

SONDAGGIO DI GRADIMENTO 2023

Dal 27 ottobre al 20 novembre 2023 si è dato corso ad un sondaggio sul gradimento dei servizi forniti da SANB S.p.a. nei comuni di Bitonto, Corato, Ruvo di Puglia e Terlizzi mediante la somministrazione di un questionario sottoposto agli utenti recatisi presso gli Info point allestiti nei quattro Comuni. Il questionario è stato il seguente:

Questionario di gradimento servizi SANB 2023

Sondaggio 2023

(l'inserimento dell'indirizzo mail è obbligatorio solo per garantire l'unicità della valutazione ed evitare eventuali anomalie nel risultato del sondaggio - si garantisce che non potrà mai essere usata per altri fini e che sarà cancellata al termine del periodo dedicato al sondaggio)

** Indica una domanda obbligatoria*

1. Email *

2. Comune interessato *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Bitonto
- ☐ Palombaio
- ☐ Mariotto
- ☐ Corato
- ☐ Ruvo di Puglia
- ☐ Terlizzi

3. Genere compilatore *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Uomo
- ☐ Donna

4. Tipologia utenza *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Domestica
☐ Non domestica

5. Fascia di età del compilatore *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ fra 18 e 36 anni
☐ fra 37 e 54 anni
☐ fra 55 e 72 anni
☐ oltre 72 anni

6. Occupazione del compilatore *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Lavoratrice/lavoratore autonomo
☐ Lavoratrice/lavoratore dipendente
☐ Pensionata/pensionato
☐ Non occupata/non occupato

7. Tipologia di zona per la quale si esprime la valutazione *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Centro storico
☐ Centro urbano
☐ Periferia
☐ Zona artigianale/industriale

8. Quanto è soddisfatta/o del servizio di raccolta porta a porta relativamente a: *
frequenza di ritiro?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

9. Quanto è soddisfatta/o del servizio di raccolta porta a porta relativamente a: *
orari di ritiro?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

10. Quanto è soddisfatta/o del servizio di raccolta porta a porta relativamente a: *
tipologia di contenitori utilizzati?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

11. Quanto è soddisfatta/o del servizio di spazzamento stradale limitatamente alla *
sua zona?

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

12. Quanto è soddisfatta/o del servizio relativo al Centro Comunale di Raccolta? *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

13. Quanto è soddisfatta/o del servizio relativo al ritiro degli ingombranti? *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

14. Quanto è soddisfatta/o dei servizi informativi messi a disposizione da SANB? *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

15. Quanto è soddisfatta/o del comportamento dei lavoratori di SANB nei confronti dei cittadini in merito a professionalità ed efficienza? *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

16. Quanto è soddisfatta/o nel complesso dei servizi che presta la SANB nel suo Comune in questione? *

Contrassegna solo un ovale.

	1	2	3	4	5	
Voto	☐	☐	☐	☐	☐	Voto più alto

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google.

Google Moduli

Molti utenti non hanno inteso collaborare, mentre sono stati raccolti 528 pareri così distribuiti:

Bitonto 323 (su un numero presunto di utenze pari a circa 20.000 fra Bitonto, Palombaio e Mariotto) pari all'incirca all'1,6% delle utenze;

Corato 87 (su un numero presunto di utenze pari a circa 18.000) pari all'incirca all'0,5% delle utenze;

Ruvo di Puglia 49 (su un numero presunto di utenze pari a circa 9.000) pari all'incirca all'0,5% delle utenze;

Terlizzi 69 (su un numero presunto di utenze pari a circa 10.000) pari all'incirca all'0,7% delle utenze.

La distribuzione irregolare è stata data dal diverso tempo e risorse dedicate alla somministrazione nelle diverse sedi, ma anche dalla diversa dimostrata disponibilità a rilasciare interviste, dato che chi si era recato all'info point lo aveva fatto per altri motivi (da non trascurare il fatto che per evitare doppi giudizi, quest'anno è stata chiesta la mail dell'intervistato e tale richiesta ha determinato spesso il rifiuto a collaborare).

I dati raccolti sono stati accuratamente revisionati per evitare duplicazioni.

Come si può rilevare dal questionario somministrato, agli intervistati sono stati chiesti giudizi da esprimere con una votazione da 1 a 5 dove 1 rappresentava il minimo e 5 il massimo ed è stato chiesto di valutare il servizio di raccolta, il servizio di spazzamento, i servizi forniti dai Centri di raccolta comunali ed altro.

Dai giudizi rilasciati sono state fatte le medi aritmetiche che di seguito vengono riportate.

GIUDIZI SULLA RACCOLTA

Quanto è soddisfatta/o del servizio di raccolta porta a porta relativamente a: frequenza di ritiro?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 4,00 pari all'80,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 4,06 pari all'81,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 4,06 pari all'81,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 3,80 pari all'76,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 3,78 pari all'75,6% del gradimento

Quanto è soddisfatta/o del servizio di raccolta porta a porta relativamente a: orari di ritiro?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 4,29 pari all'85,8% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 4,36 pari all'87,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 4,18 pari all'83,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 4,20 pari all'84,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 4,16 pari all'83,2% del gradimento

Quanto è soddisfatta/o del servizio di raccolta porta a porta relativamente a: tipologia di contenitori utilizzati?

