



I Sondaggi di Junker

Per chiedere feedback ai tuoi cittadini

by

Giunko



Perché lo richiede la legge

Con la Legge di Stabilità per l'anno 2018 (5) (legge 27 dicembre 2017, n. 205) vengono conferiti ad **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) i compiti di **regolazione e controllo anche nel settore dei rifiuti**, urbani e assimilati.

Viene anche contemplato il **ruolo e l'importanza dei rapporti con i cittadini/utenti**: *“diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza”*.

Nella direttiva **ARERA n. 444** si legge: *“verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni, all'uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi”*.



Le soluzioni in app per i Comuni e i Gestori

Con Junker si adempie alle indicazioni della **Delibera 444 ARERA** in materia di:

Efficientamento degli standard di qualità attualmente vigenti nell'informazione all'utenza (che arrivano a prevedere «solo» invii cartacei e siti web)



App interattiva con customer care immediato
+ **Portale web** del cittadino collegato

Corretta informazione verso gli utenti con contenuti informativi minimi obbligatori



Menu informativo dedicato al Comune in app e nel portale del cittadino

Qualità e trasparenza nel rapporto con gli utenti

Comunicazione tempestiva di variazioni del servizio



Messaggi in app inviati in tempo reale, tramite cruscotto amministratore

Rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi resi nella gestione dei rifiuti urbani



Questionari in app e tramite link

Effettuare campagne ambientali



Quiz e premialità per educare e motivare
News su sostenibilità, stile di vita e **buone pratiche** economia circolare

Finalità dei sondaggi

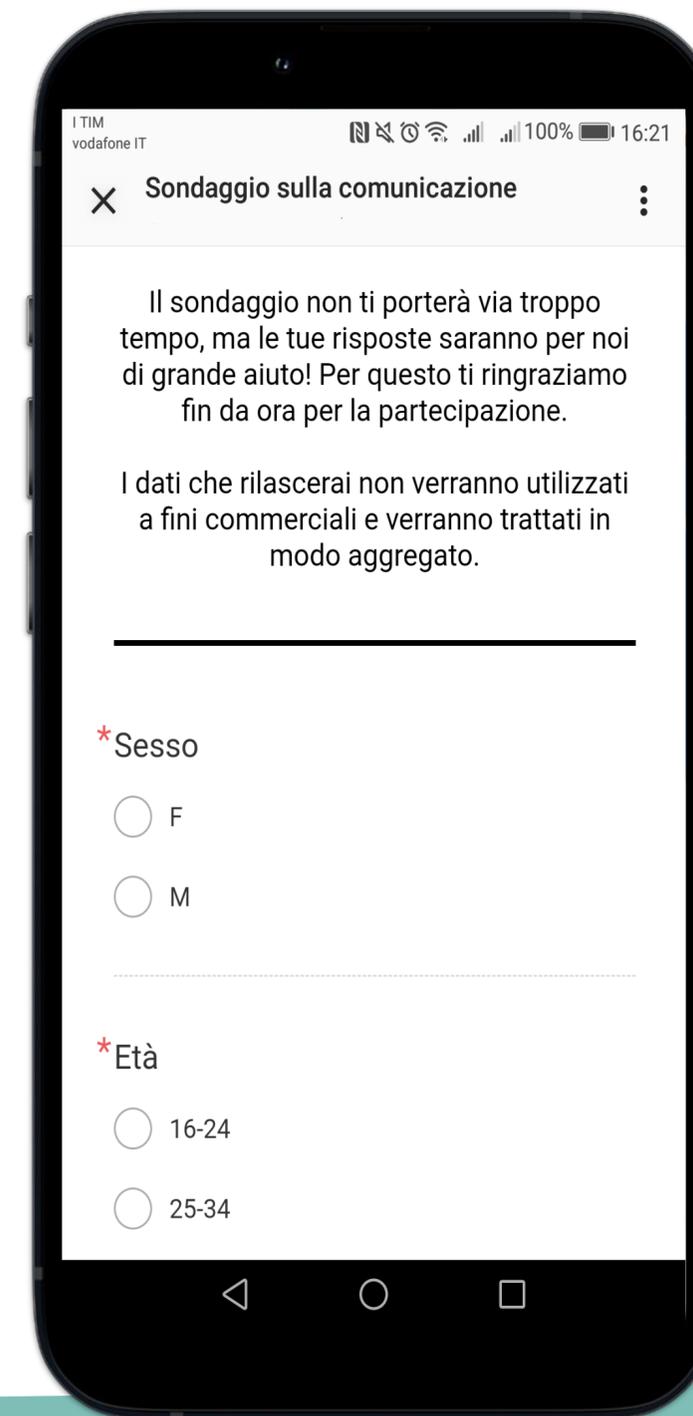
I **questionari vengono creati dal Comune e/o dal Gestore** e sono disponibili per tutti gli utenti del Comune nell'app Junker.

