

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION APRICA 2023

Utenze domestiche e
Utenze commerciali

Comune di Brescia

28 marzo 2024



L'IMPIANTO DI INDAGINE

METODOLOGIA

L'indagine è stata realizzata tra il **16 ottobre e il 17 novembre 2023** tramite interviste telefoniche e online (**CATI/CAWI**) nel Comune di **Brescia**.

CAMPIONE

Ha interessato un campione di **1.508 utenze domestiche** e **302 commerciali** nel Comune di **Brescia**.

La suddivisione delle **utenze domestiche** per zona:

- ✓ Arancione (122 interviste)
- ✓ Azzurra (240 interviste)
- ✓ Gialla (291 interviste)
- ✓ Verde (232 interviste)
- ✓ Viola (323 interviste)
- ✓ Nucleo antico (300 interviste)

La suddivisione delle **utenze commerciali** per

- ✓ Arancione (20 interviste)
- ✓ Azzurra (51 interviste)
- ✓ Gialla (41 interviste)
- ✓ Verde (50 interviste)
- ✓ Viola (35 interviste)
- ✓ Nucleo antico (105 interviste)



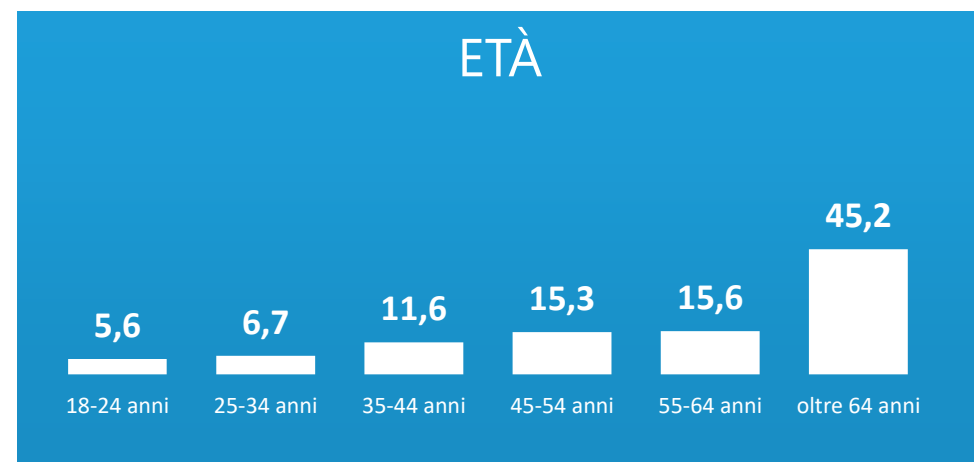
Il 93% delle utenze domestiche è responsabile o co-responsabile della gestione domestica dei rifiuti.

DETTAGLIO AREE DI ANALISI

Tutti i risultati riportati nel presente documento sono analizzati, oltre che a **totale** campione, anche per **zone di residenza**.

IL CAMPIONE_Utenze Domestiche

Dati socio demografici



ZONA

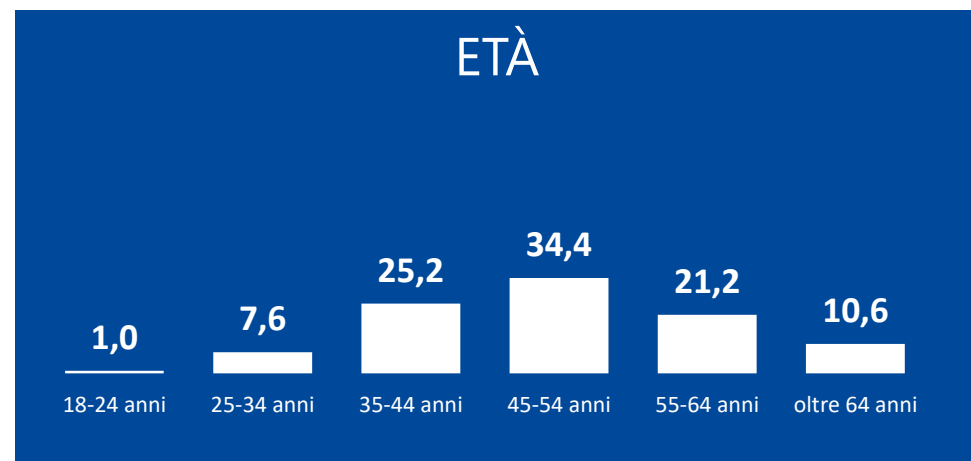
Arancione	8,1%	Nucleo antico	19,1%
Azzurra	15,9%	Verde	15,6%
Gialla	19,3%	Viola	21,4%



Valori %. Base: 1.508 totale campione

IL CAMPIONE_Utenze Commerciali

Dati socio demografici



ZONA

Arancione	6,6%	Nucleo antico	34,7%
Azzurra	16,9%	Verde	16,6%
Gialla	13,6%	Viola	11,6%



Valori %. Base: 302 totale campione

* COMMERCIO: Commercio ingrosso, Commercio al dettaglio, Alberghi e ristoranti, Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni

**TERZIARIO: Attività professionali ed imprenditoriali, Altri servizi pubblici, sociali e personali, Sanità e altri servizi sociali, Istruzione



Capitolo 1

La soddisfazione verso Aprica

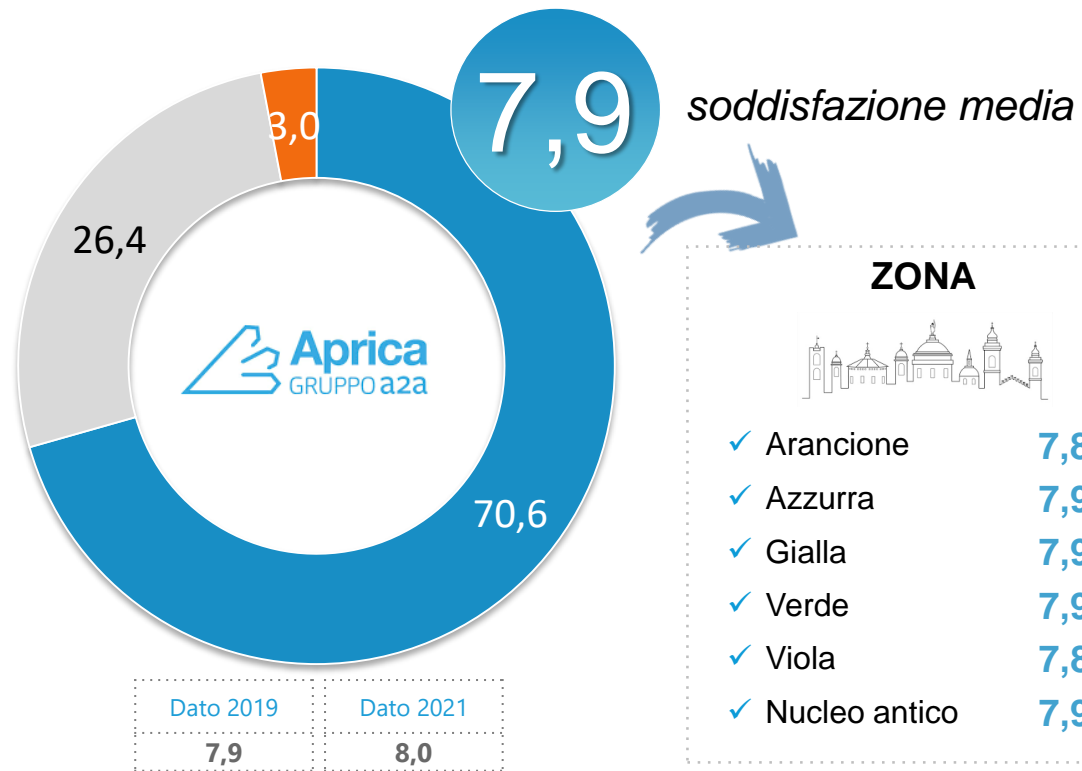
5

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Molto buona la soddisfazione complessiva verso Aprica, stabile rispetto al passato per le utenze domestiche, in lieve aumento per quelle commerciali.

L.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Aprica, quanto è soddisfatto del servizio che Aprica offre al suo Comune? - Scala da 1 a 10

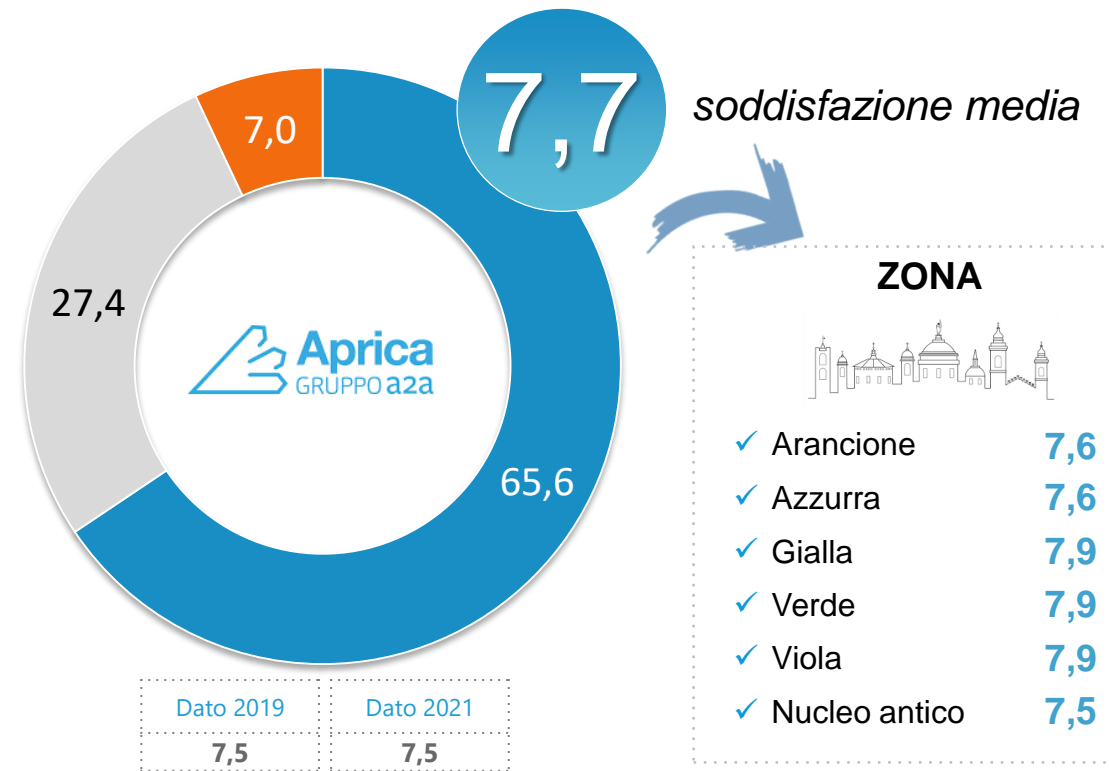
Utenze Domestiche



ZONA

- ✓ Arancione 7,8
- ✓ Azzurra 7,9
- ✓ Gialla 7,9
- ✓ Verde 7,9
- ✓ Viola 7,8
- ✓ Nucleo antico 7,9

Utenze Commerciali



ZONA

- ✓ Arancione 7,6
- ✓ Azzurra 7,6
- ✓ Gialla 7,9
- ✓ Verde 7,9
- ✓ Viola 7,9
- ✓ Nucleo antico 7,5

● Somma (8-10) ● Somma (6-7) ● Somma (1-5)

Valori %. Base: 1.508 totale campione

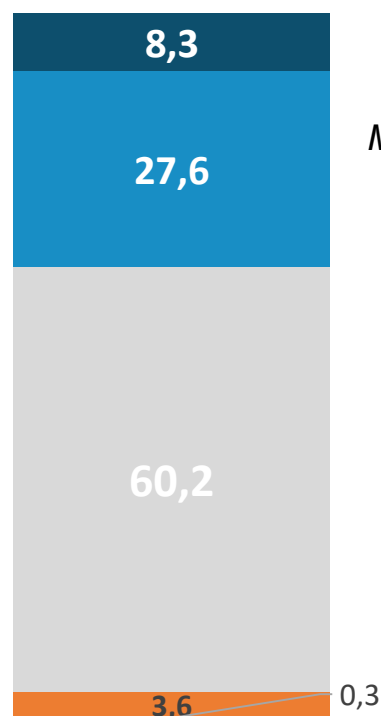
Valori %. Base: 302 totale campione

QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO NELL'ULTIMO ANNO

Più di un terzo delle utenze domestiche e un utente commerciale su cinque rileva un miglioramento nell'erogazione del servizio nell'ultimo anno, il dato è in aumento.

