



Ipsos



# Indagine di Soddisfazione Servizio raccolta rifiuti Como Città Turistica 2018

Indagine realizzata per conto di



## Report UTENZE DOMESTICHE

22 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.

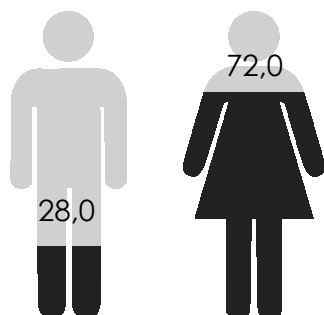
Il presente report riporta i risultati per il target **UTENZE DOMESTICHE**, per cui sono state realizzate **150 interviste in totale.**

# DATI DI PROFILAZIONE

# DATI DI PROFILAZIONE (1/4)

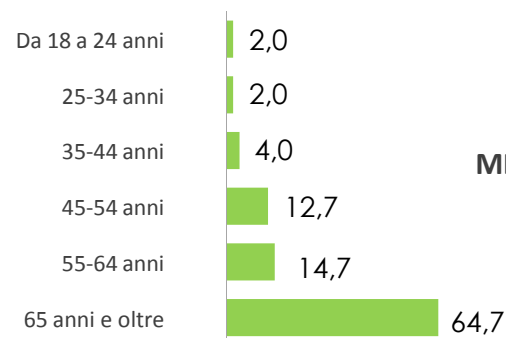
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150

