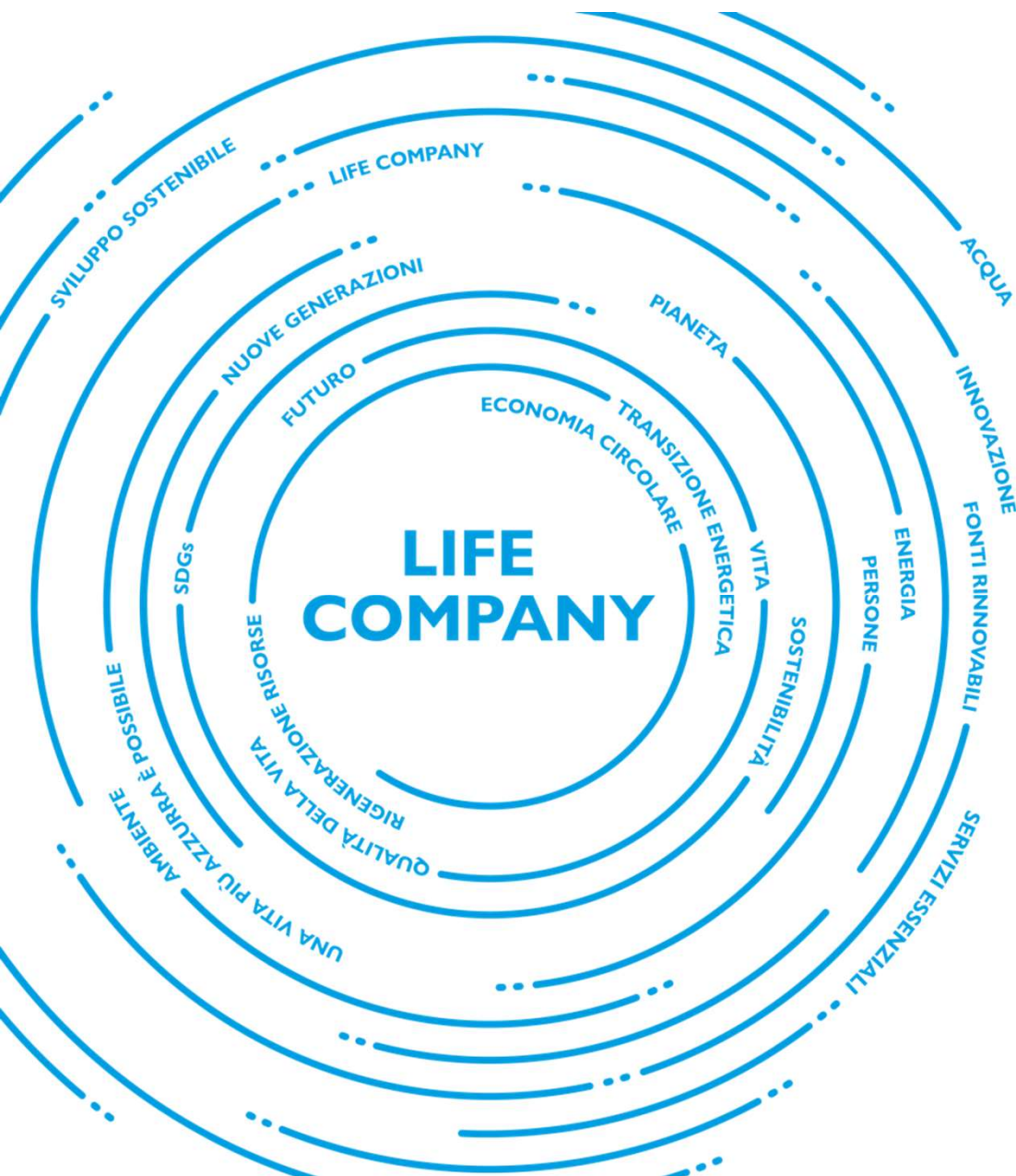




INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2023

Focus su Utente Domestiche residenti nel
comune di Settimo Milanese

Presentazione dei risultati



PREMESSA

Obiettivi di ricerca e metodologia

OBIETTIVI STRATEGICI

- **VERIFICARE** la soddisfazione dei clienti sui principali aspetti relativi al servizio fruito
- **MISURARE** il gap tra qualità attesa e percepita individuando i fattori che causano soddisfazione e insoddisfazione e influenzano il comportamento degli utenti
- **DELINEARE** la mappa dei punti di forza e debolezza del servizio erogato
- **INDIVIDUARE** le criticità dei servizi identificando le aree di intervento prioritario.

