

RISULTATI ED ANALISI DEI QUESTIONARI AGLI UTENTI DELLE ECOSTAZIONI



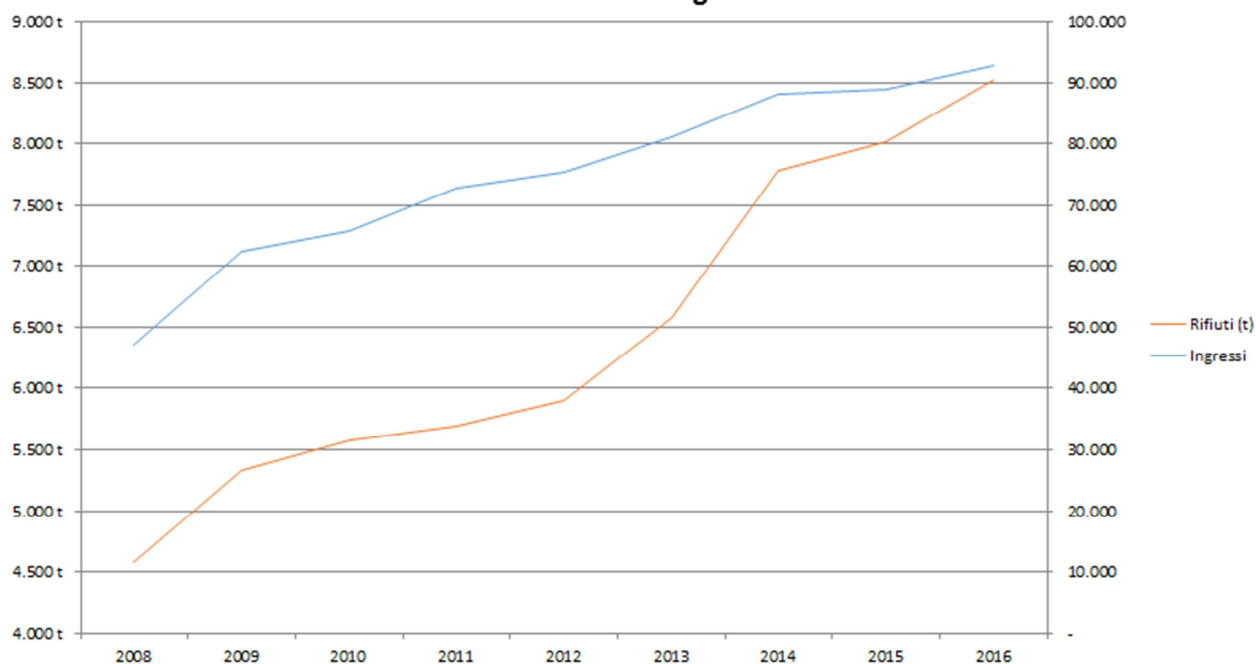
La presente relazione è frutto del lavoro svolto dall'Ufficio Comunicazione con i ragazzi presenti in Alternanza Scuola-Lavoro nel 2017.

Una parte dei ragazzi hanno svolto le interviste nelle Ecostazioni, altri hanno riorganizzato i dati e realizzato una prima relazione, infine De Milano ha ripreso in mano la relazione aggiungendo dati generali e ha collaborato alla rilettura dei dati di customer satisfaction incrociandoli con quelli dell'andamento gestionale.

Flavio Gotta – Resp. Comunicazione GAIA

Studente	Cl.	Scuola	Periodo	Ore	Attività
De Milano Federico	4	Liceo Foscolo (Scientifico)	Mar-dic 2017	108	Interviste, elaborazione dati, redazione relazione
Barbaro Camilla	4	Liceo Foscolo (sc. Applicate)	Aprile 2017	41	Interviste e caricamento dati
Bertoglio Davide	4	Liceo Foscolo (Linguistico)	Apr-set 2017	41	Interviste
Biga Nicola	4	Liceo Foscolo (Scientifico)	Apr-set 2017	38,5	Interviste
Gavazza Giovanni	4	Liceo Foscolo (sc. Applicate)	Mar-lug 2017	36	Interviste e caricamento dati
Brovia Giorgia	4	Liceo Foscolo (Scientifico)	Apr-giu 2017	31	Interviste
Belvedere Carolina	4	Liceo Foscolo (Scientifico)	Mar-ago 2017	30	Interviste e caricamento dati
Fuser Vittoria	4	Liceo Foscolo (Linguistico)	Mag-lug 2017	26	Interviste
Meyer Riccardo	4	Liceo Foscolo (sc. Applicate)	Mar-ago 2017	20,5	Interviste
Rinaldi Edoardo	4	Liceo Foscolo (sc. Applicate)	Apr-giu 2017	16,5	Interviste
Maggiorotto Eleonora	4	Liceo Foscolo (sc. Applicate)	Apr-giu 2017	12,5	Interviste
Gerdhati Xhenis	4	Giobert (Amm. e Finanza)	Giu-lug 2017	*	Elaborazione dati e relazione

