Report sondaggio per le utenze di Agno Chiampo Ambiente

Oggetto: relazione quali-quantitativa sulle risposte dei cittadini al sondaggio sulla percezione e gradimento dei servizi di Agno Chiampo Ambiente in materia di raccolta rifiuti e igiene urbana

Indice:

- Introduzione
- I risultati delle domande a scelta multipla
- Gli esiti della domanda aperta
- Le singolarità per genere e fascia d'età
- Conclusioni

Introduzione:

Questo report è il risultato del sondaggio realizzato da Junker app in collaborazione e per conto di Agno Chiampo Ambiente. Le domande del sondaggio recepiscono e includono le indicazioni ARERA contenute nella delibera 444/19.

Il questionario è stato indirizzato ai cittadini dei Comuni serviti da Agno Chiampo Ambiente, per ricevere da loro un feedback sui servizi di raccolta dei rifiuti urbani e spazzamento erogati dal gestore. Il sondaggio prevedeva una prima parte di domande quali-quantitative strettamente legate al servizio di raccolta, per cui veniva richiesta una valutazione, e una seconda parte di domande anagrafiche (età, sesso, titolo di studio). Infine, in accordo con referenti di Agno Chiampo Ambiente, è stata lasciata una *domanda aperta* esclusivamente qualitativa per suggerimenti e segnalazioni.

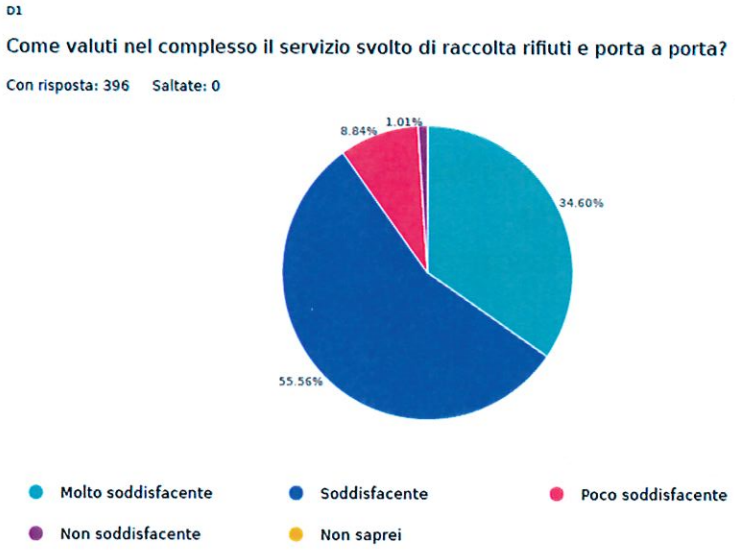
Il link al sondaggio è stato diffuso in primo luogo tramite *messaggio in app*, inviato a tutti i cittadini localizzati sui Comuni serviti che hanno scaricato l'app Junker (4.642 utenti) ed è stato a disposizione dal 28 settembre al 29 ottobre 2021. Il sondaggio è stato poi promosso sul *sito di Agno Chiampo Ambiente* tramite banner grafico, il quale è stato condiviso da parte del team Junker anche su alcuni gruppi Facebook dei Comuni serviti. Infine, il lancio è stato supportato da un *articolo* pubblicato da Agno Chiampo Ambiente sul proprio blog.

Al termine del periodo sopra indicato sono state raccolte *396 risposte complete*.

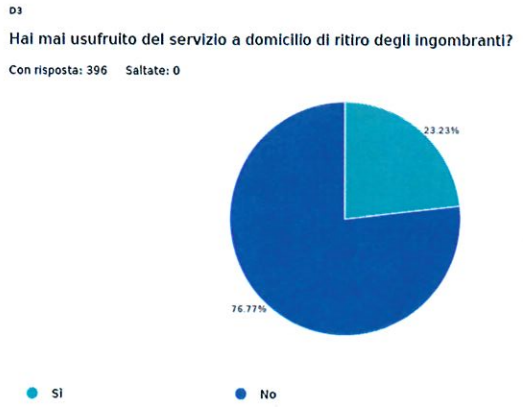
Una volta chiuso il sondaggio, è stato realizzato il seguente report con dati percentuali, corredati da grafici illustrativi. Viene dunque presentata un'analisi dei dati stessi che farà emergere i punti fondamentali del riscontro dato dai cittadini, tenendo anche conto dei commenti inseriti alla fine del questionario.

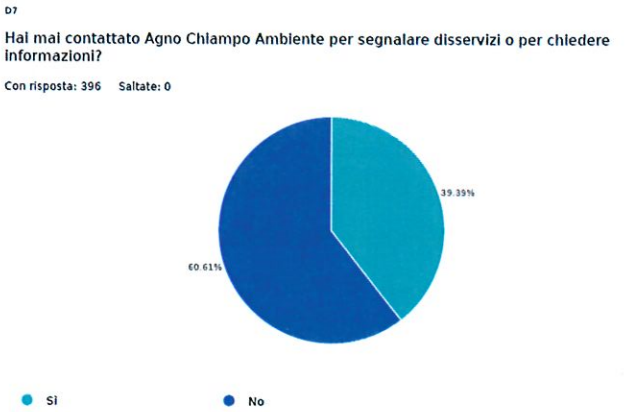
Analisi delle risposte a scelta multipla

La maggioranza dei rispondenti è soddisfatta del servizio di raccolta: il 34,6% lo ritiene *molto soddisfacente* e il 55,5% *soddisfacente*.

