

AGENZIA DI
AMBITO PER
I SERVIZI
PUBBLICI
DI BOLOGNA



AT05

Indagine sulla soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici ambientali nella provincia di Bologna

realizzata da



MeDeC - Centro Demoscopico Metropolitan
Provincia di Bologna

AT05

METODOLOGIA

- Sono state effettuate 2000 interviste telefoniche, condotte utilizzando un questionario di 117 domande.
- La persona che rispondeva al sondaggio doveva corrispondere alle seguenti caratteristiche:
 - avere almeno 18 anni
 - essere residente nel comune relativo all'ambito di erogazione dei servizi
 - essere a conoscenza dei comportamenti familiari in merito alla gestione dei rifiuti ed alle abitudini di consumo e risparmio idrico.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Aree di gestione



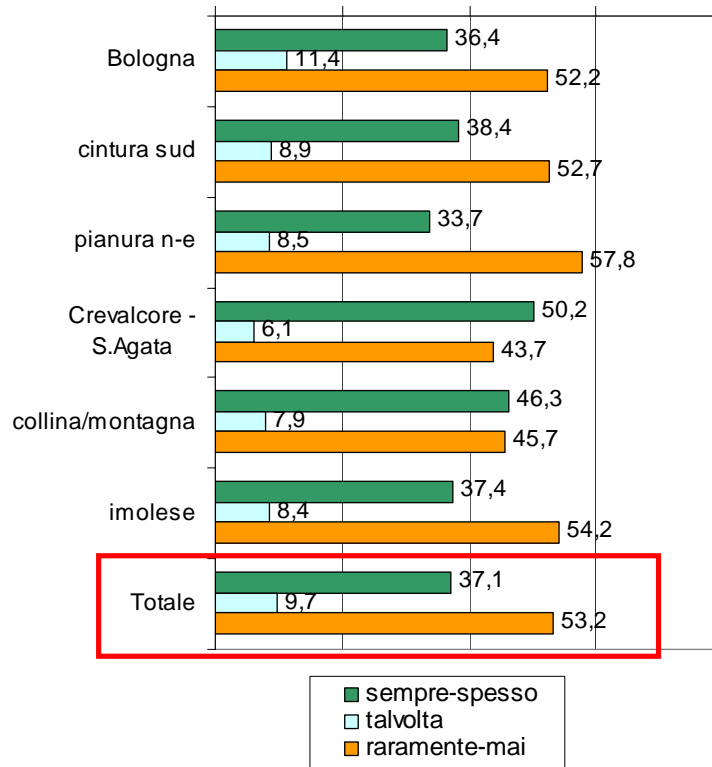
- HERA Spa
- SORGEA Srl

Aree di intervista

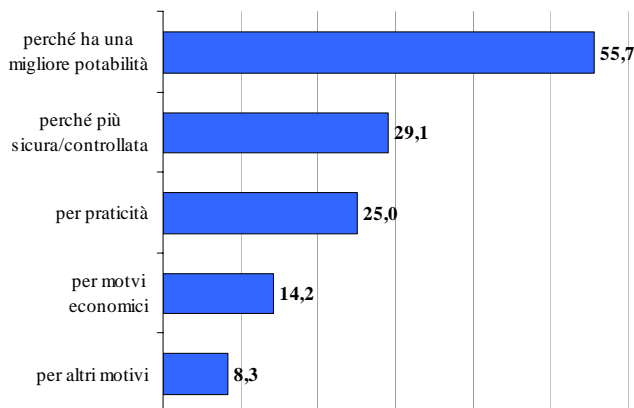


- Crevalcore-S.Agata (Sorgea)
- Pianura n-o (Hera)
- Pianura n-e (Hera)
- Bologna (Hera)
- Imolese (Hera)
- Cintura sud (Hera)
- Collina/montagna (Hera)

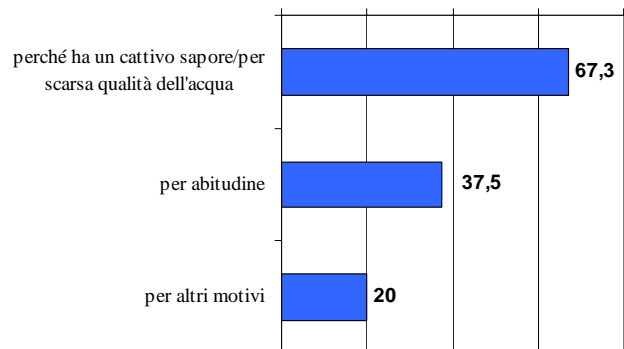
Con che frequenza in famiglia bevete acqua proveniente dal rubinetto?



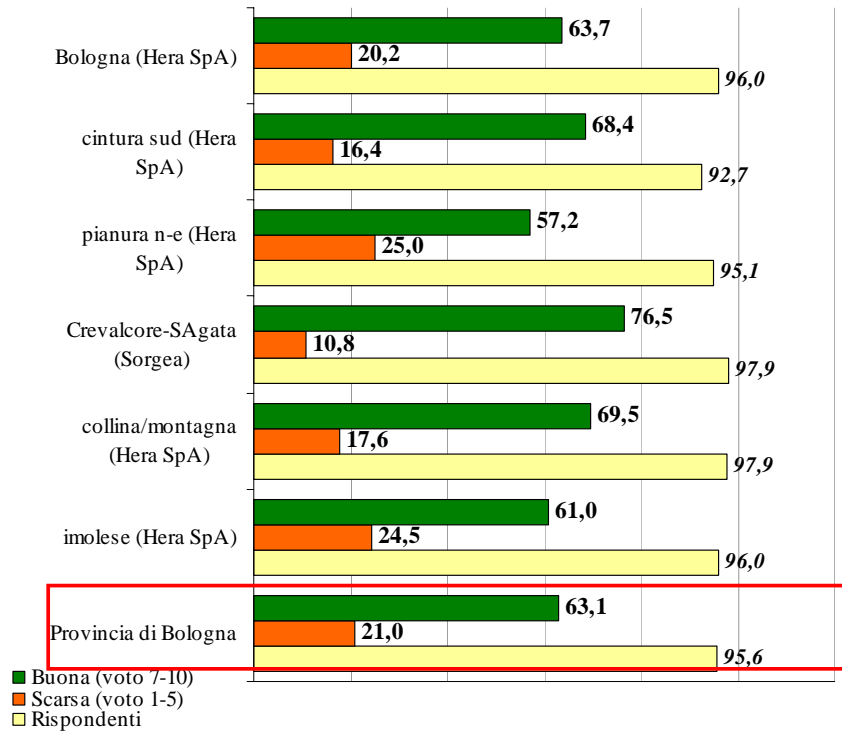
Motivi per cui si beve sempre o spesso acqua proveniente dal rubinetto. Valori per la provincia di Bologna (n=742). Possibili 2 risposte.



