



per

Milano



Comune  
di Milano

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

Anno di riferimento: 2023

Report

APRILE 2024

# NOTA METODOLOGICA

---



# Obiettivi

- Tracciare il profilo dell'utenza,
- Verificare il grado di conoscenza e di utilizzo dei servizi offerti da AMSA,
- Rilevare il livello di soddisfazione dei servizi offerti da AMSA (con riferimento all'anno solare 2023), 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,
- Analizzare la serie storica, misurando eventuali scostamenti rispetto alle indagini precedenti.

# Metodologia

Indagine quantitativa campionaria realizzata mediante interviste telefoniche con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

I soggetti sono stati contattati partendo da elenchi di utenti abbonati alla telefonia fissa e mobile.

Interviste realizzate tra il 11/3/24 e il 5/4/24, impiegando complessivamente 57 rilevatori, preventivamente formati.

Le interviste sono state realizzate sulla base di un questionario strutturato, composto da 45 variabili, per una durata media dell'intervista pari a 12'30".

Si sono realizzate complessivamente **4.049 interviste complete**, dopo avere effettuato 30.152 tentativi di contatto.

# Campione

Nella selezione del campione si è seguito un **disegno proporzionale**, tale da garantire la **rappresentatività territoriale** rispetto alla distribuzione dei nuclei familiari per:

- Quartiere,
- Unità operativa AMSA.

All'interno di **ciascun nucleo familiare** contattato, si è selezionato il membro **maggiorenn**e che si occupa più spesso della **raccolta e del conferimento** dei rifiuti nei cassonetti condominiali.

La distribuzione per genere ed età dei soggetti intervistati è risultata la seguente:

Genere	n.	%
Uomo	1.655	40,9
Donna	2.394	59,1

Fascia d'età	n.	%
18-24 anni	108	2,7
25-34 anni	252	6,2
30-44 anni	481	11,9
45-54 anni	560	13,8
55-64 anni	529	13,1
65 anni e oltre	2.119	52,3

# Impianto di analisi della soddisfazione

## OVERALL

Soddisfazione Complessiva Istantiva

## MACROFATTORI

## MICROFATTORI

### Servizio di raccolta dei rifiuti urbani

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

- Chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata
- *Adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti\**
- Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio

### Servizio di pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

- Cura nello svuotamento dei cestoni stradali
- Pulizia delle aree di mercato, al termine delle attività di vendita
- *Frequenza della vuotatura dei cestoni stradali\**
- *Diserbo delle erbe infestanti dai marciapiedi\**

### Servizio di pulizia delle aree verdi

Giudizio sintetico + giudizio analitico relativo a:

- *Raccolta dei rifiuti nelle aree verdi\**
- *Pulizia delle aree gioco\**
- *Pulizia delle aree cani\**

### Servizi vari

Solo giudizio analitico relativo a:

- Riciclerie
- Pulizia e raccolta dei rifiuti durante e/o dopo le manifestazioni

### Canali di contatto

Solo giudizio analitico relativo a:

- Numero verde
- Sito internet
- App Puliamo
- Sportello fisico
- Modalità di prenotazione online (ritiro rifiuti ingombranti a domicilio)

Soddisfazione Complessiva Ragionata

*Soddisfazione Complessiva nel Quartiere\**

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

# Quadro di Sintesi

---



# Quadro di Sintesi

## Evidenze

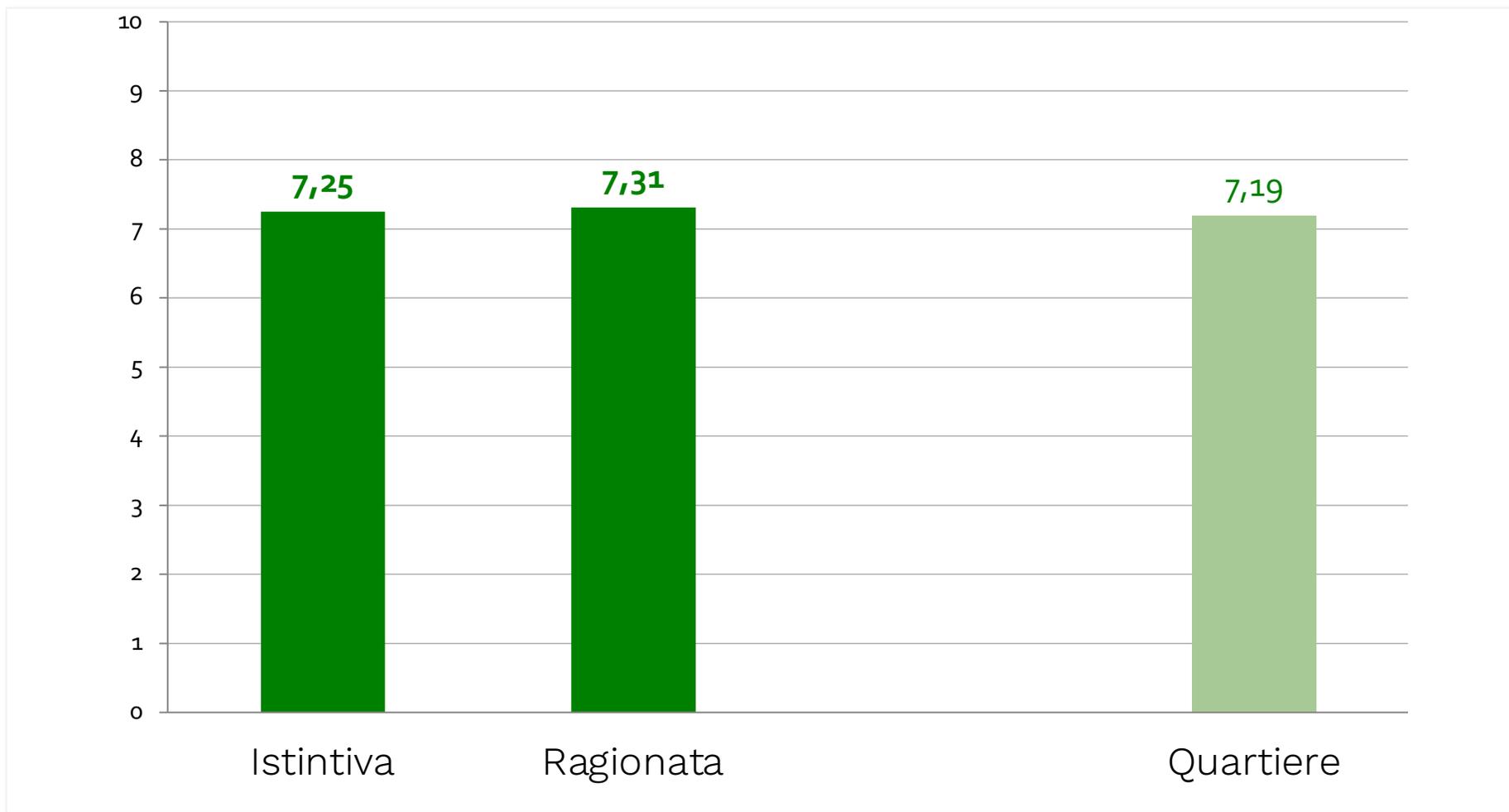
Nel complesso, le valutazioni espresse dai cittadini milanesi evidenziano sempre una **situazione largamente apprezzata**, ma con una **tendenziale flessione dei giudizi**.

Le aree di servizio più apprezzate, con voti medi superiori ad 8, e in miglioramento rispetto all'anno precedente, si confermano la **raccolta rifiuti** (+0,2), la **pulizia delle aree mercato** (+0,3), il servizio di **ritiro ingombranti** (+0,2) e le **riciclerie** (+0,08).

Le valutazioni più basse, sempre comunque oltre la soglia della sufficienza, ma in flessione rispetto allo scorso anno (-0,3), riguardano il Servizio di **pulizia e lavaggio di strade e marciapiedi**, in particolare il diserbo dei marciapiedi, e il Servizio di **pulizia delle aree verdi**, in particolare le aree cani.

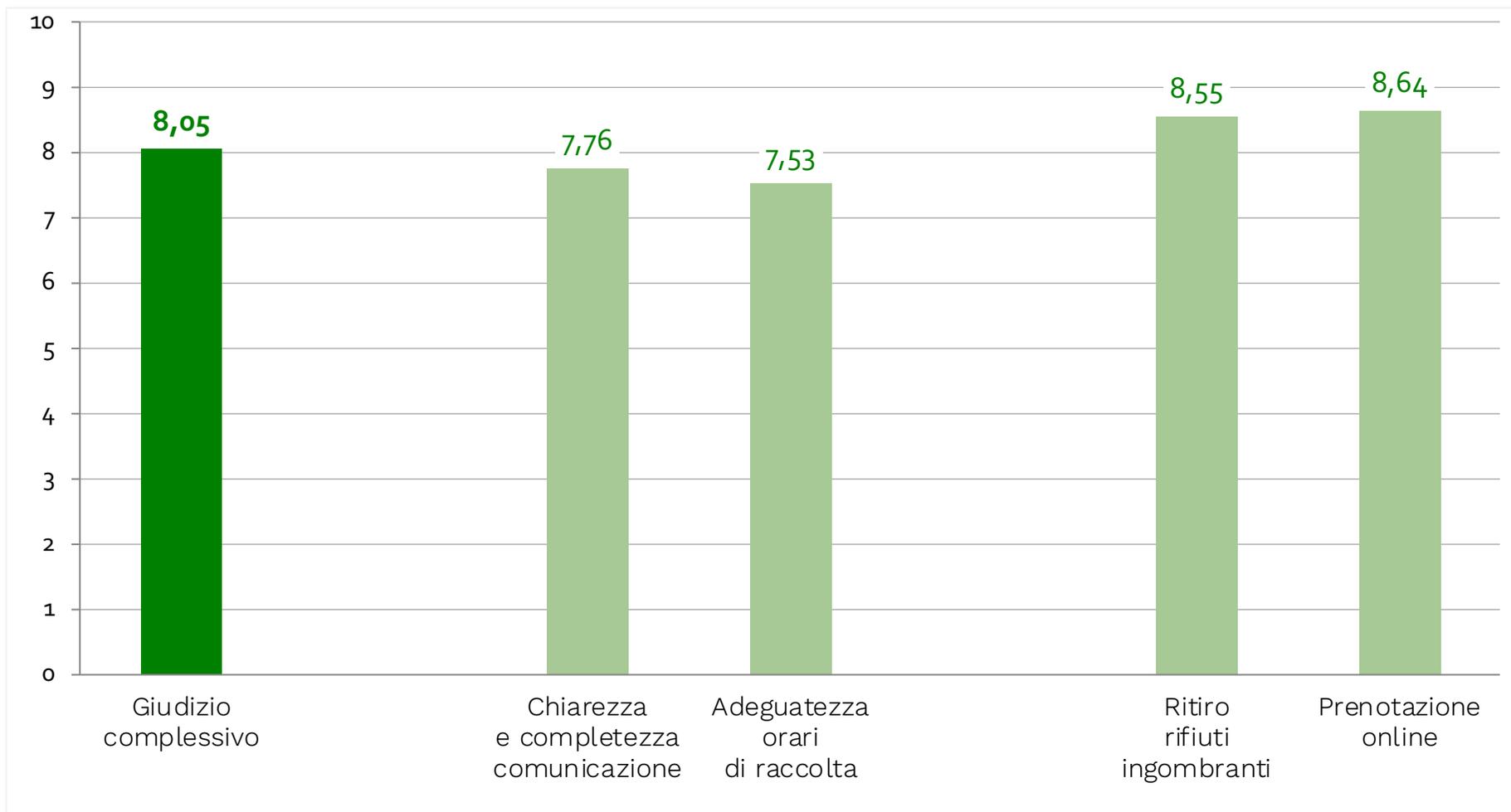
# Soddisfazione Complessiva

Voti medi  
(scala 1-10)



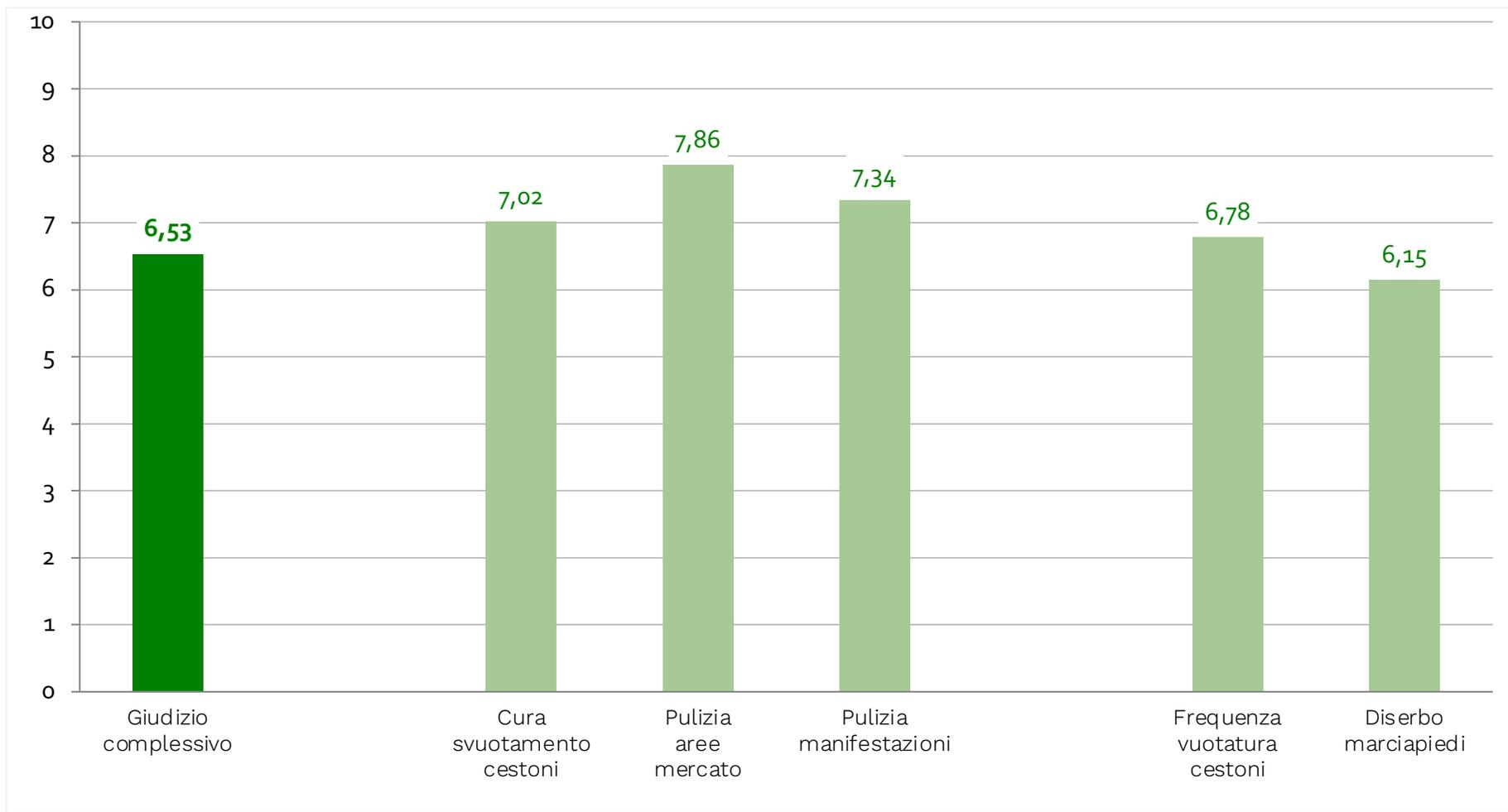
# Raccolta Rifiuti Urbani

Voti medi  
(scala 1-10)



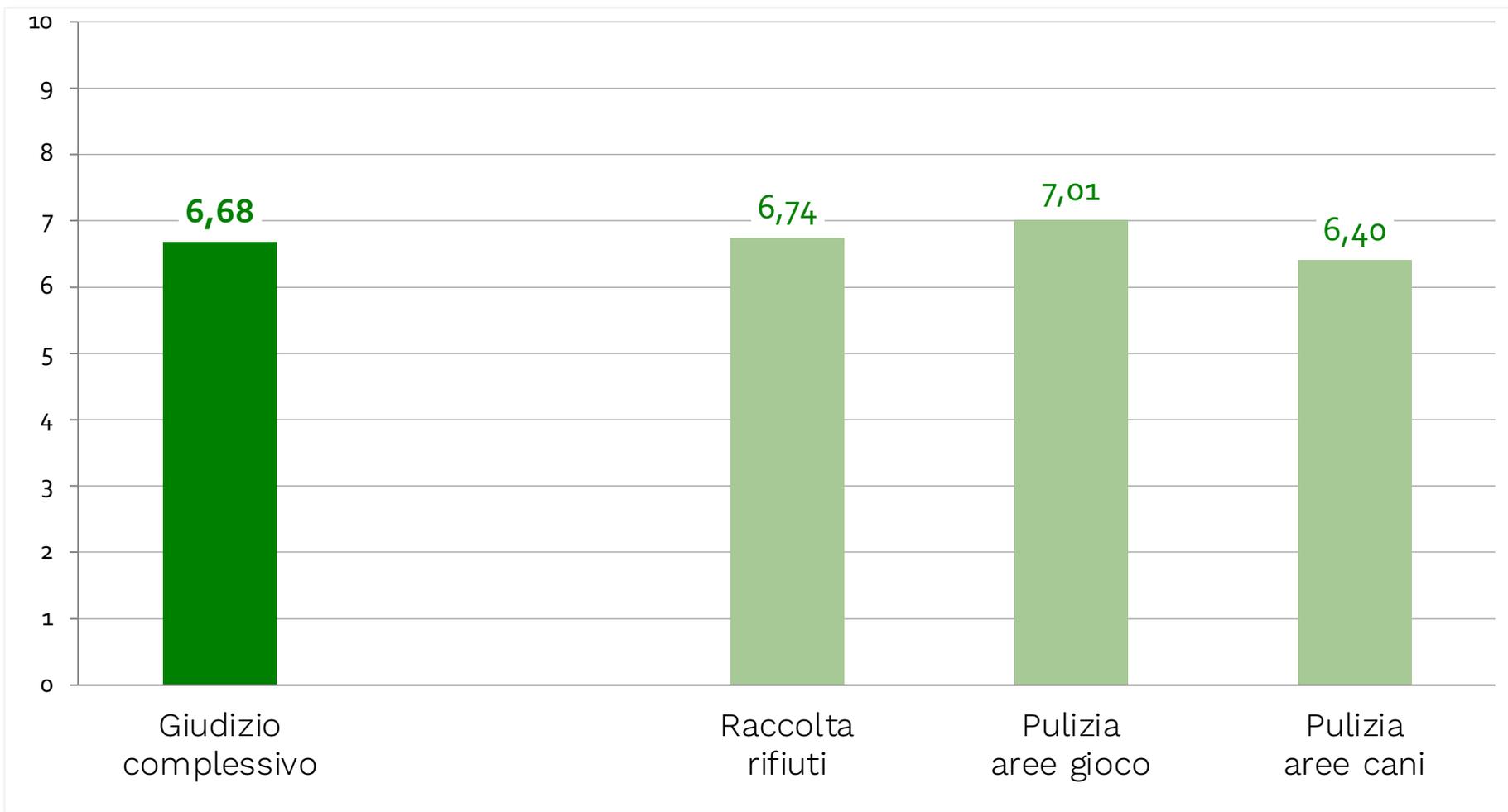
# Pulizia Stradale

Voti medi  
(scala 1-10)



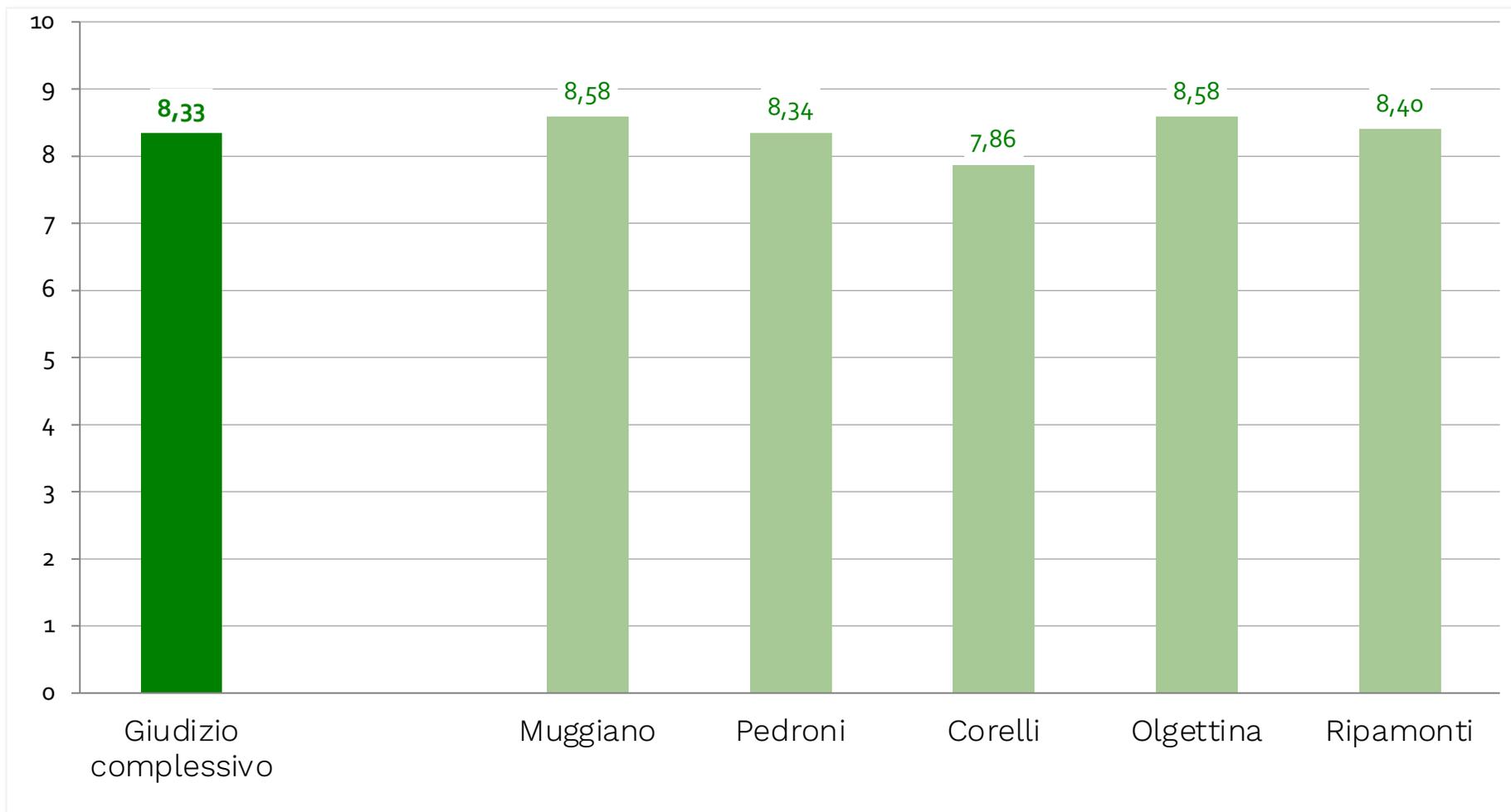
# Pulizia Aree verdi

Voti medi  
(scala 1-10)



