



Progetto n. 11024



I SERVIZI DI MANTOVA AMBIENTE

COMUNE DI SETTIMO MILANESE

DICEMBRE 2011

PREMESSA

L'obiettivo del presente progetto consiste nel valutare il servizio di raccolta dei rifiuti e dei servizi forniti da Mantova Ambiente gruppo Tea nel comune di Settimo Milanese.

Nel dettaglio, l'indagine si è sviluppata sulle seguenti linee-guida:

- la soddisfazione del servizio di raccolta differenziata in termini di tipologia e dimensione dei contenitori e frequenza di raccolta,
- la soddisfazione del servizio spazzamento strade e marciapiedi,
- la soddisfazione complessiva del centro di raccolta rifiuti (la ricicleria) e relativamente ad orari di apertura e disponibilità del personale,
- la soddisfazione delle aree verdi cittadine in termini di manutenzione e cura, pulizia, stato di arredi, strutture e impianti, accessibilità,
- la fruizione delle aree verdi pubbliche,
- la conoscenza delle campagne informative effettuate nel tempo e il gradimento della comunicazione e informazioni fornite ai cittadini sulla raccolta rifiuti;
- il servizio ambientale di gestione del verde pubblico di Mantova Ambiente;
- gli eventuali aspetti del servizio da migliorare.



METODOLOGIA

Per il raggiungimento degli obiettivi conoscitivi illustrati si è utilizzato un impianto metodologico di ricerca di natura estensiva, mediante l'effettuazione di 370 interviste telefoniche, con sistema C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview), ad un campione rappresentativo della popolazione maggiorenne di Settimo Milanese mediante l'assegnazione di precise quote in funzione di sesso ed età.

Le interviste sono state effettuate da ACS Marketing Solutions nel periodo compreso tra il 22 novembre e il 28 novembre 2011. E' stato intervistato chi all'interno della famiglia si occupa della raccolta rifiuti.

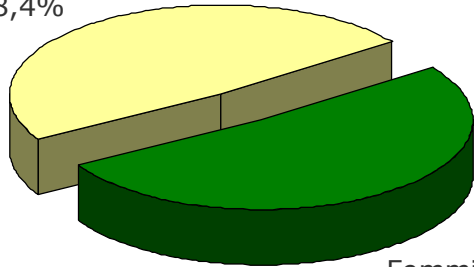




IL CAMPIONE

SESSO

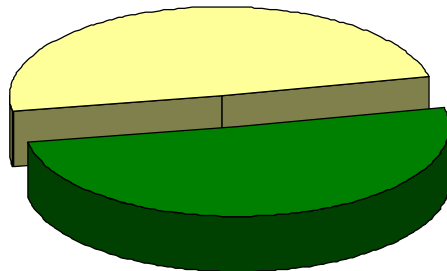
Maschi
48,4%



Femmine
51,6%

TITOLO DI STUDIO

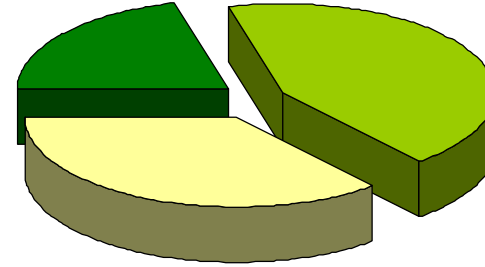
Inferiore
49,2%



Superiore
50,8%

ETA'

18-34 anni
20,8%

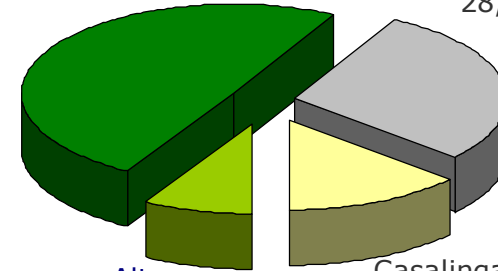


35-54 anni
43,0%

PROFESSIONE

55 anni e più
36,2%

Occupato
49,5%



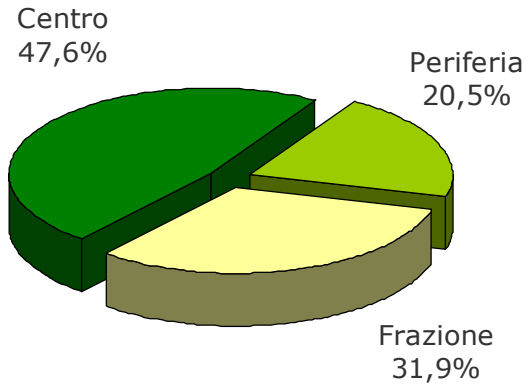
Pensionato
28,6%

Altro
8,4%

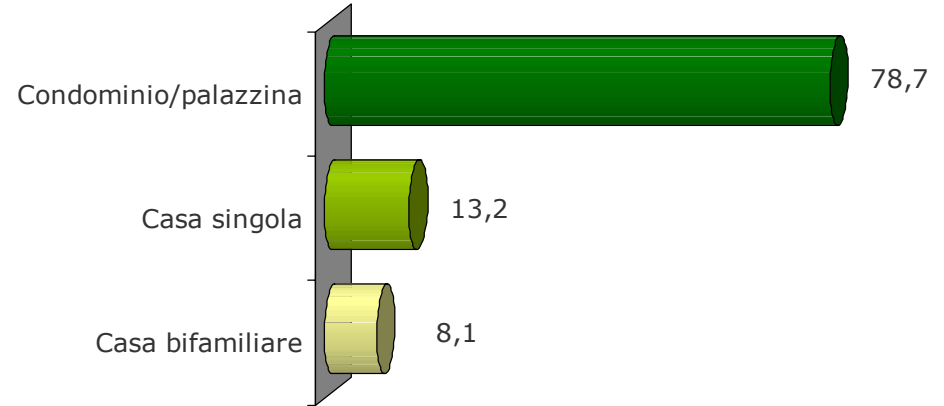
Casalinga
13,5%

IL CAMPIONE

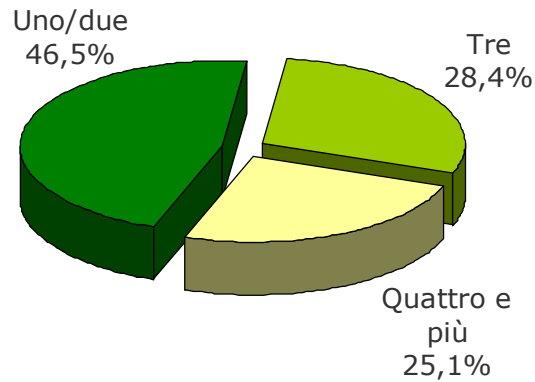
LEI ABITA IN...



LEI VIVE IN...



NUMERO DI COMPONENTI FAMILIARE



NUMERO MEDIO COMPONENTI: 2.74





**I RISULTATI DELLA RICERCA:
I SERVIZI DI MANTOVA AMBIENTE**

COMUNE DI SETTIMO MILANESE

I RISULTATI

Il servizio di raccolta rifiuti, il centro di raccolta e il servizio spazzamento di strade e marciapiedi

La totalità della popolazione di Settimo Milanese è favorevole alla raccolta differenziata soprattutto perché questo servizio da un lato riduce l'inquinamento ambientale permettendo una maggiore differenziazione dei materiali e, dall'altro, risulta in generale comodo.

Ciò nonostante delle perplessità persistono nella fase di individuazione dei contenitori in cui buttare alcuni rifiuti: il 33.5% ha sempre, spesso ma soprattutto in alcune occasioni qualche dubbio nel decidere il contenitore giusto.

Detto ciò, gli abitanti di Settimo Milanese dimostrano di essere abbastanza soddisfatti per quanto riguarda la raccolta rifiuti in termini di:

- frequenza di raccolta (7,64)
- tipologia e dimensioni dei contenitori (7,39).

In sintesi, per quanto riguarda la soddisfazione sui vari aspetti del servizio considerati, i più soddisfatti appaiono i giovani (tra i 18 e i 34 anni) e gli occupati.



I RISULTATI

Per quanto riguarda il centro di raccolta rifiuti, gli abitanti di Settimo Milanese si dichiarano complessivamente soddisfatti soprattutto per:

- la disponibilità del personale (7.85)
- un po' meno per gli orari di apertura (7.25).

Il servizio di spazzamento di strade e marciapiedi, tra i tre servizi analizzati (raccolta differenziata, centro raccolta) è quello che presenta maggiore criticità ottenendo un giudizio più che sufficiente (7.09 voto medio su scala a 10).

La campagna informativa

L'80% degli intervistati ricorda almeno uno degli strumenti utilizzati nella campagna informativa fatta qualche tempo fa. Fra tutti gli strumenti utilizzati, il più ricordato è il volantino, con il 43.5% di citazioni. Seguono gli articoli di giornale (27%), il calendario di raccolta e le lettere a domicilio (entrambi il 18.4%). Chiudono il ranking gli incontri divulgativi (6.8%) e l'info point (3.5%).

Complessivamente il giudizio sulla campagna informativa effettuata dal comune di Settimo Milanese risulta soddisfacente.

I RISULTATI

Le aree verdi

La quasi totalità degli abitanti di Settimo Milanese (96%) dichiara che nel suo comune ci siano sufficienti dotazioni di aree verdi che presentano una buona accessibilità da parte di tutti (voto medio 7.91), aree curate (7.65) e pulite (7.61) con uno stato di arredi, strutture e impianti più discreto (7.55).

In effetti quasi 8 cittadini su dieci le frequentano e 6 su dieci con una certa assiduità (una o più volte la settimana).



I RISULTATI

Il servizio di assistenza clienti

Solo il 2% degli intervistati ha contattato nell'ultimo anno Mantova Ambiente per il servizio ambientale gestione del verde pubblico soprattutto per chiedere chiarimenti (50%) ma anche per fare delle segnalazioni (20%).

