



Staff Controlli Enti Partecipati

COMUNE DI BARI

Oggetto: Customer Satisfaction-Trasmissione Report Customer Satisfaction Mag/Giu/Lug 2023

Questo documento viene trasmesso
esclusivamente a mezzo e-mail
(art. 47 Codice Amministrazione Digitale
D. Lgs. 7 marzo 2005 n.82 e ss.mm.)

Presidente Amiu Puglia S.p.A.

e, p.c. Direttore Generale
COMUNE DI BARI

Con la presente si trasmette il report trimestrale (Periodo Maggio/Luglio 2023) del Servizio di Rilevazione di Customer Satisfaction-“interviste face to face”, sui servizi forniti dalla Società Amiu Puglia S.p.a. sul territorio del Comune di Bari, effettuato dagli operatori del R.T.I. “Troisi Ricerche S.r.l.-Cles S.r.l.” nell’ambito della fornitura di Customer Satisfaction analysis che il suddetto soggetto espleta in favore dell’Amministrazione Comunale.

Il Direttore di Staff ()*
Dott Ing. Vito Nitti

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate, sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

Documento: Amiu-Trasm. report 2 rilevaz. Customer

Istruttore:

Corso Vittorio Emanuele II, 113 70122 - Bari- tel. 080/5775503 080/5775504 080/5773505
staff.controllientipartecipati@comune.bari.it – entipartecipati.comunebari@pec.rupar.puglia.it





CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI

SERVIZI DI IGIENE URBANA

INDICE

METODOLOGIA	3	RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)	69
RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA	6	Dati sulla rilevazione e profilo degli intervistati	70
Dati sulla rilevazione e profilo degli intervistati	7	Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti	80
Misurazione della qualità del servizio di raccolta rifiuti	17	Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU	89
Misurazione della qualità degli altri servizi di AMIU	40	Servizi di raccolta dei rifiuti particolari e ingombranti	90
Servizi di raccolta dei rifiuti particolari e ingombranti	41	Centri di raccolta per il conferimento autonomo	93
Centri di raccolta per il conferimento autonomo	44	Pulizia delle strade e dei marciapiedi	96
Pulizia delle strade e dei marciapiedi	48	Pulizia delle spiagge	104
Pulizia delle spiagge	57	Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto	108
Misurazione della qualità dei servizi di informazione e ascolto	61	Aspetti di miglioramento	113
Aspetti di miglioramento	66	CONTATTI	116

METODOLOGIA

- Oggetto: fornitura di servizi relativi alle attività di customer satisfaction analysis, di mystery shopping e supporto all'Osservatorio per il monitoraggio sulla qualità dei servizi necessarie all'attuazione del progetto sulla qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Bari di cui alla Delibera di Giunta Comunale n. 2012/00627
- Metodologia: ricerca quantitativa
- Strumenti di rilevazione: n. 2 questionari strutturati ("Raccolta Porta a Porta"; "Contenitori su strada")
- Rappresentatività del campione: campione casuale stratificato
- Luogo di rilevazione: Comune di Bari
- Modalità di realizzazione delle interviste: face to face
- Periodo di rilevazione: Maggio 2023/Luglio 2023
- N. Totale di interviste realizzate: 900
- Modalità di rappresentazione dei dati: valori percentuali sul totale dei rispondenti

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA
1	San Nicola	✓	-
1	Murat - Madonnella	✓	-
1	Libertà	✓	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-
2	San Pasquale	✓	✓
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓
3	San Paolo	✓	✓
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-
4	Ceglie - Loseto	✓	-
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	35	-	35	312
1	Murat - Madonnella	93	-	93	
1	Libertà	90	-	90	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	28	94	
2	Carrassi - Mungivacca	84	-	84	246
2	San Pasquale	34	24	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	3	104	
3	San Paolo	57	30	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	20	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	48	48	
4	Carbonara - Santa Rita	60	-	60	110
4	Ceglie - Loseto	50	-	50	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	77	77	77
Totale		670	230	900	900

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI

SERVIZI DI IGIENE URBANA - RACCOLTA TRAMITE

CONTENITORI SU STRADA

RAPPORTO DI RICERCA I RILEVAZIONE Maggio 2023 - Luglio 2023

RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

DATI SULLA RILEVAZIONE E PROFILO DEGLI INTERVISTATI

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

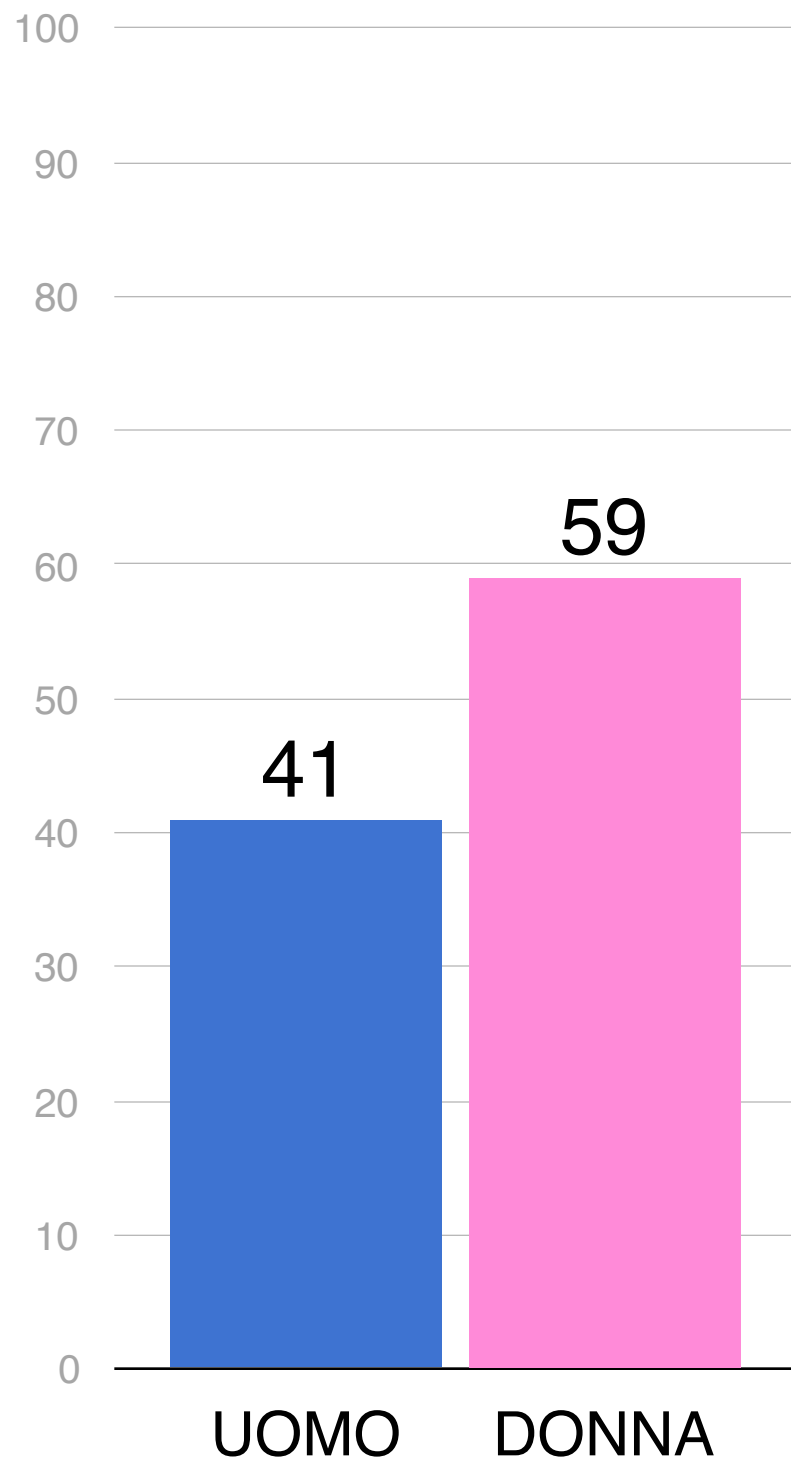
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA
1	San Nicola	✓	-
1	Murat - Madonnella	✓	-
1	Libertà	✓	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-
2	San Pasquale	✓	✓
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓
3	San Paolo	✓	✓
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-
4	Ceglie - Loseto	✓	-
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

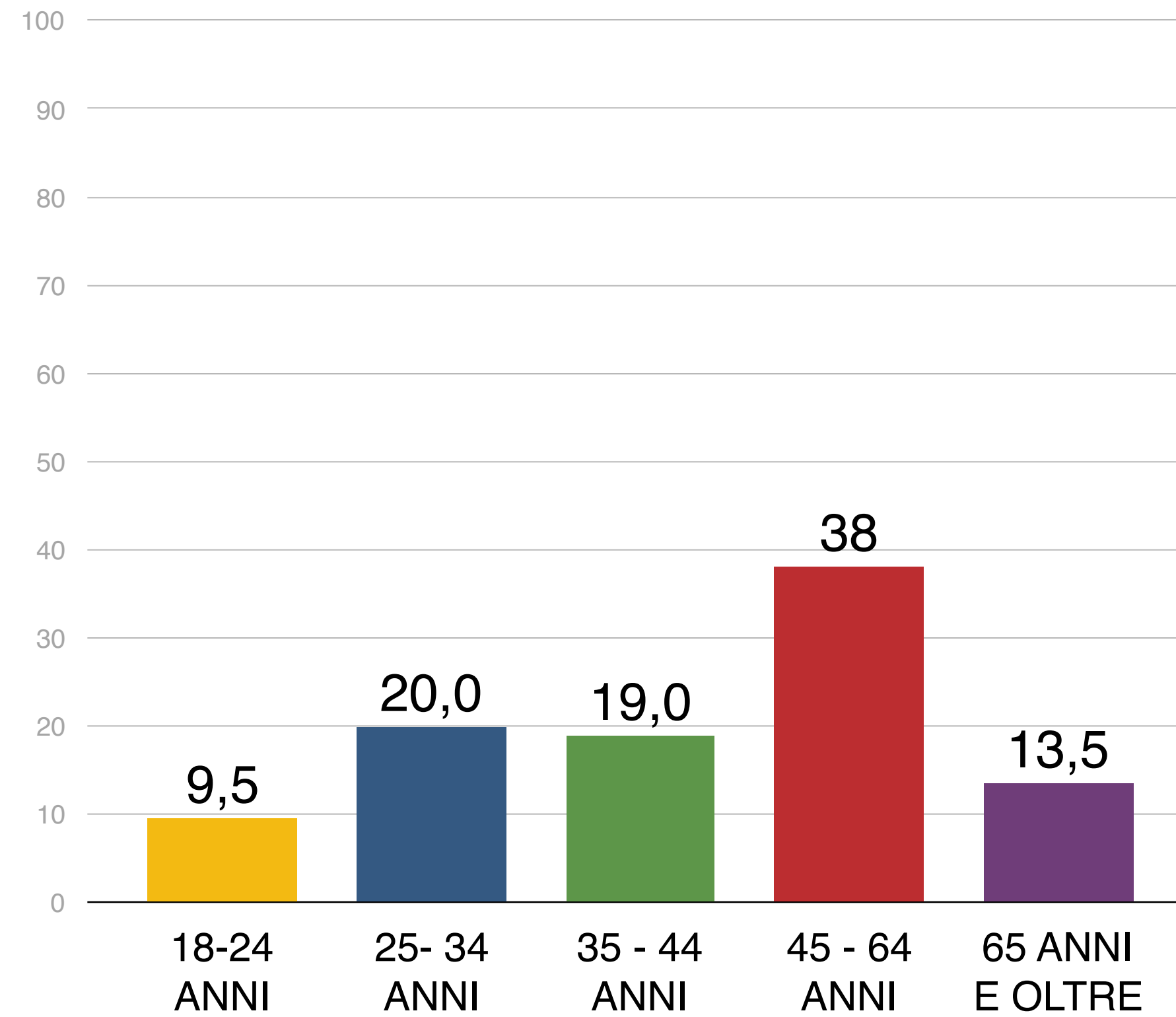
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	35	-	35	312
1	Murat - Madonnella	93	-	93	
1	Libertà	90	-	90	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	28	94	
2	Carrassi - Mungivacca	84	-	84	246
2	San Pasquale	34	24	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	3	104	
3	San Paolo	57	30	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	20	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	48	48	
4	Carbonara - Santa Rita	60	-	60	110
4	Ceglie - Loseto	50	-	50	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	77	77	77
Totale		670	230	900	900

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

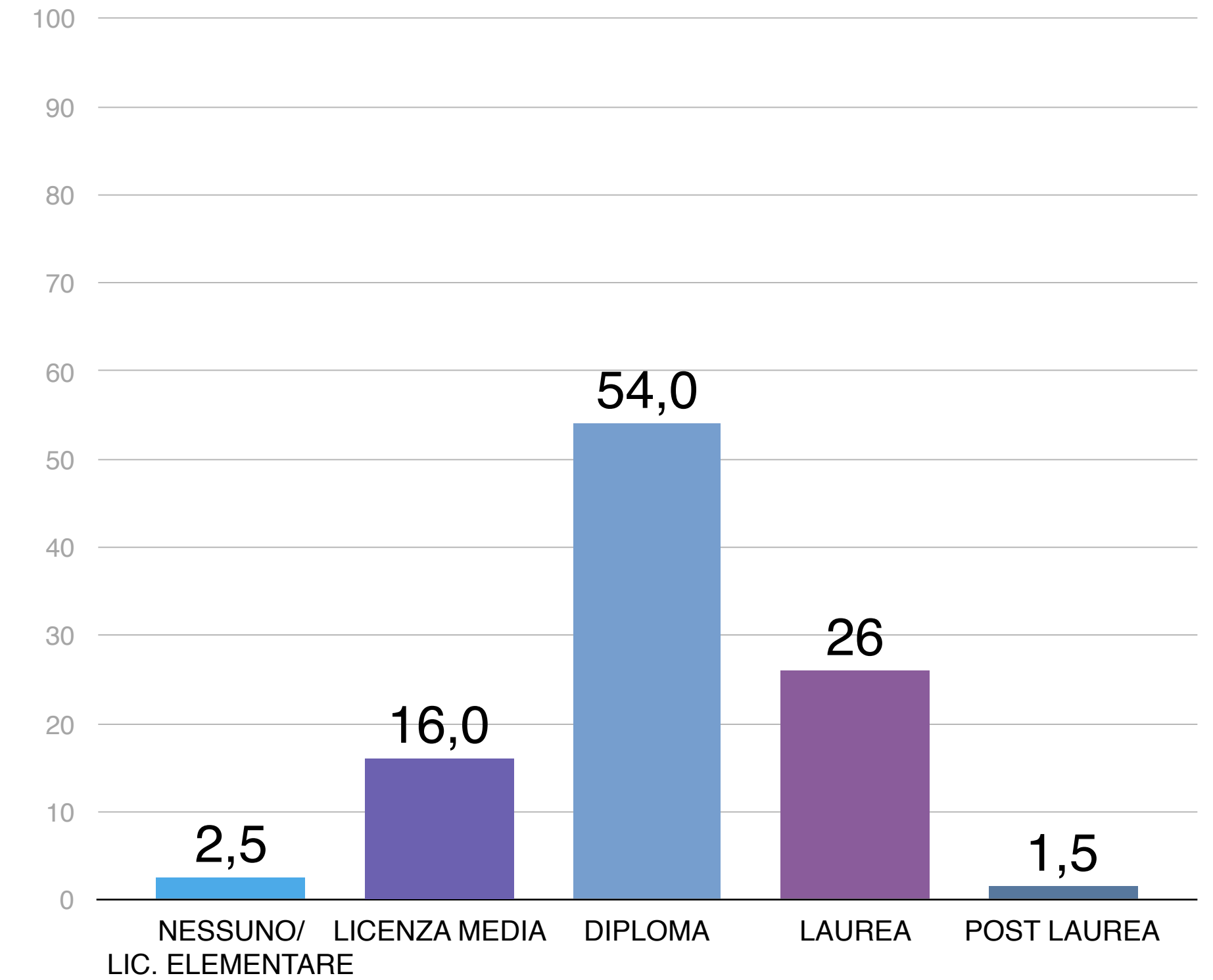
GENERE



ETÀ



TITOLO DI STUDIO

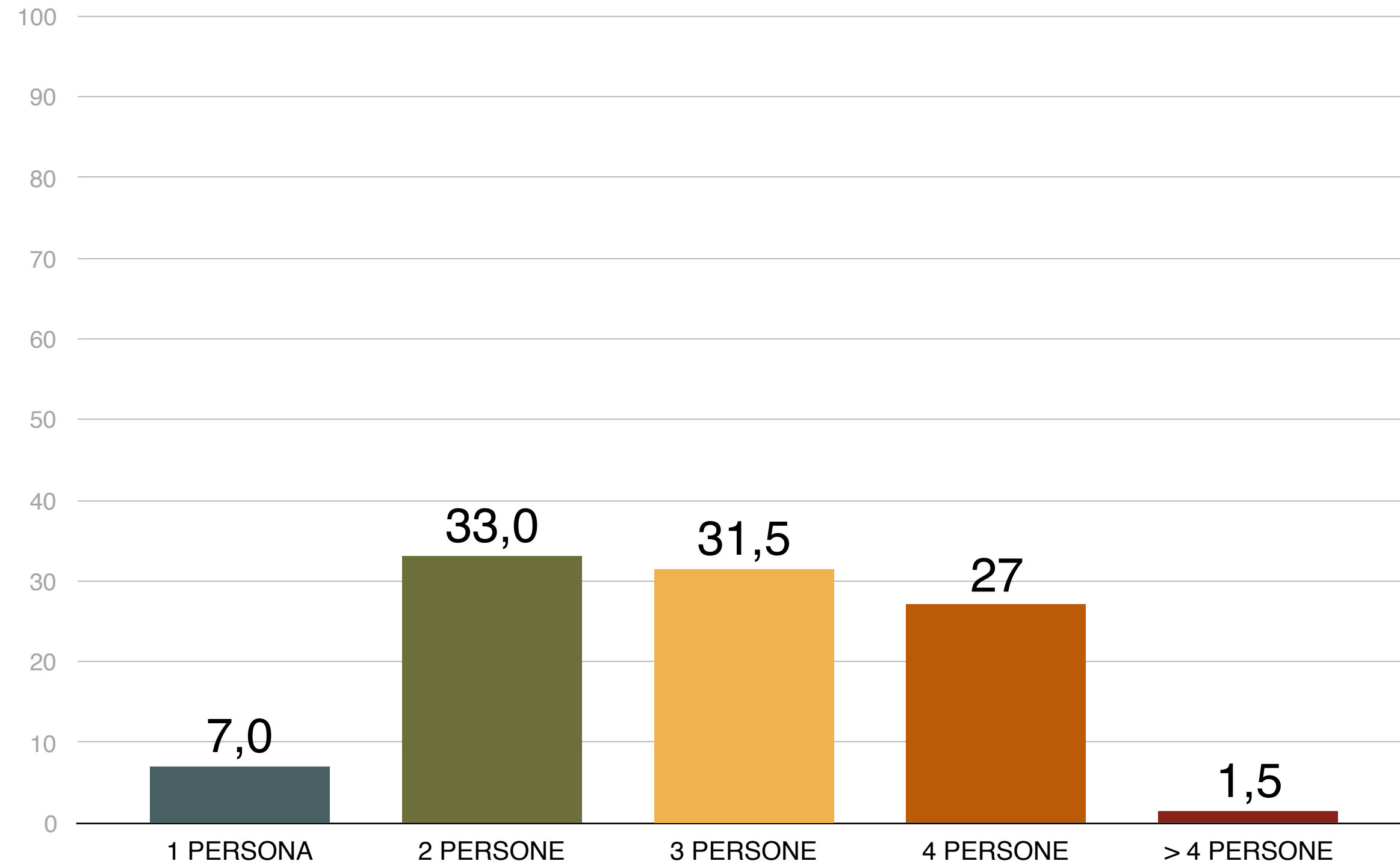


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

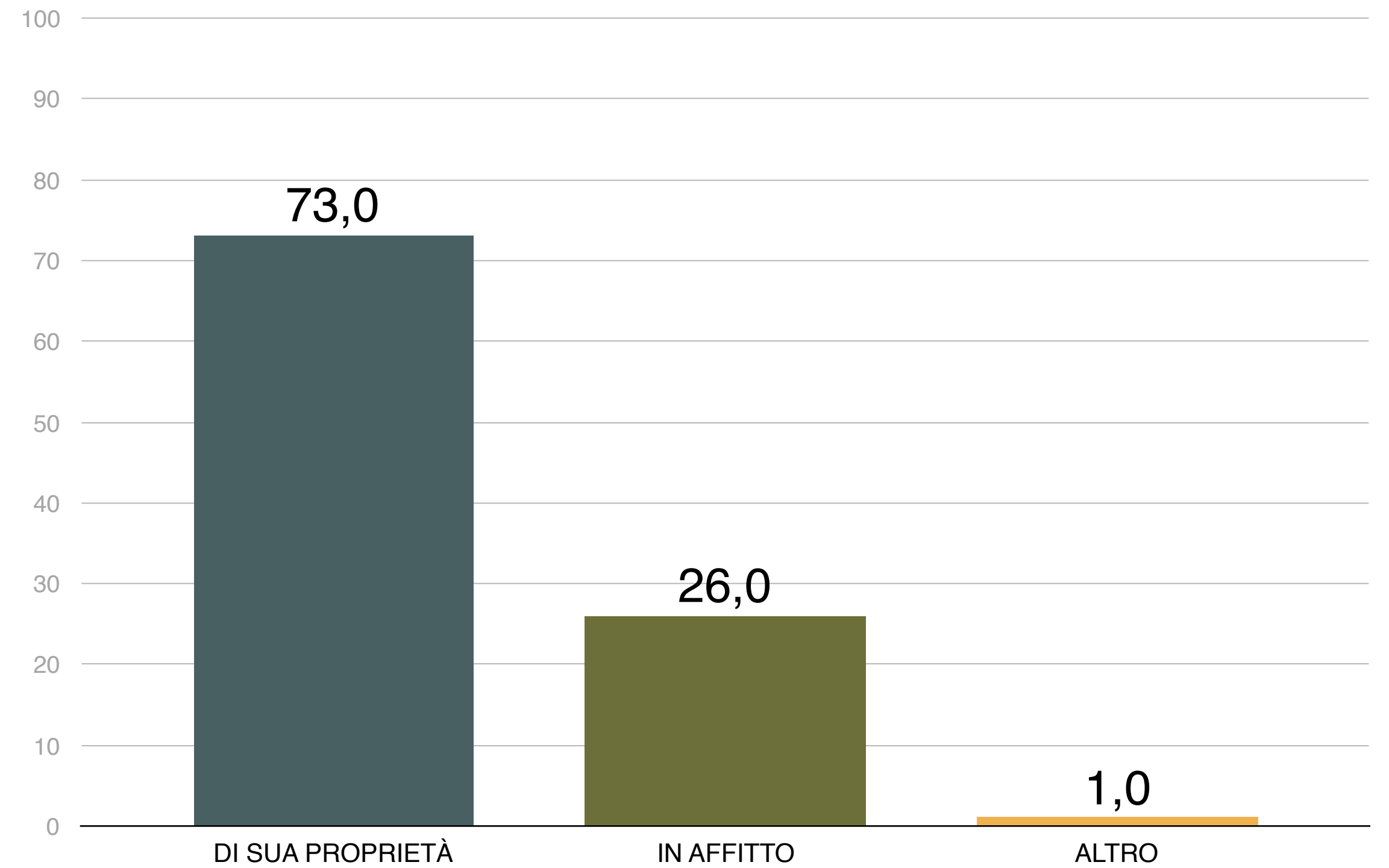


PROFILO DEGLI INTERVISTATI

COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

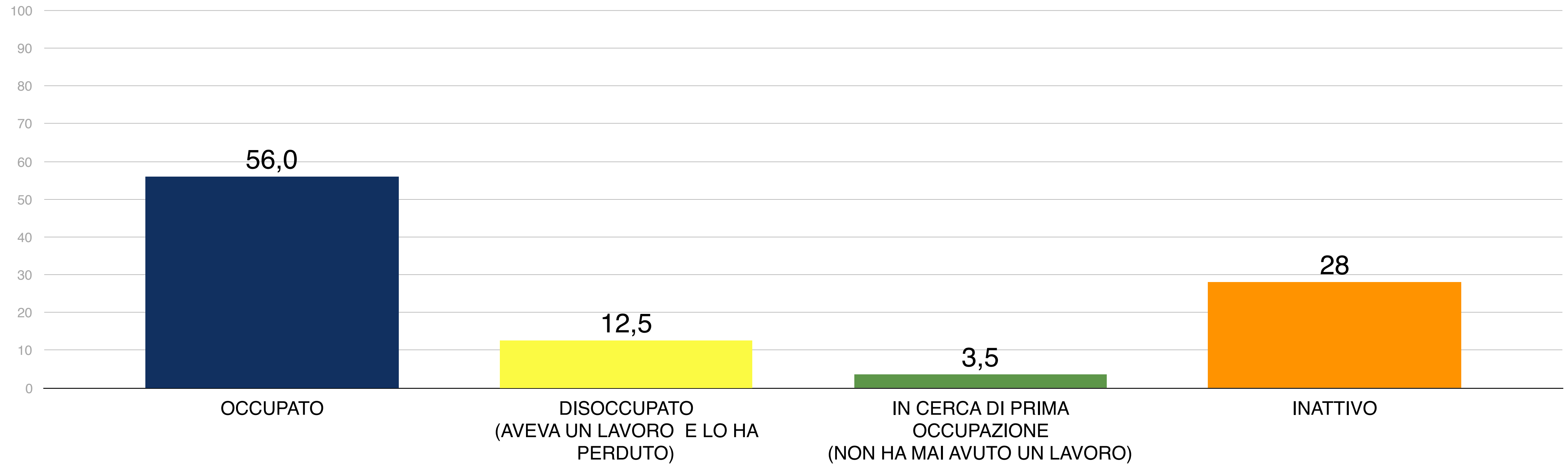


LA CASA IN CUI VIVE È:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

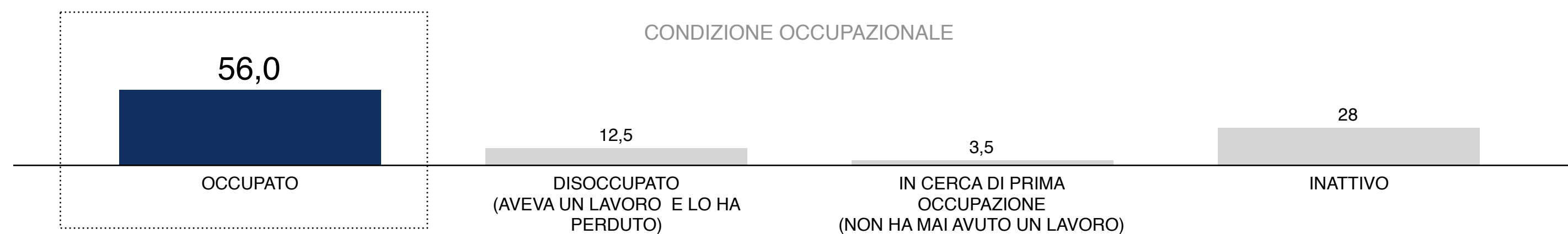
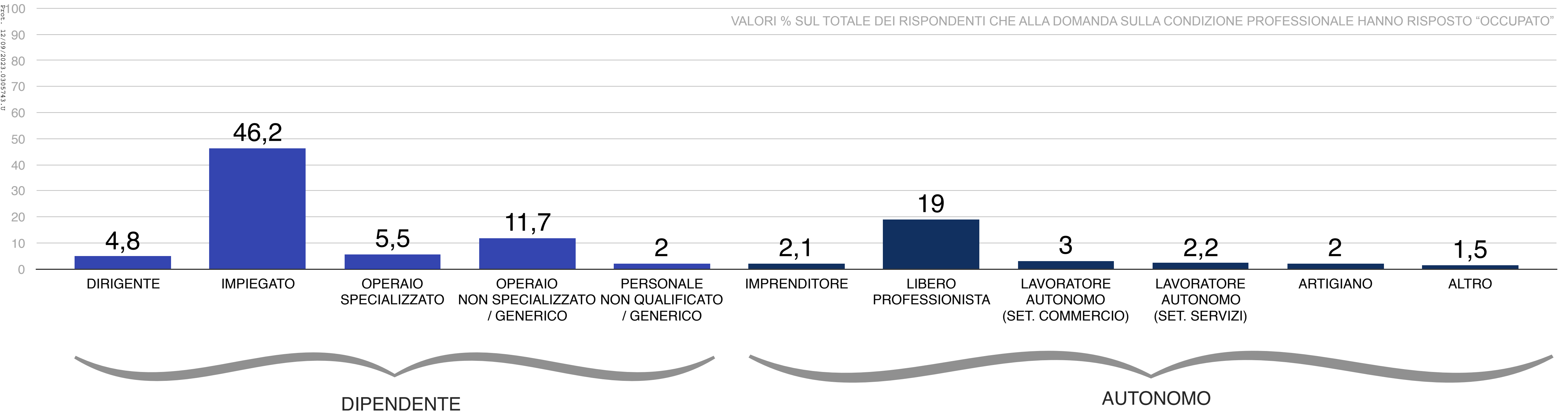
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE:



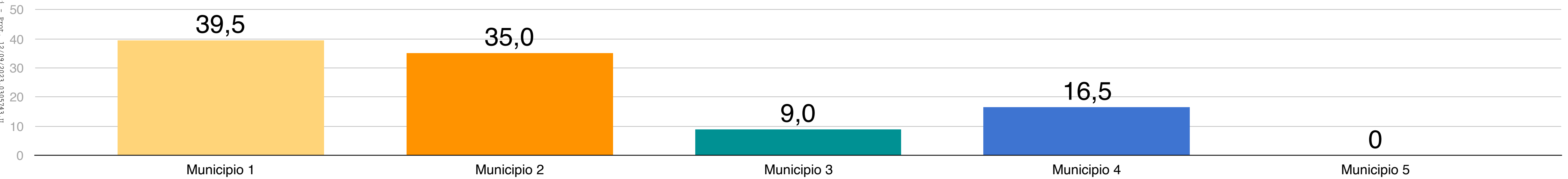
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

POSIZIONE PROFESSIONALE:

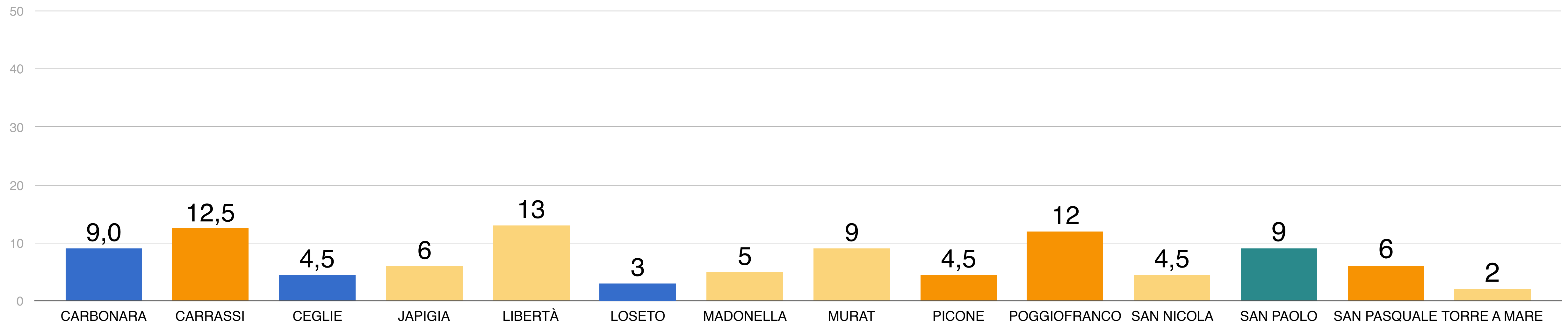
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"



MUNICIPIO DI RESIDENZA:



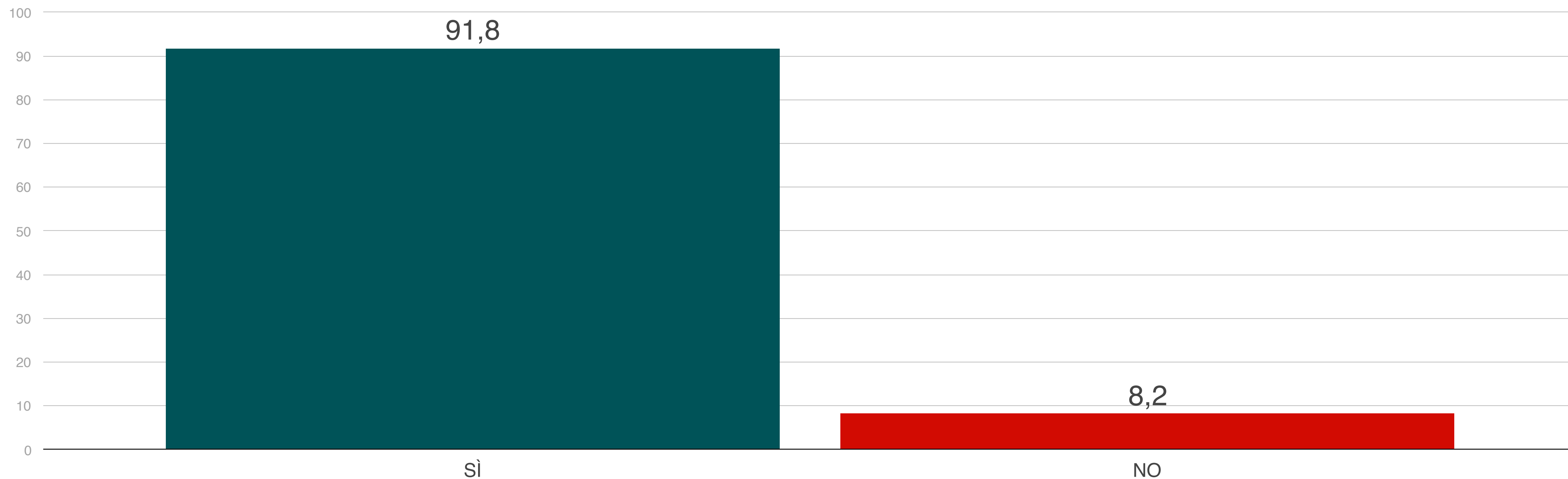
QUARTIERE DI RESIDENZA:



RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

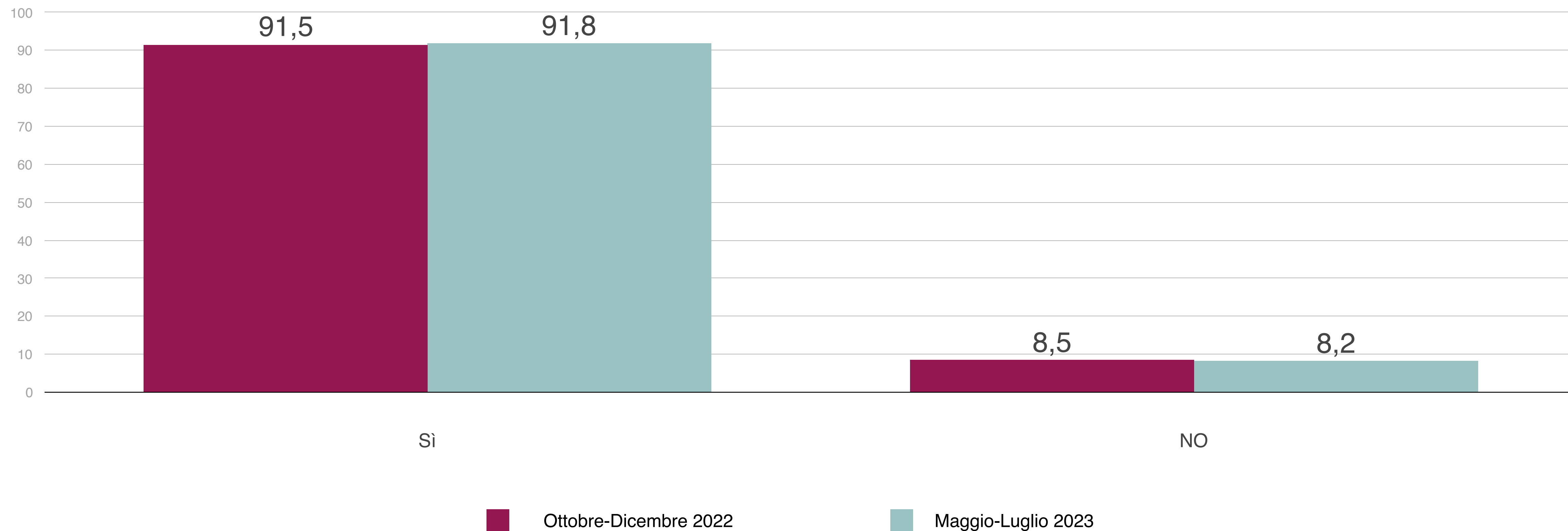
MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

LEI DIFFERENZIA, ALMENO IN PARTE, I RIFIUTI?



