



Junker presenta

# I Sondaggi per gli utenti

*Già disponibili per tutti i Comuni:*

# I Sondaggi di Junker

Con **Junker** puoi chiedere feedback ai tuoi cittadini



# 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”*.



**Ecco perché nascono i sondaggi in Junker app**

# Le soluzioni in app per i Comuni e i Gestori

Junker app consente di adempiere alle indicazioni della **Delibera 444 di 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  **Messaggi in app** inviati in tempo reale, tramite cruscotto amministratore
- *Comunicazione tempestiva* di variazioni del servizio  **Questionari in app e tramite link**
- *Rilevazione del grado di soddisfazione* dei servizi resi nella gestione dei rifiuti urbani  **Quiz e premialità per educare e motivare News su sostenibilità stile di vita e buone pratiche economia circolare**
- *Effettuare campagne ambientali* 

# 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 es.:

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



The screenshot shows a mobile app interface for a survey titled "Sondaggio sulla comunicazione". The status bar at the top indicates "TIM", "vodafone IT", signal strength, Wi-Fi, 100% battery, and the time "16:21". The survey title is "Sondaggio sulla comunicazione" with a close button (X) and a menu icon (three dots). The main text reads: "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." A horizontal line separates the text from the questions. The first question is "\* Sesso" with radio button options for "F" and "M". The second question is "\* Età" with radio button options for "16-24" and "25-34". The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps buttons.

# I vantaggi del servizio



**Facilità e flessibilità di erogazione del sondaggio**



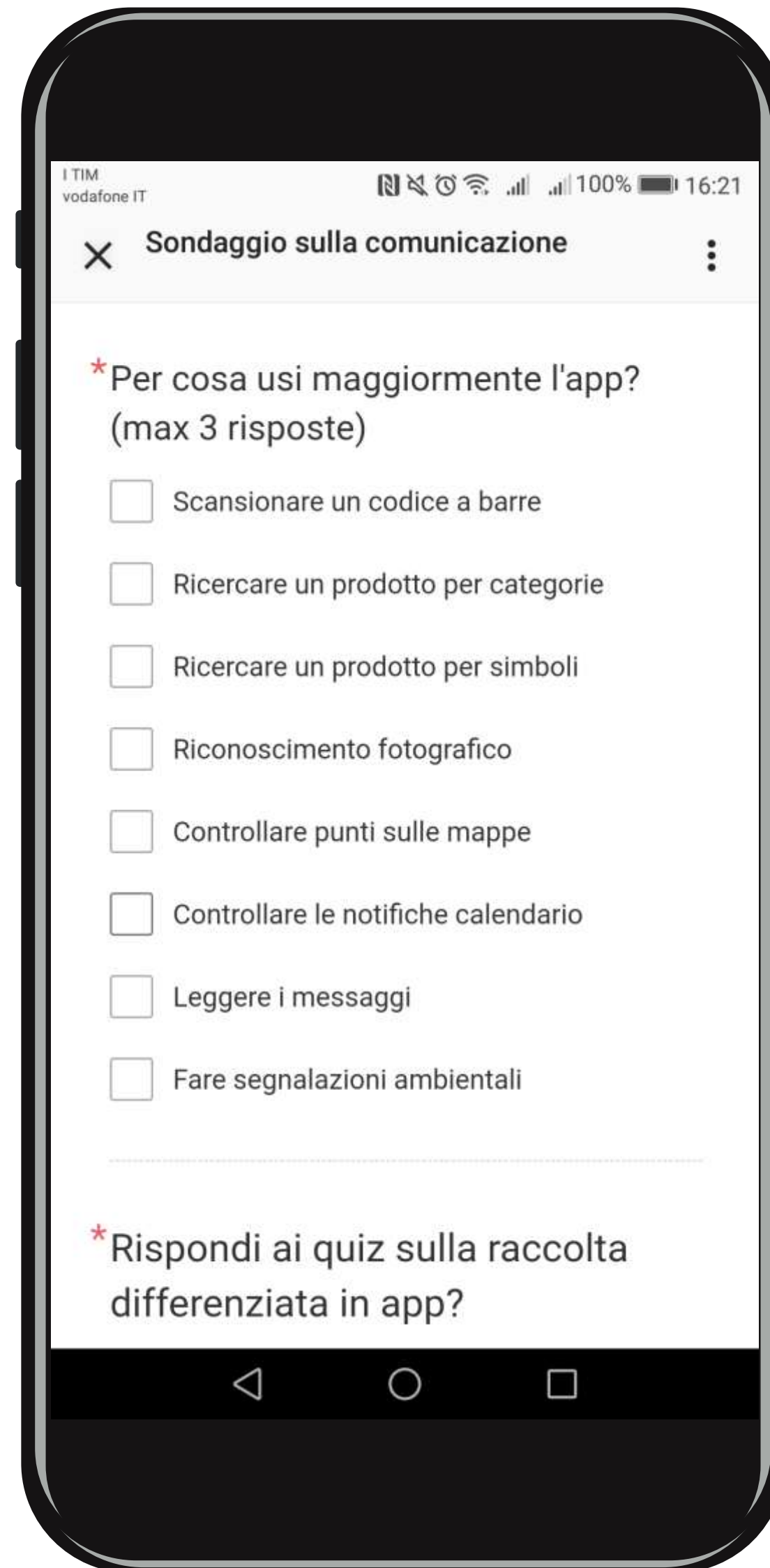
**E' rigorosamente anonimo per i cittadini**