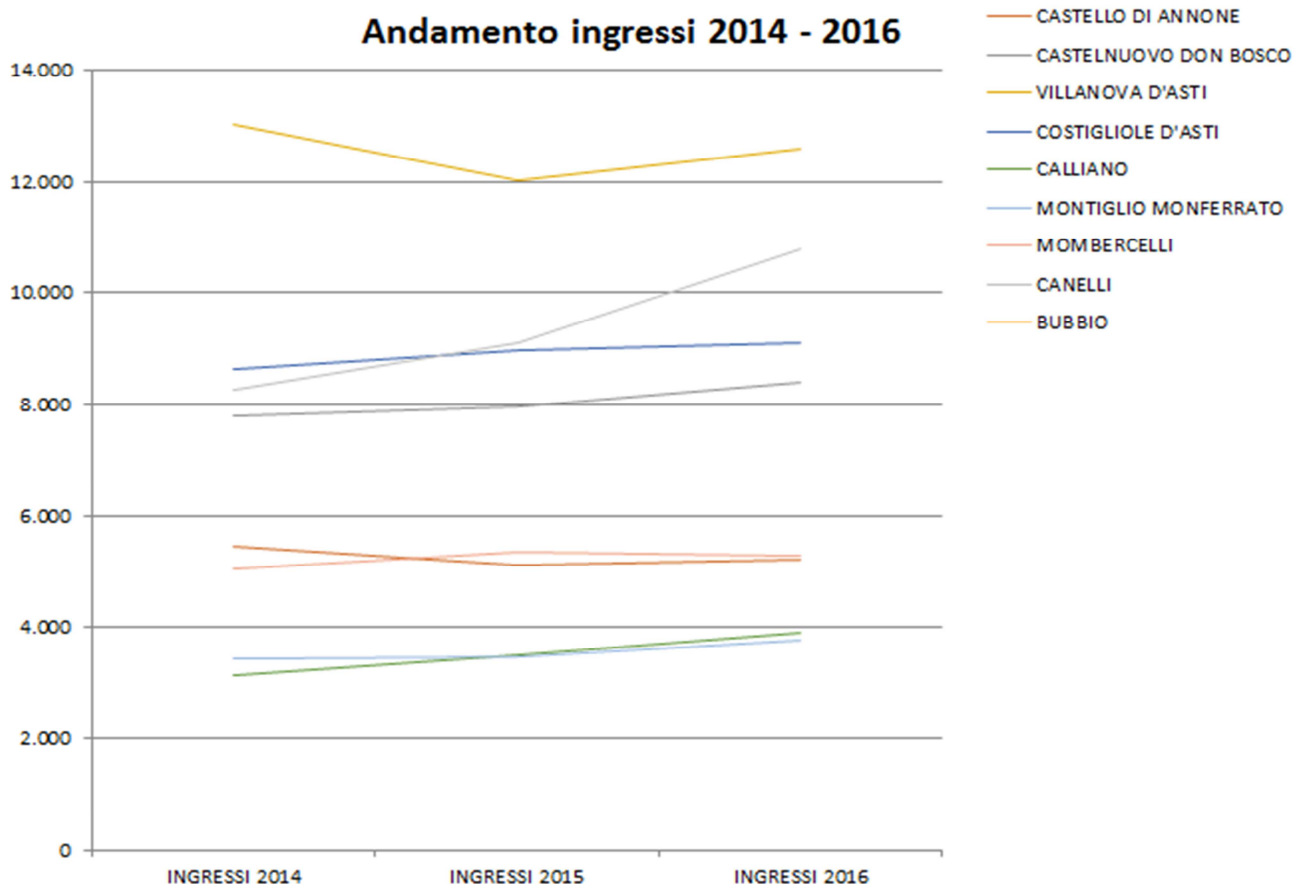
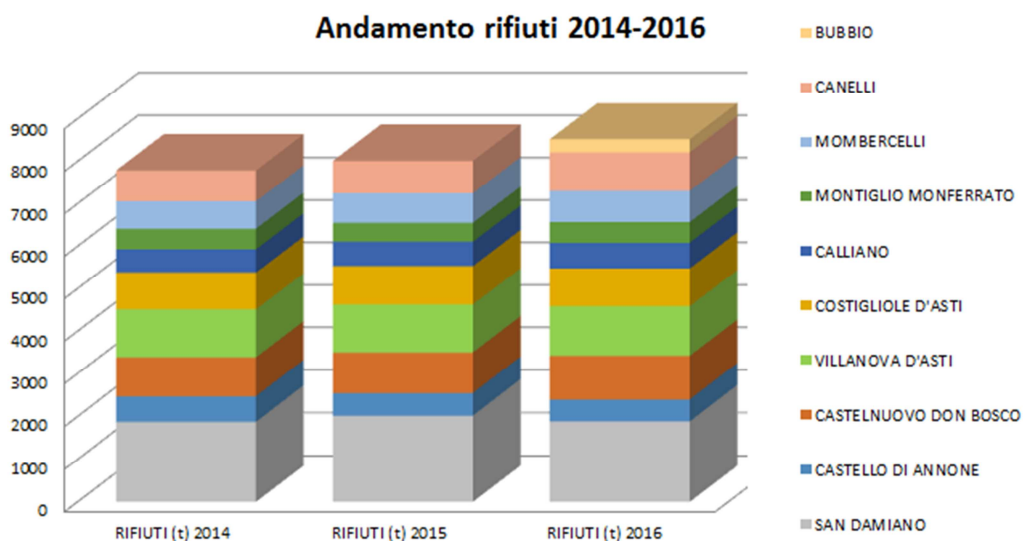
Andamento rifiuti e ingressi 2008 - 2016



