

Indagine Customer Satisfaction 2023

Milano, 22 Dicembre 2023

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

Gli obiettivi di studio

Gli obiettivi che sono stati perseguiti nella conduzione del presente studio sono:

- misurare la Customer Satisfaction complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative dei cittadini per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

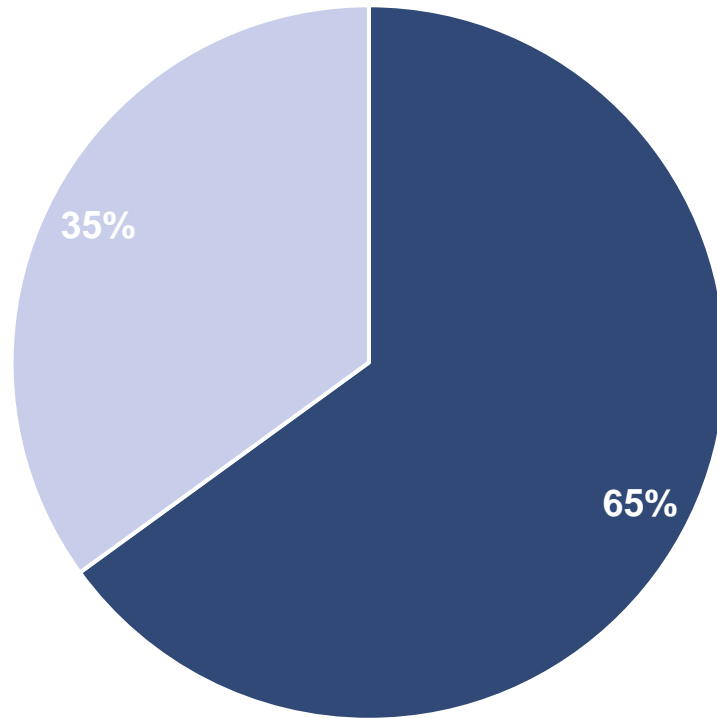
La presente rilevazione è stata compiuta tra il 5 ed il 13 dicembre 2023 attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAMI (Computer Assisted Mobile Interview).

Complessivamente sono stati intervistati 1.208 cittadini (utenti domestici) che usufruiscono del servizio prestato da AMIU.

Nota metodologica

Metodologia, campione e target

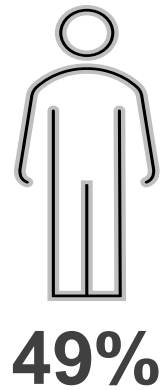
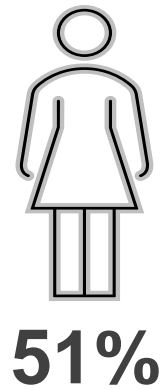
Area di residenza



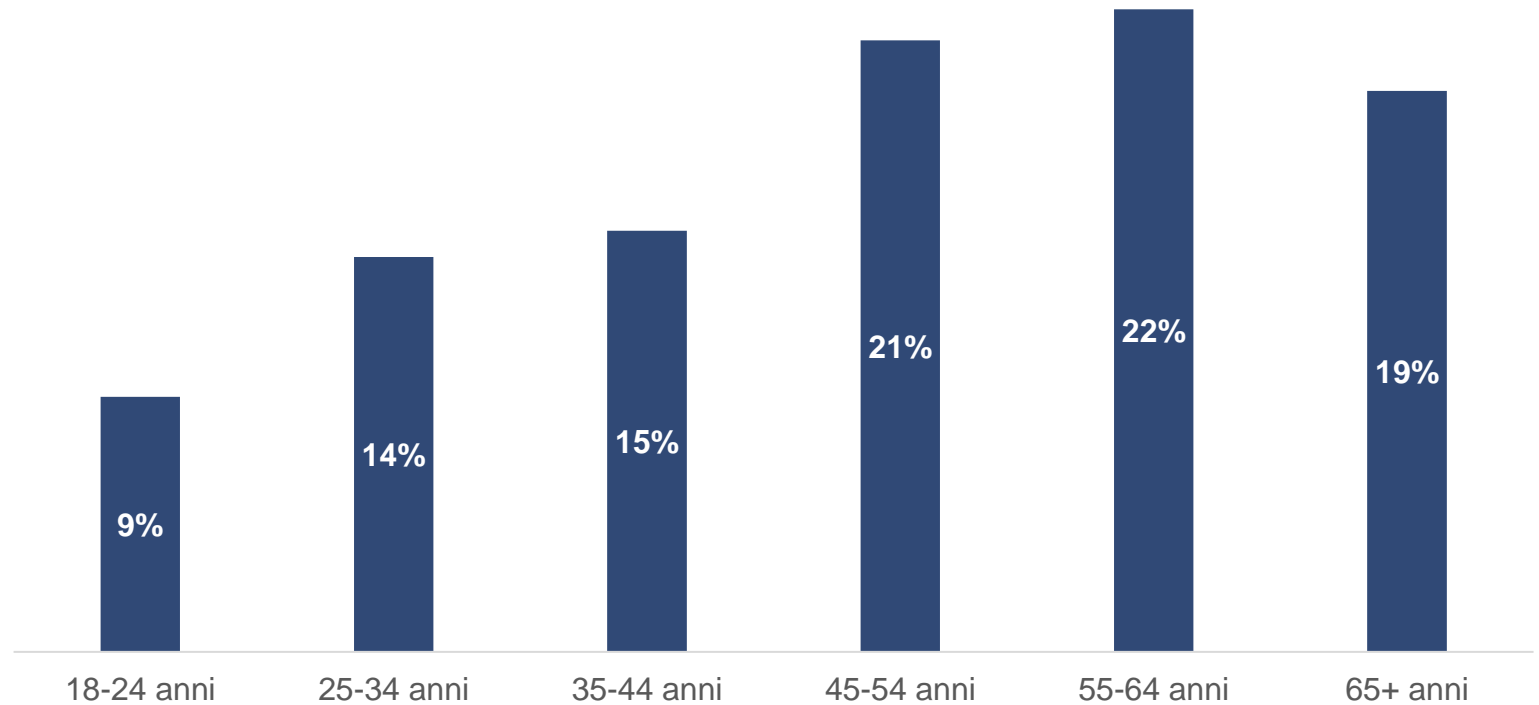
■ Genova ■ Altre aree

Area	% rispondenti
Genova	780 (65%)
Alta Val Polcevera	100 (8%)
Costiera	80 (7%)
Val Trebbia	65 (5%)
Valle Scrivia	59 (5%)
Valli Stura, Orba e Leira	62 (5%)
Recco e Uscio	62 (5%)
Totale	1.208

Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

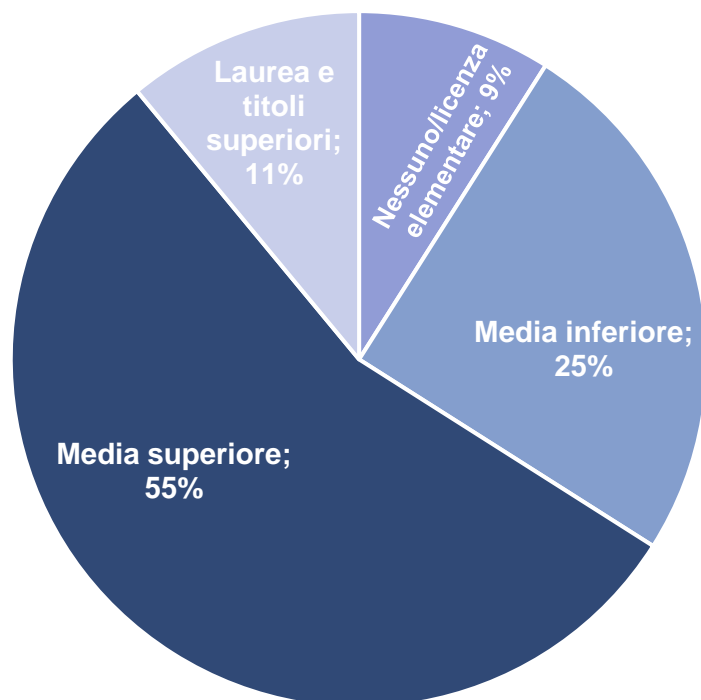


Distribuzione totale per età



Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati

Titolo di studio degli intervistati



Stato di occupazione degli intervistati

Occupati	90%
Non occupati	10%

Nota metodologica

Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e i giudizi aggregati.