**Rapido feedback dagli utenti**



**Pacchetti di domande già pronte da sottoporre agli utenti**



I TIM  
vodafone IT

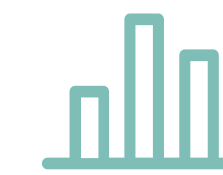
100% 16:21

✕ 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?



**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**



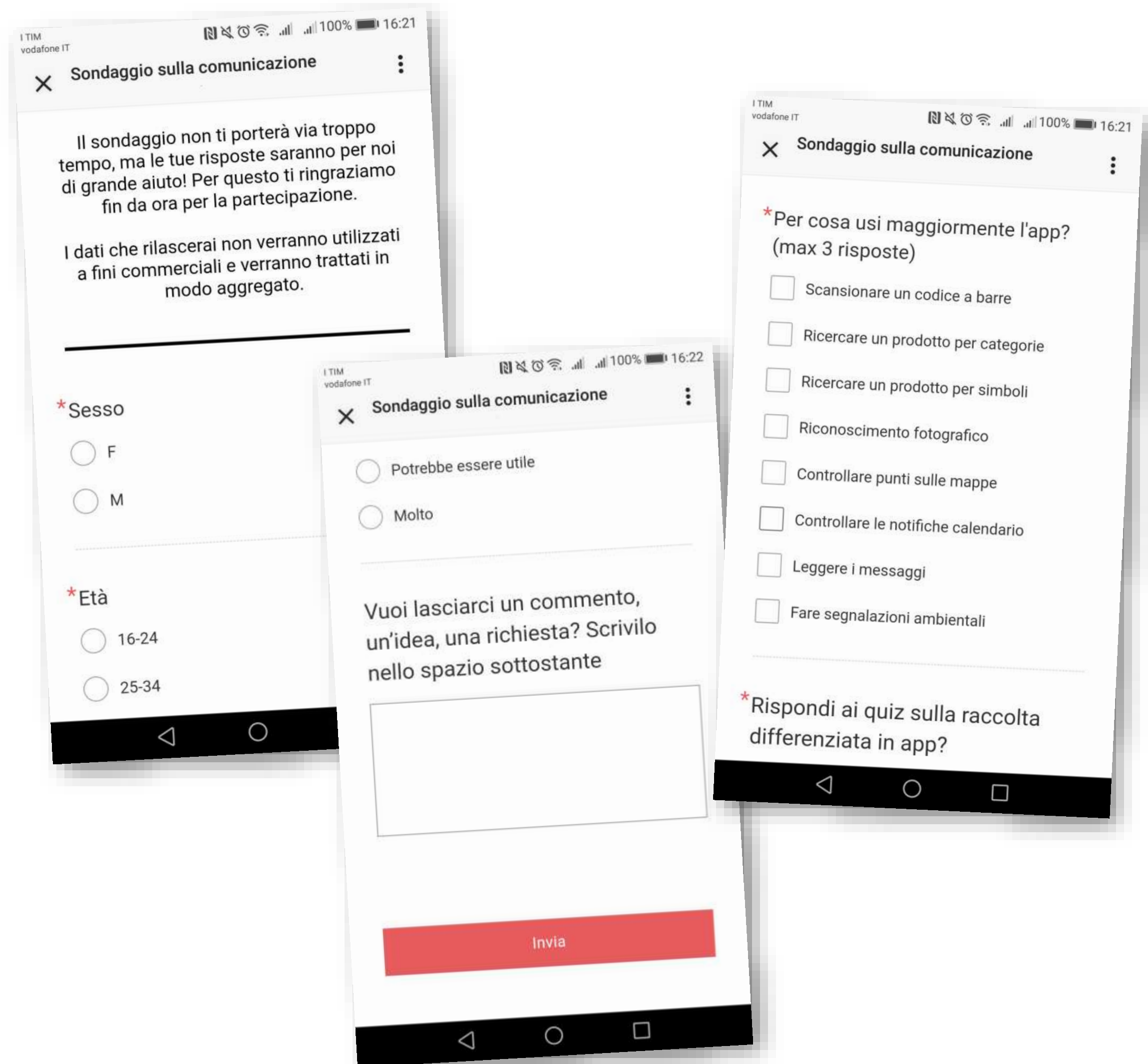
**Rispetto dell'obbligo di coinvolgimento dei cittadini nella gestione dei rifiuti**

