



COMUNE di
SAN COLOMBANO AL LAMBRO
"BORGIO INSIGNE" (Titolo Araldico)
Provincia di MILANO



Indagine di Customer Satisfaction

Del Servizio Raccolta Rifiuti

Presentazione dei risultati

Sintesi

Servizio Ambiente

INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 13
- CONCLUSIONI pag. 26

PREMESSA

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nel periodo maggio/agosto 2008 su un campione di 123 utenti del Servizio Raccolta Rifiuti di San Colombano al Lambro.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso un questionario autocompilato.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

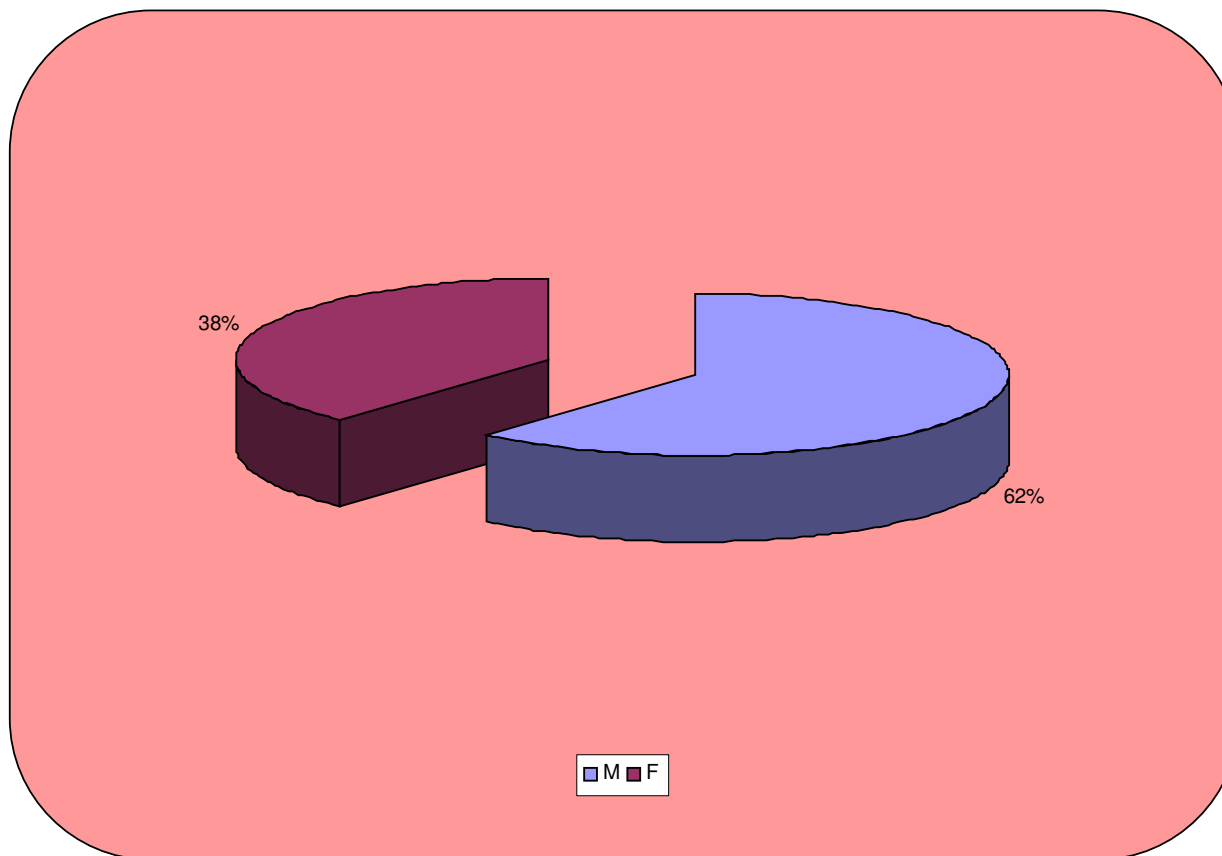
Nella fase di progettazione si è deciso di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio di raccolta dei rifiuti anche al fine di:

- ❖ individuare i bisogni e le attese dei cittadini;
- ❖ cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili e verificabili.

