

Comune di LATINA

CUSTOMER SATISFACTION

Determina dirigenziale n. 1580/2021 del 29/09/2021

QUESTIONARIO

IGIENE URBANA

Sezione A - Informazioni a cura dell'intervistatore

Data _____ Ora _____

N.B. L'intervistatore sarà provvisto di una copia cartacea del questionario che potrà sottoporre all'intervistato al fine di facilitare la visualizzazione, per le domande nelle quali siano previste numerose opzioni di risposta, di tutte le alternative previste.

L'intervistatore informa che, in osservanza al d.lgs. 196/2003, i dati forniti saranno trattati in forma anonima e aggregata.

Sezione B - Informazioni socio/anagrafiche dell'intervistato

1. Recapito (facoltativo) dell'intervistato (tel/mail): _____

2. Sesso:

- A. Maschio
- B. Femmina

3. Età:

- A. 18-24 anni
- B. 25-44 anni
- C. 45-64 anni
- D. 65 anni e oltre

4. Condizione occupazionale:

- A. Occupato
- B. Disoccupato
- C. Studente
- D. Casalinga/o
- E. Pensionato/a
- F. Altra tipologia di soggetto inattivo (inabile/ritirato dal lavoro ecc.)

5. Titolo di studio:

- A. Nessuno/licenza elementare
- B. Licenza media
- C. Diploma
- D. Laurea
- E. Post laurea

6. Zona di residenza:

- A. Latina Scalo
- B. San Michele
- C. Borgo Piave
- D. Borgo Podgora

F. Q5

7. Composizione nucleo familiare:

- A. 1 persona
- B. 2 persone
- C. 3 persone
- D. 4 persone
- E. > 4 persone

8. Tipologia di abitazione:

- A. Appartamento
- B. Villa/villino indipendente
- C. Villette a schiera
- D. Casale/cascina

Sezione C - Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti

L'intervistatore provvede a comunicare all'intervistato che, dal 2021, il Comune di Latina ha avviato il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti che richiede ai cittadini di separare e depositare i rifiuti differenziandoli in base alla tipologia (indifferenziato, carta, vetro, ecc.).

9. Nello specifico, nel territorio di Latina sono attive tre tipologie di raccolta differenziata: saprebbe indicarmi quale tipo di raccolta si effettua nel suo quartiere?

- A. Raccolta stradale dei sacchi effettuata manualmente
- B. Raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica
- C. Raccolta domiciliare "porta a porta" effettuata tramite esposizione di contenitori/bidoni carrellati/sacchi in orari e giorni prestabiliti

Raccolta domiciliare "porta a porta" dai contenitori/bidoni carrellati/sacchi forniti alle utenze ed esposti in orari e giorni prestabiliti

10. Quali sono le tipologie di raccolta differenziata previste nel suo quartiere (possibilità di risposta multipla)?

- A. Organico/umido
- B. Carta e cartone
- C. Vetro
- D. Plastica e metalli
- E. Rifiuti non riciclabili/indifferenziata

11. Lei differenzia, almeno in parte, i rifiuti?

- A. Sì/Proseguì
- B. No Vai alla domanda 13

12. Lei quali tipologie di rifiuti differenzia? (possibilità di risposta multipla)

- A. Organico/umido
- B. Carta e cartone
- C. Vetro
- D. Plastica e metalli
- E. Rifiuti non riciclabili/indifferenziata

13. Qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti della raccolta dei rifiuti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Puntualità e frequenza nello svuotamento dei contenitori/bidoni carrellati e ritiro sacchi
- B. Pulizia/igiene delle aree di esposizione
- C. Orari e giorni di esposizione dei contenitori/bidoni carrellati/sacchi

14. Quali sono per lei le principali difficoltà nel differenziare i rifiuti? (possibilità di risposta multipla)

- A. Mancanza di spazi nell'abitazione/nel condominio
- B. E' troppo complicato/poche informazioni
- C. Mancanza di tempo/ troppo oneroso rispetto ai rifiuti prodotti
- D. I giorni e gli orari di raccolta non sono adeguati/scarsa igiene in casa
- E. I familiari non sono collaborativi
- F. Nessuna
- G. Non saprei giudicare

Vai alla domanda 11
(nel caso l'intervistato abbia selezionato, alla domanda n.12, l'opzione A. Organico/umido procedere con la domanda successiva)

N.B. La seguente domanda va effettuata esclusivamente nel caso l'intervistato abbia selezionato, nella precedente domanda n.12, l'opzione A. Organico/umido.

15. Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata dell'organico/umido? (possibilità di risposta multipla)

- A. E' utile e non presenta difficoltà
- B. La differenziazione dei rifiuti è difficile/c'è poca informazione
- C. Gli orari e giorni di esposizione dei contenitori/bidoni carrellati non sono adeguati
- D. Non saprei giudicare

Vai alla domanda 29

16. Qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti della raccolta dei rifiuti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Puntualità e frequenza nello svuotamento dei contenitori/bidoni carrellati e ritiro sacchi
- B. Pulizia/igiene delle aree di esposizione
- C. Orari e giorni di esposizione dei contenitori/bidoni carrellati/sacchi

17. Quali sono per lei le principali difficoltà nel differenziare i rifiuti? (possibilità di risposta multipla)

- A. Mancanza di spazi nell'abitazione/nel condominio
- B. E' troppo complicato/poche informazioni
- C. Mancanza di tempo/ troppo oneroso rispetto ai rifiuti prodotti
- D. I giorni e gli orari di raccolta non sono adeguati/scarsa igiene in casa
- E. I familiari non sono collaborativi
- F. Nessuna
- G. Non saprei giudicare

Vai alla domanda 19
(nel caso l'intervistato abbia selezionato, alla domanda n.12, l'opzione A. Organico/umido procedere con la domanda successiva)

N.B. La seguente domanda va effettuata esclusivamente nel caso l'intervistato abbia selezionato, nella precedente domanda n.12, l'opzione A. Organico/umido.

18. Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata dell'organico/umido? (possibilità di risposta multipla)

- A. E' utile e non presenta difficoltà
- B. La differenziazione dei rifiuti è difficile/c'è poca informazione
- C. Gli orari e giorni di esposizione dei contenitori/bidoni carrellati non sono adeguati
- D. Non saprei giudicare

Vai alla domanda 19

Valutazione di ulteriore aspetti
domande da sottoporre a tutti gli intervistati

19. Quale modalità di raccolta di rifiuti preferisce o preferirebbe utilizzare?

- A. Raccolta stradale dei sacchi effettuata manualmente (come nei centri storici)
- B. Raccolta stradale effettuata con contenitori collocati sulla strada pubblica
- C. Raccolta domiciliare dei rifiuti "porta a porta" con contenitori domestici differenziati per tipologia di rifiuto e ritiro secondo giorni e orari prestabiliti

20. Al fine di favorire la diffusione della cultura del riciclo tra i cittadini, Latina ha attivato il programma di "Compostaggio domestico". È a conoscenza dell'iniziativa?

- A. Si/Proseguì
- B. No

Vai alla domanda 19

21. Come valuta l'iniziativa?

- A. Inutile rispetto al fine che si propone
- B. Utile, ma dovrebbe essere migliorata per renderla più efficace
- C. Si tratta di un'ottima iniziativa

22. Latina offre i seguenti ulteriori servizi di raccolta dei rifiuti: come li valuta (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

N.B. Se l'intervistato risponde di non aver mai usufruito del servizio indicare "0".

N.B. Se l'intervistato ha risposto "0" alla opzione C. della precedente domanda 32, procedere con la domanda 34.

23. Nello specifico dei centri di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati, come valuta i seguenti aspetti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Numero e posizione dei centri di conferimento
- B. Orari dei centri di conferimento
- C. Postazioni mobili di raccolta nei quartieri (IGENIO)

24. Nel complesso, quanto è soddisfatto dei servizi di raccolta dei rifiuti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Nel Comune di Latina
- B. Nel proprio quartiere

25. Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla raccolta di rifiuti negli ultimi anni?

- A. È migliorato
- B. È rimasto uguale
- C. È peggiorato

Sezione D - Misurazione della qualità degli altri servizi di Latina

26. Riguardo alla pulizia delle strade e dei marciapiedi, qual è la sua soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati
- B. Numero e visibilità dei cestini getta-carta in città
- C. Servizio di spazzamento
- D. Orari operazioni di pulizia
- E. Diserbamento (taglio/estirpazione delle erbacce dalle strade)

27. Nel complesso, come valuta il grado di pulizia di strade e marciapiedi (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

- A. Nel Comune di Latina
- B. Nel proprio quartiere

28. Come ritiene sia cambiato il servizio relativo alla pulizia di strade e marciapiedi negli ultimi anni?

- A. È migliorato
- B. È rimasto uguale
- C. È peggiorato

29. Latina fornisce anche servizi di raccolta delle foglie caduche (nel periodo autunnale), così come di pulizia del litorale e delle spiagge (nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre): qual è la sua soddisfazione rispetto a questi servizi (da 1 a 5, dove 1=soddisfazione minima e 5=soddisfazione massima)?

- A. Raccolta delle foglie caduche nel periodo autunnale
- B. Pulizia del litorale e delle spiagge nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre

30. Ritiene che questi servizi siano migliorati, peggiorati o rimasti uguale negli ultimi anni?

- | | Migliorato | Rimasto uguale | Peggiorato |
|----------------------------------|------------|----------------|------------|
| A. Raccolta delle foglie caduche | | | |

B. Pulizia del litorale e delle spiagge nel periodo compreso tra il 1 giugno e il 15 settembre

Sezione E - Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto

31. Si ritiene soddisfatto/a dalle informazioni diffuse da ABC relativamente al servizio di raccolta differenziata?

- A. Sì
- B. No

32. ABC ha istituito un sito internet informativo e un numero verde per reclami e segnalazioni: ha mai utilizzato questi servizi?

- A. Sì/Proseguì
- B. No

Vai alla domanda 34

33. Come valuta questi servizi (da 1 a 5, dove 1 = soddisfazione minima e 5 = soddisfazione massima)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sezione F – Aspetti di miglioramento

34. Secondo lei, quali sono gli aspetti più importanti che ABC dovrebbe promuovere per garantire un miglioramento del servizio (max tre risposte)?

- A. Frequenza/puntualità nella raccolta dei rifiuti
- B. Pulizia/igiene delle aree di deposito
- C. Facilità nelle modalità di raccolta differenziata
- D. Maggiori tipologie/numero di contenitori
- E. Pulizia e cura delle strade e dei marciapiedi
- F. Informazioni chiare e supporto al cittadino nella raccolta differenziata
- G. Intensificare i servizi di Diserbo stradale
- H. Intensificare la pulizia del litorale e delle spiagge

Fine intervista