



per



Publiambiente

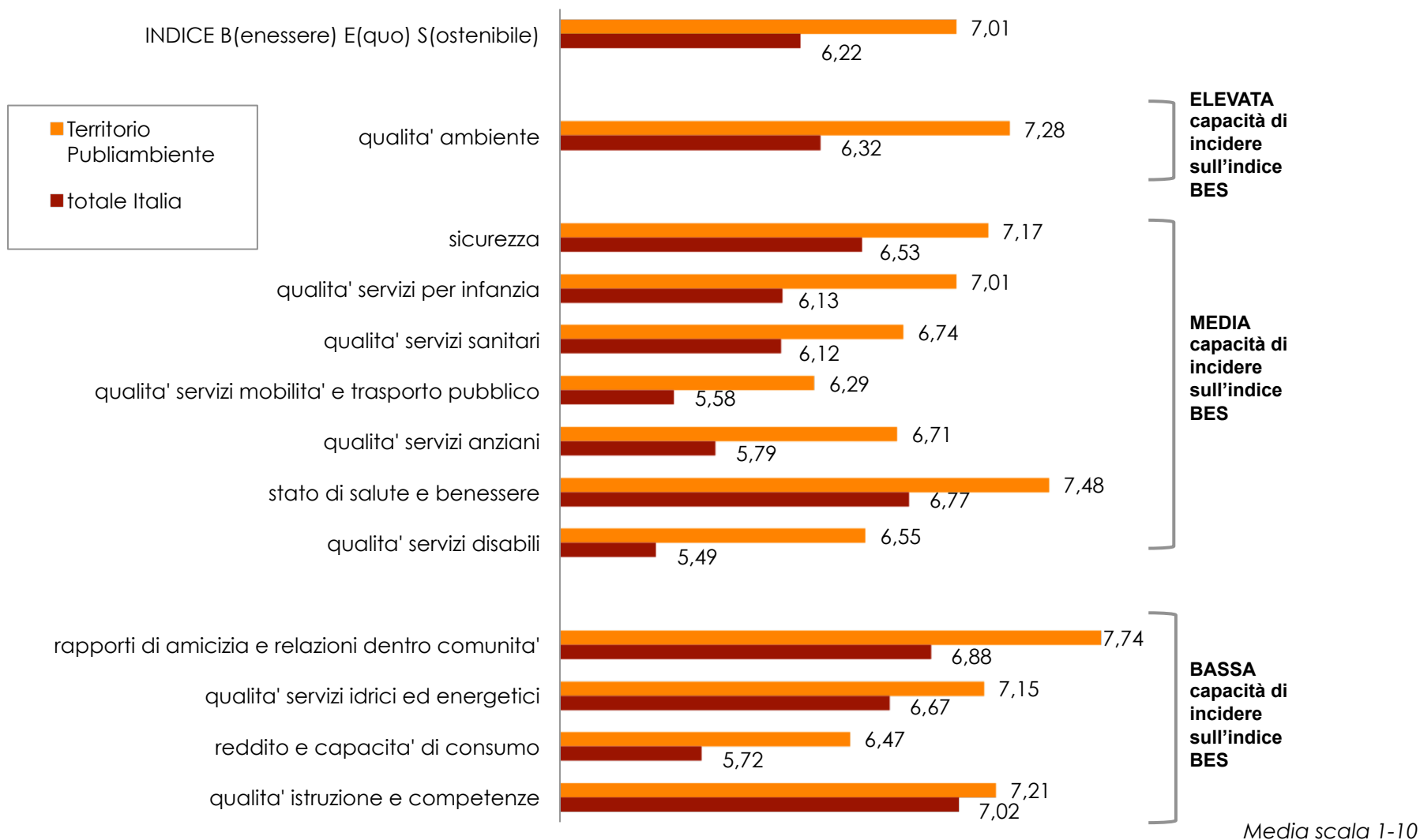
Vita negli spazi urbani.

8 maggio 2012

**RISULTATI DELLA CUSTOMER ,
TERRITORIO E AMBIENTE:
L'IMPATTO DELLA RACCOLTA
DIFFERENZIATA**

Indice B(enessere) E(quo) S(ostenibile)

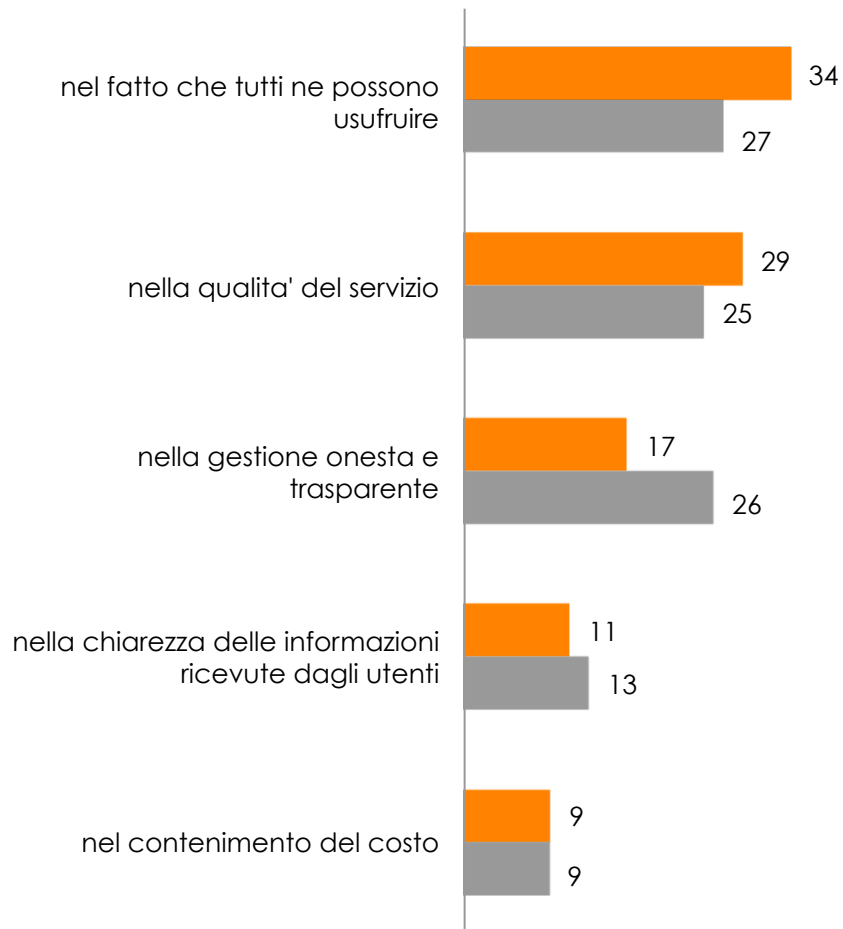
Il territorio in cui opera Publiambiente esprime un livello di benessere superiore al resto d'Italia