L'**obiettivo** è raccogliere, in forma anonima, una serie di dati utili per valutare:

- la *qualità* dei servizi percepita dall'utenza;
- il *grado di soddisfazione* dei servizi resi nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani;
- la *rispondenza e funzionalità* dell'attuale sistema di gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani rispetto alle esigenze dell'utente.

Sono **oggetto dei sondaggi**, ad esempio:

- il metodo di raccolta differenziata;
- i servizi domiciliari;
- i servizi di Ecosportello e dei Centri di raccolta fissi e mobili.

A smartphone screen displaying a survey titled "Sondaggio sulla comunicazione". The screen shows a thank-you message: "Il sondaggio non ti porterà via troppo tempo, ma le tue risposte saranno per noi di grande aiuto! Per questo ti ringraziamo fin da ora per la partecipazione." Below this, it states: "I dati che rilascerai non verranno utilizzati a fini commerciali e verranno trattati in modo aggregato." The survey includes two questions: "* Sesso" with radio buttons for "F" and "M", and "* Età" with radio buttons for "16-24" and "25-34". The phone's status bar at the top shows "TIM", "vodafone IT", signal strength, Wi-Fi, 100% battery, and the time "16:21".

I vantaggi del servizio



Facilità e flessibilità di erogazione del sondaggio.



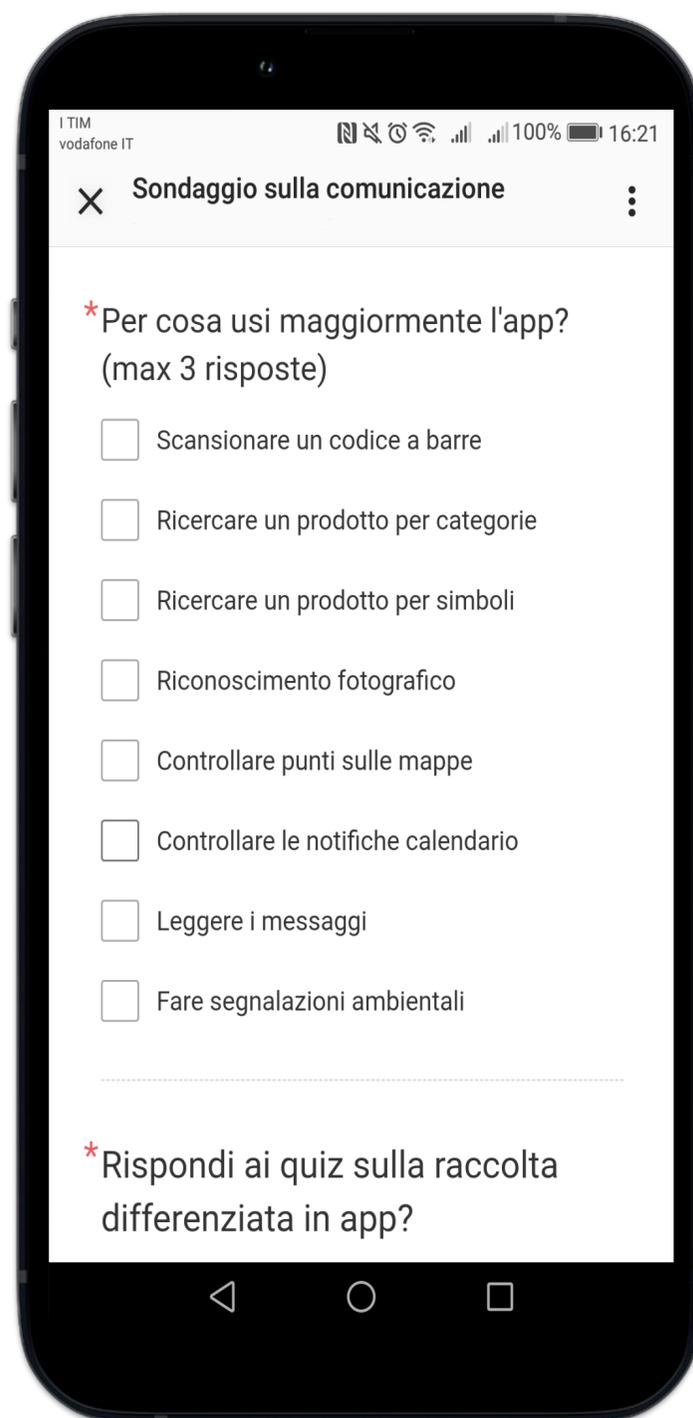
È rigorosamente **anonimo** per i cittadini.



