

Via di Priscilla, 101
00199 Roma

Corso Garibaldi, 86
20121 Milano

Via Demetrio Marin, 3
70125 Bari

Tel.: +39 06 86 517 1
Fax: +39 06 86 517 444



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Indagine Customer Satisfaction Amsa Cittadini Residenti a Milano



Amsa
Gruppo a2a

Aprile 2013



gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Obiettivi dell'indagine e Metodologia

Caratteristiche dell'indagine

PERCHÈ?

Verificare e monitorare il **livello di soddisfazione dei residenti della città di Milano** nei confronti del servizio gestito da **AMSA**, sia nel complesso che relativamente ad aspetti di dettaglio che riguardano il servizio stesso, ed **identificare gli aspetti più importanti che determinano la soddisfazione del servizio** in modo da individuare **eventuali priorità di intervento**

CHI?

1000 interviste a residenti della città di **Milano**, distribuite per **sex** e **classe d'età**: **250 interviste** per ciascuna delle quattro **Unità Operative AMSA (Olgettina, Zama, Primaticcio, Silla)**

COME?

Interviste telefoniche **CATI** (*Computer Aided Telephone Interviewing*)

La rilevazione è stata condotta dal 4 al 20 Marzo 2013



Guida alla lettura dei risultati




Nelle domande in cui è stato chiesto il livello di soddisfazione è stata usata una scala con punteggio 1-10

1 Per niente soddisfatto

10 Completamente soddisfatto

Nei casi in cui l'intervistato non è stato in grado di esprimere il suo giudizio è stato possibile indicare "Non risponde".

Nel presente documento sono stati usati i seguenti simboli:

Soddisfatti (Promotori)  = voto 10 - 9 **Neutrali**  = voto 8 - 7 **Insoddisfatti (Detrattori)**  = voto 6 - 1

NSS – Net Satisfaction Score – è pari alla differenza tra la percentuale dei clienti che hanno espresso un voto di soddisfazione pari a 10 o 9 (**Soddisfatti**) e la percentuale dei clienti che hanno espresso un voto di soddisfazione compreso tra 6 e 1 (**Insoddisfatti**).

I risultati ottenuti verranno illustrati per dipartimenti operativi

È stata calcolata la differenza statisticamente significativa dei dati del 2013 vs 2012 al 95% di intervallo di confidenza, nel documento è indicata con 



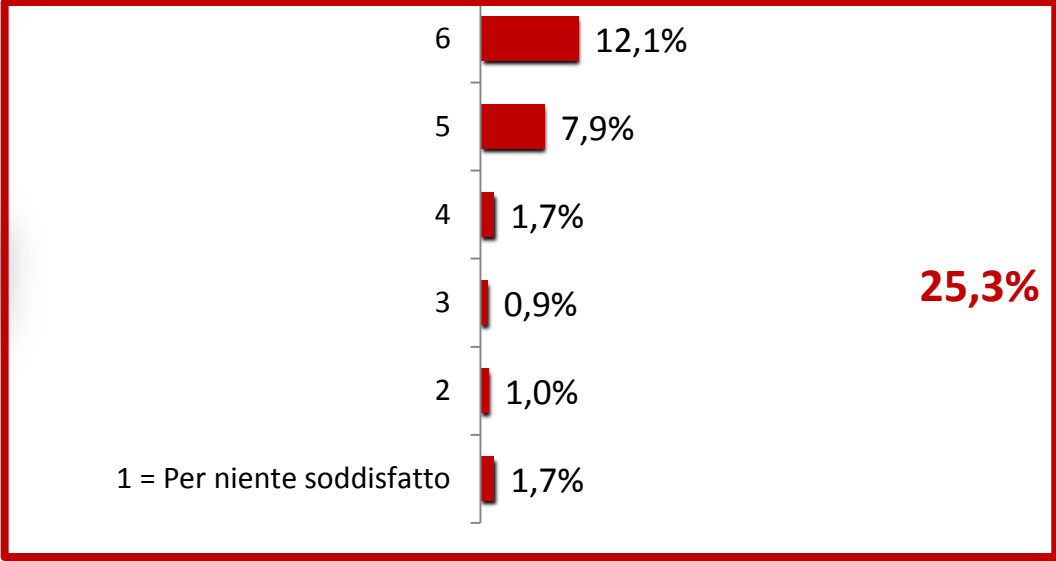
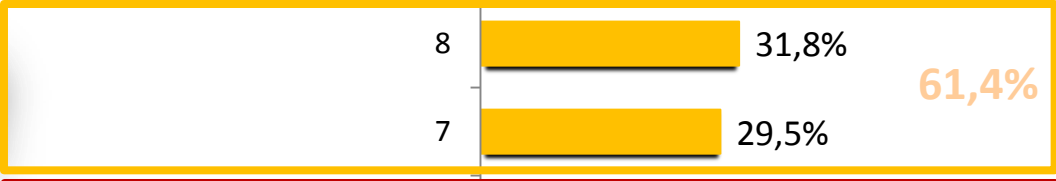
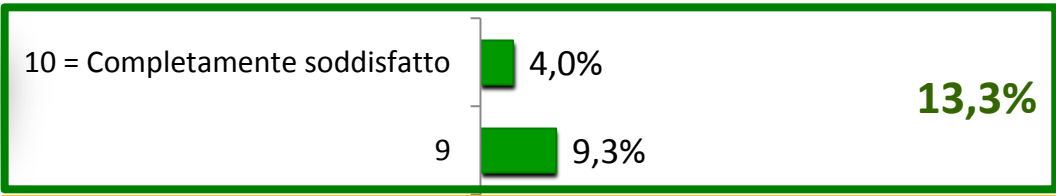
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Analisi della soddisfazione

Soddisfazione complessiva (istintiva) del servizio offerto da AMSA

Quanto è soddisfatto complessivamente di *come AMSA pulisce la città?*

Base=1000



		Totale	Olgettina (n=250)	Primaticcio (n=250)	Zama (n=250)	Silla (n=250)
NSS	2013	-12,0	-12,8	-5,7	-14,4	-15,3
	2012	-15,9	-17,3	-8,7	-17,9	-19,8
MEDIA	2013	7,11	7,08	7,21	7,08	7,05
	2012	7,08	7,07	7,27	6,99	6,98

