



COMUNE DI  
VENEZIA



## **RAPPORTO 85/4**

*COMUNE DI VENEZIA – COSES*

*Indagini sulla qualità di alcuni servizi erogati dal Comune di Venezia*

***IGIENE URBANA / VERDE PUBBLICO***

*per quanto di competenza  
a cura di*

V.Colladel  
C.Pedenzini  
I.Scaramuzzi

M.Magagnato  
L.Minto

Settembre 2003



Direttore  
Giuliano Zanon

COMUNE DI  
VENEZIA



Dirigente Servizio Statistica e Ricerca  
Sandro Lombardo

***COSES (gruppo di lavoro)***

Silvia Aliprandi  
Vania Colladel  
Cristiana Pedenzini (*coordinatore*)  
Isabella Scaramuzzi

***Comune di Venezia - Servizio Statistica e Ricerca (gruppo di lavoro)***

Elisa Camporese  
Maria Grazia Magagnato (*coordinatore*)  
Luca Minto  
Desirè Molin  
Dario Zoli

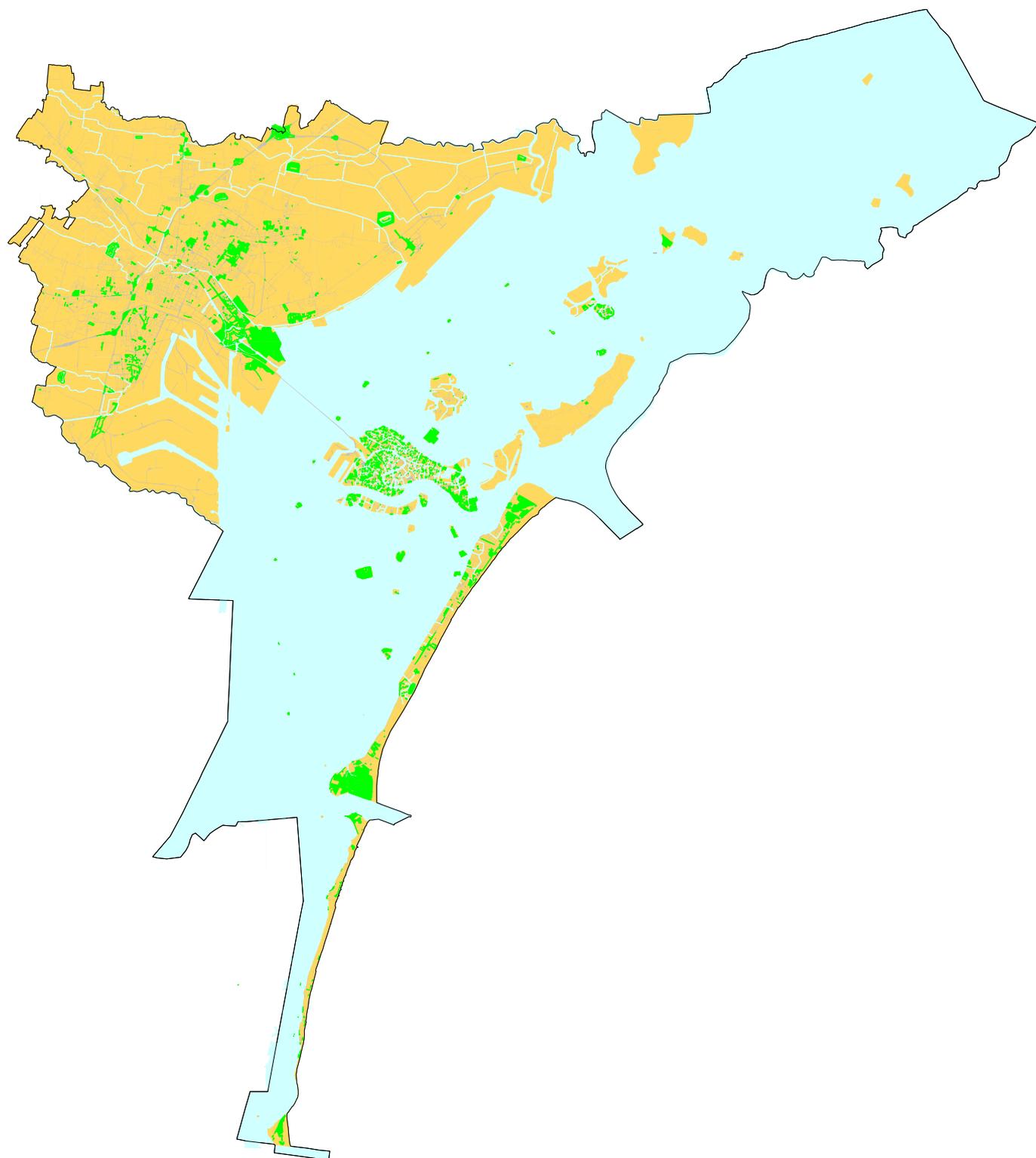
***Referenti all'interno del Servizio Igiene Urbana / Verde Pubblico***

Michela Lazzarini  
Luisa Tiraoro

Indagini telefoniche con CATI System effettuate da MARKER S.r.l. di Venezia-Mestre.

# Comune di Venezia

## GLI SPAZI VERDI \*



\* *pubblici e privati*

*II PARTE: metodologia e risultati*

***IGIENE URBANA / VERDE PUBBLICO***

## ***1. La metodologia***

Tra i servizi primari di pubblica utilità certamente la raccolta dei rifiuti, la pulizia delle strade e la gestione del verde pubblico rappresentano importanti settori di intervento dell'Amministrazione Comunale, la quale ha siglato con VESTA S.p.A. un Contratto di Servizio per la gestione operativa di dette attività.

Obiettivo dell'indagine, di cui qui verranno presentati i risultati, è stato quello di analizzare le opinioni dei residenti, la loro conoscenza dei servizi messi a disposizione e valutare la qualità percepita.

### ***1.1 L'universo e il campione***

L'universo di riferimento è rappresentato da tutta la popolazione residente nel Comune di Venezia.

L'impossibilità di disporre della lista nominativa completa di tutti i residenti (lista contenente nominativo, indirizzo e numero telefonico) ha condotto a stabilire, come popolazione di selezione, gli abbonati telefonici residenti nel Comune di Venezia (tale scelta è ampiamente sostenuta anche dagli alti livelli attuali degli indici di copertura telefonica).

Dall'elenco telefonico informatizzato sono stati quindi estratti casualmente i numeri di telefono. Si è stabilito di assicurare la rappresentatività del campione rispetto alle varie zone del Comune, elemento ritenuto interessante in relazione agli obiettivi del progetto (si pensi ad esempio alla diversa tipologia di raccolta rifiuti adottata in Centro Storico e nelle isole). Il campione è stato quindi selezionato per "quote" rispetto alla variabile luogo di residenza (Centro Storico + Murano + Burano; Lido-Malamocco-Alberoni + Pellestrina-S.Pietro in Volta; Terraferma).

Partendo dalla seguente distribuzione dell'universo di riferimento:

#### ***Popolazione residente e famiglie in comune di Venezia. Dati al 31.12.2002***

	POPOLAZIONE	FAMIGLIE
CENTRO STORICO (Q.1, 2, 5 e 6)	73.462	35.585
LIDO e PELLESTRINA (M.Lido e Q.4)	22.381	9.637
TERRAFERMA (Q.8, 9, 10, 11, 12 e M.Marghera)	174.915	76.715
TOTALE COMUNE	270.758	121.937

si è determinata la numerosità campionaria entro ogni quartiere una volta fissata pari a circa 800 la numerosità complessiva delle interviste (lo 0,3% della popolazione di riferimento che corrisponde anche allo 0,7% delle famiglie residenti).

## ***1.2 Lo strumento di rilevazione e i contenuti***

Tenendo conto delle indicazioni fornite dagli Uffici Comunali e da VESTA S.p.A. è stato predisposto un questionario suddiviso in tre parti.

La prima riguarda la tematica dell'igiene urbana ed è composta da più blocchi di quesiti.

1. L'importanza dell'educazione dei cittadini e dei turisti nel mantenimento della pulizia delle strade.
2. Pareri sul potenziamento della raccolta differenziata dei rifiuti e del progetto pilota di raccolta porta a porta che partirà in Centro Storico.
3. La conoscenza e l'utilizzo di alcuni servizi aggiuntivi di igiene urbana (ritiro gratuito del materiale ingombrante ed Ecocentri).
4. La conoscenza, il rispetto e il gradimento degli orari in cui è possibile depositare i sacchetti dell'immondizia fuori dalla porta nel Centro Storico e Burano, Murano (domande rivolte solo ai residenti nelle zone suddette).
5. Una serie di domande con possibilità di risposta su scala 1-10 (1 minima soddisfazione; 10 massima soddisfazione) che, oltre ad un giudizio complessivo del servizio, ha riguardato alcuni elementi specifici: il livello di pulizia di strade e marciapiedi; la numerosità e la dislocazione dei cestini per piccoli rifiuti; la dislocazione dei cassonetti e dei contenitori per la raccolta differenziata; la frequenza della raccolta; il servizio di raccolta del materiale ingombrante; il servizio svolto dagli Ecocentri; il servizio di asporto rifiuti per le attività economiche (solo a coloro che hanno dichiarato di avere una attività produttiva, come ad esempio un negozio).
6. Un giudizio sull'eventuale miglioramento del servizio negli ultimi anni.
7. Una domanda lasciata non strutturata ("aperta") in cui veniva chiesto di indicare uno o più suggerimenti per migliorare il servizio.

La seconda parte del questionario è dedicata al monitoraggio della qualità percepita riguardo la gestione del verde pubblico.

1. Una serie di domande con possibilità di risposta su scala 1-10 (1 minima soddisfazione; 10 massima soddisfazione) che, oltre ad un giudizio complessivo del servizio, ha riguardato

alcuni elementi specifici: la cura e la pulizia di parchi e giardini; la manutenzione di fioriere e aiuole; la cura e la sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi) nelle aree verdi e parchi; la potatura di alberi e siepi; il taglio dell'erba.

2. Un giudizio sull'eventuale miglioramento del servizio negli ultimi anni.
3. Una domanda lasciata non strutturata ("aperta") in cui veniva chiesto di indicare uno o più suggerimenti per migliorare il servizio.

Infine, la terza parte è composta da un elenco di domande tese a determinare le caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato, che sono servite per cogliere comportamenti e indicazioni differenziate per tipologia di utenti: prima tra tutte il quartiere di residenza, seguita da sesso, età e condizione professionale.

La tipologia di somministrazione scelta è stata quella dell'intervista telefonica attraverso il sistema integrato CATI System.

### ***1.3 I livelli di risposta***

Per ottenere **823 interviste** sono stati utilizzati circa 3.200 numeri telefonici. Il 13% dei numeri è stato "eliminato" perché il quartiere di residenza della persona contattata corrispondeva ad uno degli strati già "riempiti" (circa 400 numeri). Altri 1.500 numeri telefonici sono stati eliminati dopo 5 tentativi di contatto in giorni ed orari diversi andati a vuoto (sempre libero od occupato). Infine, circa 470 persone contattate si sono rifiutate di partecipare al monitoraggio. **Il tasso di risposta è stato del 63,6%.**

Numero interviste valide (a)	823
Numero rifiuti (b)	472
Numeri sempre liberi o occupati	1.512
Numeri eliminati (fuori "quota")	408
Totale numeri telefonici utilizzati	3.215
TASSO DI RISPOSTA $(a)/[(a)+(b)]*100$	63,6%

### ***1.4 L'analisi dei dati***

Chi abbiamo intervistato? La distribuzione degli 823 intervistati secondo il sesso e la classe di età è la seguente:

*Distribuzione percentuale del campione per classe di età e sesso*

	UOMINI	DONNE	TOTALE
18-30 ANNI	4,8	5,2	10,0
31-50 ANNI	11,1	19,4	30,5
51-65 ANNI	10,9	23,0	33,9
OLTRE 65 ANNI	8,9	16,7	25,6
TOTALE	35,7	64,3	100,0

Per quanto riguarda invece la condizione professionale, gli occupati sono il 40% del campione, cui fanno seguito i pensionati (il 32% del totale). Le casalinghe intervistate rappresentano il 23% e gli studenti il 4,0%. I disoccupati sono l'1,0%.

