



**Comune
di
Sant'Egidio alla Vibrata**

Customer Satisfaction

**Raccolta differenziata domiciliare
dei rifiuti**



Sommario

Premessa.....	pag. 2
Metodologia.....	pag. 3
Il questionario.....	pag. 5
Analisi dei risultati.....	pag. 6
Conclusioni.....	pag.28
Allegato: questionario	

Premessa

Di seguito viene riportata l'elaborazione dei dati relativi alla ricerca di customer satisfaction realizzata dal Comune di Sant'Egidio alla Vibrata nell'ambito del nuovo servizio comunale di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti.

L'obiettivo della ricerca, come specificato nella presentazione iniziale del progetto, è stato quello di monitorare il livello di soddisfazione che i cittadini hanno del servizio al fine di comprenderne i punti di forza e di debolezza. In particolar modo le aree di indagine definite erano:

- fornire un quadro indicativo di come il servizio del "porta a porta" è percepito dalla cittadinanza;
- individuare i punti di debolezza del servizio per attuare interventi mirati;
- ottenere informazioni utili e necessarie sugli utenti del servizio per sviluppare campagne di comunicazione ad hoc.

Metodologia

La ricerca si è sviluppata in due fasi principali, qualitativa e quantitativa. Fasi che al loro volta possono essere distinte in tre stadi successivi:

1. una fase di desk work: in cui si è provveduto alla definizione del piano della ricerca (individuazione delle liste, stesura dei questionari, pianificazione delle attività);
2. una fase di field work: in cui si è provveduto alla rilevazione quantitativa;
3. una fase di elaborazione dei risultati.

La metodologia usata nella somministrazione del questionario, è stata quella dell'intervista telefonica. La scelta si è orientata in tale direzione visti i vantaggi ottenibili dall'utilizzo di tale modalità di somministrazione quali: una grande rapidità di rilevazione, minori resistenze alla concessione dell'intervista da parte dell'intervistato e una sua maggiore garanzia di anonimato.

Le interviste sono state effettuate nel mese di dicembre 2004.

Il questionario è stato rivolto ad un campione di famiglie, residenti nel Comune di Sant'Egidio alla Vibrata, individuato attraverso la procedura di campionamento causale sistematico che ha consentito la semplificazione delle procedure di estrazione.

L'universo così definito risulta numericamente composto da:

	QUANTITÀ
NUCLEI FAMILIARI	302

I 3.017 nuclei famigliari del Comune, che costituiscono la popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione, risiedono in 6 diverse zone di raccolta in cui è diviso il paese.

Per tale motivo è stato necessario individuare un numero di nuclei famigliari che garantisse la rappresentatività di ogni zona. Il numero dei nuclei famigliari, che fanno parte del campione, è stato scelto in modo proporzionale al numero totale dei nuclei famigliari per zona.

Per ogni zona, il campione è composto dal numero di nuclei famigliari riportato nella seguente tabella:

	NUCLEI FAMILIARI
ZONA 1	58
ZONA 2	50
ZONA 3	46
ZONA 4	45
ZONA 5	67
ZONA 6	36

Tutte le 302 famiglie facenti parte del campione hanno risposto al questionario ad eccezione di cinque, le quali hanno dichiarato agli intervistatori di non effettuare la raccolta differenziata e quindi, di non essere in grado di rispondere al questionario.

Delle cinque famiglie non rispondenti, quattro appartengono alla zona 1 ed un nucleo familiare alla zona 6.

Di conseguenza nell'elaborazione dei dati, si è considerata come base per il calcolo delle percentuali il seguente numero di nuclei familiari:

	NUCLEI FAMILIARI
ZONA 1	54
ZONA 2	50
ZONA 3	46
ZONA 4	45
ZONA 5	67
ZONA 6	35
TOTALE	297

Il questionario

Al fine di acquisire le informazioni obiettivo della ricerca è stato predisposto un questionario che, nei contenuti e nella successione delle domande, ha permesso di rilevare gli argomenti obiettivo dell'indagine.

Il questionario utilizzato è riportato in allegato.

Analisi dei risultati

Di seguito viene riportata l'analisi dettagliata dei risultati ottenuti dall'elaborazione delle risposte degli intervistati al questionario.

Oltre alle risposte del questionario, sono stati analizzati i dati relativi all'età al sesso e al titolo di studio dei rispondenti, in quanto ritenuti utili indicatori per comprendere le caratteristiche anagrafiche dei cittadini che effettuano la raccolta differenziata domiciliare.

L'analisi di tali dati risulta un elemento fondamentale nel monitoraggio del servizio che si sta analizzando.

Anagrafica rispondenti: età, sesso, titolo di studio

Età

	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4	zona 5	zona 6
Item	media	media	media	media	media	media
Età	51	51	54	53	52	50

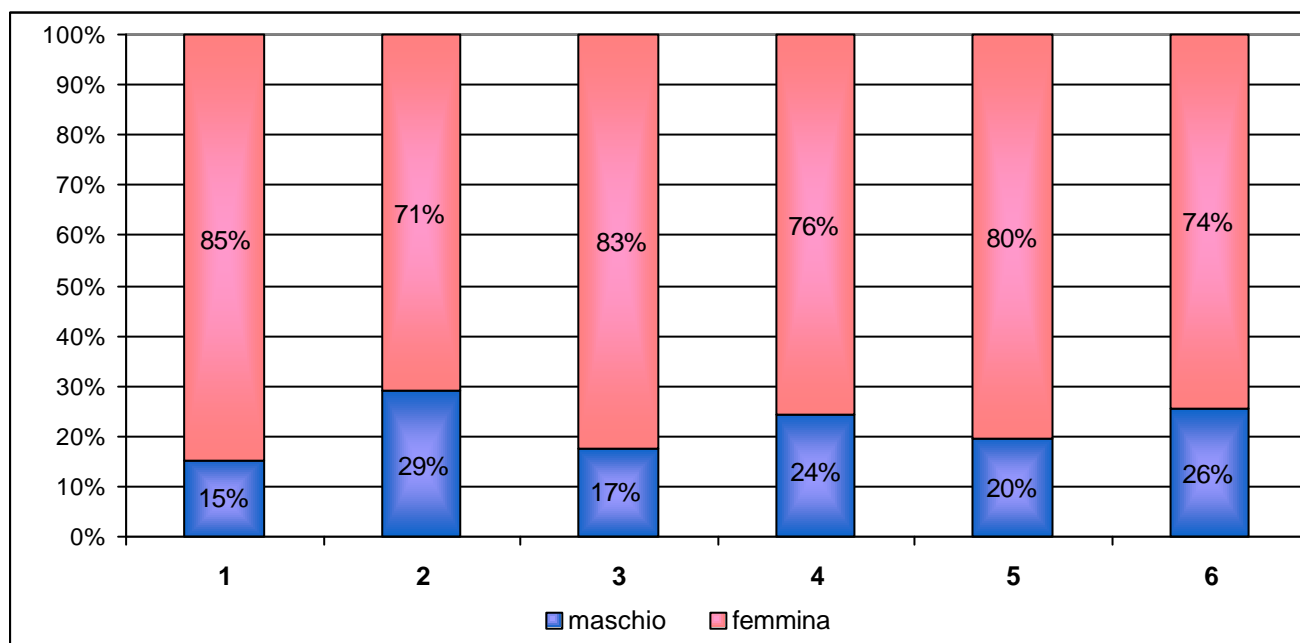
Nella tabella sono riportate le medie delle età dei rispondenti al questionario dettagliate per le varie zone di raccolta.

Nel complesso l'età media di coloro che effettuano la raccolta differenziata a Sant'Egidio alla Vibrata è riportata di seguito.

Item	media
Età	52

Sesso

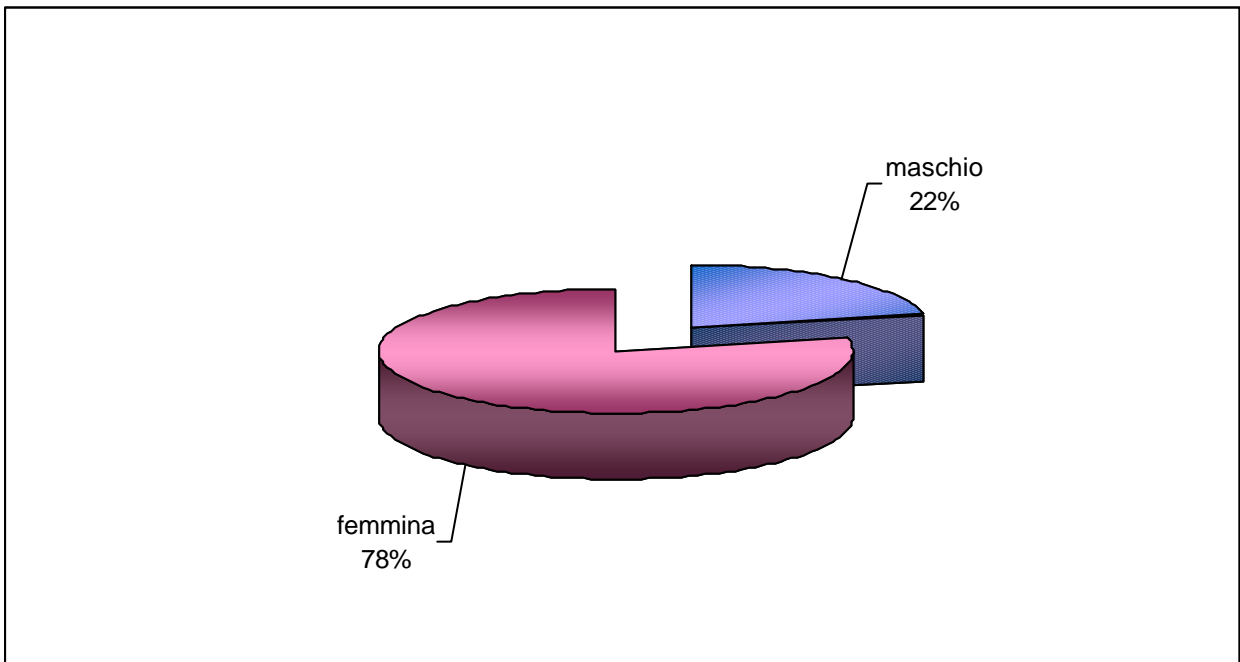
Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
femmina	46	85	36	71	38	83	34	76	54	80	26	74
maschio	8	15	14	29	8	17	11	24	13	20	9	26
Totale	54	100	50	100	46	100	55	100	67	100	35	100



