

Questionario per la rilevazione della qualità dei Servizi di Igiene Urbana percepita dagli utenti

Analisi dei risultati

Comune di Arese



Numero di questionari inviati: 8.087

Questionari restituiti: 2.305 (di cui 2.075 consegnati in ufficio o inviati via fax e 230 via mail), pari al 28,50% delle utenze coinvolte.

Sesso

Maschi	Femmine
57,96%	37,61%

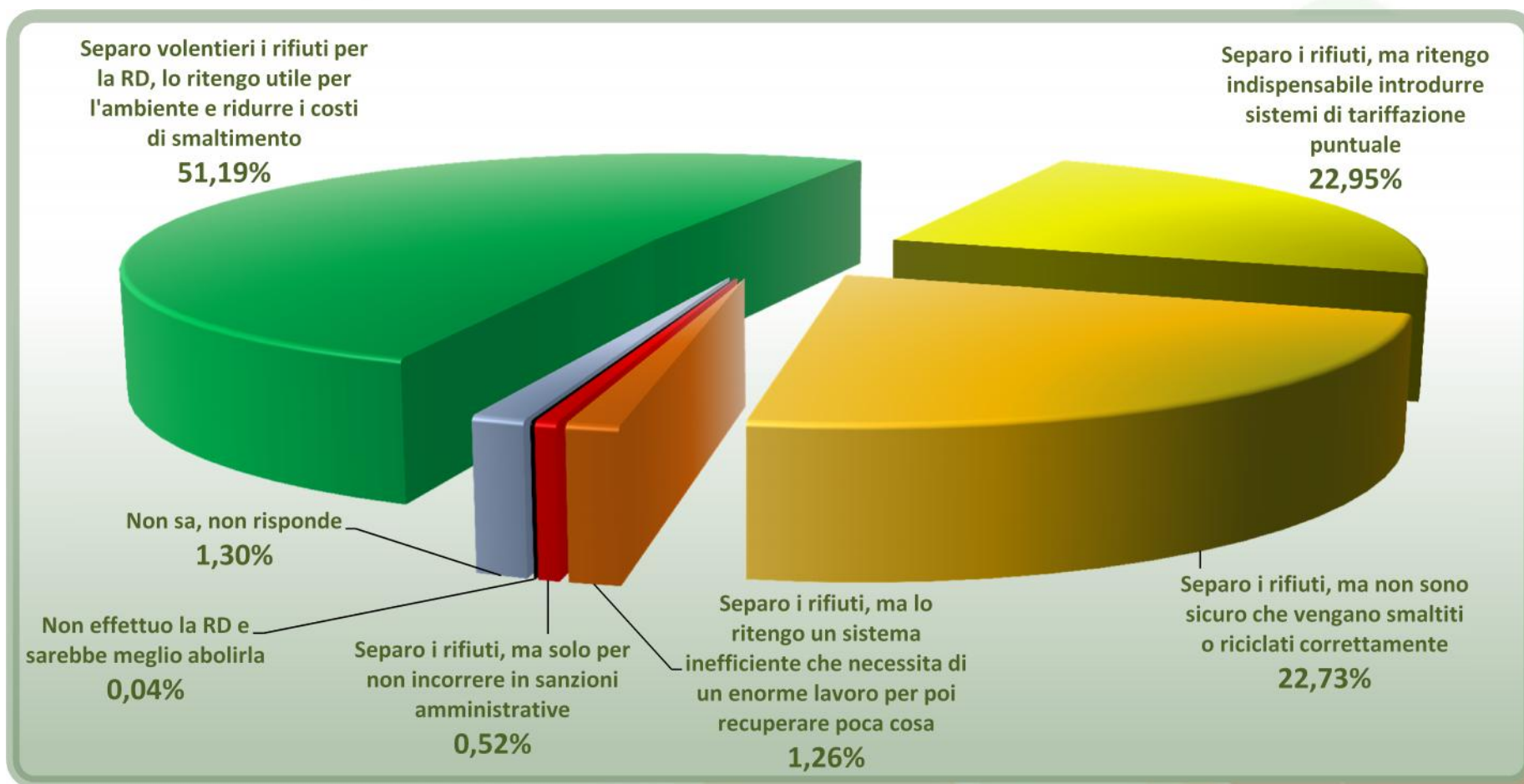
Fascia d'età

18 - 29	30 - 45	46 - 65	Oltre 65
1,08%	16,14%	35,66%	46,81%

RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI



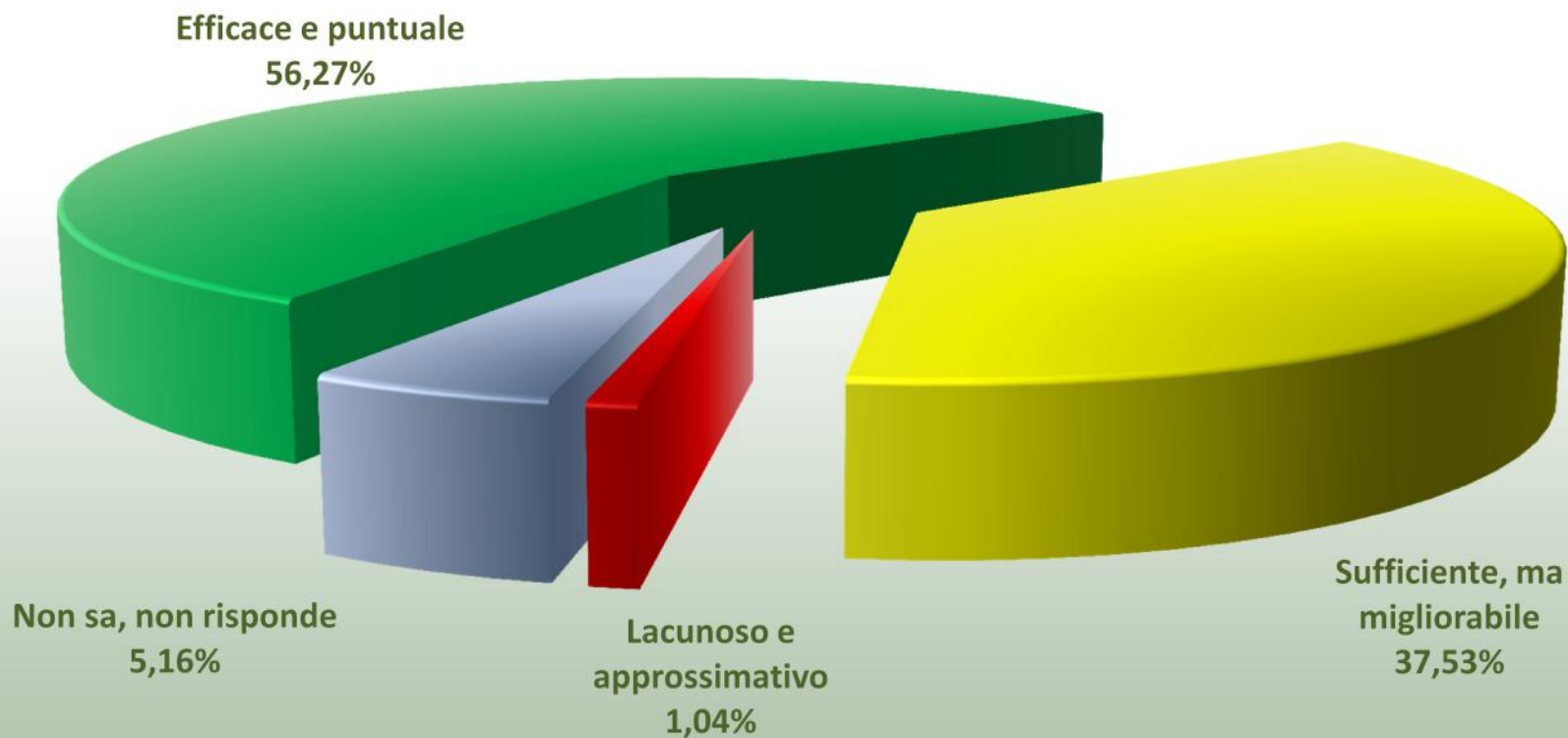
Con quale delle seguenti affermazioni si trova maggiormente d'accordo?



Percezione della raccolta differenziata in Arese:

- Circa il 75% dei Cittadini ha chiaramente compreso la relazione tra qualità/quantità delle raccolte differenziate e costi in bolletta.
- Circa 1 cittadino su 3 ritiene importante introdurre sistemi di attribuzione diretta della tariffa.
- Circa 1 cittadino su 3 effettua la raccolta differenziata ma non si dichiara sicuro che i rifiuti vengano smaltiti correttamente.

In generale, come giudica il servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti?