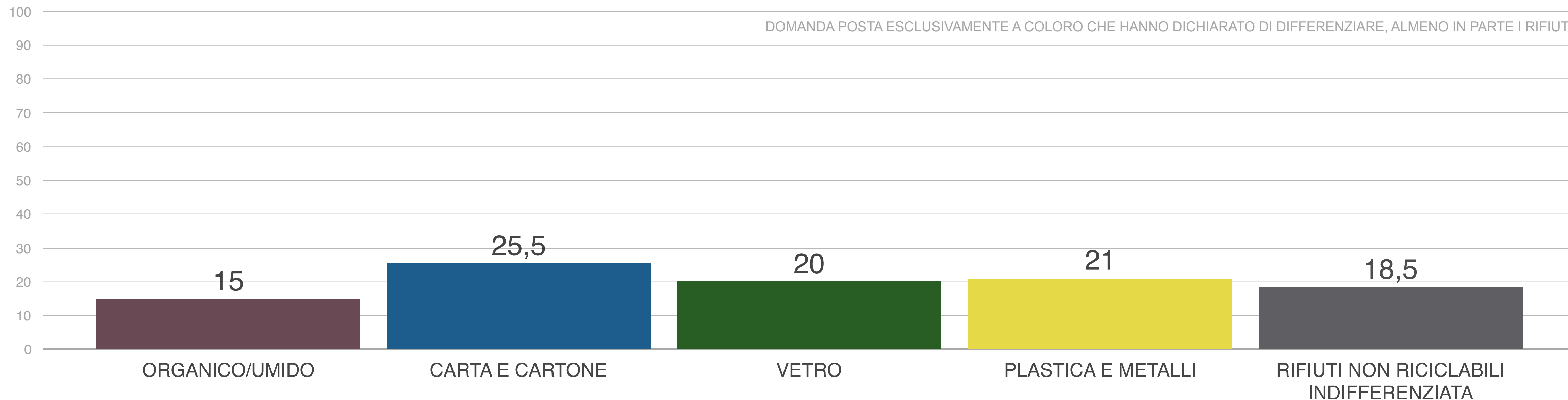
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

LEI DIFFERENZIA, ALMENO IN PARTE, I RIFIUTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

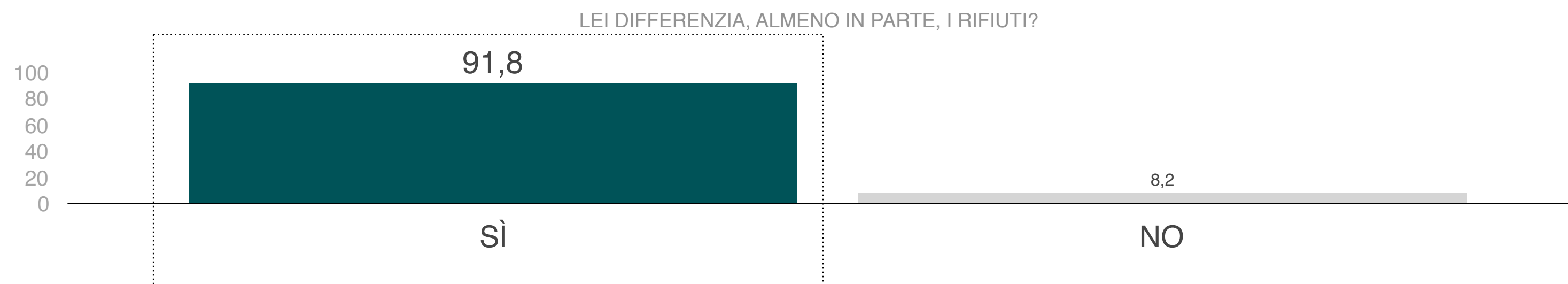


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

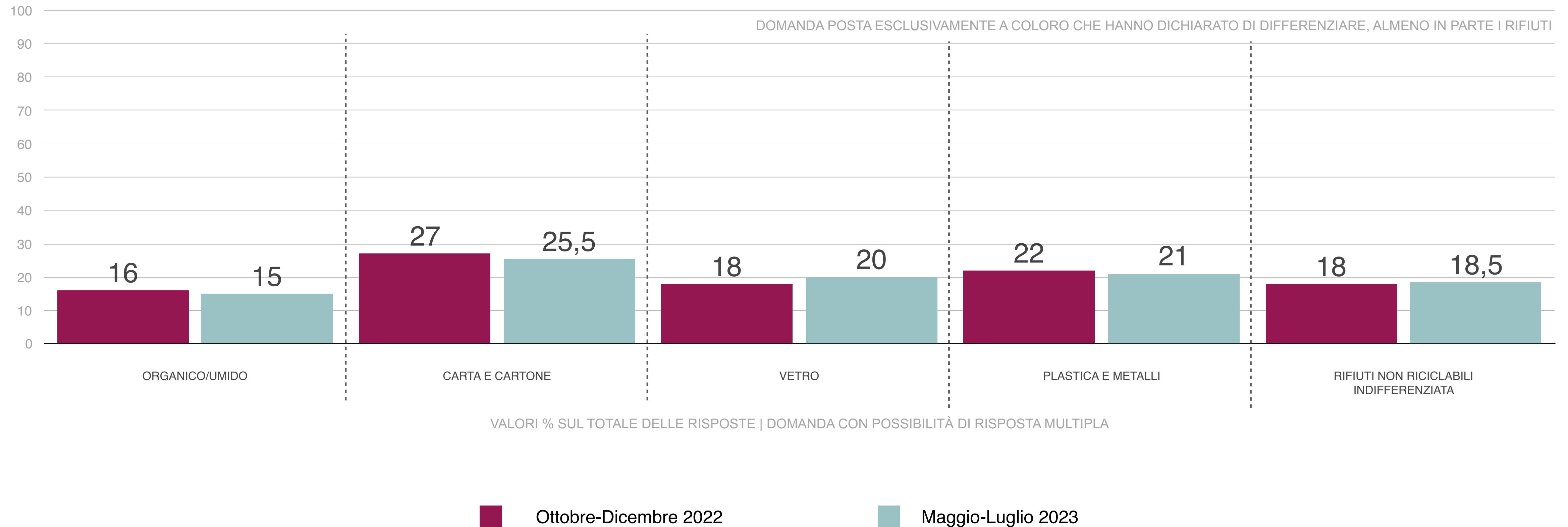
QUALI TIPOLOGIE DI RIFIUTI DIFFERENZIA?



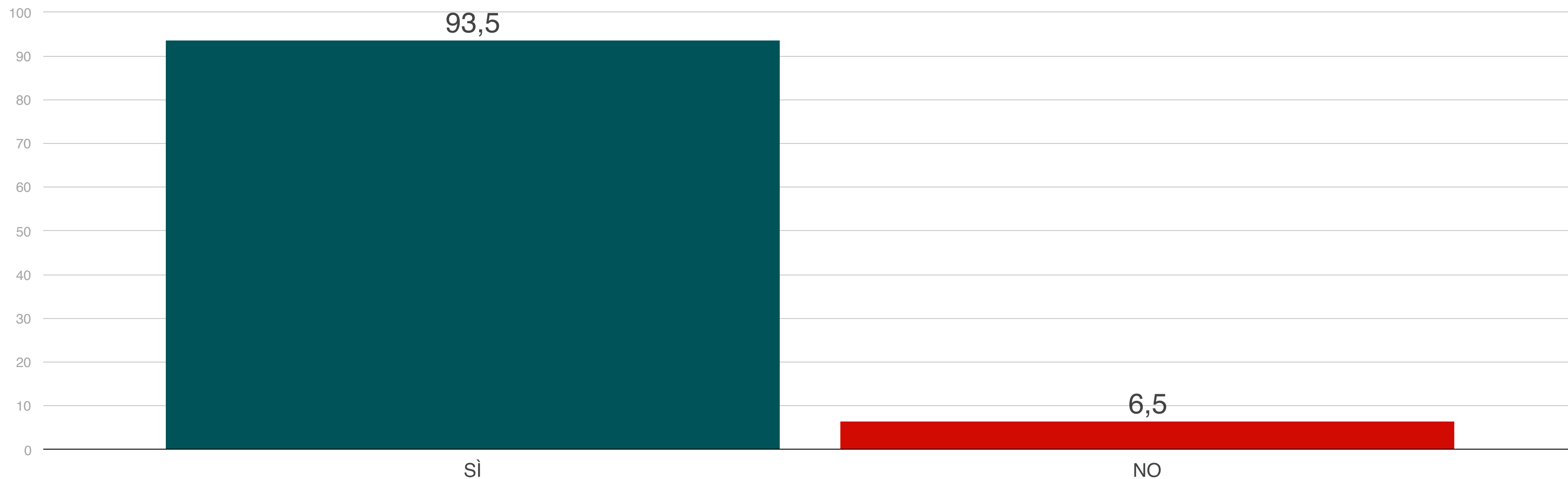
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA



QUALI TIPOLOGIE DI RIFIUTI DIFFERENZIA? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

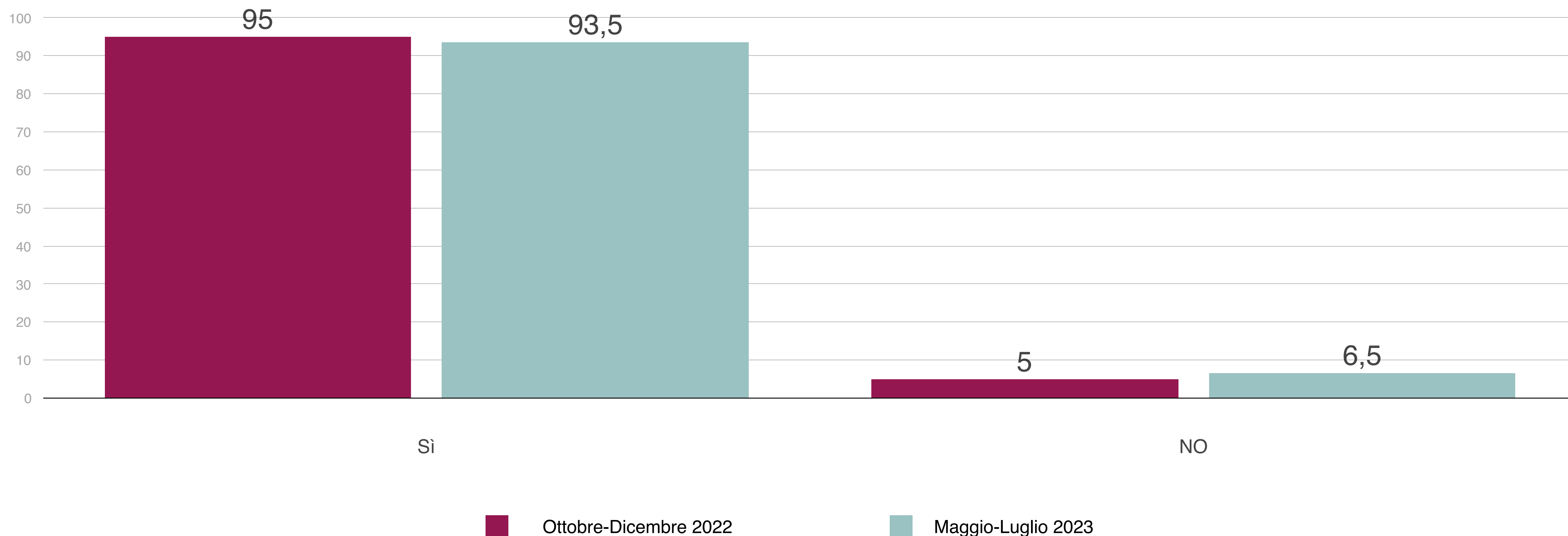


È A CONOSCENZA DELL'ORDINANZA DEL COMUNE DI BARI N. 908 RELATIVA AL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI GIORNALIERI PREVISTI?



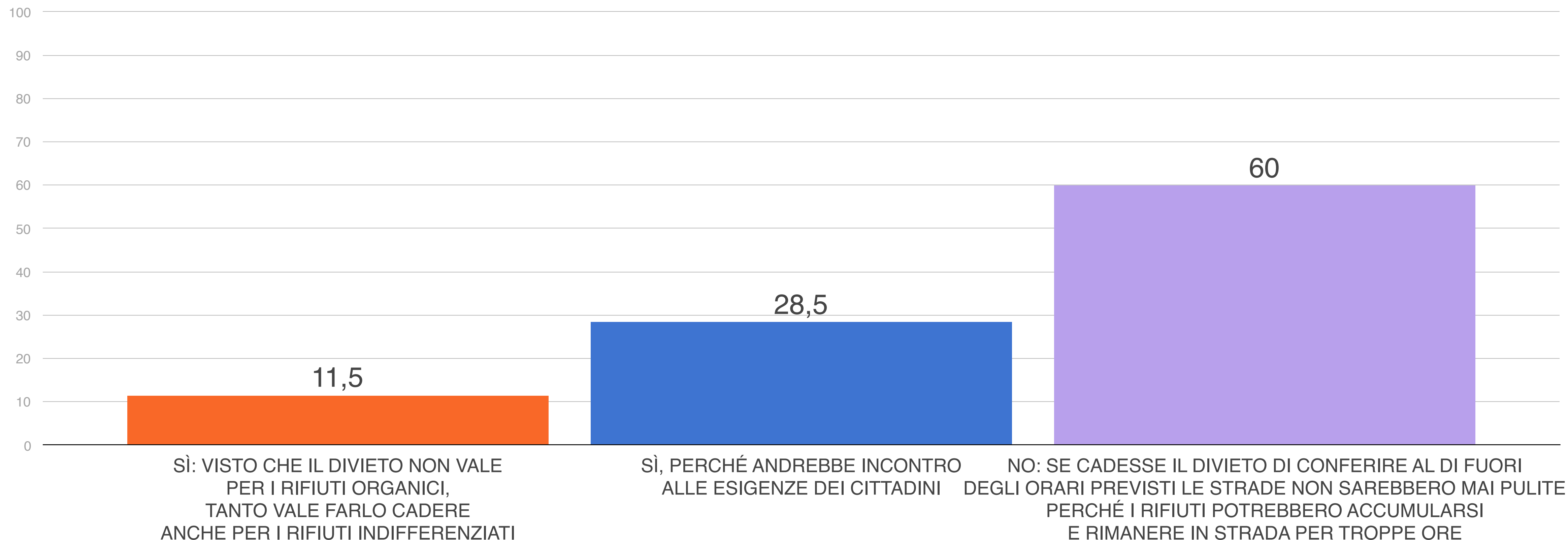
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

È A CONOSCENZA DELL'ORDINANZA DEL COMUNE DI BARI N. 908 RELATIVA AL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI GIORNALIERI PREVISTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



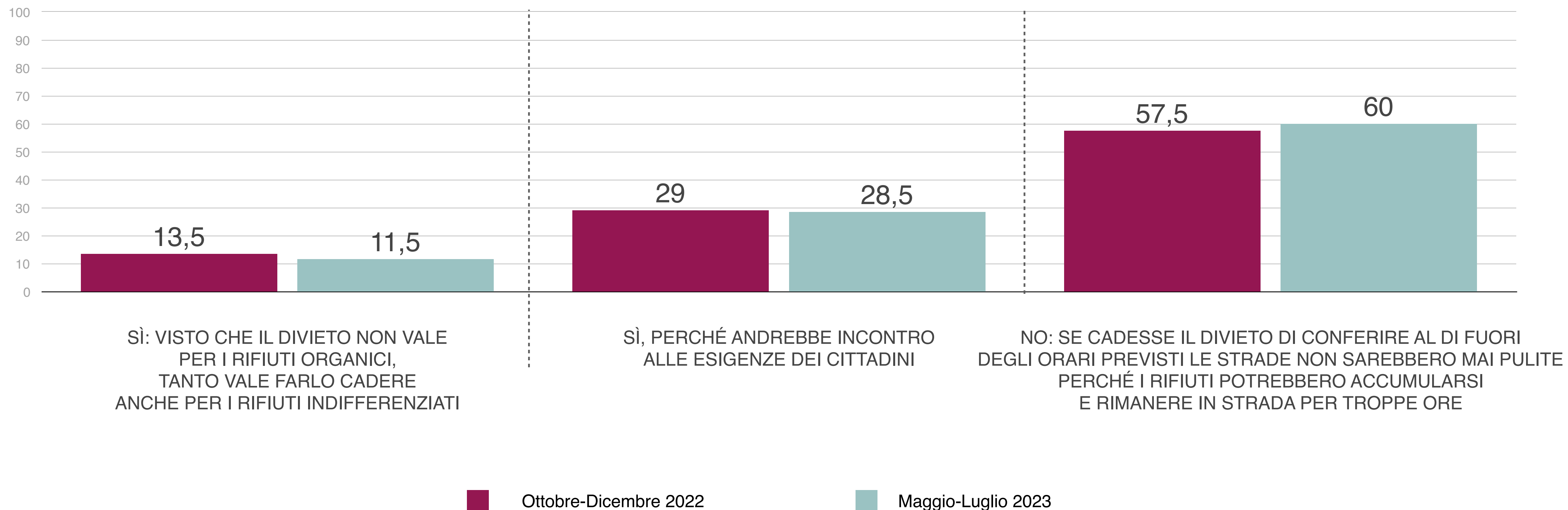
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

SAREBBE FAVOREVOLE A FAR CADERE IL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI PREVISTI?



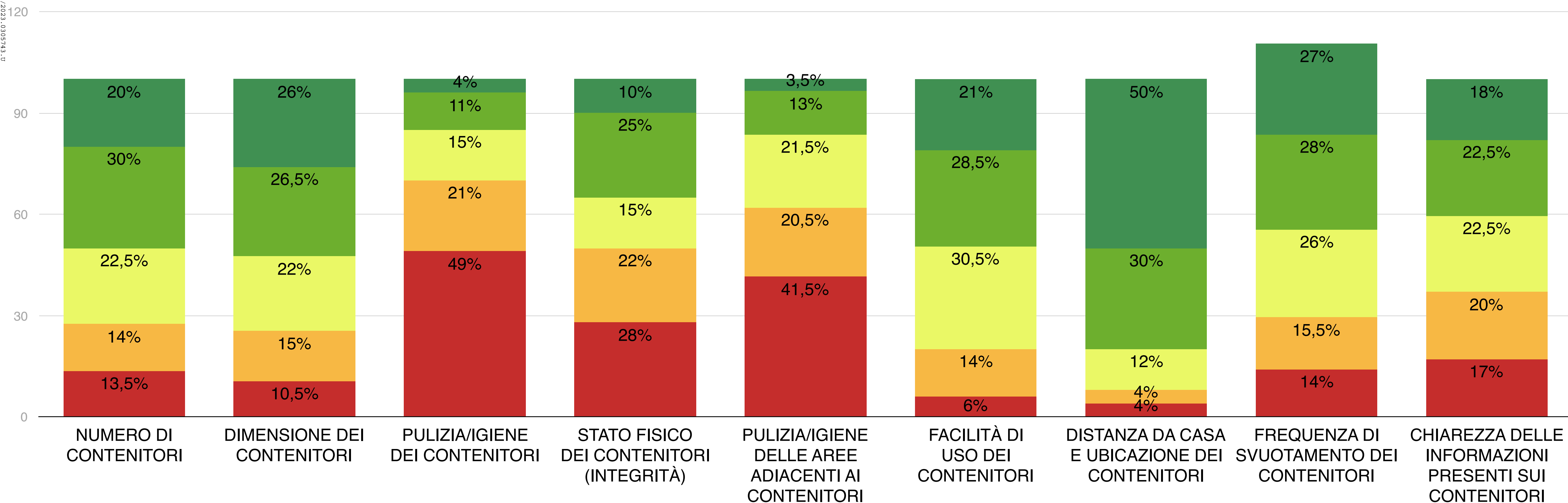
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

SAREBBE FAVOREVOLE A FAR CADERE IL DIVIETO DI CONFERIRE I RIFIUTI INDIFFERENZIATI AL DI FUORI DEGLI ORARI PREVISTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NEL SUO QUARTIERE:



1 2 3 4 5

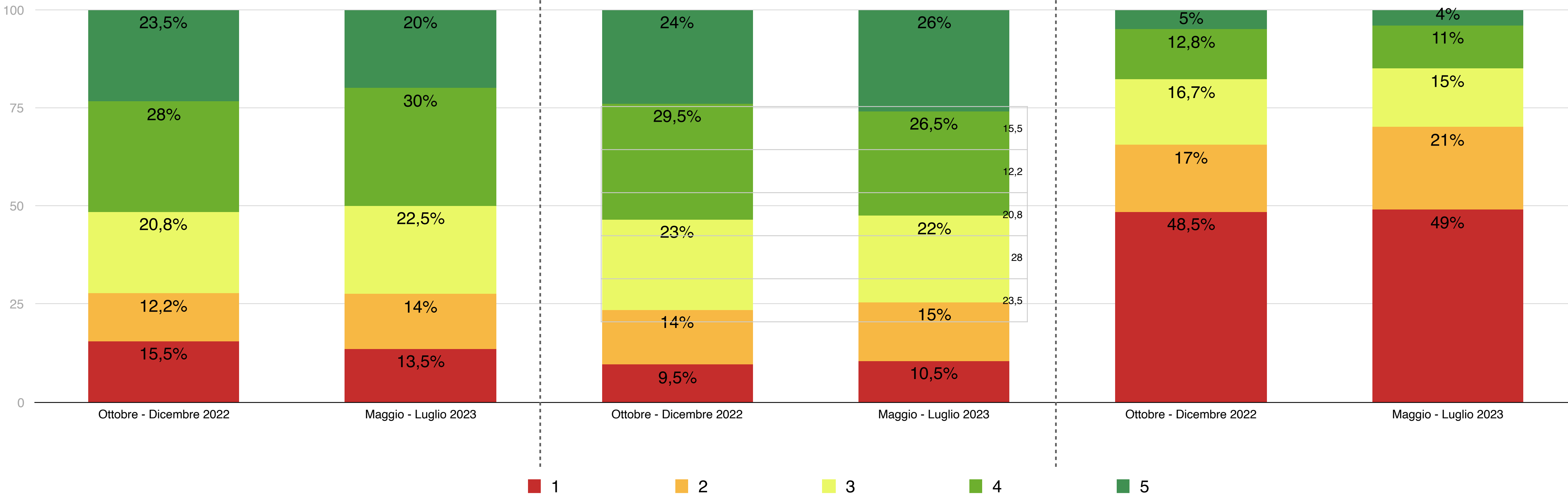
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NEL SUO QUARTIERE: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

NUMERO DI CONTENITORI

DIMENSIONE DEI CONTENITORI

PULIZIA/IGIENE DEI CONTENITORI



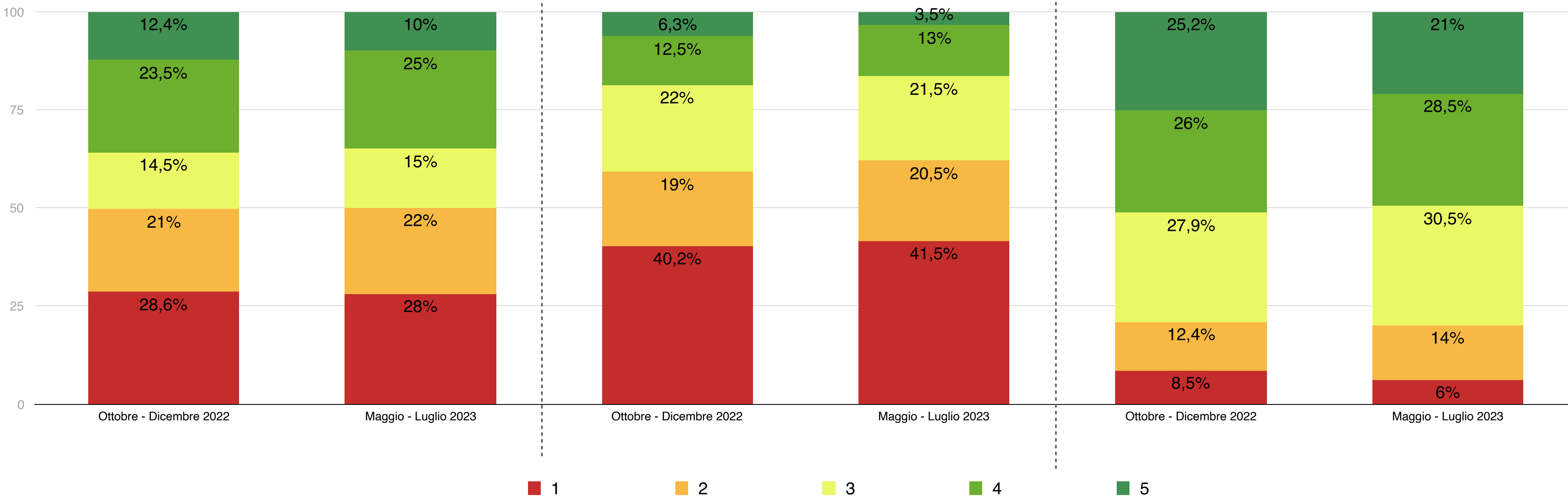
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NEL SUO QUARTIERE: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

STATO FISICO DEI CONTENITORI

PULIZIA/IGIENE DELLE AREE ADIACENTI AI CONTENITORI

FACILITA' NELL'USO DEI CONTENITORI

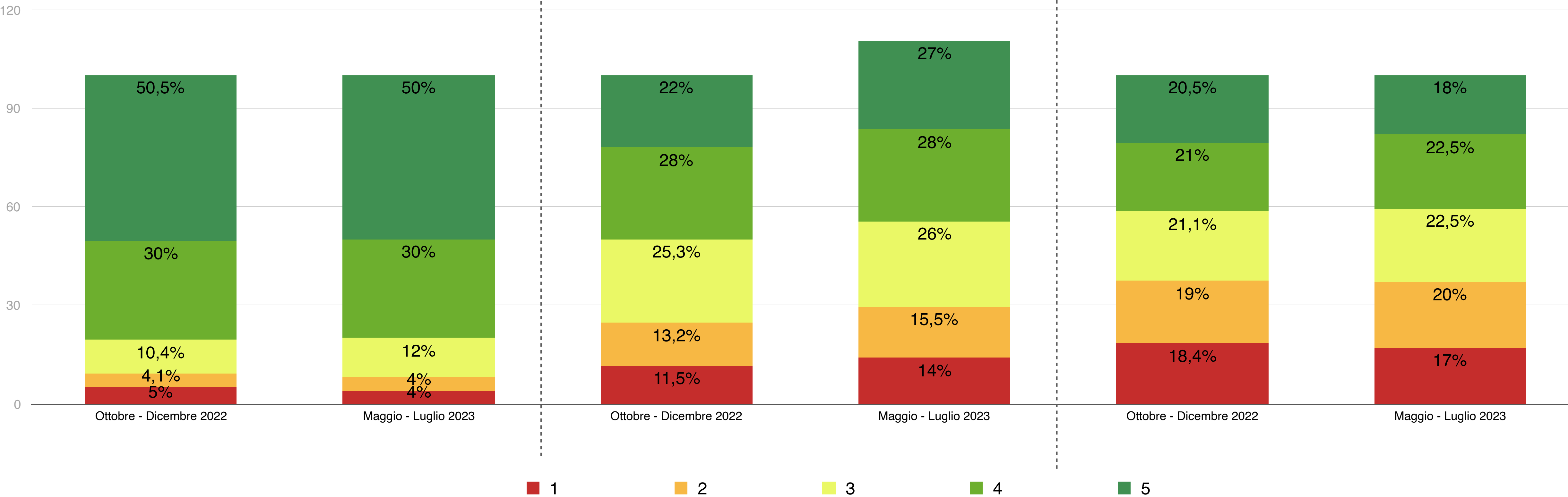


ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NEL SUO QUARTIERE: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

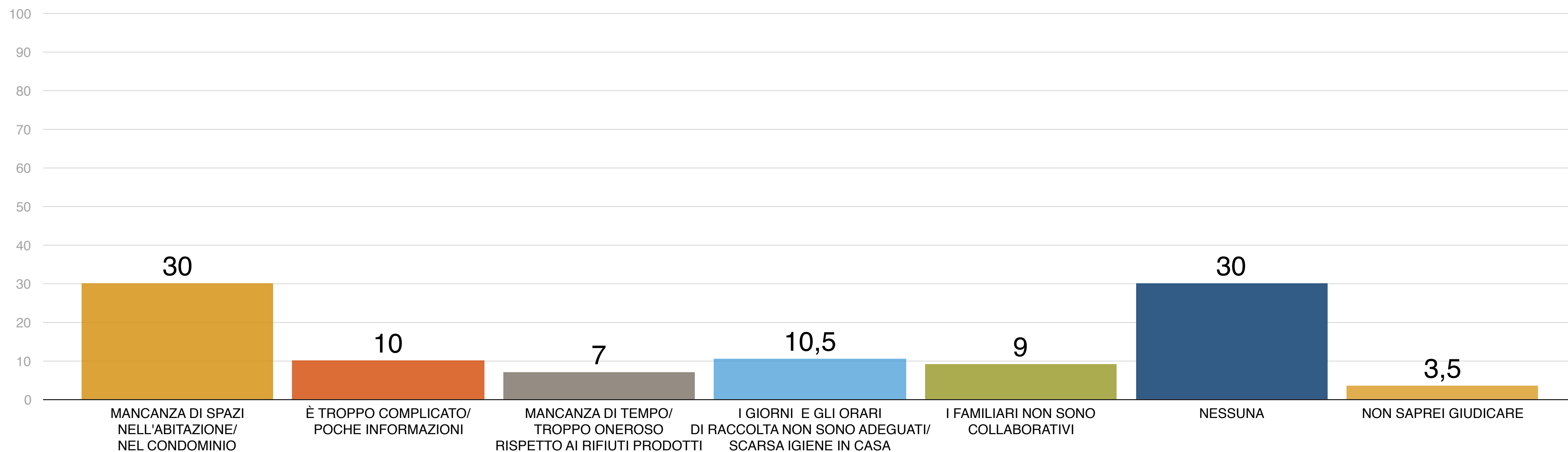
DISTANZA DA CASA E UBICAZIONE DEI CONTENITORI

FREQUENZA DI SVUOTAMENTO DEI CONTENITORI

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PRESENTI SUI CONTENITORI

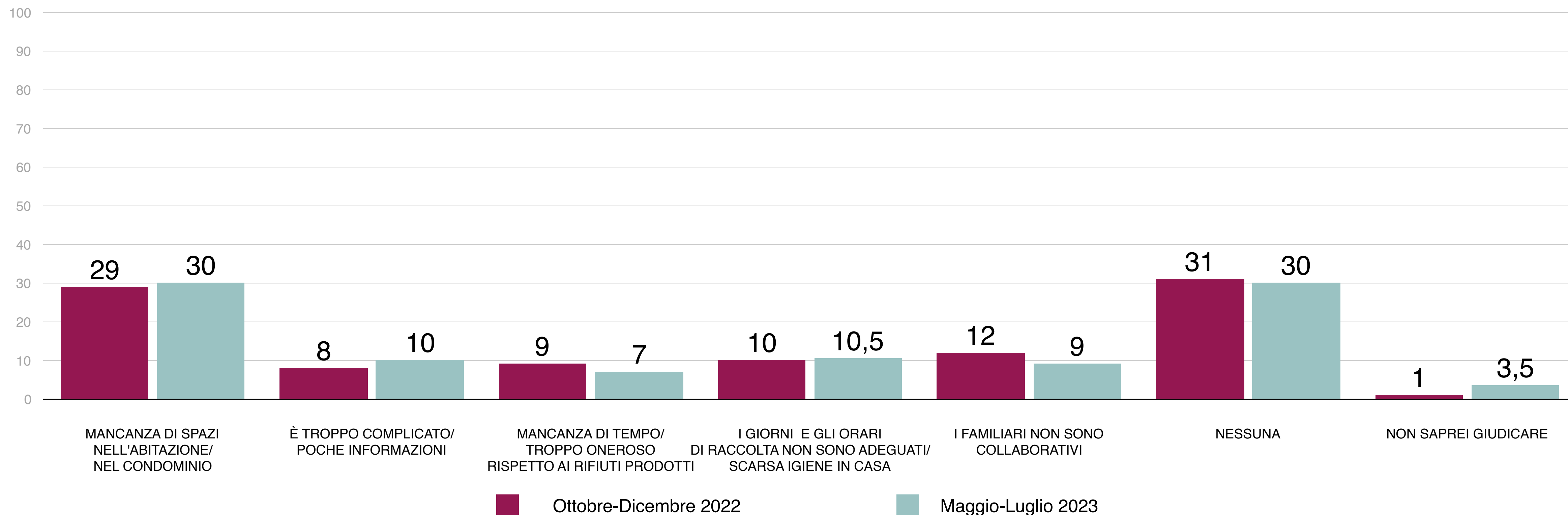


QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI?



