

Indagine di Customer Satisfaction e Sentiment Analysis 2024

Milano, Ottobre 2024

LATTANZIO
■■ KIBS
knowledge
intensive
business
services

Indice del report

- **Analisi Customer Satisfaction**

- ✓ Nota metodologica
- ✓ Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi offerti da AMIU
- ✓ Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei canali di comunicazione utilizzati da AMIU

- **Sentiment Analysis**

- ✓ Nota metodologica
- ✓ Panoramica dei dati raccolti

- **Conclusioni**

Indagine Customer Satisfaction presso l'utenza 2024

Milano, Ottobre 2024

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

Nota metodologica

Metodologia, campione e target

Obiettivi e metodologia dello studio

Obiettivi delle rilevazioni presso la popolazione

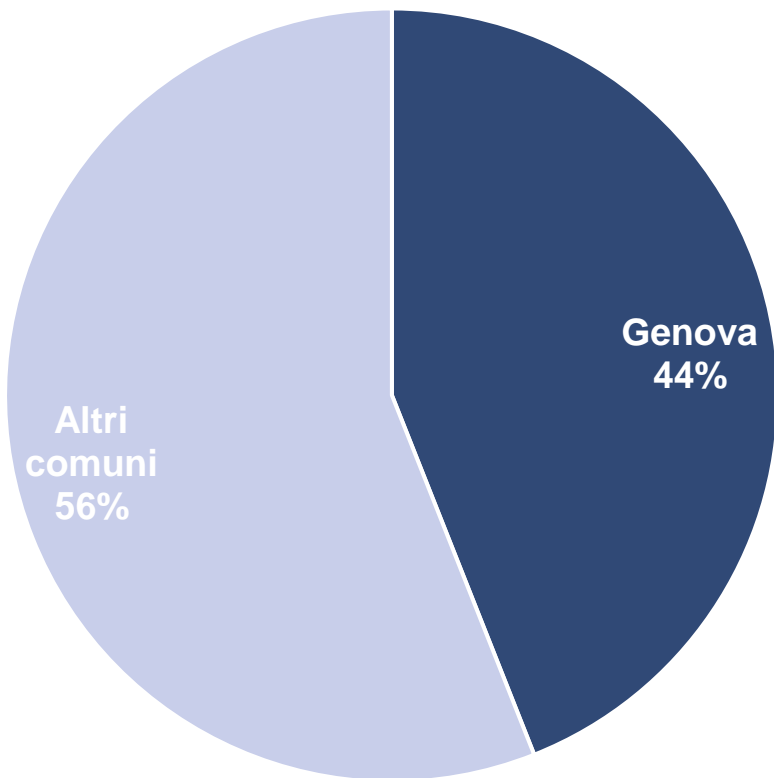
- Indagare il **grado di conoscenza** ed **utilizzo** dei **servizi offerti** da parte dei cittadini
- Misurare la **Customer Satisfaction** complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- Indagare sulla **conoscenza e l'utilizzo dei canali di comunicazione** di AMIU
- Fornire un'indicazione puntuale 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 26 ottobre 2024 ed il 3 novembre 2024. Nel complesso sono stati intervistati:



1.800 cittadini (utenti domestici) che usufruiscono del servizio prestato da AMIU attraverso la **somministrazione telefonica** di questionari semi-strutturati.

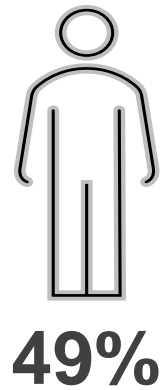
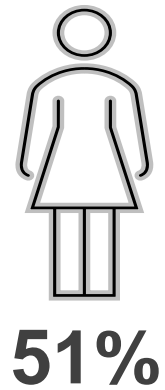
Area di residenza



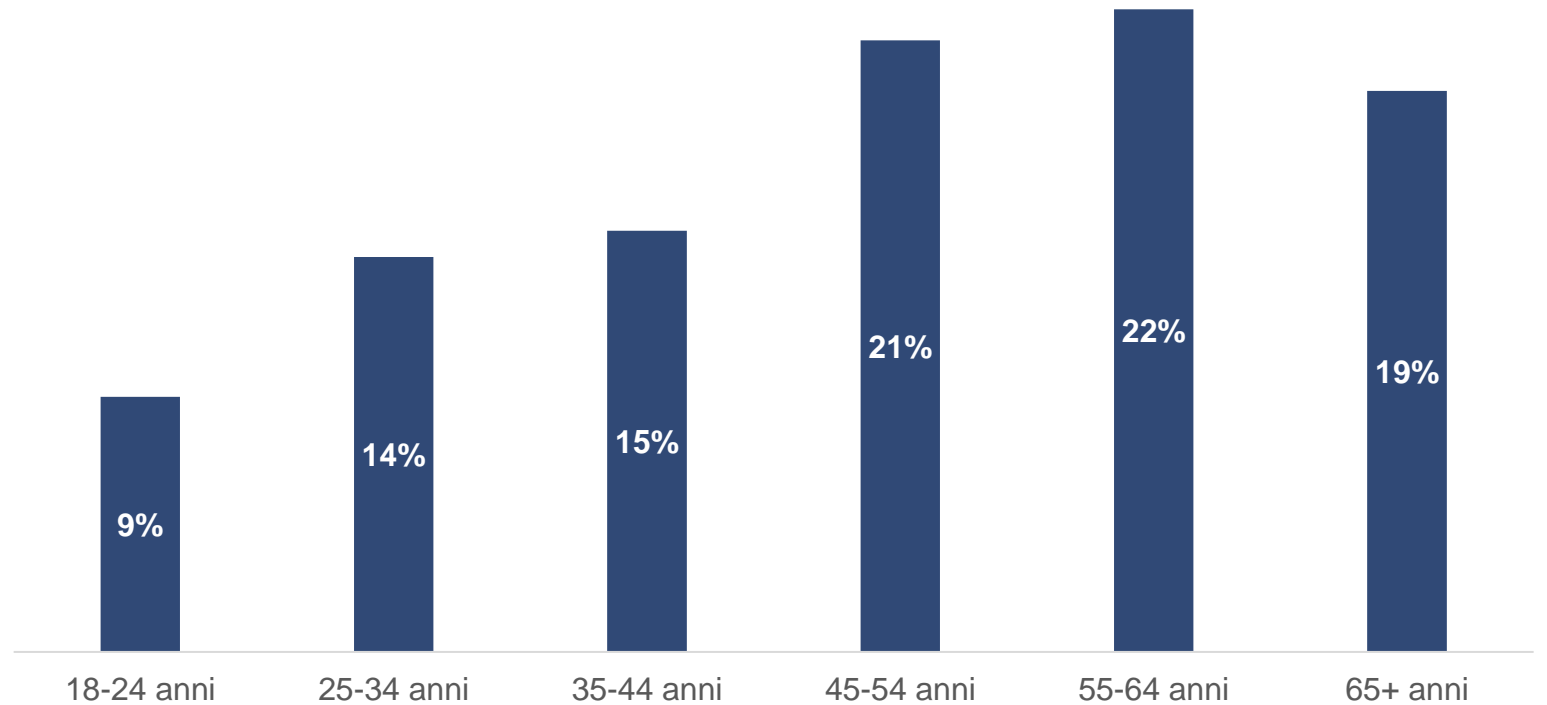
Area	Rispondenti v.a.	Rispondenti %
Genova	816	45%
Golfo Paradiso*	246	14%
Alta Val Polcevera	240	13%
Valle Scrivia	185	10%
Costiera	176	10%
Valli Stura, Orba e Leira	105	6%
Valle Trebbia	32	2%
Totale	1.800	100%

** Fino al 2023 (incluso) i comuni dell'area Golfo Paradiso serviti da Amiu erano solamente Uscio e Recco. Pertanto, i dati del 2023 afferenti l'area Golfo Paradiso fanno riferimento solamente a questi due comuni.*

Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

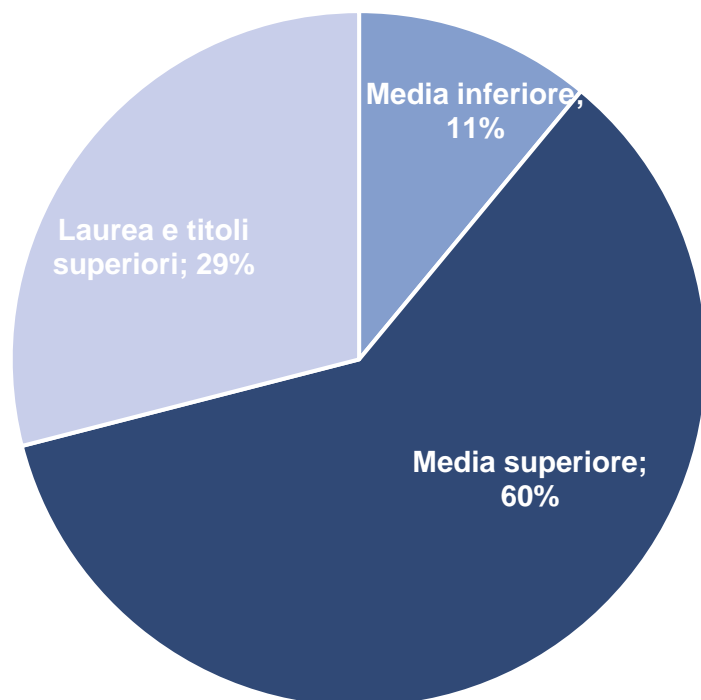


Distribuzione totale per età



Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati

Titolo di studio degli intervistati



Stato di occupazione degli intervistati

Occupati	68%
Non occupati	32%

Nota metodologica

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

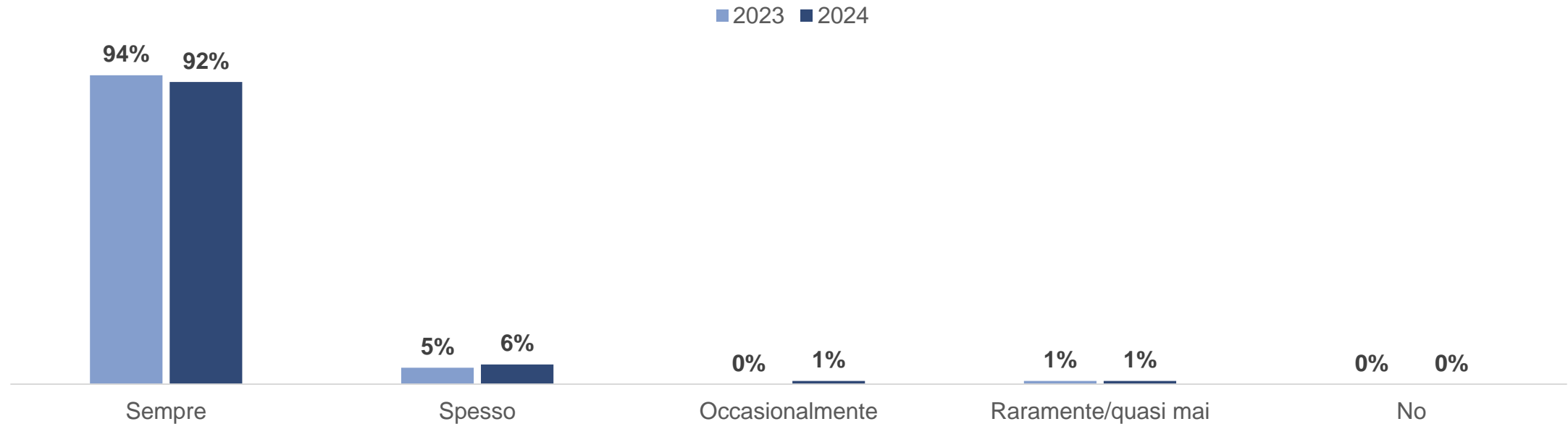
Intervallo voti	Valutazione corrispondente
8-10	Molto Positivo
6-7	Positivo
4-5	Negativo
1-3	Molto Negativo

I risultati dello studio presso l'utenza

Raccolta differenziata a casa

La quasi totalità dei rispondenti effettua sempre la raccolta differenziata. Intervistati in Val Trebbia storicamente differenziano meno spesso

A casa effettua / effettuate la raccolta differenziata?

