



CUSTOMER SATISFACTION:

La soddisfazione degli
utenti di AMIU

Obiettivi e metodologia

Qualificazione di QUAERIS

Quaeris S.r.l. è una società con pluriennale esperienza nel campo dei sondaggi demoscopici e delle ricerche di mercato. Esegue ricerche ad hoc quantitative, qualitative e integrate su scala nazionale ed internazionale.

Ha una forte specializzazione sul mercato nazionale delle rilevazioni di Customer Satisfaction a favore di Enti, Multiutility e aziende private.

Caratteristiche di QUAERIS:

- ✓ Oltre 100 Indagini di Customer Satisfaction realizzate;
- ✓ Competenza ed esperienza ventennale nel settore;
- ✓ Conformità della rilevazione agli orientamenti stabiliti dalle Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali;
- ✓ Giorgio de Carlo, direttore dell'istituto, è membro ESOMAR (European Society For Opinion And Marketing Research) del quale QUAERIS rispetta il codice etico e di qualità;
- ✓ Quaeris è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivi e metodologia

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La presente rilevazione è stata compiuta tra dicembre 2021 e gennaio 2022, attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAMI (Computer Assisted Mobile Interview).

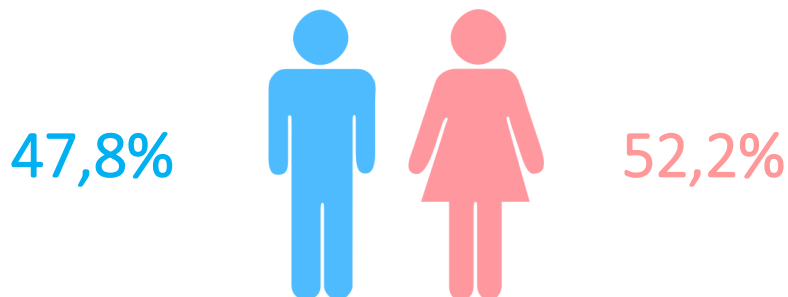
Complessivamente sono stati intervistati **1.205 utenti domestici** del servizio prestato da AMIU.

Il campione

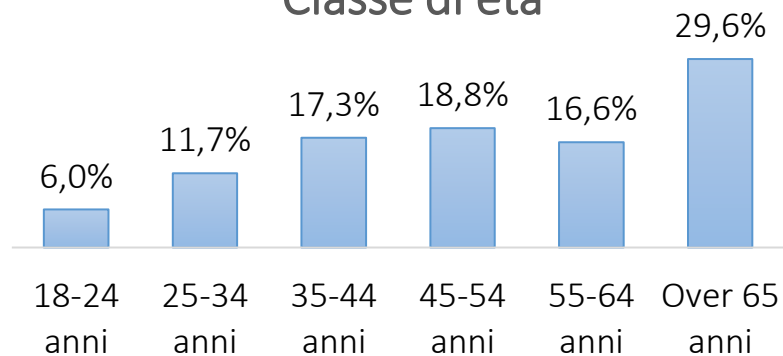
Il campione: genere, classe di età ed area

Chi è stato intervistato? Un campione di 1.205 utenti domestici.

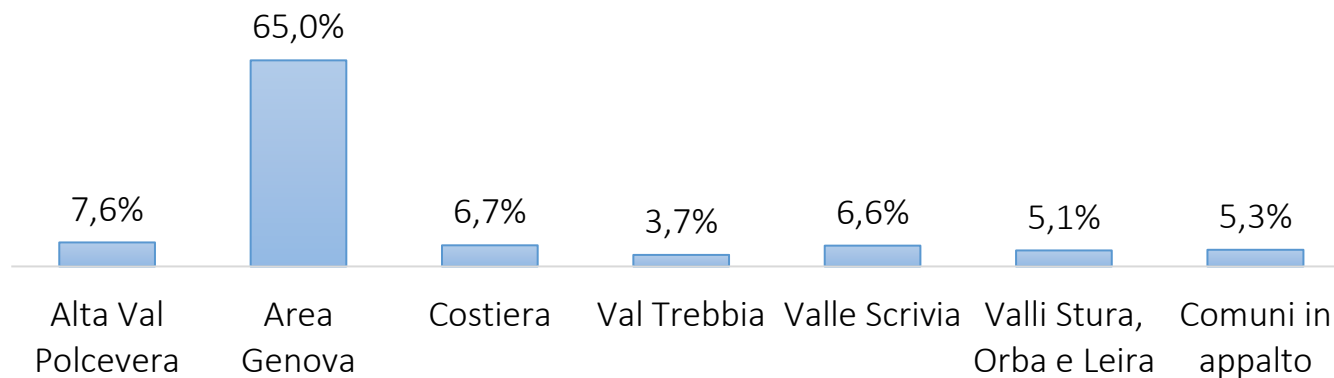
Genere



Classe di età



Area



Il campione: comuni per area

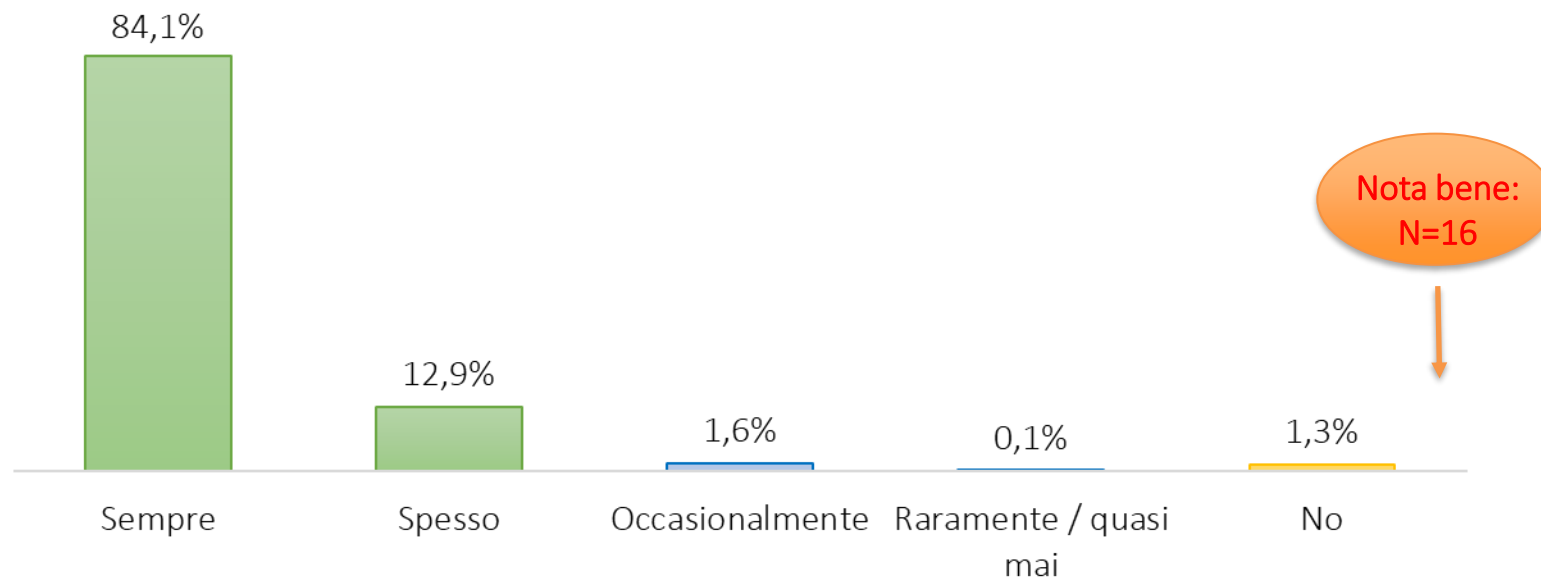
Chi è stato intervistato? Un campione di 1.205 utenti domestici.

	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Serra Riccò	25	0	0	0	0	0	0	25
Campomorone	22	0	0	0	0	0	0	22
Sant'Olcese	21	0	0	0	0	0	0	21
Ceranesi	12	0	0	0	0	0	0	12
Mignanego	12	0	0	0	0	0	0	12
Genova	0	757	0	0	0	0	0	757
Davagna	0	25	0	0	0	0	0	25
Arenzano	0	0	46	0	0	0	0	46
Cogoleto	0	0	35	0	0	0	0	35
Torriglia	0	0	0	30	0	0	0	30
Rovegno	0	0	0	6	0	0	0	6
Fontanigorda	0	0	0	3	0	0	0	3
Montebruno	0	0	0	2	0	0	0	2
Fascia	0	0	0	1	0	0	0	1
Propata	0	0	0	1	0	0	0	1
Rondanina	0	0	0	1	0	0	0	1
Busalla	0	0	0	0	21	0	0	21
Ronco Scrivia	0	0	0	0	16	0	0	16
Casella	0	0	0	0	12	0	0	12
Savignone	0	0	0	0	12	0	0	12
Montoggio	0	0	0	0	8	0	0	8
Isola del Cantone	0	0	0	0	5	0	0	5
Valbrevenna	0	0	0	0	3	0	0	3
Crocefieschi	0	0	0	0	2	0	0	2
Vobbia	0	0	0	0	1	0	0	1
Masone	0	0	0	0	0	18	0	18
Campo Ligure	0	0	0	0	0	15	0	15
Rossiglione	0	0	0	0	0	14	0	14
Mele	0	0	0	0	0	13	0	13
Tiglieto	0	0	0	0	0	2	0	2
Recco	0	0	0	0	0	0	53	53
Uscio	0	0	0	0	0	0	11	11
Totale	92	782	81	44	80	62	64	1.205

RACCOLTA
DIFFERENZIATA

Raccolta differenziata a casa

A casa effettua / effettuate la raccolta differenziata?



