

Indagine di Customer Satisfaction Amsa s.p.a. 2018 Settimo Milanese

Presentazione

Luglio 2018

© 2018 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA (1/2)

Nel mese di maggio 2018, Amsa, società del Gruppo A2A, si è avvalsa della collaborazione di Ipsos Loyalty per avviare una indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti dei servizi di nettezza urbana e raccolta e smaltimento dei rifiuti gestiti dalla società nel **Comune di Settimo Milanese**. L'indagine si è rivolta alla tipologia di **utenze domestiche**.

L'indagine ha avuto i seguenti obiettivi specifici:

- Valutare la **soddisfazione globale** per il Gestore;
- Valutare la **soddisfazione** per le **modalità di raccolta dei rifiuti** (urbani e a domicilio);
- Valutare la **soddisfazione per il servizio di pulizia di strade, marciapiedi, cestini stradali e aree di mercato**;
- Valutare la **soddisfazione** per i **canali di contatto**;

Sono state realizzate **100 interviste** utilizzando il metodo **CATI** (Computer Aided Telephone Interviewing) per la raccolta dei dati, nel periodo che va dal **17 maggio** al **6 giugno** 2018. Gli elenchi telefonici degli utenti sono stati reperiti da Ipsos attingendo da database pubblici.

NOTA METODOLOGICA (2/2)

Il campione è composto sia da persone che, all'interno della famiglia, si occupano direttamente della gestione dei rifiuti sia da persone che non se ne occupano.

Le medie dei giudizi espressi su scala 1-10 vengono calcolate al netto dei “non indica”.

Per riportare il peso di alcune variabili socio-demografiche alla loro distribuzione “naturale”, ossia secondo il numero di utenti presenti dentro ciascuna di esse, i **dati raccolti sono stati ponderati** in sede di analisi, in modo da poter leggere il dato totale come effettivamente rappresentativo di tutta la base utenti.

RISULTATI

SODDISFAZIONE GLOBALE

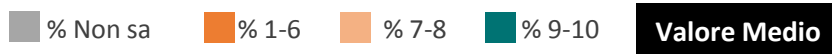
SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA

Ipsos Loyalty



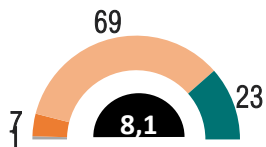
Valori %

I cittadini si ritengono soddisfatti del servizio offerto da Amsa, esprimendo un voto medio pari a 8,1.



Settimo Milanese

n=100



«Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA pulisce la Città? «
(domanda posta a fine intervista, dopo aver riflettuto su tutti i servizi offerti)

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA RAGIONATA

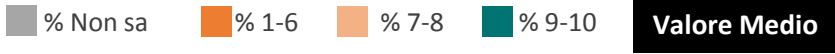
TREND VOTO MEDIO

Comune	2016	2017	2018
Settimo Milanese	7,9	7,9	8,1

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

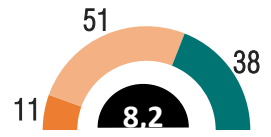
SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta rifiuti urbani risulta molto apprezzato, ricevendo un voto medio pari a 8,2.



Settimo Milanese

n=76



Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei **rifiuti urbani nel complesso?**

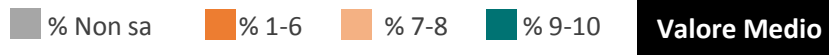
SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA UMIDO

Ipsos Loyalty

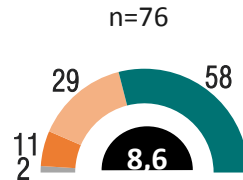


Valori %

All'interno del servizio di raccolta rifiuti urbani, anche il servizio di raccolta dell'umido risulta molto apprezzato, ricevendo un voto medio pari a 8,6.



Settimo Milanese



Nel Suo Comune di residenza viene effettuata la **raccolta differenziata dell'umido** (rifiuti organici).
Quanto giudica **efficiente il servizio di raccolta condominiale dei rifiuti dell'umido?**

SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

VOTO MEDIO

ITEM	Settimo Milanese
FREQUENZA DI ASPORTO DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO	8,0
ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,4
ORARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,6
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,3
ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI	8,4
LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,2
RUMOROSITÀ DEL SERVIZIO DI SVUOTAMENTO DEI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	6,9
INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	6,9

LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Secondo Lei il servizio di raccolta dei rifiuti urbani , nel corso dell'ultimo anno è...

Valori %

PERCEZIONE	Settimo Milanese
MIGLIORATA	24
RIMASTA UGUALE	76
PEGGIORATA	1

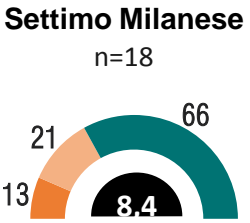
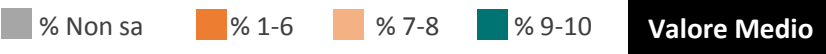
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO

Valori %

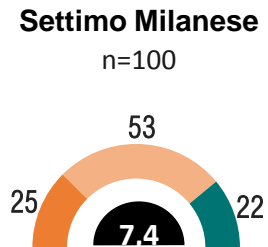
Molto elevata la soddisfazione dei cittadini in merito al servizio di rifiuti ingombranti a domicilio, che riceve un voto medio di 8,4.



SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

Superiore al 7 anche il voto per il servizio di pulizia strade e marciapiedi. Tra gli aspetti del servizio più apprezzati gli orari di pulizia



Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel complesso?

SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

VOTO MEDIO

ITEM	Settimo Milanese
LA PULIZIA DELLE STRADE	7,8
LA PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	7,3
FREQUENZA DI PULIZIA	7,5
ORARI DI PULIZIA	7,9
MODALITÀ CON CUI È ORGANIZZATO IL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI	7,5
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI	6,9
INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA PULIZIA DELLE STRADE	6,7

LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

Secondo Lei il servizio di pulizia stradale , nel corso dell'ultimo anno è ...

Valori %

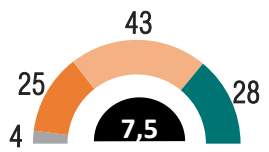
PERCEZIONE	Settimo Milanese
MIGLIORATA	15
RIMASTA UGUALE	78
PEGGIORATA	4

CESTINI STRADALI

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

 **Valore Medio** Valori %

Settimo Milanese
n=100



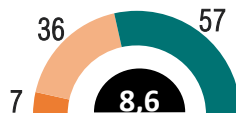
AREE DI MERCATO

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI PULIZIA AREE DI MERCATO

I cittadini sono molto soddisfatti del servizio di pulizia delle aree di mercato e assegnano un voto medio pari a 8,6



Settimo Milanese
n=35



CANALI DI CONTATTO

IL NUMERO VERDE

SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE DI AMSA

Ipsos Loyalty



Il numero verde di Amsa è un canale di contatto estremamente apprezzato dai cittadini che lo hanno utilizzato. Il voto medio è 8,7.

COMUNI	BASE	VOTO MEDIO
Settimo Milanese	21	8,7

BASE: CHI HA UTILIZZATO IL SERVIZIO

GRAZIE PER
L'ATTENZIONE