



**Raccolta domiciliare integrata ai Colli Aminei:
Indagine sulla soddisfazione dell'utenza**



Premessa

i risultati di questa indagine sono particolarmente importanti perché:

- il ricorso all'opinione dei cittadini con valutazioni in merito è diventata parte integrante nella gestione della cosa pubblica.
- soltanto l'esercizio effettivo di questi poteri può garantire una crescita costante della qualità dei servizi, dell'orientamento al cittadino da parte delle aziende, della soddisfazione reciproca tra gestori e utenti.



Indagine sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi erogati.

Questionario sottoposto ai cittadini dei Colli Aminei con le seguenti sezioni:

- A) Caratteristiche generali
- B) Grado di partecipazione
- C) Valutazione del servizio offerto
- D) Suggerimenti per il miglioramento della raccolta differenziata



Piano di campionamento

- popolazione coinvolta: 19.880 persone
- numero di famiglie: 7.400
- campione statistico: 369 soggetti
- errore statistico: 5%
- livello di probabilità: 95%
- periodo di rilevazione: 3 / 23 novembre 2008

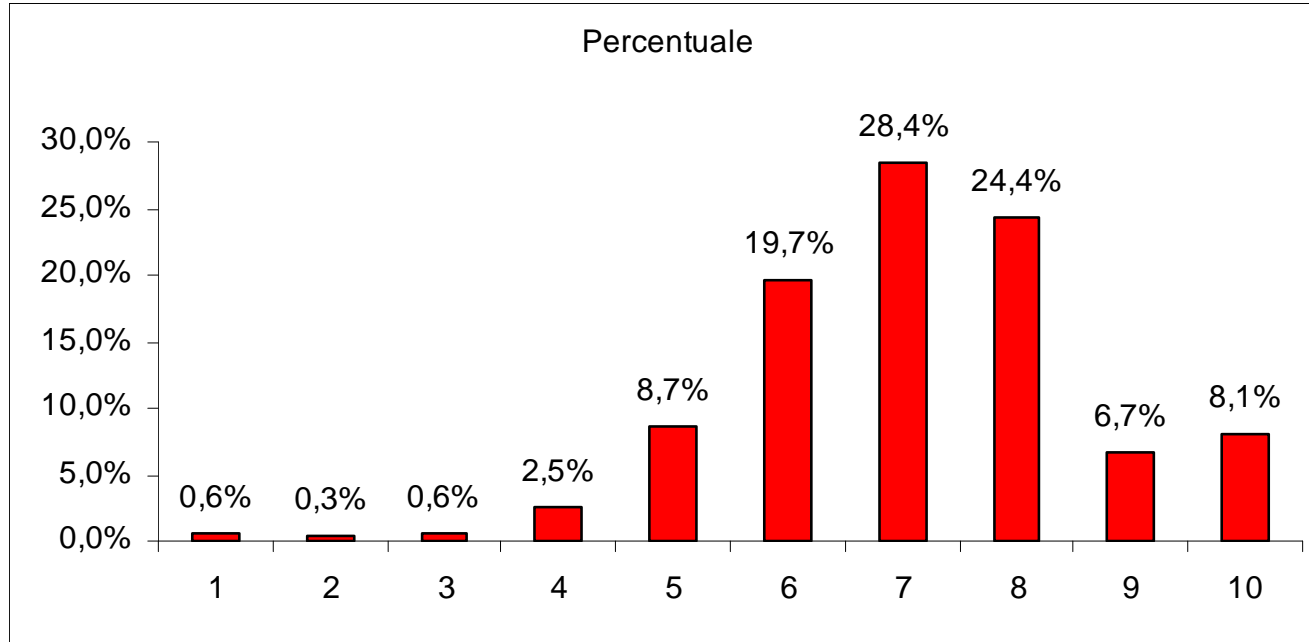
Le unità campionarie sono state ripartite in modo uniforme in tre sottoaree che possono considerarsi omogenee dal punto di vista della popolazione:

- 1) Via Pietravalle, Via Saverio Gatto, Via Tommaso de Amicis, Viale Colli Aminei alta
- 2) Via Nicolardi, Viale del Poggio, Viale Colli Aminei parte centrale
- 3) Viale dei Pini, Viale Colli Aminei parte bassa

Dopo averlo precedentemente mostrato ad un gruppo di persone per verificarne la comprensibilità, il questionario è stato consegnato a mano illustrandone le finalità.