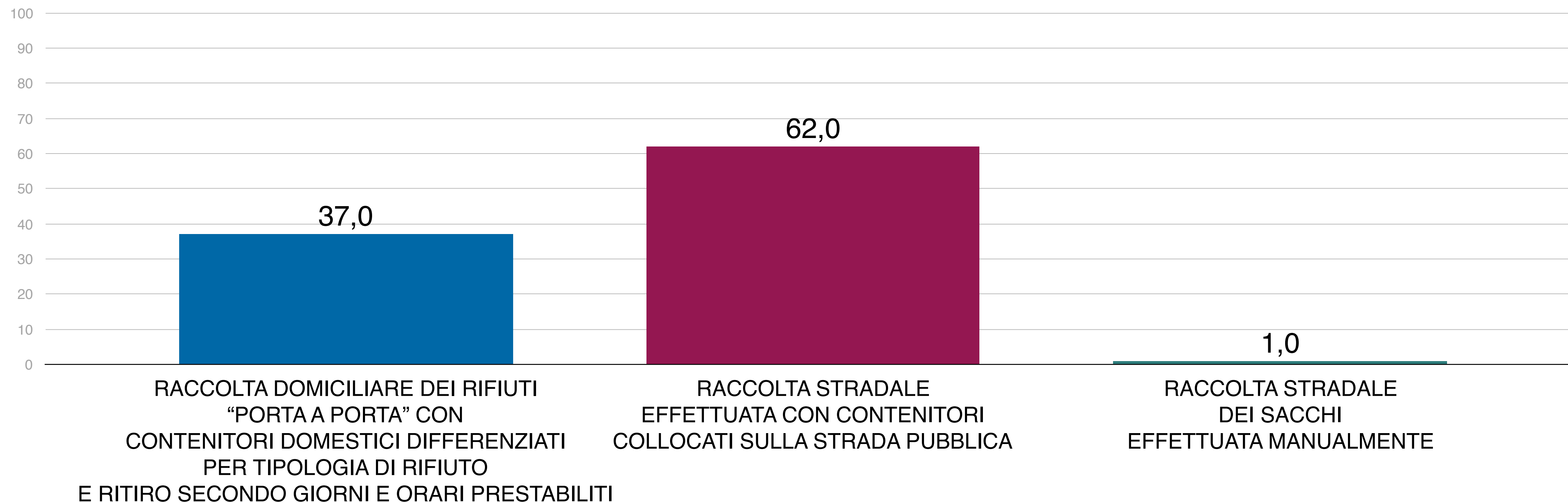
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



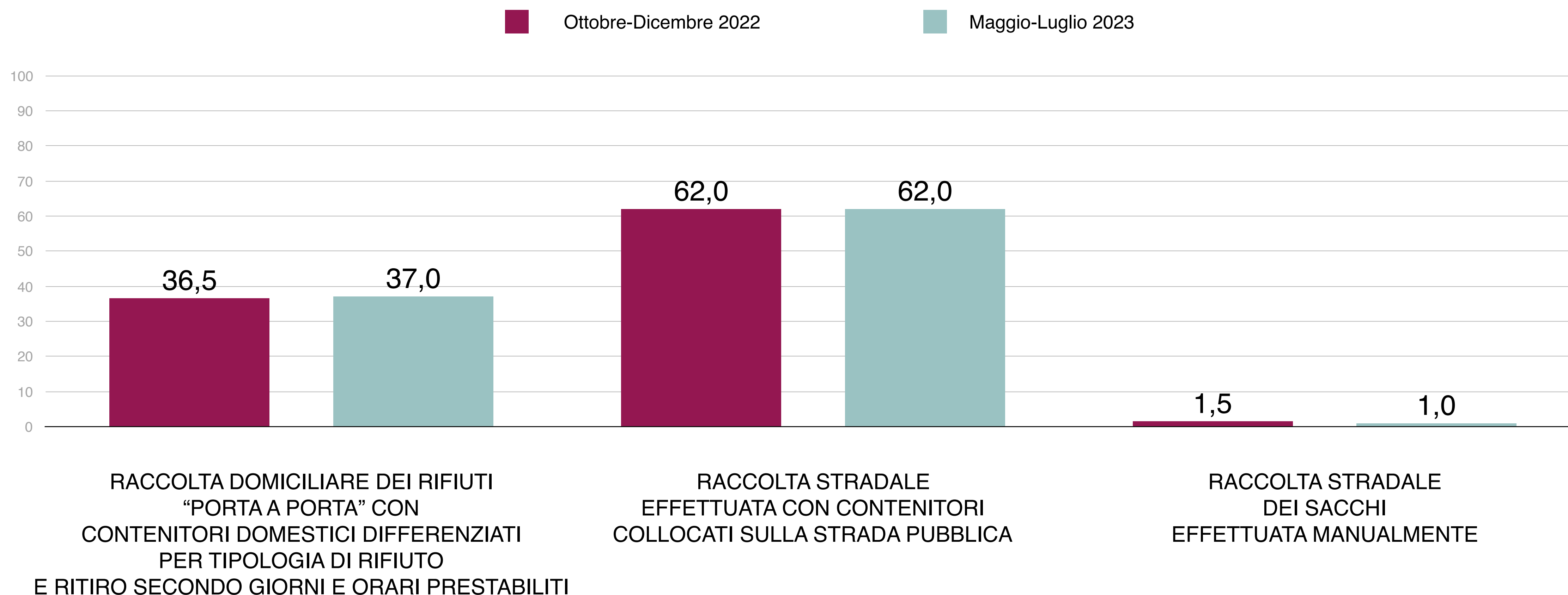
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

QUALE MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PREFERISCE O PREFERIREBBE UTILIZZARE?



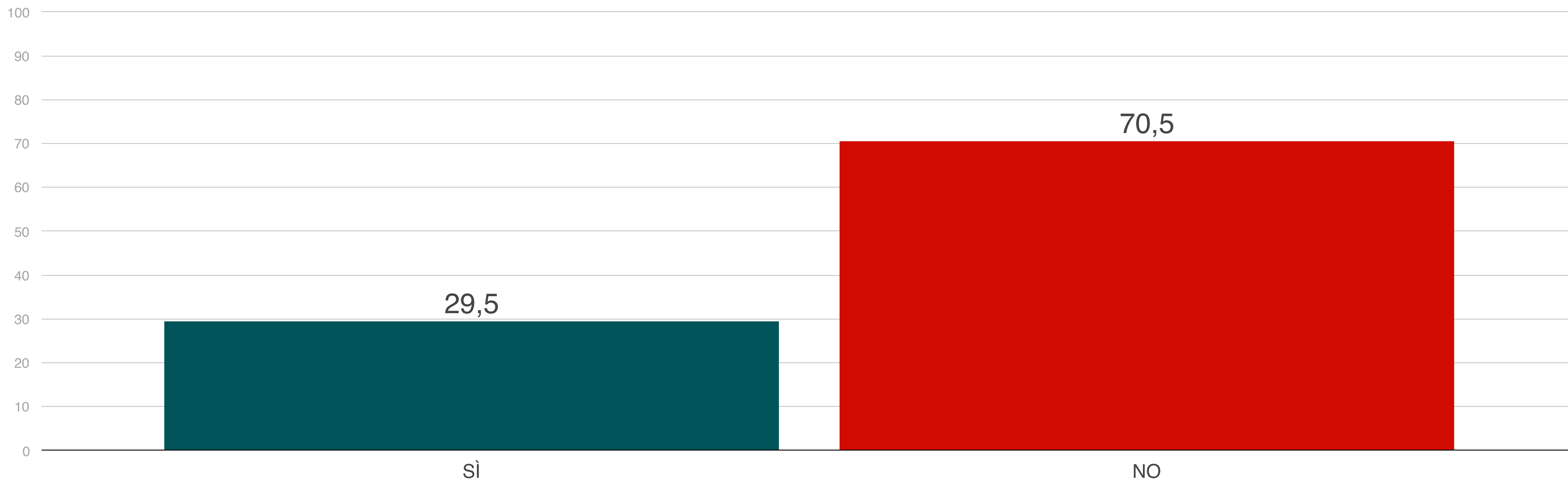
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

QUALE MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PREFERISCE O PREFERIREBBE UTILIZZARE? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



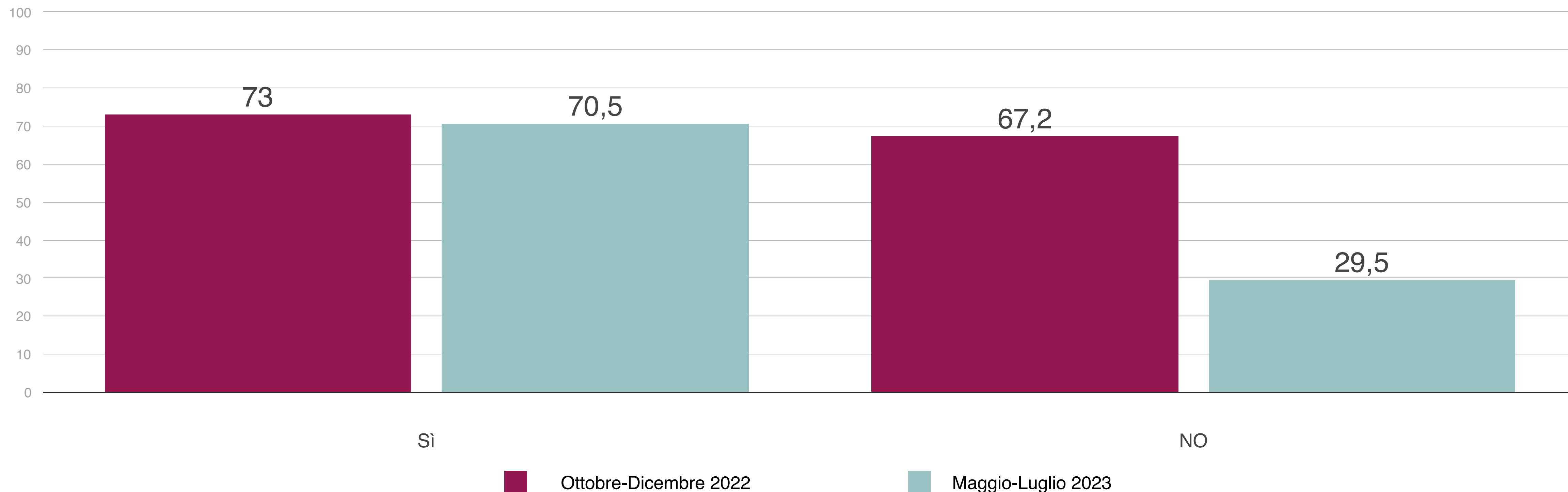
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA “CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA”. È A CONOSCENZA DELL’INIZIATIVA?



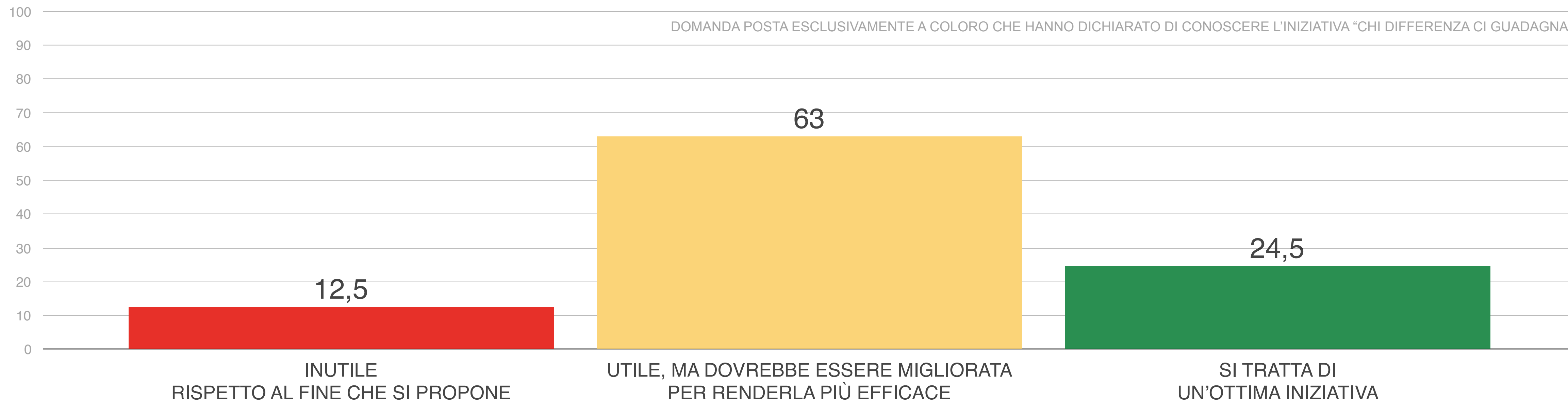
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA "CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA". È A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?
CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



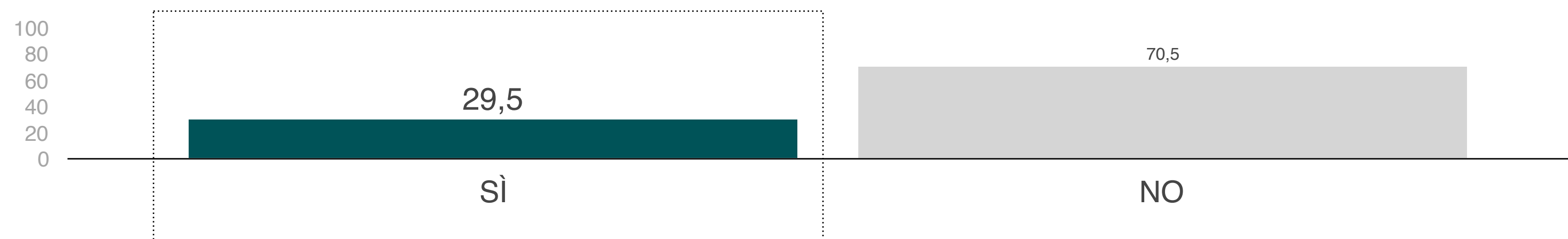
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME VALUTA L'INIZIATIVA ["CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA"]?

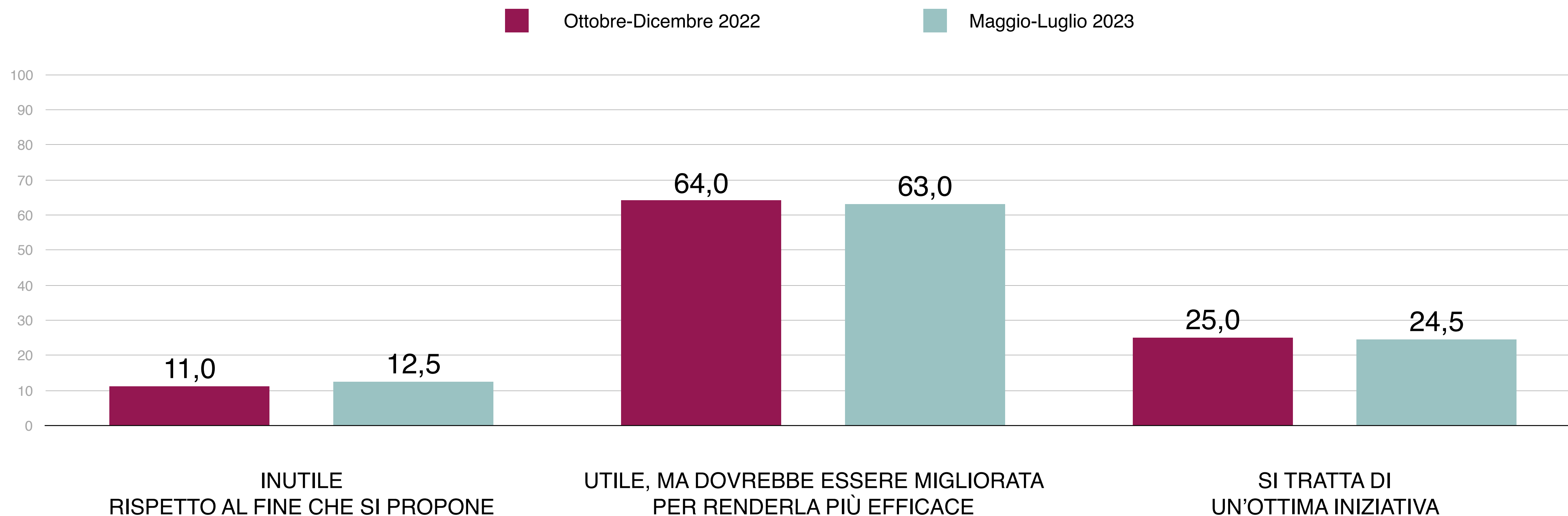


VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

AL FINE DI FAVORIRE LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DEL RICICLO TRA I CITTADINI, AMIU HA ATTIVATO IL PROGRAMMA "CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA". È A CONOSCENZA DELL'INIZIATIVA?

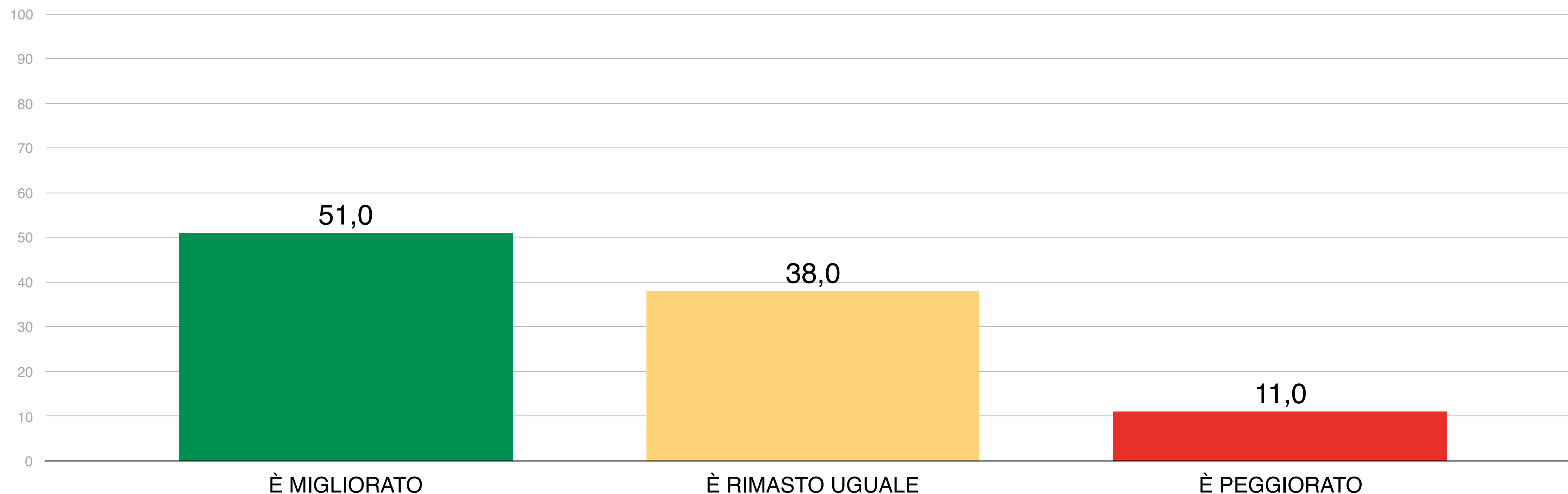


COME VALUTA L'INIZIATIVA ["CHI DIFFERENZIA CI GUADAGNA"]? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



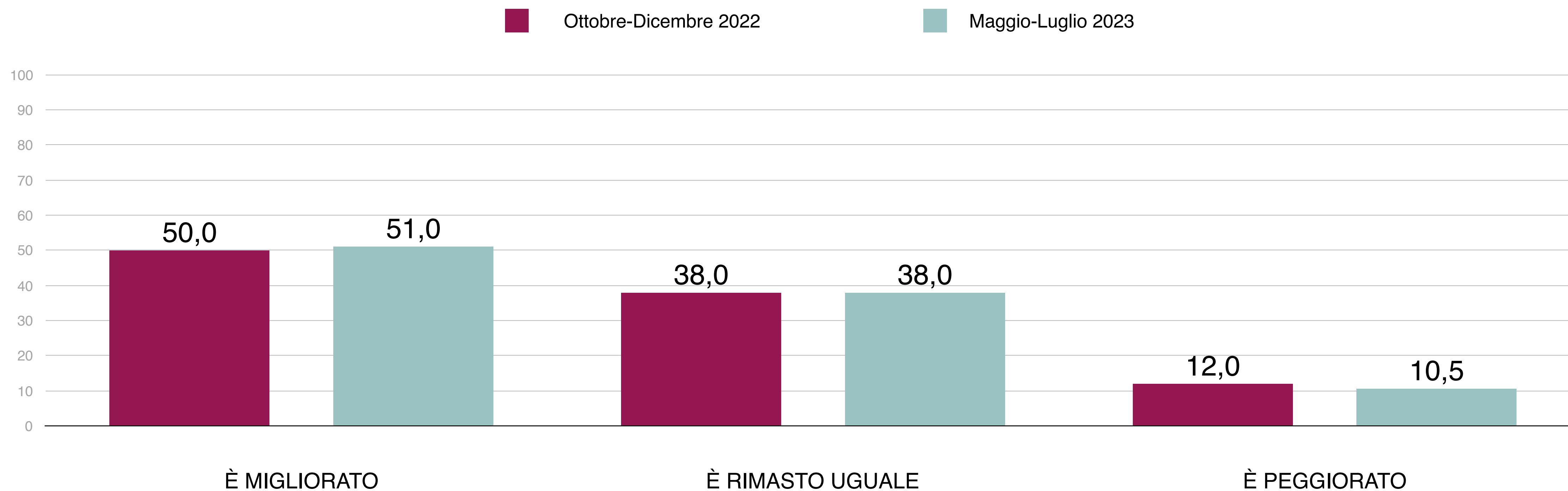
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

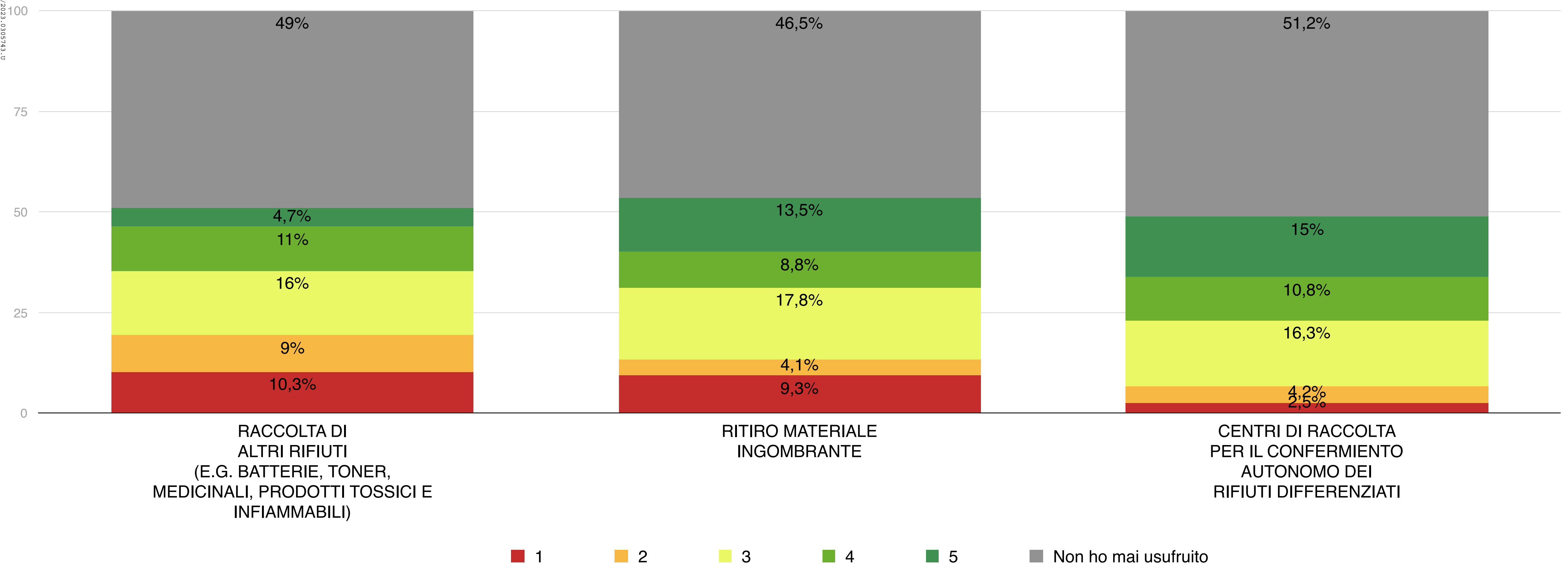
RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEGLI ALTRI SERVIZI DI AMIU



SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI

AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA?



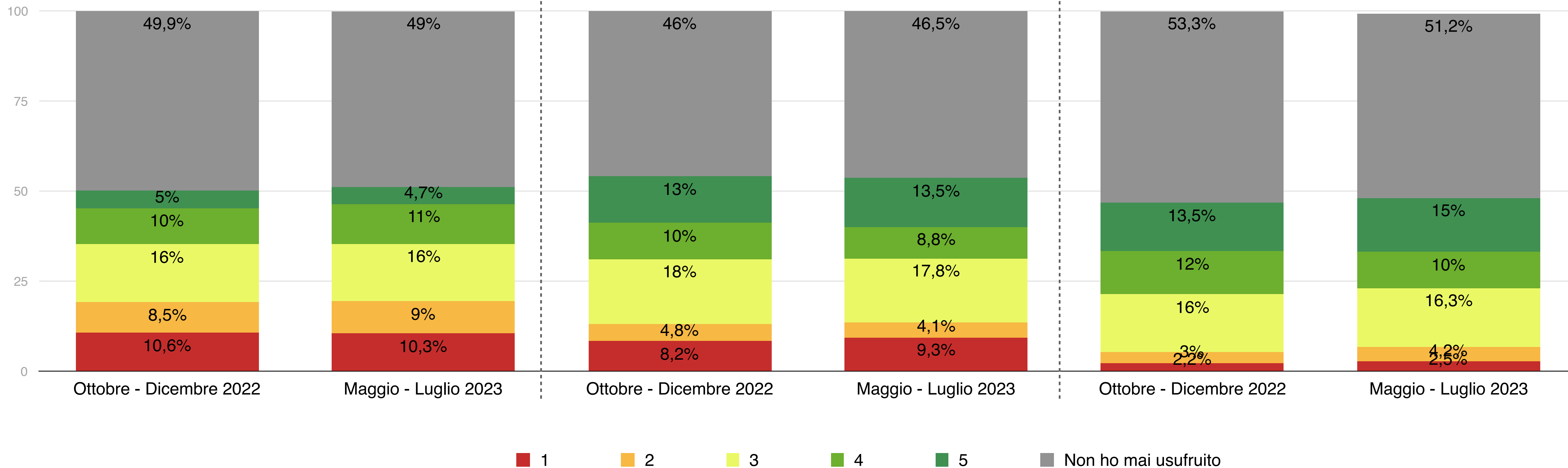
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

RACCOLTA DI ALTRI RIFIUTI (E.G. BATTERIE, TONER, MEDICINALI, PRODOTTI TOSSICI E INFIAMMABILI)

RITIRO MATERIALE INGOMBRANTE

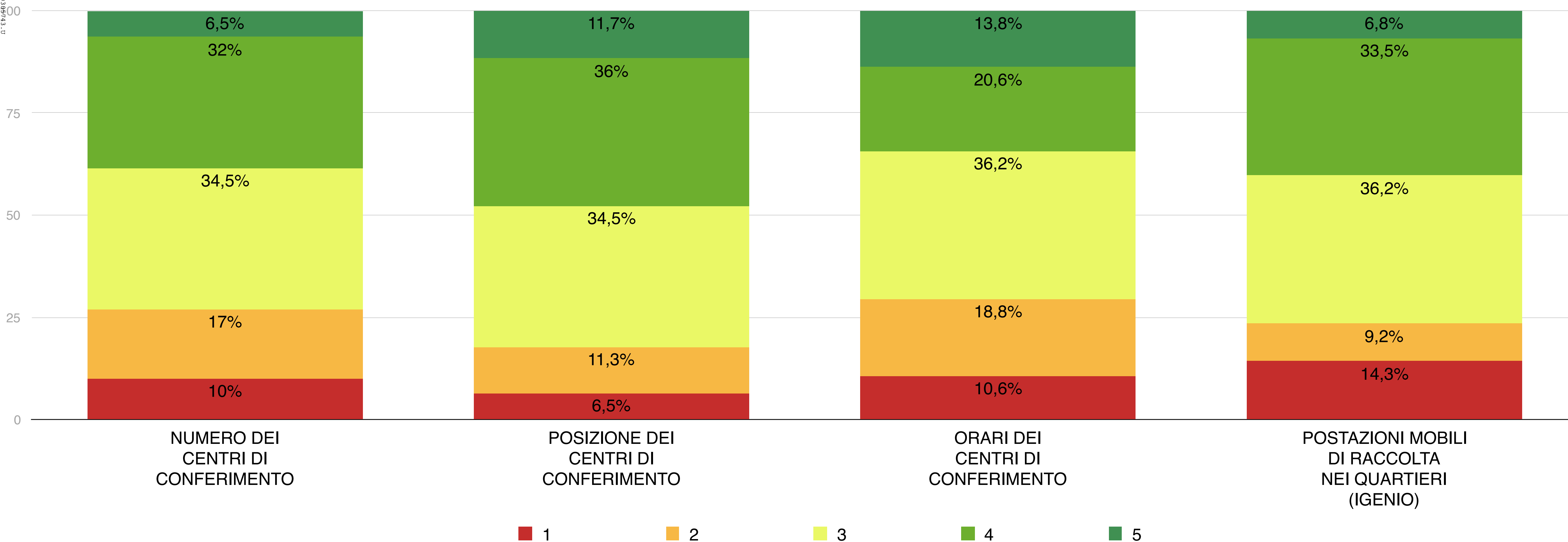
CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI





CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

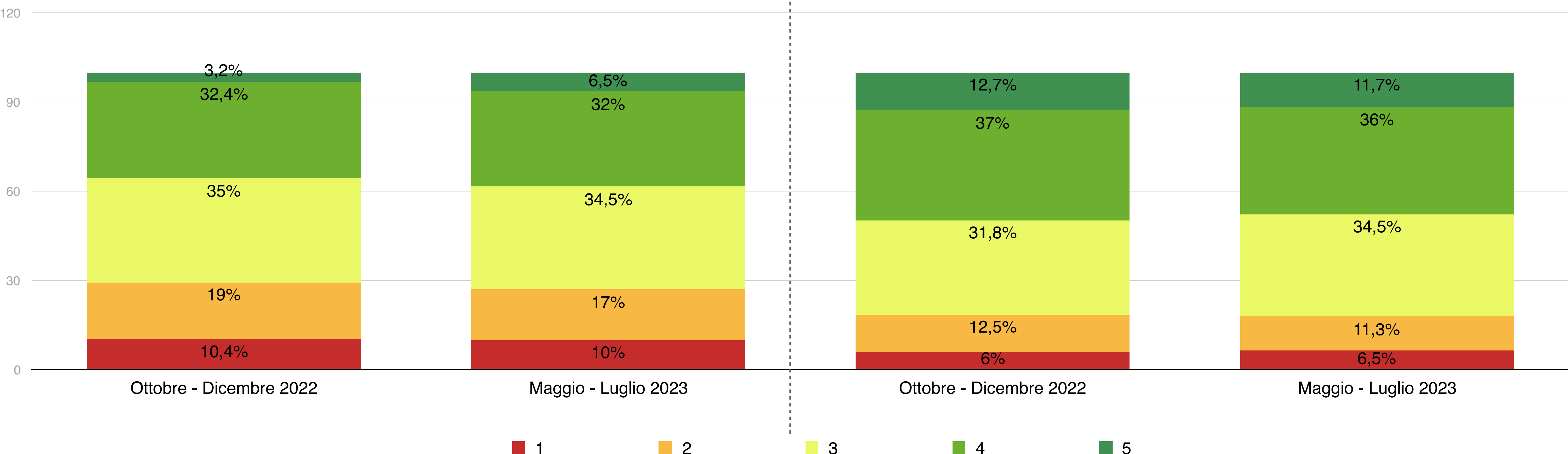
NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI?



NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

NUMERO DEI CENTRI DI CONFERIMENTO

POSIZIONE DEI CENTRI DI CONFERIMENTO

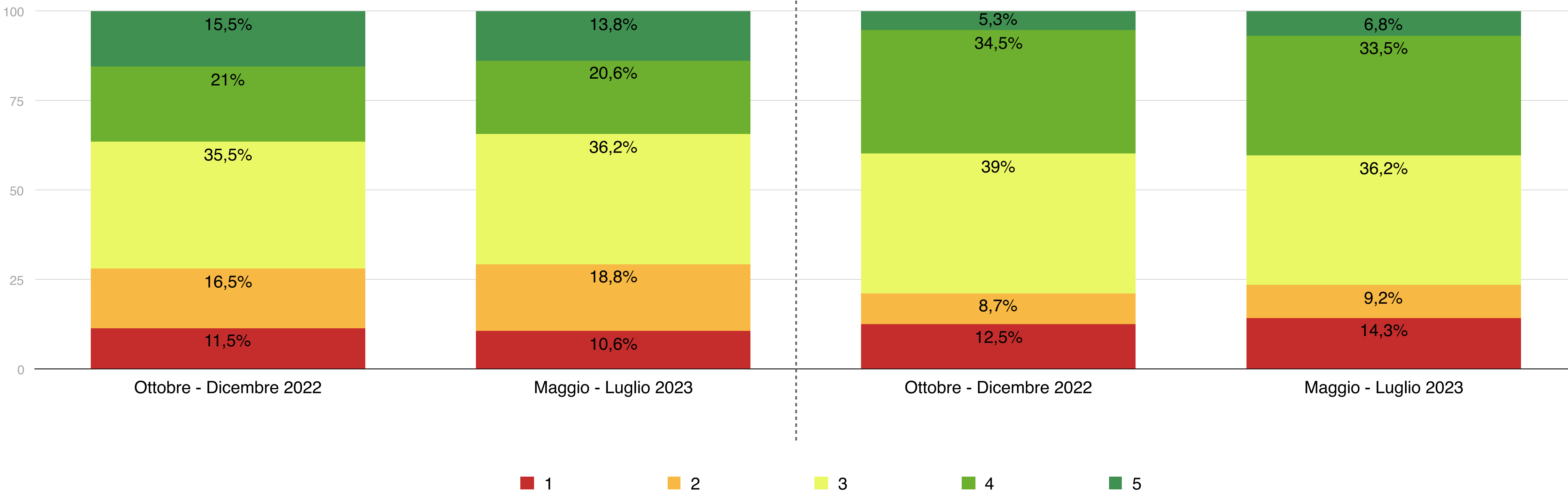


c_a662, Comune di Bari - Prof. 12/09/2023, 0305743, 0

NELO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

ORARIO DEI CENTRI DI CONFERIMENTO

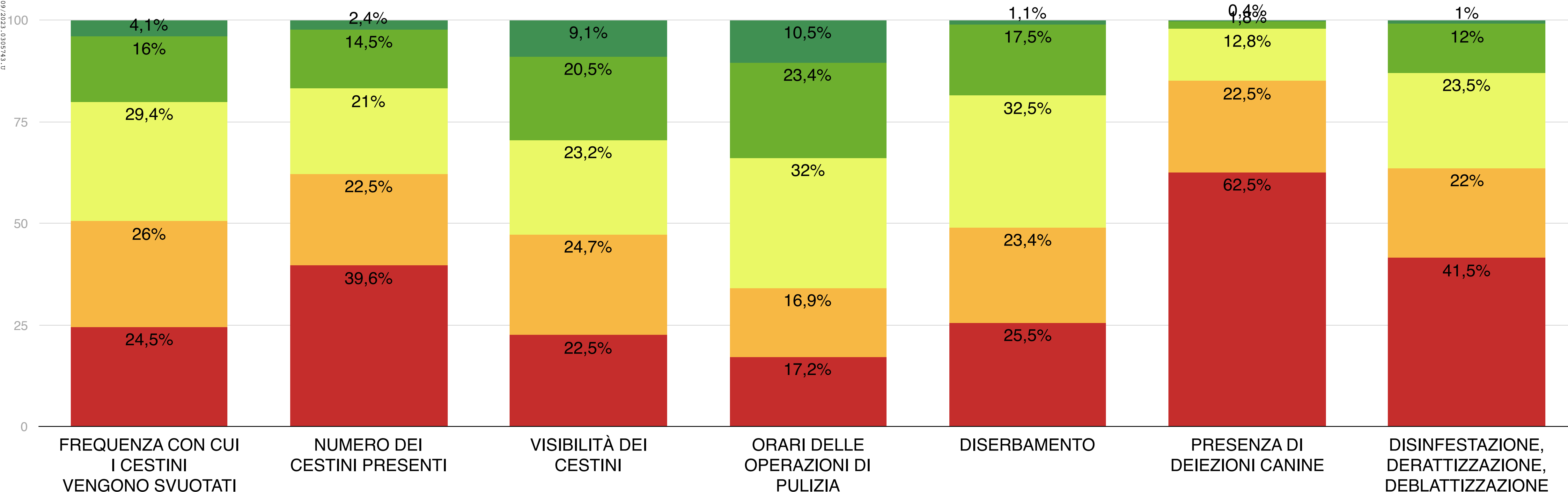
POSTAZIONI MOBILI DI RACCOLTA NEI QUARTIERI (IGENIO)





PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI

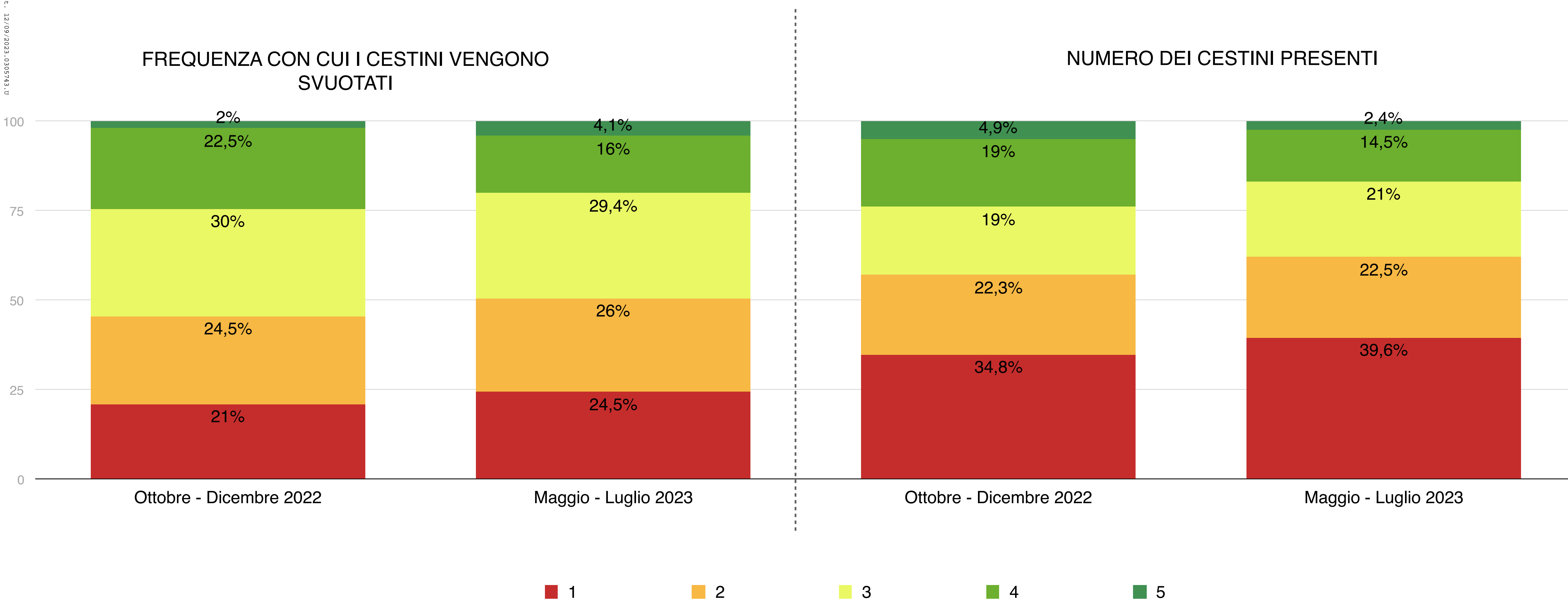
ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI:



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

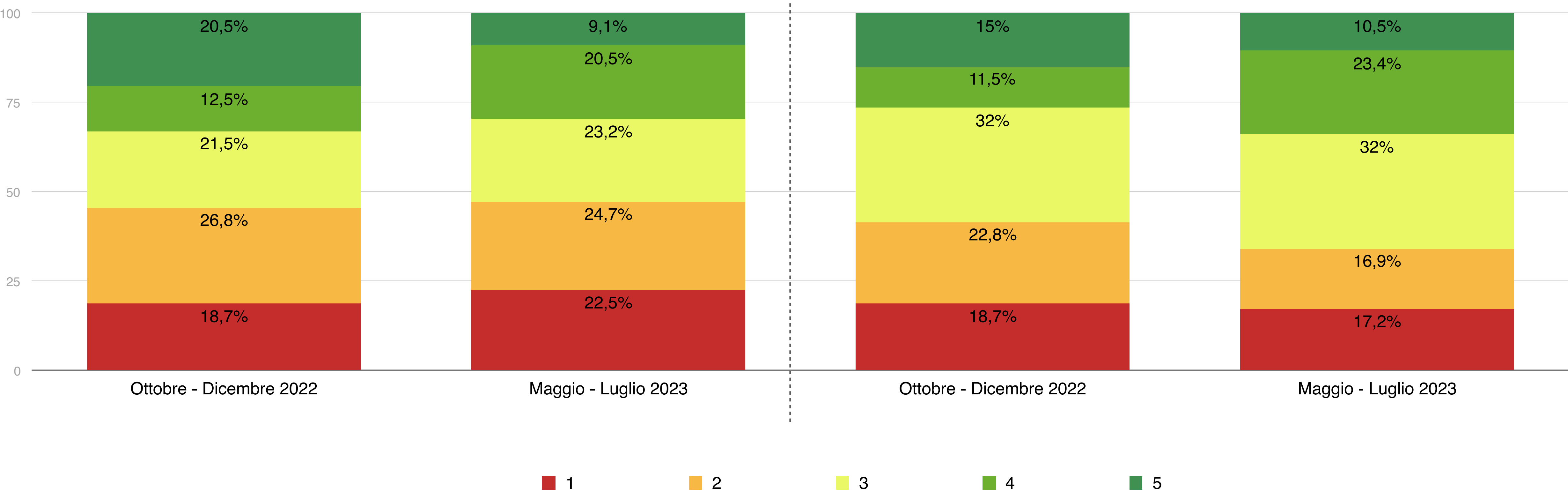


VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

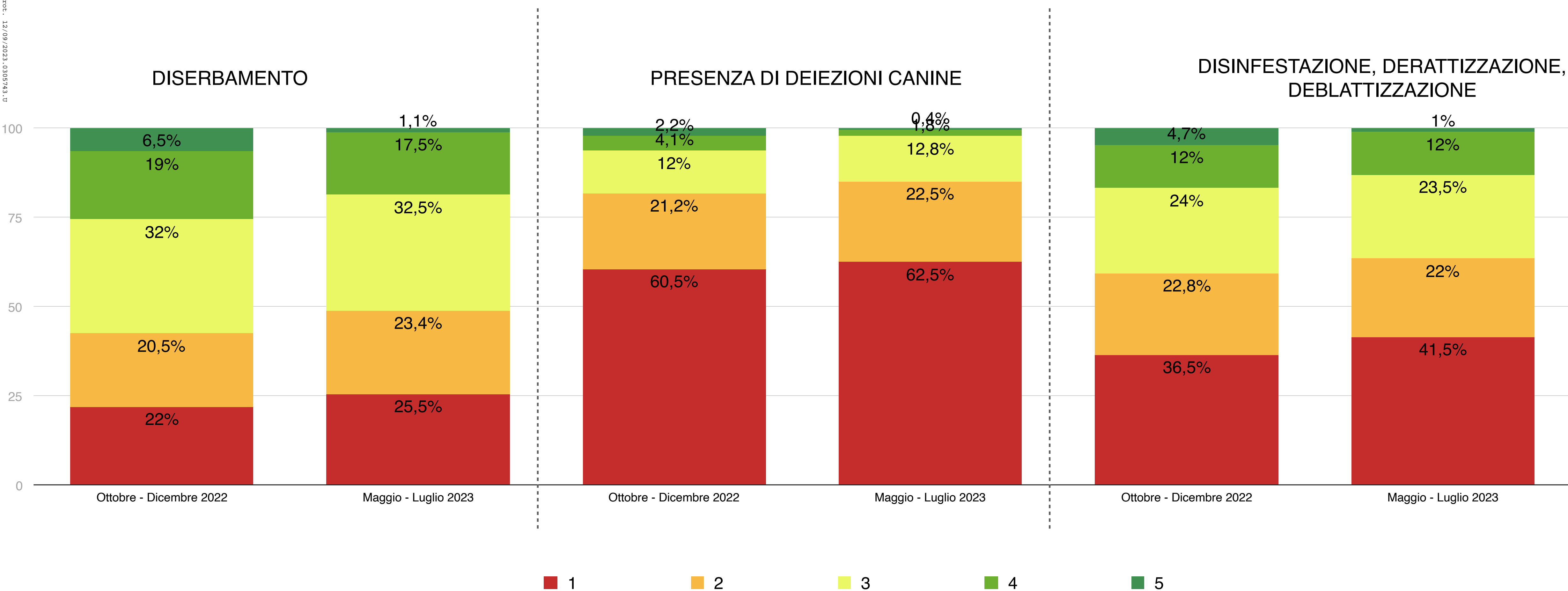
VISIBILITÀ CESTINI

ORARIO OPERAZIONI DI PULIZIA



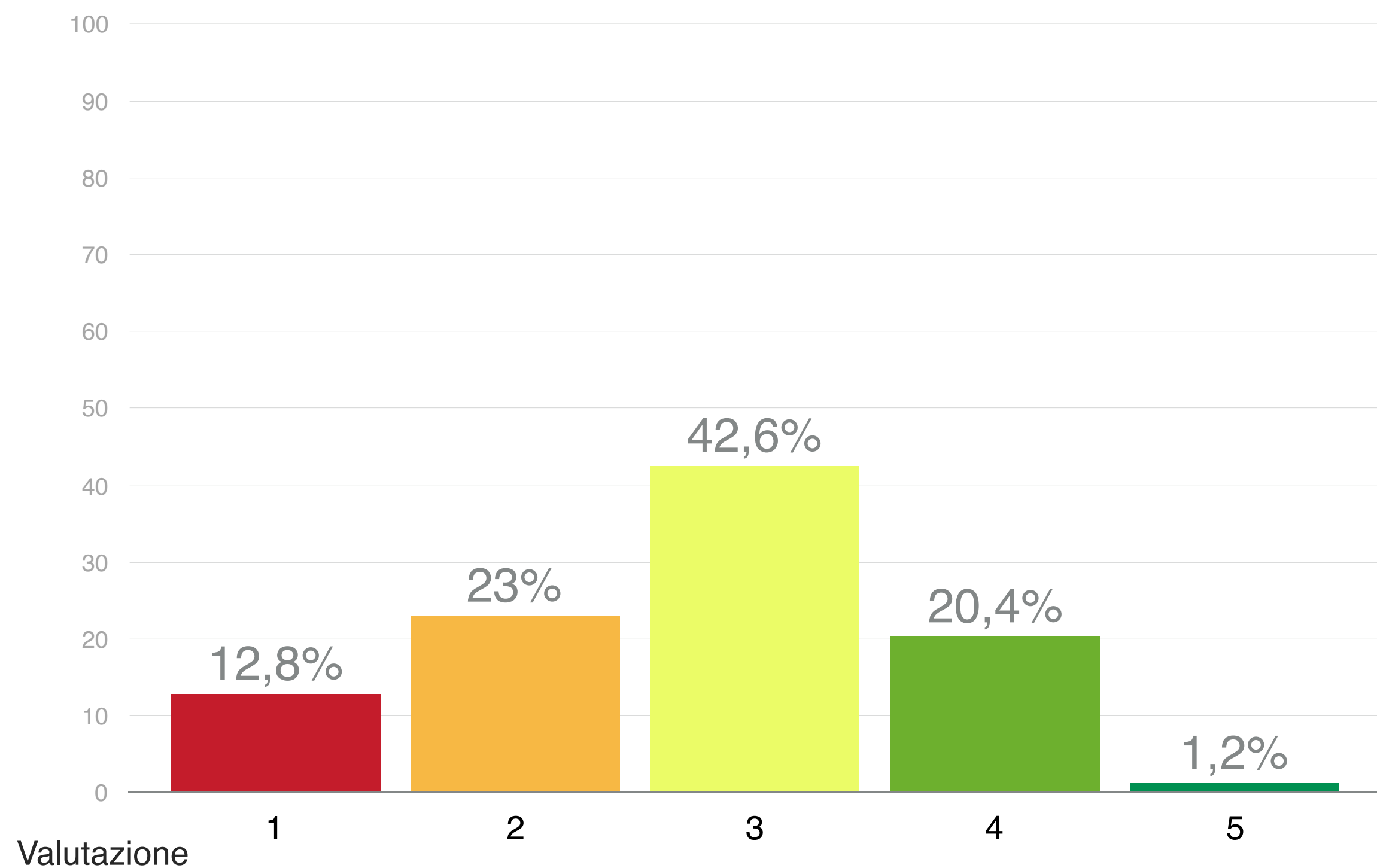
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

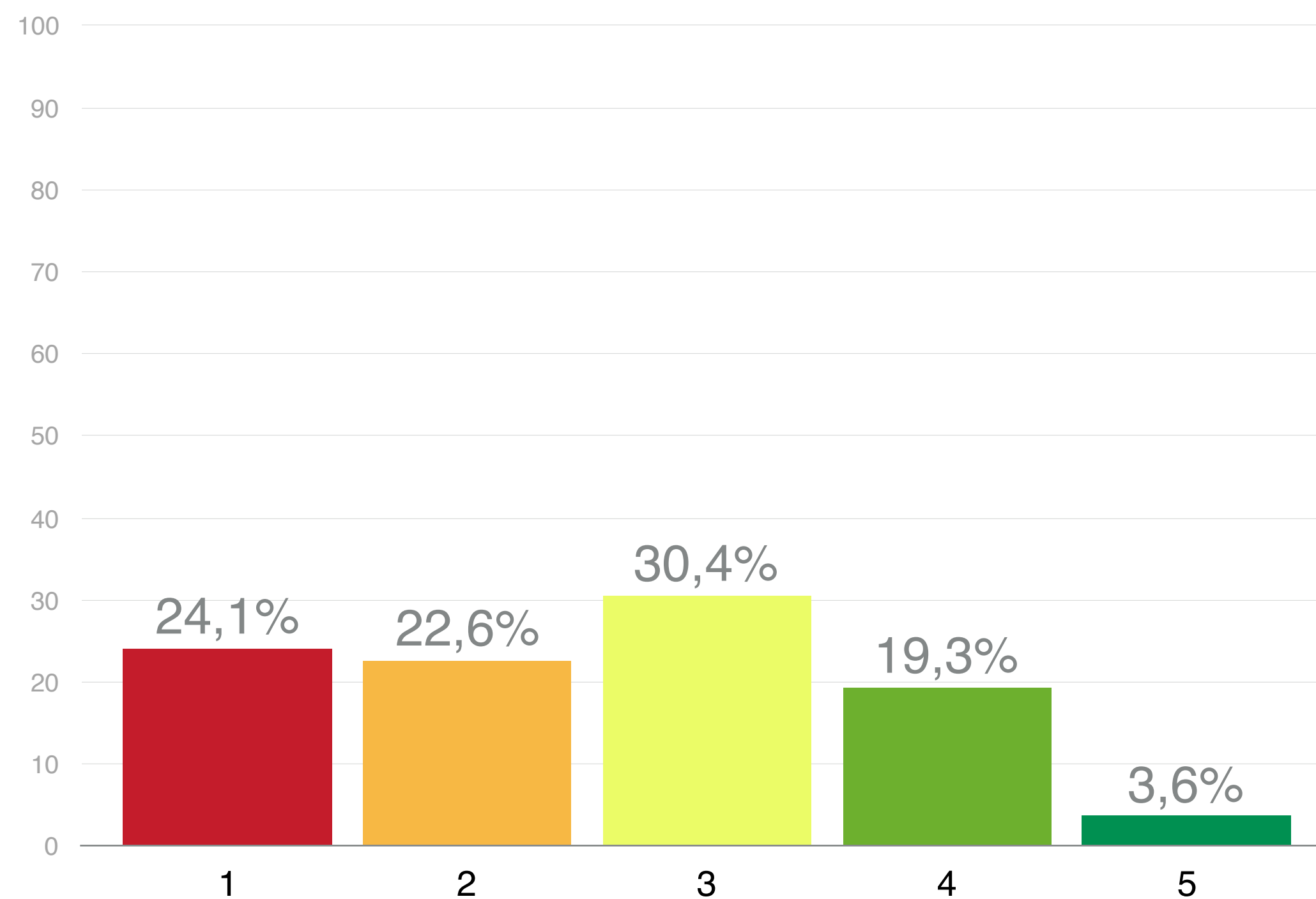


NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI:

NEL COMUNE DI BARI



NEL PROPRIO QUARTIERE

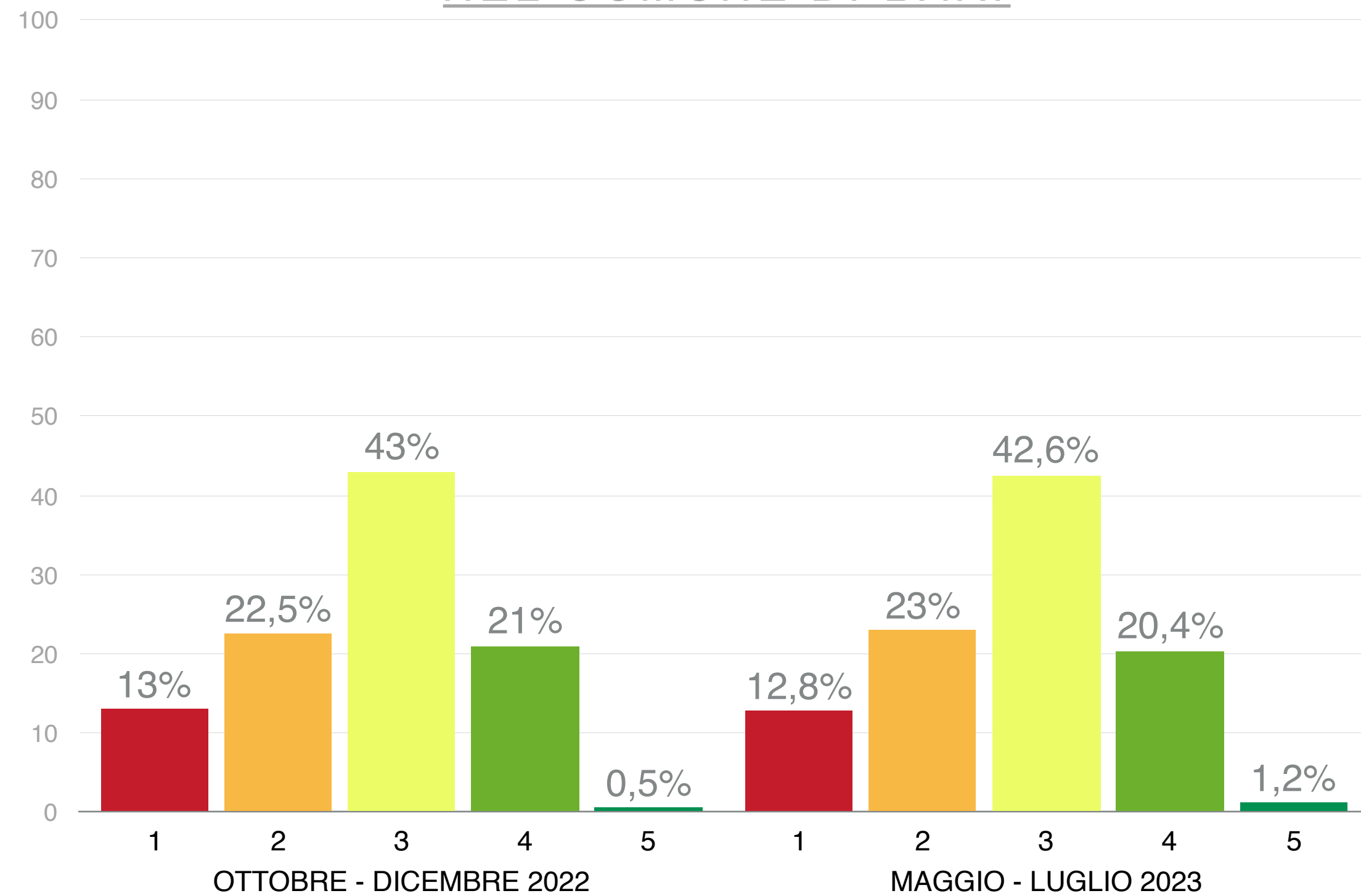


VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

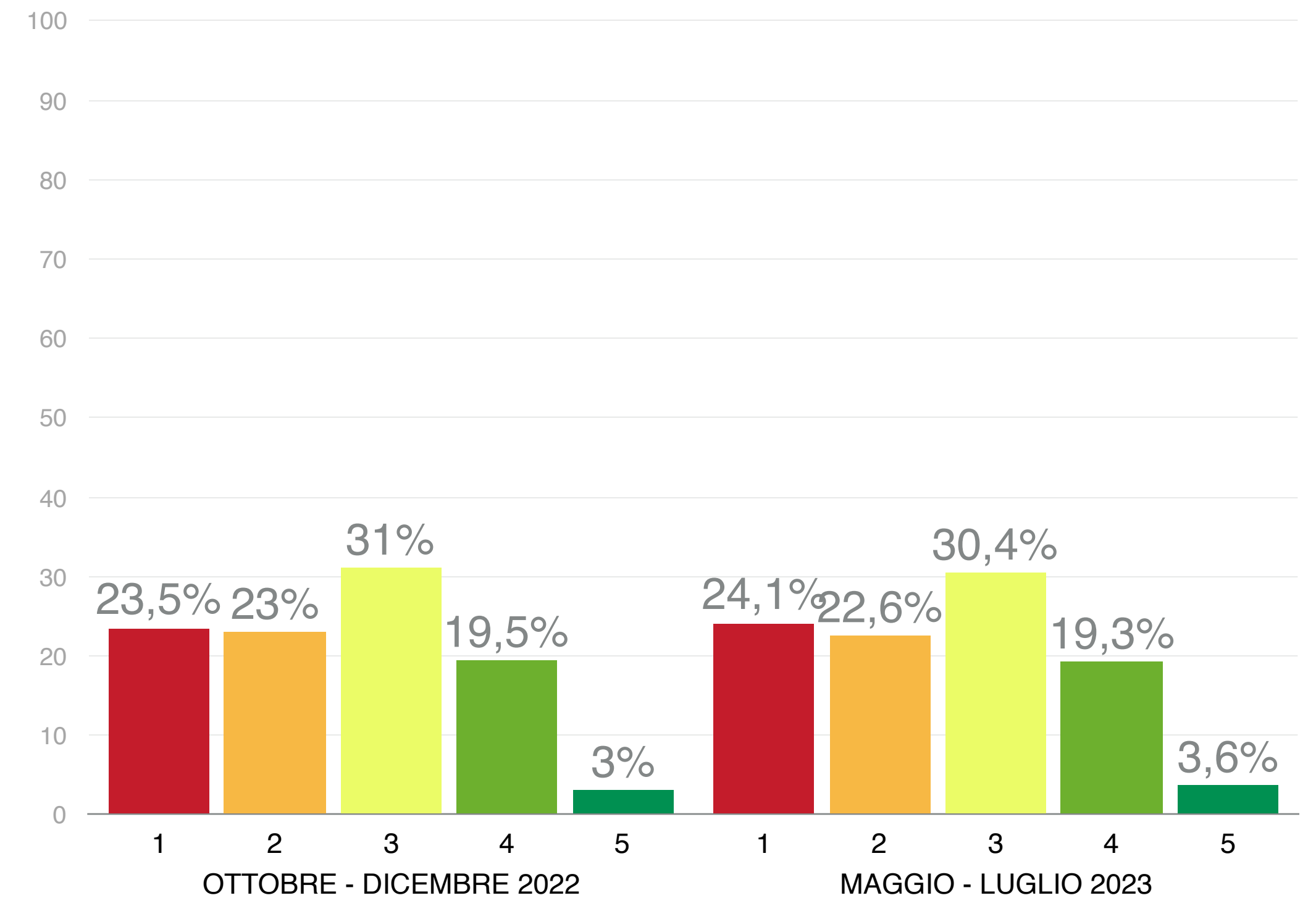
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

NEL COMUNE DI BARI



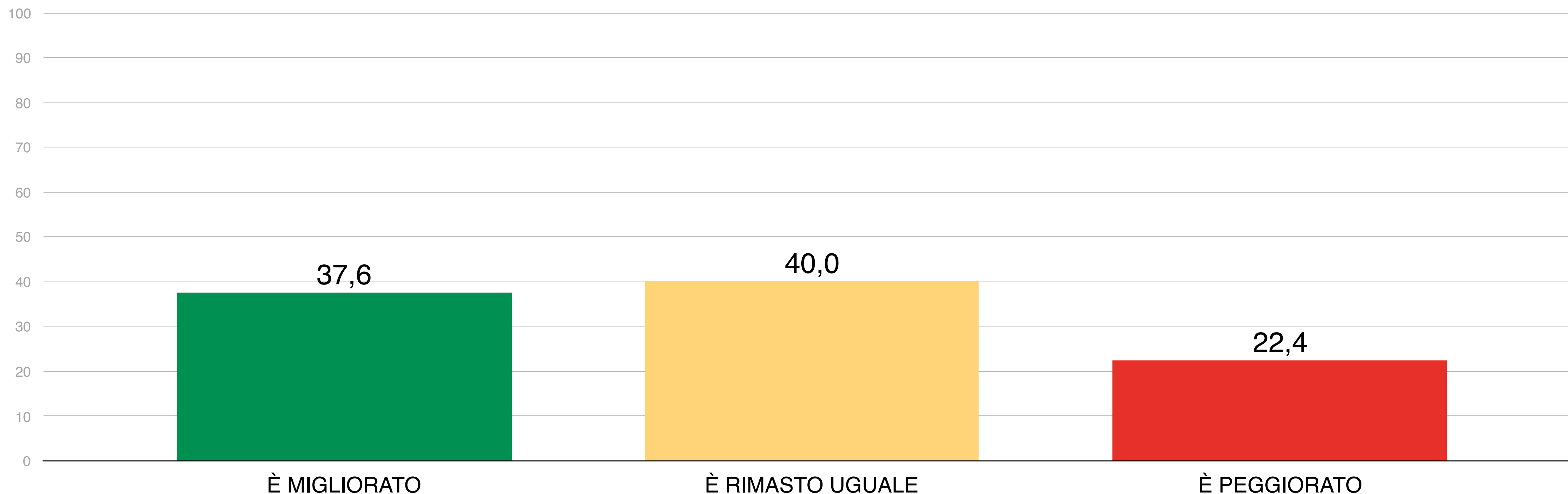
NEL PROPRIO QUARTIERE



VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

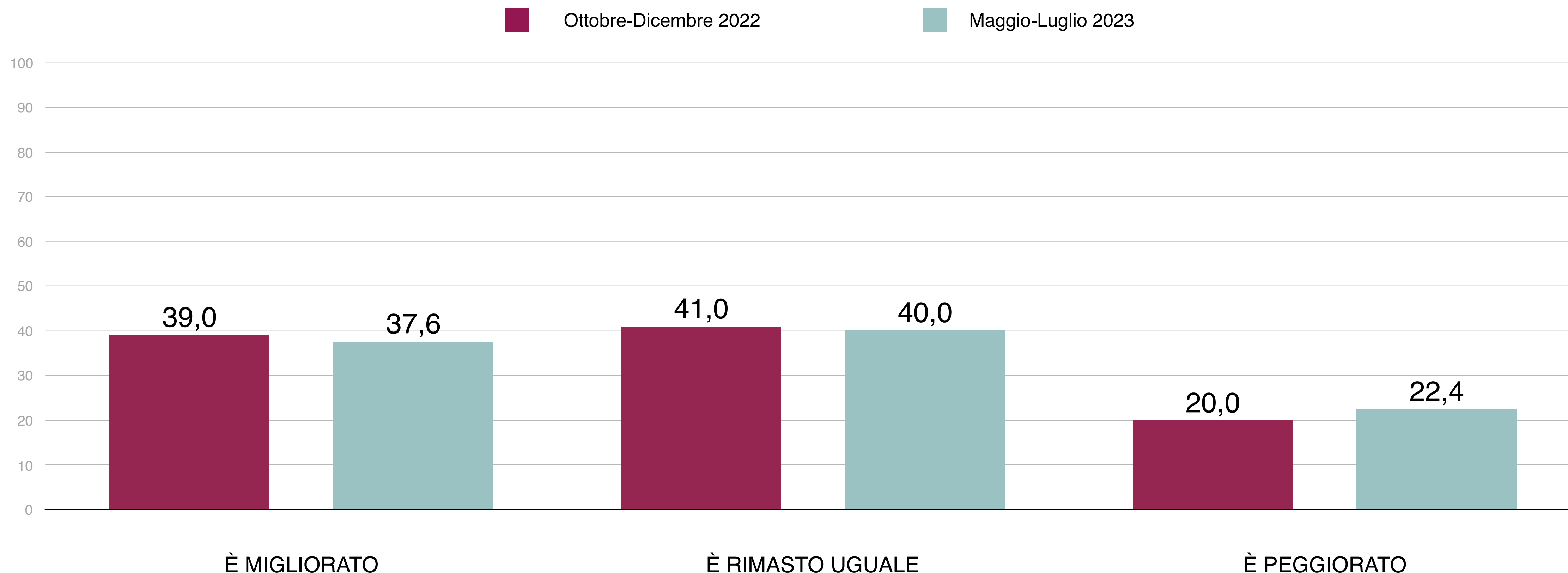
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI NEGLI ULTIMI ANNI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

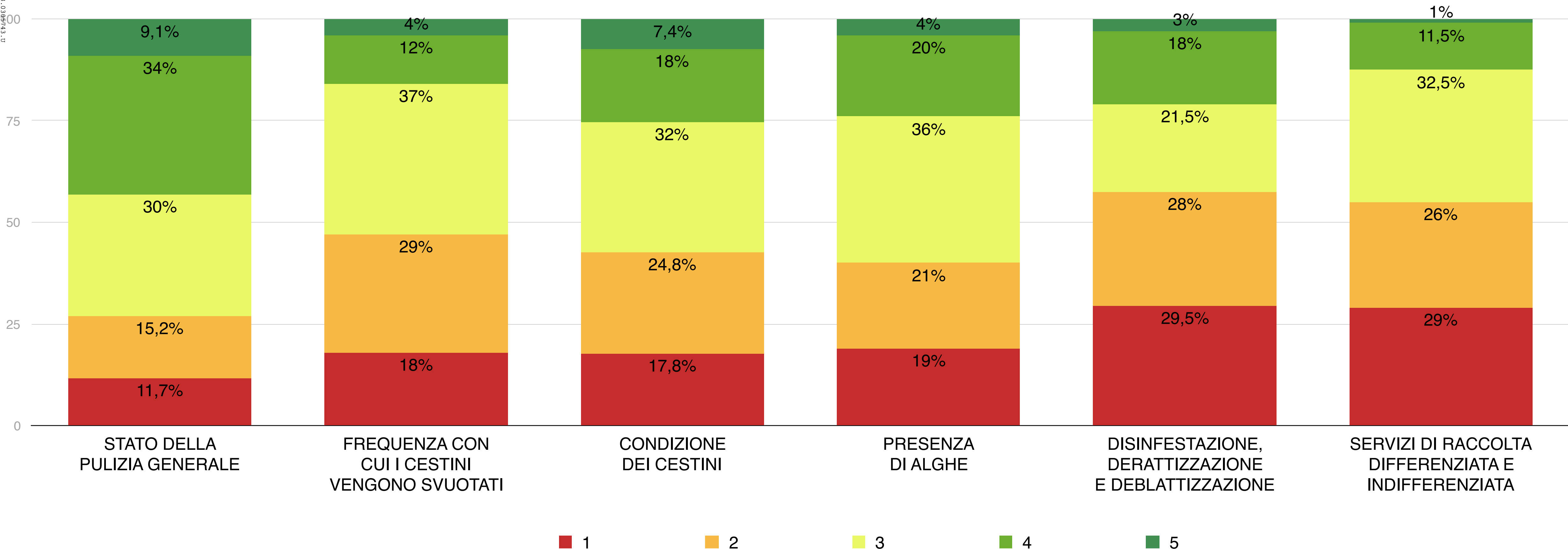


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



PULIZIA DELLE SPIAGGE (TRA 1 GIUGNO E 15 SETTEMBRE)