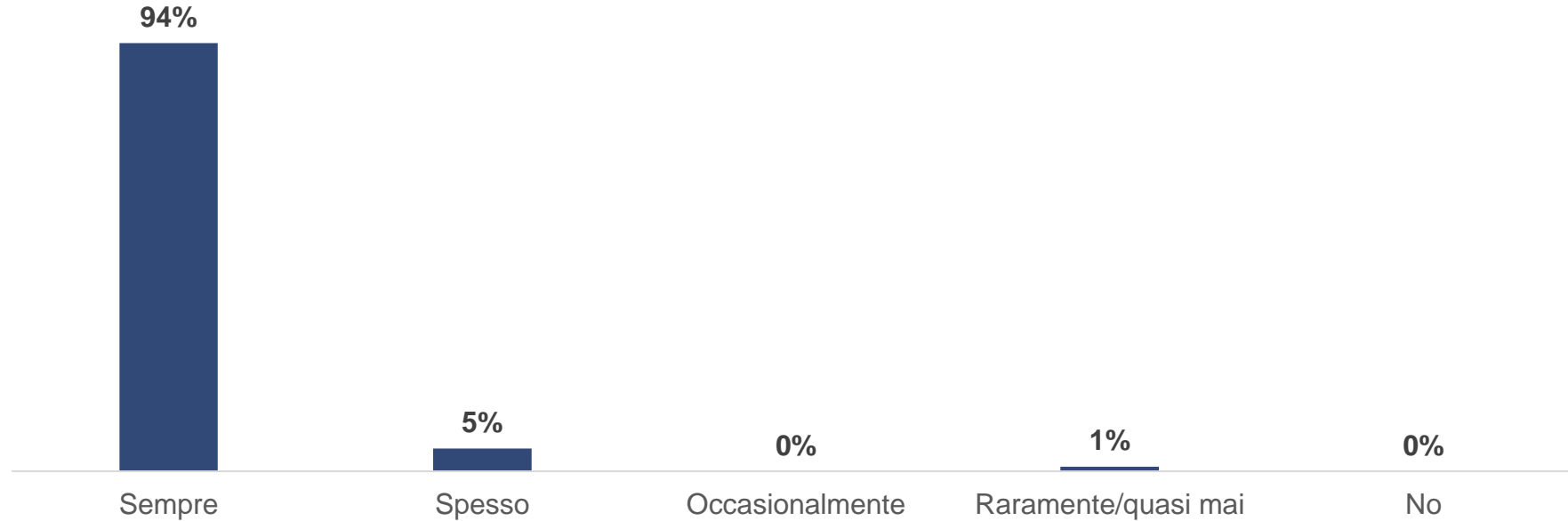
Intervallo voti	Valutazione corrispondente
8-10	Molto
6-7	Abbastanza
4-5	Poco
1-3	Per nulla

I risultati dello studio

Raccolta differenziata a casa

La quasi totalità dei rispondenti effettua sempre la raccolta differenziata

A casa effettua / effettuate la raccolta differenziata?



% di «sempre»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	94%	97%	89%	89%	95%	97%	94%	94%

Raccolta differenziata non effettuata: motivazioni

Ostacoli logistici risultano essere il principale motivo che porta a non fare la differenziata

Per quale motivo non effettua la raccolta differenziata in casa?

Nota: domanda posta a chi ha risposto «raramente/quasi mai» oppure «no» alla domanda «A casa effettua la raccolta differenziata?». (0,8% del campione; N = 10 individui).

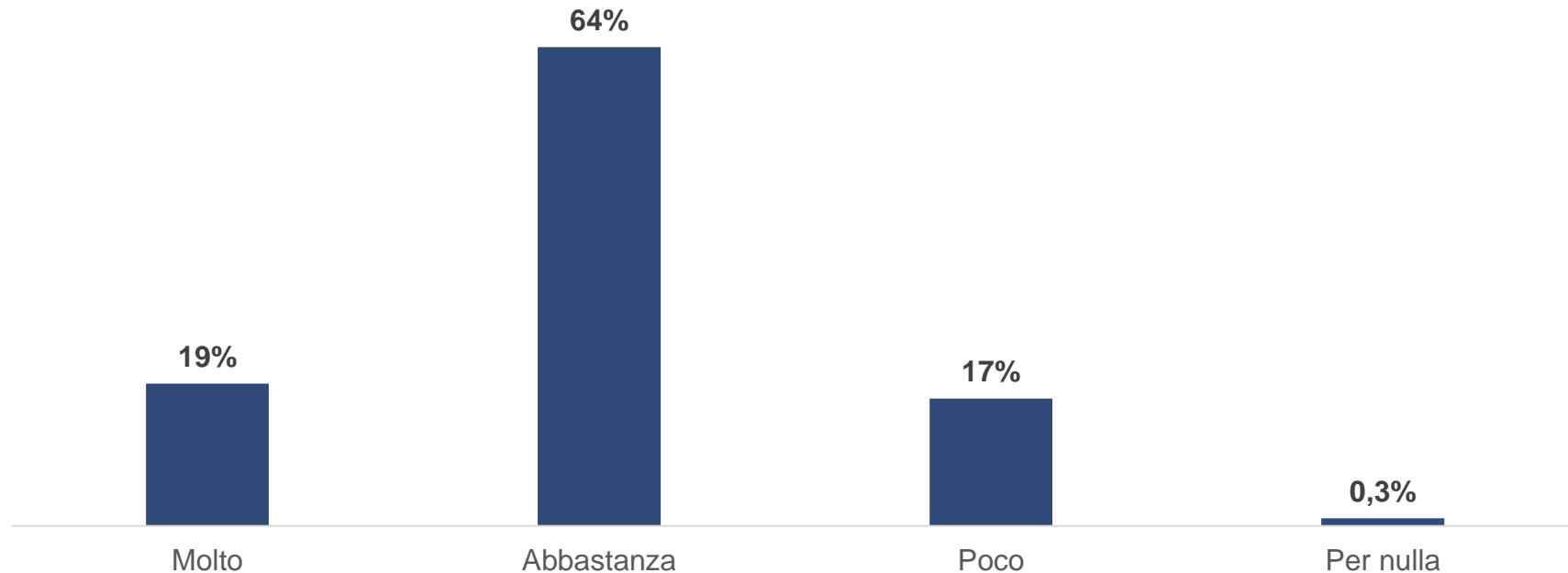
Possibili più risposte

Motivazione	N. risposte
Cassonetti scomodi/poco adeguati	10
Non serve, tanto finisce tutto insieme	10
Non ci sono vantaggi economici	10
Cassonetti lontani da casa	9
Poco spazio in casa	6
Mancanza di tempo	4

Soddisfazione generale per la raccolta differenziata

L'83% degli intervistati si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della raccolta differenziata nel proprio quartiere. Il dato su Genova risulta leggermente più basso.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo quartiere?



