



La verifica del grado di soddisfazione dell'utenza dei servizi di raccolta differenziata Porta a Porta nella città di Napoli



*Indirizzo tecnico-scientifico a cura del
Dipartimento di Sociologia "Gino Germani"
Università di Napoli Federico II*



*Supervisione e coordinamento a cura di
WWF Ricerche e Progetti S.r.l.*



*Supporto operativo della
Cooperativa Ermeco*

Struttura della presentazione

1. Il contributo del Dipartimento di Sociologia della Federico II di Napoli
2. La qualità del servizio porta a porta
3. Il processo partecipato a Scampia

1. La proposta progettuale

Follow up de

“La verifica del grado di soddisfazione dell’utenza dei servizi di raccolta differenziata Porta a Porta nella città di Napoli” (2011):

Linea 1

- Monitoraggio della qualità del servizio tramite Metodo CATI (*rilevazione campionaria CATI sulle utenze domestiche per la rilevazione della customer satisfaction*)

Linea 2

- Processo partecipato nell’area di Scampìa (*action research e coinvolgimento della società civile sui temi della RD e dell’ambiente, elaborazione di un Protocollo d’Intesa*)

Linea 1 – Obiettivi e metodi

Messa a punto di una metodologia che consenta ad Asia indagini periodiche di customer satisfaction (*capacity building*) sul servizio di raccolta differenziata porta a porta:

Indagine campionaria

- sui cittadini che fruiscono del servizio estratti con campionamento di tipo probabilistico, stratificato auto ponderante con estrazione casuale in ciascuno strato (660 utenze in totale)

C.A.T.I.

- *Computer Assisted Telephone Interview*, conduzione di interviste telefoniche con l'ausilio di un questionario strutturato costruito ad hoc.

Linea 2 – Obiettivi e metodi

Attività sperimentale di inclusione dei cittadini nell'arena decisionale per co-gestire il processo di implementazione del servizio di raccolta differenziata «porta a porta» su Scampia:

Analisi di contesto

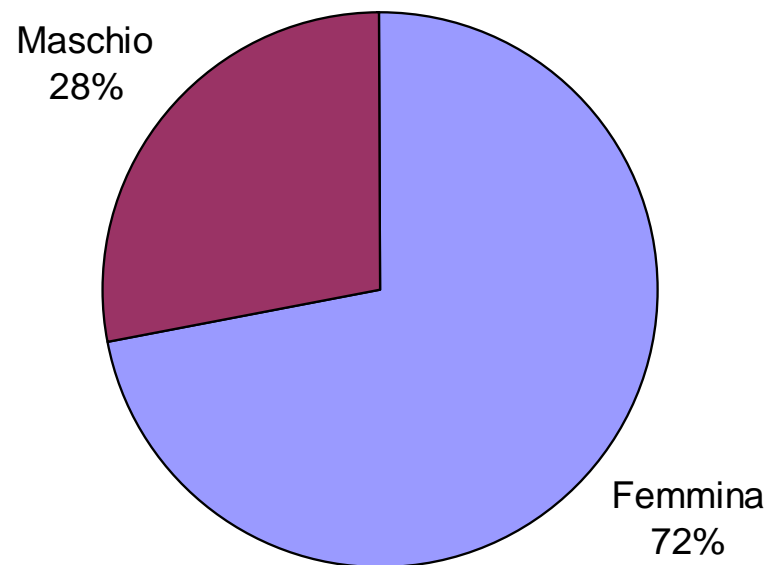
- mappatura degli attori della società locale e degli interventi e progetti in atto su tematiche ambientali e sociali in genere (*analisi documentale, animazione territoriale e focus group con testimoni qualificati*)

C.A.T.I.

