OLTRE GLI STEREOTIPI, I DATI

Opinioni, atteggiamenti, comportamenti dei cittadini del comune di Perugia nei confronti del nuovo sistema della raccolta differenziata dei rifiuti

Relatore **Dott.ssa Martina Barro**
Sociologa e responsabile del progetto di ricerca

18 Febbraio 2014
Sala Sant'Anna – Viale Roma

Nel discorso quotidiano sulla raccolta differenziata siamo abituati ad una rappresentazione dell'opinione pubblica caratterizzata da lamentele e toni protestatari. In questo panorama lo slogan più appropriato sembra essere l'adagio italiano *era meglio quando si stava peggio*

Ma è davvero così?

Già negli anni precedenti (indagine Gest 2011) quest'immagine era stata messa in discussione.

I dati di questa indagine smentiscono questo stereotipo ed articolano una diversa rappresentazione

ALCUNI CENNI SULL'INDAGINE

- L'indagine è stata condotta su un campione probabilistico stratificato per zona di residenza, per tipo di servizio (domiciliare o condominiale) per un totale di 1.000 interviste, effettuate tra i mesi di ottobre e dicembre dell'anno 2013.

- **TECNICA CAMPIONAMENTO:**

campione probabilistico stratificato proporzionale di 1000 casi – intervallo di fiducia del 95%; margine di errore tollerato del 2%. Popolazione coinvolta nell'indagine = 45.905 famiglie residenti nel comune di Perugia utenti della Gesenu.

- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE:**

questionario con domande a risposta pre-codificata modalità: interviste telefoniche. Cinque gli intervistatori Admir Al Khateb, Giorgio Chiavini, Maddalena Chiocci, Annalisa Rossi, Valentina Rossi cui vanno i ringraziamenti per il lavoro svolto.

Comune di Perugia
Politiche energetiche e ambientali

perugia2019
con i luoghi di Francesco d'Assisi e dell'Umbria

GEST srl
Gesenu / Ecocave / Sia / Tsa
Concessionaria Servizi Ambientali
ATI n.2 Regione Umbria

GESENU
IGIENE AMBIENTALE

Attestato di partecipazione e di svolgimento dell'attività di raccolta dati tramite interviste telefoniche

Si attesta che _____ ha partecipato all'indagine "Opinioni, atteggiamenti, comportamenti dei cittadini del Comune di Perugia nei confronti del nuovo sistema della raccolta differenziata dei rifiuti".

Oltre alla realizzazione, il progetto di ricerca ha previsto un corso intensivo sul disegno della ricerca e precisamente sulla stesura del questionario, sulle modalità di conduzione dell'intervista, sulla raccolta dati.

Il tutto, comprensivo di attività di formazione e di tirocinio, è stato svolto nel periodo novembre - dicembre 2013.

COMUNE DI PERUGIA	GESENU SpA	Responsabile del Progetto di Ricerca
Ass.re alle Politiche Energetiche ed Ambientali	Direttore Generale	Sociologa
Lorena Pesaresi	Giuseppe Sassaroli	Martina Barro

1. COMUNICAZIONE

La Gesenu Comunica bene e se si quanto?

Complessivamente come giudica la qualità dell'informazione ricevuta?

	Centro	Zone Tris
Pessima	1,9	1,4
Insufficiente	5,3	7,4
Sufficiente	13,3	31,8
Ottima	79,5	59,4
Totale	**100,0**	**100,0**

La modalità di comunicazione più efficace?

*Per il **76%** degli intervistati **i materiali informativi posti negli androni e nelle cassette delle poste.***

*E' ancora solo una minoranza quella che acquisisce **informazioni attraverso il sito web** (4,6% nel campione centro storico)*

Ma la gente se ha un problema si rivolge al FILO DIRETTO?

Un po' meno della metà con punte leggermente più elevate nel centro storico (45%, rispetto al 40,7% delle zone Tris).

E' cambiata nel tempo questa propensione a rivolgersi al Filo diretto?

