



LABORATORIO DI STUDIO,
RICERCA E FORMAZIONE

per

Milano



Comune
di Milano

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

Anno di riferimento: 2021

CIG Z9734F1C94

Report

GIUGNO 2022

NOTA METODOLOGICA



Obiettivi

- Tracciare il profilo dell'utenza,
- Verificare il grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi offerti da AMSA,
- Rilevare il livello di soddisfazione dei servizi offerti da AMSA (con riferimento all'anno solare 2021), 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,
- Analizzare la serie storica, misurando eventuali scostamenti rispetto alle indagini precedenti.

Metodologia

Indagine quantitativa campionaria realizzata mediante interviste telefoniche con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti abbonati alla telefonia fissa e mobile.

Interviste realizzate tra il 26/4/22 e il 13/5/22, impiegando complessivamente 62 rilevatori, preventivamente formati.

Le interviste sono state realizzate sulla base di un questionario strutturato, composto da 45 variabili, per una durata media dell'intervista pari a 12'30".

Si sono realizzate complessivamente **4.042 interviste complete**, dopo avere effettuato 27.297 tentativi di contatto.

Campione

Nella selezione del campione si è seguito un **disegno proporzionale**, tale da garantire la **rappresentatività territoriale** rispetto alla distribuzione dei nuclei familiari per:

- Quartiere,
- Unità operativa AMSA.

All'interno di **ciascun nucleo familiare** contattato, si è selezionato il membro **maggiorenne che si occupa più spesso della raccolta e del conferimento** dei rifiuti nei cassonetti condominiali.

La distribuzione per genere ed età dei soggetti intervistati è risultata la seguente:

Genere	n.	%
Uomo	1.511	37,4
Donna	2.531	62,6

Fascia d'età	n.	%
18-24 anni	31	0,8
25-34 anni	160	4,0
30-44 anni	374	9,3
45-54 anni	571	14,1
55-64 anni	613	15,2
65 anni e oltre	2.293	56,7

Impianto di analisi della soddisfazione

OVERALL

Soddisfazione Complessiva Istituzionale

Soddisfazione Complessiva Ragionata

*Soddisfazione Complessiva nel Quartiere**

MACROFATTORI

Servizio di raccolta dei rifiuti urbani

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

Servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

Servizio di pulizia delle aree verdi

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

Servizi vari

Solo giudizio analitico relativo a:

Canali di contatto

Solo giudizio analitico relativo a:

MICROFATTORI

- Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata
- *Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti**
- Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio

- 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**

- *Raccolta dei rifiuti nelle aree verdi**
- *Pulizia delle aree gioco**
- *Pulizia delle aree cani**

- Riciclerie
- Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni
- Servizio Neve

- Numero verde
- Sito internet
- App Puliamo
- Modalità di prenotazione online (ritiro rifiuti ingombranti a domicilio)

** Fattori esclusi dal calcolo dell'indice sintetico di soddisfazione*

Quadro di Sintesi



Quadro di Sintesi

Evidenze

Le valutazioni raccolte tra i cittadini fotografano una **situazione largamente positiva**, con quote di insoddisfazione contenute intorno al 10% sulla gran parte degli ambiti. Alcuni **aspetti della pulizia stradale e delle aree verdi** raggiungono quote di **insoddisfatti più consistenti**.

I **giudizi sono generalmente in flessione rispetto allo scorso anno**, con l'eccezione del ritiro ingombranti (in particolare della prenotazione online) e la pulizia delle aree mercato.

Una **maggiore soddisfazione**, con voti medi sopra l'8, si rilevano rispetto alla **raccolta rifiuti**, il servizio di **ritiro ingombranti** e le **riciclerie**. Buon apprezzamento (con voti a ridosso dell'8) anche per la **pulizia delle aree mercato** ed il servizio fornito dal **Numero verde**.

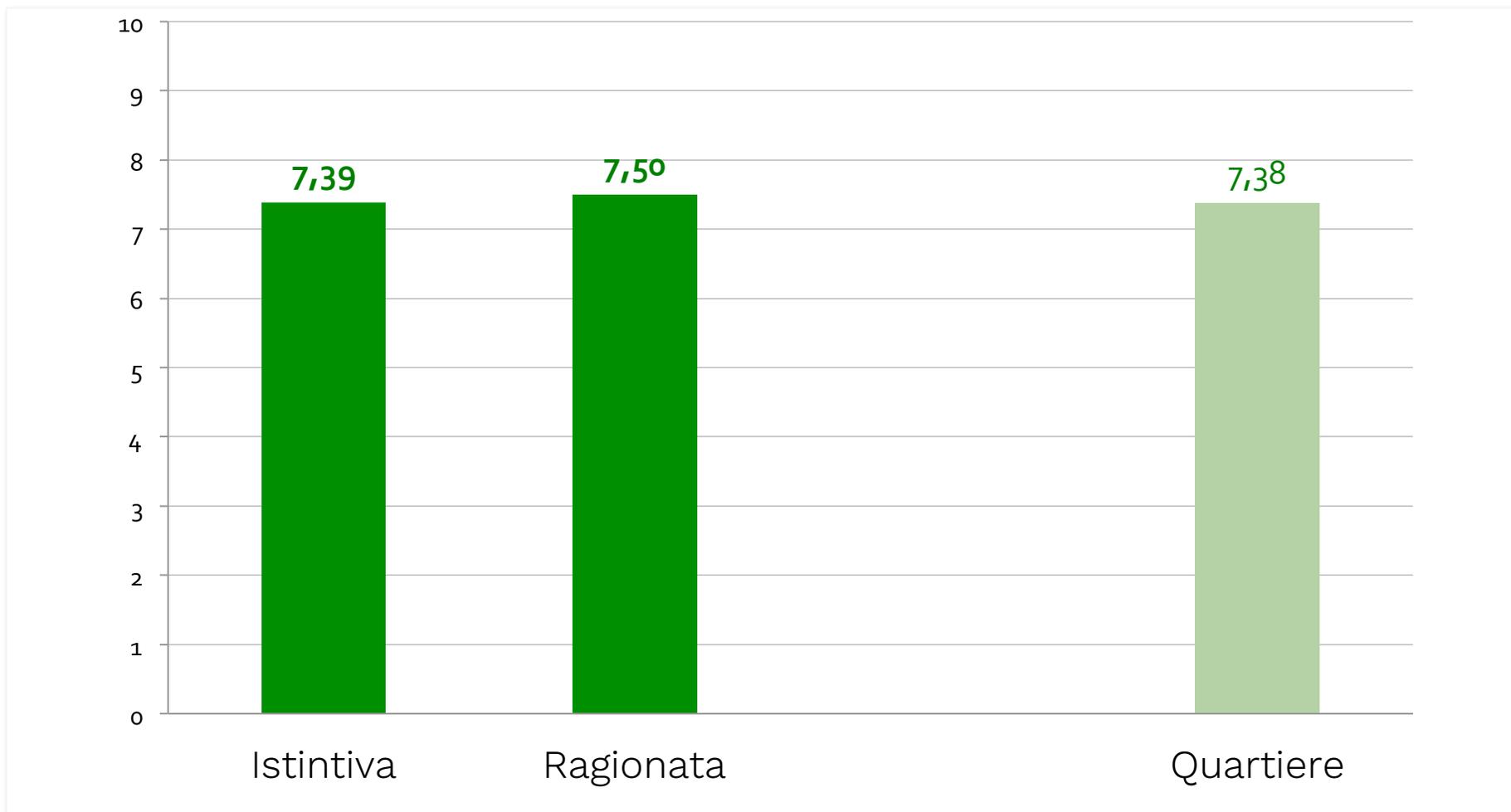
I **giudizi complessivi** segnano una flessione, più evidente sulla soddisfazione istintiva, e lievemente in recupero nel giudizio ragionato, espresso al termine dell'intervista, dopo la disamina di tutte le componenti del servizio.

Compendiando le varie valutazioni raccolte nell'**indice sintetico ponderato**, si raggiunge il valore medio di **7,49**, con una lieve riduzione rispetto alla misurazione dello scorso anno.

L'indice sintetico, così come i singoli indicatori, presenta una **ridotta variabilità territoriale**, a conferma di una qualità del servizio sostanzialmente diffusa nel territorio comunale.

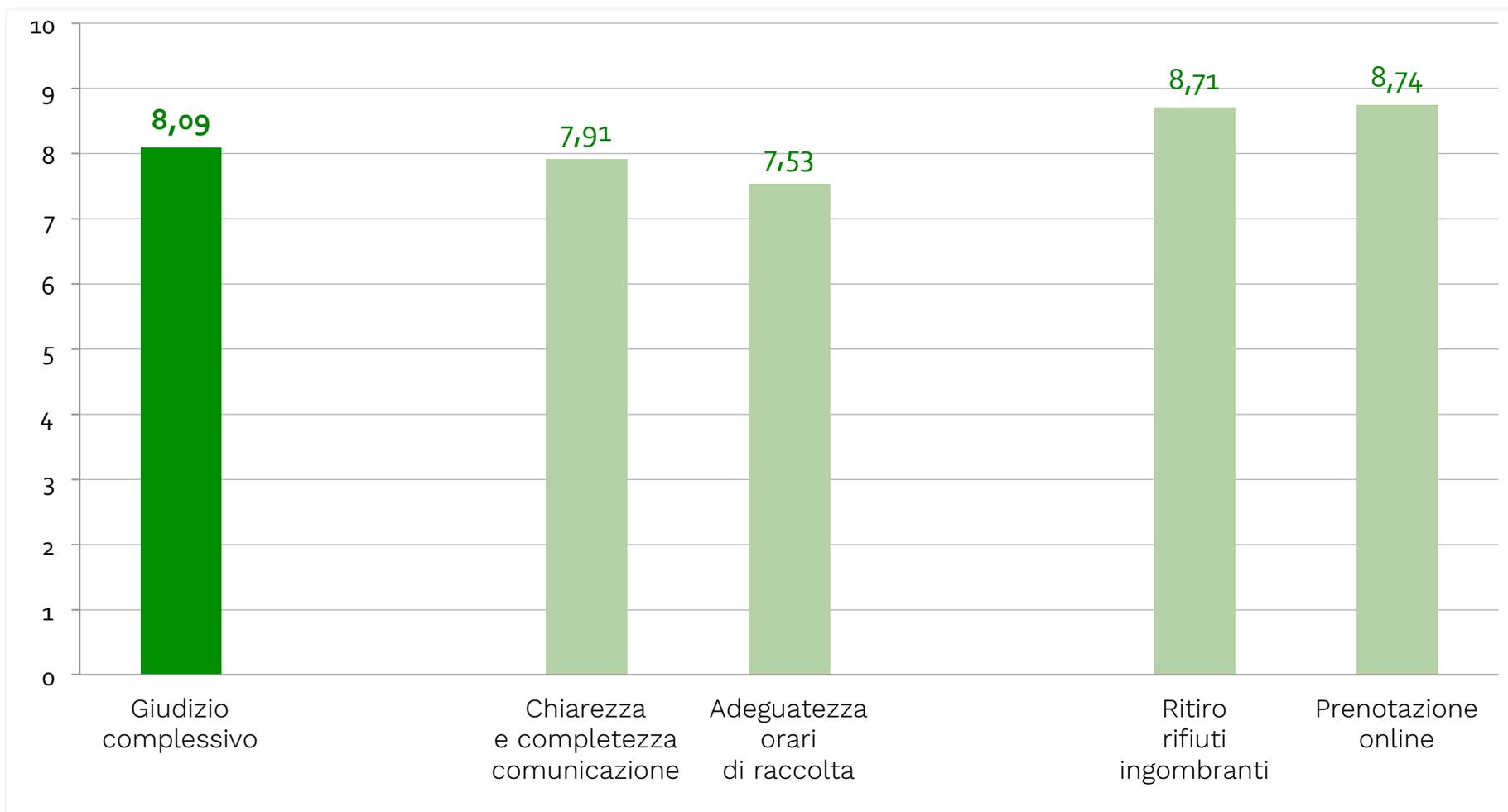
Soddisfazione Complessiva

Voti medi
(scala 1-10)



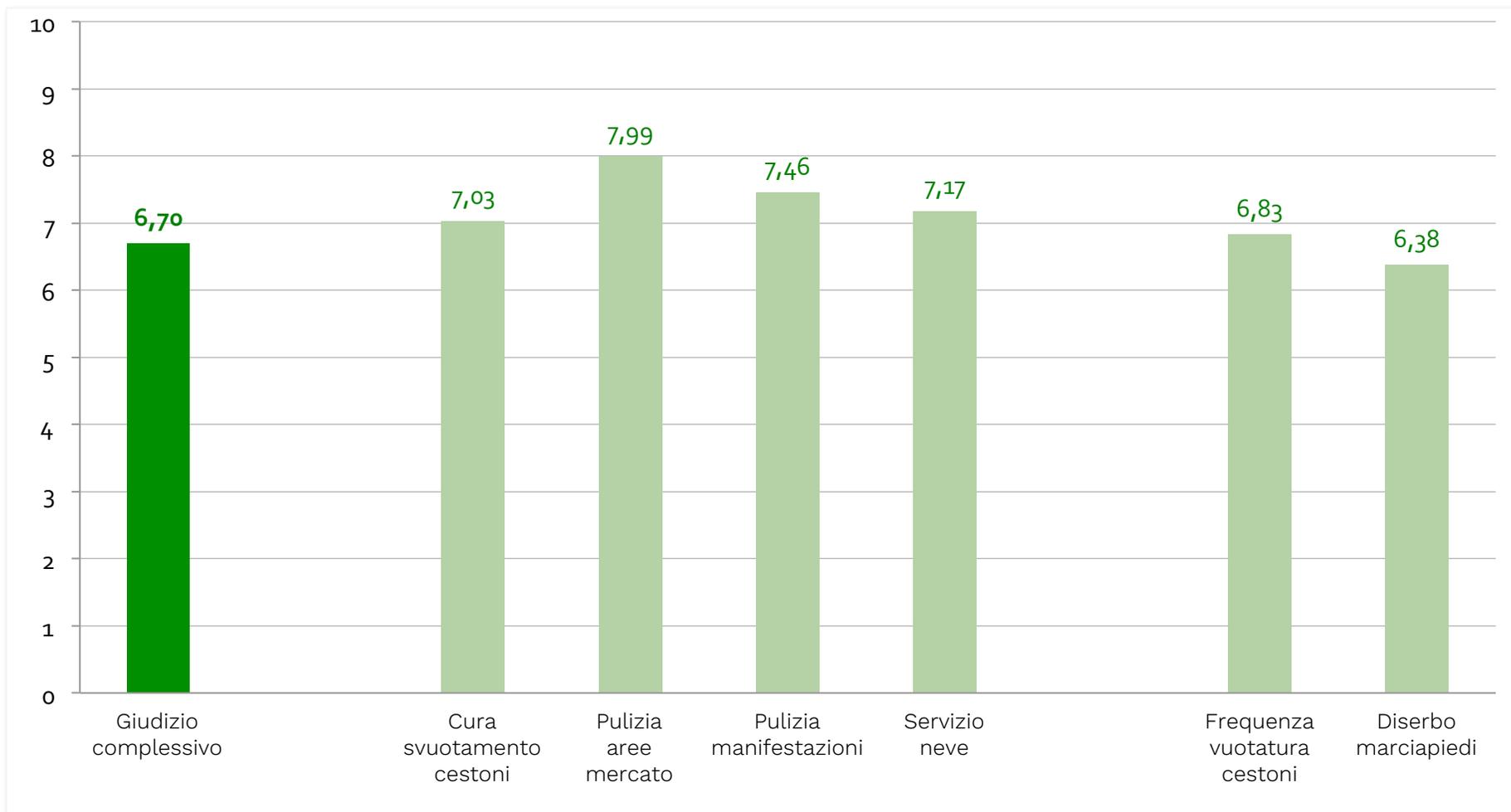
Raccolta Rifiuti Urbani

Voti medi
(scala 1-10)



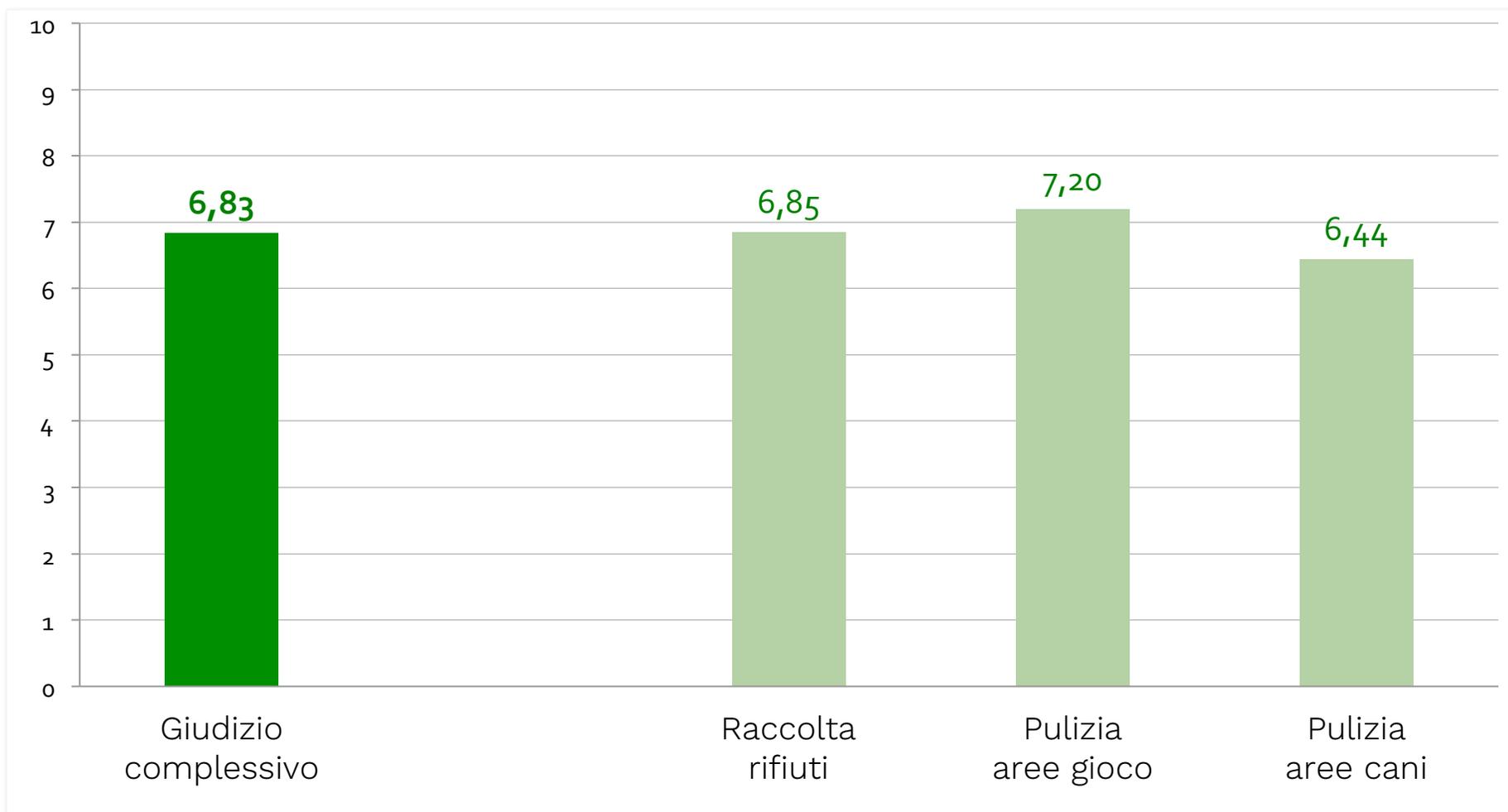
Pulizia Stradale

Voti medi
(scala 1-10)