Rispetto al quartiere di residenza (la variabile utilizzata per la stratificazione del campione), la distribuzione percentuale delle interviste è risultata la seguente:

*Distribuzione percentuale del campione per Quartiere di residenza*

Q1	S.Marco-Castello-S.Elena-Cannaregio	13,7
Q2	Dorsoduro-S.Polo-S.Croce-Giudecca	10,0
Municipalità Lido	Lido-Malamocco-Alberoni	7,2
Q4	Pellestrina-S.Pietro in Volta	1,5
Q5	Murano-S.Erasmo	2,1
Q6	Burano-Mazzorbo-Torcello	1,3
Q8	Favaro-Campalto	7,9
Q9	Carpenedo-Bissuola	17,1
Q10	Mestre Centro	20,8
Q11	Cipressina-Zelarino-Trivignano	6,1
Q12	Chirignago-Gazzera	9,7
Municipalità Marghera	Marghera-Catene-Malcontenta	2,7
CENTRO STORICO + ISOLE	Q1+Q2+Q5+Q6	27,1
LIDO + PELLESTRINA	M.Lido+Q4	8,7
TERRAFERMA	Q8+Q9+Q10+Q11+Q12+M.Marghera	64,2
TOTALE COMUNE		100,0

**Il commento ai risultati verrà presentato suddiviso per le tre zone indicate:**

- **Centro Storico + Murano, Burano (nel testo d'ora in poi indicato solo Centro Storico)**
- **Lido (un termine contratto usato per snellire il testo, ma che sta ad indicare la Municipalità di Lido e il Quartiere 4);**
- **Terraferma.**

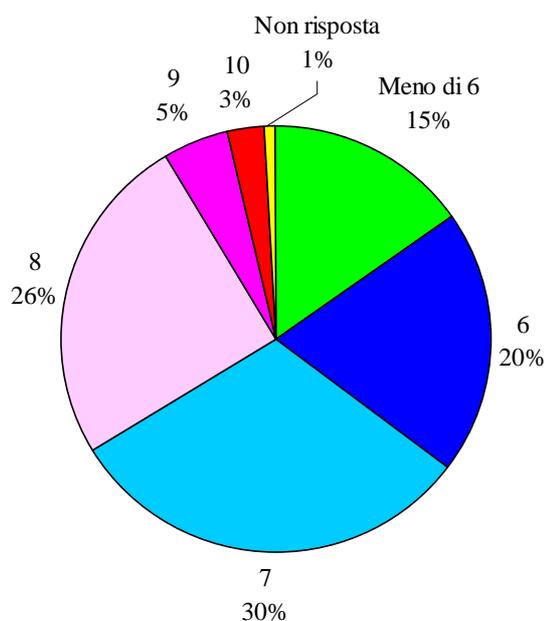
L'analisi differenziata per zona di residenza è spesso d'obbligo dal momento che la tipologia di raccolta dei rifiuti è diversa tra Centro Storico ("porta a porta") e le rimanenti aree del Comune ("cassonetti"). Vari quesiti proposti nel questionario sono rivolti ora all'una, ora all'altra tipologia di utenti ("porta a porta" piuttosto che "cassonetti").

## 2. *I Risultati per l'igiene urbana*

### 2.1 *Il giudizio complessivo*

Prima di entrare nel dettaglio delle analisi relativamente ai fattori di funzionamento e di organizzazione del servizio di igiene urbana, vediamo qual è il **giudizio complessivo espresso dagli intervistati: 6,8 è il voto medio assegnato, una valutazione di sufficienza anche se non di adeguatezza**. Il 15,5% dei rispondenti ha dato un voto insufficiente; uno su cinque ha espresso un giudizio di sufficienza, il 31% di adeguatezza e il 33,5% di eccellenza (voto uguale o maggiore a 8).

*Distribuzione percentuale del voto assegnato al servizio (scala 1-10)*

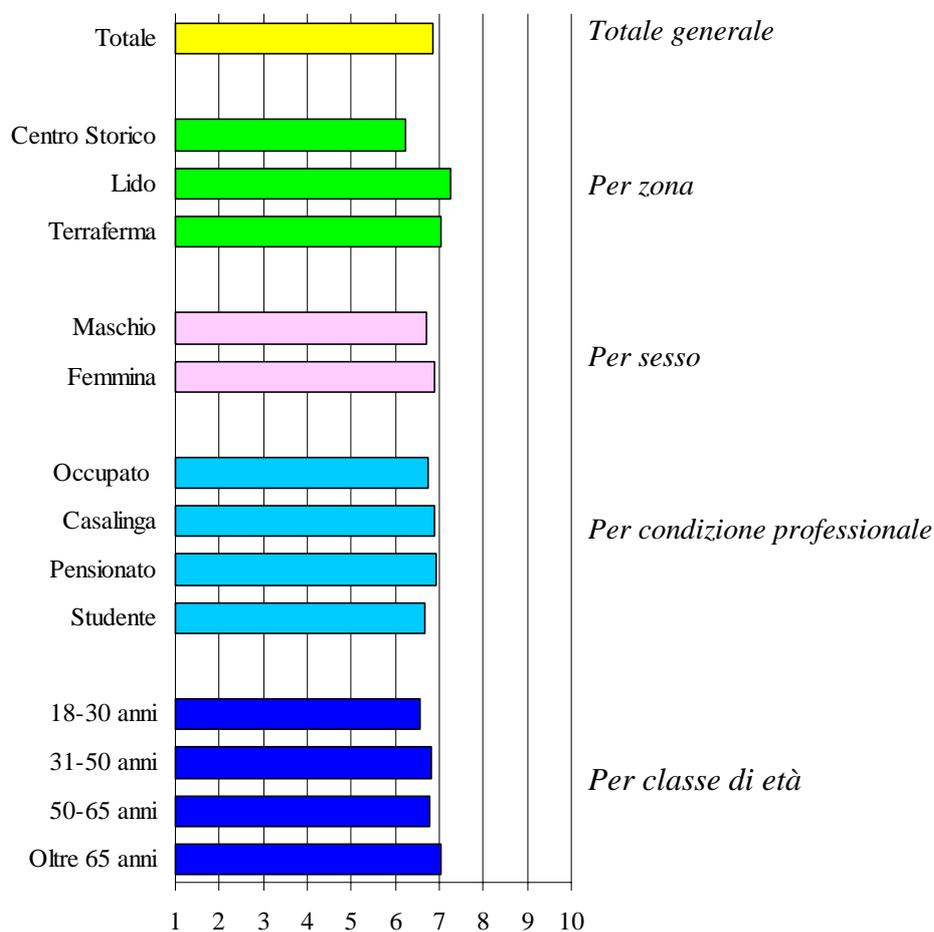


Non ci sono rilevanti differenze tra i vari gruppi di intervistati: uomini piuttosto che donne, occupati piuttosto che casalinghe, pensionati, studenti. Una lieve variazione si ha per classi di età: i giovani esprimono giudizi lievemente inferiori agli anziani. La vera differenza di giudizio si ha però tra le varie aree del territorio comunale: **mentre il Lido e la Terraferma considerano il servizio adeguato (rispettivamente voto medio 7,2 e 7,0), il Centro Storico dà un giudizio appena sufficiente (6,2)**.

La singolarità del territorio lagunare impone l'adozione di sistemi di raccolta rifiuti diversi da quelli usati in Terraferma e nelle zone in cui è possibile la circolazione su ruota. Sembrerebbe

che la raccolta con cassonetti sia più gradita di quella porta a porta. Ma sarà proprio così (molti comuni si sono orientati verso la raccolta differenziata porta a porta), oppure in Centro Storico ci sono anche altre questioni che rendono difficoltosa la raccolta dei rifiuti e, in genere, l'igiene urbana (la massiccia presenza di turisti e il relativo impatto che produce sulla Città, il sistema obbligato di raccolta con carrelli e caricamento su barca, le alte maree, l'odore intenso in alcuni momenti di bassa marea, il sistema fognario ...)? Come si vedrà in seguito, **non solo complessivamente, ma anche per quasi tutti i singoli fattori monitorati, il Centro Storico assegna punteggi più bassi al servizio.**

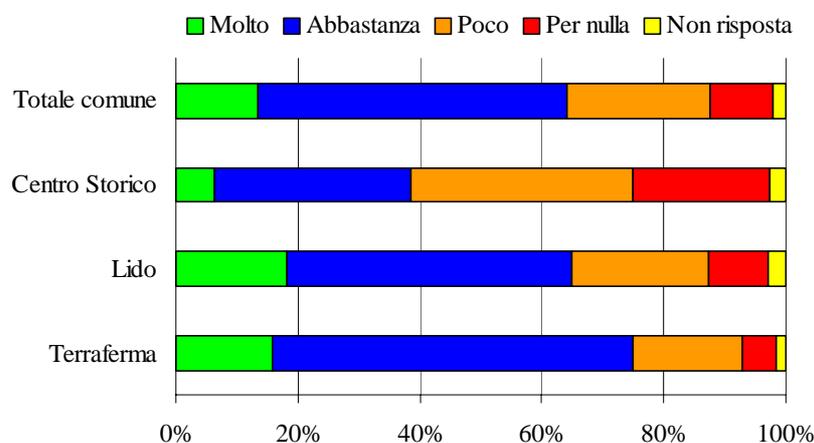
*Voto medio complessivo assegnato al servizio (scala 1-10)*



Il 64% degli intervistati pensa che il servizio sia migliorato negli ultimi anni (molto e abbastanza), mentre il 23% considera che sia migliorato di poco e il 10% che non lo sia per nulla. A riprova del fatto che **in Terraferma** il servizio è percepito in modo migliore, **più del**

**75% degli intervistati sostiene un'evoluzione positiva. Per contro, in Centro Storico tale percentuale si abbassa al 39%.**

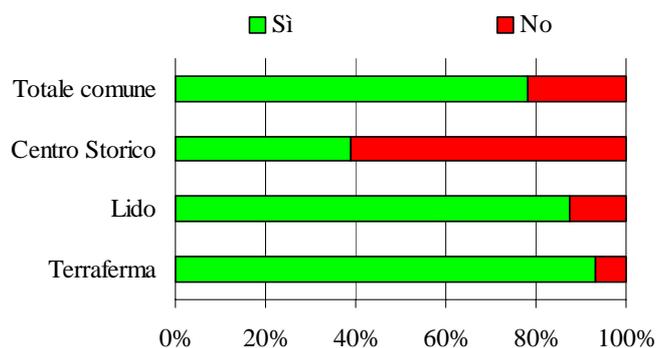
*Quanto è migliorato il servizio negli ultimi anni?*



**2.2 La raccolta differenziata**

**Il 78% degli intervistati dichiara che nella propria zona di residenza ci sono i contenitori per la raccolta differenziata, percentuale che si innalza al 93% in Terraferma (ormai quasi tutti i cittadini possono praticare volontariamente la raccolta differenziata), arriva all'87% per Lido e tocca il minimo in Centro Storico con un 39%.**

*Presenza di contenitori per la raccolta differenziata nella propria zona*

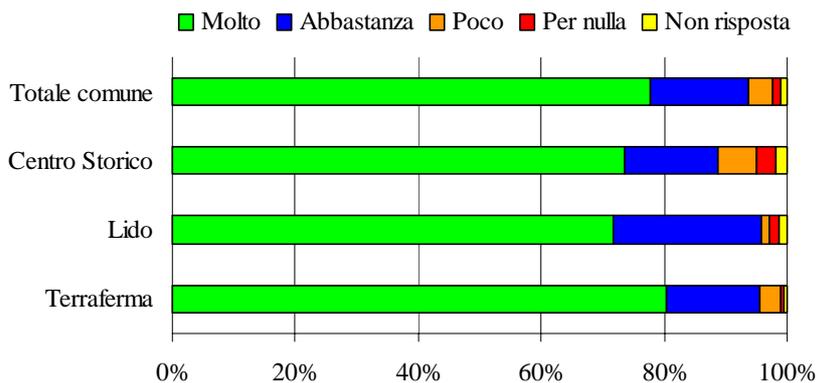


A coloro che hanno dichiarato che nella propria zona ci sono contenitori per la raccolta **differenziata** è stato chiesto di esprimere un parere (su scala 1-10) circa il **posizionamento di detti contenitori**. Il risultato è stato un **voto medio di 6,5**. **Voto insufficiente da parte del Centro Storico (5,2), di sufficienza piena in Terraferma (6,6) e di adeguatezza a Lido (7,0)**. Il giudizio migliora all'aumentare dell'età dei rispondenti (i giovani e, in particolare, gli studenti sono in generale più critici, assegnando un voto addirittura negativo).

