
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

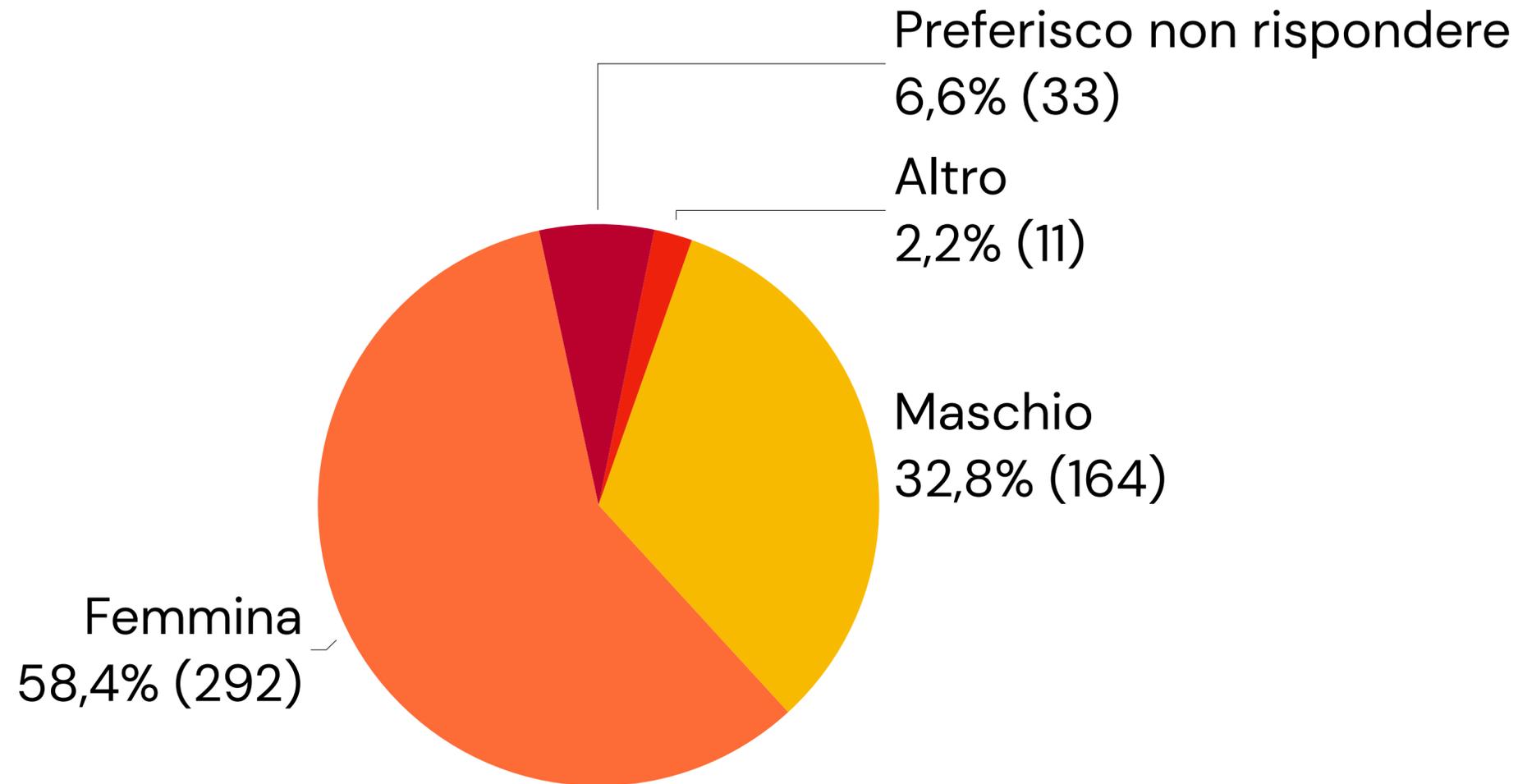
- **Metodologia di indagine:** rilevazione dati tramite sondaggio online (raggiungibile dal sito [soelia.it](https://www.soelia.it) e dai canali social), utilizzando la piattaforma SurveyMonkey. Nel 2019 il questionario era stato somministrato telefonicamente.
- **Periodo di rilevazione:** dal 13 novembre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

Profili dei partecipanti



CAPITOLO 1.

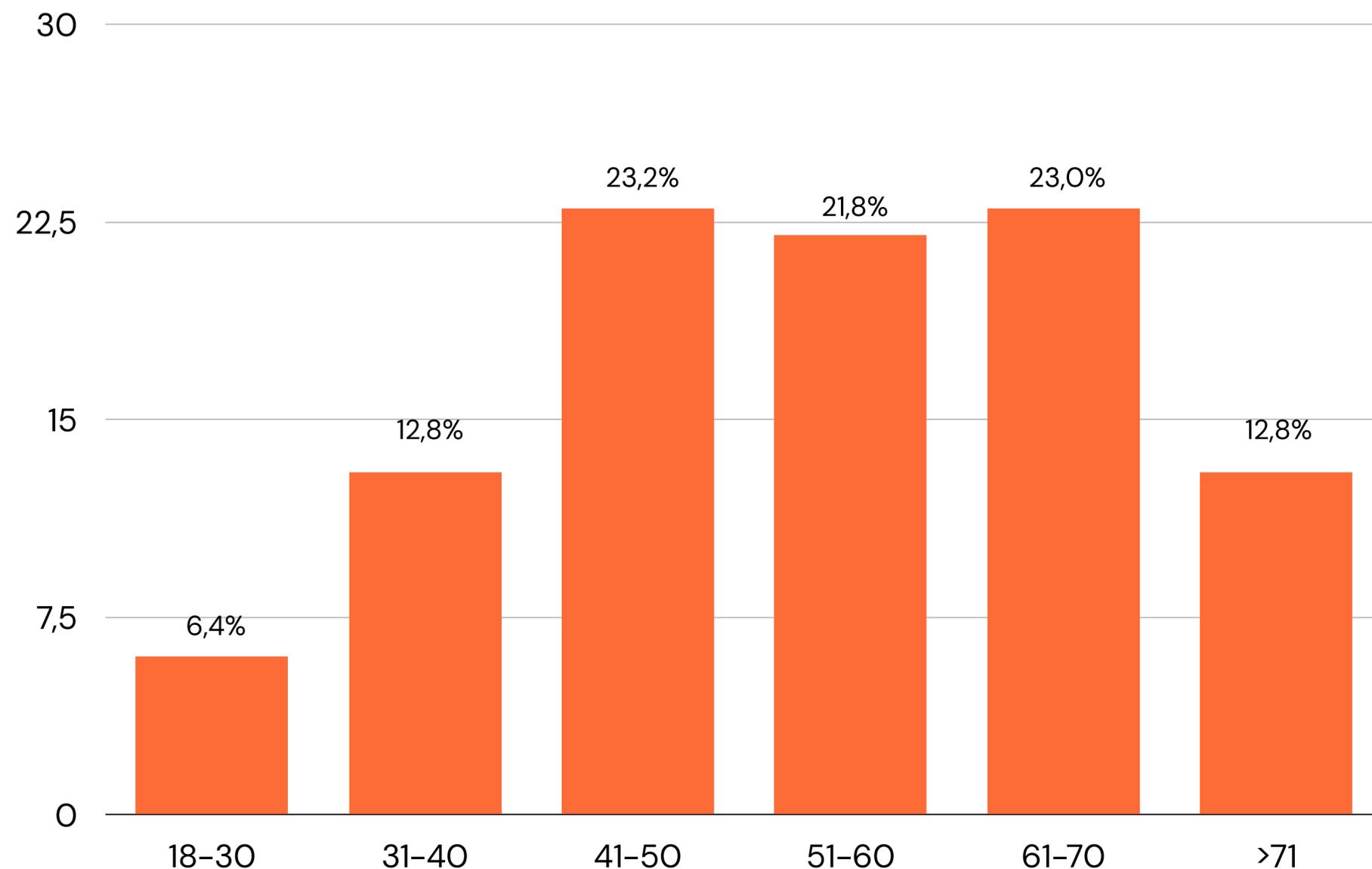
Genere



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%).

Base: 500 partecipanti (100%)