I contatti si sono effettuati per il 60% attraverso il telefono e nel 40% di persona recandosi presso gli uffici di Mantova Ambiente.

Per quanti hanno usufruito di questo servizio, si registrano più che buone performance sia in termini di gentilezza e cortesia del personale (voto medio su scala a 10 pari a 8.70) sia per quanto concerne la competenza, professionalità e capacità di risolvere i problemi/gestire le lamentele (8.10) e buoni livelli di giudizio per tempestività di risposta/risoluzione del problema (7.50).



I RISULTATI

Le aree di miglioramento

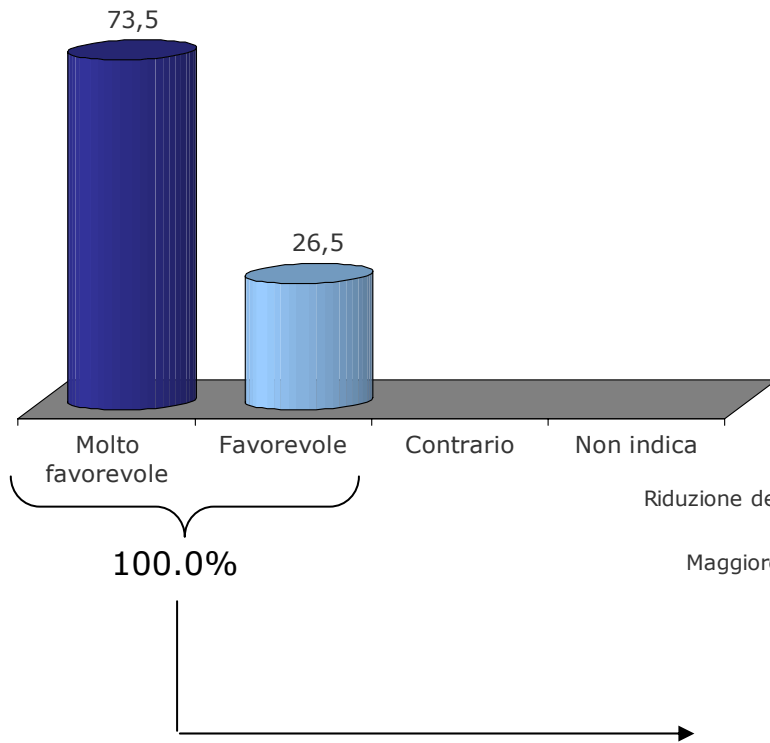
E' significativo che circa la metà degli intervistati (53.8%) dichiarò che il servizio di raccolta differenziata vada bene così com'è o non indichi elementi per lui migliorabili.

Sugli aspetti indicati comunque si evidenzia la richiesta di:

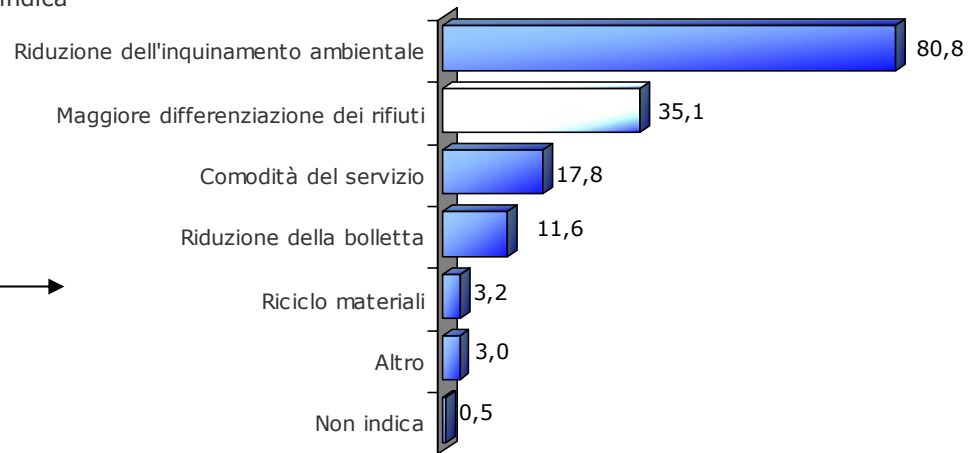
- migliorare la qualità dei contenitori (10.4%)
- aumentare la frequenza di raccolta (8.6%)
- cambiare le dimensioni dei contenitori perché troppo piccole (8.4%)
- aumentare le informazioni sul servizio di raccolta differenziata (4.6%).

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

5. LEI E' FAVOREVOLE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

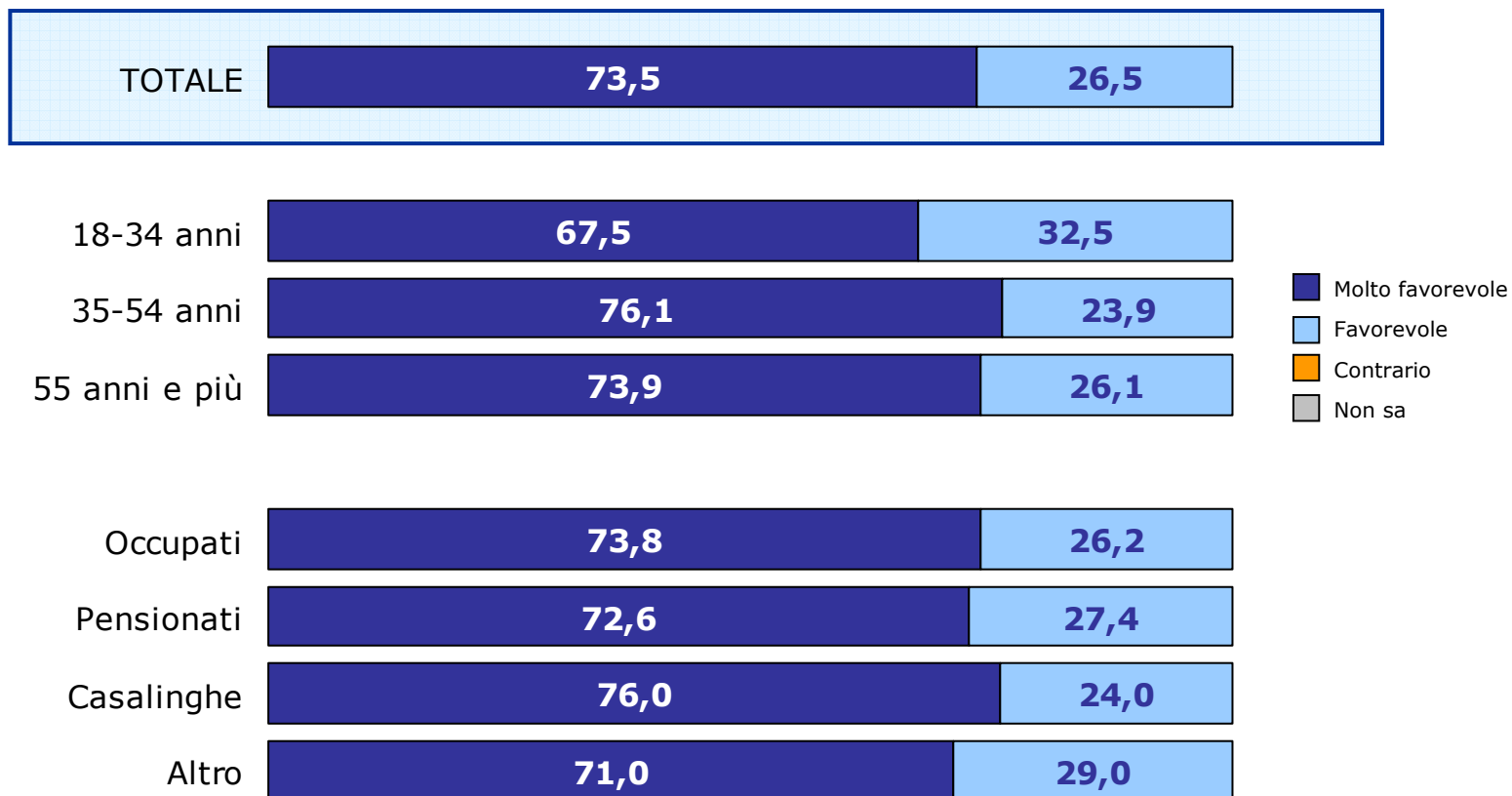


6. PER QUALI MOTIVI E' FAVOREVOLE?



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

5. LEI E' FAVOREVOLE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

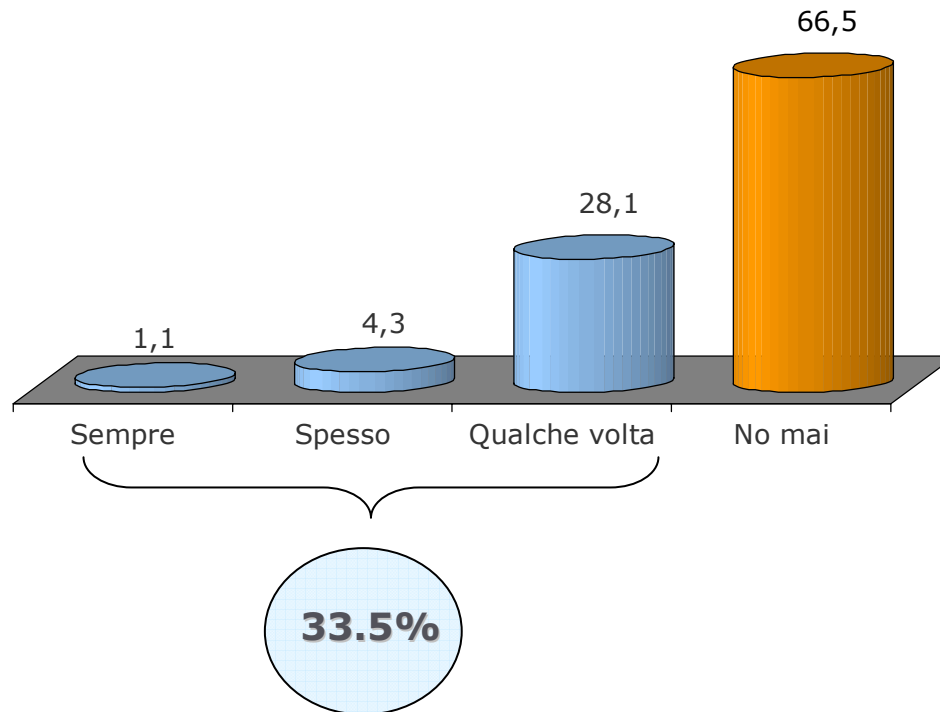
6. PER QUALI MOTIVI E' FAVOREVOLE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