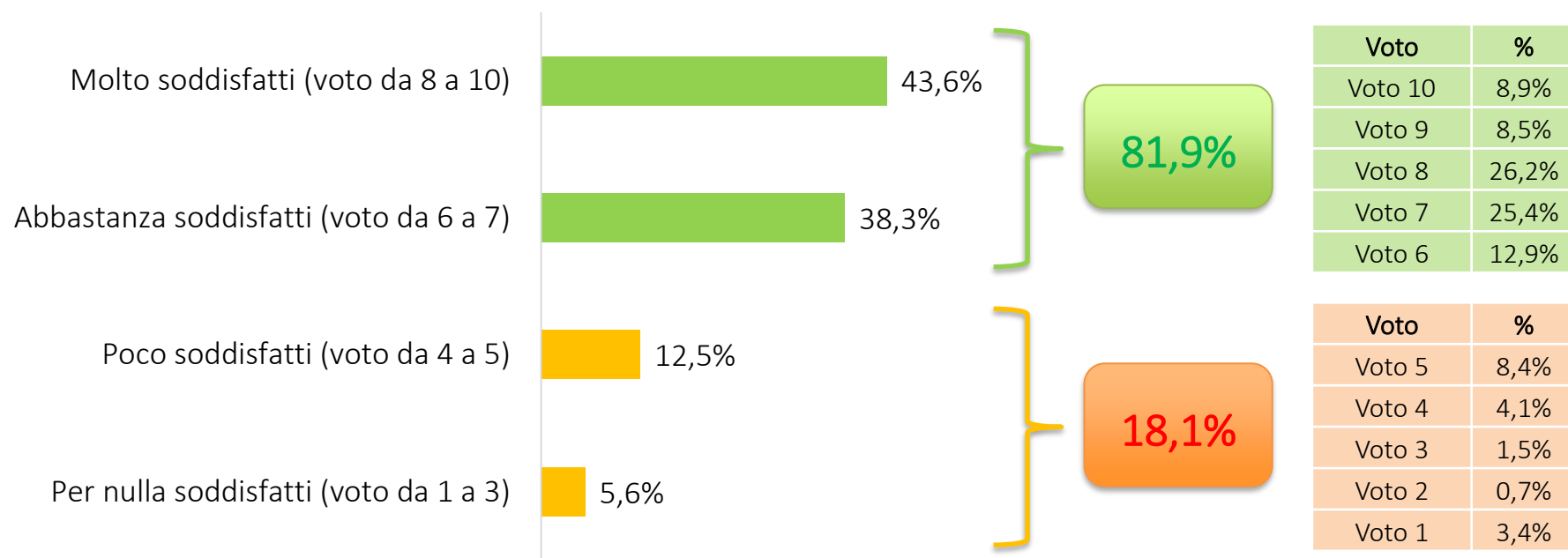
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Sempre	90,2%	81,5%	88,9%	79,5%	89,9%	90,3%	90,6%	84,1%
Spesso	8,7%	14,7%	11,1%	18,2%	6,3%	8,1%	9,4%	12,9%
Occasionalmente / Raramente / No	1,1%	3,8%	0,0%	2,3%	3,8%	1,6%	0,0%	3,0%

Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo quartiere secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

Nota metodologica: domanda posta a chi effettua la raccolta differenziata (98,7%), dati al netto dei non rispondenti (2,2%).

MEDIA (scala 1 a 10) = 6,98



	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,81	6,67	7,75	7,41	7,44	7,28	7,40	6,98

Raccolta differenziata non effettuata: motivazioni

Per quale motivo non effettua / effettuate la raccolta differenziata in casa?

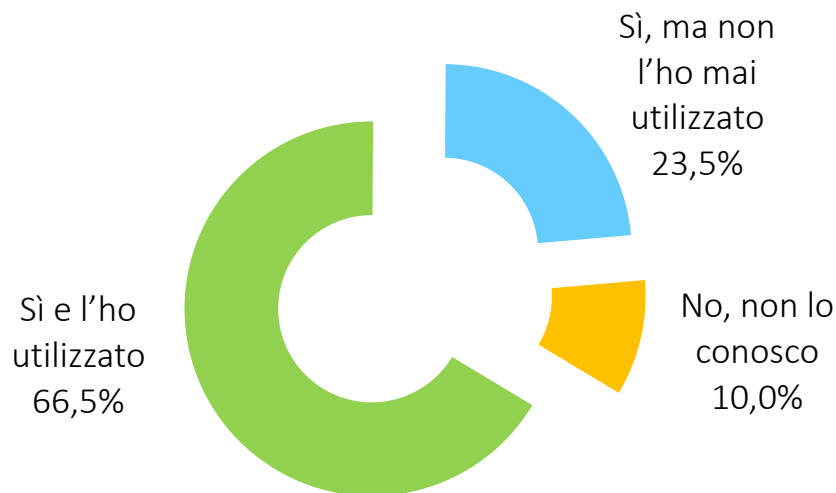
Nota metodologica: domanda posta a chi non effettua la raccolta differenziata (1,3%; N=16)

Motivazione	N
Logistica non adeguata	6
Mancanza di tempo	3
Non serve, tanto finisce tutto insieme	2
Non ci sono vantaggi economici	2
Il servizio non è presente nella mia area di residenza	2
Poco spazio in casa	1

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE DI SERVIZI SPECIFICI

Isole ecologiche: conoscenza

Lei conosce il servizio delle isole ecologiche, aree destinate alla raccolta differenziata di rifiuti ingombranti e pericolosi di provenienza domestica, per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



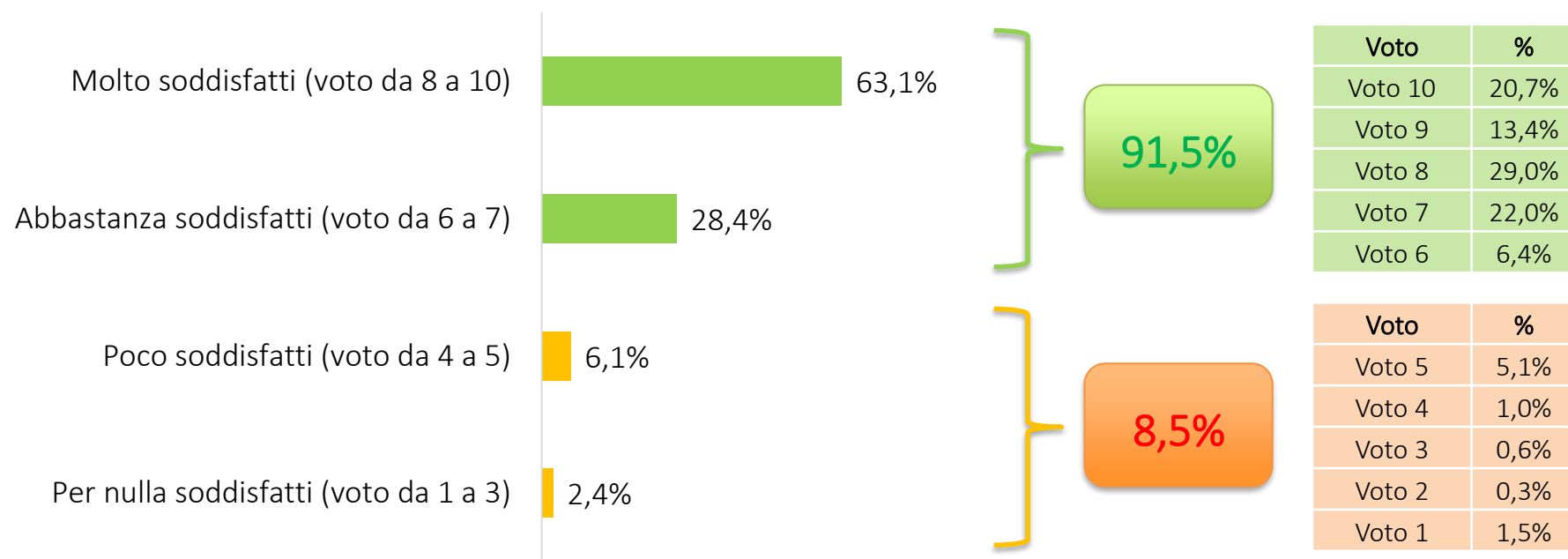
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Sì e l'ho utilizzato	68,5%	67,3%	72,8%	52,2%	69,9%	54,8%	62,5%	66,5%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	21,7%	23,9%	19,8%	36,4%	18,8%	19,4%	26,6%	23,5%
No, non lo conosco	9,8%	8,8%	7,4%	11,4%	11,3%	25,8%	10,9%	10,0%

Isole ecologiche: soddisfazione

Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

Nota metodologica: domanda posta a chi utilizza il servizio (66,5%), dati al netto dei non rispondenti (0,7%).

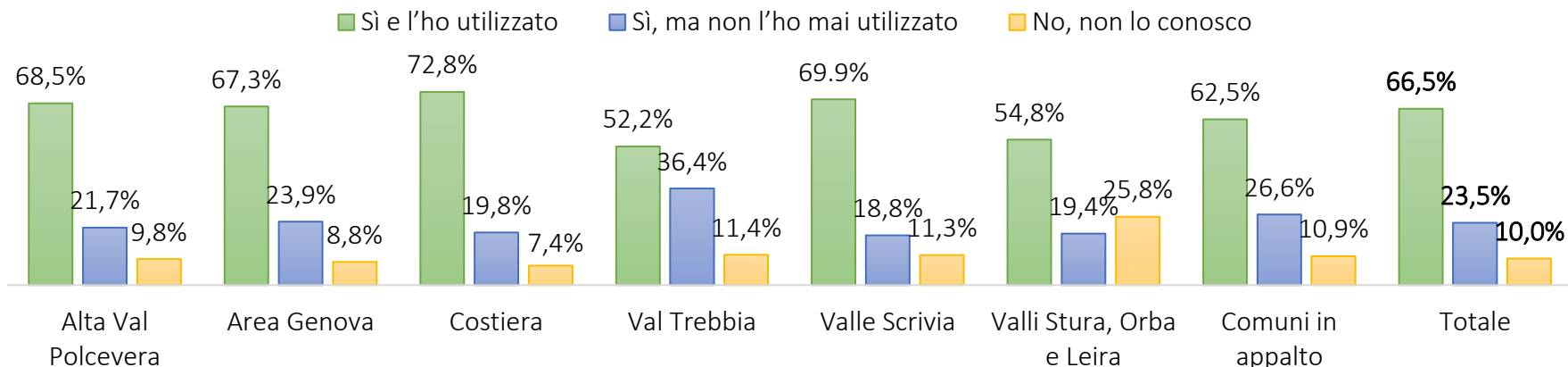
MEDIA (scala 1 a 10) = 7,85



	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	8,26	7,75	7,76	7,30	8,18	8,50	8,08	7,85

