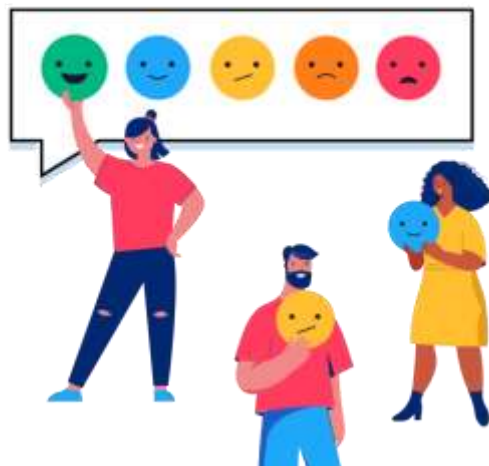


# RISULTATI DEL QUESTIONARIO SULLA RACCOLTA DIFFERENZIATA PORTA A PORTA A MODENA

Periodo:  
25 luglio – 5 settembre 2023



# Nota metodologica:



3053 QUESTIONARI ESEGUITI

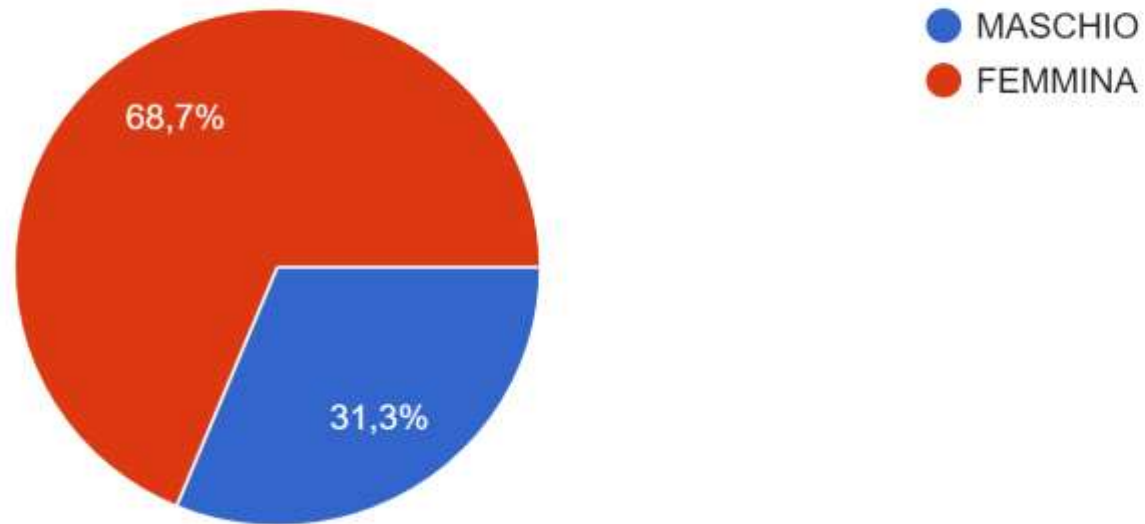
- Il questionario è stato ideato da U.Di.Con. Modena con lo scopo di avere un riscontro da parte degli utenti domestici, residenti (o domiciliati) nella città di Modena, sulla qualità del servizio di raccolta rifiuti dopo l'introduzione del nuovo modello di raccolta stradale.
- Il sondaggio ha coinvolto 3.053 utenti sopra i 18 anni d'età; la rilevazione è stata condotta con l'utilizzo di un questionario anonimo compilabile online sul sito dell'Associazione durante il periodo 25 luglio – 5 settembre 2023. Il campione raggiunto, quindi, non è stato precostituito, ma ha comunque coperto tutte le fasce d'età e l'intera estensione territoriale della città con percentuali tali da poter essere ritenuto statisticamente rappresentativo.
- Le domande del questionario hanno riguardato le seguenti macroaree di interesse:
  - Informazioni anagrafiche e composizione del nucleo familiare;
  - Quartiere di residenza - la residenza nei 4 quartieri ha consentito di disaggregare i dati generali per un focus più approfondito sulle differenze di soddisfazione del servizio di raccolta -;
  - Pulizia delle strade;
  - Campagna informativa precedente l'applicazione del nuovo modello di raccolta;
  - Problemi emersi a seguito dell'applicazione del nuovo modello di raccolta;
  - Conoscenza delle competenze dei singoli soggetti coinvolti nella raccolta;
  - Suggerimenti per migliorare il servizio (compilazione a campo libero).

Di seguito l'analisi dei dati:



1.

## GENERE

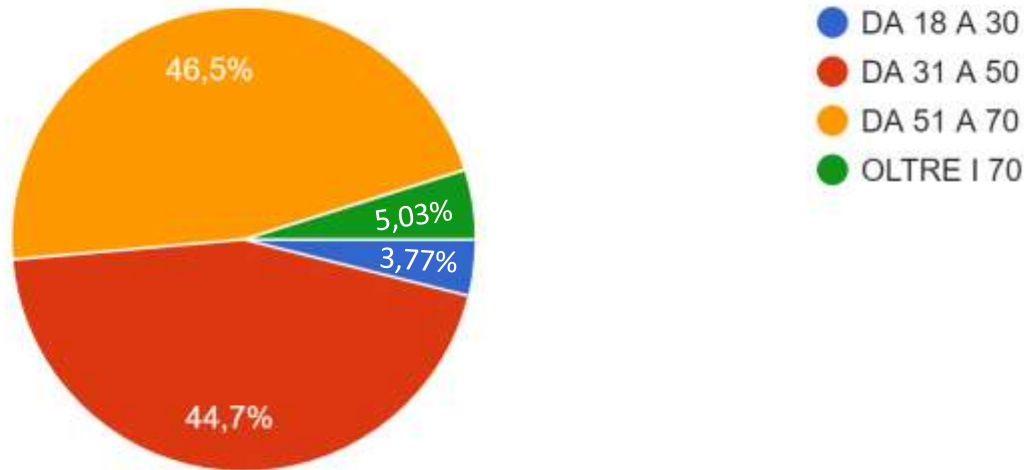


Al questionario hanno risposto in prevalenza le donne (68,7%), con una percentuale che si attesta a più del doppio rispetto agli uomini (31,3%).



2.

ETA'

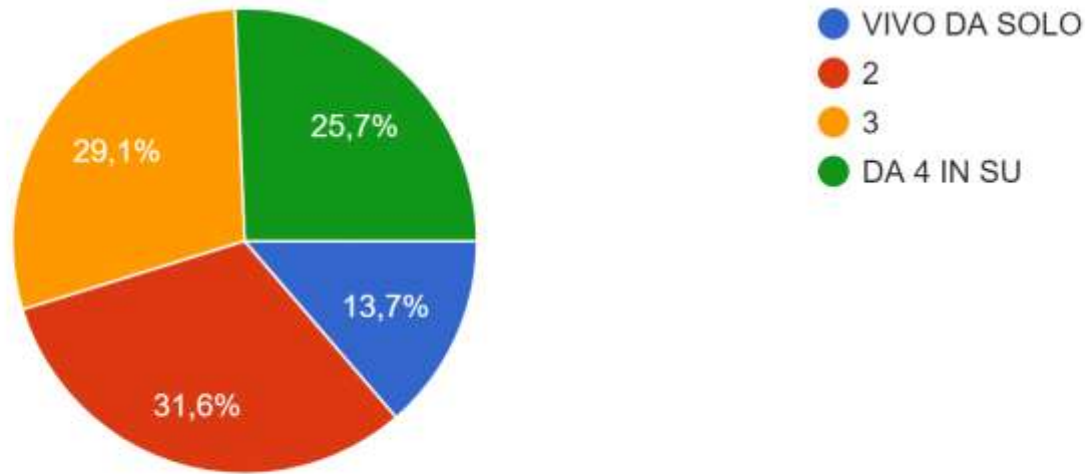


Come era facile da preventivare, il maggior numero di risposte è pervenuto da utenti con età compresa tra i 30 e i 70 anni, mentre le percentuali degli under 30 (3,77%) e degli over 70 (5,03%) sono sensibilmente inferiori. Questo è spiegabile da un lato con la tendenza dei giovani a vivere con i genitori fino alla completa indipendenza economica (30,4 anni la media italiana) e, dall'altro, per gli over 70, con una difficoltà oggettiva nell'utilizzo della modalità di compilazione online.



3.

QUANTE PERSONE FORMANO IL SUO NUCLEO FAMILIARE?

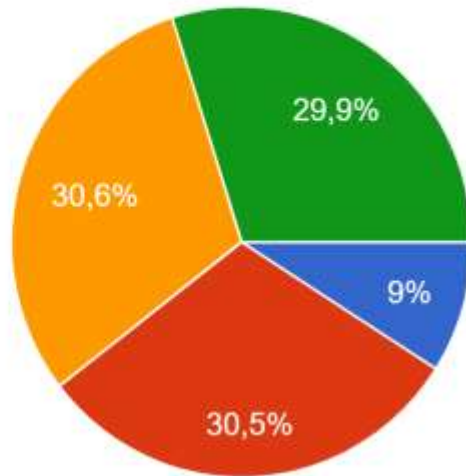


Le percentuali indicano che le risposte pervenute sono rappresentative tanto dei nuclei familiari numerosi, quanto di quelli composti da una sola persona.



4.