## SESSO



## ETA'

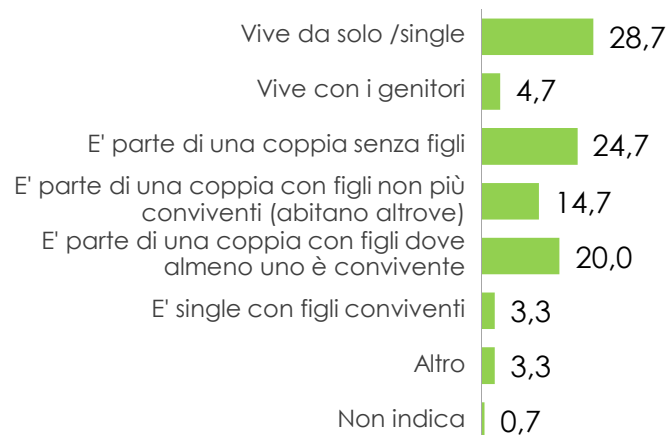
Valori %



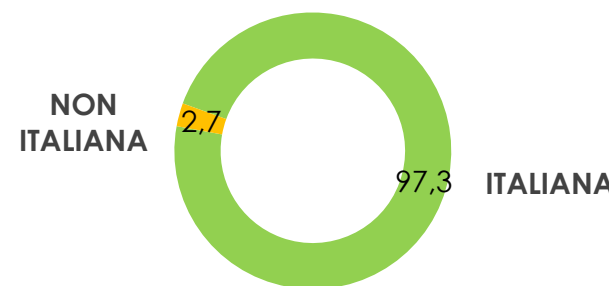
MEDIA

67 ANNI

## COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE



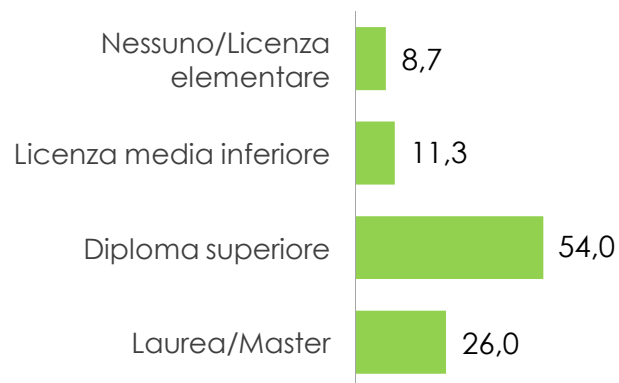
## NAZIONALITÀ



# DATI DI PROFILAZIONE (2/4)

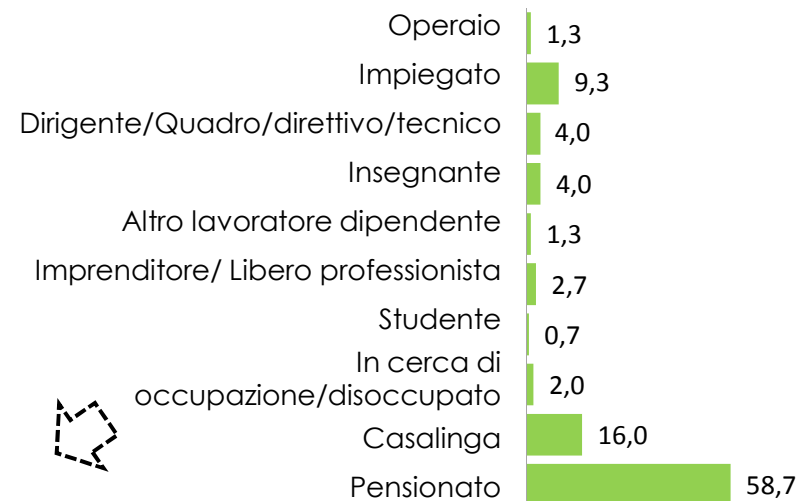
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150

## TITOLO DI STUDIO



## PROFESSIONE

Valori %

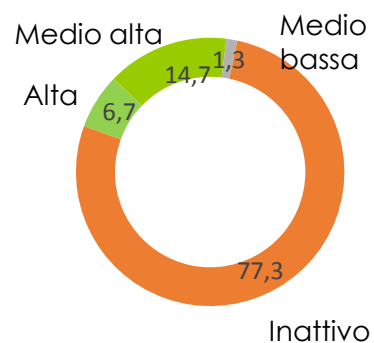


**Alta:** Dirigente/Quadro, Imprenditore/ Libero professionista.

**Medio alta:** Impiegato, Insegnante, Altro lavoratore dipendente, Altro lavoratore autonomo.

**Medio bassa:** Operaio, Agricoltore, Artigiano, Commerciante.

**Inattivo:** Studente, In cerca di occupazione/disoccupato, Casalinga, Pensionato, Altro non occupato.



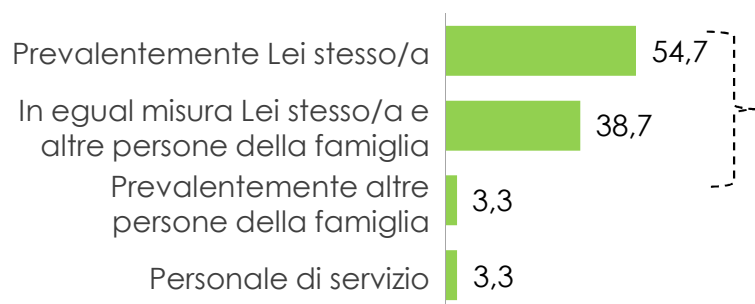
## DATI DI PROFILAZIONE (4/4)

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150

### SI OCCUPA DELLA RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

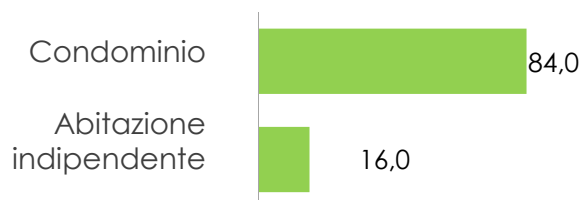
Valori %

CHI, NELLA SUA FAMIGLIA, SI OCCUPA PIÙ SPESSO DELLA GESTIONE DEI RIFIUTI E DELLA LORO ESPOSIZIONE IN STRADA / E DEL LORO SMISTAMENTO NEI CASSONETTI CONDOMINIALI?



