

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



Promossa da



In collaborazione con



MODENA, AGOSTO 2023

FONTE TABELLE E GRAFICI

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

Promossa da FEDERCONSUMATORI APS Modena in collaborazione con CGIL Modena

PREMESSA. I MODENESI BOCCIANO LA NUOVA RACCOLTA RIFIUTI. SONO NECESSARI CAMBIAMENTI.

I principali numeri della nostra indagine. La seconda indagine sul ciclo dei rifiuti nella città di Modena, condotta da Federconsumatori in collaborazione con la CGIL, restituisce, a differenza di quella precedente, un quadro a dir poco problematico. Prevalgono nettamente, nel giudizio dei cittadini, le negatività attorno al nuovo modello di raccolta rifiuti, e sono confermate le forti tensioni più volte evidenziate in questi mesi.

*E' vero che il nuovo modello sta già registrando delle buone performance. La differenziata avrebbe già raggiunto in città il 75%, mentre sono prevedibili risultati ancora più positivi rispetto alla produzione di indifferenziata, che a Modena era abnorme. Con il modello attuale Modena può ambire a superare rapidamente la soglia dell'80% di differenziata, e a ridurre di due terzi i rifiuti indifferenziati, scendendo al di sotto del quintale per abitante. Risultati che sarebbero importantissimi, frutto di un lavoro impegnativo, che non può che essere elogiato. Però questo non è il solo tema. Modena può avvicinare e raggiungere le migliori performance di altri capoluoghi della nostra regione, ma **rischia di farlo senza avere dietro una gran parte dei propri cittadini e cittadine**; senza il consenso, senza la condivisione, senza la passione e l'impegno necessari per raggiungere quel risultato. Il dissenso verso il modello da poco introdotto fa registrare, secondo la nostra indagine, numeri importanti.*

*Con riferimento al livello di pulizia della città, quelli rilevati sono numeri durissimi; la percentuale di modenesi soddisfatti per il livello di pulizia della città è passato in appena dodici mesi da un ottimo 74,6% ad un pessimo 29,5%. **Il giudizio medio, il voto da 1 a 10 sulla pulizia della città, nel 2022 si era attestato ad un buon 6,4. Nel 2023 crolla a 4.***

Altri numeri: l'85% dei modenesi ritiene che negli anni il livello di pulizia della città sia peggiorato. Un numero raddoppiato rispetto al 2022. E' forte anche l'insoddisfazione registrata rispetto all'assistenza ai cittadini nella delicata fase di cambiamento di modello della raccolta dei rifiuti; l'81% di chi si è rivolto al Comune è rimasto insoddisfatto, come lo è stato il 74% di chi si è rivolto ad Hera. I modenesi sono certamente irritati per la forte crescita degli abbandoni di rifiuti, ma oltre ad imputare la cosa all'inciviltà di alcuni concittadini, attribuiscono la responsabilità della crescita di questo fenomeno al modello di raccolta stesso.

Tra i pochi dati positivi va segnalato l'alto numero di persone che hanno ricevuto informazioni sui cambiamenti introdotti. Quasi l'80% dichiara di aver ricevuto una sufficiente informazione.

Cos'è mancato?** Una indagine, la nostra, che ha avuto un numero di rispondenti elevatissimo, tre volte superiore a quello di indagini simili. Non solo quasi 2150 partecipanti, ma anche l'incredibile numero di 3700 tra critiche, spesso radicali, osservazioni, commenti e consigli. Una sorta di atlante della partecipazione, che segnala uno degli errori commessi da Amministrazione comunale e da Hera. In una città abituata al dialogo tra le parti e ai tavoli di confronto su molteplici argomenti, non può passare inosservata la decisione di non far premettere né di accompagnare l'introduzione delle nuove modalità con un confronto con le parti sociali degno di nota. **Un tema di questa rilevanza, intrecciato in modo inscindibile con le diverse tematiche

ambientali che riguardano il territorio modenese, doveva a nostro parere essere affrontato con la proposta, da parte dell'Amministrazione, di un vero e proprio progetto di comunità, che avrebbe dovuto coinvolgere il mondo associativo modenese. Un percorso alto, sicuramente complesso, che doveva mettere in campo sia la possibilità di modificare il modello prescelto che di fare accompagnare la sua realizzazione, in modo attivo, da parte dei soggetti coinvolti nel confronto. Un percorso che, allo stesso tempo, avrebbe dovuto mettere al centro il risultato, cioè l'abbandono del 61%, dell'ultimo posto per raccolta differenziata che oggi Modena fa registrare tra le città capoluogo di provincia in Emilia Romagna, senza dimenticare la distanza abissale con il secondo centro della provincia, Carpi, che ha ormai iniziato l'avvicinamento al 90%.

“Modena è tornata indietro” Selezioniamo questa tra le 3700 osservazioni che ci sono pervenute. **La gran parte dei modenesi è orgogliosa della propria città, e la vicenda rifiuti rappresenta per tanti un inspiegabile arretramento.** In questo senso, probabilmente, molti cittadini esagerano. Una recente indagine sulla raccolta rifiuti a Roma, realtà difficilmente assimilabile a Modena, ha attribuito un giudizio dei cittadini (scala 1-10) sintetizzato dal **voto 4,6**. Come detto il voto dei modenesi sul livello di pulizia della città, secondo la nostra indagine, è pari a 4. L'effetto potrebbe essere quello, ormai noto, che riscontriamo sui temi sanitari. La Sanità modenese resta una eccellenza nel panorama nazionale, ma ha subito un deciso peggioramento negli anni; da qui un giudizio negativo di tanti cittadini, che penalizza il sistema oltre i demeriti effettivi, e assimila nella percezione la nostra condizione a quella di regioni dove la Sanità pubblica è realmente allo sfascio. E dove i problemi della raccolta rifiuti sono innegabilmente maggiori.

Il tempo potrebbe non risolvere i problemi. Il nostro sondaggio può fornire un utile strumento di riflessione a tutti coloro che prevedono, nei prossimi mesi, il naturale affievolimento delle tensioni. Potrebbe non essere così. L'area della città dove si registrano i giudizi più duri è quella che per prima ha introdotto le innovazioni (Quartiere 4, Madonnina, San Faustino, Quattro Ville). In luogo dell'affievolimento sembra crescere, al contrario, un forte risentimento per la mancata risoluzione dei problemi e per i ritardi nella gestione di reclami e segnalazioni.

Recuperare il rapporto con i cittadini. Accertato che il problema non è la comunicazione delle nuove modalità ai cittadini, visto come non scontato l'affievolimento naturale delle tensioni, detto della mancata partecipazione delle parti sociali, **cosa è possibile fare ora?**

Per recuperare un rapporto positivo con la grande maggioranza dei modenesi, che bocciano con nettezza la nuova raccolta differenziata, non sono a nostro parere sufficienti semplici miglioramenti rispetto al numero di passaggi, al contrasto agli abbandoni o altro ancora. Registriamo la crescita, anche a Modena, degli “scettici ambientali”, di chi ritiene che la riduzione dei rifiuti sia un falso problema, come lo sarebbero le questioni climatiche. Cresce il numero di chi chiede di tornare al passato, “pagando” ha scritto qualcuno, “quello che c'è da pagare”. E' urgente recuperare il rapporto con quei cittadini che abbiamo definito “**ultrascontenti**”, quasi il 50% di chi ha risposto alla nostra indagine, ai quali si sommano il 30% di “**critici**”, che chiedono radicali cambiamenti.

Quindi, casa fare ora? La prima cosa che va detta è che non si può tornare indietro; non si può tornare semplicemente alla situazione precedente. Non può essere disperso il lavoro fatto, i miglioramenti introdotti in questi mesi in materia di percentuali di differenziata. Ma nemmeno, lo diciamo con chiarezza, è possibile continuare così. Vanno quindi introdotti cambiamenti significativi, non necessariamente rivoluzionari, che vadano nella direzione di risolvere i problemi e di recuperare contestualmente il rapporto coi modenesi. **Per far questo è utile, ma non certo esaustivo, approfondire quanto accaduto nelle realtà più virtuose, assimilabili a Modena.** In Emilia-Romagna il Comune capoluogo di provincia con la migliore performance nella differenziata (dati luglio 2023) è Ferrara, con l'87,6%, seguita da Reggio Emilia, con l'82,8%, Forlì con l'81,7%, Parma con l'80,9%, Piacenza con il 71,8%, Ravenna con il 67,4%, Rimini con il 66,5%, Bologna con il 63,2% e, fanalino di coda, Modena con il 61%. **Esaminiamo la realtà che fa registrare i migliori risultati in regione, Ferrara, che vede Hera come gestore del servizio.** Il porta a porta domestico è limitato al centro storico (ma dove sono comunque disponibili isole ecologiche di base) e alle zone a bassa densità abitativa, campagna e qualche frazione. Nel resto della città i vecchi cassonetti sono stati sostituiti dalle isole ecologiche: carta, plastica, vetro sono conferite con il metodo tradizionale, mentre l'indifferenziata è gestita con calotta, accessibile mediante carta smeraldo, e produce la tariffazione puntuale. Il contenitore degli sfalci si apre con la medesima tessera. Il punto di forza è che i cassonetti, in centro storico, sono a disposizione anche dei cittadini che hanno il servizio porta a porta; cosa che consente la gestione di eventuali picchi di produzione e di minimizzare i punti di debolezza del porta a porta, come le difficoltà nello stoccaggio domestico. A Ferrara non si sono registrate negli anni particolari polemiche e proteste, in una realtà caratterizzata nel 2019 dal radicale cambio di colore alla guida dell'Amministrazione locale. I costi del servizio a Ferrara, pro capite, sono inoltre molto simili a quelli attuali di Modena. Un modello, quello ferrarese, che ha raggiunto l'87,6% di differenziata e i 79 kg di indifferenziata pro capite, mentre Modena ha registrato, nel 2022, 261 kg per abitante. Un risultato ottenuto grazie alle Amministrazioni che si sono succedute, ad Hera ed alla condivisione da parte dei cittadini di Ferrara. E' importante esaminare una realtà dove l'innovazione in materia di raccolta rifiuti ha funzionato, **non per copiarla pedissequamente, ma per valutare in quale direzione debba procedere Modena nei prossimi mesi. Perché noi riteniamo che una direzione vada rapidamente presa, se si vuole recuperare il rapporto coi cittadini.** Su questo tema è poi necessario marcare una importante discontinuità; se saranno introdotti cambiamenti questi dovranno essere accompagnati da una innovativa modalità di partecipazione delle associazioni (ambientaliste, dei consumatori, sindacali, del terzo settore). Pensiamo ad un organismo che verifichi gli esiti dello sforzo generale per far crescere la differenziata a Modena, anche in riferimento a quanto accade e accadrà sul fronte termovalorizzatore, il cui superamento entro il 2034, senza ambiguità, deve essere riportato al centro di ogni discussione. Uno dei temi sui quali questo soggetto potrebbe essere coinvolto è quello, centrale, delle modalità di passaggio alla tariffazione puntuale, una delle richieste più forti avanzate dai modenesi. Tempi, modi, aspetti economici meritano un approccio non limitato al Consiglio comunale, le cui funzioni restano ovviamente centrali.