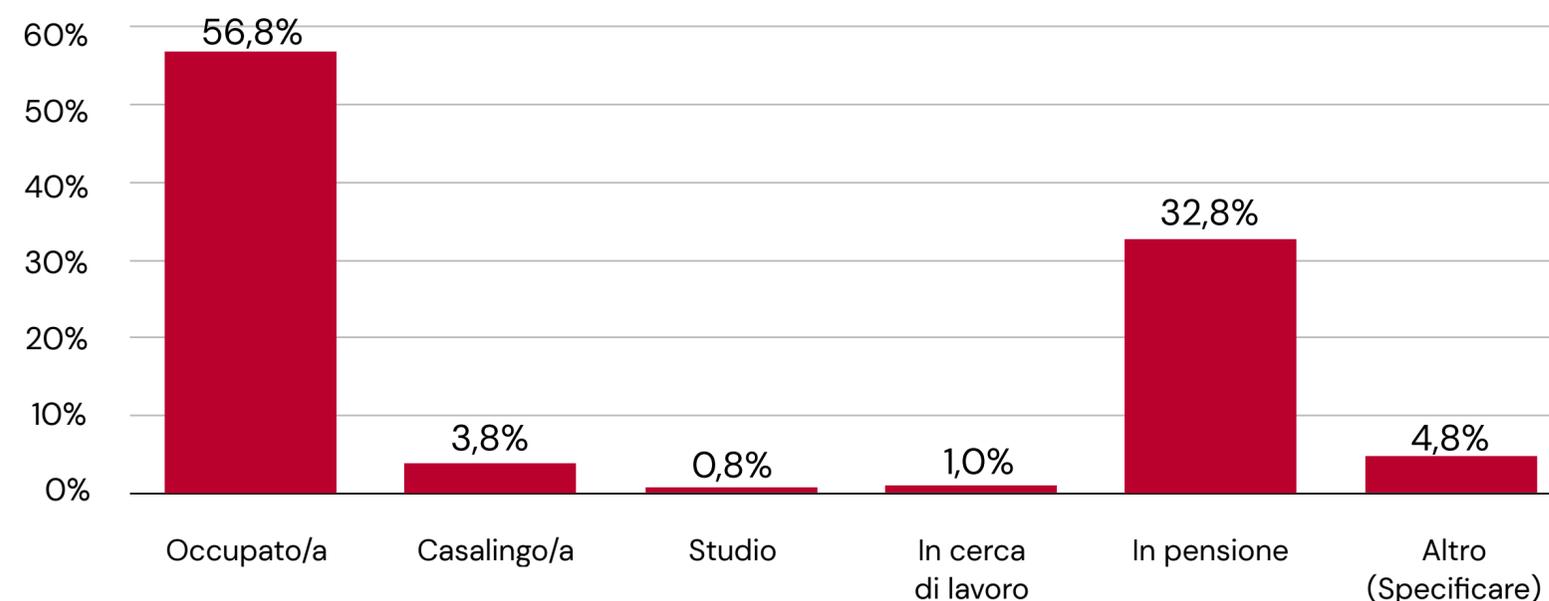
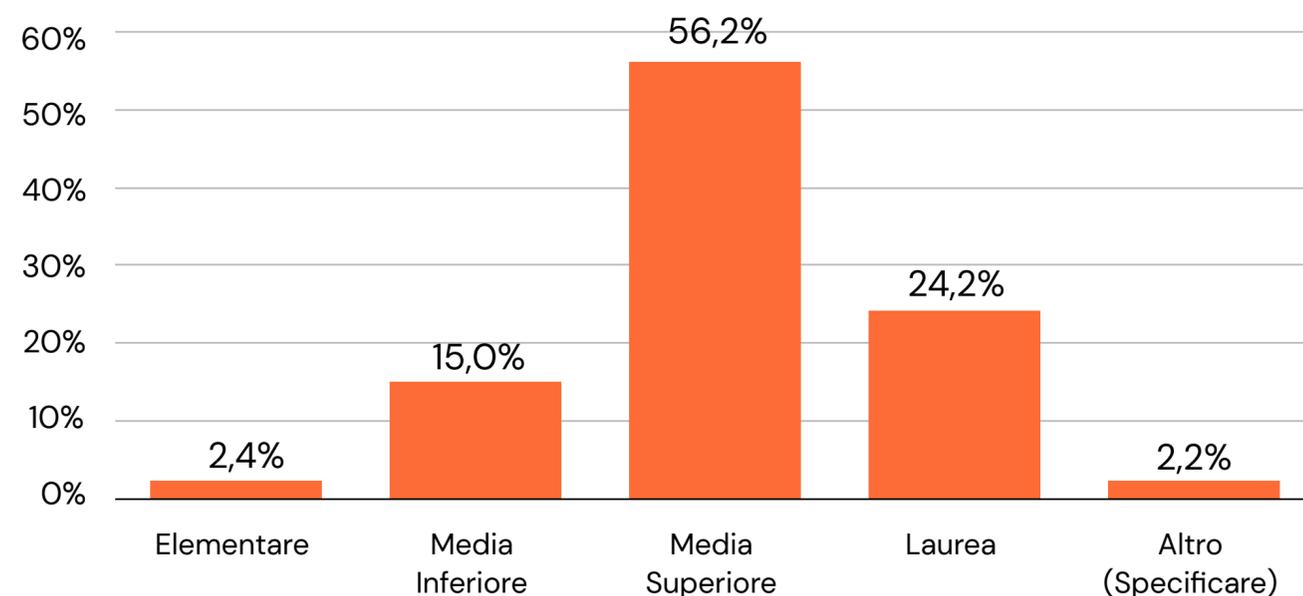
Età



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%.

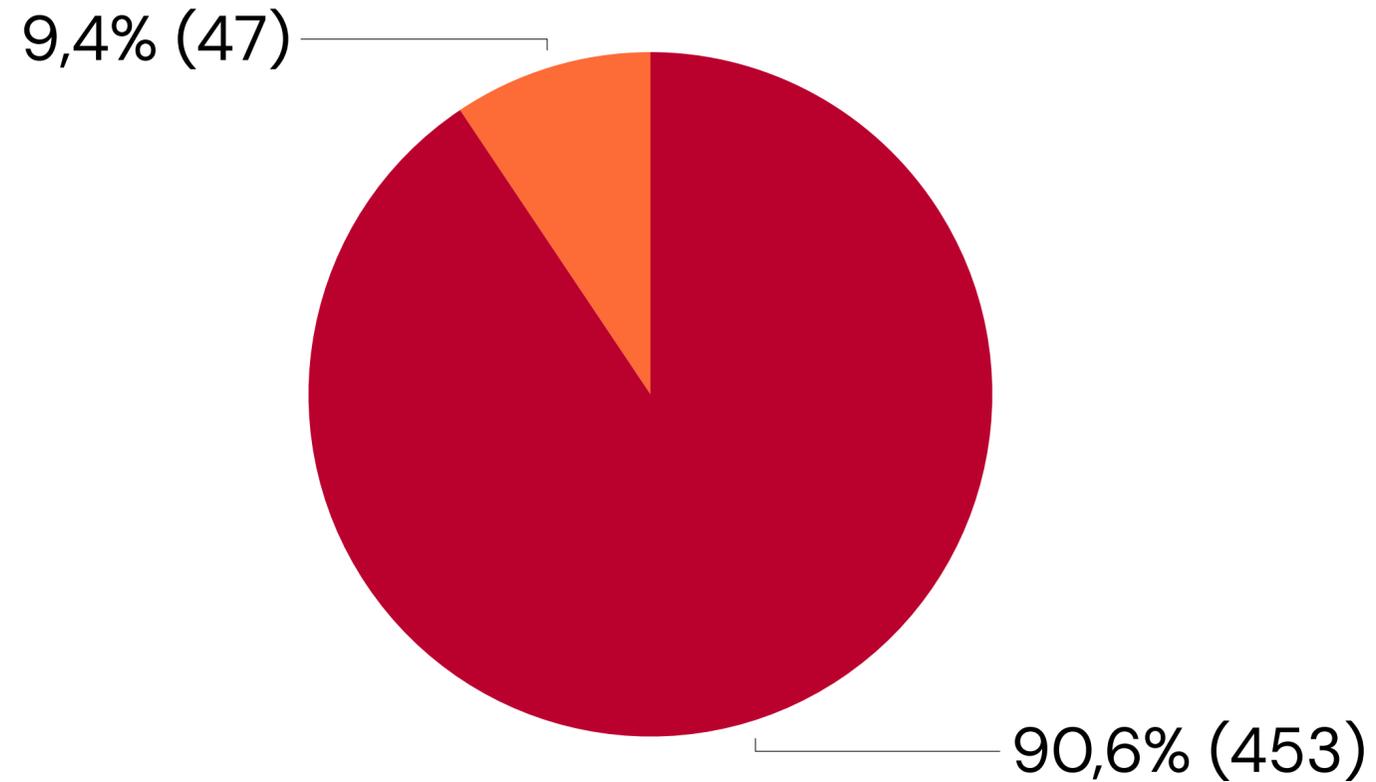
Titolo di studio e occupazione



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



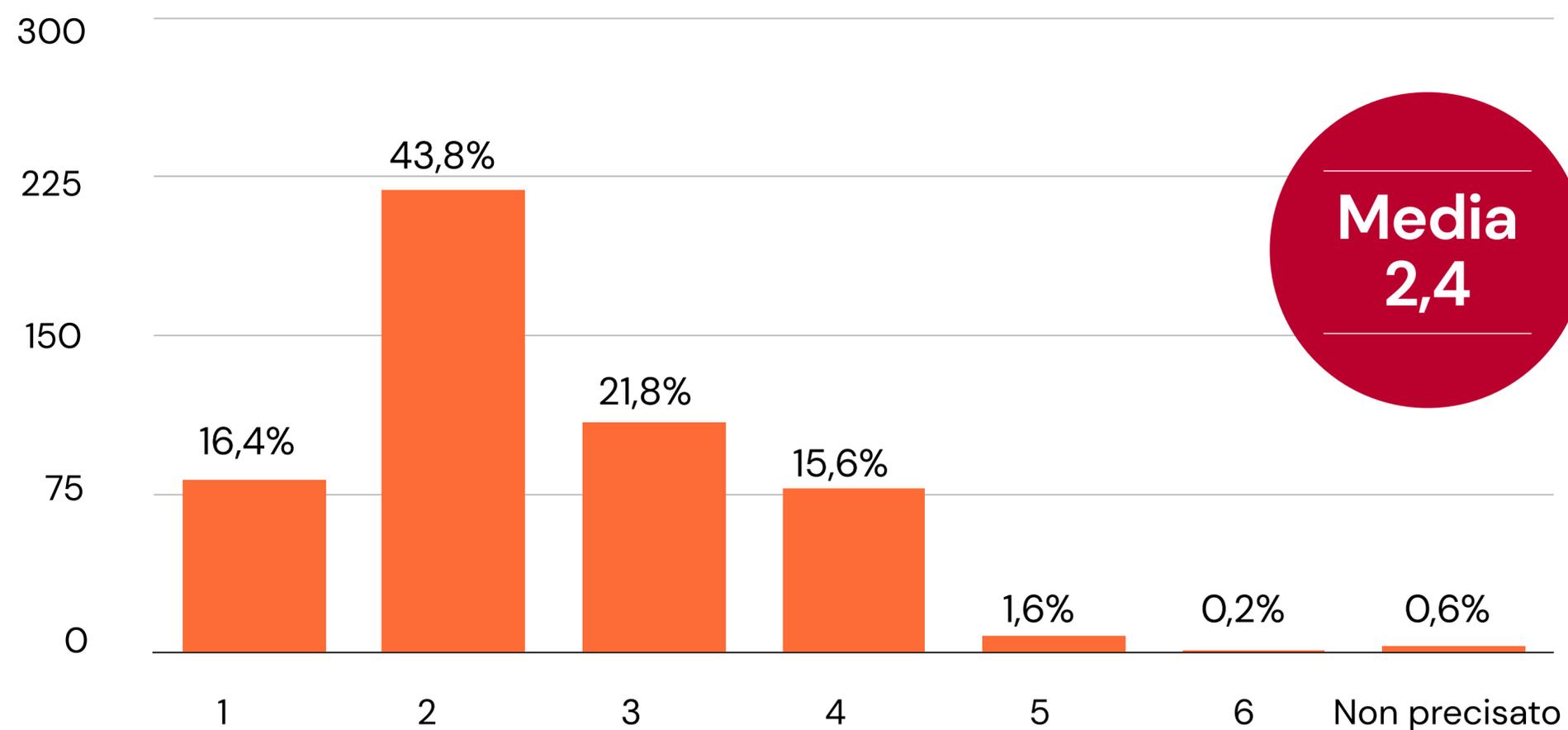
- Abitazione in centro cittadino con raccolta differenziata a cassonetti su strada
- Abitazione fuori dal centro cittadino non servita da raccolta rifiuti differenziata