GLI UTENTI:

(campione riferito a 123 questionari)

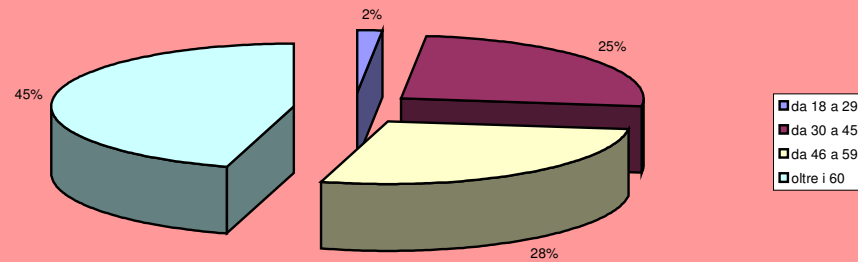
La distribuzione percentuale per sesso



<i>Sesso maschile</i>	76
<i>Sesso femminile</i>	47

Servizio Ambiente

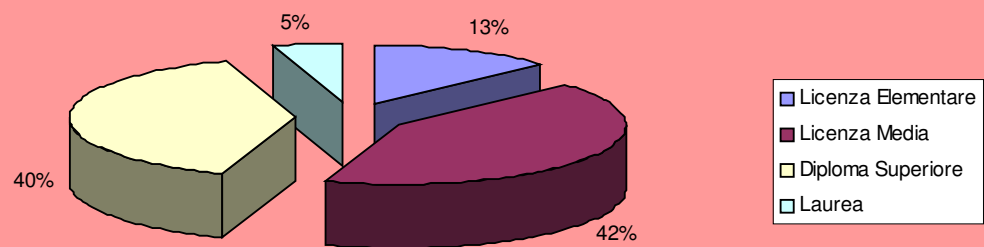
La distribuzione percentuale per età



Età	
da 18 a 29	2
da 30 a 45	31
da 46 a 59	34
oltre i 60	56
Non indicato	0

Servizio Ambiente

La distribuzione percentuale per istruzione

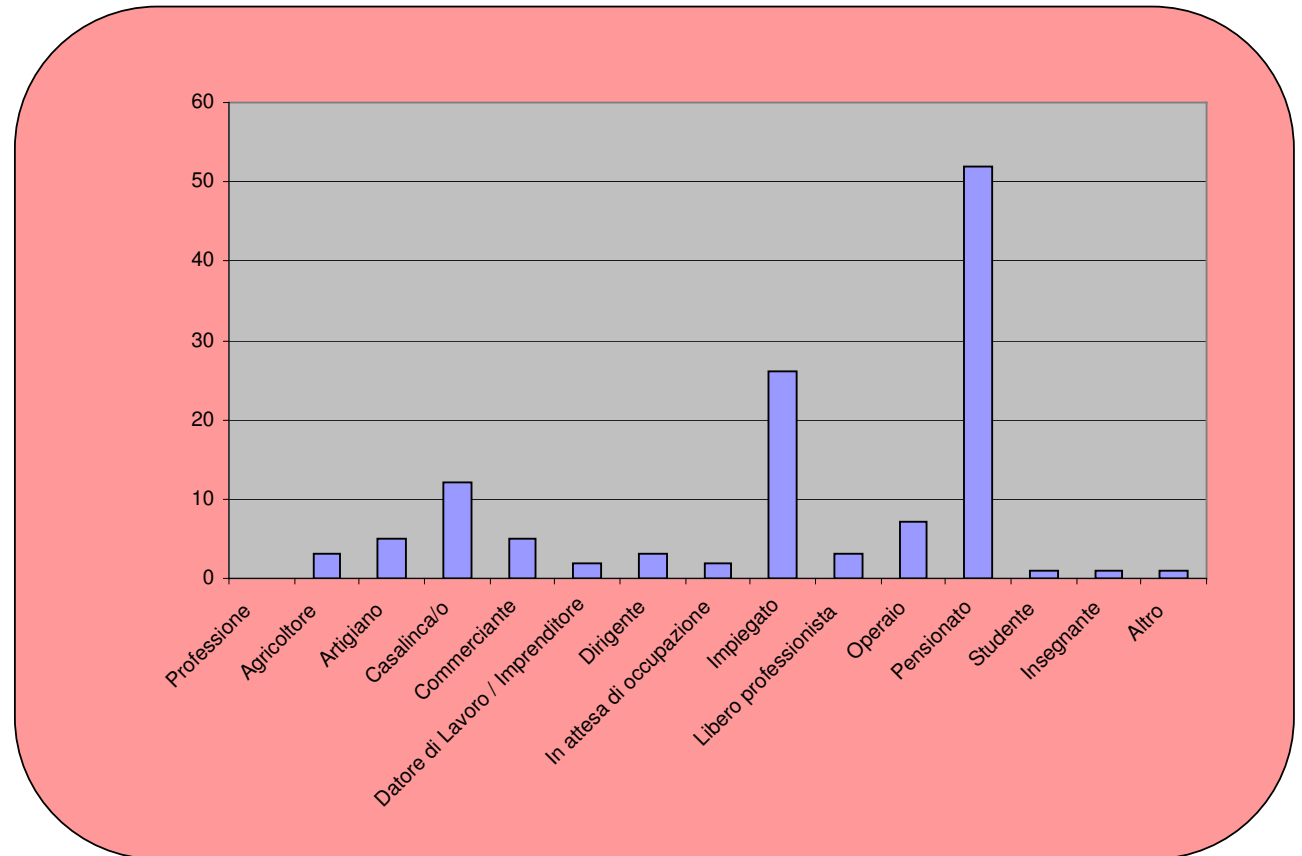


<i>TITOLO di Studio</i>	
Licenza Elementare	16
Licenza Media	52
Diploma Superiore	49
Laurea	6
Non indicato	0

Servizio Ambiente

La distribuzione percentuale per professione

Professione	
Agricoltore	3
Artigiano	5
Casalinga/o	12
Commerciante	5
Datore di Lavoro / Imprenditore	2
Dirigente	3
In attesa di occupazione	2
Impiegato	26
Libero professionista	3
Operaio	7
Pensionato	52
Studente	1
Insegnante	1
Altro	1



Servizio Ambiente

La distribuzione percentuale per zona di residenza