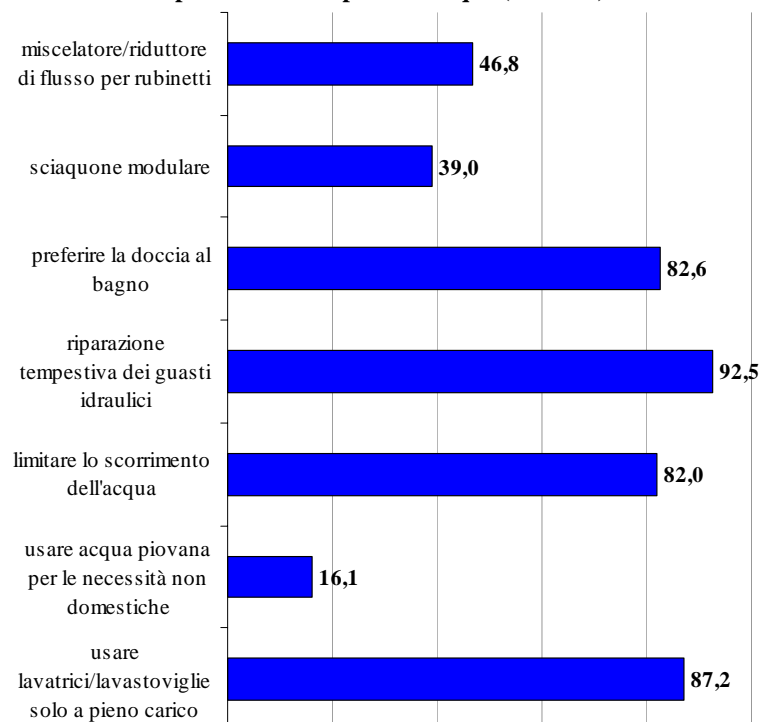
Motivi per cui non si beve mai o quasi mai l'acqua di rubinetto. Valori per la provincia di Bologna (n=1258). Possibili 2 risposte.



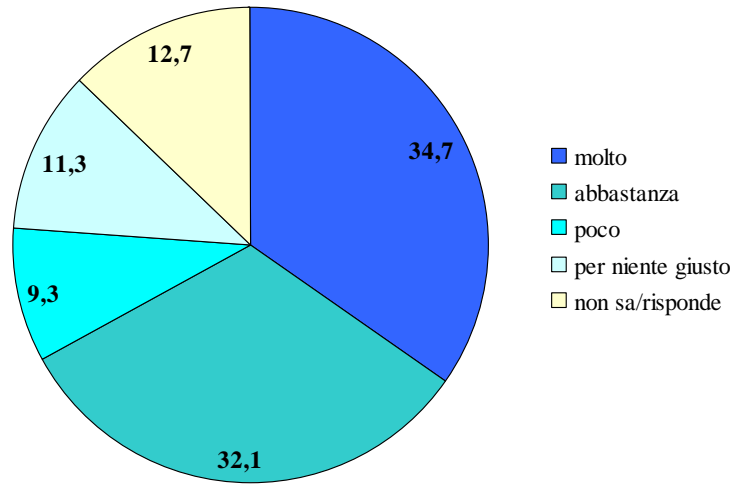
Voto alla qualità dell'acqua che esce dal rubinetto.
Valori nelle zone di distribuzione calcolati sui rispondenti
(Provincia di Bologna: n=1911)



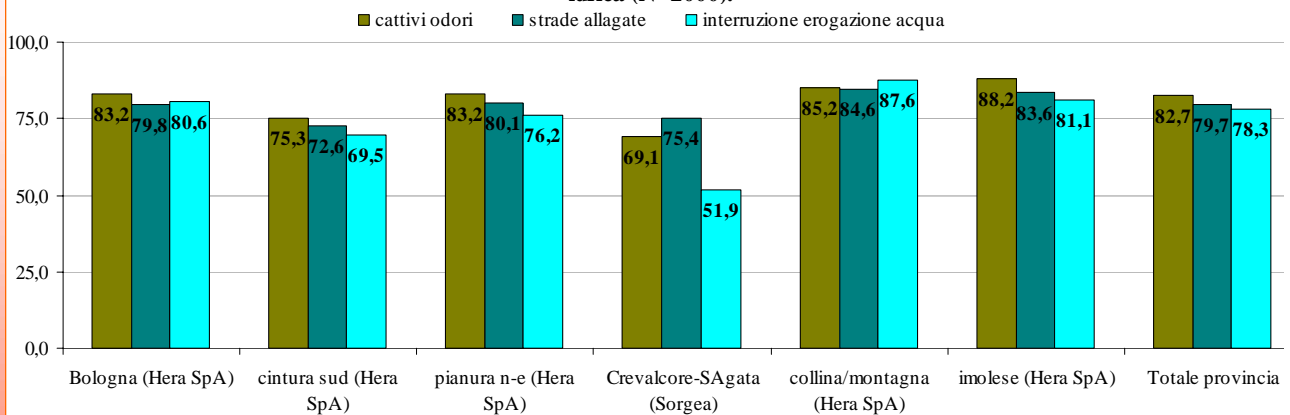
Percentuale di persone che in provincia di Bologna
dichiarano di utilizzare sempre i seguenti accorgimenti
per ridurre lo spreco d'acqua (N=2000).



