

Milano



Comune
di Milano

Indagine Customer Satisfaction sui servizi erogati da Amsa S.p.a

Cittadini Residenti a Milano Anno solare 2016

Milano, 19 Luglio 2017



ESOMAR¹⁷
[corporate](#)

Obiettivi e Metodologia

OBIETTIVI

- Verificare il livello di soddisfazione dei residenti della città di Milano, per l'anno solare 2016, nei confronti dei servizi erogati da AMSA (raccolta dei rifiuti urbani, pulizia strade, servizi vari, canali di contatto a disposizione degli utenti), sia nel complesso che relativamente ad aspetti di dettaglio.
- Misurare gli scostamenti delle valutazioni dei Cittadini rispetto alle due indagini precedenti.

METODOLOGIA

- 5000 interviste telefoniche, realizzate attraverso la metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interviewing), così composte:
 - 4000 interviste reperite su telefonia fissa;
 - 1000 interviste reperite su telefonia mobile;
 - 694 interviste a stranieri
- Periodo di rilevazione: 14/06/2017 – 30/06/2017
- Campione rappresentativo di cittadini maggiorenni residenti nel Comune di Milano, stratificato per sesso, età, livello di istruzione.
- La percezione relativa ai diversi servizi è stata espressa da utenti direttamente coinvolti nella gestione dei rifiuti domestici.
- All'interno del questionario è stato chiesto agli intervistati di esprimere valutazioni in scala 1-10 per una serie di servizi erogati da AMSA (raccolta rifiuti, pulizia strade, servizi vari, canali di contatto, ulteriori domande).
- Per facilitare la partecipazione al sondaggio, il questionario è stato rimodulato e semplificato da un gruppo di lavoro.
- Per rendere possibile il confronto con le due indagini precedenti, anche per i risultati 2017 (relativi al 2016) sono stati calcolati gli indicatori sintetici di performance.

CAMPIONE

Sesso	N	%
Uomo	2.300	46
Donna	2.700	54
Totale	5.000	100

Dipartimenti	N	%
Olgettina	1.250	25
Primateccio	1.250	25
Zama	1.250	25
Silla	1.250	25
Totale	5.000	100

Età	N	%
18-24	330	6,60
25-34	465	9,29
35-44	774	15,48
45-54	1.010	20,19
55-64	887	17,74
Over 64	1.534	30,70
Totale	5.000	100

Istruzione	N	%
Nessuno/Licenza Elementare	224	4,48
Licenza media inferiore	780	15,60
Diploma Superiore	2.568	51,36
Laurea/Master	1.341	26,82
Non risponde	87	1,74
Totale	5.000	100

CAMPIONE

Professione	Campione Totale
Base	5000
Lavora	46%
Impiegato	21%
Imprenditore/Libero professionista	6%
Insegnante	4%
Operaio	4%
Dirigente/Quadro/direttivo/ tecnico	2%
Altro lavoratore	2%
Commerciante	6%
Artigiano	1%
Non lavora	52%
Pensionato	33%
Casalinga	10%
In cerca di occupazione/	
Chi, nella sua famiglia si occupa più spesso della gestione dei rifiuti (raccolta e trasporto nei cassonetti condominiali)?	Campione Totale
Base	5.000
Io stesso	100%

Provenienza	Campione Totale
Base	5.000
Italia	87%
Albania	1%
Brasile	1%
Filippine	1%
Marocco	1%
Perù	1%
Rep.Popolare Cinese	2%
Romania	2%
Altro paese	4%