Zona 1:

Ada Negri Priv.,
Belfuggito,
Betulle Priv.,
Bianchi Mons. G. Priv.,
Boccaccio,
Caccia Virginio,
Cav. Vittorio Veneto,
Chiavaroli strada dei,
Collada,
Corridoni,
Dalcetri Tosi,
Dei Boschi,
Dei Ciliegi Priv.,
Dei Granata Priv.,
Dei Peri,
Dei Peschi,
Dei Rododendri Priv.,
Del Marzano,
Del Pilastrello,
Della Capra,
Della Colombana,
Delle Briocche Priv.,
Delle Fragole,
Don Brugnani Priv.,
Fontanelle Priv.,

Galleani,
Garibaldi,
Ciotto Priv.,
Graffioni Priv.
Grossi Luigi,
Madonna dei Monti,
Mandorli,
Mantegna,
Marconi,
Matteotti,
Michelangelo Buonarroti,
Milano,
Mons. Panzetti Pietro ,
Pampuri,
Piazzale Clementina Tosi
Petrarca [nel tratto
compreso tra la via
IV Novembre e viale Milano]
Raffaello Sanzio,
Regone,
Serafina,
Spelonca Priv.,
Statale Mantovana,
Steffenini [nel tratto
compreso tra la via
IV Novembre e viale Milano],
Tiziano,

Tobruk,
Vaccarini Priv.,
Villa Festiva Priv.,
Visconti.

