

Numero protocollo: 0004627

Data: 06/07/2020 Ora: 11:48 AOO: AMIU

Voce di titolare: INVIO DOCUMENTI



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DI AMIU S.P.A.

www.amiutrani.it

INDICE

1. Indagine di Customer Satisfaction relativa ai servizi erogati.....	1
2. Riscontri Ufficio Protocollo.....	9

Trani, li 20 Aprile 2020

Indagine di Customer Satisfaction relativa ai servizi erogati.

1. Introduzione

Nell'ambito della politica di costante miglioramento dei servizi offerti ai propri utenti, AMIU S.p.A, azienda partecipata al 100% dal Comune di Trani (BT), ha eseguito in collaborazione con la società specializzata in Sistemi di Gestione per la Qualità Esseq Srl, un'indagine specifica per la valutazione della soddisfazione della cittadinanza rispetto ai servizi erogati dall'azienda pubblica operante nell'ambito dei servizi ambientali.

L'azione del management aziendale è stato finalizzato ad individuare un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti impostato in modo da poter essere costantemente aggiornato, con una diffusione dei risultati che consenta nel tempo di verificare il posizionamento ed il gradimento dei servizi di AMIU S.p.A. rispetto a realtà analoghe.

1

2. Relazione di Customer Satisfaction

Il Piano operativo di intervista, analisi e verifica dei dati di Customer Satisfaction ha previsto l'applicazione degli strumenti di ascolto per i servizi aziendali che hanno un impatto diretto sull'utenza esterna. Si è scelto di individuare un campione strutturato e continuo nel tempo.

Scopo del ricorso al panel quale metodo di ascolto è stato quello di conoscere la tendenza del pensiero del campione nel tempo e quindi di cogliere miglioramenti, peggioramenti o scostamenti legati ad eventuali variazioni nella qualità dei servizi offerti alla collettività per poter intervenire con adeguate azioni di miglioramento.

Obiettivo dello strumento del panel è stato anche quello di stimolare la partecipazione e la sensibilità dei cittadini nella valutazione dei servizi offerti e di fidelizzarli quali osservatori scelti "sul campo", anche tra i nominativi che hanno avanzato reclami e/o segnalazioni nel corso dell'anno 2019 con focus nel periodo compreso tra il 2 dicembre 2019 ed il 2 marzo

2020. Le fasi di sviluppo e di organizzazione del monitoraggio della qualità dei servizi, realizzata nel corso del mese di marzo 2020, sono articolate come segue:

- Fase di campionamento delle interviste

Quale prima indagine, il campione individuato è stato pari a 200 utenti disponibili ad essere intervistati, individuato in un paniere di 800 residenti nel comune di Trani. L'età degli intervistati non è stata rilevata, la residenza è individuabile all'interno dell'intero territorio comunale.

- Fase di sensibilizzazione e realizzazione delle interviste

Lo scopo della campagna di sensibilizzazione dei cittadini è stato di far comprendere l'importanza della ricaduta che tale fondamentale strumento di check aziendale avrebbe avuto sulla cittadinanza. Il testo delle interviste somministrate è stato elaborato da AMIU S.p.A. ed è stato condiviso con i tecnici del servizio Customer Satisfaction di Esseq Srl.

- Fase di elaborazione dei dati

Le attività di imputazione dati, elaborazione dei risultati e redazione di un rapporto conclusivo di ricerca sono state affidate al servizio CS di Esseq Srl e sono riassunte nel presente documento di analisi.

- Fase di restituzione dei risultati e impostazione delle azioni di miglioramento