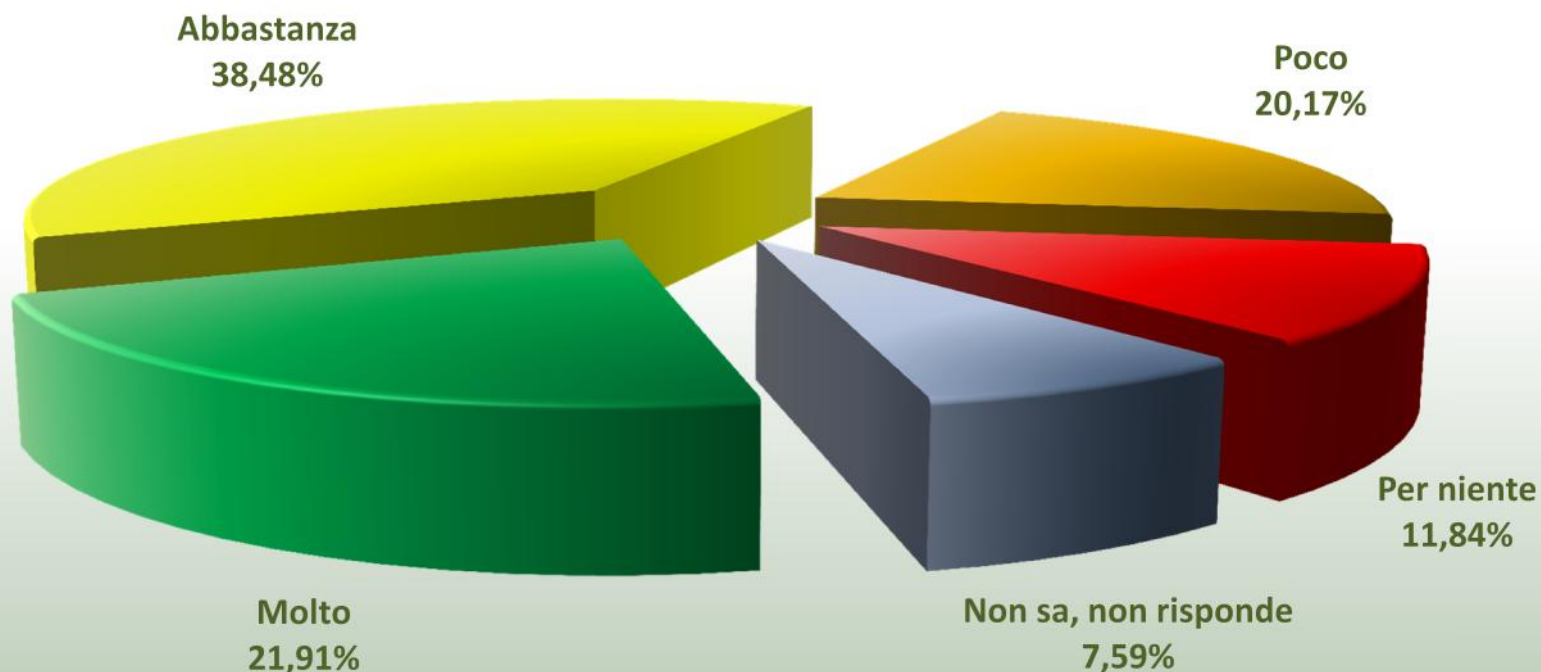


Percezione del servizio di raccolta domiciliare

dei rifiuti in Arese:

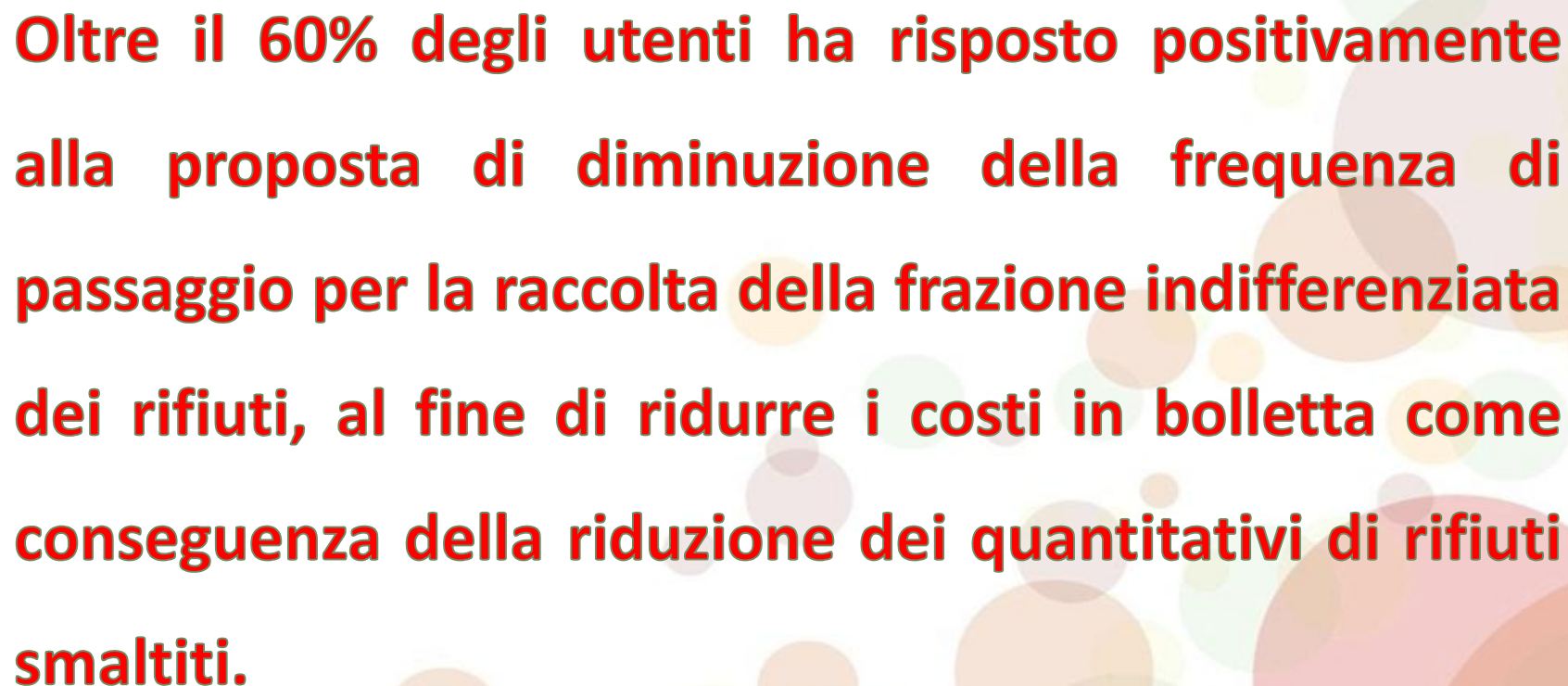
- **Quasi il 95% della cittadinanza giudica positivamente il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti.**
- **Più della metà dei cittadini lo ritengono “efficace e puntuale”.**
- **La percentuale di cittadinanza che si ritiene insoddisfatta si attesta poco oltre l’1%.**

In quale misura si riterrebbe d'accordo con una modifica della frequenza di raccolta del secco (da bisettimanale a settimanale), tale da ridurre i quantitativi smaltiti e da incidere di conseguenza positivamente sui costi in bolletta?