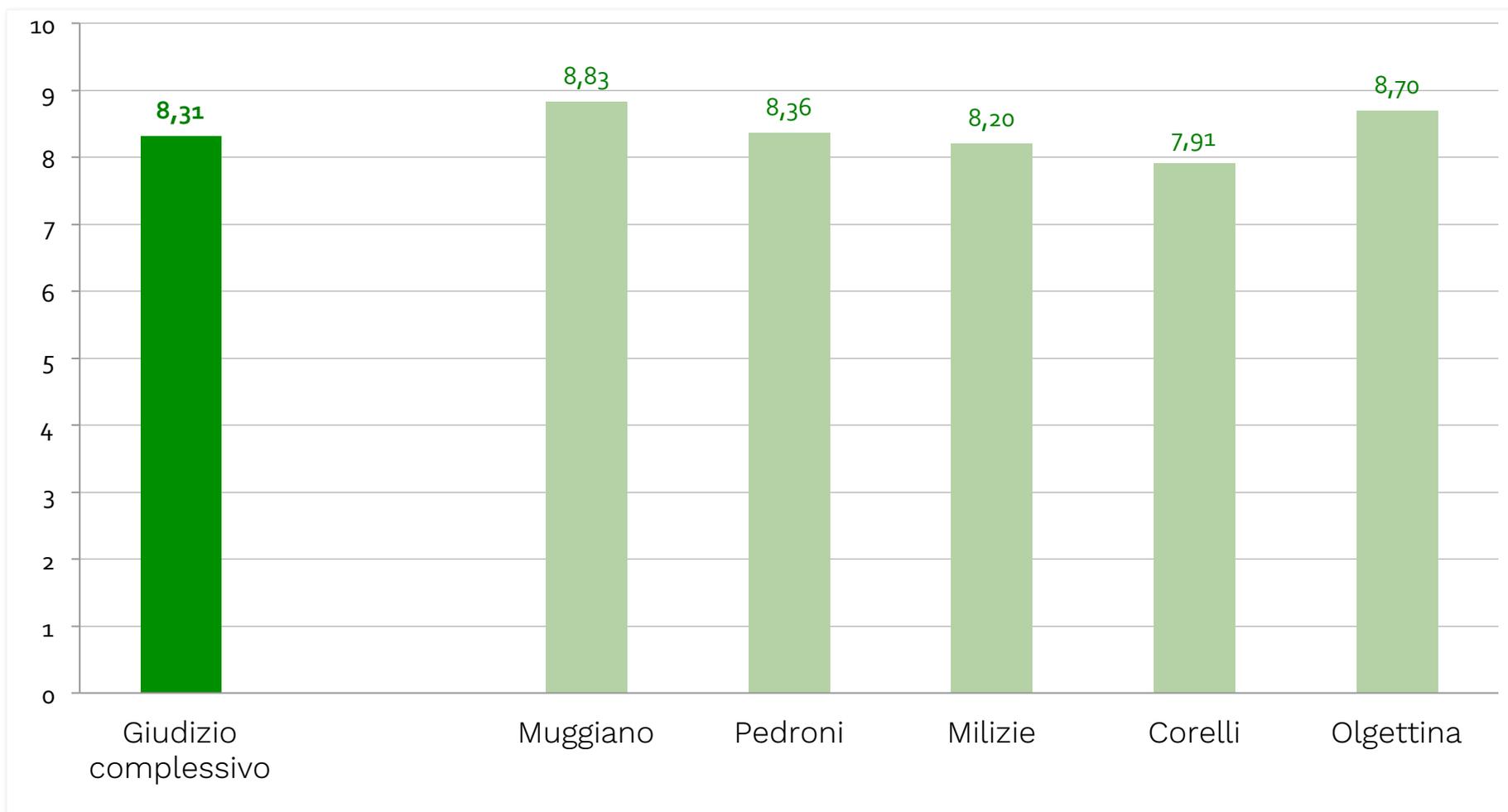
Pulizia Aree verdi

Voti medi
(scala 1-10)



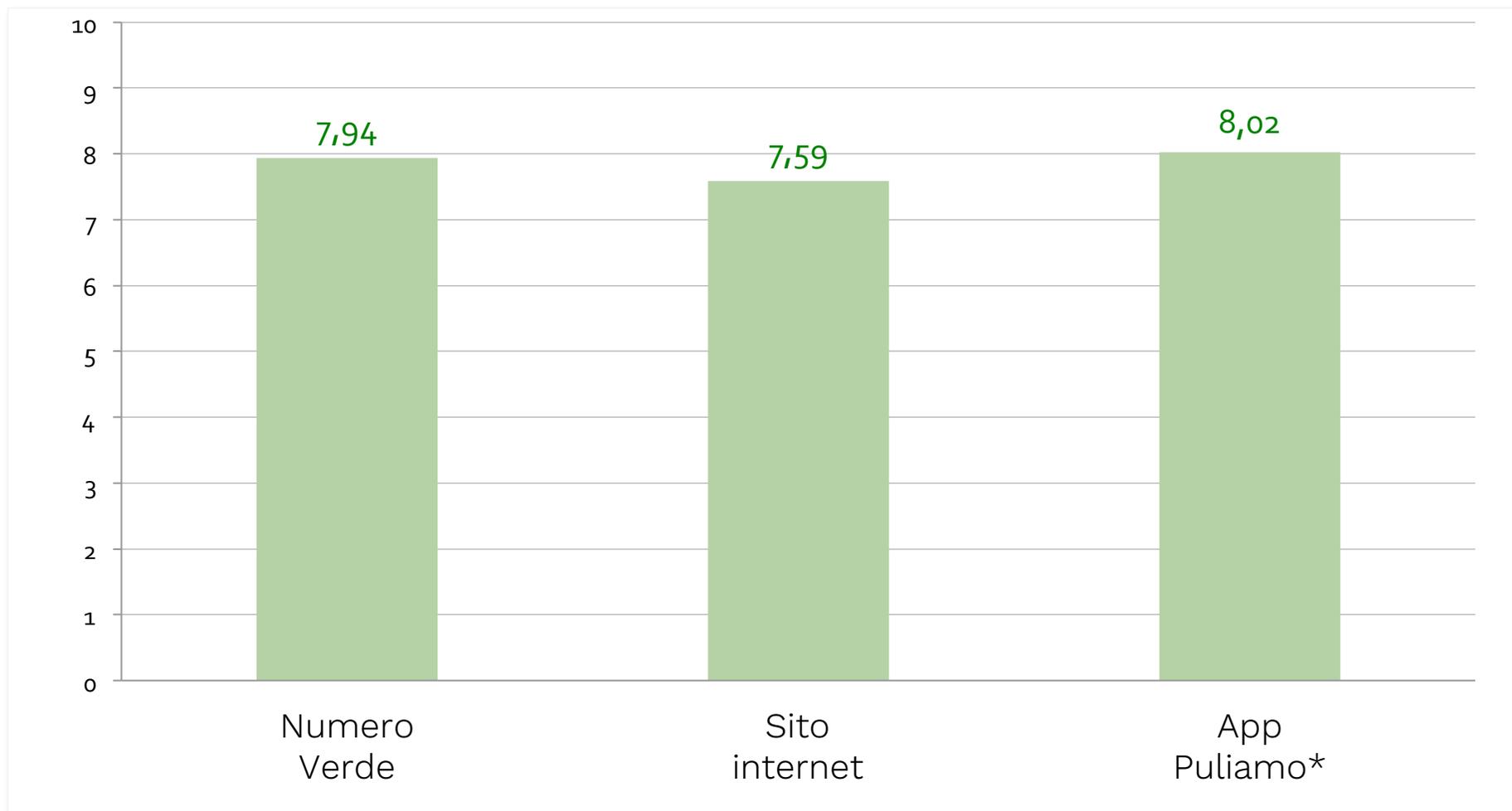
Le Riciclerie

Voti medi
(scala 1-10)



Canali di Contatto

Voti medi
(scala 1-10)



* Valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti

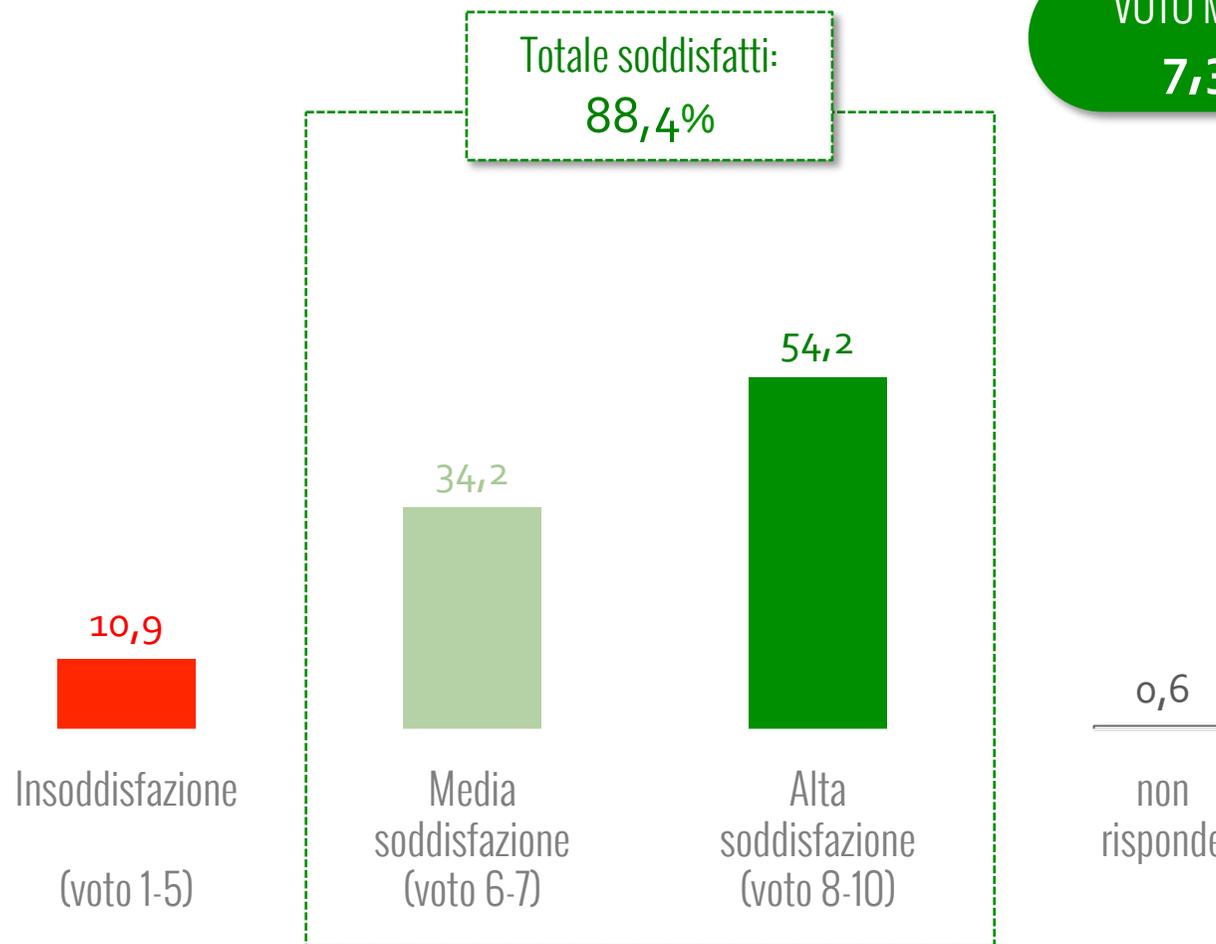
Soddisfazione Complessiva Istintiva



Soddisfazione istintiva

Complessivamente, quanto è soddisfatto di come AMSA ha gestito servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e pulizia della città nel 2021?

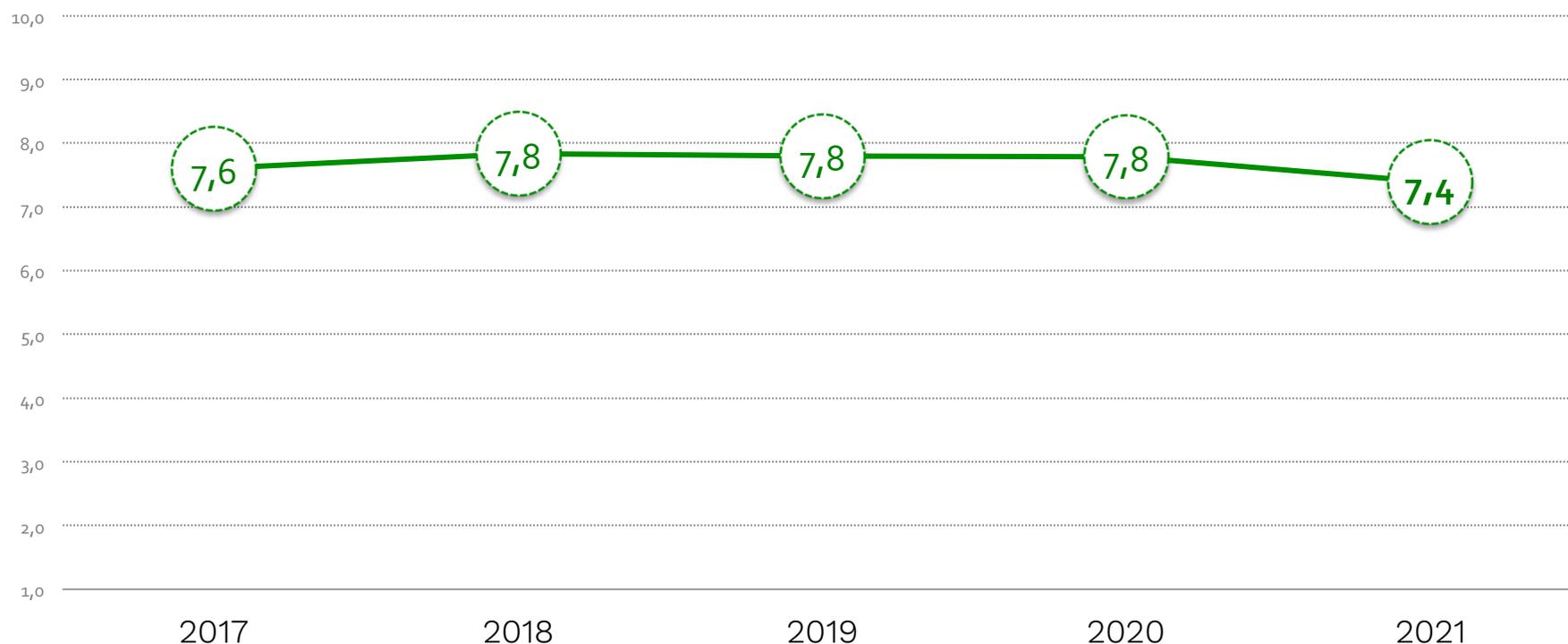
Valori %



VOTO MEDIO:
7,39

Soddisfazione istintiva

Serie storica

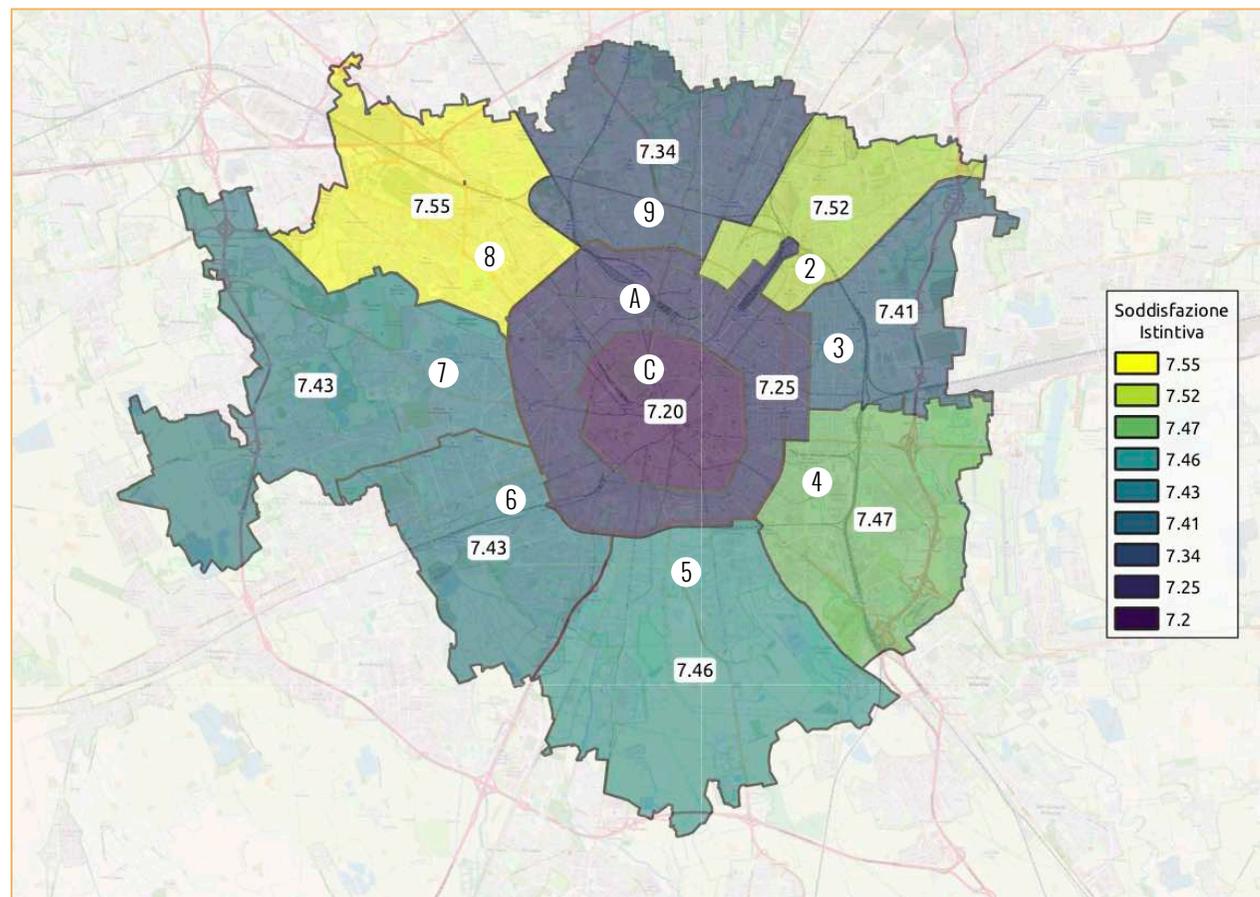


Voti medi
(scala 1-10)

