



CITTÀ DI VIMERCATE  
MEDAGLIA D'ARGENTO  
AL MERITO CIVILE  
UFFICIO DIREZIONE



**Indagine di *customer satisfaction*  
sui servizi di  
IGIENE AMBIENTALE**

**MAGGIO - GIUGNO 2010**

**Relazione finale**

A cura di:  
Silvia Ornago – Ufficio Direzione – Sistema di Gestione Qualità

**Nota:**

La presente relazione ricalca il testo della precedente indagine svoltasi nel 2006 e ne aggiorna i contenuti ed i dati statistici con i riferimenti al 2010.

Ove possibile, vengono proposti i raffronti fra dati analoghi, per evidenziare meglio i risultati conseguiti nel 2010.

# 1. INTRODUZIONE E PRESENTAZIONE GENERALE

Per il Comune di Vimercate le indagini di *customer satisfaction* sono da tempo uno strumento di lavoro e di miglioramento continuo. L'Amministrazione comunale e la Direzione ritengono infatti che l'ascolto dei cittadini e la soddisfazione delle loro aspettative siano essenziali nella gestione dei servizi.

L'esperienza del Comune di Vimercate nella realizzazione di indagini di *customer satisfaction* sia sui servizi esterni che interni è stata riconosciuta nel 2010 come "buona pratica" dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione e pubblicata sul sito [www.qualitapa.gov](http://www.qualitapa.gov) nella sezione *Customer Satisfaction – Esperienze*. Il Comune di Vimercate realizza le indagini di *customer satisfaction* utilizzando questionari ideati in proprio (sia nei contenuti che nella stampa) ed elaborando internamente i risultati, senza costi per l'Ente. Lo svolgimento delle indagini è curato dal Direttore generale avvalendosi del supporto della Responsabile del Sistema Qualità certificato ISO 9001:2008.

**La presente indagine è la seconda dedicata ai servizi di Igiene Ambientale** e si ripete a distanza di quattro anni dalla precedente, effettuata nel dicembre 2006. Allora venne predisposta anche la Carta dei Servizi e vennero individuati criteri standard per la gestione dei servizi di Igiene Ambientale che – è bene ricordarlo – il Comune di Vimercate acquisisce dal Consorzio CEM Ambiente, di cui è socio come tutti i comuni del territorio. Al Comune rimangono le importanti funzioni di vigilanza e controllo sui servizi erogati da CEM e di preziosa interfaccia con i cittadini relativamente alla soluzione di problemi o disservizi.

Il questionario proposto nel 2010 è simile all'impostazione del 2006, per consentire un raffronto fra dati omogenei: sono stati però effettuati nel testo del questionario tutti gli aggiornamenti necessari a renderlo attuale. I questionari sono stati resi disponibili e distribuiti ai cittadini presso l'Ufficio Ecologia, l'Isola Ecologica e a Spazio Città nei mesi di maggio-giugno 2010 e contemporaneamente sono stati pubblicati e resi scaricabili dal sito web comunale. Inoltre, considerato che i servizi di Igiene Ambientale interessano tutti i cittadini, è stata distribuita una copia del questionario anche a tutti gli alunni delle scuole di Vimercate (elementari e medie inferiori), con richiesta di restituzione presso l'atrio di ogni singola scuola.

La struttura del questionario prevedeva:

- cinque domande dedicate alla valutazione dei seguenti aspetti: raccolta domiciliare dei rifiuti differenziati, pulizia delle strade, Isola Ecologica, servizi vari (pulizia parchi, raccolta rifiuti pericolosi e abbandonati, promozione della cultura ambientale...), attività dell'Ufficio Ecologia;
- due domande sui servizi Reclami e Sito Internet;
- una valutazione complessiva e finale dei servizi di Igiene Ambientale del Comune di Vimercate;
- i dati socio-demografici dei cittadini che hanno partecipato all'indagine.