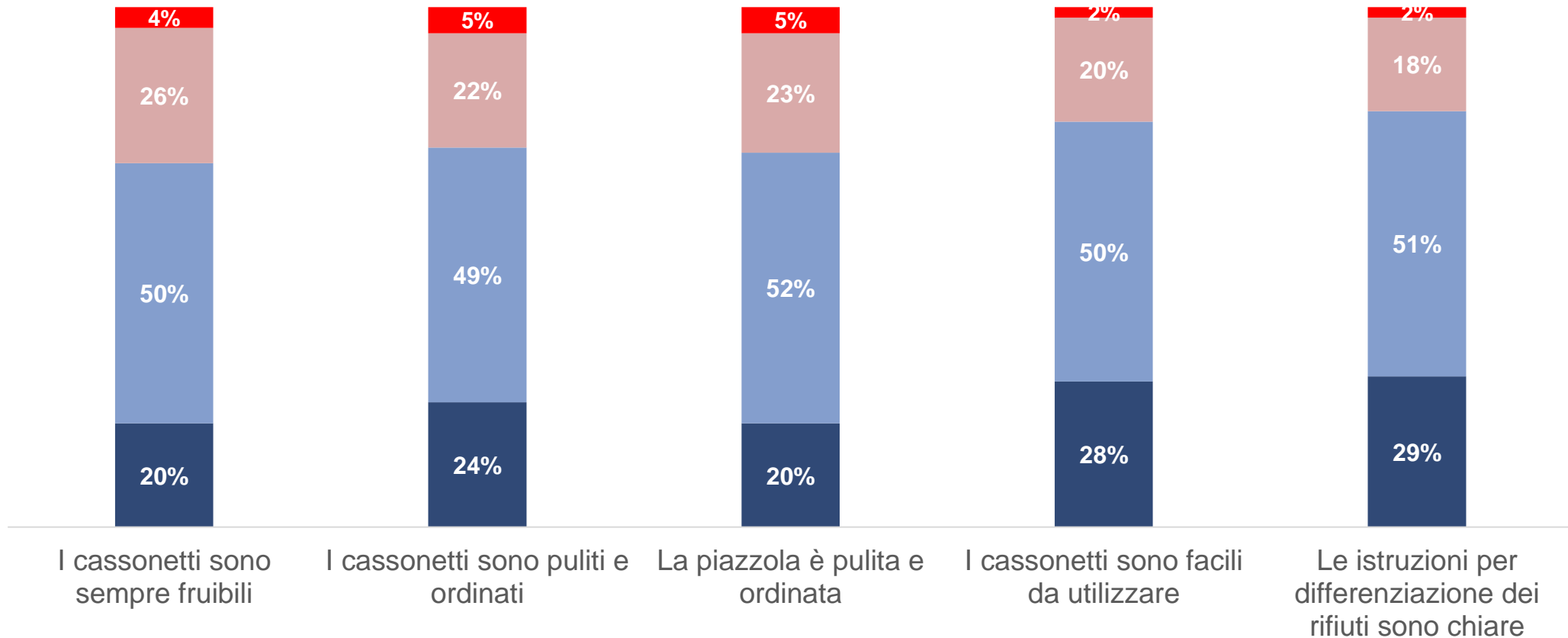
Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,42	6,81	6,58	6,51	6,75	6,73	6,71	6,52

Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

Circa tre intervistati su quattro valutano positivamente gli aspetti legati ai cassonetti

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



Cassonetti: confronti per aree

I rispondenti dell'area Valle Scrivia risultano essere i più soddisfatti, seguiti da quelli di Valli Stura, Orba e Leira e da quelli dei Comuni in Appalto

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

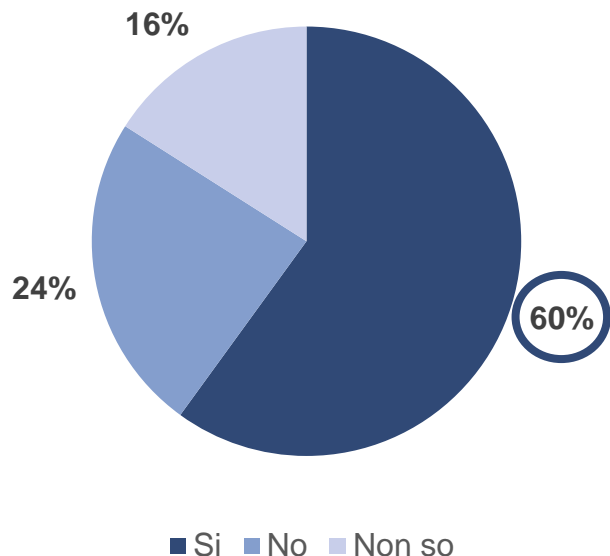
% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Cassonetti sono sempre fruibili	65%	82%	70%	68%	83%	84%	81%	70%
Cassonetti puliti e ordinati	69%	81%	70%	72%	86%	81%	84%	73%
Piazzola pulita e ordinata	67%	80%	73%	74%	86%	82%	79%	72%
Cassonetti facili da utilizzare	75%	86%	78%	82%	86%	86%	84%	78%
Istruzioni differenziazione rifiuti sono chiare	77%	87%	78%	85%	86%	89%	89%	80%

Contenitori SMART: gradimento overall

I rispondenti (solo residenti nella città di Genova) risultano soddisfatti dei contenitori SMART

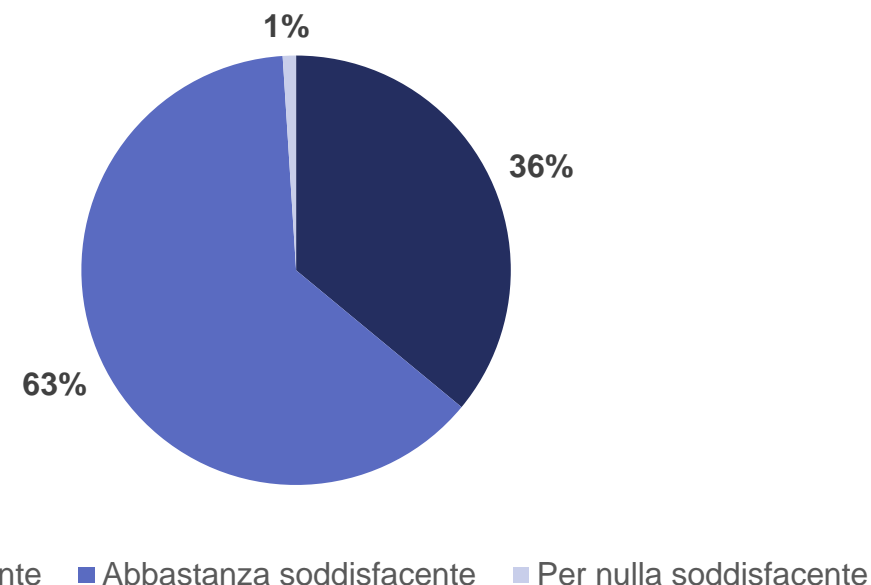
Nel suo quartiere sono stati installati i nuovi contenitori SMART?

Rispondenti: abitanti comune di Genova (728)



Come valuta questo nuovo servizio di raccolta?

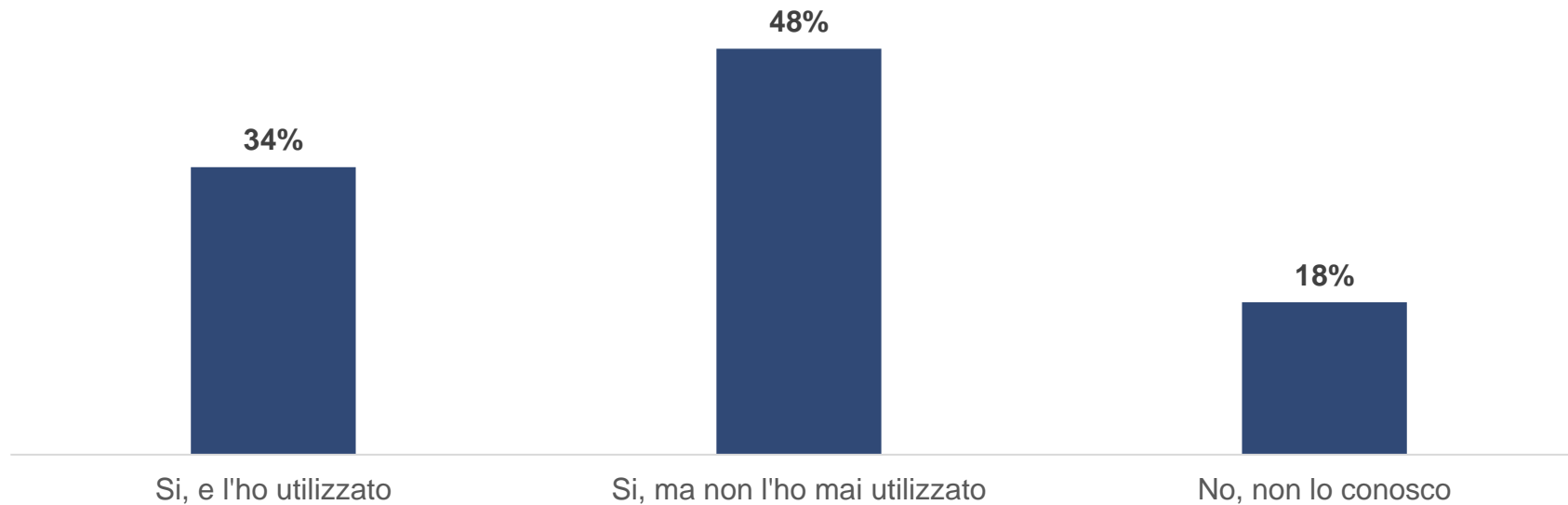
Rispondenti: 437



Isole ecologiche: grado di conoscenza

In media, quattro intervistati su cinque sono a conoscenza del servizio. La percentuale risulta più elevata tra i rispondenti di Genova.

