



Provincia di Catanzaro

*Monitoraggio dei servizi di igiene urbana
nei comuni di
Catanzaro, Lamezia Terme e Soverato*

18 Dicembre 2007



Fondata nel 1971, **PRAGMA** conduce ricerche di mercato, ricerche sociali e di opinione, ricerche industriali e Business to Business.

PRAGMA:

 è certificata UNI EN ISO 9001/2000

 è associata a  , specializzata in ricerche su trasporti, mobilità e turismo

Tematiche di ricerca del Dipartimento P.A. di Pragma

 Mobilità, trasporti

 Turismo

 Ambiente

 Cultura

 Accessibilità ai servizi

 Servizi al cittadino



Obiettivi del monitoraggio



Il monitoraggio si è proposto di analizzare il servizio di igiene urbana da due diversi punti di vista:





Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati è stato necessario scomporre la ricerca in più **moduli**, ciascuno dei quali risulta finalizzato all'analisi di uno o più aspetti del servizio:

1. Controllo dell'igiene del suolo e della raccolta dei rifiuti
2. Osservazioni presso i Centri Multiraccolta
3. Segnalazione di situazioni da risolvere ai Numeri Verdi
4. Audit presso i depositi
5. Interviste per la rilevazione della customer satisfaction





- + Rapporti con la Committenza e con i Gestori
- + Predisposizione dei disegni campionari
- + Scelta delle tecniche di rilevazione
- + Selezione di metriche di valutazione oggettive ed imparziali
- + Redazione degli strumenti di rilevazione
- + Selezione e formazione del personale
- + Coordinamento e supervisione del field work
- + Editing, codifica e data entry delle schede
- + Cleaning dei dati
- + Elaborazione dei dati
- + Predisposizione della reportistica
- + Affiancamento nella pubblicizzazione dei risultati





Tecnica di rilevazione:



Cliente misterioso

Disegno campionario:



Estrazione casuale di tratte stradali stratificate per Comune e Zona/Circoscrizione
Distribuzione delle osservazioni per giorno e fascia oraria

Numerosità campionaria:



380 tratte a Catanzaro, 95 per ogni Circoscrizione:

- Circoscrizione 1: S'Elia – Pontegrande – Pontepiccolo – Gagliano – Mater Domini
- Circoscrizione 2: Stadio – San Leonardo – Centro Storico
- Circoscrizione 3: Sala – Santa Maria – Siano – Germaneto
- Circoscrizione 4: Lido – Fortuna

280 tratte a Lamezia Terme, 70 per ogni Quartiere:

- Nicastro Nord
- Sambiase Nord
- Sant'Eufemia – Lamezia
- Nicastro Sud – Sambiase Sud

40 tratte a Soverato

TOTALE PROVINCIA: 700 tratte

Equipe di rilevazione:



8 rilevatori locali





Indicatori:



- ✓ Livello di pulizia delle strade
- ✓ Utilizzabilità e fruibilità dei cestini gettacarte
- ✓ Livello di pulizia nell'area circostante i contenitori
- ✓ Fruibilità dei contenitori
- ✓ Decoro dei contenitori
- ✓ Funzionalità dei contenitori

Raccolte:

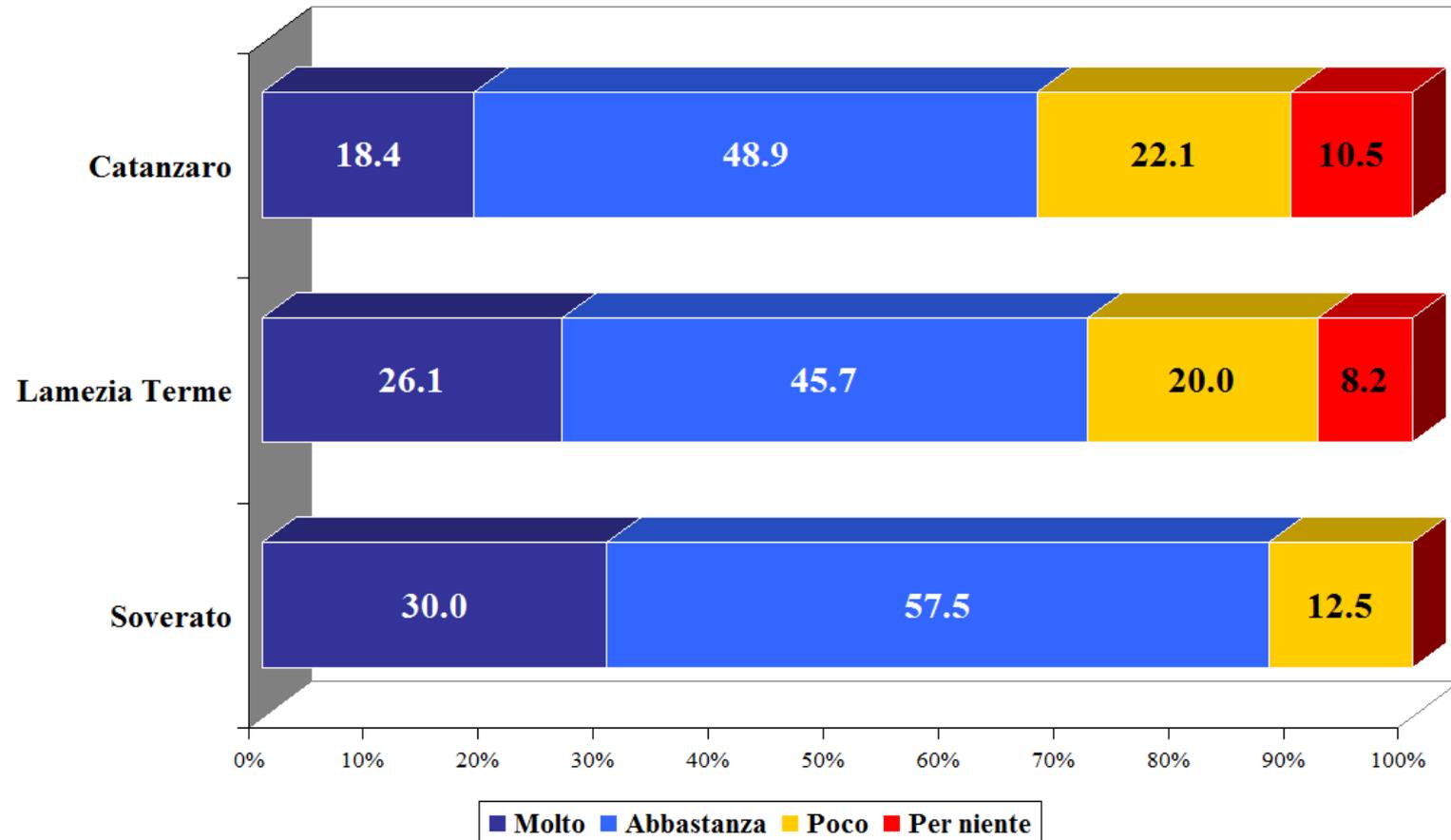


- ✓ Rifiuti solidi urbani
- ✓ Carta/Cartone
- ✓ Vetro/Plastica/Metallo
- ✓ Umido
- ✓ Pile esaurite
- ✓ Farmaci scaduti





