

Il tipo di somministrazione sarà effettuata su utenti di tutta la città che, nel corso del 20___, si sono rivolti almeno una volta al numero verde ASIA.

Script

Egregio utente ASIA Napoli, sono _____. ASIA sta effettuando un'indagine per valutare la soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio di igiene urbana. Il suo punto di vista è molto importante e la preghiamo di voler rispondere ad alcune domande.

La informo inoltre, ai sensi del decreto legislativo 196/03 sul trattamento dei dati personali, che questa ricerca ha fini esclusivamente scientifici e i suoi dati saranno utilizzati solo in forma aggregata e non verranno utilizzati per fini commerciali.

SEZIONE A - AREA SOCIO-DEMOGRAFICA

A2. Et : (18-24) (25-34) (35-44) (45-54) (55-64) (65 oltre)

A3. Titolo di studio: Nessuno Licenza Elementare Licenza Media Inferiore

Diploma Laurea

A4. Mi pu  indicare il numero dei componenti familiari (Lei compreso)?

(solo se A4>1) **A4a. Quanti di questi sono minori?**

Sezione B

B2: Rispetto al numero verde, in che misura   soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti?

B2a: tempo di attesa

B2b. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

B2d. Disponibilit  e cortesia dell'operatore

B3. Hai mai utilizzato mail o Facebook per comunicare con ASIA o reperire informazioni?

S  No

SEZIONE C – EROGAZIONE DEL SERVIZIO

C1. Conosce il servizio ingombranti offerto gratuitamente da ASIA Napoli?

S  No

(se C1=S )

C1b. Come lo giudica? (mi risponda con un punteggio da 1 a 10 dove 1   il minimo e 10   il massimo)

C2: quale tipo di raccolta   attiva presso la sua abitazione?

Stradale PaP

Se C2= Stradale

C3 Ritene che negli ultimi mesi i seguenti servizi siano migliorati, rimasti uguali o peggiorati?

C3a. Raccolta differenziata del vetro

C3b. Raccolta differenziata di carta, cartoncini

C3c. Raccolta differenziata della plastica e del metallo

C3d. Raccolta differenziata dell'umido

C3e. Raccolta dei rifiuti non riciclabili

Se C2= PaP

C4. Qual è il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10? (dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)

C5. In merito alla raccolta differenziata Porta a Porta, mi può indicare il livello di difficoltà incontrato? (mi risponda con un punteggio da 1 a 10 dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)

C6. Preferisce la raccolta PaP oppure il sistema di raccolta precedente?

Porta a porta Il sistema precedente

C7. Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

C8. Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti? (mi risponda con un punteggio da 1 a 10 dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)

Domande da proporre sempre a seguire

C9. Quanto è soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi e delle strade nel quartiere in cui vive? (mi risponda con un punteggio da 1 a 10 dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)

C10. Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini? (mi risponda con un punteggio da 1 a 10 dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)

C11. Le è mai capitato di utilizzare un'isola ecologica (centri di raccolta in cui i cittadini possono disfarsi gratuitamente dei rifiuti ingombranti, dei medicinali, delle batterie esaurite, di piccoli quantitativi di materiali di demolizione)

C12. Conosce i calendari dei punti di raccolta mobili?

Si no

L'intervista è terminata. Grazie per la sua preziosa collaborazione.

A risentirla