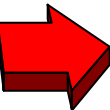


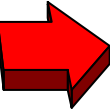


**BICSI - SERVIZI PUBBLICI LOCALI**  
*Indagine sulla Customer Satisfaction  
del Servizio di  
Nettezza Urbana e Raccolta Differenziata  
Comune di Perugia – Centro Storico*



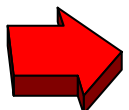
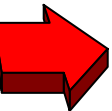
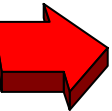
Obiettivo di questa indagine è quello di valutare come, a distanza di un anno, siano mutate le percezioni degli utenti di Perugia residenti nel Centro storico relativamente al servizio di **Nettezza Urbana** e **Raccolta Differenziata**, percezioni che nella precedente edizione si erano presentate significativamente più negative rispetto alle altre zone della città. L'analisi e il relativo confronto verranno effettuati tramite:

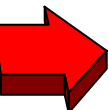
- ⇒ indici complessivi trasparenti di *customer satisfaction*;
- ⇒ misure analitiche per ogni caratteristica di prodotto/servizio e relazione con gli utenti - i *satisfaction driver* - operative ed utilizzabili dagli operatori come leve di miglioramento, orientate dagli stessi cittadini clienti.



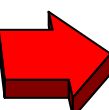
Inoltre, sono state raccolte le opinioni ed i suggerimenti dei cittadini riguardo le iniziative da intraprendere per il miglioramento del servizio in questione ed indicazioni riguardo le zone del centro storico ritenute più sporche.



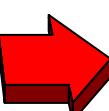
- 
- L'indagine è stata realizzata intervistando un campione rappresentativo di **501** cittadini/clienti utilizzatori del servizio di Nettezza Urbana e Raccolta Differenziata, suddivisi tra **400** utenze domestiche e **101** operatori commerciali. I soggetti intervistati sono stati gli individui “portavoce” dell'intero nucleo familiare, nel caso delle utenze domestiche, e coloro che si occupano dei rapporti con gli operatori del servizio in esame, nel caso delle utenze non domestiche.
- 
- Le interviste sono state condotte telefonicamente, sulla base di un questionario strutturato, nel mese di Settembre 2002.
- 
- L'indice complessivo “costruito” di Customer Satisfaction (CSI) per il servizio in esame pari a 77,7, al 95% di probabilità, presenta una precisione statistica di  $\pm 2,0\%$ . Le informazioni di dettaglio sui singoli temi rilevati sui 501 intervistati (relativi ad esempio al livello di customer satisfaction sul singolo driver), al 90% di probabilità, hanno invece una precisione statistica che nel caso più sfavorevole è di  $\pm 3,7\%$ .



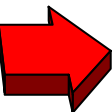
**Rispetto al 2001**, si rileva un significativo miglioramento del CSI “costruito” relativo alla **raccolta differenziata** (78 vs. 73), soprattutto per quanto riguarda le **utenze commerciali** (75 vs. 58). Comunque, sono ancora le **utenze domestiche** a esprimere CSI complessivi e parziali più alti.



Gli **indici di pericolosità** più alti si rilevano nell’area di **prodotto/servizio** in particolare per il *costo del servizio di nettezza urbana, rapportato alla sua qualità, per l’efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe* e per la *pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e marciapiedi*; nell’area di **relazione** l’unico valore preoccupante riguarda i *tempi di risposta ai reclami*.

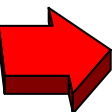


**Livelli più alti di soddisfazione** sono stati espressi per l’*efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti differenziati derivanti da sfalci verdi e pulizie di giardini e terrazze*, per gli *orari di raccolta dei RSU* e per la *cortesìa e la disponibilità del personale*.



Per quanto riguarda le **iniziative intraprese** dal Comune di Perugia relativamente alla raccolta differenziata, le meno conosciute risultano essere quelle per la raccolta dei *rifiuti verdi* e per la raccolta delle *siringhe usate ed abbandonate*; in particolare a quest'ultimo servizio si accompagna anche un basso livello di soddisfazione.

Le **stazioni ecologiche per la raccolta differenziata** risultano ancora **meno conosciute e meno utilizzate** dall'utenza del Centro Storico rispetto all'anno scorso.



Nonostante questi aspetti negativi, i cittadini residenti ed operanti nel Centro Storico di Perugia, risultano **complessivamente soddisfatti** dell'impegno profuso dal Comune riguardo la **raccolta differenziata**; dalle indicazioni raccolte per un miglioramento ulteriore del servizio, è possibile dedurre suggerimenti per un **più facile utilizzo delle campane** (pedale per l'apertura e "bocche" più grandi per l'inserimento dei rifiuti), e una **più forte campagna di sensibilizzazione** dei cittadini, attraverso *giornate ecologiche e incontri con i bambini*.



# Rilevazione della Customer Satisfaction



	Totale utenti Centro Storico		Utenze domestiche		Utenze commerciali	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
<i>CSI "costruito"</i>						
<i>COMPLESSIVO</i>	77,7	75,4	79,6	79,0	73,2	69,0
<i>Parziale "di prodotto/servizio"</i>	75,6	72,5	76,9	76,7	70,7	64,3
<i>di cui, per la Raccolta Differenziata</i>	78,2*	72,8*	79,3	80,0	74,8*	58,0*
<i>Parziale "di relazione"</i>	85,6	83,4	87,5	84,8	80,9	81,9

Fonte: Databank

\* differenze statisticamente significative

I cittadini di Perugia si dimostrano soddisfatti soprattutto relativamente all’area di “relazione”. Considerando le diverse tipologie di utenze, sono gli **utenti domestici** a far rilevare un CSI più alto, sia a livello complessivo, sia considerando i singoli CSI parziali.

Rispetto all’edizione precedente, si nota un generale miglioramento su cui pesano in maniera determinante le mutate percezioni delle **utenze commerciali** riguardo alla *raccolta differenziata*: il CSI relativo cresce di ben *17 punti*.



Il CSI “overall”\* misura il livello di soddisfazione globale percepita “in mind” dai cittadini/clienti. Anche questo indice è espresso in centesimi.

La valutazione “overall” dell’azienda che gestisce il servizio della Nettezza Urbana è per i residenti nel Centro Storico di Perugia pari a **84,2**: l’immagine complessiva dell’operatore risulta significativamente superiore alla valutazione sintetica di customer satisfaction espressa dal CSI “costruito”.

Non si rilevano differenze significative né all’interno dei target individuati (utenze domestiche e utenze commerciali), né rispetto al CSI overall rilevato nell’edizione 2001 dello studio (82,8).

*\* Ricordiamo che il CSI “overall in mind” è direttamente rilevato con la domanda: “Considerando in tutti i suoi aspetti l’attività dell’azienda.... Lei ritiene che l’azienda... delude le sue attese/è in linea con le attese/supera le sue attese”. Il CSI “overall in mind” evidenzia la somma di coloro che rispondono “in linea con le attese” oppure “supera le attese”.*





**Area di  
prodotto/servizio**



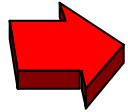
- La dislocazione dei cassonetti e dei contenitori per RSU
- La capienza di contenitori e cassonetti per RSU
- La frequenza del servizio di raccolta dei RSU
- Gli orari di raccolta dei RSU
- La pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e marciapiedi
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- La capienza dei contenitori per la raccolta differenziata
- La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati
- L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti
- L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti derivanti da sfalci verdi e pulizia di giardini e terrazzi
- L'efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe
- L'impegno complessivo dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Il costo del servizio di nettezza urbana rapportato alla sua qualità



**Area di  
relazione**



- La disponibilità complessiva dell'azienda all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti
- I tempi di risposta ai reclami degli utenti
- La cortesia e la disponibilità del personale
- La professionalità e la competenza del personale
- La facilità di accesso al servizio telefonico che fornisce le informazioni ed accoglie i reclami e le segnalazioni, intesa come orari e tempi di attesa in linea



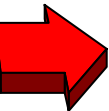
Alla luce del confronto con l'edizione 2001 dello studio, appare opportuno, innanzi tutto, sottolineare **alcune variazioni** che riguardano i driver di prodotto analizzati:

1. il driver relativo alla *dislocazione e alla capienza dei cassonetti per i RSU* è stato sdoppiato in modo da indagare singolarmente le valutazioni relative alla dislocazione e le valutazioni relative alla capienza dei cassonetti medesimi;
2. analogo discorso ha riguardato il driver relativo alla *dislocazione ed alla capienza delle campane per la raccolta differenziata* e quello riguardante *l'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti e di quelli derivanti dalla potatura di alberi e manutenzione del verde (sfalci verdi e pulizia di giardini e terrazzi nell'attuale edizione)*;
3. nella presente edizione è stato valutato un nuovo driver relativo all'*efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe*.



Per ciascuna caratteristica di customer satisfaction si ripartiscono i cittadini/clienti in tre gruppi:

- insoddisfatti (servizio percepito inferiore alle attese);
- soddisfatti (servizio percepito in linea con le attese);
- deliziati (servizio percepito superiore alle attese).