Conosce il servizio delle isole ecologiche?



% di «Si utilizzato» + «Si ma non utilizzato»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	87%	80%	74%	62%	78%	73%	73%	82%

Isole ecologiche: opinioni circa la soddisfazione

Quasi nove rispondenti su dieci sono soddisfatti del servizio. Le valutazioni più elevate sono state registrate nell'area delle Valli Stura, Orba e Leira

Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?

Nota: domanda posta a chi conosce il servizio (N = 994)

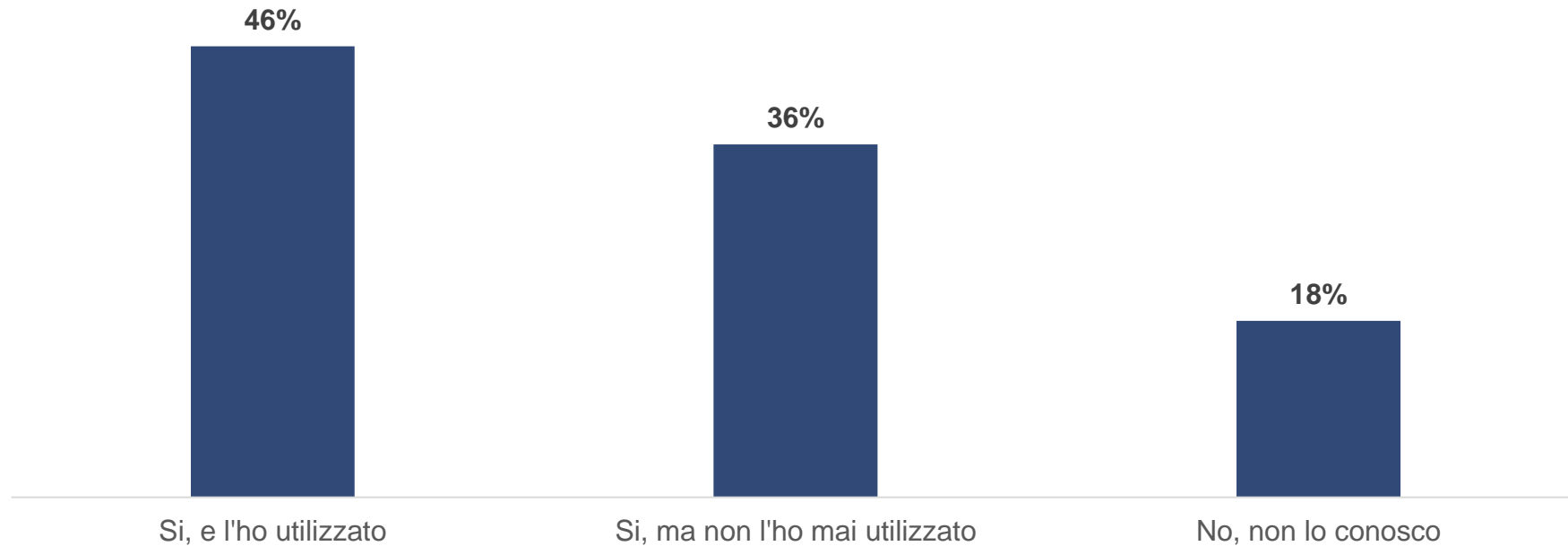


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,27	6,33	6,42	6,50	6,39	6,64	6,51	6,33

EcoVan: grado di conoscenza

La metà dei rispondenti ha utilizzato il servizio. In quattro su cinque lo conoscono.

Conosce il camioncino EcoVan?



% di «Si utilizzato» + «Si ma non utilizzato»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	82%	88%	80%	65%	88%	79%	84%	82%

EcoVan: livello di soddisfazione

Nove intervistati su dieci sono soddisfatti del servizio. Non si rilevano particolari scostamenti tra le Aree.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio EcoVan?
Nota: domanda posta a chi conosce il servizio (N = 988)



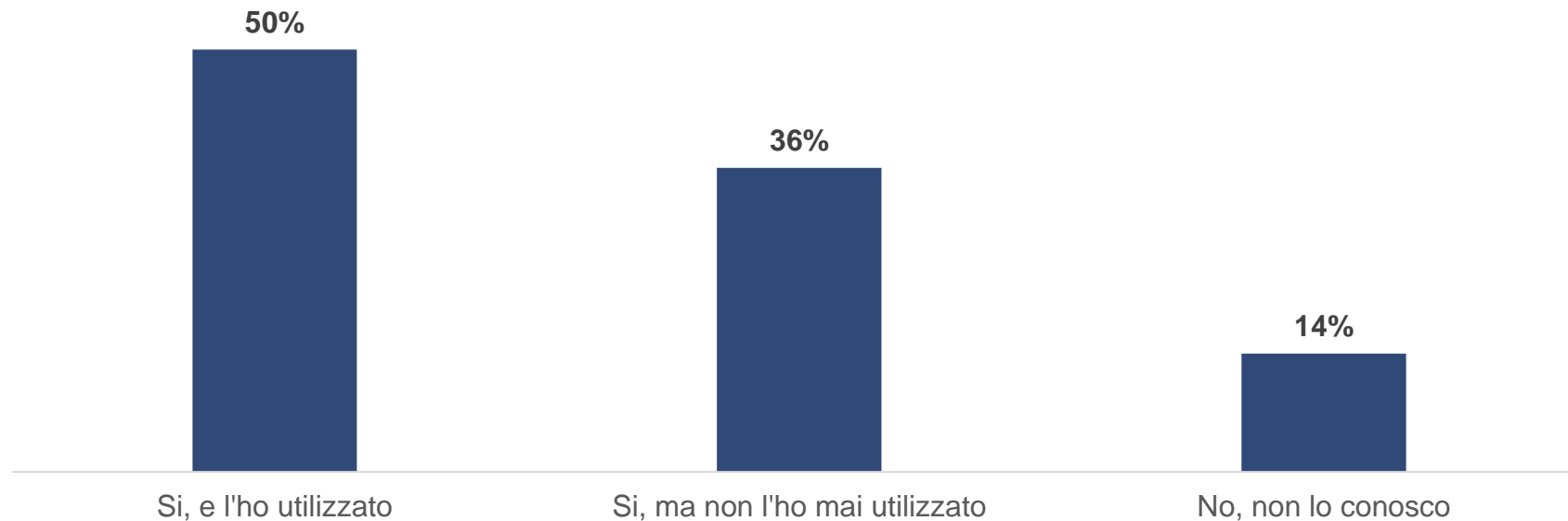
■ 2023

Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,62	6,86	6,56	6,50	6,83	6,53	6,67	6,64

Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

Metà degli intervistati ha fatto uso del servizio. La gran parte lo conosce, soprattutto nell'Area di Genova.

Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone di mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti o degli scarti da giardino, attivo su prenotazione nel suo comune?



