

# Indagine di Customer Satisfaction presso gli stakeholders 2024

*Milano, Ottobre 2024*

■ ■ **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 tra il 2 e il 21 Ottobre 2024 attraverso la somministrazione online di un questionario strutturato.

Nel complesso hanno risposto **29 stakeholders** (sindaci, presidenti di municipio, assessori, rappresentanti di associazioni) su 55 contattati, con un tasso di risposta del 53%.

# Nota metodologica

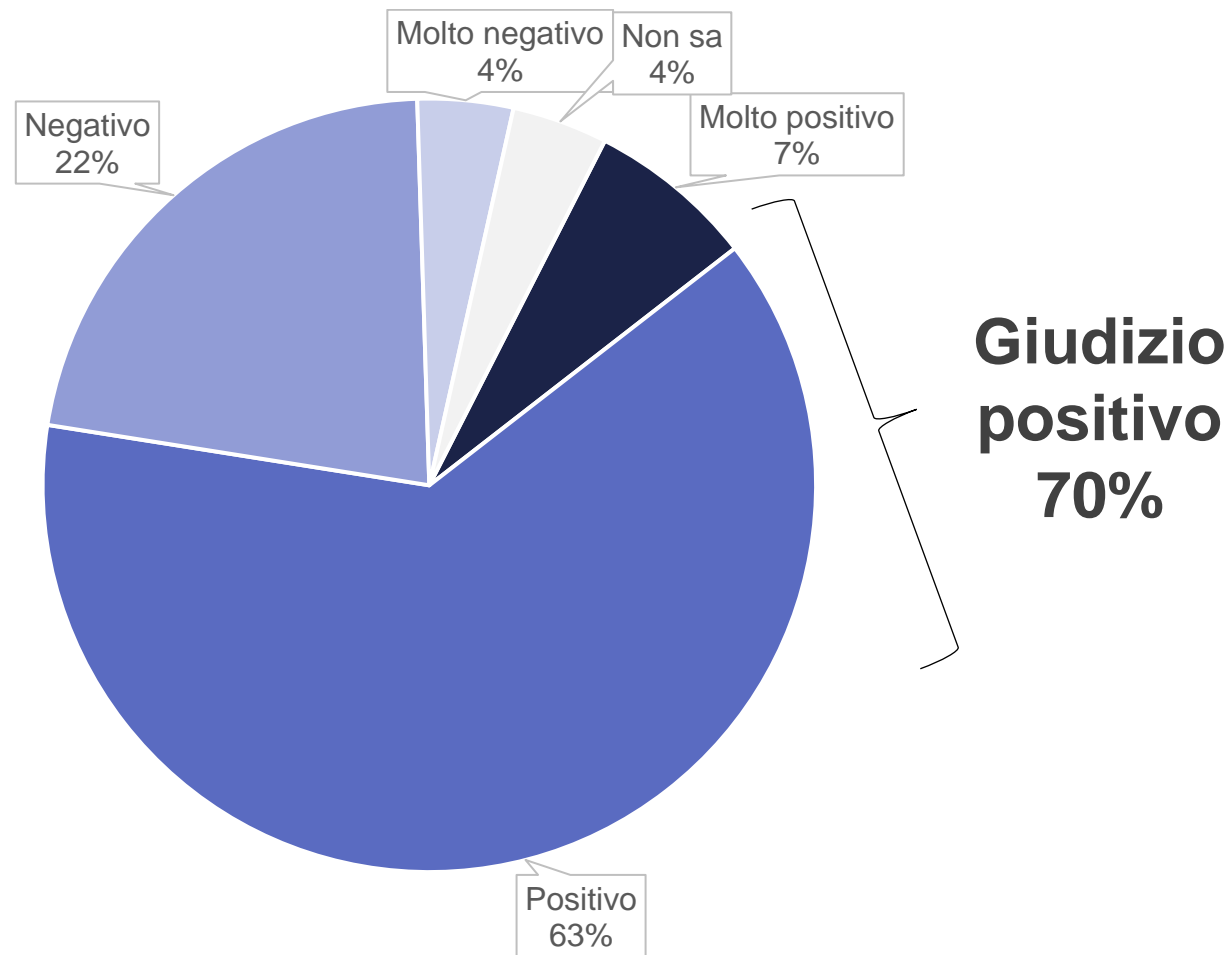
Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e i giudizi aggregati.

Intervallo voti	Valutazione corrispondente
8-10	Molto Positivo
6-7	Positivo
4-5	Negativo
1-3	Molto Negativo

# Servizio generale

**Il 70% giudica positivamente il servizio offerto da AMIU per il proprio Comune**

Qual è il suo giudizio rispetto al servizio offerto da AMIU nel suo Comune?

