

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

Anno di riferimento 2020

---

Presentazione dei principali risultati

Milano



Comune  
di Milano

Giugno 2021



# Nota metodologica



CSA Research ha ricevuto dal Comune di Milano l'incarico per la realizzazione dell'indagine di *Customer Satisfaction sui servizi erogati dalla società AMSA S.P.A in riferimento all'anno 2020*.

Gli **obiettivi di indagine** fanno riferimento a:

- ❑ Profilo dell'utenza
- ❑ Verifica del grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi offerti da AMSA
- ❑ Rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi offerti da AMSA, 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*

I dati rilevati consentono un **confronto di serie storica** con le rilevazioni precedenti, misurando eventuali scostamenti rispetto al passato



L'indagine campionaria è stata realizzata mediante interviste telefoniche **con tecnica CATI** (Computer Assisted Telephone Interview). Per la programmazione CATI è stato utilizzato il **software IDSurvey®**.

I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti abbonati alla **telefonia fissa e mobile** (dual frame).

Le interviste sono state realizzate **tra il 15 aprile e il 3 maggio 2021**, impiegando mediamente 15 rilevatori, preventivamente formati con apposite sedute di briefing.

Le interviste sono state somministrate con un **questionario semi-strutturato** fornito dal Comune di Milano; la durata media dell'intervista è di circa 12 minuti.

Nell'indagine sul servizio 2020 sono stati inseriti appositi item di valutazione riferiti ad **aspetti del servizio legati all'emergenza sanitaria**.

Sono state realizzate complessivamente **4.000 interviste valide**, che hanno comportato il contatto con 13.952 soggetti, per un totale di 19.886 telefonate. In allegato al presente documento viene riportata la distribuzione del campione per quartiere e area di competenza delle Unità Operative AMSA.



Il **campione teorico** per lo studio prevede la realizzazione di 4.000 interviste valide a **cittadini utenti domiciliati nel comune di Milano**, nel rispetto della distribuzione della popolazione riferita:

- ai 40 Quartieri cittadini e
- alle 4 Aree di competenza delle Unità Operative AMSA

Nell'ambito della distribuzione campionaria il target per lo studio è costituito dalle **persone maggiorenni** che nell'ambito dei nuclei familiari **si occupano più spesso del conferimento dei rifiuti nei cassonetti condominiali**.

Il disegno campionario prevede la realizzazione di una quota di interviste a **cittadini residenti di nazionalità non italiana**.

*Nella lettura dei dati – in particolar modo dei confronti di trend con le rilevazioni precedenti – deve essere sempre ricordata la **peculiare situazione di emergenza sanitaria dell'anno 2020**, cui si riferiscono i dati raccolti, che può avere avuto influenza sui comportamenti e sulle percezioni dei cittadini rispetto al servizio.*



## Analisi della soddisfazione

<b>OVERALL</b>
Soddisfazione Complessiva Istitiva



MACROFATTORI	MICROFATTORI
<b>Servizio di raccolta dei rifiuti urbani</b> Giudizio sintetico + giudizio analitico relativi a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata</li> <li>■ Chiarezza e completezza della comunicazione sulla corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti domestici infetti in fase di emergenza*</li> <li>■ Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti*</li> <li>■ Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio</li> </ul>
<b>Servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi</b> Giudizio sintetico + giudizio analitico relativi a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cura nello svuotamento dei cestoni stradali</li> <li>■ Pulizia delle aree di mercato, al termine delle attività di vendita</li> <li>■ Frequenza della vuotatura dei cestoni stradali*</li> <li>■ Spurgo e pulizia dei tombini e dei pozzetti di caduta dell'acqua piovana*</li> <li>■ Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi*</li> <li>■ Interventi di sanificazione delle strade durante i mesi di marzo e aprile 2020*</li> </ul>
<b>Servizio di pulizia delle aree verdi</b> Giudizio sintetico + giudizio analitico relativi a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Raccolta dei rifiuti nelle aree verdi*</li> <li>■ Pulizia delle aree gioco*</li> <li>■ Pulizia delle aree cani*</li> </ul>
<b>Servizi Vari</b> Solo giudizio analitico relativo a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riciclerie</li> <li>■ Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni</li> </ul>
<b>Canali di contatto</b> Solo giudizio analitico relativo a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Numero verde</li> <li>■ Sportello</li> <li>■ Sito Internet</li> <li>■ App Puliamo</li> <li>■ Prenotazione on line del ritiro rifiuti ingombranti</li> </ul>

<b>Soddisfazione Complessiva Ragionata</b>
<b>Soddisfazione Complessiva nel quartiere*</b>

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



**RECAP**



## Quadro di sintesi

## ➔ Principali evidenze -1

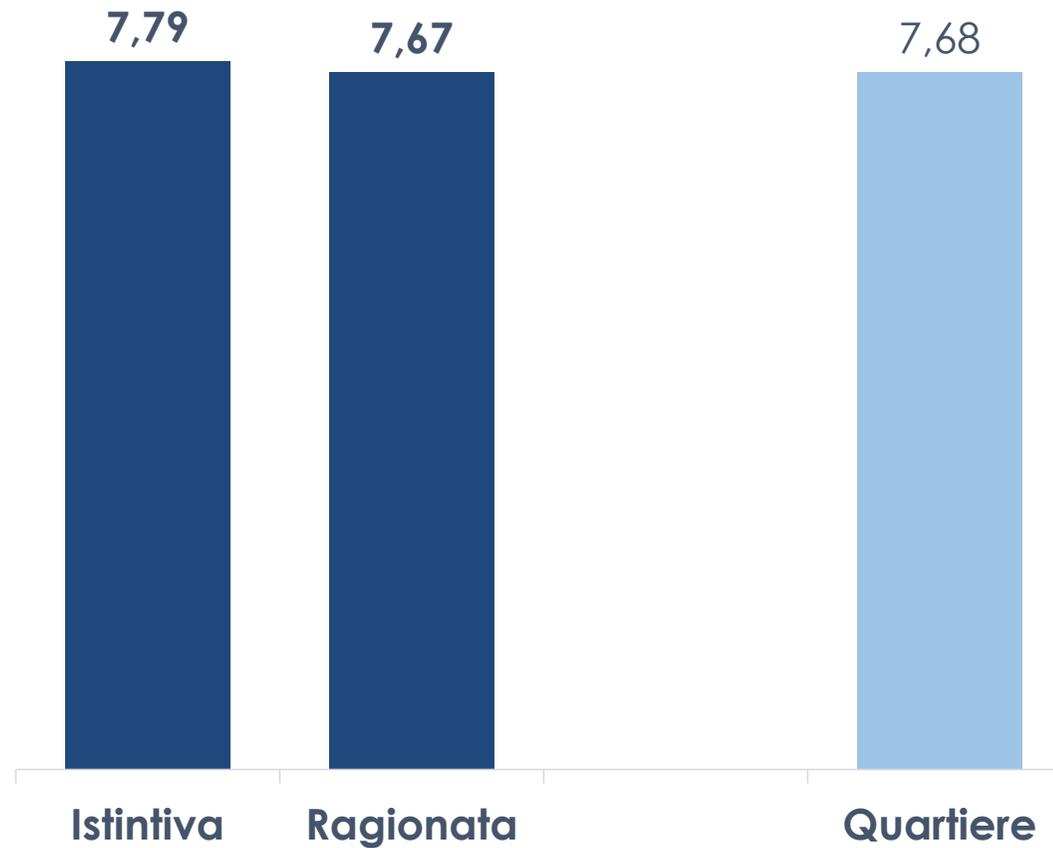
- ➔ Anche per il 2020 l'indagine sulla qualità del servizio AMSA registra una **situazione ampiamente positiva**, con percentuali contenute di soggetti insoddisfatti per tutti gli aspetti sottoposti a valutazione.
- ➔ La **soddisfazione maggiore**, con voti medi sempre superiori a 8, riguarda la raccolta *rifiuti urbani*, il servizio di *ritiro ingombranti*, le *Riciclerie* e i *Canali di contatto*, seppure per questi ultimi con informazioni relative ad un sub-campione ridotto in questa edizione dello studio, riferita ad un anno in qualche modo eccezionale.
- ➔ Gli aspetti per i quali la valutazione è positiva ma più contenuta si confermano quelli legati alla *Pulizia stradale e delle aree verdi*, che nel 2020 **presentano comunque valutazioni complessive in crescita** rispetto al 2019.  
In dettaglio, in riferimento alla pulizia stradale, si segnala invece il calo nel giudizio sulla *pulizia delle aree mercatali al termine delle attività*, per il quale può essere considerata l'incidenza di eventuali esigenze/paure particolari legati a questi luoghi in un anno di emergenza sanitaria.
- ➔ In occasione dello studio 2020, proprio in riferimento alla situazione peculiare dell'anno considerato, sono state inserite nell'intervista due **valutazioni specificamente dedicate all'emergenza COVID** e i giudizi sono positivi anche in questo caso: meglio valutata la *chiarezza e completezza della comunicazione sulle regole della raccolta dei rifiuti domestici infetti*, con voto medio 8; anche per la *sanificazione delle strade nei mesi di marzo e aprile 2020* viene espresso apprezzamento ma il voto medio si attesta in questo caso a 7,2.

## ➔ Principali evidenze -2

- ➔ Ugualmente per il 2020 si confermano i **giudizi complessivi buoni**: sia la soddisfazione *istintiva* (espressa d'impatto all'inizio dell'intervista), che la soddisfazione *ragionata*, espressa al termine dell'intervista, dopo la disamina e il giudizio su di tutte le componenti del servizio: la valutazione iniziale pari a 7,8 si attesta al termine dell'intervista su un voto medio pari a 7,7.
- ➔ Compendiando le varie valutazioni raccolte **nell'indice sintetico** ponderato, si raggiunge il *valore medio di 7,67*, con una riduzione di 0,07 rispetto al dato dello scorso anno. L'indice sintetico, come le valutazioni espresse in modo diretto, presenta un'elevata trasversalità territoriale, evidenziando una qualità del servizio sostanzialmente diffusa nel territorio comunale.

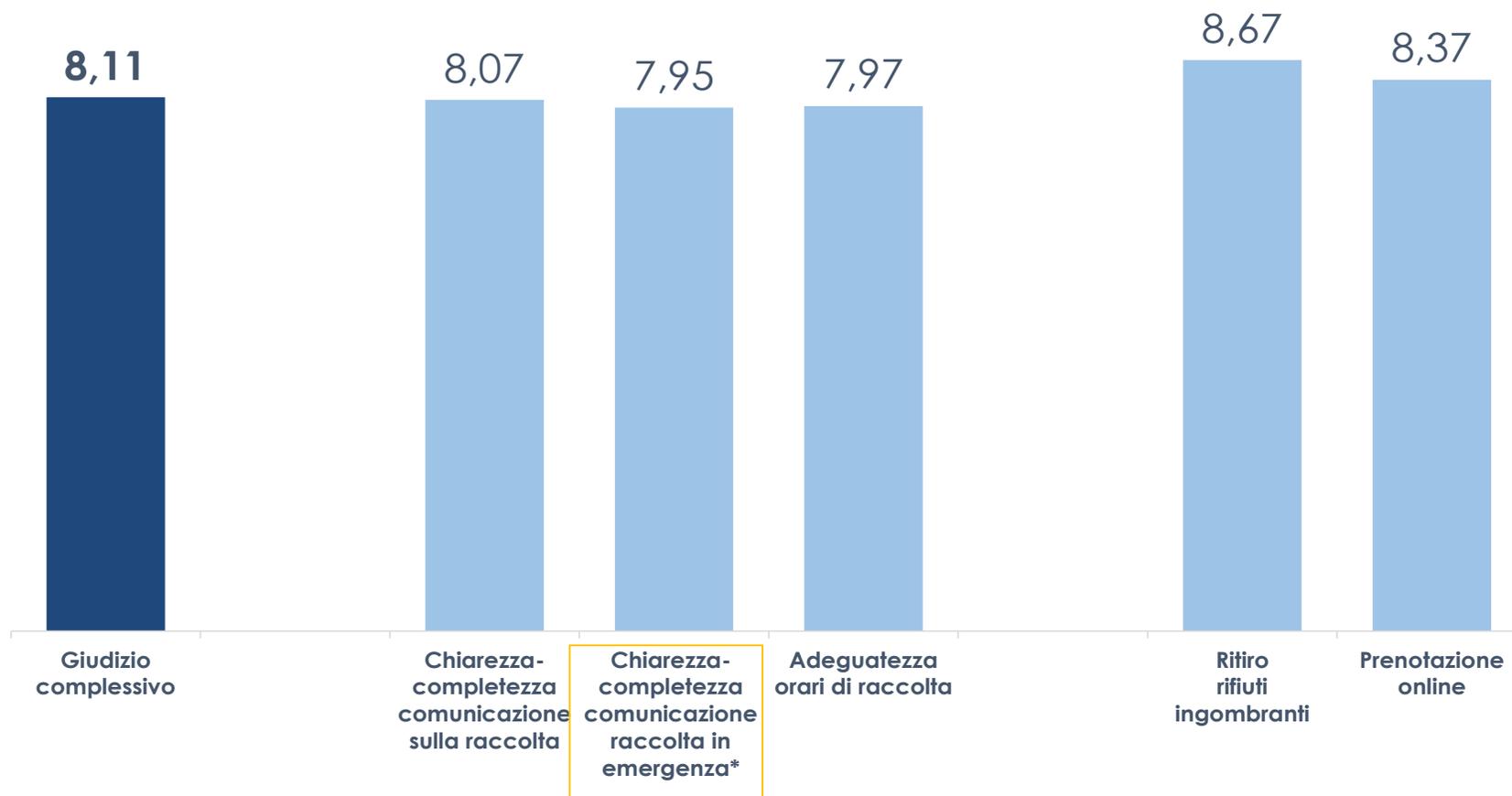
## Giudizio complessivo sul servizio

### Soddisfazione Complessiva – Voti medi (scala 1-10)



## Giudizio sulla Raccolta Rifiuti Urbani

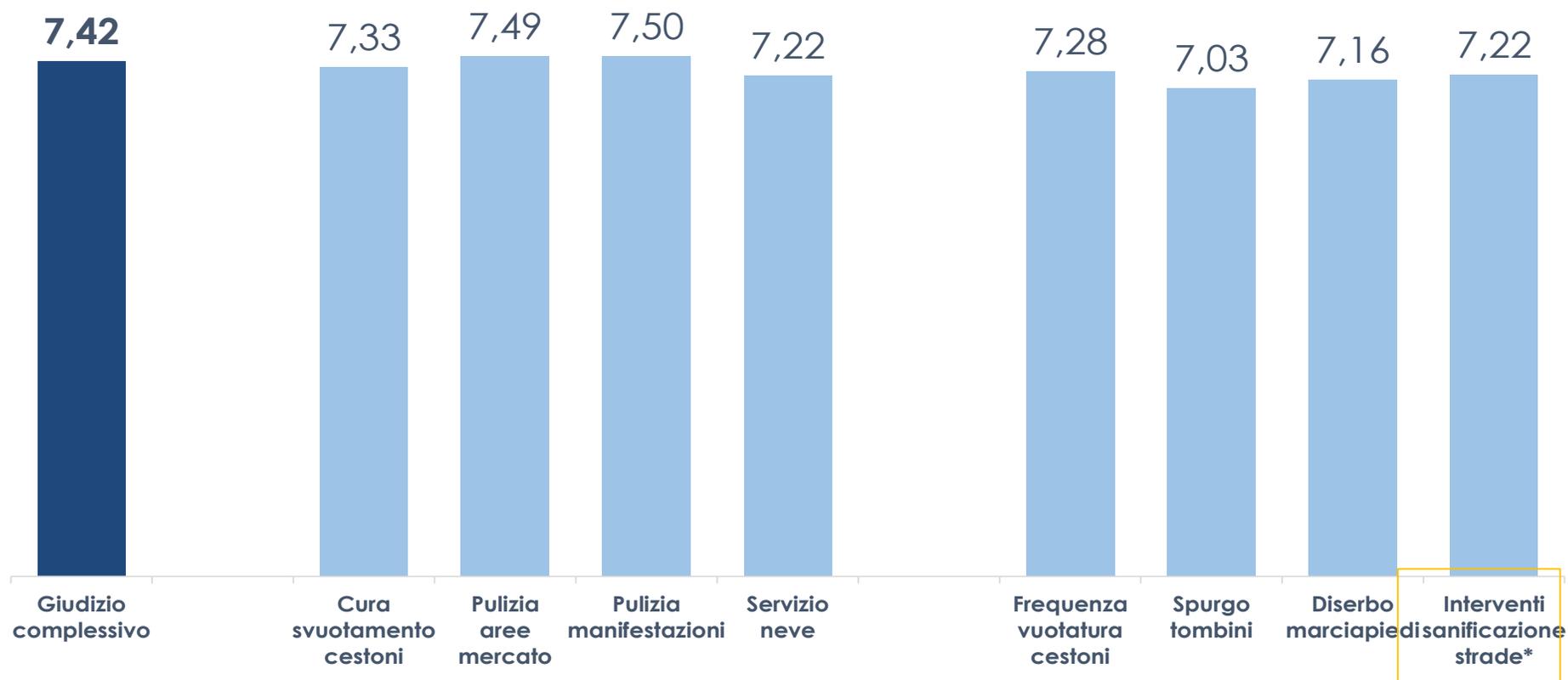
### Raccolta Rifiuti Urbani – Voti medi (scala 1-10)



\* Testo della domanda: *Durante il periodo di emergenza sanitaria come valuta la chiarezza e completezza della comunicazione sulla corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti domestici infetti?*