“Ci hanno spiegato come, ma non perché” E' una affermazione tra le tante raccolte con la nostra indagine. E' più che mai necessario spiegare ai modenesi ed alle modenesi non solo come si fa la raccolta differenziata, ma soprattutto perché la si fa. Perché è indispensabile togliere Modena dal fanalino di coda regionale nella raccolta differenziata, perché ci sono obblighi di legge e perché c'è un nesso tra i problemi di qualità ambientale del

nostro territorio e la nostra iperproduzione di rifiuti. In questo senso, in uno sforzo culturale che fino ad ora è stato soltanto accennato, va ricercata anche la risposta al tema dell'abbandono dei rifiuti, un problema al quale non è possibile rispondere soltanto con l'introduzione dell'ennesima telecamera o con l'inasprimento delle sanzioni, già oggi importanti.

“Ci vuole il coraggio di cambiare, subito.” *E' l'ultima delle frasi di cittadini che riportiamo. E' proprio così, ci vuole coraggio. Una cosa importantissima, discussa per anni e sulla quale si è molto lavorato, non sta funzionando. Ma siamo in tempo per correggere, per cambiare, per migliorare. Siamo ancora in tempo per recuperare l'indispensabile spirito civico con il quale va affrontata, dalla città tutta, una delle molte sfide ambientali che ci attendono, quella della riduzione dei rifiuti e del loro trattamento. Nei dodici mesi tra una indagine e l'altra Federconsumatori non è mai intervenuta su questo tema, nonostante le proteste che giungevano ai nostri centralini. Siamo stati coerenti con il giudizio positivo da noi espresso, con diverse osservazioni, a settembre 2022. Abbiamo atteso che la situazione si consolidasse e abbiamo lavorato all'indagine che qui vi presentiamo. L'esito è netto, e dovrebbe preoccupare tutti: l'Amministrazione, i Partiti, Hera, l'associazionismo, i cittadini.*

“Ci vuole il coraggio di cambiare, subito”. Anche Federconsumatori confida nel coraggio di cambiare, al più presto.

Marzio Govoni – Presidente Federconsumatori Modena APS

PREMESSA METODOLOGICA

L'edizione 2023 dell'indagine sul livello di soddisfazione dell'utenza domestica, relativamente al **servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani**, è focalizzata sulla selezione di aspetti analizzati nell'indagine 2022 che maggiormente oggi risultano meritevoli di approfondimento per la loro complessità:

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

Questo **ad un anno dall'inizio del percorso informativo alla cittadinanza** sulle nuove modalità di raccolta finalizzate alla Tariffazione corrispettiva puntuale, propedeutico **all'avvio della graduale riorganizzazione dei servizi sul territorio comunale**.

L'indagine 2022 (realizzata nel periodo 13 luglio – 5 agosto) si collocava infatti *a monte* delle modifiche al modello attuate dalla fine dello scorso anno e che hanno visto il completamento dell'estensione al complesso del territorio comunale a luglio 2023 (l'ultima area coinvolta è stata la *Zona Musicisti* del Quartiere 2 – Q2).

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

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

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

E' stato attivato un **percorso di somministrazione** del questionario via web tramite link a piattaforma online *limesurvey* (previo invio di email alle unità dell'Universo di campionamento e tramite social media).

RACCOLTA RIFIUTI NEI COMUNI DI
MODENA E SASSUOLO



ESPRIMI LA TUA
OPINIONE



Federconsumatori APS ti invita a farlo entro il
31 luglio 2023

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE:

Nel comune di Modena coesistono due modalità di raccolta dei rifiuti: la raccolta "porta a porta integrale" e un modello misto di "raccolta stradale e porta a porta". Più nel dettaglio:

- nelle zone artigianali e industriali, così come per le aree rurali e case sparse, dove la porta a porta è già consuetudine da diversi anni i servizi sono rimasti sostanzialmente invariati con l'unica differenza che tutte le frazioni vengono conferite con bidoncini e sacchi individuali e raccolti porta a porta.
- nelle zone residenziali della città, comprese le frazioni, invece è stato introdotto un modello misto: per tutti, così come avviene all'interno di tutto il comune, carta e plastica/lattine vengono raccolti porta a porta mentre, per le altre frazioni di rifiuto sono stati collocati nuovi contenitori stradali. I cassonetti per il rifiuto indifferenziato e per sfalci/potature si aprono attraverso l'uso di una tessera, la Carta Smeraldo.

In centro storico è stata prevista una soluzione flessibile basata su un mix di sistemi. E' possibile avere una raccolta condominiale, con una dotazione di contenitori con frequenze di svuotamento personalizzata e raccolta interna da parte degli operatori. In alternativa o in modo complementare, rimane la possibilità di utilizzare sempre, liberamente, i cassonetti stradali (indifferenziato, organico e vetro) presenti sulla cerchia dei Viali e nel resto del territorio comunale. In ultimo, se non è possibile utilizzare i servizi sopra descritti, è possibile optare per una raccolta domiciliare con esposizione sul suolo pubblico, nel rispetto del calendario fornito.

Da evidenziare l'Ordinanza Dirigenziale Prot. n. 257358 del 07/07/2023 ad oggetto "Disposizioni tecniche per l'avvio e la realizzazione del progetto Porta a Porta".

Rispetto all'edizione 2022, la rappresentatività territoriale sub comunale è stata implementata con ulteriori aree. L'analisi è stata quindi condotta considerando la seguente disaggregazione:

PRINCIPALI AREE URBANIZZATE SUB-COMUNALI CAMPIONATE

Q1 - QUARTIERE 1 (Centro storico e San Cataldo), **Q2** - QUARTIERE 2 (Zona Musicisti, Crocetta, San Lazzaro, Modena Est, Sacca, San Matteo, Albareto, Navicello, Saliceta Panaro), **Q3** - QUARTIERE 3 (Morane, Buon Pastore, Sant'Agnese, San Maria Mugnano, San Martino Mugnano, Collegiarola, Paganine, Portile, San Damaso, San Donnino, Fossalta), **Q4** - QUARTIERE 4 (Madonnina, San Faustino, Quattro Ville, Saliceta San Giuliano, Marzaglia, Cittanova, Baggiovara, Cognento, Tre Olmi, Lesignana, San Pancrazio, Villanova, Ganaceto)

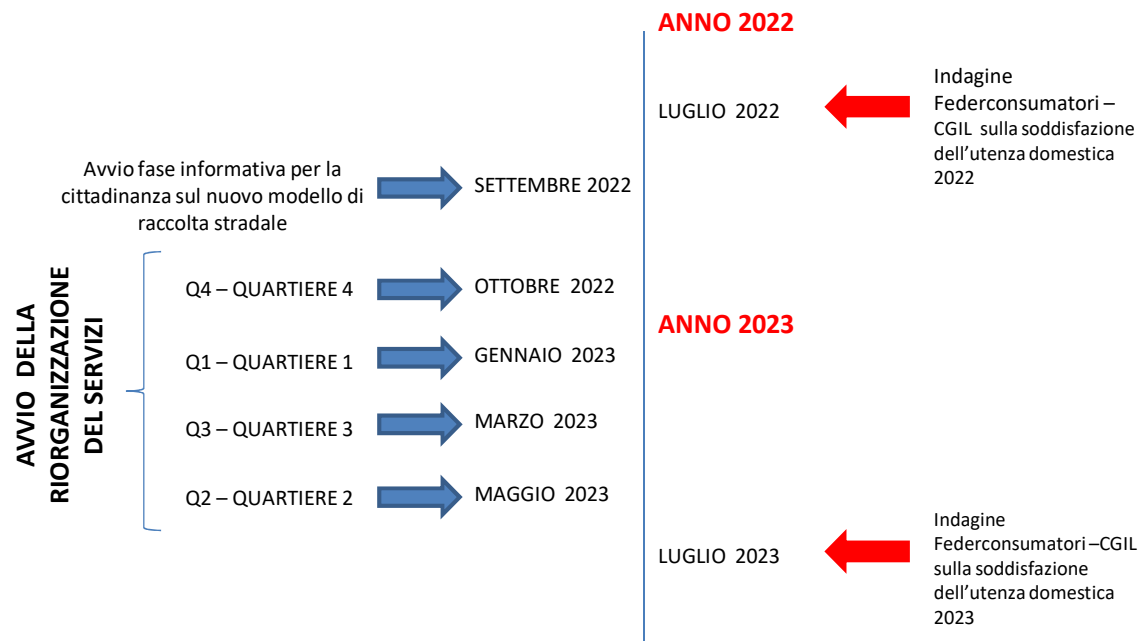


Il presente Report è strutturato in tre sezioni :

- PRINCIPALI RISULTATI DELL'INDAGINE
 - IL GIUDIZIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA'
 - IL GIUDIZIO SUL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE
- ALL.1 - ALLEGATO STATISTICO
- ALL.2 - SCHEDE DI SINTESI relative ad una selezione rappresentativa di osservazioni/suggerimenti indicati nelle risposte alle domande di tipo aperto.