L.3 Nell'ultimo anno direbbe che il servizio offerto da Aprica è...?

Utenze Domestiche



35,9%

Migliorato + un po' migliorato

Dato 2021

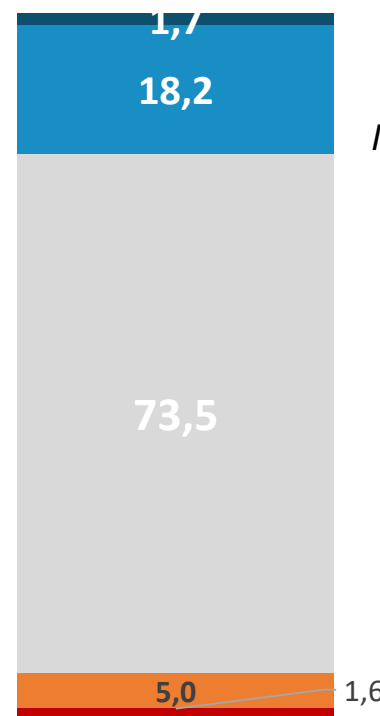
32,3%

ZONA



- ✓ Arancione 32,8%
- ✓ Azzurra 40,0%
- ✓ Gialla 27,5%
- ✓ Verde 32,4%
- ✓ Viola 37,7%
- ✓ Nucleo antico 42,3%

Utenze Commerciali



19,9%

Migliorato + un po' migliorato

Dato 2021

18,3%

ZONA



- ✓ Arancione 25,0%
- ✓ Azzurra 21,6%
- ✓ Gialla 22,0%
- ✓ Verde 12,0%
- ✓ Viola 20,0%
- ✓ Nucleo antico 21,0%

● Molto migliorato ● Un po' migliorato ● Rimasto uguale ● Un po' peggiorato ● Molto peggiorato

Valori %. Base: 1.508 totale campione

Valori %. Base: 302 totale campione

Capitolo 2

La raccolta rifiuti

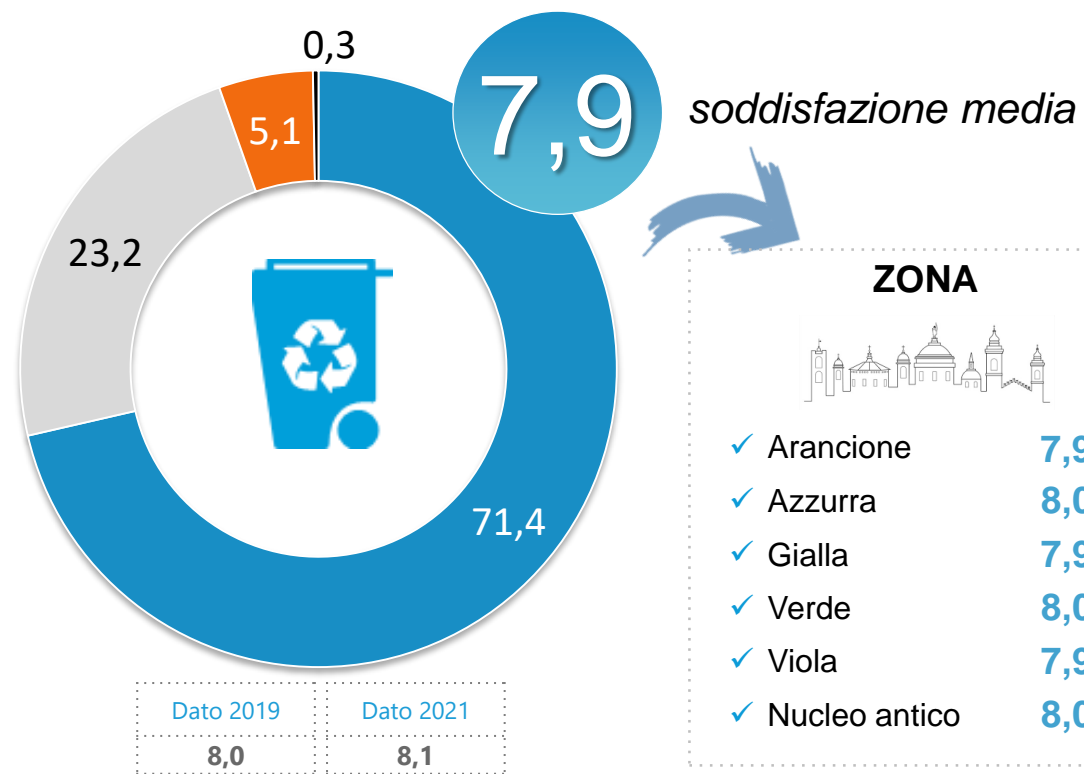
8

SODDISFAZIONE OVERALL RACCOLTA RIFIUTI

Buona la valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti presso le utenze domestiche. Anche per le utenze commerciali la valutazione del servizio è positiva, in miglioramento rispetto al passato.

C.2 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10

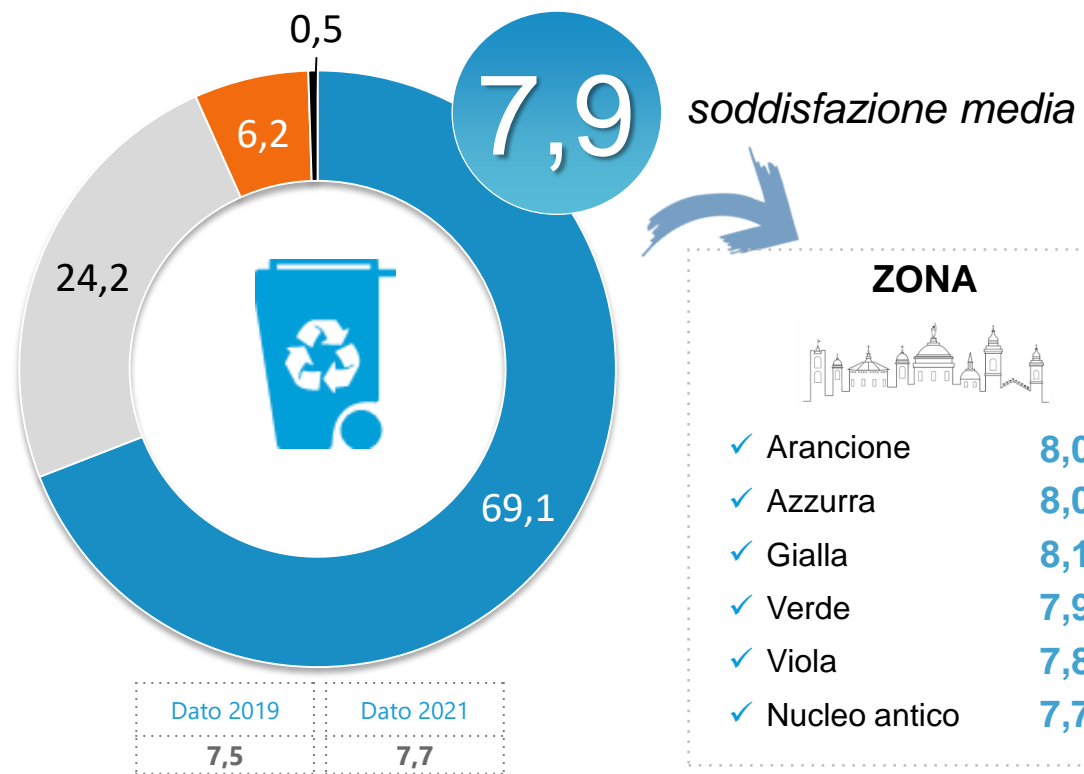
Utenze Domestiche



ZONA

✓ Arancione	7,9
✓ Azzurra	8,0
✓ Gialla	7,9
✓ Verde	8,0
✓ Viola	7,9
✓ Nucleo antico	8,0

Utenze Commerciali



ZONA

✓ Arancione	8,0
✓ Azzurra	8,0
✓ Gialla	8,1
✓ Verde	7,9
✓ Viola	7,8
✓ Nucleo antico	7,7

● Somma (8-10) ● Somma (6-7) ● Somma (1-5) ● Non indica

Valori %. Base: 1.508 totale campione

Valori %. Base: 302 totale campione

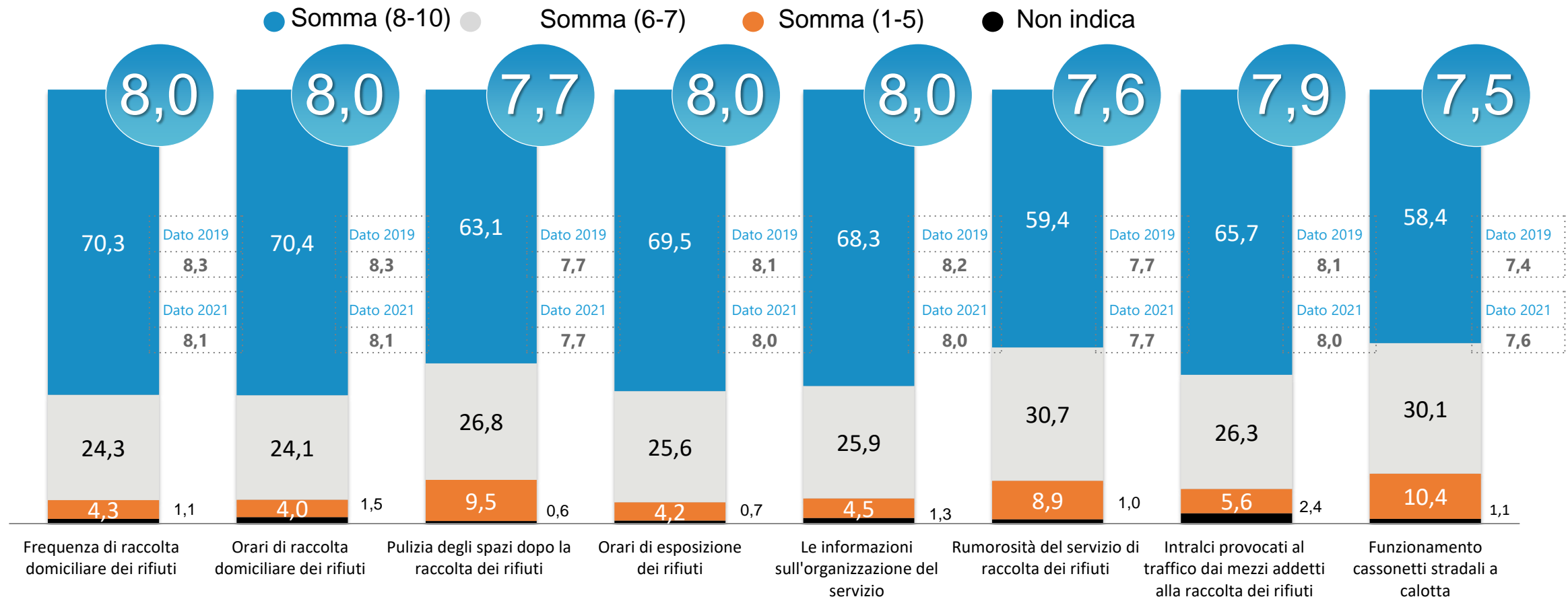


ASPETTI SPECIFICI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI _Utenze Domestiche

Tutti i giudizi sono positivi, in particolare quelli sugli orari e sulla frequenza di raccolta.

La pulizia degli spazi dopo il passaggio dei mezzi e la rumorosità dei mezzi possono essere ottimizzati.