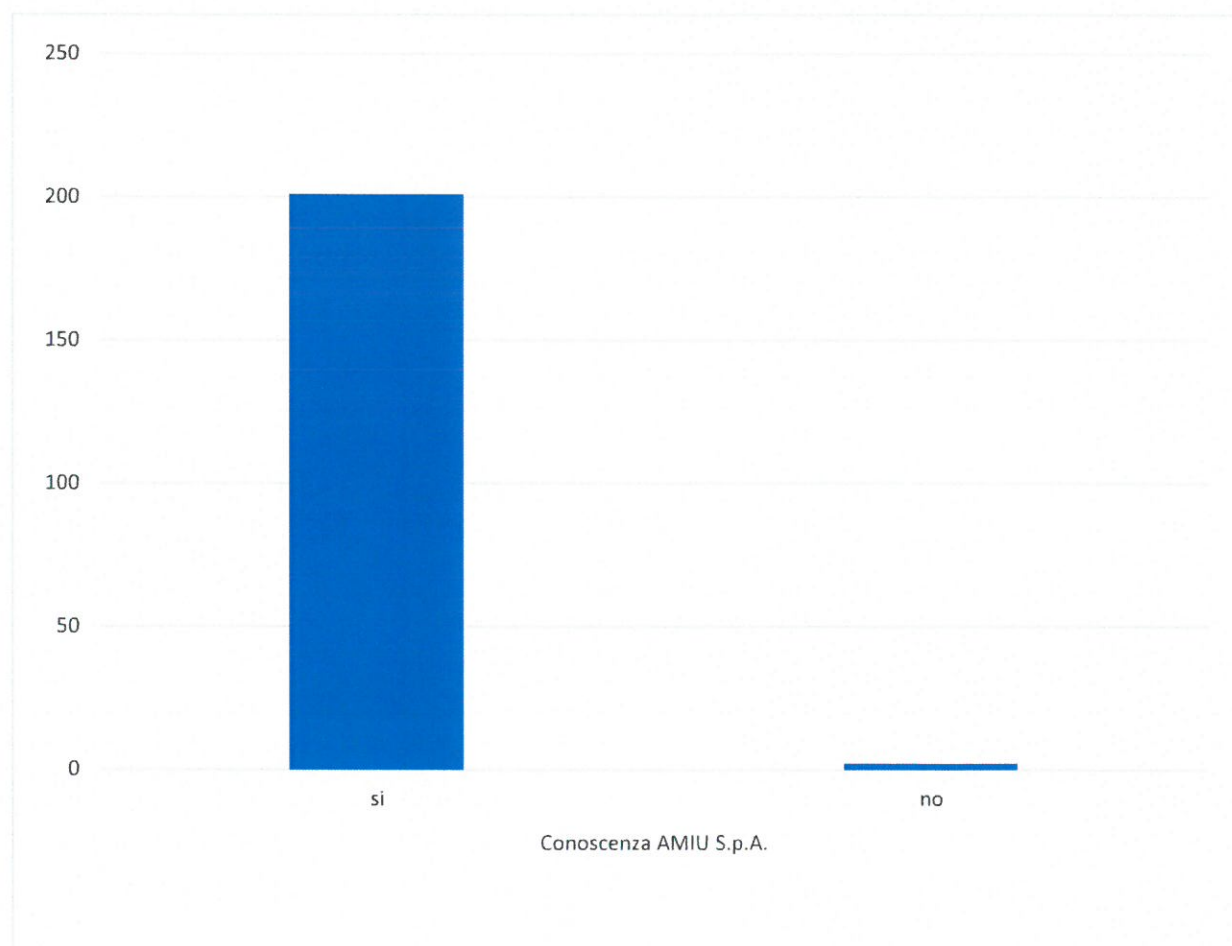
Il rapporto conclusivo contenente i risultati dell'indagine è valido come base per lo sviluppo di elementi utili alla programmazione dell'attività aziendale. Inoltre a partire dalle criticità rilevate saranno concordati, dove possibile, interventi atti a porre in essere strategie di miglioramento. Come è possibile evincere dalle fasi successive della presente relazione, si sottolinea il favorevole riscontro della cittadinanza rispetto all'iniziativa attivata.

3. Rapporto indagine

-Conoscenza AMIU S.p.A., attività e servizi svolti

Domanda posta: Conosce AMIU S.p.A. ed è a conoscenza delle attività e dei servizi che svolge?

