

REPORT CITIZEN SATISFACTION

Servizi di igiene urbana

Comune di Pioltello

Luglio 2026

Indagine quantitativa sulla soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi di raccolta, spazzamento strade, servizi integrativi e canali informativi.



**Comune di
Pioltello**



REPORT CITIZEN SATISFACTION

Ambiente, territorio e paesaggio

Contesto e inquadramento dell'indagine

Nota metodologica

Obiettivo e impianto dell'indagine

L'indagine di Citizen Satisfaction è stata svolta su incarico dell'Amministrazione Comunale di Pioltello con metodologia mista CAPI face to face stradale.

Obiettivo: rilevare punti di forza, criticità e possibili aree di miglioramento del servizio di igiene urbana erogato da Amsa.

CAPI

interviste face to face

Amsa

servizio analizzato

MIGLIORAMENTI METODOLOGICI

01

Questionario più razionale

Riduzione e ottimizzazione delle domande presenti nello strumento di ricerca.

02

Campionamento oggettivo

Criteri coerenti con l'universo di riferimento e con gli obiettivi dell'indagine.

03

Analisi più approfondite

Tecniche aggiornate per leggere meglio gli aspetti di maggiore rilevanza.

Software di somministrazione

Gestione del questionario, del fieldwork e dei dati

Project One

Software proprietario utilizzato per sviluppare e gestire il questionario CAPI, monitorare le attività di campo e controllare l'avanzamento delle quote.

I dati sono stati poi scaricati e sottoposti a elaborazione statistica tramite pacchetti dedicati.

01

Sviluppo questionario

Creazione e aggiornamento dello strumento CAPI.

02

Controllo fieldwork

Monitoraggio di interviste, rifiuti e anomalie.

03

Quote in tempo reale

Visione aggiornata delle quote da completare.

04

Analisi preliminare

Distribuzioni online e controllo sui dati raccolti.

REPORT CITIZEN SATISFACTION

Universo campionario

Struttura e rappresentatività del campione

Piano di campionamento

Campione, rappresentatività e ripartizione territoriale

1.000

interviste complete

97%

intervallo di fiducia

±2%

marginale d'errore

3

macro aree comunali

CAMPIONE STATISTICO

- Residenti italiani e stranieri nel Comune di Pioltello.
- Popolazione di base ricavata dai dati del Censimento Istat 2021.
- Stratificazione socio-demografica e territoriale.

ZONE TERRITORIALI

- | | |
|---------------|-------------------------------|
| Zona A | Limito, San Felice, Satellite |
| Zona B | Pioltello esclusa Zona A |
| Zona C | Seggiano |

Le macro aree riprendono la ripartizione territoriale utilizzata per il sistema di raccolta rifiuti.

Stratificazione del campione

Quote e variabili utilizzate per garantire rappresentatività

Il piano di campionamento stratificato suddivide la popolazione in sottogruppi omogenei e prevede l'estrazione di interviste in proporzione alla presenza di ciascun sottogruppo nella popolazione.

La rilevazione è stata condotta su quote campionarie, rispettando il principio di significatività rappresentativa pur mantenendo una modalità casuale di intervista.

Dati censuari Istat come base per la stratificazione.

VARIABILI DI STRATIFICAZIONE

Genere biologico

Età compiuta

Nazionalità

Scolarità

Professione

Nucleo familiare

Il risultato è un campione più solido, leggibile e coerente con l'universo dei residenti.

Intervallo di fiducia

Precisione statistica della stima campionaria

L'intervallo di fiducia consente di stimare il valore atteso nella popolazione a partire dai dati raccolti sul campione.

- Non restituisce un singolo valore, ma un range realistico di valori possibili.
- Dipende dall'errore standard e dalla numerosità campionaria.
- A campione più ampio corrisponde una stima tendenzialmente più precisa.

Per questa rilevazione il riferimento ottimale è un intervallo di fiducia del 97% con margine d'errore pari a $\pm 2\%$.

97%

fiducia statistica

$\pm 2\%$

margine d'errore

Stima più precisa
per leggere l'intera popolazione

Lettura della stima intervallare

Dalla misura campionaria alla valutazione dell'intera popolazione

La stima intervallare combina gli indici descrittivi del campione con il livello di fiducia scelto, permettendo una lettura più robusta della soddisfazione complessiva.

Con probabilità del 97%, l'intervallo compreso tra 6 e 8 contiene la media dei valori di soddisfazione espressi dalla popolazione.

