



# **Il servizio di Igiene Urbana nel Comune di Argenta**

## ***Versione short estratta dal report globale***

**Istituto Cattaneo per Soelia SpA e Atersir**  
**Agosto 2019**

# Istituto Cattaneo

- ❑ **L'Istituto di studi e ricerche Carlo Cattaneo** è sorto nel gennaio 1965, raccogliendo l'eredità dell'Associazione di cultura e politica "Carlo Cattaneo", costituita nel 1956 per iniziativa dello stesso gruppo di intellettuali che nel 1951 avevano fondato la rivista "il Mulino" e poi, nel 1954, l'omonima Società editrice. Il 15 maggio 1986, con decreto del Presidente della Repubblica, l'Istituto è stato riconosciuto come Fondazione ed eretto in ente morale.
- ❑ L'Istituto Cattaneo è, storicamente, **uno dei primi think tank italiani**, la cui cifra distintiva risiede nel tentativo di coniugare il rigore metodologico e una prospettiva di lungo termine, propri della migliore ricerca svolta in campo accademico, con l'esigenza di fornire interpretazioni del cambiamento politico e sociale utili ad arricchire il dibattito pubblico.
- ❑ L'Istituto Cattaneo **realizza ricerche, pubblicazioni, attività di formazione, seminari pubblici e convegni per promuovere la conoscenza dell'Italia contemporanea** (in un contesto europeo) con particolare attenzione ai fenomeni sociali ed economici e alle significative tendenze politiche e istituzionali che li caratterizzano. Particolare attenzione è stata posta negli anni ai temi della partecipazione politica, della qualità della democrazia e dell'esercizio della libertà, del funzionamento delle istituzioni e delle politiche pubbliche, nonché ai fenomeni che caratterizzano le dinamiche della vita sociale italiana, dalla disuguaglianza alla povertà, dall'immigrazione all'accesso ai servizi, dall'assistenza sanitaria all'istruzione e alla cultura.
- ❑ L'Istituto, grazie alla forte multidisciplinarietà e alle ampie competenze metodologiche dei suoi professionisti, ricercatori e accademici, offre inoltre attività formative di eccellenza nel campo dell'analisi dei dati, dell'analisi delle politiche pubbliche e delle tecniche innovative per la partecipazione dei cittadini e delle attività di comunicazione istituzionale, rivolte principalmente ad enti pubblici e fornitori di servizi privati, oltre che ad aziende private, associazioni e organizzazioni della società civile.



## OBIETTIVI E CRITERI DELL'INDAGINE

# Obiettivo dell'indagine

*L'obiettivo dell'indagine è rilevare la **percezione e la soddisfazione dei cittadini di Argenta in riferimento al servizio di Igiene Urbana erogato da Soelia**, sia in generale che in riferimento a specifici aspetti concernenti il servizio stesso.*

*Di seguito una sintesi creata specificamente per ATERSIR.*



# L'iter di progetto



## FASE 1

**Definizione dei criteri di indagine e progettazione del questionario**

**Obiettivo:**

*Definire tutti gli aspetti caratterizzanti la metodologia di indagine (modalità di somministrazione, numerosità campionaria) e gli aspetti oggetto di valutazione.*



## FASE 2

**Somministrazione**

**Obiettivo:**

*Somministrare secondo la modalità definita nella fase 1 il questionario alla popolazione di riferimento.*



## FASE 3

**Analisi e reportistica**

**Obiettivo:**

*Analisi statistica descrittiva e multivariata dei dati ottenuti e relativa reportistica.*

# Struttura del report globale

- ❑ Analisi **statistica descrittiva** di tutti gli aspetti trattati nel questionario (inclusi grafici e tabelle).
- ❑ Analisi **statistica multivariata** per segmenti di intervistati (es. sesso, età, o altre variabili di interesse).
- ❑ **Guidelines di sviluppo** contenenti raccomandazioni circa possibili strategie o attività propedeutiche al miglioramento del servizio (derivanti dalle analisi precedenti e dalle osservazioni ed opinioni espresse dagli intervistati).



# Modalità di indagine

- ❑ **Metodologia di indagine:** CATI (Computer Assisted Telephone Interview) con utilizzo della piattaforma SurveyMonkey,
- ❑ **Periodo di rilevazione:** dal 5 aprile al 22 maggio 2019
- ❑ **Target:** utenti TARI Comune di Argenta
- ❑ **Obiettivo:** 400 interviste



# Struttura del questionario: principali contenuti

## Sezione 1

- Valutazione generale del servizio di raccolta rifiuti
- Valutazione singoli aspetti concernenti il servizio (organizzazione, condizioni cassonetti, personale, rapporto qualità/prezzo, ...)

