

## Illustrati i risultati dell'analisi di customer satisfaction

### Il 97% del campione intervistato soddisfatto della qualità dei servizi

VALMADRERA - “Abbiamo pensato che ci fosse la necessità di avere una fotografia di come ci vedono in nostri clienti/utenti”. Con questo obiettivo **Silea** ha commissionato un'analisi di **customer satisfaction** i cui risultati sono stati presentati oggi pomeriggio, martedì, nella sede di Valmadrera.

“Abbiamo pensato a una ricerca che fosse il più approfondita possibile - ha spiegato il presidente **Domenico Salvatore** -. Perciò abbiamo scelto di interpellare un campione molto vasto di persone, suddiviso in modo proporzionale per le aree in cui opera Silea, in modo da riuscire a capire come si può migliorare il servizio che forniamo”.



I risultati sono stati stupefacenti con percentuali di soddisfazione davvero altissime: “Il tema fondamentale è che spesso ci si confronta solo con una minoranza rumorosa e si tende a

dimenticare una maggioranza silenziosa che non si esprime - ha detto **Giorgio De Carlo**, direttore dell'**Istituto Quaeris** specializzato in ricerche di mercato che ha effettuato la ricerca -. Silea ha ottenuto risultati particolarmente positivi anche a fronte della scelta di interpellare un campione molto alto (2025 cittadini) che ci ha consentito di ottenere risultati molto robusti ottimizzati rispetto alle aree e ai comuni in cui opera Silea”.

Il risultato è che **4 persone su 5 conoscono Silea** e solo il **16,4%** identifica l'azienda con la gestione dell'inceneritore/termovalorizzatore, mentre il **74,8%** identifica Silea con la raccolta dei rifiuti. Unica nota dolente di tutta la ricerca è la comunicazione, in pochi (solo il 15,5%) è stato capace di indicare i proprietari, ovvero i molti comuni soci della provincia di Lecco.



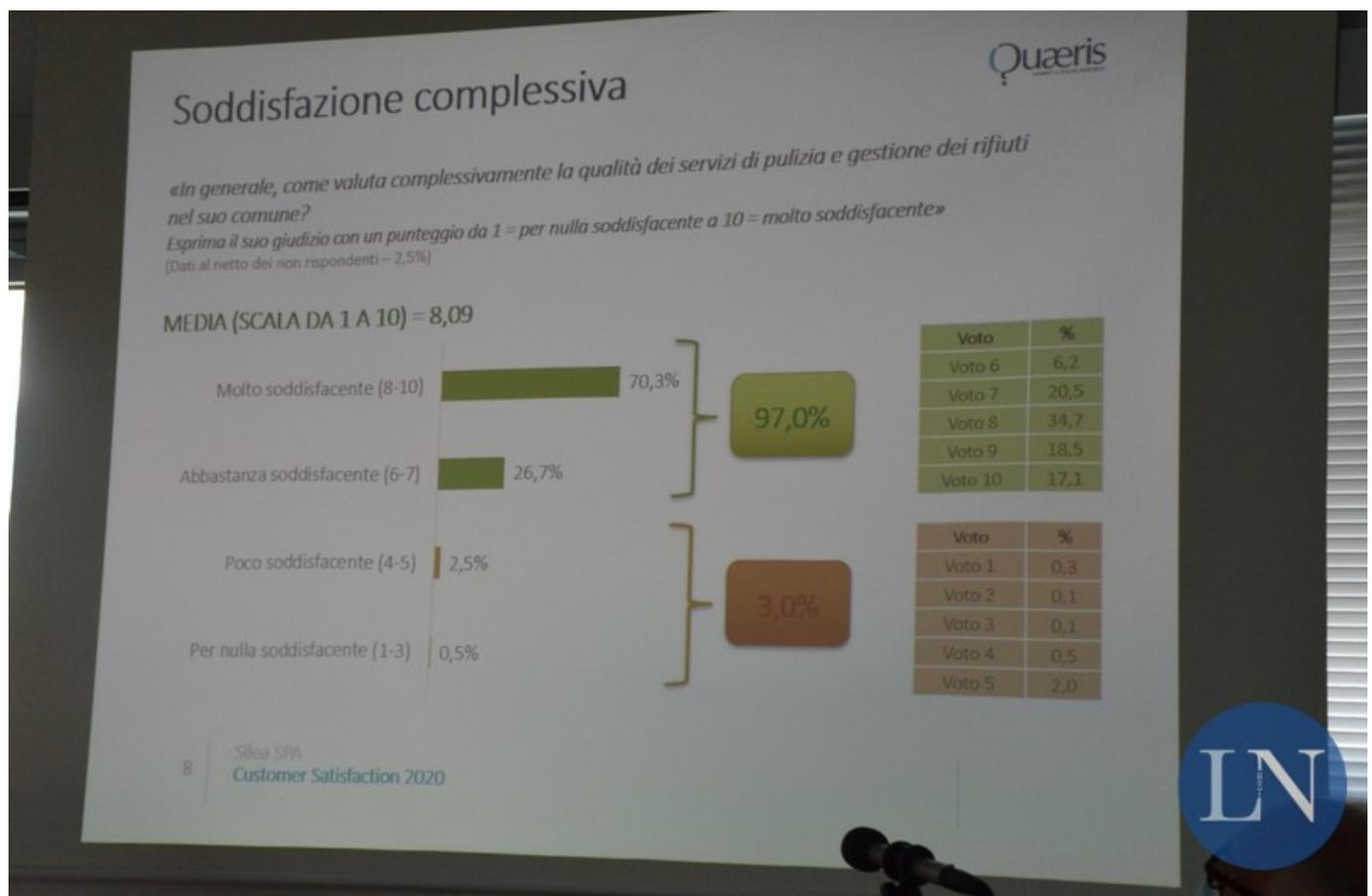
Il presidente di Silea Domenico Salvatore