## IN CHE QUARTIERE ABITA?

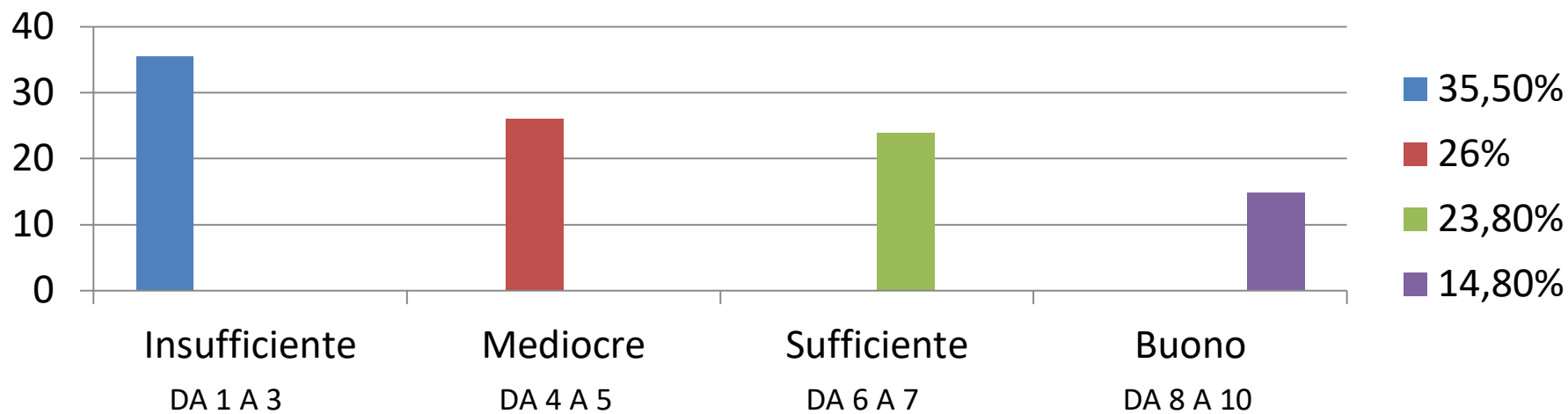


- QUARTIERE 1 (CENTRO STORICO)
- QUARTIERE 2 (CROCETTA, SAN LAZZARO, MODENA EST)
- QUARTIERE 3 (BUON PASTORE, SANT'AGNESE, SAN DAMASO)
- QUARTIERE 4 (SAN FAUSTINO, MADONNINA, QUATTRO VILLE)

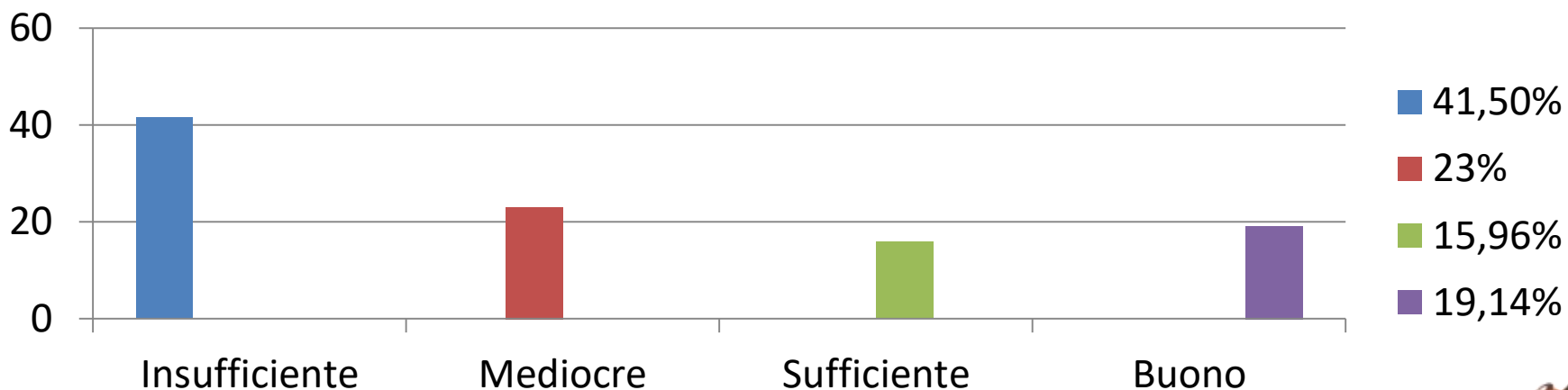
Mentre dai quartieri più estesi è pervenuto un numero di risposte sostanzialmente equivalente, dal centro storico il numero assoluto è inferiore, ma se riproporzionato al numero dei residenti del quartiere, anche del Q1 il campione può essere ritenuto rappresentativo.



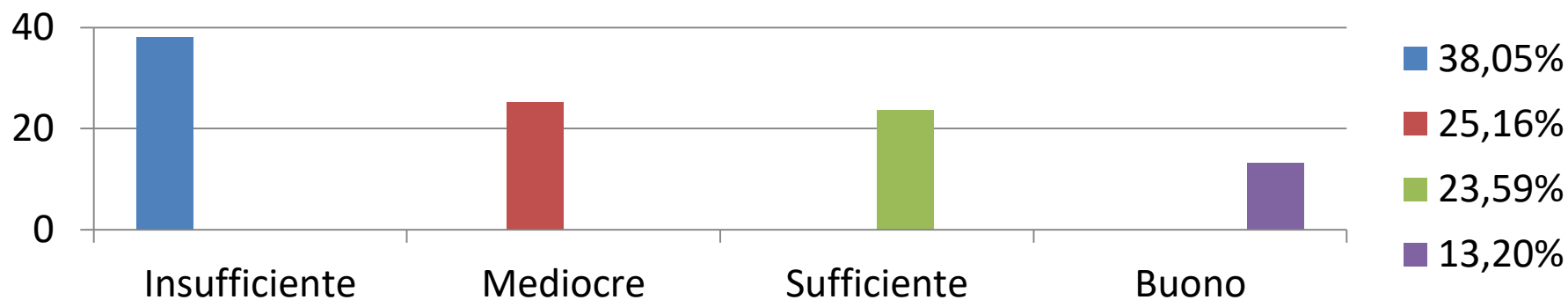
5. COME VALUTA LA PULIZIA DELLE STRADE DEL SUO QUARTIERE?



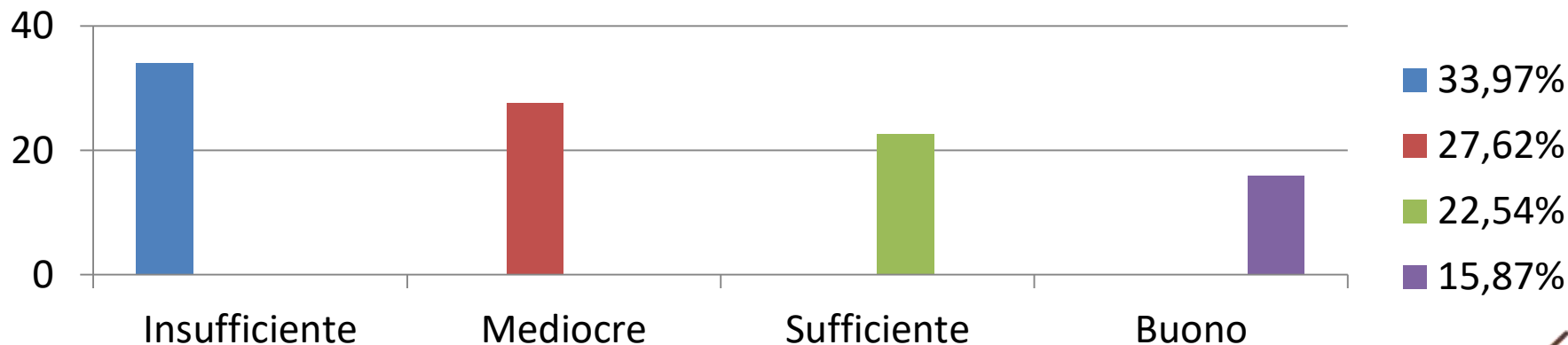
6. COME VALUTA LA PULIZIA DELLE STRADE DEL SUO QUARTIERE – QUARTIERE 1 (CENTRO STORICO)