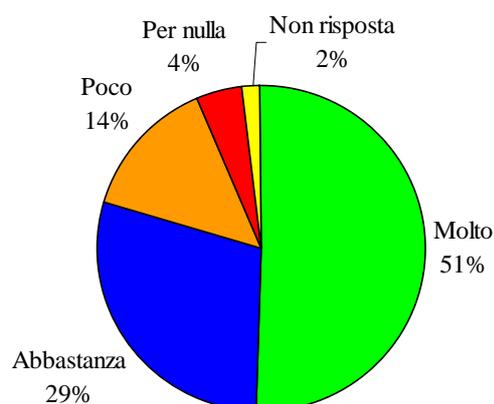
**Il desiderio dei cittadini di collaborare a ridurre la quantità di rifiuti da smaltire e imboccare così la strada dello "sviluppo sostenibile" è alto: il 94% pensa che sia importante incentivare lo sviluppo della raccolta differenziata dei rifiuti** (il 78% indica che sia molto importante e il 16% che sia abbastanza importante).

Forse è la scarsa pratica (visto il numero ridotto di intervistati che hanno nella propria zona i contenitori per la raccolta differenziata) o forse la sensazione che ci siano problematiche più urgenti in tema di igiene urbana, che fa affermare al 9% degli intervistati in Centro Storico che non sia importante potenziare la differenziazione dei rifiuti (in Terraferma e Lido l'analoga percentuale è del 3-4%) e al 19% che non sia positivo (poco o per nulla importante) l'avvio di un progetto pilota di raccolta differenziata porta a porta. In ogni caso, tale progetto è valutato molto importante dalla metà degli intervistati in Centro Storico e dal 29% abbastanza importante.

*Quanto è importante incentivare la raccolta differenziata?*



### *Utilità progetto pilota raccolta differenziata porta a porta in Centro Storico*

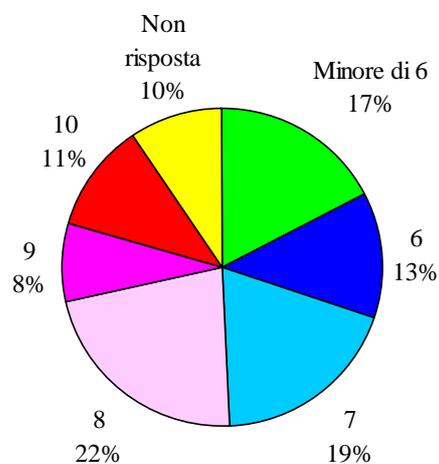


### **2.3 La raccolta rifiuti per le attività economiche**

Nel campione 63 intervistati hanno dichiarato di essere titolari di una attività economica (l'8% del totale). A questi è stato chiesto di esprimere un parere sul **servizio di raccolta rifiuti per quanto riguarda l'attività svolta. Il servizio viene considerato adeguato (voto medio 7,0) in tutte le parti del territorio comunale.** Il 41% (solo coloro che svolgono una attività economica) assegna un giudizio di eccellenza (voto uguale o maggiore a 8) cui si somma un altro 19% con un giudizio di adeguatezza (voto pari a 7); la sufficienza (voto paria 6) viene scelta dal 13%, mentre il 17,5% giudica il servizio insufficiente.

Anche qui (con tutte le riserve possibili stante il limitato numero di casi trattati) i commercianti-imprenditori-liberi professionisti giovani che operano in territorio comunale sono più critici dei loro colleghi più anziani.

*Distribuzione percentuale del voto assegnato al servizio relativamente alle attività economiche (scala 1-10)*

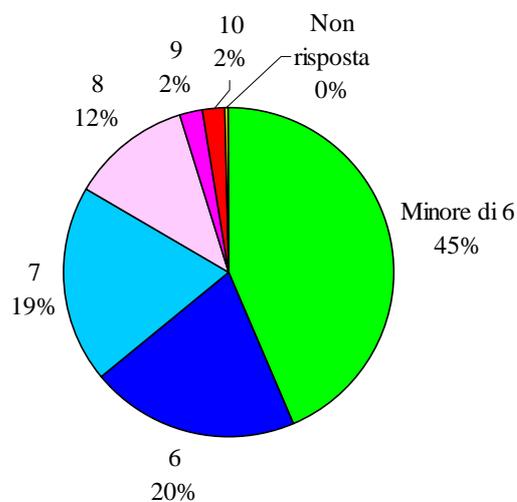


**2.4 Pulizia di strade e calli**

**Come considerano i cittadini intervistati il livello di pulizia di strade e calli che VESTA S.p.A. garantisce? Insufficiente visto il voto medio assegnato (5,5).**

Ben il 44% degli intervistati ha espresso un punteggio inferiore a 6 e un altro 20% si è assestato sulla sufficienza. Solo il 19% considera la pulizia delle strade adeguata e il 16,5% si orienta verso l'eccellenza (voto uguale o maggiore a 8).

*Distribuzione percentuale del voto assegnato al livello di pulizia di strade e calli*

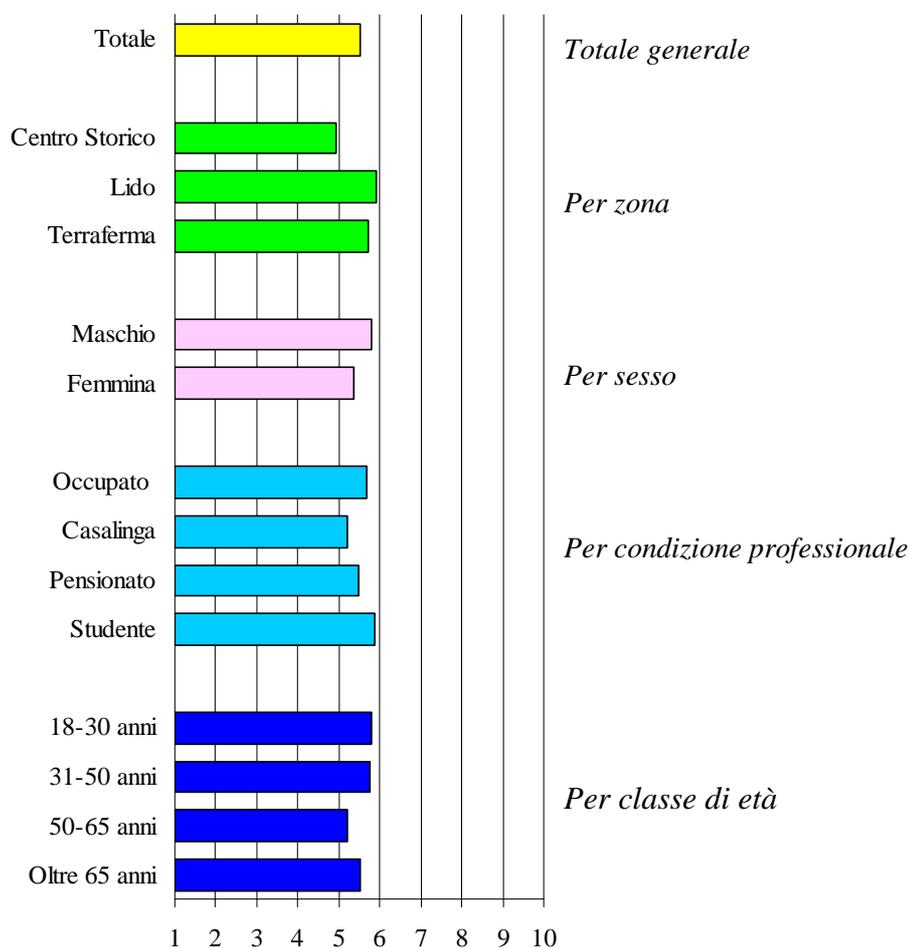


**In Terraferma il voto si attesta sul 5,7; in Centro Storico il giudizio è gravemente insufficiente (4,9) e neppure al Lido si riesce a raggiungere la sufficienza (5,9).**

Entrambi i generi assegnano un voto medio negativo, ma gli uomini sono un po' meno severi delle donne (5,8 contro 5,4). Nel caso della pulizia delle strade i giovani e le fasce di età centrali sono più "magnanimi" nel giudizio. Le casalinghe sono la categoria più "arrabbiata" (5,2), mentre gli studenti si avvicinano alla sufficienza (5,9).

Circa un intervistato su cinque segnala, tra i suggerimenti, proprio la necessità di maggiore pulizia di strade e calli (si rinvia al paragrafo 2.8 per una disamina più dettagliata degli interventi suggeriti).

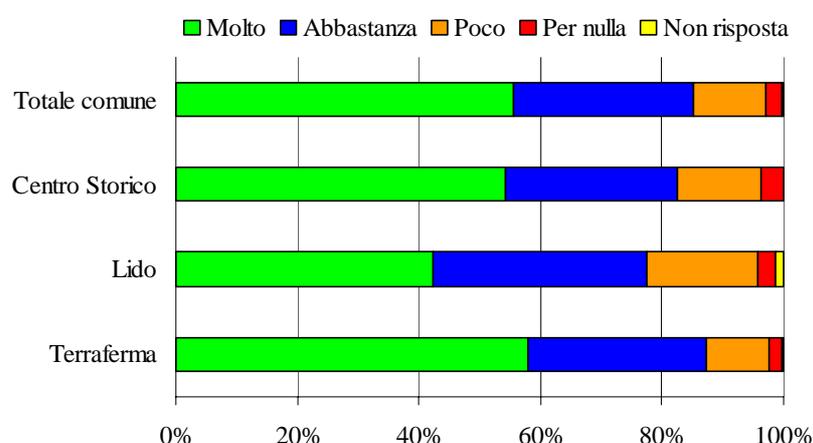
*Voto medio assegnato al livello di pulizia di strade e calli*



Ma quanto può fare il servizio di igiene urbana e quanto invece spetta al senso civico della cittadinanza? Oltre la metà degli intervistati (il 56%) dice che il comportamento dei cittadini incide molto ed a questi va aggiunto un altro 30% che si è posizionato nella modalità abbastanza. Il rimanente 14% pensa che il comportamento dei singoli non incida sulla pulizia di strade e calli. Sono per lo più in Centro Storico e al Lido coloro che non danno grande importanza al comportamento della popolazione.

Tra i suggerimenti espressi nella domanda "aperta", circa un intervistato su cinque segnala la necessità di una maggiore educazione dei cittadini.

