

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

Anno di riferimento 2022

Maggio 2023

Relazione finale realizzata da CSA Research per



Comune di
Milano



Nota metodologica

CSA Research ha ricevuto dal Comune di Milano l'incarico per la realizzazione dell'indagine di *Customer Satisfaction sui servizi erogati dalla società AMSA S.P.A* in **riferimento all'anno 2022**.

Gli **obiettivi di indagine** fanno riferimento a:

- ❑ Profilo dell'utenza
- ❑ Verifica il grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi offerti da AMSA,
- ❑ Rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi offerti da AMSA, con la seguente articolazione analitica:
 - *raccolta dei rifiuti urbani;*
 - *pulizia stradale;*
 - *servizi vari;*
 - *canali di contatto tra il cliente e AMSA;*
 - *soddisfazione complessiva, istintiva e ragionata;*
 - *coinvolgimento e partecipazione dei cittadini.*

I dati rilevati consentono inoltre un **confronto di serie storica** con le rilevazioni precedenti, misurando eventuali scostamenti rispetto al passato.




- Il **campione teorico** per lo studio prevede la realizzazione di 4.000 interviste valide a **cittadini utenti domiciliati nel comune di Milano**, nel rispetto della distribuzione della popolazione riferita:
 - ai 40 Quartieri cittadini e
 - alle 4 Aree di competenza delle Unità Operative AMSA

- Nell'ambito della distribuzione campionaria il target per lo studio è costituito dalle **persone maggiorenni** che nell'ambito dei nuclei familiari **si occupano più spesso del conferimento dei rifiuti nei cassonetti condominiali**.

- Il disegno campionario prevede la realizzazione di una quota di interviste a **cittadini residenti di nazionalità non italiana** e una quota di interviste a **cittadini di età compresa tra 18 e 44 anni**.

Analisi della soddisfazione

OVERALL	MACROFATTORI	MICROFATTORI
Soddisfazione Complessiva Istintiva		
	Servizio di raccolta dei rifiuti urbani Giudizio sintetico + giudizio analitico relativi a:	<ul style="list-style-type: none"> • Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata • Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti* • Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio
	Servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi Giudizio sintetico + giudizio analitico relativi a:	<ul style="list-style-type: none"> • Cura nello svuotamento dei cestoni stradali • Pulizia delle aree di mercato, al termine delle attività di vendita • Frequenza della vuotatura dei cestoni stradali* • Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi*
	Servizio di pulizia delle aree verdi Giudizio sintetico + giudizio analitico relativi a:	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta dei rifiuti nelle aree verdi* • Pulizia delle aree gioco* • Pulizia delle aree cani*
	Servizi vari Solo giudizio analitico relativo a:	<ul style="list-style-type: none"> • Riciclerie • Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni
	Canali di contatto Solo giudizio analitico relativo a:	<ul style="list-style-type: none"> • Numero verde • Sportello • Sito internet • App Puliamo • Prenotazione online del ritiro rifiuti ingombranti
Soddisfazione Complessiva Ragionata		
Soddisfazione Complessiva nel quartiere*		*Fattori esclusi dal calcolo dell'indice sintetico di soddisfazione





Il profilo del campione

Il profilo del campione

Genere



Maschio
Femmina

v.a.

%

1498	37,4
2503	62,6

Classe di età



18 - 24 anni
25 - 34 anni
35 - 44 anni
45 - 54 anni
55 - 64 anni
65 anni e oltre

36	0,9
161	4,0
501	12,5
360	9,0
499	12,5
2444	61,1

Nazionalità

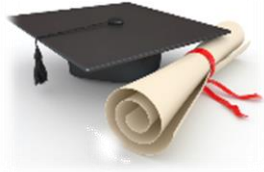


Italiana
Straniera

3785	94,6
216	5,4

Il profilo del campione

Titolo di studio



	v.a.	%
Nessuno/Licenza elementare	246	6,1
Licenza media inferiore	1040	26,0
Diploma superiore	1877	46,9
Laurea/Master	616	15,4
Non risponde	222	5,5

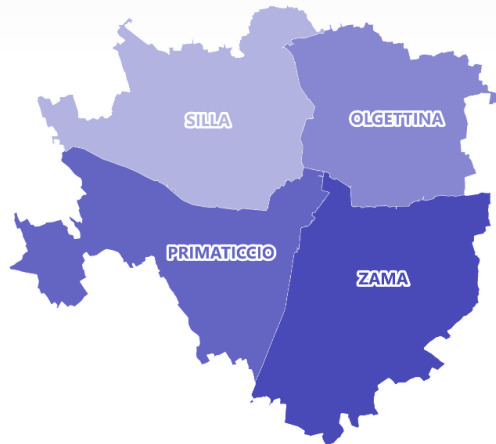
Professione



Operaio	71	1,8
Impiegato	712	17,8
Dirigente/Quadro/direttivo	45	1,1
Insegnante	109	2,7
Altro lavoratore dipendente	22	0,5
Imprenditore/Libero professionista	150	3,7
Agricoltore	20	0,5
Artigiano	36	0,9
Commerciante	99	2,5
Altro lavoratore autonomo	27	0,7
Studente	44	1,1
In cerca di occupazione/disoccupato	28	0,7
Casalinga	493	12,3
Pensionato	1983	49,6
Altro non occupato	5	0,1
Non risponde	157	3,9

Il profilo del campione

Dipartimento



Olgettina
Primaticcio
Silla
Zama

v.a.

1135

923

1037

906

%

28,4

23,1

25,9

22,6

Ambito territoriale



Centro
Anello
AT 2
AT 3
AT 4
AT 5
AT 6
AT 7
AT 8
AT 9

294

920

411

238

346

283

319

390

357

443

7,3

23,0

10,3

5,9

8,6

7,1

8,0

9,7

8,9

11,1

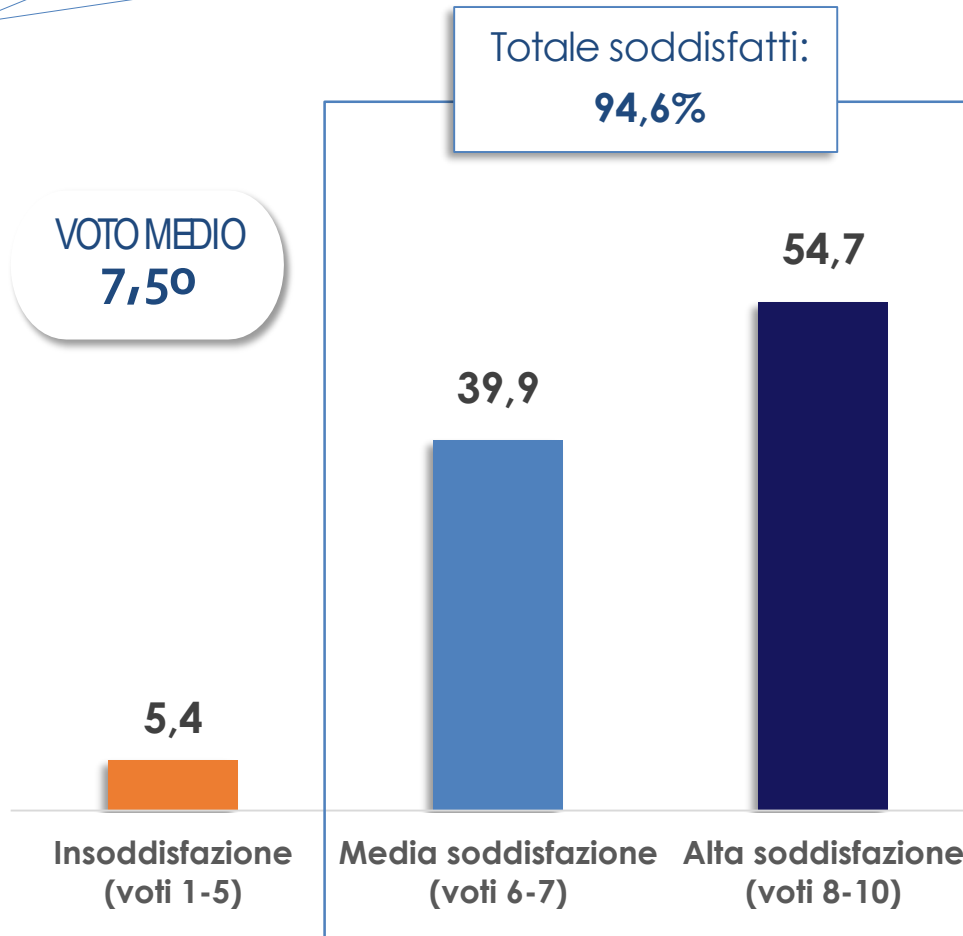


Soddisfazione Istintiva

Soddisfazione istintiva

Giudizio complessivo

Complessivamente, quanto è soddisfatto di come AMSA ha gestito servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e pulizia della città nel 2022?

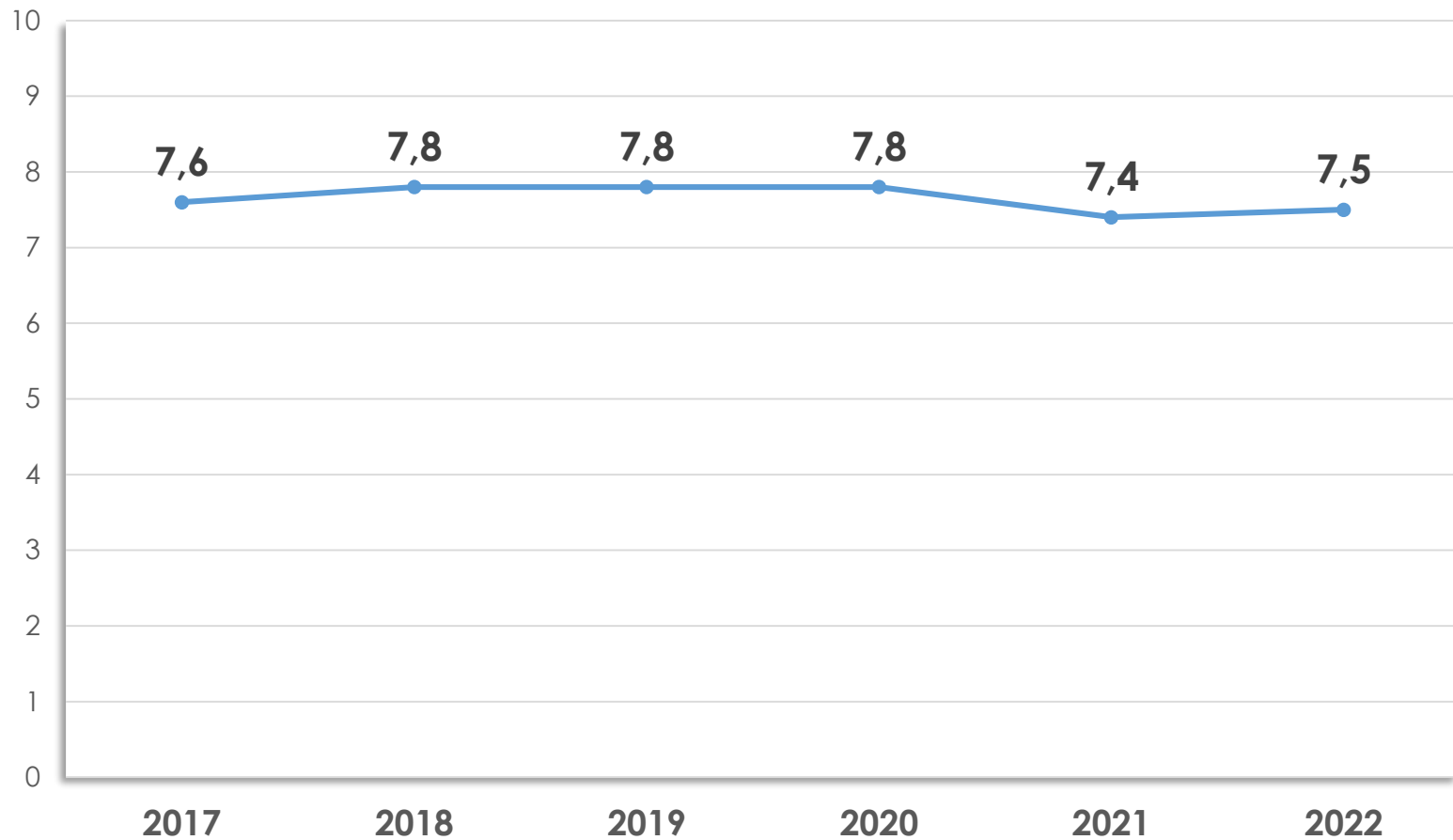


Segmentazione per ambito territoriale

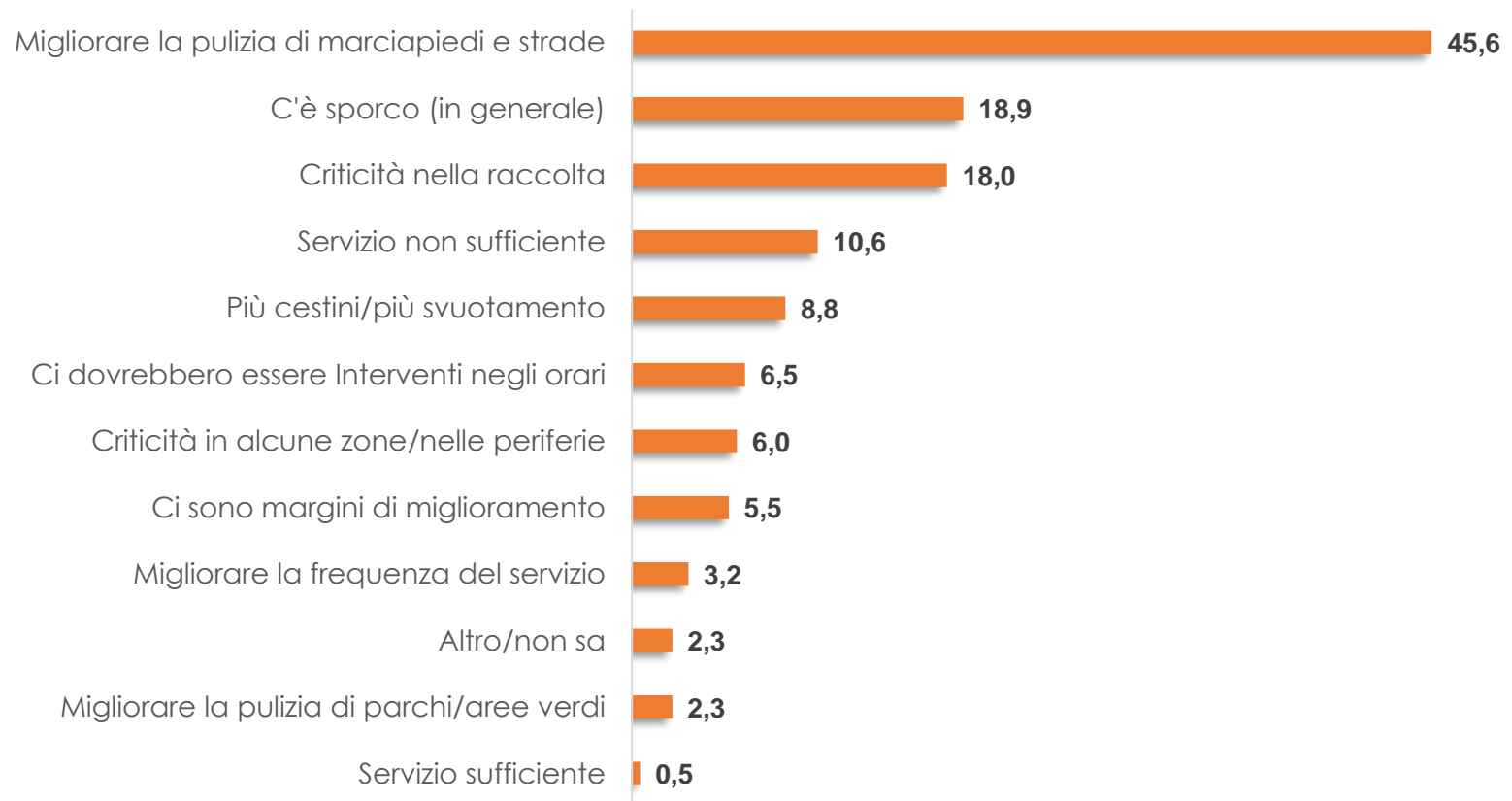
Voti medi (scala 1-10)

Centro	7,61
Anello	7,50
AT 2	7,47
AT 3	7,42
AT 4	7,57
AT 5	7,41
AT 6	7,40
AT 7	7,60
AT 8	7,46
AT 9	7,47

Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



Motivazione delle valutazioni con voti da 1 a 5 (%) – *Risposta multipla codificata (base: 217 intervistati)*



Diretrici tematiche delle valutazioni di soddisfazione (%)

Voti 6 - 10 (base: 3784 intervistati)

Attraverso l'applicazione di una metodologia di clustering gerarchico, le risposte che esprimono media e alta soddisfazione (voti 6-10) vengono classificate in 4 gruppi, che individuano i seguenti topics:

- **Apprezzamento generale (14%):** le risposte esprimono soddisfazione generale sull'operato di AMSA.
- **Servizio (29%):** le risposte definiscono il servizio efficiente, buono, ottimo e funzionale.
- **Pulizia della città (22%):** le risposte definiscono la città, e le zone di residenza sufficientemente pulite.
- **Focus microfattori (35%):** le risposte specificano dettagliatamente quali aspetti i rispondenti apprezzano di più e per quali intravedono un margine di miglioramento (pulizia di strade e marciapiedi).



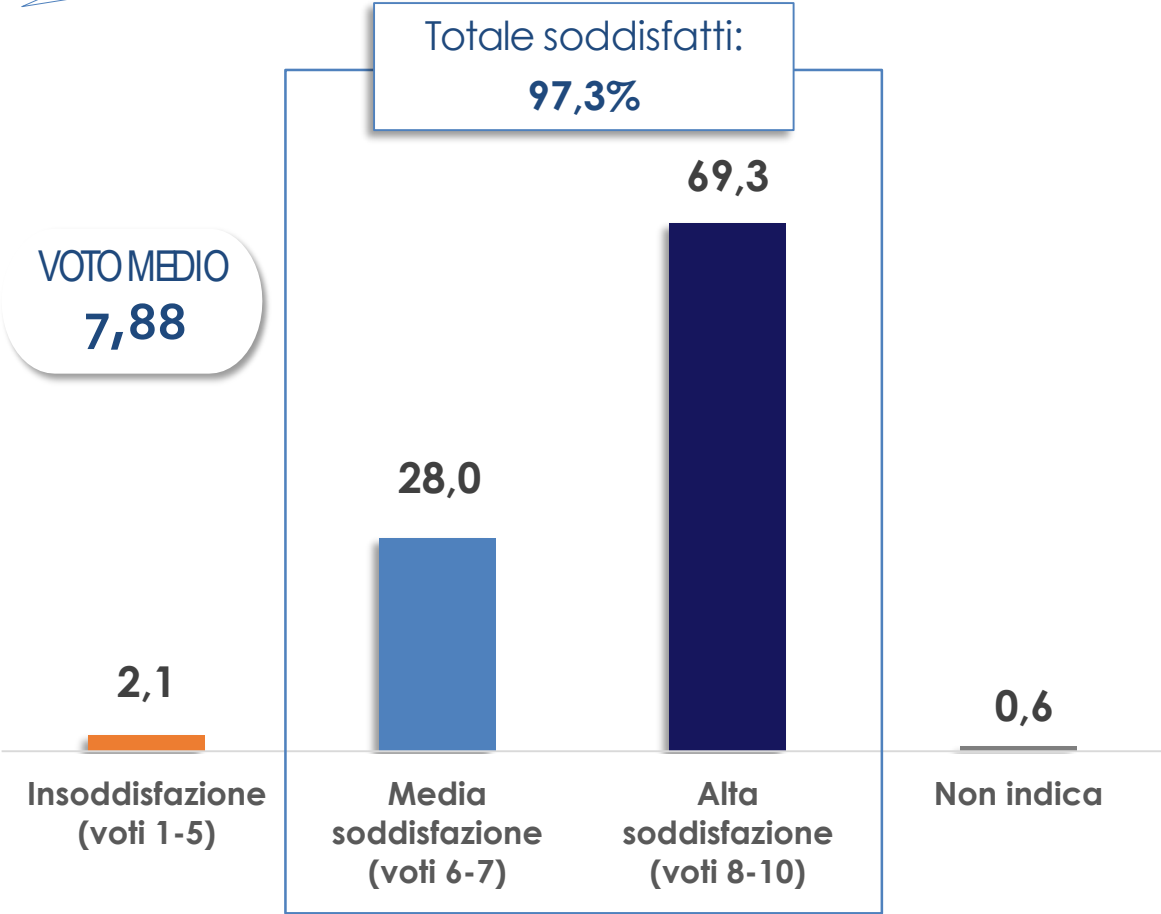


Raccolta Rifiuti Urbani

Raccolta Rifiuti Urbani

Giudizio complessivo

Compressivamente, che voto darebbe al servizio di raccolta dei rifiuti urbani?