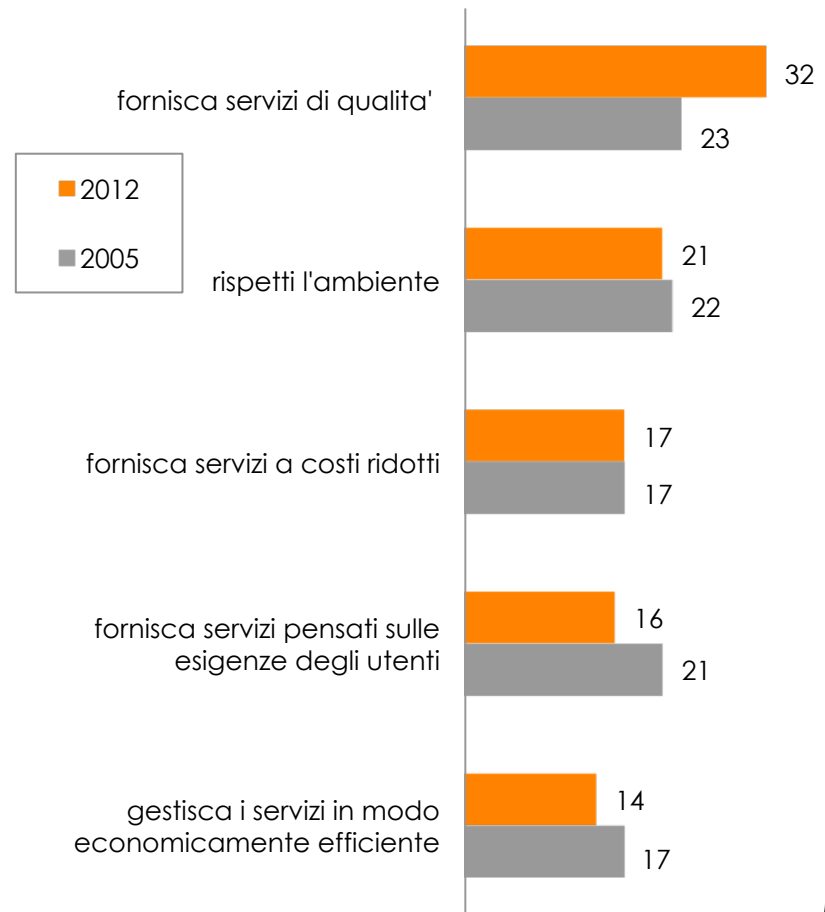
Il significato di servizio pubblico: il territorio servito a 7 anni di distanza

Centrale, nel concetto di servizio pubblico, il tema dell'universalità di fruizione e della qualità del servizio

Il valore di un servizio pubblico risiede:



Da un'azienda che fornisce servizi di pubblica utilità Lei si aspetta che:



Dati %

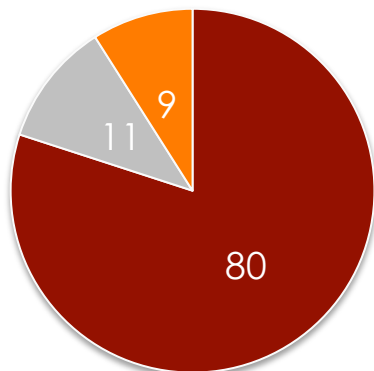
**LA RACCOLTA 'PORTA
A PORTA': UN PRIMO
BILANCIO**

La raccolta 'porta a porta': un primo bilancio

Consapevoli dell'importanza di differenziare i rifiuti, i cittadini considerano pienamente positivi i risultati e le conseguenze dell'organizzazione 'porta a porta'

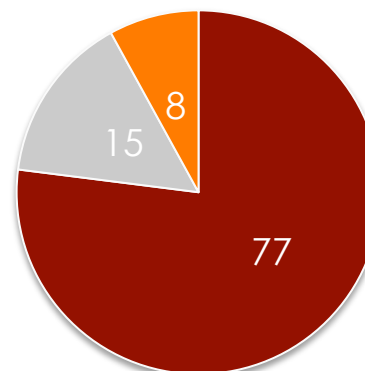
Dati %

Con il 'porta a porta' il servizio di raccolta rifiuti è:



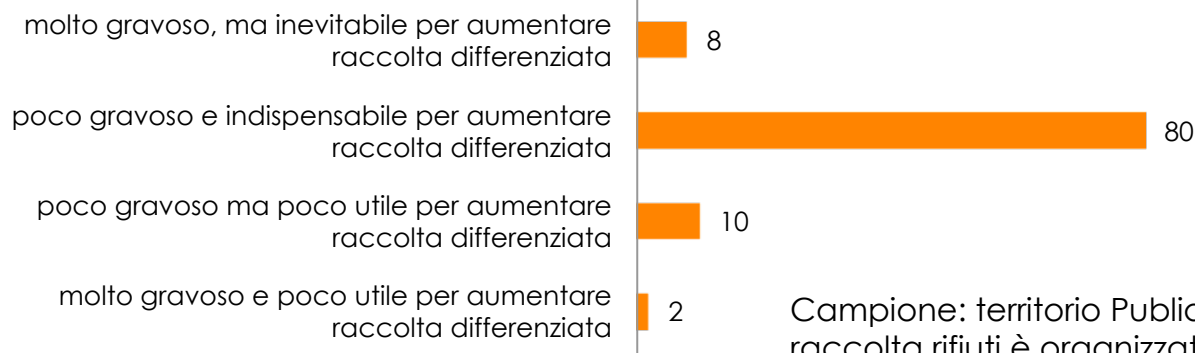
- migliorato
- peggiorato
- rimasto lo stesso

Il 'porta a porta' ha avuto sui cittadini ricadute:



- positive per i cittadini
- negative per i cittadini
- non ha avuto particolari ricadute

Valuta l'impegno richiesto per la raccolta differenziata:



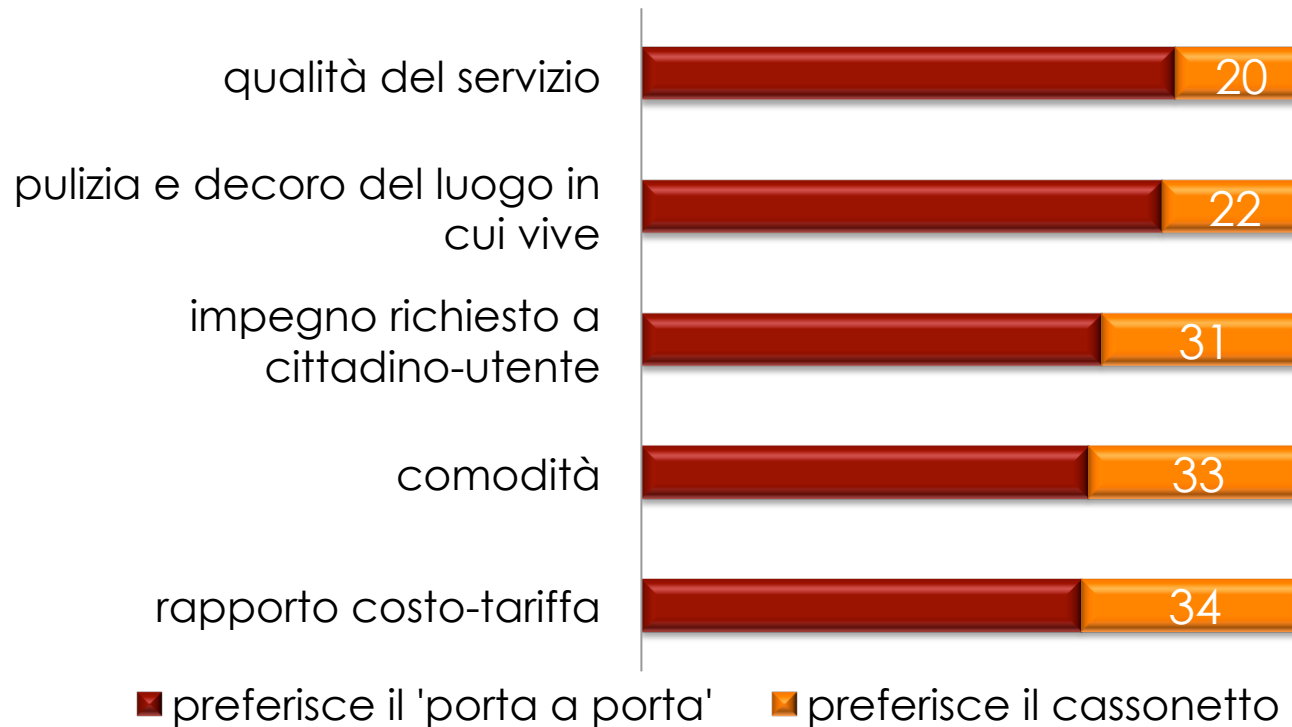
Campione: territorio Publiambiente in cui la raccolta rifiuti è organizzata 'porta a porta'