Soddisfazione istintiva

Segmentazione per Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



Soddisfazione istintiva

Motivi di insoddisfazione

(SE VOTO 1-6

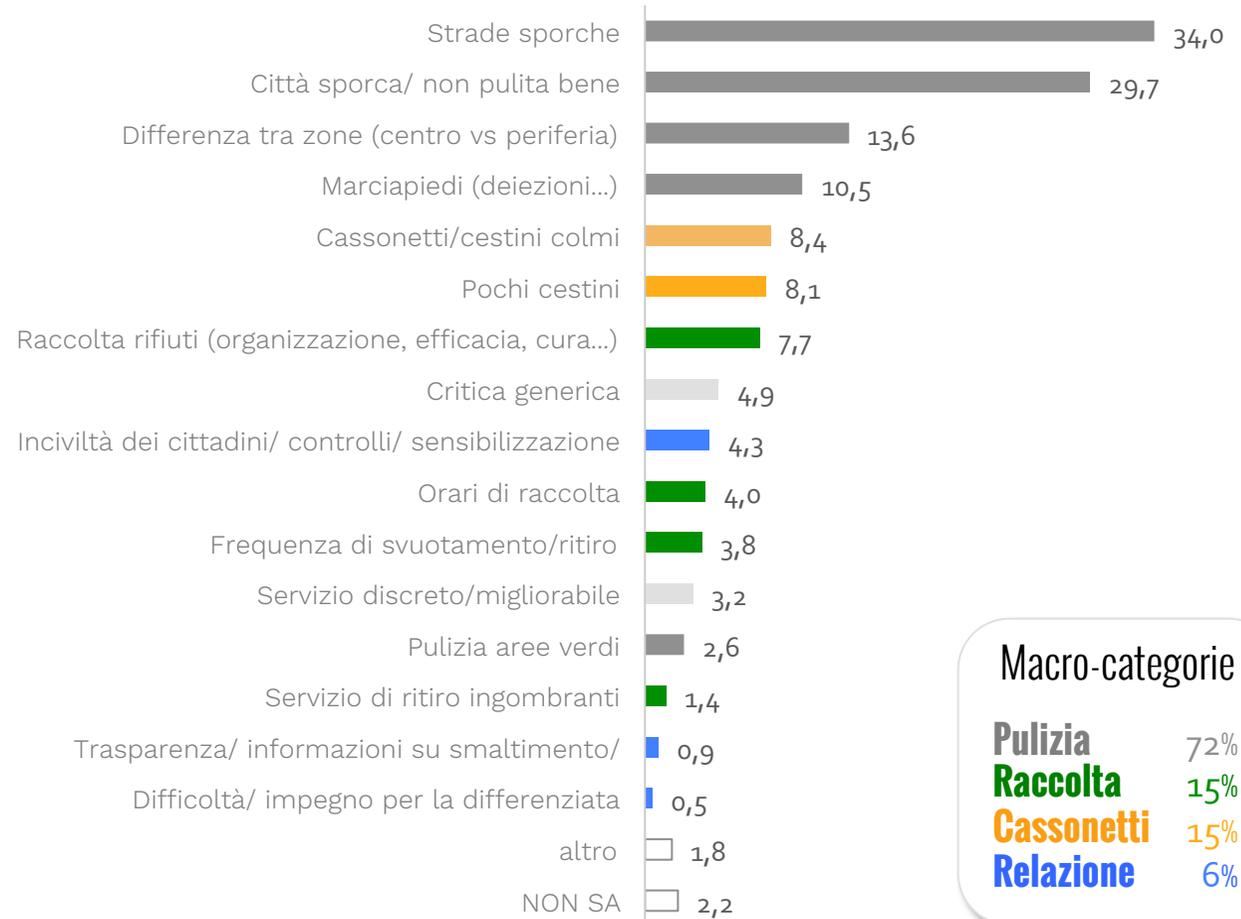
13,5% del campione: 559 intervistati)

Per quale/i motivo/i ha dato questo giudizio?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte

Valori %



Macro-categorie

Pulizia	72%
Raccolta	15%
Cassonetti	15%
Relazione	6%

Raccolta Rifiuti Urbani



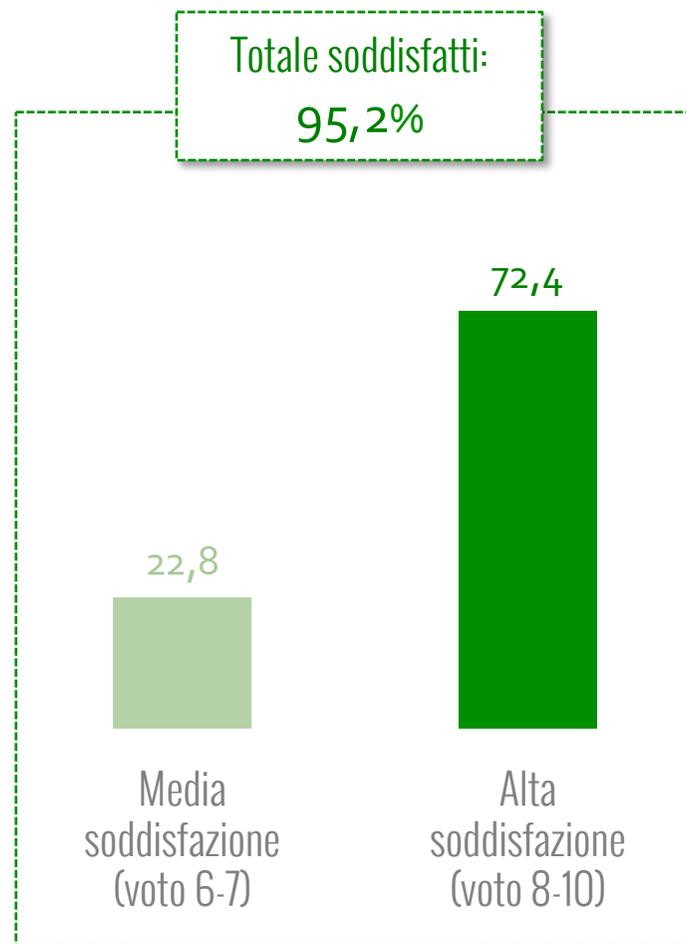
Raccolta Rifiuti Urbani

Soddisfazione complessiva

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

Valori %

3,4
Insoddisfazione
(voto 1-5)



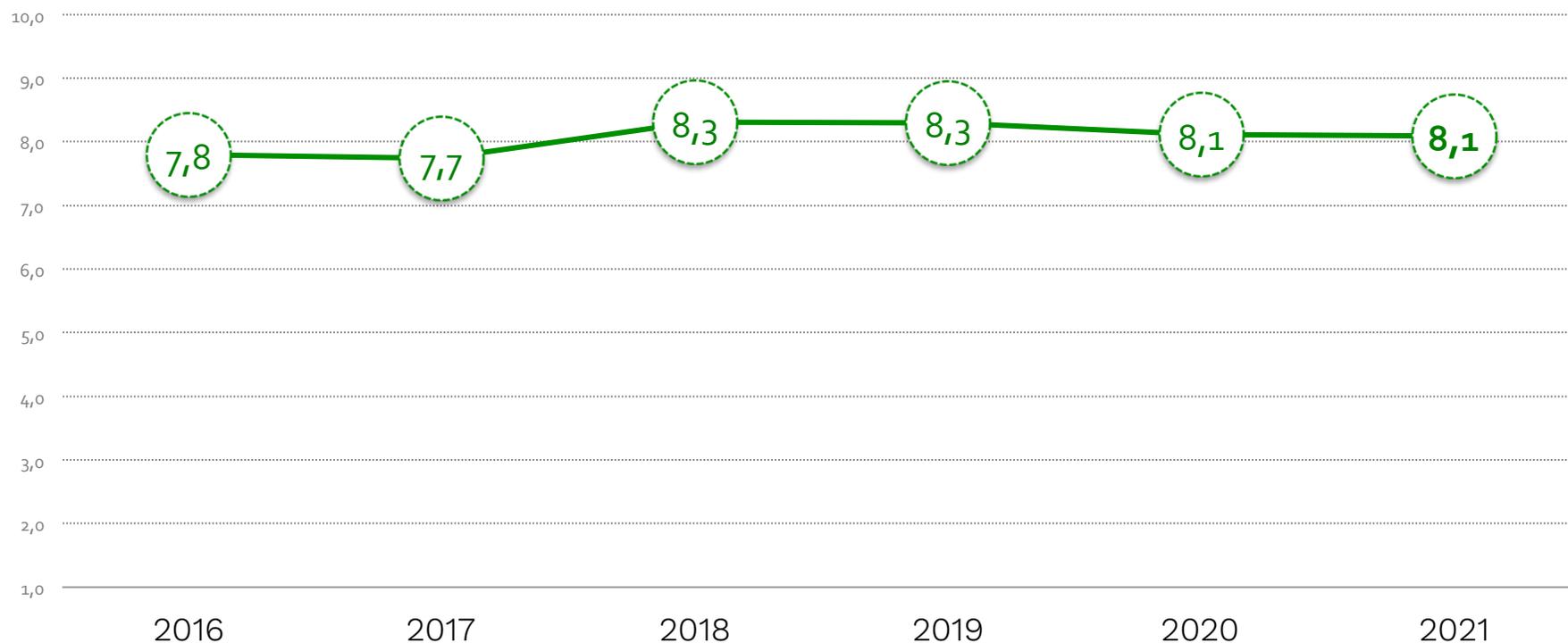
**VOTO MEDIO:
8,09**

1,3
non
risponde

Raccolta Rifiuti Urbani

Soddisfazione complessiva

Serie storica



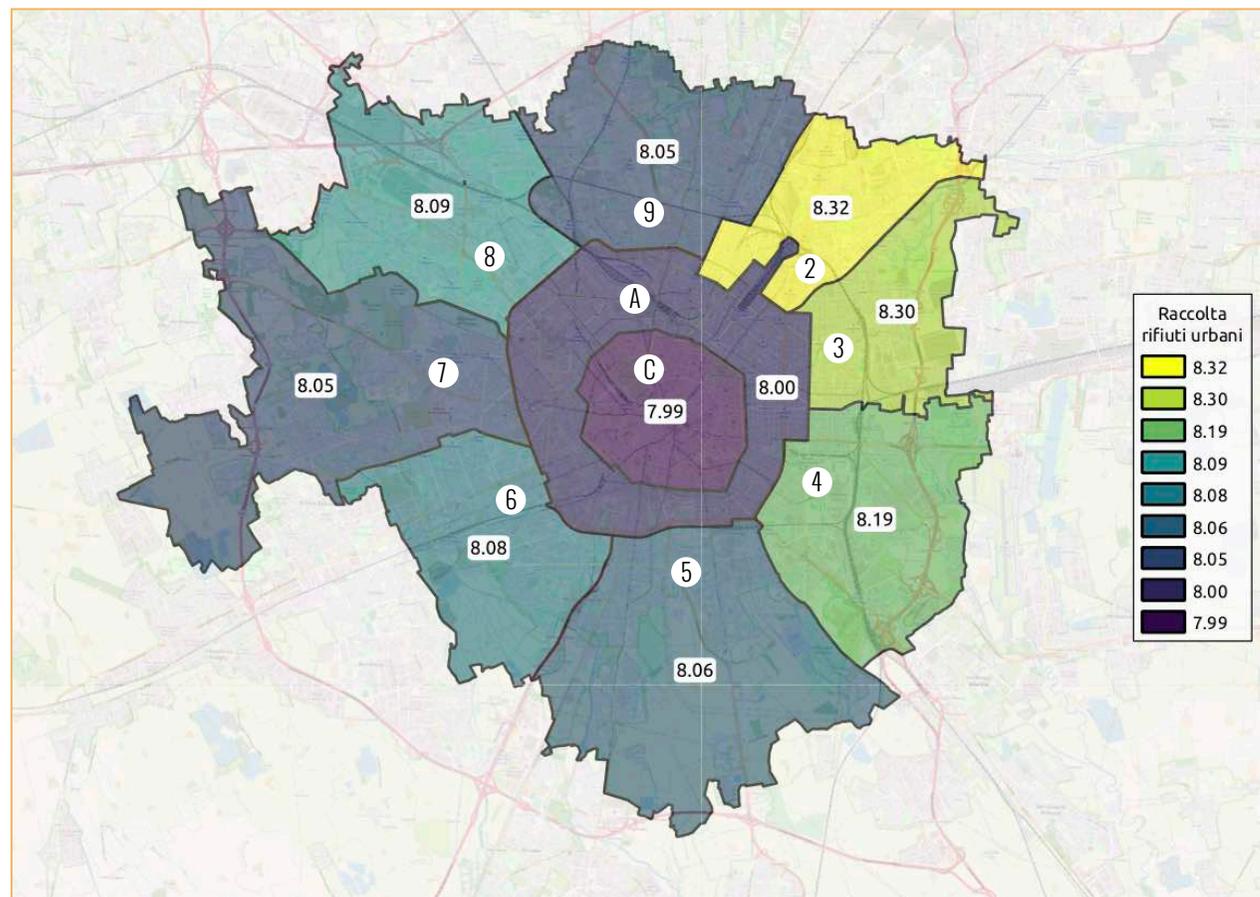
Voti medi
(scala 1-10)

Raccolta Rifiuti Urbani

Soddisfazione complessiva

Segmentazione per
Ambito territoriale

Voti medi
(scala 1-10)



Raccolta Rifiuti Urbani

Microfattori

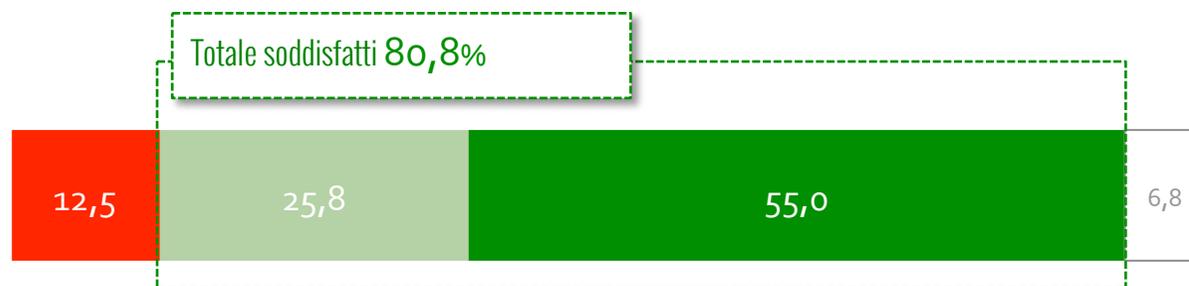
Sempre utilizzando una scala da 1 a 10 le chiediamo di valutare i seguenti aspetti:

■ Insoddisfazione (voto 1-5)
 ■ Media soddisfazione (voto 6-7)
 ■ Alta soddisfazione (voto 8-10)
 □ non risponde

chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata



adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti



VOTO MEDIO

7,91

 Scala 1-10

Valori %

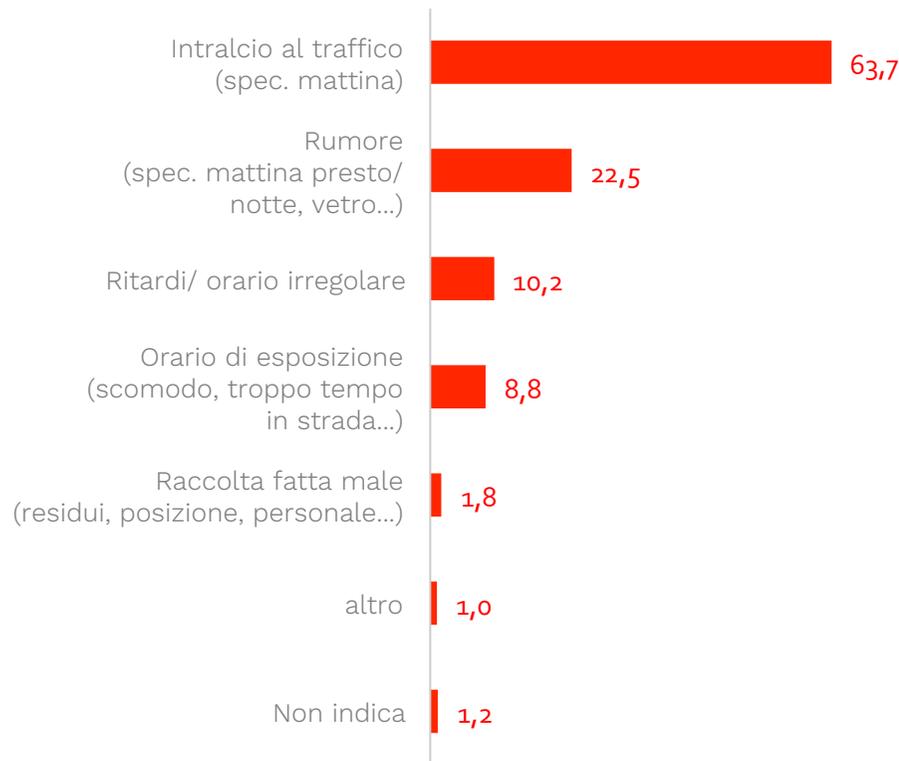
Adeguatezza degli orari di raccolta

Motivi di insoddisfazione

Per quale motivo ha espresso questo giudizio sull'orario di raccolta?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI – Possibili più risposte

