



Servizio di rilevazione di Customer Satisfaction sui servizi erogati
dalla società AMSA s.p.a.
gruppo A2A ai sensi del vigente contratto di servizio

Presentazione Risultati
Luglio 2016

Obiettivi e Metodologia

Obiettivo

Obiettivo dell'indagine è stato verificare il **grado di soddisfazione** sui servizi forniti nel 2015 da AMSA e previsti nel Contratto di Servizio fra AMSA e Comune di Milano, mediante l'analisi dei giudizi e delle opinioni di un campione, stratificato per sesso e per età, di cittadini domiciliati a Milano.

Il questionario, composto da 55 domande, è suddiviso nelle seguenti aree tematiche:

- Selezione campione;
- Soddisfazione istintiva;
- Raccolta dei rifiuti urbani;
- Pulizia stradale;
- Servizi speciali;
- Servizi a richiesta;
- Canali contatto;
- Soddisfazione ragionata;
- Dati di profilazione.

Metodologia

- ✓ La fase di rilevazione è avvenuta nel periodo 8 – 24 giugno; le interviste, condotte da intervistatori professionisti della rete Scenari srl ed effettuate con tecnica C.A.T.I. (*Computer-assisted telephone interviewing*), sono state rese possibili con il supporto del software messo a disposizione da Scenari;
- ✓ Il questionario, di tipo semi-strutturato, è stato sottoposto a **5.060** cittadini residenti a **Milano**, di cui **501** stranieri e **4.559** italiani;
- ✓ Sono state effettuate **1.000** interviste presso utenze mobili e **4.060** presso utenze fisse;
- ✓ Il piano di campionamento utilizzato è di tipo stratificato e proporzionale alle variabili di segmentazione considerate nella ricerca (sesso, età)¹.
- ✓ Nelle slide che seguono sono illustrati i principali risultati emersi, ed il confronto storico dei dati rilevati nel 2014 e 2015.

