
IL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI NEL COMUNE DI ARGENTA

Marzo 2024

Sinfonia**lab** per  **selia**[®]
S.p.A.

Indice

- **Obiettivi e criteri dell'indagine**
- **Capitolo 1.** Profilo dei partecipanti
- **Capitolo 2.** Il servizio in generale
- **Capitolo 3.** Soelia e il cittadino
- **Capitolo 4.** Gestione del servizio
- **Capitolo 5.** Impegno nella raccolta differenziata
- **Considerazioni**

Obiettivi e criteri dell'indagine



Lo scopo della ricerca è valutare la percezione e la **soddisfazione** dei cittadini di Argenta in riferimento al servizio di gestione rifiuti erogato da Soelia, sia in termini generali che focalizzandosi su particolari aspetti relativi al servizio stesso.

L'impianto delle domande, condiviso con Atersir Emilia-Romagna, ha ricalcato quello del questionario proposto ai cittadini nel 2019, per consentire in fase di analisi un raffronto più immediato e coerente dei dati.



Modalità d'indagine

- **Metodologia di indagine:** rilevazione dati tramite sondaggio online (raggiungibile dal sito [soelia.it](https://www.soelia.it) e dai canali social), utilizzando la piattaforma SurveyMonkey. Nel 2019 il questionario era stato somministrato invece telefonicamente.
- **Periodo di rilevazione:** dal 13 novembre 2023 al 22 gennaio 2024
- **Target:** utenti TARI Comune di Argenta
- **Obiettivo:** 500 compilazioni

Struttura del questionario

- Il servizio in generale
- **Soelia e il cittadino:** canali di contatto e informazioni agli utenti
- **Gestione del servizio:** aspetti specifici inerenti il servizio, dalla pulizia di strade e piazze ai centri di raccolta
- **Impegno nella raccolta differenziata:** percezione generale e disponibilità personale
- Domande anagrafiche

Profili dei partecipanti



CAPITOLO 1.

Dati analizzati

In questa prima parte del documento, vengono esaminate le caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti.

In particolare:

Genere

Età

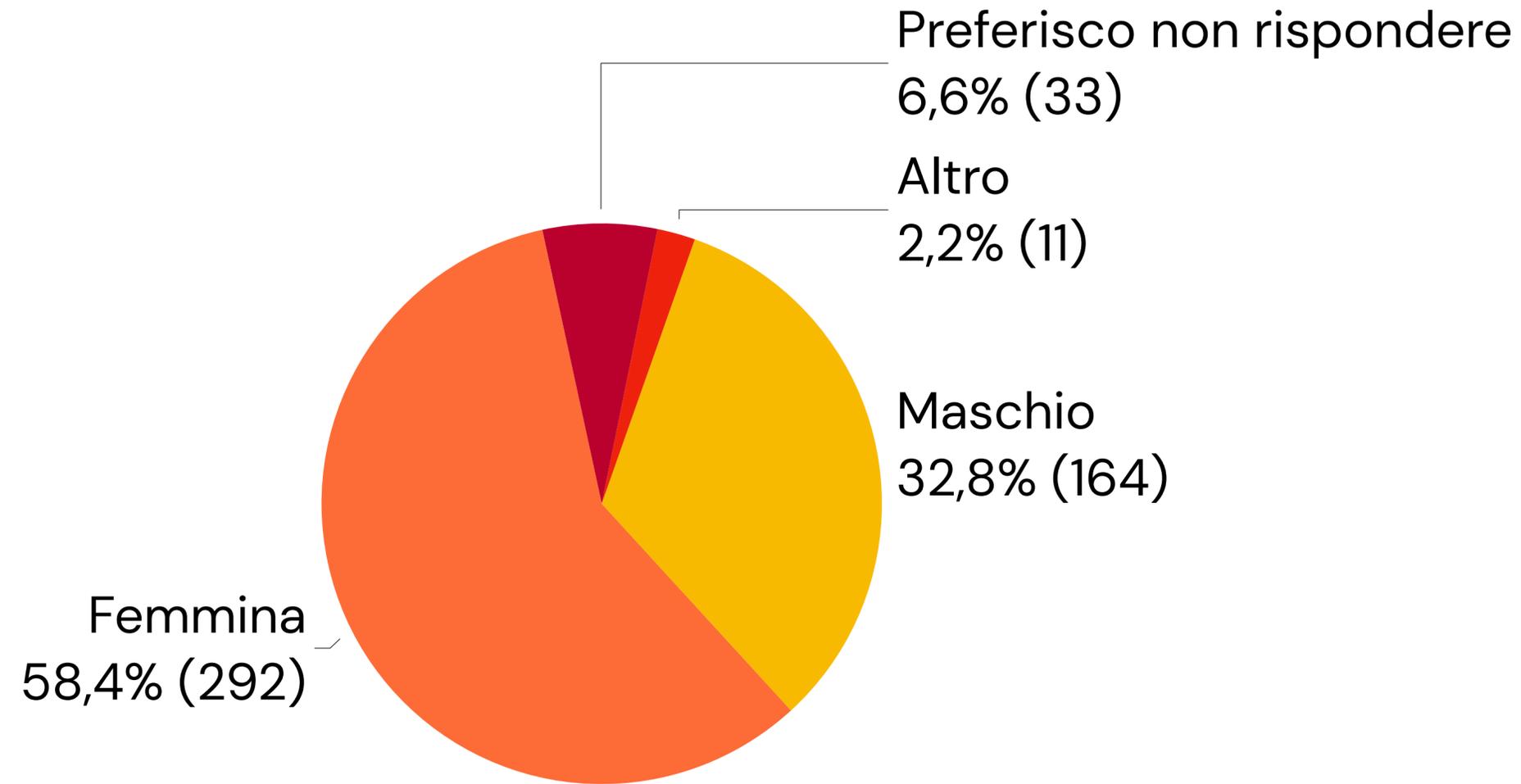
Titolo di studio

Stato occupazionale

Numero componenti nucleo familiare

Tipologia abitazione

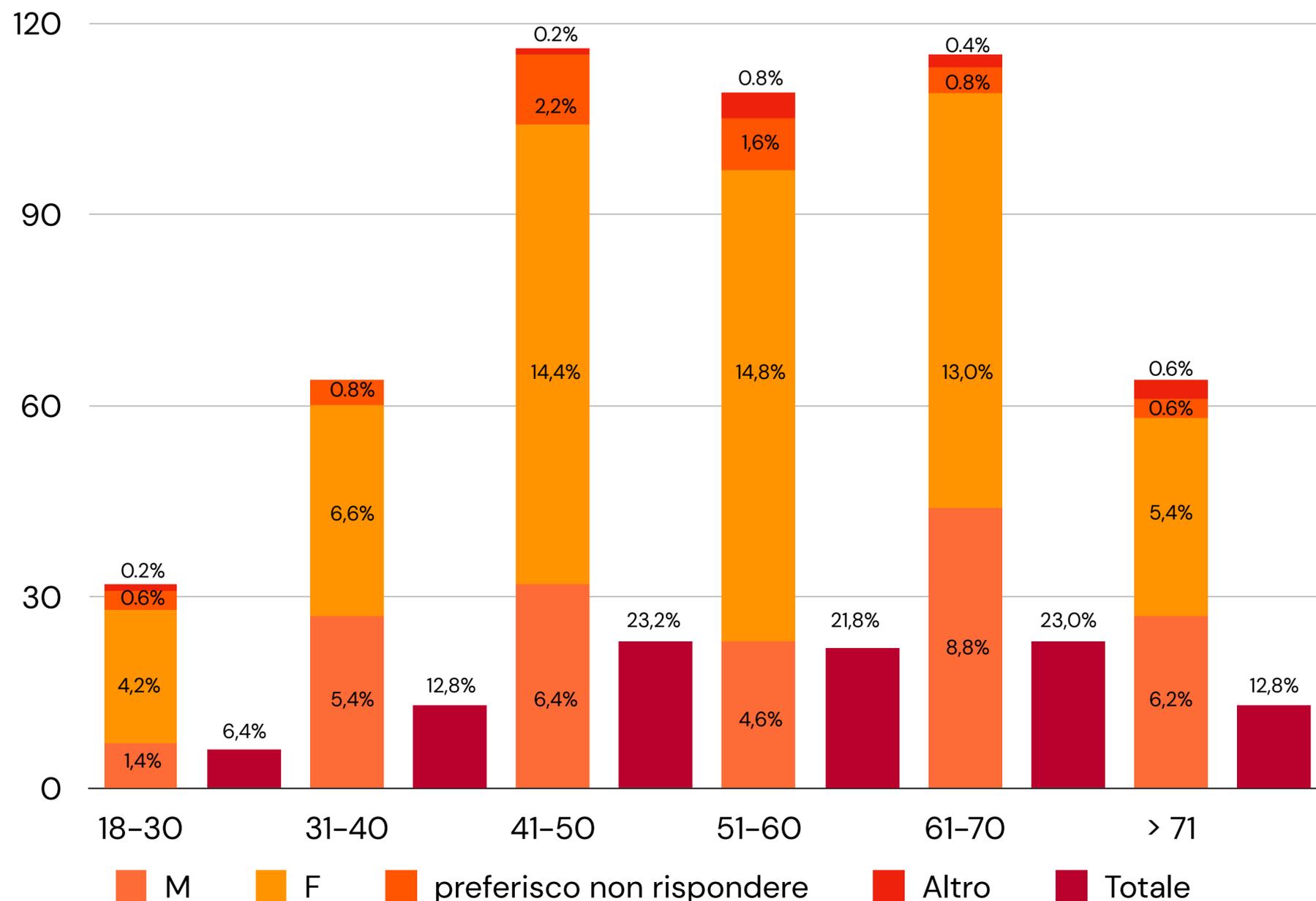
Genere



Base: 500 partecipanti (100%)

Il campione dei partecipanti è prevalentemente femminile (58%) a differenza della rilevazione precedente, dove il 60% dei rispondenti era un uomo. Una parte dei partecipanti ha preferito non specificare il proprio genere o ha indicato "altro" (8,8%).

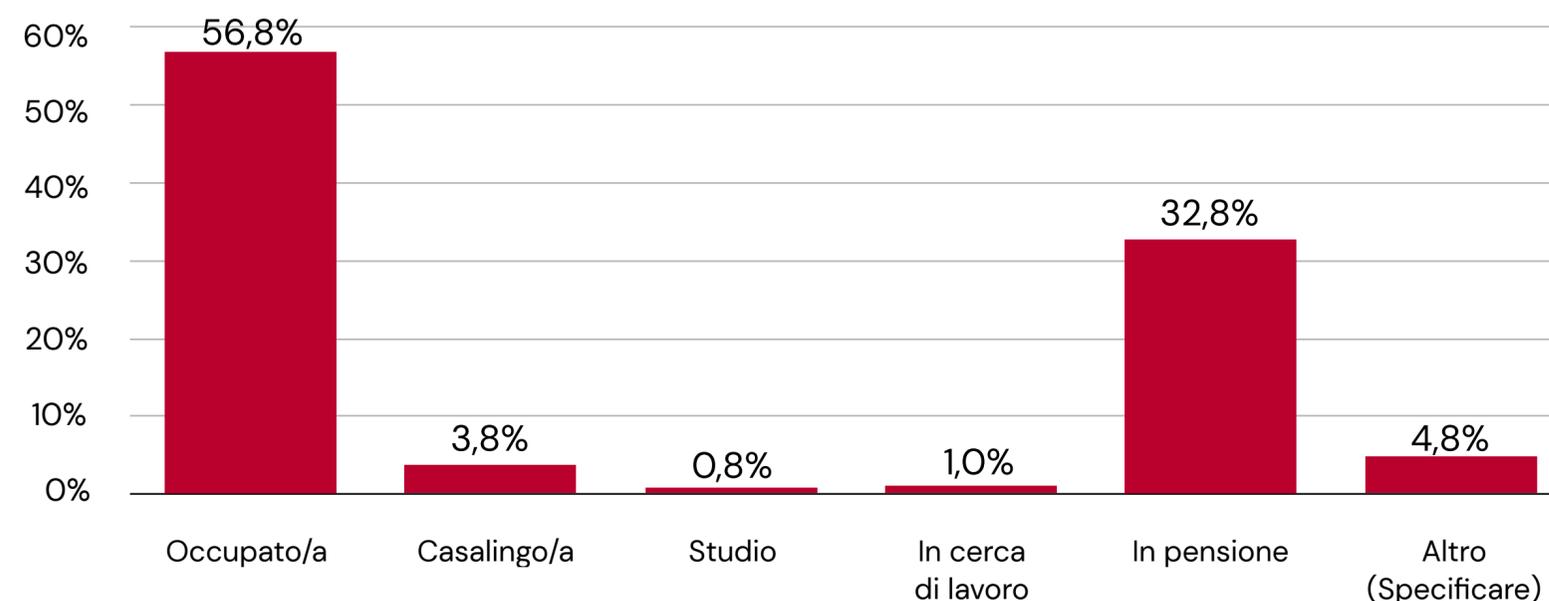
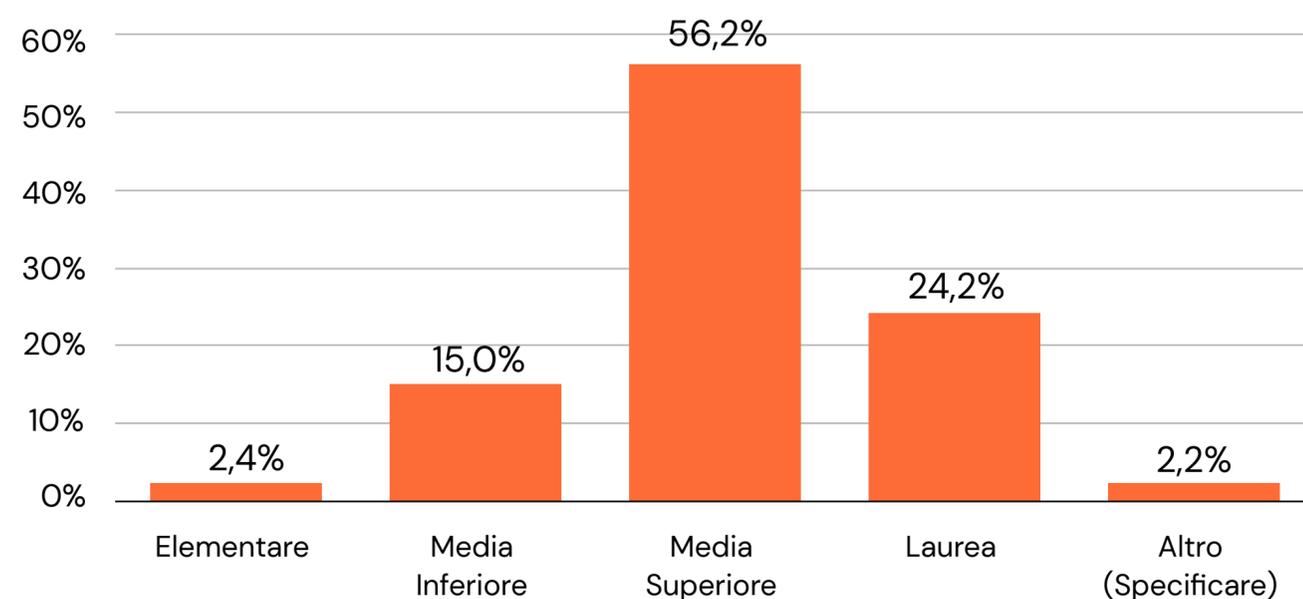
Età - scomposizione per genere



Base: 500 partecipanti (100%)

- Analogamente alla rilevazione precedente, la maggior parte dei rispondenti ha più di 50 anni (circa il 58%).
- La distribuzione delle diverse fasce d'età risulta però adeguata e in linea con i dati dell'ultimo sondaggio.
- La fascia meno rappresentata è quella degli under 30, anche se si registra un incremento, seppur limitato, dal 4 al 6,4%.

