



Ipsos



# Indagine di Soddisfazione Servizio raccolta rifiuti Como Città Turistica 2018

Indagine realizzata per conto di



## Report UTENZE COMMERCIALI

21 novembre 2018

© 2018 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

**GAME CHANGERS**



# NOTA METODOLOGICA

## NOTA METODOLOGICA



**Aprica s.p.a.** società del **Gruppo A2A** che gestisce la **raccolta dei rifiuti, la pulizia delle strade** e altri servizi essenziali per l'ambiente, l'igiene e il decoro delle città in alcuni comuni lombardi, si è avvalsa della collaborazione di **Ipsos, società di ricerche di mercato**, per realizzare **un'indagine di Soddisfazione dei cittadini nella cosiddetta "Città Turistica" del Comune di Como.**

L'indagine ha avuto come **obiettivo** quello di **indagare la soddisfazione degli utenti** relativamente alle **modifiche degli orari di raccolta dei rifiuti** applicate in questa zona nel corso del **periodo estivo**, sia presso le utenze **domestiche** (famiglie), sia presso le utenze **commerciali** (piccole attività).

L'indagine, realizzata tramite **metodologia CATI** (Computer Aided Telephone Interviewing) si è svolta fra il **7 e il 9 novembre 2018** e ha coinvolto i soli residenti e utenti commerciali dei quartieri **Città Murata e Fuori Mura**

I nominativi dei partecipanti sono stati reperiti da **elenchi telefonici pubblici** e sono stati selezionati solo i nominativi con residenza o attività commerciale situata nei due quartieri selezionati.

Il presente report riporta i risultati per il target **UTENZE COMMERCIALI**, per cui sono state realizzate **80 interviste in totale.**

# DATI DI PROFILAZIONE

# DATI DI PROFILAZIONE (1/2)

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80

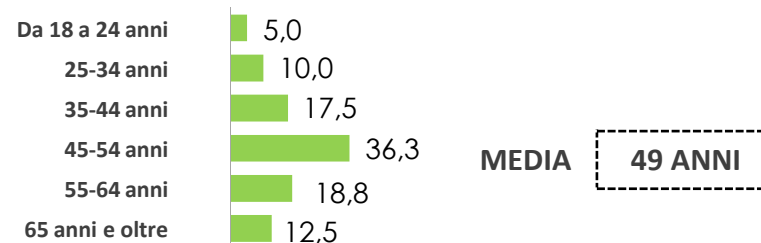


## SESSO



## ETA'

Valori %



## SETTORE ATTIVITÀ



## UBICAZIONE ATTIVITÀ



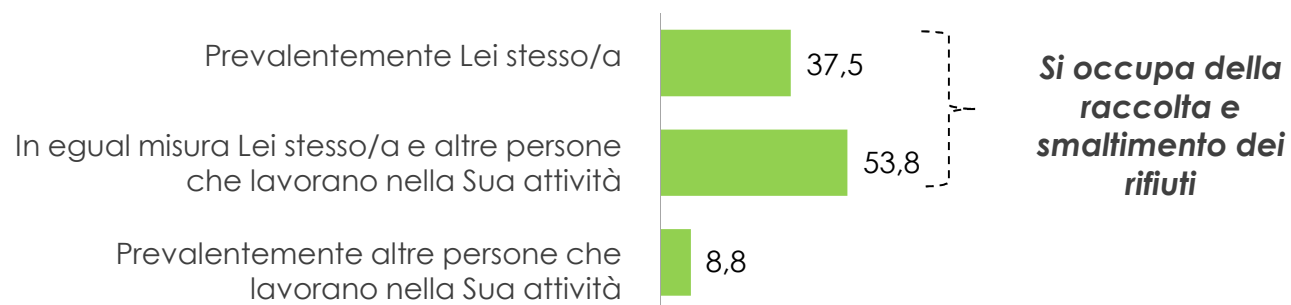
## DATI DI PROFILAZIONE (2/2)

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80

Valori %

### SI OCCUPA DELLA RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

CHI, NELLA SUA ATTIVITÀ, SI OCCUPA PIÙ SPESSO DELLA GESTIONE DEI RIFIUTI E DELLA LORO ESPOSIZIONE IN STRADA?



