



## *Customer Satisfaction Audit 2020*

*BrianzAcque s.r.l.*

### **RAPPORTO AZIENDA / COMUNI SOCI**

Nei 55 Comuni soci della Provincia di Monza e della Brianza e nel Comune di Cabiate, Provincia di Como



Aprile / Maggio 2020

Lavoro realizzato da



2

0

2

0

COMUNI

## MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL RAPPORTO COMUNI / AZIENDA

### Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

**Universo dell'indagine:** 56 amministrazioni comunali (Comuni Soci) dove la BrianzAcque offre il Servizio Idrico.

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

**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, si è proceduto ad illustrare l'iniziativa e, nel caso di disponibilità, a svolgere il questionario telefonico.

**Difficoltà:** Le difficoltà nello svolgimento del lavoro in campo sono state due. In primo luogo una difficoltà obiettiva di trovare in ufficio il responsabile, anche per cause derivate dell'emergenza COVID – 19; in secondo luogo perché il responsabile si trovava in strada eseguendo lavori, oppure perché si reca all'ufficio solo in alcuni determinati giorni della settimana.

A queste difficoltà obiettive si sono aggiunte, in alcuni casi, quelle soggettive da parte dei rispondenti: *Come so che il sondaggio lo fate per BrianzAcque? Che garanzia ho che si tratta di un questionario anonimo, senza possibilità di identificare il rispondente?*

Queste difficoltà, a seguito di ripetute chiamate, spiegazioni e rassicurazioni, sono state risolte nella maggior parte dei casi.

La somma di queste difficoltà, obiettive e soggettive, hanno provocato un allungamento dei tempismi per il lavoro sul campo di tre settimane.

**Positività:** Una volta superate le difficoltà segnalate, concluse le interviste, i rispondenti si sono mostrati generalmente d'accordo con l'attività svolta e hanno commentato molto positivamente l'iniziativa messa in atto da BrianzAcque. Hanno dichiarato un totale accordo con la necessità di "fotografare" la situazione attraverso la Customer Satisfaction e con il dichiarato obiettivo di **migliorare la qualità del rapporto tra Uffici Tecnici Comunali e l'Azienda.**

## MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL RAPPORTO COMUNI / AZIENDA

### Scheda tecnica: il campione e la metodologia dell'indagine

TOTALE RISPONDENTI: 40

Percentuale di risposte sul totale dei comuni coinvolti: **71,4 %**

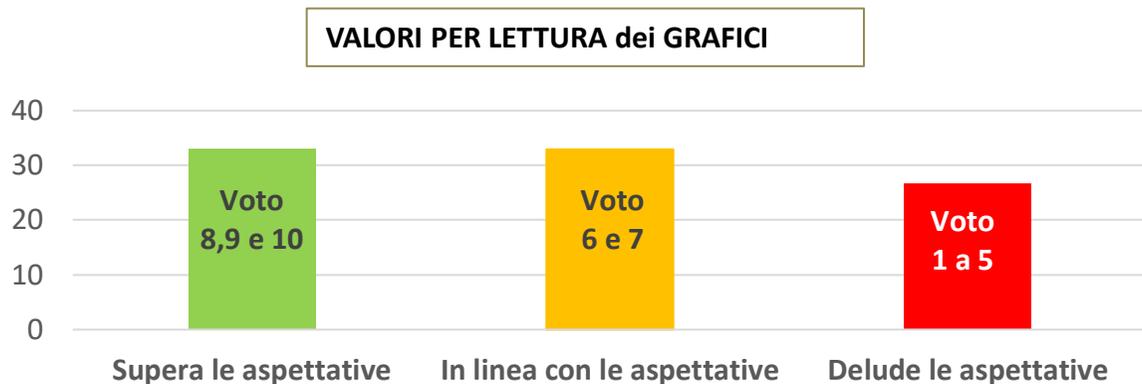
**NOTA TECNICA:** Per via della bassa numerosità dell'universo totale dell'indagine (56 comuni) non si possono proiettare dati statisticamente validi. Ma tenendo conto l'altissima percentuale che ha risposto (71,4 % del totale), possiamo stabilire un **altissimo grado di certezza** dei risultati ricavati.

Inoltre si tratta di interviste altamente qualificate, fatte ai tecnici e professionisti a carico degli Uffici Tecnici in ogni Comune.

L'indagine si è svolta raccogliendo dati in campo nei mesi di maggio 2020.

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

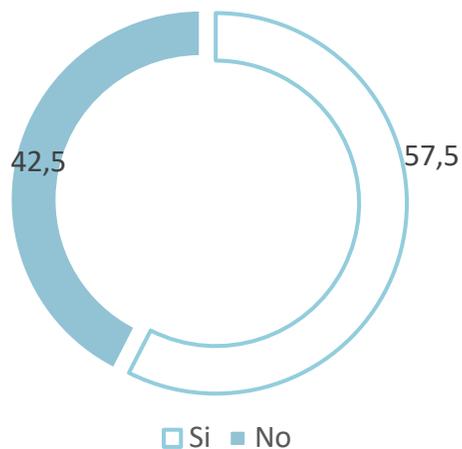
Questionario rivolto a colui/colei che gestisce principalmente il rapporto con l'azienda all'interno dell'Ufficio Tecnico del Comune.



## Il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche d'INFORMAZIONE o DOCUMENTAZIONE a BRIANZACQUE negli ultimi due anni?

**No, perché?**  
(42,5 %)

In generale perché non hanno avuto bisogno

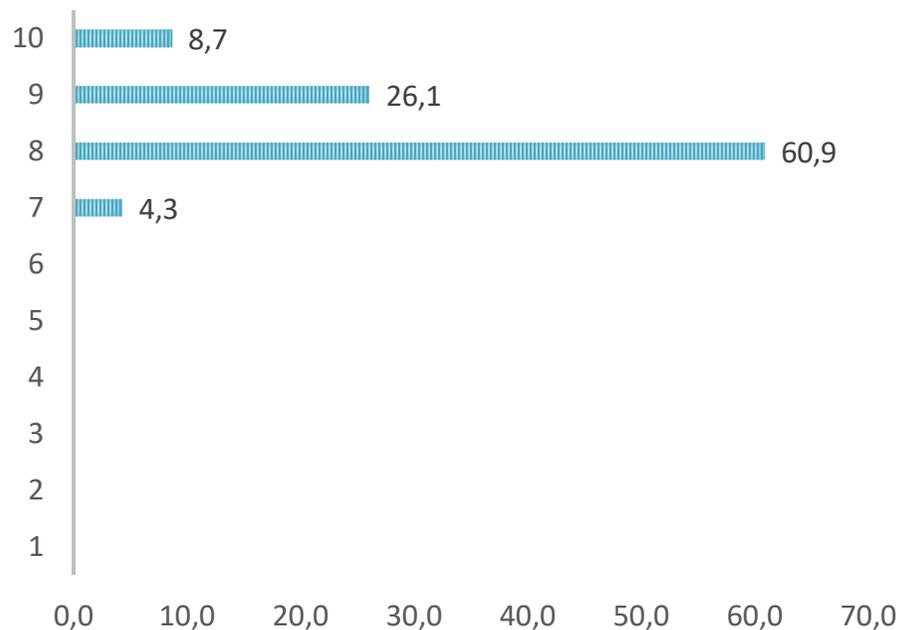


**Si; In riferimento a quale tema? (57,5 %)**

Rete Fognaria	4
Casa Dell'Acqua	3
Interventi Rete Idrica E Fognaria	4
Questioni Tecniche	2
Contatori	1
Estensione Acqua Potabile	1
Lavori di Manutenzione	1
Perdite d'Acqua	1
Regolare Pressione Acquedotti	1
Rete Stradale	1
Schemi Acquedotti	1
Smaltimento Acque Meteoriche	2
Supporto Logistico	1

