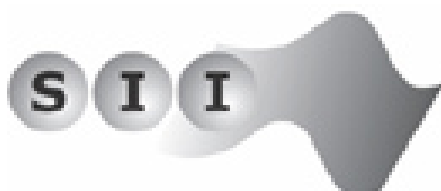


Indagine di Customer Satisfaction 2017

ENTI PUBBLICI



Relazione del 31.03.2018

Indice

1. OBIETTIVI	3
2. UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO	3
3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE	4
4. VALUTAZIONE FINALE.....	4
4.1. Emergenza Idrica	6
4.1.1. Competenza ed organizzazione del personale	6
4.1.2. Disponibilità e Cortesia del personale.....	6
4.1.3. Tempi risoluzione emergenze	7
4.2. Servizio Acquedotto.....	7
4.2.1. Qualità dell'acqua.....	7
4.2.2. Informazioni fornite in caso di interruzione del servizio	8
4.3. Servizio di raccolta e depurazione acque reflue.....	9
4.3.1. Sistema di depurazione	9
4.3.2. Comunicazioni in caso di manutenzione straordinaria	9
4.4. Lavori	10
5. Altre segnalazioni dei Comuni	11
6. AZIONI DI MIGLIORAMENTO	11

1. OBIETTIVI

La presente campagna di valutazione è stata effettuata allo scopo di fornire a S.I.I. S.p.A. le informazioni relative alla soddisfazione dei Comuni serviti necessarie alla pianificazione del miglioramento del servizio offerto

Il questionario sottoposto è composto da domande che analizzano vari attributi del servizio offerto da SII ed attiene alle seguenti tematiche:

- Emergenza Idrica:
 - Competenza ed organizzazione del personale
 - Disponibilità e cortesia del personale
 - Tempi di risoluzione dei problemi
- Servizio Acquedotto:
 - Qualità dell'acqua erogata
 - Continuità nell'erogazione del Servizio
- Servizio di raccolta e depurazione acque reflue
 - Depurazione (odori, rumori)
 - Manutenzione straordinaria
- Lavori
- Livello di soddisfazione globale

2. UNIVERSO E CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Gli obiettivi sono stati raggiunti inviando 51 questionari ai Comuni che utilizzano i servizi offerti da S.I.I.. Le interviste sono state effettuate tra febbraio e aprile 2017 a più di 800 titolari del contratto di fornitura (o al membro della famiglia che normalmente tiene i rapporti con S.I.I. S.p.A.) estratti casualmente dall'elenco dei clienti fornito da S.I.I. S.p.A. a Gennaio 2017 e dall'elenco dei Clienti che avevano avuto contatti con S.I.I. nell'ultimo anno.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Utenti complessivi (Comuni): 51• Campione: 15 |
|--|

3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta sulla base di un questionario cartaceo composto da nove domande a scelta multipla.

Le domande proposte sono di tipo Qualitativo con una scala semantica composta da 5 possibili risposte in modo tale da fornire una rappresentazione puntuale di alcuni tra i più importanti item organizzativi. Ad ognuna di tali opzioni è stato attribuito un valore numerico:

- Completamente soddisfatto 10
- Molto soddisfatto 8
- Abbastanza soddisfatto 6
- Abbastanza insoddisfatto 4
- Del tutto insoddisfatto 2

Agli intervistati è stato chiesto di indicare la risposta ritenuta più vicina alla propria idea.

Tenendo conto del numero di risposte ottenuto da ciascuna opzione e del numero totale di interviste, si è ottenuta la distribuzione % dei livelli di soddisfazione dei clienti per ciascun attributo individuato (corrispondente alla domanda del questionario) ed è stato così calcolato l'IVM da confrontare con quello dell'indagine future.