| | TOTALE | 18-34 anni | 35-54 anni | 55 anni e più | Occupati | Pensionati | Casalinghe | Altro |
|--|---------------|---------------|---------------|------------------|----------|------------|------------|-------|
| Riduzione dell'inquinamento ambientale | 80.8 | 84.4 | 82.4 | 76.9 | 88.5 | 73.6 | 78.0 | 64.5 |
| Maggiore differenziazione dei rifiuti | 35.1 | 44.2 | 34.6 | 30.6 | 37.2 | 33.0 | 34.0 | 32.3 |
| Comodità del servizio | 17.8 | 22.1 | 11.3 | 23.1 | 13.7 | 23.6 | 16.0 | 25.8 |
| Riduzione della bolletta | 11.6 | 9.1 | 8.8 | 16.4 | 7.7 | 17.9 | 16.0 | 6.5 |
| Riciclo materiali | 3.2 | 2.6 | 3.1 | 3.7 | 2.2 | 3.8 | 4.0 | 6.5 |
| Altro | 0.3 | - | - | 0.7 | - | 0.9 | - | - |
| Non indica | 0.5 | - | 1.3 | - | 1.1 | - | - | - |



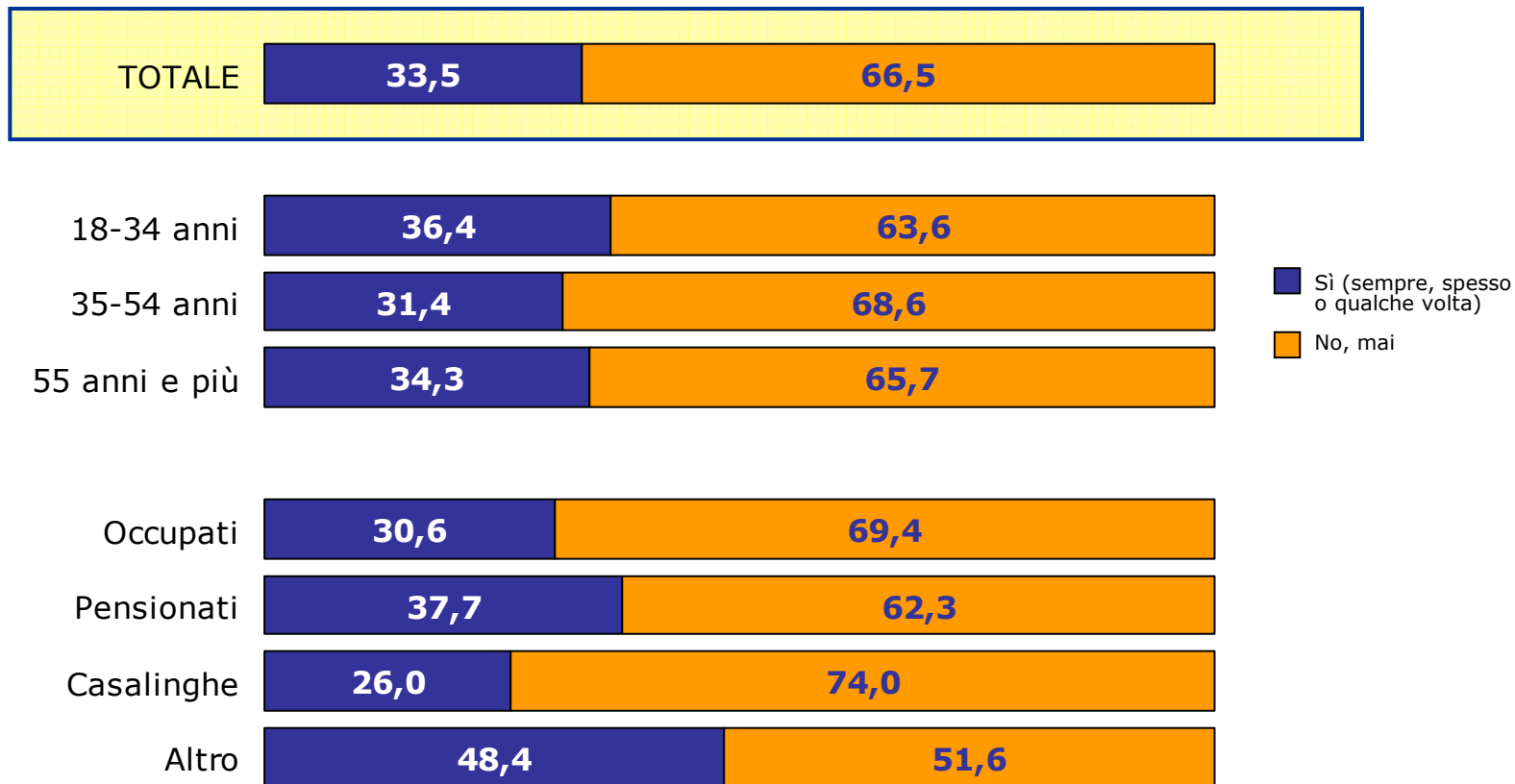
LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

4. PARLANDO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA. PENSI A QUANDO DEVE DECIDERE IN QUALE CONTENITORE INSERIRE I RIFIUTI DA SMALTIRE. LE VENGONO MAI DUBBI SU COME DIFFERENZIARE?



LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

4. PARLANDO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA. PENSI A QUANDO DEVE DECIDERE IN QUALE CONTENITORE INSERIRE I RIFIUTI DA SMALTIRE. LE VENGONO MAI DUBBI SU COME DIFFERENZIARE?

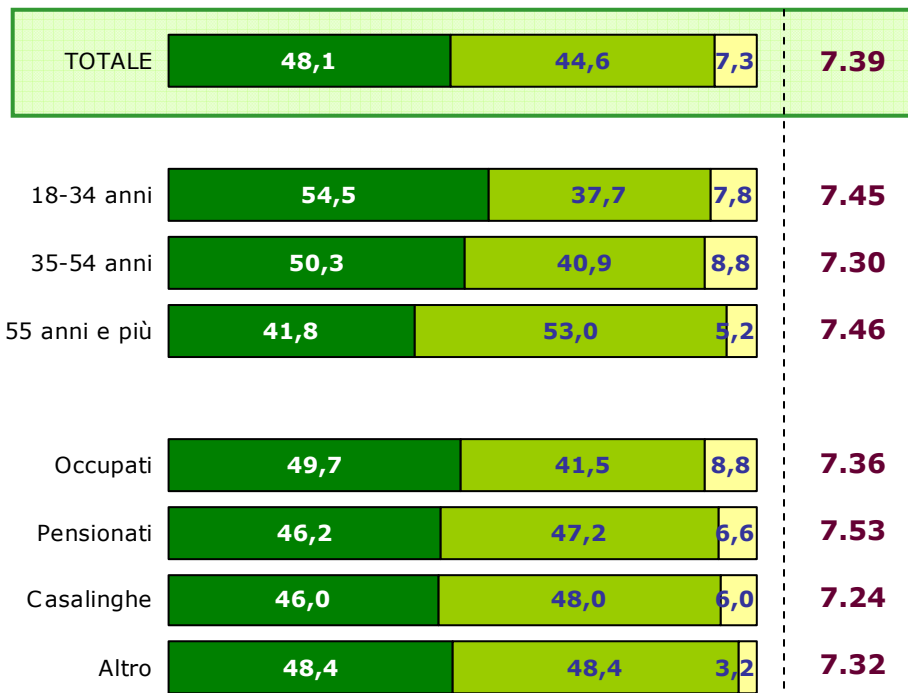
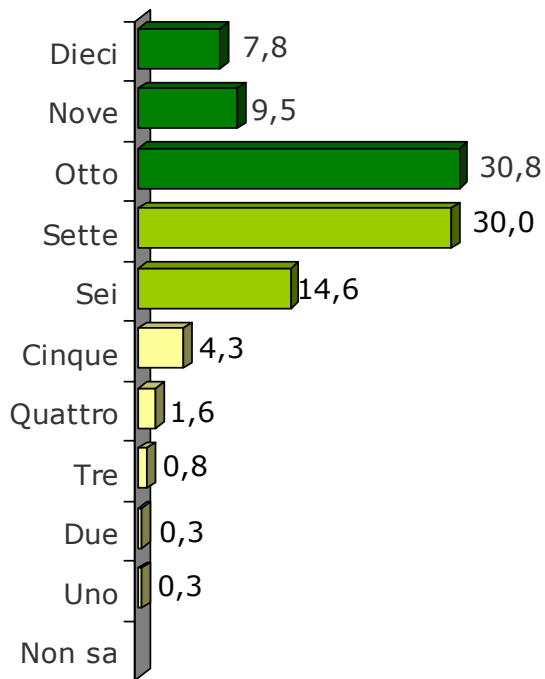


LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

3. LE LEGGERO' ORA ALCUNI ASPETTI LEGATI ALLA RACCOLTA RIFIUTI. PER OGNUNO DI ESSI MI DOVREBBE DIRE QUANTO E' SODDISFATTO?

