

Indagine di Customer Satisfaction

1° semestre 2020

report



Publiacqua

realizzata da



Metodologia: target e strumenti d'indagine

L'analisi di Customer Satisfaction ha previsto la realizzazione di interviste a **campioni rappresentativi** dei clienti di Publiacqua Spa.

Hanno partecipato all'indagine **1.901 clienti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta per l'indagine generalista ad aprile 2020, periodo caratterizzato dall'emergenza sanitaria COVID, e per le indagini di call back da giugno a luglio 2020.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- DALLE UTENZE DOMESTICHE DIRETTE O CONDOMINIALI PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – MEDIO,**
- DAI CLIENTI CHE NEL PERIODO PRECEDENTE LA RILEVAZIONE HANNO CONTATTATO PUBLIACQUA PER SEGNALAZIONI O RICHIESTE.**

La tecnica di raccolta è **C.A.T.I.** (Computer Assisted Telephone Interview).

- L'intervista è stata somministrata alla persona *in famiglia* che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/richieste.

L'indagine generalista ha previsto anche la somministrazione di questionari online (C.A.W.I.) a un campione di clienti domestici.

L'universo di riferimento è rappresentato dal totale delle utenze domestiche che hanno fornito all'azienda un indirizzo email.

Metodologia: struttura d'indagine

L'impianto di ricerca è articolato in diverse rilevazioni campionarie:

- ❑ 800 interviste rivolte a **clienti domestici con utenza diretta** (759 interviste) o **condominiale** (41 interviste) (**indagine generale**)
 - ❑ 200 interviste rivolte a clienti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale** (**call back NV Commerciale**) ad aprile 2020
 - ❑ 200 interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti** (**call back NV segnalazione guasti**) ad aprile 2020
 - ❑ 200 interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono recati presso gli sportelli** (**call back sportelli fisici**) a febbraio 2020
 - ❑ 201 interviste rivolte a un campione di clienti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (**call back intervento tecnico**) nel periodo gennaio – maggio 2020
 - ❑ 300 interviste rivolte a un campione di clienti che **si sono registrati allo sportello online** (**call back sportello online**)
-
- Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione generale di 800 casi è pari a +/- 3,5 punti percentuali, al 95% di probabilità.
 - Per l'indagine generale sono state realizzate 700 interviste CATI e 100 interviste CAWI.
 - I risultati dell'indagine online sono stati analizzati e presentati separatamente.

Customer Satisfaction Index (CSI)

→ CSI PARZIALI

Sono calcolati come media ponderata della % di soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.

→ CSI COMPLESSIVO

Media ponderata fra i CSI parziali. I pesi, definiti da ACEA, sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

$$\frac{\sum_{i=1}^7 CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^7 PESO\ FATTORE_i}$$