Rapido **feedback** dagli utenti.



Pacchetti di domande già pronte da sottoporre agli utenti.



Report post-sondaggio per una migliore analisi dei dati.



Costi accessibili per ogni Comune.



Innovativo strumento di comunicazione con i cittadini, di interazione e trasparenza.

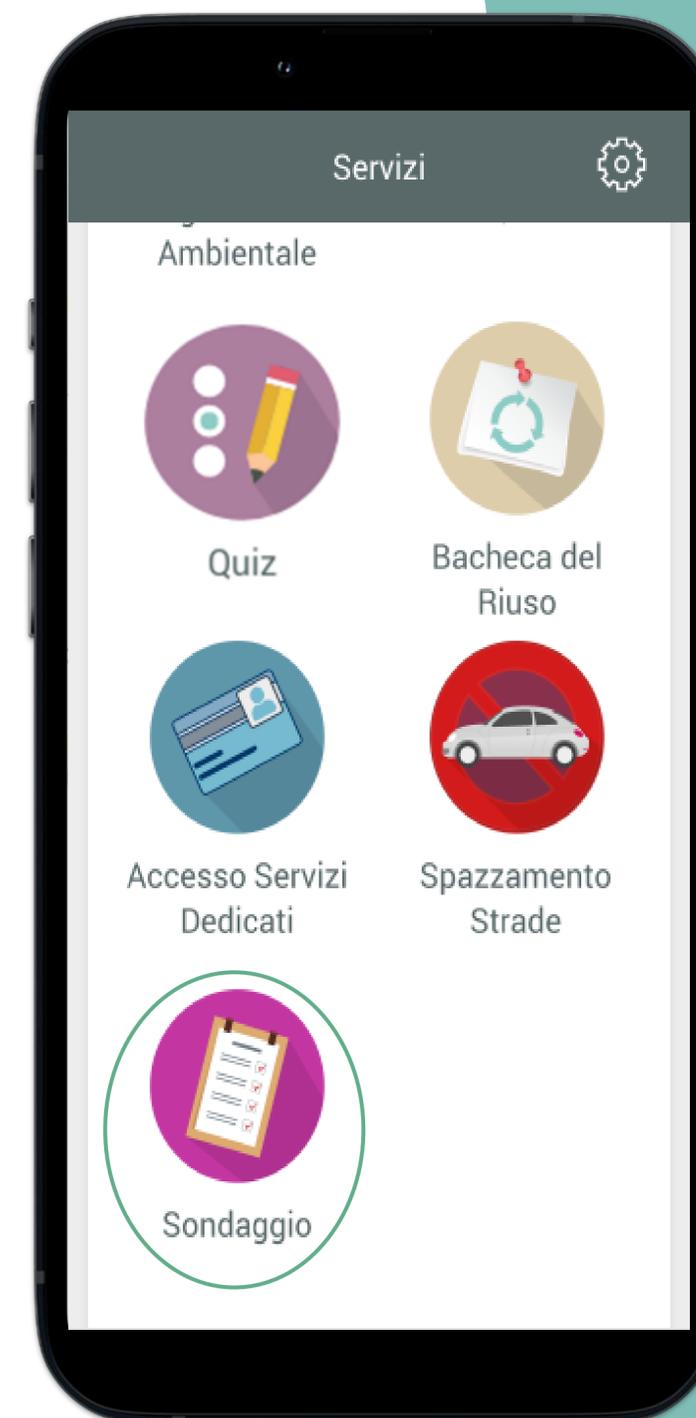


Rispetto dell'obbligo di coinvolgimento dei cittadini nella gestione dei rifiuti.