*Il sistema qualità di Databank S.p.A. – Area Customer è stato certificato conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001; 1994 da DET NORSKE VERITAS, per il campo applicativo: “Progettazione ed esecuzione di ricerche su consumatori e clienti per comprendere bisogni, aspettative, motivazioni e requisiti, per analizzare comportamenti, offerte e competitività, per verificare prestazioni, soddisfazione e fedeltà”.*



**E' l'area di "prodotto/servizio" a far rilevare le quote di utenti insoddisfatti più alte, in particolare per i driver:**

- *costo del servizio di nettezza urbana, rapportato alla sua qualità (49%);*
- *pulizia e spazzamento di strade, piazze e marciapiedi (37%).*

Nell'area di "relazione" il driver più critico riguarda i *tempi di risposta ai reclami*, col 31% di residenti nel Centro Storico insoddisfatti; questo driver, però, raccoglie anche una quota rilevante di clienti deliziati (8%).

Le percentuali di cittadini deliziati si presentano notevolmente alte per due driver dell'area di "prodotto/servizio", e cioè:

- *efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti derivanti da sfalci verdi e pulizia di giardini (20%);*
- *efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti (19%).*

Nell'area di "relazione" la quota di deliziati raggiunge al più il 10% per la *cortesìa e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico* e l'8% per i *tempi di risposta ai reclami*.



	Insoddisfatti	Soddisfatti	Deliziati
<b>AREA DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>			
<i>La dislocazione dei cassonetti e dei contenitori per rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	14,9	81,3	3,8
<i>La capienza di contenitori e cassonetti per rifiuti solidi urbani</i>	30,6	68,5	0,8
<i>La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	19,1	76,7	4,3
<i>Gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	7,5	90,8	1,7
<i>La pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e marciapiedi</i>	36,7	56,0	7,2
<i>La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata</i>	24,6	73,7	1,6
<i>La capienza dei contenitori per la raccolta differenziata</i>	28,6	70,8	0,6
<i>La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati</i>	15,2	82,5	2,3
<i>L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti</i>	12,6	68,8	18,6
<i>L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti derivanti da sfalci verdi e pulizia di giardini</i>	6,7	73,3	20,0
<i>L'efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe</i>	33,5	61,3	5,2
<i>L'impegno complessivo dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</i>	19,4	76,1	4,5
<i>Il costo del servizio di nettezza urbana rapportato alla sua qualità</i>	48,5	50,6	0,9
<b>AREA DI RELAZIONE</b>			
<i>La disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti</i>	12,9	82,2	4,9
<i>I tempi di risposta ai reclami degli utenti</i>	31,3	60,4	8,2
<i>La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico</i>	9,2	80,8	9,9
<i>La professionalità e la competenza del personale</i>	12,6	81,1	6,3
<i>La facilità di accesso al servizio telefonico che fornisce informazioni, accoglie reclami e segnalazioni</i>	14,8	80,7	4,5

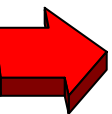
Fonte: Databank



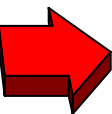
Gli utenti che si sono dichiarati insoddisfatti oppure deliziati per ciascun driver, possono esprimere attraverso commenti le cause della loro soddisfazione o insoddisfazione nei confronti dell'azienda che fornisce il servizio. Il testo integrale dei commenti relativi al Servizio di Nettezza Urbana viene pubblicato nell'Appendice A. Se ne consiglia un'attenta lettura per meglio comprendere umori e percezioni dei cittadini.

Le rimostranze da parte degli utenti che emergono sono diverse, le più importanti sono le seguenti:

- **il costo del servizio è ritenuto troppo alto**; soprattutto, viene contestata la modalità di calcolo in base alla metratura dell'abitazione/ esercizio commerciale e non in base al numero di persone che li occupano;
- **le campane o contenitori per la raccolta differenziata** sono carenti e di dimensioni ridotte; in alcuni casi se ne lamenta la totale assenza;
- **la pulizia delle strade**, anche a causa della maleducazione dei cittadini, non è adeguata; inoltre, i cittadini segnalano anche la sporcizia che rimane nei pressi dei bidoni e delle campane.



Questo indice registra la quota percentuale di cittadini/clienti che sul singolo driver in analisi, evidenziano un grado di insoddisfazione molto grave: chi dà un giudizio di questo tipo verrebbe definito, in un mercato concorrenziale, un “cliente a rischio di abbandono”. L’indice rappresenta l’indicatore più strategico, perché annullare la quota di cittadini/clienti "gravemente insoddisfatti" deve essere un obiettivo primario per gli operatori del pubblico, non meno che per quelli del privato.



La “pericolosità” di un driver è direttamente proporzionale al livello raggiunto da quest’indice: quando diventa elevato rappresenta un segnale che suggerisce all’azienda di intervenire sul singolo aspetto, per migliorare la qualità dei servizi erogati.





**Nell'area di "prodotto/servizio"** si rilevano gli indici di pericolosità più alti, in particolare per:

- *il costo del servizio di nettezza urbana, rapportato alla sua qualità (26%);*
- *l'efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe (22%);*
- *la pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e marciapiedi (20%).*

**Nell'area di "relazione"** i valori degli indici risultano più bassi, eccezion fatta per i *tempi di risposta ai reclami (22%).*

Considerando le diverse tipologie di utenze, sono gli **utenti commerciali** a far rilevare indici di pericolosità più alti, in particolare per la *dislocazione dei cassonetti per i RSU (12%)*, la *capienza dei medesimi cassonetti (18%)*, la *dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata (23%)*, la *capienza degli stessi contenitori (18%)*, la *frequenza di svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata (12%)* e il *costo del servizio rapportato alla sua qualità (35%)*. Inoltre, l'*impegno complessivo dell'operatore sul tema della tutela ambientale* trova più critici gli utenti commerciali con 5 o più addetti.



All'interno delle **utenze domestiche**, sono gli utenti più istruiti quelli più a rischio, in particolare per *l'efficienza del servizio di raccolta delle siringhe (24%)* e per *l'impegno complessivo dell'operatore sul tema della tutela ambientale (11%)*, mentre le donne lamentano un *costo eccessivo del servizio rapportato alla sua qualità (27%)*.

**Rispetto al 2001** le più importanti variazioni sono per lo più in positivo e riguardano:

- *la dislocazione e la capienza dei cassonetti e dei contenitori per i RSU e la raccolta differenziata*
- *l'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti e dei rifiuti derivanti da sfalci verdi e pulizia di giardini e terrazzi*
- *la disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti.*

In negativo, si segnala l'incremento dei clienti a rischio per i *tempi di risposta ai reclami*, su cui pesa, in particolare, la maggiore criticità espressa dai clienti commerciali (+15 punti percentuali).

# Indice di pericolosità (% cittadini/clienti gravemente insoddisfatti)



	Totale utenti Centro Storico		Utenze domestiche		Utenze commerciali	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
<b>AREA DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>						
<i>La dislocazione dei cassonetti e dei contenitori per rifiuti solidi urbani non differenziati*</i>	7.1	14.9	5.8	9.3	12.0	25.5
<i>La capienza di contenitori e cassonetti per rifiuti solidi urbani*</i>	12.1		10.6		17.8	
<i>La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	7.1	5.3	6.1	4.0	11.0	7.8
<i>Gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	2.6	9.0	2.7	5.1	2.2	17.4
<i>La pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e marciapiedi</i>	19.7	21.7	18.7	21.0	23.8	23.1
<i>La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata**</i>	12.6	14.6	9.9	10.3	23.2	23.4
<i>La capienza dei contenitori per la raccolta differenziata**</i>	11.0		9.3		17.8	
<i>La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati</i>	6.7	13.2	5.3	7.4	12.2	26.2
<i>L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti***</i>	4.2	10.2	3.7	8.1	5.7	13.6
<i>L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti derivanti da sfalci verdi***</i>	6.7		0.0		14.3	
<i>L'efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe</i>	22.0	-	20.3	-	27.5	-
<i>L'impegno complessivo dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</i>	9.7	13.0	9.3	7.1	11.2	25.0
<i>Il costo del servizio di nettezza urbana rapportato alla sua qualità</i>	25.9	30.9	23.4	24.4	35.4	43.5
<b>AREA DI RELAZIONE</b>						
<i>La disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti</i>	5.9	11.9	5.2	12.9	7.9	10.3
<i>I tempi di risposta ai reclami degli utenti</i>	22.4	15.5	21.6	20.0	23.9	8.7
<i>La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico</i>	5.5	5.9	4.7	7.4	7.5	2.9
<i>La professionalità e la competenza del personale</i>	7.2	7.7	6.8	5.9	8.6	11.1
<i>La facilità di accesso al servizio telefonico che fornisce informazioni, accoglie reclami e segnalazioni</i>	10.3	11.0	9.6	7.3	12.3	18.5

Fonte: Databank

\* per il confronto con il 2001, il driver corrispondente è "dislocazione e capienza dei cassonetti e contenitori per RSU"

\*\* per il confronto con il 2001, il driver corrispondente è "dislocazione e capienza dei contenitori per la raccolta differenziata"

\*\*\* per il confronto con il 2001, il driver corrispondente è "efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti e di quelli derivanti dalla potatura di alberi e manutenzione del verde"



**Gli indici di soddisfazione più alti** si rilevano per:

- *l'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti differenziati derivanti da sfalci verdi e pulizie di giardini e terrazze (93%; si consideri, tuttavia, la scarsa numerosità di rispondenti su questo aspetto);*
- *gli orari di raccolta dei RSU (92%)*
- *la cortesia e la disponibilità del personale (91%);*

Sono le **utenze domestiche** a far rilevare indici di soddisfazione più alti, in particolare, per la *capienza dei cassonetti per i RSU (73%)*, la *dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata (79%)* e la *capienza degli stessi (74%)*.