*Si occupa della  
raccolta e  
smaltimento dei  
rifiuti*

### TIPOLOGIA DI ABITAZIONE



### RESIDENZA



# RISULTATI



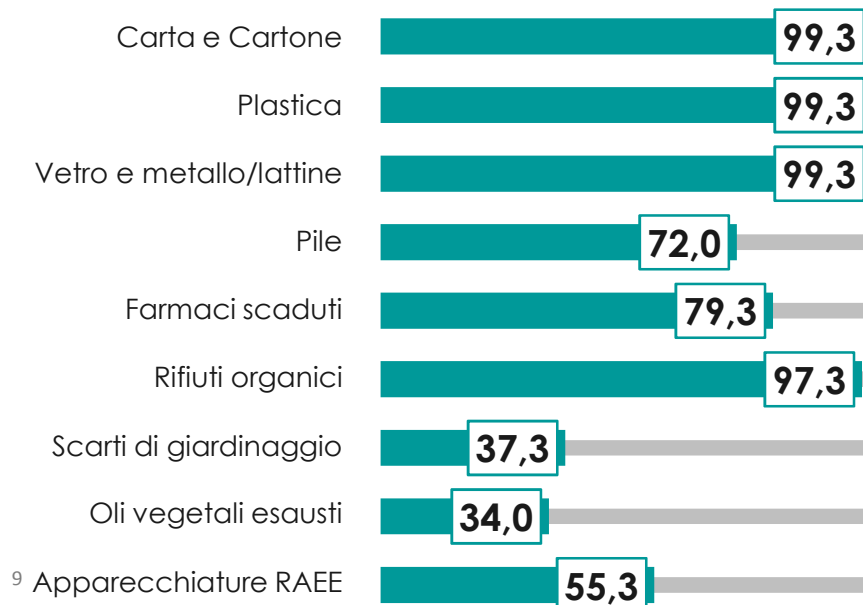
# LA RACCOLTA EFFETTUATA

La quasi totalità degli intervistati ricicla carta, plastica, vetro, lattine e rifiuti organici. Migliorabile la percentuale di scarti di giardinaggio e oli vegetali esausti. Il 30% degli intervistati dichiara di aver ricevuto il nuovo calendario per il conferimento dei rifiuti della raccolta differenziata. Fra questi, la quasi totalità dice che ha molto chiaro come differenziare i rifiuti.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150

Valori %

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

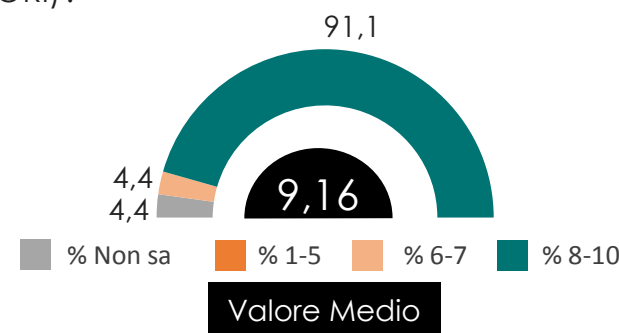


HA RICEVUTO IL NUOVO CALENDARIO PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

**Sì = 30%**

BASE: HA RICEVUTO IL CALENDARIO n=45

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

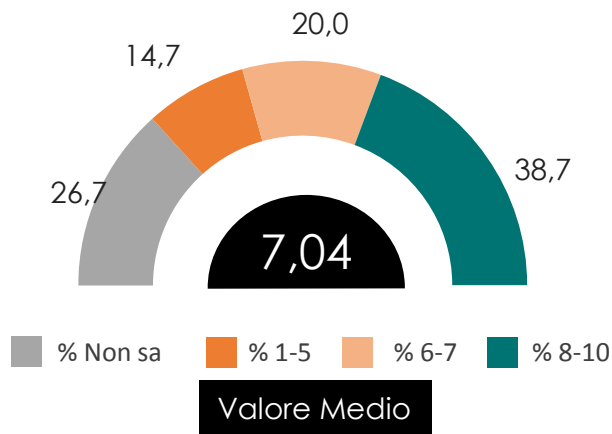


# CAMBIAMENTI NELLE MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Circa il 40% degli intervistati dice di essere molto soddisfatto dei cambiamenti nelle modalità di effettuazione della raccolta differenziata, soprattutto a causa degli orari di raccolta. Il 27% circa invece non ha un'opinione a proposito. Fra chi esprime un giudizio negativo il motivo principale dell'insoddisfazione sono gli orari di raccolta.

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?