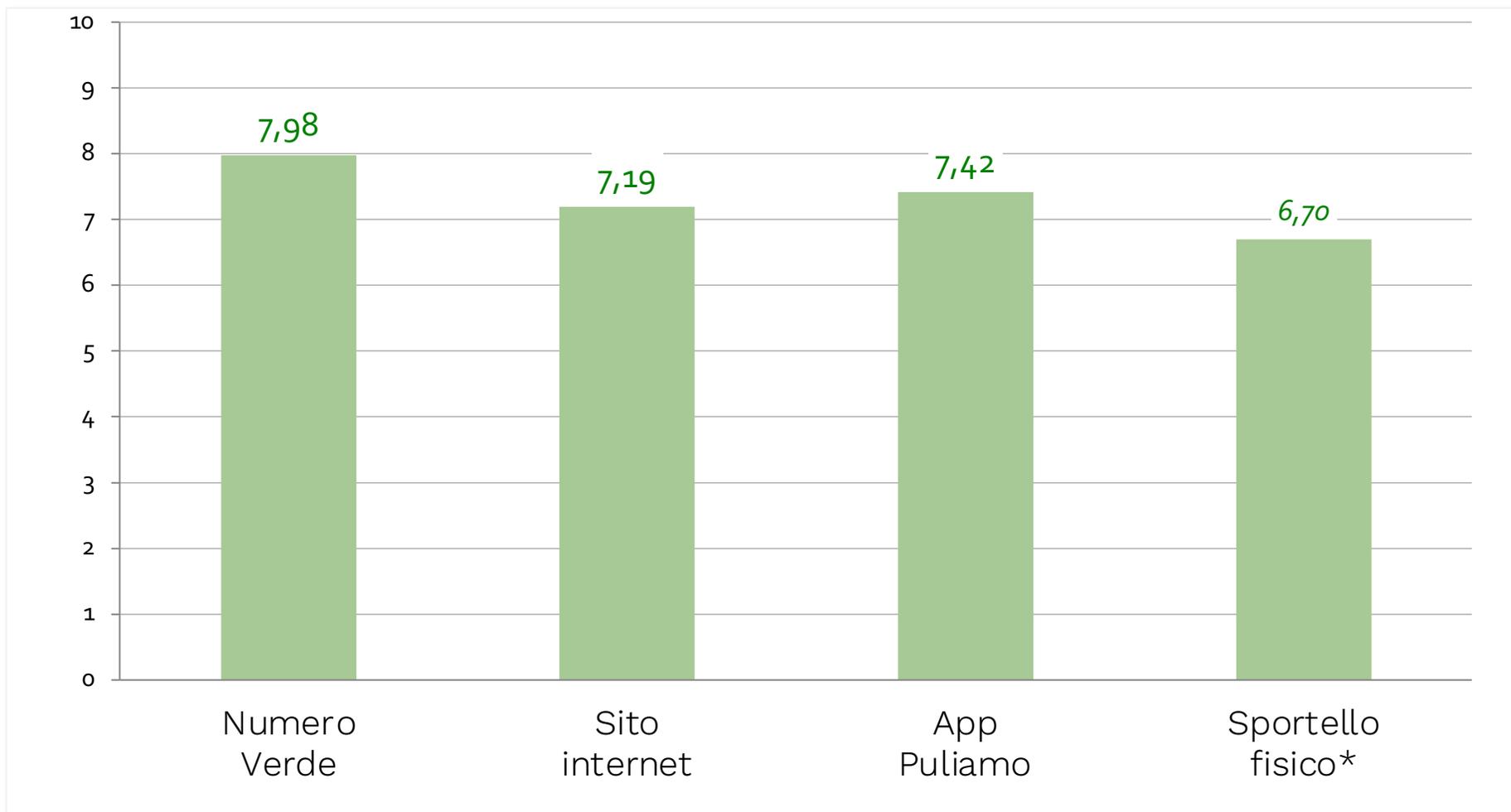
# Le Riciclerie

Voti medi  
(scala 1-10)



# Canali di Contatto

Voti medi  
(scala 1-10)



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

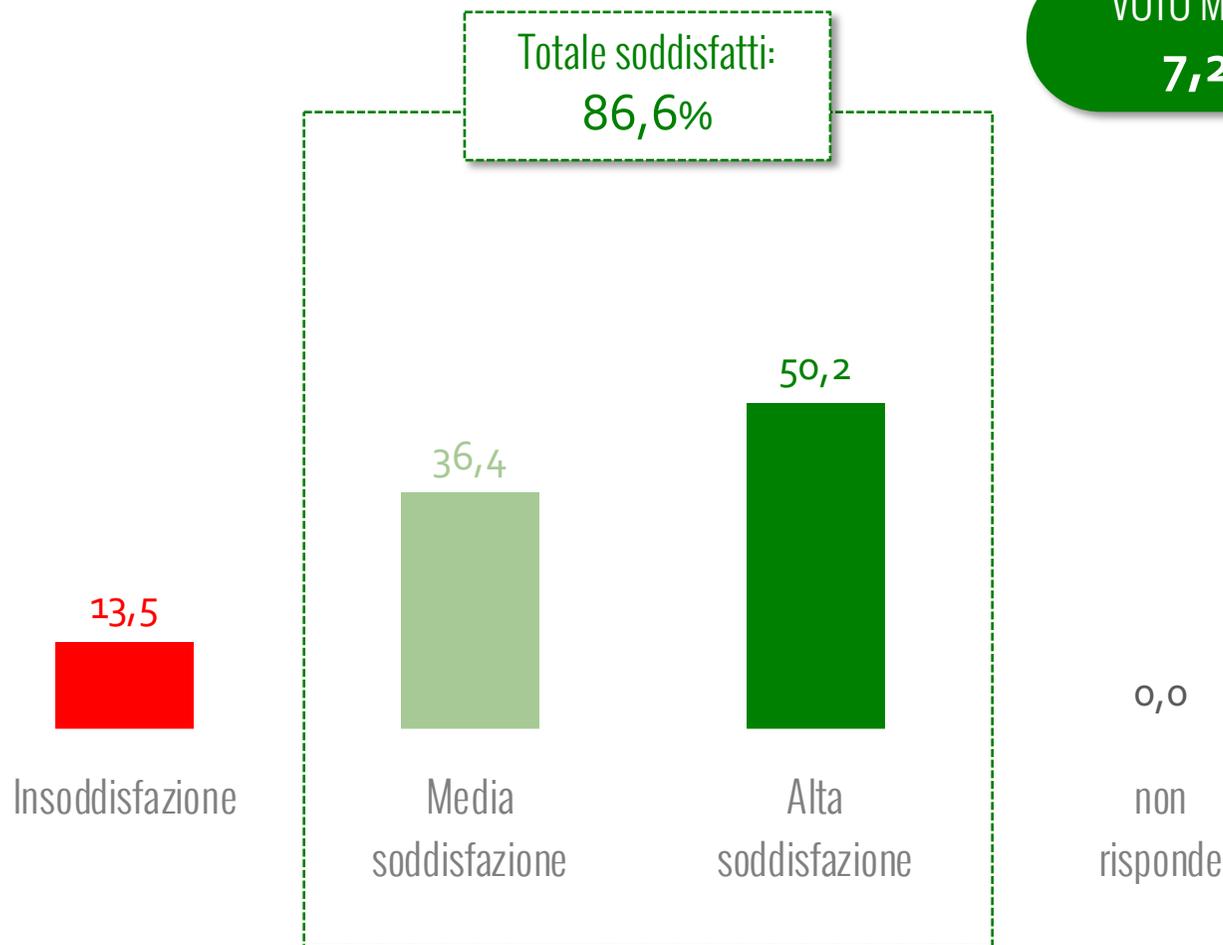
# Soddisfazione Complessiva Istintiva

---



# Soddisfazione istintiva

Complessivamente, quanto è soddisfatto di come AMSA ha gestito servizi di raccolta e smaltimento rifiuti e pulizia della città nel 2023?



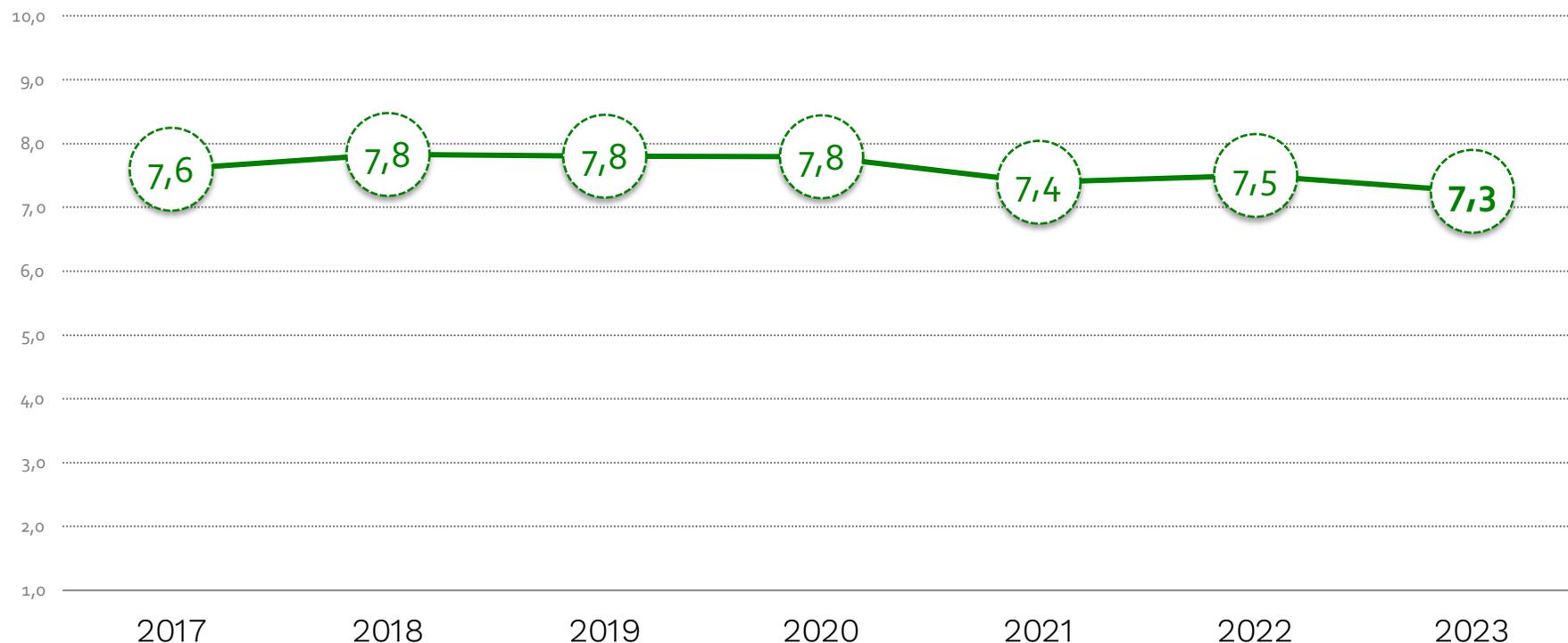
**VOTO MEDIO:**  
**7,25**

Valori %

# Soddisfazione istintiva

Voti medi  
(scala 1-10)

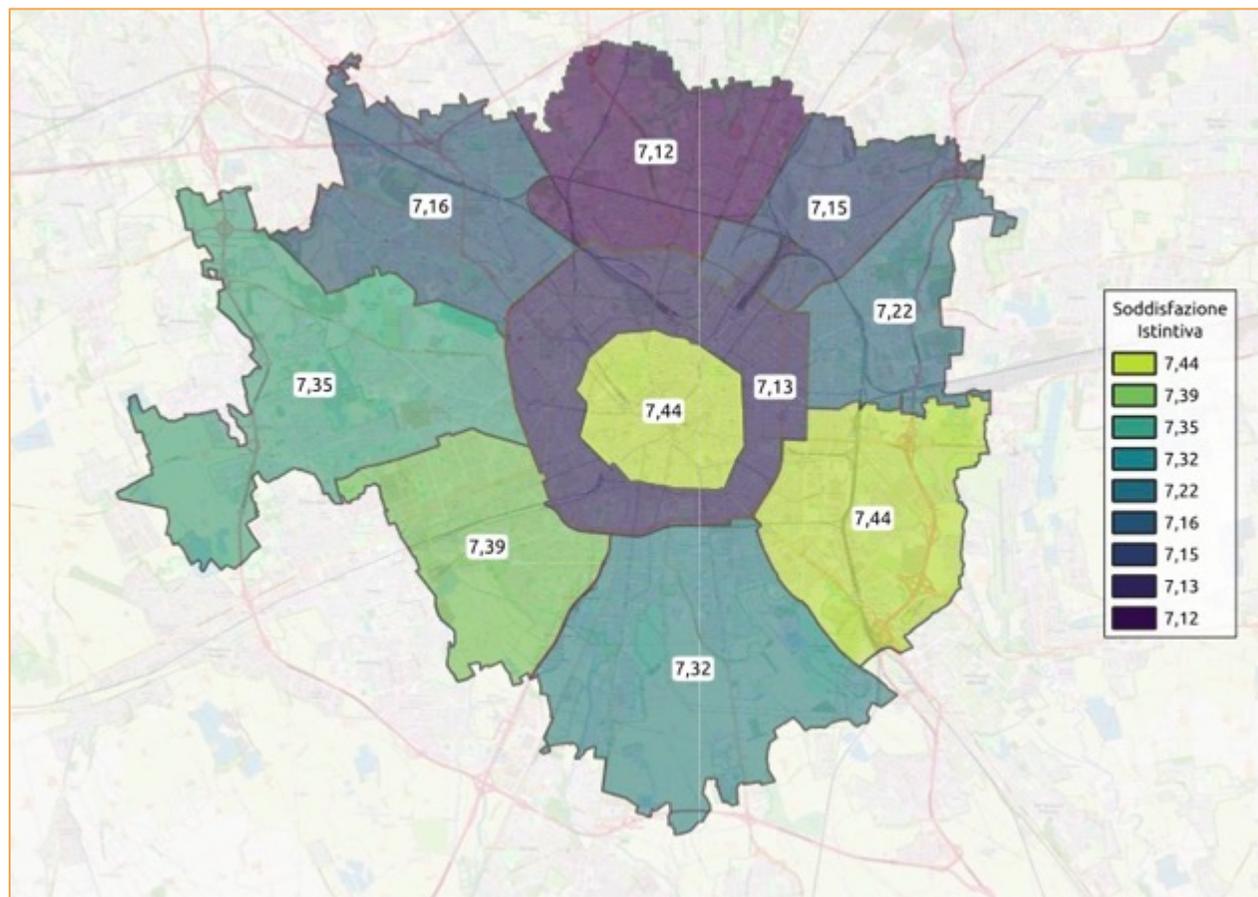
## Serie storica



# Soddisfazione istintiva

Segmentazione per  
Ambito territoriale

Voti medi  
(scala 1-10)



# Soddisfazione istintiva

## Motivi di insoddisfazione

(SE VOTO 1-6)

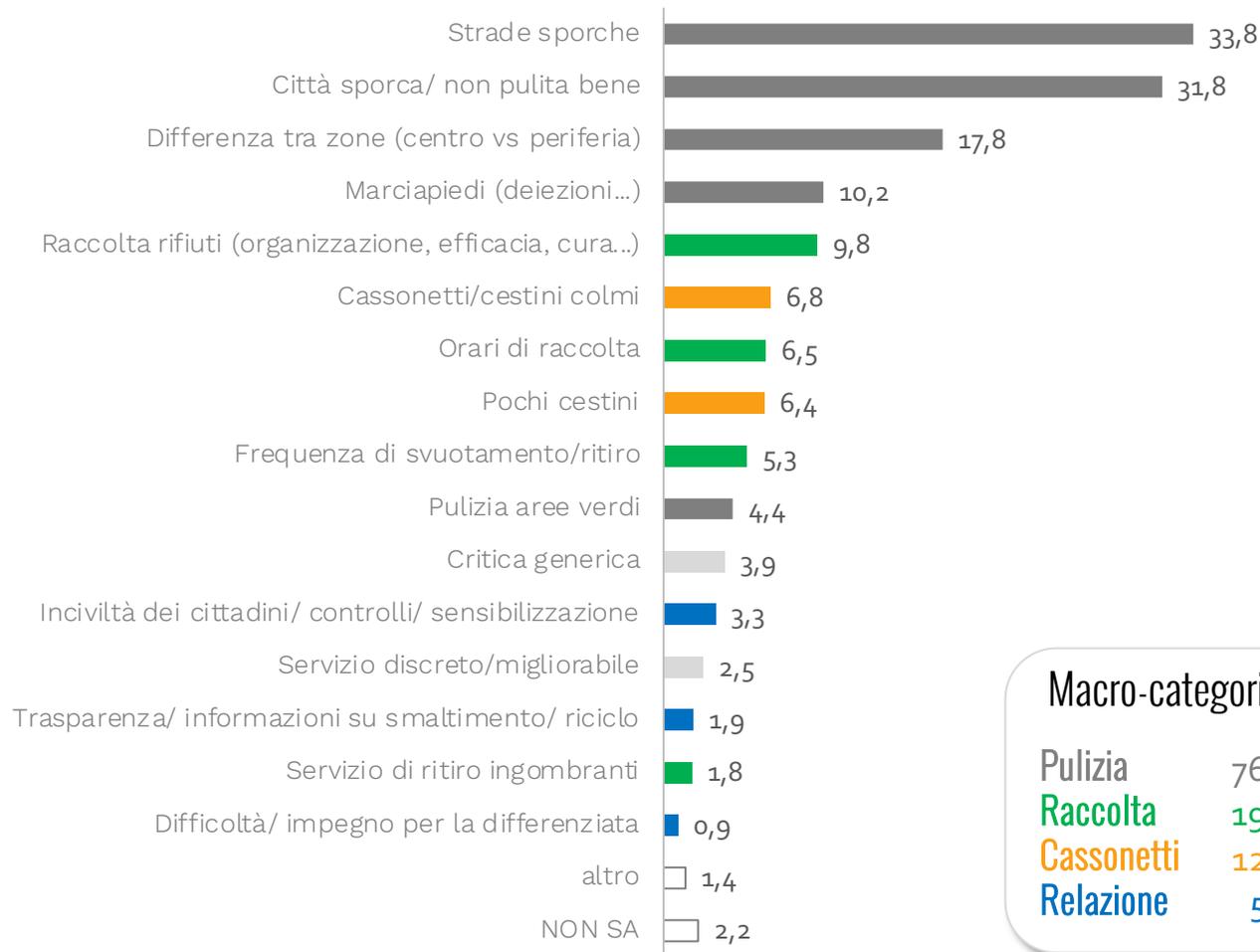
25,7% del campione: 1.011 intervistati)

Per quale/i motivo/i ha dato questo giudizio?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte

Valori %



### Macro-categorie

Pulizia	76%
Raccolta	19%
Cassonetti	12%
Relazione	5%

# Raccolta Rifiuti Urbani

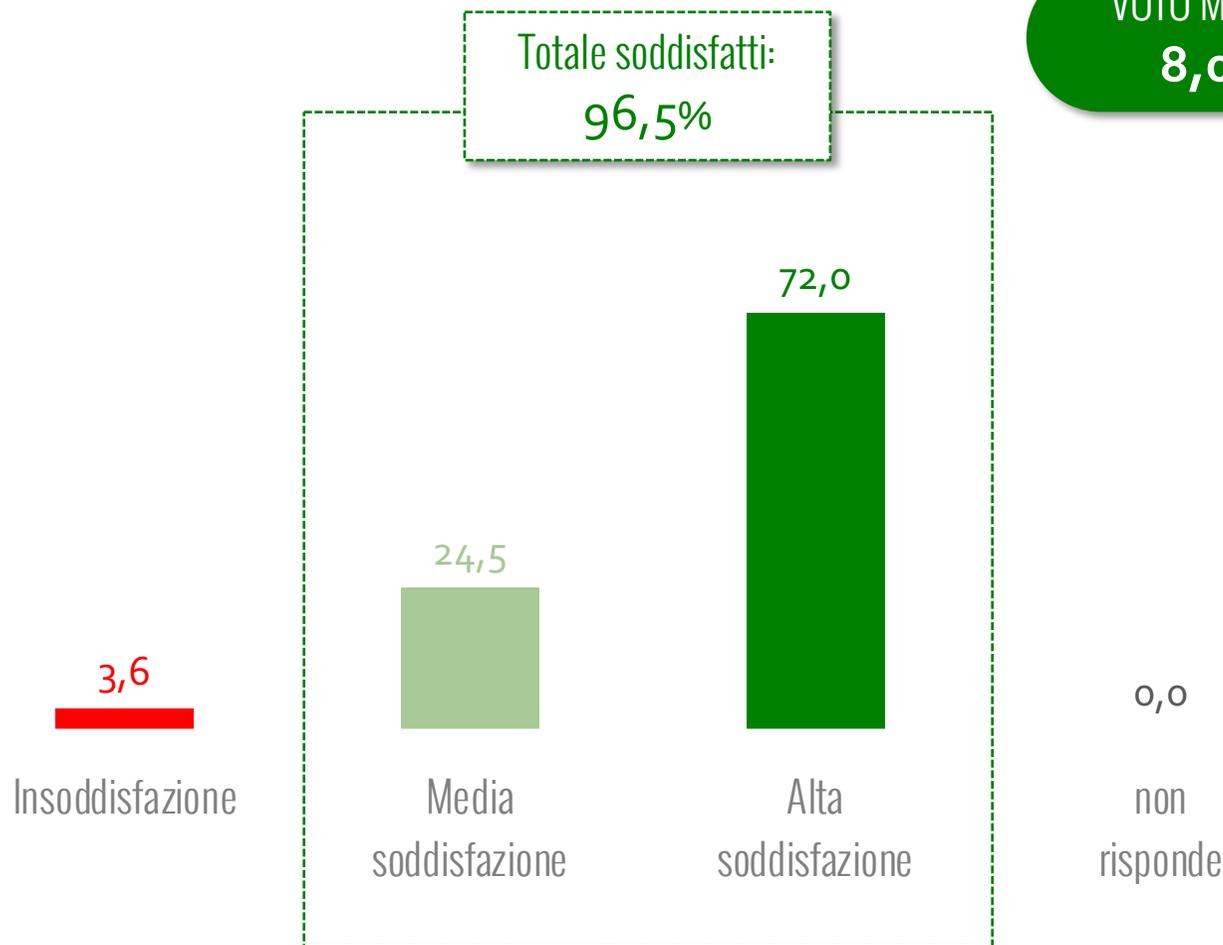
---



# Raccolta Rifiuti Urbani

## Soddisfazione complessiva

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



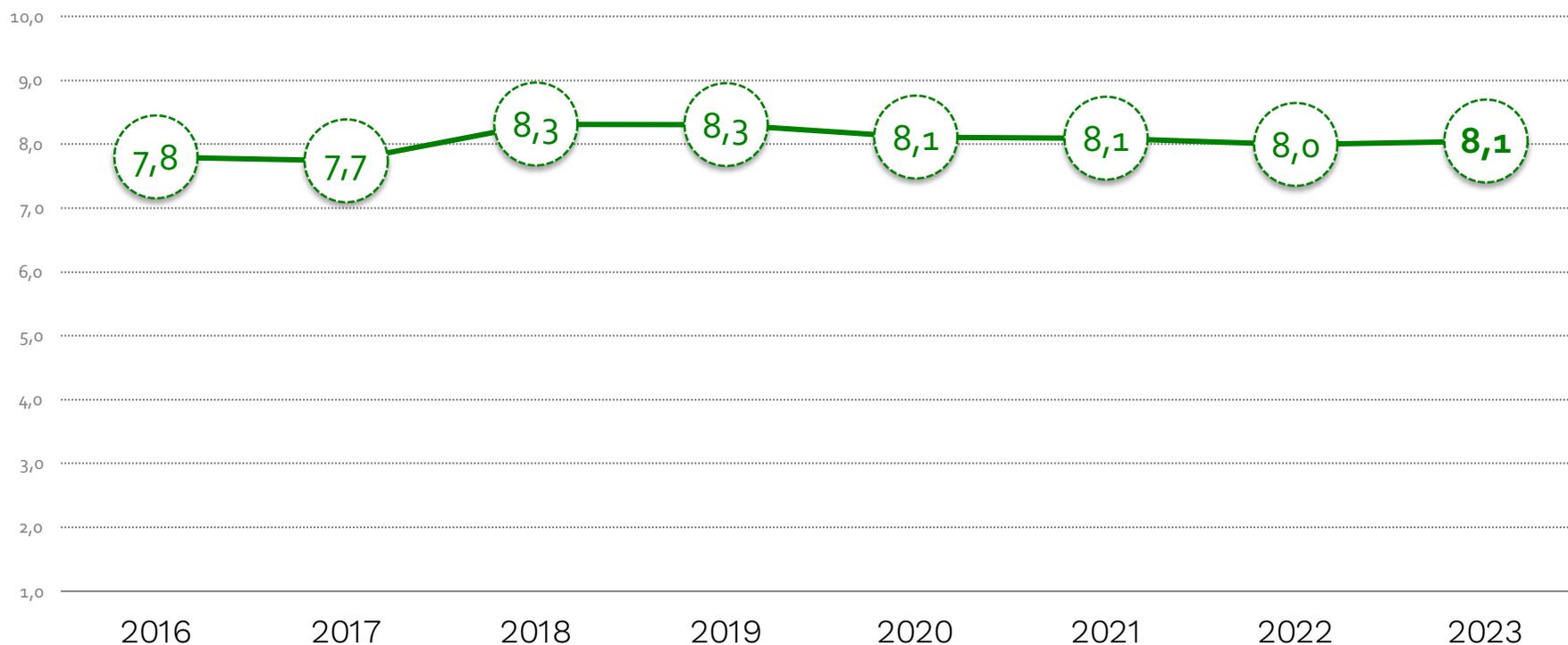
Valori %

# Raccolta Rifiuti Urbani

## Soddisfazione complessiva

Voti medi  
(scala 1-10)

### Serie storica

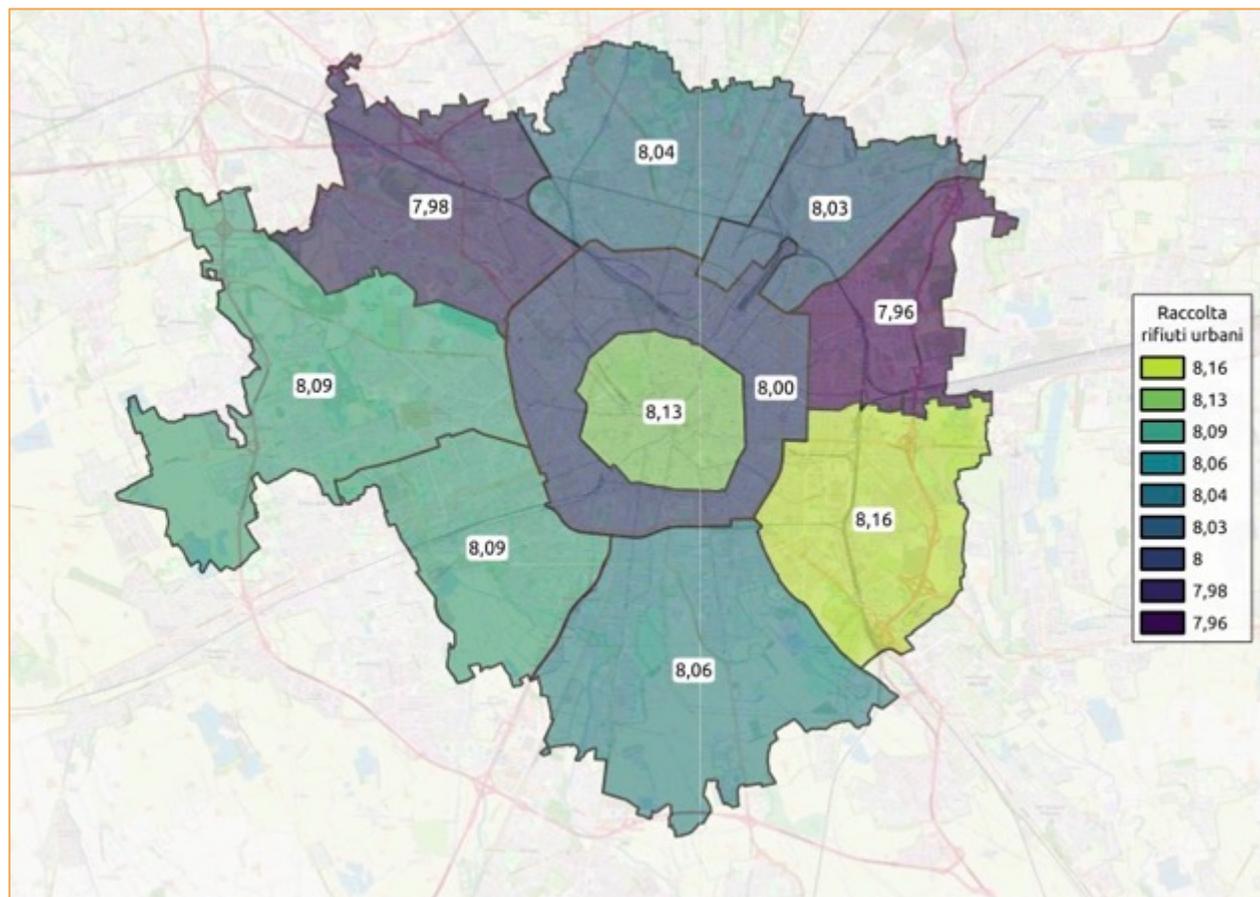


# Raccolta Rifiuti Urbani

## Soddisfazione complessiva

Segmentazione per  
Ambito territoriale

Voti medi  
(scala 1-10)



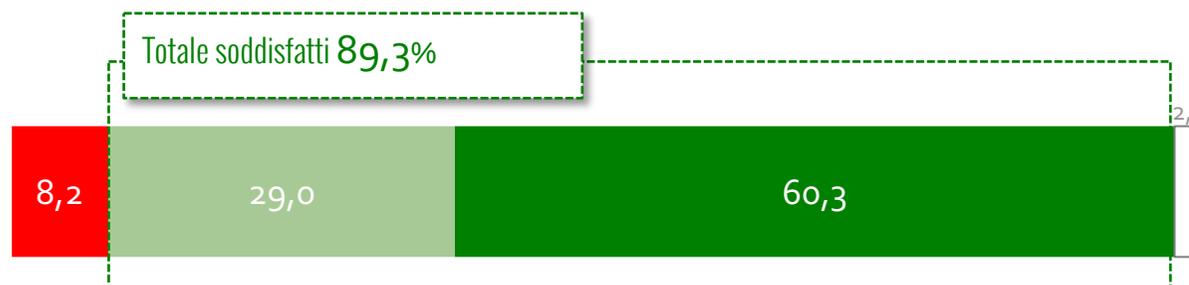
# Raccolta Rifiuti Urbani

## Microfattori

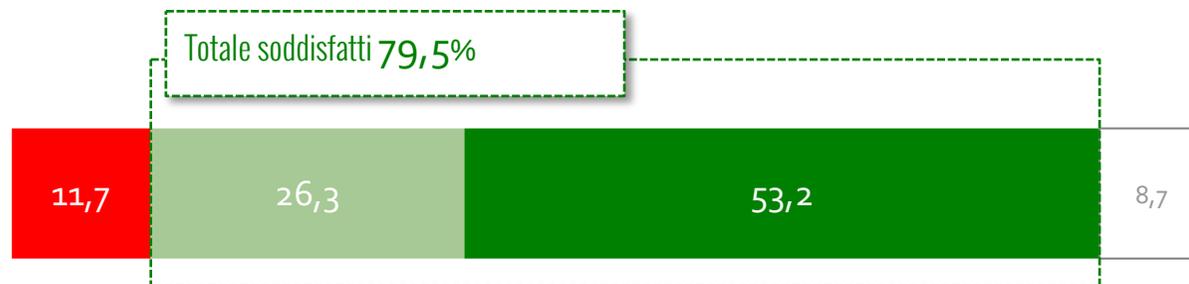
Sempre utilizzando una scala da 1 a 10 le chiediamo di valutare i seguenti aspetti:

■ Insoddisfazione (voto 1-5)    
 ■ Media soddisfazione    
 ■ Alta soddisfazione    
 □ non risponde

chiarezza e completezza della comunicazione sulla raccolta differenziata



adeguatezza degli orari di raccolta dei rifiuti



**VOTO MEDIO**

**7,76**

---

**7,53**

Scala 1-10

Valori %

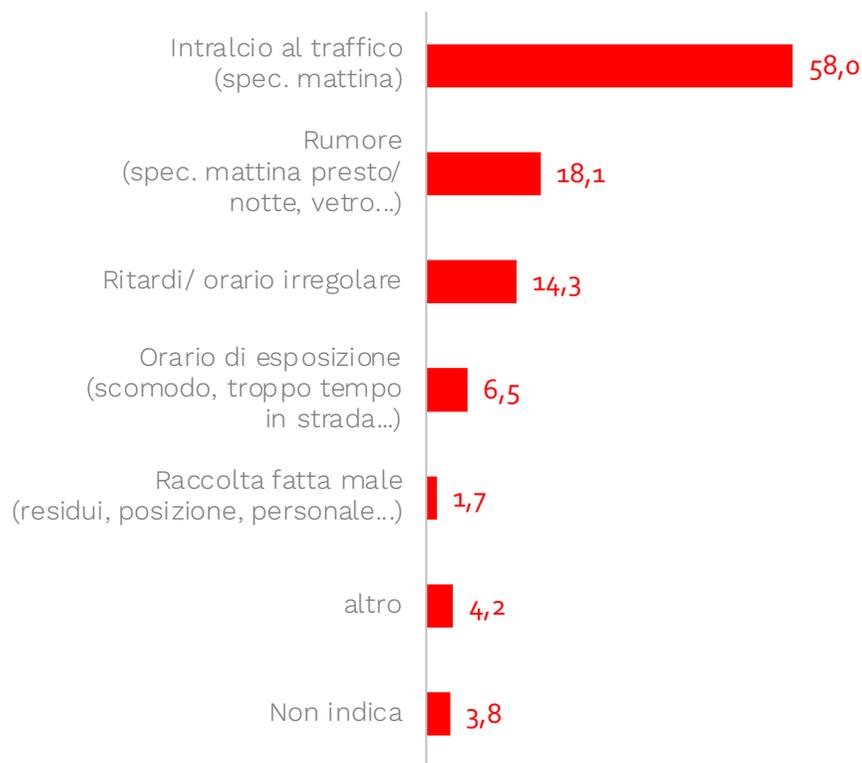
# Adeguatezza degli orari di raccolta

## Motivi di insoddisfazione

Per quale motivo ha espresso questo giudizio sull'orario di raccolta?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI - Possibili più risposte

### Insoddisfatti (voto 1-5 - 11,7% del campione: 476 intervistati)



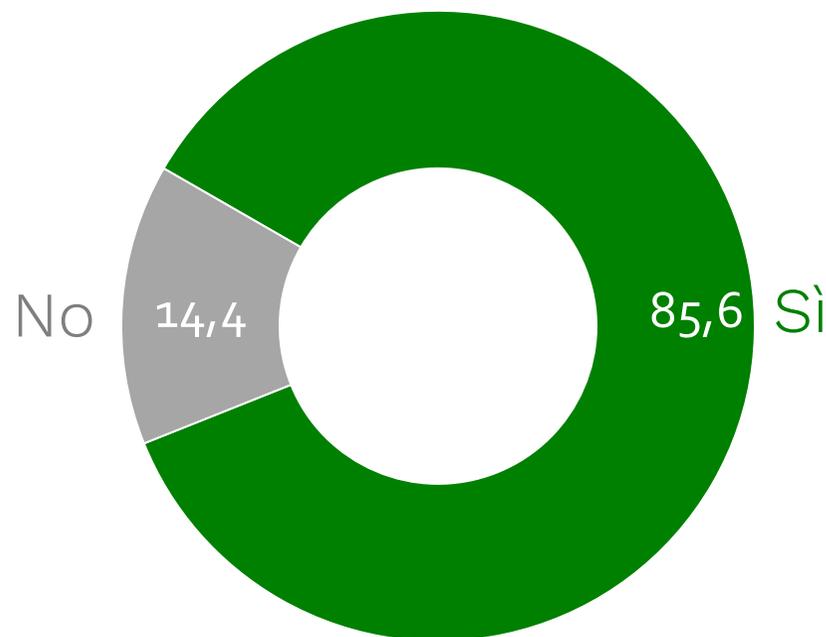
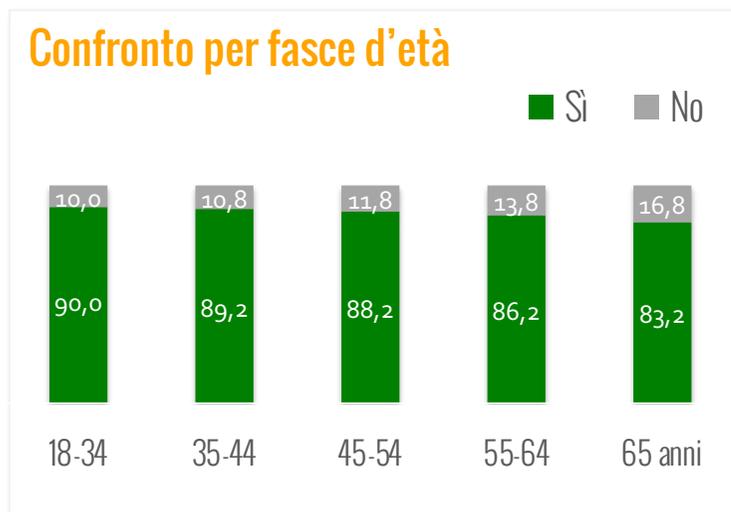
### Soddisfatti (voto 6-10 - 80,8% del campione: 3.220 intervistati)



# 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?



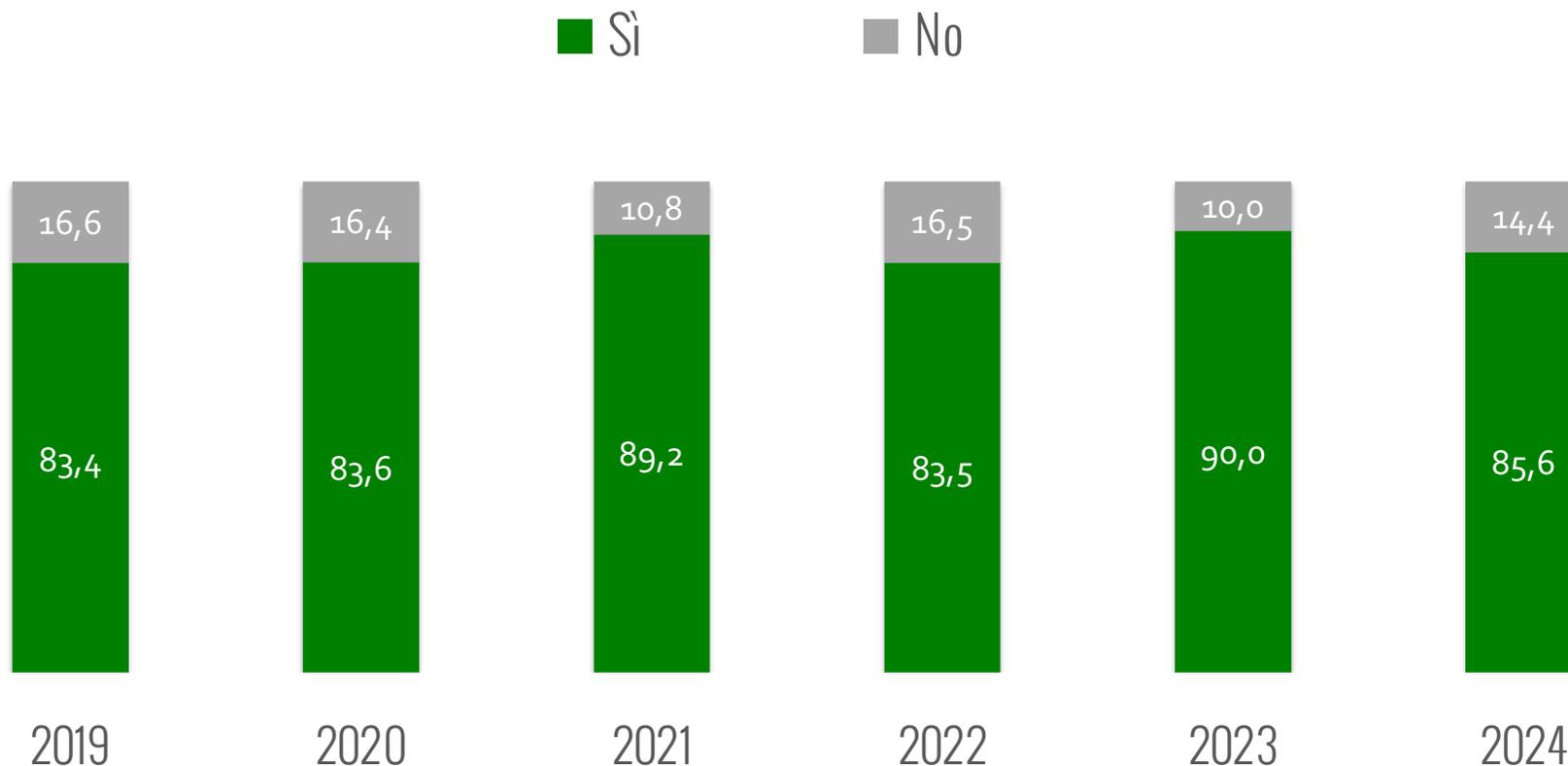
Valori %

# Regolamento comunale

## Conoscenza del divieto di inserire i sacchetti domestici nei cestoni stradali

### Serie storica

Valori %

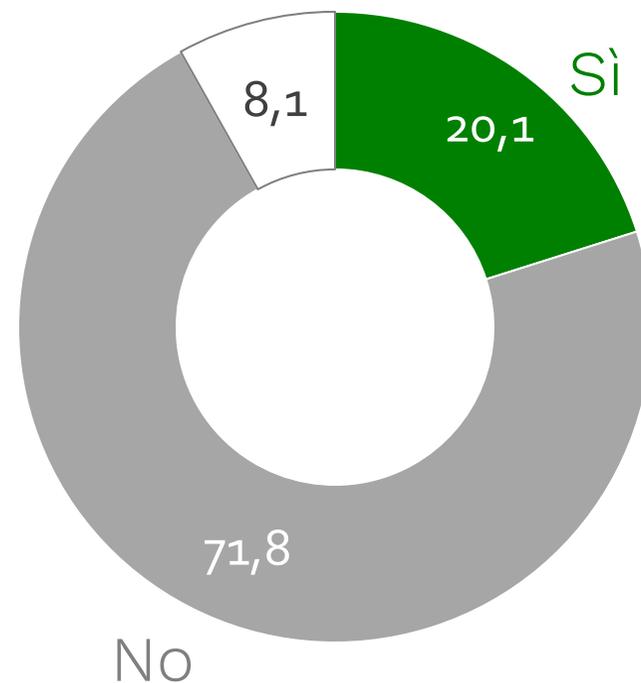


# Regolamento comunale

## Percezione del corretto utilizzo dei cestoni stradali da parte dei cittadini

Secondo lei, attualmente i cestoni stradali vengono utilizzati in modo corretto?