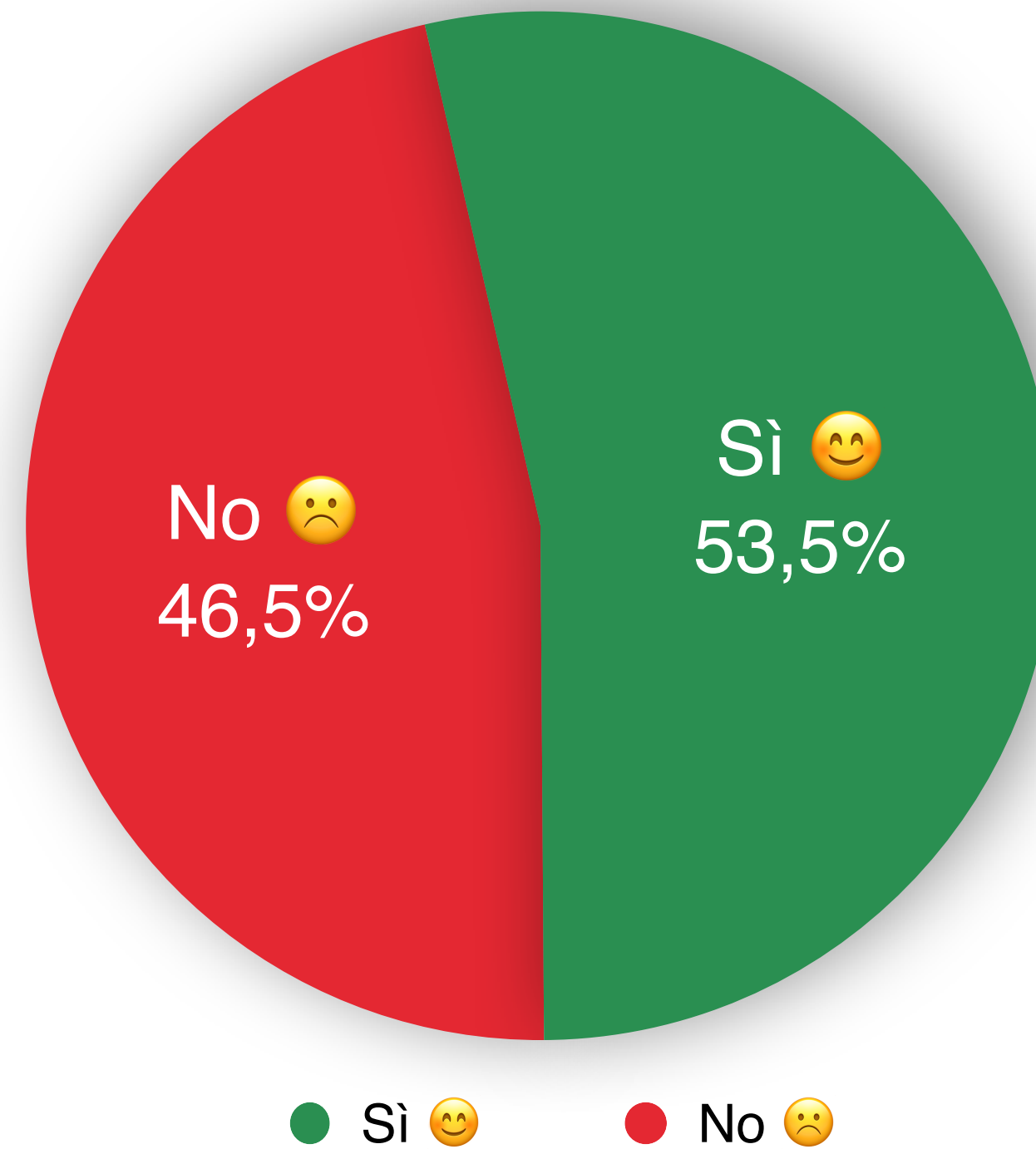
ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE:



RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

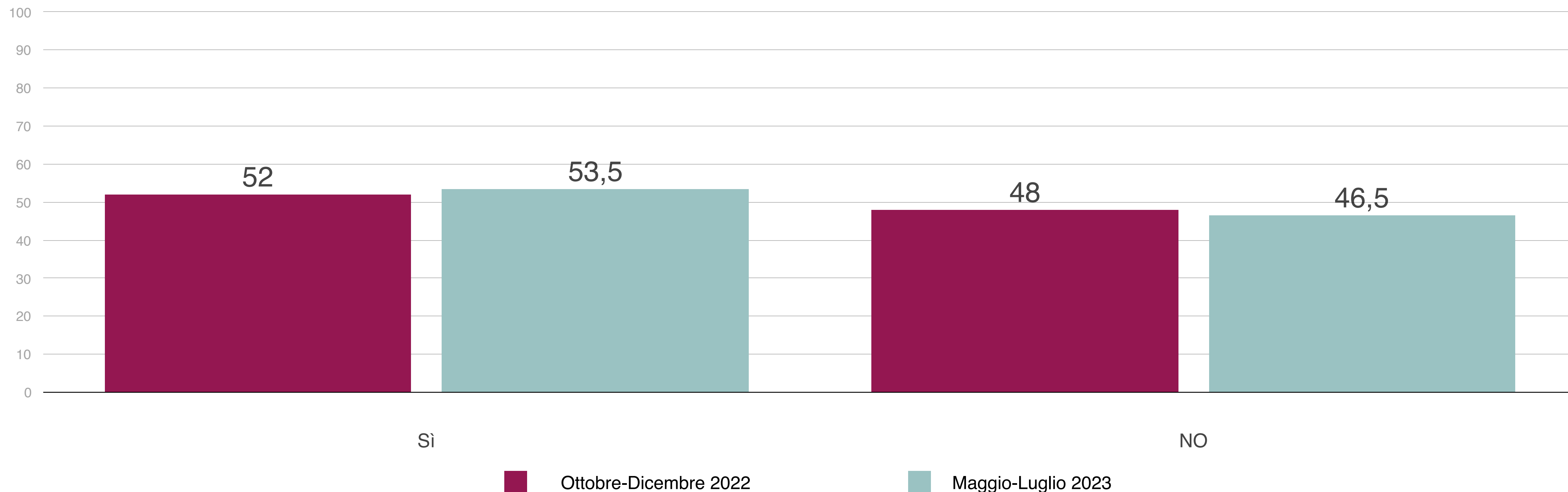
MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ASCOLTO

SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?



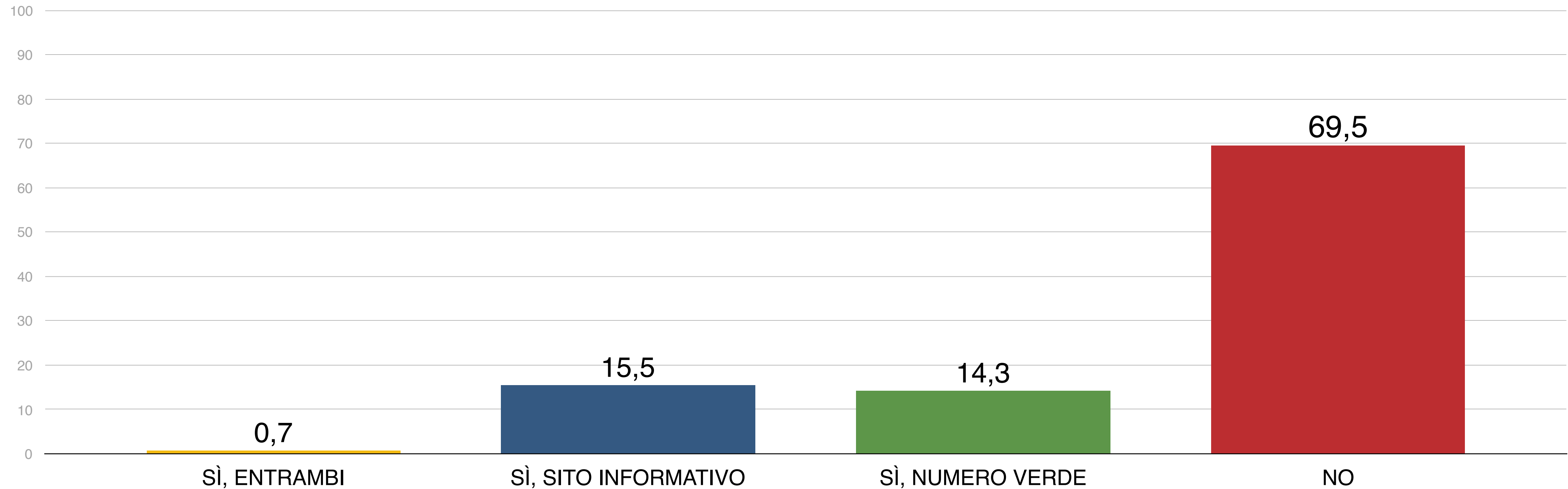
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



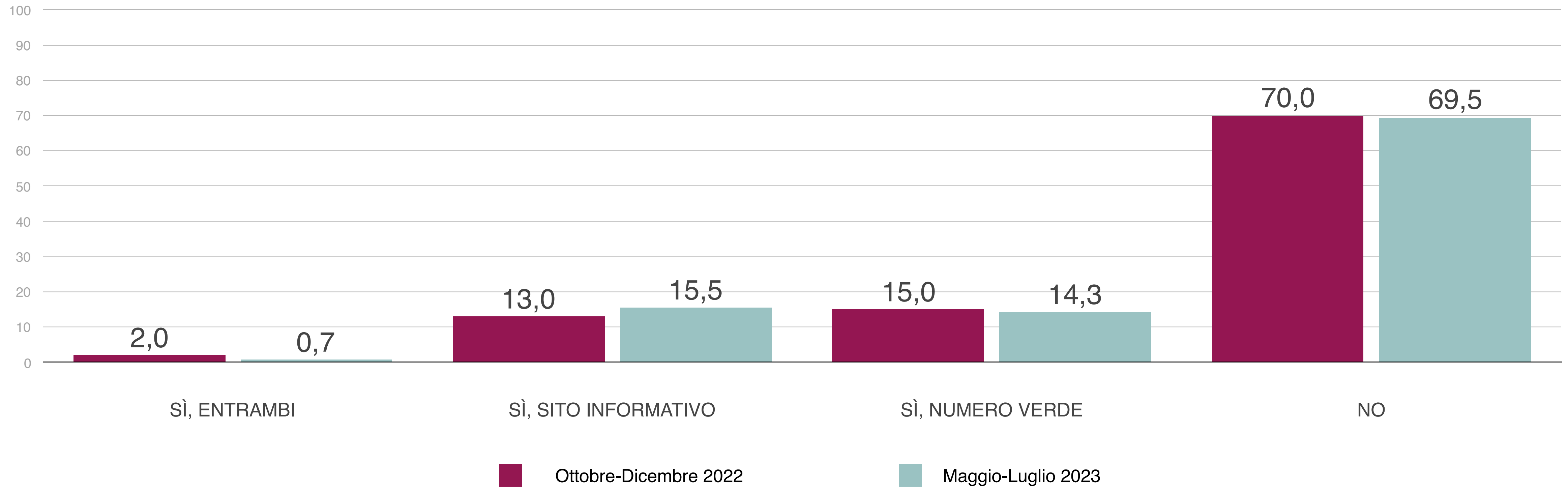
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

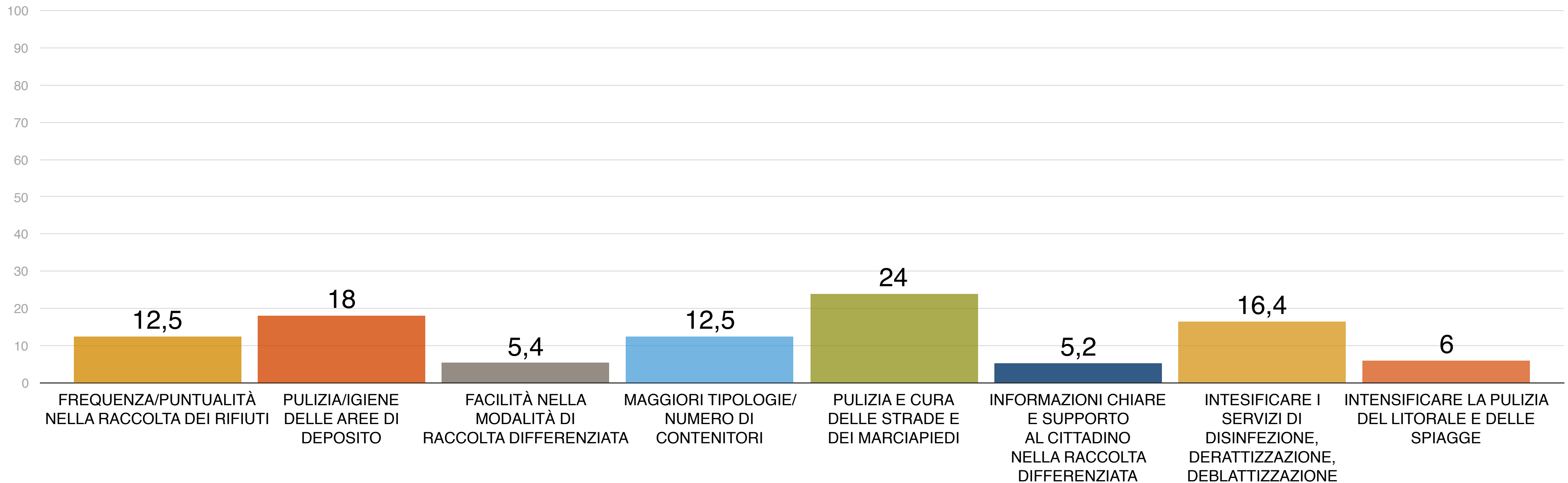


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

RACCOLTA TRAMITE CONTENITORI SU STRADA

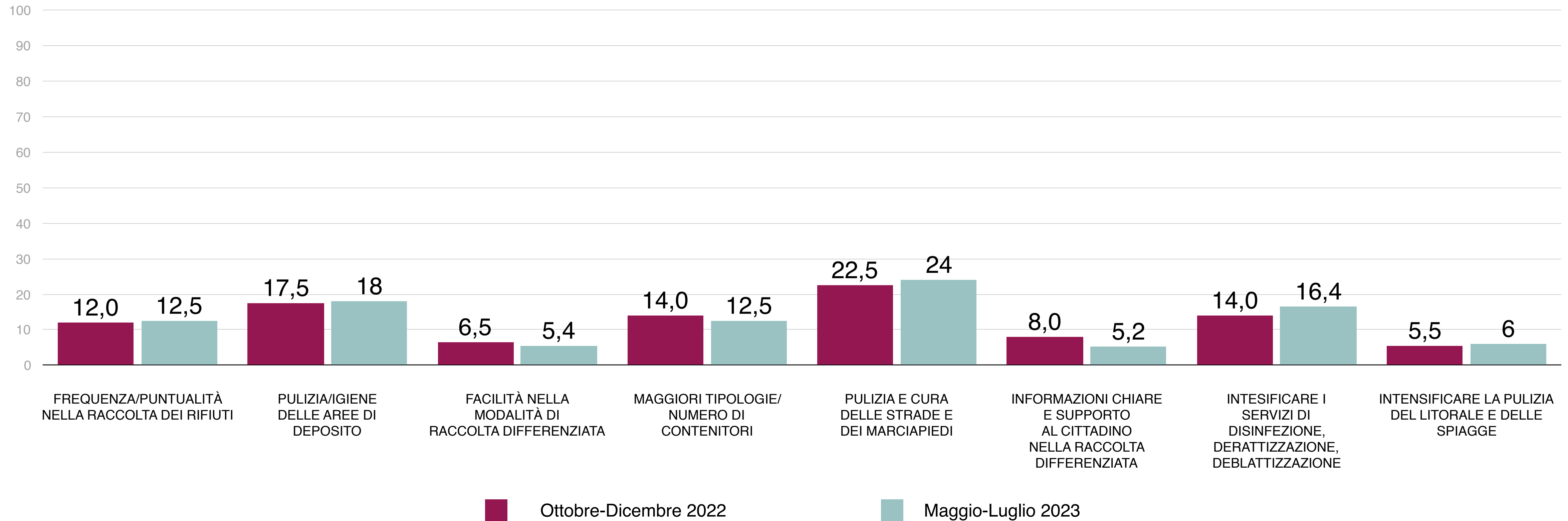
ASPETTI DI MIGLIORAMENTO

SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI PIÙ IMPORTANTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS E SUPPORTO ALL'OSSERVATORIO PER IL MONITORAGGIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI
NECESSARIE ALL'ATTUAZIONE DEL PROGETTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI BARI

SERVIZI DI IGIENE URBANA - RACCOLTA TRAMITE

RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)

RAPPORTO DI RICERCA | RILEVAZIONE MAGGIO - LUGLIO 2021



RACCOLTA PORTA A PORTA

DATI SULLA RILEVAZIONE E PROFILO DEGLI INTERVISTATI

MODALITÀ DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PER QUARTIERE

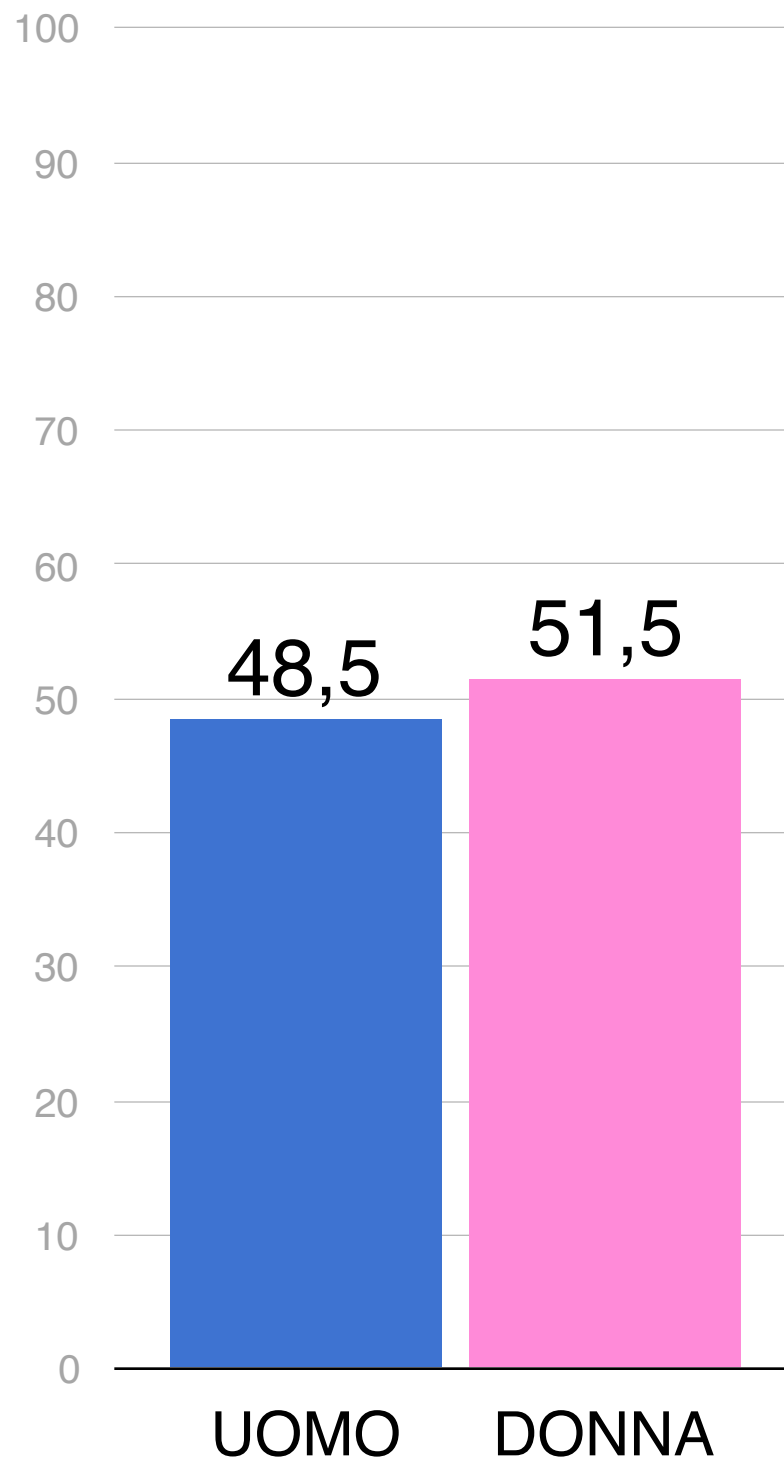
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA
1	San Nicola	✓	-
1	Murat - Madonnella	✓	-
1	Libertà	✓	-
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	✓	✓
2	Carrassi - Mungivacca	✓	-
2	San Pasquale	✓	✓
2	Picone - Poggiofranco	✓	✓
3	San Paolo	✓	✓
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori		✓
3	Marconi - San Girolamo - Fesca		✓
4	Carbonara - Santa Rita	✓	-
4	Ceglie - Loseto	✓	-
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino		✓

DISTRIBUZIONE DELLE INTERVISTE REALIZZATE

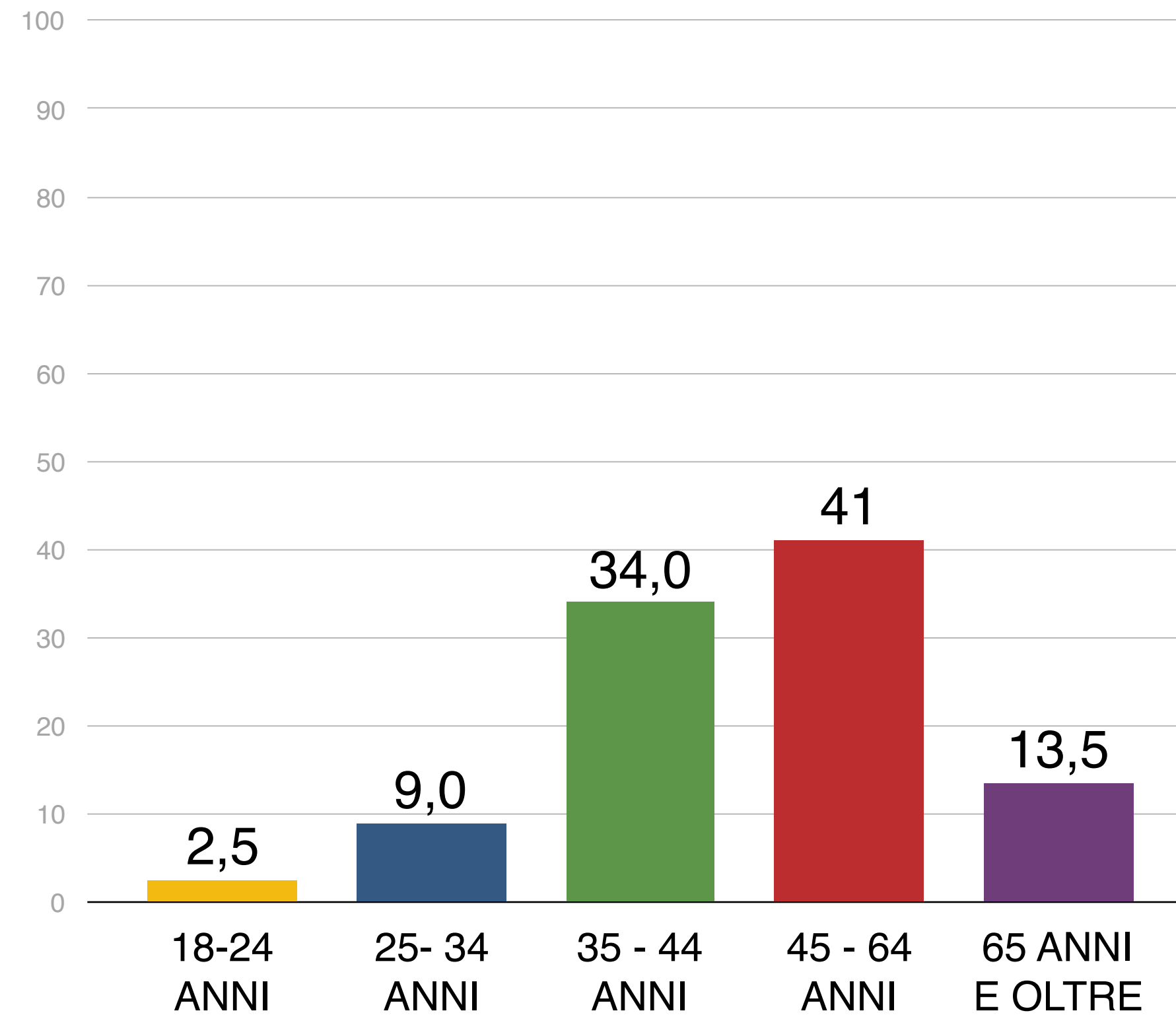
MUNICIPIO	QUARTIERE	CONTENITORI SU STRADA	RACCOLTA PORTA A PORTA	TOT. INTERVISTE PER QUARTIERE	TOTALE INTERVISTE PER MUNICIPIO
1	San Nicola	35	-	35	312
1	Murat - Madonnella	93	-	93	
1	Libertà	90	-	90	
1	Japigia - San Giorgio - Torre a Mare	66	28	94	
2	Carrassi - Mungivacca	84	-	84	246
2	San Pasquale	34	24	58	
2	Picone - Poggiofranco	101	3	104	
3	San Paolo	57	30	87	155
3	Stanic - Villaggio dei lavoratori	-	20	20	
3	Marconi - San Girolamo - Fesca	-	48	48	
4	Carbonara - Santa Rita	60	-	60	110
4	Ceglie - Loseto	50	-	50	
5	Santo Spirito - Palese - San Pio - Catino	-	77	77	77
Totale		670	230	900	900

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

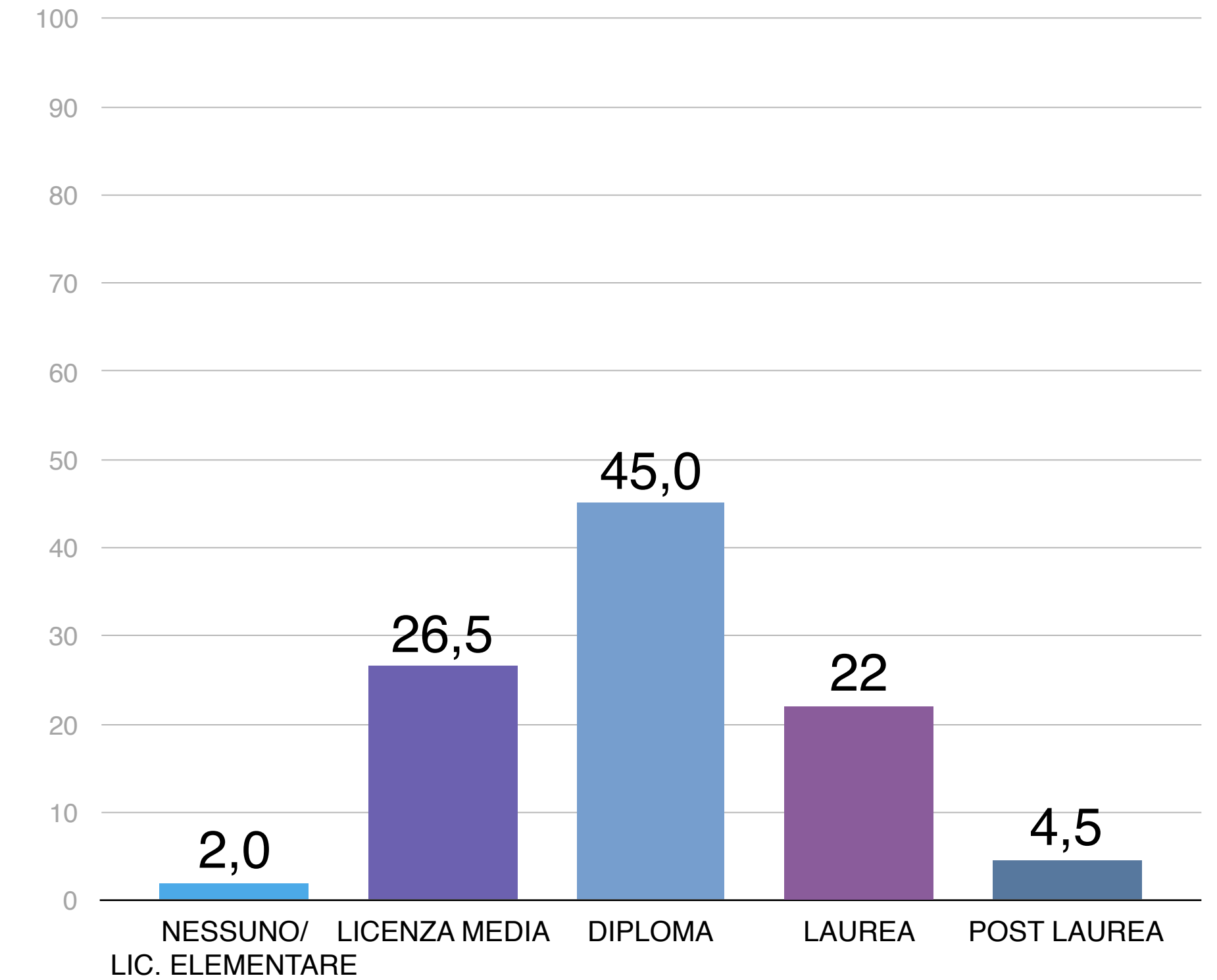
GENERE



ETÀ



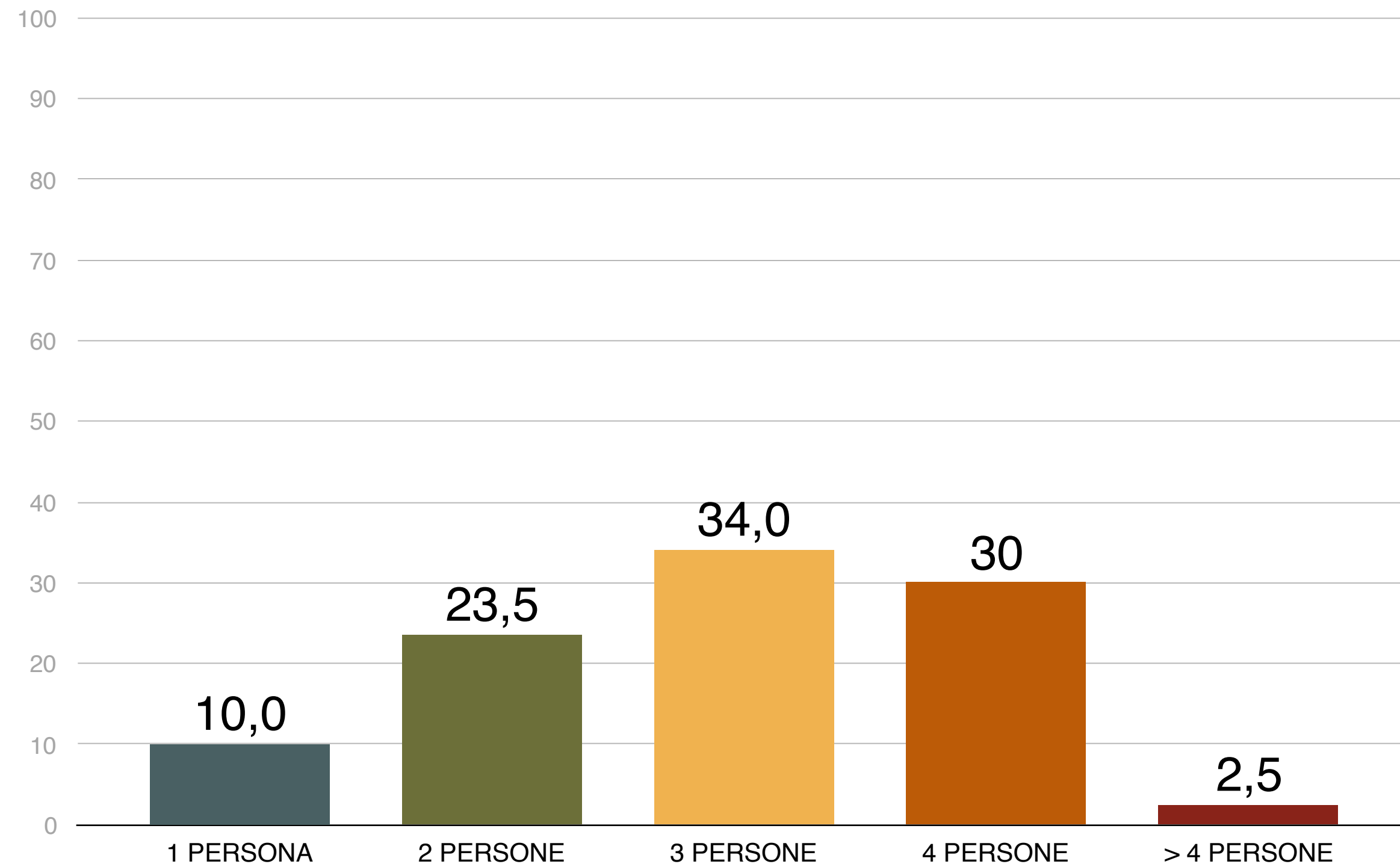
TITOLO DI STUDIO



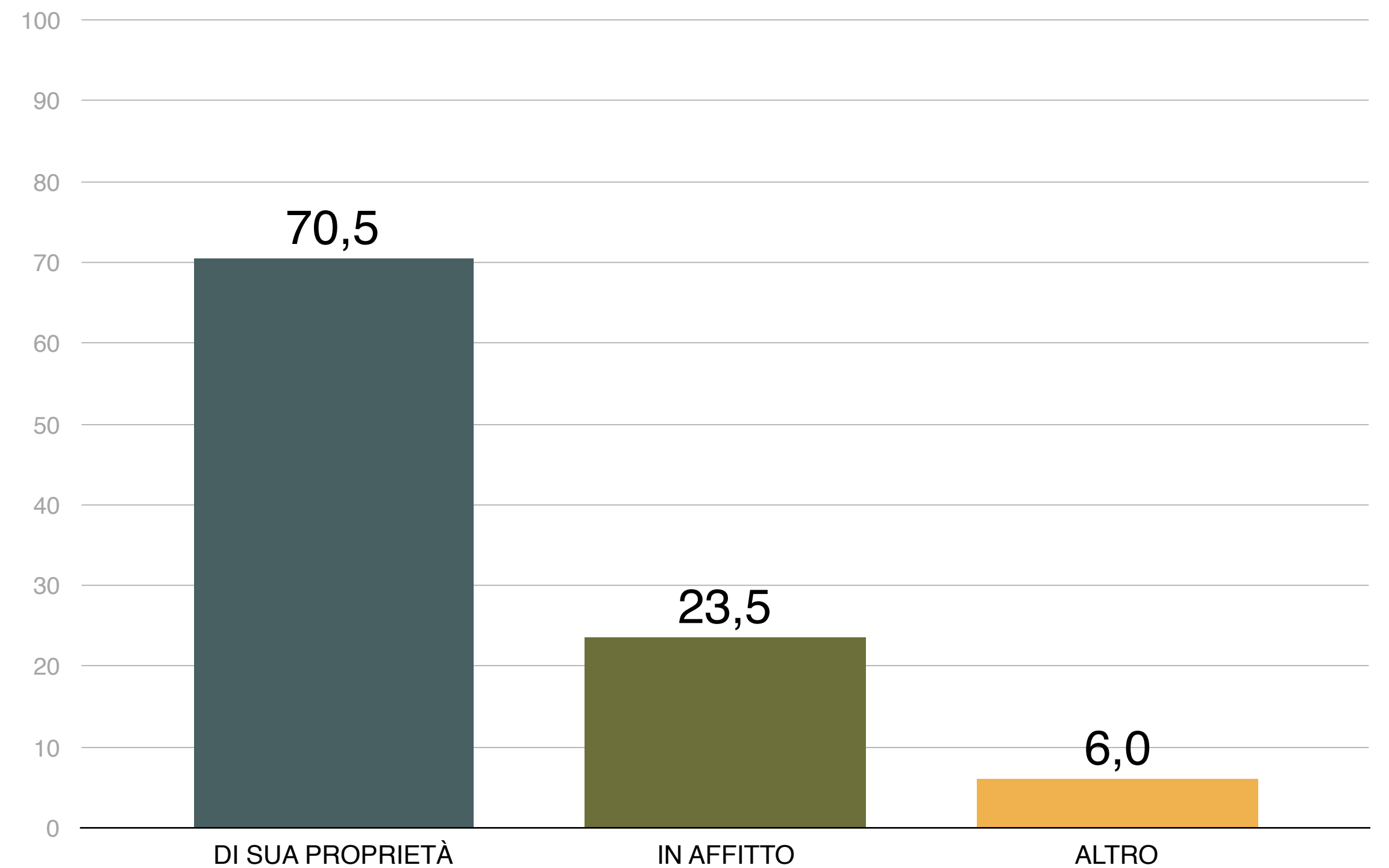
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