CRONISTORIA DELLA RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO FINALIZZATA ALL'INTRODUZIONE DELLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI PER LE UTENZE DOMESTICHE

(per il 60% dei rispondenti la riorganizzazione dei servizi è stata avviata da meno di 4 mesi)



PRINCIPALI RISULTATI DELL'INDAGINE

Nel complesso sono stati elaborati **2.143 questionari** (valore analogo a quello rilevato nell'indagine 2022). Oltre all'elevato tasso di risposta, l'interesse dei rispondenti al tema oggetto di indagine è confermato dall'importante numero di risposte ottenute nelle domande *di tipo aperto*, funzionali a esprimere consigli e a fornire indicazioni per l'Amministrazione comunale e per il Gestore del servizio SGRUA (RTI HERA Spa - Brodolini soc. coop – Consorzio ECO.BI). Come anticipato in premessa, l'indagine 2022 era stata condotta alla vigilia dell'inizio della fase di formazione alla cittadinanza relativa **all'adozione del nuovo modello di raccolta stradale. La rilevazione 2023 coglie i dati e le percezioni dei cittadini nella fase di ultimazione dell'estensione del nuovo modello di raccolta stradale a tutto il territorio comunale. Estensione che ha avuto un'attuazione graduale, a geometria variabile, a decorrere dalla fine del 2022.**

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

- I dati e le percezioni relativi all'indagine 2022 erano la sintesi dei giudizi su un modello di raccolta, quello *vecchio*, fortemente ottimizzato nel tempo e valutato positivamente (anche se ormai obsoleto in quanto non progettato per la misurazione dei quantitativi di rifiuti conferiti). Era contestualmente diffuso fra i cittadini *“un clima positivo di attesa”* per il nuovo modello che, per molti utenti, doveva rappresentare l'evoluzione ulteriormente migliorata del *vecchio* modello funzionale a *misurare* i rifiuti conferiti e a rispondere, attraverso un percorso graduale, al giusto assioma *“pago per quanto inquinato”*. La rilevazione 2023 è stata realizzata nella fase di ultimazione dell'estensione del nuovo modello con un clima generale determinato sia dai giudizi di chi ha avuto da poche settimane la riorganizzazione del servizio (con i relativi disagi di avvio, in parte fisiologici) sia dai giudizi di coloro che hanno già il nuovo servizio da alcuni mesi ma che **non vedono risolti i problemi e i disagi segnalati più volte.**
- Come evidenziato in premessa è mancato un percorso di coinvolgimento preventivo della Città e delle Parti sociali. **Non è stato possibile quindi avviare “un progetto di comunità”,** la *“scommessa sulla riduzione della produzione dei rifiuti”* che, **congiuntamente,** Comune e cittadini - con la collaborazione del Gestore - intraprendono per giungere alla sostenibilità ambientale ed economica di un servizio così importante. *Il progetto di comunità* avrebbe previsto, inoltre, il coinvolgimento dei cittadini e delle Parti sociali **sin dalle fasi preliminari** con la finalità di giungere ad un modello di raccolta che per caratteristiche fosse in grado di rappresentare *“un vestito su misura”* per le realtà territoriali sub comunali della città di Modena. Questa parte è venuta meno, mentre è stata invece implementata una forte campagna informativa nelle fasi successive, in prossimità della riorganizzazione del servizio, **a scelte fatte.** Di informazioni sul nuovo modello ne sono state date tante ai cittadini, ma risulta evidente, soprattutto dall'analisi delle risposte alle domande di *tipo aperto*, che ai rispondenti **non siano chiari il motivo della riorganizzazione** (tra i quali giungere ad un modello di raccolta in grado di *misurare* il rifiuto conferito) **e gli obiettivi** (fra i quali giungere gradualmente ad una tariffa più equa e basata il più possibile sulla reale produzione individuale di rifiuti).
- **Resta centrale il problema dello scarso senso civico di una parte della popolazione** che genera l'abbandono di rifiuti soprattutto in corrispondenza delle batterie stradali e nelle aree pubbliche (strade, marciapiedi, piste ciclabili) in prossimità delle mini isole di base. **A questi volumi si sommano,** sia visivamente che quantitativamente, **i sacchi esposti in attesa della raccolta Porta a Porta. Raccolta che, se non eseguita con tempistiche contenute, accentua fortemente la percezione di degrado soprattutto nelle aree demograficamente più dense.** La situazione attuale di degrado risulta quindi essere **la sommatoria di comportamenti scorretti** - attuati da una parte della popolazione - **e di un servizio eseguito con tempistiche dilatate.** L'origine di questo secondo aspetto è in buona parte da ricercare nell'aver optato per un modello misto che attua la raccolta Porta a Porta, come unica modalità, per materiali con volumi importanti (come la plastica e la carta) in zone a carico urbanistico elevato (abitazioni con ridotti spazi di stoccaggio dei materiali e con molti nuclei familiari residenti che si traducono in grandi quantitativi di sacchi esposti ore prima della effettiva raccolta). **La portata di questi elementi critici potrebbe essere ridotta, abbassando notevolmente il livello delle tensioni, tramite l'adozione di un modello misto che preveda la possibilità di raccolta stradale di plastica e carta (con o senza tessera) in aggiunta al servizio Porta a Porta (una doppia possibilità di scelta per gli utenti). E' quanto già avviene in molteplici realtà territoriali gestite da Hera, con eccellenti risultati in termini di contenimento della produzione complessiva di rifiuti e di incremento della percentuale di raccolta differenziata.**

IL GIUDIZIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA'

Il 29,5% dei rispondenti giudica positivamente (punteggio 6-10 su una scala 1-10) **il livello di pulizia complessiva della città di Modena** (valore compreso fra il 27,2% del Centro storico e il 31,4% del Quartiere – Q3). L'analogo indicatore calcolato a luglio 2022, per il complesso comunale, era pari al 74,6%. (Cfr. Tabb. 1, 2). **La valutazione media per la città di Modena, in un anno, è passata da 6,4 a 4,0 punti** su una scala 1-10. L'analisi per classe di età dei rispondenti (Cfr. Tab. 3) evidenzia giudizi positivi più elevati da parte della popolazione anziana (incidenza pari quasi al 40%).

Il 70,5% degli intervistati assegna quindi un giudizio negativo all'attuale livello generale di pulizia della città. I rispondenti indicano come soggetti che concorrono maggiormente a determinare tale quadro, in ordine decrescente di importanza, il Comune (con le sue scelte in materia di modello di raccolta stradale adottato, di campagna di informazioni attuata per i cittadini ecc...), il Gestore con il suo operato e, infine, i cittadini con i comportamenti individuali e con il proprio senso civico (Cfr. Tab. 4).

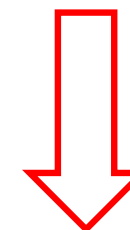
LUGLIO 2022

Tab. 1 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio sul livello di pulizia della propria città e area sub-comunale di residenza. Incidenze % ANNO 2022 (n. 1.875 rispondenti)

COMUNE/AREA SUB COMUNALE		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Composizione % di riga										
COMUNE/AREA SUB COMUNALE		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Modena	Q1	2,8	2,1	3,5	7,3	12,0	18,8	26,9	20,2	5,0	1,4	100,0
	Q2	2,2	2,0	4,7	5,3	10,7	17,6	29,8	20,9	5,3	1,3	100,0
	Q3	3,2	2,7	2,7	4,0	11,4	20,9	28,4	21,4	3,7	1,5	100,0
	Q4	2,6	1,3	1,1	7,2	12,0	18,1	29,2	19,8	7,0	1,7	100,0
	TOTALE MODENA	2,7	2,0	3,0	6,1	11,6	18,8	28,5	20,5	5,3	1,5	100,0

LUGLIO 2022:
% di soddisfatti
pulizia della città
(punteggi 6-10):
74,6%

GIUDIZIO MEDIO:
 (scala 1-10): **6,4**



LUGLIO 2023

Tab. 2 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio sul livello di pulizia della propria città e area sub-comunale di residenza. Incidenze % ANNO 2023 (n. 2.141 rispondenti)

COMUNE/AREA SUB COMUNALE		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Composizione % di riga										
COMUNE/AREA SUB COMUNALE		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Modena	Q1	27,2	9,9	7,4	11,7	16,7	13,0	6,2	8,0	0,0	0,0	100,0
	Q2	25,1	9,7	10,5	11,5	13,8	12,6	11,5	3,8	1,1	0,5	100,0
	Q3	16,9	11,3	13,0	13,9	13,6	12,2	11,9	6,3	0,9	0,2	100,0
	Q4	23,9	9,1	14,5	9,7	14,4	10,8	11,0	5,2	1,0	0,4	100,0
	TOTALE MODENA	22,4	9,9	12,4	11,6	14,2	11,9	11,0	5,3	0,9	0,3	100,0

LUGLIO 2023:
% di soddisfatti
pulizia della città
(punteggi 6-10):
29,5%

GIUDIZIO MEDIO:
 (scala 1-10): **4,0**

Tab. 3 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio sul livello di pulizia della propria città e per classe di età. Incidenze %

(n. 2.133 rispondenti)

		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Composizione % di riga										
		IN GENERALE COME VALUTA IL LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (1: PESSIMO – 10 OTTIMO)										TOTALE
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Classe di età	under 35	19,7	11,5	11,5	14,8	9,8	17,2	10,7	3,3	0,8	0,8	100,0
	35 - 64 anni	24,9	9,8	13,6	12,0	14,0	10,7	9,5	4,8	0,4	0,3	100,0
	65 anni e oltre	16,1	10,1	9,3	9,9	15,5	13,9	15,2	7,3	2,4	0,4	100,0
Totale		22,4	9,9	12,4	11,6	14,2	11,9	11,0	5,3	0,9	0,3	100,0

Tab. 4 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio sul peso rivestito da Gestore, Comune e Cittadini nella determinazione dell'attuale livello di pulizia della città . Incidenze %

(n. 2.131 rispondenti)

	QUALI DEI SOGGETTI SOTTO INDICATI CONCORRONO MAGGIORMENTE A DETERMINARE LA VALUTAZIONE SULL'ATTUALE LIVELLO DI PULIZIA DELLA SUA CITTA' (valore compreso fra 1: per niente – 10: moltissimo)										TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	Composizione % di riga										
HERA CON IL SUO OPERATO	11,1	4,6	4,9	5,0	10,4	9,4	11,9	15,1	8,2	19,3	100,0
IL COMUNE CON LE SUE SCELTE (in materia di modello di raccolta stradale adottato, di campagna di informazioni attuata per i cittadini ecc...)	14,0	4,7	3,9	5,3	9,6	8,5	10,5	13,3	8,4	21,7	100,0
I CITTADINI CON I LORO COMPORTAMENTI E CON IL LORO SENSO CIVICO	12,2	6,1	8,3	7,3	13,9	8,9	9,2	10,7	7,2	16,1	100,0

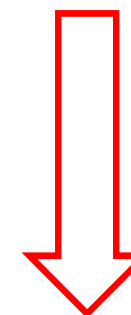
L'85% degli intervistati indica un peggioramento delle condizioni complessive di pulizia della città rispetto al passato; dato che si rileva omogeneo anche analizzandolo disaggregato territorialmente a livello sub-comunale. Il 12,3% evidenzia una situazione inalterata rispetto al passato, mentre il 2,9% indica miglioramenti nei livelli di pulizia. Nell'indagine condotta a luglio 2022, l'incidenza dei rispondenti che indicavano, a livello comunale, una situazione di peggioramento era pari al 45,6% (Cfr. Tabb. 5,8). La Mappa indicata in Fig. 1 riporta la sintesi dei principali elementi che determinano il peggioramento dei livelli di pulizia rispetto al passato.