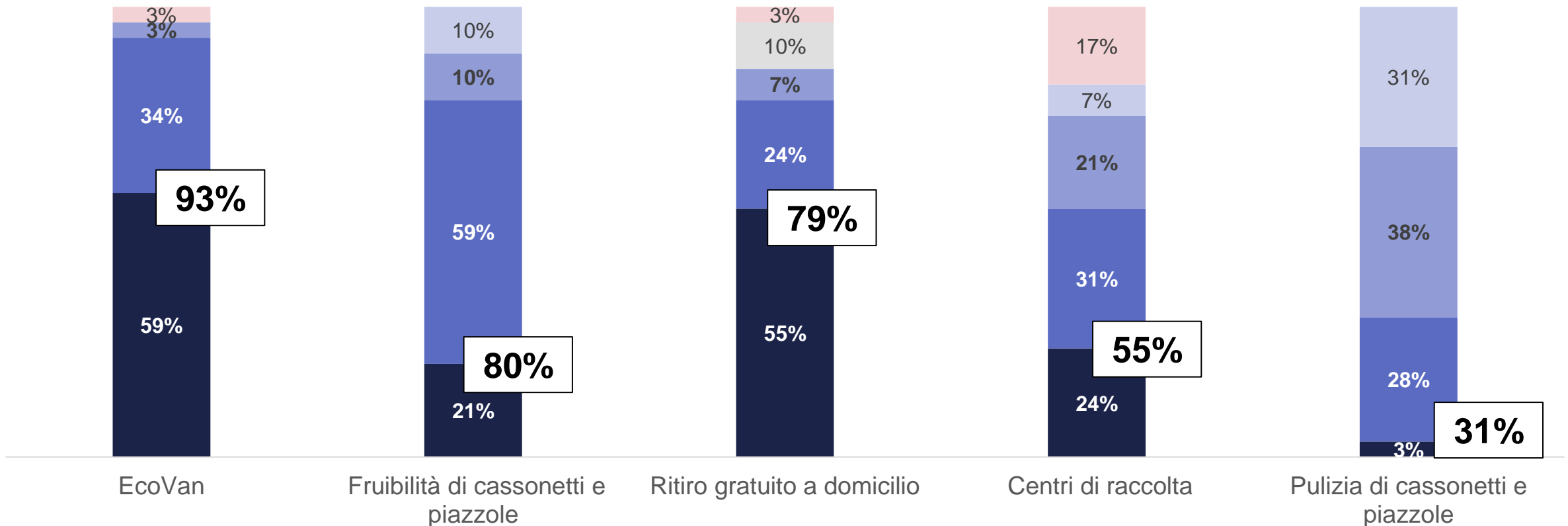


# Servizi di raccolta

## Generale soddisfazione, tranne per pulizia di cassonetti e piazzole

Qual è il suo giudizio rispetto ai seguenti servizi offerti da AMIU Genova nel suo Comune?

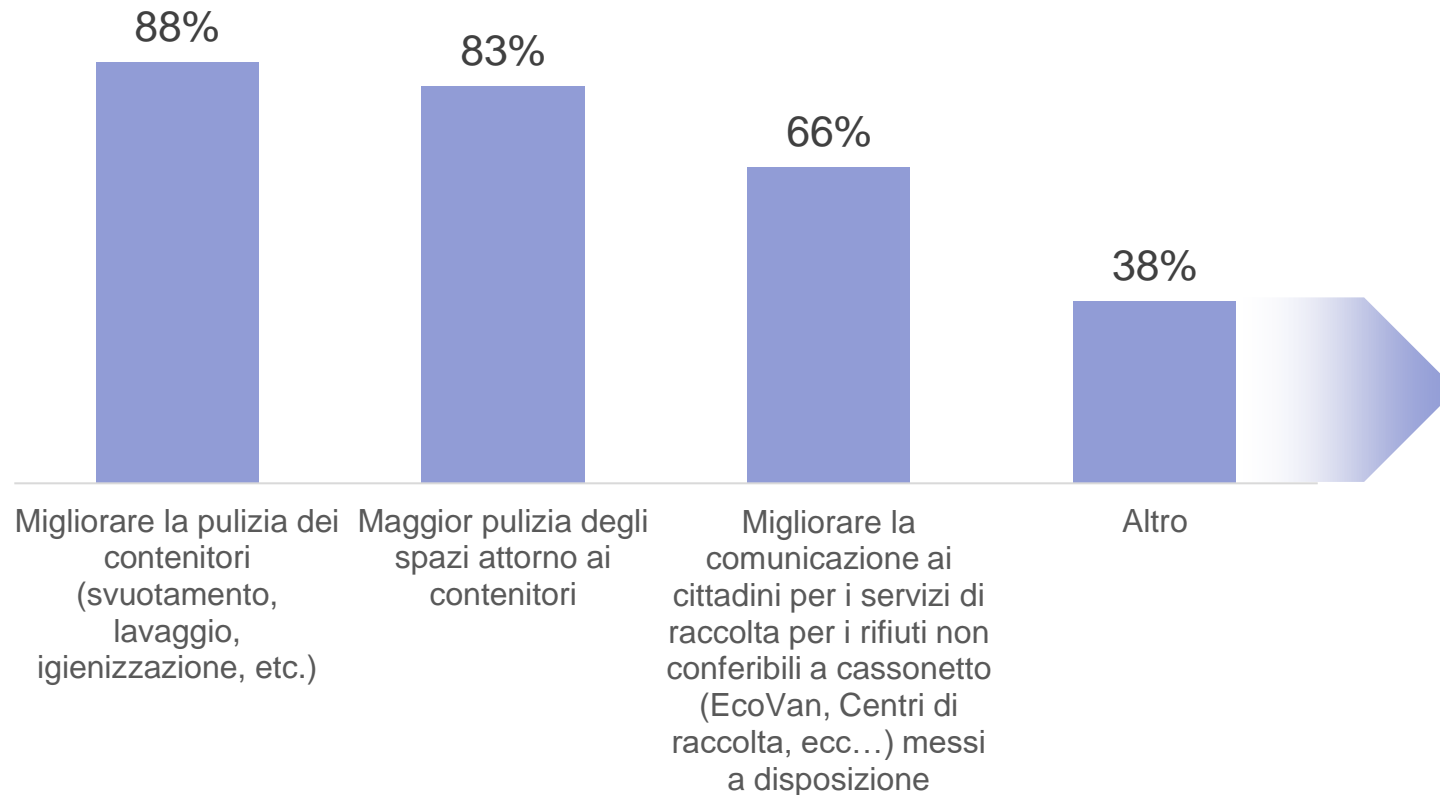
■ Molto positivo ■ Positivo ■ Negativo ■ Molto negativo ■ Non sa ■ Servizio non attivo nel mio comune



