei rifiuti sono pressoché nulle.

Domanda 5

Rispetto alle sue esigenze, ritiene che la frequenza e gli orari di svuotamento dei cassonetti sia adeguati?

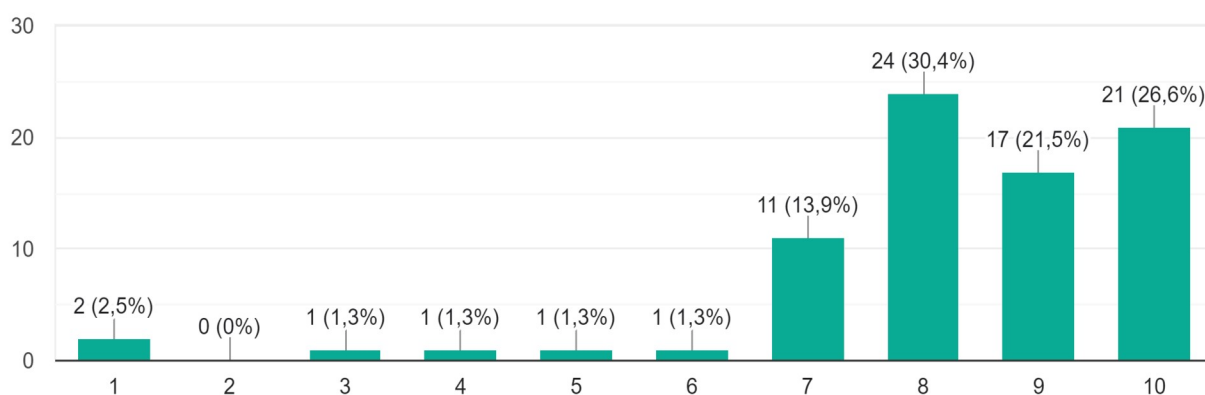
82 risposte



Domanda 6

Rispetto alle sue esigenze, ritiene che il posizionamento e il numero di cassonetti siano adeguati?

79 risposte

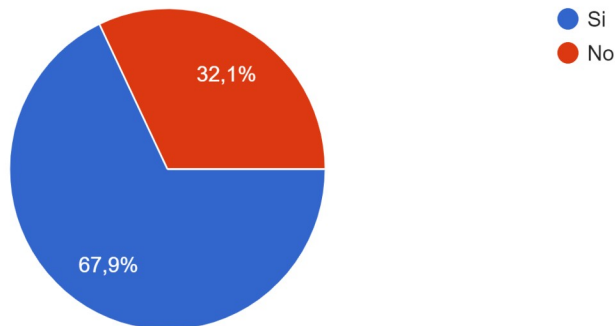


Dai grafici della Domanda 5 e 6, relativamente agli orari di svuotamento e il posizionamento dei cassonetti, è possibile affermare che quasi la totalità degli intervistati si ritiene molto soddisfatta, dove la metà ha assegnato un voto distribuito pressoché equamente tra 8, 9 e 10.

Domanda 7

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

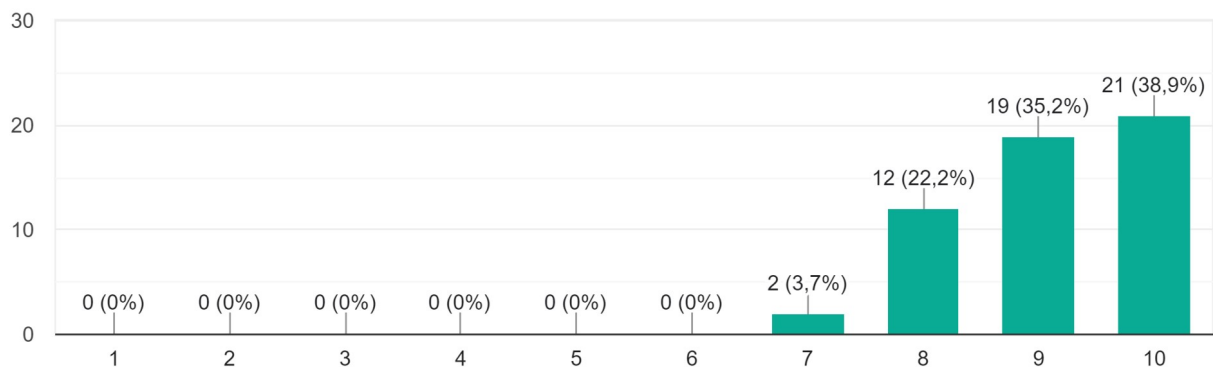
81 risposte



Domanda 7a

Se SI, quanto ritiene che il servizio di consegna delle tessere sul posto sia stato più comodo rispetto al ritiro presso la sede comunale?

54 risposte

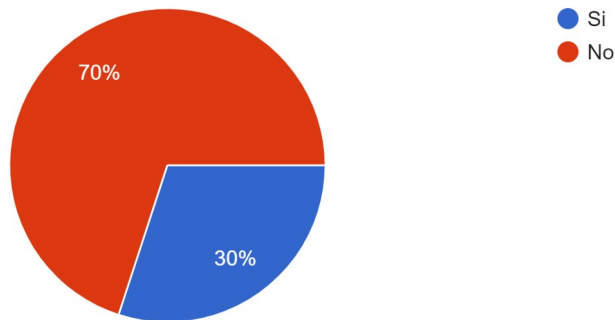


Relativamente al servizio di consegna delle tessere 6card presso le postazioni, svoltosi nella fase di attivazione del servizio, la maggior parte degli utenti intervistati (67,9%) ha dichiarato di averne usufruito e di ritenersi molto / del tutto soddisfatto.