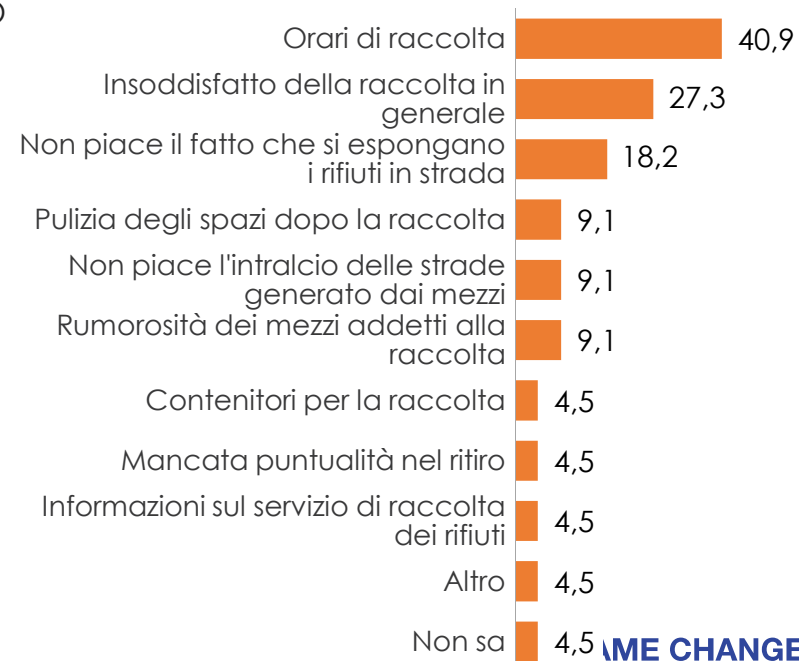
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150



## MOTIVAZIONI AI GIUDIZI NEGATIVI

BASE: INSODDISFATTI (VOTI 1-5) n=22

Valori %



# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Ipsos



Buoni giudizi per quanto riguarda la frequenza di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto. Migliorabili invece la pulizia degli spazi dopo la raccolta, la durata e gli orari di esposizione e raccolta (con circa il 20% di molto insoddisfatti).

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150

■ % Non sa

■ % 1-5

■ % 6-7

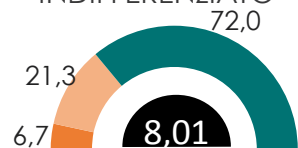
■ % 8-10

Valore Medio

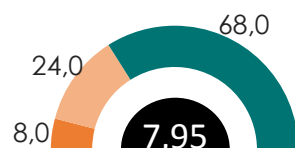
Valori %

FREQUENZA DI RACCOLTA DI...

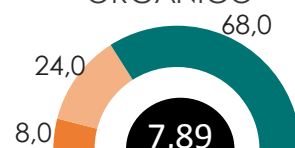
...MATERIALE SECCO  
INDIFFERENZIATO



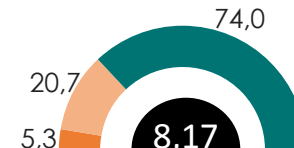
...PLASTICA



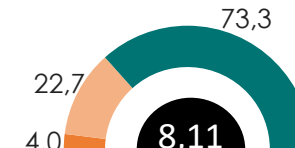
...MATERIALE  
ORGANICO



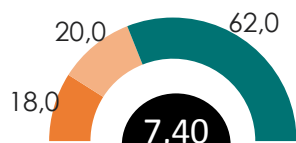
...LA CARTA



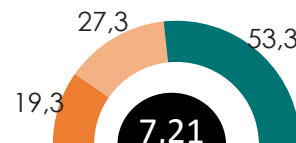
...VETRO E METALLO



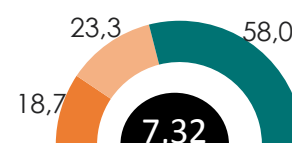
ORARI DI RACCOLTA DEI  
RIFIUTI



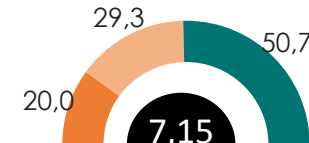
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA  
RACCOLTA DEI RIFIUTI



