

# Indice

<b>SINTESI</b>	<b>3</b>
<b>ANALISI DEI RISULTATI</b>	<b>6</b>
La sensibilità dei cittadini al tema della raccolta differenziata	6
L'efficacia dei flussi informativi	8
La soddisfazione per il servizio di raccolta porta a porta	9
Le prospettive future della raccolta porta a porta	11
<b>METODOLOGIA</b>	<b>13</b>
Parametri del campione	13

## Sintesi

**Il rispetto dell'ambiente è un valore fortemente condiviso dai cittadini di Forlimpopoli**, che, quasi all'unanimità (96%), collocano questo aspetto in una posizione di forte centralità all'interno delle loro vite.

Non si tratta di una mera dichiarazione d'intenti, ma di una sensibilità sostenuta in buona parte da comportamenti virtuosi: il **90% del campione ritiene utilissima la pratica della raccolta differenziata** (assegnando un punteggio di utilità compreso tra 8 e 10) e **l'80% separava i rifiuti anche prima del 2006**, quando il Comune di Forlimpopoli ha introdotto il sistema di raccolta porta a porta.

La differenziazione pre-porta a porta riguardava prevalentemente vetro (70%), carta/cartone (61%) e plastica (60%). La vera novità, imposta dall'introduzione del servizio di raccolta porta a porta, è stata quella della separazione dell'umido/organico, prima praticata solo dal 12% dei cittadini.

L'abitudine a separare i rifiuti è penetrata in maniera piuttosto pervasiva all'interno delle famiglie di Forlimpopoli: a fronte di una **metà che demanda ad un unico componente** la gestione e il coordinamento della raccolta differenziata - per lo più anziani, donne e in particolare casalinghe -, c'è **l'altra metà** – soprattutto famiglie ampie, di giovani e laureati – che **ha adottato stabilmente questo comportamento distribuendo tra tutti i componenti la stessa responsabilità**.

L'analisi di customer satisfaction scompone il servizio di raccolta porta a porta nei suoi aspetti principali, sottoponendoli al giudizio dei cittadini.

Il punto di partenza del percorso valutativo sono le **informazioni fornite da Hera prima e durante il servizio di raccolta differenziata porta a porta**. Il giudizio dei cittadini è piuttosto positivo, condensandosi in un **voto medio pari a 7**. I più soddisfatti sono gli anziani e le casalinghe, mentre esprimono valutazioni più severe i 25-34enni, i 55-64enni e i lavoratori autonomi, categorie che presumibilmente hanno minore disponibilità di tempo da dedicare a questa attività.

Il segmento dei **critici** raccoglie complessivamente il 16% del campione, che muove appunti soprattutto alla **scarsa esaustività e chiarezza delle informazioni**. 1/3 degli insoddisfatti coglie l'occasione per far presente il proprio disappunto rispetto al costo elevato e alla disorganizzazione del servizio, probabilmente a segnalare **promesse disattese** della campagna informativa, come **l'abbassamento delle bollette**.

**In caso di dubbi sulla separazione dei rifiuti, il principale punto di riferimento dei cittadini sono i materiali distribuiti prima dell'inizio del servizio** (36%), mentre risulta scarsamente utilizzato il call center di Hera (9%), equiparato all'URP del Comune (8%). Sul ricorso a canali istituzionali prevale il fai da te: il 14% chiede a parenti ed amici e una quota analoga si arrangia con un po' di buon senso. Molto limitati i comportamenti rinunciatari e anti-civici di chi butta tutto nell'indifferenziato (5%).

Passando alla valutazione degli aspetti più concreti del servizio, emerge un **buon livello di soddisfazione per l'organizzazione dei giorni e degli orari di raccolta e per la frequenza del ritiro dei rifiuti**, che ottengono rispettivamente voti medi pari a **7.4** e **7.3**, riscuotendo il forte apprezzamento (con voti compresi tra 8 e 10) di un'ampia maggioranza dei cittadini (57%) e un dissenso limitato a quote poco superiori al 10%.

Riemerge anche su questi aspetti il maggior disappunto dei lavoratori autonomi e si segnala la più evidente insoddisfazione delle famiglie più numerose (4 componenti) per l'organizzazione dei giorni e degli orari di raccolta.

**I contenitori e i sacchi** rappresentano un nodo importante: valutati con un giudizio di soddisfazione non particolarmente brillante (**6.9**), ma comunque positivo, **sono l'aspetto meno gradito del servizio di raccolta porta a porta**. I critici, complessivamente pari al 16% del campione, si concentrano nelle fasce d'età intermedie, tra le casalinghe e, ancora una volta, tra i lavoratori autonomi.