# Servizi di raccolta – Suggerimenti

## Il tema della pulizia dei contenitori si conferma cruciale anche fra i suggerimenti

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare in generale il servizio di raccolta?  
(possibili più risposte)

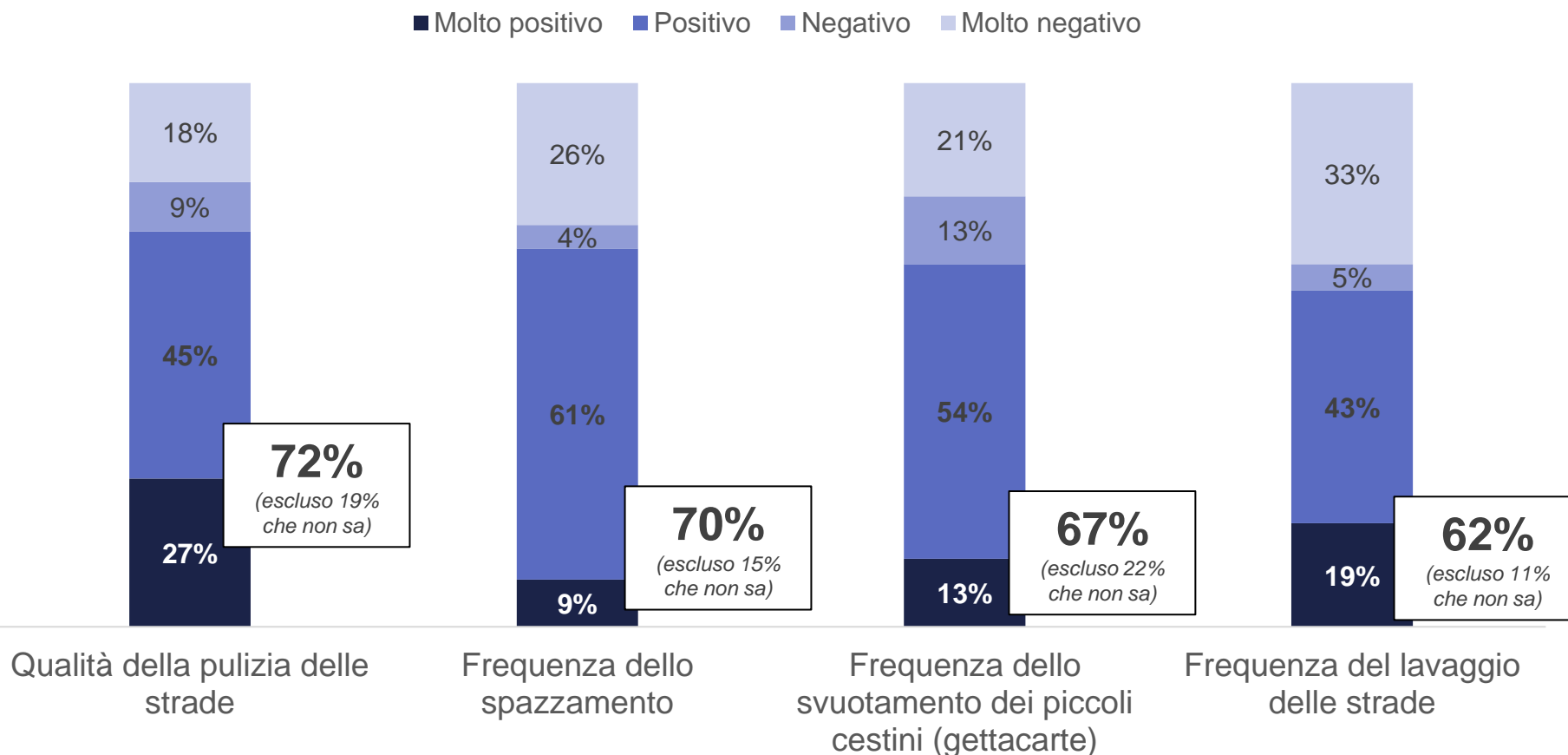


- Intensificare attività di raccolta
- Pulizia sotto e intorno ai cassonetti
- Intensificare attività informative
- Adeguare i contenitori
- Lavaggi periodici
- Operatori ecologici a piedi di fianco alle auto-pulitrici
- Sostituzione cassonetti rotti
- Sanzionare chi non differenzia
- Monitoraggio cassonetti

# Efficacia dei servizi

## Seppur efficace, il servizio di AMIU potrebbe concentrarsi sul potenziamento degli operatori e della strumentazione

Qual è il suo giudizio rispetto all'efficacia di AMIU nel suo Comune rispetto ai seguenti servizi?



