

Customer Satisfaction Audit 2024

Rapporto azienda/comuni soci

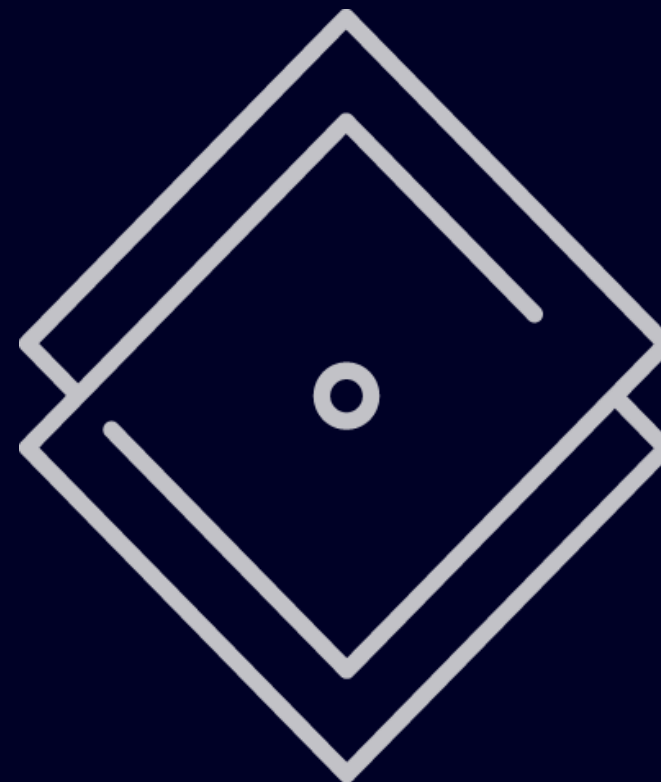
Nei 146 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale Alessandrino N° 6
132 della Provincia di Alessandria e 14 della Provincia di Asti
Regione Piemonte

Forniti da

AMAG
GESTIONE ACQUA
COMUNI RIUNITI



ENTE DI
GOVERNO
DELL'AMBITO
TERRITORIALE
OTTIMALE N° 6
6/03/1975
ALESSANDRINO



Luglio 2024
Lavoro realizzato da



strateg!ca

MISURAZIONE SODDISFAZIONE RAPPORTO COMUNI/AZIENDA

Scheda Tecnica: il campione e la metodologia d'indagine

Universo dell'indagine: 146 amministrazioni comunali dell'ATO 6 Alessandrino delle provincia di Alessandria ed Asti dove le aziende concessionarie – AMAG, Gestione Acqua e Comuni Riuniti – offrono il Servizio Idrico.

Rispondenti: Ufficio Tecnico che all'interno del Comune si occupa del rapporto con ogni Azienda

TOTALE RISPONDENTI: 81 Uffici Tecnici Comunali

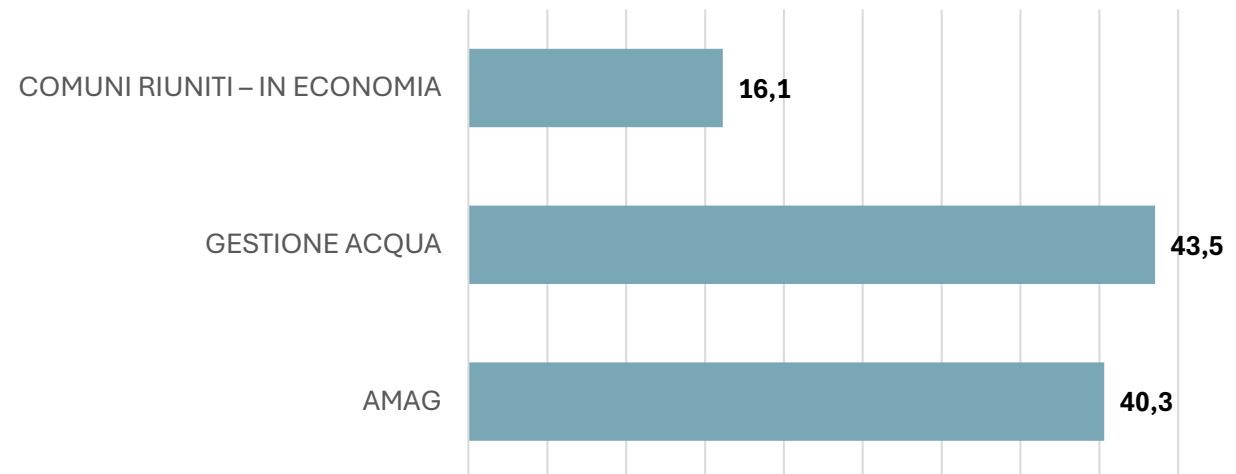
Percentuale di risposte sul totale dei comuni coinvolti: **55,5**

NOTA TECNICA: Per via della limitata numerosità dell'universo totale dell'indagine (146 comuni) i risultati devono osservarsi come proiezione statisticamente valide.

Tenendo conto della buona percentuale dell'universo che ha risposto (55,5 % del totale) e dal fatto che si tratta di un'indagine qualitativa, possiamo stabilire un **alto grado di certezza** dei risultati ricavati.

Margine di errore statistico: **5,5 %**

In quanto alla distribuzione per Azienda Fornitrice, queste sono le percentuale dei rispondenti.



MISURAZIONE SODDISFAZIONE RAPPORTO COMUNI/AZIENDA

Scheda Tecnica: il campione e la metodologia d'indagine

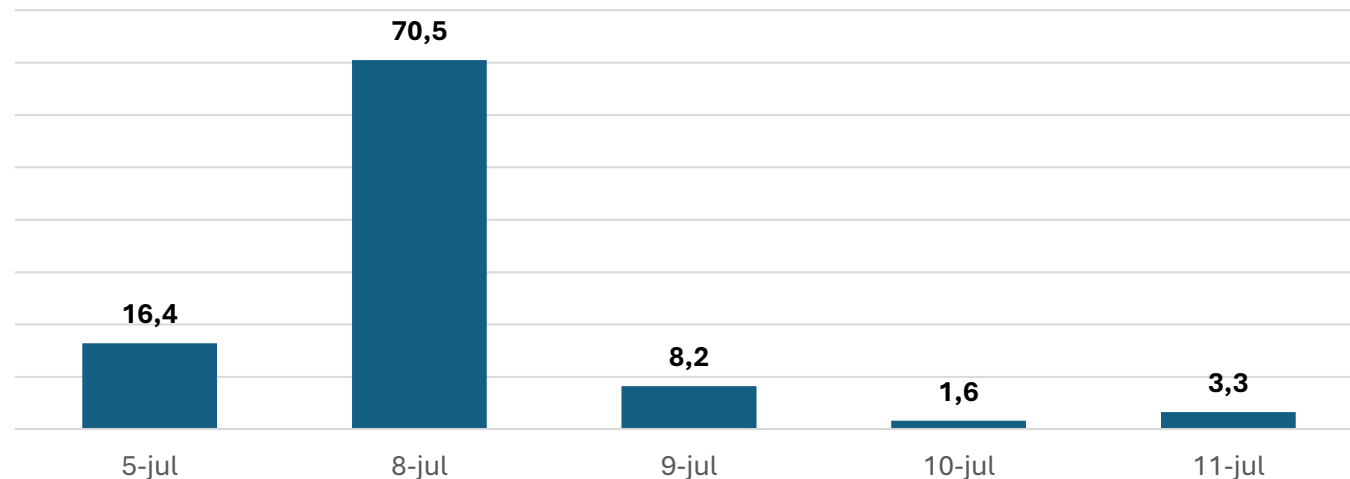
Metodologia del contatto: Si è proceduto col chiamare il numero del centralino per chiedere di passare la chiamata all'ufficio tecnico corrispondente. Identificata la persona che normalmente si rapporta con l'azienda per questioni tecniche ed operative, di seguito, si ha illustrato l'iniziativa e spiegato il carattere anonimo del rispondente e il rispetto delle legge sulla *privacy*. Nel caso di disponibilità, si è proceduto con il questionario telefonico.