C.4 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10



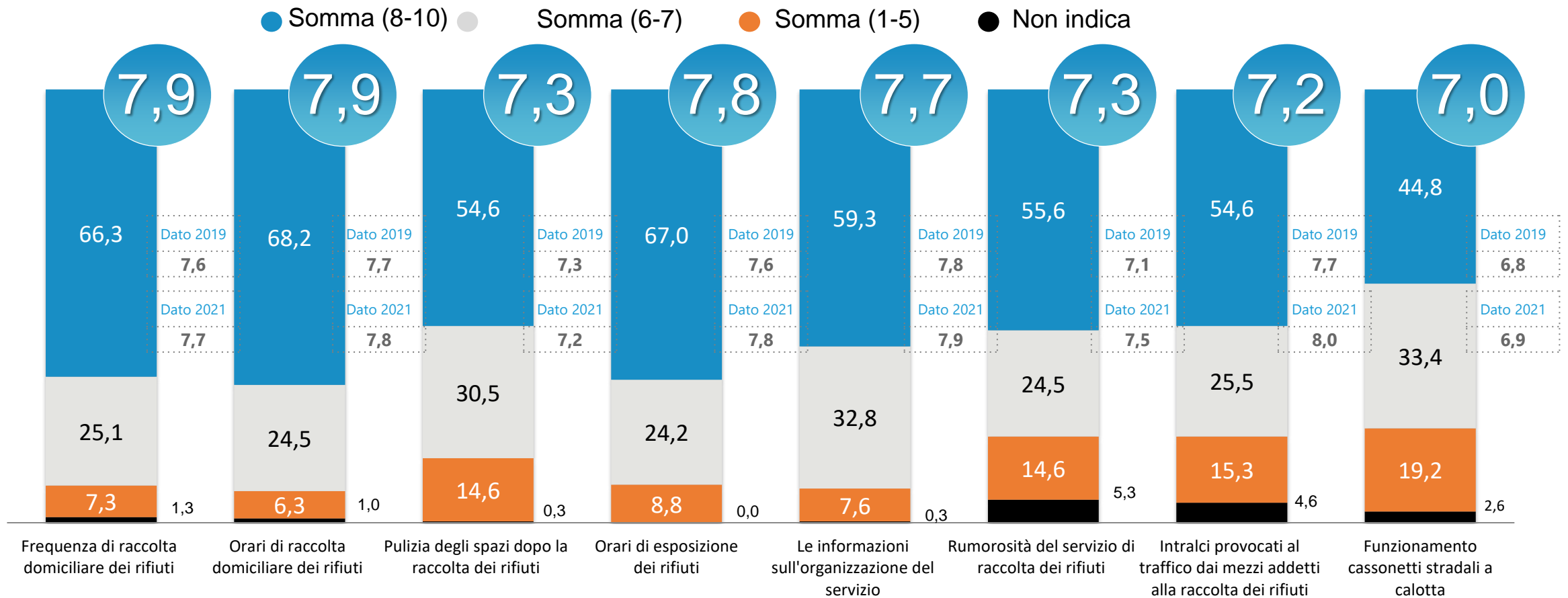
Valori %. Base: 1.508 totale campione



ASPETTI SPECIFICI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI_ Utenze Commerciali

I giudizi sono positivi, in particolare quelli sugli orari e sulla frequenza di raccolta. Gli intralci causati dai mezzi e i cassonetti a calotta i meno apprezzati seppur con valutazioni pari ad almeno sette.

C.4 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 302 totale campione

Capitolo 3

La pulizia di strade e marciapiedi

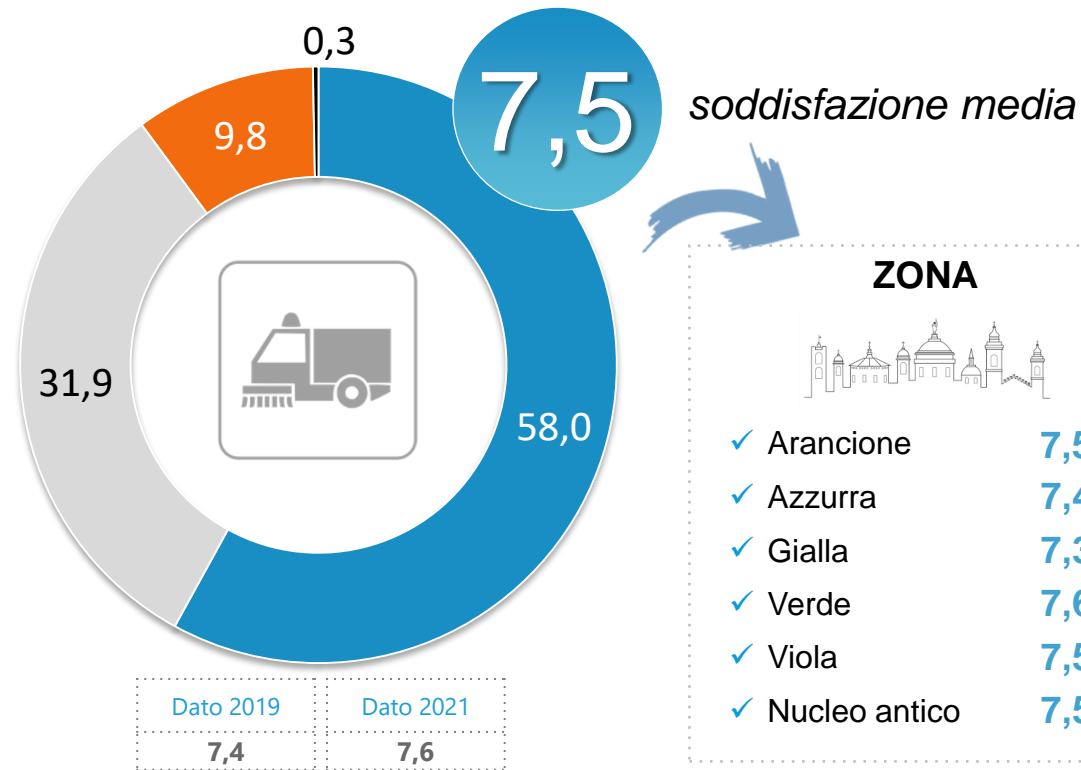
12

SODDISFAZIONE OVERALL PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

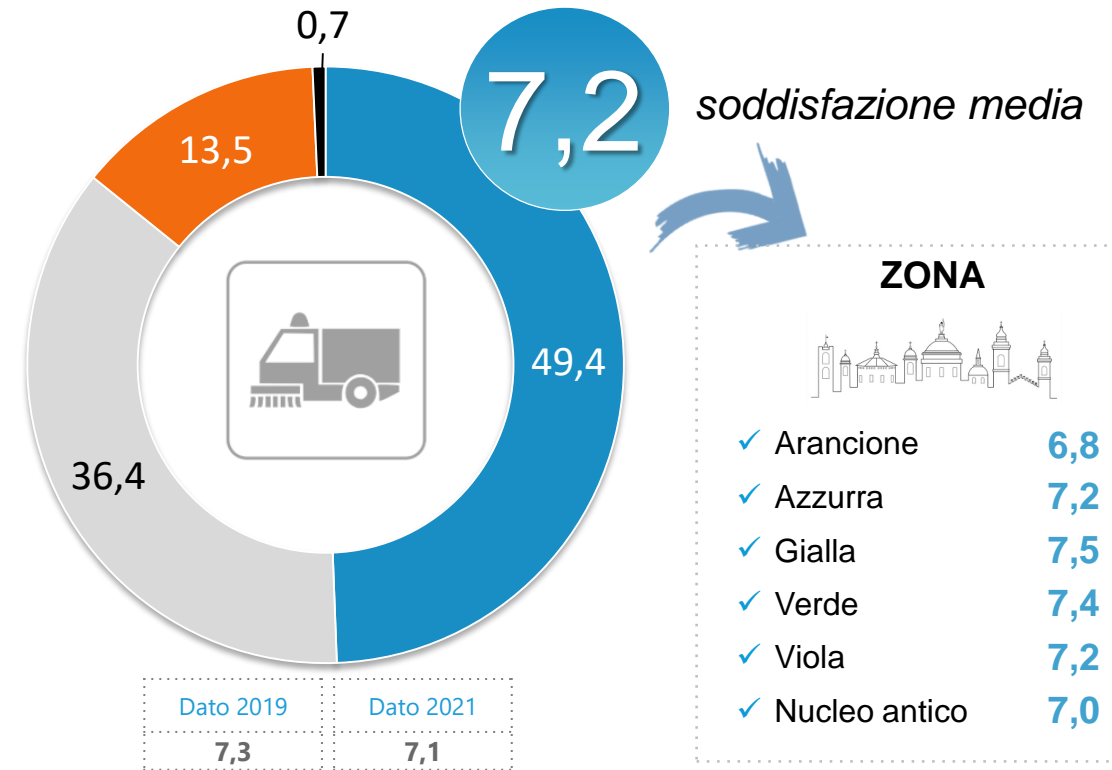
Piuttosto buona la soddisfazione, trasversalmente alle diverse zone della città.

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune? – Scala da 1 a 10

Utenze Domestiche



Utenze Commerciali



● Somma (8-10) ● Somma (6-7) ● Somma (1-5) ● Non indica

Valori %. Base: 1.508 totale campione

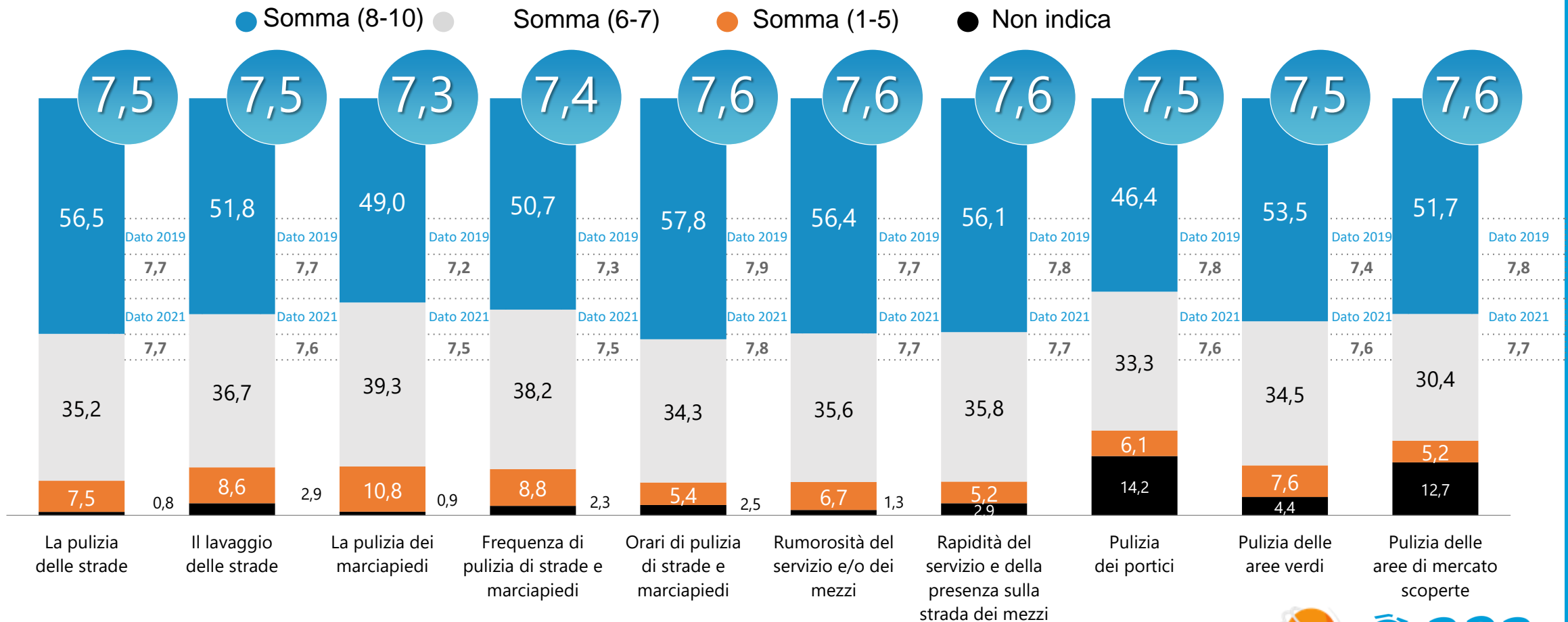
Valori %. Base: 302 totale campione



ASPETTI SPECIFICI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI_Utenze Domestiche

Nel complesso il servizio è apprezzato, in particolare lo sono gli orari, la scarsa rumorosità, la rapidità e la pulizia delle aree mercato.