La raccolta 'porta a porta': un confronto con il sistema a cassonetto

Il 'porta a porta' è più impegnativo, ma garantisce una migliore qualità, è comodo, vantaggioso per i costi e il decoro delle città

Dati %

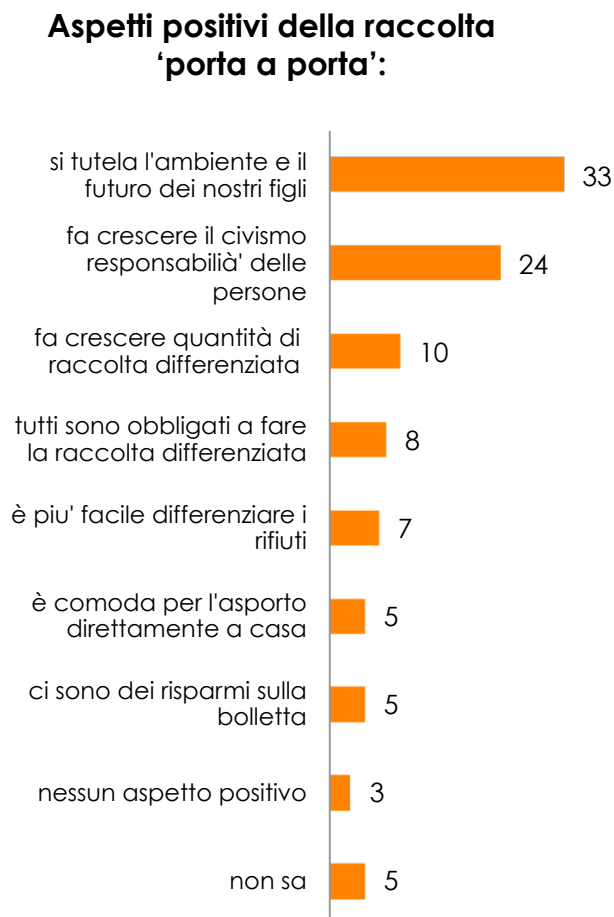
Preferisce la raccolta 'porta a porta' o a cassonetto per:



Campione: territorio Publiambiente in cui la raccolta rifiuti è organizzata 'porta a porta'

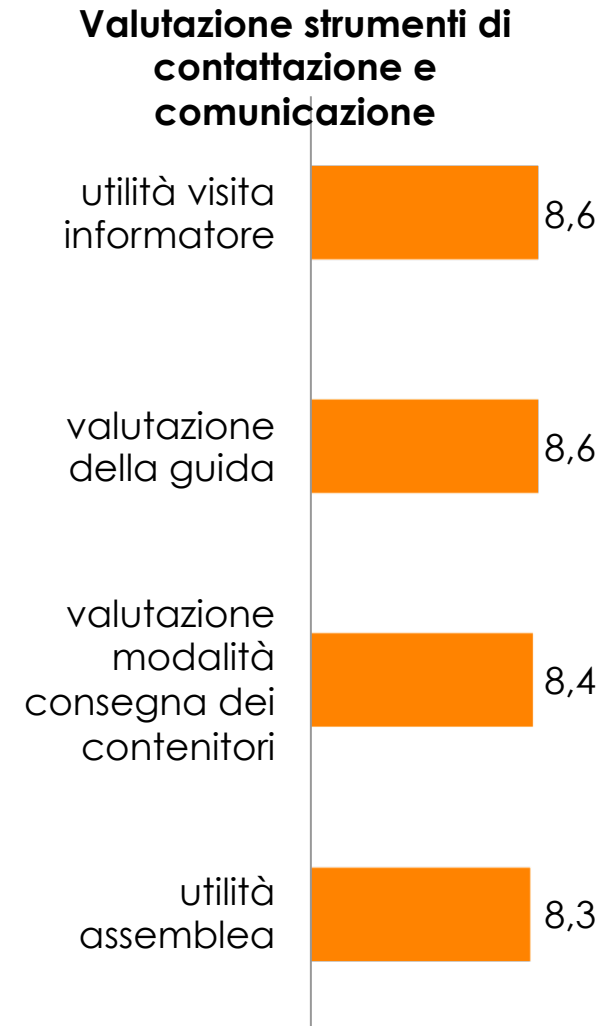
La raccolta 'porta a porta': aspetti positivi e negativi

Protegge l'ambiente ed alimenta il civismo: il 'porta a porta' non è solo un modo per organizzare la raccolta dei rifiuti Dati %



Campione: territorio Publiambiente in cui la raccolta rifiuti è organizzata 'porta a porta'

La raccolta 'porta a porta': la contattazione



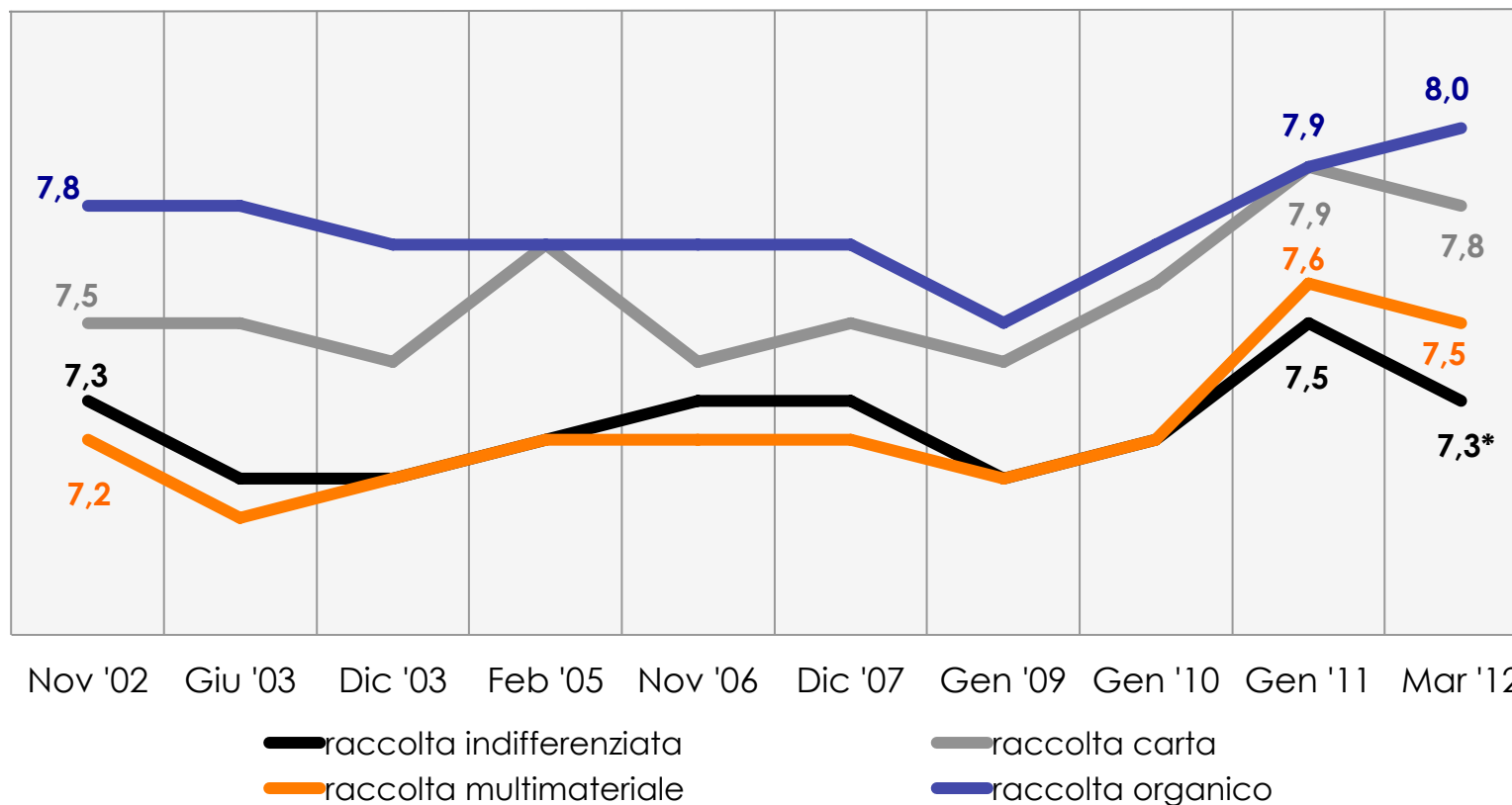
Rispondono i residenti a Empoli, Castelfiorentino e Certaldo