**Complessivamente sono stati raccolti 633 questionari** nelle varie urne predisposte. Di questi:

- 96 sono stati restituiti all'Isola Ecologica e 9 in Ufficio Ecologia;
- 152 sono stati consegnati e restituiti a Spazio Città (di cui 5 scaricati dal sito web);
- 376 sono stati raccolti nelle urne presenti nelle sedi scolastiche;
- 15 sono stati scartati e non valutati in quanto compilati parzialmente o solo nella parte demografica.

**I questionari validi e valutati sono perciò 618.** Nel 2006 erano stati solo 328.

L'obiettivo della raccolta di almeno 400 questionari è stato pienamente raggiunto, raddoppiando il dato del 2006.

## 2. ANALISI DEI RISULTATI

Seguendo passo per passo l'impostazione del questionario, si propongono qui di seguito le risposte ottenute nelle varie domande poste.

Per ogni aspetto elencato, è stato chiesto ai cittadini di esprimere una valutazione con un punteggio compreso fra 1 (= insufficiente) e 4 (= ottimo).

**NOTA IMPORTANTE:** va precisato che per soddisfazione si intende la somma dei giudizi *Buono* e *Ottimo* espressi dai cittadini. I giudizi *Sufficienti* sono stati rilevati separatamente e vengono considerati come prestazioni minime esigibili, dunque non rientrano nel concetto di soddisfazione. Il dato 2006 annotato nella colonna in grigio si riferisce al corrispettivo dato di soddisfazione ugualmente calcolato sommando i giudizi *Buono* e *Ottimo*.

### DOMANDA n. 1: Raccolta domiciliare dei rifiuti differenziati

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010				DATO 2006	
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare		% Risposte Positive su Risposte Totali
Orari e puntualità	611	23	135	413	40	67,59%	54,09%
Frequenza della raccolta	608	41	121	431	15	70,89%	57,32%
Efficacia del servizio	603	37	141	400	25	66,33%	61,56%
Soluzione dei disservizi	595	56	153	222	164	37,31%	Quesito non presente

### DOMANDA n. 2: Pulizia delle strade

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010				DATO 2006	
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare		% Risposte Positive su Risposte Totali
Orari e puntualità	604	49	170	318	67	52,65%	28,30%
Frequenza della pulizia	611	51	199	331	30	54,17%	29,75%
Chiarezza di avvisi e cartelli	607	69	197	309	32	50,91%	53,16%
Efficienza dei mezzi	604	73	175	303	53	50,17%	27,60%
Effettiva pulizia dopo il passaggio degli operatori	606	106	194	285	21	47,03%	30,38%

### DOMANDA n. 3: Isola Ecologica

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Orari di apertura	612	24	74	474	40	77,45%	67,64%
Facilità di accesso	613	43	79	451	40	73,57%	55,02%
Semplicità delle operazioni	612	20	93	453	46	74,02%	61,11%
Cortesìa dei volontari	613	27	81	446	59	72,76%	65,78%

### DOMANDA n. 4: Servizi vari

ASPETTO VALUTATO	SODDISFAZIONE 2010						DATO 2006
	Risposte Totali	Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Efficienza nella pulizia manuale	595	112	202	201	80	33,78%	29,69%
Efficienza nella pulizia dei parchi	605	173	195	179	58	29,59%	21,22%
Raccolta dei rifiuti pericolosi	597	105	174	193	125	32,33%	23,10%
Raccolta dei rifiuti abbandonati	602	206	181	147	68	24,42%	19,35%
Comunicazioni sulla raccolta differenziata	600	52	158	371	19	61,83%	65,93%
Attività di promozione della cultura ambientale	605	117	173	262	53	43,31%	47,78%

## DOMANDA n. 5: Attività dell'Ufficio Ecologia

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Facilità di contatto	602	28	116	236	222	62,11%	55,70%
Cortesìa del personale	605	14	98	270	223	70,68%	63,95%
Tempestività delle risposte	605	43	127	201	234	54,18%	45,19%
Tempestività dei sopralluoghi richiesti	603	70	115	153	265	45,27%	Quesito non presente

**Commento:** Nell'ambito dei servizi di Igiene Ambientale, l'Ufficio Ecologia svolge un ruolo di verifica e controllo sulle attività svolte dalle aziende appaltatrici del consorzio CEM, oltre che di monitoraggio del territorio (in collaborazione con la Polizia Locale) e di soluzione dei disservizi segnalati dai cittadini.