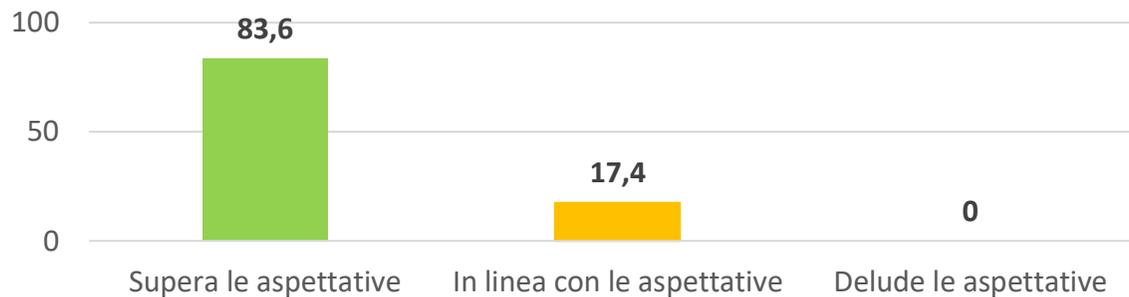
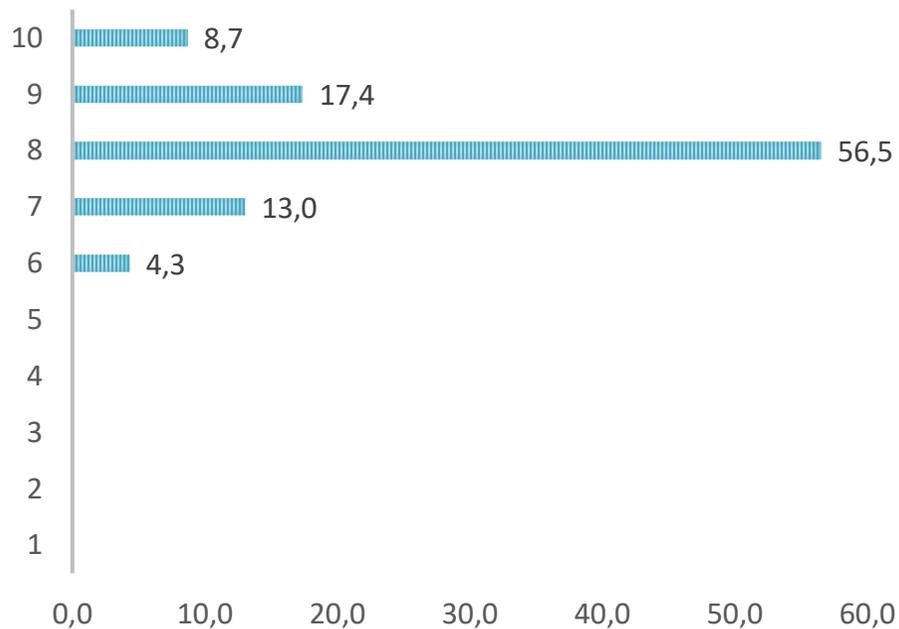
## Quanto è **soddisfatto** della **qualità tecnica** della risposta aziendale data?

Sul 57,5 % del totale che ha fatto richieste specifiche



## Quanto è **soddisfatto** della **tempestività** della risposta aziendale data?

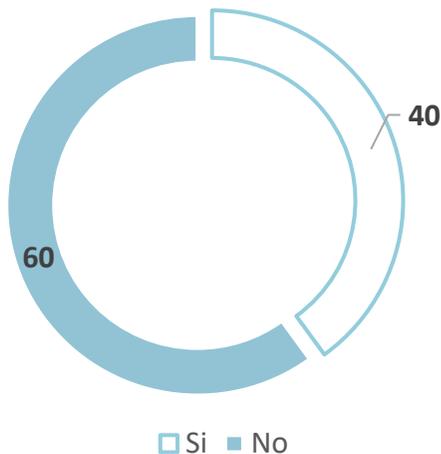
Sul 57,5 % del totale che ha fatto richieste specifiche



**Negli ultimi due anni il Comune da lei rappresentato ha fatto richieste specifiche su qualche aspetto considerato non soddisfacente relativo al funzionamento della GESTIONE del servizio?**

**No, perché?**  
(60,0 %)

In generale perché non hanno avuto bisogno

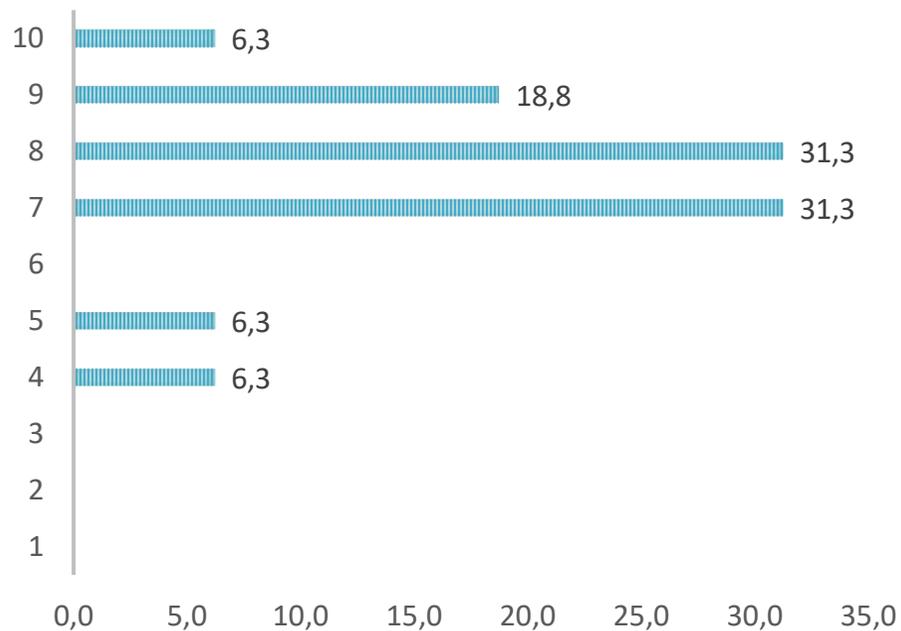


**SI: In riferimento a quale tema? (40,0 %)**

- Interventi su reti idriche - guasti
- Manutenzione -allagamento (7)
- Casa dell'acqua (2)
- Distribuzione acqua potabile
- Idrogeologici
- Rete idrica, elevata presenza di sabbiolina
- Rete fognaria
- Vasca volano
- Erogazione acqua
- Fognature

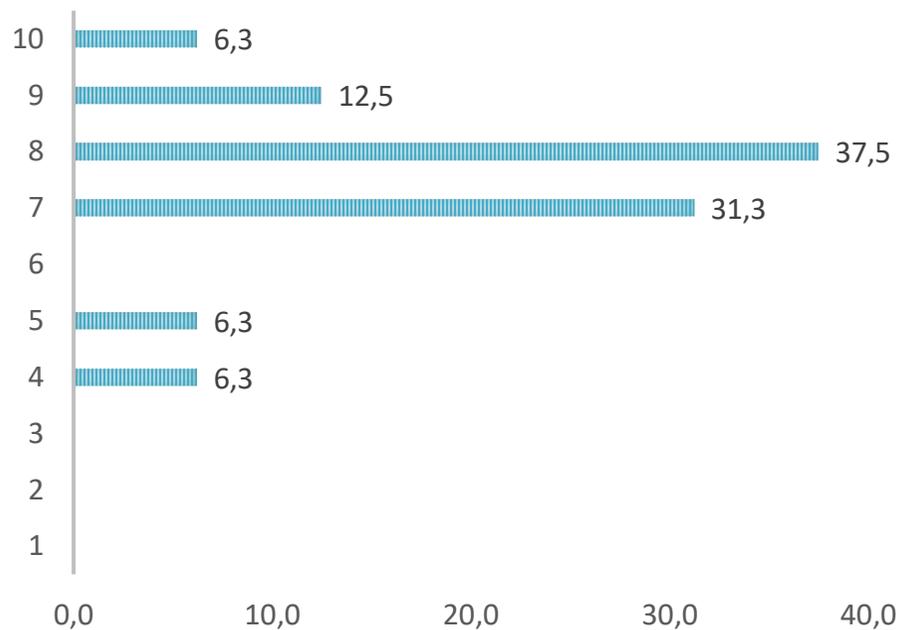
## Quanto è **soddisfatto** della **qualità tecnica** della **risposta aziendale** data?

Sul 40,0 % del totale che ha fatto richieste specifiche



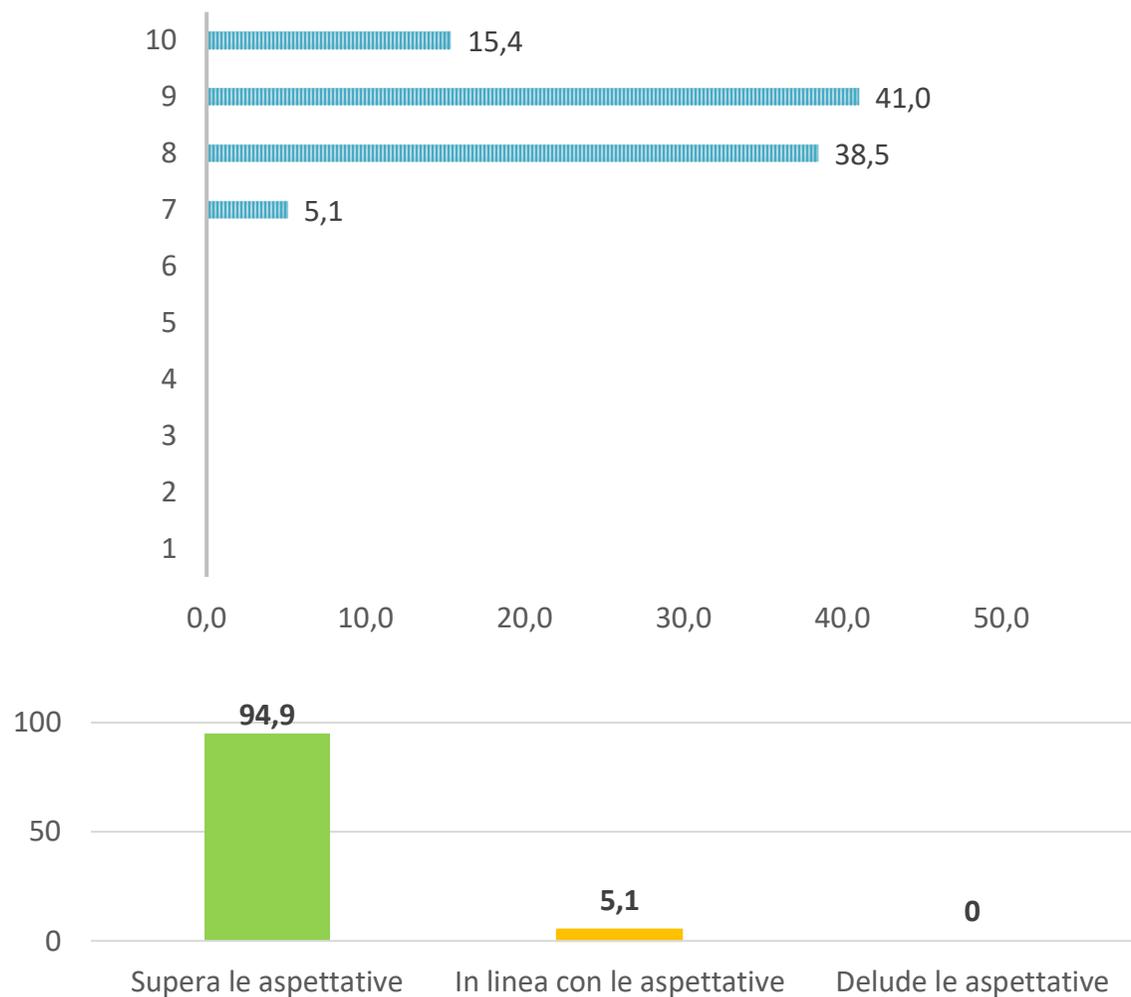
## Quanto è **soddisfatto** della **tempestività** della **risposta aziendale** data?

