

INDAGINE DI SODDISFAZIONE COMUNE DI BRESCIA 2019

Presentazione Utenze Domestiche e Utenze Commerciali

24 gennaio 2020

GAME CHANGERS



NOTA METODOLOGICA



PREMESSA, OBIETTIVI E CAMPIONE

Dall'8 novembre al 20 novembre 2019, è stata realizzata **una indagine di soddisfazione** rivolta agli utenti dei servizi di nettezza urbana e raccolta e smaltimento dei rifiuti gestiti dalla società nel Comune di **Brescia**.

Due tipologie di utenze:



Utenze domestiche
(famiglie)
1500 interviste



Utenze commerciali
(piccole attività private)
300 interviste

Metodo CATI (Computer Aided Telephone Interviewing)

Elenchi telefonici **reperiti da Ipsos** attingendo **da database pubblici**.

Obiettivi:

- ✓ Valutare la **soddisfazione globale istintiva e ragionata** per il Gestore;
- ✓ Valutare la **soddisfazione per le modalità di raccolta dei rifiuti** (urbani, ingombranti, pericolosi);
- ✓ Valutare la **soddisfazione** verso la **Nuova Modalità di Raccolta**;
- ✓ Valutare la **soddisfazione** per il servizio di **pulizia delle strade**;
- ✓ Valutare la **soddisfazione** per i **canali di contatto**.



Per quanto concerne il target Utenze domestiche, l'universo utenti è stato analizzato in base alle 6 zone in cui Aprica divide la città.



ZONA	NUMERO INTERVISTE
Arancione	183
Azzurra	268
Gialla	305
Nucleo Antico	90
Verde	298
Viola	356

Il campione è inoltre composto da **persone che, all'interno della famiglia, si occupano della gestione dei rifiuti** e della loro esposizione in strada per il ritiro porta a porta. È stata però prevista una **quota del 5% di persone che non si occupano di queste attività**.

All'interno del report, **i dati vengono presentati** quindi **a totale** e per **Zona**. Le medie dei giudizi espressi su scala 1-10 vengono calcolate al netto dei “non indica”.

Gli indicatori di soddisfazione vengono presentati nel caso di basi campionarie di almeno 20 casi. Qualora i break di lettura abbiano basi inferiori, viene indicato che la lettura del dato è di tipo qualitativo.

SODDISFAZIONE GLOBALE

2

SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA - fine intervista

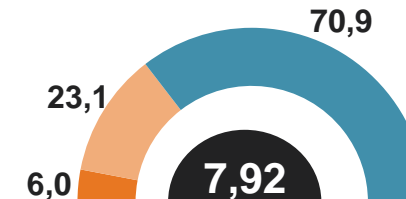
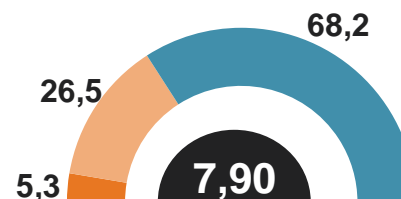
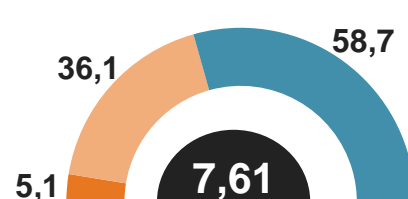
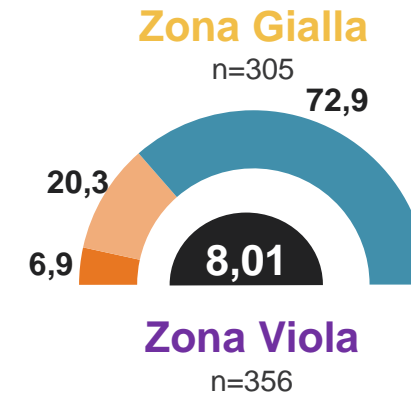
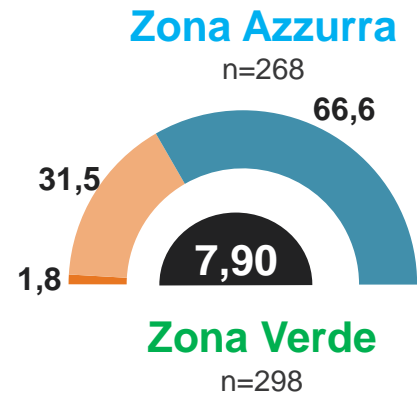
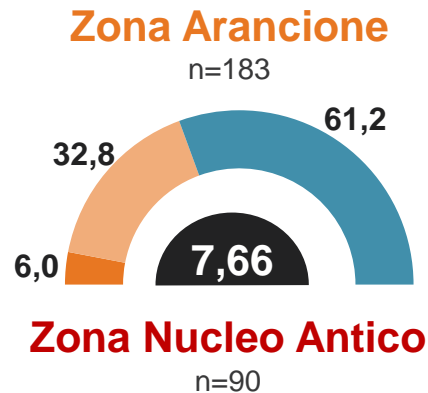
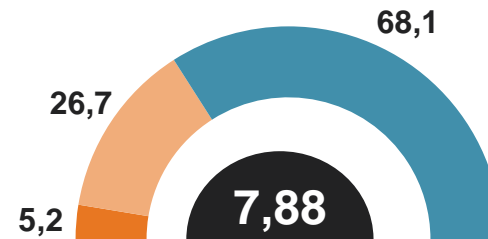


La soddisfazione globale ragionata per il servizio di igiene urbana è più alta rispetto a quella espressa istintivamente. Per quanto riguarda le zone, i più soddisfatti sono i residenti della Zona Gialla.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10 **Valore Medio**

Soddisfazione globale
istintiva – inizio
intervista
Dato medio 7,65



SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI



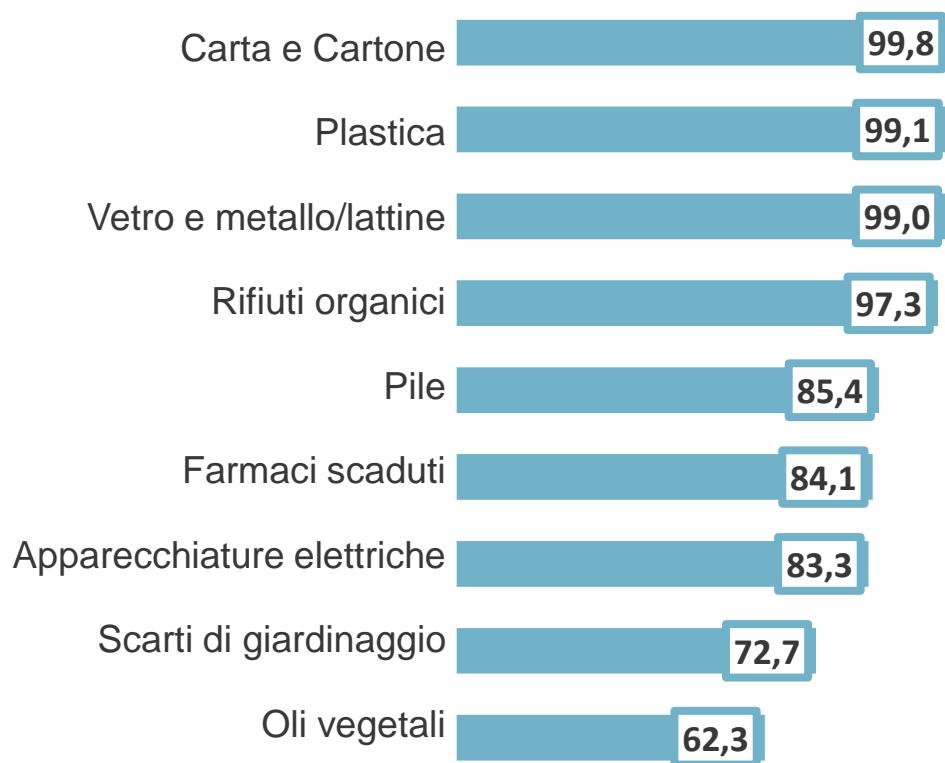
LA RACCOLTA EFFETTUATA



Le modalità di differenziazione dei rifiuti sono molto chiare. La quasi totalità degli intervistati ricicla carta, plastica, vetro e rifiuti organici.

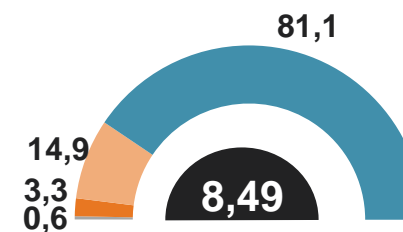
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500; valori %

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



■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10 **Valore Medio**

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

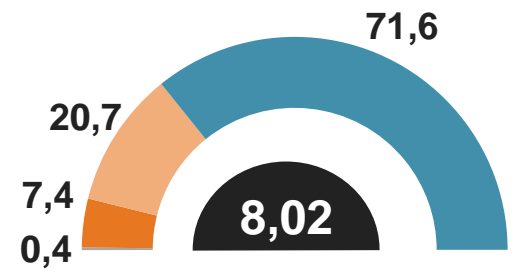


SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI

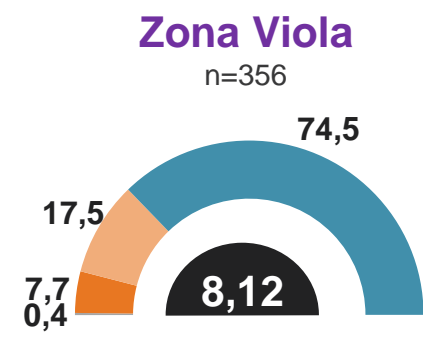
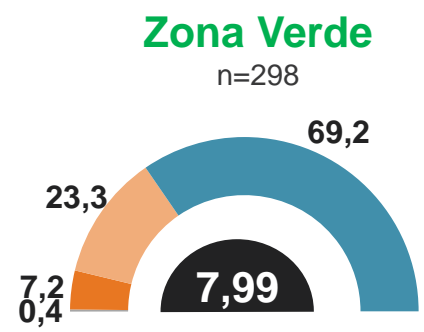
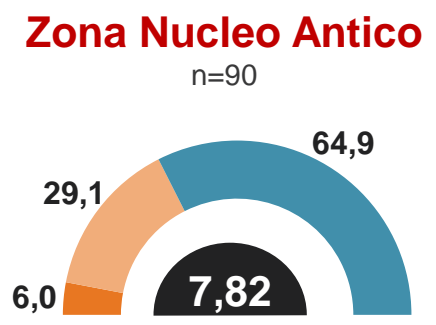
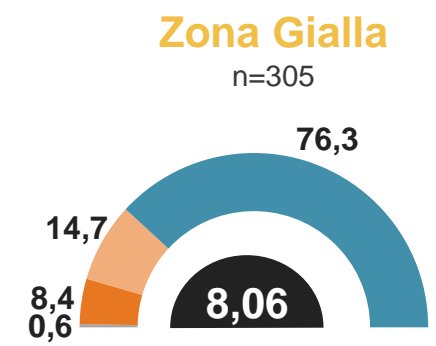
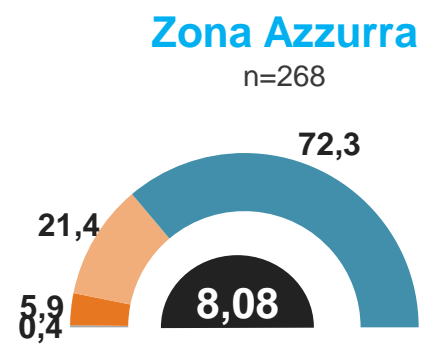
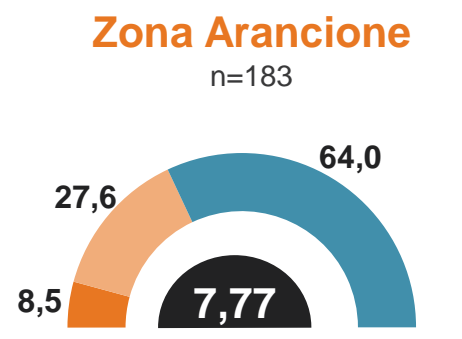


Circa il 70% degli intervistati è estremamente soddisfatto della raccolta dei rifiuti urbani. I cittadini della zona viola sono i più soddisfatti.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500



% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10 **Valore Medio**



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

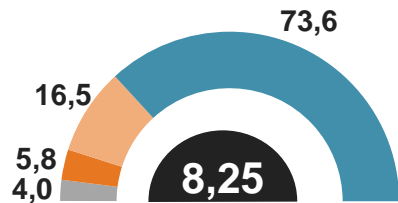


La soddisfazione per i diversi aspetti della raccolta dei rifiuti si conferma molto buona, in particolare gli orari di raccolta e la frequenza.