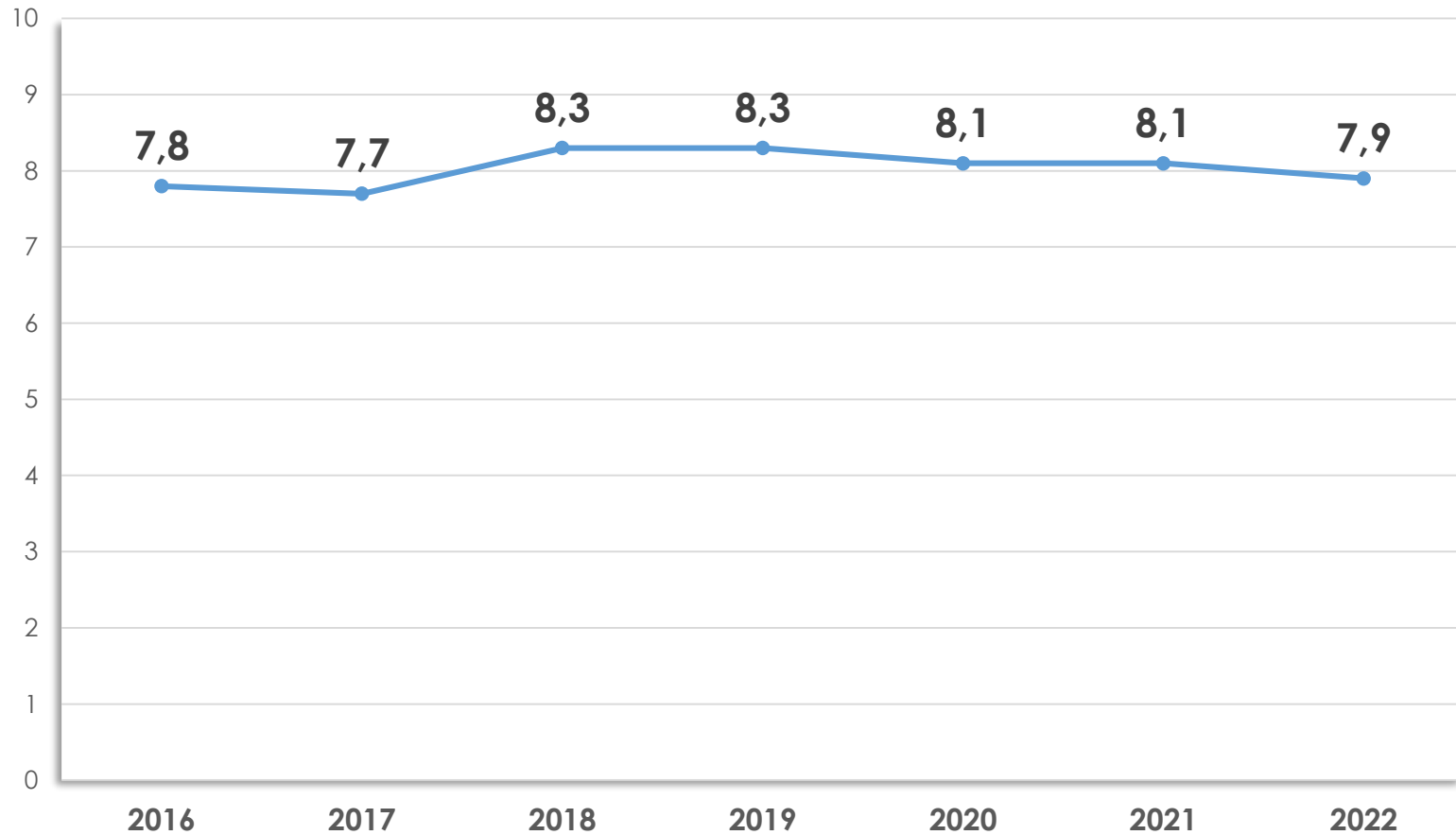


Segmentazione per ambito territoriale

Voti medi (scala 1-10)

Centro	8,02
Anello	7,88
AT 2	7,83
AT 3	7,86
AT 4	7,95
AT 5	7,87
AT 6	7,83
AT 7	7,89
AT 8	7,85
AT 9	7,87

Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



Raccolta Rifiuti Urbani

Microfattori

Sempre utilizzando una scala da 1 a 10 le chiediamo di valutare i seguenti aspetti:

Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata



VOTO MEDIO

7,83

7,78

Adeguatezza degli orari di raccolta rifiuti

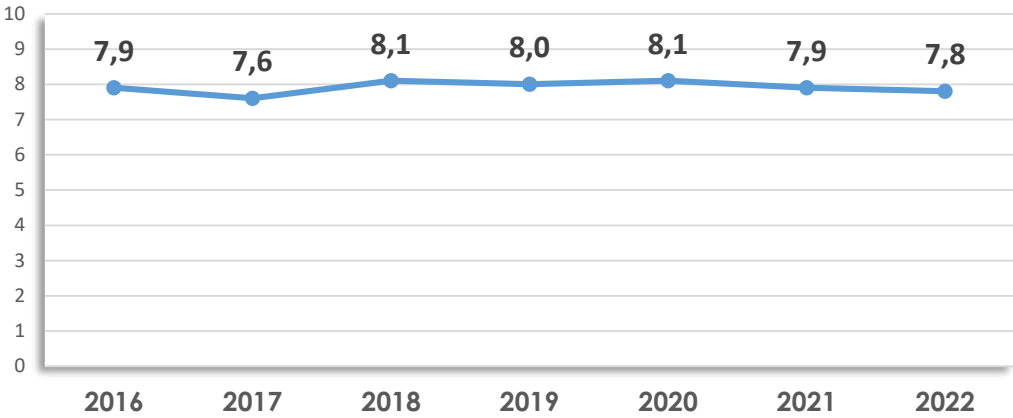


■ Insoddisfazione (1-5) ■ Media Soddisfazione (6-7) ■ Alta Soddisfazione (8-10) ■ Non indica

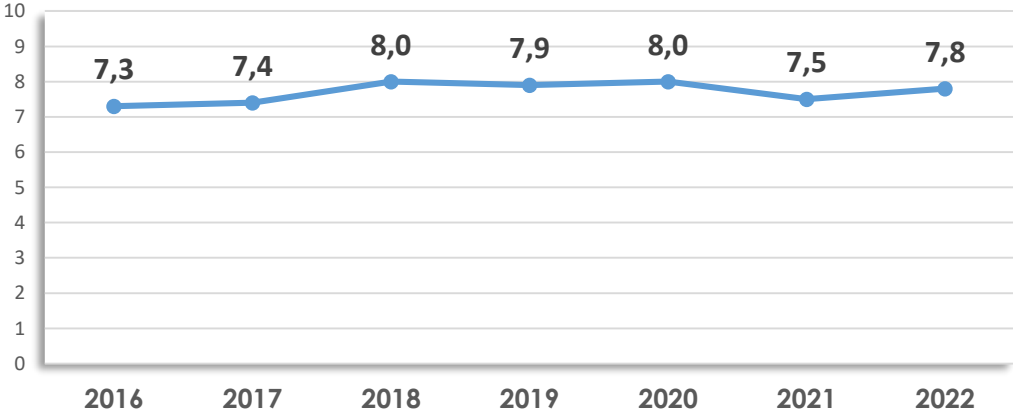


Serie storiche – Voti medi (scala 1-10)

Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata



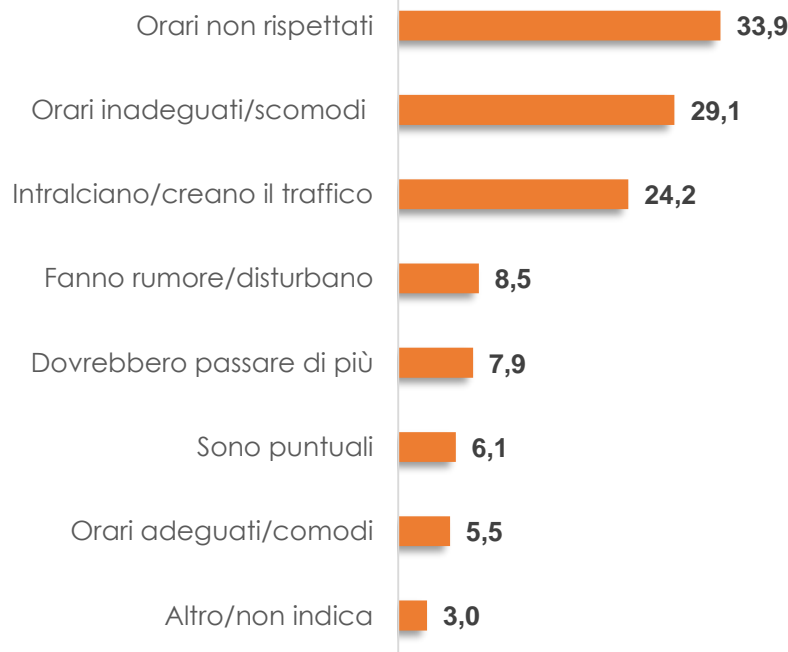
Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti



Motivi delle valutazioni (%)

Risposta multipla codificata

Voti 1 - 5 (165 intervistati)



Voti 6 - 10 (3664 intervistati)

➤ **Apprezzamento degli orari:**

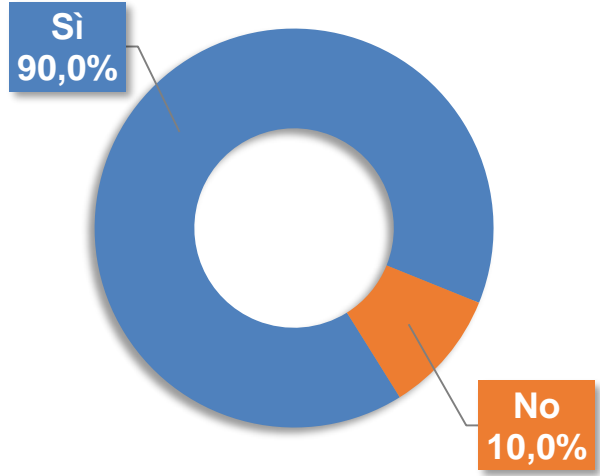
il 76% esprime soddisfazione. Gli orari vengono rispettati, sono adeguati e comodi.



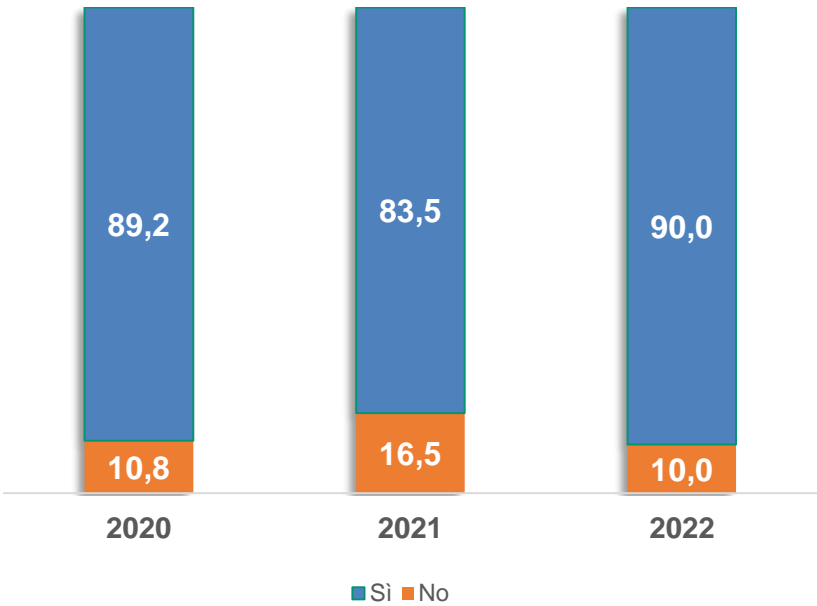
➤ **Criticita:** emergono alcune criticita (24%) legate al disagio dovuto al fastidio per rumore generato la mattina presto e all'intralcio al traffico nelle ore di punta.

Conoscenza del divieto di inserire i sacchetti domestici nei cestoni stradali (%)

È al corrente che è vietato dal regolamento comunale inserire i sacchetti con i rifiuti domestici nei cestoni stradali e che si può essere multati?



Serie Storica (%)



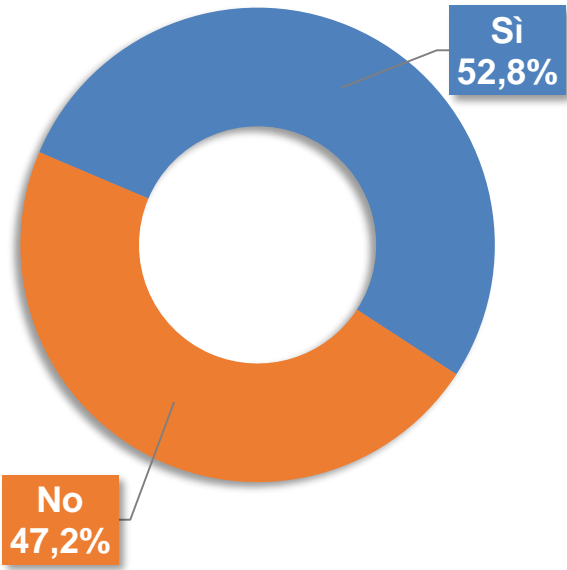
Dettaglio fasce di età (%)

	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65+
Sì	91,7%	88,2%	90,2%	89,7%	91,8%	89,7%
No	8,3%	11,8%	9,8%	10,3%	8,2%	10,3%



Percezione del corretto utilizzo dei cestoni stradali (%)

Secondo lei, attualmente i cestoni stradali vengono utilizzati in modo corretto?




Dettaglio di genere (%)



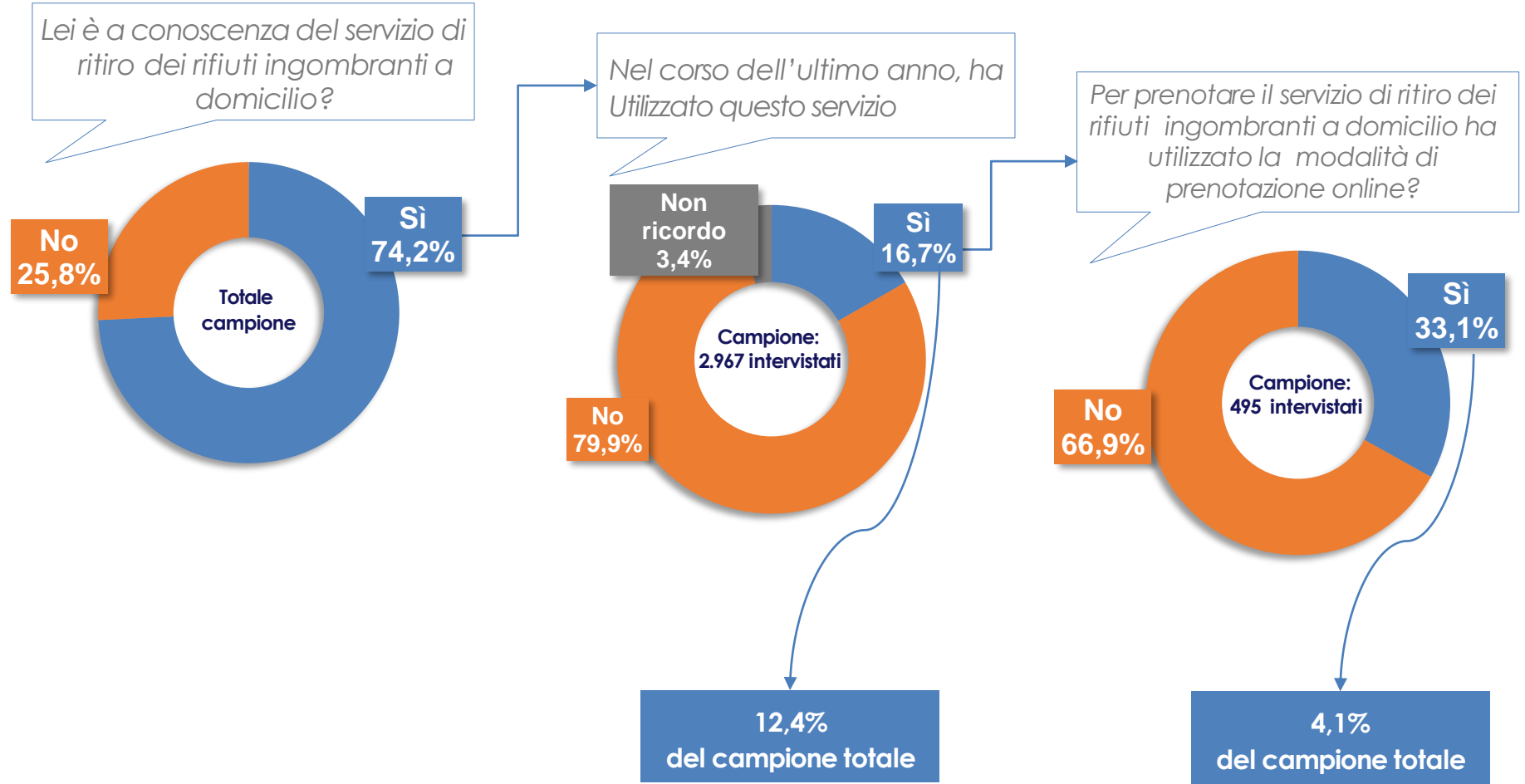
	Maschi	Femmine
Si	51,1	53,8
No	48,9	46,2

Dettaglio fasce di età (%)



	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65+
Si	52,8	44,7	48,9	51,1	53,9	54,2
No	47,2	55,3	51,1	48,9	46,1	45,8