LUGLIO 2022

Tab. 5 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio nel tempo relativo al livello di pulizia della propria città e per area sub-comunale di residenza Incidenze % . ANNO 2022
(n. 1.879 rispondenti)

COMUNE/AREA SUB COMUNALE		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA' E': PEGGIORATO / UGUALE / MIGLIORATO			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
Composizione % di riga					
COMUNE/AREA SUB COMUNALE		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA' E': PEGGIORATO / UGUALE / MIGLIORATO			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
Modena	Q1	46,5	44,2	9,3	100,0
	Q2	41,8	47,3	10,9	100,0
	Q3	51,0	39,6	9,5	100,0
	Q4	43,4	44,9	11,8	100,0
	TOTALE MODENA	45,6	44,1	10,3	100,0

LUGLIO 2022:
giudizio nel tempo relativo al
livello di pulizia della città:
45,6% dei rispondenti indica
PEGGIORAMENTO rispetto al
passato



LUGLIO 2023

Tab. 6 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio nel tempo relativo al livello di pulizia della propria città e per area sub-comunale di residenza Incidenze % . ANNO 2023
(n. 2.140 rispondenti)

COMUNE/AREA SUB COMUNALE		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA' E': PEGGIORATO / UGUALE / MIGLIORATO			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
Composizione % di riga					
COMUNE/AREA SUB COMUNALE		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA' E': PEGGIORATO / UGUALE / MIGLIORATO			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
Modena	Q1	83,1	13,8	3,1	100,0
	Q2	83,0	13,8	3,3	100,0
	Q3	85,6	11,6	2,8	100,0
	Q4	85,9	11,5	2,6	100,0
	TOTALE MODENA	84,8	12,3	2,9	100,0

LUGLIO 2023:
giudizio nel tempo relativo al
livello di pulizia della città:
84,8% dei rispondenti indica
PEGGIORAMENTO rispetto al
passato

Tab. 7 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio nel tempo relativo al livello di pulizia della propria città e per classe di età. Incidenze % .

(n. 2.140 rispondenti)

		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA' E': PEGGIORATO / UGUALE / MIGLIORATO			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
		Composizione % di riga			
COMUNE/AREA SUB COMUNALE		NEL TEMPO IL LIVELLO DI PULIZIA COMPLESSIVA DELLA SUA CITTA'			TOTALE
		PEGGIORATO	UGUALE	MIGLIORATO	
Classe di età	under 35	87,7	10,7	1,6	100,0
	35 - 64 anni	88,9	9,1	2,0	100,0
	65 anni e oltre	73,0	21,4	5,7	100,0
TOTALE MODENA		84,8	12,3	2,9	100,0

Fig. 1 - MAPPA DEI PRINCIPALI MOTIVI DI PEGGIORAMENTO NEL TEMPO DEL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA' - servizio di igiene urbana - COMUNE DI MODENA (n. 1.807 indicazione da parte dei rispondenti)

<h1>Meleducazione, inciviltà e comportamenti scorretti dei cittadini</h1>		Cattivi odori, Topi e insetti attirati dai rifiuti abbandonati. Modena è tornata indietro!!!		Carta Smerando virtuale non funziona
		<h2>Mancanza di controlli (ad esempio videosorveglianza)</h2>		Giro della raccolta Porta a Porta non effettuato sempre regolarmente con conseguente permanenza dei sacchi in strada
<h3>Calendario ritiro Porta a Porta non adeguato (la plastica deve essere raccolta più spesso)</h3>				Cassonetti a tessera spesso non funzionanti
		Sacchi trasparenti del PaP non tutelano la privacy	Occorre informare meglio che il sacchetto da 30 lt di indifferenziata è sufficiente se viene fatta bene la raccolta differenziata	
Nessuna informazione sull'entità delle tariffe collegate a questa nuova modalità di raccolta stradale. I cittadini virtuosi pagheranno meno con la tariffazione puntuale?	Kit per la raccolta Porta a porta non adeguato (sacchi troppo grandi per i single)	Poche batterie stradali. Potenziare le isole di base e incrementare la frequenza degli svuotamenti		
Serviva più tempo per la formazione della cittadinanza		Occorre lavaggio e sanificazione dei cassonetti		
Conferimenti incongrui di materiali nei contenitori stradali che si riempiono subito		<h2>Modello di raccolta Porta a Porta non adatto a realtà densamente urbanizzate (troppi sacchi in strada in attesa della raccolta)</h2>		<h3>Abbandono rifiuti in prossimità delle batterie stradali</h3>
Non c'è spazio negli appartamenti per lo stoccaggio dei materiali in attesa della raccolta Porta a Porta				

IL GIUDIZIO SUL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE

Il 79% dei rispondenti afferma di avere avuto sufficienti informazioni rispetto al nuovo modello di raccolta stradale (Cfr. Tabb. 8, 9). Come evidenziato in premessa però, la mole di informazioni fornita, molto incentrata sul “*come fare le cose*” sembra non avere chiarito le motivazioni e le finalità della riorganizzazione del servizio.

Tab. 8 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio sulla quantità di informazioni ricevute sul nuovo modello di raccolta e per area sub-comunale di residenza. Incidenze %

(n.1.959 rispondenti)

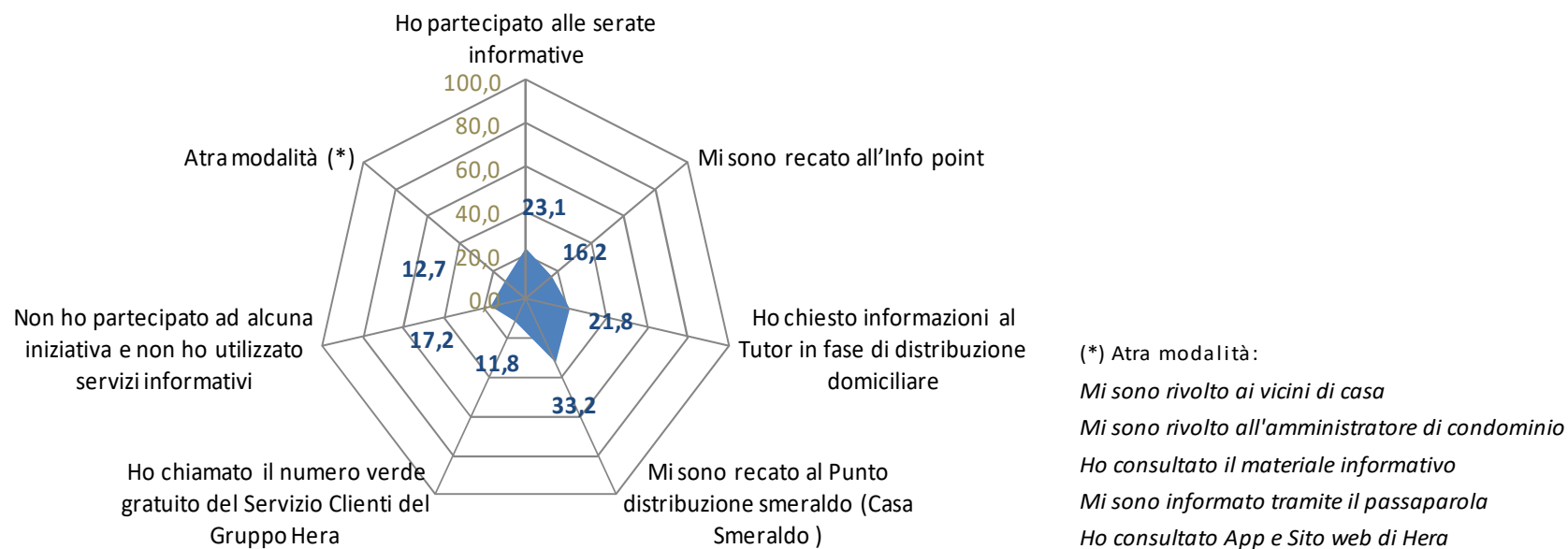
		RIETIENE DI AVERE AVUTO SUFFICIENTI INFORMAZIONI RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE		TOTALE
		SI	No	
		Composizione % di riga		
Modena	Q1	75,4	24,6	100,0
	Q2	78,3	21,7	100,0
	Q3	79,4	20,6	100,0
	Q4	78,9	21,1	100,0
	TOTALE MODENA	78,6	21,4	100,0

Tab. 9 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio sulla quantità di informazioni ricevute sul nuovo modello di raccolta e classe di età. Incidenze %

(n.1.959 rispondenti)

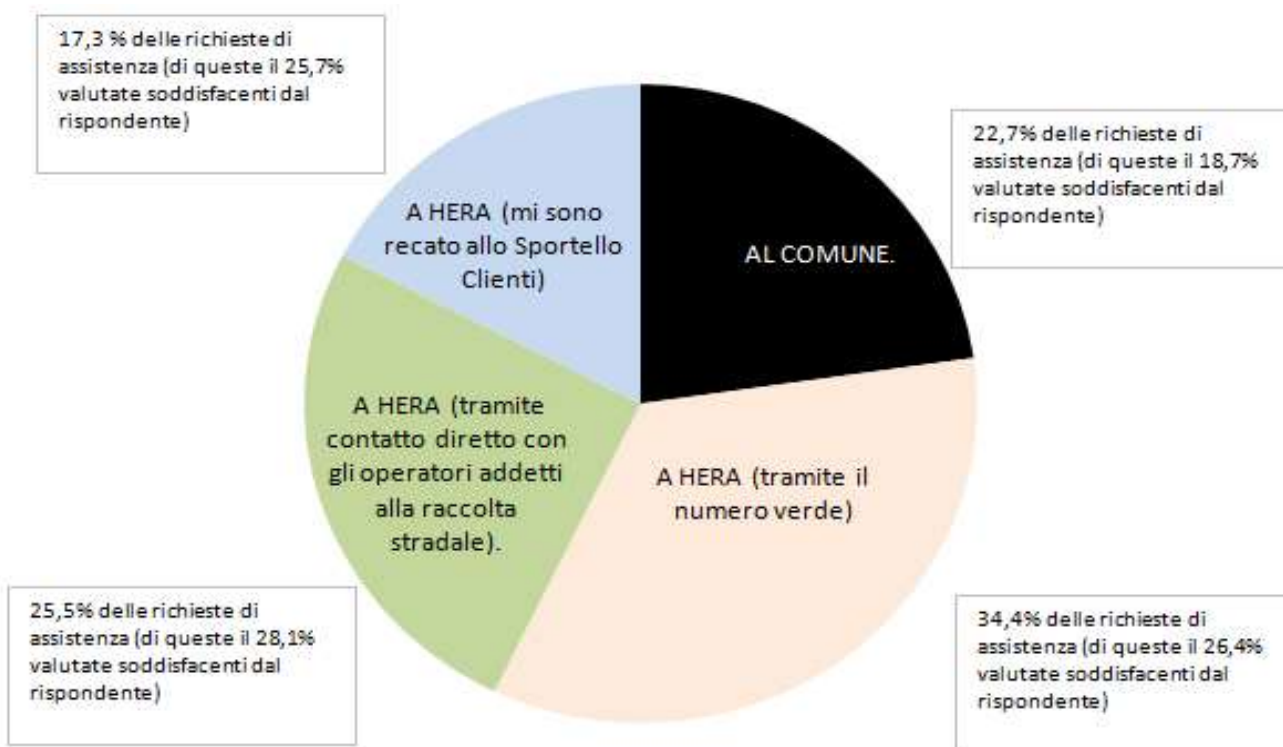
		RIETIENE DI AVERE AVUTO SUFFICIENTI INFORMAZIONI RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE		TOTALE
		Si	No	
		Composizione % di riga		
Classe di età	under 35	78,1	21,9	100,0
	35 - 64 anni	77,7	22,3	100,0
	65 anni e oltre	81,2	18,8	100,0
TOTALE MODENA		78,6	21,4	100,0