Le difficoltà nello svolgimento del lavoro in campo sono state innanzi tutto relative a le momentanee assenze dei responsabili, che comunque sono stati chiamati in ripetute occasioni.

Nel confronto con il lavoro svolto nel 2022, in questa opportunità non abbiamo riscontrato le resistenze relative alle diffidenze che abbiamo dovuto superare allora.

Tanto i Responsabili degli Uffici Tecnici, come i Sindaci o Assessori dei piccoli Comuni, si sono manifestato d'accordo con l'iniziativa dell'EGATO 6, e hanno espresso le sue opinione nel contesto del rispetto per la Privacy ed il mantenimento dell'anonimato, tenendo in conto che il lavoro ha come obbiettivo quello di produrre una relazione statistica per «fotografare» la soddisfazione del rapporto tra i Comuni e le Aziende Fornitrici, con il dichiarato obiettivo di **migliorare la qualità del rapporto**.

Le interviste sono state realizzate in orario mattinale, dal 5 all' 11 luglio 2024



MISURAZIONE SODDISFAZIONE RAPPORTO COMUNI/AZIENDA

Scheda Tecnica: il campione e la metodologia d'indagine

La totalità delle interviste sono state fatte a qualificati **portatori d'interessi** o «stakeholder» del sistema idrico integrato: Tecnici e professionisti a carico degli Uffici Tecnici in ogni Comune e in alcuni casi anche fatte direttamente ai Sindaci come specificato prima.

Con questa attività, EGATO 6 mette al centro della propria politica di gestione della qualità, oltre alla propria utenza, agli «stakeholder» istituzionali del sistema idrico integrato.

Ascoltando le opinioni con metodologia scientifica e monitorando il rapporto con le Aziende fornitrici, EGATO 6 dà un passo in avanti nel controllo complessivo della gestione del Servizio Idrico Integrato.

Questionario strutturato con domande chiuse e aperte con controllo di coerenza.

Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda all'interno dell'Ufficio Tecnico del Comune.

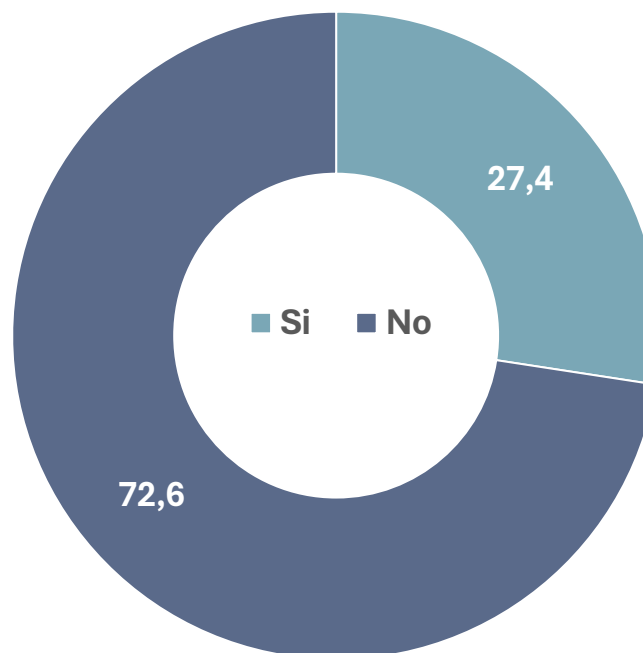
VALORI PER LETTURA dei GRAFICI



Il Comune da lei rappresentato **ha fatto richieste specifiche** d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE all'Azienda che fornisce il servizio negli ultimi due anni?

No, perché?
(72,6 %)

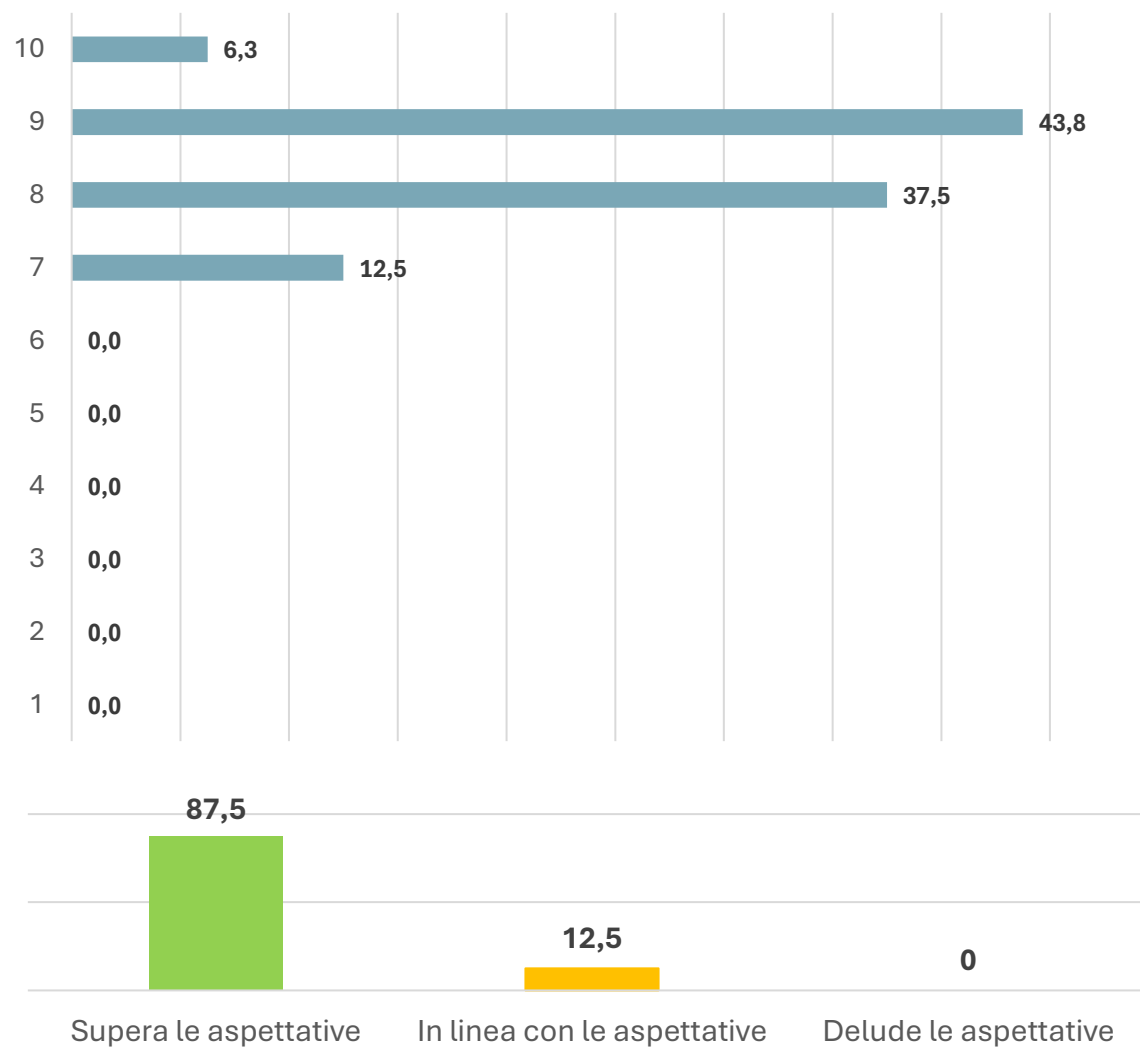
In generale perché
non hanno avuto
bisogno