- Tavoli di partecipazione con gli attori individuati nella fase precedente (*consultazione pubblica inclusiva tra soggetti del territorio guidata con metodo FGP; moltiplicatore della partecipazione*)

2 . La qualità del servizio porta a porta

Il quadro socio-demografico degli intervistati 1/2



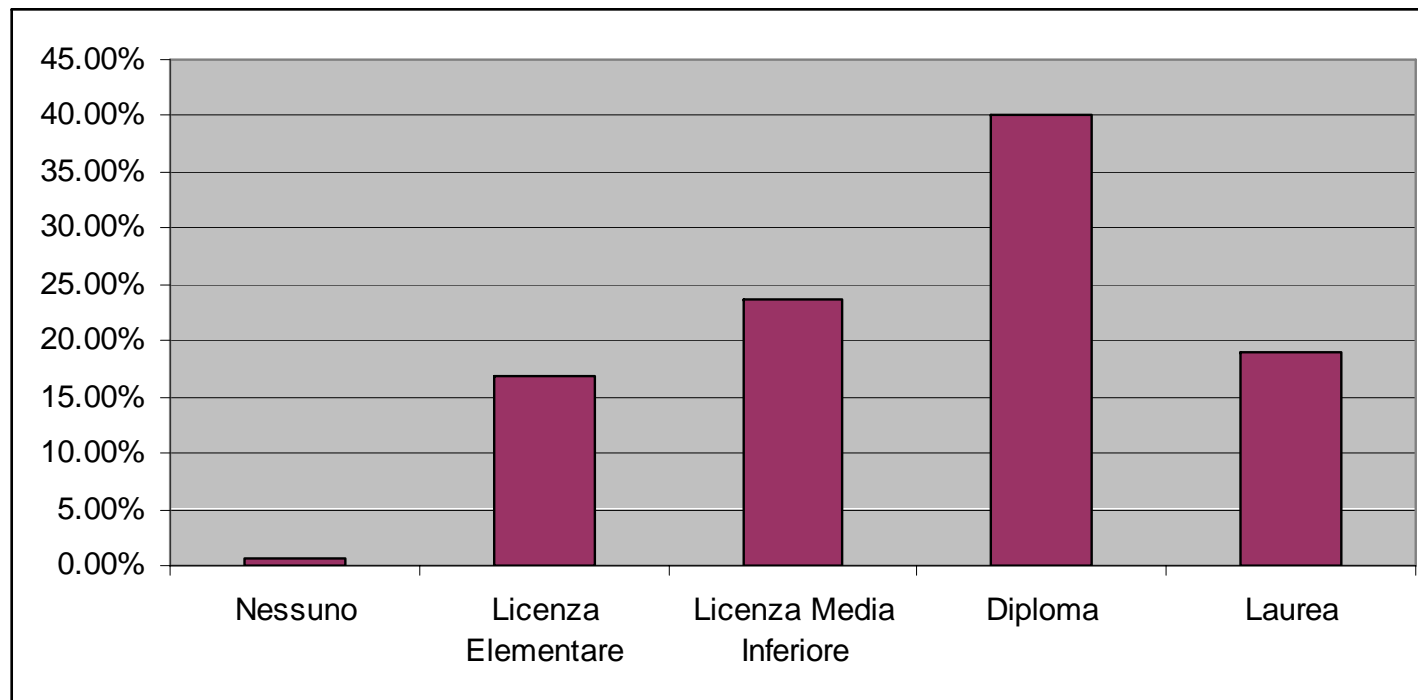
Distribuzione degli intervistati per sesso