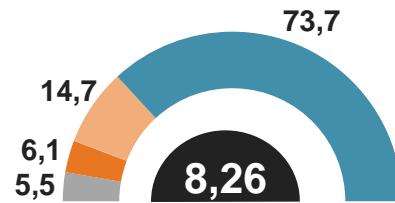
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10 **Valore Medio**

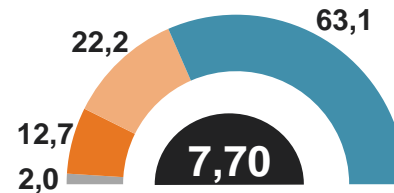
FREQUENZA DI RACCOLTA



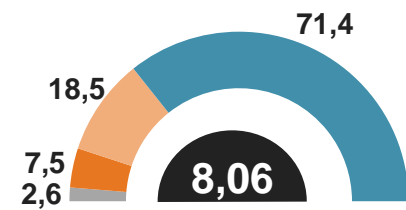
ORARI DI RACCOLTA



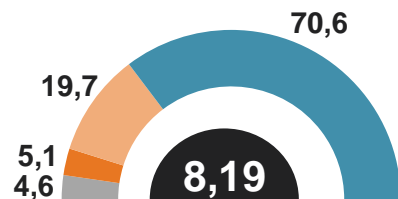
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA



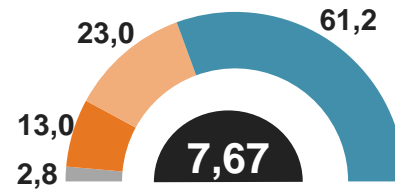
ORARI DI ESPOSIZIONE



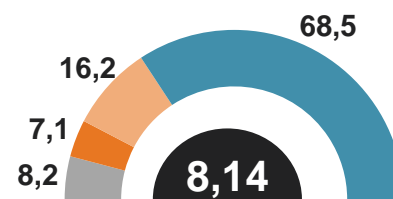
INFORMAZIONI SULLA RACCOLTA



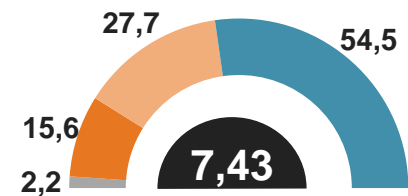
RUMOROSITA' DEL SERVIZIO



INTRALCI AL TRAFFICO



FUNZIONAMENTO CASSONETTI STRADALI A CALOTTA

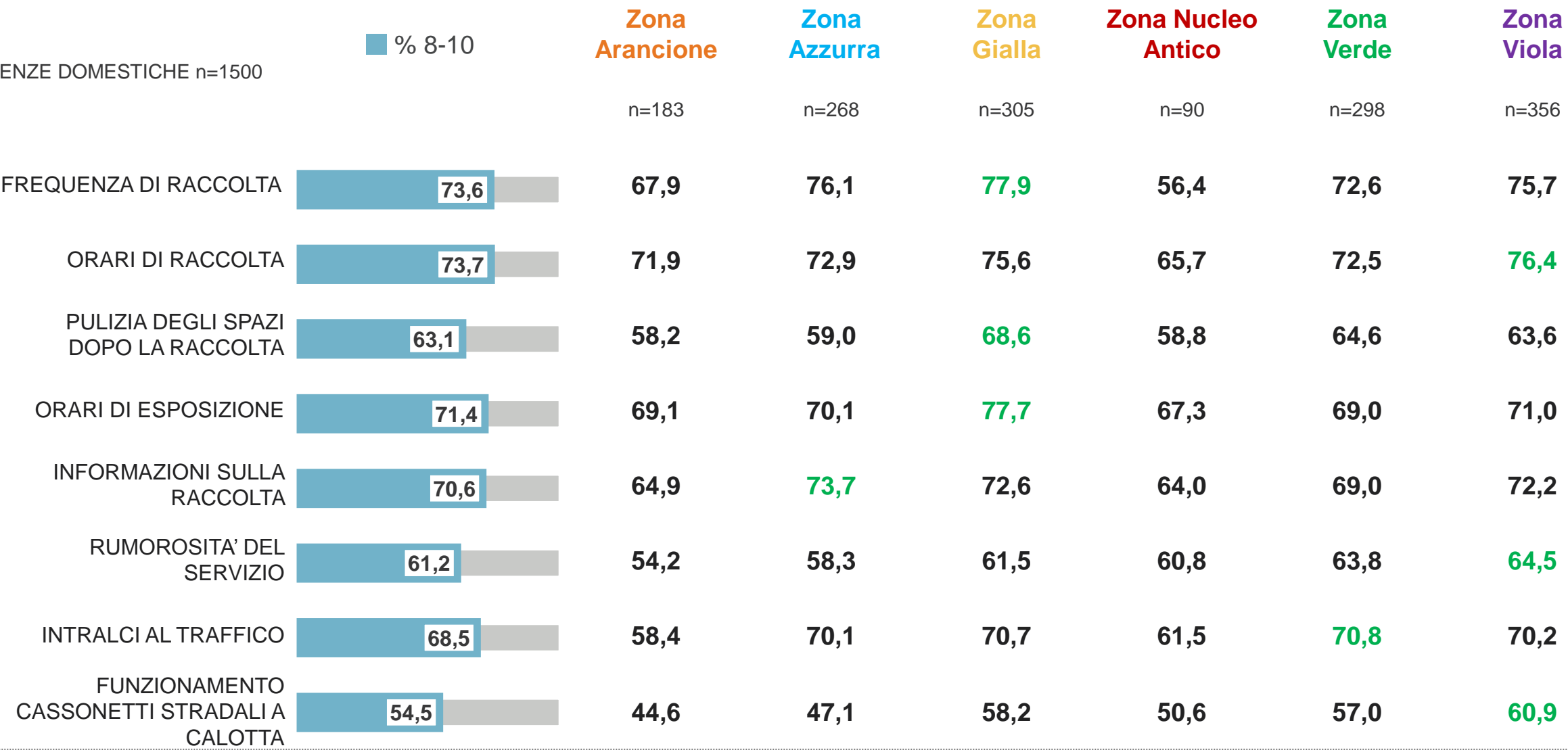


SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI – Dettaglio per zona



In generale la zona Gialla e della zona Viola presenta i giudizi più positivi.

BASE: UTENZE DOMESTICHE n=1500

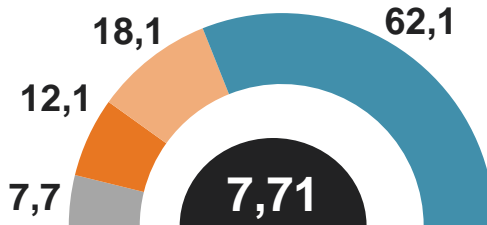


MODALITA' MISTA RACCOLTA RIFIUTI*



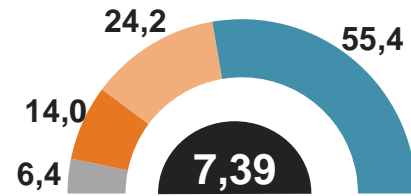
Circa il 60% degli intervistati è estremamente soddisfatto delle nuove modalità di raccolta dei rifiuti urbani. I cittadini della zona gialla sono i più soddisfatti.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

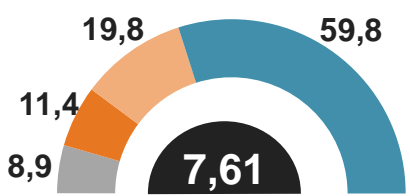


% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10 **Valore Medio**

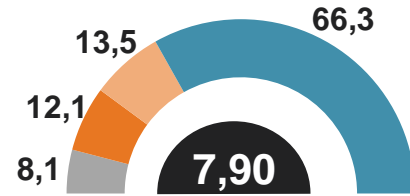
Zona Arancione
n=183



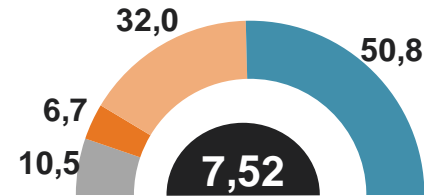
Zona Azzurra
n=268



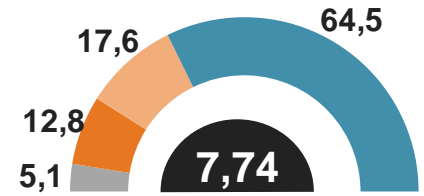
Zona Gialla
n=305



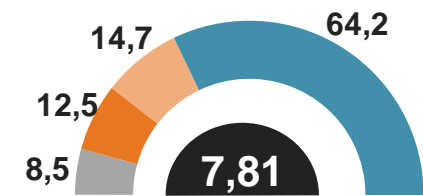
Zona Nucleo Antico
n=90



Zona Verde
n=298



Zona Viola
n=356



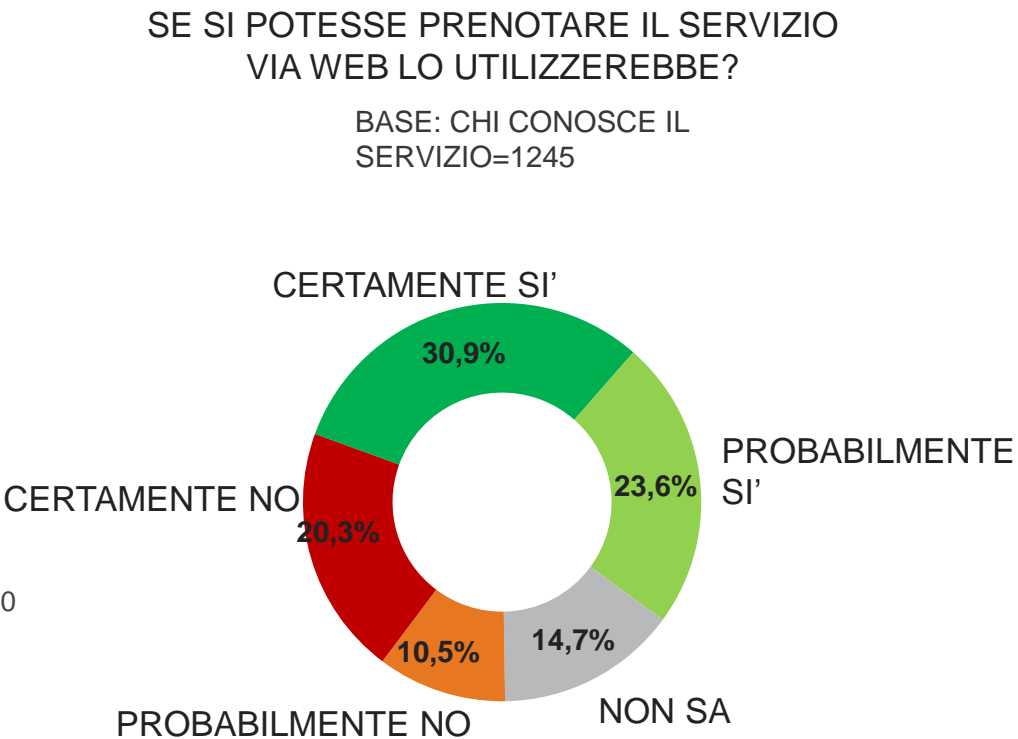
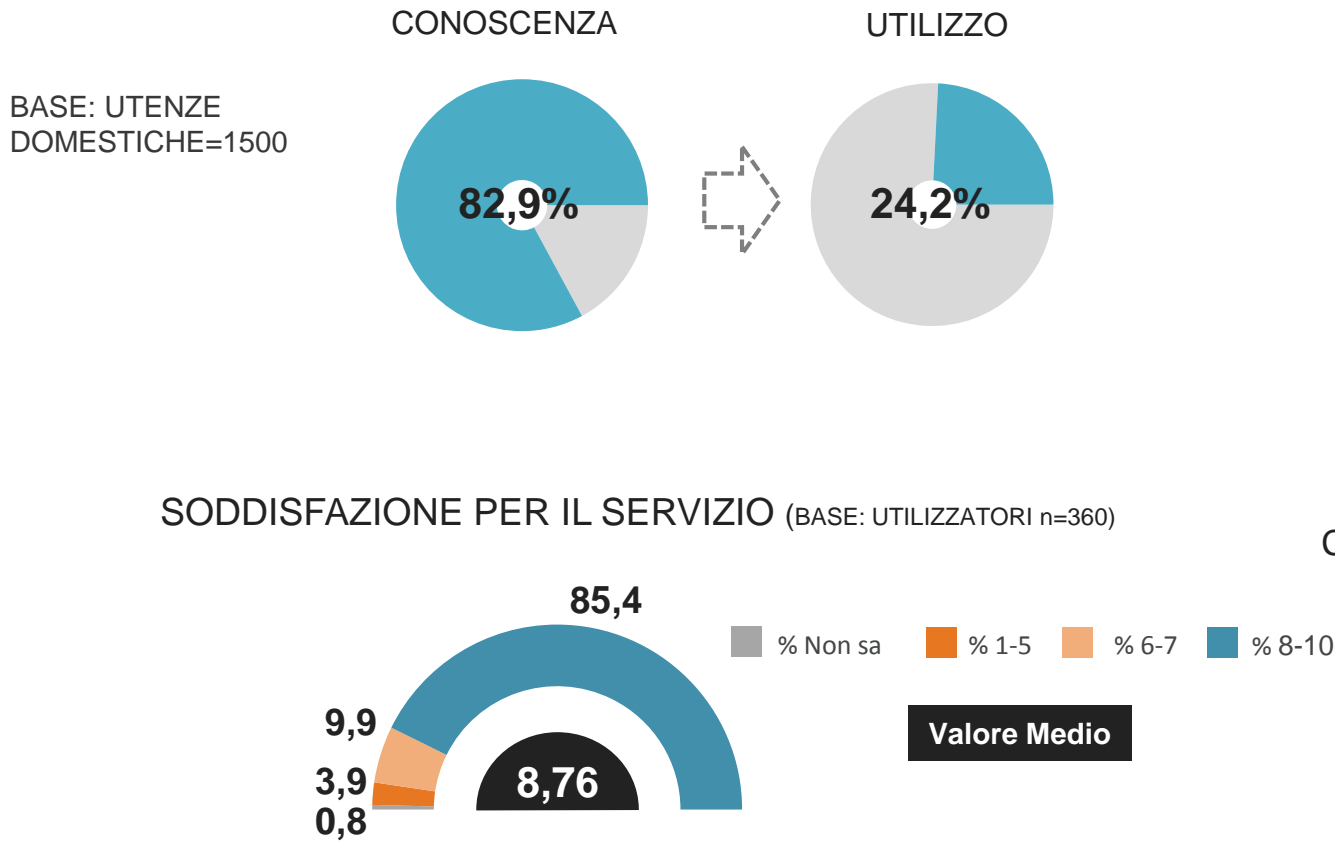
*La modalità mista di servizio di ritiro dei rifiuti prevede che per i quartieri Brescia Antica, Centro Storico Nord, Centro Sorico Sud i rifiuti organici, i rifiuti indifferenziati e gli scarti verdi dei giardini possano essere portati in qualsiasi momento nei nuovi cassonetti stradali, mentre gli altri rifiuti vengono ritirati porta a porta una volta la settimana. Per gli altri quartieri ai rifiuti sopra indicati viene aggiunto anche il vetro.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO



RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

Più dell' 80% degli intervistati conosce il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio e quasi il 25% l'ha utilizzato. Molto alta la soddisfazione. Più della metà di coloro che conoscono il servizio lo prenoterebbe via web.