	Centro		Zone Tris	
	2011	**2013**	**2011**	**2013**
RICORSO AL FD	59,7 %	44,9 %	67,7%	40,7%

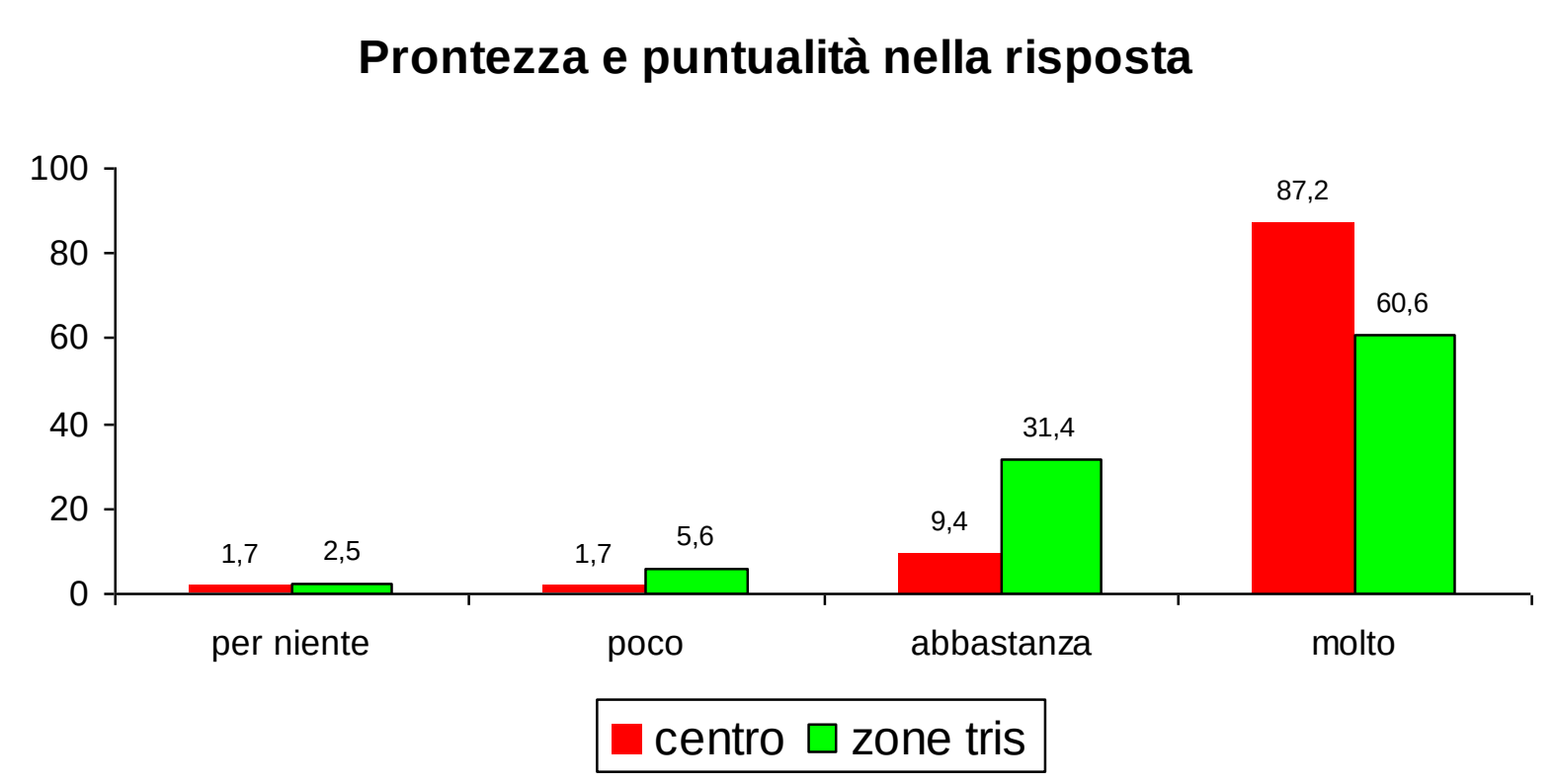
E' possibile che questa diminuzione sia dovuta al fatto che le persone abbiano interiorizzato ed appreso le regole della raccolta differenziata?

Perché ci si rivolge al Filo diretto?