% di «Si utilizzato» + «Si ma non utilizzato»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	92%	72%	90%	83%	76%	69%	65%	86%

Ritiro gratuito nel portone: opinioni relative alla soddisfazione

Nove intervistati su dieci sono soddisfatti del servizio. Non si riscontrano particolari scostamenti tra Aree

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

Nota: domanda posta a chi conosce il servizio (N = 1.041)



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,53	6,61	6,69	6,52	6,60	6,60	6,68	6,56

Servizio di raccolta differenziata: i suggerimenti

Il numero di cassonetti e la frequenza del servizio sono ritenuti gli ambiti principali su cui AMIU dovrebbe intervenire

Ha suggerimenti da dare a AMIU per migliorare il servizio di raccolta differenziata?

Nota: possibili più risposte

Motivazione	% risposte
Più cassonetti/contenitori	40%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	35%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	34%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	24%
Altro	1%
Nessun suggerimento	19%

In particolare «controlli e multe», suggeriti da 10 su 16 di coloro che hanno indicato «altro»

Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti per area

A Genova le maggiori istanze su cassonetti e frequenza del servizio.

Ha suggerimenti da dare a AMIU per migliorare il servizio di raccolta differenziata?

Nota: possibili più risposte

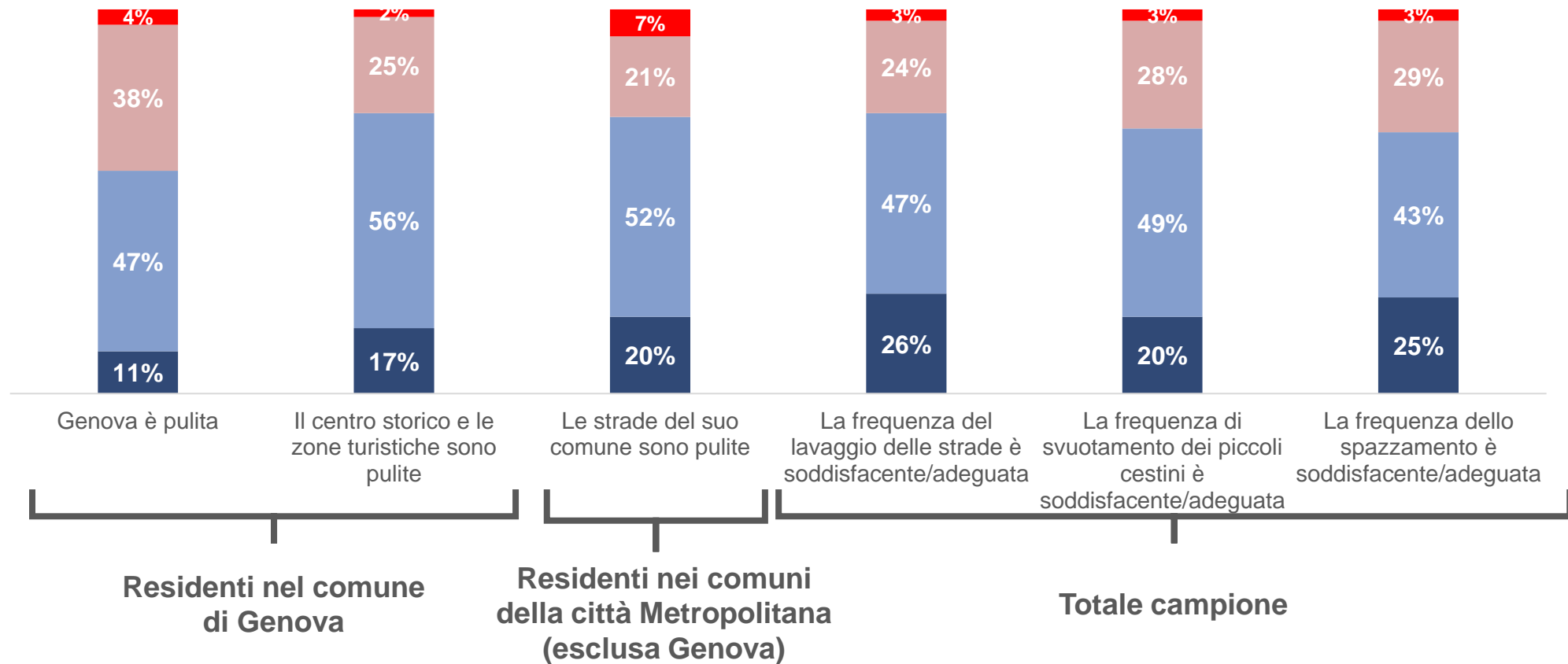
Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Più cassonetti/contenitori	43%	33%	38%	34%	22%	34%	42%	40%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	39%	24%	34%	28%	32%	29%	26%	35%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	39%	19%	34%	32%	20%	23%	21%	34%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	25%	19%	33%	31%	17%	19%	11%	24%
Nessun suggerimento	12%	35%	26%	26%	37%	29%	27%	19%

Igiene ambientale: contenuto gradimento

Più apprezzata la pulizia del Centro Storico e delle zone turistiche di Genova rispetto al resto della città.

Quanto è d'accordo con ciascuna di queste affermazioni?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



Igiene ambientale: il confronto tra aree

Alta Val Polcevera e Valle Scrivia più soddisfatte. A Genova maggiori criticità

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Genova è pulita	58%	-	-	-	-	-	-	58%
Il centro storico e le zone turistiche sono pulite	73%	-	-	-	-	-	-	73%
Le strade del suo comune sono pulite		75%	63%	65%	76%	77%	75%	72%
La frequenza dello spazzamento è soddisfacente/adequata	61%	84%	71%	75%	88%	82%	82%	68%
La frequenza del lavaggio delle strade soddisfacente/adequata	70%	79%	74%	77%	85%	81%	79%	74%
La frequenza dello svuotamento dei piccoli cestini è soddisfacente/adequata	63%	85%	68%	77%	88%	82%	81%	69%

Igiene ambientale: suggerimenti

Gli intervistati suggeriscono di aumentare i cestini ed il numero di operatori. In generale, ritengono anche che serva una maggior pulizia

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	% risposte
Più cestini gettacarte	34%
Avere più operatori	34%
Intensificare la pulizia delle strade	29%
Pulire maggiormente i marciapiedi	29%
Maggior pulizia in generale	27%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	14%
Altro (specificare)	1%
Nessun Suggerimento	12%

In particolare «controlli e multe», suggeriti da 9 su 14 di coloro che hanno indicato «altro». Inoltre, 6 su 14 hanno evidenziato la problematica delle deiezioni canine.

Igiene ambientale: suggerimenti per area

Genova e l'Area Costiera mostrano le maggiori istanze di miglioramento dei servizi.