Insoddisfatti (voto 1-5 - 12,5% del campione: 502 intervistati)



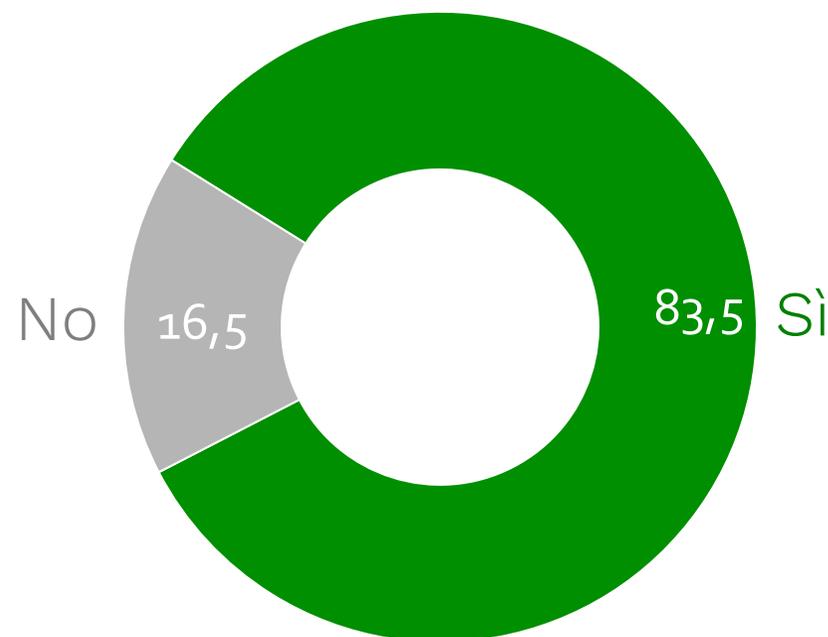
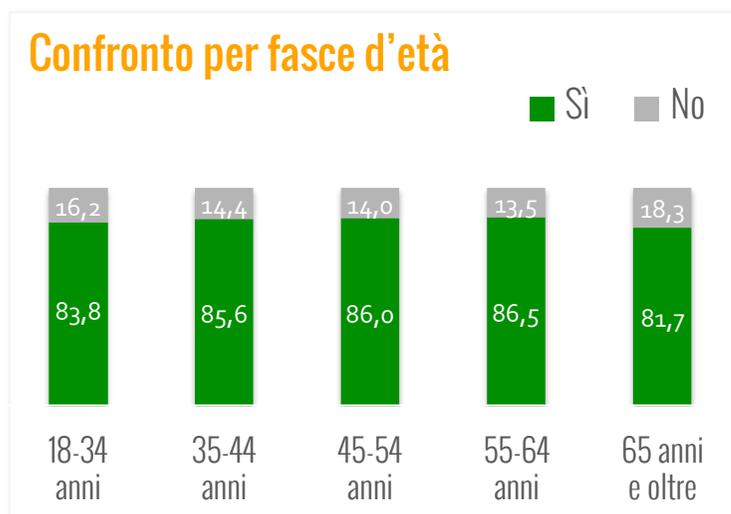
Soddisfatti (voto 6-10 - 80,8% del campione: 3.265 intervistati)



Regolamento comunale

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?



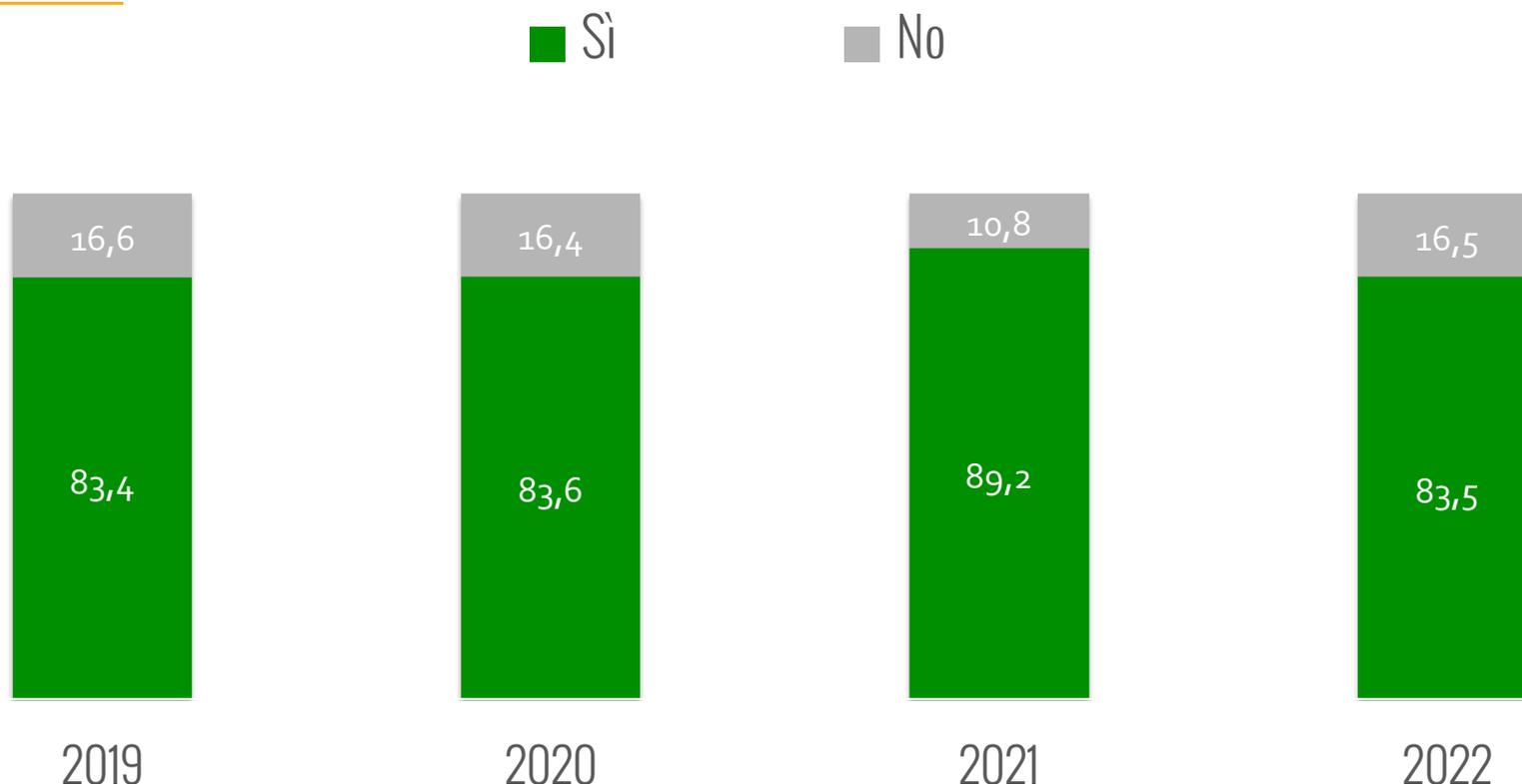
Valori %

Regolamento comunale

Conoscenza del divieto di inserire i sacchetti domestici nei cestoni stradali

Serie storica

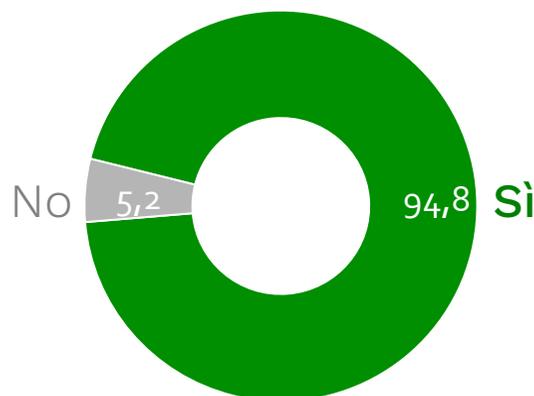
Valori %



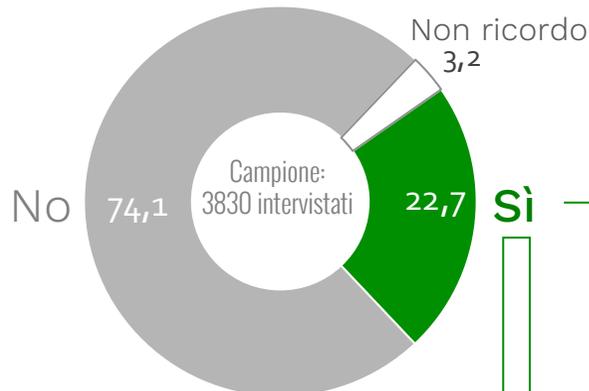
Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Conoscenza, utilizzo e modalità di prenotazione

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?

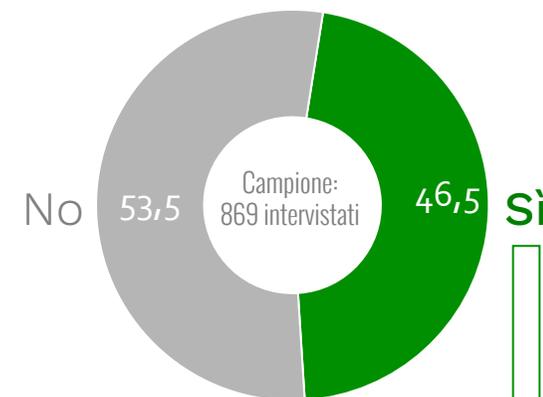


Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato questo servizio?



21,5%
del campione totale

Per prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio ha utilizzato la modalità di prenotazione online?



10,0%
del campione totale

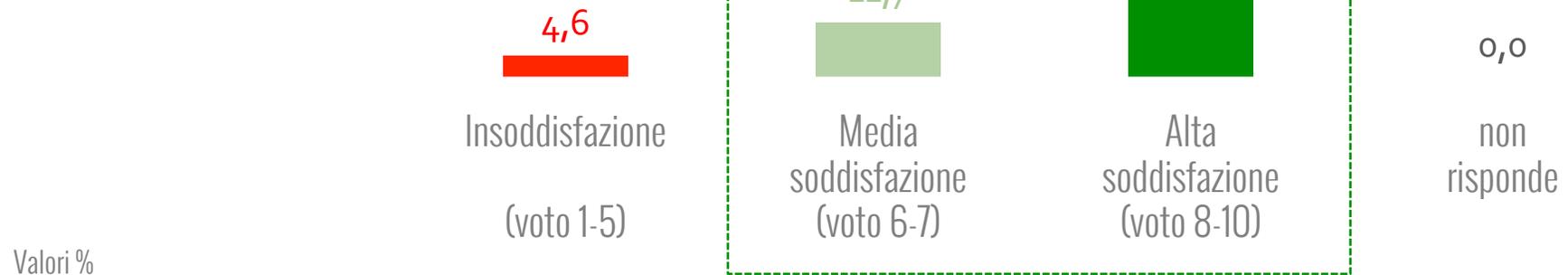
Valori %

Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Soddisfazione per il servizio

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

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio
21,5% del campione: 868 intervistati)

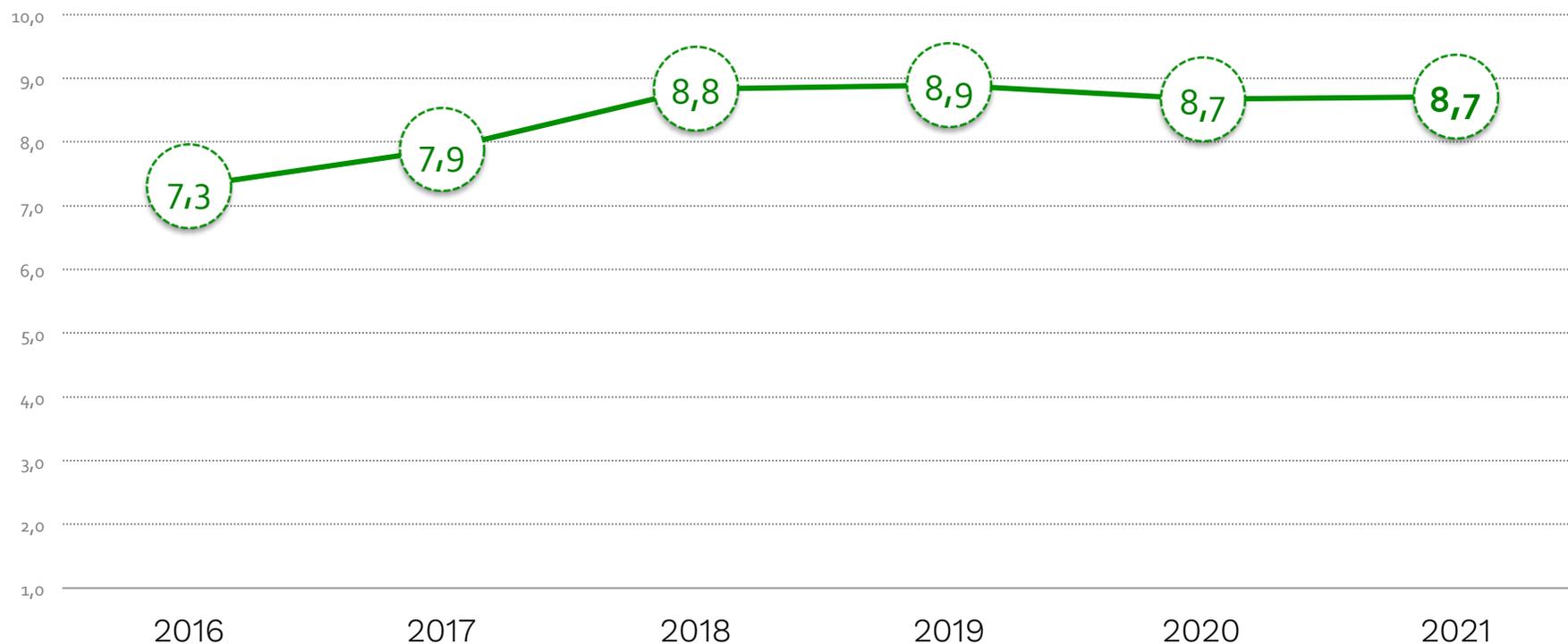


Valori %

Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

Soddisfazione per il servizio

Serie storica



Voti medi
(scala 1-10)