## Giudizio sulla Pulizia Stradale

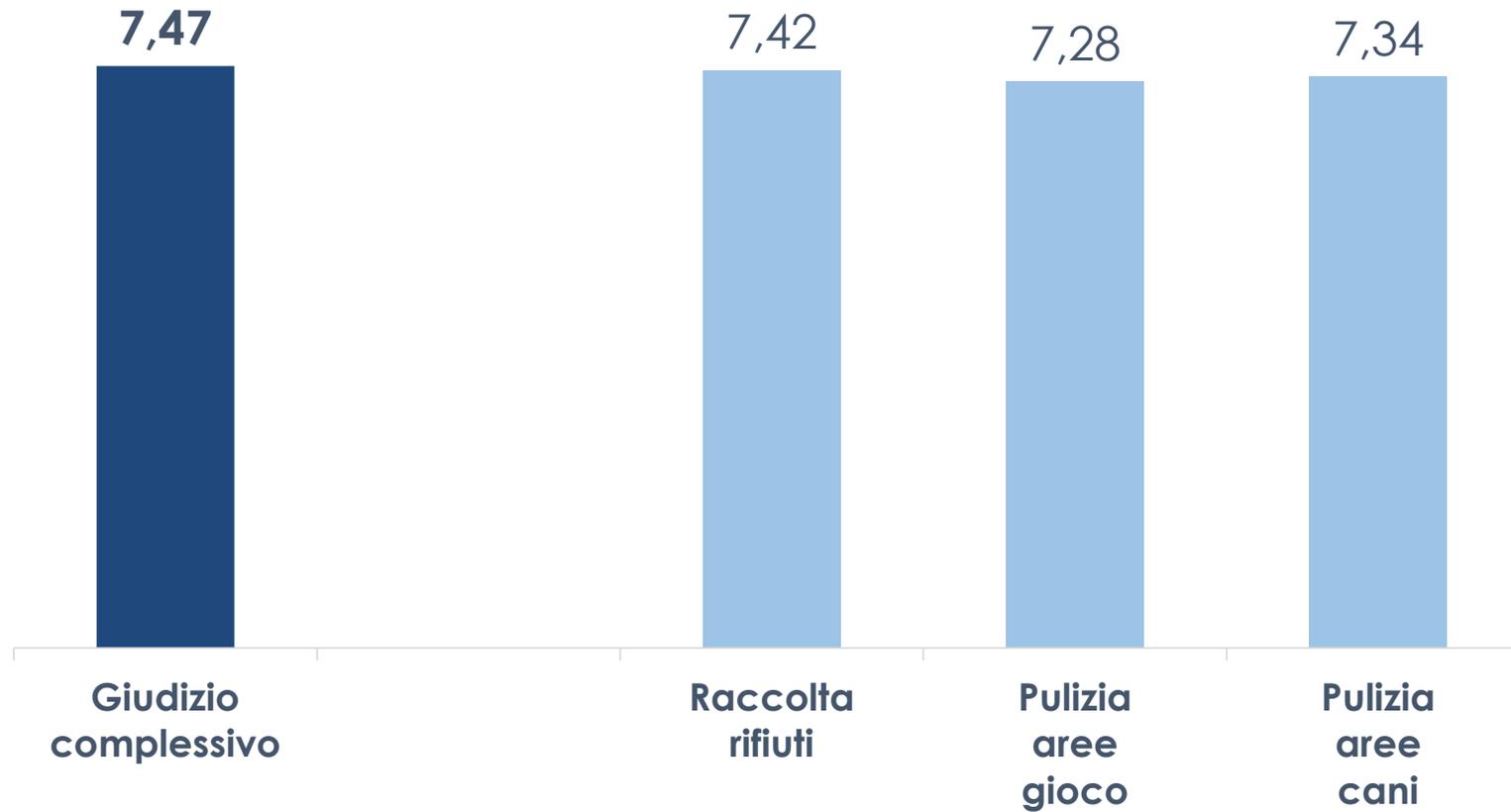
### Pulizia Stradale – Voti medi (scala 1-10)



\* Testo della domanda: valutazione de *Gli interventi di sanificazione delle strade durante i mesi di marzo e aprile 2020*

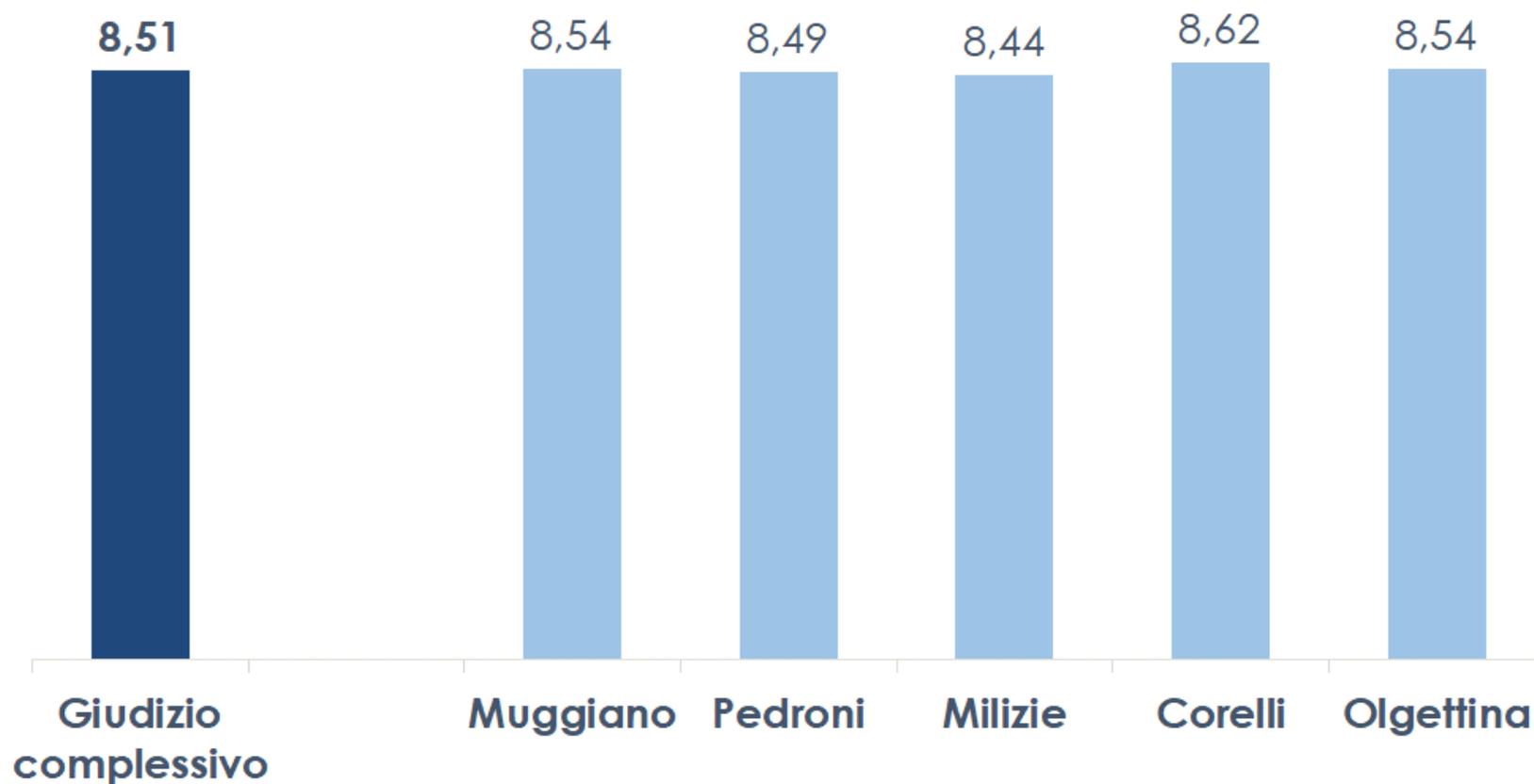
## Giudizio sulle Pulizia delle Aree Verdi

### Pulizia Aree Verdi – Voti medi (scala 1-10)

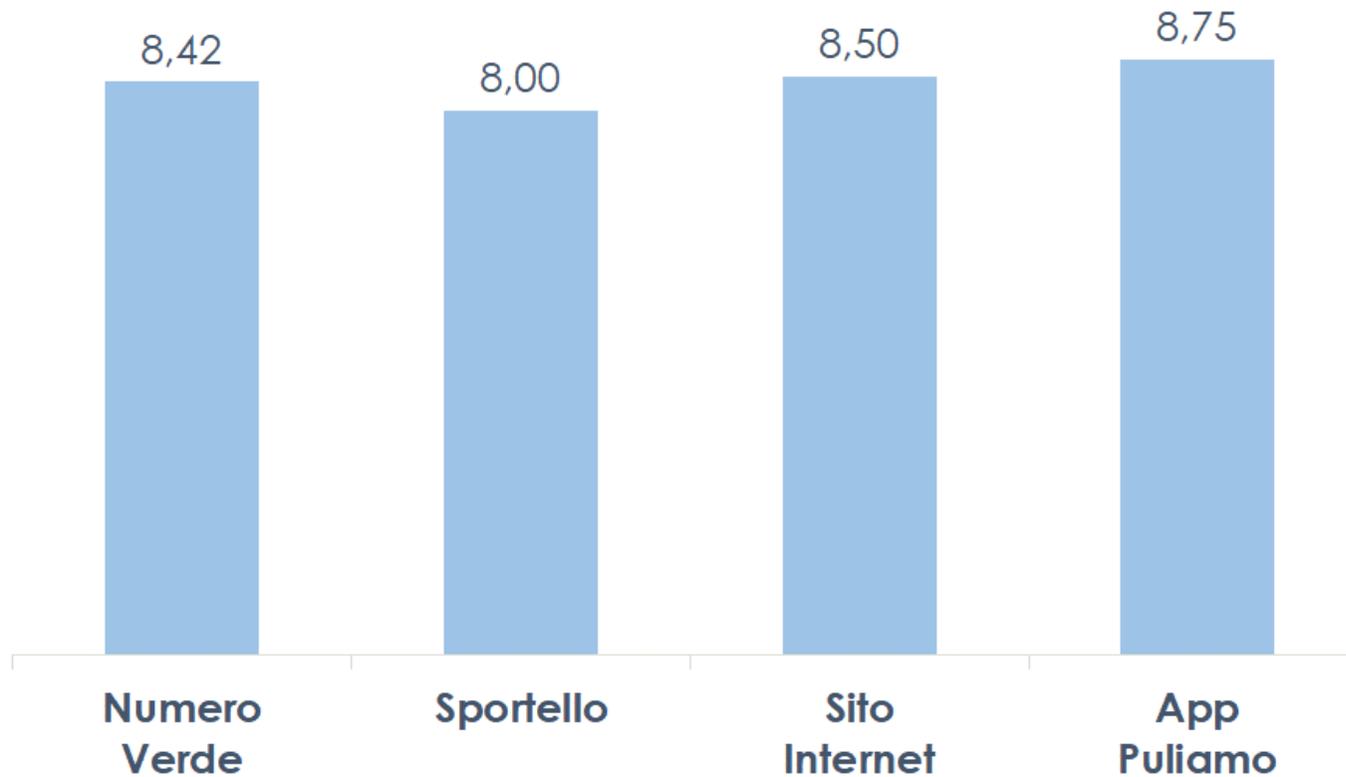


## Giudizio sulle Riciclerie

### Le Riciclerie – Voti medi (scala 1-10)



### I Canali di Contatto\* – Voti medi (scala 1-10)



\* Per Sportello, Sito internet e APP, valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti



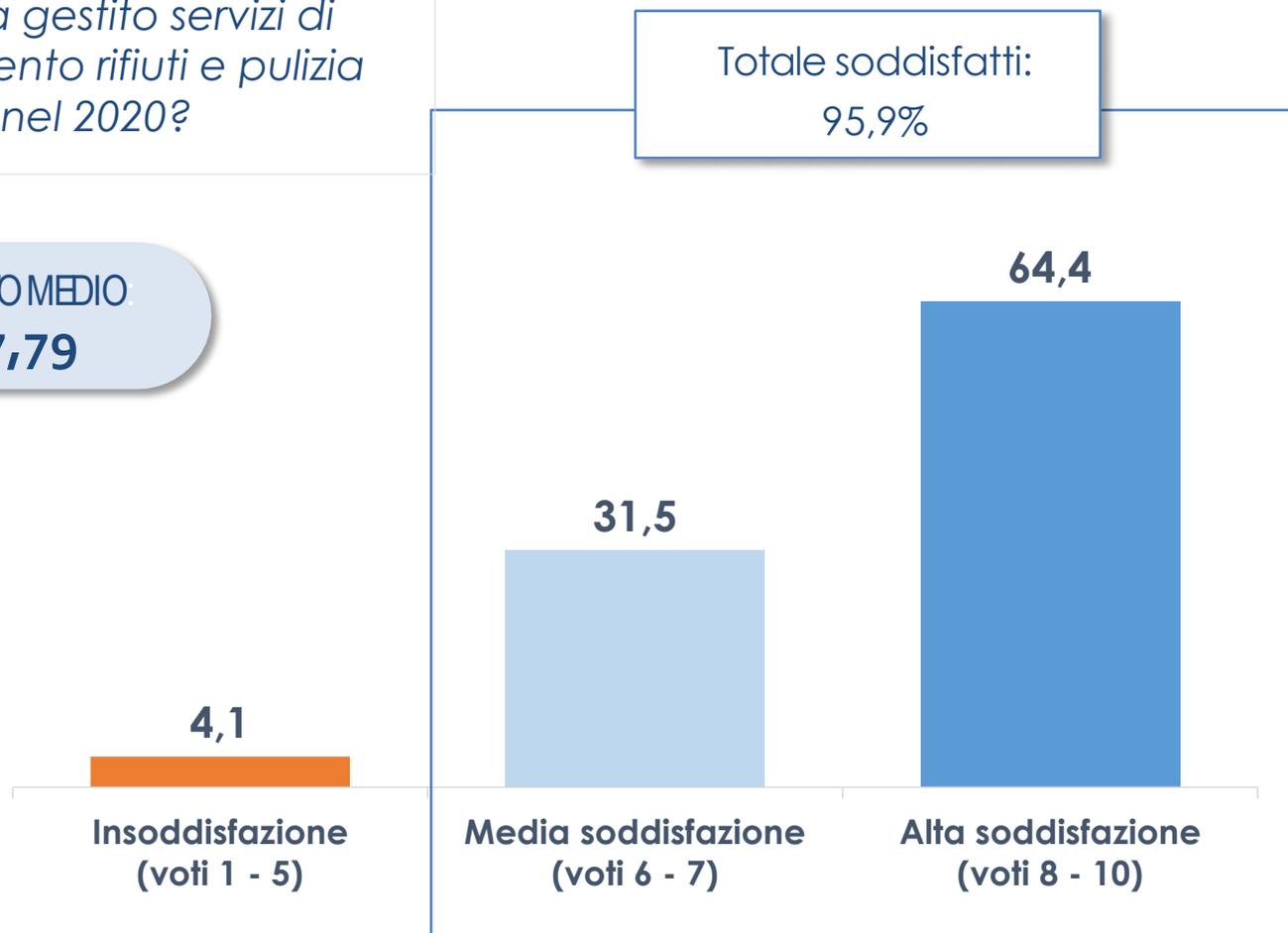
# Soddisfazione Istintiva

# Soddisfazione istintiva

## Giudizio complessivo

*Complessivamente, quanto è soddisfatto di come AMSA ha gestito servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e pulizia della città nel 2020?*

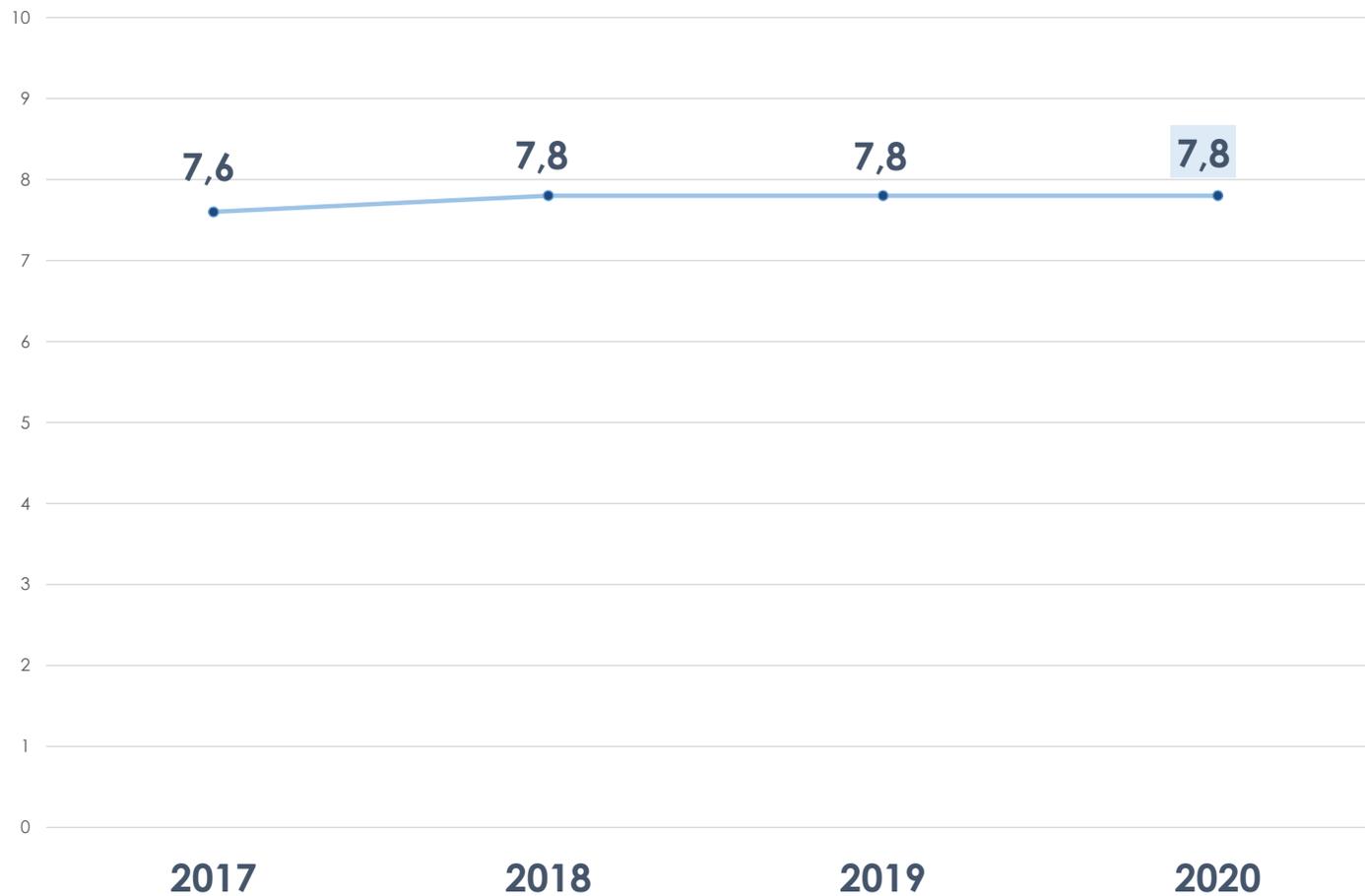
VOTO MEDIO  
**7,79**



# Soddisfazione istintiva

## Giudizio complessivo

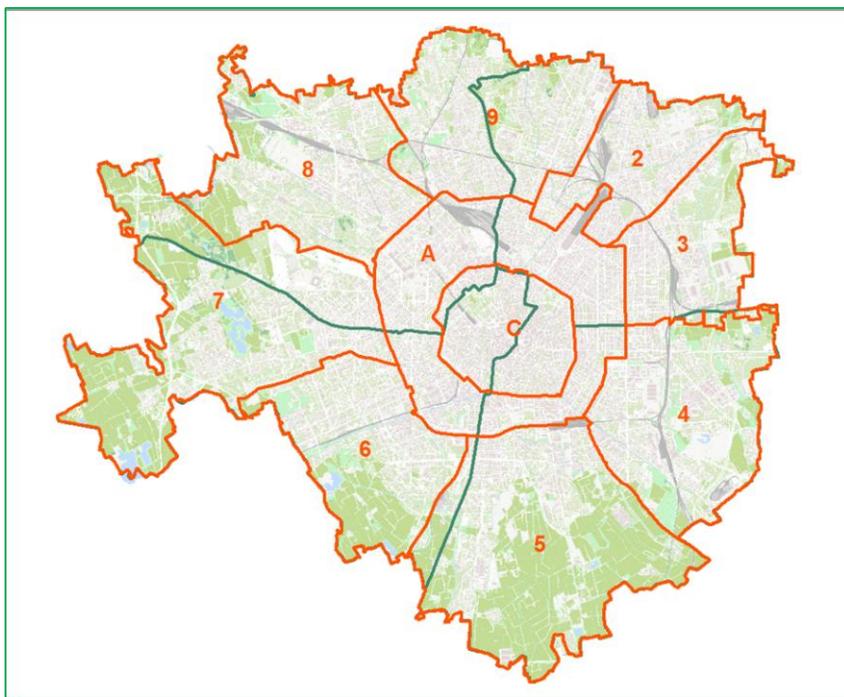
### Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