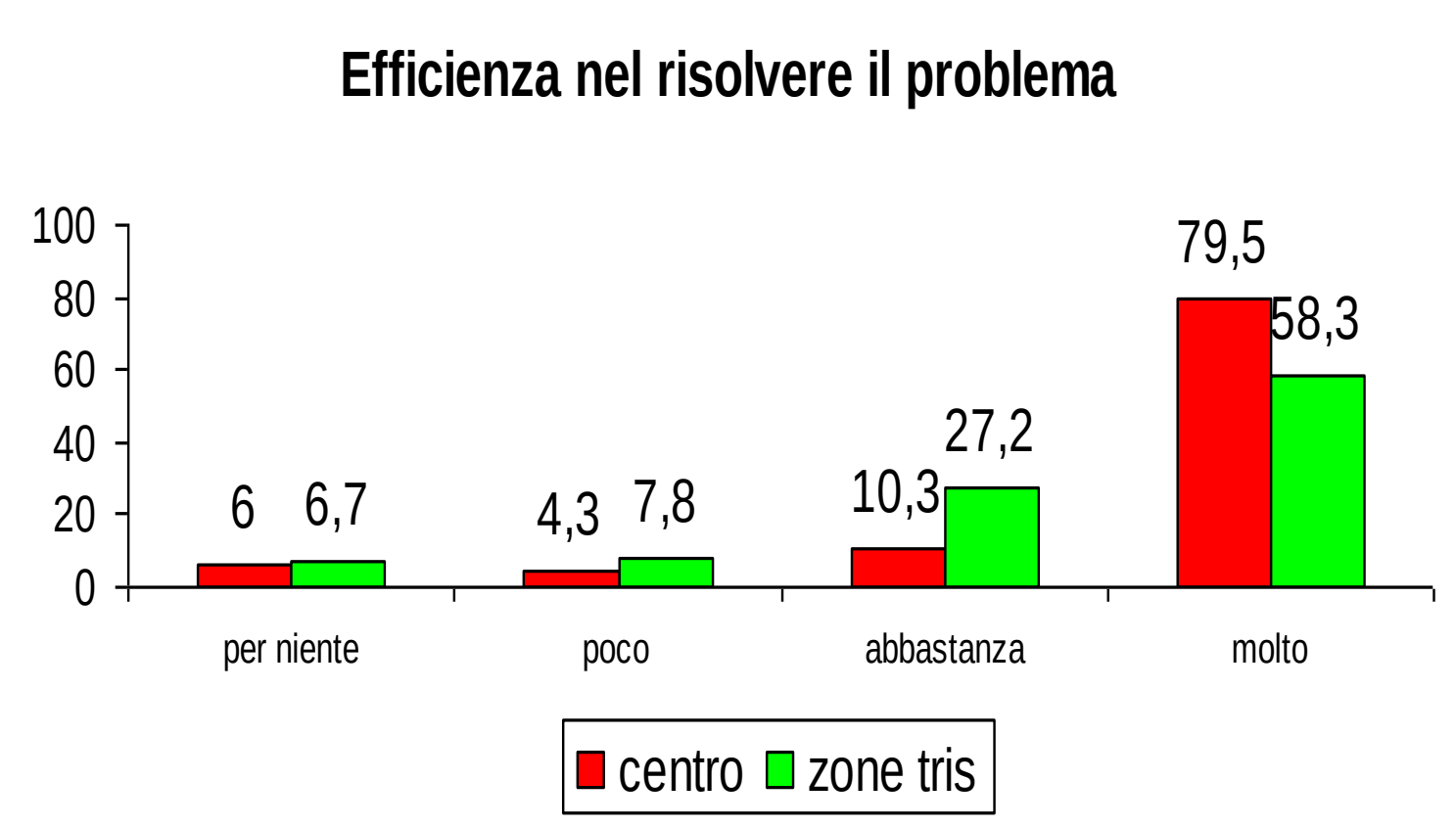
La motivazione prevalente risulta:

1. ***68,4%, ritiro di oggetti ingombranti a domicilio, con punteggi più elevati al centro.***
2. *Uno su quattro chiama per* ***richieste/problemi sulla gestione della raccolta porta a porta*** *(particolarmente nella zona Tris)*
3. ***Vendita Compost e ritiro potature*** *sono richieste prevalenti nelle zone TRIS (5,6% e 13,1%)*