Domanda 8

Sarebbe interessato alla possibilità in futuro di poter aprire i cassonetti tramite un'App piuttosto che con la tessera 6card?

80 risposte

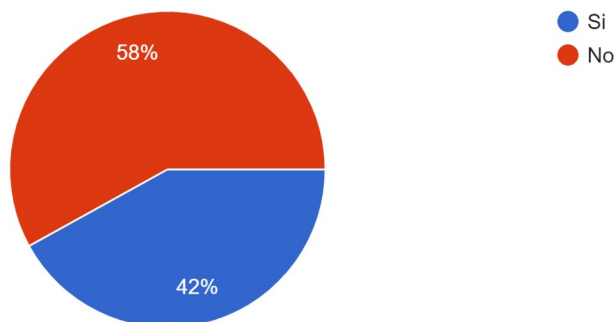


Dal grafico risulta evidente che la maggior parte degli utenti intervistati non sono interessati all'auspicata intenzione dell'Amministrazione di innovare il sistema di riconoscimento e apertura dei contenitori da parte dell'utenza tramite l'utilizzo di un'App sul proprio smartphone.

Domanda 9

Conosce e ha utilizzato i canali messi a disposizione dall'amministrazione comunale per la segnalazione di abbandoni di rifiuti, eventuali malf...ti dei cassonetti o disservizi da parte del gestore?

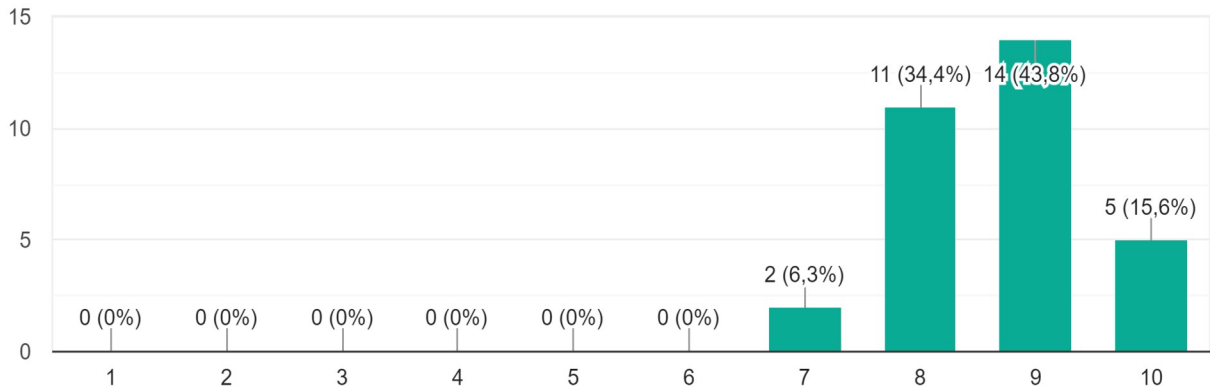
81 risposte



Domanda 9a

Se SI, quanto si ritiene soddisfatto dal servizio prestato?

32 risposte



Relativamente alle modalità di segnalazione degli abbandoni di rifiuti, malfunzionamenti e disservizi, promossi soprattutto tramite l'App Grosseto Clean, dai grafici delle Domande 9 e 9a risulta che più della metà degli utenti intervistati non sono a conoscenza di questo servizio. Tuttavia, gli utenti che ne fanno utilizzo, risultano abbastanza/molto soddisfatti dal feedback ricevuto.

Per quanto riguarda gli eventuali suggerimenti per migliorare il servizio, 27 utenti degli 82 intervistati hanno fornito suggerimenti utili a tal fine tra i quali emerge nettamente la richiesta dei cittadini di effettuare un servizio di lavaggio e igienizzazione dei contenitori, soprattutto quelli dell'organico, con maggiore frequenza con particolare riguardo alle stagioni calde. Diversi utenti inoltre si sono espressi favorevoli al maggior controllo presso le postazioni a contrasto agli abbandoni.

Conclusioni

Si può ritenere che l'indagine ha raggiunto un numero soddisfacente di cittadini che hanno rappresentato in maniera uniforme gli utenti delle quattro postazioni posizionate al servizio dell'area residenziale PEEP Pizzetti.

In linea generale si può concludere che la maggior parte degli utenti si ritiene soddisfatta, oltre il 70% di gradimento, dal nuovo metodo di Raccolta Stradale dei rifiuti con attrezzature informatizzate, ritenendolo più vantaggioso rispetto al porta a porta. Le modalità di utilizzo, gli orari e il posizionamento dei cassonetti risultano adeguati e soddisfacenti. Risulta altresì soddisfacente per l'utenza, più del 70%, anche il servizio di consegna delle tessere presso le postazioni, svoltosi nella fase di attivazione del servizio.

Non vi è sufficiente adesione all'eventuale attivazione del servizio di apertura dei cassonetti con un'App direttamente dal smartphone. Relativamente al servizio di segnalazione degli abbandoni di rifiuti, malfunzionamenti e disservizi, è evidente poi la necessità di potenziare la divulgazione di questi servizi che risulta ancora poco conosciuto dall'utenza.

Di particolare rilievo per l'indagine sono anche i suggerimenti pervenuti da parte dell'utenza, che sarebbe opportuno valorizzare nella successiva programmazione dei servizi.