Non ci ho mai pensato

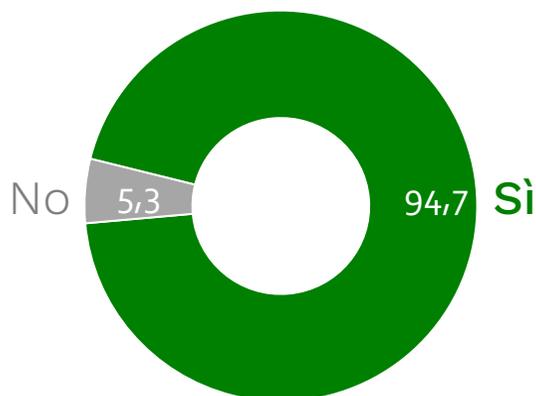


Valori %

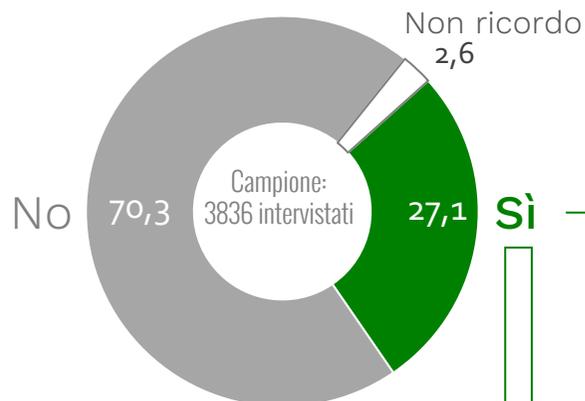
# Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

## Conoscenza, utilizzo e modalità di prenotazione

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

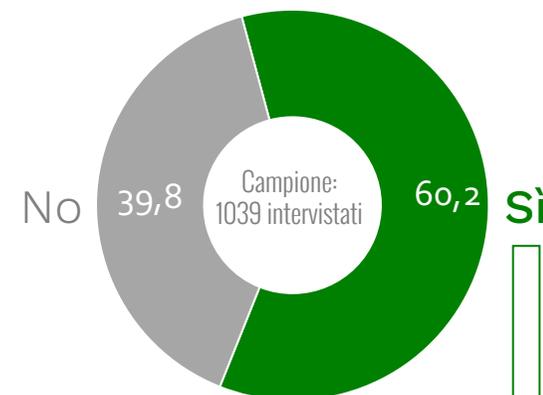


Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato questo servizio?



**25,7%**  
del campione totale

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



**15,4%**  
del campione totale

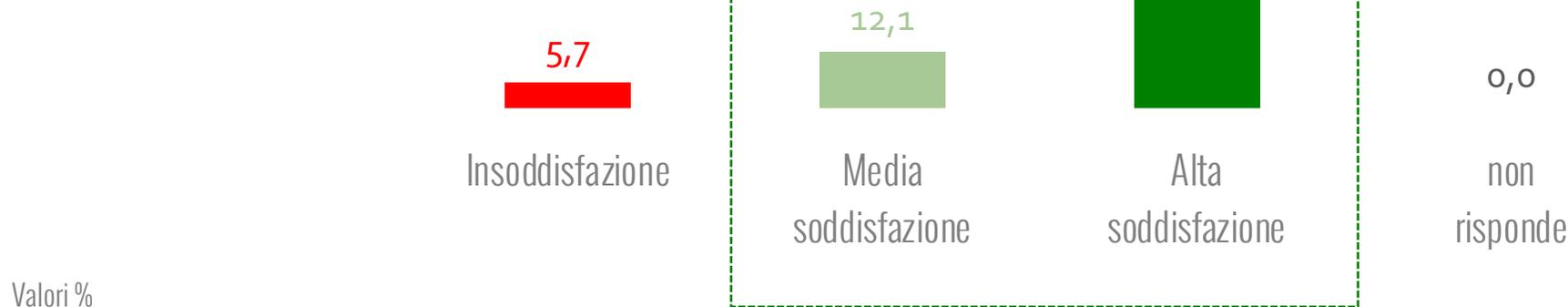
Valori %

# Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

## Soddisfazione per il servizio

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

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio  
21,5% del campione: 868 intervistati)



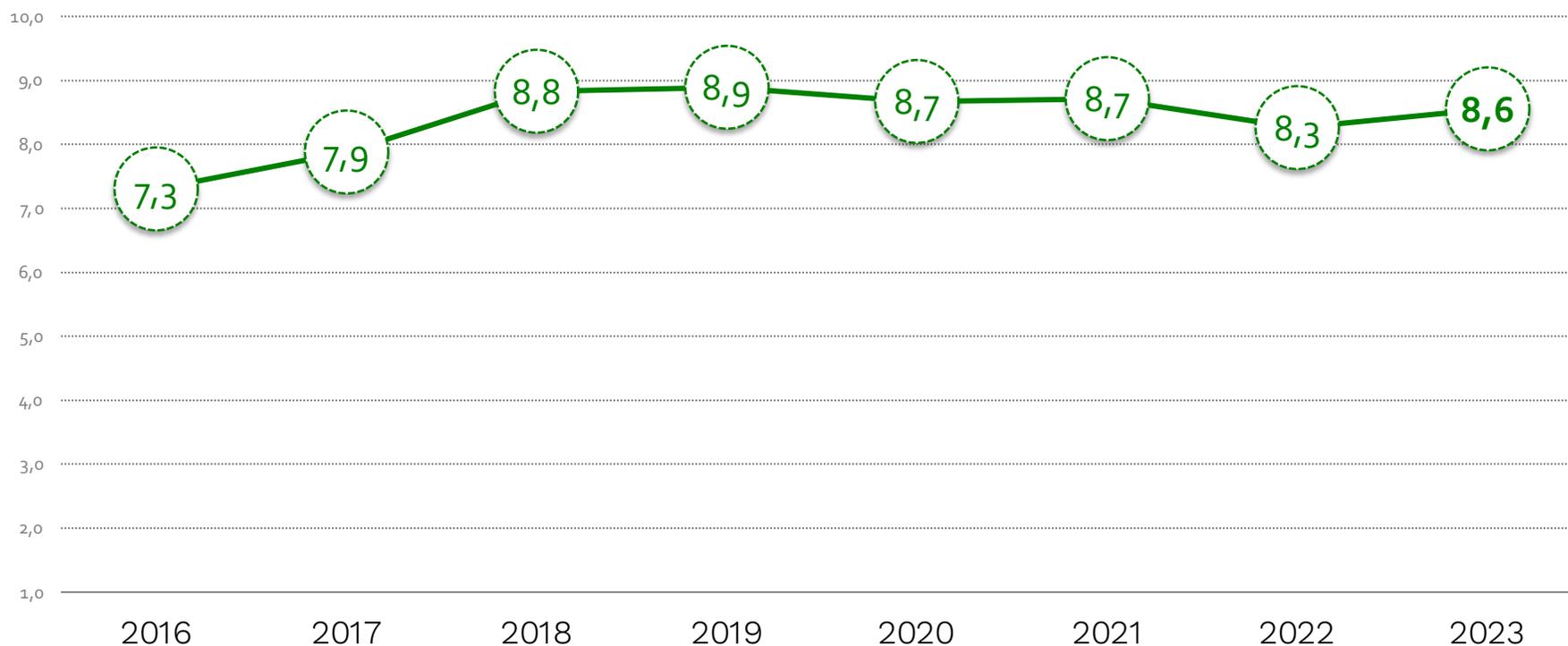
**VOTO MEDIO:**  
**8,55**

Valori %

# Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

## Soddisfazione per il servizio

### Serie storica



Voti medi  
(scala 1-10)

# Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

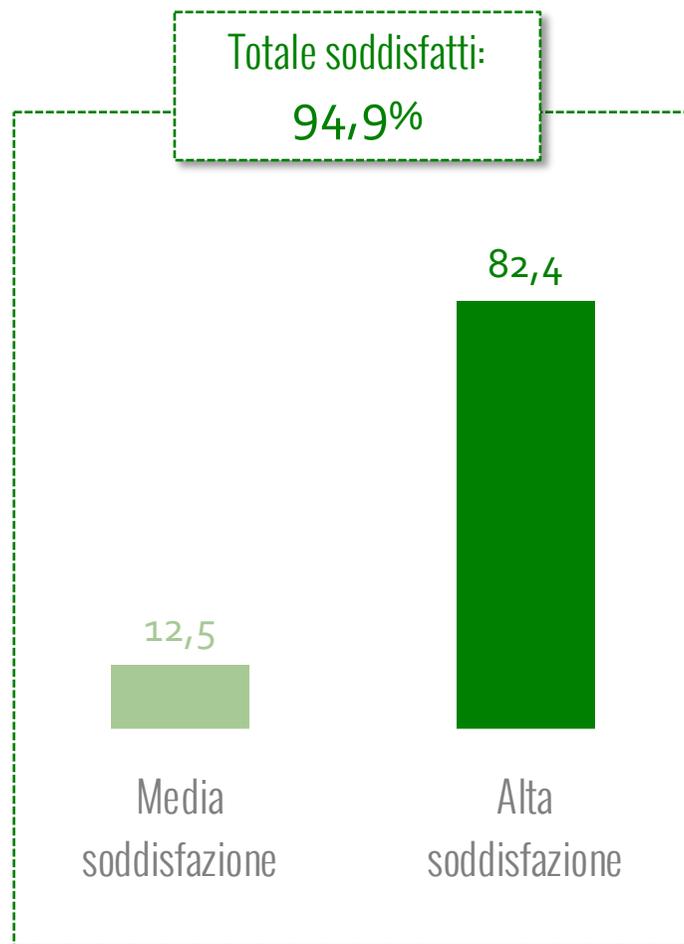
## Soddisfazione per la modalità di prenotazione online

Quanto è soddisfatto dalla modalità di prenotazione online?

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio 10,0% del campione: 404 intervistati)

Valori %

4,1  
Insoddisfazione



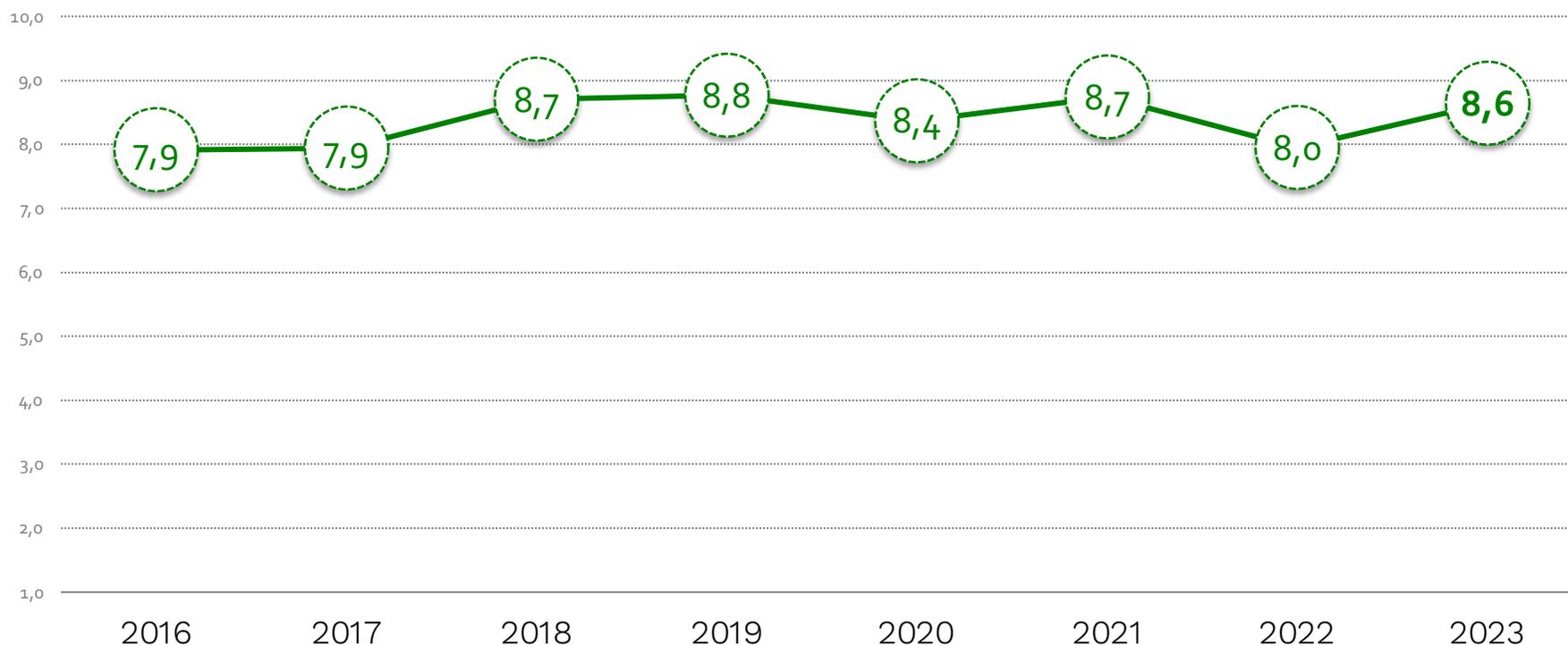
VOTO MEDIO:  
**8,64**

1,0  
non risponde

# Ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio

## Soddisfazione per la modalità di prenotazione online

### Serie storica



Voti medi  
(scala 1-10)

# Pulizia Stradale

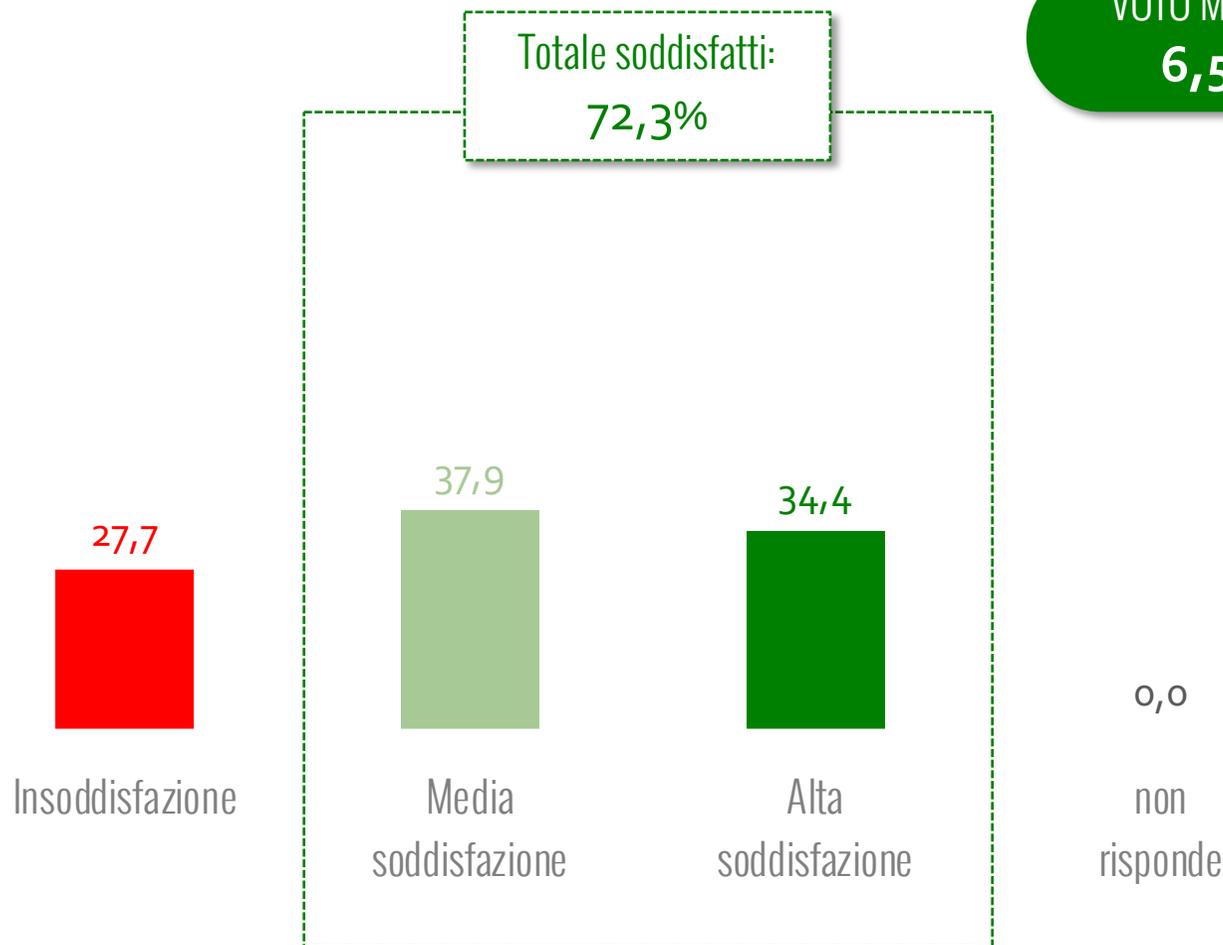
---



# Pulizia Stradale

## Soddisfazione complessiva

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



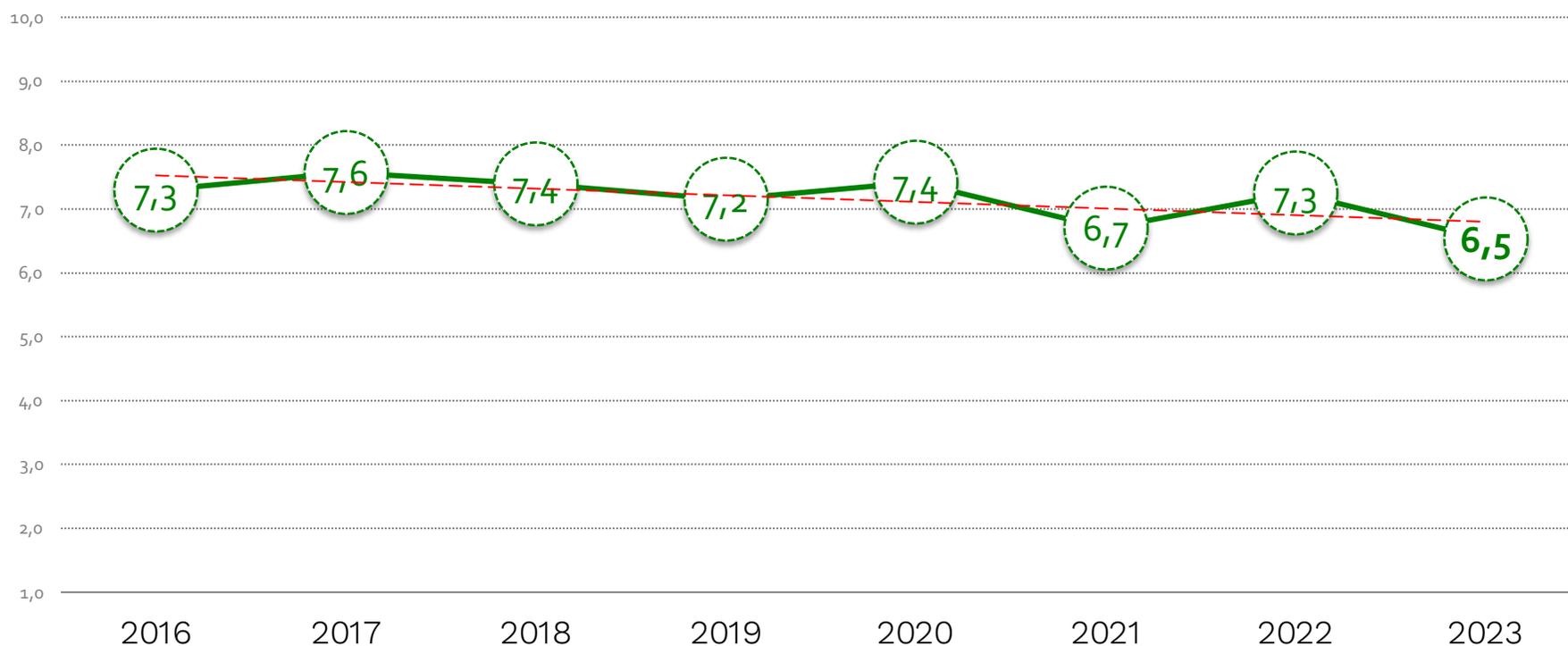
Valori %

# Pulizia Stradale

## Soddisfazione complessiva

Voti medi  
(scala 1-10)