### *Quanto incide il comportamento dei cittadini sulla pulizia di strade e calli?*



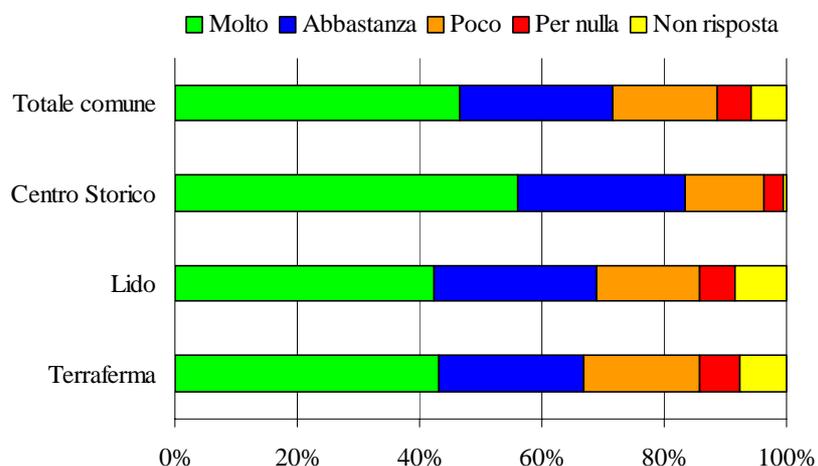
Legare il livello di pulizia delle strade solo all'attività di VESTA e al comportamento dei residenti, in una città come Venezia è un po' limitante. Si pensi, infatti, alla natura urbana di Venezia, alla sua tradizione, alla sua caratterizzazione di capoluogo di provincia e regione, a ciò che comporta in termini di addensamento di funzioni amministrative e di servizi, di sedi formative (scuole, università e istituti di ricerca) di attività economiche uniti al patrimonio artistico e culturale di fama mondiale, con ciò che esso sviluppa in termini di economia turistica. Una stima elaborata dal COSES indica, per il Centro Storico, che "si ottiene un numero di presenza nel 1996 di quasi 47 milioni, articolato percentualmente in un 52% di popolazione residente, un 19% di popolazione gravitante sul Centro Storico per motivi di lavoro, un 6% di popolazione studentesca e un 23% di popolazione turistica"<sup>1</sup>.

Si è quindi chiesto agli intervistati **quanto ritengano incida sulla pulizia delle strade e delle calli il comportamento dei turisti. Complessivamente, il 47% ha indicato che ha molta**

<sup>1</sup> COSES (1997), *Commercio e Città. Un laboratorio per il piano commerciale di Venezia*, C. Pedenzini e I. Scaramuzzi (a cura di), Il Mulino, Bologna.

importanza e il 25% abbastanza. Come prevedibile, in Centro Storico la somma di molto e abbastanza si innalza all'83,5% contro il 67-69% di Terraferma e Lido.

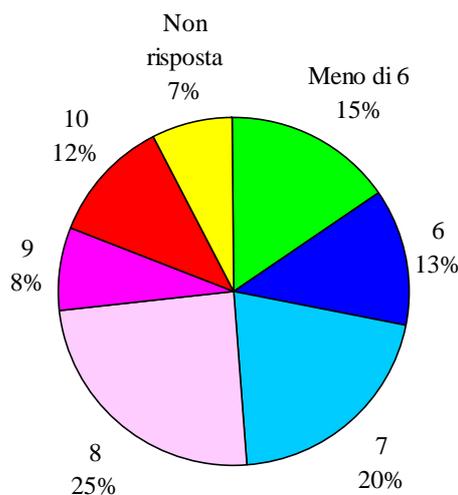
*Quanto incide il comportamento dei turisti sulla pulizia di strade e calli?*



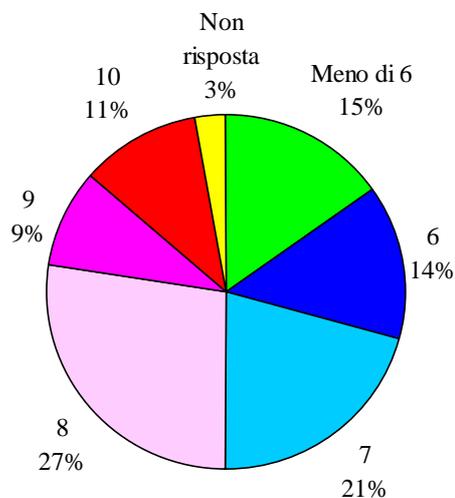
**2.5** *Frequenza ed orari della raccolta rifiuti*

Gli orari di raccolta dei rifiuti e la frequenza della raccolta vengono considerati adeguati dalla popolazione intervistata (voto medio rispettivamente di 7,1 e 7,2). La percentuale di insufficienze per entrambi è del 15%. I giovani studenti permangono i più critici.

*Distribuzione percentuale del voto assegnato agli orari di raccolta rifiuti*

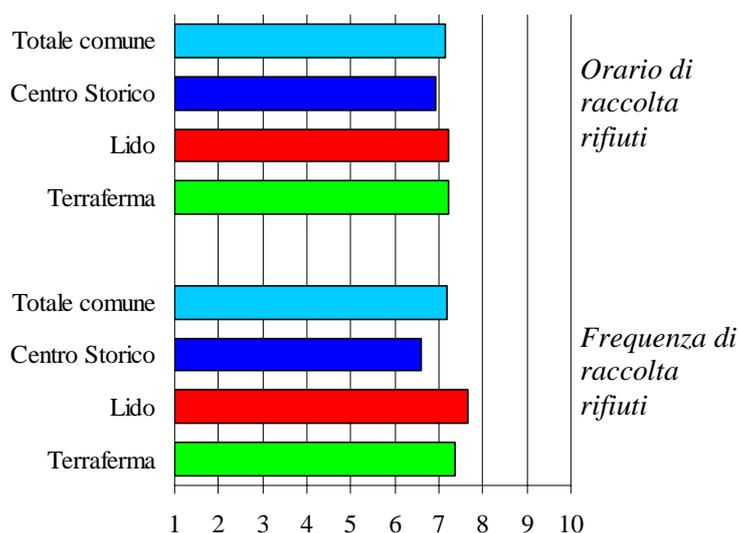


*Distribuzione percentuale del voto assegnato alla frequenza di raccolta rifiuti*



In Terraferma, nonché al Lido equiparabile alla Terraferma per tipologia di raccolta, orari e frequenza ottengono un voto di adeguatezza (tra 7,2 e 7,7), a differenza del Centro Storico in cui il giudizio non raggiunge l'adeguatezza, ma un'ampia sufficienza (il 6,9 per orario e 6,6 per frequenza).

*Voto medio assegnato agli orari e alla frequenza di raccolta rifiuti*



**Ben il 28% della popolazione intervistata (domanda rivolta solo ai residenti in Centro Storico) non sa che c'è una Ordinanza del Sindaco che consente il deposito dei rifiuti fuori**

**dalle abitazioni, solo dalle ore 6,00 alle ore 8,00 di mattina. Inoltre, sempre con riferimento ai soli intervistati del cuore lagunare, il 71% dichiara che gli orari di deposito dei rifiuti vanno bene così.**

Incrociando le due variabili, conoscenza dell'Ordinanza e condivisione del contenuto della stessa, si ottiene che:

- oltre la metà dei residenti intervistati in Centro Storico (precisamente il 52%) è a conoscenza degli orari imposti dalla normativa comunale e pensa che vada bene ciò che l'Ordinanza prevede;
- il 19,5% conosce l'Ordinanza, ma articolerebbe diversamente gli orari stabiliti;
- il 19% non sa che esistono dei vincoli orari di deposito dei rifiuti, ma pensa che dalle 6,00 alle 8,00 di mattina vada bene (forse perché senza saperlo ha sempre rispettato l'Ordinanza?);
- il 9,5%, oltre ad essere all'oscuro dell'esistenza di tale Ordinanza, dichiara, dopo aver saputo durante l'intervista quali sono gli orari di deposito previsti, che sarebbe meglio modificarli.

Per gli intervistati residenti in Centro Storico (il 27% del campione), il voto medio sugli orari di raccolta rifiuti non varia in modo rilevante, se lo si calcola separatamente tra il gruppo che ha dichiarato di essere a conoscenza degli orari in cui poter depositare i sacchetti dell'immondizia fuori dalla porta di casa (giudizio pari a 6,9) e quello che dichiara di non conoscere tale Ordinanza del Sindaco (7,1). La percentuale di voti insufficienti, tuttavia, relativamente all'orario di raccolta rifiuti, nel primo gruppo è del 24% e nel secondo scende al 15%.

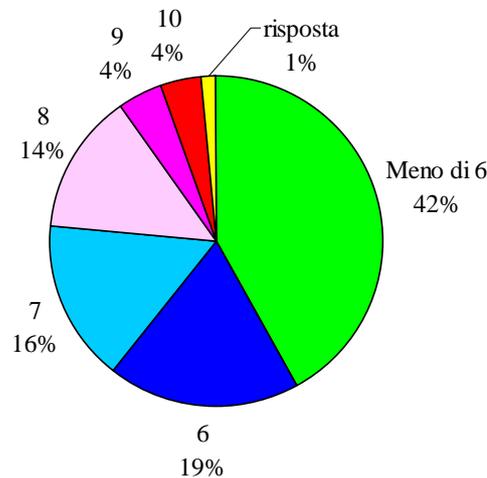
## ***2.6 Posizionamento dei contenitori porta rifiuti***

Il questionario ha previsto un quesito sulla valutazione (punteggio su scala 1-10) della numerosità e dislocazione dei cestini per piccoli rifiuti, e un altro sul posizionamento dei cassonetti per i rifiuti solidi urbani.

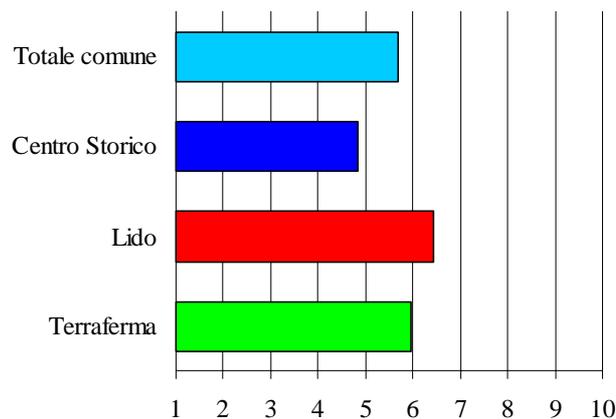
**Per quanto riguarda i cestini, il punteggio medio è, assieme al livello di pulizia di strade e calli, l'altro valore negativo riscontrato a livello di intero Comune (5,7). Mentre per la pulizia emergeva un giudizio negativo in ogni area del Comune, in questo caso il giudizio arriva alla sufficienza in Terraferma e Lido ed è gravemente insufficiente solo Centro Storico (4,8).** Il voto medio è quindi composto da un'alta variabilità di giudizio: il 42% degli

intervistati assegna un punteggio negativo e, all'estremo opposto, il 22% dà un parere di eccellenza.

*Distribuzione percentuale del voto assegnato alla numerosità e dislocazione dei cestini per i piccoli rifiuti*



*Voto medio assegnato alla numerosità e dislocazione dei cestini per i piccoli rifiuti*

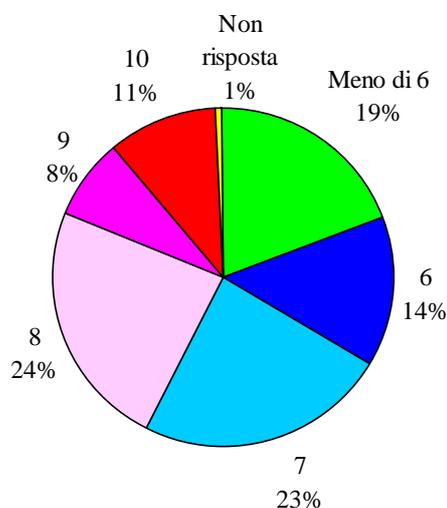


**Gli intervistati considerano adeguato il posizionamento dei cassonetti (voto medio pari a 7,0), più al Lido (7,5) che non in Terraferma (6,9). Il Centro Storico, invece, non è stato interpellato a riguardo, dal momento che, come già ampiamente descritto, si avvale della raccolta porta a porta e non con contenitori.**

Il 19% è insoddisfatto (voto non sufficiente) e, al contempo, il 42% è molto soddisfatto (voto maggiore di 7). Un altro 24% considera il posizionamento dei contenitori adeguato (voto pari a 7) e il 14% sufficiente (voto pari a 6).