Come è possibile dedurre chiaramente dal grafico, nelle sei zone di raccolta in cui è diviso il paese, la raccolta differenziata domiciliare è effettuata per la maggior parte da donne.

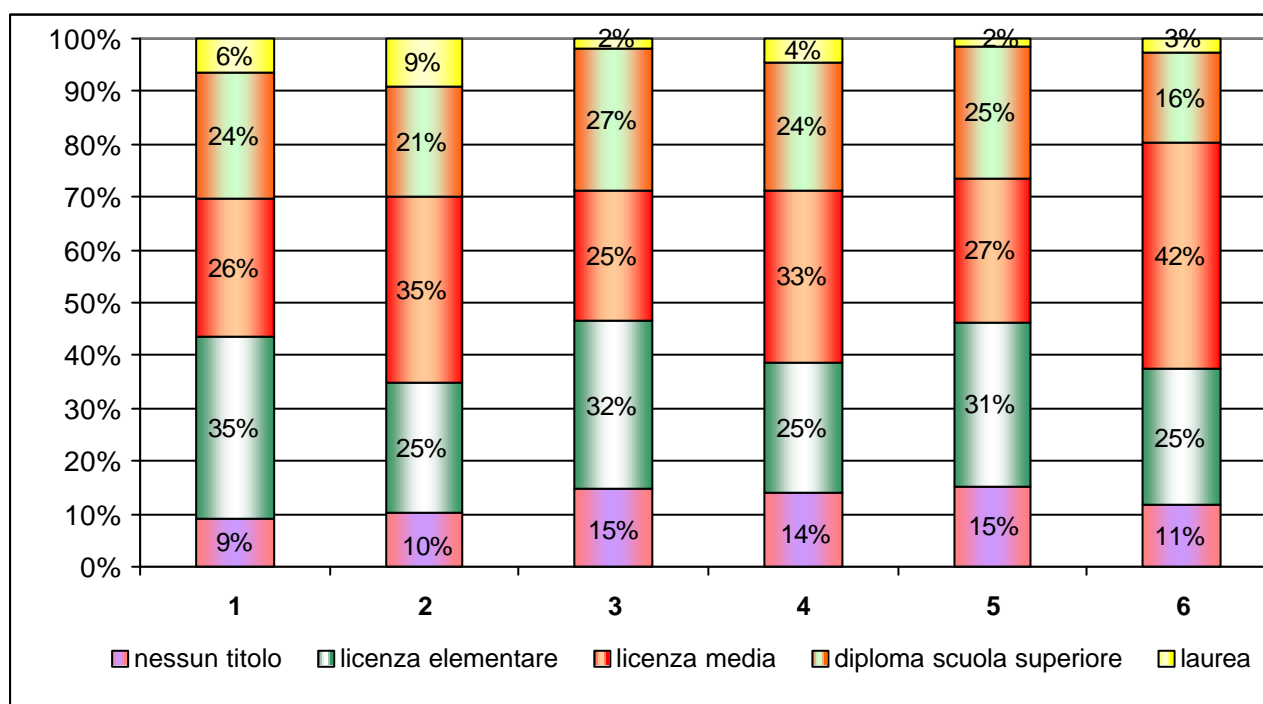
Complessivamente, la percentuale dei rispondenti che hanno dichiarato di effettuare la raccolta differenziata è per il 78% composto da donne, solo per il 22% da uomini, come mostra il grafico seguente:

Item	Valore	%
Maschio	63	22%
Femmina	234	78%
Totale	297	100%



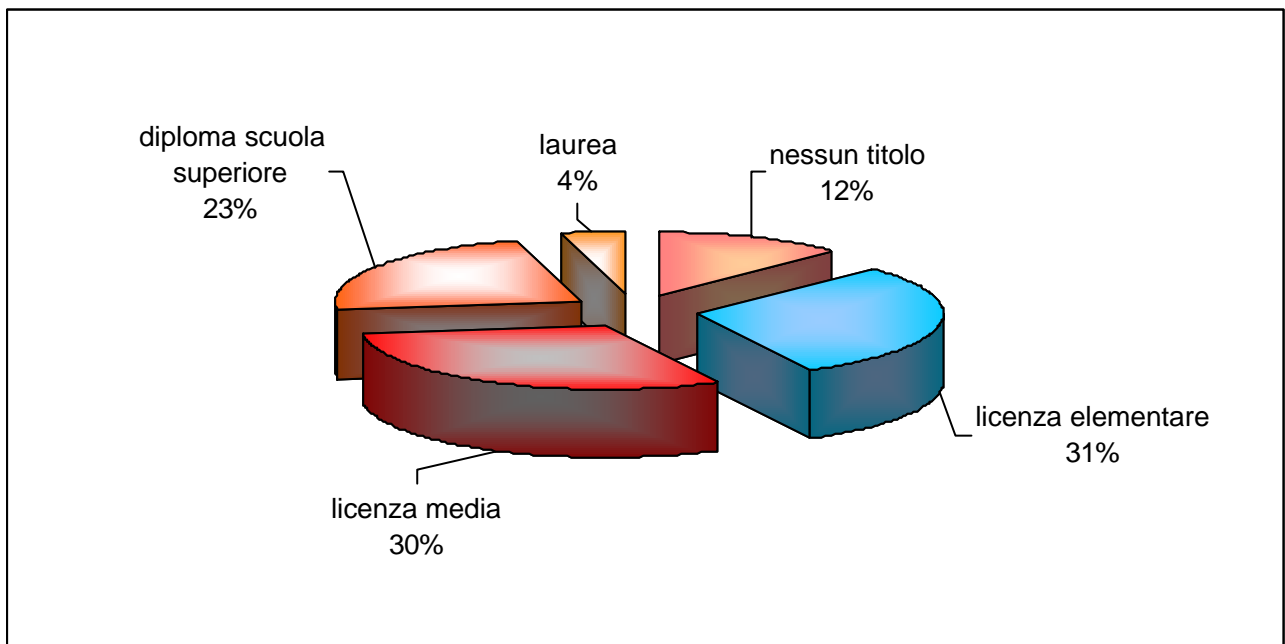
Titolo di studio

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nessun titolo	5	9	5	10	7	15	6	14	10	15	4	11
Licenza elementare	19	35	14	25	15	32	11	25	21	31	9	25
Licenza media	14	26	17	35	11	25	15	33	18	27	15	42
Diploma scuola superiore	13	24	10	21	12	27	11	24	17	25	6	16
Laurea	3	6	4	9	1	2	2	4	1	2	1	3
Totale	54	100	50	100	46	100	55	100	67	100	35	100