D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10



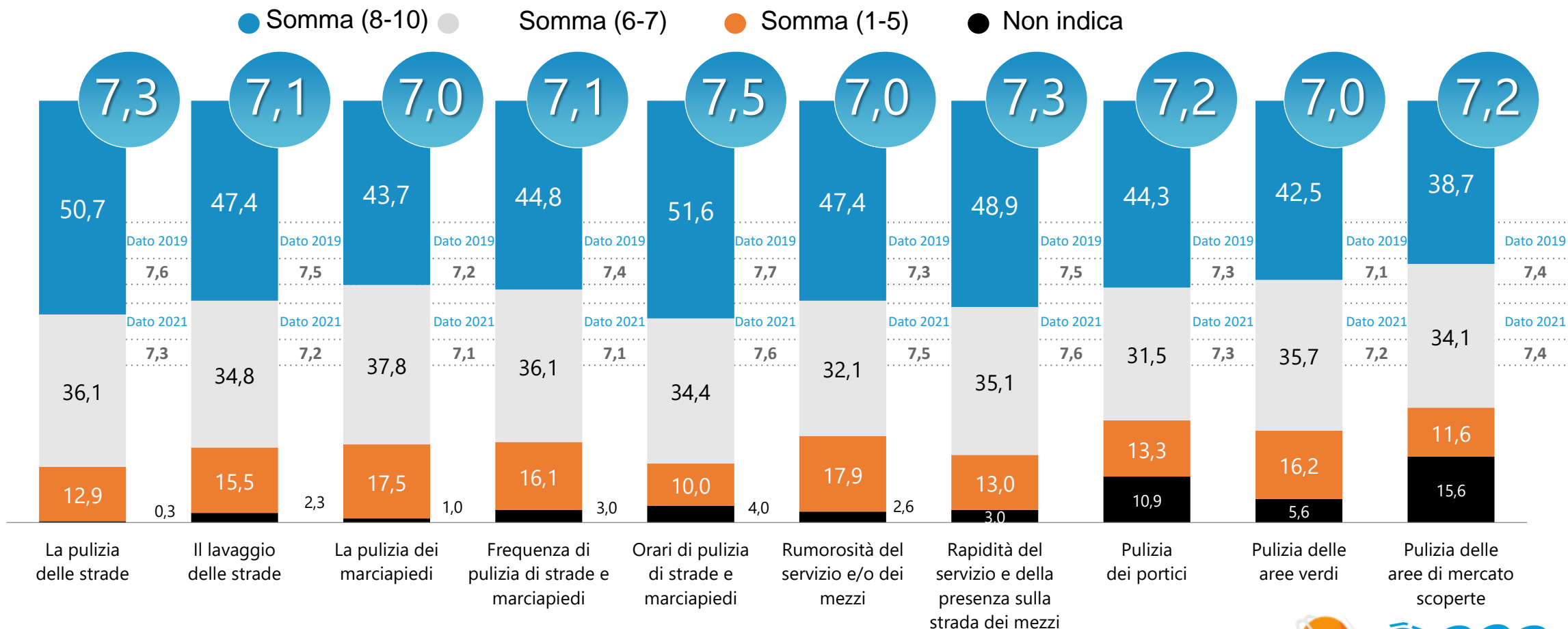
Valori %. Base: 1.508 totale campione

ASPETTI SPECIFICI PULIZIA DI STRADE E MARCIAPIEDI_Utenze Commerciali



Nel complesso il servizio è apprezzato, in particolare vanno bene gli orari di pulizia di strade e marciapiedi.

D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10



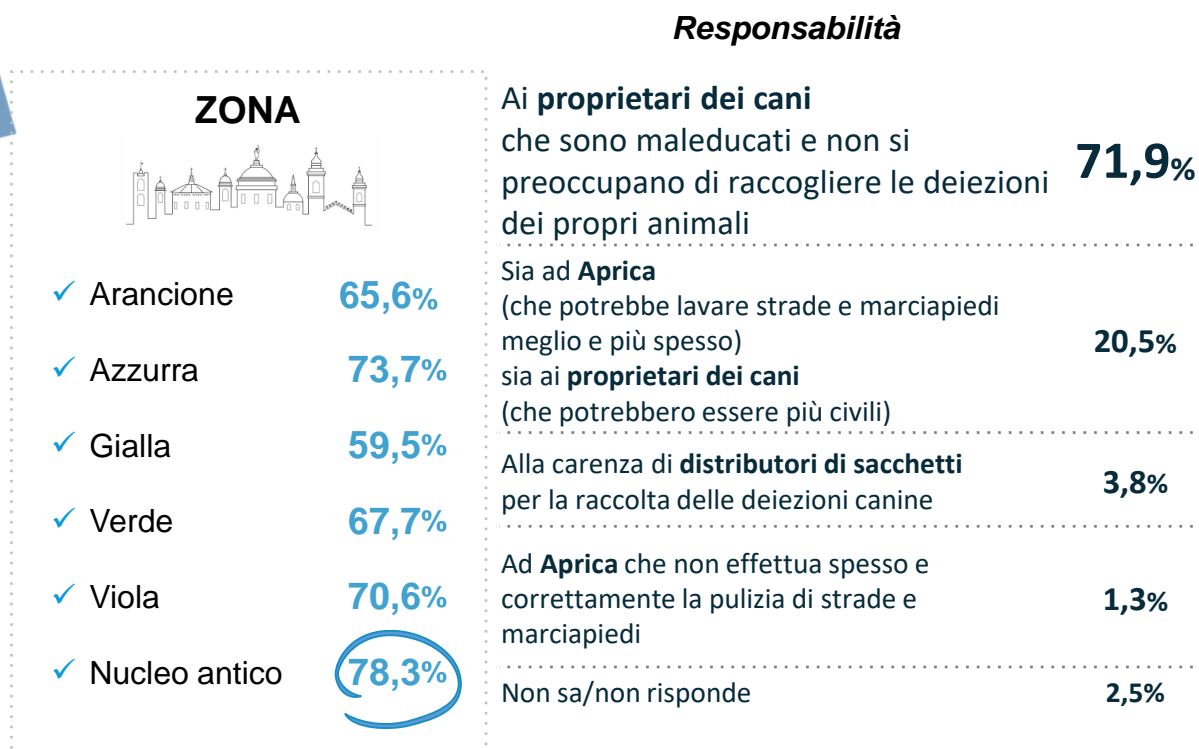
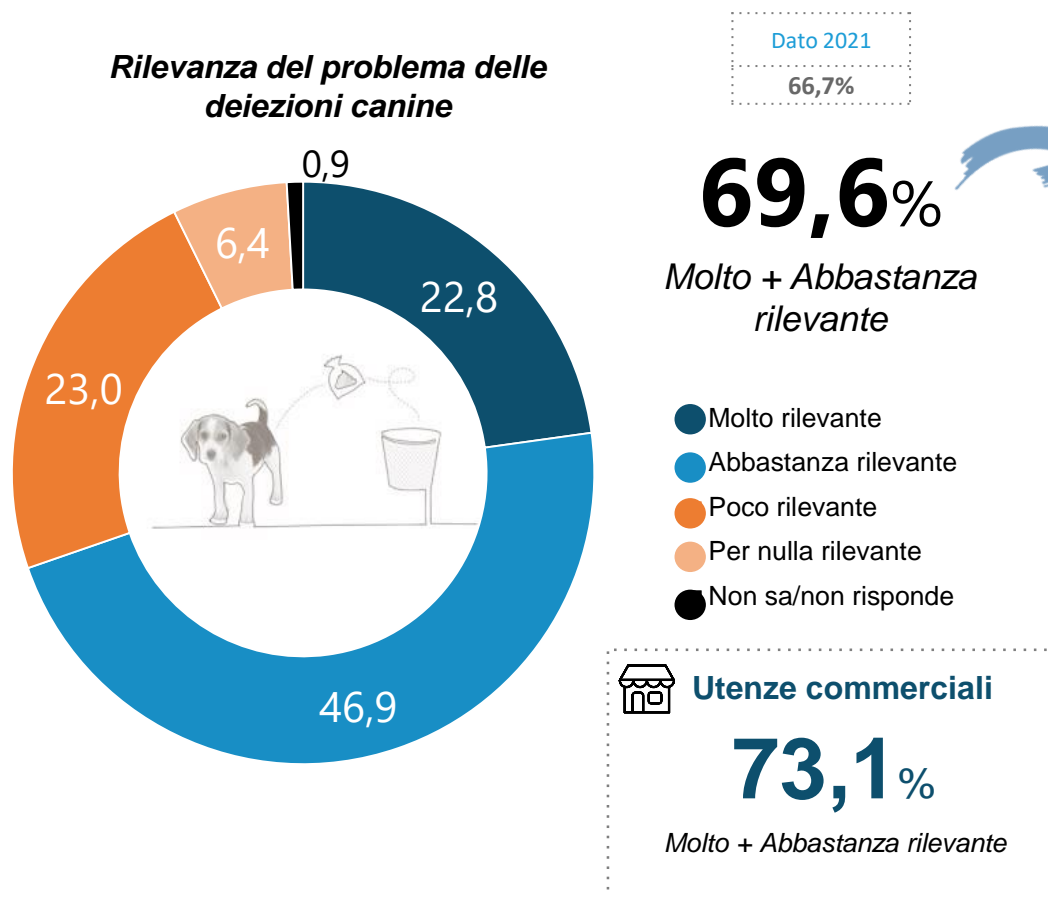
Valori %. Base: 302 totale campione

LE DEIEZIONI CANINE

Il problema delle deiezioni è molto sentito ed è attribuito in gran parte ai padroni dei cani.

D.4 Uno dei problemi della pulizia delle strade è quello delle deiezioni canine. Secondo Lei questo è un problema...?

D.5 Secondo Lei il problema delle deiezioni canine è da attribuirsi ...?



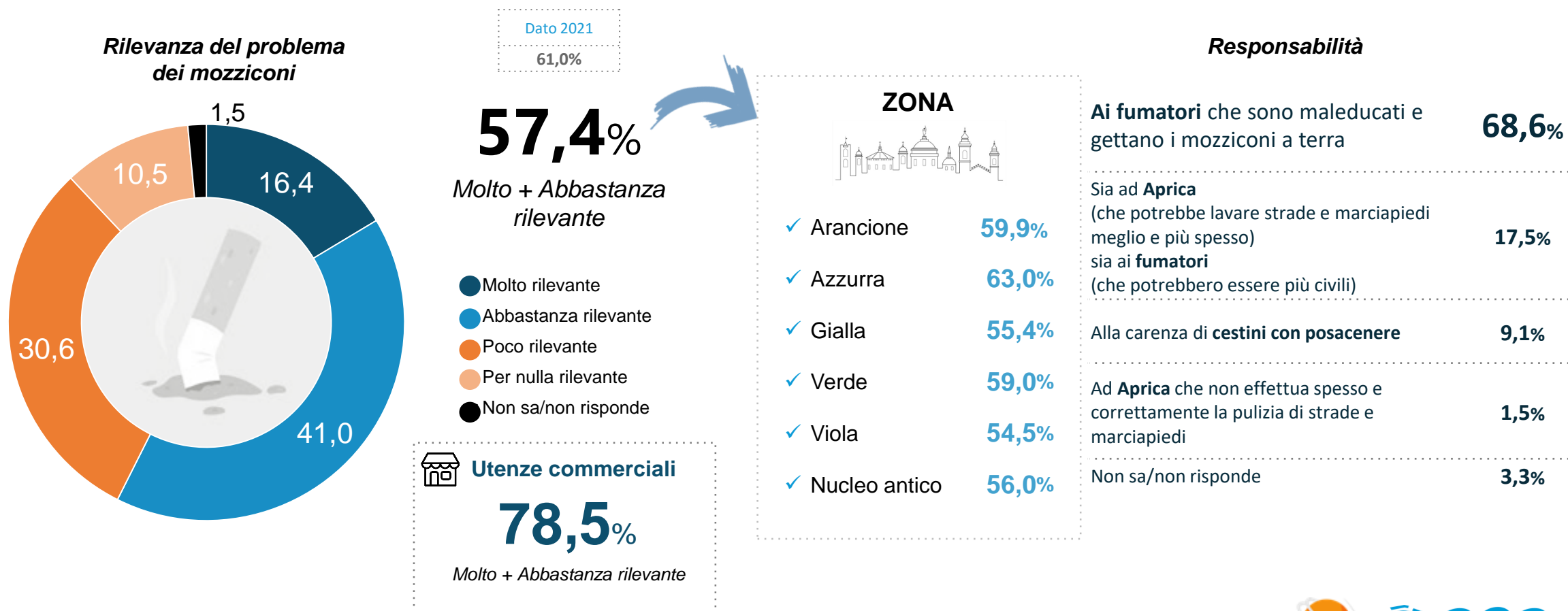
Valori %. Base: 1.508 totale campione

I MOZZICONI DI SIGARETTA PER STRADA

Anche i mozziconi di sigaretta sporcano le strade in primis per responsabilità dei cittadini. Il tema è ancor più sentito dalle utenze commerciali.