**Solo su questa voce risulta molto significativo (oltre 1/3) il numero di coloro che non hanno mai avuto contatti con l'Ufficio Ecologia e quindi non esprimono alcuna valutazione al riguardo.** Il calcolo della soddisfazione è stato perciò effettuato tenendo conto solo delle risposte effettive (negative, sufficienti e positive).

## DOMANDA N. 6: Ha mai inviato al Comune dei reclami / suggerimenti?

ASPETTO VALUTATO	UTILIZZO			
	SI	NO	Non risponde	TOTALI
Reclami / Suggerimenti 2010	170	440	8	618
Reclami / Suggerimenti 2006	Quesito non presente			

**DOMANDA N. 6 a) : Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo le risposte ottenute?**

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Reclami	170	60	64	46	/	27,06%	Quesito non presente

**DOMANDA N. 7: Ha mai utilizzato il sito internet per scaricare moduli o accedere a informazioni relativamente ai servizi?**

ASPETTO VALUTATO	UTILIZZO			
	SI	NO	Non risponde	TOTALI
Sito Internet 2010	110	497	11	618
Sito Internet 2006	Quesito non presente			

**DOMANDA N. 7 a) : Se ha risposto sì alla domanda precedente, qual è il suo grado di soddisfazione riguardo a questo genere di servizio?**

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Sito internet	110	16	38	56	/	50,91%	Quesito non presente

**DOMANDA N. 8: Qual è il suo giudizio globale relativamente ai servizi di Igiene Ambientale del Comune di Vimercate?**

ASPETTO VALUTATO	Risposte Totali	SODDISFAZIONE 2010					DATO 2006
		Risposte Negative <i>Insufficiente</i>	Risposte Sufficienti	Risposte Positive <i>Buono Ottimo</i>	Non ho elementi per valutare	% Risposte Positive su Risposte Totali	
Giudizio globale sui servizi di Igiene Ambientale	561	50	187	324	/	57,75%	43,59%

### 3. DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

DATI SOCIODEMOGRAFICI		2010
Sesso	Maschio	238
	Femmina	363
	Non risponde	17
	<b>TOTALI</b>	<b>618</b>
Età	minore di 18	8
	18-35	61
	36-50	361
	51-65	110
	oltre 65	70
	Non risponde	8
	<b>TOTALI</b>	<b>618</b>
Cittadinanza	Italiana	586
	Cittadino UE	7
	Altra nazionalità	10
	Non risponde	15
	<b>TOTALI</b>	<b>618</b>
Quartiere	Centro	151
	Nord	134
	Sud (compresi Torri Bianche e Moriano)	112
	Ruginello	58
	Oreno	81
	Velasca	69
	Non residenti	1
	Non risponde	12
	<b>TOTALI</b>	<b>618</b>
Professione	Studente	20
	Lavoratore dipendente	269
	Imprenditore	23
	Libero professionista	56
	Pensionato	113
	Casalinga	96
	Altro	34
	Non risponde	7
	<b>TOTALI</b>	<b>618</b>

## 4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Un cittadino ha scritto fra le osservazioni al questionario: *Si prega di pubblicare su VIMERCATE OGGI la vera opinione dei cittadini, con una chiara relazione. Ci conto, grazie!*

La risposta è in questa relazione finale, che – dopo essere stata presentata alla Giunta comunale e alla stampa – verrà resa disponibile sul sito web comunale nella pagina della Qualità (link in basso a destra nella home-page) e in sintesi verrà pubblicata sul notiziario comunale distribuito a tutte le famiglie.

Vimercate, Agosto 2010

**Il Direttore Generale**  
**dott. Ciro Maddaluno**

### **Allegato Finale:**

copia del questionario distribuito ai cittadini