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

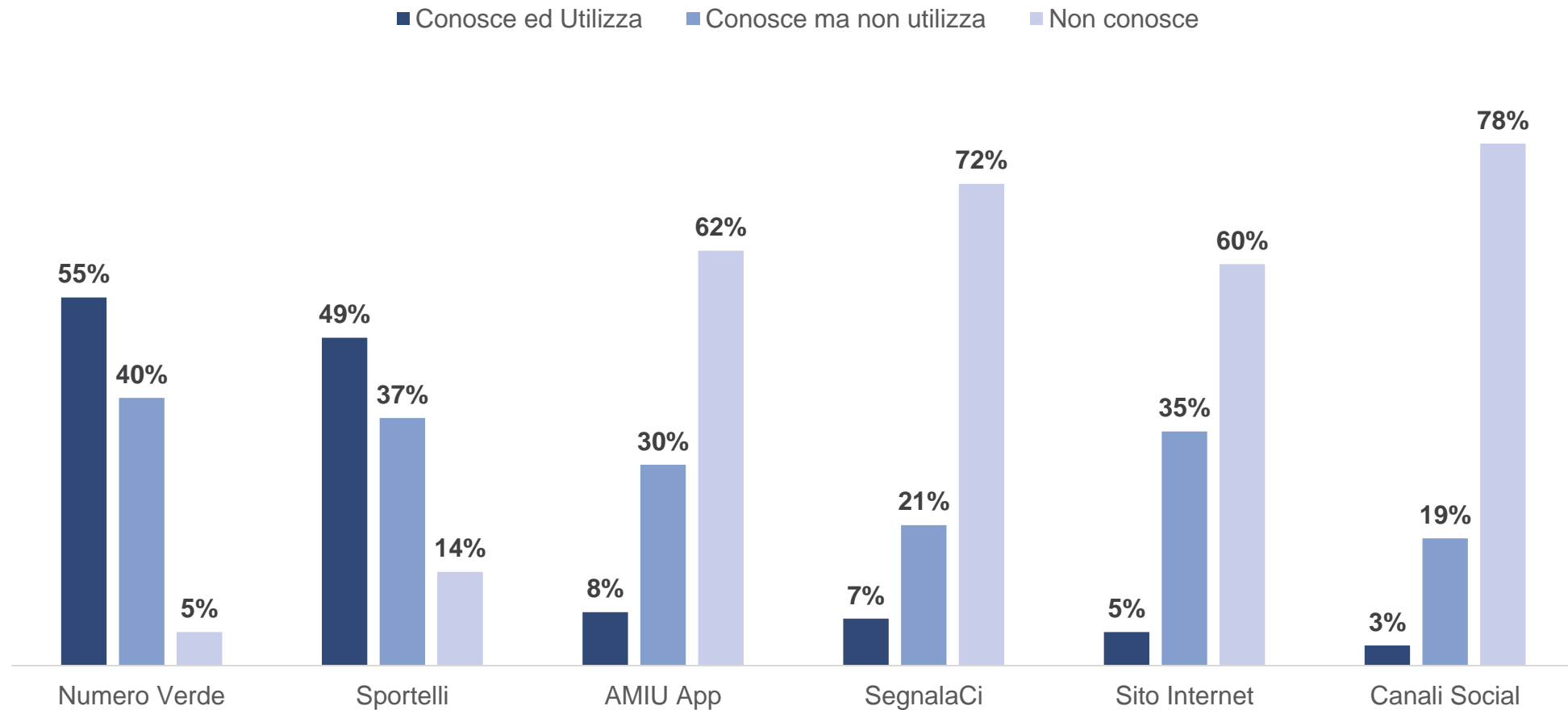
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Più cestini gettacarte	36%	22%	45%	37%	31%	24%	22%	34%
Avere più operatori	38%	24%	38%	19%	36%	23%	16%	34%
Intensificare la pulizia delle strade	33%	20%	30%	19%	20%	19%	24%	29%
Pulire maggiormente i marciapiedi	34%	16%	24%	23%	10%	13%	24%	29%
Maggior pulizia in generale	30%	19%	31%	26%	19%	18%	19%	27%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	17%	6%	15%	8%	10%	11%	7%	14%
Nessun Suggerimento	6%	30%	15%	19%	17%	23%	24%	12%

Canali di contatto utilizzati da AMIU

Più utilizzati il numero verde e gli sportelli (circa dalla metà dei rispondenti). Gli altri canali sono meno noti e di conseguenza poco utilizzati.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



Canali di contatto: confronto tra aree

In Valle Scrivia minor conoscenza ed utilizzo dei canali di contatto a disposizione.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Sito internet	41%	44%	43%	46%	27%	27%	32%	40%
Canali social	25%	11%	23%	29%	9%	18%	11%	22%
Numero Verde	94%	96%	98%	94%	93%	97%	95%	95%
Sportelli	87%	83%	76%	89%	76%	86%	94%	86%
Servizio di segnalazione	30%	27%	24%	26%	14%	21%	23%	28%
Amiu App	42%	30%	43%	28%	29%	29%	27%	38%

Canali di contatto: confronto tra fasce di età

Gli over 65 conoscono ed utilizzano meno i canali di contatto di AMIU. I canali tradizionali (sportelli e numero verde) sono conosciuti anche tra i più giovani.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

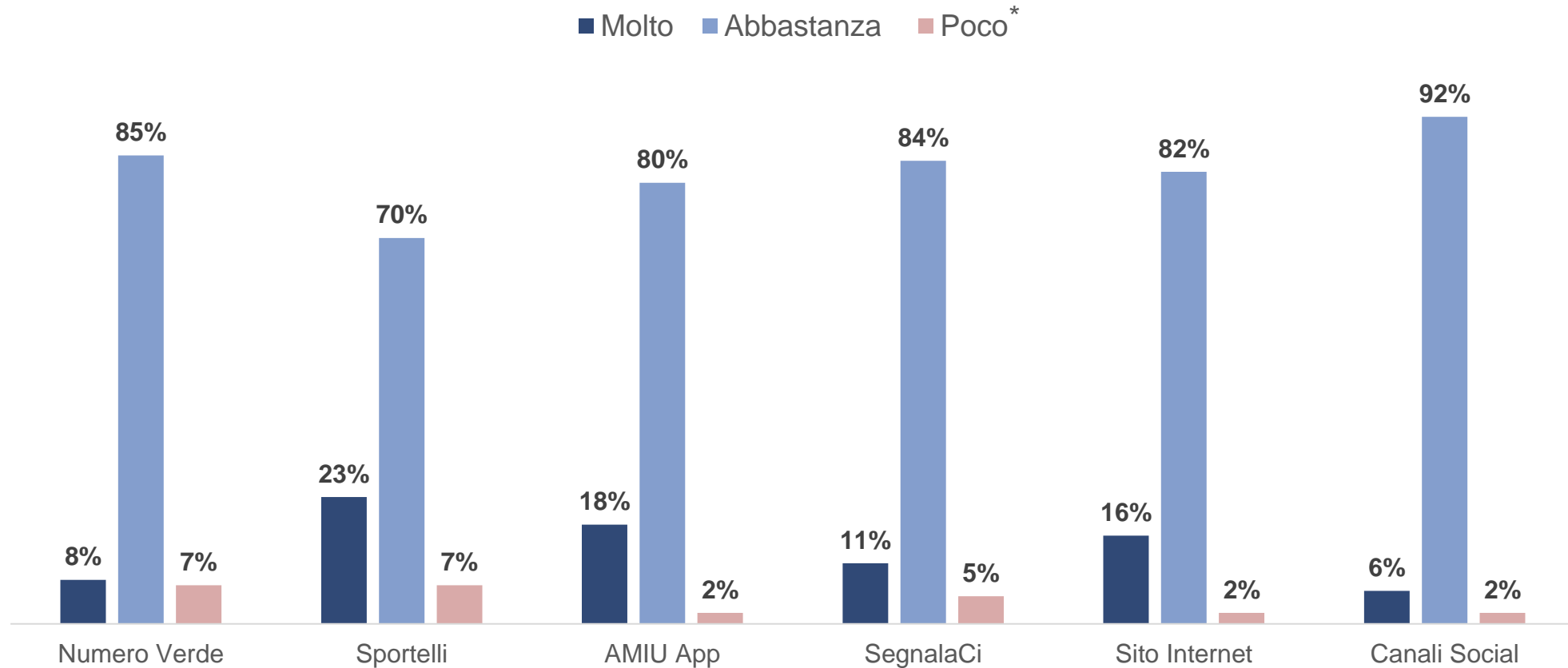
% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	18 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	oltre 65 anni	Totale
Sito internet	67%	64%	63%	44%	25%	6%	40%
Canali social	26%	40%	36%	26%	12%	3%	22%
Numero Verde	83%	98%	95%	98%	97%	92%	95%
Sportelli	86%	86%	92%	95%	83%	74%	86%
Servizio di segnalazione	29%	40%	34%	37%	21%	10%	28%
Amiu App	27%	55%	47%	62%	33%	6%	38%

Canali di contatto: grado di soddisfazione

Oltre 9 utilizzatori su 10 sono soddisfatti dei canali di contatto

Quanto ritiene soddisfacente di AMIU i seguenti aspetti?