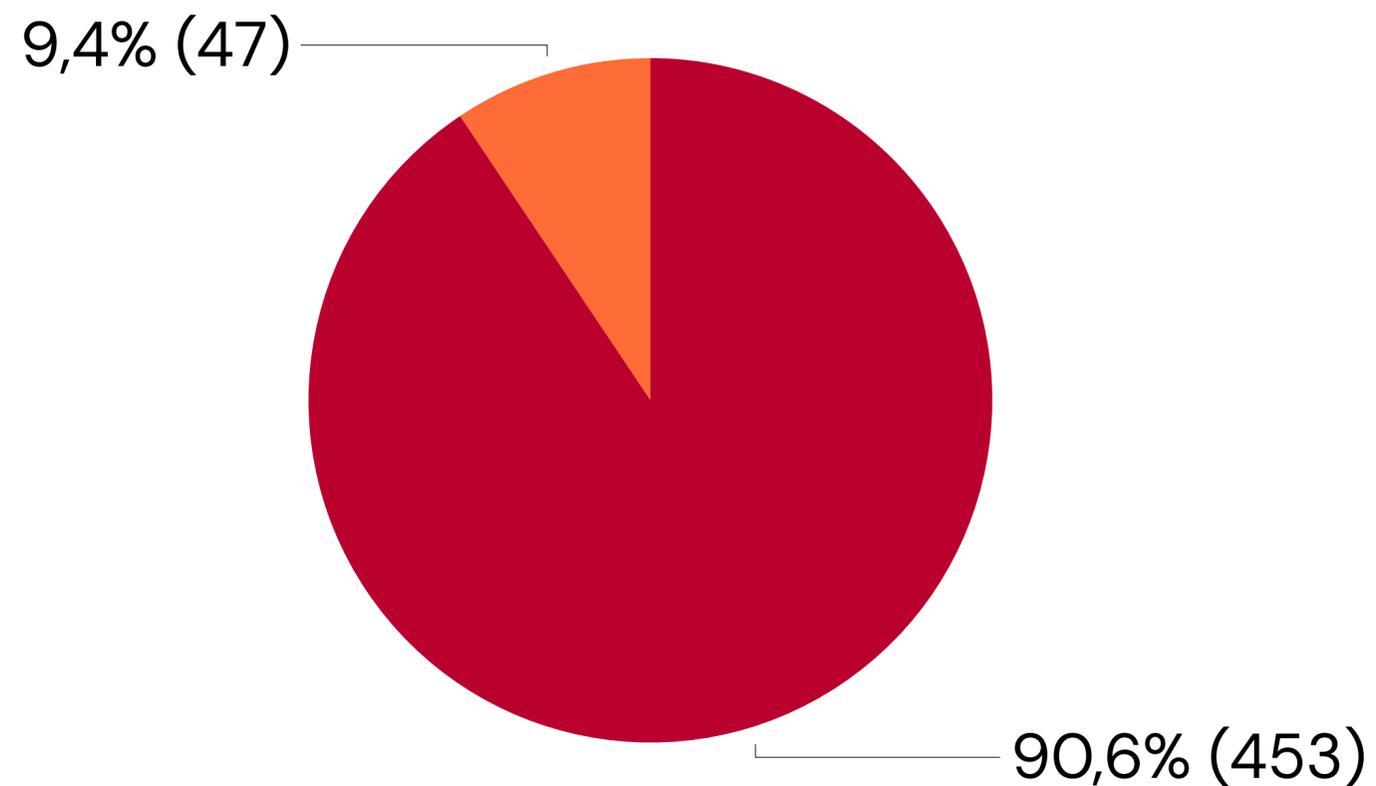
Titolo di studio e occupazione



Il livello di scolarizzazione dei partecipanti è medio (il 56% ha almeno un diploma, mentre il 17% ha al massimo la licenza media). Rispetto al campione precedente, ha partecipato un maggior numero di laureati. Per quanto riguarda lo stato occupazionale il 57% circa è occupato, il 32% è in pensione, mentre il 3% è casalingo/a.

Base: 500 partecipanti (100%)

Tipo di abitazione



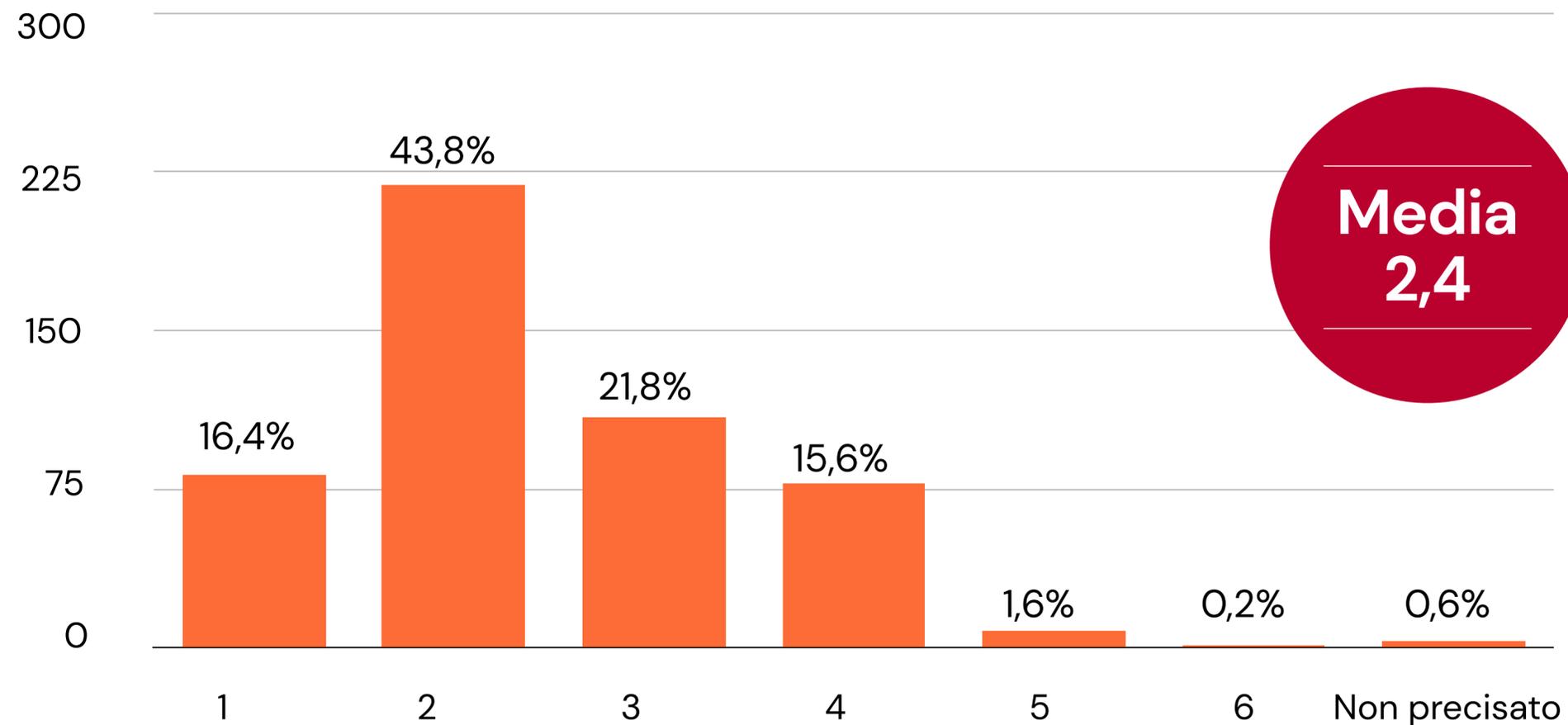
- Abitazione in centro cittadino con raccolta differenziata a cassonetti su strada
- Abitazione fuori dal centro cittadino non servita da raccolta rifiuti differenziata

Base: 500 partecipanti (100%)

9 persone su 10 abitano nel centro cittadino e usufruiscono quindi dei servizi di raccolta su strada.

Nucleo familiare

Componenti nucleo familiare



Base: 500 partecipanti (100%)

A livello di composizione del nucleo familiare, la media è di 2,4 componenti (in linea con la rilevazione precedente), dove il gruppo più consistente è rappresentato da coppie (il 44%), seguito dai nuclei di 3 componenti (22%) e, indicativamente in ugual misura, da chi vive da solo e dai nuclei di 4 persone (16%).

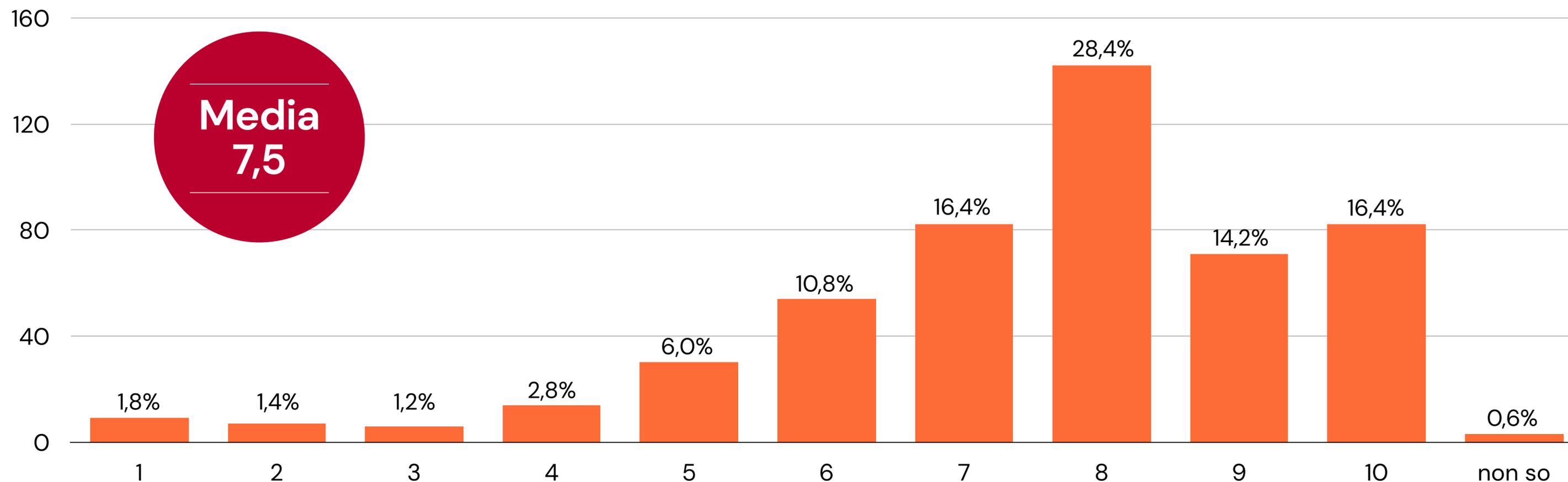


Il servizio in generale

CAPITOLO 2.

Il servizio di raccolta rifiuti nel suo complesso

Come valuti da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) il servizio di raccolta rifiuti nel suo complesso?

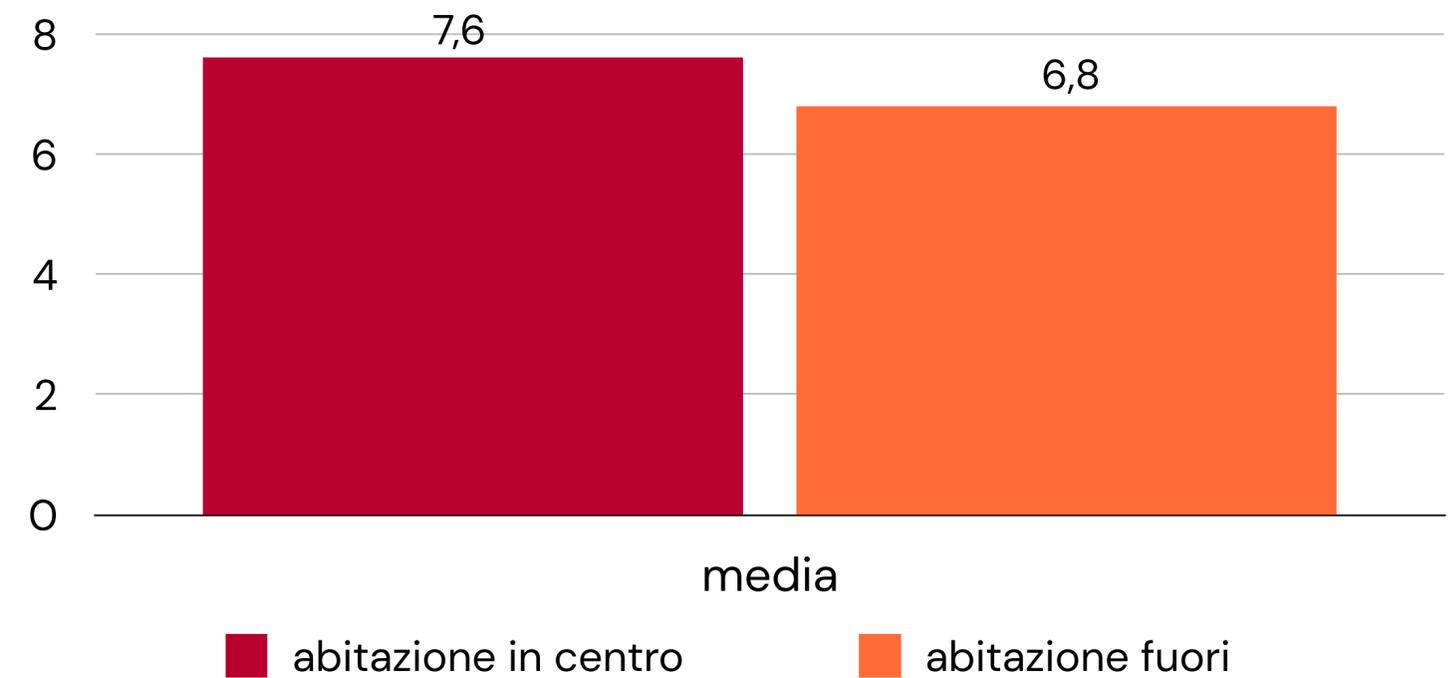
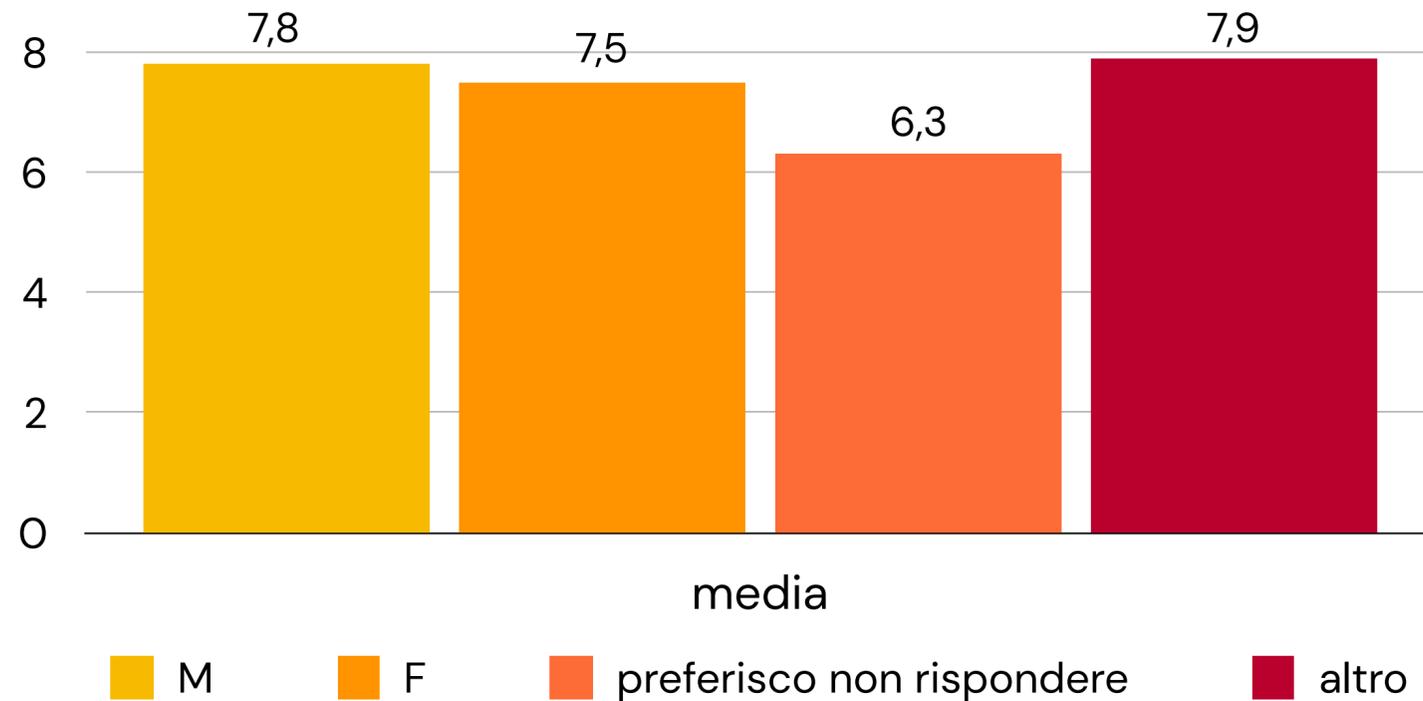