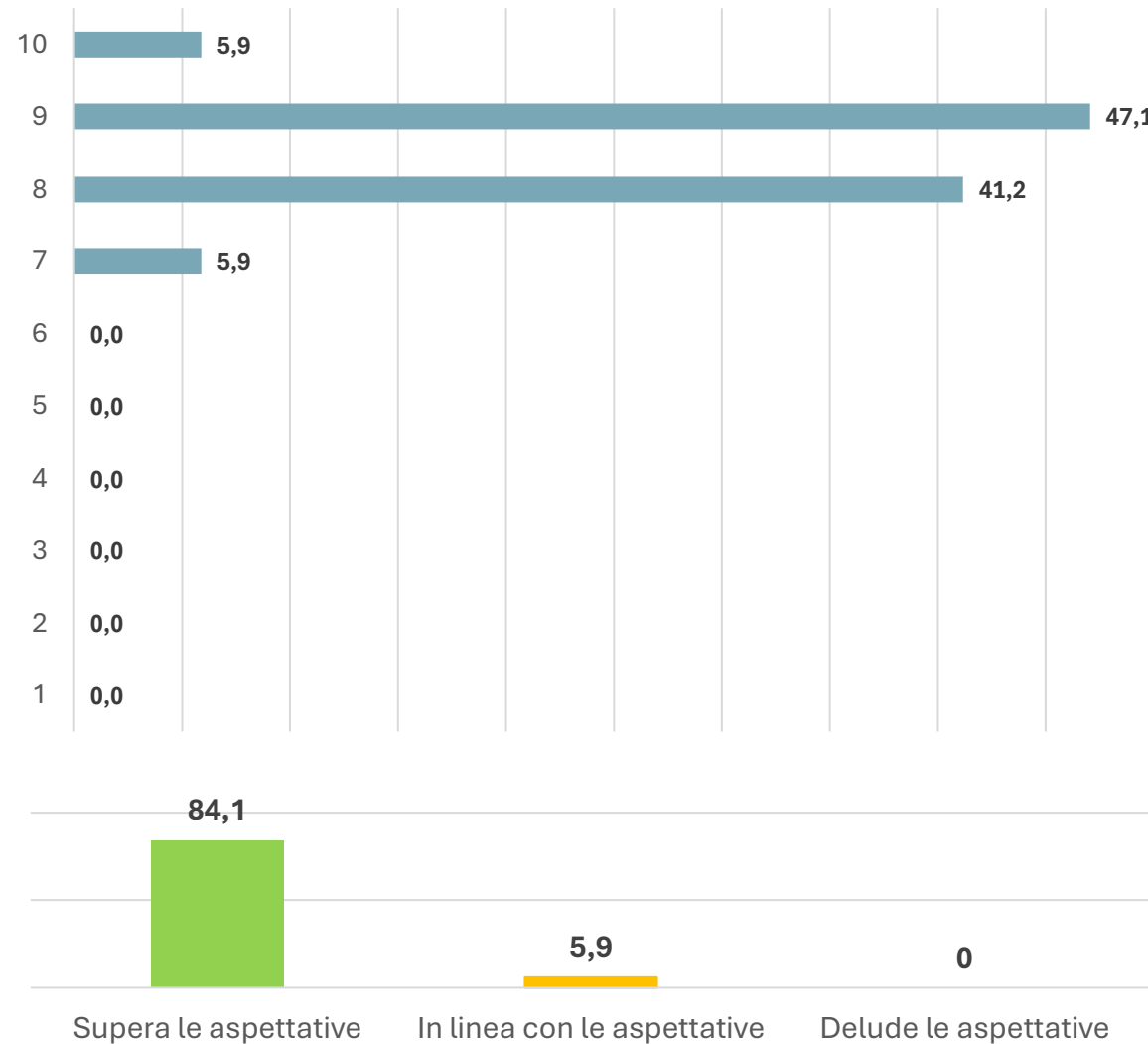
Si, perché?
(27,4 %)

Ordinaria
Amministrazione o
Manutenzione

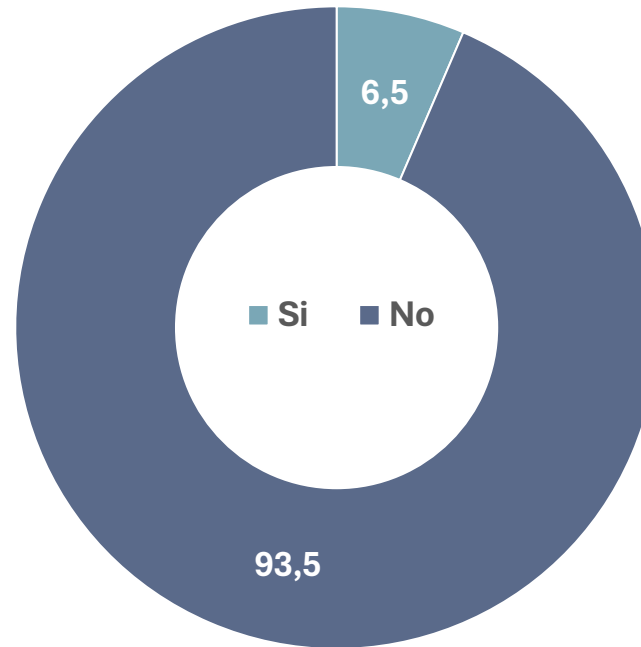
Quanto è **soddisfatto** della **qualità tecnica** della risposta?
 Sul **27,4%** del totale che ha fatto richieste specifiche



Quanto è **soddisfatto** della **tempestività** della risposta?
 Sul **27,4%** del totale che ha fatto richieste specifiche



Negli ultimi due anni il Comune da lei rappresentato ha **fatto richieste specifiche** su aspetti considerati non soddisfacenti relativo all' **ORGANIZZAZIONE AZIENDALE** del servizio?



Si, perché?
(6,5 %)

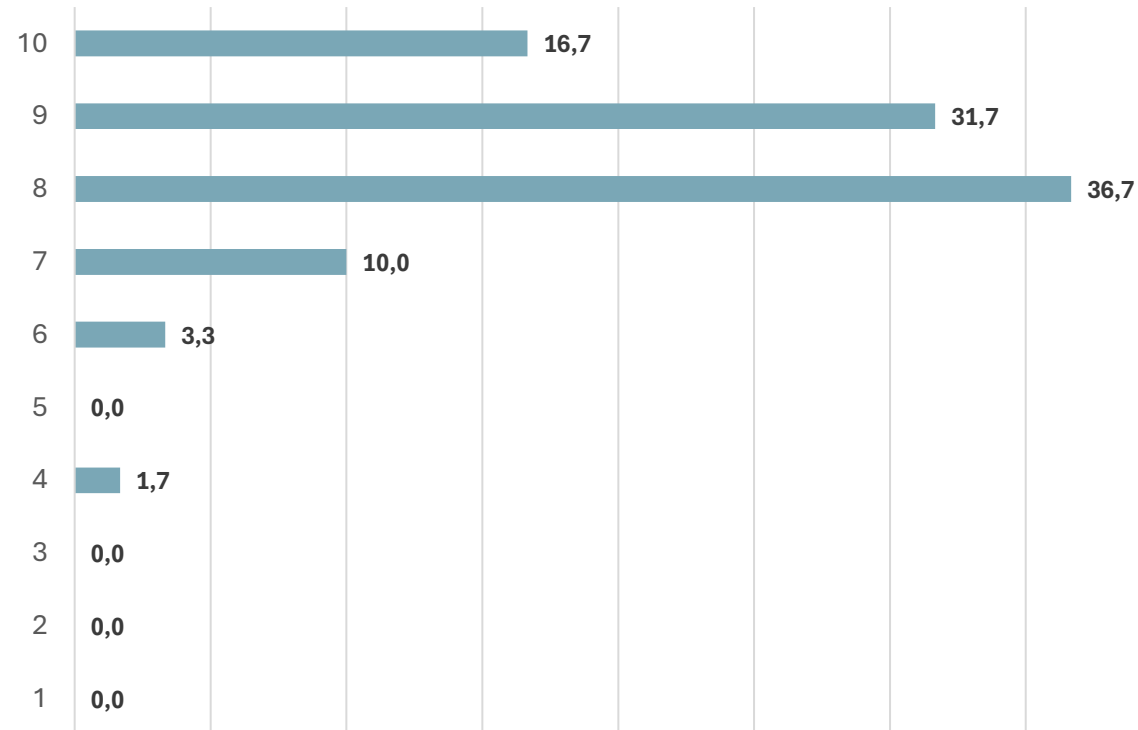
Tutto da AMAG arriva
sempre in ritardo, compreso
i bilanci