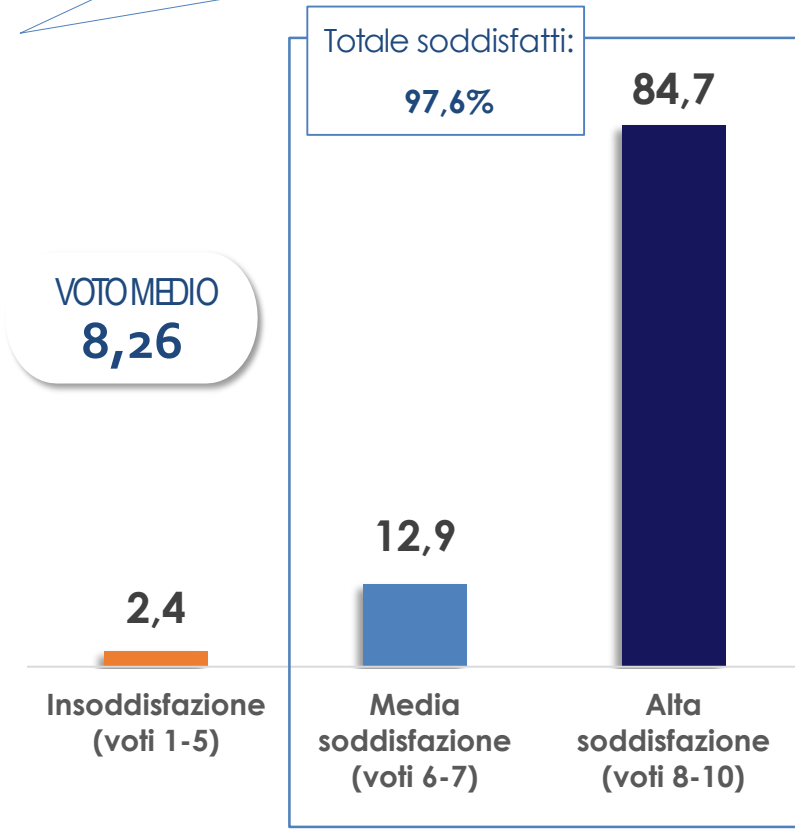
Conoscenza, utilizzo e prenotazione (%)



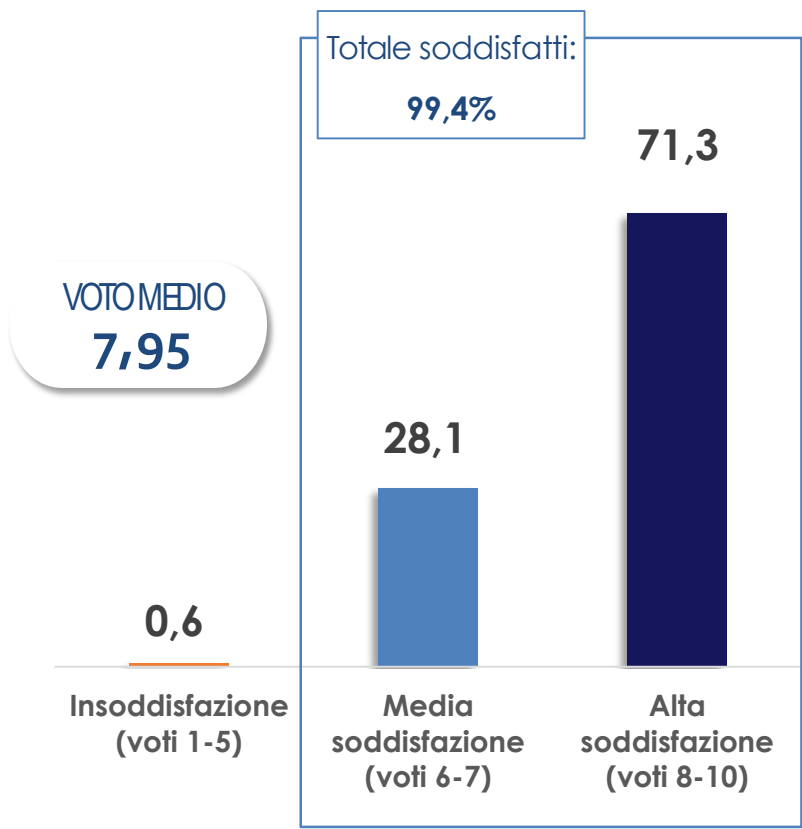
Raccolta Rifiuti Urbani

Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?*



Quanto è soddisfatto della modalità di prenotazione on line?*



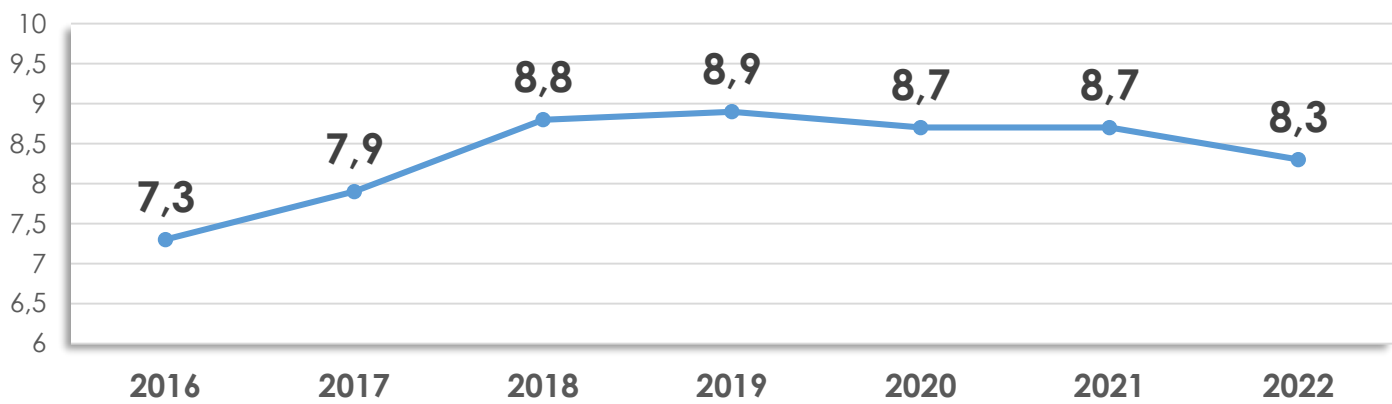
*Rispondono solo gli utilizzatori del servizio: 495 intervistati (12,4% del campione)

*Rispondono solo gli utilizzatori del servizio che hanno effettuato la prenotazione online: 164 intervistati (4,1% del campione)

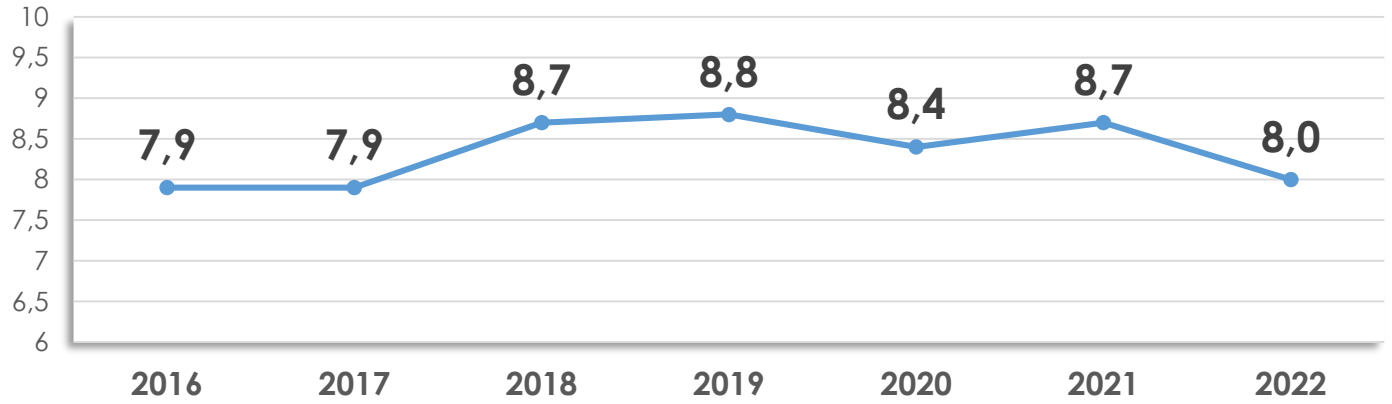


Serie storiche – Voti medi (scala 1-10)

Soddisfazione per il servizio



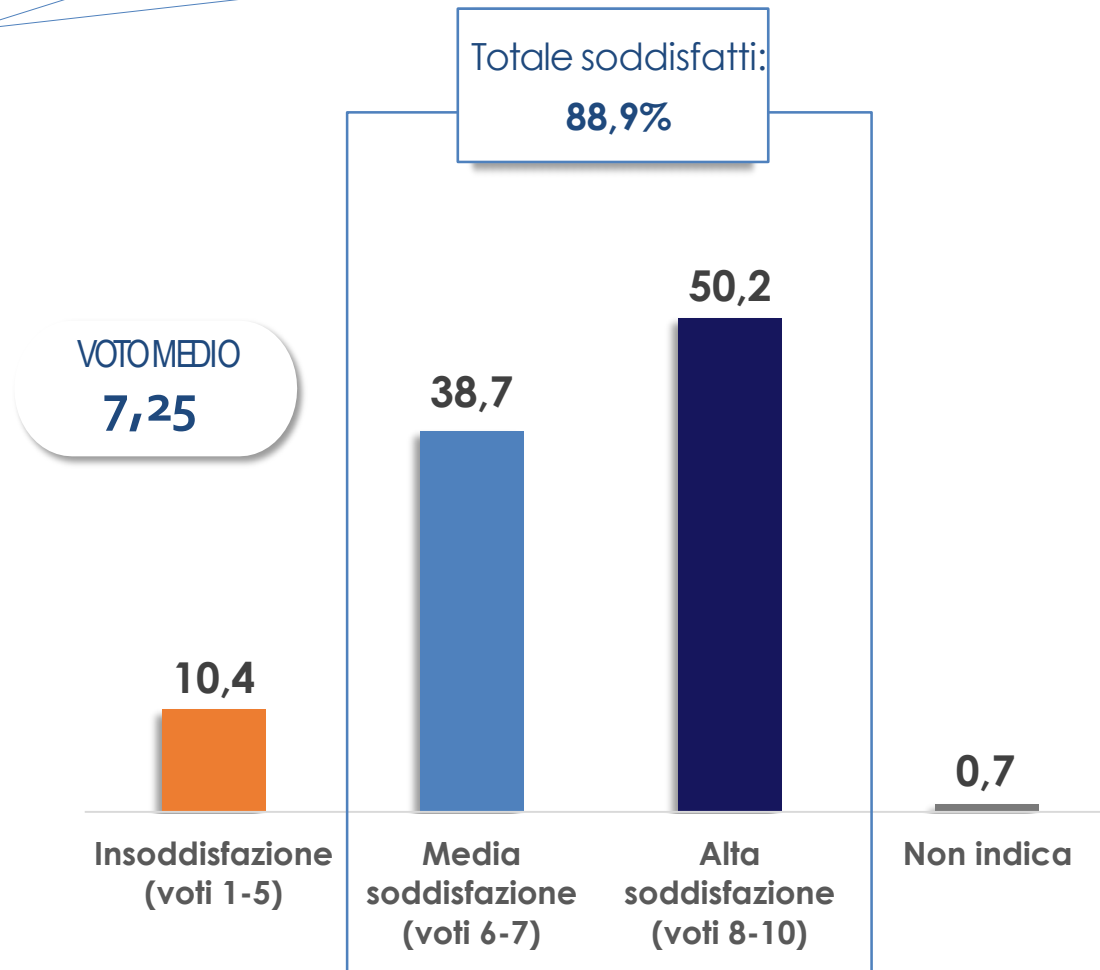
Soddisfazione per la prenotazione online





Pulizia Stradale

Che voto darebbe complessivamente al servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi?

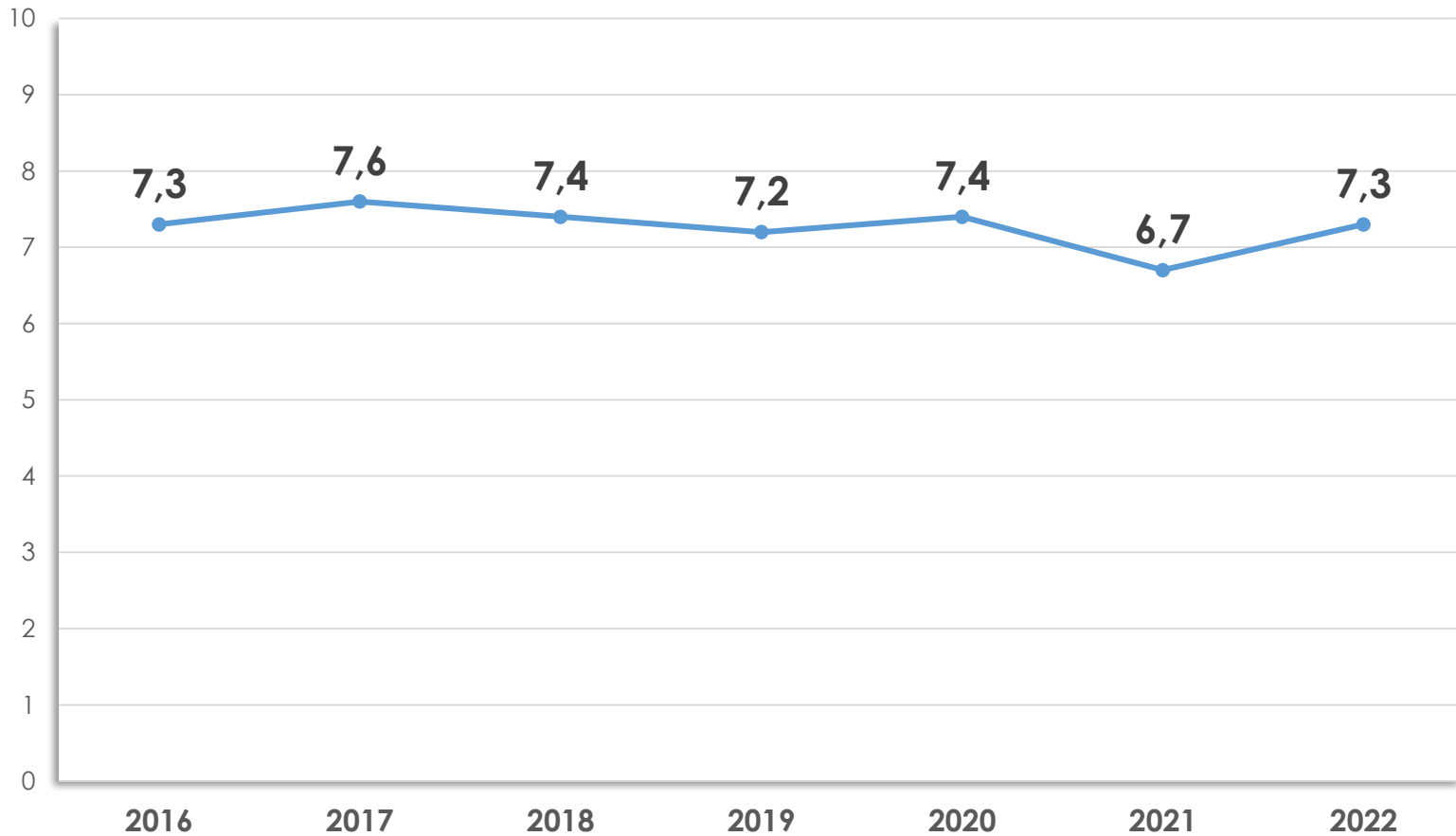


Segmentazione per ambito territoriale

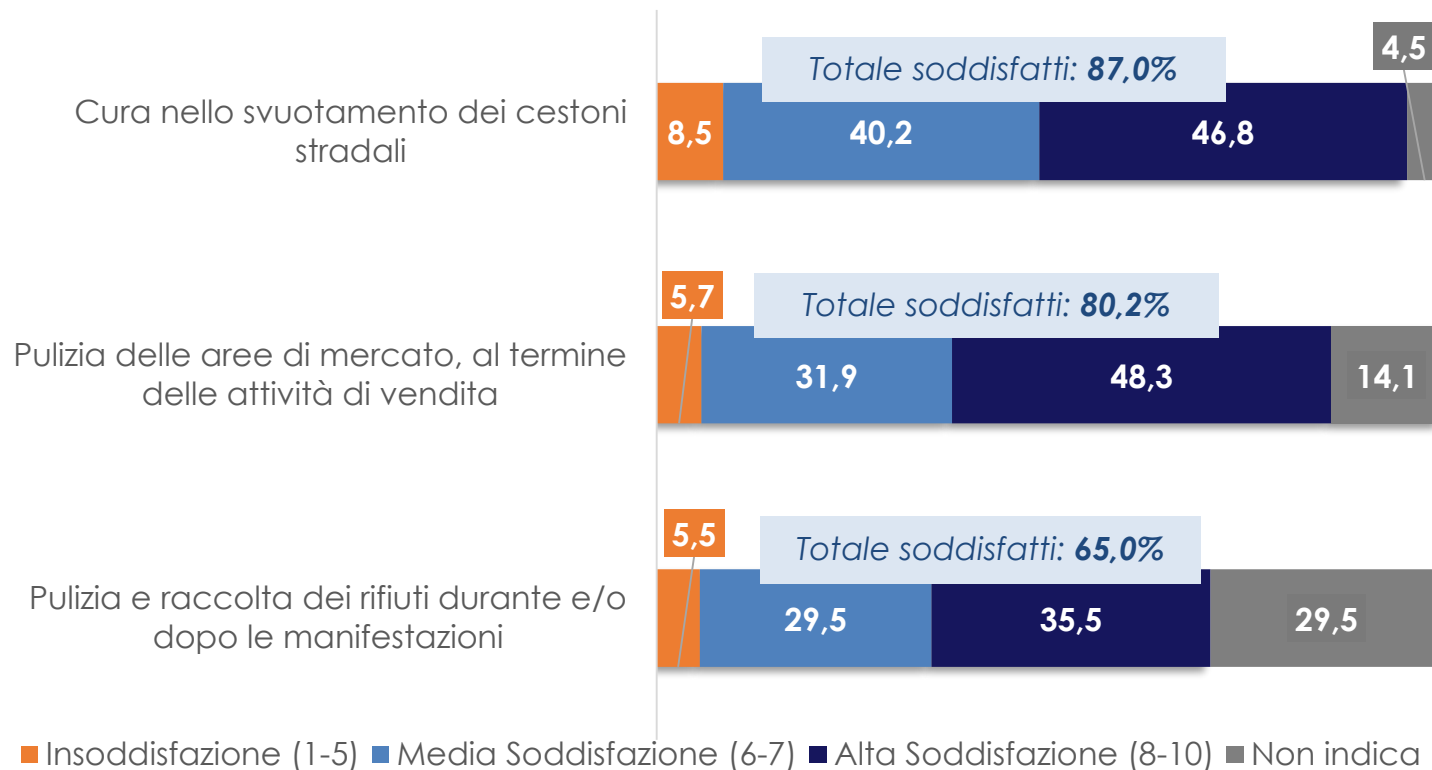
Voti medi (scala 1-10)

Centro	7,43
Anello	7,23
AT 2	7,12
AT 3	7,07
AT 4	7,49
AT 5	7,25
AT 6	7,18
AT 7	7,35
AT 8	7,20
AT 9	7,17

Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



Sempre utilizzando un voto da 1 a 10, le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia stradale:



VOTO MEDIO

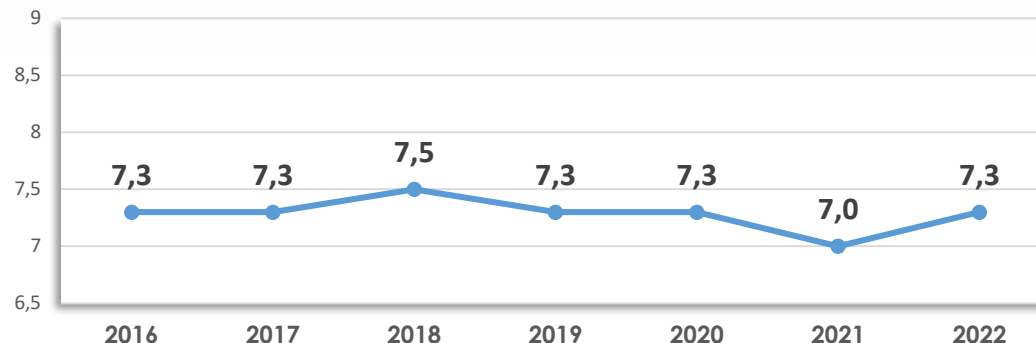
7,29

7,58

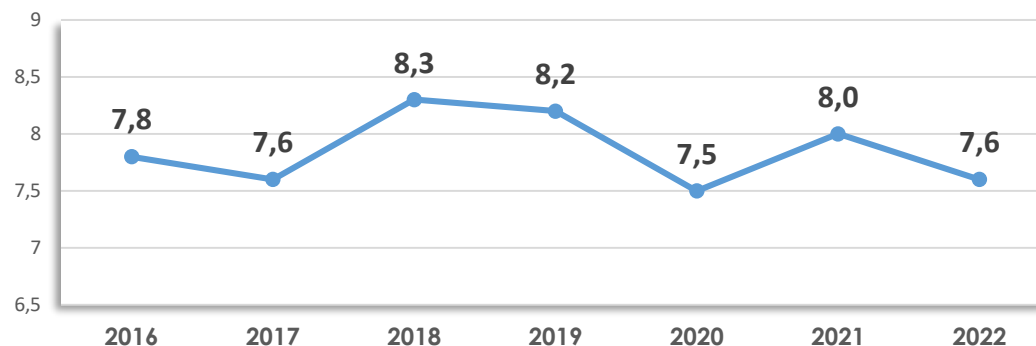
7,39

Serie storiche – Voti medi (scala 1-10)

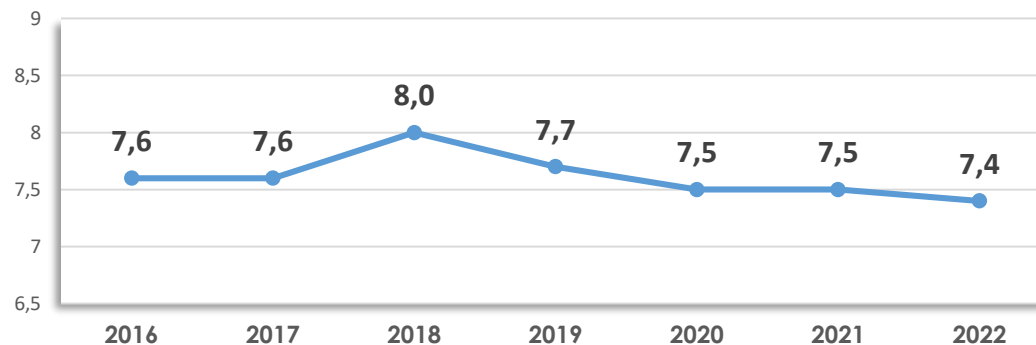
*Cura nello svuotamento
dei cestoni stradali*



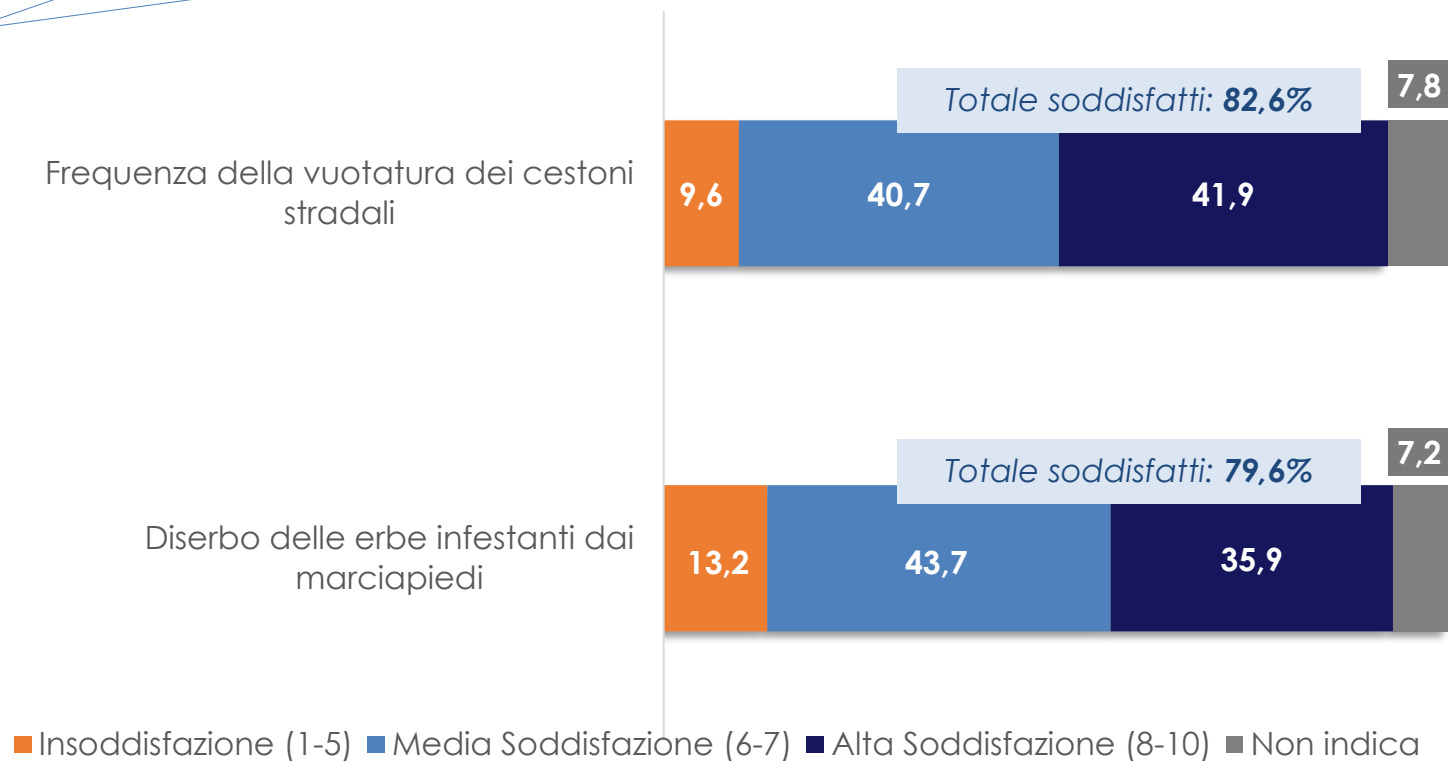
*Pulizia delle aree di mercato,
al termine delle attività di vendita*



*Pulizia e raccolta
dei rifiuti durante
e/o dopo le manifestazioni*



Sempre utilizzando un voto da 1 a 10, le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia stradale:



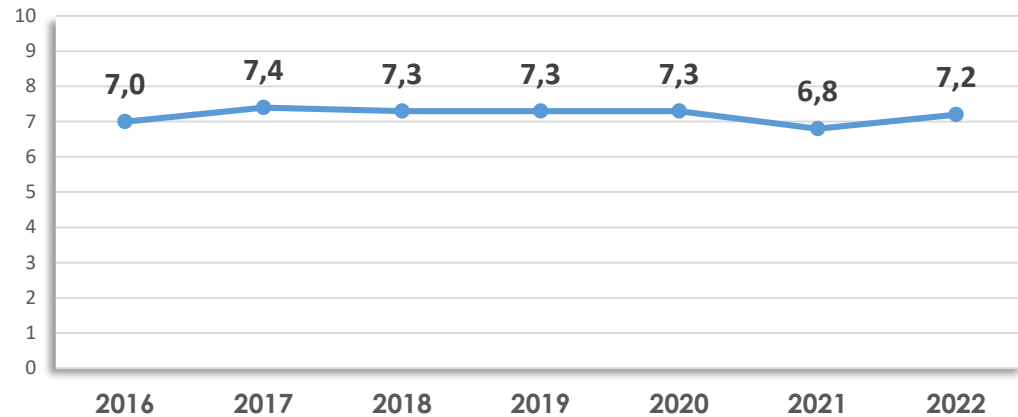
VOTO
MEDIO

7,20

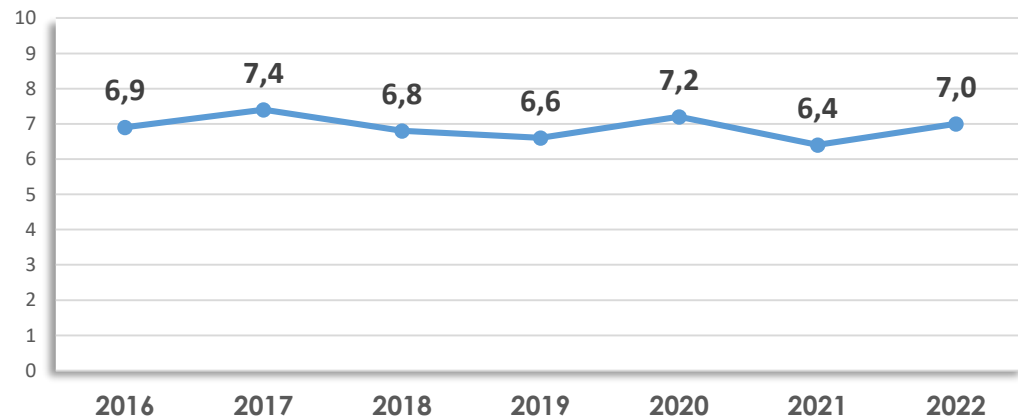
7,01

Serie storiche – Voti medi (scala 1-10)

*Frequenza della vuotatura
dei cestoni stradali*



*Diserbo delle erbe infestanti
dai marciapiedi*

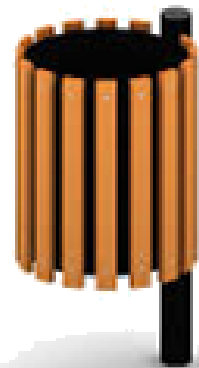


Soddisfazione **per il servizio**

Segmentazione per ambito territoriale - Voti medi (scala 1-10)



Centro	7,33
Anello	7,16
AT 2	7,15
AT 3	7,17
AT 4	7,38
AT 5	7,20
AT 6	7,16
AT 7	7,26
AT 8	7,17
AT 9	7,13

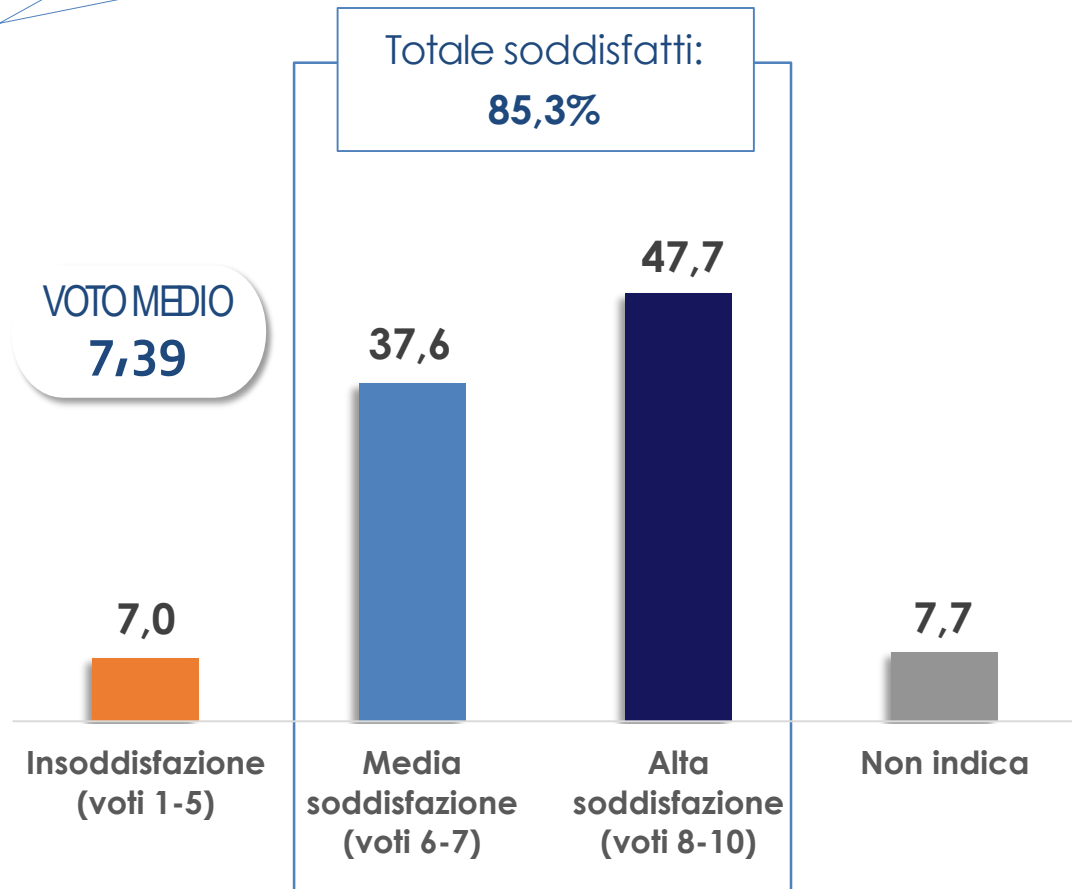


Pulizia Aree Verdi

Pulizia Aree Verdi

Giudizio complessivo

Utilizzando un voto da 1 a 10, complessivamente, che voto darebbe al servizio di pulizia delle aree verdi?

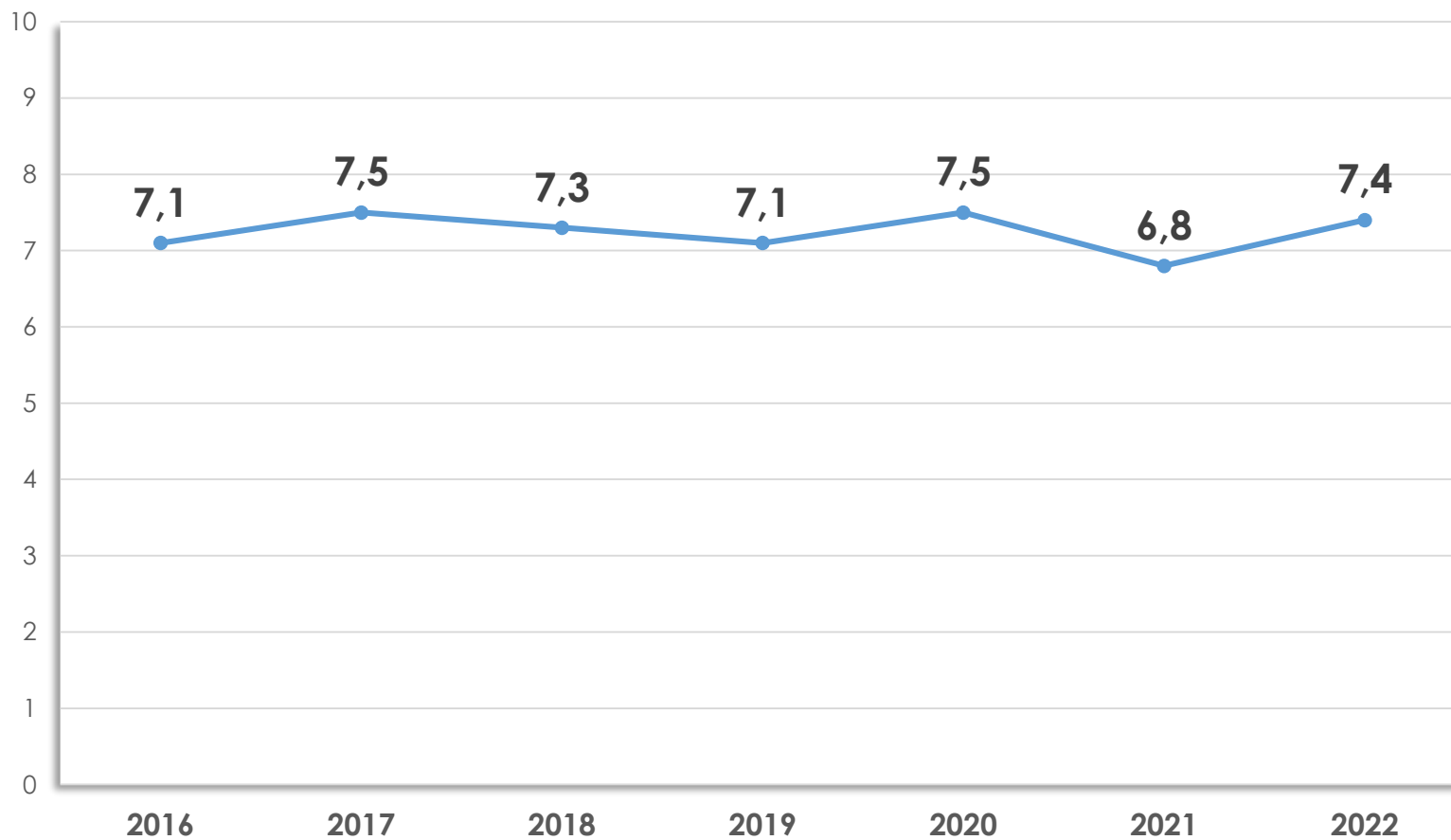


Segmentazione per ambito territoriale

Voti medi (scala 1-10)

Centro	7,58
Anello	7,36
AT 2	7,32
AT 3	7,37
AT 4	7,47
AT 5	7,31
AT 6	7,39
AT 7	7,43
AT 8	7,28
AT 9	7,44

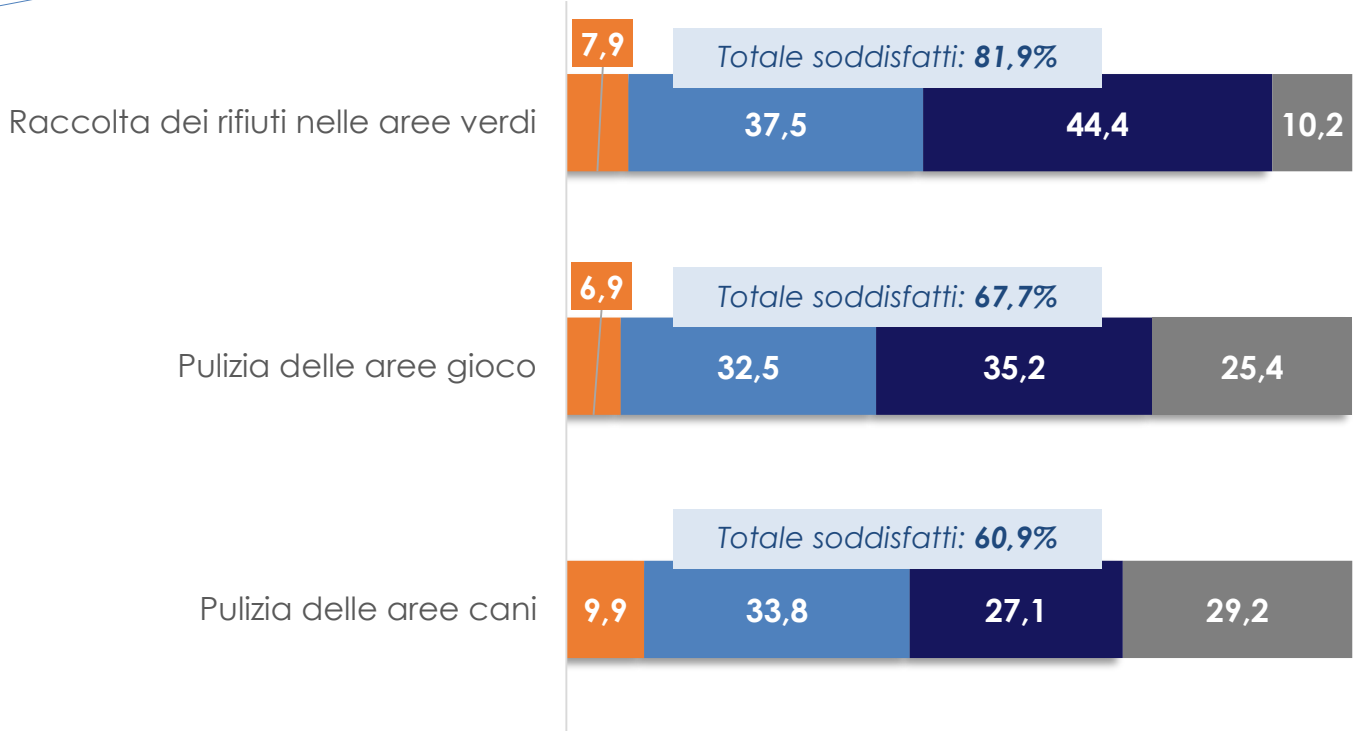
Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