Giudizio sul servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta (voto da 1 a 10)



1 – voto min

10 – voto max

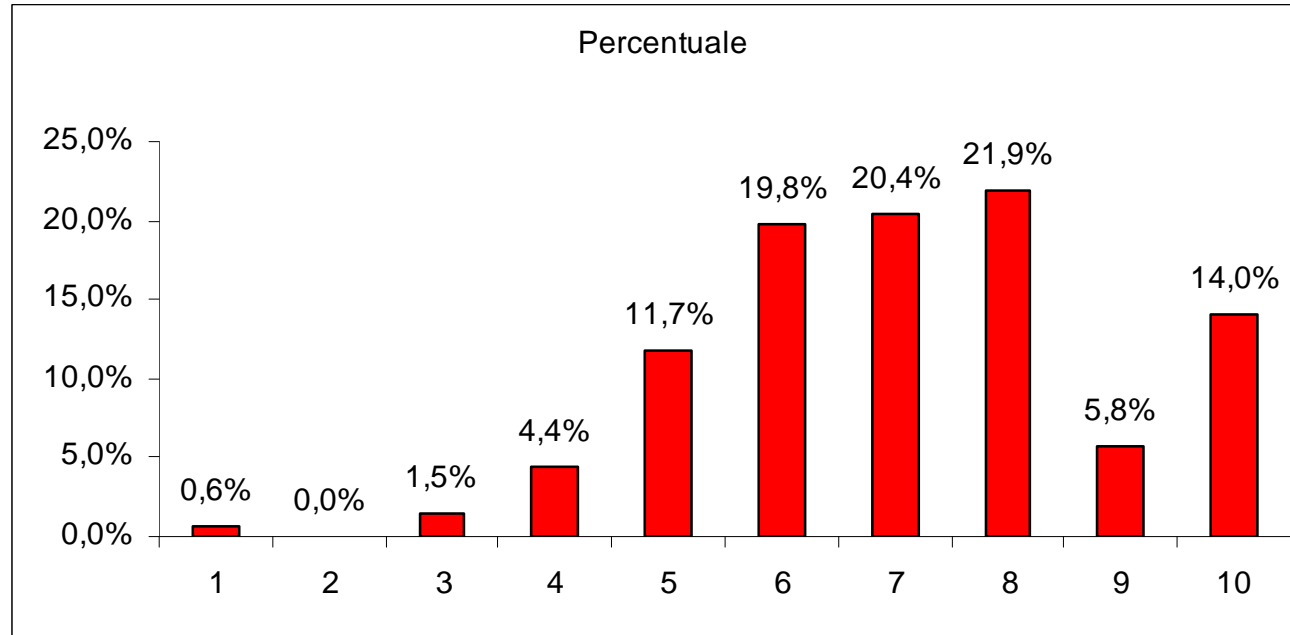
Il grafico evidenzia come la raccolta differenziata porta a porta nel suo complesso si caratterizzi per un giudizio molto positivo.

Indici Statistici:

Media **7,11**
Mediana **7,00**
Deviazione standard **2,00**



Giudizio della cortesia e professionalità degli operatori (voto da 1 a 10)