D.6 Un altro problema della pulizia delle strade è quello dei mozziconi di sigaretta. Secondo Lei questo è un problema ...?

D.7 Secondo Lei il problema dei mozziconi di sigaretta è da attribuirsi?



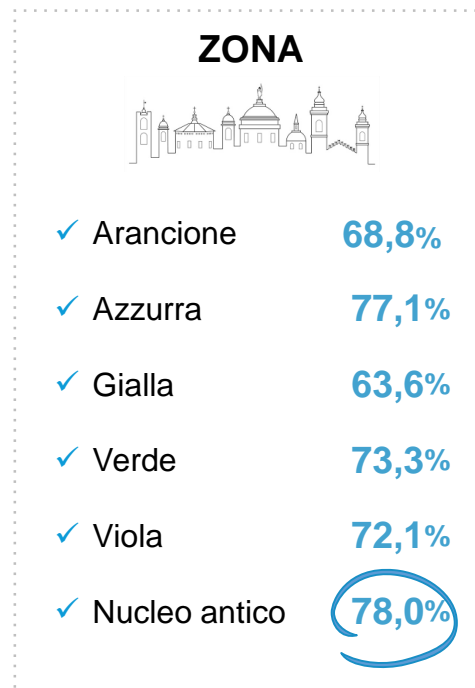
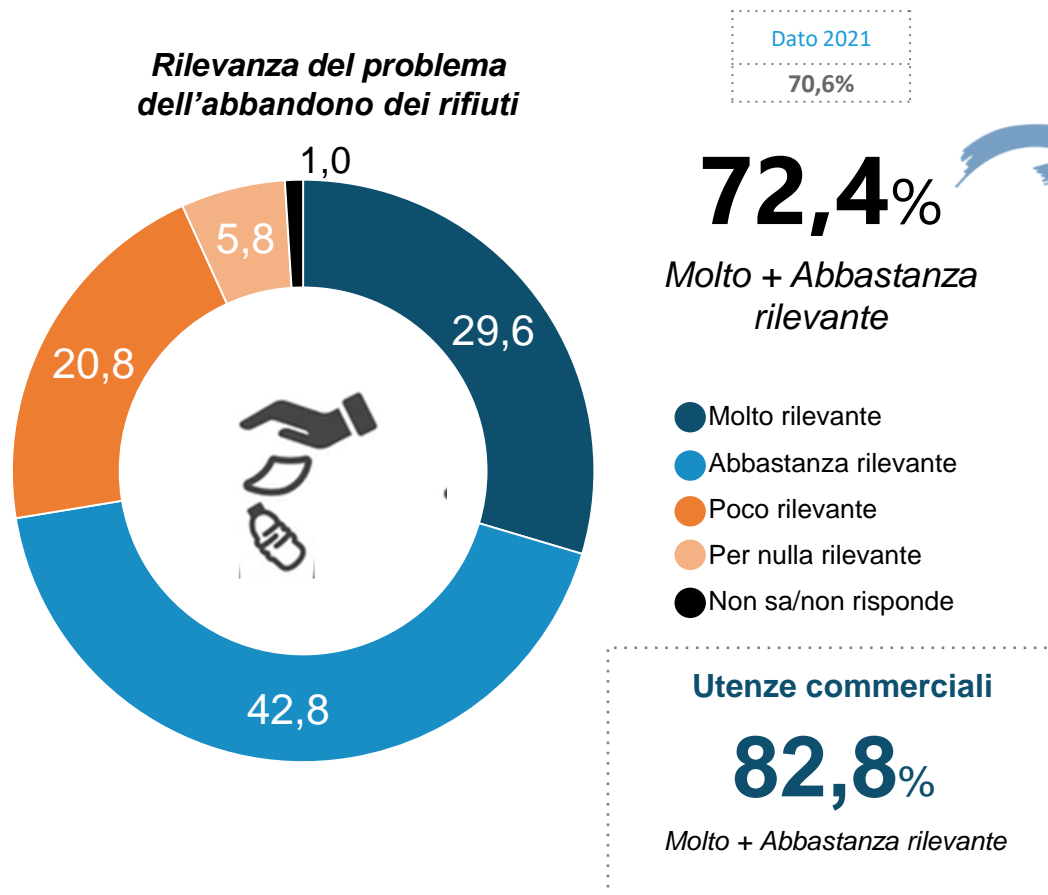
Valori %. Base: 1.508 totale campione

L'ABBANDONO DEI RIFIUTI PER STRADA

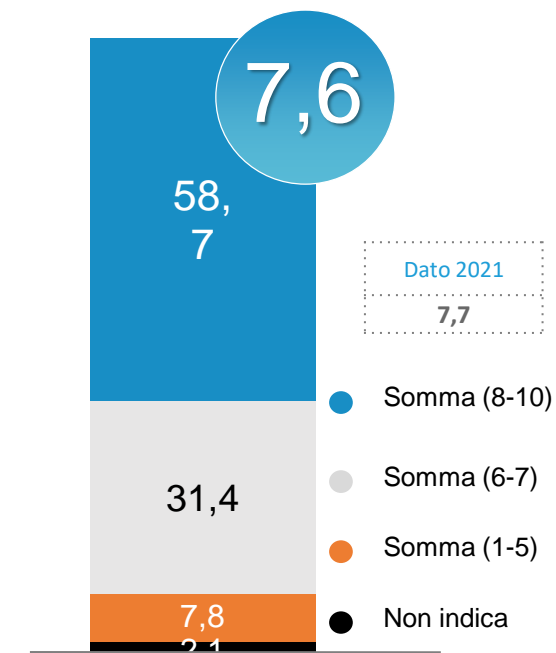
È il problema più sentito, soprattutto nel centro storico, Aprica comunque fa molto per risolverlo.

D.8 Un altro problema della pulizia delle strade è quello dell'abbandono dei rifiuti in strada. Secondo Lei questo è un problema...?

D.9 E in una scala da 1 a 10 quanto ritiene efficace l'operato di Aprica nel prevenire e nel rimuovere i rifiuti abbandonati in strada?



Efficiacia di Aprica nella risoluzione del problema



Valori %. Base: 1.508 totale campione

Capitolo 4

I cestini stradali

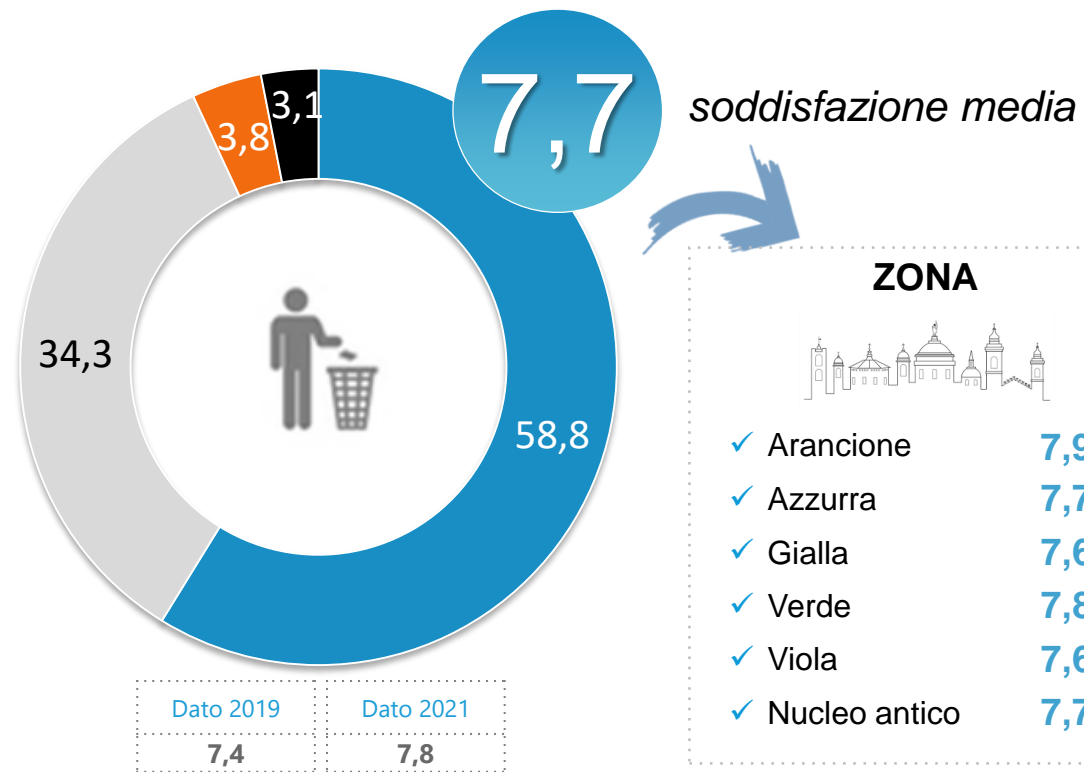
19

SODDISFAZIONE OVERALL CESTINI STRADALI

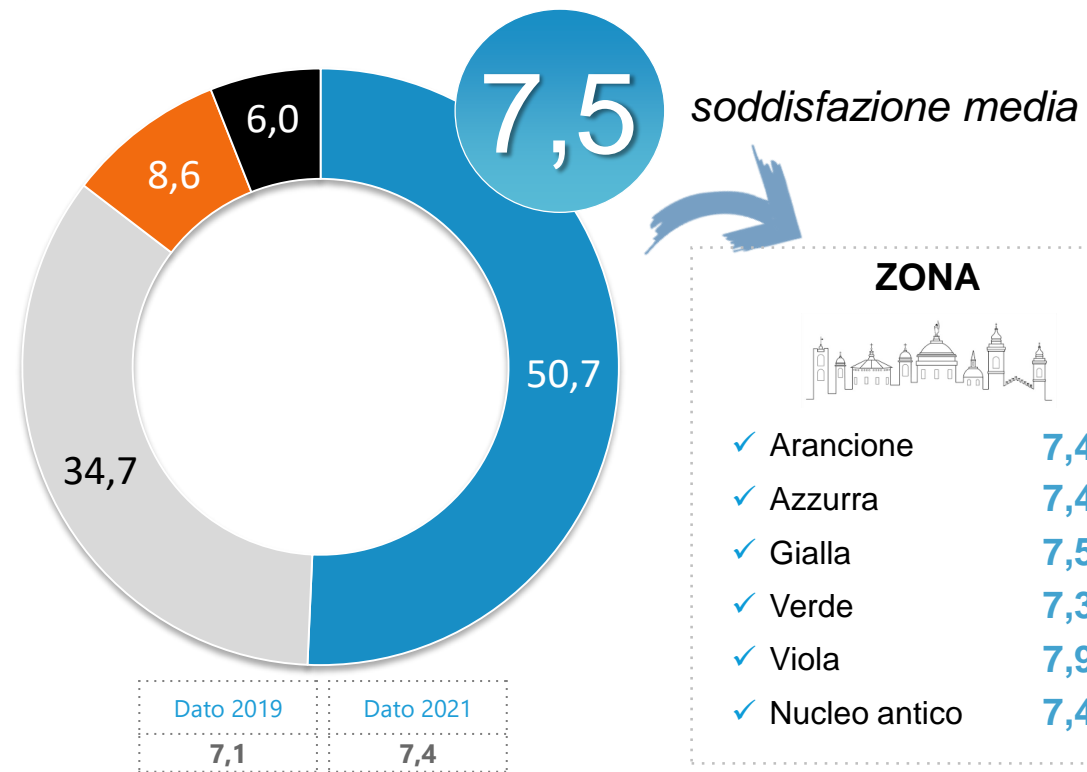
La valutazione sui cestini è buona e stabile nel tempo.