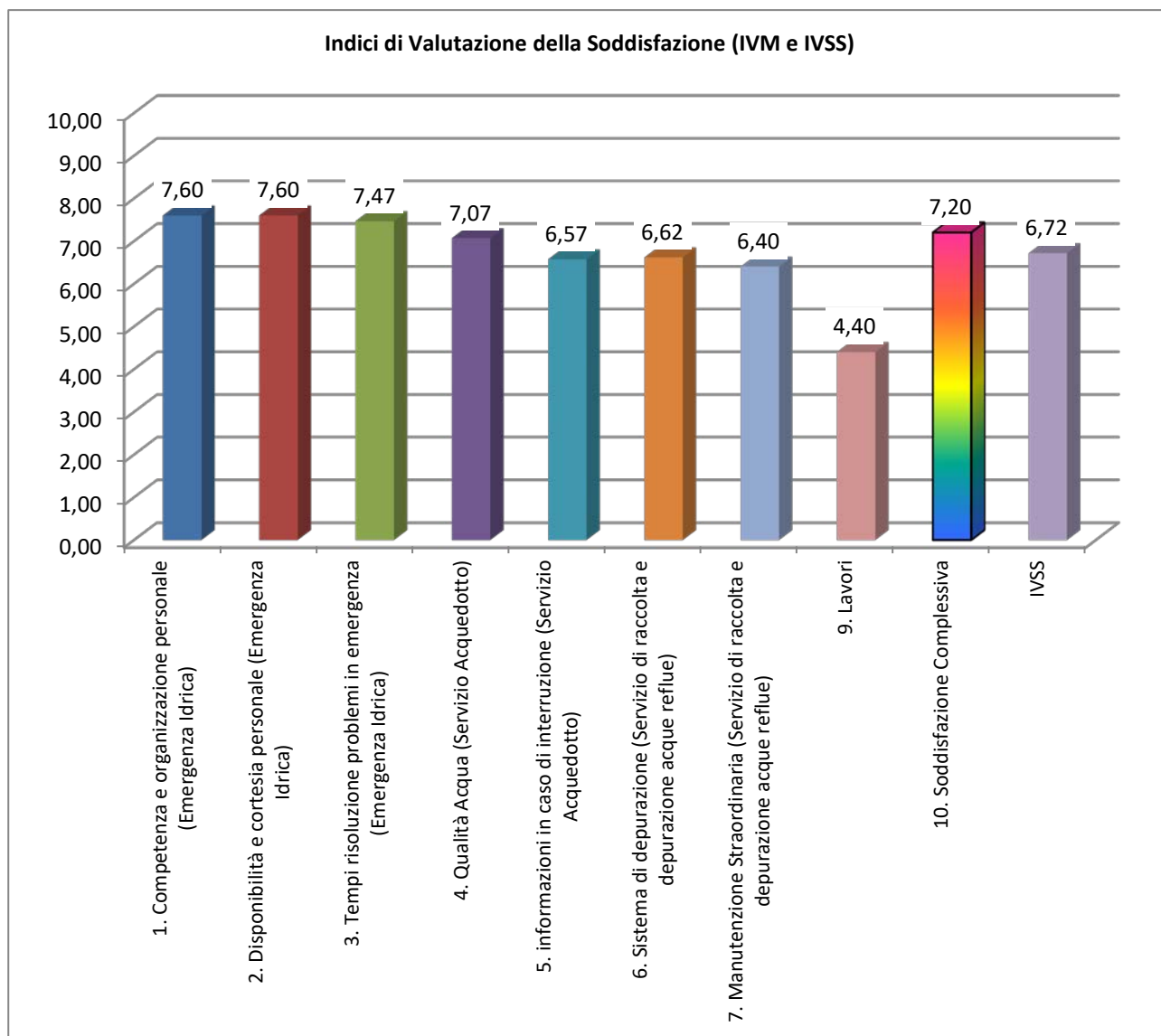
4. VALUTAZIONE FINALE

Per questa indagine sono stati inviati a 51 Comuni i questionari via E-mail e ne sono stati restituiti 15, con un tasso di risposta pari al 29,4% .



Lo stato generale del servizio di S.I.I. S.p.A., si può desumere conglobando la somma delle risposte riunite per livello di soddisfazione. Considerando come risposte positive anche quelle che vedono il cliente "abbastanza soddisfatto" si rileva come indice complessivo che il 93% degli intervistati si ritengono complessivamente soddisfatti dal servizio fornito.