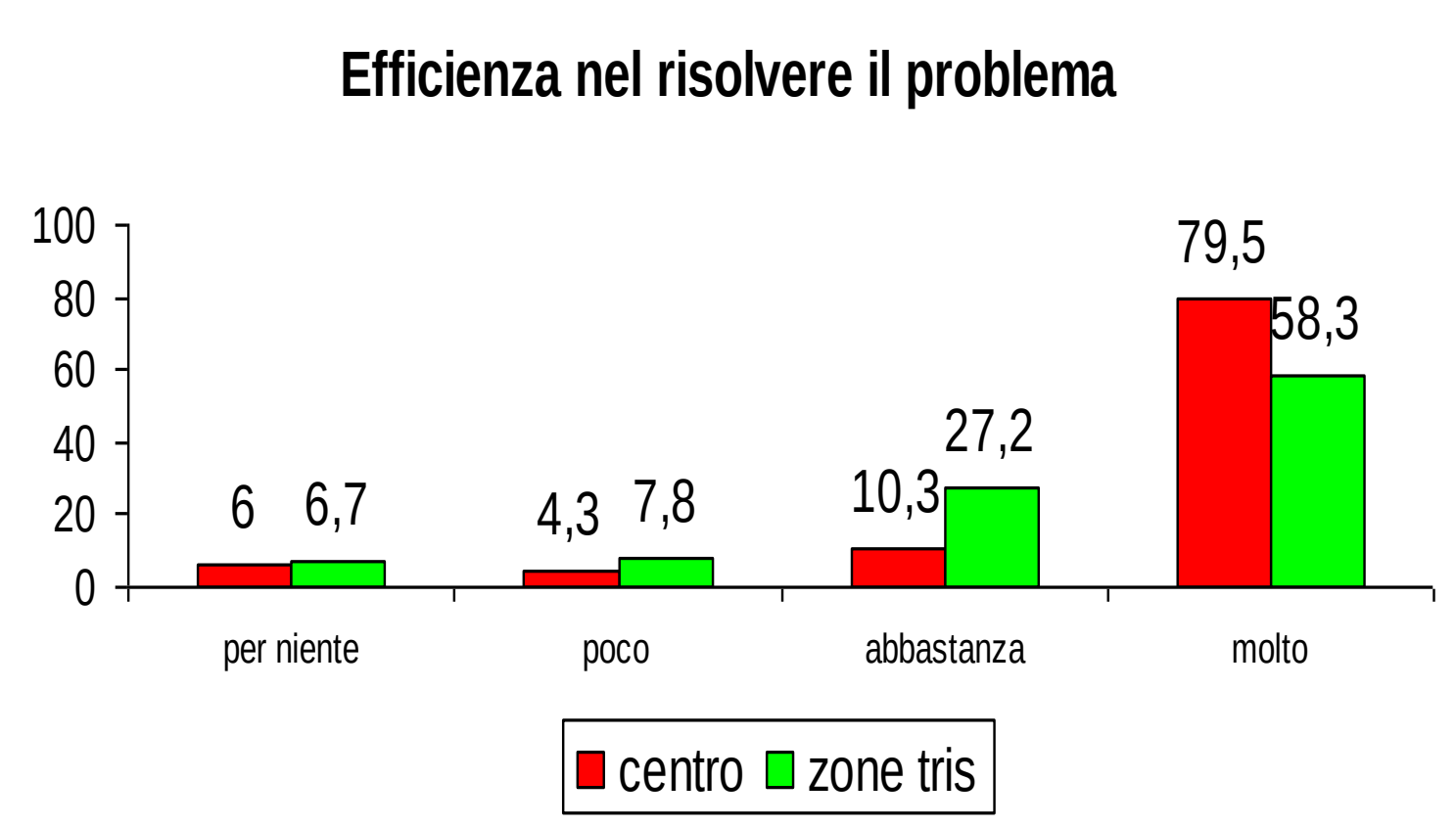
Ma chi si rivolge al filo diretto che feedback riceve?