media scala 1-10

**LE RACCOLTE A
CASSONETTO E 'PORTA
A PORTA', LA PULIZIA
DELLE STRADE: I GIUDIZI**

Valutazione della raccolta a cassonetto

La valutazione delle raccolte è pienamente positiva si mantiene sui livelli registrati nell'anno passato

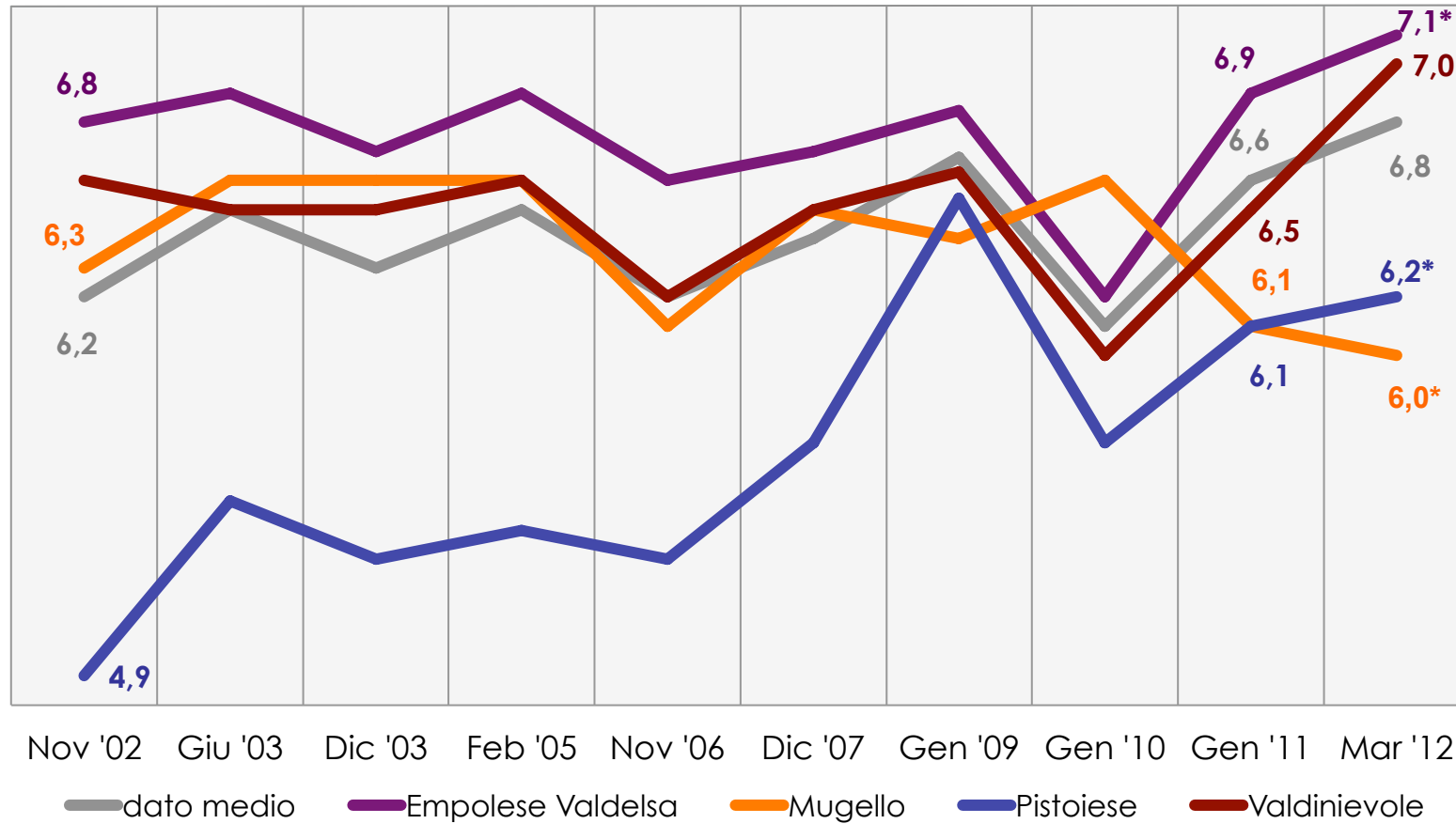


Campione: il territorio servito a cassonetto - residenti a Gambassi Terme, Montaione, Lastra a Signa, Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, San Piero, Scarperia, Vaglia, Vicchio, Pistoia, Monsummano, Ponte Buggianese, Lamporecchio, Massa e Cozzile, Chiesina Uzzanese, Pieve a Nievole

Media scala 1-10 - * scarto significativo rispetto all'anno precedente

Valutazione della pulizia strade

Il giudizio sulla pulizia è per lo meno sufficiente nella diverse aree ma non è omogeneo