Distribuzione degli intervistati per classi di età

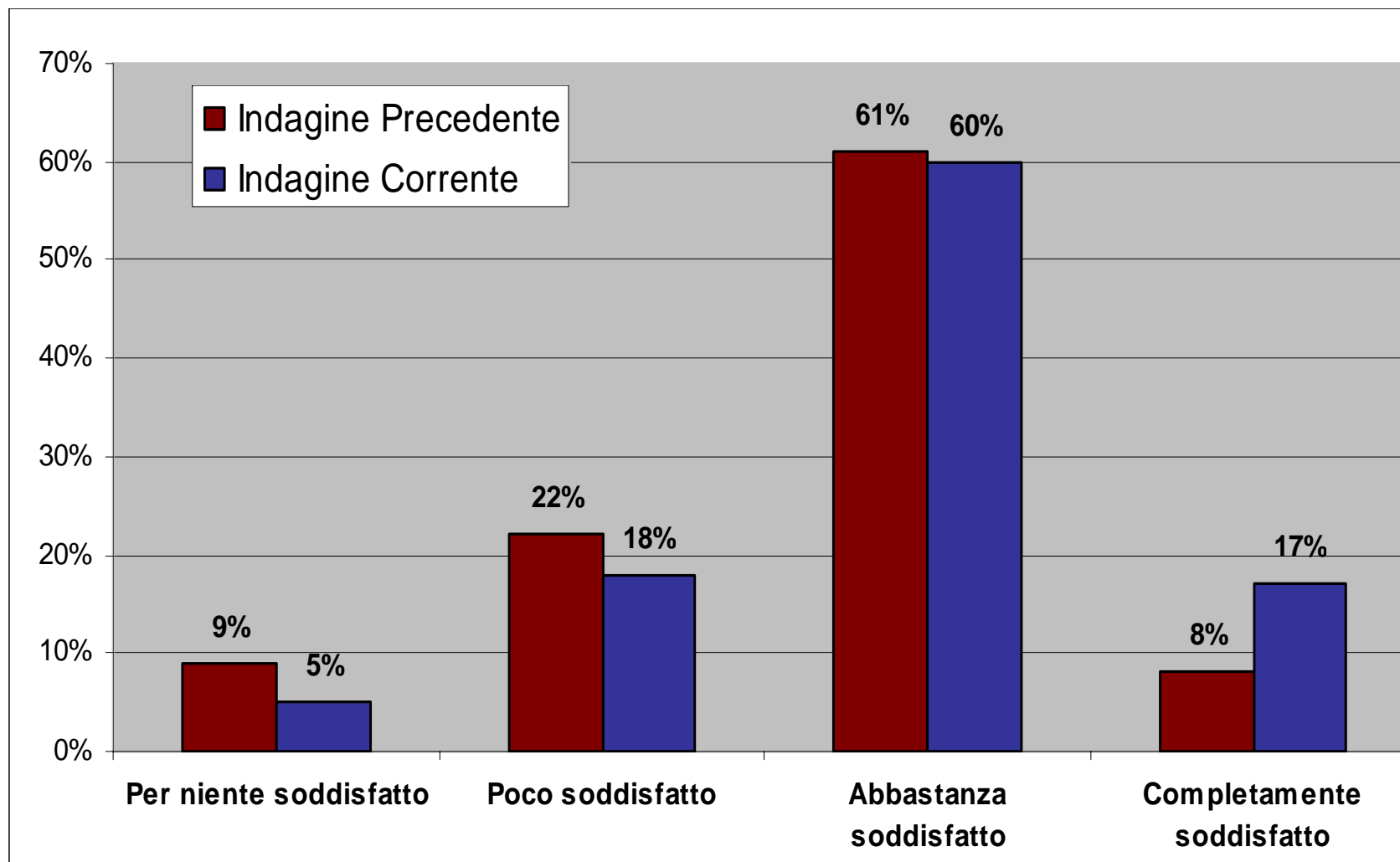
18-35	10.1
35-45	16.2
45-55	18.9
55-65	21.7
65 e oltre	33.1