Sul 40,0 % del totale che ha fatto richieste specifiche



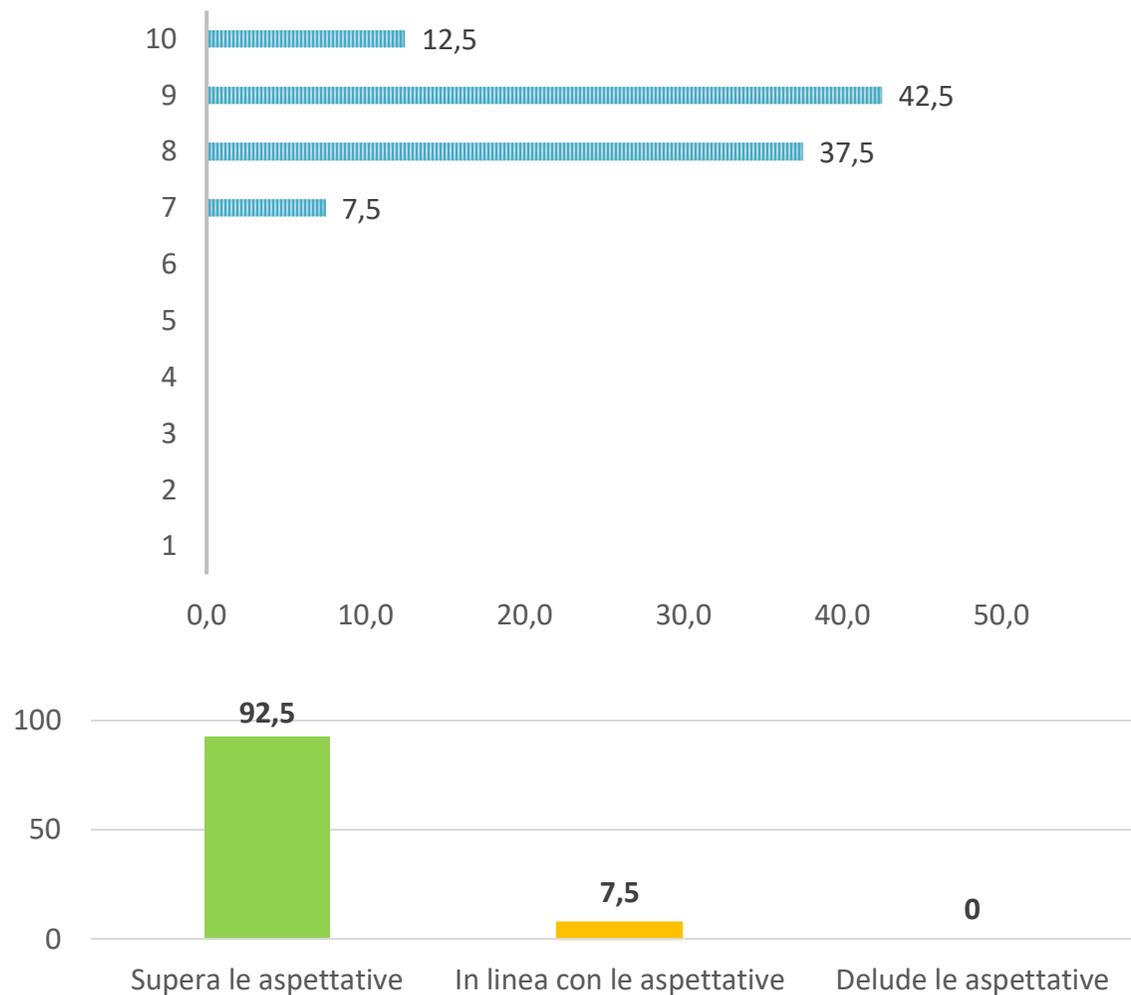
## SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

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



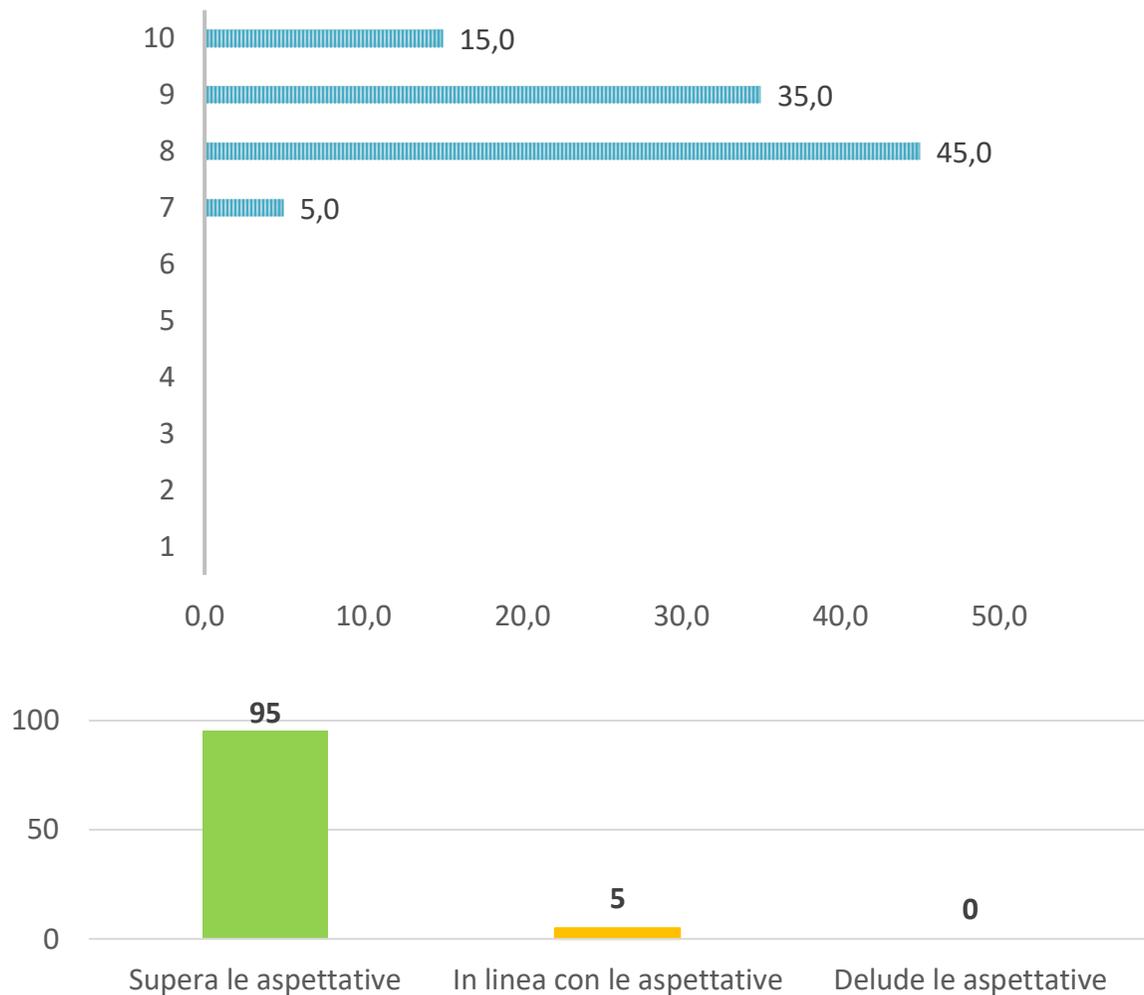
## SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