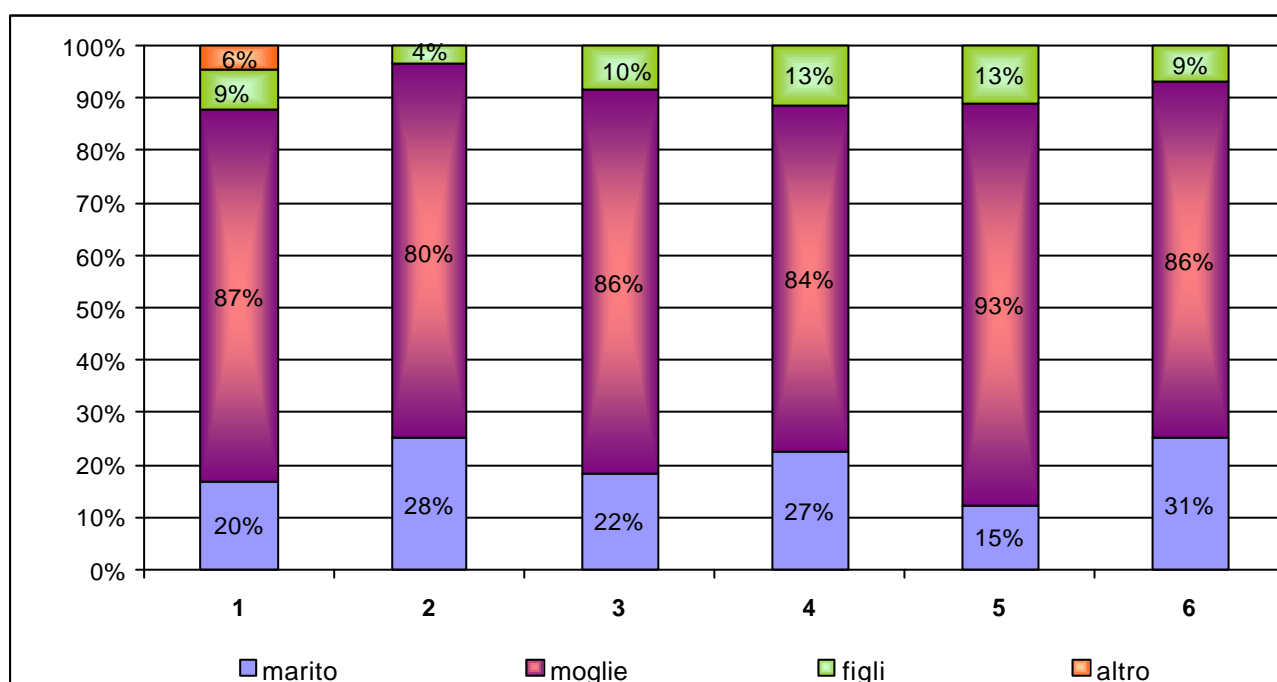
I titoli di studio più diffusi tra coloro che effettuano la raccolta sono: licenza elementare e licenza media. La stessa tendenza si presenta in tutte e sei le zone interessate dalla raccolta. Molto bassa è la percentuale dei laureati tra coloro che in casa si occupano della raccolta differenziata. Mentre il 12% dei rispondenti non possiede nessun titolo.

Item	Valore	%
Nessun titolo	37	12%
Licenza elementare	89	31%
Licenza media	90	30%
Diploma scuola superiore	69	23%
Laurea	12	4%
Totale	297	100%



Domanda 1. Chi si occupa della raccolta differenziata in casa?

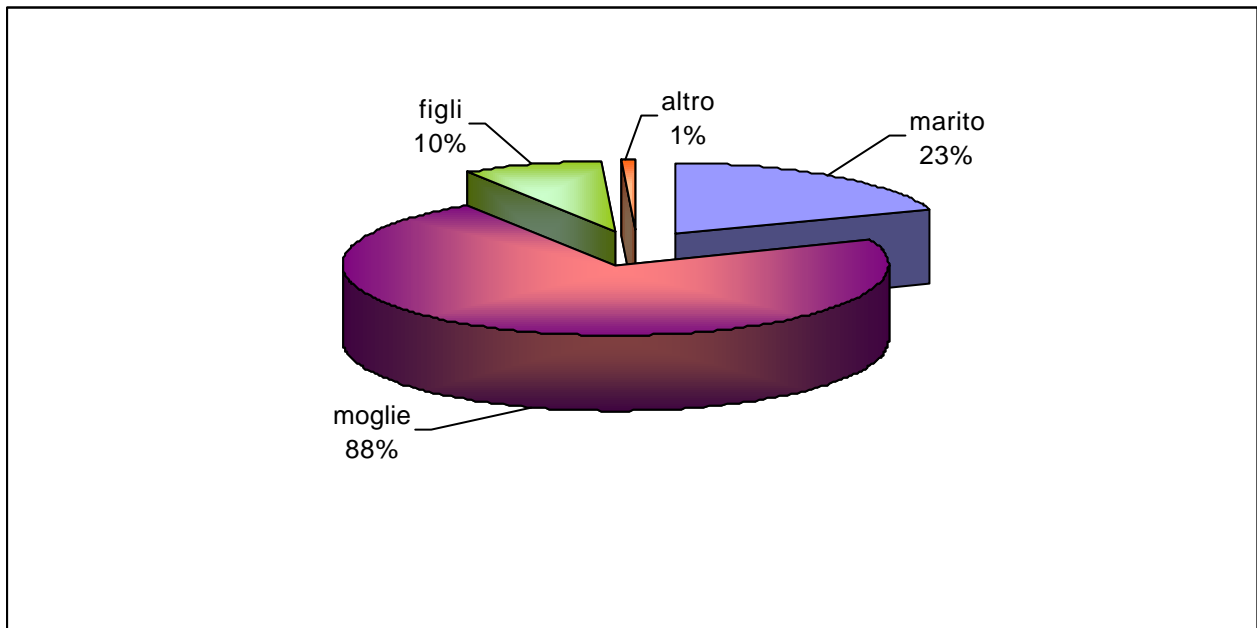
Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	% ¹	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Marito	12	20	14	28	10	22	12	27	10	15	11	31
Moglie	47	87	40	80	43	86	38	84	62	93	22	86
Figli	5	9	2	4	0	10	1	13	8	13	3	9
Altro	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	67		56		53		51		80		36	



Nell'ambito del nucleo familiare la figura che si occupa della gestione dei rifiuti è la moglie/mamma (72%). Solo nel 19% tale gestione vede come protagonisti i mariti e per l'8% i figli. Nella categoria altro è stato specificato dai rispondenti che ad occuparsi della raccolta rifiuti è la colf.

¹ Le percentuali sono state calcolate non sulla base del valore assoluto riportato nella tabella per ogni variabile, ma sulla base del numero effettivo dei rispondenti

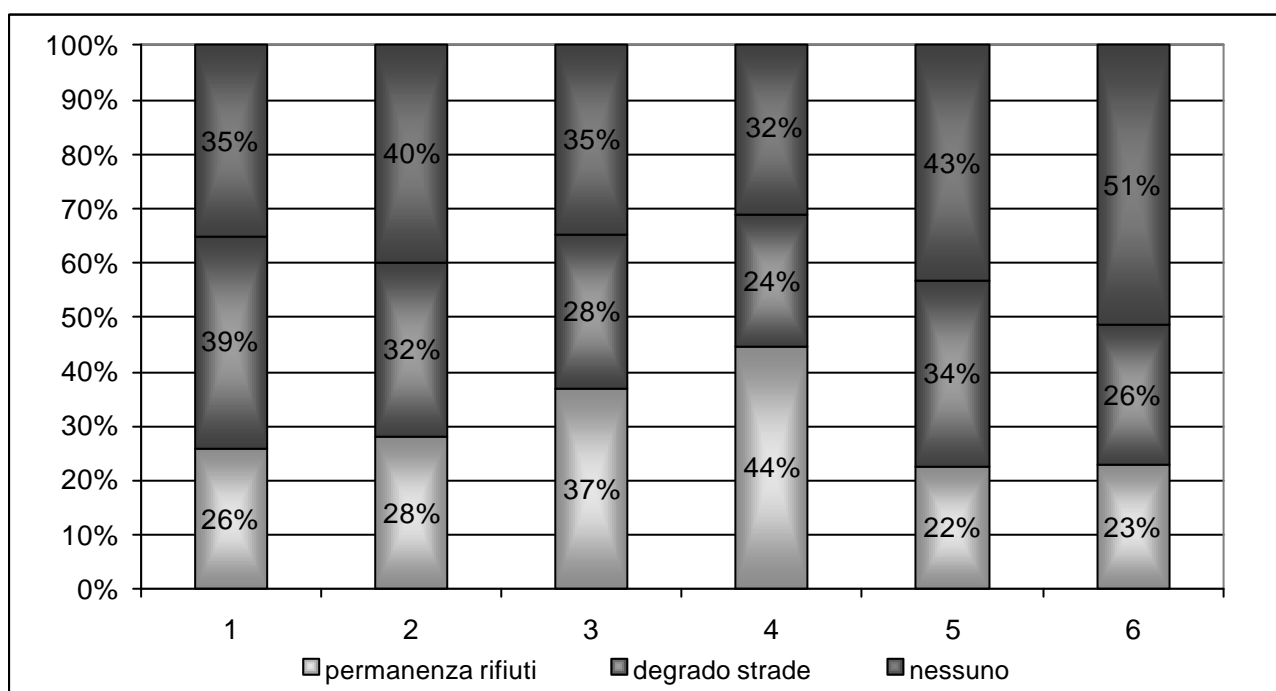
Item	Valore	%	%(b=297)
Marito	69	19%	23%
Moglie	260	72%	88%
Figli	30	8%	10%
Altro	3	1%	1%
Totale	362	100%	



Complessivamente solo per il 2% dei rispondenti ad occuparsi della raccolta differenziata in casa sono congiuntamente: marito, moglie e figli. Nel 14% dei casi sono entrambi i coniugi a gestire i rifiuti domestici.

Domanda 2. Secondo lei qual è il principale problema del servizio porta a porta?