Il quadro socio-demografico degli intervistati 2/2

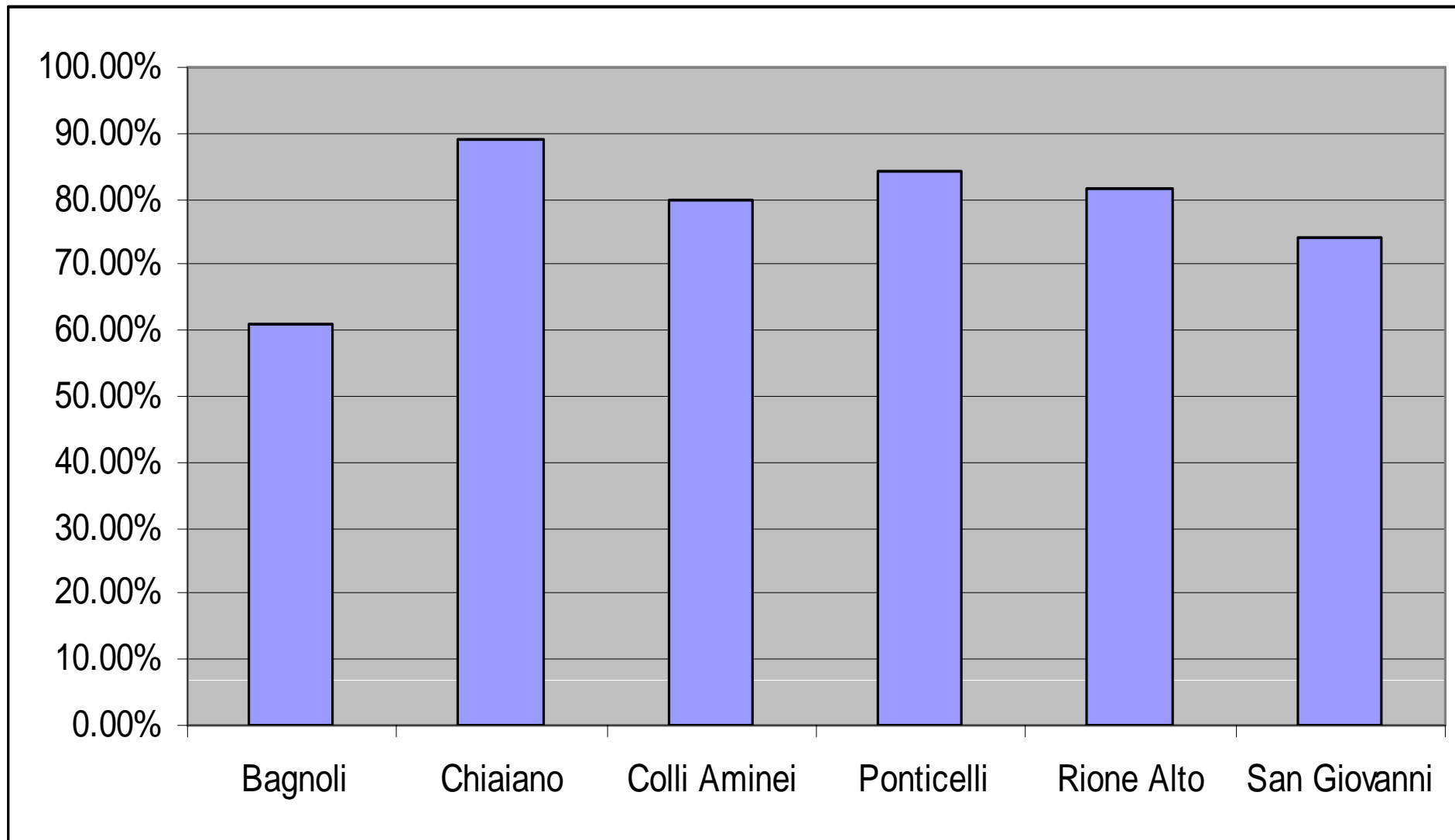
Distribuzione degli intervistati per titolo di studio