Tipologia e dimensioni dei contenitori che utilizzate

MEDIA
(scala 1 a 10)



■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa

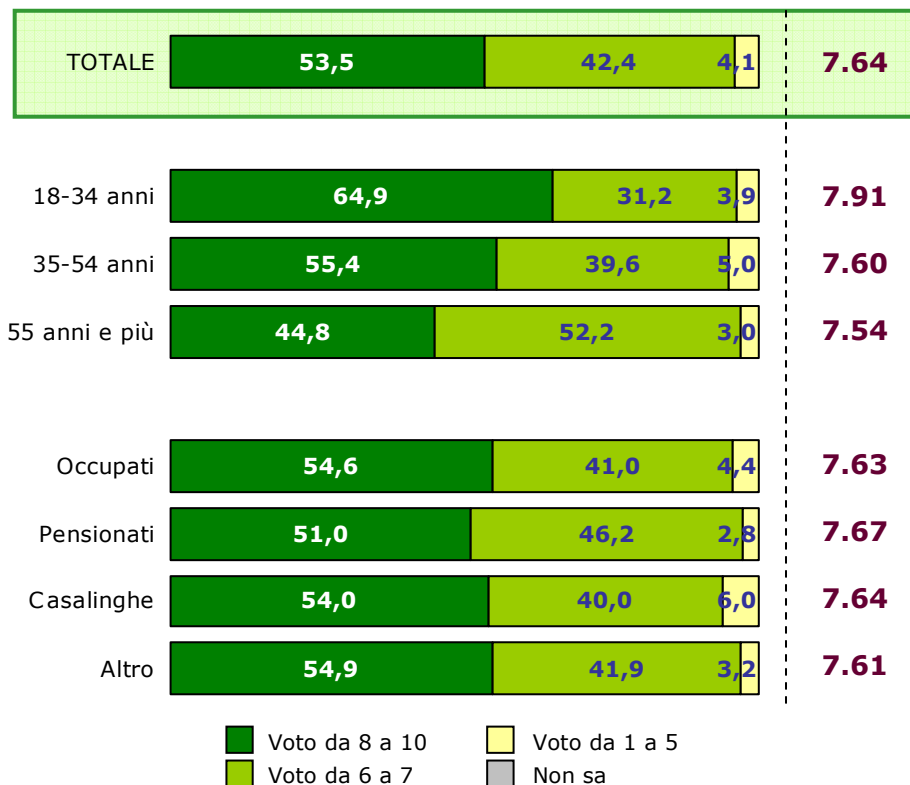
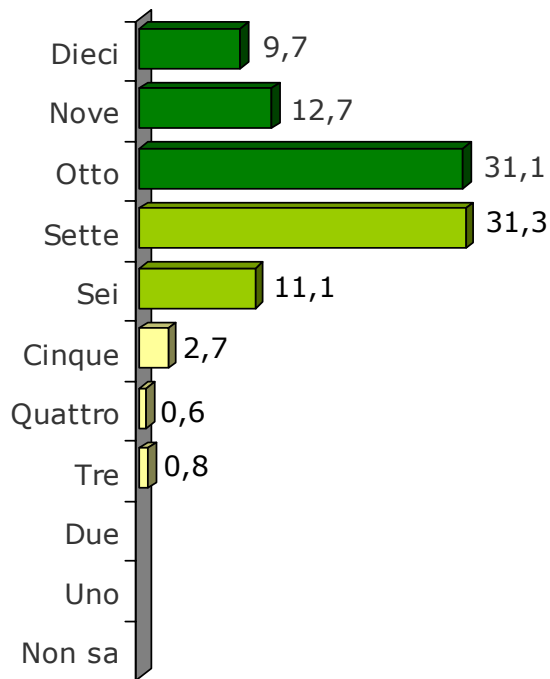


LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

3. LE LEGGERO' ORA ALCUNI ASPETTI LEGATI ALLA RACCOLTA RIFIUTI. PER OGNUNO DI ESSI MI DOVREBBE DIRE QUANTO E' SODDISFATTO?

La frequenza di raccolta domiciliare

MEDIA
(scala 1 a 10)



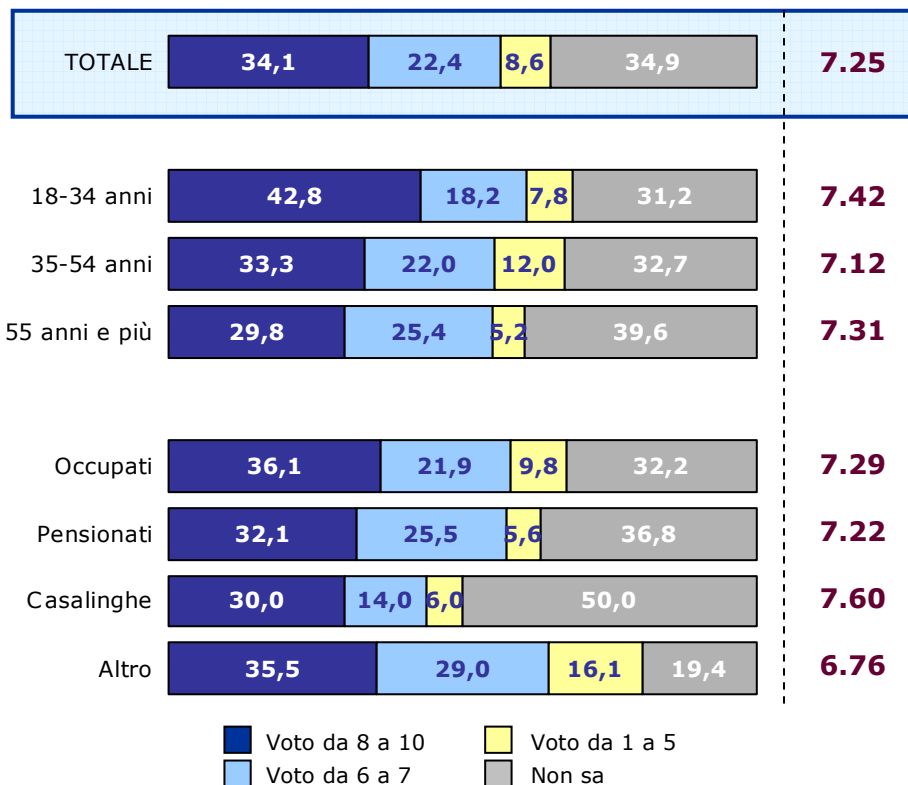
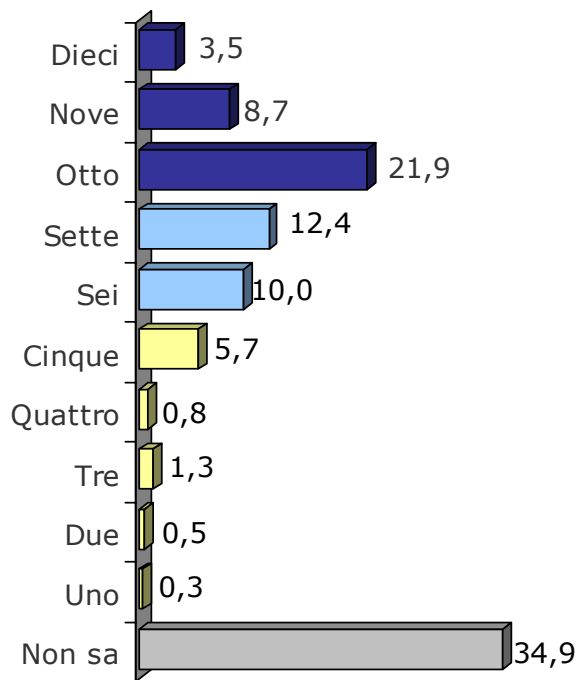
■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa

IL CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI: LA RICICLERIA

8. PARLANDO DELLA RICICLERIA (CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI) COME LO GIUDICA?

Orari di apertura

MEDIA
(scala 1 a 10)

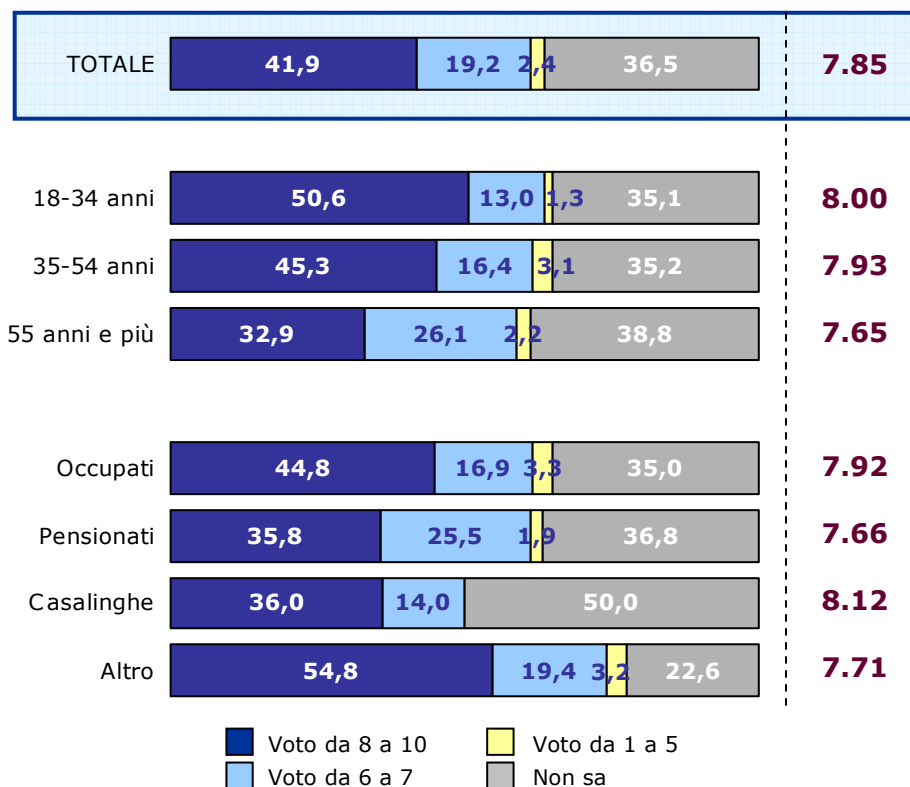
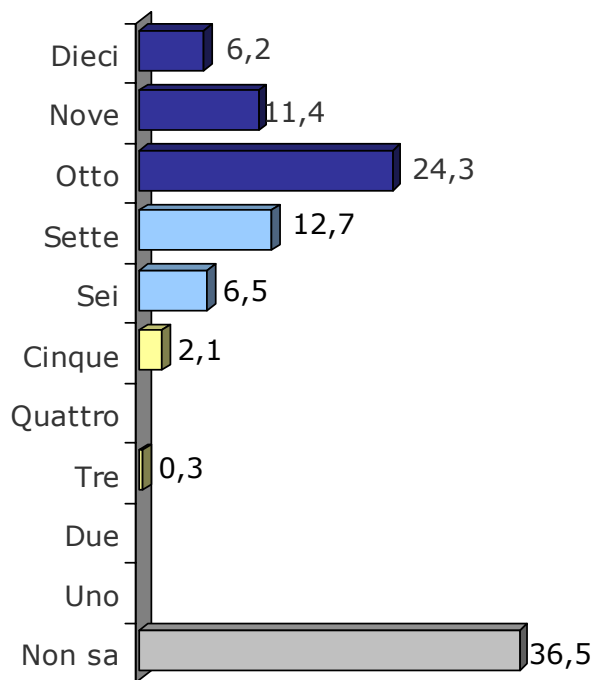


