



**Servizio di  
rilevazione di  
Customer  
Satisfaction sui  
servizi erogati dalla  
società AMSA  
S.P.A. Gruppo A2A**

**Risultati finali  
Luglio 2019**

## Target di indagine e obiettivi

### Target

- **Popolazione residente nel Comune di Milano che fruisce dei servizi AMSA**

### Obiettivi

- Profilo dell'utenza;
- Conoscenza e utilizzo di servizi offerti da AMSA
- Valutazione dei servizi offerti da AMSA

## Tecnica di rilevazione

- La rilevazione è stata realizzata mediante interviste telefoniche con tecnica CATI
- I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti abbonati alla telefonia fissa e mobile
- Il field telefonico è stato realizzato nel periodo compreso tra il 6 Maggio e il 10 Giugno presso il centro CATI di IZI S.p.a. Roma.
- Per l'attività sono stati impegnati mediamente 15 rilevatori, appositamente formati.

→ **Sono state effettuate 4.255 interviste complete** su 52.666 tentativi di contatto

E' stata utilizzata una scala di valutazione: con voti da 1 a 10.

Tutte le informazioni previste dallo studio sono state registrate mediante un **questionario semi-strutturato**, appositamente predisposto articolato nelle seguenti aree:

- Conoscenza e soddisfazione del servizio offerto (raccolta rifiuti urbani, pulizia stradale, pulizia aree verdi, riciclerie ecc.)
- Conoscenza, utilizzo e valutazione dei canali di contatto
- Dati di struttura

# Articolazione dell'impianto di Customer

OVERALL

**Soddisfazione  
complessiva  
istintiva**

MACROFATTORI

Raccolta rifiuti  
urbani

Pulizia lavaggio  
strade e  
marciapiedi

Pulizia delle Aree  
Verdi

Riciclerie

Canali di contatto

MICROFATTORI di I livello

Chiarezza e completezza della comunicazione  
Adeguatezza degli orari di raccolta  
Raccolta rifiuti ingombranti

Cura e svuotamento cestoni stradali  
Pulizia aree di mercato  
Pulizia e raccolta dei rifiuti durante manifest.  
Servizio neve  
Frequenza vuotatura cestoni  
Spurgo e pulizia dei tombini  
Diserbo delle erbe infestanti

Raccolta rifiuti nelle aree verdi  
Pulizia delle aree gioco  
Pulizia delle aree cani

Microfattori di II Liv

Modalità di prenotazione online

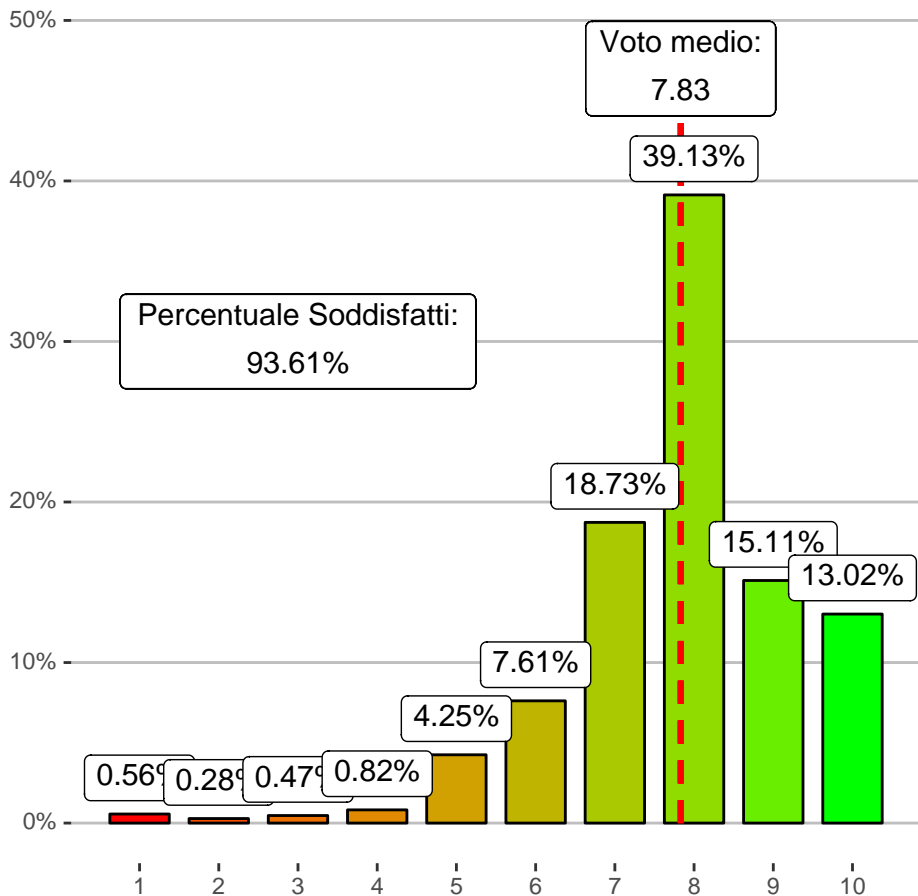
**Soddisfazione  
complessiva  
ragionata**

# Soddisfazione Complessiva Istintiva e Ragionata

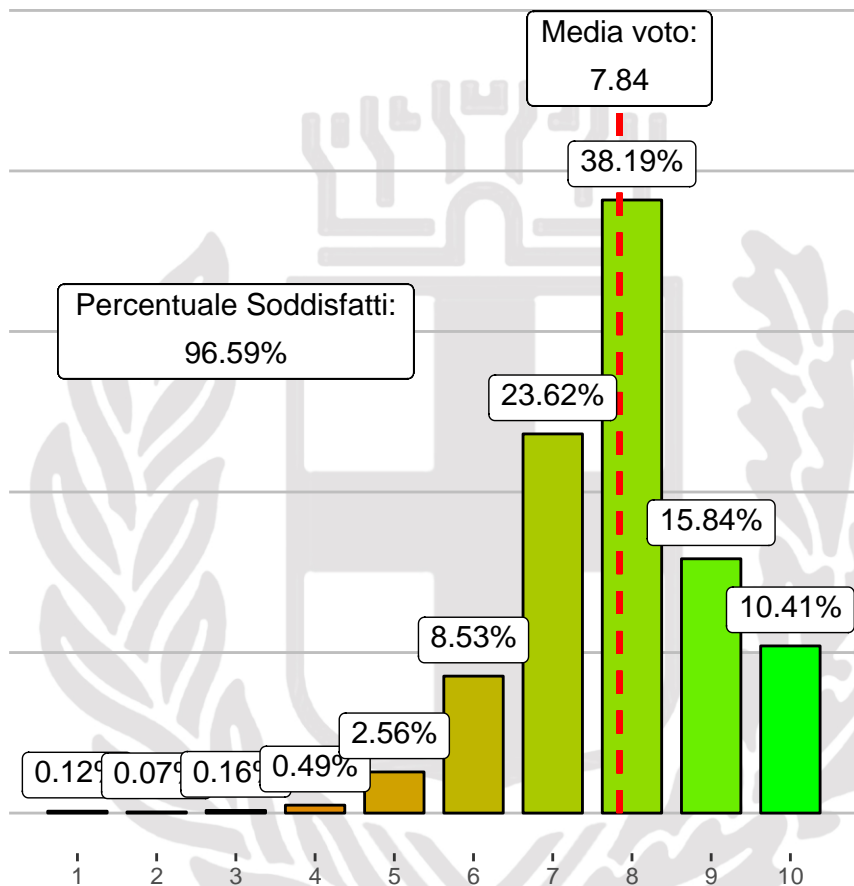


# Confronto soddisfazione istintiva e ragionata

## Soddisfazione istintiva



## Soddisfazione ragionata

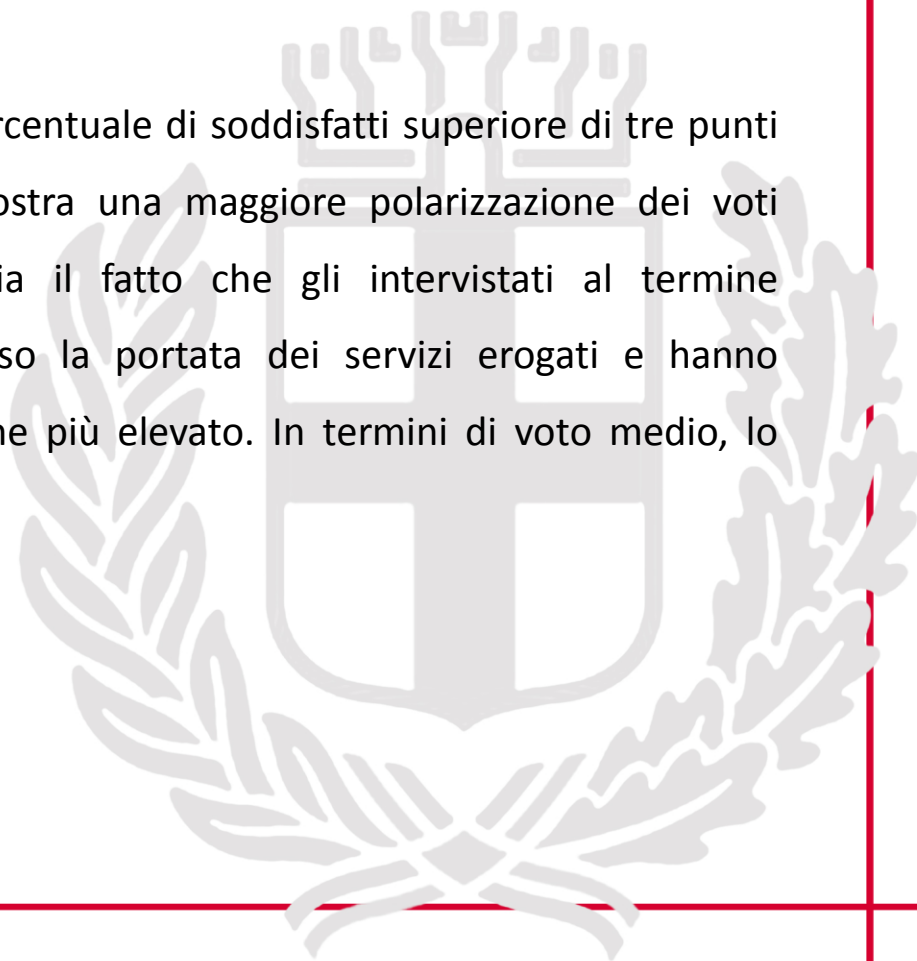


Base: 4255

## Risultati

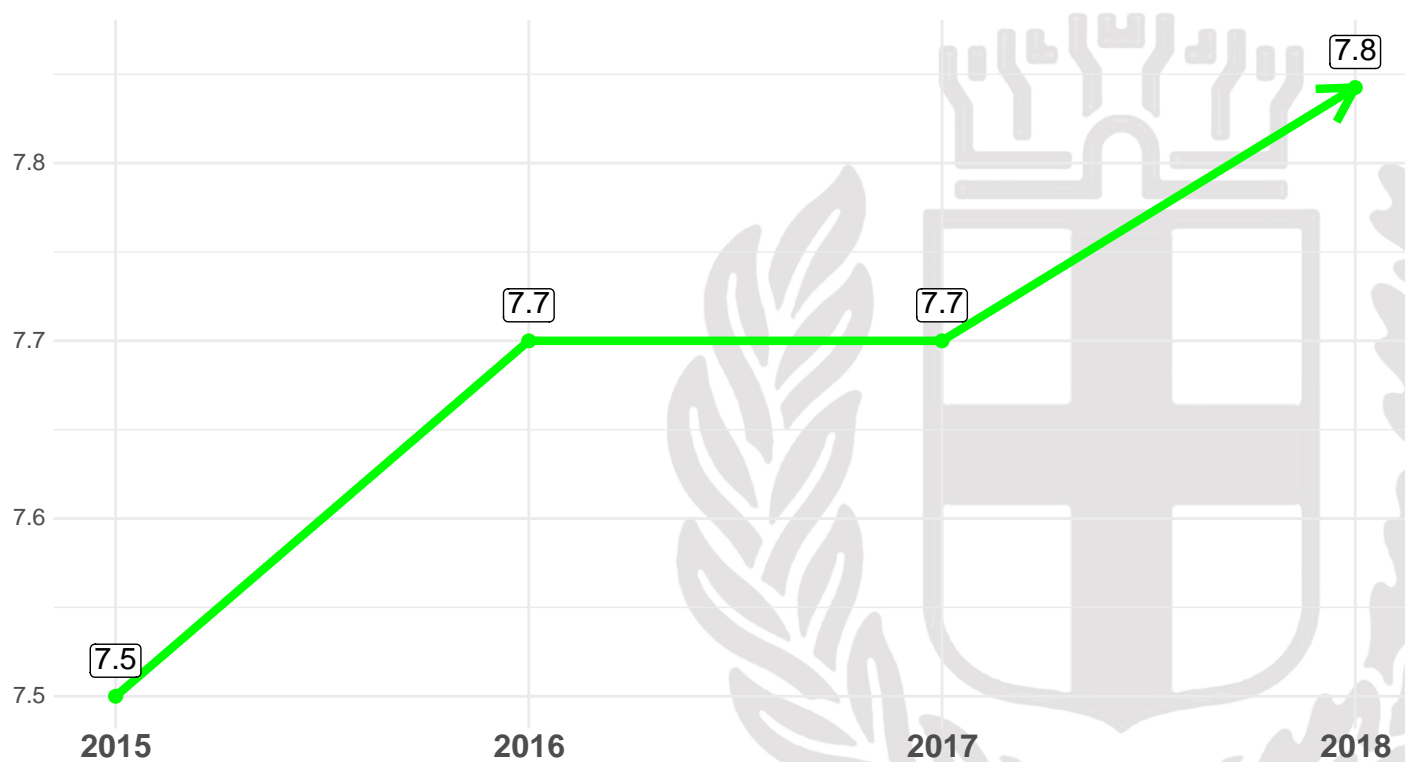
Con riferimento all'overall generale ragionato, nel 2018 il servizio nel suo complesso ottiene una **valutazione media pari a 7,8 in crescita rispetto a quella del 2017 (7,7)**.

L'overall ragionato fa registrare invece una percentuale di soddisfatti superiore di tre punti percentuali rispetto all'overall istintivo e mostra una maggiore polarizzazione dei voti attorno alla media osservata. Ciò evidenzia il fatto che gli intervistati al termine dell'intervista hanno probabilmente compreso la portata dei servizi erogati e hanno ritenuto di fornire un giudizio di soddisfazione più elevato. In termini di voto medio, lo scostamento tra i due overall è trascurabile.



