

CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DOMESTICA FOCUS SUL COMUNE DI SASSUOLO 2023



Promossa da



In collaborazione con



SETTEMBRE 2023

FONTE TABELLE E GRAFICI

CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI - INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DOMESTICA 2023 - FOCUS SUL COMUNE DI SASSUOLO

Promossa da FEDERCONSUMATORI APS Modena in collaborazione con CGIL Modena

PREMESSA. RACCOLTA RIFIUTI: I CITTADINI DI SASSUOLO, COME QUELLI DI MODENA, CI DICONO CHE IL MODELLO COSÌ NON FUNZIONA, CHE SAREBBE SERVITO PIÙ TEMPO PER LA SPERIMENTAZIONE E CHE SONO NECESSARI CAMBIAMENTI URGENTI.

Questo è il quarto rapporto, nell'arco di un anno, che Federconsumatori Modena dedica al tema della soddisfazione dei cittadini per il livello di pulizia della propria città e rispetto al sistema di raccolta dei rifiuti per l'utenza domestica. Dopo Carpi e Modena nell'ottobre 2022, e di nuovo Modena ad agosto 2023, ecco ora Sassuolo, oggetto del presente rapporto.

*In un anno oltre 6000 persone si sono espresse compilando i nostri questionari, e fornendo molte migliaia di osservazioni, richieste e consigli attorno alle domande aperte. Un momento democratico, riteniamo, da non sottovalutare. Se la tornata di indagini 2022 consegnava un quadro tutto sommato tranquillo, con un buon risultato su Modena ed uno più problematico su Carpi, ma comunque positivo, il 2023 può essere definito, sul fronte dei rifiuti **"L'anno della crisi"**. Una crisi nella quale emergono con chiarezza gli errori di progettazione, nella fase di transizione verso i nuovi modelli, commessi dalle Amministrazioni Locali e dal Gestore del servizio. Primo tra tutti **il mancato avvio di un progetto partecipativo, che coinvolgesse i cittadini e le loro rappresentanze sin dalle prime fasi**. Ci si è limitati all'informazione ai cittadini, che oggi hanno quasi sempre le informazioni sul "come fare", ma molto raramente sul "perché va fatto". L'assenza di un "Progetto di Comunità", la mancata definizione di obiettivi collettivi, ha contribuito a determinare uno scollamento che influisce negativamente, a Modena e Sassuolo, non solo sullo stretto tema dei rifiuti, ma in generale sul clima sociale nelle due città. Un modello "delicato" come quello introdotto nel 2023 a Modena e Sassuolo meritava ben altro approccio. Meritava la ricerca di una larga condivisione, e meritava la messa in campo di possibili correzioni e cambiamenti. **Se questo non è avvenuto non è stato certo per una dimenticanza**; il modello era chiuso, predefinito, governato dagli accordi sottoscritti. Un modello quindi ritenuto del tutto immutabile, dove gli spazi democratici non erano compresi e dove il rapporto con i cittadini era meramente informativo. Se queste sono le responsabilità in primis delle Amministrazioni Locali, va detto che si è inserita, nella vicenda, una variabile imprevedibile: **l'incapacità di Hera, almeno nei mesi iniziali, di rispettare correttamente gli standard minimi di servizio**. Nonostante le tempistiche dilatate, nonostante il "rodaggio" nelle realtà dove il modello è da tempo attivo, Hera è risultata chiaramente impreparata. Il Gestore, nonostante l'impegno innegabile dei propri operatori, è stato determinante, assieme ai cattivi comportamenti di una parte di cittadini, nel determinare la crisi dei rifiuti che ha coinvolto nel 2023 Modena e Sassuolo. Una crisi che non può essere superata con annunci roboanti rispetto alle dimensioni raggiunte, in pochi mesi, dalla raccolta differenziata, basati solamente su uno o due indicatori. Si tratta, va ricordato, di numeri autorilevati da Hera, rispetto ai quali è opportuno attendere le rilevazioni dei soggetti pubblici a ciò preposti. Nemmeno può essere risolta soltanto con la caccia a quei cittadini che si comportano male; un tema vero, un contrasto ed una dissuasione che debbono crescere, facendo però attenzione a possibili derive. Non possono essere distolte le energie dedicate alla sicurezza urbana, dedicandole sempre di più alla ricerca di quei pessimi cittadini che abbandonano rifiuti in ogni luogo del territorio. **Se c'è un problema di modello è sul modello che bisogna intervenire, non su uno degli effetti.***

I principali numeri della nostra indagine. *La prima indagine sul ciclo dei rifiuti a Sassuolo, condotta da Federconsumatori in collaborazione con la CGIL, restituisce, come anticipato, un quadro caratterizzato da varie ed importanti problematicità. A otto mesi dall'inizio del percorso informativo alla cittadinanza sulle nuove modalità di raccolta e a sei mesi dall'avvio della graduale riorganizzazione dei servizi sul territorio comunale prevalgono nettamente, nel giudizio dei cittadini, le valutazioni negative. Hera ha dichiarato che il nuovo modello sta già registrando buone performance. La differenziata avrebbe già superato l'80%, mentre sono prevedibili risultati ancora più positivi rispetto alla produzione di indifferenziata, che a Sassuolo nel 2022 è stata pari a 241 kg per abitante (contro una media provinciale di 168 Kg, e con i comuni di Cento e Casalecchio di Reno, appartenenti alla stessa fascia demografica, che registrano una raccolta media di indifferenziata pro capite pari a 120-130 Kg/anno). Con il modello attuale Sassuolo può ambire a raggiungere rapidamente gli obiettivi individuati dalla pianificazione regionale in materia di rifiuti. Si tratta di risultati che sarebbero importantissimi, frutto di un lavoro impegnativo, che non può che essere elogiato, ma che rischiano – anche qui - di essere raggiunti **senza avere dietro una gran parte dei propri cittadini e cittadine**; senza il consenso, senza la condivisione, senza la passione e l'impegno necessari per raggiungere quel risultato. A Sassuolo il dissenso nei confronti della situazione attuale del servizio trova la sua base nella valutazione dell'attuale decoro del territorio comunale. Con riferimento al livello di pulizia della città, quelli rilevati sono numeri durissimi; la percentuale di sassolesi insoddisfatti per il livello di pulizia della città sfiora il 70%. Il giudizio medio, il voto da 1 a 10 sulla pulizia della città, si attesta a 4,2 punti, mentre il 79% dei cittadini ritiene che negli anni il livello di pulizia della città sia peggiorato. E' forte anche l'insoddisfazione registrata rispetto all'assistenza ai cittadini nella delicata fase di cambiamento di modello della raccolta*