CSI PARZIALI

PESO FATTORE

ASPETTI TECNICI

25

FATTURAZIONE

20

RAPPORTO
QUALITÀ/PREZZO

10

SEGNALAZIONE
GUASTI

10

INTERVENTO
TECNICO

10

NUMERO VERDE
COMMERCIALE

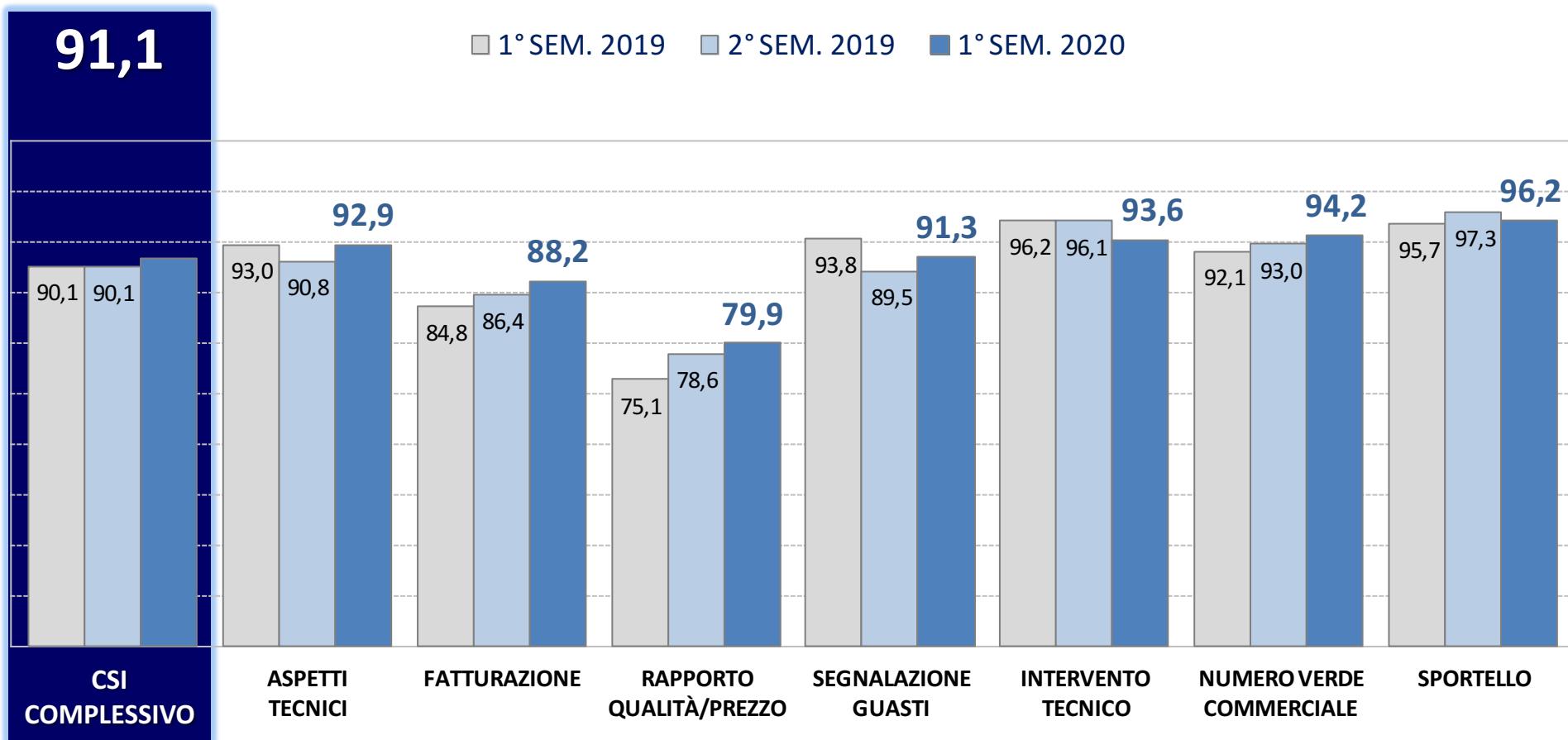
15

SPORTELLO

10

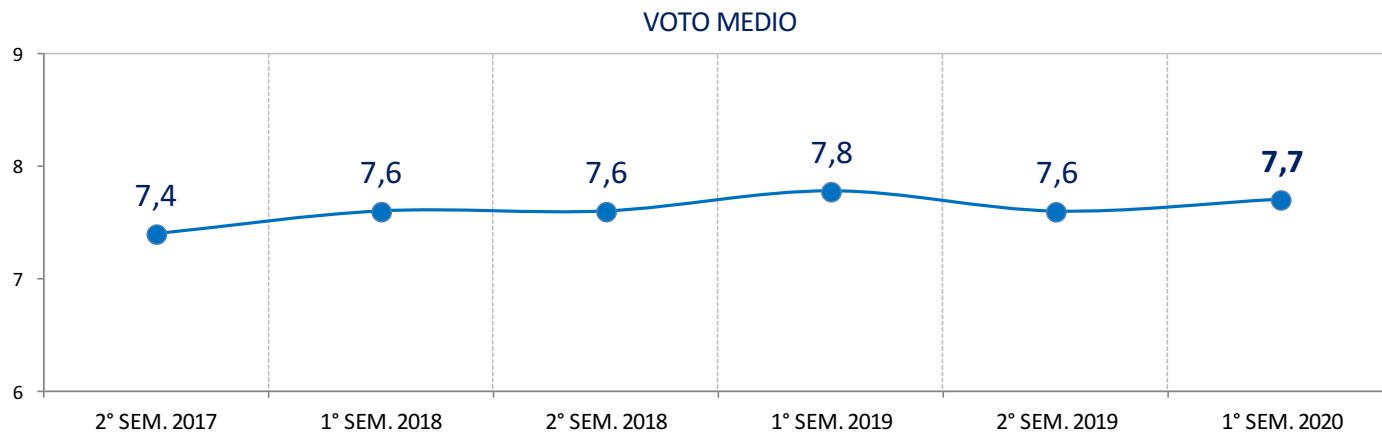
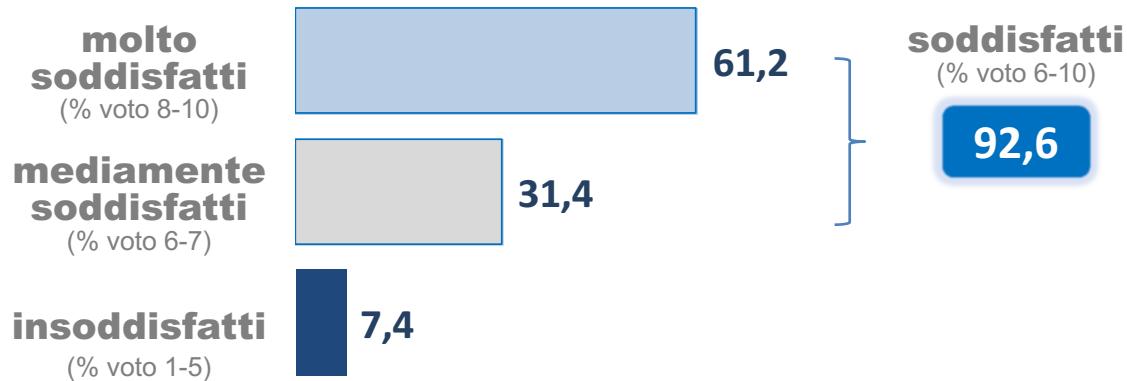
CSI
COMPLESSIVO