No, perché?
(93,5 %)

Non serviva
Il comune è soddisfatto
Servizio ottimo

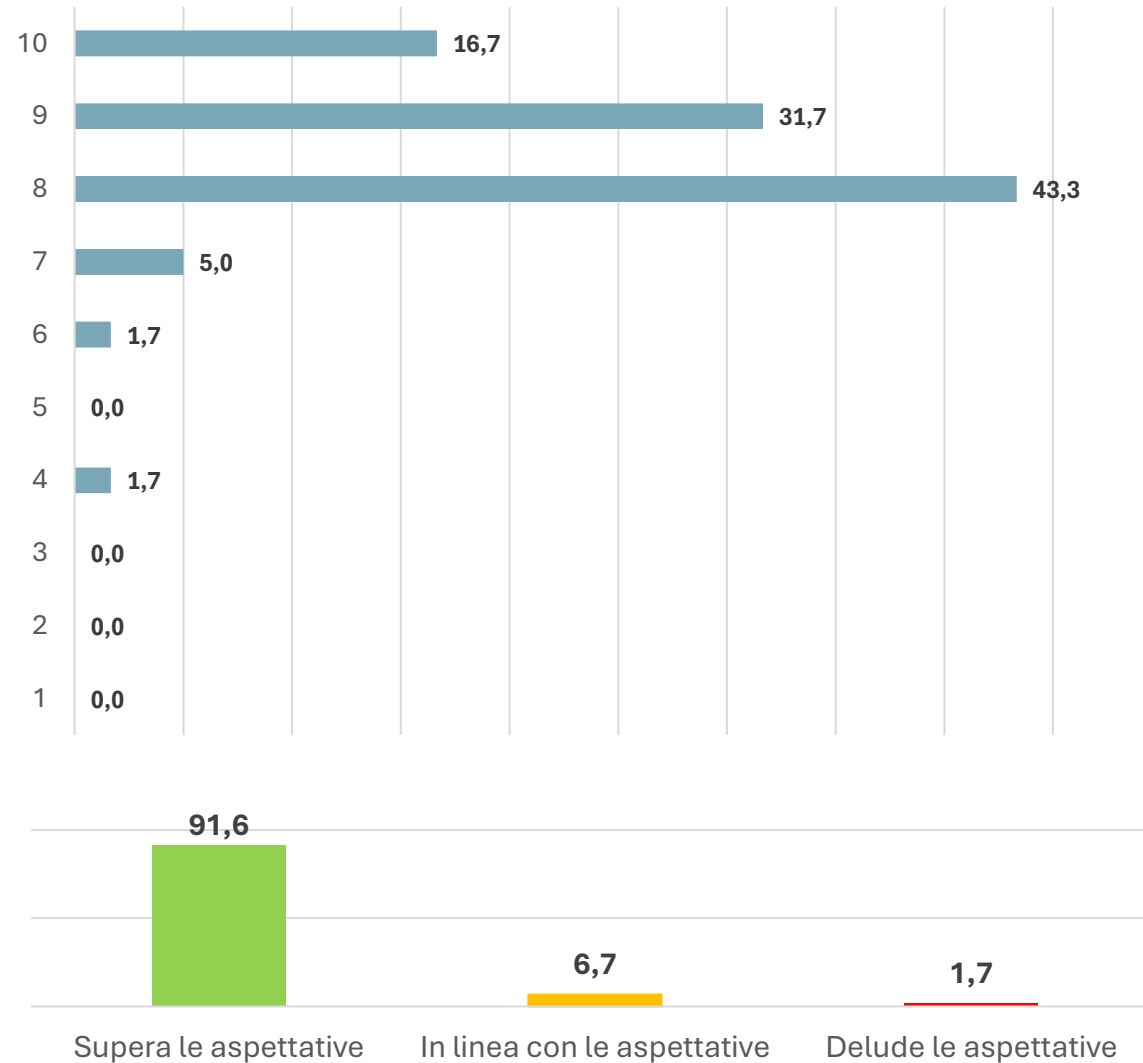
SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

Quanto è **soddisfatto** della **tempistica** della comunicazione?



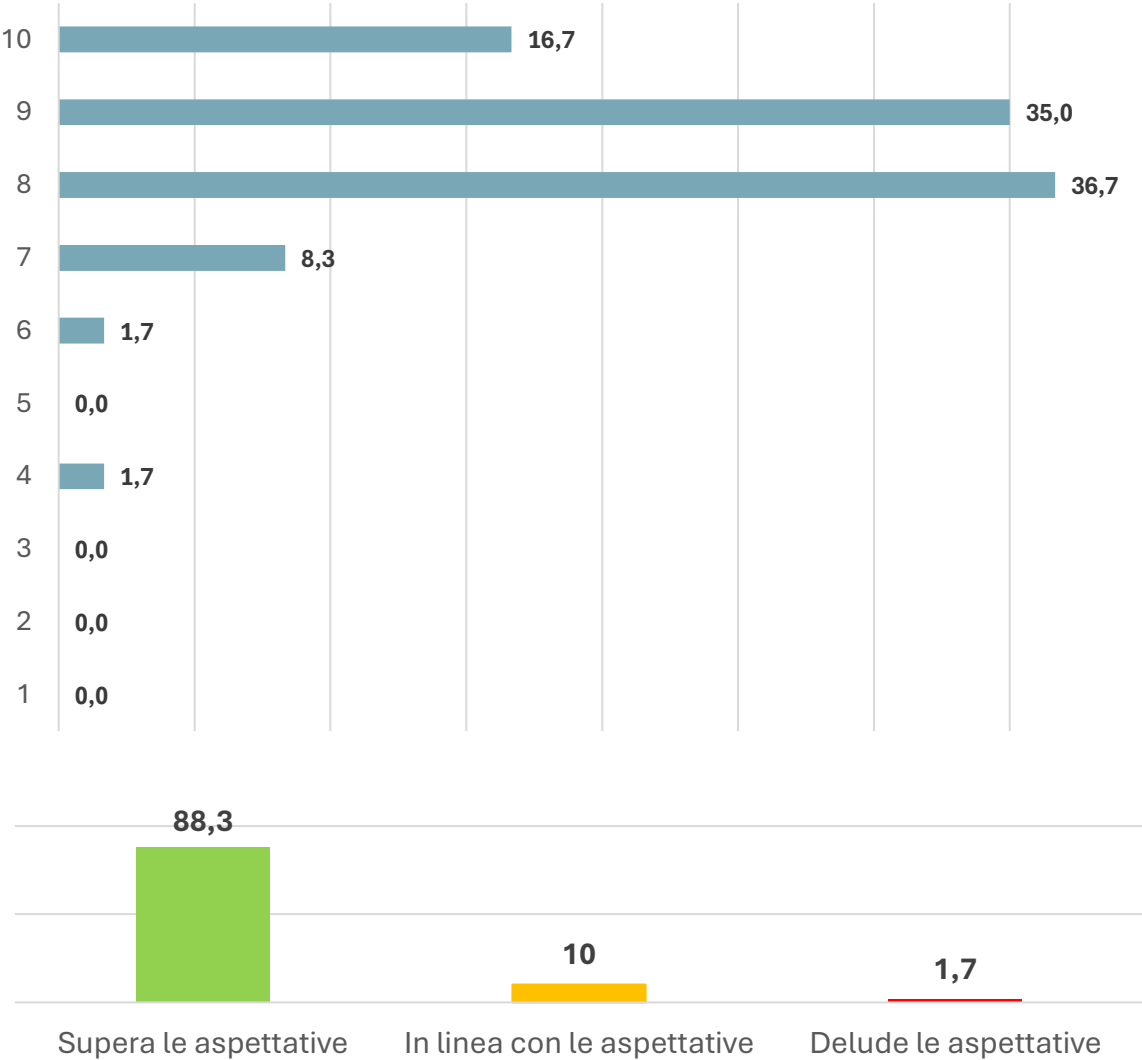
SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

Quanto è **soddisfatto** della **qualità tecnica** della soluzione operata?