dei rifiuti; il 70% di chi si è rivolto al Comune o a Hera (soggetti spesso intercambiabili per competenze nell'immaginario di molti utenti) è rimasto insoddisfatto. I sassolesi sono certamente irritati per la forte crescita degli abbandoni di rifiuti, ma oltre ad imputare la cosa all'inciviltà di alcuni concittadini, attribuiscono la responsabilità della crescita di questo fenomeno al modello di raccolta stesso ed in particolare al servizio fornito dal Gestore. **Allo stesso tempo a Sassuolo, rispetto a Modena, è decisamente minore il carico polemico dei cittadini rispetto alle responsabilità dell'Amministrazione.** Del resto il modello in atto è stato deciso dalla precedente Amministrazione, e più volte l'attuale Sindaco si è smarcato da ogni responsabilità rispetto a tale scelta. Probabilmente gli spazi per cambiare delle cose c'erano anche per la Giunta Menani e questo è avvenuto soltanto per il Centro Storico; ma nella percezione dei cittadini resta largamente, come prima responsabilità, quella di Hera. L'impressione è quella che la crisi in corso potrebbe non essere superata "naturalmente" con il tempo, anzi, la mancata soluzione dei problemi potrebbe innalzare ulteriormente le tensioni. Oggi il 44% dei cittadini e cittadine di Sassuolo esprime un giudizio ultra negativo, demolitorio delle nuove modalità di raccolta dei rifiuti; a loro si aggiunge un 32% fortemente critico, che chiede urgenti cambiamenti. Sono numeri impressionanti, che non possono essere aggirati con facilità, immaginando che con il tempo il modello sarà "digerito" dalla grande maggioranza dei sassolesi. Tra i pochi dati positivi va segnalato l'alto numero di persone che hanno ricevuto informazioni sui cambiamenti introdotti. Quasi l'80% dichiara di aver ricevuto una sufficiente informazione. Tante, tantissime, le osservazioni pervenute dai 357 questionari completi, oltre 450 con quelli compilati parzialmente. **Selezioniamo tre osservazioni, sulle seicento complessive, particolarmente significative.**

"Così (sporca) non riconosco la mia città" Si intuisce l'amore per la propria città, e si legge bene lo stupore per una condizione inattesa, della quale non si comprende la ragione.

"Non ho capito a cosa servirà tutta questa rivoluzione" L'importante mole di informazioni fornita dal Comune e dal Gestore, attraverso una molteplicità di canali, sembra che non sia riuscita trasferire ai cittadini la visione di insieme di questo progetto, le finalità ultime.

"Spero che Hera e Comune stiano pensando a qualche cambiamento (...) magari ascoltando i cittadini che pagano il servizio." E' proprio così, occorre apportare dei cambiamenti condivisi. Bisogna recuperare un percorso democratico che è venuto meno. Bisogna risolvere i problemi.

Cambiare come? La prima cosa che va detta è che non si può semplicemente tornare indietro. Ma se non può essere disperso il lavoro fatto fino ad ora, non è nemmeno possibile continuare così: vanno quindi introdotti cambiamenti significativi, che vadano nella direzione di risolvere i problemi e di recuperare contestualmente il rapporto coi cittadini. Per far questo è utile, approfondire quanto accaduto nelle realtà più virtuose, assimilabili a Sassuolo, andando oltre il comune ma inquadrando l'analisi in un'ottica di area vasta. E' importante esaminare altre realtà dove l'innovazione in materia di raccolta rifiuti ha funzionato, senza produrre tensioni. Su questo tema è necessario marcare una importante discontinuità; se saranno introdotti cambiamenti questi dovrebbero essere accompagnati da una innovativa modalità di partecipazione delle associazioni (ambientaliste, dei consumatori, sindacali, del terzo settore). Oltre alla riorganizzazione del servizio, la partecipazione dovrebbe riguardare anche il secondo pilastro del progetto: la determinazione di una tariffa puntuale equa, da raggiungere per passi, che a nostro parere deve essere condivisa.

In conclusione, bisogna prendere atto che una cosa importantissima, strategica per il nostro futuro, non sta funzionando. Sassuolo aveva bisogno di un "abito su misura", che tenesse conto delle sue molte specificità. Un abito preconfezionato, di modesta qualità, non va bene. Siamo però ancora in tempo per correggere, per cambiare, per migliorare. Siamo ancora in tempo per recuperare l'indispensabile spirito civico con il quale va affrontata, dalla città tutta, una delle molte sfide ambientali che ci attendono, quella della riduzione dei rifiuti e del loro trattamento. Anche Federconsumatori si unisce alla richiesta di cambiare, insieme, al più presto.

Marzio Govoni – Presidente Federconsumatori Modena APS

PREMESSA METODOLOGICA

Nelle pagine che seguono viene presentata la prima indagine Federconsumatori – CGIL Modena sul livello di soddisfazione dell'utenza domestica nel comune di Sassuolo, relativamente al **servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani**. Questa prima edizione è focalizzata sulla selezione di aspetti che maggiormente oggi risultano meritevoli di approfondimento per la loro complessità:

- a) IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA'
- b) IL FUNZIONAMENTO DEL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

Questo **ad otto mesi dall'inizio del percorso propedeutico alla fase informativa alla cittadinanza** sulle nuove modalità di raccolta finalizzate alla Tariffazione corrispettiva puntuale **e a sei mesi dall'avvio della graduale riorganizzazione dei servizi sul territorio comunale**.

L'indagine è stata **condotta nel periodo 3 – 31 luglio 2023**. Pur essendo aperta a tutti è stata rivolta prioritariamente ai componenti dell' **universo di campionamento primario formato degli Iscritti a Federconsumatori APS e a CGIL Modena**. Il Piano di campionamento adottato garantisce la **rappresentatività statistica** a livello territoriale sub-comunale sia con riferimento alle principali variabili demografiche, sia in relazione alle caratteristiche del servizio offerto.

La rilevazione è stata condotta tramite un **questionario anonimo** relativo alle dimensioni di analisi rappresentate dai punti a) e b) suddetti (declinate in modo puntuale in una gamma di quesiti anche in ottica di valutazione temporale: miglioramento/peggioramento nel tempo).

Per indagare a pieno la complessità del servizio, il questionario contempla sia quesiti relativi all'area sub-comunale di residenza (quartiere/frazione) sia items relativi al territorio comunale.

E' stato attivato un **duplice percorso di somministrazione** del questionario:

- Via web tramite link a piattaforma online *limesurvey* (previo invio di email alle unità dell'Universo di campionamento).
- Diretta con somministrazione del modello cartaceo presso le Sedi Federconsumatori APS e CGIL (funzionale soprattutto al raggiungimento delle quote di campionamento relative alla popolazione anziana).

RACCOLTA RIFIUTI NEI COMUNI DI
MODENA E SASSUOLO



ESPRIMI LA TUA
OPINIONE



Federconsumatori APS ti invita a farlo entro il
31 luglio 2023

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE:

