

Indagine di Customer Satisfaction presso gli stakeholders di AMIU Genova 2025

Milano, Ottobre 2025

■ ■ **LATTANZIO**
KIBS
knowledge
intensive
business
services

Obiettivi e metodologia dello studio

- Misurare la **Customer Satisfaction** complessiva degli stakeholders per il servizio erogato
- Indagare la **conoscenza e l'utilizzo dei canali di comunicazione** di AMIU
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le **aspettative degli stakeholders per un miglioramento** degli standard di qualità del servizio.



La presente rilevazione è stata realizzata nel mese di Ottobre 2025 attraverso la **somministrazione online di un questionario strutturato**.

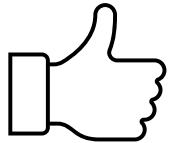
Nel complesso hanno risposto **8 stakeholders** (sindaci, presidenti di municipio, assessori, rappresentanti di associazioni) su 55 contattati e appartenenti a 46 Comuni.

Il contenuto tasso di risposta è probabilmente dovuto alla riproposizione della stessa indagine a distanza di un anno della precedente.

I servizi apprezzati

Centri di raccolta/Isole ecologiche, ritiro gratuito ed EcoVan

Le valutazioni espresse dagli stakeholder su una scala da 1 (“per nulla soddisfatto”) a 10 (“molto soddisfatto”), mostrano **livelli di soddisfazione piuttosto differenziati a seconda dei servizi valutati.**



I servizi **più apprezzati** risultano:

- Centri di raccolta/Isole ecologiche
- Ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti
- EcoVan

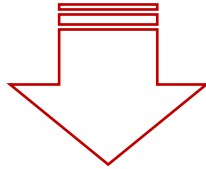
*Mi piacerebbe vedere **esposti sui cassonetti**, in modo che lo vedano tutti, **gli orari dei servizi di Ecovan, Isole ecologiche e quant'altro**, molti non lo sanno e non sanno a chi rivolgersi (specie le persone anziane che non usano sistemi digitali)*

Le criticità

Cassonetti, piazzole e strade: richiesta maggiore pulizia

Emergono invece delle **criticità** in riferimento a:

- Pulizia e fruibilità dei **cassonetti** e delle **piazzole** di conferimento
- Pulizia delle **strade** e frequenza degli spazzamenti e dei lavaggi



Attese di **maggior pulizia dei contenitori**, così come degli **spazi intorno ad essi**

Richiesta una **maggior frequenza** di spazzamento e lavaggio delle strade, e di svuotamento dei gestini gettacarte

Informare che l'igienizzazione e lavaggio non sono previsti per i contenitori "condominiali" anche adiacenti alle strade, non lo sa nessuno e non vengono mai puliti

Esigere che non vengano parcheggiate macchine davanti ai bidoni: le macchine ostacolano il passaggio a chi deve buttare la spazzatura nei vari cassonetti

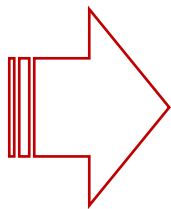
La **tempestività nella risoluzione dei problemi** è un elemento su cui – secondo gli stakeholder – AMIU dovrebbe investire

Le persone di AMIU

Diffuso apprezzamento

Il personale con gli stakeholder si relazionano è «promosso» in termini di:

- **reperibilità**
- disponibilità all'**ascolto**
- soprattutto in termini di **competenza**



Tuttavia nella valutazione complessiva di AMIU, il **peso della qualità dei servizi operativi** (in particolare riferita a cassonetti e piazzole) gioca un ruolo fondamentale.

Le «persone» non riescono a sopperire appieno alle criticità evidenziate

I canali di comunicazione e il sistema duale

Canali di comunicazione conosciuti, ma poco utilizzati... a parte il servizio di segnalazione e Facebook. Apprezzato il sistema duale

| Canale | Utilizza |
|--------------------------|----------|
| Servizio di segnalazione | 7 su 8 |
| Canali social | 4 su 8 |
| Sito Internet | 3 su 8 |
| Numero verde | 3 su 8 |
| Sportelli | 3 su 8 |



Il **sistema duale** è utilizzato e apprezzato sotto il profilo dell'utilità in primis, della fruibilità e della chiarezza e completezza.

Conclusioni

I risultati dello studio di Customer Satisfaction 2025 presso gli stakeholder **conferma le evidenze emerse lo scorso anno**, sebbene il ridotto numero di partecipanti causato da una sorta di «effetto saturazione» (due indagini di CS a distanza di 12 mesi).

Nel complesso, l'indagine restituisce un giudizio moderatamente positivo su AMIU, con apprezzamenti per la disponibilità del personale e per i servizi di raccolta dedicati, ma con **criticità operative**.

Le principali aree di miglioramento individuate riguardano:

- la pulizia e manutenzione dei contenitori;
- la frequenza dei lavaggi e spazzamenti;

Il campione ristretto e la natura qualitativa della rilevazione rendono queste evidenze **indicazioni di orientamento più che risultati generalizzabili**.

Milan | Rome | Bari
Brussels

The logo for Lattanzio KIBS, featuring the word "LATTANZIO" in a bold, uppercase sans-serif font above the word "KIBS" in a similar font. To the left of "KIBS" are three small white squares arranged in a horizontal line.

LATTANZIO
■■■■ KIBS

Lattanzio KIBS S.p.A.
Milan (Italy) Via Cimarosa, 4 | 20144
+39 02 29061165

info@lattanziokibs.com
www.lattanziokibs.com

knowledge intensive business services