LE PIATTAFORME ECOLOGICHE

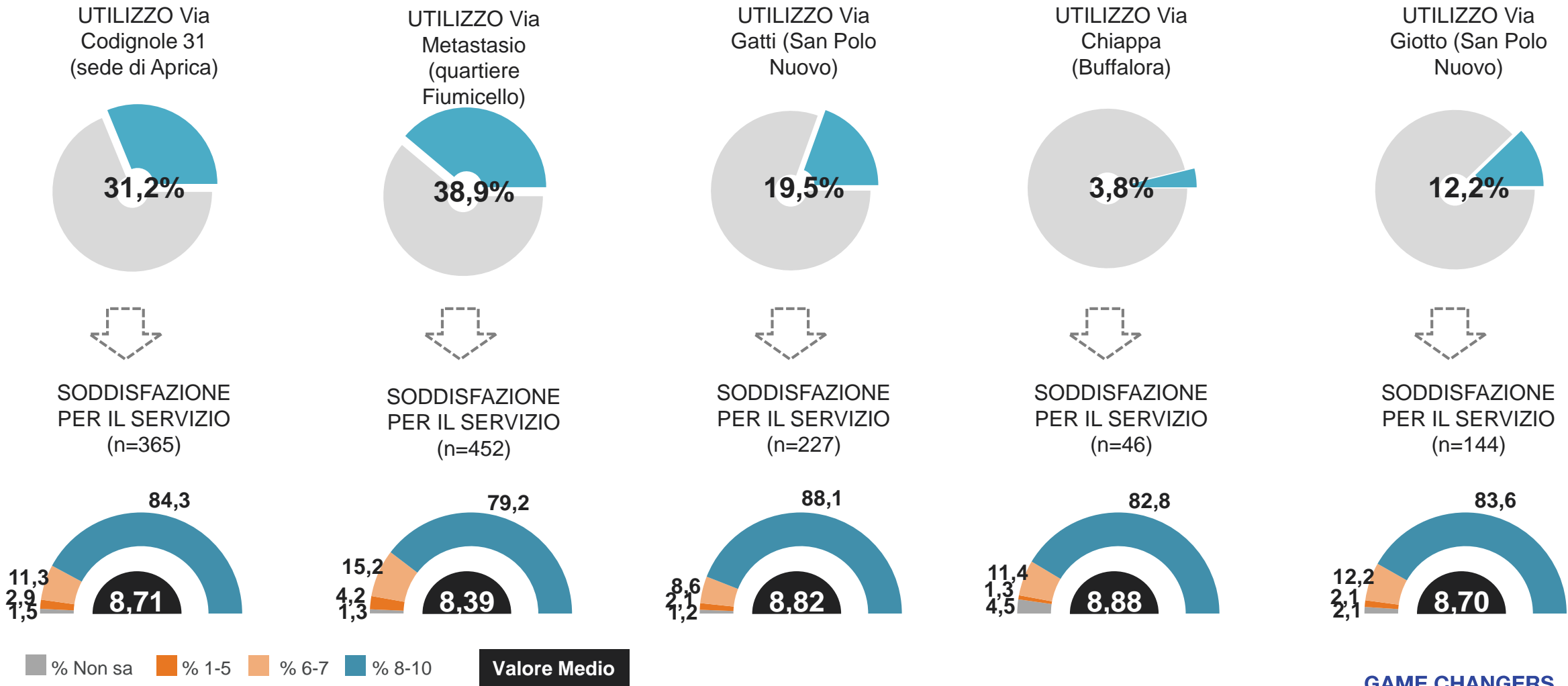
5

LE PIATTAFORME ECOLOGICHE



La piattaforma più utilizzata è quella di Via Metastasio. Quella più apprezzata è quella in Via Chiappa.

BASE: HA UTILIZZATO LE PIATTAFORME n=1164



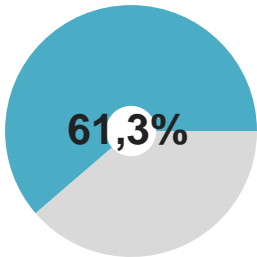
L'ECOCAR

6

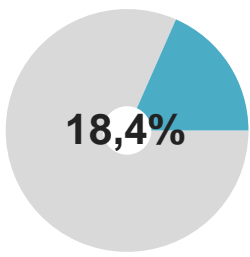
Circa il 60% degli intervistati conosce il servizio Ecocar e circa il 18% l'ha utilizzato. Molto alta la soddisfazione fra chi l'ha utilizzato.

BASE: ABITANTI DI CHIUSURE,
FIUMICELLO, LAMARMORA,
MOMPIANO, PORTA CREMONA,
PORTA VENEZIA E S.
EUSTACCHIO n=529

CONOSCENZA

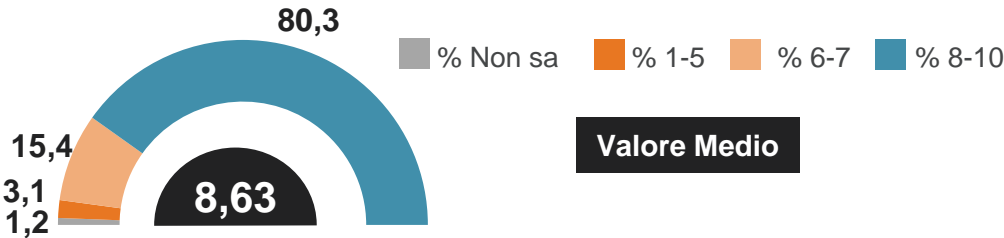


UTILIZZO



SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO (BASE: UTILIZZATORI n=97)

CITAZIONI SPONTANEE* (n=3)
Non ritirano alcuni tipi di rifiuti



*CITAZIONI SPONTANEE: Agli intervistati che hanno fornito una valutazione negativa (voti 1-5) è stato richiesto di fornire una motivazione.

IL SERVIZIO GREEN BOX

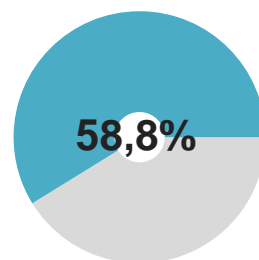


IL SERVIZIO GREEN BOX

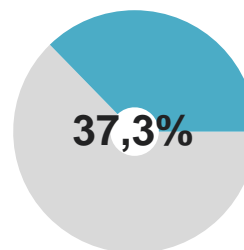
Quasi il 60% degli intervistati conosce il servizio Green Box e circa il 37% l'ha utilizzato. Alta la soddisfazione fra chi l'ha utilizzato.

BASE: UTENZE
DOMESTICHE=1500

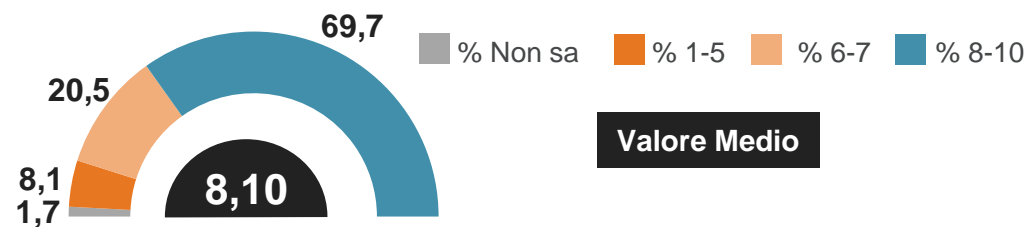
CONOSCENZA



UTILIZZO



SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO (BASE: UTILIZZATORI n=558)



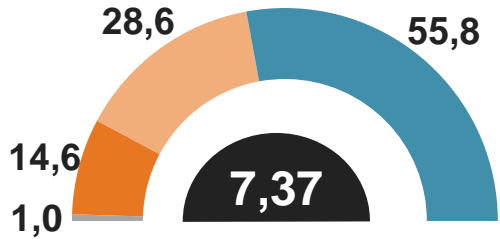
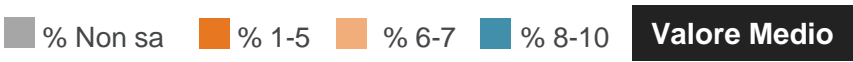
SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI



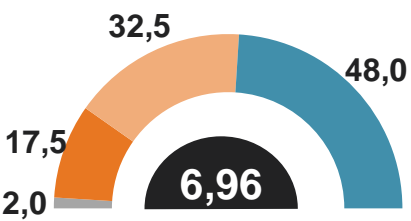
SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

La soddisfazione per la pulizia delle strade è abbastanza alta e pari a 7,37. I più soddisfatti sono i cittadini della Zona Verde e della Zona Viola.

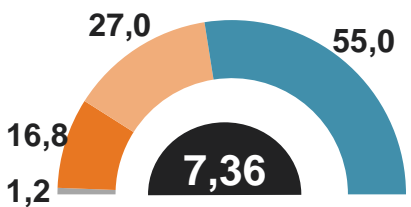
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500



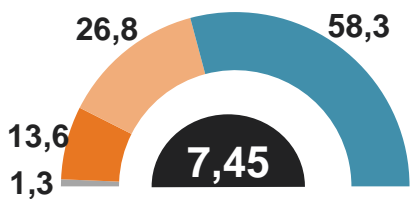
Zona Arancione
n=183



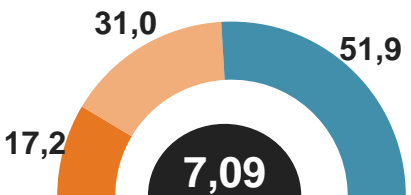
Zona Azzurra
n=268



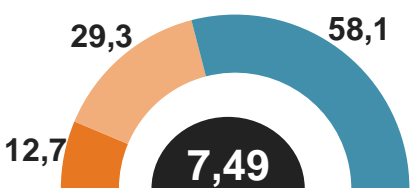
Zona Gialla
n=305



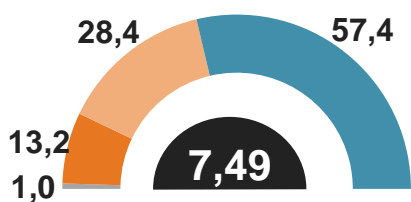
Zona Nucleo Antico
n=90



Zona Verde
n=298



Zona Viola
n=356



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

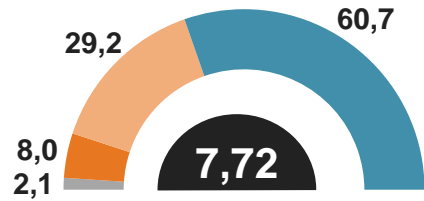
Tutti gli item ottengono un dato medio superiore al 7.

BASE: TOTALE UTENZE
DOMESTICHE n=1500

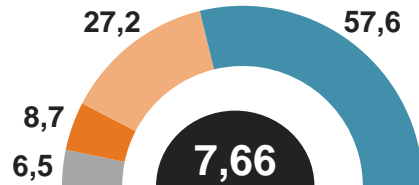
■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

Valore Medio

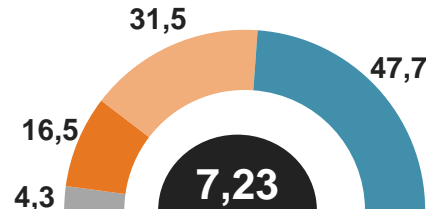
PULIZIA DELLE STRADE



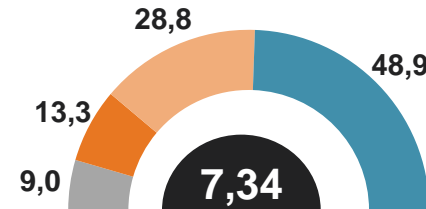
LAVAGGIO DELLE STRADE



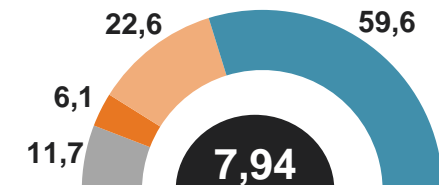
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI



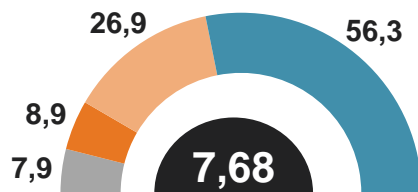
FREQUENZA DI PULIZIA



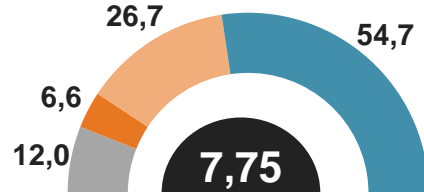
ORARI DI PULIZIA



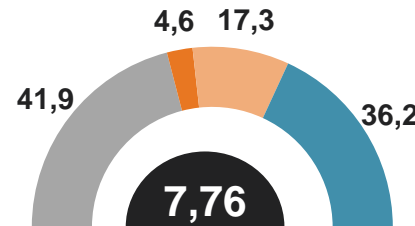
RUMOROSITÀ DEI MEZZI
PER LA PULIZIA



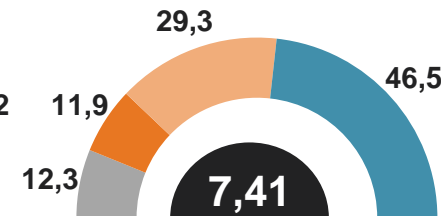
RAPIDITA' DEL SERVIZIO



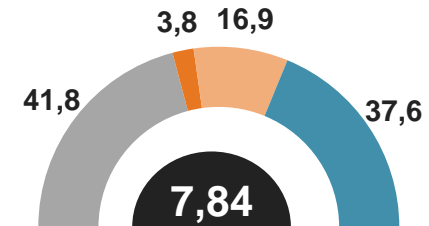
PULIZIA DEI PORTICI



PULIZIA DELLE AREE
VERDI



PULIZIA DELLE AREE DI
MERCATO



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI – DETTAGLIO PER AREA



Anche per quanto riguarda gli aspetti specifici di pulizia, i più soddisfatti sono i cittadini della Zona Verde e della Zona Viola.

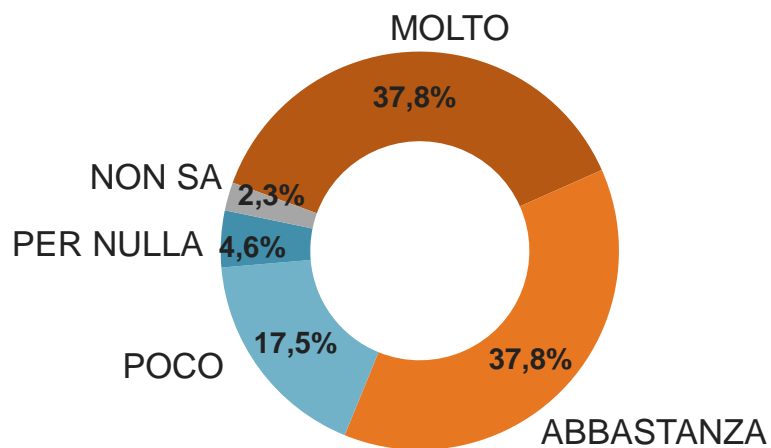
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500		% 8-10	Zona Arancione n=183	Zona Azzurra n=268	Zona Gialla n=305	Zona Nucleo Antico n=90	Zona Verde n=298	Zona Viola n=356
PULIZIA DELLE STRADE	<div><div>60,7</div></div>		56,5	59,0	63,1	56,2	61,2	62,8
LAVAGGIO DELLE STRADE	<div><div>57,6</div></div>		57,5	53,4	57,4	54,0	60,9	59,0
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	<div><div>47,7</div></div>		43,5	47,1	47,7	37,8	49,7	50,8
FREQUENZA DI PULIZIA	<div><div>48,9</div></div>		44,8	45,5	50,3	40,1	53,8	50,4
ORARI DI PULIZIA	<div><div>59,6</div></div>		53,9	57,9	59,8	54,9	63,5	61,2
RUMOROSITÀ DEI MEZZI PER LA PULIZIA	<div><div>56,3</div></div>		48,5	52,3	58,0	44,8	59,7	61,6
RAPIDITA' DEL SERVIZIO	<div><div>54,7</div></div>		49,1	54,1	55,9	46,5	54,8	58,7
PULIZIA DEI PORTICI	<div><div>36,2</div></div>		41,4	36,9	34,7	44,3	33,8	34,6
PULIZIA DELLE AREE VERDI	<div><div>46,5</div></div>		37,4	46,4	48,1	27,1	49,9	51,4
PULIZIA DELLE AREE DI MERCATO	<div><div>37,6</div></div>		34,2	30,5	39,2	40,2	41,5	39,6