Elevato il livello di soddisfazione nei confronti del servizio di raccolta rifiuti nel suo complesso con un voto medio di 7,5, leggermente inferiore alla rilevazione precedente (7,8). Il 59% del campione assegna un valore uguale o superiore a 8 e circa il 13% lo valuta insufficiente.

Base: 500 partecipanti (100%)

A CONFRONTO: genere ed abitazione

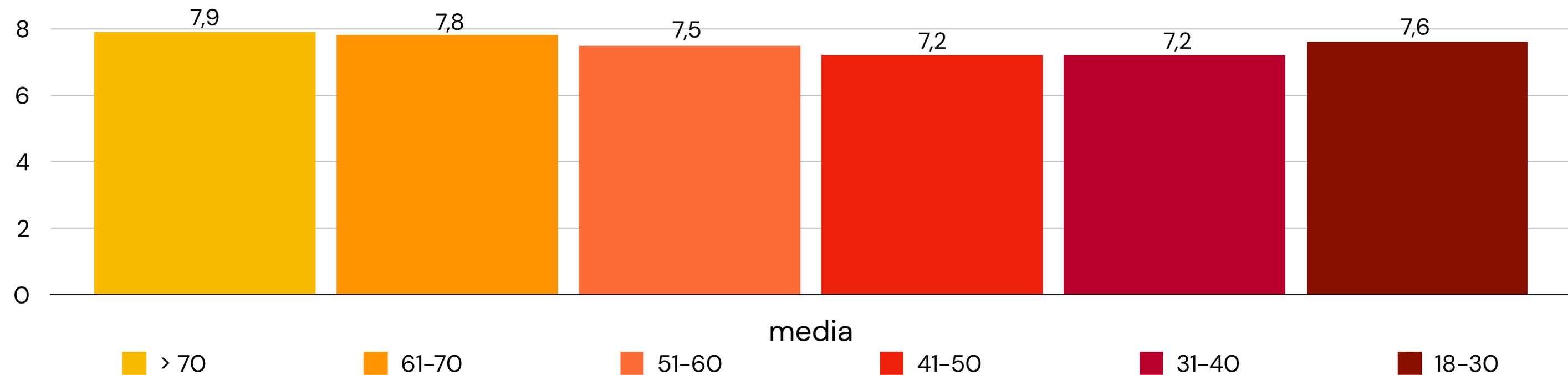
Media
Complessiva
7,5



Osservando i giudizi espressi dai diversi gruppi di utenti, le due differenze più marcate riguardano gli utenti che non hanno indicato il genere e i residenti fuori dal centro, che risultano essere meno soddisfatti del servizio rispetto agli altri target (anche se numericamente sono entrambi gruppi molto limitati).

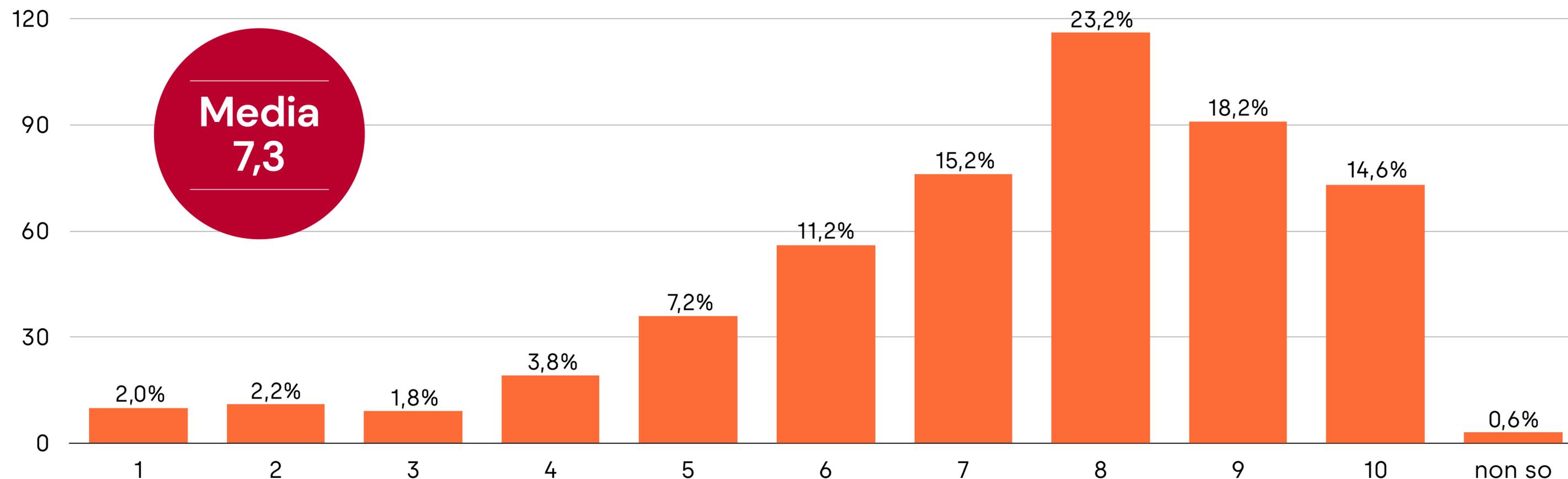
A CONFRONTO: età

Media
Complessiva
7,5



A livello di età, il giudizio dato dalle 6 fasce risulta molto in linea con la media complessiva, a differenza della rilevazione precedente dove i target erano meno omogenei e il gruppo dei 30-40 si discostava in modo più marcato dalla media e dagli altri gruppi.

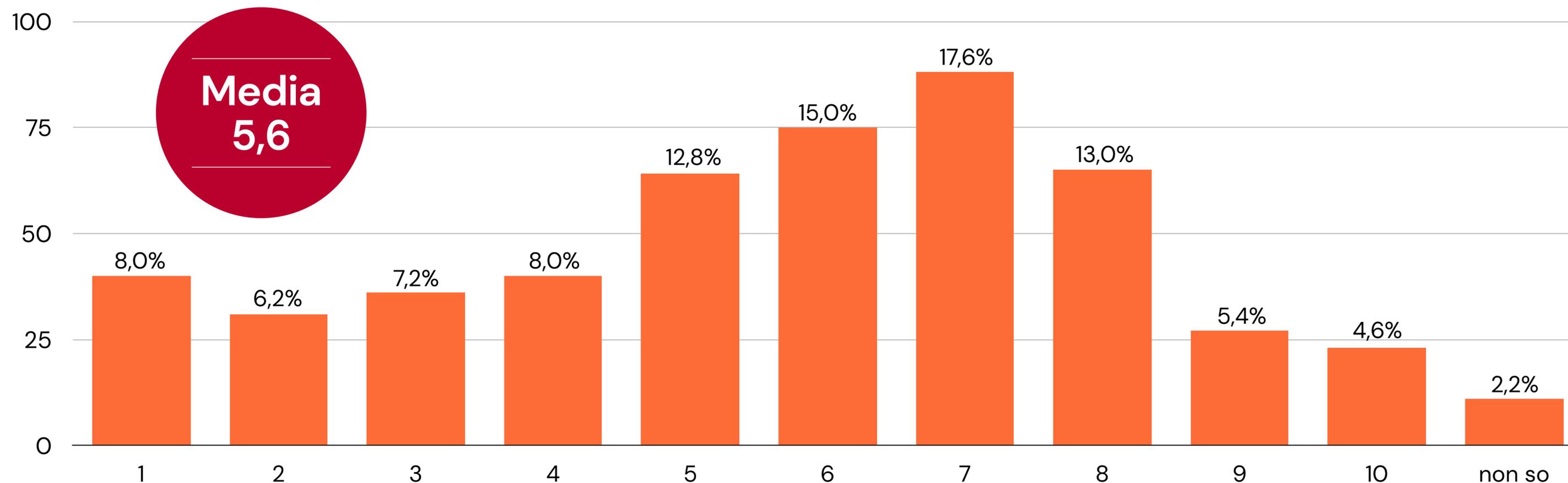
Come valuti da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) l'organizzazione del servizio di raccolta (frequenza, orari, veicoli usati, punti di raccolta, collocazione dei cassonetti, e così via)?



La maggior parte del campione esprime un punteggio uguale o superiore all'8 (57%), dimostrando complessivamente come la gestione e l'organizzazione del servizio siano molto apprezzate. Il 17% dei partecipanti assegna invece un valore insufficiente.

Base: 500 partecipanti (100%)

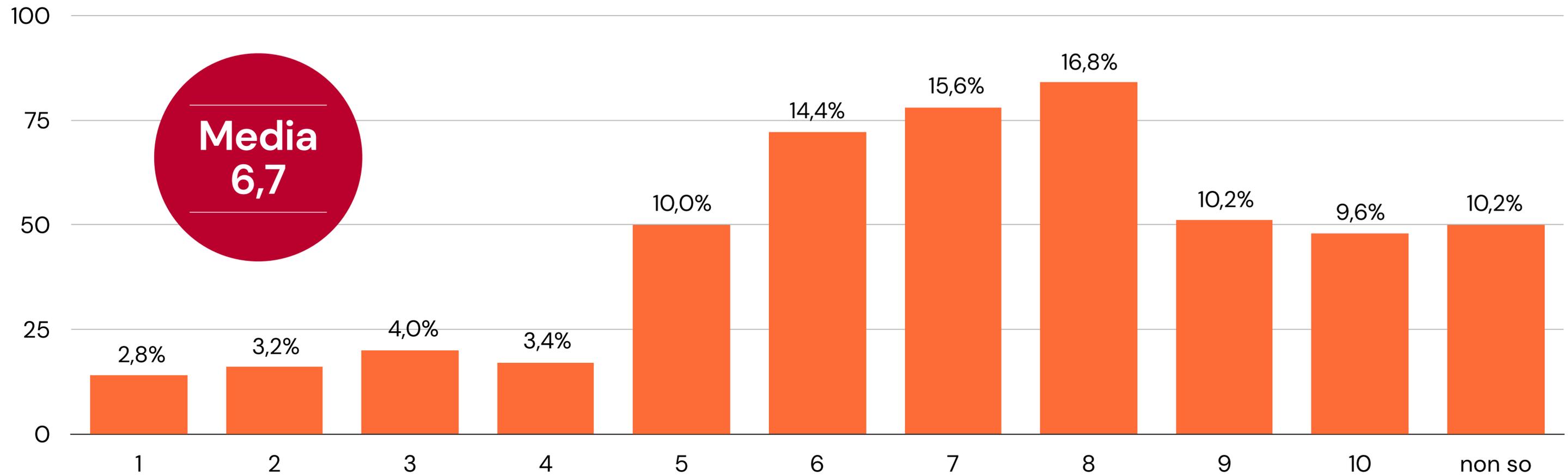
Come valuti da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) il costo dei servizi di igiene urbana rispetto alla qualità del servizio? (Pago il giusto per il servizio ricevuto)



In generale, il servizio è percepito come molto costoso, rispetto ad una qualità non sempre eccellente, in riferimento ai comuni limitrofi o a causa dell'inadempienza di alcuni cittadini. "La raccolta rifiuti del comune di Argenta è molto più cara rispetto ai comuni limitrofi. I costi vengono ingiustamente addossati ai cittadini paganti."; "Si paga troppo per questo servizio, bisognerebbe sanzionare chi non fa la differenziata e apprezzare chi invece si impegna".

Base: 500 partecipanti (100%)

Come valuti da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) la capacità di SOELIA di risolvere i problemi relativi al servizio gestione rifiuti in maniera efficace e veloce



La media risulta più di un punto inferiore rispetto alla scorsa rilevazione (6,7 rispetto a 7,8). Circa 1 persona su 4 giudica negativamente l'impegno di Soelia nel risolvere i problemi. Il 10% del campione non ha saputo rispondere, indicando "non so" (percentuale molto più elevata rispetto alle altre tre domande relative al "servizio in generale").