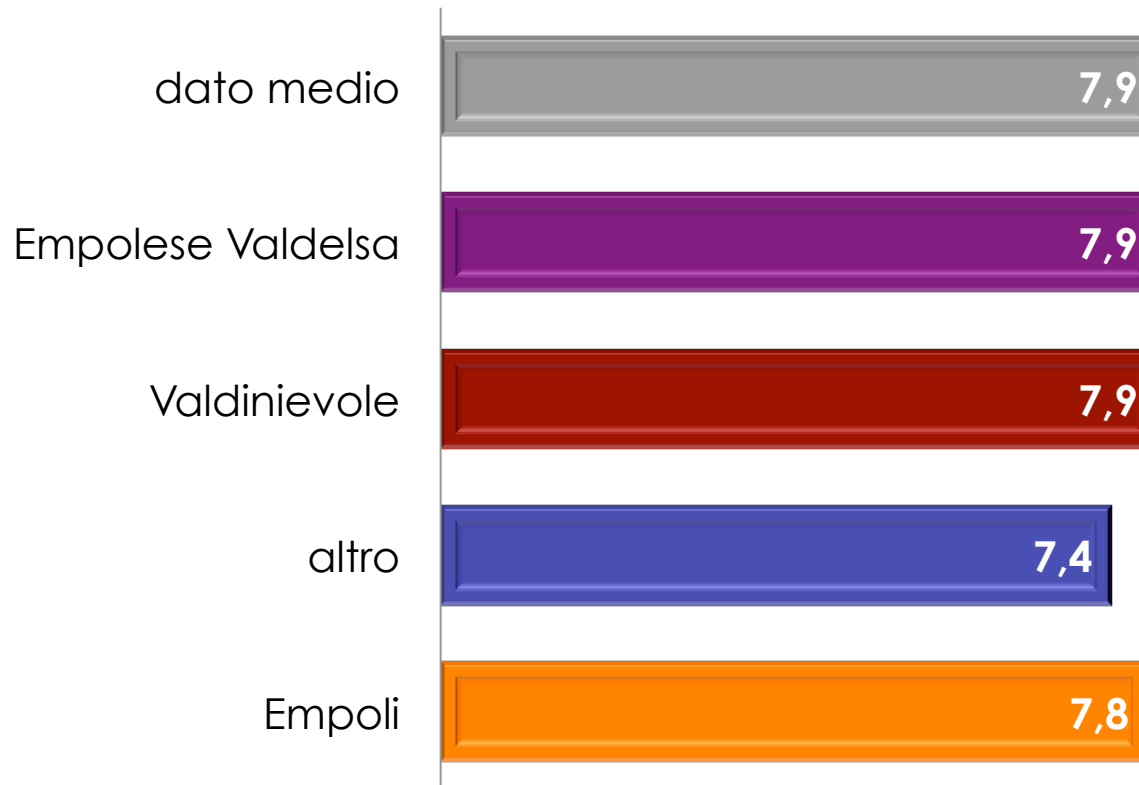


Campione: tutto il territorio servito, aree urbane ed extraurbane in cui è attivo il servizio

Media scala 1-10 - *scarto significativo rispetto alla media

Valutazione della raccolta 'porta a porta': soddisfazione complessiva

La valutazione della raccolta è pienamente positiva e omogenea sul territorio servito

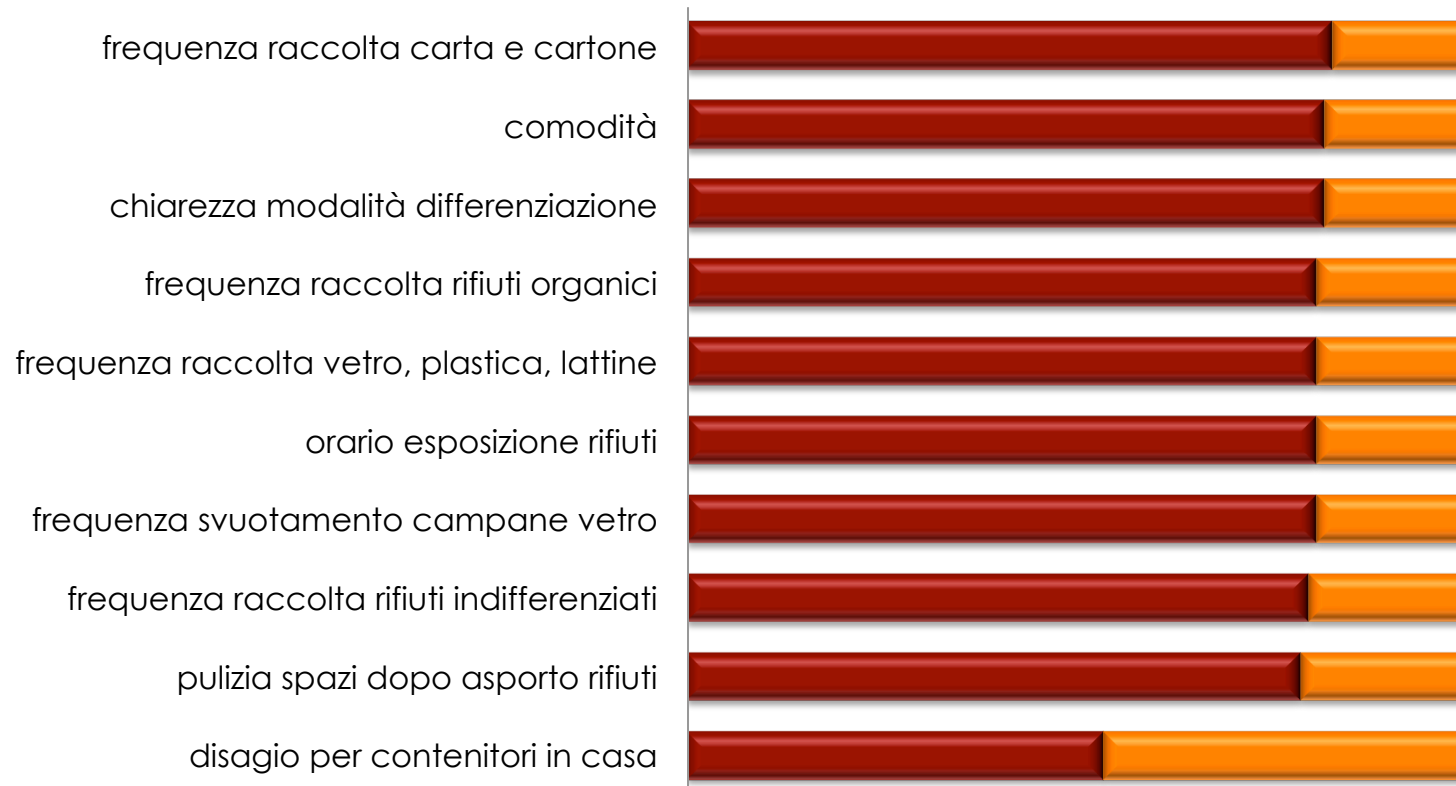


Campione: il territorio servito 'porta a porta' - residenti a Empoli, Fucecchio, Castelfiorentino, Certaldo, Montelupo Fiorentino, Vinci, Montespertoli, Cerreto Guidi, Capraia e Limite, Serravalle Pistoiese, Lamporecchio, Larciano e i residenti a Pistoia che hanno aderito alla PAP

Media scala 1-10

Valutazione della raccolta 'porta a porta': componenti del servizio

Anche gli aspetti di dettaglio del servizio 'porta a porta' sono giudicati in modo molto positivo