Dal 2008 al 2016 c'è stato un incremento sia delle tonnellate di rifiuti consegnate, sia negli ingressi effettuati nelle ecostazioni. Si è passati infatti dalle 4.573 di tonnellate totali di rifiuti consegnati nel 2008 alle 8.518 del 2016. Per quanto riguarda gli ingressi invece si è passati da 47.220 accessi all'ecostazione ai 92.689 del 2016.

ECOSTAZIONE	RIFIUTI CONFERITI (t)			NUMERO INGRESSI			CONFERIMENTO MEDIO (Kg)		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
SAN DAMIANO	1.875	2.020	1.885↓	33.184	33.280	31.748↓	57	61	59↓
CASTELLO DI ANNONE	597	527↓	512↓	5.450	5.129↓	5.206	110	103↓	98↓
CASTELNUOVO DON BOSCO	912	953	1.022	7.803	7.968	8.410	117	120	122
VILLANOVA D'ASTI	1.127	1.126↓	1.167	13.028	12.027↓	12.608	87	94	93↓
COSTIGLIOLE D'ASTI	867	904	890↓	8.626	8.976	9.108	101	101	98↓
CALLIANO	548	575	607	3.153	3.503	3.911	174	164↓	155↓
MONTIGLIO MONFERRATO	485	446↓	484	3.454	3.488	3.775	140	128↓	128
MOMBERCELLI	645	696	735	5.039	5.370	5.290↓	128	130	139
CANELLI	731	765	911	8.278	9.100	10.772	88	84↓	85
BUBBIO			307			1.861			165
TOTALE	7.788	8.012	8.518	88.015	88.841	92.689	88	90	92

Come si può vedere nella tabella, nel periodo 2014 - 2016 non tutte le ecostazioni hanno avuto un conferimento medio in aumento. **Tra quelle in calo ci sono: Castello di Annone, Costigliole, Calliano e Montiglio.** Altre come Castelnuovo Don Bosco e Mombercelli invece hanno avuto un conferimento medio in aumento.