Percentuali bulgare per quanto riguarda la **qualità generale dei servizi di pulizia e gestione dei rifiuti**: il **97%** si è dichiarato molto soddisfatto (70,3%) o abbastanza soddisfatto (26,7%). Emblematica la percentuale di chi ha assegnato voto 8: il **34,7%**.

Ancora meglio alla voce **servizio raccolta dei rifiuti**: il **98%** degli intervistati si è dichiarato molto soddisfatto (83%) o abbastanza soddisfatto (15,0%). I voti calano un pochino (restando comunque ottimi) alla domanda sul servizio di **pulizia strade**: l'**80,7%** del campione si è detto molto soddisfatto (45,4%) o abbastanza soddisfatto (35,3%).

Le domande prendevano in considerazione anche la soddisfazione rispetto al comportamento del personale che effettua i servizi, l'informazione e il rapporto con i cittadini, i progetti di educazione ambientale, i centri di raccolta e le difficoltà nella raccolta differenziata, Silea è stata promossa su tutta la linea.

“Risultati lusinghieri - ha concluso De Carlo - anche perché la popolazione ha partecipato con interesse, rispondendo a domande aperte fornendo anche molte indicazioni non richieste”.



“Il grazie va al personale di Silea che ci ha permesso di raggiungere questi risultati - ha detto il presidente Salvatore -. Ora non dobbiamo sederci ma mantenere questo livello di servizio. Il passo successivo è quello di proporre il questionario per capire che opinione

hanno dell'azienda gli 87 soci, i comuni: vogliamo coinvolgere nell'indagine non solo i sindaci ma tutti gli amministratori”.

“La preoccupazione è quella di riuscire a migliorare questi risultati - ha detto il direttore **Pietro Antonio D'Alema** -. C'è da sottolineare che le interviste sono state fatte tra fine maggio e giugno, in un momento difficile come quello del covid. Vuol dire che probabilmente Silea ha svolto un buon lavoro anche nel periodo dell'emergenza sanitaria. Il nostro si è rivelato un buon modello operativo perché i servizi non vengono svolti tutti da Silea ma le 5 società incaricate evidentemente hanno incarnato lo spirito della nostra azienda. Resta il tema della comunicazione in cui ci sono margini di miglioramento: dobbiamo comunicare di più, meglio e in modi nuovi. Il salto vero ci sarà integrando i servizi con le tecnologie digitali”.



Il direttore di Silea Pietro Antonio D'Alema

Tutti soddisfatti in casa Silea: trattandosi del primo studio di questo tipo effettuato dall'azienda è sicuramente un punto di eccellenza da cui partire.

Gli utenti danno i voti a Silea: azienda promossa con lode | 5

**[GUARDA LA SINTESI DELL'INDAGINE](#)**