Pubblicazione sul proprio sito istituzionale: http://www.agnochiampoambiente.it/amministrazione-trasparente/ in data 15.01.2024

# 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

## 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.**

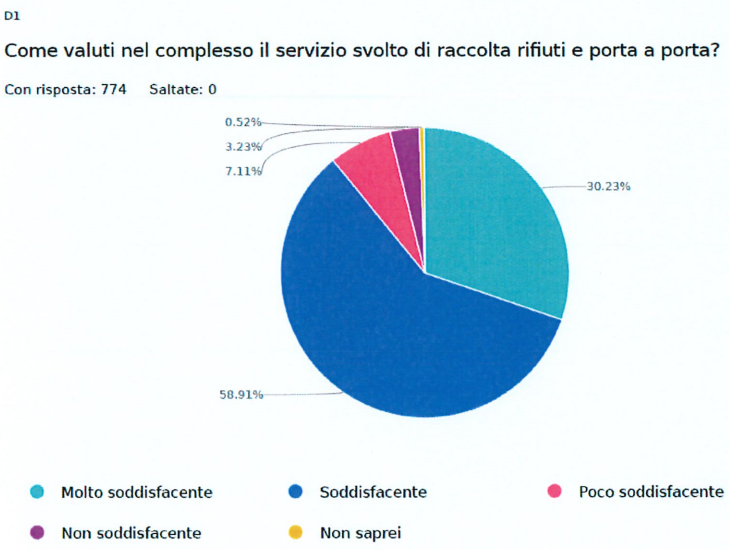
Il questionario è stato indirizzato ai **cittadini dei Comuni serviti da Agno Chiampo Ambiente**, per ricevere da loro un feedback sui servizi di raccolta dei rifiuti urbani e spazzamento erogati dal gestore. Il sondaggio prevedeva una prima parte di domande quali-quantitative strettamente legate al servizio di raccolta, per cui veniva richiesta una valutazione, e una seconda parte di domande anagrafiche (età, sesso, titolo di studio, comune di residenza).

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 **(17.486 utenti)** ed è stato a disposizione dal 23 ottobre al 21 novembre 2023. Il sondaggio è stato poi promosso sul *sito di Agno Chiampo Ambiente* tramite banner grafico.

Al termine del periodo sopra indicato sono state **raccolte 774 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.

## Analisi delle domande a scelta multipla



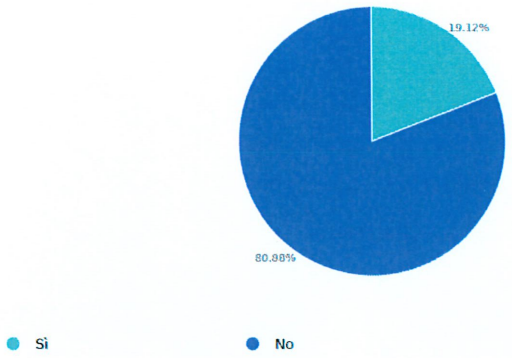

La maggioranza dei rispondenti è soddisfatta del servizio di raccolta: il 30,2% lo ritiene *molto soddisfacente* e il 58,9% *soddisfacente*, in linea con il gradimento espresso nel sondaggio dello scorso anno.

Per quanto concerne i singoli servizi, il **servizio a domicilio di ritiro ingombranti** è stato utilizzato dal 19,1% dei rispondenti (in leggero aumento rispetto al 16,9% dello scorso anno), il quale comunque si dichiara soddisfatto del servizio.

D3

**Hai mai usufruito del servizio a domicilio di ritiro degli ingombranti?**

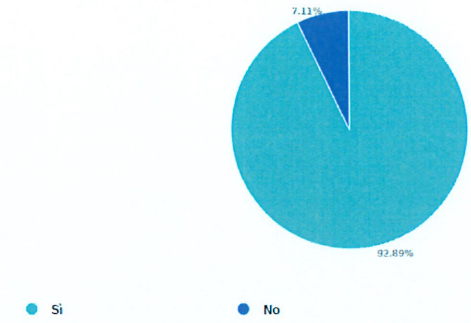
Con risposta: 774 Saltate: 0




D5

**Hai mai usufruito del servizio di conferimento presso i centri di raccolta (isole ecologiche)?**

Con risposta: 774 Saltate: 0

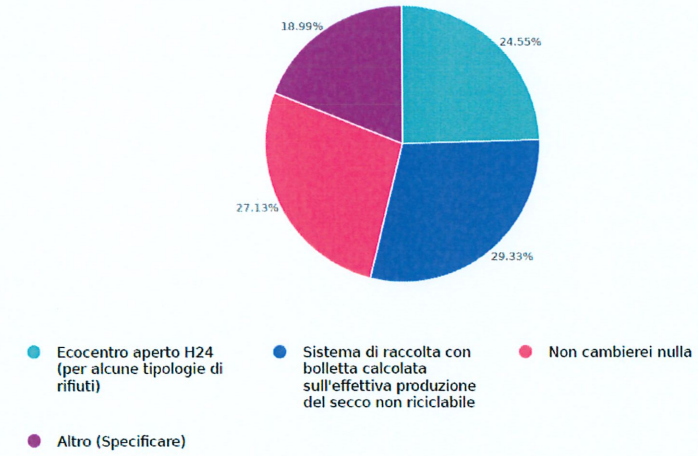



La quasi totalità dei rispondenti ha invece usufruito del conferimento presso i **centri di raccolta**, ritenendosi soddisfatta del servizio offerto. Infine, solo l'11,6%% dei rispondenti ha usufruito dei **servizi a sportello** (in calo rispetto al 14,7% dello scorso anno), dando comunque un giudizio positivo.

D7

**Se potessi suggerire un cambiamento, cosa vorresti?**

Con risposta: 774 Saltate: 0




Quasi il 30% degli intervistati auspica che la bolletta venga calcolata sull'effettiva produzione di secco residuo e un quarto dei rispondenti vorrebbe l'apertura H24 del Centro di Raccolta. Il 27% dei rispondenti si ritiene invece soddisfatto del servizio così come è. Tra le ulteriori proposte indicate nel campo Altro, ci sono orari più flessibili del Centro di Raccolta, aumento della frequenza di raccolta per determinate frazioni, appositi contenitore per la raccolta della carta, il ritiro dei rifiuti tessili e una maggiore disponibilità del personale (operatori che effettuano il ritiro o che accolgono i cittadini al Centro di Raccolta).