



Indagine di Customer Satisfaction Amsa s.p.a. 2019 Piolto

Luglio 2019

© 2019 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS



NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

Anche per quest'anno, Amsa, società del Gruppo A2A, si è avvalsa della collaborazione di Ipsos per avviare una indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti dei servizi di nettezza urbana e raccolta e smaltimento dei rifiuti gestiti dalla società **a Pioltello**. L'indagine si è rivolta alla tipologia di **utenze domestiche**.

In continuità con gli anni precedenti l'indagine ha avuto i seguenti obiettivi specifici:

- Valutare la **soddisfazione globale istintiva** e ragionata 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 **160 interviste** utilizzando il metodo **CATI** (Computer Aided Telephone Interviewing) per la raccolta dei dati, nel periodo che va dal **03 al 21 giugno 2019**. Gli elenchi telefonici degli utenti sono stati reperiti da Ipsos attingendo da database pubblici.

RISULTATI

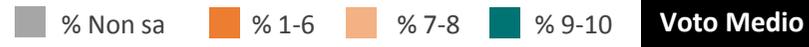
SODDISFAZIONE GLOBALE

SODDISFAZIONE GLOBALE

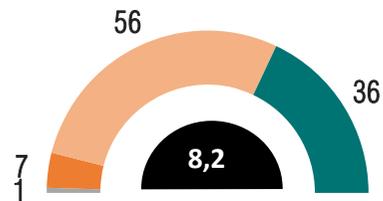


Valori %

BASE: TOTALE



Pioltello
n=160



SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

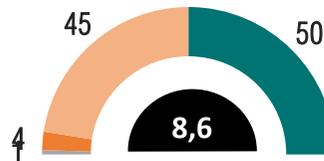
SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Valori %



Pioltello
n=114



SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA UMIDO



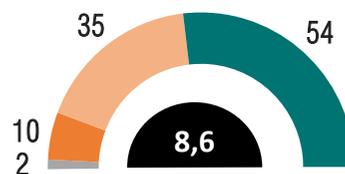
Valori %

% Non sa % 1-6 % 7-8 % 9-10

Voto Medio



Pioltello
n=114



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI



VOTO MEDIO

ITEM	Pioltello
FREQUENZA DI ASPORTO DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO	8,6
ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,5
ORARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,6
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA DEI RIFIUTI	7,9
ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI	8,6
LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,4
RUMOROSITÀ DEL SERVIZIO DI SVUOTAMENTO DEI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	7,3
INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	7,5



LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI



Valori %

PERCEZIONE	Pioltello
MIGLIORATA	51
RIMASTA UGUALE	45
PEGGIORATA	3

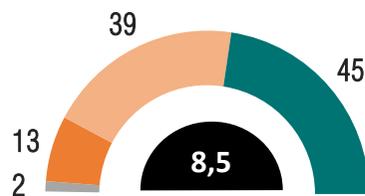
RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

SODDISFAZIONE RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO



BASE: CHI HA UTILIZZATO IL SERVIZIO

Pioltello
n=36

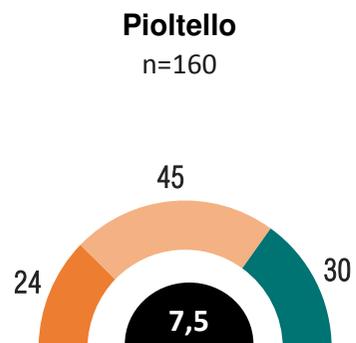


SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI



■ % Non sa ■ % 1-6 ■ % 7-8 ■ % 9-10 **Voto Medio** Valori %



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

VOTO MEDIO



ITEM	Pioltello
LA PULIZIA DELLE STRADE	7,8
LA PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	7,5
FREQUENZA DI PULIZIA	7,9
ORARI DI PULIZIA	7,9
MODALITÀ CON CUI È ORGANIZZATO IL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI	7,9
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI	8,0
INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA PULIZIA DELLE STRADE	7,5

LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

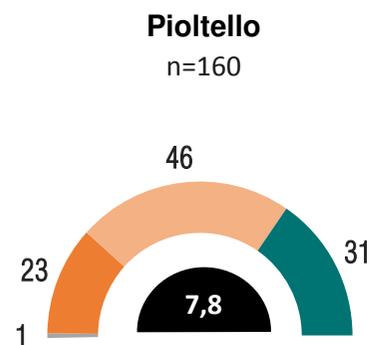


Valori %

PERCEZIONE	Pioltello
MIGLIORATA	37
RIMASTA UGUALE	55
PEGGIORATA	6

CESTINI STRADALI

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

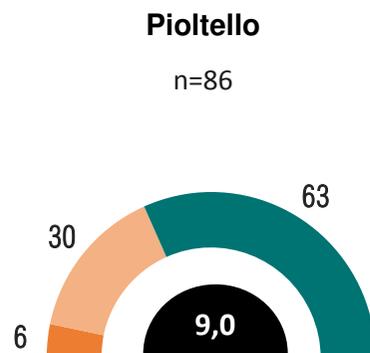


AREE DI MERCATO

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI PULIZIA AREE DI MERCATO



■ % Non sa ■ % 1-6 ■ % 7-8 ■ % 9-10 **Voto Medio** Valori %



CANALI DI CONTATTO

IL NUMERO VERDE



SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE DI AMSA

BASE: CHI HA UTILIZZATO IL SERVIZIO

COMUNI	BASE	VOTO MEDIO
Pioltello	27	8,9