Il livello di soddisfazione generale



Alcune differenze per zona



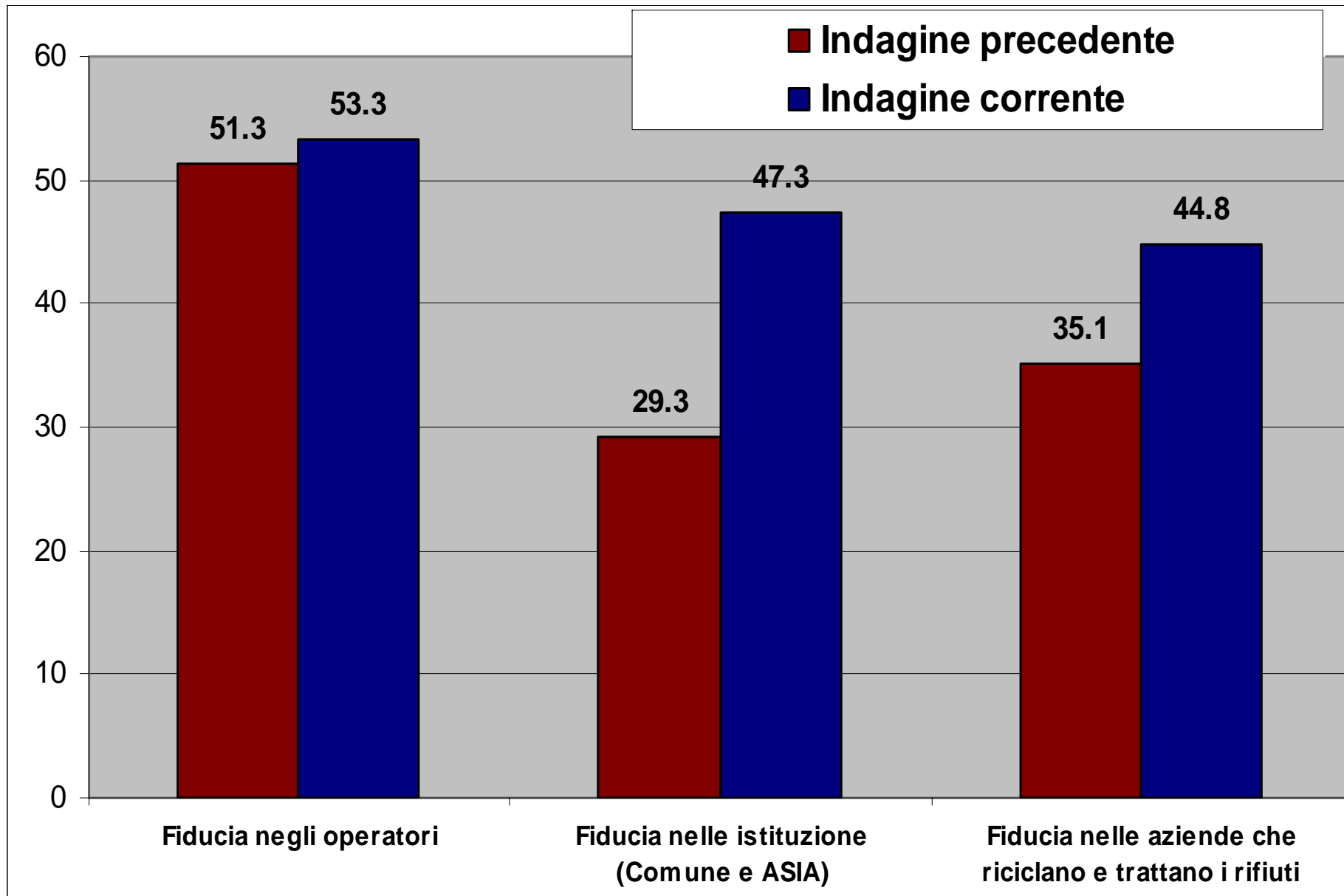
Livelli di soddisfazione per i vari aspetti del servizio

Aspetti della raccolta differenziata	Indagine corrente	Indagine precedente
Info sulla differenziazione dei rifiuti	89.1	84,95
Info sul funzionamento del servizio	87.4	78,79
Materiale informativo ricevuto	87.3	87,49
Orari per il conferimento dei rifiuti	83.1	82,64
Calendario e organizzazione dei giorni di ritiro	84.4	75,9
Puntualità del ritiro	65.0	72,9
Frequenza del ritiro	60.6	59,81
Numero dei contenitori dei rifiuti	67.8	71,59
Pulizia dei contenitori dei rifiuti	25.4	27,99
Numero dei sacchetti consegnati	64.0	67,04