Segmentando le utenze domestiche, i clienti in **condizione non professionale** fanno rilevare indici significativamente più alti per la *capienza dei cassonetti per i RSU (80%)* e *dei contenitori per la raccolta differenziata (82%)*. I clienti con un **più basso livello di istruzione** si dichiarano maggiormente soddisfatti per la *capienza dei contenitori per la raccolta differenziata (87%)*, *l'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti (97%)* e per *l'efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe (85%)*. Infine, i **lavoratori autonomi** apprezzano maggiormente la *disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti*.



**Rispetto al 2001**, nell'area di **prodotto** si rilevano importanti progressi, con un miglioramento dell'indice di soddisfazione che sfiora e supera il 10% su più driver. In particolare gli incrementi maggiori si registrano per:

- gli *orari di raccolta dei RSU* (+10 punti percentuali);
- la *dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata* e la *capienza dei contenitori per la raccolta differenziata* (+14 punti percentuali in media);
- la *frequenza del servizio di svuotamento dei rifiuti differenziati* (+9 punti percentuali);
- l'*efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti* (+9 punti percentuali);

Sempre nell'area di “prodotto/servizio”, diversamente si comporta il driver relativo alla *frequenza di svuotamento dei cassonetti per RSU*, il cui indice di soddisfazione arretra di 8 punti.

Nell'**area di relazione** sono due gli indici a variare significativamente: in positivo, la *disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti* (+7 punti percentuali), in negativo i *tempi di risposta ai reclami* (-9 punti percentuali).

# Indice di soddisfazione (% cittadini soddisfatti o deliziati)



	Totale utenti Centro Storico		Utenze domestiche		Utenze commerciali	
	2002	2001	2002	2001	2002	2001
<b>AREA DI PRODOTTO/SERVIZIO</b>						
<i>La dislocazione dei cassonetti e dei contenitori per rifiuti solidi urbani non differenziati*</i>	85,1	70,9	86,4	77,3	80,0	58,8
<i>La capienza di contenitori e cassonetti per rifiuti solidi urbani*</i>	69,4		73,2		54,5	
<i>La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	80,9	89,3	81,4	88,9	79,0	90,2
<i>Gli orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</i>	92,5	82,6	92,3	83,7	93,3	80,4
<i>La pulizia e lo spazzamento di strade, piazze e marciapiedi</i>	63,3	67,1	64,5	68,0	58,4	65,4
<i>La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata**</i>	75,4	59,7	78,6	69,1	62,6	40,4
<i>La capienza dei contenitori per la raccolta differenziata**</i>	71,4		73,5		63,4	
<i>La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati</i>	84,8	75,7	85,4	84,0	82,7	57,1
<i>L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti***</i>	87,4	78,0	88,3	89,2	84,9	59,1
<i>L'efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti derivanti da sfalci verdi***</i>	93,3		100,0		85,7	
<i>L'efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe</i>	66,5	-	65,4	-	70,0	-
<i>L'impegno complessivo dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</i>	80,6	79,5	80,1	82,7	82,7	72,9
<i>Il costo del servizio di nettezza urbana rapportato alla sua qualità</i>	51,5	49,6	54,6	54,4	39,6	40,4
<b>AREA DI RELAZIONE</b>						
<i>La disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti</i>	87,1	80,4	88,6	81,0	82,9	79,5
<i>I tempi di risposta ai reclami degli utenti</i>	68,7	77,6	72,7	71,4	60,9	87,0
<i>La cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico</i>	90,8	91,2	92,0	92,6	87,5	88,2
<i>La professionalità e la competenza del personale</i>	87,4	85,6	88,6	88,2	84,0	80,6
<i>La facilità di accesso al servizio telefonico che fornisce informazioni, accoglie reclami e segnalazioni</i>	85,2	79,3	86,1	81,8	82,5	74,1

Fonte: Databank

\* per il confronto con il 2001, il driver corrispondente è “dislocazione e capienza dei cassonetti e contenitori per RSU”

\*\* per il confronto con il 2001, il driver corrispondente è “dislocazione e capienza dei contenitori per la raccolta differenziata”

\*\*\* per il confronto con il 2001, il driver corrispondente è “efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti e di quelli derivanti dalla potatura di alberi e manutenzione del verde”



Per i manager dell'azienda che eroga un servizio, si costruisce una mappa delle priorità d'intervento che fornisce delle indicazioni operative derivanti dalla sintesi delle analisi di customer satisfaction svolte. All'area grigia, che individua le alte priorità d'intervento, appartengono gli aspetti che presentano un'intensa ed estesa insoddisfazione.

I driver più critici per l'azienda erogatrice del servizio di Nettezza Urbana, risultano essere quattro, tre appartenenti all'area di “prodotto/servizio” ed uno relativo all'area di “relazione”:

- *pulizia e spazzamento di strade, piazze e marciapiedi;*
- *efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe;*
- *costo del servizio rapportato alla sua qualità;*
- *tempi di risposta ai reclami degli utenti.*



<b>I M P O R T A N Z A</b>	Alta	<p>Frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati</p> <p>Dislocazione dei cassonetti e dei contenitori per rifiuti solidi urbani non differenziati</p> <p>Efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti</p> <p>Professionalità e competenza del personale</p> <p>Disponibilità complessiva dell'operatore all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti</p>	<p>Pulizia e spazzamento di strade, piazze e marciapiedi</p> <p>Costo del servizio rapportato alla sua qualità</p> <p>Efficienza del servizio di raccolta differenziata delle siringhe</p> <p>Tempi di risposta ai reclami degli utenti</p>
	Bassa	<p>Orari di raccolta dei rifiuti solidi urbani non differenziati</p> <p>Efficienza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti derivanti da sfalci verdi</p> <p>Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico</p>	<p>Capienza dei contenitori per la raccolta differenziata</p> <p>capienza di contenitori e cassonetti per RSU</p> <p>Frequenza del servizio di raccolta dei RSU</p> <p>Dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata</p> <p>Impegno complessivo dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale</p> <p>Facilità di accesso al servizio telefonico</p>
		Bassa	Alta
<b>INSODDISFAZIONE</b>			

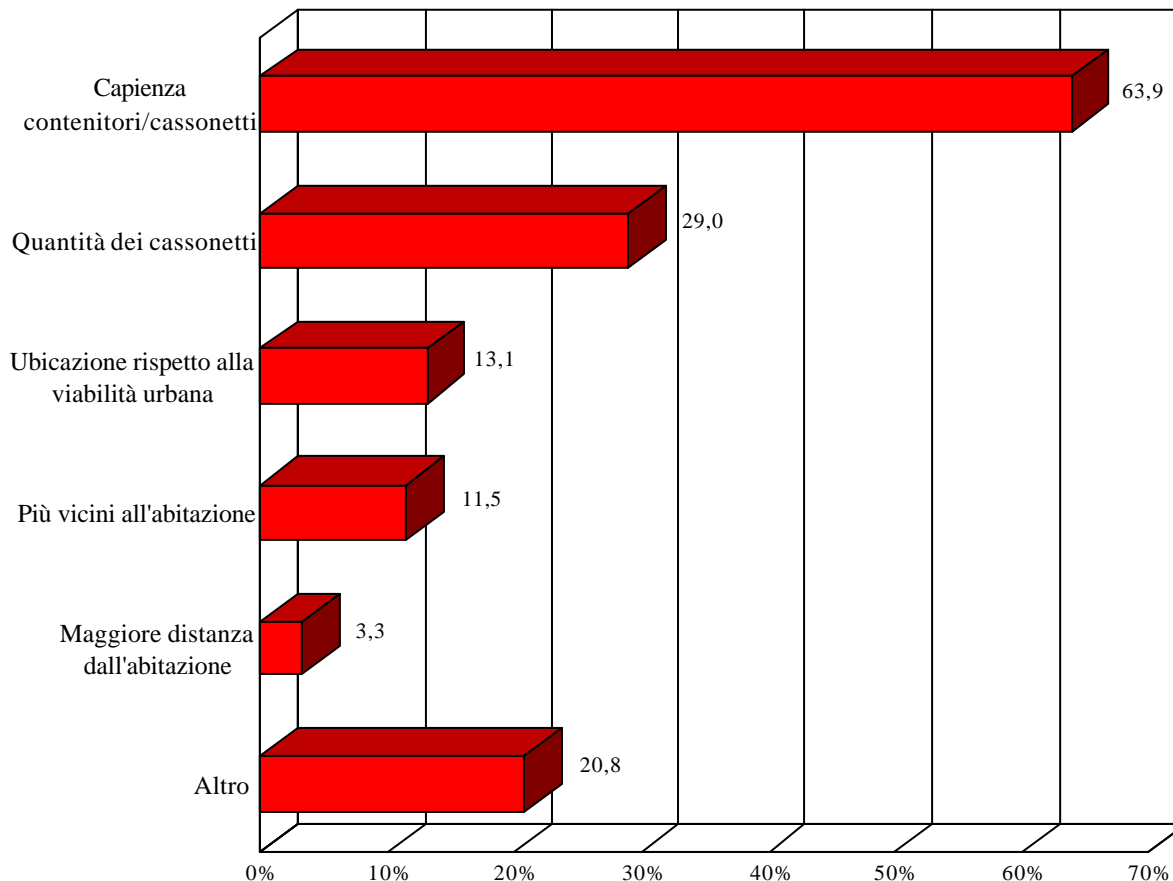




# **Nettezza urbana: i suggerimenti dei cittadini**



## *Aspetti da migliorare riguardo la dislocazione e la capienza dei contenitori e dei cassonetti per RSU*



**% UTENTI INSODDISFATTI**

Fonte: Databank



Per il 48% dei cittadini residenti nel Centro Storico di Perugia, senza differenze significative tra utenze domestiche e commerciali, vi sono delle zone particolarmente sporche. Di seguito si riportano per esteso le zone indicate come tali in ogni singola intervista; le principali indicazioni riguardano i **vicoli** e i **vicoletti**.