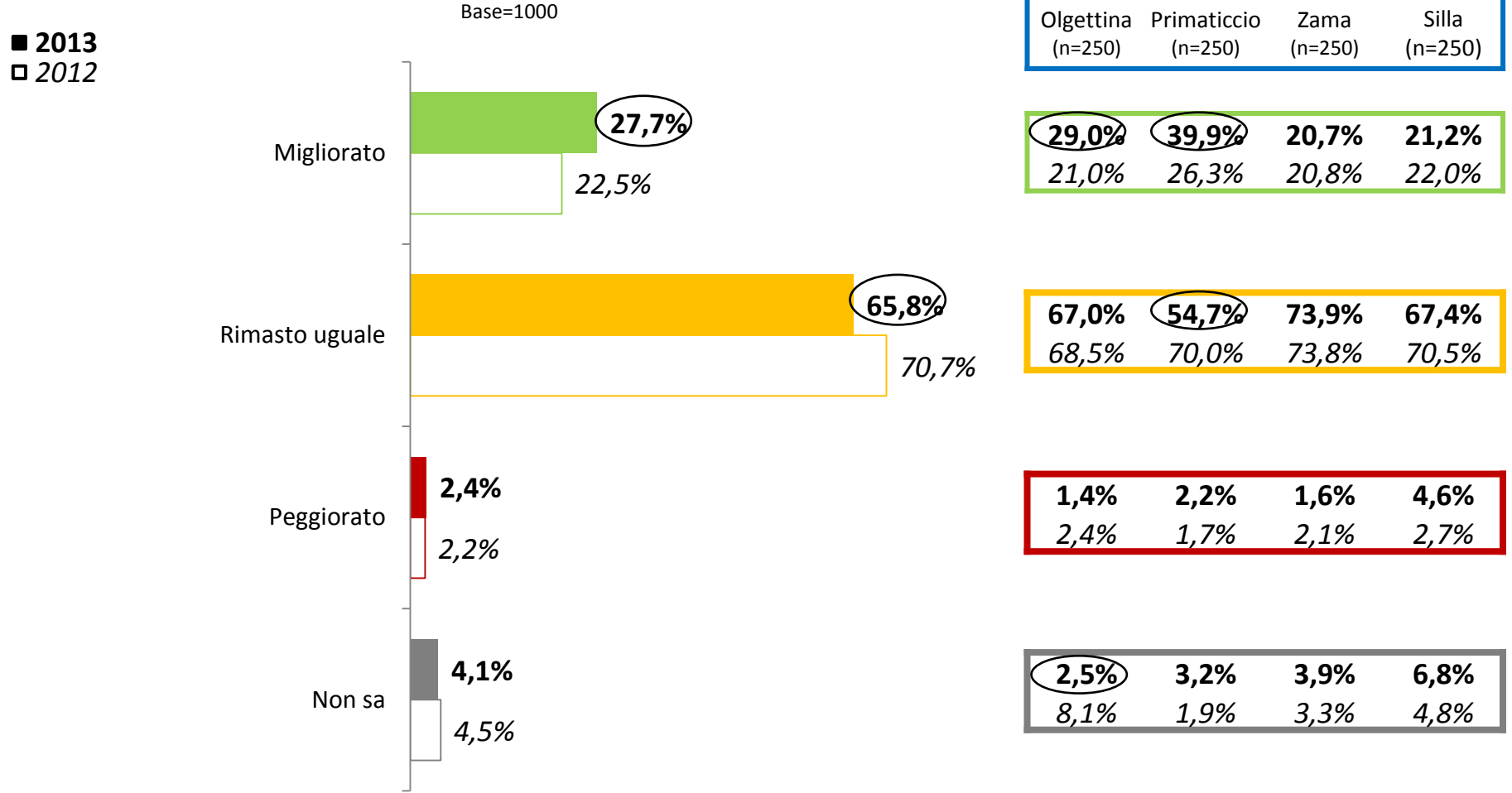


gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Raccolta rifiuti urbani

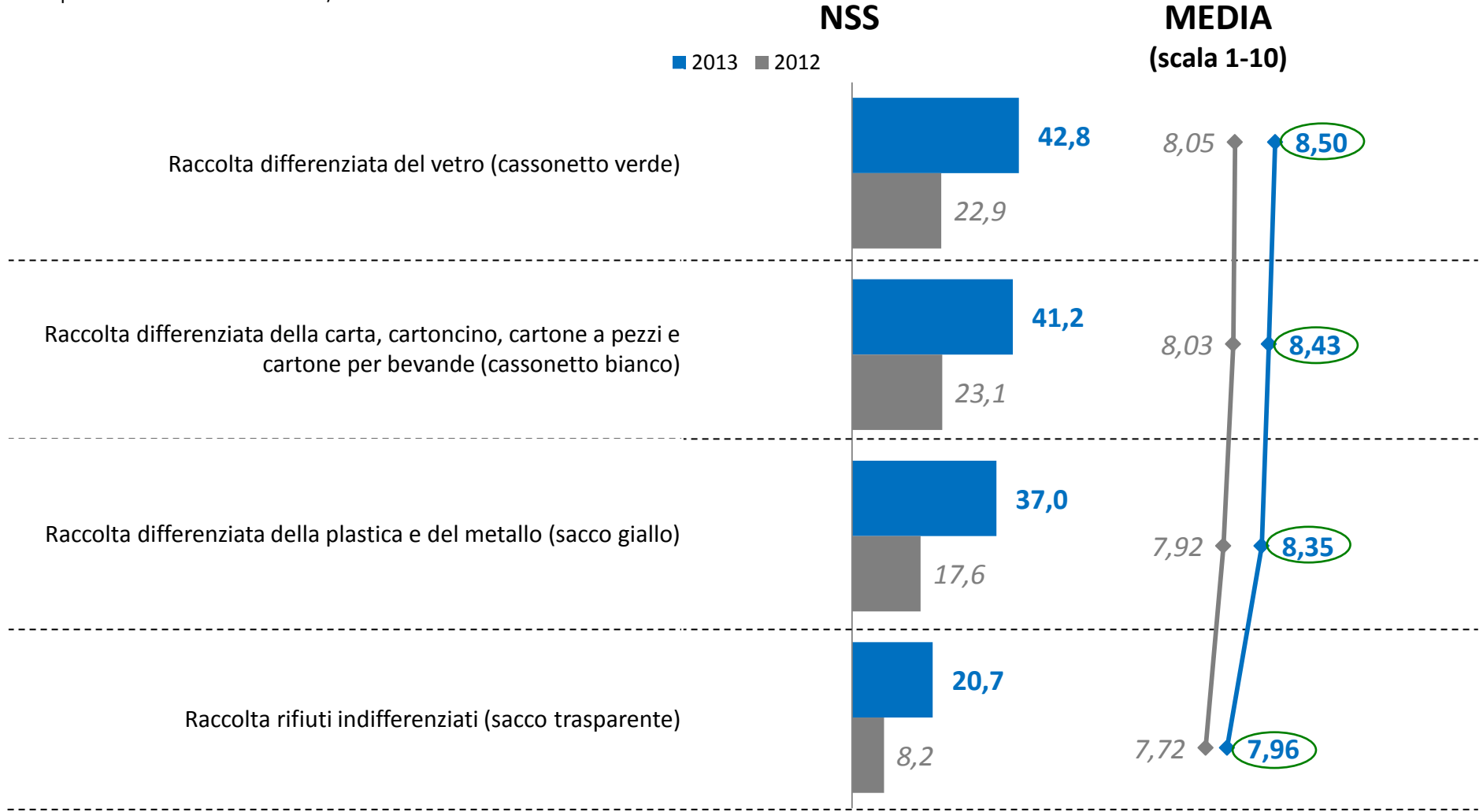
Servizio di raccolta dei rifiuti urbani

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



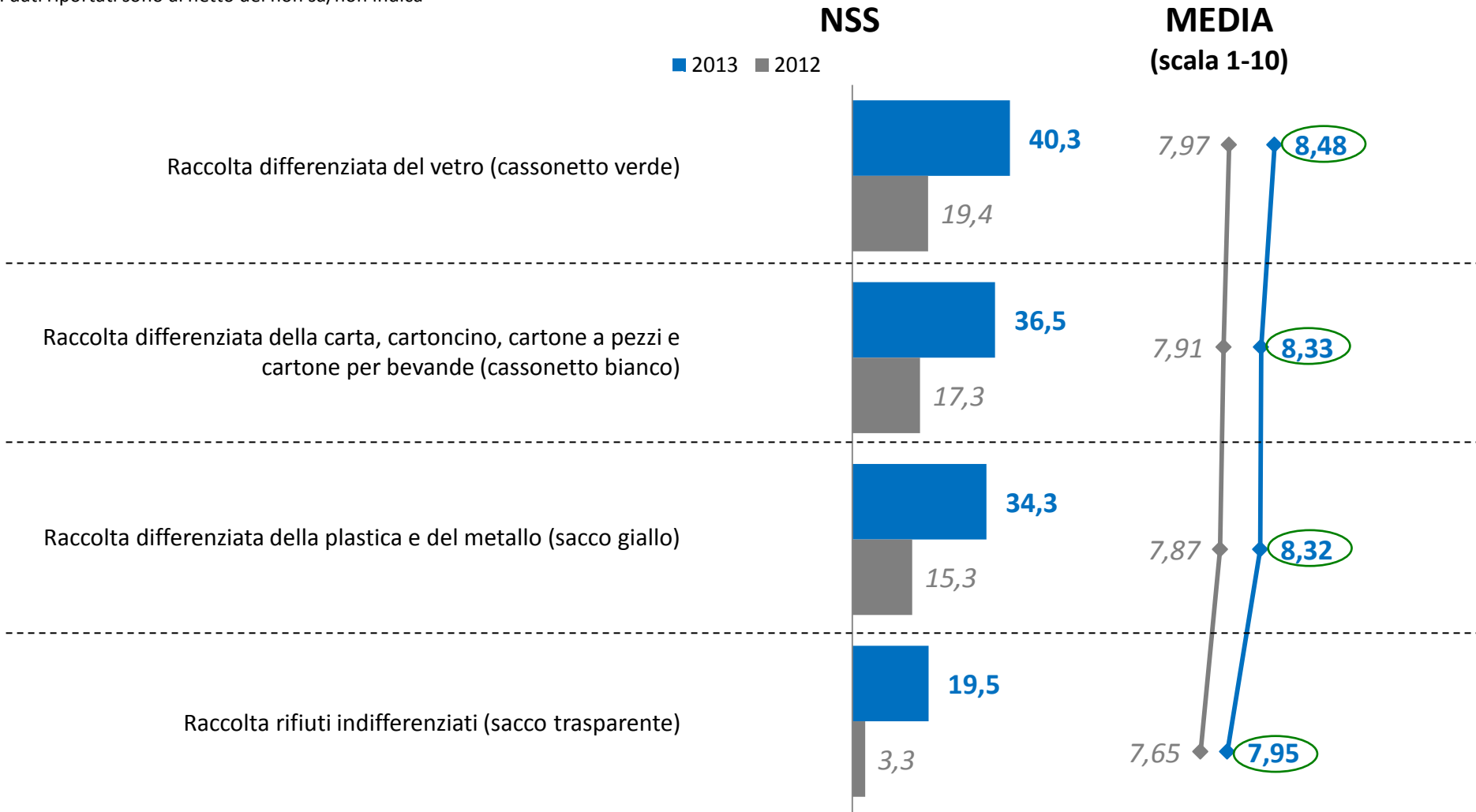
Soddisfazione per gli specifici servizi offerti

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



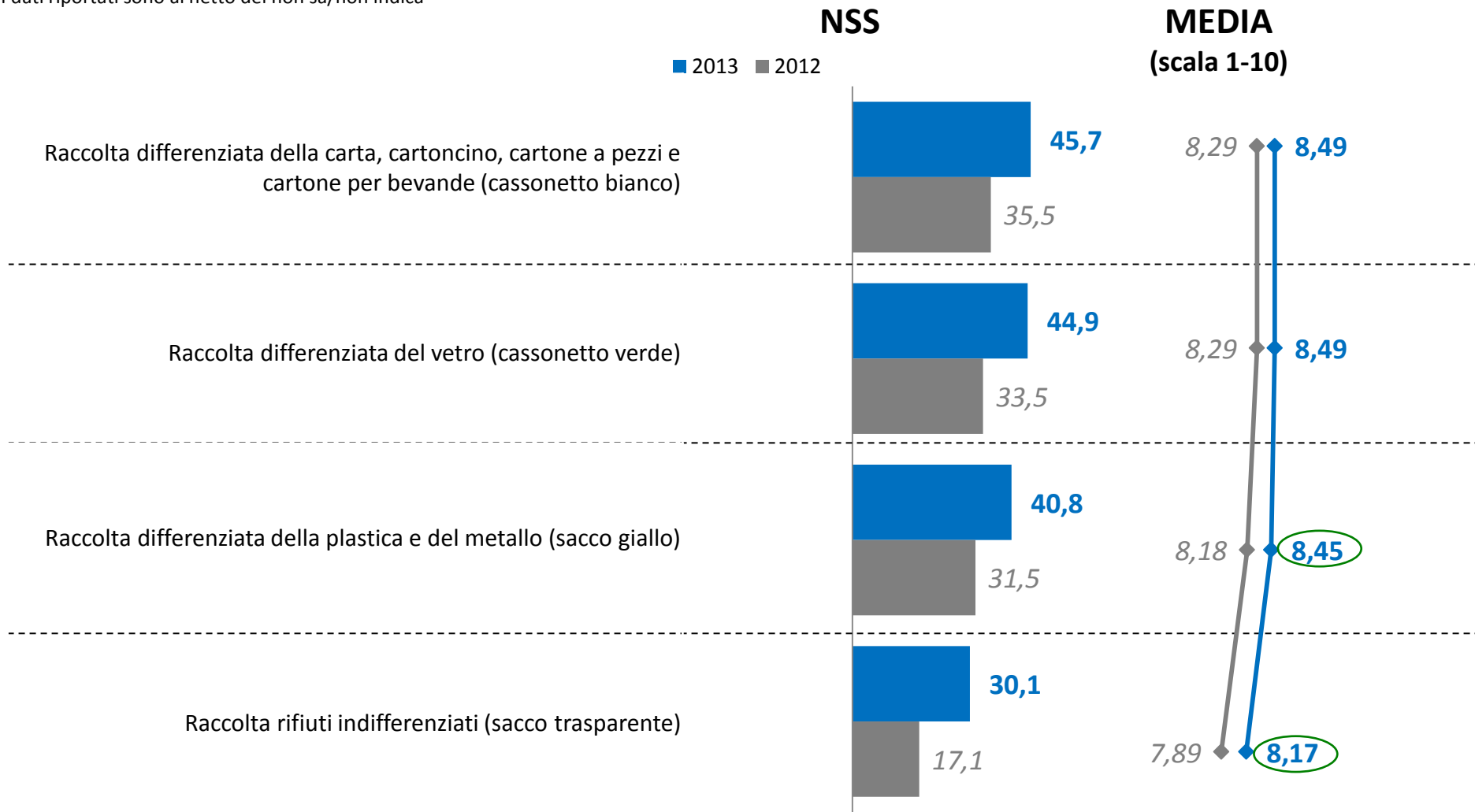
Soddisfazione per gli specifici servizi offerti OLGETTINA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti PRIMATICCIO

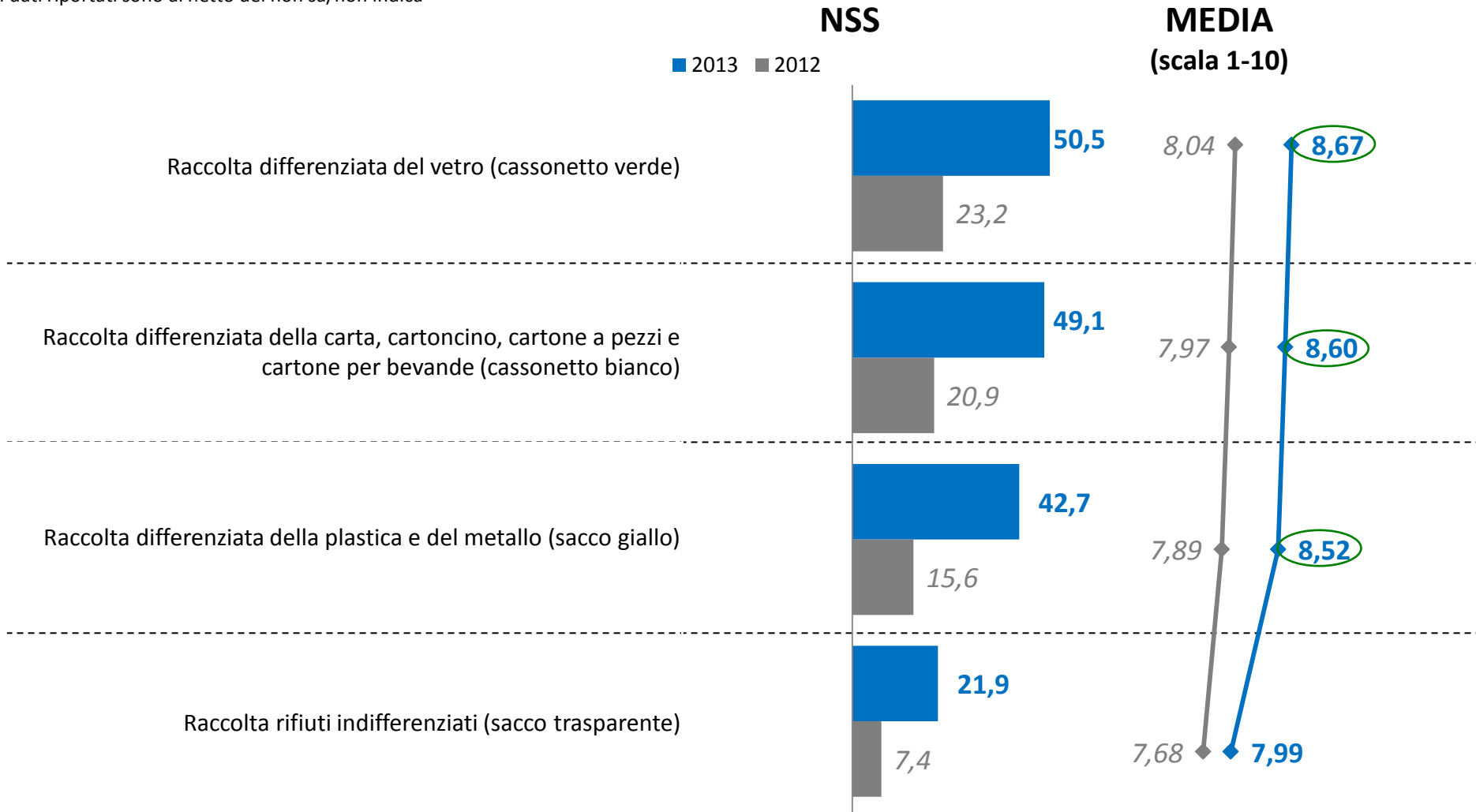
I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti

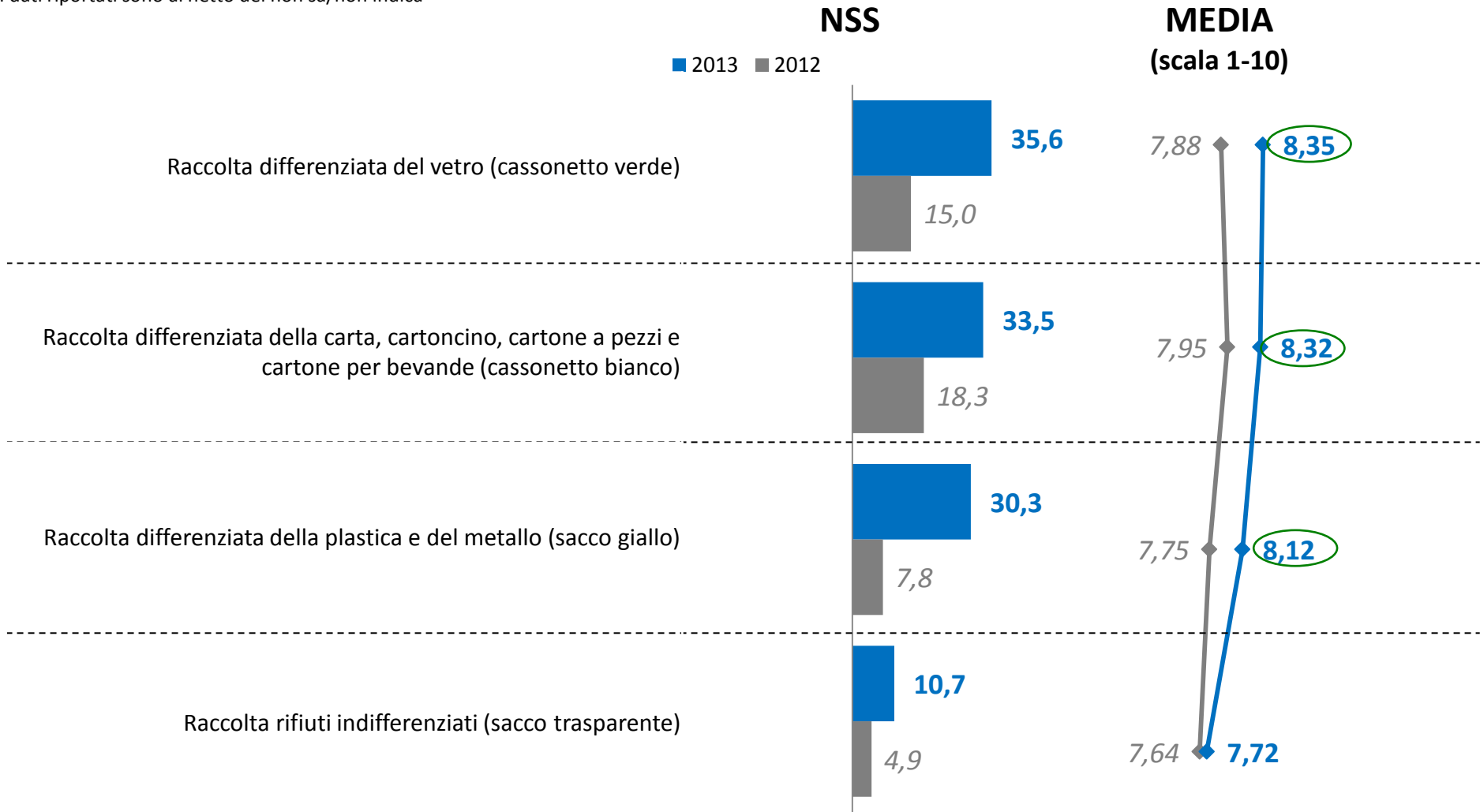
ZAMA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti SILLA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica





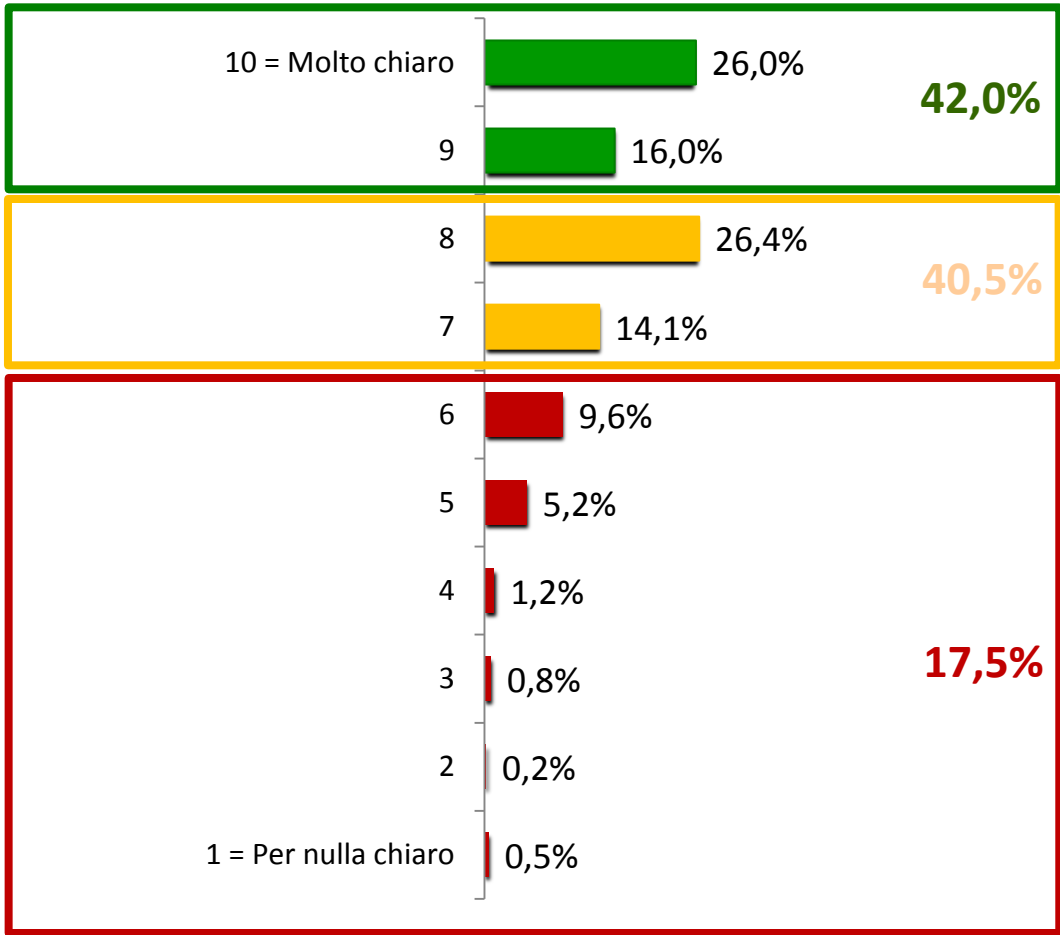
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

new La raccolta differenziata:
chiarezza

La differenziazione dei rifiuti

Quanto le è chiaro come vanno differenziati i rifiuti?

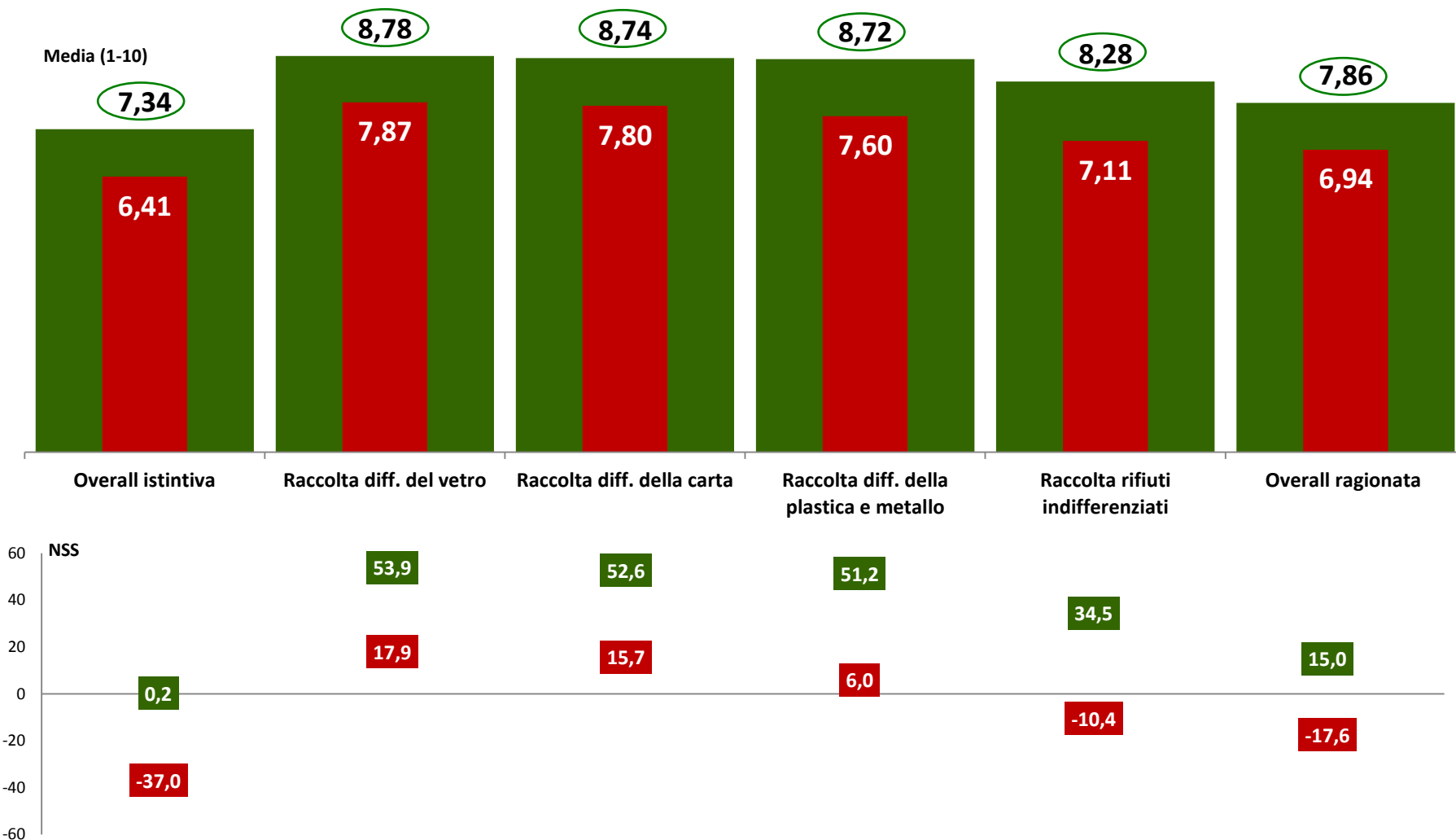
Base=1000



	Totale	Olgettina (n=250)	Primaticcio (n=250)	Zama (n=250)	Silla (n=250)
MEDIA	8,06	8,06	8,22	7,94	8,01

Soddisfazione complessiva e vs la raccolta dei rifiuti tra coloro che hanno espresso un giudizio sulla chiarezza della differenziazione

■ Chiarezza: giudizio 9-10 ■ Chiarezza: giudizio 1-6





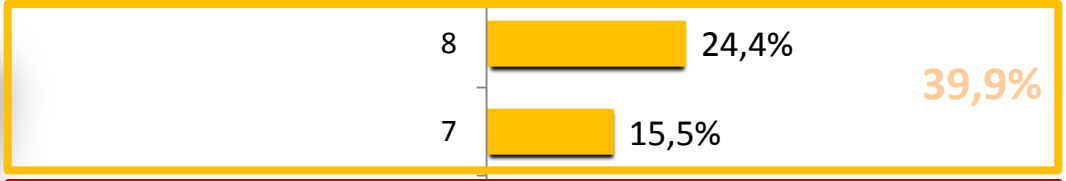
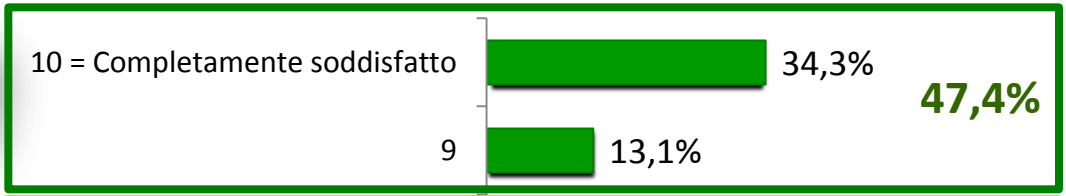
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

new Raccolta dell'umido a Primaticcio

Soddisfazione del servizio di raccolta dell'umido

Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di raccolta dell'umido?

Base=237 (cittadini di Primaticcio)



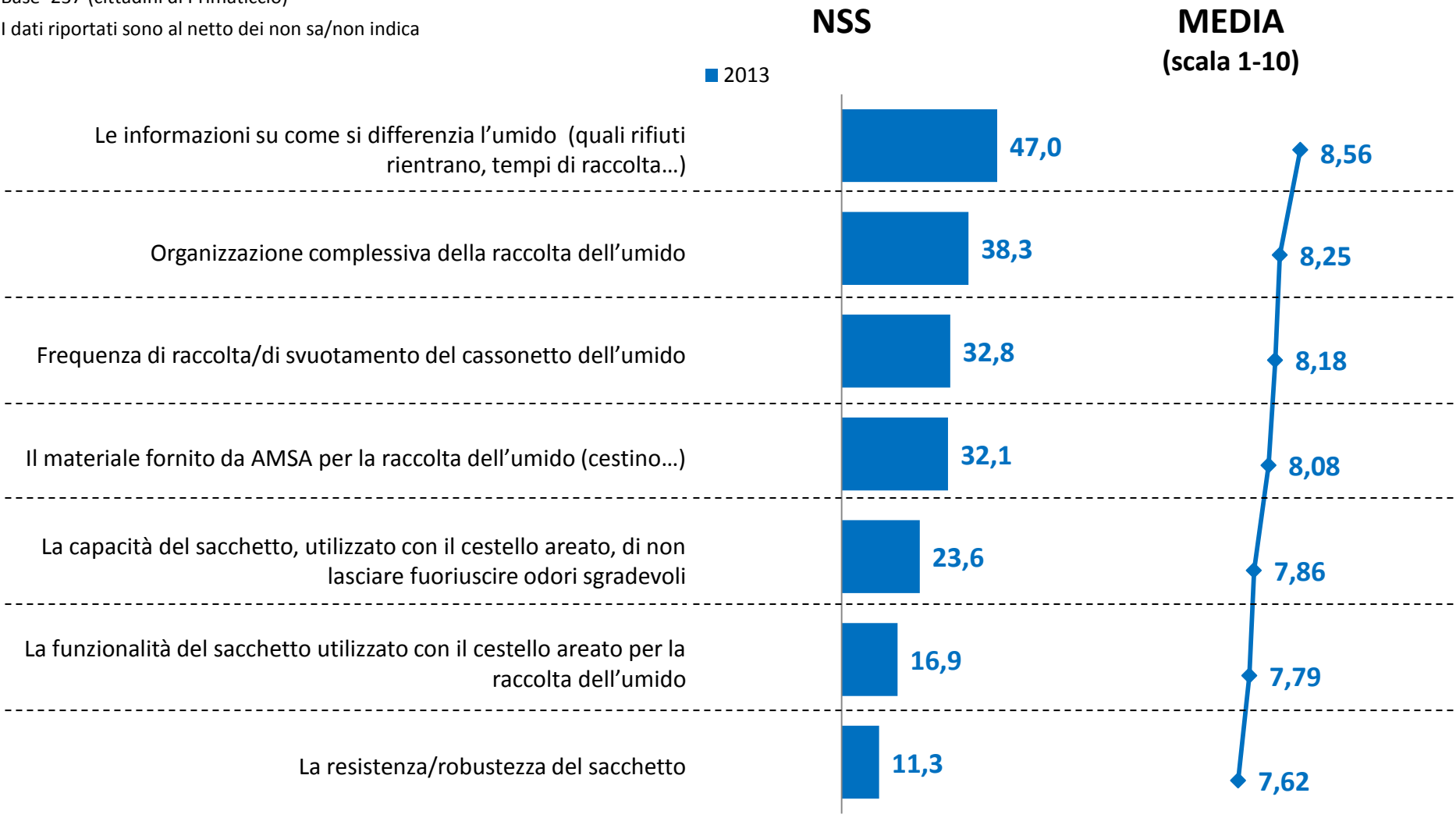
Media	NSS
8,16	34,7

Le basi indicate sono al netto dei non sa/non indica

Soddisfazione per gli specifici aspetti del servizio di raccolta dell'umido

Base=237 (cittadini di Primiticcio)