7. COME VALUTA LA PULIZIA DELLE STRADE DEL SUO QUARTIERE – QUARTIERE 2 (CROCETTA, SAN LAZZARO, MODENA EST)

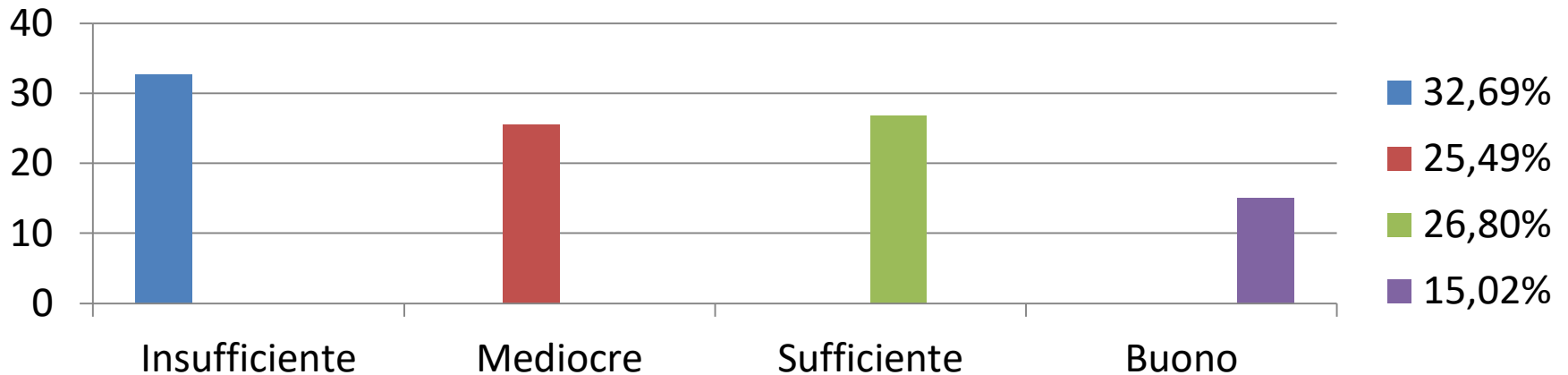


8. COME VALUTA LA PULIZIA DELLE STRADE DEL SUO QUARTIERE – QUARTIERE 3 (BUON PASTORE, SANT'AGNESE, SAN DAMASO)





9. COME VALUTA LA PULIZIA DELLE STRADE DEL SUO QUARTIERE – QUARTIERE 4 (SAN FAUSTINO, MADONNINA, QUATTRO VILLE)

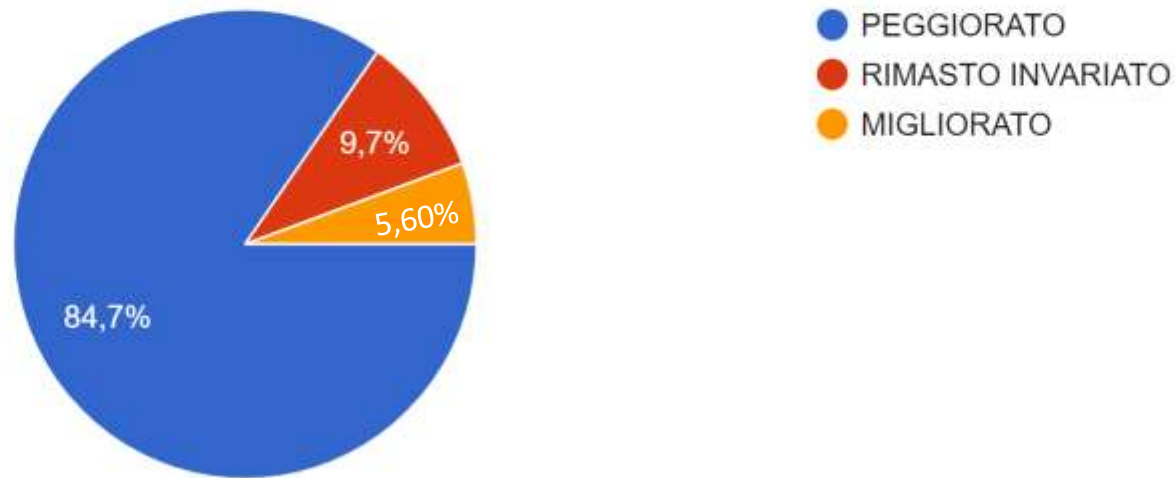


Dalla totalità delle risposte il grado di soddisfazione relativo alla pulizia delle strade si dimostra essere estremamente basso per un buon 35,5% e comunque mediocre per un ulteriore 26 % (per un totale di 51,5%). La percentuale degli insoddisfatti si alza sensibilmente se prendiamo in considerazione il Q1 (con un totale del 64,5%, e con una percentuale di valutazioni insufficienti che tocca quota 41,5%).



10.

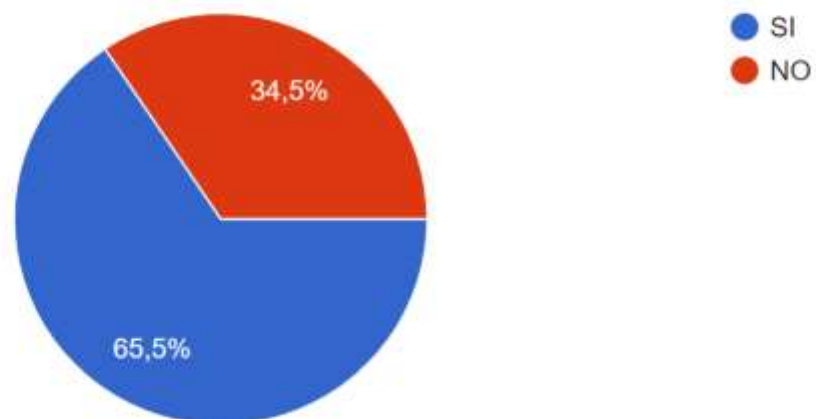
DA QUANDO E' STATO ATTIVATO IL MODELLO DI RACCOLTA PORTA A PORTA, COME VALUTA IL LIVELLO COMPLESSIVO DI PULIZIA DI MODENA?



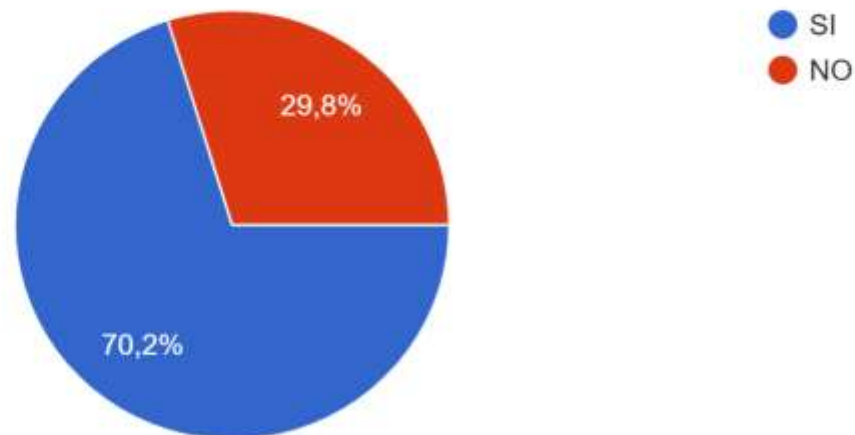
La percezione della maggioranza dei cittadini (84,7%) è che a seguito dell'introduzione del nuovo servizio di raccolta rifiuti la città appaia nel complesso più sporca. La sensazione, considerando le osservazioni a campo libero lasciate dai cittadini che hanno compilato il questionario, è che la percentuale sia stata influenzata dalla prolungata presenza sul suolo pubblico dei sacchi di carta e plastica, ben oltre gli orari previsti per il ritiro.



11. RITIENE CHE SIANO STATE FORNITE TUTTE LE INFORMAZIONI NECESSARIE E CHIARE RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE?

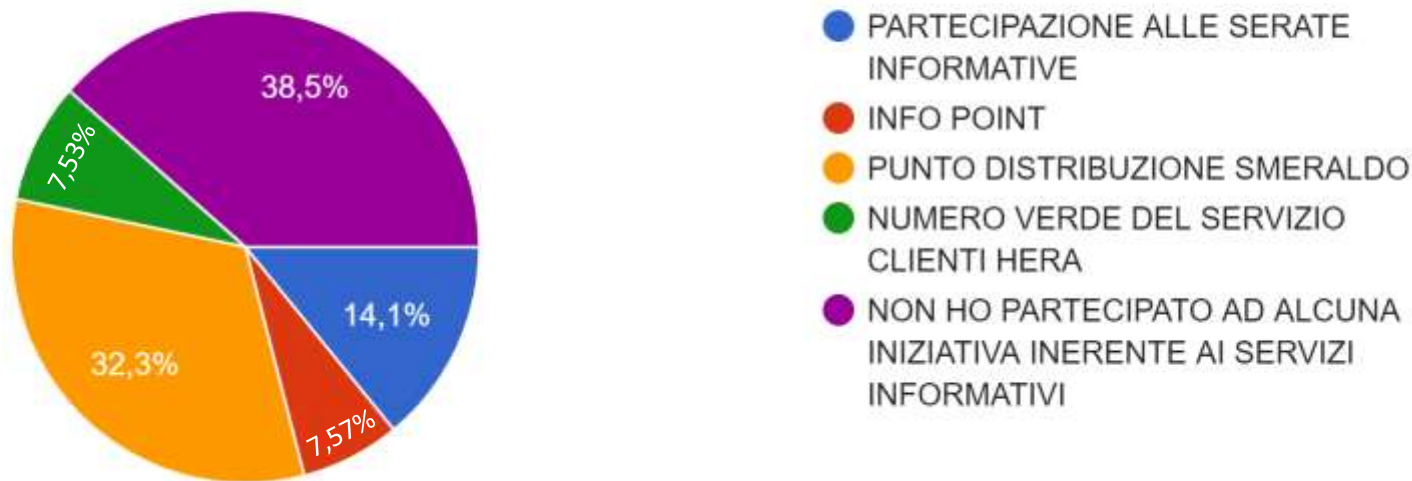


12. LE INFORMAZIONI SONO STATE DATE CON IL NECESSARIO PREAVVISO?



13.