¹ Fonte: ISTAT 2015

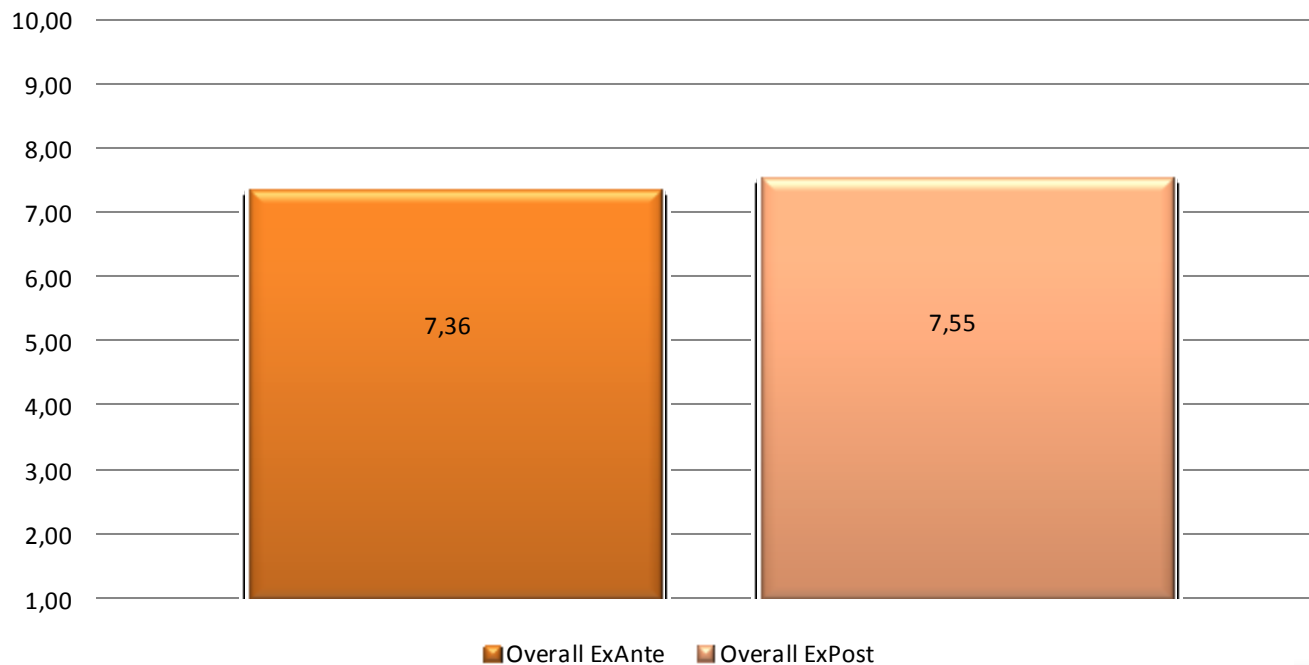
Soddisfazione Complessiva

Soddisfazione complessiva Totale Campione

Confronto voto medio ex ante - ex post

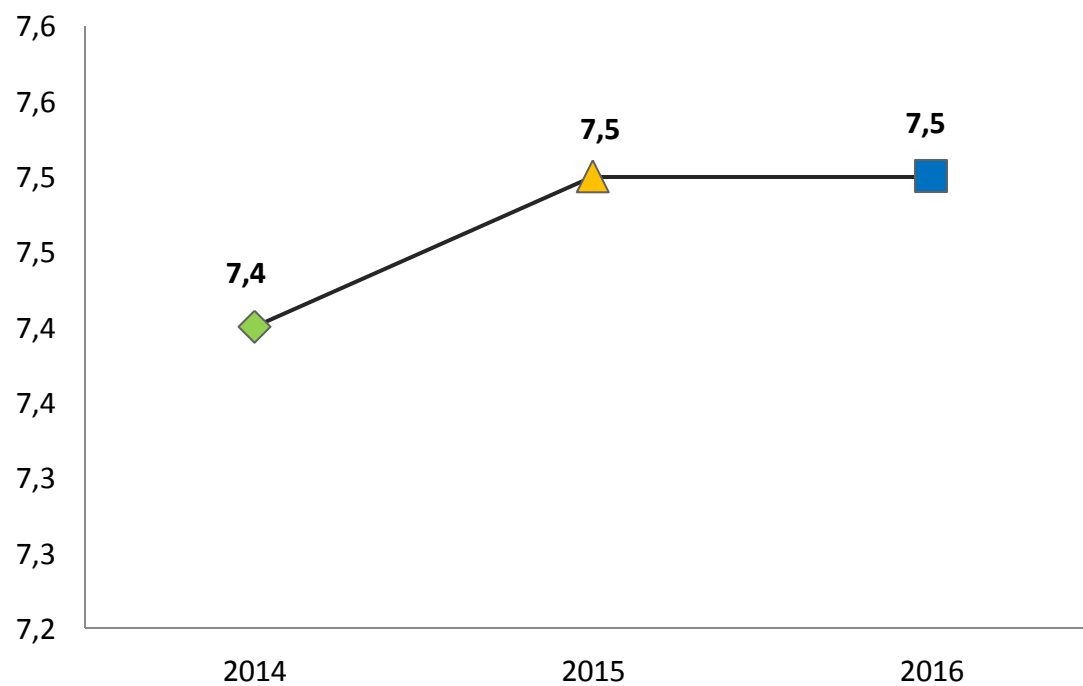
Voto Medio – Scala 1-10

Confronto voto medio

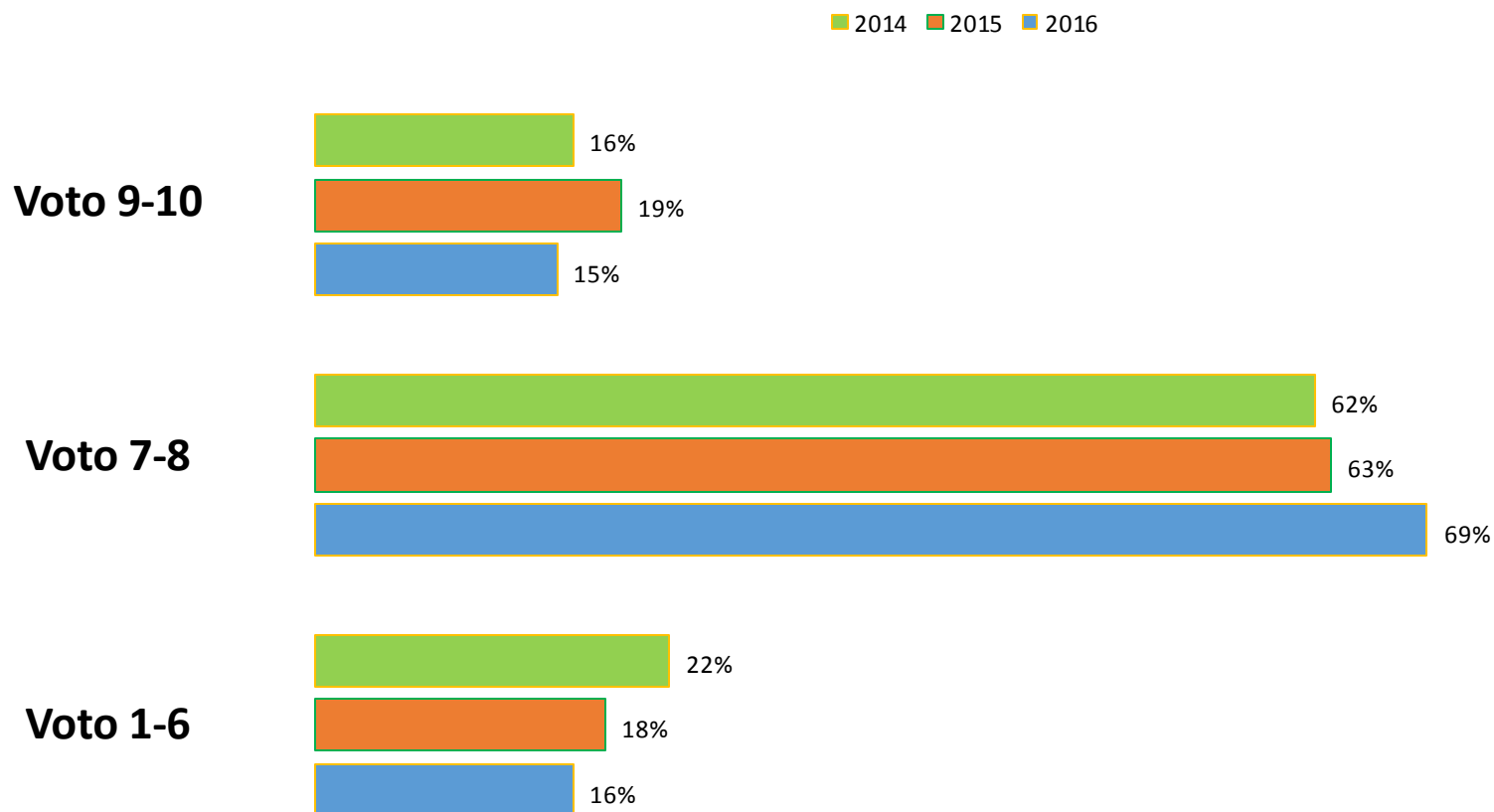


Soddisfazione complessiva Totale Campione

Voto Medio – Scala 1-10

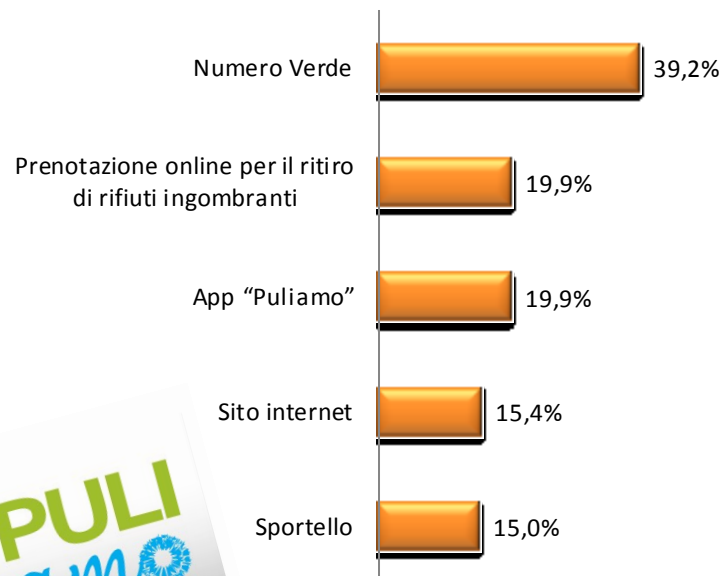