## *Quali sono le zone particolarmente sporche del Centro Storico?*

- Via della Cupa
- Via del Fagiano
- Via Abruzzo, soprattutto per gli escrementi dei cani
- Via del Verzaro
- Via della Luna, Via Boncambi, Piazza Vermiglioli
- Piazza 4 novembre
- Piazza del Circo
- Via dei Priori
- I vicoli in genere
- Via della Nespola; Piazza Alfani
- I vicoli della zona universitaria
- Via della Viola
- Corso Garibaldi
- Vicoletti centrali
- Piazza 4 novembre
- Proseguimento di Via Abruzzo
- Piazza 4 novembre; Via Baglioni; Via della Viola
- Corso Vannucci
- In tutti i vicoletti
- Via Baldeschi
- Corso Cavour
- Vicoletti
- Vicoletti
- Le scalette in Corso Vannucci
- Vicoletti
- I vicoli
- Zona Duomo
- Viale Indipendenza
- Via della Cupa
- Piazza Morlacchi
- Piazza Matteotti
- Via della Viola
- Via Bella
- Porta Pesa



- Via del Paradiso
- Via Menicucci
- I vicoli
- Tutti i vicoletti del centro
- Via delle Cantine
- Tutte le vie secondarie
- Corso Cavour e Via della Viola
- Corso Garibaldi, Via della Viola
- Sotto S.Francesco, Via dei Priori
- Via della Viola
- I vicoli
- Vicoletti
- Piazza Italia e Piazza della Repubblica
- Le zone fuori da Corso Vannucci
- In tutti i vicoletti
- Intorno a Piazza Matteotti
- Via dei Priori e i vicoletti
- Via Faina
- Piazza Raffaello
- C.so Garibaldi
- I vicoletti
- Vicoletti
- Via del Bovaro, Via Campo battaglia
- I vicoletti vicino a Via Oberdan
- Via del Fagiano
- Piazza 4 novembre
- C.so Garibaldi
- Vie dei Priori
- I vicoli
- I vicoli
- Piazza Piccinino
- Tutto il centro
- C.so Garibaldi
- Via Baldeschi
- Via dell'Eremita e Via Pascoli
- Corso Vannucci e Piazza 4 novembre
- Vicoletti
- Via Danzetta
- I vicoletti vicino a Corso Vannucci
- Corso Vannucci
- Duomo e dintorni
- Via Ritorta
- I vicoletti nei pressi del centro
- Corso Vannucci e i vicoletti adiacenti
- Via Sant'Agata
- I vicoli



- I vicoli
  - Vicoletti
  - In genere i vicoletti tipo Via del Roscietto
  - Vicoletti
  - Corso Vannucci
  - Porta Sant'Angelo
  - Via Lessi, Via Imbriani
  - Nei pressi di Via Maestà delle Volte
  - Dietro al Duomo.
  - Tutto il centro
  - C.so Vannucci
  - Via Baciadonne, Via Bonaccia.
  - Via Bruschi
  - I vicoli vicino a Via Maestà delle Volte
  - Angolo Via Indipendenza e Via Bonazzi
  - C.so Cavour, Via Vannucci
  - Piazza 4 novembre
  - Viette del centro
  - C.so Garibaldi e la zona universitaria
  - Un po' in generale
  - Via delle Cantine, Via Baldeschi
  - Via Bonaccia
  - Via Bruschi
- I vicoli
  - Traverse di Via dei Priori
  - Via Ritorta
  - In Via Eremita (per le siringhe)
  - Viale la Viola, Via San Francesco
  - Via della Viola
  - I vicoli vicino a Corso Garibaldi
  - Zona San Francesco, Via dei Priori e Via della Sposa
  - Porta Sant'Angelo
  - Via del Rossetto
  - Via dei Priori e i vicoletti circostanti
  - Via del Morone e altri vicoli
  - Vicoli
  - Piazza 4 novembre
  - Scalette di Sant'Ercolano
  - Porta Sant'Angelo e in generale tutte le vie secondarie
  - Via Bruschi, Via S.Giacomo
  - Corso Vannucci; Piazza 4 novembre
  - Tutte le zone adiacenti al centro storico
  - Corso Vannucci
  - Via dei Priori; Corso Vannucci
  - Le traverse di Corso Vannucci



- Corso Vannucci e Corso Garibaldi
- Piazza Matteotti
- Via della Cupa e tutti i vicioletti più vicini
- Piazza 4 novembre
- Le scalette del Duomo
- Tutti i vicioletti
- Corso Vannucci, Piazza 4 novembre, Piazza Matteotti
- I vicoli più piccoli
- Corso Vannucci
- Via della Viola; Via del Cortone
- I vicoli vicino a Corso Vannucci
- Via del Bufalo. Via dei Priori
- Zona vicino al mercato coperto; Viale Sant'Antonio
- In generale tutto il centro
- Arco dei Priori
- Piazza Italia
- Zona chiesa San Francesco
- Via Guerriera
- Via Abruzzo
- Zona Porta Pesa
- Via dei Priori, Piazza San Paolo
- Via Baldeschi
- I vicoli più piccoli
- I vicoli di Corso Vannucci, Corso Garibaldi
- Vicoletti nei pressi di Corso Vannucci
- Zona Piazza 4 novembre
- Piazza Matteotti
- Nelle vicinanze di Corso Cavour
- I vicoli e le vie meno frequentate
- Le vie limitrofe al centro storico
- Piazza 4 novembre
- Le vie meno importanti sono trascurate
- Parco Santa Giuliana, Piazzale Europa
- Via dei Priori, Piazza della Fontana
- Via Cartolari
- Via Oberdan, il Pincetto, zona della Cupa
- Le vie più nascoste
- Tutte le vie
- Via Pascoli, Piazza Murlacchi
- I vicoli
- Via del Tordo e Via del Cefalo
- Piazza Morlacchi
- Corso Vannucci, Piazza 4 novembre
- Via Volta della Pace, via Alessi, via Locchi
- Quasi tutte
- Ci sono dei giardini che dovrebbero essere più puliti



- Il Corso e le varie traverse che sono trascurate
- La vicinissima via Ritorta
- Attorno ad alcune zone dove si trovano i cassonetti
- Via delle Cantine
- Le zone più periferiche del centro storico
- Corso Vannucci, soprattutto a fine serata, e le strade adiacenti come Via dei Priori e Piazza Matteotti
- I vicoli non vengono mai puliti dagli escrementi dei cani
- Via dei Priori, Via Vermiglioli, Via Scura, Porta Sole
- I vicoli del centro storico in generale
- Le vie adiacenti a Corso Vannucci
- Via dei Priori
- La zona di Porta Pesa
- Via della Viola, Via dei Priori
- Piazza Grande della Fontana
- Tutto il centro storico
- Via Santo Stefano, Via Fratti, via Ritorta
- Specialmente nei vicoli vicinissimo al centro storico
- Corso Garibaldi, porta S. Angelo
- I vicoletti e le strade secondarie
- Tutte le vie secondarie e i vicoli
- Le vie secondarie e i vicoli
- Tutto il centro storico
- Vie interne del centro storico
- I giardini pubblici, alcune vie del centro storico piene di erbacce
- Via della Gabbia, Via Maestà delle Volte e i giardini S. Francesco
- Via dei Priori, Via Sant'Agata



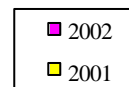
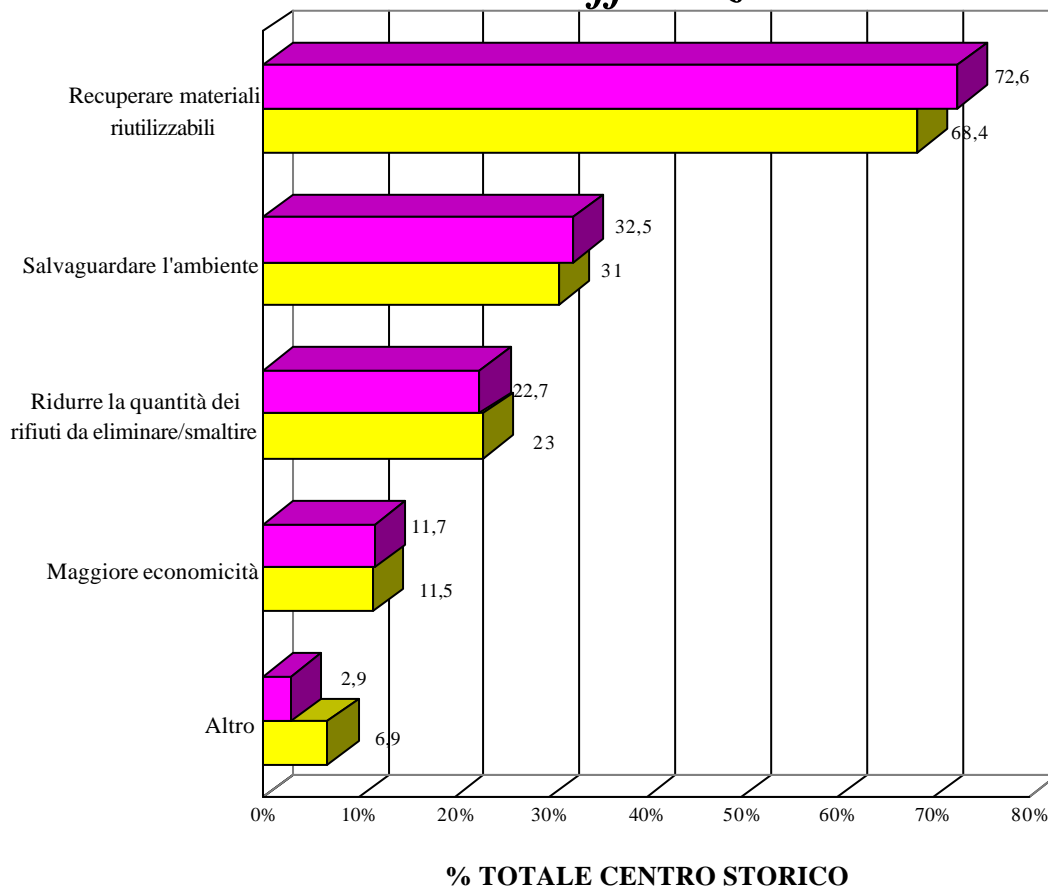
**Raccolta differenziata:  
livello di conoscenza delle nuove iniziative  
e i suggerimenti dei cittadini**