# Soddisfazione istintiva

Giudizio complessivo

## Segmentazione per ambito territoriale - Voti medi (scala 1-10)

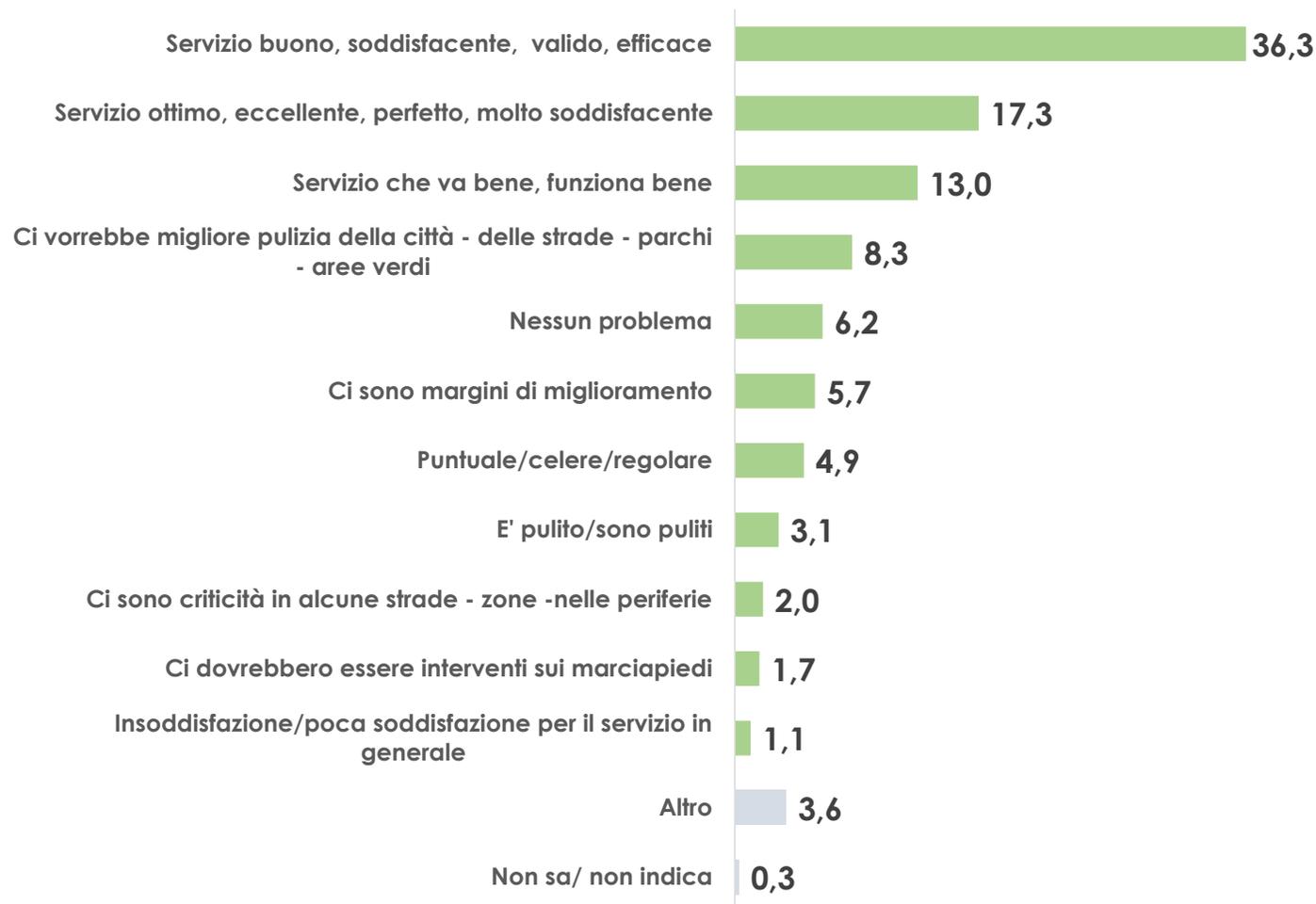


<b>Centro</b>	7,91
<b>Anello</b>	7,83
<b>AT 2</b>	7,74
<b>AT 3</b>	7,80
<b>AT 4</b>	7,68
<b>AT 5</b>	7,74
<b>AT 6</b>	7,80
<b>AT 7</b>	7,89
<b>AT 8</b>	7,71
<b>AT 9</b>	7,80

# Soddisfazione istintiva

## Giudizio complessivo

### Motivazione delle valutazioni con voti da 6 a 10 (%) - *Risposta multipla codificata*

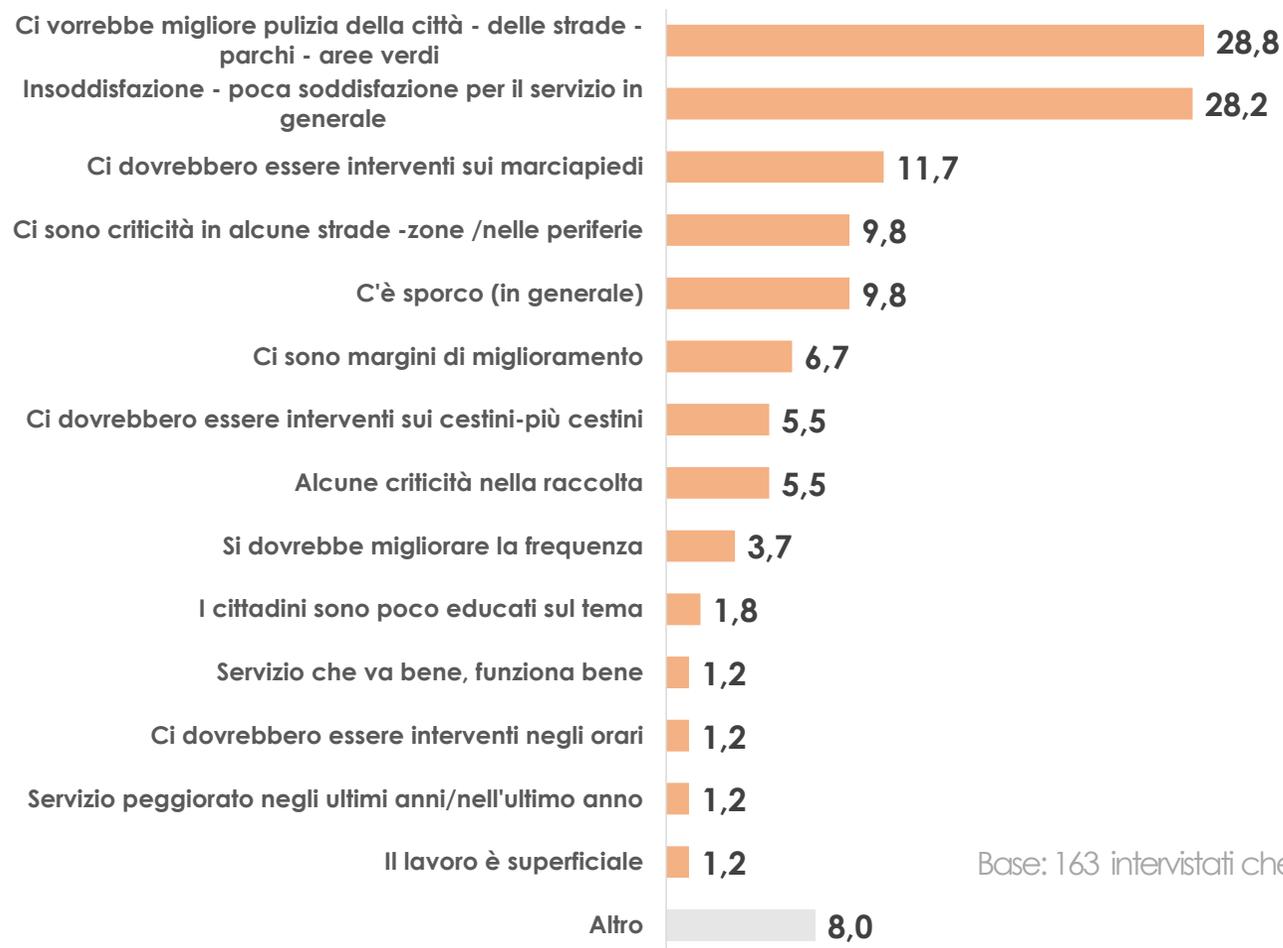


Base: 3.837 intervistati che hanno dato un voto tra 6 e 10

# Soddisfazione istintiva

## Giudizio complessivo

### Motivazione delle valutazioni con voti da 1 a 5 (%) - Risposta multipla codificata



Base: 163 intervistati che hanno dato un voto tra 1 e 5



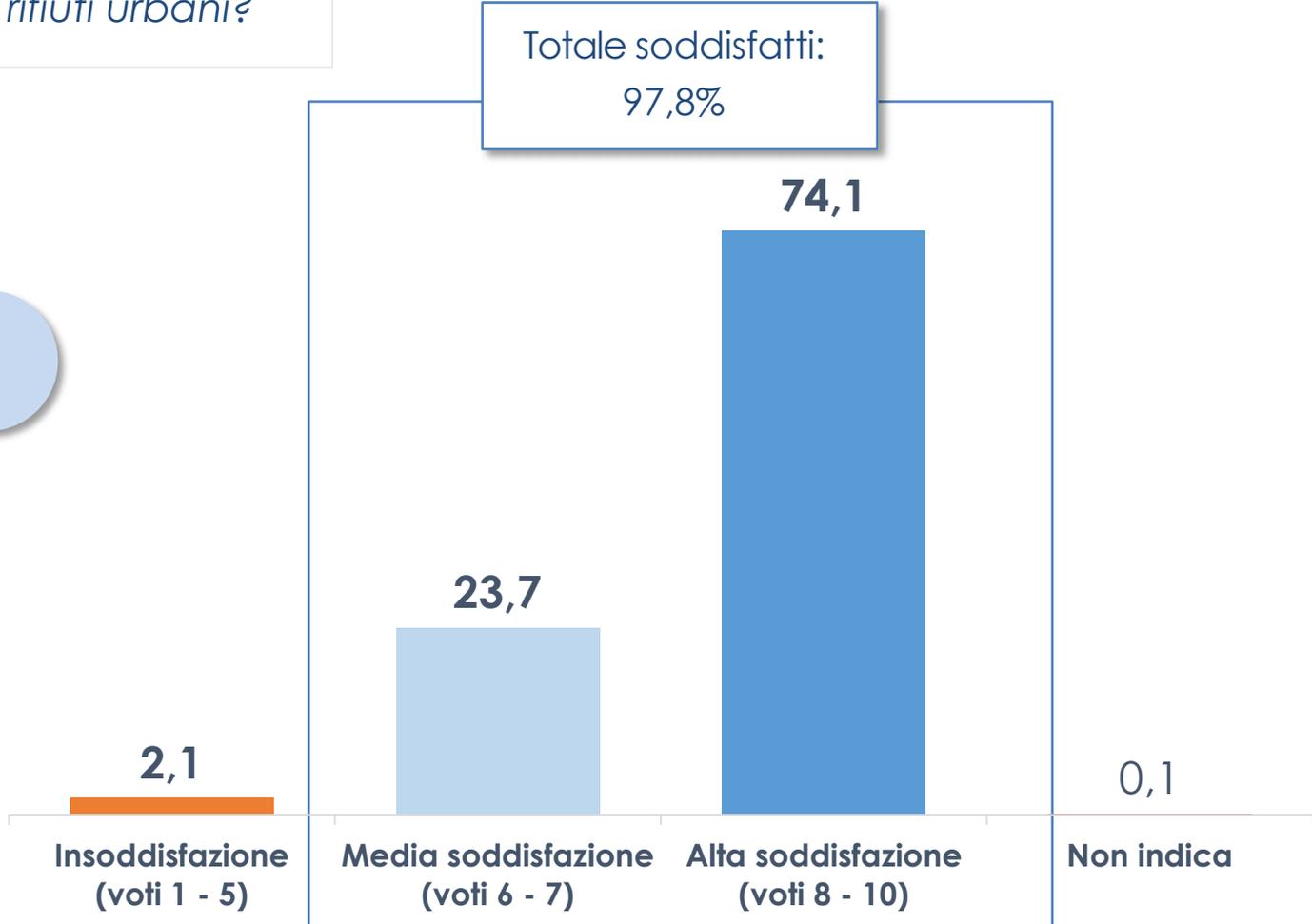
# Raccolta Rifiuti Urbani

# Raccolta Rifiuti Urbani

## Giudizio complessivo

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

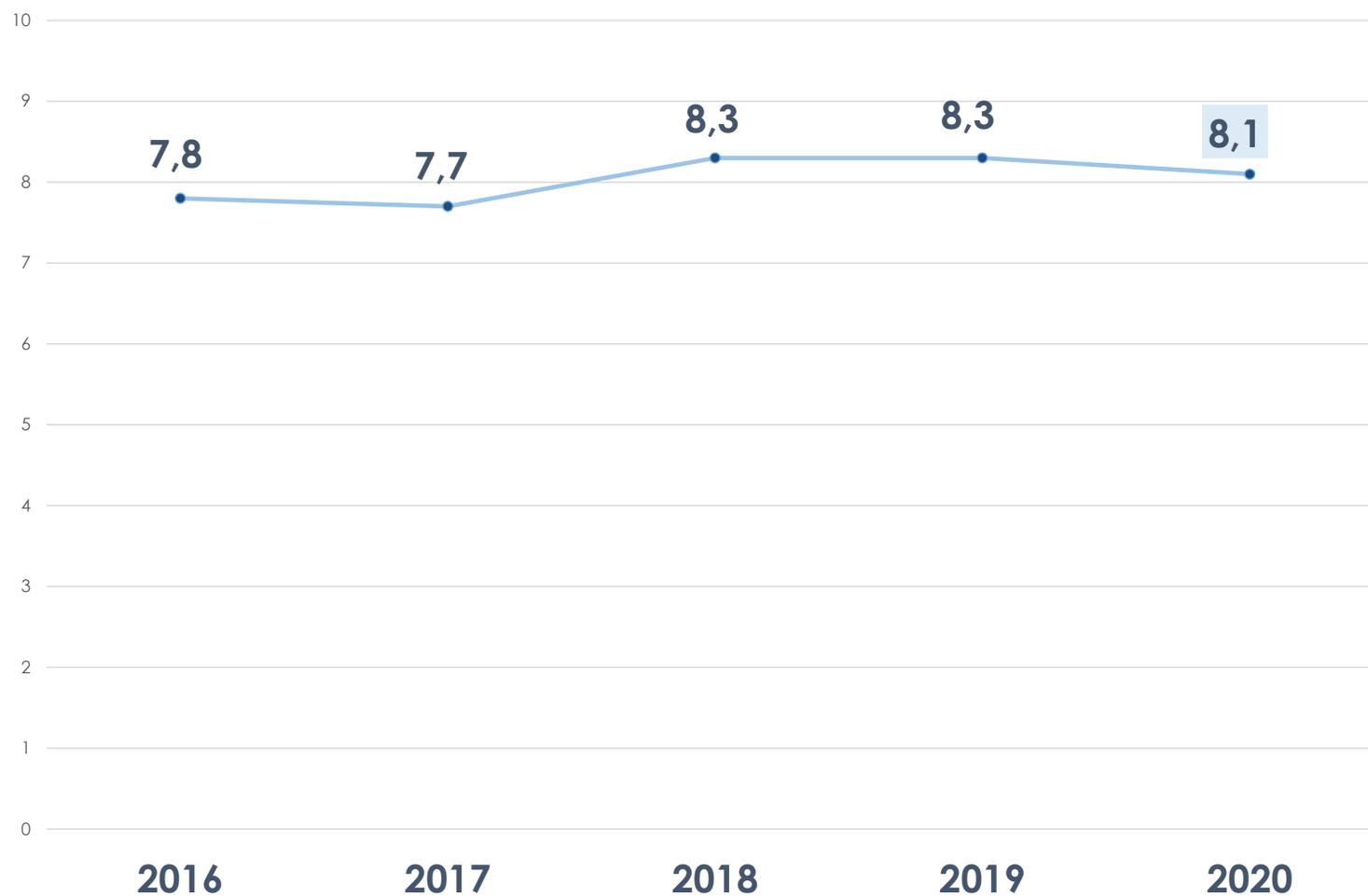
VOTO MEDIO:  
**8,11**



# Raccolta Rifiuti Urbani

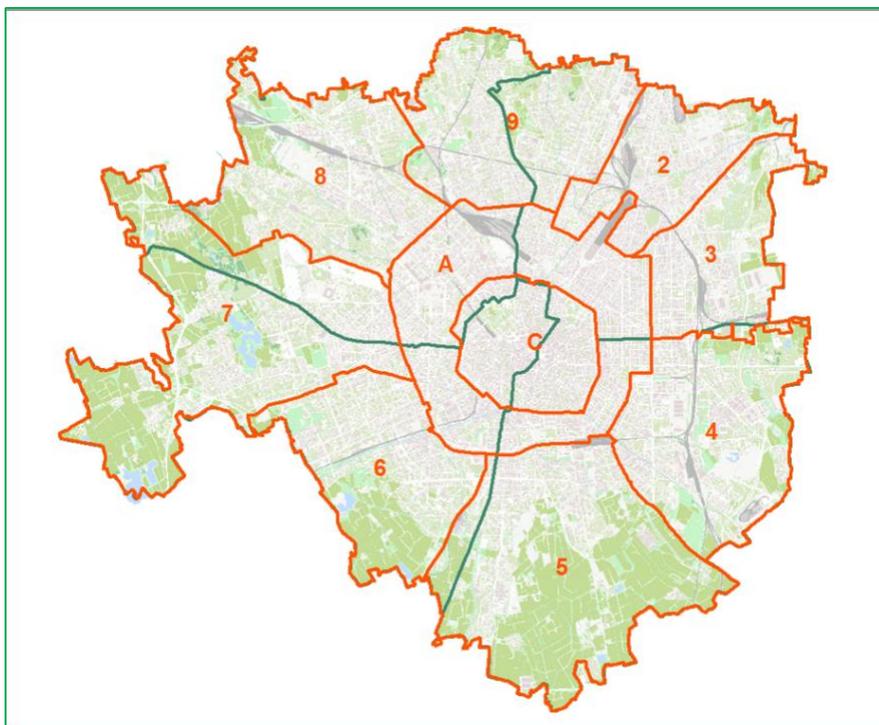
Giudizio complessivo

**Serie storica** – Voti medi (scala 1-10)



## Giudizio complessivo

### Segmentazione per Ambito Territoriale - Voti medi (scala 1-10)



<b>Centro</b>	8,07
<b>Anello</b>	8,11
<b>AT 2</b>	8,14
<b>AT 3</b>	8,16
<b>AT 4</b>	8,00
<b>AT 5</b>	8,05
<b>AT 6</b>	8,17
<b>AT 7</b>	8,12
<b>AT 8</b>	8,04
<b>AT 9</b>	8,17