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica





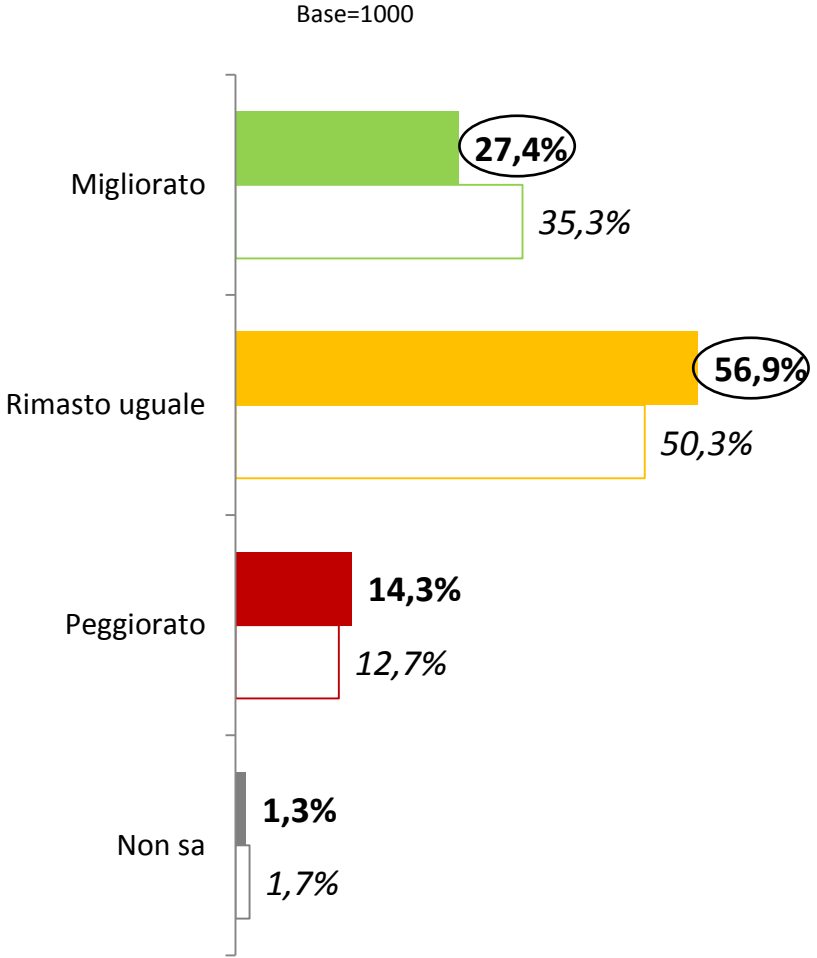
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Pulizia stradale

Servizio di pulizia stradale

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

■ 2013
□ 2012



Olgettina (n=250)	Primaticcio (n=250)	Zama (n=250)	Silla (n=250)
----------------------	------------------------	-----------------	------------------

28,4%	22,1%	29,5%	29,8%
35,9%	37,8%	35,1%	32,3%

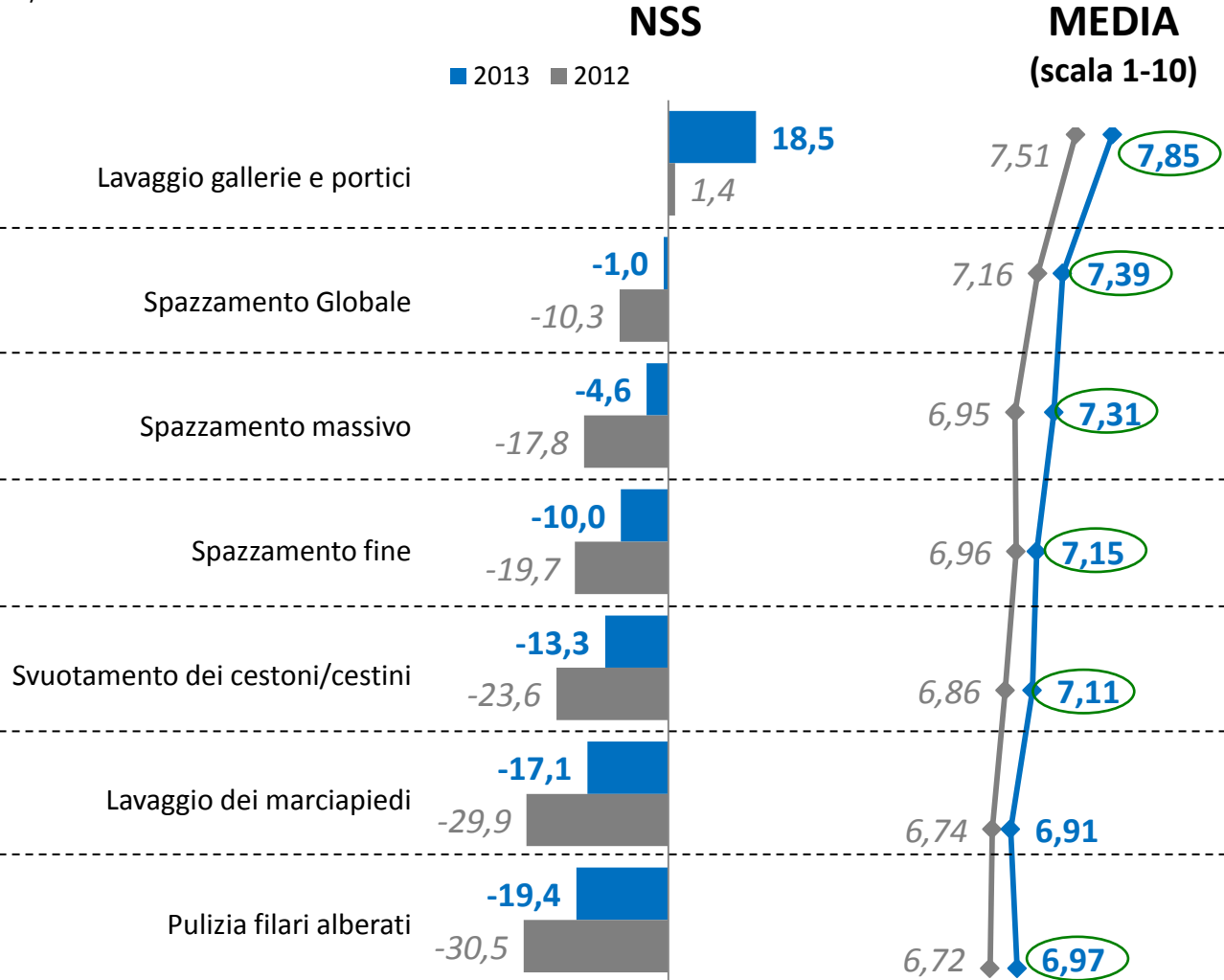
60,4%	59,1%	57,5%	50,7%
47,0%	50,0%	56,1%	48,0%

11,0%	16,2%	12,5%	17,6%
15,9%	10,6%	7,1%	17,4%

0,2%	2,5%	0,5%	1,9%
1,3%	1,6%	1,6%	2,4%

Soddisfazione per gli specifici servizi offerti

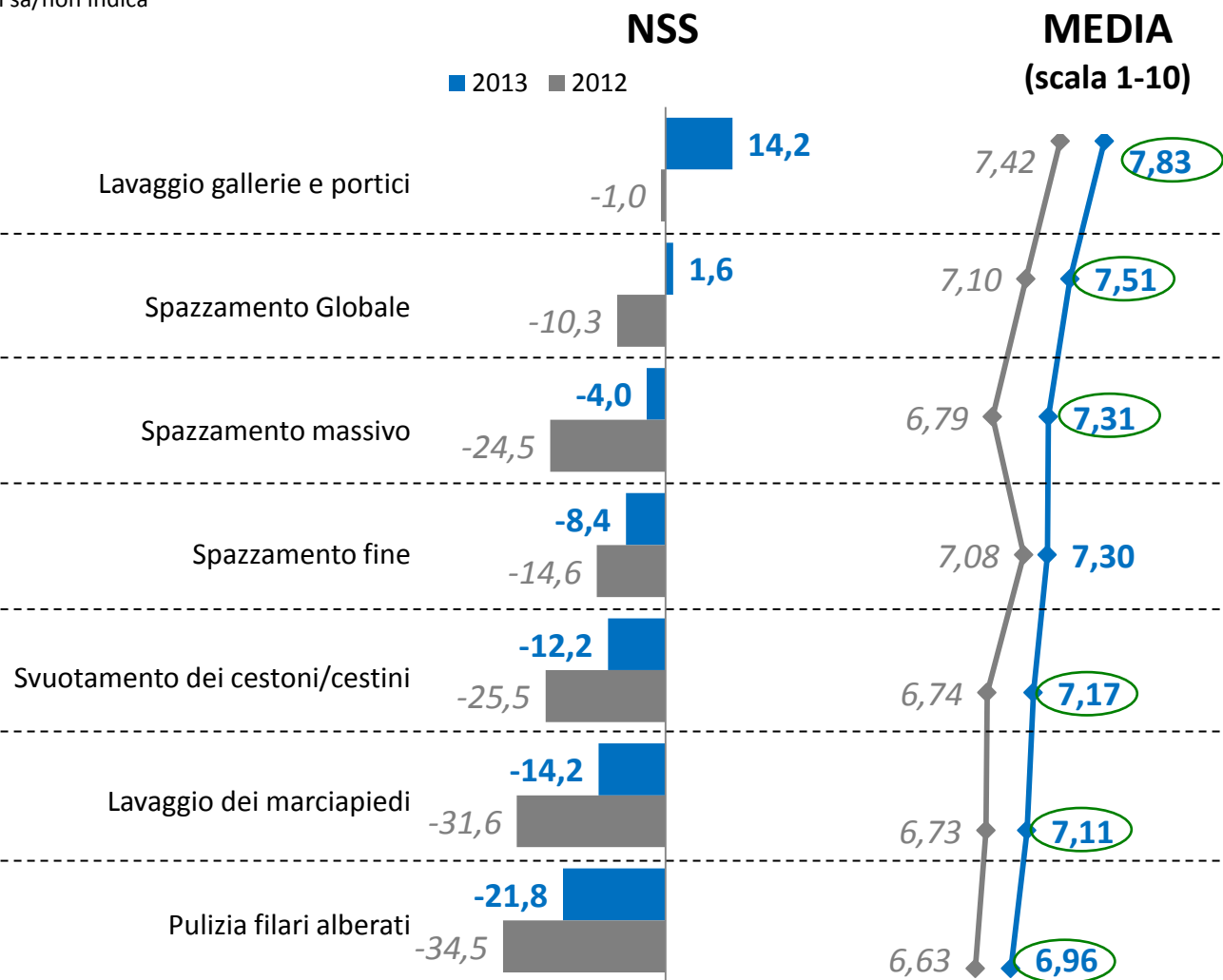
I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti

OLGETTINA

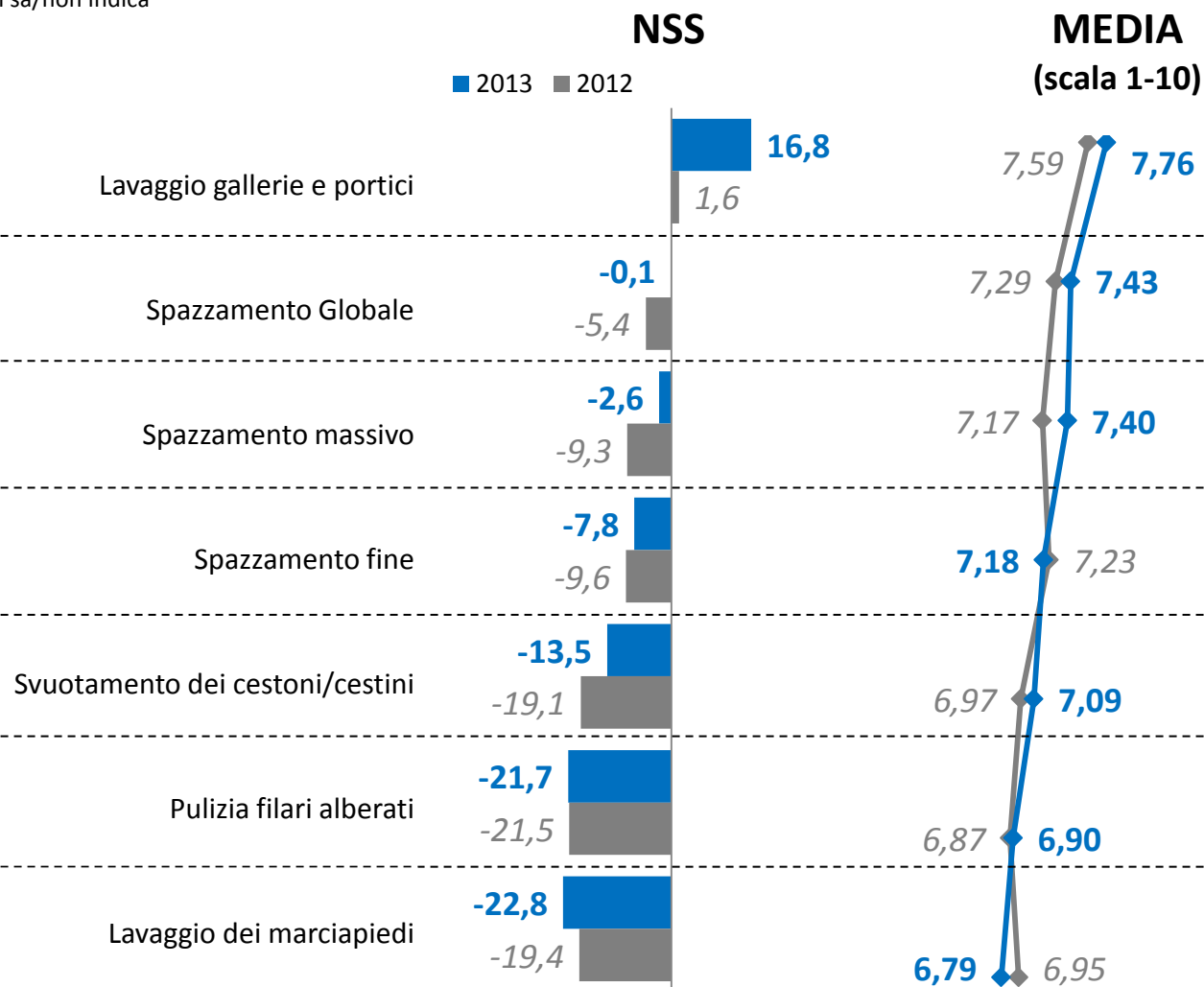
I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti

PRIMATICCIO

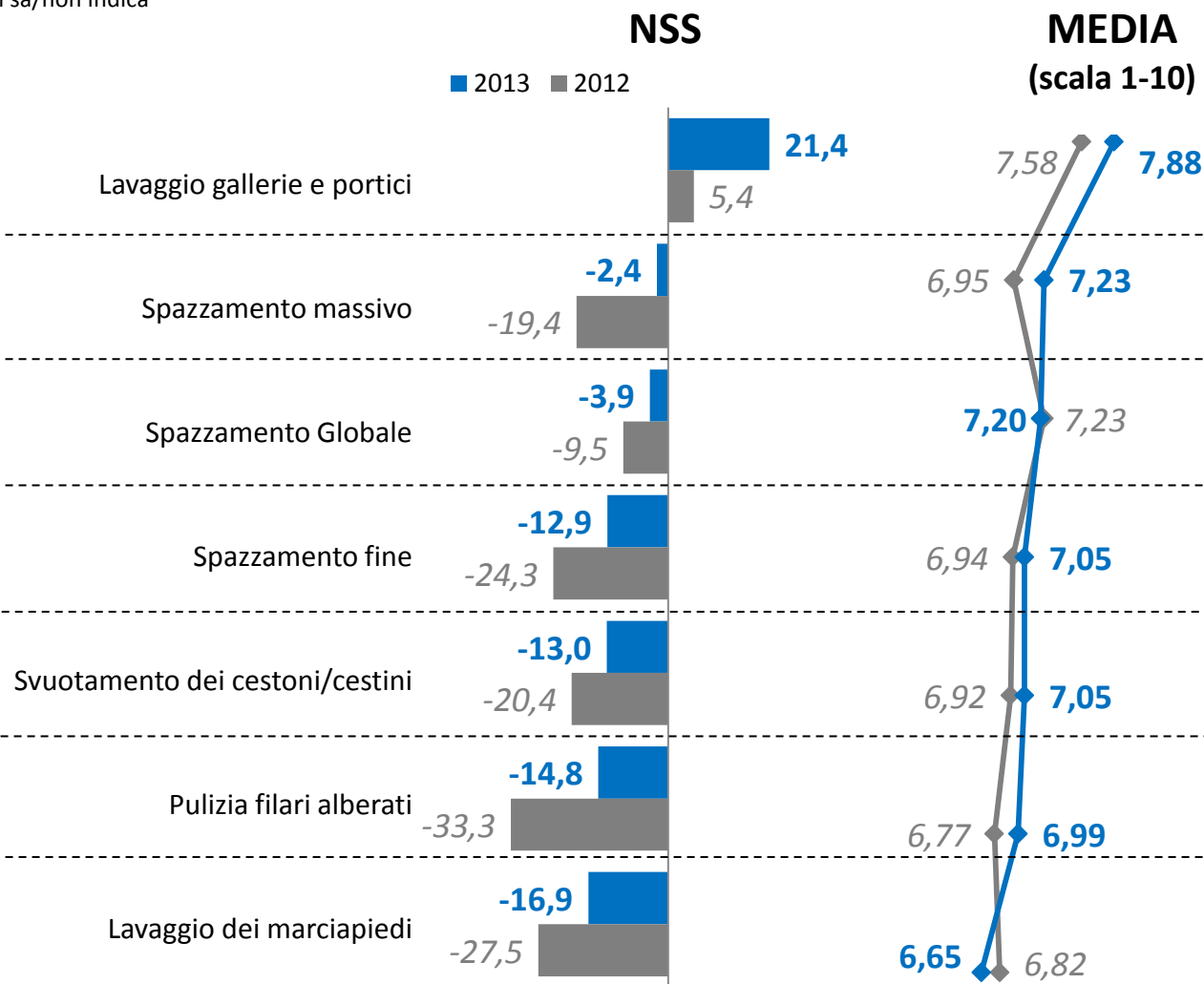
I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti

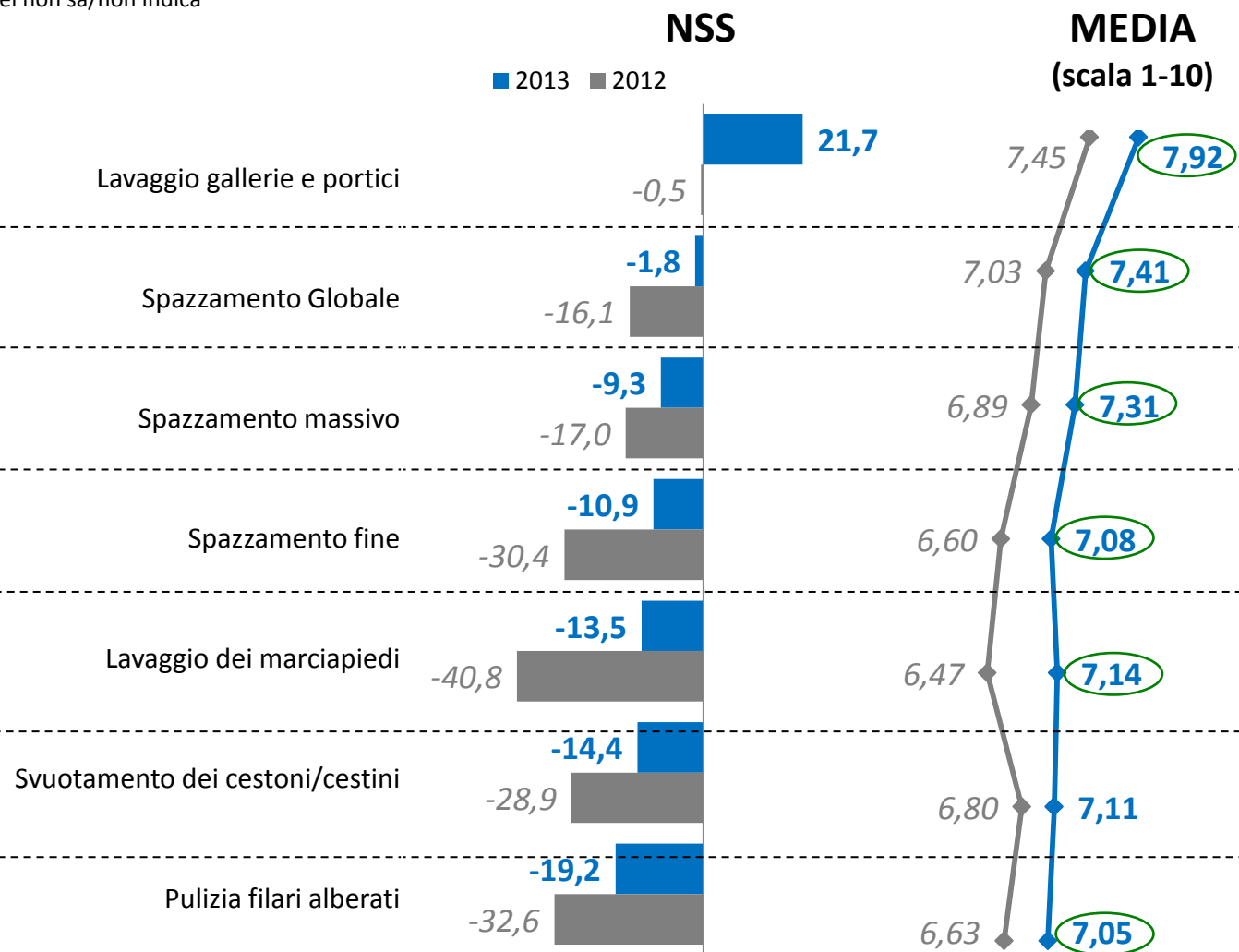
ZAMA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici servizi offerti SILLA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