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Permanenza dei rifiuti in casa troppo lunga	14	26	14	28	17	37	20	44	15	22	8	23
Degrado del decoro delle strade	21	39	16	32	13	28	11	24	23	34	9	26
Nessuno	19	35	20	40	16	35	14	32	29	44	18	51
Totale	54	100	50	100	46	100	45	100	67	100	35	100

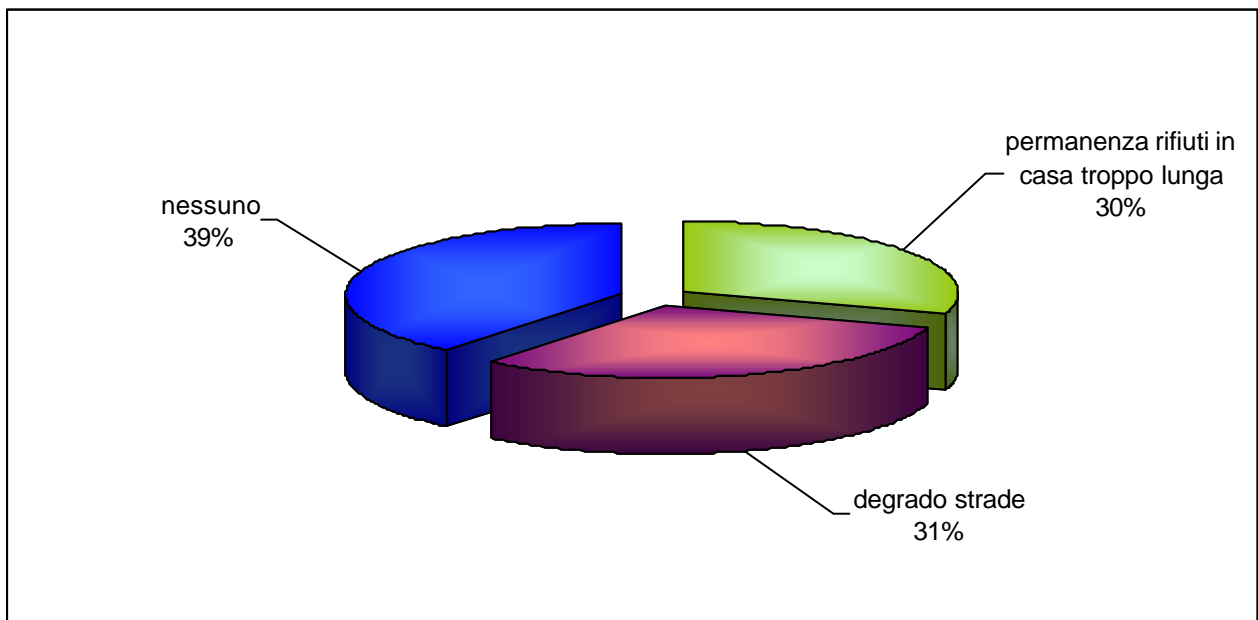


Il 39% dei rispondenti dichiara che non c'è nessun particolare problema nel servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti. Rispettivamente il 30% e il 31% di coloro che hanno risposto al questionario indicano come principale problema: permanenza dei rifiuti in casa troppo lunga e degrado del decoro delle strade.

Considerando, in particolare, le diverse zone è possibile evidenziare che c'è un equilibrio nelle percentuali. Nella zona 4 è possibile notare una percentuale più alta rispetto alle altre due opzioni di risposta, di coloro che hanno indicato come principale problema la permanenza dei rifiuti in casa troppo lunga. Mentre nella zona 6 si registra, rispetto alle

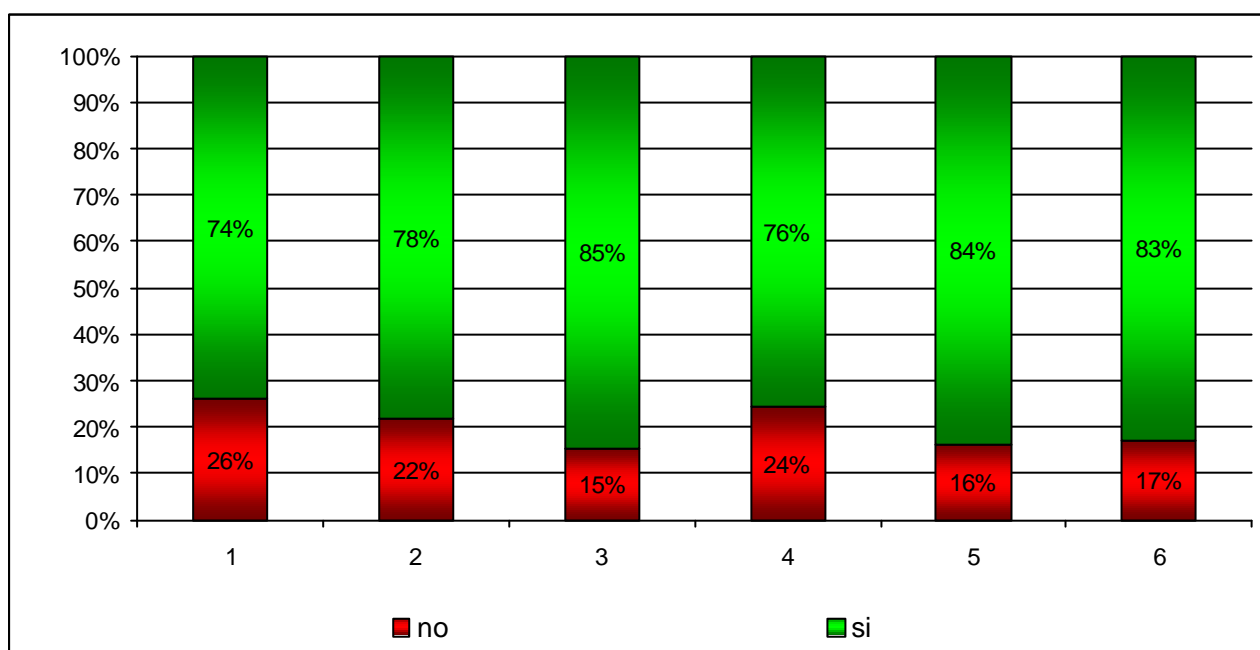
altre zone, la percentuale più alta di quelli che hanno indicato l'assenza di particolari problemi legati al servizio.

Item	Valore	%
Permanenza dei rifiuti in casa troppo lunga	88	30%
Degrado del decoro delle strade	93	31%
Nessuno	116	39%
Totale	297	100%



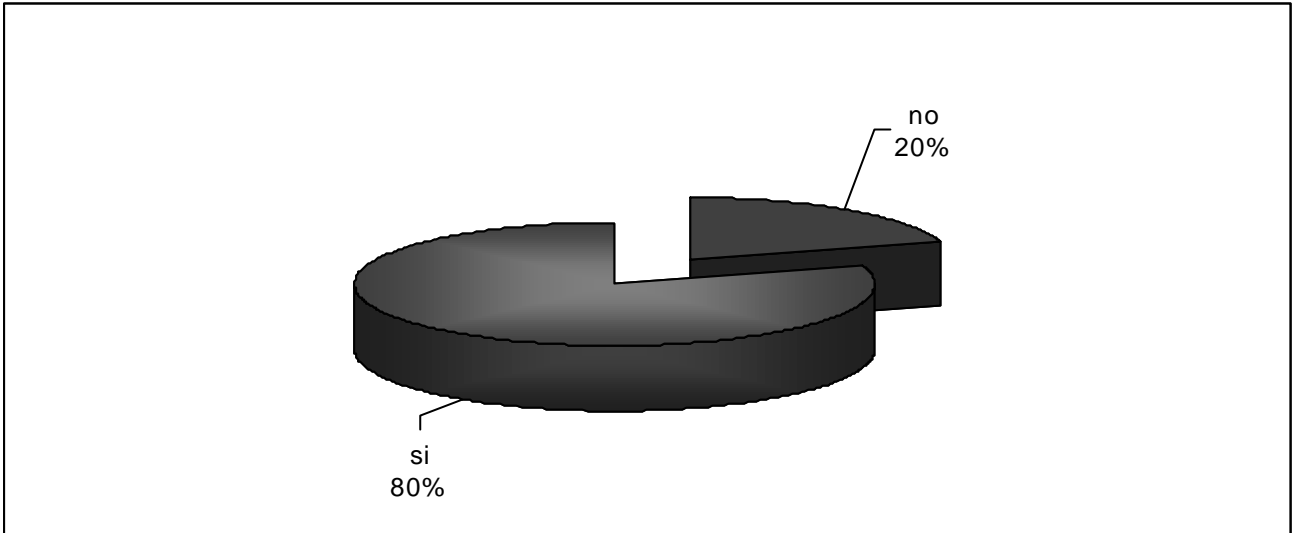
Domanda 3. L'attuale frequenza quindicinale di raccolta della plastica è soddisfacente?