E.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10

Utenze Domestiche



Utenze Commerciali



● Somma (8-10) ● Somma (6-7) ● Somma (1-5) ● Non indica

Valori %. Base: 1.508 totale campione

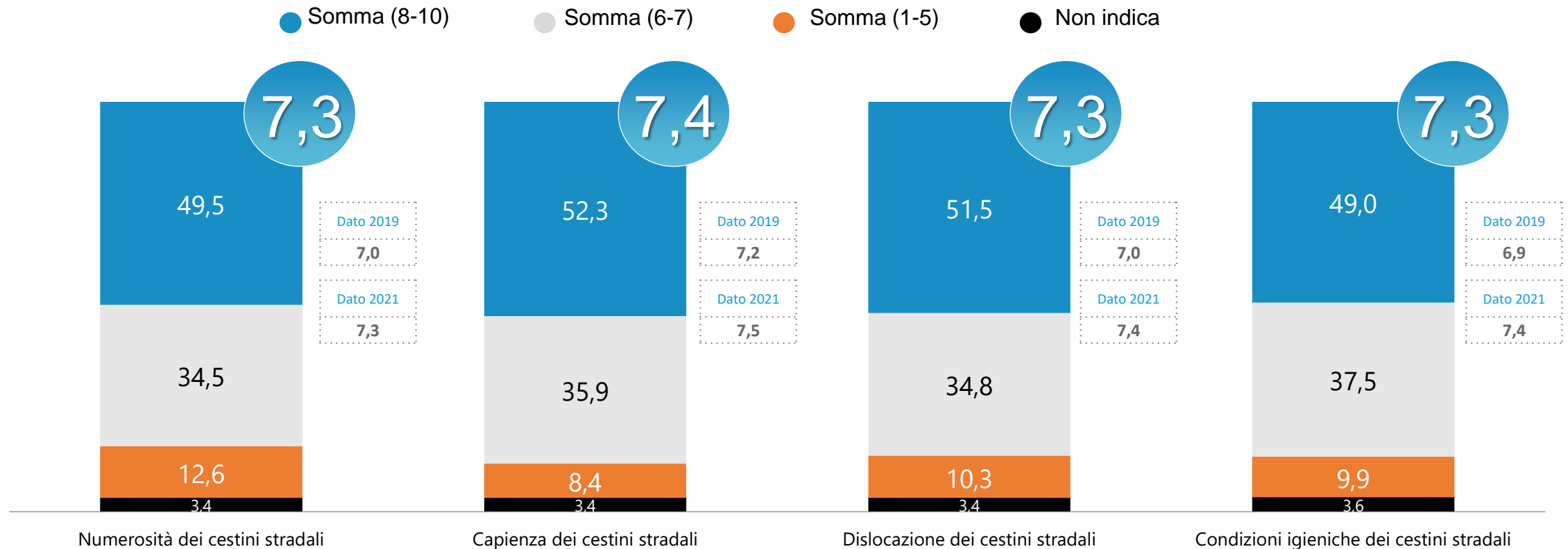
Valori %. Base: 302 totale campione



ASPETTI SPECIFICI SVUOTAMENTO DEI CESTINI_ Utenze Domestiche

Apprezzabile la soddisfazione su tutti gli aspetti, in particolare su capienza.

E.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cestini stradali? – Scala da 1 a 10



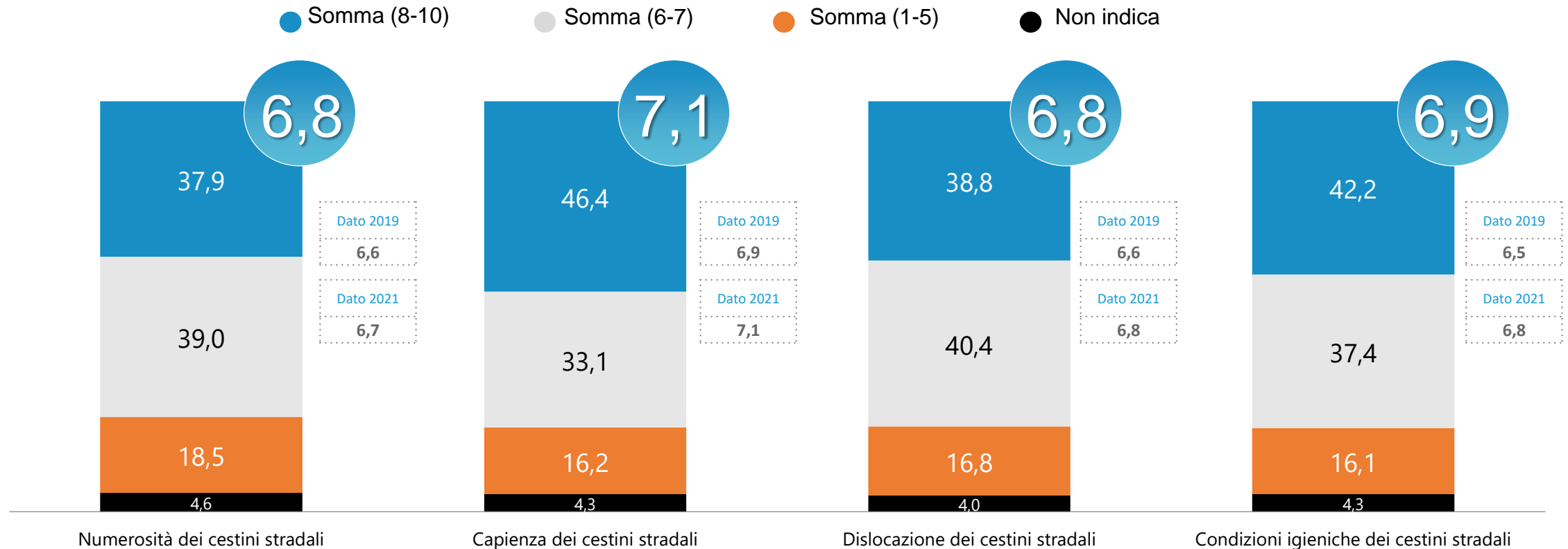
Valori %. Base: 1.508 totale campione

ASPETTI SPECIFICI SVUOTAMENTO DEI CESTINI_ Utenze Commerciali



Da incrementare la soddisfazione su quasi tutti gli aspetti, bene la capienza.

E.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cestini stradali? – Scala da 1 a 10



Valori %. Base: 302 totale campione

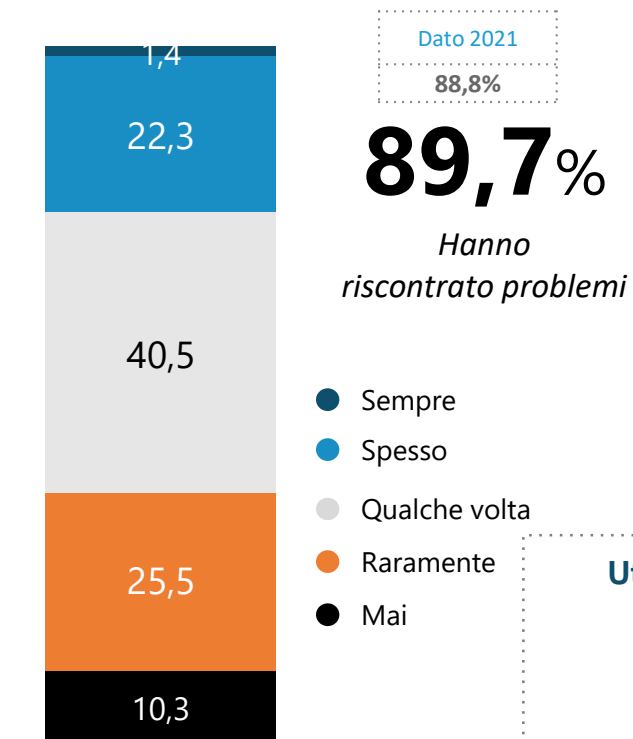
I CASSONETTI STRADALI A CALOTTA

La gran parte degli utenti ha riscontrato almeno una volta problemi con i cassonetti a calotta, il problema è risolto in tempi abbastanza rapidi.

E.4 Parliamo in particolare dei cassonetti stradali a calotta. Quanto spesso le capita di riscontrare un malfunzionamento nella loro apertura?

E.5 Quando le è capitato di riscontrare dei malfunzionamenti dei cassonetti a calotta, il problema è stato risolto in tempi rapidi?

Riscontro problemi cassonetti a calotta



Dato 2021

88,8%

89,7%

Hanno riscontrato problemi

- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

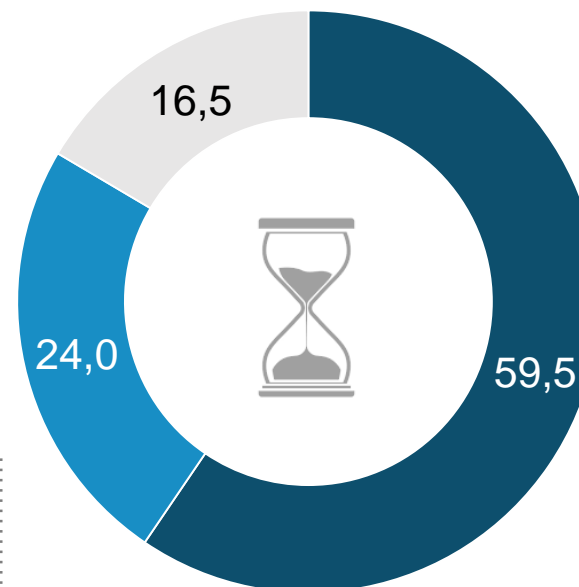
UtENZE COMMERCIALI

85,0%

Hanno riscontrato problemi

Rapidità dei tempi di risoluzione

(= 1.352 che hanno riscontrato problemi)