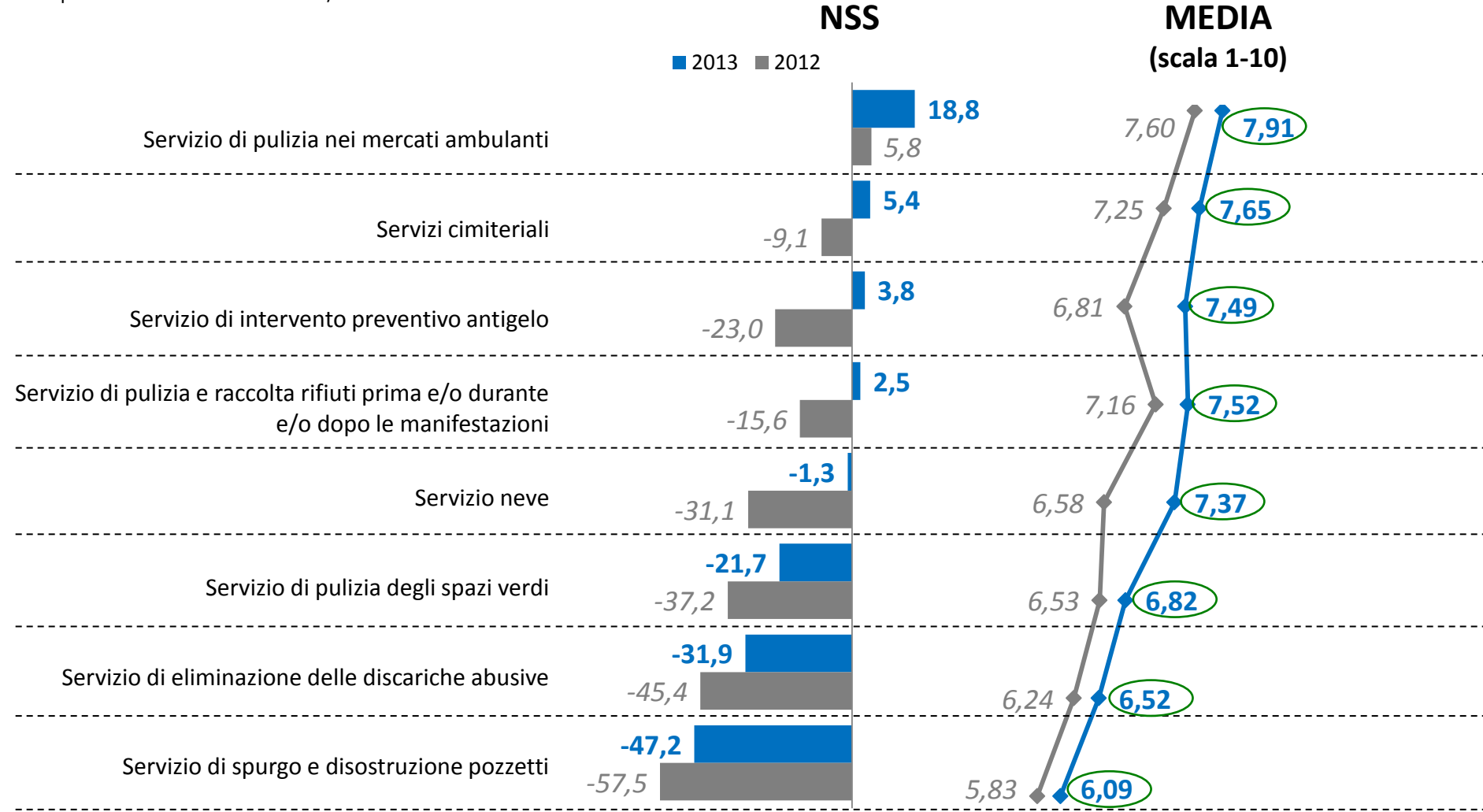


gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Servizi speciali

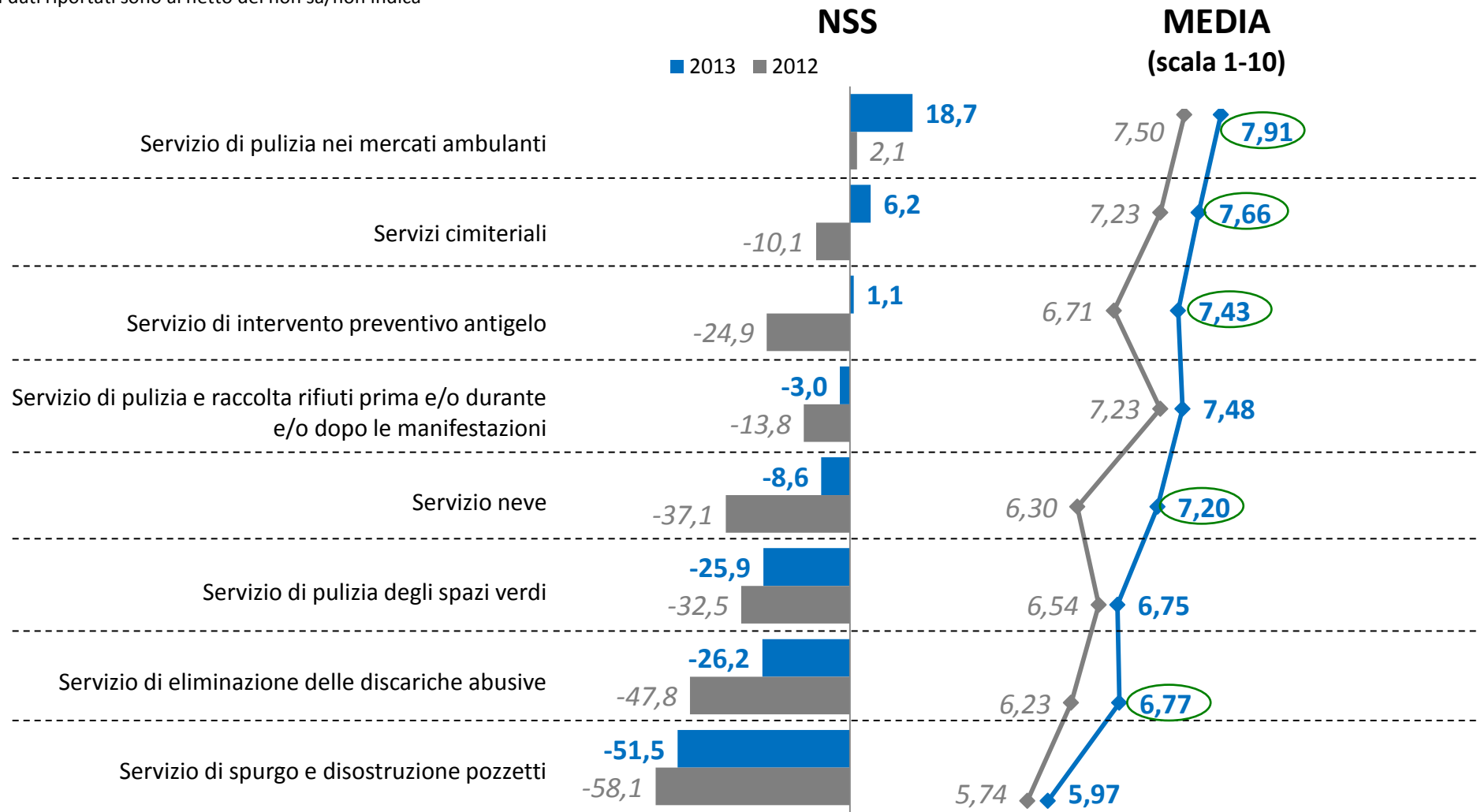
Soddisfazione per gli specifici aspetti dei servizi speciali

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



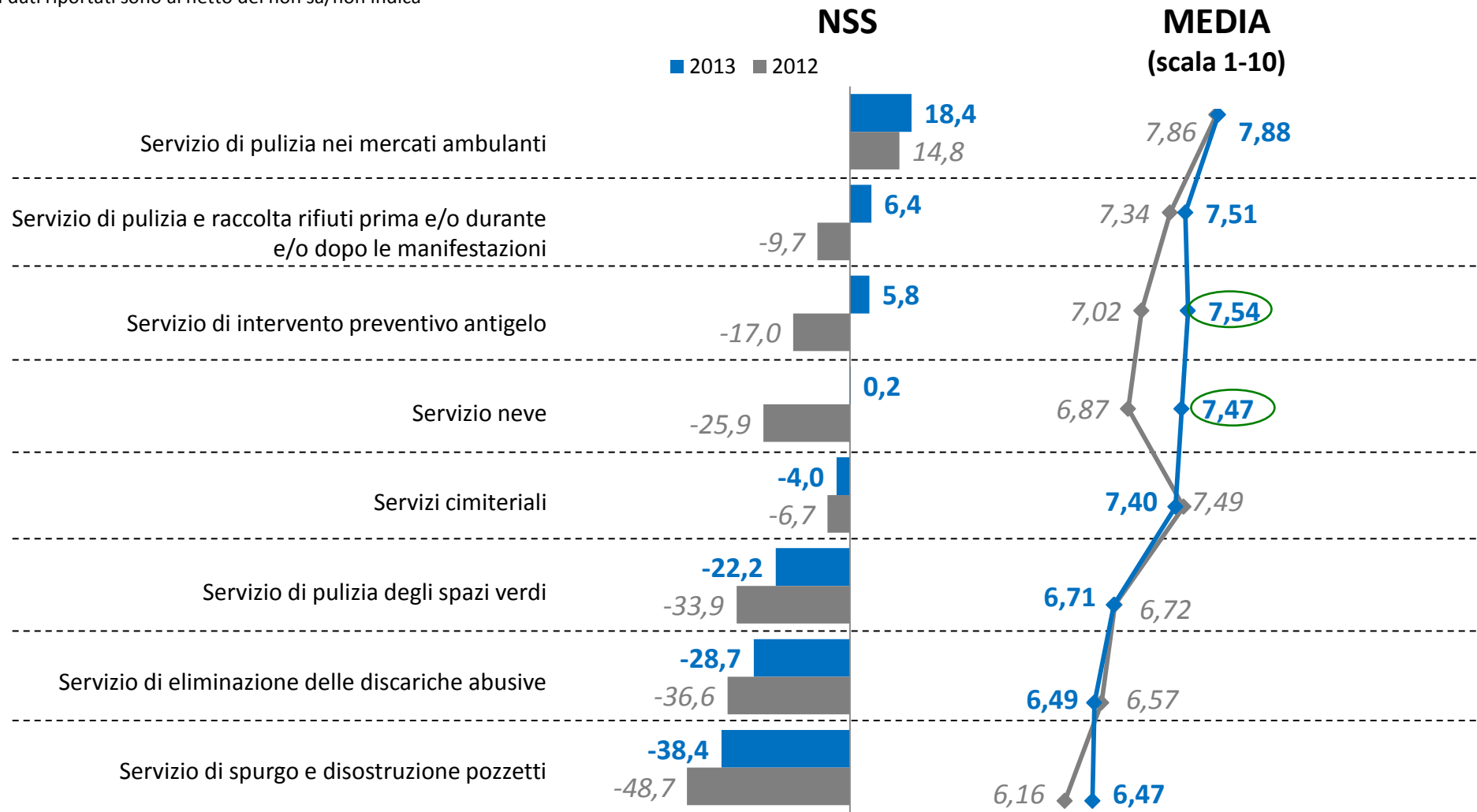
Soddisfazione per gli specifici aspetti dei servizi speciali OLGETTINA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici aspetti dei servizi speciali PRIMATICCIO

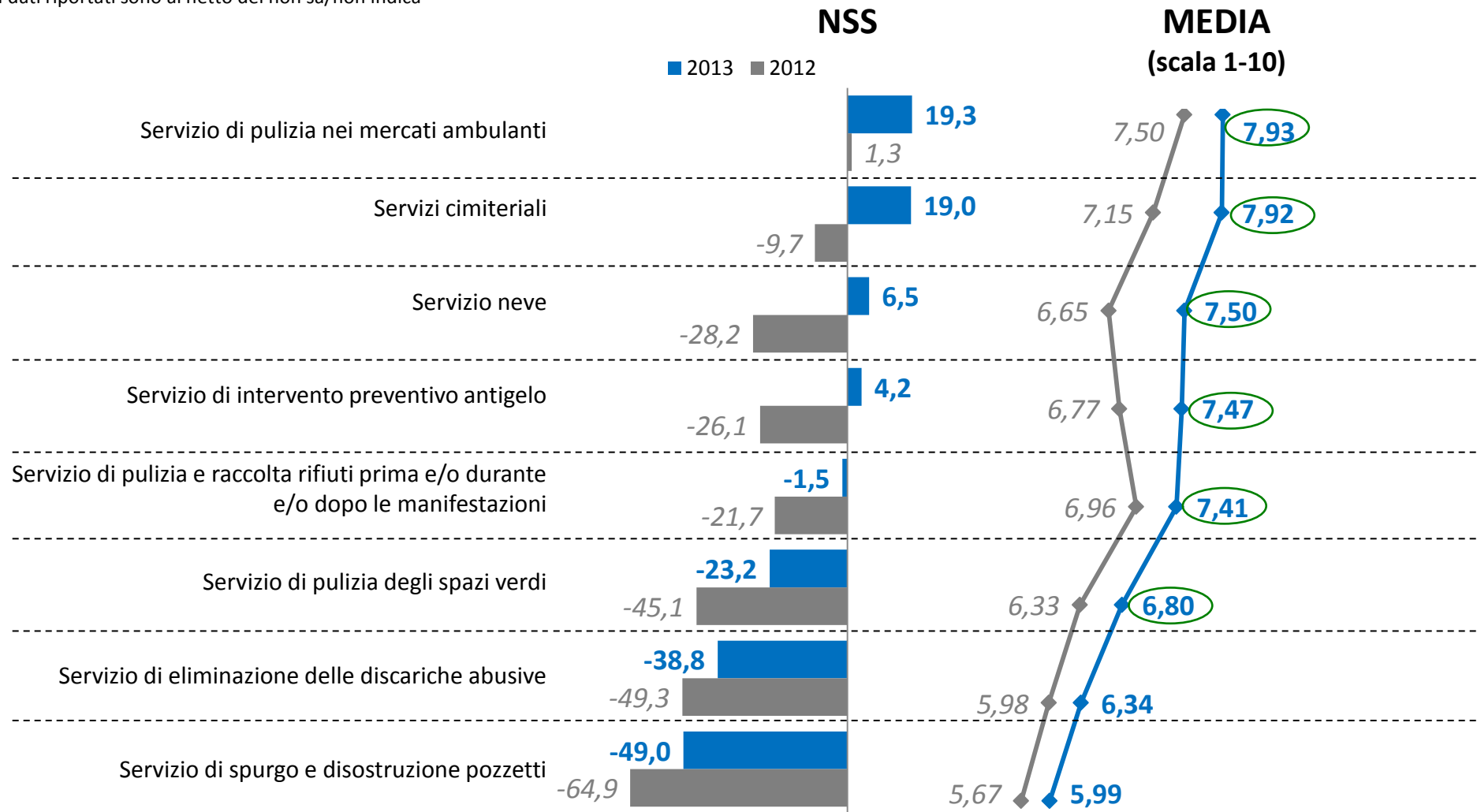
I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici aspetti dei servizi speciali

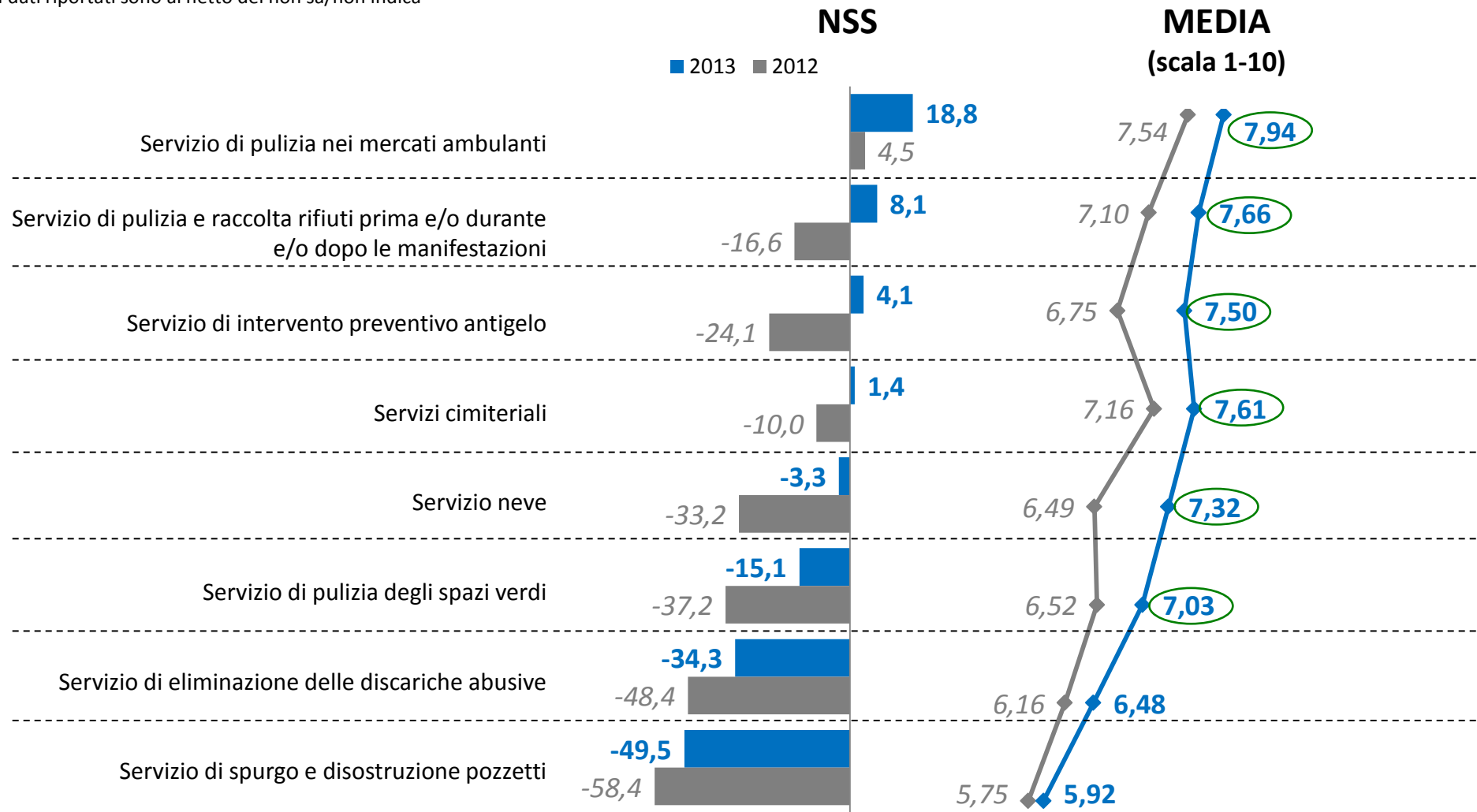
ZAMA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici aspetti dei servizi speciali SILLA