### Suggerimenti

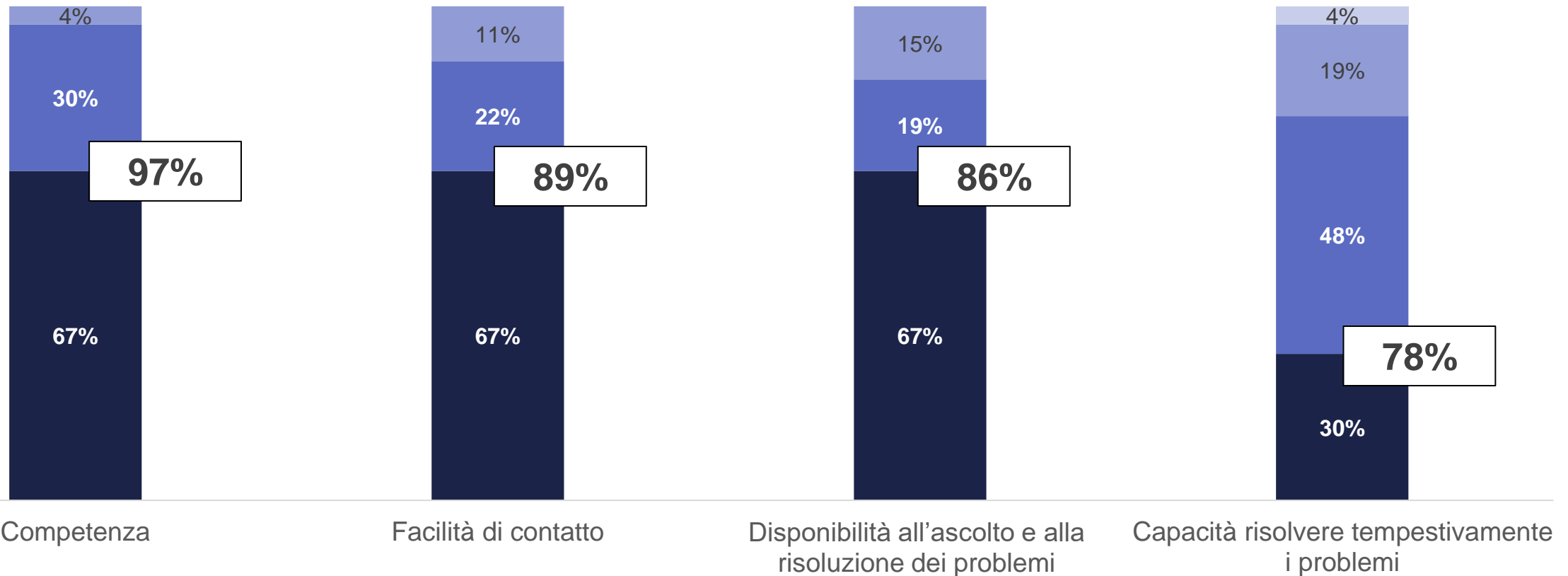
- Maggiore attenzione da parte degli operatori
- Intensificare pulizia e lavaggio
- Razionalizzazione della pulizia
- Derattizzazione
- Adeguare strumentazione (spazzatrice piu' grande, strumenti piu' agili per singoli operatori)
- Operatori a piedi a fianco delle spazzatrici
- Monitoraggio con installazione di telecamere
- Rimuovere le macchine che impediscono la pulizia

# Qualità delle relazioni

I professionisti di AMIU sono giudicati come estremamente competenti, raggiungibili, disponibili; più tiepidi rispetto alla tempestività

Rispetto alle persone di AMIU con cui si relaziona, qual è il suo giudizio rispetto alla loro...?