Pulizia Aree Verdi

Microfattori

Le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia delle aree verdi:



VOTO MEDIO

7,33

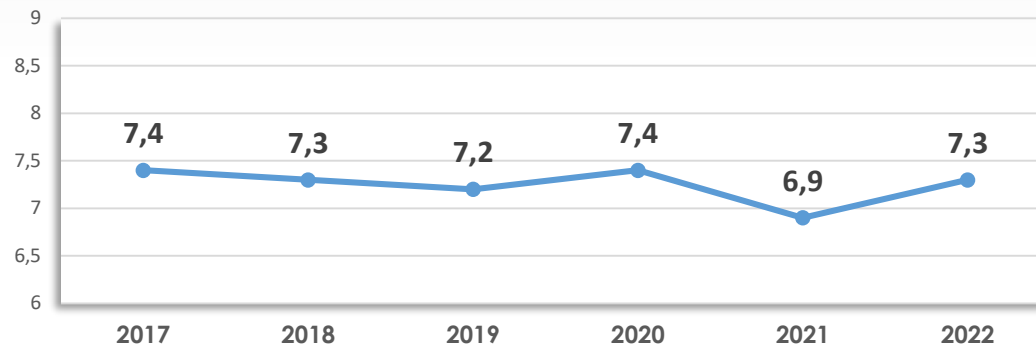
7,33

7,01

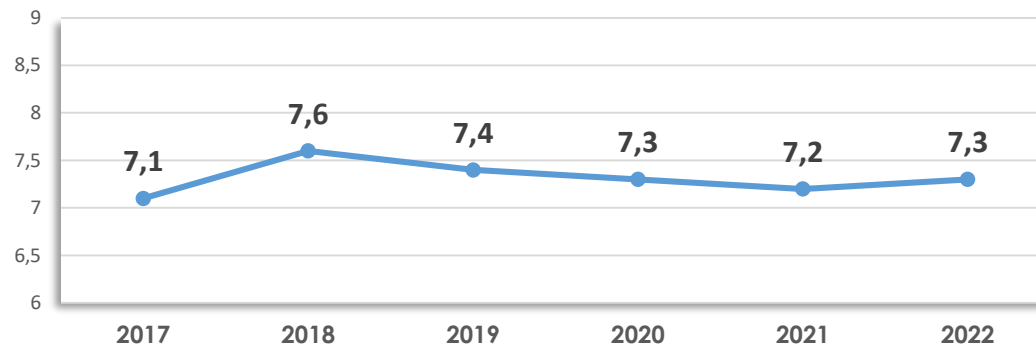
■ Insoddisfazione (1-5) ■ Media Soddisfazione (6-7) ■ Alta Soddisfazione (8-10) ■ Non indica

Serie storiche – Voti medi (scala 1-10)

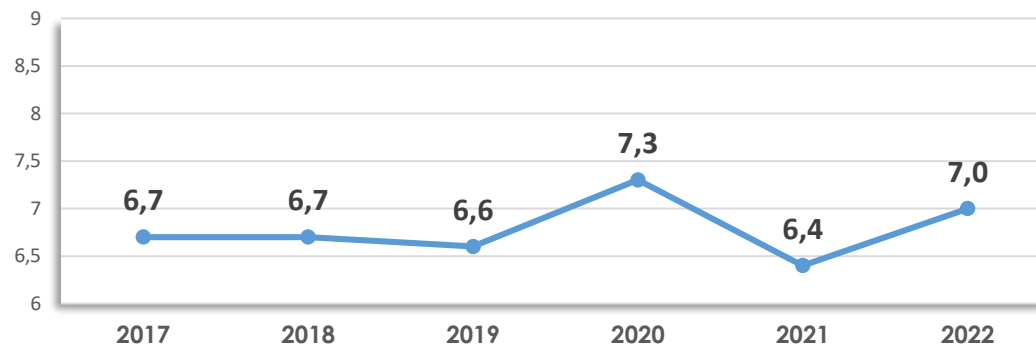
*Raccolta dei rifiuti
nelle aree verdi*



Pulizia delle aree gioco



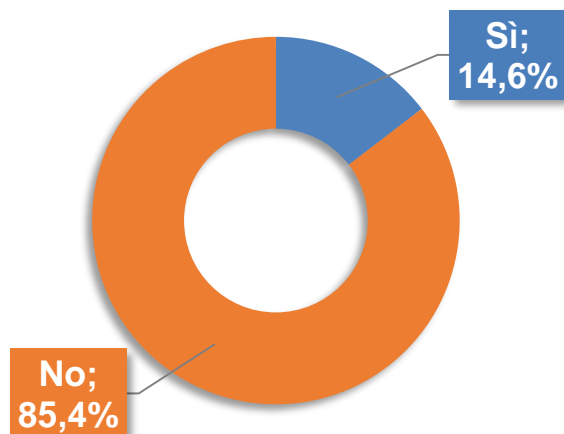
Pulizia delle aree cani



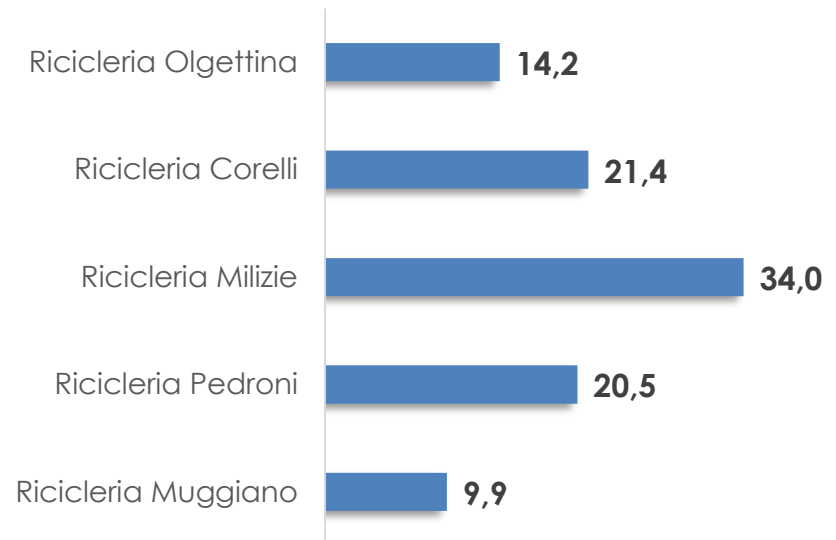


Le Riciclerie

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



Quale (ricicleria le è capitato di utilizzare nell'ultimo anno)?



Campione: 585 intervistati

Le Riciclerie

Giudizio complessivo

Utilizzando un voto da 1 a 10, dove 1 è il punteggio minimo e 10 il punteggio massimo, che voto darebbe complessivamente a questo servizio?*

VOTO MEDIO
8,25

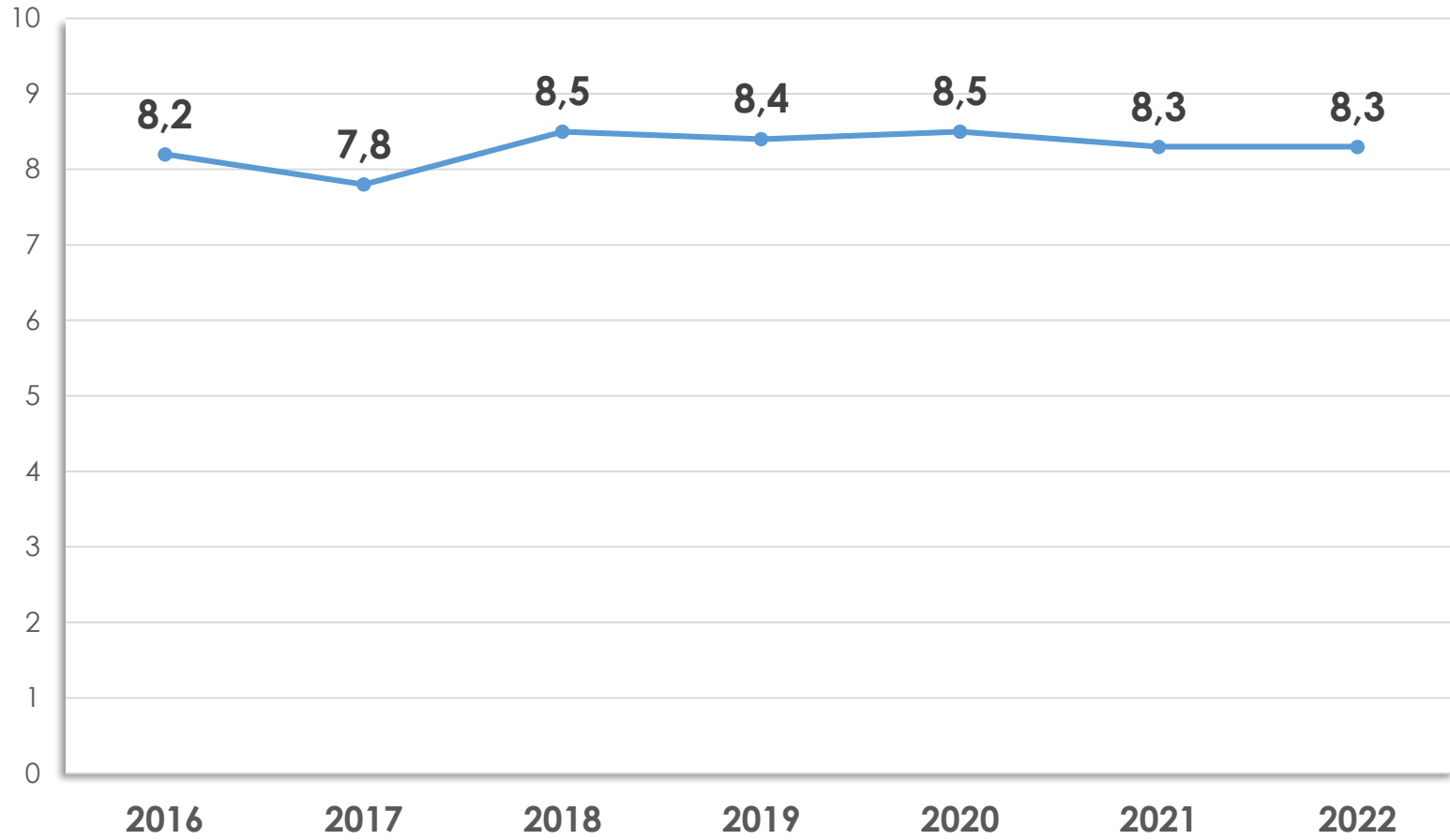


Totale soddisfatti:
98,1%

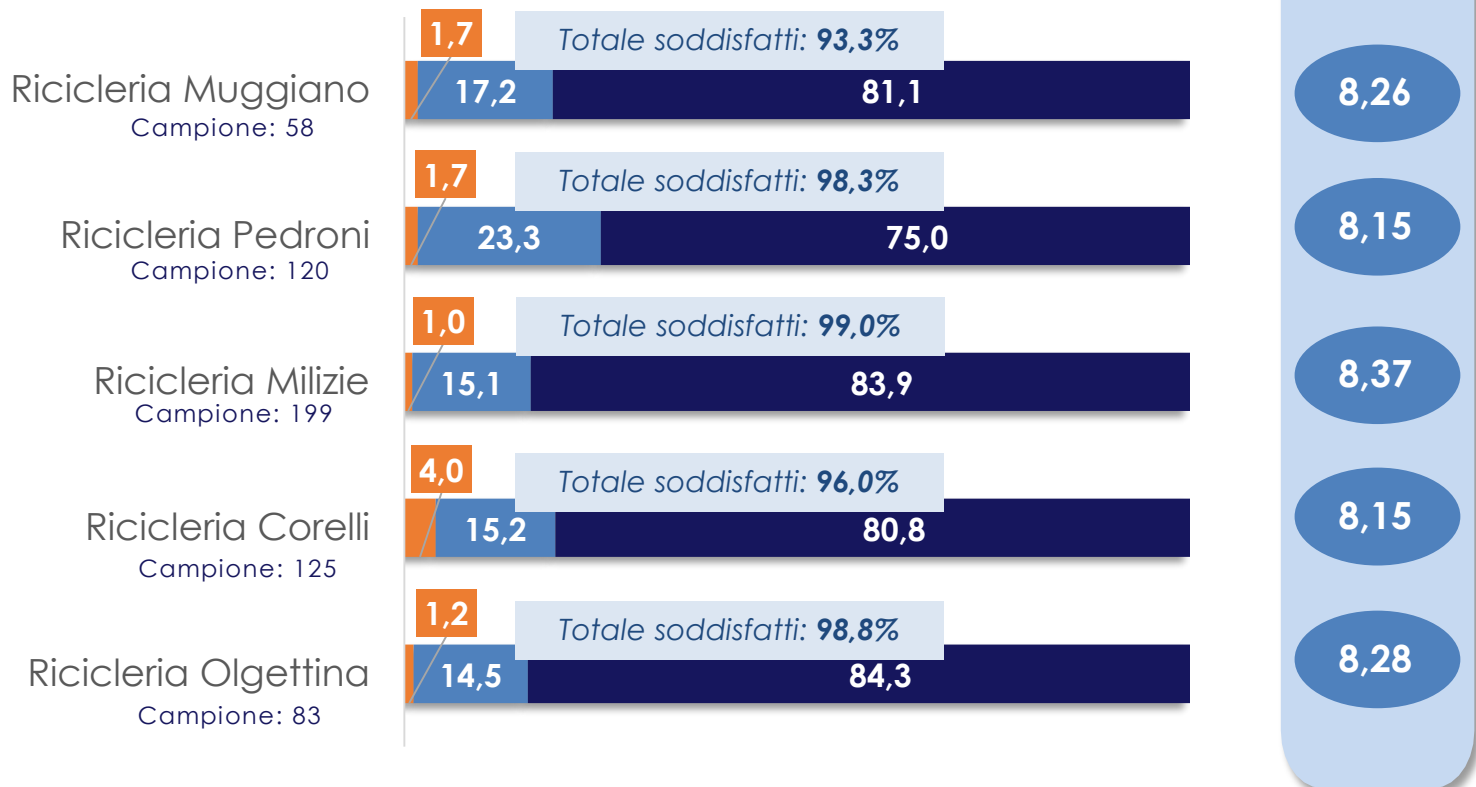
*Rispondono solo gli utilizzatori del servizio:
585 intervistati, (14,6% del campione)



Serie storica – Voti medi (scala 1-10)

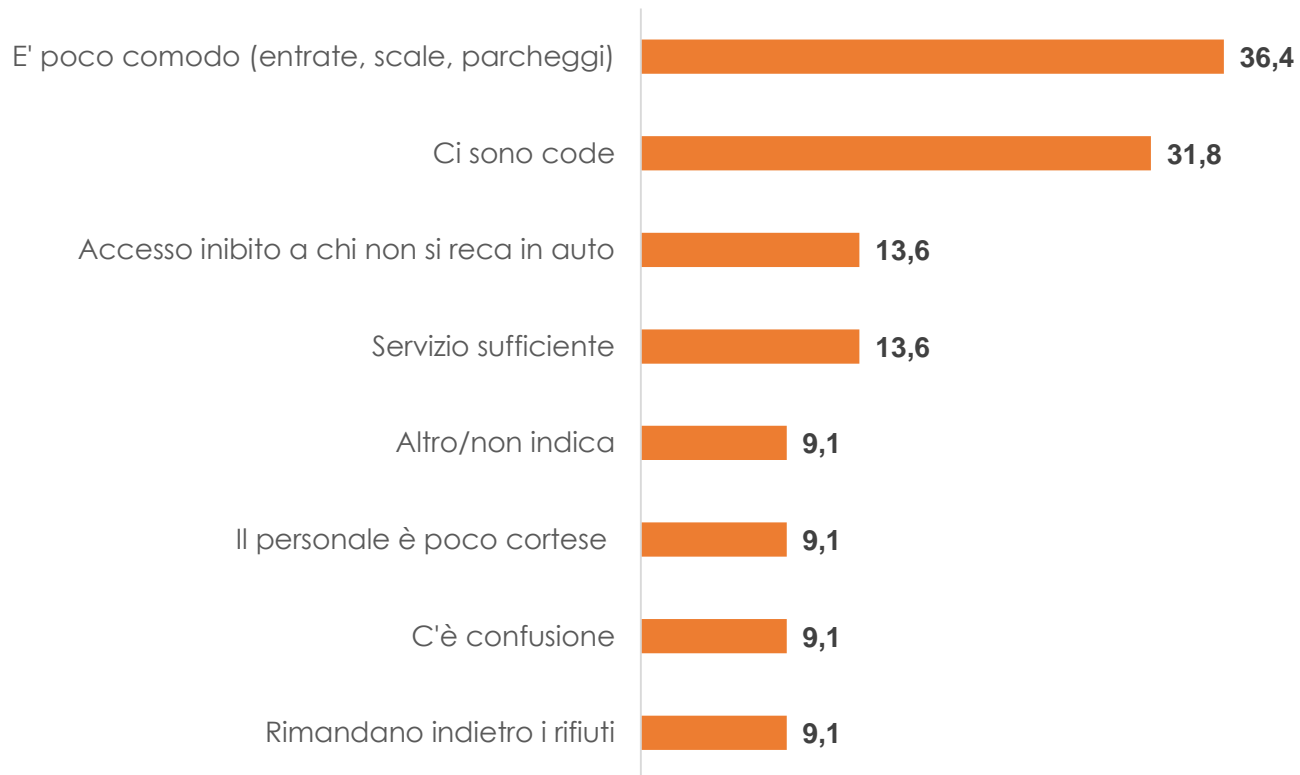


Dettaglio singolo impianto – Voti medi (scala 1-10)



■ Insoddisfazione (1-5)
 ■ Media Soddisfazione 6-7
 ■ Alta Soddisfazione 8-10

Motivi delle valutazioni da 1 a 6 (%) – Risposta multipla codificata

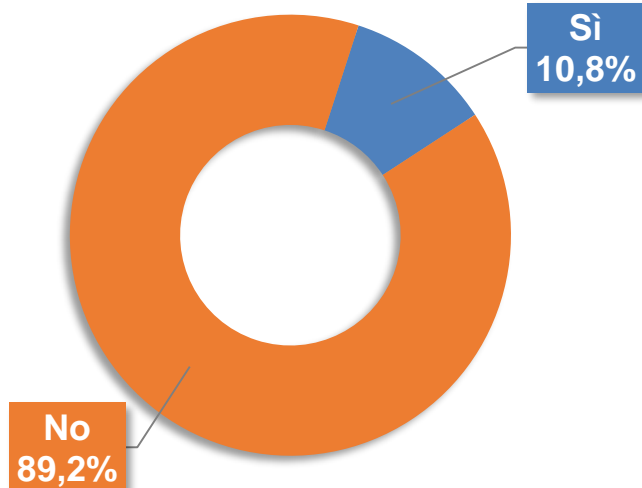


Campione: 22 intervistati che hanno espresso voti tra 1 e 6



Canali di contatto

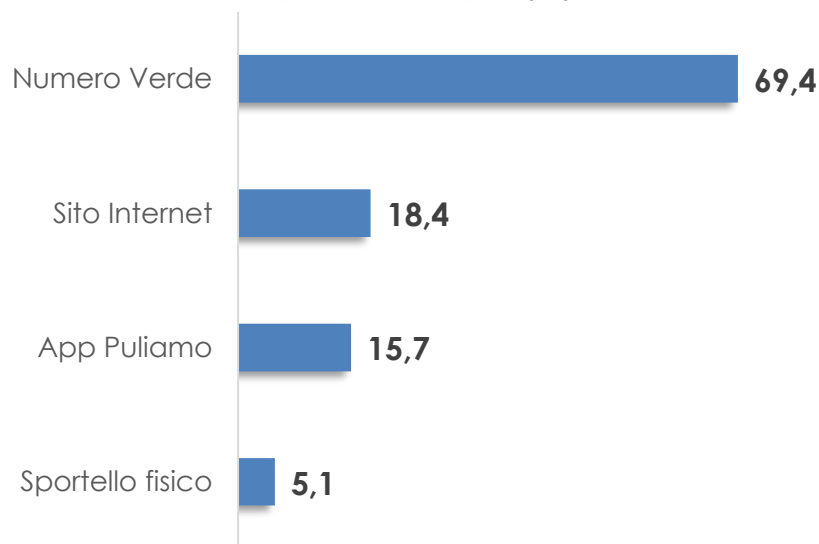
Ha avuto necessità nell'ultimo anno di contattare AMSA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?