## Storico della soddisfazione complessiva ragionata (voto medio)

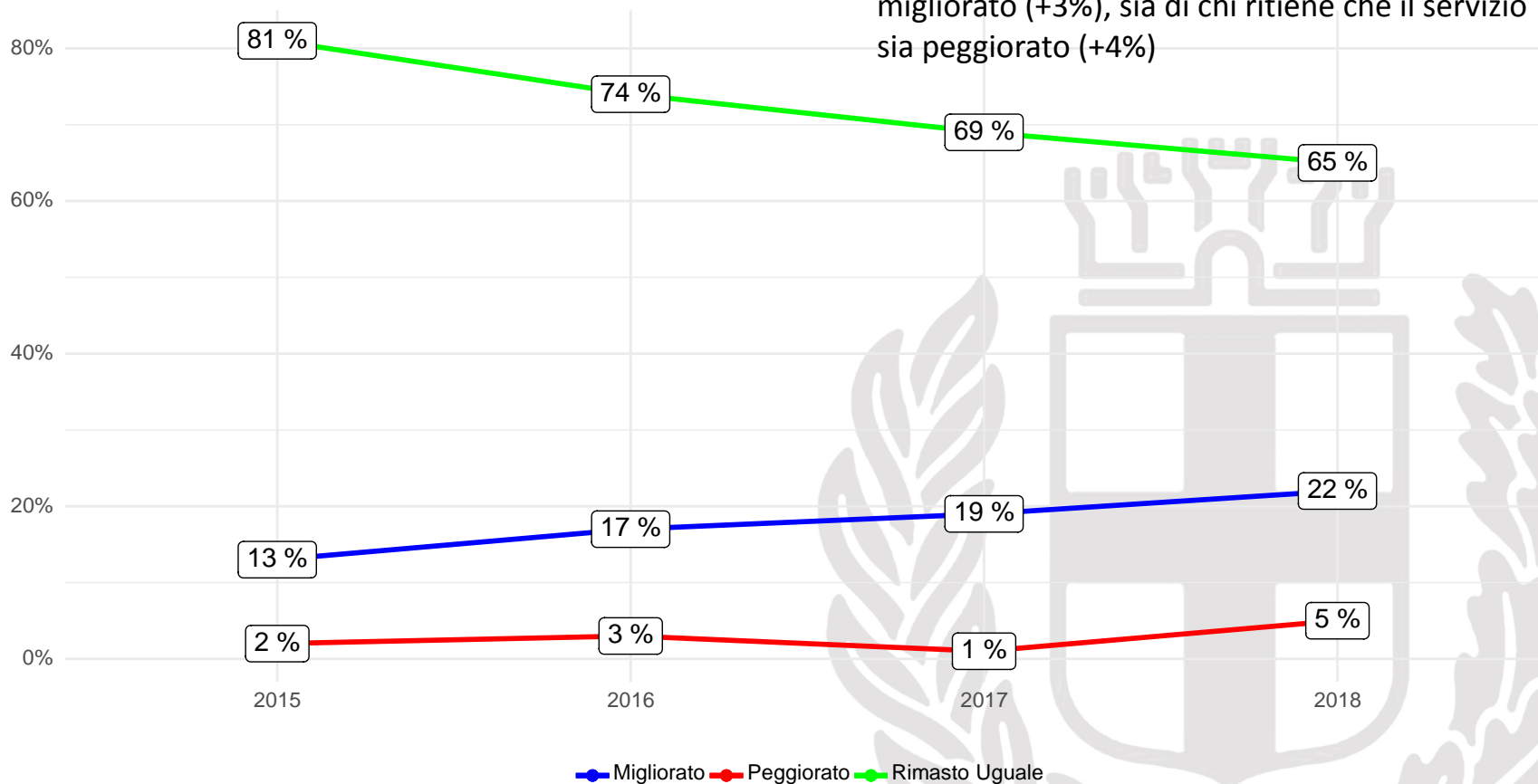
Il voto medio relativo al servizio nel complesso – overall ragionato – evidenzia una crescita nel tempo, attestandosi su 7,8 punti contro i 7,5 di tre anni fa





## Confronto con gli anni precedenti

La maggioranza assoluta (65%) pensa che il servizio sia rimasto invariato rispetto ad un anno fa, il 5% ritiene che il servizio sia peggiorato mentre il rimanente 22% crede che il servizio sia migliorato. E' cresciuta quindi l'incidenza sia di chi ritiene che il servizio sia migliorato (+3%), sia di chi ritiene che il servizio sia peggiorato (+4%)



Base: 4255



# Raccolta Rifiuti Urbani e Ingombranti



## Risultati

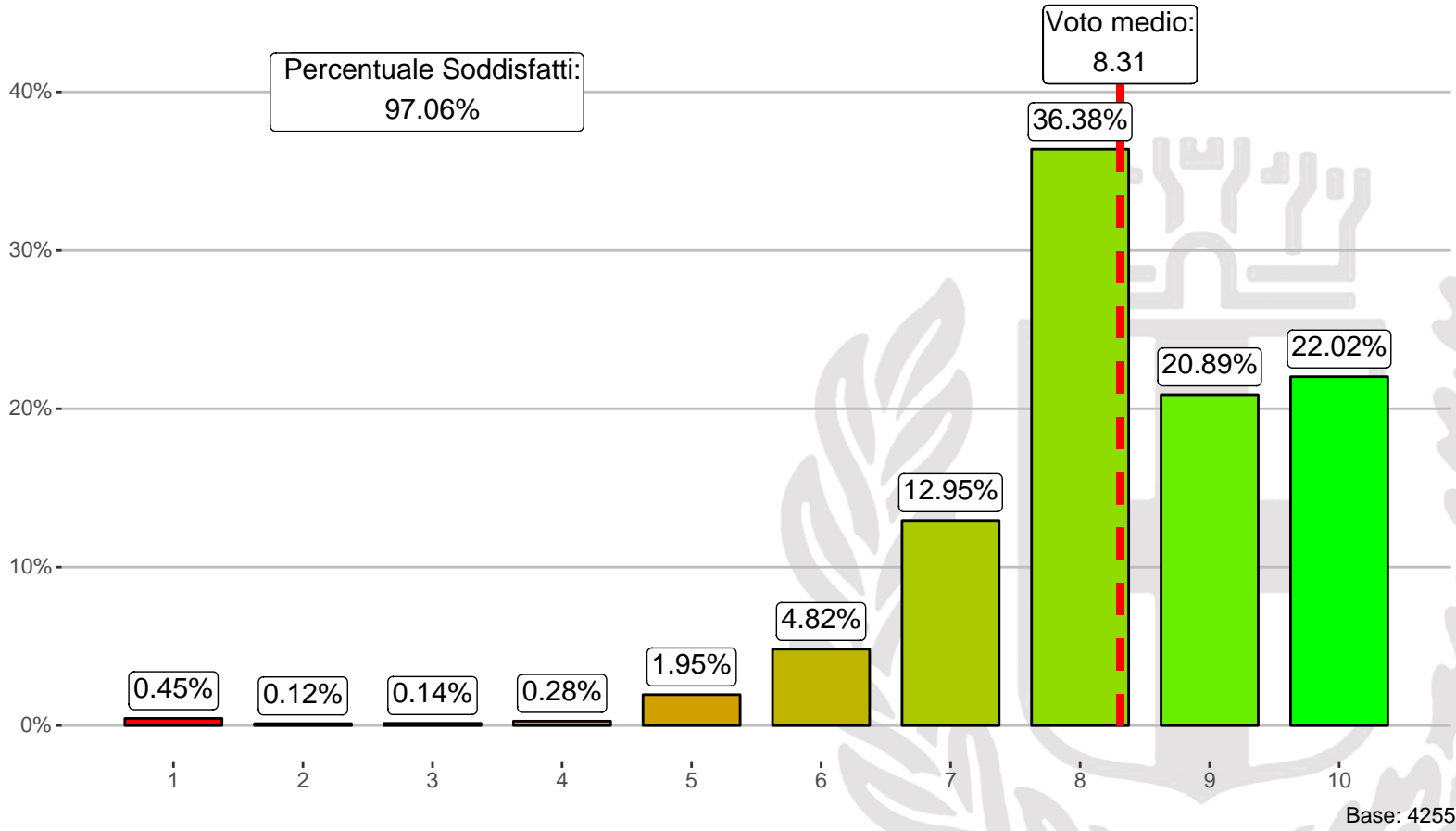
Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani nel 2018 ottiene una **valutazione media pari a 8,3 in crescita rispetto a quella del 2017 (7,7). La percentuale di soddisfatti è risultata pari al 97,06%.**

Andando ad analizzare i microfattori si rileva:

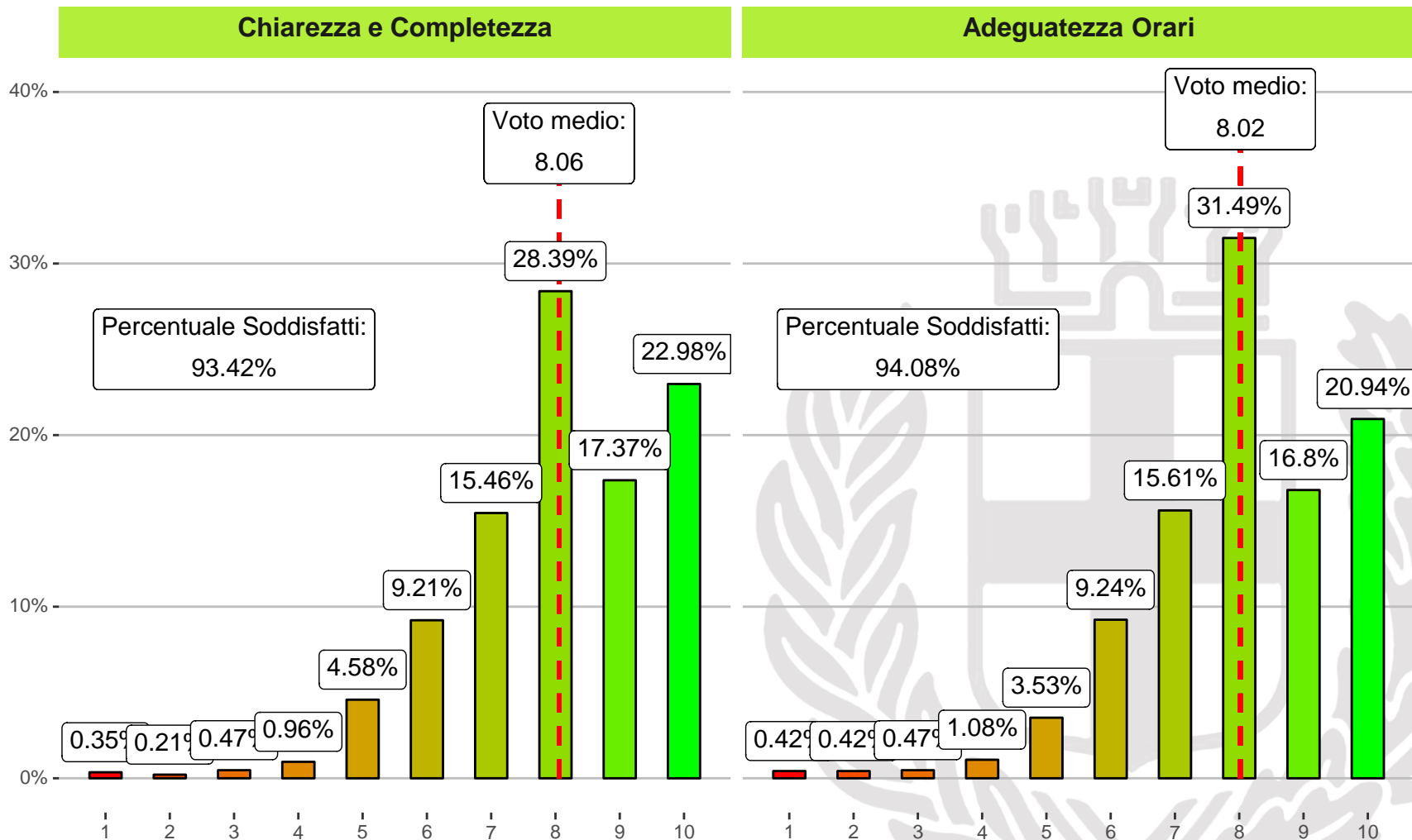
- **Una valutazione media pari a 8,06 (7,6 nel 2017) e un'utenza soddisfatta pari al 94,96% per la chiarezza e la completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata.** In termini di voto medio si registra un incremento rispetto al 2017 di 0,5 punti;
- **Una valutazione media pari a 8,02 e un'utenza soddisfatta pari al 95,6% per l'adeguatezza degli orari di raccolta.**

**Con riferimento al servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti si rileva una percentuale di soddisfatti pari al 98,59%, per un voto medio di 8,83.** Rispetto al 2017 si rileva un aumento del voto medio di quasi un punto. Il dato tuttavia, non è particolarmente robusto, dato che ha usufruito del servizio il 18% del campione. La prenotazione online ha interessato solo 191 individui, il 96,3% dei quali ha espresso un voto dal 6 in su. Anche in questo caso si raccomanda prudenza nella valutazione del dato, data l'esigua percentuale di rispondenti.

# Raccolta rifiuti urbani – Soddisfazione complessiva

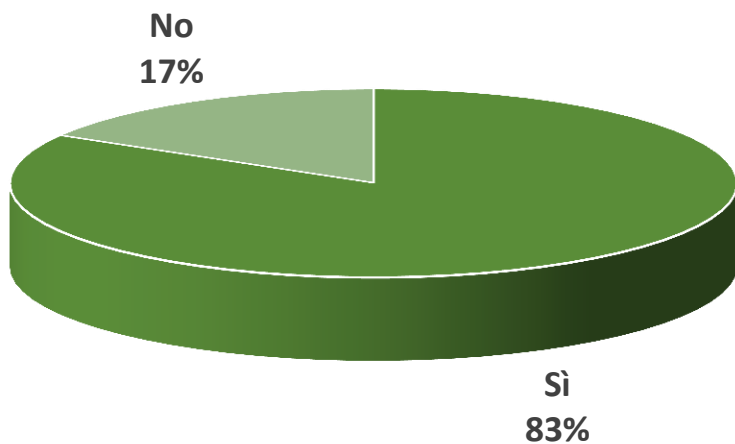


## Raccolta rifiuti urbani – Microfattori



Base: 4255

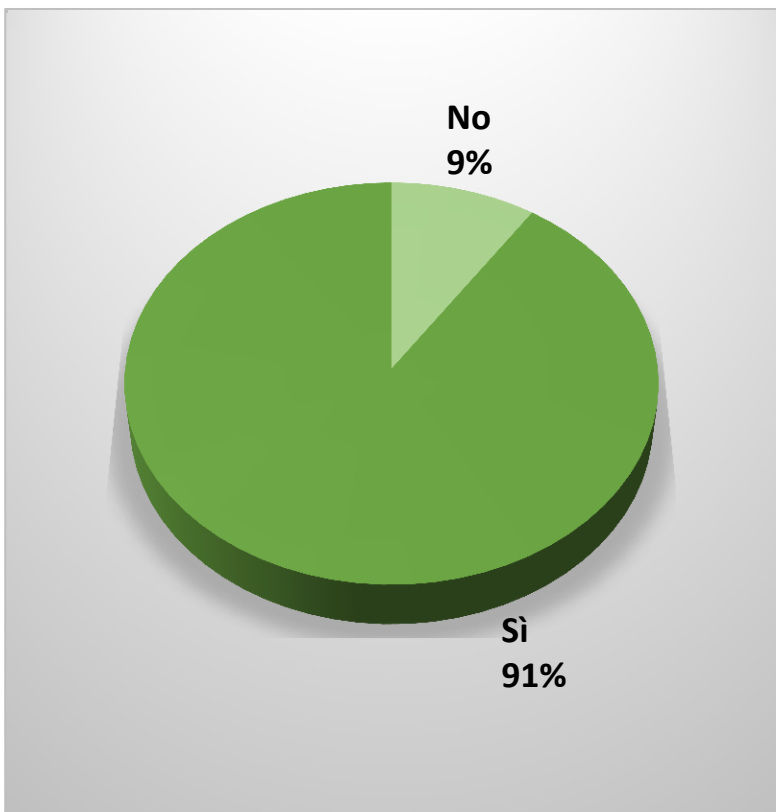
E' al corrente che è vietato inserire i sacchetti con i rifiuti domestici nei cestoni stradali e che si può essere multati?