Secondo lei è giusto penalizzare chi consuma acqua oltre un certo limite? Valori percentuali per la provincia di Bologna (N=2000)



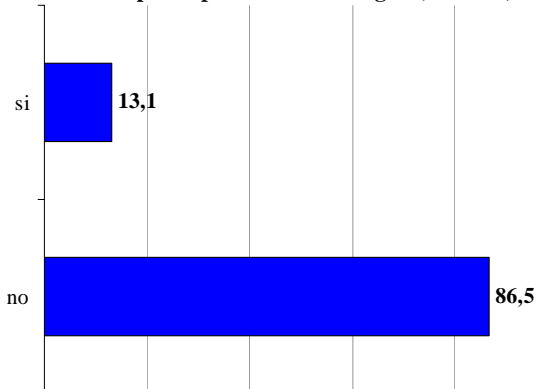
Quote di intervistati che negli ultimi 12 mesi non hanno mai riscontrato determinati problemi sulla rete idrica (N=2000).



Frequenza di rilevamento di problematiche sulla rete idrica. Valori percentuali per la provincia di Bologna

| | cattivi odori | strade allagate | interruzione erogazione acqua |
|-----------------|---------------|-----------------|-------------------------------|
| spesso | 3,4 | 3,3 | 2,2 |
| talvolta | 7,7 | 9,1 | 8,4 |
| raramente | 5,5 | 7,2 | 10,5 |
| non sa/risponde | 0,8 | 0,7 | 0,6 |

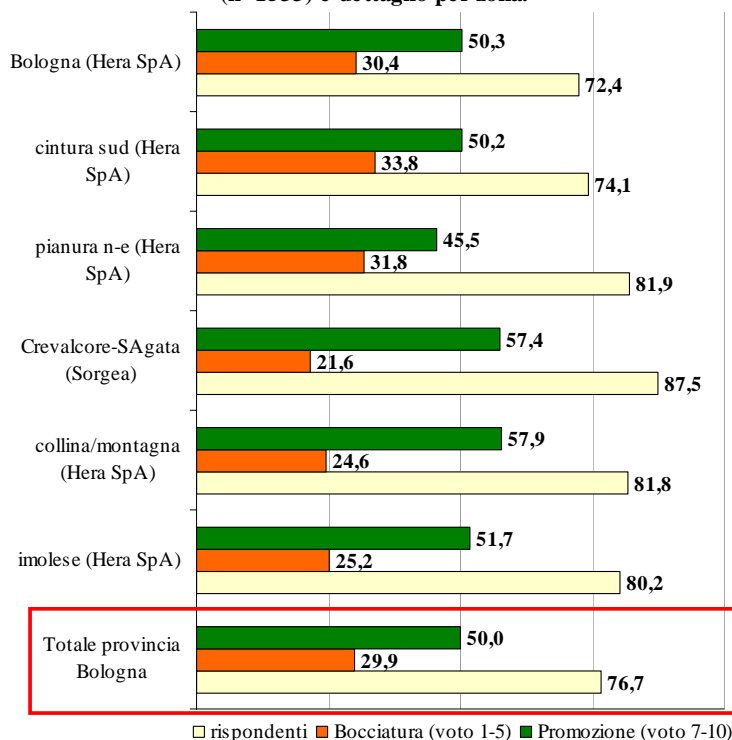
Percentuale di persone che hanno/non hanno preso contatto con l'azienda che gestisce il servizio di erogazione dell'acqua. Valori per la provincia di Bologna (N=2000)



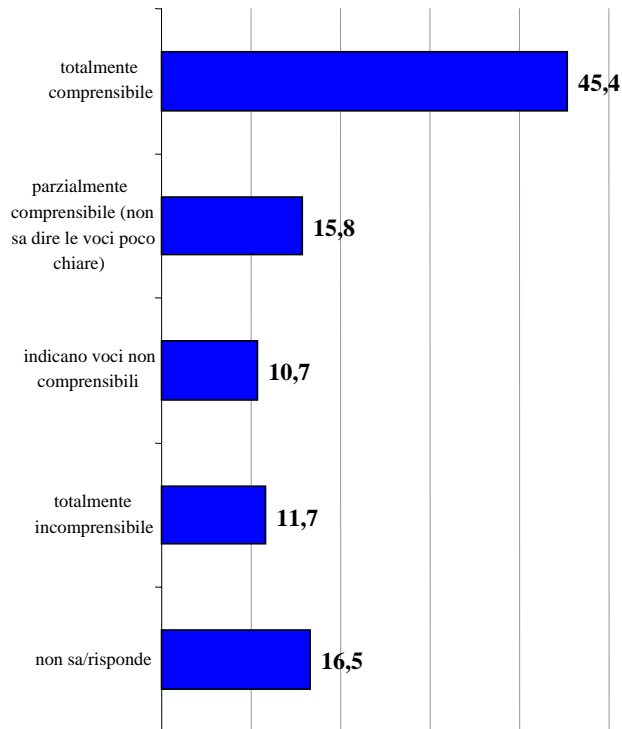
Modalità con cui le persone hanno preso contatto con l'azienda. Valori per la provincia di Bologna (n=261); possibili 4 risposte.



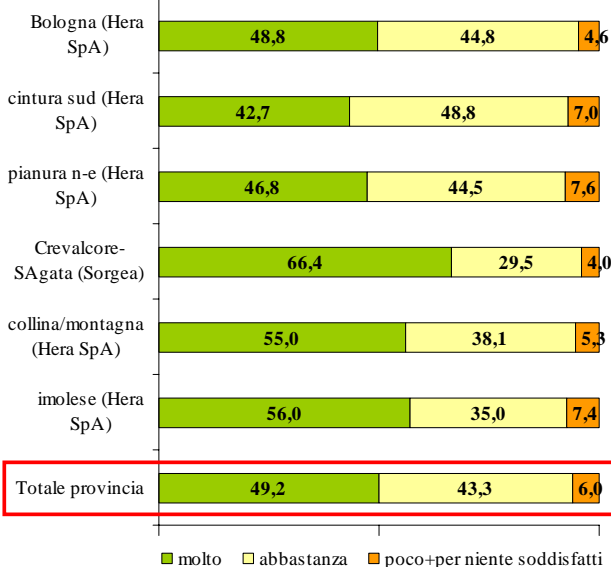
Voto alle informazioni e comunicazioni che i gestori del servizio idrico forniscono ai residenti. Totale provincia (n=1533) e dettaglio per zona.