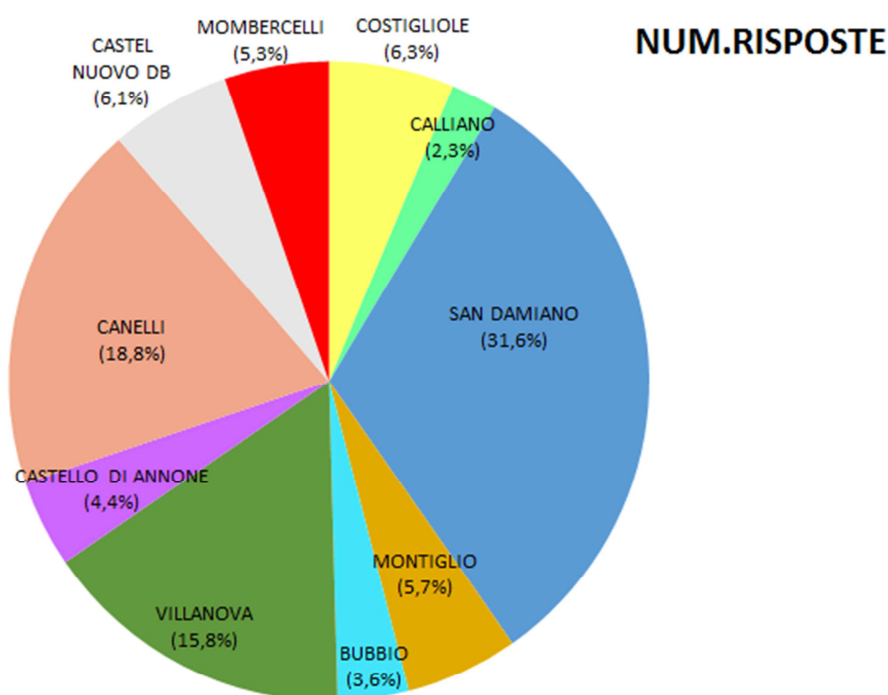
Osservando i grafici si può notare come negli ultimi tre anni sia aumentato il totale dei rifiuti conferiti nelle ecostazioni passando dalle 7.788 tonnellate del 2014 alle 8.518 del 2016. Inoltre è possibile constatare quali ecostazioni abbiano subito variazioni importanti sul numero degli ingressi in questo triennio. L'ecostazione di Canelli, aperta nel dicembre 2013, ha avuto un aumento del numero degli utenti maggiore rispetto alle altre è passata infatti da 8.278 ingressi nel 2014 a 10.772 nel 2016.

RELAZIONE ED ANALISI SUI RISULTATI DEI QUESTIONARI NELLE ECOSTAZIONI DI GAIA

Le ecostazioni di GAIA S.P.A sono 10, luoghi dove i cittadini di ogni comune di appartenenza si recano per poter scaricare i materiali che non trovano collocazione nel normale circuito di raccolta a causa delle dimensioni (rifiuti ingombranti o voluminosi) oppure a causa della loro qualità (rifiuti pericolosi, RAEE, macerie edili...).

I questionari sono stati proposti in ognuna delle ecostazioni dagli studenti in Alternanza scuola-lavoro coordinati dall'ufficio Comunicazione e le risposte raccolte sono state le seguenti:

- Montiglio (27 risposte)
- Castelnuovo Don Bosco (29 risposte)
- San Damiano (150 risposte)
- Costigliole (30 risposte)
- Bubbio (17 risposte)
- Mombercelli (25 risposte)
- Calliano (11 risposte)
- Castello Di Annone (21 risposte)
- Canelli (89 risposte)
- Villanova (75 risposte)

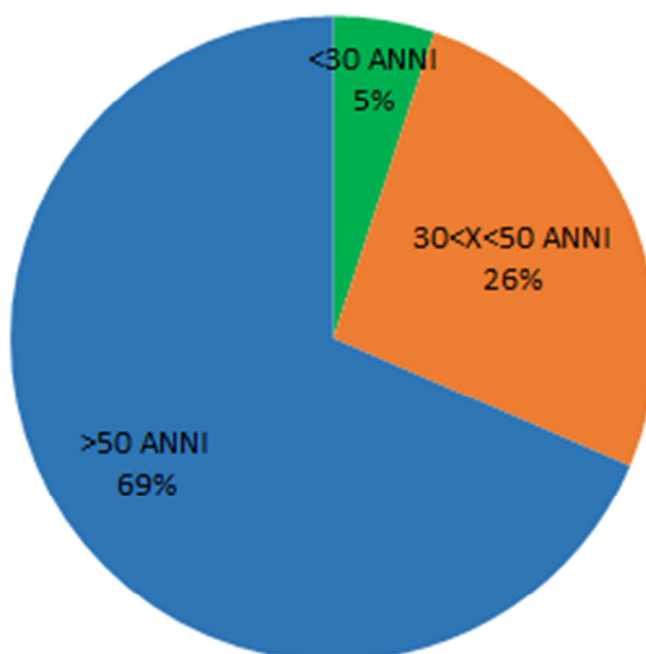


In totale sono stati compilati 474 questionari (92.689 gli ingressi del 2016)