L'intervallo risulta stretto e quindi informativo.

ELEMENTI DELLA STIMA

- 1 **Stima puntuale**
- 2 **Numerosità campione**
- 3 **Varianza dei dati**
- 4 **Livello di fiducia**

6-8

intervallo stimato

La metodologia consente di descrivere non solo il campione, ma anche la popolazione di riferimento.

Distribuzione Campionaria

La ripartizione dell'universo campionario per Genere rispecchia e prospetta i valori emersi da Censimento Istat.
In pratica, il campione rappresentativo di 1.000 residenti presenta le specifiche numerosità rappresentative ed è significativo dell'espansione all'universo della popolazione di Pioltello

Campione		
Item	Frequenze	Percentuali
Maschio	568	56,8
Femmina	432	43,2
Base campionaria	1.000	100%



Distribuzione Campionaria

Fascia età		
Item	Frequenze	Percentuali
18/25	87	8,7
26/35	200	20,0
36/45	303	30,3
46/55	189	18,9
56/65	102	10,2
Over 65	119	11,9
Base campionaria	1.000	100%

La ripartizione dell'universo campionario per le Fasce di età rispecchia e prospetta i valori emersi da Censimento Istat. In pratica, il campione rappresentativo di 1.000 residenti presenta le specifiche numerosità rappresentative ed è significativo dell'espansione all'universo della popolazione di Pioltello



Distribuzione Campionaria

Nazionalità		
Item	Frequenze	Percentuali
Italiana	657	65,7
Straniera europea	102	10,2
Straniera extraeuropea	241	24,1
Base campionaria	1.000	100%

La ripartizione dell'universo campionario per Nazionalità rispecchia e prospetta i valori emersi da Censimento Istat. In pratica, il campione rappresentativo di 1.000 residenti presenta le specifiche numerosità rappresentative ed è significativo dell'espansione all'universo della popolazione di Pioltello



Distribuzione Campionaria

Istruzione		
Item	Frequenze	Percentuali
Scuola elementare e/o nessun titolo	31	3,1
Scuola di I grado (ex media inferiore)	118	11,8
Scuola di II grado (ex media superiore)	652	65,2
Laurea triennale e/o quinquennale	143	14,3
Post laurea dottorato e/o simili	56	5,6
Base campionaria	1.000	100%

La ripartizione dell'universo campionario per Livello di istruzione rispecchia e prospetta i valori emersi da Censimento Istat.
In pratica, il campione rappresentativo di 1.000 residenti presenta le specifiche numerosità rappresentative ed è significativo dell'espansione all'universo della popolazione di Pioltello

Distribuzione Campionaria

Occupazione professionale		
Item	Frequenze	Percentuali
Imprenditore	18	1,8
Lavoratore autonomo	51	5,1
Libero professionista	35	3,5
Commerciante / artigiano	47	4,7
Dirigente / quadro	14	1,4
Insegnante / impiegato / militare	198	19,8
Lavoratore dipendente pubblico / privato	334	33,4
Agricoltore	36	3,6
Studente	53	5,3
Casalinga	71	7,1
Pensionato / a	119	11,9
Disoccupato / in cerca di prima occupazione (con / senza reddito)	24	2,4
Base campionaria	1.000	100%

Distribuzione Campionaria

Composizione familiare		
Item	Frequenze	Percentuali
Single – Sposato/Convivente senza figli	224	22,4
Single – Sposato/Convivente con figli (0-3 anni)	88	8,8
Single – Sposato/Convivente con figli (4-10 anni)	119	11,9
Single – Sposato/Convivente con figli (11-17 anni)	216	21,6
Single – Sposato/Convivente con figli (Over 17 anni)	237	23,7
Single – Sposato/Convivente e altro individuo	116	11,6
Base campionaria	1.000	100%



Distribuzione Campionaria

Tipologia abitazione residenziale – domiciliare		
Item	Frequenze	Percentuali
Appartamento in condominio	831	83,1
Casa singola (villa singola)	91	9,1
Villa a schiera	25	2,5
Casa rurale	7	0,7
Casa in corte	46	4,6
Base campionaria	1.000	100%



Profilazione utenza · (domanda di screening eleggibilità)

Le chiedo cortesemente di indicarmi se lei è responsabile, cioè, si occupa almeno nella misura del 50% della gestione dei rifiuti in casa personalmente e/o familiare e almeno in parte anche dell'imposta di tributo?