Fig. 2 - TIPOLOGIA DI SERVIZIO / INIZIATIVA DI INFORMAZIONE UTILIZZATA (n. 1.967 indicazione da parte dei rispondenti)



L'analisi delle richieste di assistenza per la risoluzione di problemi, classificate per soggetto consultato, riportata in Fig. 3, evidenzia il basso livello di soddisfazione dell'utenza: al di sotto del 20% nel caso del Comune e compreso fra il 25% e il 28% nel caso dei servizi forniti dal Gestore (numero verde, contatto diretto con gli operatori addetti alla raccolta stradale, Sportello Clienti).

Fig. 3 - NUMERO DI RICHIESTE(*) DI ASSISTENZA PER SOGGETTO CONSULTATO PER LA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE RISPOSTE (n. 2.360 richieste indicate da parte dei rispondenti)



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

Quasi il 49% dei rispondenti valuta come totalmente negativa l'esperienza del nuovo modello di raccolta. Il 30,3% sostiene che le modalità di raccolta sono solo parzialmente efficaci ed adeguate ai propri bisogni e alle necessità del Quartiere/Frazione di residenza. Per il 18,8% degli intervistati occorre solo un po' di tempo per affinare il modello di raccolta e per abituarci alle novità ma il giudizio è positivo mentre il 2% dei rispondenti dichiara di essere totalmente soddisfatto (Cfr. Tabb. 10, 11).

Tab. 10 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio relativo alle nuove modalità di raccolta stradale e per area sub-comunale di residenza. Incidenze %

(n. 1.958 rispondenti)

		QUALE E' IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE?				TOTALE
		TOTALMENTE POSITIVO	OCCORRE UN PO' DI TEMPO PER AFFINARE IL MODELLO DI RACCOLTA E PER ABITUARSI ALLE NOVITÀ MA IL GIUDIZIO È POSITIVO	LE MODALITÀ DI RACCOLTA SONO SOLO PARZIALMENTE EFFICACI ED ADEGUATE AI MIEI BISOGNI E AL MIO QUARTIERE/FRAZIONE	TOTALMENTE NEGATIVO	
		Composizione % di riga				
Modena	Q1	0,7	17,1	32,9	49,3	100,0
	Q2	2,5	18,5	32,1	46,9	100,0
	Q3	1,7	20,4	33,8	44,1	100,0
	Q4	2,3	18,0	25,0	54,8	100,0
	TOTALE MODENA	2,0	18,8	30,3	48,9	100,0

Tab. 11 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per giudizio relativo alle nuove modalità di raccolta stradale e per classe di età. Incidenze %

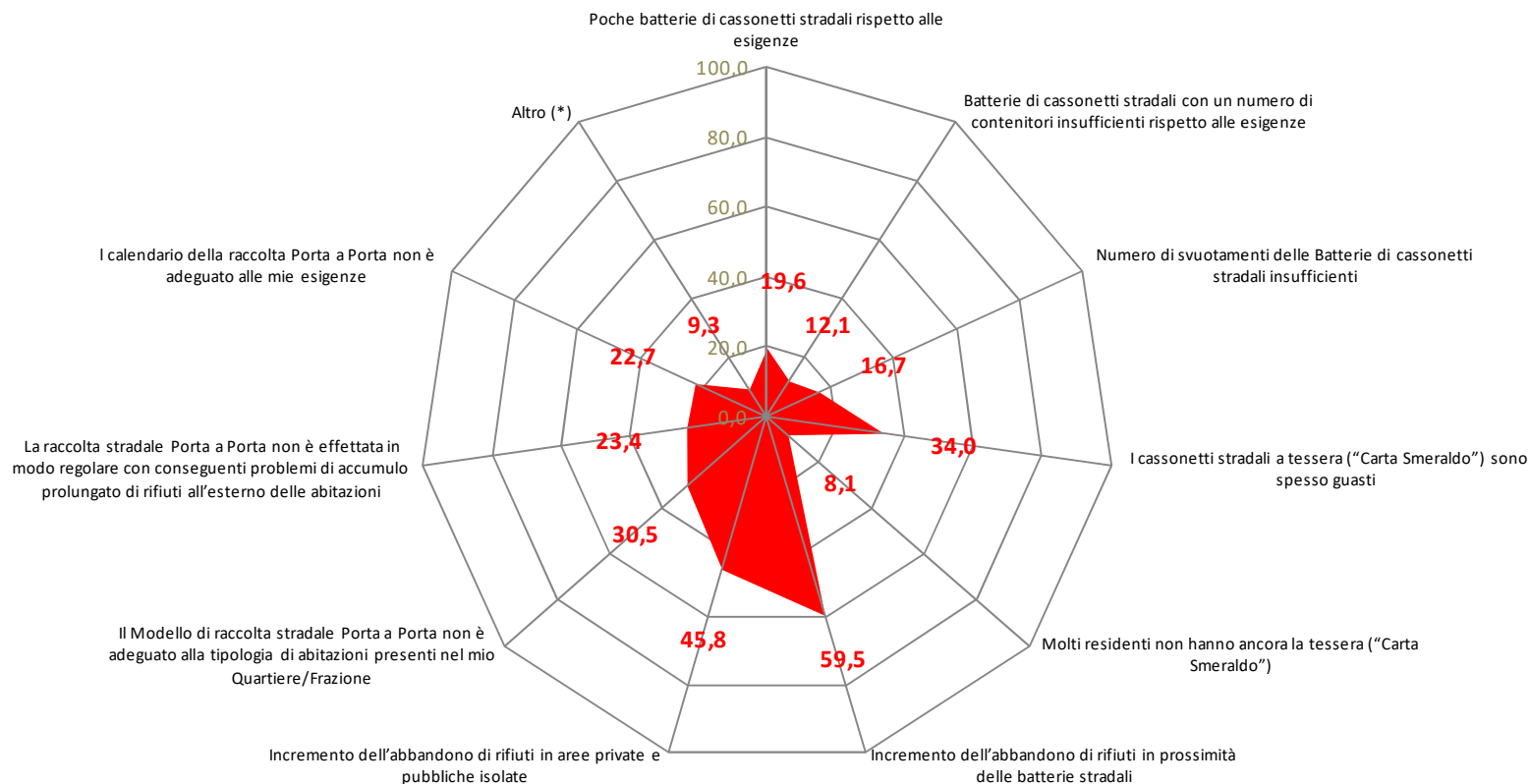
(n. 1.960 rispondenti)

		QUALE E' IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITA' DI RACCOLTA STRADALE?				TOTALE
		TOTALMENTE POSITIVO	OCCORRE UN PO' DI TEMPO PER AFFINARE IL MODELLO DI RACCOLTA E PER ABITUARSI ALLE NOVITÀ MA IL GIUDIZIO È POSITIVO	LE MODALITÀ DI RACCOLTA SONO SOLO PARZIALMENTE EFFICACI ED ADEGUATE AI MIEI BISOGNI E AL MIO QUARTIERE/FRAZIONE	TOTALMENTE NEGATIVO	
		Composizione % di riga				
Classe di età	under 35	2,9	11,4	32,4	53,3	100,0
	35 - 64 anni	1,9	16,0	29,7	52,4	100,0
	65 anni e oltre	2,2	27,9	31,5	38,3	100,0
TOTALE		2,0	18,8	30,3	48,9	100,0

I principali elementi di criticità nel raccolta stradale sono dettagliati, a livello territoriale di quartiere e di sub-quartiere, nei diagrammi a radar che compongono la Fig. 4. Per il complesso della città di Modena si evidenziano come principali fattori di criticità: l'incremento degli abbandoni di rifiuti in prossimità delle isole di base (modalità indicata dal 59,5% dei rispondenti) e l'incremento degli abbandoni in aree isolate (45,8%). Ulteriori elementi di criticità sono il non efficiente funzionamento dei cassonetti apribili con "Carta Smeraldo" (34,0%) e i punti di debolezza del modello di raccolta Porta a Porta (in primis lo stoccaggio di materiale in abitazioni di ridotte dimensioni) e del relativo servizio effettuato con tempistiche dilatate rispetto alle necessità.