| E' al corrente? | Percentuale |
|-----------------|-------------|
| Sì              | 83,43%      |
| No              | 16,57%      |

Base: 4255

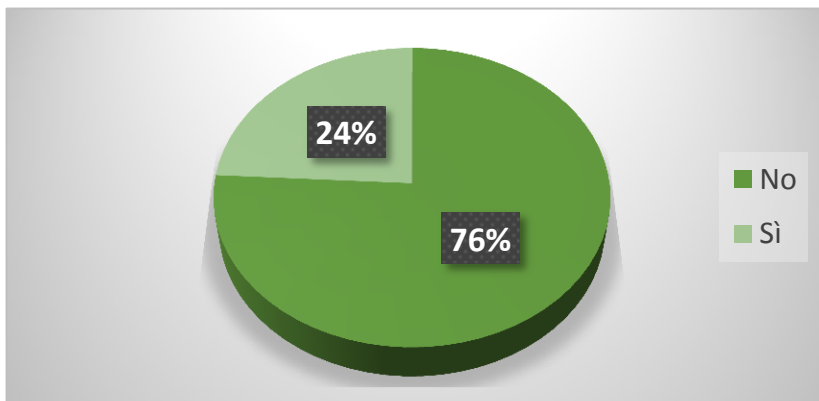
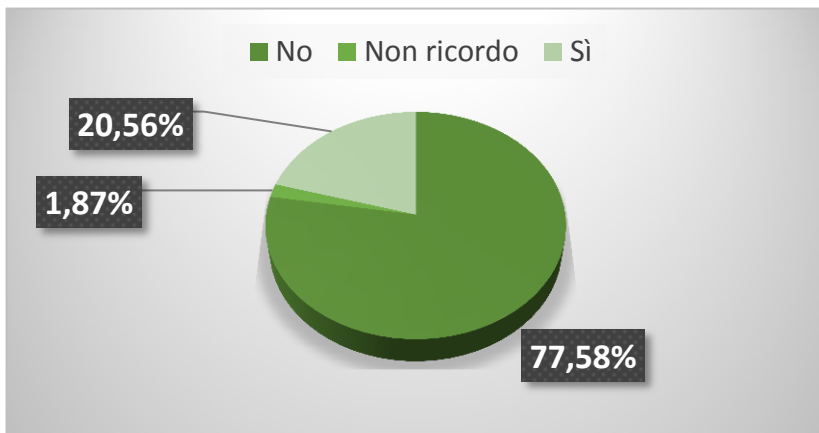
## E' a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



| Ritiro ingombranti | Percentuale |
|--------------------|-------------|
| No                 | 9,47%       |
| Sì                 | 90,53%      |

Base: 4255

## Ingombranti a domicilio e Prenotazione online



| Ha utilizzato il servizio? | Percentuale |
|----------------------------|-------------|
| No                         | 77,58%      |
| Non ricordo                | 1,87%       |
| Sì                         | 20,56%      |

Base: 3853

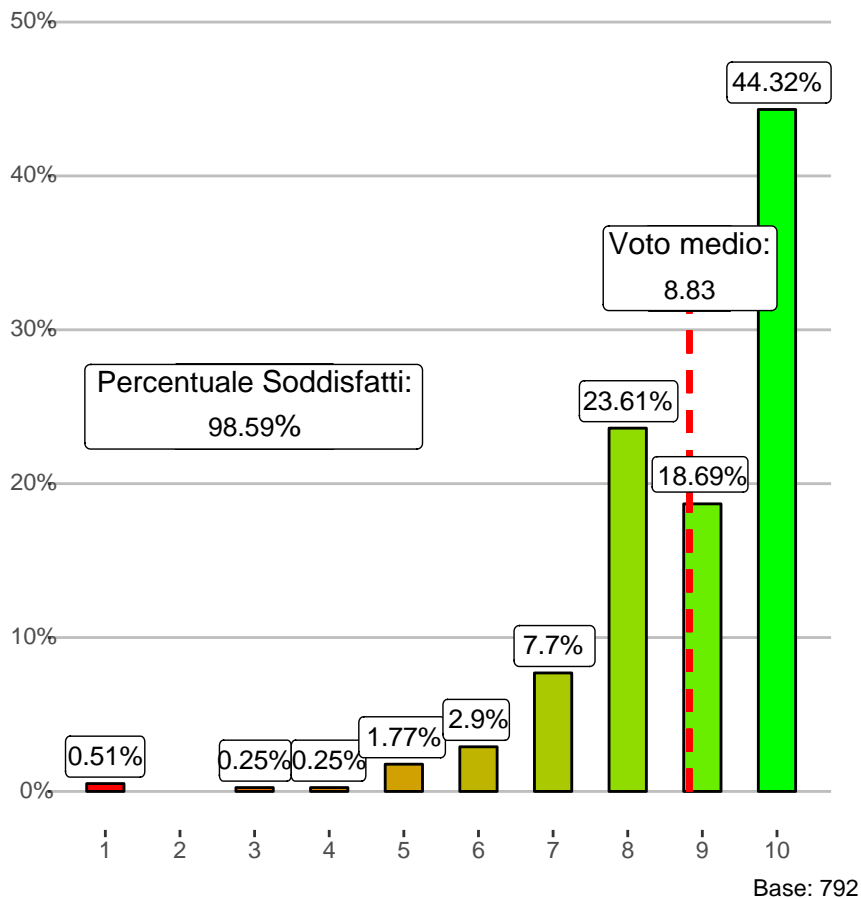
| Prenotazione ritiro online | Percentuale |
|----------------------------|-------------|
| No                         | 75,88%      |
| Sì                         | 24,12%      |

Base: 792

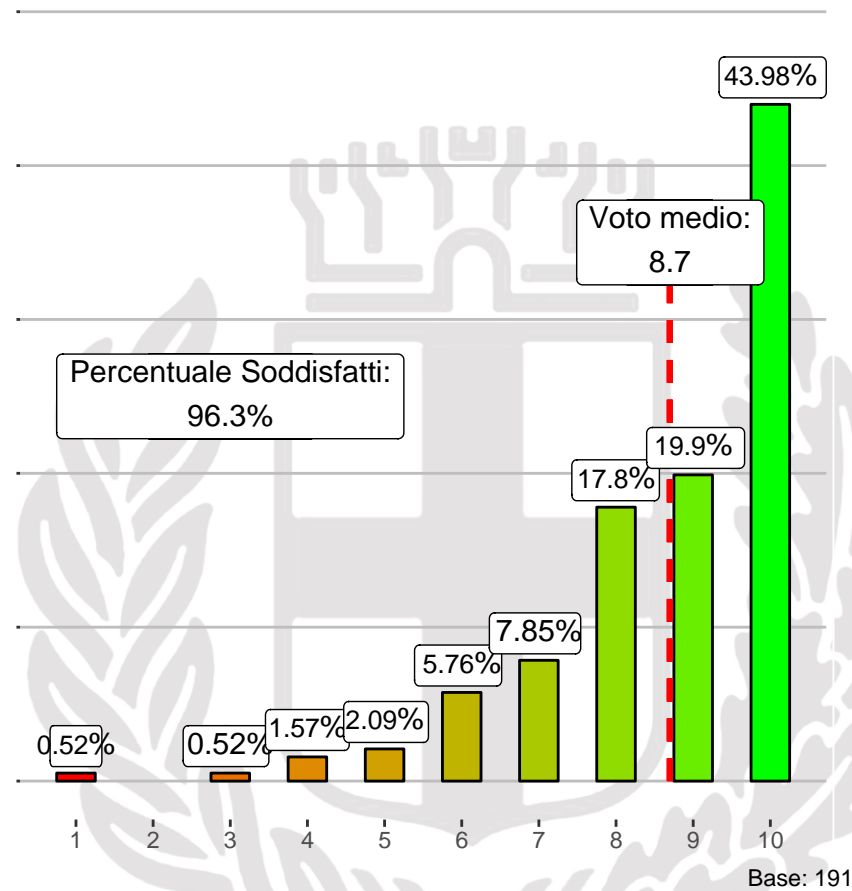


# Ritiro ingombranti e Prenotazione on-line

**Ritiro ingombranti**



**Prenotazione on-line**





# Pulizia Stradale



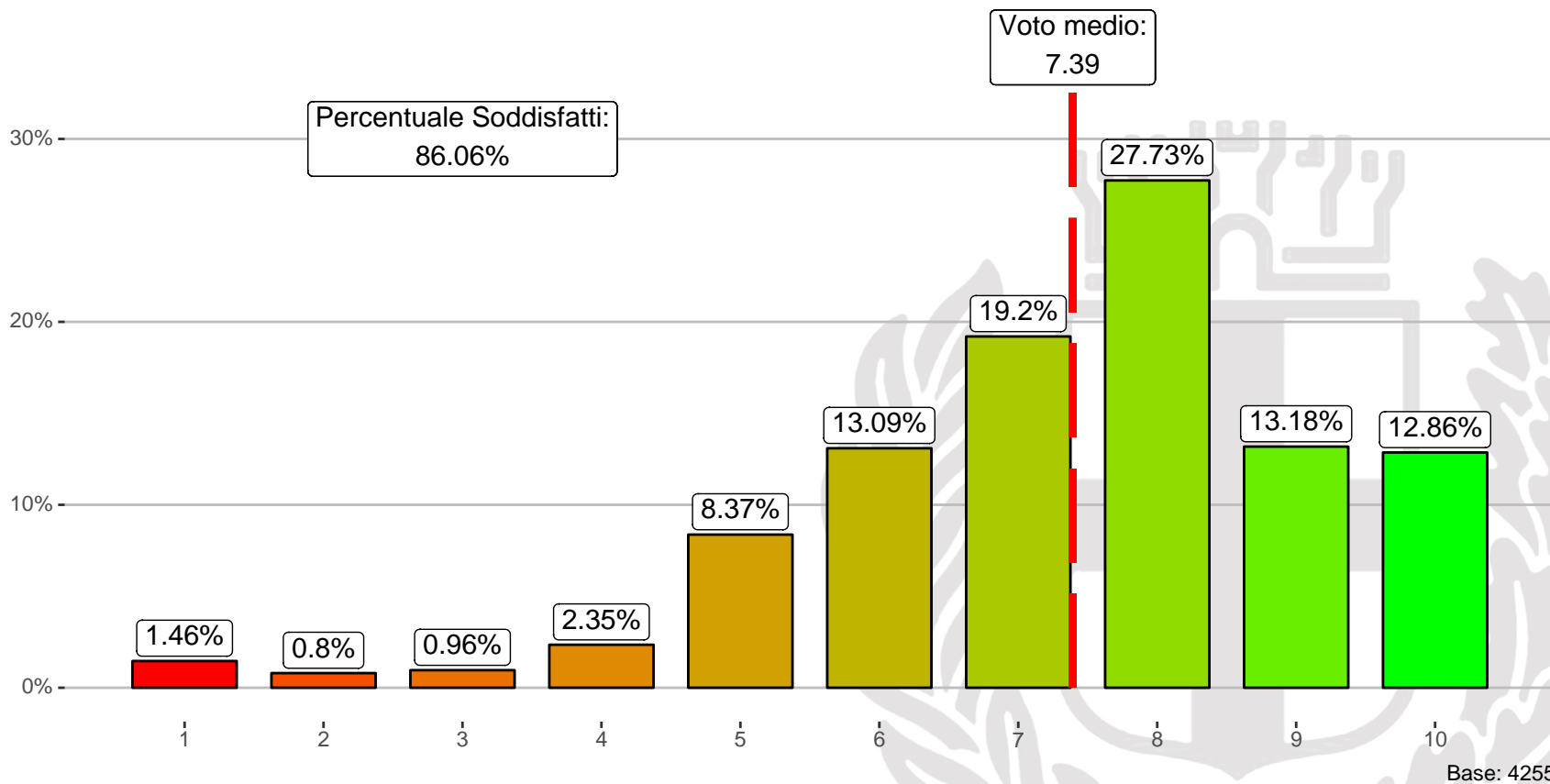
## Risultati

Il servizio di pulizia stradale nel 2018 ottiene una **valutazione media pari a 7,39 con una percentuale di soddisfatti pari all'86,06%**. Il voto medio, rispetto al 2017 è diminuito di 0,2 punti.

A livello di microfattori la pulizia delle aree di mercato successivamente all'attività di vendita evidenzia le performance più elevate rispetto agli altri microfattori (voto medio 8,33 e percentuale soddisfatti pari a 98,24). Il più basso livello di soddisfazione si rileva nello svuotamento dei cestoni stradali (voto medio 7,46 e percentuale soddisfatti pari all'89,5%).

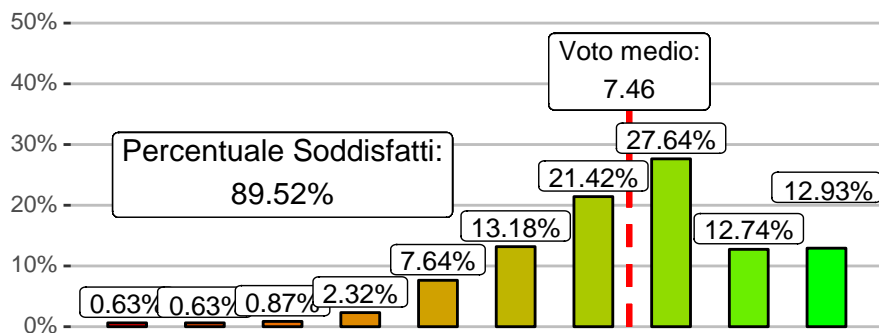
Sono stati considerati microfattori ulteriori che riguardano la frequenza nella vuotatura dei cestoni, lo spurgo e la pulizia dei tombini e dei pozzetti di caduta dell'acqua piovana, e il diserbo delle erbe infestanti sui marciapiedi. I minori livelli di soddisfazione dell'utenza si manifestano in relazione alla pulizia dei tombini che fa registrare una % di soddisfatti inferiore al 68%, con un voto medio di 6,3. In ogni caso questo secondo insieme di microfattori evidenzia livelli di soddisfazione inferiori rispetto al macrofattore da cui dipendono (pulizia stradale).