Livello di pulizia delle strade





Livello di pulizia delle strade: CATANZARO





Livello di pulizia delle strade: LAMEZIA TERME





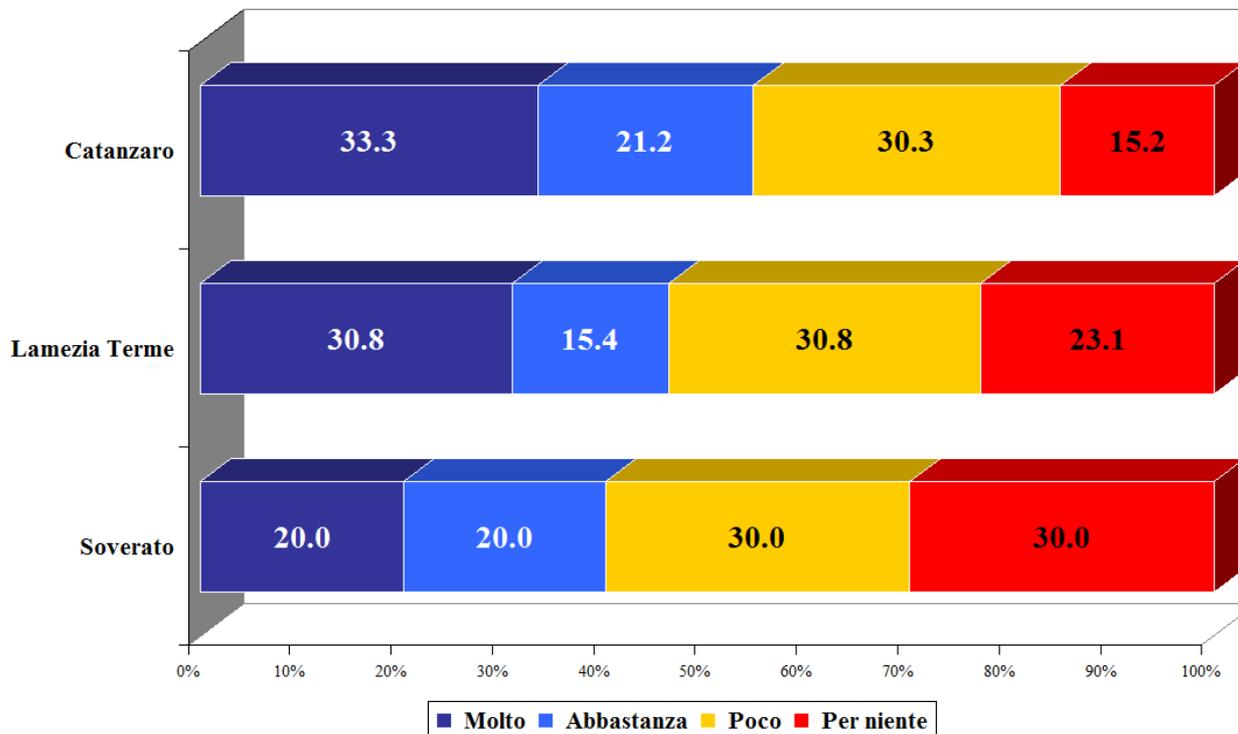
Livello di pulizia delle strade: SOVERATO





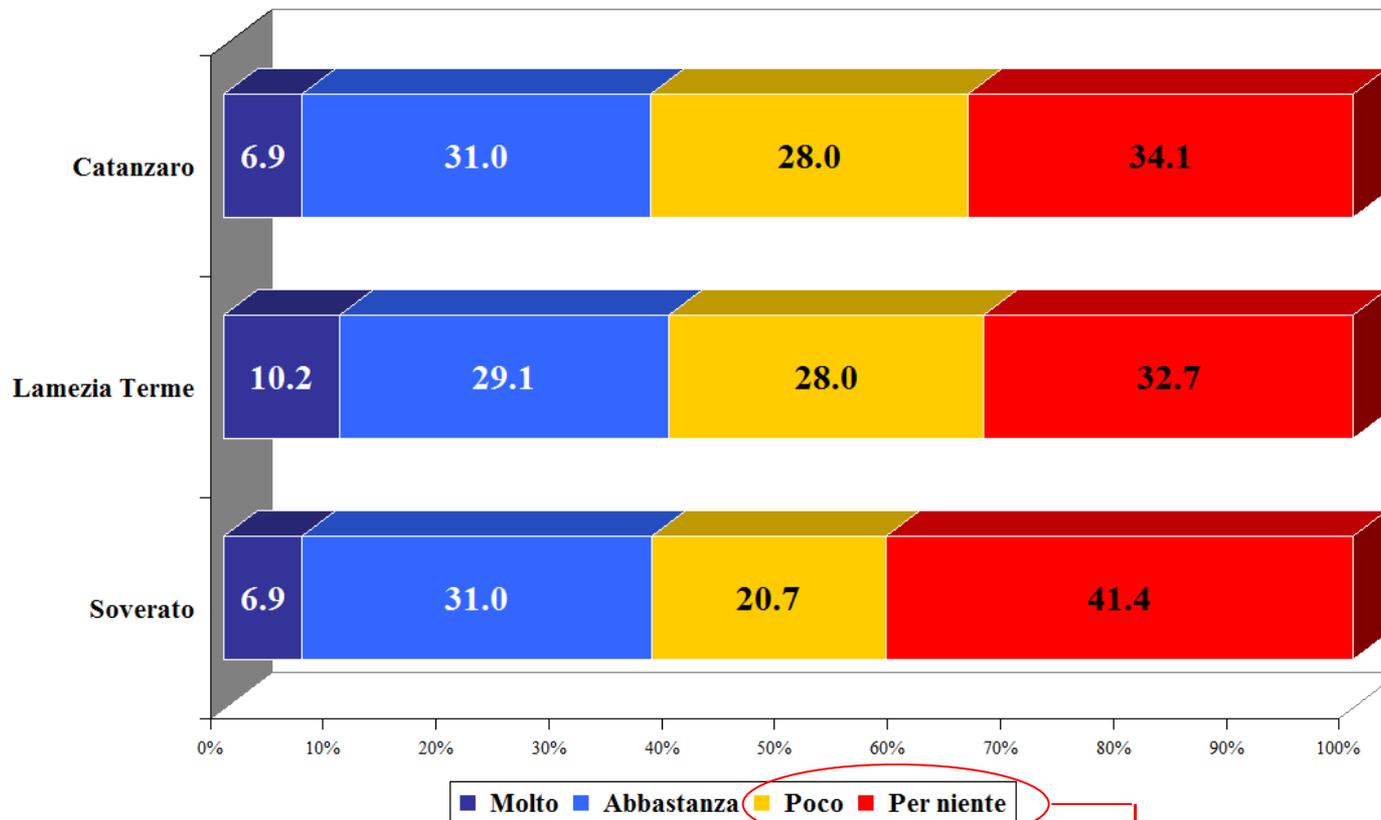
Disponibilità, utilizzabilità e fruibilità dei cestini gettacarte

Comune	% presenza cestini
Catanzaro	8.7%
Lamezia Terme	4.6%
Soverato	25.0%





Pulizia dell'area circostante i cassonetti



Cause possibili



- ☐ Mancanza di spazio disponibile
- ☐ Contenitori non funzionanti
- ☐ Inadeguatezza degli interventi di svuotamento/pulizia
- ☐ Malcostume, inciviltà





Pulizia dell'area circostante i cassonetti: CATANZARO





Pulizia dell'area circostante i cassonetti: LAMEZIA TERME





Pulizia dell'area circostante i cassonetti: SOVERATO





Disponibilità contenitori

% di tratte con disponibilità di contenitori per le diverse tipologie	Catanzaro	Lamezia Terme	Soverato
RSU	97.9	89.6	72.5
Carta/Cartone	50.8	20.0	42.5
Vetro/plastica/metallo	55.3	20.0	52.5
Umido	12.4	8.2	0.0
Pile esaurite	2.1	1.1	0.0
Farmaci scaduti	1.8	1.1	0.0

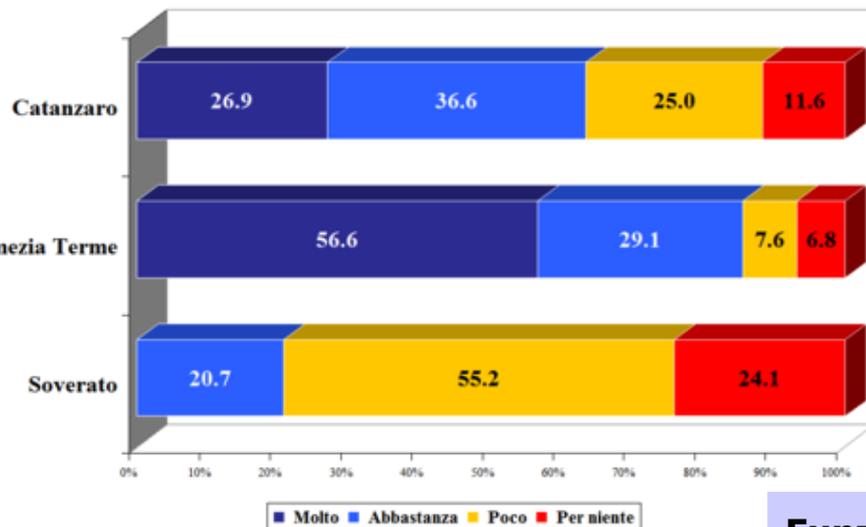
- ↪ Pochissimi contenitori presenti
- ↪ Buona fruibilità → disponibilità di spazio → scarso utilizzo
- ↪ Buono stato, sia in termini di decoro che di funzionalità