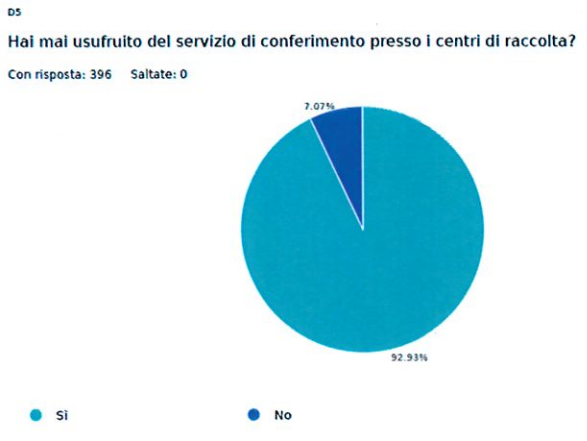


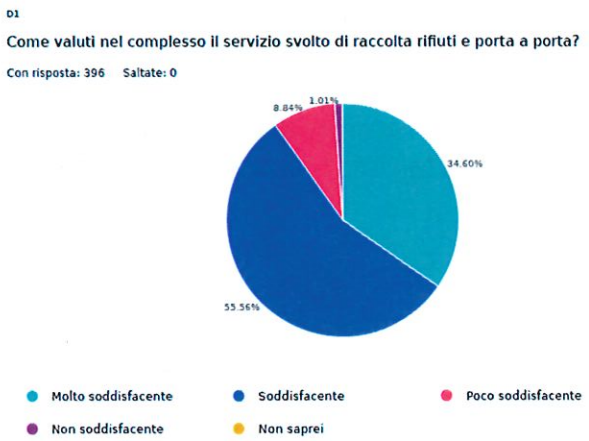
Per quanto concerne i singoli servizi, il servizio a domicilio di ritiro ingombranti è stato utilizzato solo dal 23% dei rispondenti, il quale comunque si dichiara soddisfatto del servizio. La quasi totalità dei rispondenti ha invece usufruito del conferimento presso i centri di raccolta, ritenendosi soddisfatta del servizio offerto. Infine, solo il 13% dei rispondenti ha usufruito dei servizi a sportello, dando comunque un giudizio positivo.





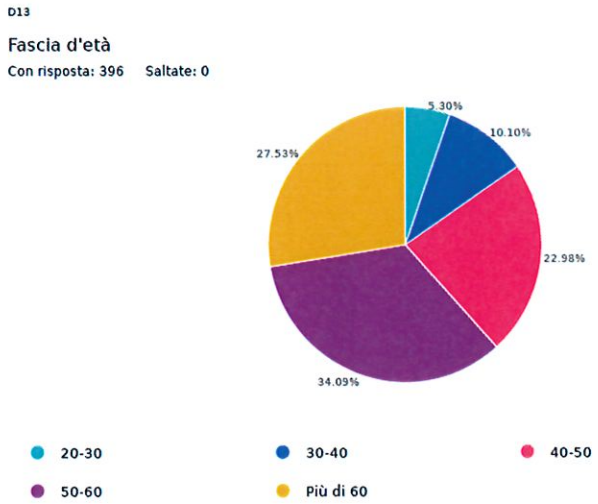
Quasi il 40% dei rispondenti è entrato in contatto con Agno Chiampo Ambiente per segnalare disservizi o chiedere informazioni – di questi, il 68% considera il servizio ricevuto *soddisfacente* o *molto soddisfacente*, mentre il restante 32% lo considera *poco soddisfacente* o *per nulla soddisfacente*.





Infine, oltre il 66% dei rispondenti giudica *soddisfacente* la chiarezza del bollettino di pagamento.

Nella seconda parte del questionario sono state sottoposte ai rispondenti domande di carattere anagrafico: sesso, età, titolo di studio. I rispondenti si dividono in maniera equa tra uomini e donne (rispettivamente 47% e 53%). Il 61% dei rispondenti ha più di 50 anni, il 23% tra i 40 e i 50 – Solo il 15% dei rispondenti ha meno di 40 anni. Quasi la metà dei rispondenti ha come titolo di studio una qualifica di scuola superiore, il 27% una qualifica di scuola media, mentre poco più del 13% possiede una qualifica professionale.



Conclusioni

In generale, i cittadini sono in buona parte soddisfatti dei servizi offerti da Agno Chiampo Ambiente relativamente al settore dei rifiuti. I numerosi commenti in risposta alla domanda aperta dimostrano la volontà dei cittadini di fornire suggerimenti concreti per il miglioramento della raccolta PaP e della gestione dei Centri di Raccolta.

In particolare, i cittadini auspicano un aumento della frequenza di raccolta per determinate frazioni, una maggiore attenzione da parte degli operatori e l'introduzione di una raccolta PaP anche per gli sfalci. Inoltre, diversi hanno espresso il desiderio di essere maggiormente informati sulla raccolta differenziata e certamente Junker app può essere lo strumento ideale per veicolare tali informazioni in maniera chiara, semplice e veloce.