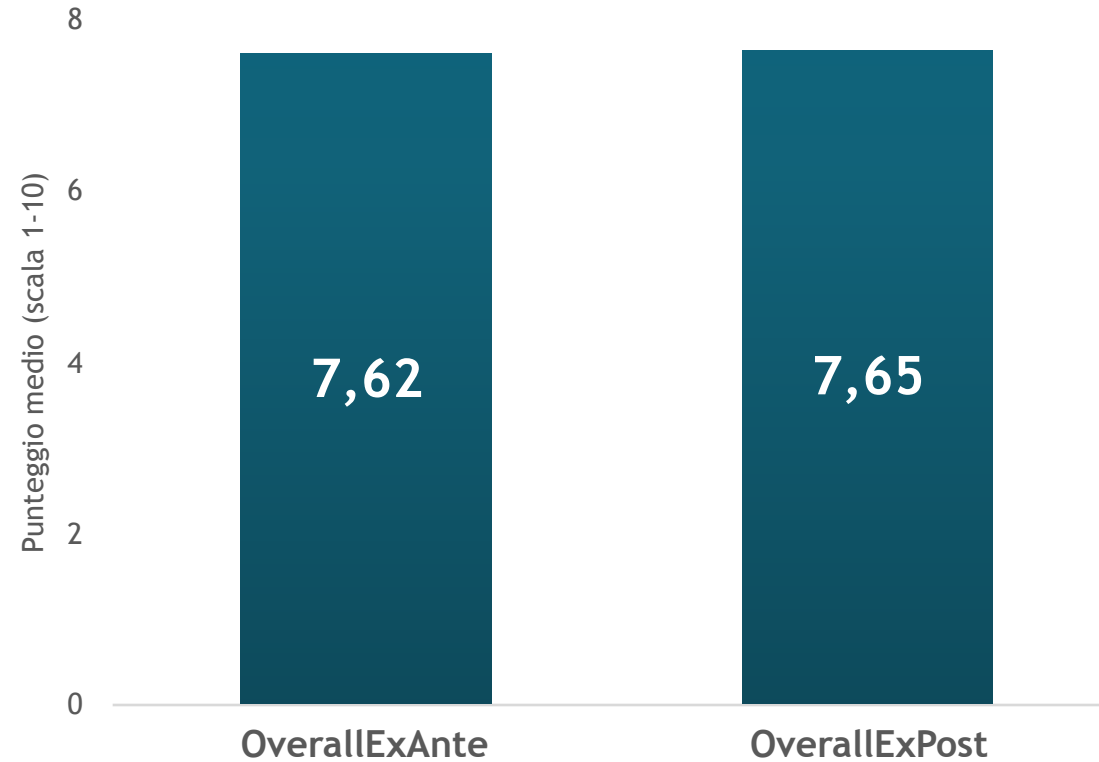
Chi si occupa più spesso di mettere in strada i rifiuti per la raccolta	Campione Totale
Base	5.000
Io stesso	24%
Portinaio	47%
Personale di servizio	19%
Altre persone della famiglia	6%
Altri	4%

SERVIZI E PENETRAZIONE

Servizi	N Rispondenti	% Rispondenti
Lavaggio di strade e marciapiedi	4.992	99,8
Raccolta dei rifiuti urbani	4.979	99,6
Adeguatezza degli orari di raccolta	4.907	98,1
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	4.899	98,0
Svuotamento dei cestoni/cestini	4.880	97,6
Pulizia degli spazi verdi	4.529	90,6
Frequenza della vuotatura dei cestoni stradali	4.518	90,4
Pulizia delle aree di mercato	4.337	86,7
Diserbo delle erbe	4.315	86,3
Spurgo e disostruzione pozzetti	4.087	81,7
Pulizia e raccolta rifiuti prima e/o durante e/o dopo le manifestazioni	3.827	76,5
Sito internet	1.696	33,9
Numero Verde	1.685	33,7
Ricicleria	1.266	25,3
Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio	1.054	21,1
Sportello	639	12,8
Prenotazione online per il ritiro di rifiuti ingombranti	403	8,1