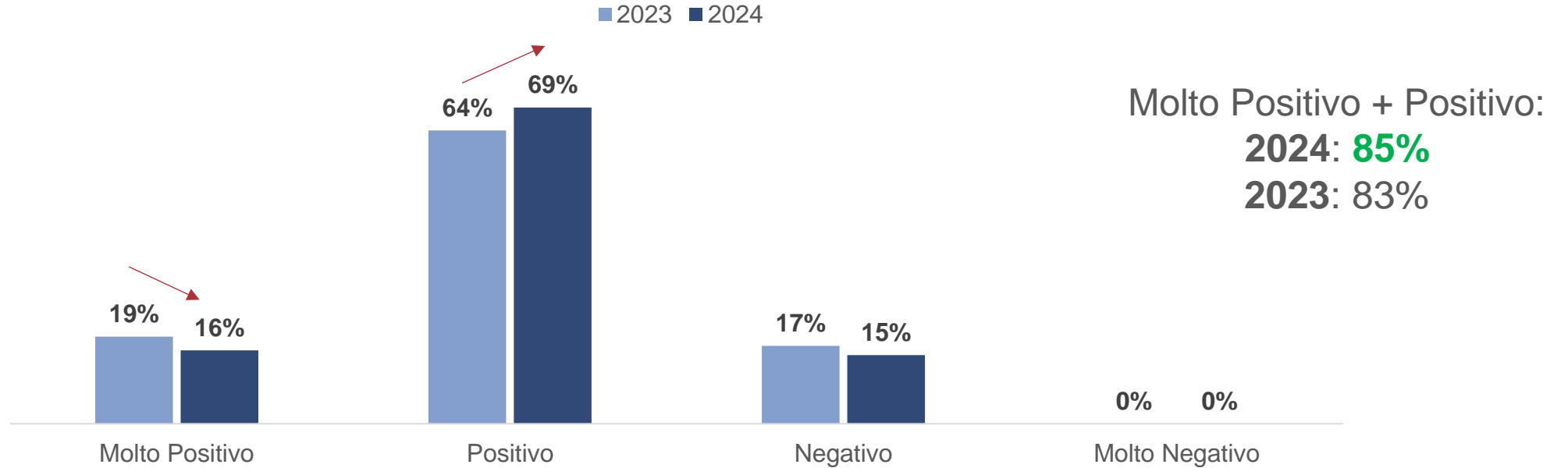


% di «sempre»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	93%	88%	96%	94%	88%	91%	94%	92%
2023	94%	97%	89%	94%*	89%	95%	97%	94%

Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Livello di soddisfazione generale si consolida rispetto al 2023, ma si inverte il livello di intensità. A Genova meno soddisfazione rispetto ad altre aree ed al passato

Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo quartiere?



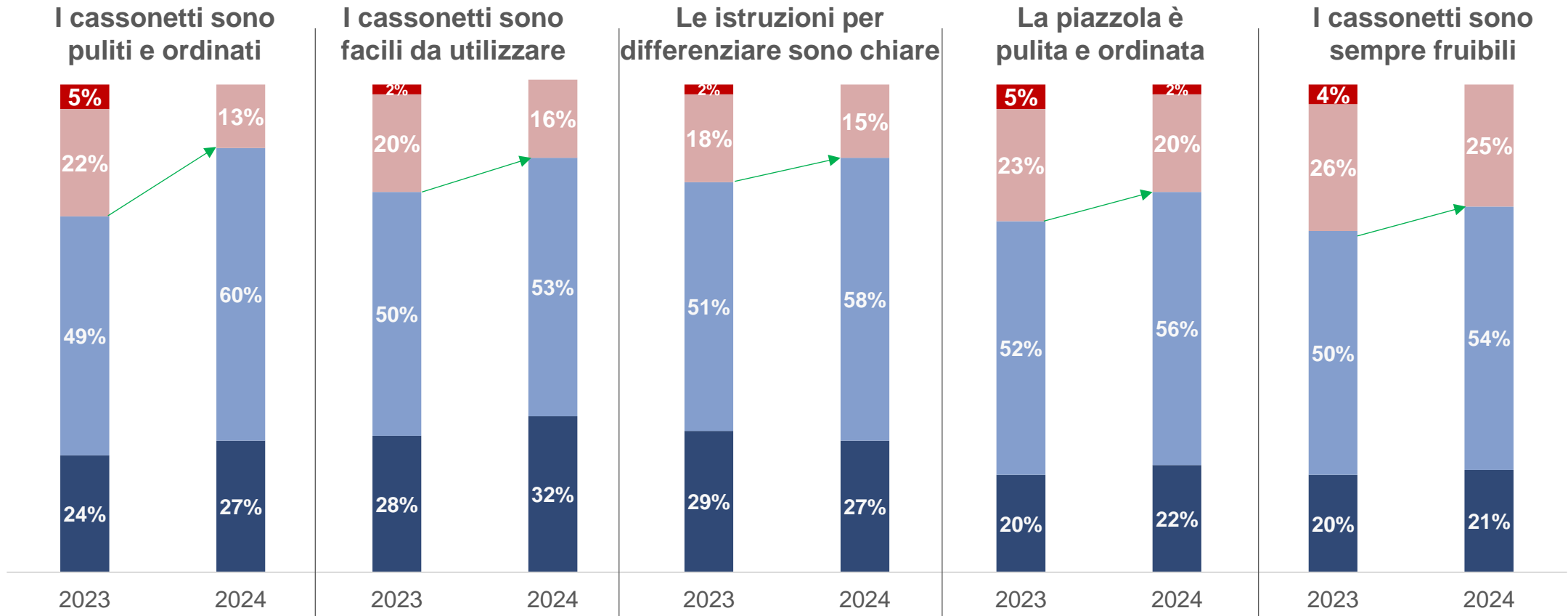
Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,1	6,8	6,3	6,9	7	7	6,7	6,6
2023	6,4	6,8	6,6	6,7*	6,5	6,8	6,7	6,5

Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

In media, quattro intervistati su cinque valutano positivamente gli aspetti legati ai cassonetti. Miglioramenti su tutti gli items rispetto al 2023. «Molto Negativo» quasi azzerati nel 2024.

Qual è il suo giudizio su questi aspetti legati ai cassonetti?

■ Molto Positivo ■ Positivo ■ Negativo ■ Molto Negativo



Cassonetti: confronti per aree

I rispondenti dell'area Genova meno soddisfatti del servizio dei cassonetti.

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Cassonetti sono sempre fruibili	72%	78%	70%	83%	78%	81%	80%	76%
Cassonetti puliti e ordinati	83%	92%	87%	92%	97%	86%	92%	87%
Piazzola pulita e ordinata	74%	87%	77%	78%	81%	78%	79%	77%
Cassonetti facili da utilizzare	81%	87%	81%	92%	97%	86%	89%	84%
Istruzioni differenziazione rifiuti sono chiare	83%	85%	92%	90%	88%	85%	84%	85%

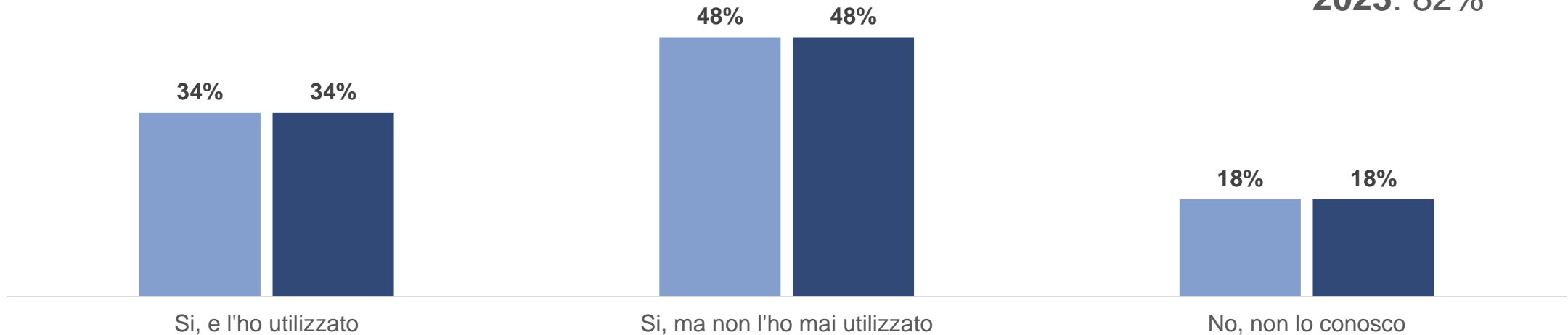
Isole ecologiche: grado di conoscenza

Come nel 2023, quattro intervistati su cinque sono a conoscenza del servizio. La percentuale risulta leggermente più elevata tra i rispondenti della Val Trebbia.

Conosce il servizio delle isole ecologiche?

«Conoscitori»
2024: 82%
2023: 82%

■ 2023 ■ 2024

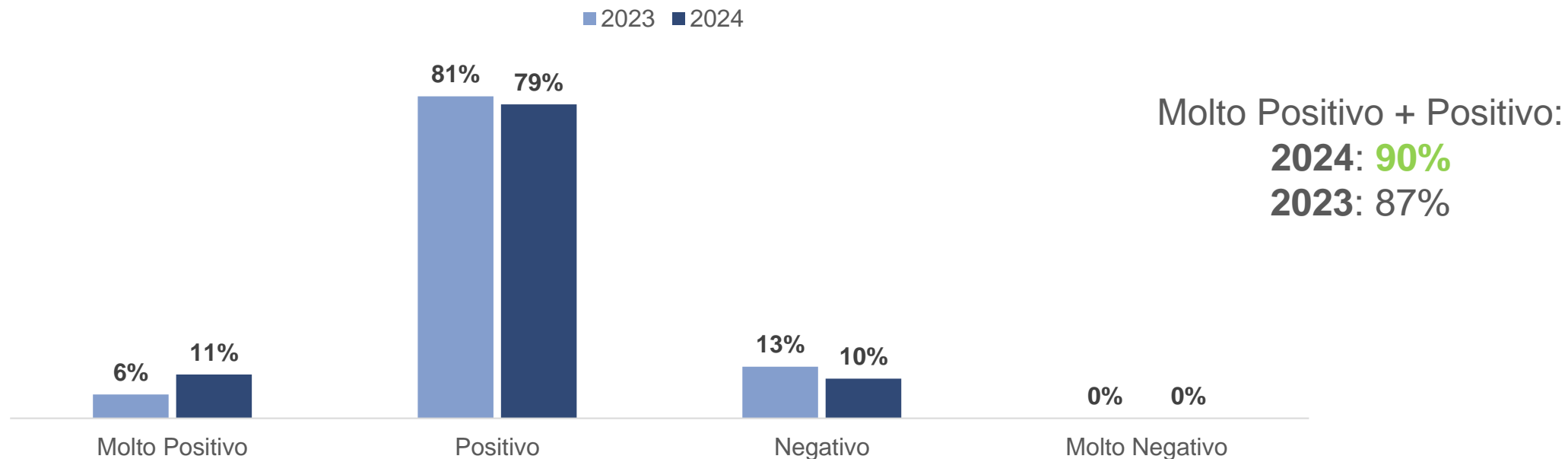


% di conoscitori	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	85%	80%	81%	77%	91%	79%	81%	82%
2023	87%	80%	74%	73%*	62%	78%	73%	82%

Isole ecologiche: livello di soddisfazione

Soddisfazione per le isole ecologiche in aumento rispetto al 2023. Più soddisfazione tra gli intervistati in Val Trebbia.

