

LegnanoNews

Le news di Legnano e dell'Alto Milanese

“Siete soddisfatti dei nostri servizi?”, AMME Linea Ambiente chiede ai cittadini un parere

Gea Somazzi · Friday, February 2nd, 2024

Prenderà il via lunedì 5 febbraio l'indagine di **customer satisfaction** che **AMME Linea Ambiente** commissiona ogni anno, allo scopo di testare il grado di soddisfazione dei cittadini, rispetto a tutti i servizi che eroga sul territorio dei 18 comuni in cui gestisce l'Igiene Urbana, la raccolta rifiuti e l'attività delle piattaforme ecologiche e dei centri di raccolta.

«Si tratta non solo di un atto dovuto per le aziende come **la nostra che erogano servizi di pubblica utilità – spiegano da ALA -**, ma anche di un riscontro importante per comprendere, anzitutto, quali siano le maggiori criticità riscontrate dall'utenza; per superare gli scostamenti tra la qualità erogata e quella percepita e, non ultimo, per capire in quale direzione orientarsi per offrire un servizio migliore».

Anche quest'anno a condurre l'indagine telefonica sarà il Gruppo Cerved di San Donato Milanese (individuato attraverso una selezione pubblica), che vanta una consolidata esperienza in questo tipo di attività. Il target sarà costituito da un campione di 1600 utenti (tra cittadini e attività commerciali), ai quali sarà chiesto di esprimere il loro giudizio con un punteggio da 0 a 10, laddove 0 starà ad indicare “per niente soddisfatto/a” e 10 “pienamente soddisfatto/a”. L'ambito temporale di riferimento sarà il 2023. È molto importante che le persone contattate collaborino, perché è solo attraverso di loro che la nostra società potrà avere un ritorno, in merito ai servizi che eroga.

L'intervista telefonica

Non richiederà circa dieci minuti e sarà, appunto, **un'occasione per dare voce ai cittadini**, che sono poi gli utenti dei veri servizi. Le domande spazieranno in tutti gli ambiti in cui si esplica l'attività di ALA: dalla raccolta “porta a porta” dei rifiuti alla gestione delle piattaforme ecologiche e dei centri di raccolta, dalla pulizia manuale e meccanizzata delle strade all'attività di svuotamento dei cestini stradali, senza tralasciare il servizio reso dal numero verde e finalizzato a raccogliere le richieste e le segnalazioni dei cittadini.

L'attività di customer si concluderà verso la metà marzo e i risultati, resi pubblici come ogni anno, **serviranno ad ALA anzitutto per focalizzare le aree di criticità** sulle quali intervenire, in sinergia con le varie amministrazioni comunali, ma anche come leva per i futuri sviluppi aziendali.

This entry was posted on Friday, February 2nd, 2024 at 5:12 pm and is filed under [Legnano](#)

You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.