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	40	74	39	78	39	85	34	76	56	84	29	83
No	14	26	11	22	7	15	11	24	11	16	6	17
Totale	54	100	50	100	46	100	45	100	67	100	35	100



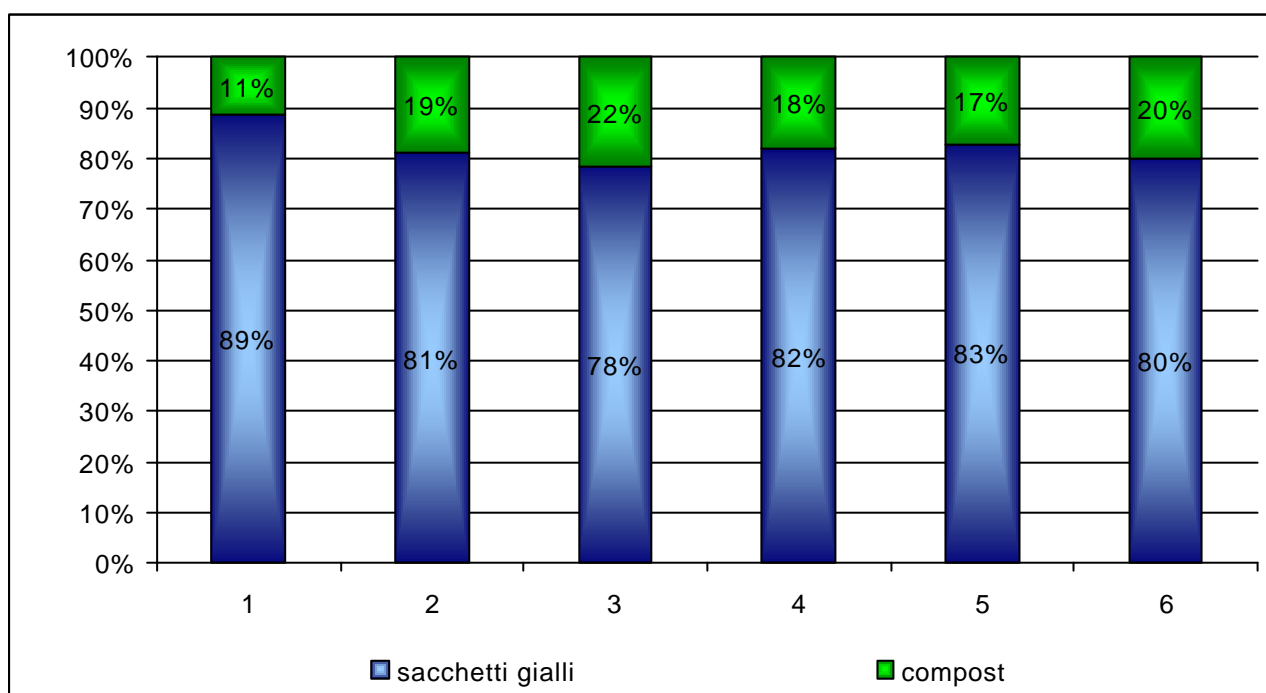
Per quanto concerne la raccolta della plastica, la frequenza quindicinale della raccolta è soddisfacente per l'80% dei cittadini intervistati, risulta insoddisfacente per il restante 20%.

Item	Valore	%
No	60	20%
Si	237	80%
Totale	297	100%



Domanda 4. Per la raccolta dell'umido che modalità utilizza?

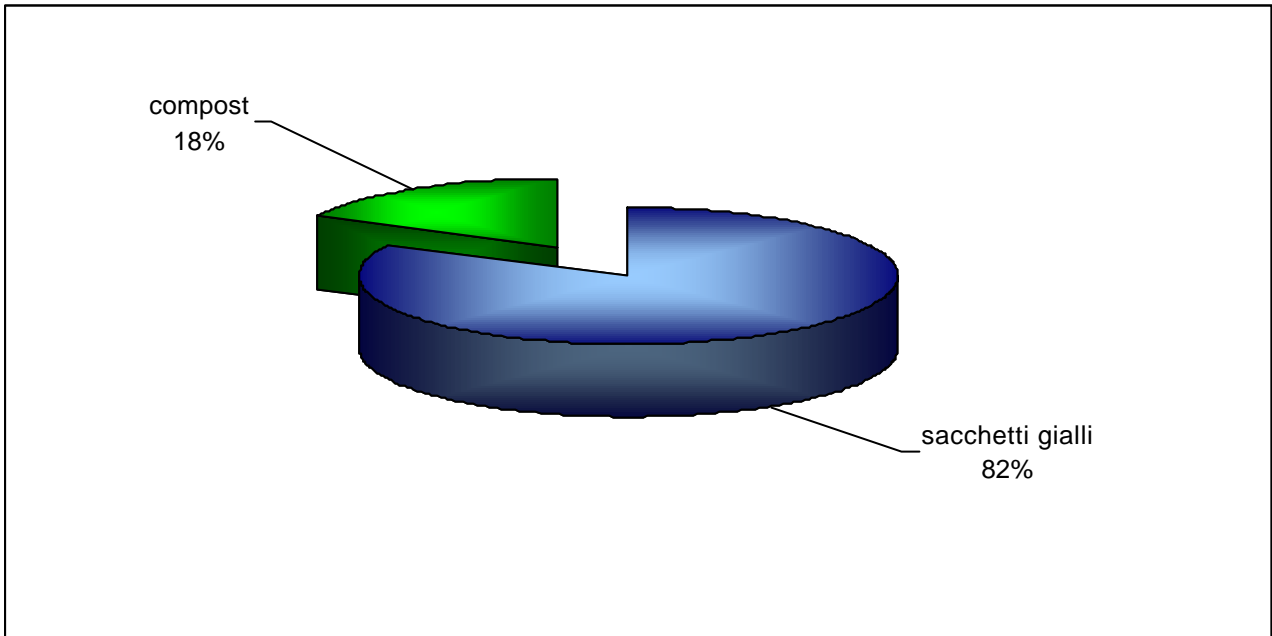
Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Sacchetti gialli forniti dal Comune	47	89	40	81	36	78	37	82	56	83	28	80
Compost	6	11	10	19	10	22	8	18	11	17	7	20
Totale	53²	100	50	100	46	100	45	100	67	100	35	100



L'82% dei rispondenti utilizza i sacchetti gialli per i rifiuti organici, il 18% fa il compost.

² La base del calcolo delle percentuali risulta essere, per la domanda esaminata, 53 e non 54 (come per le altre domande), in quanto un rispondente della zona 1 ha dichiarato di non avere mai ricevuto le buste gialle e quindi di non poter essere in grado di rispondere alla domanda 4.

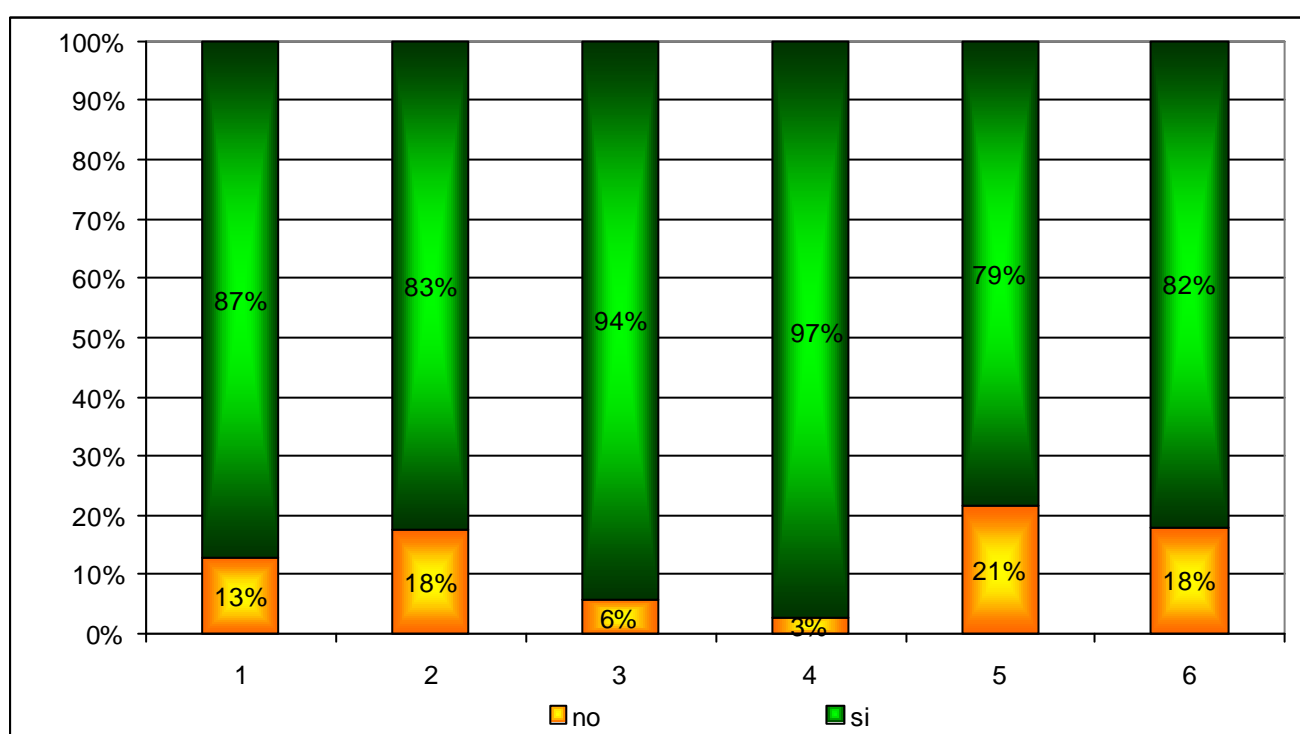
Item	Valore	%
Sacchetti gialli forniti dal Comune	244	82%
Compost	52	18%
Totale	296³	100%



³ Cfr. Nota 2.