Profilazione utenza		
Item	Frequenze	Percentuali
Sì	1.000	100,0
No	0	0,0
Base campionaria	1.000	100%

Profilazione utenza
(domanda di screening eleggibilità)

Tutti gli intervistati inclusi nel campione valido dichiarano di occuparsi almeno in parte della gestione dei rifiuti domestici e/o del relativo tributo.

Base valida: 1.000 interviste.





REPORT CITIZEN SATISFACTION

Sostenibilità ambientale

Il ruolo dell'igiene urbana per ambiente e territorio

Propensione alla Raccolta Differenziata

QUANTO È PROPENSO ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Scala di valutazione (da 1 a 10)	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	8	0,8
7	117	11,7
8	201	20,1
9	301	30,1
10	373	37,3
Base campionaria	1.000	100%

Media ponderata
8,91



Importanza alla Raccolta Differenziata

QUANTO È IMPORTANTE PER LEI LA RACCOLTA DIFFERENZIATA?

Scala di valutazione (da 1 a 10)	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	43	4,3
8	163	16,3
9	337	33,7
10	457	45,7
Base campionaria	1.000	100%

Media ponderata
9,21



Tipologia rifiuti per Raccolta Differenziata

Le chiedo di indicarmi quale tipologia di raccolta dei rifiuti lei effettua anche se almeno in parte?

Item	Frequenza	%
Plastica e metallo	991	99,1
Vetro	986	98,6
Carta, cartone e Tetrapak	856	85,6
Scarti vegetali	344	34,4
Organico	914	91,4
Indifferenziato	475	47,5
Pile, medicinali, neon	283	28,3
Totale risposte (domanda a risposta multipla)	4.849	-





REPORT CITIZEN SATISFACTION

Raccolta differenziata

Soddisfazione, importanza e andamento percepito

RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti, sempre in riferimento alla Raccolta Differenziata nella sua zona di residenza/domicilio.
Puntualità e frequenza della raccolta differenziata

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	2	0,2	11	1,1
2	4	0,4	2	0,2
3	8	0,8	4	0,4
4	16	1,6	6	0,6
5	30	3,0	15	1,5
6	107	10,7	26	2,6
7	257	25,7	171	17,1
8	310	31,0	368	36,8
9	199	19,9	273	27,3
10	67	6,7	124	12,4
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,63

Media ponderata
Importanza
8,12



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti, sempre in riferimento alla Raccolta Differenziata nella sua zona di residenza/domicilio.
Orari e giorni di raccolta dei rifiuti a domicilio

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	0	0,0	0	0,0
2	4	0,4	0	0,0
3	12	1,2	2	0,2
4	23	2,3	11	1,1
5	43	4,3	23	2,3
6	83	8,3	68	6,8
7	241	24,1	181	18,1
8	334	33,4	338	33,8
9	204	20,4	256	25,6
10	56	5,6	121	12,1
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione

7,60

Media ponderata Importanza

8,06



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti, sempre in riferimento alla Raccolta Differenziata nella sua zona di residenza/domicilio.
Chiarezza delle informazioni relative alla raccolta differenziata

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	3	0,3	0	0,0
2	7	0,7	0	0,0
3	9	0,9	4	0,4
4	21	2,1	9	0,9
5	32	3,2	18	1,8
6	76	7,6	39	3,9
7	234	23,4	156	15,6
8	340	34,0	278	27,8
9	203	20,3	309	30,9
10	75	7,5	187	18,7
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione
7,68

Media ponderata Importanza
8,34



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti, sempre in riferimento alla Raccolta Differenziata nella sua zona di residenza/domicilio.
Rumorosità del servizio di svuotamento dei contenitori di raccolta differenziata di tutti i rifiuti
(eccetto il vetro)

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	2	0,2	0	0,0
2	5	0,5	2	0,2
3	15	1,5	4	0,4
4	32	3,2	15	1,5
5	44	4,4	22	2,2
6	98	9,8	46	4,6
7	239	23,9	158	15,8
8	354	35,4	299	29,9
9	178	17,8	308	30,8
10	33	3,3	146	14,6
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,43

Media ponderata
Importanza
8,19



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti, sempre in riferimento alla Raccolta Differenziata nella sua zona di residenza/domicilio.
Rumorosità del servizio di svuotamento dei contenitori di raccolta differenziata di tutti i rifiuti
(solo del vetro)