Il Comune che dichiara di essere “abbastanza insoddisfatto” è il Comune di Vallanzengo, ma non ha fornito le motivazioni di insoddisfazione

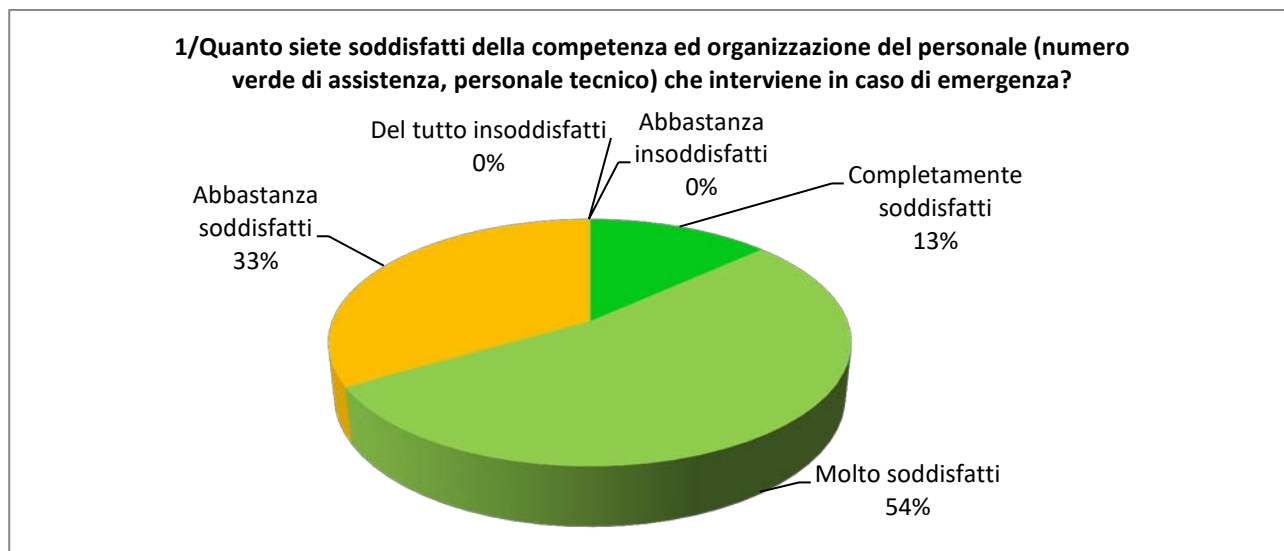


N° Questionari Inviati:	51
N° Questionari Ricevuti:	15
Tasso di Risposta:	29,4%
IVSS:	6,72

4.1. Emergenza Idrica

4.1.1. Competenza ed organizzazione del personale

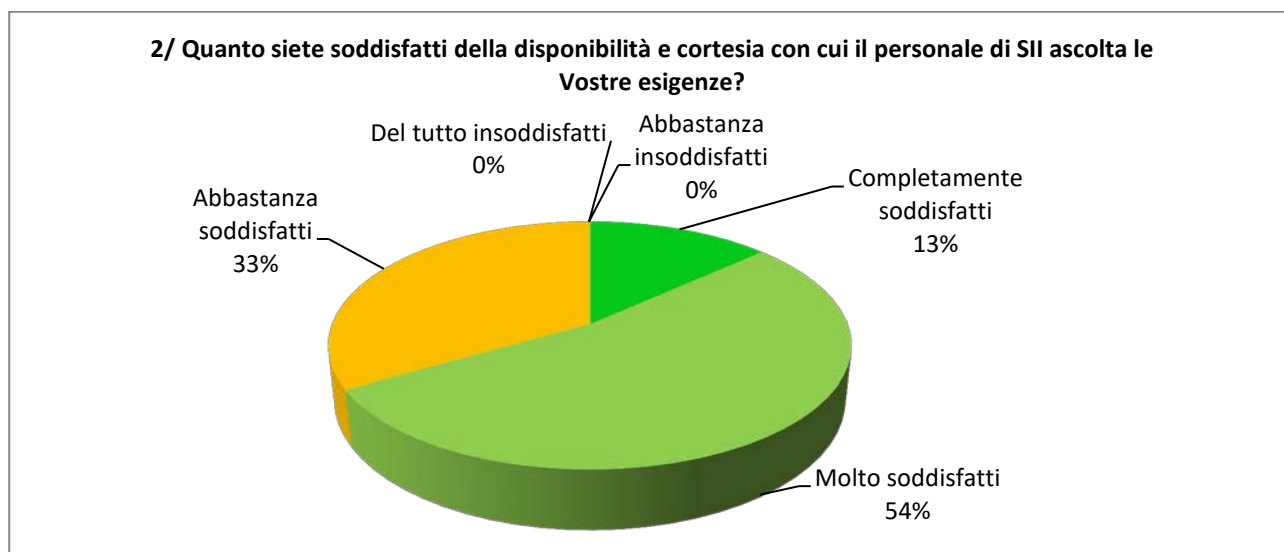
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla competenza ed organizzazione del personale (numero verde di assistenza e personale tecnico) che interviene in caso di emergenza; è risultata positiva nel 100% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).