LE DEIEZIONI CANINE

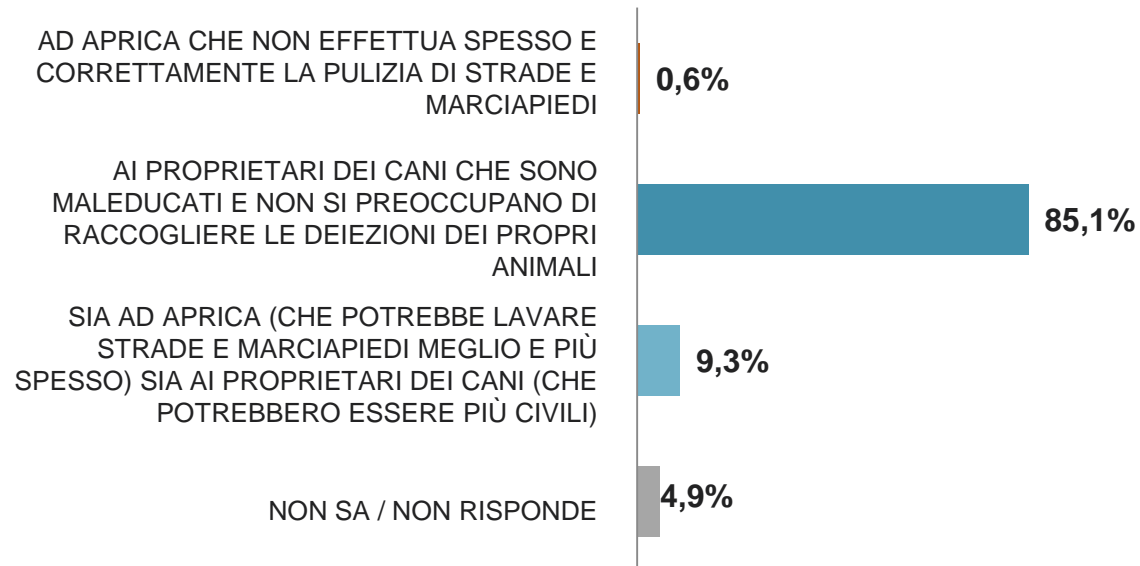
Le deiezioni canine sono un problema rilevante per più del 75% degli intervistati. I padroni dei cani ne sono ritenuti i principali responsabili.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

UNO DEI PROBLEMI DELLA PULIZIA DELLE STRADE È QUELLO DELLE DEIEZIONI CANINE. SECONDO LEI QUESTO È UN PROBLEMA RILEVANTE?



SECONDO LEI IL PROBLEMA DELLE DEIEZIONI CANINE È DA ATTRIBUIRSI...

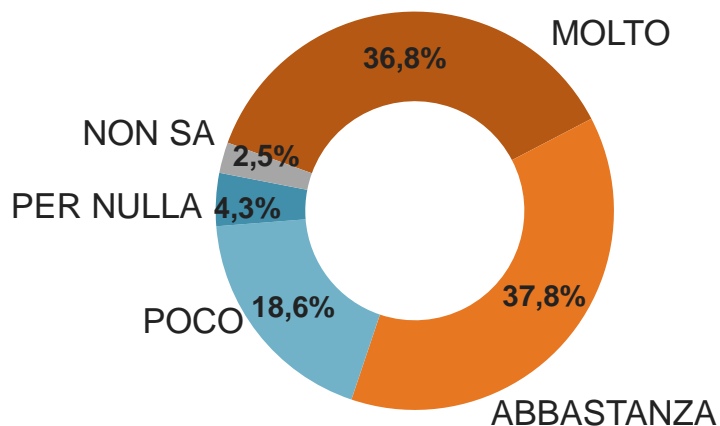


I MOZZICONI DI SIGARETTA

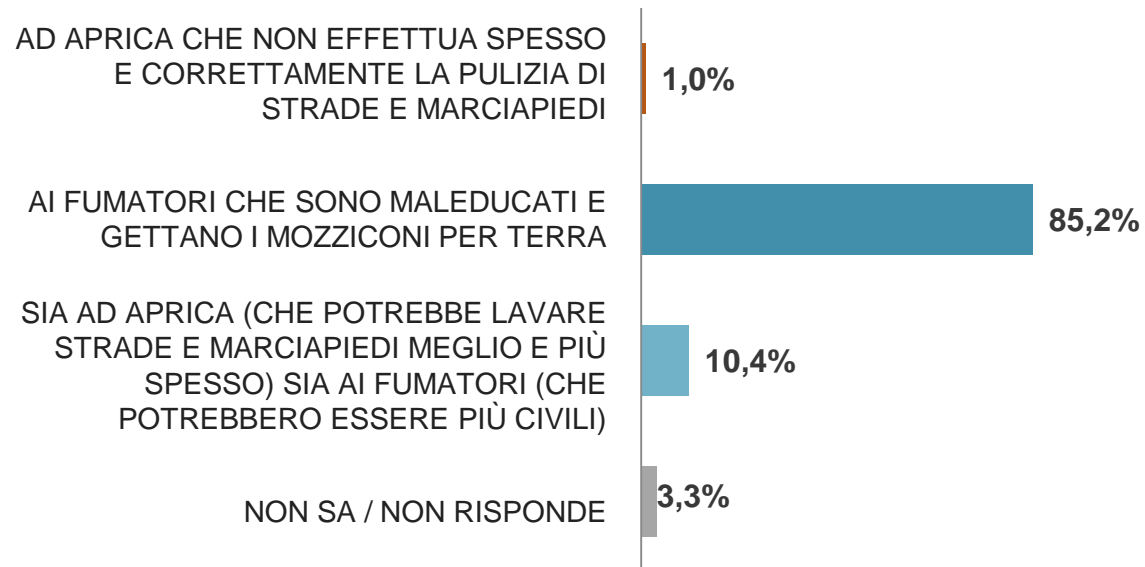
I mozziconi di sigaretta sono un problema rilevante per quasi il 75% degli intervistati. I fumatori ne sono ritenuti i principali responsabili.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

UNO DEI PROBLEMI DELLA PULIZIA DELLE STRADE È QUELLO DEI MOZZICONI DI SIGARETTE. SECONDO LEI QUESTO È UN PROBLEMA RILEVANTE?



SECONDO LEI IL PROBLEMA DEI MOZZICONI DI SIGARETTA È DA ATTRIBUIRSI...



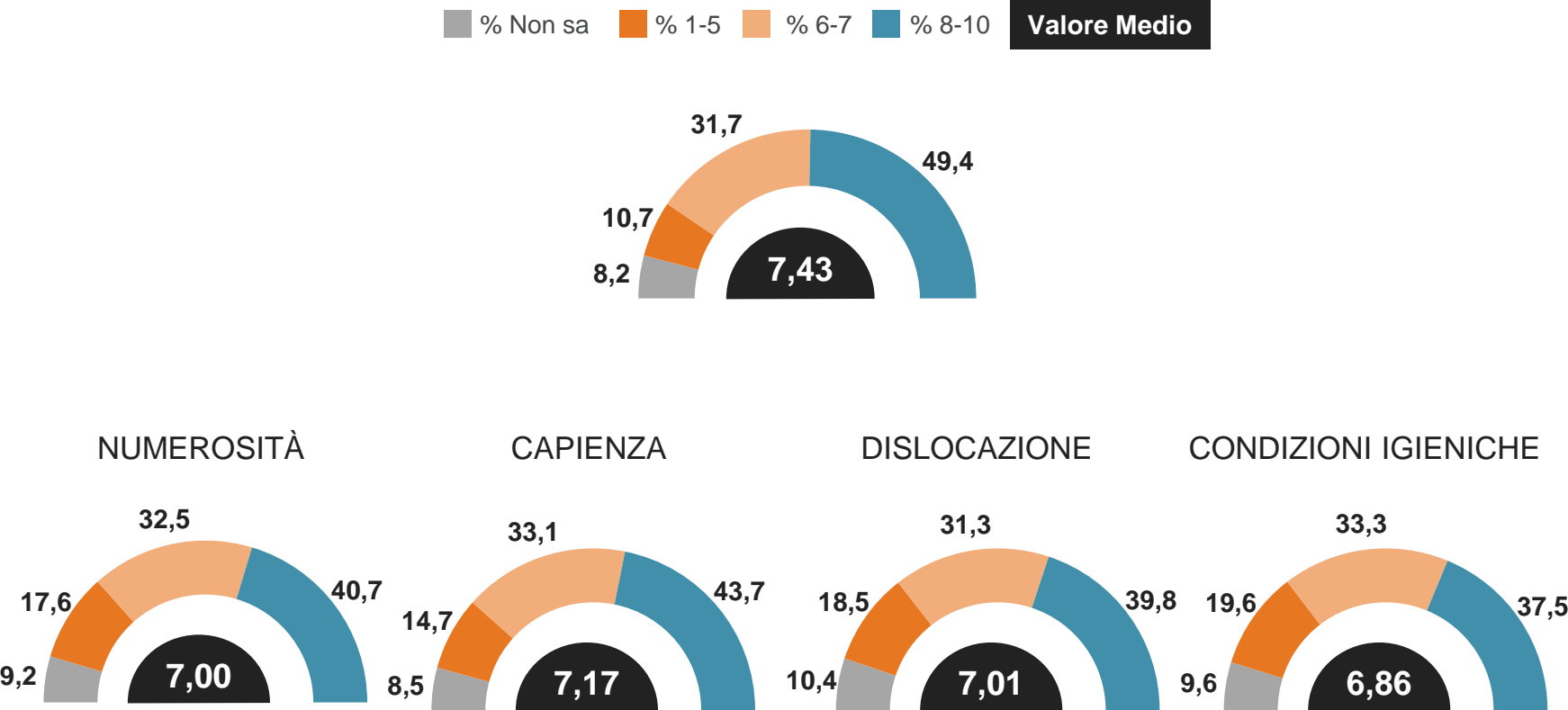
CESTINI STRADALI



SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

Abbastanza alto anche il voto medio relativo allo svuotamento e pulizia dei cestini stradali, in modo particolare la capienza. Le condizioni igieniche presentano invece giudizi più tiepidi.

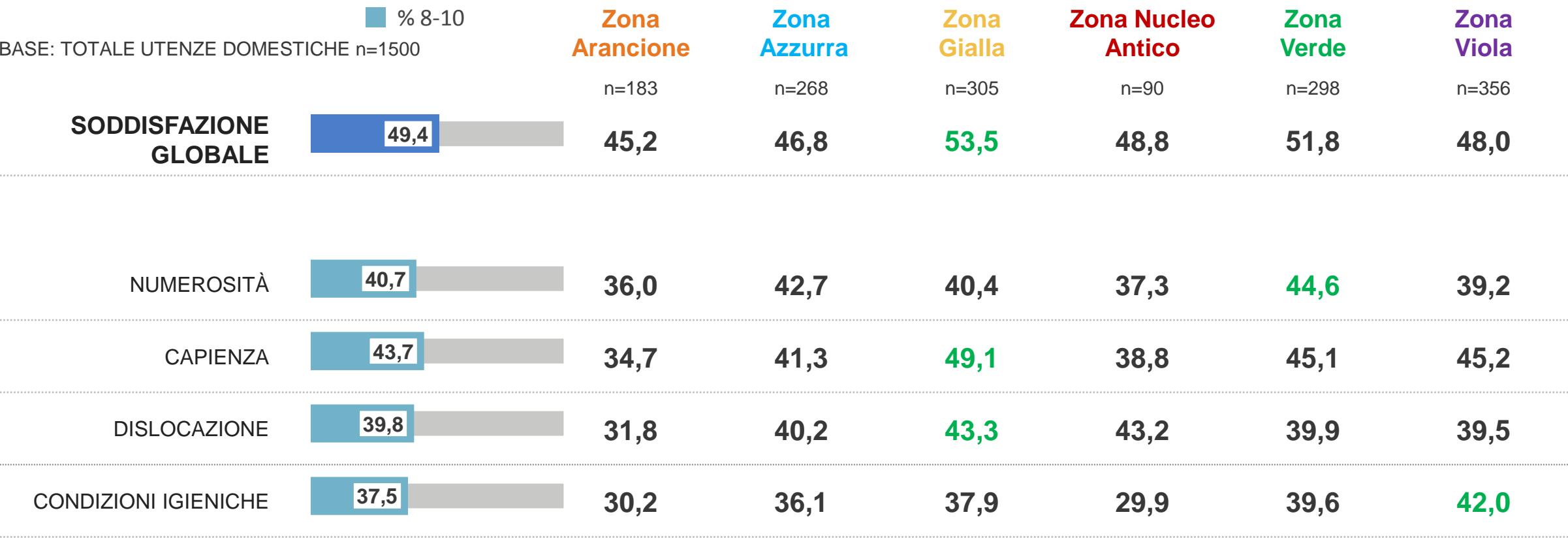
BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500



SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI – Dettaglio per area



La zona Gialla apprezza maggiormente la capienza e la dislocazione dei cestini. Gli abitanti di zona Verde danno giudizi più positivi alla numerosità. Mentre la zona Viola dà giudizi positivi alle condizioni igieniche.