## HA USUFRUITO DI QUALCHE SERVIZIO O INIZIATIVA DI INFORMAZIONE?

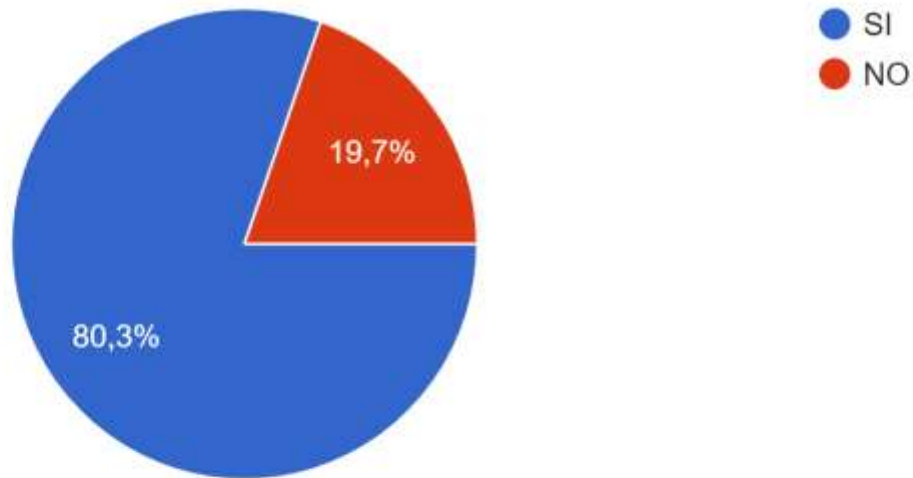


Circa i 2/3 del campione (65,6%) ritiene che siano state fornite tutte le informazioni necessarie e anche con adeguato preavviso; la restante percentuale, che lamenta una carenza di informazione preventiva, è più o meno corrispondente a quella che dichiara di non aver partecipato ad alcuna iniziativa. Se ne deduce che, probabilmente, quel 34,5% non sia proprio stato raggiunto da nessuna delle modalità messe in campo da gestore e/o Comune. Tra questi, le due fasce d'età meno coinvolte sono state quelle 18-30 (46,51%) e gli over 70 (52,94%)



14.

HA RISCONTRATO DEI PROBLEMI CON IL NUOVO SERVIZIO DI RACCOLTA?



Solo poco meno del 20% ha dichiarato di non aver riscontrato problemi, mentre la netta maggioranza ha evidenziato una molteplicità di problematiche, prima tra tutte quella relativa all'utilizzo della tessera Smeraldo per la raccolta indifferenziata.



15.

SE SI, QUALI?

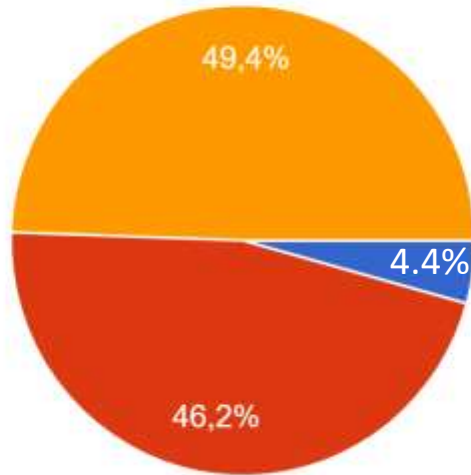


Alta la percentuale di chi ha ampliato il ventaglio delle problematiche tra cui poter scegliere all'interno del questionario; il 22,3% (percentuale dell'“altro”) ha indicato, in particolare, mancato rispetto del calendario di raccolta, poca chiarezza su dove lasciare i sacchi, mancata consegna dei kit di raccolta.



16.

A CHI SI E' RIVOLTO PER EVIDENZIARE EVENTUALI PROBLEMI?

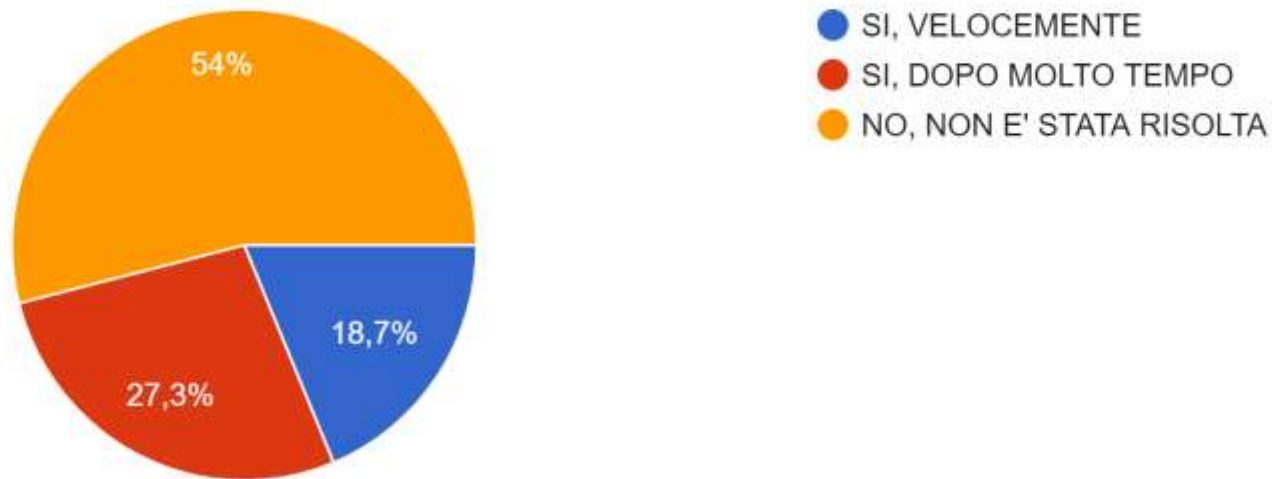


- COMUNE
- HERA
- NON HO FATTO SEGNALAZIONI



17.

SE E' STATA FATTA LA SEGNALAZIONE, LA PROBLEMATICATA E' STATA RISOLTA?



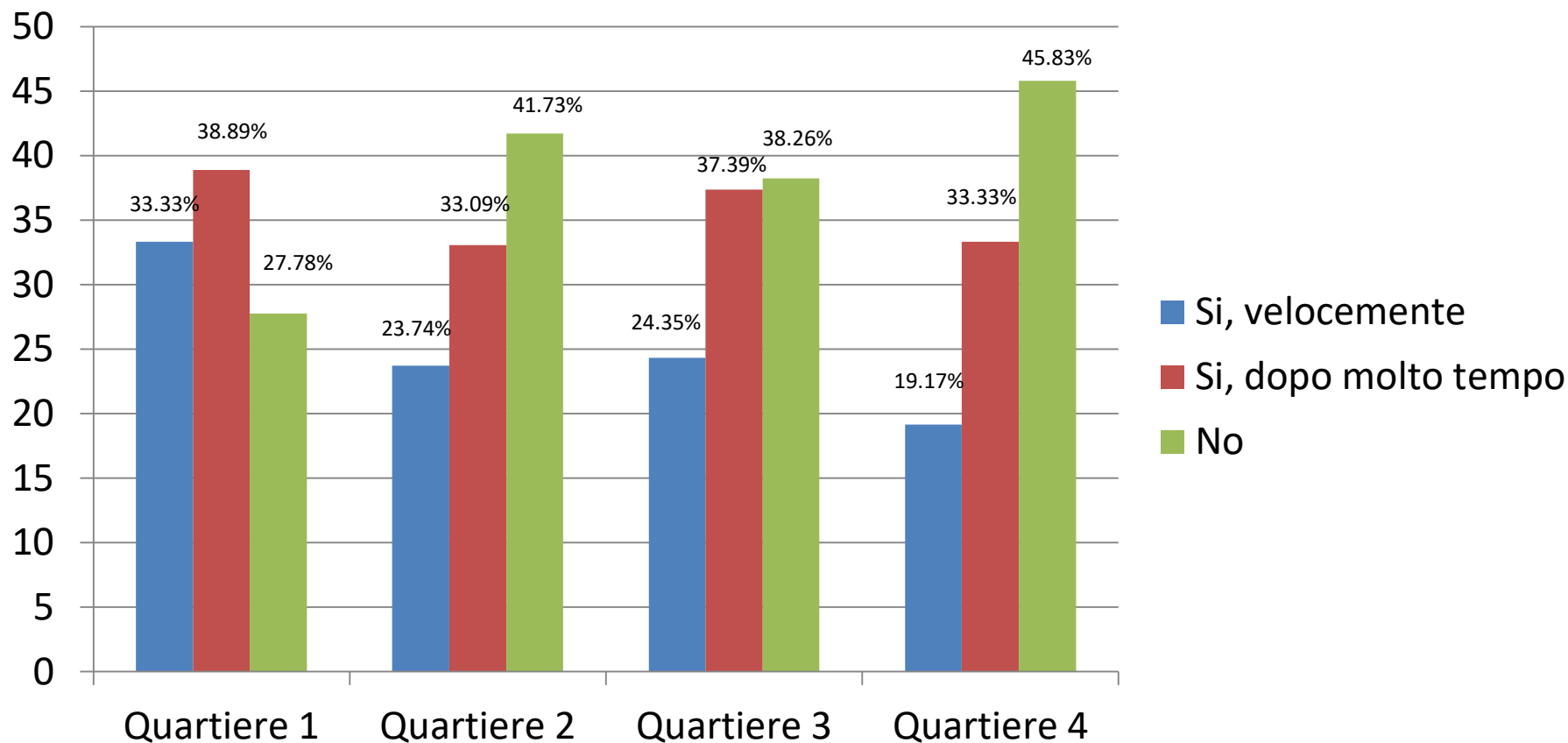
Il grafico evidenzia un altro dei motivi del malcontento diffuso: le problematiche iniziali derivanti da un qualunque processo di cambiamento sono tollerate se di rapida risoluzione, altrimenti rischiano di influenzare negativamente e a lungo il giudizio sull'intero processo. Il 54% dei cittadini modenesi che non ha trovato riscontro alla segnalazione, sommato al 27,3% che ha dovuto attendere troppo per una risoluzione positiva, significa che più dell'80% dei cittadini associa ancora oggi il modello a un'esperienza negativa.