DOMANDA 1

Il questionario ha inizio con la richiesta dell'età degli utilizzatori delle ecostazioni e in base alle risposte ricevute si è potuto constatare che il 69% degli utilizzatori ha più di 50 anni (325 utilizzatori) il 26% (125) hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni e i restanti 5% (24) hanno meno di 30 anni.

ETA' DEGLI UTILIZZATORI DELLE ECOSTAZIONI



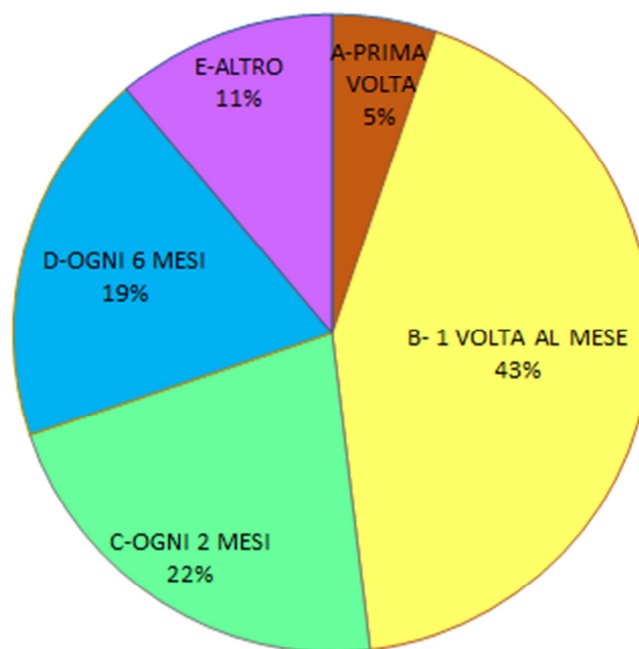
DOMANDA 2

In seguito viene domandato la frequenza di utilizzazione delle ecostazioni con le seguenti opzioni di risposta:

- A- prima volta
- B- 1 volta al mese
- C- ogni 2 mesi
- D- ogni 6 mesi
- E- altro

La maggior parte degli intervistati ha risposto “una volta al mese” (43%), gli altri hanno risposto rispettivamente: “ogni due mesi” (22%), “ogni sei mesi” (19%), “altro” (11%), “è la prima volta”(5%).

FREQUENZA DI UTILIZZO DELLE ECOSTAZIONI



	La prima volta	Ogni due mesi	Una volta al mese	Ogni sei mesi	Altro
Bubbio	2 (12%)	1 (6%)	8 (47%)	6 (35%)	0 (0%)
Calliano	1 (9%)	0 (0%)	5 (45%)	1 (9%)	4 (37%)
Canelli	5 (5%)	23 (26%)	39 (44%)	18 (21%)	4 (4%)
Castello d'Annone	1 (5%)	3 (14%)	9 (43%)	5 (24%)	3 (14%)
Castelnuovo D.B.	0 (0%)	8 (28%)	10 (34%)	4 (14%)	7 (24%)
Costigliole	2 (6%)	5 (17%)	15 (50%)	5 (17%)	3 (10%)
Mombercelli	1 (4%)	4 (16%)	9 (36%)	7 (28%)	4 (16%)
Montiglio	2 (8%)	13 (48%)	9 (33%)	2 (8%)	1 (3%)
San Damiano	9 (6%)	36 (24%)	64 (43%)	22 (15%)	19 (12%)
Villanova	2 (3%)	10 (13%)	35 (47%)	20 (27%)	8 (10%)