## Pulizia stradale – Soddisfazione complessiva

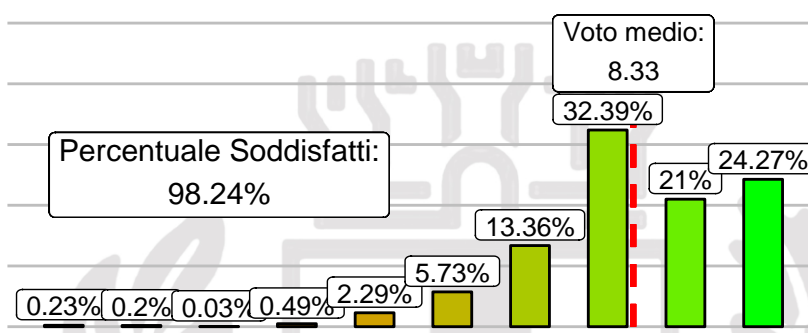


# Pulizia stradale – Microfattori 1/2

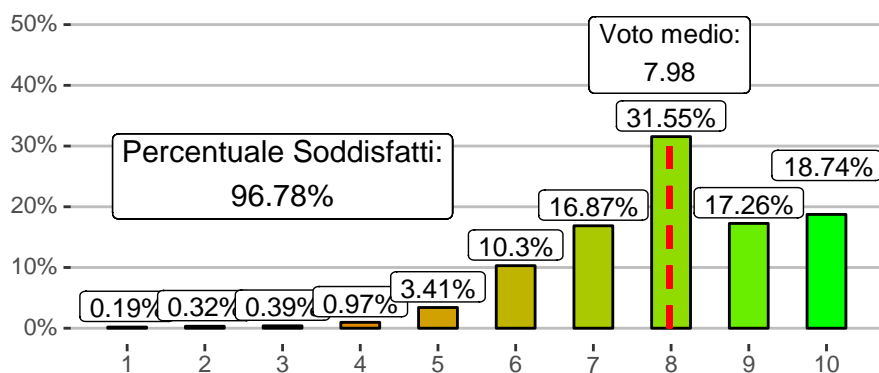
**Svuotamento Cestoni**  
Base: 3665



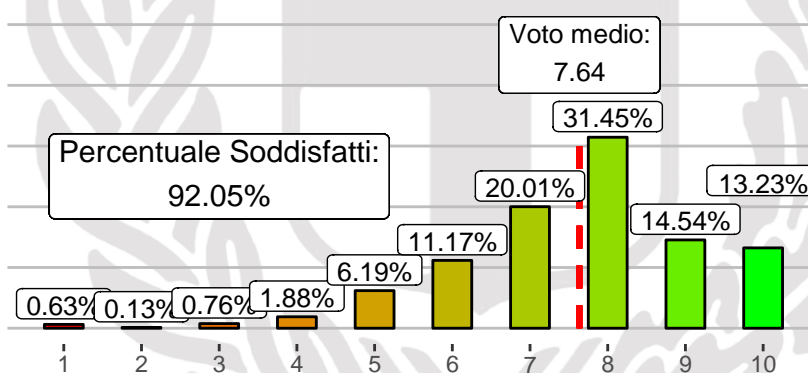
**Areie di Mercato**  
Base: 3053



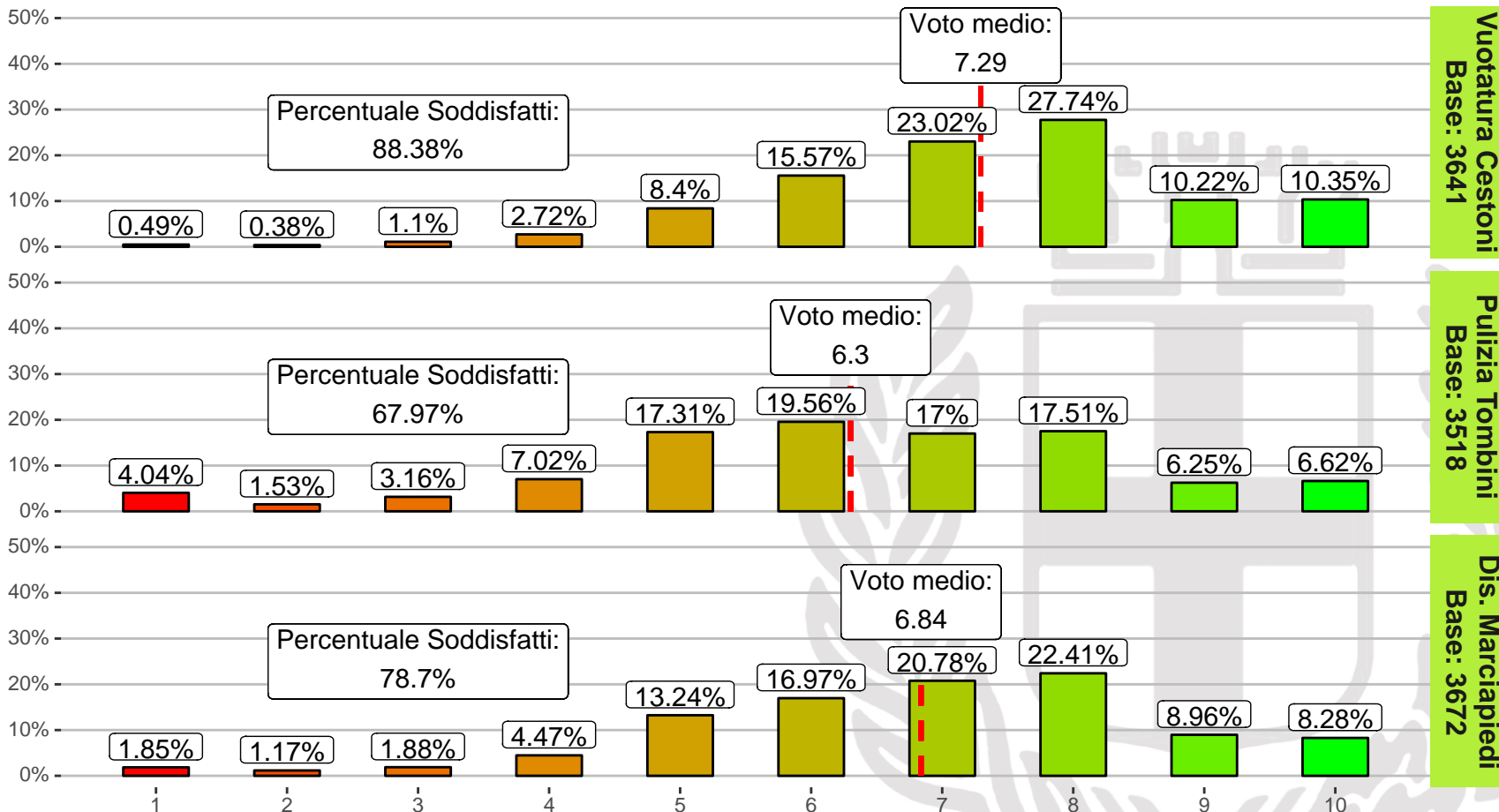
**Pulizia Post-Eventi**  
Base: 1553



**Servizio Neve**  
Base: 2229



# Pulizia stradale – Microfattori 2/2





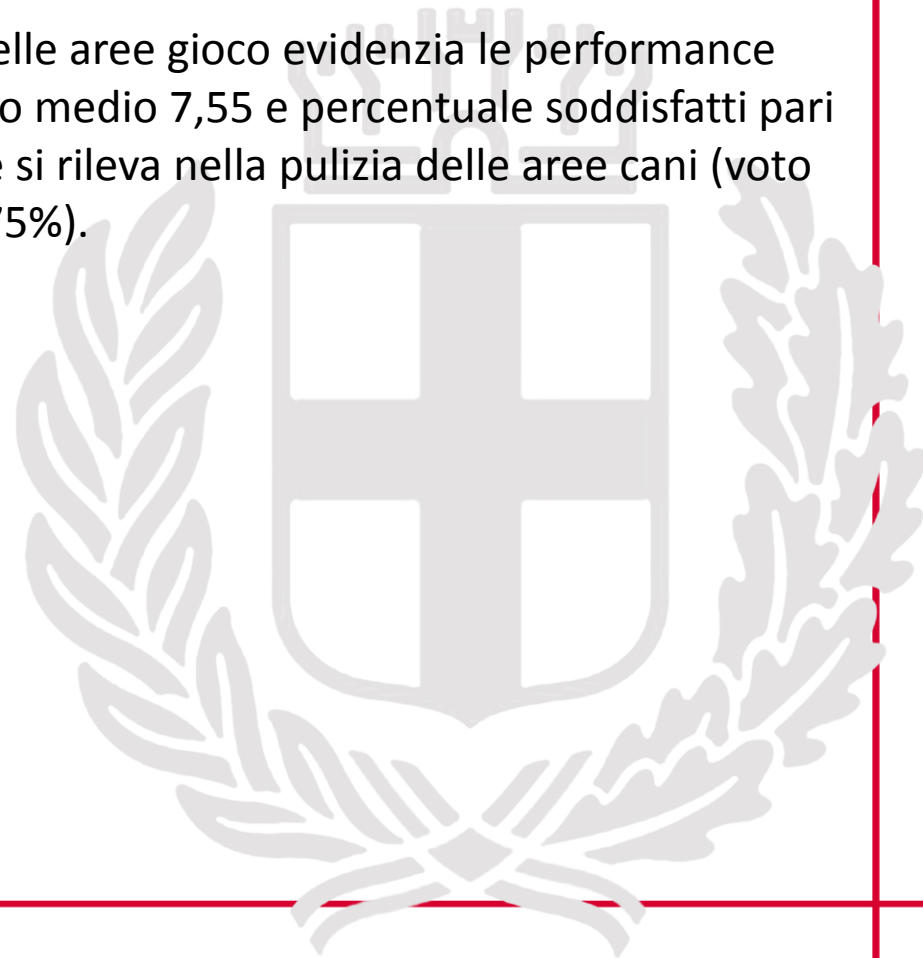
# Pulizia Aree Verdi



## Risultati

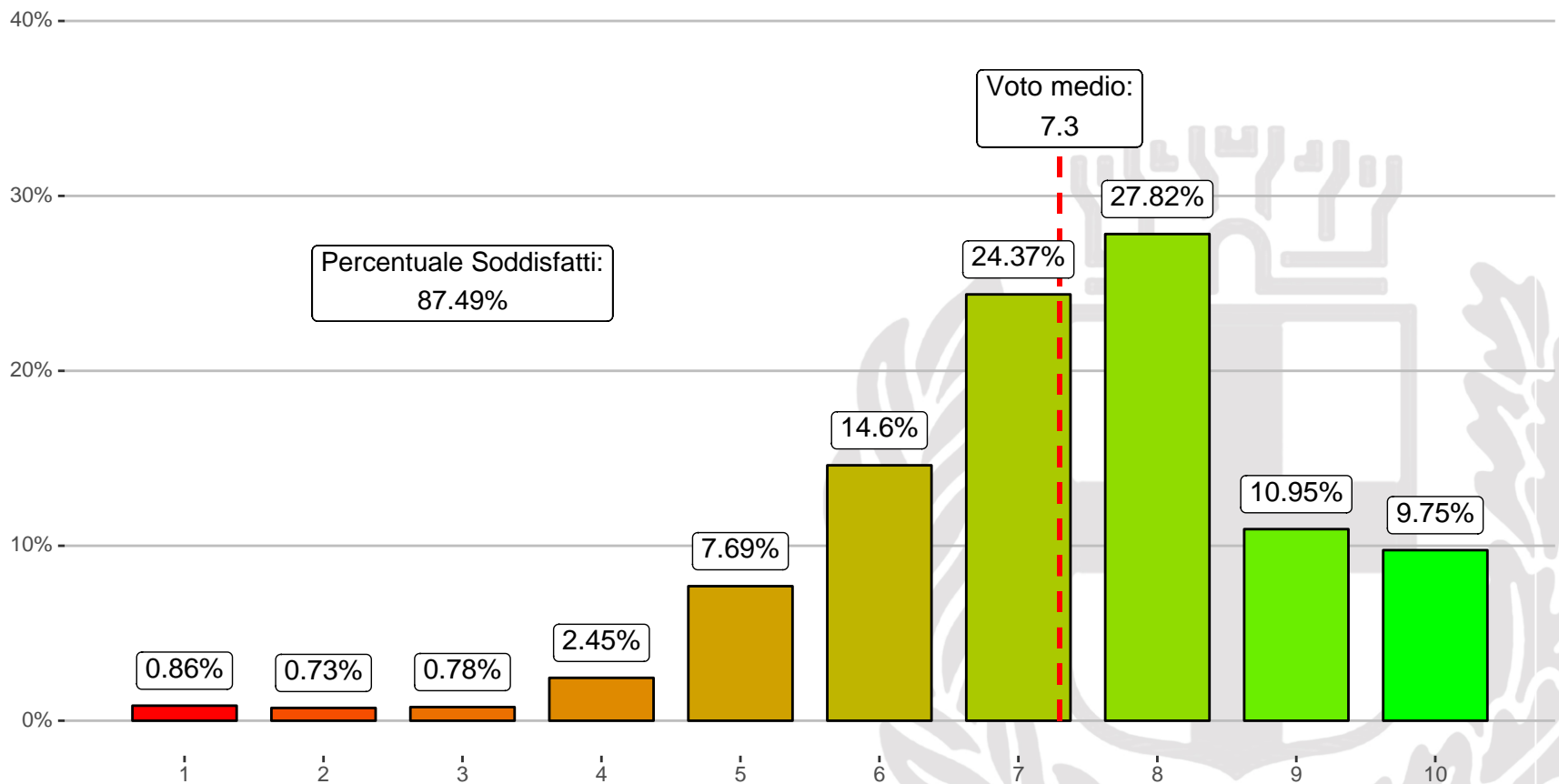
Il servizio delle Aree Verdi nel 2018 ottiene una **valutazione media pari a 7,3 con una percentuale di soddisfatti pari all'87,49%**. Rispetto al 2017 il voto medio subisce una contrazione di 0,2 punti.

A livello di microfattori la pulizia delle aree delle aree gioco evidenzia le performance più elevate rispetto agli altri microfattori (voto medio 7,55 e percentuale soddisfatti pari all'89,7%). Il più basso livello di soddisfazione si rileva nella pulizia delle aree cani (voto medio 6,72 e percentuale soddisfatti pari al 75%).