Qual è il suo giudizio sul servizio offerto presso le isole ecologiche?

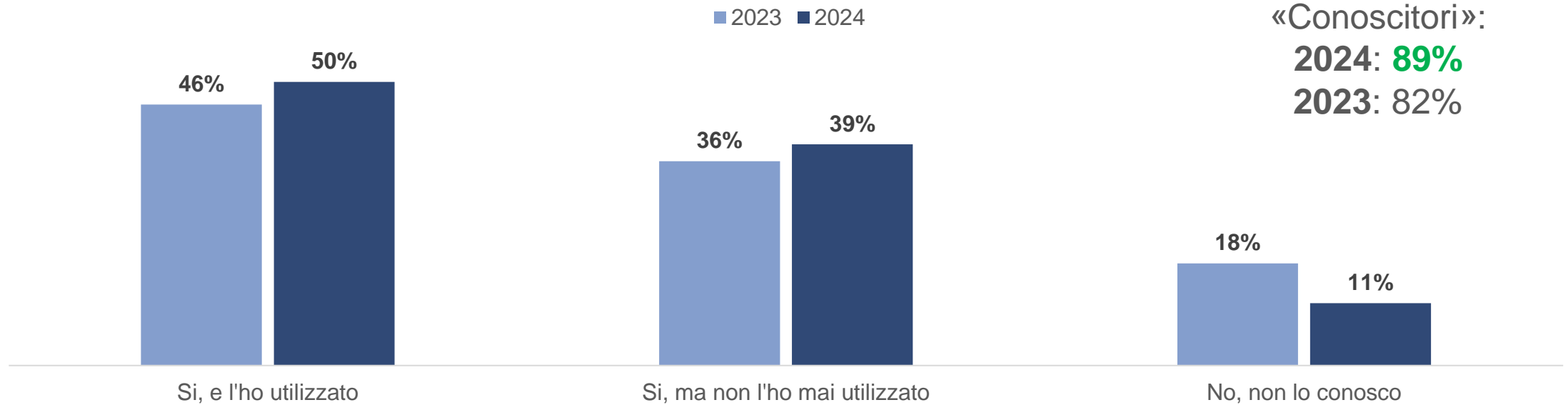


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,4	6,5	6,3	6,5	6,9	6,5	6,7	6,4
2023	6,3	6,3	6,4	6,5*	6,5	6,4	6,6	6,3

EcoVan: grado di conoscenza

La metà dei rispondenti ha utilizzato il servizio. In nove su dieci lo conoscono; conoscenza in continuo aumento, soprattutto in Costiera. Continua ad essere molto più bassa in Val Trebbia

Conosce il camioncino EcoVan?



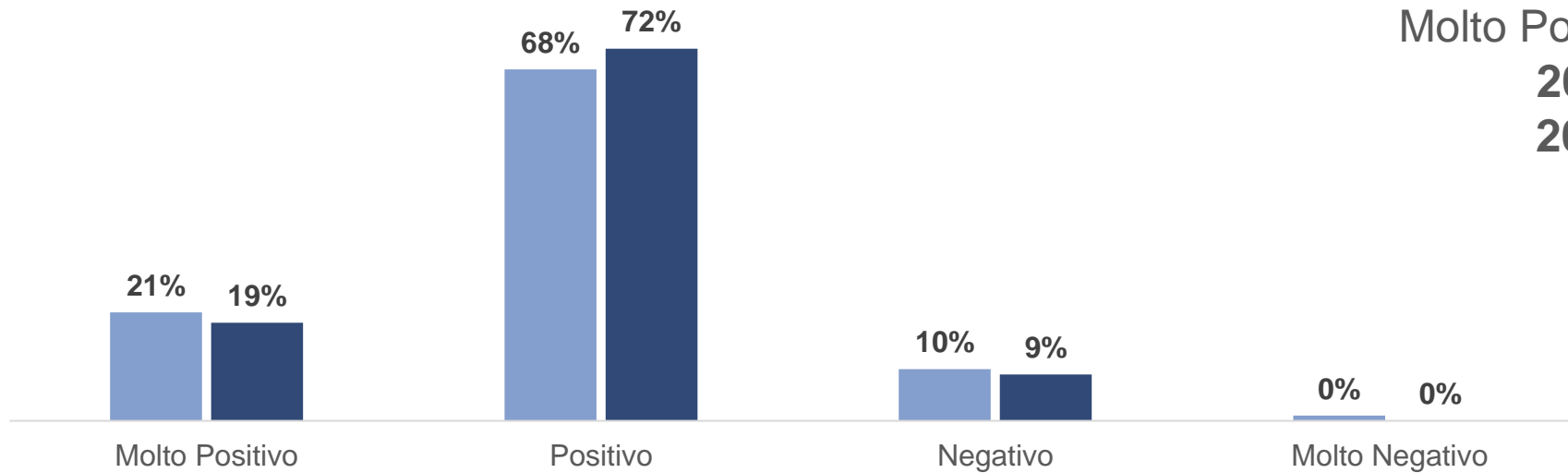
% di conoscitori	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	90%	84%	95%	88%	75%	83%	87%	89%
2023	82%	88%	80%	84%*	65%	88%	84%	82%

EcoVan: livello di soddisfazione

Grado di soddisfazione generale in lieve aumento rispetto al 2023. Soddisfazione in forte aumento in Val Trebbia.

Qual è il suo giudizio sul servizio EcoVan?

■ 2023 ■ 2024



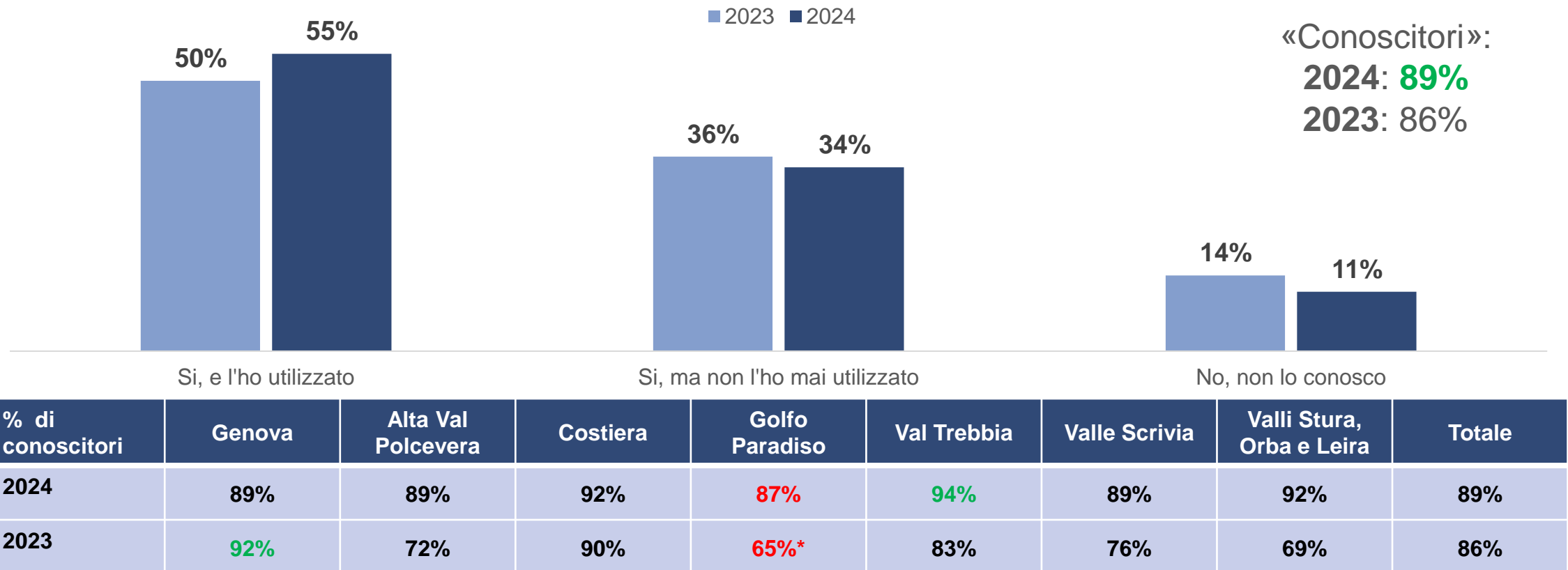
Molto Positivo + Positivo:
2024: 91%
2023: 89%

Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,5	6,6	6,7	6,9	7,1	6,8	6,7	6,7
2023	6,6	6,9	6,6	6,7*	6,5	6,8	6,5	6,6

Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

Più di metà degli intervistati ha fatto uso del servizio. Nove su dieci lo conoscono. Dati in leggero aumento rispetto al 2023. Conoscenza leggermente più elevata in Val Trebbia

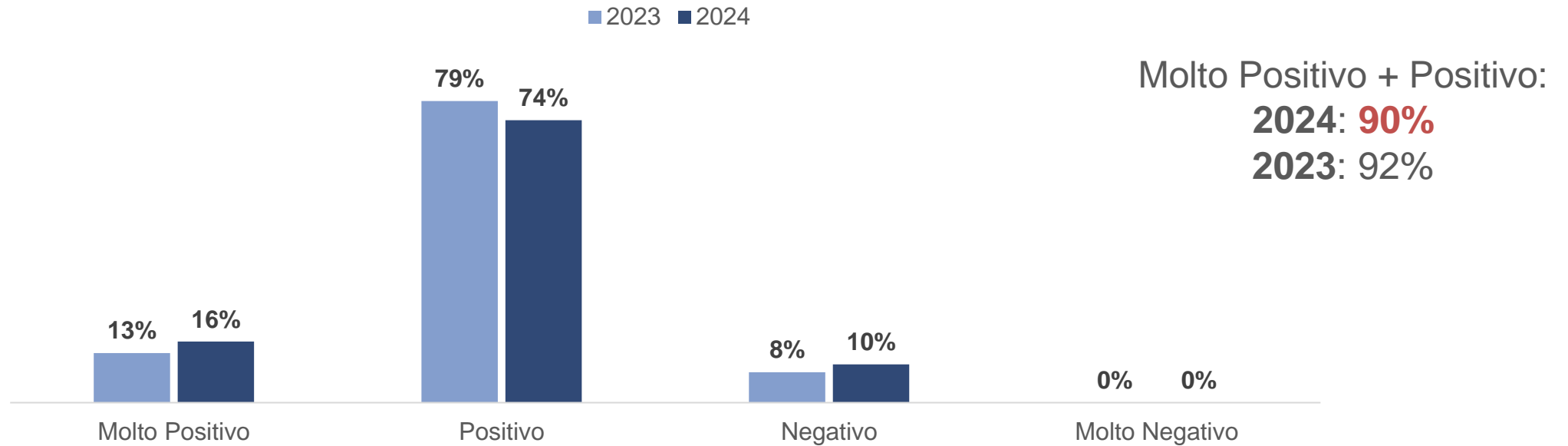
Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone di mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti o degli scarti da giardino, attivo su prenotazione nel suo comune?



