

IX INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI EROGATI NELL'ATO6 'ALESSANDRINO' – Anno 2022



Premessa

L'indagine sulla percezione della qualità dei Servizi – Customer Satisfaction (CS) è un articolato e complesso processo teso alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'Utente, in un'ottica di miglioramento concreto del servizio offerto ed è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti.

Si tratta pertanto di uno strumento che l'Egato6 'Alessandrino' ha più volte utilizzato per individuare le aspettative degli Utenti del Servizio Idrico Integrato e la percezione dei servizi loro erogati.

Le finalità che ci si è posti sono molteplici e strettamente correlate:

- _ rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti
- _ raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione
- _ verificare l'efficacia delle politiche attuate
- _ favorire l'emergere di bisogni latenti, ponendo al centro il cittadino e le sue esigenze
- _ rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli Utenti nei confronti di chi eroga il servizio e di chi lo controlla
- _ individuare eventuali difformità nelle esigenze dei Cittadini intervistati, in base alle caratteristiche dei differenti target
- _ migliorare i servizi offerti, attraverso processi di cambiamento attivati sulla base dei feedback raccolti, dando riscontro alle richieste che vengono fatte

Al fine di rendere lo strumento di CS ancora più utile, fattivo e incisivo, si è deciso di coinvolgere i gestori del SII in ogni fase di realizzazione del lavoro.

Precedenti esperienze di Customer Satisfaction dell'ATO6

Anni: 2000 – 2003 – 2004 – 2006 – 2008 – 2013 – 2017 - 2020

Fasi di lavoro e metodologia

_ *Individuazione della Società a cui affidare la realizzazione dell'indagine di Customer Satisfaction.*

Considerato che nel 2020 è stata affidata alla società **STRATEGICA** la realizzazione della VIII INDAGINE SULLA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI EROGATI NELL'ATO6 'ALESSANDRINO' con risultati ottimi, si ritiene opportuno appoggiarsi alla medesima società esperta del settore.

_ *Elaborazione piano campionario e progettazione dell'indagine.*

L'universo degli intervistati comprende i 146 comuni delle provincie di Alessandria ed Asti, per un totale di circa 325.225 residenti / utenti.

AZIENDA	Q. Comuni	Q. Utenti / residente	% dell'universo Tot.	Q. Interviste
AMAG	59	156.928	48,3 %	676
GESTIONE ACQUA	67	156.688	48,2 %	674
RIUNITI-ECONOMIA	20	11.609	3,6 %	50

_ Stesura questionario.

Si assicura la continuità con le passate esperienze e la predisposizione delle domande in accordo con ATO6 ed i gestori del SII.

Il questionario ha una estensione di circa 55 / 60 domande.

Argomenti del questionario: aspetti tecnici, fatturazione, segnalazione guasti, relazioni commerciali, relazione allo sportello giudizio sul sito web, giudizio globale sul servizio idrico, rapporto prezzo qualità, notorietà della società, soggetto che determina la tariffa, nuove misure: grado di accettazione probabile (misurazione del grado di accettazione o rifiuto probabile dei cambiamenti progettati dall'ATO6)

Ogni azienda ha inoltre la possibilità di inserire tre/quattro domande relative a propri argomenti d'interesse e/o relative ad uno specifico territorio.

_ Realizzazione del lavoro in campo.

1. Somministrazione questionari agli Utenti tramite *sondaggio telefonico (1.400 interviste) e interviste faccia a faccia (10 % del totale).*

Il percorso nelle diverse aree geografiche per la raccolta dati in modalità faccia a faccia permette anche di osservare il clima sociale e le reazioni non verbali degli utenti di fronte all'argomento. In questo modo il processo di ascolto scientifico dell'utente viene ulteriormente approfondito, arricchendo l'analisi e le sue conclusioni.

L'insieme dei dati raccolti costituisce le fondamenta su cui si svilupperanno ulteriormente i risultati statistici, l'analisi dei dati e le conseguenti Linee Guide del Piano di Comunicazione Aziendale.

2. *Customer Satisfaction Uffici Comunali, Analisi dati e Piano Interventi correttivi.*

Si tratta di un ulteriore studio specifico per misurare la soddisfazione nel rapporto tra gli uffici comunali (area tecnica corrispondente) e le aziende - GESTIONE ACQUA E AMAG- e avviene attraverso un apposito questionario.

Il rapporto finale individuerà i punti di forza così come le criticità del rapporto attuale, con la finalità di migliorare la qualità dello stesso.

_ Report finale: metodologia dell'analisi - Linee guida Piano Interventi Correttivi e di Comunicazione

_ Diffusione dei risultati, a mezzo stampa e sul sito Internet dell'ATO6

Coordinamento del lavoro

Ufficio Sportello utenti dell'ATO6

Tempistiche

Giugno/luglio 2022

Costi

Il costo di realizzazione, quantificato in € 13.800 esclusa Iva, verrà così suddiviso:

50% Egato6

50% Gestori del SII