

Section A

Page P1

ELEGGIBILITA'

A1

Le chiedo cortesemente di indicarmi se Si occupa Lei di differenziare e conferire i rifiuti?

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No, non me ne occupo personalmente

OT

Section B

Page P2

DATI ANAGRAFICI

B1

Genere

- 1 ☐ Maschio
UF Campo1=1
- 2 ☐ Femmina
UF Campo1=2

B2

In quale area del Comune di Manfredonia risiede?

- 1 ☐ Centro abitato
- 2 ☐ Centro storico
- 3 ☐ Siponto
- 4 ☐ Litorale Sud
- 5 ☐ Case Sparse
- 6 ☐ Borgo Mezzanone
- 7 ☐ Località montagna

B3

Potrebbe indicarmi la sua età?

- 1 ☐ Under 40
 Campo2=1
- 2 ☐ 41-65
 Campo2=2
- 3 ☐ over 65
 Campo2=3

B4

Titolo di studio

- 1 ☐ Nessuno
- 2 ☐ Licenza elementare
- 3 ☐ Licenza media inferiore
- 4 ☐ Diploma
- 5 ☐ Laurea

B5

Potrebbe indicarmi la sua professione?

- 1 ☐ Imprenditore/Libero professionista/ dirigente
- 2 ☐ Impiegato
- 3 ☐ Operaio/artigiano/commerciante / esercente
- 4 ☐ Insegnante
- 5 ☐ Studente
- 6 ☐ Casalinga
- 7 ☐ Pensionato
- 8 ☐ Altro (specificare)

B6

Mi può indicare il numero dei componenti familiari (lei compreso)?

- 1 ☐ 1
- 2 ☐ 2
- 3 ☐ 3
- 4 ☐ 4

5 ☐ 4 e più

Section C

Page P3

SERVIZIO RACCOLTA DIFFERENZIATA

C_1

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti relativi alla raccolta differenziata nella suo comune di residenza/domicilio.

(Per ogni item si prega di fornire il grado di soddisfazione)

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
C1 Puntualità della raccolta differenziata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C2 Pulizia/Igiene delle aree di esposizione dei sacchi/contenitori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C3 Orari e giorni di deposito dei rifiuti differenziati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C4 Quantità e capienza dei contenitori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C5

Per quale tipologia di rifiuto ritiene non sia sufficiente?

☐ if(C4 == 1 || C4 == 2 || C4 == 3)

- 1 ☐ Organico
- 2 ☐ Plastica e Metalli
- 3 ☐ Carta
- 4 ☐ Vetro
- 5 ☐ Indifferenziato

C6

Preferisce la raccolta PaP oppure il precedente sistema di raccolta stradale attraverso l'uso dei contenitori posizionati su strada?

☐ if(B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4)

- 1 ☐ Sì preferisco il sistema a cassonetto
- 2 ☐ No preferisco il sistema PaP

C7

Con l'avvio del servizio PaP (Aprile 2016) ad oggi il servizio è migliorato?

☐ if(B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4)

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No
- 3 ☐ Non so (non leggere)

C8

Abita in un condominio con più di 7 unità abitative?

☐ if(B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4)

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No

C9

Come viene erogato il servizio condominiale, visto che, oltre alla dotazione dei mastelli per singola utenza familiare è prevista la dotazione di carrellati condominiali?

☐ if(C8 == 1)

- 1 ☐ Servizio con singolo mastello
- 2 ☐ Servizio con carrellato
- 3 ☐ Entrambi

C10_1

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti relativi alla raccolta dei rifiuti nel suo comune di residenza/domicilio.

(Per ogni item si prega di fornire il grado di soddisfazione)

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(B2 == 5 || B2 == 6 || B2 == 7)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
C10 Puntualità del servizio svuotamento cassonetti di prossimità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C11 Pulizia/Igiene delle aree di esposizione dei cassonetti di prossimità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C12 Quantità e capienza dei cassonetti di prossimità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C13

Nel complesso, quanto è soddisfatto dei servizi di raccolta rifiuti?

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
C13_1 Servizi Raccolta Rifiuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Section D

Page P4

STATO PULIZIA ED IGIENE

D_1

Riguardo alla pulizia delle strade e dei marciapiedi...Qual è il Suo giudizio in merito a:

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
D1 Servizio di spazzamento strade e marciapiedi (orari e frequenza)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
D2 Frequenza con cui i cestini stradali vengono svuotati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D3 Numero dei cestini getta carte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D4 Numero dei contenitori per le deiezioni canine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D5

Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune di Manfredonia sia imputabile alla scarsa educazione civica dei cittadini?