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



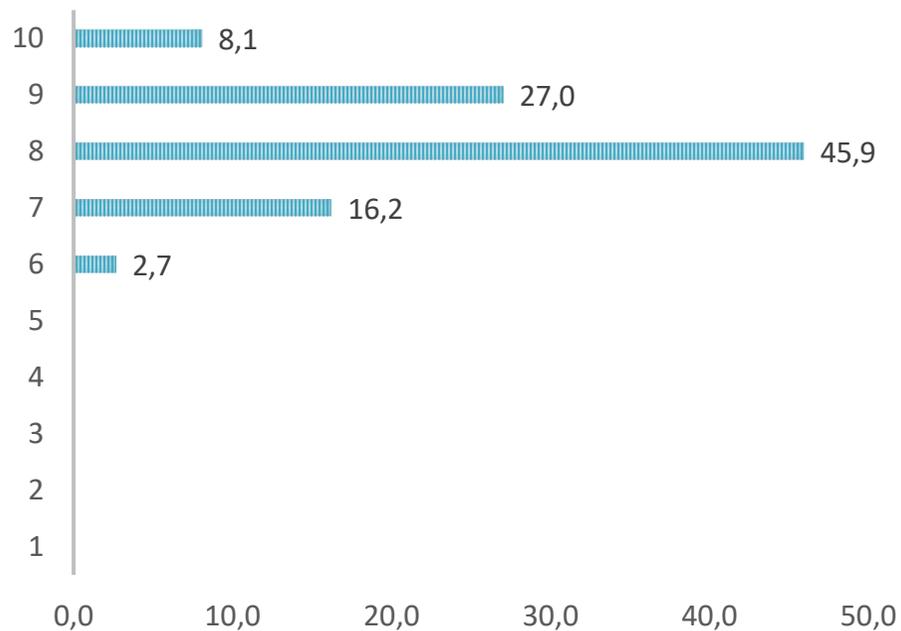
## SOSPENSIONE IDRICA PROGRAMMATA

Quanto è **soddisfatto** della **tempistica** della **soluzione operata** in funzione del piano originale comunicato dall'azienda?



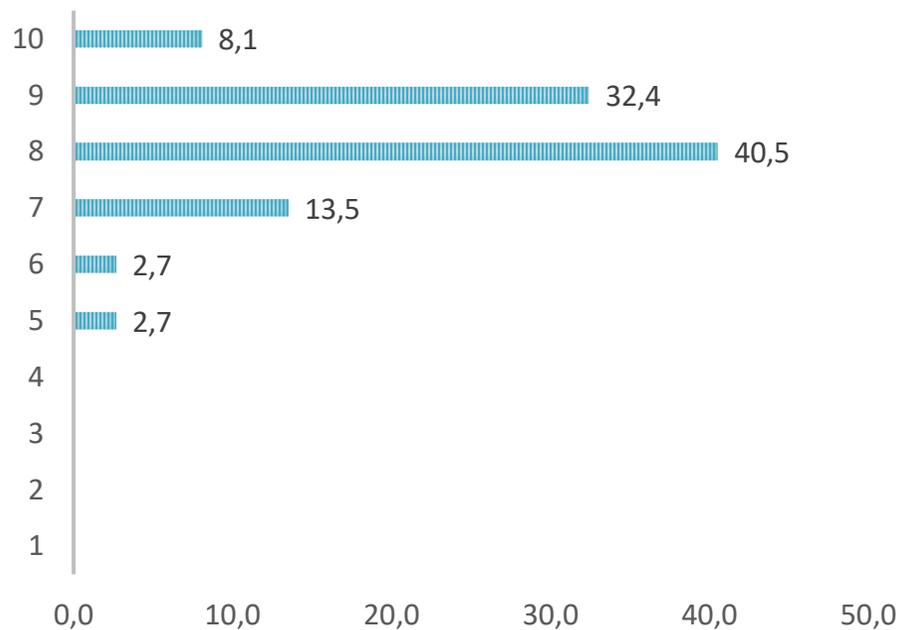
## SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO

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



## SOSPENSIONE IDRICA PER GUASTO IMPROVVISO

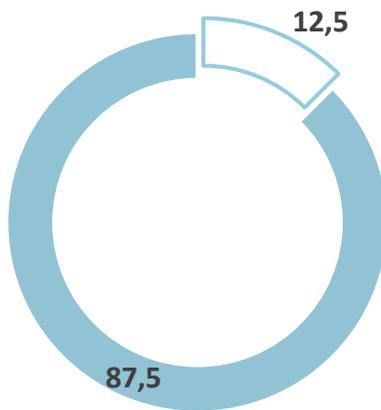
Quanto è **soddisfatto** della **tempestività** della soluzione operata?



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

**No, perché?**  
(87,5 %)

In generale perché non hanno avuto bisogno



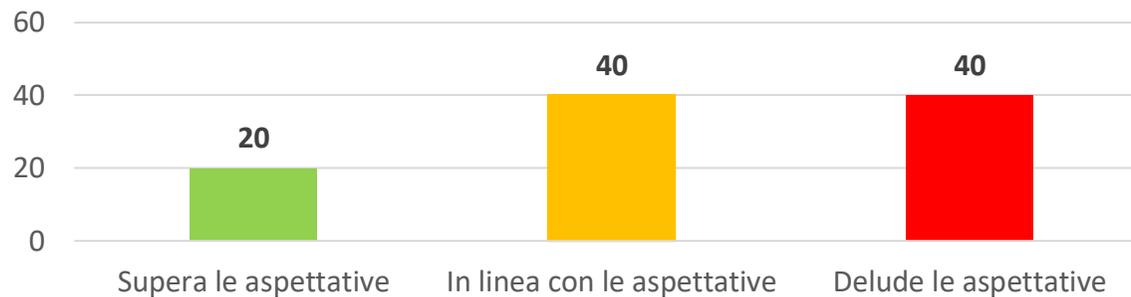
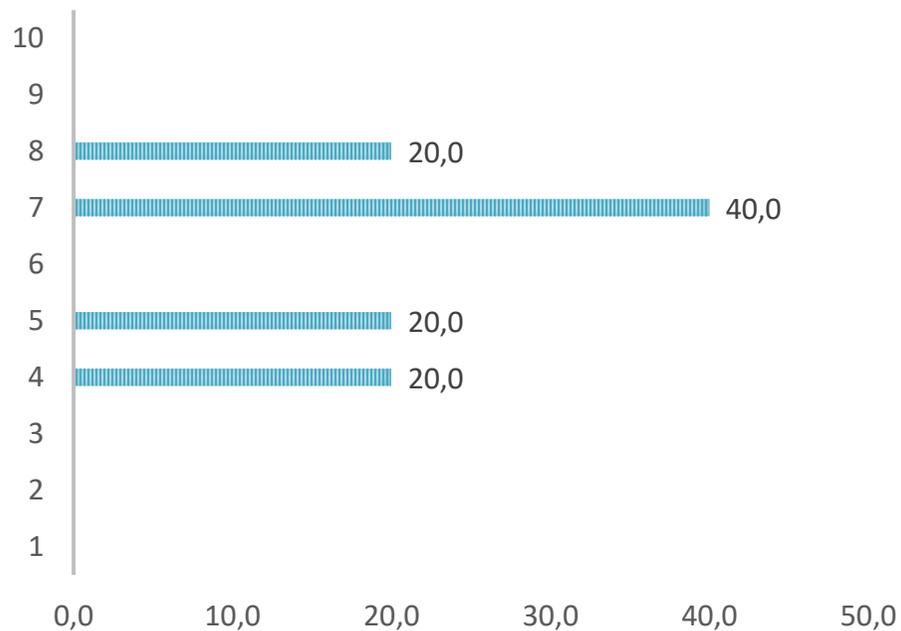
□ Si ■ No

**Si: In riferimento a quale tema?** (12,5 %)

- Segnalazioni guasti
- Riparazioni conduttori
- Interventi reti idriche
- Fognatura
- Distribuzione acqua potabile

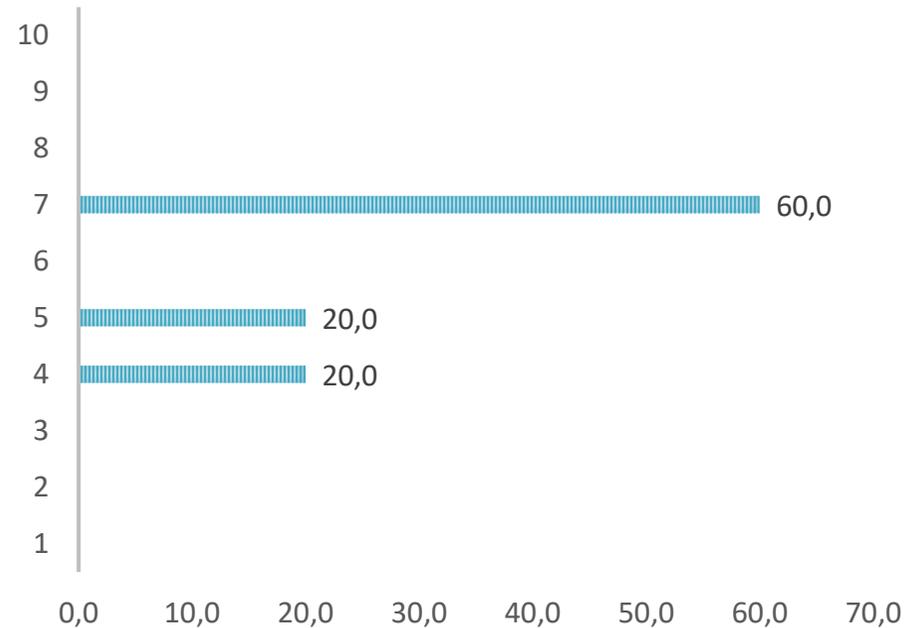
## SEGNALAZIONE DISFUNZIONI

Quanto è soddisfatto della **qualità tecnica** della risposta aziendale data?