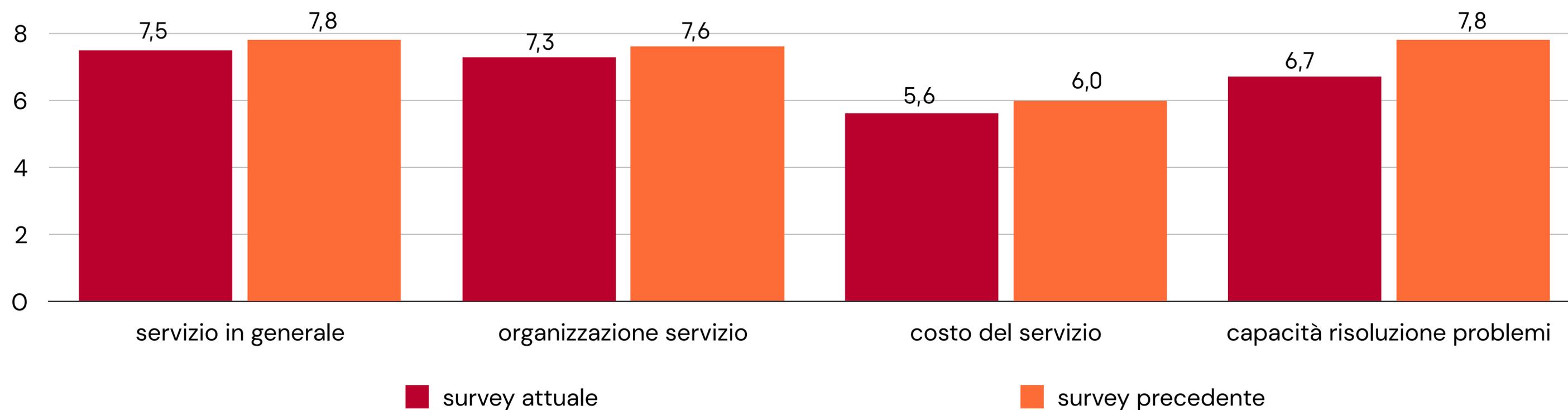
Base: 500 partecipanti (100%)

A confronto

- Giudizio migliore rispetto alla media del campione
- Giudizio peggiore rispetto alla media del campione

		Organizzazione del servizio	Costo del servizio	Capacità di Soelia di rispondere ai problemi
GENERE	Maschi	7,7	6,0	7,0
	Femmine	7,2	5,4	6,5
	Altro	7,9	5,6	7,6
	Preferisco non rispondere	6,1	4,8	5,8
ETÀ	> 70	7,8	6,2	7,1
	61-70	7,5	6,0	7,0
	51-60	7,3	5,4	6,4
	41-50	7,0	5,3	6,5
	31-40	7,1	5,1	6,2
	< 30	7,2	5,6	6,3
TIPOLOGIA ABITAZIONE	Abitazione in centro	7,4	5,7	6,7
	Abitazione fuori dal centro	6,5	4,9	5,8
MEDIA COMPLESSIVA		7,3	5,6	6,7

I diversi aspetti a confronto

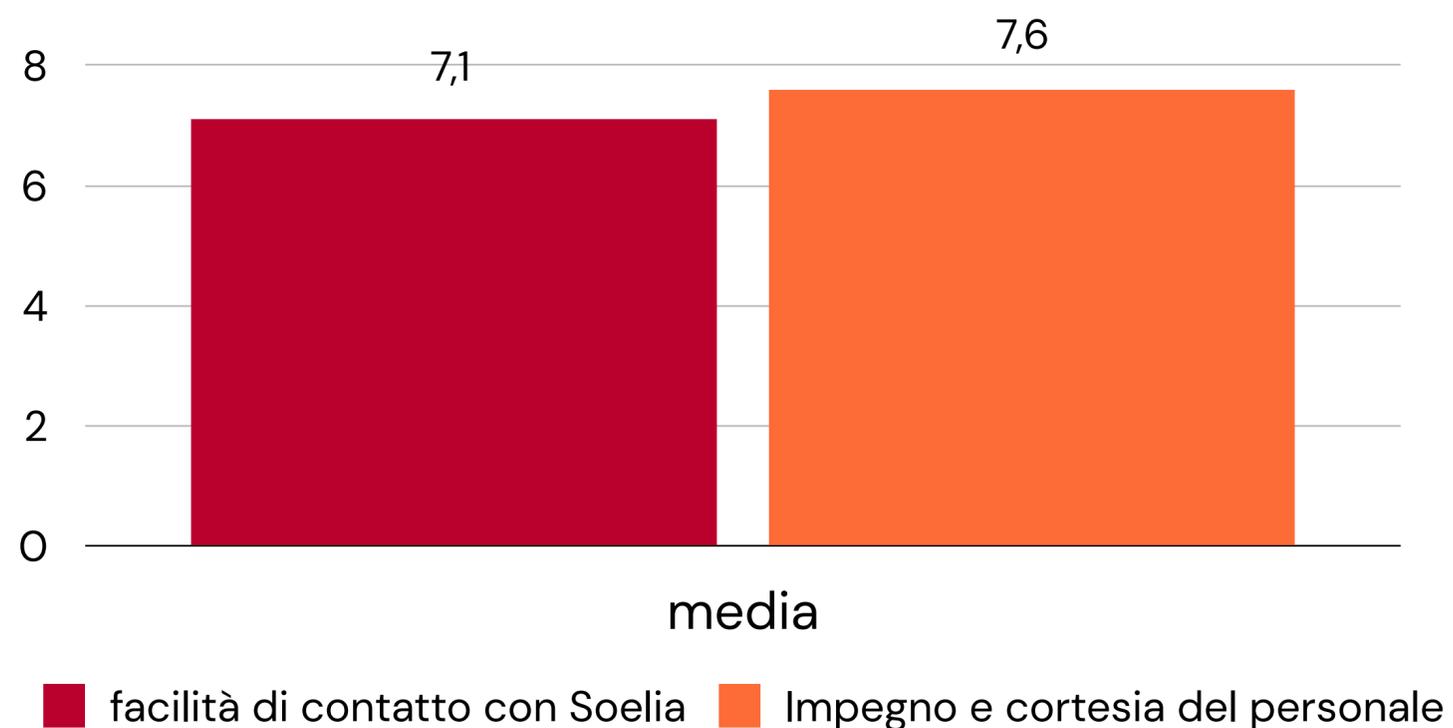


Complessivamente, tutti i parametri sono in calo rispetto alla precedente rilevazione, con particolare attenzione alla voce "capacità di Soelia di risolvere i problemi", che scende di più di un punto.

Soelia E il cittadino

CAPITOLO 3.

Contattare Soelia



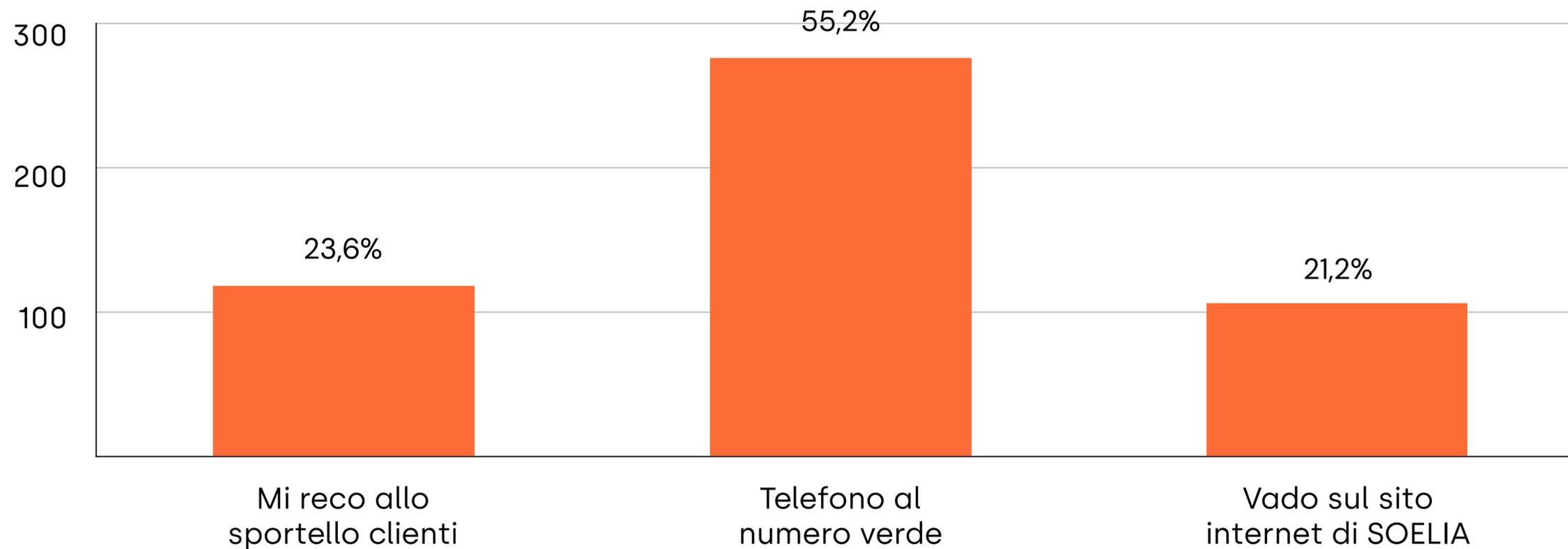
Base: 500 partecipanti (100%)

I cittadini assegnano un punteggio medio di 7 alla facilità di contatto, mentre nella scorsa rilevazione il giudizio medio era un punto superiore, 8.

Il giudizio rispetto all'impegno e alla cortesia del personale di Soelia registra un punteggio maggiormente positivo, anche se complessivamente più basso rispetto alla rilevazione precedente (8.4).

Per entrambe le domande una parte del campione non esprime una valutazione, denotando una possibile minore conoscenza diretta del personale o occasione di contatto.

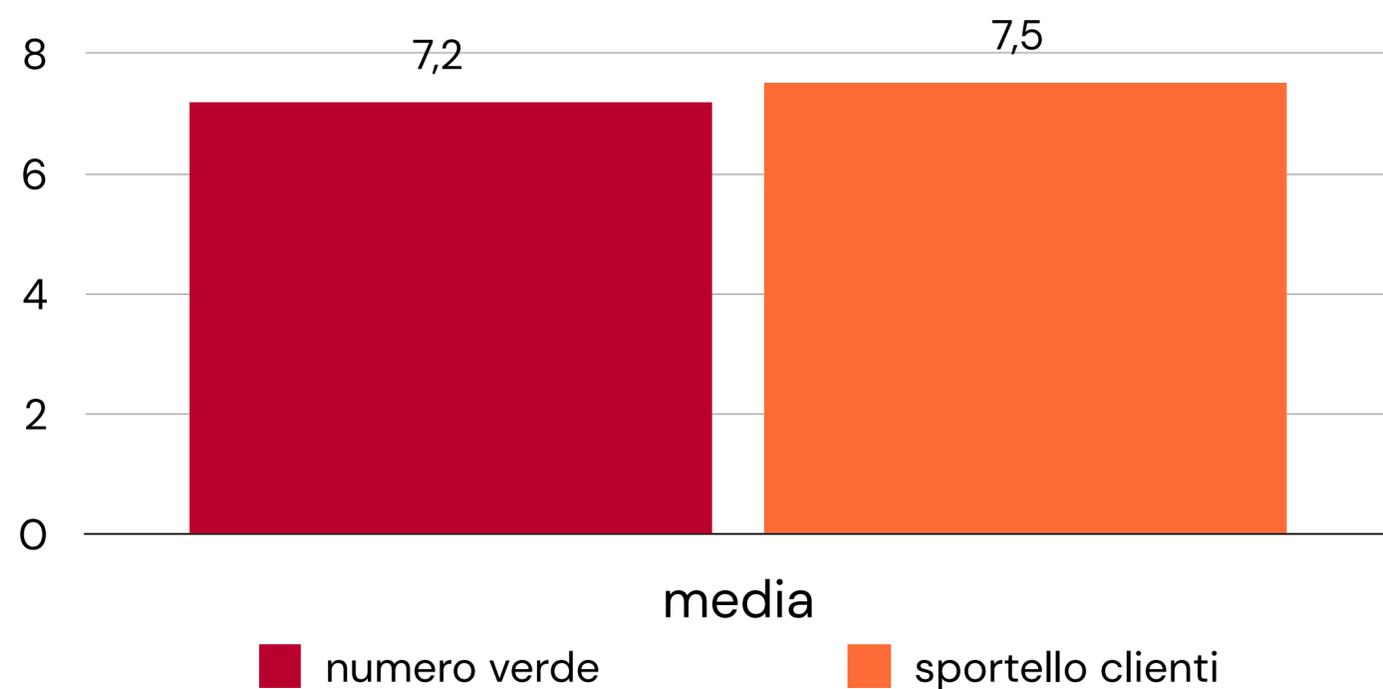
Se hai bisogno di informazioni o di contattare SOELIA cosa fai/che canale usi o useresti, se non ti è mai capitato?



Il canale preferito dalla maggior parte dei partecipanti è il numero verde, indicato dal 55% del campione, a differenza della scorsa rilevazione dove è stato indicato maggiormente lo sportello clienti. Questo riflette la gestione più smart adottata da Soelia negli ultimi anni, con ampliamento a 70 ore settimanali del servizio telefonico, risoluzione delle pratiche tramite web e ricevimento a sportello su appuntamento.

Base: 500 partecipanti (100%)

Numero verde e sportello clienti

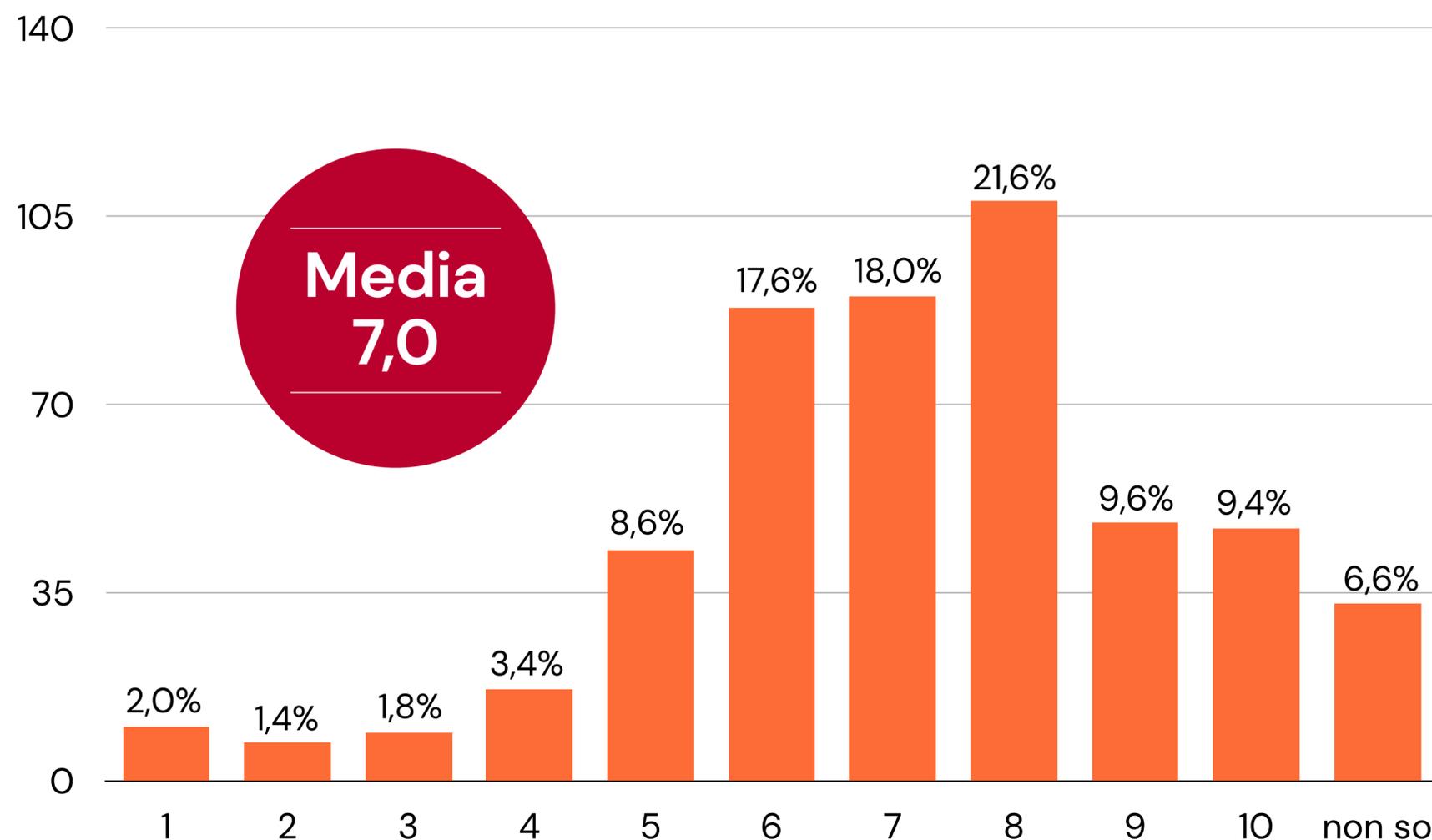


Base: 500 partecipanti (100%)

