

INDAGINE CONCLUSA: CITTADINI E ATTIVITA' COMMERCIALI SODDISFATTI DEI SERVIZI DI ALA.



Legnano, 22 aprile 2022- Un mese di lavoro che ha impegnato 15 rilevatori e coinvolto 2361 cittadini residenti, oltre a 452 attività commerciali: sono i numeri dell'indagine di customer satisfaction commissionata da AEMME LINEA AMBIENTE con lo scopo di far valutare agli utenti la qualità dei servizi che eroga sul territorio dei 18 Comuni in cui opera. L'indagine viene ripetuta ogni anno e il periodo preso in considerazione questa volta è, ovviamente, il 2021, anno ancora pesantemente segnato dalla pandemia e da tutte le ripercussioni e le limitazioni che la stessa ha avuto, anche sull'attività delle aziende. Ed è proprio a fronte di queste criticità generali, che il buon risultato guadagnato dalla società del Gruppo AMGA acquista, agli occhi della **Presidente, Stefania Gorgoglione**, una doppia valenza: <<Non solo riconosce e premia l'impegno dei nostri operatori, ma conferma anche la validità dell'organizzazione che sta alla base dei servizi che erogiamo>>.

Su una scala da 1 a 10 che costituiva il range entro il quale i cittadini erano invitati ad esprimere il loro giudizio, ALA ha ottenuto un punteggio complessivo di 7,6 (contro i 7,4 dell'anno precedente).

Ecco gli aspetti di cui gli utenti si sono detti maggiormente soddisfatti:

- **Raccolta rifiuti - 8,6 (contro l'8,0 del 2021);**
- **Organizzazione raccolta rifiuti - 8,4 (contro l'8,2 del 2021);**
- **Piattaforme ecologiche - 8,5 (contro l'8,3 del 2021)**

Il **focus sulle piattaforme ecologiche** incluso nel questionario sottoposto ai cittadini ha ottenuto giudizi particolarmente brillanti: cortesia del personale, organizzazione complessiva delle strutture, adeguatezza degli spazi, segnaletica per individuare i vari container, ordine e pulizia degli spazi, comodità degli orari di apertura sono tutte voci che hanno guadagnato punteggi superiori all'8, con l'85% degli intervistati che ha dichiarato di conoscere bene la piattaforma presente sul territorio del proprio Comune e il 62% di averla utilizzata nell'anno di riferimento (ossia il 2021).

Non fanno, invece, il salto di qualità, ma restano comunque su una sufficienza abbondante:

- **lo spazzamento delle aree verdi- valutazione media complessiva pari a 6,8 (contro i 6,7 del 2021);**
- **lo svuotamento dei cestini stradali- 6,6 (contro il 6,3 del 2021).**

Quella dei **cestini stradali**- insufficienti a livello numerico (6,1 il punteggio riscosso dalla voce "numerosità dei cestini stradali"), poco capienti (6,6), anche se troppo spesso utilizzati in modo improprio (6,6), a discapito del decoro urbano- è una problematica in merito alla quale AEMME LINEA AMBIENTE è già intervenuta con un appello finalizzato ad un loro più rispettoso utilizzo.

La Società guadagna, invece, punteggi decisamente positivi su due aspetti che, nell'ambito di indagini analoghe, risultano in genere, piuttosto critici:

- **la rumorosità provocata dai mezzi adibiti alla raccolta dei rifiuti (8,1, contro il 7,9 del 2021)**
- **i disagi che gli stessi provocano al traffico veicolare (8,7, identico punteggio assegnato nel 2021).**

<<E' motivo di soddisfazione- conclude la Presidente- notare una crescita su quasi tutti gli aspetti oggetto dell'indagine, a conferma che la percezione dei servizi erogati, a livello di qualità soddisfa le aspettative degli utenti>>.

Dettagli delle interviste per ciascuna delle 3 unità operative di AEMME Linea Ambiente:

- Territorio facente capo all'unità operativa di **Legnano**: 1351 interviste (48%), di cui 1190 ad utenze residenziali e 152 ad attività commerciali;
- Territorio facente capo all'unità operativa di **Magenta**: 712 intervistati (25%), di cui 562 ad utenze residenziali e 150 ad attività commerciali
- Territorio di facente capo all'unità operativa di **Gallarate**: 750 interviste (27%), di cui 600 ad utenze residenziali e 150 ad attività commerciali.