Facilità percepita dagli utenti nel portare avanti correttamente la raccolta differenziata

	Indagine corrente	Indagine precedente
Differenziare correttamente i vari tipi di rifiuto	75,4	68,5
Ricordare il calendario del ritiro dei rifiuti	91,9	82,1
Pulire e schiacciare i flaconi in plastica	83,7	80
Tenere i rifiuti in casa fino al successivo ritiro	53,4	39,4
Mantenere i bidoni negli spazi comuni	83,0	79,4
Trasportare i bidoni al punto di raccolta	92,6	86,2
Mantenere puliti gli spazi intorno ai bidoni	74,8	80,4

I livelli di fiducia



Chi effettua la raccolta porta a porta

- 45.7% dei casi dall'intervistato
- 44.3% da più persone della famiglia.

I controlli

- i controlli sono fondamentali per il 98% degli intervistati,
- è importante multare chi non ha una condotta corretta (85% circa).
 - Tale percentuale è piuttosto stabile rispetto alla rilevazione precedente (83,2%).

3. Il processo partecipato a Scampia

Gli obiettivi

L'indagine territoriale

I tavoli di lavoro

I risultati del lavoro sul campo

La definizione del protocollo

Gli obiettivi

Attività sperimentale di inclusione dei cittadini nell'arena decisionale per co-gestire il processo di implementazione del servizio di raccolta differenziata «porta a porta» su Scampia

L'indagine territoriale

La mappatura ha prodotto quattro elenchi di soggetti coinvolgibili:

- Associazioni culturali, educative e sportive, comitati civici: 18 referenti
- Cooperazione sociale in generale: 16 referenti
- Amministratori di condominio: 15 referenti
- Parrocchie Ottavo Decanato: 13 referenti

Affondo di tipo *field* con funzione di controllo: contatto con gli attori locali principali «contenitori» di reti associative e proseguimento con modalità «a valanga»
TRADURRE PER I NON SOCIOLOGI

I Tavoli (focus group)

Fasi	Arena	Finalità e strumenti	Durata media
1	Facilitatori: registrazione dei presenti, presentazione del progetto	Sintesi proposta progettuale per l'Area di Scampia (<i>documento cartaceo distribuito</i>)	10 min.
2	Facilitatori: introduzione alla Stazione 1	Illustrazione del sistema della raccolta differenziata "porta a porta": aspetti tecnici e gestionali (<i>brochure esposte con proiettore</i>)	15 min.
3	Plenaria: Discussione aperta	I facilitatori sintetizzano le posizioni su lavagna o fogli mobili <i>Supporto</i> → Traccia tematica	45 min.
4	Facilitatori: introduzione della Stazione 2	Sintesi risultati della soddisfazione dell'utenza del servizio di RD sugli altri quartieri di Napoli (<i>esposti con proiettore</i>)	10 min.
5	Plenaria: Discussione aperta	I facilitatori sintetizzano le posizioni su lavagna o fogli mobili <i>Supporto</i> → Traccia tematica	40 min.
6	Facilitatori: introduzione della Stazione 3	Analisi SWOT e proposta di Protocollo	10 min.
7	Plenaria: Discussione aperta	<i>Supporto</i> → Traccia tematica I facilitatori sintetizzano le posizioni su lavagna o fogli mobili	45 min.
8	Facilitatori: conclusioni e saluti		5 min.