## *Secondo lei, per quali motivi viene effettuata la raccolta differenziata?*

Non cambiano, **rispetto al 2001**, i motivi per i quali, secondo le percezioni dei cittadini, viene effettuata la raccolta differenziata: per il 73% di essi il fine primo della raccolta è il **recupero di materiali riutilizzabili**, mentre il 33% individua la motivazione principale nella **salvaguardia dell'ambiente**.

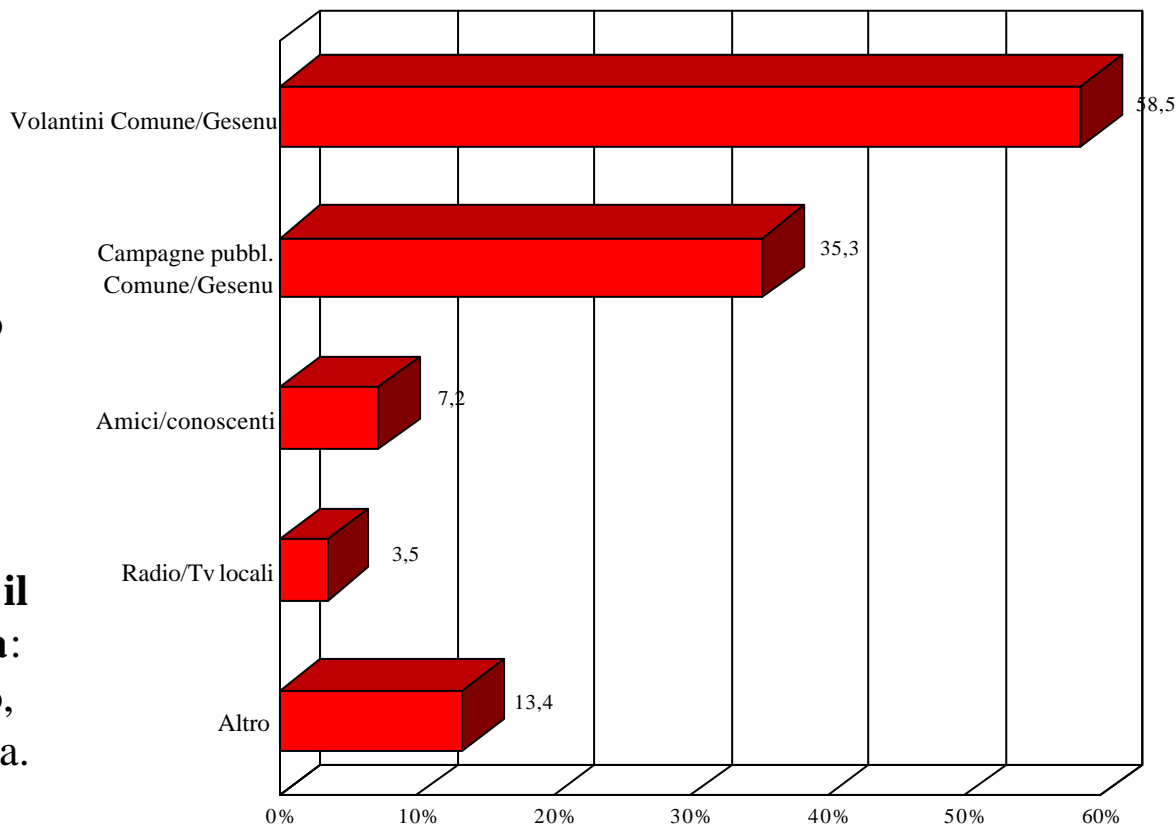




## *Come è venuto a conoscenza del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti umidi?*

**L'80%** degli utenti in esame **conosce** il nuovo servizio di raccolta differenziata dei rifiuti umidi e il **79%** dei “conoscitori” (pari al 63% del totale) **utilizza** questo servizio. A fronte di un analogo livello di conoscenza, l'utilizzo risulta molto più basso tra le **utenze commerciali**: 58%, rispetto all'84% delle utenze domestiche.

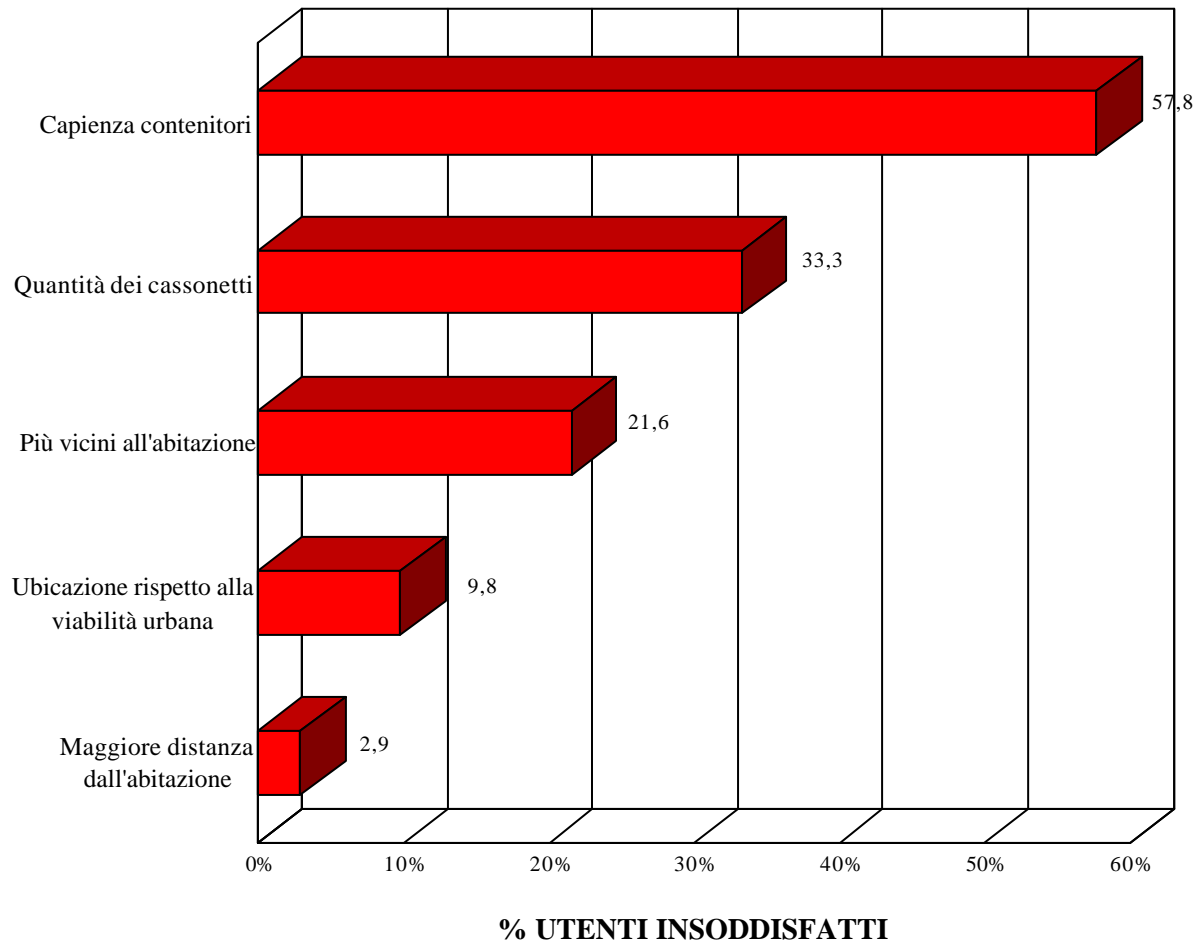
**Solo il 22% di chi ha utilizzato il servizio ha incontrato difficoltà:** di seguito si riportano, per esteso, le difficoltà incontrate dall'utenza.