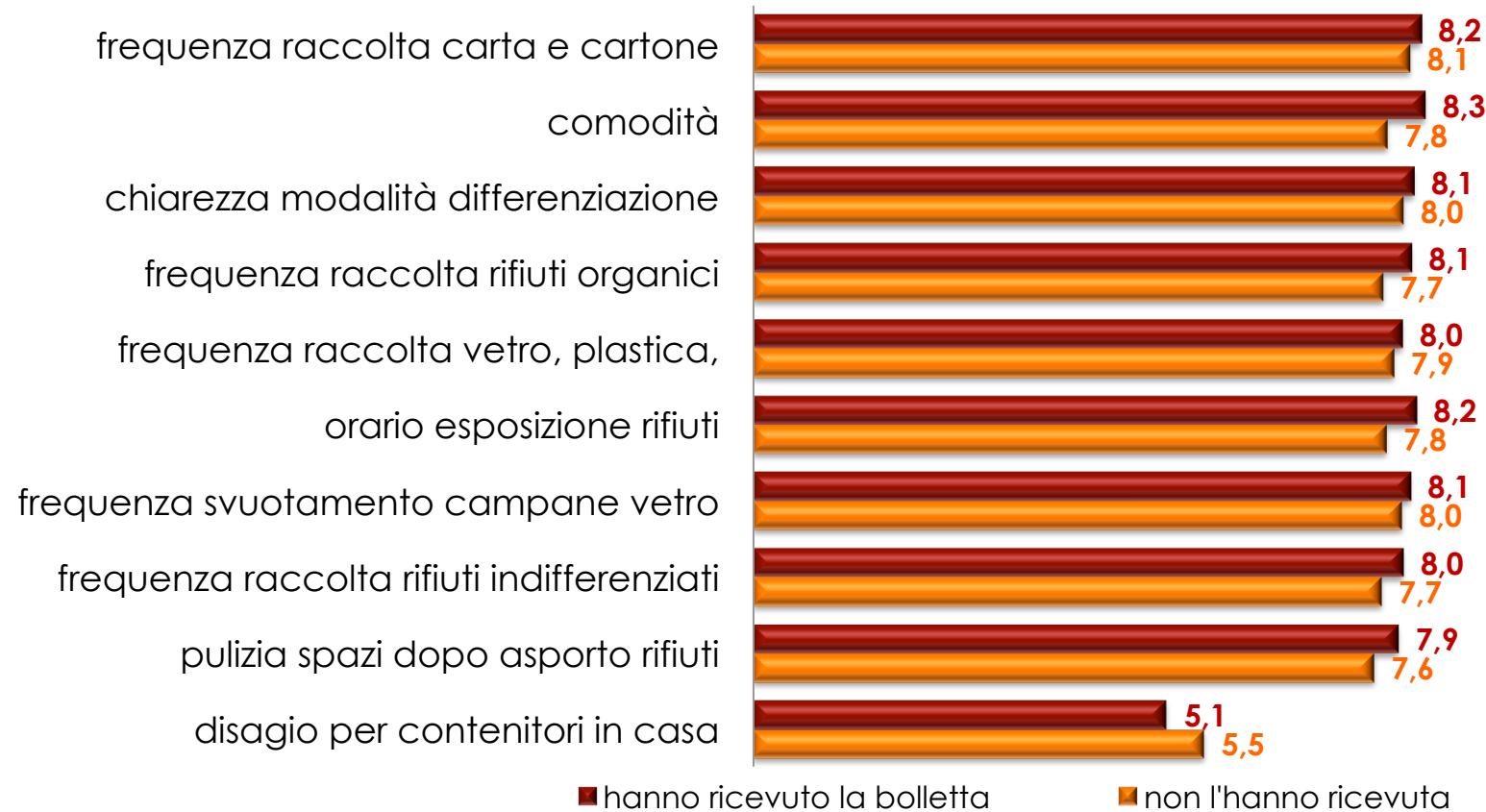


Campione: il territorio servito 'porta a porta' - residenti a Empoli, Fucecchio, Castelfiorentino, Montelupo Fiorentino, Vinci, Montespertoli, Cerreto Guidi, Capraia e Limite, Serravalle Pistoiese, Lamporecchio, Larciano e i residenti a Pistoia che hanno aderito alla PAP

Media scala 1-10

Valutazione della raccolta 'porta a porta': il discrimine della bolletta

Chi ha ricevuto la bolletta esprime giudizi più positivi

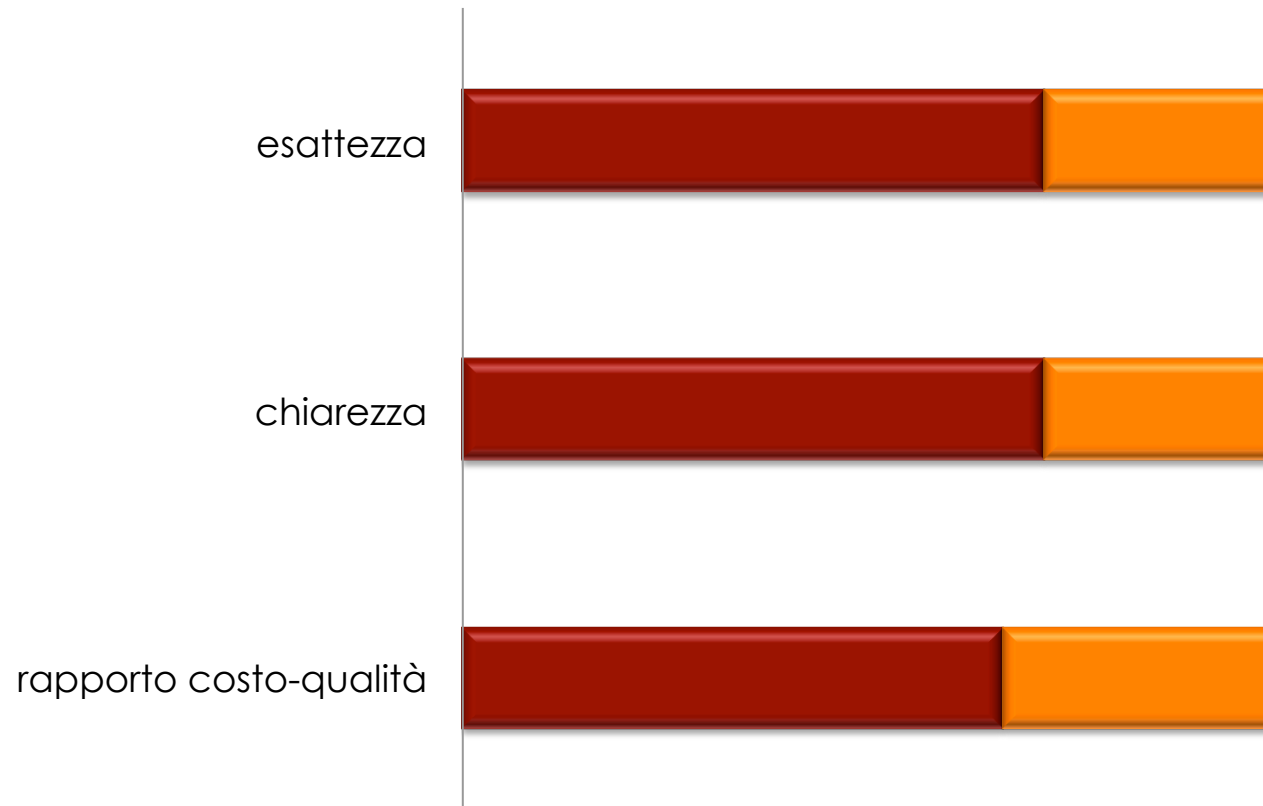


Campione: il territorio servito 'porta a porta' - residenti a Empoli, Fucecchio, Castelfiorentino, Montelupo Fiorentino, Vinci, Montespertoli, Cerreto Guidi, Capraia e Limite, Serravalle Pistoiese, Lamporecchio, Larciano e i residenti a Pistoia che hanno aderito alla PAP