Mi risponda con 1 Per nulla imputabile 2 Poco imputabile 3 Indifferente 4 Abbastanza imputabile 5 Molto imputabile

- 1 ☐ Per nulla imputabile
- 2 ☐ Poco imputabile
- 3 ☐ Indifferente
- 4 ☐ Abbastanza imputabile
- 5 ☐ Molto imputabile

D6

Secondo il suo punto di vista con l'avvio del servizio PaP la pulizia delle strade è migliorato?

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No
- 3 ☐ Non so (non leggere)

D7

Nell'ultima settimana, quante volte ha assistito al servizio di spazzamento?

- 1 ☐ Una volta al giorno
- 2 ☐ Una volta alla settimana
- 3 ☐ Due volte alla settimana
- 4 ☐ Tre volte alla settimana

5 ☐ Mai

Page P5

D8_1

Parliamo adesso delle aree mercatali... Qual è il Suo giudizio in merito a:

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
D8 Pulizia aree di mercato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D9 Tempestività nella pulizia delle aree post- mercato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D10

Quanto ritiene che il problema della pulizia delle aree mercantili sia imputabile alla scarsa educazione civica dei venditori?

Mi risponda con 1 Per nulla imputabile 2 Poco imputabile 3 Indifferente 4 Abbastanza imputabile 5 Molto imputabile

- 1 ☐ Per nulla imputabile
- 2 ☐ Poco imputabile
- 3 ☐ Indifferente
- 4 ☐ Abbastanza imputabile
- 5 ☐ Molto imputabile

D11

Ha usufruito del servizio di conferimento sfalci di potatura?

☐ F if(B2 == 3)

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No

D12

Soddisfazione servizio sfalci e potatura

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ F if(D11 == 1)

- 1 ☐ Molto insufficiente
- 2 ☐ Insufficiente
- 3 ☐ Sufficiente
- 4 ☐ Buono
- 5 ☐ Ottimo

D13

Sa che è attivo un servizio di DISINFEZIONE- DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE?

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No

D14

Soddisfazione servizio di DISINFEZIONE- DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

F if(D13 == 1)

- 1 ☐ Molto insufficiente
- 2 ☐ Insufficiente
- 3 ☐ Sufficiente
- 4 ☐ Buono
- 5 ☐ Ottimo

D15

Considerando lo stato di pulizia e igiene complessivo quanto è soddisfatto?

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
D15_1 Servizio Pulizia e Igiene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D16

Ora le elencherò alcuni servizi di igiene urbana, mi indichi gentilmente, quali tra questi servizi è offerto da A.S.E. S.p.a.

- 1 ☐ Gestione del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili
- 2 ☐ Lavaggio strade
- 3 ☐ Manutenzione verde, taglio erba, ecc

- 4 ☐ Manutenzione strade/marciapiedi
- 5 ☐ Pulizia servizi Cimiteriali
- 6 ☐ Interventi generici sul territorio
- 7 ☐ Pulizia delle spiagge
- 8 ☐ Pulizia aree mercatali

Section E

Page P6

CENTRI DI RACCOLTA

E1

Le è mai capitato di utilizzare un Centro Comunale di Raccolta?

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No

E2

Per quale motivo si è recato al centro di raccolta?

☐ if(E1 == 1)

- 1 ☐ Perché il mastello per la raccolta PaP non era sufficiente
- 2 ☐ Per depositare RAE
- 3 ☐ Per depositare rifiuti ingombranti
- 4 ☐ Altro (specificare)

abc

E3_1

Come valuta la soddisfazione dei seguenti ulteriori servizi di raccolta che ora le leggerò:

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(E1 == 1)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
E3 Orari centri di raccolta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
Cortesia degli operatori dei centri di raccolta				
E5 Competenza degli operatori dei centri di raccolta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E6

Come valuterebbe l'apertura di un nuovo centro di raccolta più vicino alla sua abitazione?

- 1 ☐ Positivamente
2 ☐ Negativamente

E7

Sa quali rifiuti si possono conferire ai centri di raccolta e sono a titolo gratuito?