DOMANDA 3

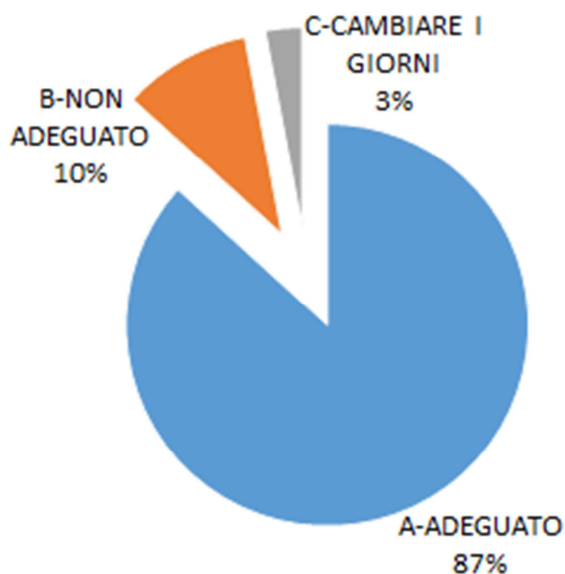
La terza domanda del questionario è riferita al parere degli utilizzatori sull'orario di apertura.

Essi dovevano scegliere tra:

- A. adeguato
- B. non adeguato
- C. cambiare i giorni

L'87% degli utilizzatori (411) ha risposto che l'orario di apertura è adeguato, il 10% (49) ha risposto di no e il restante 3% (14) ha risposto che sarebbe meglio cambiare i giorni.

ORARIO DI APERTURA



Le ecostazioni che hanno mostrato maggiori criticità sono:

	Non adeguato	Cambio giorno
Bubbio	1 (6%)	0 (0%)
Calliano	3 (27%)	0 (0%)
Canelli	3 (3%)	3 (3%)
Castello d'Annone	1 (5%)	0 (0%)
Castelnuovo Don Bosco	3 (10%)	3 (10%)
Costigliole	4 (13%)	0 (0%)
Mombercelli	3 (12%)	1 (4%)
Montiglio	5 (19%)	0 (0%)
San Damiano	16 (11%)	0 (0%)
Villanova	10 (13%)	7 (9%)

DOMANDA 4

La domanda seguente riguardava i dipendenti di GAIA: è stato chiesto alle persone come si sono trovati con gli addetti delle ecostazioni.

Le opzioni erano:

- A- gentile
- B- poco cortese
- C- per nulla collaborativo

Con il raggruppamento di tutte le risposte ricevute si è arrivati alla conclusione che il 96% degli intervistati ha dato un giudizio positivo (risposta A). Solo l'1% ha risposto "per nulla collaborativo" (3 persone).



Le ecostazioni in cui ci sono state delle risposte B (poco cortese) sono: San Damiano (5 equivalente al 3% degli intervistati), Montiglio (3, 11%), Costigliole (2, 6%), Villanova (2, 3%), Mombercelli (1, 4%), Canelli (1, 1%).

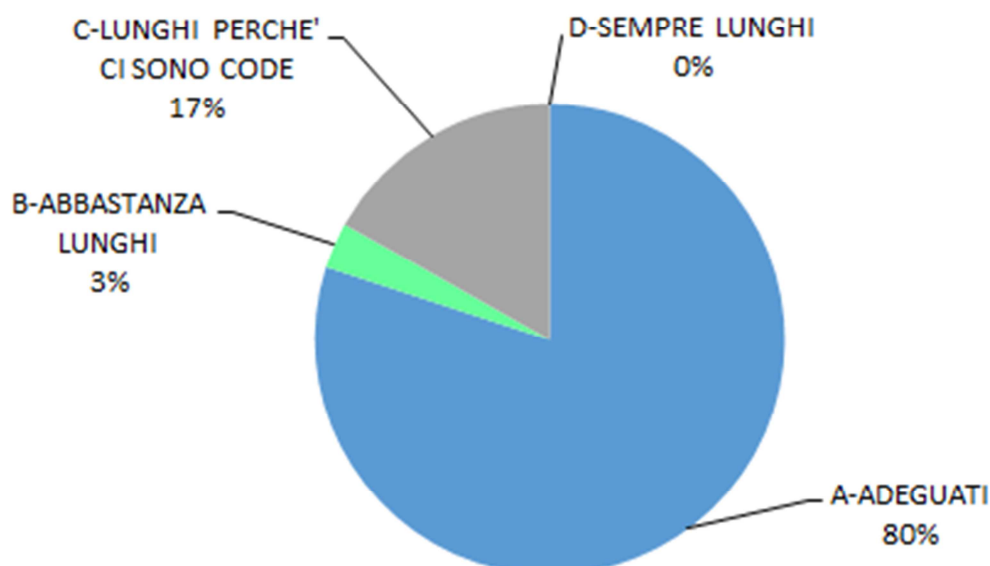
Le ecostazioni in cui ci sono state delle risposte C (per nulla collaborativo) sono: Costigliole (1, 3%), Villanova (1, 1%), e Castello d'Annone (1, 5%).