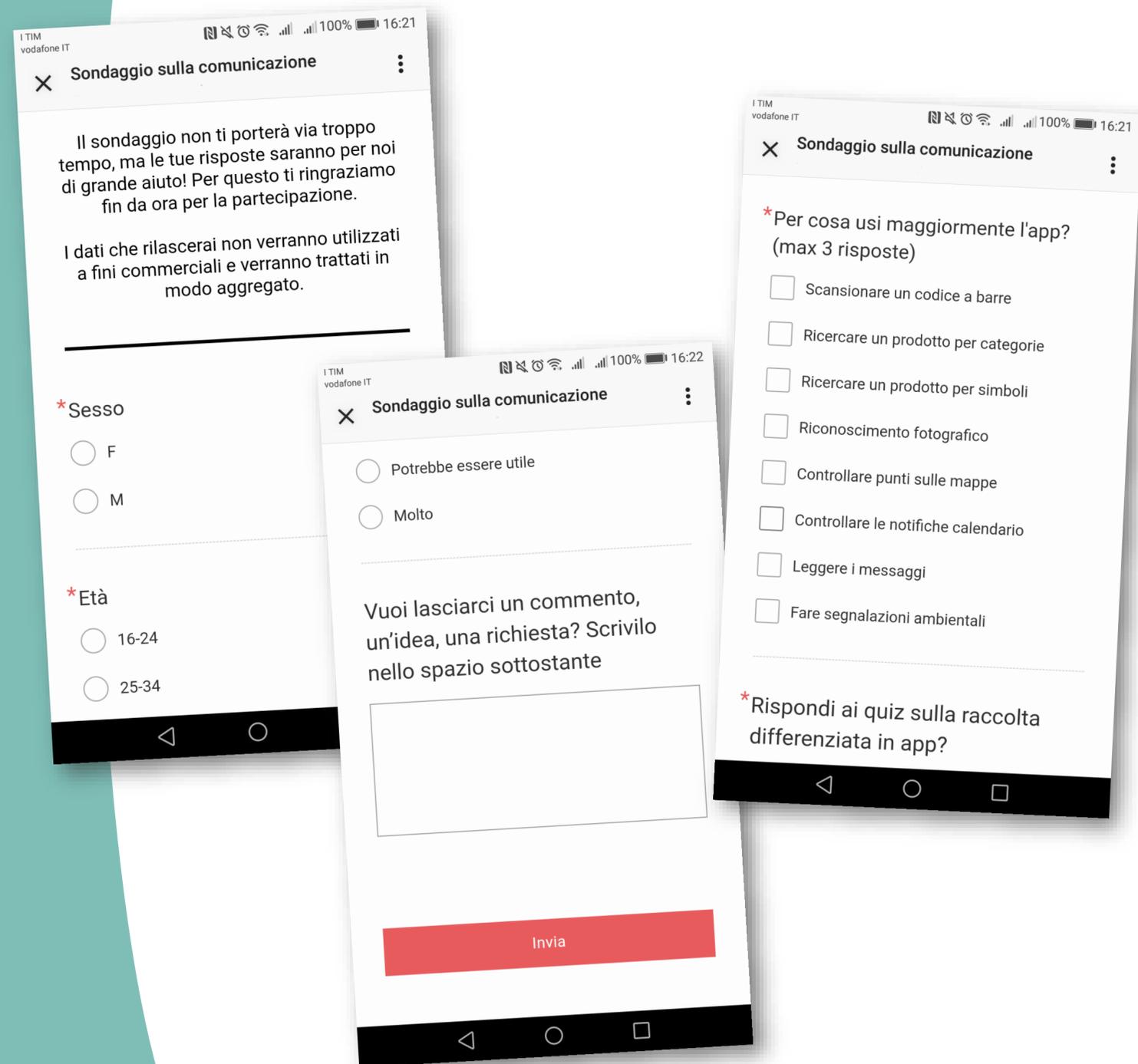
Come si risponde ai **SONDAGGI** di Junker

Nel menu **Servizi** comparirà un pulsante che permetterà ai cittadini di accedere ai **Sondaggi**.

Questionari mirati ad avere **feedback dalla cittadinanza** sul servizio di raccolta, il gradimento dei servizi, la difficoltà di accesso agli stessi, pareri su nuovi servizi da introdurre.



Le caratteristiche del servizio



Sondaggio sulla comunicazione

Il sondaggio non ti porterà via troppo tempo, ma le tue risposte saranno per noi di grande aiuto! Per questo ti ringraziamo fin da ora per la partecipazione.