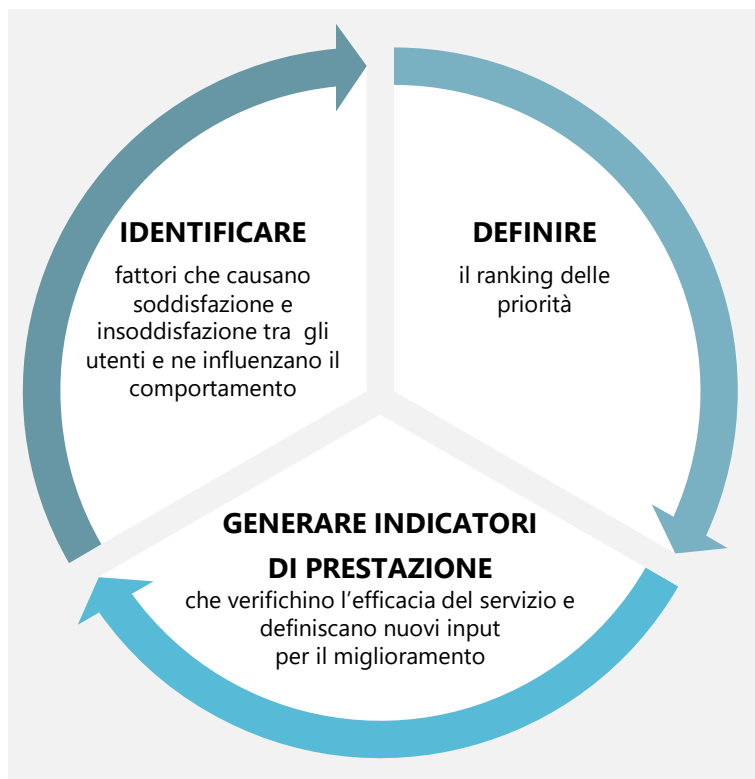
METODOLOGIA

- Indagine quantitativa di **Customer Satisfaction** rivolta alle **utenze domestiche** che usufruiscono dei servizi di nettezza urbana, raccolta e smaltimento dei rifiuti gestiti da AMSA nel comune di Settimo Milanese.
- Interviste realizzate tra il **29 maggio e il 16 giugno 2023** con metodologia **CATI**.
- L'indagine ha coinvolto un campione di **100 utenti domestici di AMSA** residenti a Settimo Milanese.

L'IMPIANTO DI INDAGINE

Gli obiettivi e gli snodi primari

Un modello che ha come finalità ultima quello di...



Il parametro oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione del cittadino.

Tale parametro è stato ricavato attraverso l'elaborazione delle risposte date alle domande del questionario relative ai seguenti fattori:

- ✓ raccolta rifiuti (urbani e a domicilio)
- ✓ pulizia di strade, marciapiedi, cestini stradali e aree di mercato
- ✓ raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
- ✓ canali di contatto