Ritiro gratuito nel portone: livello di soddisfazione

Soddisfazione in leggero calo rispetto al 2023. Residenti in Val Trebbia i più soddisfatti, contrariamente al 2023.

Qual è il suo giudizio sul servizio di ritiro gratuito nel portone?



Molto Positivo + Positivo:
2024: 90%
2023: 92%

Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,5	6,5	6,5	6,7	6,8	6,5	6,7	6,6
2023	6,5	6,6	6,7	6,7*	6,5	6,6	6,6	6,6

Servizio di raccolta differenziata: i suggerimenti

Come nel 2023, 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

Suggerimento	% risposte	
	2023	2024
Più cassonetti/contenitori	40%	63%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	35%	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	34%	30%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	24%	23%
Nessun suggerimento	19%	21%

Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti per area

Le istanze di miglioramento vengono soprattutto dall'area di Genova

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

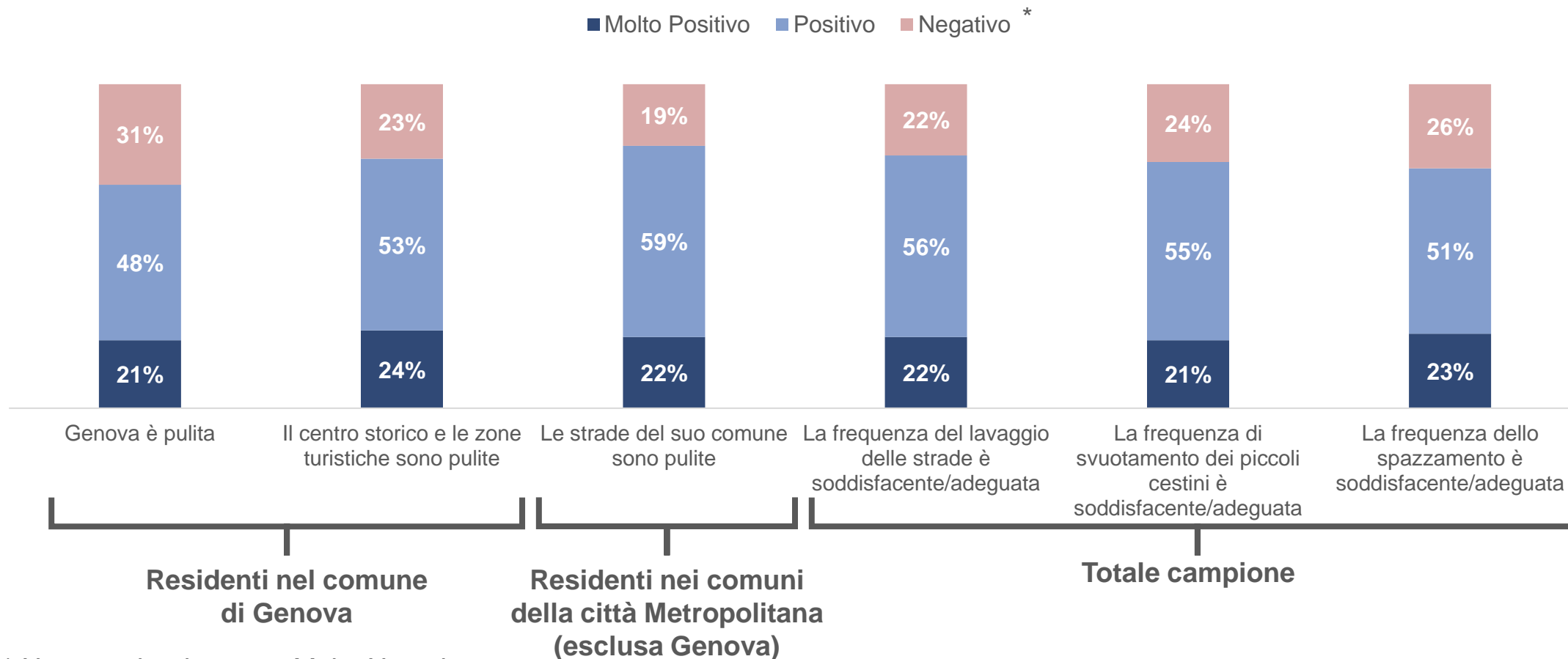
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Più cassonetti/contenitori	69%	55%	65%	56%	53%	57%	58%	63%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	40%	30%	34%	34%	31%	34%	30%	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	32%	30%	16%	30%	22%	32%	31%	30%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	31%	18%	24%	13%	16%	15%	17%	23%
Nessun suggerimento	13%	33%	15%	34%	28%	31%	24%	21%

Igiene ambientale: gradimento

In generale, 3 rispondenti su 4 sono soddisfatti dell'igiene ambientale. Pulizia delle strade più apprezzata nei comuni della città Metropolitana rispetto che a Genova.

Qual è il suo giudizio su questi aspetti legati all'igiene urbana?



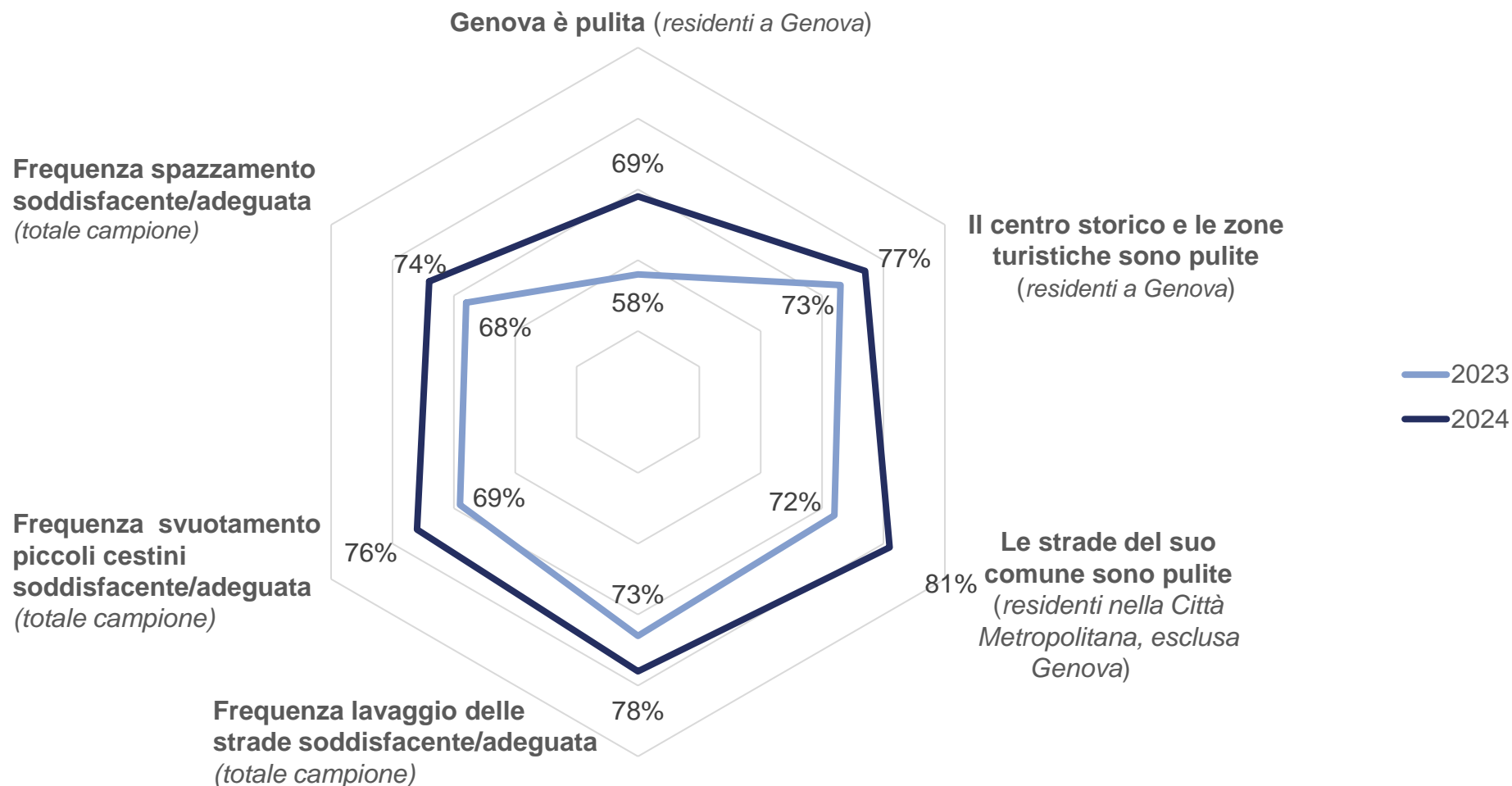
* Nessuno ha risposto «Molto Negativo»

Igiene ambientale: confronto con 2023

Nel 2024 il gradimento per l'igiene ambientale migliora nettamente sotto tutte le prospettive

È d'accordo con ciascuna di queste affermazioni?

(% di «Molto Positivo» + % di «Positivo»)



Igiene ambientale: il confronto tra aree

A Genova si confermano le maggiori criticità

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Genova è pulita	69%	-	-	-	-	-	-	69%
Il centro storico e le zone turistiche sono pulite	77%	-	-	-	-	-	-	77%
Le strade del suo comune sono pulite	-	82%	68%	86%	88%	81%	83%	81%
La frequenza dello spazzamento è soddisfacente/adequata	67%	81%	73%	84%	88%	78%	80%	74%
La frequenza del lavaggio delle strade soddisfacente/adequata	71%	86%	84%	82%	88%	79%	85%	78%
La frequenza dello svuotamento dei piccoli cestini è soddisfacente/adequata	70%	83%	74%	83%	94%	80%	84%	76%

Igiene ambientale: suggerimenti

Come nel 2023, gli intervistati suggeriscono di aumentare i cestini ed il numero di operatori. Intervistati meno «critici» rispetto al 2023 su pulizia di strade, marciapiedi e piste ciclopedonali

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	% risposte	
	2023	2024
Più cestini gettacarte	34%	41%
Avere più operatori	34%	38%
Maggior pulizia in generale	27%	31%
Pulire maggiormente i marciapiedi	29%	24%
Intensificare la pulizia delle strade	29%	17%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	14%	8%
Nessun Suggerimento	12%	17%

Igiene ambientale: suggerimenti per area

Genova e Golfo Paradiso 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?