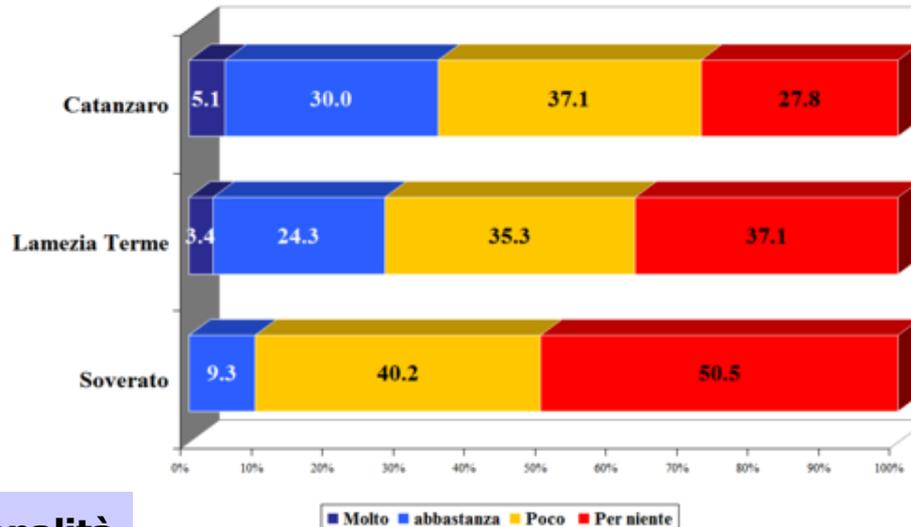


Raccolta rifiuti solidi urbani

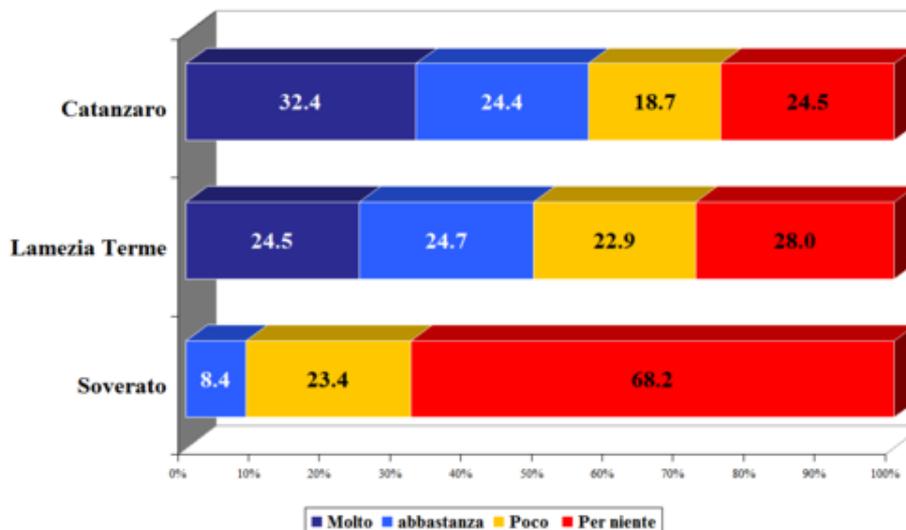
Fruibilità



Decoro



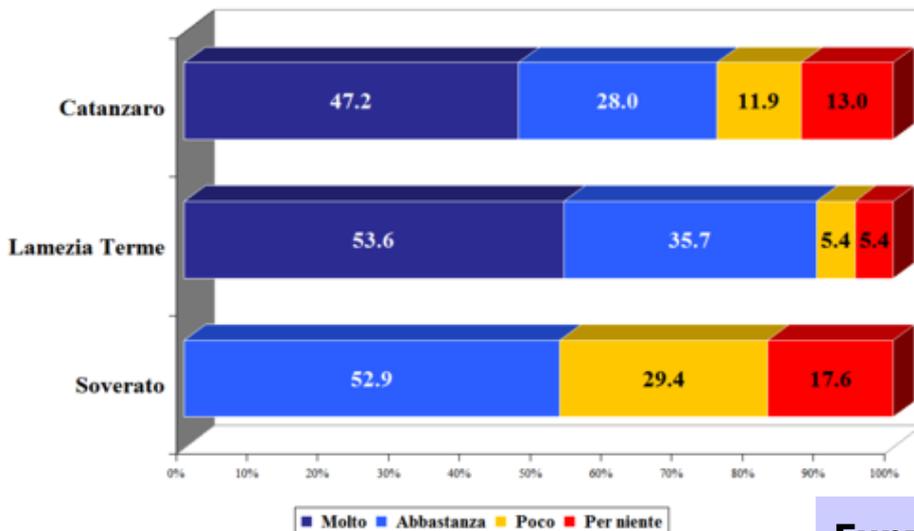
Funzionalità



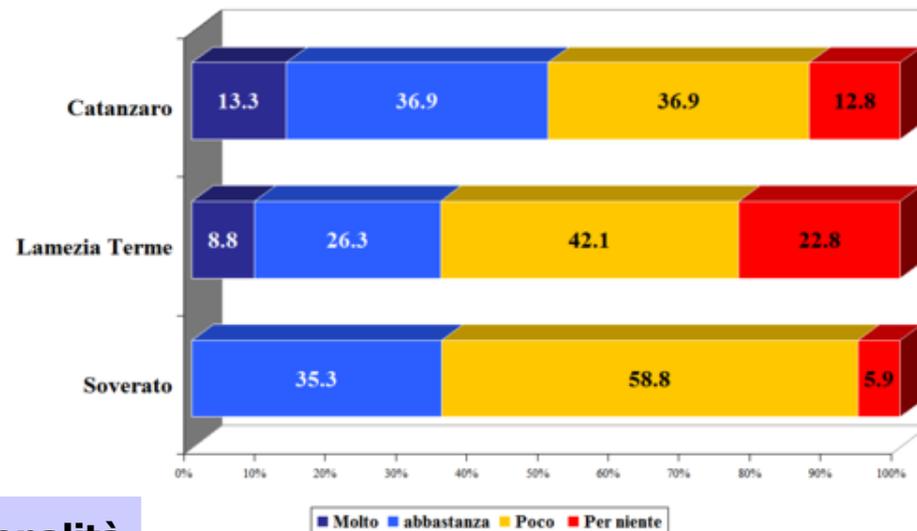


Raccolta Carta/Cartone

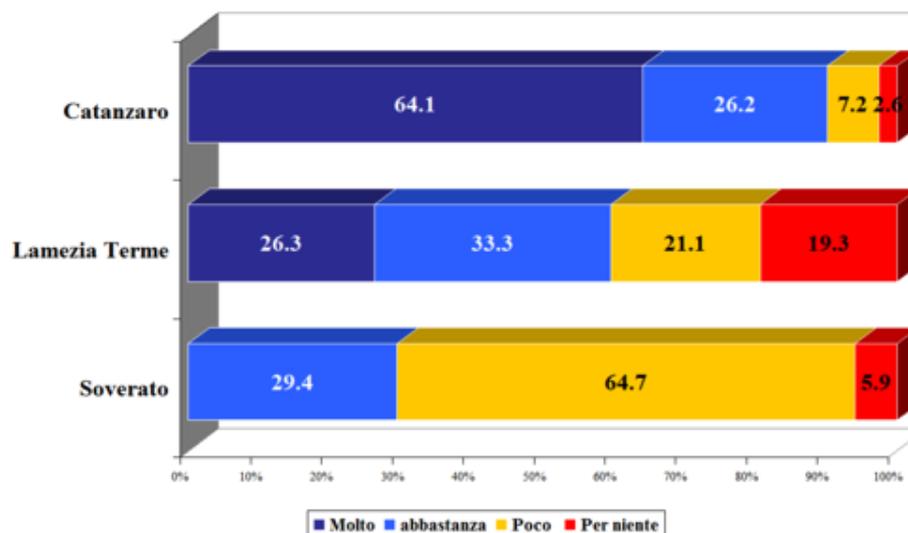
Fruibilità



Decoro



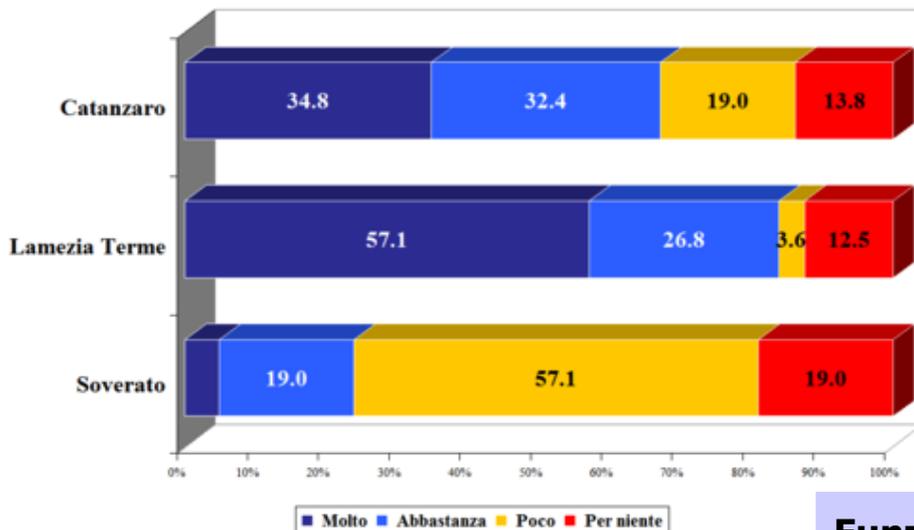
Funzionalità



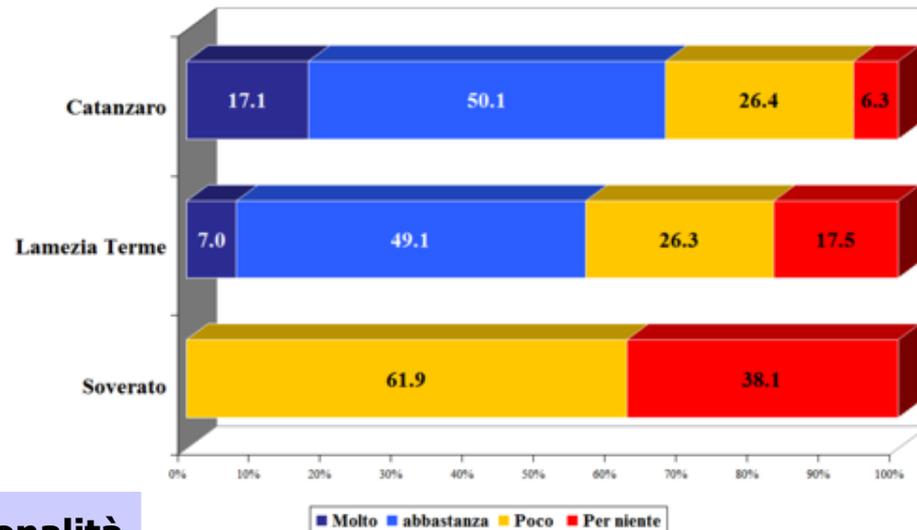


Raccolta Vetro/Plastica/Metallo

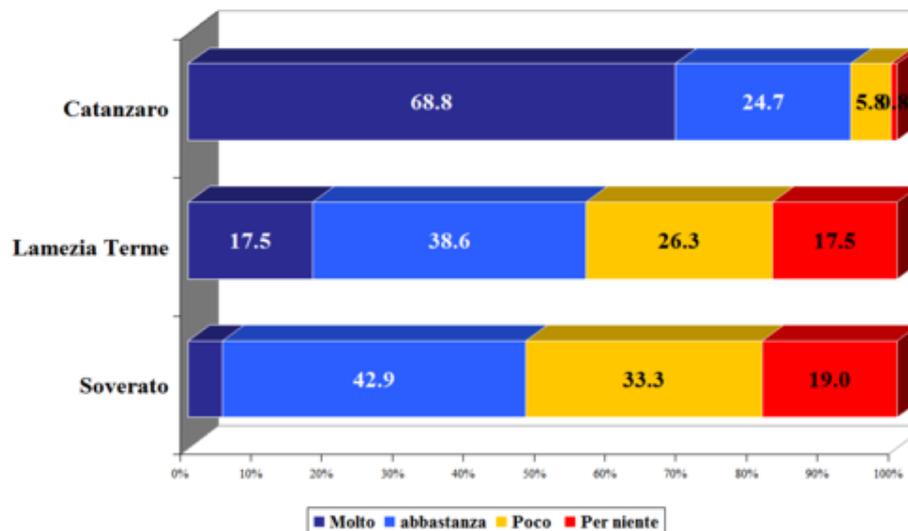
Fruibilità



Decoro



Funzionalità





Decoro dei contenitori: CATANZARO





Decoro dei contenitori: LAMEZIA TERME





Decoro dei contenitori: SOVERATO





Tecnica di rilevazione:



Cliente misterioso

Disegno campionario:



Distribuzione delle visite in giorni ed orari diversi

Numerosità campionaria:



3 visite presso il Centro Multiraccolta di Catanzaro
3 visite presso il Centro Multiraccolta di Lamezia Terme
A Soverato non esistono Centri Multiraccolta
TOTALE PROVINCIA: 6 visite

Indicatori:



- ✓ Rispetto degli orari di apertura
- ✓ Presenza dei cassoni per le diverse raccolte
- ✓ Fruibilità dei cassoni

Equipe di rilevazione:



3 rilevatori locali





Catanzaro:

- ◆ Centro sempre aperto al momento delle visite
- ◆ Assenti cassoni per le raccolte di legno, frigoriferi, TV e materiale informatico, lampade fluorescenti e metallo, materiali raccolti insieme agli ingombranti
