

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

— ANNO 2021 —

Focus su Utenze Domestiche residenti nel
Comune di Settimo Milanese



Amsa





AMSA, società del Gruppo A2A, ha incaricato Istituto Piepoli della realizzazione dell'**indagine di Customer Satisfaction** rivolta agli utenti domestici, residenti nei comuni dell'hinterland milanese, che usufruiscono dei servizi di nettezza urbana, raccolta e smaltimento dei rifiuti gestiti dalla società, in riferimento all'anno 2021.

In continuità con gli anni precedenti l'indagine ha avuto i seguenti obiettivi specifici:

- Valutare la **soddisfazione globale** per il Gestore;
- Valutare la **soddisfazione** per le **modalità di raccolta dei rifiuti** (urbani e a domicilio);
- Valutare la **soddisfazione per il servizio di pulizia di strade, marciapiedi, cestini stradali e aree di mercato.**

Il presente rapporto espone i principali risultati riferiti al Comune di **SETTIMO MILANESE**

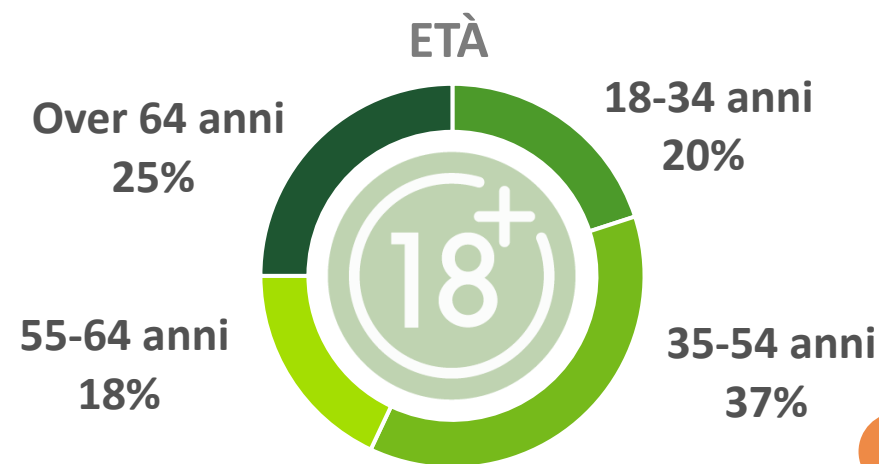
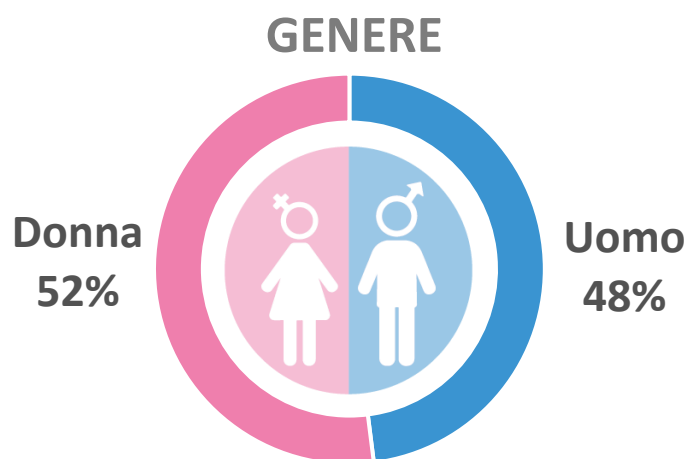


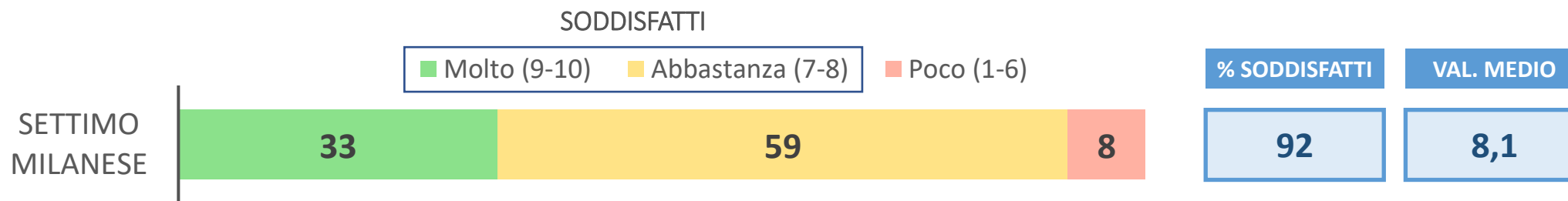
Nel Comune di Settimo Milanese sono state realizzate **100 interviste** utilizzando il metodo **CATI** (*Computer Aided Telephone Interviewing*) per la raccolta dei dati, nel periodo che va dal 5 al 19 maggio 2021. Gli elenchi telefonici degli utenti sono stati reperiti da Istituto Piepoli attingendo da database pubblici.