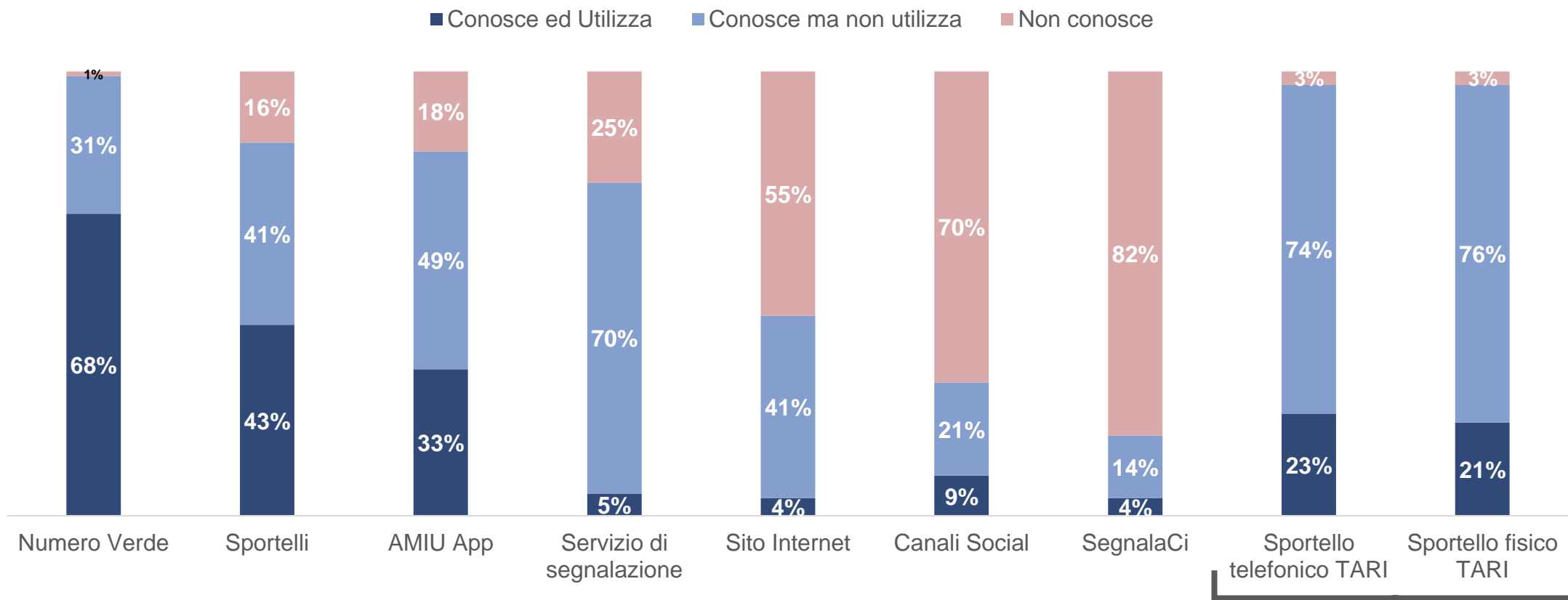
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Più cestini gettacarte	50%	26%	59%	29%	31%	27%	30%	41%
Avere più operatori	59%	16%	45%	13%	25%	14%	15%	38%
Intensificare la pulizia delle strade	14%	18%	14%	28%	13%	22%	17%	17%
Pulire maggiormente i marciapiedi	21%	28%	11%	39%	19%	31%	25%	24%
Maggior pulizia in generale	37%	26%	22%	22%	41%	28%	30%	31%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	12%	5%	5%	5%	0%	4%	4%	8%
Nessun Suggerimento	11%	25%	10%	25%	16%	26%	23%	17%

Canali di contatto utilizzati da AMIU

Numero verde nettamente il canale più utilizzato. Seguono sportelli ed AMIU App. SegnalaCI e Canali Social sono poco conosciuti al pubblico.

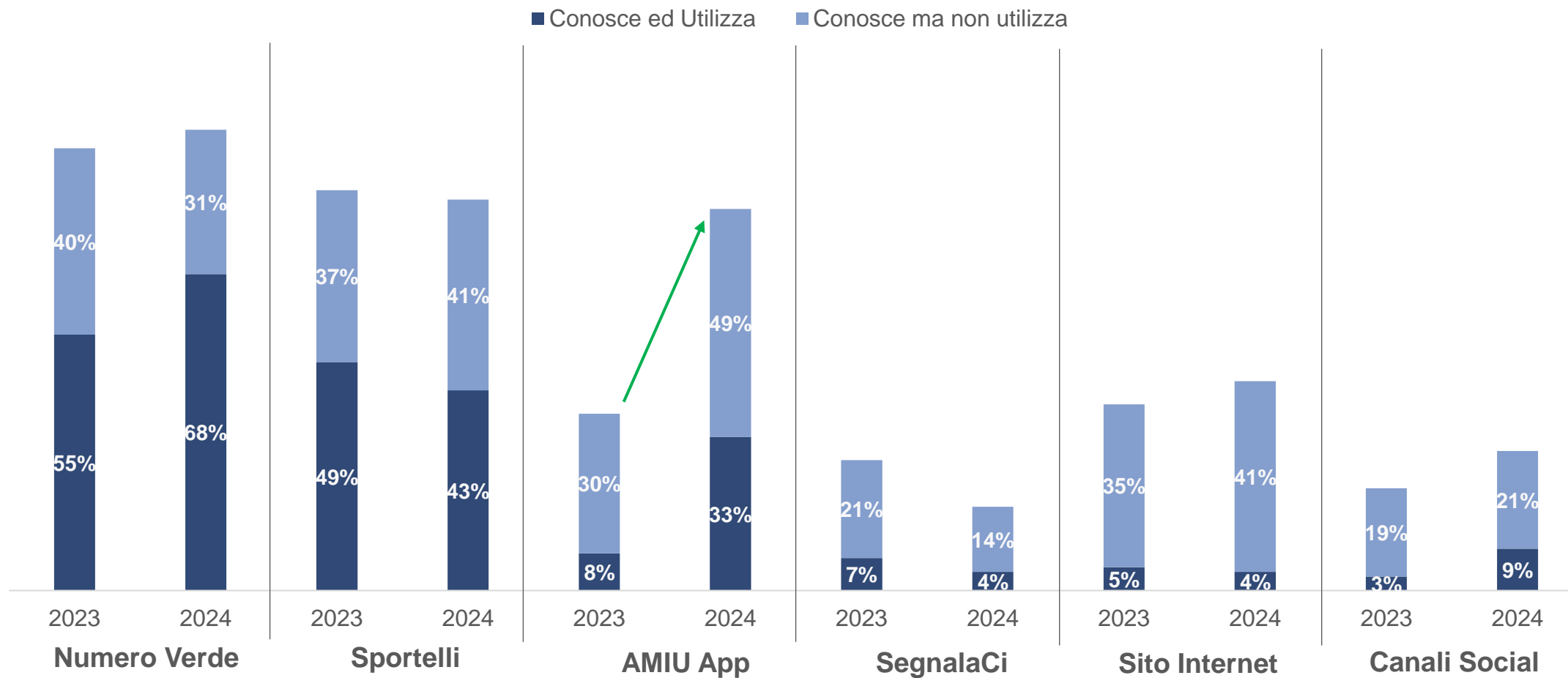
Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



Canali di contatto utilizzati da AMIU

Cresce in modo significativo la conoscenza e l'utilizzo dell'App. Aumenta anche il presidio social

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



Canali di contatto: confronto tra aree

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

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

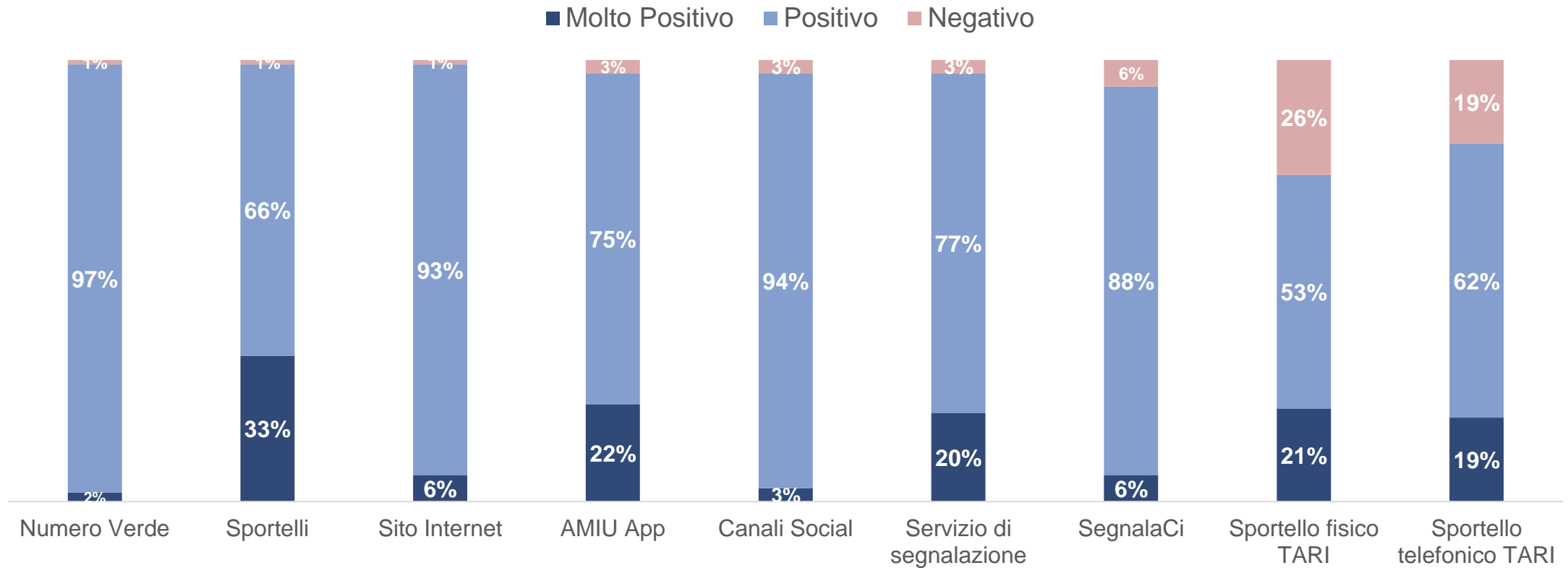
% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	Genova	Golfo Paradiso	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Sito internet	53%	32%	33%	59%	34%	37%	40%	45%
Canali social	25%	30%	41%	24%	56%	34%	39%	30%
Numero Verde	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sportelli	83%	88%	83%	79%	88%	86%	86%	84%
Servizio di segnalazione	67%	89%	83%	60%	81%	85%	88%	75%
Amiu App	83%	82%	78%	86%	75%	78%	81%	82%
SegnalaCi	18%	0%	-	-	-	-	-	18%
Sportello fisico TARI	96%	-	-	99%	-	-	-	97%
Sportello telefonico TARI	96%	-	-	99%	-	-	-	97%

Canali di contatto: grado di soddisfazione

A parte per gli sportelli TARI, 9 utilizzatori su 10 sono soddisfatti dei canali di contatto

Qual è il suo giudizio sui canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?