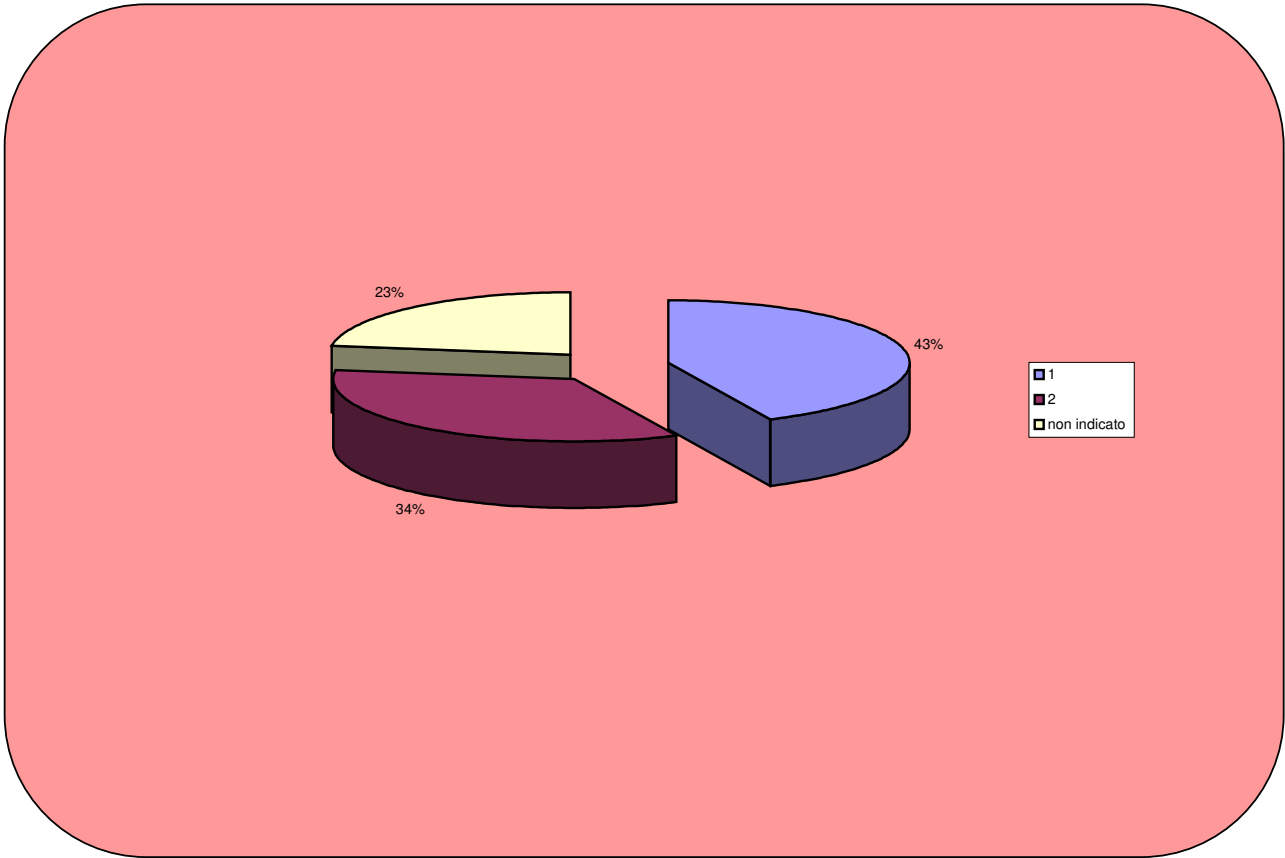
LOCALITÀ:

Belfuggito Vecchio,
Bovera,
Campo,
Carubello,
Casoni di Campagna,
Costa Regina,
Coste Cornaggia,
Coste Grossi,
Gerette,
Livelli,
Malpensata,
Mariotto,
Monteguzzino,
Mostiola,
Rubino,
San Bruno,
San Fermo,
Selma,
Valbissera,
Venezia.

Zona 2:

Azzi,
Baruffo,
Battisti C.,
Battisti Priv.,
Belgioioso,
Belloli Priv.,
Bianchi C.,
Bianchi P.,
Campi,
Caravaggio,
Cavour,
Cittadini,
Costa Alessandro,
Da Vinci Leonardo,
Dalcin,
De Gasperi,
Diaz,
Don Bosco,
Don Milani,
Don Sturzo Luigi,
F.lli Kennedy,
Gallotta,
Gelmini,
Gramsci,
Lanzani,
Lareno Faccini,
Lazzaretto,
Lodi,

Mazzini,
Monti,
IV Novembre,
Papa Giovanni XXIII,
Petrarca [nel tratto
compreso tra la via
Lodi e via IV Novembre],
Piazza del Popolo,
Piazzetta dei Caduti,
Primo Maggio,
Puccini Priv.,
Redi Priv.,
Riccardi,
Ricetto,
Rimembranze,
Salvo D'Acquisto,
San Giovanni,
San Giovanni di Dio,
Sforza,
Steffenini [nel tratto
compreso tra la via
IV Novembre
e Viale Trieste],
Trieste,
Turati,
Valsasino,
Verdi Priv.,
Vittoria.