18.

## LA PROBLEMÁTICA È STATA RISOLTA?

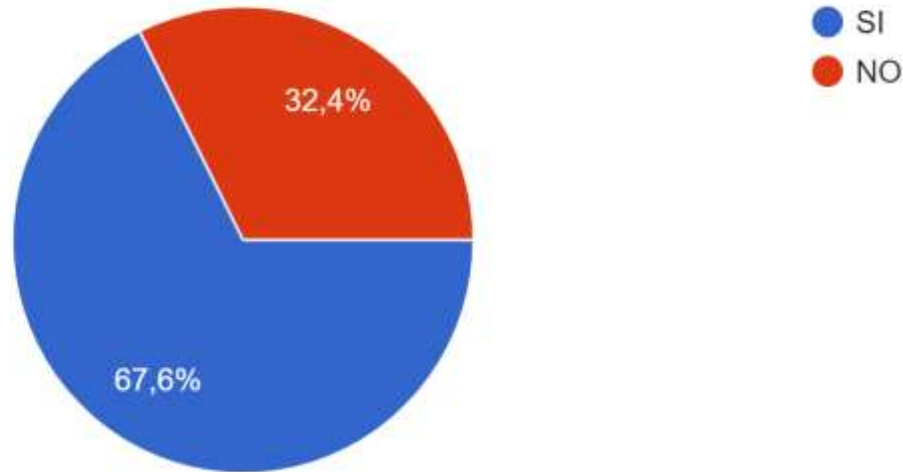


A livello di segnalazioni disattese è il **Q4** a presentare la percentuale più alta ed è lo stesso Q4 che più lamenta una risoluzione non rapida delle stesse.



19.

RECENTEMENTE E' USCITA UN'ORDINANZA PER REGOLAMENTARE LE FASCE ORARIE DI ESPOSIZIONE DEI CONTENITORI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA. NE E' A CONOSCENZA?

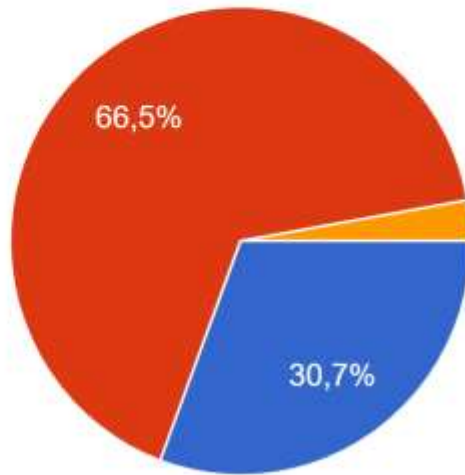


Più dei 2/3 dei partecipanti al sondaggio ha dichiarato di essere a conoscenza dell'ordinanza, mentre è ipotizzabile che quel 32,4% rientri totalmente nel 38,6% di chi non ha partecipato a iniziative informative, risultando così mancante di molte delle indicazioni necessarie alla corretta applicazione del modello di raccolta.



20.

SECONDO LEI, DI CHI E' LA COMPETENZA DIRETTA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI (ES: RIFIUTI NON RACCOLTI, MANCATA PULIZIA DELLA STRADA...)?



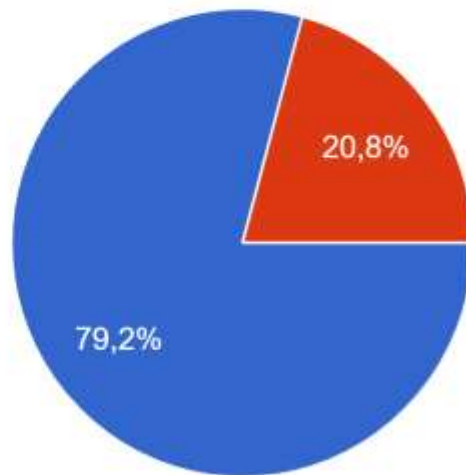
- DEL COMUNE DI MODENA
- DI HERA
- DI ATERSIR (AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI)

I 2/3 hanno individuato Hera come responsabile diretto in quanto gestore dei servizi di pulizia e raccolta rifiuti.



21.

RITIENE CHE IL SENSO CIVICO DEI CITTADINI INFLUISCA SULLA QUALITA' DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI?



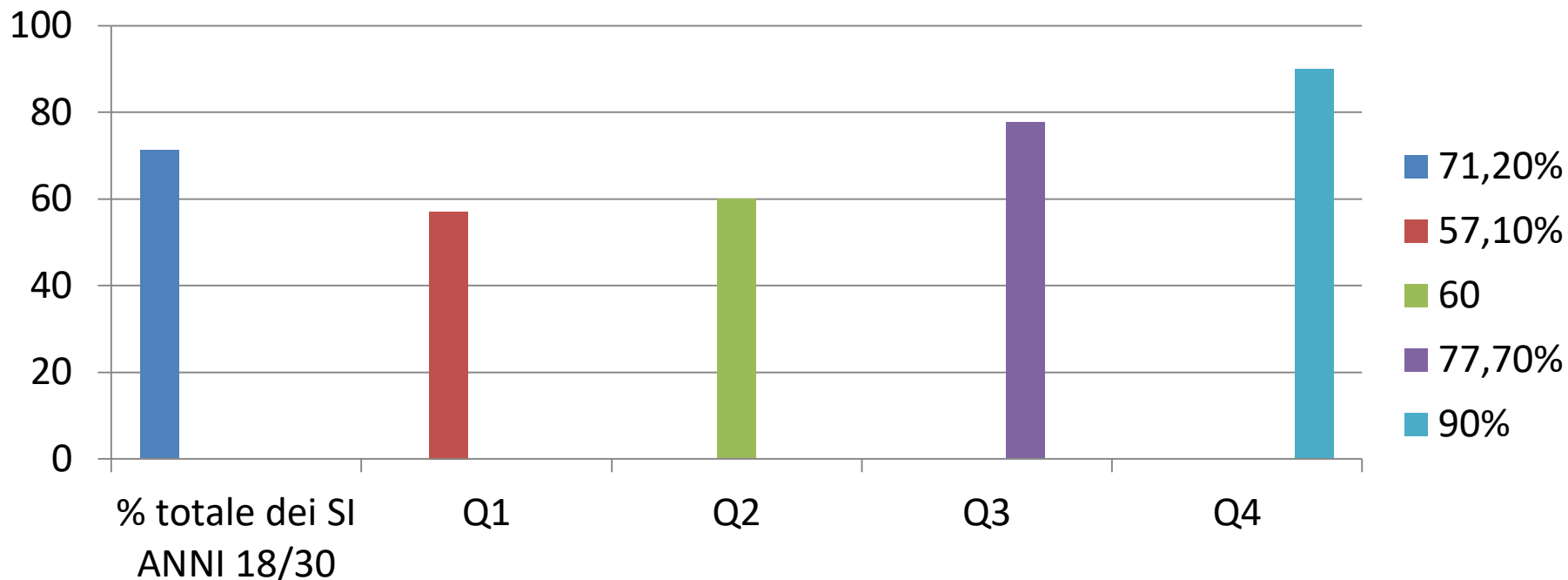
- SI
- NO, LA MANCANZA E' TOTALMENTE DEL GESTORE CHE SI OCCUPA DELLA RACCOLTA

Nonostante le criticità del modello rilevate a più riprese dai cittadini coinvolti nel sondaggio, un'altissima percentuale (79,2%) imputa anche allo scarso senso civico dei cittadini stessi le difficoltà del funzionamento del sistema di raccolta.



22.

## RITIENE CHE IL SENSO CIVICO DEI CITTADINI INFLUISCA SULLA QUALITA' DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI? – 18/30 ANNI

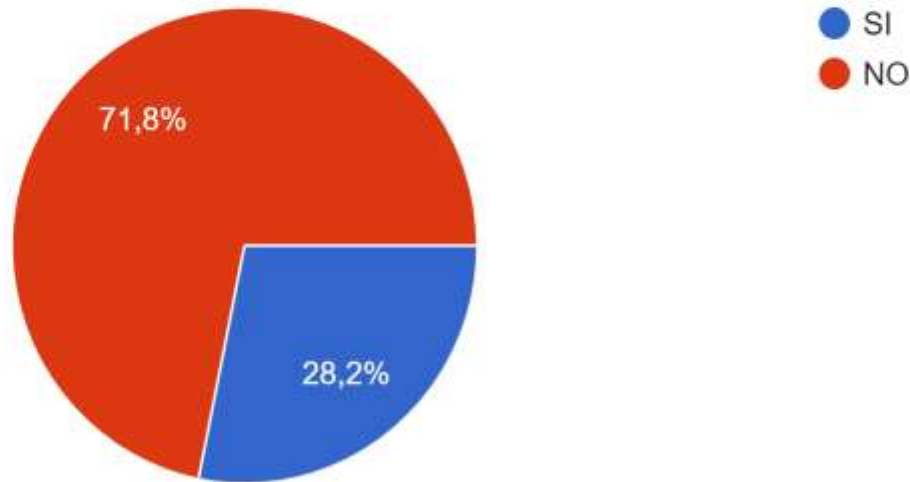


Sono soprattutto gli under 30 a non riconoscere il (poco) senso civico di una parte dei cittadini quale condizione integrante del deficitario funzionamento del nuovo modello di raccolta (71,2 % rispetto al 79,2% generale), in particolare all'interno del Q1.