Il Comune di Roasio segnala che sarebbe auspicabile una maggiore attenzione da parte del personale tecnico nei casi di interventi che interessano aree di proprietà di Privati.

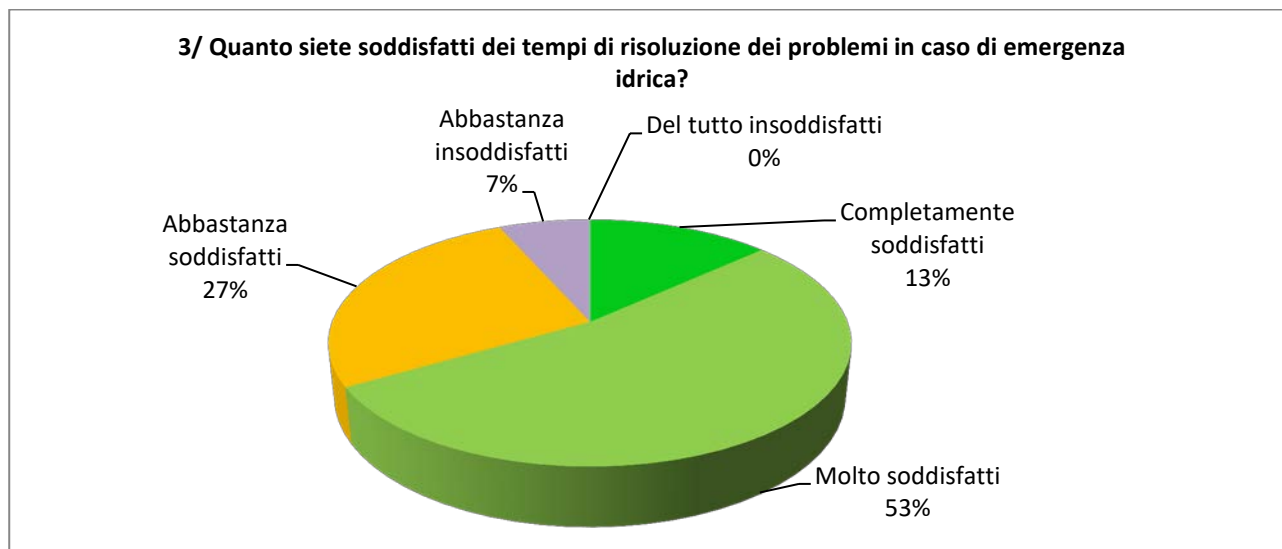
4.1.2. Disponibilità e Cortesia del personale

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla disponibilità e cortesia del personale coinvolto nella gestione dell'emergenza idrica ; è risultata positiva nel 100% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).



4.1.3. Tempi risoluzione emergenze

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto ai tempi di risoluzione dei problemi in caso di emergenza idrica; è risultata positiva nel 93% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).



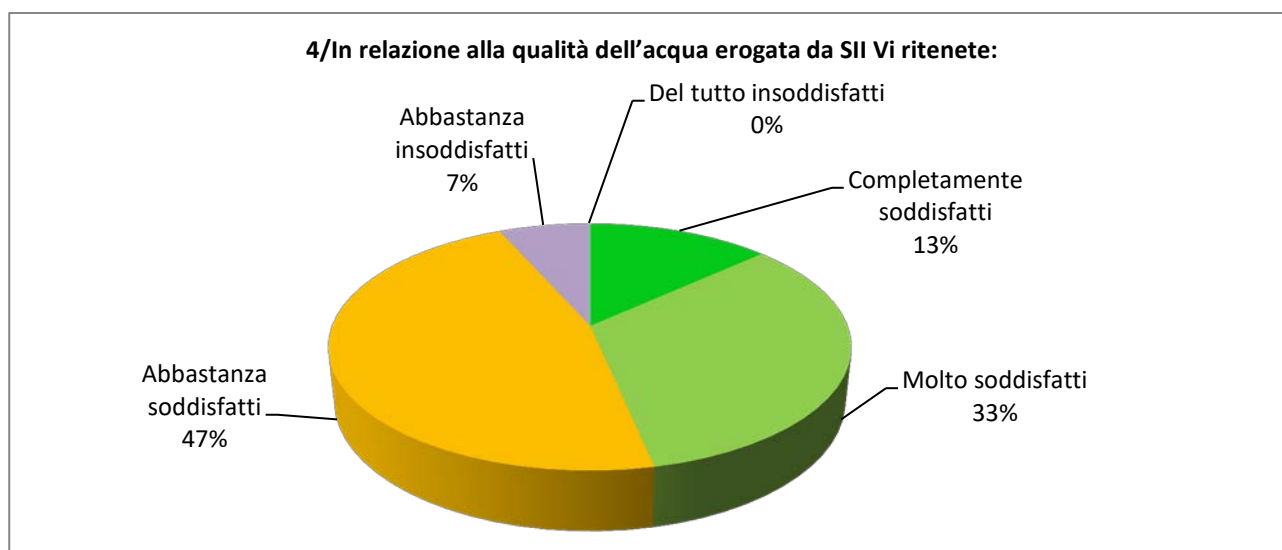
Il Comune di Roasio segnala che i tempi di intervento andrebbero meglio valutati sulla base dell’urgenza o della problematica riscontrata, in particolar modo quando è necessario intervenire su aree di viabilità principale (vedi strade provinciali) o su aree di intenso traffico