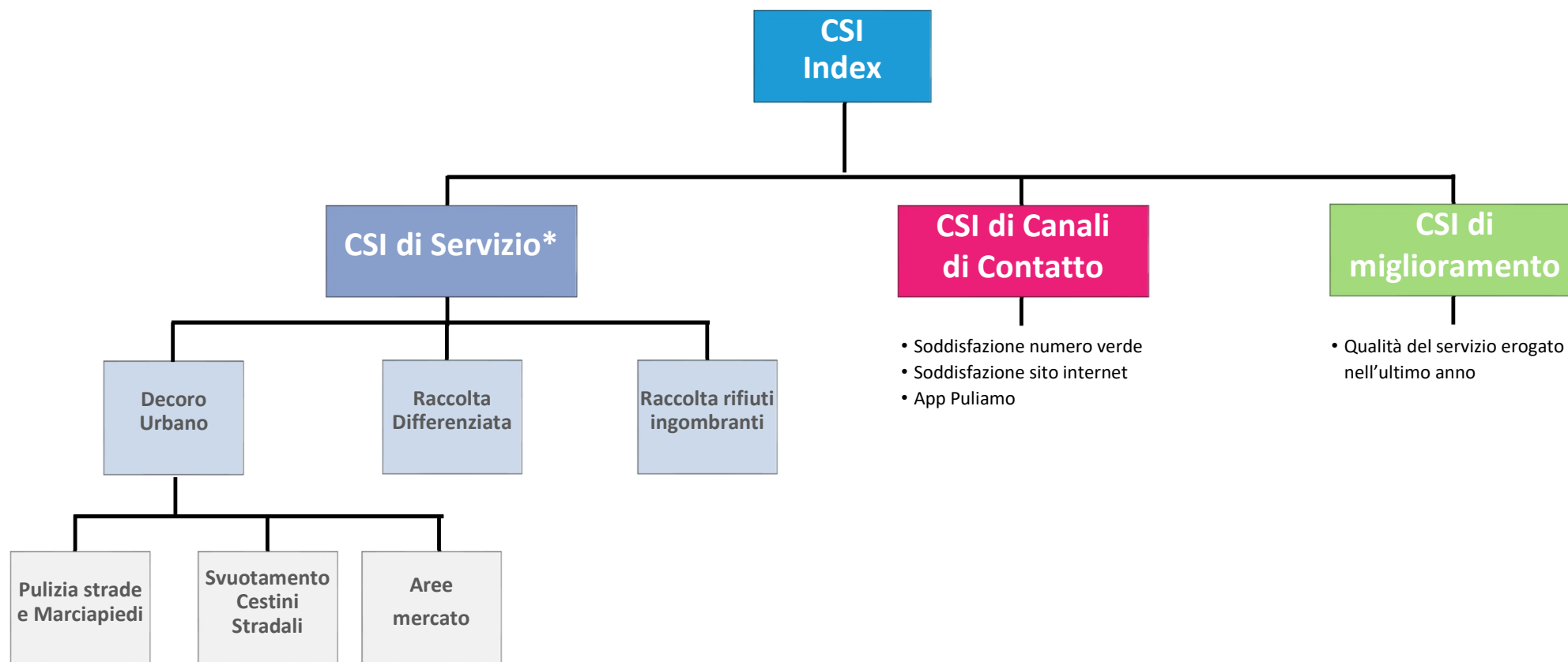
Capitolo 1

Gli Indici di Performance

4

IL CSI INDEX

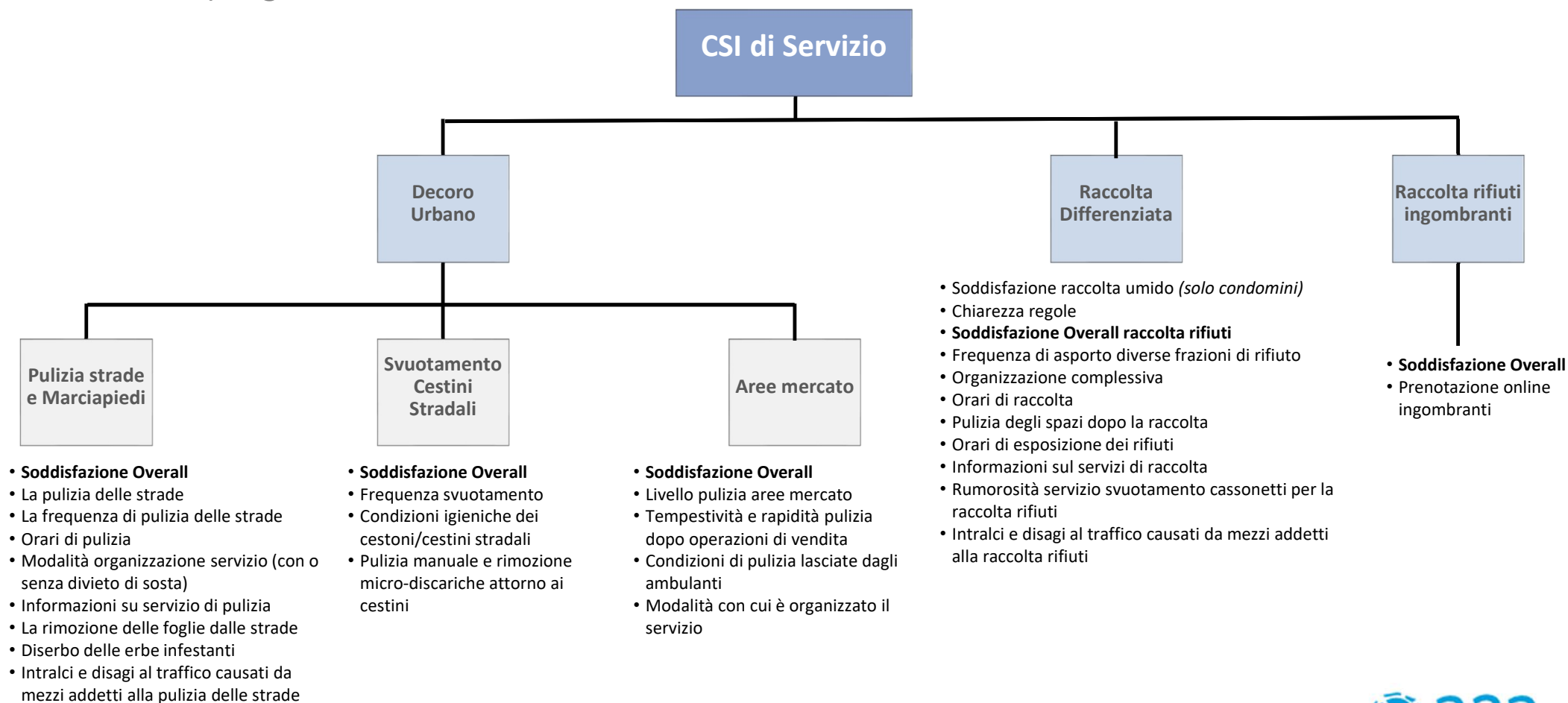
La composizione dell'indicatore



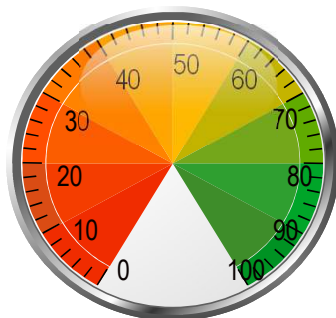
* Dettaglio KPI a slide successiva

IL CSI DI SERVIZIO

I KPI che compongono l'indicatore



IL CSI INDEX COMPLESSIVO

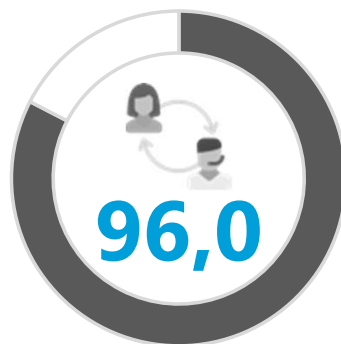


**CSI INDEX
COMPLESSIVO**
75

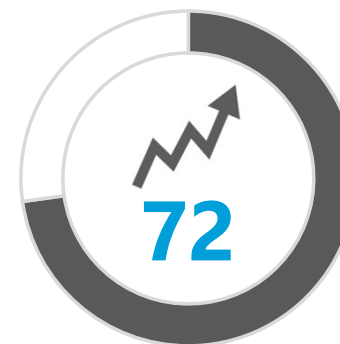
**CSI
DI SERVIZIO**



**CSI DI CANALI
DI CONTATTO**