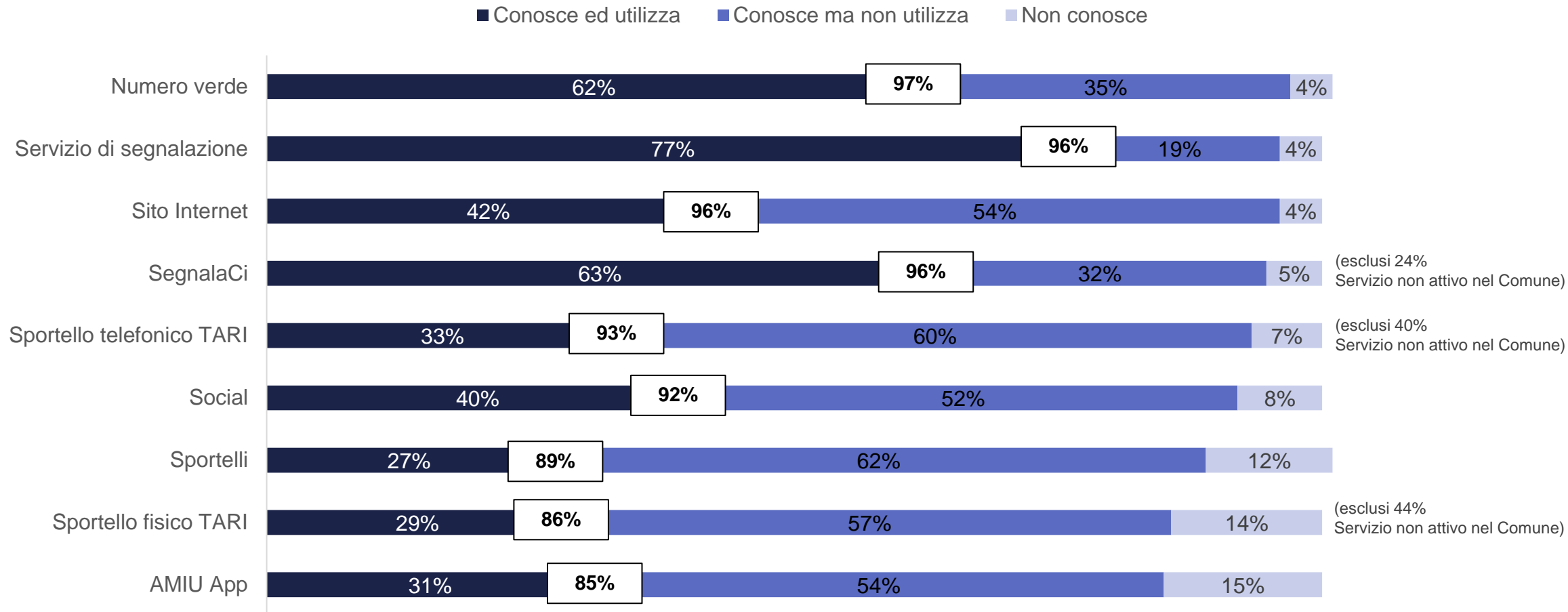
■ Molto positivo ■ Positivo ■ Negativo ■ Molto negativo



# Canali di comunicazione

I canali di comunicazione AMIU ampiamente conosciuti, ma non ugualmente utilizzati. Tra questi, AMIU App

Quanto l'Ente che lei rappresenta conosce ed utilizza questi canali di comunicazione messi a disposizione da AMIU?



# Canali Social

Fra gli utilizzatori dei canali social di AMIU, Facebook è il più utilizzato

Quali dei seguenti canali social di AMIU utilizza?