# Raccolta Rifiuti Urbani

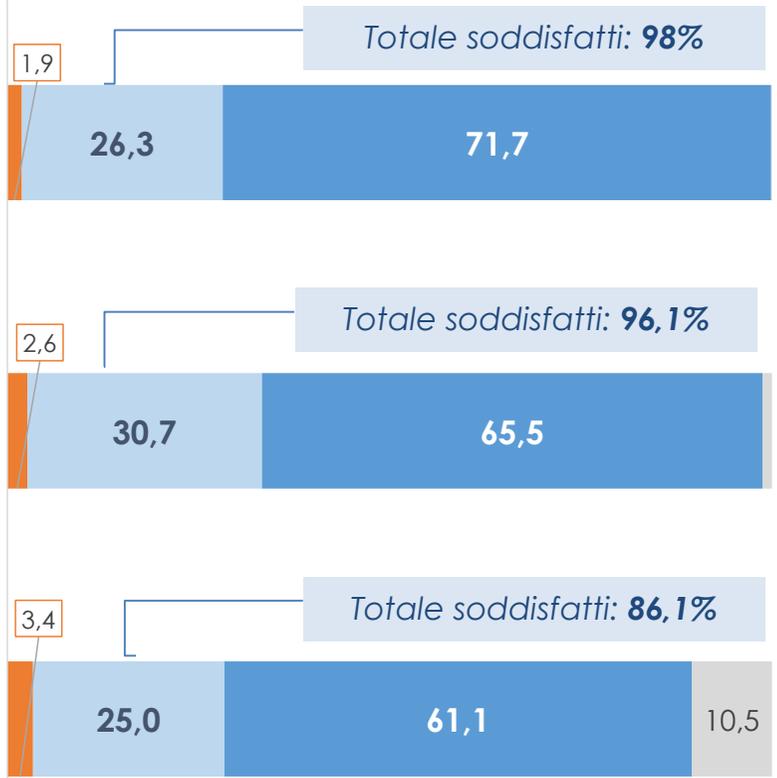
## Microfattori

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

Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata

Chiarezza e completezza della comunicazione sulla corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti domestici infetti durante l'emergenza sanitaria

Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti



VOTO MEDIO

**8,07**

**7,95**

**7,97**

Scala 1-10

■ Insoddisfazione (voti 1 - 5)   ■ Media soddisfazione (voti 6 - 7)   ■ Alta soddisfazione (voti 8 - 10)   ■ Non indica

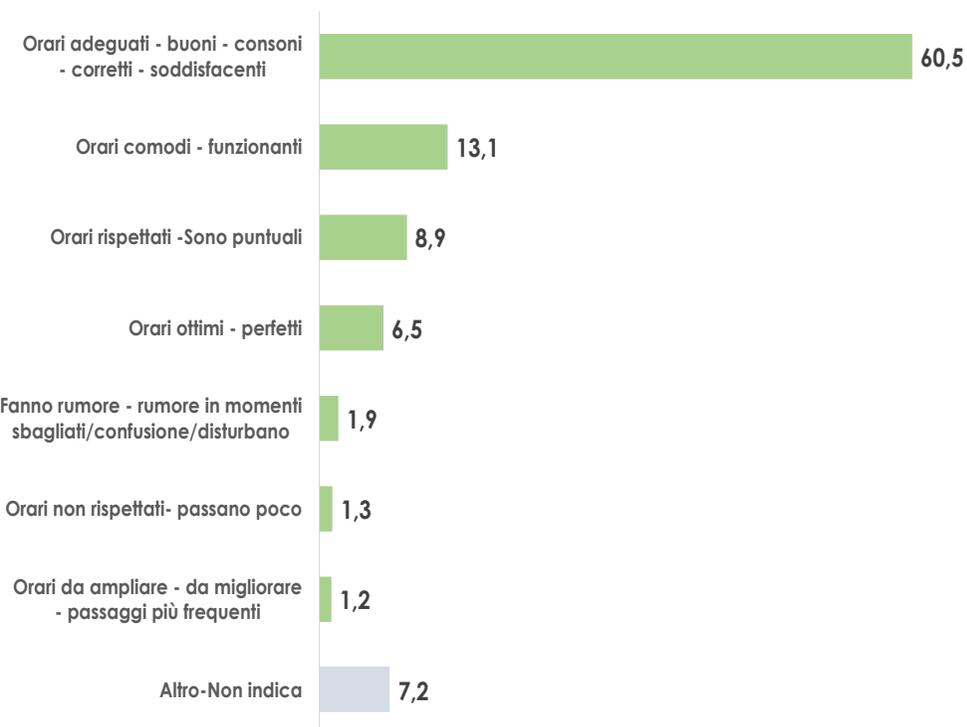


# Raccolta Rifiuti Urbani

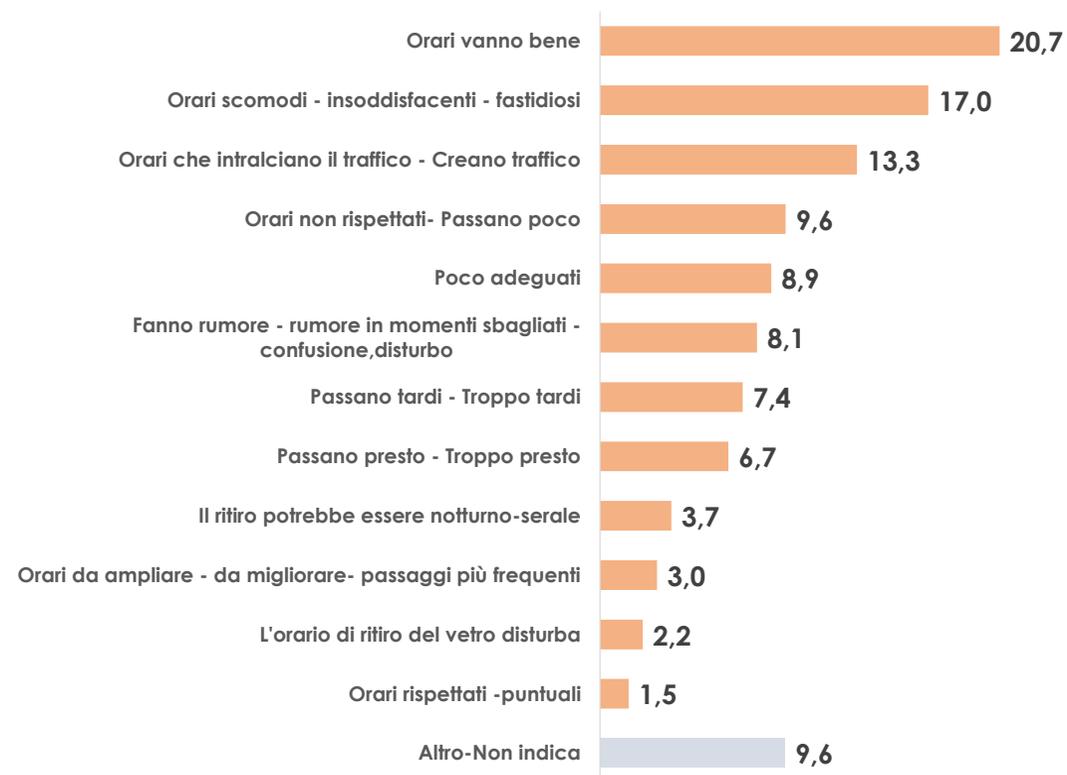
## Adeguatezza degli orari di raccolta

### Motivi delle valutazioni (%) – Risposta multipla codificata

Voti 6 - 10 (3.445 intervistati)



Voti 1 - 5 (135 intervistati)



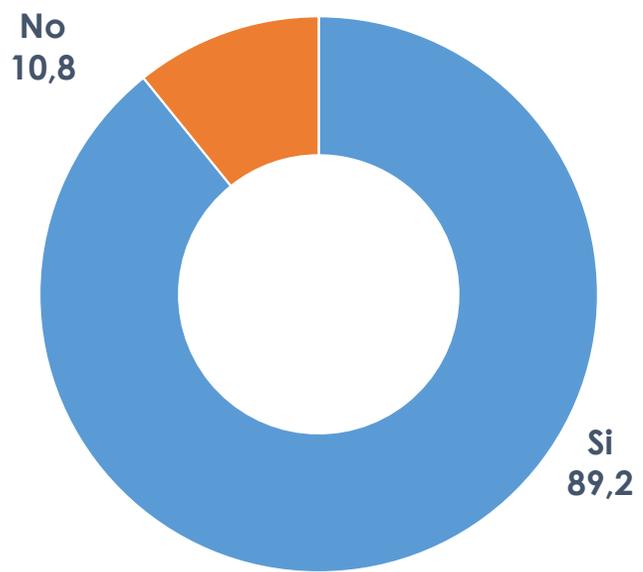
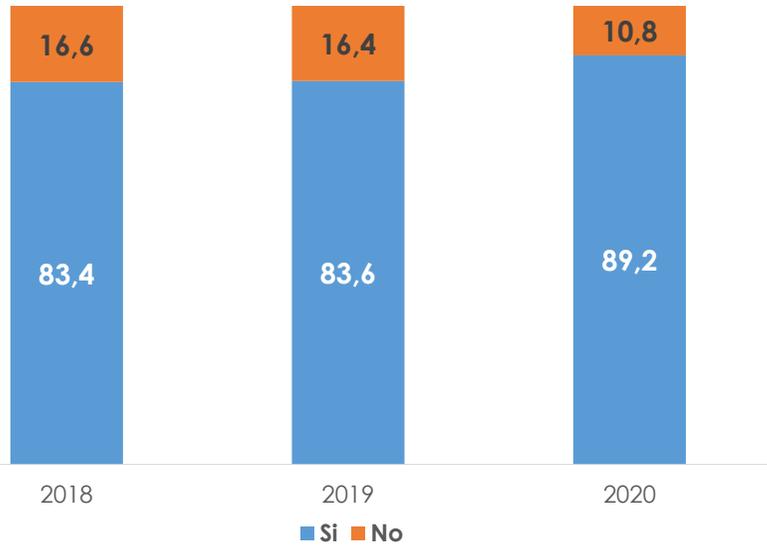
# Raccolta Rifiuti Urbani

## 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?*

Serie Storica (%)



Dettaglio fasce di età

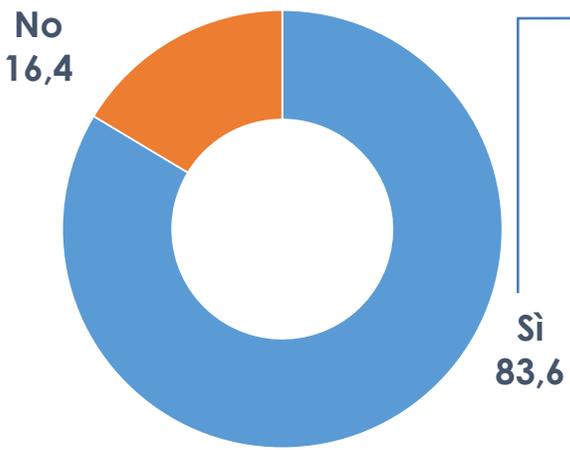
	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	65 e più
<b>Si</b>	89,1	91,3	84,1	86,1	92,3	89,0
<b>No</b>	10,9	8,7	15,9	13,9	7,7	11,0

# Raccolta Rifiuti Urbani

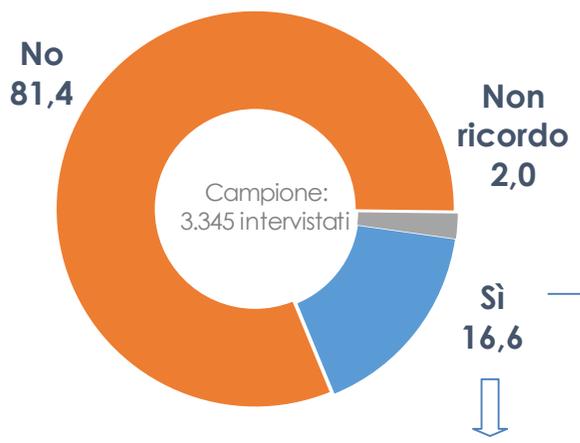
## Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

## Conoscenza, utilizzo e prenotazione (%)

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

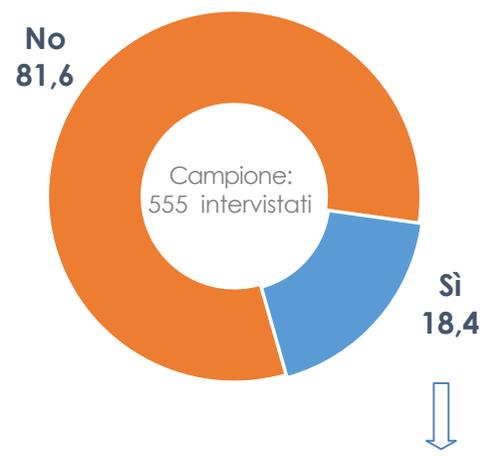


Nel corso dell'ultimo anno, ha Utilizzato questo servizio



13,9%  
del campione totale

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



2,6%  
del campione totale

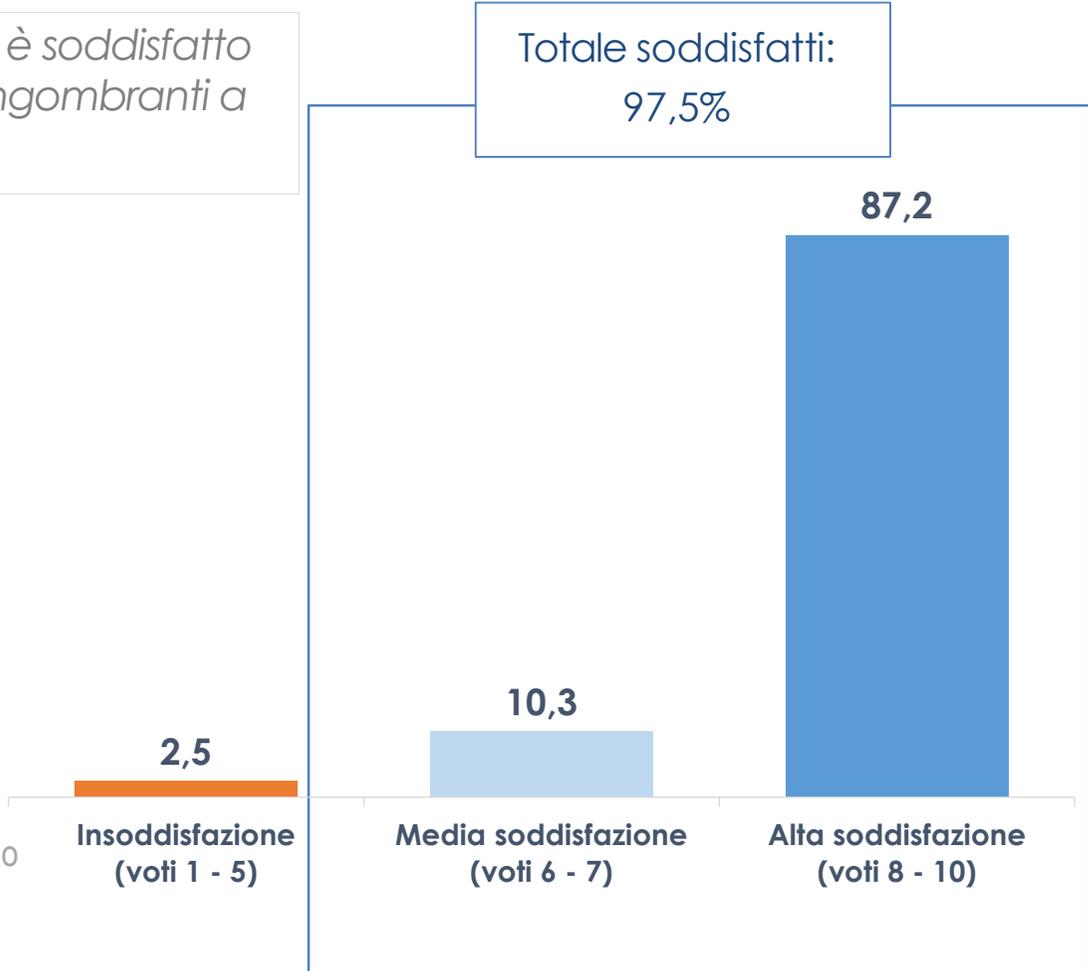
# Raccolta Rifiuti Urbani

## Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

## Soddisfazione per il servizio

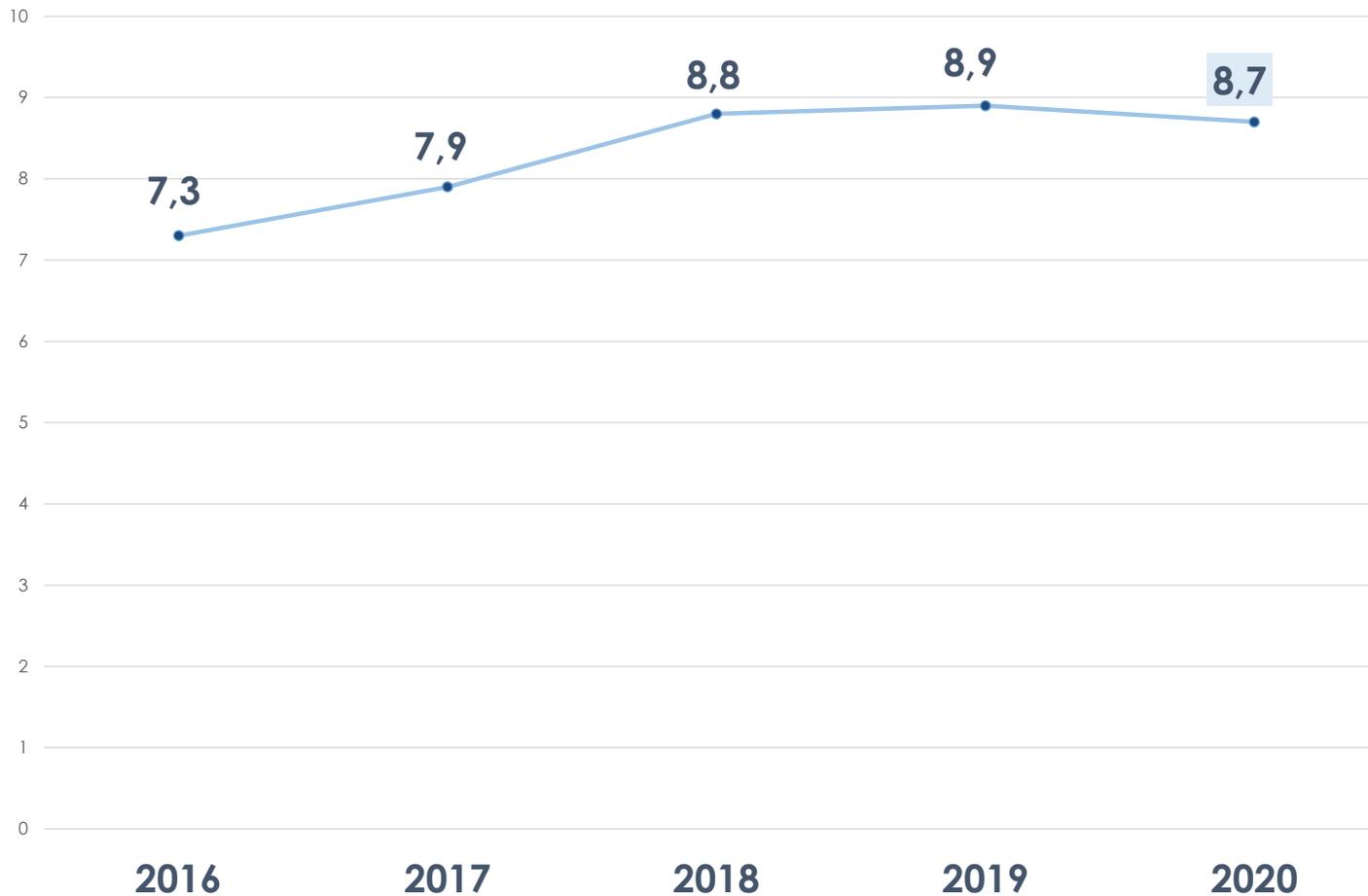
Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?