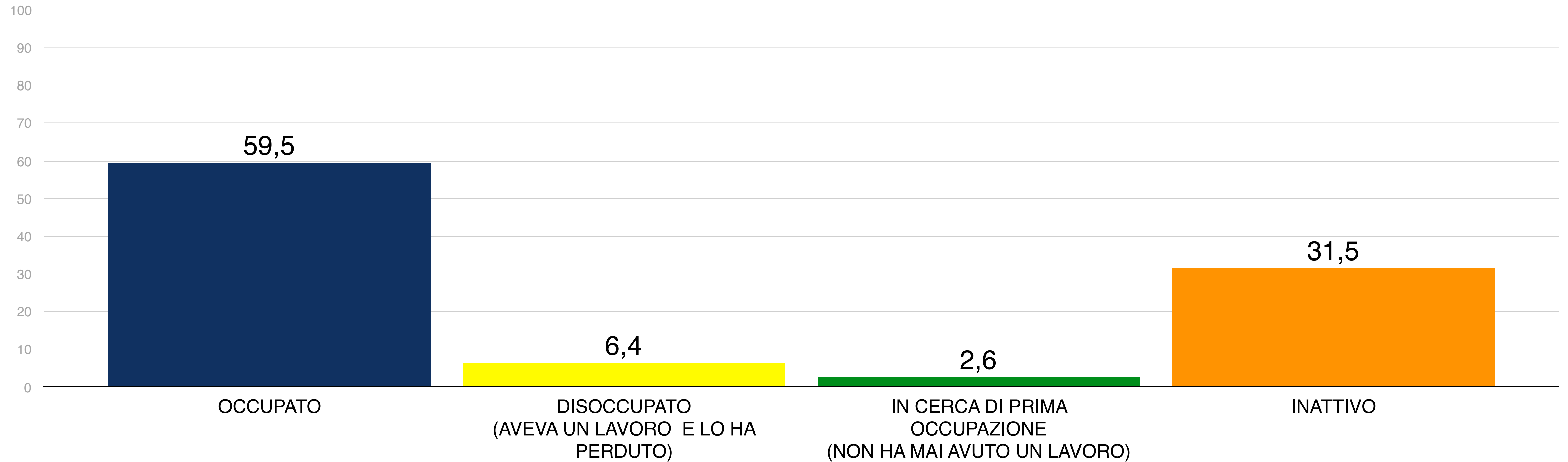


LA CASA IN CUI VIVE È:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

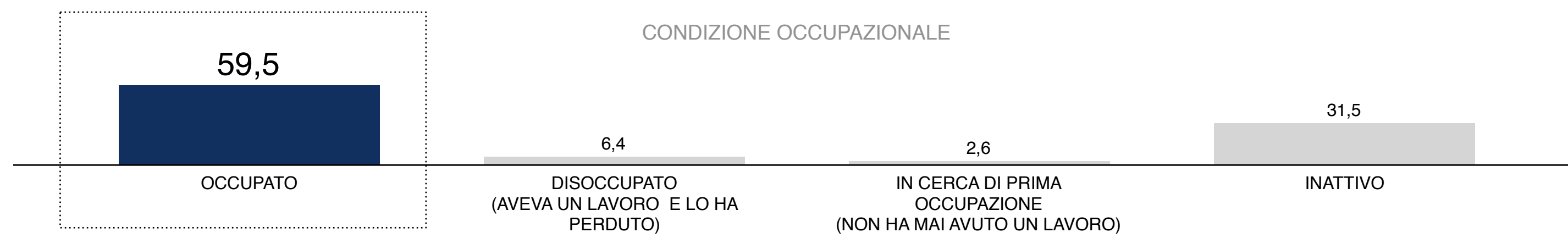
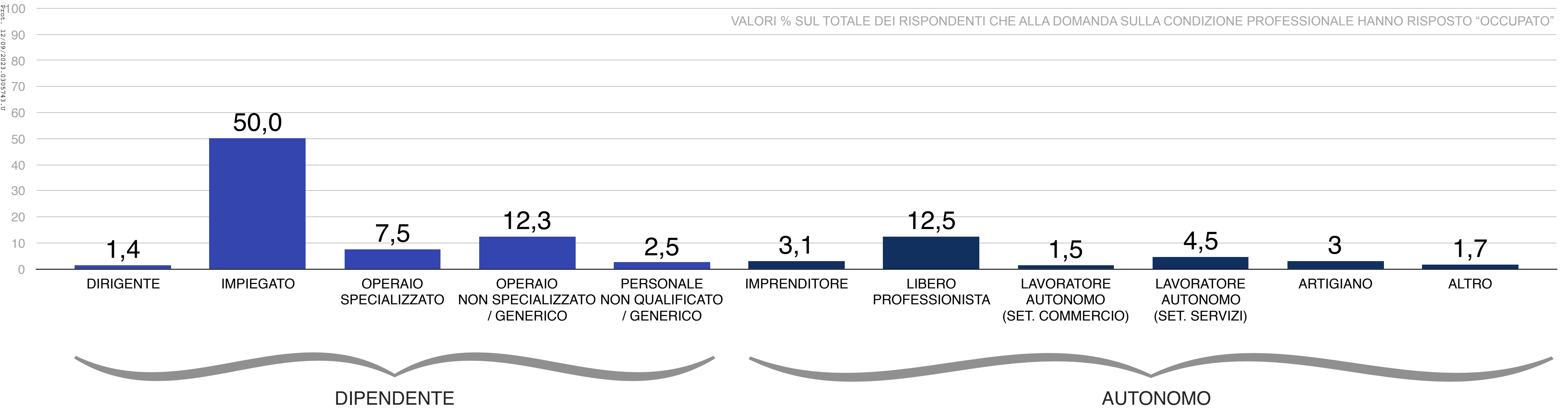
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE:



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

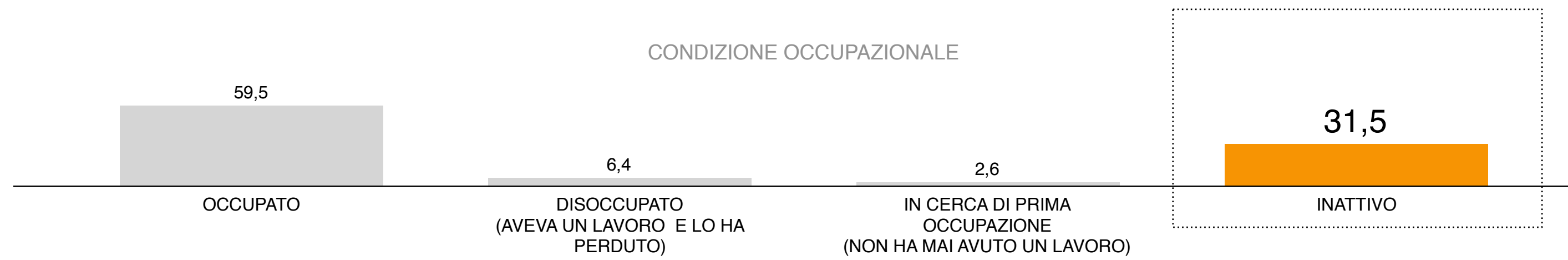
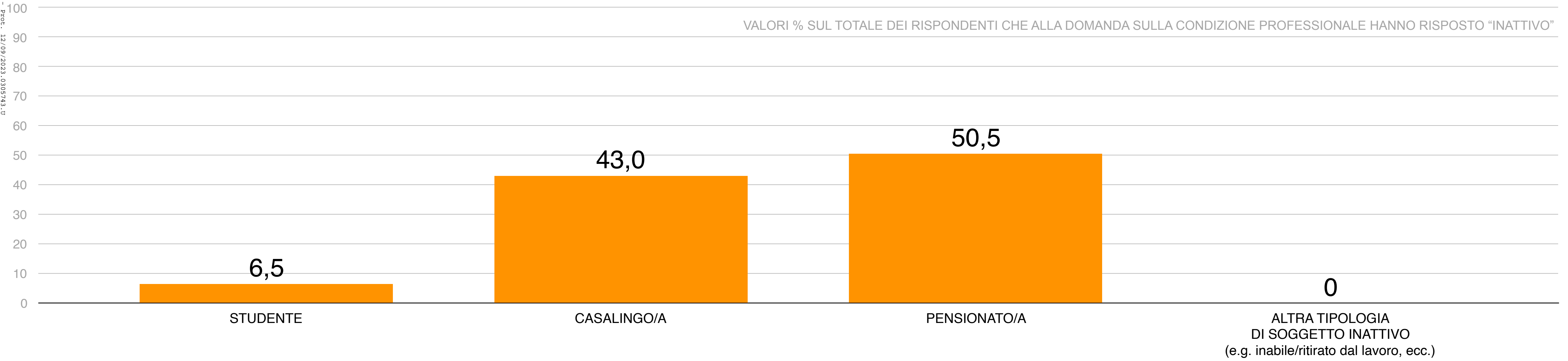
POSIZIONE PROFESSIONALE:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "OCCUPATO"



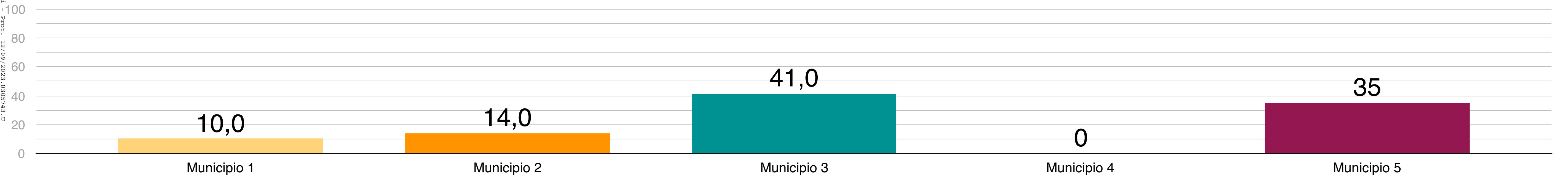
CONDIZIONE INATTIVITÀ:

VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE ALLA DOMANDA SULLA CONDIZIONE PROFESSIONALE HANNO RISPOSTO "INATTIVO"

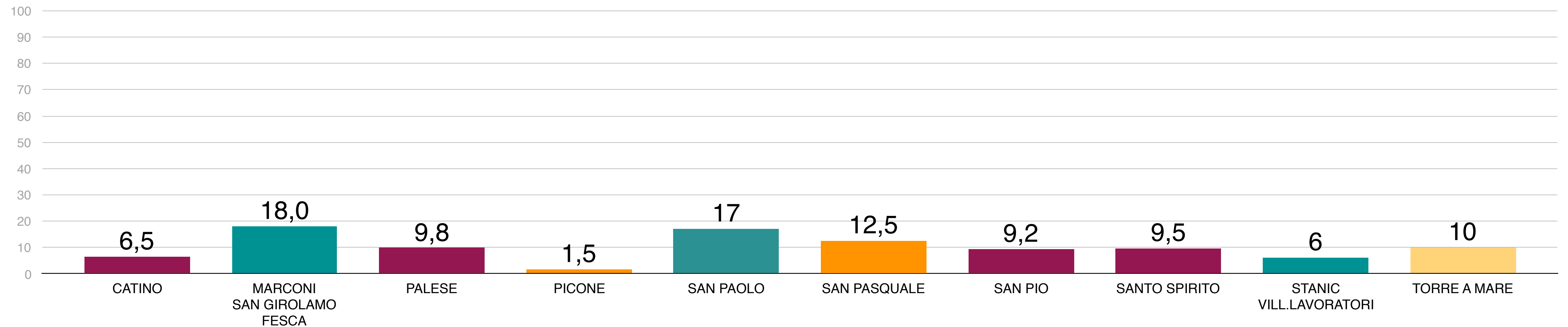


c:\a662\Comune di Bari - Prof. 12/09/2023.0305743.D

MUNICIPIO DI RESIDENZA:



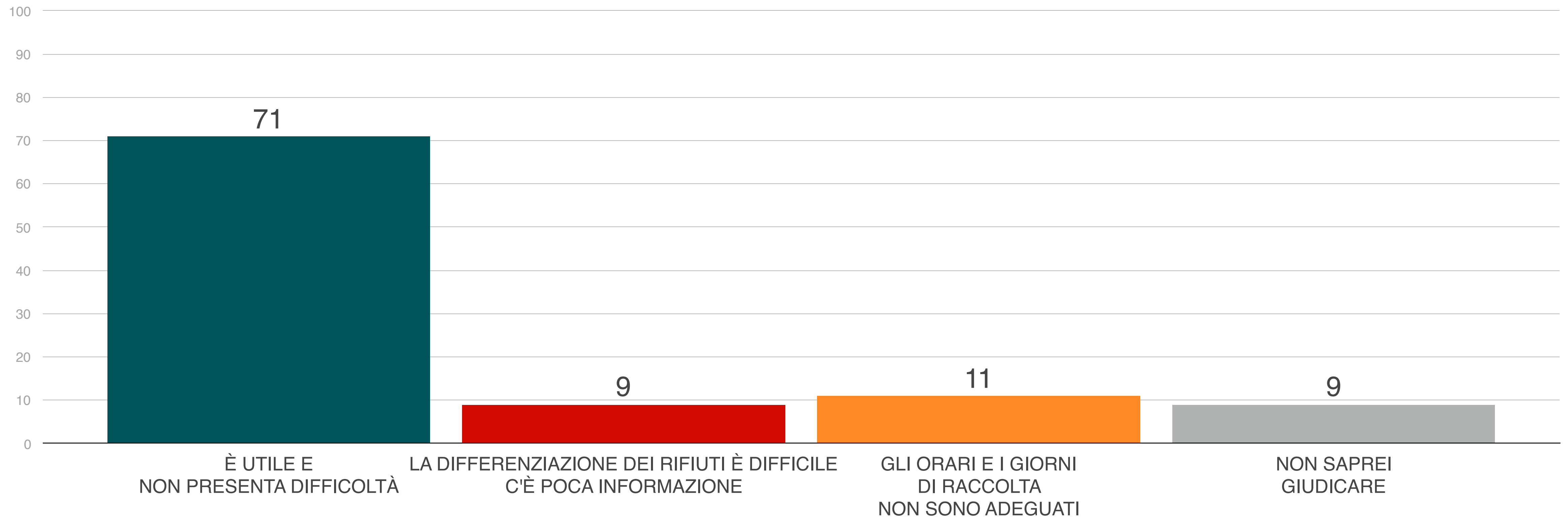
QUARTIERE DI RESIDENZA:



RACCOLTA PORTA A PORTA

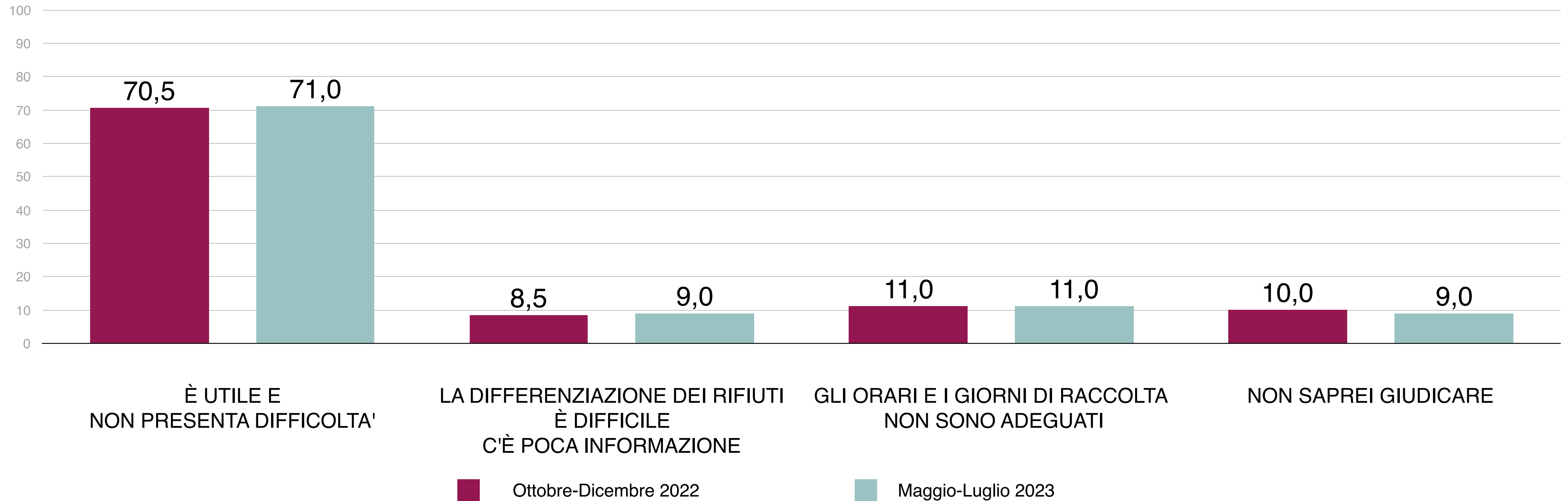
MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

QUAL È IL SUO GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA ?



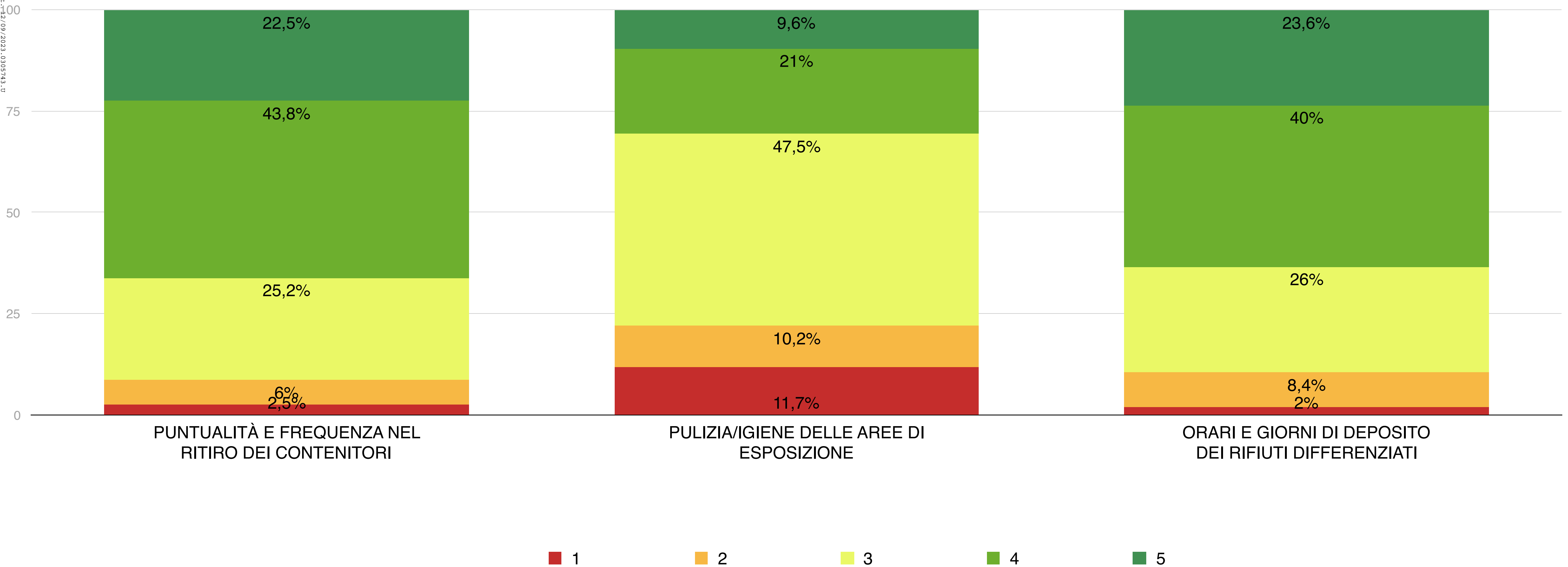
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

QUAL È IL SUO GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA ? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

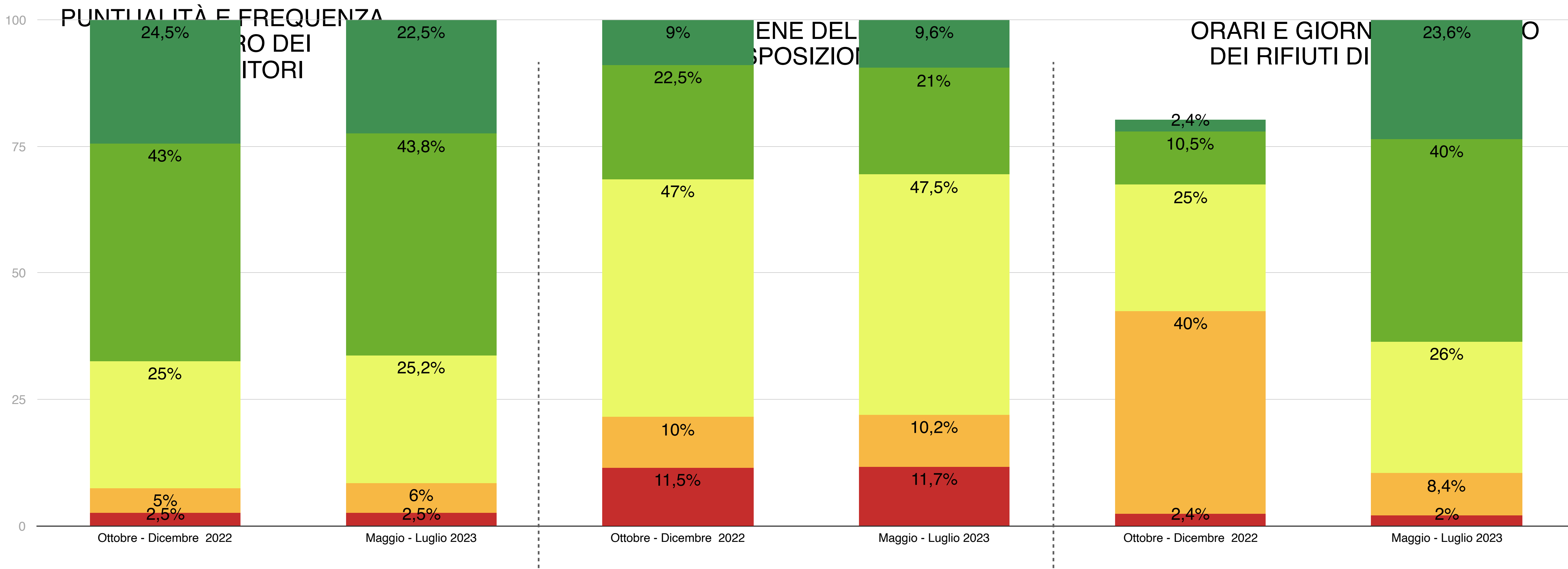


VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI PORTA A PORTA:

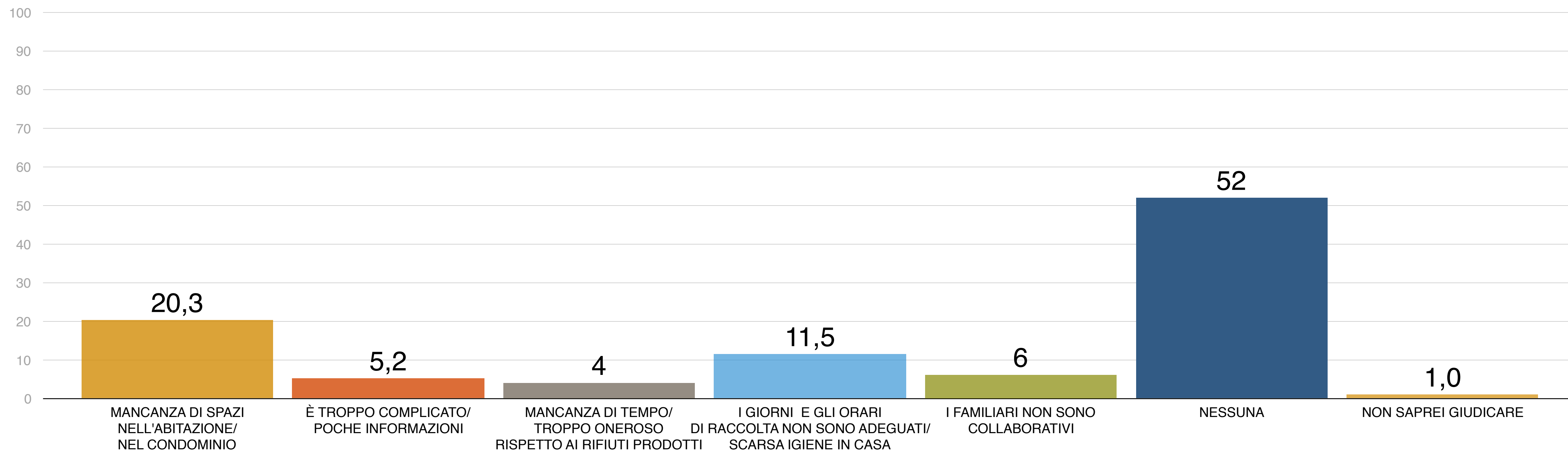


ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI PORTA A PORTA: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



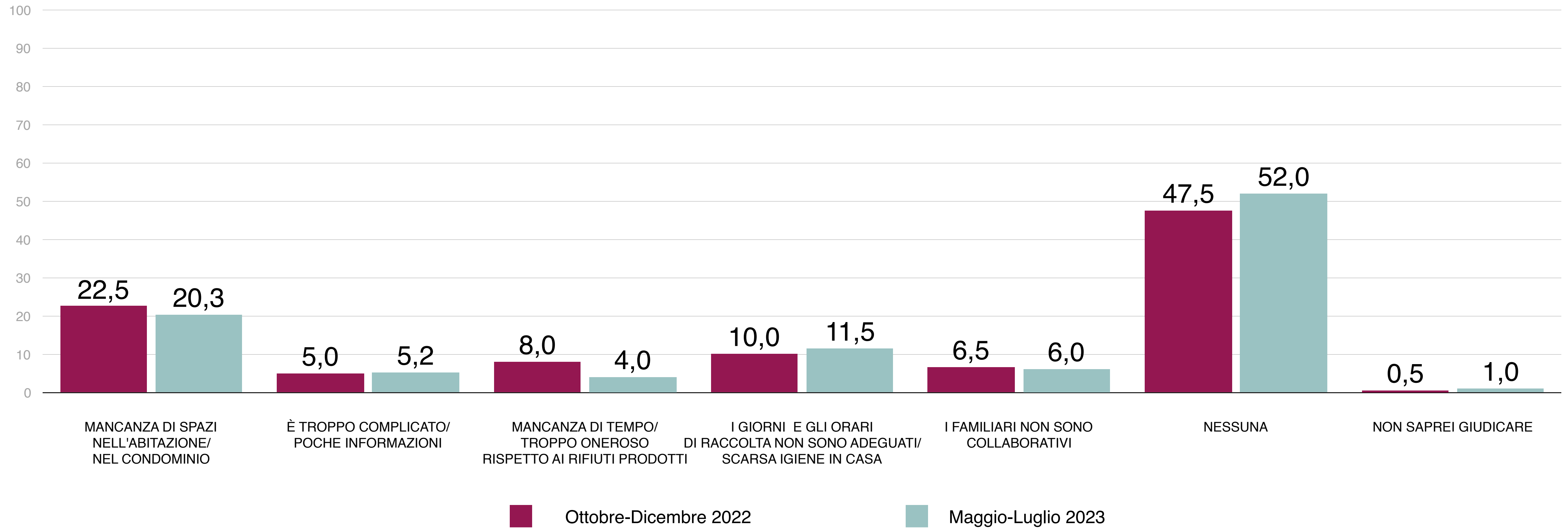
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI?