DOMANDA 5

Successivamente vengono fatte domande riguardanti il conferimento dei rifiuti. Il primo quesito riguarda i tempi di attesa per i conferimenti dei rifiuti. Le possibilità di risposta erano 4:

- A. Adeguali 80% (379)
- B. Abbastanza lunghi 3% (15)
- C. Lunghi perché ci sono code 17% (80)
- D. Sempre lunghi –

I TEMPI DI ESECUZIONE SCARICO

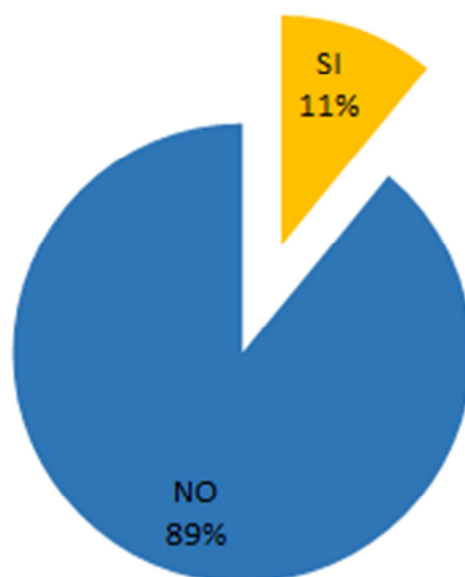


L'ecostazione dove gli utenti si sono lamentati di più dei tempi di attesa è Villanova (33 equivalenti al 41%) seguita da Canelli (10, 12%) e Castello di Annone (8, 10%).

DOMANDA 6

Poi è stato chiesto agli utilizzatori se era mai capitato di riportare indietro dei rifiuti perché “irregolari”: l’89% ha risposto di no.

SONO STATI RIPORTATI INDIETRO RIFIUTI?



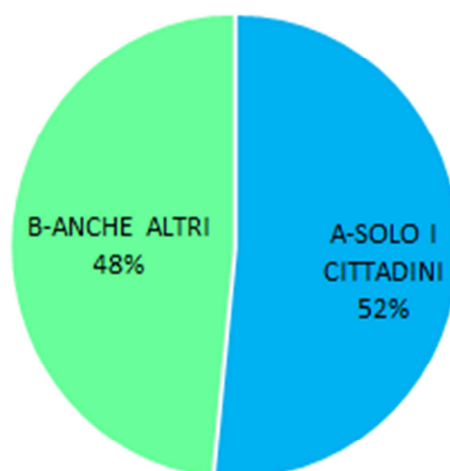
Alle persone che hanno risposto di SI (ovvero che hanno dovuto riportare a casa dei rifiuti non conferibili) è stato chiesto qual era il materiale non consegnato e tra i vari materiali citati ci sono: **serramenti, estintore, gomme, bottiglie, vetro, ceramica, amianto, divano, pneumatici, bombola del gas e cartongesso.**

DOMANDA 7

Poi è stato chiesto se gli utilizzatori erano d'accordo con il fatto che nelle ecostazioni potevano entrare solo i cittadini dei paesi che l'hanno costruita oppure erano disponibili ad accettarne anche altri.

Nell'insieme delle risposte di tutte le ecostazioni è risultato che gli utenti sono equamente divisi tra favorevoli e contrari all'entrata anche degli altri cittadini. Infatti il 52% (244 cittadini) ha risposto di no e il 48% (restante 229) ha risposto invece che non avrebbe nulla di contrario alla loro entrata.

L'ECOSTAZIONE DOVREBBE ESSERE UTILIZZATA SOLO DAI CITTADINI RESIDENTI O ANCHE ALTRI?