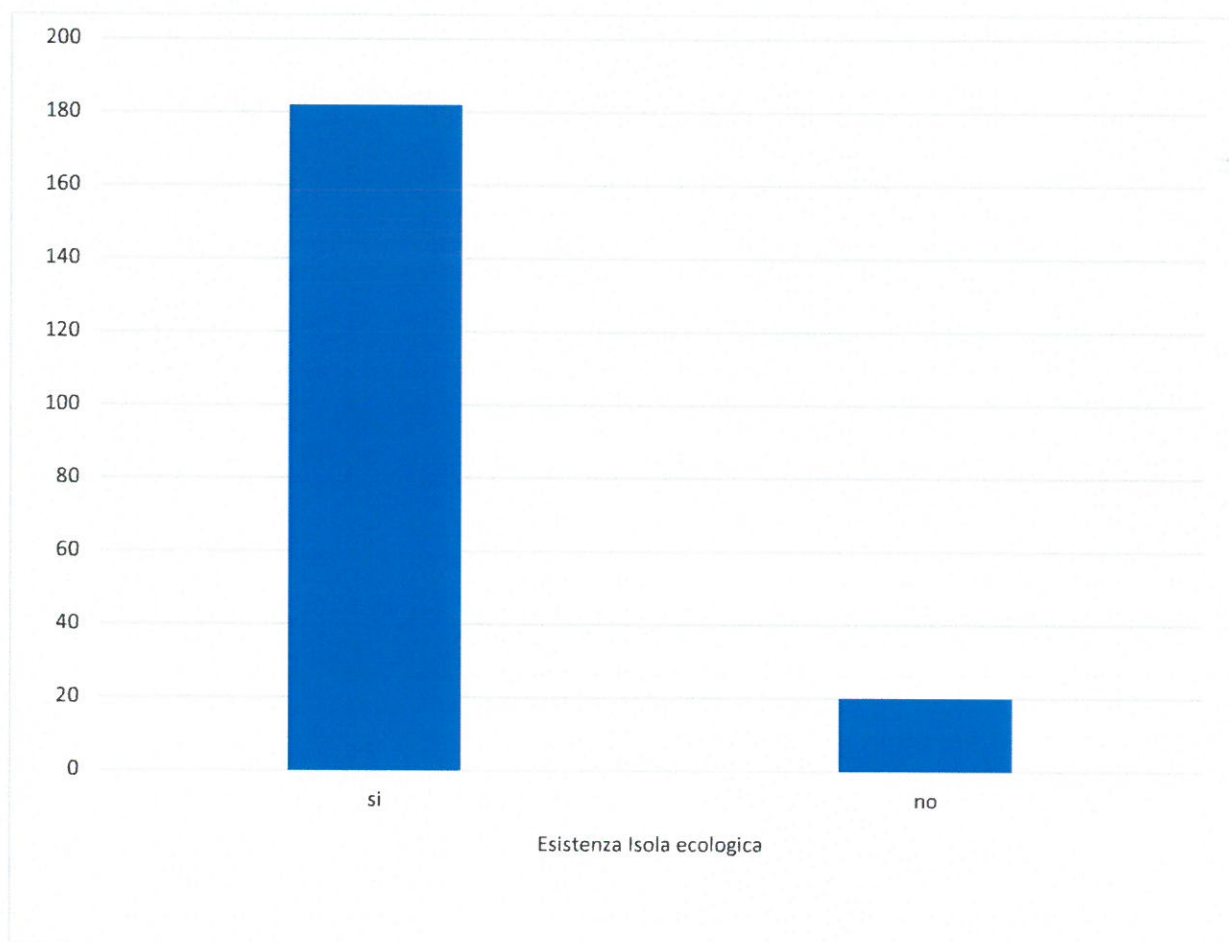
Si: 99% No: 1%



-Conoscenza Isola ecologica "L'Indice" di via Finanzieri

Domanda posta: Sa dell'esistenza del Centro di Raccolta-Isola Ecologica "L'Indice" in via Finanzieri 24?