- ◆ Presenza di cassoni per la raccolta di:
 - ✓ ingombranti con fruibilità per niente buona
 - ✓ batterie con fruibilità abbastanza buona
 - ✓ inerti con fruibilità abbastanza buona
 - ✓ cartone con fruibilità residua abbastanza o per niente buona

Lamezia Terme:

- ◆ Centro sempre aperto al momento delle visite
- ◆ Assenti cassoni per le raccolte di legno, frigoriferi, TV e materiale informatico, lampade fluorescenti e metallo, materiali raccolti insieme agli ingombranti
- ◆ Presenza di cassoni per la raccolta di:
 - ✓ ingombranti con fruibilità da abbastanza a per niente buona
 - ✓ batterie con fruibilità abbastanza o molto buona
 - ✓ cartone con fruibilità abbastanza o molto buona





Tecnica di rilevazione:



Cliente misterioso. Rilevazione attraverso 3 momenti:

2. Rilevazione della situazione da segnalare

3. Chiamata al Numero aziendale

4. Verifica dell'esito della segnalazioni:

- dopo 24 h per cassonetti troppo pieni o rifiuti abbandonati pericolosi
- dopo 7 giorni per cassonetti danneggiati o rifiuti abbandonati non pericolosi

Disegno campionario:



Campione casuale di segnalazioni per Comune e zona

Numerosità campionaria:



100 chiamate ai Numeri aziendali

100 verifiche dell'esito delle segnalazioni

Indicatori:



✓ Tipologia di segnalazione

✓ Modalità di risposta

✓ Cortesia e competenza degli operatori

✓ Esito della segnalazione

Equipe di rilevazione:

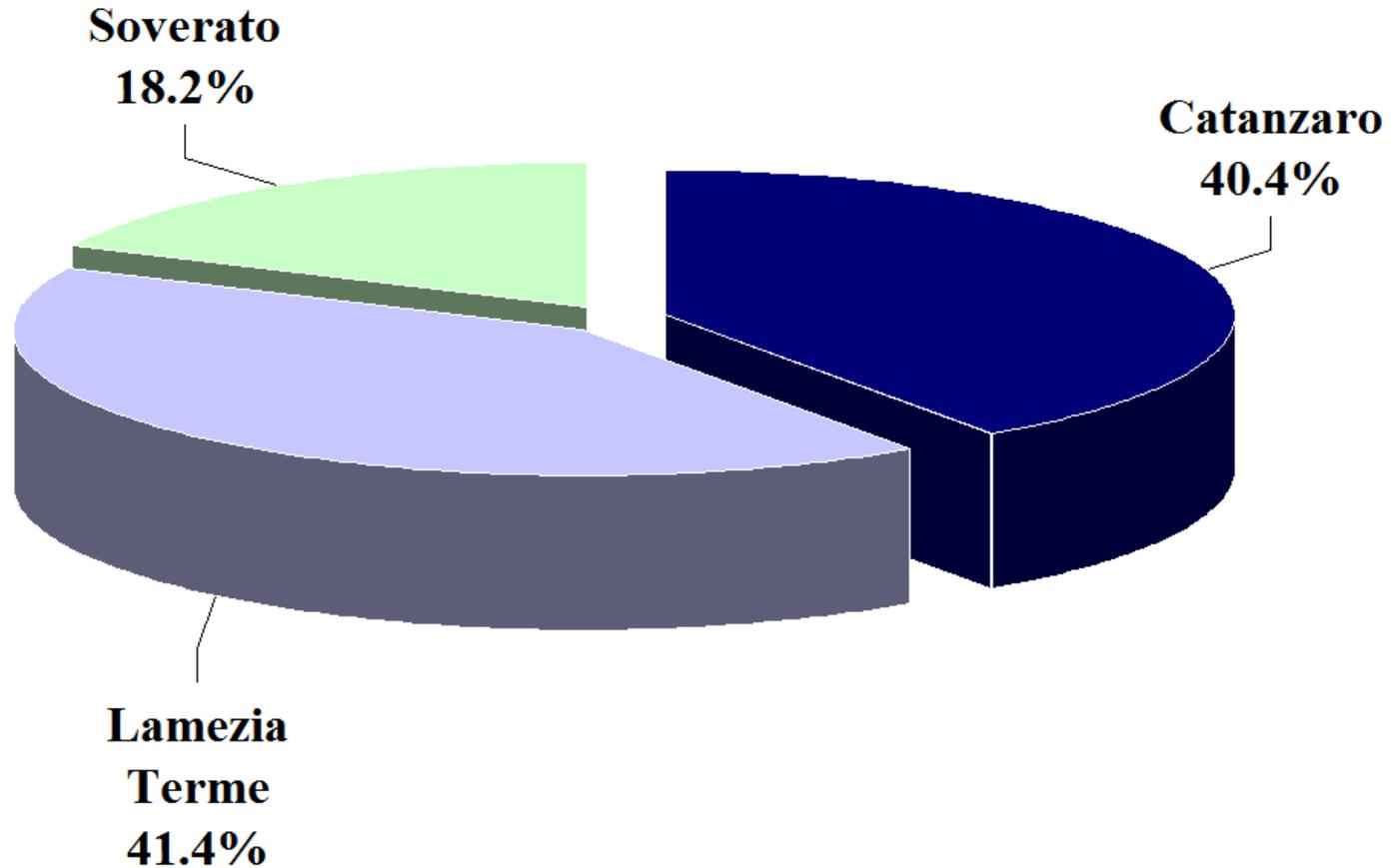


8 rilevatori locali



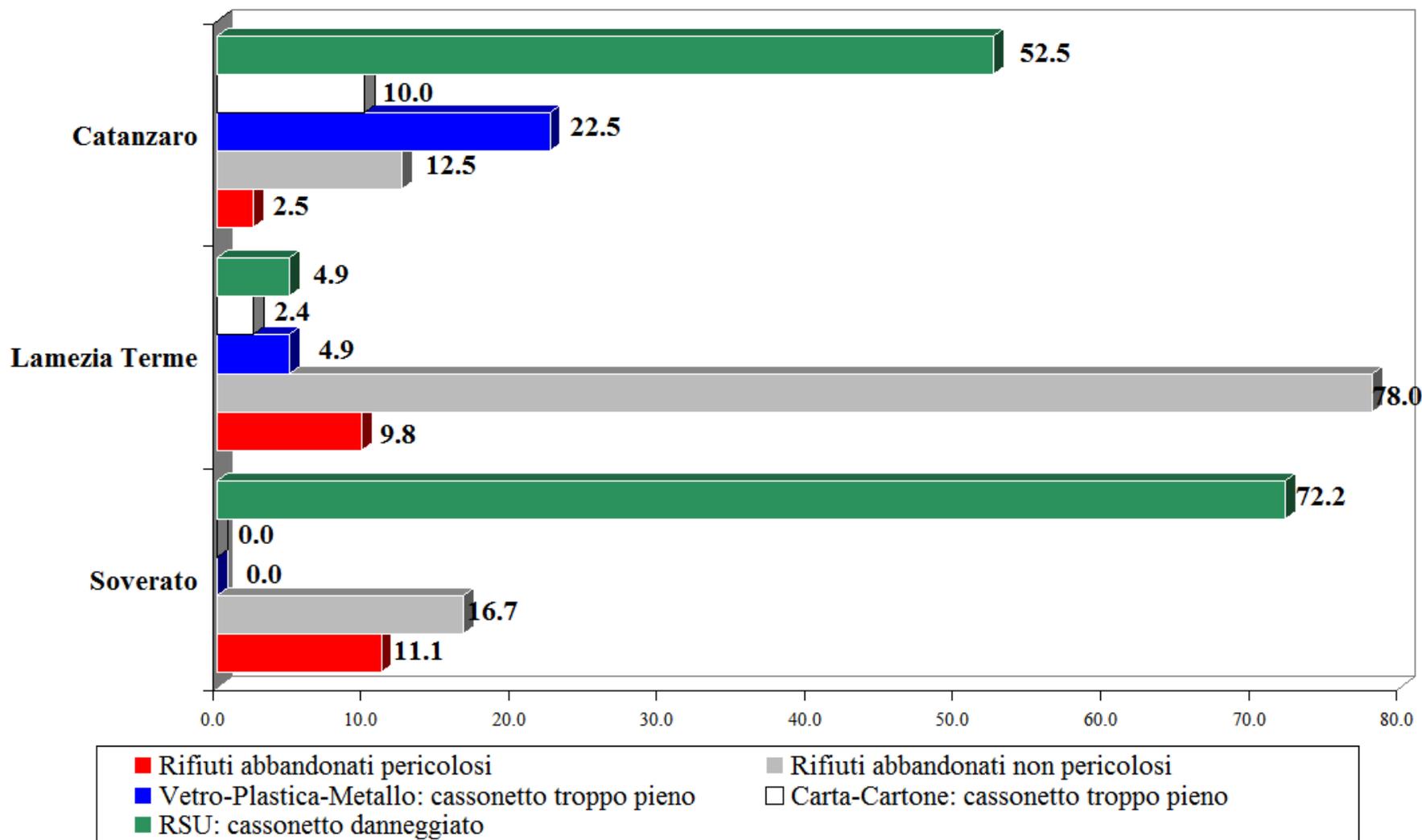


Distribuzione delle segnalazioni per Comune





Motivo della segnalazione







Modalità di contatto

	Catanzaro	Lamezia Terme	Soverato
Risponde l'operatore	0.0	6.3	100.0
Risponde il disco	97.4	72.9	0.0
Risponde la segreteria	2.6	2.1	0.0
Segnale occupato	0.0	6.3	0.0
Segnale libero ma non risponde nessuno	0.0	12.5	0.0

Personale

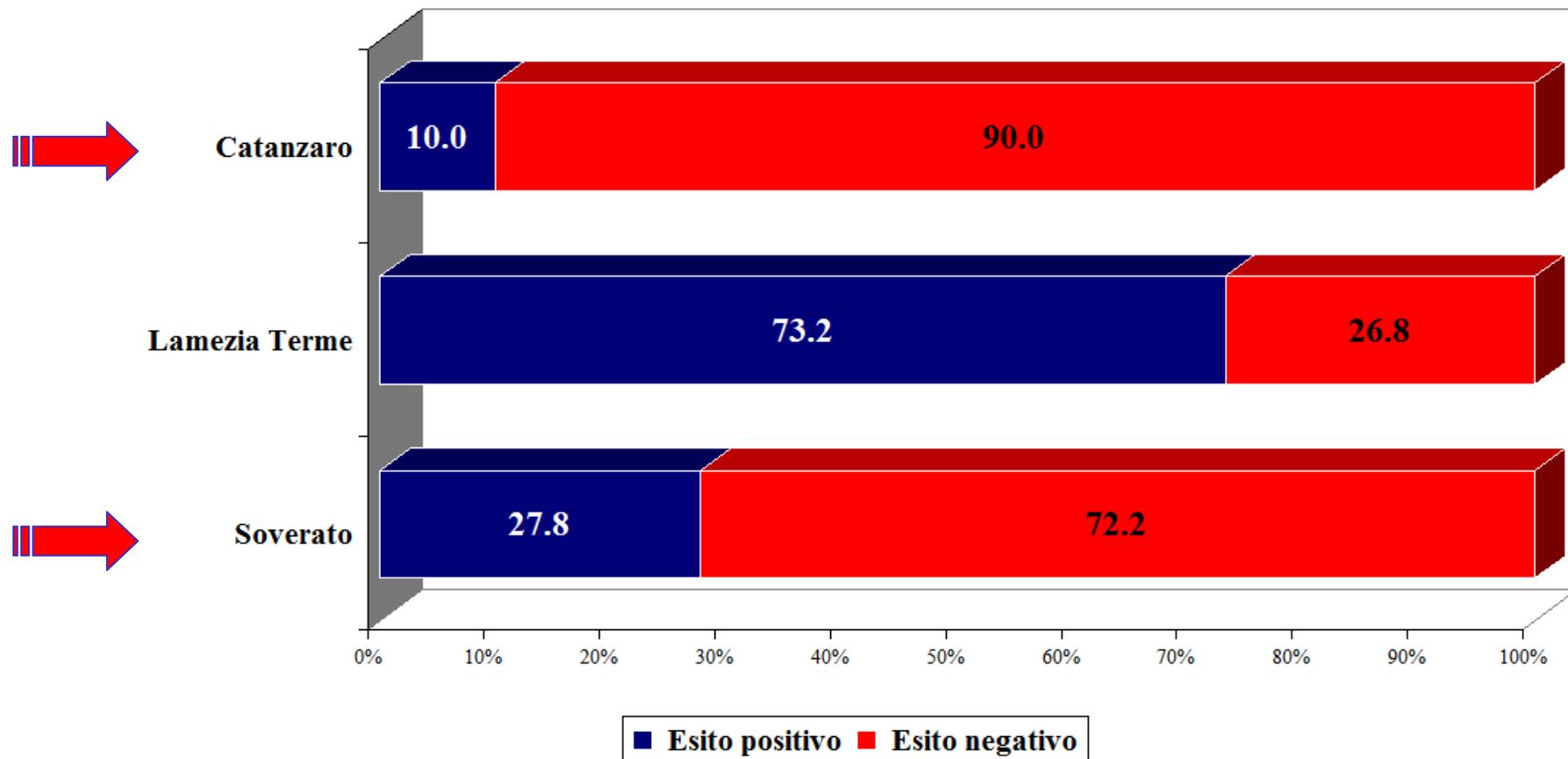
L'operatore...	Catanzaro		Lamezia Terme		Soverato	
	Sì	No	Sì	No	Sì	No
Saluta	86.5	13.5	94.7	5.3	100.0	0.0
Si presenta con il proprio nome	2.7	97.3	79.0	21.0	0.0	100.0
Risponde in modo cortese e gentile	94.6	5.4	97.4	2.6	100.0	0.0
Saluta al termine della telefonata	94.6	5.4	100.0	0.0	100.0	0.0
Risposta chiara e precisa	86.5	13.5	97.4	2.6	100.0	0.0