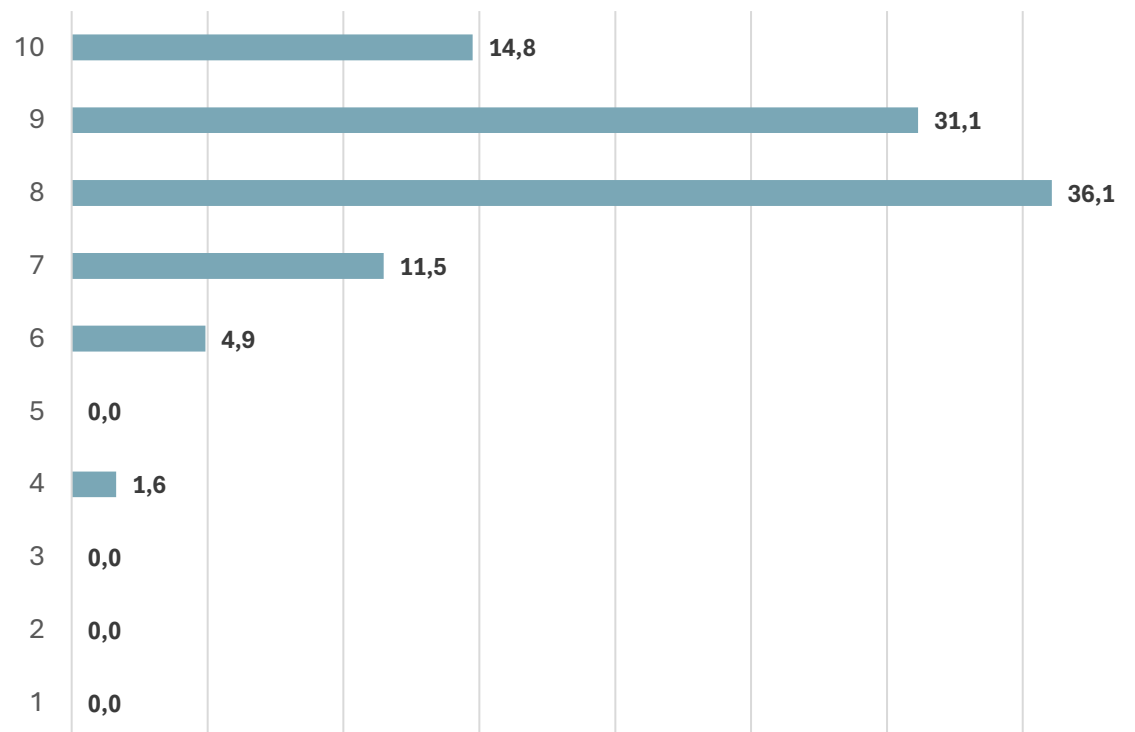
SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

Quanto è **soddisfatto** della **tempistica** della soluzione operata?



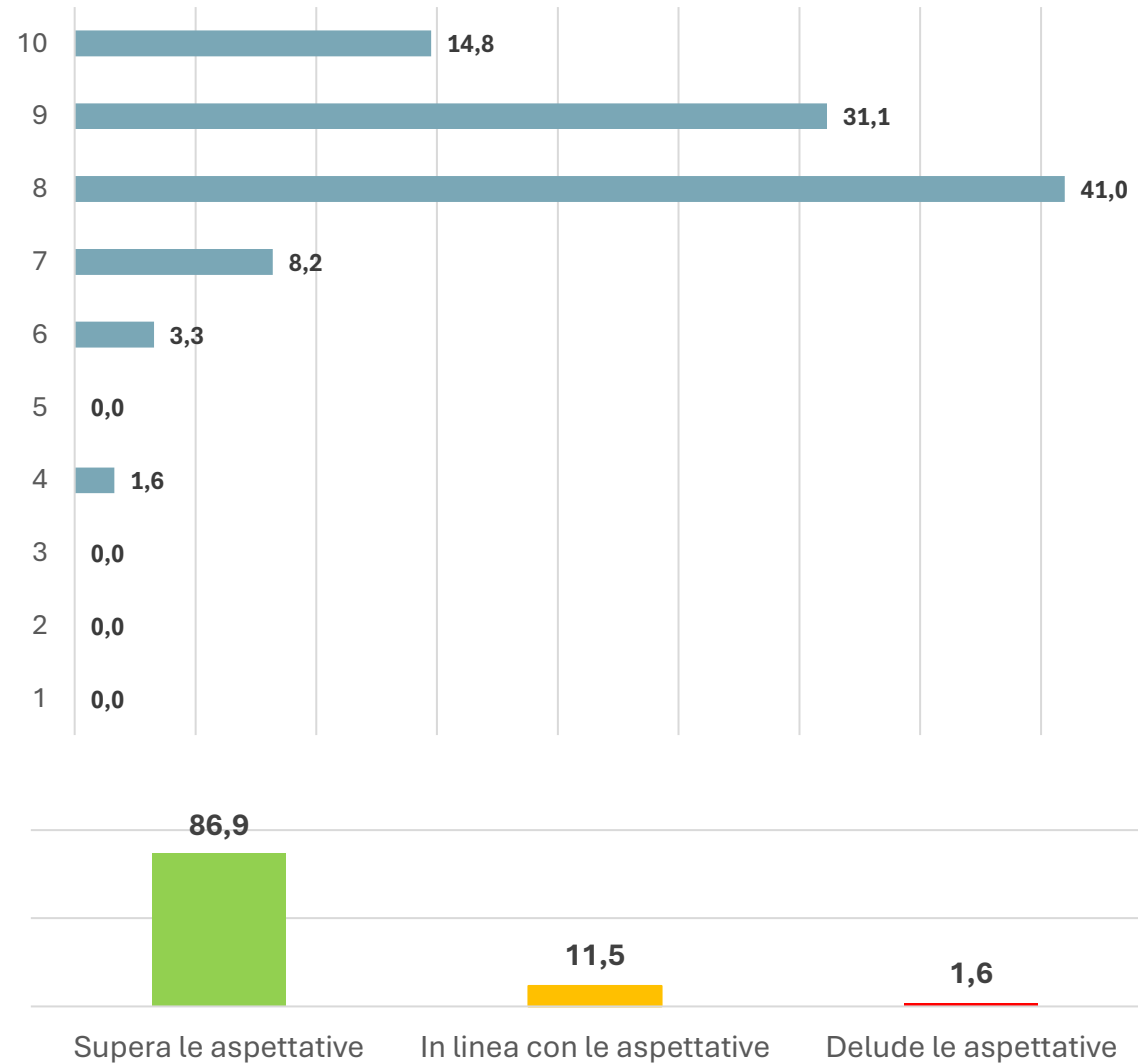
SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO

Quanto è **soddisfatto** della **tempistica** della comunicazione?