40%  
conosce ed utilizza  
i canali social  
di AMIU



7 utilizzatori



5 utilizzatori



2 utilizzatori

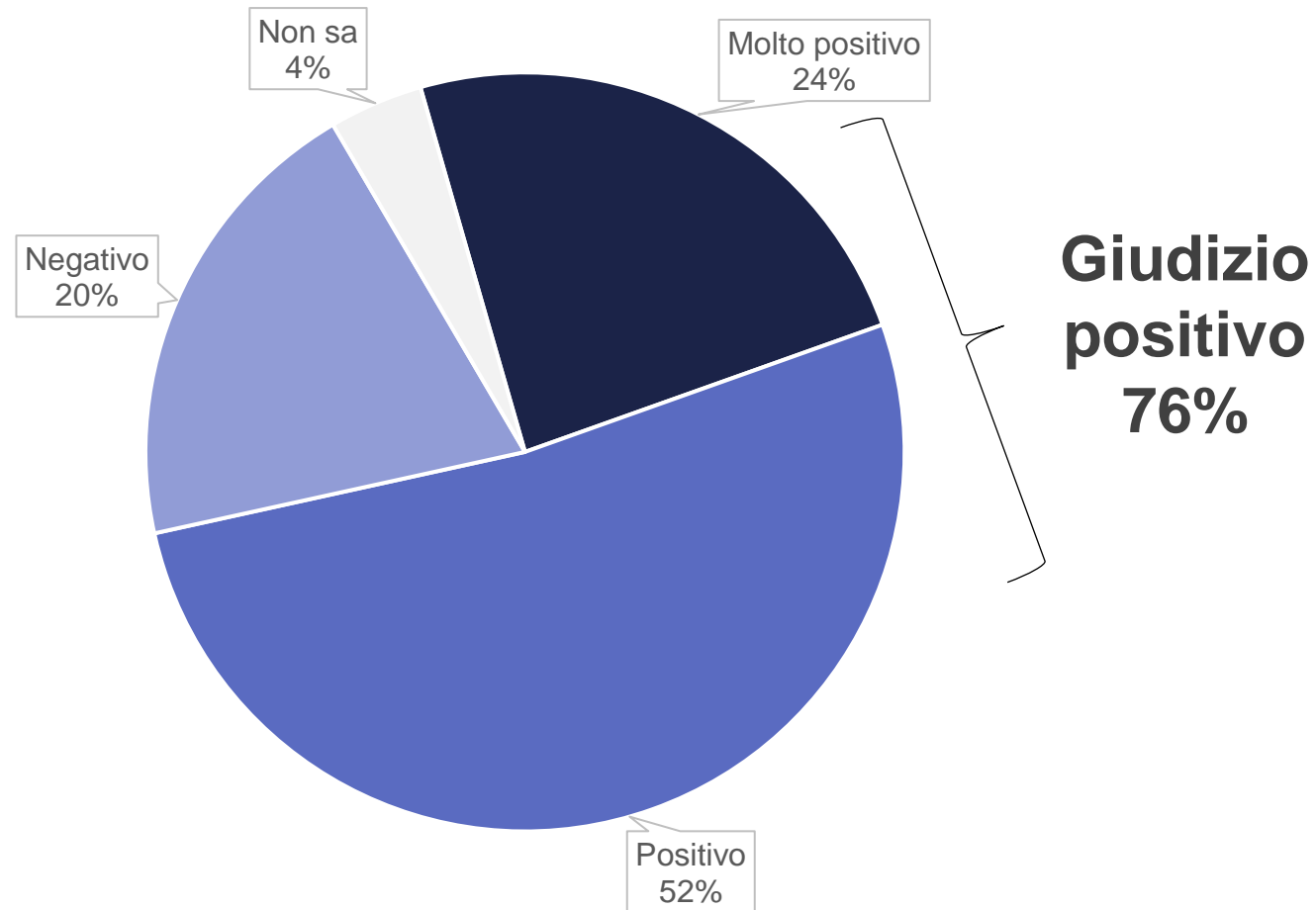


1 utilizzatore

# Canali di comunicazione - Generale

## Molto apprezzati i canali di comunicazione di AMIU

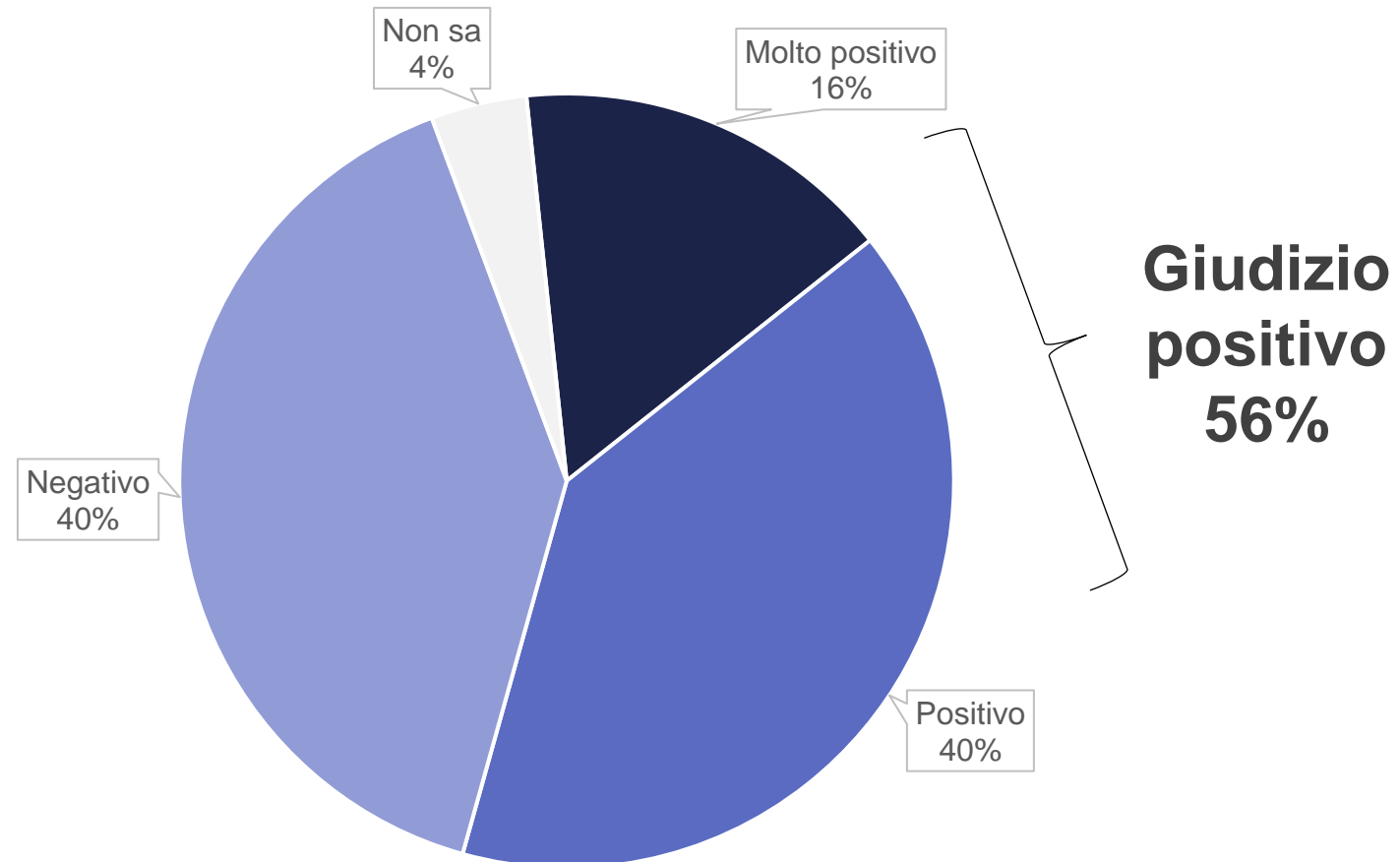