Non è un Numero Verde





Esito della segnalazione



Modulo 4: Audit presso i depositi



Tecnica di rilevazione:



Audit

Disegno campionario:



Distribuzione delle visite per Comune

3 audit presso il Deposito della società Ambiente&Servizi Catanzaro

3 audit presso il Deposito della società Lamezia Multiservizi

3 audit presso i Depositi della società Schillacium (Davoli e Badolato)

TOTALE PROVINCIA: 9 audit

Numerosità campionaria:



Indicatori:



- ✓ Pulizia, decoro ed usura di mezzi ed attrezzature
- ✓ Organizzazione della struttura in aree
- ✓ Presenza del registro degli interventi, della tabella con i turni del personale,...

Equipe di rilevazione:



3 rilevatori locali





Analisi delle strutture

Presenza di...	Ambiente&Servizi Catanzaro	Lamezia Multiservizi	Schillacium
Custode	2 volte su 3	Si	Si
Area per il lavaggio dei mezzi	No	Si	No
Area per la riparazione dei mezzi	No	Si	No
Area per la sosta dei mezzi	Si	Si	Si
Area spogliatoio per il personale	Si	Si	Si
Registro degli interventi pulizia strade	Si	Si	Si
Registro degli interventi svuotamento cassonetti	Si	Si	Si
Registro degli interventi lavaggio mezzi	Si	Si	No
Registro degli interventi risoluzione guasti	Si	Si	Si
Tabella con i turni del personale	Si	Si	Si



Analisi dei mezzi e delle attrezzature

DEPOSITO NEL COMPLESSO	Ambiente&Servizi Catanzaro	Lamezia Multiservizi	Schillacium
Ordinato	Poco/abbastanza	Abbastanza	Molto/abbastanza
Pulito	Poco/abbastanza	Abbastanza	Molto/abbastanza
MEZZI PER LO SVUOTAMENTO			
Puliti	Molto/abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
Usurati/vetusti	Poco/abbastanza	Per niente	Abbastanza
Decorosi	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
MEZZI PER LO SPAZZAMENTO			
Puliti	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
Usurati/vetusti	Poco	Per niente	Abbastanza
Decorosi	Poco/abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
ATTREZZATURE			
Pulite	Poco	Abbastanza	Abbastanza
Usurate/vetuste	Poco/abbastanza	Per niente	Abbastanza
Decorose	Poco/abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
DIVISE DEL PERSONALE			
Pulite	Poco/abbastanza	Abbastanza	No divisa
Usurate/vetuste	Poco/abbastanza	Per niente	No divisa
Decorose	Abbastanza	Abbastanza	No divisa



Tecnica di rilevazione:



Interviste telefoniche con tecnica C.A.T.I.

Divisione dell'universo in due subuniversi:

- famiglie
- aziende

Disegno campionario:



Interviste alle **famiglie**: quote ragionate per Comune di residenza e stratificazione per sesso ed età

Interviste alle **aziende**: quote ragionate per Comune

Numerosità campionaria:



Famiglie:

- Catanzaro: 500 interviste
- Lamezia Terme: 500 interviste
- Soverato: 300 interviste

- TOTALE PROVINCIA: 1.300 interviste

Operatori economici:

- Catanzaro: 100 interviste
- Lamezia Terme: 100 interviste
- Soverato: 30 interviste

- TOTALE PROVINCIA: 230 interviste

Equipe di rilevazione:



23 intervistatori presso il centro C.A.T.I. di Roma





Indicatori:

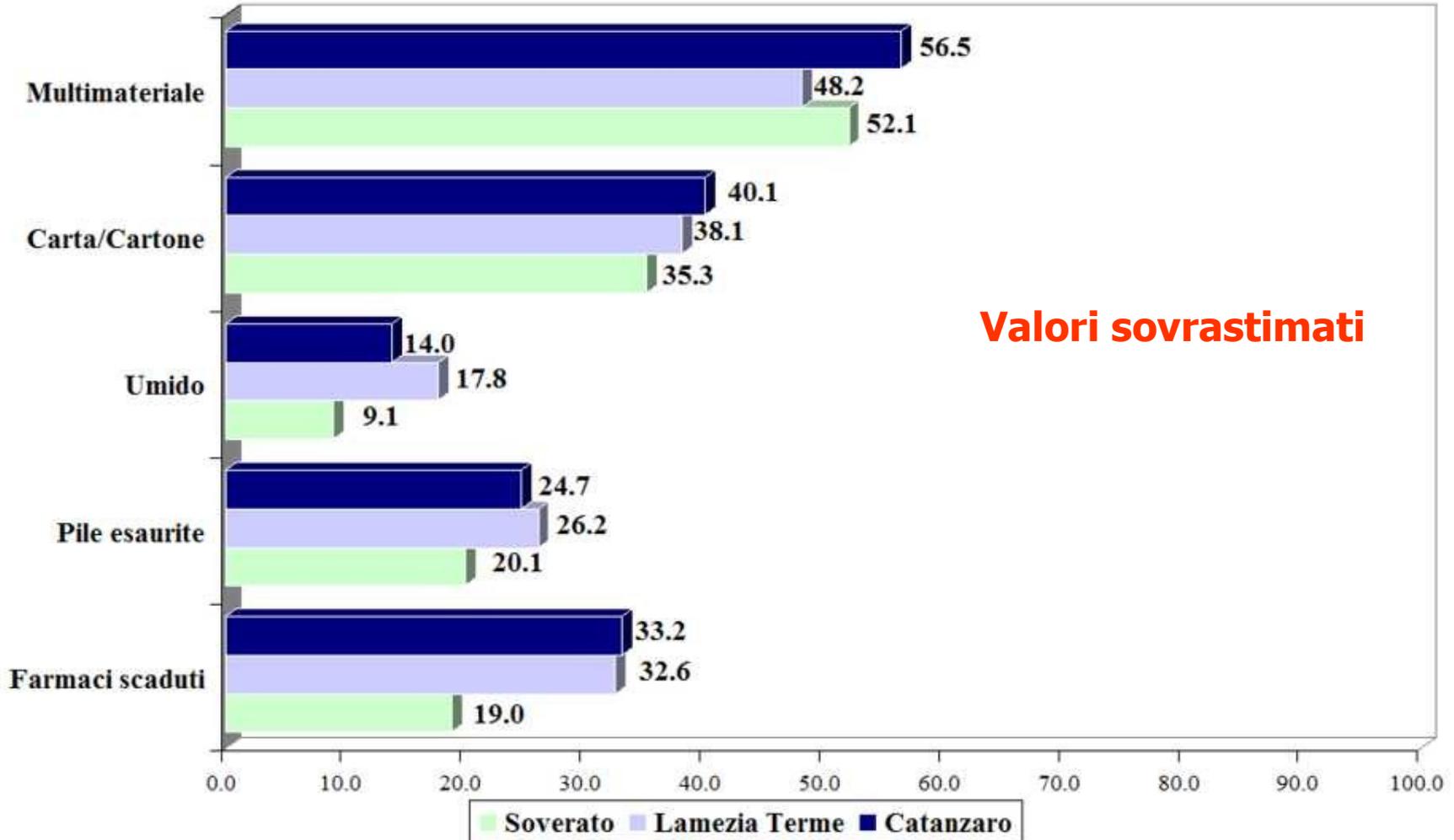


- ✓ Soddisfazione rispetto a:
 - servizio di igiene urbana nel complesso
 - diversi ambiti del servizio (raccolta rifiuti solidi urbani, Carta/Cartone, Multimateriale, Centri Multiraccolta, igiene del suolo)
 - aspetti di dettaglio di ciascun servizio (fruibilità, pulizia, decoro, funzionalità, orari,...)
- ✓ Effettuazione delle diverse tipologie di raccolta differenziata
- ✓ Motivi di mancata effettuazione della raccolta differenziata
- ✓ Possibili modi per migliorare il servizio
- ✓ Equità del prezzo pagato per il servizio di igiene urbana
- ✓ Dati di struttura (sesso, età, titolo di studio, condizione professionale,...)