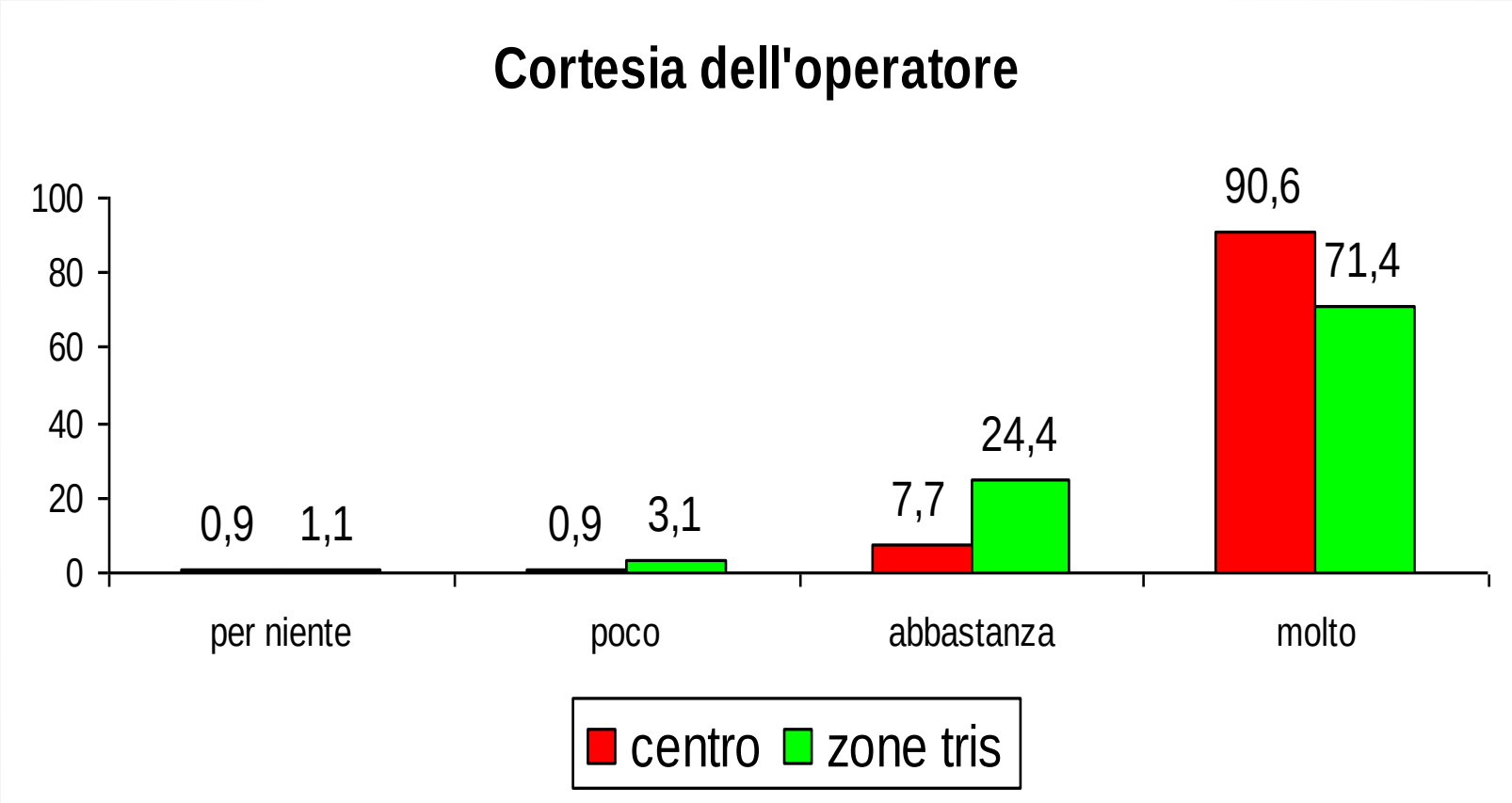
Ma chi si rivolge al filo diretto che feedback riceve?



Ma chi si rivolge al filo diretto che feedback riceve?



Ma chi si rivolge al filo diretto che feedback riceve?



2. SERVIZIO RACCOLTA DIFFERENZIATA

➢Cosa pensano i cittadini della FREQUENZA della raccolta?