## 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



The image displays three overlapping screenshots of a mobile survey application. The top-left screenshot shows an introductory 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. I dati che rilascerai non verranno utilizzati a fini commerciali e verranno trattati in modo aggregato." Below this, there are two sections: "\* Sesso" with radio buttons for "F" and "M", and "\* Età" with radio buttons for "16-24" and "25-34". The middle screenshot shows a question: "Vuoi lasciarci un commento, un'idea, una richiesta? Scrivilo nello spazio sottostante" with a text input field and a red "Invia" button at the bottom. The rightmost screenshot shows a question: "\* Per cosa usi maggiormente l'app? (max 3 risposte)" with a list of checkboxes: "Scansionare un codice a barre", "Ricerca un prodotto per categorie", "Ricerca un prodotto per simboli", "Riconoscimento fotografico", "Controllare punti sulle mappe", "Controllare le notifiche calendario", "Leggere i messaggi", and "Fare segnalazioni ambientali". At the bottom of this screenshot is another question: "\* 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.



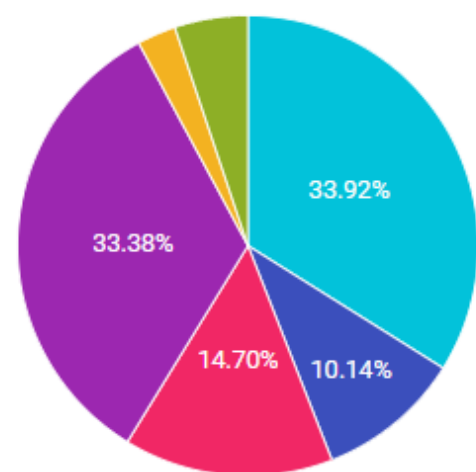
D3

Customize

Esporta ...