### Serie storica

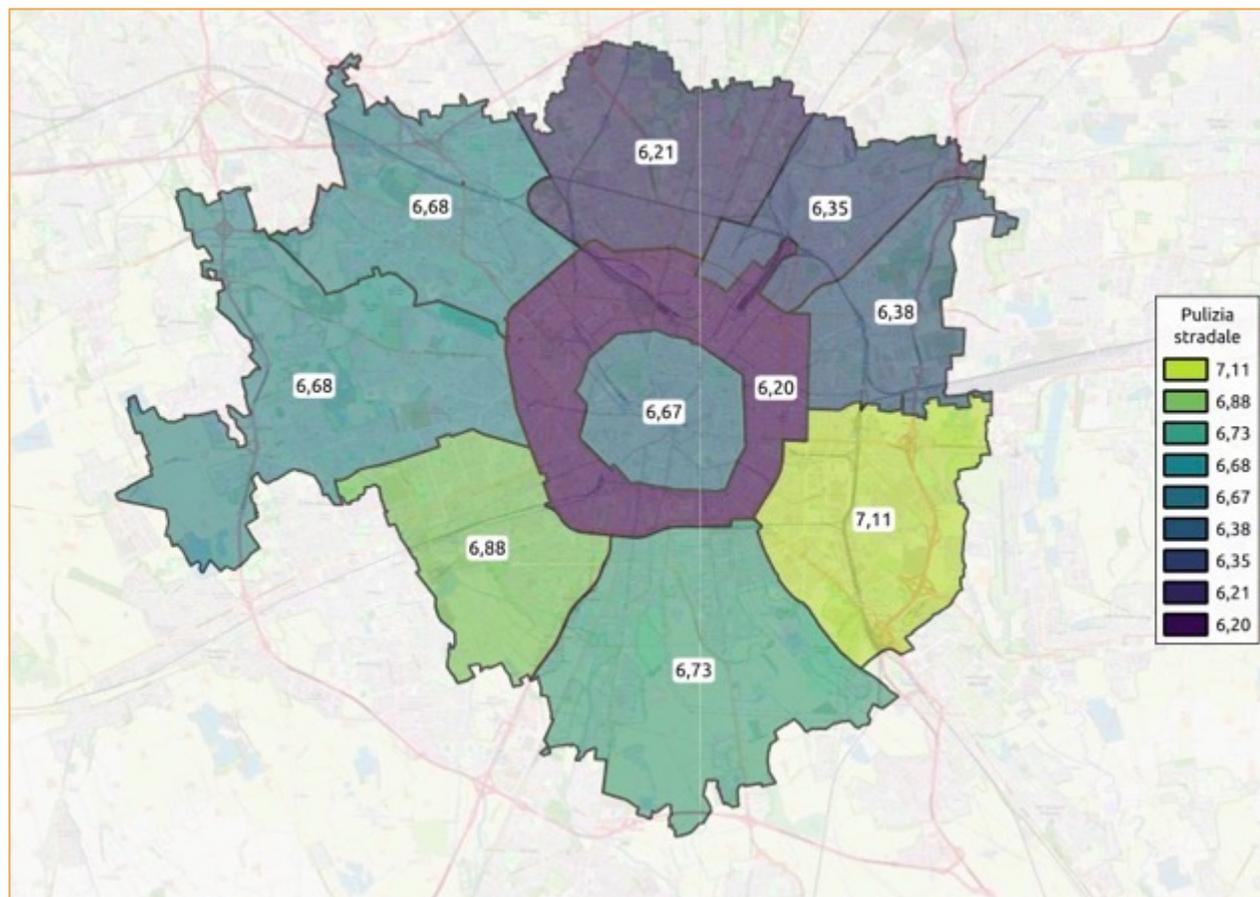


# Pulizia Stradale

## Soddisfazione complessiva

Segmentazione per  
Ambito territoriale

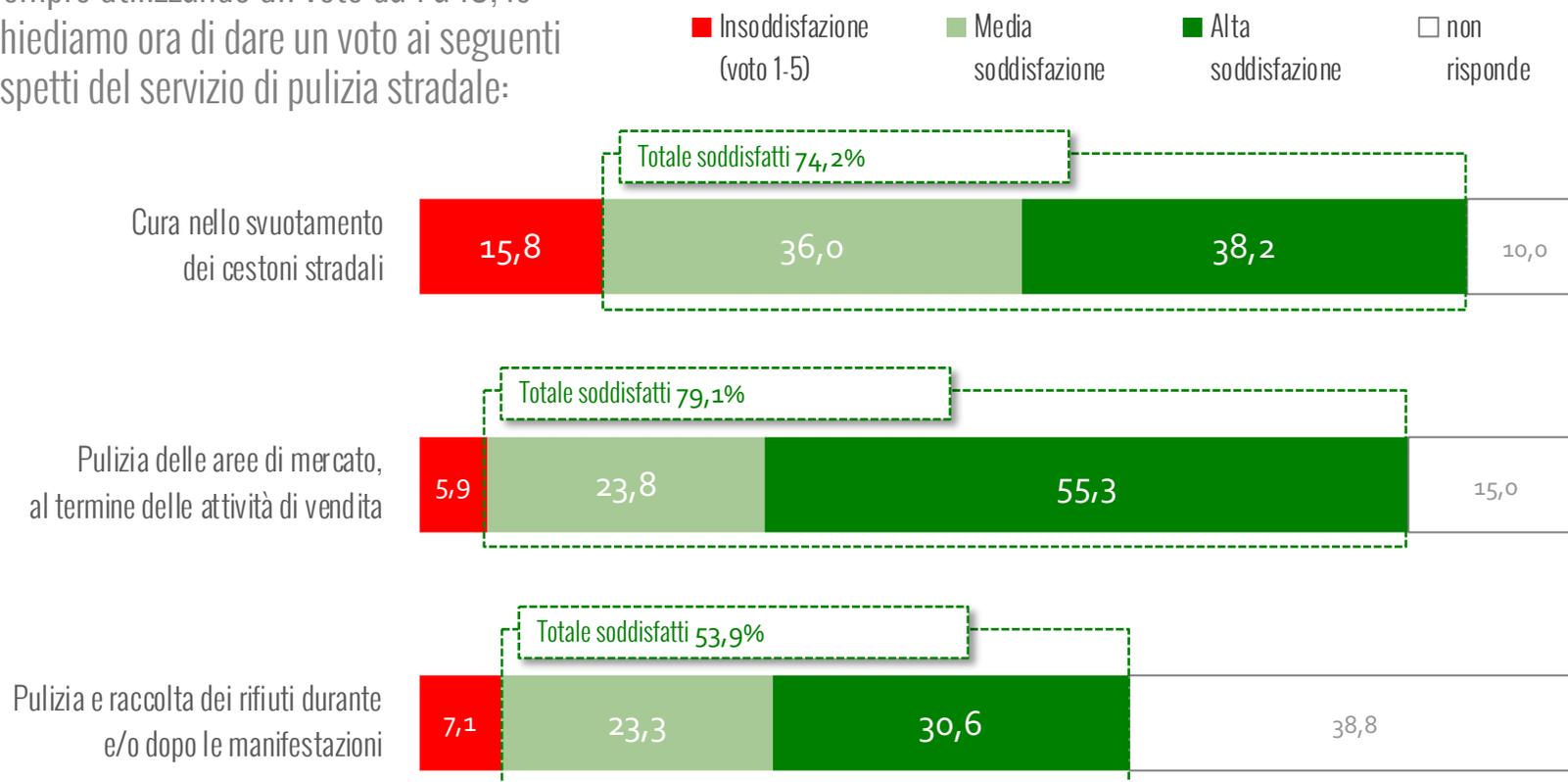
Voti medi  
(scala 1-10)



# Pulizia Stradale

## Microfattori 1

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



**VOTO MEDIO**

**7,02**

**7,86**

**7,34**

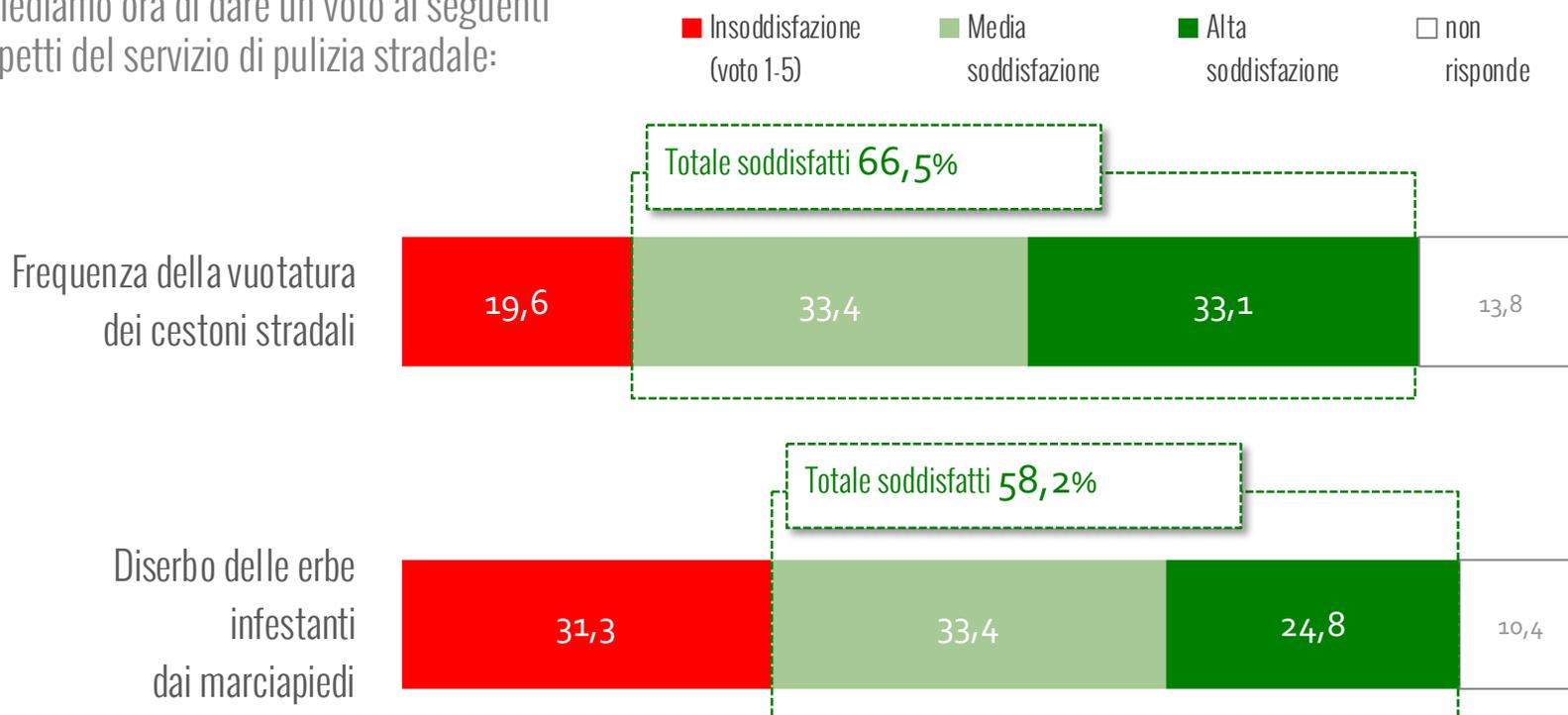
Scala 1-10

Valori %

# Pulizia Stradale

## Microfattori 2

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



**VOTO MEDIO**

**6,78**

---

**6,15**

Scala 1-10

Valori %

# Pulizia Aree Verdi

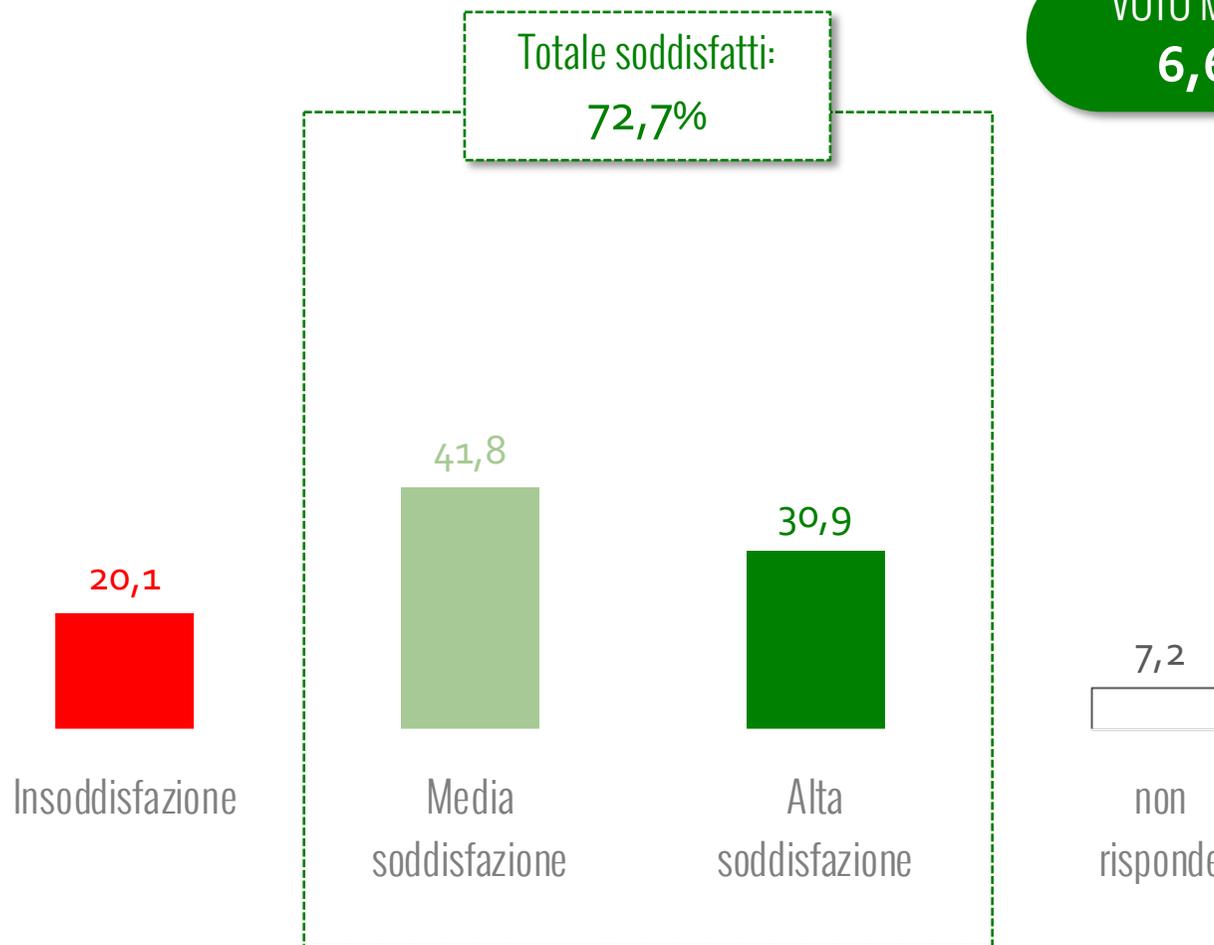
---



# Pulizia Aree Verdi

## Soddisfazione complessiva

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



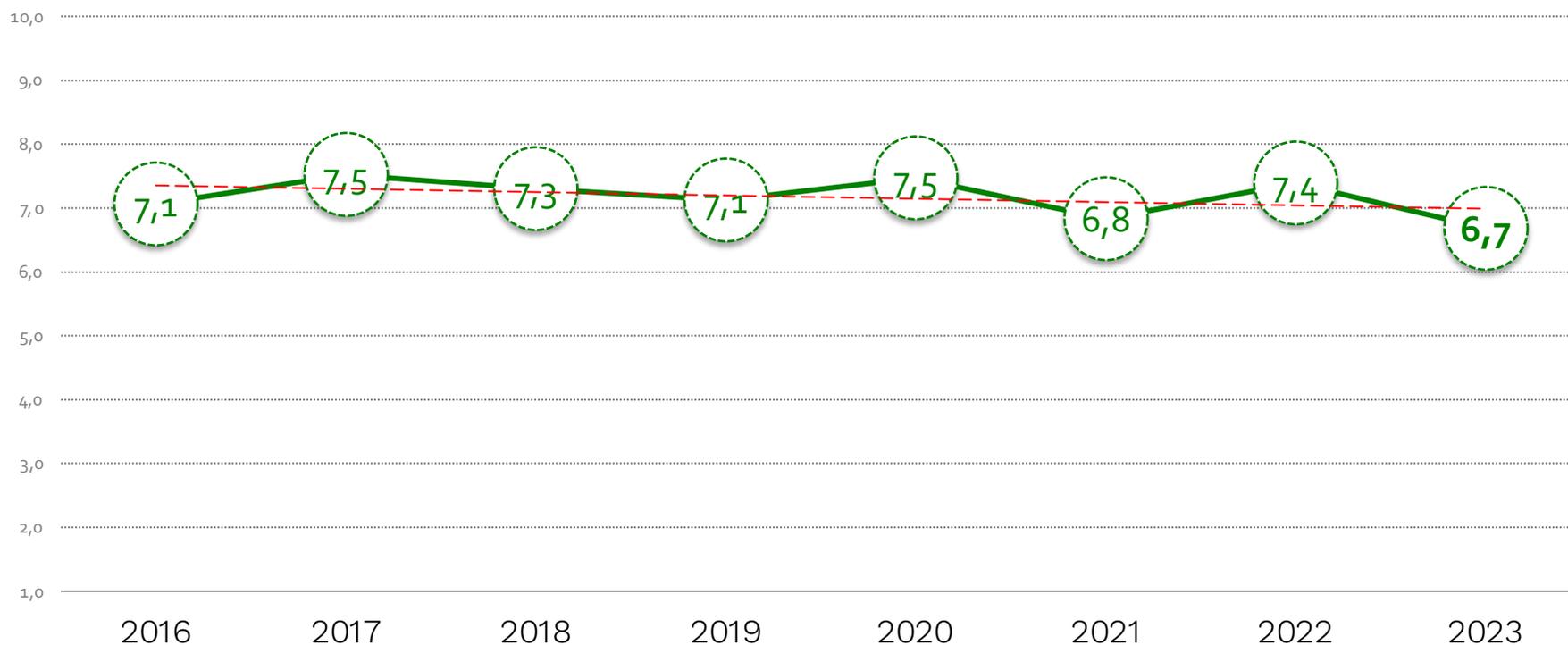
Valori %

# Pulizia Aree Verdi

## Soddisfazione complessiva

Voti medi  
(scala 1-10)