ORGANICO	Centro	Zone Tris
Insufficiente	14,3	28,5
Sufficiente	17,9	35,3
Più che sufficiente	67,9	36,2
Totale	**100,0**	**100,0**

*Tra coloro che ne lamentano l'**insufficienza**, la maggioranza fa parte del gruppo interessato al sistema di **raccolta Tris***

CARTA/CARTONE	Centro	Zone Tris
Insufficiente	2,7	5,9
Sufficiente	15,2	33,8
Più che sufficiente	82,1	60,3
Totale	**100,0**	**100,0**

*Tra i **più che soddisfatti** dei tempi di raccolta della carta, i residenti del **centro** sono più rappresentati*

➢Cosa pensano i cittadini della FREQUENZA della raccolta?

VETRO/PLASTICA E METALLI	Centro	Zone Tris
Insufficiente	9,8	8,9
Sufficiente	16,1	34,5
Più che sufficiente	74,1	56,6
Totale	**100,0**	**100,0**

*Gli abitanti del centro storico si dichiarano **più che soddisfatti** in misura maggiore di **quelli del Tris***

INDIFFERENZIATO	Centro	Zone Tris
Insufficiente	4,5	10,5
Sufficiente	17,0	31,6
Più che sufficiente	78,6	57,9
Totale	**100,0**	**100,0**

*Tra coloro che ne lamentano l'**insufficienza**, i residenti del sistema di raccolta **Tris** sono più rappresentati*

E’ cambiata nel tempo la valutazione della frequenza di raccolta? (valori percentuali)

IN CENTRO

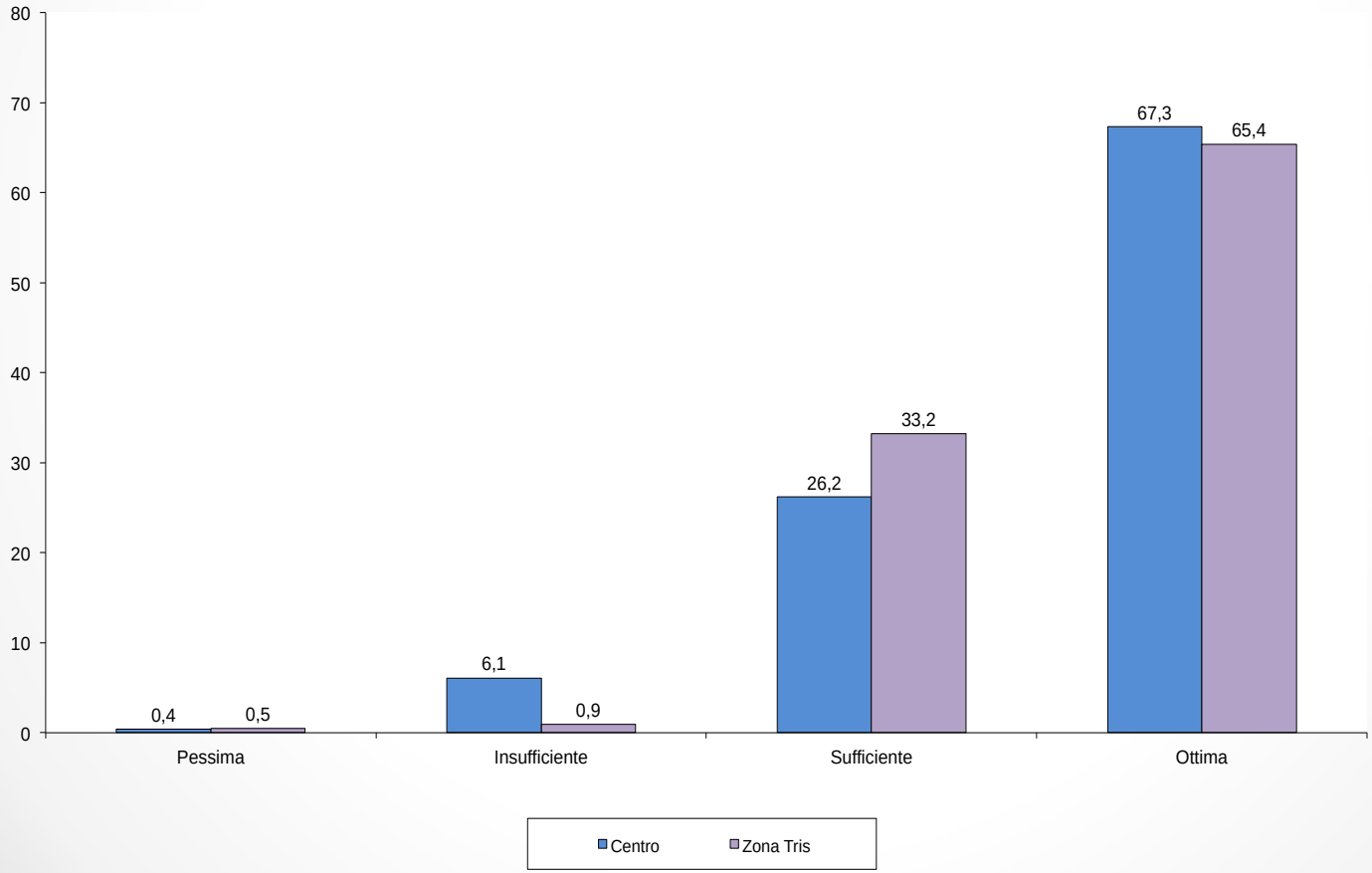
INSUFFICIENTE	2011	2013
Organico	28,5	14,4
Carta/cartone	9,7	2,7
Vetro/plastica	22,7	10,1
Indifferenziato	11,6	4,7