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

TOTALE COMUNE DI MODENA



Altro (*)

Cassonetti sporchi e maleodoranti

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

I sacchetti in dotazione nel kit sono poco resistenti

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

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

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

Manca una visione di insieme del servizio anche con riferimento ai costi che i cittadini sosterranno con la nuova tariffa

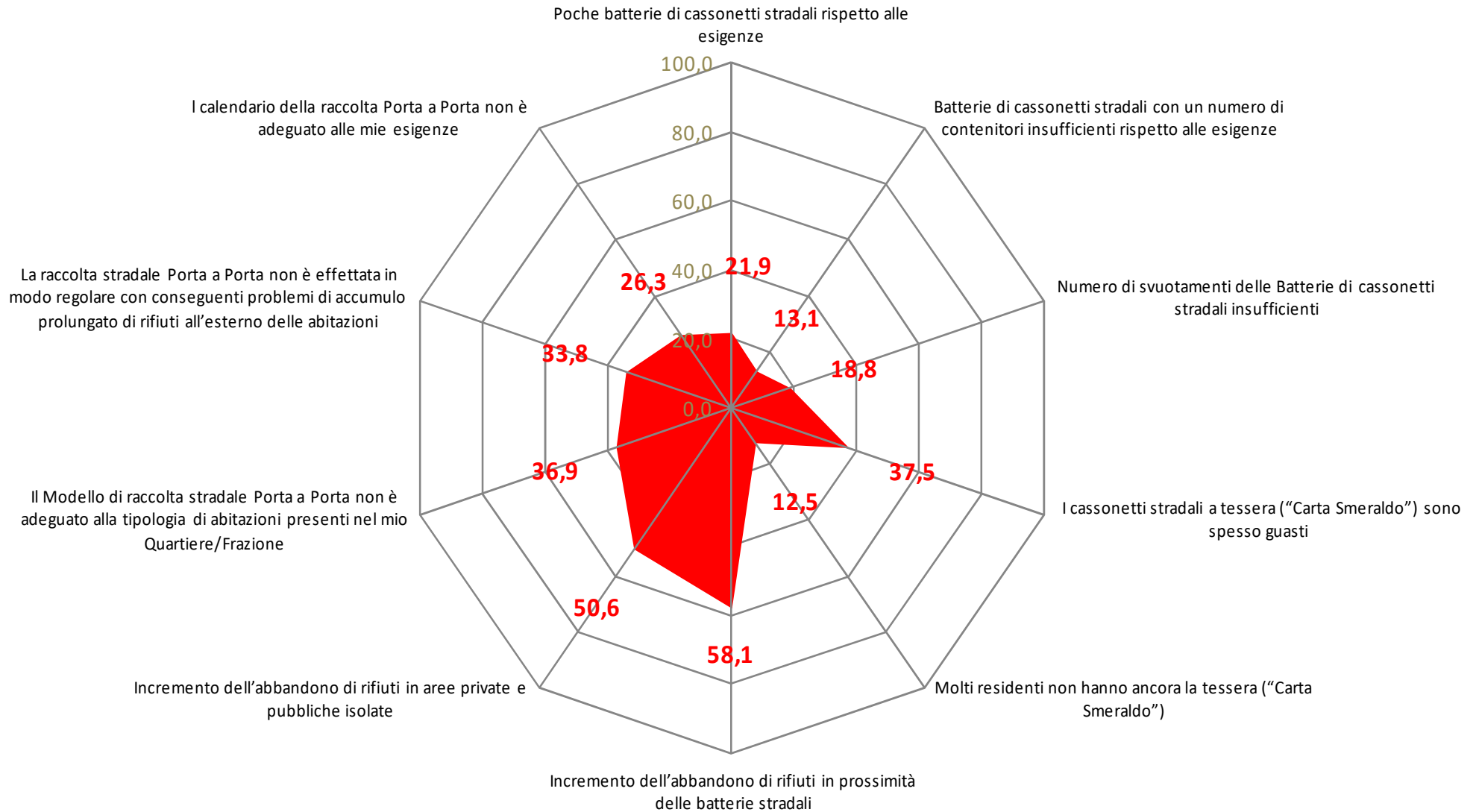
Manca l'informazione sul perché la calotta dell'indifferenziata ha quella dimensione

Incrementare il numero di batterie stradali

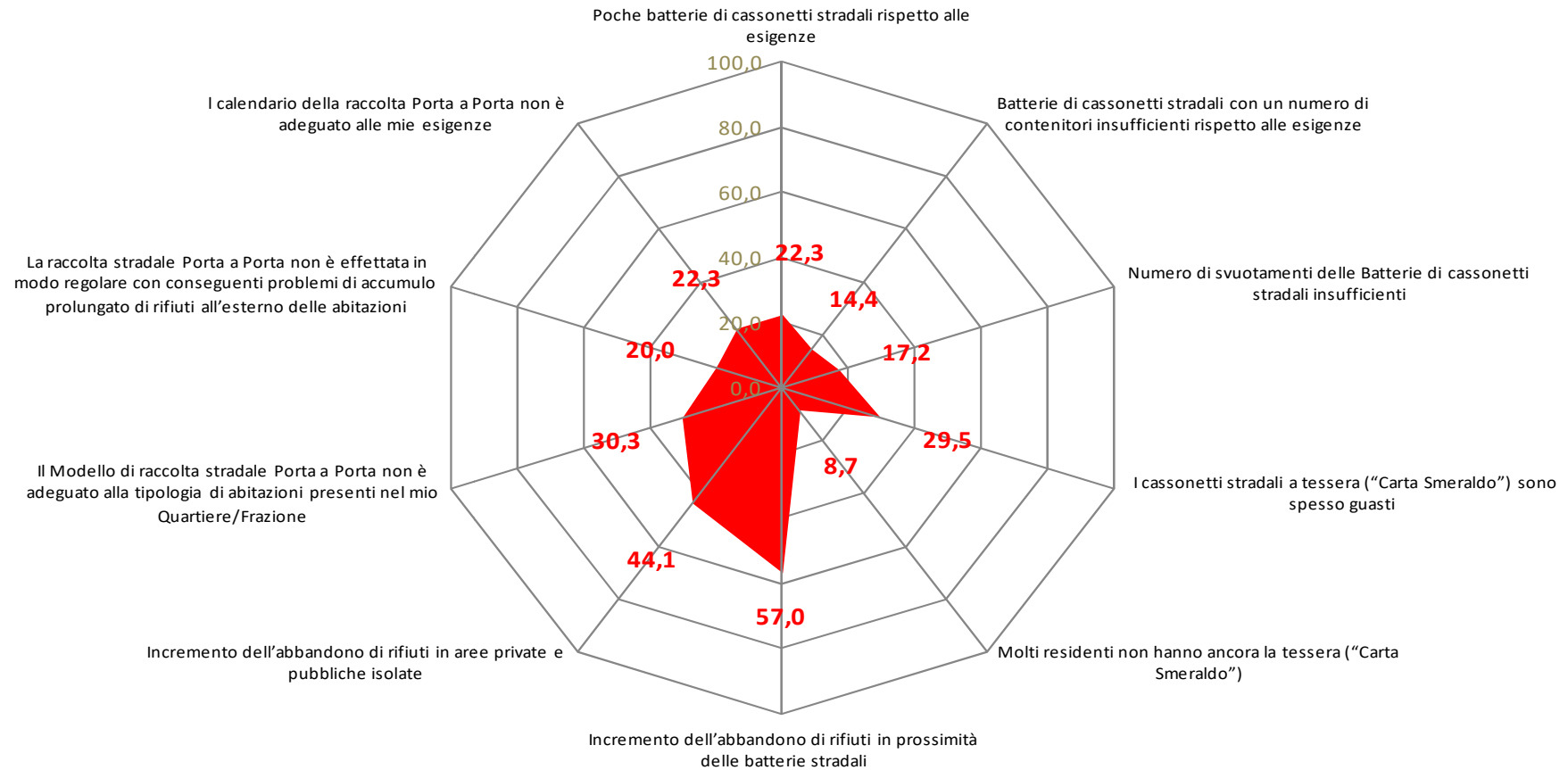
Cassonetti degli sfalci con apertura troppo piccola

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

Q1- QUARTIERE 1



Q2- QUARTIERE 2



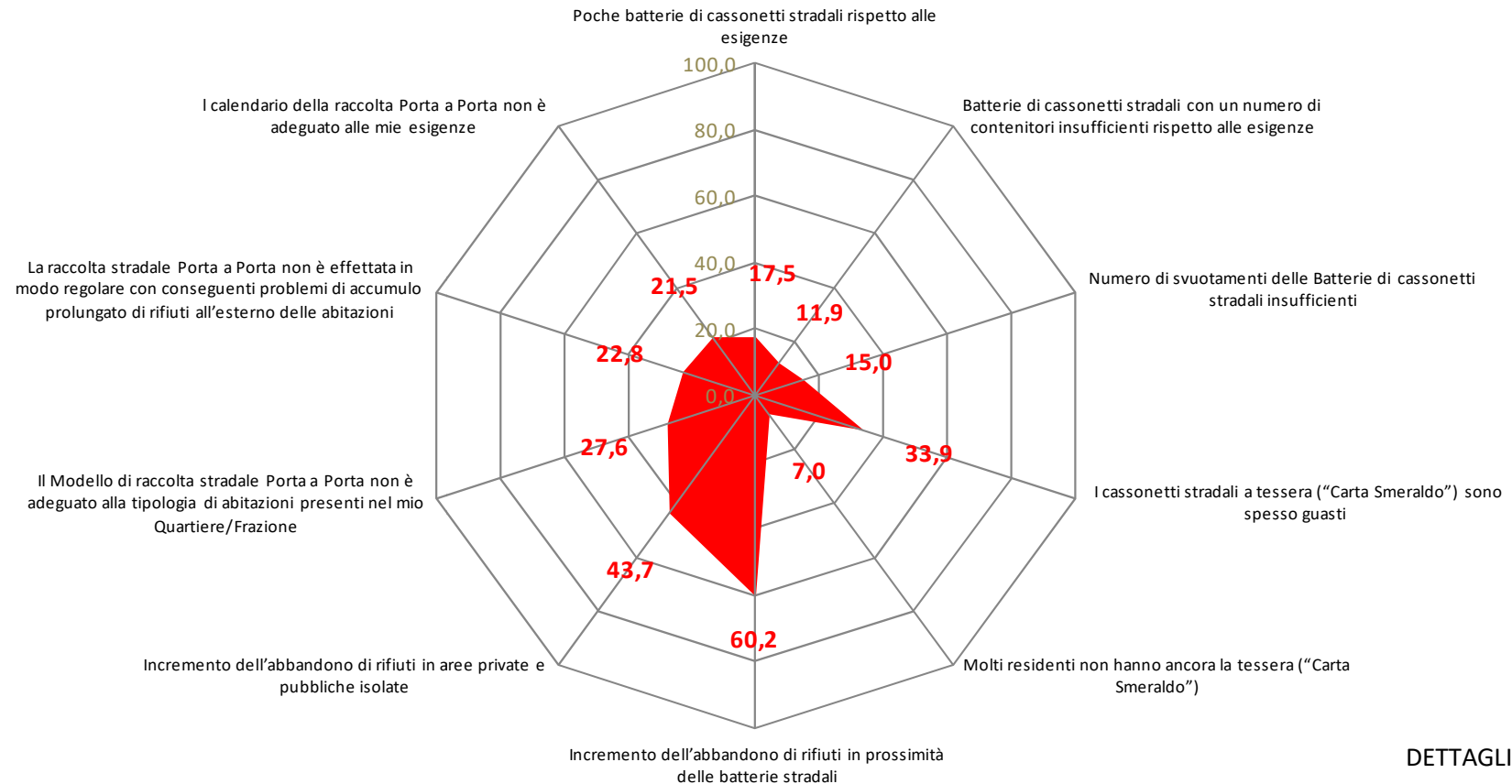
	Crocetta	Modena Est	Musicisti	Sacca	San Lazzaro
Poche batterie di cassonetti stradali rispetto alle esigenze	22,4	26,6	21,3	17,5	15,0
Batterie di cassonetti stradali con un numero di contenitori insufficienti rispetto alle esigenze	8,2	15,4	21,3	11,3	15,0
Numero di svuotamenti delle Batterie di cassonetti stradali insufficienti	12,2	11,7	29,2	18,8	20,0
I cassonetti stradali a tessera ("Carta Smeraldo") sono spesso guasti	32,7	26,6	43,8	30,0	26,7
Molti residenti non hanno ancora la tessera ("Carta Smeraldo")	6,1	9,6	13,5	3,8	6,7
Incremento dell'abbandono di rifiuti in prossimità delle batterie stradali	63,3	60,6	74,2	43,8	50,0
Incremento dell'abbandono di rifiuti in aree private e pubbliche isolate	43,9	48,4	50,6	38,8	35,0
Il Modello di raccolta stradale Porta a Porta non è adeguato alla tipologia di abitazioni presenti nel mio Quartiere/Frazione	29,6	30,9	50,6	27,5	26,7
La raccolta stradale Porta a Porta non è effettuata in modo regolare con conseguenti problemi di accumulo prolungato di rifiuti all'esterno delle abitazioni	17,3	20,7	28,1	18,8	23,3
I calendario della raccolta Porta a Porta non è adeguato alle mie esigenze	24,5	21,8	28,1	22,5	20,0