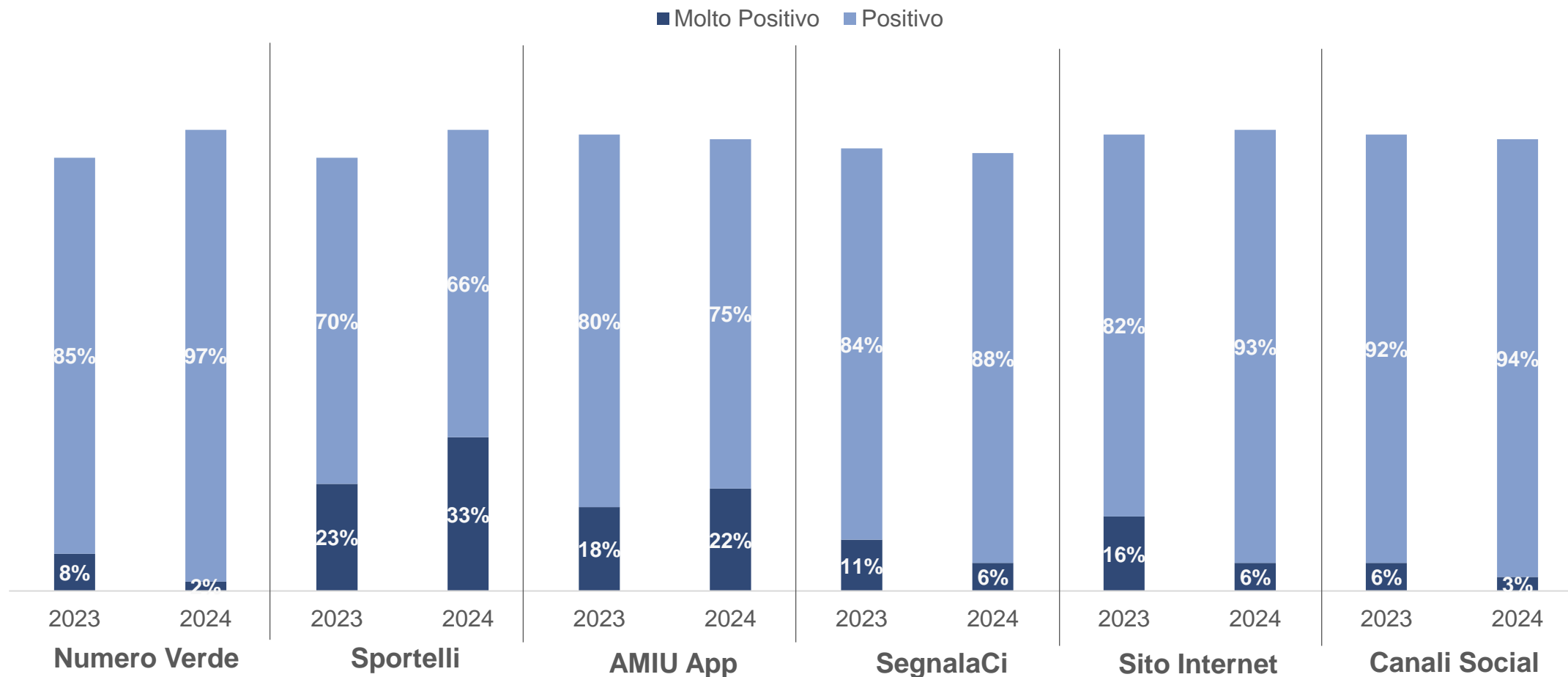
Nota: hanno risposto alla domanda solo coloro che conoscono ed utilizzano i vari canali



Canali di contatto utilizzati da AMIU: livello di soddisfazione

La soddisfazione rimane stabile rispetto al 2023, ma in lieve aumento per il Numero Verde e gli Sportelli

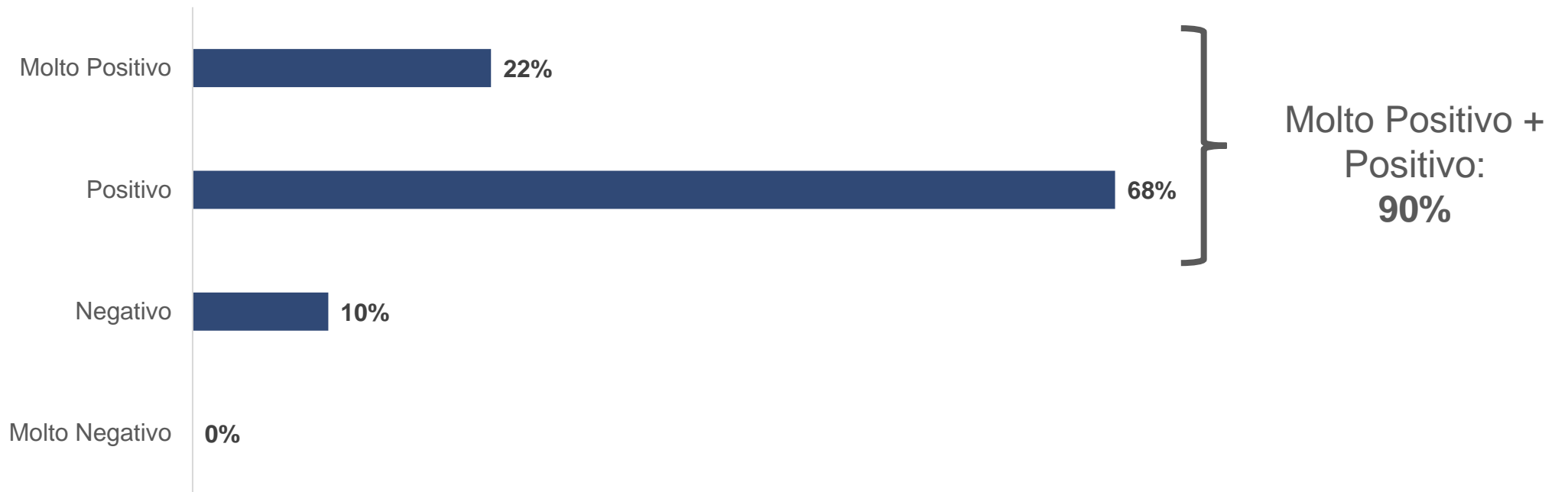
Qual è il suo giudizio sui canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?



Canali di contatto: soddisfazione

Nove intervistati su dieci si dicono soddisfatti dei canali di comunicazione offerti da AMIU

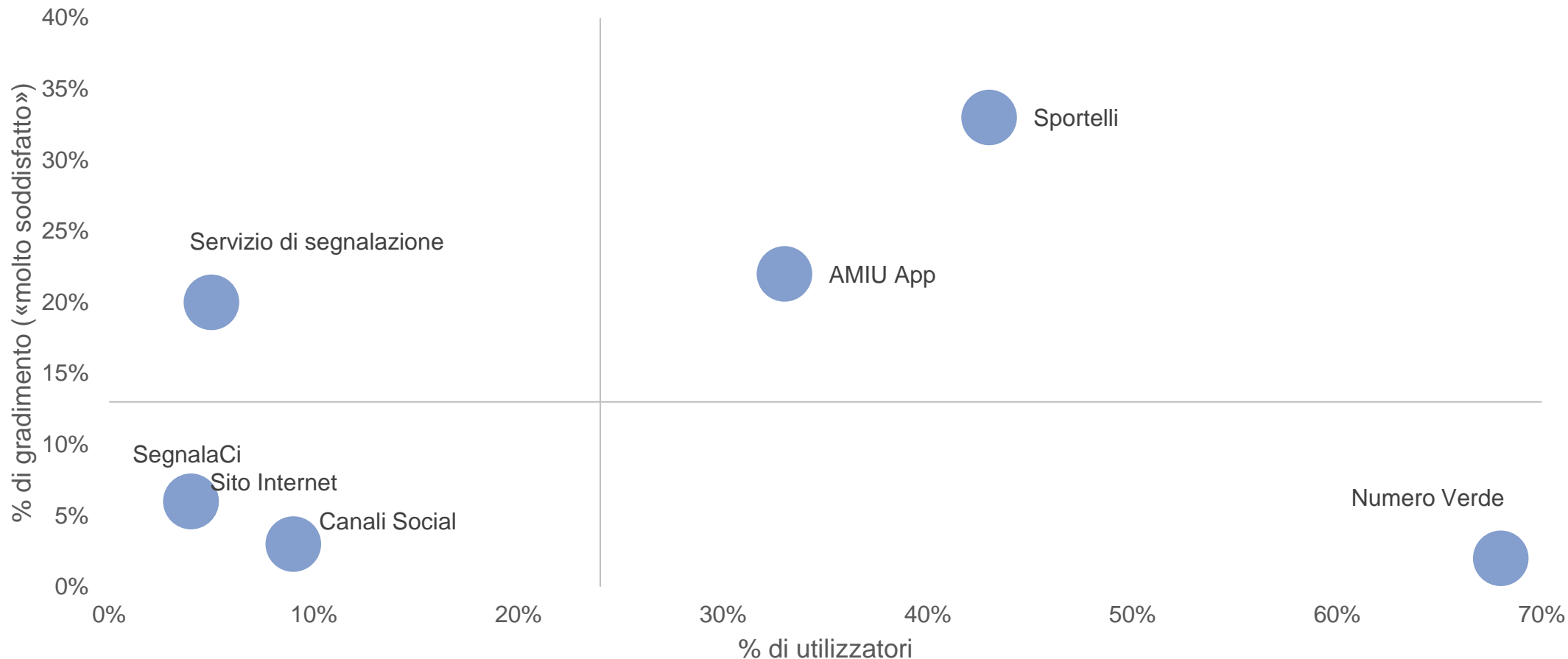
Qual è il suo giudizio sull'insieme dei canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?



Canali di contatto utilizzati da AMIU: una sintesi

Lo sportello fisico rappresenta il punto di contatto indispensabile, così come il numero verde, sebbene mostri qualche criticità. Bene l'App, più indietro i canali social

Il posizionamento dei canali per utilizzo e apprezzamento



Canali di contatto: suggerimenti

Intervistati cercano maggior coinvolgimento: vogliono essere più ascoltati e sensibilizzati. Desiderio di aggiornamenti in tempo reale e di maggior trasparenza da parte di AMIU.



ASCOLTO ATTIVO E FEEDBACK: Richiesta di aprire canali di comunicazione diretta per raccogliere segnalazioni, feedback, opinioni e suggerimenti dai cittadini. Invio di sondaggi per raccogliere opinioni



AGGIORNAMENTI: aggiornamenti regolari e tempestivi sul sito web e attraverso altri canali, con informazioni dettagliate su problemi, eventuali variazioni dei servizi o degli orari e su eventuali iniziative implementate da AMIU



COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ E FORMAZIONE: Promozione di iniziative che coinvolgano attivamente cittadini, scuole e aziende in progetti di sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità e la raccolta differenziata. Lancio di campagne informative per aumentare la consapevolezza sulla gestione dei rifiuti e sulle tematiche ambientali



CHIAREZZA E TRASPARENZA: Semplificare procedure burocratiche e utilizzare un linguaggio chiaro. Stabilire indicatori di performance e mantenere relazioni con i media locali.

