

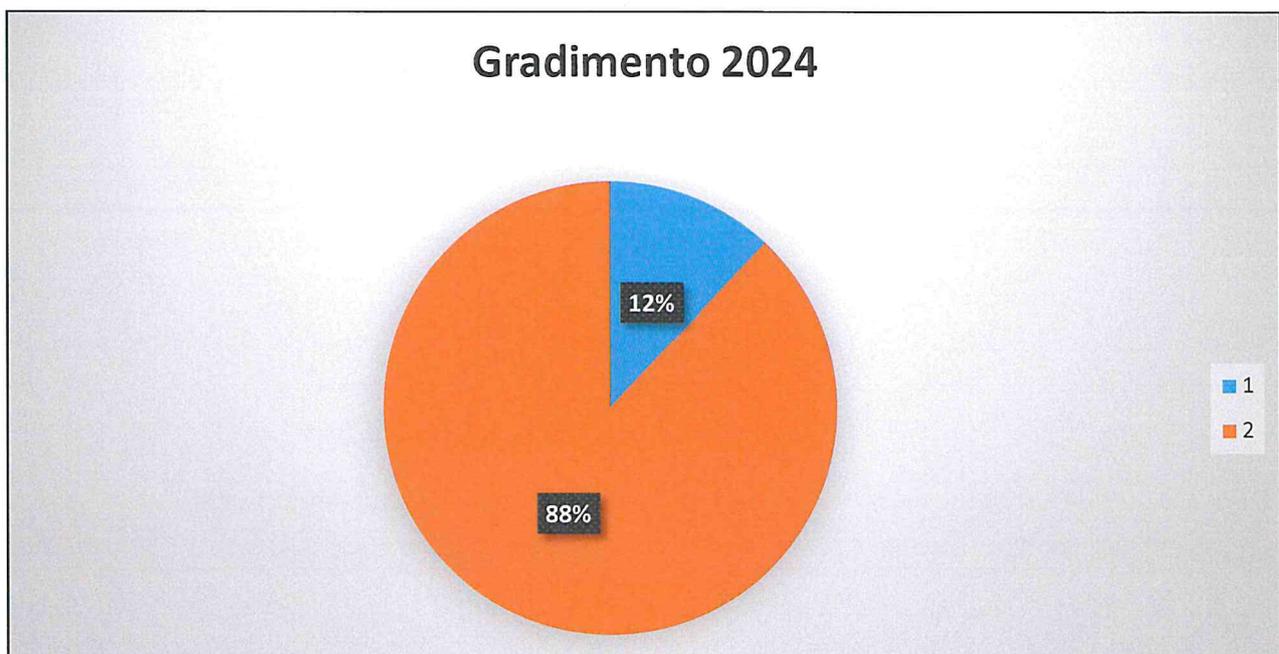


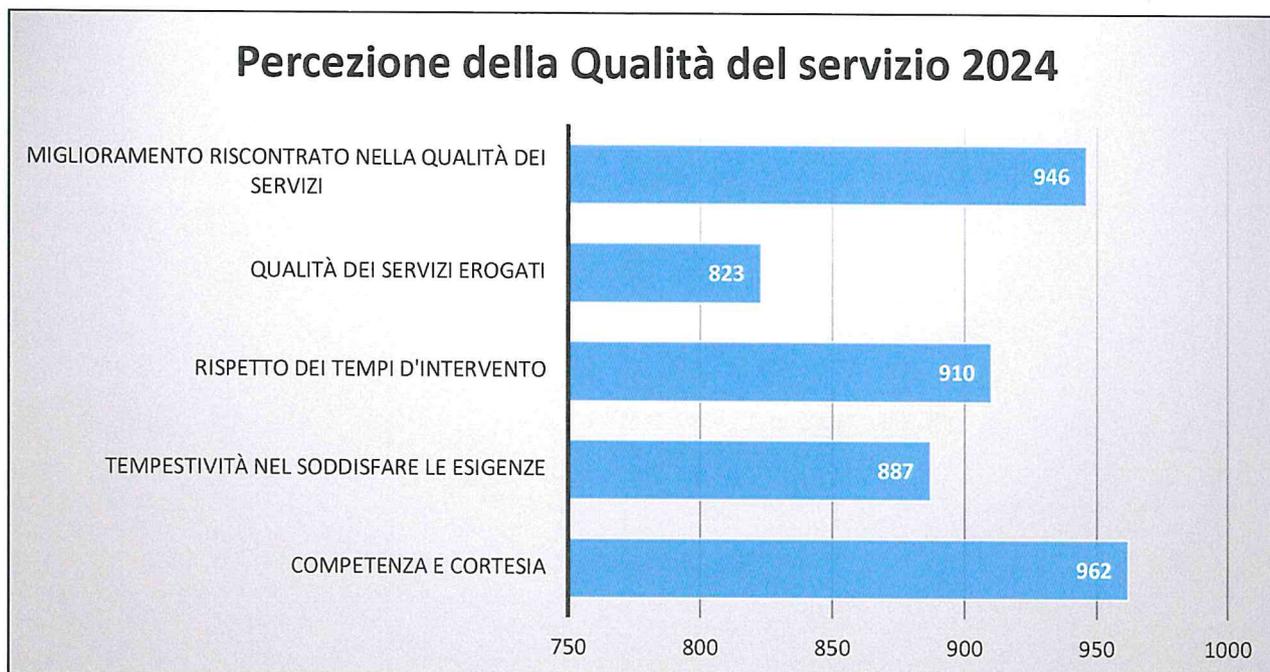
Customer 2024_ Relazione finale

La Customer Satisfaction del 2024 è stata condotta a campione nel Comune di Alessandria, intervistando i Cittadini che hanno beneficiato dei servizi di Amag Ambiente, residenti sia in Centro città, che nei Sobborghi .

E' stato utilizzato per l'intervista il Questionario rev.1 del 24/08/2020, e sono state richieste agli Utenti le valutazioni sul servizio erogato, divise per competenza.

Sono state condotte 251 Interviste sulla percezione dei servizi erogati dai centri di Raccolta, sul Servizio di Spazzamento e su quello di Raccolta, sia PAP, che stradale.





L'analisi dei dati raccolti evidenzia, come da grafico, un miglioramento della percezione della qualità del servizio erogato per l'88% degli Intervistati, soprattutto per quanto riguarda competenza e cortesia del personale, seguita da una percezione del miglioramento della qualità erogata dei servizi.

Margini di miglioramento possono essere conseguiti sulla tempestività nel soddisfare le esigenze, anche a causa del Personale dedicato ridotto a seguito del pensionamento di diverse unità nel 2024, ma in fase di riorganizzazione del servizio, volto al potenziamento dei lavoratori coinvolti.

20/10/24

RQA Serena Trentin