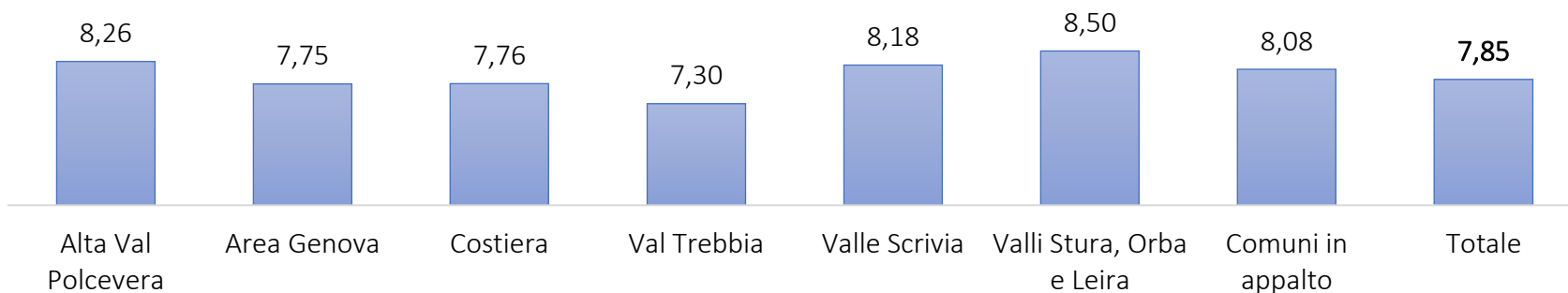
Isole ecologiche: confronti per area

CONOSCENZA



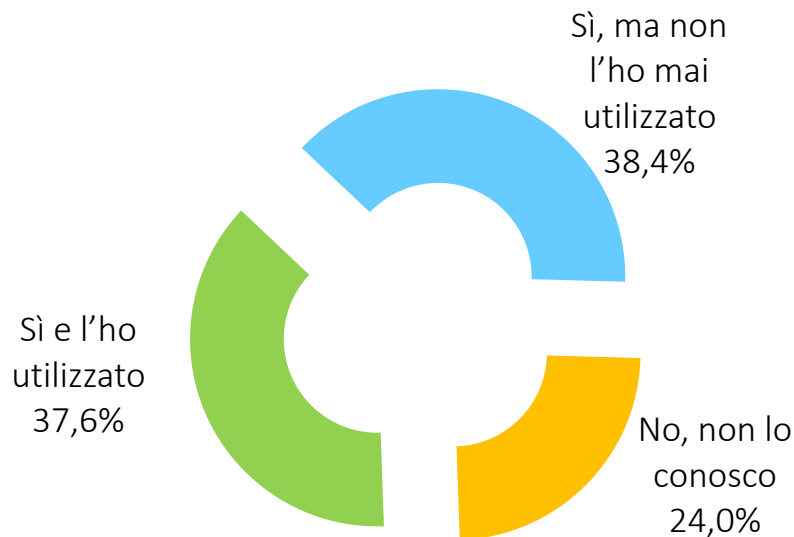
SODDISFAZIONE

Media di soddisfazione (scala 1-10)



Ecovan: conoscenza

Lei conosce il camioncino EcoVan, un servizio di isola ecologica mobile mediante il quale può conferire i rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario presso camioncini ad orari e luoghi definiti nel suo comune?



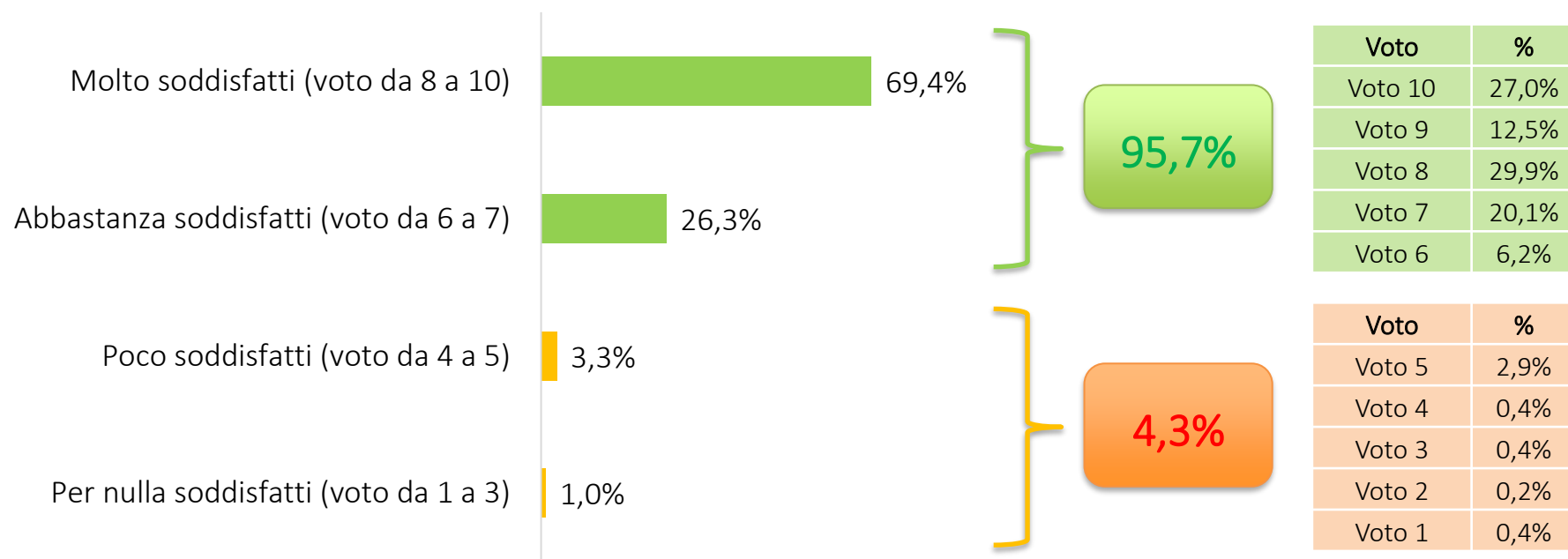
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Sì e l'ho utilizzato	35,9%	44,9%	21,0%	31,8%	16,3%	16,1%	23,4%	37,6%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	42,4%	36,2%	42,0%	36,4%	41,3%	46,8%	45,3%	38,4%
No, non lo conosco	21,7%	18,9%	37,0%	31,8%	42,4%	37,1%	31,3%	24,0%

Ecovan: soddisfazione

Quanto ritiene soddisfacente il servizio EcoVan secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

Nota metodologica: domanda posta a chi utilizza il servizio (37,6%), dati al netto dei non rispondenti (0,3%).

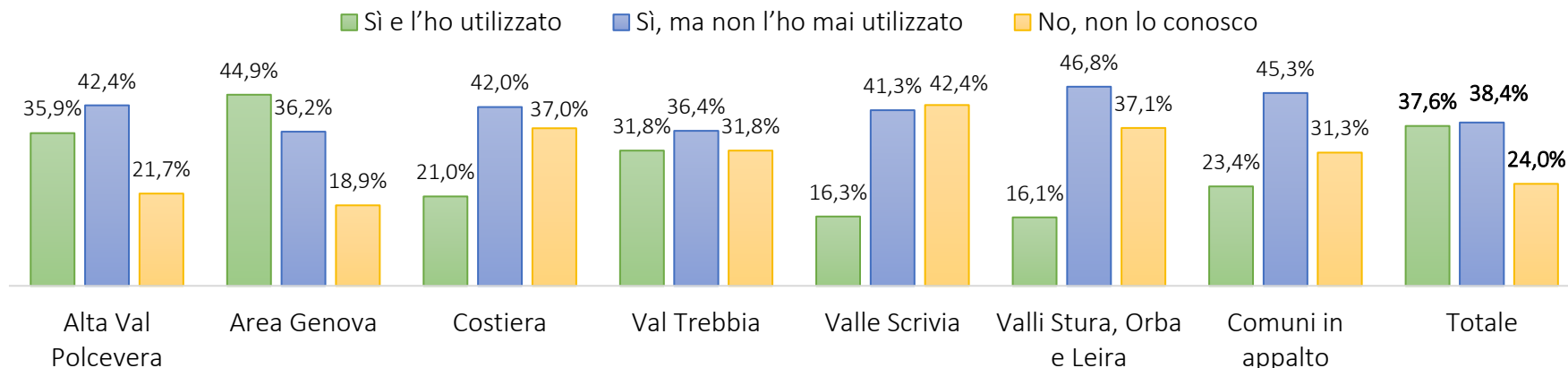
MEDIA (scala 1 a 10) = 8,17



	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	8,70	8,15	7,71	7,69	7,69	8,70	8,50	8,17

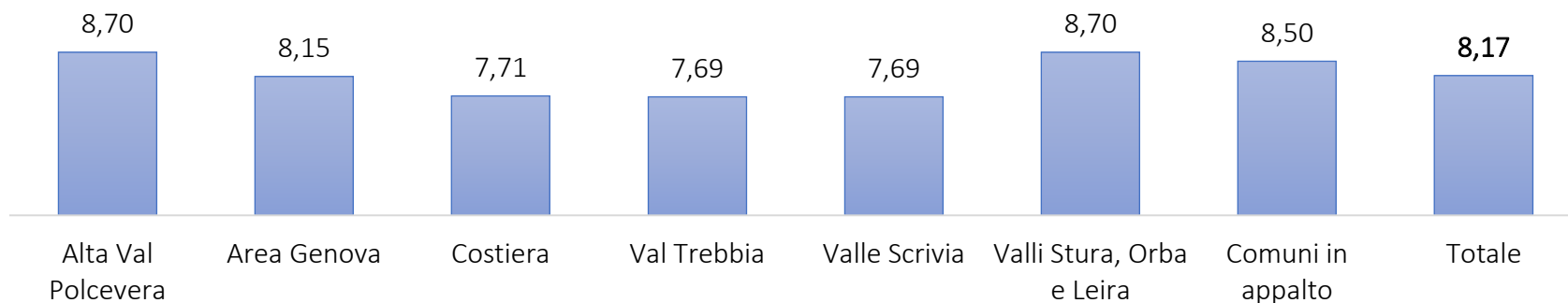
Ecovan: confronti per area

CONOSCENZA



SODDISFAZIONE

Media di soddisfazione (scala 1-10)