IL CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI: LA RICICLERIA

8. PARLANDO DELLA RICICLERIA (CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI) COME LO GIUDICA?

Disponibilità del personale

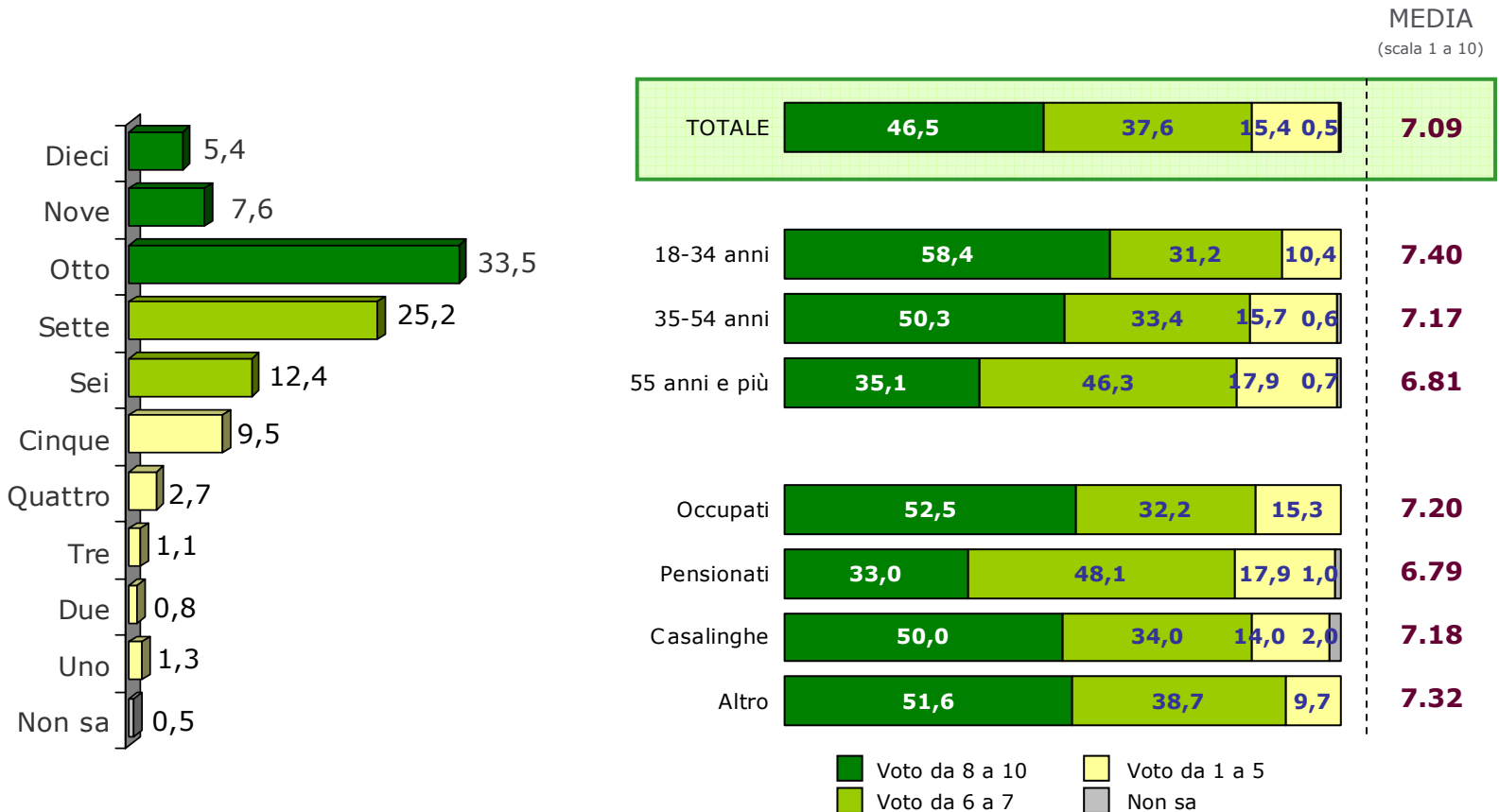
MEDIA
(scala 1 a 10)



■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa

IL SERVIZIO SPAZZAMENTO STRADE E MARCIAPIEDI

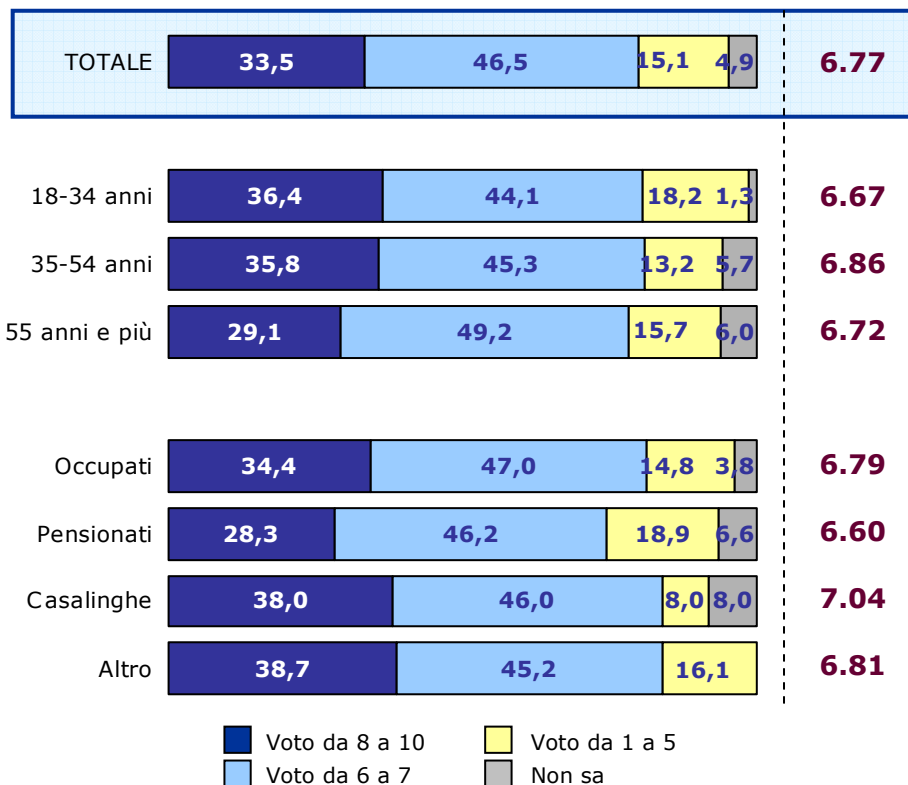
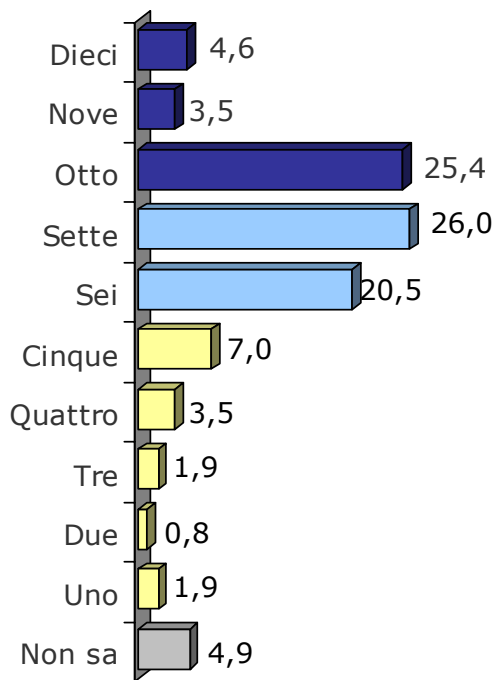
9. QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO COMPLESSIVAMENTE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DI STRADE E MARCIAPIEDI?



LA COMUNICAZIONE

10. COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE LA COMUNICAZIONE E LE INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE E GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO?