PROFILO DEGLI INTERVISTATI

Il campione è composto sia da persone che, all'interno della famiglia, si occupano direttamente della gestione dei rifiuti sia da persone che non se ne occupano.

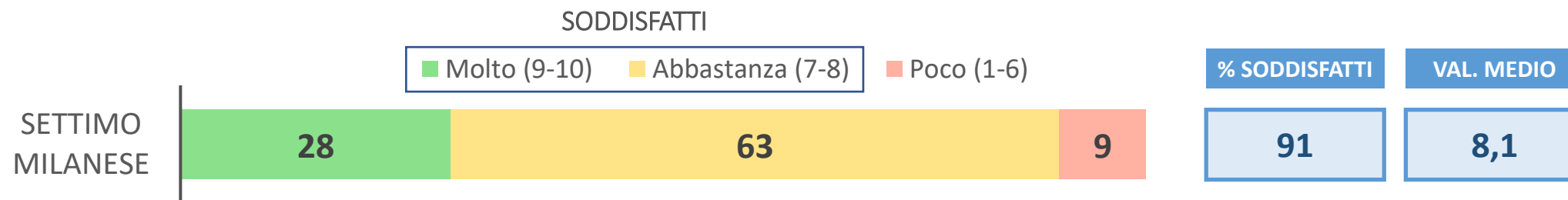
Per riportare il peso di alcune variabili socio-demografiche alla loro distribuzione "naturale", ossia secondo il numero di utenti presenti dentro ciascuna di esse, i dati raccolti sono stati ponderati in sede di analisi, in modo da poter leggere il dato totale come effettivamente rappresentativo di tutta la base utenti.





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



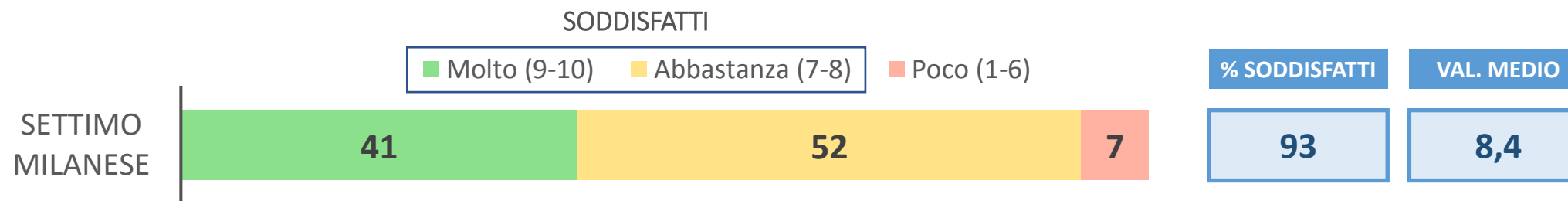


- Come valuta complessivamente il servizio offerto da AMSA rispetto alle sue aspettative?



Base: totale campione (N=100)

Valori %

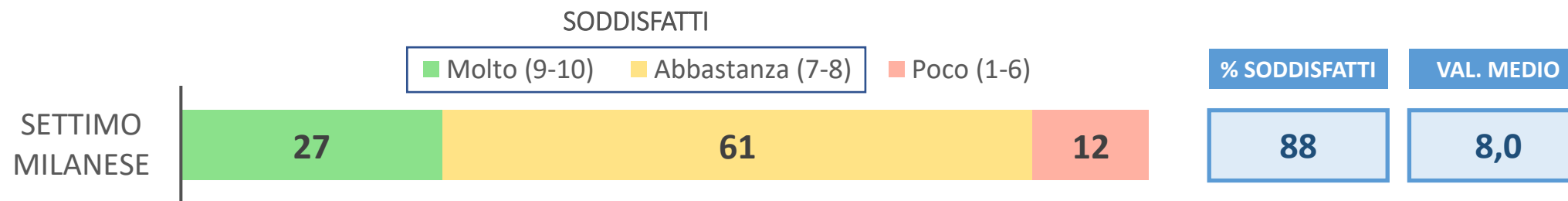


- Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani nel complesso?