Zona	
1	53
2	42
non indicato	28

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Si è scelto di indagare la qualità del servizio offerto secondo le sottoindicate quattro dimensioni:

1. *Dimensione tecnica* (qualità delle risposte date dal personale addetto al servizio di raccolta, tempi delle risposte, capacità di fornire alternative ai problemi posti dagli utenti, validità ed efficacia delle attuali modalità di raccolta dei rifiuti).
2. *Dimensione relazionale* cortesia del personale addetto al servizio raccolta rifiuti, disponibilità ad identificarsi nel cittadino e a risolverne

Servizio Ambiente

3. *Dimensione organizzativa* tutti i fattori che riguardano l'aspetto organizzativo del servizio: orari apertura, ecc.
4. *Dimensione ambientale* tutti i fattori relativi all'ambiente fisico in cui gli utenti fruiscono il servizio: piazzola

Il questionario utilizzato è strutturato in 25 domande a risposta chiusa di cui:

- 18 suddivise fra tipologia di rifiuto (3 per i rifiuti solidi urbani, 2 per la carta e la plastica, 5 per il vetro, 3 per gli ingombranti – verde – legno – ferri – inerti, 2 per i frigoriferi – frigocongelatori – condizionatori e 3 per i rifiuti tossici – televisori – monitor. Ecc. – ecomobile);
- 7 riguardanti il servizio in generale (cortesia e disponibilità, professionalità, informazioni, costi, tempi di risposta ai reclami, numero verde e servizio nel complesso).

Sono presenti inoltre alcuni quesiti riguardanti le caratteristiche anagrafiche dell'utenza (residenza, sesso, età, titolo di studio, professione).

Servizio Ambiente

E' stata usata una scala di valutazione con un punteggio da assegnare compreso tra 1 e 5.

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5

Gli indicatori ottenuti sono rappresentati nei grafici/tabelle che seguono.

Nessun indicatore è stato valutato *negativamente* e la valutazione media del campione intervistato è stata positiva per tutti gli indicatori esaminati, evidenziando (confermato come vedremo dall'indicatore di soddisfazione globale) *un grado di soddisfazione più che buono per il servizio offerto.*