Qual è il suo giudizio rispetto all'insieme dei canali di comunicazione messi a disposizione da AMIU?



# Voce e Visibilità alle Istituzioni

Più della metà apprezza come AMIU dia voce e visibilità alle istituzioni

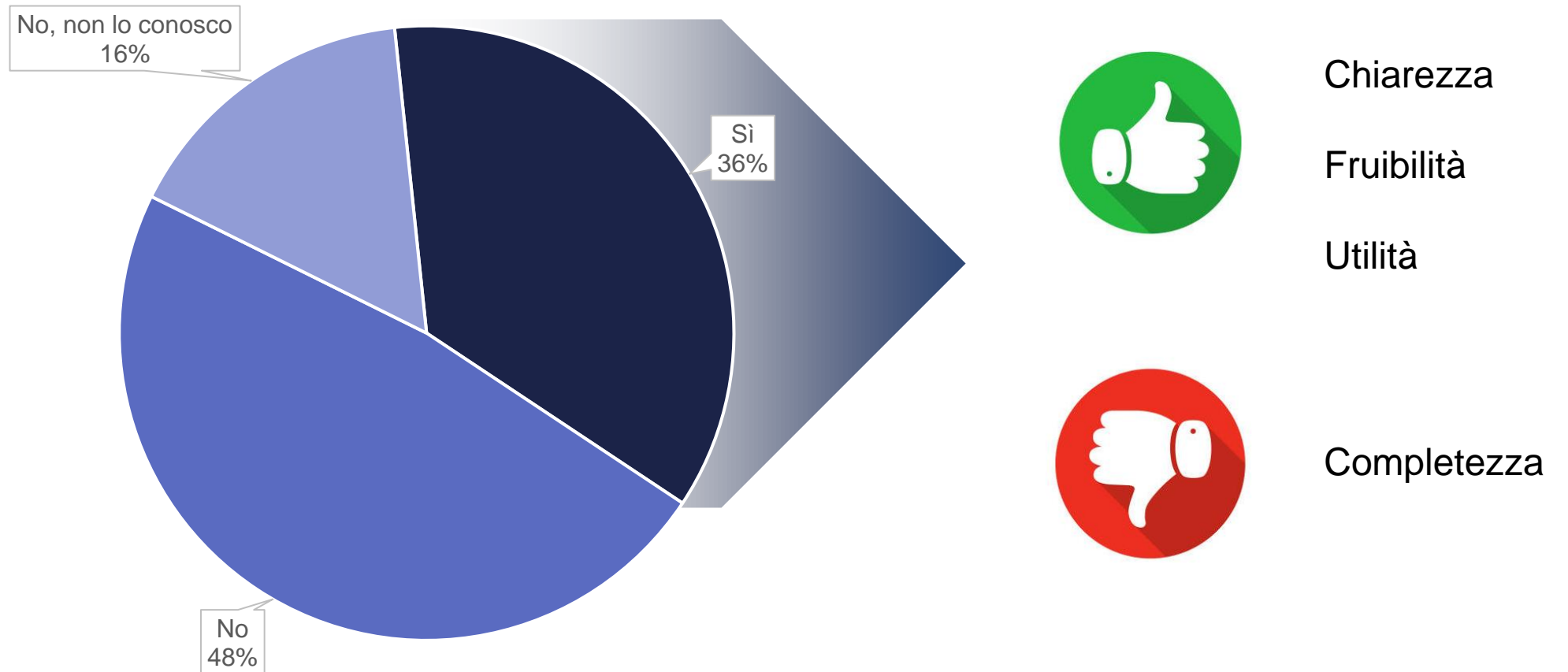
Qual è il suo giudizio rispetto a quanto AMIU è in grado di creare occasioni per dare voce e visibilità alle istituzioni del territorio?