DETTAGLIO
SUB-QUARTIERE

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

Q3- QUARTIERE 3

Q3 - QUARTIERE 3 (Morane, Buon Pastore, Sant'Agnese, San Maria Mugnano, San Martino Mugnano, Collegarola, Paganine, Portile, San Damaso, San Donnino, Fossalta)



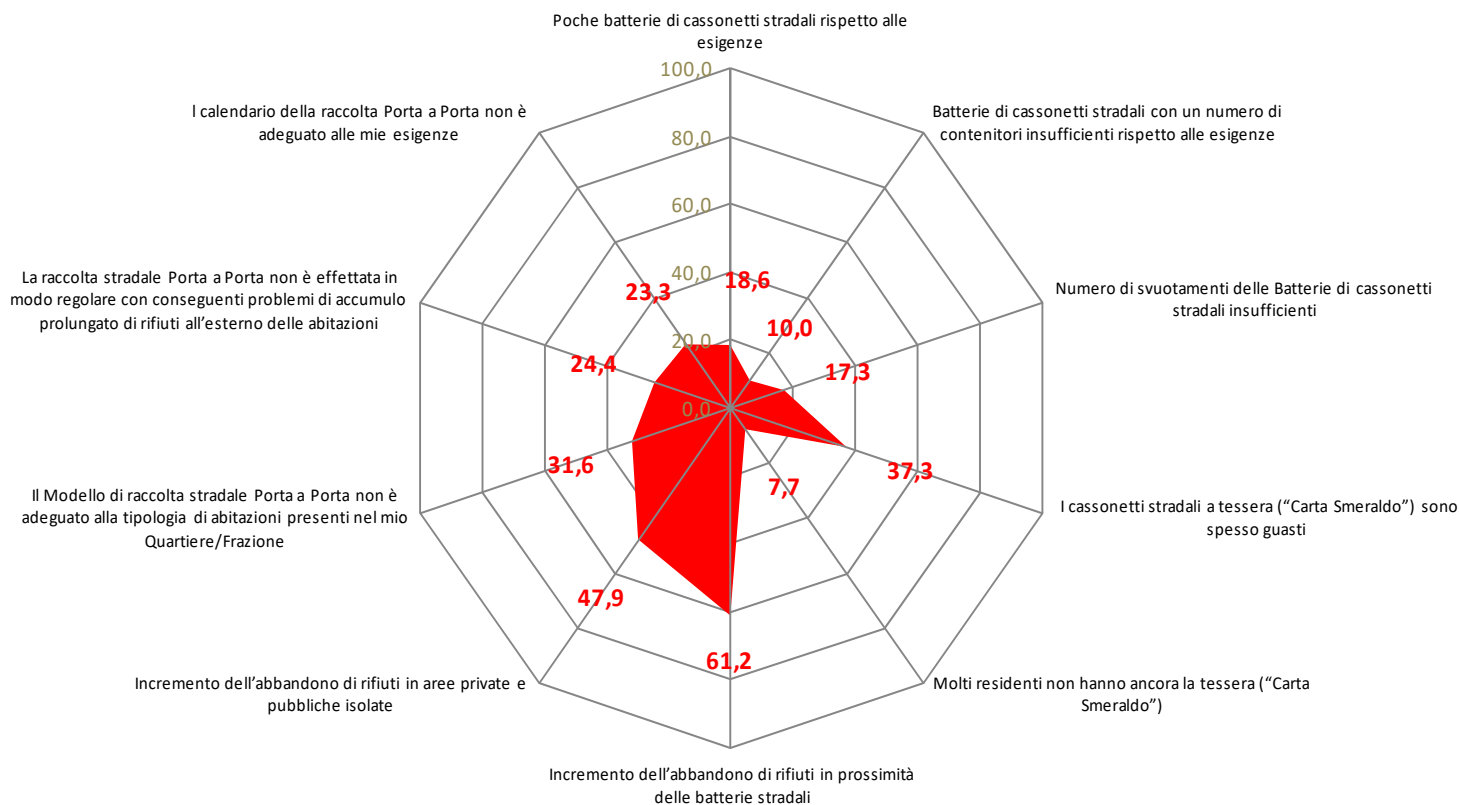
DETTAGLIO SUB-QUARTIERE

	Buon Pastore	Morane	San Damaso	Sant'Agnese
Poche batterie di cassonetti stradali rispetto alle esigenze	16,1	10,9	27,1	18,9
Batterie di cassonetti stradali con un numero di contenitori insufficienti rispetto alle esigenze	16,1	5,5	15,3	9,2
Numero di svuotamenti delle Batterie di cassonetti stradali insufficienti	20,0	12,7	15,3	13,8
I cassonetti stradali a tessera ("Carta Smeraldo") sono spesso guasti	32,2	32,7	32,2	37,2
Molti residenti non hanno ancora la tessera ("Carta Smeraldo")	6,8	1,8	6,8	11,2
Incremento dell'abbandono di rifiuti in prossimità delle batterie stradali	62,9	61,8	57,6	62,2
Incremento dell'abbandono di rifiuti in aree private e pubbliche isolate	41,0	45,5	45,8	50,5
Il Modello di raccolta stradale Porta a Porta non è adeguato alla tipologia di abitazioni presenti nel mio Quartiere/Frazione	28,8	36,4	23,7	31,1
La raccolta stradale Porta a Porta non è effettuata in modo regolare con conseguenti problemi di accumulo prolungato di rifiuti all'esterno delle abitazioni	26,3	27,3	11,9	25,5
I calendario della raccolta Porta a Porta non è adeguato alle mie esigenze	24,9	21,8	23,7	20,4

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

Q4- QUARTIERE 4

Q4 - QUARTIERE 4 (Madonna, San Faustino, Quattro Ville, Saliceta San Giuliano, Marzaglia, Cittanova, Baggiovara, Cognento, Tre Olmi, Lesignana, San Pancrazio, Villanova, Ganaceto)



DETTAGLIO SUB-QUARTIERE

	Baggiovara	Cognento	Madonna	San Faustino	Villaggio Giardino
Poche batterie di cassonetti stradali rispetto alle esigenze	20,8	15,6	22,6	20,7	10,7
Batterie di cassonetti stradali con un numero di contenitori insufficienti rispetto alle esigenze	14,6	20,0	9,4	14,8	5,3
Numero di svuotamenti delle Batterie di cassonetti stradali insufficienti	22,9	15,6	13,2	17,8	14,0
I cassonetti stradali a tessera ("Carta Smeraldo") sono spesso guasti	27,1	28,9	35,8	46,2	38,7
Molti residenti non hanno ancora la tessera ("Carta Smeraldo")	2,1	2,2	5,7	13,0	10,0
Incremento dell'abbandono di rifiuti in prossimità delle batterie stradali	62,5	62,2	62,3	72,2	62,0
Incremento dell'abbandono di rifiuti in aree private e pubbliche isolate	52,1	46,7	55,7	47,9	59,3
Il Modello di raccolta stradale Porta a Porta non è adeguato alla tipologia di abitazioni presenti nel mio Quartiere/Frazione	39,6	24,4	29,2	36,1	33,3
La raccolta stradale Porta a Porta non è effettuata in modo regolare con conseguenti problemi di accumulo prolungato di rifiuti all'esterno delle abitazioni	14,6	26,7	25,5	26,0	30,0
I calendario della raccolta Porta a Porta non è adeguato alle mie esigenze	20,8	28,9	25,5	18,3	29,3

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

Fig. 5 - MAPPA DEI SUGGERIMENTI - servizio di igiene urbana - COMUNE DI MODENA (n. 1.905 suggerimenti forniti dai rispondenti)