## SEGNALAZIONE DISFUNZIONI

Quanto è soddisfatto della **tempestività** della risposta aziendale data?



## Quadro comparativo QUALITÀ TECNICA e TEMPESTIVITÀ Considerazioni

TEMA	Richiesta informazione / documentazione ultimi due anni (sul 57,5 % del tot.)		Richiesta su aspetto non soddisfacente della Gestione (Sul 40 % del tot.)		Sospensione idrica programmata		Sospensione idrica per guasto improvviso		Segnalazione disfunzioni nella Gestione nell'ultimo anno (sul 12,5 % del tot.)	
	Supera	Delude	Supera	Delude	Supera	Delude	Supera	Delude	Supera	Delude
Qualità tecnica della risposta	<b>95,7</b>	0,0	<b>56,3</b>	12,5	<b>94,9</b>	0,0	<b>81,1</b>	0,0	<b>20,0</b>	40,0
Tempestività della risposta- soluzione	<b>83,6</b>	0,0	<b>56,3</b>	12,5	<b>95</b>	0,0	<b>81,1</b>	2,7	<b>0,0</b>	40,0

Abbiamo condotto questo approfondimento intervistando direttamente chi in ogni comune ha la responsabilità o la delega di gestire i rapporti con l'azienda (uffici tecnici, assessori).

In quanto alla «**qualità tecnica** della risposta aziendale data» vediamo che il miglior risultato è per «richiesta d'informazione e documentazione» (pratiche burocratiche) dove si «supera le aspettative» (S.A.) del 95,7 % dei rispondenti; Il valore, altamente positivo, cala successivamente al 83,6 % quando si domanda per la «tempestività della risposta».

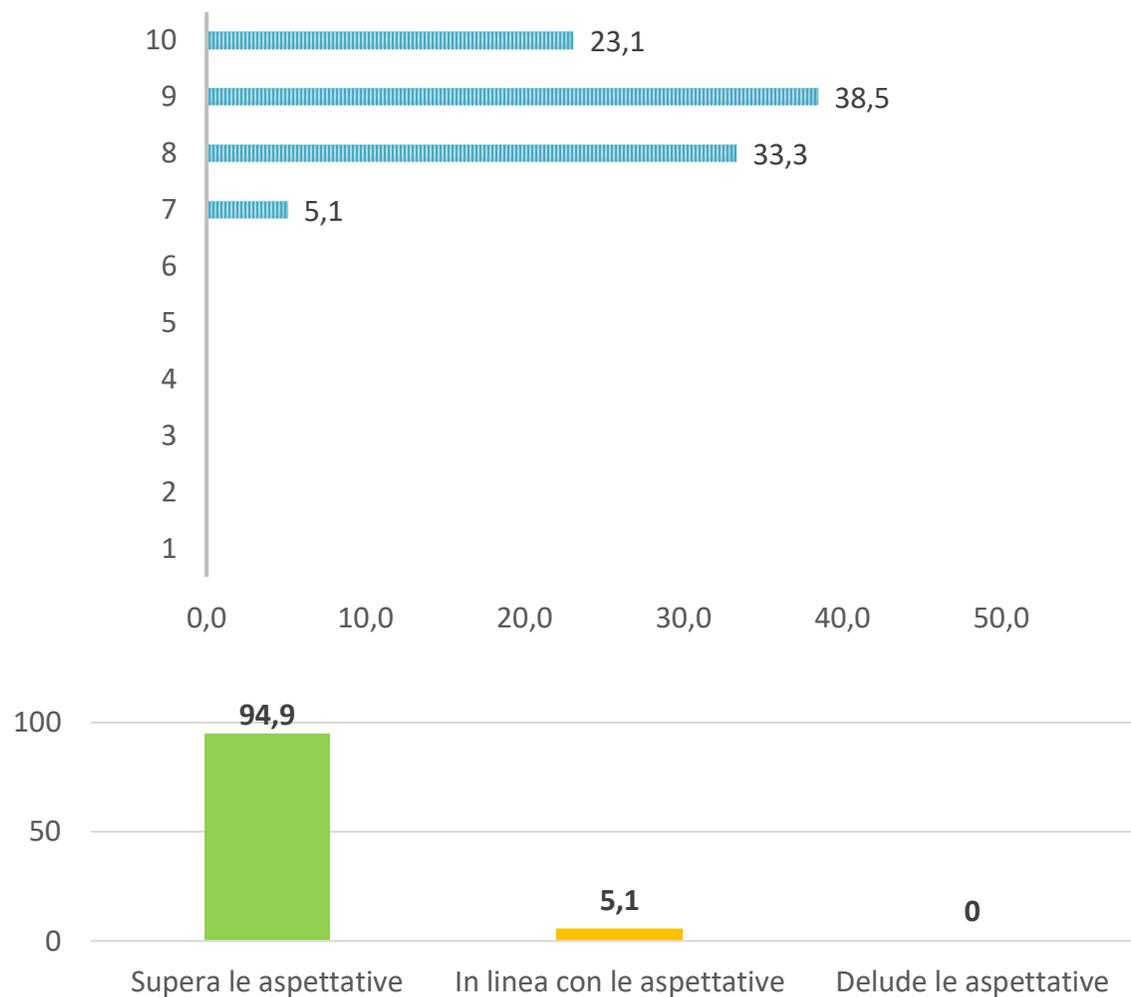
La «sospensione idrica programmata» S.A. tanto nella qualità (94,9 %) quanto nella tempestività della risposta (95 %).

La «sospensione idrica per guasto» invece meno soddisfacente rispetto alla «programmata» sia nella qualità tecnica, sia nella tempestività della risposta, dove in entrambi i casi si sono «superate le aspettative» solo nel 81,1 % dei casi. «*Sulle perdite improvvise dovrebbero essere più celeri nella riparazione*» ci hanno detto specificamente in un caso.

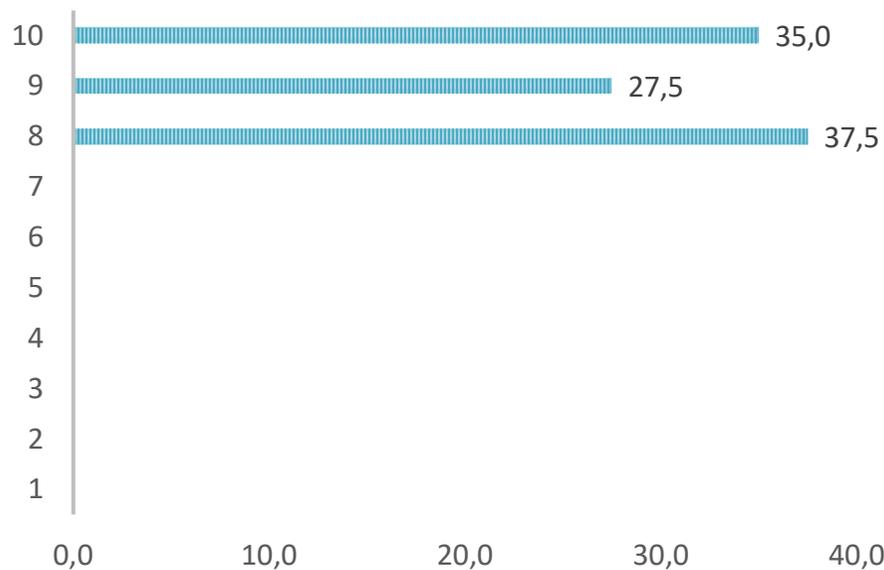
Sembra che l'Azienda ha più difficoltà a dare risposte in linea con le aspettative solo nei casi dove sono i Comuni a fare «richieste su aspetti non soddisfacenti» (S.A. 56,3 % e delude al 12,5 %) o a «segnalare disfunzioni nella gestione del servizio» (S.A. 20 % e delude al 40 % nella qualità tecnica della risposta).

Oltre a questi due fattori eventuali e non generali (per esempio ha «segnalato disfunzione nella gestione» solo il 12,5 % del totale, cioè si tratta di casi molto specifici), la performance aziendale si manifesta altamente positiva superando le aspettative degli Uffici Tecnici dei Comuni.