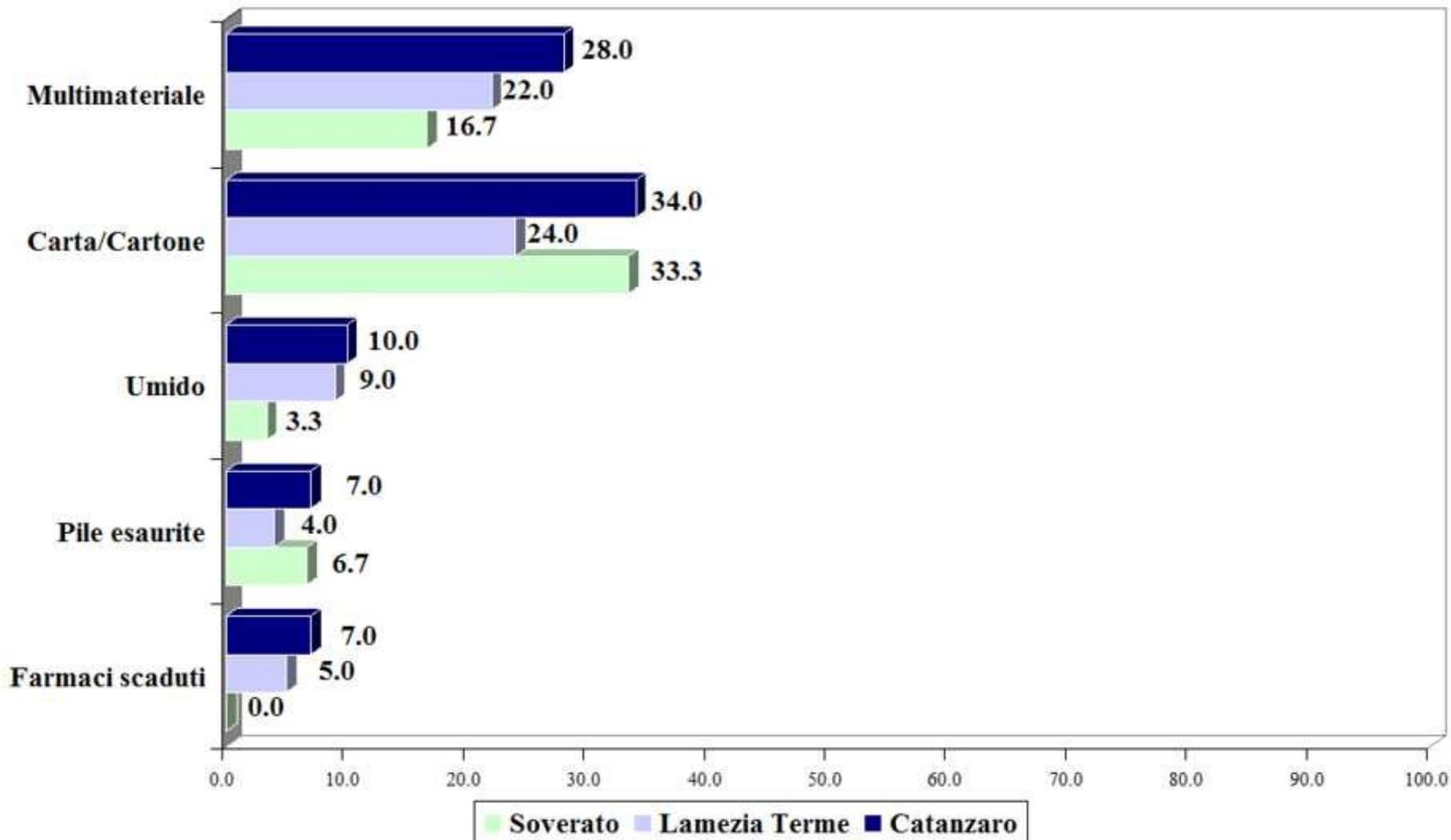


% adesione alla raccolta differenziata: FAMIGLIE



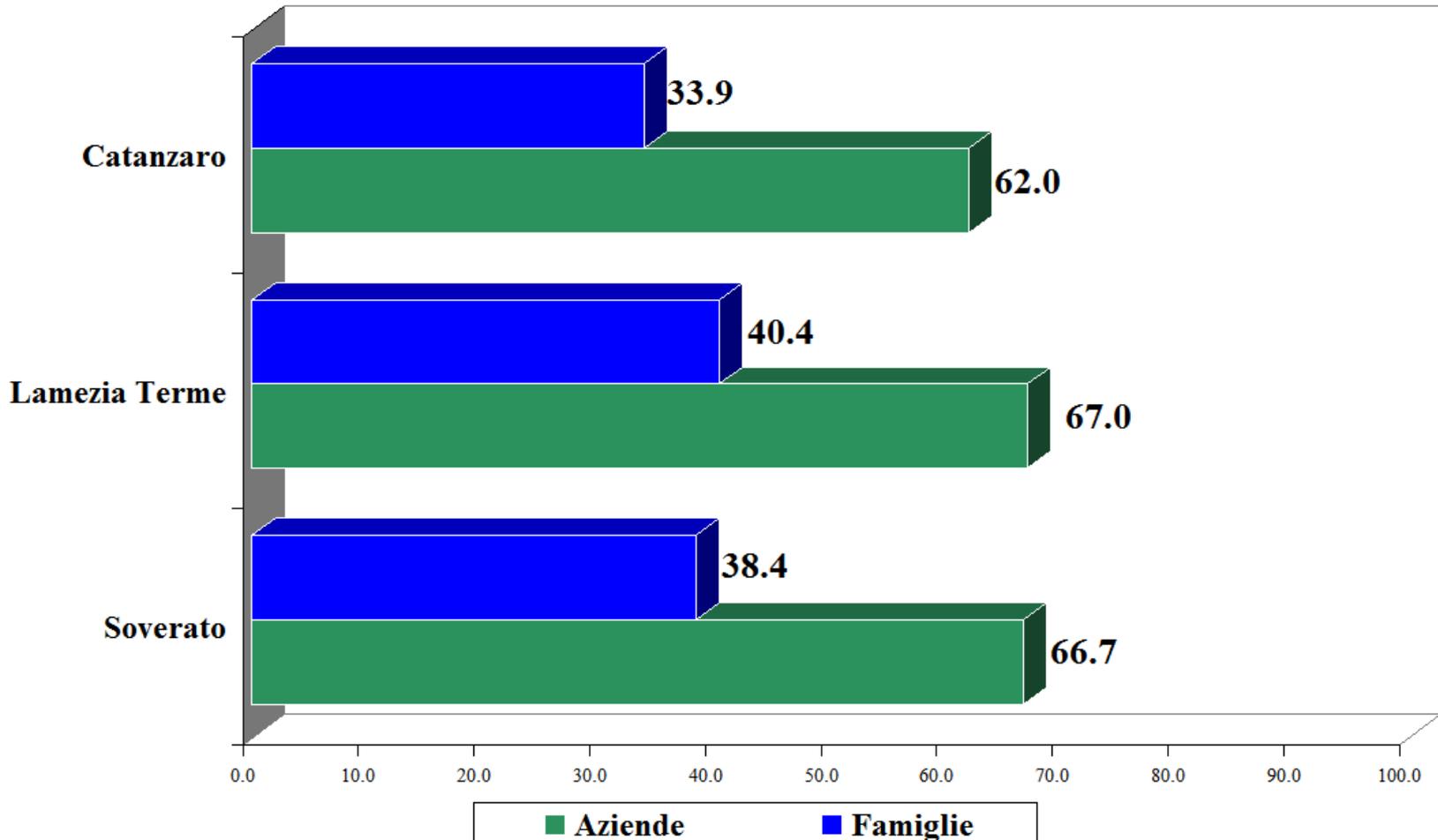


% adesione alla raccolta differenziata: AZIENDE





% famiglie ed operatori economici che NON effettuano alcun tipo di raccolta differenziata





Principali motivi mancata effettuazione della raccolta differenziata

FAMIGLIE	Catanzaro	Lamezia Terme	Soverato
Non so dove sono i cassonetti	38.4	35.0	30.7
I contenitori sono lontani	34.9	41.6	35.7

AZIENDE	Catanzaro	Lamezia Terme	Soverato
Non ci sono i contenitori specifici per la raccolta differenziata	24.2	16.4	20.0
Non so	27.4	29.9	30.0