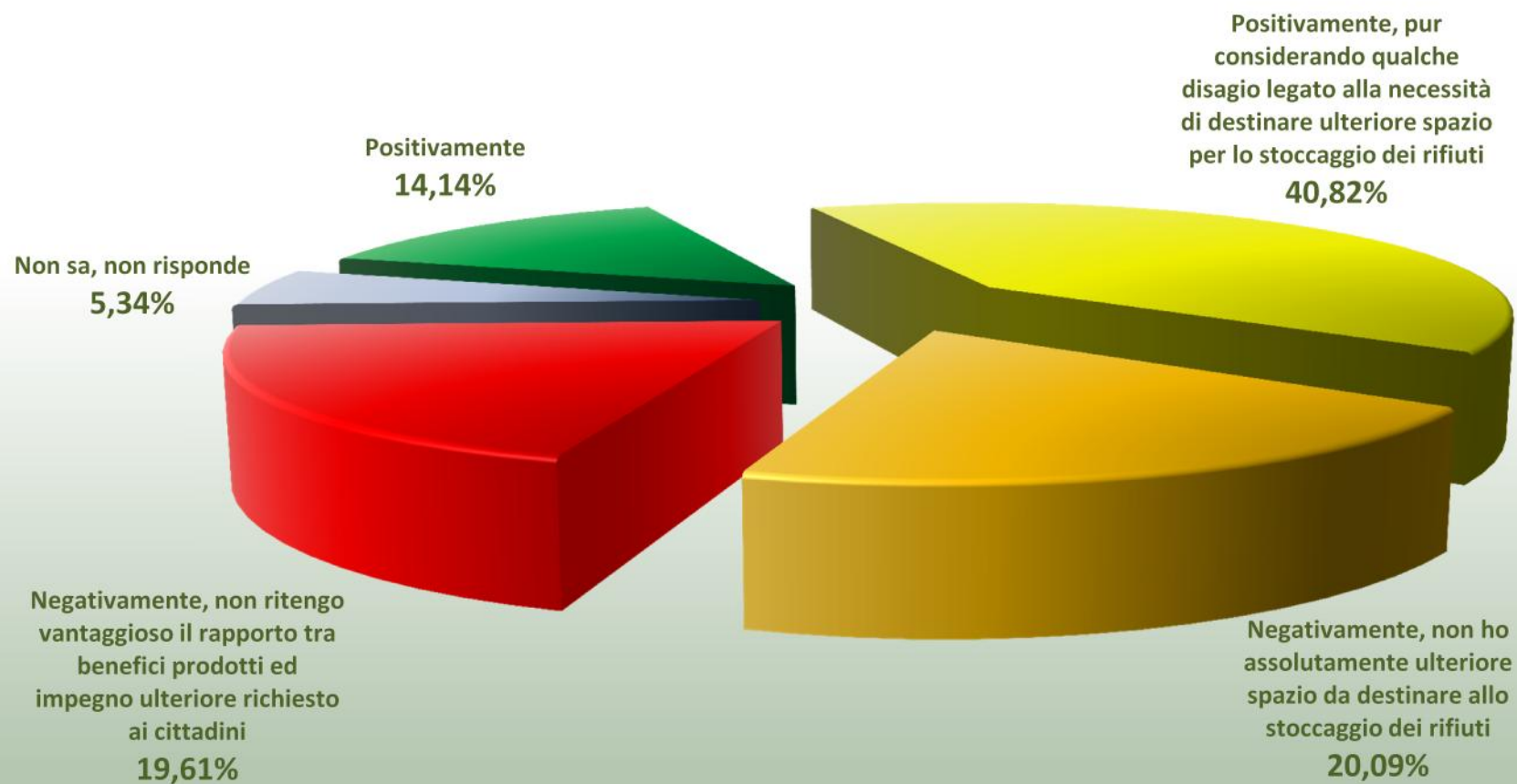


Rifiuti Indifferenziati:

Oltre il 60% degli utenti ha risposto positivamente alla proposta di diminuzione della frequenza di passaggio per la raccolta della frazione indifferenziata dei rifiuti, al fine di ridurre i costi in bolletta come conseguenza della riduzione dei quantitativi di rifiuti smaltiti.



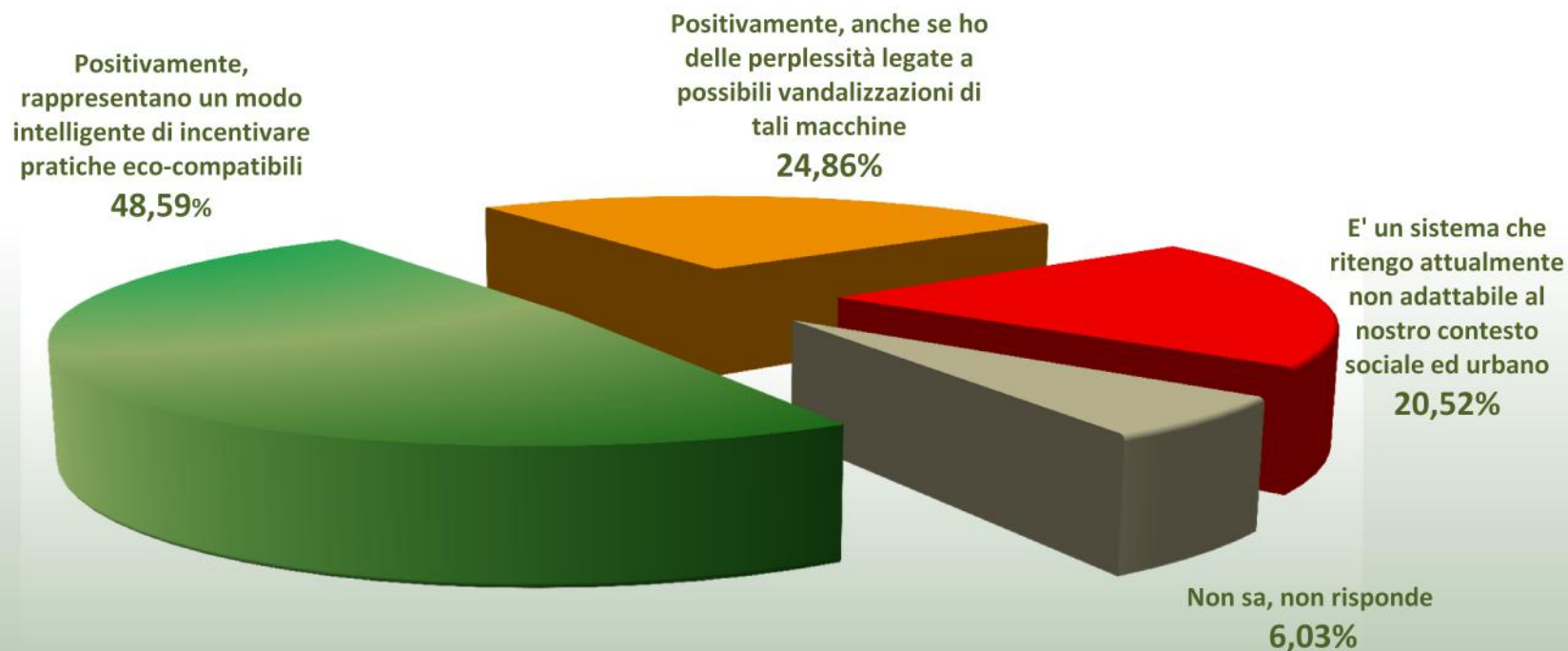
Come giudicherebbe l'introduzione di ulteriori tipologie di raccolta a domicilio (ex. pannolini separati dal secco, vetro separato per colore, cartone separato dalla carta da macero, bottiglie e/o contenitori in plastica separati dagli altri imballaggi etc...), considerato che una migliore selezione dei rifiuti a domicilio comporta indubbi benefici economici per la collettività?



Introduzione di ulteriori frazioni differenziate:

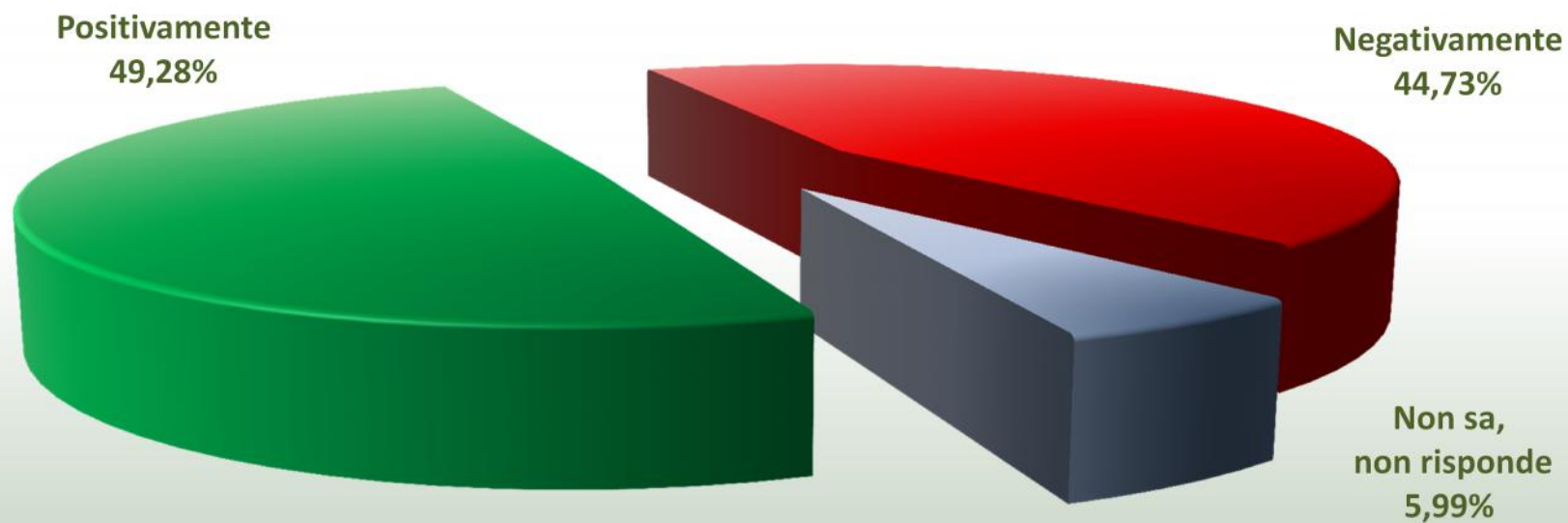
- Più del 50% degli utenti valuta positivamente la possibilità di introdurre ulteriori le tipologie di raccolta a domicilio.
- La percentuale di chi ha una valutazione negativa raggiunge poco meno del 40%.

In alcuni Paesi europei già da anni oltre alla tradizionale raccolta differenziata a domicilio esistono delle macchine automatiche che erogano contributi (economici e non) per il conferimento diretto da parte dei cittadini di alcune tipologie di rifiuti (ad esempio bottiglie di plastica e/o vetro). Come giudica tali iniziative?