Soddisfazione complessiva - % soddisfatti Totale Campione



Classifica delle priorità – Canali di contatto

% utilizzatori Canali di Contatto AMSA



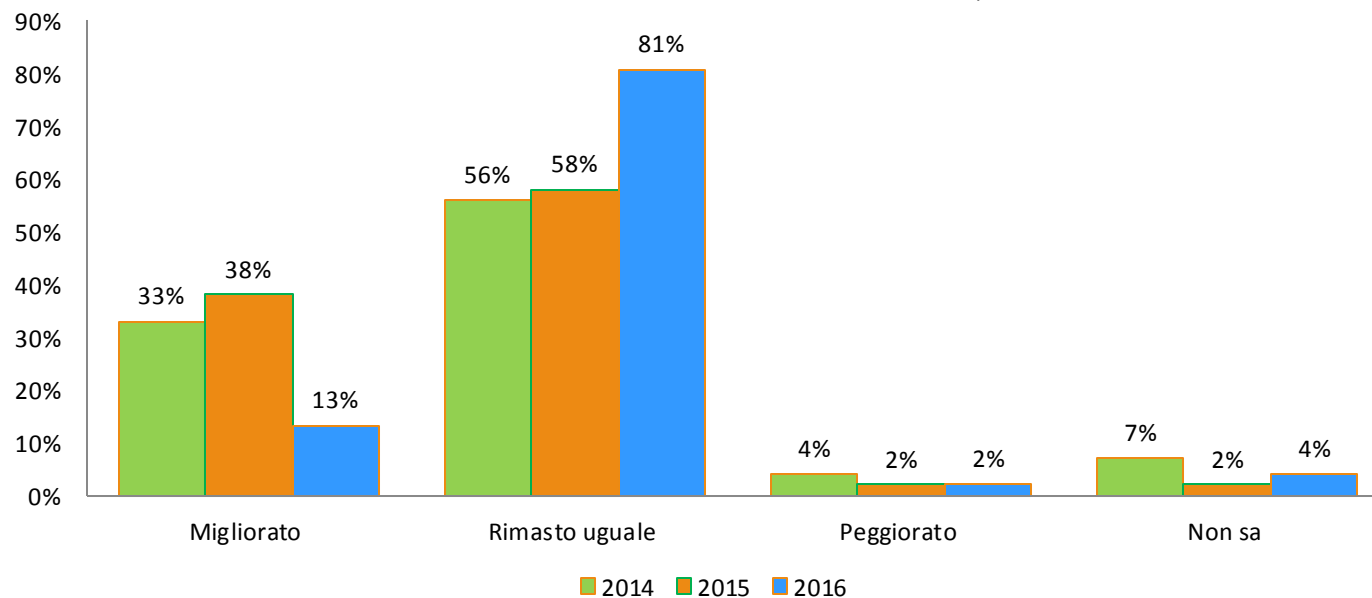
Rispetto ai canali di contatto erogati da AMSA, emerge che sulla totalità del campione, il 39,2% dei casi utilizza il Numero verde, gli altri servizi sono utilizzati da circa 2 soggetti su 10.