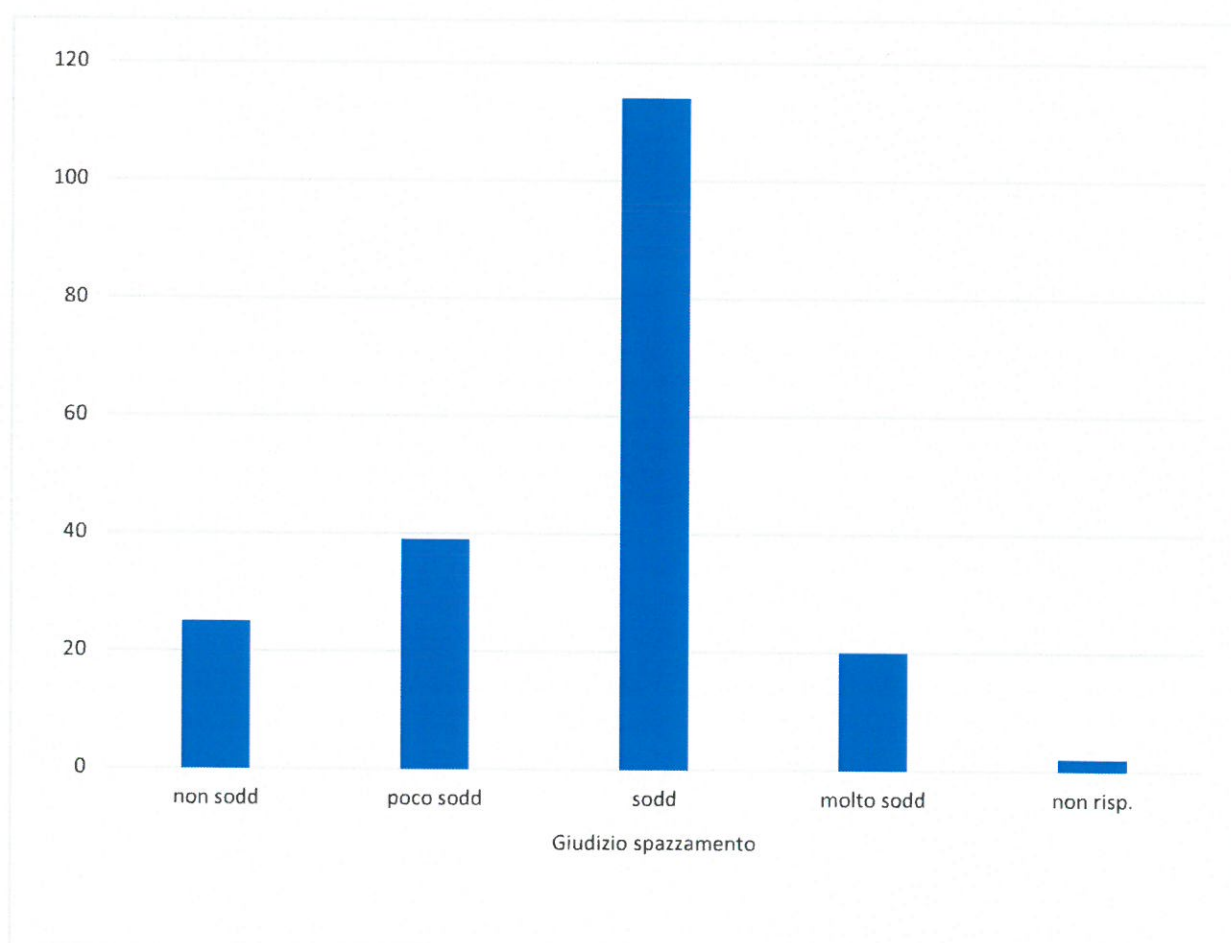
Si: 90% No: 10%



-Giudizio servizio spazzamento

Domanda posta: Come giudica il servizio di spazzamento gestito da AMIU S.p.A. sul territorio comunale?