MEDIA
(scala 1 a 10)

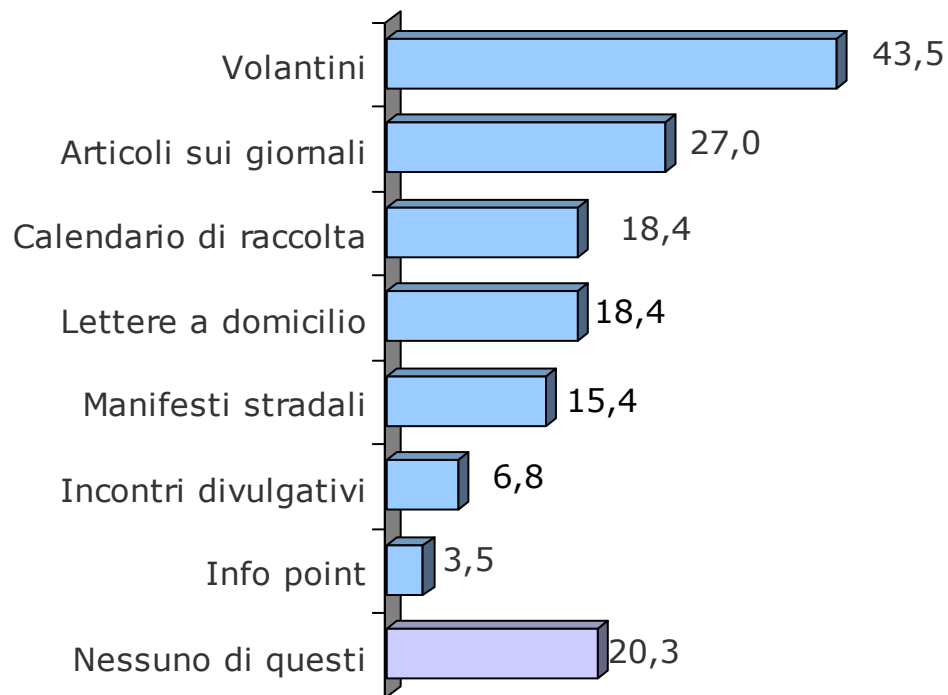


■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa



LA CAMPAGNA INFORMATIVA

11. NEGLI ANNI SCORSI SONO STATE REALIZZATE DIVERSE CAMPAGNE INFORMATIVE. QUALI TRA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE RICORDA?



LA CAMPAGNA INFORMATIVA

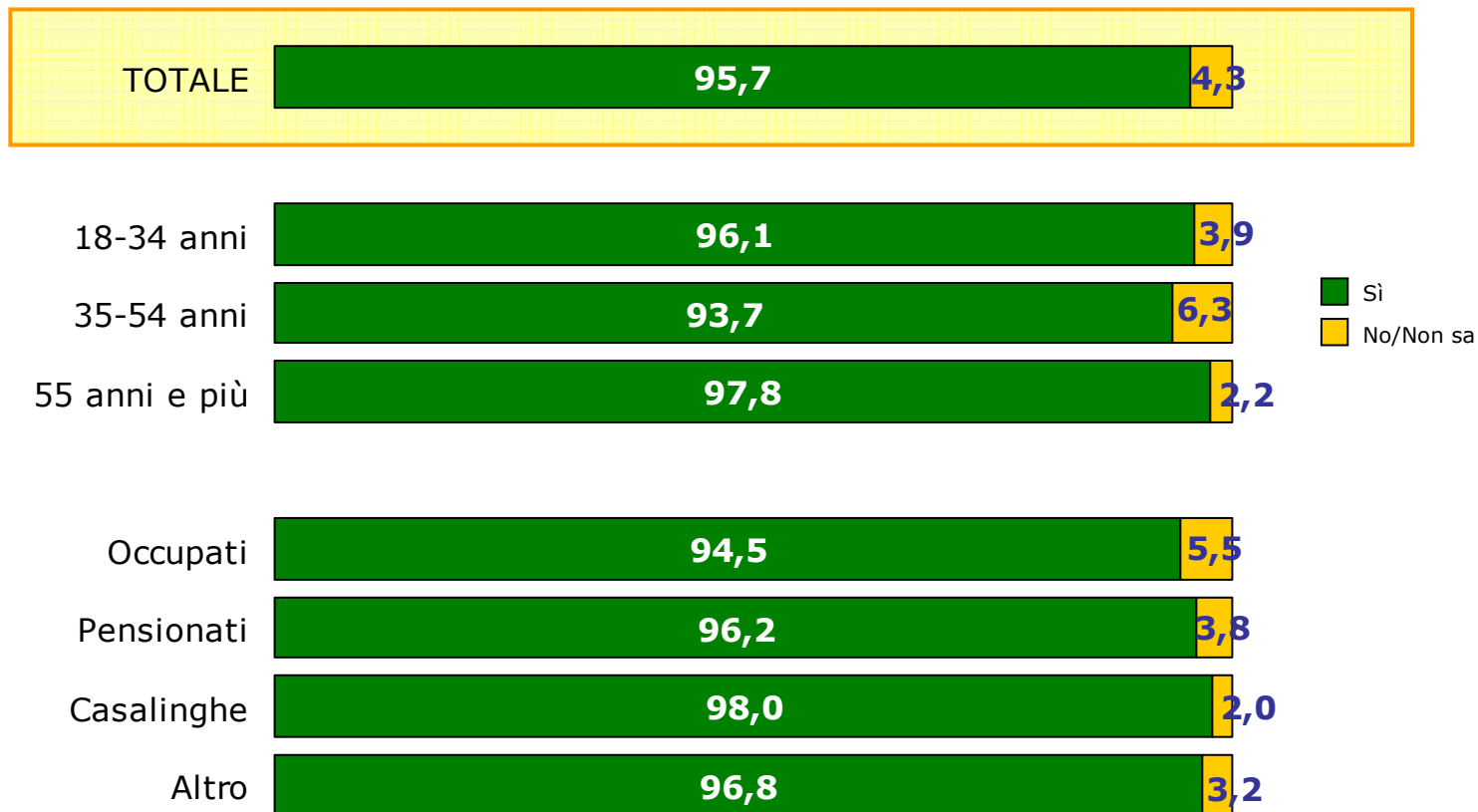
11. NEGLI ANNI SCORSI SONO STATE REALIZZATE DIVERSE CAMPAGNE INFORMATIVE. QUALI TRA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE RICORDA?

| | TOTALE | 18-34 anni | 35-54 anni | 55 anni e più | Occupati | Pensionati | Casalinghe | Altro |
|------------------------|-------------|---------------|---------------|------------------|----------|------------|------------|-------|
| Volantini | 43.5 | 46.8 | 40.3 | 45.5 | 41.5 | 44.3 | 50 | 41.9 |
| Articoli sui giornali | 27.0 | 20.8 | 26.4 | 31.3 | 20.2 | 33.0 | 36.0 | 32.3 |
| Calendario di raccolta | 18.4 | 26.0 | 18.9 | 13.4 | 23.0 | 13.2 | 12.0 | 19.4 |
| Lettere a domicilio | 18.4 | 19.5 | 16.4 | 20.1 | 18.0 | 18.9 | 18.0 | 19.4 |
| Manifesti stradali | 15.4 | 19.5 | 16.4 | 11.9 | 14.8 | 8.5 | 26.0 | 25.8 |
| Incontri divulgativi | 6.8 | 5.2 | 8.8 | 5.2 | 7.7 | 5.7 | 4.0 | 9.7 |
| Info point | 3.5 | 3.9 | 4.4 | 2.2 | 3.8 | 0.9 | 8.0 | 3.2 |
| Nessuno di questi | 20.3 | 16.9 | 20.8 | 21.6 | 20.8 | 23.6 | 14.0 | 16.1 |



IL VERDE PUBBLICO

12. ADESSO PARLIAMO DI VERDE PUBBLICO (AREE VERDI, PARCHI, AIUOLE, ALBERATRE, ECC.). IN RELAZIONE AD ALTRE ZONE DELL'HINTERLAND MILANESE LEI RITIENE CHE A SETTIMO MILANESE VI SIA UNA SUFFICIENTE DOTAZIONE DI SUPERFICI ED AREE A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI?

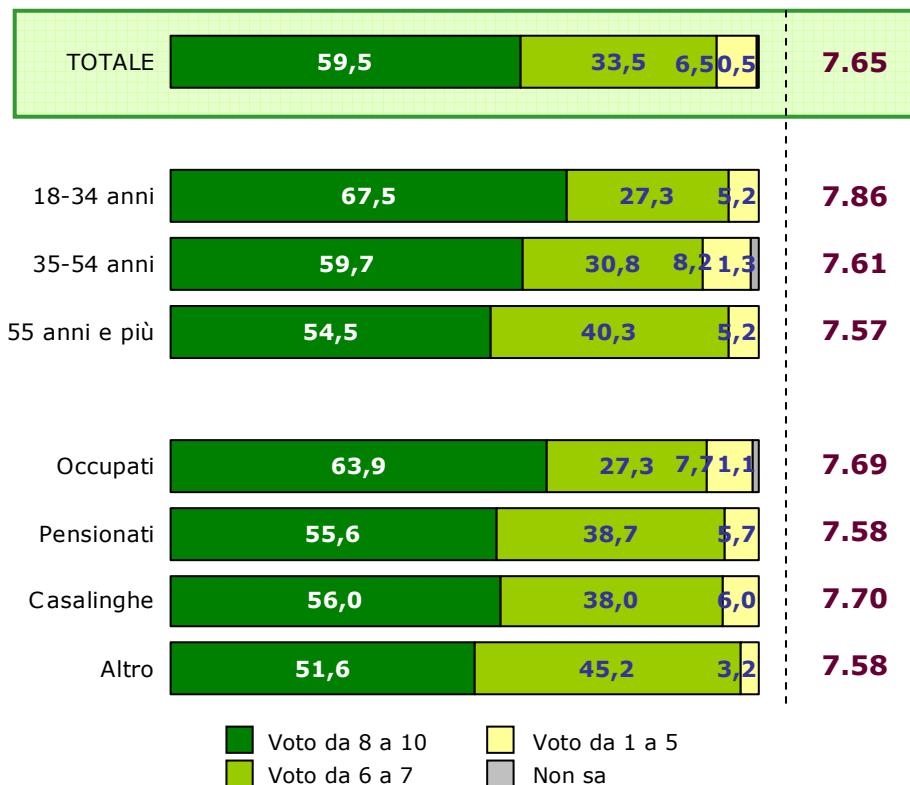
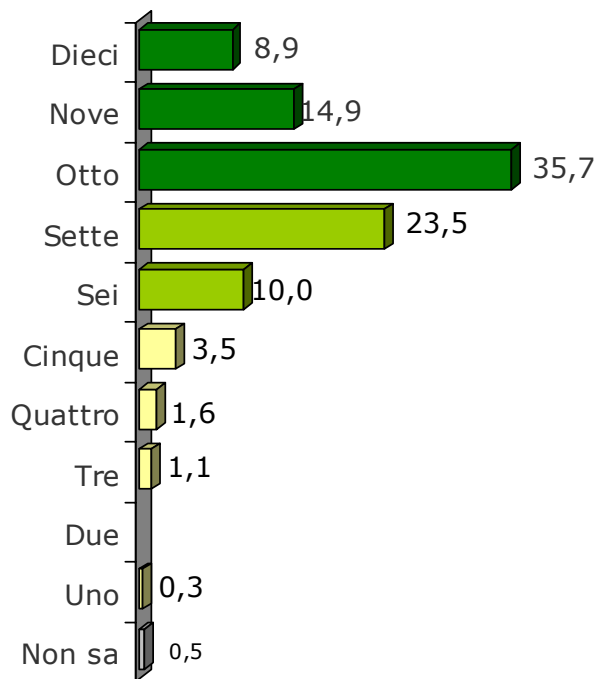