### Serie storica

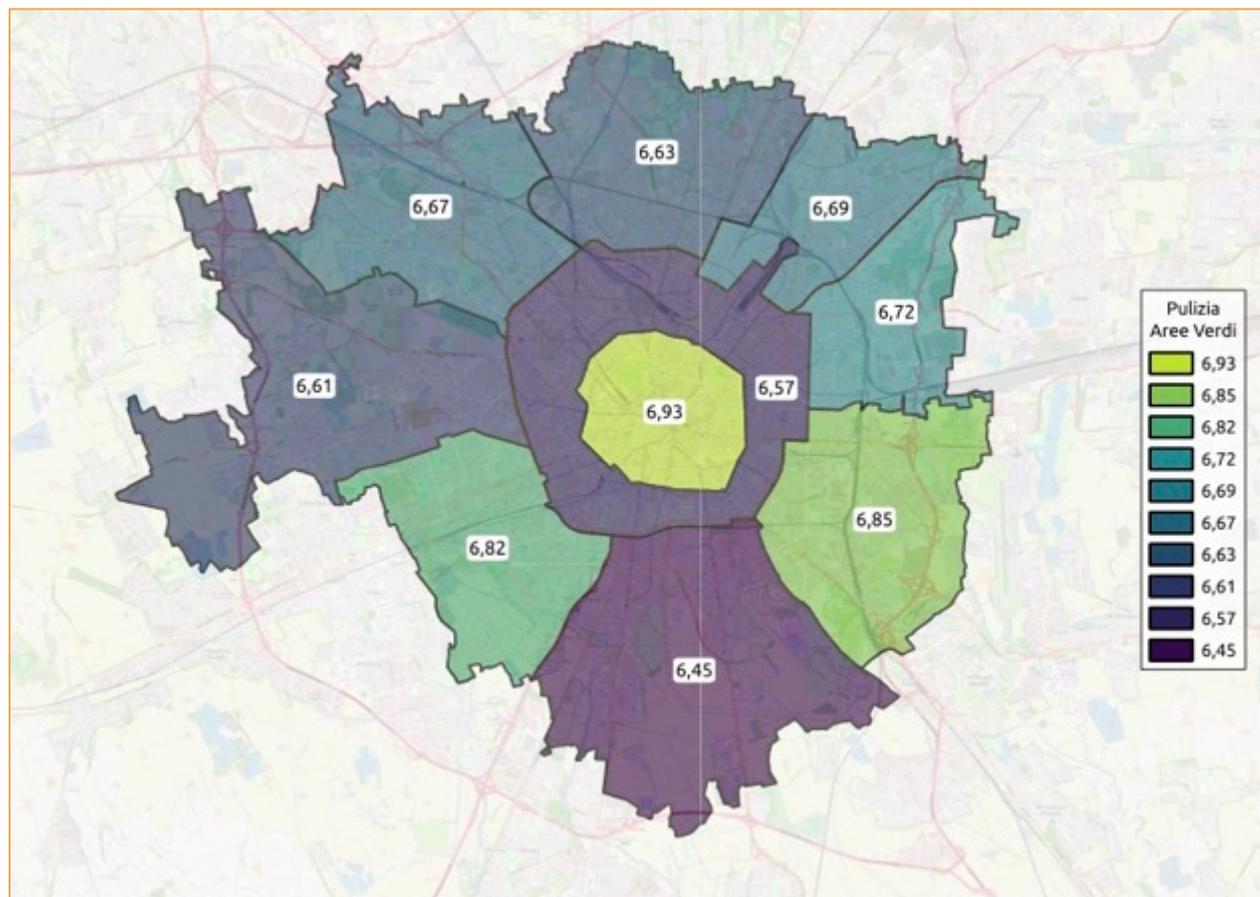


# Pulizia Aree Verdi

## Soddisfazione complessiva

Segmentazione per  
Ambito territoriale

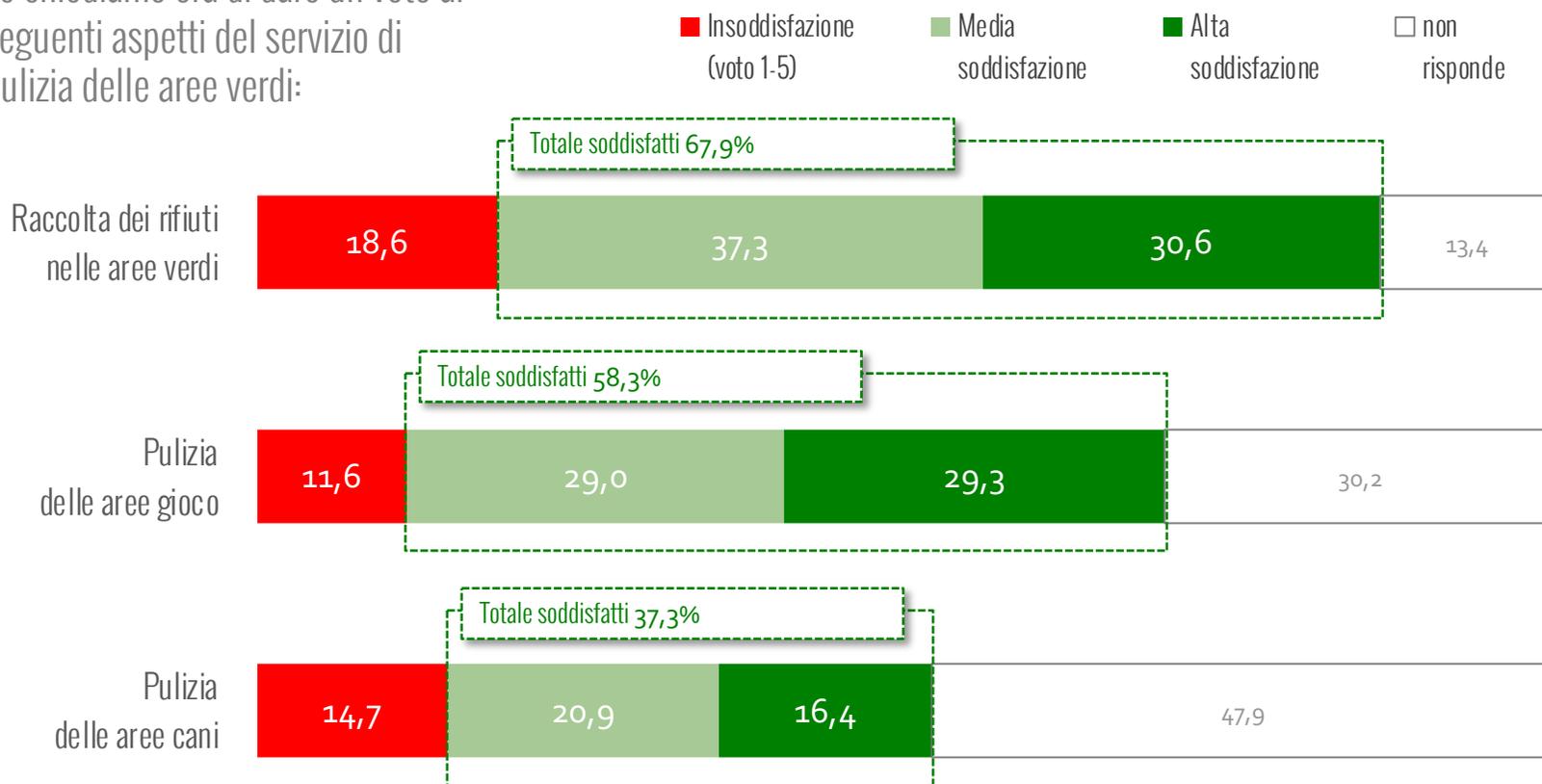
Voti medi  
(scala 1-10)



# Pulizia Aree Verdi

## Microfattori

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



VOTO MEDIO

6,74

7,01

6,40

Scala 1-10

Valori %

# Le Riciclerie

*è il Centro Ambientale Mobile*

**NEWS CENTRO AMBIENTALE MOBILE**

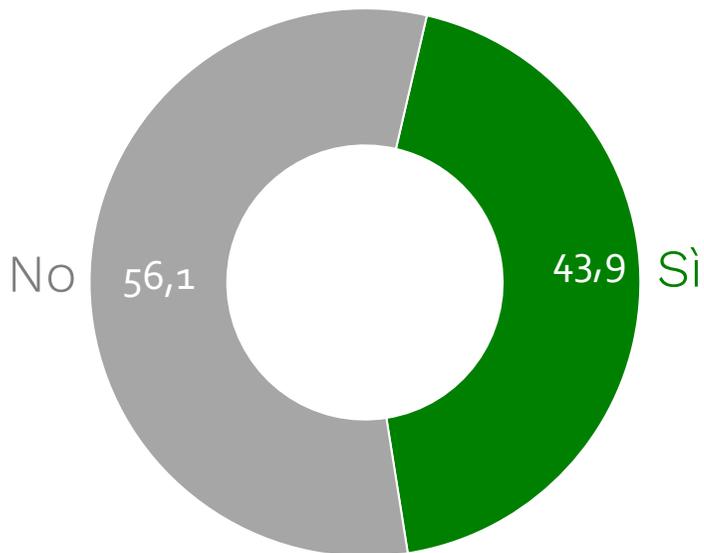


**Amsa**  
GRUPPO a2a

# Le Riciclerie

## Utilizzo

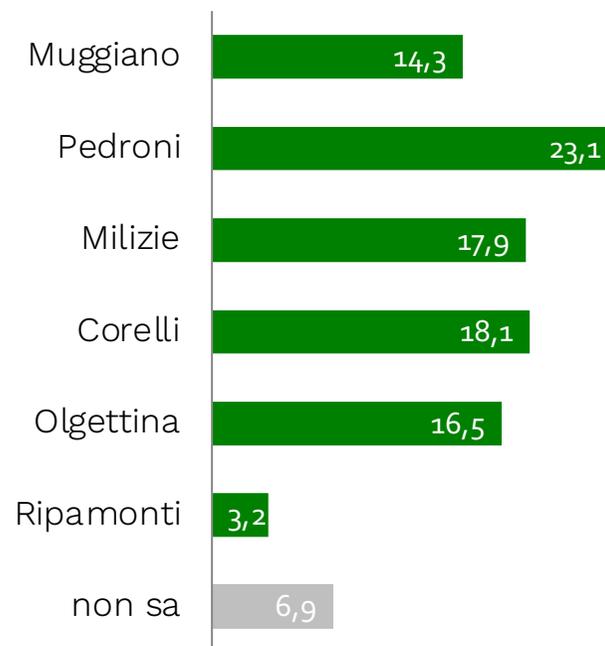
Nell'ultimo anno (2023) le è capitato di utilizzare una delle riciclerie AMSA?



Valori %

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

Campione: 1778 intervistati

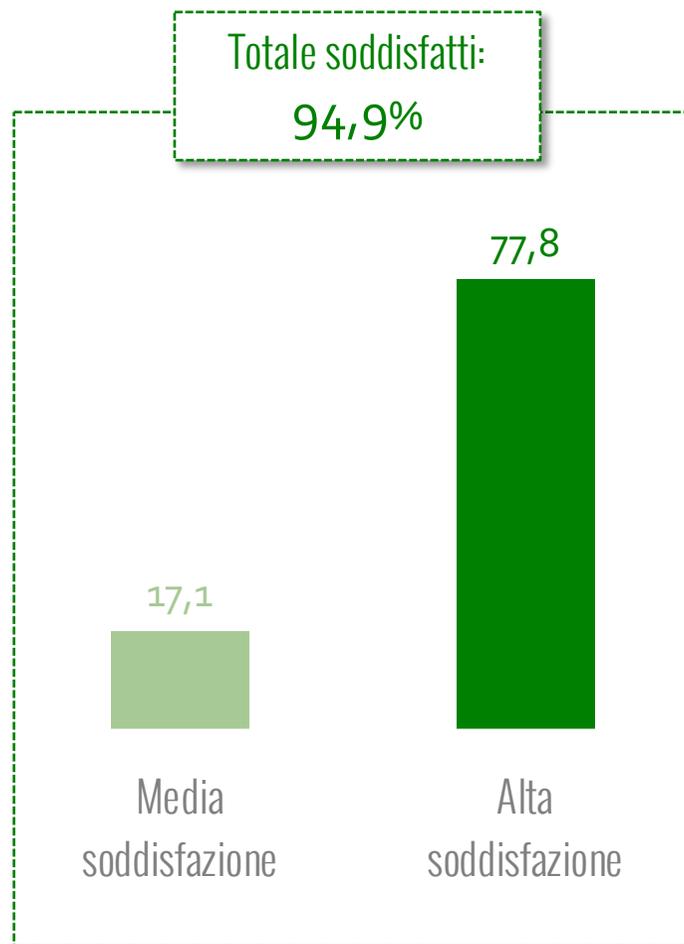
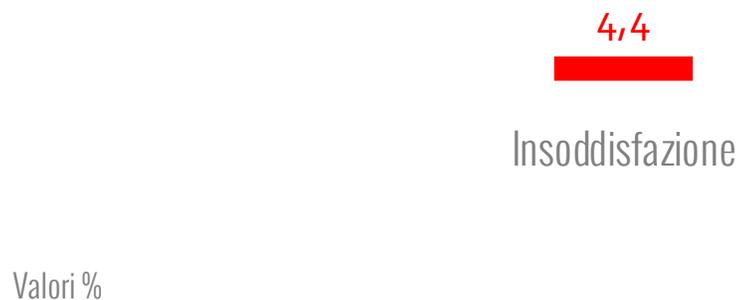


# Le Riciclerie

## Soddisfazione complessiva

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?

(Rispondono solo gli utilizzatori del servizio  
44,2% del campione: 1785 intervistati)



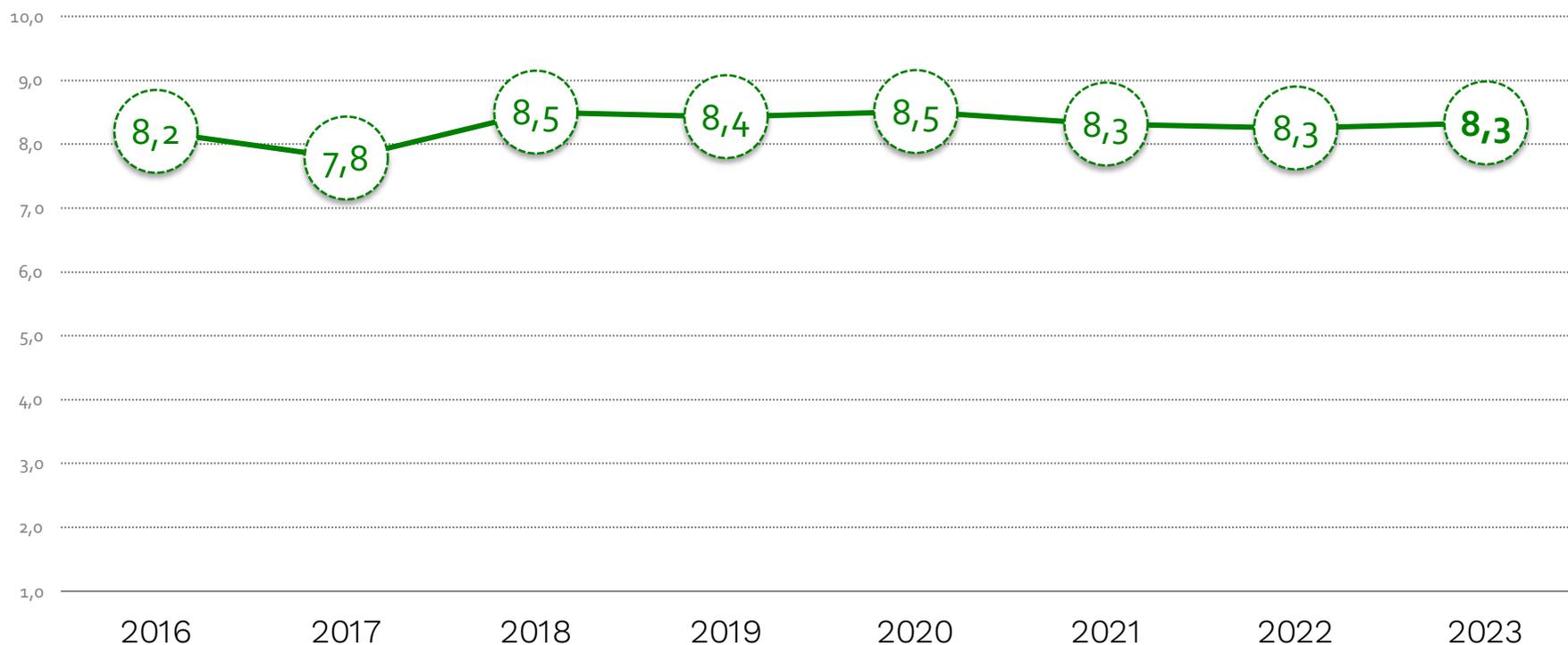
**VOTO MEDIO:**  
**8,33**



# Le Riciclerie

## Soddisfazione complessiva

### Serie storica



Voti medi  
(scala 1-10)

# Le Riciclerie

## Motivi di insoddisfazione

(SE VOTO 1-6

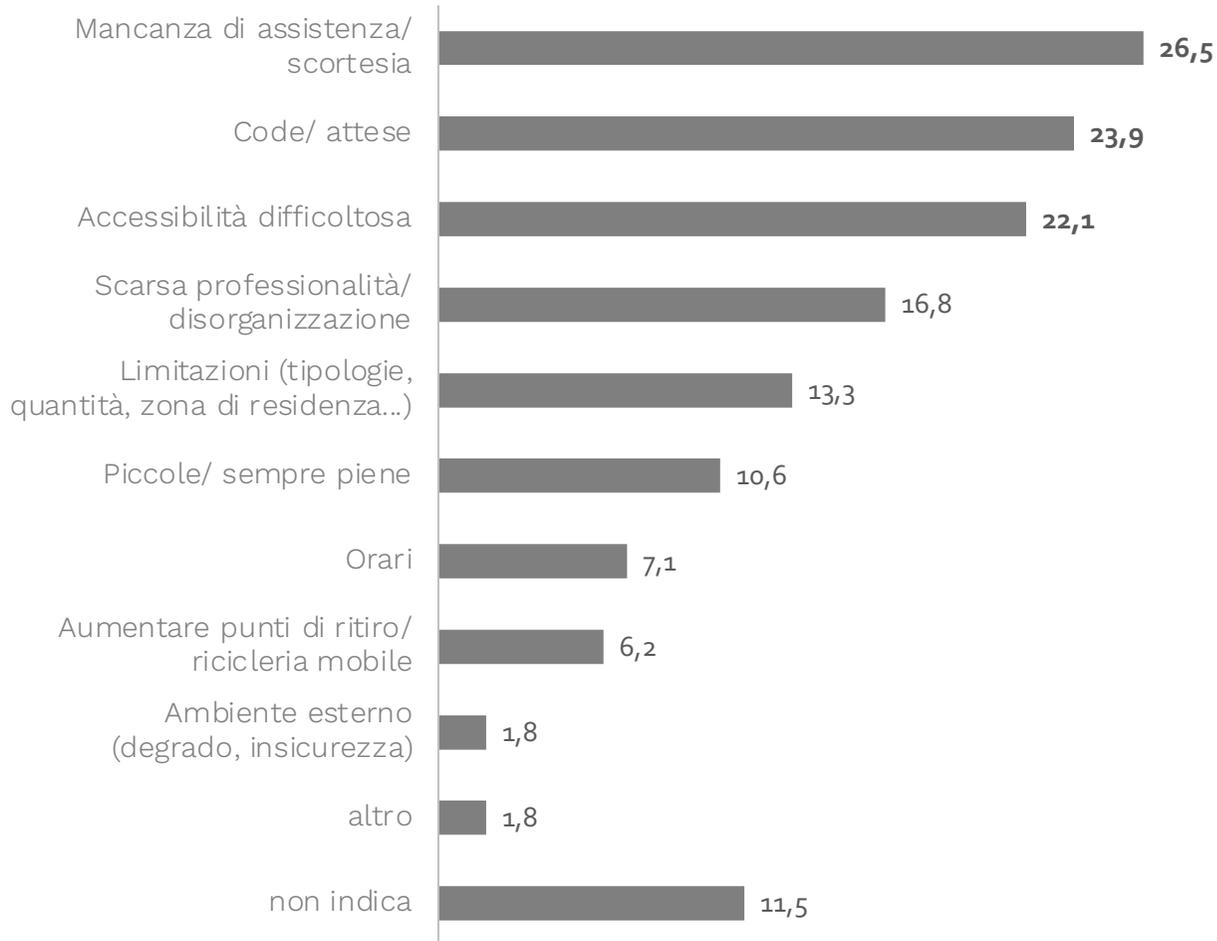
9,6% degli utilizzatori: 172 intervistati)

Per quale motivo ha espresso questo giudizio sulle riciclerie AMSA?

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte

Valori %



# Canali di Contatto

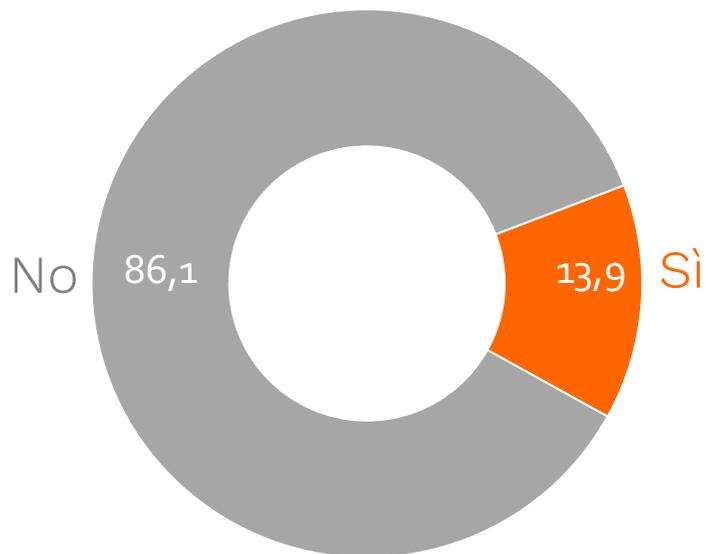
---



# Canali di Contatto

## Utilizzo

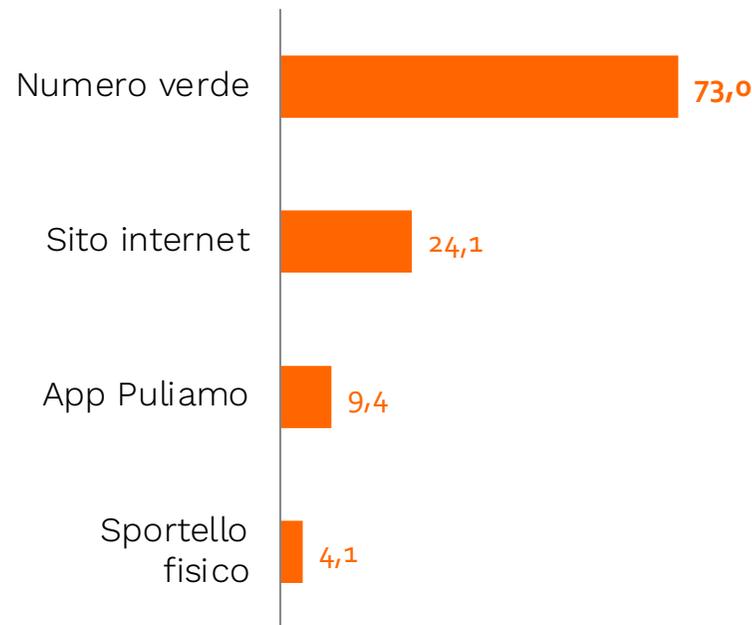
Ha avuto necessità nell'ultimo anno (2023) di contattare AMSA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?



Campione: 564 intervistati

I canali di contatto che AMSA ha messo a disposizione degli utenti nel 2023 sono stati: numero verde, sito internet, App Puliamo e sportello fisico. Può indicarci quelli che ha utilizzato?