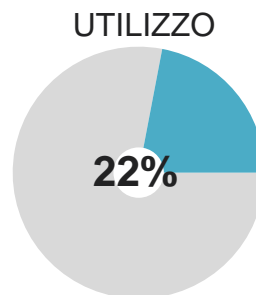
CANALI DI CONTATTO

10

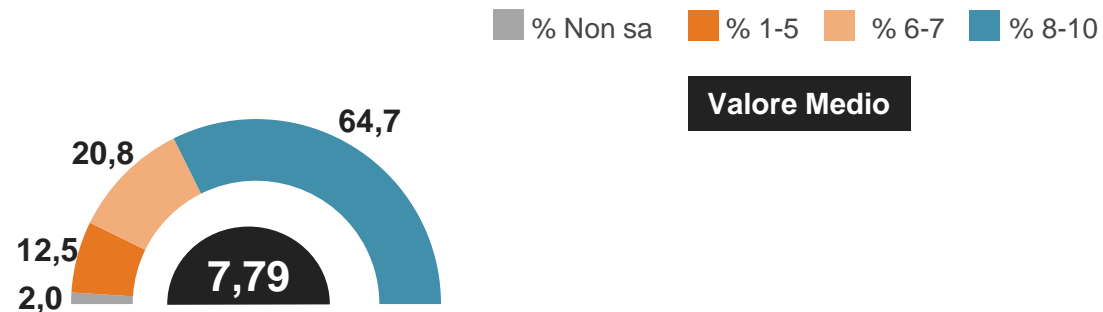
IL NUMERO VERDE

Il 22% degli intervistati ha contattato il numero verde di Aprica, per ottenere informazioni/servizi e risolvere problematiche. Alta la soddisfazione tra chi ha utilizzato il servizio.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500



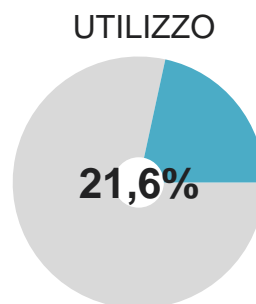
SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE DI APRICA (n=336)



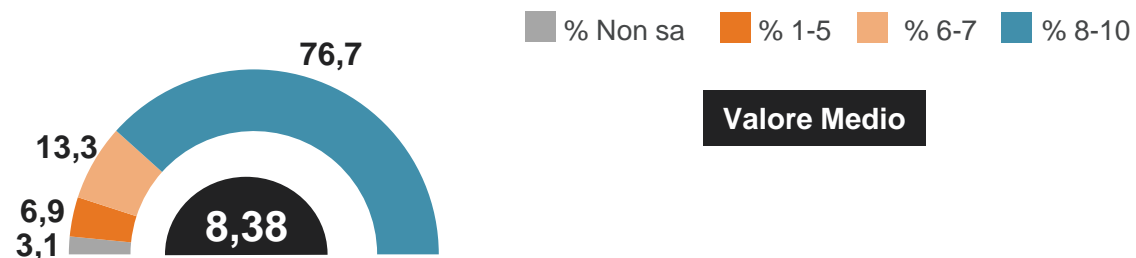
LO SPORTELLO

Quasi il 22% degli intervistati si è recato presso lo sportello di via Lamarmora per richiedere informazioni o per risolvere problematiche: alta la soddisfazione tra gli utilizzatori.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

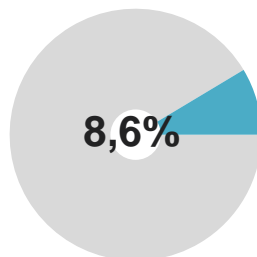


SODDISFAZIONE PER COME È STATO TRATTATO IL PROBLEMA DA PARTE DELLO SPORTELLO (n=325)

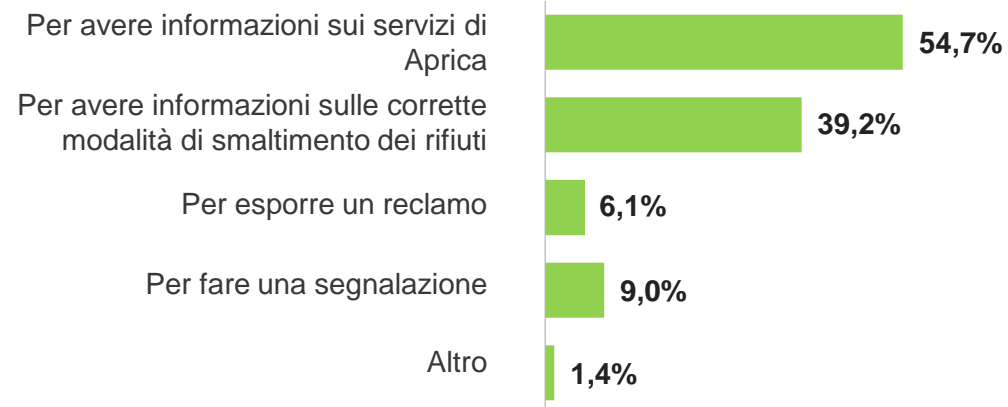


IL SITO INTERNET APRICA

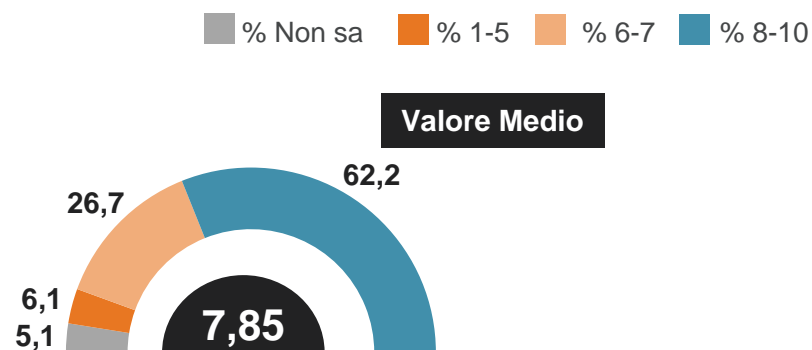
L'8,6% degli intervistati ha navigato sul sito internet di Aprica



MOTIVO (n=130)



SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET DI APRICA (n=130)

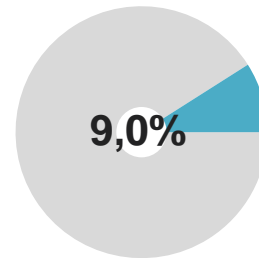


LA APP PULIAMO

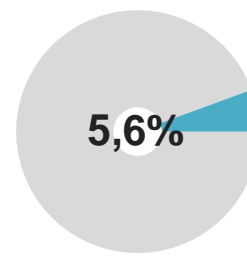
Il 9% degli intervistati conosce l'App Puliamo e quasi il 6% l'ha scaricata. Alta la soddisfazione.

BASE: TOTALE UTENZE DOMESTICHE n=1500

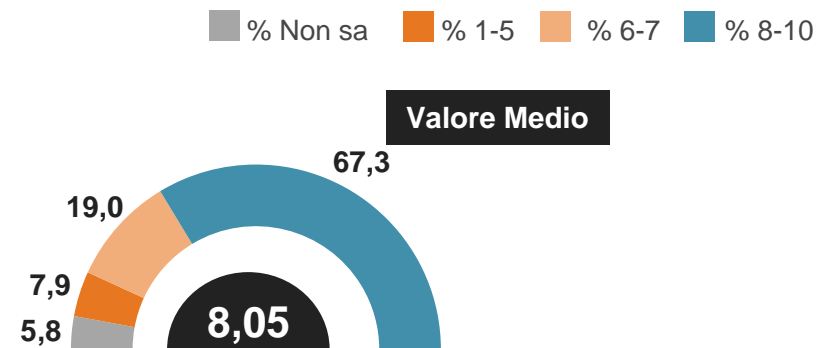
CONOSCENZA



UTILIZZO



SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET DI APRICA (n=81)



NOTA METODOLOGICA

11

IL CAMPIONE

Per quanto concerne il target Utenze commerciali, l'universo utenti è stato analizzato in base alle 6 zone in cui Aprica divide la città.



ZONA	NUMERO INTERVISTE
Arancione	53
Azzurra	58
Gialla	36
Nucleo Antico	58
Verde	56
Viola	39

Il campione è inoltre composto da **persone che, all'interno della attività commerciale, si occupano della gestione dei rifiuti** e della loro esposizione in strada per il ritiro porta a porta. È stata però prevista una **quota del 5% di persone che non si occupano di queste attività**.

All'interno del report, **i dati vengono presentati** quindi **a totale** e per **Zona**. Le medie dei giudizi espressi su scala 1-10 vengono calcolate al netto dei “non indica”.

Gli indicatori di soddisfazione vengono presentati nel caso di basi campionarie di almeno 20 casi. Qualora i break di lettura abbiano basi inferiori, viene indicato che la lettura del dato è di tipo qualitativo.

SODDISFAZIONE GLOBALE

12

SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA - fine intervista

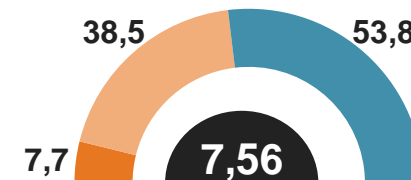
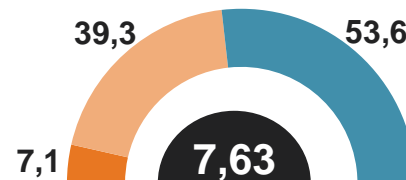
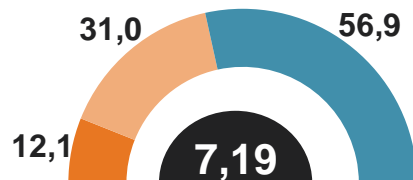
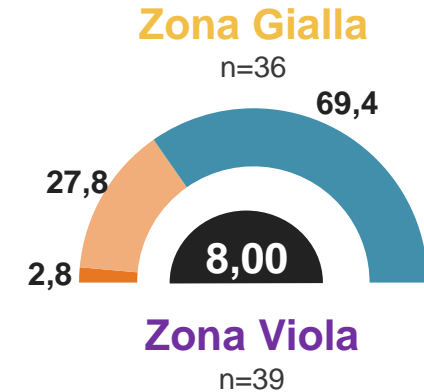
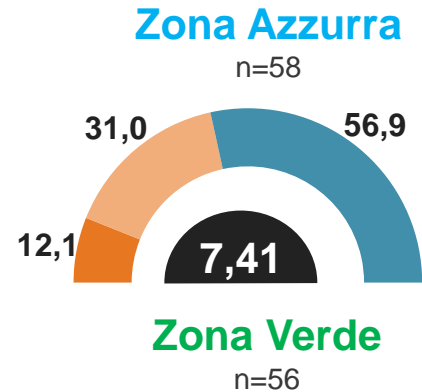
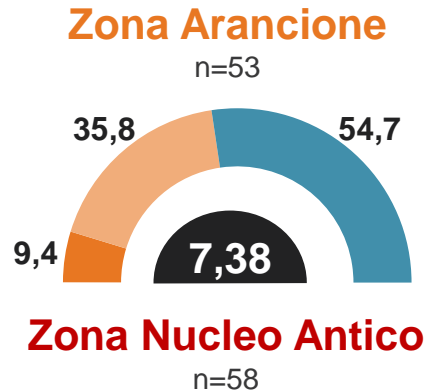
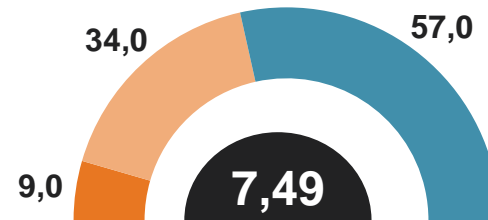


La soddisfazione globale ragionata per il servizio di igiene urbana è più alta rispetto a quella espressa istintivamente. Per quanto riguarda le zone, i più soddisfatti sono i residenti della Zona Gialla.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10 **Valore Medio**

Soddisfazione globale
istintiva – inizio
intervista
Dato medio 7,24



SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

13

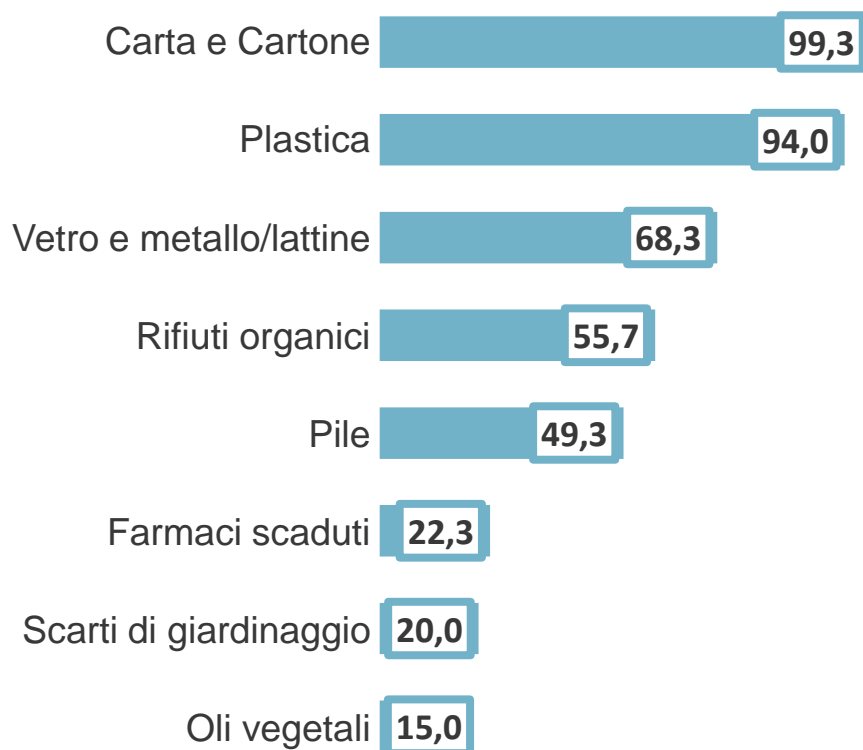
LA RACCOLTA EFFETTUATA



Le modalità di differenziazione dei rifiuti sono molto chiare. La quasi totalità degli intervistati ricicla carta e plastica.

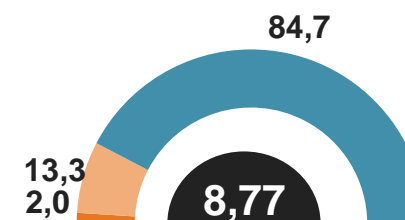
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300; valori %

DI QUALI DI QUESTI RIFIUTI SVOLGETE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NELLA SUA ATTIVITA'?



% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10 Valore Medio

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

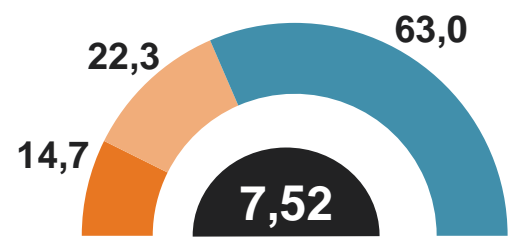


SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Il 63 % degli intervistati è estremamente soddisfatto della raccolta dei rifiuti urbani. I cittadini della zona gialla sono i più soddisfatti.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

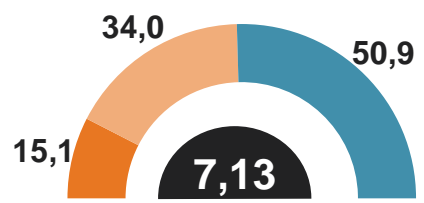


% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10

Valore Medio

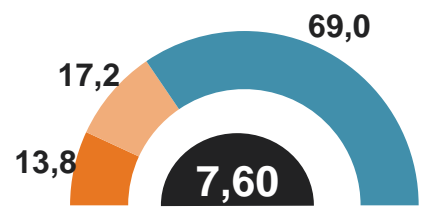
Zona Arancione

n=53



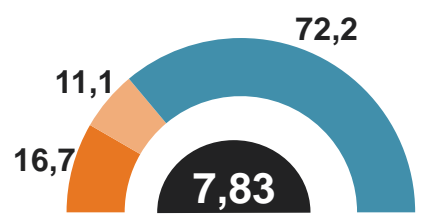
Zona Azzurra

n=58



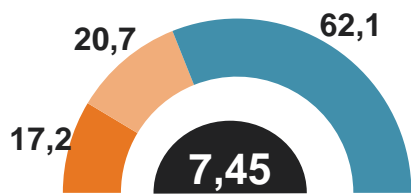
Zona Gialla

n=36



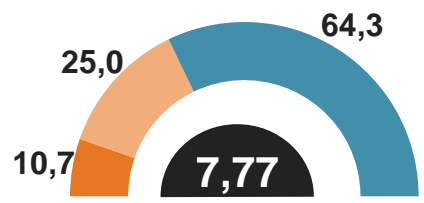
Zona Nucleo Antico

n=58



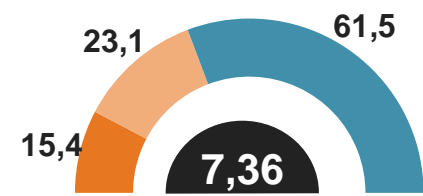
Zona Verde

n=56



Zona Viola

n=39



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

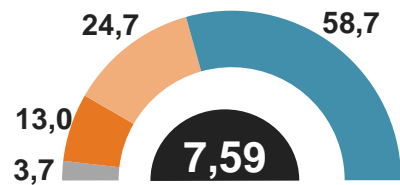


La soddisfazione per i diversi aspetti della raccolta dei rifiuti si conferma molto buona, in particolare le informazioni sulla raccolta, gli orari di raccolta e gli intralci al traffico. Meno positive le valutazioni sul funzionamento dei cassonetti stradali a calotta.