IL VERDE PUBBLICO

13. PENSANDO AL VERDE PUBBLICO (AREE VERDI, PARCHI, AIUOLE, ALBERATURE, ECC.)
COME GIUDICA...?

La manutenzione e cura

MEDIA
(scala 1 a 10)



■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa

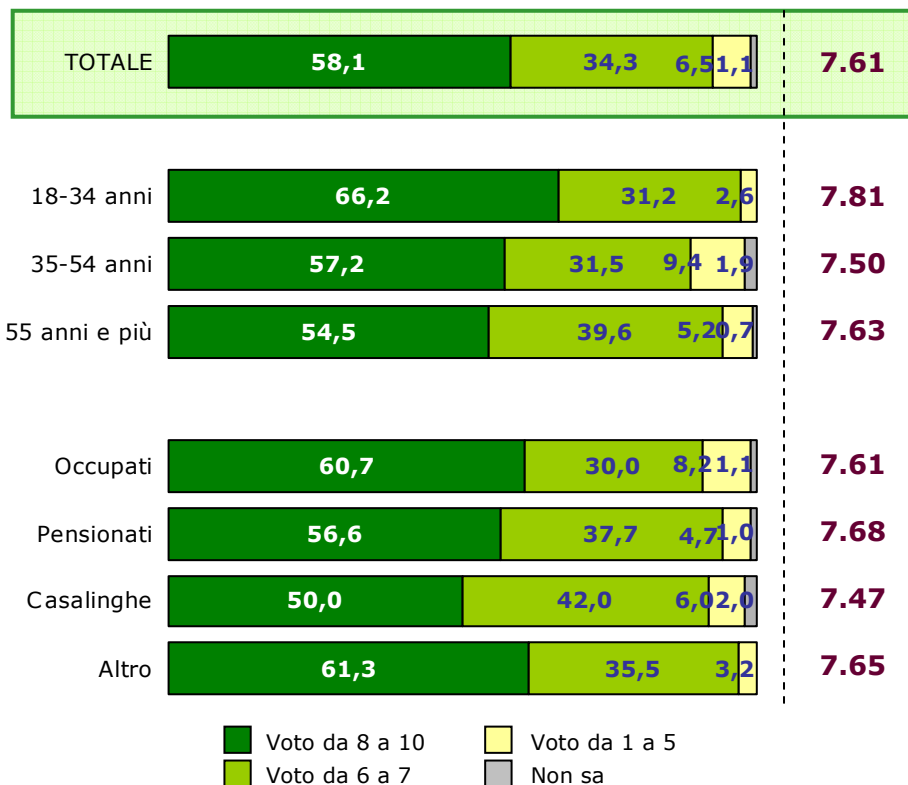
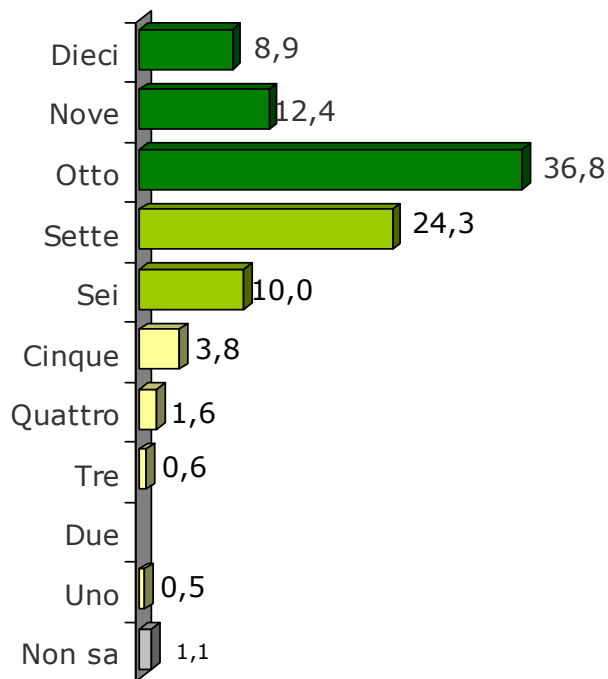


IL VERDE PUBBLICO

13. PENSANDO AL VERDE PUBBLICO (AREE VERDI, PARCHI, AIUOLE, ALBERATURE, ECC.)
COME GIUDICA...?

La pulizia

MEDIA
(scala 1 a 10)



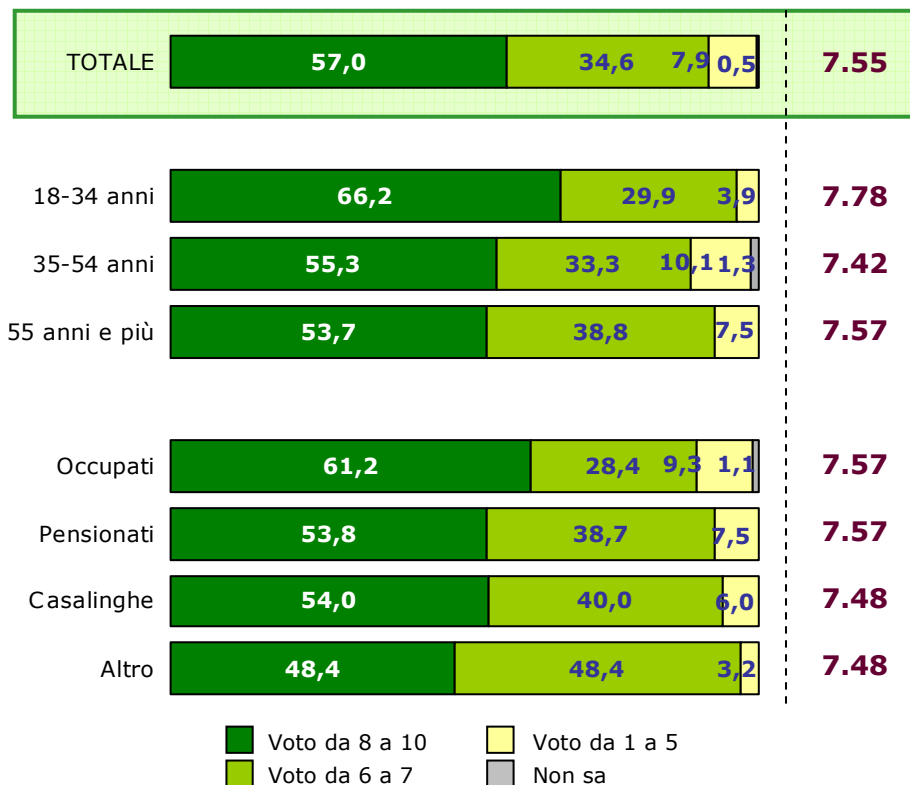
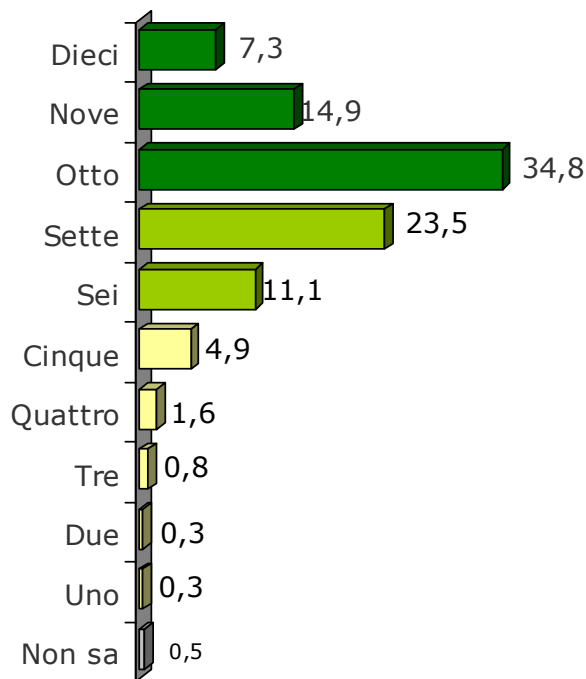
■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa

IL VERDE PUBBLICO

13. PENSANDO AL VERDE PUBBLICO (AREE VERDI, PARCHI, AIUOLE, ALBERATURE, ECC.)
COME GIUDICA...?

Lo stato di arredi, strutture e impianti delle aree verdi a servizio dei cittadini

MEDIA
(scala 1 a 10)