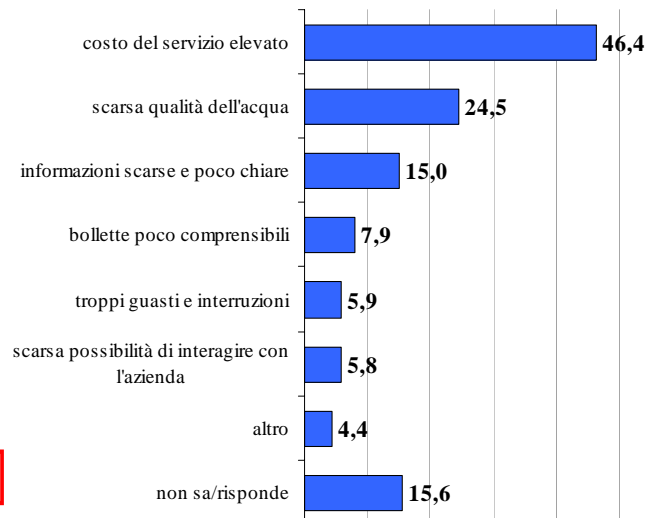
Giudizio sulla comprensibilità della bolletta dato dagli utenti che la ricevono. Valori per la provincia di Bologna (n=1872).



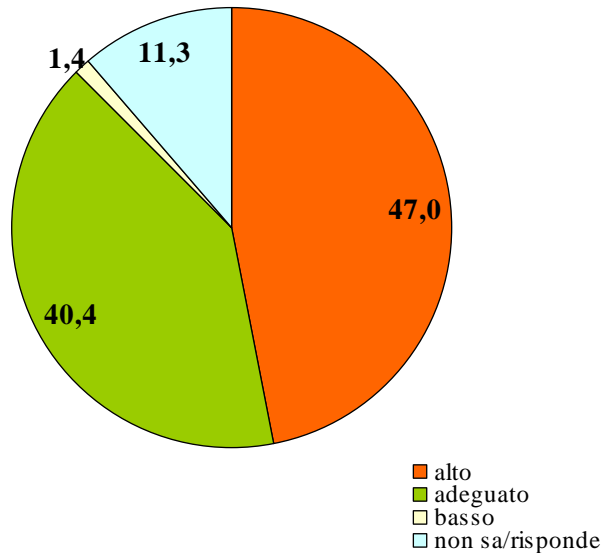
Gradi di soddisfazione della qualità del servizio idrico e dell'azienda che se ne occupa. Valori percentuali per zona di distribuzione



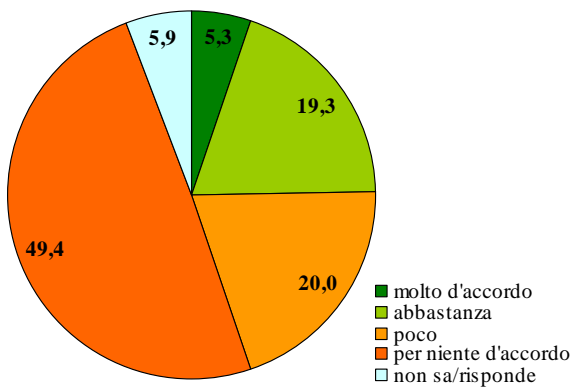
Motivi di non completa soddisfazione del servizio idrico (possibili 3 risposte). Valori per la provincia di Bologna (n=985).



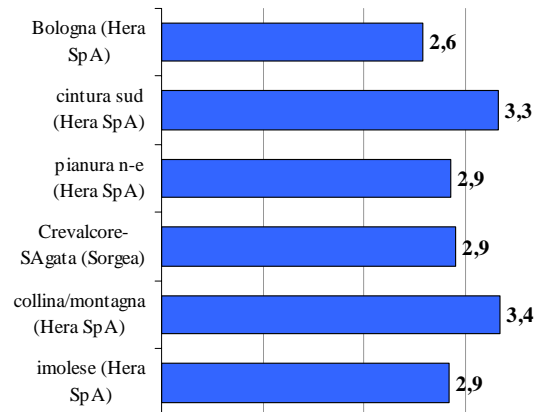
Valutazione del costo del servizio idrico rispetto alla qualità percepita. Valori per la provincia di Bologna (N=2000).



Sarebbe disponibile ad un aumento tariffario per avere un servizio idrico più efficiente ed una migliore tutela dell'ambiente?
 Proporzioni relative alla provincia di Bologna (N=2000).



Rapporto contrari/favorevoli ad un aumento tariffario del servizio idrico finalizzato ad una migliore qualità del servizio e tutela ambientale. Valori nelle zone di servizio.



SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

Aree di gestione



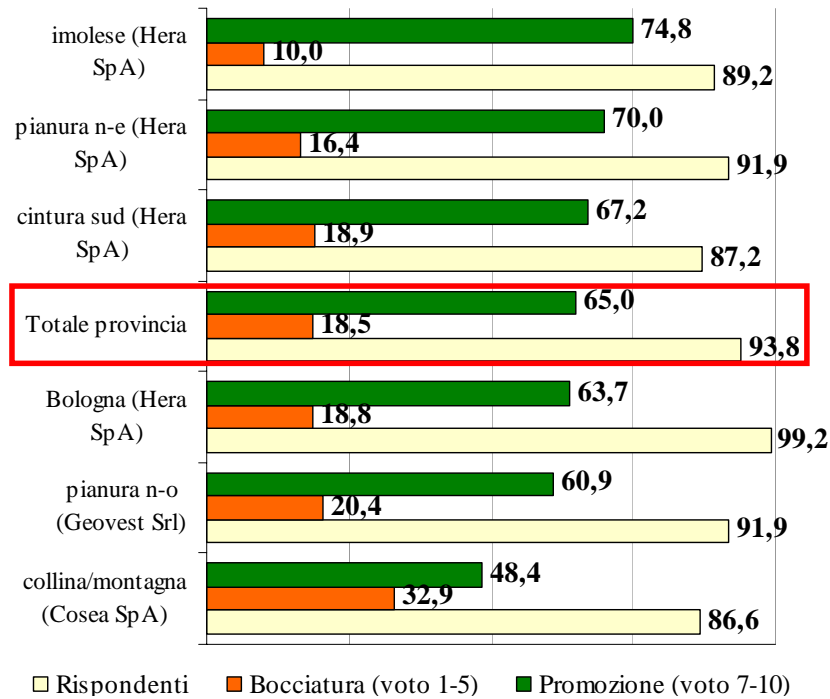
- Cosea Ambiente Spa
- Geovest Srl
- HERA Spa

Aree di intervista

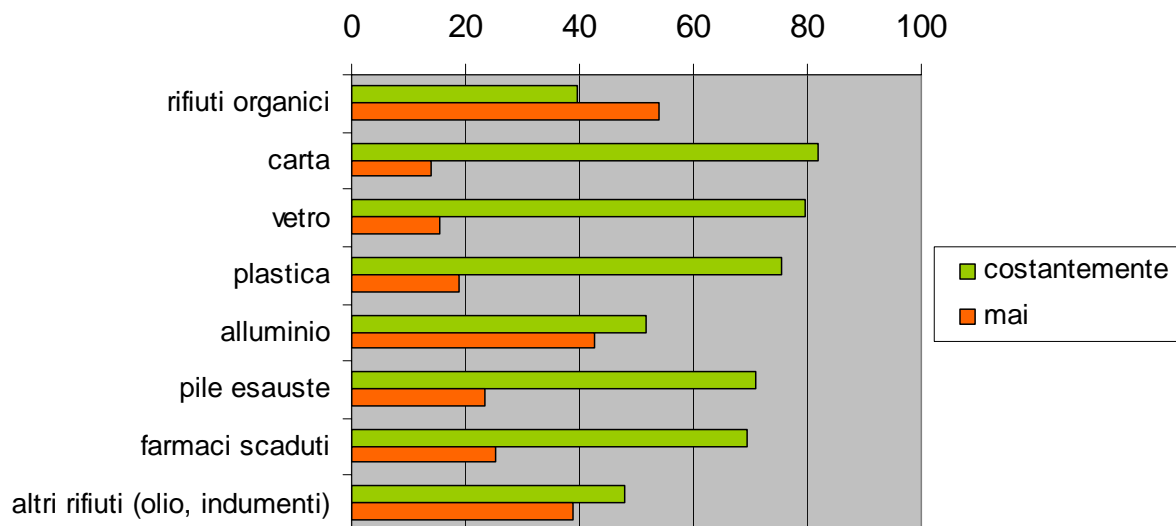


- Pianura n-e (Hera)
- Cintura sud (Hera)
- Bologna (Hera)
- Imolese (Hera)
- Pianura n-o (Geovest)
- Collina/montagna (Cosea Ambiente)

Servizio di pulizia strade: promozioni e bocciature. Percentuali su rispondenti. Dettaglio provincia di Bologna (n=1877) e singole zone.

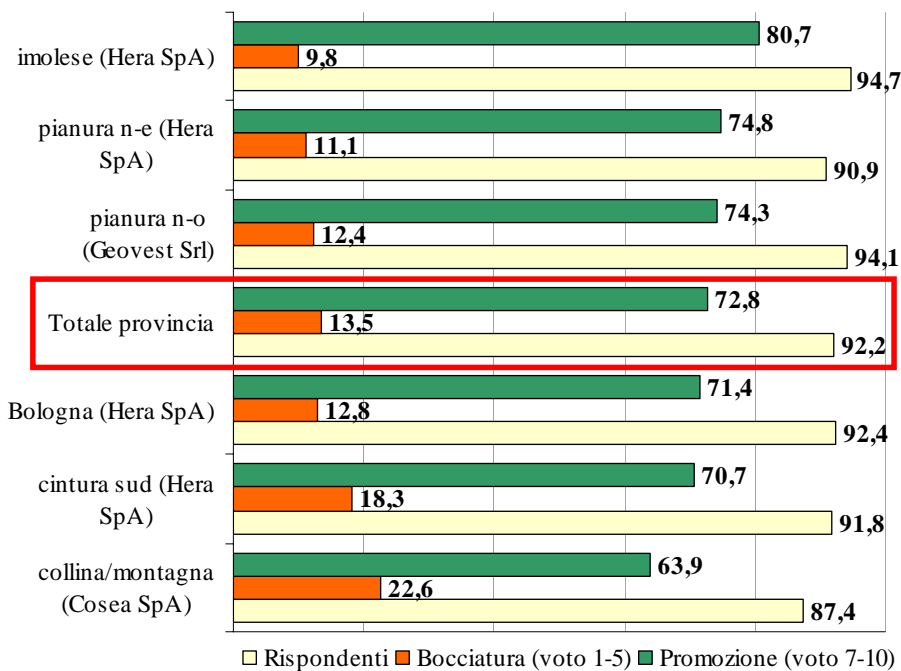


Percentuale di intervistati che effettuano costantemente/non effettuano mai le seguenti tipologie di raccolta differenziata. Valori per la provincia di Bologna (N=2000)



