Ipsos Loyalty

Amsa GRUPPO a2a

# Indagine di Customer Satisfaction Amsa s.p.a. 2018

# Pioltello

## 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.

GAME CHANGERS

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 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 **160 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.



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

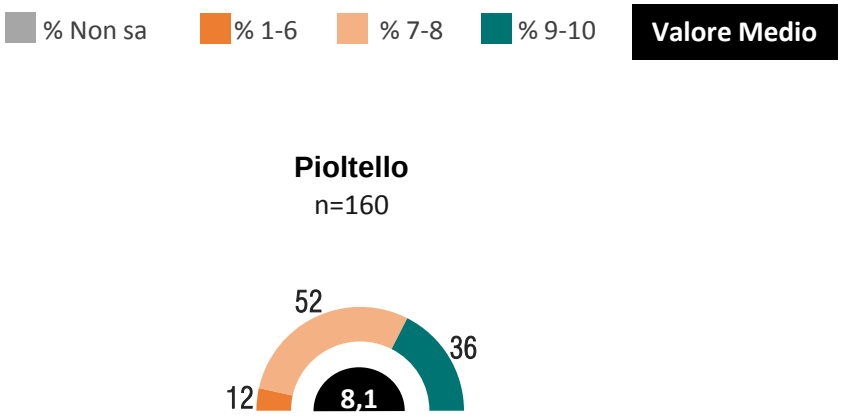
# SODDISFAZIONE GLOBALE RAGIONATA

Ipsos Loyalty

Amsa GRUPPO a2a

Valori %

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




***«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 |
|---|---|---|---|
| Pioltello | - | 8,1 | 8,1 |



GAME CHANGERS

# SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

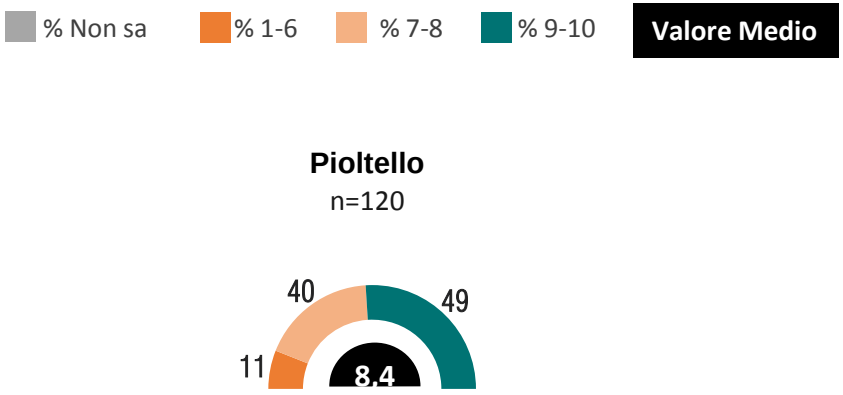
# SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI

Ipsos Loyalty

Amsa GRUPPO a2a

Valori %

Il servizio di raccolta rifiuti urbani risulta molto apprezzato, ricevendo un voto medio pari a 8,4.

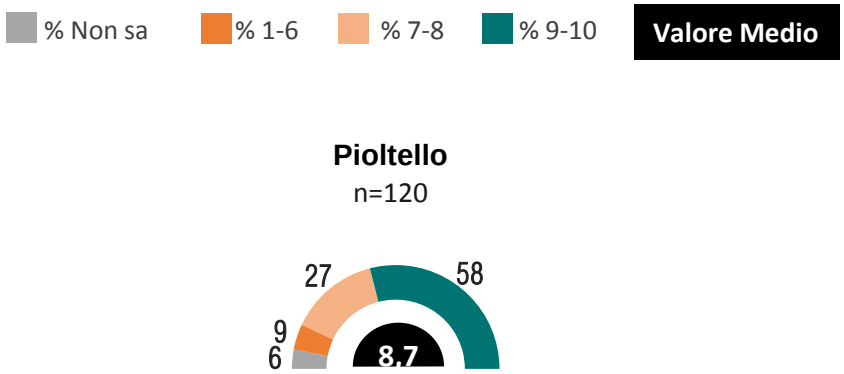



*Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei **rifiuti urbani nel complesso**?*

# SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA UMIDO

All'interno del servizio di raccolta rifiuti urbani, anche il servizio di raccolta dell'umido risulta molto apprezzato, ricevendo un voto medio pari a 8,7.

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**?*



GAME CHANGERS

# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

VOTO MEDIO

| ITEM | Pioltello |
|---|---|
| FREQUENZA DI ASPORTO DELLE DIVERSE FRAZIONI DI RIFIUTO | 8,5 |
| ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI | 8,5 |
| ORARI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI | 8,5 |
| PULIZIA DEGLI SPAZI DOPO LA RACCOLTA DEI RIFIUTI | 7,9 |
| ORARI DI ESPOSIZIONE DEI RIFIUTI | 8,2 |
| LE INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI | 8,2 |
| RUMOROSITÀ DEL SERVIZIO DI SVUOTAMENTO DEI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI | 7,8 |
| INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA RACCOLTA DEI RIFIUTI | 8,0 |