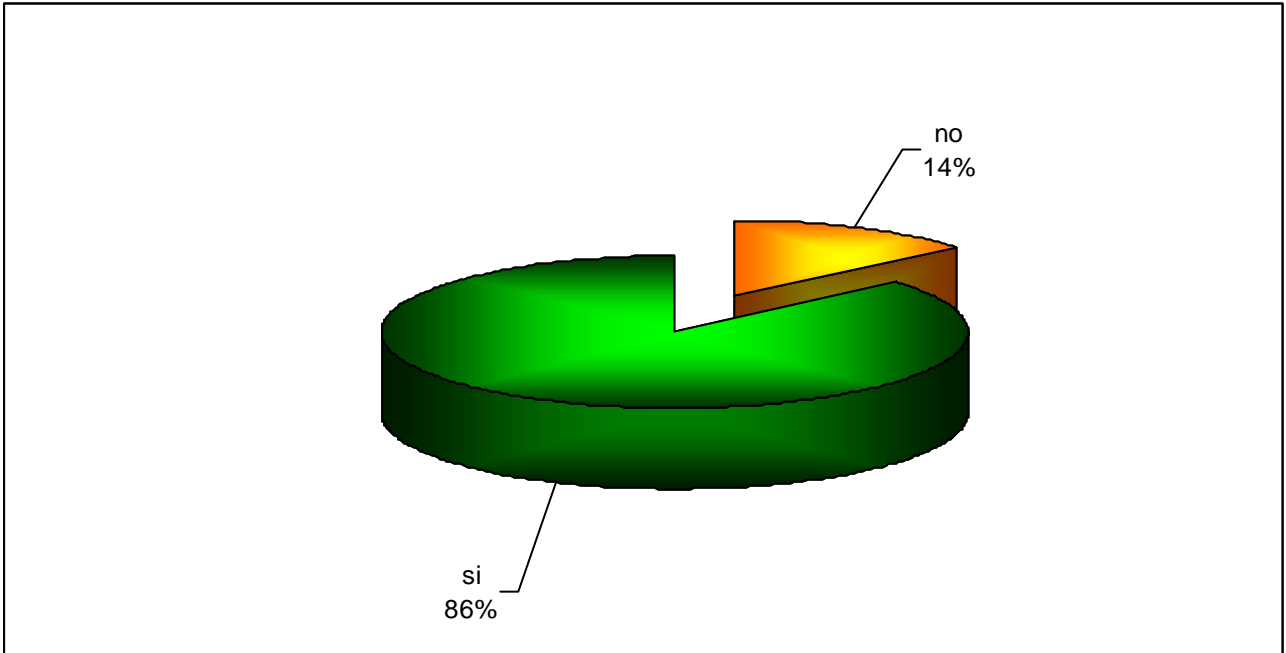
Domanda 5. Ritiene utile che venga modificato il formato e lo spessore delle buste dell'organico (umido)?

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	41	87	33	83	34	94	36	97	44	79	23	82
No	6	13	7	18	2	6	1	3	12	21	5	18
Totale	47	100	40	100	36	100	37	100	56	100	28	100



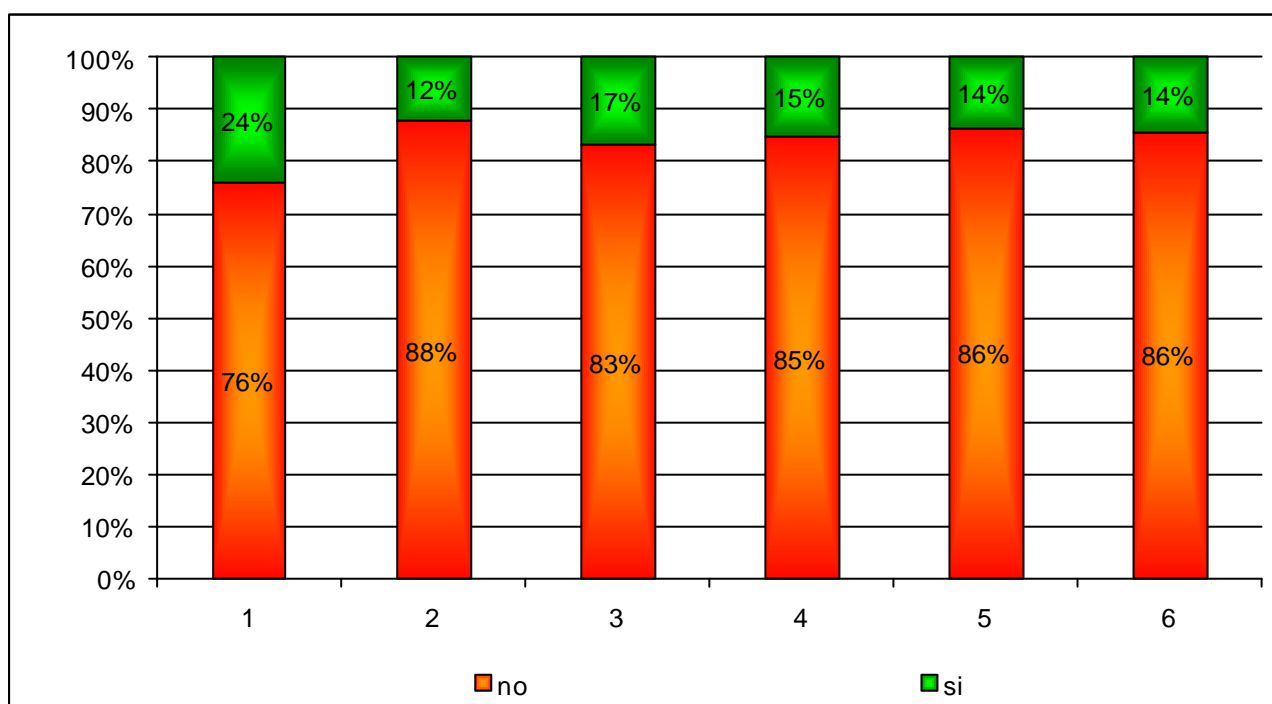
L'86% dei cittadini esprime la necessità che vengano modificati il formato e lo spessore delle buste gialle destinate ai rifiuti organici. Solo per il 14% le buste gialle non necessitano modifiche.

Item	Valore	%
Si	211	86%
No	33	14%
Totale	244	100%



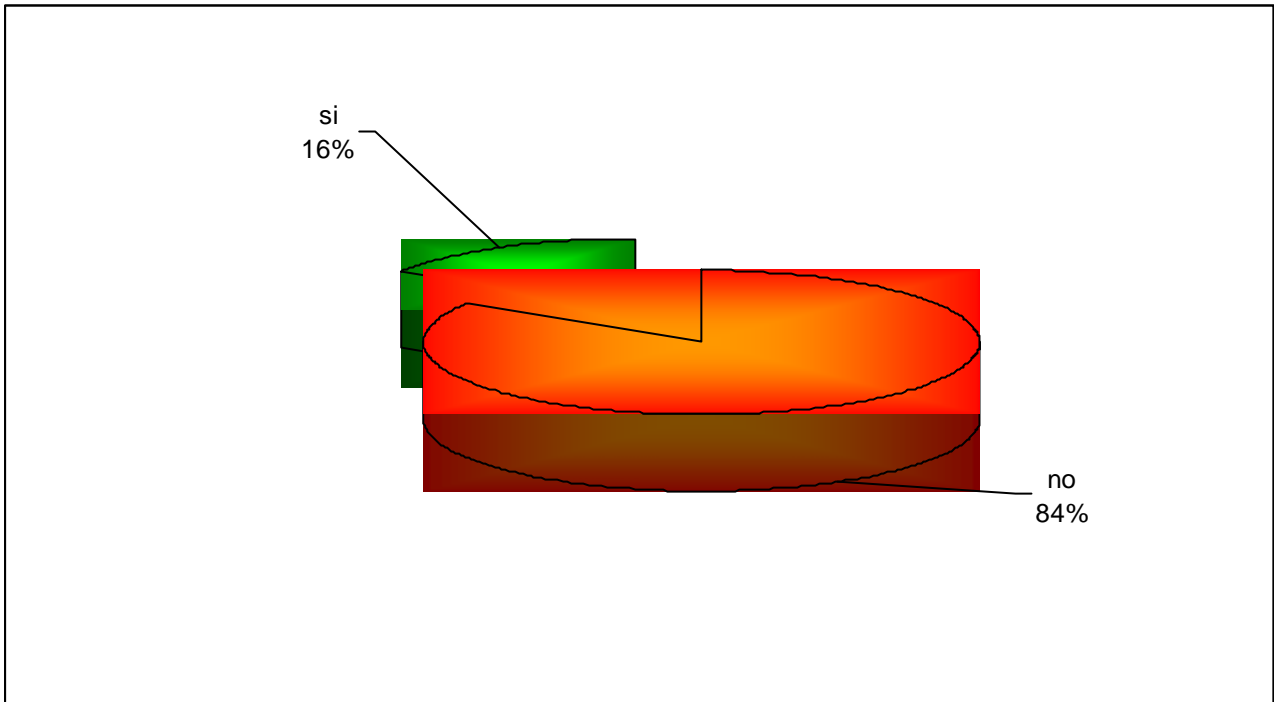
Domanda 6. Hai mai consultato il numero verde del servizio raccolta differenziata domiciliare?

