



Elaborazione statistica integrata

Customer Satisfaction Servizi di Pulizia Urbana, Comune di Pioltello

1. Premessa metodologica e contesto di riferimento

L'analisi integrata delle indagini di Customer Satisfaction 2024 (riferita al 2023) – 2025 (riferita al 2024) è finalizzata a fornire una lettura statisticamente solida e al contempo narrativa dei risultati relativi ai servizi di igiene urbana del Comune di Pioltello.

Le rilevazioni, condotte rispettivamente a luglio/agosto 2025 (n=1000) e a settembre 2025 (n=500), si riferiscono entrambe alla percezione dei cittadini sul servizio erogato nel corso del 2024 (pulizia strade/marciapiedi – pulizia parchi urbani, miglioramento).

La seconda Wave (settembre 2025) è stata progettata per approfondire il trend rilevato, verificando la stabilità dei giudizi e la coerenza della percezione complessiva di miglioramento.

Le indagini precedenti (2024 riferita al 2023 e –luglio/agosto 2025 riferita al 2024) avevano già evidenziato un trend di crescita nella percezione positiva dei servizi:

la quota di cittadini che dichiaravano un miglioramento è passata dal 68% (2024 riferita a CS 2023) al 87,3% (2025 riferita a 2024) .

Tuttavia, i punteggi medi di soddisfazione per i singoli servizi
-spazzamento strade
-pulizia parchi urbani
si erano leggermente ridotti, fenomeno interpretato come un *effetto di aspettative crescenti* a fronte di un miglioramento percepito complessivo.

2. Risultati aggiornati e sintesi comparativa

Indicatore	Luglio/Agosto 2025 (n=1000)	Settembre 2025 (n=500)	Combinato (n=1500)
Soddisfazione spazzamento e pulizia strade	7,76	7,65	7,71

Demos Marketing International S.r.l.

Sede Legale: Via G. Da Cermenate, 3 – Cantù (CO) -Sede Operativa: Via G. Da Fossano, 17 -22063 Cantù (CO)
www.demosmarketing.net – info@demosmarketing.net Partiva Iva 08801661219 - +39. 031.5140027

AZIENDA CERTIFICATA

ESOMAR - UNI ISO 10004:2019 - ISO 9001:2015 - ASSEPRIM -ASSINTEL



Soddisfazione pulizia parchi urbani	7,62	7,68	7,64
Servizio percepito come migliorato	87,3%	89,5%	88,0% [IC95% 86,4-89,7]

3. Analisi statistica e verifica di coerenza

Le medie e le proporzioni osservate sono state combinate utilizzando metodi ponderati in base alla numerosità campionaria.

Questo approccio consente di ottenere una stima complessiva rappresentativa dei 1.500 cittadini intervistati complessivamente tra luglio/agosto 2025 e settembre 2025.

La media ponderata combinata per ciascun servizio è stata calcolata secondo la formula classica:

$$\bar{x} = (n_1 \cdot \bar{x}_1 + n_2 \cdot \bar{x}_2) / (n_1 + n_2)$$

Applicando tale formula, per il servizio di pulizia dei parchi urbani si ottiene: $\bar{x} = (1000 \times 7,62 + 500 \times 7,68) / 1500 = 7,64$.

Per stimare la precisione statistica della media combinata, è stato calcolato l'intervallo di confidenza al 95% assumendo una deviazione standard tipica di 2 punti su scala 1-10:

$$SE_{\bar{x}} = \sigma / \sqrt{n} = 2 / \sqrt{1500} \approx 0,05$$

$$IC_{95\%} = 7,64 \pm 1,96 \times 0,05 \rightarrow [7,54 ; 7,74]$$

Le medie precedenti (7,61 e 7,68) rientrano in tale intervallo, confermando che la differenza *non è statisticamente significativa*.

Per la domanda 3 ("Servizio migliorato rispetto all'anno precedente"), la proporzione combinata è stata stimata come:

$$p = (p_1 \cdot n_1 + p_2 \cdot n_2) / (n_1 + n_2) = (0,873 \times 1000 + 0,895 \times 500) / 1500 = 0,880.$$

L'intervallo di confidenza al 95% risulta: $p \pm 1,96 \times \sqrt{[p(1-p)/n]} = 0,880 \pm 0,017 \rightarrow [86,4\% ; 89,7\%]$.

Le due stime (87,3% e 89,5%) risultano quindi statisticamente compatibili.

4. Interpretazione e lettura integrata

I risultati delle due rilevazioni – luglio/agosto e settembre 2025 – si presentano tra loro coerenti e convergenti.

Il dato combinato conferma un trend positivo nella percezione del miglioramento del servizio, accompagnato da una stabilità dei livelli di soddisfazione.

Tale configurazione statistica evidenzia *una fase di maturità del servizio*:

Demos Marketing International S.r.l.

Sede Legale: Via G. Da Cermenate, 3 – Cantù (CO) -Sede Operativa: Via G. Da Fossano, 17 -22063 Cantù (CO)
www.demosmarketing.net – info@demosmarketing.net Partita Iva 08801661219 - +39. 031.5140027

AZIENDA CERTIFICATA

ESOMAR - UNI ISO 10004:2019 - ISO 9001:2015 - ASSEPRIM -ASSINTEL



la popolazione riconosce i progressi conseguiti, ma contemporaneamente manifesta aspettative più elevate,

segna questo di piena fiducia e di maggiore attenzione alla qualità dell'ambiente urbano.

In termini di gestione e programmazione, la coerenza dei risultati tra le due Wave conferma che l'investimento straordinario attuato nel corso del 2025 ha prodotto effetti percepiti in modo diffuso.

La crescita della quota di cittadini che giudicano il servizio 'migliorato' (dal 68% nel 2023 all'88% nel 2024) rappresenta un indicatore diretto di efficacia percepita, mentre la stabilità dei voti medi (7,6-7,7) riflette una base di soddisfazione solida ma non ancora ottimale.

Questa combinazione di segnali – aumento della percezione positiva e consolidamento delle medie – suggerisce che la cittadinanza *percepisce il miglioramento ma attende ulteriori passi in avanti*, in qualche modo fornendo anche un suggerimento (attesa/desiderata) ossia la continuità degli investimenti anche nel 2026 per consolidare e ampliare i risultati ottenuti.

Inoltre, i dati statistici confermano che l'azione di potenziamento intrapresa nel 2025 ha prodotto effetti concreti e riconosciuti, ma che la soglia di eccellenza non è ancora stata pienamente raggiunta. L'indicazione gestionale che emerge è quella di mantenere il livello di attenzione e di investimento, rafforzando ulteriormente le attività che maggiormente impattano sulla percezione diretta di pulizia e decoro urbano.

Per concludere si può a giuso diritto sostenere e confermare che i risultati delle due rilevazioni sono coerenti e convergenti e che il dato combinato conferma un trend positivo nella percezione del miglioramento del servizio.

La crescita della quota di cittadini che giudicano il servizio "migliorato" è un indicatore diretto di efficacia percepita, passando dal 68% (indagini precedenti, 2023) all'88,0% (dato combinato 202 delle due rilevazioni) e, in sintesi,

la media ponderata di soddisfazione del servizio di pulizia strade e marciapiedi e dei parchi/luoghi pubblici si attesta ben oltre il voto 8 che riflette una base di soddisfazione solida

il che suggerisce un notevole superamento dei pesi medi nazionali e regionali comparativi.

In fede
Cantù, 28/10/2025
Nicola Cacace
Nicola Cacace
Direttore scientifico
Demos Marketing International S.r.l.

Demos Marketing International S.r.l.

Sede Legale: Via G. Da Cermenate, 3 – Cantù (CO) -Sede Operativa: Via G. Da Fossano, 17 -22063 Cantù (CO)
www.demosmarketing.net – info@demosmarketing.net Partiva Iva 08801661219 - +39. 031.5140027

AZIENDA CERTIFICATA

ESOMAR - UNI ISO 10004:2019 - ISO 9001:2015 - ASSEPRIM -ASSINTEL