Il Comune che dichiara di essere “abbastanza insoddisfatto” è il Comune di Vallanzengo, ma non ha fornito le motivazioni di insoddisfazione

4.2. Servizio Acquedotto

4.2.1. Qualità dell’acqua

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dell’acqua erogata; è risultata positiva nel 93% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).

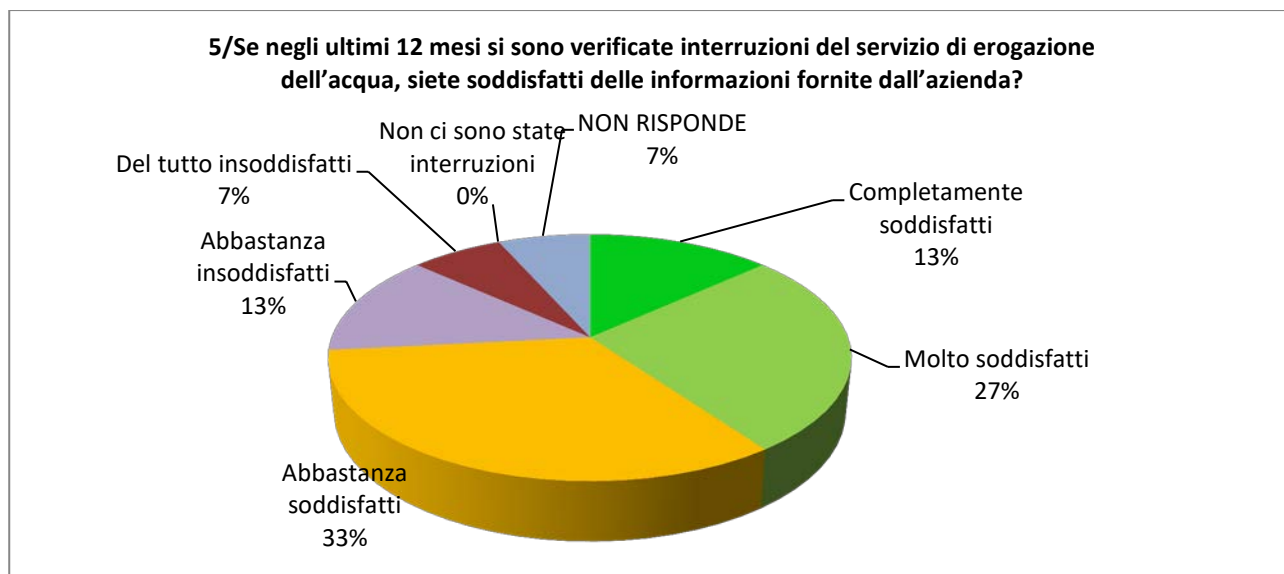


Il Comune di Villa del Bosco segnala che dal 15/11/2017 l'acqua ha sapore di terra e che nei serbatoi siti in Casteletto Villa (Roasio) si forma della schiuma.

Il Comune che dichiara di essere "abbastanza insoddisfatto" è il Comune di Sandigliano, ma non ha fornito le motivazioni di insoddisfazione

4.2.2. Informazioni fornite in caso di interruzione del servizio

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle informazioni fornite in caso di interruzione del servizio; è risultata positiva nel 73% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto").