La **valutazione complessiva del servizio supera quella delle singole componenti** e il **giudizio sintetico (pari a 7.6)**, direttamente espresso dagli intervistati, sopravanza il giudizio analitico (7.2), ricavato dalla media dei voti assegnati agli aspetti specifici.

Questo ampio gap positivo, l'ottimo voto medio, la scarsa quota di detrattori (9%) e il diffuso sostegno di accesi sostenitori (65%) testimoniano l'esistenza di un **credito da parte dei cittadini**, che va forse ricercato in **valori intangibili**, come il senso di responsabilità e la consapevolezza dell'utilità del servizio.

Correlando le valutazioni espresse per le singole componenti del servizio alla valutazione complessiva, otteniamo una misura del grado di influenza, e quindi d'importanza, di ciascun aspetto sulla soddisfazione globale.

Questo consente di mettere i fattori in relazione tra di loro e di considerarli in uno spazio a due dimensioni, in cui osserviamo:

- i **punti di forza**, ovvero gli aspetti con un grado d'influenza e voto di soddisfazione superiore alla media. I punti di forza della raccolta porta a porta sono **l'organizzazione degli orari e dei giorni e le frequenza di raccolta**;
- i **punti di debolezza**, cioè i fattori che, pur essendo determinanti per il giudizio, vengono valutati con un voto di soddisfazione inferiore alla media; è questo il caso della **quantità e qualità di sacchi e contenitori**;
- gli **aspetti marginali**, relativamente meno importanti e meno soddisfacenti, come le **informazioni diffuse dal gestore**.

L'analisi si completa con l'individuazione, da parte dei cittadini, dei **problemi della raccolta porta a porta**. Le indicazioni risultano piuttosto frammentate, non concentrandosi significativamente intorno ad aspetti particolari, e oltre un terzo dei cittadini ha difficoltà ad individuare nodi problematici.

Emerge, tuttavia, la "difficoltà di convivenza" con i rifiuti, connessa al **cattivo odore** - segnalato dal 17% - e alla **mancanza di spazio in casa** – citata dall'11% del campione.

Il terzo fattore di disagio è la scarsa frequenza dei passaggi, lamentata da un intervistato su 10.

Altri aspetti, citati complessivamente dal 16% degli utenti del servizio, ma non previsti a priori, sono l'assalto dei cassonetti da parte di animali randagi e il prezzo del servizio, ritenuto troppo elevato o comunque superiore alle aspettative.

Il tema della scarsa elasticità al prezzo si ripropone con la **sonora bocciatura, da parte dell'87% dei cittadini, della proposta di pagamento di una tariffa maggiore per un servizio migliore**. Le difficoltà economiche delle famiglie e la buona soddisfazione per il servizio ricevuto forniscono una spiegazione piuttosto esauriente del dato. Si osserva, tuttavia, una maggior disponibilità a pagare per il miglioramento del servizio da parte dei giovani e dei soggetti di profilo scolare più elevato.

Per il futuro, la direzione indicata dai cittadini è molto chiara: a conclusione di un anno di sperimentazione del servizio di raccolta porta a porta **l'89% vuole continuare con tale sistema**, che non è scevro da possibilità di miglioramento.

Il **primo suggerimento**, avanzato da un quinto del campione, è quello di **agire su contenitori e sacchi**: i primi dovrebbero essere più capienti e soggetti ad una frequenza di pulizia più elevata, i secondi dovrebbero essere più resistenti (soprattutto per l'organico) e più numerosi.

La seconda indicazione (18%) riguarda una **maggior frequenza di raccolta**, richiesta soprattutto per i rifiuti organici, più problematici con il caldo estivo.

Al terzo posto, per numero di citazioni, si colloca la proposta di una serie di **azioni sui cittadini**, a partire dall'educazione nelle scuole e da campagne di sensibilizzazione e informazione, centrate soprattutto sugli esiti del riciclo, per arrivare al controllo e alla repressione con multe comminate a chi non fa la raccolta differenziata.

Si osserva, tuttavia, una quota cospicua di cittadini (42%) completamente soddisfatti che non ritiene utile o non è in grado di suggerire alcuna miglioria. Solo il 2% propone di eliminare il servizio.