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



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%).

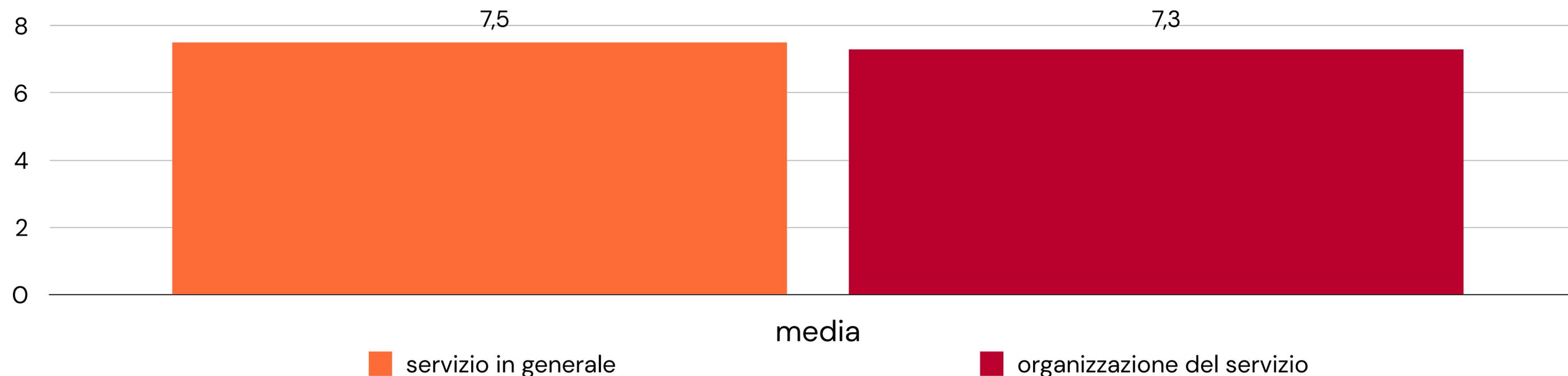
Base: 500 partecipanti (100%)



Il servizio in generale

CAPITOLO 2.

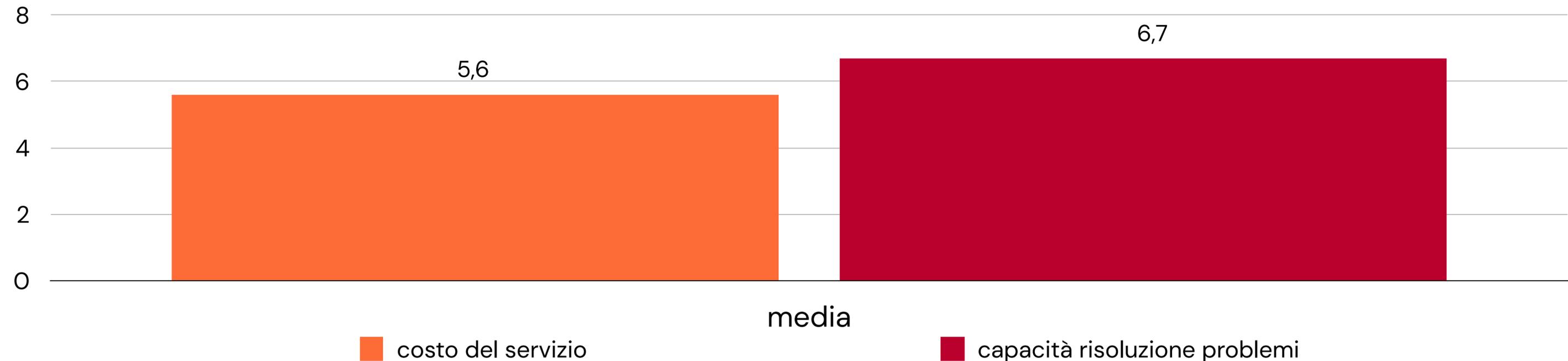
Il servizio di raccolta rifiuti nel suo complesso



Complessivamente i cittadini sono soddisfatti del servizio di raccolta rifiuti garantito da Soelia: il 59% del campione assegna infatti un valore uguale o superiore a 8, mentre circa il 13% lo valuta insufficiente. Anche per l'organizzazione del servizio (frequenza, orari, veicoli usati, punti di raccolta, collocazione dei cassonetti, e così via) la maggior parte esprime un punteggio uguale o superiore all'8 (57%), mentre il 17% assegna un valore insufficiente.

Base: 500 partecipanti (100%)

Il costo del servizio e la capacità di risoluzione problemi di Soelia



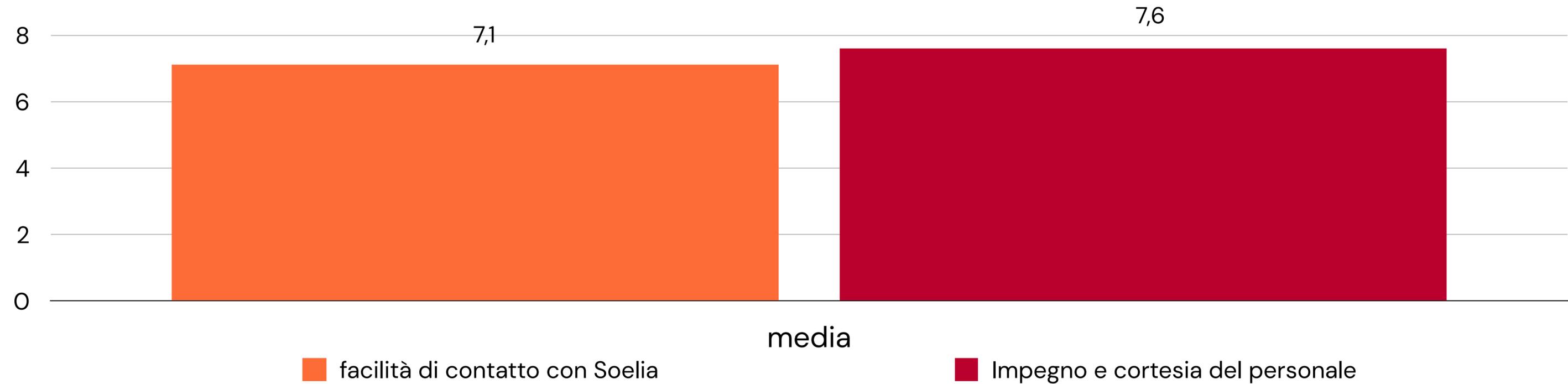
Quasi la metà dei rispondenti ritiene il costo del servizio elevato rispetto alla qualità ricevuta, assegnando quindi un punteggio insufficiente, anche se in generale è in linea con la scorsa rilevazione. Il parametro che invece registra una valutazione più negativa, rispetto alla scorsa indagine, è la capacità di Soelia di risolvere i problemi. Circa una persona su quattro giudica infatti negativamente l'impegno di Soelia, mentre il 10% non ha saputo rispondere, indicando "non so".

Base: 500 partecipanti (100%)

Soelia E il cittadino

CAPITOLO 3.