Media scala 1-10

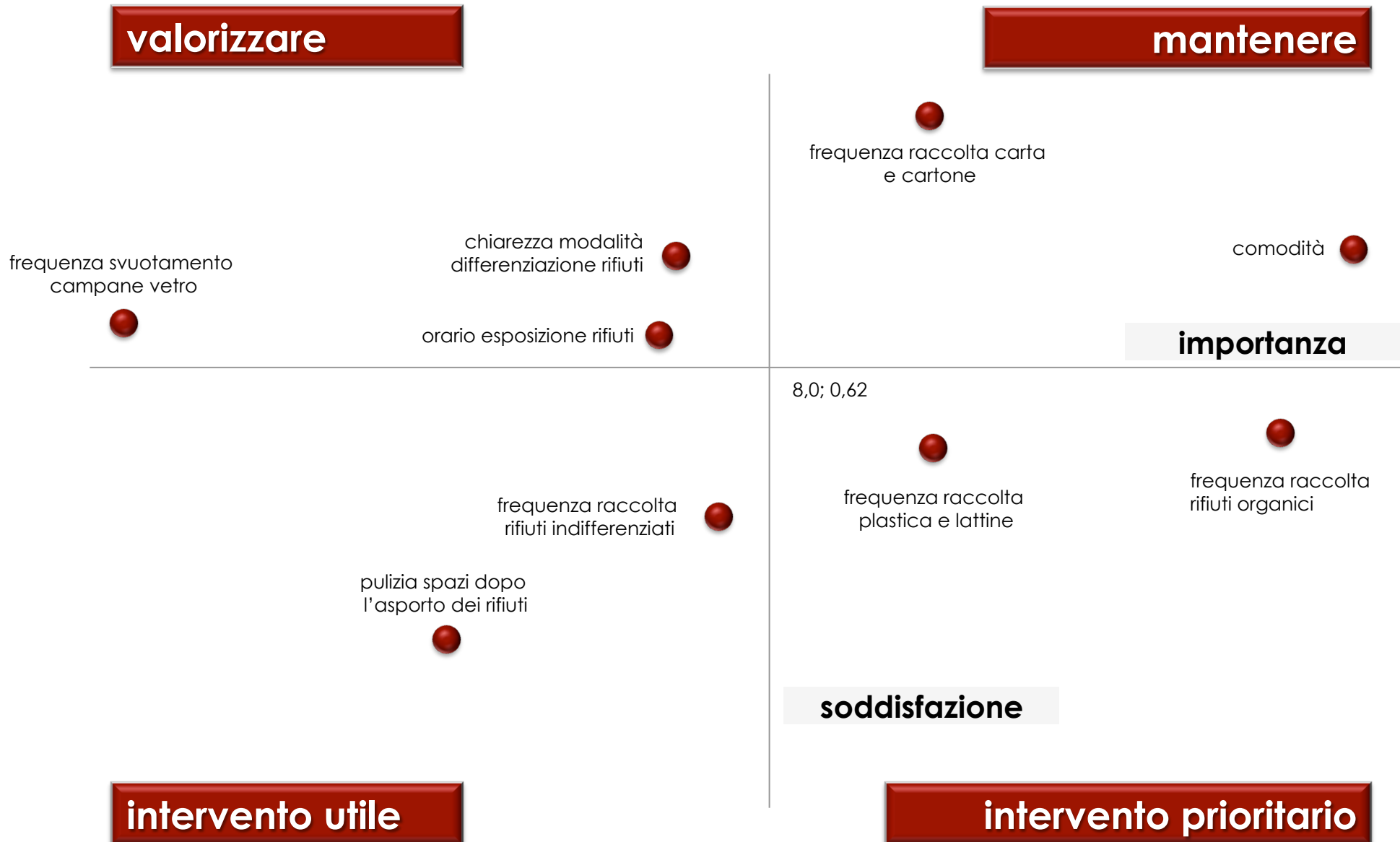
Valutazione della raccolta 'porta a porta': bollette

La bolletta, pur essendo un aspetto critico perché legato al pagamento del servizio, è giudicata in modo soddisfacente



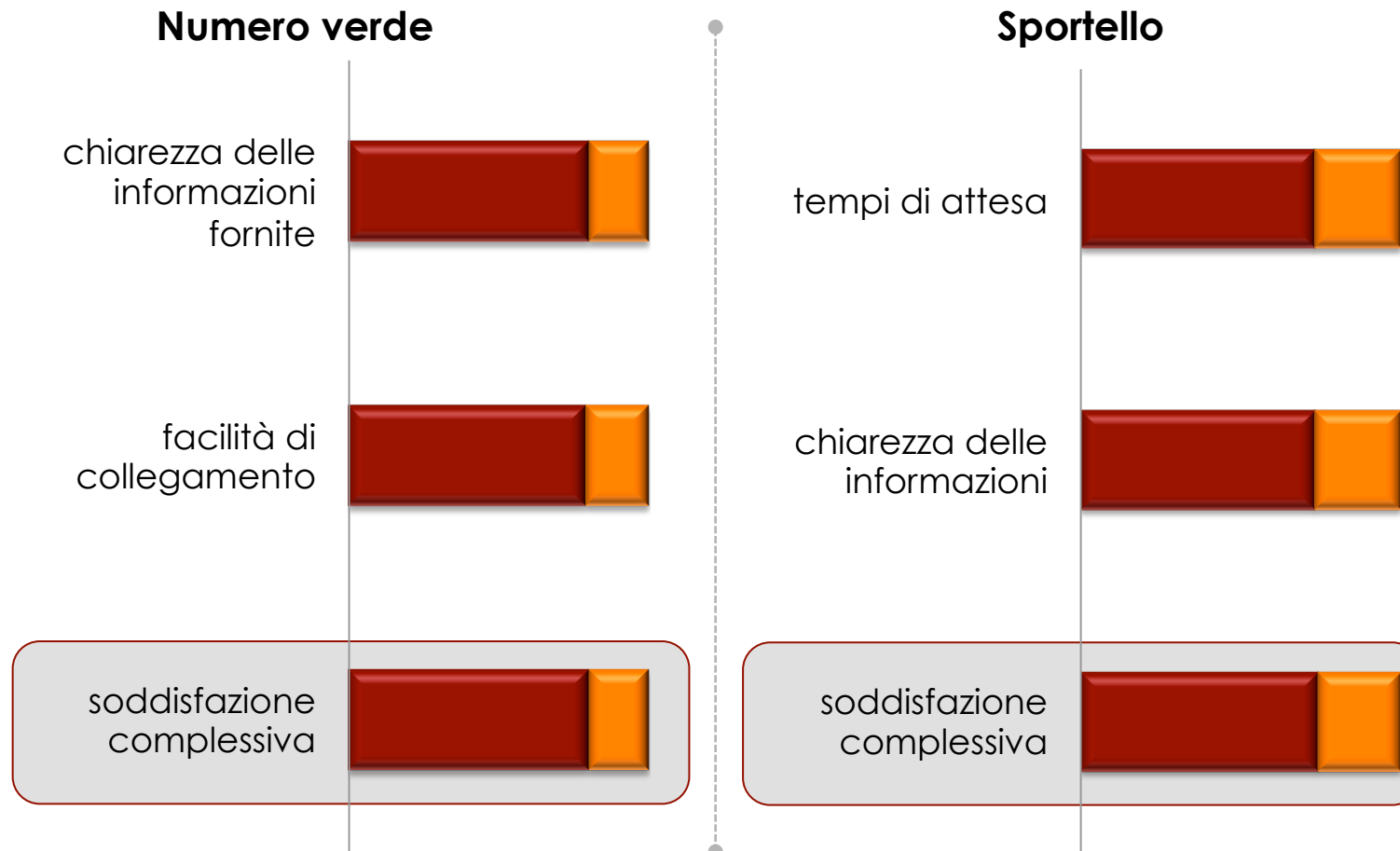
Campione: il territorio servito 'porta a porta' che ha ricevuto la bolletta - residenti a Montespertoli, Fucecchio, Montelupo Fiorentino, Vinci, Cerreto Guidi, Capraia e Limite, Serravalle Pistoiese, Lamporecchio, Larciano
Media scala 1-10

Mappa priorità d'intervento su 'porta a porta'



Valutazione dei canali di contatto: numero verde e sportello

I canali di contatto funzionano bene; lo sportello, un po' meno utilizzato, risulta meno efficace del numero verde



Campione: utenti che hanno utilizzato il numero verde (363 soggetti) o lo sportello (75 soggetti)

Media scala 1-10

I giudizi dei cittadini utenti: note di sintesi e indicazioni operative

**MOLTO
POSITIVO
IL RISULTATO
DELLA
RACCOLTA
'PORTA A
PORTA'**

- Publiambiente continua a garantire dei **buoni standard di qualità dei servizi nella raccolta a cassonetto e nella pulizia delle strade**, ambito rispetto al quale è difficile riuscire a rispondere alle aspettative sempre crescenti dei cittadini;
- Il servizio **'porta a porta', alla verifica di Empoli, continua a raccogliere livelli di soddisfazione elevati**: il sistema messo in atto per introdurre il servizio PAP e gestirlo a regime è ben rodato e sta producendo buoni frutti.