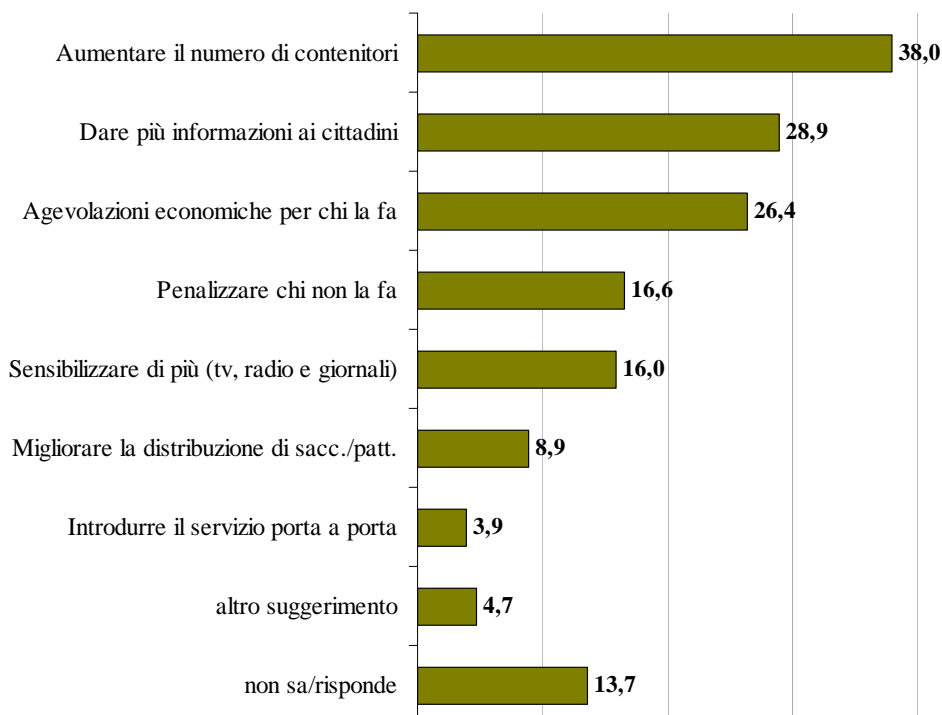
Valutazione nel complesso per i servizi di
raccolta differenziata.

Valori calcolati su rispondenti (n provincia=1884).



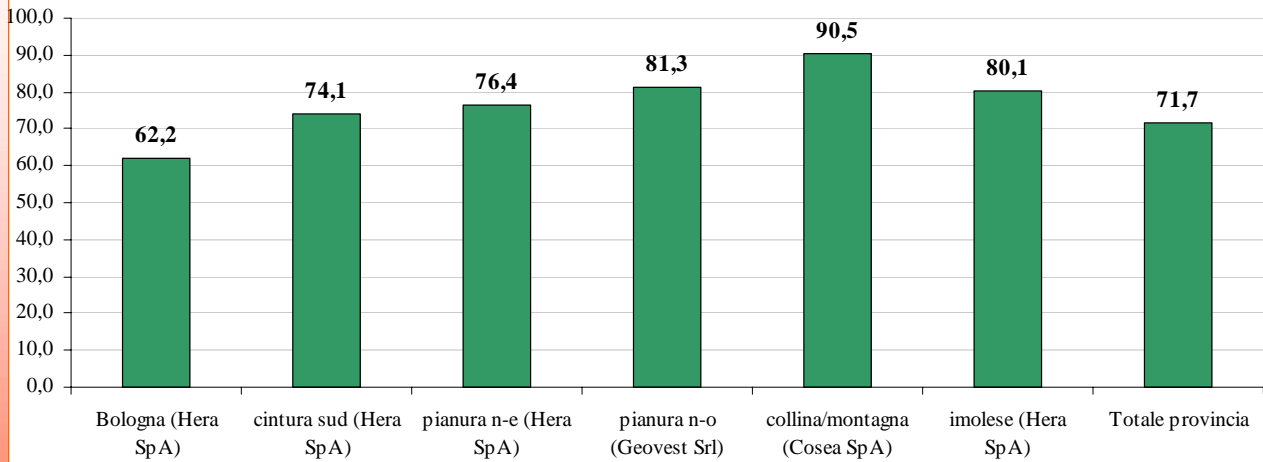
Suggerimenti che gli intervistati danno per favorire
la raccolta differenziata.

Valori per la provincia di Bologna (possibili 3 risposte; N=2000).



Percentuali di persone secondo cui i mezzi che raccolgono i rifiuti non creano in alcun modo disagi.

Valori nelle zone di servizio ed in provincia di Bologna (N=2000).



Percentuali di persone che rilevano disagi nel passaggio dei mezzi adibiti alla raccolta indifferenziata.

Valori per zona di servizio e totale provincia.

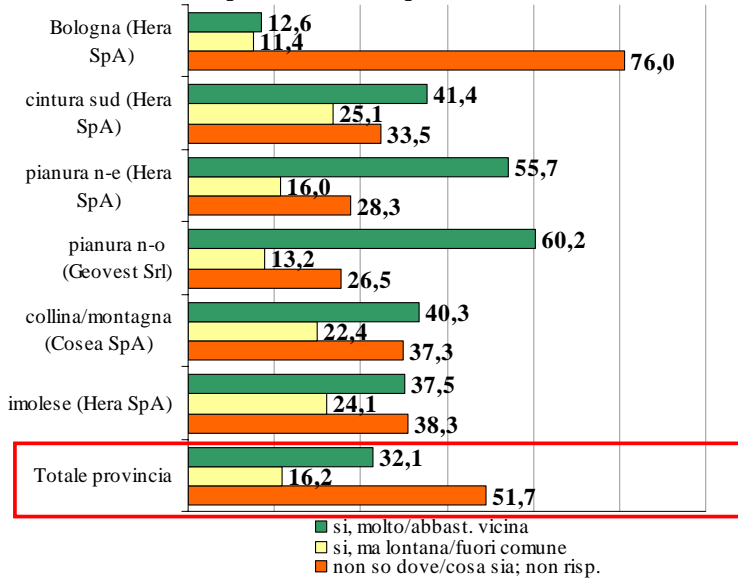
| | Bologna (Hera SpA) | cintura sud (Hera SpA) | pianura n-e (Hera SpA) | pianura n-o (Geovest Srl) | collina/montagna (Cosea SpA) | imolese (Hera SpA) | Provincia di Bologna |
|----------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------|
| spesso | 5,8 | 2,1 | 1,2 | 2,7 | 0,5 | 2,5 | 3,6 |
| talvolta | 19,2 | 11,0 | 8,9 | 7,4 | 6,4 | 6,8 | 13,1 |
| raramente | 11,4 | 9,1 | 9,9 | 7,1 | 2,6 | 9,0 | 9,6 |
| non sa/risponde | 1,4 | 3,7 | 3,7 | 1,6 | 0,0 | 1,5 | 2,0 |
| totale | 37,8 | 25,9 | 23,6 | 18,7 | 9,5 | 19,9 | 28,3 |
| Totale intervistati | 884 | 242 | 304 | 191 | 140 | 239 | 2000 |