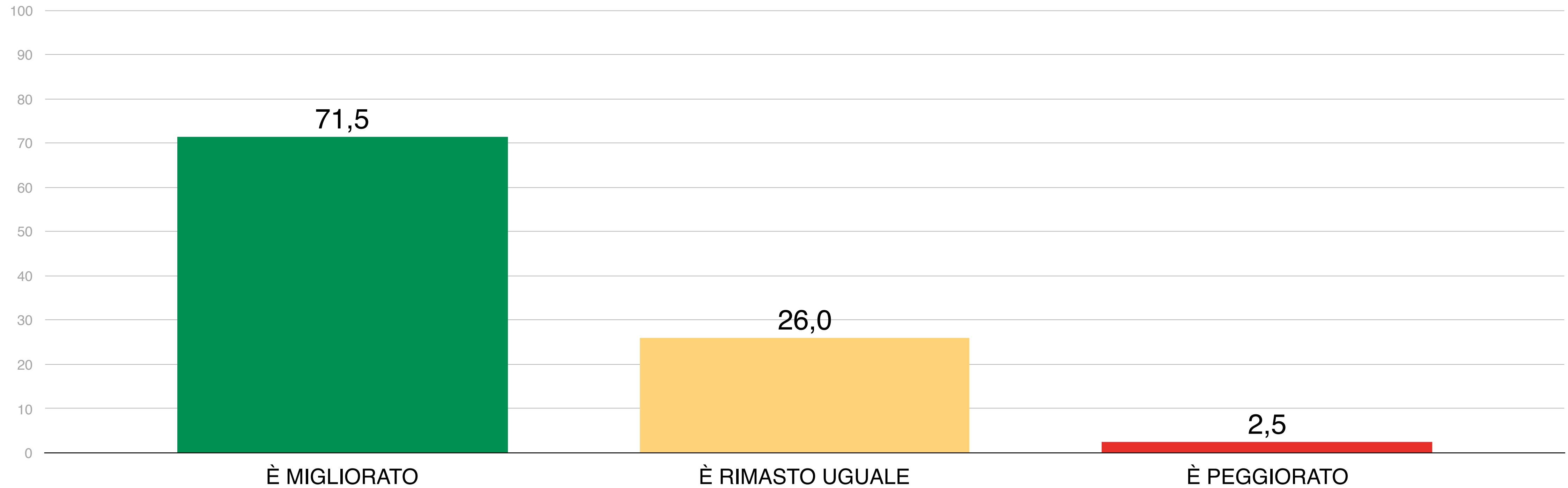
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

QUALI SONO PER LEI LE PRINCIPALI DIFFICOLTÀ NEL DIFFERENZIARE I RIFIUTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



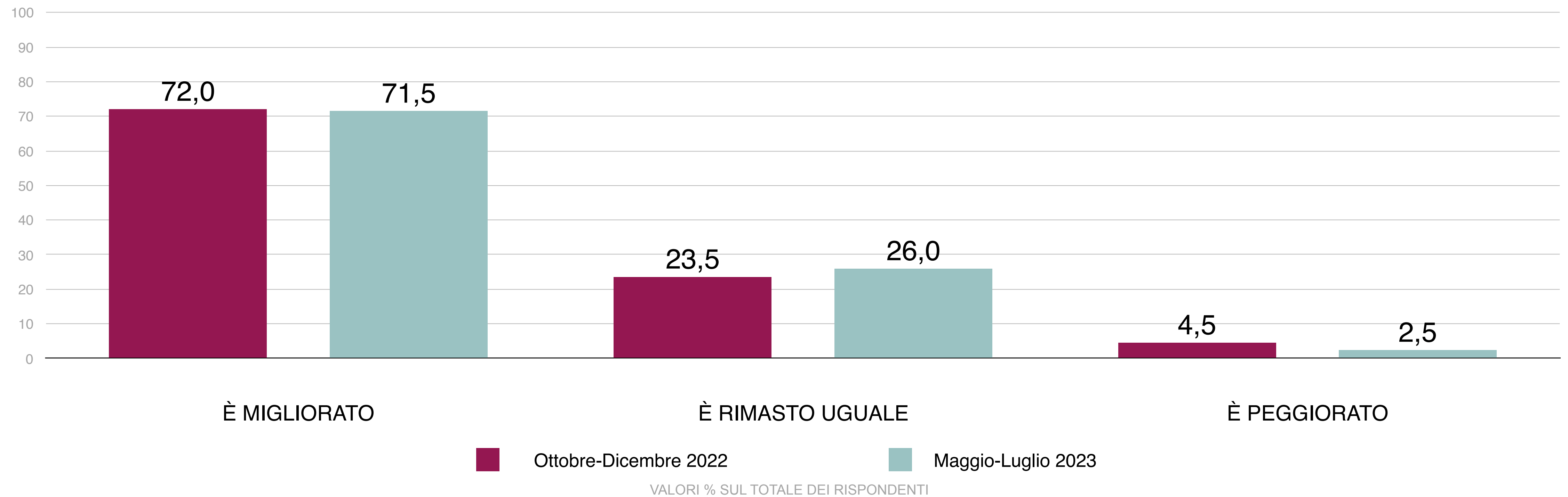
VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



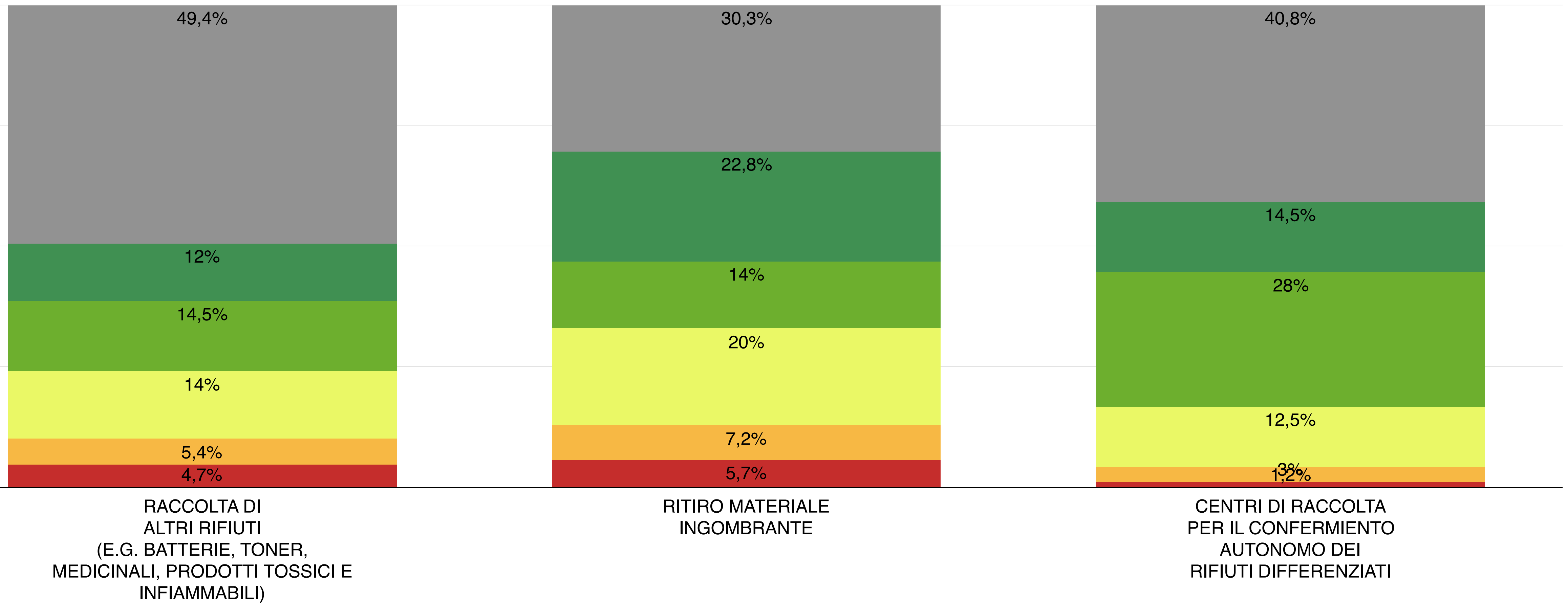
RACCOLTA PORTA A PORTA

MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEGLI ALTRI SERVIZI DI AMIU



SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI

AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA?



■ 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5
 ■ Non ho mai usufruito

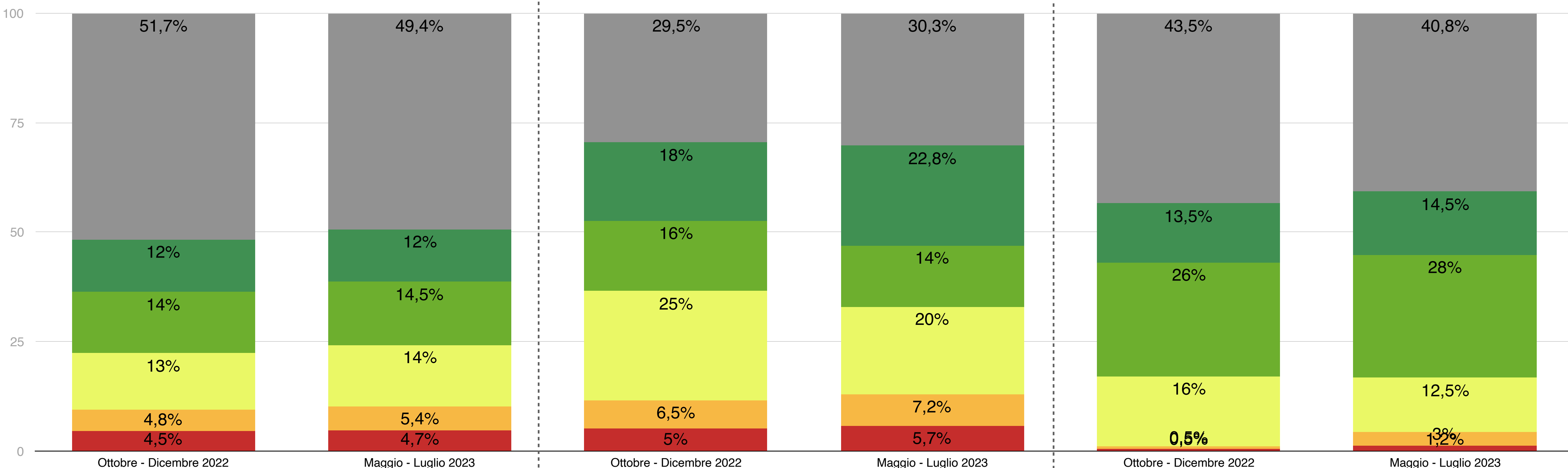
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AMIU OFFRE I SEGUENTI ULTERIORI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PARTICOLARI E INGOMBRANTI: COME LI VALUTA? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

RACCOLTA DI ALTRI RIFIUTI (E.G. BATTERIE, TONER, MEDICINALI, PRODOTTI TOSSICI E INFIAMMABILI)

RITIRO MATERIALE INGOMBRANTE

CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

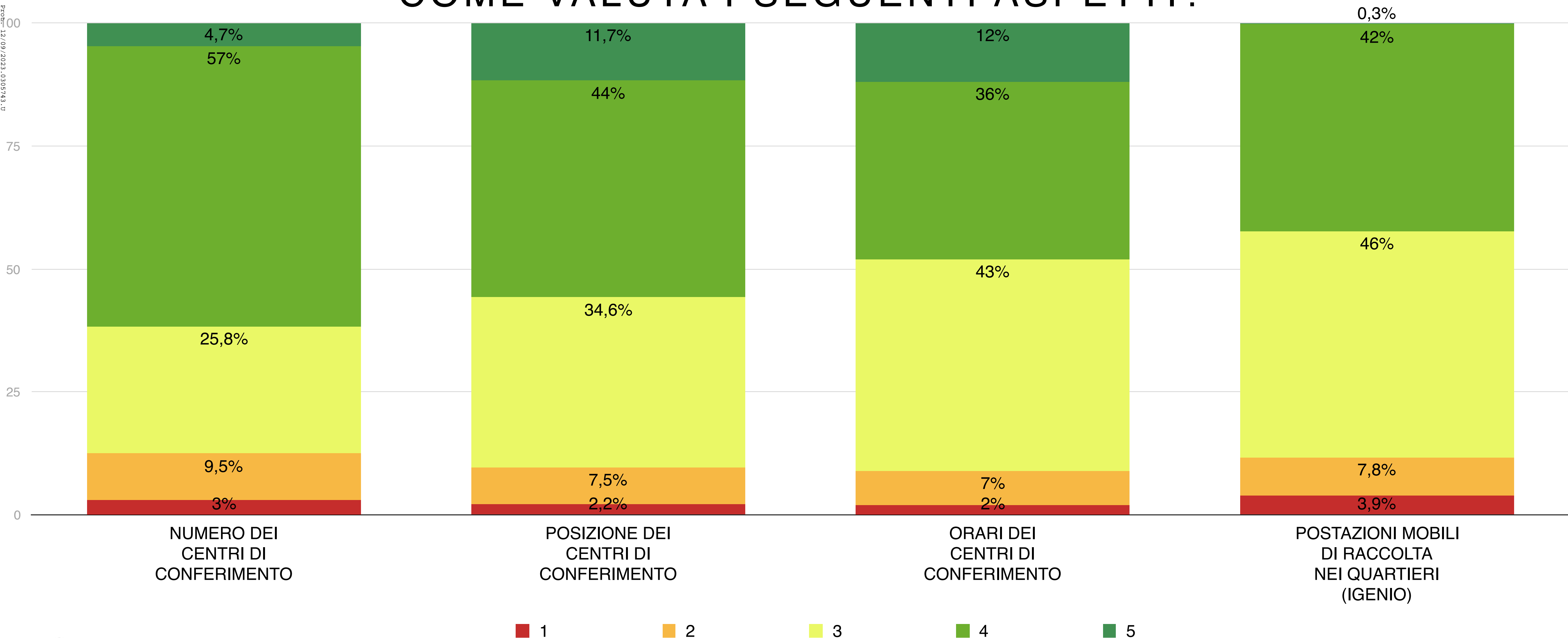


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Non ho mai usufruito
 VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



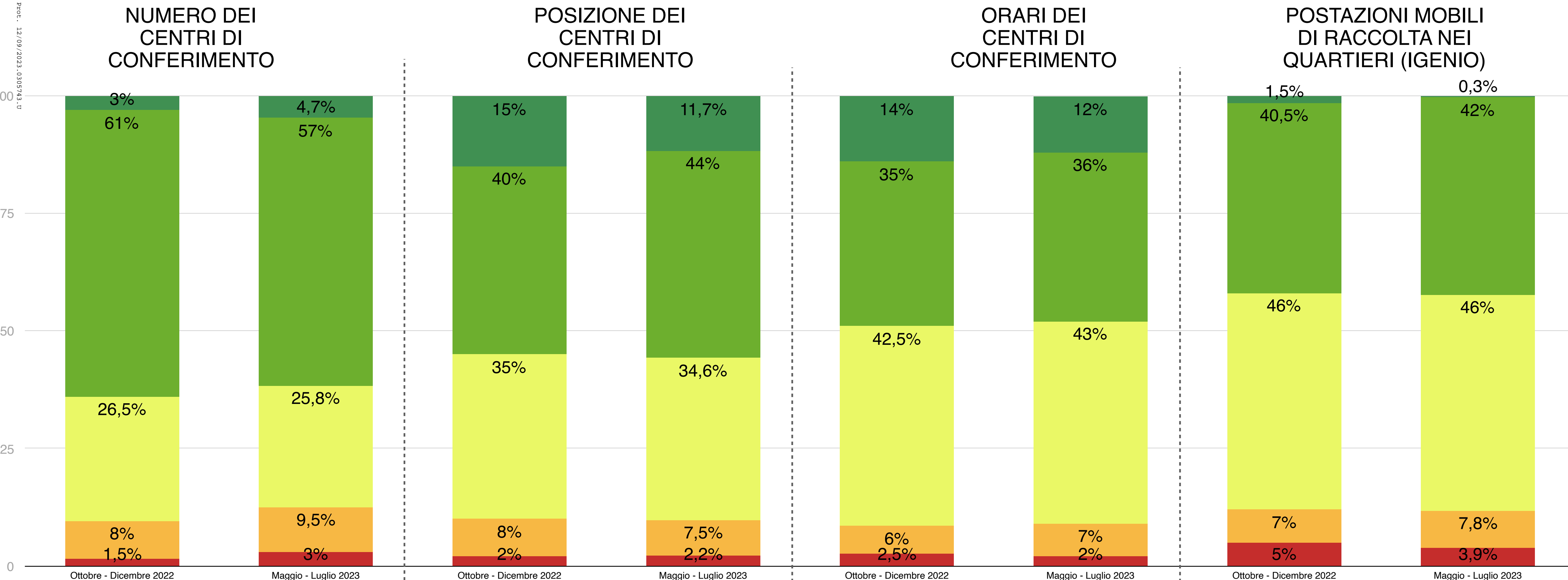
CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI?



NELLO SPECIFICO DEI CENTRI DI RACCOLTA PER IL CONFERIMENTO AUTONOMO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI, COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

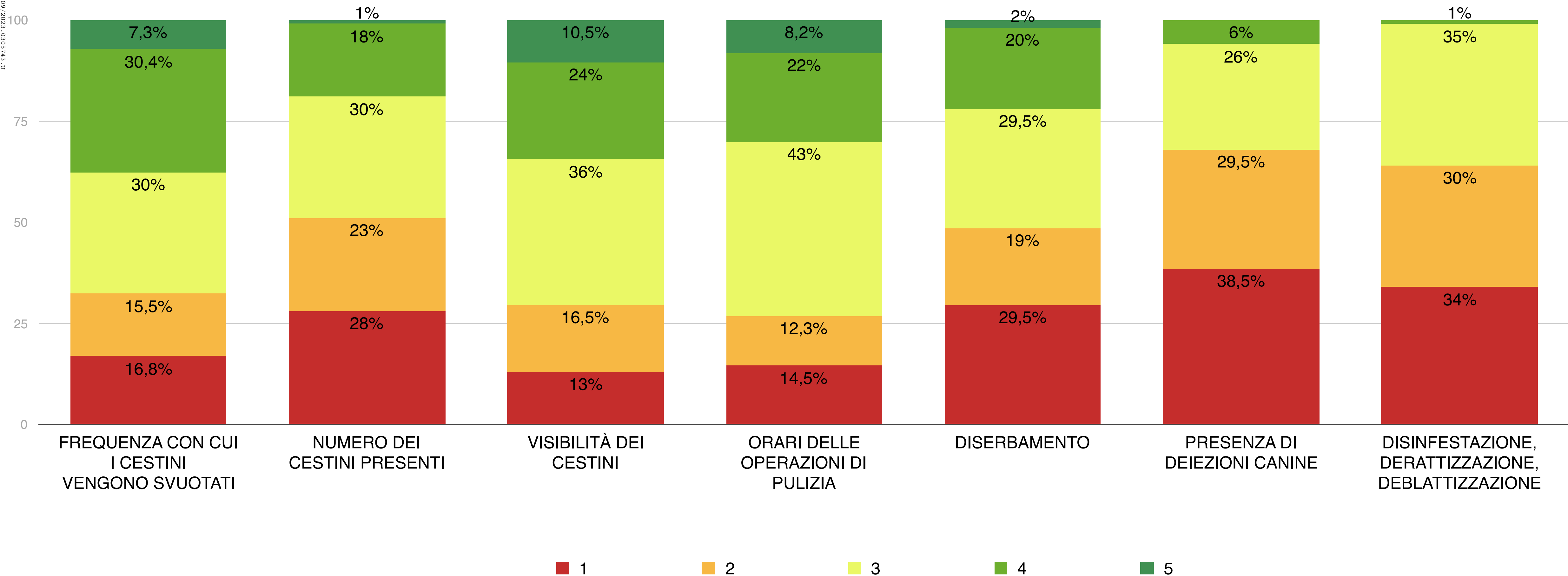
c_a662, Comune di Bari - Prof. 12/09/2023, 0305743, U





PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI:

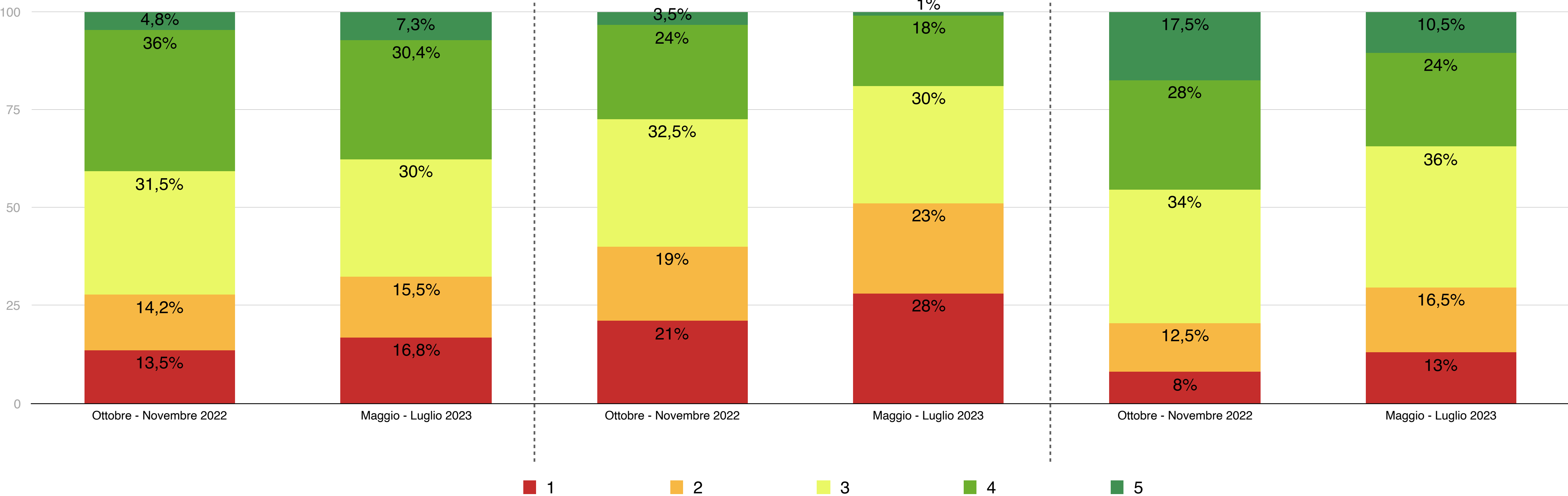


ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

FREQUENZA CON CUI I CESTINI VENGONO SVUOTATI

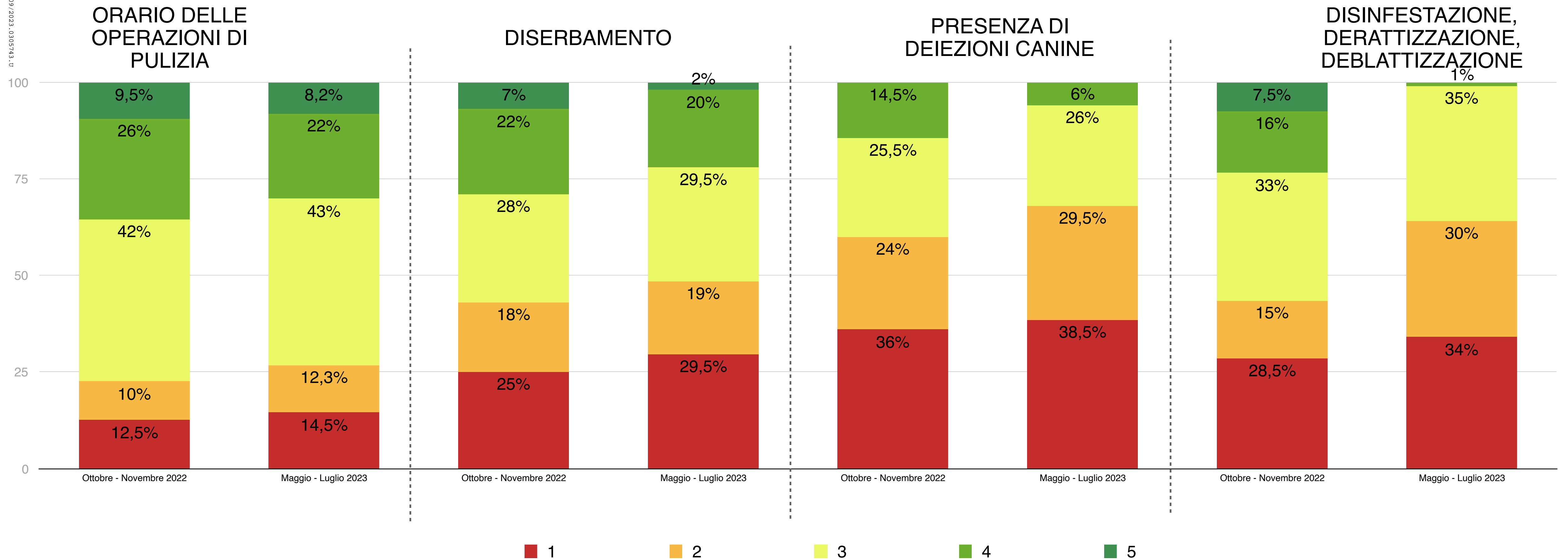
NUMERO DEI CESTINI PRESENTI

VISIBILITA' DEL CESTINI



VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

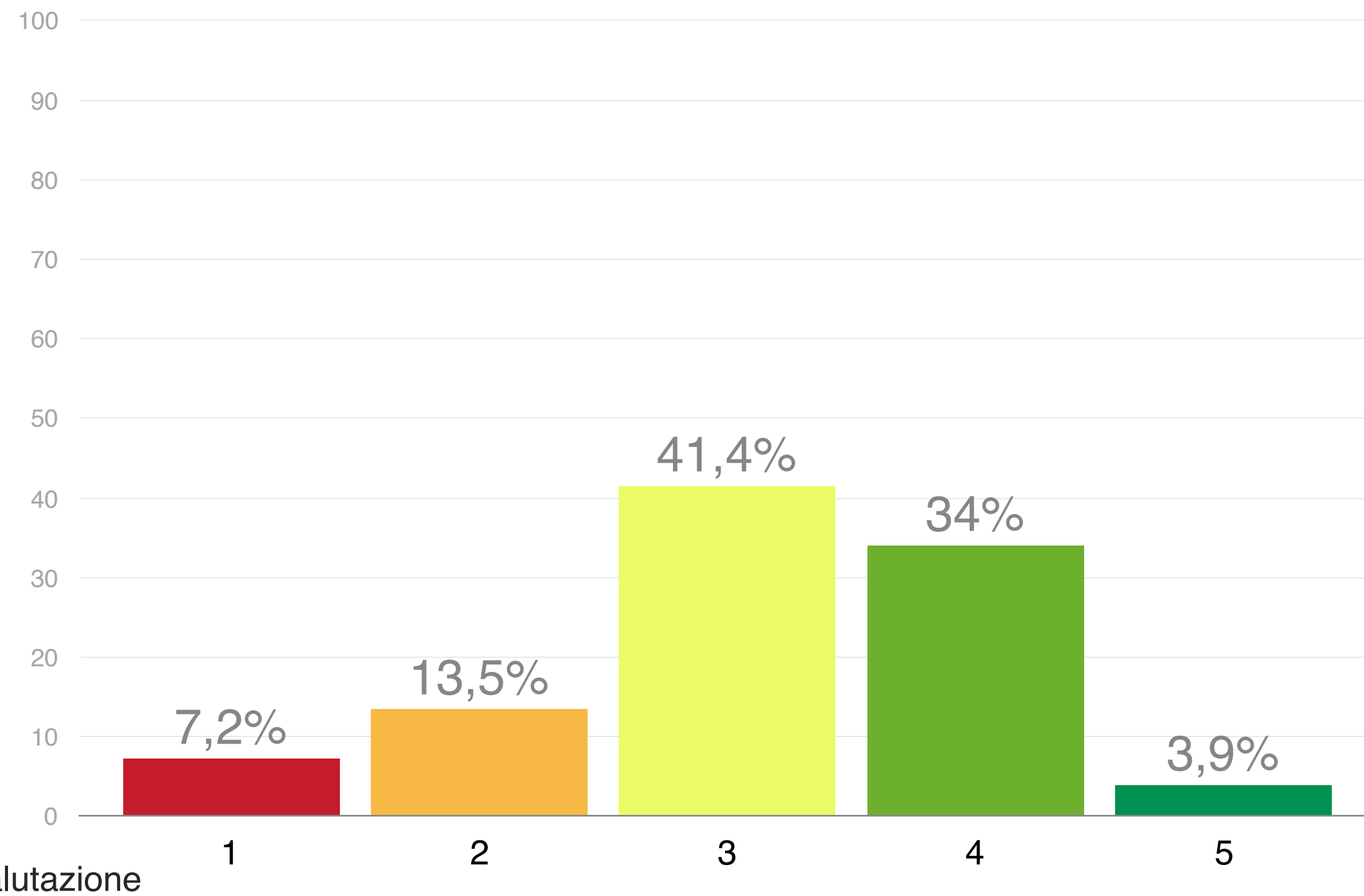
ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLA PULIZIA DELLE STRADE E DEI MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



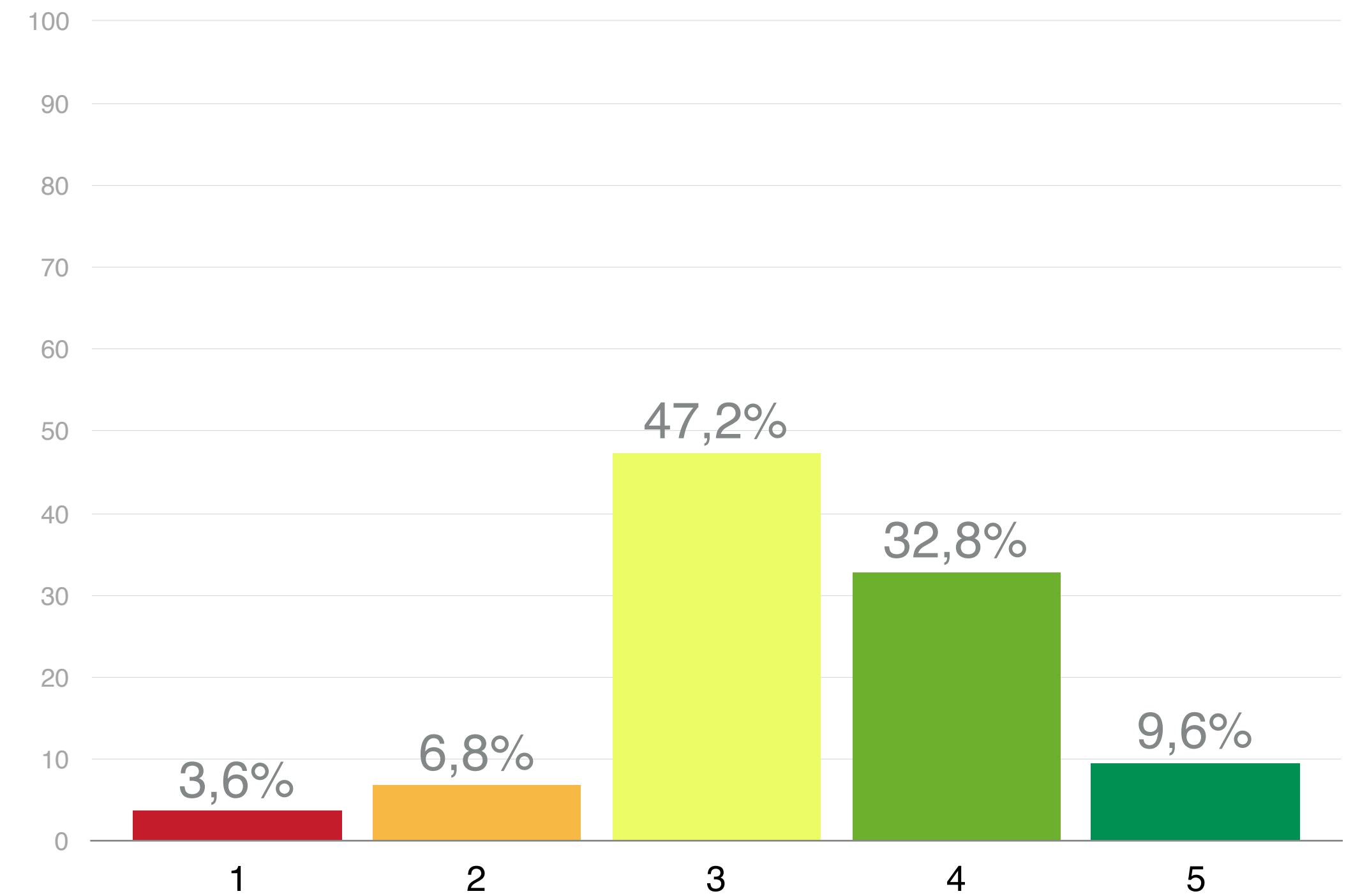
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI:

NEL COMUNE DI BARI



NEL PROPRIO QUARTIERE

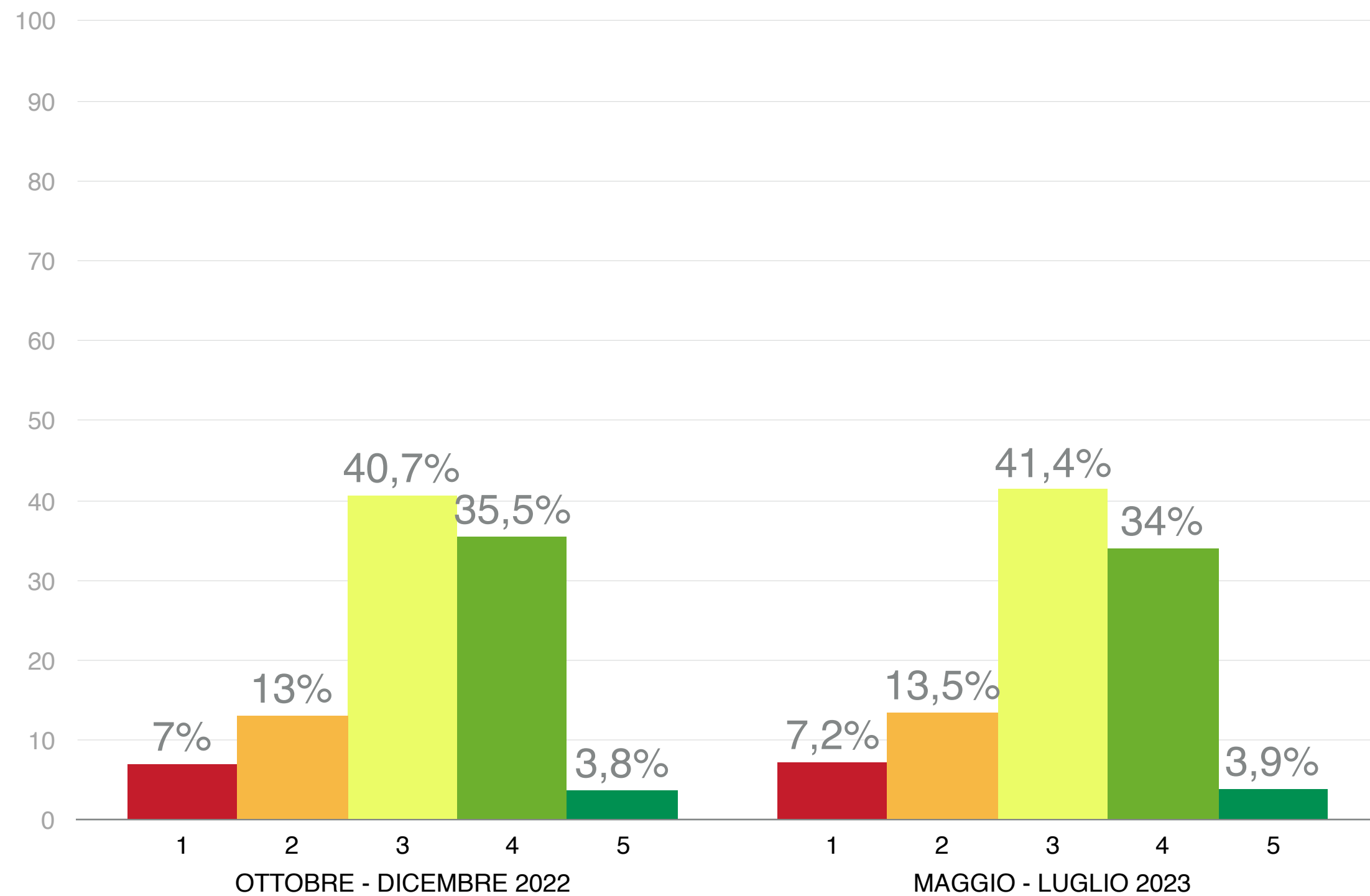


VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

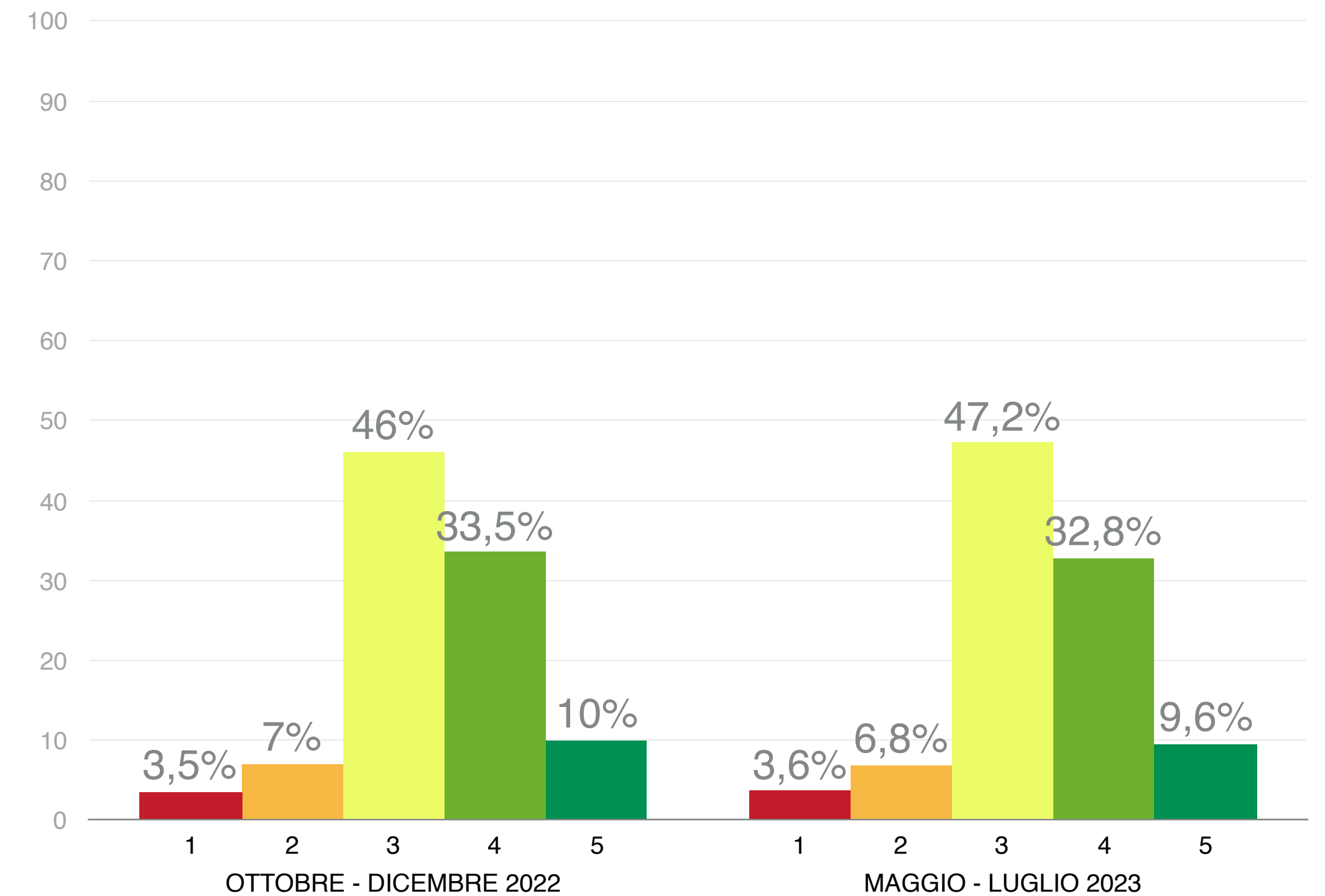
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

