

Milano



Comune
di Milano

DIREZIONE SERVIZI CIVICI PARTECIPAZIONE E SPORT – AREA CRM

CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DA AMSA

Scheda sintetica

Campione: 4.135 cittadini, distribuiti proporzionalmente su tutti i quartieri della città.

L'operato complessivo di AMSA viene apprezzato dal **92%** dei milanesi e conferma il **voto medio** dello scorso anno: **7,8** nella classica scala scolastica da 1 a 10.

Entrando nel dettaglio dei servizi, come anticipato, si registrano alcune differenziazioni:

- il maggiori livelli di apprezzamento riguardano la **raccolta dei rifiuti urbani** (voto medio: **8,3**), con picchi di soddisfazione rispetto al servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti (voto medio: 8,9);
- giudizi positivi, seppure con quote di insoddisfatti un po' più rilevanti (17%), per la **pulizia stradale**, che ottiene comunque un buon voto medio (**7,2**), con una sola rilevante criticità legata allo spurgo dei tombini (voto medio 5,9);
- analoga la valutazione alla **pulizia delle aree verdi**, cui viene assegnato un voto medio pari a **7,1**.

Il servizio delle **riciclerie, utilizzate da 4 milanesi su 10**, è molto apprezzato, come conferma il voto medio assegnato dai fruitori: **8,4**.

La **relazione** tra cittadino ed Amsa avviene **quasi esclusivamente a distanza**, innanzitutto tramite il numero verde e secondariamente con il sito Internet. Il **numero verde** ha lasciato soddisfatti 9 utilizzatori su 10, con un voto medio pari a **8,2**. Apprezzato anche il **sito** (voto medio **7,2**), ma con una quota non trascurabile di utenti critici (21%).

Sul fronte della **comunicazione ai cittadini** si evidenziano **margini di miglioramento**:

- il 40% dei milanesi vorrebbe **maggiori informazioni sui benefici della raccolta differenziata** e
- 1 cittadino su 4 ammette di avere **dubbi sulle modalità di separazione dei rifiuti**, in particolare rispetto al conferimento dei contenitori sporchi e dei materiali misti.

Grafico 1

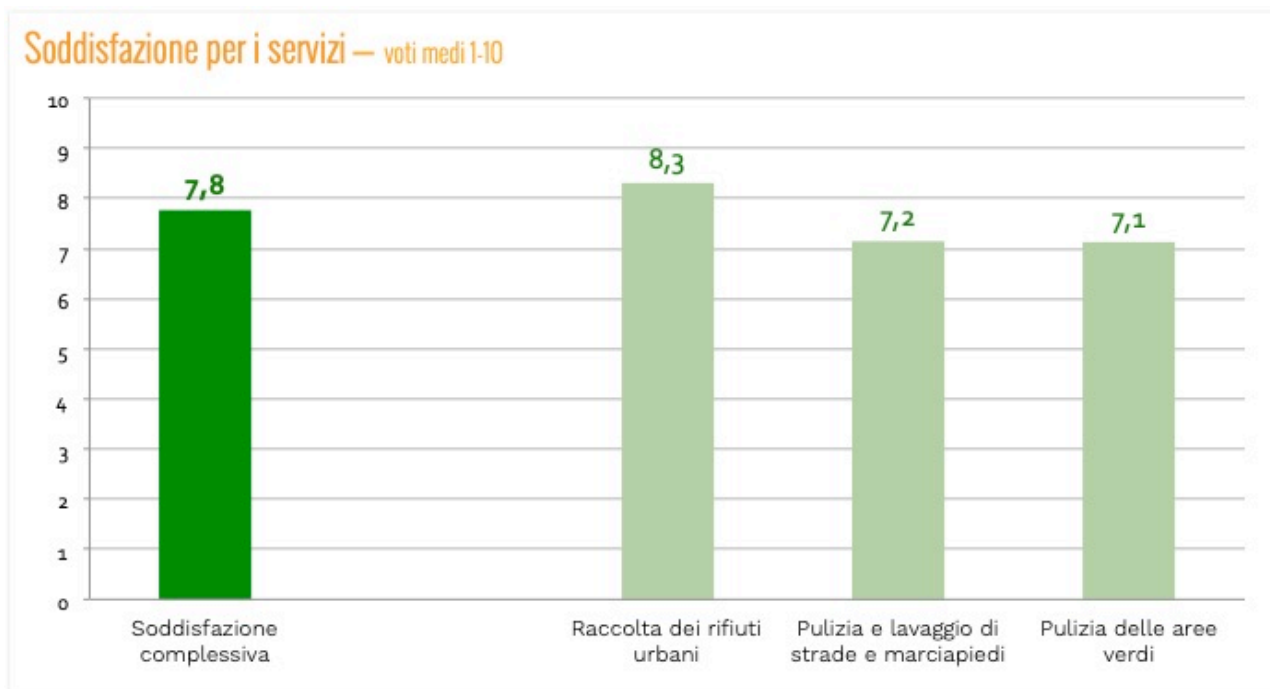


Grafico 2

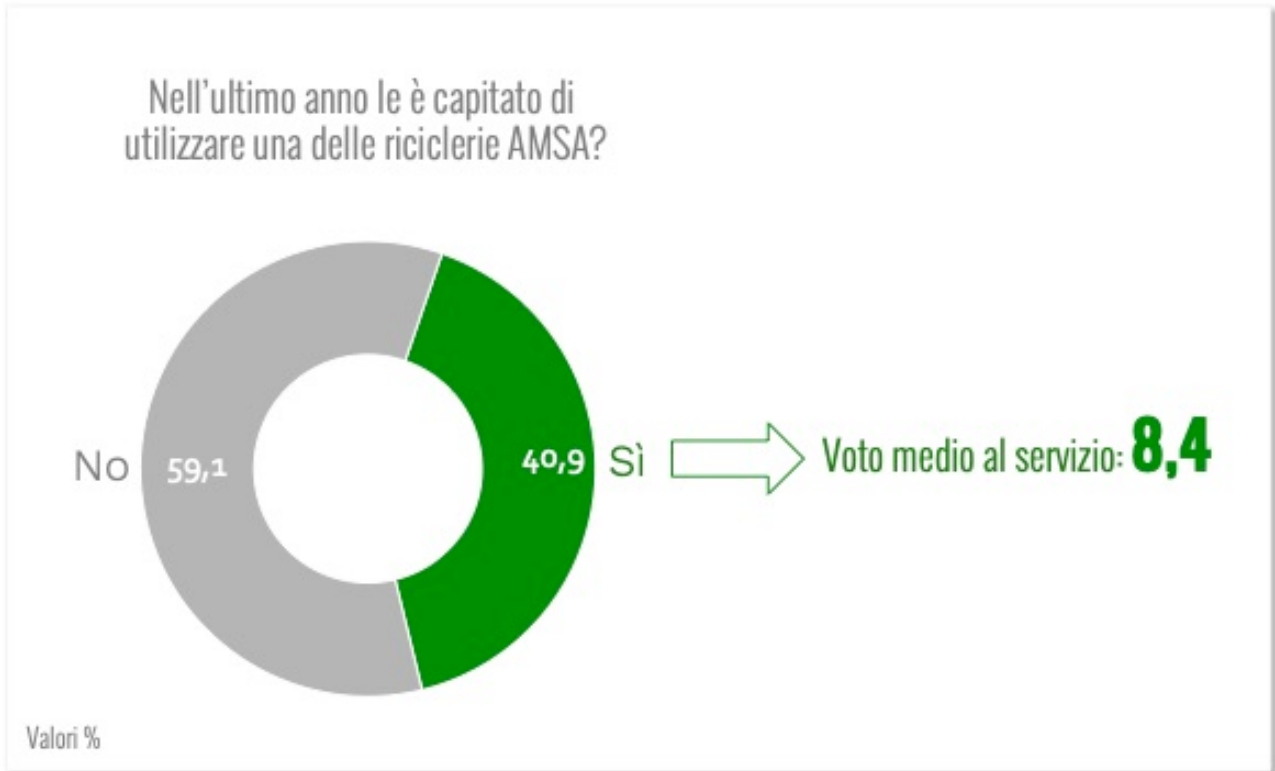


Grafico 3

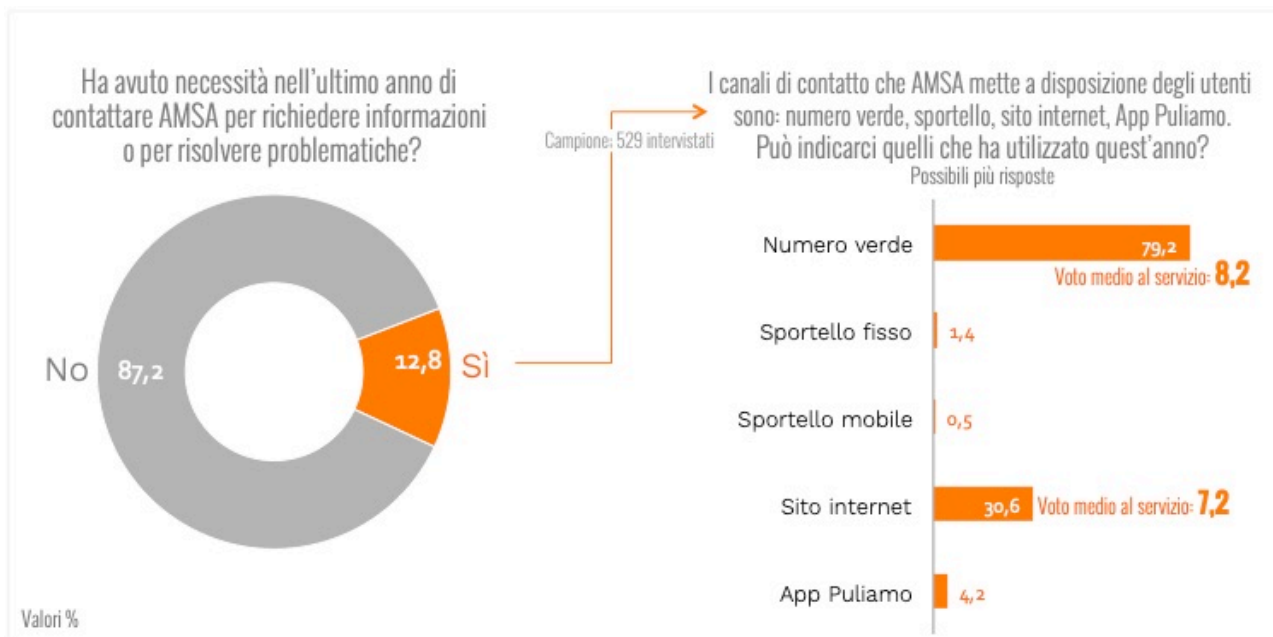
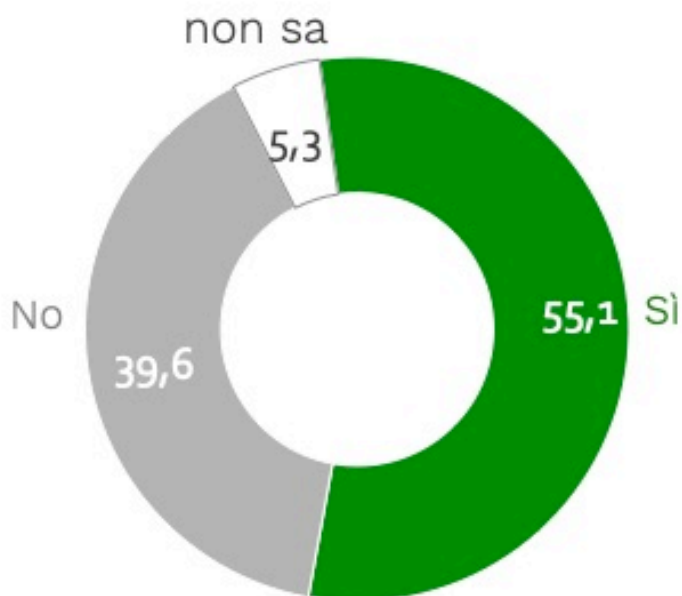


Grafico 4

A fronte dell'impegno richiesto ai cittadini, ritiene che il Comune fornisca informazioni adeguate alla cittadinanza sui benefici che derivano dalla raccolta differenziata?



Valori %

Grafico 5