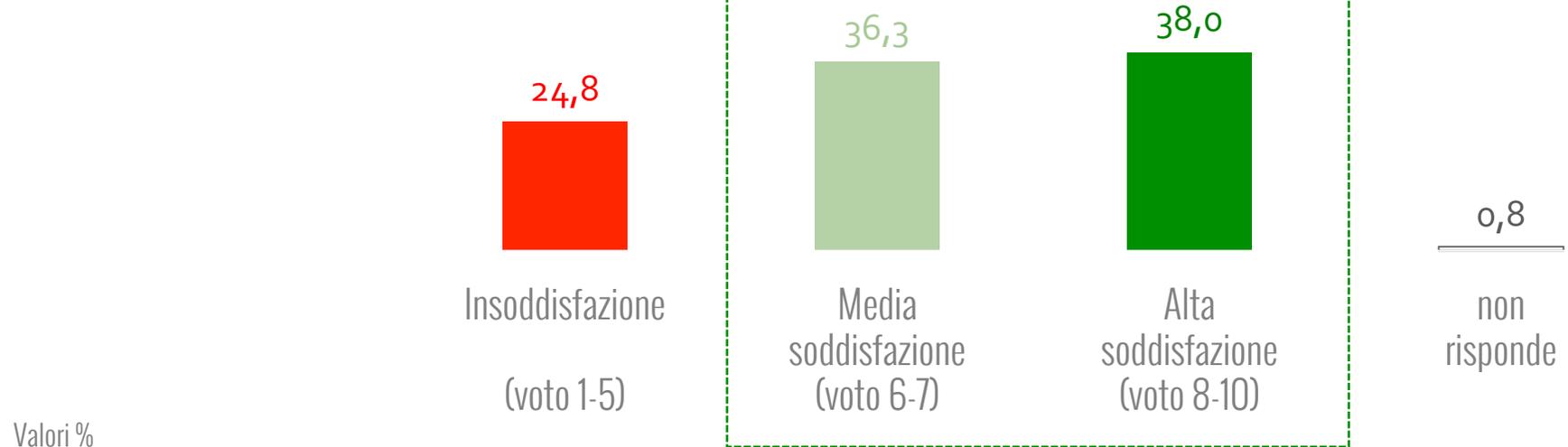
Pulizia Stradale



Pulizia Stradale

Soddisfazione complessiva

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



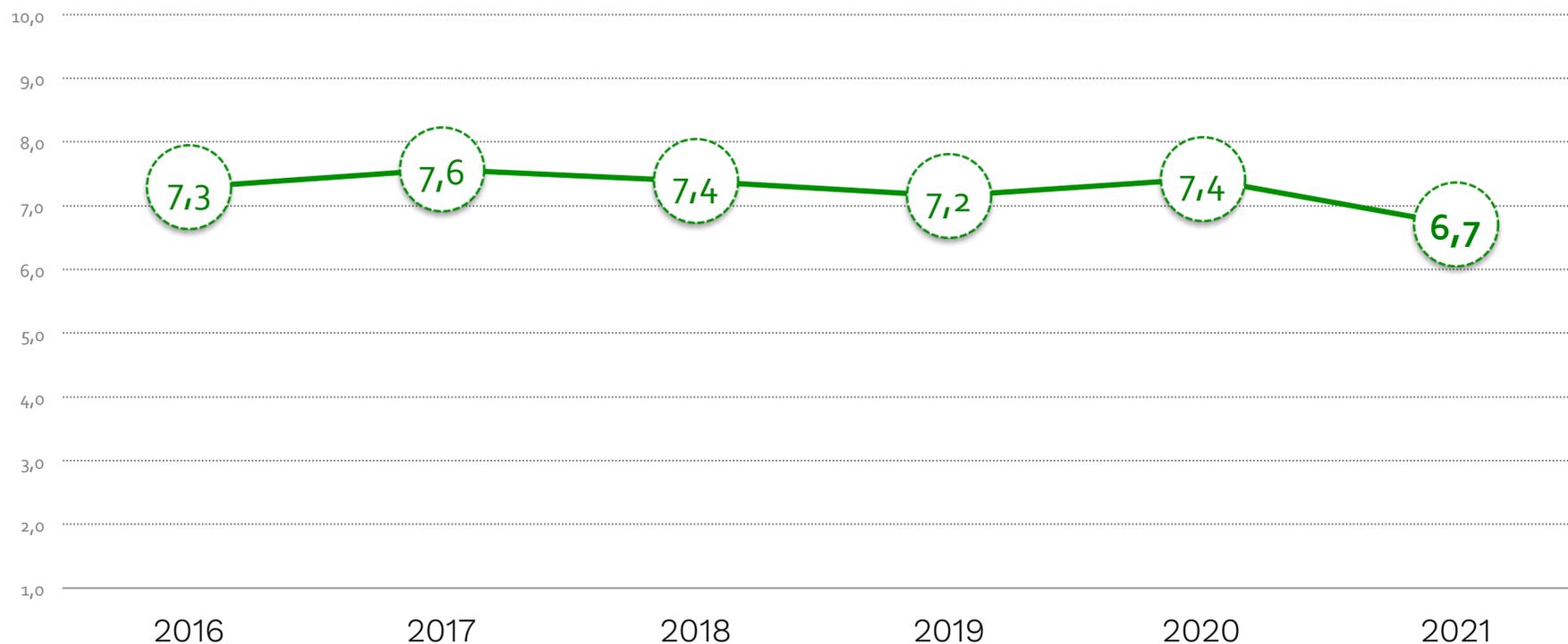
VOTO MEDIO:
6,70

Valori %

Pulizia Stradale

Soddisfazione complessiva

Serie storica



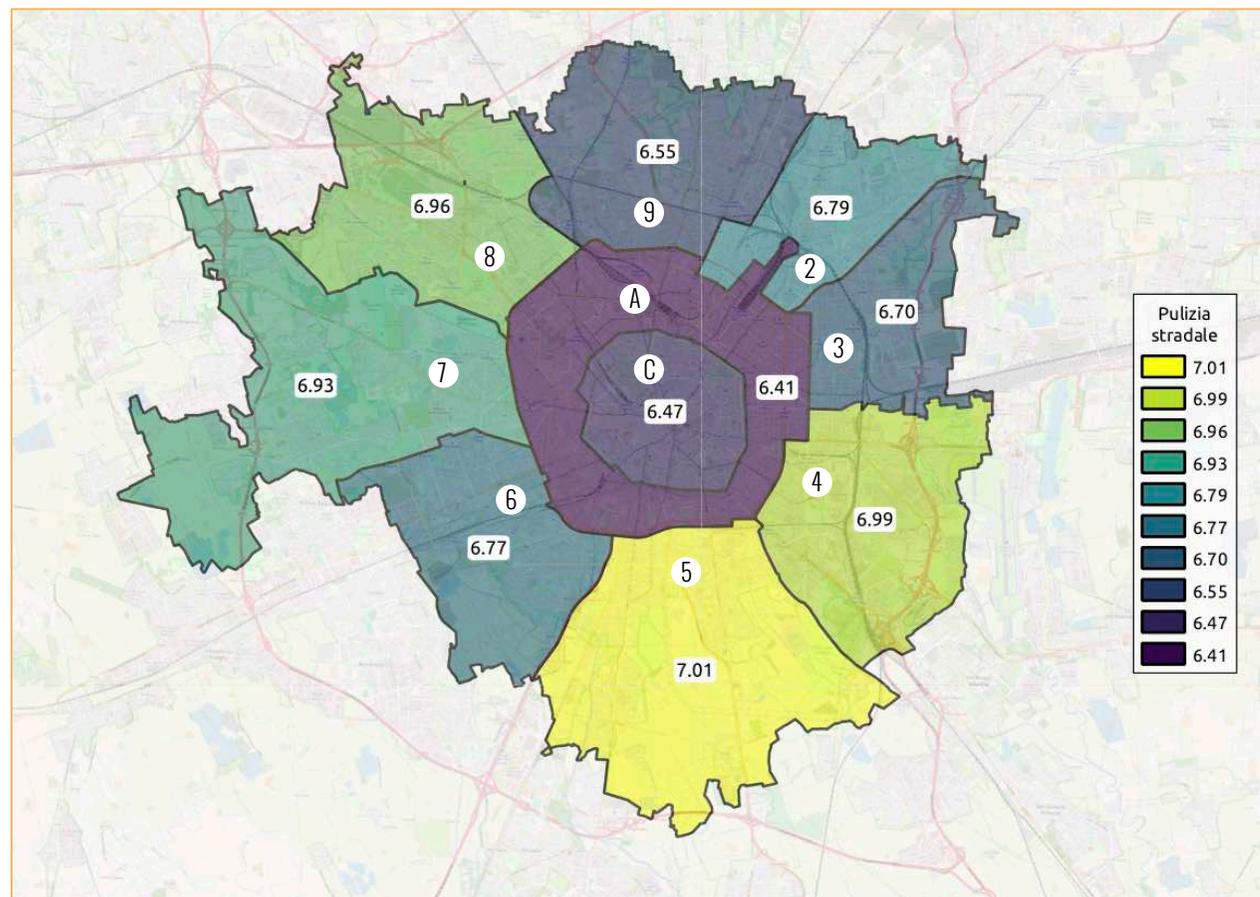
Voti medi
(scala 1-10)

Pulizia Stradale

Soddisfazione complessiva

Segmentazione per
Ambito territoriale

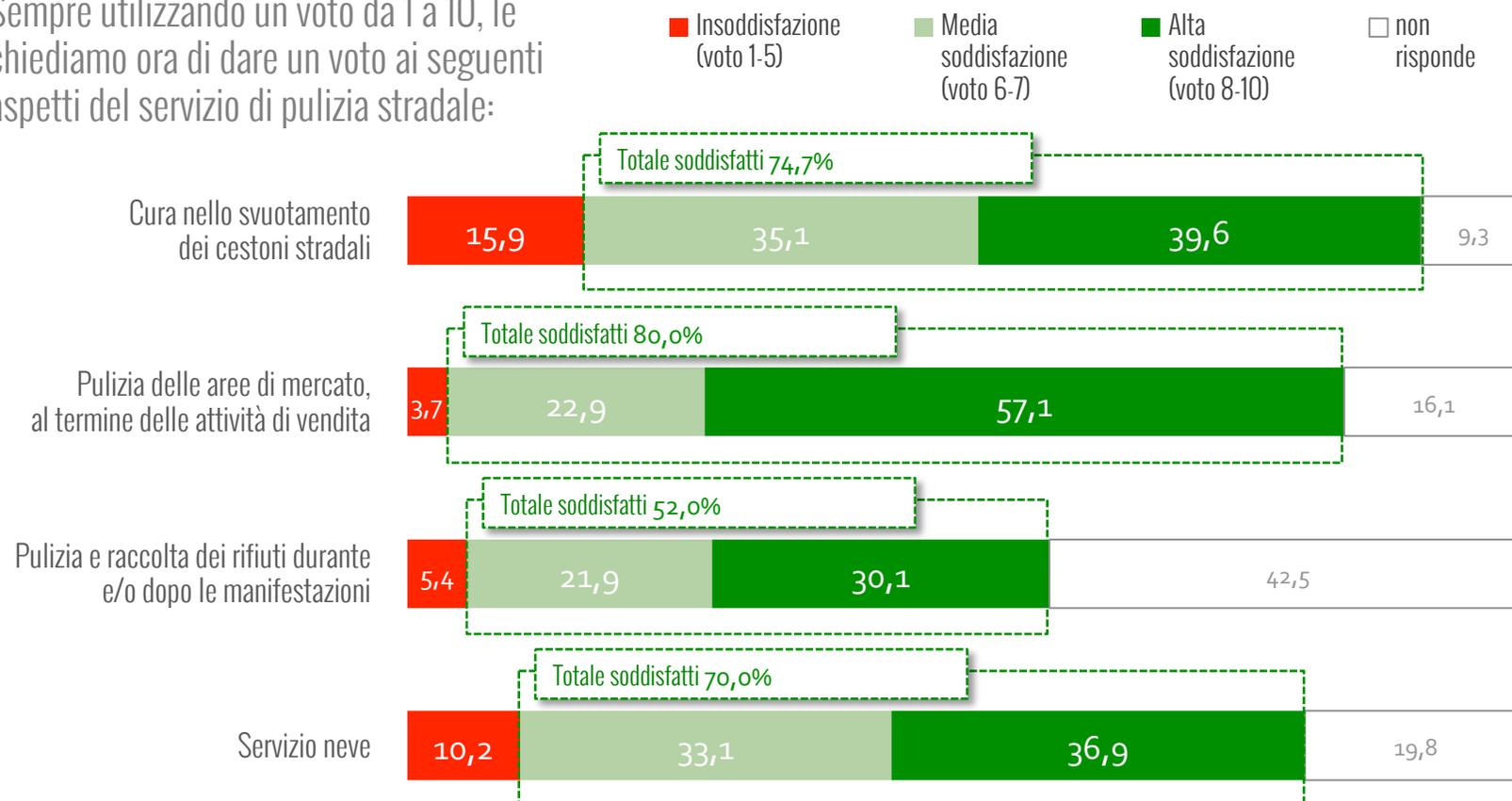
Voti medi
(scala 1-10)