Nota: hanno risposto alla domanda solo coloro che conoscono ed utilizzano i vari canali

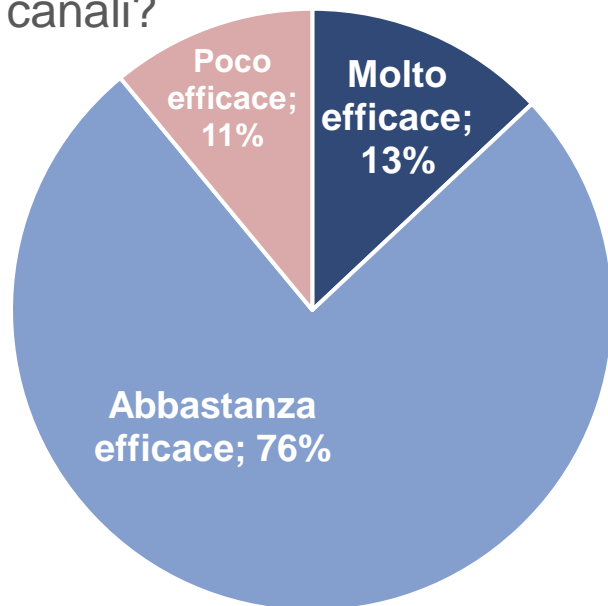


* Nessuno ha risposto «per nulla»

Canali di contatto

Apprezzata la capacità comunicativa multicanale di AMIU

Come giudica la capacità di AMIU di sviluppare un sistema di comunicazione e contatto efficace con i cittadini tramite i vari canali?



Confronto tra aree

Area	% di efficace
Genova	88%
Alta Val Polcevera	90%
Costiera	88%
Val Trebbia	92%
Valle Scrivia	93%
Valli Stura, Orba e Leira	92%
Recco e Uscio	95%
Totale	89%

Confronto tra fasce d'età

% di efficace	18 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	oltre 65 anni	Totale
2023	92%	92%	90%	85%	85%	86%	89%

Confronto 2021 vs 2023

Milano, 22 Dicembre 2023

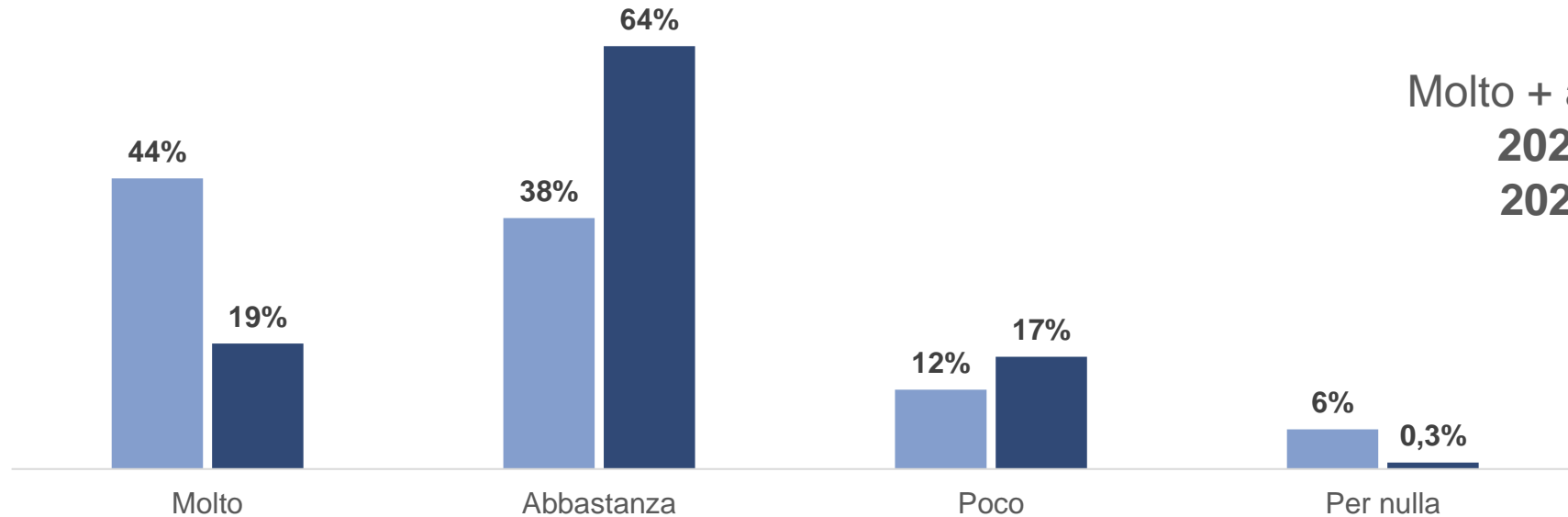
LATTANZIO
KIBS
knowledge
intensive
business
services

Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Livello di soddisfazione generale sostanzialmente invariato rispetto al 2021, ma la quota dei totalmente insoddisfatti si è di fatto azzerata.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo quartiere?

■ 2021 ■ 2023



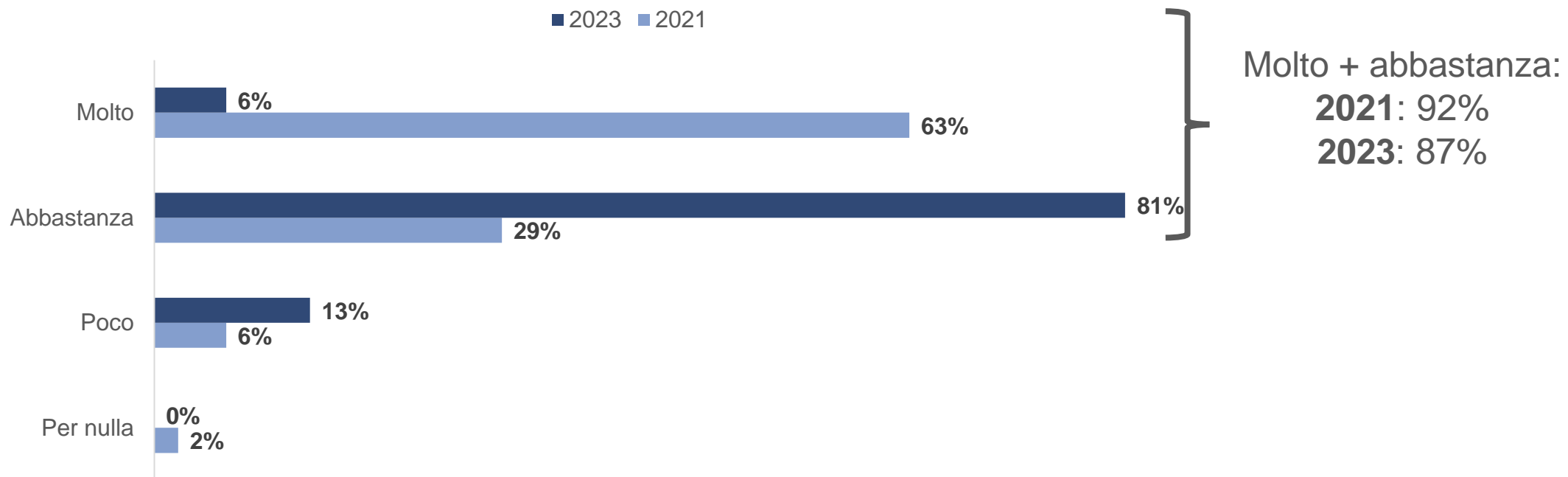
Molto + abbastanza:
2021: 82%
2023: 83%

Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,42	6,81	6,58	6,51	6,75	6,73	6,71	6,52
2021	6,67	7,81	7,75	7,41	7,44	7,28	7,40	6,98

Isole ecologiche: livello di soddisfazione

In leggero calo la soddisfazione per le isole ecologiche (-5 punti percentuali).