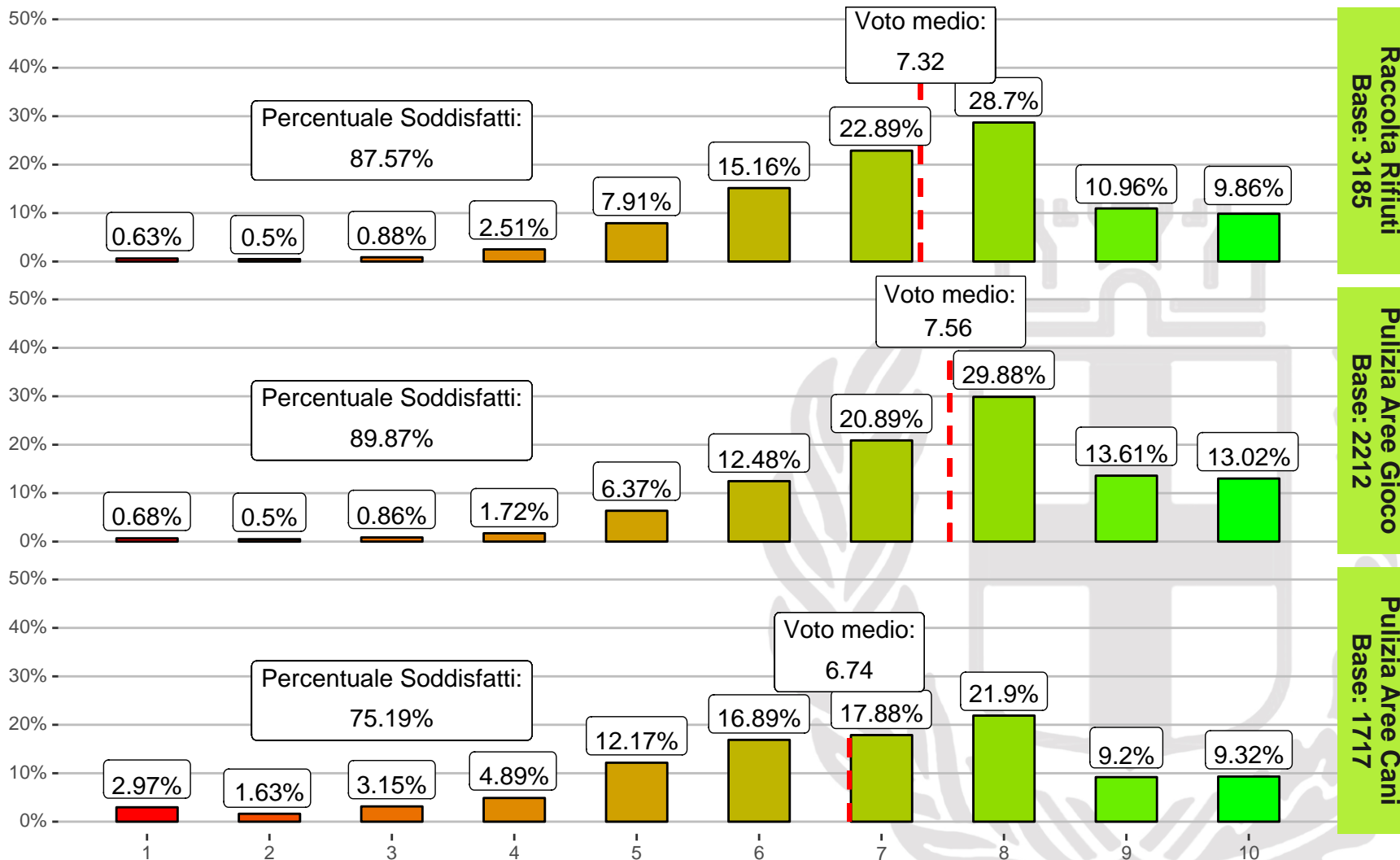


## Pulizia aree verdi – Soddisfazione complessiva



Base: 3836

# Pulizia aree verdi – Microfattori





# Riciclerie



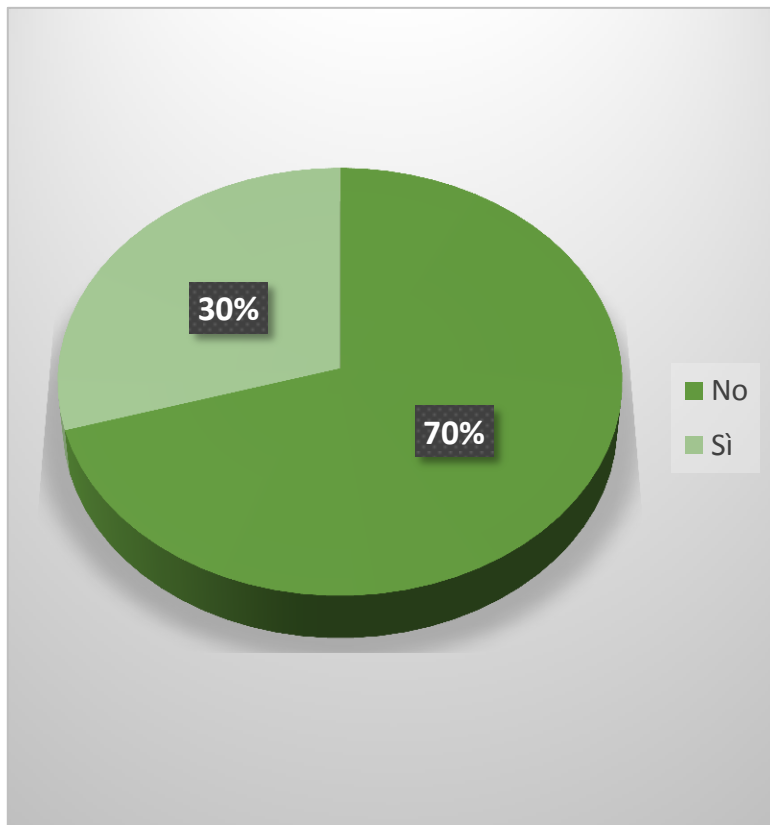
## Risultati

Il 30% degli intervistati ha fatto uso delle riciclerie nell'ultimo anno. I conferimenti dichiarati dagli intervistati si sono concentrati maggiormente presso la ricicleria Corelli (per il 28%) e presso la ricicleria Milizie (per il 26,7%).

**I maggiori livelli di soddisfazione tuttavia si registrano presso le riciclerie che evidenziano una incidenza minore di conferimenti dichiarati dagli intervistati, ovvero Muggiano, Olgettina, e Pedroni.** Ovviamente il confronto in termini di voto medio e % dei soddisfatti va considerato con cautela, dato che la numerosità degli intervistati è piuttosto esigua.



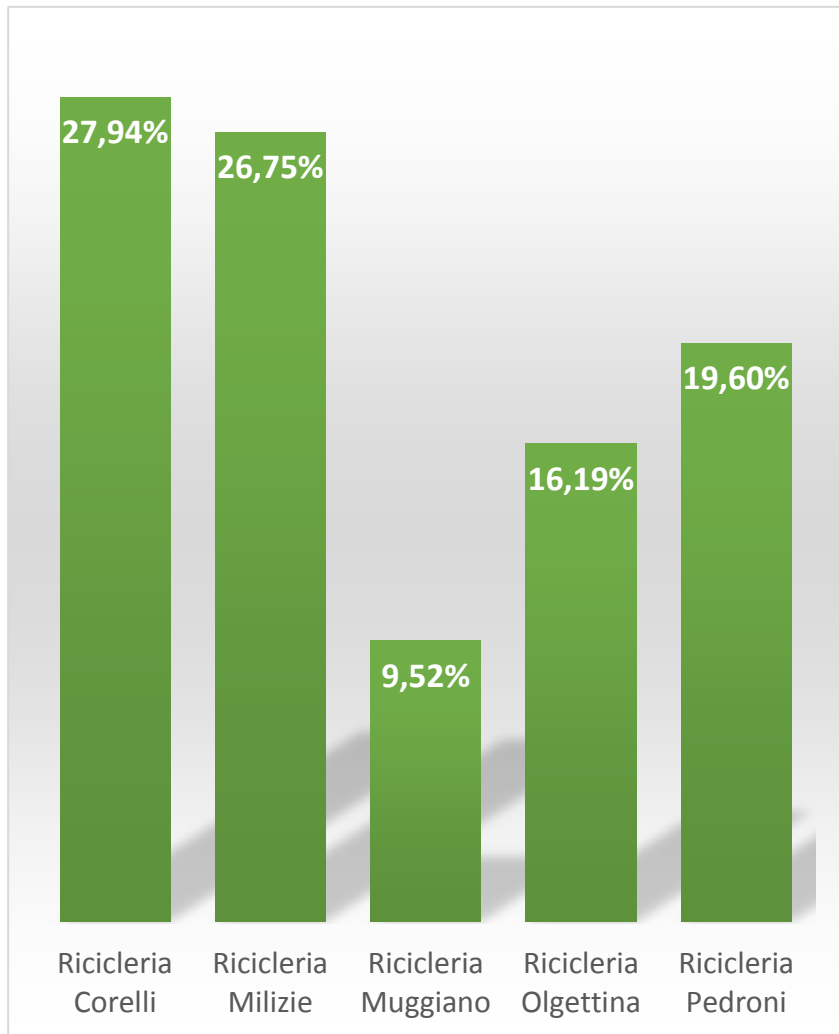
## Nell'ultimo anno le è capitato di utilizzare una delle riciclerie AMSA?



| Utilizzo riciclerie | Percentuale |
|---------------------|-------------|
| No                  | 70,39%      |
| Sì                  | 29,61%      |

Base: 4255

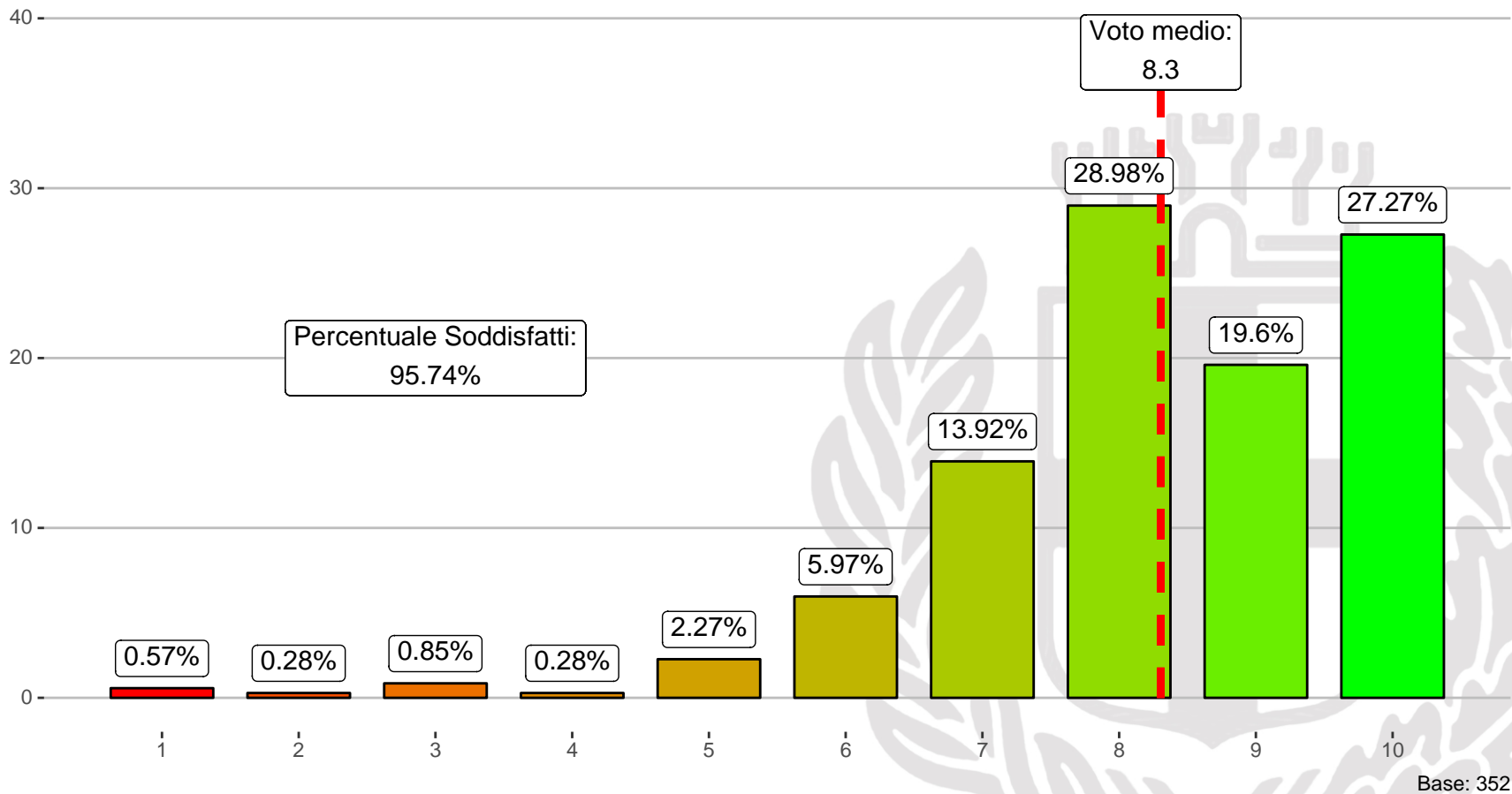
## ... Se si, quali?



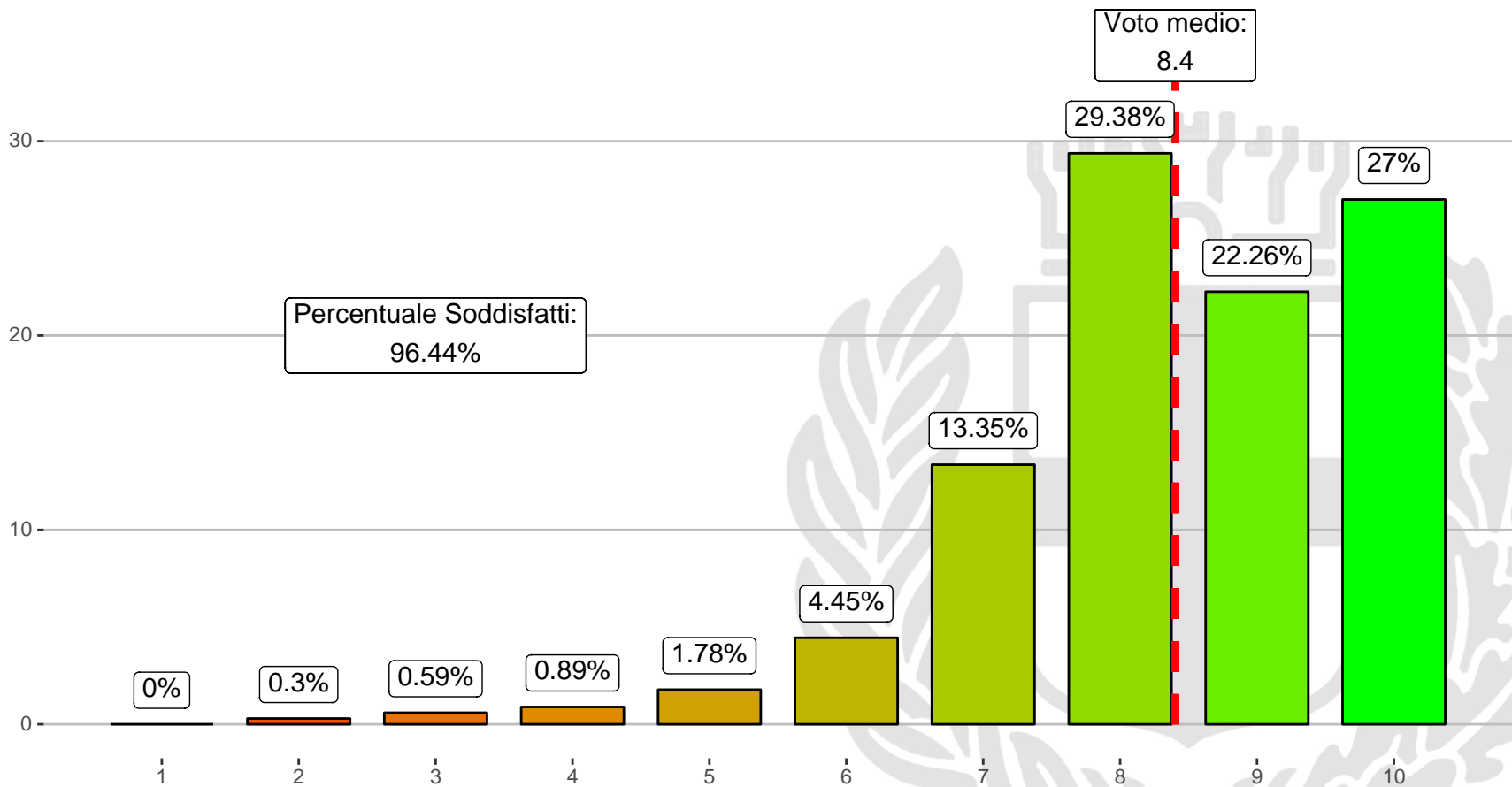
| D18: Quali riciclerie | Percentuale |
|-----------------------|-------------|
| Ricicleria Corelli    | 27,94%      |
| Ricicleria Milizie    | 26,75%      |
| Ricicleria Muggiano   | 9,52%       |
| Ricicleria Olgettina  | 16,19%      |
| Ricicleria Pedroni    | 19,60%      |

