

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ 2020



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ГОРОДСКОГО НАСЕЛЕНИЯ
СИСТЕМОЙ ОБРАЩЕНИЯ С ОТХОДАМИ

МОСКОВСКАЯ
ОБЛАСТЬ



ПОТЕНЦИАЛ РОСТА

Удовлетворенность городского населения - это общая оценка опыта взаимодействия с системой обращения с отходами. Удовлетворенность потребности в чистой и здоровой среде обеспечивает лояльность не только к компаниям, осуществляющим соответствующие сервисы, но и органам власти, обеспечивающим качество городской среды в целом.

В логике исследования удовлетворенности населения - это общая оценка, которая складывается из общей оценки качества услуги, качества обслуживания и качества предложения услуги.

Респондентам предлагалось оценить по десятибалльной шкале чистоту двора и городских улиц, удовлетворенность процессом сбора отходов в доме и на городских улицах.

В Московской области средний уровень удовлетворенности населения системой обращения с отходами - 2.9 балла.

Удовлетворенность - это чувство, которое возникает только после использования услуги, при этом услугу сравнивают с реальными или воображаемыми аналогами, поэтому так важно работать с ожиданиями населения.

МУЖЧИНЫ БОЛЕЕ КРИТИЧНЫ

Мужская аудитория в целом более активно реагирует на качество работы системы обращения с отходами. При этом количество критиков среди них на 5% больше.

4.4

балла - самая высокая
оценка среди городов
Московской области
(Балашиха)

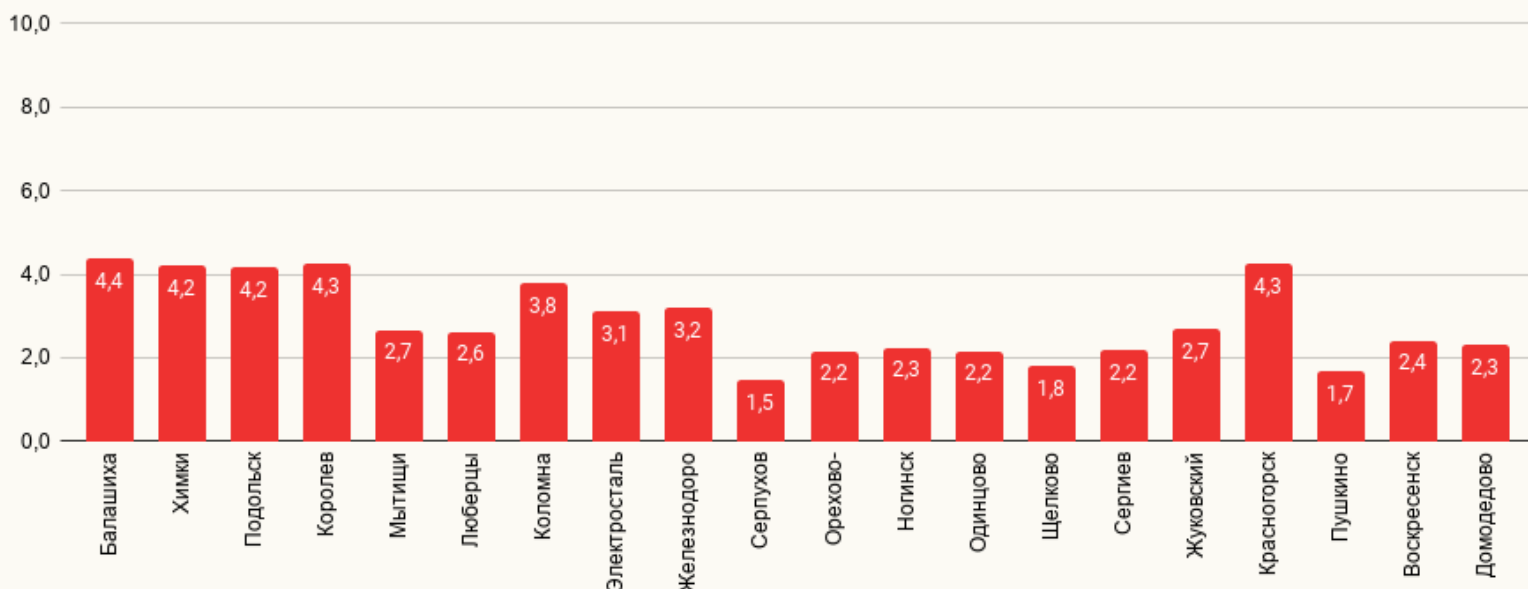
88%

опрошенных не
удовлетворены системой
обращения с отходами в
своем городе

ОЖИДАНИЕ ЛУЧШЕГО

В целом, люди не удовлетворены текущей ситуацией. Она не соответствует ожиданиям ни в одном из городов, рассмотренных в рамках исследования.

Уровень удовлетворенности населения системой обращения с отходами в городах Московской области, 2020 г.*



*Метод опроса - онлайн анкетирование жителей городов Московской области.

Доверительная вероятность - 95%. Доверительный интервал - 7%.

Период проведения - 4 марта 2020 г.

РЕКОМЕНДАЦИИ



Накопившаяся неудовлетворенность населения отражает главным образом несоответствие реальности ожиданиям.

Наличие диалога внутри сообщества позволит людям лучше понимать возможности системы и приведет к снижению доли критически настроенного населения.

В текущей ситуации презентация системы и даже внедрение новых механизмов сбора оказывается невоспринята главным образом вследствие непрозрачности цепочки (особенно это касается возможностей переработки отходов), отсутствия понимания личного вклада в систему, привязки к результатам системы в целом.

Устранение этих провалов наряду с другими шагами по вовлечению населения и популяризации современных подходов к системе обращения с отходами позволит сократить разрыв между ожидаемым и реальным положением дел, в том числе за счет систематического повышения качества коммуникации между стейкхолдерами системы в целом.

ФОТО ПАН СЯО ДЖЕН