Le segnalazioni dei Comuni:

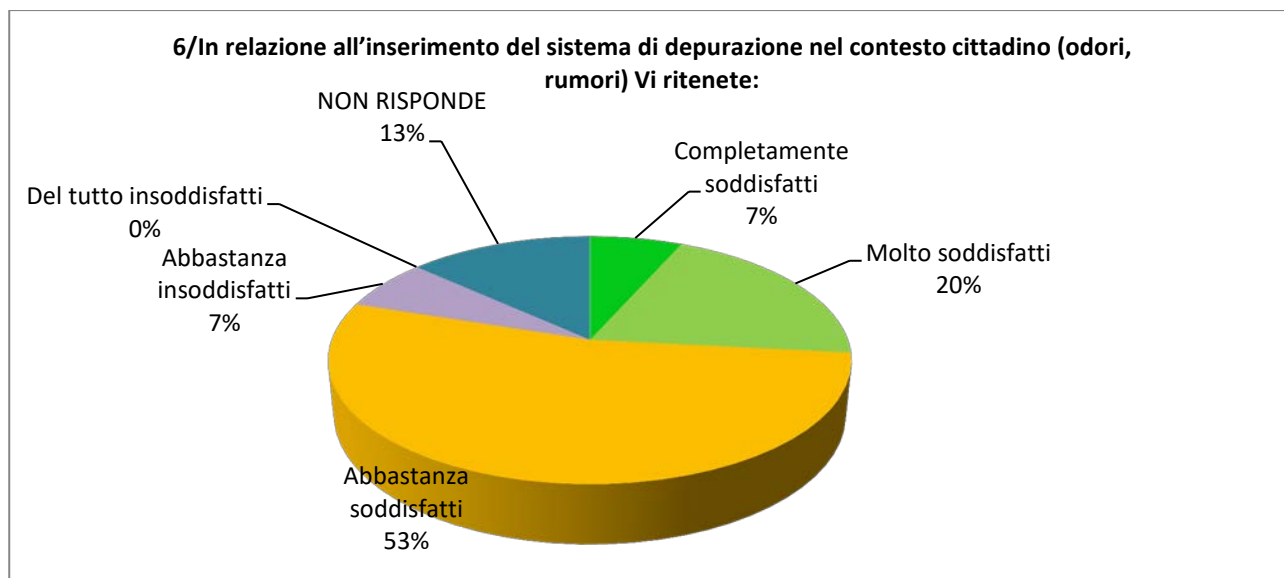
- Il Comune di Vallanzengo chiede che venga migliorata la comunicazione tra SII e Comune
- Il Comune di Roasio segnala che molto spesso gli uffici comunali non vengono informati dell'interruzione del servizio e si trovano in difficoltà in caso di richieste di informazione da parte dei cittadini.

I Comuni insoddisfatti sono Roasio, Sandigliano e Vallanzengo

4.3. Servizio di raccolta e depurazione acque reflue

4.3.1. Sistema di depurazione

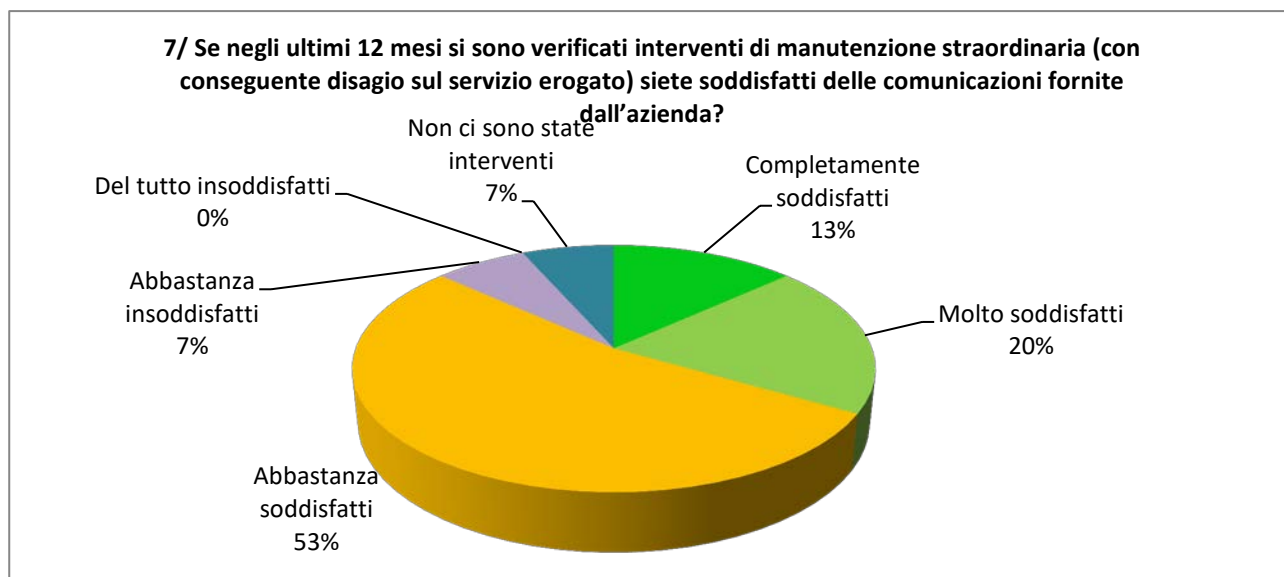
Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto all’inserimento del sistema di depurazione nel contesto cittadino; è risultata positiva nel 80% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).