ZONE TRIS

INSUFFICIENTE	2011	2013
Organico	46,7	28,5
Carta/cartone	13,6	5,9
Vetro/plastica	13,8	8,9
Indifferenziato	19,6	10,5

C’è stato in questi due anni una notevole e generale diminuzione dei giudizi sull’insufficienza della frequenza

Al di là del giudizio sulla frequenza, qual è la valutazione complessiva del sistema di raccolta differenziata?



E’ cambiata nel tempo la valutazione della qualità del sistema di raccolta?

	Centro storico		Zona tris	
	2011	2013	2011	2013
Valutazione negativa	16,9	6,5	5,0	1,4
Valutazione positiva	83,1	93,5	95,0	98,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

In questi due anni nel <u>centro storico</u> i giudizi a carattere positivo sul complesso sistema della raccolta porta a porta si sono rafforzati (più di 10 punti percentuali di differenza).

➢… Ma nel centro storico rimangono i problemi…..

	SI	NO
L'insufficiente numero di sacchi	22,6	77,4
La brutta immagine data dai sacchetti	42,9	57,1
La mancanza di rispetto degli orari di ritiro da parte degli operatori	4,2	95,8
La mancanza di rispetto delle regole di conferimento da parte degli utenti	43,7	56,3
L'insufficiente numero di di multe	60,5	39,5

In questi due anni sono cambiati peso e priorità dei problemi?

SI

Il giudizio è **migliorato**:

sui sacchetti (erano il 68,1% le valutazioni negative),

sul rispetto degli orari di ritiro degli operatori e di conferimento tra gli utenti.

NO

E' **diminuito**:

il peso delle opinioni che lamentano lo scarso numero di multe (era pari al 74,5%)

3. SPAZZAMENTO

➢ Ma è vero che le strade di Perugia sono così sporche?

Più di 2/3 delle persone intervistate si dichiarano complessivamente soddisfatti (abbastanza e molto) del servizio di pulizia delle strade, in particolare nel centro storico

	Centro	Zone Tris
Per niente soddisfatto	2,7	9,2
Poco soddisfatto	20,9	22,0
Abbastanza soddisfatto	22,8	42,6
Molto soddisfatto	53,6	26,2
Totale	**100,0**	**100,0**

Una valutazione confermata dal fatto che per il 70% la frequenza della pulizia delle strade sembra adeguata, con valori più alti nel centro storico

4. CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

I centri di raccolta comunali sono utilizzati al meglio?