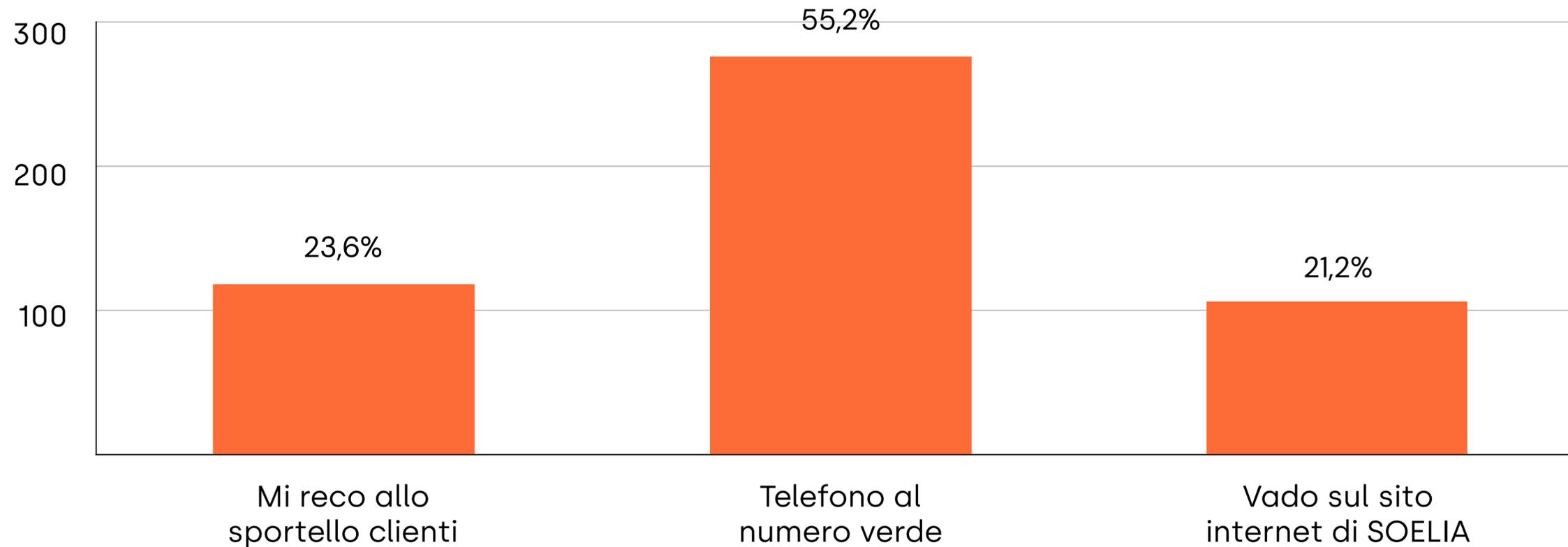
Contattare Soelia



I cittadini sono mediamente soddisfatti dei canali di contatto garantiti da Soelia e del servizio ricevuto dal personale, assegnando un punteggio medio di 7.

Base: 500 partecipanti (100%)

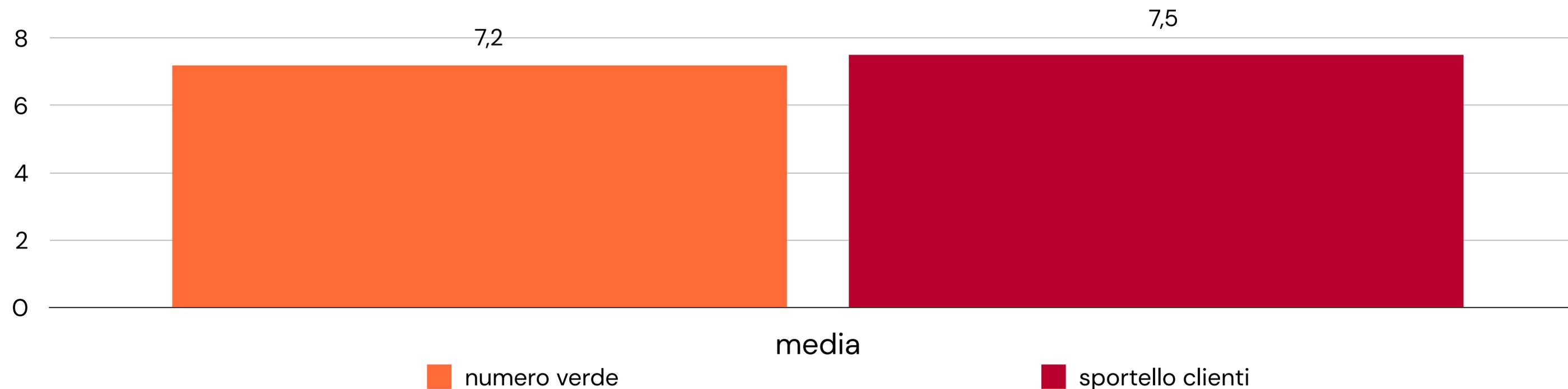
Se hai bisogno di informazioni o di contattare SOELIA cosa fai/che canale usi o useresti, se non ti è mai capitato?



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%)

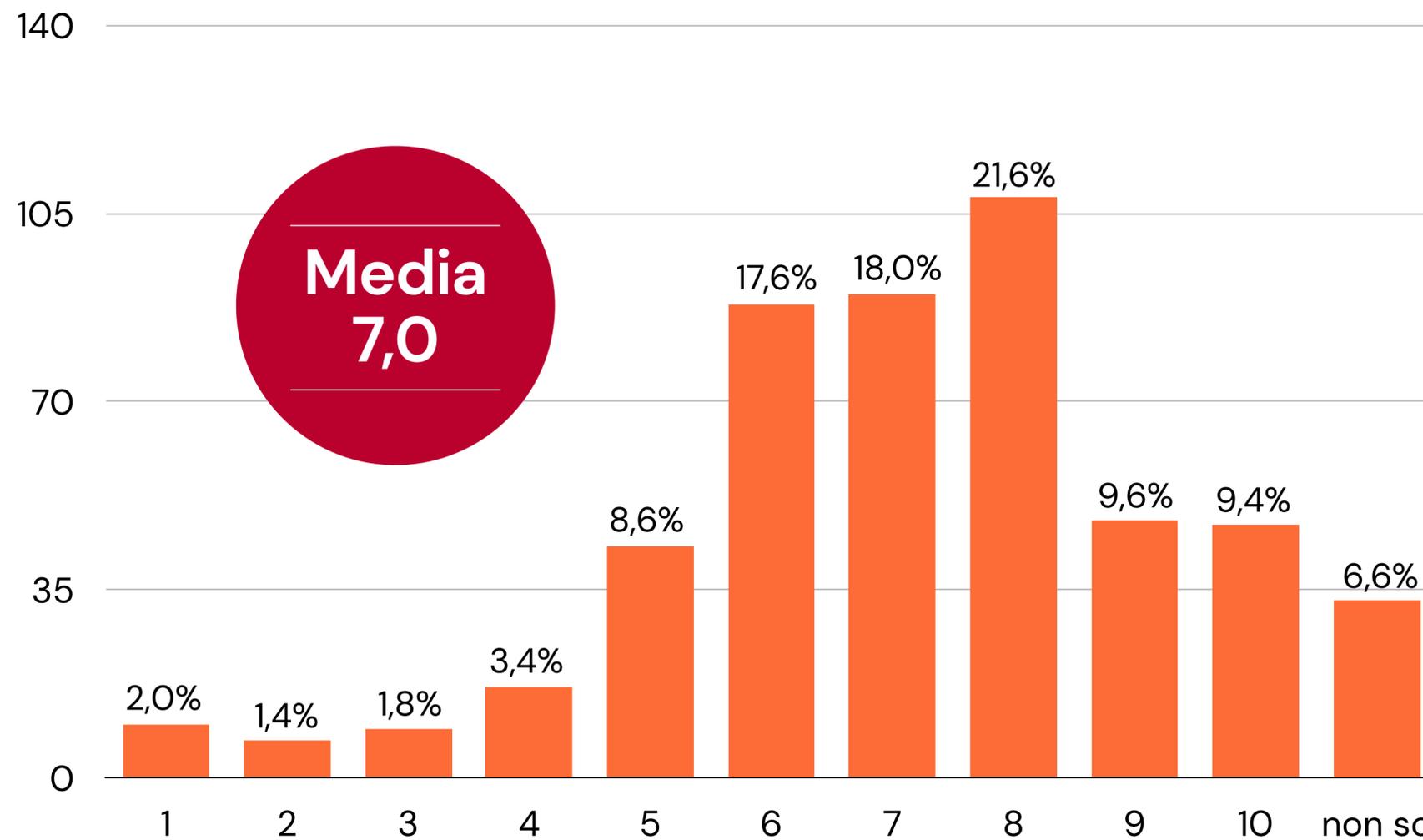
Numero verde e sportello clienti



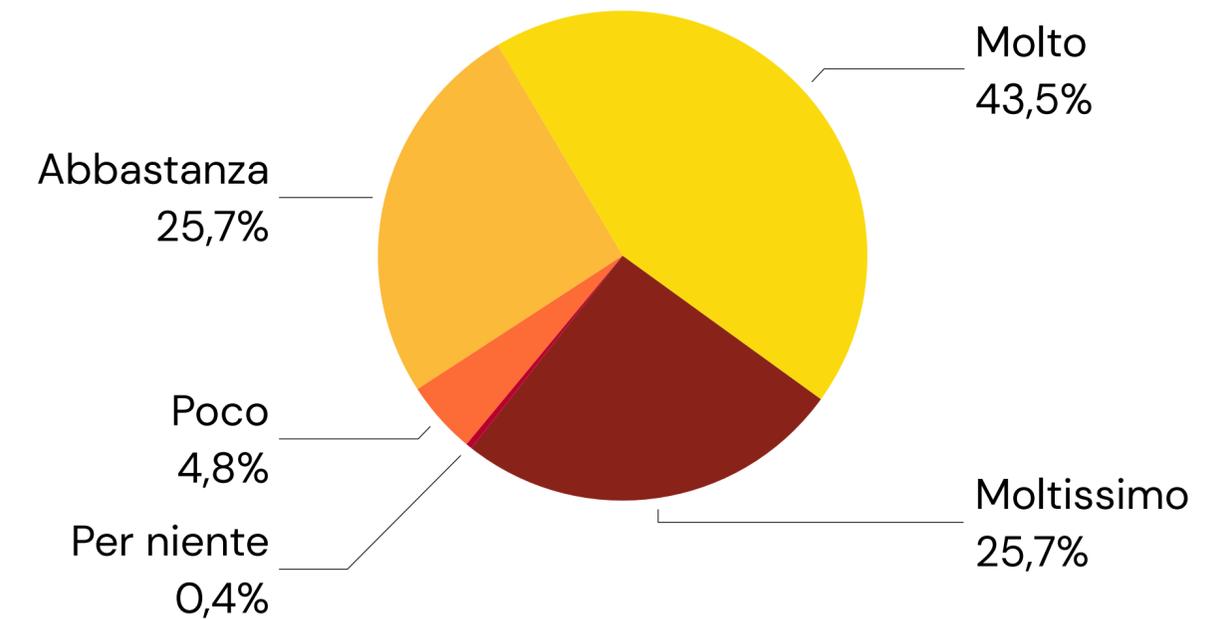
Rispetto al servizio del numero verde e dello sportello clienti, i cittadini sono mediamente soddisfatti. Una parte dei partecipanti non ha mai usufruito di questi servizi (il 28% circa per il numero verde e il 37% per lo sportello clienti), non esprimendo quindi un giudizio.