GAME CHANGERS

# LA PERCEZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

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

Valori %

| PERCEZIONE | Pioltello |
|---|---|
| MIGLIORATA | 45 |
| RIMASTA UGUALE | 50 |
| PEGGIORATA | 4 |



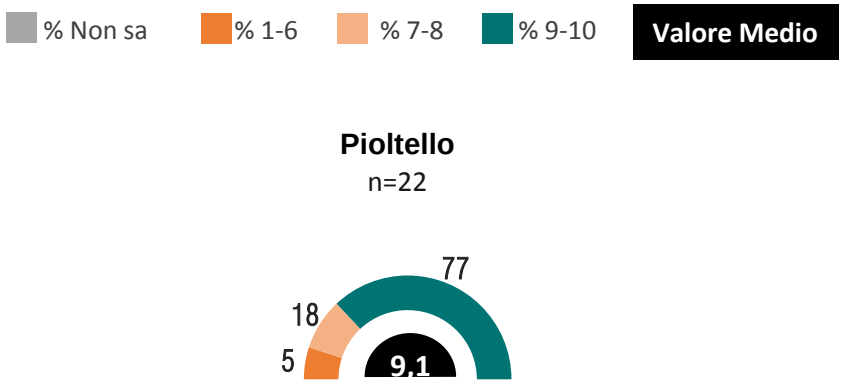
GAME CHANGERS

# 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 9,1.






GAME CHANGERS

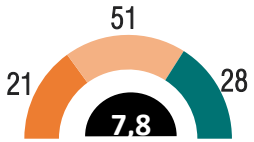
# SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

# SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

7,4 è il voto medio di soddisfazione per il servizio di pulizia stradale. Tra gli aspetti più apprezzati gli orari di pulizia.

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

**Pioltello**
n=160




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



GAME CHANGERS

# SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

VOTO MEDIO

| ITEM | Pioltello |
|---|---|
| LA PULIZIA DELLE STRADE | 7,9 |
| 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 | 7,9 |
| INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI | 7,6 |
| INTRALCI E DISAGI PROVOCATI AL TRAFFICO DAI MEZZI ADDETTI ALLA PULIZIA DELLE STRADE | 7,6 |



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 | 45 |
| RIMASTA UGUALE | 50 |
| PEGGIORATA | 4 |

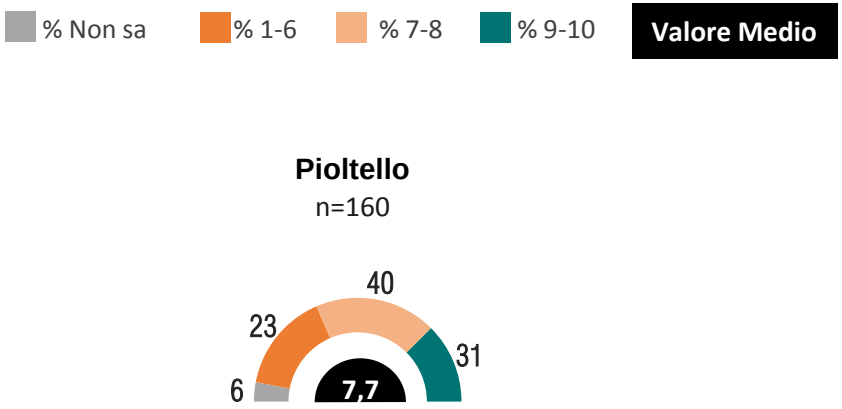


GAME CHANGERS

# CESTINI STRADALI

# SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

Valori %



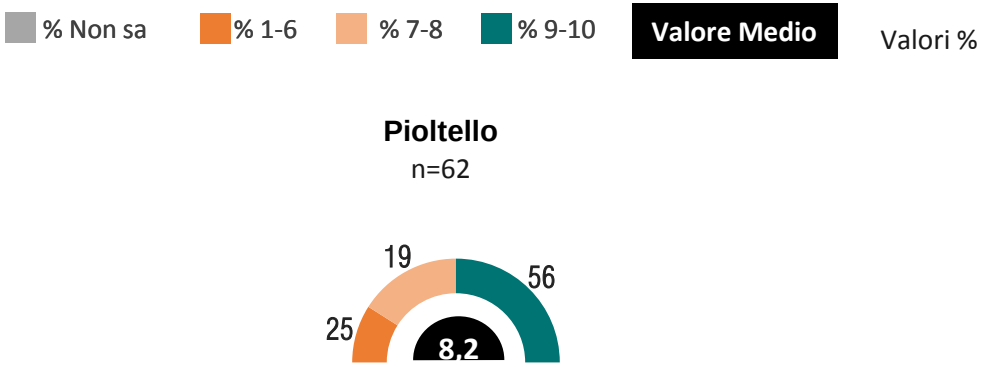



GAME CHANGERS

# AREE DI MERCATO

# SODDISFAZIONE PER SERVIZIO DI PULIZIA AREE DI MERCATO

Cittadini molto soddisfatti del servizio di pulizia delle aree interessate dai mercati, con un voto medio 8,2.






GAME CHANGERS

# CANALI DI CONTATTO

# IL NUMERO VERDE

SODDISFAZIONE PER IL NUMERO VERDE DI AMSA

Il numero verde di Amsa è un canale di contatto estremamente apprezzato dai cittadini che lo hanno utilizzato. Il voto medio è 8,1.

| COMUNI | BASE | VOTO MEDIO |
|---|---|---|
| **Pioltello** | 24 | 8,1 |

*BASE: CHI HA UTILIZZATO IL SERVIZIO*



GAME CHANGERS

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE