

Acsel raggiunge il 94% di soddisfazione

Ciacci: "Siamo soddisfatti dell'apprezzamento emerso da quasi tutti i cittadini intervistati"



REDAZIONE 14 MARZO 2016

S.AMBROGIO – Nei mesi scorsi ACSEL ha commissionato una importante indagine di Customer satisfaction volta a misurare il grado di soddisfazione dei cittadini serviti dall’azienda nella raccolta dei rifiuti urbani. L’indagine ha dato ottimi risultati per quanto riguarda il grado di soddisfazione dell’utenza nei confronti del servizio offerto in generale da ACSEL. Il 94% dei cittadini intervistato si è dichiarato soddisfatto, il 3% in più dell’indagine condotta nel 2011, mentre pareri negativi ammontano solamente al 5%. Emerge però come la plastica sia il rifiuto più problematico da differenziare (28% sul totale delle risposte di chi ha dichiarato di avere difficoltà), seguita dagli ingombranti. L’informazione è percepita positivamente dagli utenti, tant’è che l’81% del campione ritiene che sia chiara e solo l’8% pensa che lo sia poco o per niente. Giudizi positivi anche per la raccolta del verde e degli ingombranti e relativamente agli ecocentri. “Importanti sono stati risultati dell’indagine- afferma il Presidente di Acsel **Alessio Ciacci**- siamo soddisfatti dell’apprezzamento emerso da quasi tutti i cittadini intervistati ma sappiamo che dobbiamo migliorare ancora il servizio e raccogliere le importanti osservazioni critiche come una importante spinta a fare sempre più e meglio”. I punti di criticità emersi, dall’indagine condotta dalla Cooperativa Erica, riguardano principalmente la conoscenza della raccolta a domicilio di verde ed ingombranti, del numero verde a servizio dei cittadini (solo il 61% ha dichiarato di conoscere tali servizi). Altri margini di miglioramento riguardano altresì la conoscenza del sito internet di Acsel (solo il 13% del campione ha dichiarato di conoscerlo). Nel 2016 l’ACSEL, recepite le criticità emerse dall’indagine di soddisfazione appronterà appositi strumenti per ovviare il più possibile a quanto segnalato come problematica. Le domande sottoposte agli utenti riguardavano il servizio di raccolta, la raccolta differenziata, l’utilizzo degli ecocentri, della raccolta ingombranti e verde a domicilio, le attività di comunicazione, il sito internet. L’indagine è stata condotta tramite contatto diretto con la popolazione, con la somministrazione di questionari cartacei in occasione di punti informativi, ed attraverso un questionario somministrato via telefono. Il campione utilizzato è stato complessivamente pari ad 800 individui.