26.

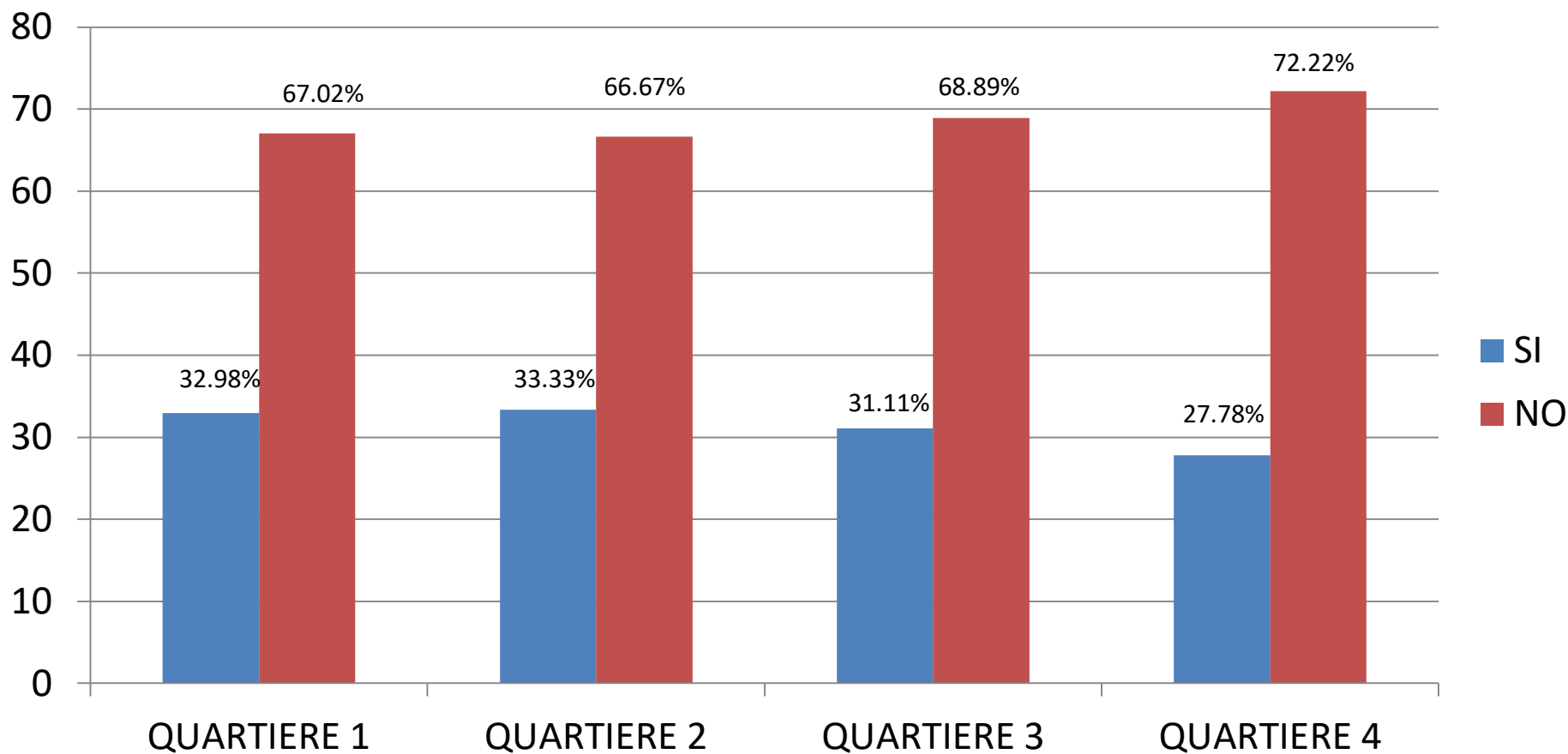
SECONDO LEI, E' MIGLIORATO IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA DALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO AD OGGI?



Un altro dato da non sottovalutare assolutamente è che circa il 72% (71,8) del campione intervistato ritiene che gli strumenti messi in campo finora per correggere le problematiche iniziali non siano stati soddisfacenti.



## 27. SECONDO LEI, E' MIGLIORATO IL SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA DALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO AD OGGI?

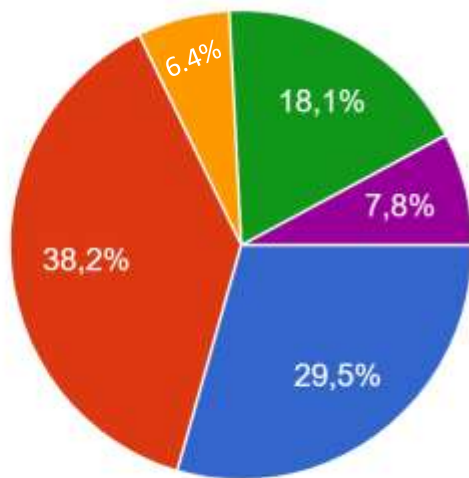


E' nuovamente il Q4 a criticare maggiormente il servizio di raccolta evidenziando l'assenza di miglioramenti nonostante i correttivi messi in atto dopo le prime settimane di attivazione.



28.

## QUALI SUGGERIMENTI VUOLE INDICARE PER MIGLIORARE LA SITUAZIONE ATTUALE DEL SERVIZIO?



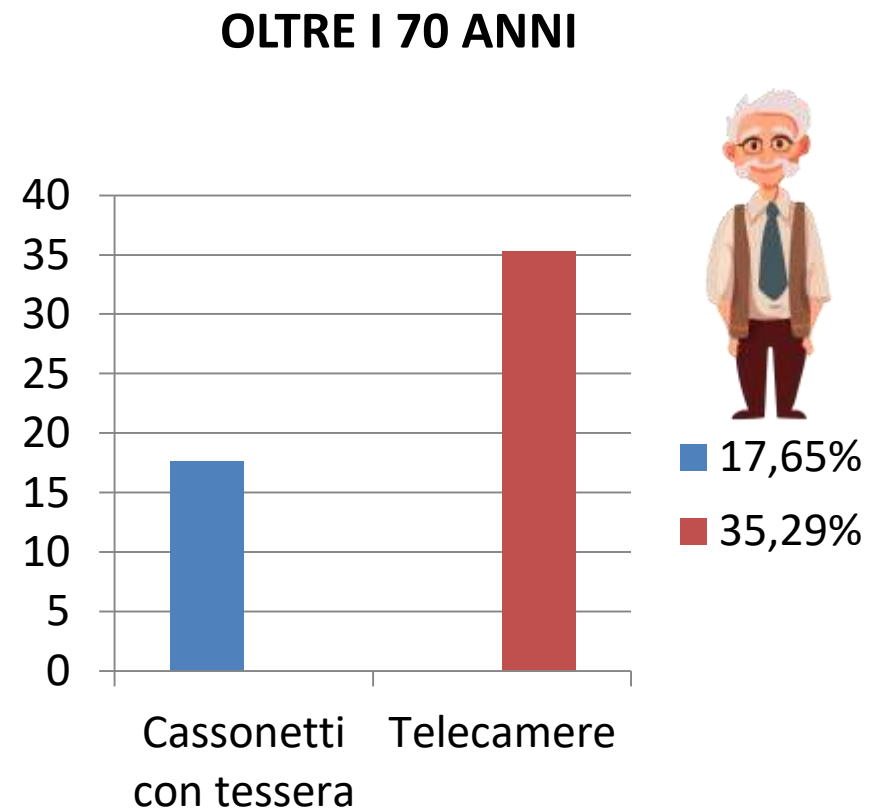
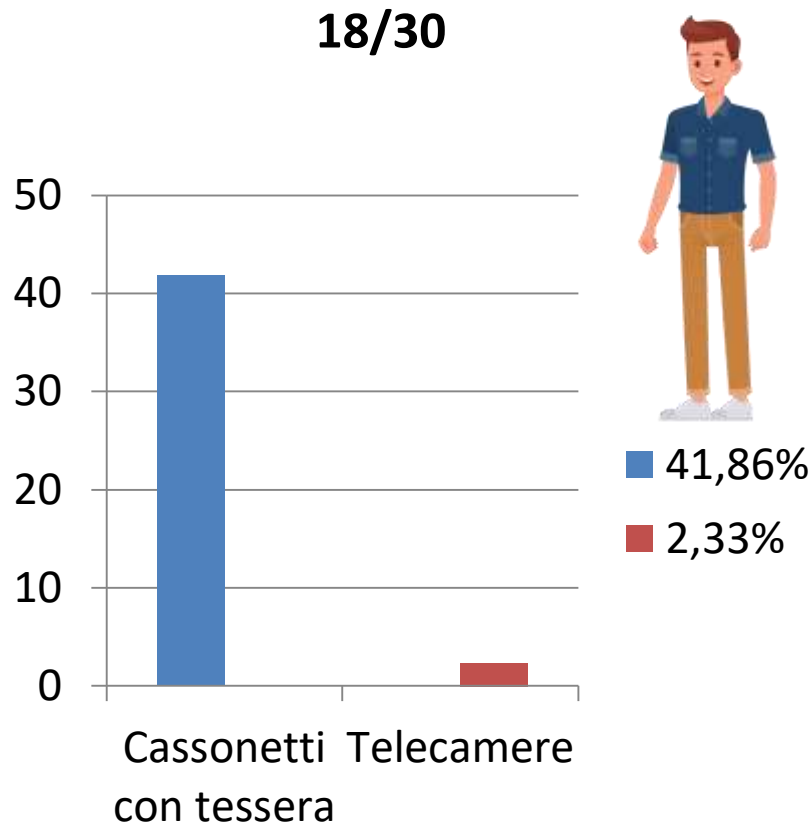
- CASSONETTI CON TESSERA PER OGNI TIPOLOGIA DI RIFIUTO
- MAGGIOR FREQUENZA DI RACCOLTA
- UTILIZZARE LE TELECAMERE PER INDIVIDUARE I TRASGRESSORI E INASPRIRE LE SANZIONI
- FARE PIU' CAMPAGNE DI INFORMAZIONE PER LE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI (ES: ANZIANI, STRANIERI, NON RESIDENTI...)
- SOSTITUIRE IL MODELLO MISTO CON IL PORTA A PORTA INTEGRALE





29.