NEL COMPLESSO COME VALUTA IL GRADO DI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

NEL COMUNE DI BARI



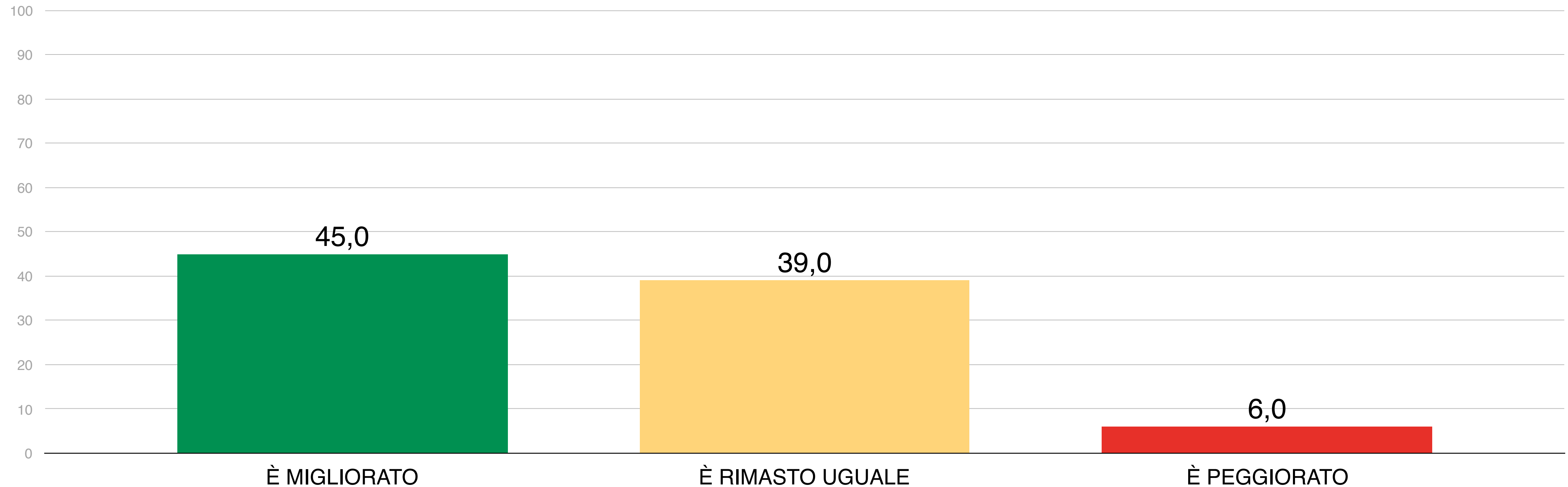
NEL PROPRIO QUARTIERE



VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO

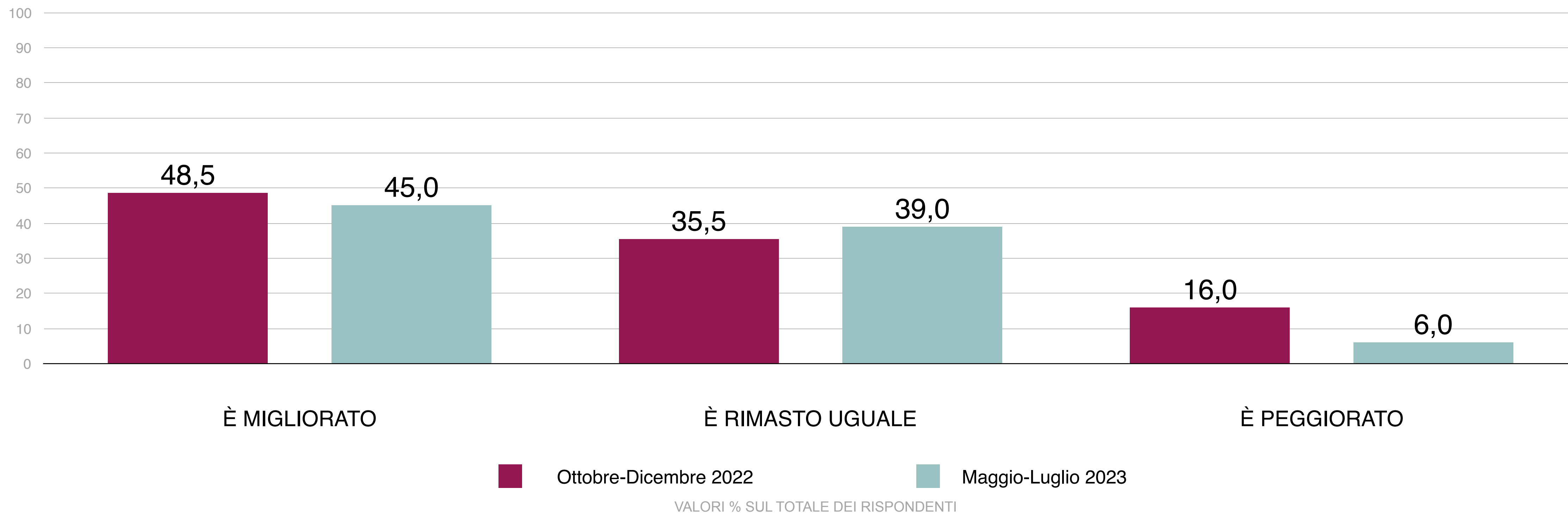
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI NEGLI ULTIMI ANNI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

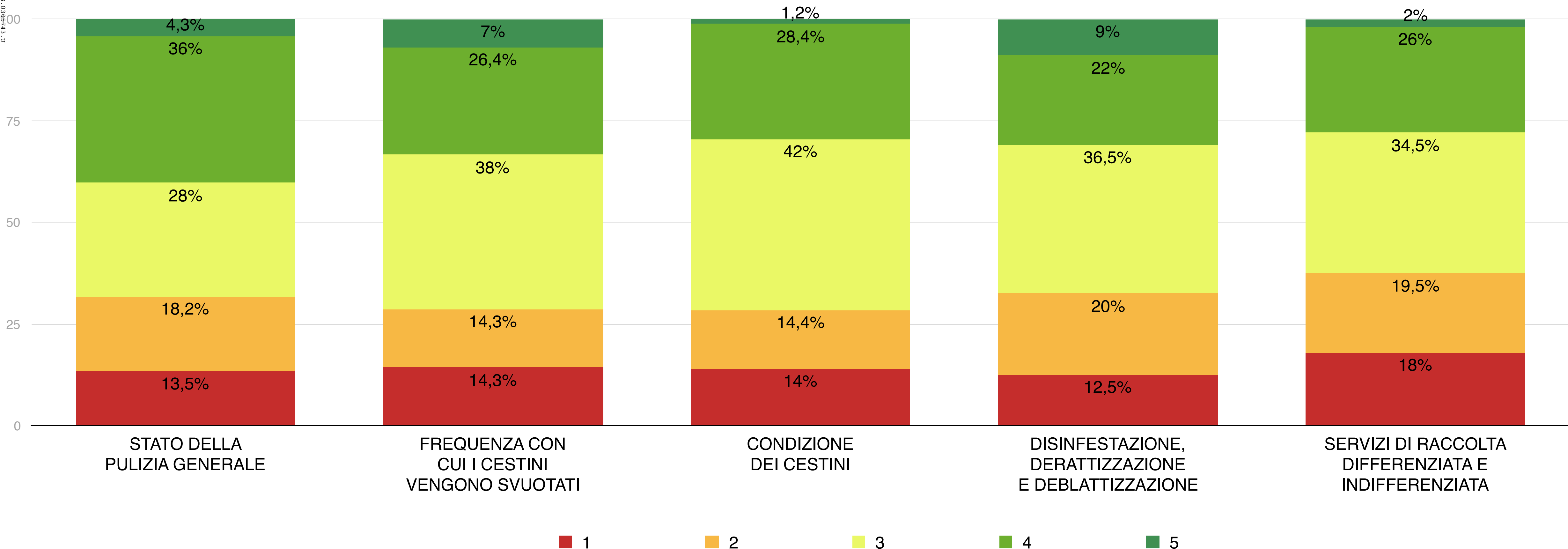
COME RITIENE SIA CAMBIATO IL SERVIZIO RELATIVO ALLA RACCOLTA DI RIFIUTI NEGLI ULTIMI ANNI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE





PULIZIA DELLE SPIAGGE (TRA 1 GIUGNO E 15 SETTEMBRE)

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE:

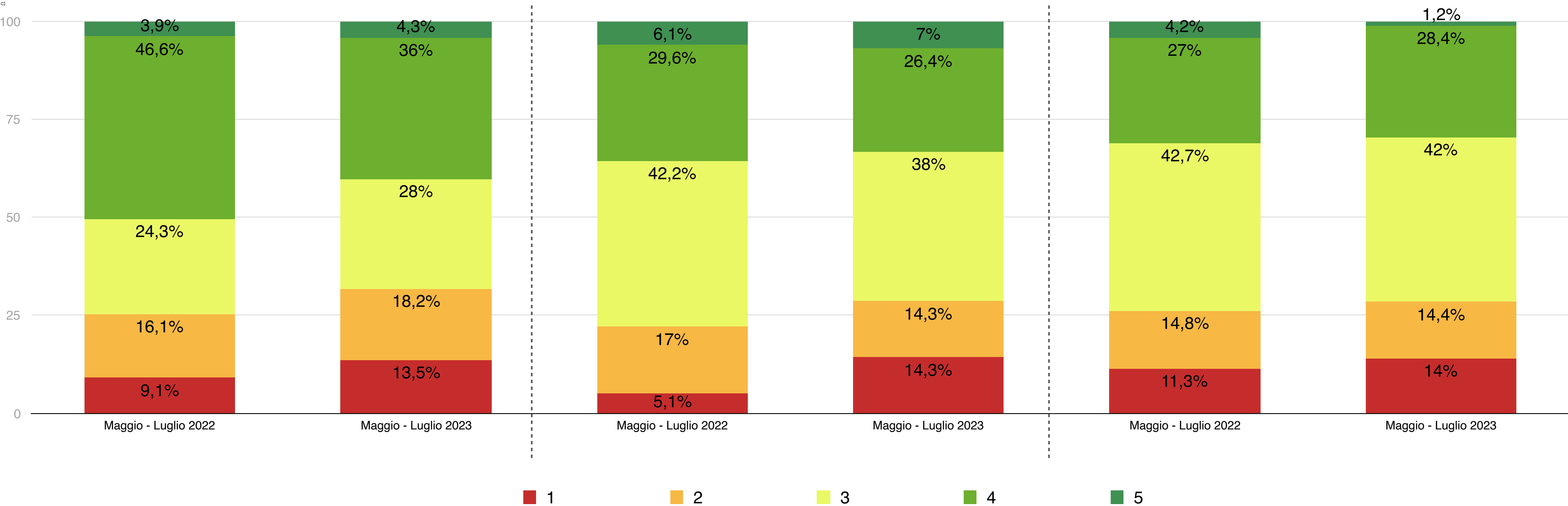


ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

STATO DELLA PULIZIA GENERALE

FREQUENZA CON CUI I CESTINI VENGONO SVUOTATI

CONDIZIONE DEL CESTINI

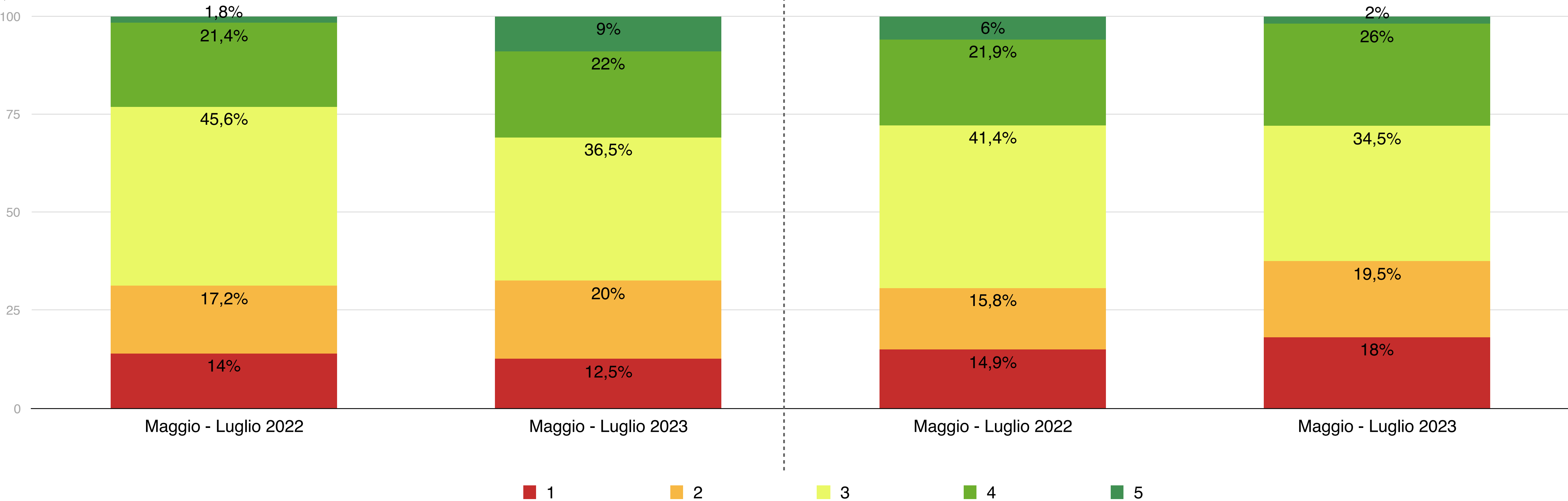


VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

ESPRIMA UN GIUDIZIO RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI DELLO STATO DI PULIZIA DELLE SPIAGGE, NEL PERIODO COMPRESO TRA IL 1 GIUGNO E IL 15 SETTEMBRE: CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE

DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE E DEBLATTIZZAZIONE

SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA E INDIFFERENZIATA



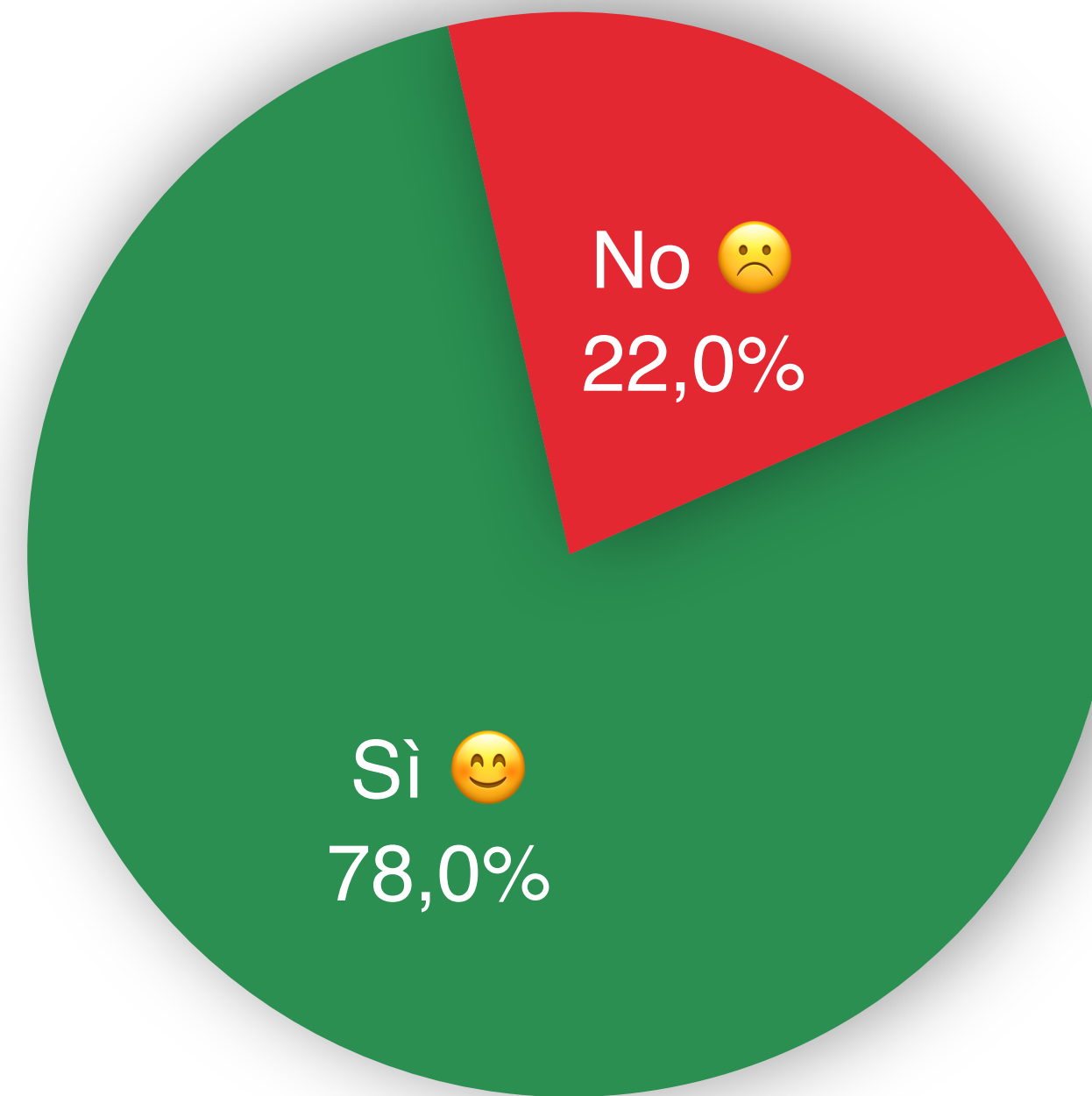
VALORI ESPRIMIBILI SU UNA SCALA DA 1 A 5, CON 1=VALORE MINIMO E 5=VALORE MASSIMO | VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



RACCOLTA PORTA A PORTA

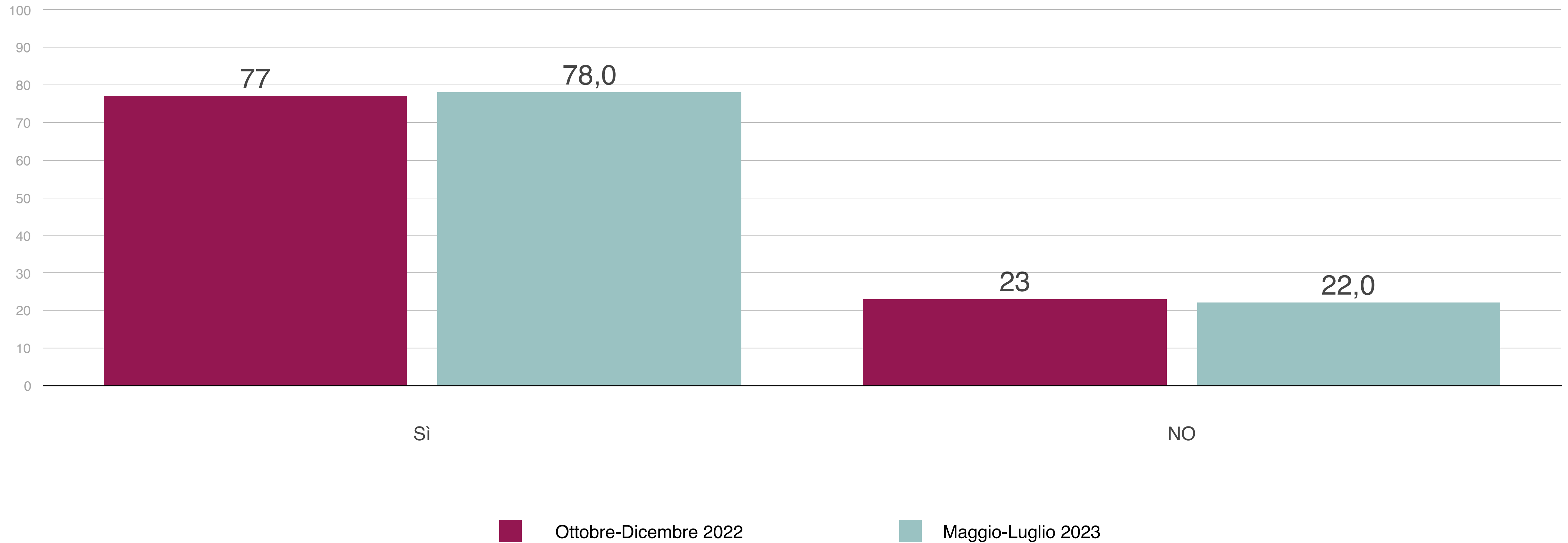
MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ASCOLTO

SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA?



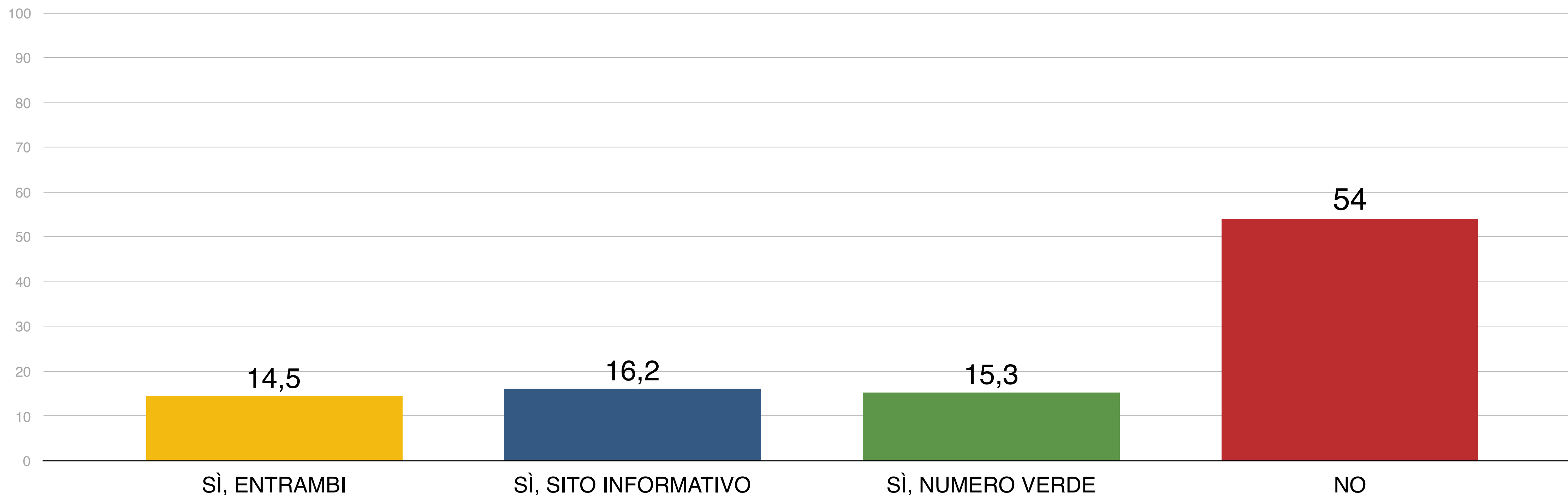
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

SI RITIENE SODDISFATTO/A DALLE INFORMAZIONI DIFFUSE DA AMIU RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



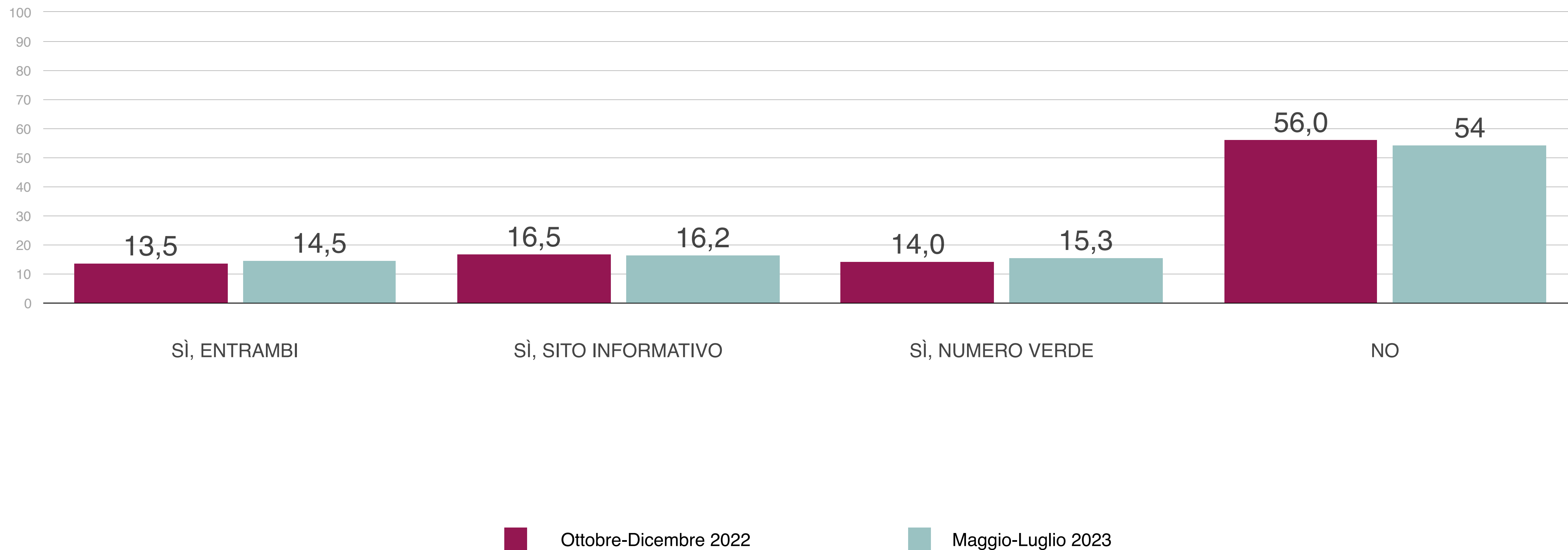
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI?



VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI

AMIU HA ISTITUITO UN SITO INTERNET INFORMATIVO E UN NUMERO VERDE PER RECLAMI E SEGNALAZIONI: HA MAI UTILIZZATO QUESTI SERVIZI? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



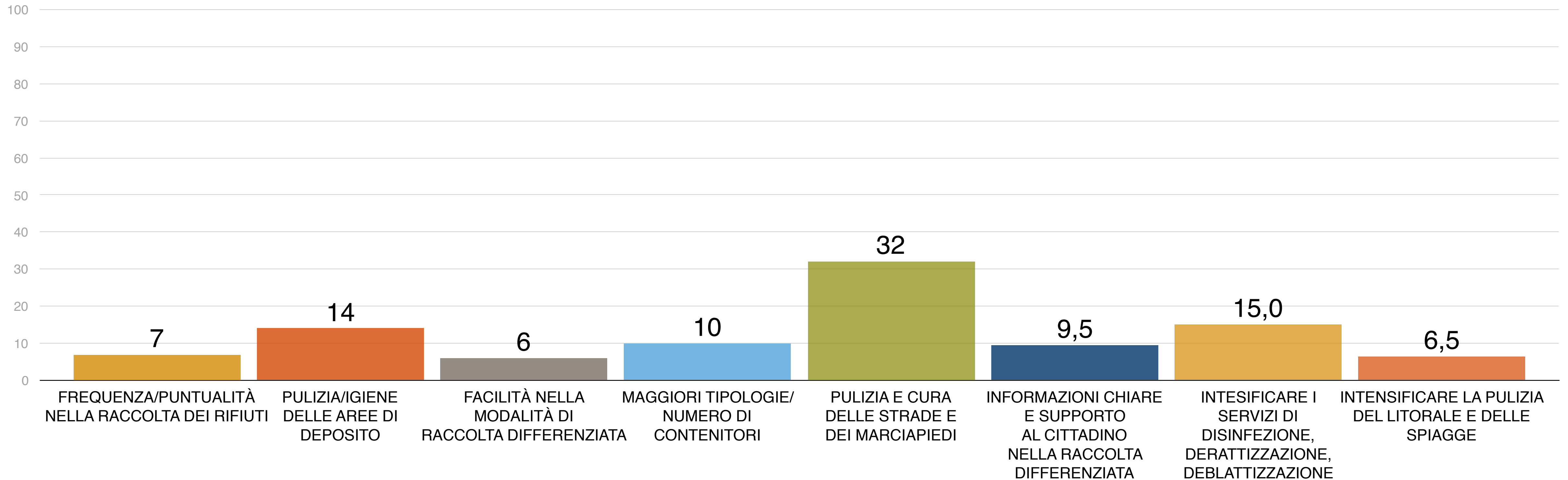
VALORI % SUL TOTALE DEI RISPONDENTI



RACCOLTA PORTA A PORTA

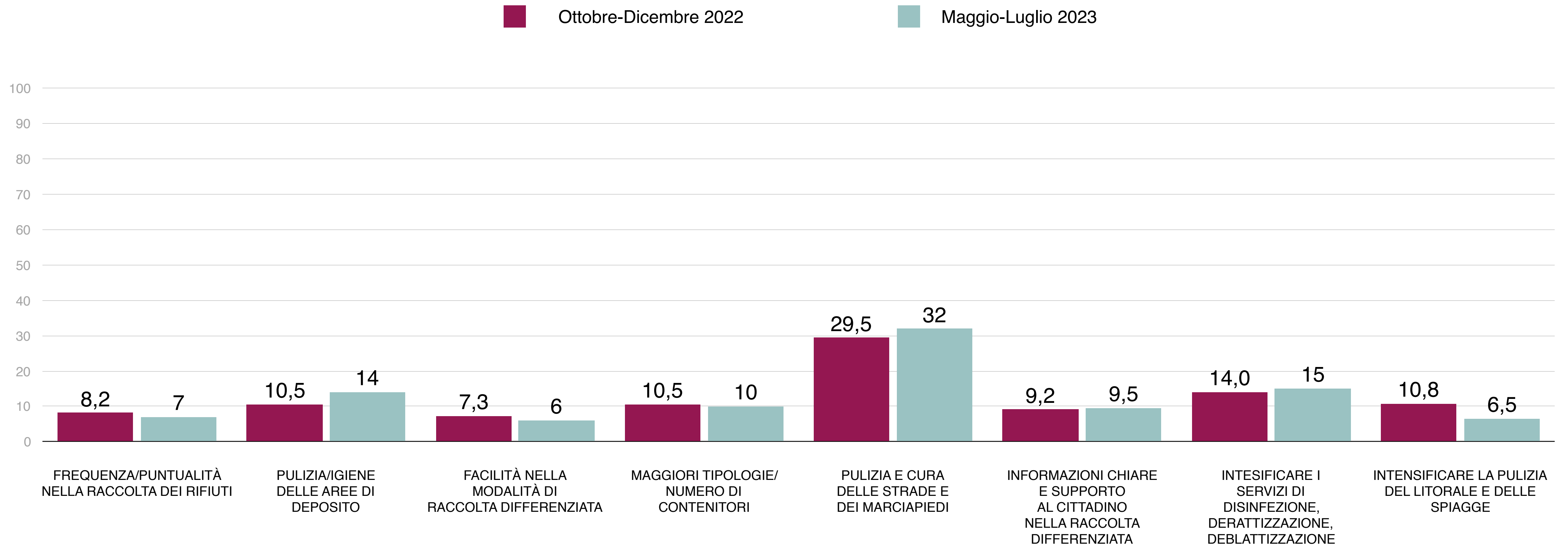
ASPETTI DI MIGLIORAMENTO

SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA

SECONDO LEI, QUALI SONO GLI ASPETTI CHE AMIU DOVREBBE PROMUOVERE PER GARANTIRE UN MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO? CONFRONTO CON LE PRECEDENTI TORNATE



VALORI % SUL TOTALE DELLE RISPOSTE | DOMANDA CON POSSIBILITÀ DI RISPOSTA MULTIPLA



RICERCHE DI MERCATO, SOCIALI E SONDAGGI DI OPINIONE

SEDE DI ROMA

Via Dodecaneso, 3
00144 Roma (RM)
tel: +39 06.211.28.531

SEDE DI BARI

via De Rossi, 57
70122 Bari (BA)
tel: +39 080.321.06.01

SEDE DI MILANO

Via Montenapoleone, 8
20121 Milano (MI)
tel: +39 02.871.777.29

info@troisiricerche.it
www.troisiricerche.it

TROISI RICERCHE SRL UNIPERSONALE

Cap. Soc. 10.000,00 € (i.v.)
REA BA - 541094
P.IVA 07216100722



AZIENDA CERTIFICATA
UNI EN ISO 9001:2015
CERTIFICATO N. 50 100 10808