Ipsos Loyalty

Indagine di Customer Satisfaction Amsa s.p.a. 2017 – Pioltello

Presentazione

Luglio 2017

© 2017 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 (1/2)

Nel mese di luglio 2017, 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 Pioltello**.

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 **161 interviste** utilizzando il metodo **CATI** (Computer Aided Telephone Interviewing) per la raccolta dei dati, nel periodo che va dal **29 giugno** al **14 luglio 2017.** Gli elenchi telefonici degli utenti sono stati reperiti da Ipsos attingendo da database pubblici.

GAME CHANGERS

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.

GAME CHANGERS

RISULTATI

SODDISFAZIONE GLOBALE

© 2015 Ipsos.

SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA

Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA pulisce la Città?

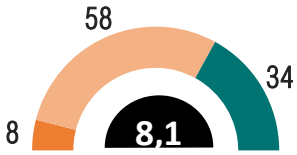
(domanda posta a fine intervista, dopo aver riflettuto su tutti i servizi offerti)

Valori %

% Non sa | % 1-6 | % 7-8 | % 9-10 | **Valore Medio**

Pioltello

n=161



GAME CHANGERS

SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

© 2015 Ipsos.

LA RACCOLTA EFFETTUATA

Per la quasi totalità del campione intervistato è importante che la raccolta differenziata si effettui in modo corretto.
La chiarezza delle modalità di raccolta ottiene un voto medio di 8,6.

Valore Medio

QUANTO È IMPORTANTE CHE SI EFFETTUI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI DOMESTICI IN MODO CORRETTO?

9,7

QUANTO LE È CHIARO COME VANNO DIFFERENZIATI I RIFIUTI (CIOÈ QUALI MATERIALI VANNO BUTTATI NEI DIVERSI CONTENITORI)?

8,6

GAME CHANGERS

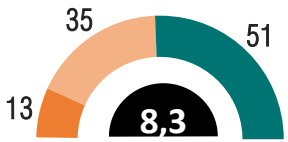
SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI

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

Valori %

Pioltello

n=133



GAME CHANGERS

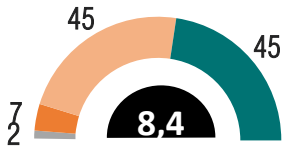
SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA UMIDO

Valori %

*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**?*

% Non sa | % 1-6 | % 7-8 | % 9-10 | **Valore Medio**

Pioltello
n=133



GAME CHANGERS

SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

VOTO

ITEM	Pioltello
FREQUENZA DI ASPORTO DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO	8,2
ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,3
ORARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,2
PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA DEI RIFIUTI	7,7
ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI	8,1
LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	8,1
RUMOROSITÀ DEL SERVIZIO DI SVUOTAMENTO DEI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	6,7
INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI	7,4

GAME CHANGERS

LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

PERCEZIONE	Pioltello
MIGLIORATA	42
RIMASTA UGUALE	51
PEGGIORATA	4

Valori %

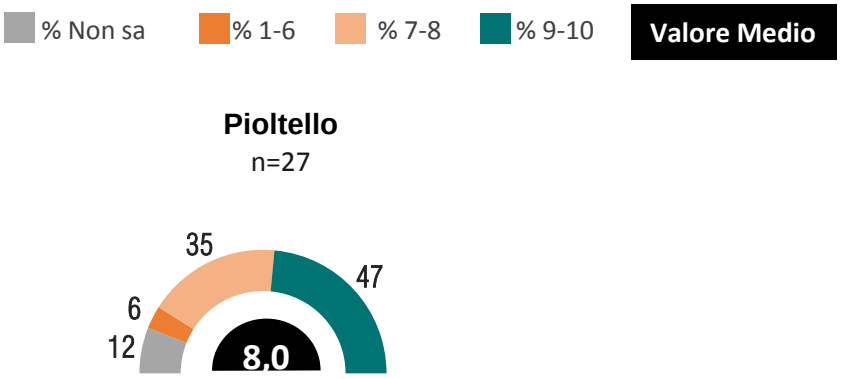
GAME CHANGERS

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

© 2015 Ipsos.

RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO



BASE: CONOSCONO E HANNO UTILIZZATO IL SERVIZIO

GAME CHANGERS

SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

© 2015 Ipsos.