- Sì
- No
- Non saprei

Dato 2021

65,7% Sì

Valori %. Base: 1.508 totale campione

Capitolo 5

Ingombranti, Centri di Raccolta e Ecocar

24

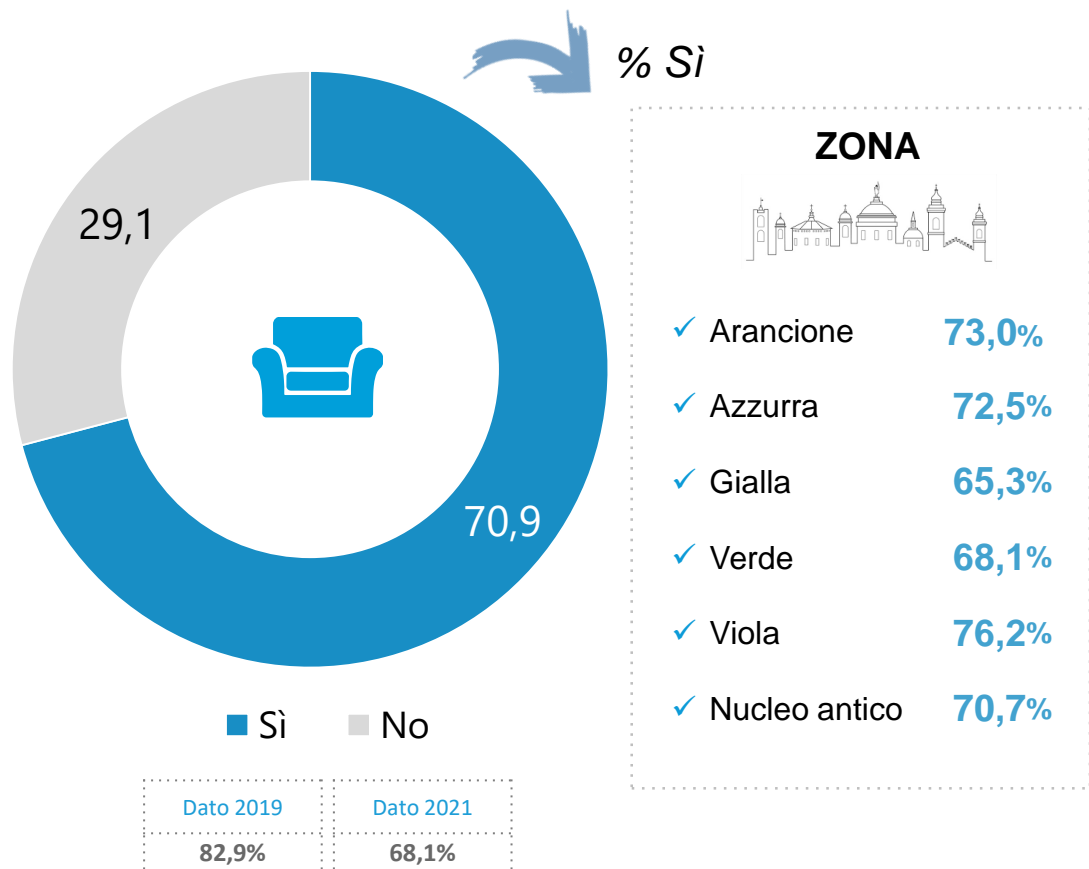


CONOSCENZA E UTILIZZO DEL SERVIZIO RITIRO INGOMBRANTI

UtENZE DOMESTICHE

Il 71% conosce il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio, il 21% sul totale residenti lo ha usato e la soddisfazione è elevata. Il telefono è il canale più conosciuto per prenotarlo.

F.1 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



Valori %. Base: 1.508 totale campione

F.2 Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio? (Base: conoscono il servizio)

29,7%

Ha utilizzato il servizio
= 21% sul totale campione

Dato	Valore
Dato 2019	24,2%
Dato 2021	29,5%

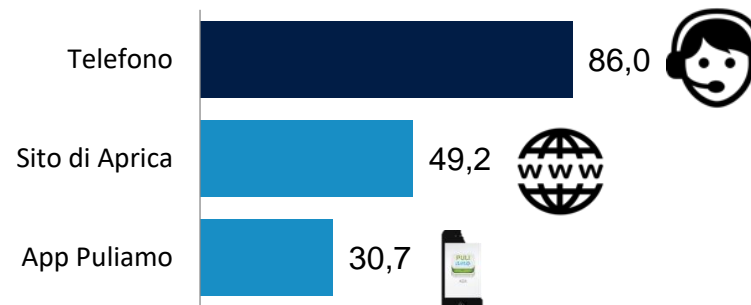
F.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio?

8,5

Voto medio soddisfazione

Dato	Valore
Dato 2019	8,8
Dato 2021	8,5

F.5 Il servizio si può prenotare attraverso diverse modalità. Lei è a conoscenza delle seguenti modalità di prenotazione? (Base: conoscono il servizio)



Valori %. Base: 1.069 che conoscono il servizio



CONOSCENZA, UTILIZZO E SODDISFAZIONE DI ECOCAR

UtENZE DOMESTICHE

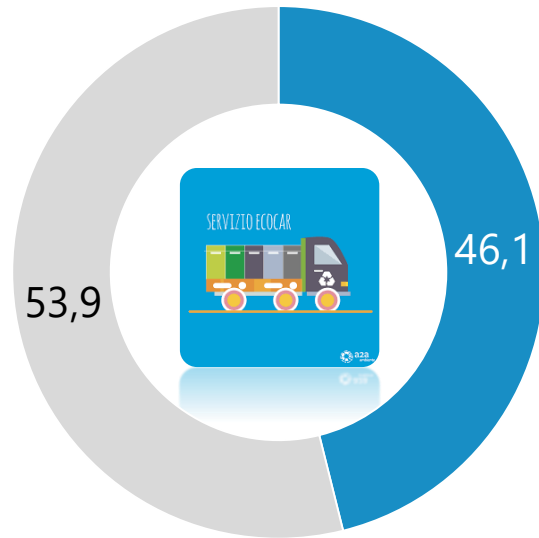
Quasi la metà conosce il servizio e, tra questi, un quarto lo ha usato. Il livello di soddisfazione è molto elevato.

H.1 Lei **conosce** il furgone Ecocar?

H.2 Nel corso dell'ultimo anno, ha **utilizzato** il servizio di Ecocar?

H.3 Quanto è **soddisfatto** complessivamente del servizio Ecocar di Aprica? - Scala da 1 a 10

Conoscenza ECOCAR

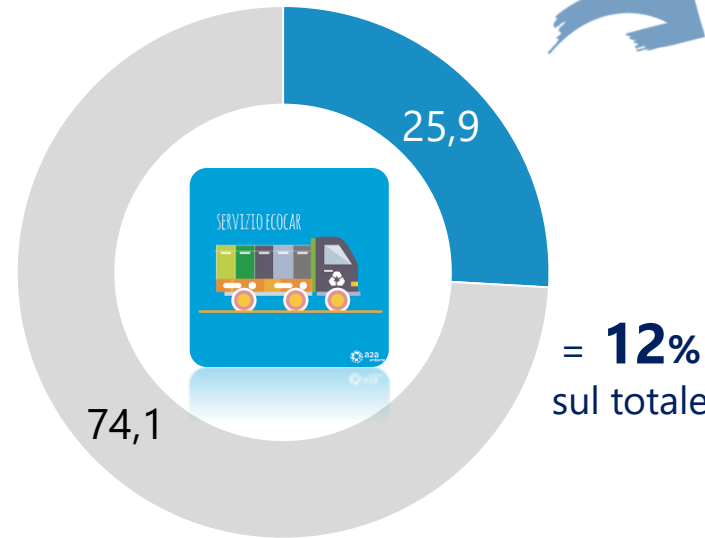


■ Sì ■ No

Dato 2019	Dato 2021
61,3%	44,4%

Valori %. Base: 360 residenti a Chiusure, Fiumicello, Lamarmora, Mompiano, Porta Cremona, Porta Venezia e S. Eustacchio

Utilizzo ECOCAR

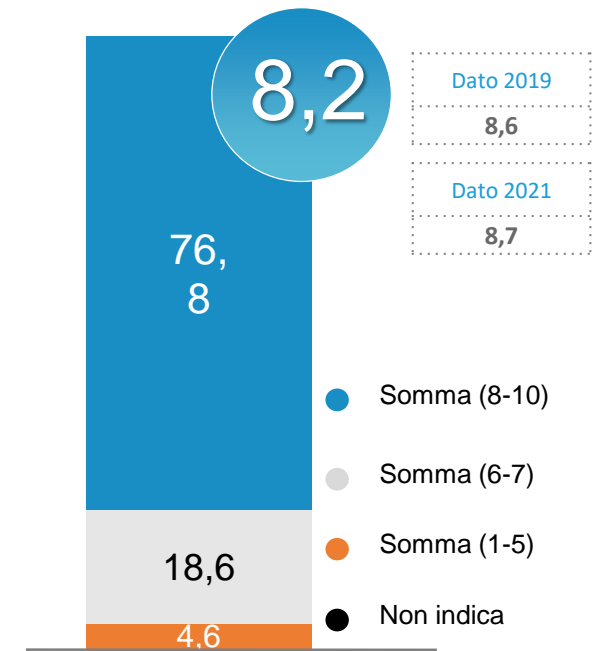


■ Sì ■ No

Dato 2019	Dato 2021
18,4%	36,1%

Valori %. Base: 166 che conoscono Ecocar

Soddisfazione ECOCAR



- Somma (8-10)
- Somma (6-7)
- Somma (1-5)
- Non indica

Dato	Valore
Dato 2019	8,6
Dato 2021	8,7

Valori %. Base: 44 che hanno usato Ecocar



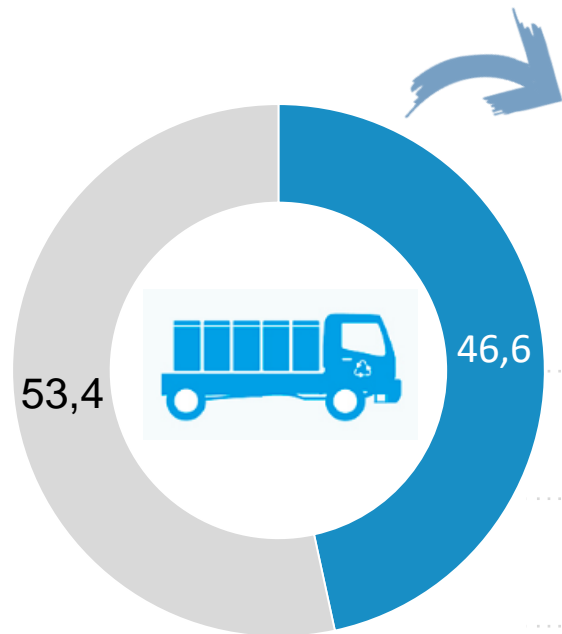
UTILIZZO DEI CENTRI DI RACCOLTA_ Utenze Domestiche

Quasi la metà dei cittadini usa i centri di raccolta, Codignole e Metastasio i più frequentati. Molto buona per tutti la soddisfazione.

G.1 Nel Comune di Brescia sono presenti cinque Piattaforme Ecologiche gestite da Aprica, aree attrezzate dove i cittadini possono portare rifiuti pericolosi, ingombranti e riciclabili tranne la frazione indifferenziata e l'organico da cucina. Lei si è recato almeno una volta presso una di queste Piattaforme Ecologiche?

G.2 Adesso le elencherò le Piattaforme Ecologiche di Brescia e dovrebbe indicarmi in quale di queste si è recato almeno una volta?

G.4 Quanto è soddisfatto complessivamente della Piattaforma Ecologica di Aprica di....?



■ Sì ■ No

Dato 2021

56,1%

ZONA	Arancione	Azzurra	Gialla	Verde	Viola	Nucleo antico	VOTO MEDIO SODDISFAZIONE	
Via Codignole 31 (sede di Aprica s.p.a.)	38,4	28,3	70,3	24,4	40,8	34,8	29,9	8,5
Via Metastasio (quartiere Fiumicello)	37,3	56,6	23,7	16,3	50,4	50,0	37,3	8,3
Via Gatti (San Polo Nuovo)	17,9	17,0	11,9	45,2	6,4	10,1	14,9	8,3
Via Giotto (San Polo Nuovo)	16,5	15,1	11,9	31,9	7,2	12,3	18,7	8,2
Via Chiappa (Buffalora)	9,5	5,7	7,6	14,1	6,4	8,7	11,9	8,4

Valori %. Base: 1.508 totale campione

Valori %. Base: 703 che si sono recati in un Centro di Raccolta almeno una volta



UTILIZZO DEI CENTRI DI RACCOLTA_ Utenze Commerciali

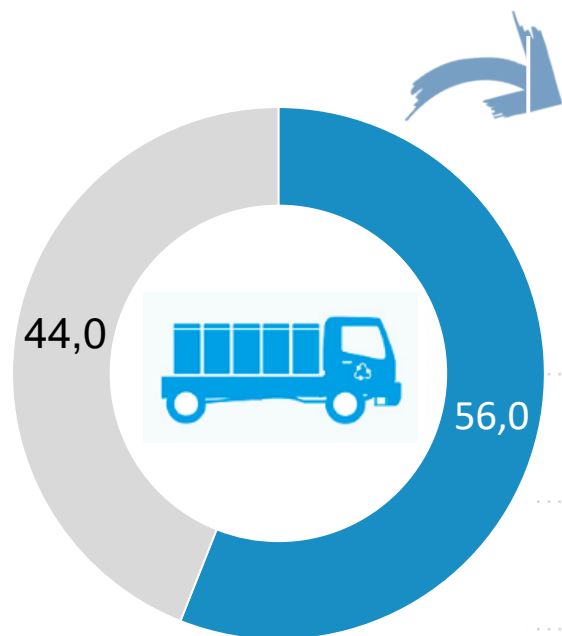


Oltre la metà delle utenze commerciali utilizza i centri di raccolta, Codignole e Metastasio i più frequentati, elevato per tutti il grado di soddisfazione.