Ritiro gratuito nel portone: conoscenza

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



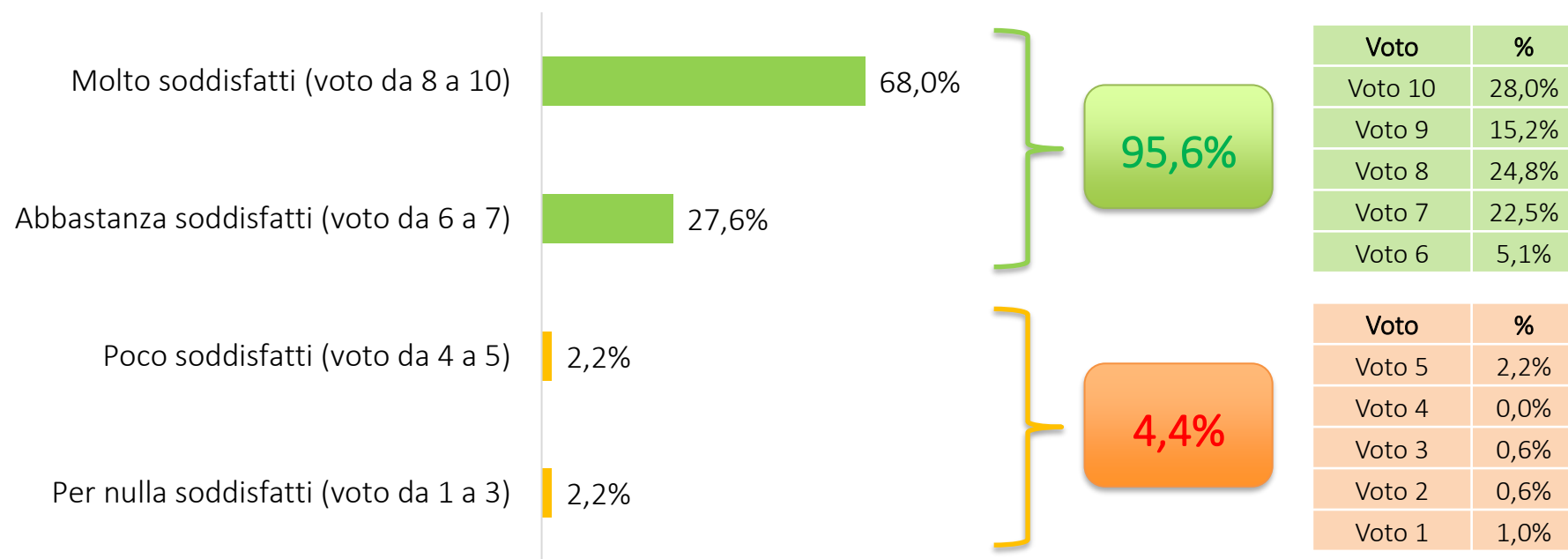
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Si e l'ho utilizzato	12,0%	28,3%	14,8%	38,6%	30,0%	21,0%	35,9%	26,6%
Si, ma non l'ho mai utilizzato	54,3%	50,5%	46,9%	47,8%	51,2%	51,6%	37,5%	49,9%
No, non lo conosco	33,7%	21,2%	38,3%	13,6%	18,8%	27,4%	26,6%	23,5%

Ritiro gratuito nel portone: soddisfazione

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

Nota metodologica: domanda posta a chi utilizza il servizio (26,6%), dati al netto dei non rispondenti (0,5%).

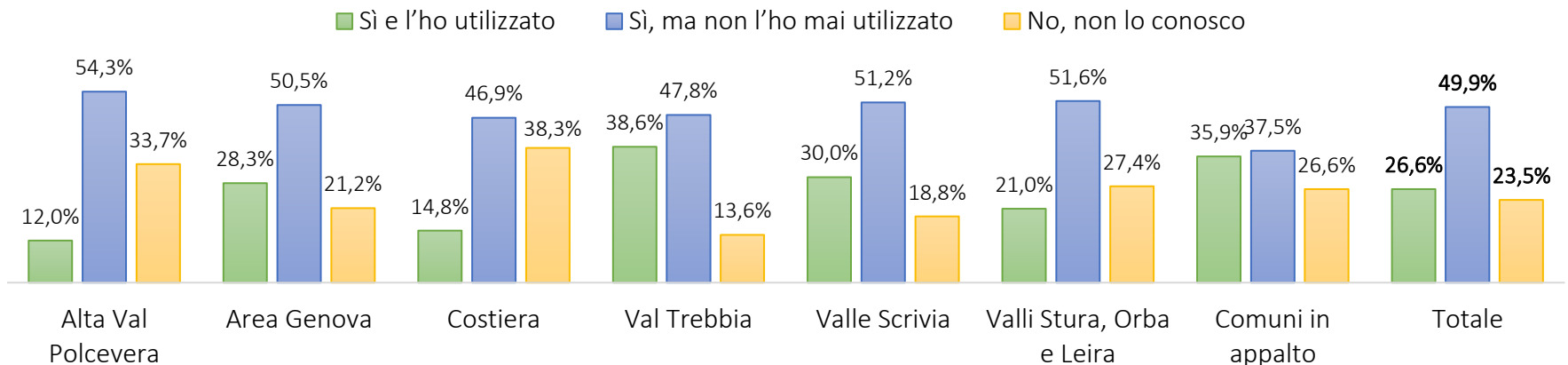
MEDIA (scala 1 a 10) = 8,18



	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	8,18	8,17	8,45	7,71	8,58	7,55	8,43	8,18

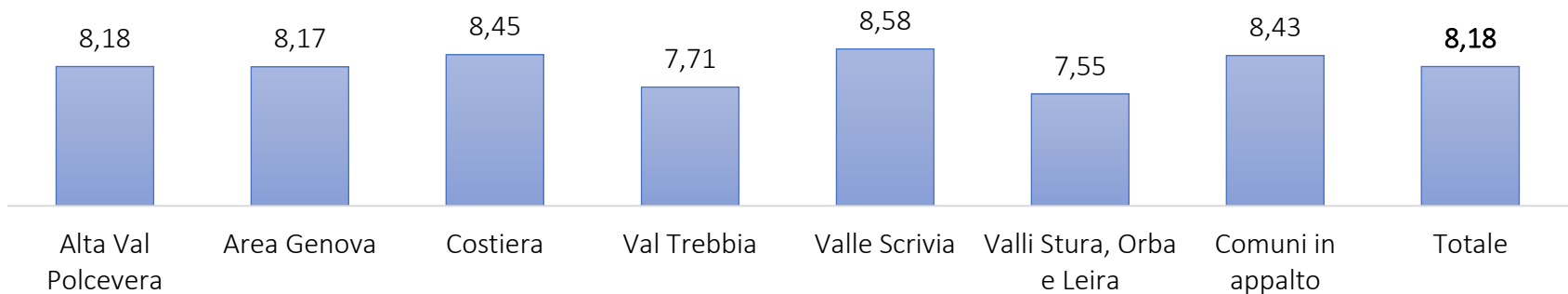
Ritiro gratuito nel portone: confronti per area

CONOSCENZA



SODDISFAZIONE

Media di soddisfazione (scala 1-10)

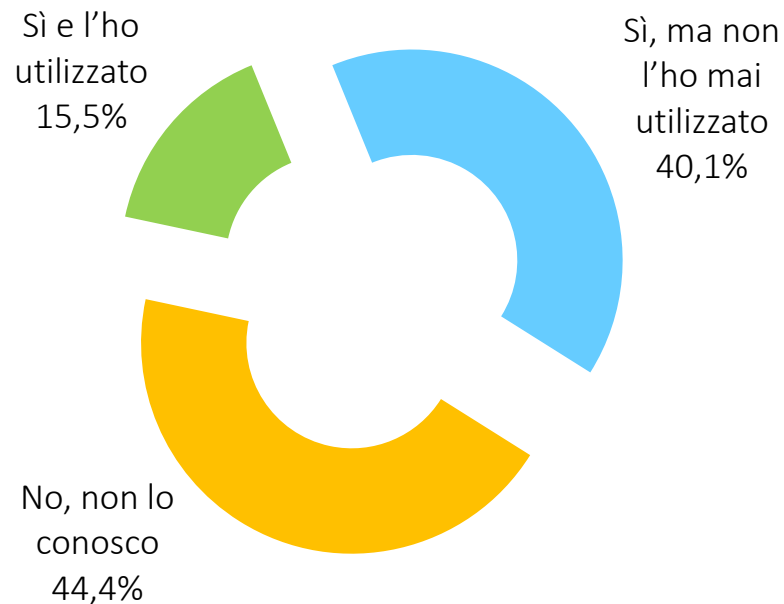


SERVIZI NEL COMUNE DI GENOVA

Progetto Plastipremia: conoscenza

Lei conosce il progetto Plastipremia, che si basa sull'utilizzo di nuove macchine eco - compattatrici che raccolgono le bottiglie di plastica in cambio di sconti per gli utilizzatori presso negozi e supermercati?

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (1,8%).

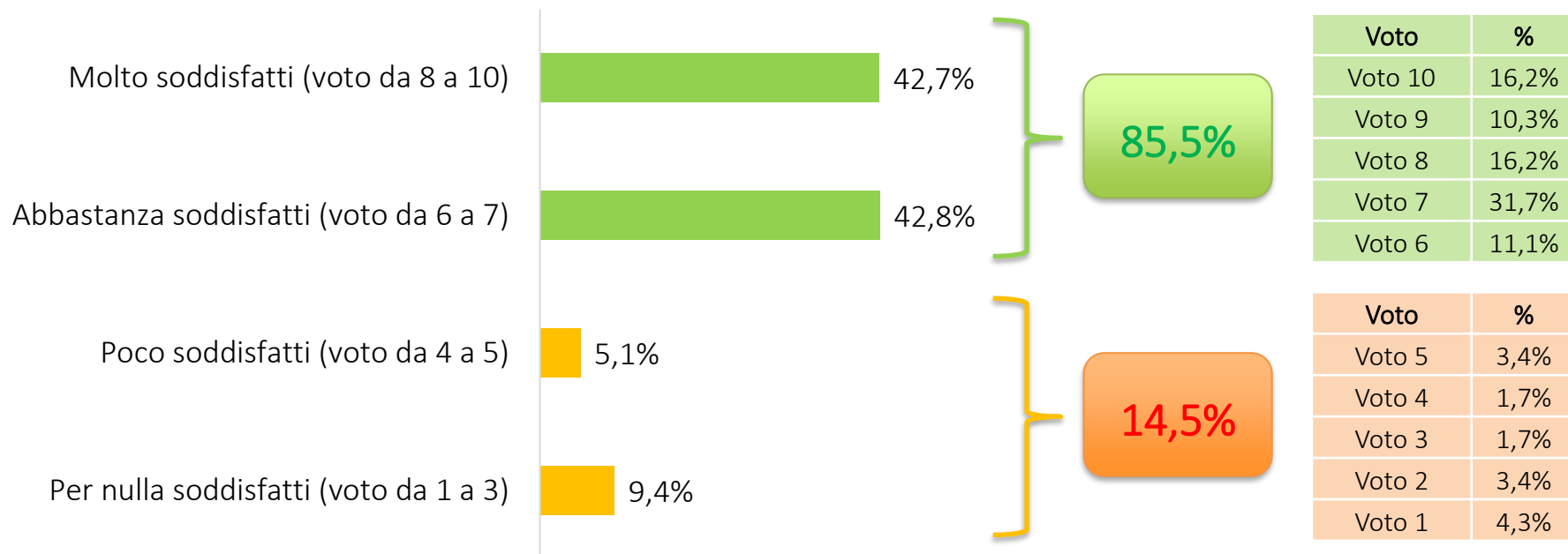


Progetto Plastipremia: soddisfazione

Secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), quanto ritiene soddisfacente questo nuovo servizio che premia chi effettua la raccolta differenziata della plastica?

Nota metodologica: domanda posta a chi utilizza il servizio (15,5%), dati al netto dei non rispondenti (0,1%).

