



Lucca, 11 febbraio 2020

SISTEMA AMBIENTE PROMOSSA DAI CITTADINI

I risultati dell'indagine di Customer Satisfaction mettono in evidenza un buon risultato in termini di performance da parte di Sistema Ambiente, i cittadini sono soddisfatti per il livello dei servizi erogati dall'ente

Sistema Ambiente inizia bene il 2020. A promuovere a pieni voti l'azienda sono stati i cittadini di Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Coreglia Antelminelli e Fabbriche di Vergemoli, che nel mese di gennaio sono stati "interrogati" con un sondaggio di customer satisfaction.

Sistema Ambiente, infatti, in collaborazione con Format Research srl, ha svolto per la prima volta a gennaio 2020 un'indagine di customer satisfaction sui servizi di igiene urbana e pulizia delle città, rivolta ai cittadini di età superiore ai 18 anni, residenti in uno dei comuni dove l'ente di via delle Tagliate gestisce la raccolta dei rifiuti, la pulizia delle strade, lo smistamento dei materiali ingombranti.

Tanti gli argomenti dell'indagine: spazzamento, decoro e igiene urbani, centri di raccolta e servizi.

La quasi totalità del campione intervistato riconosce **Sistema Ambiente** come l'ente che gestisce il servizio di raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade nella propria città (**92,2%**). Il livello di soddisfazione complessivo in merito ai servizi erogati è abbastanza elevato, non soltanto in termini di frequenza della raccolta, di pulizia delle strade, di decoro della città, ma anche per quanto riguarda l'assistenza ricevuta da Sistema Ambiente sia per ricevere informazioni sulle fatture sia per risolvere delle pratiche. Quasi otto cittadini su dieci conoscono i centri di raccolta: di questi, sette su dieci li hanno anche utilizzati nel corso degli ultimi dodici mesi.

«L'indagine condotta da Sistema Ambiente – spiegano il presidente Matteo Romani e la dirigente Caterina Susini – ha l'obiettivo di fotografare la situazione e di intercettare le esigenze della cittadinanza. Chiedendo direttamente ai cittadini che usufruiscono dei servizi abbiamo la possibilità di intervenire modificando e migliorando laddove necessario. L'obiettivo, infatti, è proprio questo: crescere e accrescere la qualità dei servizi, per rispondere con sempre maggiore puntualità alle esigenze e alle richieste dei cittadini, degli esercizi commerciali e delle attività produttive. Proprio per questo motivo stiamo mettendo a punto una serie di cambiamenti in tutti i comuni coinvolti, che interesseranno in alcuni casi il calendario delle raccolte, in altri le modalità di conferimento dei rifiuti».

Il campione ha espresso un parere nettamente positivo per quando riguarda il **livello complessivo di soddisfazione**: il voto, infatti, è di 8,1, con il picco di 8,9 a Coreglia e 8,5 a Barga. Promossa anche la pulizia generale intorno ai contenitori per la raccolta di indumenti usati: il 60,2 per cento degli intervistati li ritiene sufficientemente puliti e, tra gli insoddisfatti, il 70,6 imputa la scarsa pulizia alla mancanza di senso civico dei concittadini. Bene anche lo **spazzamento delle strade**, sia meccanizzato che manuale, che conquista un discreto 7,5. Le criticità emerse riguardano la scarsa frequenza (61,6%) e il mancato spostamento delle auto che impedisce il corretto svolgimento del servizio (23,7%). Per lo spazzamento meccanizzato programmato i più soddisfatti sono i cittadini di Fabbriche di Vergemoli, mentre per quello non programmato Coreglia registra il gradimento più alto.

Il 68% del campione si ritiene soddisfatto dal **decoro urbano**, mentre il 23,5% ne è addirittura deliziato. Gli insoddisfatti, 8,5%, imputano la mancanza di decoro urbano alla scarsa pulizia delle strade e delle piazze e alla scarsa manutenzione.



Il risultato positivo del decoro si riflette anche sul capitolo **igiene urbana**, con il 71,2% dei cittadini che valuta il servizio come stabile rispetto al 2018, mentre il 20,2% ha notato un miglioramento.

LUCCA. Il 98% dei lucchesi intervistati identifica con sicurezza Sistema Ambiente come il soggetto preposto alla gestione dei rifiuti. I lucchesi sono soddisfatti delle attività dell'azienda, tanto che assegnano un 8 pieno a Sistema Ambiente nel suo complesso, 8,1 alla frequenza della raccolta e 7,8 al kit consegnato ai cittadini (sacchetti e bidoncini). Promosso anche il servizio di pulizia strade che viene valutato con 7 su 10 per lo spazzamento manuale, 7,5 per lo spazzamento meccanizzato programmato e 7,1 per quello non programmato. Solo l'8,4% dei lucchesi intervistati non è pienamente soddisfatto del decoro urbano della città, che, complessivamente, ottiene un bel 7,5. L'83,2% del campione di Lucca conosce l'esistenza e l'ubicazione dei centri di raccolta e il 72,7% dichiara di averne fatto uso: il 96% degli intervistati si ritiene soddisfatto del servizio di conferimento dei rifiuti ingombranti. Per quanto riguarda il livello di igiene urbana, il 72,6% non ha notato cambiamenti rispetto allo scorso anno, mentre solo il 7,9% ha registrato un peggioramento.

Infine, l'87,9% dei cittadini lucchesi coinvolti nell'indagine ritiene comprensibile la **bolletta** di Sistema Ambiente, tant'è che l'86,2% degli intervistati non si è mai rivolto all'azienda per chiedere chiarimenti o informazioni in merito alla tariffa. L'83,5% reputa l'orario del call center adeguato e l'84% di chi si è recato direttamente a Sistema Ambiente ritiene che i tempi di attesa sono stati congrui.

Tra le novità che interesseranno a breve il centro storico di Lucca c'è l'introduzione del nuovo sistema di raccolta differenziata, denominata Garby, e la conseguente eliminazione della raccolta filo-strada. Le isole fuori terra entreranno in funzione il 24 febbraio, mentre l'installazione inizierà la settimana prima, il 17. Per permettere a tutti gli abitanti del centro storico lucchese di conoscere nel dettaglio il funzionamento di Garby sono state organizzate due assemblee pubbliche previste per giovedì 13, alle 21, al Cred di via Sant'Andrea, e per venerdì 14 alle 17.30 nella Sala Tobino di Palazzo Ducale.

BORGO A MOZZANO. Anche Borgo a Mozzano premia Sistema Ambiente: oltre l'87% riconosce l'azienda come il responsabile della gestione dei rifiuti con un livello di soddisfazione generale di 8,4 su 10. Il servizio di pulizia delle strade, invece, viene valutato tra 7,4 e 7,9 e il 92,7% degli intervistati è soddisfatto del decoro urbano e della pulizia generale della città (7,9 su 10). Nessuna variazione di rilievo nell'igiene urbana per il 73,2% del campione, che ritiene soddisfacente il servizio. Il 12,4%, invece, ha notato un peggioramento.

Quasi il 73% dei cittadini borghigiani intervistati conosce i centri di raccolta di Sistema Ambiente e il 65,7 dichiara di averne fatto uso: il 95,2% ne è pienamente soddisfatto.

BARGA. La metà del campione intervistato su Barga non riconosce Sistema Ambiente come l'azienda che si occupa di raccolta e gestione rifiuti e pulizia e igiene urbana, pur assegnando un buon 8,5 ai servizi erogati. La valutazione del servizio di spazzamento viene valutata tra 6,5 (spazzamento manuale) e 7,5 (spazzamento meccanizzato programmato). Il livello di soddisfazione per l'igiene ottiene una votazione di 7,7 (con il 73,8% degli intervistati che lo ritiene in linea con quello dell'anno scorso), mentre l'88,2% dei cittadini è soddisfatto del decoro urbano. Quasi 6 cittadini su 10 conoscono i centri di raccolta di Sistema Ambiente: l'80% ne ha fatto uso con una percentuale di soddisfazione pari al 95,7%.

COREGLIA ANTELMINELLI. Sette abitanti su 10 sanno che Sistema Ambiente si occupa dei servizi di igiene urbana e pulizia della città. L'azienda ottiene un voto di 8,9 per la soddisfazione generale: si tratta del giudizio più positivo. Positivo, infatti, anche il parere espresso sul servizio



di spazzamento strade che guadagna un 8. Il 93,7% degli intervistati è soddisfatto del decoro urbano mentre l'igiene urbana viene valutata con 8 su 10. Coreglia è l'unico comune in cui la maggioranza del campione intervistato dichiara di aver notato un netto miglioramento sul livello di igiene rispetto allo scorso anno: il 51%, infatti, pensa che il comune sia ancora più pulito. Poco meno della metà degli intervistati sono a conoscenza dell'esistenza dei centri di raccolta e il 52,2% di loro dichiara di averne fatto uso, con totale soddisfazione.

FABBRICHE DI VERGEMOLI. Solo il 32,7% dei cittadini intervistati di Fabbriche di Vergemoli sa che la pulizia delle strade, la gestione del servizio di raccolta dei rifiuti e l'igiene urbana sono a carico di Sistema Ambiente, assegnando un 8,2 alla soddisfazione complessiva. Voti alti anche per lo spazzamento delle strade, tra 8,4 e 7,9. La quasi totalità degli intervistati (98%) è soddisfatto del decoro urbano, mentre l'igiene urbana complessiva ottiene un voto di 7,9, mantenendo, per 7 cittadini su 10, lo stesso livello dello scorso anno.