Base: 500 partecipanti (100%)

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



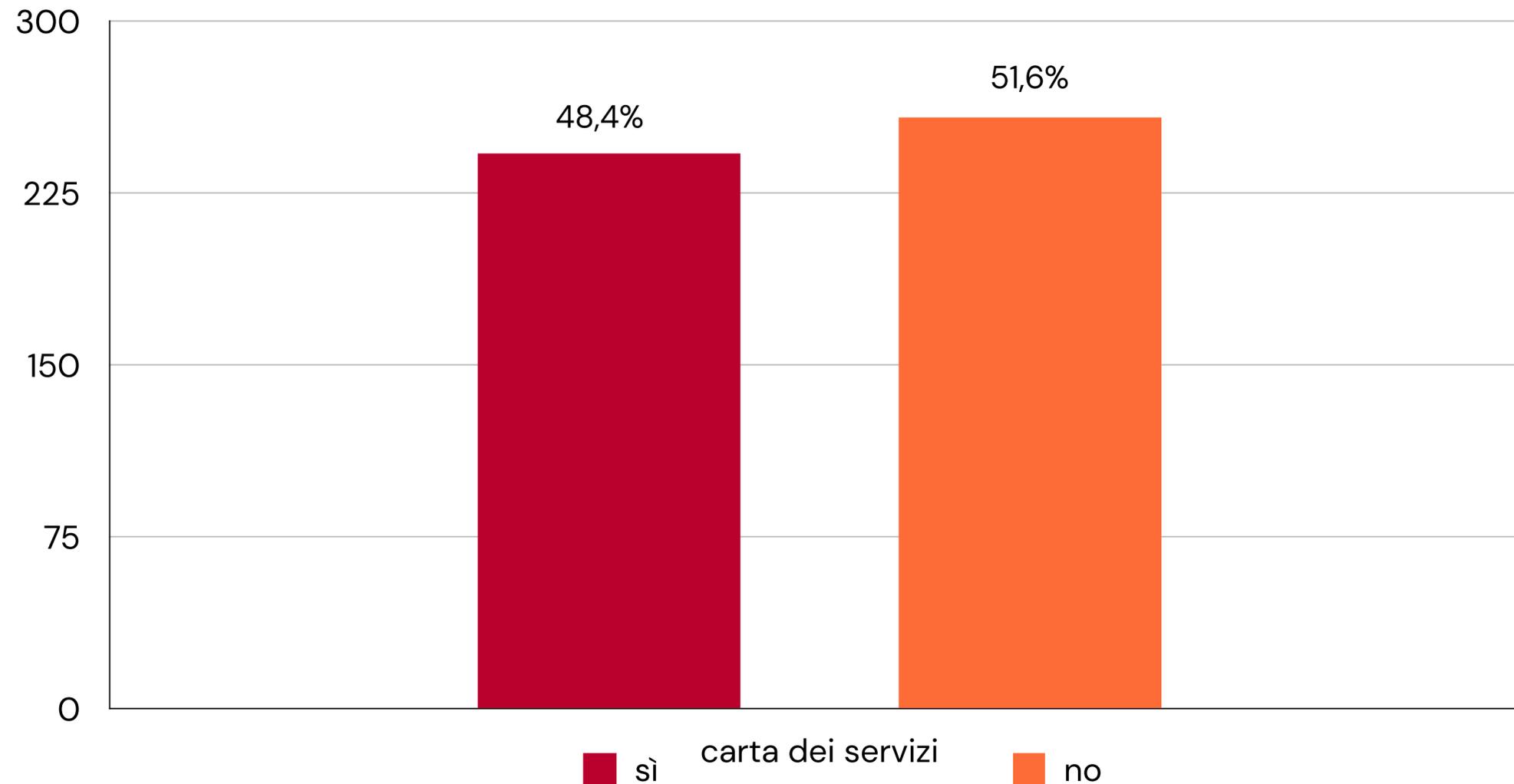
Quanto pensi sarebbe efficace dare più informazioni ai cittadini circa il servizio di raccolta differenziata?



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%)

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%.

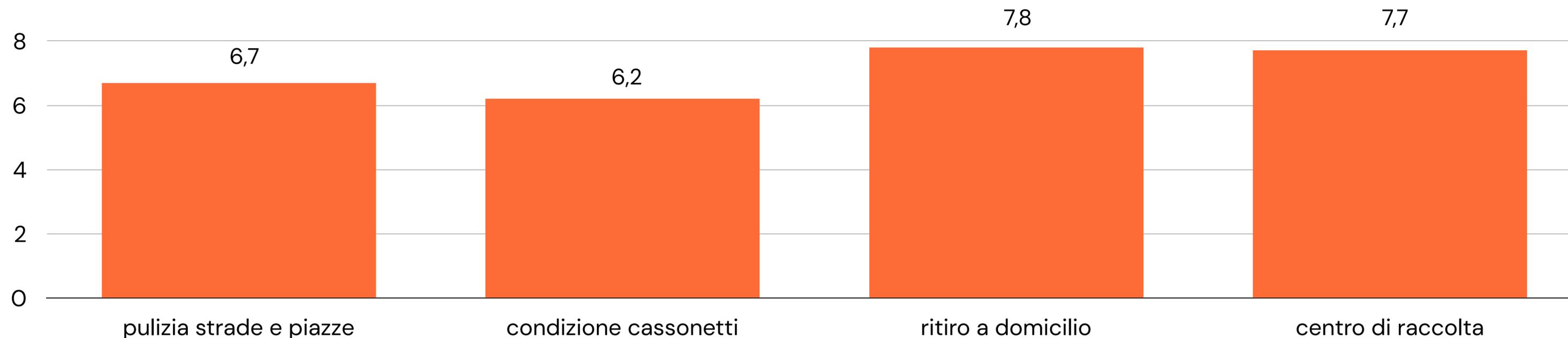
Base: 500 partecipanti (100%)



Gestione del servizio

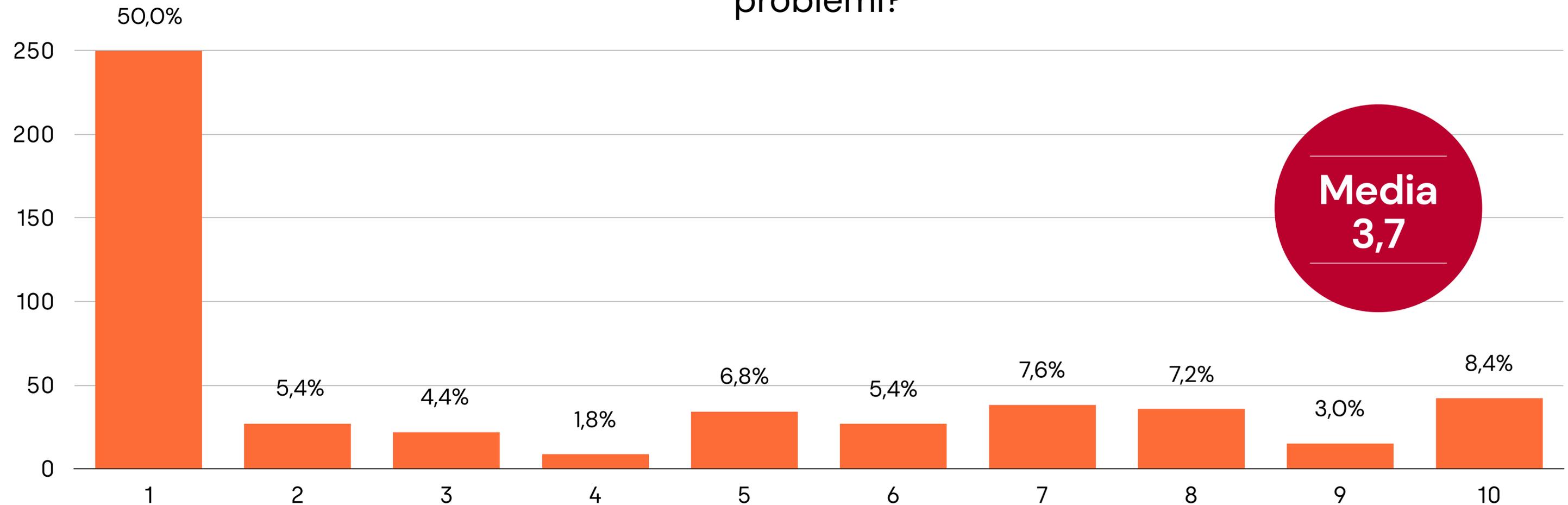
CAPITOLO 4.

I diversi aspetti a confronto



I cittadini in media giudicano la pulizia delle strade e piazze positivamente, infatti il 75% assegna un punteggio positivo. Sufficiente anche la condizione dei cassonetti, con alcune indicazioni di miglioramento. 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. Anche il servizio del centro di raccolta è valutato positivamente, sebbene quasi la metà non abbia mai usufruito del servizio.