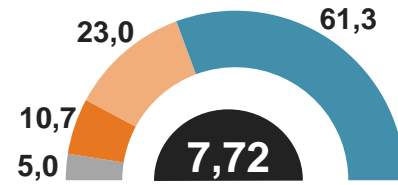
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10 **Valore Medio**

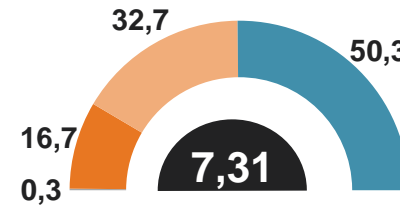
FREQUENZA DI RACCOLTA



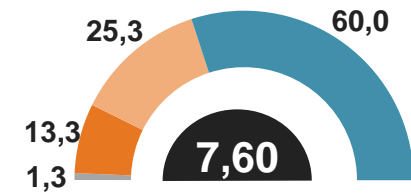
ORARI DI RACCOLTA



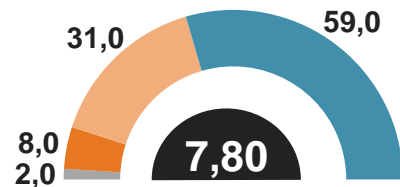
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA



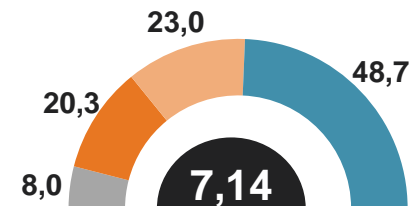
ORARI DI ESPOSIZIONE



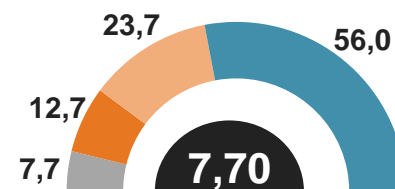
INFORMAZIONI SULLA RACCOLTA



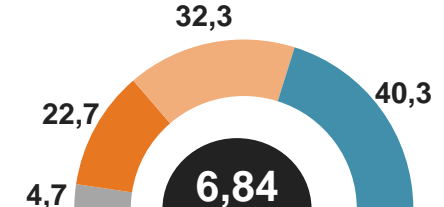
RUMOROSITA' DEL SERVIZIO



INTRALCI AL TRAFFICO



FUNZIONAMENTO CASSONETTI STRADALI A CALOTTA

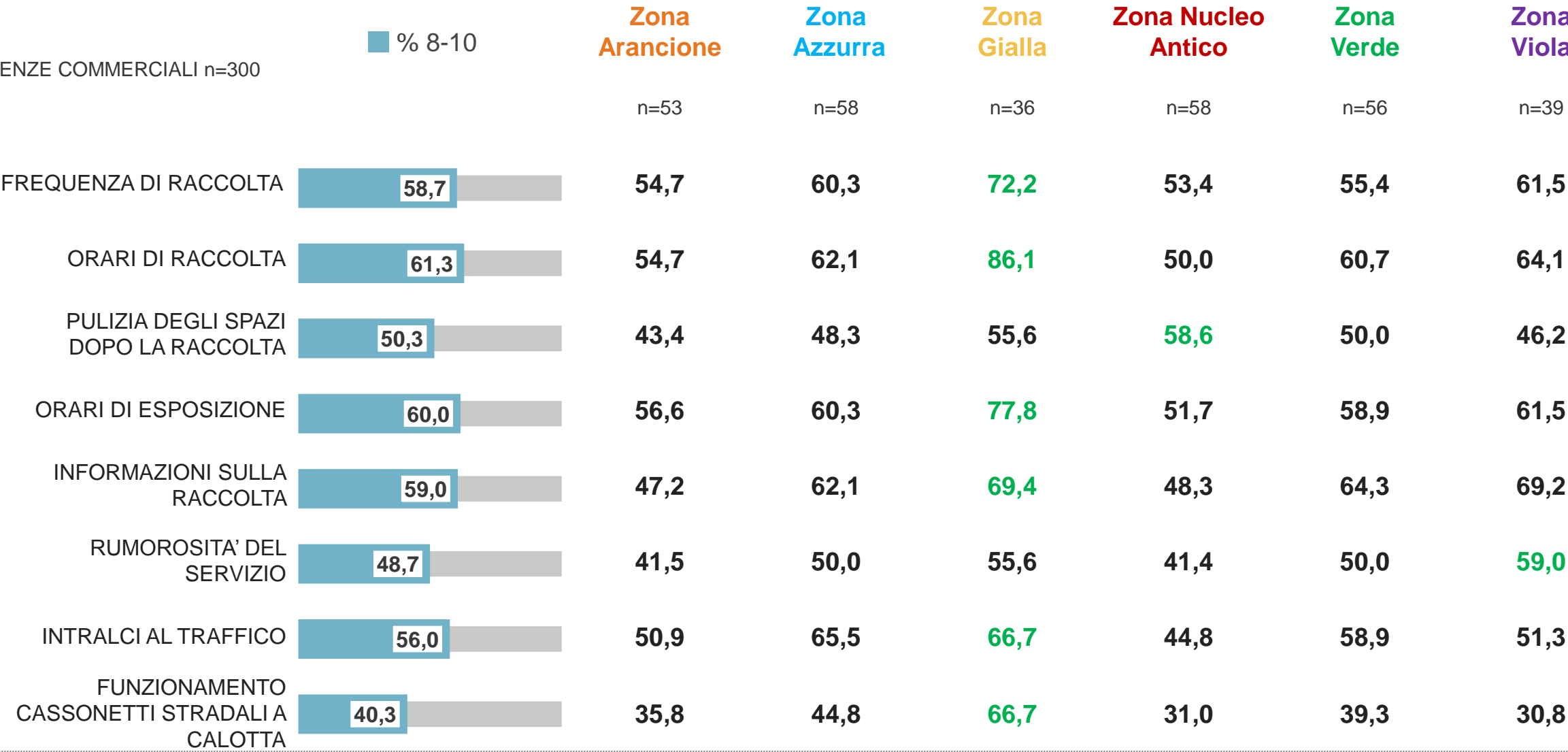


SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI – Dettaglio per zona



In generale la zona Gialla presenta i giudizi più positivi.

BASE: UTENZE COMMERCIALI n=300

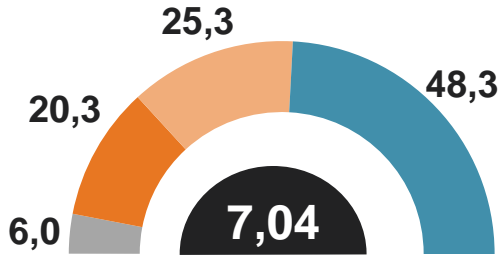


MODALITA' MISTA RACCOLTA RIFIUTI*



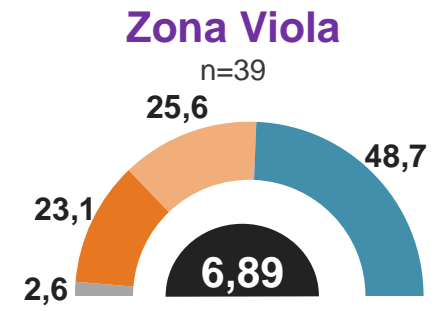
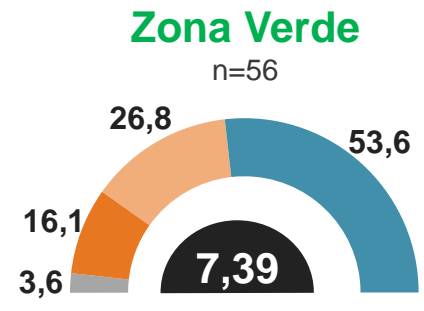
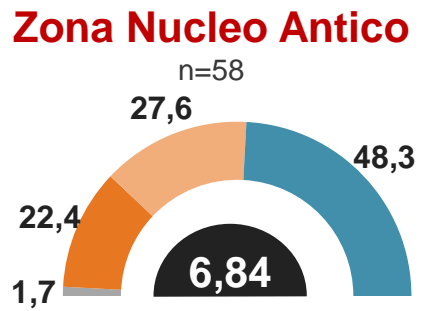
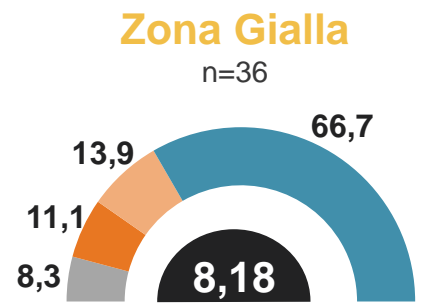
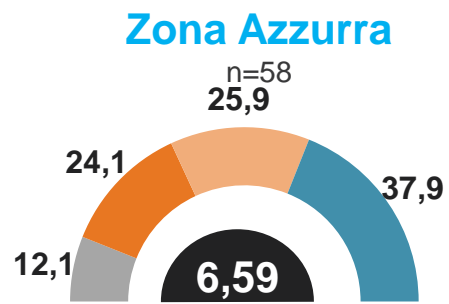
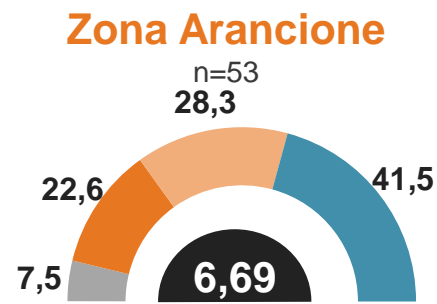
Circa il 50% degli intervistati è estremamente soddisfatto delle nuove modalità di raccolta dei rifiuti urbani. I cittadini della zona gialla sono i più soddisfatti.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300



■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

Valore Medio



*La modalità mista di servizio di ritiro dei rifiuti prevede che per i quartieri Brescia Antica, Centro Storico Nord, Centro Sorico Sud i rifiuti organici, i rifiuti indifferenziati e gli scarti verdi dei giardini possano essere portati in qualsiasi momento nei nuovi cassonetti stradali, mentre gli altri rifiuti vengono ritirati porta a porta una volta la settimana. Per gli altri quartieri ai rifiuti sopra indicati viene aggiunto anche il vetro.

LE PIATTAFORME ECOLOGICHE

14

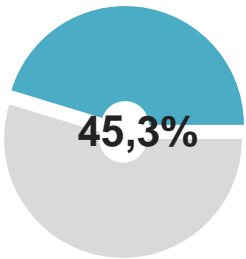
LE PIATTAFORME ECOLOGICHE



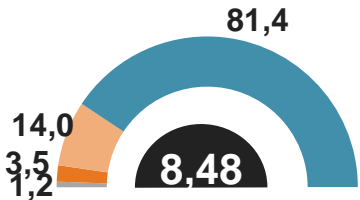
La piattaforma più utilizzata è quella di Via Codignole. Quella più apprezzata è quella in Via Gatti.

BASE: HA UTILIZZATO LE PIATTAFORME n=190

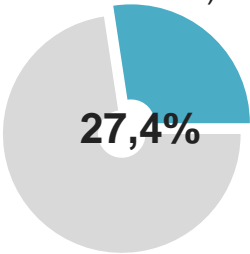
UTILIZZO Via
Codignole 31
(sede di Aprica)



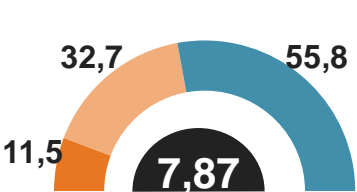
SODDISFAZIONE
PER IL SERVIZIO
(n=86)



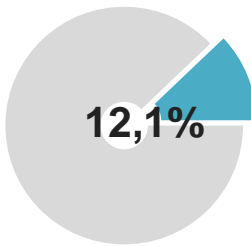
UTILIZZO Via
Metastasio
(quartiere
Fiumicello)



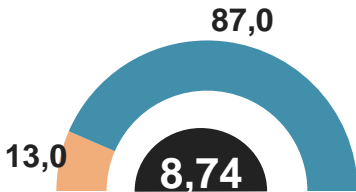
SODDISFAZIONE
PER IL SERVIZIO
(n=52)



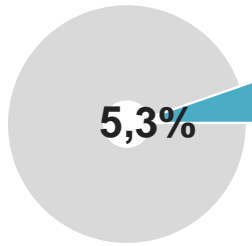
UTILIZZO Via
Gatti (San Polo
Nuovo)



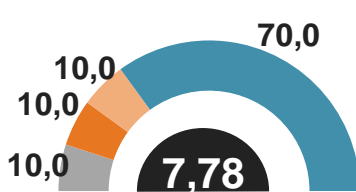
SODDISFAZIONE
PER IL SERVIZIO
(n=23)



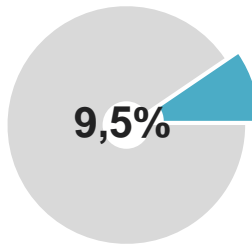
UTILIZZO Via
Chiappa
(Buffalora)



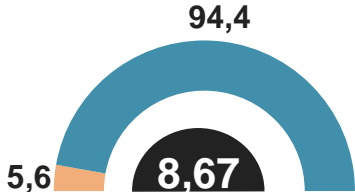
SODDISFAZIONE
PER IL SERVIZIO
(n=10)*



UTILIZZO Via
Giotto (San Polo
Nuovo)