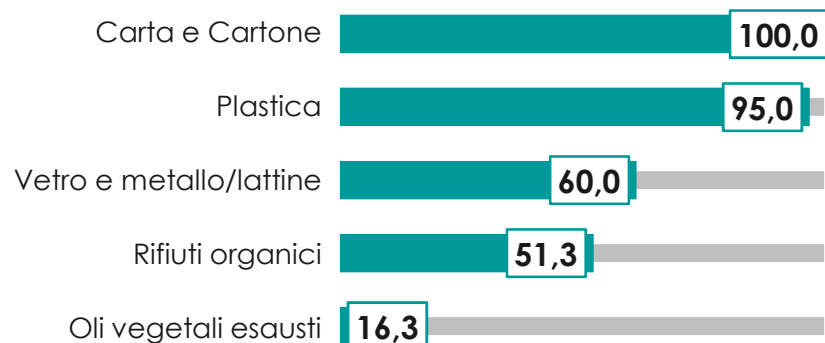
# RISULTATI

# LA RACCOLTA EFFETTUATA

La quasi totalità degli intervistati ricicla carta e plastica. Minore la differenziazione di vetro e metallo e rifiuti organici, molto ridotta invece quella degli oli vegetali esausti. Probabilmente la differenziazione dei materiali dipende dalla tipologia di attività svolta. Il 37,5% degli intervistati dichiara di aver ricevuto il nuovo calendario per il conferimento dei rifiuti della raccolta differenziata. Fra chi lo ha ricevuto, la quasi totalità ha molto chiaro come differenziare i rifiuti.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80

DI QUALI DI QUESTI RIFIUTI SVOLGETE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLA SUA FAMIGLIA?



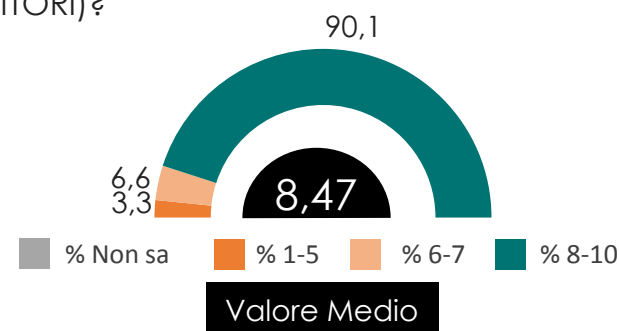
Valori %

HA RICEVUTO IL NUOVO CALENDARIO PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

**Sì= 37,5%**

BASE: HA RICEVUTO IL CALENDARIO n=30

QUANTO LE È CHIARO COME VANNO DIFFERENZIATI I RIFIUTI (CIOÈ QUALI MATERIALI VANNO BUTTATI NEI DIVERSI CONTENITORI)?



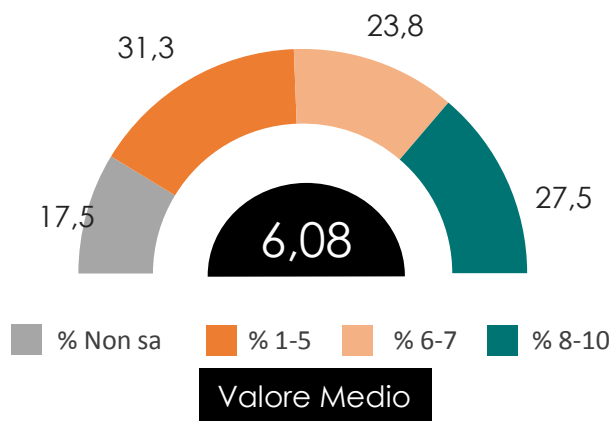


# CAMBIAMENTI NELLE MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il 27,5% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto dei cambiamenti nelle modalità di effettuazione della raccolta differenziata, mentre un altro terzo non lo è per nulla. Il 17,5% invece non ha un'opinione in proposito. La motivazione principale dell'insoddisfazione sono gli orari di raccolta dei rifiuti.