I canali di contatto che AMSA mette a disposizione degli utenti sono: numero verde, sportello, sito internet, App Puliamo.

Può indicarci quelli che ha utilizzato quest'anno?

Risposta multipla (%)



Campione: 434 intervistati

Canali di contatto

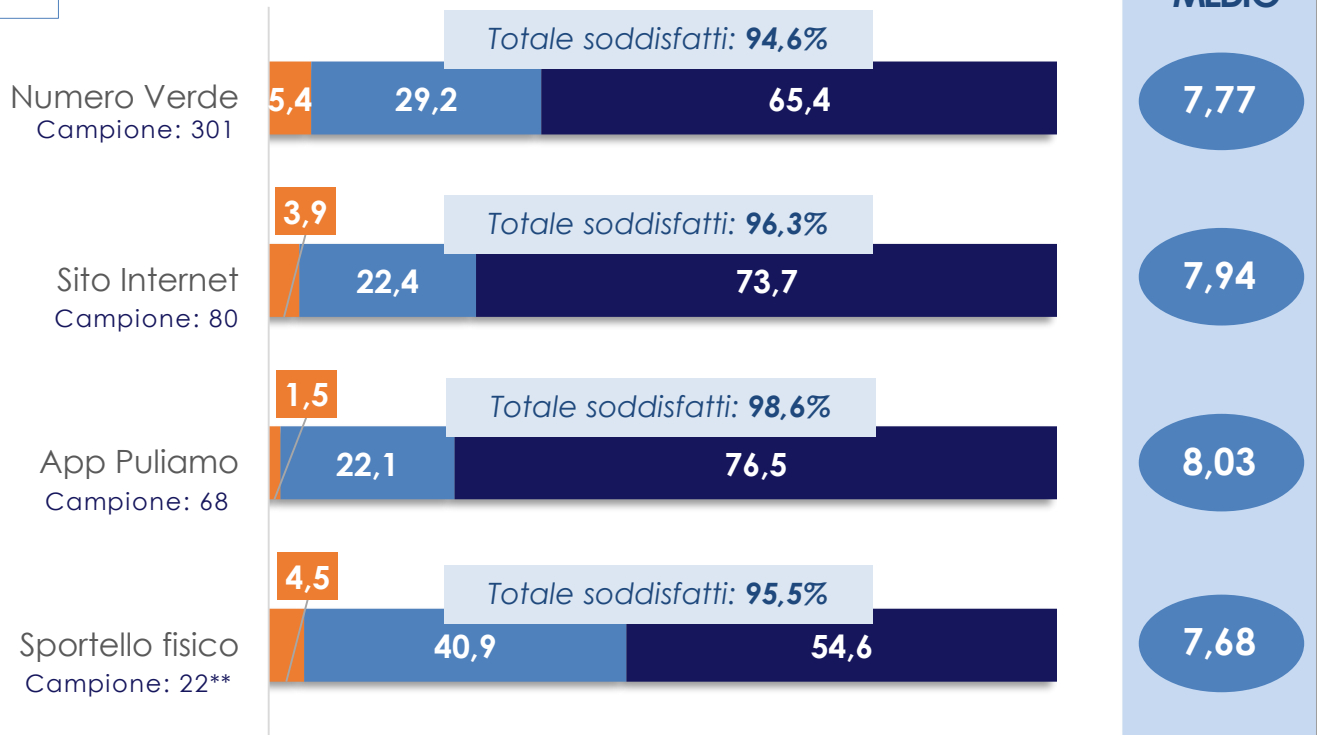
Giudizio Complessivo per canale

Può indicarci la sua soddisfazione complessiva?*

Campione: 434 intervistati

* (Rispondono solo gli utilizzatori di ciascun canale)

** Valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti

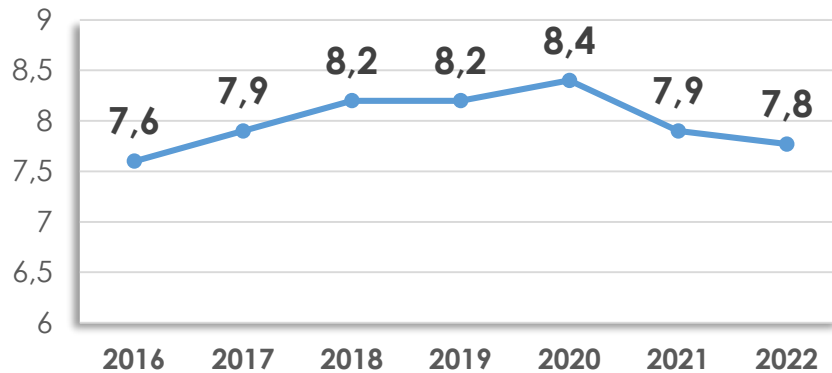


■ Insoddisfazione (1-5) ■ Media Soddisfazione 6-7 ■ Alta Soddisfazione 8-10

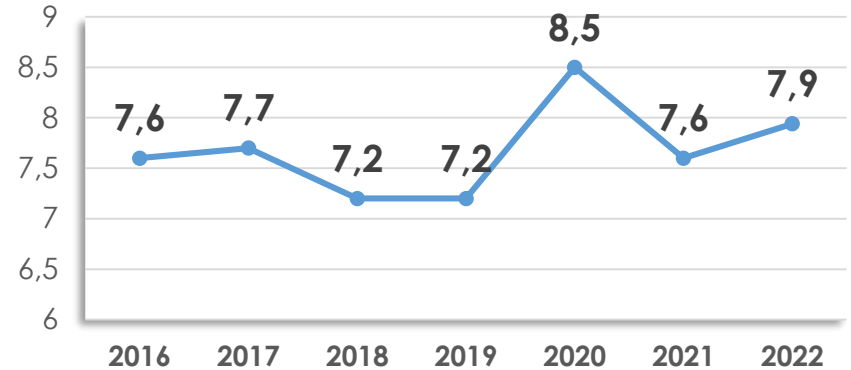


Serie storiche – Voti medi (scala 1-10)

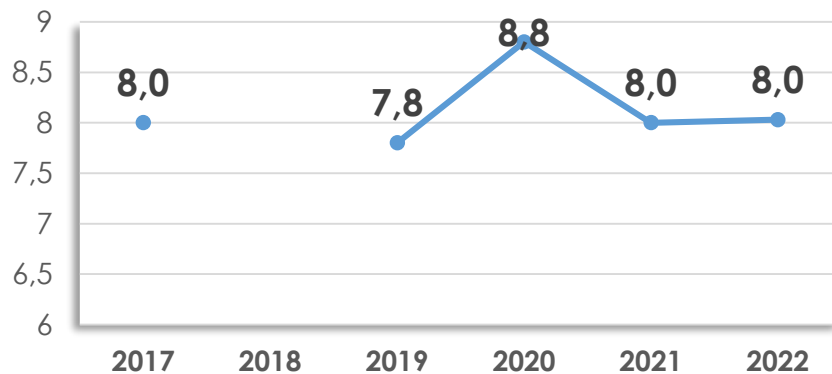
Numero Verde



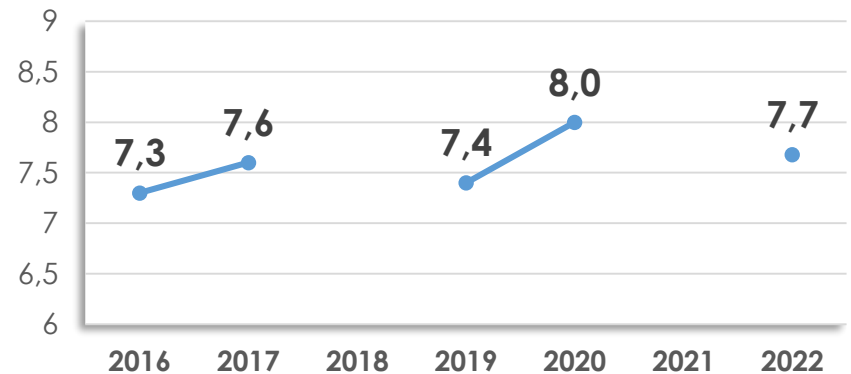
Sito Internet



App Puliamo



Sportello fisico



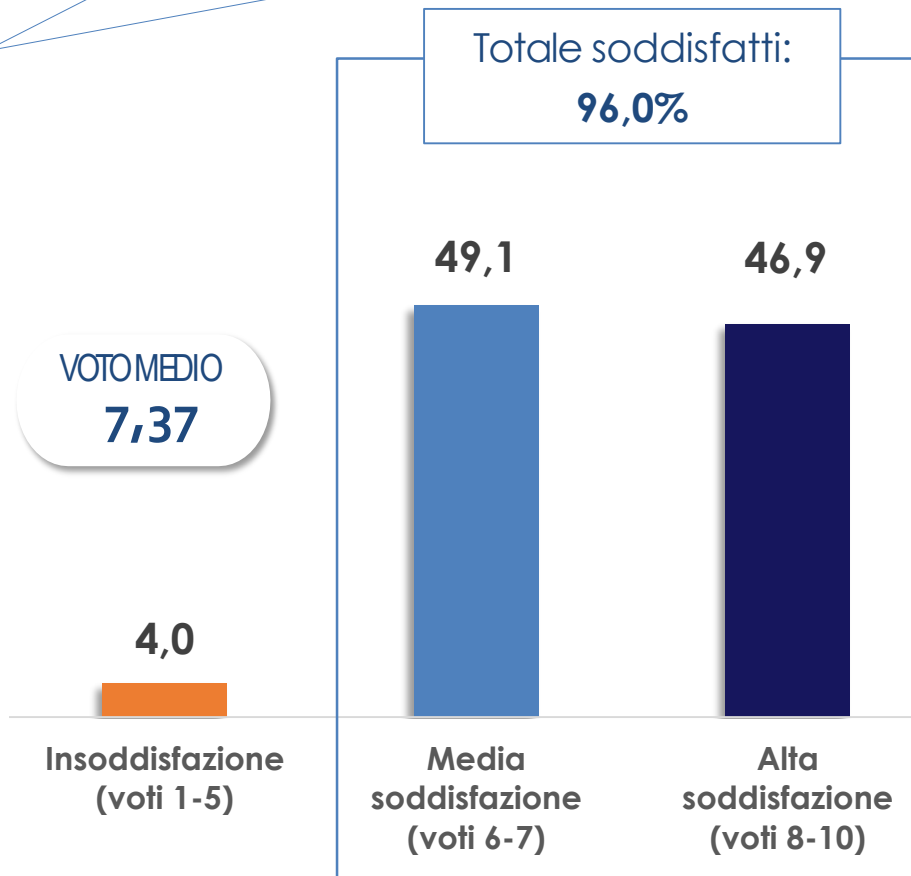


Soddisfazione Ragionata

Soddisfazione Ragionata

Giudizio complessivo

Ripensando complessivamente al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti e al servizio di pulizia della città offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA ha operato a Milano nel 2022?

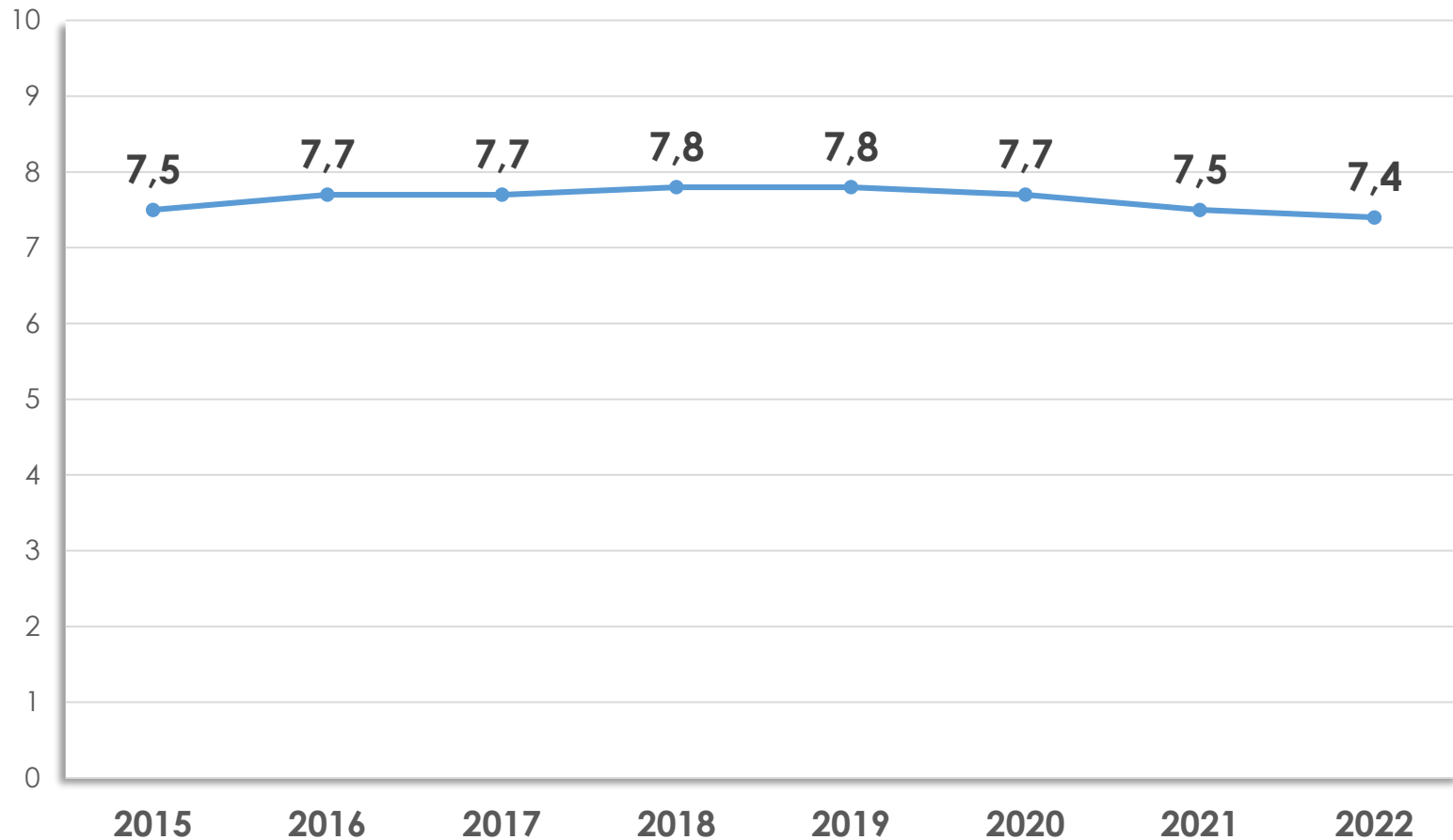


Segmentazione per ambito territoriale

Voti medi (scala 1-10)

Centro	7,54
Anello	7,37
AT 2	7,28
AT 3	7,31
AT 4	7,51
AT 5	7,35
AT 6	7,35
AT 7	7,38
AT 8	7,35
AT 9	7,35

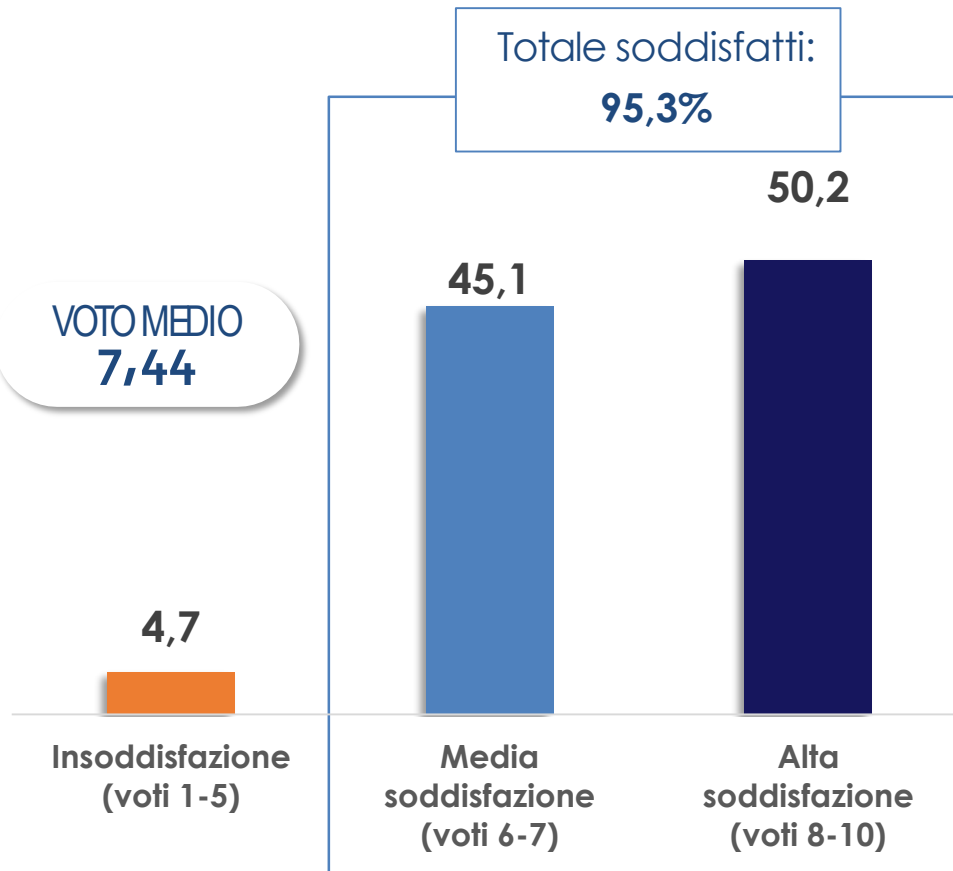
Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