CSI – Customer Satisfaction Index



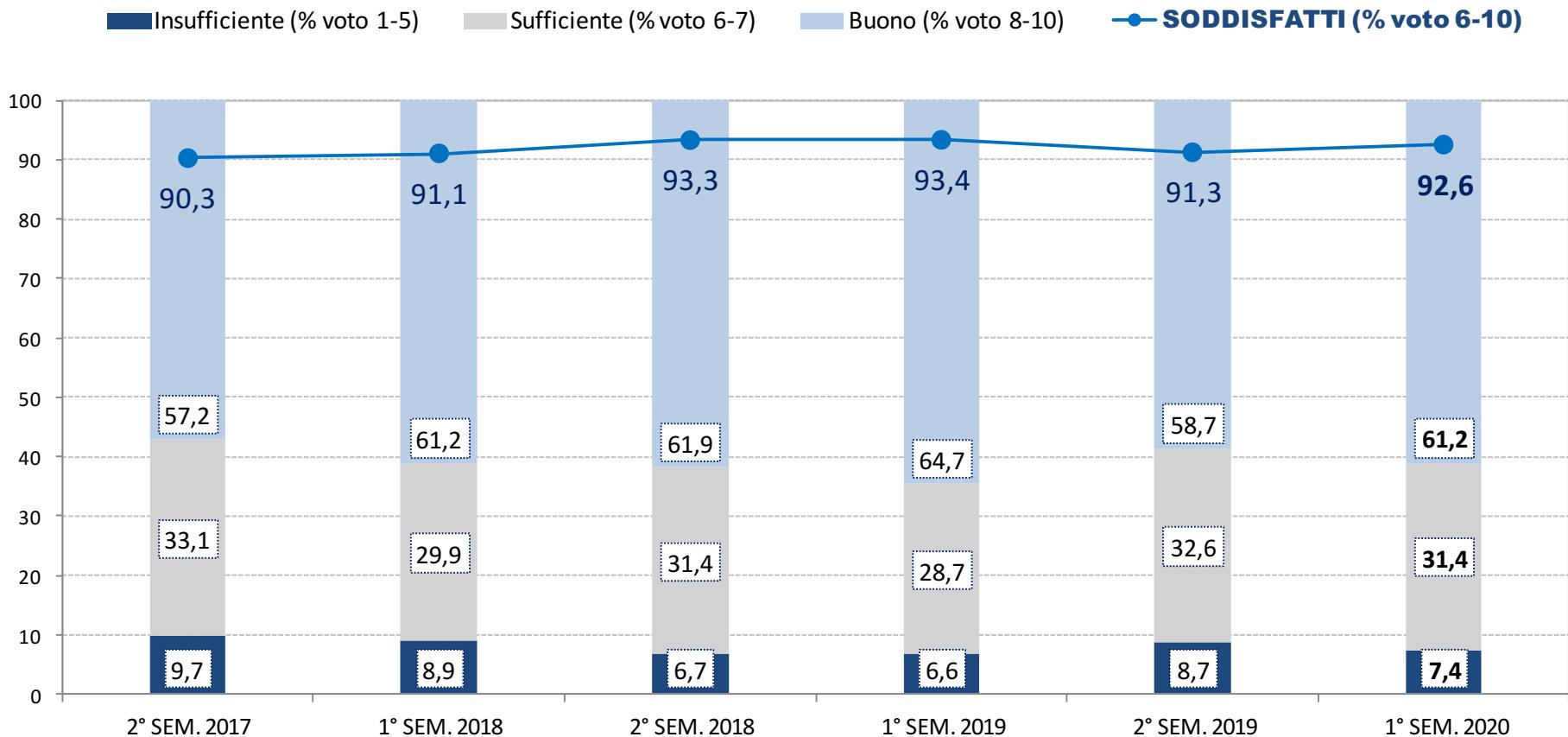
Aspetti tecnici del servizio

"Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



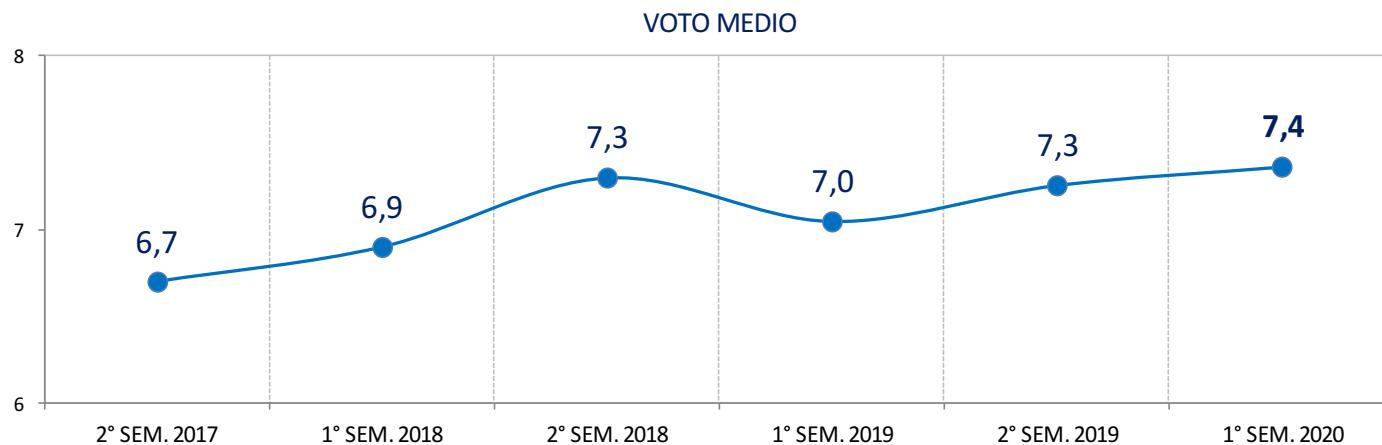
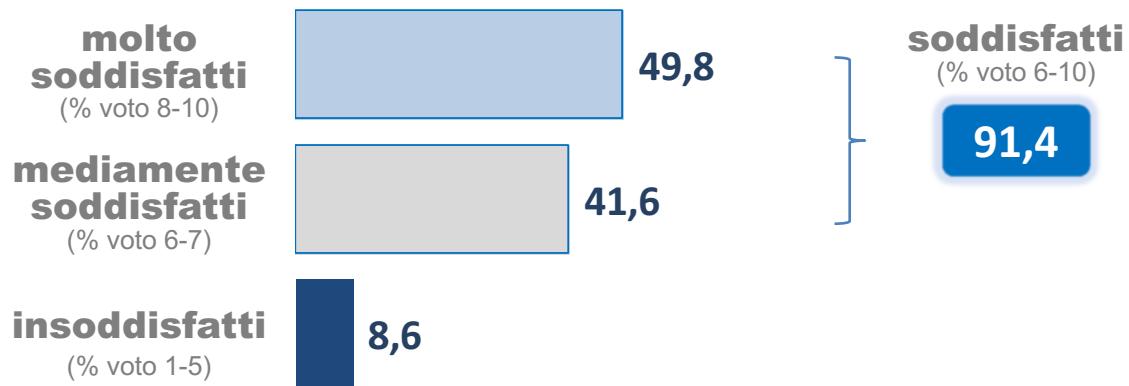
Aspetti tecnici del servizio

"Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



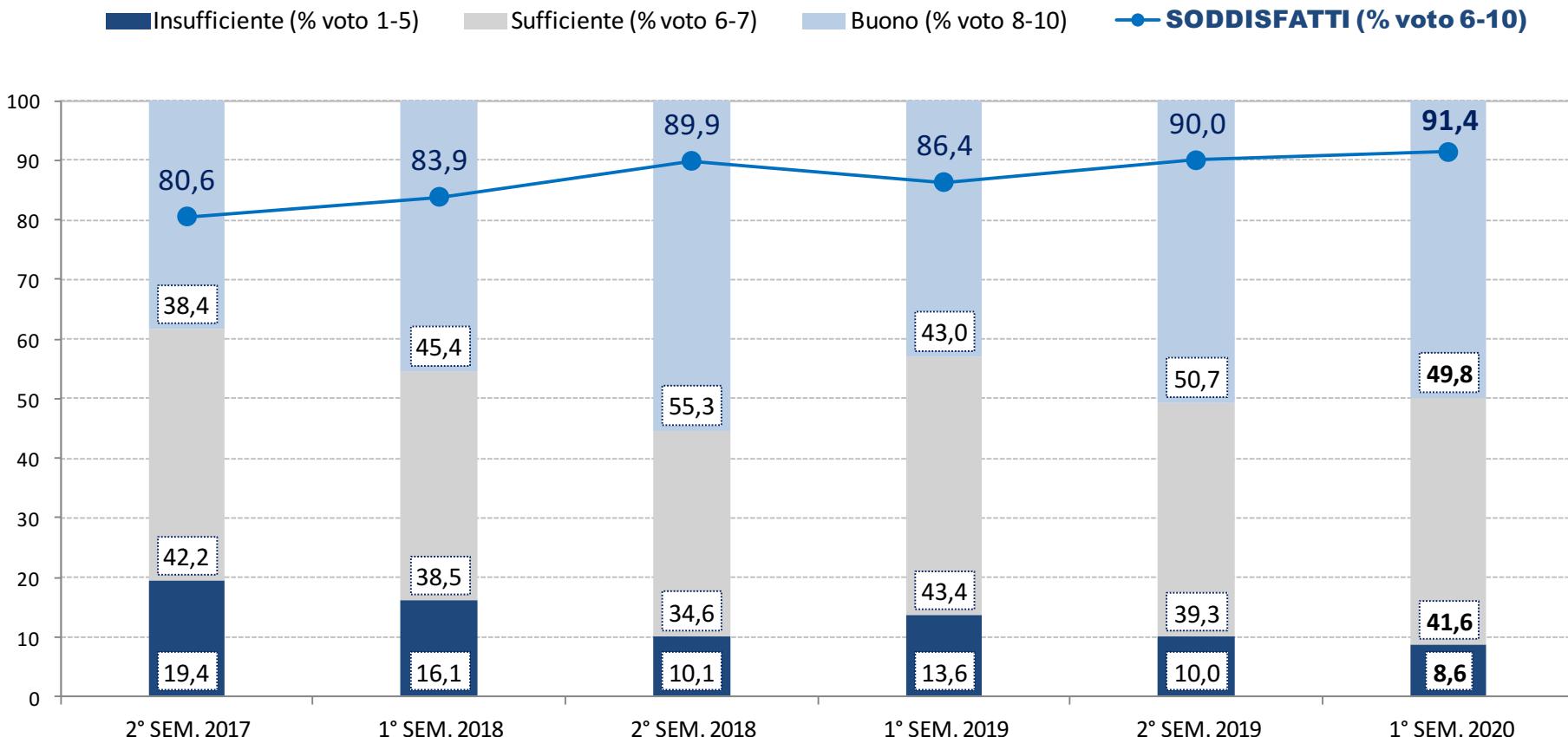
Fatturazione

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



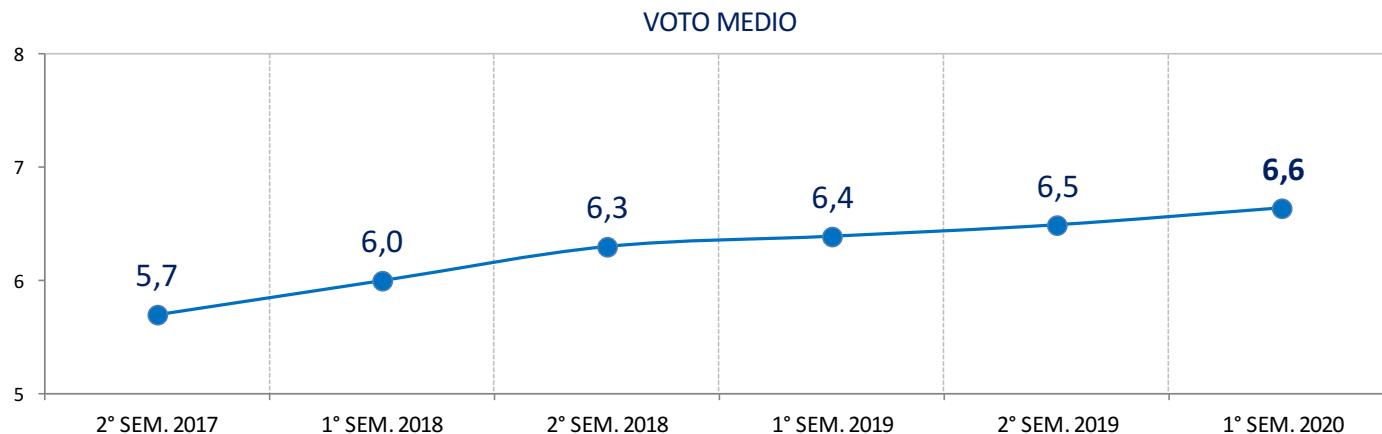
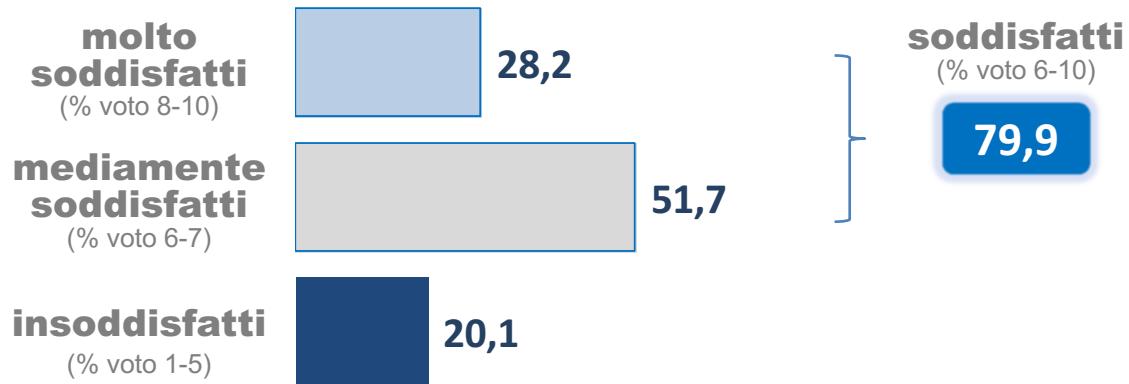
Fatturazione