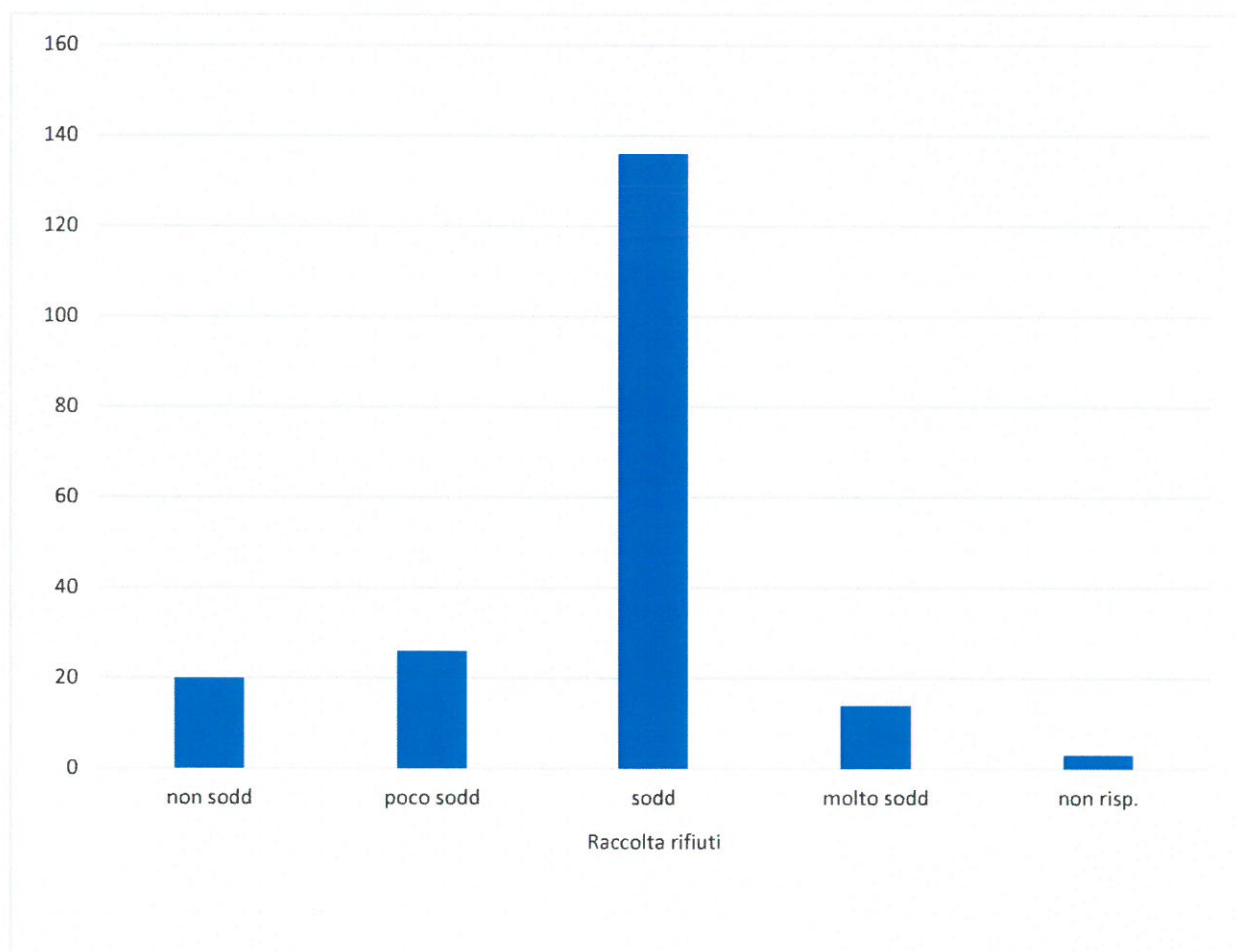
Non soddisfatto: 13% Poco soddisfatto: 19% Soddisfatto: 56% Molto soddisfatto: 10%
Non sa/non risponde: 1%



-Giudizio raccolta rifiuti

Domanda posta: Come giudica il servizio di raccolta rifiuti gestito da AMIU Trani sul territorio comunale?