SODDISFAZIONE
PER IL SERVIZIO
(n=18)*



% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10

Valore Medio

* Basi esigue

SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

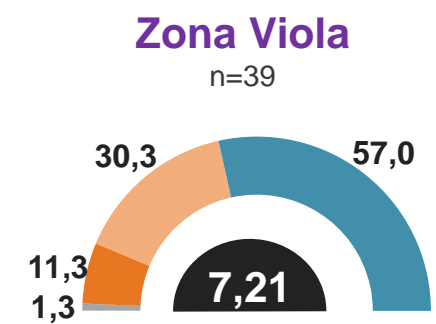
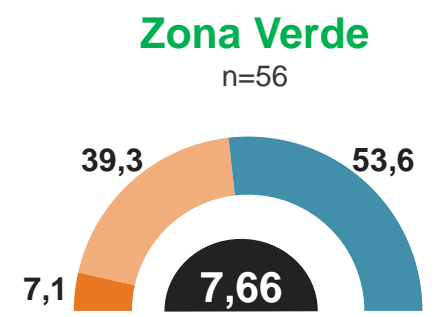
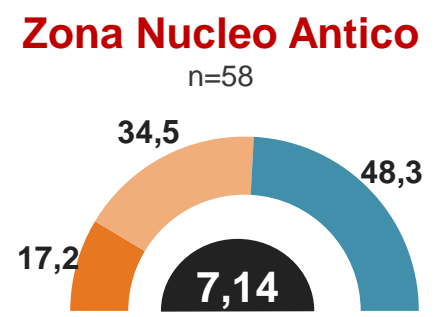
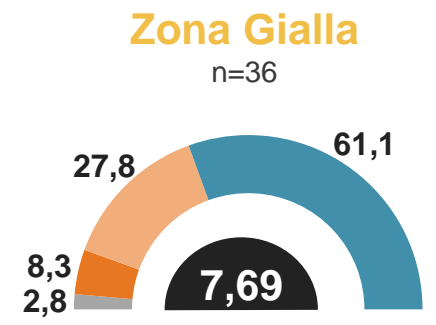
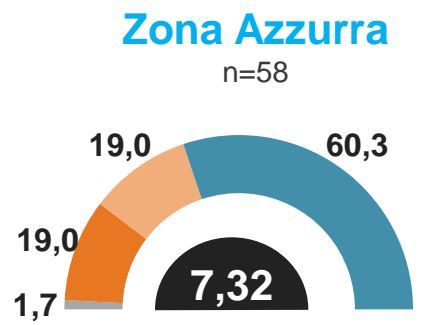
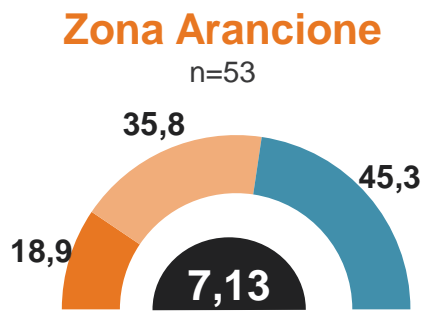
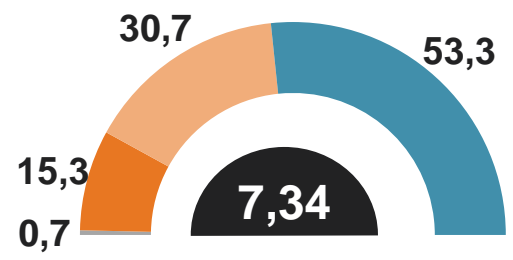
15

SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

La soddisfazione per la pulizia delle strade è abbastanza alta e pari a 7,34. I più soddisfatti sono i cittadini della Zona Gialla e della Zona Verde.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

% Non sa % 1-5 % 6-7 % 8-10 **Valore Medio**



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

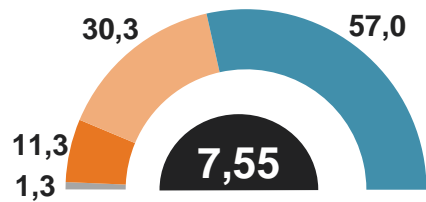
Tutti gli item ottengono un dato medio superiore al 7.

BASE: TOTALE UTENZE
COMMERCIALI n=300

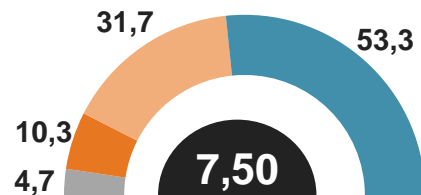
■ % Non sa ■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10

Valore Medio

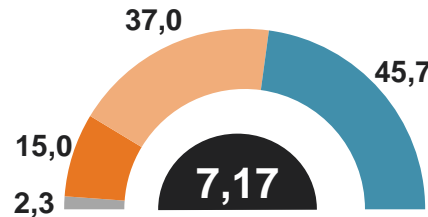
PULIZIA DELLE STRADE



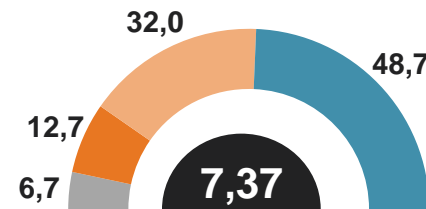
LAVAGGIO DELLE STRADE



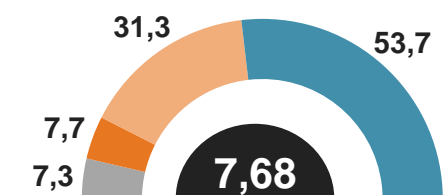
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI



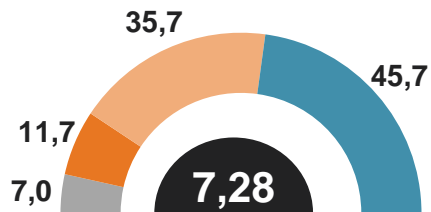
FREQUENZA DI PULIZIA



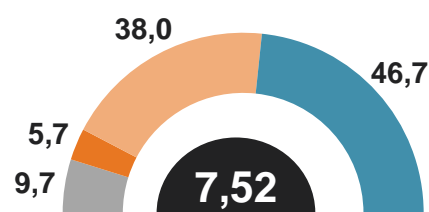
ORARI DI PULIZIA



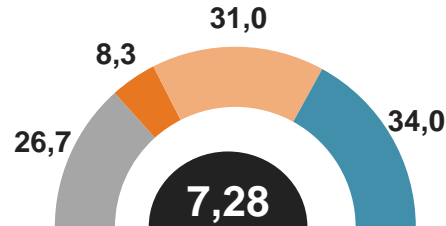
RUMOROSITÀ DEI MEZZI
PER LA PULIZIA



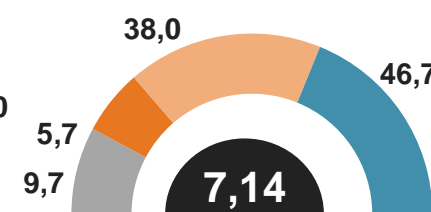
RAPIDITA' DEL SERVIZIO



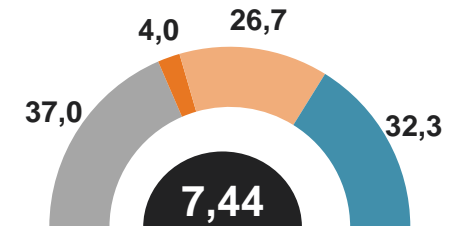
PULIZIA DEI PORTICI



PULIZIA DELLE AREE
VERDI



PULIZIA DELLE AREE DI
MERCATO



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI – DETTAGLIO PER AREA



Per quanto riguarda gli aspetti specifici di pulizia, i più soddisfatti sono i cittadini della Zona Azzurra.

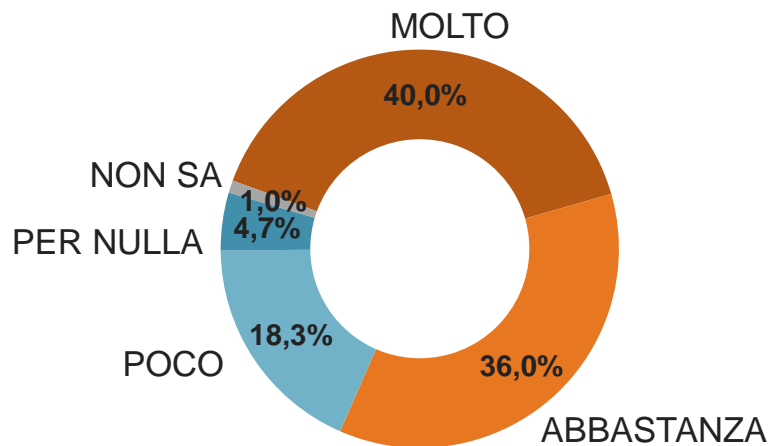
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300		% 8-10	Zona Arancione n=53	Zona Azzurra n=58	Zona Gialla n=36	Zona Nucleo Antico n=58	Zona Verde n=56	Zona Viola n=39
PULIZIA DELLE STRADE	<div><div>57,0</div></div>		47,2	65,5	52,8	56,9	57,1	61,5
LAVAGGIO DELLE STRADE	<div><div>53,3</div></div>		47,2	62,1	58,3	43,1	62,5	46,2
PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	<div><div>45,7</div></div>		39,6	50,0	50,0	43,1	46,4	46,2
FREQUENZA DI PULIZIA	<div><div>48,7</div></div>		39,6	53,4	44,4	53,4	51,8	46,2
ORARI DI PULIZIA	<div><div>53,7</div></div>		45,3	65,5	55,6	50,0	50,0	56,4
RUMOROSITÀ DEI MEZZI PER LA PULIZIA	<div><div>45,7</div></div>		39,6	50,0	47,2	32,8	55,4	51,3
RAPIDITA' DEL SERVIZIO	<div><div>46,7</div></div>		39,6	56,9	27,8	43,1	50,0	59,0
PULIZIA DEI PORTICI	<div><div>34,0</div></div>		26,4	37,9	30,6	31,0	37,5	41,0
PULIZIA DELLE AREE VERDI	<div><div>37,7</div></div>		26,4	37,9	38,9	39,7	44,6	38,5
PULIZIA DELLE AREE DI MERCATO	<div><div>32,3</div></div>		32,1	29,3	19,4	37,9	32,1	41,0

LE DEIEZIONI CANINE

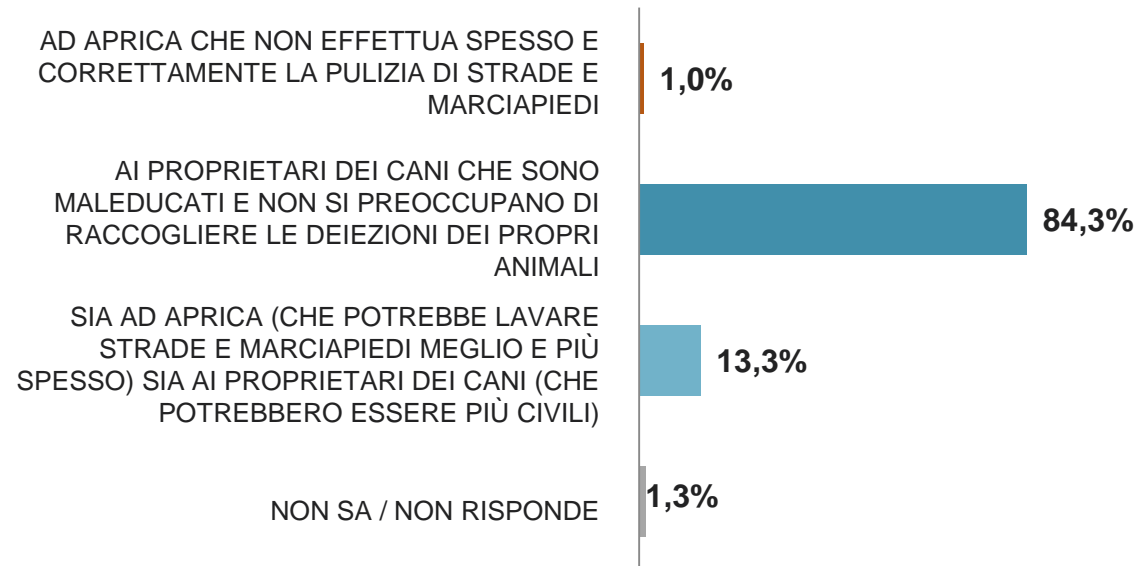
Le deiezioni canine sono un problema rilevante per più del 75% degli intervistati. I padroni dei cani ne sono ritenuti i principali responsabili.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

UNO DEI PROBLEMI DELLA PULIZIA DELLE STRADE È QUELLO DELLE DEIEZIONI CANINE. SECONDO LEI QUESTO È UN PROBLEMA RILEVANTE?



SECONDO LEI IL PROBLEMA DELLE DEIEZIONI CANINE È DA ATTRIBUIRSI...

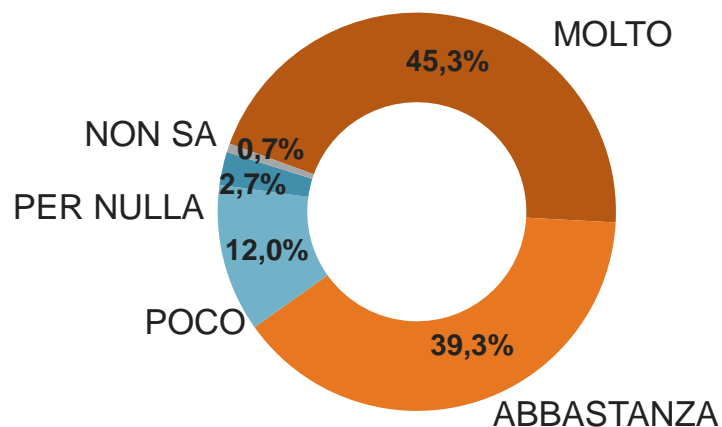


I MOZZICONI DI SIGARETTA

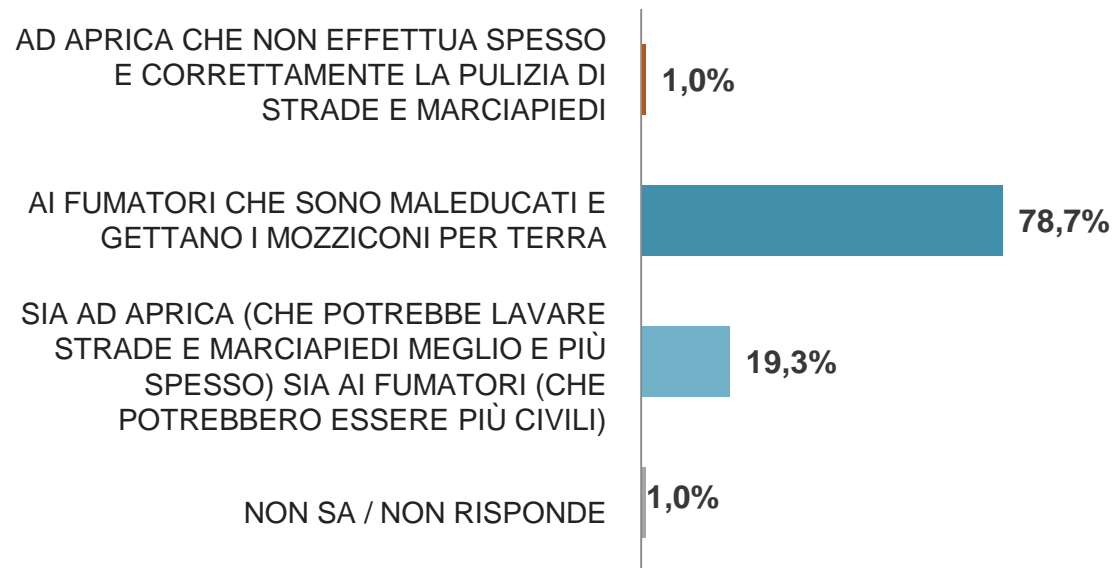
I mozziconi di sigaretta sono un problema rilevante per quasi l'85% degli intervistati. I fumatori ne sono ritenuti i principali responsabili.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

UNO DEI PROBLEMI DELLA PULIZIA DELLE STRADE È QUELLO DEI MOZZICONI DI SIGARETTE. SECONDO LEI QUESTO È UN PROBLEMA RILEVANTE?