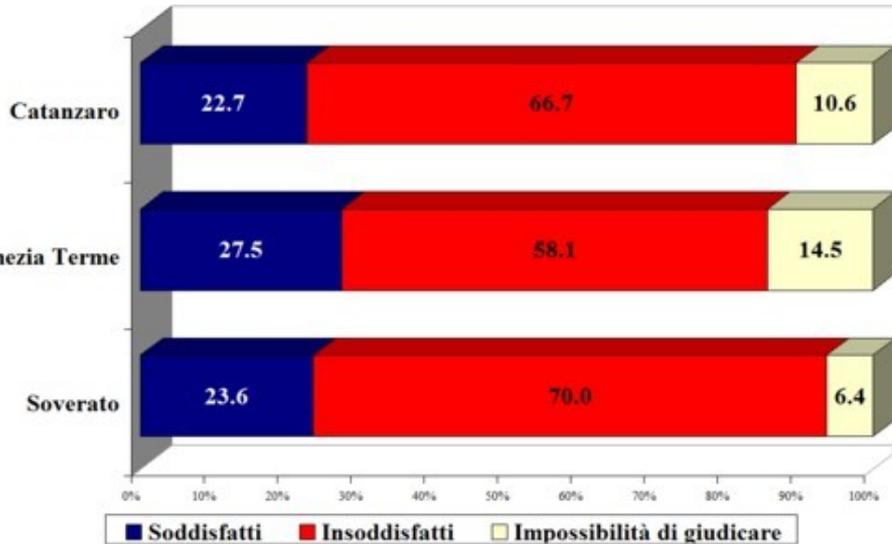
Mancanza di un responsabile aziendale





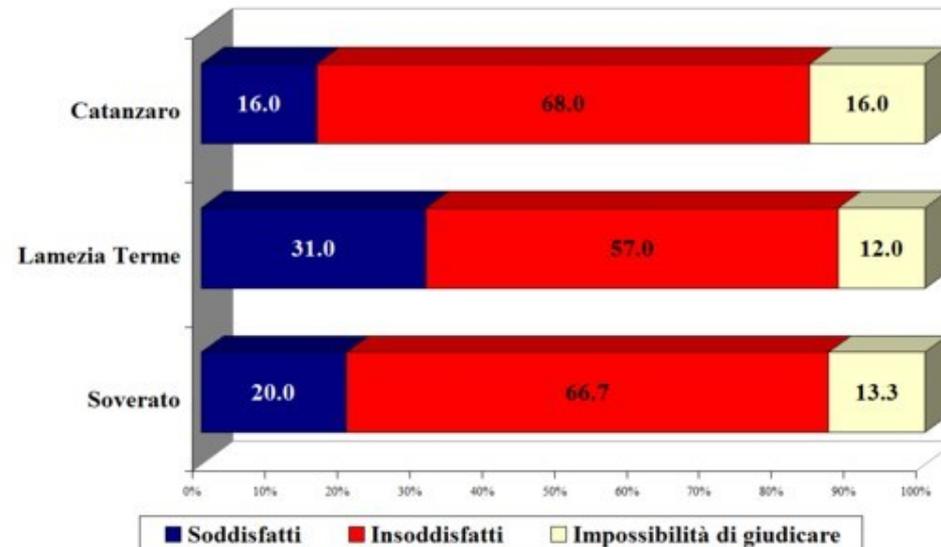
Adeguatezza del prezzo pagato per i servizi di igiene urbana

Famiglie



**Significativa
insoddisfazione**

Aziende





Indicazioni per poter migliorare il servizio: FAMIGLIE

FAMIGLIE	Catanzaro	Lamezia Terme	Soverato
Maggiore impegno nelle attività: pulizia strade, svuotamento e manutenzione cassonetti	54.9	47.3	55.0
Problemi legati al servizio: pochi contenitori e troppo lontani dall'abitazione, orari di raccolta	36.4	43.5	34.3
Controlli sulla popolazione e sugli operatori: senso civico, sensibilizzazione, incentivazioni, sanzioni	27.5	26.3	30.9
Maggiori investimenti in mezzi e personale: formazione, assunzioni, potenziamento	23.2	16.4	15.6
Altro	5.2	5.1	10.0





Indicazioni per poter migliorare il servizio: AZIENDE

AZIENDE	Catanzaro	Lamezia Terme	Soverato
Problemi legati al servizio: pochi contenitori e troppo lontani dall'azienda	53.1	43.7	35.7
Maggiore impegno nelle attività: pulizia strade, svuotamento e manutenzione cassonetti	37.5	48.3	39.3
Controlli sulla popolazione e sugli operatori: senso civico, sensibilizzazione, incentivazioni, sanzioni	20.8	18.4	17.9
Maggiori investimenti in mezzi e personale: formazione, assunzioni, potenziamento	13.5	10.3	10.7
Altro	8.3	8.0	14.3





CUSTOMER SATISFACTION: % di soddisfatti

% di soddisfatti per aspetto del servizio		Catanzaro		Lamezia Terme		Soverato	
		Famiglie	Aziende	Famiglie	Aziende	Famiglie	Aziende
RSU	Distanza dei cassonetti dalla sua abitazione	77.9	67.0	80.9	74.0	79.1	50.0
	Fruibilità dei cassonetti	61.8	56.0	70.4	61.0	65.4	66.7
	Funzionalità dei cassonetti	50.1	36.0	62.1	50.5	47.3	27.6
	Decoro dei cassonetti	40.6	38.0	51.8	41.4	48.3	34.5
	Frequenza del servizio di raccolta	76.8	70.1	83.6	75.8	78.3	46.7
	Orari di raccolta	79.3	77.8	82.8	74.1	77.5	64.3
	Pulizia intorno ai cassonetti	35.9	37.4	53.3	54.0	49.9	36.7
	GIUDIZIO COMPLESSIVO	68.7	55.0	76.1	71.0	72.0	46.7
IGIENE DEL SUOLO	Livello di pulizia e decoro delle strade e dei marciapiedi	39.9	47.0	60.2	58.0	59.0	40.0
	Frequenza dello spazzamento	42.3	52.6	60.2	61.9	55.1	43.3
	Utilizzabilità e fruibilità dei cestini stradali	38.0	25.3	45.7	33.3	44.5	40.0
	GIUDIZIO COMPLESSIVO	43.2	46.0	59.1	62.0	58.2	40.0
SERVIZIO DI IGIENE URBANA	GIUDIZIO COMPLESSIVO	52.3	48.0	70.3	71.0	66.2	50.0





Principali criticità emerse

- ✦ Assenza cassonetti per le diverse raccolte differenziate
- ✦ Assenza cestini gettacarte
- ✦ Scarsissimi livelli di decoro e funzionalità di alcune tipologie di cassonetti
- ✦ Poca pulizia nelle aree circostanti i contenitori
- ✦ Centri Multiraccolta quasi del tutto sconosciuti ed inutilizzati
- ✦ Scarsissimo ascolto del cliente: mancanza di azioni in risposta alle segnalazioni





Problemi

Azioni suggerite

Malesseri diversi tra i Comuni



- ✓ Interventi a livello comunale e non provinciale
- ✓ Azioni a livello micro

Degrado nelle zone circostanti i cassonetti



- ✓ Interventi più efficaci :
 - più frequenti cicli di svuotamento
 - migliore pulizia dell'area
 - maggiori controlli sulla funzionalità dei contenitori
- ✓ Controlli e sanzioni nei confronti dei cittadini

Scarsa/nulla diffusione di alcune tipologie di raccolta e conseguente poco diffusa partecipazione



- ✓ Attivazione di tutte le raccolte
- ✓ Diffusione dei contenitori
- ✓ Azioni di comunicazione – campagne di pubblicizzazione

Scarso decoro e scarsa funzionalità dei contenitori



- ✓ Sostituzione dei contenitori
- ✓ Riparazione dei contenitori

Scarsissima conoscenza ed utilizzo dei Centri Multiraccolta



Campagne di pubblicizzazione





Problemi

Azioni suggerite

Scarsissimo numero di segnalazioni con esito positivo con evidente ricaduta sulla popolazione in termini di malcontento

Maggiore rispondenza delle imprese alle segnalazioni:

- Catanzaro: maggior numero di cicli di svuotamento dei contenitori

- Lamezia Terme: maggiore attenzione alla raccolta di rifiuti abbandonati

Maggiore cortesia da parte degli operatori dei Numeri Verdi

Mancanza di interventi dedicati alle Imprese

✓ Istituzione di servizi ad hoc

✓ Istituzione di un Responsabile all'interno di ogni azienda

Malcontento nei confronti di Imprese, Amministrazioni e cittadini

✓ Maggiore presenza sul territorio delle Istituzioni: il cittadino si sente 'abbandonato'

✓ Campagne per l'educazione al rispetto dell'ambiente, al senso civico

✓ Sanzioni nei confronti dei cittadini inadempienti

