



## AIUTATECI A SERVIRVI MEGLIO!

A tre anni dall'inizio del nuovo servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, è arrivato il momento di tirare le somme e capire se il servizio offerto risulta sufficientemente adeguato alle esigenze di Voi utenti. Vorremmo misurare il vostro grado di soddisfazione e, se possibile, scoprire, grazie al vostro aiuto, quali siano i punti deboli del servizio per migliorarlo.

Per fare questo abbiamo predisposto un questionario che dovrebbe permetterci di capire dove e come intervenire per offrirvi un servizio sempre più efficiente e completo.

Vi chiediamo, dunque, 5 minuti del vostro tempo per compilare il questionario in ogni sua parte, pregandoVi di rispondere con la massima sincerità.

### Istruzioni per la compilazione e restituzione

Per ogni domanda, barrate con una crocetta il quadratino o il numero che corrisponde alla vostra risposta, seguendo le eventuali indicazioni che trovate nella domanda stessa. Una volta compilato, potete infilarlo nelle apposite cassette che troverete all'ingresso del vostro Comune o dei negozi che hanno dato la loro disponibilità a ospitarle.

Se avete bisogno di più copie del questionario potete 1) fotocopiare questo foglio, 2) ritirarne una copia in Comune o nei negozi, 3) scaricarlo dal sito Internet dell'Unione e stamparlo.

Il Questionario deve essere restituito compilato non oltre il mese di **Novembre**.

## QUESTIONARIO

### Dati generali (servono solo a fini statistici)

**Sesso:**  Maschio  Femmina

<b>Classe di età:</b>	<b>Professione:</b>	<b>Comune di residenza:</b>
<input type="checkbox"/> meno di 20 anni	<input type="checkbox"/> Operaio/a	<input type="checkbox"/> Barrali
<input type="checkbox"/> da 20 a 30 anni	<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Dolianova
<input type="checkbox"/> da 30 a 40 anni	<input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo/a	<input type="checkbox"/> Donori
<input type="checkbox"/> da 40 a 50 anni	<input type="checkbox"/> Libero/a professionista	<input type="checkbox"/> Serdiana
<input type="checkbox"/> da 50 a 60 anni	<input type="checkbox"/> Dirigente	<input type="checkbox"/> Settimo San Pietro
<input type="checkbox"/> da 60 a 70 anni	<input type="checkbox"/> Pensionato/a	<input type="checkbox"/> Soleminis
<input type="checkbox"/> oltre 70 anni	<input type="checkbox"/> Casalinga/o	<input type="checkbox"/> Altro
	<input type="checkbox"/> Studente	
	<input type="checkbox"/> Altro	

### 1. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta dei rifiuti attualmente in corso?

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Servizio nel suo complesso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 2. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta dei rifiuti UMIDI?

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta dell'umido

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### 2.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumentare la frequenza di ritiro     | <input type="checkbox"/> Diminuire la frequenza di ritiro |
| <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più grande       | <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più piccola  |
| <input type="checkbox"/> Dare più informazioni sul calendario | <input type="checkbox"/> Cambiare l'orario di raccolta    |
| <input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ) _____   |   |

### 3. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta del RESIDUO?

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta del residuo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### 3.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumentare la frequenza di ritiro     | <input type="checkbox"/> Diminuire la frequenza di ritiro |
| <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più grande       | <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più piccola  |
| <input type="checkbox"/> Dare più informazioni sul calendario | <input type="checkbox"/> Cambiare l'orario di raccolta    |
| <input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ) _____   |   |

### 4. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta della CARTA?

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta della carta

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### 4.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumentare la frequenza di ritiro     | <input type="checkbox"/> Diminuire la frequenza di ritiro |
| <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più grande       | <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più piccola  |
| <input type="checkbox"/> Dare più informazioni sul calendario | <input type="checkbox"/> Cambiare l'orario di raccolta    |
| <input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ) _____   |   |