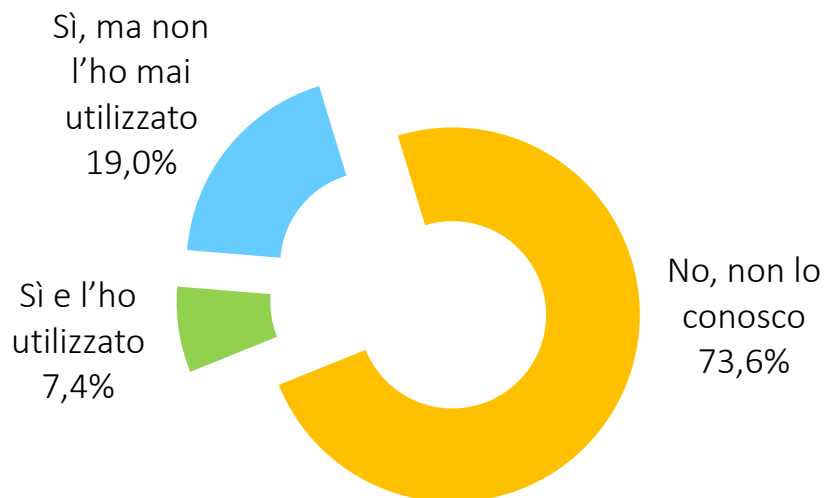
MEDIA (scala 1 a 10) = 7,13



COMUNICAZIONE

Servizio “SegnalaCi”: conoscenza

A partire da questo anno in tutto il territorio gestito da AMIU è attivo il servizio “SegnalaCi” che, tramite una piattaforma web, le dà la possibilità di effettuare delle segnalazioni relativamente a disagi o anomalie del servizio e conoscere l’aggiornamento della situazione. Conosce questo servizio?



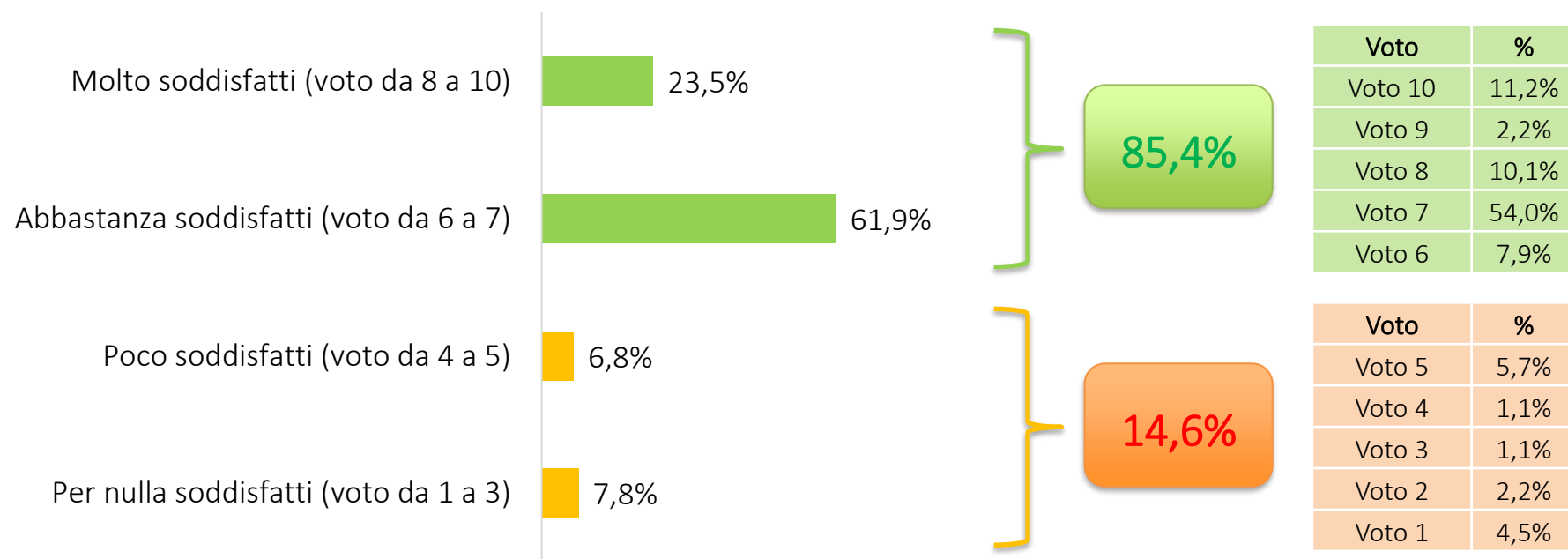
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Sì e l’ho utilizzato	2,2%	8,2%	3,7%	15,9%	6,3%	4,8%	7,8%	7,4%
Sì, ma non l’ho mai utilizzato	20,7%	17,9%	18,5%	25,0%	28,7%	14,5%	18,8%	19,0%
No, non lo conosco	77,1%	73,9%	77,8%	59,1%	65,0%	80,7%	73,4%	73,6%

Servizio “SegnalaCi”: soddisfazione

Quanto ritiene soddisfacente il servizio “SegnalaCi” di AMIU secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

Nota metodologica: domanda posta a chi utilizza il servizio (7,4%)

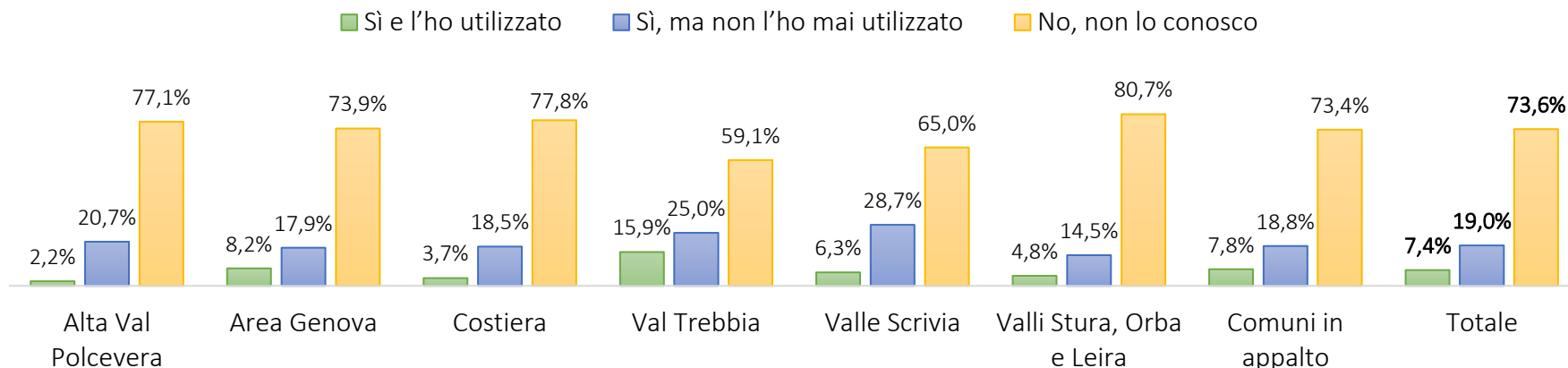
MEDIA (scala 1 a 10) = 6,83



	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,00	6,83	7,00	6,29	6,80	6,33	7,80	6,83

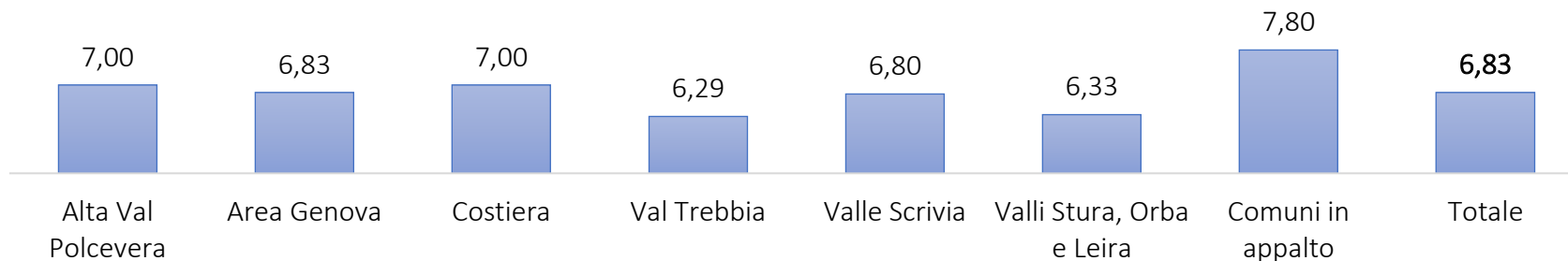
Servizio "SegnalaCi": confronti per area

CONOSCENZA



SODDISFAZIONE

Media di soddisfazione (scala 1-10)

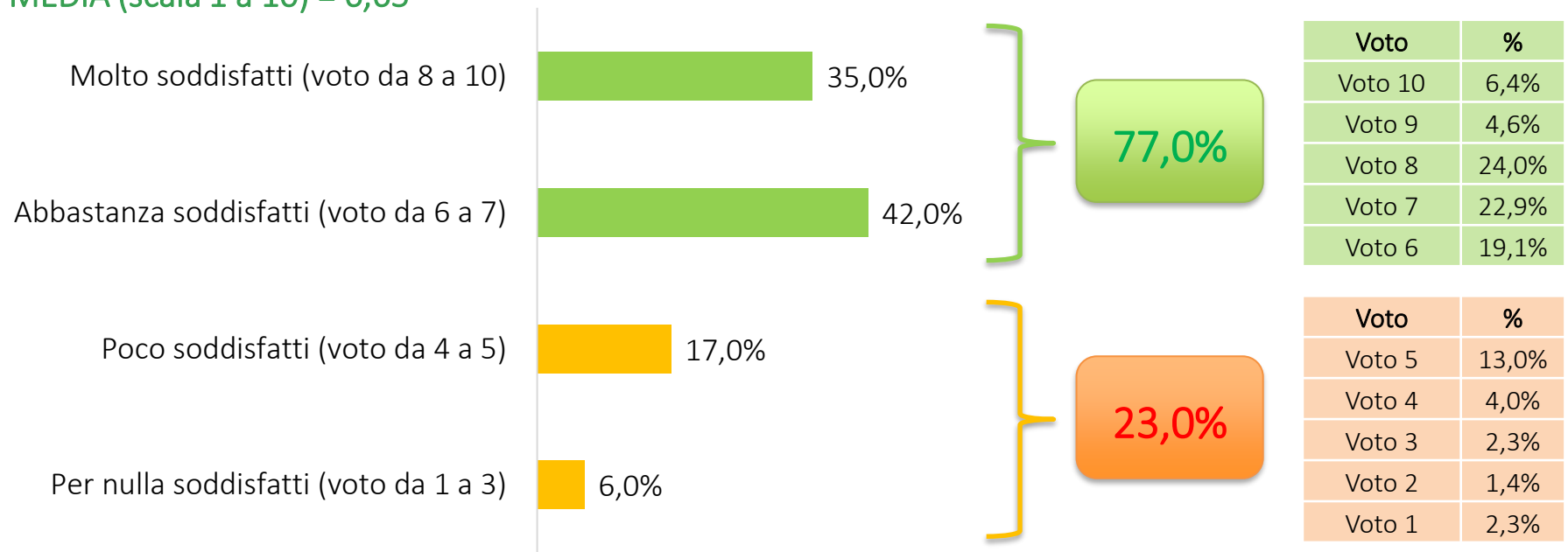


Comunicazione efficace: soddisfazione

In generale come giudica la capacità di AMIU di sviluppare un sistema di comunicazione e contatto efficace con gli utenti tramite vari canali quali ad esempio sito internet, call center, sportelli, email etc.? Si esprima secondo una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (21,8%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 6,65