## Sezione 2

- Canale prevalentemente utilizzato per ricercare informazioni e contattare Soelia
- Valutazione del canale prevalentemente utilizzato

## Sezione 3

- Valutazione del servizio di ritiro a domicilio (ingombranti, verde e olio alimentare)
- Valutazione del servizio della stazione ecologica di Via Bandissolo

## Sezione 4

- Propensione dei cittadini verso specifici comportamenti
- Valutazione in merito all'inserimento della calotta e al metodo di calcolo della TARI dal 2020
- Conoscenza e propensione verso il sistema di raccolta Porta a Porta
- Altre informazioni complementari (conoscenza Carta dei Servizi, conoscenza dei meccanismi di differenziazione)



## PRINCIPALI EVIDENZE EMERSE (ESTRATTE DAL REPORT GLOBALE)

# Profilo intervistati

## Principali evidenze in sintesi

- ❑ Il campione intervistato è in prevalenza di **sexso maschile** (60%) e nonostante il 58% dei partecipanti abbia **un'età superiore ai 50 anni**, risultano **adeguatamente rappresentate tutte le fasce di età, ad eccezione degli under 30** (sottodimensionati rispetto alla distribuzione della popolazione comunale in quanto probabilmente facenti ancora parte di un nucleo familiare con i genitori).
- ❑ Si registra un **livello di scolarizzazione medio** (il 56% ha almeno un diploma, mentre il 44% ha al massimo la licenza media); mentre per quanto riguarda lo **stato occupazionale** il 65% è occupato e il 28% è Casalinga / Pensionato.
- ❑ L'85% degli intervistati si divide pressoché equamente tra coloro che risiedono in centro e coloro che risiedono fuori dal centro ma serviti da raccolta differenziata su strada (il restante 15% risiede fuori dal centro cittadino non servito dal servizio di raccolta differenziata).
- ❑ Nonostante in media i componenti dei nuclei familiari siano 2,4; si rileva **un'alta incidenza di single** (25%) **e di coppie** (34%).



# Valutazione servizio raccolta rifiuti

## Principali evidenze in sintesi

- ❑ I cittadini di Argenta risultano **soddisfatti del servizio di raccolta rifiuti** erogato da Soelia, sia **complessivamente** (media 7,8) che per i **diversi aspetti caratterizzanti il servizio** stesso (medie comprese tra 7,4 e 8,4).
- ❑ L'unico **aspetto negativo**, oltre all'**impegno ed alla sensibilità dei cittadini** stessi nei confronti dei temi di pulizia ed igiene urbana, è il **rapporto qualità / prezzo del servizio** (ritenuto troppo elevato nonostante una qualità più che soddisfacente).
- ❑ A conferma di queste due criticità si registra:
  - una **forte disponibilità verso un maggior impegno personale** al fine di migliorare l'efficacia della raccolta differenziata
  - una **completa indisponibilità a «pagare di più per avere un servizio migliore»**.
- ❑ Decisamente apprezzati, con valutazioni superiori all'8, anche i servizi connessi quali **canali di contatto** (sportello clienti, numero verde e sito internet), **ritiro a domicilio** (utilizzato da oltre il 70% degli intervistati) e **stazione ecologica attrezzata** (utilizzata da poco più del 30%).



# Suggerimenti

## Principali evidenze in sintesi

- Seppur le valutazioni siano più che soddisfacenti, sono emersi diversi suggerimenti o consigli che potrebbero permettere di migliorare ulteriormente il servizio al fine di renderlo eccellente:
  - **Cassonetti:** maggiore frequenza di svuotamento in estate, miglioramento delle campane di vetro e manutenzione cassonetti dell'umido
  - **Pulizia strade e piazze:** maggiore frequenza sfalci lungo le strade e nei parchi e maggiore attenzione alla pulizia dei tombini
  - **Ritiro a domicilio:** maggiore elasticità sul numero di ingombranti, reintroduzione del cassonetto ingombranti (soprattutto per rifiuti di piccole dimensioni), migliorare la distribuzione dei sacchi per il verde (consegnarli dentro le proprietà e in punti di ritiro sparsi sul territorio)
  - **Stazione ecologica:** migliorare le indicazioni per la stazione ecologica di Via Bandissolo, creare più stazioni ecologiche sul territorio comunale per un più facile accesso da parte di chi risiede nelle frazioni più lontane
  - **Informazioni:** indicare sui cassonetti cosa mettere e cosa no (prodotti principali), consegnare a tutti i cittadini la guida alla raccolta differenziata, ripetizione della presenza dello stand Soelia alle fiere e sagre locali, ma soprattutto una maggiore formazione civica partendo dalle scuole.



# Calotta

## Principali evidenze in sintesi

- Per quanto riguarda le problematiche relative all'applicazione della calotta, in una scala da 1 (*nessun problema*) a 10 (*moltissimi problemi*) gli intervistati hanno espresso mediamente una valutazione pari a 3,1 (il 44% ha assegnato un punteggio pari a 1).
- Seppur complessivamente la calotta non abbia quindi creato sostanziali problemi alla maggior parte degli intervistati, se non in una primissima fase iniziale (adattamento alla dimensione ridetta), una buona parte di intervistati ha indicato diverse criticità (oltre alla dimensione dell'imboccatura):
  - **altezza della calotta** (difficile da raggiungere soprattutto per le persone anziane)
  - **mancanza di igiene** (a causa dell'apertura manuale)
  - **malfunzionamenti** della calotta (sia in termini di «inceppamento» della stessa, che in termini di funzionalità, ossia una non corretta distribuzione dei rifiuti all'interno del cassonetto riempiendosi solo al centro).





## Il servizio di Igiene Urbana nel Comune di Argenta *Versione short estratta dal report globale*

**Istituto Cattaneo per Soelia SpA**  
**Agosto 2019**