# Sistema Duale

La piattaforma è utilizzata solo da 1 intervistato su 3, ma è giudicata positivamente

Lei utilizza il Sistema Duale che AMIU mette a disposizione per la verifica dei dati di servizio?



# Suggerimenti degli stakeholders



**INTEGRAZIONE DI NUOVI SERVIZI:** Svuotamento dei cassonetti nei giorni estivi o il ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti anche per le attività commerciali

*«Ritiro degli ingombranti senza costi anche per le attività di tipo commerciale per evitare gli abbandoni»*



**POTENZIAMENTO SERVIZI:** Manutenzione e lavaggio dei cassonetti, ma anche aumento del personale impiegato

*«Un operatore ecologico per ogni zona della città che almeno due volte a settimana riesce a operare su tutte le strade della propria zona»*



**POLITICHE DI GESTIONE E CONTROLLO:** Ricorso a maggiori sanzioni (non necessariamente pecuniarie) verso i trasgressori, ma anche implementazione di misure di ricompensa dei comportamenti virtuosi

*«Un sistema di punteggio per utenti realisticamente utilizzabile, premiazione comportamenti virtuosi»*



**TRASPARENZA E COINVOLGIMENTO:** Maggiori informazioni rispetto alle risorse impiegate, specie a causa di comportamenti scorretti degli utenti, anche attraverso campagne di sensibilizzazione sul tema del riciclo. Maggior coinvolgimento dei Comuni che non siano quello di Genova

*«Comunicare all'utenza quante risorse vengono impegnate e "distratte" a seguito di errati conferimenti e comportamenti non conformi»;  
«Maggiore attenzione alla comunicazione sui comuni. La stragrande maggioranza dei comunicati è per Genova»*

# Conclusioni

Dallo studio di Customer Satisfaction 2024 emerge un giudizio diffusamente positivo nei confronti di AMIU da parte degli stakeholders: i servizi di raccolta sono giudicati soddisfacenti, ma potrebbe essere incrementata la frequenza delle attività di pulizia e manutenzione, così come il numero di operatori e della strumentazione in dotazione.

Gli stakeholders che si relazionano con le persone di AMIU sono soddisfatti della loro competenza, raggiungibilità, disponibilità all'ascolto; apprezzata anche la tempestività nel risolvere i problemi, ma in misura più contenuta.

I canali di comunicazione sono conosciuti e apprezzati dalla maggioranza degli intervistati, ma non ancora sufficientemente utilizzati, come per esempio AMIU App. Lo sforzo di AMIU nel dare voce e visibilità agli stakeholders sul territorio è riconosciuto e valutato positivamente. Emergono istanze di maggiore trasparenza e coinvolgimento di tutti i Comuni, non solo quello di Genova che sembra accentrare l'attenzione di AMIU.

Il Sistema Duale, che rappresenta l'impegno concreto di AMIU di integrare nuovi servizi e funzioni, è apprezzato ma ad oggi poco conosciuto.

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](mailto:info@lattanziokibs.com)  
[www.lattanziokibs.com](http://www.lattanziokibs.com)

knowledge intensive business services