Per entrambi gli elementi (cestini e cassonetti) anziani e casalinghe sono meno critici.

*Distribuzione percentuale del voto assegnato alla dislocazione dei contenitori per i rifiuti solidi urbani*



## **2.7 I servizi aggiuntivi: conoscenza, uso e giudizio**

Nel Comune di Venezia sono presenti tre Ecocentri: a Malcontenta (Via dei Cantieri 9, nelle vicinanze della zona industriale di Porto Marghera); a Mestre (Via Porto Cavergnago 101, dietro il Centro direzionale VESTA S.p.A.); al Lido (Via Malamocco 18). Gli Ecocentri sono punti di raccolta di materiali residui che derivano dai cicli di produzione e consumo che possono essere riutilizzati. Le principali tipologie di residui che vengono raccolte, stoccate temporaneamente, trattate e riavviate al riutilizzo sono quelle classiche legate alla raccolta differenziata. Gli Ecocentri si compongono di varie sezioni adibite alla ricezione gratuita dei diversi materiali riciclabili e di quelli pericolosi conferiti dai cittadini, ma non dalle imprese. E' possibile conferire vetro, carta e cartone, plastiche varie, lattine di alluminio, pile, farmaci scaduti, ramaglie e residui di potatura, indumenti usati, cuoio, stracci, ceramiche varie, accumulatori, olii minerali e vegetali, lampade fluorescenti, elettrodomestici ed apparecchi elettronici, metalli ferrosi e non, cavi elettrici, contenitori di vernici e materiali per il bricolage etichettati T e/o F o T/Xn, contenitori di diserbanti e fitofarmaci. Pneumatici usati e inerti da costruzione in piccole quantità (e comunque provenienti da utenze domestiche) possono essere conferiti solo nelle sedi di Malcontenta e Mestre.

L'indagine ci dice **quanti sono a conoscenza degli Ecocentri. Il risultato non è molto confortante: un intervistato su tre sa che esistono e solo il 6% ha usufruito di tale servizio nell'ultimo anno.** Non sembra che la risposta negativa alla domanda sulla conoscenza sia in

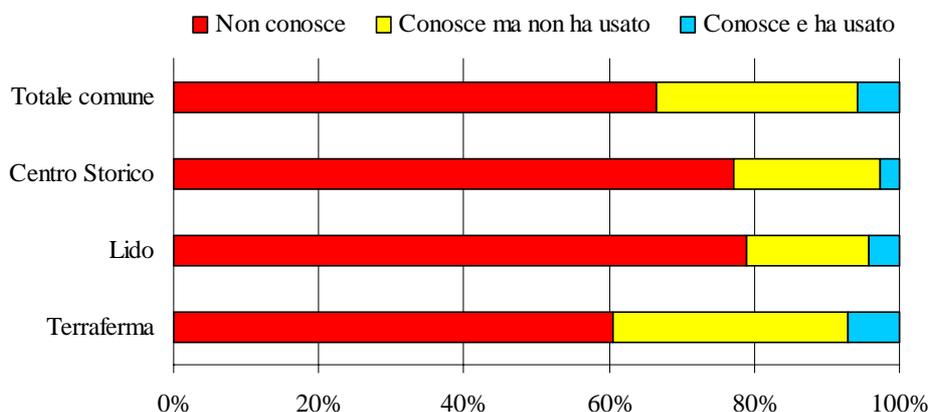
parte da imputare ai termini tecnicistici utilizzati (Ecocentri), dal momento che nel testo del quesito è stato specificato con parole di uso comune in cosa consistono tali Ecocentri e la loro dislocazione sul territorio. Forse andrebbero integrati i canali informativi e organizzata una maggiore (o più efficace) campagna di pubblicizzazione del servizio.

Il fatto che siano molto pochi coloro che utilizzano il servizio può dipendere da varie cause: uso dei contenitori per la raccolta differenziata già presenti in molte zone del Comune; smaltimento attraverso il servizio di raccolta materiale ingombrante (di cui si tratterà a breve), difficoltà a raggiungere gli Ecocentri e a trasportare il materiale riciclabile ...

Rimane il fatto che una maggiore campagna di sensibilizzazione sul corretto smaltimento differenziato dei rifiuti e dei vantaggi che ne conseguono (anche per le generazioni future) sarebbe auspicabile. Se, rispetto ad anni addietro, il senso civico della cittadinanza è senz'altro migliorato, cionondimeno, aprendo i cassonetti dei rifiuti per l'indifferenziata, si trovano ancora sfalci d'erba e ramaglie e tanti altri oggetti "riciclabili".

In Centro Storico, probabilmente a causa del fatto che non è presente un Ecocentro e che diventa particolarmente scomodo accedere a quelli esistenti al Lido e Terraferma, conosce il servizio solo il 23% e lo ha utilizzato nell'ultimo anno il 3%. Non va molto meglio al Lido, dove, invece, è presente l'Ecocentro: lo conosce solo il 21% e lo ha utilizzato il 4%. In Terraferma i valori sono sopra la media: rispettivamente 39,5% e 7%.

### *Conoscenza e utilizzo degli Ecocentri*

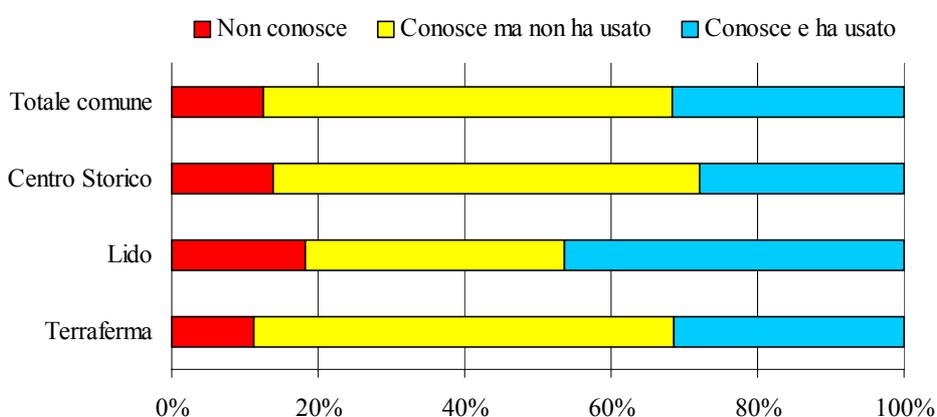


Un altro servizio messo a disposizione dei cittadini è il ritiro gratuito del materiale ingombrante fino a 1 metro cubo (oltre tale volumetria il servizio diventa a pagamento), che viene effettuato su richiesta (chiamata telefonica). Il materiale deve essere posizionato nelle giornate stabilite presso l'utenza a livello di marciapiede (non si effettua il ritiro gratuito ai piani o all'interno dell'immobile).

**Molto più diffusa rispetto agli Eco centri è la conoscenza del servizio gratuito di ritiro di materiale ingombrante (come, ad esempio, lavatrici, materassi, o altro materiale fino a 1 metro cubo): l'87% della popolazione intervistata ha dichiarato di conoscerlo e quasi uno su tre ha usufruito del servizio nell'ultimo anno (32%).**

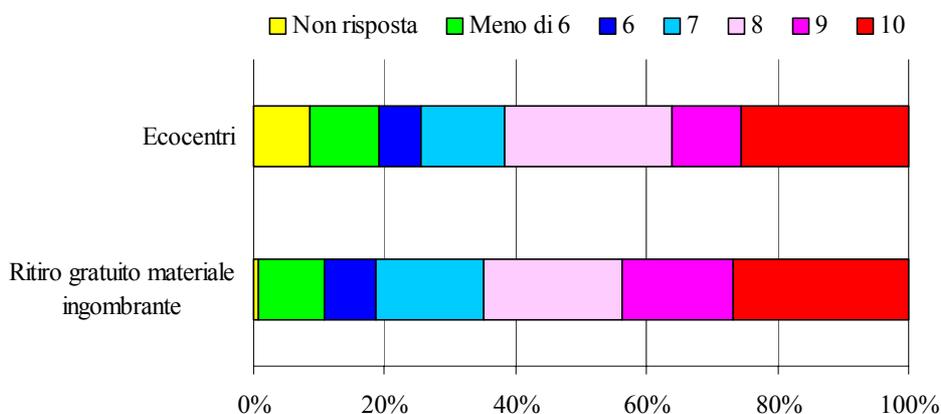
L'86% degli intervistati in Centro Storico sa che esiste tale servizio e il 28% ne ha usufruito nell'ultimo anno. Al Lido la conoscenza è minore (82%), ma chi lo conosce lo utilizza più frequentemente (il 46,5%). In Terraferma sa che è attivo tale servizio l'89% degli intervistati e ne ha usufruito il 31%.

*Conoscenza e utilizzo del servizio gratuito di ritiro materiale ingombrante*



A coloro che hanno usato i servizi di ritiro materiali ingombranti e/o Eco centri è stato chiesto di esprimere un giudizio (punteggio circa la soddisfazione su scala 1-10). **I voti medi ottenuti sono i migliori di tutte le componenti sondate durante l'intervista: 8,0 per entrambi.**

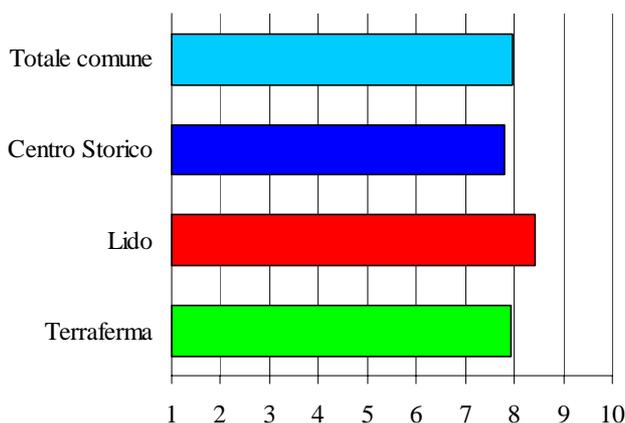
*Distribuzione percentuale del voto assegnato agli Eco centri e al ritiro gratuito di materiale ingombrante*



Il Lido è molto soddisfatto del ritiro materiali ingombranti (voto eccellente), mentre Centro Storico e Terraferma assegnano un giudizio di adeguatezza.

Per gli Ecocentri, dato il numero ridotto degli utilizzatori, non è statisticamente significativa l'analisi per zone.

#### *Voto medio assegnato al ritiro gratuito materiale ingombrante*



## **2.8 Suggestimenti**

Quando si ‘libera’ il cittadino veneziano dalla ‘gabbia’ del questionario, i suggerimenti e i commenti sul servizio di igiene urbana sono veramente molti e interessanti.

Poiché si tratta (tecnicamente) di risposte aperte è piuttosto complicato ridurle a gruppi tematici omogenei e, come tali, analizzabili con rigore.

Sono stati formati 8 gruppi tematici:

1. *pulizia strade e calli*
2. *raccolta differenziata*
3. *contenitori raccolta indifferenziata*
4. *cadenza delle raccolte*
5. *raccolta materiali ingombranti*
6. *educazione e sensibilizzazione dei cittadini*
7. *operatori ecologici*
8. *costi (bollette e tariffe)*

Alcuni di questi gruppi si ritroveranno, anche, nell'analisi del servizio manutenzione spazi verdi.