Soddisfazione complessiva

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

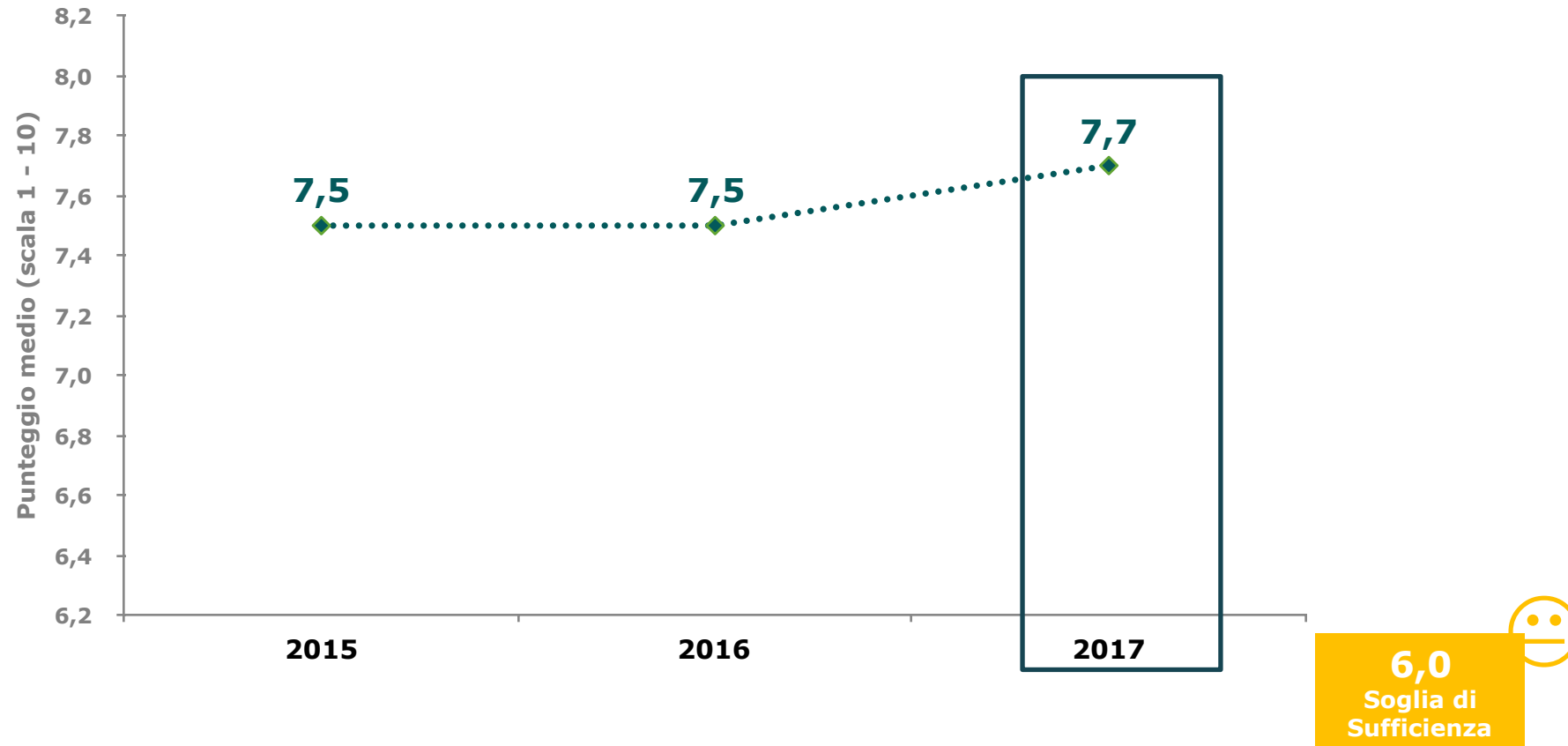


OverallExante: D. 1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di come AMSA gestisce i servizi di raccolta e trattamento dei rifiuti e della pulizia della città di Milano?