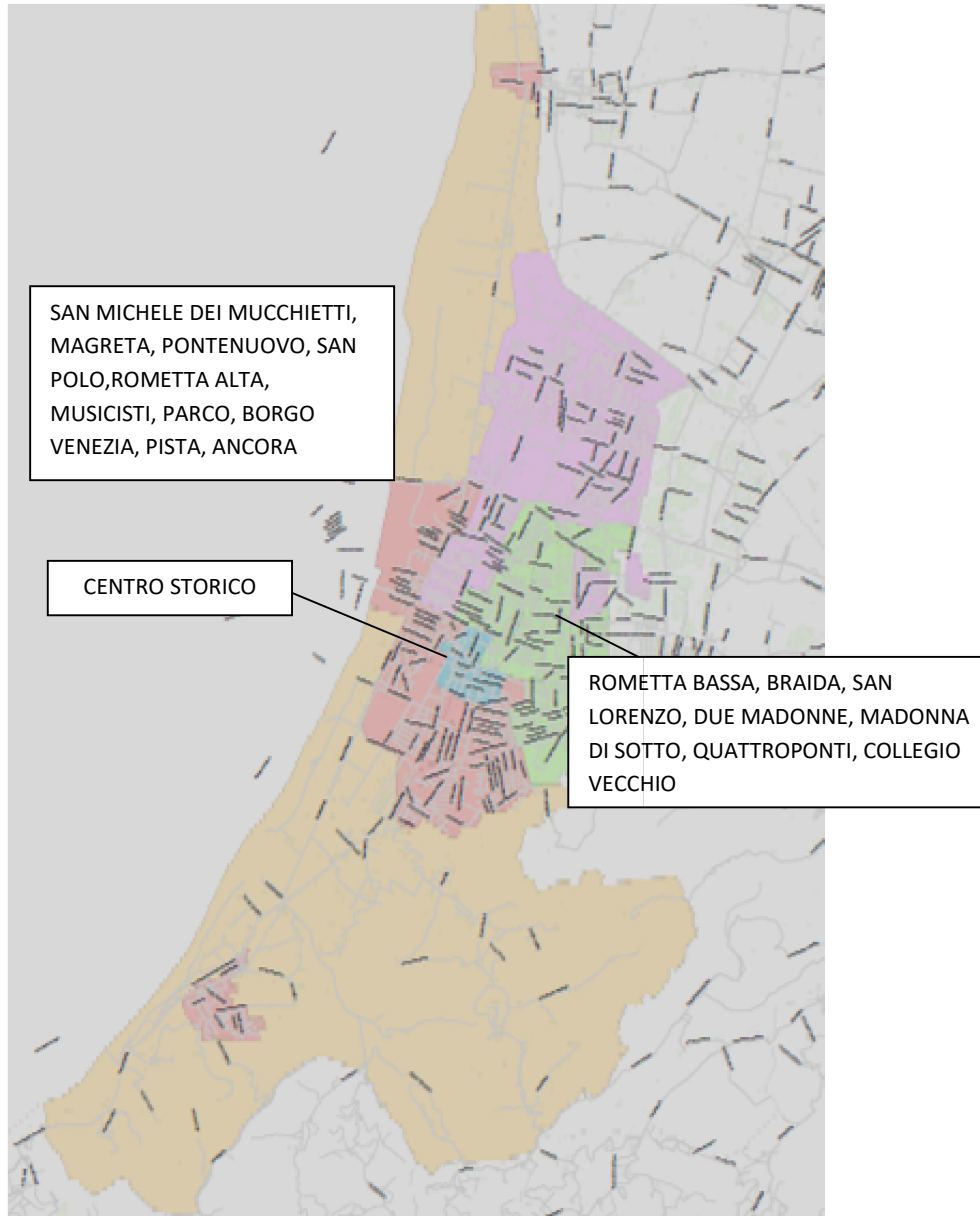
Nel comune di Sassuolo il servizio è organizzato nel seguente modo:

- nelle aree rurali al di fuori dei centri urbani (zone foresi), così come nelle zone artigianali e industriali dove il porta a porta è già consuetudine da diversi anni, tutte le frazioni di rifiuto vengono conferite con bidoncini e sacchi individuali e raccolti porta a porta.
- nelle zone residenziali e nel centro storico della città è stato introdotto il un modello misto: carta e plastica/lattine sono raccolti porta a porta mentre per le altre frazioni di rifiuto (indifferenziato, sfalci/ramaglie, vetro e organico) sono rimasti i cassonetti stradali. I cassonetti del rifiuto indifferenziato si aprono attraverso l'uso di una tessera, la Carta Smeraldo.

RACCOLTA MISTA	INDIFFERENZIATO CASSONETTI CON CASSETTO + CARD ELETTRONICA	CARTA SACCHI CON CODICE A BARRE	PLASTICA	ORGANICO BIDONE STRADALE CON OBLO'	VETRO CASSONETTI CON OBLO'	POTATURE CASSONETTI CON CARD ELETTRONICA
RACCOLTA PORTA A PORTA	INDIFFERENZIATO BIDONI CON RICONOSCIMENTO UTENZA	CARTA	PLASTICA	ORGANICO	VETRO	SACCHI O CONTENITORI IN BASE ALLE ESIGENZE
CENTRI DI RACCOLTA						
SERVIZI A CHIAMATA		INGOMBRANTI	POTATURE			

Il Piano di campionamento ha considerato la seguente disaggregazione territoriale:

PRINCIPALI AREE URBANIZZATE SUB-COMUNALI CAMPIONATE (al momento della rilevazione, per il 43% dei rispondenti la riorganizzazione dei servizi era stata avviata da meno di 3 mesi)



Il presente Report è strutturato in tre sezioni :

- PRINCIPALI RISULTATI DELL'INDAGINE
- ALL.1 - ALLEGATO STATISTICO
- ALL.2 - SCHEDA DI SINTESI relativa ad una selezione rappresentativa di osservazioni/suggerimenti indicati nelle risposte alle domande di *tipo aperto*

PRINCIPALI RISULTATI DELL'INDAGINE

Nel complesso sono stati elaborati **357 questionari completi** e 98 modelli non completi (comunque utili a fornire informazioni). Oltre all'elevato tasso di risposta, l'interesse dei rispondenti al tema oggetto di indagine è confermato dalle oltre 600 risposte ottenute nelle domande *di tipo aperto*, funzionali a esprimere consigli e a fornire indicazioni per l'Amministrazione comunale e per il Gestore del servizio SGRUA (RTI HERA Spa - Brodolini soc. coop – Consorzio ECO.BI).

Prima di entrare nel dettaglio dei dati, si riportano di seguito alcuni **elementi interpretativi trasversali, utili ad analizzare le informazioni campionarie sia a livello territoriale che temporale:**