**L'introduzione del sistema di raccolta porta a porta non ha modificato le abitudini di acquisto delle famiglie di Forlimpopoli:** solo l'8%, con quote più elevate tra i lavoratori autonomi, sostiene di aver cambiato i propri comportamenti, mentre il 78% lo esclude decisamente.

## Analisi dei risultati

### La sensibilità dei cittadini al tema della raccolta differenziata

Quanto è importante per Lei, nella sua vita, il rispetto dell'ambiente?

Voto 1-5	0,2%
Voto 6-7	4%
Voto 8-10	96%
non sa/non risponde	0,2%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>9.3</b>

Base: 400

Secondo Lei, quanto è utile fare la raccolta differenziata?

Voto 1-5	3%
Voto 6-7	7%
Voto 8-10	90%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>9.0</b>

Base: 400

Prima del sistema di raccolta porta a porta introdotto nel 2006 dal comune di Forlimpopoli, Lei separava già i rifiuti? Quali?

Sì	80%
<i>vetro</i>	70%
<i>carta/cartone</i>	61%
<i>plastica</i>	60%
<i>farmaci</i>	14%
<i>umido/organico</i>	12%
<i>batterie/pile</i>	12%
<i>alluminio/lattine</i>	11%
<i>ferro/metallo</i>	5%
<i>elettrodomestici/ingombranti</i>	3%
<i>indumenti</i>	2%
<i>sfalci/verde</i>	0,2%
<i>altro</i>	1%
No, nessuno	20%

Base: 400

Somma delle risposte consentite

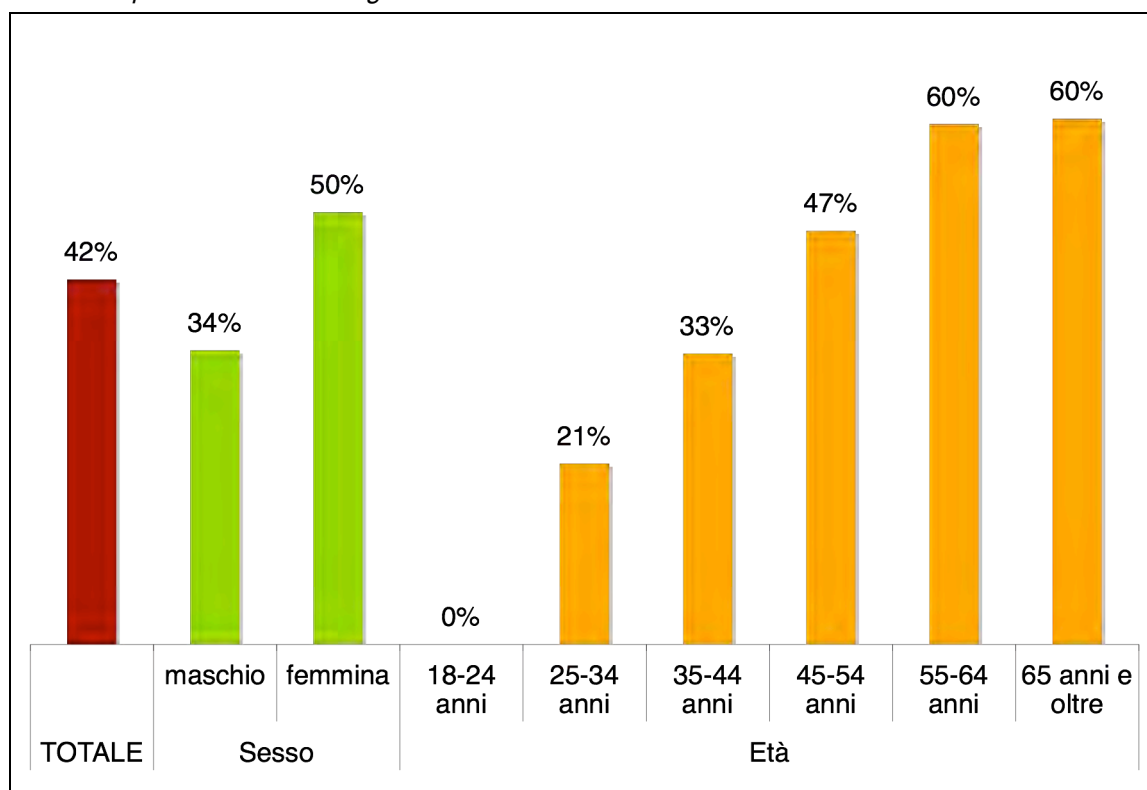
*Nella sua famiglia, chi si occupa di gestire e coordinare la raccolta differenziata dei rifiuti?*

l'intervistato	42%
altri familiari	9%
non c'è un familiare in particolare	49%

*Base: 400*

**CHI SI OCCUPA DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA**

*Confronto per sesso ed età degli intervistati*



## L'efficacia dei flussi informativi

Quanto e' soddisfatto delle informazioni fornite da Hera prima di iniziare e durante il nuovo servizio di raccolta differenziata porta a porta?