1 – voto min

10 – voto max

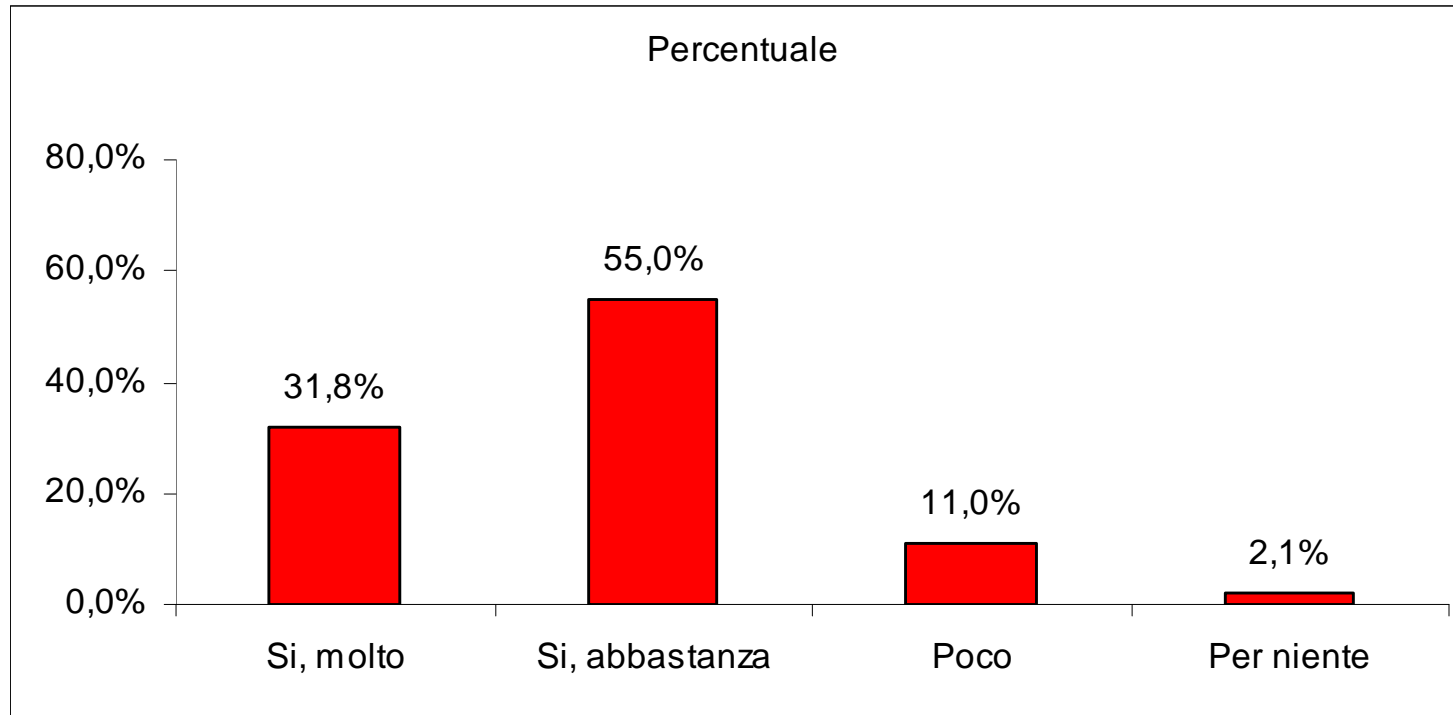
La tabella mostra come la cortesia e la professionalità degli operatori ASIA nell'esercizio delle mansioni operative, siano favorevolmente percepite.

Indici statistici:

Media	7,10
Mediana	7,00
Deviazione standard	1,79



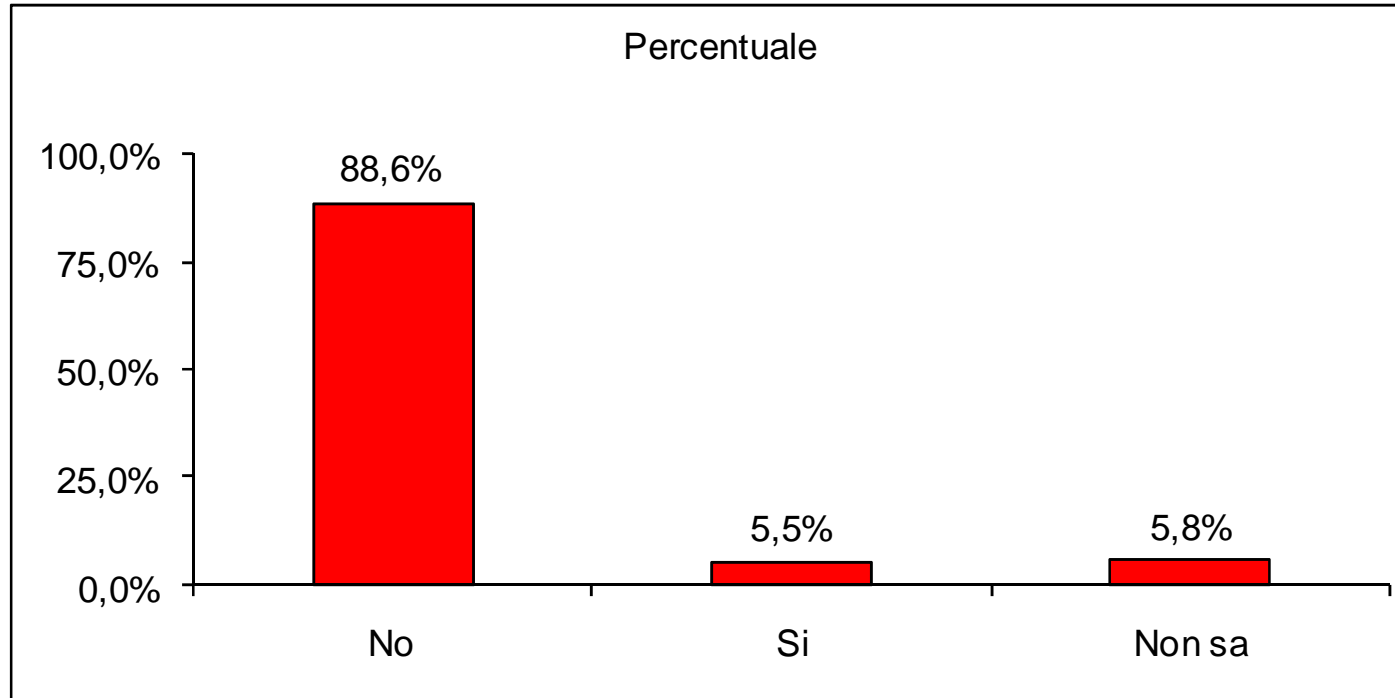
Il nuovo sistema di raccolta differenziata porta a porta stimola a fare la raccolta differenziata