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica





gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

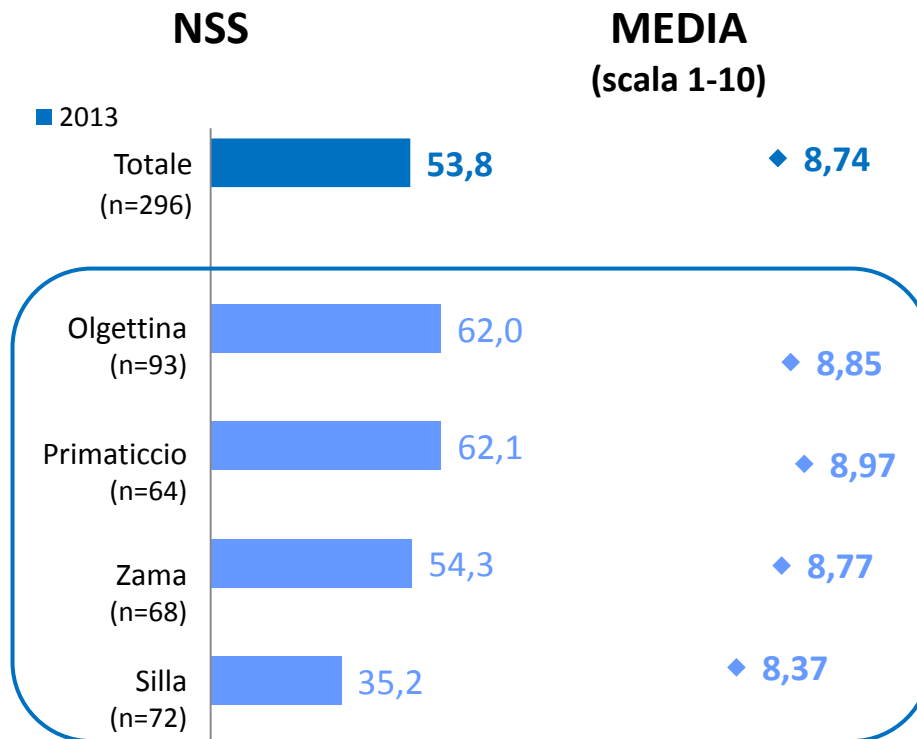
Servizi a richiesta

Soddisfazione per gli specifici aspetti dei servizi a richiesta

Base utilizzatori del servizio

Non è consigliabile un confronto con i risultati del 2012 perché la soddisfazione relativa ai servizi a richiesta era posta a tutti

Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio



Cancellazione scritte murali da stabili privati



Non sono riportati i dati relativi al servizio gratuito di raccolta di manufatti in AMIANTO e alla cancellazione scritte murali da stabili privati (per i dipartimenti) a causa del numero esiguo di utilizzatori (<20)



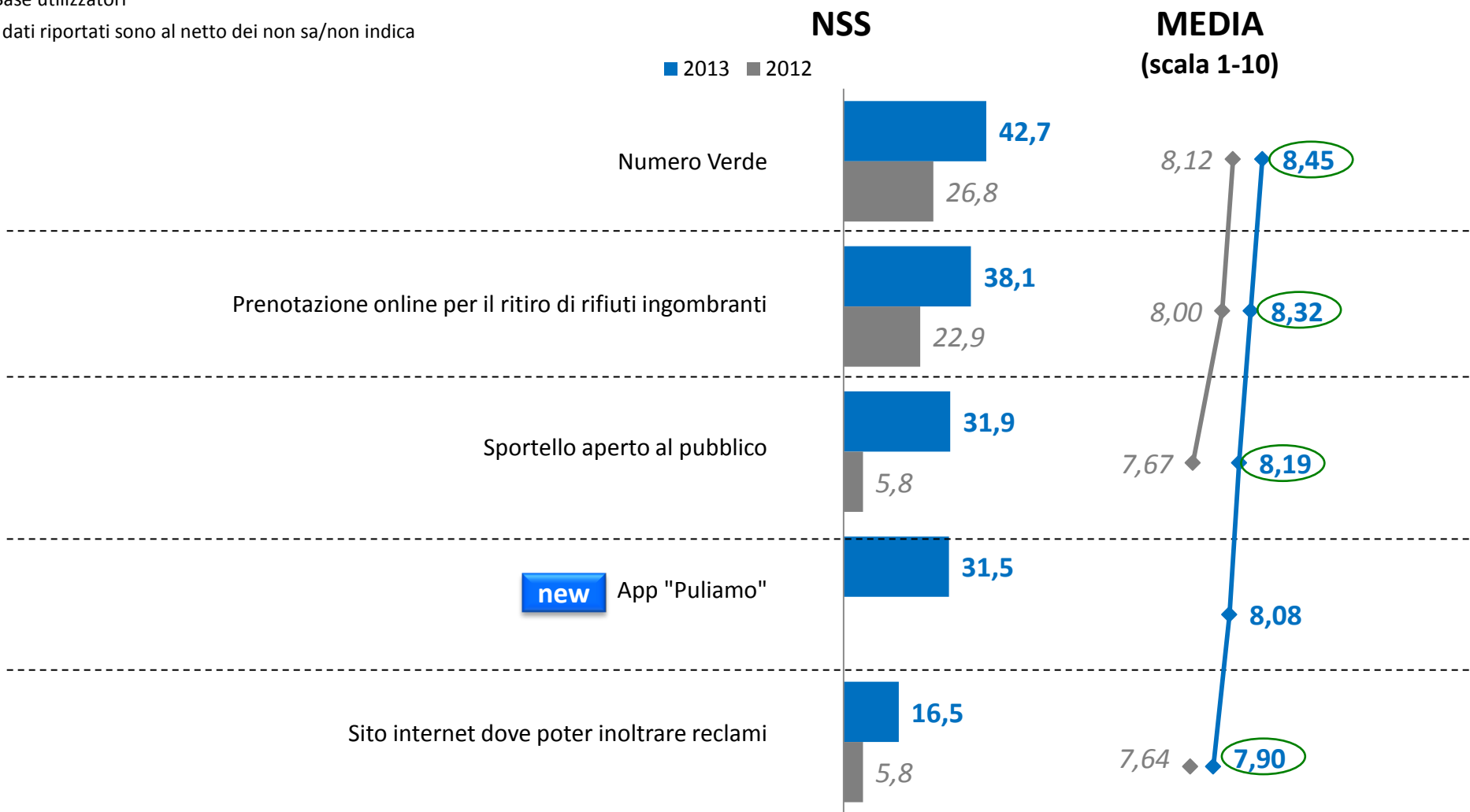
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Rapporto con i cittadini

Soddisfazione per gli specifici aspetti dei canali di contatto con i cittadini

Base utilizzatori

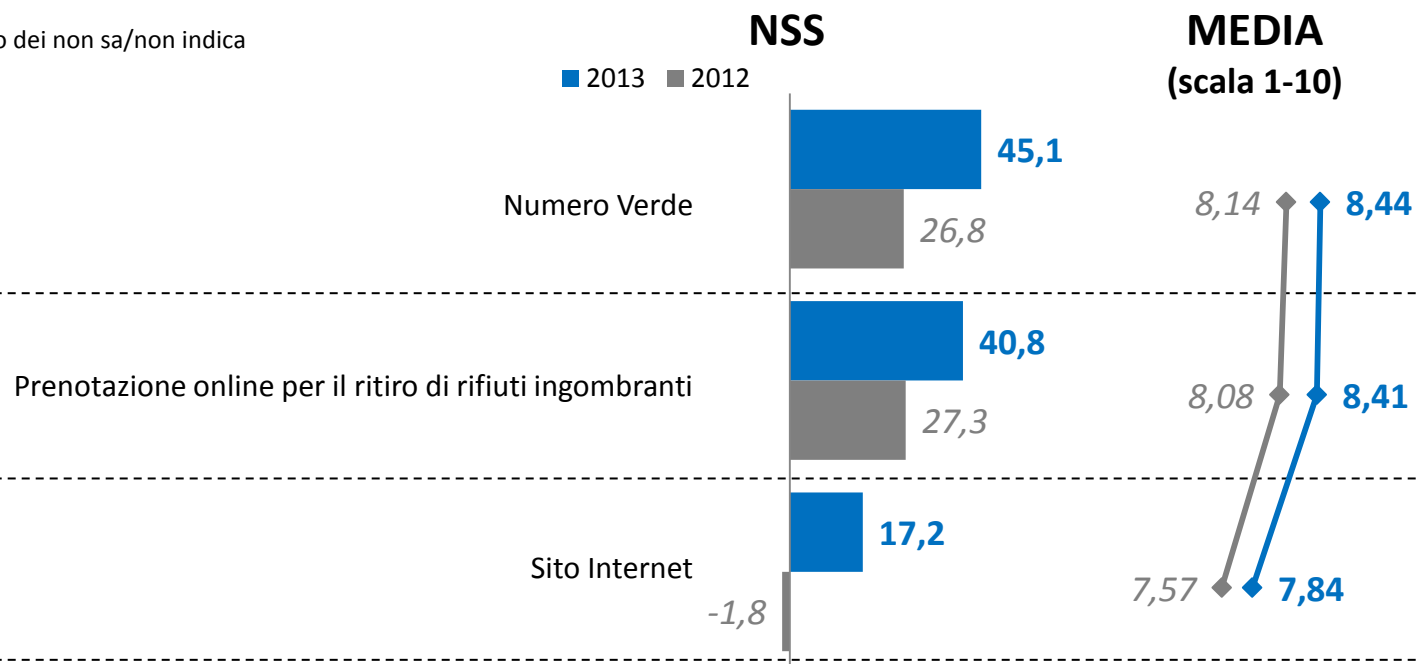
I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Soddisfazione per gli specifici aspetti dei canali di contatto con i cittadini OLGETTINA

Base utilizzatori

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica

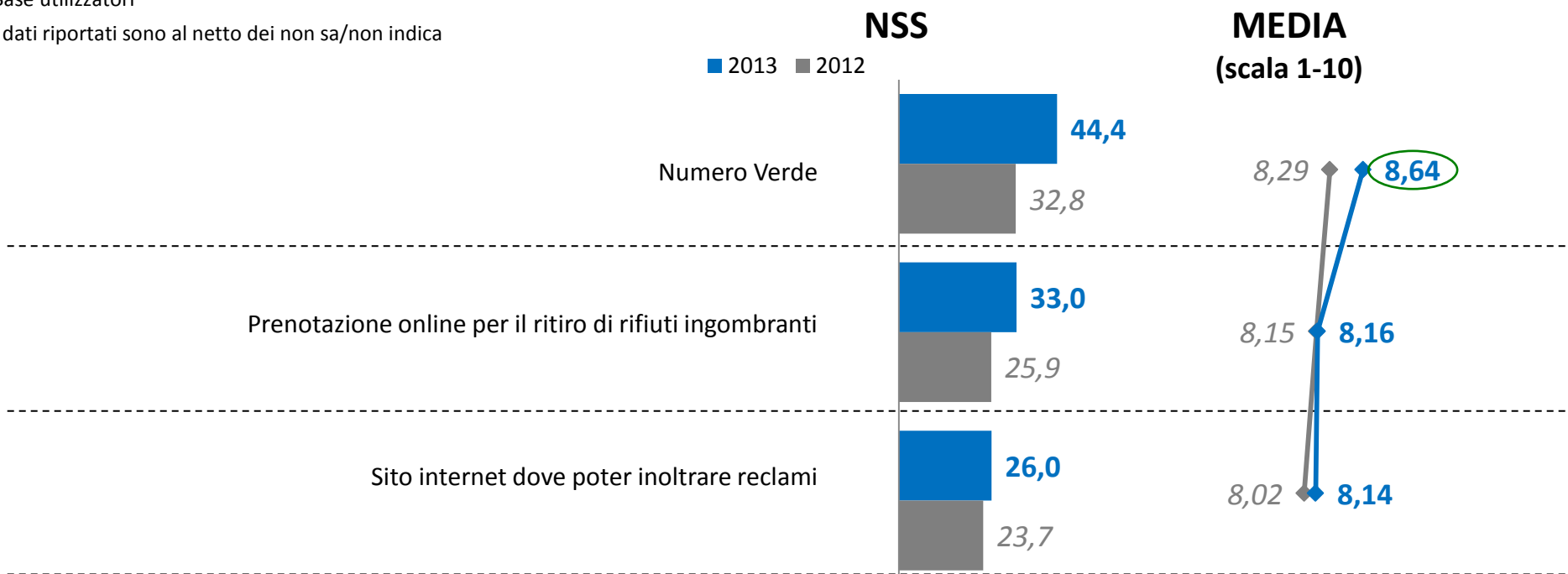


Non sono riportati i dati relativi allo Sportello aperto al pubblico e all' App "Puliamo" a causa del numero esiguo di utilizzatori (<20)

Soddisfazione per gli specifici aspetti dei canali di contatto con i cittadini PRIMATICCIO