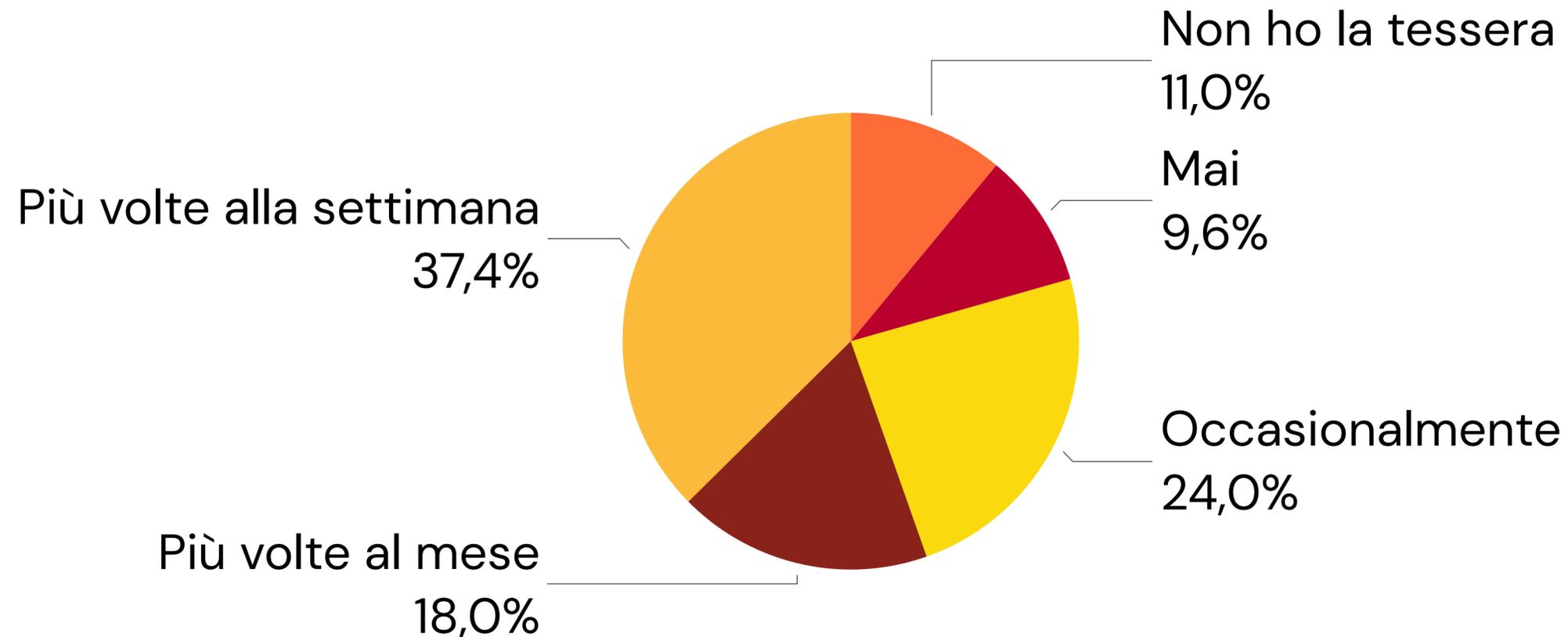
L'applicazione della calotta al cassonetto del rifiuto indifferenziato ti ha creato problemi?



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%)

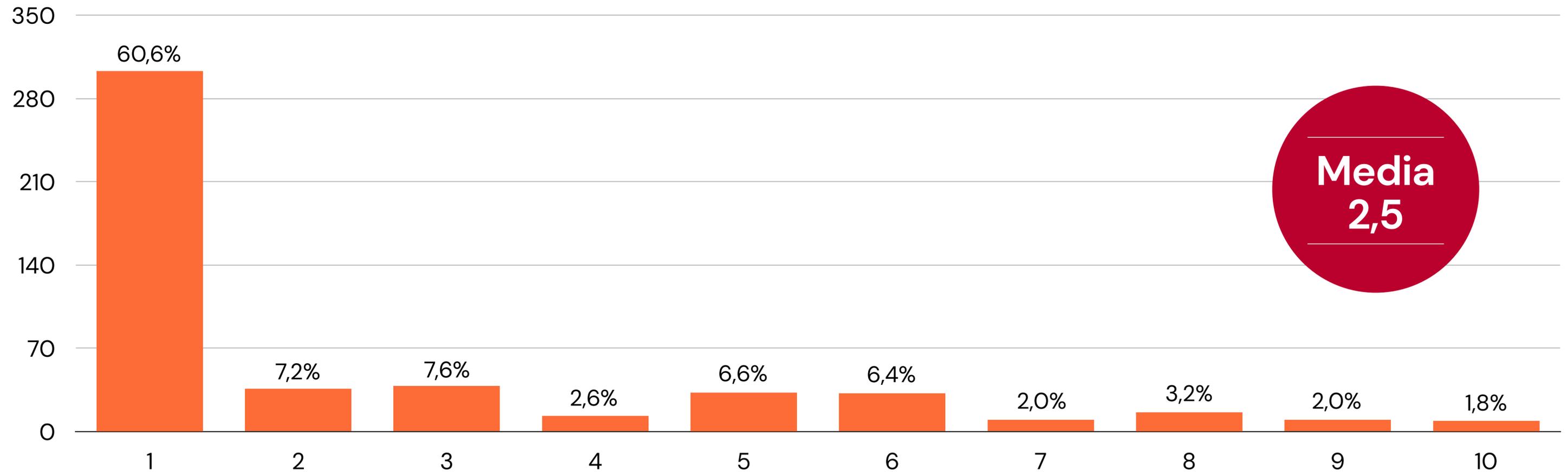
Utilizzo della tessera



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%)

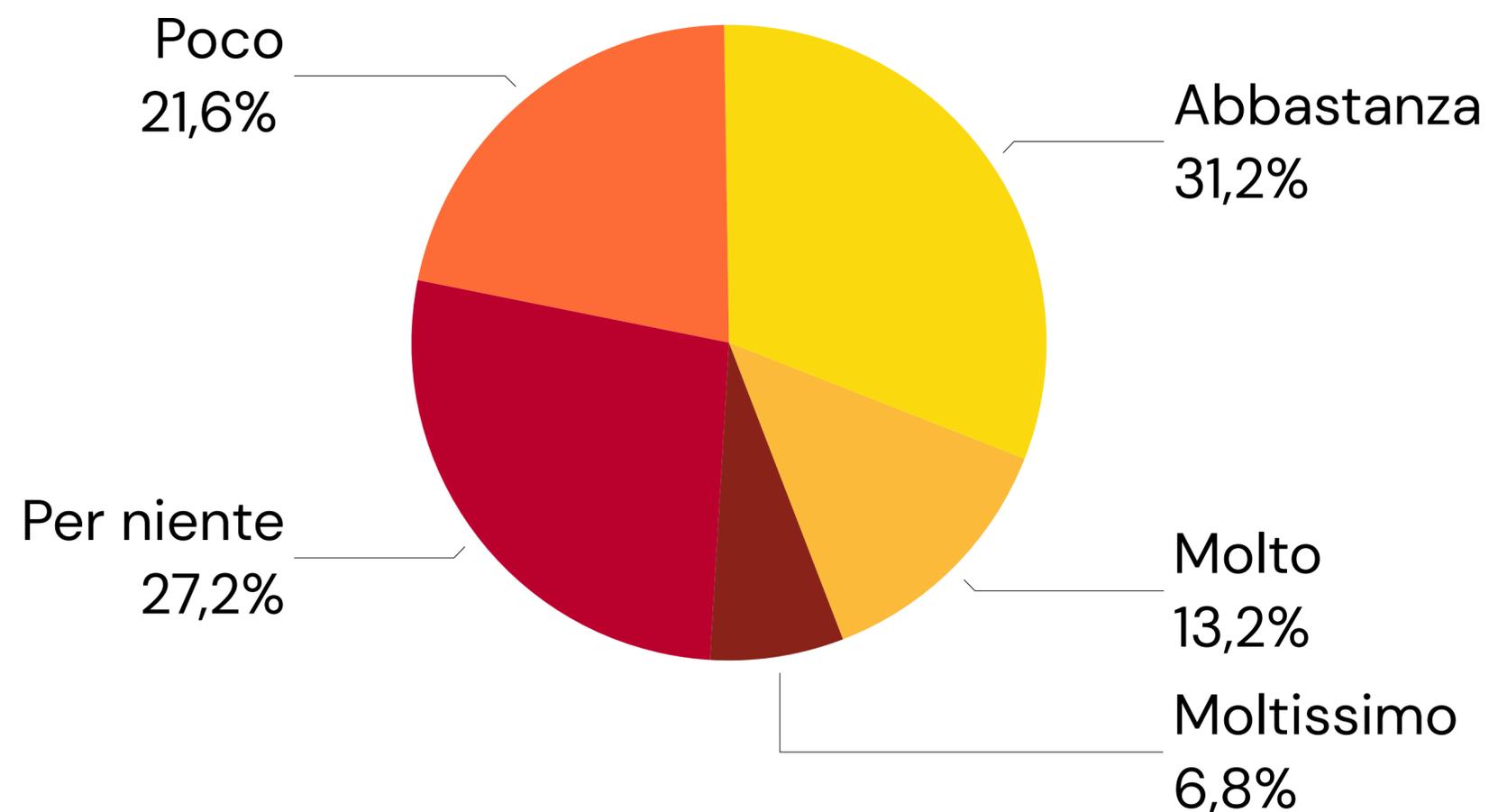
Saresti disposto a pagare qualcosa di più per avere un servizio migliore?