Voto 1-5	16%
Voto 6-7	42%
Voto 8-10	40%
non sa/non risponde	2%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>7.0</b>

Base: 400

Per quale motivo è insoddisfatto?

le informazioni erano sommarie	36%
le informazioni erano poco chiare	22%
informazioni tardive/non sono stati consultati i cittadini	8%
non ho ricevuto nessun materiale esplicativo	6%
le informazioni non erano pertinenti	1%
informazioni ricevute dal Comune e non da Hera	1%
motivi non pertinenti (di carattere economico)	21%
motivi non pertinenti (legati all'organizzazione)	11%
non sa/non risponde	5%

Base: 63

Somma delle risposte consentite

Se le capita di avere ancora qualche dubbio sulla separazione dei rifiuti, come lo risolve?

consulto i materiali ricevuti	36%
chiedo a parenti/amici/vicini	14%
mi arrangio come posso con un po' di buon senso	14%
chiamo il call center Hera	9%
chiamo l'URP del Comune	8%
butto tutto nell'indifferenziato	5%
altro	5%
non sa/non risponde	9%

Base: 400

## La soddisfazione per il servizio di raccolta porta a porta

*Come valuta la frequenza di raccolta dei rifiuti?*

Voto 1-5	11%
Voto 6-7	32%
Voto 8-10	57%
non sa/non risponde	0,3%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>7.3</b>

*Base: 400*

*Come valuta l'organizzazione dei giorni e degli orari di raccolta?*

Voto 1-5	12%
Voto 6-7	30%
Voto 8-10	57%
non sa/non risponde	1%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>7.4</b>

*Base: 400*

*Come valuta i contenitori e i sacchi che le sono stati consegnati (quantità e qualità)?*

Voto 1-5	16%
Voto 6-7	37%
Voto 8-10	46%
non sa/non risponde	1%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>6.9</b>

*Base: 400*

*Come valuta nel complesso il sistema di raccolta differenziata porta a porta?*

Voto 1-5	9%
Voto 6-7	26%
Voto 8-10	65%
non sa/non risponde	0,4%
<b>VOTO MEDIO 1-10</b>	<b>7.6</b>

*Base: 400*

**TAVOLA SINOTTICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

Organizzazione dei giorni e degli orari di raccolta	7.4
Frequenza di raccolta dei rifiuti	7.3
Informazioni fornite da Hera	7.0
Contenitori e sacchi	6.9
<b>SODDISFAZIONE - INDICE ANALITICO*</b>	<b>7.2</b>
<b>SODDISFAZIONE - INDICE SINTETICO</b>	<b>7.6</b>

\* Media dei voti assegnati ai singoli aspetti

**CRITICITA' DELLE COMPONENTI DEL SERVIZIO**

	<b>Grado d'influenza*</b>	<b>Grado di soddisfazione</b>	
Organizzazione dei giorni e degli orari di raccolta	0,80	7.4	PUNTO DI FORZA
Frequenza di raccolta dei rifiuti	0,77	7.3	PUNTO DI FORZA
Informazioni fornite da Hera	0,30	7.0	MARGINALE
Contenitori e sacchi	0,74	6.9	PUNTO DI DEBOLEZZA
<b>MEDIA</b>	<b>0,65</b>	<b>7.2</b>	

\* Il grado d'influenza è l'indice di correlazione tra il voto assegnato a ciascun fattore e la soddisfazione complessiva; assume valori compresi tra -1 e 1

**Quali sono, secondo la sua esperienza, i problemi del porta a porta?**

cattivo odore dei rifiuti in casa	17%
manca di spazio in casa	11%
scarsa frequenza dei passaggi	10%
caratteristiche inadeguate dei sacchi forniti	5%
difficoltà di gestione dei contenitori condominiali	5%
cattivo odore dei rifiuti per strada	5%
scarsa puntualità nella raccolta	4%
orario dei passaggi inadeguato	4%
correttezza delle modalità di separazione dei rifiuti nei vari sacchetti	3%
degrado delle strade	3%
si verificano fenomeni di accattonaggio, vandalismo	2%
manca di chiarezza nel servizio	2%
maleducazione degli operatori	1%
manca di libertà negli orari di deposizione dei rifiuti	1%
altro	16%
non sa/non risponde	35%