L' 86,8% (31,8%+55%) dei soggetti intervistati ritiene che il nuovo sistema porta a porta favorisce la partecipazione alla raccolta differenziata



Tornerebbe al vecchio sistema di raccolta



La tabella evidenzia che l'88,6% degli intervistati non tornerebbe al vecchio sistema di raccolta rifiuti



Cluster Analysis



CLUSTER ANALYSIS

Lo scopo della Cluster Analysis è quello di raggruppare gli intervistati in classi secondo criteri di similarità, cioè determinare un certo numero di classi in modo tale che gli intervistati siano il più possibile omogenei all'interno delle classi ed il più possibile disomogenei tra le diverse classi. Il concetto di omogeneità è specificato in termini di distanza



Classe 1 (38,8% degli intervistati)



Val. test Prob.

			Faceva la raccolta differenziata
21.88	0.000	No	
9.56	0.000	Si	Non ho spazio sufficiente
8.26	0.000	Si	Non so come si fa
8.13	0.000	Si	ASIA Napoli non funziona
5.31	0.000	Si	Non mi fido del riciclaggio
4.34	0.000	No	Consigli: Più contenitori gialli del multimateriale
3.92	0.000	No	Vantaggi utente: Ambiente
3.15	0.001	No	Consigli: Contenitori più grandi
2.94	0.002	No	Conosce l'esistenza del Numero Verde
2.94	0.002	18-30	Qual è la sua età
2.78	0.003	No	Vantaggi utente: Maggiore pulizia strada
2.51	0.006	No	Vantaggi utente: Maggiore responsabilità individuale
2.40	0.008	No	Vantaggi utente: Raccolta differenziata più facile
2.39	0.008	Medio basso	Come valuta il servizio della raccolta differenziata
2.35	0.008	Medio basso	Come giudica la cortesia e la professionalità degli operatori
2.34	0.009	Per niente	Il nuovo sistema stimola a fare la raccolta differenziata
2.33	0.009	Poco	rispetto calendario giorni orari per la raccolta
2.13	0.009	Poco chiara	Come valuta l'informazione ricevuta
2.91	0.009	oltre 70	Qual è la sua età



Descrizione Classe 1

Questa classe comprende utenti che non facevano la raccolta differenziata
Tale classe è costituita prevalentemente da soggetti di età 18-30 anni ed oltre 70 anni

Le ragioni della mancata raccolta differenziata sono:

- a) Non ho spazio sufficiente
- b) Non so come si fa
- c) ASIA Napoli non funziona
- d) Non mi fido del riciclaggio ovvero di quell'insieme di strategie volte a recuperare i materiali per ridare loro una seconda vita

Il servizio della raccolta differenziata, la cortesia e la professionalità degli operatori è valutata non positivamente ovvero con un giudizio medio basso
Il nuovo sistema di raccolta porta a porta non stimola a fare la raccolta differenziata