I risultati del lavoro sul campo

N° 2 Focus Group con attori istituzionali e associativi

Presso Dipartimento di Sociologia “Federico II” Napoli

N° 2 Tavoli di partecipazione con:

a. amministratori di condominio

presso Condominio-Scampia

b. associazioni e istituti scolastici

presso centro GRIDAS- Scampia

N° 4 Incontri per messa a punto Protocollo d'intesa

Presso Dipartimento di Sociologia / Sedi Istituzionali dei
contraenti

I risultati del lavoro sul campo

- **grande attesa** verso il sistema «porta a porta» come strumento considerato tra i migliori per la raccolta differenziata → **potenziamento del servizio**
- **attenzione ecologica** al quartiere e alla sua rivalutazione, accresciuta dopo le emergenze dei mesi trascorsi → **presenza e prossimità di aziende e istituzioni**
- **necessità di controlli** per contrastare atti carenti di senso civico (abbandono incontrollato, rifiuto nella pratica della raccolta differenziata) → **sanzioni e multe**
- **valorizzazione rete locale**, già attiva
 - **coordinamento attività e Protocollo d'intesa.**

I Tavoli: sintesi SWOT 1#

Fattori interni	<i>Punti di forza</i>	<i>Punti di debolezza</i>
	<ul style="list-style-type: none">✓ Aumento del controllo sociale✓ Disponibilità di una buona parte dei cittadini del quartiere verso il servizio✓ Formazione e informazione sul tema dei rifiuti✓ Isole ecologiche (laddove ci sono)✓ Possibilità di ridurre tassa sui rifiuti✓ Presenza di una consolidata rete associativa✓ Riduzione di rifiuti indifferenziati in strada✓ Riutilizzo del 30% dei rifiuti (frazione umida) come risorsa per compostaggio aree verdi del quartiere (Scampia presenta una delle più alte percentuali di verde urbano della città).✓ Salute dei cittadini✓ Struttura urbanistica del quartiere	<ul style="list-style-type: none">✓ Carenza di controllo del territorio✓ Carenza di informazioni per i cittadini sulla filiera dei rifiuti riciclati✓ Limitato numero di isole ecologiche✓ Mancanza di conoscenza del ciclo dei rifiuti✓ Mancata pulizia degli spazi adibiti al mercato di quartiere che comporta abbandono di rifiuti per strada.✓ Mancata realizzazione della raccolta differenziata da parte dei commercianti✓ Non raggiungibilità di alcune fasce di popolazione particolarmente disagiate✓ Scarsa visione del bene pubblico da parte di alcune fasce della popolazione✓ Generale sfiducia nelle istituzioni

I Tavoli: sintesi SWOT 2#

	<i>Opportunità</i>	<i>Minacce</i>
Fattori esterni	<p>Creazione di un indotto e di posti di lavoro</p> <p>Partecipazione dei cittadini</p> <p>Possibilità di adottare uno stile di vita più rispettoso dell'ambiente</p> <p>Pulizia delle strade</p> <p>Restituzione di dignità ai cittadini ed al quartiere.</p> <p>Riduzione dei costi ambientali</p> <p>Strategie premiali</p> <p>Valorizzazione del verde urbano</p>	<p>Possibilità di costruire l'inceneritore in mancanza di alternative</p> <p>Mancata esecuzione della differenziata porta a porta in quartieri e paesi limitrofi</p> <p>Mancata attivazione della differenziata stradale.</p> <p>Mancanza di certezza e trasparenza dei processi</p> <p>Mancanza di fiducia nelle istituzioni a causa di promesse non mantenute</p> <p>Mancanza di responsabilità da parte di chi propone e decide</p>

Il protocollo di intesa

- **Strumento *aperto*** ad ulteriori adesioni, previo consenso unanime dei sottoscrittori
- Validità triennale, rinnovabile previa verifica stato attuazione tra parti firmatarie
- **Eventuali modifiche** redatte per iscritto e sottoscritte dalle parti
- Individuazione di un ***Soggetto responsabile*** per ciascuna delle parti firmatarie
- Ruolo di **vigilanza del Comune** su operatività del Protocollo

Grazie per l'attenzione

Stefano Consiglio
Giancarlo Ragozini
Anna Maria Zaccaria