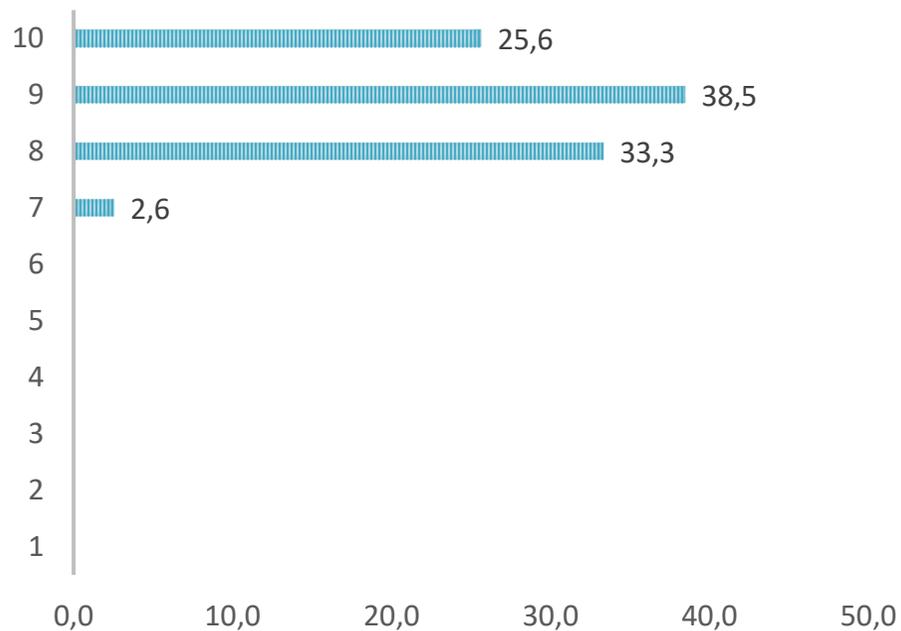
## Come valuta, in generale, l'ORGANIZZAZIONE di BRIANZACQUE rispetto alle esigenze manifestate dal Suo Comune?



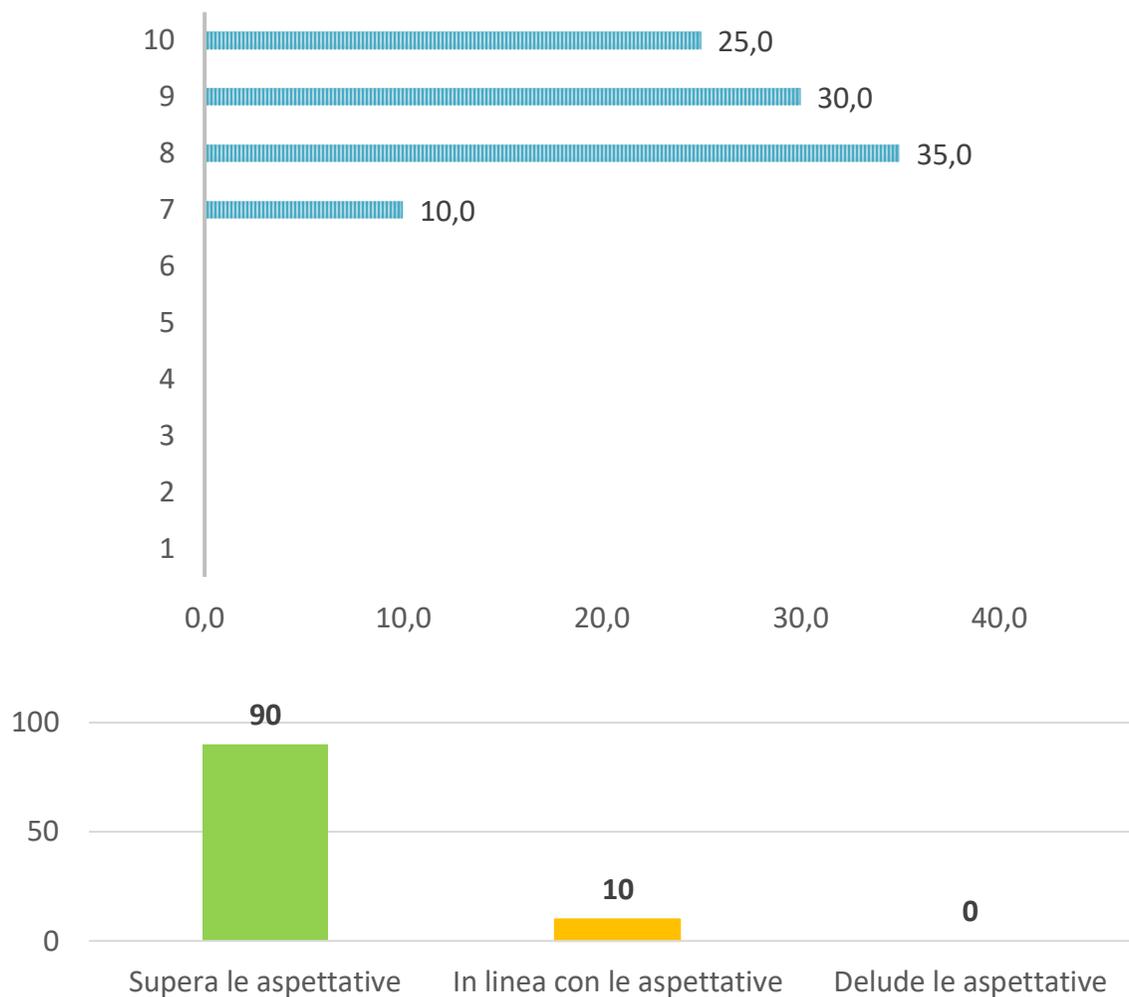
## Come valuta, in generale, la **CORTESIA** del personale dell'Azienda con cui ha dovuto relazionarsi?



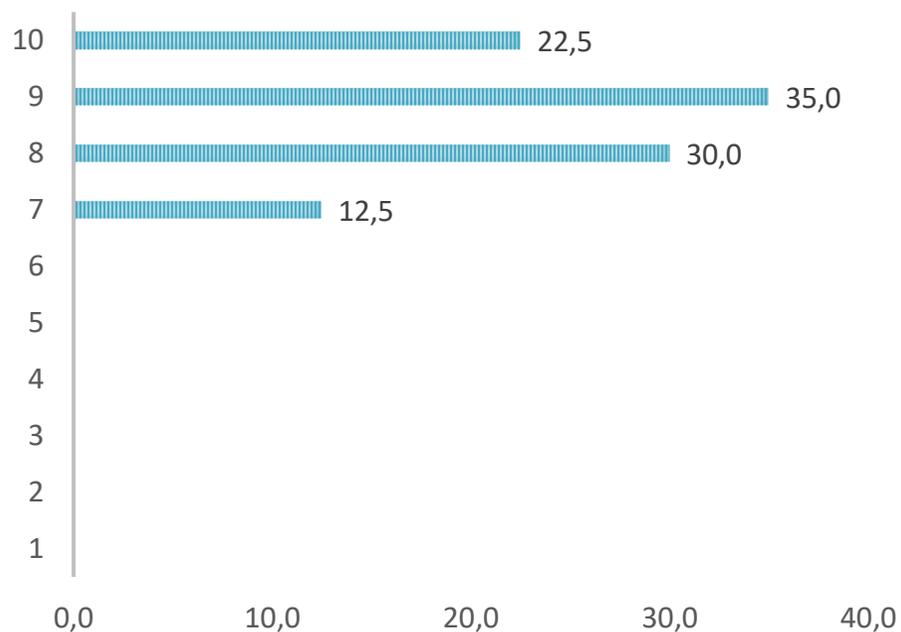
## Come valuta, in generale, la **COMPETENZA** del personale dell'Azienda con cui ha dovuto relazionarsi?