- **Oltre il 70% degli utenti valuta positivamente la proposta di utilizzare macchine automatiche, con erogazione diretta di contributi, per la raccolta di specifiche tipologie di rifiuti.**
- **Il 20% circa degli utenti non ritiene tali sistemi adattabili al nostro contesto urbano**
- **Circa 1 utente ogni 3 tra quelli che hanno risposto positivamente, esprime perplessità legate a possibili vandalizzazioni di tali macchinari.**

Come giudicherebbe l'introduzione del servizio di raccolta rifiuti a domicilio in orario serale/notturno?

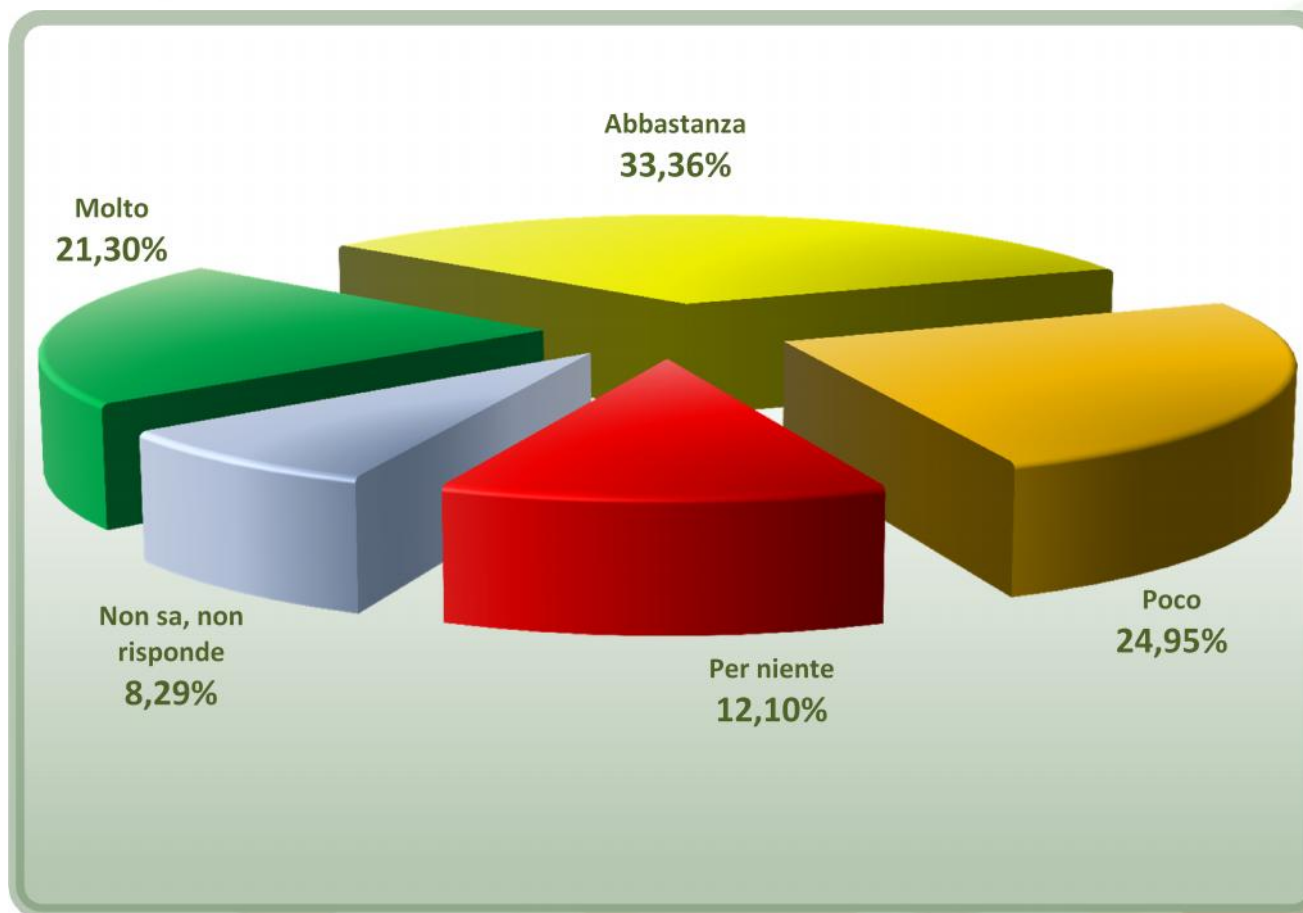


Effettuazione dei servizi in orario serale/notturno:

La cittadinanza non ha espresso un chiaro assenso oppure un chiaro rifiuto a questa proposta di modifica nell'erogazione del servizio, infatti :

- **Meno del 50% dei cittadini giudicherebbe positivamente l'effettuazione dei servizi di raccolta rifiuti in orario serale/notturno .**
- **Circa il 45% dei cittadini giudicherebbe tale modifica ai servizi in modo negativo.**

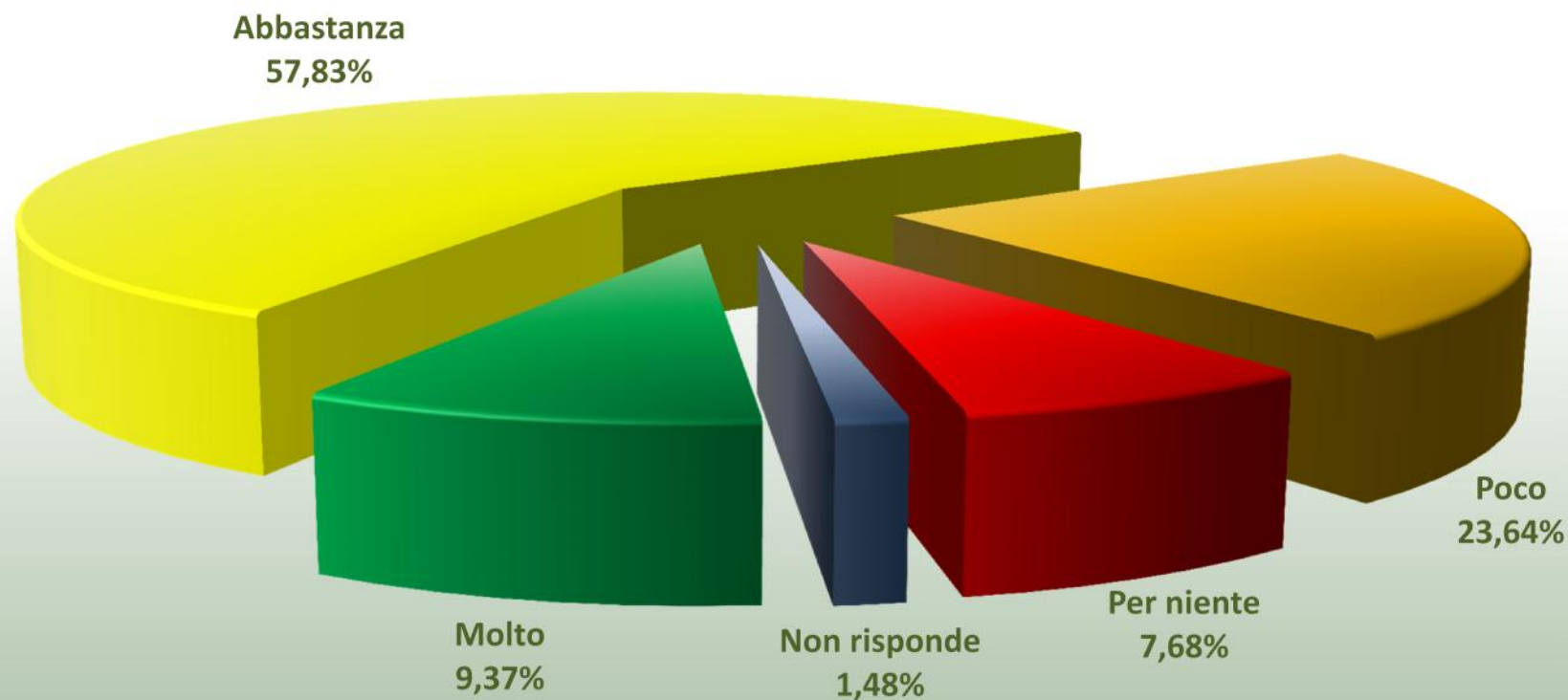
Quanto è soddisfatto della resistenza dei sacchetti per l'umido?