Vediamo, in prima battuta, le idee indicate dai cittadini del Comune, inteso nel suo complesso.

### **2.8.1 "Scoasse": tra ecologia e partecipazione**

La tematica che ha raccolto il maggior numero di suggerimenti è la pulizia stradale (circa un intervistato su 5), seguita immediatamente da raccolta differenziata ed educazione dei cittadini.

Possiamo ritenere, quindi, che ci sia un buon mix, nell'atteggiamento dei veneziani, tra consapevolezza ecologica (la raccolta differenziata), critica alla manutenzione urbana (pulizia delle strade) e senso civico, ovvero partecipazione diretta a mantenere pulita la città.

Un buon segno, sia sulla strada delle città sostenibili sia del rapporto tra servizi erogati dall'Amministrazione e comportamenti individuali.

Dentro il primo gruppo tematico, pulizia strade, le segnalazioni principali confermano assolutamente questa miscela tra responsabilità civiche ed efficienza del servizio erogato.

Aumentare i cestini dei piccoli rifiuti spetta al Comune (ovvero a VESTA S.p.A.), ma se il cittadino li richiede significa che intende servirsene; maggiore nettezza di strade e marciapiedi spetta agli operatori, ma il riferimento preciso ai rifiuti animali e ai mozziconi di sigarette insinua che siano ancora 'alcuni' cittadini a dover condividere questo maggiore impegno. Il terzo commento per ordine di segnalazioni è relativo alla pulizia di strade e calli minori, e conferma quanto evidenziato.

All'interno del secondo gruppo tematico, raccolta differenziata, si evince con chiarezza che questa organizzazione è entrata pienamente nelle attitudini dei veneziani (soprattutto in Terraferma, come vedremo) tanto che viene richiesto, senza ombra di dubbio, un suo potenziamento: sia con maggiori dotazioni fisse (bidoni), sia con ulteriori articolazioni di prodotto (ad esempio olii esausti, ferro, farmaci e pile).

La differenziazione, dunque, convince e il cittadino, avendone compreso il valore, spinge l'Amministrazione a fare di più (sostenere la scelta con le dotazioni) e meglio (ampliare la gamma dei prodotti).

Naturalmente spetterà ai tecnici valutare se e come sia possibile ed ottimale rispondere a queste segnalazioni o, al contrario, non siano i cittadini a doversi 'sforzare' per conferire i diversi rifiuti anche 'lontano da casa' (Ecocentri) oppure in punti specializzati, come le farmacie, i centri commerciali o gli uffici comunali per le medicine e le pile.

Consideriamo positivamente queste richieste, proprio come conferma che la differenziata è accettata dal veneziano, non solo come *corvèè* – per la quale si richiede maggiore supporto

strumentale e organizzativo – ma come ‘stile di vita’ del quale si chiede una maggiore diffusione.

Questa interpretazione, ottimista, viene suffragata dall’alto numero di segnalazioni del sesto gruppo tematico, dove si commenta, appunto, la sensibilizzazione dei cittadini ai diversi servizi e alla differenziata (con un riguardo anche ai turisti e perciò alle lingue straniere).

Il commento più frequente è proprio questo (sensibilizzazione), seguito a ruota da controlli e penalità per i cittadini che non collaborano, non rispettano le regole, hanno comportamenti negativi verso la nettezza urbana (rifiuti fuori dai cassonetti o in acqua, mancato rispetto dei calendari di raccolta).

Insomma: il cittadino chiede di più all’Amministrazione, ma ritiene di dover partecipare alla causa (e che vada sanzionato chi rema contro).

### ***2.8.2 Dotazioni ed efficacia in cambio di collaborazione***

La partecipazione alla causa ecologica viene ulteriormente confermata dal terzo gruppo tematico, che raccoglie un centinaio di segnalazioni: contenitori per la indifferenziata.

Al suo interno una sola indicazione concentra il 65% delle segnalazioni: i cittadini veneziani vogliono più cassonetti e punti di raccolta. Consigliano anche localizzazioni non pericolose e lontano dalle finestre.

Un quarto gruppo, cadenza delle raccolte, raccoglie ulteriori 82 segnalazioni, con una concentrazione sull’aumento della frequenza (soprattutto in estate), affiancata dalla richiesta di migliori orari, in sinergia ottimale con le punte del traffico urbano e con le fasi della giornata cittadina.

Un ultimo gruppo tematico cospicuo (ma che vale meno di metà rispetto ai temi differenziata e sensibilizzazione dei cittadini) è relativo alle questioni del personale addetto all’igiene urbana: gli operatori ecologici.

Se ne richiede l’aumento, fatto che si commenta da sé, ma si segnala anche l’opportunità di maggiori controlli sul loro operato. In qualche modo, dunque, i cittadini sembrano valutare che non sia solo il numero maggiore di addetti a poter migliorare il servizio, quanto una maggiore efficacia degli organici attuali: la richiesta di controllo farebbe pensare che si giudichi questa efficacia come dipendente dalla efficienza del personale, ma potrebbe essere anche un giudizio sulla loro organizzazione. Questioni delicate, che non sempre si risolvono come si ritiene

‘dall’esterno’ con maggiori controlli, ma che richiedono interventi più complessi all’interno delle aziende di servizio.

Per chiudere, diremo che le segnalazioni sui costi del servizio sono un gruppo decisamente minoritario e riferito solo alla richiesta di ‘minori tasse’: crediamo sia da intendere, in senso generale, come una richiesta di riduzione delle tariffe. In un ampio panorama di suggerimenti e commenti, come quello descritto – 723 in totale –, è davvero confortante che il costo del servizio occupi un posto così marginale nelle considerazioni dei cittadini veneziani.

Se dovessimo ragionare in termini di binomio prezzo-qualità saremmo legittimati a dire che l’interesse dei consumatori è oggi assolutamente centrato sul secondo dei due aspetti. L’igiene urbana a Venezia va sicuramente migliorata, ma potrebbe *valere quello che costa?*

### ***2.8.3 Più cestini al Lido, più operatori in Centro Storico, più differenziata in Terraferma***

Quando si dividono le risposte per aree all’interno del Comune, si rischia di avere un numero di casi così esiguo da rendere ‘arbitrarie’ le interpretazioni.

Per questa ragione le differenze di opinione (atteggiamento, valutazione, interesse) su specifici temi tra le ripartizioni territoriali adottate – Lido, Terraferma e Centro Storico – devono essere considerate solo una sfumatura di quanto abbiamo commentato in complesso per Venezia, e non un profilo netto e deciso delle diverse municipalità.

Diremo di più: le differenze sono così evidentemente legate alle peculiarità strutturali delle tre aree e alla diversa organizzazione che il servizio *deve* assumere, da non modificare affatto lo scenario veneziano complessivo.

Al Lido è il gruppo tematico "pulizia delle strade" a raccogliere la maggior parte di segnalazioni: in particolare i lidensi vogliono più cestini per i piccoli rifiuti. Può essere che la ‘lunghezza’ dei litorali e alcuni suoi tratti meno densamente abitati giochino a sfavore di una equilibrata dotazione: questo vale anche per i commenti sulla dotazione di cassonetti.

In Centro Storico l’accento viene posto sulla cadenza della raccolta: è comprensibile che in un ambiente fittamente edificato e marcatamente pedonale (senza contare il *decoro* delle calli e l’*immagine* turistico culturale) i disagi causati dalla permanenza dei rifiuti fuori casa sia molto più forte che in una ‘città normale’.

In questo senso vanno lette, probabilmente, anche le sottolineature sul numero di addetti, sul controllo dell’operato, sui controlli (e le multe) ai cittadini ‘disobbedienti’. Va inoltre segnalata

la particolare insofferenza verso i cani che sporcano e i loro padroni. Una vecchia querelle veneziana, condivisa anche dai lidensi, già oggetto di molte iniziative, regolamentazioni e disappunti. Anche in questo caso la peculiare conformazione di Venezia esaspera problemi che esistono in tutte le situazioni urbane, ma sono vissuti con minore 'passione'. Anche l'accento posto sul controllo degli operatori, in qualche modo, sembra legato allo stile di vita locale nel quale si ha *col spazin* un rapporto 'diretto e abitudinario' inesistente in altre realtà.

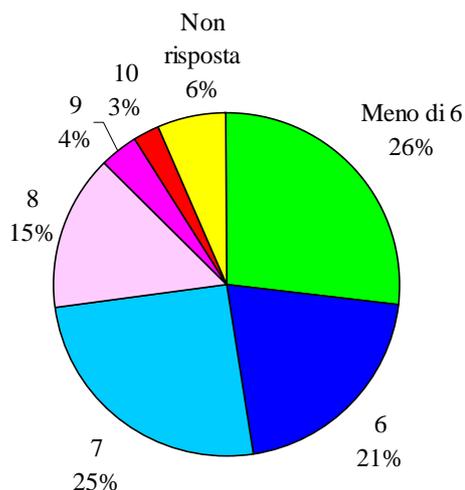
I veneziani di Terraferma sembrano, invece, più interessati alle strutture che sostengono la raccolta differenziata: numero dei cassonetti, loro posizionamento, loro pulizia. Anche qui ci pare sia la struttura insediativa a dare motivo di queste sottolineature: distanze, marciapiedi, posteggi e orari della città di terra complicano l'organizzazione dell'igiene urbana.

### 3. I Risultati per il verde pubblico

#### 3.1 Il giudizio complessivo

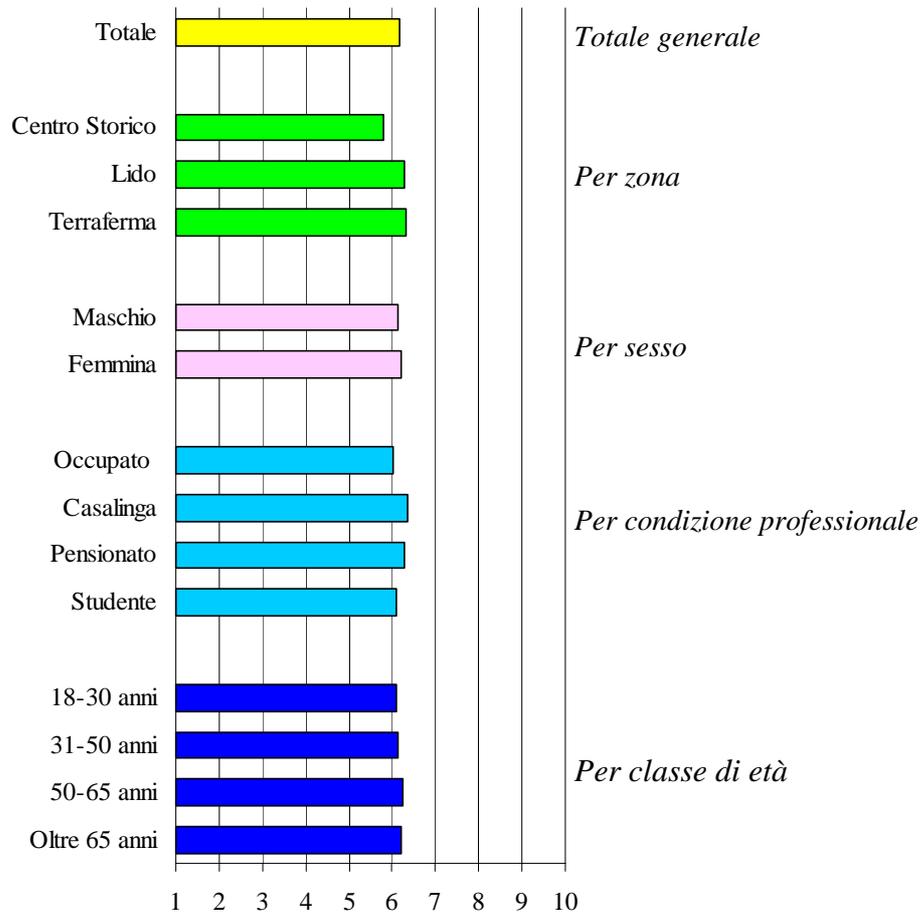
**Voti non entusiasmanti per la gestione del verde pubblico: insufficienti o al più di sufficienza, ma mai di adeguatezza o di eccellenza. Complessivamente, gli intervistati hanno espresso un voto medio di 6,2.** Il 27% non si ritiene soddisfatto del servizio di manutenzione del verde pubblico (voti inferiori a 6) anche se, all'estremo opposto, il 21% assegna un giudizio di eccellenza (voto uguale o maggiore a 8). Tra questi due estremi ci sono quelli che hanno dato la sufficienza (21%) o l'adeguatezza (25%). Un 6% non è stato in grado di esprimere un parere.