Pulizia Stradale

Microfattori 1

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



Valori %

VOTO MEDIO

7,03

7,99

7,46

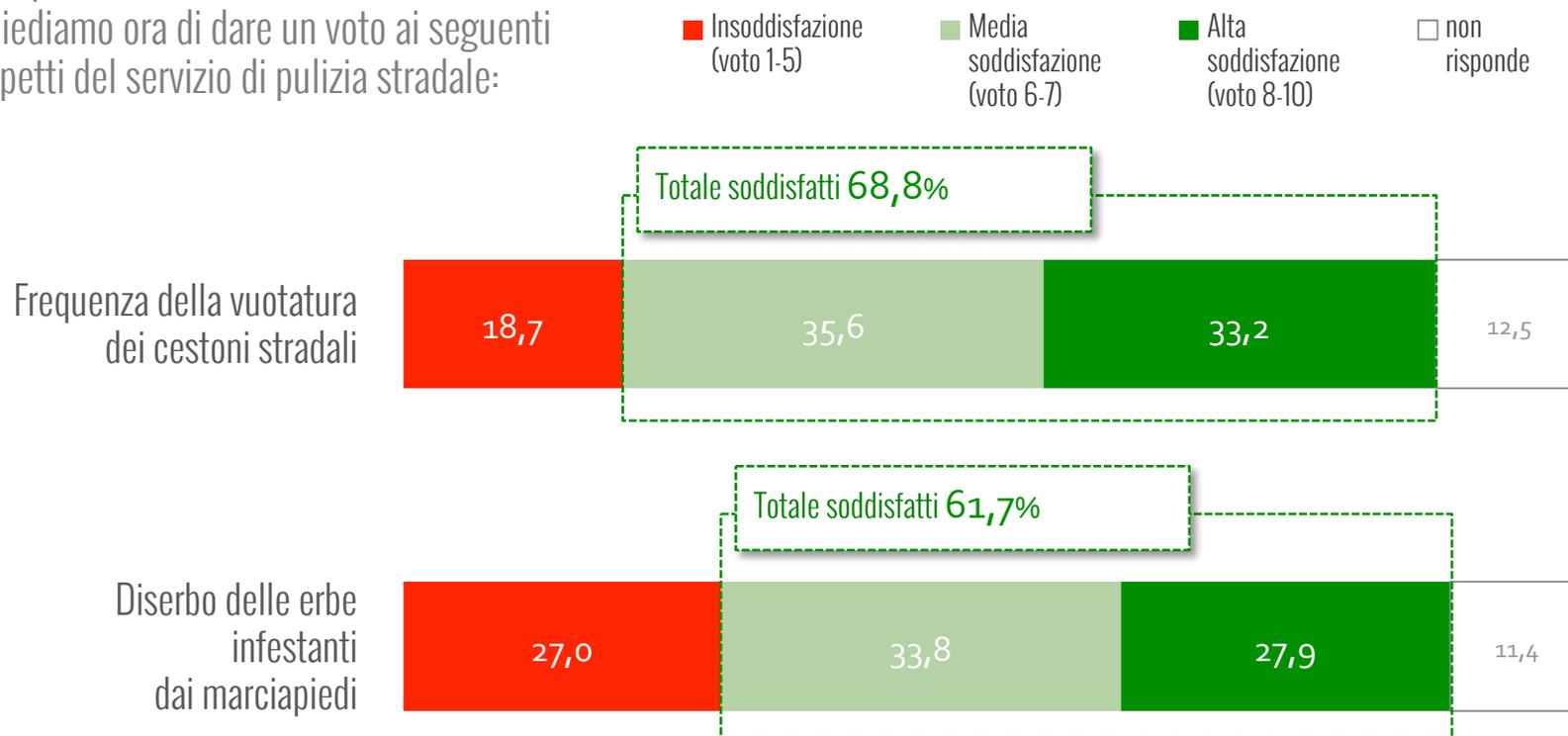
7,17

Scala 1-10

Pulizia Stradale

Microfattori 2

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

6,83

Scala 1-10

Valori %

Pulizia Aree Verdi

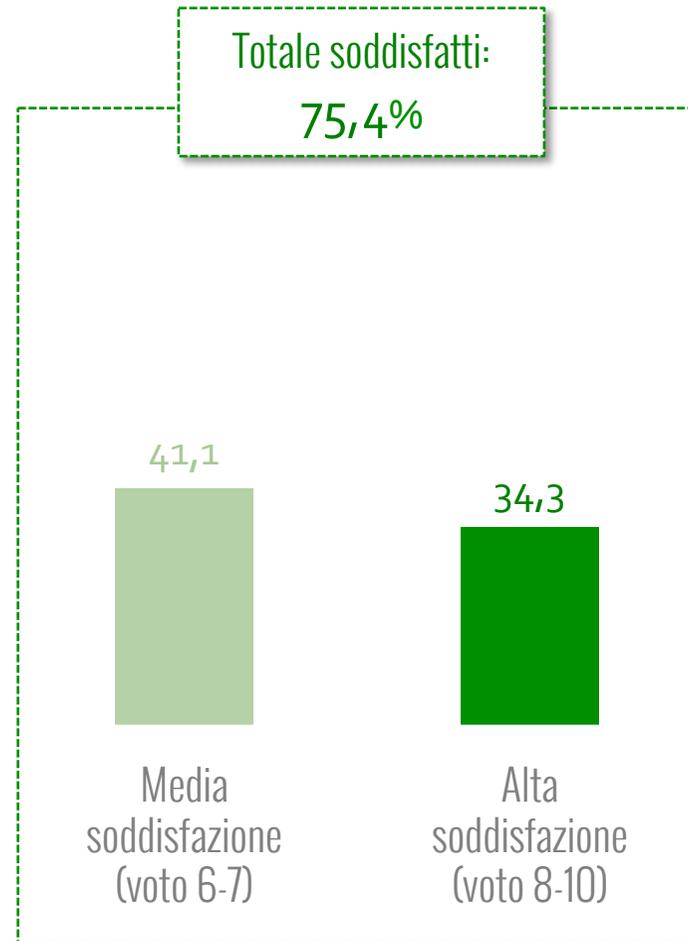


Pulizia Aree Verdi

Soddisfazione complessiva

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

Valori %

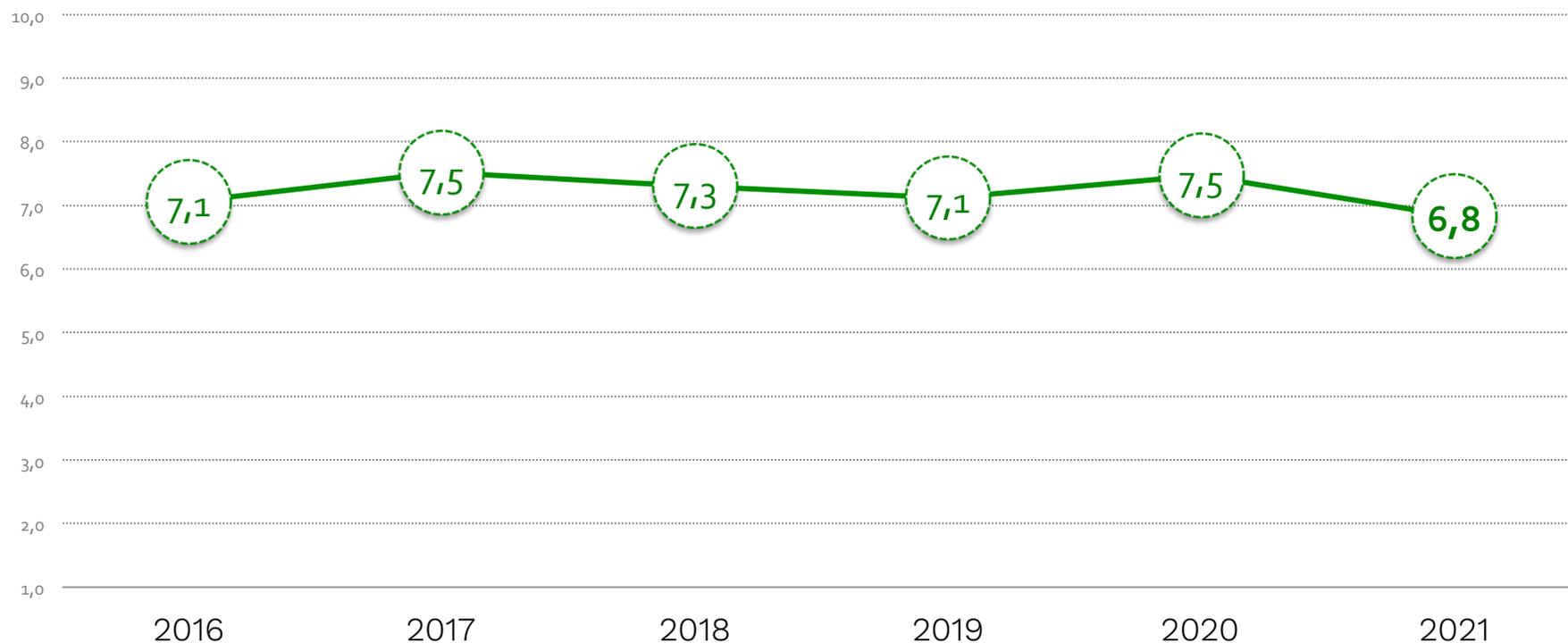


VOTO MEDIO:
6,83

Pulizia Aree Verdi

Soddisfazione complessiva

Serie storica



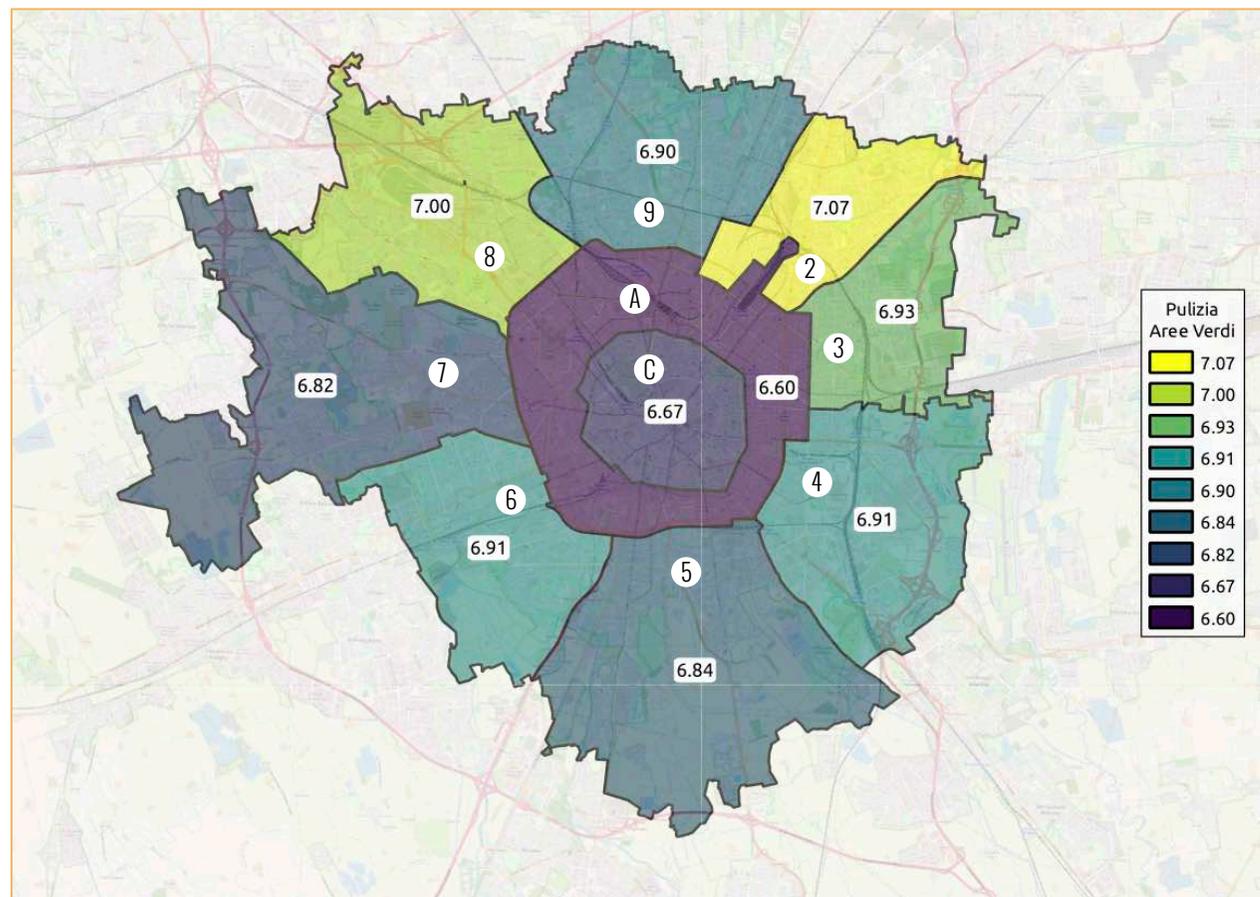
Voti medi
(scala 1-10)

Pulizia Aree Verdi

Soddisfazione complessiva

Segmentazione per
Ambito territoriale

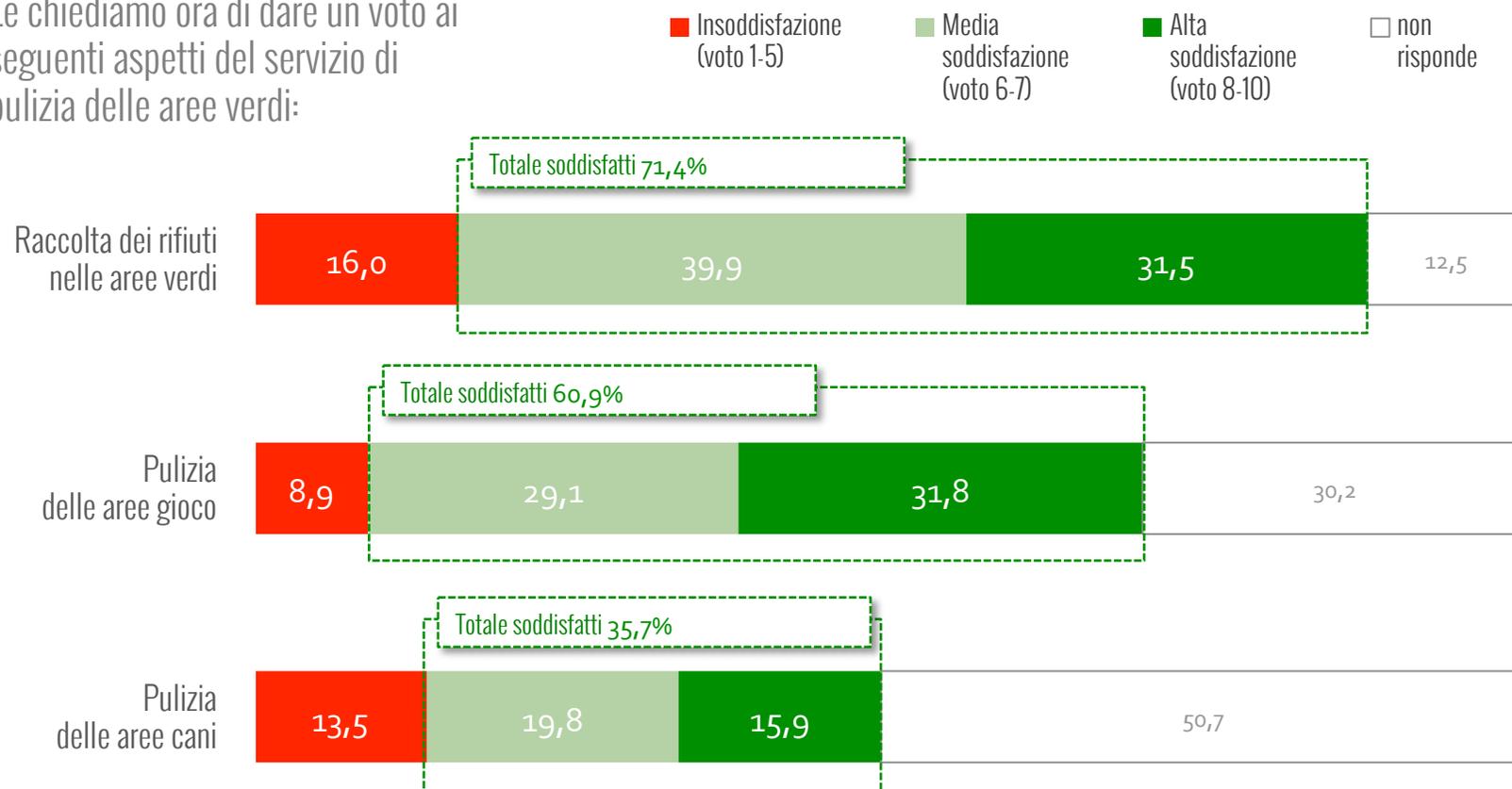
Voti medi
(scala 1-10)



Pulizia Aree Verdi

Microfattori

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



Valori %

VOTO MEDIO

6,85

7,20

6,44

Scala 1-10

Le Riciclerie

è il Centro Ambientale Mobile

NEWS CENTRO AMBIENTALE MOBILE

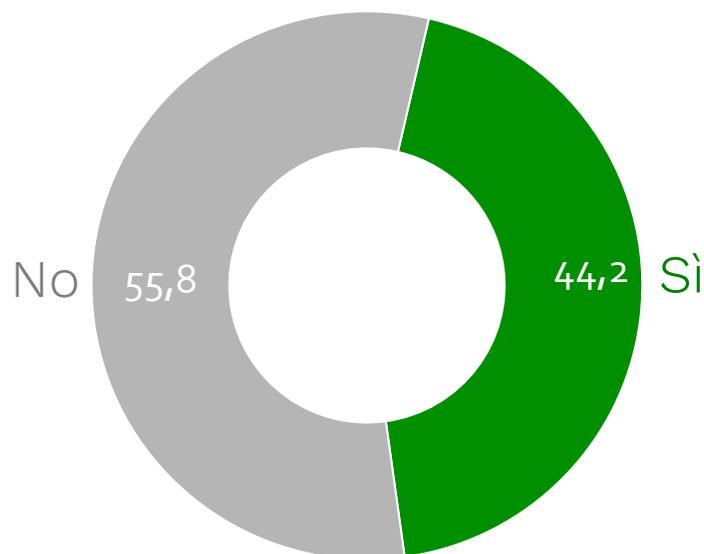


Amsa
GRUPPO a2a

Le Riciclerie

Utilizzo

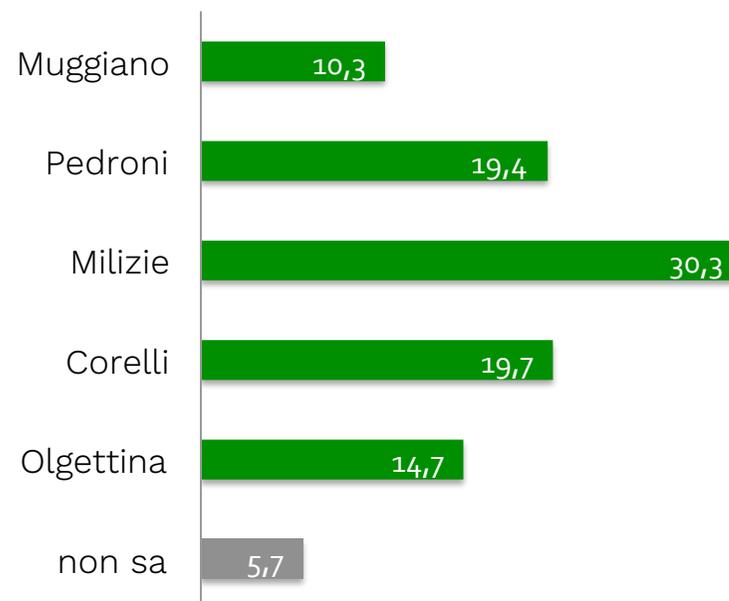
Nel 2021 le è capitato di utilizzare una delle riciclerie AMSA?



Valori %

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

Campione: 1785 intervistati

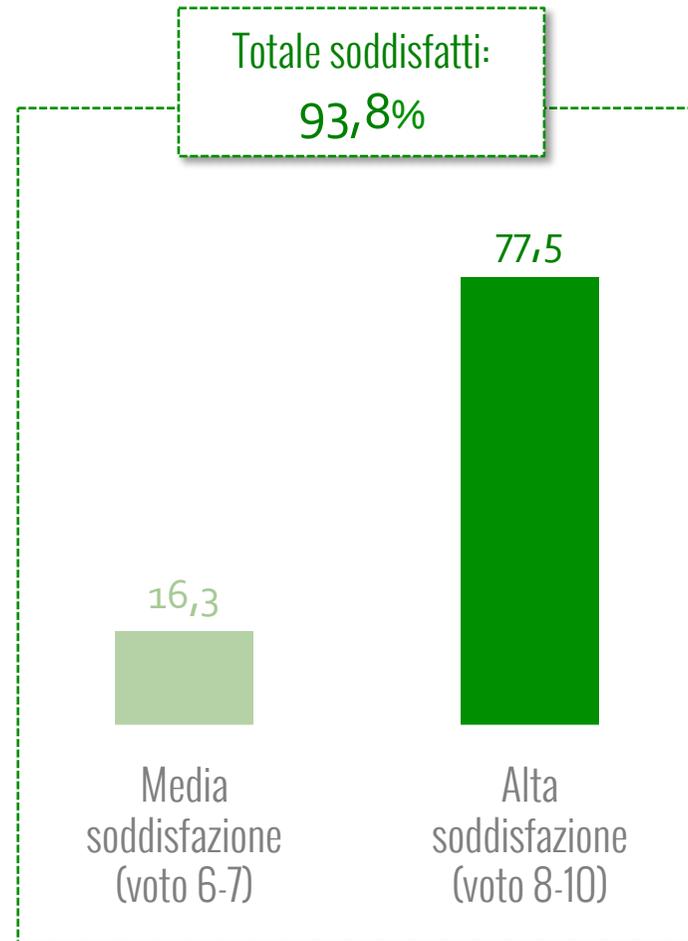


Le Riciclerie

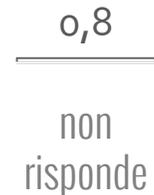
Soddisfazione complessiva

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?

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio
44,2% del campione: 1785 intervistati)



VOTO MEDIO:
8,31

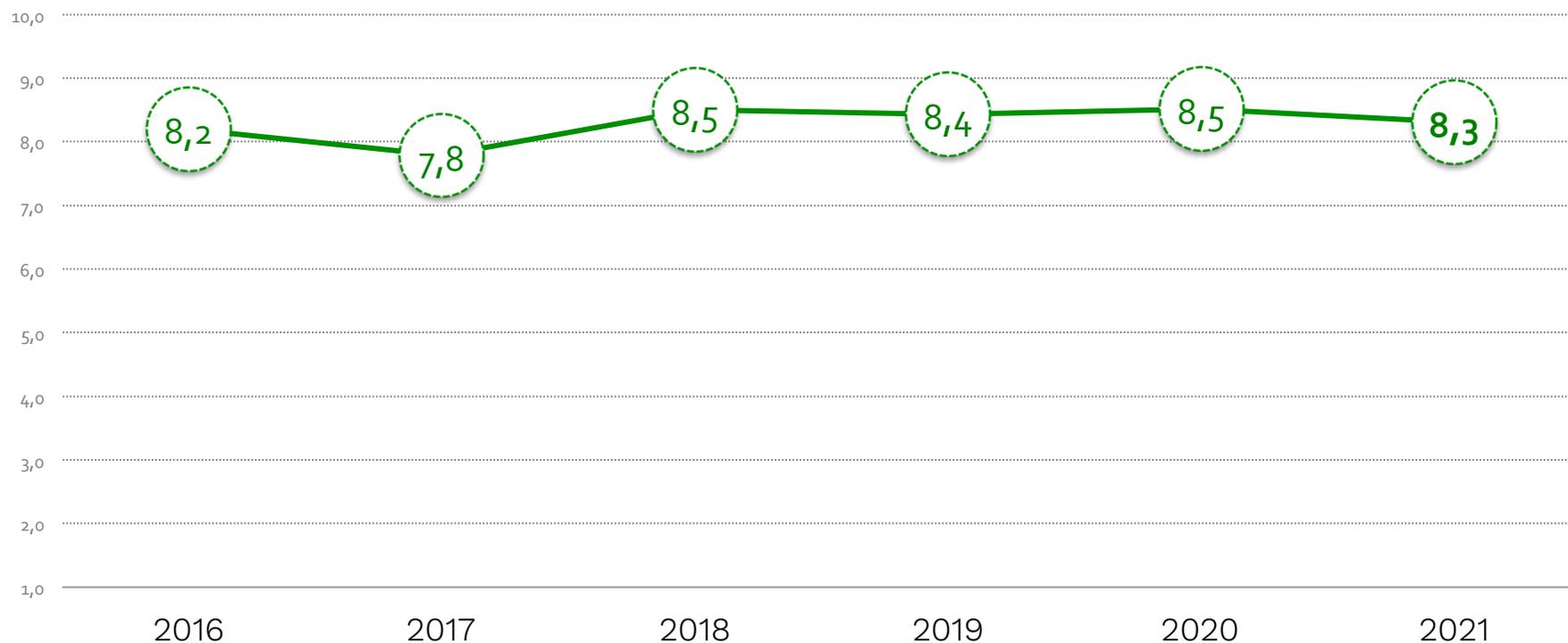


Valori %

Le Riciclerie

Soddisfazione complessiva

Serie storica



Voti medi
(scala 1-10)