Tipi di disagio provocati dai mezzi che raccolgono i rifiuti indifferenziati.

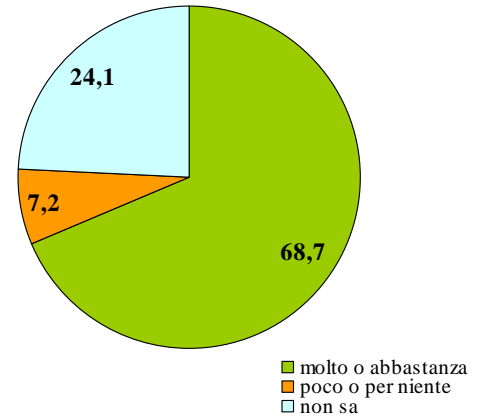
Valori per zona di servizio e totale provincia (possibili 4 risposte).

| | Bologna (Hera SpA) | cintura sud (Hera SpA) | pianura n-e (Hera SpA) | pianura n-o (Geovest Srl) | collina/montagna (Cosea SpA) | imolese (Hera SpA) | Provincia di Bologna |
|---|--------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------|
| intrafciano il traffico | 67,2 | 76,9 | 58,6 | 42,0 | 46,4 | 46,6 | 63,9 |
| sono rumorosi (inquinamento acustico) | 38,4 | 34,9 | 34,1 | 49,8 | 38,5 | 33,4 | 38,0 |
| passano quando la gente riposa | 21,6 | 4,7 | 21,9 | 38,4 | 23,0 | 40,0 | 22,3 |
| passano nelle ore di maggior traffico | 12,8 | 9,3 | 12,2 | 7,7 | 15,4 | 6,6 | 11,8 |
| lasciano cattivi odori | 4,0 | 6,9 | 7,3 | 11,6 | | | 4,6 |
| sporcano/non ripuliscono l'area circostante | 0,8 | 2,3 | 2,4 | 7,7 | 7,7 | | 1,6 |
| altro disagio | 4,0 | 6,9 | 9,8 | 11,1 | 15,4 | 3,3 | 5,5 |
| non so | | 2,3 | | | | 3,3 | 0,4 |
| Totale | 221 | 32 | 31 | 19 | 10 | 22 | 335 |

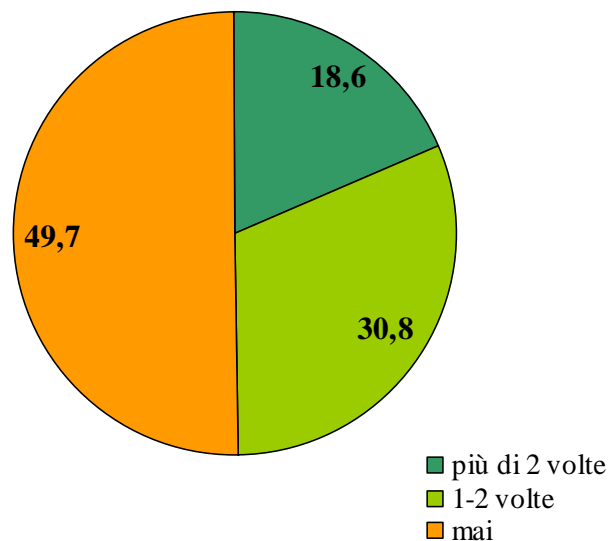
Stazione Ecologica Attrezzata. Percentuali di persone che la conoscono e sanno dov'è; percentuali di persone che non la conoscono. Valori per zona e totale provincia (N=2000)



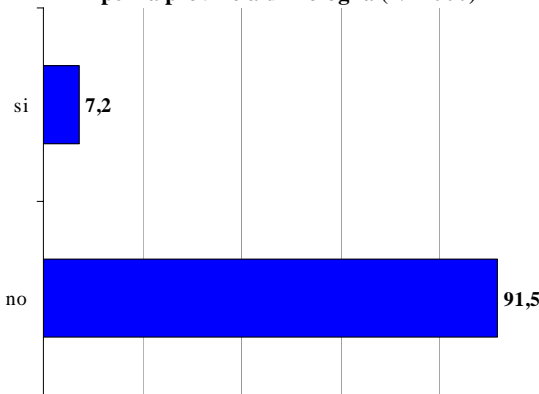
Persone soddisfatte/non soddisfatte per come viene gestita-organizzata la Stazione Ecologica. Valori provinciali (n=966).



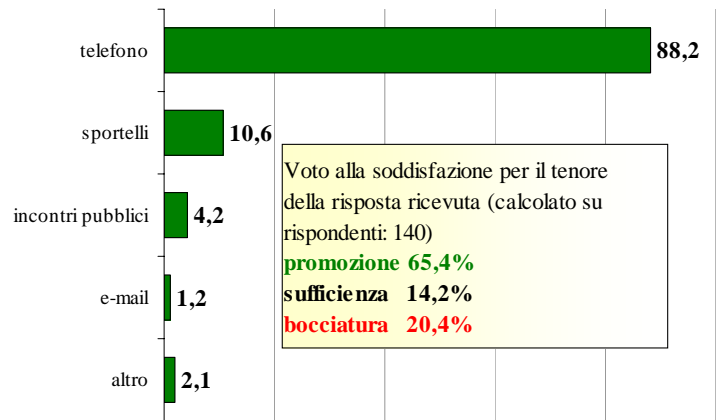
Persone che negli ultimi 12 mesi hanno/non hanno conferito rifiuti alla S.E.A. Valori provinciali (n=966).