Base utilizzatori

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica

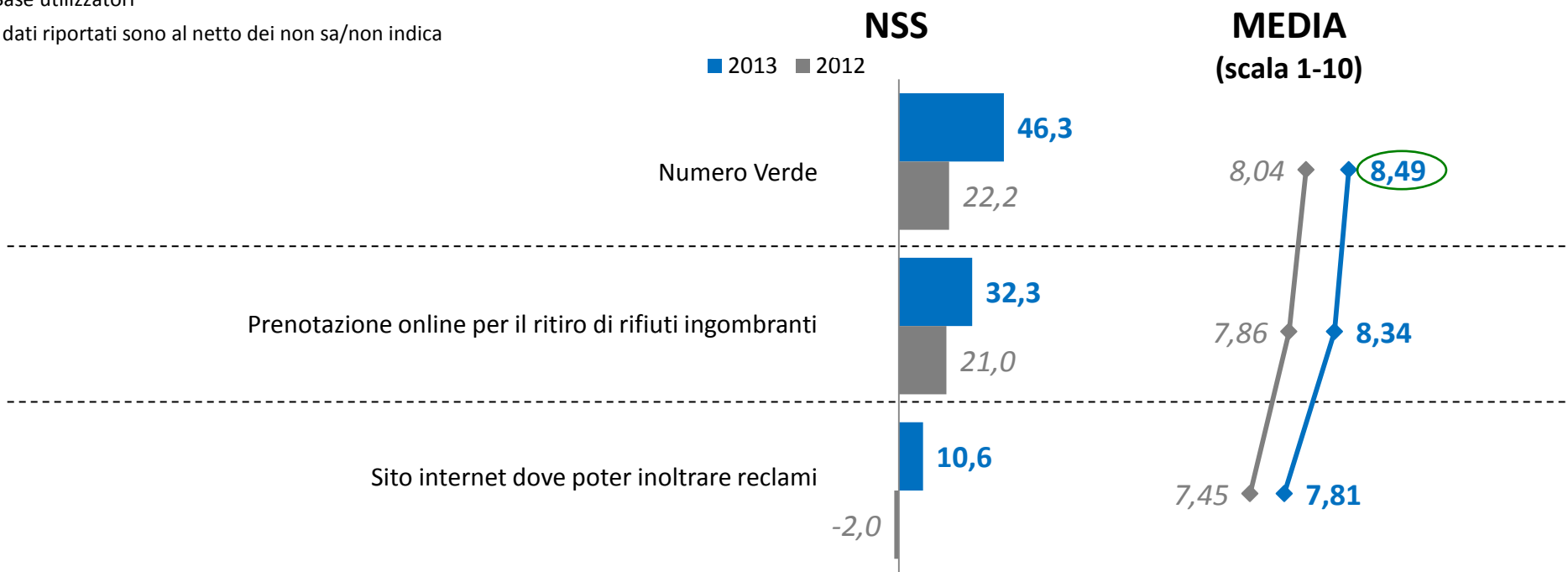


Non sono riportati i dati relativi allo Sportello aperto al pubblico e all' App "Puliamo" a causa del numero esiguo di utilizzatori (<20)

Soddisfazione per gli specifici aspetti dei canali di contatto con i cittadini ZAMA

Base utilizzatori

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica

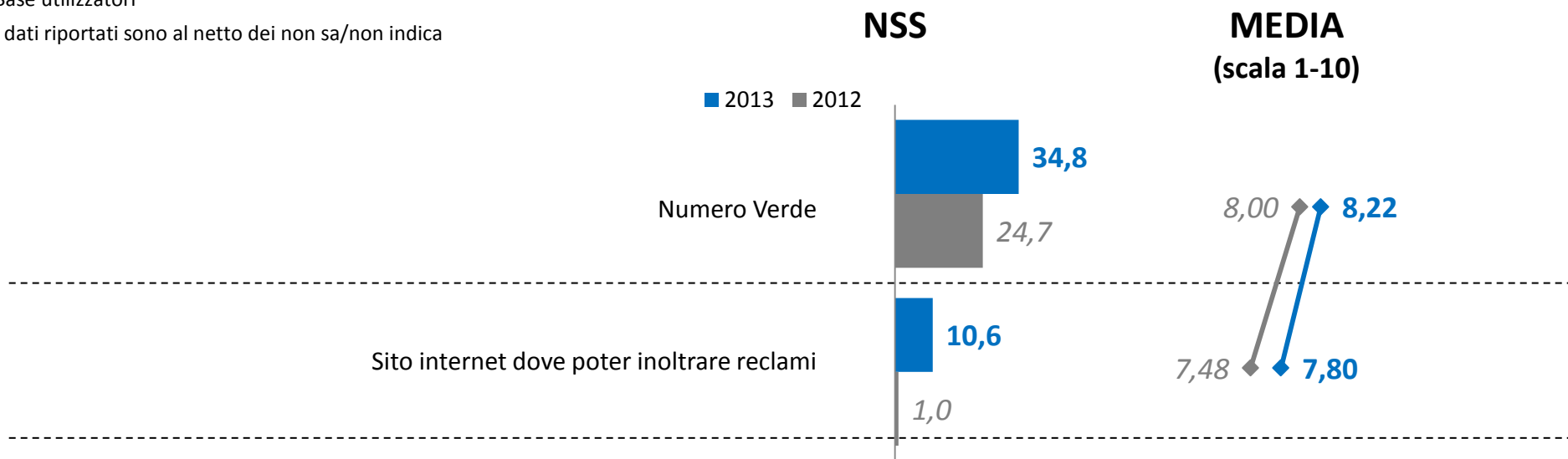


Non sono riportati i dati relativi allo Sportello aperto al pubblico e all' App "Puliamo" a causa del numero esiguo di utilizzatori (<20)

Soddisfazione per gli specifici aspetti dei canali di contatto con i cittadini SILLA

Base utilizzatori

I dati riportati sono al netto dei non sa/non indica



Non sono riportati i dati relativi allo Sportello aperto al pubblico, all' App "Puliamo" e alla Prenotazione online per il ritiro di rifiuti ingombranti a causa del numero esiguo di utilizzatori (<20)



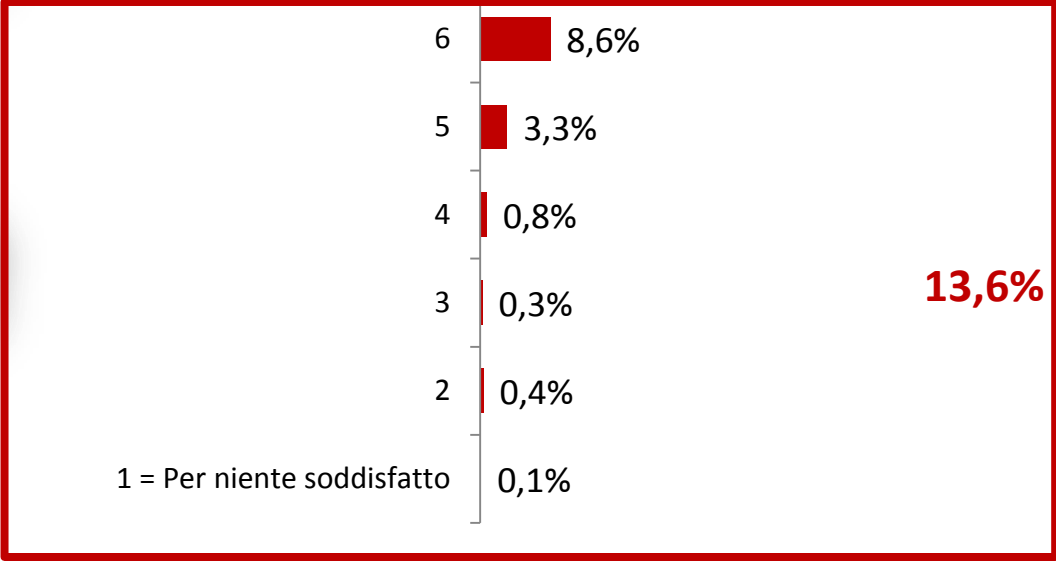
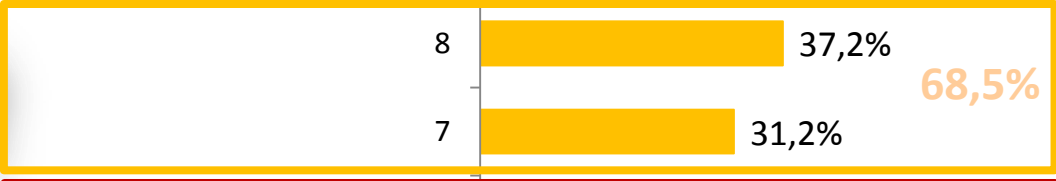
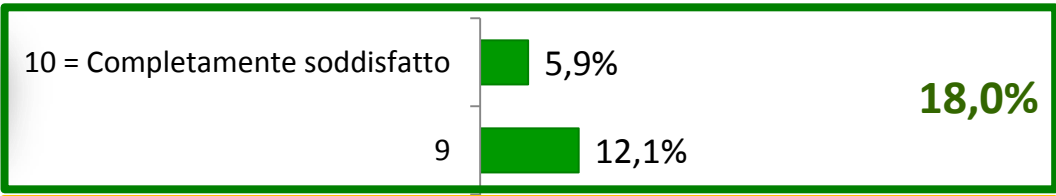
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Soddisfazione ragionata

Soddisfazione complessiva (ragionata) del servizio offerto da AMSA

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

Base=1000



ISTINTIVA

	Totale	Olgettina (n=250)	Primaticcio (n=250)	Zama (n=250)	Silla (n=250)	
NSS	2013	-12,0	-12,8	-5,7	-14,4	-15,3
	2012	-15,9	-17,3	-8,7	-17,9	-19,8
MEDIA	2013	7,11	7,08	7,21	7,08	7,05
	2012	7,08	7,07	7,27	6,99	6,98

	Totale	Olgettina (n=250)	Primaticcio (n=250)	Zama (n=250)	Silla (n=250)	
NSS	2013	4,4	4,0	4,4	7,4	1,8
	2012	-9,7	-10,8	-0,9	-13,7	-13,5
MEDIA	2013	7,57	7,63	7,63	7,55	7,47
	2012	7,29	7,27	7,48	7,19	7,23



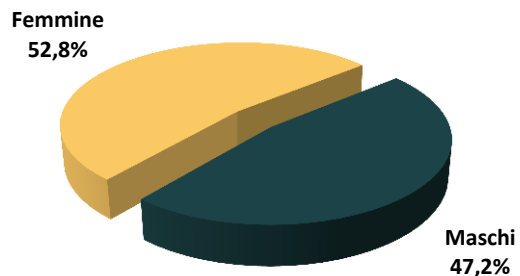
gnresearch
SHAPING EXPERIENCE

Profilo degli intervistati

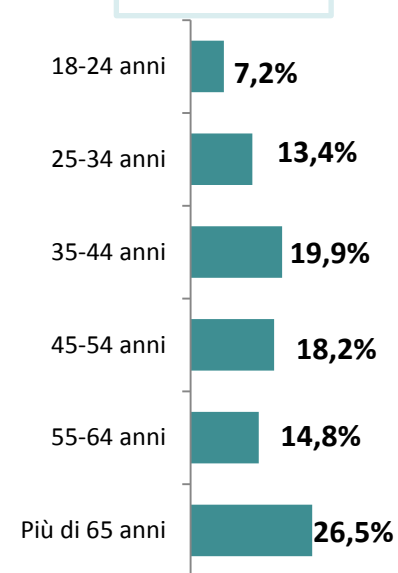
Profilo socio-demografico (1/2)

Base: totale intervistati n=1000

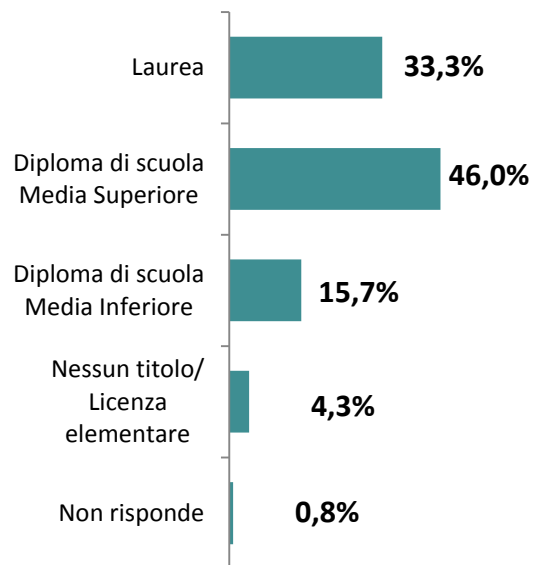
SESSO



ETÀ



TITOLO DI STUDIO

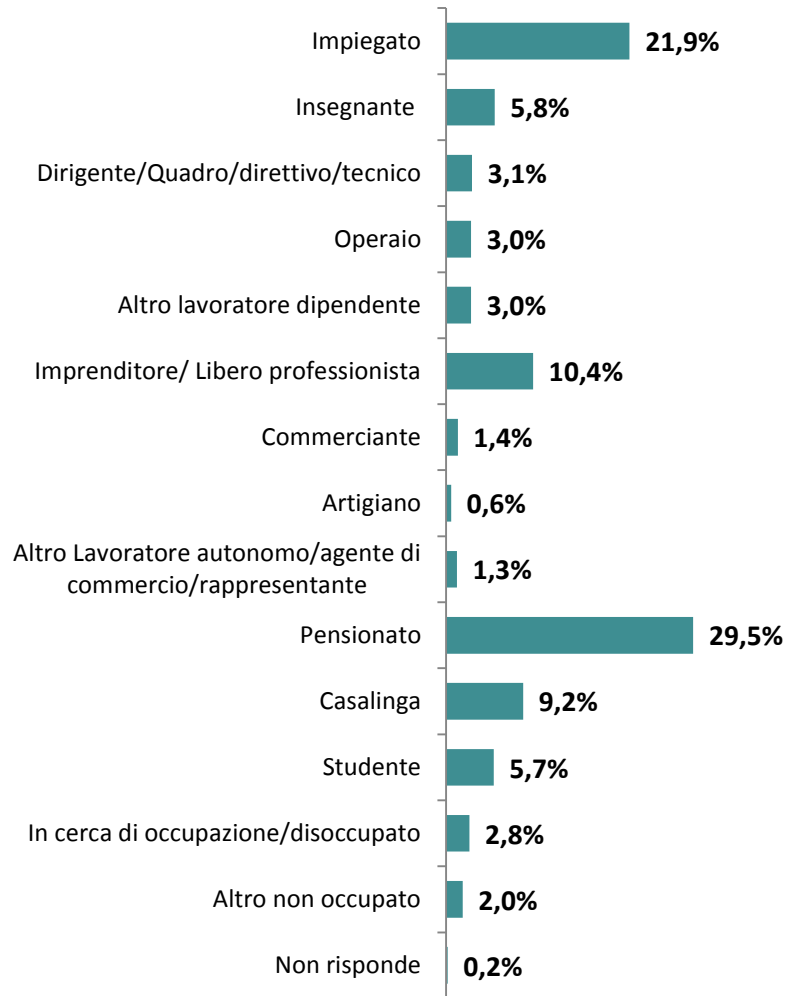


Età media:
51,1

Profilo socio-demografico (2/2)

Base: totale intervistati n=1000

TIPO DI ATTIVITA'



NAZIONALITA' DI PROVENIENZA