**CSI
DI MIGLIORAMENTO**

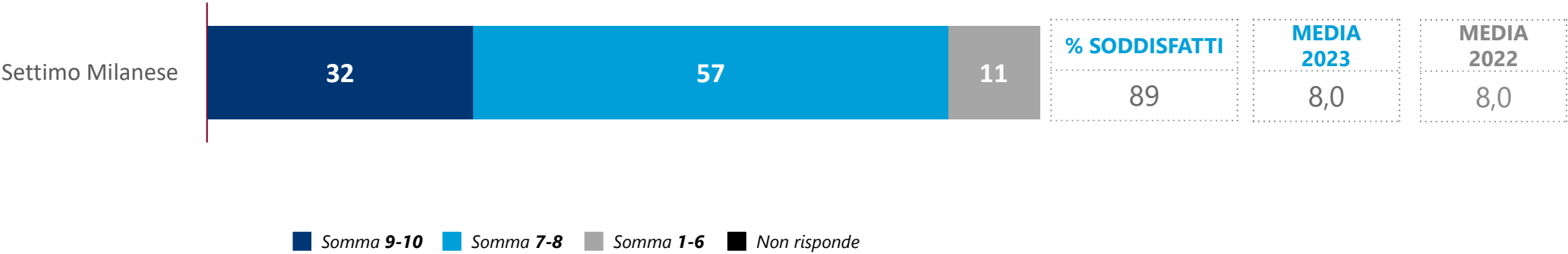


Capitolo 2

La soddisfazione complessiva

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA RAGIONATA

I.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da AMSA quanto è soddisfatto di come AMSA pulisce la Città?



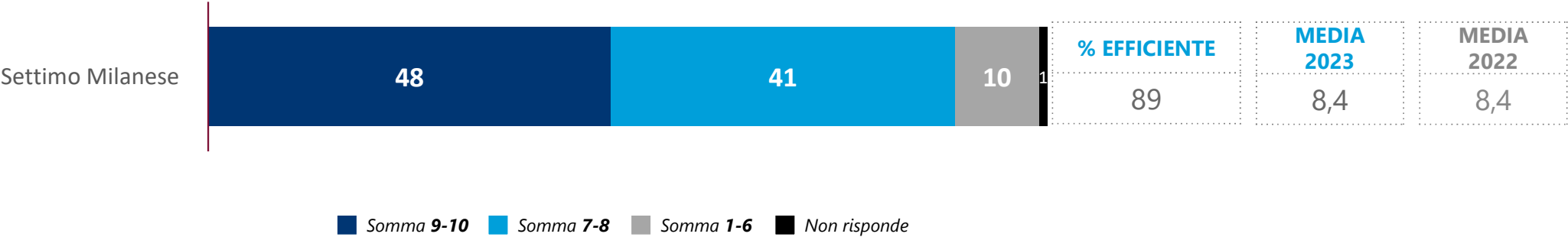
Capitolo 3

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani

10

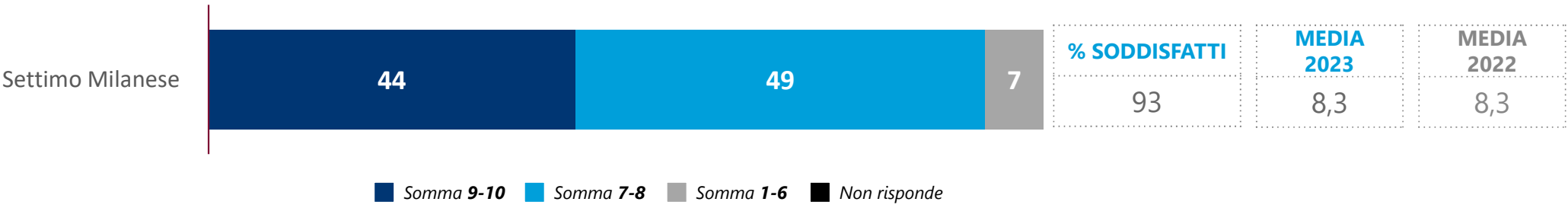
EFFICIENZA DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DELL'UMIDO