OverallExpost: D. 28: Ripensando al servizio offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA opera in città?

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA CAMPIONE TOTALE

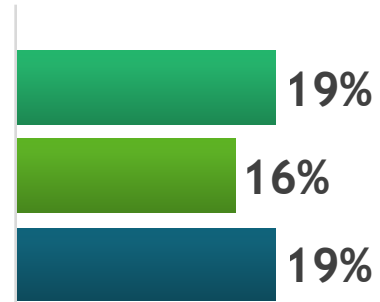
«Ripensando complessivamente al servizio offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA opera in Città?»



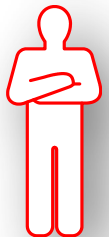
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA - CAMPIONE TOTALE



Molto Soddisfatti Voti (9 - 10)



Soddisfatti Voti (7 - 8)

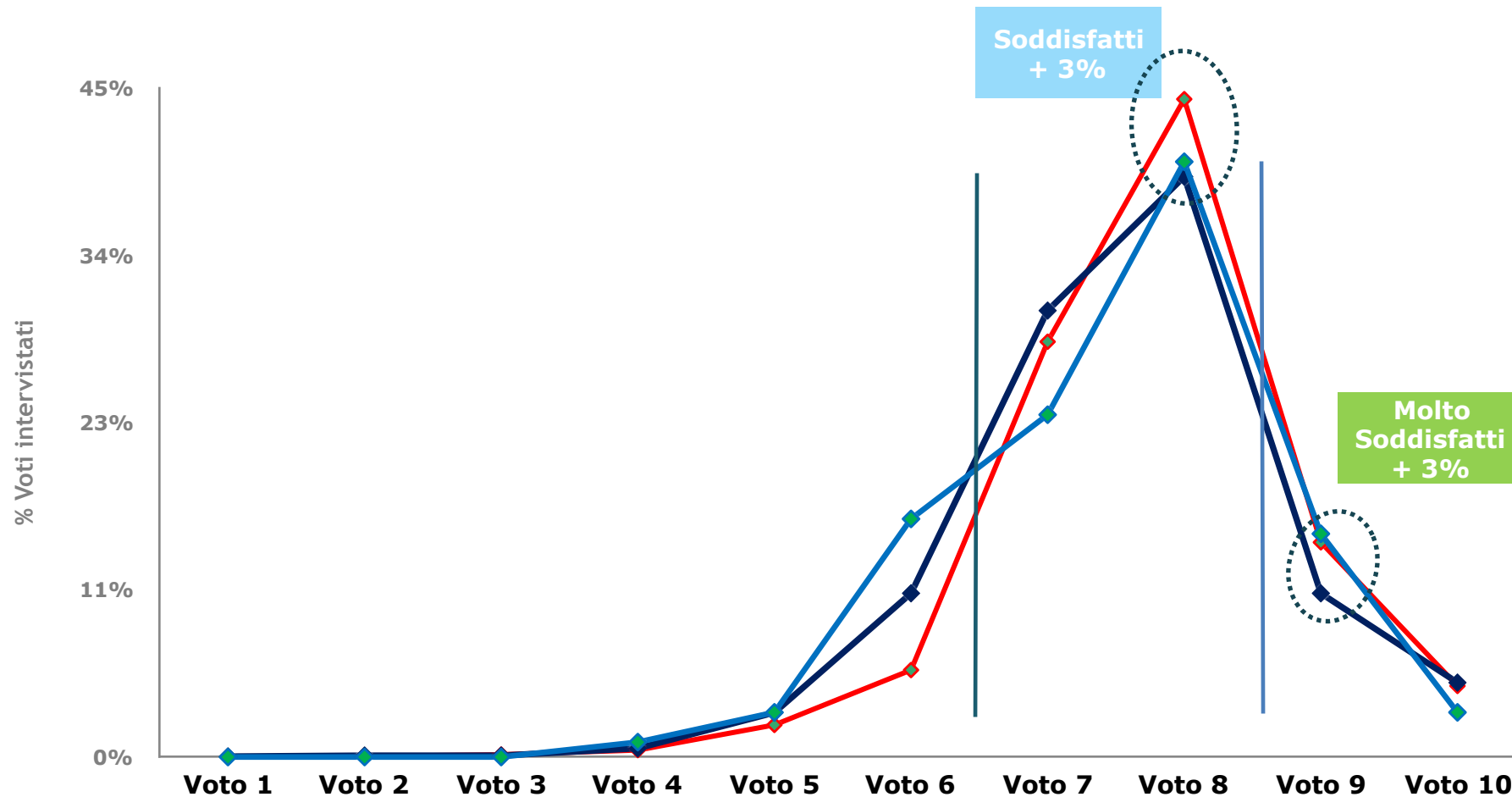


Insoddisfatti / Poco soddisfatti Voti (1 - 6)



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

% DEI CITTADINI SODDISFATTI CAMPIONE TOTALE



Indice sintetico di soddisfazione

- Per poter comparare l'indagine a quella degli anni precedenti, anche nel 2017 è stato calcolato l'indice sintetico di soddisfazione.
- L'indice sintetico viene proposto in due modi:
 - **Indice medio di soddisfazione semplice**, calcolato come media semplice dei voti riferiti alla soddisfazione.
 - **Indice medio di soddisfazione ponderato**, calcolato come media della soddisfazione ponderata per il numero di rispondenti per ogni servizio.
- Con il cambiamento del questionario rispetto agli anni precedenti, l'indice sintetico nel 2017 è stato costruito considerando 13 servizi (escludendo dal calcolo i seguenti 4 servizi **Adeguatezza degli orari di raccolta, Frequenza della vuotatura dei cestoni stradali, Spurgo dei pozzetti, Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi**), mentre nei due anni precedenti sono stati considerati rispettivamente 23 servizi nel 2015 e 22 nel 2016.