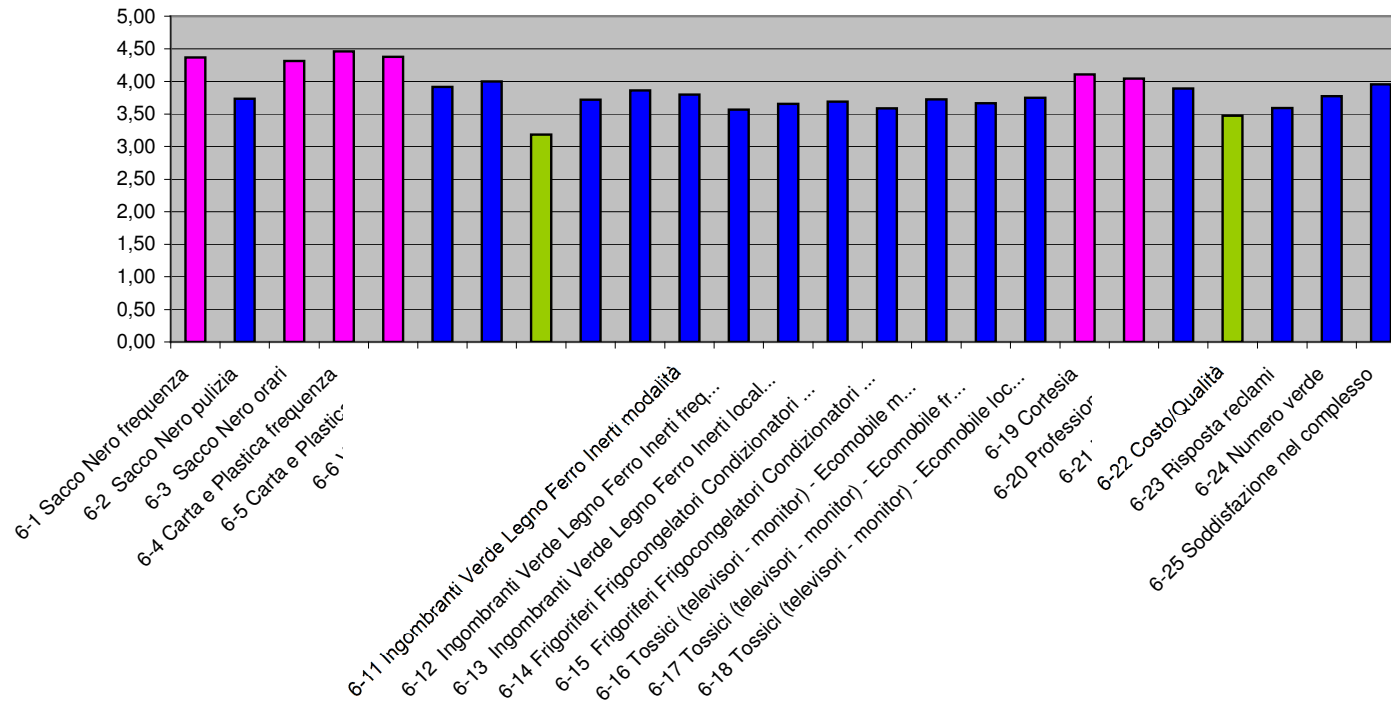
Tabella – Voto medio per indicatore

In verde fra il 3 ed il 3,50
(più che sufficiente)
In blu fra il 3,50 ed il 4
(buono)
In fucsia fra il 4 ed il 4,50
(molto buono)

Tabella generale - Voti medi per indicatore		
	Media Finale di tutte le domande	3,85
	Rifiuti solidi urbani:	
1	frequenza con cui viene effettuata la raccolta	4,37
2	pulizia intorno al punto di raccolta	3,74
3	orari di esposizione e di raccolta del sacco	4,31
	Carta e plastica:	
4	frequenza con cui viene effettuata la raccolta	4,46
5	orari di esposizione e di raccolta del sacco	4,38
	Vetro:	
6	distanza delle campane	3,92
7	frequenza con cui si svuotano le campane	4,00
8	pulizia delle campane	3,19
9	collocazione delle campane	3,72
10	numero delle campane presenti vicino alla sua abitazione	3,86
	Rifiuti ingombranti – Verde – legno – ferro – inerti:	
11	modalità di raccolta dei rifiuti	3,80
12	frequenza con cui viene effettuata la raccolta	3,56
13	localizzazione del punto di raccolta	3,66
	Frigoriferi – Frigocongelatori – Condizionatori:	
14	modalità di raccolta dei rifiuti	3,69
15	frequenza con cui viene effettuata la raccolta	3,59
	Rifiuti tossici (televisori – monitor ecc.) – Ecomobile:	
16	modalità di raccolta dei rifiuti	3,73
17	frequenza con cui viene effettuata la raccolta	3,66
18	localizzazione del punto di raccolta	3,75
19	cortesia e disponibilità degli addetti al servizio di raccolta	4,10
20	professionalità degli addetti al servizio di raccolta	4,04
21	informazioni fornite ai cittadini dal comune sulle modalità di svolgimento del servizio	3,89
22	quanto paga per il servizio rispetto alla sua qualità	3,47
23	tempi di risposta ai reclami degli utenti	3,59
24	servizio fornito tramite il numero verde	3,77
25	servizio nel complesso	3,96

Servizio Ambiente

Grafico - Indice di soddisfazione per indicatore



In verde fra il 3 ed il 3,50
(più che sufficiente)
In blu fra il 3,50 ed il 4
(buono)
In fucsia fra il 4 ed il 4,50
(molto buono)