I dati che rilascerai non verranno utilizzati a fini commerciali e verranno trattati in modo aggregato.

*Sesso

F

M

*Età

16-24

25-34

Sondaggio sulla comunicazione

Potrebbe essere utile

Molto

Vuoi lasciarci un commento, un'idea, una richiesta? Scrivilo nello spazio sottostante

Invia

Sondaggio sulla comunicazione

*Per cosa usi maggiormente l'app? (max 3 risposte)

- Scansionare un codice a barre
- Ricercare un prodotto per categorie
- Ricercare un prodotto per simboli
- Riconoscimento fotografico
- Controllare punti sulle mappe
- Controllare le notifiche calendario
- Leggere i messaggi
- Fare segnalazioni ambientali

*Rispondi ai quiz sulla raccolta differenziata in app?

Il Comune/Gestore può strutturare il sondaggio a proprio piacimento oppure acquistare dei **pacchetti di domande pre-impostate** da sottoporre ai cittadini.

Gli utenti potranno accedere dal menù Servizi al **link** che condurrà al sondaggio, che potrà essere **condiviso anche su mezzi esterni** (sito web del Comune/Gestore, canali social).

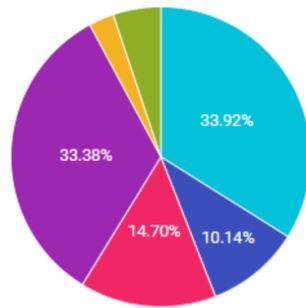
In mancanza di accesso web dell'utente, possibilità di fare il sondaggio tramite **tablet o smartphone dell'operatore** (servizio multiplatforma).

Dopo il sondaggio, il team Junker produrrà un **report** con i risultati, evidenziando i dati più rilevanti per il cliente.

D3

Come sei venuto a conoscenza di Junker?

Con risposta: 12092 Saltate: 0



- Comunicato del Comune/Gestore della raccolta
- Articoli stampa e/o web
- Social media
- Passaparola
- Intervento televisivo/podcast radiofonico
- Altro (Specificare)

| Scelte | Percentuale risposte | Numero di risposte |
|---|----------------------|--------------------|
| Comunicato del Comune/Gestore della raccolta | 33.92% | 4102 |
| Articoli stampa e/o web | 10.14% | 1226 |
| Social media | 14.70% | 1778 |
| Passaparola | 33.38% | 4036 |
| Intervento televisivo/podcast radiofonico | 2.72% | 329 |
| Altro (Specificare) Mostra 621 risposte | 5.14% | 621 |