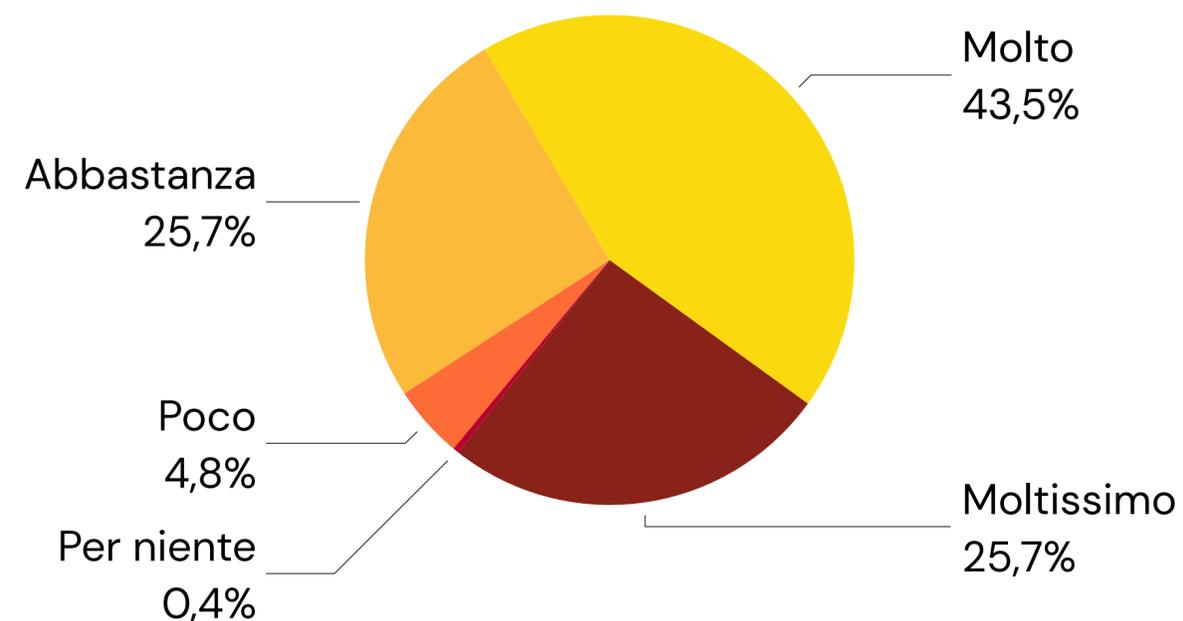
Complessivamente il servizio del numero verde è apprezzato, con un punteggio medio di 7,2. Una persona su quattro non ha mai utilizzato questo servizio, per cui non ha espresso un giudizio.

Anche per quanto riguarda lo sportello clienti, una persona su tre non ha mai usufruito del servizio. Chi si è recato allo sportello si è dichiarato molto soddisfatto, assegnando complessivamente un punteggio medio di 7,5.

Come valuti le informazioni fornite ai cittadini in merito ai servizi di gestione rifiuti?



Quanto pensi sarebbe efficace dare più informazioni ai cittadini circa il servizio di raccolta differenziata?



In linea con la rilevazione precedente, i partecipanti ritengono buone le informazioni fornite ai cittadini. Tuttavia, la maggior parte riterrebbe molto (43%) o estremamente efficace (25%) fornire più informazioni sul servizio gestione rifiuti.

Base: 500 partecipanti (100%)

Osservazioni dei partecipanti

Emergono principalmente due tematiche rispetto alle informazioni: **sensibilizzare maggiormente**, intervenendo quindi da un punto di vista culturale, e **dare indicazioni puntuali** su elementi molto specifici, che spesso non è chiaro dove vadano smaltiti (es. tappi tetrapak, coperchi dei barattoli):

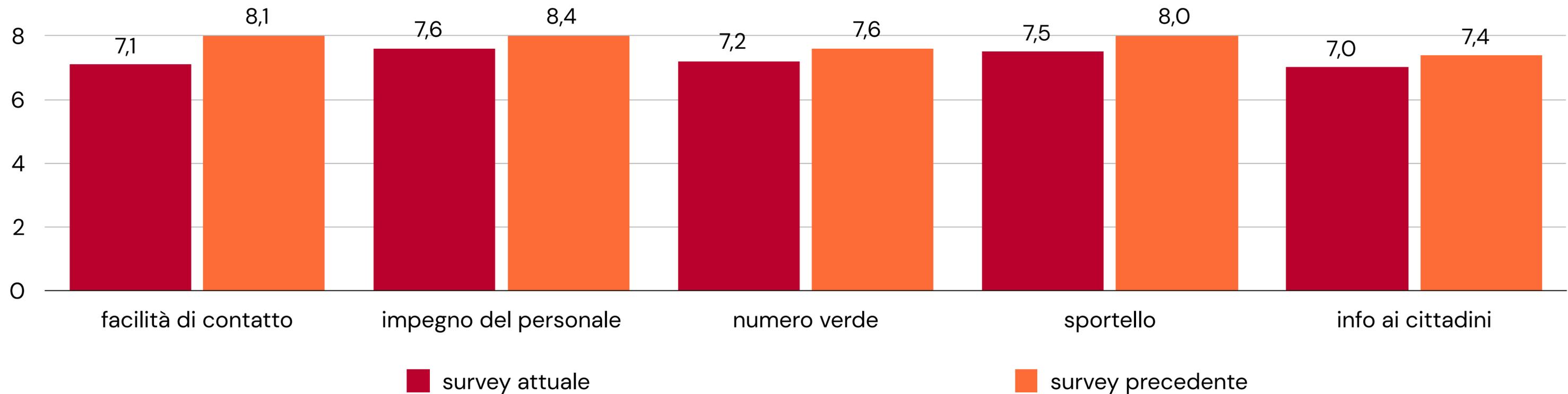
“Credo che il problema sia da risolversi soprattutto dal punto di vista culturale, tramite le scuole è stato fatto già moltissimo, bisognerebbe trovare una "modalità culturale" efficace per gli adulti (per esempio lo spot televisivo che è diventato un "tormentone" estivo è stata un'ottima scelta)”

“Cartelli informativi nei pressi delle isole ecologiche con istruzioni per la raccolta differenziata e soprattutto indicazione delle sanzioni a cui si va incontro in caso di non corretto conferimento”

“Meno tecnologia più cultura. Costituire i tutor ambientali ogni anno per qualche mese”

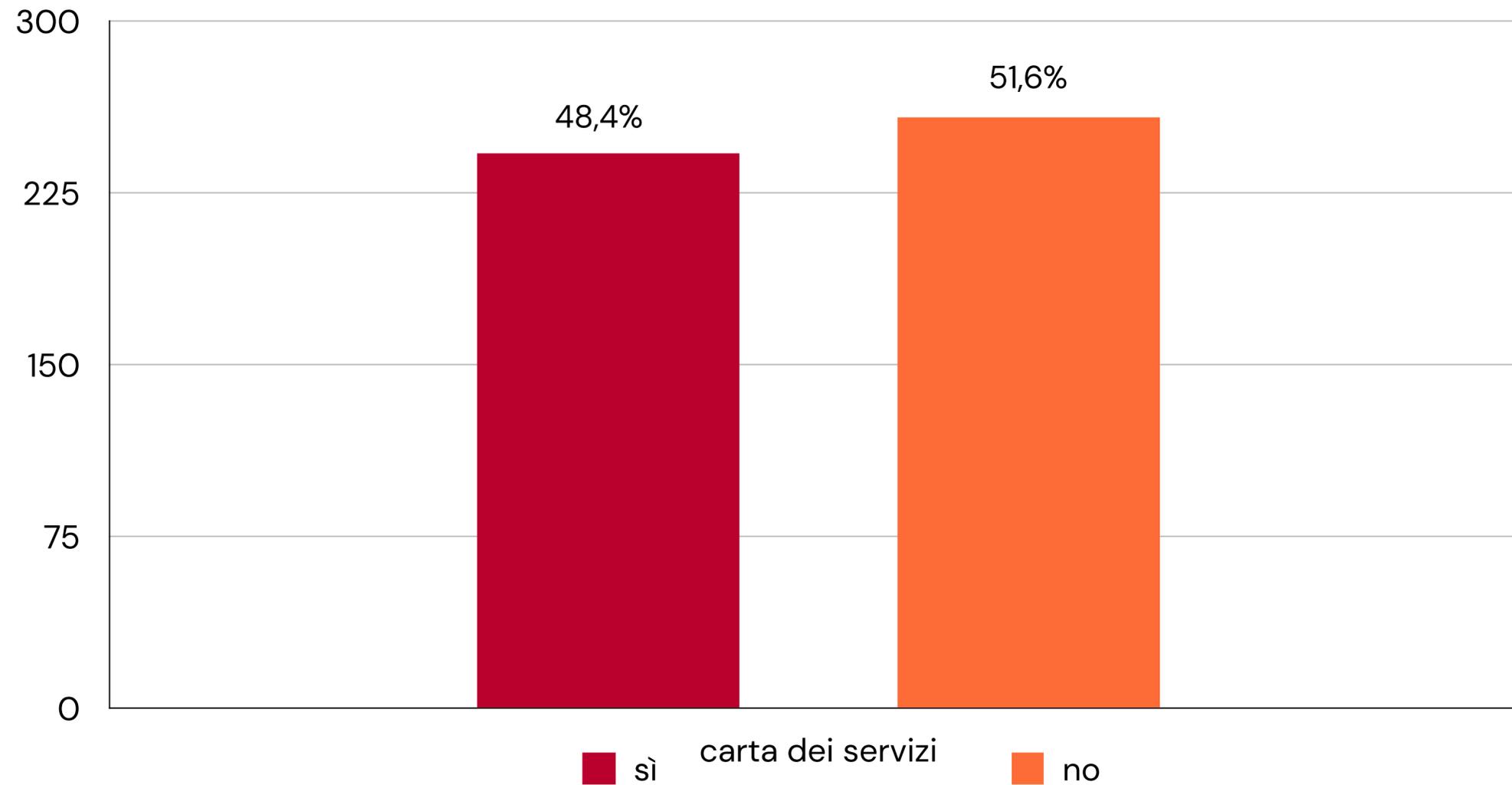
“Interventi presso le scuole con la presenza degli insegnanti e dei genitori”

I diversi aspetti a confronto



Complessivamente, tutti i parametri sono in calo rispetto alla precedente rilevazione, con differenze più marcate nella facilità di contatto e nell'impegno e la cortesia del personale Soelia.

Conosci la Carta dei servizi SOELIA relativa alla gestione del servizio di igiene urbana?



Rispetto alla rilevazione precedente, una percentuale notevolmente maggiore è a conoscenza della carta dei servizi Soelia, passando dal 14% al 48%.

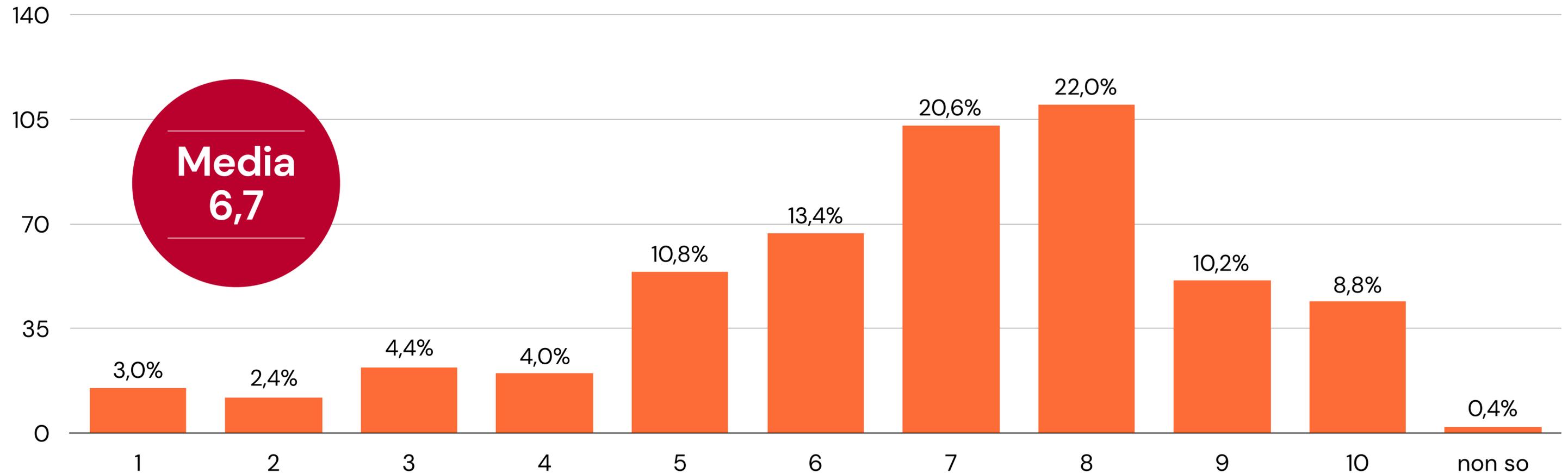
Base: 500 partecipanti (100%)



Gestione del servizio

CAPITOLO 4.