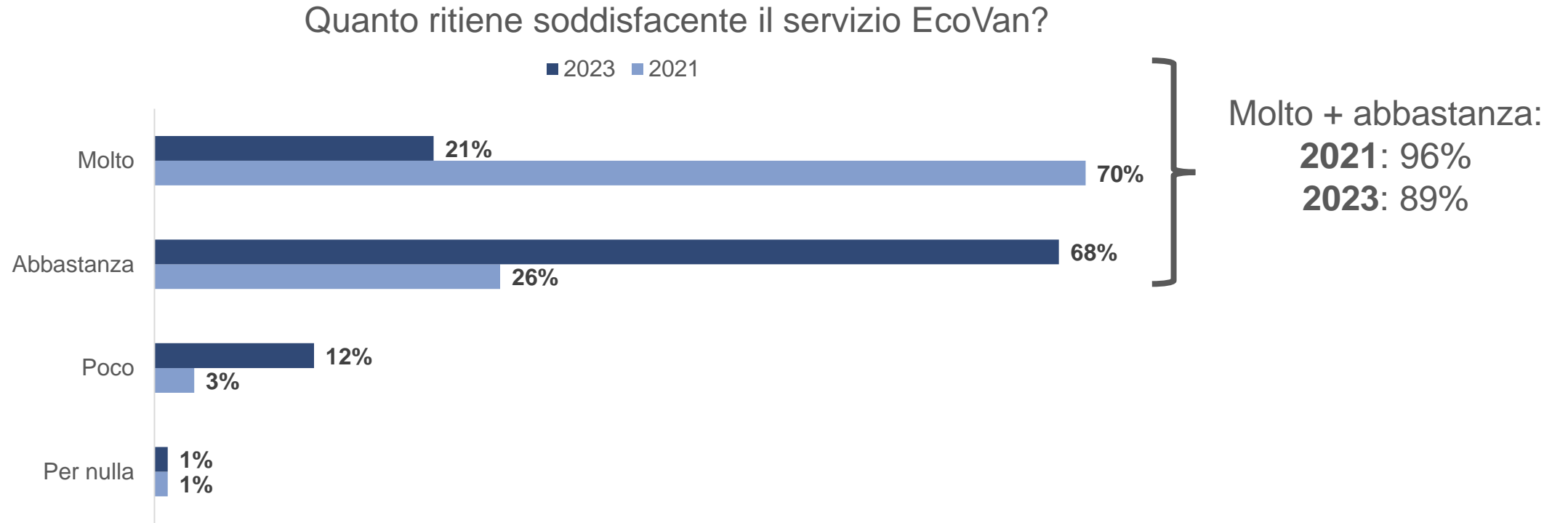
Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,27	6,33	6,42	6,50	6,39	6,64	6,51	6,33
2021	7,75	8,26	7,76	7,3	8,18	8,5	8,08	7,85

EcoVan: livello di soddisfazione

Rispetto al 2021 c'è una riduzione del grado di soddisfazione (-7 punti percentuali).

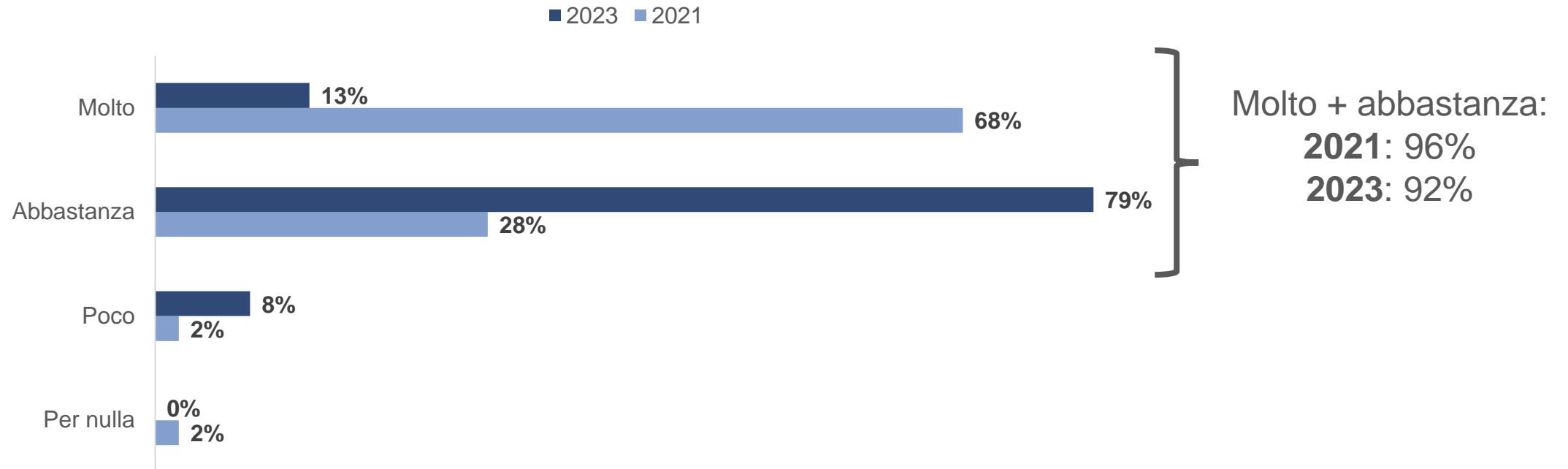


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,62	6,86	6,56	6,50	6,83	6,53	6,67	6,64
2021	7,75	8,26	7,76	7,3	8,18	8,5	8,08	7,85

Ritiro gratuito nel portone: livello di soddisfazione

Rispetto al 2021 si registra un leggero calo della soddisfazione (-4 punti percentuali).

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

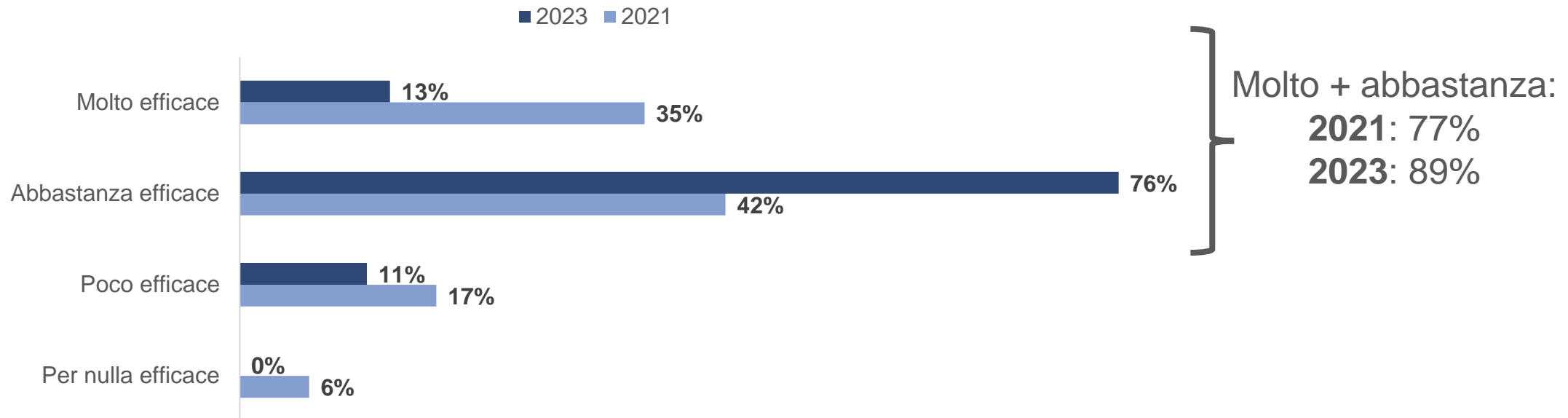


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,53	6,61	6,69	6,52	6,60	6,60	6,68	6,56
2021	8,17	8,18	8,45	7,71	8,58	7,55	8,43	8,18

Canali di contatto: valutazione di efficacia positiva

Cresce l'apprezzamento per la comunicazione multicanale di AMIU (+12 punti percentuali).

Come giudica la capacità di AMIU di sviluppare un sistema di comunicazione e contatto efficace con i cittadini tramite i vari canali?



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,50	6,67	6,59	6,62	6,71	6,74	6,71	6,56
2021	6,48	7,00	7,05	7,10	6,74	7,11	7,05	6,65

Milan | Rome | Bari
Brussels

The logo for Lattanzio KIBS, featuring the word "LATTANZIO" in a bold, sans-serif font above the word "KIBS" in a similar font. To the left of "KIBS" are three small squares of varying sizes, arranged in a descending staircase pattern.

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