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Rapporto qualità prezzo

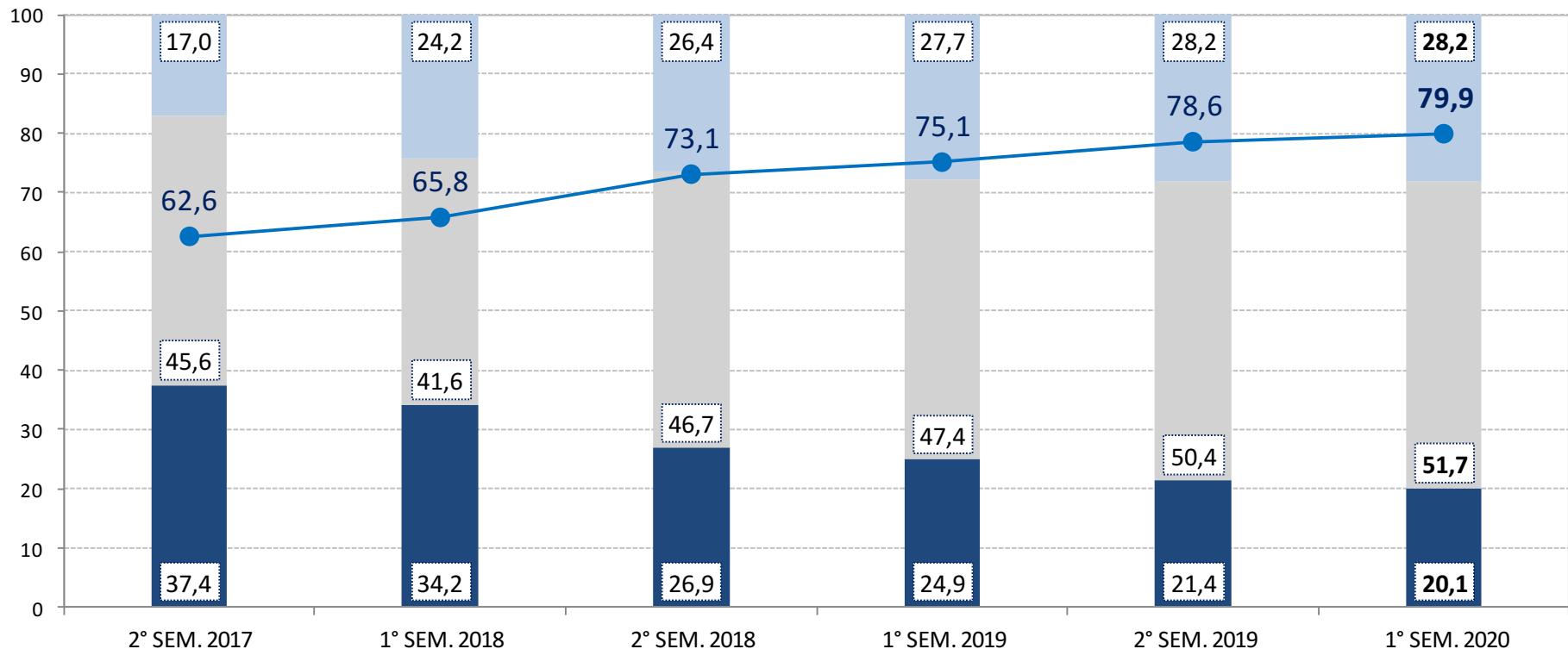
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Rapporto qualità prezzo