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	5	0,5	0	0,0
2	9	0,9	0	0,0
3	16	1,6	3	0,3
4	33	3,3	10	1,0
5	64	6,4	28	2,8
6	123	12,3	53	5,3
7	286	28,6	151	15,1
8	308	30,8	274	27,4
9	137	13,7	308	30,8
10	19	1,9	173	17,3
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione

7,15

Media ponderata Importanza

8,26



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti, sempre in riferimento alla Raccolta Differenziata nella sua zona di residenza/domicilio.
Intralcio e disagio provocati al traffico dai mezzi addetti alla raccolta differenziata

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	6	0,6	8	0,8
2	6	0,6	4	0,4
3	17	1,7	8	0,8
4	32	3,2	12	1,2
5	83	8,3	21	2,1
6	203	20,3	86	8,6
7	353	35,3	284	28,4
8	219	21,9	318	31,8
9	67	6,7	191	19,1
10	14	1,4	68	6,8
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione

6,80

Media ponderata Importanza

7,64



RACCOLTA DIFFERENZIATA

INDEX CUSTOMER

Pensando in generale al servizio di raccolta differenziata nel Comune di Pioltello, quanto si ritiene soddisfatto?

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	2	0,2	n.d.	n.d.
2	4	0,4	n.d.	n.d.
3	9	0,9	n.d.	n.d.
4	19	1,9	n.d.	n.d.
5	36	3,6	n.d.	n.d.
6	118	11,8	n.d.	n.d.
7	259	25,9	n.d.	n.d.
8	339	33,9	n.d.	n.d.
9	180	18,0	n.d.	n.d.
10	34	3,4	n.d.	n.d.
Base campionaria	1.000	100%	n.d.	n.d.

Media ponderata Soddisfazione
7,49

Media ponderata Importanza
n.d.



RACCOLTA DIFFERENZIATA

Secondo Lei il servizio di «Raccolta differenziata» negli anni è...

Percezione del servizio negli anni

Lettura sintetica

La percezione resta positiva: quasi due terzi dei cittadini indicano un miglioramento del servizio.



 **Migliorato**
64,8%

 **Invariato**
26,1%

 **Peggiorato**
9,1%



REPORT CITIZEN SATISFACTION

Spazzamento strade

Pulizia di strade e marciapiedi

SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti in riferimento al servizio di spazzamento e pulizia marciapiedi nella sua zona di residenza/domicilio.
Servizio di spazzamento e pulizia strade e marciapiedi

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	0	0,0	8	0,8
2	0	0,0	2	0,2
3	7	0,7	4	0,4
4	18	1,8	7	0,7
5	33	3,3	13	1,3
6	143	14,3	27	2,7
7	287	28,7	225	22,5
8	373	37,3	355	35,5
9	135	13,5	264	26,4
10	4	0,4	95	9,5
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,36

Media ponderata
Importanza
8,02



SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti in riferimento al servizio di spazzamento e pulizia marciapiedi nella sua zona di residenza/domicilio.
Servizio di pulizia parchi urbani

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	5	0,5	5	0,5
2	6	0,6	3	0,3
3	9	0,9	4	0,4
4	23	2,3	9	0,9
5	64	6,4	20	2,0
6	159	15,9	37	3,7
7	243	24,3	225	22,5
8	370	37,0	337	33,7
9	121	12,1	263	26,3
10	0	0,0	97	9,7
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione
7,16

Media ponderata Importanza
7,99



SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti in riferimento al servizio di spazzamento e pulizia marciapiedi nella sua zona di residenza/domicilio.
Orari operazioni di pulizia strada

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	5	0,5	0	0,0
2	10	1,0	1	0,1
3	10	1,0	1	0,1
4	37	3,7	12	1,2
5	28	2,8	23	2,3
6	157	15,7	61	6,1
7	283	28,3	199	19,9
8	318	31,8	323	32,3
9	126	12,6	272	27,2
10	26	2,6	108	10,8
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,20

Media ponderata
Importanza
8,04



SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti in riferimento al servizio di spazzamento e pulizia marciapiedi nella sua zona di residenza/domicilio.
Frequenza di pulizia e spazzamento strade

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	3	0,3	2	0,2
2	11	1,1	5	0,5
3	12	1,2	5	0,5
4	38	3,8	10	1,0
5	26	2,6	20	2,0
6	129	12,9	39	3,9
7	264	26,4	220	22,0
8	323	32,3	336	33,6
9	164	16,4	262	26,2
10	30	3,0	101	10,1
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,33

Media ponderata
Importanza
8,00



SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti in riferimento al servizio di spazzamento e pulizia marciapiedi nella sua zona di residenza/domicilio.