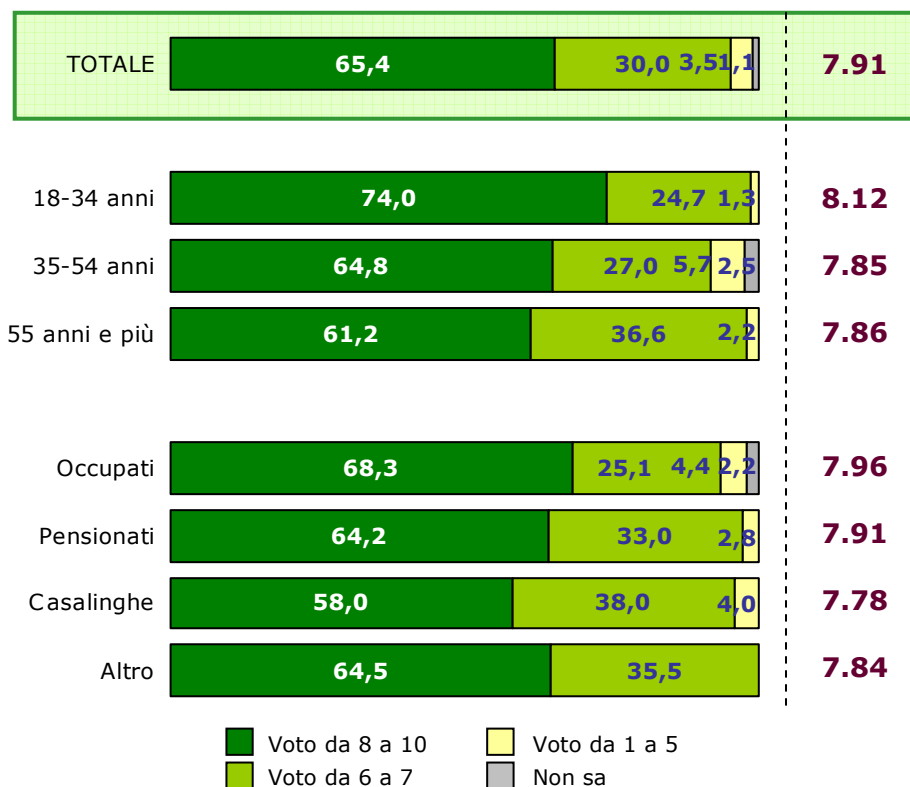
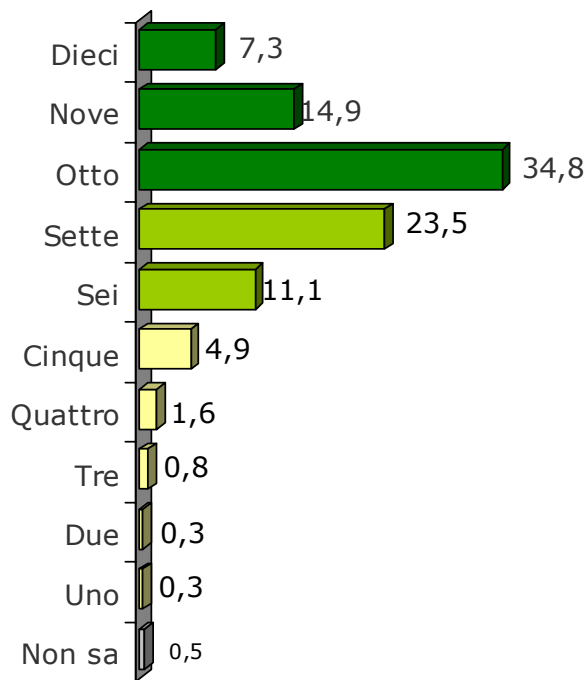
■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa

IL VERDE PUBBLICO

13. PENSANDO AL VERDE PUBBLICO (AREE VERDI, PARCHI, AIUOLE, ALBERATURE, ECC.)
COME GIUDICA...?

L'accessibilità delle aree verdi

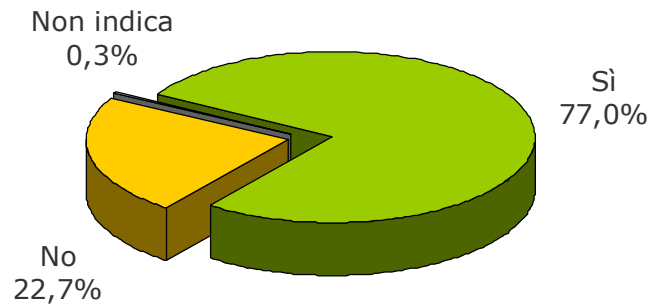
MEDIA
(scala 1 a 10)



■ Voto da 8 a 10 ■ Voto da 1 a 5
■ Voto da 6 a 7 ■ Non sa



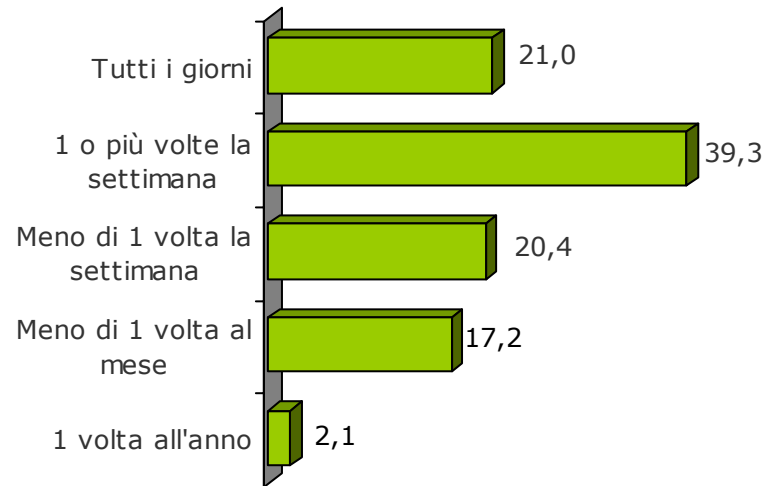
14. LEI FREQUENTA LE AREE VERDI?



Sì
77,0%



15. CON CHE FREQUENZA?



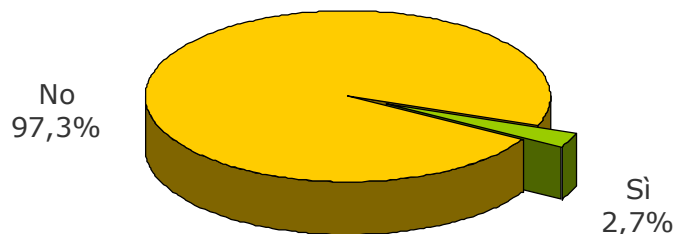
14/15. LEI FREQUENTA LE AREE VERDI? CON CHE FREQUENZA?

| | TOTALE | 18-34 anni | 35-54 anni | 55 anni e più | Occupati | Pensionati | Casalinghe | Altro |
|----------------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| FREQUENTANO LE AREE VERDI | 77.0 | 88.3 | 77.4 | 70.1 | 78.7 | 72.6 | 68.0 | 96.8 |
| Tutti i giorni o quasi | 21.0 | 13.2 | 22.8 | 24.5 | 18.0 | 26.0 | 26.5 | 16.7 |
| 1 o più volte la settimana | 39.3 | 38.2 | 36.6 | 43.6 | 38.9 | 38.9 | 32.4 | 50.0 |
| Meno di 1 volta la settimana | 20.4 | 29.4 | 20.3 | 13.8 | 27.8 | 15.6 | 8.8 | 10.0 |
| Meno di 1 volta al mese | 17.2 | 17.7 | 16.3 | 18.1 | 11.8 | 19.5 | 29.4 | 23.3 |
| 1 volta all'anno | 2.1 | 1.5 | 4.0 | - | 3.5 | - | 2.9 | - |

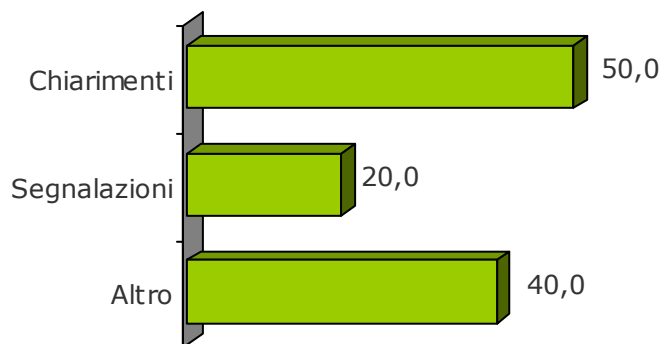


IL SERVIZIO AMBIENTALE GESTIONE VERDE PUBBLICO

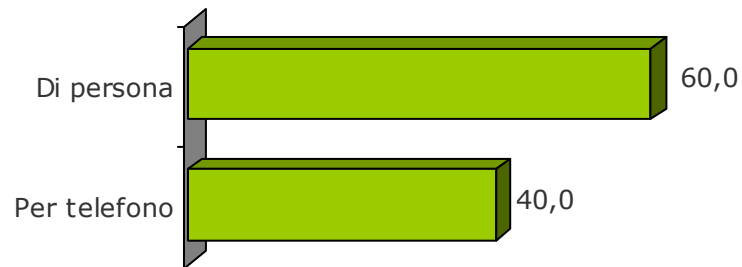
16. NEGLI ULTIMI 12 MESI, LE E' CAPITATO DI CONTATTARE MANTOVA AMBIENTE PER IL SERVIZIO AMBIENTALE GESTIONE VERDE PUBBLICO?



17. PER QUALE MOTIVO?



18. IN CHE MODO?



Il servizio assistenza Mantova Ambiente (valori medi)

| | |
|---|------|
| Gentilezza e cortesia del personale: | 8.70 |
| Competenza, professionalità e capacità di risolvere i problemi/gestire le lamentele | 8.10 |
| Tempestività di risposta/di risoluzione del problema | 7.50 |



LE AREE DI MIGLIORAMENTO

7. COSA RITIENE MIGLIORABILE NEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI OFFERTO DA MANTOVA AMBIENTE?