Base: si occupa della gestione dei rifiuti (N=80)

Valori %





- Quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel complesso?

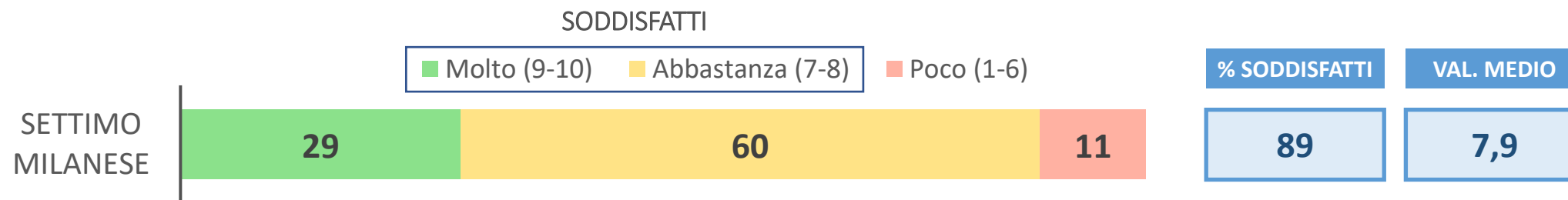
Base: Totale campione (N=100)

Valori %





SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI SVUOTAMENTO E PULIZIA DEI CESTINI STRADALI

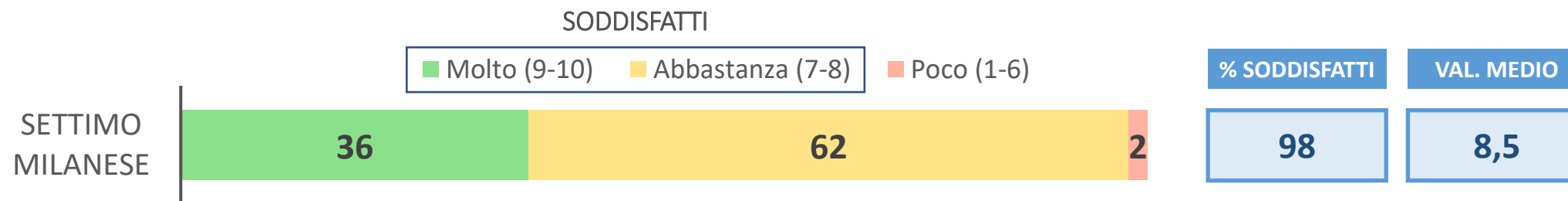


- Quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento dei cestini stradali nel complesso?

Base: totale campione (N=100)

Valori %





- Quanto è soddisfatto del servizio pulizia delle aree di mercato?

Base: è passato in un'area mercato (N=49)

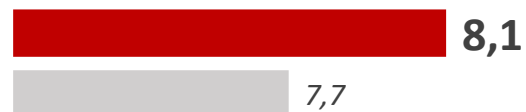
Valori %





SETTIMO MILANESE

SODDISFAZIONE
GLOBALE RAGIONATA

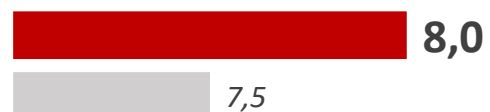


■ Settimo Milanese
■ Totale Comuni
dell'hinterland

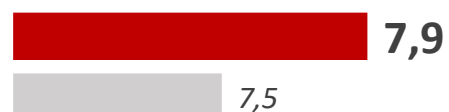
RACCOLTA RIFIUTI
URBANI



PULIZIA STRADE /
MARCIAPIEDI



CESTINI STRADALI



AREE MERCATO





Via Benvenuto Cellini 2/A
20129 Milano
t. +39 02 5412 3098



Via di Ripetta 39
00186 Roma
t. +39 06 3211 0003



www.istitutopiepoli.it
istituto@istitutopiepoli.it
P.IVA: 03779980964



ISTITUTO PIEPOLI

Member of



THE
RESEARCH ALLIANCE

**Grazie
dell'attenzione**