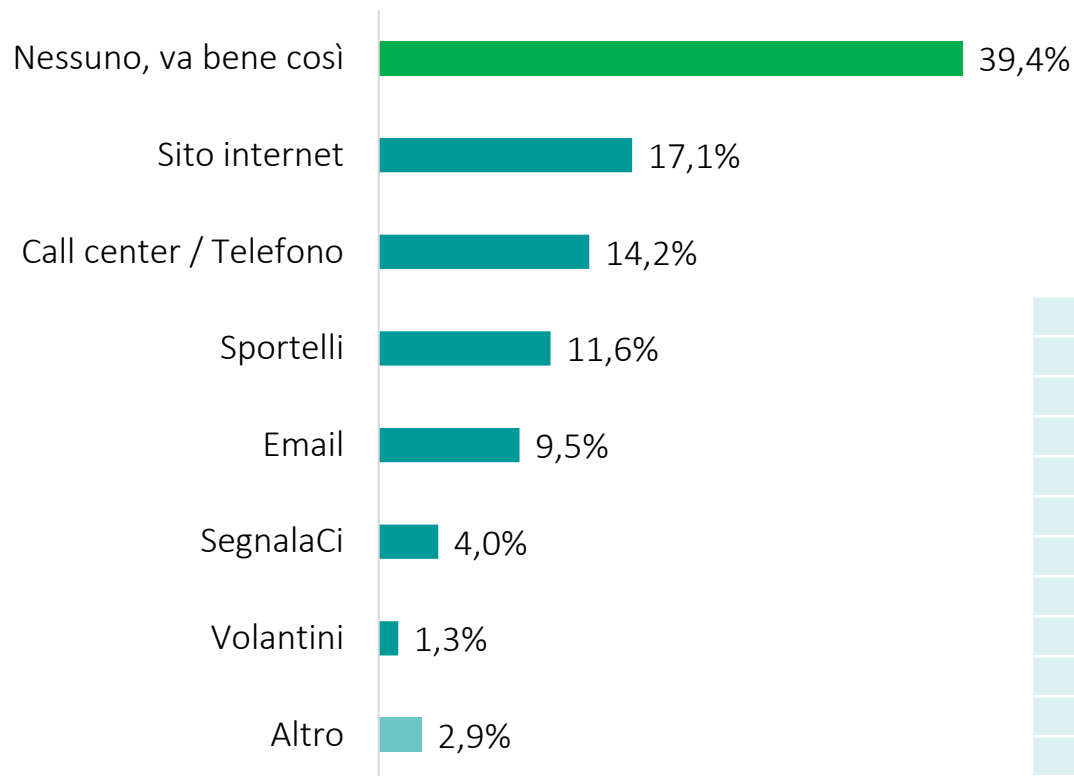


	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,00	6,48	7,05	7,10	6,74	7,11	7,05	6,65

Canali di contatto con gli utenti

Quale canale o quali canali di contatto andrebbero migliorati a suo parere?

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (1,1%), era possibile indicare più di una risposta



Altro (2,9%)	N
Affissioni / manifesti / cartelloni	13
Comunicazione tramite TV	11
Social	5
Giornali (stampa)	3
App	2
Chat	1
Educazione tramite le scuole	1
Newsletter più frequenti	1
Pubblicità (generica)	1
Radio	1
SMS	1

Suggerimenti

Ha suggerimenti da dare a AMIU per migliorare il servizio di igiene ambientale (raccolta dei rifiuti)?

Nota metodologica: era possibile indicare più di una risposta

Suggerimenti	N
Nessun suggerimento	494
<i>Più cassonetti / contenitori</i>	86
<i>Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)</i>	82
<i>Intensificare la pulizia delle strade</i>	
<i>Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclo - pedonali</i>	66
<i>Maggior pulizia in generale</i>	63
<i>Maggior pulizia degli spazi attorno ai contenitori</i>	58
<i>Migliorare la pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)</i>	56
<i>Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della plastica</i>	50
Sensibilizzare la cittadinanza sul tema della raccolta dei rifiuti attraverso informazioni ed incentivi	48
Effettuare maggiori controlli	47
Vigilare su come viene fatta la raccolta differenziata	
Rendere adeguati i contenitori (capienza e dimensioni adeguate)	41
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta dell'umido / organico	39

Suggerimenti	N
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta della carta	35
Più operatori sul campo / più personale	31
Sostituire i contenitori rotti / vecchi	31
Maggior cura dei contenitori da parte degli operatori	31
Migliorare la dislocazione dei contenitori stradali	23
Più cestini	23
Maggior attenzione verso le esigenze dei clienti	22
Più informazioni agli utenti	20
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del vetro	19
Sanzionare coloro che non rispettano le regole della raccolta	19
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta del secco	17
Diminuire il costo del servizio / abbassare le tariffe	16
Maggior chiarezza delle informazioni	15
Migliorare / aumentare la frequenza di raccolta delle lattine / scatolette	15
Personale più competente	14
Rivedere gli orari del ritiro dei rifiuti	14

Suggerimenti

Ha suggerimenti da dare a AMIU per migliorare il servizio di igiene ambientale (raccolta dei rifiuti)?

Nota metodologica: era possibile indicare più di una risposta

Suggerimenti	N
Estendere gli orari del centro di raccolta / isola ecologica	13
Potenziare / migliorare il servizio di asporto degli ingombranti / dei voluminosi	13
Controllare il personale	12
Migliorare la tempestività nel risolvere i problemi degli utenti / nel rispondere	10
Potenziare / migliorare il servizio di ritiro / raccolta del verde	10
Potenziare / estendere la raccolta porta a porta	8
Migliorare il servizio di verde pubblico	7
Personale più gentile	7
Limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	6
Migliorare la raccolta differenziata	3
Campagna informativa (social, affissioni, cartelli, etc.) per informare meglio i cittadini	2
Risolvere il problema delle deiezioni degli animali	2
Anticipare il servizio di ritiro gratuito nel portone	1
Contenitori della plastica con pedale o foro	1

Suggerimenti	N
Contenitori interrati	1
Contenitori per il verde	1
Ecovan più vicino	1
Dovrebbero esserci più centri di raccolta e più vicini	1
Introdurre il servizio di raccolta della carta	1
Introdurre un numero di contatto degli inceneritori	1
Maggiore frequenza del servizio Ecovan	1
Maggiore puntualità	1
Migliorare il servizio di raccolta dei rifiuti in centro storico	1
Migliorare il servizio nelle aree periferiche	1
Migliorare informazioni e servizio relativo alla raccolta degli olii esausti	1
Premiare chi effettua la raccolta in modo corretto	1
Prenotazione su internet del ritiro	1
Progetti con le scuole	1
Raccolta delle pile	1
Togliere i lucchetti così la gente non lascia i rifiuti fuori dai cassonetti	1

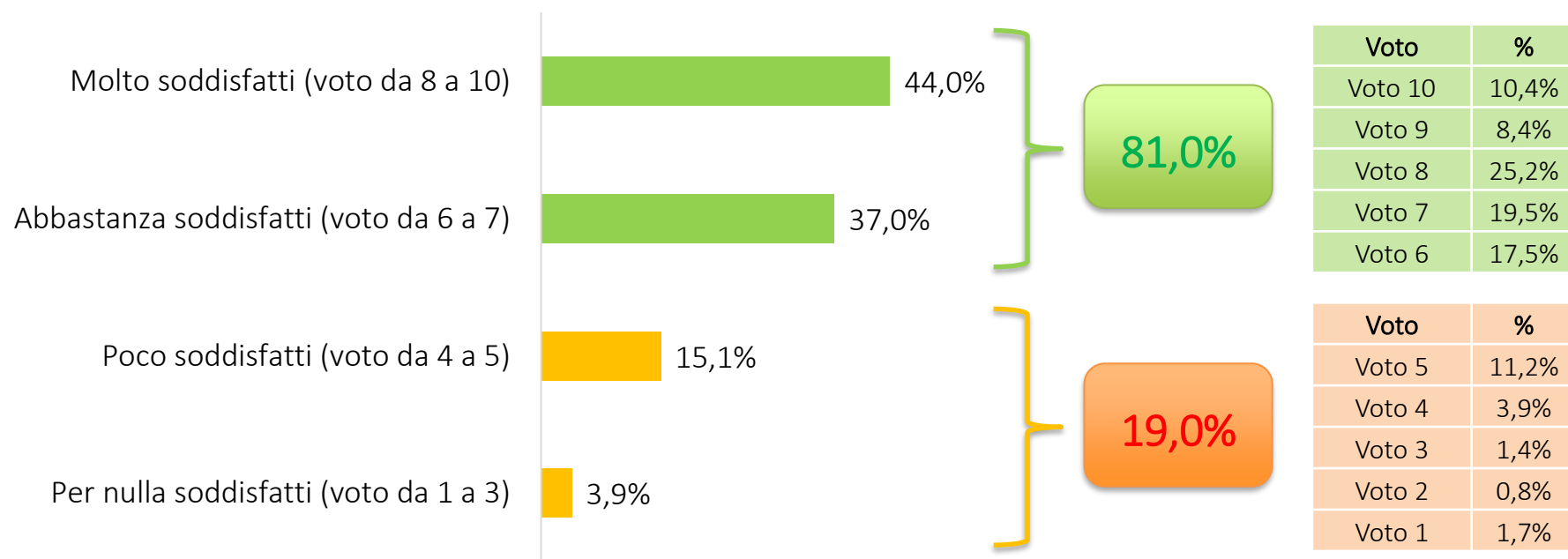
ASPETTI GENERICI DEL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Frequenza del servizio

Indichi la sua soddisfazione rispetto alla frequenza del servizio (svuotamento contenitori).
Esprima il suo giudizio utilizzando la scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (2,2%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 7,02