Fonte: Databank



## *Principali aspetti da migliorare riguardo la dislocazione e la capienza dei contenitori per la raccolta differenziata*



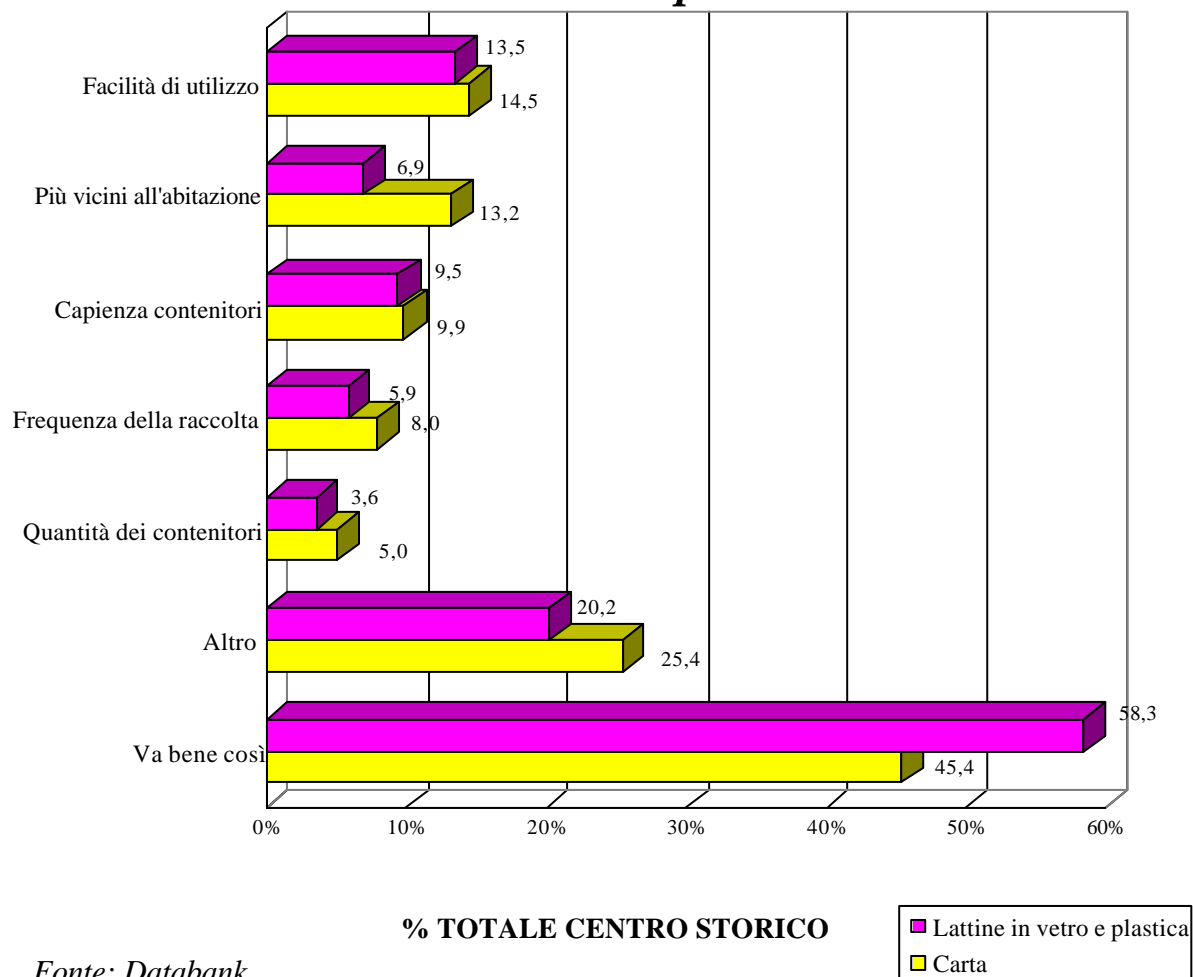


## Aspetti da migliorare riguardo la raccolta differenziata di carta e lattine in vetro e plastica

Per lo più gli utenti ritengono che la raccolta differenziata della carta, ma soprattutto delle lattine in vetro e plastica, **vada bene così**.

Tra i suggerimenti forniti il più frequente riguarda la facilità di utilizzo delle campane, intesa, soprattutto, come necessità di avere un **pedale per l'apertura** e delle **“bocche” più grandi per l'inserimento dei rifiuti**.

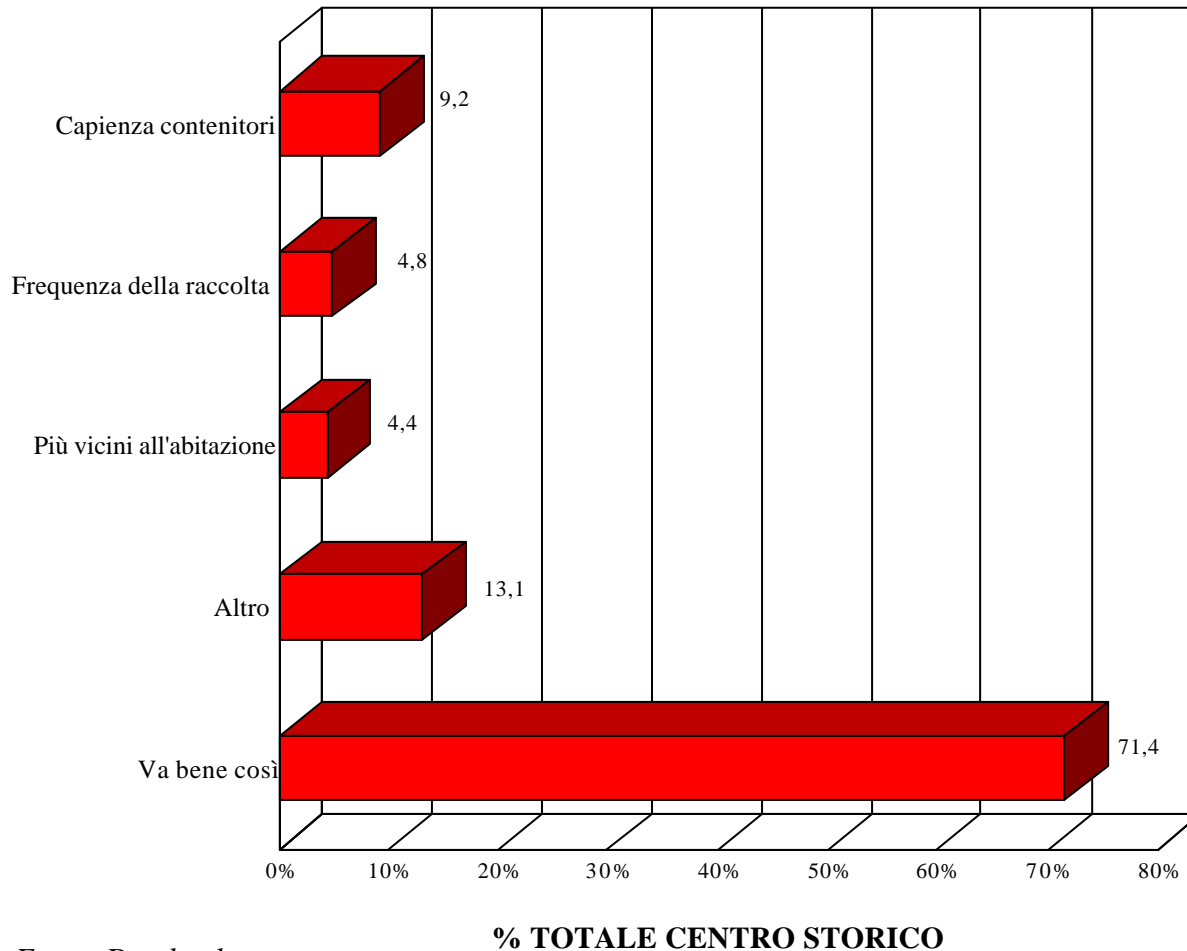
La voce “altro” raccoglie per lo più indicazioni riguardanti la pulizia e l'estetica dei contenitori.