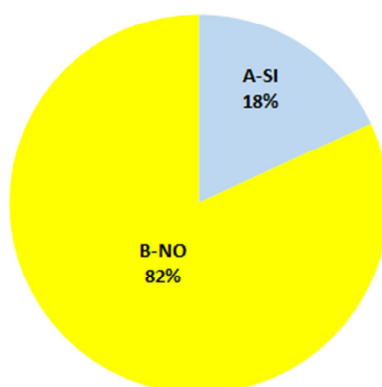
Tra i cittadini che hanno mostrato diffidenza nell'idea di condividere le ecostazioni con i residenti in altri Comuni, ci sono rispettivamente: San Damiano (92, 37%), Canelli (40, 16%), Villanova (38, 15%), Costigliole (18, 7%) e Castello di Annone (15, 6%).

DOMANDA 8

Alcune delle ecostazioni utilizzate non usano la pesa per quantificare i rifiuti in ingresso; agli utilizzatori di queste ecostazioni è stato chiesto se volevano cominciare ad usarla oppure se secondo loro andava bene gestirle senza pesatura.

L'82% ha risposto che secondo loro non era necessario l'utilizzo di una pesa e che l'aggiunta di quel passaggio allungherebbe solo i tempi di conferimento. Il restante 18% ha risposto invece di SI.

E' FAVOREVOLE A PESARE I RIFIUTI IN INGRESSO?



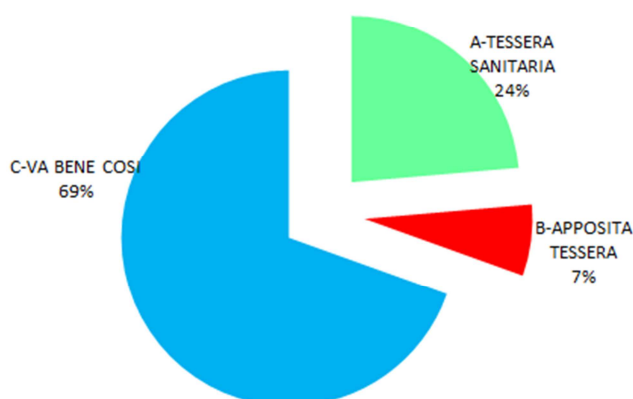
DOMANDA 9

Il successivo quesito riguarda "il controllo degli ingressi" e le possibilità per la verifica degli utenti. Le opzioni proposte erano:

- A. utilizzare la tessera sanitaria
- B. utilizzare un'apposita tessera
- C. va bene così (facendo vedere la carta d'identità)

Il 69% delle risposte ha detto che "va bene così" (opzione C) cioè semplicemente utilizzando la carta d'identità con la residenza. Il 24% preferirebbe utilizzare la tessera sanitaria e il restante 7% utilizzare un'apposita tessera.

CONTROLLO INGRESSI



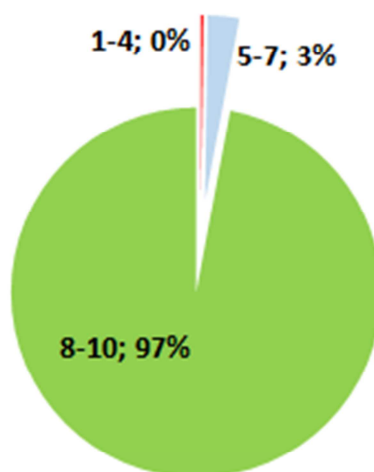
DOMANDA 10

Con la penultima domanda i cittadini dovevano dare un parere su una scala da 1 a 10 di quanto ritengono utile l'ecostazione.

La scala di gradimento è stata suddivisa nel seguente modo:

A 1-4	B 5-7	C 8-10
----------	----------	-----------

QUANTO RITIENE UTILE L'ECOSTAZIONE SU UNA SCALA DA 1 A 10



In base alle risposte date è risultato che il 97% ha risposto C, il restante 3% ha risposto B e c'è un solo voto rientrante nella fascia A (gradimento voto 2).

DOMANDA 11

Per concludere è stato domandato agli utenti se l'ecostazione dava più benefici per:

- A. l'ambiente
- B. l'economia
- C. la società

Il 72% (342 persone) ha risposto "per l'ambiente" cioè con il recupero dei rifiuti, il 17% (81 persone) ha risposto "per la società" cioè crea lavoro e impedisce ai rifiuti di avere recuperi irregolari e infine l'11% (50 persone) ha risposto "per l'economia" e cioè evitando i costi per pulire le discariche abusive e i costi di raccolta domiciliare.

BENEFICI ECOSTAZIONE