<p>Prevedere la possibilità di conferire TUTTE le tipologie di rifiuto nei cassonetti (batterie complete con anche plastica e carta) da affiancare al servizio PaP</p>		Incrementare la raccolta dell'organico in estate		Nel kit per la raccolta porta a porta evitare il più possibile di utilizzare sacchi in plastica (ad esempio la carta si potrebbe raccogliere in sacchi di carta o in cartoni)
		Lavaggio e sanificazione contenitori	Contenitori dell'umido più capienti	Incrementare la frequenza dello svuotamento dei contenitori stradali
		Videosorveglianza/fototrappole per contrastare gli abbandoni e i comportamenti scorretti		Superare il malf funzionamento dei cassanetti
CDR con orari più ampi e con possibilità di conferire una gamma più ampia di materiali				
La raccolta stradale deve essere effettuata in modo più puntuale				
<p>La grande distribuzione dovrebbe ridurre maggiormente involucri, contenitori e tutto ciò che riguarda il packaging per ridurre il materiale di scarto dei prodotti</p>	Incentivare l'uso dei CDR	<p>Rendere anche i contenitori dell'organico apribili esclusivamente tramite tessera</p> <p>Torniamo indietro come ha fatto Bologna!!! No al Porta a Porta</p>	<p>Tariffa premiante per i cittadini virtuosi: occorre che i cittadini sappiano se spenderanno di meno</p>	
	Rendere pubblici i dati della qualità della Raccolta differenziata			
	Mantenere più pulite le aree verdi e svuotare più frequentemente i cestini			Pianificare una filiera di raccolta delle deiezioni degli animali domestici
<p>Più informazione e formazione per cittadini e nuovi cittadini. Il Comune deve avere un ruolo centrale e non demandare a HERA</p>		Migliorare la qualità dell'attività degli addetti alla raccolta e prevederne il controllo periodico		<p>Ascoltare i cittadini ed essere disponibili a introdurre correttivi</p>
Più formazione nelle scuole	Collaborare maggiormente con il volontariato	<p>Condividere le scelte con i cittadini</p>		
<p>Più controlli sugli abbandoni e meccanismo sanzionatorio efficace</p>				

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



GLI “ULTRASCONTENTI”: CHI SONO E PERCHÉ

CARATTERISTICHE E ASPETTI CHE MAGGIORMENTE CONCORRONO A DETERMINARE IL PROFILO DI COLORO CHE HANNO INDICATO **UN GIUDIZIO TOTALMENTE NEGATIVO** AL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE. (49% DEI RISPONDENTI AL QUESITO “*QUALE È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITÀ DI RACCOLTA STRADALE?*”; 958 UNITA’).

49,0%

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

GIUDIZIO NEGATIVO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA’: l’89% DEGLI “ULTRASCONTENTI” ASSEGNA UN GIUDIZIO NEGATIVO (70,5% se si considera il complesso dei rispondenti)

GIUDIZIO MEDIO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA’: 2,8 SU UNA SCALA 1-10 (4 se si considera il complesso dei rispondenti)

IL 97% VALUTA PEGGIORATO IL LIVELLO DI PULIZIA GENERALE DELLA CITTA’ RISPETTO AL PASSATO (84,8% se si considera il complesso dei rispondenti)

COMUNE E GESTORE (nell’ordine) SONO INDICATI COME MAGGIORI RESPONSABILI DEL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA’ IN MODO ANCORA PIU’ MARCATO RISPETTO AL CAMPIONE COMPLESSIVO

IL SERVIZIO PORTA A PORTA RAPPRESENTA IL PRINCIPALE ELEMENTO DI DEBOLEZZA DEL MODELLO DI RACCOLTA STRADALE (che si somma al problema degli abbandoni di rifiuti)

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

- *“IL MODELLO DI RACCOLTA STRADALE PORTA A PORTA VALUTATO NON ADEGUATO ALLA TIPOLOGIA DI ABITAZIONI PRESENTI NEL QUARTIERE/FRAZIONE” (problematiche di stoccaggio di materiali in casa e troppi sacchi contemporaneamente esposti in attesa della raccolta)*
- *“LA RACCOLTA STRADALE PORTA A PORTA NON EFFETTUATA IN MODO REGOLARE CON CONSEGUENTI PROBLEMI DI ACCUMULO PROLUNGATO DI RIFIUTI ALL’ESTERNO DELLE ABITAZIONI”*
- *“IL CALENDARIO DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA NON ADEGUATO ALLE ESIGENZE”*



I “CRITICI”: CHI SONO E PERCHÉ

CARATTERISTICHE E ASPETTI CHE MAGGIORMENTE CONCORRONO A DETERMINARE IL PROFILO DI COLORO CHE HANNO INDICATO **UN GIUDIZIO CRITICO** AL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE: “LE MODALITÀ DI RACCOLTA SONO SOLO PARZIALMENTE EFFICACI ED ADEGUATE AI MIEI BISOGNI E AL MIO QUARTIERE/FRAZIONE” (30,2% DEI RISPONDENTI AL QUESITO “QUALE È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITÀ DI RACCOLTA STRADALE?”; 595 UNITA’).

30,2%

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

GIUDIZIO NEGATIVO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA’: IL 64% DEI “CRITICI” ASSEGNA UN GIUDIZIO NEGATIVO (70,5% se si considera il complesso dei rispondenti)

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

L’89% VALUTA PEGGIORATO IL LIVELLO DI PULIZIA GENERALE DELLA CITTA’ RISPETTO AL PASSATO (84,8% se e si considera il complesso dei rispondenti)

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

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

- “L’ INCREMENTO DELL’ABBANDONO DI RIFIUTI IN PROSSIMITÀ DELLE BATTERIE STRADALI E L’INCREMENTO DELL’ABBANDONO DI RIFIUTI IN AREE PRIVATE E PUBBLICHE ISOLATE”
- “I MODELLO CASSONETTI STRADALI A TESSERA (“CARTA SMERALDO”) TROVATI SPESSO GUASTI”
- “IL MODELLO DI RACCOLTA STRADALE PORTA A PORTA VALUTATO NON ADEGUATO ALLA TIPOLOGIA DI ABITAZIONI PRESENTI NEL QUARTIERE/FRAZIONE” (problematiche di stoccaggio di materiali in casa e troppi sacchi contemporaneamente esposti in attesa della raccolta)



I “POSITIVI”: CHI SONO E PERCHÉ

CARATTERISTICHE E ASPETTI CHE MAGGIORMENTE CONCORRONO A DETERMINARE IL PROFILO DI COLORO CHE HANNO INDICATO **UN GIUDIZIO POSITIVO O MODERATAMENTE POSITIVO** AL NUOVO MODELLO DI RACCOLTA STRADALE (“OCCORRE UN PO’ DI TEMPO PER AFFINARE IL MODELLO DI RACCOLTA E PER ABITUARSI ALLE NOVITÀ MA IL GIUDIZIO È POSITIVO”); (20,8% DEI RISPONDENTI AL QUESITO “QUALE È IL SUO GIUDIZIO RELATIVAMENTE ALLE NUOVE MODALITÀ DI RACCOLTA STRADALE?”; 411 UNITA’).

20,8%

PERSONE PREVALENTEMENTE IN ETA’ LAVORATIVA MA SOVRARAPPRESENTAZIONE DI POPOLAZIONE OVER 65

GIUDIZIO NEGATIVO SUL LIVELLO DI PULIZIA DELLA CITTA’: IL 28% DEI “POSITIVI” ASSEGNA UN GIUDIZIO NEGATIVO (70,5% se si considera il complesso dei rispondenti)

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

IL 48% VALUTA PEGGIORATO IL LIVELLO DI PULIZIA GENERALE DELLA CITTA’ RISPETTO AL PASSATO (84,8% se e si considera il complesso dei rispondenti). IL 39% LO VALUTA INVARIATO E IL 13% MIGLIORATO.

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

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

ALL.1
ALLEGATO STATISTICO

Tab. 1 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per età e per genere. Valori assoluti e composizioni % di riga e di colonna

Classe di età		Valori assoluti				Composizione % di riga				Composizione % di colonna			
		Genere			Totale	Genere			Totale	Genere			Totale
		Maschio	Femmina	Altro		Maschio	Femmina	Altro		Maschio	Femmina	Altro	
under 35		50	69	2	121	41,3	57,0	1,7	100,0	6,1	5,3	13,3	5,6
35 - 64 anni		528	933	13	1.474	35,8	63,3	0,9	100,0	64,6	71,2	86,7	68,8
65 anni e oltre		239	309	0	548	43,6	56,4	0,0	100,0	29,3	23,6	0,0	25,6
Totale		817	1.311	15	2.143	38,1	61,2	0,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tab. 2 - Rispondenti residenti nel comune di Modena classificati per area subcomunale di residenza. Valori assoluti e composizioni % di colonna

AREE TERRITORIALI		N.	Composizione %
Comune di Modena	Q1	162	7,6
	Q2	610	28,5
	Q3	641	29,9
	Q4	730	34,1
	Totale comune di Modena	2.143	100,0

COMUNE	PRINCIPALI AREE URBANIZZATE SUBCOMUNALI
MODENA	Q1 - QUARTIERE 1 (Centro storico e San Cataldo), Q2 - QUARTIERE 2 (Zona Musicisti, Crocetta, San Lazzaro, Modena Est, Sacca, San Matteo, Albareto, Navicello, Saliceta Panaro), Q3 - QUARTIERE 3 (Morane, Buon Pastore, Sant'Agnes, San Maria Mugnano, San Martino Mugnano, Collegarola, Paganine, Portile, San Damaso, San Donnino, Fossalta), Q4 - QUARTIERE 4 (Madonnina, San Faustino, Quattro Ville, Saliceta San Giuliano, Marzaglia, Cittanova, Baggiovara, Cognento, Tre Olmi, Lesignana, San Pancrazio, Villanova, Ganaceto)



ALL.2

SCHEDA DI SINTESI

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

(...)

“Modena è tornata indietro!!!”

“La città non è mai stata così sporca”

“Non potevamo tenere i vecchi cassonetti stradali? Perché abbiamo cambiato?”

“Devo tenere a casa mia i rifiuti del porta a porta ma non ho lo spazio”

“Modena sembra una discarica a cielo aperto con tutti quei sacchi davanti ai palazzi”

“Ho segnalato più volte a Comune e ad Hera i rifiuti costantemente abbandonati vicino ai bidoni ma non è cambiato nulla”

“La gente trova il cassonetto a tessera rotto o pieno e lascia il sacchetto a terra”

“Ci sono molti incivili in giro”

“Mulle, Mulle, Mulle!!!”

“Il Comune doveva chiederci prima cosa volevamo, non chiamarci ad una riunione a decisioni già prese”

“Ci hanno spiegato come (effettuare la nuova raccolta), ma non perché....”

“Ma poi pagheremo meno con tutte queste novità?”

“Vorrei potere portare via i rifiuti quando voglio e quando mi è comodo”

“Non potremmo avere di nuovo tutti i cassonetti in strada? Anche con la tessera andrebbero bene”

“Non possiamo pagare per chi si comporta male. Servono controlli”

“Il Comune ci deve ascoltare. Bologna ha fatto dei cambiamenti ascoltando i cittadini”

“Ci vuole il coraggio di cambiare, subito!”

(...)