Il rispetto del calendario, giorni e orari di raccolta, è giudicato poco soddisfacente

Valuta l'informazione ricevuta poco chiara

Questa classe si caratterizza per quegli utenti con un titolo di studio molto basso



Classe 2 (62,2% degli intervistati)



Val.	Test	Prob.	
19.32	0.000	Si	Vetro
16.13	0.000	Si	Plastica e metalli
15.76	0.000	Si	Faceva la raccolta differenziata
15.13	0.000	Si	Carta
12.33	0.000	No	Altro
11.36	0.000	Si	Pile e batterie
10.21	0.000	Si	Farmaci scaduti
6.43	0.000	Si	Consigli: Più contenitori gialli per la raccolta del multimateriale
5.48	0.000	Si	Vantaggi utente: Ambiente
5.09	0.000	Si	Vantaggi utente: Maggiore responsabilità individuale
5.09	0.000	Si, sempre	Rispetto calendario dei giorni e degli orari per la raccolta
5.07	0.000	Si	Consigli: Maggiore frequenza di raccolta
4.96	0.000	Si	Vantaggi utente: Maggior pulizia strade
4.69	0.000	Si	Consigli: Contenitori più grandi
4.53	0.000	Si	Conosce l'esistenza del Numero Verde
4.15	0.000	Si	Altro
4.10	0.000	Alto	Come giudica il servizio di raccolta differenziato
3.86	0.000	Si, molto	Il nuovo sistema di raccolta stimola a fare la raccolta differenziata
3.85	0.000	Si	Tempo che dedica fosse ripagato con: agevolazione sulla tassa sui rifiuti
3.85	0.000	Si	Contattato ASIA
3.54	0.000	Si	Consigli: Lavaggio, più pulizia dei contenitori
3.50	0.000	Si	Tempo che dedica fosse ripagato con: salvaguardia ambientale
3.14	0.001	Alto	Come giudica la cortesi e la professionalità degli operatori
3.01	0.001	Si	Raccomanderebbe agli altri il passaggio al nuovo servizio porta a porta
2.98	0.001	Si	Vantaggi utente: Raccolta differenziata più facile
2.73	0.003	Si	Vantaggi utente: Aumento del riciclaggio
2.69	0.004	Si	Consigli: Lavaggio, più pulizia nelle strade
2.68	0.004	Si numero verde	Contattato ASIA
2.64	0.004	Si	Vantaggi utente: Maggiore spazio nelle strade per posti auto
2.54	0.002	31-50	Qual è la sua età
2.44	0.002	Laurea	Qual è il suo titolo di studio



Descrizione classe 2 (parte 1)

La seconda classe è caratterizzata da utenti che già facevano la raccolta differenziata, in particolare per i seguenti materiali: vetro, carta e cartone, plastica e metalli, pile, farmaci scaduti, mentre non la facevano per la modalità altro (probabilmente per l'umido domestico e per i rifiuti speciali)

E' favorevole al nuovo sistema di raccolta differenziata porta a porta integrato che stimola a fare la raccolta differenziata e raccomanderebbe agli altri quartieri il passaggio al nuovo servizio di raccolta differenziata porta a porta integrata

Vorrebbe che il tempo che dedica alla raccolta fosse ripagata con agevolazioni sui costi della tassa comunale sui rifiuti e con la salvaguardia dell'ambiente



Descrizione seconda classe (parte 2)



Consigliano maggiore frequenza di lavaggio dei contenitori.
Maggiore frequenza di prelievo
Contenitori più grandi
Chiedono più contenitori gialli per la raccolta della frazione multimateriale
Maggiore pulizia nelle strade
Salvaguardia ambientale
Hanno un giudizio altamente positivo del servizio di raccolta differenziata PaP
Hanno una considerazione alta sulla cortesia e la professionalità degli operatori
Tra i vantaggi della raccolta porta a porta vanno segnalati:
Maggiore spazio nelle strade per posti auto
Raccolta differenziata più facile
Aumento del riciclaggio
inoltre tra i vantaggi vanno sottolineati sono quelli legati all'ambiente
Maggiore responsabilità individuale
Maggiore pulizia delle strade
Hanno contattato ASIA tramite il numero verde
Questa classe si caratterizza per le classi di età 31-50 e 51-70
Utenti con un titolo di studio più elevato (laurea)