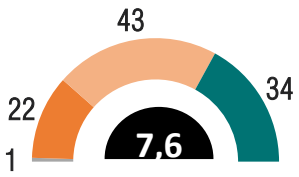
SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

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

% Non sa | % 1-6 | % 7-8 | % 9-10 | **Valore Medio** | Valori %

Pioltello

n=161



GAME CHANGERS

SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

VOTO MEDIO

ITEM	Pioltello
LA PULIZIA DELLE STRADE	7,7
LA PULIZIA DEI MARCIAPIEDI	7,5
FREQUENZA DI PULIZIA	7,8
ORARI DI PULIZIA	8,0
MODALITÀ CON CUI È ORGANIZZATO IL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI	7,7
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI	7,8
INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA PULIZIA DELLE STRADE	7,4

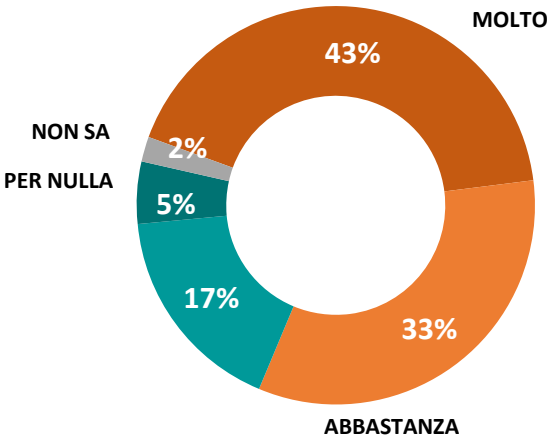
GAME CHANGERS

DEIEZIONI CANINE

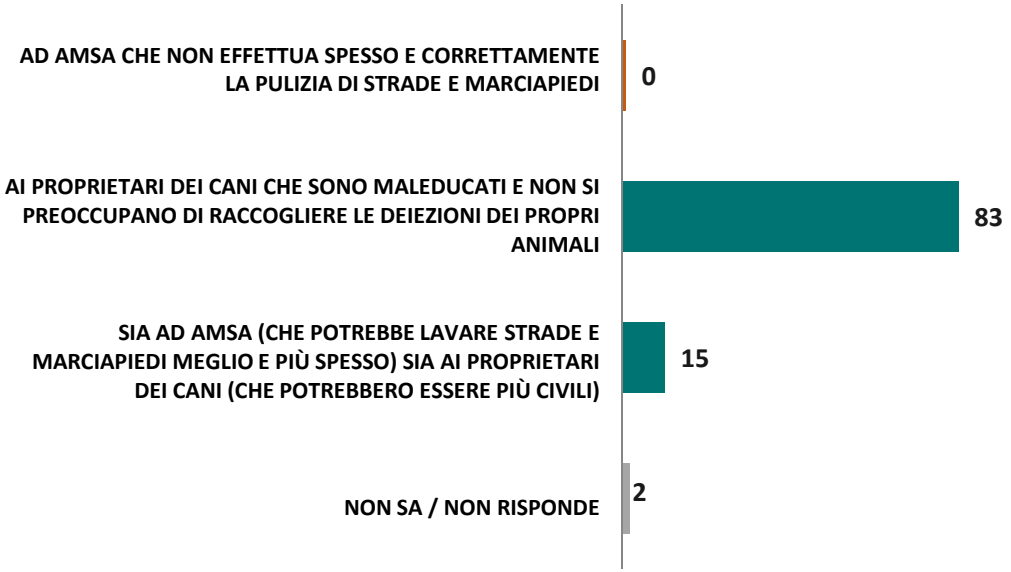
I padroni dei cani ne sono ritenuti i principali responsabili.

Valori %

UNO DEI PROBLEMI DELLA PULIZIA DELLE STRADE È QUELLO DELLE DEIEZIONI CANINE. SECONDO LEI QUESTO È UN PROBLEMA RILEVANTE?



SECONDO LEI IL PROBLEMA DELLE DEIEZIONI CANINE È DA ATTRIBUIRSI…



GAME CHANGERS

LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

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

Valori %

PERCEZIONE	Pioltello
MIGLIORATA	40
RIMASTA UGUALE	50
PEGGIORATA	7

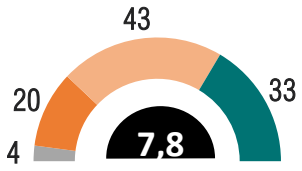
GAME CHANGERS

CESTINI STRADALI

© 2015 Ipsos.

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

Pioltello
n=161



GAME CHANGERS

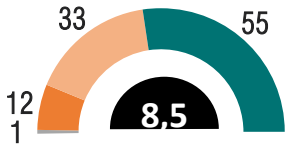
AREE DI MERCATO

© 2015 Ipsos.

SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI PULIZIA AREE DI MERCATO

Pioltello

n=47



BASE: CHI E' PASSATO DOPO PULIZIA AREA MERCATO

GAME CHANGERS

CANALI DI CONTATTO

© 2015 Ipsos.

IL NUMERO VERDE

SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE DI AMSA

COMUNI	VOTO MEDIO
Pioltello	8,3

BASE: CHI HA UTILIZZATO IL SERVIZIO

GAME CHANGERS

Ipsos Loyalty

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

GAME CHANGERS