- La rilevazione 2023 è stata realizzata in una fase di avanzata estensione del nuovo modello di raccolta con un clima generale determinato sia dai giudizi di chi ha avuto da poche settimane la riorganizzazione del servizio (con i relativi disagi di avvio, in parte fisiologici) sia dai giudizi di coloro che hanno già il nuovo servizio da alcuni mesi ma che **non vedono risolti i problemi e i disagi segnalati più volte.**
- E' mancato con evidenza un percorso di coinvolgimento preventivo della Città e delle Parti sociali. **Non è stato possibile quindi avviare "un progetto di comunità", la "scommessa sulla riduzione della produzione dei rifiuti" che, congiuntamente, Comune e cittadini - con la collaborazione del Gestore - intraprendono per giungere alla sostenibilità ambientale ed economica di un servizio così importante. il progetto di comunità avrebbe previsto, inoltre, il coinvolgimento dei cittadini e delle Parti sociali sin dalle fasi preliminari** con la finalità di giungere ad un modello di raccolta che per caratteristiche fosse in grado di rappresentare *"un vestito su misura"* per le realtà territoriali sub comunali della città di Sassuolo. Questa parte sembra sia venuta meno, mentre è stata invece implementata una forte campagna informativa nelle fasi successive, in prossimità della riorganizzazione del servizio, **a scelte fatte.** Di informazioni sul nuovo modello ne sono state date tante ai cittadini, ma risulta evidente, soprattutto dall'analisi delle risposte alle domande di *tipo aperto*, che ai rispondenti **non siano chiari il motivo della riorganizzazione** (giungere ad un modello di raccolta in grado di *misurare* il rifiuto conferito) **e gli obiettivi** (fra i quali giungere gradualmente ad una tariffa più equa e basata il più possibile sulla reale produzione individuale di rifiuti).
- **Resta centrale il problema dello scarso senso civico di una parte della popolazione** che genera l'abbandono di rifiuti soprattutto in corrispondenza delle batterie stradali e nelle aree pubbliche (strade, marciapiedi, piste ciclabili) in prossimità delle mini isole di base. **A questi volumi si sommano, sia visivamente che quantitativamente, i sacchi esposti in attesa della raccolta Porta a Porta. Raccolta che, se non eseguita con tempistiche contenute, accentua fortemente la percezione di degrado soprattutto nelle aree demograficamente più dense.** La situazione attuale di degrado risulta quindi essere **la sommatoria di comportamenti scorretti** - attuati da una parte della popolazione - **e di un servizio eseguito con tempistiche dilatate.** L'origine di questo secondo aspetto è in buona parte da ricercare nell'aver optato per un modello misto che attua la raccolta Porta a Porta, come unica modalità, per materiali con volumi importanti (come la plastica e la carta) in zone a carico urbanistico elevato (abitazioni con ridotti spazi di stoccaggio dei materiali e con molti nuclei familiari residenti che si traducono in grandi quantitativi di sacchi esposti ore prima della effettiva raccolta). **La portata di questi elementi critici potrebbe essere ridotta, abbassando notevolmente il livello delle tensioni, tramite l'adozione di un modello misto che preveda la possibilità di raccolta stradale (con tessera) di plastica e carta in aggiunta al servizio Porta a Porta (una doppia possibilità di scelta per gli utenti). E' quanto già avviene in molteplici realtà territoriali gestite da Hera, con eccellenti risultati in termini di contenimento della produzione complessiva di rifiuti e di incremento della percentuale di raccolta differenziata. In subordine, sempre in aggiunta e a supporto della raccolta porta a porta, si potrebbero prevedere alcune isole ecologiche stradali monitorate nei pressi dei luoghi maggiormente abitati.**

IL GIUDIZIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA'

Il 31% dei rispondenti giudica positivamente (punteggio 6-10 su una scala 1-10) il livello di pulizia complessiva della città di Sassuolo. La valutazione media risulta pari a 4,2 punti su una scala 1-10. L'analisi per classe di età dei rispondenti (Cfr. Tab. 1) evidenzia giudizi positivi più elevati, rispetto alla media del campione, da parte della popolazione under35 e da parte dei rispondenti ultrasessantacinquenni.

Il 69% degli intervistati assegna quindi un giudizio negativo all'attuale livello generale di pulizia della città. I rispondenti indicano come soggetti che concorrono maggiormente a determinare tale quadro, in ordine decrescente di importanza, il Gestore, con il suo operato, seguito dai cittadini (con i comportamenti individuali e con il proprio senso civico) e infine il Comune (con le sue scelte in materia di modello di raccolta stradale adottato, di campagna di informazioni attuata per i cittadini ecc...).

Tab. 1 - Rispondenti residenti nel comune di Sassuolo classificati per giudizio sul livello di pulizia della propria città e per classe di età. Incidenze %

		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Composizione % di riga										
		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Classe di età	under 35	15,2	3,0	3,0	12,1	21,2	12,1	24,2	3,0	6,1	0,0	100,0
	35 - 64 anni	19,6	9,4	13,6	11,7	17,7	12,5	10,2	4,5	0,8	0,0	100,0
	65 anni e oltre	19,0	10,3	6,9	13,8	13,8	17,2	5,2	10,3	1,7	1,7	100,0
	Totale	19,1	9,0	11,5	12,1	17,4	13,2	10,7	5,3	1,4	0,3	100,0

GIUDIZIO MEDIO:
(scala 1-10): **4,2**

Tab. 2 - Rispondenti residenti nel comune di Sassuolo classificati per giudizio sul peso rivestito da Gestore, Comune e Cittadini nella determinazione dell'attuale livello di pulizia della città . Incidenze %

	QUALI DEI SOGGETTI SOTTO INDICATI CONCORRONO MAGGIORMENTE A DETERMINARE LA VALUTAZIONE SULL'ATTUALE LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (valore compreso fra 1: per niente – 10: moltissimo)										TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Composizione % di riga										
HERA CON IL SUO OPERATO	11,5	4,8	6,2	6,2	13,2	10,1	12,1	11,2	10,1	14,6	100,0
IL COMUNE CON LE SUE SCELTE (in materia di modello di raccolta stradale adottato, di campagna di informazioni attuata per i cittadini ecc...)	14,0	4,8	8,4	5,1	14,3	12,6	11,8	11,0	5,1	12,6	100,0
I CITTADINI CON I LORO COMPORAMENTI E CON IL LORO SENSO CIVICO	16,0	7,0	9,3	7,9	10,1	7,9	11,8	10,1	6,2	13,5	100,0

il 79,4% degli intervistati indica un peggioramento delle condizioni complessive di pulizia della città rispetto al passato. Il 17,2% evidenzia una situazione inalterata, mentre il 3,4% indica miglioramenti nei livelli di pulizia. La Mappa indicata in Fig. 1 riporta la sintesi dei principali elementi che determinano il peggioramento dei livelli di pulizia rispetto al passato.

Tab. 3 - Rispondenti residenti nel comune di Sassuolo classificati per giudizio nel tempo relativo al livello di pulizia della propria città e per classe di età. Incidenze %

		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA' E': PEGGIORATO / UGUALE / MIGLIORATO			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
		Composizione % di riga			
Classe di età	under 35	75,8	21,2	3,0	100,0
	35 - 64 anni	81,8	14,8	3,4	100,0
	65 anni e oltre	70,7	25,9	3,4	100,0
TOTALE		79,4	17,2	3,4	100,0

Fig. 1 - MAPPA DEI PRINCIPALI MOTIVI DI PEGGIORAMENTO NEL TEMPO DEL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA' - servizio di igiene urbana - COMUNE DI SASSUOLO

<h1>Mancanza di senso civico da parte dei cittadini</h1>		Presenza di animali attirati dai sacchetti abbandonati e dai sacchi del PaP in attesa di essere raccolti		Modalità di conferimento troppo complesse per cittadini anziani e diversamente abili
		Mancanza di controlli (ad esempio videosorveglianza) e assenza di meccanismi sanzionatori		Giro della raccolta Porta a Porta non effettuato sempre regolarmente con conseguente permanenza dei sacchi in strada
				Cestini stradali e nei parchi strabordanti perchè utilizzati come cassonetti
Calendario ritiro Porta a Porta non adeguato (la plastica deve essere raccolta più spesso)	Le aree verdi stanno diventando luoghi di abbandono di rifiuti			Vari utenti ancora senza Carta Smeraldo
	Nessuna informazione sull'entità delle tariffe collegate a questa nuova modalità di raccolta stradale. I cittadini virtuosi pagheranno meno con la tariffazione puntuale?	Sacchetti per PaP in plastica che incrementano la plastica in circolazione	Poche batterie stradali. Spesso i contenitori sono pieni	Modello di raccolta Porta a Porta troppo rigido e a volte i cittadini espongono i sacchi del PaP con eccessivo anticipo. Il servizio di raccolta sembra organizzato per rispondere alle esigenze di Hera, invece che a quelle della cittadinanza, Gli orari di raccolta non sono rispettati e non vi è un servizio tempestivo di pulizia delle aree di raccolta dei rifiuti, che vengono lasciate sporche
	Serviva più tempo per la formazione della cittadinanza		I cittadini non sono informati su quanto si recupera dalla raccolta differenziata	
Conferimenti incongrui di materiali nei contenitori stradali che si riempiono subito		<h2>Modello di raccolta Porta a Porta non adatto a realtà densamente urbanizzate (troppi sacchi in strada in attesa della raccolta)</h2>		<h2>Abbandono rifiuti in prossimità delle batterie stradali</h2>
Non c'è spazio negli appartamenti per lo stoccaggio dei materiali in attesa della raccolta Porta a Porta				