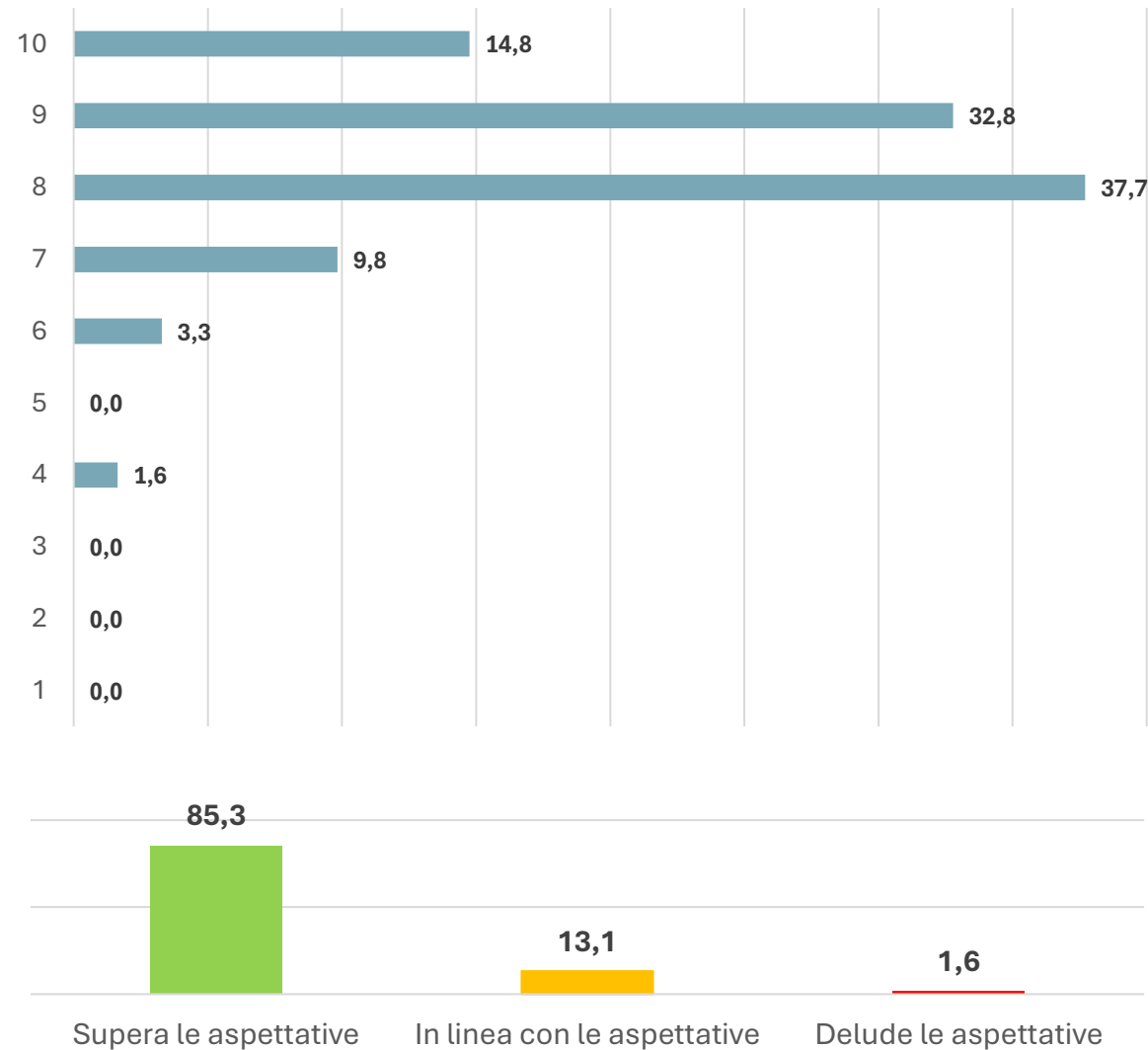
SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO

Quanto è **soddisfatto** della **qualità tecnica** della soluzione operata?

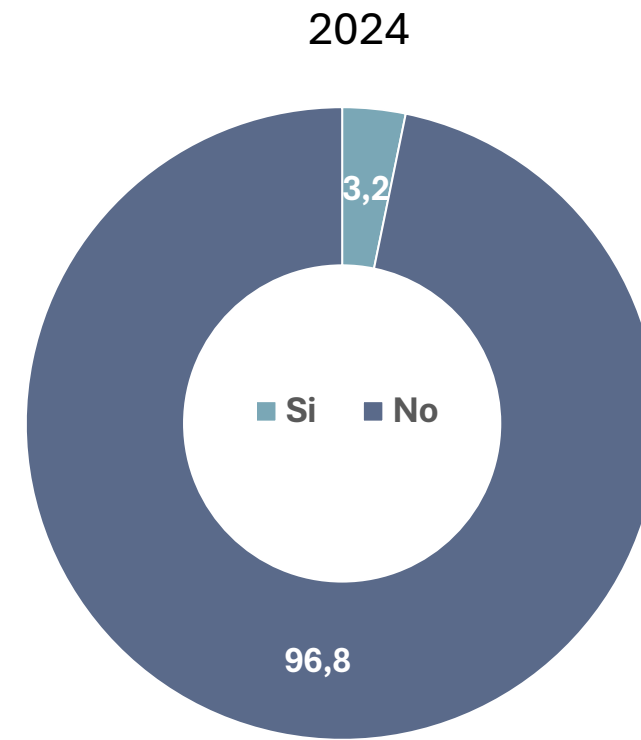


SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO

Quanto è **soddisfatto** della **tempistica** della soluzione operata?



Il **Comune** ha **segnalato** in quest'ultimo anno altre **eventuali disfunzioni** nella gestione dei servizi affidati?