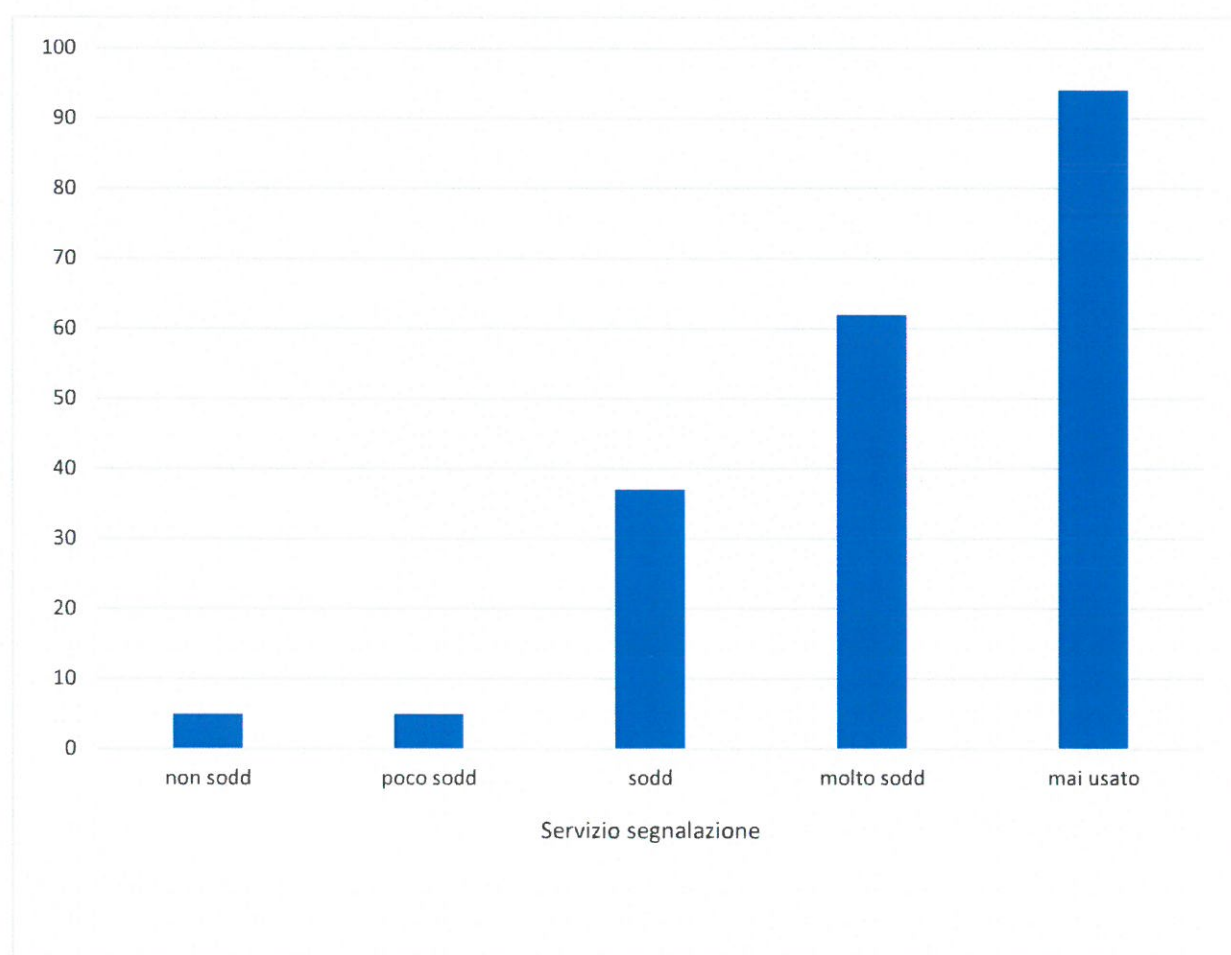
Non soddisfatto: 11% Poco soddisfatto: 13% Soddisfatto: 67% Molto soddisfatto 7%
Non sa/non risponde: 2%



-Giudizio servizio segnalazioni

Domanda posta: Come giudica il servizio segnalazioni AMIU Trani (Telefono, Numero verde, e-mail, Facebook)?

Non soddisfatto: 2% Poco soddisfatto: 2% Soddisfatto: 18% Molto soddisfatto: 31%
Mai usato: 46%



4. Conclusioni

Dall'analisi dei dati presentati, pur senza comparazione dei dati con analisi precedenti, si desume che le **prestazioni di AMIU S.p.A. e la relativa percezione di esse presso gli utenti, sono da considerarsi positive**. Le risposte alle varie domande poste, pur avendo ad oggetto servizi diversi tra loro, hanno evidenziato un sostanziale e omogeneo gradimento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate all'interno del territorio comunale della città di Trani. I risultati, nel loro insieme, rappresentano un elemento di analisi significativo per apportare ulteriori miglioramenti ai servizi aziendali ed alla organizzazione degli stessi. Il servizio segnalazioni registra un incremento graduale di utilizzo da parte dell'utenza e si pone sempre più come interfaccia tra l'azienda e gli utenti con la doppia finalità di segnalare eventuali disservizi ma anche informare circa episodi di inciviltà compiuti in danno del decoro urbano.

AMIU S.p.A.
L'Amministratore Unico
Ing. Gaetano Nacci