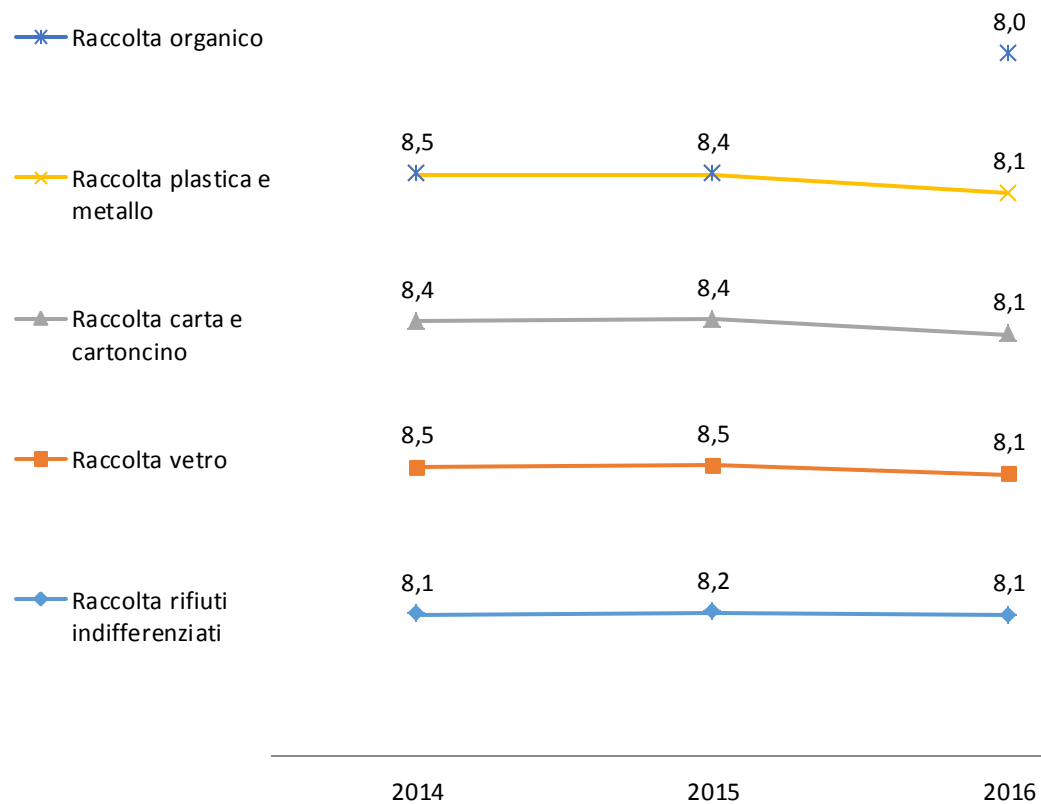
Raccolta Rifiuti Urbani

% Cambiamento del servizio – Totale Campione

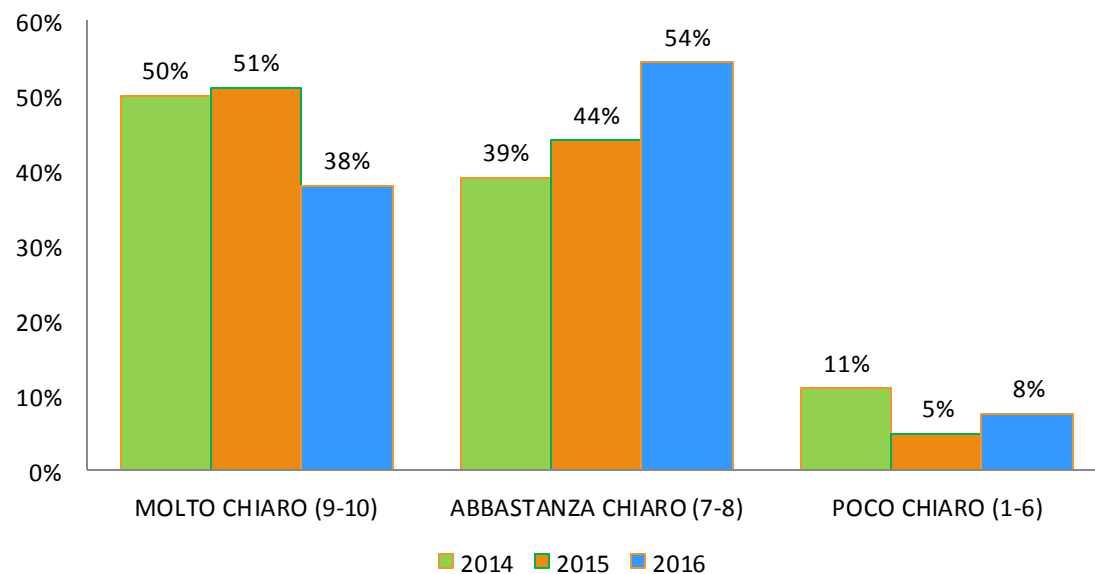
Il servizio di Raccolta Rifiuti appare per 8 soggetti intervistati su 10, un servizio rimasto invariato nel corso del 2015.