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Si	13	24	6	12	7	17	7	15	9	14	5	14
No	41	76	44	88	39	83	38	85	58	86	30	86
Totale	58	100	50	100	46	100	45	100	67	100	36	100



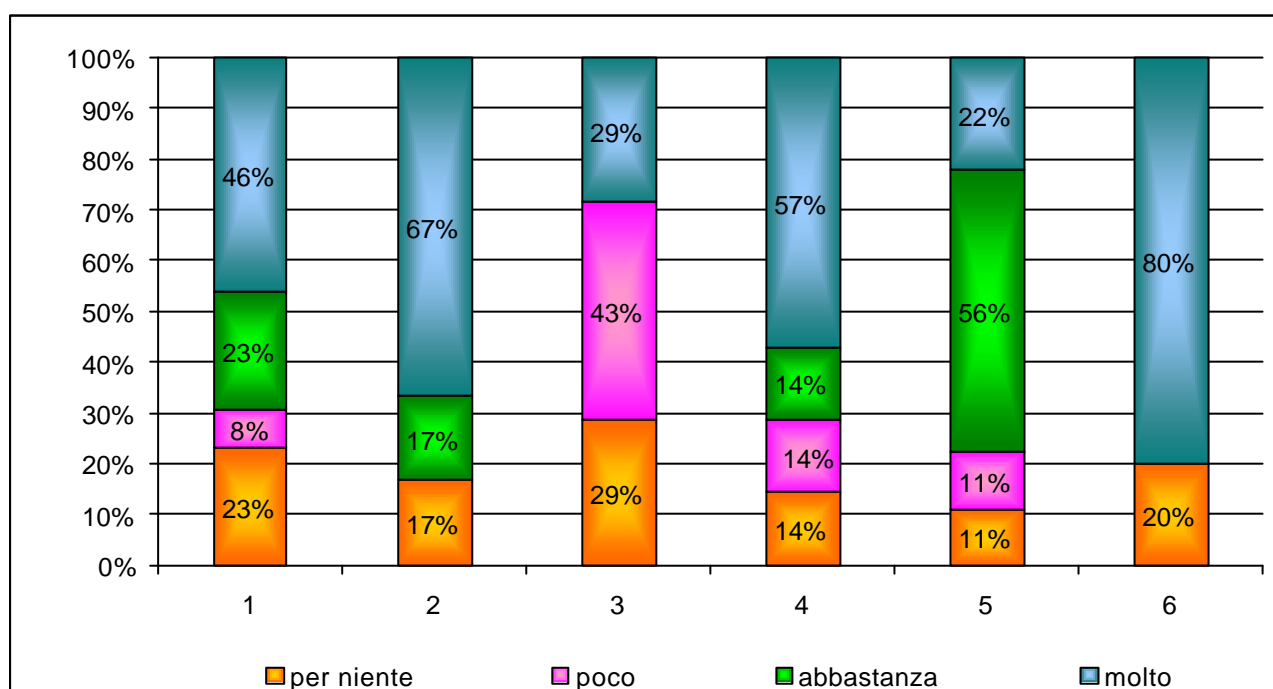
La maggiorparte dei cittadini rispondenti al questionario (84%) dichiara di non aver mai consultato il numero verde.

Item	Valore	%
Si	47	16%
No	250	84%
Totale	302	100%



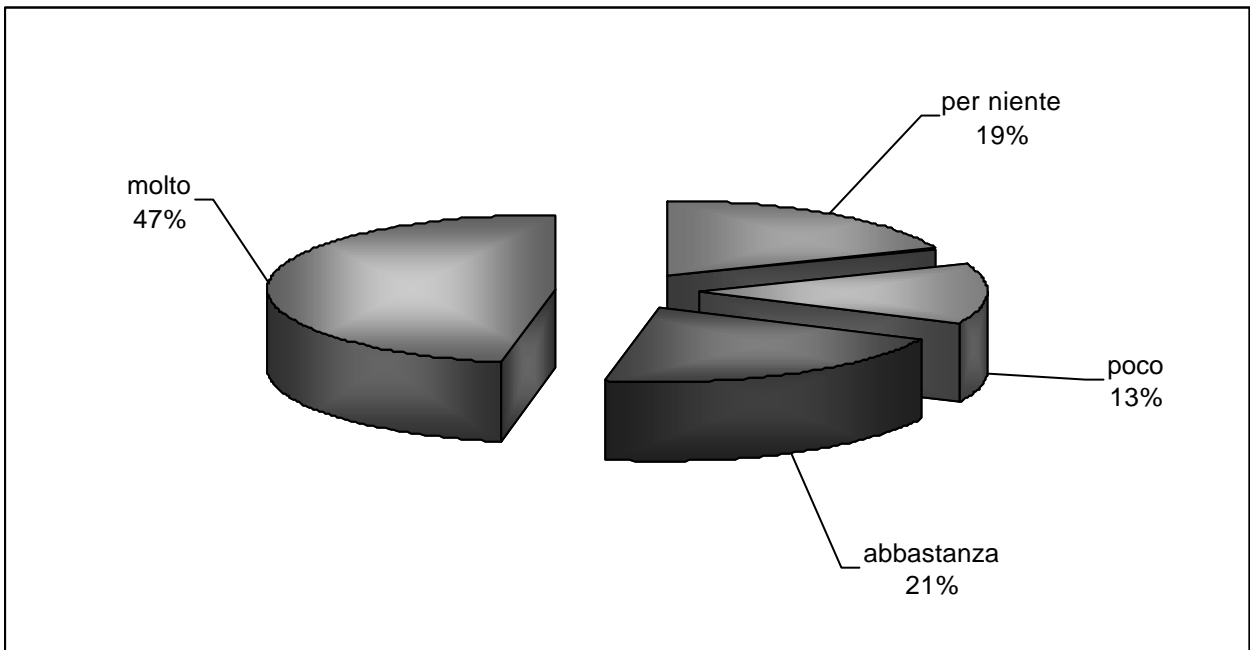
Domanda 7. E' soddisfatto del servizio offerto dal numero verde?

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Per niente	3	23	1	17	2	29	1	14	1	11	1	20
Poco	1	8	0	0	3	43	1	14	1	11	0	0
Abbastanza	3	23	1	17	0	0	1	14	5	56	0	0
Molto	6	46	4	67	2	29	4	57	2	22	4	80
Totale	13	100	6	100	7	100	7	100	9	100	5	100



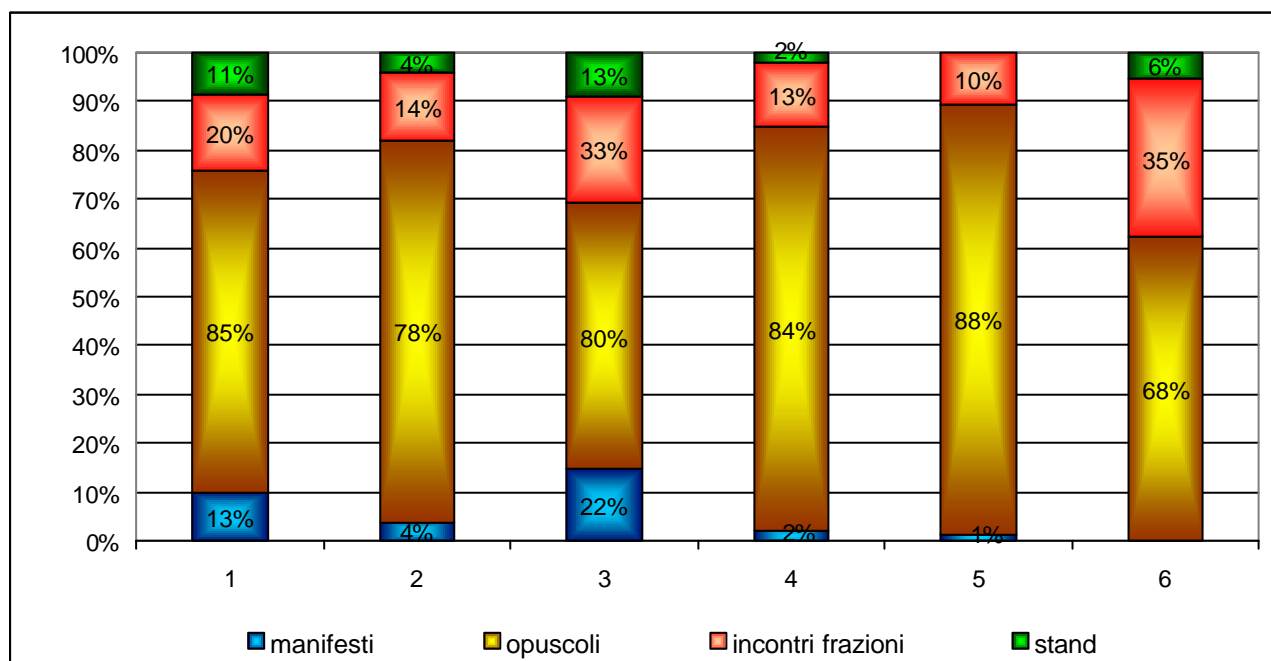
Dei cittadini che alla domanda precedente hanno dichiarato di aver consultato il numero verde, il livello di soddisfazione del servizio è stato per il 47% molto soddisfacente, per il 21% abbastanza soddisfacente, per il 13% poco soddisfacente e per il 19% affatto. La zona che registra la più alta percentuale di soddisfazione del servizio è la 6. Mentre nella zona 3 si registra la percentuale più alta di coloro che sono poco soddisfatti del servizio.

