VareseNews

Ambiente, i cittadini promuovono Amsa con la media del 7,7

Pubblicato: Giovedì 20 Luglio 2017

Amsa promossa con la media del 7,7 dai cittadini chiamati a esprimersi sui servizi di raccolta rifiuti e pulizia della città. I risultati dell'indagine di customer satisfaction svolta su oltre 5.000 residenti a Milano mostra un miglioramento della percezione del servizio che passa dal 7,5 del 2016 al 7,7 registrato quest'anno.

I 'molto soddisfatti', ovvero coloro che hanno ritenuto Amsa meritevole di un 9 o un 10 in pagella, sono passati da 15% al 19%. Crescono anche i 7 e gli 8 che passano dal 69% al 72%. Complessivamente il 98% dei milanesi promuove l'operato di Amsa.

"**Prosegue l'attività di rendicontazione** delle attività del Comune di Milano – commenta l'assessore alla Partecipazione, Cittadinanza attiva e Open data Lorenzo Lipparini -. Il questionario dedicato all'attività di Amsa ci restituisce un alto livello di apprezzamento dei cittadini, in costante trend positivo dal 2015. Abbiamo intervistato chi si occupa direttamente della raccolta rifiuti all'interno del nucleo familiare, restituendo così una fotografia puntuale del gradimento del servizio, anche grazie all'alto numero di persone che hanno risposto alle nostre domande. Proseguiamo quindi nella nostra operazione di trasparenza verso i cittadini e siamo al lavoro per estendere questo tipo di indagini al maggior numero possibile di servizi".

"**L'esito di questo sondaggio è un momento di valutazione molto importante** – dichiara Marco Granelli, assessore all'Ambiente -. Fra i decimali di un punteggio alto cerchiamo spazi per continuare a migliorare la raccolta dei rifiuti e la pulizia della città. Un grazie va anche ai milanesi, i 5mila che hanno

collaborato attivamente alla customer satisfaction ma anche tutti gli altri che ogni giorno gettano i rifiuti nel cassonetto giusto".

Per la prima volta è stata fatta una domanda specifica anche sul sistema delle cinque riciclerie di Milano, un servizio che ha preso il voto di 8,3.

Nelle riciclerie i cittadini possono conferire gratuitamente rifiuti di ogni genere, altrimenti difficilmente eliminabili. Il gradimento è confermato dal numero di conferimenti: nel primo semestre del 2016 sono state raccolte 11.570 tonnellate di rifiuti, registrando un +7% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. Sono 32 gli addetti che Amsa dedica quotidianamente al servizio. Tra i progetti dell'Amministrazione Comunale c'è la realizzazione di altre 5 riciclerie in città per migliorare la raccolta differenziata e il servizio offerto ai cittadini.

Emerge dal sondaggio non solo il voto ma anche il livello di penetrazione, ovvero di percezione di utilizzo, dei diversi servizi forniti da Amsa. Hanno un punteggio che supera il 76% di penetrazione il lavaggio strade e marciapiedi (voto 7,3), raccolta dei rifiuti urbani (7,8), adeguatezza degli orari di raccolta (7,3), chiarezza nella comunicazione sulla raccolta differenziata (7,9), svuotamento dei cestoni (7,3), pulizia degli spazi verdi (7,1) , pulizia della aree di mercato (7,8), diserbo (6,9), spurgo dei pozzetti (6,9), pulizia e raccolta dei rifiuti delle aree occupate da manifestazioni (7,6). Seguono, con un livello di penetrazione sotto il 34%: il sito internet (7,6), il numero verde (7,6), le riciclerie (8,2), la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio (8,3), lo sportello al pubblico (7,3) e la prenotazione on line per il ritiro dei rifiuti ingombranti (7,9) evidentemente utilizzati solo in caso di necessità e non nella quotidianità.

Il sondaggio sulla soddisfazione è stato realizzato nel mese di giugno dalla società specializzata Sistema Consulting, alla quale il Comune di Milano aveva affidato l'incarico con gara pubblica, su un campione rappresentativo dei cittadini residenti nel Comune di Milano, stratificato per sesso, età e livello di istruzione. Le interviste sono state fatte telefonicamente, 4mila utilizzando telefono fisso e mille telefono mobile. Sono state fatte anche circa 700 interviste a cittadini di origine straniera. La valutazione è stata espressa con una scala da 1 a 10.

Altre novità nel questionario somministrato quest'anno: innanzitutto sono state intervistate le persone che si occupano della 'gestione casalinga' dei rifiuti e sono stati chiesti giudizi su alcuni servizi precedentemente non presenti nell'indagine di customer satisfaction, come le riciclerie, lo svuotamento dei cestini e gli orari di raccolta.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it