Monitorare la voce del web: la Sentiment Analysis

Milano, Ottobre 2024

LATTANZIO
KIBS
knowledge
intensive
business
services

Capire le opinioni online: il valore aggiunto di una sentiment analysis



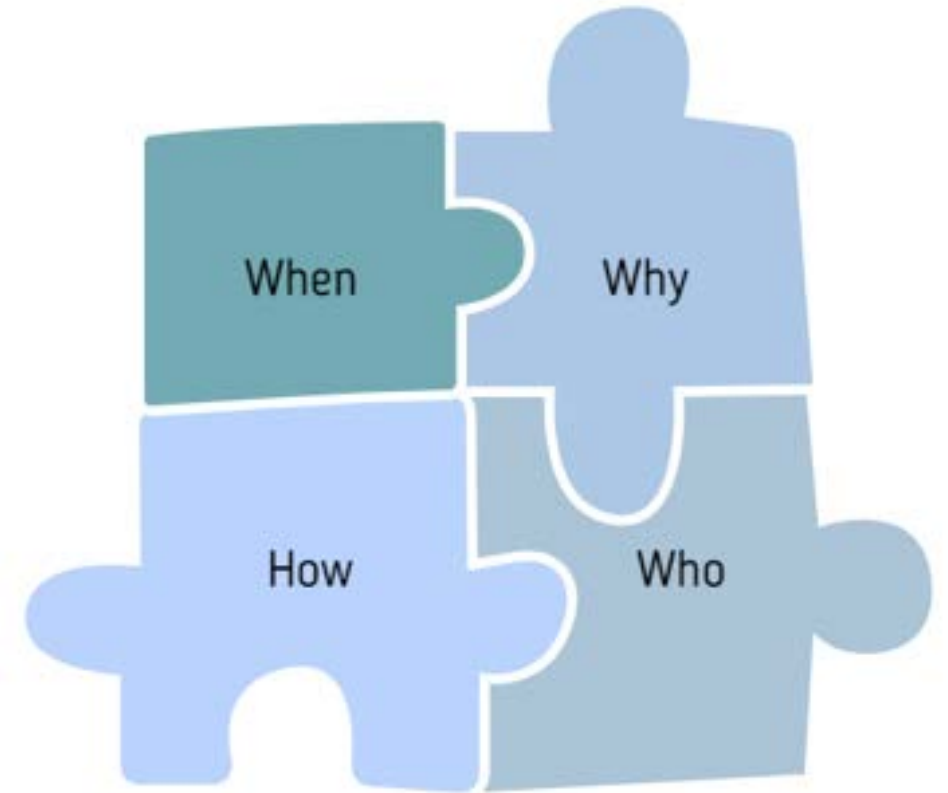
Quattro chiavi di lettura propedeutiche e interconnesse

When: quando e quanto spesso si parla di AMIU;

Why: quali sono i motivi/gli oggetti principali delle conversazioni;

Who: chi contribuisce ad alimentare le conversazioni online;

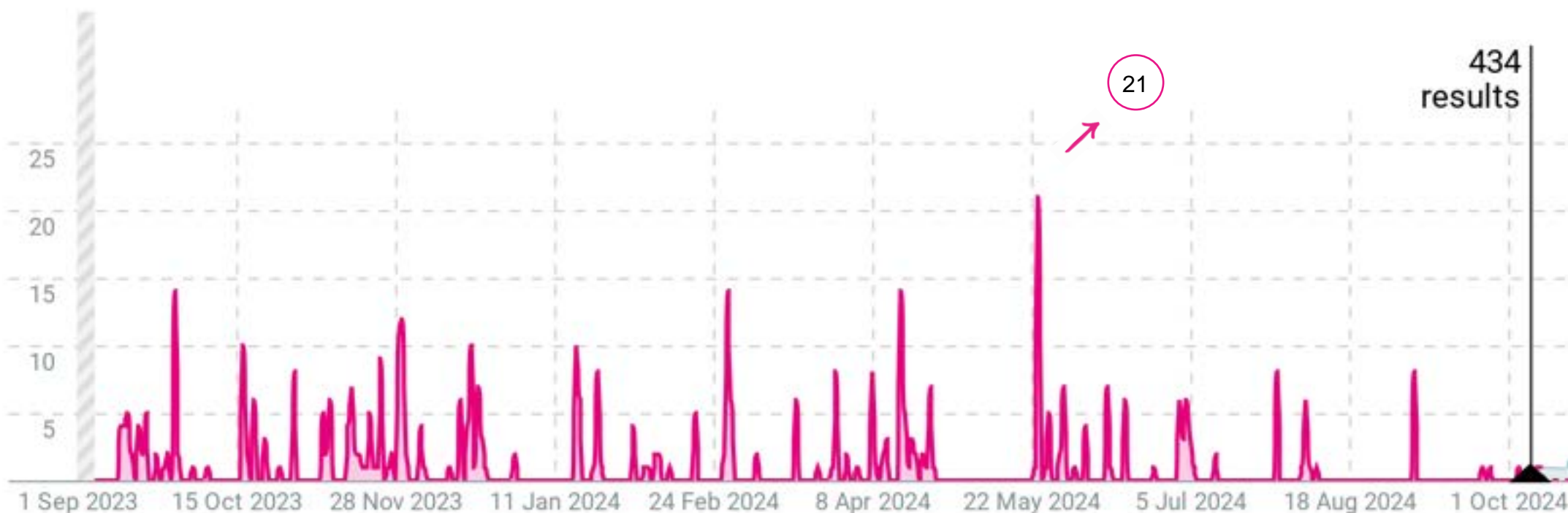
How: in che modo viene menzionata e percepita AMIU.



When

Quanto spesso si parla di AMIU: eco disomogenea e picchi contenuti

RESULTS OVER TIME



... **Opportunità**
per aumentare
la visibilità

L'analisi si riferisce al periodo compreso tra il 1/09/2023 e il 09/10/2024

Why

Perché si parla di AMIU: i picchi delle conversazioni

A Genova raccolta differenziata accessibile a disabili visivi

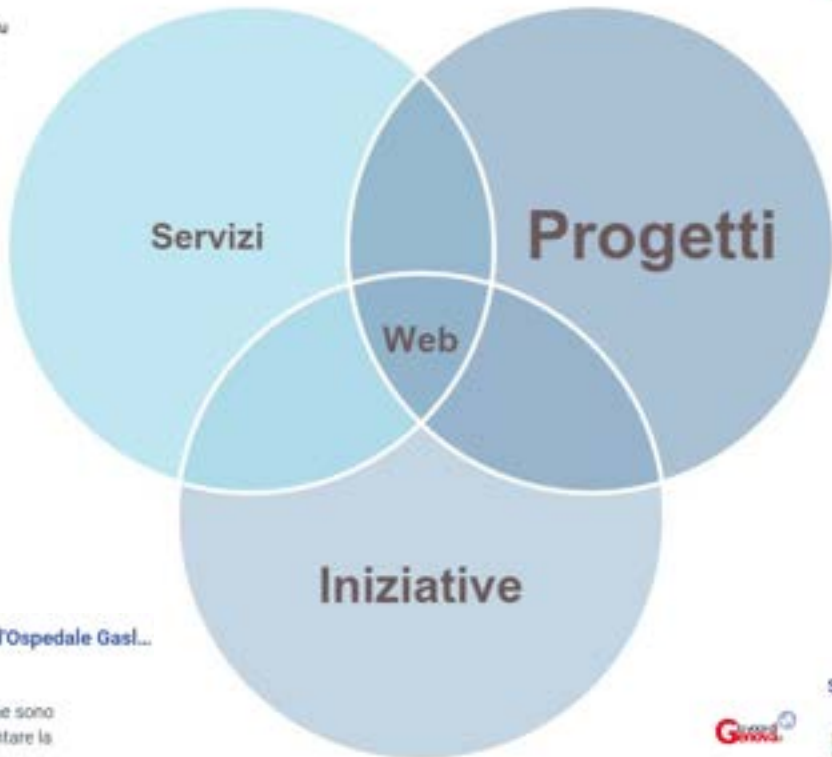
Redazione ANSA created a post
...della **raccolta differenziata**. Un'opera di inclusività, nata dalla collaborazione tra Comune di Genova, **Amiu Genova** e ... poter così essere partecipi della **raccolta differenziata**. Una città più sostenibile, e più green, deve necessariamente...

Da lunedì 1° marzo torna il camioncino green Amiu anche a Carignano, Castelletto, Oregina, P...

GenovaQuotidiana created a post
...dei nuovi contenitori "Smart" della **raccolta differenziata**: Carignano, Castelletto Oregina, Portoria e Principe. Per tutto ... frazioni differenziabili, dipliant sulla **raccolta differenziata** e sul nuovo sistema delle Ecoisole. Questa iniziativa fa...

Raccolta fondi PremiaPak: donati oltre settemila euro alla "Band degli Orsi" dell'Ospedale Gasl...

redazione created a post
...e Giovanni Battista Raggi presidente **AMIU Genova**. Alla premiazione sono intervenuti anche alcuni tra i migliori ... che ci aspettavamo: incrementare la **raccolta differenziata** favorendo il più possibile il riuso e il recupero dei materiali...



Sport e sostenibilità ambientale: Amiu presenta il progetto "Smart solar bin"

redazione created a post
Il progetto è stato presentato oggi allo stand di **AMIU Genova** - nell'ambito della Festa dello Sport 2024 in programma al ... Amico di Genova Spa e del presidente **AMIU Genova**, Giovanni Battista Raggi. L'evento, moderato Michele Cori, presidente di...

Rifiuti, Amiu passa al compostaggio domestico digitale: la compostiera si gestisce con una App

di redazione genova24 created a post
Queste sono le principali novità che interessano gli utenti **Amiu Genova** per i quali il 2023 si chiude con la novità del ... Tiziana Merlino, dirigente stakeholder **Amiu Genova** - in quanto facilita i controlli previsti dalla legge, creando nello...

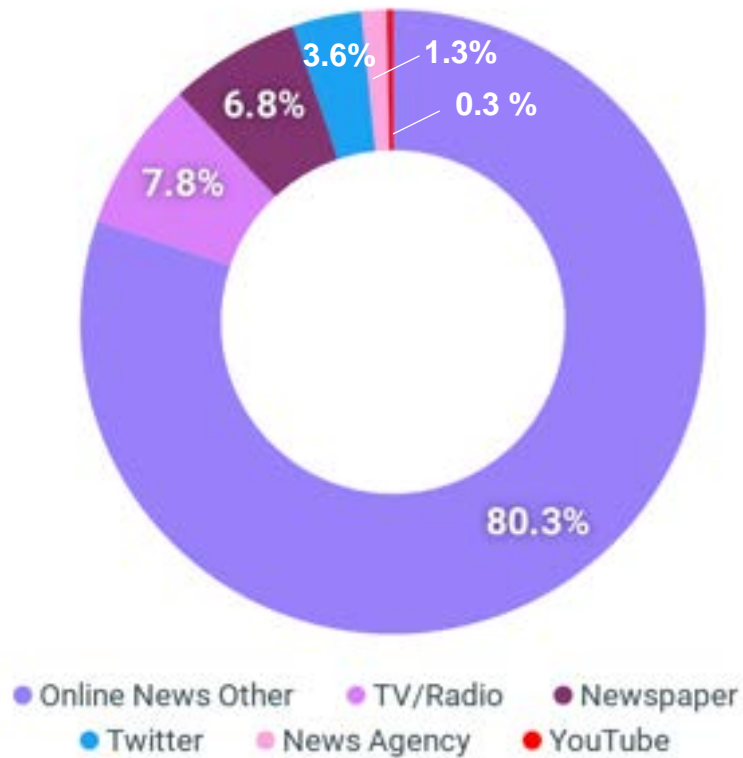
Settimana europea della mobilità sostenibile, domani pedibus nelle scuole primarie del convitt...

redazione created a post
...rifiuti per sensibilizzare alunni e famiglie alla corretta **raccolta differenziata** e al rispetto degli spazi comuni (in collaborazione con **AMIU Genova**). Partenza da piazza Bonavino, piazza Rapisardi, piazza Lido di Pegli Sempre domattina, in...