Le Riciclerie

Motivi di insoddisfazione

(SE VOTO 1-6

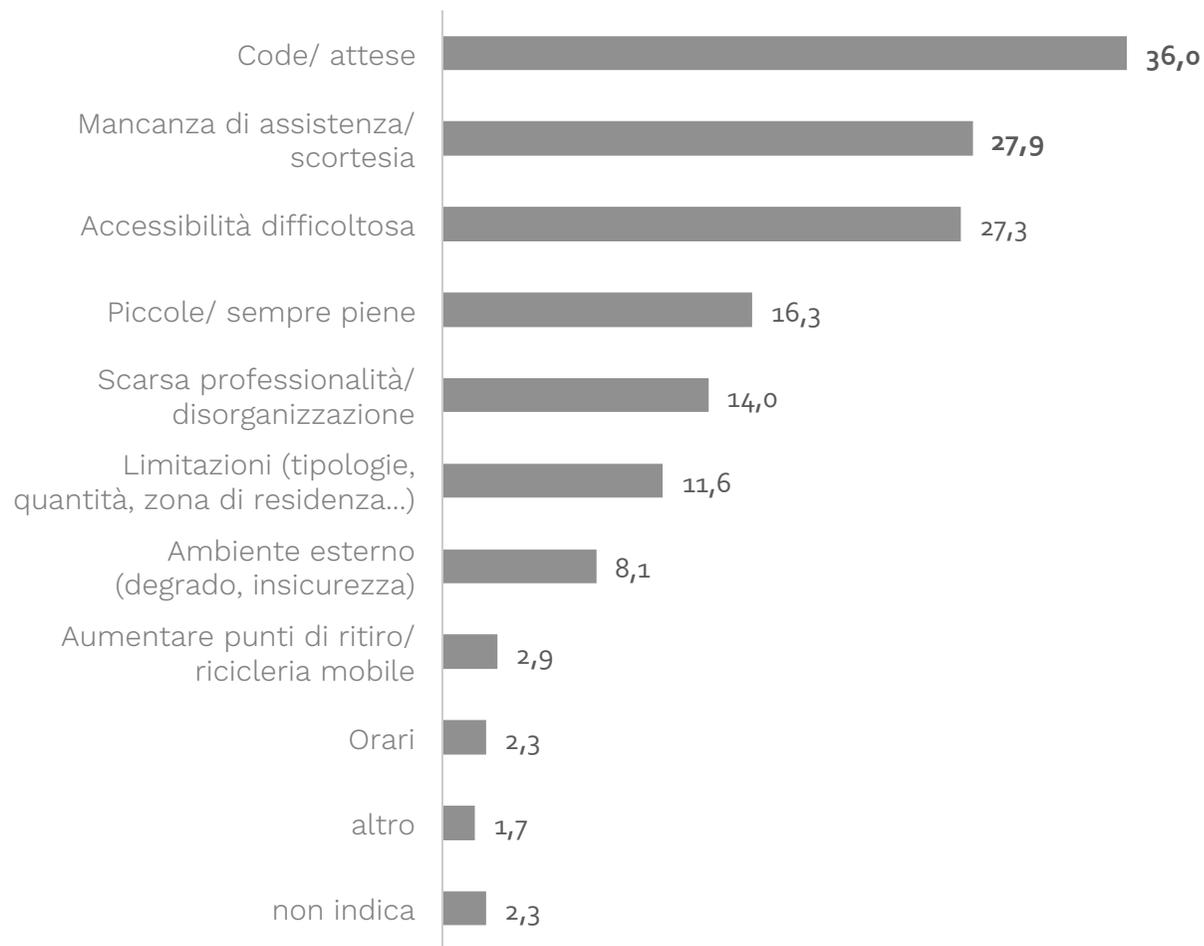
9,6% degli utilizzatori: 172 intervistati)

Per quale motivo ha espresso questo giudizio sulle riciclerie AMSA?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte

Valori %



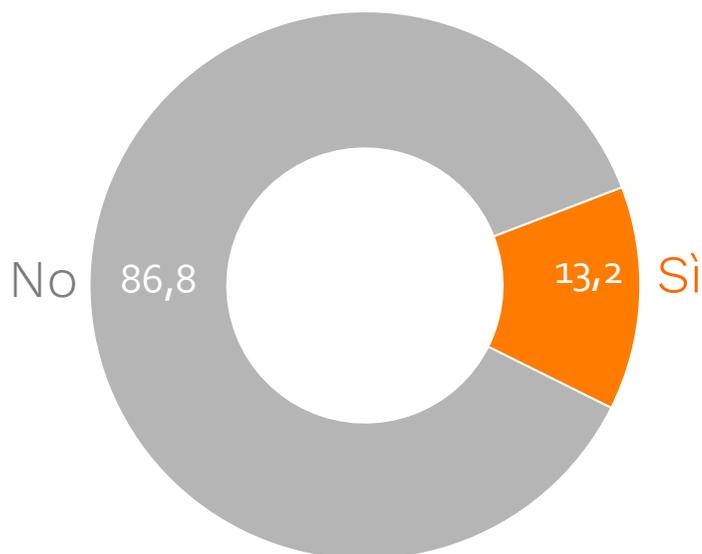
Canali di Contatto



Canali di Contatto

Utilizzo

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

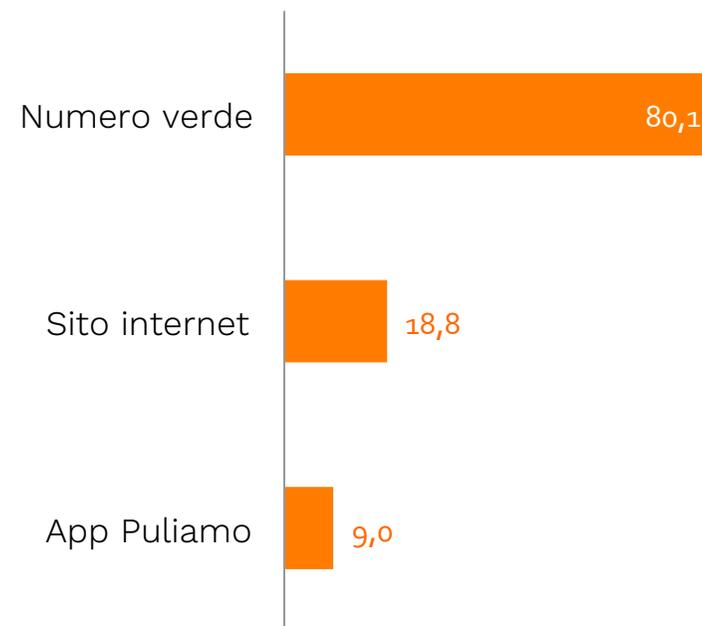


Campione: 532 intervistati

I canali di contatto che AMSA ha messo a disposizione degli utenti nel 2021 sono stati: numero verde, sito internet, App Puliamo.

Può indicarci quelli che ha utilizzato quest'anno?

Possibili più risposte



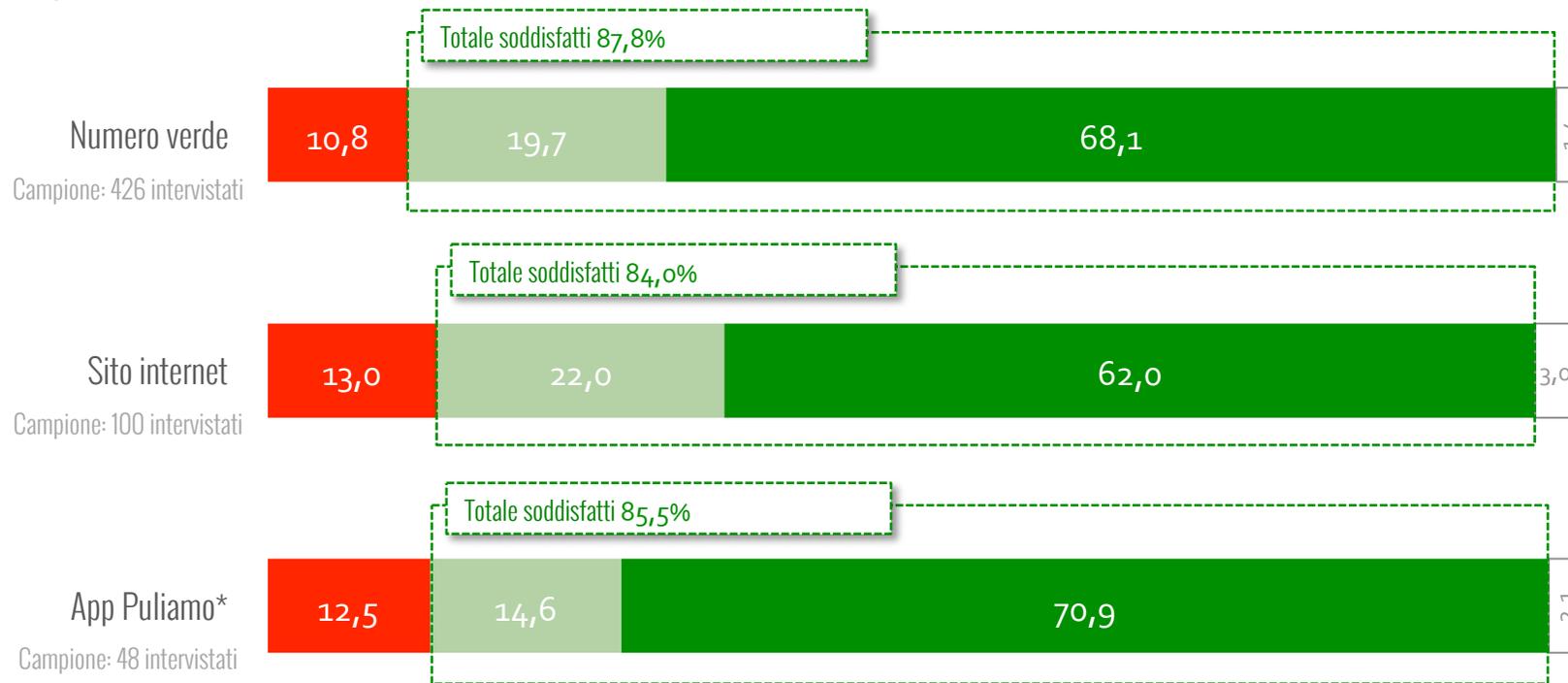
Valori %

Canali di Contatto

Soddisfazione

Per ciascuno dei canali che ha utilizzato può indicarci la sua soddisfazione complessiva?

■ Insoddisfazione (voto 1-5)
 ■ Media soddisfazione (voto 6-7)
 ■ Alta soddisfazione (voto 8-10)
 □ non risponde



VOTO MEDIO

7,94

7,59

8,02

 Scala 1-10

Valori % (Rispondono solo gli utilizzatori di ciascun canale)

* Valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti

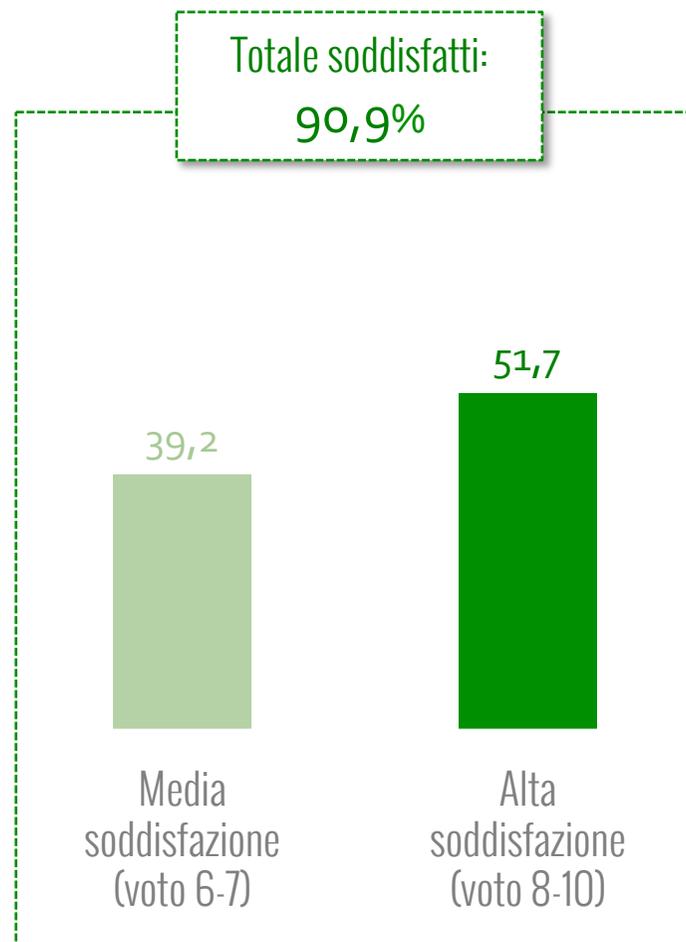
A close-up photograph of several interlocking metal gears. The gears are made of a light-colored metal, possibly aluminum or steel, and show signs of wear and use. The lighting is dramatic, highlighting the teeth and the circular holes in the gears. A semi-transparent grey rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Soddisfazione Complessiva Ragionata' in white. A thin orange horizontal line is positioned below the text box. The bottom of the image features a solid orange horizontal bar.

Soddisfazione Complessiva Ragionata

Soddisfazione ragionata

Ripensando complessivamente al servizio di raccolta e di smaltimento dei rifiuti e al servizio di pulizia della città offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA ha operato a Milano nel 2021?

Valori %

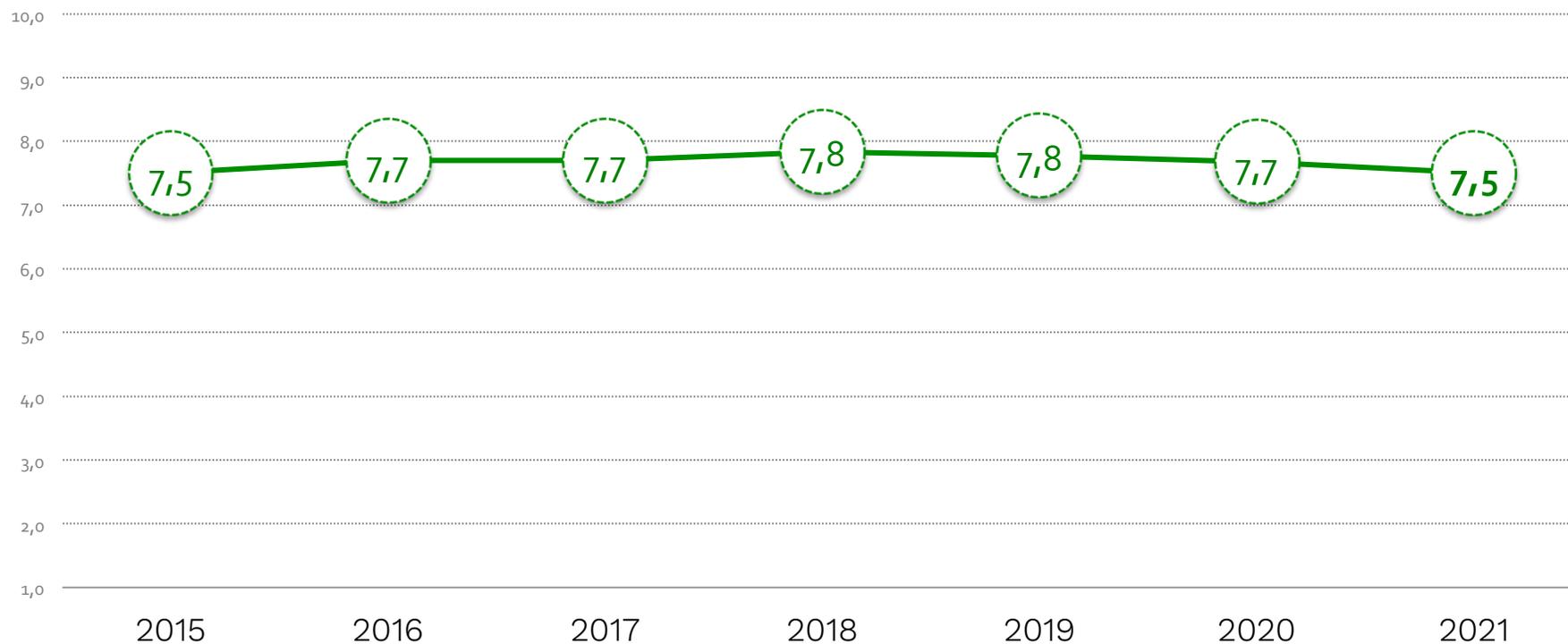


**VOTO MEDIO:
7,5°**

Soddisfazione ragionata

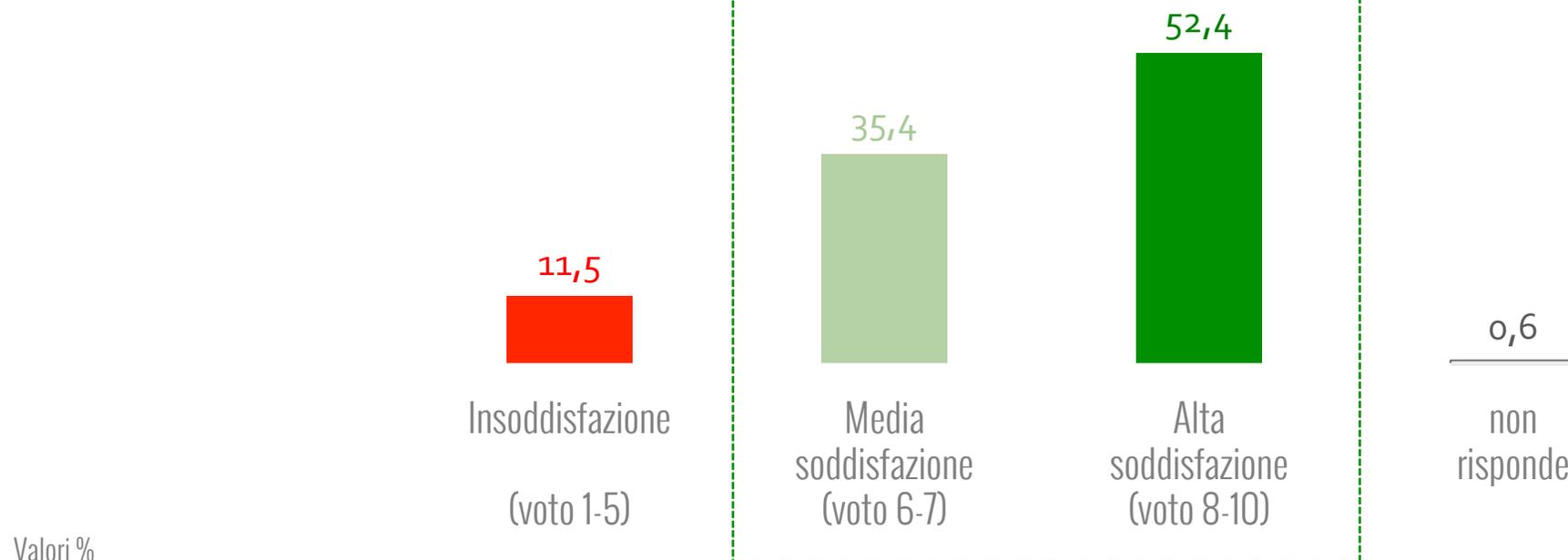
Serie storica

Voti medi
(scala 1-10)