NEL LUGLIO 2018 È STATO EFFETTUATO UN CAMBIAMENTO NELLE MODALITÀ DI RACCOLTA DIFFERENZIATA CHE HA INTERESSATO DIVERSI ASPETTI. QUANTO È SODDISFATTO IN GENERALE DI QUESTO CAMBIAMENTO?

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80



## MOTIVAZIONI AI GIUDIZI NEGATIVI

Valori %

BASE: INSODDISFATTI (VOTI 1-5) n=25



*In particolare viene lamentato che gli orari di esposizione non sono compatibili con gli orari di apertura della propria attività*

# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Ipsos



Buoni giudizi per quanto riguarda la frequenza di raccolta del materiale secco indifferenziato, della plastica e della carta. Migliorabile invece la frequenza di raccolta di vetro e metallo e del materiale organico. Gli orari di raccolta e di esposizione dei rifiuti sono aspetti che vedono un'ampia fascia di insoddisfatti (più del 30%). Non del tutto soddisfacenti anche la pulizia degli spazi dopo la raccolta e la durata dell'esposizione dei rifiuti.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80

■ % Non sa

■ % 1-5

■ % 6-7

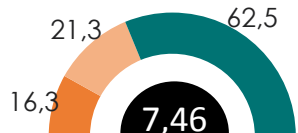
■ % 8-10

Valore Medio

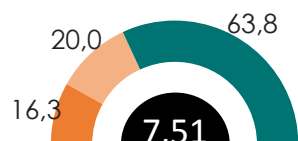
Valori %

## FREQUENZA DI RACCOLTA DI...

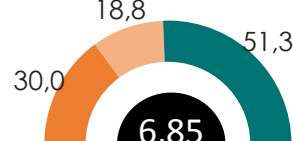
...MATERIALE SECCO  
INDIFFERENZIATO



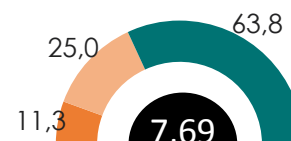
...PLASTICA



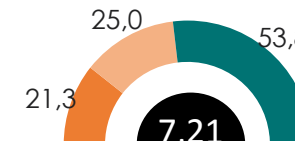
...MATERIALE  
ORGANICO



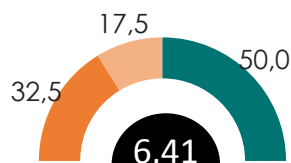
...CARTA



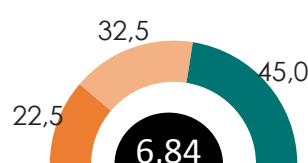
...VETRO E METALLO



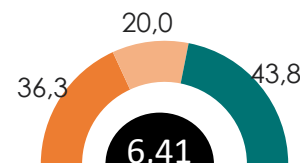
ORARI DI RACCOLTA DEI  
RIFIUTI



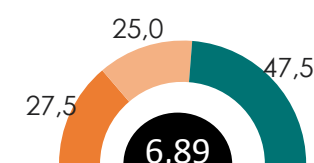
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA  
RACCOLTA DEI RIFIUTI