- Come negli anni precedenti, nel calcolo dell'indice per il Campione Totale sono stati considerati i servizi valutati in tutti i Dipartimenti.

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

Campione totale Confronto 2017 – 2016 - 2015

Indice Semplice	2017	2016	2015
	7,66	7,57	7,63

Indice Ponderato	2017	2016	2015
	7,57	7,55	7,54

ELENCO SERVIZI INDICATORE MEDIO

RACCOLTA RIFIUTI URBANI	Rispondenti	Indicatore medio 2017	Indicatore medio 2016	Indicatore medio 2015
Raccolta dei rifiuti urbani	4.979	7,8	nc	nc
Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata	4.899	7,9	8,2	8,6
Soddisfazione del servizio ritiro rifiuti ingombranti	1.054	8,3	8,7	8,9

L'item **Servizio Raccolta dei rifiuti urbani** non è calcolabile negli anni 2016 e 2015 in quanto negli stessi anni era suddiviso nei seguenti item:

- Raccolta rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata del vetro
- Raccolta differenziata della carta, cartoncino, cartone a pezzi e cartone per bevande
- Raccolta differenziata della plastica e del metallo
- Raccolta organico

PULIZIA STRADALE	Rispondenti	Indicatore medio 2017	Indicatore medio 2016	Indicatore medio 2015
Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi	4.992	7,3	nc	nc
Servizio di svuotamento dei cestoni stradali	4.880	7,3	7	7,1
Servizio di pulizia delle aree di mercato	4.337	7,8	7,8	7,7

L'item **Pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi** non è calcolabile negli anni 2016 e 2015 in quanto negli stessi anni era suddiviso nei seguenti item:

- Spazzamento fine
- Spazzamento massivo
- Spazzamento globale
- Lavaggio gallerie e portici
- Lavaggio dei marciapiedi
- Pulizia filari alberati