Base: 400

Somma delle risposte consentite

## Le prospettive future della raccolta porta a porta

*Cosa si potrebbe fare per migliorare il servizio?*

migliorare contenitori e sacchi	19%
<i>contenitori più capienti</i>	6%
<i>pulire con maggior frequenza i cassonetti</i>	3%
<i>sacchetti più resistenti per l'organico</i>	3%
<i>sacchetti più numerosi</i>	3%
<i>sacchetti più grandi per l'organico</i>	2%
<i>contenitori più numerosi per l'organico</i>	1%
<i>contenitori esterni per l'organico</i>	1%
<i>migliorare la distribuzione dei sacchetti</i>	1%
<i>proteggere i contenitori da animali randagi</i>	0,4%
aumentare la frequenza di raccolta	18%
<i>aumentare la frequenza di raccolta dell'organico</i>	9%
<i>aumentare la frequenza del ritiro (generico)</i>	6%
<i>aumentare la frequenza di raccolta dell'indifferenziato</i>	3%
<i>migliorare la raccolta della plastica</i>	1%
azioni sui cittadini	12%
<i>sensibilizzare, informare ed educare i cittadini</i>	10%
<i>multare chi non fa la raccolta differenziata</i>	2%
<i>dare informazioni sull'effettivo riciclo</i>	1%
ridurre il costo della bolletta/dare incentivi	6%
<i>ridurre il costo della bolletta</i>	4%
<i>dare sconti o incentivi a chi fa la raccolta differenziata</i>	2%
migliorare gli orari del ritiro	4
<i>modificare gli orari del ritiro</i>	2%
<i>migliorare la puntualità del ritiro</i>	2%
estendere il servizio	1%
<i>estendere il servizio ad altre tipologie (pile, lattine...)</i>	1%
<i>estendere il servizio alla Provincia</i>	0,2%
ampliare la stazione ecologica	1
migliorare la cura con cui viene effettuato il ritiro	0,4%
altro	1%
eliminare il servizio	2%
<i>rimettere i vecchi cassonetti</i>	1%
<i>eliminare il servizio</i>	1%
nulla, va bene così	10%
non sa/non risponde	32%

Base: 400

Somma delle risposte consentite

*Sarebbe disposto a pagare una tariffa maggiore per un servizio migliore?*

Sì	9%
No	87%
Non sa/non risponde	4%

*Base: 400*

*A conclusione di un anno di sperimentazione del servizio di raccolta con sistema porta a porta, a suo giudizio sarebbe preferibile...*

continuare con tale sistema	89%
tornare al sistema di raccolta stradale	9%
Non sa/non risponde	2%

*Base: 400*

*L'introduzione del sistema di raccolta porta a porta ha modificato le abitudini di acquisto della sua famiglia?*

Molto	3%
Abbastanza	5%
Poco	13%
Per niente	78%
Non sa/non risponde	1%

*Base: 400*

# Metodologia

L'indagine quantitativa è stata condotta con il sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview), mediante interviste telefoniche.

Le interviste sono state condotte il 07/07/2008.

L'universo di riferimento è costituito da cittadini maggiorenni residenti a Forlimpopoli.

I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici.

Il campione è costituito da 400 soggetti.

I dati sono stati ponderati a posteriori al fine di garantire la rappresentatività rispetto ai parametri di

- sesso ed
- età

uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT.

## Parametri del campione

Il campione di 400 intervistati risulta così composto:

### *Sesso:*

maschio	49%
femmina	51%
<i>Base: 400</i>	

### *Età:*

18-24 anni	7%
25-34 anni	17%
35-44 anni	19%
45-54 anni	16%
55-64 anni	14%
più di 64 anni	27%
<i>Base: 400</i>	

### *Titolo di studio:*

elementare/privo di titolo di studio	24%
licenza media	26%
diploma	38%
laurea	12%
<i>Base: 400</i>	

*Professione:*

lavoratore autonomo	6%
lavoratore dipendente	43%
casalinga	10%
pensionato/a	30%
altro non occupato	11%

*Base: 400*

*Numero di componenti del nucleo familiare:*

1 (vive solo)	9%
2	30%
3	32%
4	21%
5	5%
6	2%
non risponde	1%

*Base: 400*