G.1 Nel Comune di Brescia sono presenti cinque Piattaforme Ecologiche gestite da Aprica, aree attrezzate dove i cittadini possono portare rifiuti pericolosi, ingombranti e riciclabili tranne la frazione indifferenziata e l'organico da cucina. Lei si è recato almeno una volta presso una di queste Piattaforme Ecologiche?

G.2 Adesso le elencherò le Piattaforme Ecologiche di Brescia e dovrebbe indicarmi in quale di queste si è recato almeno una volta?

G.4 Quanto è soddisfatto complessivamente della Piattaforma Ecologica di Aprica di....?



■ Sì ■ No

Dato 2021

62,7%

ZONA	Arancione	Azzurra	Gialla	Verde	Viola	Nucleo antico	VOTO MEDIO SODDISFAZIONE	
Via Codignole 31 (sede di Aprica s.p.a.)	42,6	33,3	71,4	25,0	29,0	42,9	43,3	8,3
Via Metastasio (quartiere Fiumicello)	32,0	44,4	17,9	20,0	35,5	38,1	36,7	8,1
Via Gatti (San Polo Nuovo)	14,8	22,2	7,1	25,0	29,0	0	11,7	8,4
Via Giotto (San Polo Nuovo)	13,6	11,1	10,7	30,0	6,5	9,5	15,0	7,6*
Via Chiappa (Buffalora)	9,5	0	7,1	20,0	6,5	0	13,3	8,3

*ATTENZIONE: base esigua

Valori %. Base: 302 totale campione

Valori %. Base: 169 che si sono recati in un Centro di Raccolta almeno una volta

Capitolo 6

Il servizio Green Service e Sfalci Verdi

29



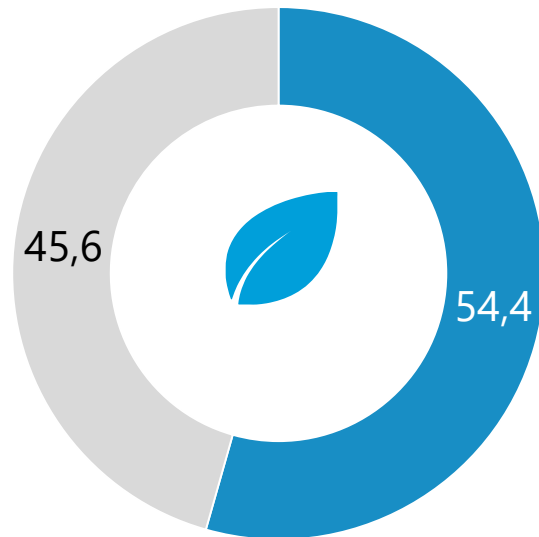
CONOSCENZA, UTILIZZO E SODDISFAZIONE DI GREEN SERVICE

UtENZE DOMESTICHE

Più della metà conosce il servizio e, tra questi, circa un terzo lo ha usato. Il livello di soddisfazione è molto elevato.

I.1 Lei conosce il servizio GREEN SERVICE e cioè il servizio che consente al cittadino di buttare gli scarti di alberi e piante nei contenitori verdi senza usare sacchi in plastica?

Conoscenza GREENSERVICE

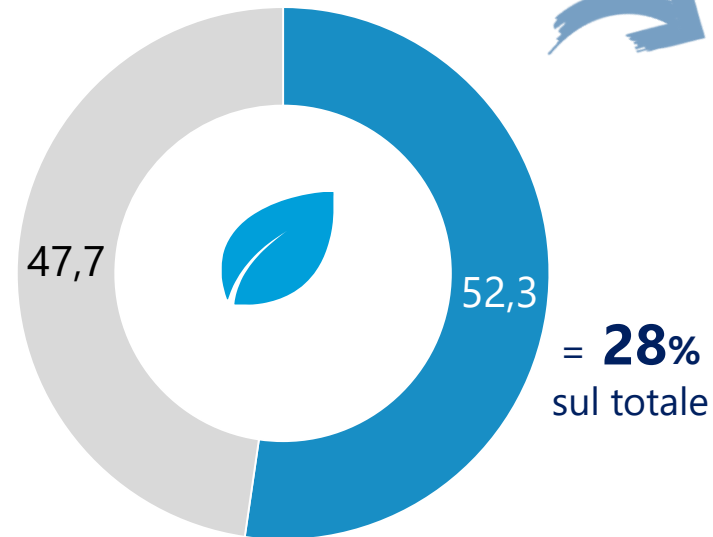


■ Sì	■ No
Dato 2019	Dato 2021
58,8%	62,5%

Valori %. Base: 1.268 residenti in tutte le zone esclusa la Zona Azzurra

H.2 Nel corso dell'ultimo anno, lo ha mai utilizzato?

Utilizzo GREENSERVICE

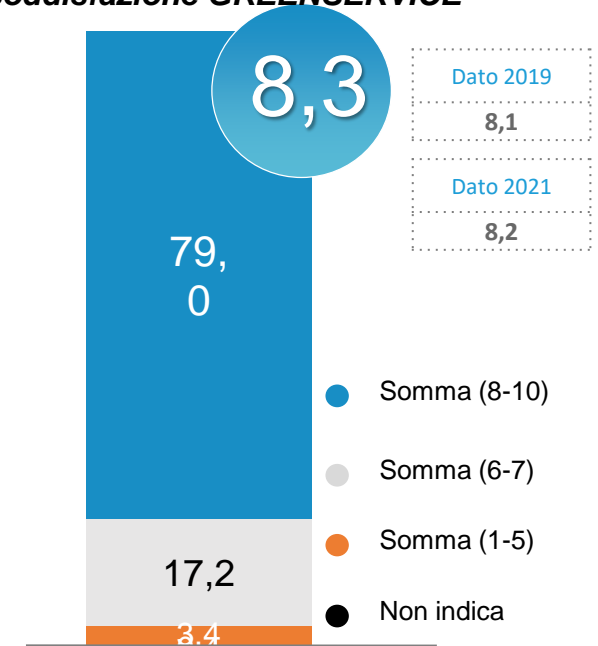


■ Sì	■ No
Dato 2019	Dato 2021
37,3%	59,5%

Valori %. Base: 690 che conoscono Greenservice

H.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio GREEN SERVICE?

Soddisfazione GREENSERVICE



Valori %. Base: 361 che hanno usato Greenservice



CONOSCENZA, UTILIZZO E SODDISFAZIONE DI SFALCI VERDI

UtENZE DOMESTICHE

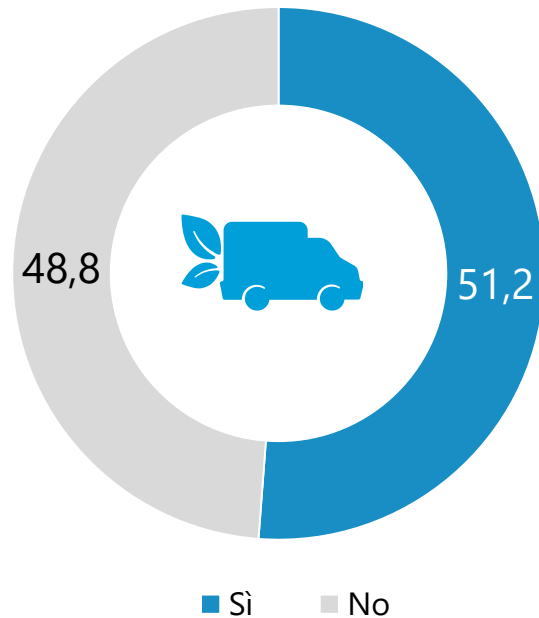
Circa la metà conosce il servizio e, tra questi, un terzo lo ha usato. Il livello di soddisfazione è molto elevato.

I.5 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro porta a porta di sfalci verdi e potature?

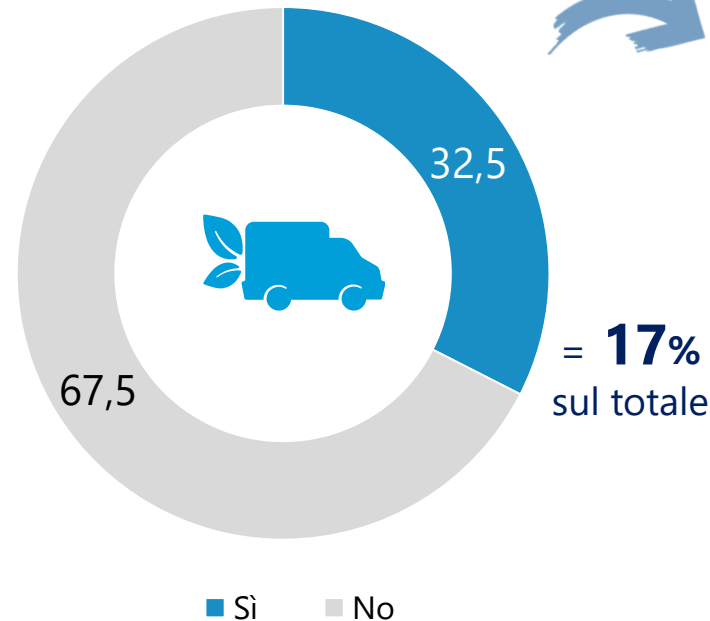
I.6 Nel corso dell'ultimo anno, lo ha mai utilizzato?

I.7 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di ritiro porta a porta di sfalci verdi e potature?

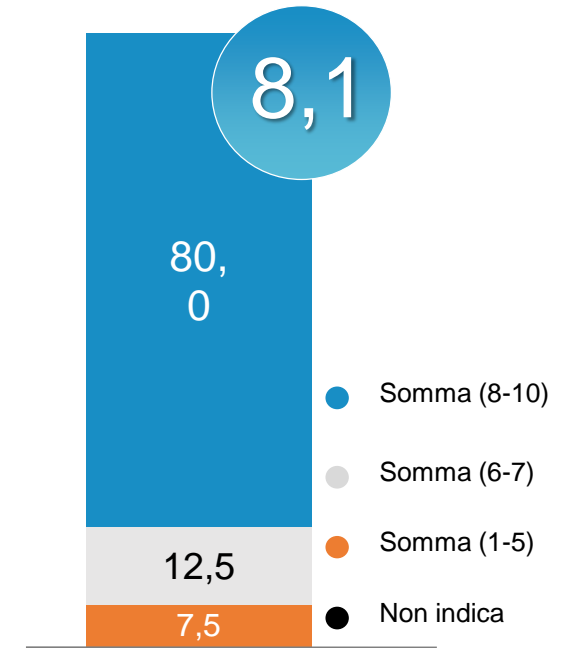
Conoscenza del servizio



Utilizzo del servizio



Soddisfazione del servizio



Valori %. Base: 240 residenti nella Zona Azzurra

Valori %. Base: 123 che conoscono il servizio

Valori %. Base: 40 che hanno utilizzato il servizio

"There is nothing so stable as change"
Bob Dylan



Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società. SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 40 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG S.p.A. - Società Benefit da dicembre 2022

SWG è membro di ASSIRM, ASSEPRIM, MSPA e ESOMAR. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

TRIESTE

Via S. San Giorgio 1 - 34123
Tel. +39 040 362525
Fax +39 040 635050

MILANO

Via G. Bugatti 5 - 20144
Tel. +39 02 43911320
Fax +39 040 635050

ROMA

Piazza di Pietra, 44 - 00187
Tel. +39 06 42112
Fax +39 06 86206754