QUADRO COMPARATIVO – QUALITÀ TECNICA E TEMPESTIVITÀ

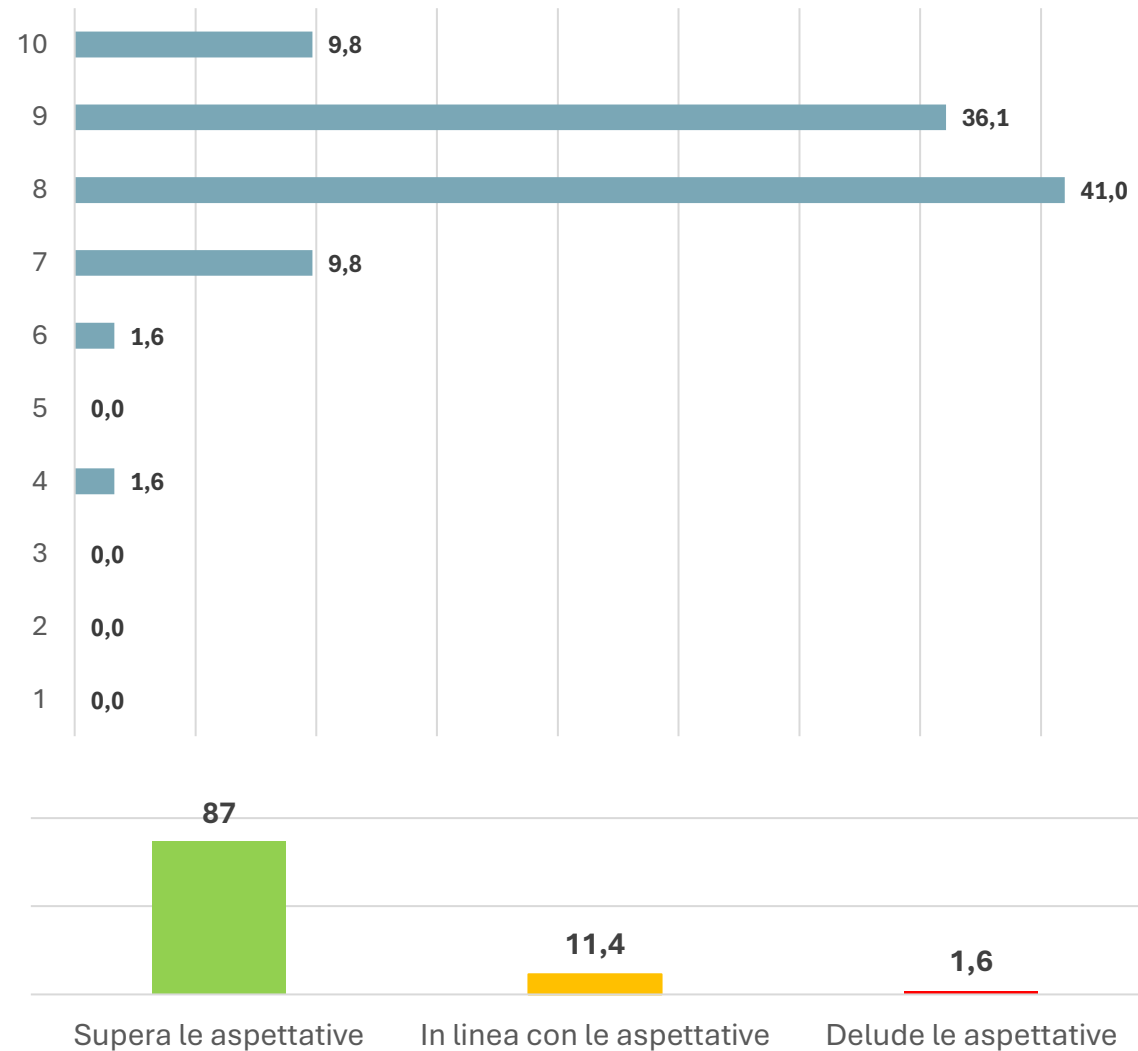
FATTORE	Richiesta informazione / documentazione ultimi due anni (sul 27,4 % del tot.)		FATTORE	Sospensione idrica programmata			Sospensione idrica per guasto improvviso		
	Supera	Delude		Supera	In linea	Delude	Supera	In linea	Delude
ASPETTATIVE	Supera	Delude	ASPETTATIVE	Supera	In linea	Delude	Supera	In linea	Delude
Qualità tecnica della risposta	100	-	Tempistica comunicazione	85,0	13,3	1,7	82,0	16,4	1,6
Tempestività della risposta- soluzione	100	-	Qualità tecnica	91,6	6,7	1,7	86,9	11,5	1,6
			Tempistica soluzione	88,3	10,0	1,7	85,3	13,1	1,6

QUADRO COMPARATIVO – QUALITÀ TECNICA E TEMPESTIVITÀ

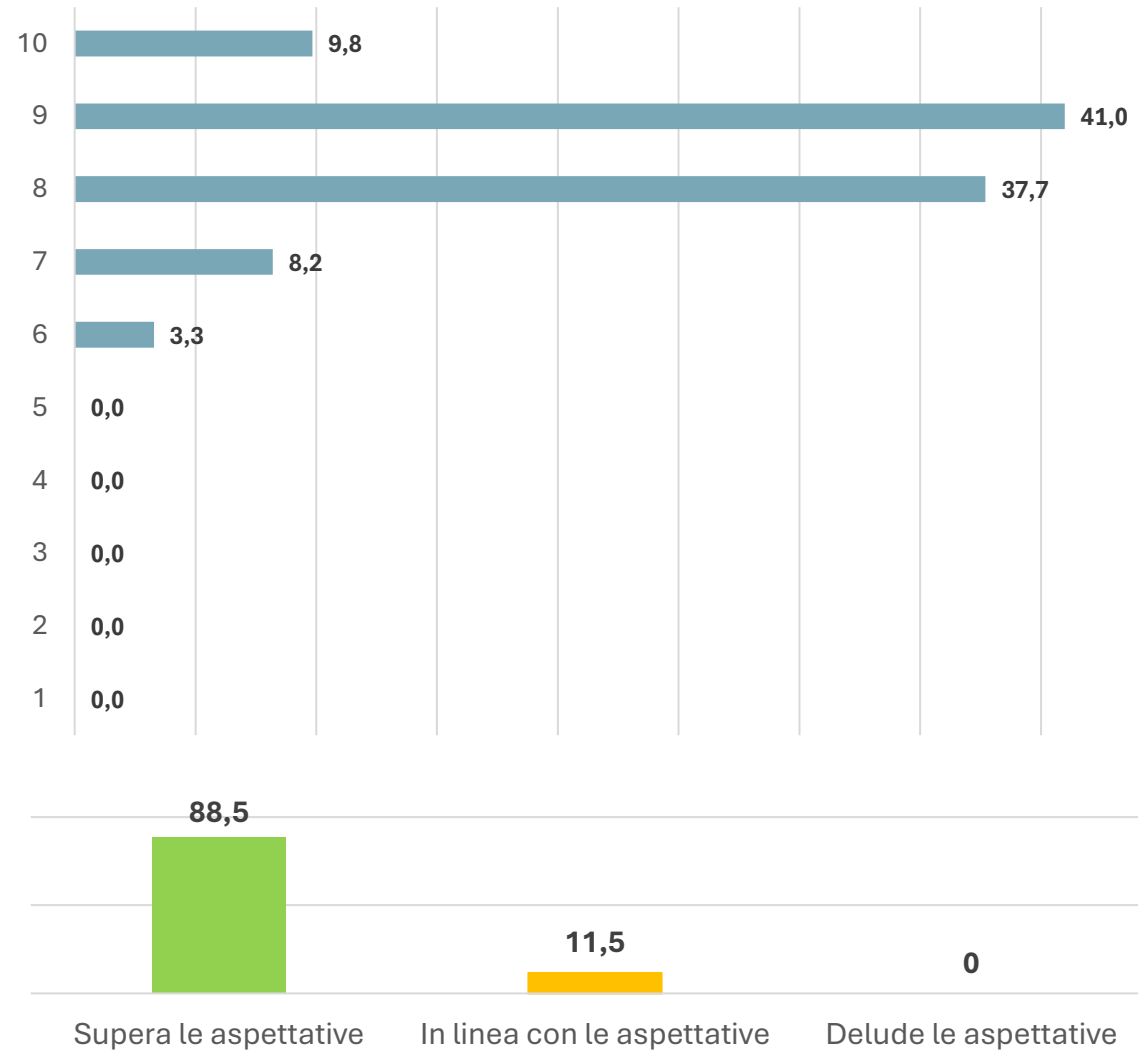
Trend 2022/2024

TEMA	Richiesta informazione / documentazione ultimi due anni		TEMA	Sospensione idrica programmata		Sospensione idrica per guasto improvviso	
ASPETTATIVE	Supera 2024	Supera 2022		Supera 2024	Supera 2022	Supera 2024	Supera 2022
Qualità tecnica della risposta	100	100	Tempistica comunicazione	85,0	86,9	82,0	86,9
Tempestività della risposta- soluzione	100	100	Qualità tecnica	91,6	86,9	86,9	86,9
			Tempistica soluzione	88,3	86,7	85,3	86,9