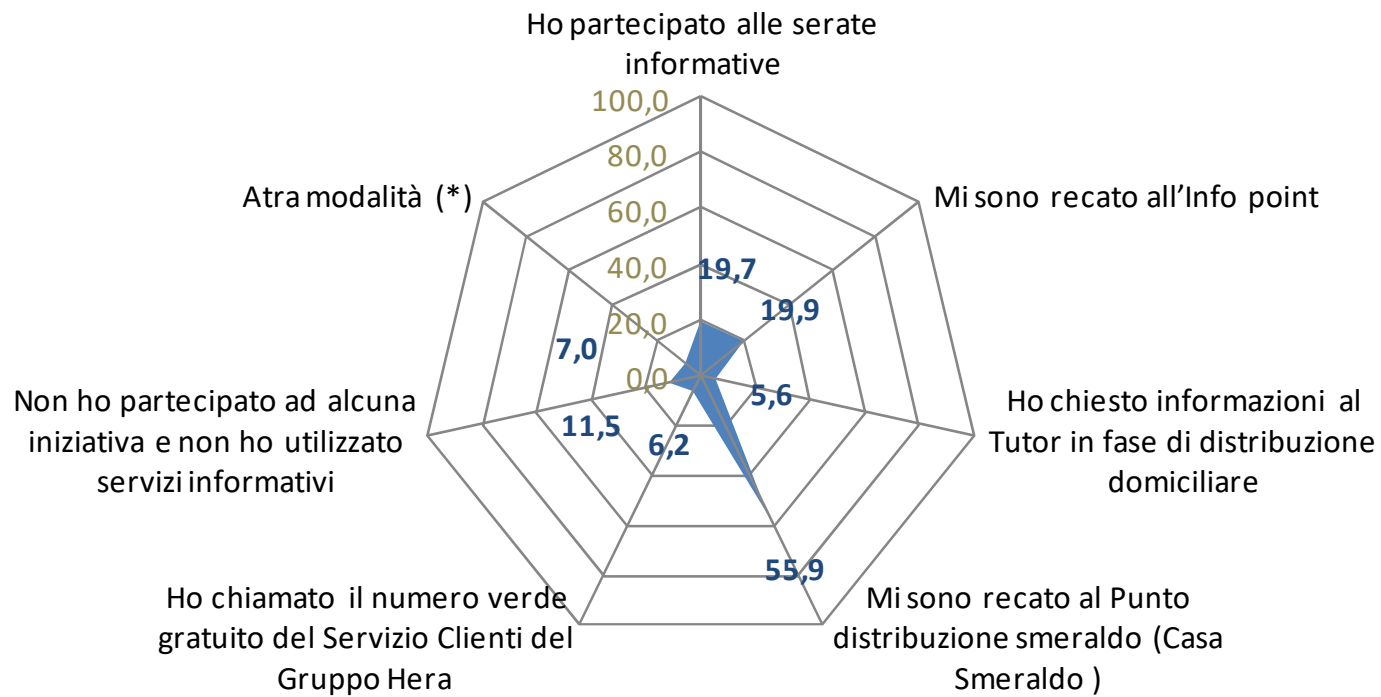
IL GIUDIZIO SUL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE

Il 79,6% dei rispondenti afferma di avere avuto sufficienti informazioni rispetto al nuovo modello di raccolta stradale (Cfr. Tab. 4). Come evidenziato in premessa però, la mole di informazioni fornita, molto incentrata sul “*come fare le cose*” sembra non avere chiarito le motivazioni e le finalità della riorganizzazione del servizio.

Tab. 4 - Rispondenti residenti nel comune di Sassuolo classificati per giudizio sulla quantità di informazioni ricevute sul nuovo modello di raccolta e classe di età. Incidenze %

		RIETIENE DI AVERE AVUTO SUFFICIENTI INFORMAZIONI RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE		TOTALE
		Si	No	
		Composizione % di riga		
Classe di età	under 35	85,3	14,7	100,0
	35 - 64 anni	79,2	20,8	100,0
	65 anni e oltre	77,8	22,2	100,0
TOTALE		79,6	20,4	100,0