Item	Valore	%
Per niente	9	19%
Poco	6	13%
Abbastanza	10	21%
Molto	22	47%
Totale	47	100%



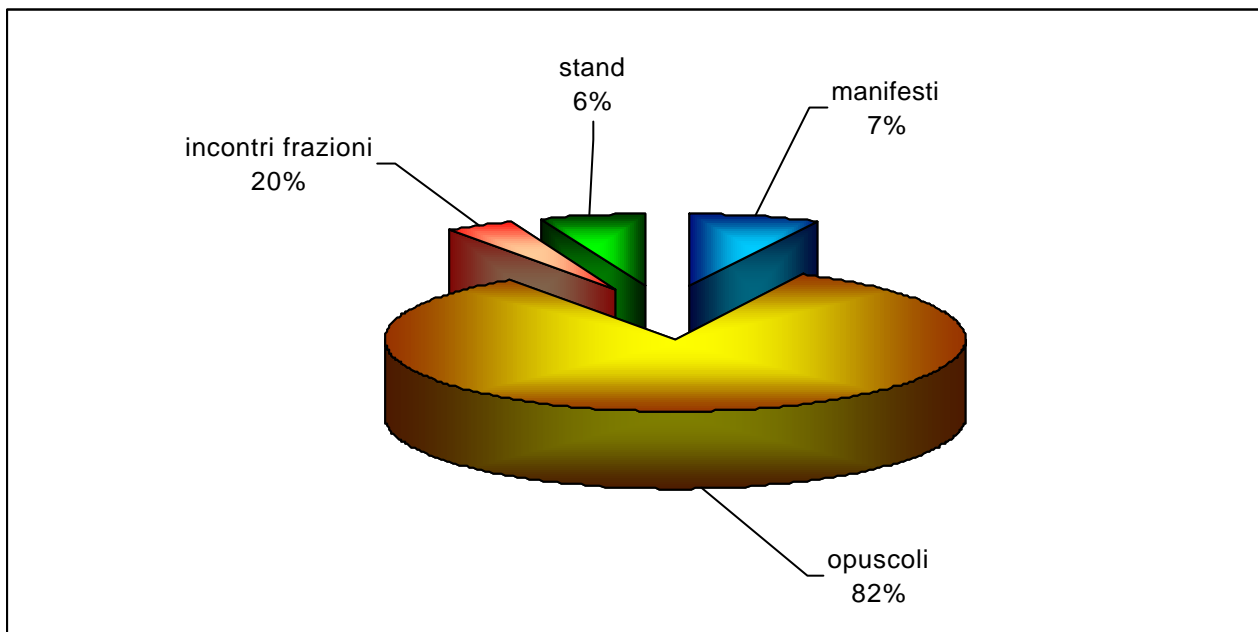
Domanda 8. Attraverso quale mezzo di comunicazione è venuto a conoscenza del servizio di raccolta differenziata domiciliare?

Item	zona 1		zona 2		zona 3		zona 4		zona 5		zona 6	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Manifesti	7	13	2	4	10	22	1	2	1	1	0	0
Opuscoli informativi	46	85	39	78	37	80	38	84	59	88	23	68
Incontri nelle frazioni	11	20	7	14	15	33	6	13	7	10	12	35
Stand	6	11	2	4	6	13	2	2	0	0	2	6
Totale	70	100	50	100	68	100	46	100	67	100	37	100



Il mezzo di comunicazione, che ha maggiormente permesso ai cittadini di venire a conoscenza del nuovo servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, è costituito dagli opuscoli informativi distribuiti a tutte le famiglie e contenenti le modalità i giorni e gli orari della raccolta. Percentuali molto più basse riguardano, invece, gli altri mezzi di comunicazione utilizzati dal Comune per diffondere le informazioni relative al nuovo servizio.

Item	Valore	%	%(b=296 ⁴)
Manifesti	21	6%	7%
Opuscoli informativi	242	72%	82%
Incontri nelle frazioni	58	17%	20%
Stand	18	5%	6%
Totale	339	100%	



⁴ Le percentuali riportate nella tabella sono state calcolate considerando come base totale dei rispondenti 296 e non 297 come indicato nella parte introduttiva della presente ricerca, in quanto un rispondente della zona 6 ha dichiarato di non essere venuto a conoscenza del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti attraverso nessuno dei mezzi indicati.

Conclusioni

Dall'elaborazione dei dati scaturiti dalle risposte dei cittadini alle interviste è stato possibile ottenere importanti informazioni relative alla percezione che i cittadini hanno del servizio di raccolta differenziata domiciliare dei rifiuti.

Sono state altresì individuate le caratteristiche anagrafiche del cittadino tipo che si occupa maggiormente, all'interno del nucleo familiare, della gestione rifiuti. La sua età media è di 52 anni, il sesso è femminile, il titolo di studio è la scuola dell'obbligo. Il ruolo ricoperto è quello della moglie/mamma. La percentuale di uomini che dichiara di occuparsi della raccolta differenziata è molto bassa.

L'analisi ha quindi permesso di rilevare quelli che, secondo il cittadino, sono i punti critici del servizio ossia gli ambiti verso i quali è necessario porre in essere delle azioni correttive.

Per il 39% dei cittadini che hanno composto il campione non ci sono particolari problemi legati al servizio. La restante parte ha indicato, pressoché con la stessa percentuale, come principali problemi il degrado del decoro delle strade e la permanenza dei rifiuti in casa troppo lunga.

Il primo intervento che si rende necessario è relativo alla categoria di rifiuti dell'umido o organico. La maggiorparte dei cittadini utilizza, per la raccolta dell'umido, i sacchetti gialli forniti dal Comune (solo il 18% del campione fa il compost); ed è proprio la tipologia di sacchetto che dovrebbe essere modificata, secondo quanto emerso dalle interviste, nel formato e nello spessore.

Per quanto riguarda la raccolta della plastica non ci sono particolari problemi e l'attuale frequenza di raccolta quindicinale risulta essere soddisfacente per l'80% del campione.

L'84% dei cittadini intervistati non ha mai consultato il numero verde del servizio, attraverso il quale è possibile ottenere molte informazioni relative alla raccolta differenziata. Il 16% dei cittadini, che invece hanno usufruito del numero verde, hanno dichiarato di essere soddisfatti del servizio offerto.

Al fine di comprendere quali siano stati i mezzi di comunicazione che hanno consentito ai cittadini di venire a conoscenza del nuovo servizio legato alla raccolta rifiuti si è pensato di formulare una domanda ad hoc alla fine del questionario. L'82% del campione intervistato ha conosciuto il servizio grazie agli opuscoli informativi, che il Comune ha provveduto ad inviare a tutti i nuclei famigliari. Nell'opuscolo venivano specificate le 6 zone di raccolta in

cui è stato diviso il paese e l'appartenenza delle varie vie ad ogni zona, i giorni, gli orari e le modalità della raccolta.

Gli altri mezzi di comunicazione utilizzati per far conoscere il servizio hanno avuto impatti diversi a seconda delle zone di raccolta.

Ad esempio il 39% del campione delle zone 1, 2, 3 ha appreso dell'attivazione del nuovo servizio attraverso i manifesti, mentre nelle zone 4, 5, 6 tale mezzo di comunicazione ha informato solo il 3% dei cittadini.

Le stesse osservazioni sono valide per gli stand che sono stati mezzi di informazione per il 28% dei cittadini del campione per le zone 1, 2, 3, nelle restanti zone (4, 5, 6) hanno informato solo l'8% dei rispondenti.



COMUNE DI SANT'EGIDIO ALLA VIBRATA
Customer satisfaction
RACCOLTA DIFFERENZIATA DOMICILIARE RIFIUTI

1. Chi si occupa della raccolta differenziata in casa?

- (1) marito
(2) moglie
(3) figli
(4) altro _____
-

2. Secondo lei qual è il principale problema del servizio porta a porta?

- (1) permanenza dei rifiuti in casa troppo lunga
(2) degrado del decoro delle strade
(3) nessuno
-

3. L'attuale frequenza quindicinale di raccolta della plastica è soddisfacente?

- (1) si (0) no
-

4. Per la raccolta dell'umido che modalità utilizza?

- (1) sacchetti gialli forniti dal Comune (vai a domanda 5)
(2) compost (vai a domanda 6)
-

5. Ritiene utile che venga modificato il formato e lo spessore delle buste dell'organico (umido)?

- (1) si (0) no
-

6. Ha mai consultato il numero verde del servizio raccolta differenziata domiciliare?

- (1) Sì (vai a domanda 7) (0) NO (vai a domanda 8)
-

7. E' soddisfatto del servizio offerto dal numero verde?

- (1) per niente
(2) poco
(3) abbastanza
(4) molto
-

8. Attraverso quale mezzo di comunicazione è venuto a conoscenza del servizio di raccolta differenziata domiciliare?

- (1) manifesti
(2) opuscoli informativi distribuiti nelle famiglie
(3) incontri nelle frazioni
(4) stand allestiti in occasione dei mercati e delle fiere (1 agosto 1 settembre)

Età _____

Sesso (1) M (2) F

Titolo di studio

- (1) nessun titolo
(2) licenza elementare
(3) licenza media
(4) diploma scuola superiore
(5) laurea