VOTO MEDIO:  
**8,67**



(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio  
13,9% del campione: 555 intervistati)

Serie storica – Voti medi (scala 1-10)





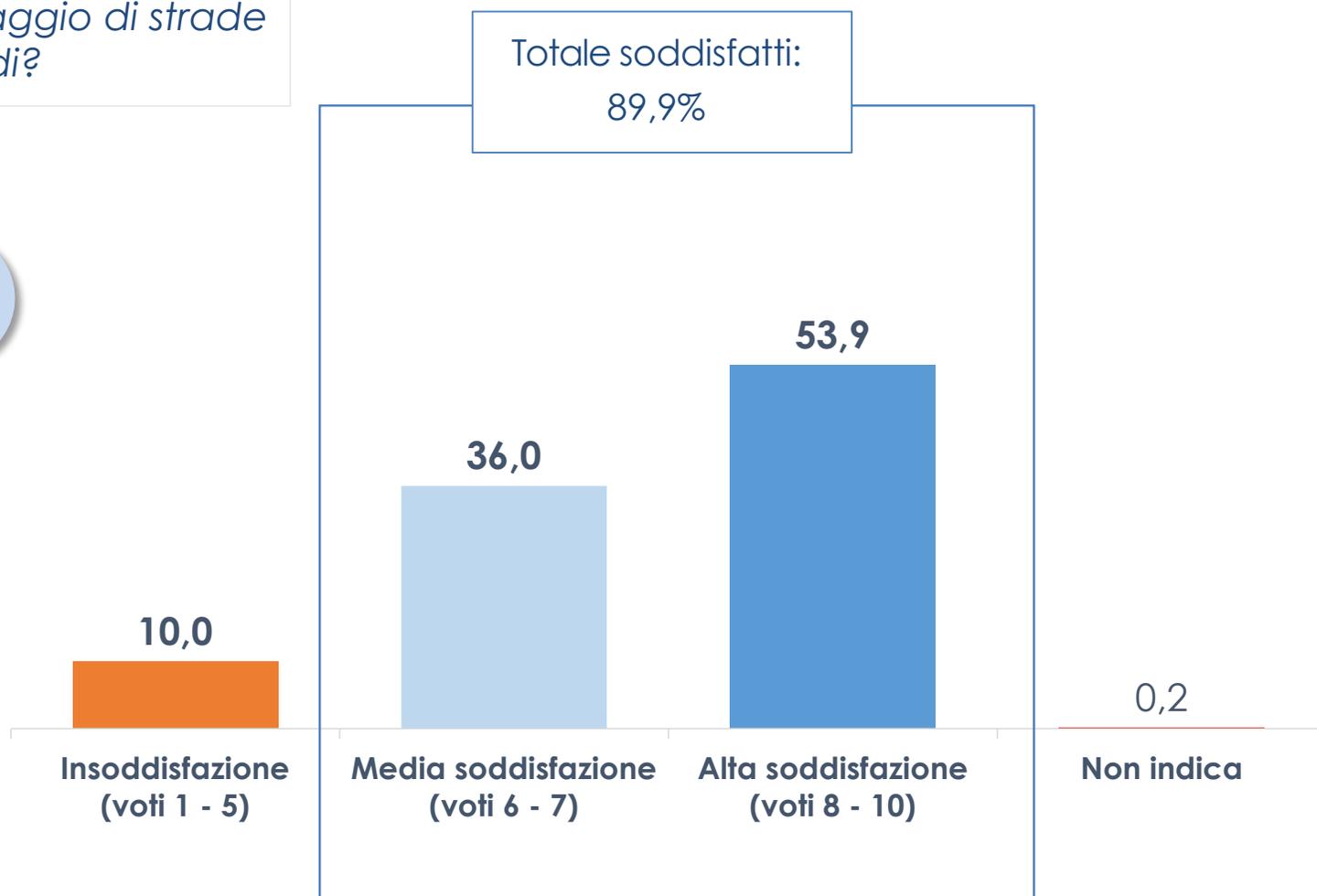
# Pulizia Stradale

# Pulizia Stradale

## Giudizio complessivo

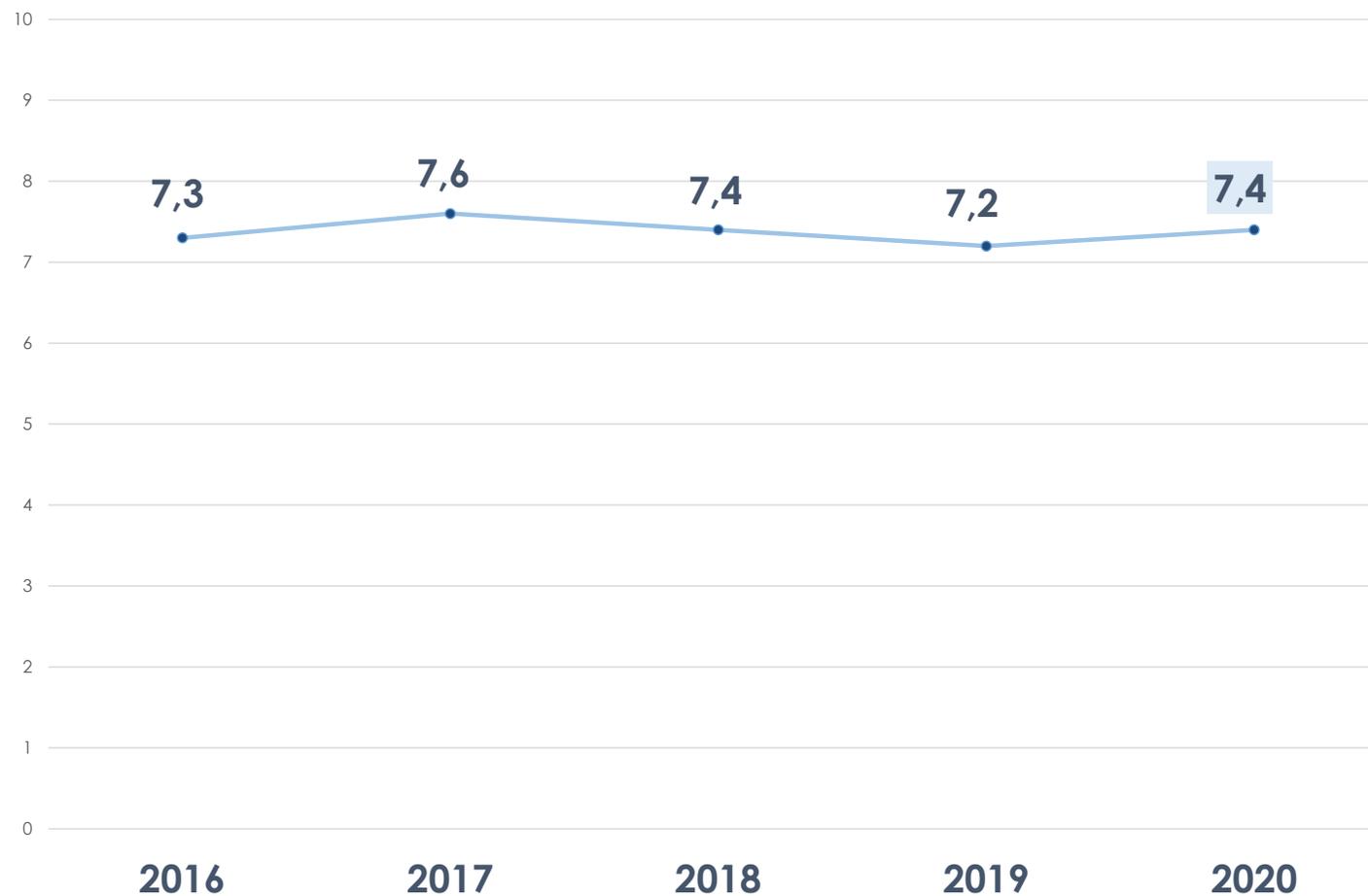
*Che voto darebbe complessivamente al servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi?*

VOTO MEDIO:  
**7,42**



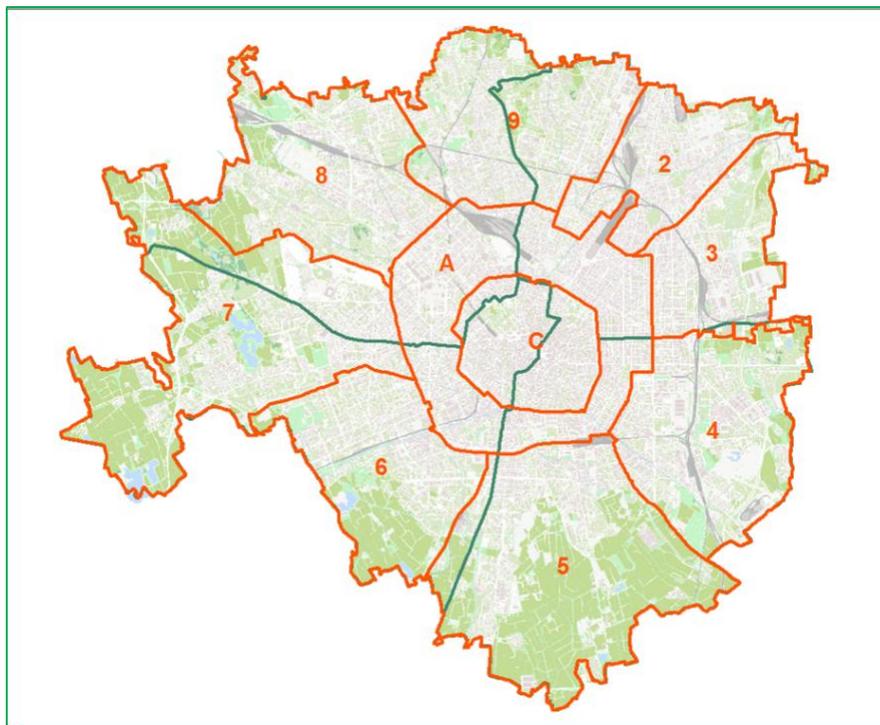
## Giudizio complessivo

### Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



## Giudizio complessivo

### Segmentazione per Ambito Territoriale - Voti medi (scala 1-10)

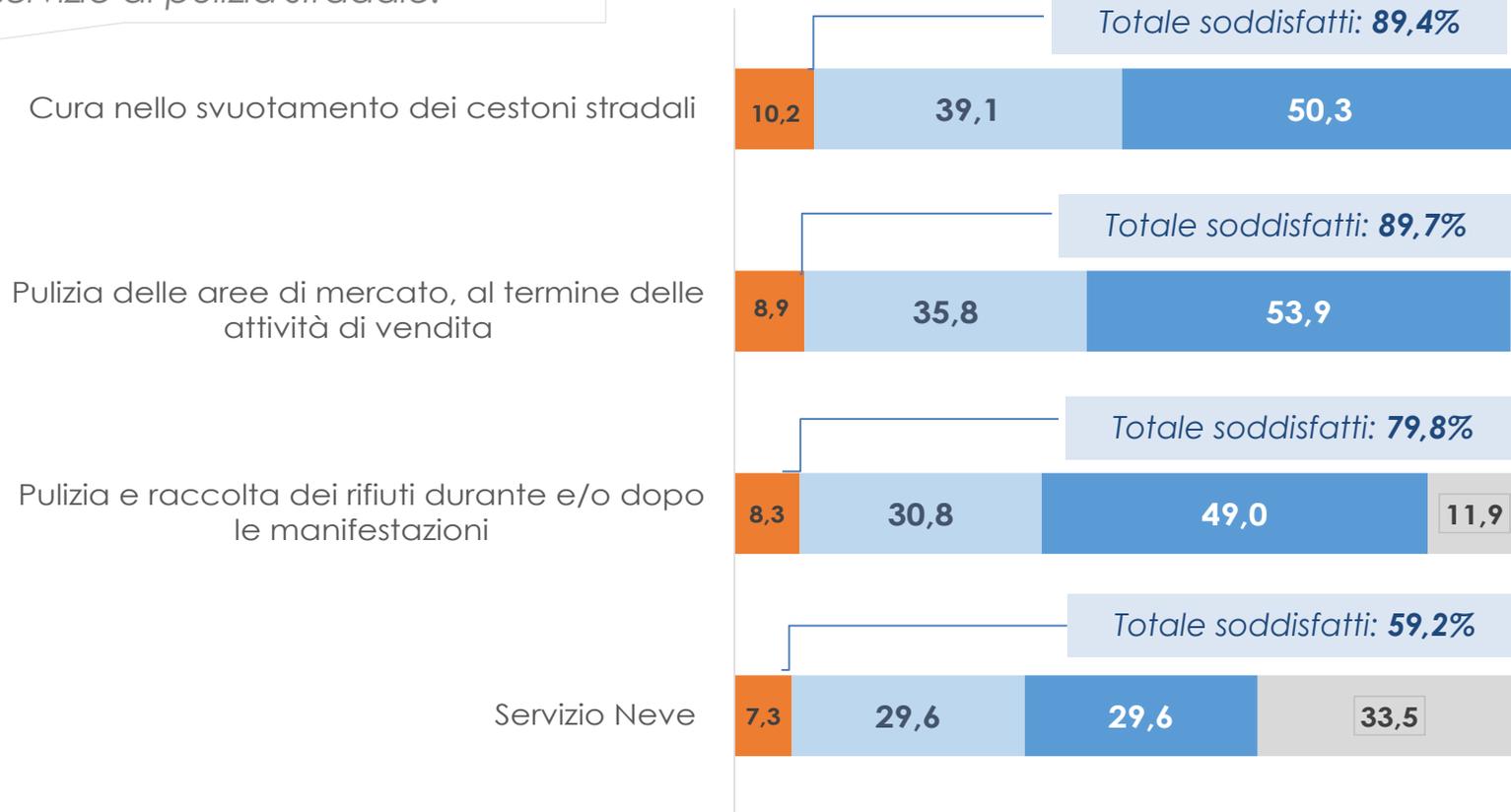


<b>Centro</b>	7,38
<b>Anello</b>	7,45
<b>AT 2</b>	7,40
<b>AT 3</b>	7,44
<b>AT 4</b>	7,25
<b>AT 5</b>	7,41
<b>AT 6</b>	7,48
<b>AT 7</b>	7,61
<b>AT 8</b>	7,39
<b>AT 9</b>	7,37

# Pulizia Stradale

## Macrofattori - 1

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



■ Insoddisfazione (voti 1 - 5)   ■ Media soddisfazione (voti 6 - 7)   ■ Alta soddisfazione (voti 8 - 10)   ■ Non indica

VOTO  
MEDIO

7,33

7,49

7,50

7,22

Scala 1-10

# Pulizia Stradale

## Macrofattori - 2

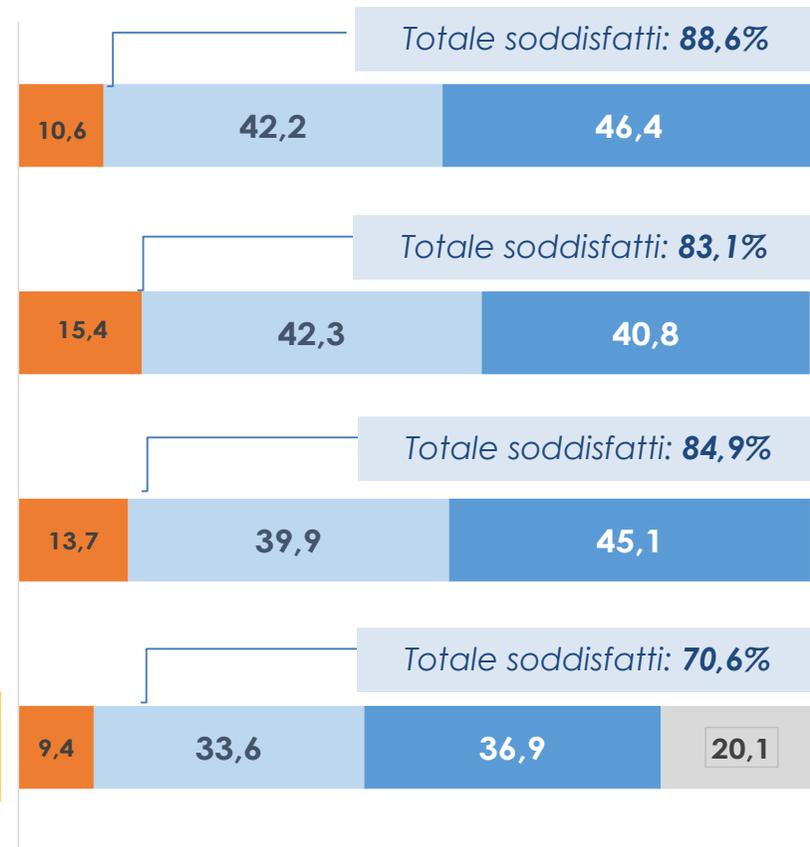
Sempre utilizzando un voto da 1 a 10, le chiediamo ora di dare un voto ai seguenti aspetti del servizio di pulizia stradale:

Frequenza della vuotatura dei cestoni stradali

Spurgo e pulizia dei tombini e dei pozzetti di caduta dell'acqua piovana

Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi

Gli interventi di sanificazione delle strade durante i mesi di marzo e aprile 2020



VOTO  
MEDIO

7,28

7,03

7,16

7,22

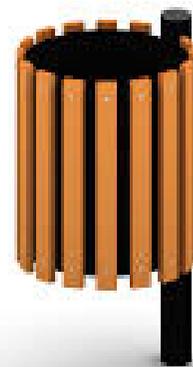
Scala 1-10

■ Insoddisfazione  
(voti 1 - 5)

■ Media soddisfazione  
(voti 6 - 7)

■ Alta soddisfazione  
(voti 8 - 10)