“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

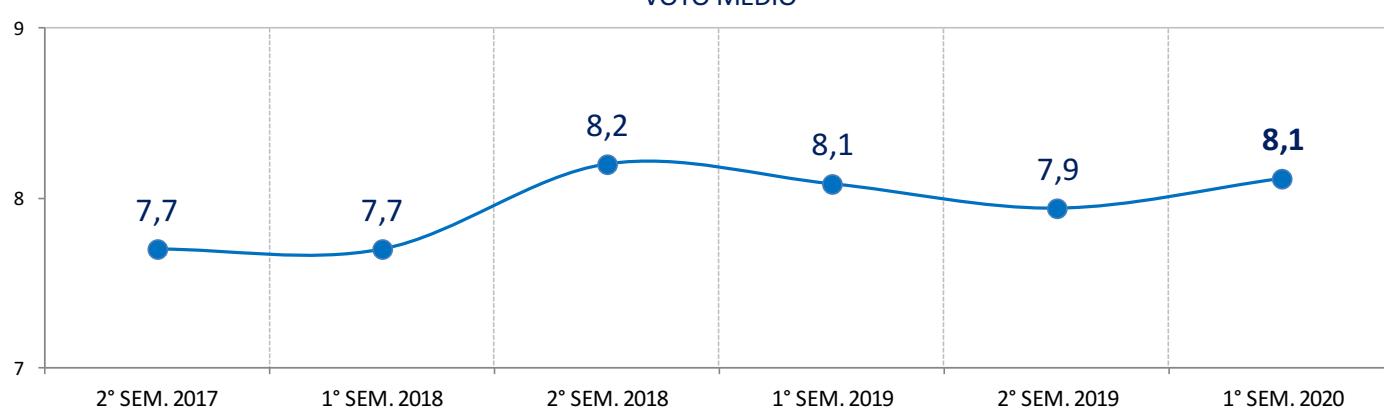
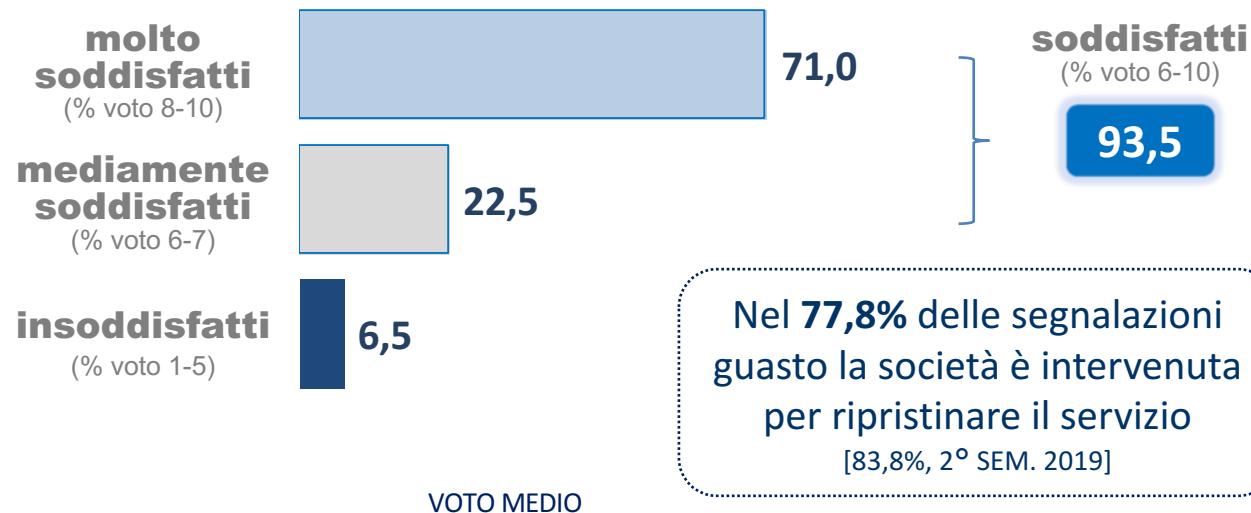
■ Insufficiente (% voto 1-5) ■ Sufficiente (% voto 6-7) ■ Buono (% voto 8-10) ■ SODDISFATTI (% voto 6-10)