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%)

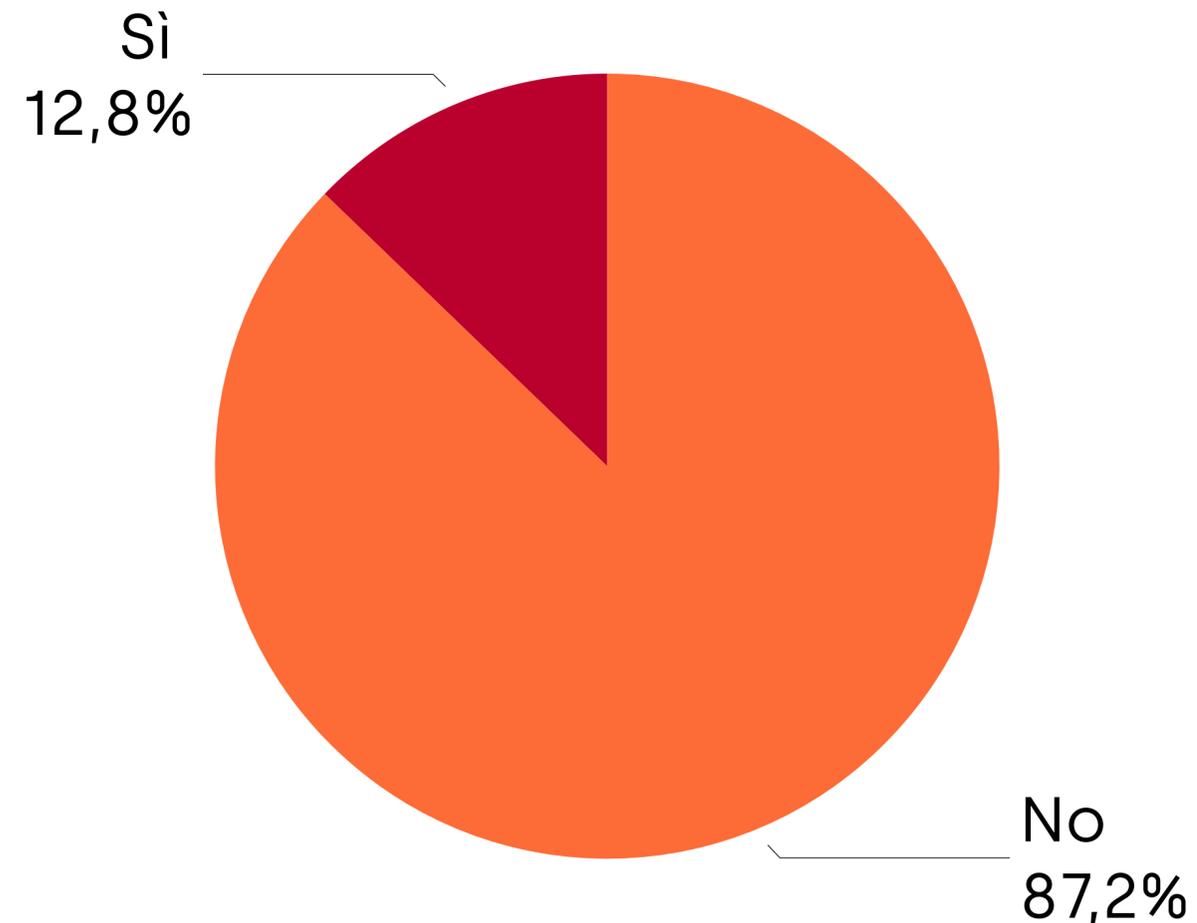
In futuro verrà introdotta la tariffa puntuale, quindi si pagherà una parte della tassa sui rifiuti in base al numero dei conferimenti. Sei d'accordo con questo sistema?



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:

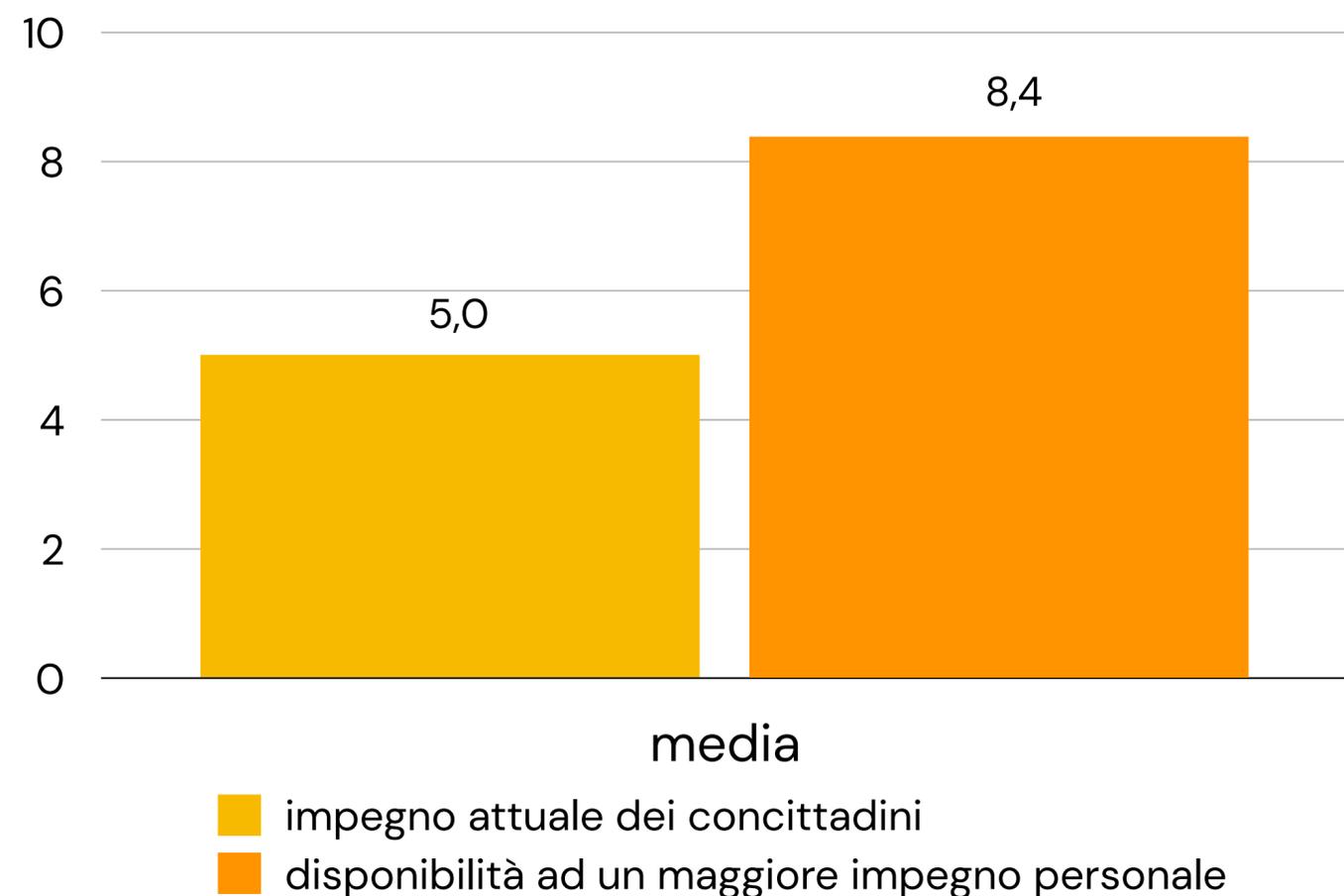
- **Consente di sensibilizzare e responsabilizzare i cittadini** [avendo i propri bidoni, non possono diventare una discarica, come gli attuali]
- **Più comodo** [anche per anziani e chi ha difficoltà a muoversi o chi abita lontano dai cassonetti]
- **Più efficace** (ci sono più controlli da parte del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

A person wearing a striped shirt is holding a grey recycling bin filled with paper waste, including crumpled paper and rolls of paper. The bin has a white recycling symbol on it. The background is a blurred outdoor setting with a large pile of white paper waste. The entire image has a warm, orange-red tint.

Impegno nella raccolta differenziata

CAPITOLO 5.