C.2 Nel Suo Comune di residenza viene effettuata la raccolta differenziata dell'umido (rifiuti organici). Quanto giudica efficiente il servizio di raccolta condominiale dei rifiuti dell'umido?



SODDISFAZIONE GLOBALE RACCOLTA RIFIUTI URBANI

C.4 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani nel complesso?



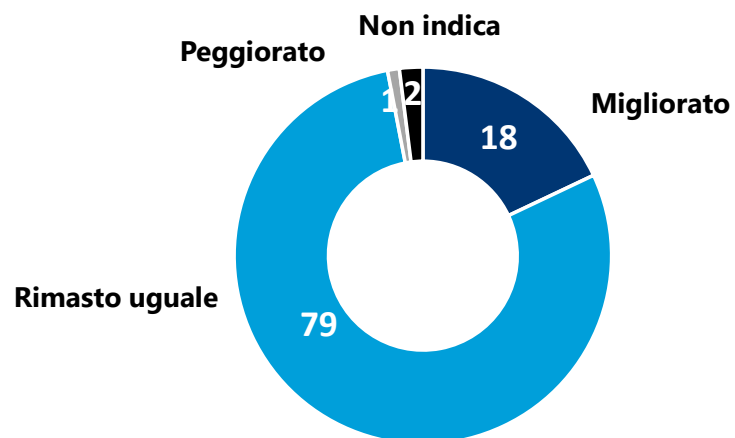
SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

C.5 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani?