SECONDO LEI IL PROBLEMA DEI MOZZICONI DI SIGARETTA È DA ATTRIBUIRSI...



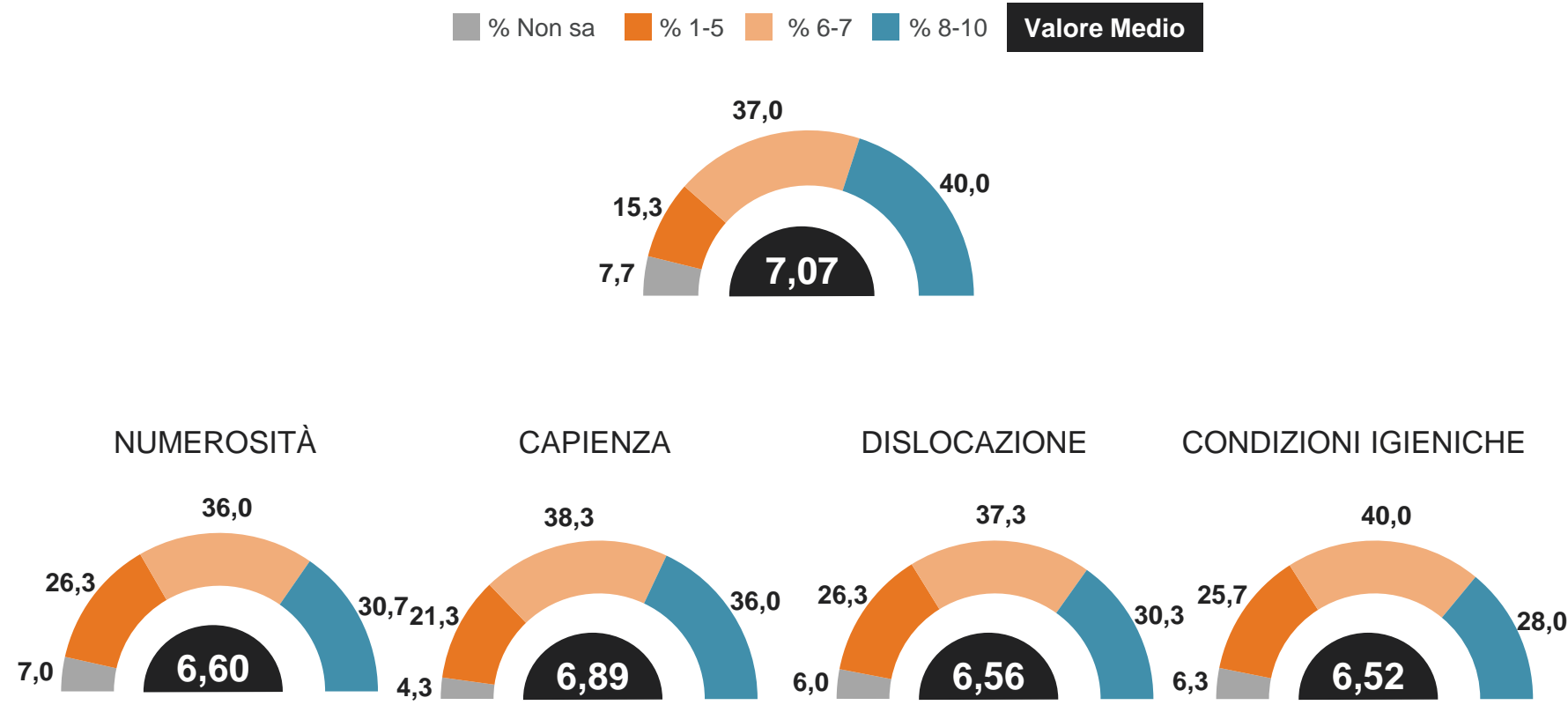
CESTINI STRADALI

16

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

Abbastanza alto anche il voto medio relativo allo svuotamento e pulizia dei cestini stradali, in modo particolare la capienza. Le condizioni igieniche presentano invece giudizi più tiepidi.

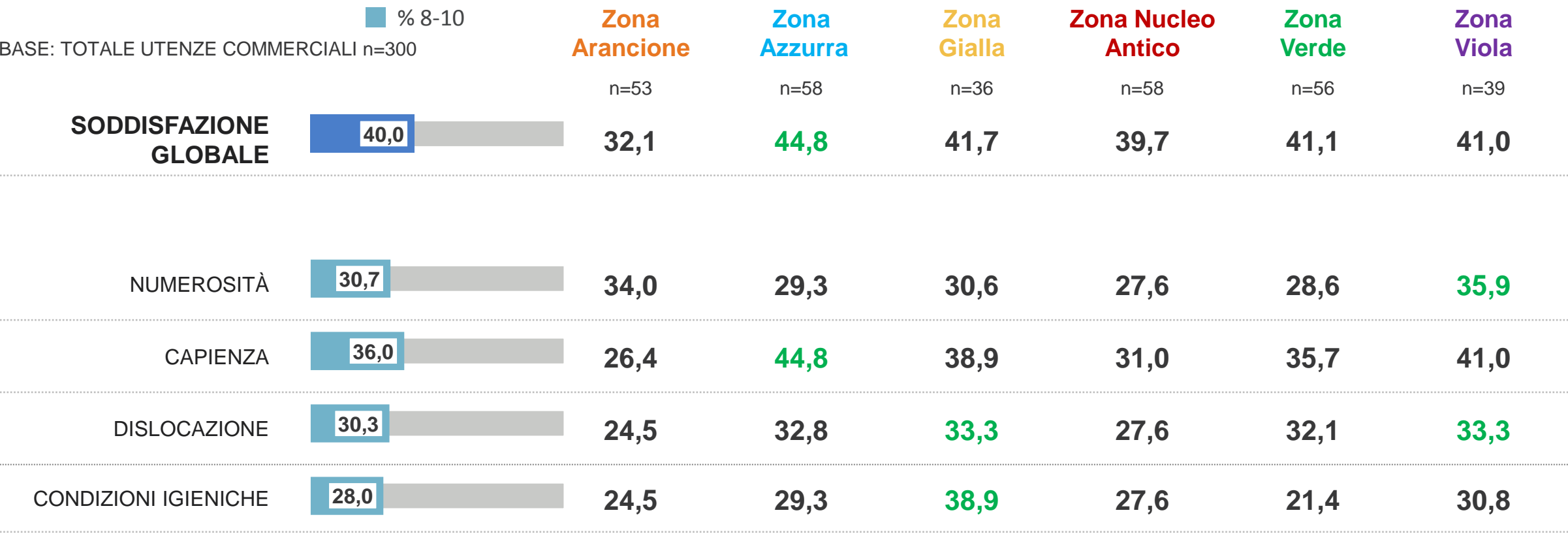
BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300



SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI – Dettaglio per area



La zona Gialla apprezza maggiormente le condizioni igieniche e la dislocazione dei cestini. Gli abitanti di zona Viola danno giudizi più positivi alla numerosità e alla dislocazione. Mentre la zona Azzurra dà giudizi positivi alla capienza.



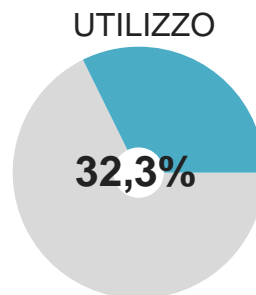
CANALI DI CONTATTO

17

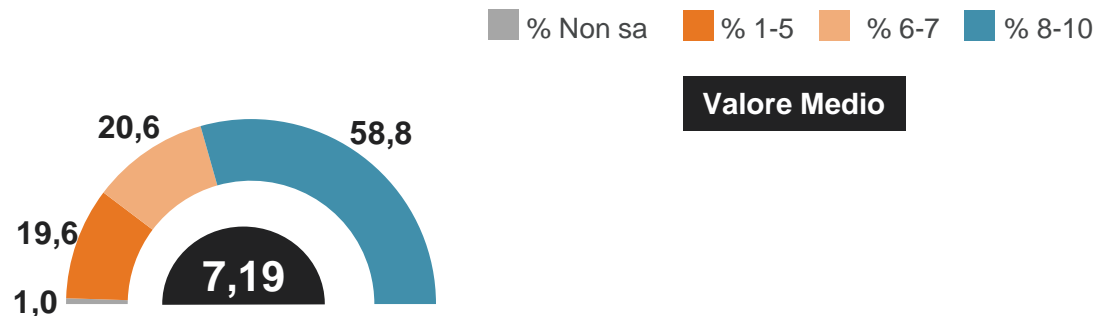
IL NUMERO VERDE

Il 32% degli intervistati ha contattato il numero verde di Aprica, per ottenere informazioni/servizi e risolvere problematiche. Abbastanza alta la soddisfazione tra chi ha utilizzato il servizio.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300



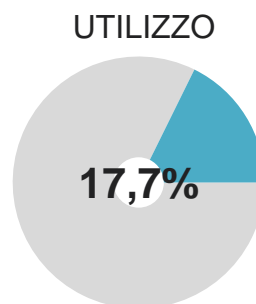
SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE DI APRICA (n=97)



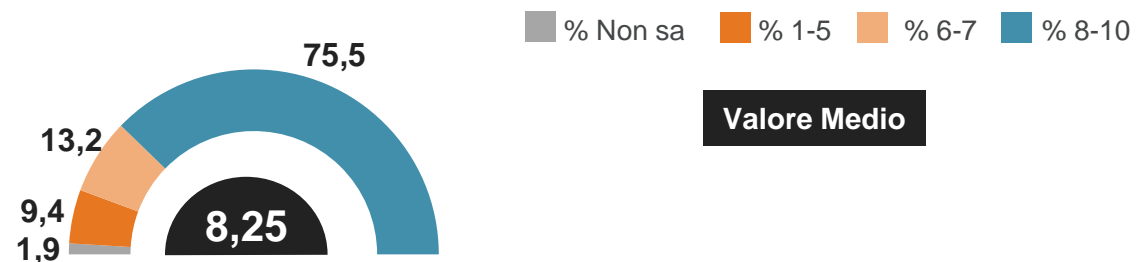
LO SPORTELLO

Quasi il 18% degli intervistati si è recato presso lo sportello di via Lamarmora per richiedere informazioni o per risolvere problematiche: alta la soddisfazione tra gli utilizzatori.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

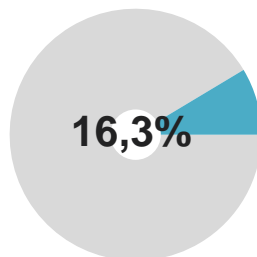


SODDISFAZIONE PER COME È STATO TRATTATO IL PROBLEMA DA PARTE DELLO SPORTELLO (n=53)

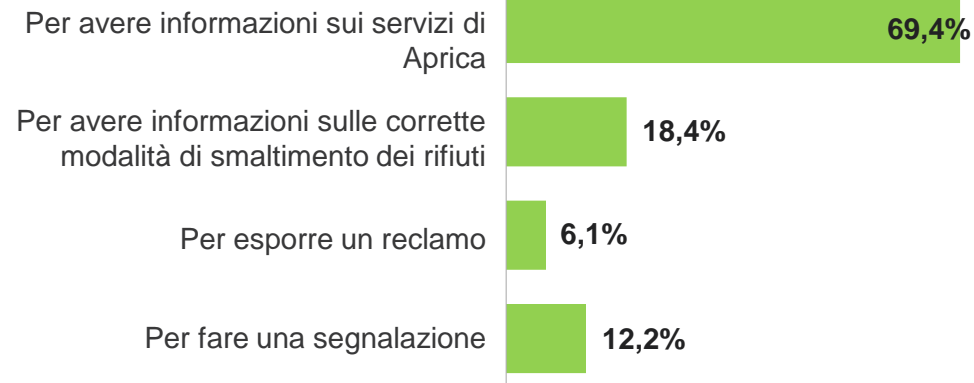


IL SITO INTERNET APRICA

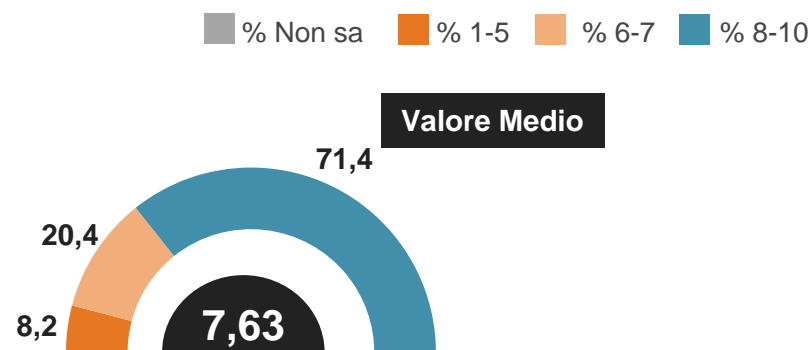
Il 16,3% degli intervistati ha navigato sul sito internet di Aprica



MOTIVO (n=49)



SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET DI APRICA (n=49)

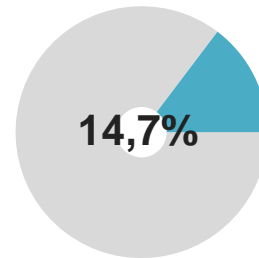


LA APP PULIAMO

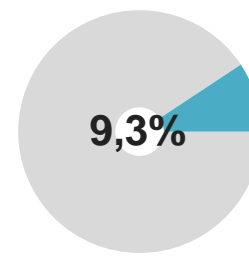
Il 15% degli intervistati conosce l'App Puliamo e il 9% l'ha scaricata. Non molto alta la soddisfazione.

BASE: TOTALE UTENZE COMMERCIALI n=300

CONOSCENZA



UTILIZZO



SODDISFAZIONE PER IL SITO INTERNET DI APRICA (n=28)