- 1 ☐ Sì
2 ☐ No

E8

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio dei centri di raccolta?

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(E1 == 1)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
E8_1 Soddisfazione centri di raccolta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page P7

E9

Ha mai utilizzato il servizio di raccolta ingombranti a domicilio?

- 1 ☐ Sì
2 ☐ No

E10

Tempi di attesa ritiro del materiale ingombrante

☐ F if(E9 == 1)

- 1 ☐ Molto insufficiente
- 2 ☐ Insufficiente
- 3 ☐ Sufficiente
- 4 ☐ Buono
- 5 ☐ Ottimo

E11

Soddisfazione complessiva servizio raccolta ingombranti

☐ F if(E9 == 1)

- 1 ☐ Molto insufficiente
- 2 ☐ Insufficiente
- 3 ☐ Sufficiente
- 4 ☐ Buono
- 5 ☐ Ottimo

E12

In quale periodo dell'anno ha riscontrato tempi di attesa elevati per il ritiro del materiale ingombrante

☐ F if(E10 == 1 || E10 == 2)

- 1 ☐ Autunno/inverno
- 2 ☐ Primavera/Estate
- 3 ☐ Sempre

E13

In passato sono stati messi a disposizione le isole ecologiche mobili. (solo per intervistatore: Struttura con riconoscimento dell'utente con possibilità di conferimento dei materiali differenziati con l'attribuzione di punti ed eventuale premialità, che stazionava con programma settimanale nel centro urbano di Manfredonia)

Gradirebbe che l'isola ecologica mobile tornasse ad essere utilizzata ?

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No

Section F

Page P8

CANALI DI CONTATTO E COMUNICAZIONE

F1

Attraverso quali canali è entrato in contatto con ASE Spa?

- 1 ☐ Sì, attraverso il Numero verde (Da fisso 800724590, Da cell 0884532965)
- 2 ☐ Sì, attraverso il sito internet aziendale
- 3 ☐ Sì, attraverso la Pagina Facebook
- 4 ☒ No, non ne ho mai avuto esigenza

F2_1

Quanto è soddisfatto rispetto al servizio del Numero verde:

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(F1 == 1)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
F2 Disponibilità e cortesia dell'operatore	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F3 Chiarezza e competenza delle informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F4

Ha mai visitato il sito internet di ASE ?

- 1 ☐ Sì
- 2 ☐ No

F5_1

Quanto è soddisfatto rispetto al servizio del sito internet:

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(F4 == 1)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
F5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
Livello di utilità delle informazioni				
F6 Facilità del percorso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page P9

F7

Hai mai visitato la pagina Facebook di A.S.E. S.p.a.?

1 ☐ Sì

2 ☐ No

F8_1

Quanto è soddisfatto rispetto al servizio della pagina Facebook:

Mi risponda con 1 Molto insufficiente 2 Insufficiente 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

☐ if(F7 == 1)

	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Buono
F8 Soddisfazione pagina Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F9

Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti?

☐ if(B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4)

1 ☐ Molto insufficiente

2 ☐ Insufficiente

3 ☐ Sufficiente

4 ☐ Buono

5 ☐ Ottimo

F10

Ritiene che l'informativa cartacea sulla raccolta differenziata (kit, glossario,etc) inviata a suo tempo e presente sul sito sia sufficiente?

☐ F if(B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4)

- 1 ☐ Sì, ritengo sia sufficiente
- 2 ☐ No, ritengo necessario potenziarla

F11

Vorrebbe ricevere materiale cartaceo o solo un potenziamento on line (tramite sito o app)?

☐ F if((B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4) && (F10 == 2))

- 1 ☐ Cartacea
- 2 ☐ On line (sito/app)

F12

Con quale frequenza ritiene che debba essere distribuito il materiale?

☐ F if((B2 == 1 || B2 == 2 || B2 == 3 || B2 == 4) && (F11 == 1))

- 1 ☐ distribuzione semestrale
- 2 ☐ distribuzione annuale
- 3 ☐ distribuzione ogni 2 anni
- 4 ☐ distribuzione ogni 3 anni

Section G

Page P10

CUSTOMER SATISFACTION

G1

Come giudica il servizio in generale erogato da ASE spa?

	0 Non sa valutare (NON LEGGERE)	1 Molto insufficiente	2 Insufficiente	3 Sufficiente
G1_1 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>