■ Non indica



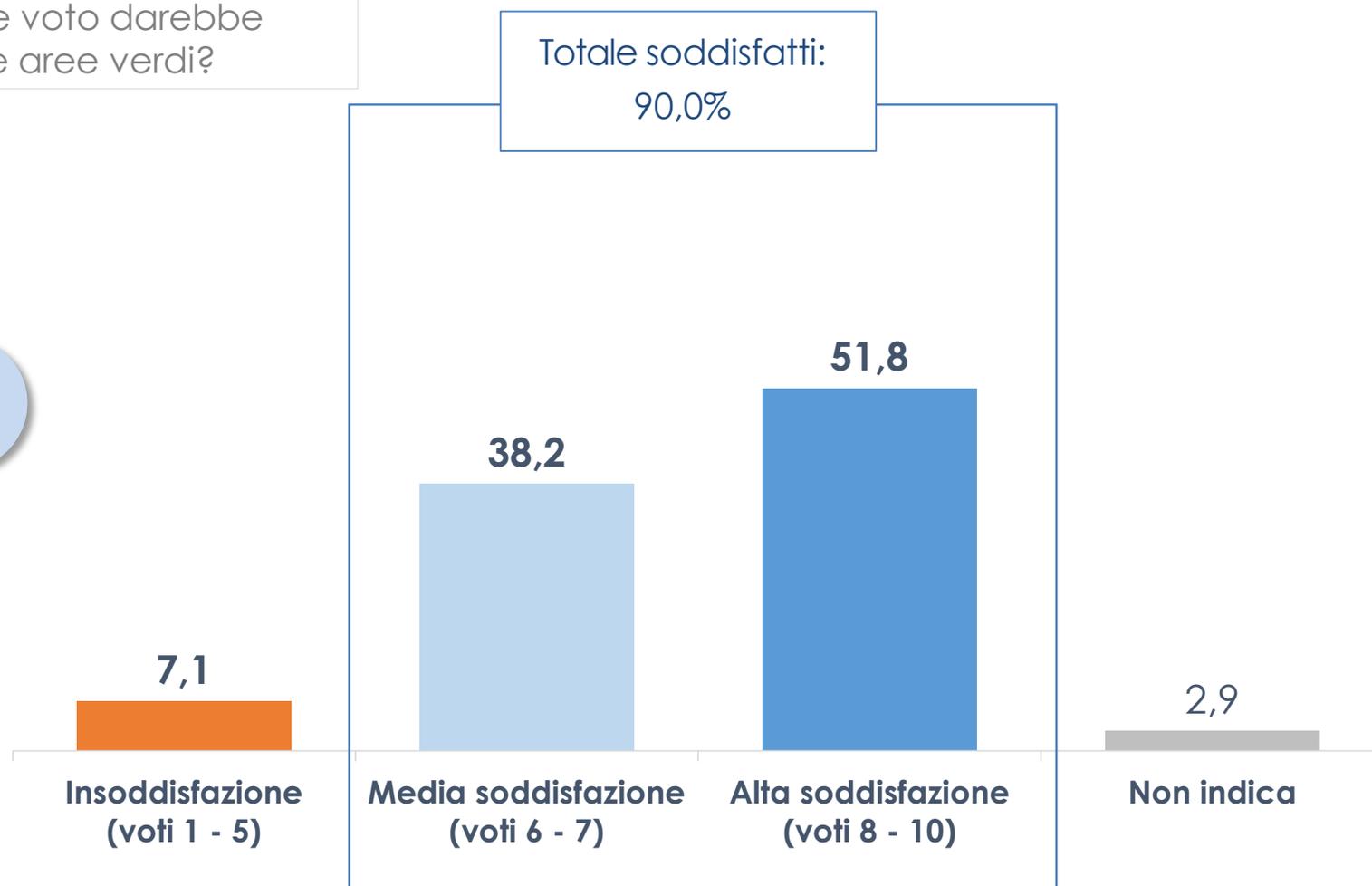
# Pulizia Aree Verdi

# Pulizia Aree Verdi

## Giudizio complessivo

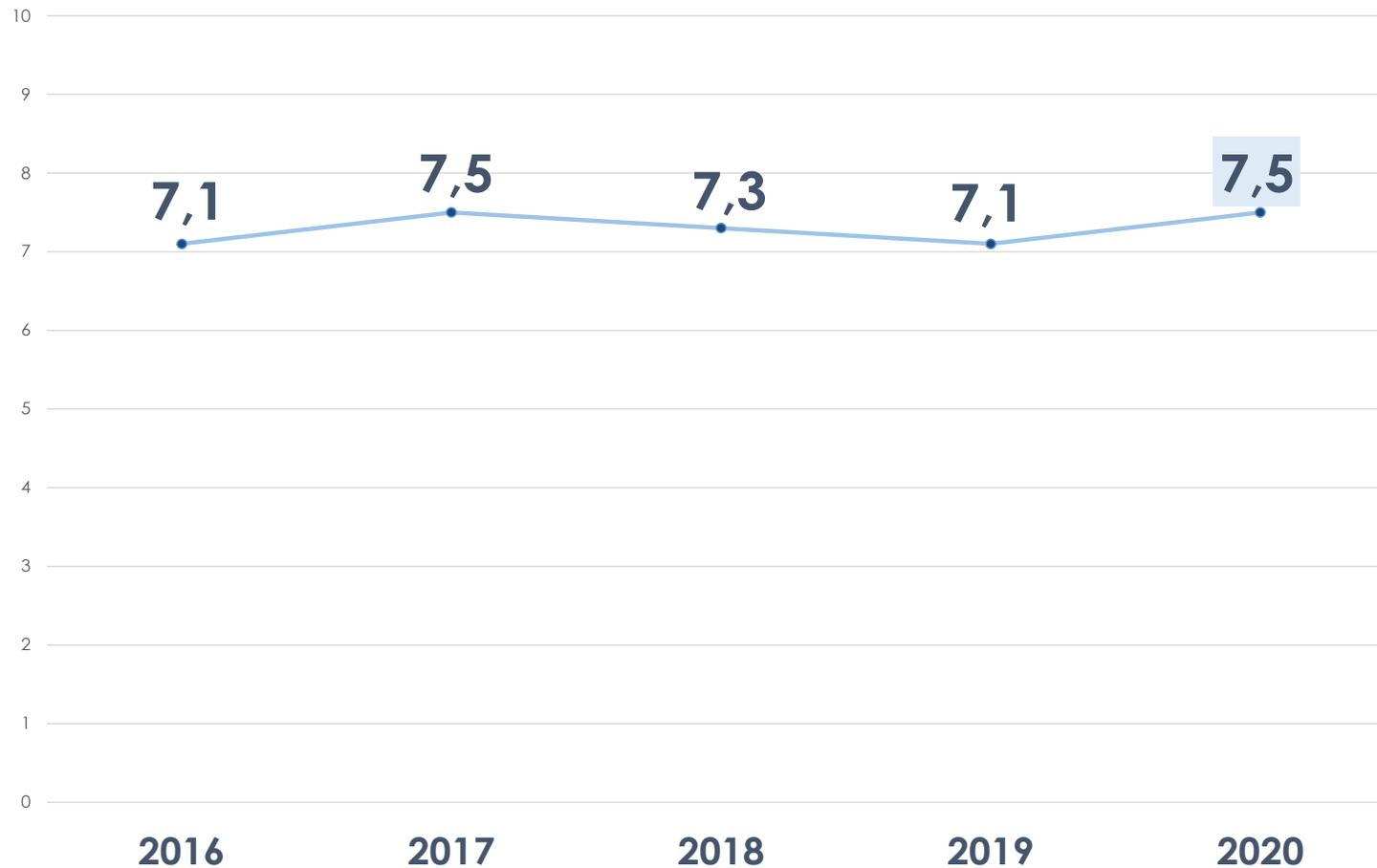
Utilizzando un voto da 1 a 10, complessivamente, che voto darebbe al servizio di pulizia delle aree verdi?

VOTO MEDIO:  
**7,47**



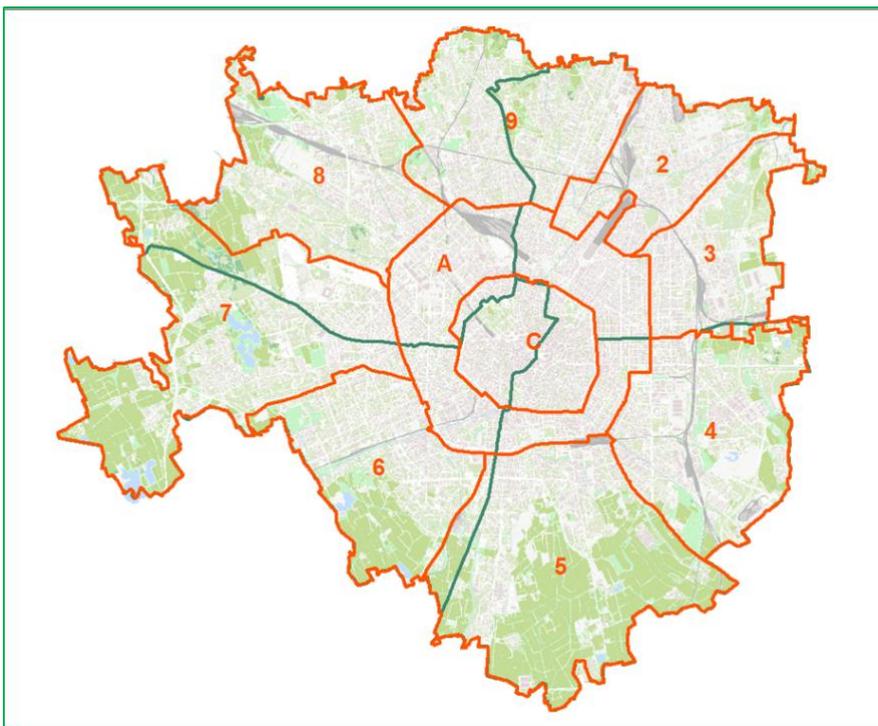
## Giudizio complessivo

**Serie storica** – Voti medi (scala 1-10)



## Giudizio complessivo

### Segmentazione per Dipartimento - Voti medi (scala 1-10)



<b>Centro</b>	7,53
<b>Anello</b>	7,42
<b>AT 2</b>	7,52
<b>AT 3</b>	7,47
<b>AT 4</b>	7,45
<b>AT 5</b>	7,47
<b>AT 6</b>	7,49
<b>AT 7</b>	7,50
<b>AT 8</b>	7,44
<b>AT 9</b>	7,49

# Pulizia Aree Verdi

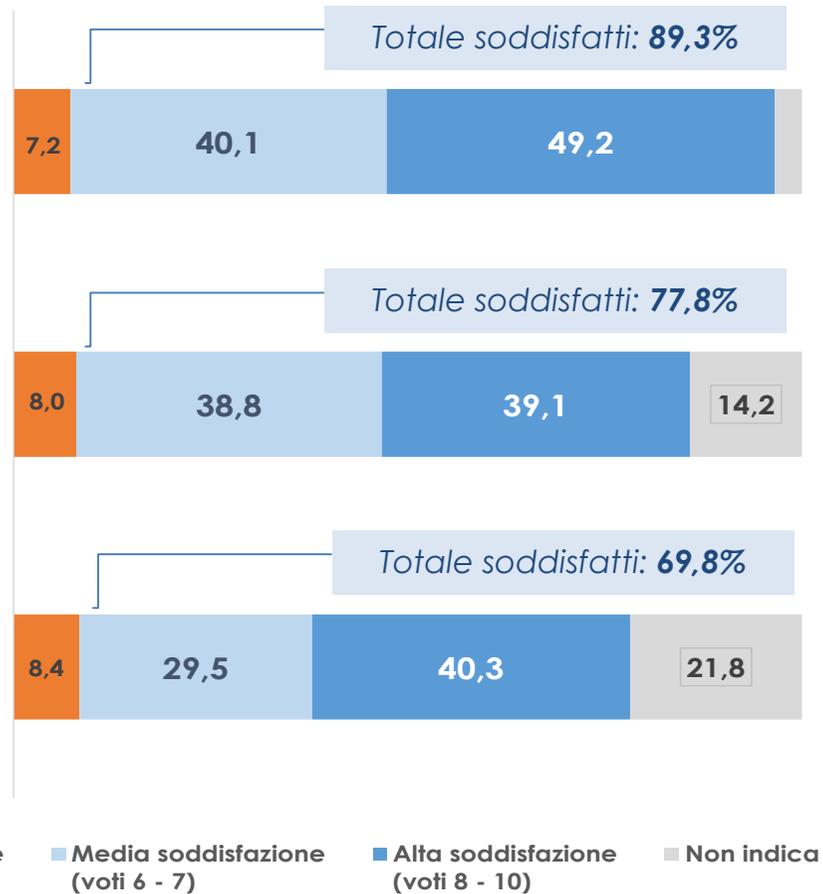
## Macrofattori

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

Raccolta dei rifiuti nelle aree verdi

Pulizia delle aree gioco

Pulizia delle aree cani



VOTO MEDIO

7,42

7,28

7,34

Scala 1-10

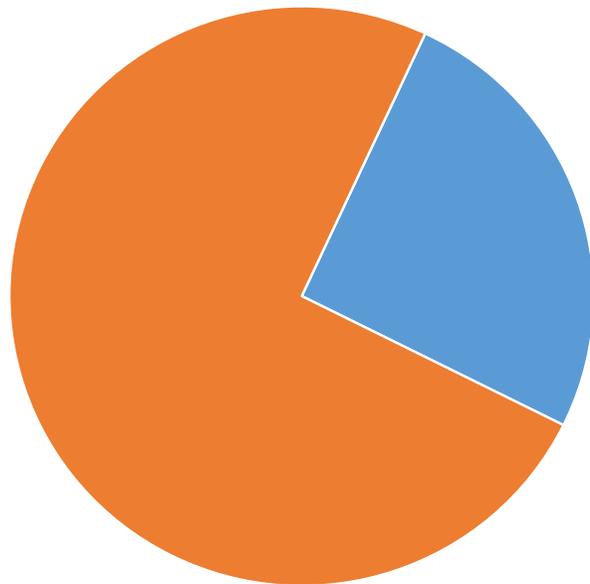


# Le Riciclerie

# Le Riciclerie

## Utilizzo nell'ultimo anno

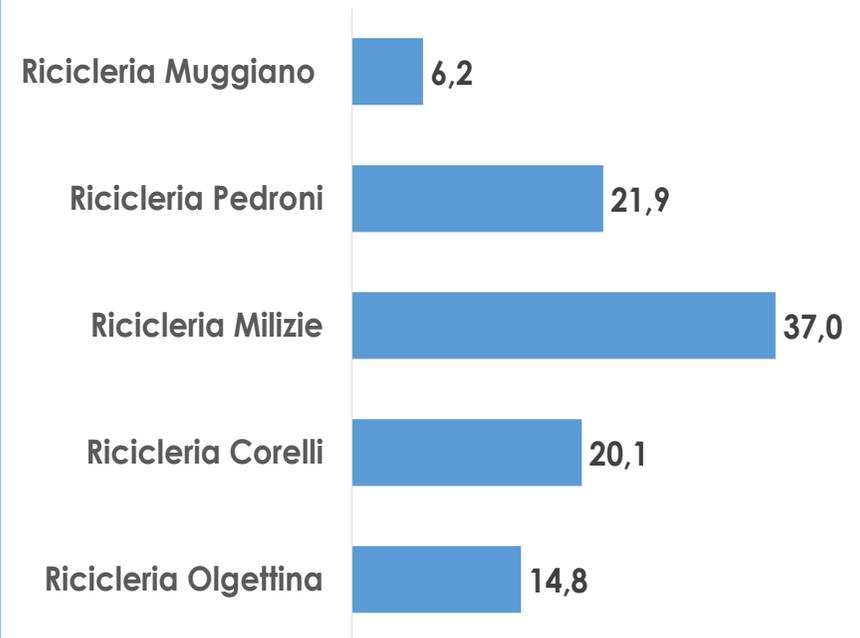
*Nell'ultimo anno le è capitato di utilizzare una delle riciclerie AMSA?*



Sì  
25,4

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

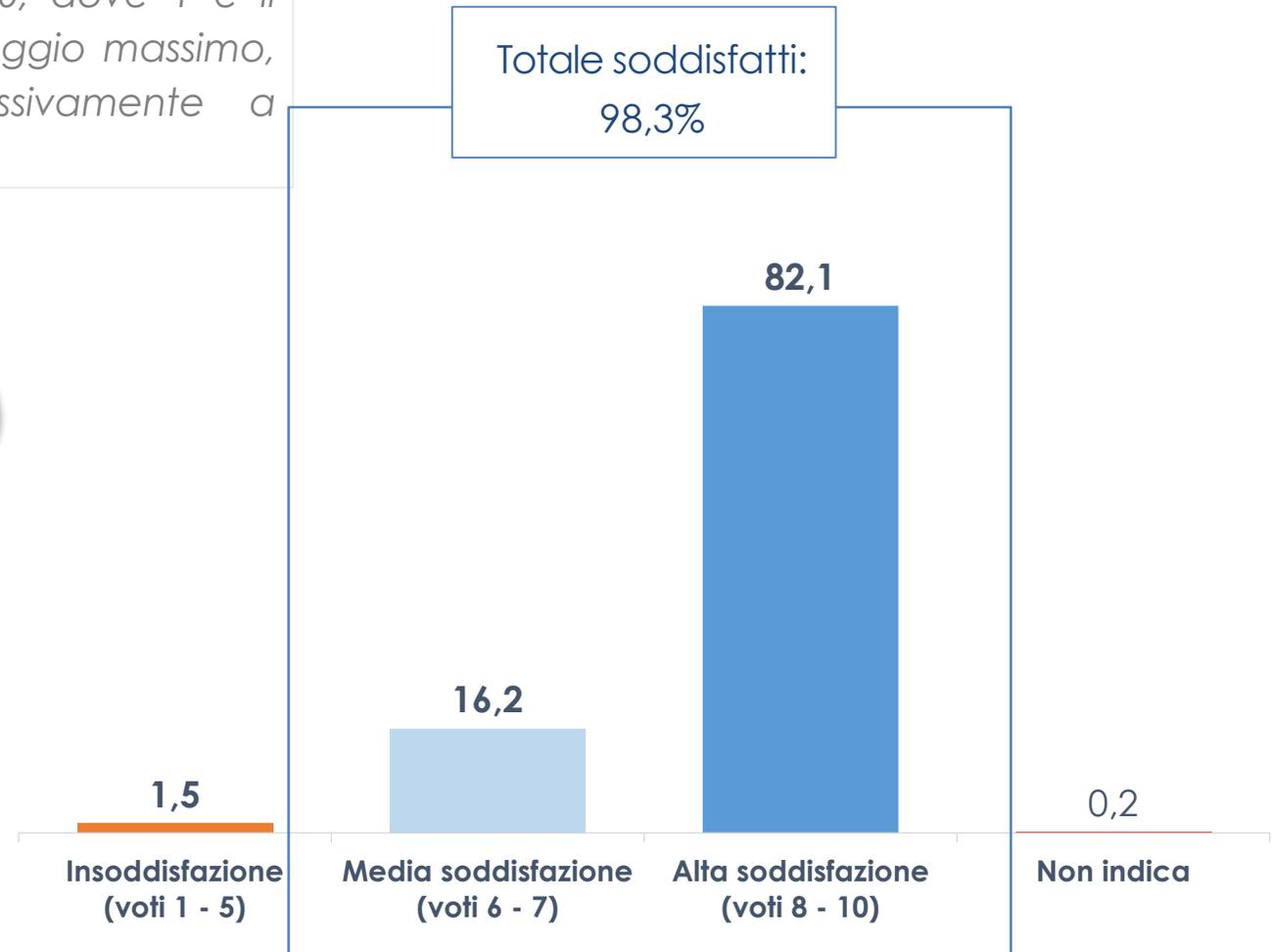
*Campione: 1016 intervistati*



## Giudizio Complessivo

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?

