

AER: presentata l'indagine di customer satisfaction Il 95% dei cittadini promuove la raccolta differenziata dei rifiuti

In crescita lo smaltimento di ingombranti, pile, farmaci, verde

RUFINA, 24.06.2011 – Il 95% del campione intervistato afferma di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti (in sostanziale crescita rispetto all'87,1% del 2005), differenziando soprattutto carta (92,4%), plastica (91,2%), vetro (91,6%) ma anche pile scariche (86,2%) e farmaci scaduti (83%). Questi alcuni dei risultati della V° indagine di customer satisfaction che AER ha commissionato all'azienda Met@marketing, realizzata telefonicamente nel mese di febbraio su un campione di 500 utenti, in misura proporzionale alla dimensione della popolazione dei comuni di Dicomano, Figline, Incisa, Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano, Rufina e San Godenzo.

«La sempre più alta percentuale di cittadini che dichiarano di partecipare attivamente alla raccolta differenziata – ha commentato il presidente di AER, Silvano Longini - denota una crescente sensibilità e forte consapevolezza rispetto ai temi dello smaltimento dei rifiuti e della raccolta differenziata. I risultati di questa indagine ci permettono di monitorare il nostro lavoro e focalizzare l'attenzione sulle necessità dei cittadini, utenti primari e fondamentali del servizio pubblico che AER svolge.»

I buoni risultati della raccolta differenziata sono confermati anche dalle incoraggianti risposte di quanti, intervistati, sono disposti ad incrementare la differenziata a fronte di un aumento dei costi a carico delle famiglie stesse; siamo passati dal 48% dell'indagine 2009 ad oltre il 57% nel 2011.

Analizzando nel dettaglio i singoli materiali raccolti, si conferma la maggiore propensione delle famiglie dei comuni serviti da AER Spa a riciclare carta, vetro e plastica (con valori sostanzialmente stabili intorno al 90%). In costante aumento risulta l'attenzione per la frazione organica: dal 41,9% del 2005 si passa al 54,8% del 2007, al 67,3% del 2009 fino al 76,4% dell'ultima rilevazione del 2011.

In occasione di questa nuova indagine AER ha chiesto di monitorare in dettaglio il grado di conoscenza dei servizi proposti sul territorio dei 10 Comuni coinvolti. Dai dati raccolti emerge che poco meno della metà degli intervistati è a conoscenza dei servizi offerti da AER tramite il numero verde gratuito (le chiamate sono passate da 2.830 nel 2005 alle oltre 31.000 del 2010, in costante crescita anche nell'anno in corso). Il 52% del campione è a conoscenza di come si svolge il servizio porta a porta e di questi il 65% è favorevole ad un ampliamento anche in altri comuni/frazioni. Oltre l'88% del campione è a conoscenza del servizio di ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, che raggiunge un livello di apprezzamento molto elevato, con una media voto (in una scala da 1 a 5) pari a 4,01 ed una percentuale di voti buoni o ottimi (4 e 5) pari al 67,3%. Infine, anche un servizio come quello della pulizia delle strade, particolarmente sentito ed immediatamente giudicabile dalla cittadinanza, è stato giudicato buono o ottimo (voti 4 e 5) da oltre il 40% degli intervistati.