Il Comune che dichiara di essere “abbastanza insoddisfatto” è il Comune di Borriana, ma non ha fornito le motivazioni di insoddisfazione

4.3.2. Comunicazioni in caso di manutenzione straordinaria

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto alle comunicazioni fornite da S.I.I. in caso di interventi di manutenzione straordinaria; è risultata positiva nel 86% dei casi (somma di risposte “completamente soddisfatto”, “molto soddisfatto” e “abbastanza soddisfatto”).



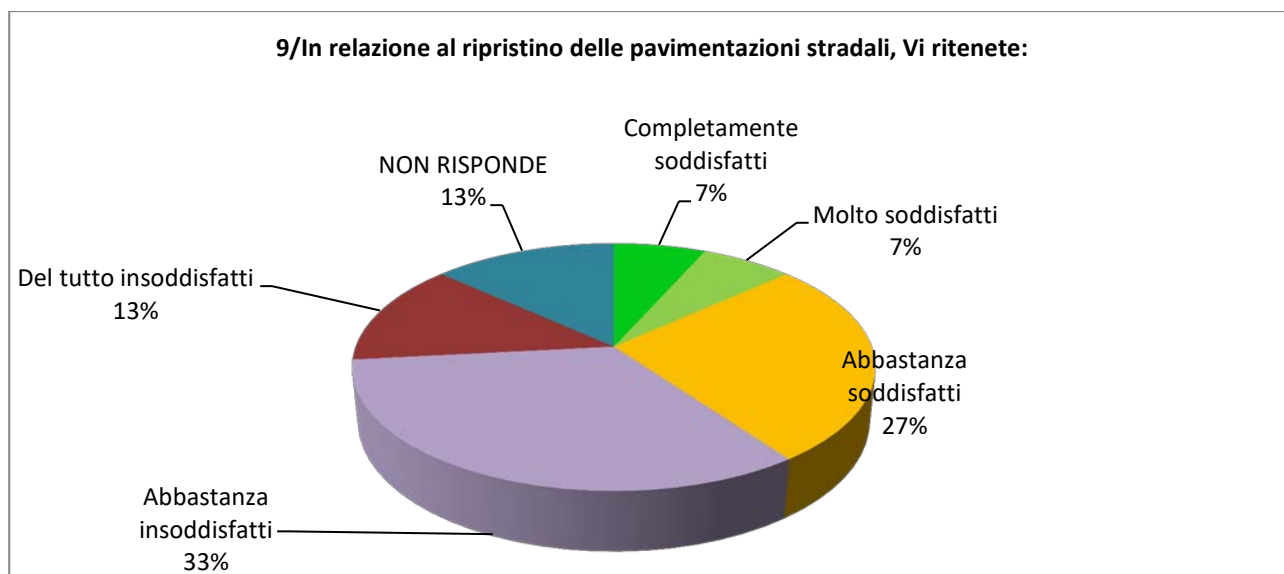
Il Comune di Roasio ha segnalato la necessità di un maggior riscontro alle segnalazioni che vengono inviate dal Comune, in particolar modo per quanto attiene ad interventi di natura "dubbia" che possono derivare da una problematica da imputare o alla rete fognaria o ad allacci privati. Sarebbe auspicabile definire e concordare congiuntamente una modalità ed una linea di indirizzo per sapere come affrontare queste situazioni.