Who

Chi e come contribuisce a diffondere le notizie: testate locali e testate tematiche

SHARE OF MEDIA TYPES



Testate locali

TELENORD .IT

la voce di Genova

LIGURIA OGGI

LIGURIA NOTIZIE.it

BJ LIGURIA

GOA

Genova24

GENOVATODAY

IL SECOLO XIX

GenovaQuotidiana

Comune di Genova

#Liguria

Testate tematiche

EcoCittà

AlternativaSostenibile

AGEE

#Ambiente

ANSA.it

How

Come viene percepita AMIU nel web: la sostenibilità al centro



49.4%

⊕ POSITIVE

- Amiu per i dipendenti, contrattazione e premi di produttività**
redazionegenova2 created a post
Amiu Genova si conferma un'azienda all'avanguardia nella gestione delle risorse ... aziendali, come l'incremento della **raccolta differenziata** e la riduzione delle assenze per malattia. Questo sistema ha...
- Amiu, presentato il progetto pilota raccolta differenziata "No Waste - Procura 2030"**
redazione created a post
Amiu, presentato il progetto pilota **raccolta differenziata** "No Waste - Procura 2030" il progetto coinvolgerà circa 150 ... Procura di Genova per promuovere la **raccolta differenziata** È stato presentato oggi a Palazzo di Giustizia di Genova il...
- RECOPEP: il progetto Corepla per migliorare la raccolta e il riciclo**
redazione created a post
L'iniziativa mira a integrare il tradizionale sistema di **raccolta differenziata** con gli ecocompattatori, le cosiddette ... Giovanni Battista Raggi, Presidente di Amiu Genova.
- "Riciclo e Vinco", il 26 aprile la prima tappa del gioco che premia chi fa la raccolta differenziata**
redazione created a post
...organizzato da **AMIU Genova** dedicato alla divulgazione del riciclo e della **raccolta differenziata**, partito nel mese di aprile ... informazioni principali sulle regole della **raccolta differenziata** e del riciclo, coinvolgendo adulti e bambini in modo...
- Il Comune di Arenzano premiato insieme ad Amiu per la raccolta degli imballaggi in acciaio**
GenovaQuotidiana created a post
...implementare la **raccolta differenziata**, come "Cuore Mediterraneo" promossa da RICREA in collaborazione con **AMIU Genova** ... ha dimostrato di far aumentare la **raccolta differenziata** passata dal 59% a oltre il 67% ma anche di rispettare l'ambiente...

How

Come viene percepita AMIU nel web: sentiment negativo contenuto e monotematico



Il Secolo XIX
https://www.ilsecoloxix.it/genova/2024/07/07/news/cassonetti_ama...
Genova, i cassonetti smart non vanno a Ponente: incompatibili ...
 web 6 lug 2024 — Genova. La futura linea per i filobus ferma lo sbarco dei cassonetti intelligenti per la raccolta dei rifiuti a Ponente. Dove i nuovi contenitori di Amiu, già approdati in ...



@Lavoratori_Amiu @AmiuGenova Questa non potrà mai essere una giustificazione per lasciare i rifiuti in strada, ma può mai continuare ad essere così difficile conferire correttamente i rifiuti ai centri di raccolta #AMA7 @quattrominute @fabimaffini

Genova24.it
<https://www.genova24.it/2023/12/quez...>
"Quezzi discarica a cielo aperto", la denuncia dei ...
 web 11 dic 2023 - Genova. Un lungo "tour degli orrori" quello compiuto questa mattina da una residente di Quezzi, che con alcuni video - poi pubblicati anche sui social - ha documentato come le strade del suo...

genovesisporcizia • Segui
 Genova
 È inaccettabile che chi deve gestire i rifiuti sia totalmente incapace di farlo. @Lavoratori_Amiu lo so che una è tutto pieno dal nuovo palasport e dal complesso residenziale privato e di lusso denominato "astaforni" però le vorrei ricordare che la gestione della spazzatura è essenziale e prioritaria. La città è fatisca, l'inquinamento è diventato un regime. Sentiva di vivere in una città di un paese profondamente arretrato e incolto. Le faccio una domanda perché non si occupa seriamente della spazzatura? #Genova #genovesisporcizia #Amiu #Riscaldamento #Amiu #Amisporcizia



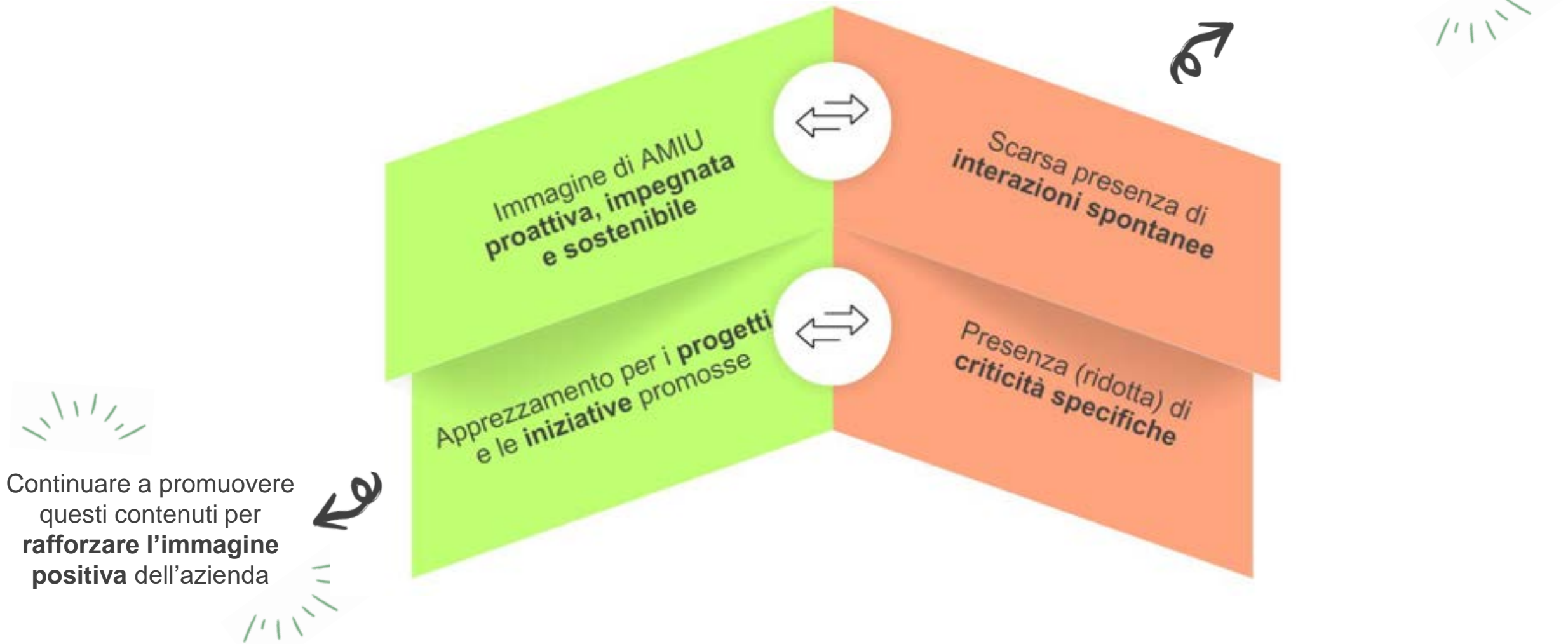
Rossella Liverani
 Le periferie sono trascurate! Oltre l'incuria della gente, bisogna che ci sia più personale presente e non quei macchinari che sputano un filo d'acqua sui marciapiedi!! In altre città usano le pompe d'acqua e fanno sgomberare le auto a giorni alterni. Noi sotto le auto e non solo troviamo sempre ...RUMENTA, per non parlare dello schifo sotto i bidoni che vengono sollevati e riposti sopra sacchi di spazzatura ...un vero scempio!!

Genova24.it
<https://www.genova24.it/2024/07/raccolta-rifiuti-cassonetti-smart...>
Raccolta rifiuti, in Valbisagno i cassonetti smart circondati da ...
 web 9 lug 2024 — La raccolta rifiuti tramite i cassonetti smart non decolla: in Valbisagno molti sono strapieni o non si aprono e i sacchetti finiscono a terra.

genovesisporcizia • Segui
 P.zza Palmaro
 pier_the_farmer Ma comunque si può sempre fare una segnalazione sul sito Amiu per far intensificare la ditta e far regolarizzare lo svuotamento
 Rispondi
 genovesisporcizia @pier_the_farmer ho fatto decine di segnalazioni, una volta anche alla Asl quando ho trovato le interiori di un animale a lato cassonetto e una volta ai vigili quando avevano lasciato le bombole del gas. Ma ho fatto tante alla Amiu. Purtroppo non cambia nulla.

Genova24.it
<https://www.genova24.it/2023/12/rifiuti-uiltrasporti-consegna-ad-a...>
Rifiuti, Uiltrasporti consegna ad Amiu il "calendario dell'avvento ...
 web 4 dic 2023 - Le immagini che ogni giorno operatori e cittadini scattano di fronti ai nuovi "cassonetti intelligenti" sono state raccolte dal sindacato: "Servono contenitori che i ...

Conclusioni in itinere



Conclusioni

Lo studio di customer satisfaction ha confermato anche per il 2024 un **diffuso gradimento per i servizi offerti da Amiu, in miglioramento rispetto al 2023, ma con una leggera inversione di intensità**: se infatti nel 2023 tra gli utenti era più diffusa la quota di coloro che esprimevano un giudizio «Molto Positivo» a scapito di «Positivo», oggi prevalgono di gran lunga coloro che esprimono un giudizio «Positivo».

In questo **quadro comunque decisamente positivo**, non mancano i **suggerimenti espressi dai cittadini** per il miglioramento della qualità del servizio. Nello specifico, gli intervistati sottolineano la necessità di un maggior numero di **caissonetti** e di **cestini gettacarte**, così come la presenza di un **maggior numero di operatori**. Aspetti già evidenziati nell'indagine 2023.

Gli alti livelli di gradimento per il servizio sono trasversali ai territori monitorati, sebbene con specifiche accentuazioni positive o negative a seconda del territorio indagato. È però necessario sottolineare come i **residenti nel Comune di Genova mostrino livelli di soddisfazione leggermente più contenuti**.

Diffuso infine l'apprezzamento per i **canali di comunicazione** utilizzati da AMIU. **Numero Verde, Sportelli ed App** sono quelli più utilizzati e più apprezzati, ma si rilevano **margini di potenziale crescita sui canali social**. Sembrano esserci infatti istanze di **maggiore richiesta di contatto proattivo da parte di Amiu** che si scontrano però con la reale abitudine dell'utenza di trascurare questi canali per rimanere in contatto con l'Azienda.

Milan | Rome | Bari
Brussels

www.lattanziokibs.com

Milan | Rome | Bari
Brussels

LATTANZIO
KIBS

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