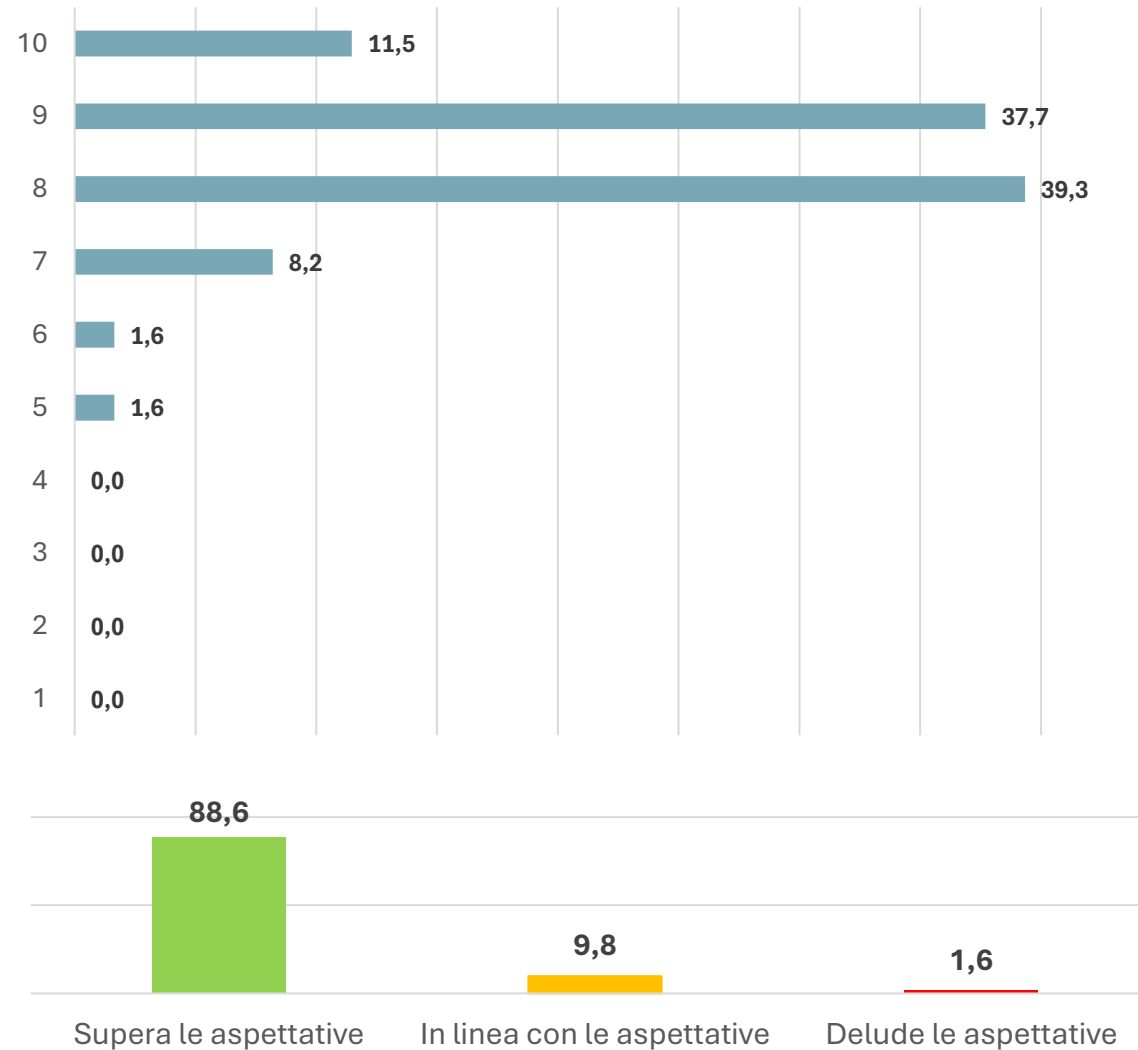
Come valuta, in generale, l'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE dell'Azienda che fornisce il servizio nel suo comune?



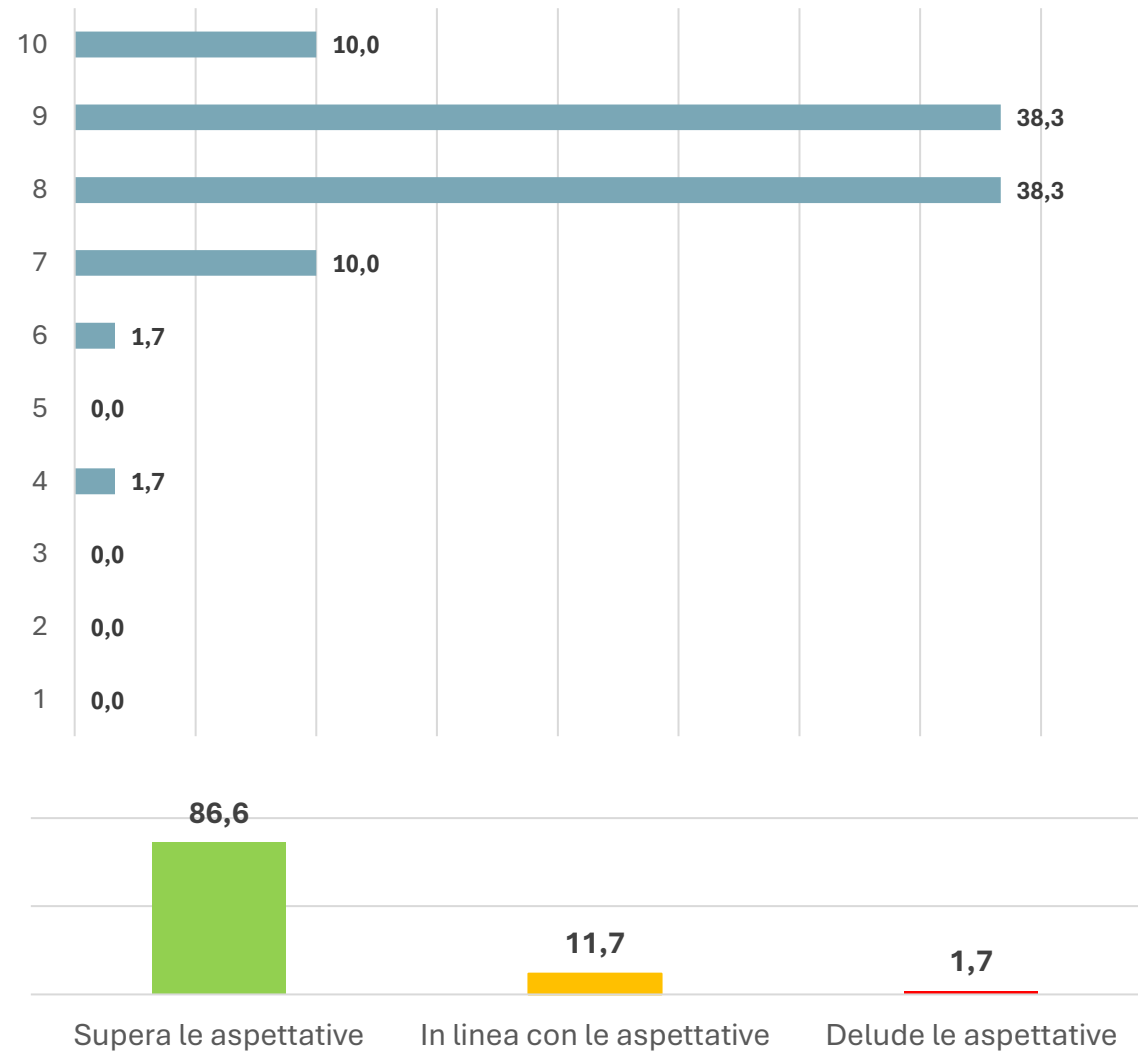
Come valuta, in generale, la CORTESIA del Personale dell'Azienda con cui ha dovuto interloquire?



Come valuta, in generale, la **COMPETENZA del personale dell'Azienda che fornisce il servizio nel suo comune?**



Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato all'Azienda che fornisce il servizio nel suo comune?



INCROCIO DATI



	Organizzazione Aziendale	Cortesia del personale	Competenza del personale	Valutazione generale del servizio
Supera le aspettative Voto 8 a 10	96,0	96,0	96,0	95,8
Supera le aspettative Voto 8 a 10	92,3	96,2	96,2	92,3
Supera le aspettative Voto 8 a 10	50,0	50,0	50,0	50,0

STRATEGICA

dritti all'obiettivo

Strategica SRLS

Amministratore unico-David Buccini

Sede Legale

Via Borgo Forno, 31 (66010) Miglianico (CH)

CF: 02739110696- P.IVA: 02739110696

Area Commerciale

Massimiliano Sciolì

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare

www.strategicaweb.com