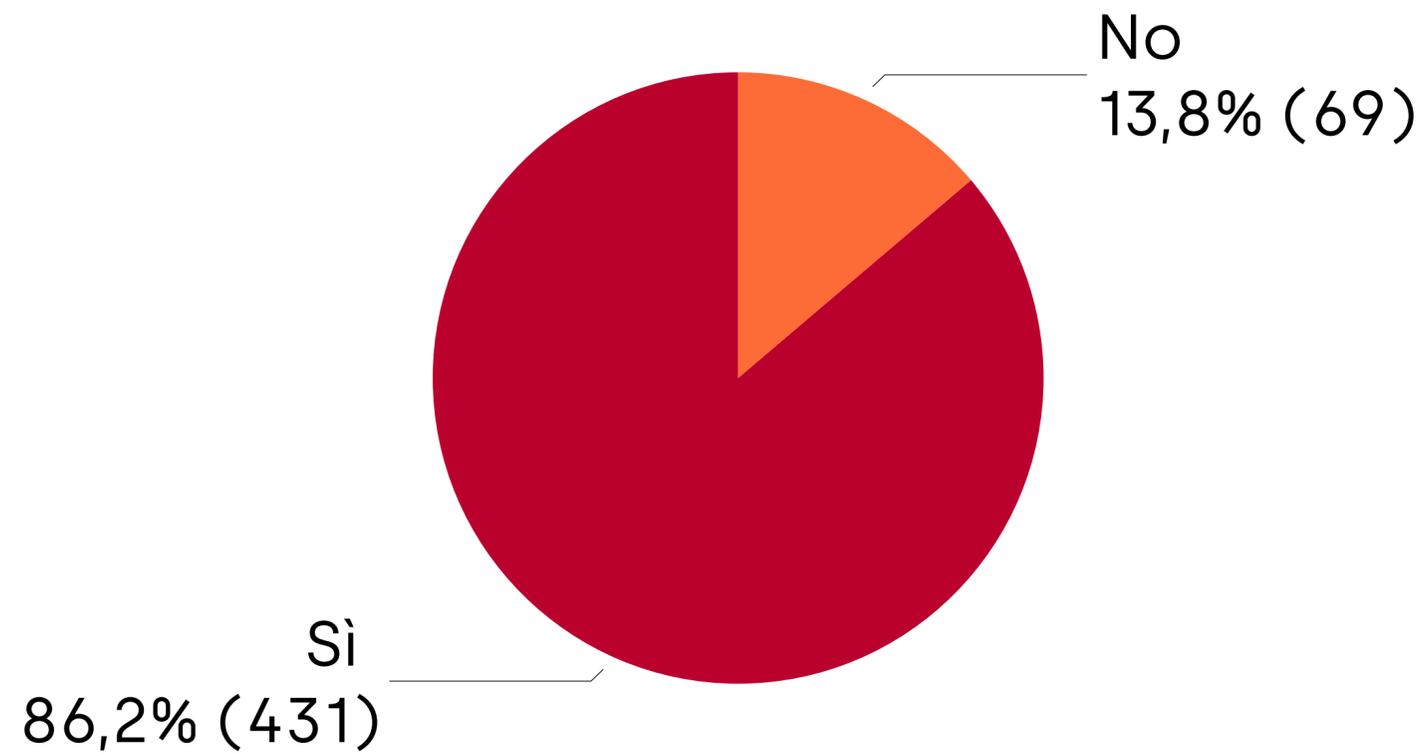
Impegno nella raccolta, personale e dei concittadini



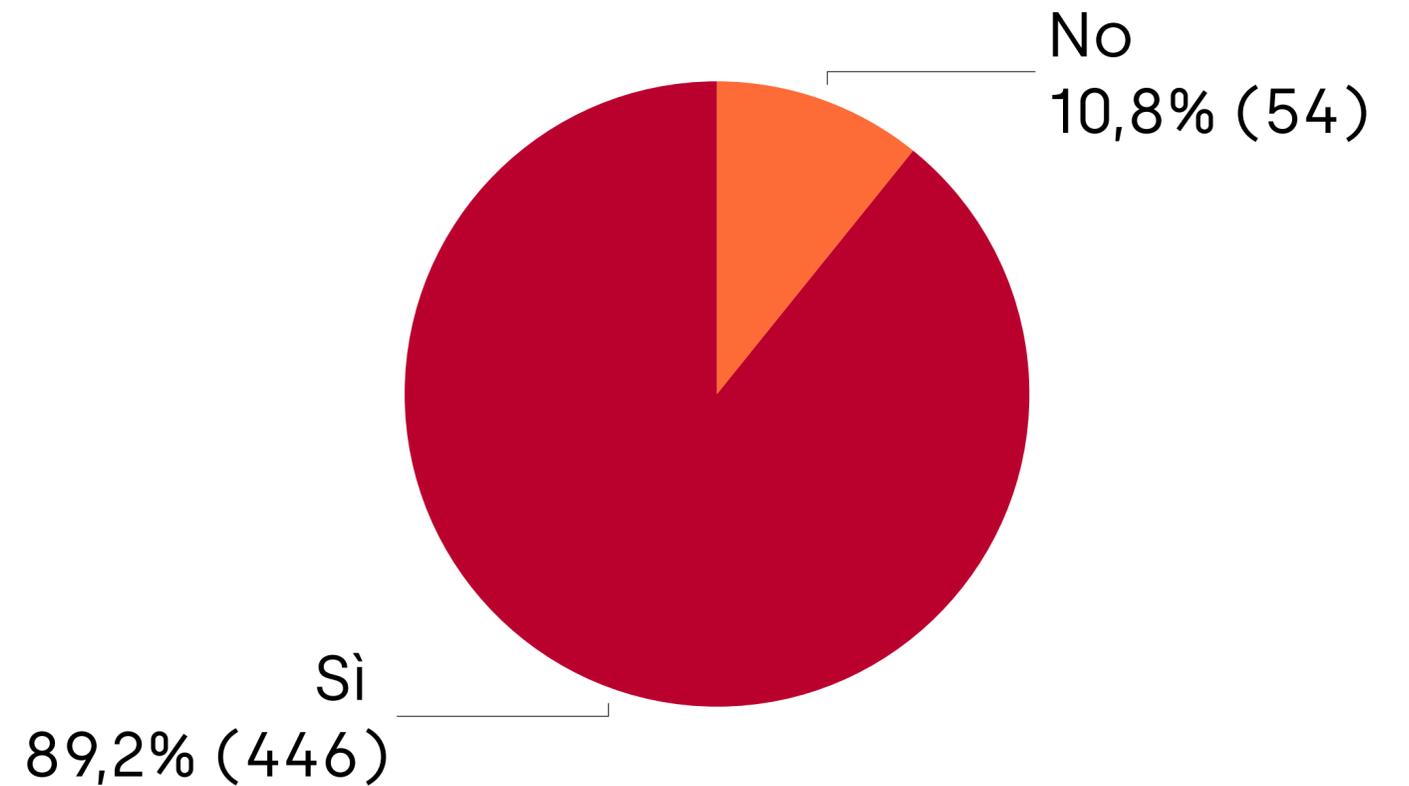
Complessivamente i partecipanti ritengono insufficiente l'impegno dei propri concittadini: il 50% assegna infatti un voto pari o inferiore a 5. Il 10% appena ritiene che l'impegno sia invece molto buono (8 o superiore). Rispetto alla rilevazione precedente, la media è scesa quasi di un punto (5 su 5,9).

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.

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



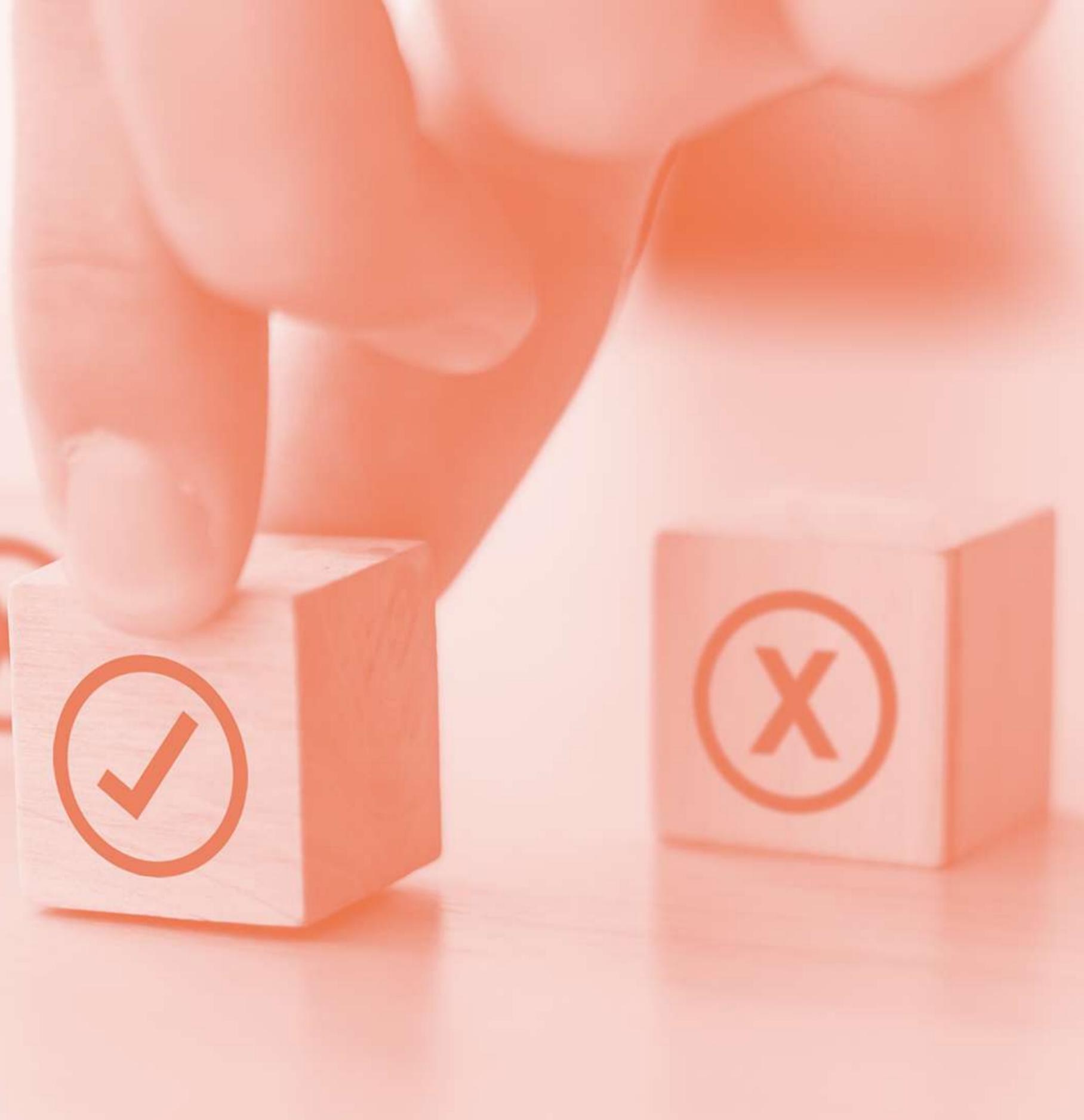
Sei consapevole che la mancata o scorretta raccolta differenziata comporta aumenti tariffari a causa della presenza di rifiuti estranei nella raccolta?



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