	MEDIA 2023
Organizzazione complessiva della raccolta dei rifiuti	8,1
Le informazioni sul servizio di raccolta dei rifiuti	8,2
Orari di raccolta dei rifiuti	8,2
Frequenza di asporto delle diverse frazioni di rifiuto	8,2
Orari di esposizione dei rifiuti	8,1
Pulizia degli spazi dopo la raccolta dei rifiuti	7,9
Intralci e disagi provocati al traffico dai mezzi addetti alla raccolta dei rifiuti	7,9
Rumorosità del servizio di svuotamento dei cassonetti della raccolta dei rifiuti	7,7

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI NELL' ULTIMO ANNO

C.8 Secondo Lei il servizio di raccolta dei rifiuti urbani, nel corso dell'ultimo anno è...



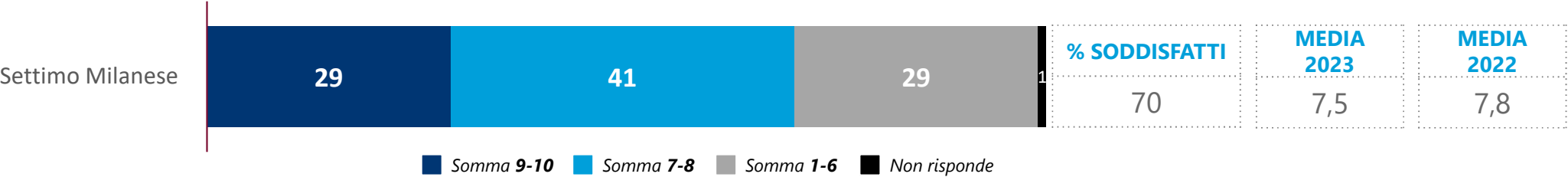
Capitolo 4

Pulizia strade e marciapiedi

15

SODDISFAZIONE GLOBALE PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune?



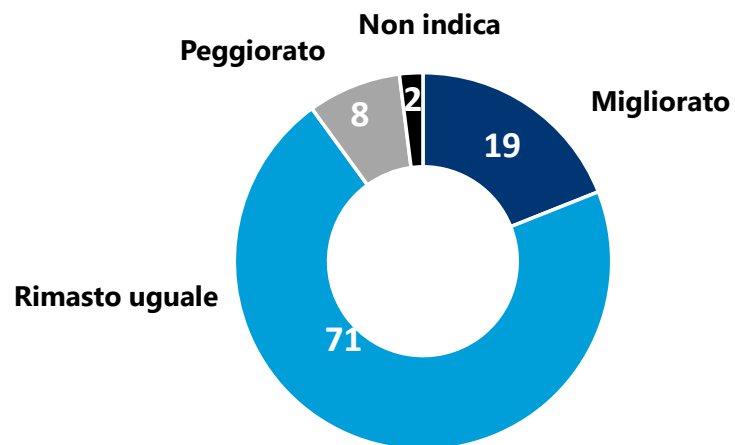
SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI PULIZIA STRADE E MARCIAPIEDI

D.2 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi?

	MEDIA 2023
Intralci e disagi provocati al traffico dai mezzi addetti alla pulizia delle strade	7,9
Gli orari di pulizia delle strade	7,6
Modalità con cui è organizzato il servizio di pulizia strade con o senza divieto di sosta	7,7
Informazioni sul servizio di pulizia strade	7,6
La pulizia delle strade	7,5
La frequenza di pulizia delle strade	7,6
La rimozione delle foglie dalle strade	7,5
Diserbo delle erbe infestanti dalle strade	7,5

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI PULIZIA STRADE NELL' ULTIMO ANNO

D.6 Secondo Lei il servizio di pulizia delle strade, nel corso dell'ultimo anno è...