Soddisfazione Raccolta Rifiuti – Totale Campione

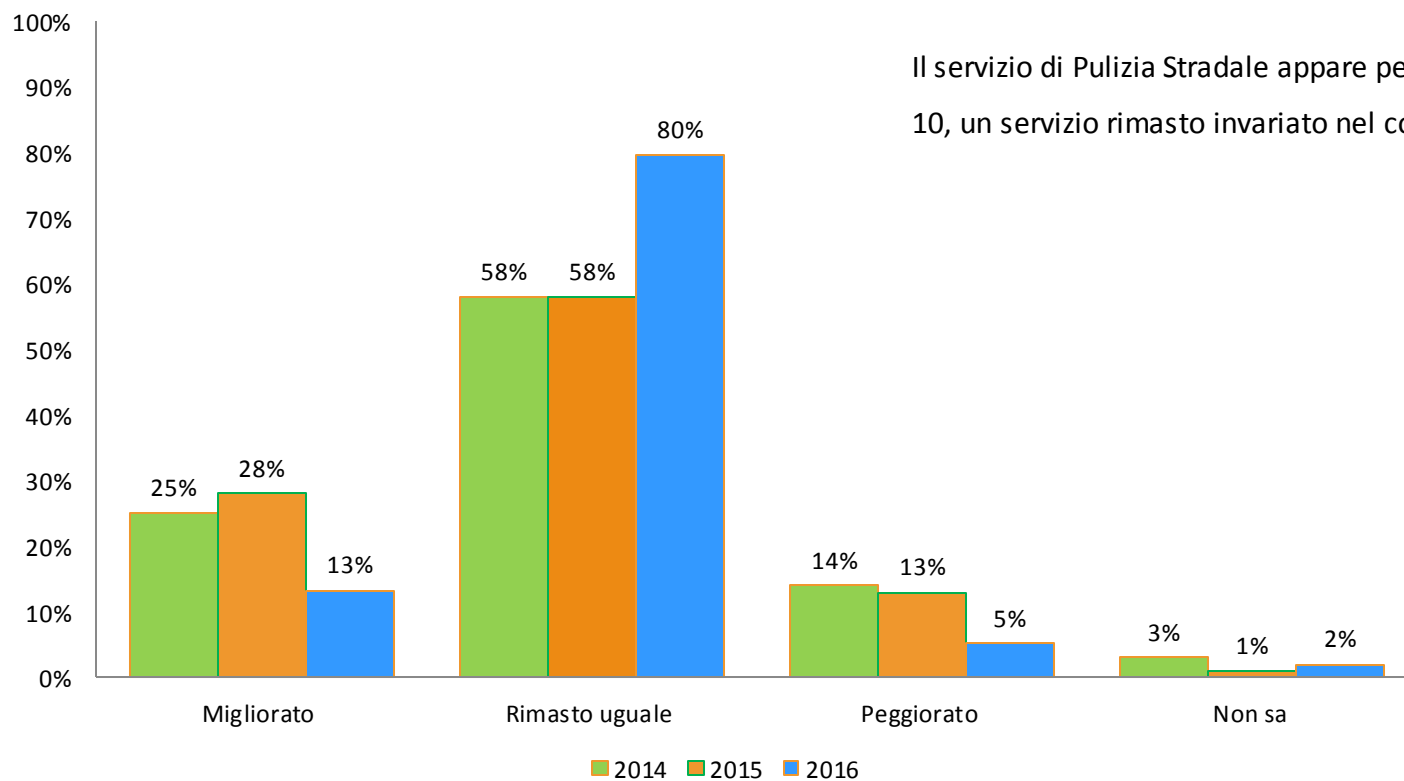


Chiarezza Raccolta Rifiuti – Totale Campione

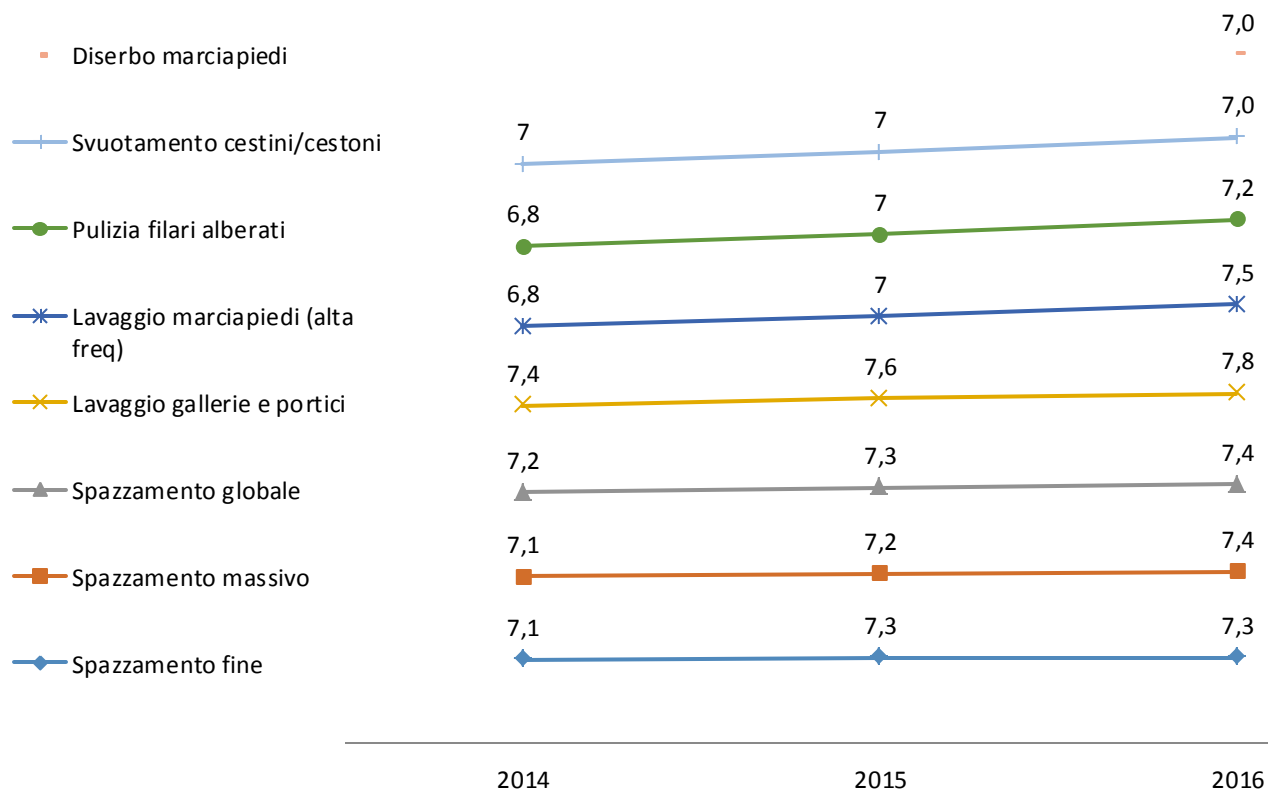


Pulizia Stradale

% Cambiamento del servizio – Totale Campione

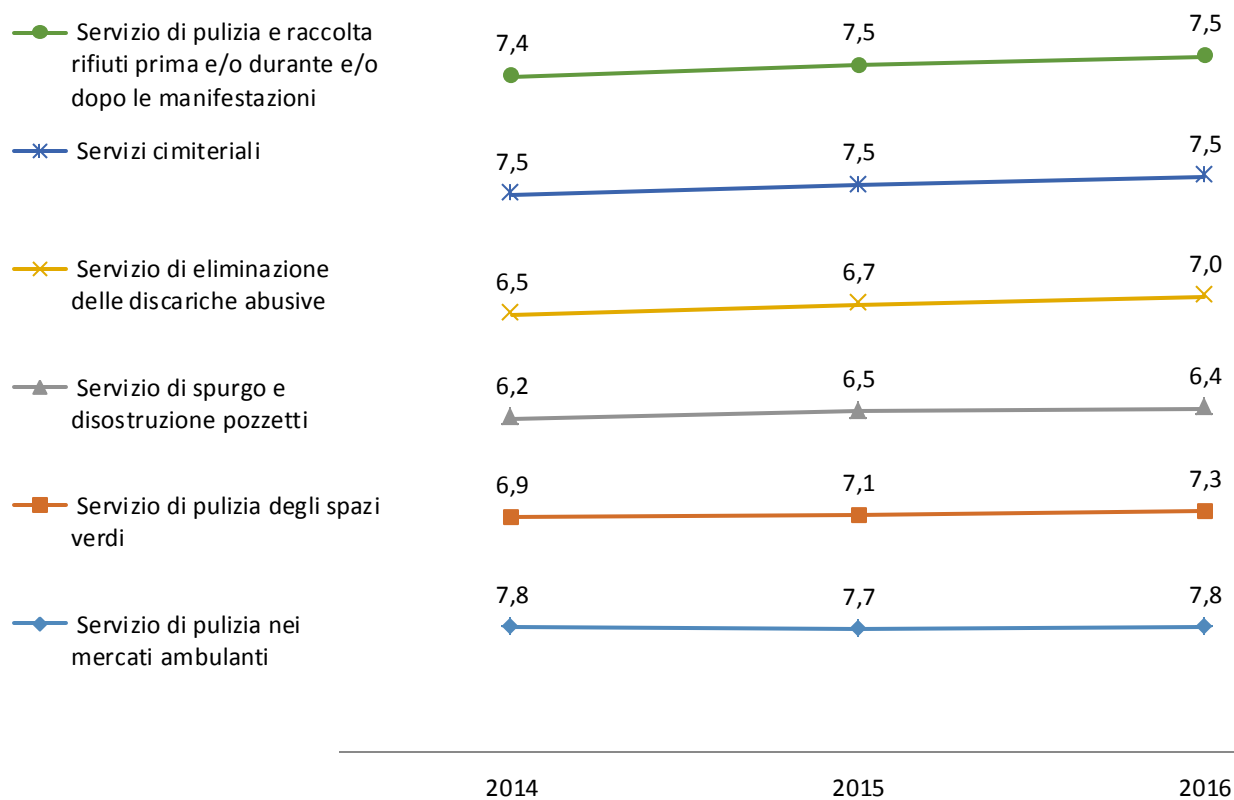


Soddisfazione Pulizia Stradale – Totale Campione