Esempi di report

Dal Sondaggio di Comunicazione di Junker app

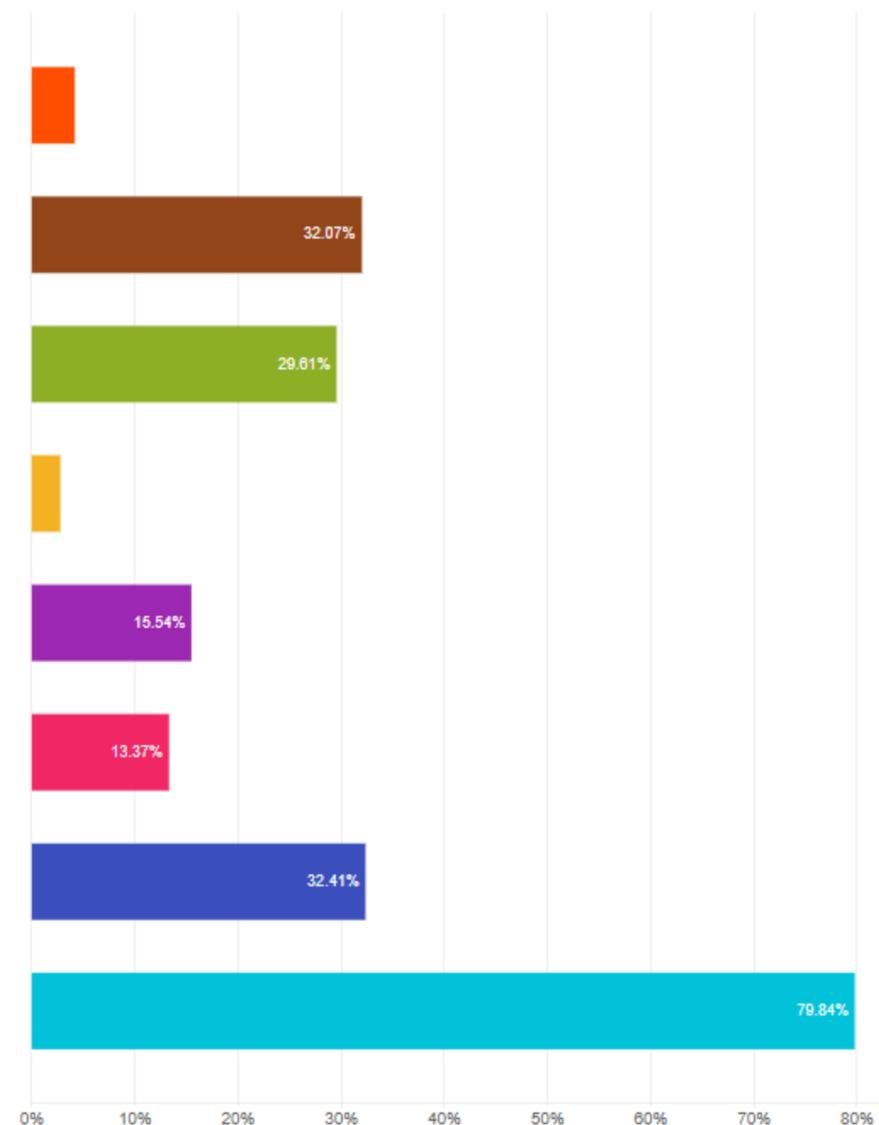
Customize

Esporta ...

D5

Per cosa usi maggiormente l'app? (max 3 risposte)

Con risposta: 12092 Saltate: 0



- Scansionare un codice a barre
- Ricerca un prodotto per categorie
- Ricerca un prodotto per sin
- Riconoscimento fotografico
- Controllare punti sulle mappe
- Controllare le notifiche calendario

TURF Analysis

Customize

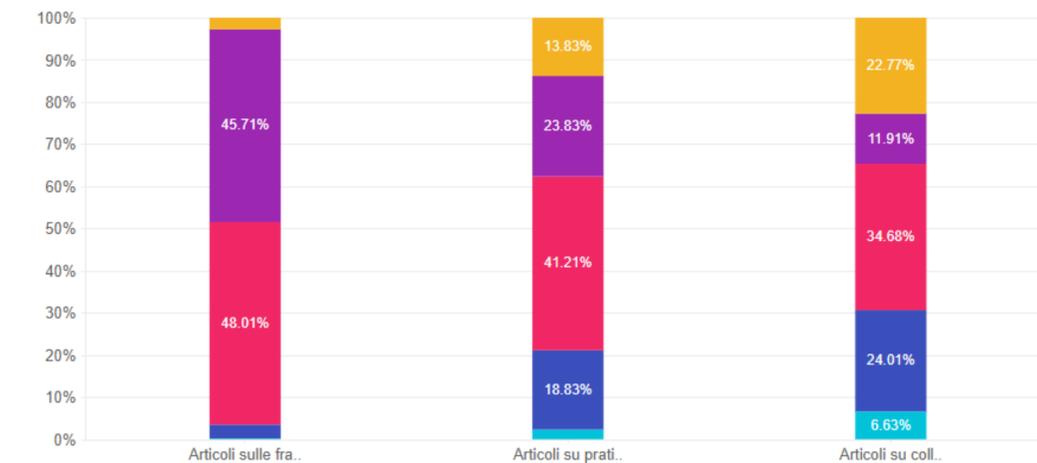
Esporta ...



D9

Quale di questi articoli hai trovati più interessanti?

Con risposta: 2820 Saltate: 9272



- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non li ho letti

| Riga | Per niente | Poco | Abbastanza | Molto | Non li ho letti | Numero di risposte |
|--|-------------|--------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Articoli sulle frazioni della raccolta (plastica, carta, ecc.) | 0.21% (6) | 3.30% (93) | 48.01% (1354) | 45.71% (1289) | 2.77% (78) | 2820 |
| Articoli su pratiche sostenibili (eventi, take-away) | 2.30% (65) | 18.83% (531) | 41.21% (1162) | 23.83% (672) | 13.83% (390) | 2820 |
| Articoli su collaborazioni (greenApes, Rusco 2.0) | 6.63% (187) | 24.01% (677) | 34.68% (978) | 11.91% (336) | 22.77% (642) | 2820 |

Supporto di Junker alla promozione del servizio

Junker supporta il Comune/Gestore nella promozione del servizio, fornendo un **Kit di Comunicazione** (disponibile sul Cruscotto amministratore) e collaborando al **lancio sui canali social**.