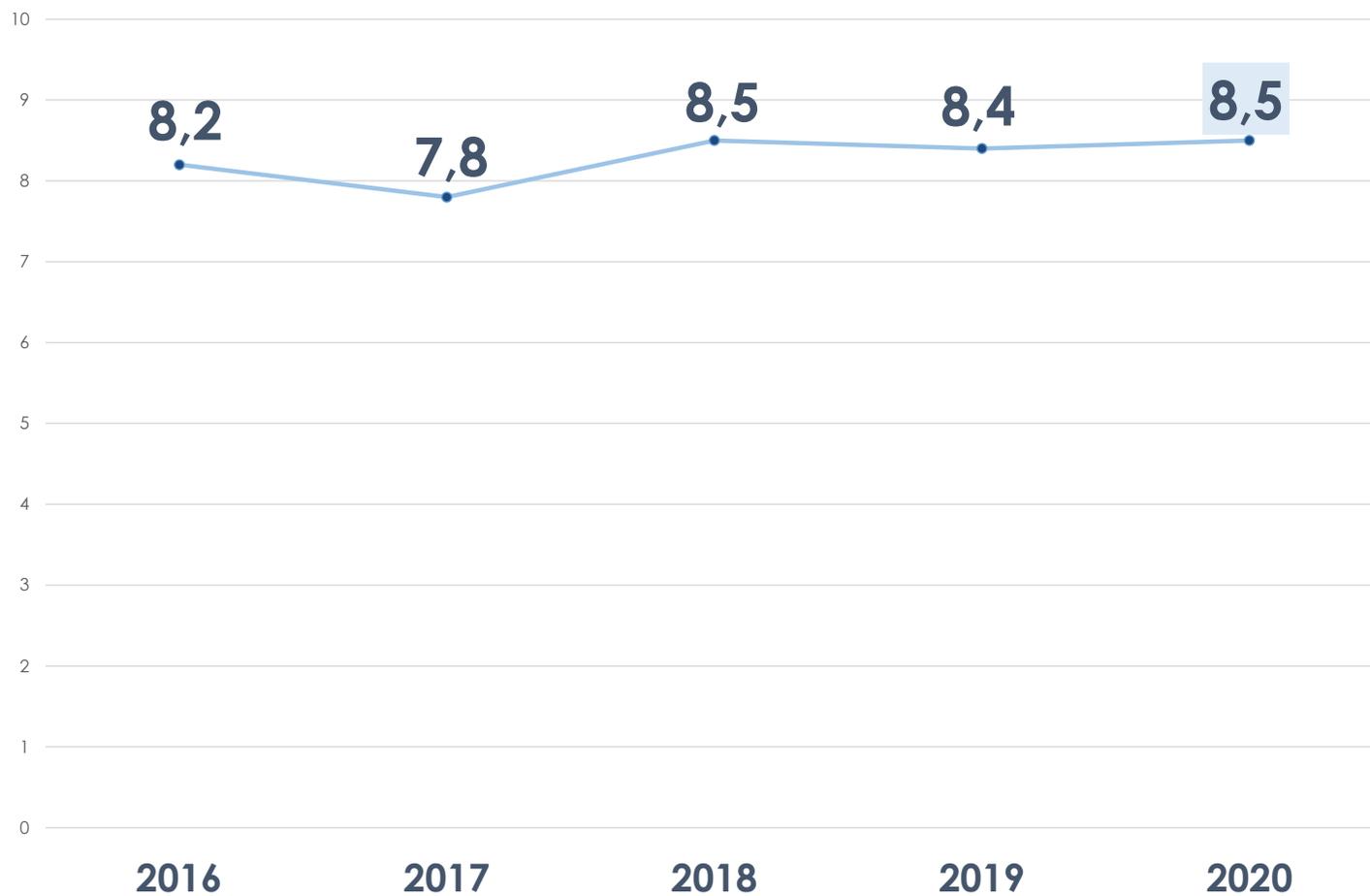
VOTO MEDIO:  
**8,51**



(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio  
25,4% del campione: 1.016 intervistati)

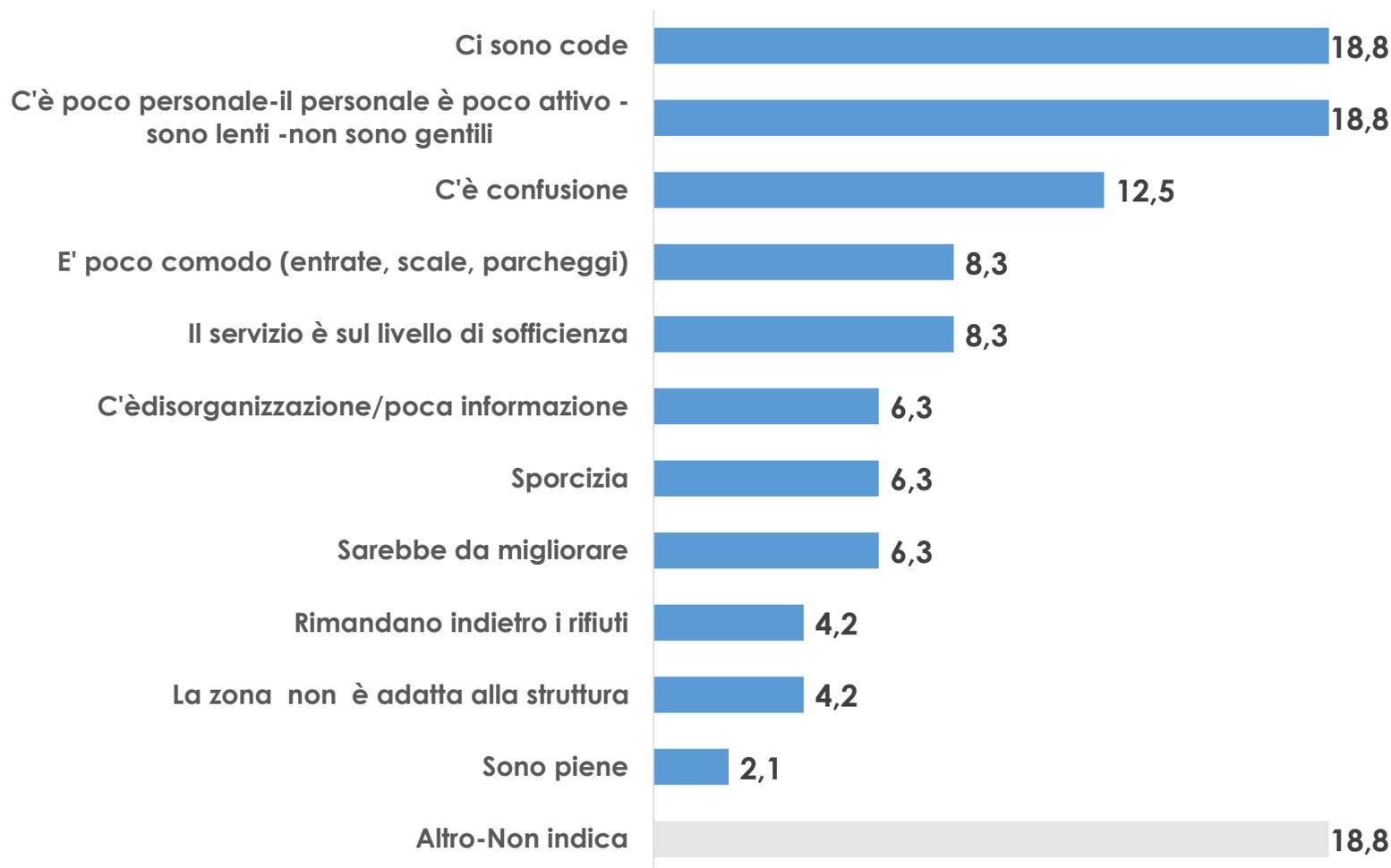
## Giudizio Complessivo

### Serie storica – Voti medi (scala 1-10)



## Giudizio Complessivo

### Motivi delle valutazioni da 1 a 6 (%) – Risposta multipla codificata





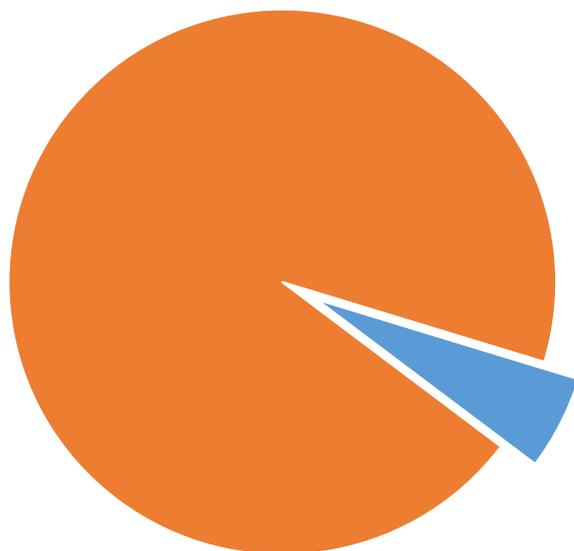
# Canali di Contatto

# Canali di Contatto

## Utilizzo dei canali

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

No  
94,4

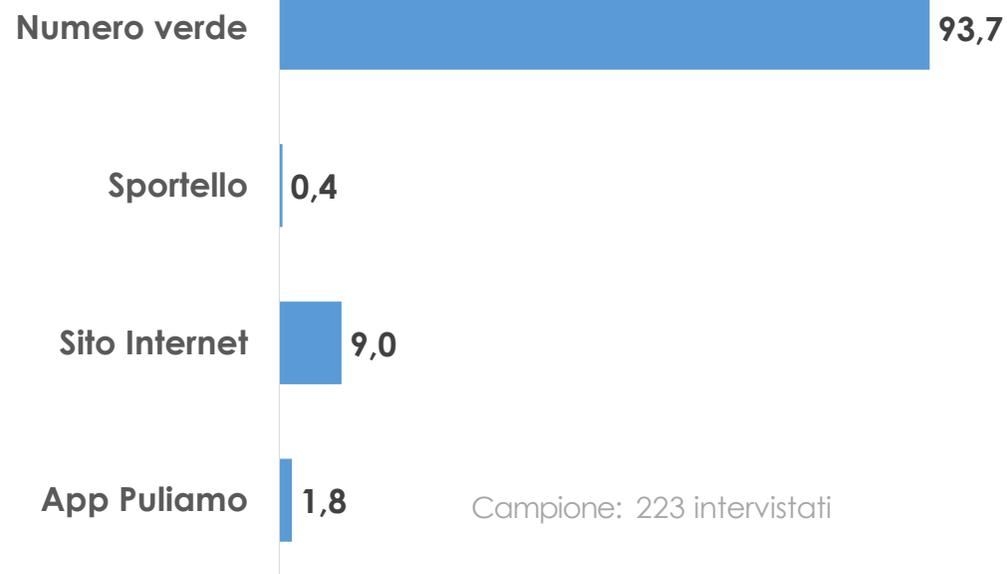


Sì  
5,6



I canali di contatto che AMSA mette a disposizione degli utenti sono: numero verde, sportello, sito internet, App Puliamo.

Può indicarci quelli che ha utilizzato quest'anno?  
Risposta multipla

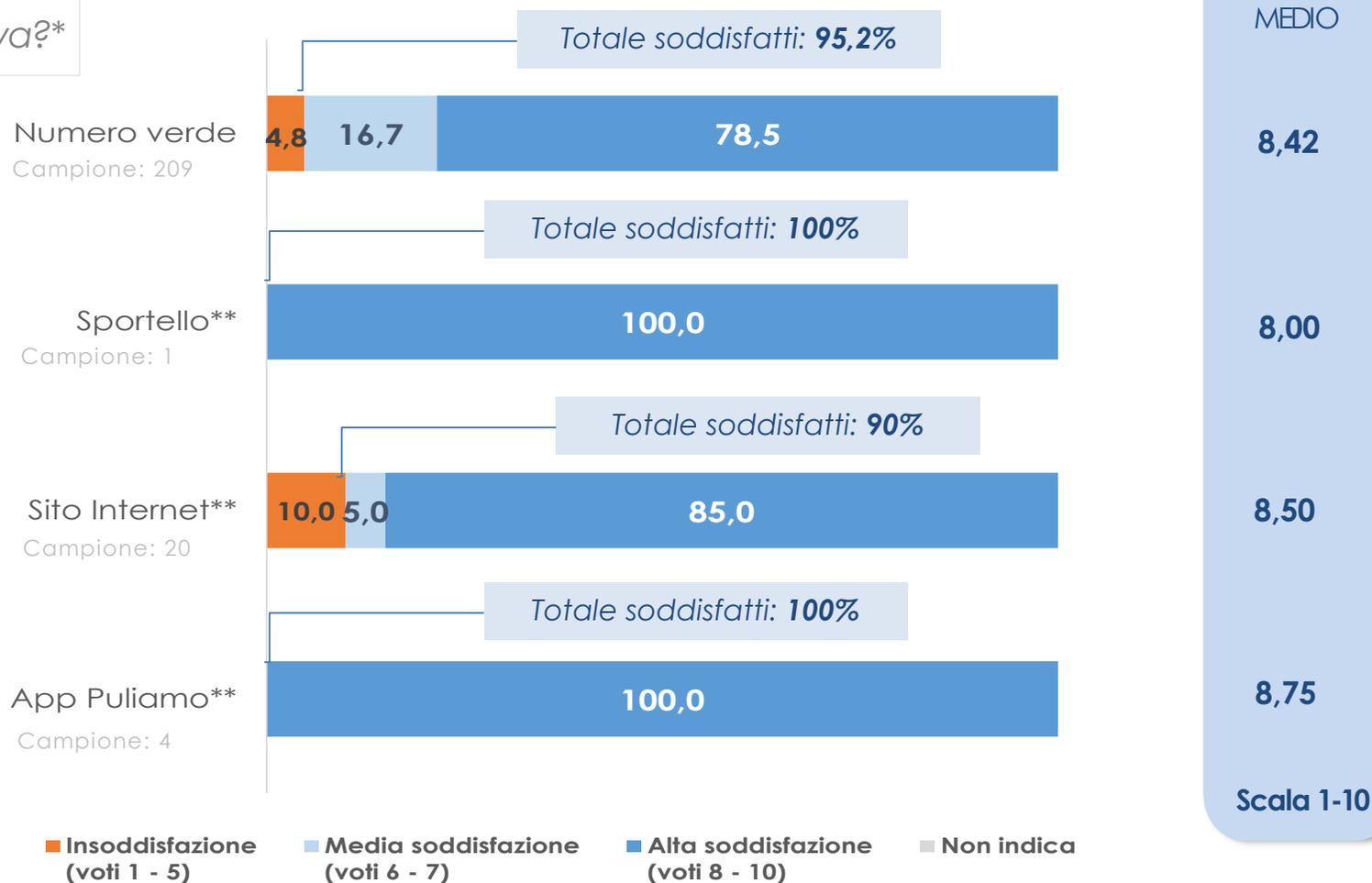


Campione: 223 intervistati

# Canali di Contatto

## Giudizio Complessivo per canale

Può indicarci la sua soddisfazione complessiva?\*



\* (Rispondono solo gli utilizzatori di ciascun canale)

\*\* Valori non significativi, dato il basso numero di rispondenti



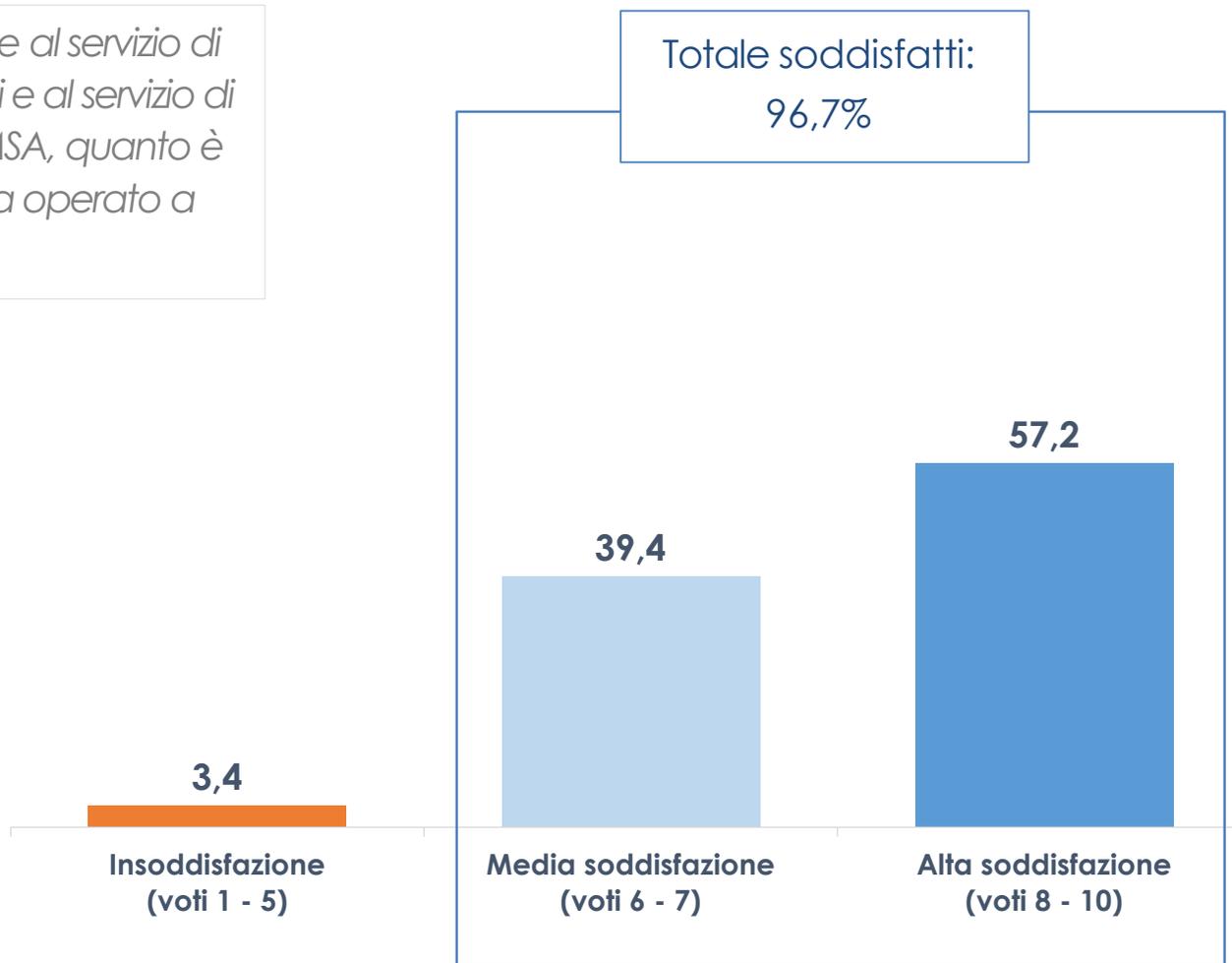
# Soddisfazione Ragionata

# Soddisfazione Ragionata

## Giudizio Complessivo

*Ripensando complessivamente al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti e al servizio di pulizia della città offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA ha operato a Milano nel 2020?*