Base: 1260

## Ricicleria Corelli – Soddisfazione complessiva



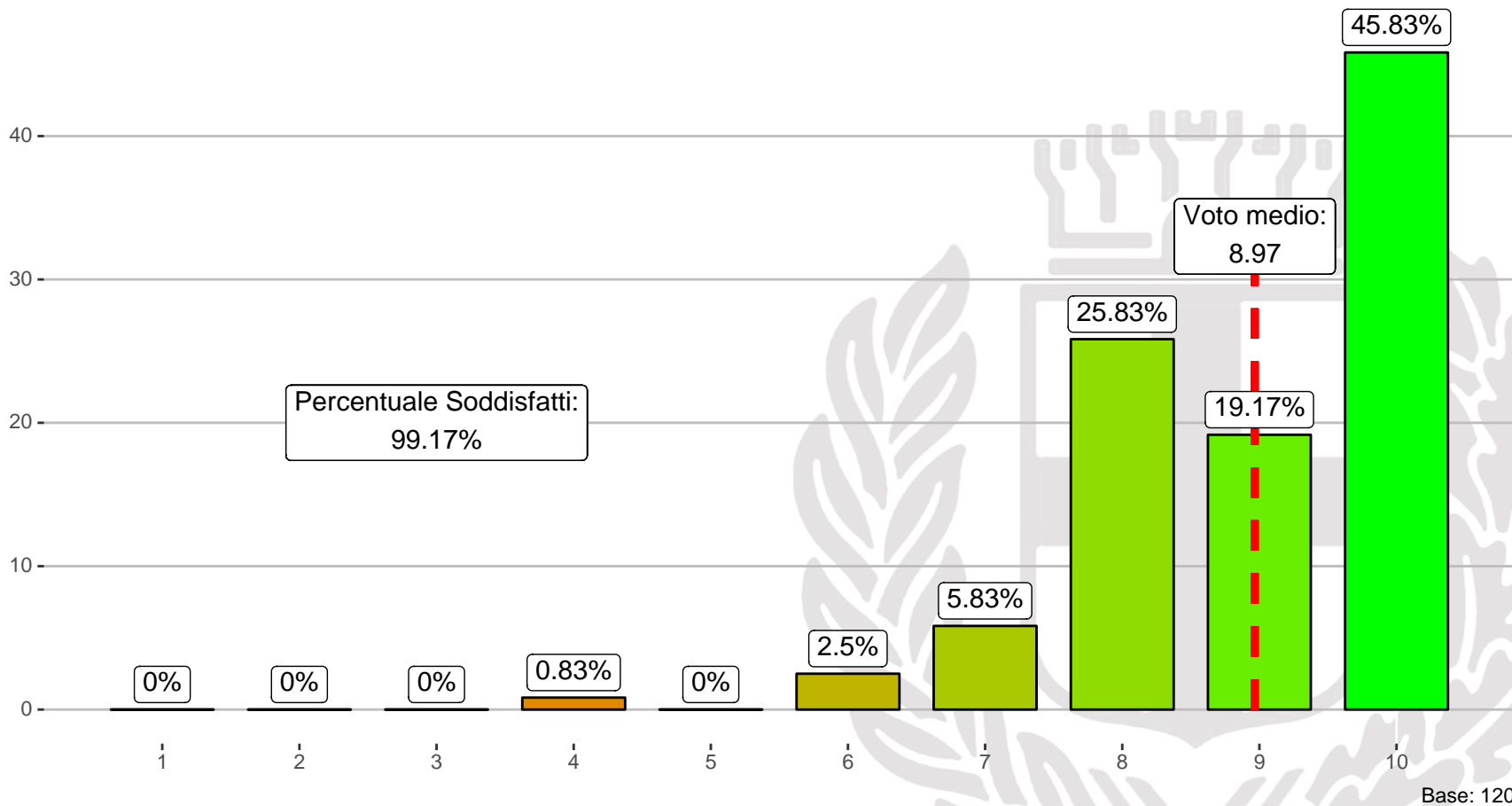
## Ricicleria Milizie – Soddisfazione complessiva