Servizi Speciali

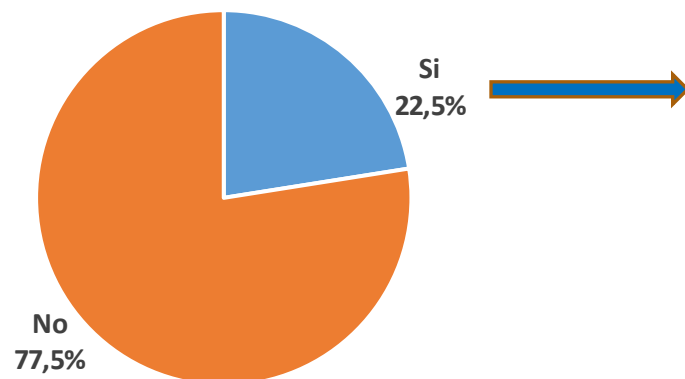
Soddisfazione Servizi Speciali – Totale Campione



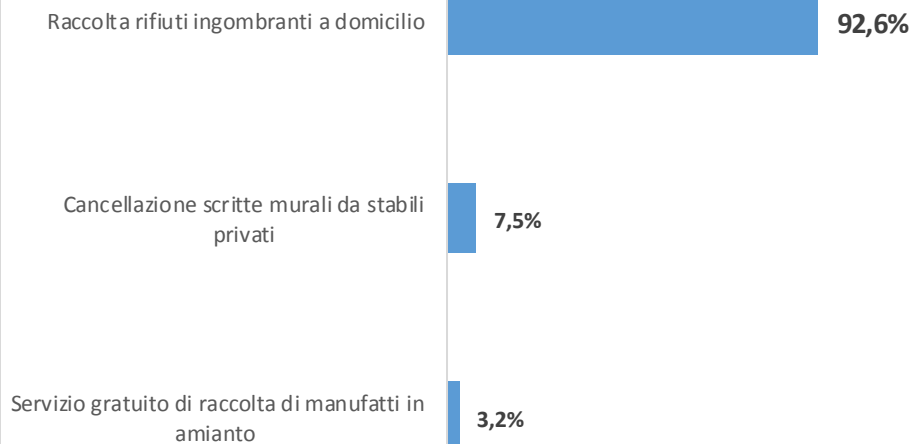
Servizi a Richiesta

Utilizzo Servizi a Richiesta – Totale Campione

Nell'ultimo anno ha utilizzato uno dei servizi a richiesta offerti da AMSA?