Frequenza svuotamento cestini stradali

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	3	0,3	0	0,0
2	11	1,1	0	0,0
3	12	1,2	4	0,4
4	43	4,3	9	0,9
5	47	4,7	22	2,2
6	156	15,6	82	8,2
7	284	28,4	194	19,4
8	298	29,8	343	34,3
9	117	11,7	251	25,1
10	29	2,9	95	9,5
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione
7,12

Media ponderata Importanza
7,96



SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

Vorremmo approfondire il suo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti in riferimento al servizio di spazzamento e pulizia marciapiedi nella sua zona di residenza/domicilio.
Numerosità cestini stradali

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	3	0,3	0	0,0
2	12	1,2	2	0,2
3	11	1,1	1	0,1
4	40	4,0	14	1,4
5	37	3,7	16	1,6
6	253	25,3	67	6,7
7	372	37,2	209	20,9
8	236	23,6	339	33,9
9	36	3,6	254	25,4
10	0	0,0	98	9,8
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione
6,74

Media ponderata Importanza
7,99



SPAZZAMENTO STRADE & PULIZIA MARCIAPIEDI

INDEX CUSTOMER

Pensando in generale al servizio di pulizia strade e marciapiedi nel Comune di Pioltello, quanto si ritiene soddisfatto?

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	1	0,1	n.d.	n.d.
2	3	0,3	n.d.	n.d.
3	9	0,9	n.d.	n.d.
4	20	2,0	n.d.	n.d.
5	35	3,5	n.d.	n.d.
6	137	13,7	n.d.	n.d.
7	301	30,1	n.d.	n.d.
8	370	37,0	n.d.	n.d.
9	124	12,4	n.d.	n.d.
10	0	0,0	n.d.	n.d.
Base campionaria	1.000	100%	n.d.	n.d.

Media ponderata Soddisfazione

7,29

Media ponderata Importanza

n.d.



SPAZZAMENTO STRADE E PULIZIA MARCIAPIEDI

Secondo Lei il servizio di «Spazzamento strade e marciapiedi» negli anni è...

Percezione del servizio negli anni

Lettura sintetica

La valutazione è molto favorevole: la maggioranza percepisce un miglioramento del servizio.



Migliorato
84,5%

Invariato
12,5%

Peggiorato
3,0%



REPORT CITIZEN SATISFACTION

Servizi integrativi

Servizi aggiuntivi di raccolta e igiene urbana

ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI DI RACCOLTA

Come valuta la soddisfazione dei seguenti ulteriori servizi di raccolta che ora leggerò...
Raccolta di rifiuti speciali (batterie, toner, medicinali, prodotti tossici e infiammabili, materiale elettrico etc.

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	5	0,5	3	0,3
2	8	0,8	6	0,6
3	14	1,4	8	0,8
4	29	2,9	16	1,6
5	42	4,2	29	2,9
6	101	10,1	56	5,6
7	276	27,6	240	24,0
8	316	31,6	343	34,3
9	171	17,1	221	22,1
10	38	3,8	78	7,8
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione

7,37

Media ponderata Importanza

7,78



ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI DI RACCOLTA

Come valuta la soddisfazione dei seguenti ulteriori servizi di raccolta che ora leggerò...
Ritiro materiale ingombrante a domicilio (su prenotazione numero verde 800 332299 attivo 24 ore su 24 7 giorni su 7 o tramite sito www.amsa.it)

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	9	0,9	16	1,6
2	7	0,7	4	0,4
3	12	1,2	5	0,5
4	23	2,3	11	1,1
5	32	3,2	20	2,0
6	134	13,4	90	9,0
7	310	31,0	258	25,8
8	294	29,4	348	34,8
9	147	14,7	173	17,3
10	32	3,2	75	7,5
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata Soddisfazione
7,28

Media ponderata Importanza
7,62



ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI DI RACCOLTA

Come valuta la soddisfazione dei seguenti ulteriori servizi di raccolta che ora leggerò...
Centro di raccolta per il conferimento autonomo dei rifiuti differenziati (Via Sondrio, 16)

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	8	0,8	3	0,3
2	10	1,0	6	0,6
3	17	1,7	8	0,8
4	30	3,0	19	1,9
5	45	4,5	32	3,2
6	80	8,0	37	3,7
7	282	28,2	230	23,0
8	308	30,8	370	37,0
9	186	18,6	234	23,4
10	34	3,4	61	6,1
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,36