Possibili più risposte

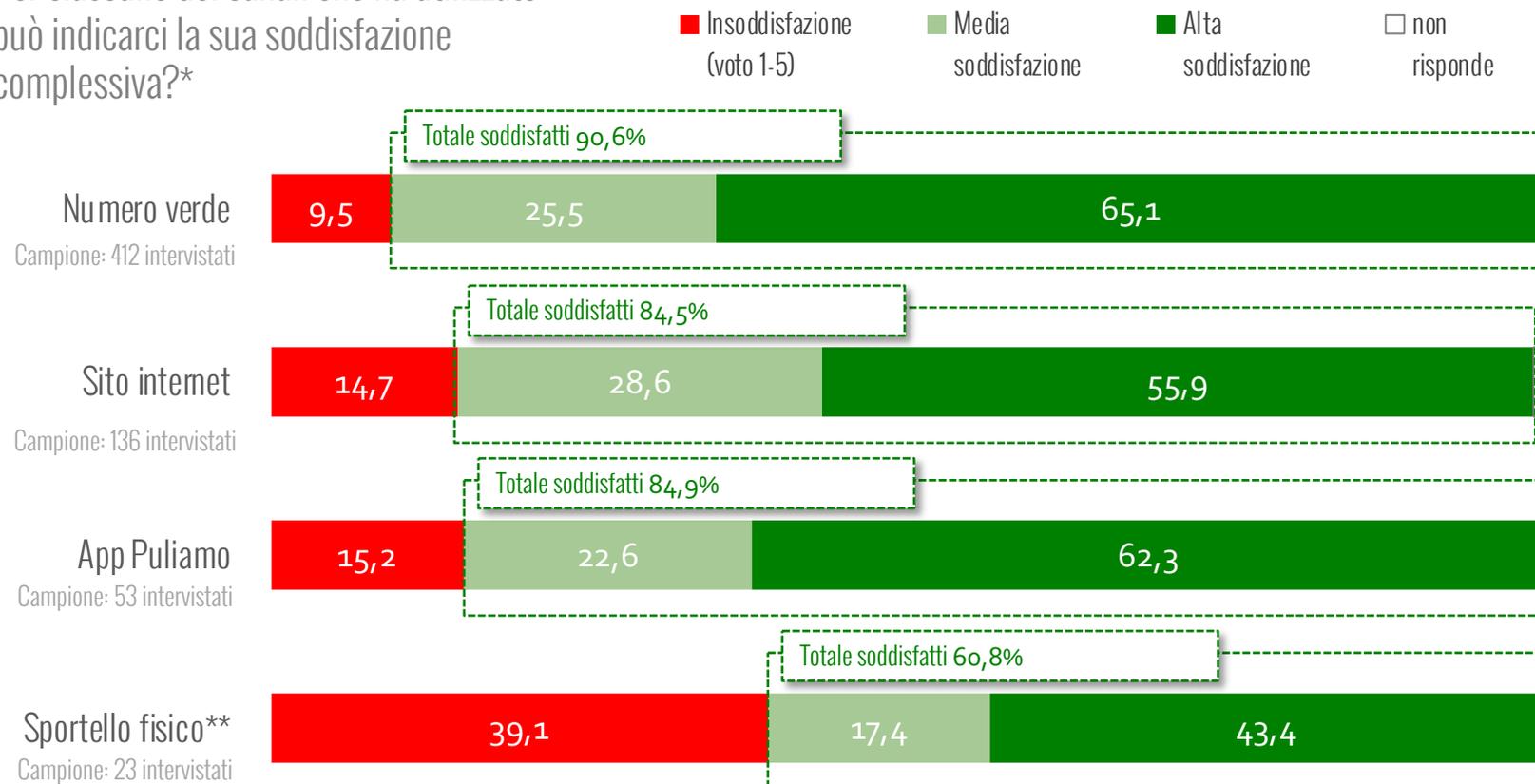


Valori %

# Canali di Contatto

## Soddisfazione

Per ciascuno dei canali che ha utilizzato può indicarci la sua soddisfazione complessiva?\*



Valori % \* (Rispondono solo gli utilizzatori di ciascun canale)

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

Scala 1-10

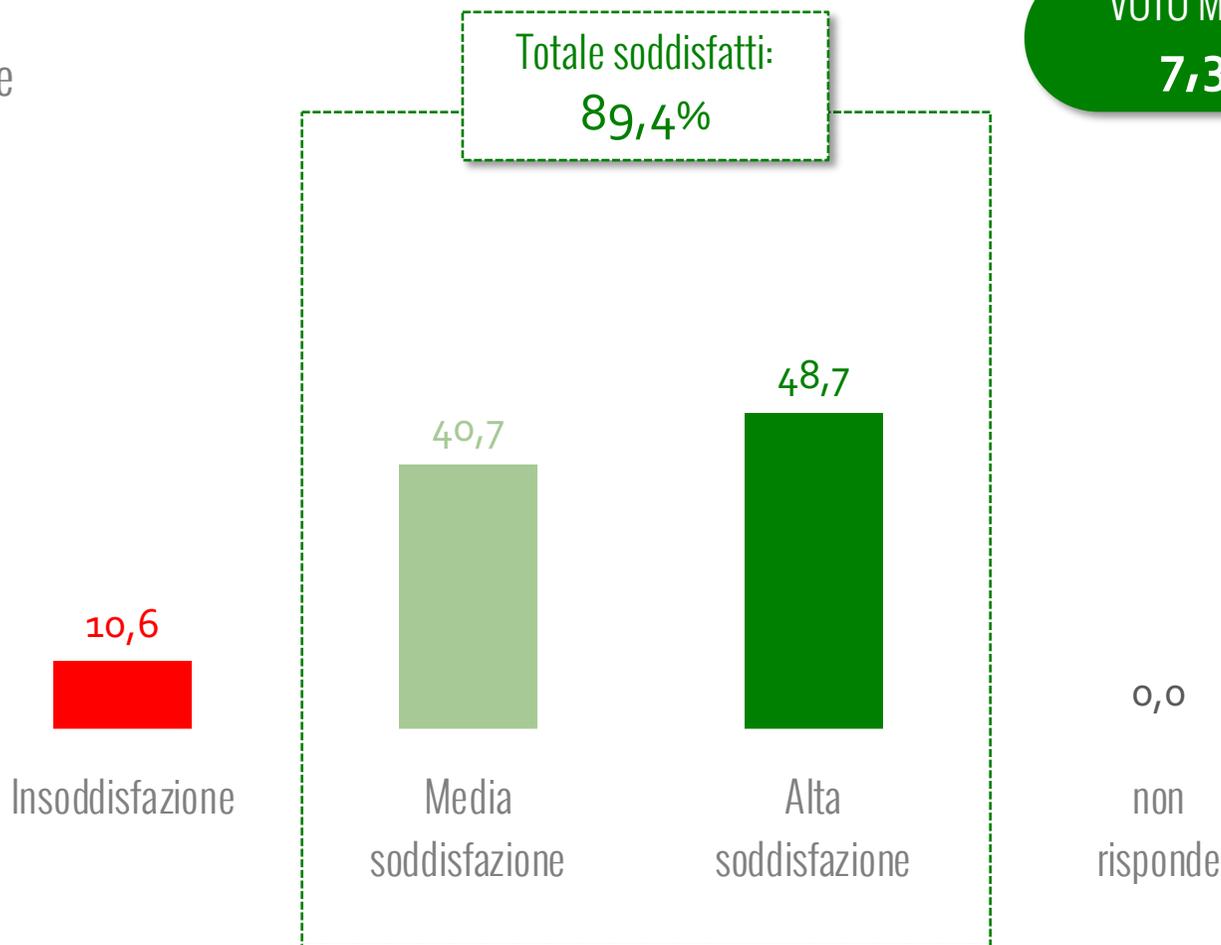


Soddisfazione  
Complessiva  
Ragionata

---

# Soddisfazione ragionata

Ripensando complessivamente al servizio di raccolta e di smaltimento dei rifiuti e al servizio di pulizia della città offerto da AMSA, quanto è soddisfatto di come AMSA ha operato a Milano nel 2021?



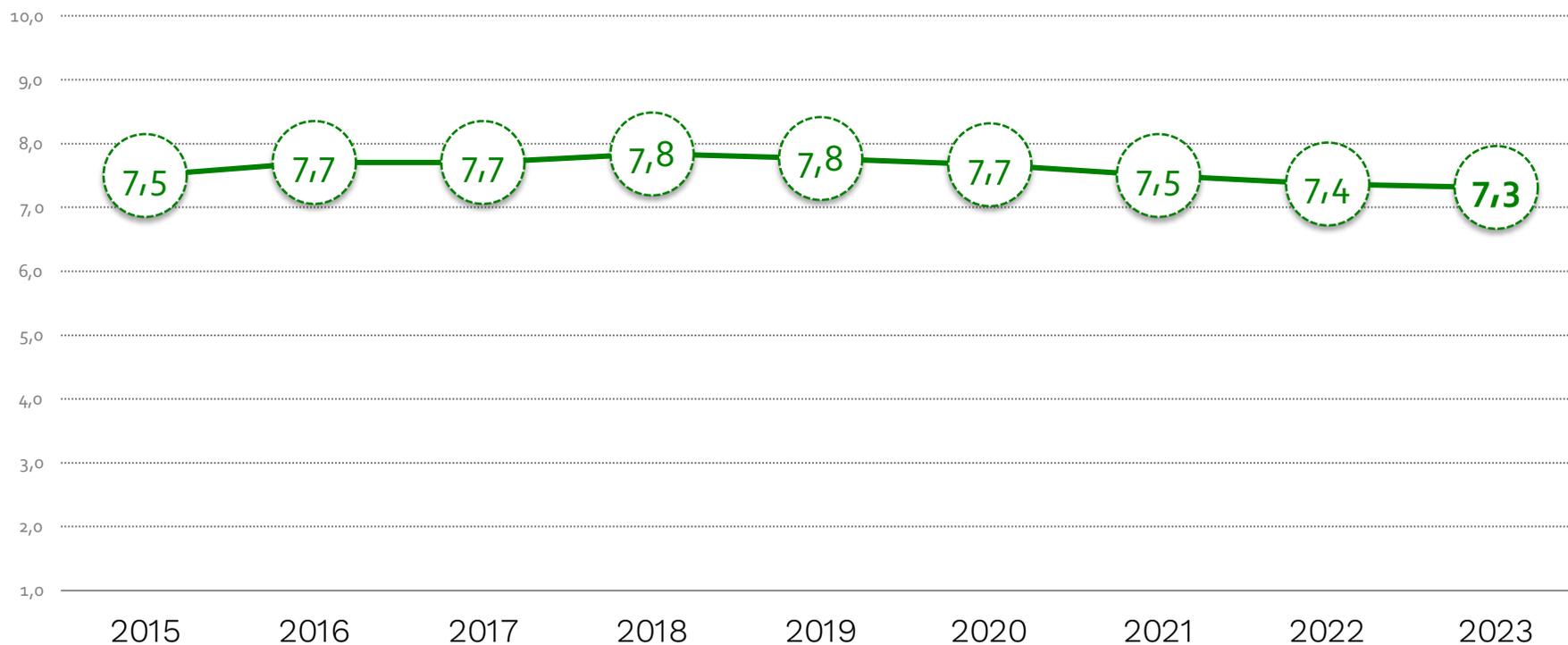
**VOTO MEDIO:**  
**7,31**

Valori %

# Soddisfazione ragionata

Voti medi  
(scala 1-10)

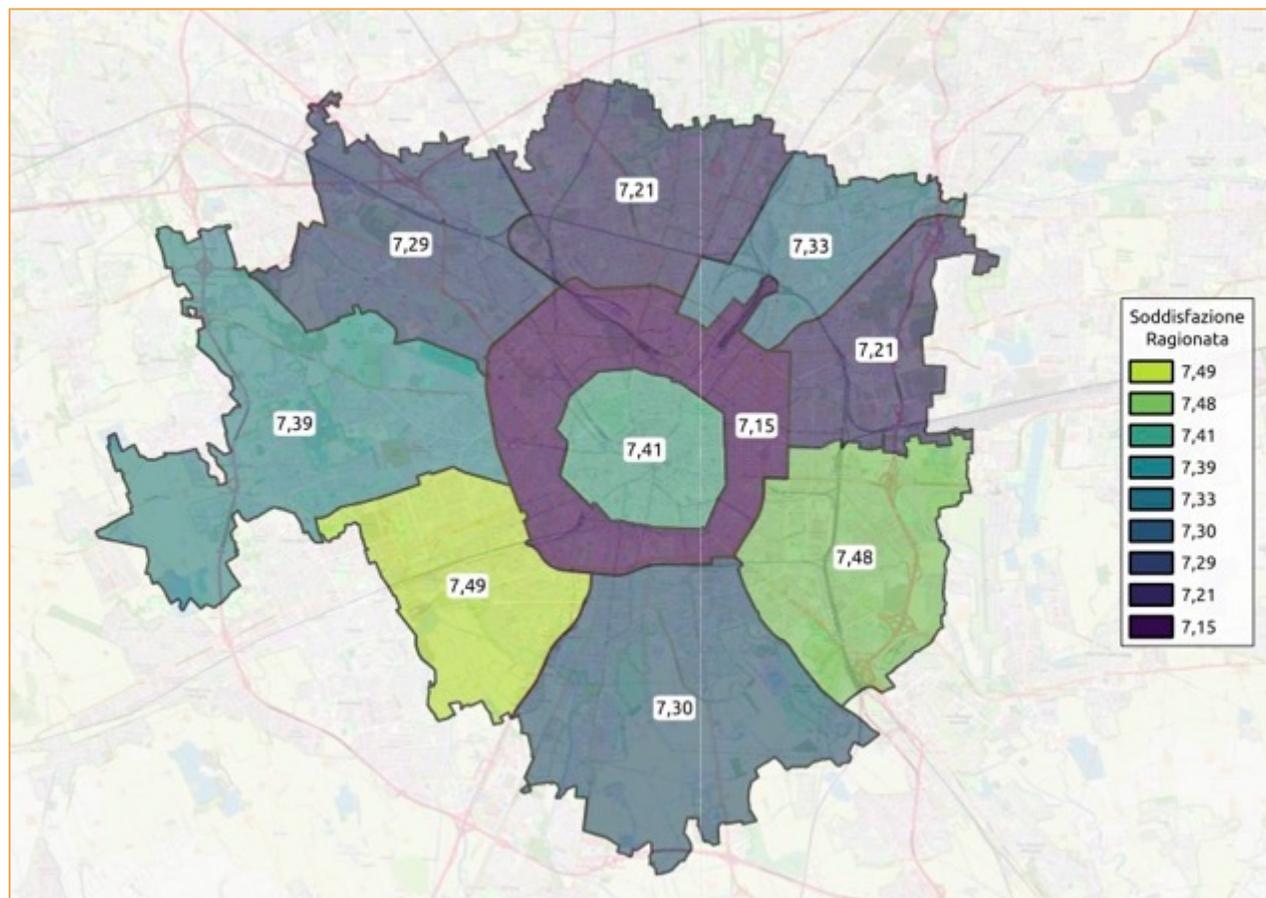
## Serie storica



# Soddisfazione ragionata

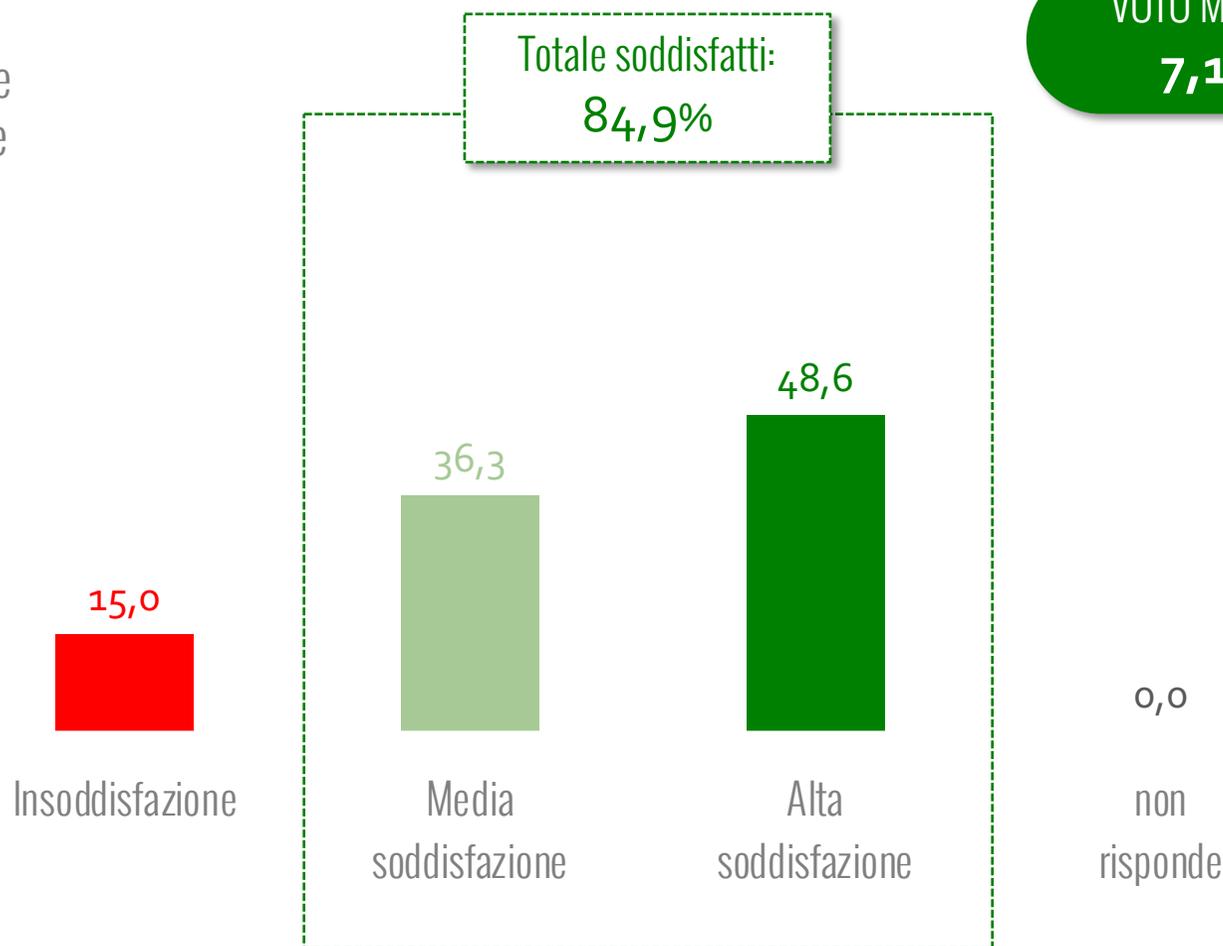
Segmentazione per  
Ambito territoriale

Voti medi  
(scala 1-10)



# Soddisfazione per l'operato nel quartiere

E quanto è soddisfatto di come AMSA ha operato nel quartiere dove abita nel 2021?