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) <a href="#">Mostra 621 risposte</a>	5.14%	621

# Esempi di report

## Dal Sondaggio di Comunicazione di Junker app

D5

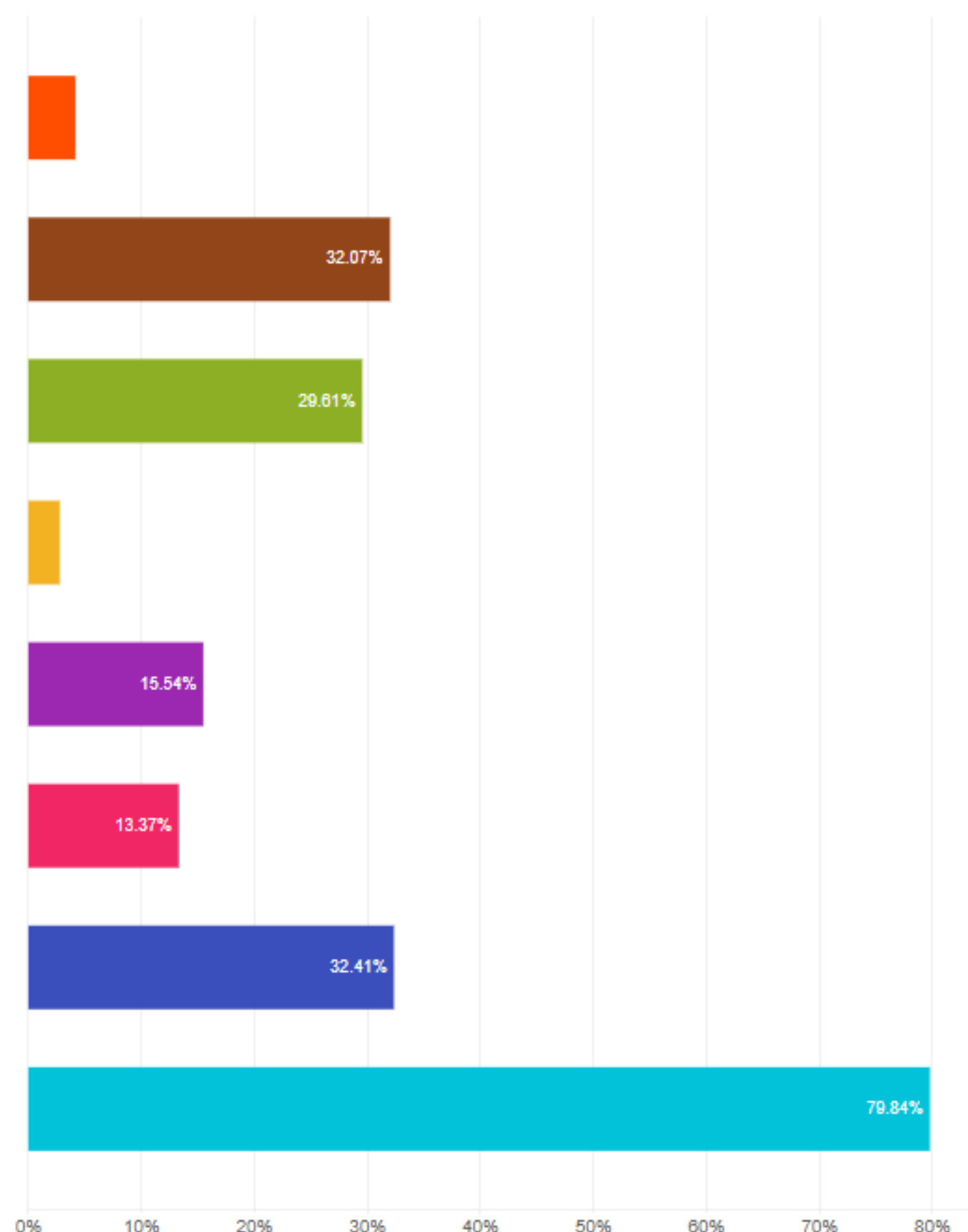
TURF Analysis

Customize

Esporta ...