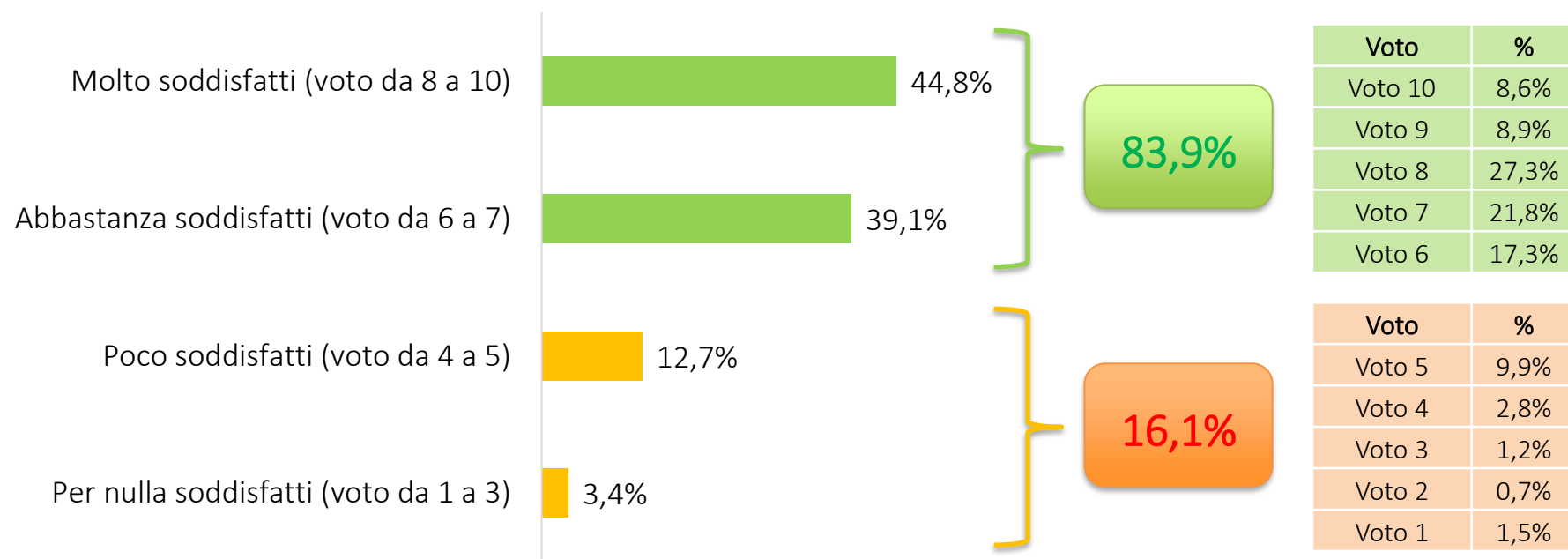
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,63	6,81	7,35	7,33	7,25	7,31	7,61	7,02

La facilità e praticità di conferimento dei rifiuti

Indichi la sua soddisfazione rispetto alla facilità e praticità di conferimento dei rifiuti.
Esprima il suo giudizio utilizzando la scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (3,9%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 7,08



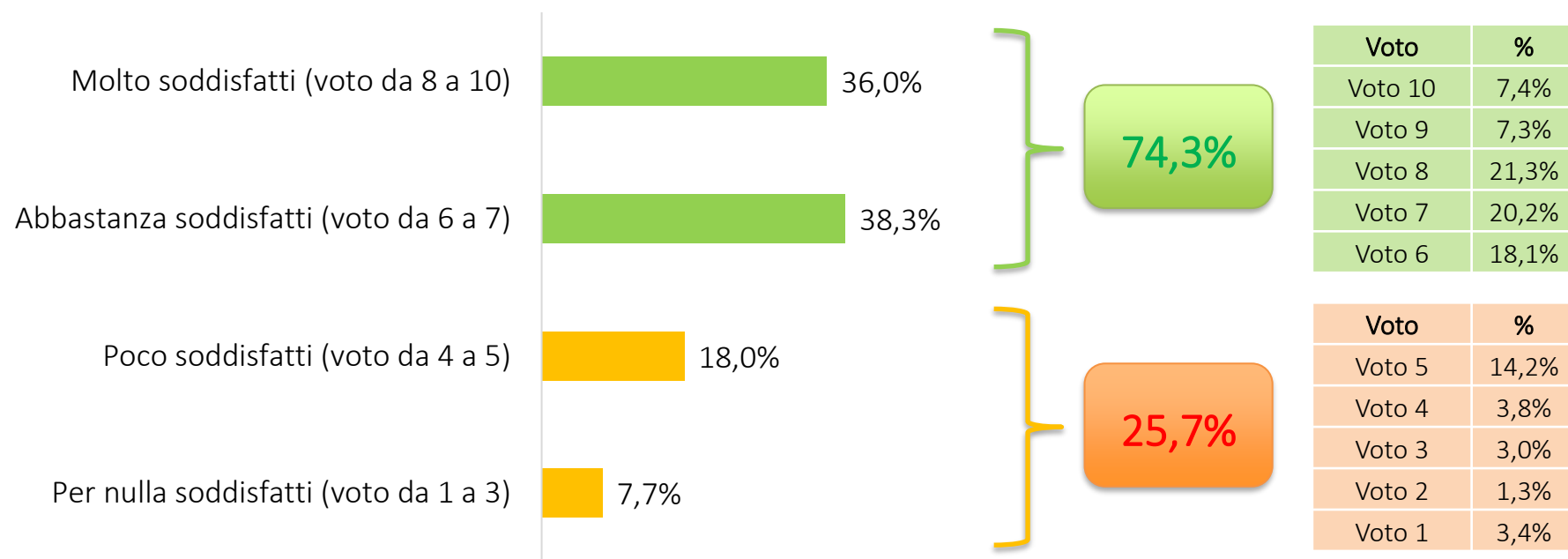
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,64	6,90	7,44	7,48	7,29	7,24	7,43	7,08

Adeguatezza dei contenitori per la raccolta

Indichi la sua soddisfazione rispetto all'adeguatezza dei contenitori per la raccolta dei rifiuti.
Esprima il suo giudizio utilizzando la scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (1,9%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 6,62



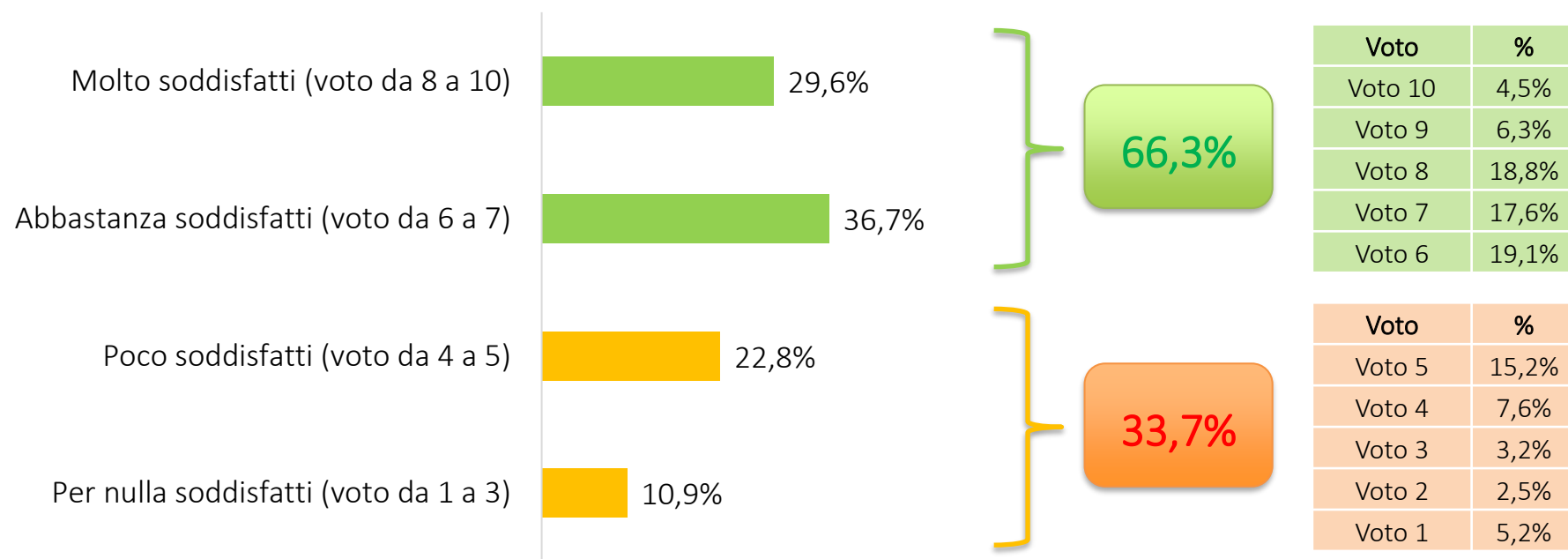
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,17	6,42	6,72	7,46	6,83	7,10	6,81	6,62

Pulizia dello spazio urbano

Indichi la sua soddisfazione rispetto alla pulizia dello spazio urbano (spazzamento di strade, piazze, etc.).
Esprima il suo giudizio utilizzando la scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (1,8%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 6,16



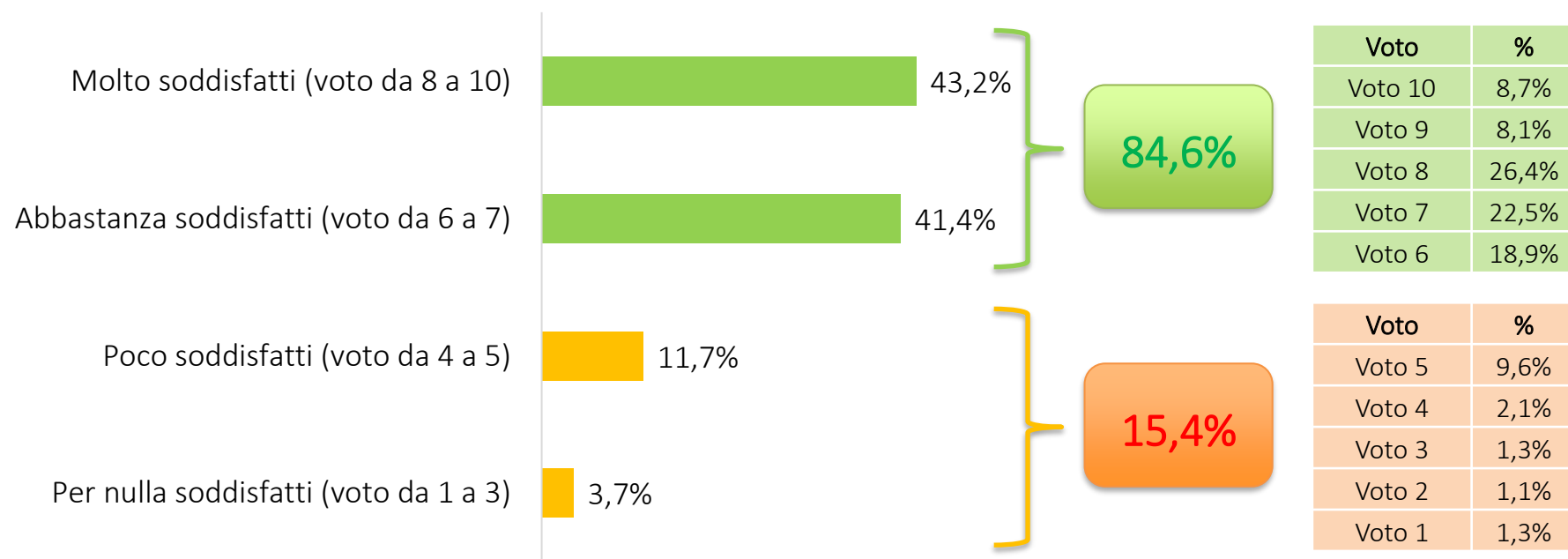
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	6,75	5,85	6,71	6,64	6,69	6,92	6,74	6,16