La **sfida**, a questo punto, è quella di **mantenere alta la tensione e continuo l'impegno dei cittadini** che sono uno degli attori principali del funzionamento del servizio:

- dedicando un'attenzione costante al **rispetto della frequenza di raccolta**, in particolare dell'organico e del multimateriale;
- sostenendo un'azione di comunicazione che riguardi essenzialmente due punti:
 - il tema della **comodità** della raccolta 'porta a porta', che, pur avendo degli elementi di complessità di gestione casalinga, ha il vantaggio dell'asporto direttamente da casa
 - il tema della **tariffa**, che spaventa di più chi non ha ancora avuto la bolletta di chi l'ha già pagata; bisogna cercare di rassicurare rispetto agli elementi di costo, perché altrimenti si generano aspettative negative non giustificate dai fatti; nella fase che sta attraversando il Paese, tali aspettative sono difficili da gestire.

Il territorio e l'ambiente: l'impatto della raccolta differenziata

I VALORI DEL TERRITORIO E IL CONTRIBUTO DI PUBLIAMBIE NTE

Gli effetti più importanti **la raccolta 'porta a porta' li produce sugli atteggiamenti ed i valori**: la sensibilità ambientale dimostrata dal territorio (in modo più evidente di quanto avvenga nel resto del Paese) è, contemporaneamente, risultato e presupposto dell'azione di Publiambiente e dell'impegno che i cittadini dedicano alla corretta differenziazione.

L'aspetto della collaborazione, vorremo dire anche di **co-responsabilità** tra azienda e cittadini nel sostegno ai risultati del servizio è corroborato dai dati rilevati.

Il territorio in cui opera Publiambiente esprime delle peculiarità di tratti sia in tema di concezione del servizio pubblico – associato alla universalità di fruizione e alla garanzia della qualità – sia nell'attribuzione di valore all'ambiente, di cui si apprezza la qualità e che si caratterizza come una delle voci più importanti nel definire il livello di benessere dei cittadini.

Questi tratti valoriali si basano, ovviamente, su motivazioni complesse e di diversa origine. Ma in questo contesto **le attività che svolge Publiambiente sono una componente fondamentale, uno dei pilastri costitutivi.**

Il territorio e l'ambiente: l'impatto della raccolta differenziata

ESPRIMERE
IL VALORE
PER I
CITTADINI ED
IL
TERRITORIO
GENERATO
DALL'
AZIENDA

Non vi è situazione più favorevole di questa perché Publiambiente inizi a pensarsi in modo diverso: è, certamente, l'azienda che si occupa dei rifiuti ma non è solo questo.

Non è più il tempo delle visioni minimaliste, del dare per scontato che la qualità dei servizi (peraltro eccellenti, non semplicemente 'buoni'), le caratteristiche ed i valori di un territorio siano dati e immutabili per sempre e non siano invece il frutto di un immenso lavoro continuativo. Un lavoro che non è quello di portare via i rifiuti, ma è quello di **essere presenti ogni giorno nelle case dei cittadini, di essere al loro fianco, di chiedere impegno e sacrifici che alla fine sono ben ripagati.**

In altre parole, è il momento di abbandonare il basso profilo, la visione minimalista dell'azienda, ma di **vedere come la gestione di un servizio** (con le modalità e le caratteristiche qualitative che sa garantire Publiambiente) **incide sulla qualità del territorio, dell'ambiente, in definitiva sul benessere delle persone.**

Le attività che fa Publiambiente, grazie all'apporto dei cittadini, generano valore e questo non può rimanere un portato implicito dei propri compiti ma deve diventare, anche nel modo di comunicare e relazionarsi con i cittadini, il senso dell'operato dell'azienda.

Nota metodologica

Dati %

Nota informativa ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 153/02/csp dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Soggetto realizzatore: SWG Srl

Committente e acquirente: Publiambiente SpA

Data di esecuzione: dal 07/03/2012 al 18/03/2012

Tipo di rilevazione; sondaggio telefonico CATI su un campione di 1.500 maggiorenni residenti nei comuni in cui Publiambiente eroga i servizi di nettezza urbana, rappresentativi delle famiglie residenti in tali comuni. I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici e sono stratificati per ampiezza demografica del comune.

Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto al parametro di numero di componenti del nucleo familiare e per area.

Margine d'errore massimo: $\pm 2,4\%$

Il documento completo è disponibile sul sito: www.agcom.it

Il campione di 1.500 intervistati **che si occupano della raccolta dei rifiuti** è così composto:

Zona	
EMPOLESE VALDELSA	46
Empoli	11
Fucecchio	6
Lastra a Signa	4
Castelfiorentino	4
Certaldo	4
Vinci	4
Montespertoli	3
Montelupo Fiorentino	3
Cerreto Guidi	3
Capraia e Limite	2
Gambassi Terme	1
Montaione	1
MUGELLO	13
Barberino del Mugello	3
Borgo S.L.	4
San Piero	1
Scarperia	2
Vaglia	1
Vicchio	2
PISTOIESE	26
Pistoia	20
Serravalle	1
VALDINIEVOLE	15
Monsummano	4
Ponte Buggianese	2
Lamporecchio	2
Massa e Cozzile	2
Larciano	2
Chiesina Uzzanese	1
Pieve a Nievole	2

Composizione del campione

Dati %

Il campione di 1.500 intervistati **che si occupano della raccolta dei rifiuti** è così composto:

Scolarita' dell'intervistato:

elementare/privo di titolo	20
media inferiore	29
diploma	40
laurea	11

Componenti nucleo familiare

1 (solo l'intervistato)	15
2	26
3	26
4	21
5	8
6 e più	4

Età dell'intervistato:

18-24 anni	4
25-34 anni	5
35-44 anni	15
45-54 anni	25
55-64 anni	21
più di 64 anni	30

Genere dell'intervistato:

maschio	31
femmina	69

Professione dell'intervistato:

imprenditore	1
artigiano/familiare coadiuvante	1
commerciante/familiare coadiuvante	1
altro lavoratore autonomo/agente di commercio/rappresentante	1
libero professionista	2
docente, insegnante	4
quadro	1
impiegato privato	7
impiegato pubblico	7
altro lavoratore dipendente	4
operaio	12
agricoltore	0
studente	3
casalinga	14
pensionato	38
disoccupato	4



www.swg.it | info@swg.it | [pec: info@pec.swg.it](mailto:info@pec.swg.it)

Trieste, via S. Francesco 24, 34133 – t +39.040.362525 – f +39.040.635050

Milano, via Solari 8, 20144 – t +39.02.43911320 – f +39.02.4986773

Elisa Simsig

elisa.simsig@swg.it

SWG srl ha scelto di certificarsi nel 1999. È stata tra le prime società del settore a farlo, cogliendo quella che sarebbe stata la linea adottata dall'associazione internazionale della categoria. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 ricomprende tutta l'attività di ricerca, anche quella più recente legata al mondo Internet.

La società è membro di due organizzazioni di categoria: ESOMAR e ASSIRM. ESOMAR è l'associazione internazionale della ricerca di mercato e di opinione; svolge un'intensa attività formativa, normativa, regolamentare e rappresentativa della categoria con le istanze pubbliche e private (Unione europea, Stati, associazioni imprenditoriali). ASSIRM è l'omologa associazione italiana; svolge un'intensa attività legata ai problemi e alle necessità delle società di ricerca, con particolare attenzione al tema della qualità. È interlocutore della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese private per i diversi aspetti dell'espletamento del lavoro di ricerca. SWG fa parte dal 2007 del consiglio direttivo dell'associazione.

SWG fa, inoltre, parte di un network internazionale di società di ricerca indipendenti INTERSEARCH - che non fanno parte di gruppi multinazionali; la partecipazione a questa rete consente uno scambio di esperienze e conoscenze e una possibilità di compiere lavori a carattere internazionale.