Soddisfazione Ragionata

Operato nel quartiere

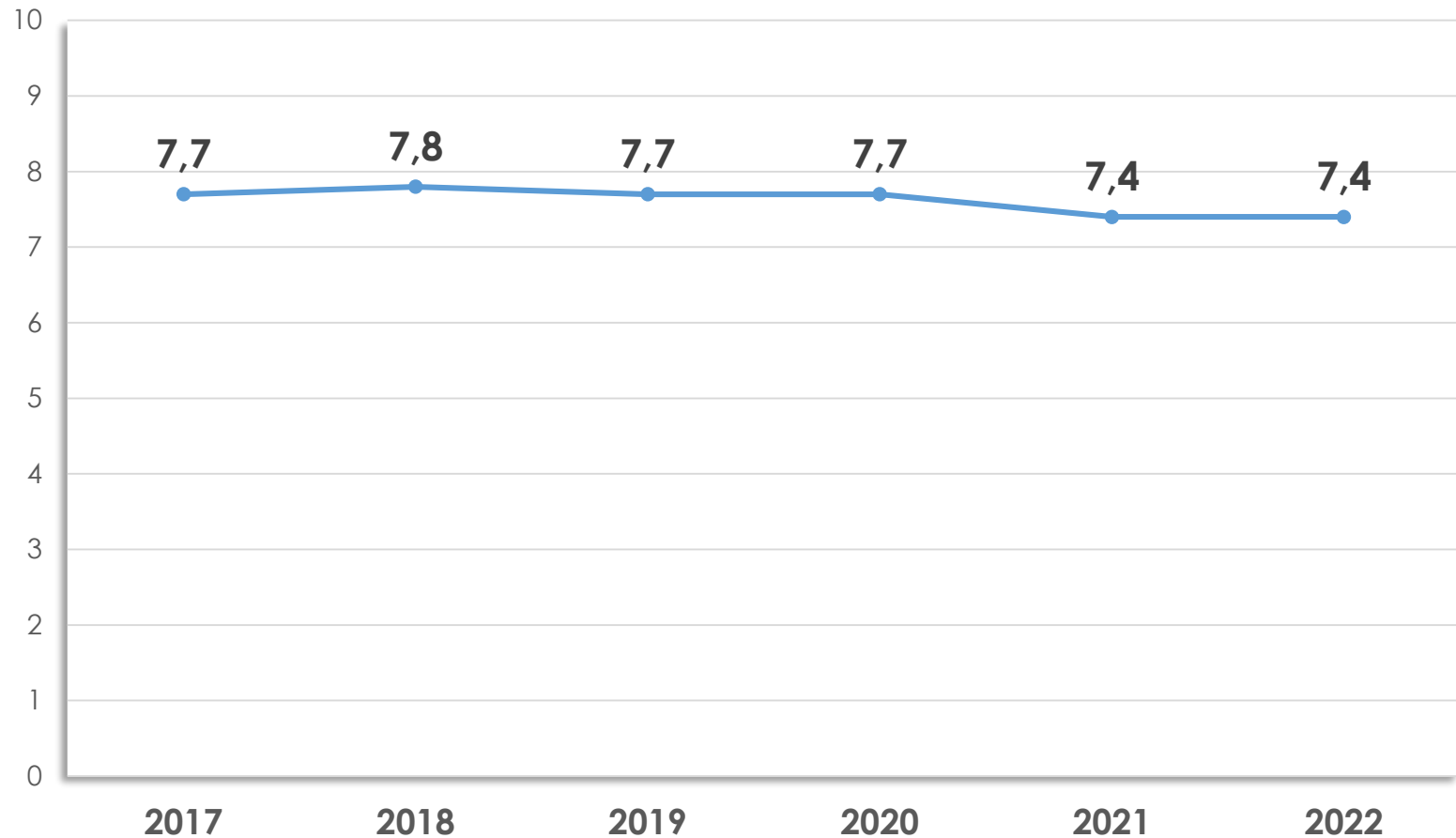
E quanto è soddisfatto di come ha operato AMSA nel quartiere dove abita nel 2022?



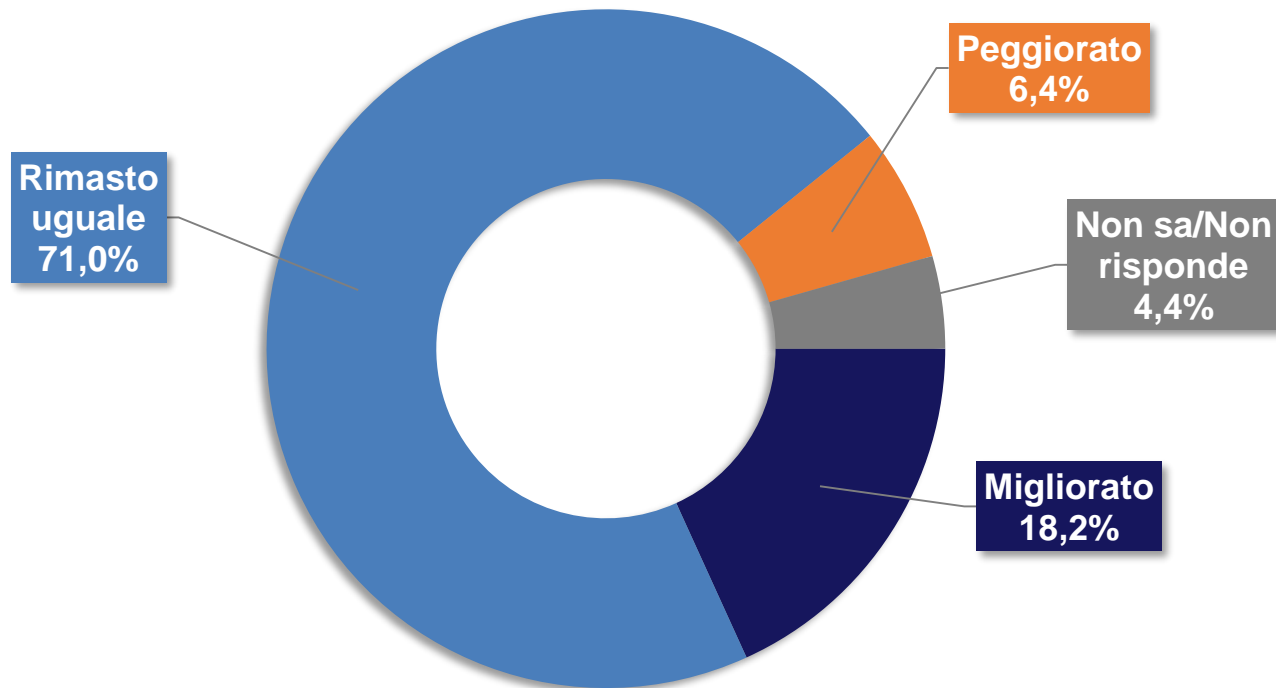
Segmentazione per ambito territoriale
Voti medi (scala 1-10)

Centro	7,62
Anello	7,39
AT 2	7,33
AT 3	7,39
AT 4	7,66
AT 5	7,39
AT 6	7,41
AT 7	7,52
AT 8	7,39
AT 9	7,38

Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



Secondo lei, tra il 2021 e il 2022, il servizio fornito da AMSA nel corso del 2022 è:

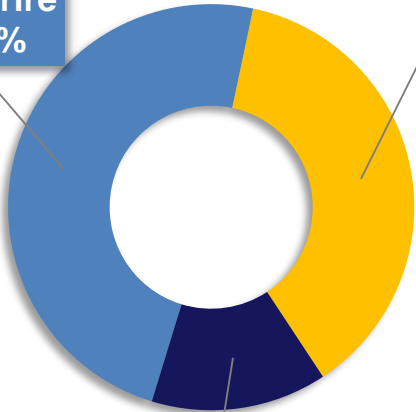


Soddisfazione Ragionata

Suggerimenti

Vuole aggiungere qualche considerazione o suggerimento sull'operato di AMSA, sul tema della pulizia della città e della raccolta dei rifiuti?

Niente da suggerire
48,6%



Sì
37,4%

Va bene così
14,0%

Suggerimenti forniti: RISPOSTA MULTIPLA CODIFICATA



- Raccolta condominiale olii esausti
- Limitare il rumore durante le attività
- Maggior pulizia dopo eventi
- Raccolta condominiale di piccoli elettrodomestici
- Pulizia tombini
- Più sportelli fisici

Campione: 1496 intervistati

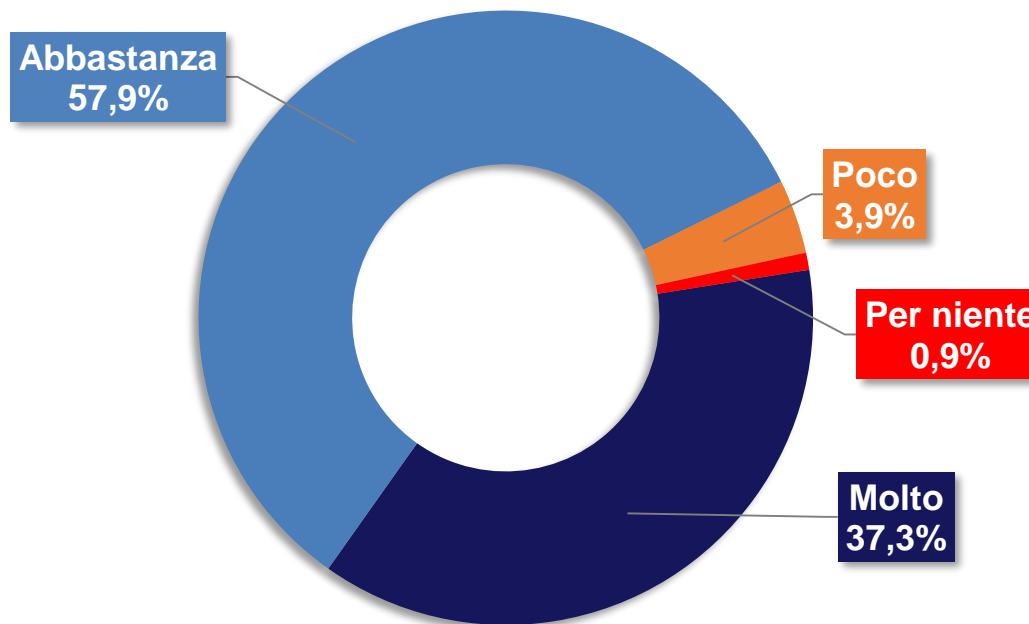




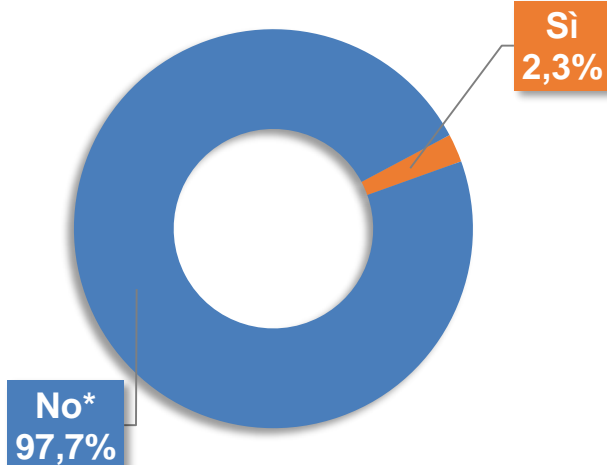
Il Coinvolgimento

Benefici della raccolta differenziata

La raccolta differenziata aiuta a rispettare l'ambiente ma richiede tempo e impegno da parte di tutti. Lei è a conoscenza dei benefici che ricadono sull'ambiente grazie ai comportamenti dei cittadini?



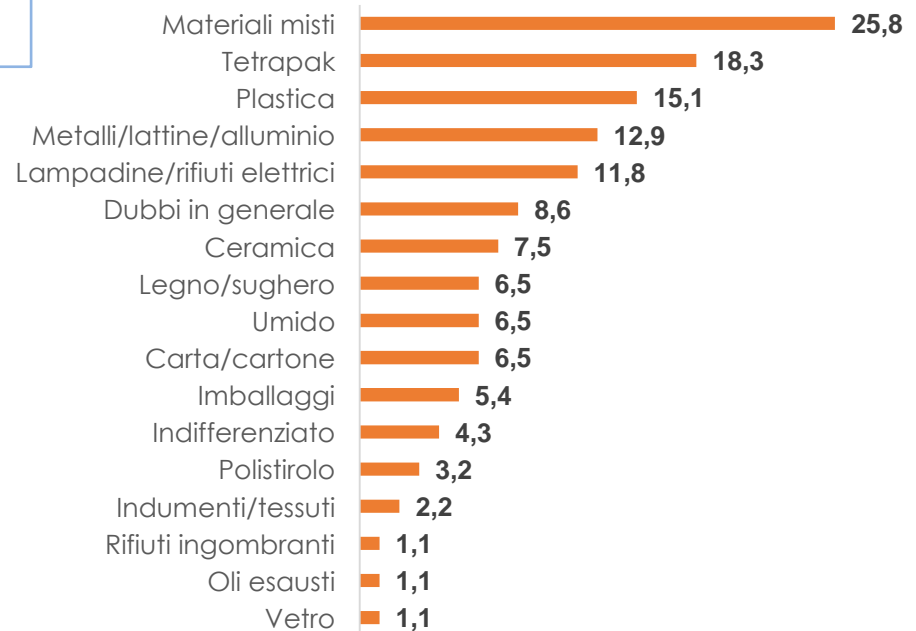
Ha dei dubbi su come separare i rifiuti?



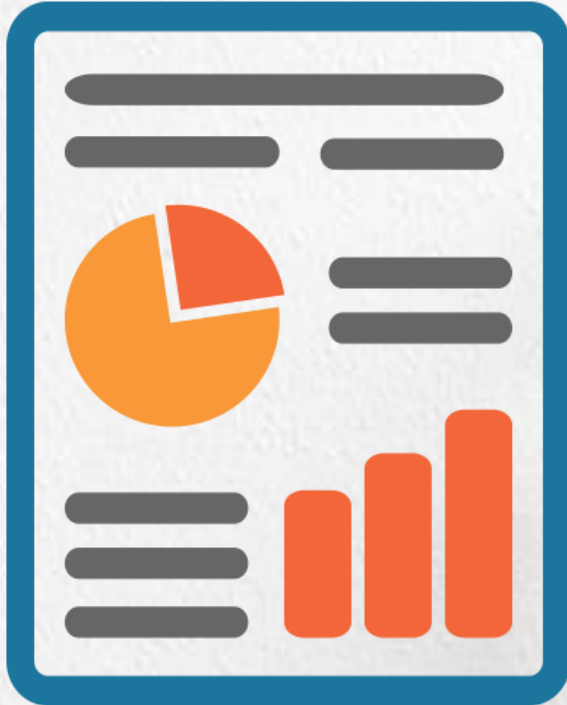
*Sono inclusi anche coloro che affermano di non avere dubbi in generale ma nell'eventualità consulterebbero l'opuscolo.

Per quale tipologia di rifiuto?