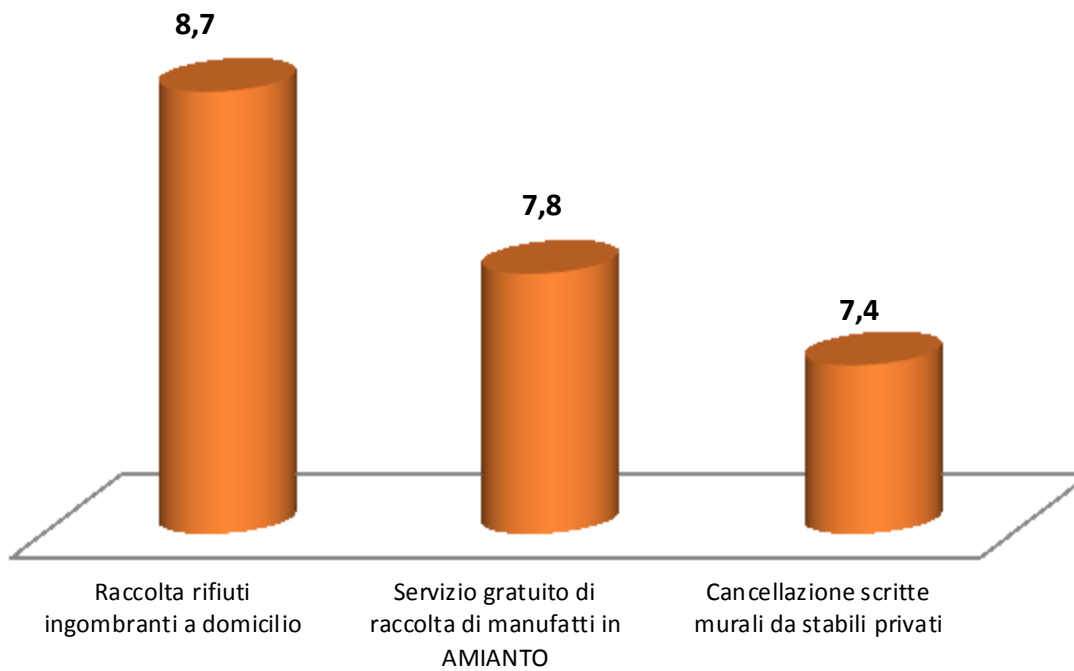
Servizi a richiesta utilizzati



Base Rispondenti 1141

Soddisfazione utilizzo Servizi a Richiesta

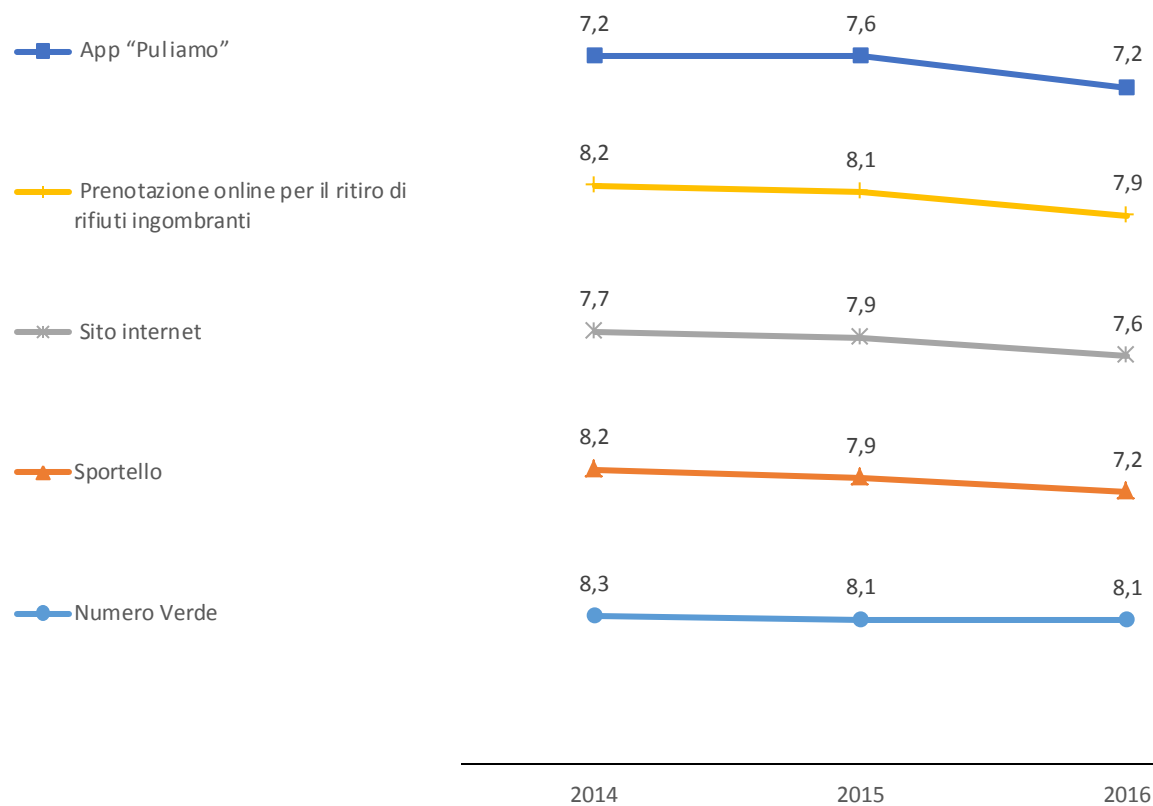
Voto Medio



Base Rispondenti 1141

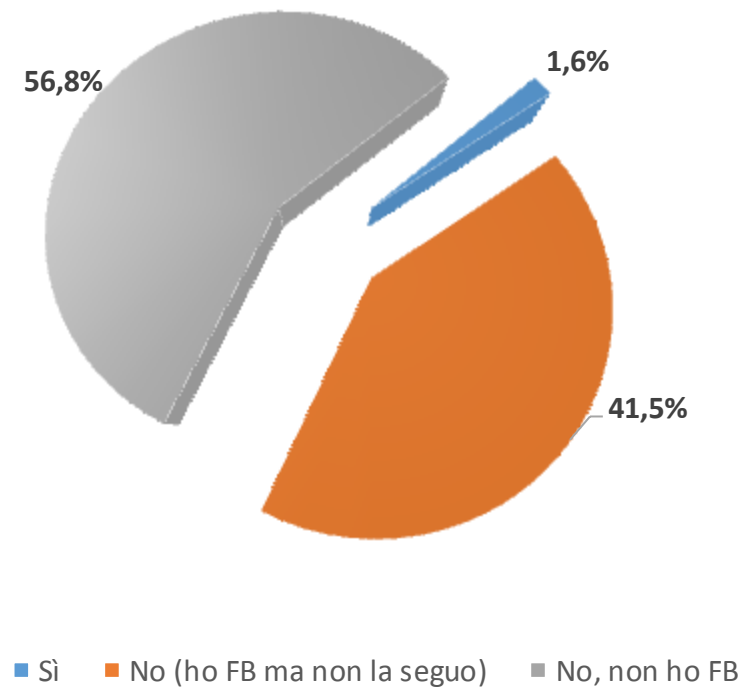
Canali di contatto

Canali di contatto – Voto medio Utilizzatori servizio



Utilizzo pagina FB di AMSA

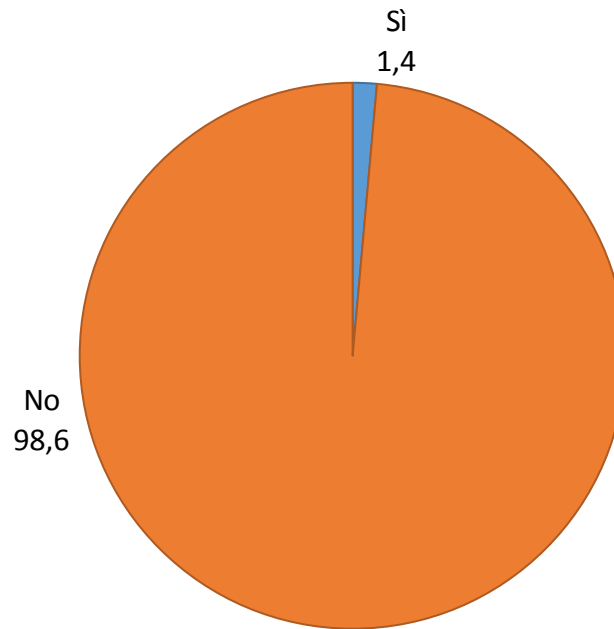
Lei segue la pagina Facebook di AMSA (ha messo "mi piace")?



Gestione Reclami

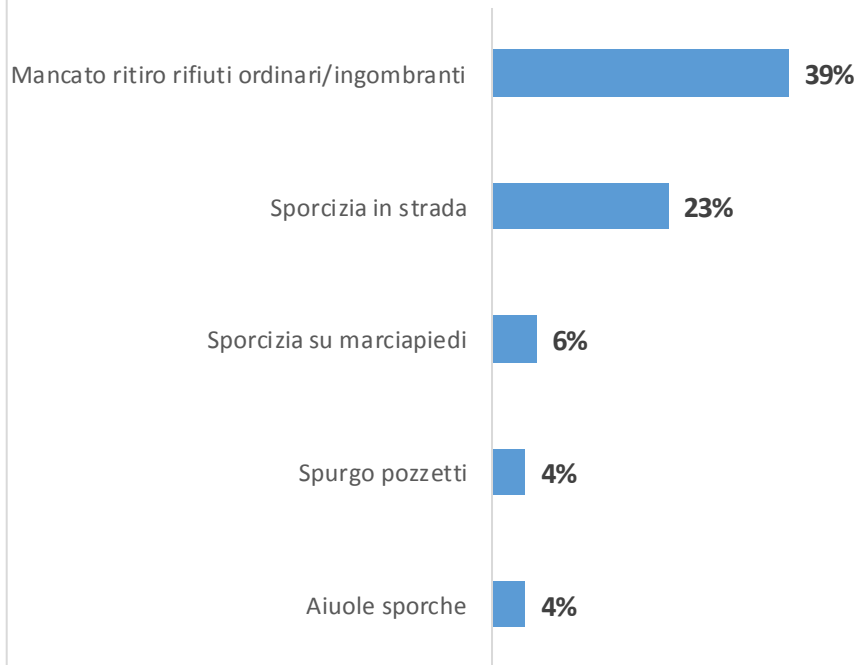
Inoltro reclamo

Nell'ultimo anno le è mai capitato di inoltrare un reclamo ad AMSA?

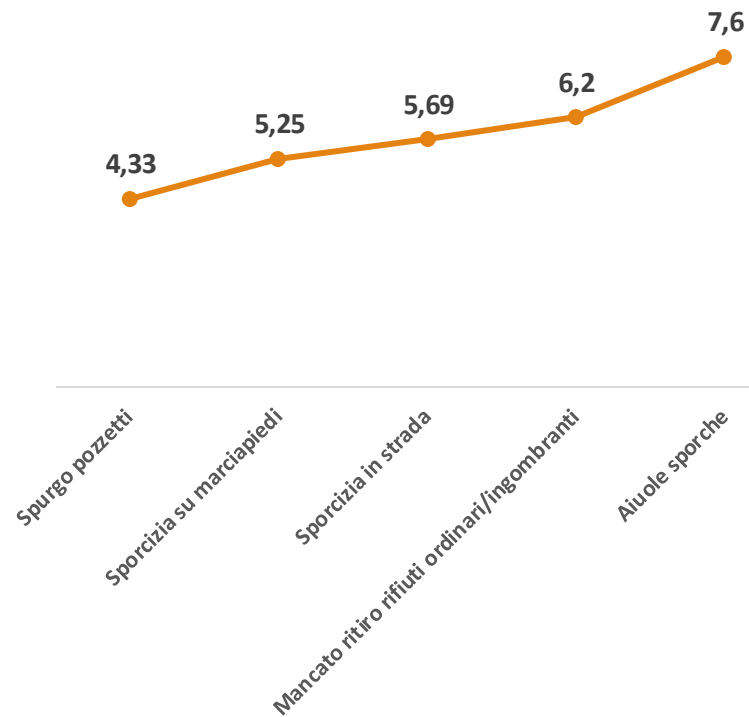


Principali motivi di reclamo

Motivo del reclamo



Voto medio



Base Rispondenti 69

Focus Expo 2015

Raccolta rifiuti urbani – Totale Campione

Ripensando alla città di Milano durante Expo, secondo Lei in quel periodo il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è:



<i>Totale</i>	Servizio durante Expo	Servizio durante tutto 2015
Base	5.060	5.060
Migliorato	18%	13%
Rimasto uguale	68%	81%
Peggiorato	1%	2%
Non sa	14%	4%

Conclusioni

Conclusioni

- ✓ Il campione di intervistati è stato individuato mediante una procedura di stratificazione ex ante rispetto alle variabili sesso, età e Dipartimento di residenza;
- ✓ Il servizio erogato da AMSA appare soddisfacente nella sua totalità.
- ✓ Il giudizio di soddisfazione dei cittadini intervistati è rimasto costante rispetto al servizio erogato da AMSA nel 2014, ; tutti i servizi erogati da AMSA si attestano su valori positivi con una media di 7,55.
- ✓ La percezione degli utenti è quella di un servizio rimasto invariato, anche nel periodo di organizzazione e gestione dell'evento Expo 2015.