Impegno nella tutela ambientale

Indichi la sua soddisfazione rispetto all'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale, utilizzando la scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (5,3%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 7,06



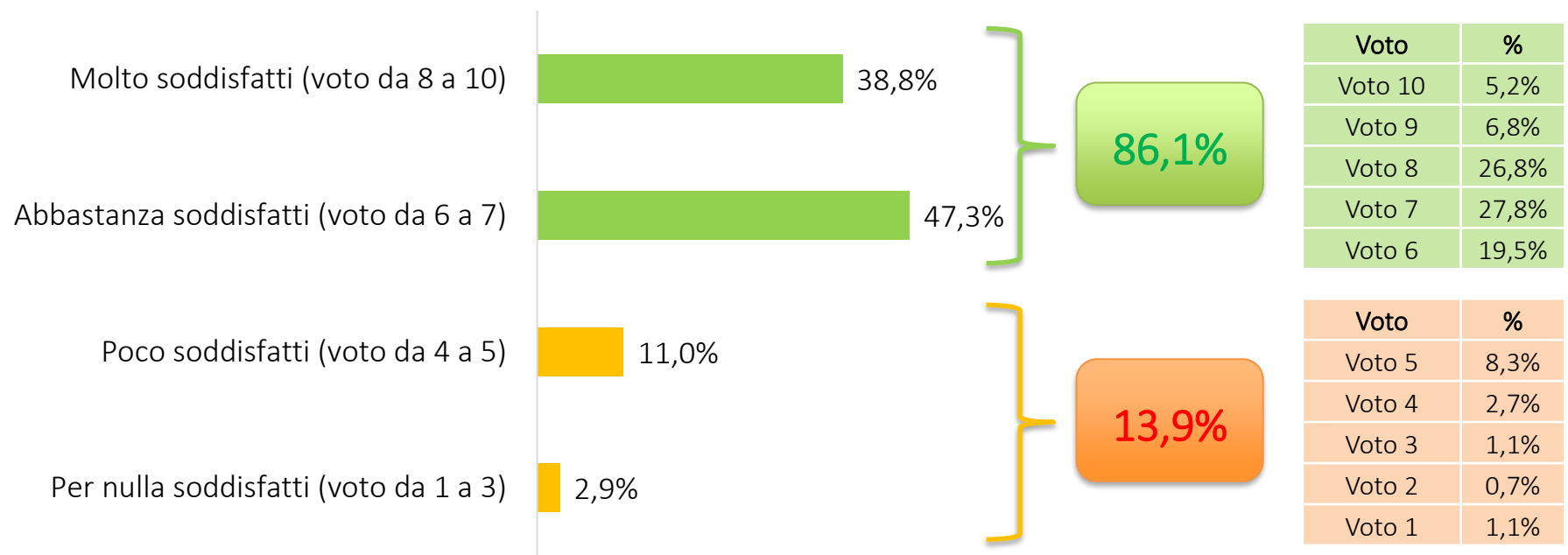
	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,77	6,81	7,64	7,30	7,47	7,53	7,27	7,06

Giudizio generale del servizio

In generale quanto considera soddisfacente il servizio offerto da AMIU, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

Nota metodologica: grafico al netto dei non rispondenti (1,3%)

MEDIA (scala 1 a 10) = 6,98

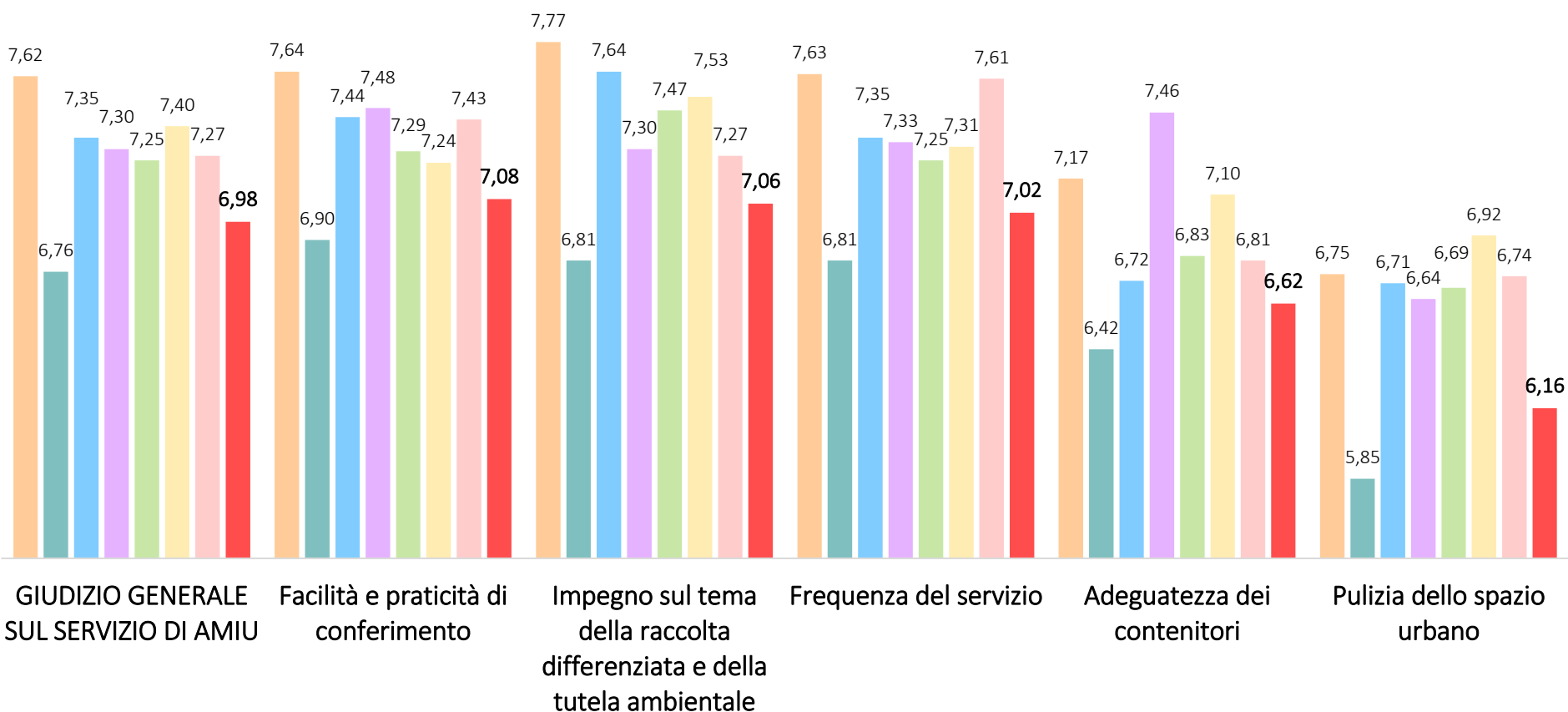


Voto	%
Voto 10	5,2%
Voto 9	6,8%
Voto 8	26,8%
Voto 7	27,8%
Voto 6	19,5%

Voto	%
Voto 5	8,3%
Voto 4	2,7%
Voto 3	1,1%
Voto 2	0,7%
Voto 1	1,1%

	Alta Val Polcevera	Area Genova	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Comuni in appalto	Totale
Media (scala 1-10)	7,62	6,76	7,35	7,30	7,25	7,40	7,27	6,98

Valutazioni: confronti per area



Alta Val Polcevera Area Genova Costiera Val Trebbia Valle Scrivia Valli Stura, Orba e Leira Comuni in appalto Totale

LA CUSTOMER SATISFACTION AMIU 2021

La Customer Satisfaction AMIU 2021

A cavallo tra dicembre 2021 e gennaio 2022 si è svolta la indagine di Customer Satisfaction AMIU che ha coinvolto 1.205 utenti domestici residenti nel bacino di utenza servito.

L'indagine si è contraddistinta per un elevato coinvolgimento positivo alla indagine da parte degli intervistati.

Ciò si denota dall'elevato tasso di risposta a tutte le domande (la percentuale di non rispondenti è raramente superiore al 3%) e dalla grande quantità di contributi spontanei, oltre 1.000, raccolti forniti per migliorare il servizio di igiene ambientale.

Dalla analisi dei principali risultati emersi, si evidenzia che oltre l'80% degli intervistati (84,1%) dichiara di effettuare sempre la raccolta differenziata. Tra chi la effettua, oltre 8 intervistati su 10 (81,9%) dichiara una soddisfazione pari o superiore a 6, su scala da 1 a 10.

Ammonta all'86,1% degli intervistati la percentuale dei soddisfatti per il servizio complessivo offerto da AMIU (coloro i quali esprimono un valore pari o superiore a 6 su scala da 1 a 10).

Tale soddisfazione è trainata in particolar modo dal riconoscimento dell'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale, dalla soddisfazione per la facilità e praticità di conferimento dei rifiuti e dalla frequenza del servizio (svuotamento contenitori). Da migliorare appaiono, per gli intervistati, la adeguatezza dei contenitori per la raccolta dei rifiuti e la pulizia dello spazio urbano (spazzamento di strade, piazze, etc.).

La Customer Satisfaction AMIU 2021

Una soddisfazione molto elevata è stata registrata tra i fruitori di tre servizi specifici:

il servizio delle isole ecologiche;

il camioncino EcoVan;

il servizio di ritiro gratuito nel portone.

Per tutti e tre i servizi è sempre molto elevata e superiore al 90% la percentuale di chi esprime un valore pari o superiore a 6 (su scala da 1 a 10).

Per quanto riguarda infine la comunicazione, si evidenzia come alcune iniziative, come il Progetto Plastipremia, attivo in alcune zone del Comune di Genova, e il nuovo servizio «SegnalaCi», pur ancora poco noti, ottengono ottime valutazioni di soddisfazione dagli utilizzatori.

Tre intervistati su quattro (77%) valutano positivamente la capacità di AMIU di sviluppare un sistema di comunicazione e contatto efficace con gli utenti tramite vari canali quali ad esempio sito internet, call center, sportelli, email. È il sito internet il principale canale di contatto ritenuto da migliorare.



2022
GENNAIO



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it