Risposta multipla codificata

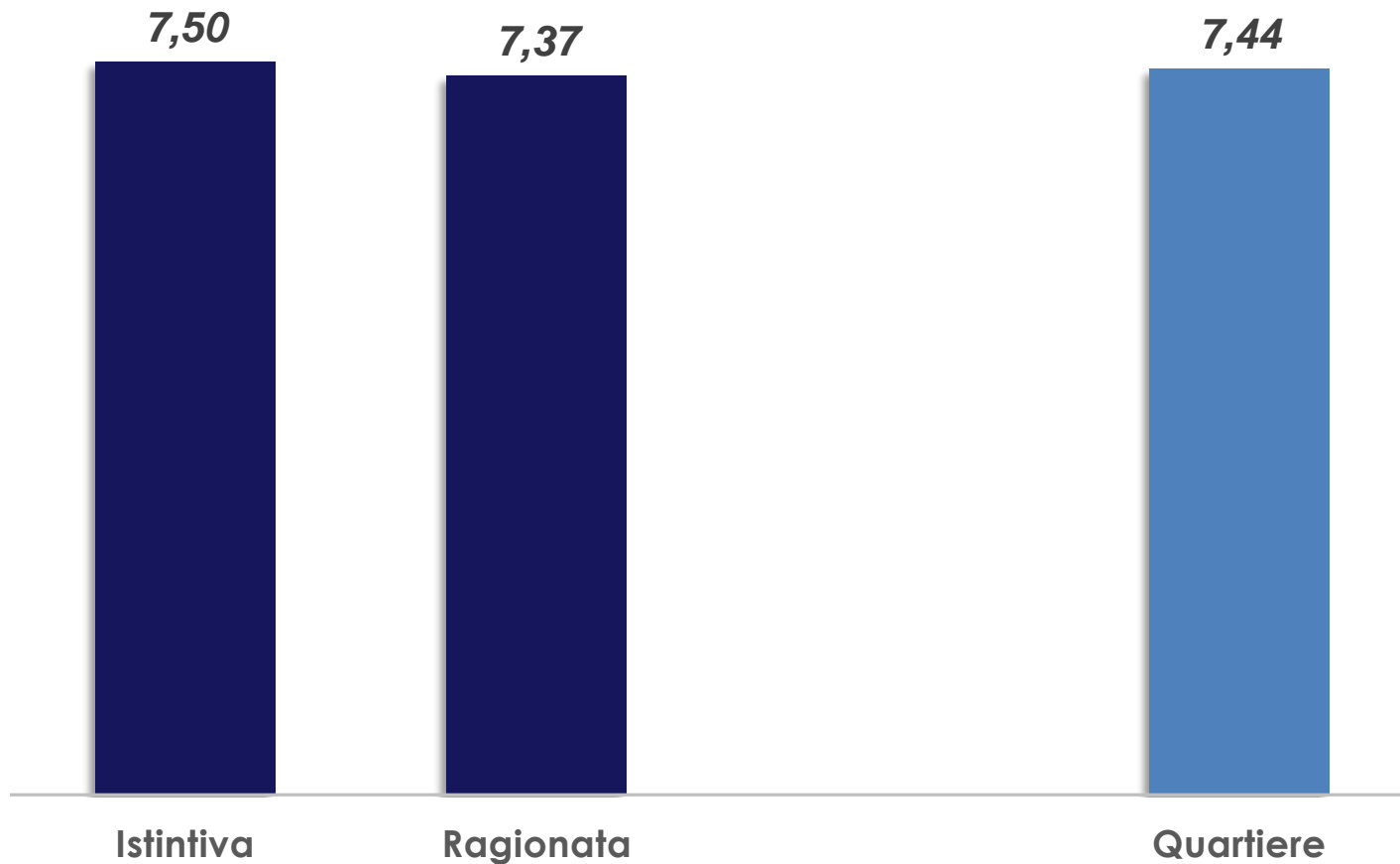


Campione: 93 intervistati

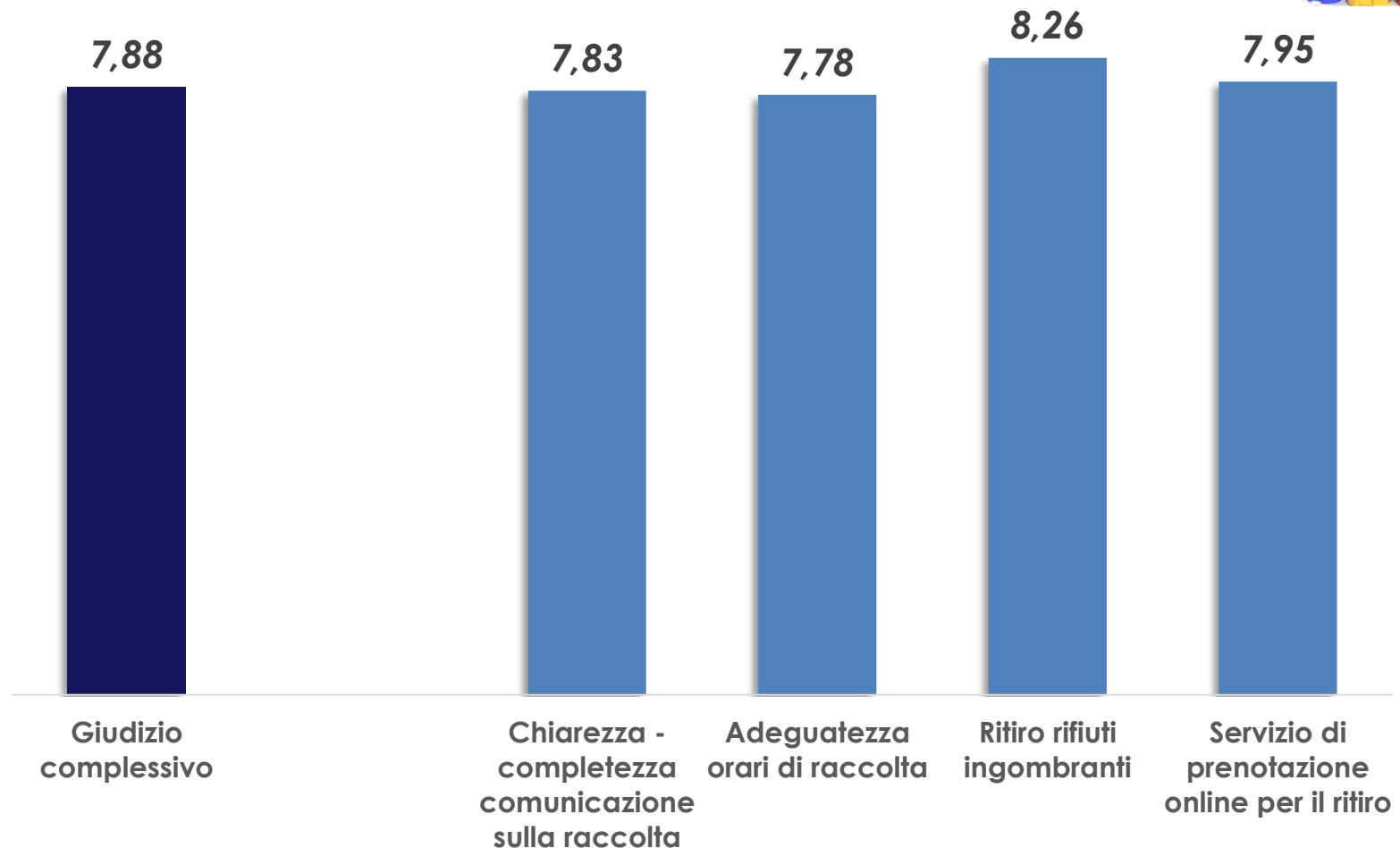


Quadro di sintesi

Soddisfazione Complessiva – Voti medi (scala 1-10)

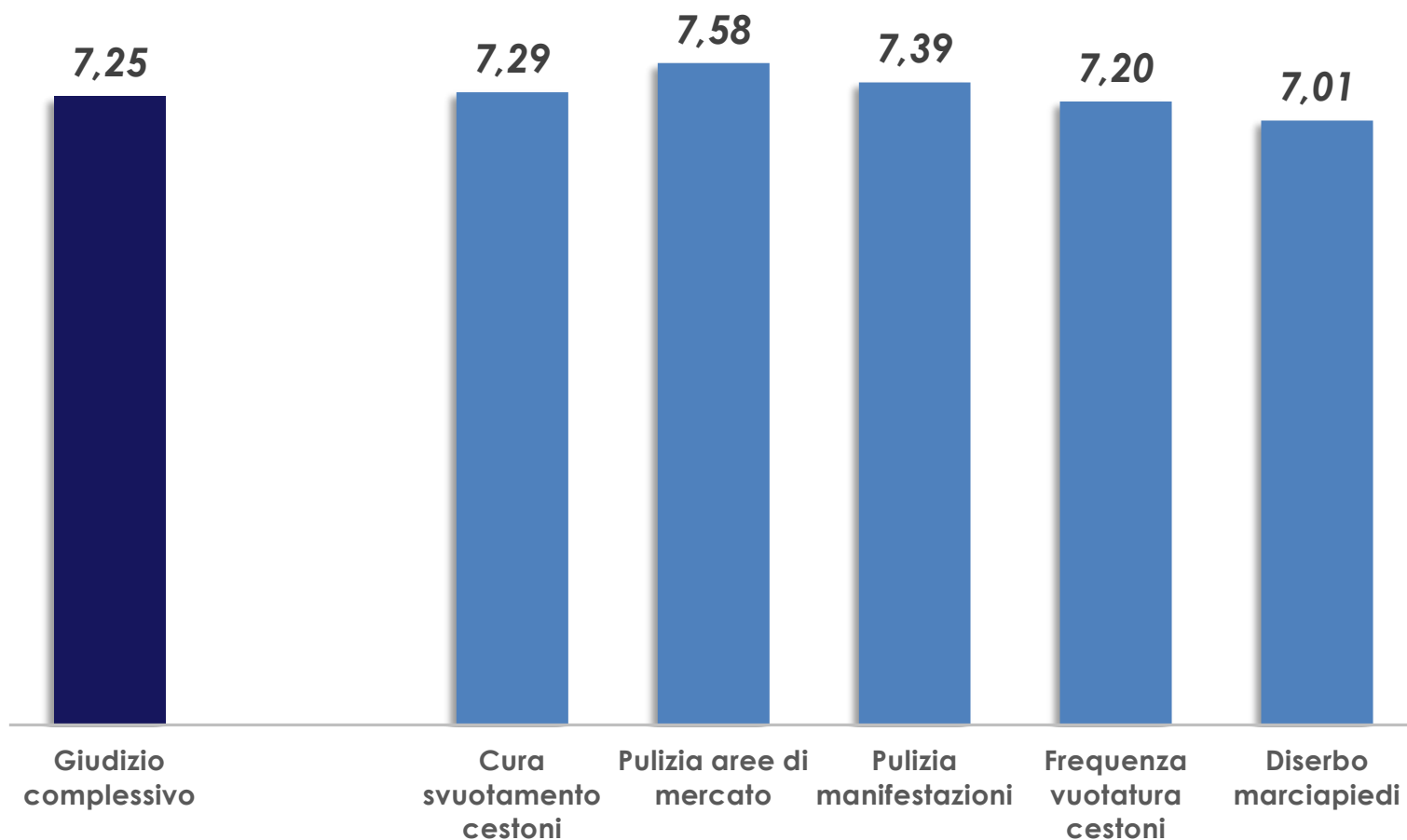


Raccolta Rifiuti Urbani – Voti medi (scala 1-10)

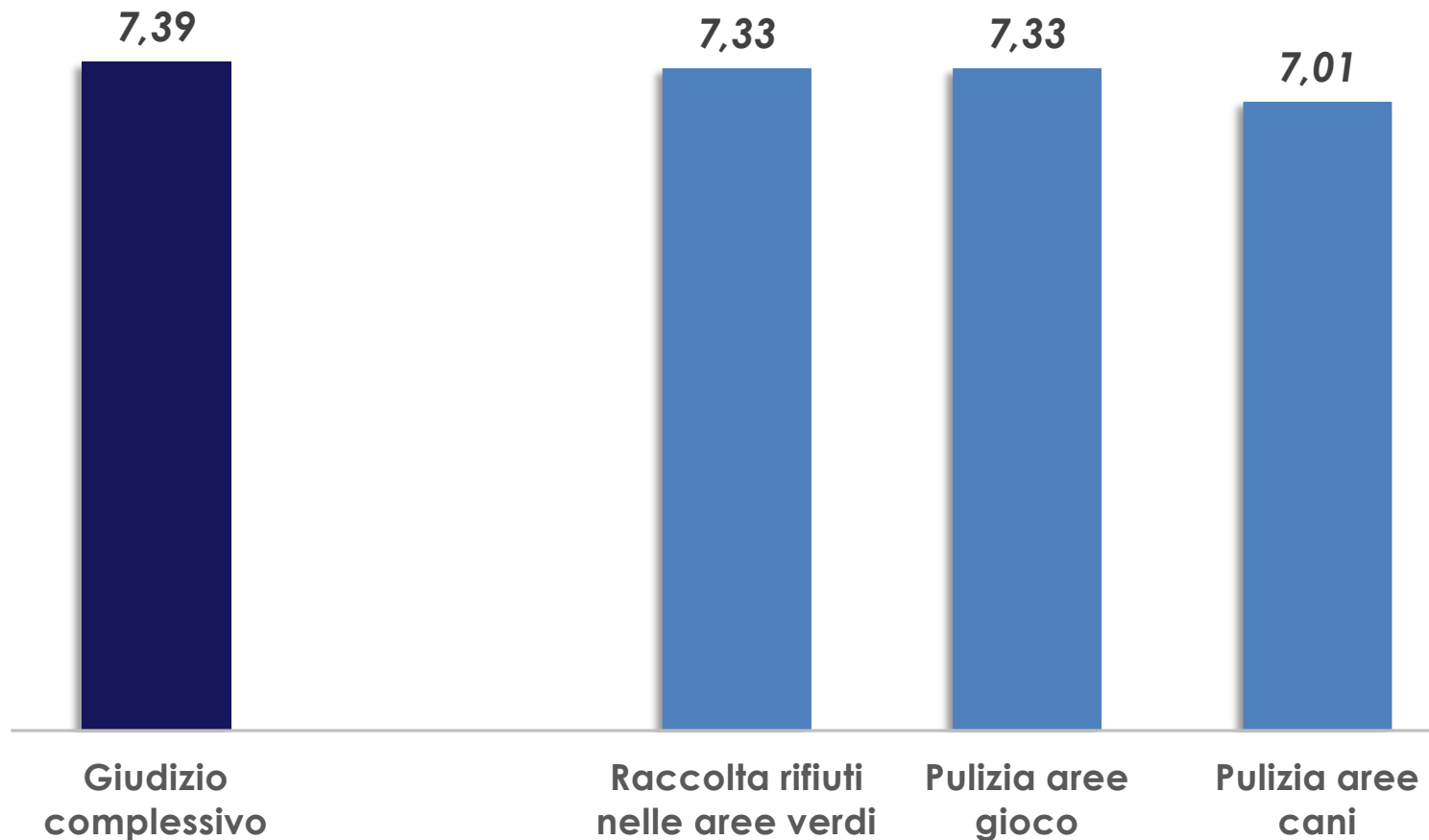




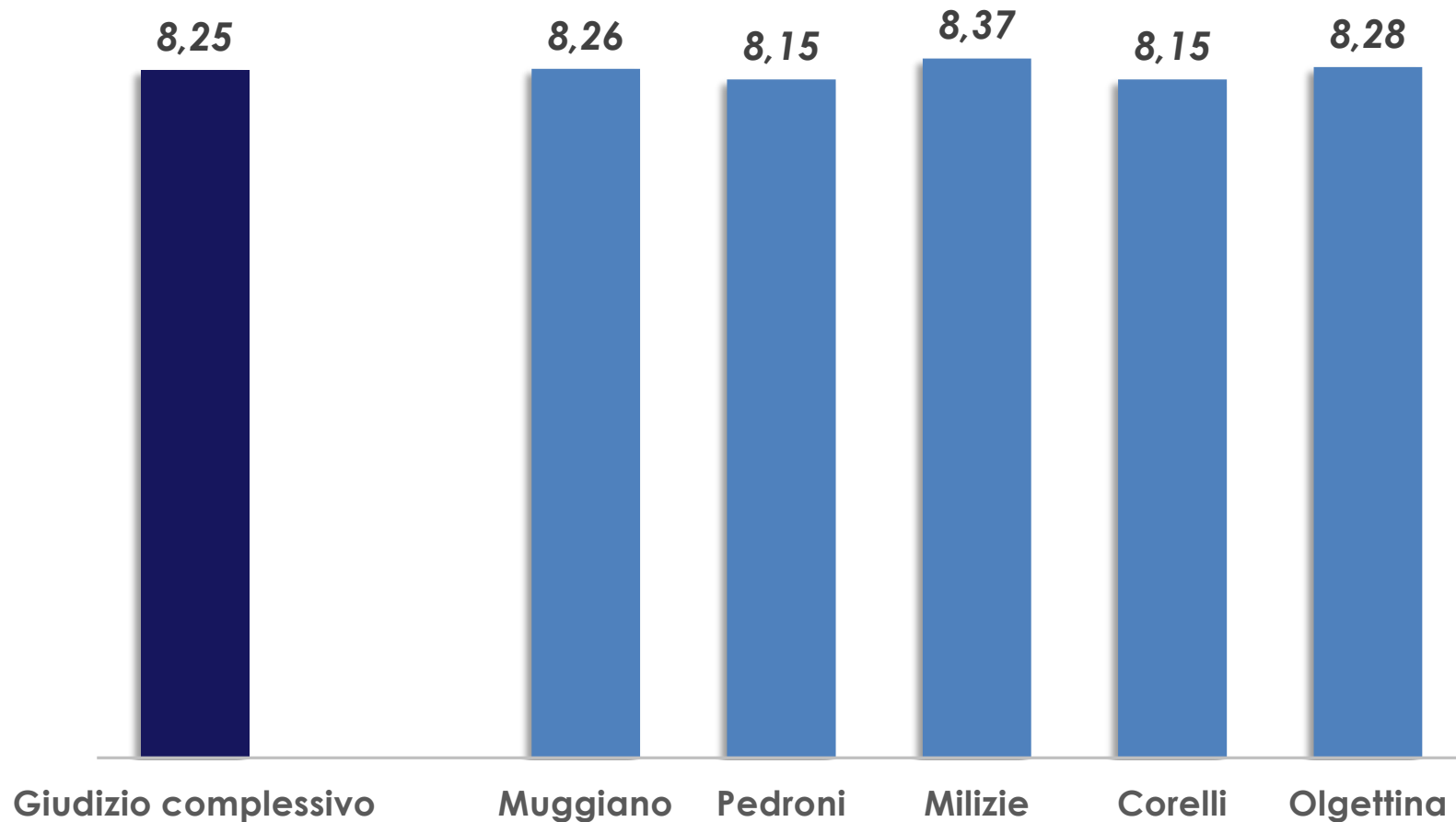
Pulizia Stradale – Voti medi (scala 1-10)



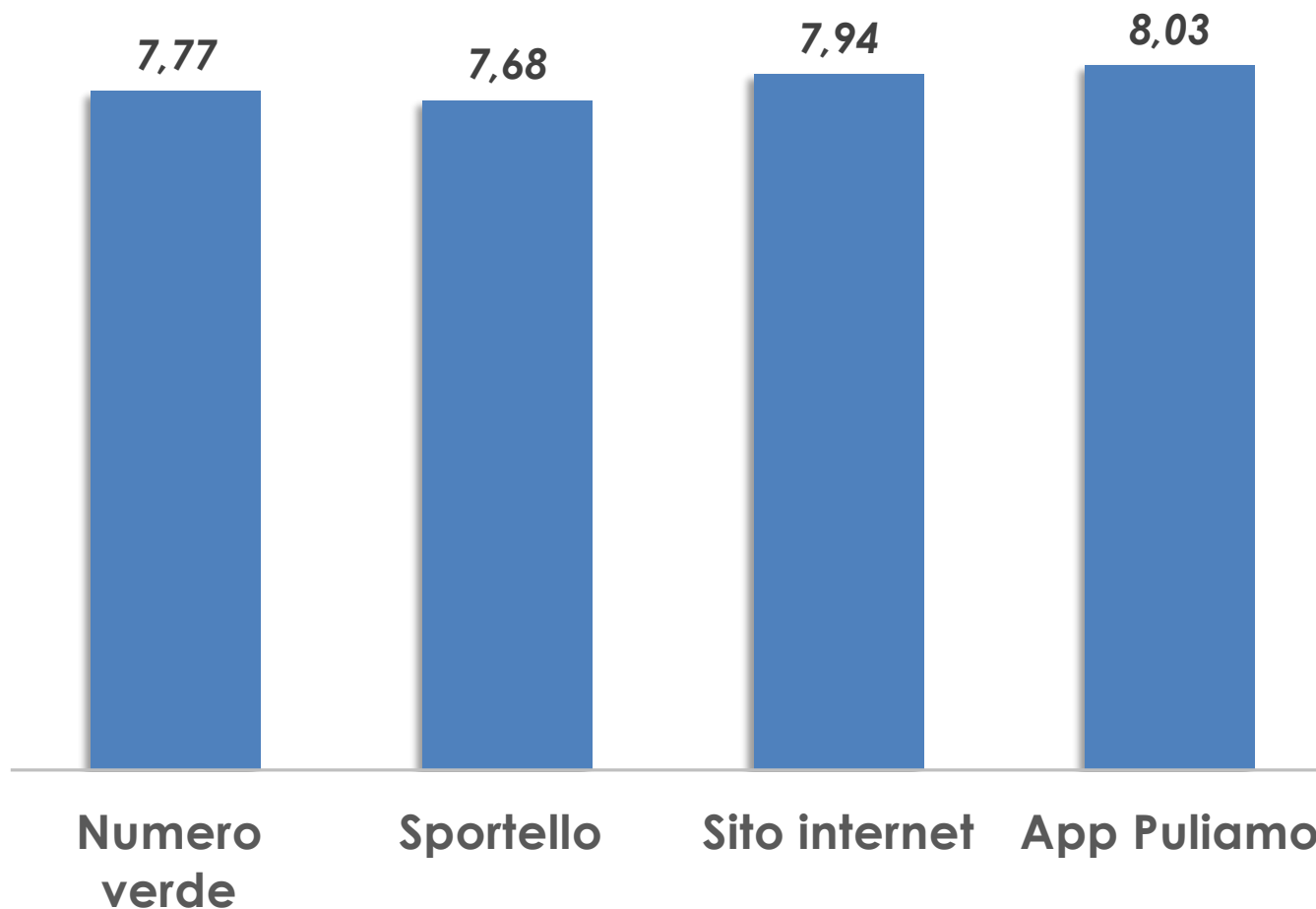
Pulizia Aree Verdi – Voti medi (scala 1-10)



Le Riciclerie – Voti medi (scala 1-10)



Canali di Contatto – Voti medi (scala 1-10)



	Voto medio	v.a.
Soddisfazione Complessiva Istitiva	7,50	4001
Servizio di raccolta dei rifiuti urbani	7,88	3977
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	7,83	3888
Servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio	8,26	495
Servizio di prenotazione online	7,95	163
Servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	7,25	3974
Cura nello svuotamento dei cestoni stradali	7,29	3822
Pulizia delle aree di mercato, al termine delle attività di vendita	7,58	3438
Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni	7,39	2819
Servizio di pulizia delle aree verdi	7,39	3692
Riciclerie	8,25	584
Numero verde	7,77	301
Sportello	7,68	22
Sito internet	7,94	80
App Puliamo	8,03	68
Soddisfazione Complessiva Ragionata	7,37	4001

**Indice sintetico
(ponderato) 7,53**



Serie storica – Voti medi (scala 1-10)