Fonte: Databank



## *Aspetti da migliorare riguardo la raccolta differenziata dei rifiuti organici*



Fonte: Databank

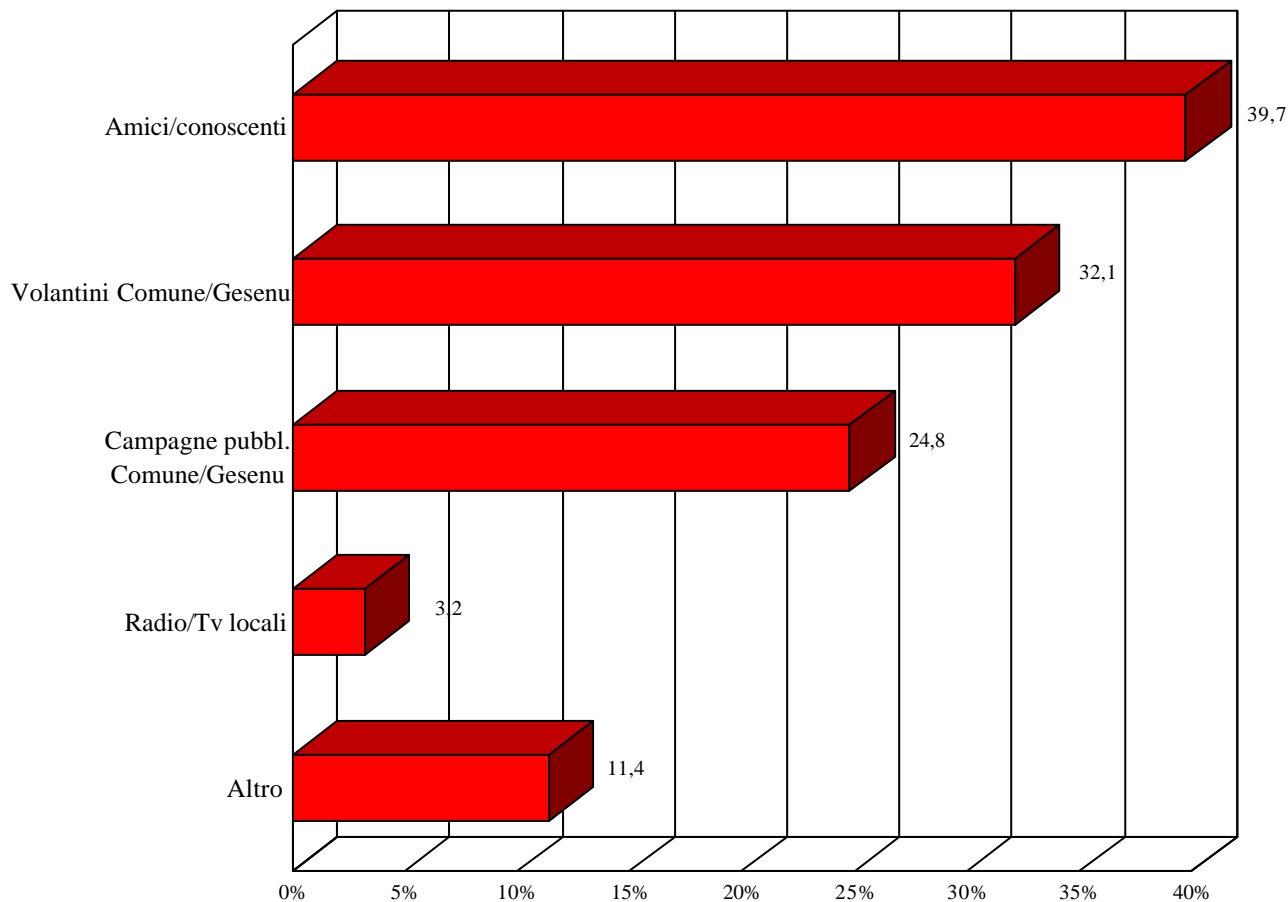
# La raccolta differenziata a chiamata dei rifiuti ingombranti e dei rifiuti verdi



*Come è venuto a conoscenza del servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti/ derivanti da sfalci verdi?*

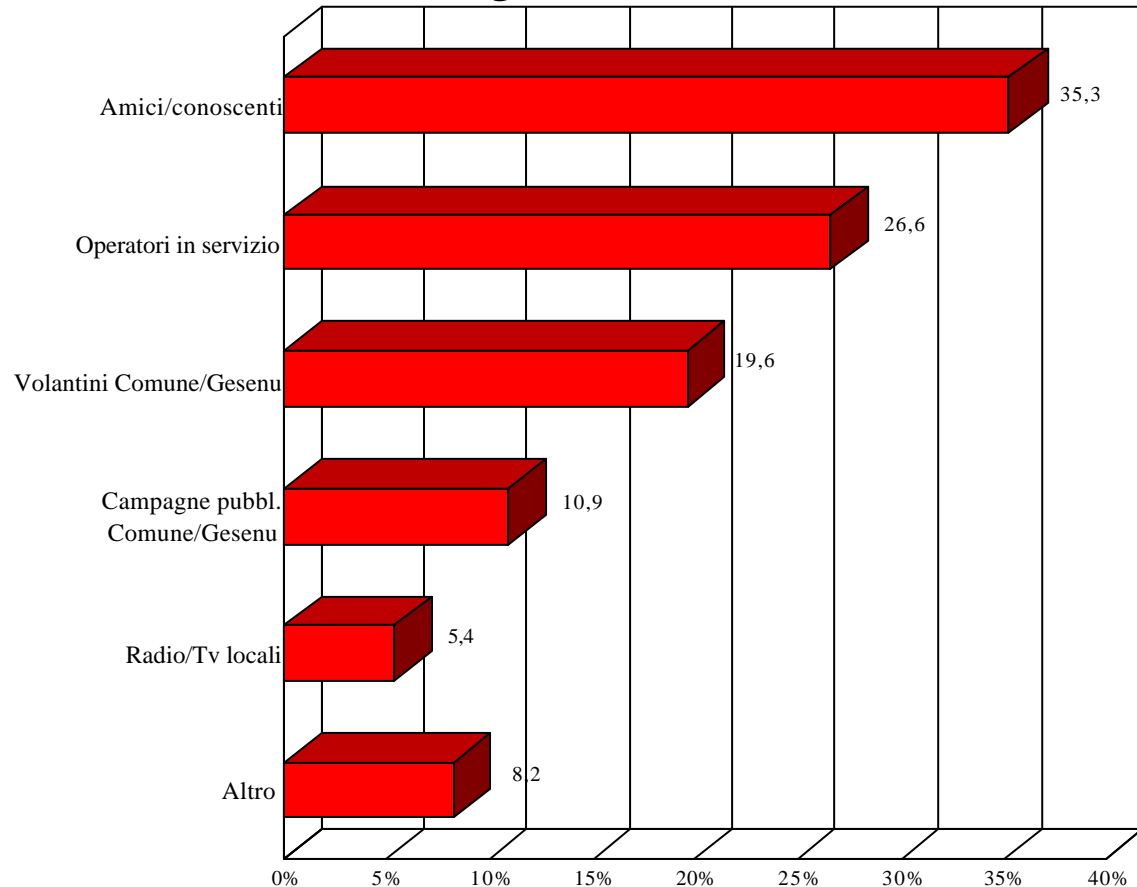
Il servizio di raccolta a chiamata dei **rifiuti ingombranti** è conosciuto dal **70%** degli utenti residenti nel Centro Storico di Perugia (84% per le **utenze Commerciali**); di questi il **61%** (pari al 43% del totale) ne ha già **usufruito**.

Molto meno conosciuto è il servizio di ritiro dei **rifiuti verdi**: **15%** (27% per gli **operatori commerciali**). Solo il **22%** (pari al 3% del totale) di chi ne è venuto a conoscenza, lo ha già **utilizzato**.





## *Come è venuto a conoscenza del servizio di raccolta delle siringhe usate ed abbandonate?*



Fonte: Databank

% PENETRAZIONE

**Solo il 38%** dei perugini residenti o operanti nel Centro Storico conosce questo servizio; la percentuale cresce tra:

- le utenze commerciali (47%);
- i cittadini con più di 45 anni (44-49%);
- i cittadini con un basso livello d'istruzione (51%).

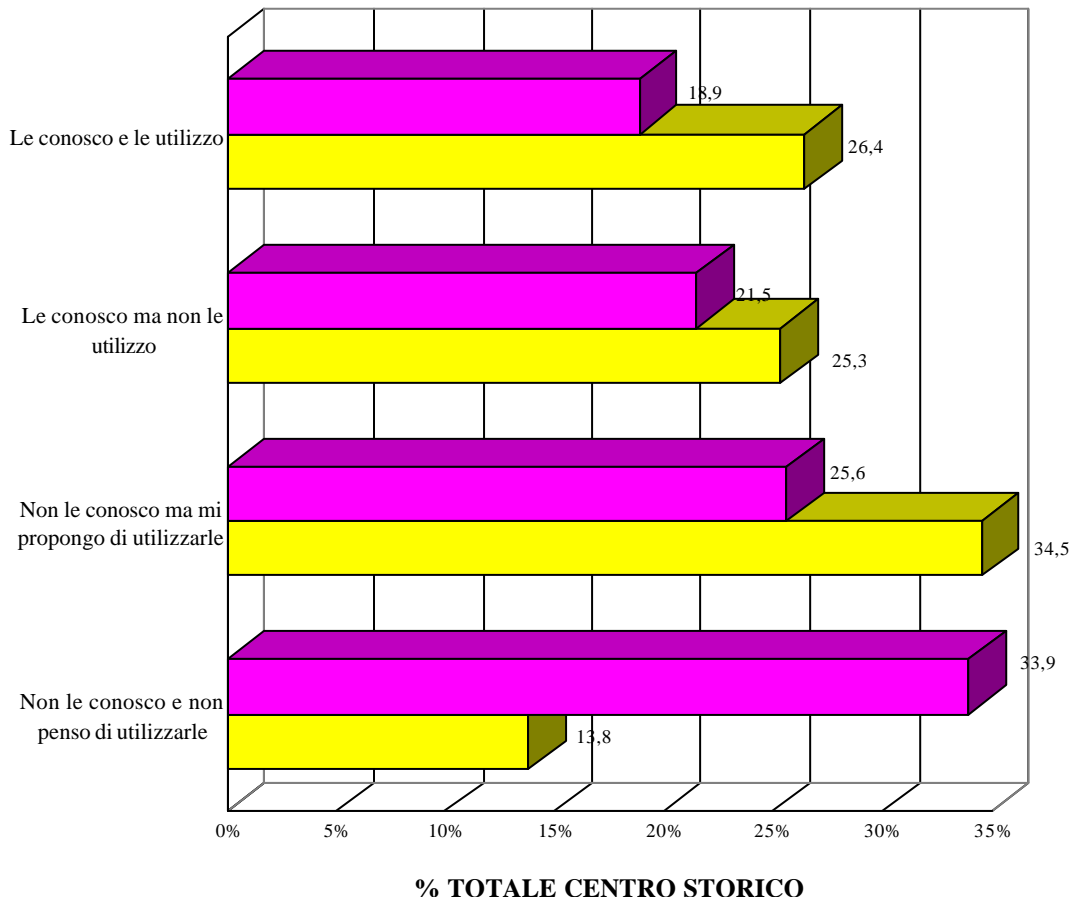


## *Conoscenza ed utilizzo delle stazioni ecologiche per la raccolta differenziata dei RSU*

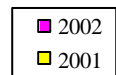
### **Rispetto al 2001**

diminuisce sia il livello di conoscenza che quello di utilizzo delle **stazioni ecologiche** per la raccolta differenziata dei RSU.