*Distribuzione percentuale del voto assegnato alla gestione del verde pubblico*



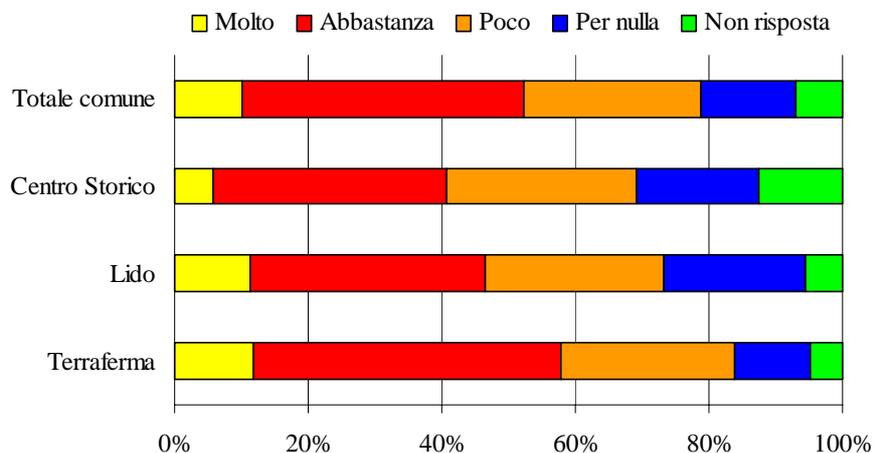
**Non ci sono significative differenze di giudizio tra le tipologie di intervistati (per sesso, età condizione professionale). Nelle varie aree, invece, la soddisfazione si differenzia: in Centro Storico il giudizio complessivo è negativo (5,8), mentre nelle restanti zone (Lido e Terraferma) il voto medio si è assestato sul 6,3.**

*Voto medio complessivo assegnato alla gestione del verde pubblico)*



Oltre la metà degli intervistati reputa, in ogni caso, che il servizio di manutenzione del verde pubblico sia migliorato negli ultimi anni (52%). Ancora un volta è il Centro Storico che esprime i giudizi più critici: il 41% parla di un recente miglioramento del servizio contro un 46,5% del Lido e addirittura un 58% della Terraferma.

*Quanto è migliorato il servizio negli ultimi anni*



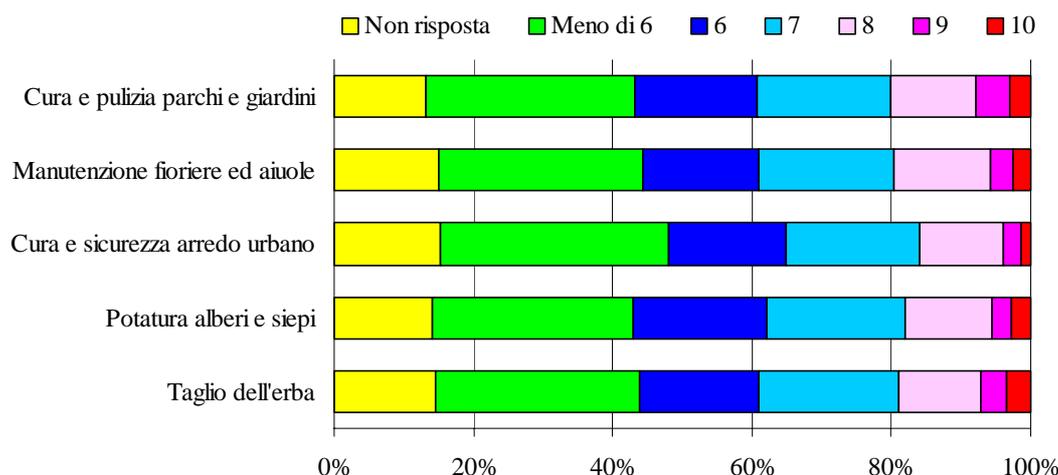
**Alta correlazione tra il voto assegnato complessivamente al servizio e la percezione di miglioramento dello stesso:** considerato adeguato o eccellente da chi ha percepito degli interventi migliorativi in questi ultimi anni; insufficiente da chi ha notato un minimissimo miglioramento e addirittura gravemente insufficiente per chi considera sia rimasto invariato.

### ***3.2 Il giudizio per le varie componenti del servizio***

Sempre attraverso un giudizio di soddisfazione da esprimere con un voto su scala 1-10, sono state sondate varie componenti del servizio di manutenzione del verde pubblico, e i risultati sono stati i seguenti:

- **cura e pulizia di parchi e giardini hanno ottenuto un voto medio pari a 6,0, come pure la manutenzione di fioriere e aiuole e il taglio dell'erba;**
- **sono stati considerati insufficienti gli interventi di potatura degli alberi e delle siepi (5,9) e la cura e sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi) nelle aree verdi e parchi (5,8);**
- l'alta percentuale di non risposte (attorno al 13-15%) evidenzia come vari cittadini non siano in grado di esprimere un giudizio su ogni singola componente della manutenzione del verde (non hanno aree verdi pubbliche vicino a casa o non pongono molta attenzione?).
- **per il Centro Storico si è ottenuto un giudizio medio insufficiente su tutti i parametri rilevati;**
- **la Terraferma dà una sufficienza risicata a tutto tranne alla cura e sicurezza dell'arredo urbano;**
- **il Lido considera sufficiente la manutenzione di fioriere e aiuole e il taglio dell'erba, mentre degli altri interventi non è soddisfatto.**

### *Distribuzione percentuale dei voti assegnati alle varie componenti del servizio*



### **3.3 Suggerimenti: il verde potrebbe essere più intenso**

Nel compilare le domande aperte del questionario sugli Spazi Verdi, il cittadino veneziano ha dimostrato di voler potenziare e migliorare questo servizio: evidentemente ritiene sia un aspetto importante del proprio ambiente e della qualità di vita, vorrebbe che l'Amministrazione si impegnasse di più, non solo in termini quantitativi.

Vediamo quali sono i suggerimenti e i commenti sul servizio.

I 533 commenti sono stati ricondotti a 6 gruppi tematici omogenei e, come tali, analizzabili senza troppa confusione (dovuta alla ridondanza di sfumature con cui vengono riportati):

1. *pulizia*
2. *manutenzione*
3. *potenziamento*
4. *controllo e sicurezza*
5. *personale addetto*
6. *educazione dei cittadini*

E' interessante confrontare questi gruppi tematici, e le segnalazioni raccolte, con quelli relativi al servizio di igiene urbana: pur trattandosi di due erogazioni molto diverse, si tratta di due aspetti di salubrità e *decoro* che concorrono al valore della città e al benessere dei residenti e degli ospiti. Per altri versi sia il trattamento dei rifiuti che la dotazione di verde appartengono alla sfera dello sviluppo sostenibile o ecologico che dir si voglia: i commenti dei cittadini veneziano non sono, dunque, preziosi solo per migliorare i servizi dell'Amministrazione e delle

sue Aziende, ma anche per saggiare il livello di coscienza ecologica e la disponibilità a partecipare ad un impegno civico di questa natura.

Vediamo, in prima battuta, le idee indicate dai cittadini del Comune, inteso nel suo complesso.

**La tematica che ha raccolto decisamente il maggior numero di suggerimenti è la manutenzione di spazi verdi** (oltre un intervistato su cinque). **Segue, a sensibile distanza, il gruppo di commenti sul tema del controllo e della sicurezza.**

All'interno del tema più gettonato, la manutenzione, un terzo dei commenti riguarda una maggiore cura richiesta per gli spazi verdi, quindi la potatura di alberi e siepi e il taglio dell'erba.

Se da un lato vediamo lo spirito critico dei cittadini appuntarsi su 'quanto e come' il verde viene curato da VESTA S.p.A. (spinta a fare di più e meglio), dall'altro lato l'indicazione di precise attività di giardinaggio segnala un vivace interesse nello specifico: non una mera e generica segnalazione di maggiore servizio, ma un puntuale e vigile interesse sulla qualità degli spazi.

Seguono segnalazioni relative alle panchine (se ne chiede un maggior numero e una migliore manutenzione) ed agli arredi per bimbi.

Insomma, il cittadino veneziano critica perché vuole usare, e già usa, gli spazi verdi.

Nel quarto gruppo tematico, controllo e sicurezza, viene confermato proprio questo interesse 'all'uso': su 120 commenti ben 65 chiedono più vigilanza (intesa come presenza dei vigili o *poliziotti municipali* o *guardie comunali*, come sono stati definiti dagli intervistatori). I veneziani vogliono gli spazi verdi, li vogliono ben curati e ci vogliono spendere il proprio tempo, in pace e tranquillità. Chiedono alla Amministrazione di garantire questo insieme di cose, segnatamente nelle aree periferiche, dove evidentemente la sicurezza del cittadino è maggiore in presenza di 'forze municipali', ma anche sono meno soddisfacenti manutenzione e pulizia.

Torna, con forza, la sottolineatura – già riscontrata nell'indagine relativa all'igiene urbana – sulla presenza non desiderata di cani che sporcano o che circolano senza museruola.

### ***3.3.1 La città potrebbe essere un giardino?***

Decisamente staccati dai due gruppi appena commentati, si posizionano due temi parimenti sottolineati dai commenti degli intervistati: il potenziamento degli spazi verdi e il personale addetto.

L'aumento *tout court* delle aree assorbe il 65% delle segnalazioni del primo gruppo. Seguono a larga distanza la richiesta di alberi anche nelle zone di parcheggio (con sostituzione di quelli abbattuti), un maggior numero di aiuole e di ciotole fiorite.

E' un gruppo di segnalazioni da considerare molto positivo: conferma l'interesse dei cittadini per il verde, il loro desiderio di averne 'di più' e la loro preferenza per determinati 'arredi urbani'. Segno di *attenzione* e non solo di *bisogno*.

Rispetto al tema 'personale addetto al verde', invece, le segnalazioni sono molto articolate: domina la richiesta di un maggior numero di addetti, ma subito a seguire i cittadini chiedono un controllo sul loro operato (in questo caso esplicitano che gli addetti lavorano *male*) e maggiore competenza. I cittadini del Comune, oltre che esigenti e critici sembrano anche dei *pollici verdi* in grado di valutare se il mestiere viene svolto correttamente e al meglio e se il risultato è ottimale (o, per meglio dire, di loro soddisfazione).

Vediamo il gruppo di segnalazioni che riguarda la pulizia in generale delle aree verdi. Anche qui, accanto ad una richiesta generica di maggior nettezza, i cittadini non mancano di dare indicazioni di merito, indicando la raccolta del fogliame e vari tipi di disinfestazione da animali e insetti.

L'ultimo gruppo tematico, educazione dei cittadini, raccoglie pochi commenti relativi esclusivamente alla sensibilizzazione dei cittadini rispetto alla questione del verde: sviluppo del senso civico e volontariato. Con una battuta potremmo dire che i veneziani pollice verde sono già molto sensibili e competenti rispetto a questo tema (perciò solo poche segnalazioni) e ritengono compito dell'Amministrazione e/o di VESTA S.p.A. (e forse delle scuole?) far aumentare il numero di pollici di questo colore.