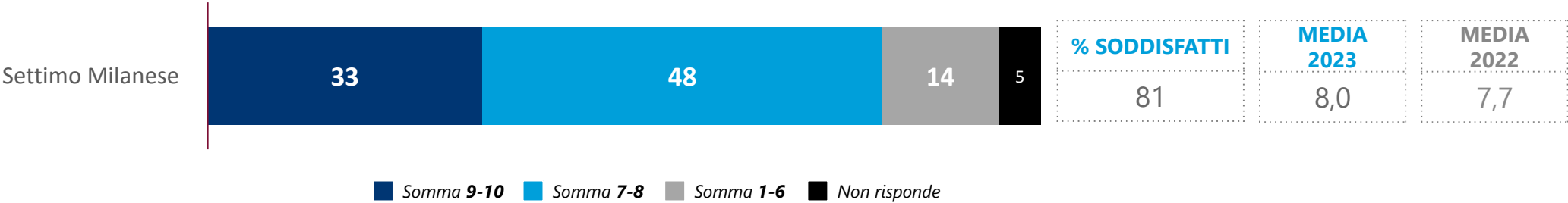
Capitolo 5

Cestini stradali

19

SODDISFAZIONE GLOBALE SVUOTAMENTO E PULIZIA CESTINI STRADALI

E.1 quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali?



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI CESTINI STRADALI

E.2 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cestini stradali?

	MEDIA 2023
Frequenza di svuotamento dei cestini stradali	7,9
Condizioni igieniche dei cestoni/cestini stradali	7,8
Pulizia manuale e rimozione micro-discariche attorno ai cestini	7,9

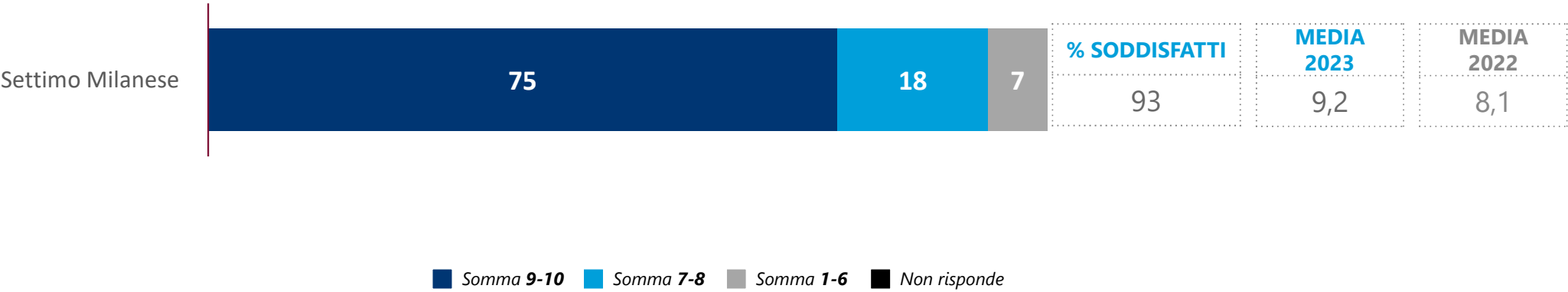
Capitolo 6

Aree mercato

22

SODDISFAZIONE GLOBALE SERVIZIO DI PULIZIA AREE DI MERCATO

F.2 Quanto è soddisfatto del servizio pulizia delle aree di mercato?



SODDISFAZIONE PER ASPETTI SPECIFICI AREE MERCATO

F.3 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle aree mercato?

	MEDIA 2023
Il livello di pulizia delle aree di mercato	9,0
Le modalità con cui è organizzato il servizio di pulizia delle aree di mercato	9,0
La tempestività e rapidità della pulizia delle aree di mercato al termine delle operazioni di vendita	9,0
Le condizioni di pulizia e ordine delle aree di mercato lasciate dagli ambulanti	8,6