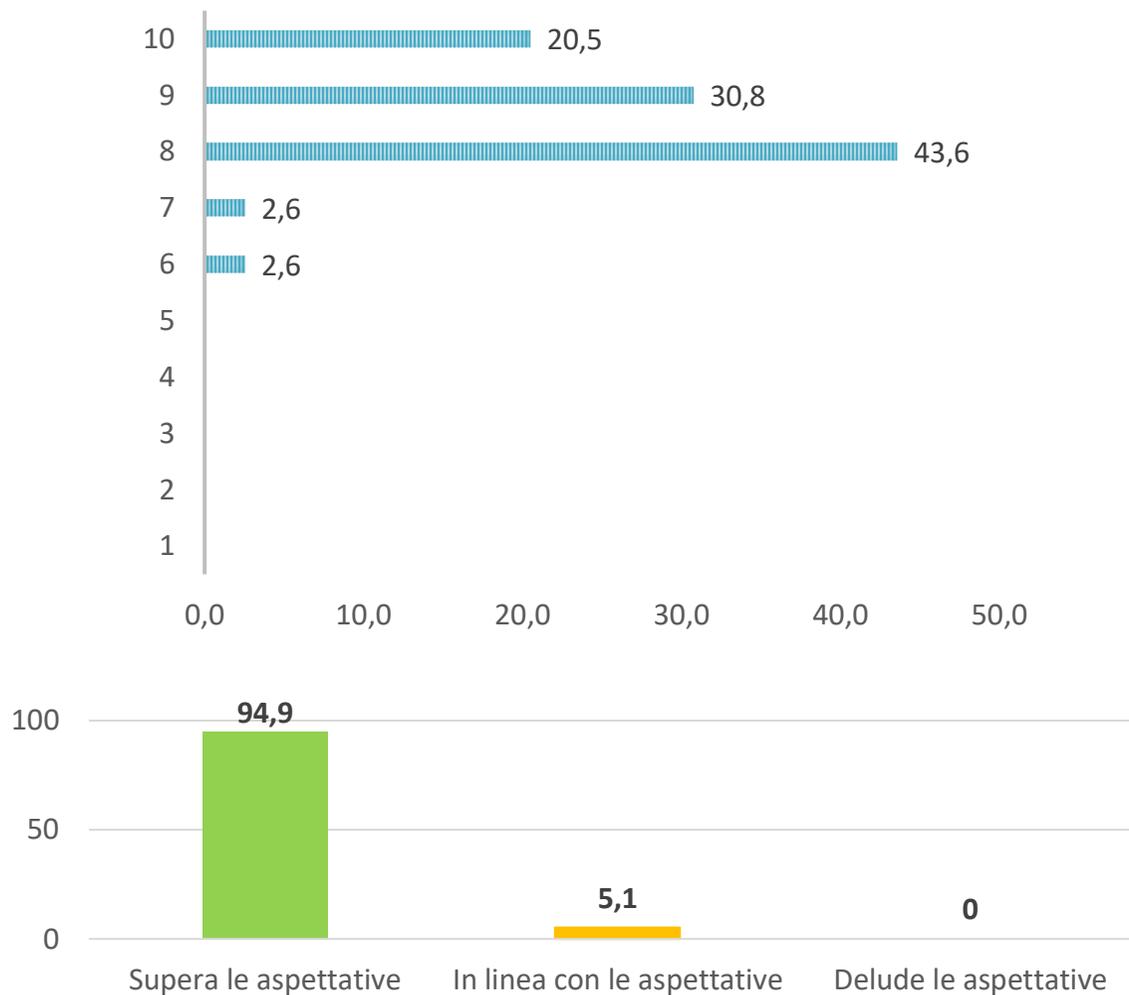
## Come valuta, in generale, la Sensibilità dell'Azienda alle esigenze specifiche del Suo Comune?



**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?



## Come valuta, in generale, la qualità del SERVIZIO IDRICO affidato a BRIANZACQUE S.R.L. nel suo Comune?



## Valutazione degli aspetti ORGANIZZATIVI e delle RISORSE UMANE

### Considerazioni

	Organizzazione Aziendale	Cortesia del personale	Competenza del personale	Sensibilità dell'Azienda	Collaborazione Azienda con il Comune	Valutazione generale del servizio
Supera le aspettative	94,9	100,0	97,4	90,0	87,5	94,9
In linea con le aspettative	5,1	0,0	2,6	10,0	12,5	5,1
Delude le aspettative	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

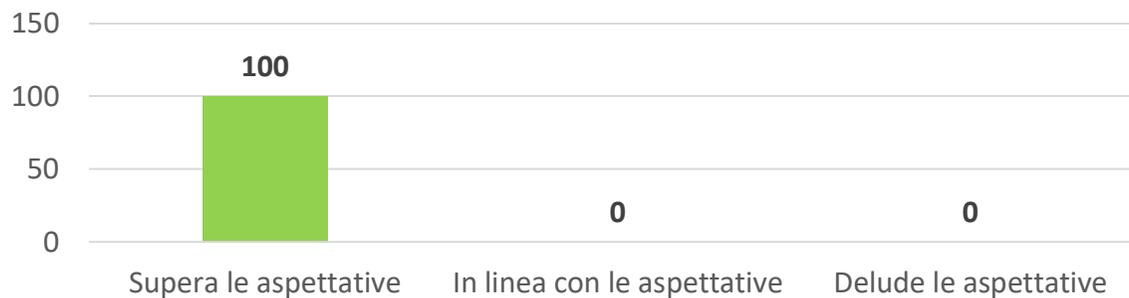
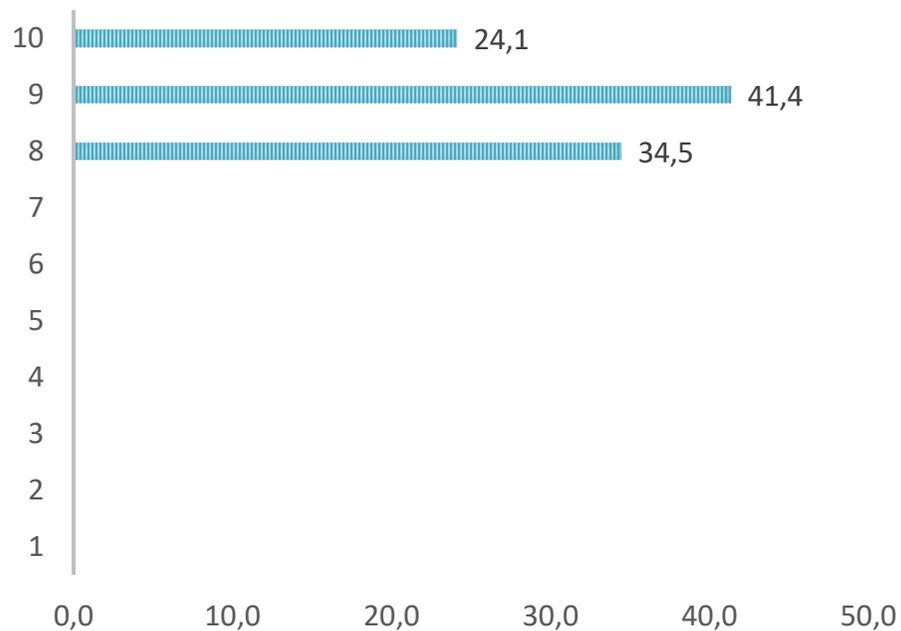
Nella valutazione degli aspetti organizzativi e delle risorse umane aziendali non abbiamo trovato un solo responsabile degli uffici tecnici le cui aspettative al riguardo siano state deluse: un dato molto positivo.

La «cortesia» e la «competenza» del personale della BrianzAcque che si rapporta normalmente con gli Uffici Tecnici dei Comuni viene valutato da questi con i punteggi massimi di soddisfazione, confermando la qualità e l'importanza strategica delle risorse umane all'interno del sistema del servizio idrico.

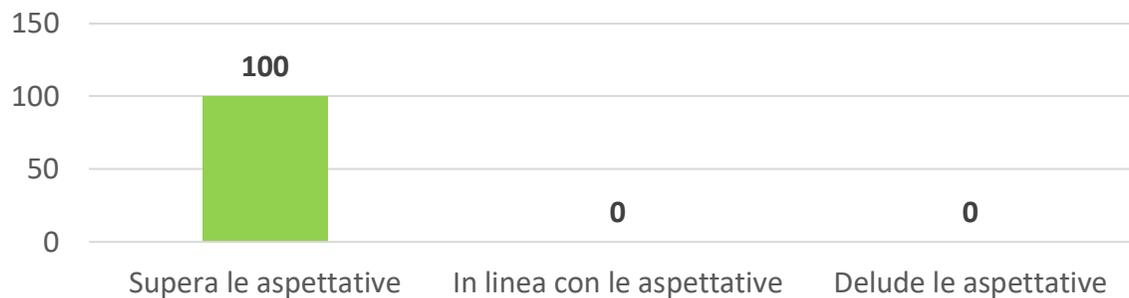
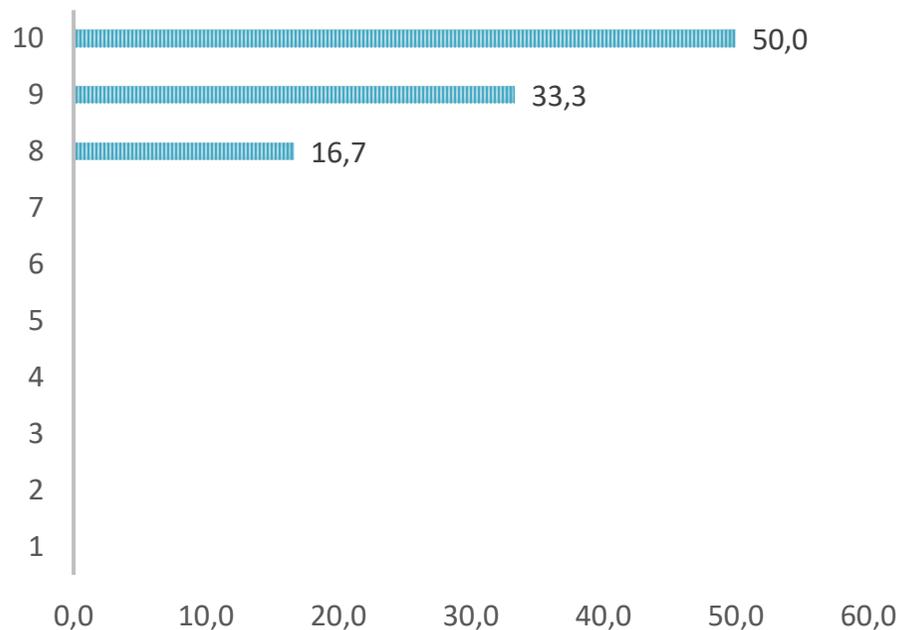
Tanto la «organizzazione aziendale» come la «valutazione generale del servizio», due domande di valutazione complessiva fondamentali, si dimostrano con un alto grado di soddisfazione: 9,5 su 10 responsabili degli uffici tecnici hanno valutato l'Azienda con valori che vanno da 8 a 10 punti. Una positività estesa e uniforme.