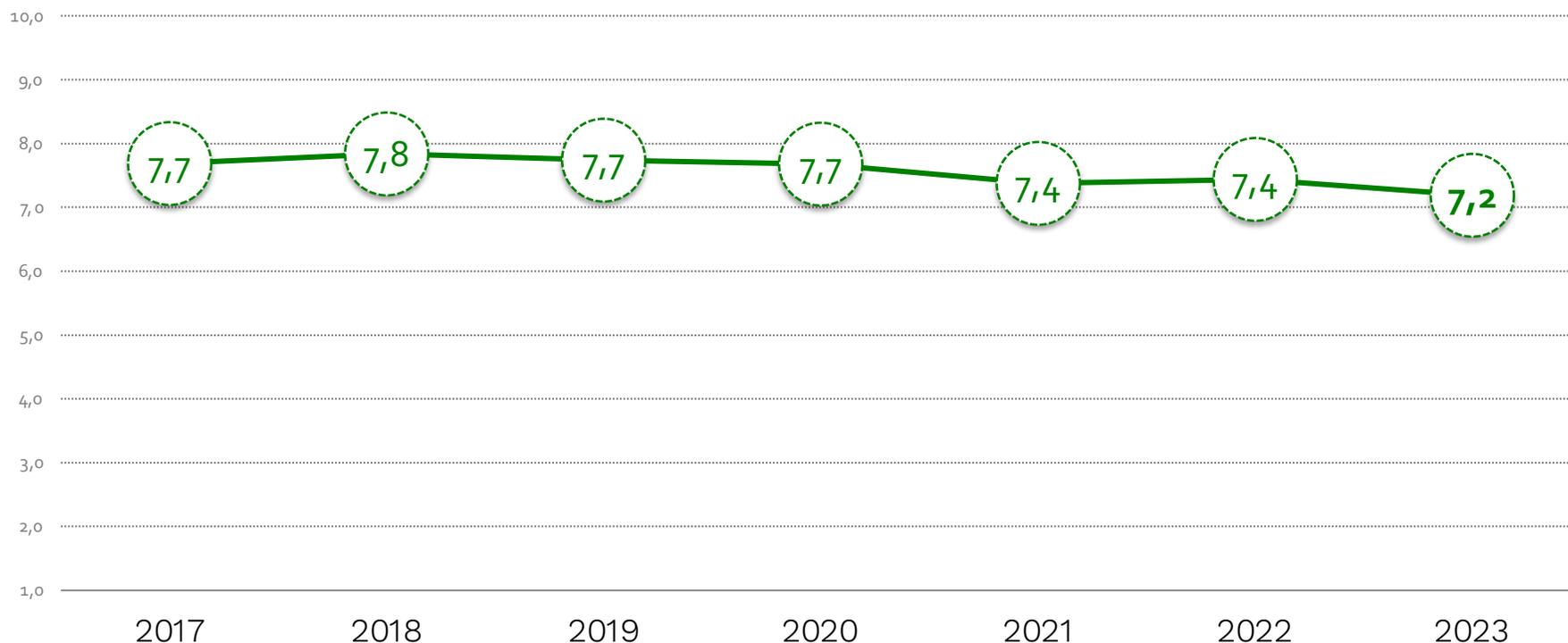
**VOTO MEDIO:**  
**7,19**

Valori %

# Soddisfazione per l'operato nel quartiere

Voti medi  
(scala 1-10)

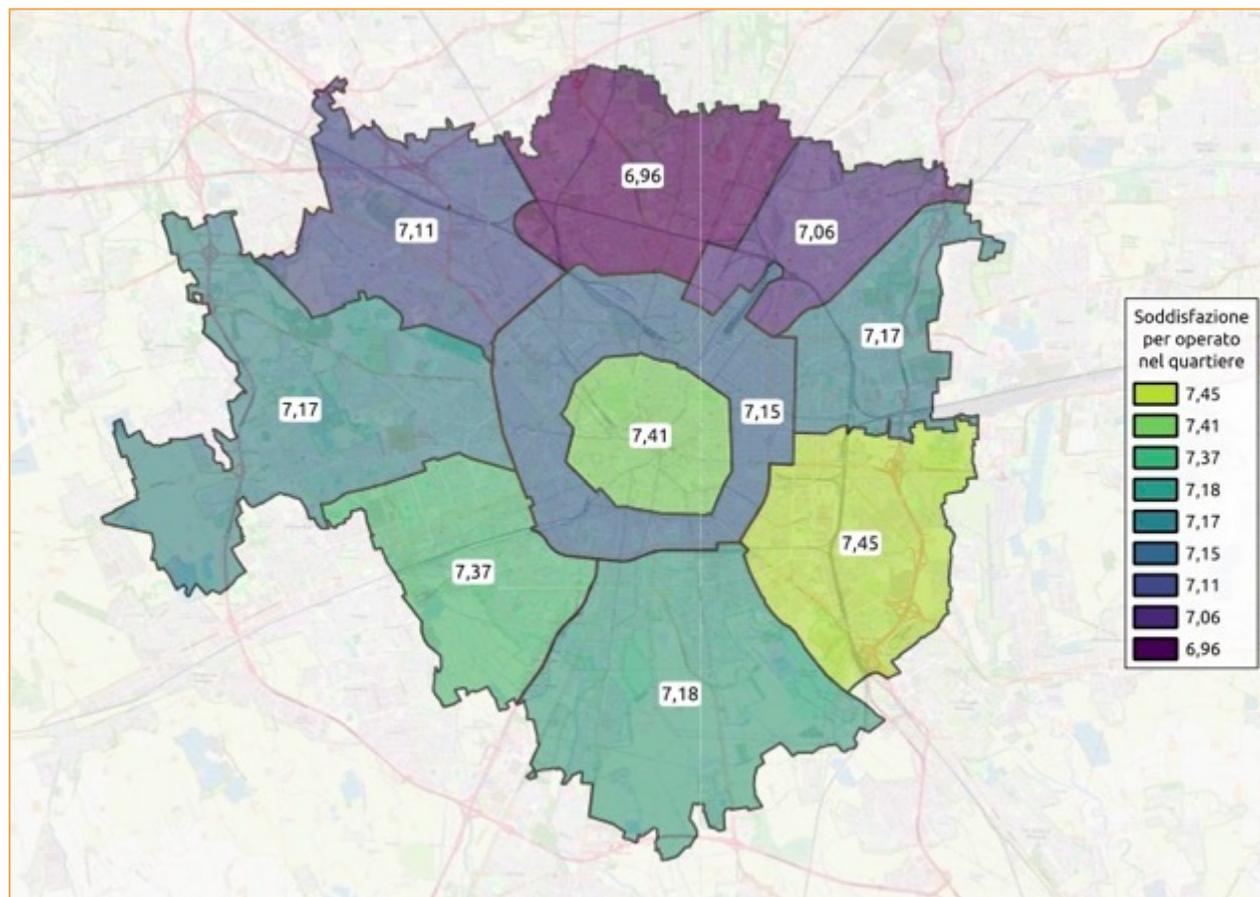
## Serie storica



# Soddisfazione per l'operato nel quartiere

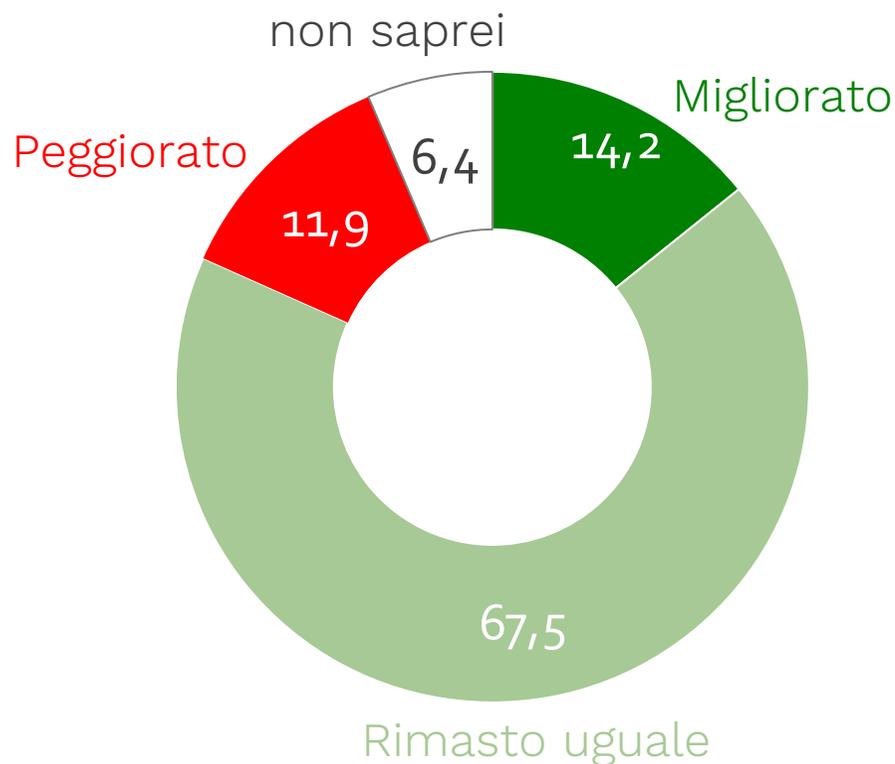
Voti medi  
(scala 1-10)

Segmentazione per  
Ambito territoriale



# Valutazione comparativa

Secondo Lei, tra il 2022 e il 2023, il servizio fornito da AMSA nel corso del 2021 è:

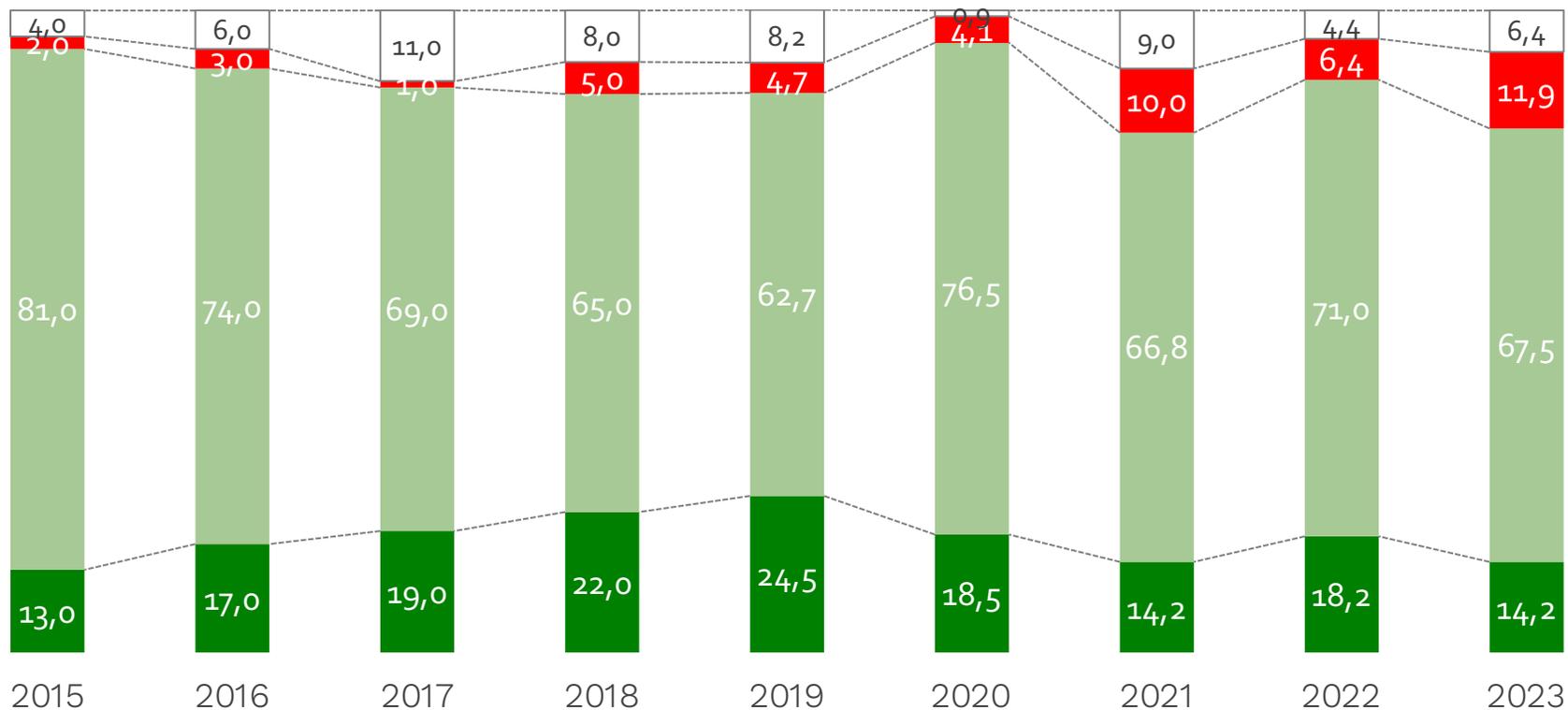


Valori %

# Valutazione comparativa

## Serie storica

■ Migliorato    
 ■ Rimasto uguale    
 ■ Peggiorato    
 □ non sa

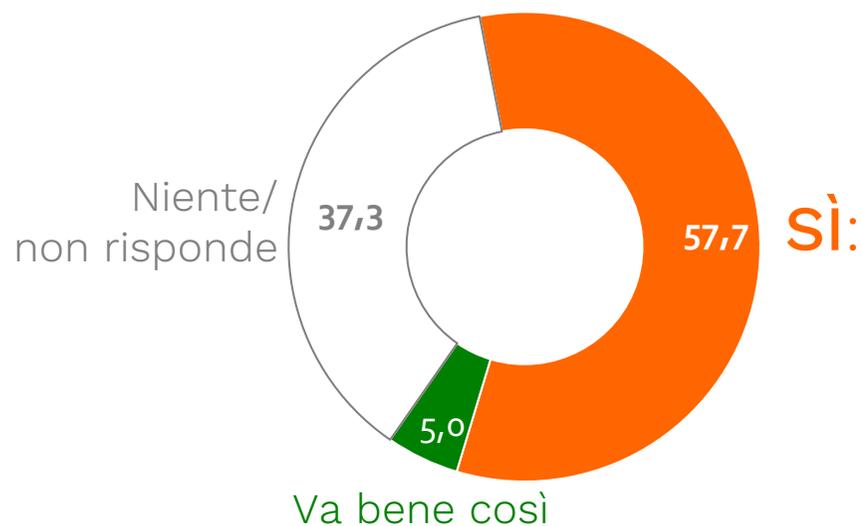


Valori %

# Suggerimenti

1/2

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



Valori %

## Indicazioni fornite:

RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte



Continua...

# Suggerimenti

2/2

*Segue lista indicazioni fornite:*

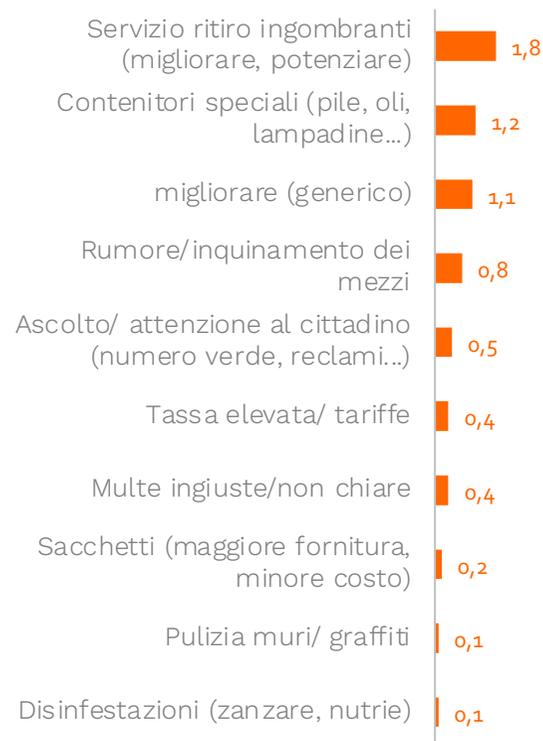
RISPOSTE SPONTANEE RICODIFICATE A POSTERIORI

Possibili più risposte



Continua...

...segue



Valori %

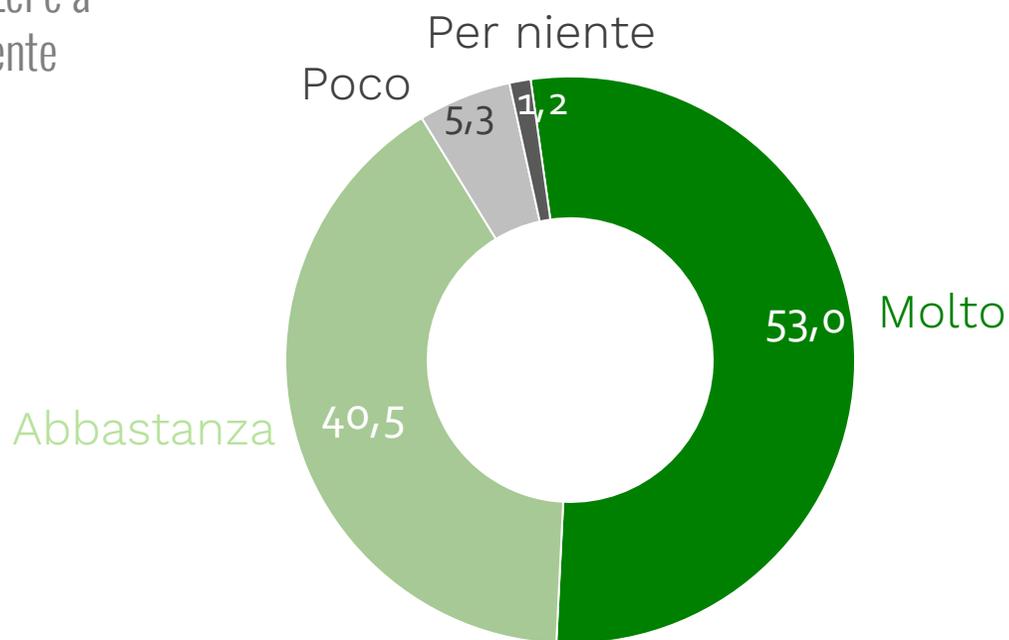
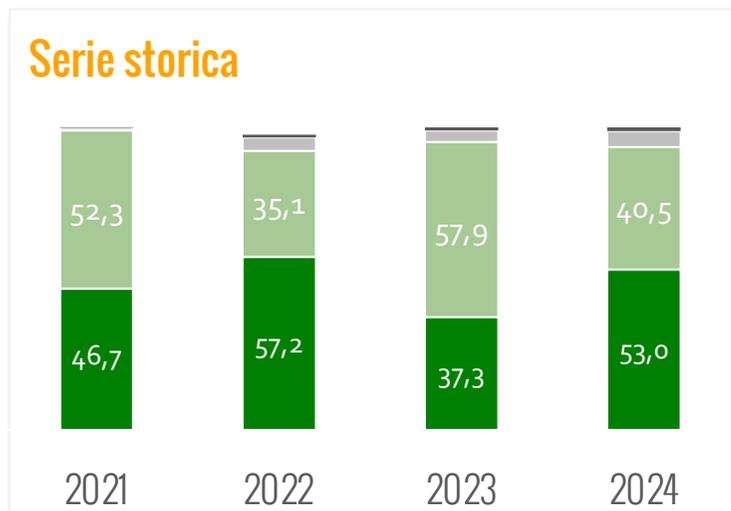
# Coinvolgimento e Partecipazione

---



# Conoscenza dei benefici della raccolta differenziata

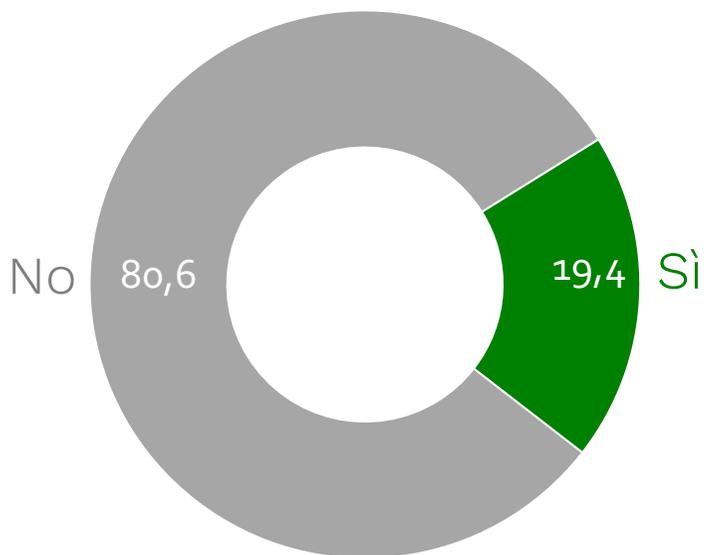
La raccolta differenziata aiuta a rispettare l'ambiente, ma richiede tempo e impegno da parte di tutti. Lei è a conoscenza dei benefici che ricadono sull'ambiente grazie ai comportamenti dei cittadini?



Valori %

# Dubbi sulla raccolta differenziata

Ha dei dubbi su come separare i rifiuti?

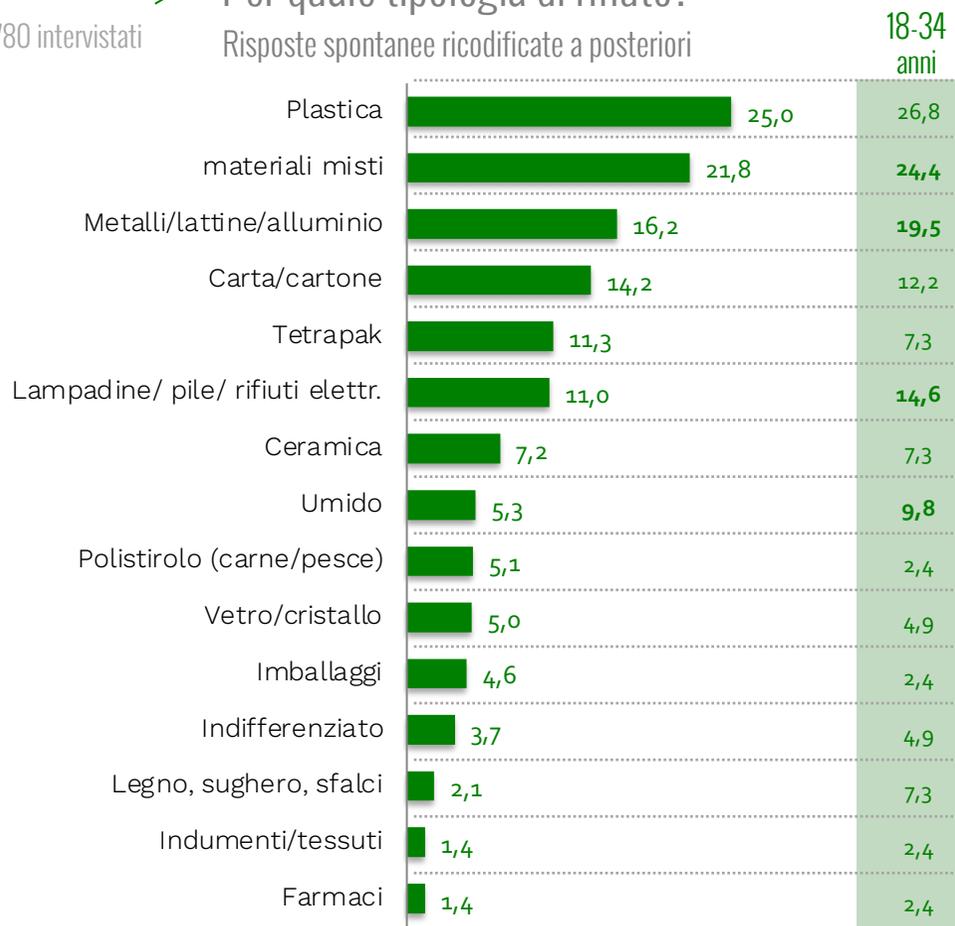


Valori %

Campione: 780 intervistati

Per quale tipologia di rifiuto?

Risposte spontanee ricodificate a posteriori





**Demetra opiniononi.net S.r.l.**

via Piave n. 96/98 - 30171 Venezia (VE)  
Tel: +39 3482616881 - demetra@mypec.eu  
C.F./P.IVA: 03361530276 REA: VE-301986