## CASSONETTI CON TESSERA / TELECAMERE: CONFRONTO TRA 18/30 ANNI E OLTRE I 70 ANNI

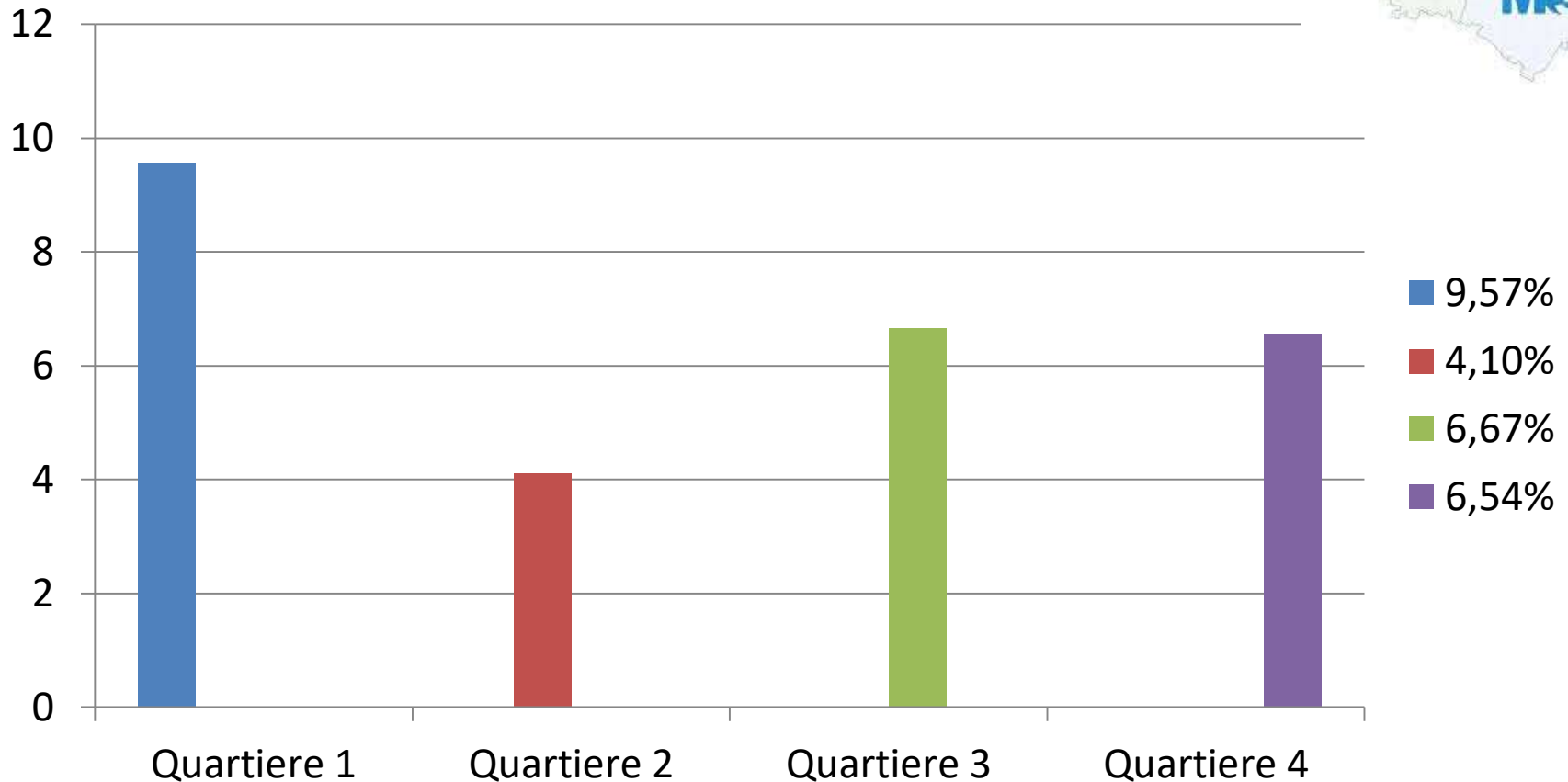


Dal sondaggio la fascia d'età che più insiste per un ritorno al cassonetto (seppur con tessera) è quella più giovane, mentre gli over 70 accettano il cambiamento ma vogliono che i trasgressori siano individuati e sanzionati.



30.

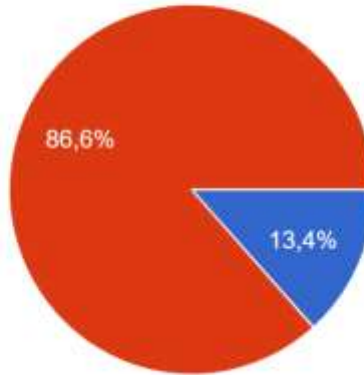
## SOSTITUIRE IL MODELLO MISTO CON IL PORTA A PORTA INTEGRALE



All'interno della percentuale generale (6,4%), il Q1 appare il più propenso ad attivare il porta a porta integrale, pur trattandosi comunque di percentuali assolute relativamente basse.

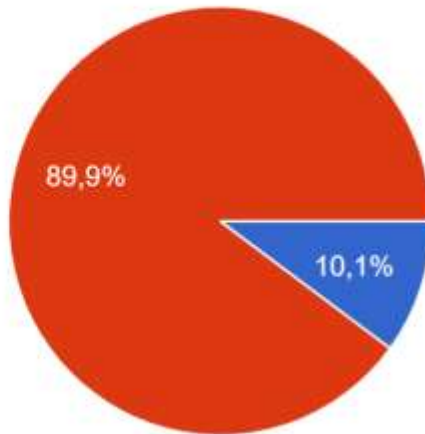


31. OLTRE AGLI SPAZZINI DI QUARTIERE, PER RISOLVERE PROBLEMI, FORNIRE INFORMAZIONI E CHIARIRE DUBBI E' STATA INTEGRATA UNA NUOVA FIGURA, IL TUTOR. QUESTE FIGURE SONO PRESENTI NELLA SUA ZONA?



● SI  
● NO

32. LE HANNO FORNITO AIUTO E/O INFORMAZIONI?

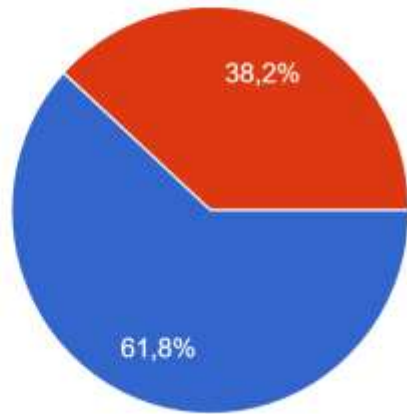


● SI  
● NO



33.

RITIENE CHE L'ATTUALE MODELLO DI RACCOLTA IN VIGORE A MODENA SIA UTILIZZATO ANCHE IN ALTRE CITTA' MEDIO GRANDI ITALIANE E EUROPEE?