L'aspetto che comparativamente desta meno soddisfazione riguarda la «**COLLABORAZIONE dell'Azienda con il Comune** rispetto all'impatto nella gestione dei lavori pubblici necessari per le opere di infrastrutturazione o manutenzione sul territorio», con un superamento delle aspettative del 87,5 % e un 12,5 % solo in linea con le aspettative (voto 6 e 7). Sebbene non ci sono «delusi» (voto 1 a 5), si tratta di un fattore che potrebbe migliorare in futuro per essere in linea con il tutto.

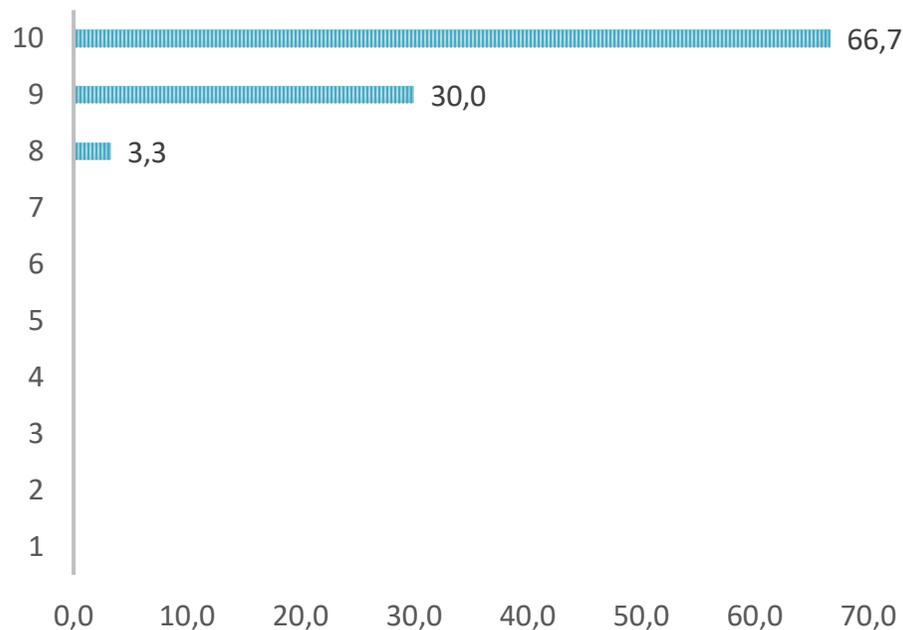
## Come valuta la scelta fatta dall'Azienda rispetto alle **Case dell'acqua** sul territorio del Suo Comune?



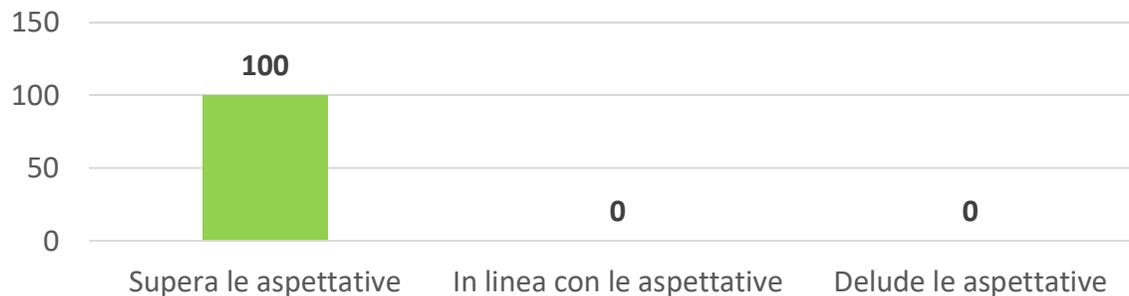
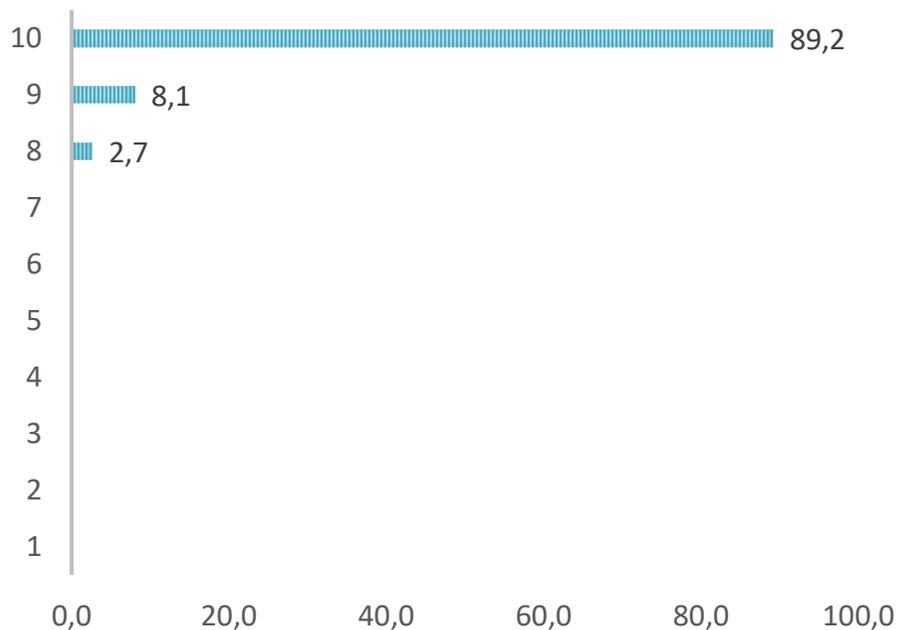
## Come valuta la scelta fatta dall'Azienda di installare erogatori gratuiti negli uffici pubblici e in luoghi di interesse pubblico come biblioteche e scuole?



## Come valuta la scelta fatta dall'Azienda di rendere gratuita per tutta l'emergenza COVID - 19 l'utilizzo delle Case dell'acqua?



**Come valuta la scelta fatta dall’Azienda **insieme a Reti più** di dare a tutti i Comuni della Brianza **un contributo** per affrontare esigenze gestite dagli Assessori alle Politiche Sociali soprattutto **per le esigenze dei soggetti fragili?****



## Quadro comparativo Soddisfazione servizi complementari

### Considerazioni

	Case dell'Acqua	Erogatori gratuiti uffici pubblici	Case dell'Acqua gratuita Covid-19	Contributo alle Politiche Sociali
<b>Supera le aspettative</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
In linea con le aspettative	0,0	0,0	0,0	0,0
Delude le aspettative	0,0	0,0	0,0	0,0

I servizi complementari, quelli che l'Azienda offre al territorio oltre ai suoi servizi «d'obbligo» riguardanti il Servizio Idrico Integrato, costituiscono nell'insieme un pregiato patrimonio che viene altamente valorizzato dall'utenza e dagli Uffici Tecnici dei Comuni Soci.

La comprensione dei bisogni e delle difficoltà sociali del territorio da parte dell'Azienda –dopo e durante la crisi del Covid-19- si è tradotta in una serie di misure e conseguenti sforzi che vengono saldamente ricompensati dall'alta soddisfazione dei rispondenti.

Le «Case dell'acqua» e l'installazione degli «erogatori gratuiti» negli uffici pubblici, scuole, ecc. sono iniziative aziendali permanenti che vengono valorizzate al massimo dei punteggi.

Il caso particolare del «contributo per affrontare le esigenze delle politiche sociali» che l'Azienda ha disposto verso i Comuni riceve la più alta valutazione di tutto il questionario, con un 89,2 % (9 su 10 rispondenti) che vota 10.

**Finalmente abbiamo domandato:** «In merito all'organizzazione aziendale e al funzionamento dei servizi affidati, lei ha qualche suggerimento o ulteriore commento da fare?»

In generale le considerazioni sono state anche esse molto positive, facendo riferimento ad un servizio «impeccabile», «molto buono» e che complessivamente «supera le aspettative» degli Uffici Tecnici.

**Da considerare con molta attenzione** sono le richieste di «avere un unico referente aziendale per Comune» o «un unico tecnico di riferimento». Chiedono, all'ascolto, di tornare al "vecchio sistema", ovvero di aver un referente tecnico unico a cui rivolgersi; E che lo stesso sia l'incaricato di dirigere la gestione all'interno della struttura tecnica. Da queste dinamiche nasce il bisogno di avere una figura chiara a cui fare appello in caso di necessità. Una richiesta molto attendibile che richiede uno sforzo d'immaginazione per organizzare al meglio i meccanismi del rapporto Azienda / Comuni Soci.

Nella stessa direzione alcuni hanno fatto richiesta di «meno burocrazia» e «pratiche più snelle».