Base = UTENZE DOMESTICHE

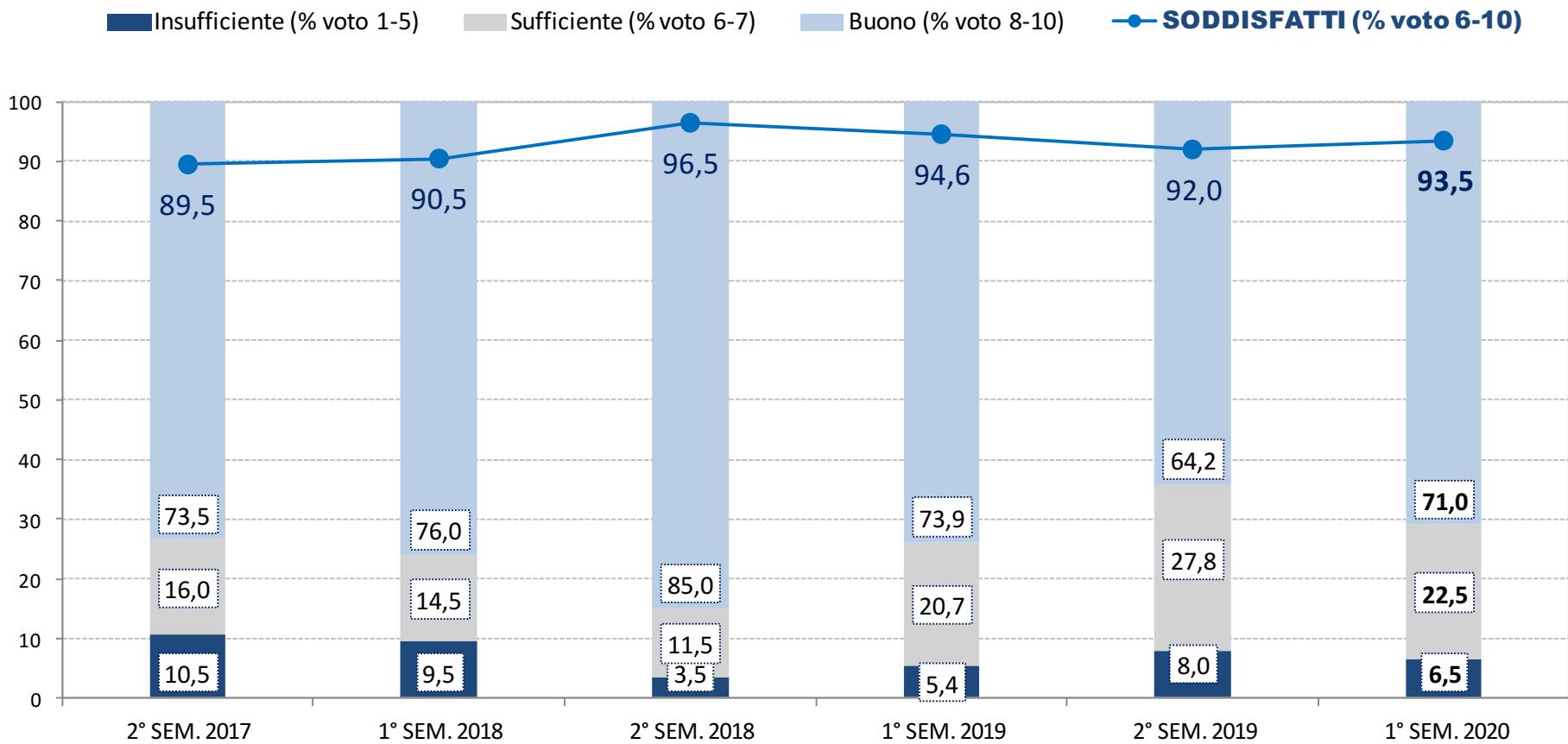
Segnalazione guasti

"Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Segnalazione guasti

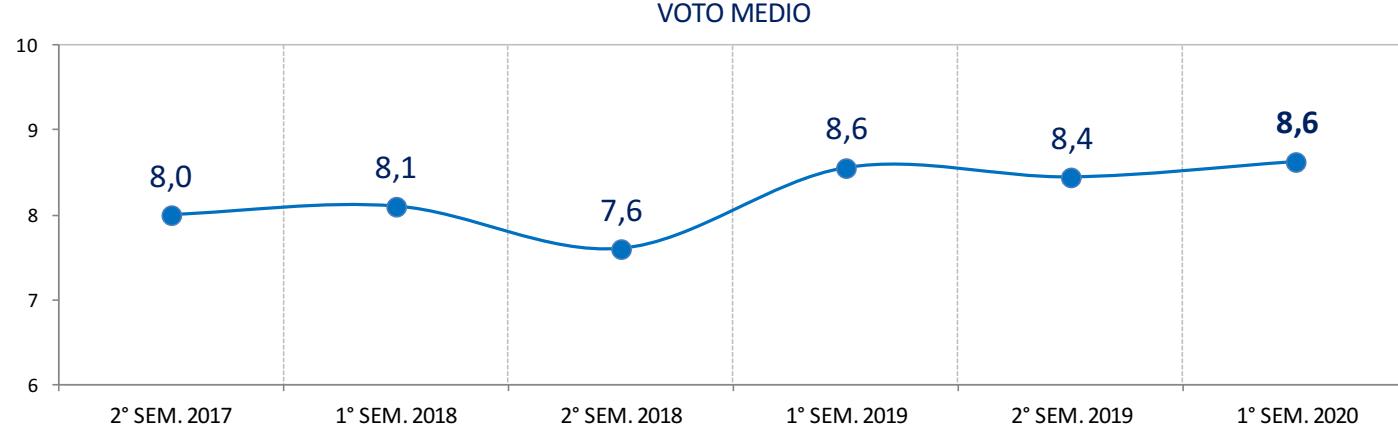
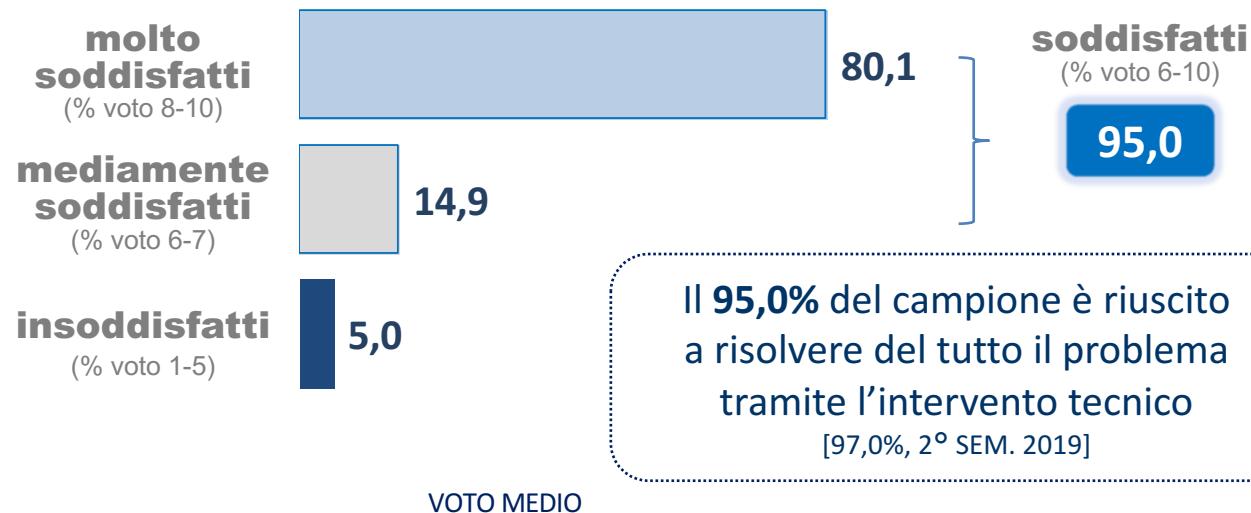
"Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Intervento tecnico