AMBITI DI INTERVENTO

Tabella voti medi per indicatore suddivisi per ambiti d'intervento

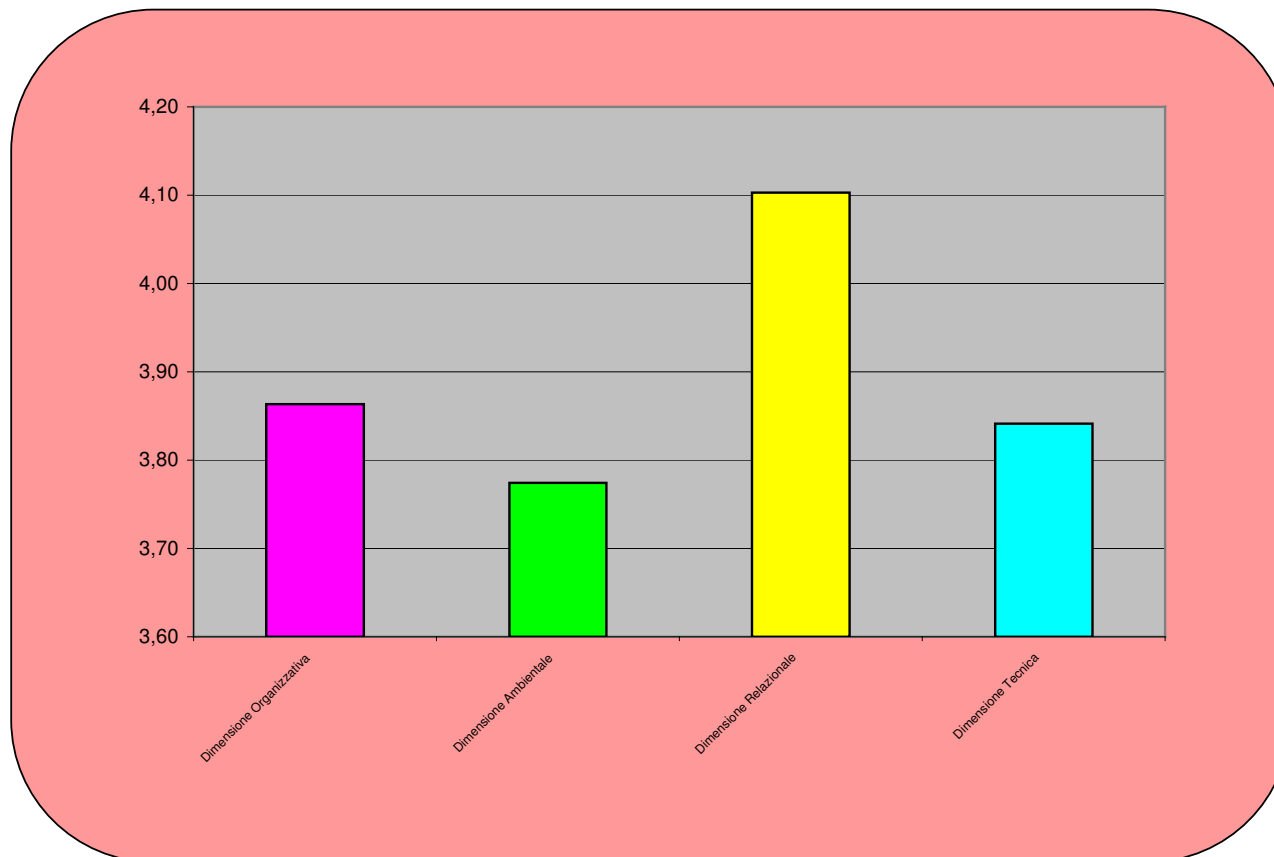
	Media finale di tutte le domande	3,85
Dimensione Organizzativa	1 Sacco Nero frequenza	4,37
	2 Sacco Nero pulizia	3,74
	3 Sacco Nero orari	4,31
	4 Carta e Plastica frequenza	4,46
	5 Carta e Plastica orari	4,38
	6 Vetro frequenza	4,00
	7 Vetro pulizia	3,19
	8 Vetro collocazione	3,72
	9 Vetro numero	3,86
	10 Ingombranti Verde Legno Ferro Inerti modalità	3,80
	11 Ingombranti Verde Legno Ferro Inerti frequenza	3,56
	12 Frigoriferi Frigocongelatori Condizionatori modalità	3,69
	13 Frigoriferi Frigocongelatori Condizionatori frequenza	3,59
	14 Tossici (televisori - monitor) - Ecomobile modalità	3,73
	15 Tossici (televisori - monitor) - Ecomobile frequenza	3,66
	16 Numero verde	3,77
Dimensione Ambientale	17 Vetro distanza	3,92
	18 Ingombranti Verde Legno Ferro Inerti localizzazione	3,66
Dimensione Relazionale	19 Tossici (televisori - monitor) - Ecomobile localizzazione	3,75
	20 Cortesia	4,10
Dimensione Tecnica	21 Professionalità	4,04
	22 Informazioni	3,89
	23 Risposta reclami	3,59

