

Profilo ricercato: RESPONSABILI COMUNALI NEL RAPPORTO CON L'AZIENDA

Buongiorno, sono XX YY di XXXXXXXXXXXXXXX e vorrei parlare con chi, all'interno dell'ente comunale, si occupa dei rapporti con l'azienda BrianzAcque

→ passa il referente comunale

Buongiorno, stiamo conducendo, per conto di BrianzAcque, una indagine finalizzata a valutare l'opinione e la percezione all'interno degli uffici comunali in riferimento al rapporto con BrianzAcque. Consideriamo la Sua adesione indispensabile al buon esito della indagine, data l'unicità della Sua esperienza e della Sua opinione.

L'intervista è anonima e le risposte saranno utilizzate solo per la relazione statistica.

Possiamo fissare un appuntamento per una videochiamata o preferisce effettuare subito l'intervista?

- Fissare appuntamento: _____
- Procedere subito con l'intervista

Posso procedere? La ringrazio

In base alle più recenti norme sulla privacy, qualsiasi informazione fornita sarà trattata in forma strettamente riservata.

SEZIONE 1. INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

1. Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE nell'ultimo anno?

- Sì (proseguire con domande successive) No (andare a sezione successiva)

2. In riferimento a quale tema? _____

3. Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta data? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

4. Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta data? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

5. Altre eventuali considerazioni: _____

SEZIONE 2. GESTIONE DEL SERVIZIO

6. Nell'ultimo anno il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE DEL SERVIZIO?

- Sì (proseguire con domande successive) No (andare a sezione successiva)

7. In riferimento a quale aspetto? _____

8. Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della risposta aziendale data? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

9. Quanto è soddisfatto/a della tempestività della risposta aziendale data? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

10. Altre eventuali considerazioni: _____

SEZIONE 3. SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

11. Nell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato sono state effettuate delle sospensioni idriche programmate?

- Sì (proseguire con domande successive) No (andare a sezione successiva)

Riguardo alla gestione aziendale relativa ai problemi di **SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA** per riparazione della rete

12. Quanto è soddisfatto/a della tempistica nella comunicazione della sospensione idrica? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

13. Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

14. Quanto è soddisfatto/a della tempistica della soluzione operata in funzione del piano originale comunicato dall'azienda? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

15. Altre eventuali considerazioni: _____

SEZIONE 4. SOSPENSIONE IDRICA NON PROGRAMMATA

16. Nell'ultimo anno nel comune da lei rappresentato si sono verificate delle sospensioni idriche non programmate, per esempio per guasto improvviso?

- Sì (proseguire con domande successive) No (andare a sezione successiva)

Riguardo alla gestione aziendale relativa ai problemi di **SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO** della rete

17. Quanto è soddisfatto/a della qualità tecnica della soluzione operata? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

18. Quanto è soddisfatto/a della tempestività della soluzione operata? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

19. Altre eventuali considerazioni: _____

SEZIONE 5. DOMANDE GENERALI

20. Come valuta, in generale, l'ORGANIZZAZIONE di BRIANZACQUE rispetto alle esigenze manifestate dal Comune da lei rappresentato? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

21. Come valuta, in generale, la CORTESIA del personale dell'Azienda con cui ha dovuto relazionarsi? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

22. Come valuta, in generale, la COMPETENZA del personale dell'Azienda con cui ha dovuto relazionarsi? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	<input type="radio"/> NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

23. Come valuta, in generale, la SENSIBILITÀ DELL'AZIENDA ALLE ESIGENZE SPECIFICHE DEL COMUNE da lei

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION BRIANZACQUE
RESPONSABILI COMUNALI DEL RAPPORTO CON BRIANZACQUE

rappresentato? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

24. Come valuta, in generale, la COLLABORAZIONE dell'Azienda con il Comune rispetto all'impatto nella gestione dei lavori pubblici necessari per le opere di infrastrutturazione o manutenzione sul Suo territorio? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

25. Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel Comune da lei rappresentato? Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

26. Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle CASETTE DELL'ACQUA sul territorio del Suo Comune?
Esprima il suo giudizio su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

27. In merito all' organizzazione aziendale e al funzionamento dei servizi affidati, lei ha qualche suggerimento o ulteriore commento da fare?