Opzionalmente, Junker può fornire ulteriore supporto per:

- Redazione di un **comunicato stampa per i media locali**
- Invio feedback agli utenti in app
- Piano di **advertising locale** multicanale

The advertisement features a young woman with blonde hair, wearing a grey t-shirt and blue jeans, holding a white notepad and a black pen. A speech bubble above her contains the text "Permetti una domanda?". To the right, a hand is shown placing a wooden block with a happy face into a row of five wooden blocks with various facial expressions (sad, neutral, happy). Below this, the text reads "Chiedi ai tuoi cittadini cosa pensano del servizio di gestione dei rifiuti". At the bottom, it says "Con i Sondaggi di Junker" and includes the Junker logo, the text "JUNKER", and two buttons: "Download on the App Store" and "Get it on Google play".

Permetti una domanda?

Chiedi ai tuoi cittadini cosa pensano del servizio di gestione dei rifiuti

Con i **Sondaggi di Junker**



JUNKER

Download on the App Store

Get it on Google play

JUNKER, garanzia di qualità



Junker App ha ottenuto la **Certificazione AgID SaaS**, necessaria affinché il servizio sia acquistabile dalla **Pubblica Amministrazione**.



Junker App è **partner Microsoft** ed è tra i Digital Champs del programma **Ambizione Italia** di Microsoft Italia.



Junker App è tra le buone pratiche del **Disciplinare Tecnico UNI/TR 11821**.



Seguici su

@junkerapp



www.junkerapp.it



comunicazione@junkerapp.it

commerciale@junkerapp.it

Scarica l'app gratuitamente e inizia a scansionare prodotti!



visita il sito
junkerapp.it

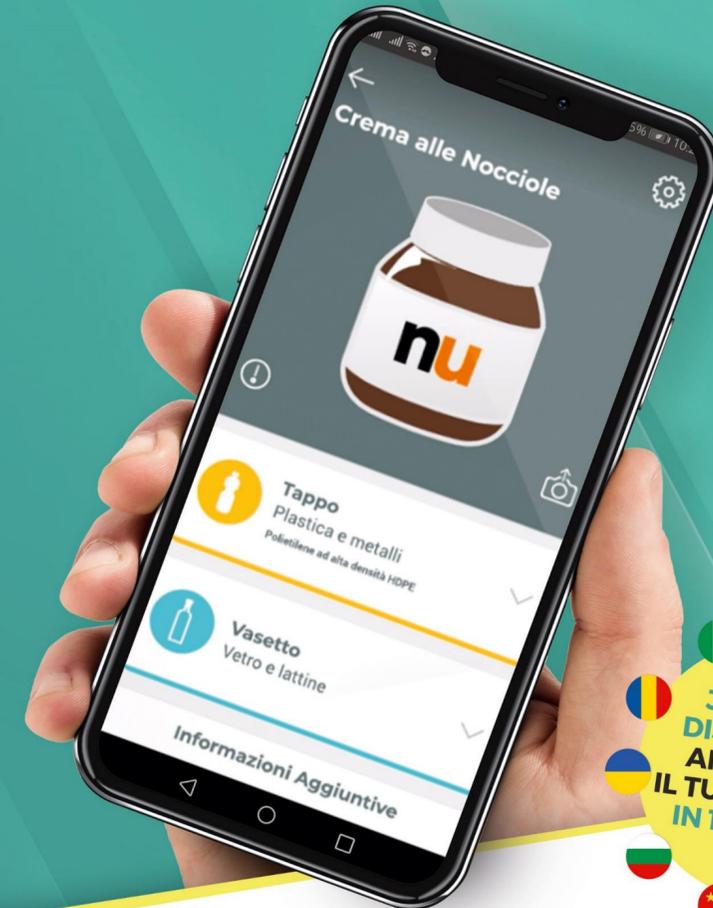
segui @junkerapp



Scarica l'app
per il tuo dispositivo

Dubbi sulla
raccolta differenziata?

Prova Junker app!



Scopri tutte
le funzioni
junkerapp.it

L'App che riconosce ogni prodotto
e ti dice **come differenziarlo!**