Servizio Ambiente

Tabella – Voto medio per ambiti di intervento

Tabella delle medie degli ambiti di intervento	
Media finale di tutte le domande	3,85
Dimensione Organizzativa	3,86
Dimensione Ambientale	3,77
Dimensione Relazionale	4,10
Dimensione Tecnica	3,84

Grafico - Voto medio per ambiti di intervento



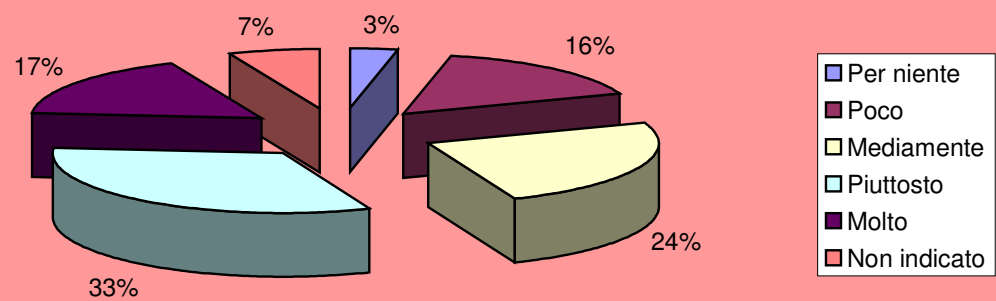
Servizio Ambiente

IL GIUDIZIO GLOBALE

		In numero	in %
Per niente	3	2,44%	Media 3,96
Poco	5	4,07%	
Mediamente	27	21,94%	
Piuttosto	42	34,15%	
Molto	41	33,33%	
Non indicato	5	4,07%	
Totale	123		

- ❑ La media della valutazione complessiva del servizio in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto) si posiziona su 3,96. Tale giudizio è da considerarsi *più che positivo*.
- ❑ Il valore più ricorrente è infatti 4 *“piuttosto soddisfatto”* (42 risposte, il 34,15% del campione) segue:
 - il valore 5 *“molto soddisfatto”* (con 41 risposte, il 33,33% del campione);
 - il valore 3 *“mediamente soddisfatto”* (con 27 risposte, il 21,94% del campione);
 - il valore 2 *“poco soddisfatto”* (con 5 risposte, il 4,07% del campione);
 - il valore 1 *“per niente soddisfatto”* (con 3 risposte, il 2,44 % del campione);
 - il valore non indicato ottiene 5 risposte, il 4,07 % del campione

GRAFICO DEL GIUDIZIO GLOBALE



CONCLUSIONI

I risultati che scaturiscono fotografano un servizio “in salute”.

- ❑ Un dato di rilievo è il gradimento più che buono mostrato per i **servizi raccolta rifiuti solidi urbani** (sacco nero), **carta e plastica**.
- ❑ Buono anche il gradimento del **servizio di raccolta del vetro** (con una sola nota negativa per quanto riguarda la pulizia delle campane) e del **servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti, frigoriferi, frigocongelatori, condizionatori e tossici** (con una lieve inflessione per quanto concerne la frequenza di raccolta degli stessi che attualmente avviene presso il piazzale di via Boccaccio una volta alla

settimana per gli ingombranti, una volta al mese per i rifiuti tossici ed a chiamata una volta ogni due mesi per i frigoriferi, frigocongelatori condizionatori);

- ❑ Molto buono anche il giudizio espresso in merito alla **cortesìa, disponibilità e professionalità** degli addetti al servizio di raccolta e buono per quanto concerne le **informazioni** fornite ai cittadini dal comune sulle modalità di svolgimento del servizio, i tempi di risposta ai **reclami** ed il servizio fornito tramite il **numero verde**;
- ❑ Tra i cittadini intervistati emerge che la maggiore criticità si concentra sulla **pulizia delle campane** per la raccolta del vetro.

Nel complesso il servizio raggiunge un risultato **più che buono** così come la media finale di tutte le domande proposte.