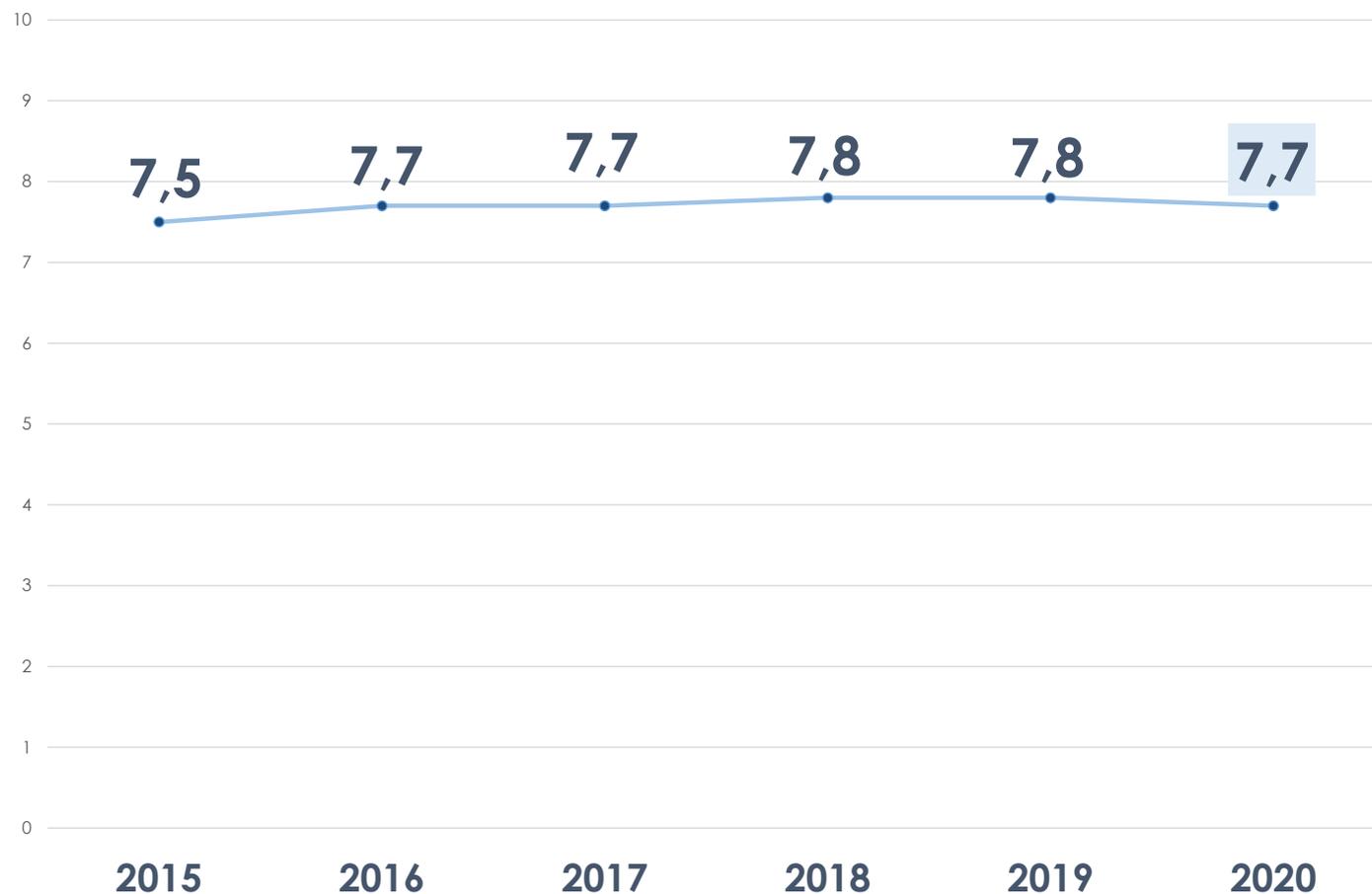
VOTO MEDIO:  
**7,67**



# Soddisfazione Ragionata

## Giudizio Complessivo

### Serie storica – Voti medi (scala 1-10)

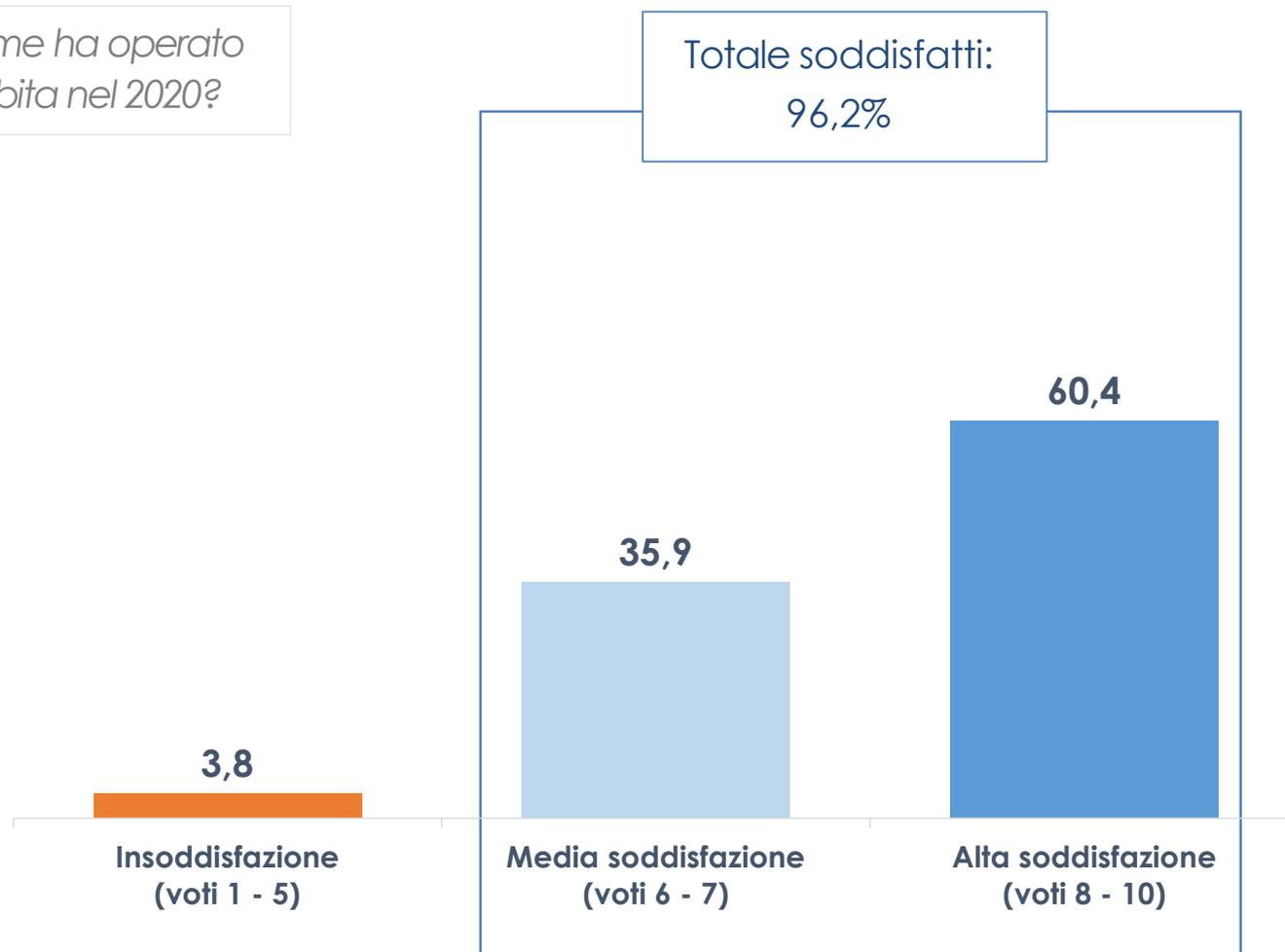


# Soddisfazione Ragionata

## Operato nel quartiere

*E quanto è soddisfatto di come ha operato  
AMSA nel quartiere dove abita nel 2020?*

VOTO MEDIO:  
**7,68**



# Soddisfazione Ragionata

Operato nel quartiere

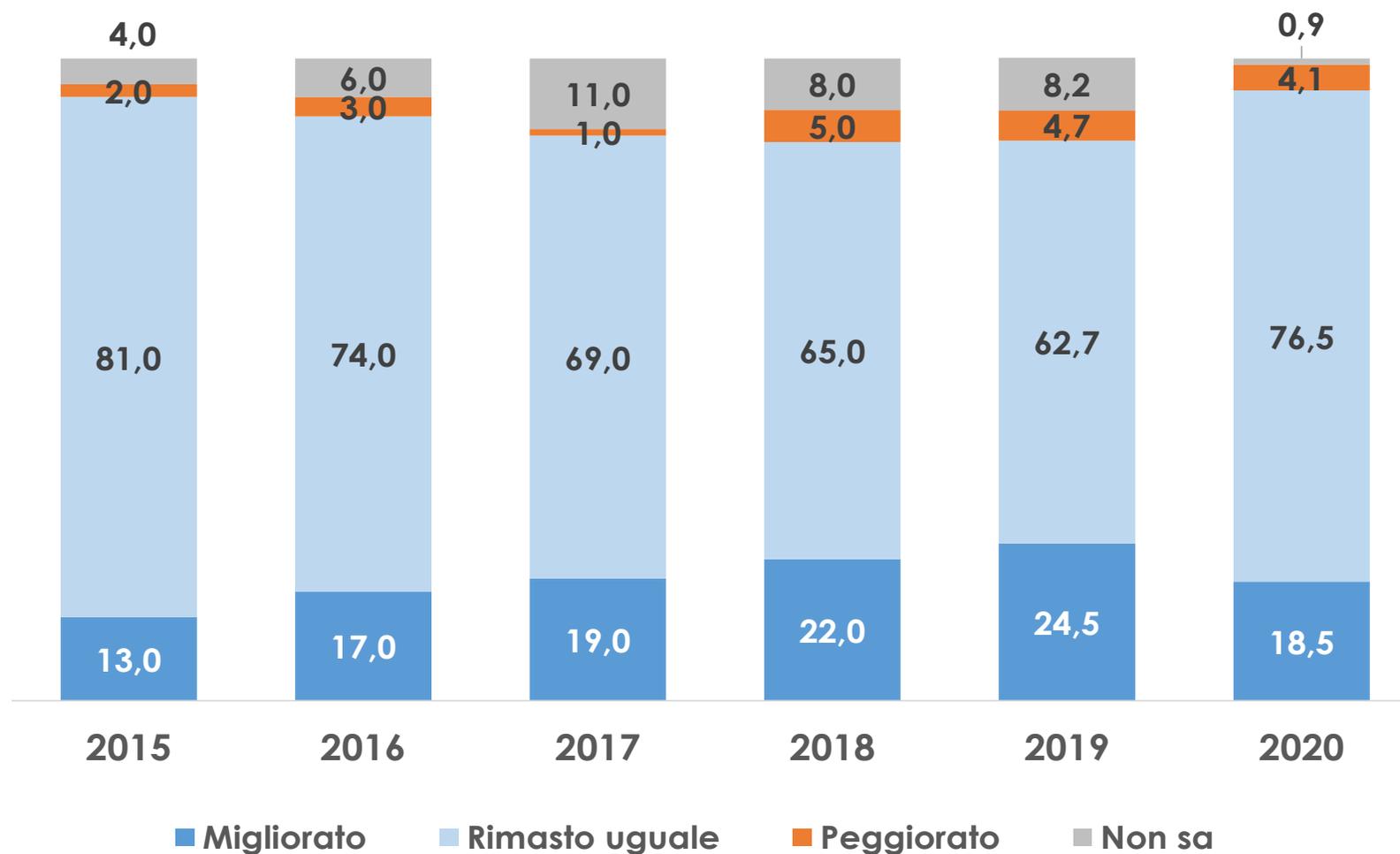
**Serie storica** – Voti medi (scala 1-10)



# Soddisfazione Ragionata

Valutazione Comparativa

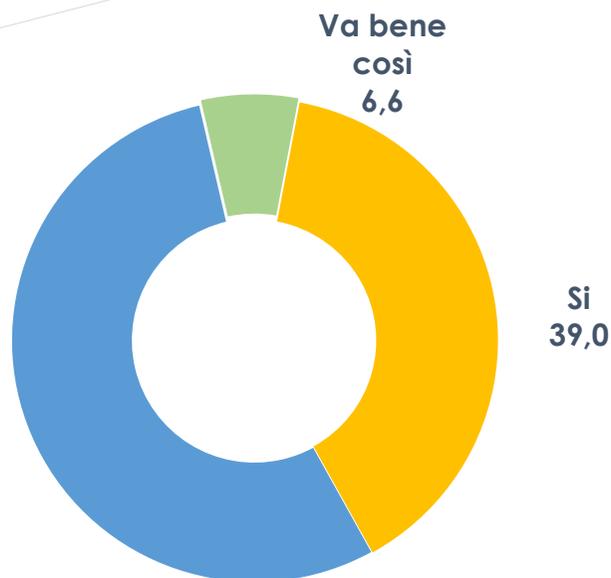
Serie storica (%)



# Soddisfazione Ragionata

## Suggerimenti

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



## Indicazioni fornite:

RISPOSTE CIDIIFICATE

Risposta Multipla



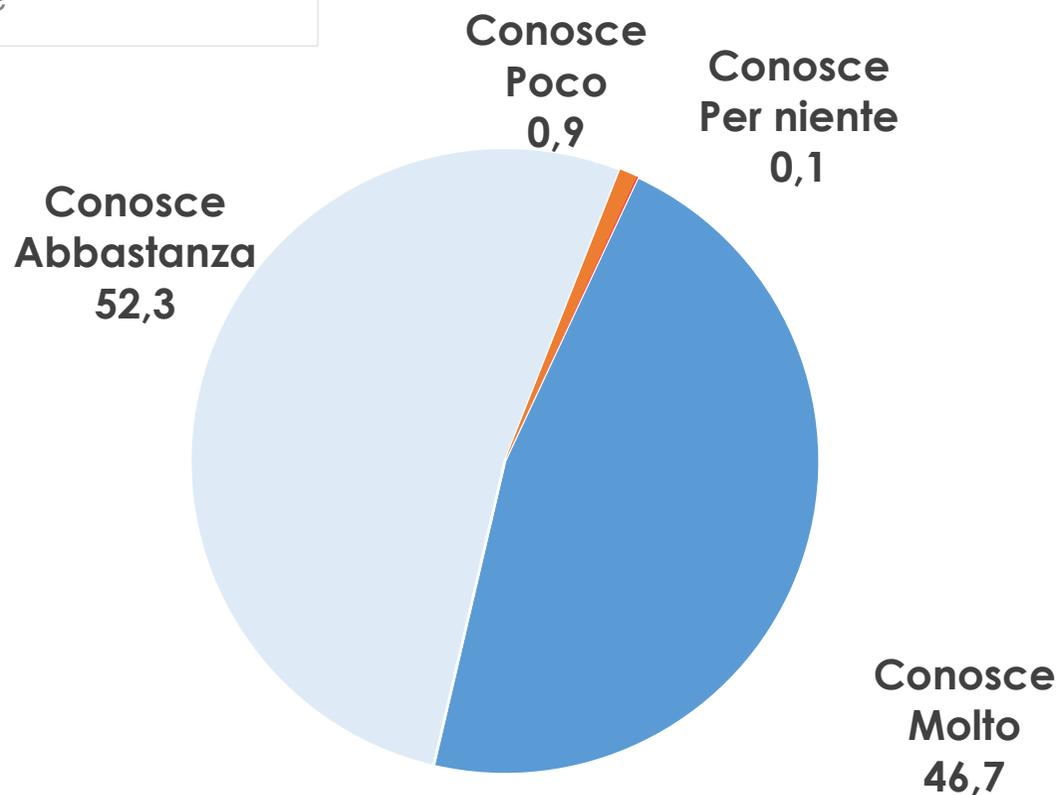


# Il Coinvolgimento

# Il Coinvolgimento

## 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?*

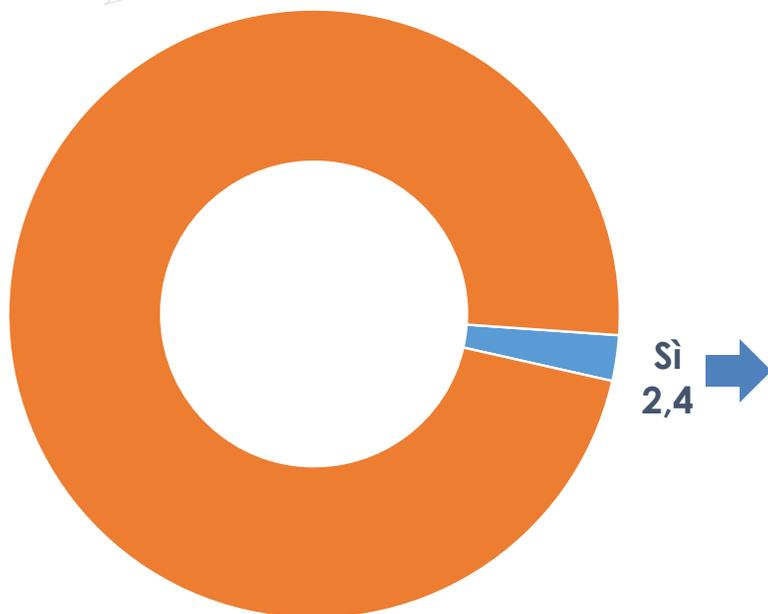


# Il Coinvolgimento

## Dubbi sulla raccolta differenziata

Ha dei dubbi su come separare i rifiuti?

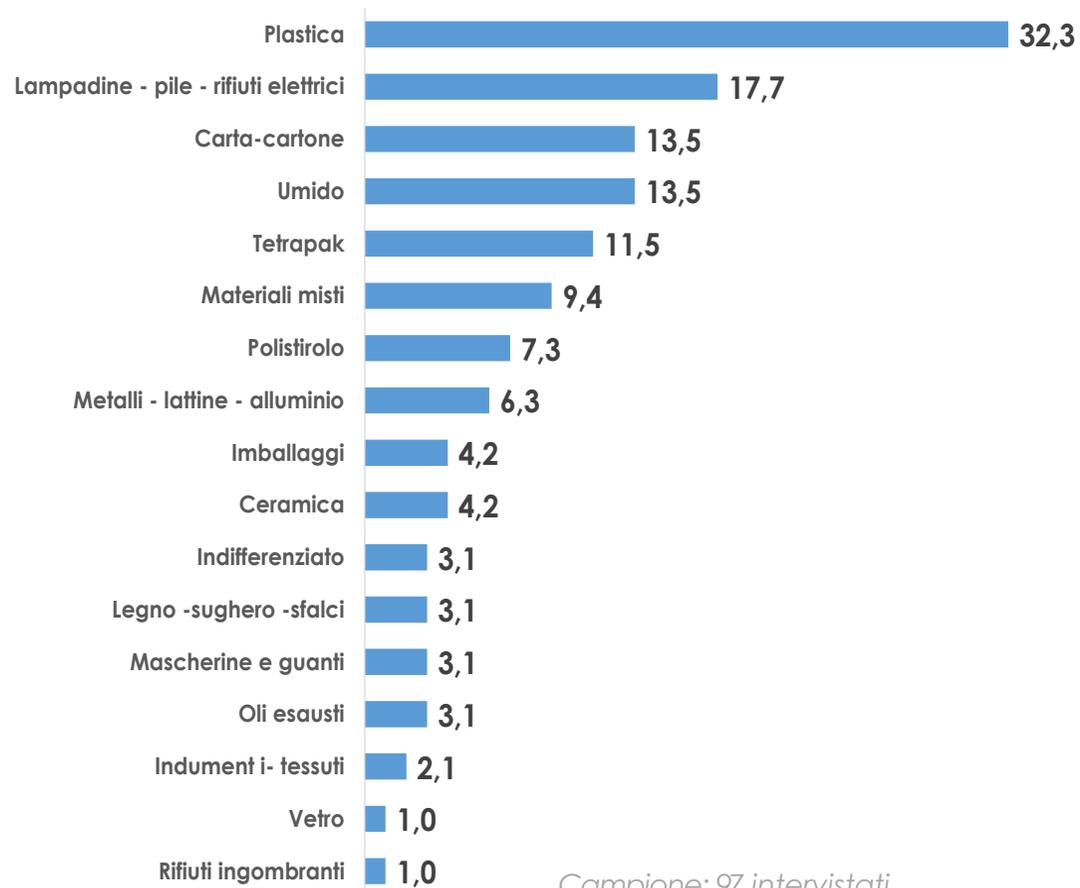
No  
97,6



Sì  
2,4

## Per quale tipologia di rifiuto?

Risposta multipla codificata



Campione: 97 intervistati