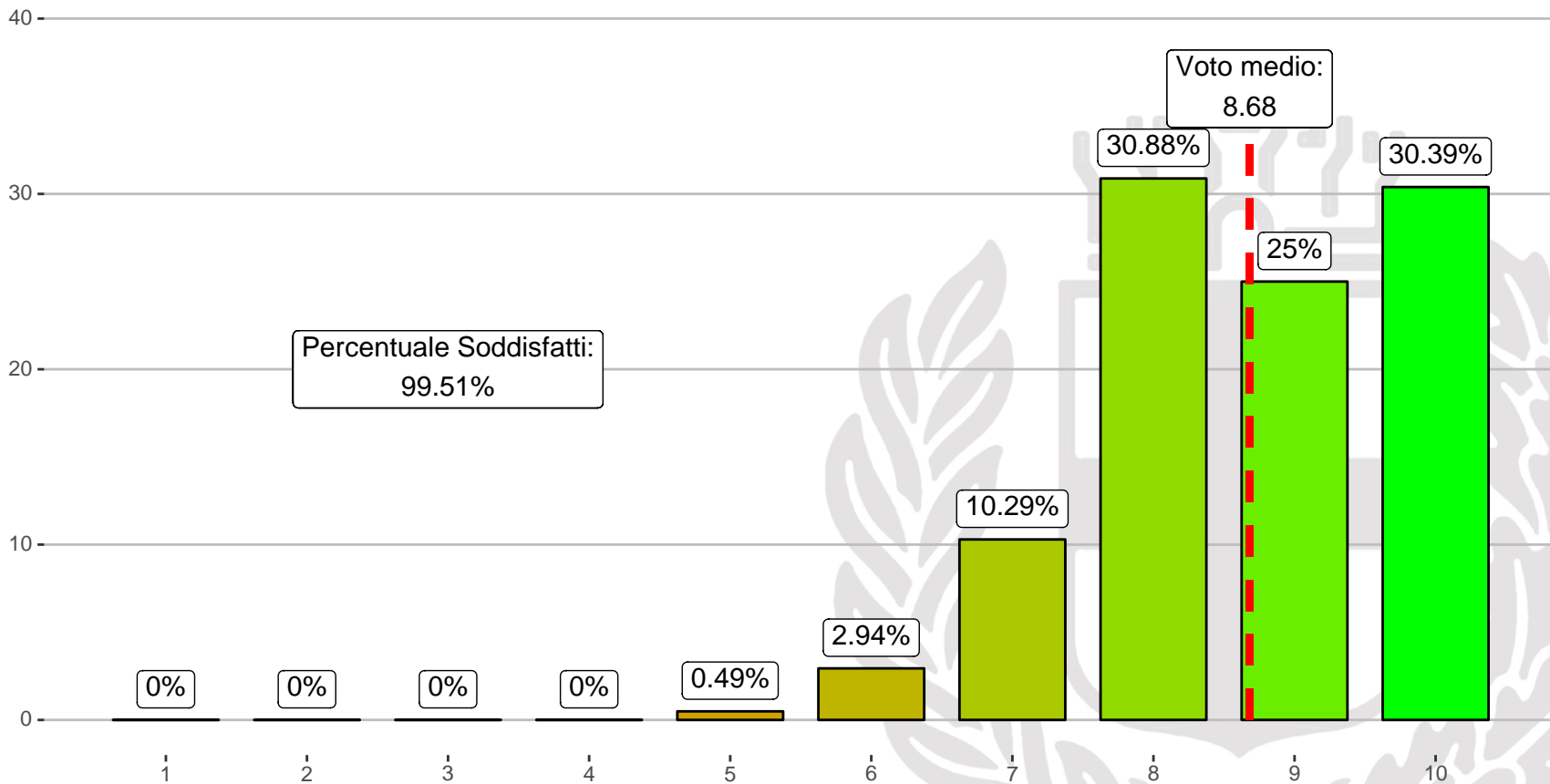
Base: 337



## Ricicleria Muggiano – Soddisfazione complessiva

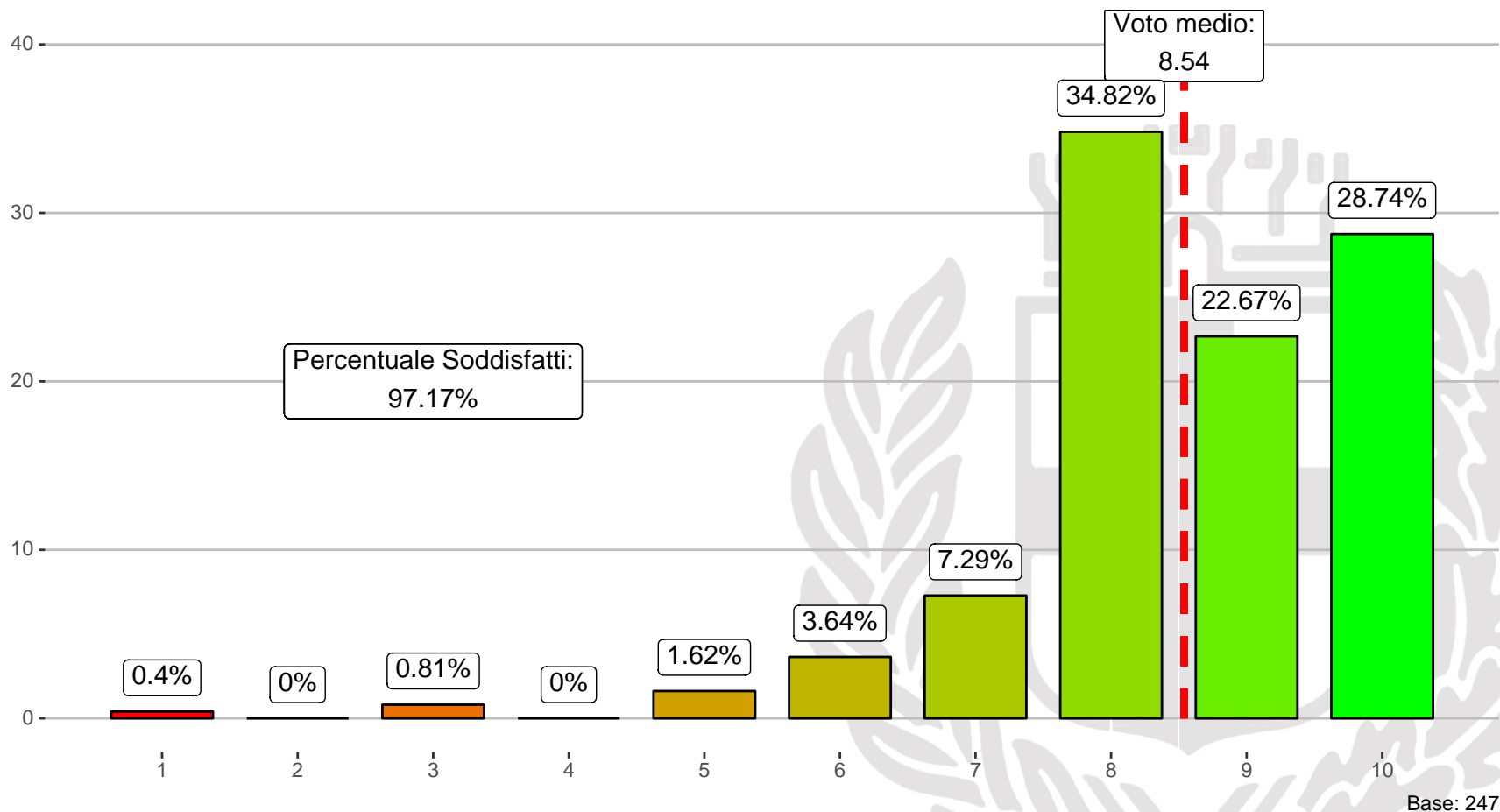


## Ricicleria Olgettina – Soddisfazione complessiva



Base: 204

## Ricicleria Pedroni – Soddisfazione complessiva

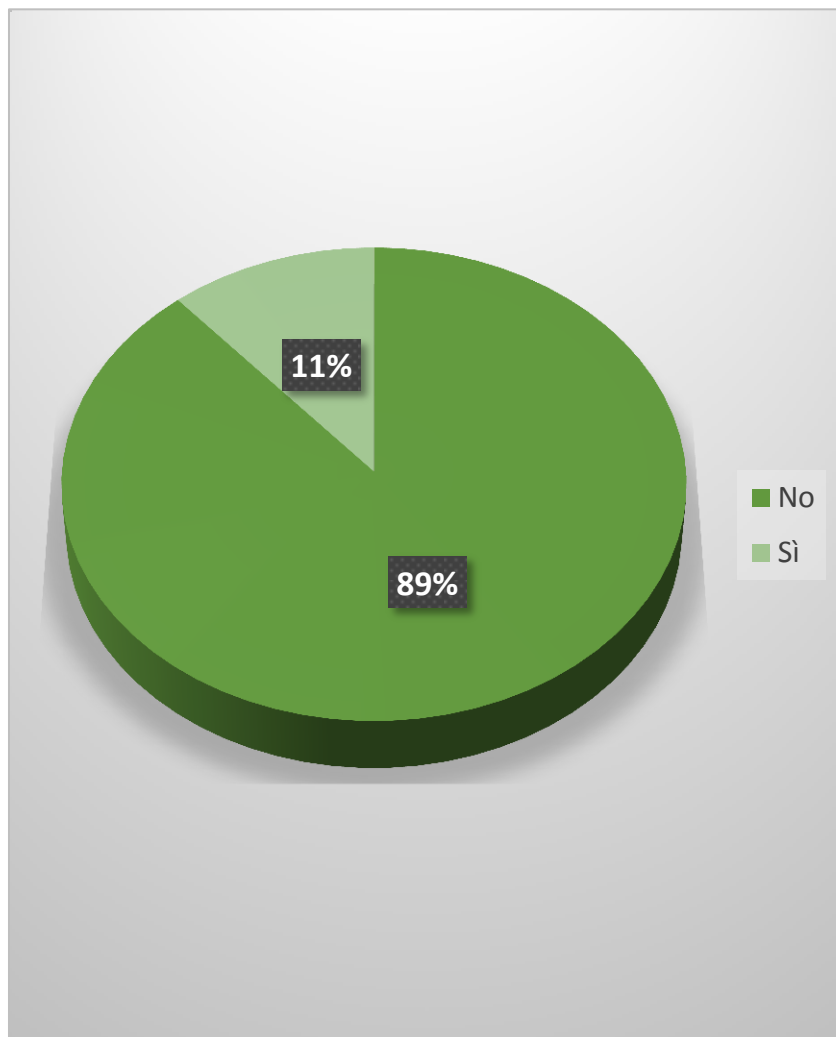




# Canali di contatto



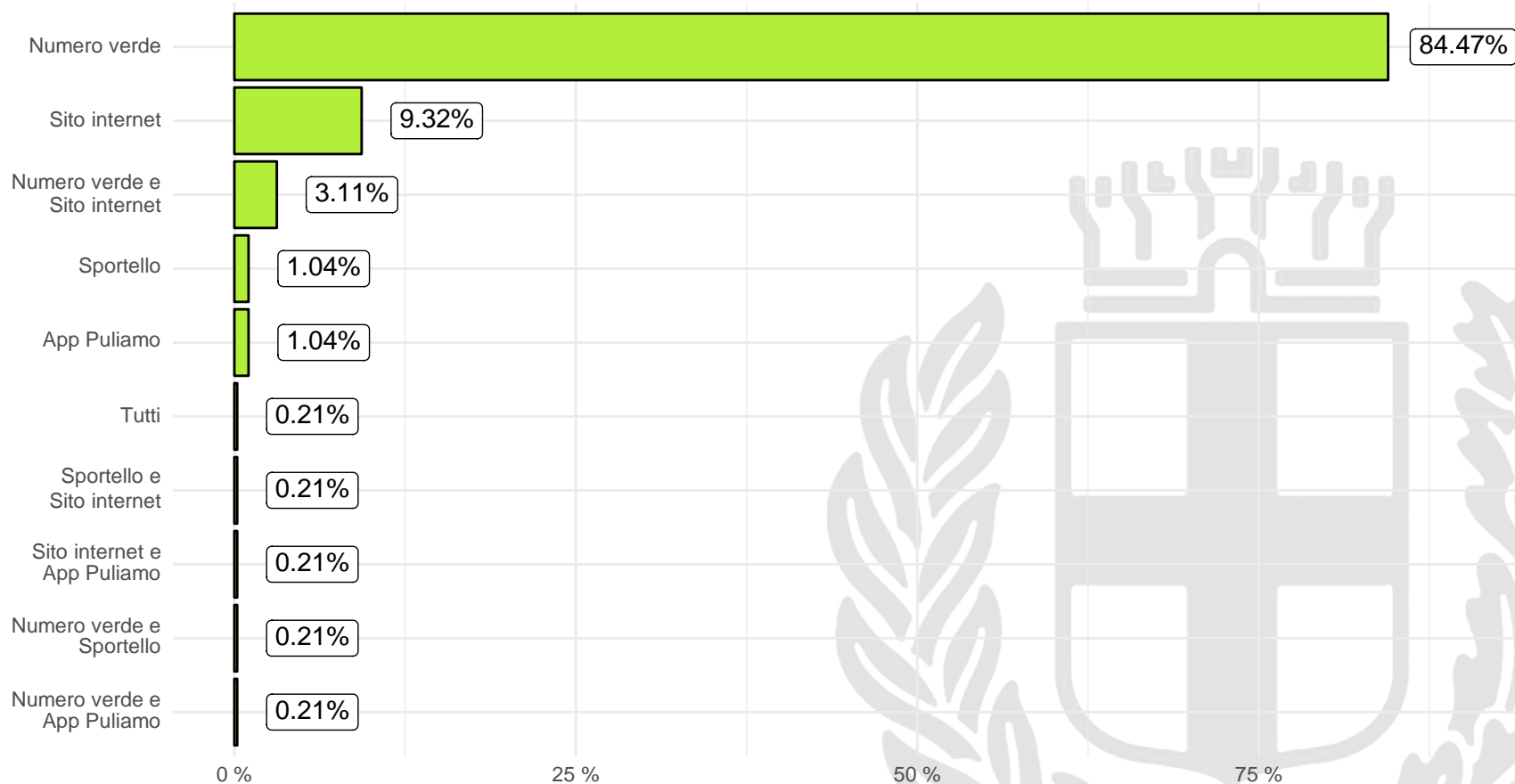
## Nell'ultimo anno, ha avuto necessità di contattare AMSA per richiedere informazioni o per risolvere problemi?



| Contatto | Percentuale |
|----------|-------------|
| No       | 88,65%      |
| Sì       | 11,35%      |

Base: 4255

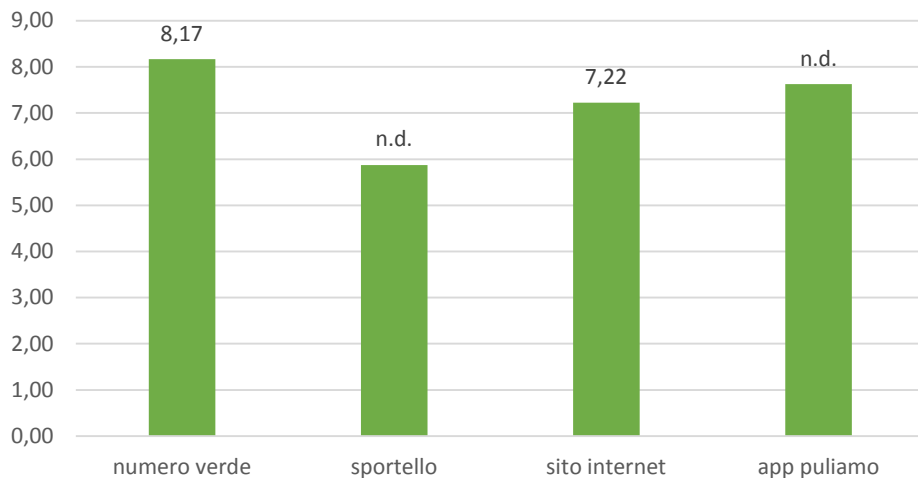
## Canali di contatto - Utilizzo



Base: 483

## Canali di contatto – Media voto e % soddisfatti

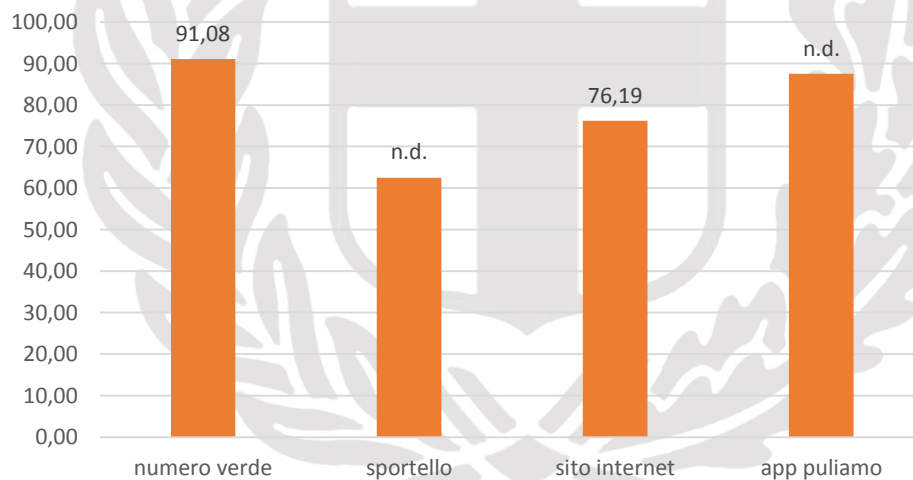
Voto medio



| Base rispondenti |     |
|------------------|-----|
| numero verde     | 426 |
| sportello        | 8   |
| sito internet    | 63  |
| app puliamo      | 8   |

N.B. i voti di soddisfazione di sportello e app non sono statisticamente significativi vista la bassa numerosità di rispondenti (n.8)

% soddisfatti

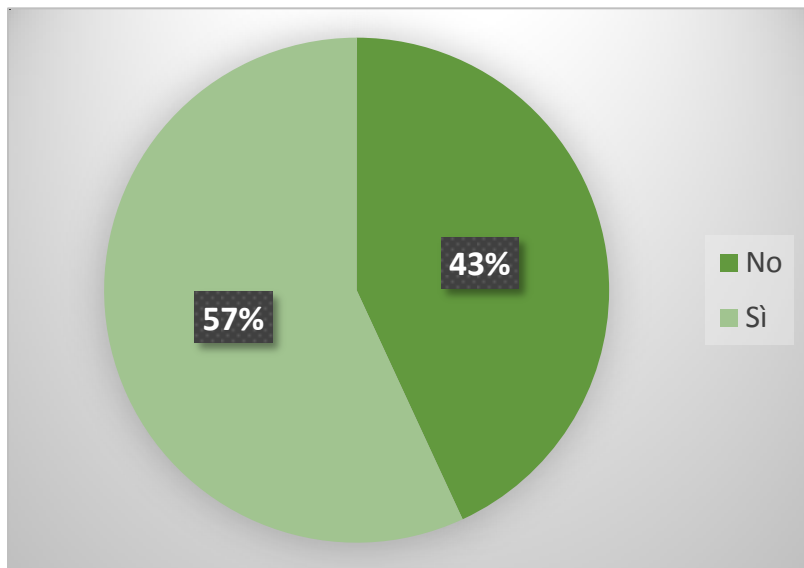


# Coinvolgimento e partecipazione dei cittadini



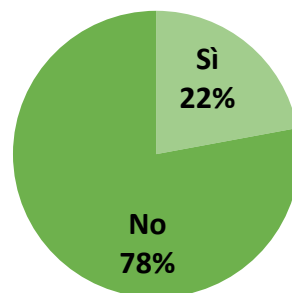


La raccolta differenziata richiede un impegno notevole da parte dei cittadini.  
A suo parere il comune fornisce adeguate informazioni sui benefici per  
l'ambiente che ne derivano?

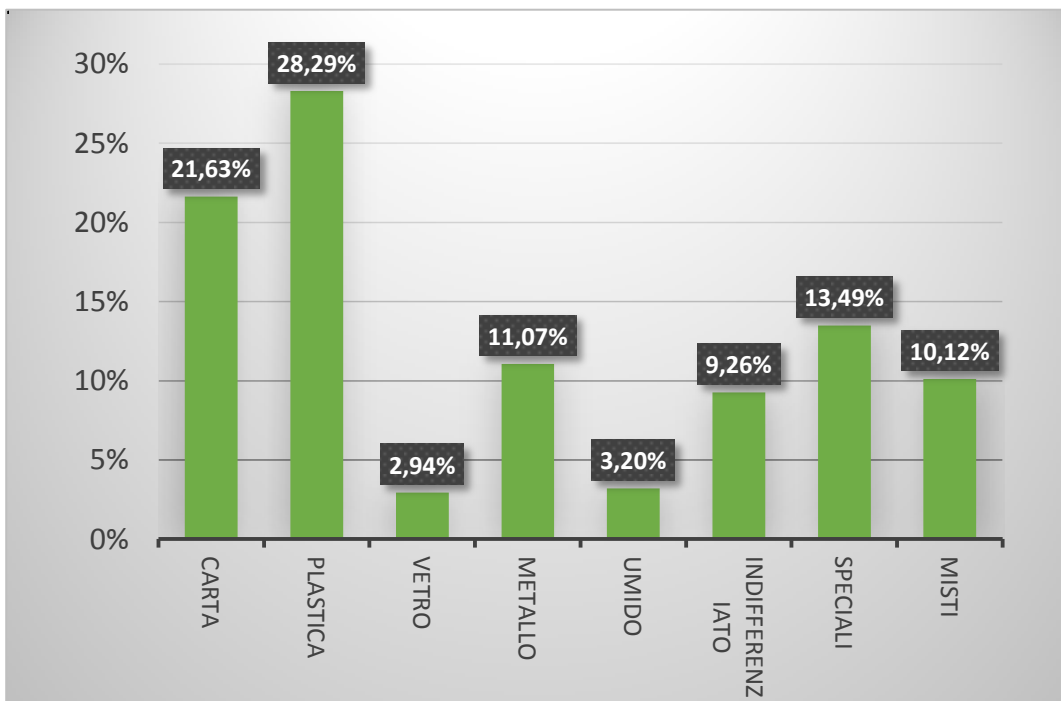


| Informazioni adeguate sui benefici per l'ambiente | Percentuale |
|---|-------------|
| Sì  | 57%         |
| No  | 43%         |

Ha dei dubbi su come separare i rifiuti?



Più di 1/5 dei rispondenti ha dubbi. Su quale tipologia di rifiuti?



|                 |        |
|-----------------|--------|
| Carta           | 21,63% |
| Plastica        | 28,29% |
| Vetro           | 2,94%  |
| Metallo         | 11,07% |
| Umido           | 3,20%  |
| Indifferenziato | 9,26%  |
| Speciali (*)    | 13,49% |
| Misti           | 10,12% |

(\*) sono stati riclassificate come rifiuti speciali le risposte che riguardano quei rifiuti da conferire in ricicleria (elettrodomestici, oli esausti ecc.)

Base: 940

# Analisi territoriale





## Livelli territoriali considerati nell'analisi

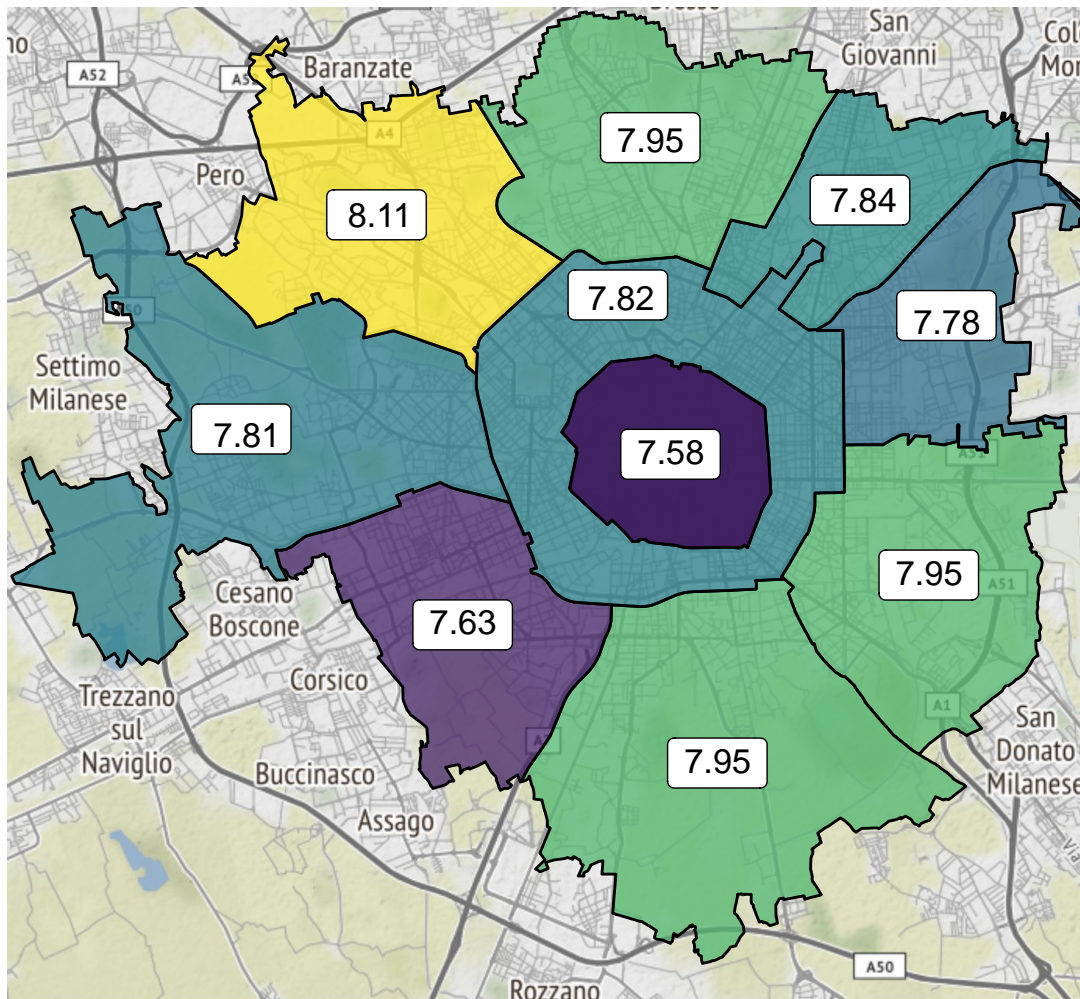
Gli **ambiti territoriali** di interesse per l'amministrazione sono stati individuati nel modo seguente:

- il centro corrisponde al municipio 1
- l'anello semicentrale è la parte esterna al centro che arriva alla circonvallazione esterna
- le 8 aree (numerate da 2 a 9) corrispondono al territorio dei municipi, esclusa la parte semicentrale

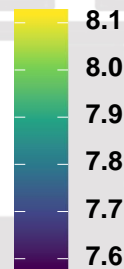
Un ulteriore livello è quello dei **dipartimenti AMSA**. Ai fini del miglioramento del servizio i risultati ottenuti sul territorio andranno messi in relazione con quelli dei dipartimenti.