Inoltre sempre il Comune di Roasio segnala che il Comune comunica a S.I.I. con congruo anticipo gli interventi sulla viabilità (vedi asfaltature), in modo tale da permettere la valutazione degli interventi straordinari sulla rete di acquedotto e fognatura, ma succede sempre che, all'inizio dei lavori programmati, bisogna sospendere tutto per l'effettuazione degli interventi da parte di S.I.I. (vedi castelletto villa e via Miglietti)

Il Comune che dichiara di essere "abbastanza insoddisfatto" è il Comune di Crescentino, ma non ha fornito le motivazioni di insoddisfazione

4.4. Lavori

Questa domanda ha lo scopo di rilevare la soddisfazione degli utenti rispetto al ripristino delle manutenzioni stradali; è risultata positiva nel 41% dei casi (somma di risposte "completamente soddisfatto", "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto").



I Comuni che dichiarano di essere "abbastanza insoddisfatti" sono:

- Borriana, ma non fornisce i motivi di insoddisfazione;
- Crescentino, segnala che Non viene MAI RIPRISTINATO come da prescrizioni tecniche del Regolamento Comunale (fresatura e tappeto finale);
- Santhià, segnala che in alcuni casi le imprese incaricate dei ripristini definitivi non hanno eseguito i lavori a regola d'arte creando rischi all'incolumità pubblica.
- Vallanzengo, ma non fornisce i motivi di insoddisfazione;
- Villa del Bosco, ma non fornisce i motivi di insoddisfazione.

I Comuni che dichiarano di essere "del tutto insoddisfatti" sono:

- Roasio, che ha segnalato che i ripristini non vengono effettuati in tempi e modalità soddisfacenti. Per quanto riguarda i tempi sono presenti sul territorio numerose manomissioni che non sono state ripristinate definitivamente. L'ufficio tecnico del Comune redige con una certa frequenza degli elenchi

che sottopone a S.I.I., tuttavia questa iniziativa dovrebbe essere superata da un diretto controllo del servizio di ripristino effettuato da S.I.I.

- Sandigliano, che ha segnalato che i ripristini sono stati eseguiti male e sono stati rifatti varie volte

Il Comune di Tricerro segnala che dopo le riparazioni del manto stradale, sarebbe opportuno riprendere l'asfaltatura dopo il periodo di assestamento.

Il Comune di Curino, segnala che la soddisfazione dipende molto dalla squadra che esegue i lavori

5. ALTRE SEGNALAZIONI DEI COMUNI

- Il Comune di Roasio:
 - ritiene che il servizio possa essere migliorato sotto vari aspetti con un maggior confronto fra le parti e conseguentemente con una maggiore comunicazione.
 - Segnala che non è mai chiaro l'argomento "investimenti" contenuto nel piano annuale ed in particolare non si definisce mai l'attuazione di investimenti e sviluppi sul territorio.
 - Definire in maniera univoca una modalità di intervento sulle urgenze che potrebbero coinvolgere utenze ed allacci privati
 - Propone: verifica periodica congiunta tra la parti dei ripristini sulla base degli elenchi forniti dal vostro servizio
 - Propone: verifica periodica (semestrale) con il responsabile tecnico in merito alle problematiche in atto e alla programmazione degli interventi sul territorio
- Il Comune di Villa del Bosco:
 - Sistemazione anello e completamento idrico nella zona di via del castello verso cimitero
 - anello di sompletamento via Torino / fraz. Ferracane
 - suggerimento: potabilizzare acqua diga Rovasenda

6. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito delle risultanze emerse dall'indagine di Customer Satisfaction, dalle specifiche segnalazioni effettuate, la Società dovrà effettuare delle analisi basate anche sugli eventi e problematiche occorse nell'ultimo periodo nei singoli comuni.

Si segnalano di seguito possibili interventi migliorativi su cui la Società potrebbe impostare dei Piani di miglioramento per migliorare il servizio:

- Migliorare il sistema di comunicazioni con i Comuni in caso di interruzioni del servizio;
- Pianificare meglio i lavori di manutenzione straordinaria con i Comuni interessati
- Migliorare i controlli sui lavori di ripristino del pavimento stradale