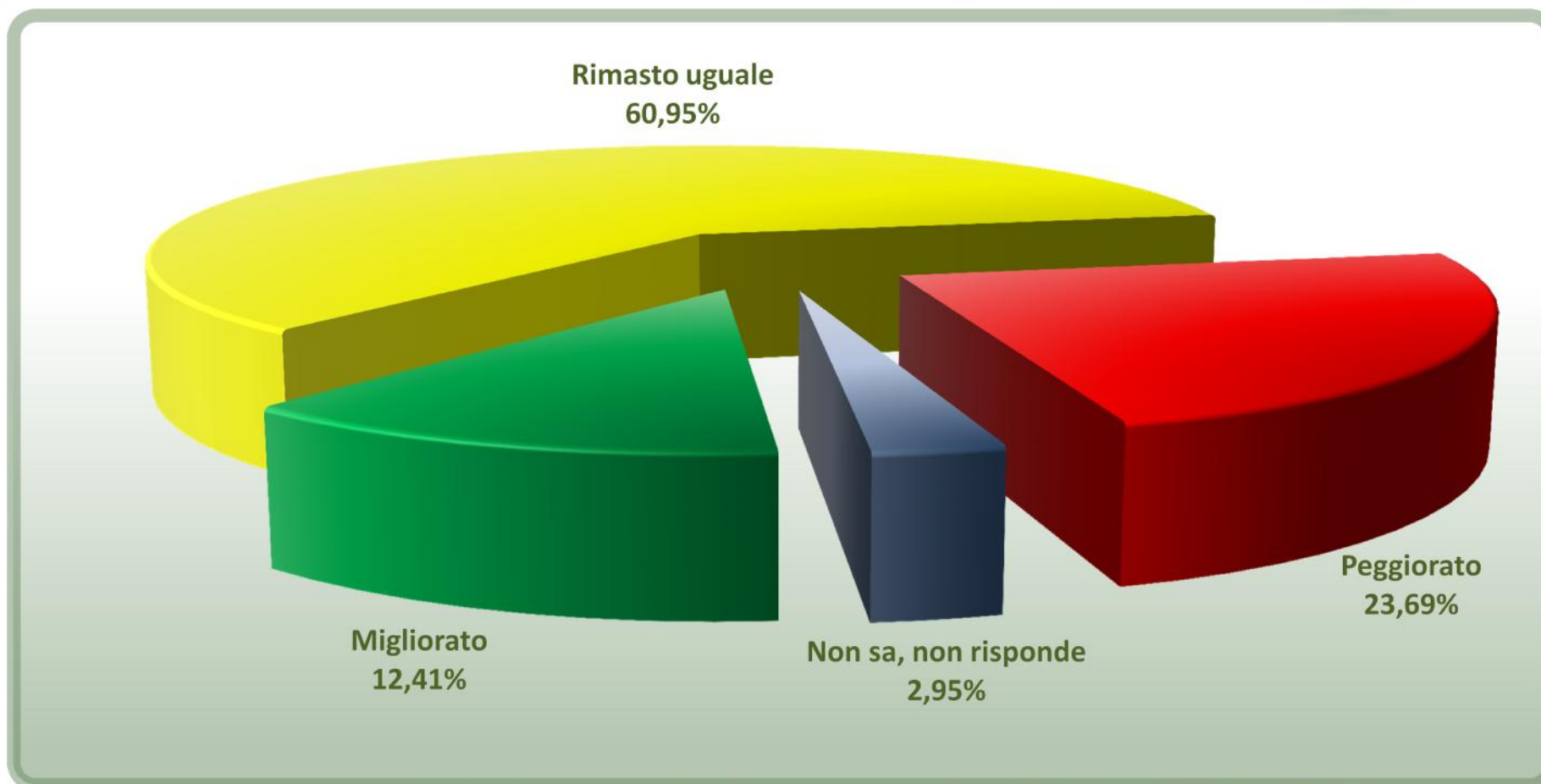
PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI



Quanto è soddisfatto della pulizia di strade e marciapiedi nella città nel suo complesso?



Ritiene che il servizio di pulizia strade e marciapiedi negli ultimi anni sia:

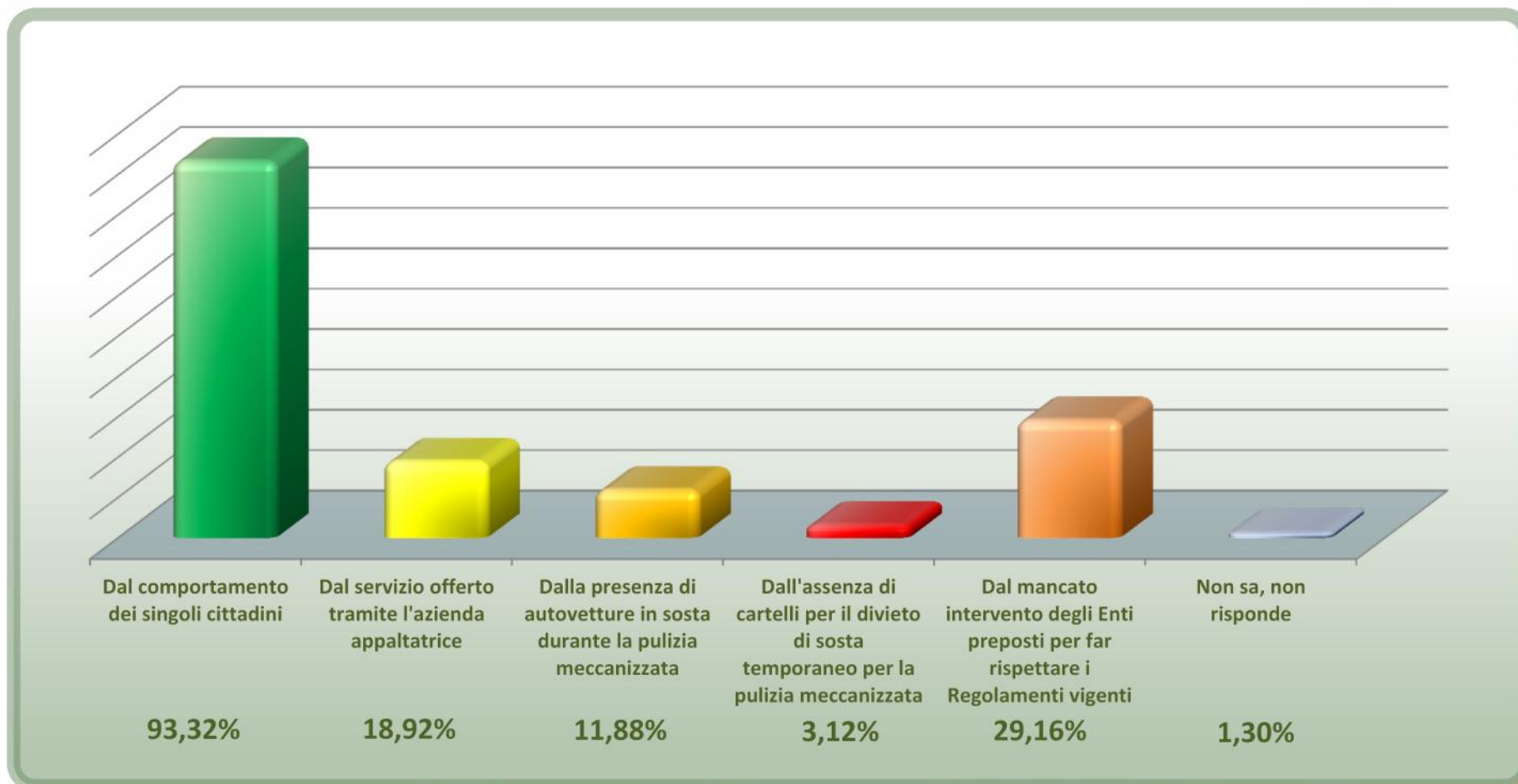


Percezione del servizio

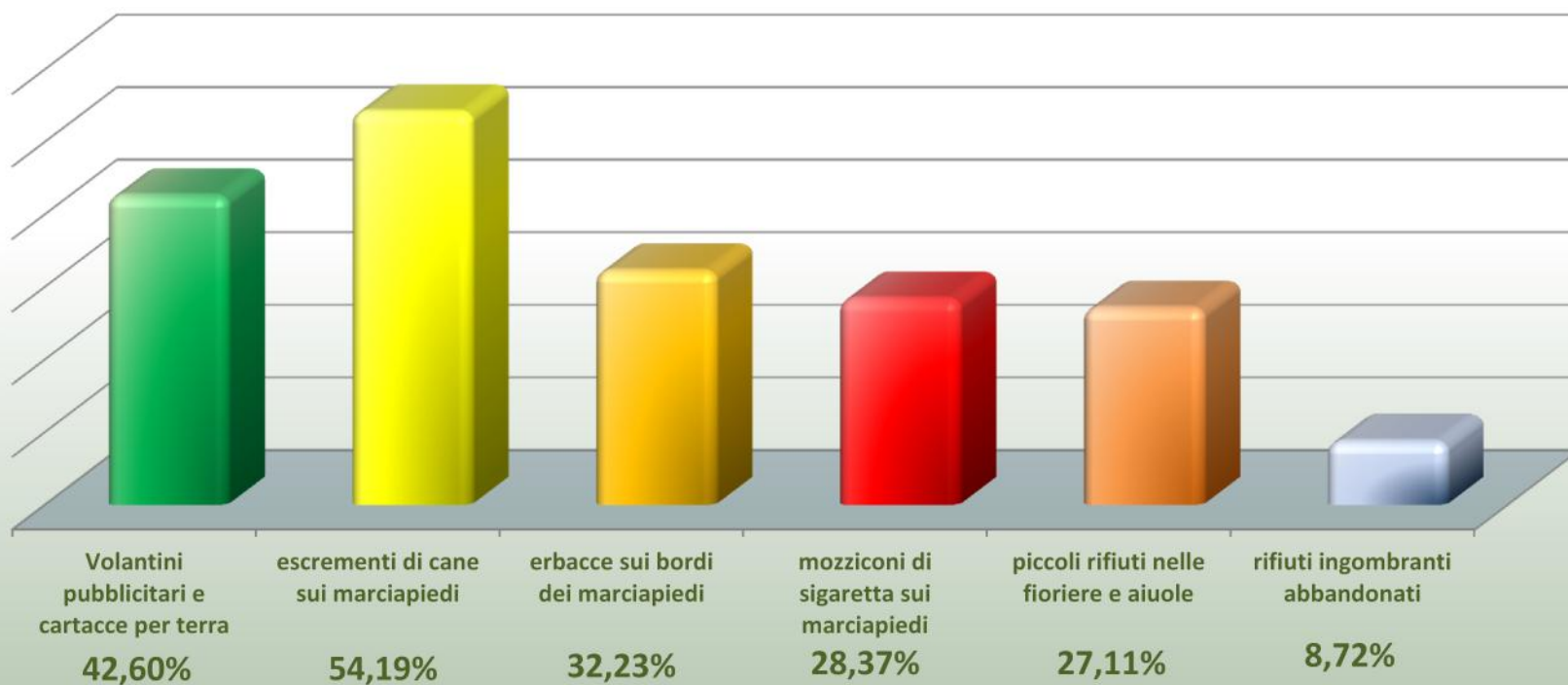
di pulizia strade e marciapiedi:

- Circa il 70% della Cittadinanza giudica positivamente il servizio di spazzamento
- Circa un cittadino su quattro non si ritiene soddisfatto.

Secondo la sua opinione, da cosa dipende principalmente il livello di pulizia o di sporcizia della città (massimo due risposte)?



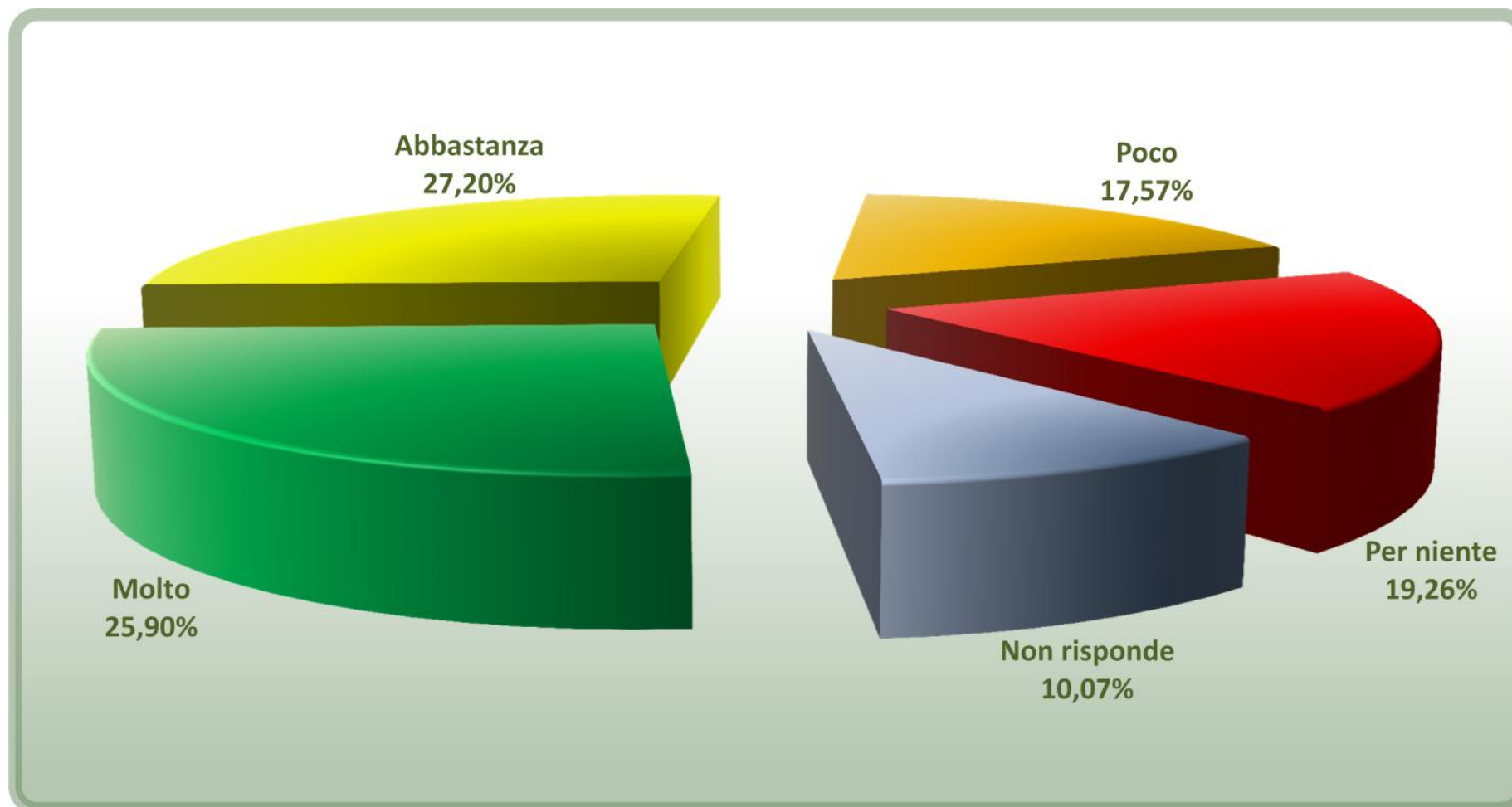
Quali sono a suo avviso gli elementi che incidono maggiormente riguardo lo stato di pulizia di strade e marciapiedi (massimo tre risposte) ?



Principali motivi di sporcizia nel territorio:

- La quasi totalità degli utenti indica il singolo cittadino come principale responsabile del livello di pulizia del territorio.
- Il mancato intervento degli Enti preposti per far rispettare i Regolamenti vigenti è, secondo gli utenti, principale concausa del livello di sporcizia sul territorio.
- Gli elementi che maggiormente incidono riguardo lo stato di pulizia di strade e marciapiedi sono gli escrementi di cane e la presenza di volantini e cartacce.

In quale misura si ritiene d'accordo con l'introduzione del servizio di pulizia stradale in orario serale/notturno?



Effettuazione dei servizi in orario serale/notturno:

- **L'introduzione di servizi di spazzamento in orario serale o notturno viene valutata positivamente da circa il 55% della cittadinanza.**
- **Poco più del 35% degli utenti non gradirebbe questa modifica agli orari di servizio.**

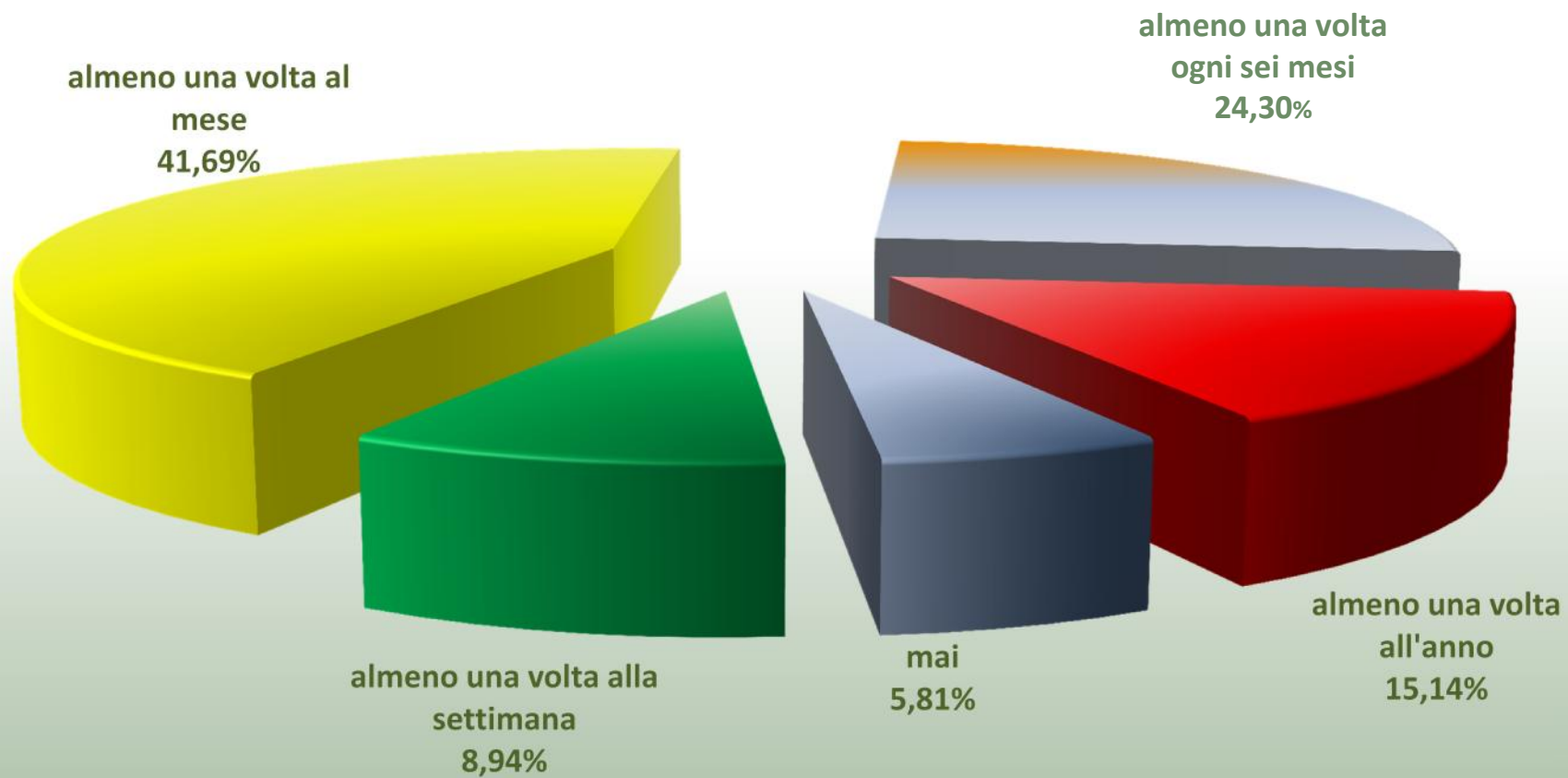
Analizzando le risposte aperte, tramite le quali gli utenti hanno potuto indicare meglio il loro punto di vista, emerge che:

- **una modifica agli orari di spazzamento in orario serale viene percepita in modo positivo**
- **l'effettuazione di servizi in ore notturne non incontrerebbe il favore dei cittadini**

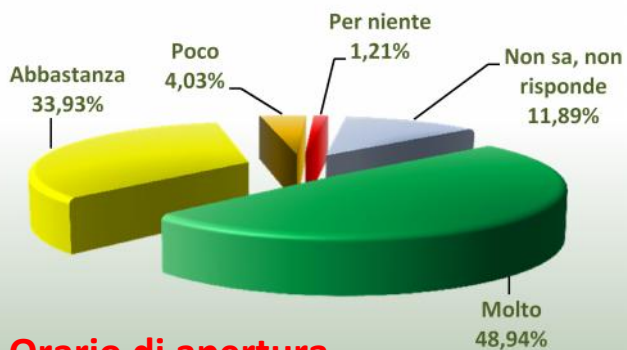
CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE



Con che frequenza le capita di portare rifiuti presso il centro di raccolta comunale?



Con riferimento alla sua ultima esperienza, quanto è rimasto soddisfatto?



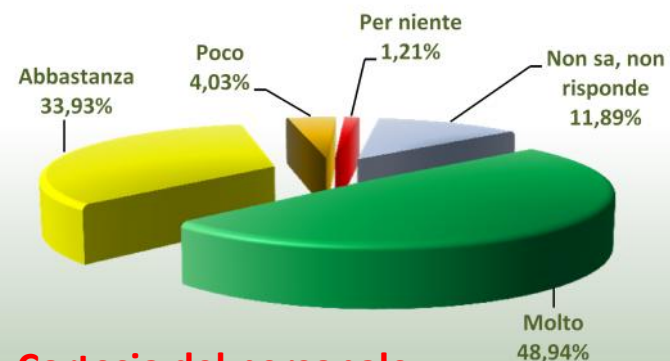
Orario di apertura



Giorni di apertura



Distanza da casa



Cortesia del personale

Centro di raccolta comunale:

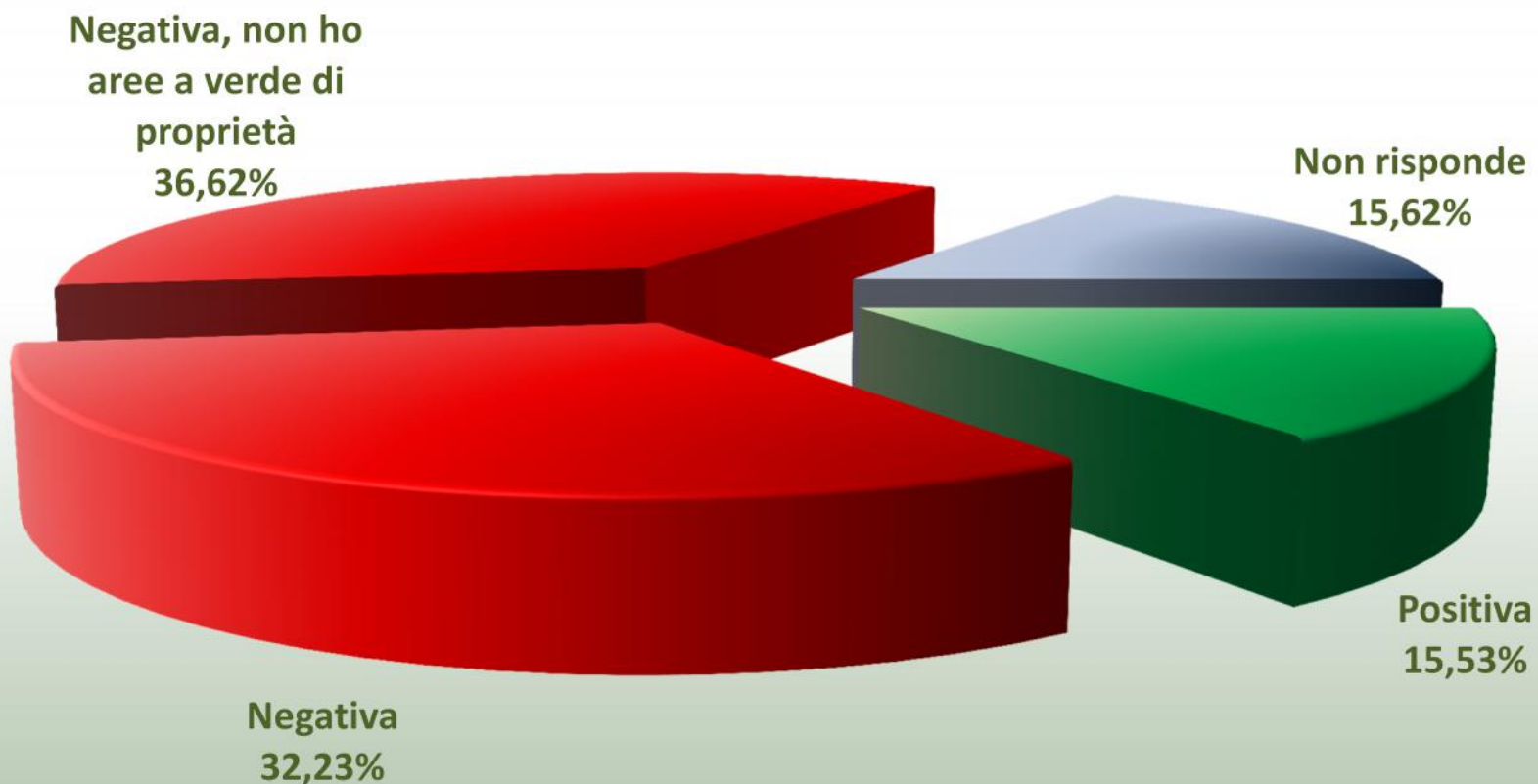
- I cittadini utilizzano abbastanza regolarmente il centro di raccolta comunale di via Monte Grappa, oltre il 40% con una frequenza mensile.
- La percezione degli utenti rispetto al centro raccolta è positiva sotto tutti gli aspetti concernenti l'erogazione del servizio.

Analizzando le risposte aperte, con le quali gli utenti hanno potuto fornire indicazioni dirette, emerge la necessità di effettuare interventi tesi al miglioramento della viabilità interna al centro raccolta e alla riqualificazione delle rampe di accesso.