## Soddisfazione ragionata – per ambito territoriale

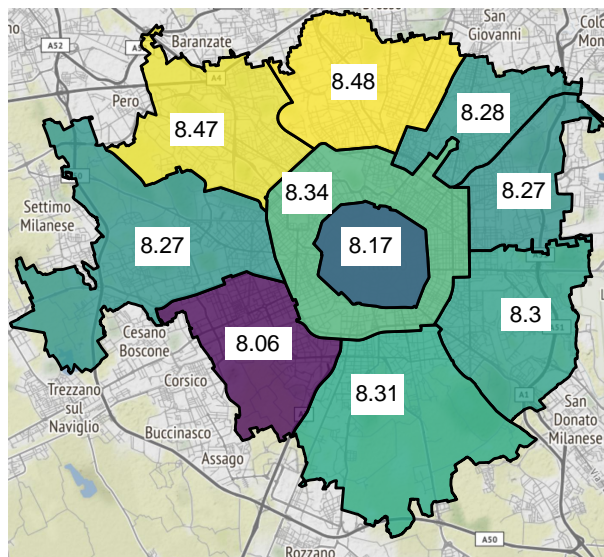


Soddisfazione ragionata

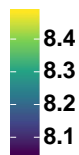


Media voto

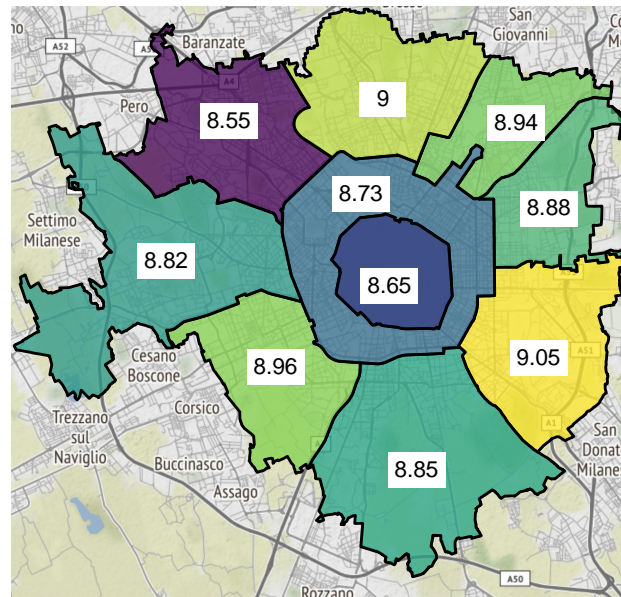
# Principali risultati -per ambito territoriale



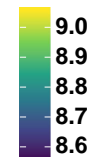
Raccolta rifiuti urbani



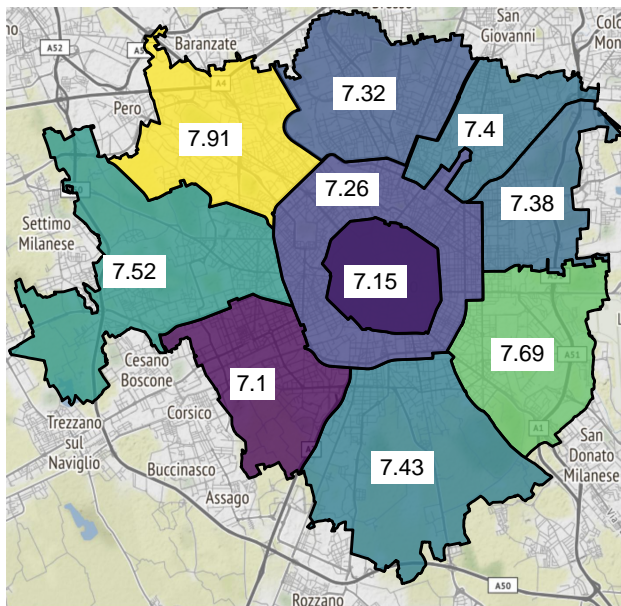
Media voto



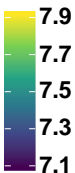
Ritiro ingombranti



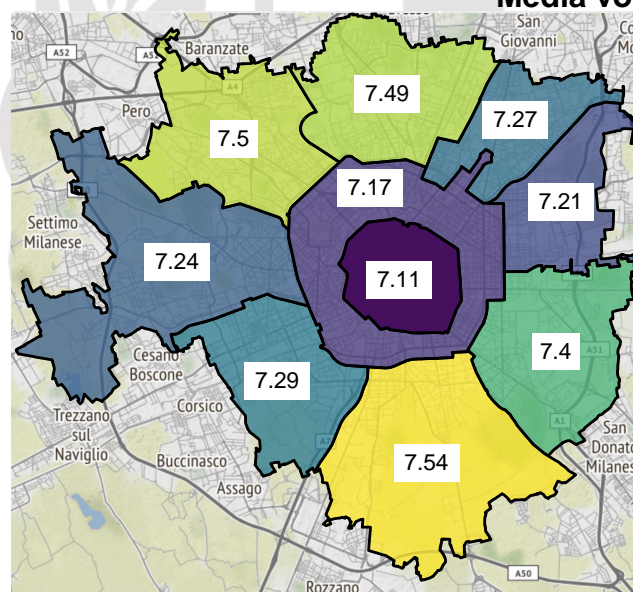
Media voto



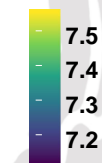
Pulizia stradale



Media voto



Pulizia aree verdi

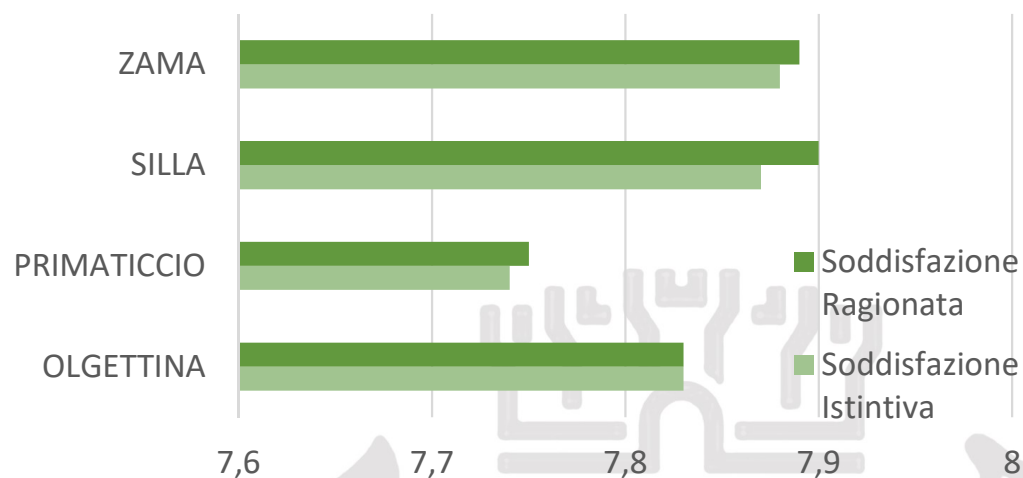


Media voto

## Soddisfazione istintiva e ragionata – per Dipartimento

### Voto medio

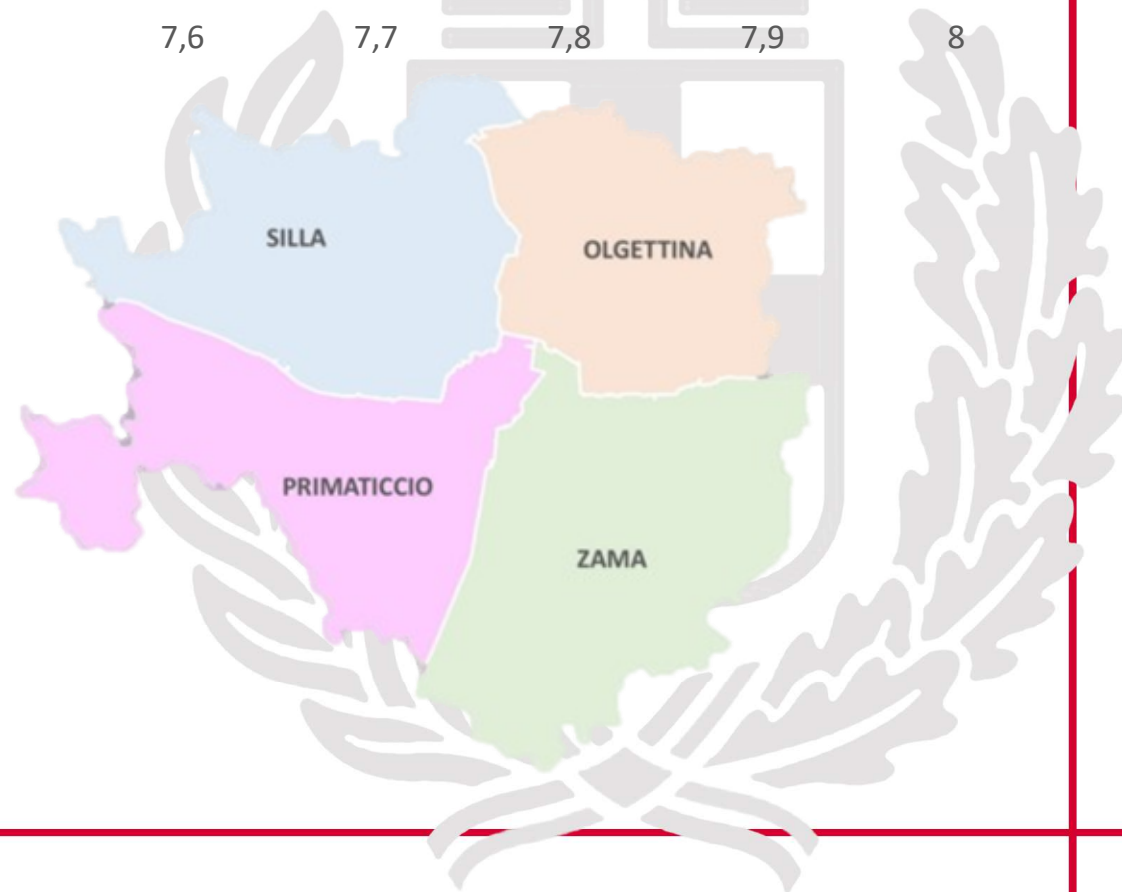
| Dipartimento<br>AMSA | Soddisfazione<br>Istintiva | Soddisfazione<br>Ragionata |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|
| OLGETTINA            | 7,83                       | 7,81                       |
| PRIMATICCIO          | 7,73                       | 7,76                       |
| SILLA                | 7,86                       | 7,90                       |
| ZAMA                 | 7,90                       | 7,91                       |



### % soddisfatti (voti dal 6 in su)

| Dipartimento<br>AMSA | Soddisfazione<br>Istintiva | Soddisfazione<br>Ragionata |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|
| OLGETTINA            | 93,80%                     | 96,52%                     |
| PRIMATICCIO          | 91,74%                     | 95,86%                     |
| SILLA                | 94,84%                     | 96,81%                     |
| ZAMA                 | 93,86%                     | 97,20%                     |

I livelli più bassi di soddisfazione istintiva e ragionata si rilevano per il Dipartimento Primaticcio



# Sintesi risultati

## OVERALL

Soddisfazione  
complessiva istintiva

7,83

Soddisfazione  
complessiva ragionata

7,84

## MACROFATTORI

Raccolta rifiuti  
urbani

8,31

Pulizia lavaggio  
strade e  
marciapiedi

7,39

Pulizia delle Aree  
Verdi

7,30

Riciclerie

8,50

Canali di contatto  
(numero verde)

8,17

## MICROFATTORI di I livello

Chiarezza e completezza della comunicazione

8,06

Adeguatezza degli orari di raccolta

8,02

Raccolta rifiuti ingombranti

8,83

Cura e svuotamento cestoni stradali

7,46

Pulizia aree di mercato

8,33

Pulizia e raccolta dei rifiuti durante manifest.

7,98

Servizio neve

7,64

Frequenza vuotatura cestoni

7,29

Spurgo e pulizia dei tombini

6,30

Diserbo delle erbe infestanti

6,84

Raccolta rifiuti nelle aree verdi

7,32

Pulizia delle aree gioco

7,56

Pulizia delle aree cani

6,74



## Il calcolo dell'indice sintetico (è ad uso di AMSA e non è calcolato su tutte le voci)

| Item   | Voto medio 2018 | Numerosità | Voto medio 2017 |
|--|-----------------|------------|-----------------|
| <b>Soddisfazione Complessiva Istintiva</b>   | <b>7,83</b>     | 4.255      | <b>7,6</b>      |
| Soddisfazione servizio di raccolta dei rifiuti urbani                                  | 8,31            | 4.255      | 7,7             |
| Soddisfazione chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata | 8,06            | 4.255      | 7,6             |
| Soddisfazione Servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio                   | 8,83            | 792        | 7,9             |
| Soddisfazione servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi                   | 7,39            | 4.255      | 7,6             |
| Soddisfazione Cura nello svuotamento dei cestoni stradali                              | 7,46            | 3.665      | 7,3             |
| Soddisfazione Pulizia delle aree di mercato, al termine delle attività di vendita      | 8,33            | 3.053      | 7,6             |
| Soddisfazione Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni        | 7,98            | 1.553      | 7,6             |
| Soddisfazione Servizio Neve  | 7,64            | 2.229      | 7,6             |
| Soddisfazione servizio di pulizia delle aree verdi                                     | 7,3             | 3.836      | 7,5             |
| Soddisfazione riciclerie   | 8,5             | 1.260      | 7,8             |
| Soddisfazione numero verde   | 8,17            | 426        | 7,9             |
| Soddisfazione sportello  | 5,88            | 8          | 7,6             |
| Soddisfazione sito internet  | 7,22            | 63         | 7,7             |
| Soddisfazione App Puliamo  | 7,63            | 8          | 8,0             |
| <b>Soddisfazione Complessiva Ragionata</b>   | <b>7,84</b>     | 4.255      | <b>7,7</b>      |
| <b>Indice sintetico (ponderato)</b>  | <b>7,83</b>     |            | <b>7,59</b>     |