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



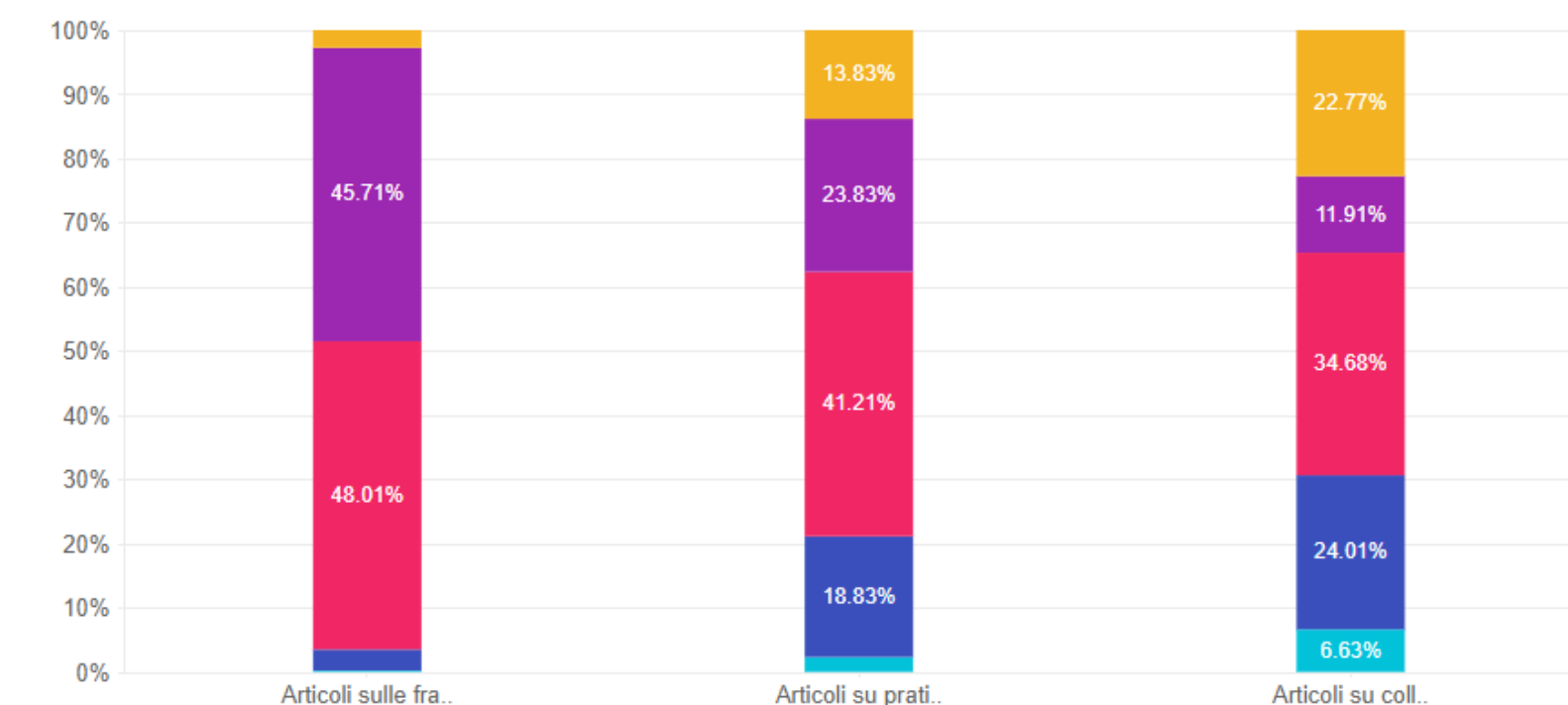
D9

Customize

Esporta ...

Quale di questi articoli hai trovato 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**



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**.

Un importante riconoscimento per Junker poiché ne certifica la qualità e la sicurezza e la rende la **prima app** per la raccolta differenziata **certificata AgID**.

# I NOSTRI CONTATTI

 @junkerapp

 Junker app

 @JunkerApp

 JUNKER APP

 Junker APP

[www.junkerapp.it](http://www.junkerapp.it)

[comunicazione@junkerapp.it](mailto:comunicazione@junkerapp.it)

[customer-care@junkerapp.it](mailto:customer-care@junkerapp.it)

Scaricala dallo Store e  
scansiona subito i prodotti!



Stop ai dubbi e  
agli errori, ora c'è:  
**Junker App!**



  
**Junker**  
Disponibile gratis su:

 Download on the  
**App Store**

 Get it on  
**Google play**