ALTRI SERVIZI DI IGIENE URBANA



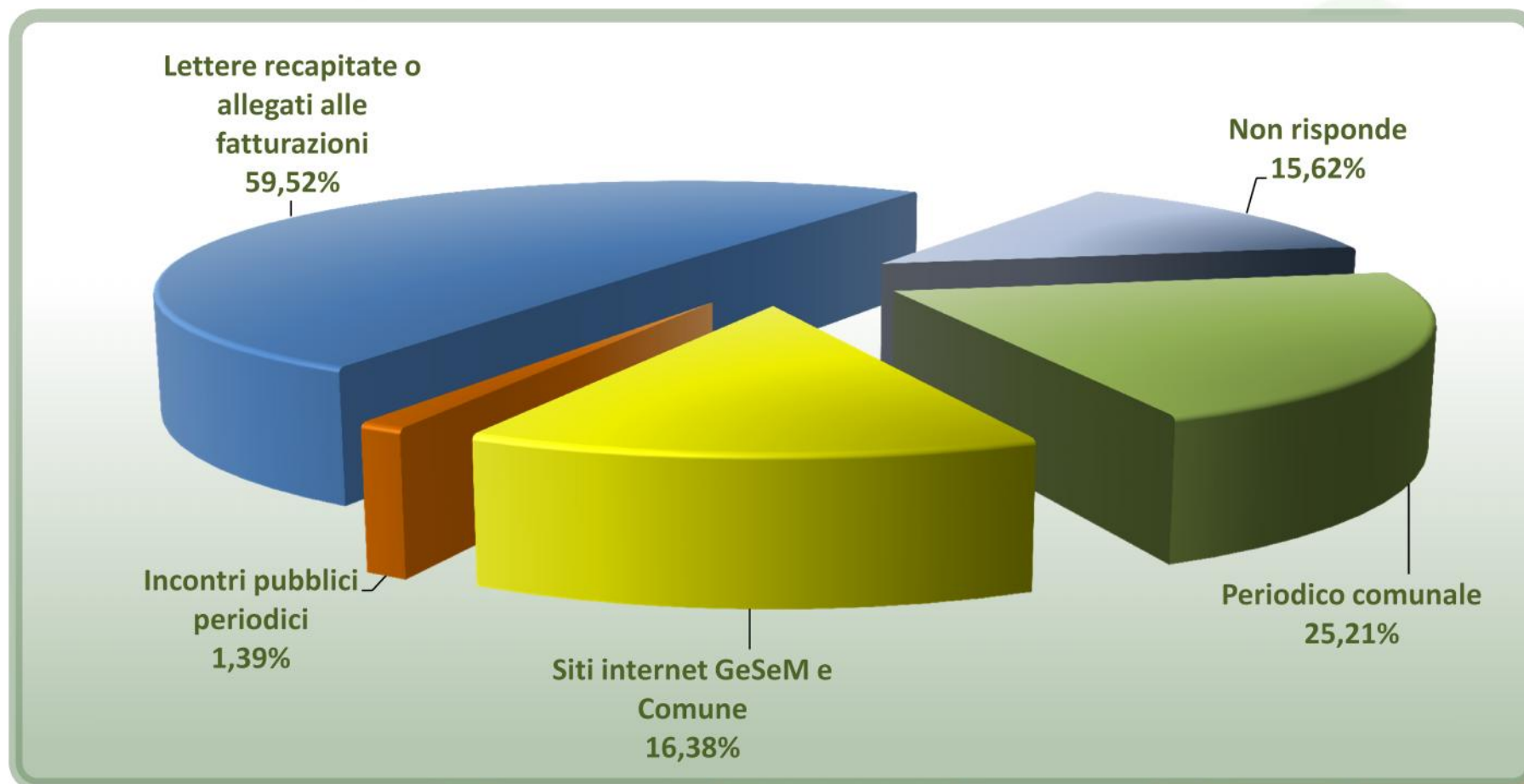
Come valuterebbe l'introduzione di un passaggio programmato di raccolta del verde a domicilio con cadenza prestabilita (ad esempio quindicinale) e relativi costi inseriti indistintamente in bolletta?



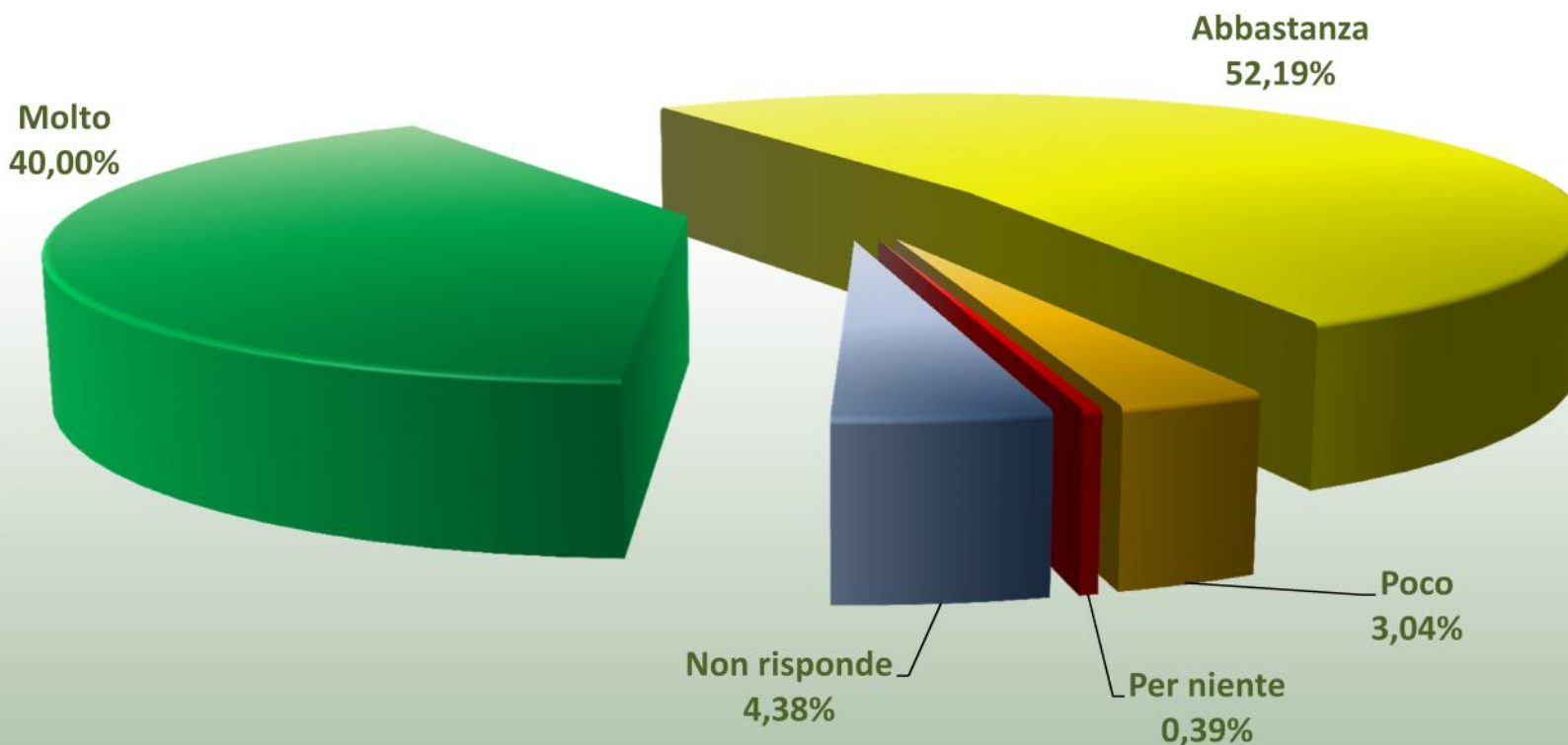
Raccolta domiciliare del verde:

- Circa il 70% degli utenti valuta in modo negativo l'introduzione di un servizio di raccolta del verde a domicilio.
- Solo il 15% dei cittadini gradirebbe l'introduzione di tale servizio.

Quali strumenti ritiene più idonei per veicolare informazioni relative ai servizi?



Si ritiene soddisfatto della Guida Pratica ai Servizi di Igiene Urbana, distribuita lo scorso anno a domicilio a tutti gli Utenti?



Comunicazioni e informative:

- **Gli utenti che hanno partecipato al questionario gradiscono ricevere le comunicazioni a domicilio : tramite informative spedite per posta o allegate alle bollettazioni TIA/TARES, oppure tramite il periodico comunale.**
- **Scarsissima percentuale di gradimento per la proposta di incontri pubblici periodici.**
- **La percentuale di gradimento della GUIDA PRATICA AI SERVIZI DI IGIENE URBANA” si attesta oltre il 90%**
- **Anche gli utenti che hanno risposto al questionario via mail (quindi, tendenzialmente più informatizzati) hanno indicato di preferire canali di comunicazione più “tradizionali”.**

CONCLUSIONI:

Dalla lettura dei questionari si possono evidenziare le seguenti linee guida nello sviluppo del nuovo capitolato di appalto:

- 1. Maggiore informazione su dove i rifiuti vanno a finire**
- 2. Possibile riduzione del numero di passaggi per la raccolta del secco**
- 3. Nessun incremento delle frazioni da raccogliere porta a porta**
- 4. Possibilità di installare macchine automatiche per la raccolta di particolari tipologie di rifiuto**
- 5. Raccolta rifiuti in orario serale: preferenza non chiara, rifiuto a raccolta notturna**
- 6. Pulizia strade: maggior coinvolgimento degli enti preposti a far rispettare i regolamenti vigenti**
- 7. Pulizia strade: maggiori controlli su deiezioni animali**
- 8. Pulizia stradale in orario serale: preferenza non chiare; rifiuto a servizio in orario notturno**
- 9. Riconosciuta necessità di riqualifica della viabilità interna al Centro Raccolta Comunale**
- 10. No a raccolta porta a porta di sfalci e potature**
- 11. utilizzo del giornale locale e di comunicazioni postalizzate per comunicazioni e informazioni**