***Conoscenza**: 70% dei residenti del centro storico e l'87% delle zone Tris dichiarano di conoscere i CdR.*

***Utilizzo**: Nel centro storico l'utilizzo dei CdR è decisamente inferiore a quello delle zone Tris*

	Centro storico	Zona tris
Utilizzo Centri di Raccolta comunali	50,3%	83,6%

non utilizzo dei Centri di Raccolta perché:
•60% per la lontananza, per il centro storico
•75,3% per la non utilità, per le zone Tris

Gli utenti utilizzatori dei CDR sono, e se si quanto, soddisfatti del servizio rispetto a:

	Centro	Zone Tris
Orari e giorni di apertura	91,3	93,6
Comodità dei contenitori	97,8	95,2
Cortesia del personale	98,9	96,7

5. VALUTAZIONI GENERALI

E l'Amministrazione, cosa dovrebbe fare di più?

Soprattutto, e non c'è da meravigliarsene, incentivare economicamente i comportamenti virtuosi; seguito da, ma soprattutto per il centro storico, sanzioni più dure verso chi sgarra

	Centro	Tris
Premiare economicamente chi differenzia correttamente	39,8	45,1
Fornire maggiori informazioni	13,1	20,6
Aumentare le sanzioni	29,1	17,3
Obbligare i proprietari ad informare gli inquilini	2,0	0,5
Aumentare il numero dei contenitori/spazi a disposizione	14,8	12,6
Far rispettare di più la puntualità nel ritiro agli operatori	1,2	4,0
Totale	**100,0**	**100,0**

Ora facciamo un gioco:

DOVE LO BUTTO?

RIFIUTO	CONTENITORE	%
Cenere di caminetto	ORGANICO	62,9
Tetrapack	CARTA/CARTONE	79,4
Olio di Frittura	CdR	48,7
Vaschette in polistirolo	VETRO/PLASTICA	60,4
Piatti di ceramica rotti	INDIFFERENZIATO	72,8
Piatti/bicchieri di plastica	VETRO/PLASTICA	67,4
Apparecchiature elettroniche	CdR	75,1

Si può "misurare" la competenza generale?

SI: 1 punto assegnato alla risposta esatta

0 punto assegnato alla risposta sbagliata.

Abbiamo tre classi di competenza

n. risposte corrette	Centro	Zone Tris
Poca competenza (da 0 a 3)	25,5	23,2
Sufficiente competenza (4-5)	35,0	37,6
Molta competenza (da 6 a 7)	39,5	39,2
Totale	**100,0**	**100,0**

Circa ¼ degli intervistati risulta ancora **"poco competente"**

➢Alla fine qual è il punteggio globale della soddisfazione?

Se aggreghiamo le valutazioni su:
qualità dell'informazione, gestione complessiva della raccolta, pulizia delle strade,
deriva un punteggio da 0 (nessuna soddisfazione)
a 12 (massima soddisfazione)

	Centro	Zone Tris
4	-	0,1
5	0,4	0,2
6	0,4	1,0
7	2,3	3,8
8	7,6	9,3
9	12,5	20,5
10	18,3	26,4
11	20,9	22,1
12	37,6	16,5
Totale	**100,0**	**100,0**

I valori maggiori si addensano nella parte alta dell'indice, soprattutto tra i residenti del centro storico

Conclusioni

- A fronte di un'immagine stereotipata di un cittadino perennemente insoddisfatto e a disagio in fatto di comportamenti ed atteggiamenti verso la raccolta di rifiuti, i residenti del comune di Perugia sembrano apprezzare in maniera significativa il sistema di raccolta nei suoi diversi aspetti

- A partire dall'inizio della sperimentazione a Perugia, le criticità iniziali si sono affievolite considerevolmente: la trasformazione dei sistema di raccolta differenziata è stata assimilata e realizzata con, e non contro, la cittadinanza

- Sul piano dei comportamenti, rimangono elementi su cui lavorare: maggiore chiarezza circa la destinazione di raccolta di alcuni tipi di rifiuti e un uso più intensivo dei Centri di Raccolta comunali

In conclusione, ribaltando l'adagio tutto italiano enunciato nell'introduzione, i cittadini del Comune di Perugia, con riguardo alla gestione dei rifiuti, affermano che *si stava peggio e oggi si sta meglio.*