ORARI DI ESPOSIZIONE DEI  
RIFIUTI



DURATA DELL'ESPOSIZIONE  
DEI RIFIUTI



# INTRALCI AL TRAFFICO

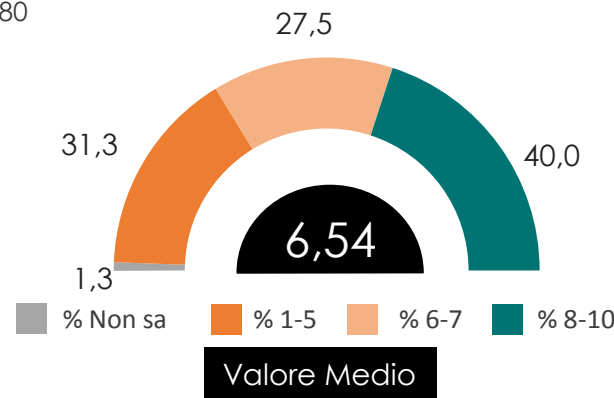
Il 40% del campione ritiene che i mezzi addetti alla raccolta rifiuti non intralcino per nulla il traffico, il 30% circa invece ritiene che intralcino molto. Giudizi più negativi nel quartiere Fuori Mura rispetto a Città Murata.

ESPRIMA ORA UN GIUDIZIO SUGLI INTRALCI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80

Valori %

*Giudizi negativi maggiormente concentrati nel quartiere Fuori Mura dove vediamo il 45,2% di voti 1-5, contro il 22,4% di Città Murata*



# SUGGERIMENTI SPONTANEI PER MIGLIORARE LA RACCOLTA

Circa un terzo degli intervistati suggerisce di migliorare gli orari di raccolta dei rifiuti, circa un quarto invece ritiene che non ci sia nulla da migliorare nella raccolta differenziata nella zona della Città Turistica.

AVREBBE QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLA ZONA DELLA CITTÀ TURISTICA? (DOMANDA A RISPOSTA APERTA)

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=80

Valori %



# KEY POINTS

## KEY POINTS

- Il **27,5%** degli intervistati si dichiara molto soddisfatto dei cambiamenti nelle modalità di effettuazione della raccolta differenziata, mentre **un altro terzo non lo è per nulla**. Il voto medio di soddisfazione è **appena sufficiente e pari a 6,08**. Il 17,5% invece non ha un'opinione in proposito. **Fra gli insoddisfatti dei cambiamenti** (ossia fra chi esprime un voto compreso fra 1 e 5), la **motivazione principale del malcontento sono gli orari di raccolta dei rifiuti**. In particolare viene lamentato che gli orari di esposizione **non sono compatibili con gli orari di apertura della propria attività**.
- Guardando agli **aspetti specifici delle modalità di effettuazione della raccolta rifiuti**, si riscontrano **buoni giudizi per quanto riguarda la frequenza di raccolta del materiale secco indifferenziato, della plastica e della carta**. Migliorabile invece la **frequenza di raccolta di vetro e metallo** (circa 20% di insoddisfatti) e del **materiale organico** (circa 30% di insoddisfatti). Anche gli **orari di raccolta e di esposizione dei rifiuti** sono aspetti che vedono **un'ampia fascia di insoddisfatti** (più del 30%). Non del tutto soddisfacenti anche la **pulizia degli spazi dopo la raccolta e la durata dell'esposizione dei rifiuti** (più del 20% di insoddisfatti).
- Un tema rilevante nei centri storici è l'**intralcio provocato dai mezzi addetti alla raccolta** dei rifiuti. Su questo tema **il campione è diviso**: si osserva che il 30% circa ritiene che i mezzi addetti alla raccolta intralcino molto il traffico (esprimendo un voto compreso fra 1 e 5), mentre il 40% ritiene che questi non intralcino per nulla (voti fra 8 e 10).
- È stato infine chiesto agli intervistati di **suggerire liberamente come migliorare la raccolta differenziata nella Città Turistica**. Si nota innanzitutto che **circa un quarto del campione (26,3%) ritiene che non vi sia nulla da migliorare**. Il suggerimento più citato è quello di **migliorare gli orari di raccolta** (indicato dal 32,5% del campione). Su questo tema **i suggerimenti sono eterogenei**: qualcuno propone di **effettuare la raccolta in orari che coincidono con l'apertura della propria attività, altri la sera tardi** (per non creare intralci al traffico oppure per decoro urbano).

Ipsos Loyalty

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

GAME CHANGERS