### 5. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta della PLASTICA?

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta della plastica

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### 5.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumentare la frequenza di ritiro     | <input type="checkbox"/> Diminuire la frequenza di ritiro |
| <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più grande       | <input type="checkbox"/> Dare una pattumiera più piccola  |
| <input type="checkbox"/> Dare più informazioni sul calendario | <input type="checkbox"/> Cambiare l'orario di raccolta    |
| <input type="checkbox"/> Altro ( <i>specificare</i> ) _____   |   |

**6. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta del VETRO?**

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta del vetro

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**6.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?**

- Aumentare la frequenza di ritiro
- Diminuire la frequenza di ritiro
- Dare una pattumiera più grande
- Dare una pattumiera più piccola
- Dare più informazioni sul calendario
- Cambiare l'orario di raccolta
- Altro (*specificare*)\_\_\_\_\_

**7. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta dei rifiuti INGOMBRANTI?**

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta degli ingombranti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**7.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?**

- Aumentare gli orari di apertura dell'isola ecologica
- Dare più informazioni sul calendario
- Diminuire i tempi d'attesa per il ritiro domiciliare
- Aumentare i tipi di rifiuti consegnabili, anche a costo di pagarli a parte
- Altro (*specificare*)\_\_\_\_\_

**8. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di raccolta di PILE e MEDICINALI?**

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Raccolta dei medicinali e delle pile

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**8.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?**

- Aumentare la frequenza di ritiro
- Diminuire la frequenza di ritiro
- Posizionare un maggior numero di contenitori
- Altro (*specificare*)\_\_\_\_\_

**9. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al servizio di SPAZZAMENTO STRADE? (\*)**

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Servizio spazzamento strade

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

(\*) Il servizio non è gestito dall'Unione bensì dai singoli Comuni.

**9.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?**

- Aumentare la frequenza di spazzamento
- Aumentare il numero di strade servite
- Diminuire la frequenza di spazzamento
- Diminuire il numero di strade servite
- Posizionare un maggior numero di cestini
- Svuotare i cestini più spesso
- Altro (*specificare*)\_\_\_\_\_

**10. Quale voto, da 1 a 10, darebbe al tipo di INFORMAZIONE ricevuta sul servizio di raccolta dei rifiuti?**

*più il voto è alto, maggiore è il suo grado di soddisfazione*

Calendario

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Manifesti e avvisi stradali

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sito Internet dell'Unione (*se visitato*)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**10.1. Su quali aspetti ritiene si dovrebbero apportare correzioni ?**

- Aumentare la diffusione dell'informazione con vari opuscoli dedicati a diversi argomenti.
- Specificare meglio l'informazione attraverso un maggior numero di esempi.
- Usare un linguaggio più semplice.
- Altro (*specificare*)\_\_\_\_\_

**11. Ritiene che la tassa che lei paga sia adeguata alla qualità del servizio che riceve?**

- SI
- NO Se no, quale sarebbe l'importo che ritiene adeguato?: €\_\_\_\_\_

**12. Quali sono, secondo Lei, gli aspetti più importanti che gli amministratori devono considerare nell'organizzare il servizio di raccolta? E in che ordine devono essere considerati, posto che spesso sono incompatibili tra di loro? (barrare la casella degli aspetti ritenuti più importanti e indicare l'ordine di importanza: scrivere 1 per quello più importante, 2 per quello meno importante e così via, facendo una classifica)**

- Che il servizio costi il meno possibile Importanza: \_\_\_\_\_
- Che il servizio sia il più comodo possibile per l'utente Importanza: \_\_\_\_\_
- Che il servizio rispetti il più possibile l'ambiente Importanza: \_\_\_\_\_
- Altro: \_\_\_\_\_ Importanza: \_\_\_\_\_

**13. Conosce altri Comuni dove ritiene che il servizio di raccolta sia svolto in maniera migliore e possano essere presi come esempio?**

- NO
- SI Se si, quali sono? \_\_\_\_\_

**14. In considerazione all'intero servizio svolto fino ad oggi, quali suggerimenti vorrebbe darci per migliorarlo?**

---



---



---



---

La ringraziamo per averci dedicato qualche minuto del suo tempo. Le informazioni che ricaveremo saranno utilizzate per cercare di rendere più efficiente ed efficace il nostro servizio.

\*\*\*\*