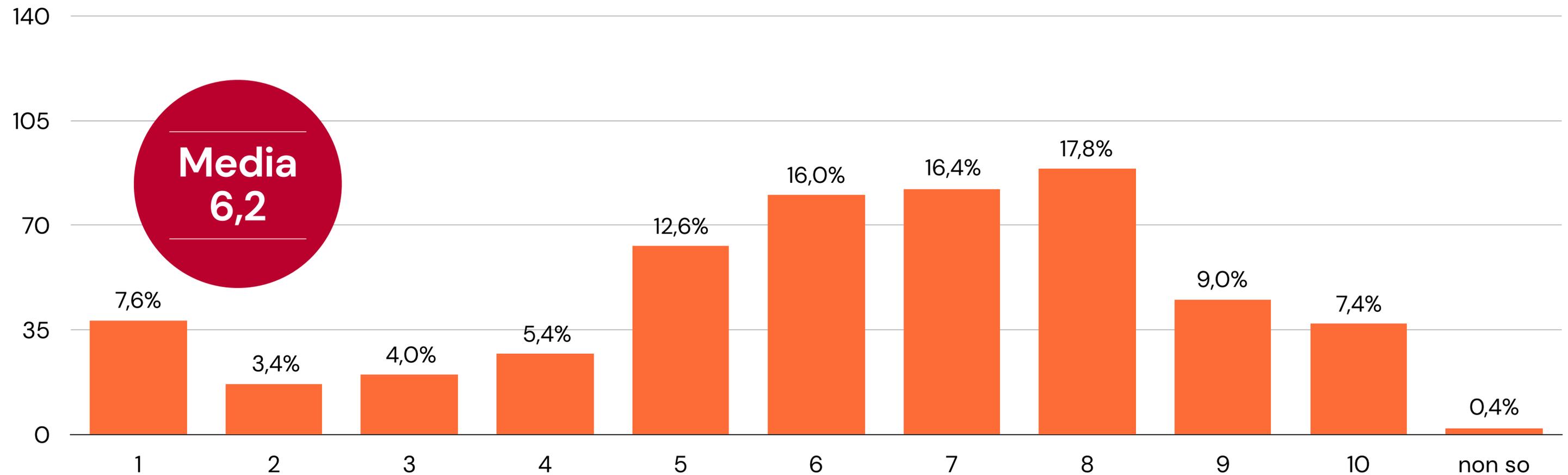
Come valuti la pulizia di strade e piazze?



I cittadini in media giudicano la pulizia delle strade e piazze con un 6,7. In generale, il 75% dei partecipanti assegna un punteggio sufficiente.

Base: 500 partecipanti (100%)

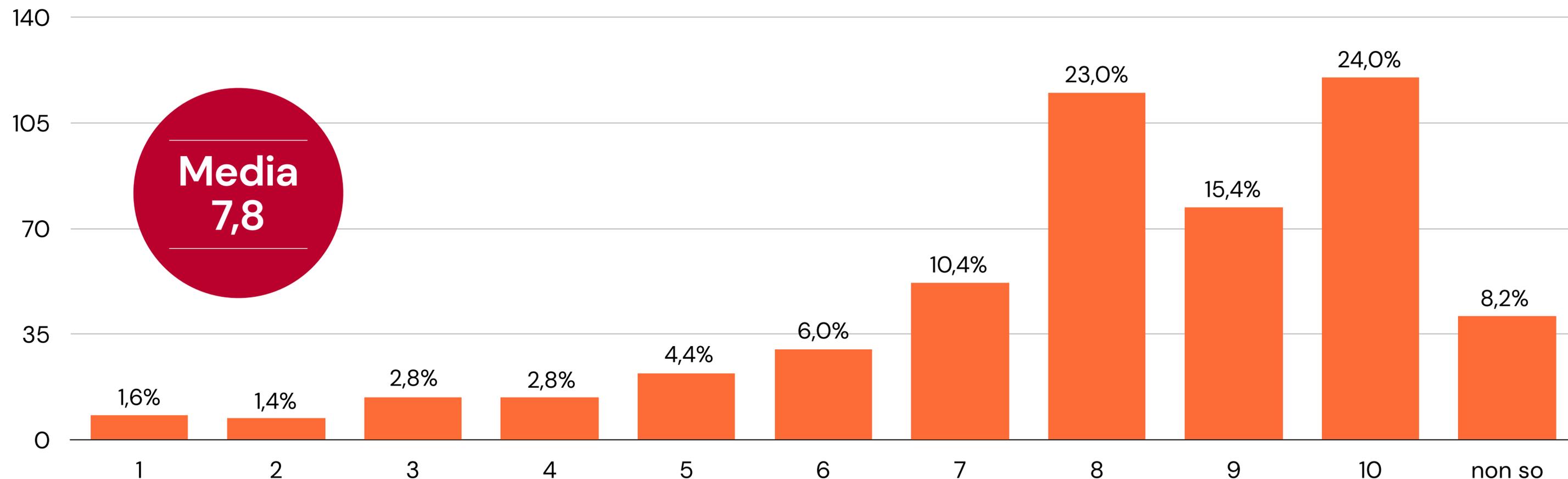
Come valuti le condizioni in cui si trovano i cassonetti, in termini di pulizia e di frequenza di svuotamento?



I cittadini assegnano un punteggio sufficiente alle condizioni dei cassonetti, anche se più di un punto inferiore alla precedente ricerca (7,4). I suggerimenti principali riguardano la pulizia più frequente dei cassonetti (almeno una volta al mese, soprattutto in estate) e delle piazzole circostanti, dove spesso vengono abbandonati rifiuti. Alcuni intervistati vorrebbero vedere incrementato il numero di cassonetti in punti particolari.

Base: 500 partecipanti (100%)

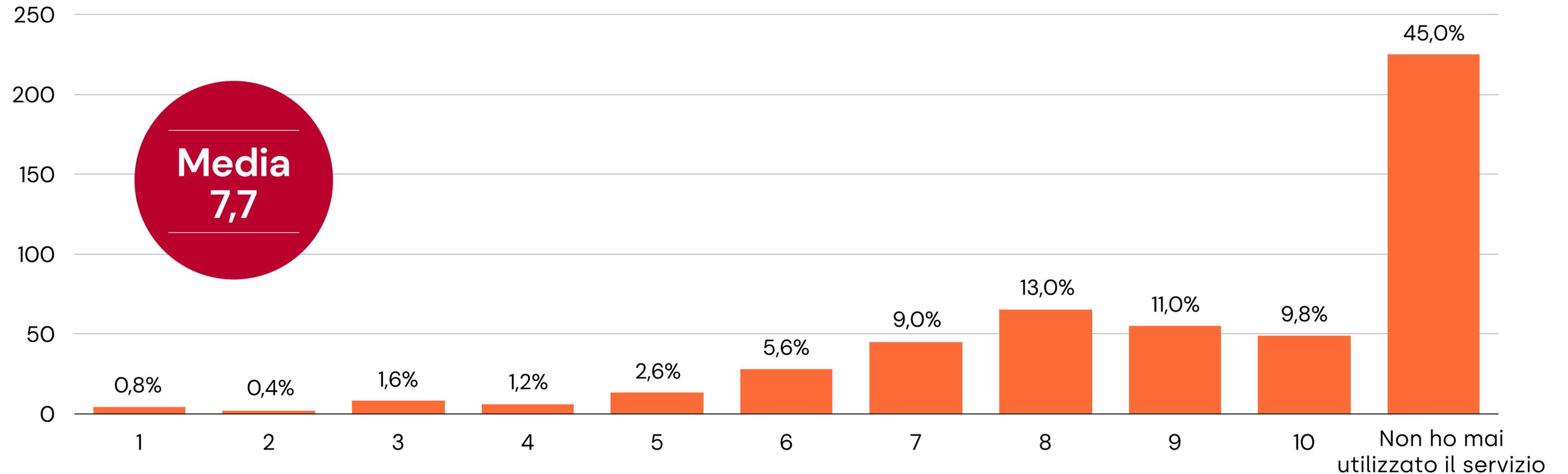
Come valuti il servizio di ritiro a domicilio raccolta ingombranti, verde o olio alimentare?



Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti, verde e olio è decisamente più apprezzato. Più della metà del campione assegna un punteggio pari o superiore a 8. Tra i suggerimenti emerge la possibilità di inserire la raccolta olio tramite bidone apposito, gestire diversamente la raccolta del verde (aumentare il numero di conferimenti, cambiare i giorni), prevedere punti di raccolta per gli ingombranti oltre a Bandissolo.

Base: 500 partecipanti (100%)

Come valuti il servizio del Centro di raccolta di via Bandissolo?



Considerando che quasi la metà dei partecipanti non si è mai recata al Centro di raccolta, il servizio risulta apprezzato, con una media di 7,7.

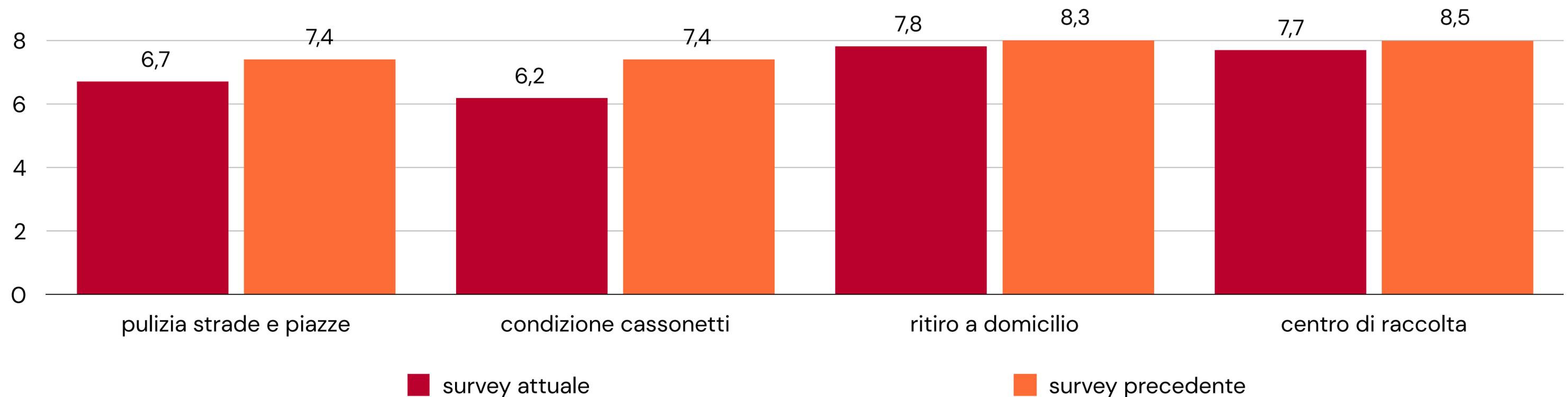
Base: 500 partecipanti (100%)

A confronto

- Giudizio migliore rispetto alla media del campione
- Giudizio peggiore rispetto alla media del campione

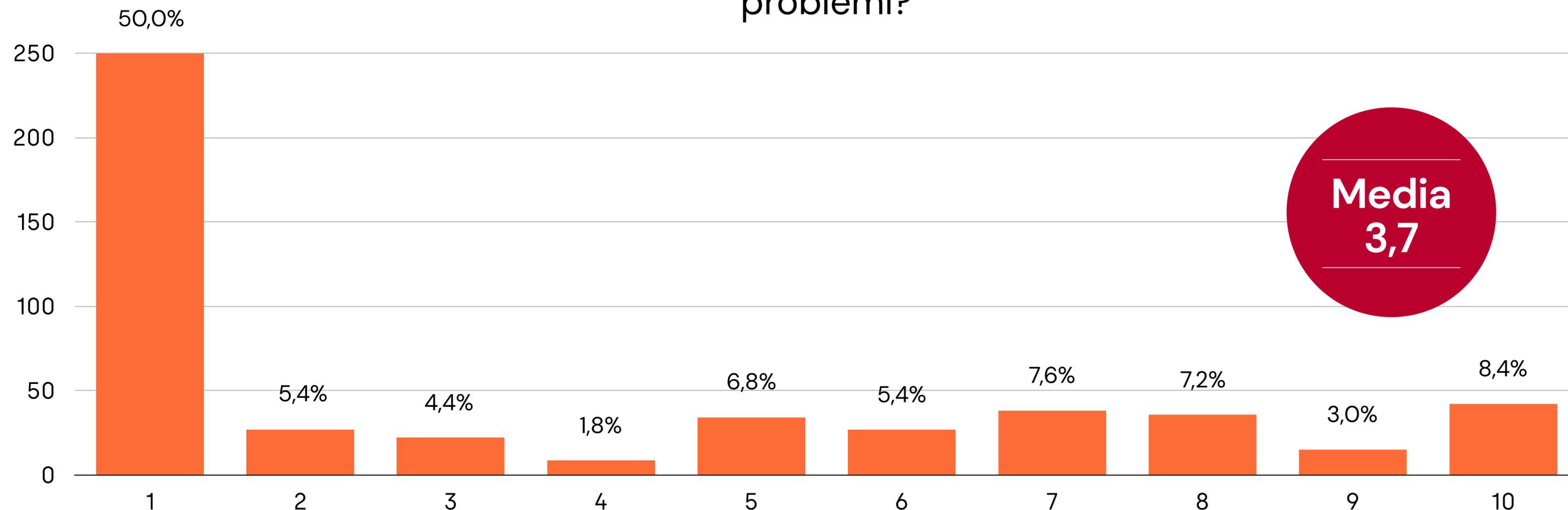
		Pulizia di strade e piazze	Condizioni dei cassonetti	Ritiro a domicilio ingombranti	Centro di raccolta
GENERE	Maschi	6,7	6,6	7,8	7,7
	Femmine	6,7	6,0	7,8	7,7
	Altro	6,8	6,7	8,9	9,1
	Preferisco non rispondere	6,1	5,2	7,1	6,3
ETÀ	> 70	6,7	6,5	8,3	8,2
	61-70	6,5	6,1	8,1	7,9
	51-60	6,7	6,7	7,9	7,8
	41-50	6,8	6,3	7,3	7,0
	31-40	6,5	6,2	7,4	7,5
	< 30	7,5	6,3	7,6	7,2
TIPOLOGIA ABITAZIONE	Abitazione in centro	6,7	6,2	7,8	7,7
	Abitazione fuori dal centro	6,8	6,2	7,1	7,1
	MEDIA COMPLESSIVA	6,7	6,2	7,8	7,7

I diversi aspetti a confronto



Complessivamente, anche rispetto ad aspetti specifici della raccolta rifiuti, tutti i parametri sono in calo rispetto alla precedente rilevazione. A eccezione del servizio di ritiro a domicilio, con un calo di mezzo punto, gli altri parametri registrano un calo più marcato.