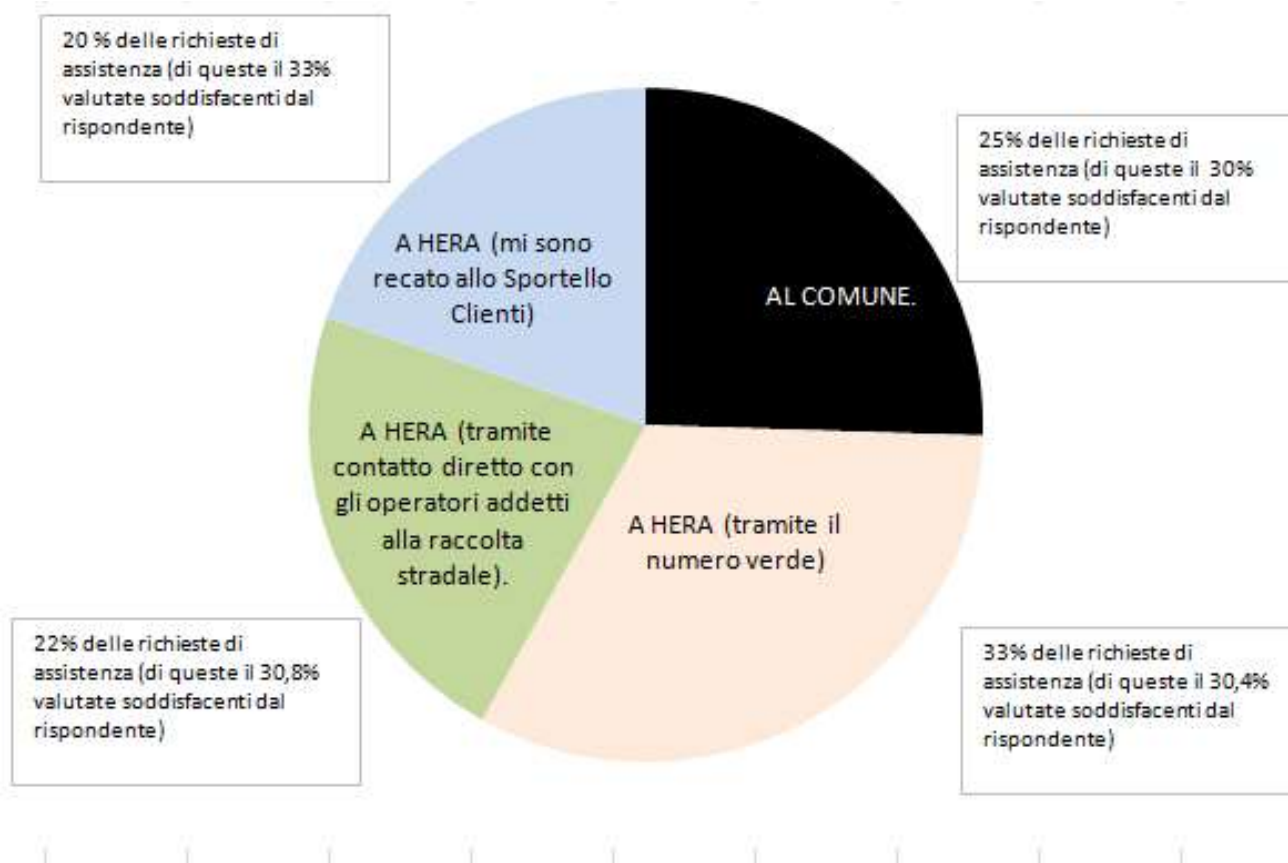
Fig. 2 - TIPOLOGIA DI SERVIZIO / INIZIATIVA DI INFORMAZIONE UTILIZZATA



(*) Atramodalità:
 Ho consultato il materiale informativo
 Mi sono informato tramite il passaparola
 Ho consultato App e Sito web di Hera
 Attraverso i Social media

L'analisi delle richieste di assistenza per la risoluzione di problemi, classificate per soggetto consultato, riportata in Fig. 3, evidenzia il basso livello di soddisfazione dell'utenza: pari al 30% nel caso del Comune e compreso fra il 30% e il 33% nel caso dei servizi forniti dal Gestore (numero verde, contatto diretto con gli operatori addetti alla raccolta stradale, Sportello Clienti).

Fig. 3 - NUMERO DI RICHIESTE^(*) DI ASSISTENZA PER SOGGETTO CONSULTATO PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE RISPOSTE (



(*) Lo stesso rispondente può avere effettuato più richieste a soggetti diversi

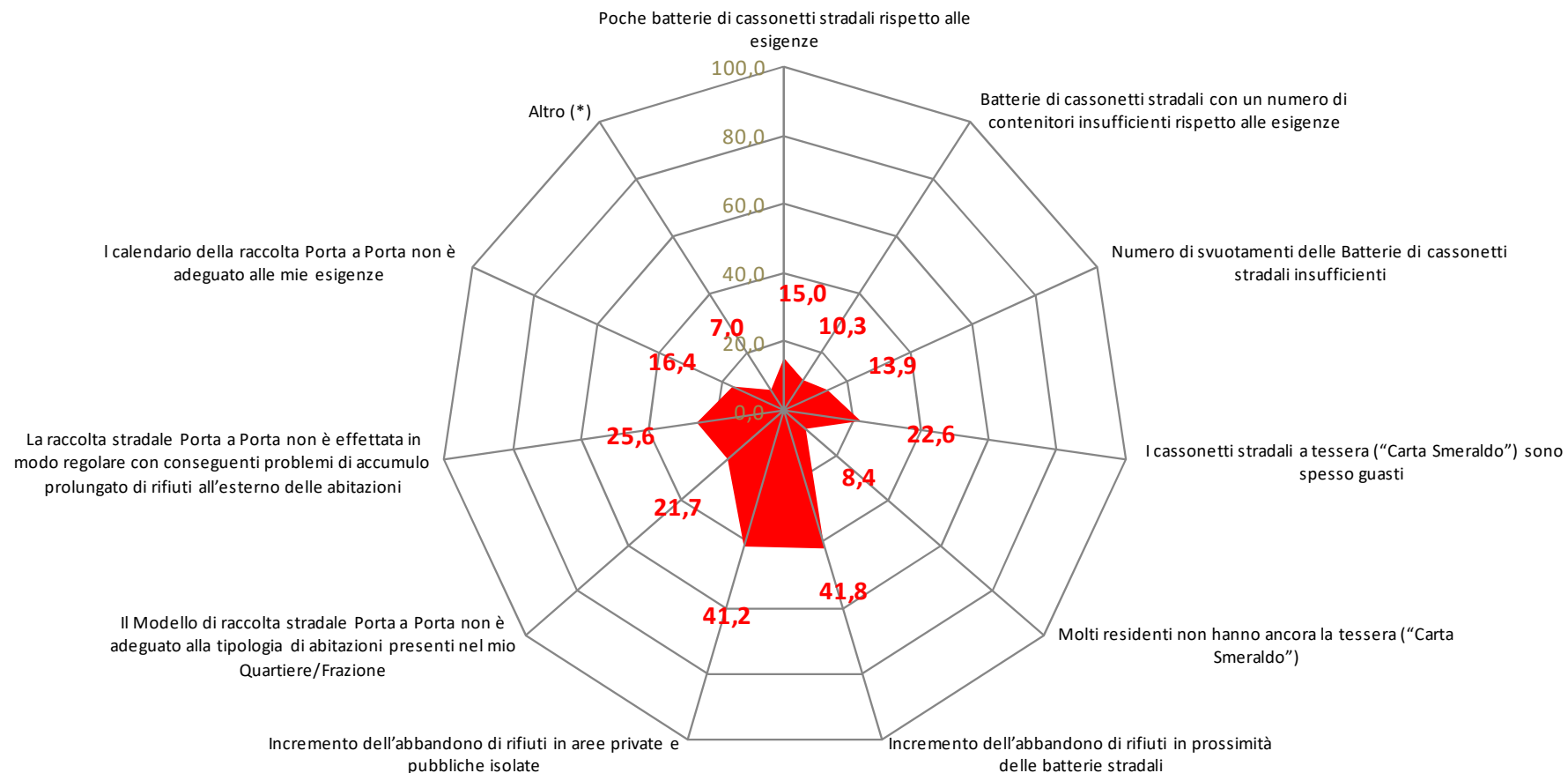
Il 44% dei rispondenti valuta come totalmente negativa l'esperienza del nuovo modello di raccolta. Il 32,2% sostiene che le modalità di raccolta sono solo parzialmente efficaci ed adeguate ai propri bisogni e alle necessità del Quartiere/Frazione di residenza. Per il 19,8% degli intervistati occorre solo un po' di tempo per affinare il modello di raccolta e per abituarci alle novità ma il giudizio è positivo mentre il 4% dei rispondenti dichiara di essere totalmente soddisfatto (Cfr. Tab. 5).

Tab. 5 - Rispondenti residenti nel comune di Sassuolo classificati per giudizio relativo alle nuove modalità di raccolta stradale e per classe di età. Incidenze %

		QUALE E' IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE?				TOTALE
		TOTALMENTE POSITIVO	OCCORRE UN PO' DI TEMPO PER AFFINARE IL MODELLO DI RACCOLTA E PER ABITUARSI ALLE NOVITÀ MA IL GIUDIZIO È POSITIVO	LE MODALITÀ DI RACCOLTA SONO SOLO PARZIALMENTE EFFICACI ED ADEGUATE AI MIEI BISOGNI E AL MIO QUARTIERE/FRAZIONE	TOTALMENTE NEGATIVO	
		Composizione % di riga				
Classe di età	under 35	3,2	22,6	38,7	35,5	100,0
	35 - 64 anni	4,2	17,2	32,6	46,0	100,0
	65 anni e oltre	3,8	30,2	26,4	39,6	100,0
	TOTALE	4,0	19,8	32,2	44,0	100,0

I principali elementi di criticità nel raccolta stradale sono dettagliati in Fig. 4. Per il complesso della città di Sassuolo si evidenziano come principali fattori di criticità: l'incremento degli abbandoni di rifiuti in prossimità delle isole di base (modalità indicata dal 41,8% dei rispondenti) e l'incremento degli abbandoni in aree isolate (41,2%). Ulteriori elementi di critici sono il non efficiente funzionamento dei cassonetti apribili con "Carta Smeraldo" (22,6%) e i punti di debolezza del modello di raccolta Porta a Porta (in primis lo stoccaggio di materiale in abitazioni di ridotte dimensioni) e del relativo servizio effettuato con tempistiche dilatate rispetto alle necessità.

Fig. 4 - PRINCIPALI ELEMENTI DI CRITICITÀ NEL QUARTIERE/FRAZIONE



Altro (*)

Cassonetti sporchi e maleodoranti

Occorre prevedere più svuotamenti dei contenitori stradali (criticità soprattutto nei weekend)

Modalità di conferimento eccessivamente complessa per le persone anziane

I cestini stradali e nei parchi sono sempre pieni perché utilizzati per i rifiuti di casa

Proliferare di topi e di insetti a seguito dei sacchi del PaP in attesa della raccolta

Proliferare di topi e di insetti a seguito degli abbandoni di rifiuti

Incrementare il numero di batterie stradali

I suggerimenti forniti dai rispondenti per migliorare la raccolta stradale sono sintetizzati nella Fig. 5. Oltre alla necessità di contrastare il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti si evidenzia la richiesta/suggerimento al Comune di essere disponibile ad inserire correttivi condivisi e modifiche nell'attuale modello di raccolta. In particolare si chiede l'adozione di un modello misto che preveda la possibilità di raccolta stradale (con tessera) di plastica e Carta in aggiunta al servizio Porta a Porta (una doppia possibilità di scelta per gli utenti).

Fig. 5 - MAPPA DEI SUGGERIMENTI - servizio di igiene urbana - COMUNE DI SASSUOLO

<p>Prevedere la possibilità di conferire TUTTE le tipologie di rifiuto nei cassonetti (batterie complete con anche plastica e carta) da affiancare al servizio PaP</p>		Incrementare la raccolta dell'organico in estate		Per la raccolta porta a porta evitare di utilizzare sacchi di raccolta di plastica (ad esempio quelli per la carta)	
		Lavaggio e sanificazione contenitori	Contenitori dell'umido più capienti	Incrementare la frequenza dello svuotamento dei contenitori stradali	
		Videosorveglianza/fototrappole per contrastare gli abbandoni e i comportamenti scorretti		Superare il malfunzionamento dei cassonetti	
				CDR con orari più ampi e con possibilità di conferire una gamma più ampia di materiali	
Fare alla notte il giro di raccolta del PaP		<p>La raccolta stradale deve essere effettuata in modo più puntuale</p>			
Potenziare le batterie di contenitori stradali	Il Comune doveva coinvolgere i cittadini sin da subito				
	Mantenere più pulite le aree verdi e svuotare più frequentemente i cestini			Aumentare il personale che pulisce parchi e aree verdi	Torniamo al modello precedente!
<p>Più informazione e formazione per cittadini e nuovi cittadini. Il Comune deve avere un ruolo centrale e non demandare a HERA</p>		Migliorare la qualità dell'attività degli addetti alla raccolta e prevederne il controllo periodico		Mappare in modo più accurato le zone commerciali/produttive e i pubblici esercizi dove si producono più rifiuti	
Prevedere un servizio di pulizia degli spazi di stoccaggio dei rifiuti esposti per il PaP	Rendere anche i contenitori dell'organico apribili esclusivamente tramite tessera		Più pulizia nei parchi e svuotamento regolare dei cestini		
<p>Più controlli sugli abbandoni e meccanismo sanzionatorio efficace</p>		<p>Condividere le scelte con i cittadini</p>		<p>Ascoltare i cittadini ed essere disponibili a introdurre correttivi</p>	

La sintesi delle analisi presentate nelle pagine precedenti consente di individuare e caratterizzare tre distinti gruppi di rispondenti profilati in base al giudizio fornito sul nuovo modello di raccolta stradale:



GLI “ULTRASCONTENTI”: CHI SONO E PERCHÉ

CARATTERISTICHE E ASPETTI CHE MAGGIORMENTE CONCORRONO A DETERMINARE IL PROFILO DI COLORO CHE HANNO INDICATO **UN GIUDIZIO TOTALMENTE NEGATIVO** AL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE. (44% DEI RISPONDENTI AL QUESITO “QUALE È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITÀ DI RACCOLTA STRADALE?”).

44,0%

PERSONE PREVALENTEMENTE IN ETÀ GIOVANE E LAVORATIVA (sovrarappresentazione rispetto alla media del campione)

GIUDIZIO NEGATIVO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTÀ: l'86% DEGLI “ULTRASCONTENTI” ASSEGNA UN GIUDIZIO NEGATIVO (69% se si considera il complesso dei rispondenti)

GIUDIZIO MEDIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTÀ: 3 SU UNA SCALA 1-10 (4,2 se si considera il complesso dei rispondenti)

IL 93% VALUTA PEGGIORATO IL LIVELLO DI PULIZIA GENERALE DELLA CITTÀ RISPETTO AL PASSATO (79,4% se si considera il complesso dei rispondenti)

GESTORE E COMUNE (nell'ordine) SONO INDICATI COME MAGGIORI RESPONSABILI DEL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTÀ

GLI ABBANDONI DI RIFIUTI E IL SERVIZIO PORTA A PORTA RAPPRESENTANO I PRINCIPALI ELEMENTI DI DEBOLEZZA DEL MODELLO DI RACCOLTA STRADALE

GLI ELEMENTI DI CRITICITÀ DEL QUARTIERE/FRAZIONE DI RESIDENZA MAGGIORMENTE SOVRARAPPRESENTATI RISPETTO AL CAMPIONE COMPLESSIVO SONO:

- *L'INCREMENTO DELL'ABBANDONO DI RIFIUTI IN PROSSIMITÀ DELLE BATTERIE STRADALI E L'INCREMENTO DELL'ABBANDONO DI RIFIUTI IN AREE PRIVATE E PUBBLICHE ISOLATE*
- *“IL MODELLO DI RACCOLTA STRADALE PORTA A PORTA VALUTATO NON ADEGUATO ALLA TIPOLOGIA DI ABITAZIONI PRESENTI NEL QUARTIERE/FRAZIONE” (problematiche di stoccaggio di materiali in casa e troppi sacchi contemporaneamente esposti in attesa della raccolta)*
- *“LA RACCOLTA STRADALE PORTA A PORTA NON EFFETTUATA IN MODO REGOLARE CON CONSEGUENTI PROBLEMI DI ACCUMULO PROLUNGATO DI RIFIUTI ALL'ESTERNO DELLE ABITAZIONI”*



I "CRITICI": CHI SONO E PERCHÉ

CARATTERISTICHE E ASPETTI CHE MAGGIORMENTE CONCORRONO A DETERMINARE IL PROFILO DI COLORO CHE HANNO INDICATO **UN GIUDIZIO CRITICO** AL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE: "LE MODALITÀ DI RACCOLTA SONO SOLO PARZIALMENTE EFFICACI ED ADEGUATE AI MIEI BISOGNI E AL MIO QUARTIERE/FRAZIONE" (32,2% DEI RISPONDENTI AL QUESITO "QUALE È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITÀ DI RACCOLTA STRADALE?").