Con una ulteriore battuta potremmo anche dire che i primi ad essere maggiormente educati, in tema di verde pubblico, sarebbero gli addetti attuali o futuri: stando, almeno, a quanto segnalato dai cittadini nel gruppo tematico precedente (personale addetto).

Non vogliamo però scherzare su un tema molto serio come quello delle professionalità e della organizzazione aziendale e ci rimettiamo ai risultati dell'indagine, che sarà compito del committente considerare in termini di provvedimenti e risposte.

Chiudiamo il nostro lavoro di interpretazione dei dati considerando le differenze di risposte per aree del Comune.

Come sempre, quando si dividono le risposte (533 in comune) in diverse ripartizioni, si rischia di avere un numero di casi così esiguo da rendere 'arbitrarie' le interpretazioni. Per questa ragione le differenze di opinione (atteggiamento, valutazione, interesse) su specifici temi tra le ripartizioni territoriali adottate devono essere considerate una sfumatura di quanto abbiamo

commentato in complesso per l'intero Comune e non un profilo netto e deciso delle diverse municipalità.

Spicca che la pulizia degli spazi verdi è un commento che riguarda poco il Centro Storico: dato che si commenta da sé per chi ne conosce morfologia e qualità urbana, sicuramente peculiari.

Coerentemente, la richiesta di potenziare le aree verdi è significativamente più alta in Terraferma: ci saremmo stupiti del contrario. Senza fare della retorica sul 'salotto veneziano' e sul litorale dorato del Lido è poco ma sicuro che il bisogno di aree verdi (interruzione del costruito e qualità ambientale) in una città come quella veneziana di terra è tutt'altra cosa rispetto alla città di laguna (anche se la terraferma vi si affaccia).

Nonostante negli anni più recenti la Terraferma abbia vissuto una politica fattiva di spazi verdi (i parchi di Bissuola, i Forti recuperati ...) gli stessi progetti in fieri, come il Bosco di Mestre, S.Giuliano ..., confermano che la dotazione è ancora scarsa, insoddisfacente, inadeguata. Buon segno per l'impegno che il Comune ha assunto: i cittadini vogliono infatti nuovi spazi verdi e sanno anche come li vogliono arredare, mantenere, rendere sicuri.

Su questo tema, una nota curiosa: la richiesta di vigilanza è molto più forte (percentualmente) nelle parti lagunari della Città: fortissima in Centro Storico, ma anche al Lido. Al Lido, invece, come si è già visto nel caso dell'indagine sull'igiene urbana, il controllo e le sanzioni sui cani sono un problema molto sentito. Le poche risposte avute dagli intervistati del Lido, però, ci consigliano di non sopravvalutare il dato. Cani a parte, il Lido sembra un buon posto dove abitare.

*Giudizi espressi dagli intervistati su igiene urbana e gestione del verde pubblico*

	TOTALE COMUNE			CENTRO STORICO			LIDO			TERRAFERMA		
	Voto medio	% mancanti	% voti negativi	Voto medio	% mancanti	% voti negativi	Voto medio	% mancanti	% voti negativi	Voto medio	% mancanti	% voti negativi
<b>Giudizio complessivo igiene urbana</b>	<b>6,8</b>	<b>0,9</b>	<b>15,3</b>	<b>6,2</b>	<b>1,3</b>	<b>25,6</b>	<b>7,2</b>	<b>2,8</b>	<b>9,9</b>	<b>7,0</b>	<b>0,4</b>	<b>11,7</b>
Livello di pulizia di strade e marciapiedi	<b>5,5</b>	0,2	43,6	<b>4,9</b>	0,0	54,7	<b>5,9</b>	0,0	42,3	<b>5,7</b>	0,4	39,1
Numerosità e dislocazione dei cestini per piccoli rifiuti	<b>5,7</b>	1,3	41,9	<b>4,8</b>	0,4	57,4	<b>6,4</b>	1,4	29,6	<b>6,0</b>	1,7	37,1
Posizionamento dei cassonetti per i rifiuti solidi urbani	7,0	0,5	19,3	-	-	-	7,5	1,4	11,3	<b>6,9</b>	0,4	20,4
Posizionamento dei contenitori per la raccolta differenziata	<b>6,5</b>	0,6	29,7	<b>5,2</b>	1,1	51,7	7,0	1,6	24,2	<b>6,6</b>	0,4	26,6
Orario di raccolta dei rifiuti	7,1	7,4	15,4	<b>6,9</b>	1,8	21,1	7,2	12,7	12,7	7,2	9,1	13,4
Frequenza di raccolta dei rifiuti	7,2	2,9	15,2	<b>6,6</b>	0,9	23,8	7,7	5,6	8,5	7,4	3,4	12,5
Ritiro gratuito del materiale ingombrante	8,0	0,8	10,0	7,8	1,6	11,3	8,4	0,0	6,1	7,9	0,6	10,2
Servizio svolto dagli Ecocentri*	7,6	8,5	10,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Servizio di raccolta rifiuti per le attività economiche*	7,0	9,5	17,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Giudizio complessivo gestione verde pubblico</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>26,9</b>	<b>5,8</b>	<b>13,0</b>	<b>30,5</b>	<b>6,3</b>	<b>4,2</b>	<b>28,2</b>	<b>6,3</b>	<b>3,8</b>	<b>25,1</b>
Cura e pulizia di parchi e giardini	<b>6,0</b>	13,2	29,9	<b>5,8</b>	25,1	26,5	<b>5,8</b>	9,9	38,0	<b>6,1</b>	8,7	30,2
Manutenzione di fioriere ed aiuole	<b>6,0</b>	14,9	29,3	<b>5,8</b>	27,4	26,5	<b>6,0</b>	8,5	33,8	<b>6,0</b>	10,6	29,9
Cura e sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi) nelle aree verdi e parchi	<b>5,8</b>	14,1	28,8	<b>5,6</b>	28,7	23,8	<b>5,5</b>	8,5	36,6	<b>5,9</b>	8,7	29,9
Potatura degli alberi e delle siepi	<b>5,9</b>	14,6	29,4	<b>5,8</b>	27,8	25,1	<b>5,8</b>	11,3	25,4	<b>6,0</b>	9,5	31,8
Taglio dell'erba	<b>6,0</b>	6,3	26,9	<b>5,8</b>	13,0	30,5	<b>6,4</b>	4,2	28,2	<b>6,0</b>	3,8	25,1

\* La numerosità degli intervistati, che dichiarano di aver usufruito di tali servizi, non consente di analizzare il dato separatamente per le varie aree del Comune.

# ***QUESTIONARIO***

## QUESTIONARIO PER L'IGIENE URBANA E IL VERDE PUBBLICO

Buonasera,

il Comune di Venezia sta conducendo una breve indagine per rilevare la soddisfazione dei cittadini sulla nettezza urbana e sulla cura del verde pubblico. Le chiediamo di rispondere ad alcune domande che saranno utili anche per possibili miglioramenti del servizio. Posso cominciare con l'intervista. Le garantiamo che tutte le informazioni verranno trattate in forma aggregata e anonima.

- 0) [A cura dell'Operatore] Residente in:  
 Centro Storico       Terraferma       Lido       Isole
- 1) Quanto ritiene incida sulla pulizia delle strade il comportamento dei cittadini?  
 molto       abbastanza       poco       per niente
- 2) e quanto quello dei turisti?  
 molto       abbastanza       poco       per niente
- 3) Secondo lei quanto è importante incentivare e sviluppare la raccolta differenziata dei rifiuti?  
 molto       abbastanza       poco       per niente
- 4) Pur con tutte le difficoltà che una città come Venezia presenta, il Comune intende avviare in Centro Storico un progetto pilota di raccolta differenziata porta a porta. Quanto ritiene positiva tale iniziativa?  
 molto       abbastanza       poco       per niente       non so
- 5) È a conoscenza del servizio gratuito di ritiro del materiale ingombrante (*per l'operatore: es: lavatrici, materassi, materiale edile di scarto fino a 1 metro cubo*)?  Sì       No
- 5a) Se sì, nell'ultimo anno ha usufruito di tale servizio?  Sì       No
- 6) È a conoscenza dell'esistenza di Eco – Centri all'interno del comune di Venezia (Mestre Malcontenta e Lido) per la ricezione di materiali riciclabili, di rifiuti urbani pericolosi e di altri rifiuti e della possibilità per i singoli cittadini di portare tali materiali in questi Eco-centri?  
 Sì       No
- 6a) Se sì, nell'ultimo anno ha usufruito di tale servizio?  Sì       No
- 7) È a conoscenza che si può avere una riduzione della tariffa effettuando presso la propria residenza il compostaggio domestico della frazione umida e verde del rifiuto? (*per l'operatore: è possibile il compostaggio solo per chi ha giardino. Vale sia per il Centro Storico sia per la terraferma*)  Sì       No
- 7a) Se sì, nell'ultimo anno ha effettuato tale compostaggio domestico?  Sì       No
- 8) (solo per Centro Storico e Isole) È a conoscenza dell'Ordinanza del Sindaco che prevede per i residenti del Centro Storico il deposito dei sacchetti dell'immondizia fuori dalla porta dalle 6 alle 8 di mattina?  Sì       No
- 9) Nella sua zona ci sono campane per la raccolta differenziata?  Sì       No

Le chiedo ora di esprimere una sua valutazione sul livello di soddisfazione riguardo ai temi di seguito elencati utilizzando un voto compreso tra 10 (massima soddisfazione) e 1 (minima soddisfazione). La invito a usare l'intera scala da 10 a 1 per sfumare tra i due estremi.

- 10) Livello di pulizia di strade e marciapiedi  
11) Numerosità e dislocazione dei cestini per piccoli rifiuti  
12) (solo terraferma e Lido) Dislocazione dei cassonetti per i rifiuti solidi urbani  
13) (Se si alla 9) Dislocazione delle campane per la raccolta differenziata  
14) Orario di raccolta dei rifiuti  
15) Frequenza di raccolta dei rifiuti  
16) (Se si alla 5a) Ritiro gratuito del materiale ingombrante  
17) (Se si alla 6a) Servizio svolto dagli Eco - Centri  
18) Costo del servizio di asporto rifiuti rapportato alla qualità del servizio stesso
- 19) Ha un'attività economica?  Sì       No
- 19a) Se sì, come valuta il servizio di asporto rifiuti per quanto riguarda la sua attività? 10 - 1
- 20) Nel complesso che voto darebbe al servizio di nettezza urbana del Comune di Venezia 10 - 1

- 21) Quanto ritiene sia migliorato il servizio negli ultimi anni?  
 molto       abbastanza       poco       per niente

Suggerimenti per migliorare il servizio di nettezza urbana \_\_\_\_\_

*Possiamo ora al verde pubblico.*

*Utilizzando una scala di 1 a 10 mi può dire quanto è soddisfatto di:*

- 22) Cura e pulizia di parchi e giardini  
23) Cura e sicurezza dell'arredo urbano (panchine e giochi)  
24) Cura di fontane e specchi d'acqua  
25) Manutenzione di fioriere ed aiuole  
26) Potatura degli alberi e delle siepi  
27) Taglio dell'erba

28) Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del servizio verde pubblico del Comune di Venezia? 1 –10

- 29) Quanto ritiene sia migliorato il servizio negli ultimi anni?  
 molto       abbastanza       poco       per niente

Suggerimenti per migliorare i servizi di gestione del verde pubblico \_\_\_\_\_

Informazioni sul rispondente:

Sesso       Maschio       Femmina

Età:

Fino ai 30       31 -50       51-65       oltre 65

Quartiere di residenza \_\_\_\_\_

Condizione professionale:

- Occupato  
 Disoccupato  
 Casalinga  
 Pensionato  
 Studente  
 Altro