ORARI DI ESPOSIZIONE DEI  
RIFIUTI



DURATA DELL'ESPOSIZIONE  
DEI RIFIUTI

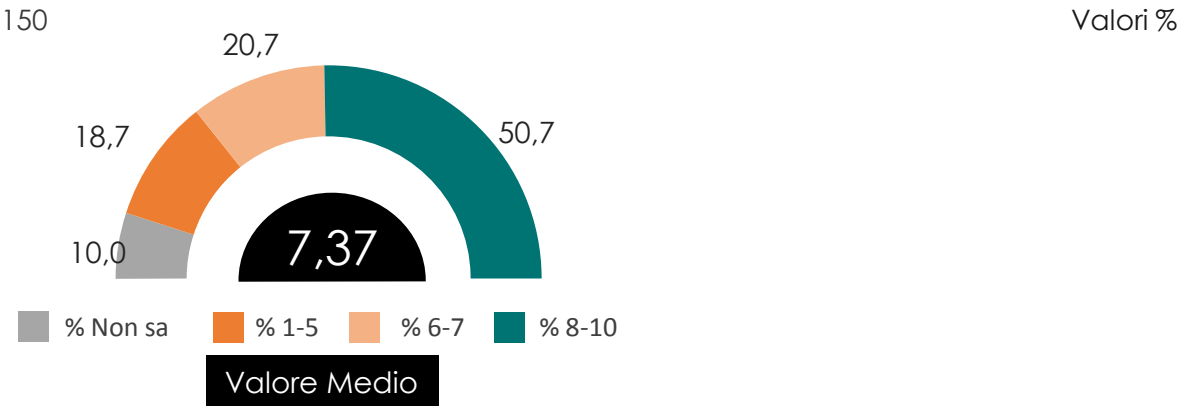


# INTRALCI AL TRAFFICO

La metà del campione ritiene che i mezzi addetti alla raccolta rifiuti non intralcino per nulla il traffico, il 18,7% invece ritiene che intralcino molto.

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

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150



# SUGGERIMENTI SPONTANEI PER MIGLIORARE LA RACCOLTA

Un terzo del campione ritiene che non vi sia nulla da migliorare nelle modalità di raccolta differenziata. Il 16,7% ritiene che debbano essere migliorati gli orari della raccolta, tema rilevante soprattutto fra gli insoddisfatti nelle modalità di raccolta e in misura maggiore fra i residenti nella Città Murata.

AVREBBE QUALCHE SUGGERIMENTO PER MIGLIORARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLA ZONA DELLA CITTÀ TURISTICA?

Valori %

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=150



# KEY POINTS

## KEY POINTS

- La base intervistati **esegue la raccolta differenziata** di molte delle frazioni di rifiuto previste a Como.
- **Circa il 40% degli intervistati dice di essere molto soddisfatto dei cambiamenti** nelle modalità di effettuazione della raccolta differenziata. Il voto medio di soddisfazione è 7,04. **Il 27% circa invece non ha un'opinione a proposito.** Fra chi esprime un giudizio negativo (compreso fra l'1 e il 5), cioè circa il 15% del campione, il **motivo principale dell'insoddisfazione sono gli orari di raccolta.**
- Guardando agli aspetti specifici delle modalità di effettuazione della raccolta rifiuti, si riscontrano **buoni giudizi per quanto riguarda la frequenza di raccolta delle diverse frazioni di rifiuto.** Migliorabili invece la **pulizia degli spazi** dopo la raccolta, la **durata** e gli **orari di esposizione e raccolta** (che vedono circa il 20% di molto 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 18,7% ritiene che i mezzi addetti alla raccolta intralcino molto il traffico (esprimendo un voto compreso fra 1 e 5), mentre la metà degli intervistati 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 **il 30% del campione ritiene che non vi sia nulla da migliorare.** Il suggerimento più citato è quello di **migliorare gli orari di raccolta** (indicato dal 16,7% del campione). Tale suggerimento è maggiormente citato fra i residenti della **Città Murata** (29%) rispetto al quartiere Fuori Mura ed è soprattutto rilevante fra quegli intervistati che si dichiarano insoddisfatti dei cambiamenti avvenuti nelle modalità di raccolta differenziata. Fra gli insoddisfatti degli orari di raccolta alcuni intervistati **suggeriscono di raccogliere i rifiuti più presto al mattino, altri preferirebbero altri orari per esporre i rifiuti.**

Ipsos Loyalty

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

GAME CHANGERS