In particolare, risulta preoccupante l'incremento degli utenti che non le conoscono e non pensano di utilizzarle: 34% vs 14%.



Fonte: Databank

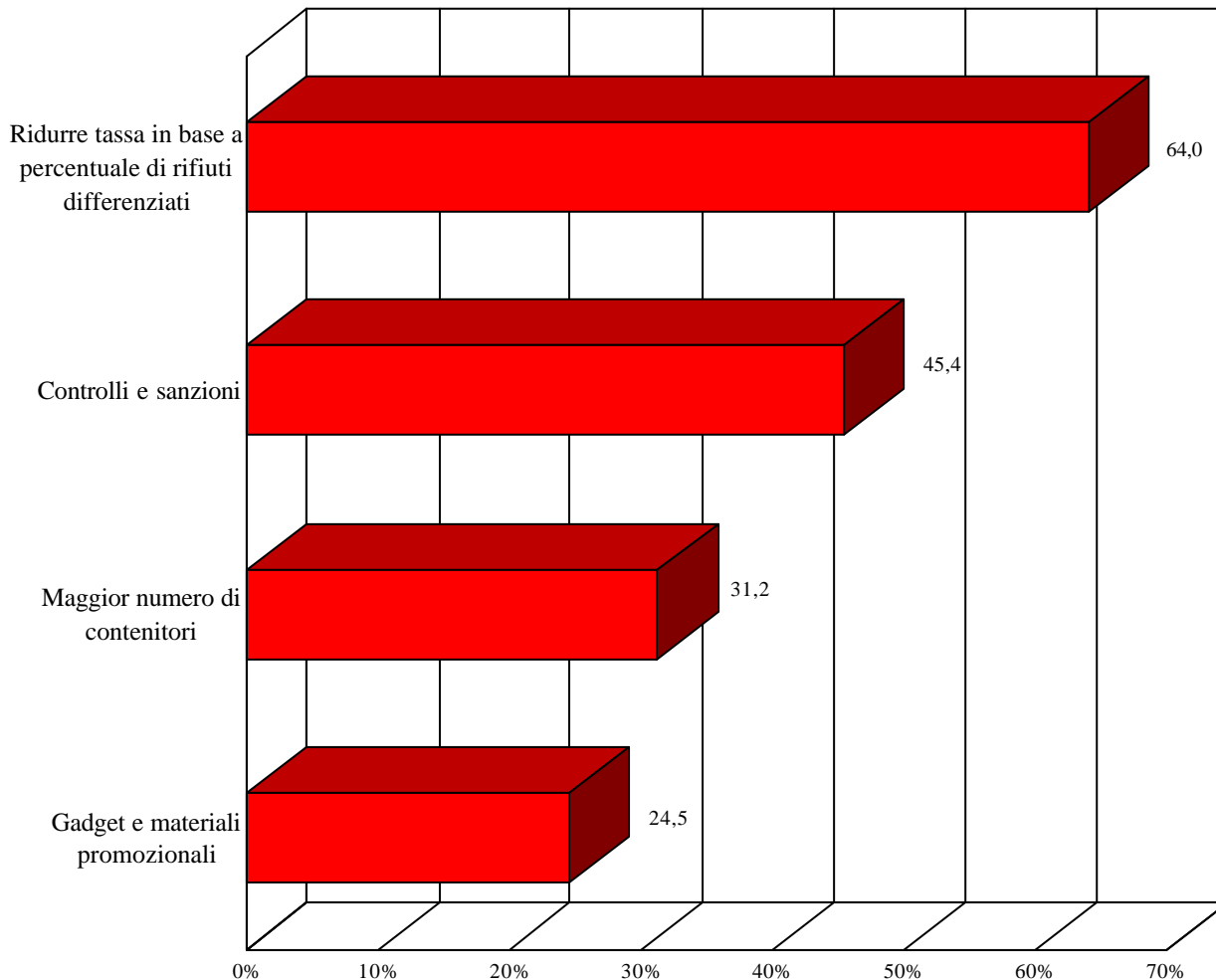






Come indicato di seguito, tra le altre iniziative indicate dai cittadini, le più frequenti riguardano la sensibilizzazione e l'informazione sul tema della tutela ambientale attraverso:

- lezioni di **educazione ambientale** nelle scuole elementari;
- l'organizzazione di **giornate ecologiche**.



Fonte: Databank

% TOTALE CENTRO STORICO



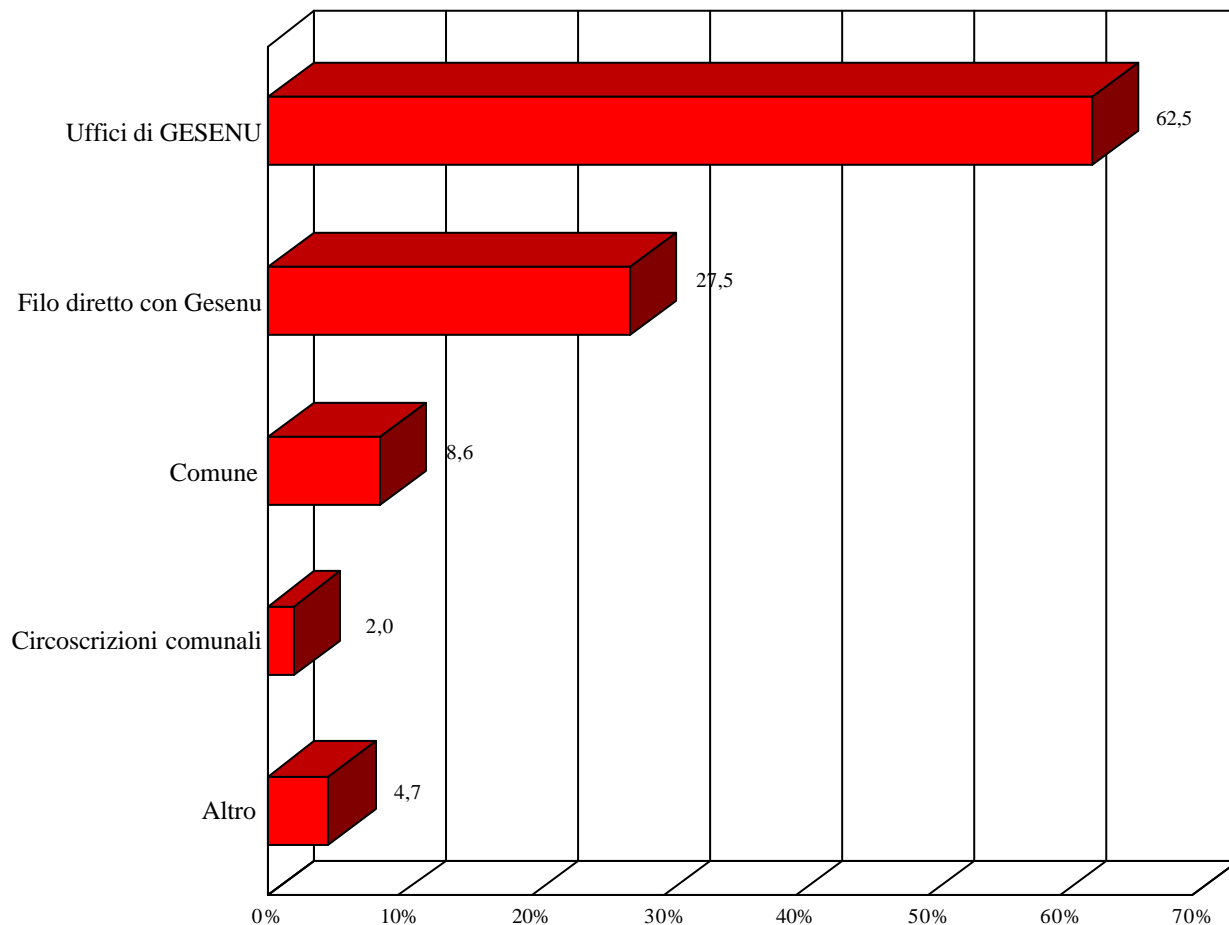
# Le politiche informative



Degli utenti in esame il **30%** (31% nella precedente edizione) conosce il **“Filo diretto”**; la notorietà cresce fra i cittadini con più basso livello di istruzione (40%).

Ad utilizzarlo sono soprattutto gli utenti domestici (30%), le donne (35%), e i lavoratori dipendenti (37%). Cresce rispetto al 2001 la percentuale di utenti commerciali che utilizza il **“Filo diretto”**: 18% vs 6%.

*A chi si rivolge in caso di problemi e reclami riguardanti il servizio di N.U. e raccolta dei rifiuti?*



Fonte: Databank

% TOTALE CENTRO STORICO