ELENCO SERVIZI INDICATORE MEDIO

SERVIZI VARI	Rispondenti	Indicatore medio 2017	Indicatore medio 2016	Indicatore medio 2015
Servizio di pulizia aree verdi	4.529	7,1	7,3	7,1
Servizio di pulizia e raccolta durante e dopo le manifestazioni	3.827	7,6	7,5	7,5
Servizio riciclerie (<i>new</i>)*	1.266	8,2	-	-

CANALI DI CONTATTO	Rispondenti	Indicatore medio 2017	Indicatore medio 2016	Indicatore medio 2015
Soddisfazione complessiva sito internet	1.696	7,6	7,6	7,9
Soddisfazione complessiva numero verde	1.685	7,6	8,1	8,1
Soddisfazione complessiva Sportello AMSA	639	7,3	7,2	7,9
Soddisfazione prenotazione online	403	7,9	7,9	8,1

*Item introdotto per la prima volta nell'indagine 2017

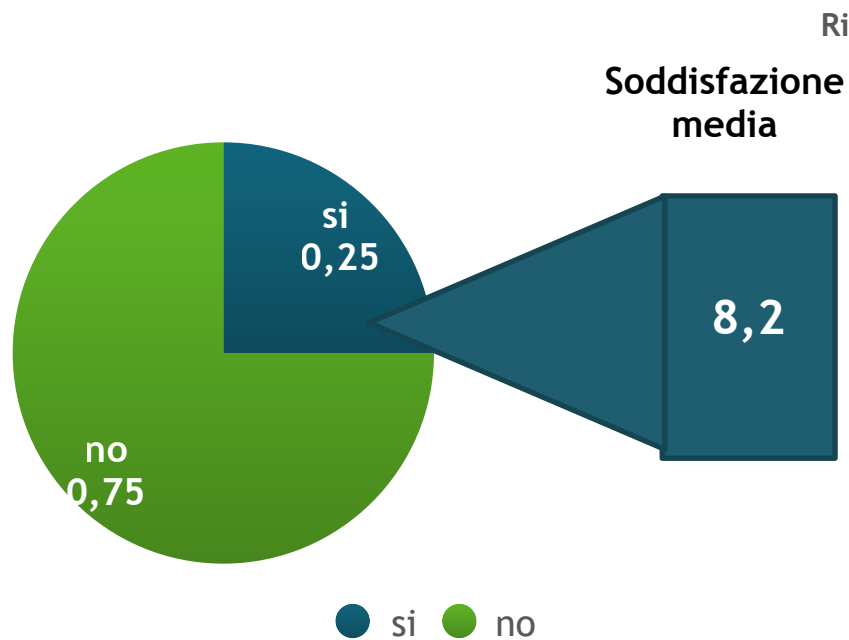
ELENCO SERVIZI INDICATORE MEDIO

ALTRE DOMANDE	Rispondenti	Indicatore medio 2017	Indicatore medio 2016	Indicatore medio 2015
Adeguatezza orari di raccolta (<i>new</i>)*	4.907	7,3	-	-
Frequenza vuotatura cestoni stradali (<i>new</i>)*	4.518	7,0	-	-
Diserbo erbe infestanti	4.315	6,9	7,0	7,1
Spurgo dei pozzetti	4.087	6,9	6,4	6,5

*Item introdotto per la prima volta nell'indagine 2017

Focus Riciclerie

SERVIZIO RICICLERIE UTILIZZO E VOTO MEDIO



Ricicleria Muggiano sita in Via Riccardo Lombardi, 13

4%

Ricicleria Pedroni sita in Via Pedroni, 40/12

28%

Ricicleria Milizie sita in P.le delle Milizie, 1/1

34%

Ricicleria Corelli sita in Via Corelli, 37/2

19%

Ricicleria Olgettina sita in Via Olgettina, 35

15%

SERVIZIO RICICLERIE

VOTO MEDIO





www.sistemaconsulting.com