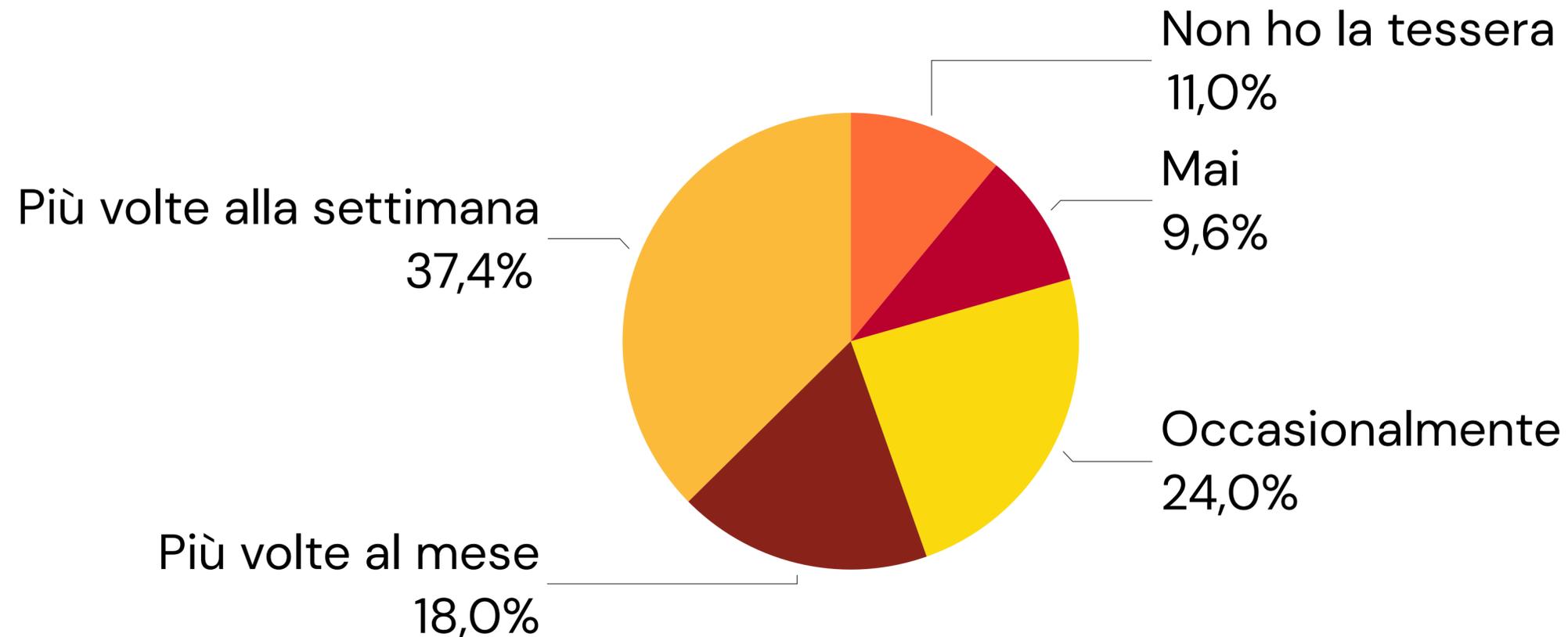
L'applicazione della calotta al cassonetto del rifiuto indifferenziato ti ha creato problemi?



Esattamente la metà del campione ritiene funzionale la calotta e non ha mai trovato difficoltà. Il problema principale segnalato non riguarda tanto l'utilizzo, ma l'igiene rispetto al sistema precedente a pedale, dovendo toccare con le mani la calotta per aprire. In riferimento all'utilizzo, alcuni segnalano spesso che la calotta si blocca in quanto viene forzata per cercare di inserire volumi maggiori rispetto a quanto consentito.

Base: 500 partecipanti (100%)

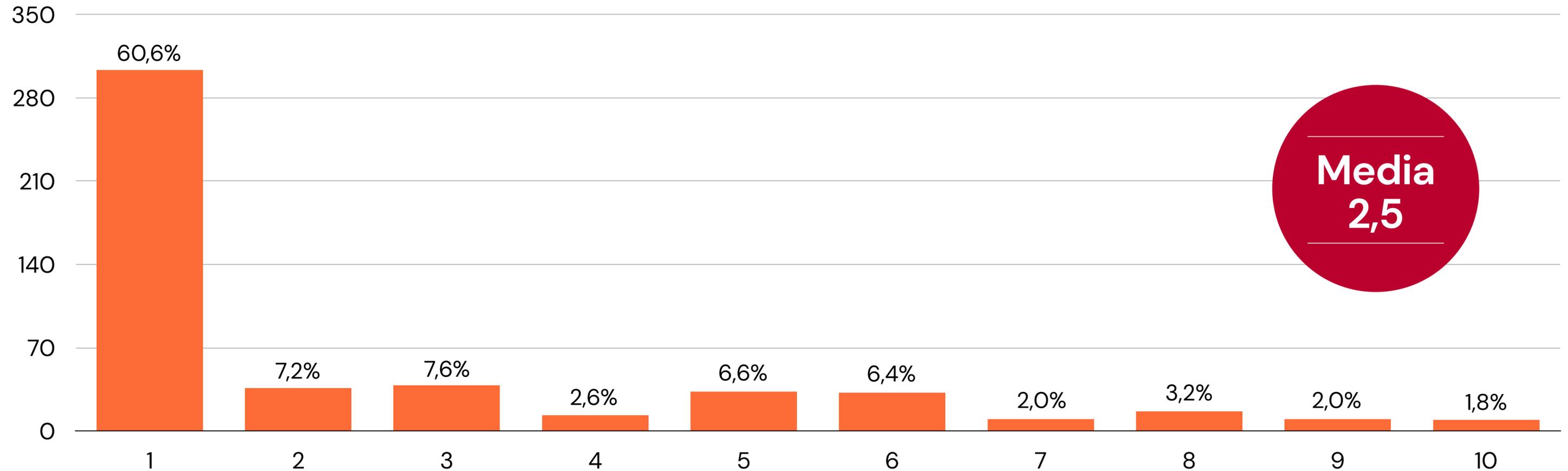
Utilizzo della tessera



Il 37% utilizza più volte alla settimana la tessera per conferire l'umido, seguito dal 24% che la utilizza occasionalmente. Circa una persona su dieci non ha la tessera o non la utilizza mai.

Base: 500 partecipanti (100%)

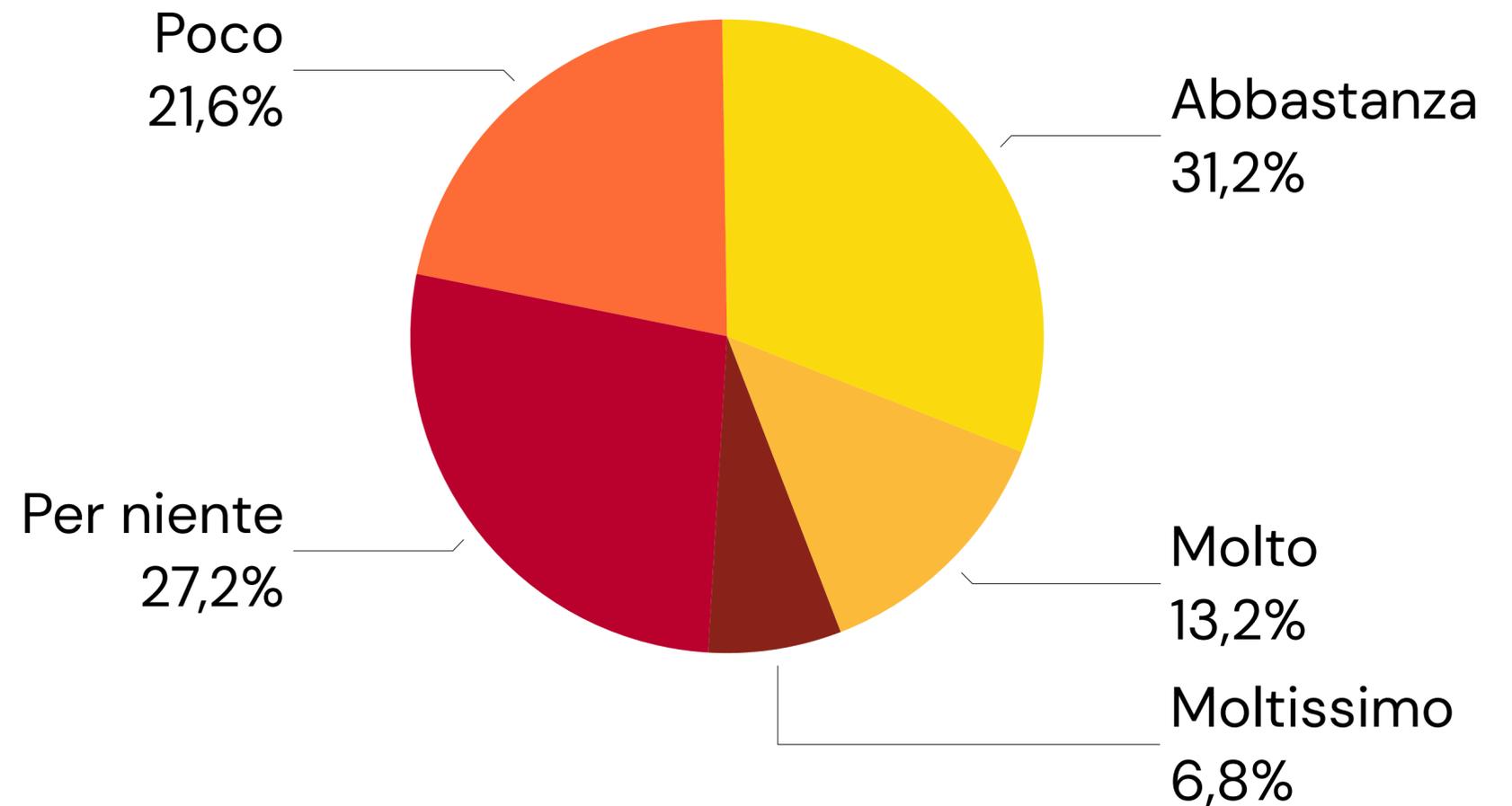
Saresti disposto a pagare qualcosa di più per avere un servizio migliore?



Il 60,6% del campione non sarebbe d'accordo nel pagare di più per avere un servizio migliore, tendenzialmente in linea con la ricerca precedente (61%). Leggermente in aumento invece la parte di cittadini che sarebbe disposta a contribuire maggiormente, (assegnando un valore positivo): il 15% circa rispetto al 9% scorso.

Base: 500 partecipanti (100%)

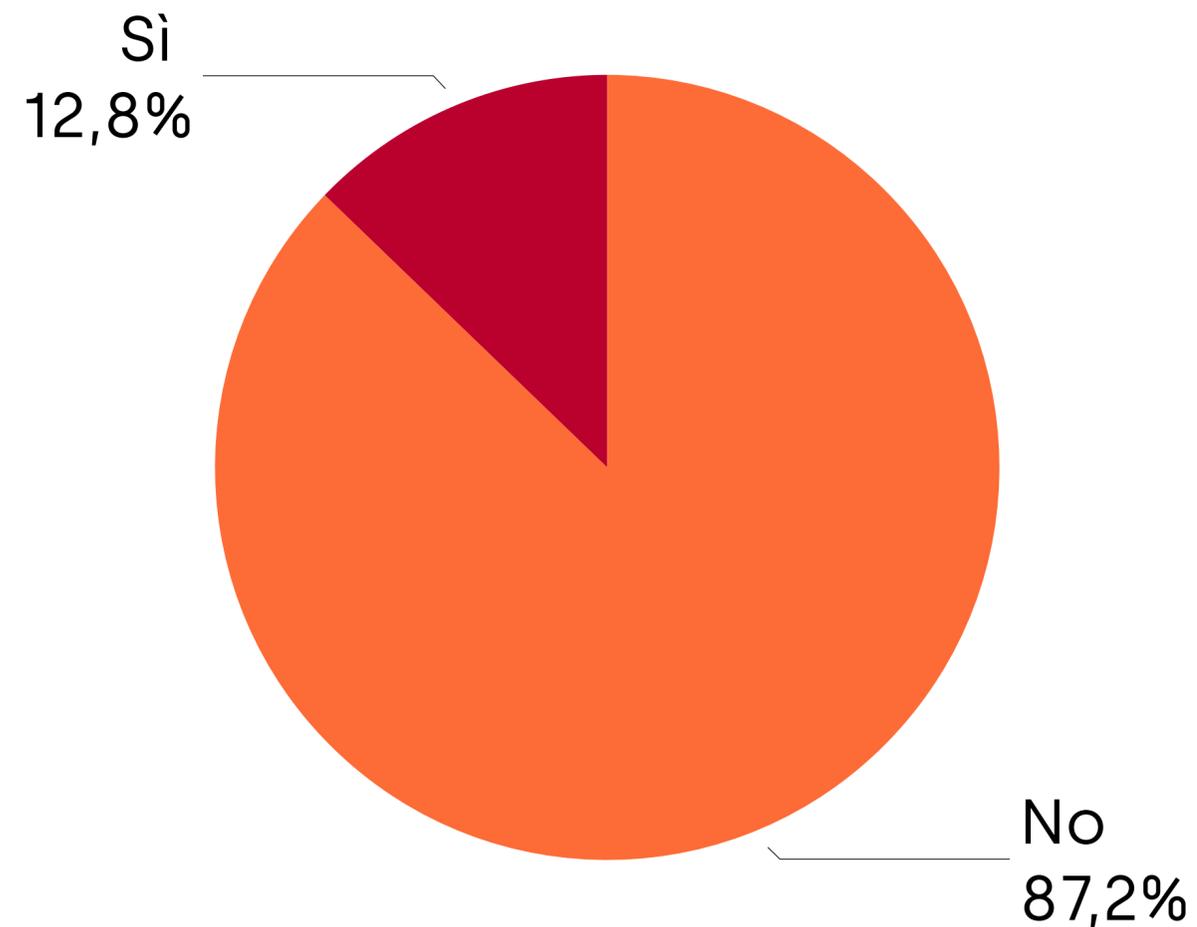
In futuro verrà introdotta la tariffa puntuale, quindi si pagherà una parte della tassa sui rifiuti in base al numero dei conferimenti. Sei d'accordo con questo sistema?



All'incirca una persona su quattro non è favorevole alla tariffa puntuale, mentre il 20% si ritiene molto o estremamente d'accordo. I dati sono molto in linea con la rilevazione precedente.

Base: 500 partecipanti (100%)

Nei comuni limitrofi la raccolta differenziata viene effettuata con il metodo del porta a porta spinto. Lo preferiresti rispetto al sistema di raccolta tramite cassonetti adottato nel Comune di Argenta?



Base: 500 partecipanti (100%)

La maggior parte dei cittadini si dimostra contraria al metodo del porta a porta spinto, come nella ricerca precedente.