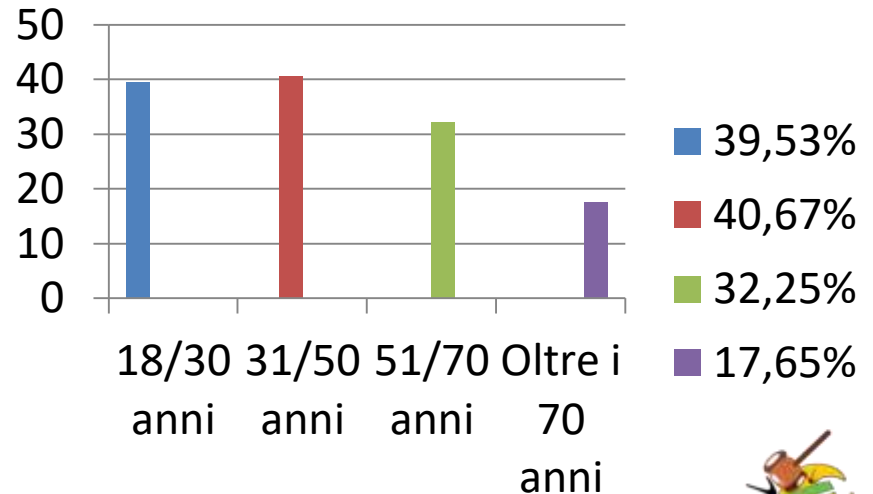
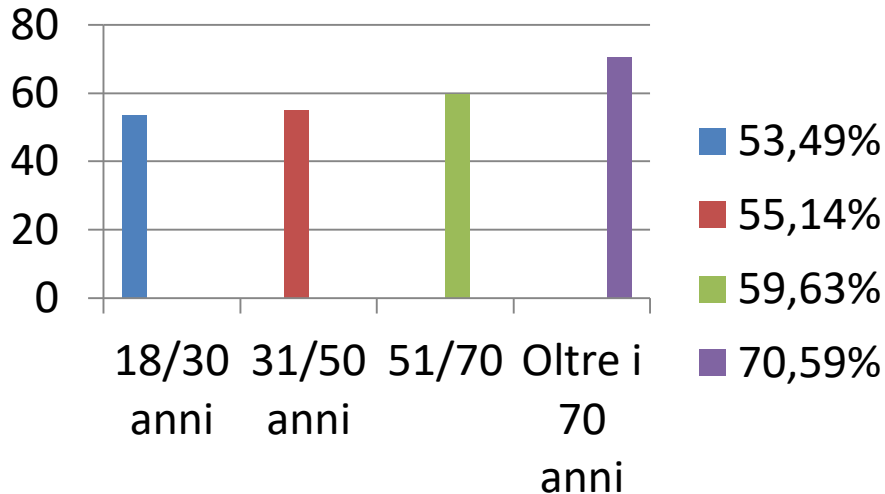
● SI  
● NO

La percentuale dei sì conferma che per una netta maggioranza il modello in vigore non è assolutamente da rifiutare in modo aprioristico, occorre unicamente efficientarne ogni aspetto per apprezzarlo e condividerlo.

34.

SI

NO



# NOTE E SUGGERIMENTI DEI CITTADINI

COMPILAZIONE A CAMPO LIBERO

Sostituire il modello misto con il porta a porta integrale.

Cassonetti con tessera per tutta la tipologia differenziata e soprattutto telecamere per contrastare i "furbetti".

Depositare i rifiuti ogni giorno e non una volta alla settimana. È troppo limitativo.

Porta a porta integrale con maggiore frequenza in base alla stagione soprattutto per l'indifferenziato.

Più passaggi per la pulizia delle aree in cui si trovano i cassonetti e ritiro dei sacchetti abbandonati.



Ritornare ai cassonetti.

Eliminare la raccolta nel giorno lunedì, comporta che negozi, uffici etc mettano fuori i rifiuti già dal venerdì sera, indecoroso

Piccole isole ecologiche in ogni quartiere per buttare H24 tutte le tipologie di rifiuto

Pulizia strade e raccolta dei rifiuti più frequenti.

I punti di raccolta dei sacchi sono quasi sempre sui marciapiedi e intralciano il passaggio. Soprattutto per persone disabili.



# CONCLUSIONI

Da quanto emerge dall'indagine è evidente che un 38,3 % del campione intervistato vorrebbe tornare alla modalità di raccolta dei rifiuti con cassonetti (seppur con tessera) e che un 80,3% ha lamentato una o più problematiche a seguito dell'applicazione del nuovo modello di raccolta.

Il primo dato, se correttamente analizzato, ci suggerisce alcune riflessioni:

La fetta dei cittadini che non gradisce la modalità di raccolta dei rifiuti porta a porta a Modena - intesa nell'accezione di giorni ed orari determinati a priori - è di poco inferiore al 40 %. Questo dato, già significativo all'interno del campione di 3053 cittadini coinvolti nel sondaggio, qualora venisse trasposto all'intera cittadinanza e, quindi, tradotto in valori assoluti diventerebbe un numero importante di cittadini. C'è, ovviamente, da considerare che in tutti i passaggi al porta a porta (anche parziale come nel caso di Modena) permane sempre una fetta di cittadini che si oppone al cambiamento e che vorrebbe tornare al passato. La logica vuole che si tratti in gran parte di quella fetta di popolazione che in precedenza non differenziava per frazione di rifiuti e che, quindi, legge questo nuovo sistema di raccolta come impositivo. E' evidente, però, che questa casistica non può riguardare la percentuale che si registra a Modena, in quanto il 38,3% va ben oltre quella che può essere considerata come "fisiologica" in ogni cambiamento;

Perché, quindi, una percentuale così alta? Dalle osservazioni e dalle critiche pervenute attraverso i questionari raccolti si evince chiaramente che una buona parte di quei cittadini che non gradisce la raccolta porta a porta dei rifiuti è stata indotta a pensare che questa modalità non sia quella giusta per la città di Modena perché influenzata negativamente dalla deficitaria e inefficace campagna di comunicazione iniziale introdotta da Hera e dall'altrettanto insufficiente e spesso ritardata raccolta dei rifiuti, in particolare nelle prime settimane di applicazione del nuovo sistema di raccolta.

Un altro dato da non sottovalutare assolutamente è che circa il 72% (71,8) del campione intervistato ritiene che gli strumenti messi in campo finora per correggere le problematiche iniziali non siano stati soddisfacenti. Questo implica che andranno trovati nuovi correttivi e si dovrà intervenire nel brevissimo periodo per invertire il sentiment di insoddisfazione crescente.

Sintetizzando:

**Perché i cittadini sono fortemente scontenti di questa modalità di raccolta dei rifiuti (rilevabile anche dai numerosi commenti corredati ai questionari):**

Inefficace campagna di comunicazione iniziale. Cambiamenti così importanti richiedono una massiccia campagna comunicativa abbinata al coinvolgimento di tutti gli attori del territorio (sia economici che sociali) facendoli diventare ambasciatori del nuovo modello che si vuole proporre. Questa attività andrebbe fatta con largo anticipo rispetto all'effettiva partenza del servizio per consentire ai cittadini di metabolizzare un cambiamento così rilevante;

Non sono mai stati spiegati bene ai cittadini quali sono gli ambiziosi obiettivi che hanno spinto l'amministrazione a proporre un cambiamento così importante nella raccolta dei rifiuti. Questo passaggio di condivisione è fondamentale, altrimenti, come sta succedendo attualmente, si interpreta il nuovo modello unicamente come un arretramento nella qualità del servizio

Il servizio, soprattutto nella fase iniziale è stato fortemente inadeguato nelle operazioni di raccolta; troppe volte, infatti, la raccolta dei sacchi è avvenuta in modo ritardato lasciando intere zone fino a pomeriggio inoltrato con sacchetti di carta e plastica a vista. A questo si sono aggiunte annunciate partenze del servizio, poi posticipate senza avvisare preventivamente i cittadini che hanno interpretato i continui stop and go come dei ripensamenti nell'applicazione del nuovo modello di raccolta;

La consegna dei kit e della carta smeraldo è stata problematica tra affissioni nei condomini recanti data e ora della consegna, poi disattese, e conseguenti file interminabili presso i luoghi scelti in un secondo momento (sempre senza un'adeguata comunicazione preventiva agli utenti);

Ritardata raccolta degli abbandoni riposti da cittadini con scarso senso civico, che hanno dato l'impressione di una città sporca e di un modello di raccolta inefficace.



## Cosa si può fare adesso?

- E' necessario fare un patto con i cittadini: così come viene imposto (a giusta causa) agli utenti del servizio di riporre i rifiuti all'esterno solo nelle ore previste dall'ordinanza, deve essere imposto al gestore di ritirare i rifiuti in un orario consono a non far più vedere i rifiuti per la città la mattina secondo lo slogan: **“conferito la sera, svanito la mattina”**
- Eventualmente, visto il perdurare del malcontento, affiancare all'attuale modello delle aree (magari all'interno delle isole ecologiche già esistenti) dove i cittadini possano riporre i rifiuti in qualsiasi momento senza vincoli di orario con l'utilizzo della tessera. Queste aree andrebbero incontro alle esigenze dei numerosi cittadini che svolgono lavori non oggettivamente compatibili con il calendario proposto e potrebbero stemperare le critiche di quella fetta di popolazione che sta rifiutando in toto il modello proposto. Le aree dovrebbero essere video sorvegliate per evitare il mancato rispetto della corretta differenziazione dei rifiuti.
- Intransigenza: una volta migliorato il servizio e aperte le aree complementari, cercando in questo modo di soddisfare al meglio le necessità dei cittadini, si dovrà essere rigorosi nel richiedere e nel far applicare il rispetto della normativa, applicando quando necessario anche le opportune sanzioni. Ovviamente la sanzione dovrà avere una finalità educativa ed esemplare, non unicamente economica; in quest'ultimo caso, infatti, non solo si otterrebbe probabilmente un effetto contrario, ma si andrebbe ad aggravare quel senso di insoddisfazione crescente all'interno della comunità. Per prevenire e contrastare l'abbandono dei rifiuti, anche con conseguente applicazione delle sanzioni, ed educare a un maggior senso civico, si potrebbero utilizzare le foto trappole mobili, oltre a mettere in campo una massiccia campagna informativa di prevenzione.





[www.udiconer.it](http://www.udiconer.it)

Numero Verde  
800 135 618

MEMBRO 

ENTE TERZO SETTORE