Si tenga presente che solo nel comune di Bitonto nel 2022 sono stati acquistati nuovi contenitori, mentre negli altri comuni la sostituzione dei vecchi contenitori sarà effettuata presumibilmente nel 2024 (fatta eccezione per il comune di Terlizzi che ha appena acquistato nuovi contenitori ma li distribuirà in dicembre 2023 e gennaio 2024).

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 3,61 pari all'72,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 3,90 pari all'78,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 3,46 pari all'69,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 3,06 pari all'61,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 2,84 pari all'56,8% del gradimento

Quanto è soddisfatta/o del servizio relativo al ritiro degli ingombranti?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 3,94 pari all'78,8% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 3,93 pari all'78,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 3,93 pari all'78,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 4,04 pari all'80,8% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 3,91 pari all'78,2% del gradimento

La media complessiva sui servizi di raccolta è di 3,96 pari al 79,2% ed è dunque un giudizio positivo.



GIUDIZI SULLO SPAZZAMENTO

Quanto è soddisfatta/o del servizio di spazzamento stradale limitatamente alla sua zona?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 2,85 pari all'57,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 2,98 pari all'59,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 2,87 pari all'57,4% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 2,27 pari all'45,4% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 2,64 pari all'52,8% del gradimento

E' sicuramente un servizio da migliorare, in generale, tenuto conto però che il servizio di raccolta porta a porta assorbe molte risorse e dunque si fa molto affidamento sulla sensibilità del cittadino

che sia portato a collaborare. La resistenza dei pochi, ad abituarsi a conferire in giorni ed orari prestabiliti, porta il gestore ad effettuare servizi supplementari (come, per esempio, lo svuotamento ripetuto dei cestini gettacarte e di quelli normalmente dedicati alle deiezioni canine) ed a ridurre il tempo e le risorse dedicate allo spazzamento e mantenimento nell'arco della giornata del livello di pulizia di strade e piazze.

La media complessiva sui servizi di spazzamento è di 2,85 pari al 57,0% ed è dunque un giudizio oltre la media dei giudizi ma certamente su cui investire.



GIUDIZI SUI CENTRI DI RACCOLTA

Quanto è soddisfatta/o del servizio relativo al Centro Comunale di Raccolta?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 4,14 pari all'82,8% del gradimento

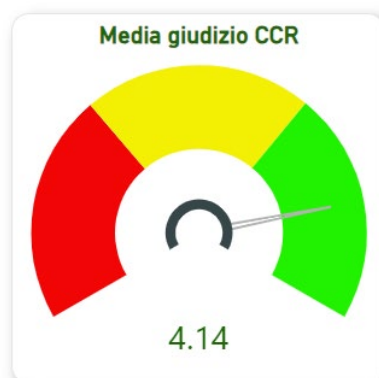
La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 4,17 pari all'83,4% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 4,43 pari all'88,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 3,80 pari all'76,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 3,91 pari all'78,2% del gradimento

Il servizio reso dai Centri comunali di raccolta è un servizio in generale gradito nei quattro Comuni.



GIUDIZI SUI CENTRI DI RACCOLTA

Quanto è soddisfatta/o del comportamento dei lavoratori nei confronti dei cittadini in merito a professionalità ed efficienza?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 4,11 pari all'82,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 4,08 pari all'81,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 4,34 pari all'86,8% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 3,98 pari all'79,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 4,03 pari all'80,2% del gradimento

La percezione del comportamento e della professionalità dei dipendenti SANB a contatto con il pubblico è in generale gradito nei quattro Comuni.

In sintesi, il giudizio sui principali servizi forniti da SANB è rappresentabile con il seguente quadro d'insieme:



GIUDIZI CONCLUSIVI

Oltre alle valutazioni specifiche innanzi illustrate, sono state somministrate altre due domande un po' più generiche:

Quanto è soddisfatta/o dei servizi informativi messi a disposizione da SANB?

Per "servizi informativi" è stato spiegato a voce da chi somministrava i quesiti che ci si riferiva alle modalità utilizzate da SANB per dare le informazioni di servizio agli utenti, come per esempio il sito web, l'app, i comunicati stampa, i social, le affissioni, le campagne di comunicazione, la carta dei servizi, ecc.

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 3,83 pari all'76,6% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 4,00 pari all'80,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 3,70 pari all'74,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 3,61 pari all'72,2% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 3,33 pari all'66,6% del gradimento

L'utente sembra aver gradito i servizi di comunicazione nei quattro Comuni.



E' stato poi chiesto un giudizio complessivo sui servizi resi da SANB al fine di avere un riscontro ulteriore sul gradimento e sulla percezione degli utenti.

Quanto è soddisfatta/o nel complesso dei servizi che presta la SANB nel suo Comune?

La risposta media fra i 4 Comuni è stata: 3,84 pari all'76,8% del gradimento

La risposta media nel Comune di Bitonto è stata: 3,85 pari all'77,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Corato è stata: 4,14 pari all'82,8% del gradimento

La risposta media nel Comune di Ruvo di Puglia è stata: 3,55 pari all'71,0% del gradimento

La risposta media nel Comune di Terlizzi è stata: 3,62 pari all'72,4% del gradimento

L'utente sembra aver gradito i servizi di comunicazione nei quattro Comuni.

Facendo una media del risultato di tutti i giudizi si ottiene un valore pari a:



che in media rappresenta un giudizio positivo (77%) su base 5 con valori da migliorare soprattutto nei servizi di spazzamento e/o di prevenzione al fine di contenere condotte contrarie ad ordinarie norme di convivenza civile.