32,2%

PERSONE PREVALENTEMENTE IN ETÀ LAVORATIVA (sovra rappresentazione rispetto alla media del campione)

GIUDIZIO NEGATIVO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA': IL 67% DEI "CRITICI" ASSEGNA UN GIUDIZIO NEGATIVO (69% se si considera il complesso dei rispondenti)

GIUDIZIO MEDIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA': 4,7 SU UNA SCALA 1-10 (4,2 se e si considera il complesso dei rispondenti)

L'85% VALUTA PEGGIORATO IL LIVELLO DI PULIZIA GENERALE DELLA CITTA' RISPETTO AL PASSATO (79,4% se e si considera il complesso dei rispondenti)

I CITTADINI, CON I PROPRI COMPORTAMENTI INDIVIDUALI, SONO INDICATI COME MAGGIORI RESPONSABILI DEL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA'. SEGUONO, IN ORDINE DECRESCENTE DI IMPORTANZA, IL GESTORE E IL COMUNE

GLI ELEMENTI DI CRITICITÀ DEL QUARTIERE/FRAZIONE DI RESIDENZA MAGGIORMENTE SOVRARAPPRESENTATI RISPETTO AL CAMPIONE COMPLESSIVO SONO (in ordine decrescente di rilevanza):

- "L' INCREMENTO DELL'ABBANDONO DI RIFIUTI IN PROSSIMITÀ DELLE BATTERIE STRADALI E L'INCREMENTO DELL'ABBANDONO DI RIFIUTI IN AREE PRIVATE E PUBBLICHE ISOLATE"
- "LA RACCOLTA STRADALE PORTA A PORTA NON È EFFETTATA IN MODO REGOLARE CON CONSEGUENTI PROBLEMI DI ACCUMULO PROLUNGATO DI RIFIUTI ALL'ESTERNO DELLE ABITAZIONI"



I "POSITIVI": CHI SONO E PERCHÉ

CARATTERISTICHE E ASPETTI CHE MAGGIORMENTE CONCORRONO A DETERMINARE IL PROFILO DI COLORO CHE HANNO INDICATO **UN GIUDIZIO POSITIVO O MODERATAMENTE POSITIVO** AL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE ("OCCORRE UN PO' DI TEMPO PER AFFINARE IL MODELLO DI RACCOLTA E PER ABITUARSI ALLE NOVITÀ MA IL GIUDIZIO È POSITIVO"): (24% DEI RISPONDENTI AL QUESITO "QUALE È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITÀ DI RACCOLTA STRADALE?").

23,8%

PERSONE PREVALENTEMENTE IN ETÀ LAVORATIVA MA SOVRARAPPRESENTAZIONE DI POPOLAZIONE OVER 65

GIUDIZIO NEGATIVO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA': IL 48% DEI "POSITIVI" ASSEGNA UN GIUDIZIO NEGATIVO (69% se si considera il complesso dei rispondenti)

GIUDIZIO MEDIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA': 6,3 SU UNA SCALA 1-10 (4,2 se e si considera il complesso dei rispondenti)

IL 38% VALUTA PEGGIORATO IL LIVELLO DI PULIZIA GENERALE DELLA CITTA' RISPETTO AL PASSATO (79,4% se e si considera il complesso dei rispondenti). IL 50% LO VALUTA INVARIATO E IL 12% MIGLIORATO.

I CITTADINI, CON I PROPRI COMPORTAMENTI INDIVIDUALI, SONO IN ASSOLUTO INDICATI COME MAGGIORI RESPONSABILI DEL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA'. SEGUONO A GRANDE DISTANZA, IN ORDINE DECRESCENTE DI IMPORTANZA, IL GESTORE E IL COMUNE

GLI ELEMENTI DI CRITICITÀ DEL QUARTIERE/FRAZIONE DI RESIDENZA MAGGIORMENTE SOVRARAPPRESENTATI RISPETTO AL CAMPIONE COMPLESSIVO SONO: "L' INCREMENTO DELL'ABBANDONO DI RIFIUTI IN PROSSIMITÀ DELLE BATTERIE STRADALI E L'INCREMENTO DELL'ABBANDONO DI RIFIUTI IN AREE PRIVATE E PUBBLICHE ISOLATE"

ALL.1
ALLEGATO STATISTICO

Tab. 1 - Rispondenti residenti nel comune di Sassuolo classificati per età e per genere (questionari completi – Vedi Nota). Valori assoluti e composizioni % di riga e di colonna

		Valori assoluti				Composizione % di riga				Composizione % di colonna			
		Genere			Totale	Genere			Totale	Genere			Totale
		Maschio	Femmina	Altro		Maschio	Femmina	Altro		Maschio	Femmina	Altro	
Classe di età	under 35	14	19	0	33	42,4	57,6	0,0	100,0	9,3	9,3	0,0	9,2
	35 - 64 anni	110	154	2	266	41,4	57,9	0,8	100,0	73,3	75,1	100,0	74,5
	65 anni e oltre	26	32	0	58	44,8	55,2	0,0	100,0	17,3	15,6	0,0	16,2
Totale		150	205	2	357	42,0	57,4	0,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

NOTA: Ai dati relativi a questi rispondenti vanno sommate le informazioni riferite a ulteriori 98 questionari non completi relativi soprattutto alle classi di età under35 e over64.

SCHEDA DI SINTESI

**relativa ad una selezione rappresentativa di osservazioni/suggerimenti
indicati nelle risposte alle domande di *tipo aperto***

(...)

“Così (sporca) non riconosco la mia città”

“Rifiuti sparsi ovunque!!!”

“Sacchi raccolti tardi -Indifferenziata fuori dai cassonetti a causa dello spauracchio delle future aperture a pagamento”

“ (PaP) soluzione di difficile realizzazione in zone ad altissima densità abitativa e senza spazi”

“Hera doveva mettere in campo più persone che raccogliessero i rifiuti già dalla prima notte”

“A livello estetico gran peggioramento: pattume ovunque in vista in ogni angolo della città, a livello igienico non ne parliamo (ratti e randagi attratti dagli odori aumentati) e a livello pratico fallimentare (garages pieni di sacchi spazzatura in attesa dell'esposizione)”

“Eliminazione assurda dei cassonetti di carta e plastica”

“La gente trova il cassonetto a tessera non funzionante e in pochi riportano a casa il sacchetto, molti lo abbandonano vicino al bidone”

“Hera o il Comune devono iniziare a fare delle multe a chi si comporta male”

“Vorrei tornasse tutto come prima ”

“Non ho capito a cosa servirà tutta questa rivoluzione (del servizio)”

“Sono al lavoro tutto il giorno, rientro tardi alla sera e con il PaP faccio più fatica a fare la raccolta differenziata (...) vorrei essere più libera nel portare via anche carta e plastica”

“Spero che Hera e Comune stiano pensando a qualche cambiamento (...) magari ascoltando i cittadini che pagano il servizio”

(...)