Rispetto ai favorevoli, le motivazioni in ordine di frequenza sono:

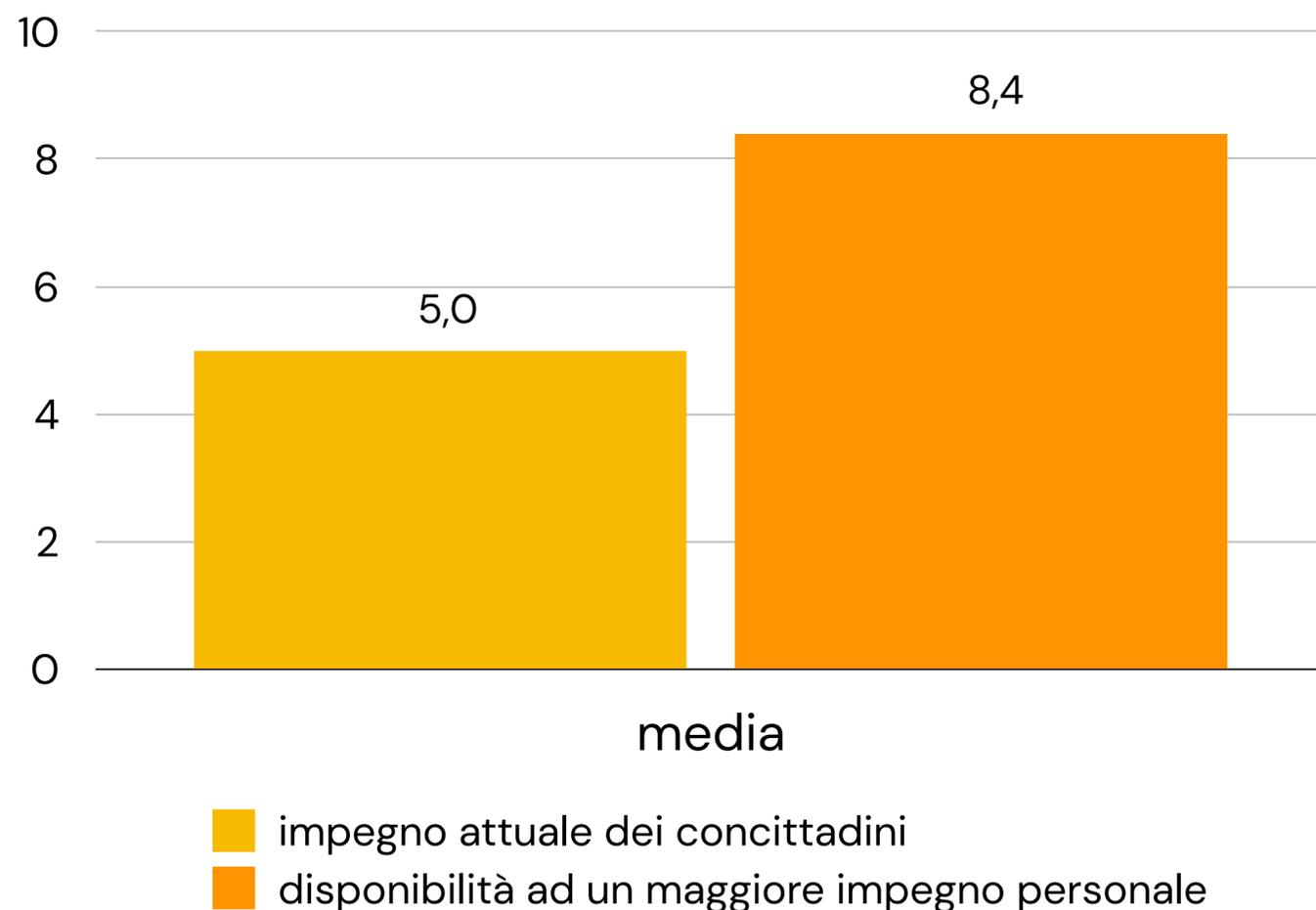
- **Consente di sensibilizzare e responsabilizzare i cittadini** [avendo i propri bidoni, non possono diventare una discarica, come gli attuali]
- **Più comodo** [anche per anziani e chi ha difficoltà a muoversi o chi abita lontano dai cassonetti]
- **Più efficace** (ci sono più controlli da parte del gestore)
- **Pone maggiore attenzione all'ambiente**
- **Per esperienze passate**

A person wearing a striped shirt is holding a grey recycling bin. The bin is filled with various types of paper waste, including crumpled paper, rolls of paper, and a piece of corrugated cardboard. The bin has a white recycling symbol on its side. The background is a blurred outdoor setting with greenery. The entire image has a warm, orange-red color overlay.

Impegno nella raccolta differenziata

CAPITOLO 5.

Impegno nella raccolta, personale e dei concittadini

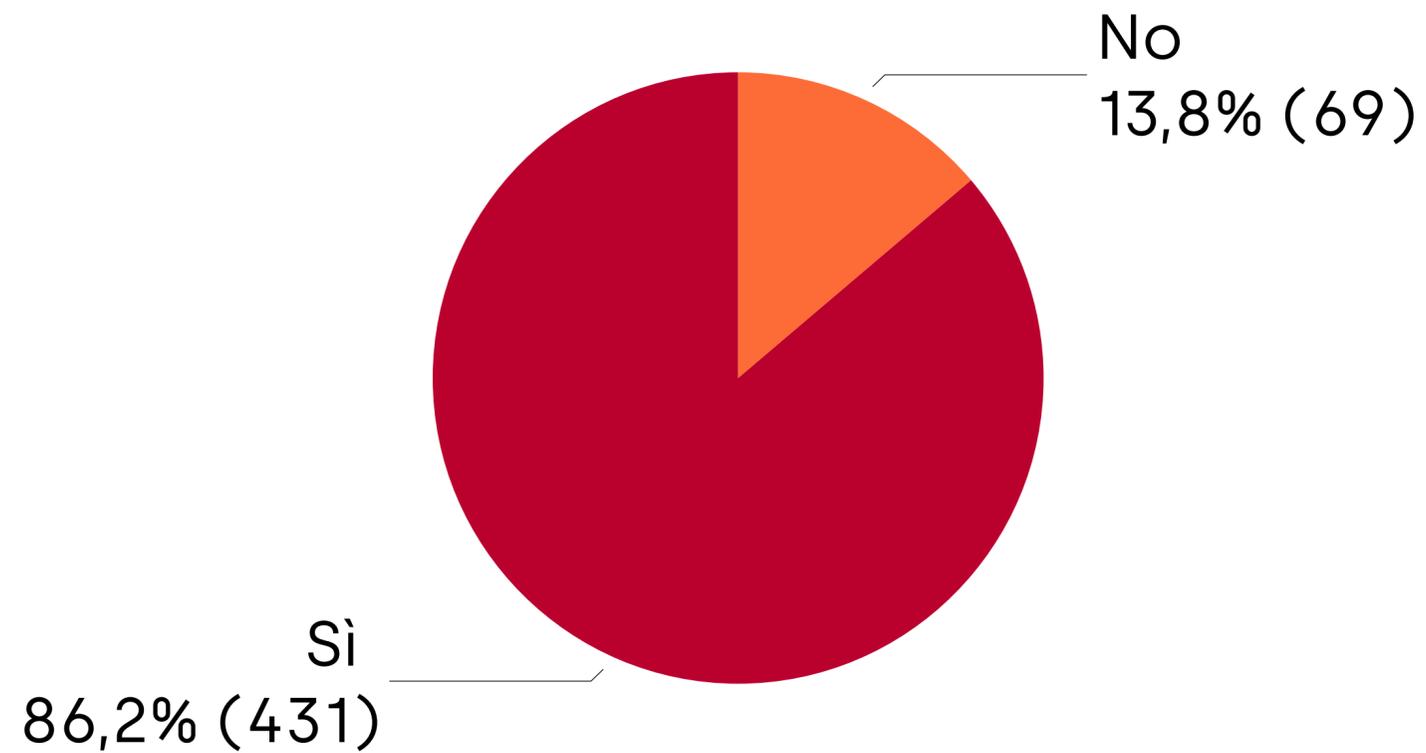


Complessivamente i partecipanti ritengono insufficiente l'impegno dei propri concittadini: il 50% assegna infatti un voto pari o inferiore a 5. Il 10% appena ritiene che l'impegno sia invece molto buono (8 o superiore). Rispetto alla rilevazione precedente, la media è scesa quasi di un punto (5 su 5,9).

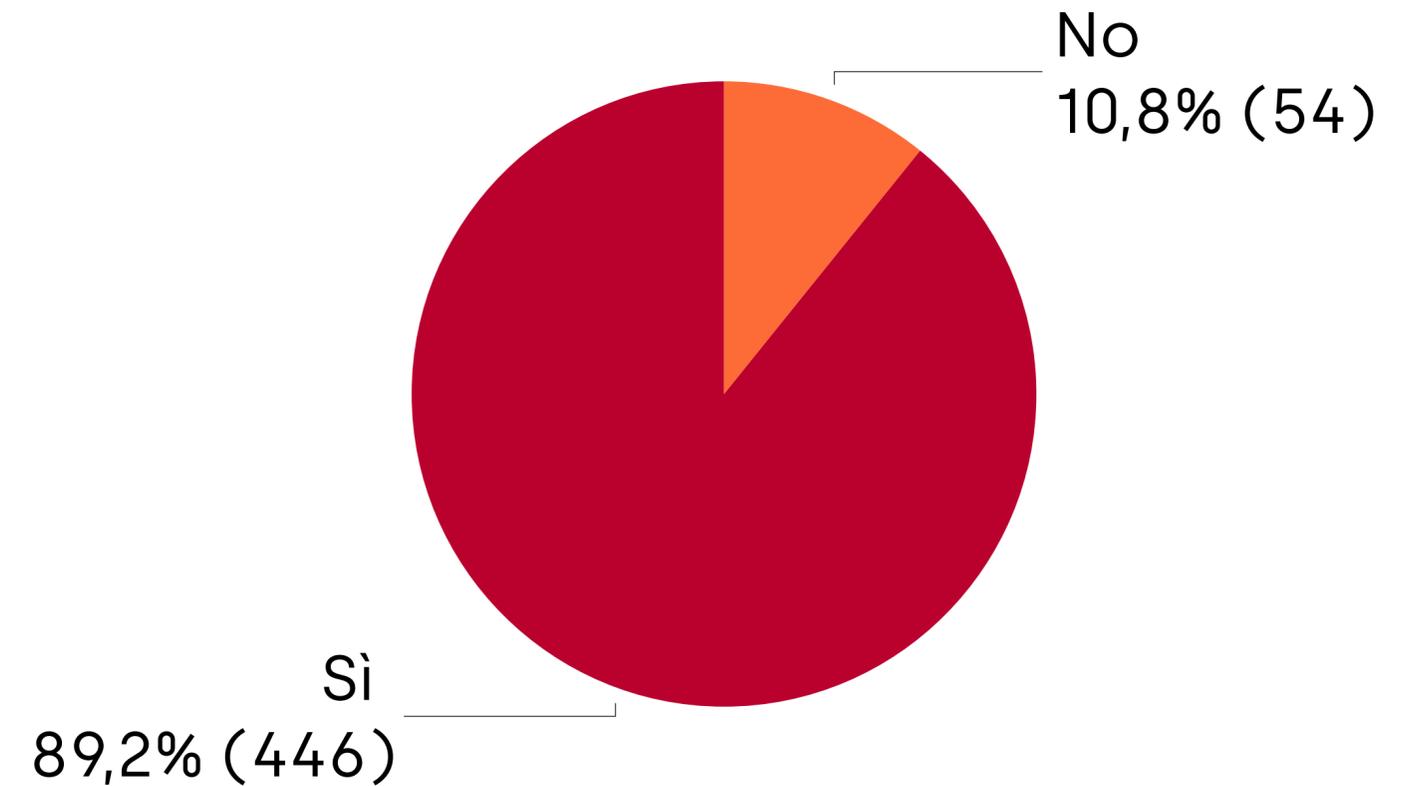
Il punteggio medio assegnato dai cittadini rispetto alla disponibilità a impegnarsi è invece molto buono e in linea con la rilevazione precedente. È decisamente superiore la percentuale di chi ha assegnato il massimo (43% rispetto a 22%), anche se complessivamente è maggiore anche la percentuali di chi non è/ è meno disponibile.

Base: 500 partecipanti (100%)

Sei consapevole che è prevista una sanzione per chi non fa la raccolta differenziata o non la fa correttamente?



Sei consapevole che la mancata o scorretta raccolta differenziata comporta aumenti tariffari a causa della presenza di rifiuti estranei nella raccolta?



Rispetto alle sanzioni e agli aumenti tariffari, la maggior parte dei partecipanti ne è consapevole.

Base: 500 partecipanti (100%)

Considerazioni

Confronto con la rilevazione precedente

Complessivamente, su quasi tutti i punti, **si registra un punteggio in calo rispetto alla scorsa rilevazione**, da una differenza di 0,2–0,5 per la maggior parte degli aspetti, fino a oltre un punto in alcuni parametri:

- Pulizia delle strade e piazze (-0,7)
- L'impegno e la cortesia del personale Soelia (-0,8)
- Servizi del Centro di raccolta (-0,8)
- Facilità di contattare Soelia (-1)
- Capacità di risoluzione dei problemi da parte di Soelia in modo efficace e veloce (-1,2)
- Condizioni dei cassonetti (-1,2)

Confronto con la rilevazione precedente (2)

La modalità di raccolta dati, totalmente anonima e online, potrebbe aver influito sulla diminuzione generale dei giudizi.

I partecipanti, rispondendo in autonomia e non mediati da un operatore (la scorsa indagine era stata svolta telefonicamente), potrebbero essersi sentiti **maggiormente liberi di esprimere anche giudizi più negativi.**

Percezione generale

In generale i cittadini sono **soddisfatti del servizio erogato da Soelia**, esprimendo un giudizio positivo su quasi tutti i parametri osservati. Le medie per i diversi aspetti sono complessivamente intorno al 7.

Negativo invece il giudizio legato al costo (5,6), ritenuto elevato anche se la valutazione generale sulla qualità del servizio è buona (7,5). In linea con questo giudizio, la maggior parte dei partecipanti (60%) si dichiara contraria ad un contributo economico superiore a fronte di un miglioramento del servizio.

Percezione generale (2)

Rispetto ai servizi specifici, **molto apprezzati la raccolta a domicilio** degli ingombranti-olio-verde (7,8) e il **centro di raccolta** (7,7), anche se poco meno della metà non ha mai usufruito del centro.

In relazione a modalità, cortesia e impegno del personale, i cittadini esprimono una **valutazione altrettanto positiva**, complessivamente di 7.

In termini di modalità di servizio, la maggior parte dei rispondenti si dichiara **contraria all'introduzione del porta a porta** (87%). Non registra elevati consensi neanche il **pagamento per numero di conferimenti**, anche se una percentuale maggiore si dimostra favorevole (20% tra molto e moltissimo). Con entrambe le modalità, il timore principale è che si verifichi un aumento dei rifiuti abbandonati per pagare meno.

Gestione dei cassonetti

Per quanto riguarda la **gestione dei cassonetti**, i cittadini suggeriscono:

- Controllare più frequentemente i contenitori dell'umido, spesso non funzionanti con la tessera
- Il sistema a calotta, anche se funzionante, non è giudicato molto igienico
- Monitorare maggiormente le aree, per disincentivare l'abbandono dei rifiuti o lo smaltimento scorretto
- Aumentare il numero di bidoni in alcuni punti specifici o il numero di svuotamenti per evitare i bidoni troppo pieni

Gestione dei cassonetti (2)

- Dotare servizi commerciali/ ristoratori di propri bidoni per la raccolta differenziata
- Pulire più frequentemente i cassonetti (specialmente in estate) e le piazzole circostanti
- Rispetto agli ingombranti: inserire la raccolta olio tramite contenitore apposito, sostituendo la tanica, gestire diversamente la raccolta del verde (aumentare il numero di conferimenti, cambiare i giorni o disporre di un contenitore), prevedere più punti di raccolta per gli ingombranti o rifiuti specifici (pile, lampadine, cartucce...)

Impegno nella raccolta

I partecipanti giudicano negativamente l'impegno dei propri concittadini, ritenendo quindi utile o molto utile un intervento da parte di Soelia per **sensibilizzare maggiormente** la cittadinanza, magari anche riconoscendo positivamente e premiando l'impegno di chi differenzia correttamente e riduce la produzione di rifiuti.

Allo stesso tempo, **buona parte dei rispondenti è disponibile a migliorare** il proprio impegno per rendere più efficace la raccolta. In merito a questo aspetto, più partecipanti suggeriscono di fornire un vademecum o comunque **informazioni per imparare a differenziare correttamente prodotti molto specifici.**

Grazie