Media ponderata
Importanza
7,78



ALTRI SERVIZI INTEGRATIVI DI RACCOLTA

Come valuta la soddisfazione dei seguenti ulteriori servizi di raccolta che ora leggerò...
Servizio di pulizia area mercato

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	0	0,0	3	0,3
2	3	0,3	4	0,4
3	16	1,6	7	0,7
4	29	2,9	15	1,5
5	48	4,8	27	2,7
6	85	8,5	42	4,2
7	211	21,1	215	21,5
8	334	33,4	337	33,7
9	209	20,9	253	25,3
10	65	6,5	97	9,7
Base campionaria	1.000	100%	1.000	100%

Media ponderata
Soddisfazione
7,60

Media ponderata
Importanza
7,93



SERVIZI INTEGRATIVI

INDEX CUSTOMER
Pensando in generale al servizio dei servizi integrativi nel Comune di Pioltello, quanto si ritiene soddisfatto?

Scala Valori	Frequenza Soddisfazione	Percentuale Soddisfazione	Frequenza Importanza	Percentuale Importanza
1	5	0,5	n.d.	n.d.
2	8	0,8	n.d.	n.d.
3	9	0,9	n.d.	n.d.
4	28	2,8	n.d.	n.d.
5	43	4,3	n.d.	n.d.
6	72	7,2	n.d.	n.d.
7	270	27,0	n.d.	n.d.
8	341	34,1	n.d.	n.d.
9	193	19,3	n.d.	n.d.
10	31	3,1	n.d.	n.d.
Base campionaria	1.000	100%	n.d.	n.d.

Media ponderata Soddisfazione

7,47

Media ponderata Importanza

n.d.



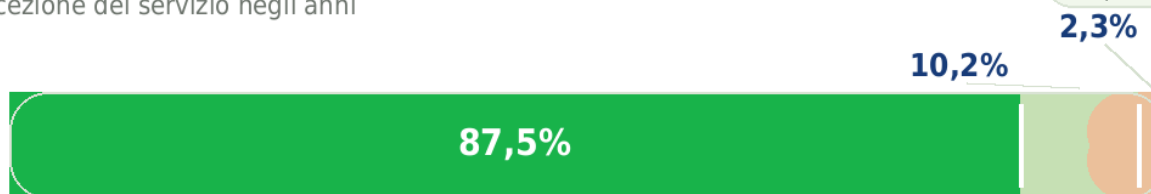
SERVIZI INTEGRATIVI

Secondo Lei il servizio di «Servizi integrativi» negli anni è...

Percezione del servizio negli anni

Lettura sintetica

Il giudizio è molto positivo: la gran parte degli intervistati considera il servizio migliorato nel tempo.



Migliorato
87,5%

Invariato
10,2%

Peggiorato
2,3%



REPORT CITIZEN SATISFACTION

Info & communication

Canali di comunicazione e contatto

CANALI DI COMUNICAZIONE E CONTATTO

Le citerò alcuni canali di comunicazione e contatto dell’azienda Amsa Gruppo a2a messi a disposizione dei cittadini residenti per informazioni, reclami, etc.

Item	Conoscenza %	Utilizzo %	Media ponderata soddisfazione
Sito Web www.amsa.it	83,2	47,7	n.d.
Numero Verde 800 332299	82,5	53,2	8,25
App (Amsa) Puliamo Amsa	62,9	77,7	n.d.
Materiale Cartaceo divulgativo	68,2	30,4	n.d.



NUMERO VERDE 800 332299

Le citerò alcuni canali di comunicazione e contatto dell’azienda Amsa Gruppo a2a messi a disposizione dei cittadini residenti per informazioni, reclami, etc.

Item	Media ponderata Soddisfazione
Tempi di attesa per parlare con l’operatore	7,72
Cortesia e professionalità degli operatori	8,52
Chiarezza delle risposte ottenute	8,30
Risoluzione del problema	8,44
Media ponderata	8,25



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Pensando in generale al servizio di igiene urbana nel Comune di Pioltello, quanto si ritiene soddisfatto?
Media ponderata: 7,40 · Base valida: 1.000

Scala valori	Frequenza	Percentuale
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	0,1
5	115	11,5
6	220	22,0
7	210	21,0
8	166	16,6
9	173	17,3
10	115	11,5



Grazie per l'attenzione

Demos Marketing International

Business Unit Marketing · Ricerche di Mercato



Comune di Pioltello