Percentuale di persone che hanno/non hanno preso contatto con l'azienda che si occupa dei servizi di igiene urbana. Valori per la provincia di Bologna (N=2000)



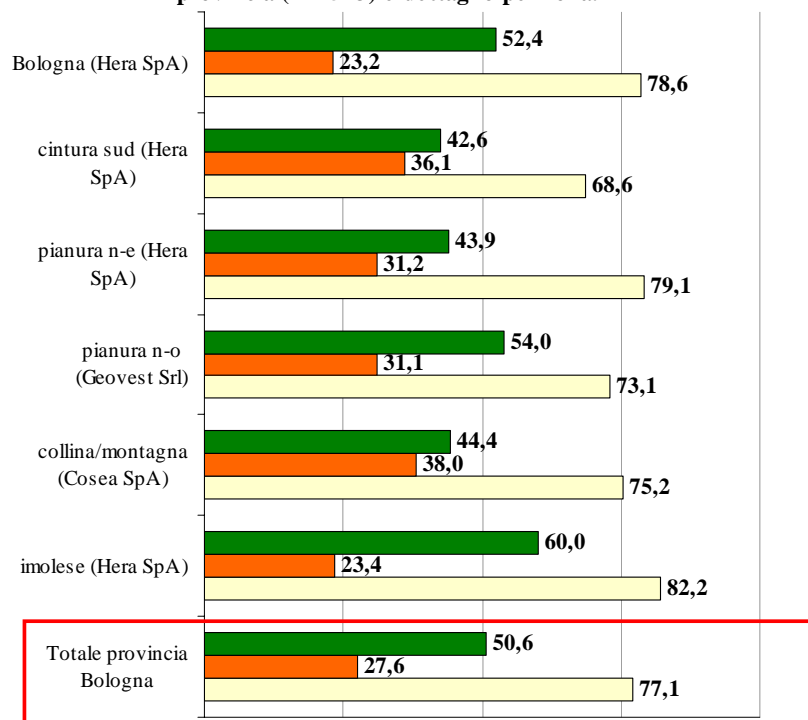
Modalità con cui le persone hanno preso contatto con l'azienda. Valori per la provincia di Bologna (n=261; possibili 4 risposte).



Voto alla soddisfazione per il tenore della risposta ricevuta (calcolato su rispondenti: 140)

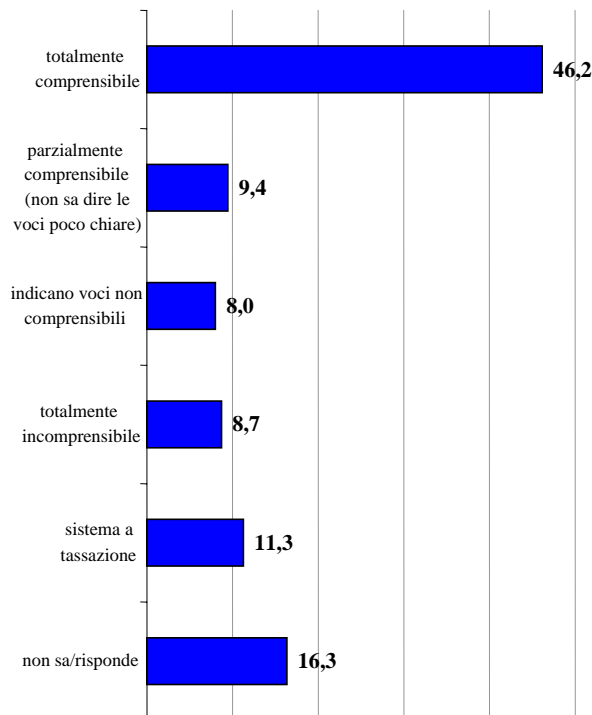
promozione 65,4%
sufficienza 14,2%
bocciatura 20,4%

Voto alle informazioni e comunicazioni che i gestori di servizi di igiene urbana forniscono ai residenti. Totale provincia (n=1543) e dettaglio per zona.

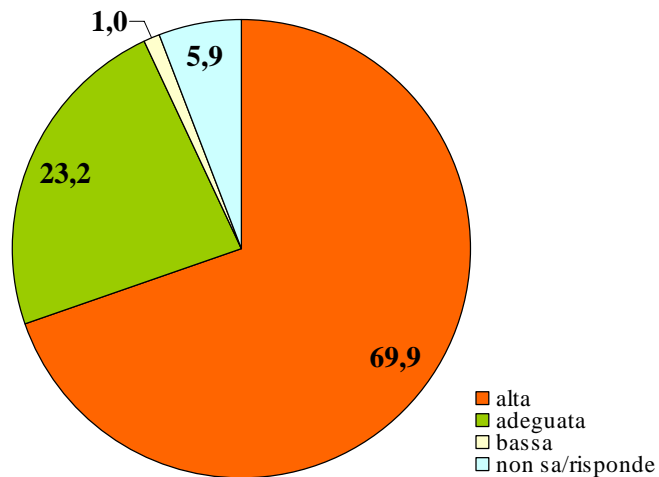


rispondenti Bocciatura (voto 1-5) Promozione (voto 7-10)

Grado di comprensibilità della bolletta relativa alla tariffa sui rifiuti. Valori per la provincia di Bologna (n=2000).



Valutazione della tassa/tariffa di igiene urbana rispetto alla qualità percepita. Valori per la provincia di Bologna (N=2000).



Pensa che sia giusto prevedere delle agevolazioni economiche per le famiglie più disagiate, relativamente ai costi dei servizi di distribuzione dell'acqua e di raccolta rifiuti? (N=2000)