Soddisfazione per l'operato nel quartiere

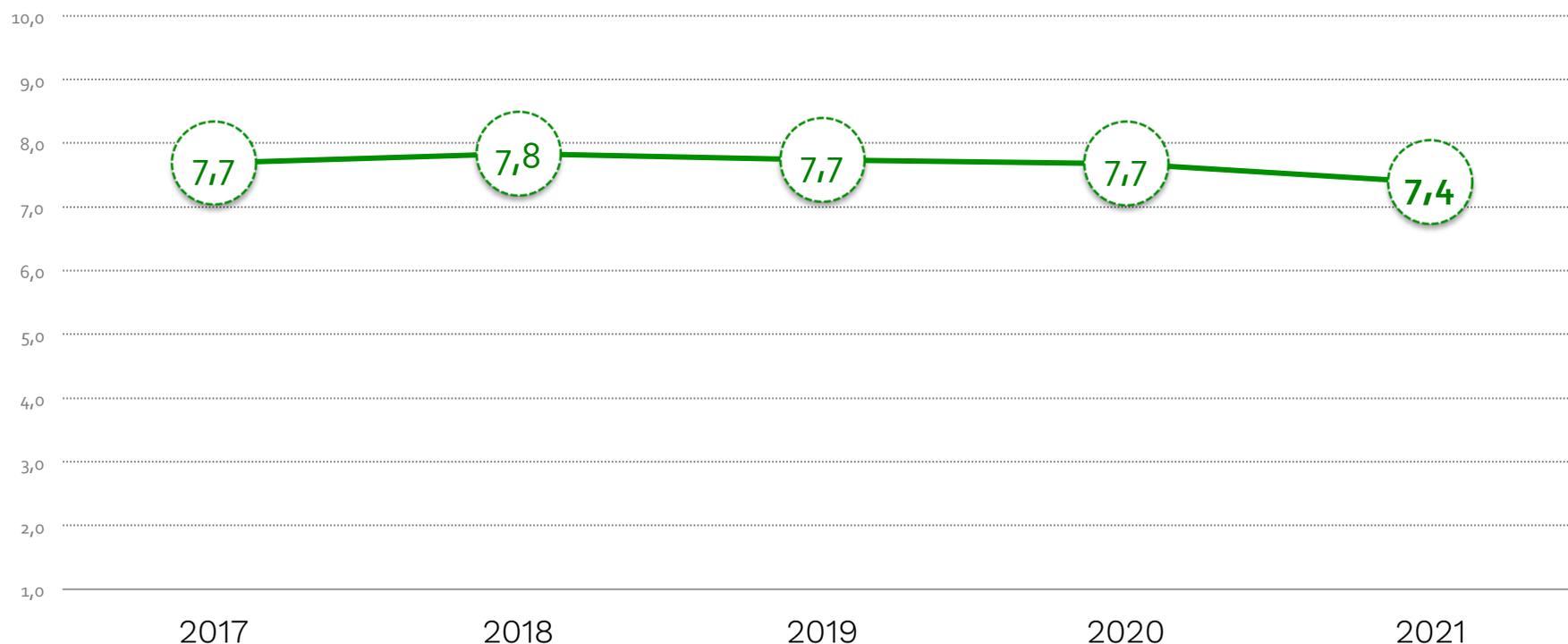
E quanto è soddisfatto di come AMSA ha operato nel quartiere dove abita nel 2021?



Valori %

Soddisfazione per l'operato nel quartiere

Serie storica

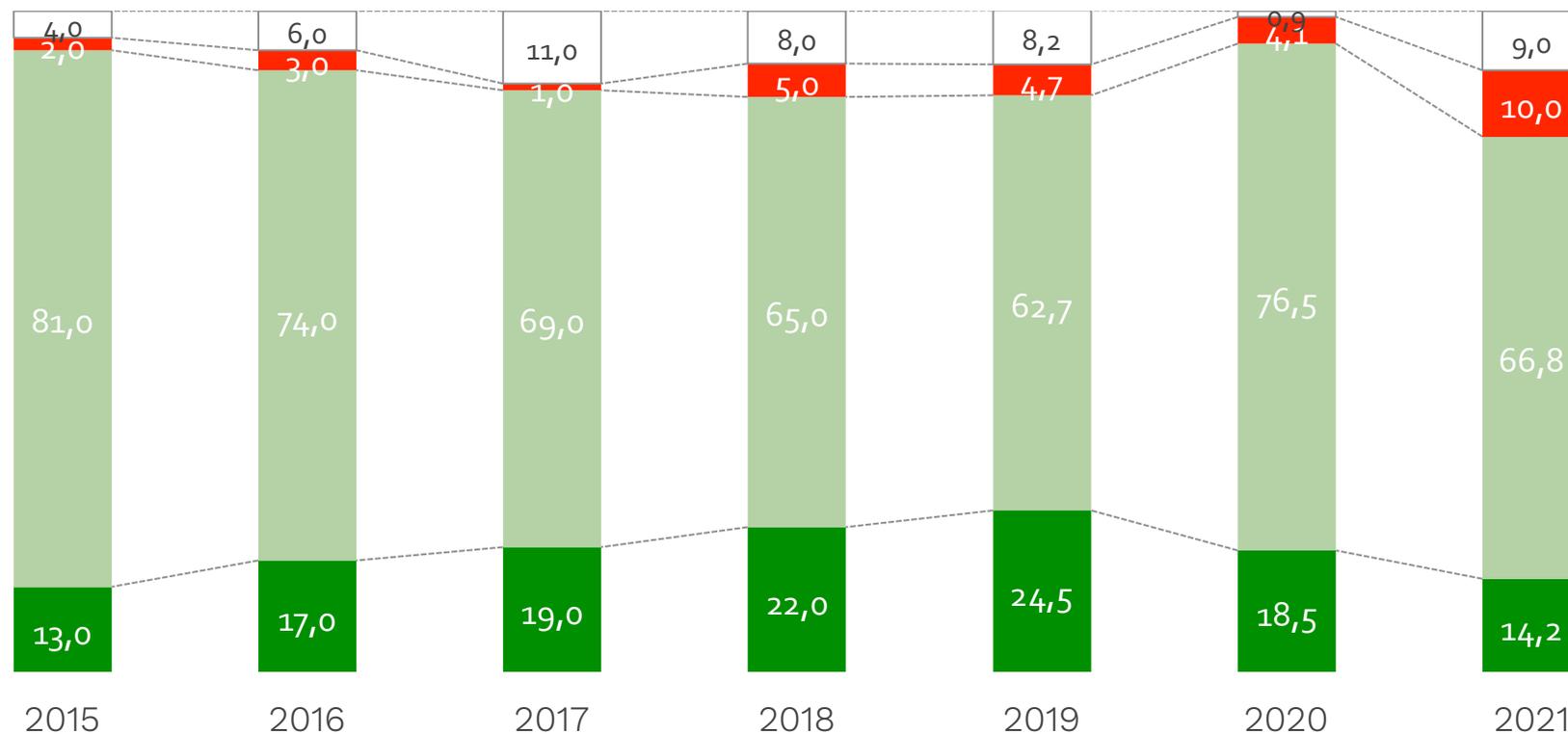


Voti medi
(scala 1-10)

Valutazione comparativa

Serie storica

■ Migliorato
 ■ Rimasto uguale
 ■ Peggiorato
 □ non sa



Valori %

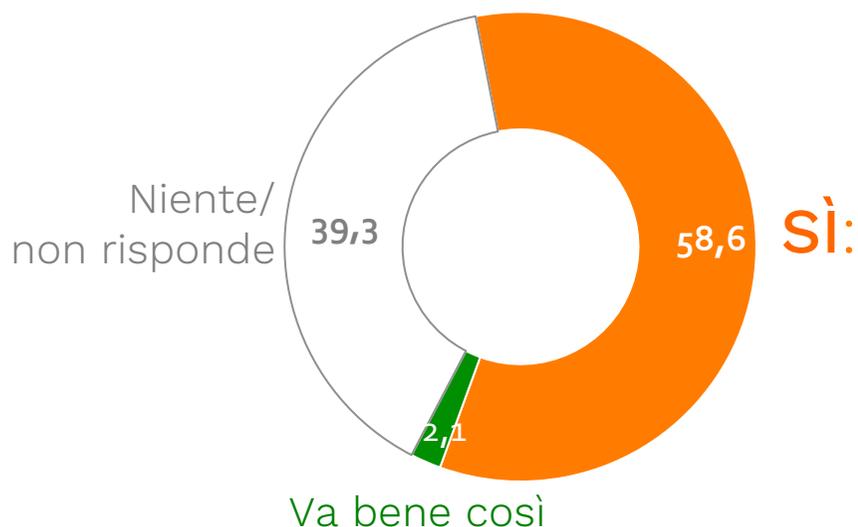
Suggerimenti

1/2



LABORATORIO DI STUDIO,
RICERCA E FORMAZIONE

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



Valori %

Indicazioni fornite:

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte



Continua...

Suggerimenti

2/2



LABORATORIO DI STUDIO,
RICERCA E FORMAZIONE

Segue lista indicazioni fornite:

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte



Continua...

...segue



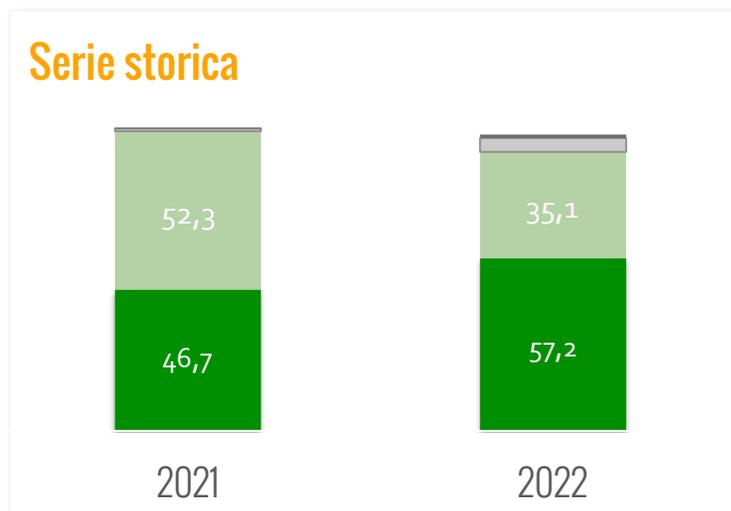
Valori %

Coinvolgimento e Partecipazione

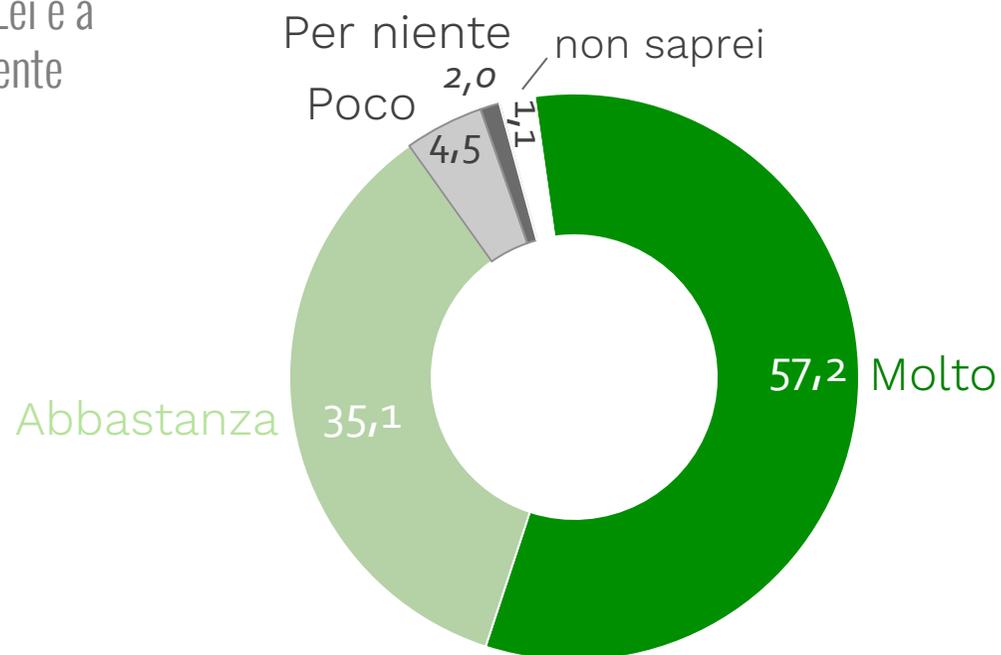


Conoscenza dei benefici della raccolta differenziata

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?

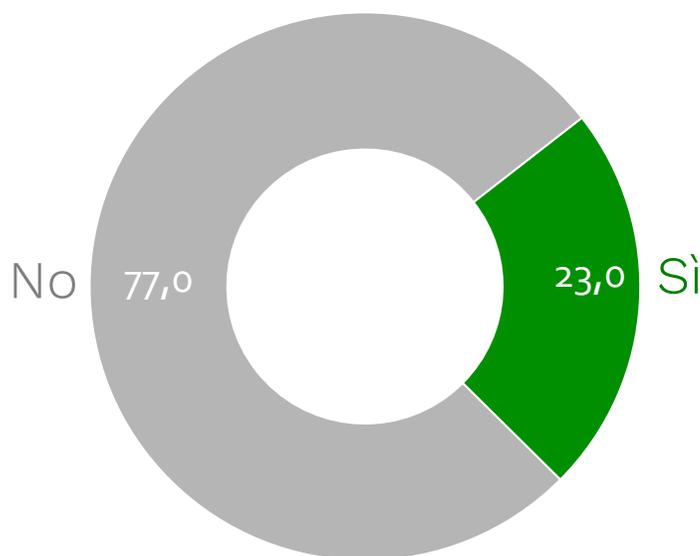


Valori %



Dubbi sulla raccolta differenziata

Ha dei dubbi su come separare i rifiuti?



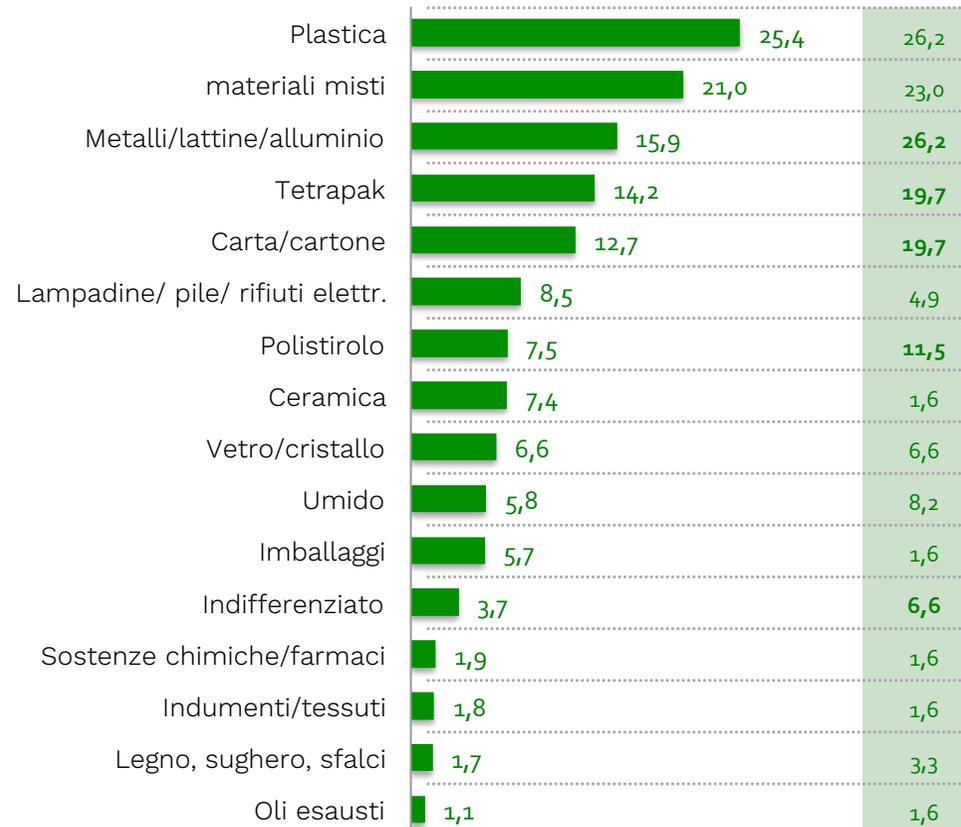
Valori %

Campione: 929 intervistati

Per quale tipologia di rifiuto?

Risposte spontanee ricodificate a posteriori

18-34
anni





Demetra opinioni.net S.r.l.

via Piave n. 96/98 - 30171 Venezia (VE)

Tel: +39 3482616881 - demetra@mypec.eu

C.F./P.IVA: 03361530276 REA: VE-301986



LABORATORIO DI STUDIO,
RICERCA E FORMAZIONE

Istituto Ixè S.r.l.

via Belpoggio, 15 - 34123 Trieste (TS)

Tel: +39 040 9776629 - pec@pec.istitutoixe.it

C.F./P.IVA: 01238270324 REA: TS-135033