Valori %. Base: che sono passati in un'area mercato

Capitolo 7

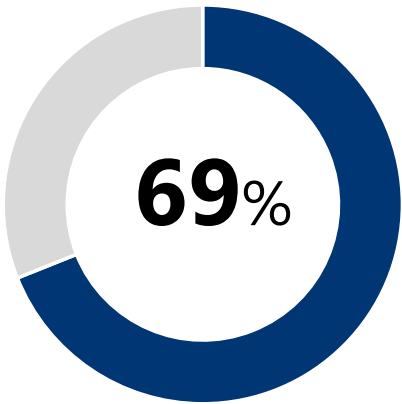
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio

25

LA RACCOLTA DI RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

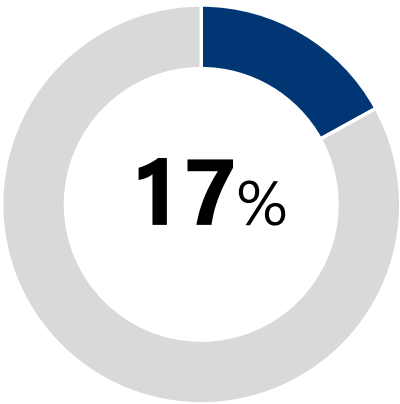
G.1 Lei è a conoscenza del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio?

Conoscono il servizio



G.5 Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato questo servizio?

L'hanno utilizzato



Valori %. Base: Conoscono il servizio

% SODDISFATTI	MEDIA
100	9,4

Capitolo 8

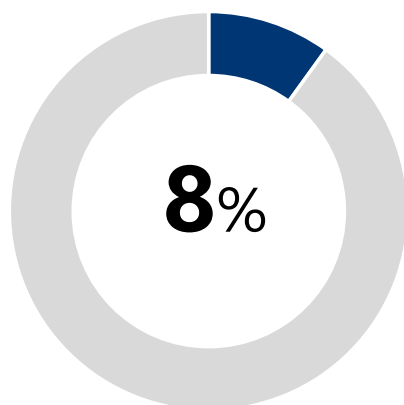
Canali di contatto

27

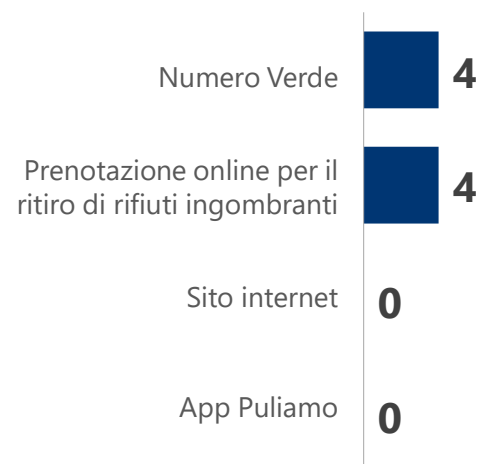
IL CONTATTO CON AMSA E I CANALI UTILIZZATI

H.1 Nel corso dell'ultimo anno, in che modo è entrato in contatto con AMSA per informazioni e/o per richiedere un servizio specifico?

Sono entrati in contatto con AMSA



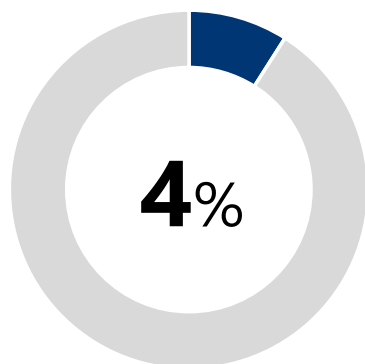
Modalità di contatto utilizzate



IL NUMERO VERDE: UTILIZZO E SODDISFAZIONE

H.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del NUMERO VERDE?

Hanno utilizzato il Numero Verde



Livello di soddisfazione

MEDIA
10

"There is nothing so stable as change"
Bob Dylan



Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società. SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 40 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

SWG S.p.A. - Società Benefit da dicembre 2022

SWG è membro di ASSIRM, ASSEPRIM, MSPA e ESOMAR. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

TRIESTE

Via S. San Giorgio 1 - 34123
Tel. +39 040 362525
Fax +39 040 635050

MILANO

Via G. Bugatti 5 - 20144
Tel. +39 02 43911320
Fax +39 040 635050

ROMA

Piazza di Pietra, 44 - 00187
Tel. +39 06 42112
Fax +39 06 86206754

swg.it | info@swg.it | pec: info@pec.swg.it

 @swg_research  SWG S.p.A.