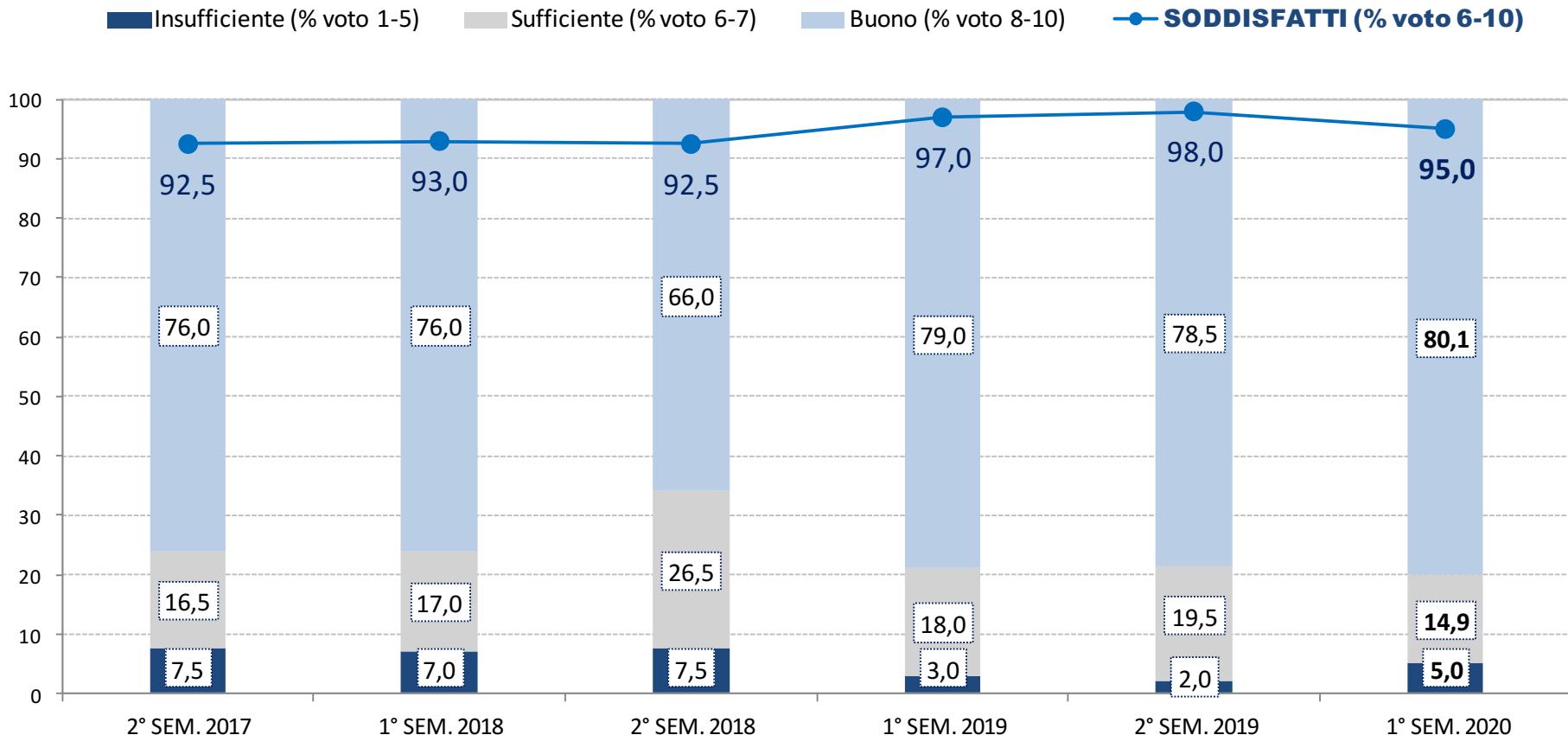
“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”

[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



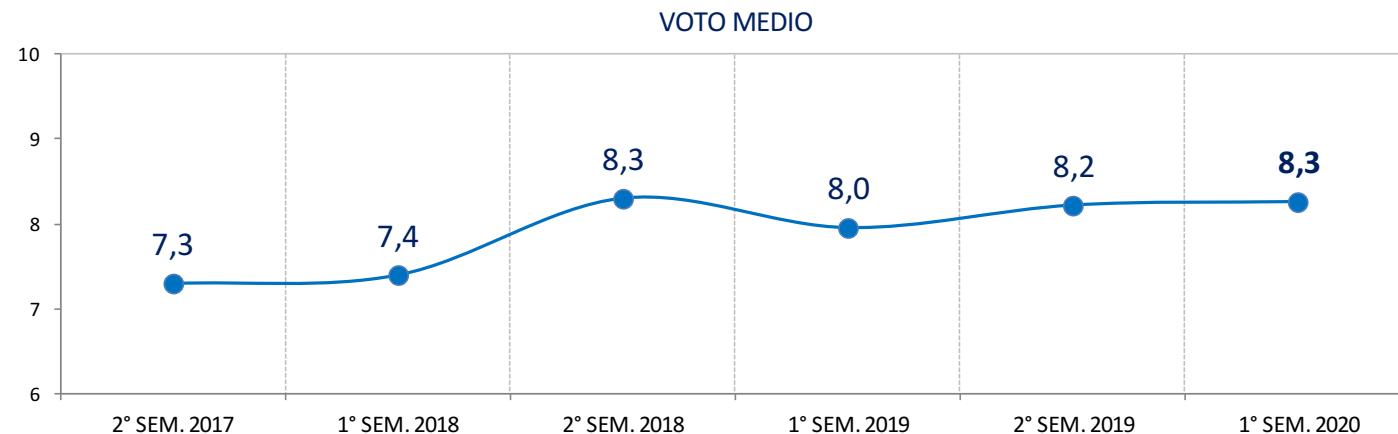
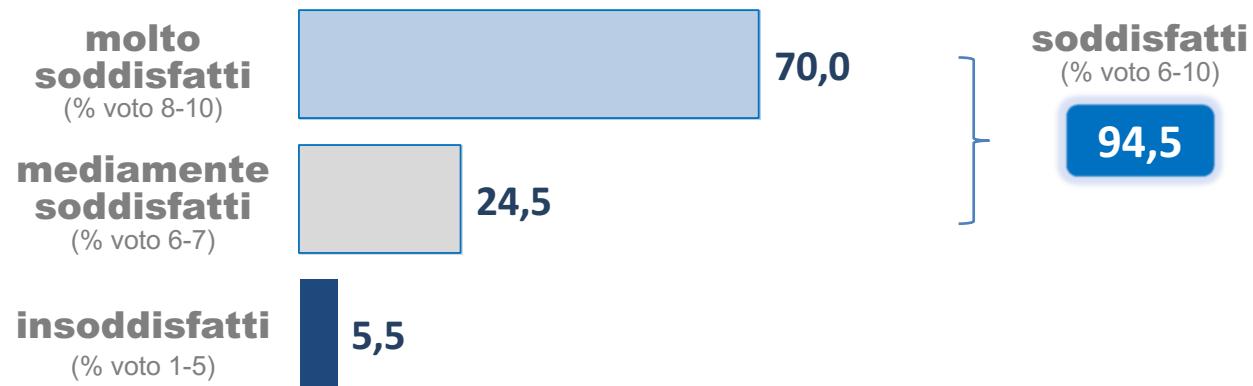
Intervento tecnico

“Considerando complessivamente l'intervento tecnico ricevuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



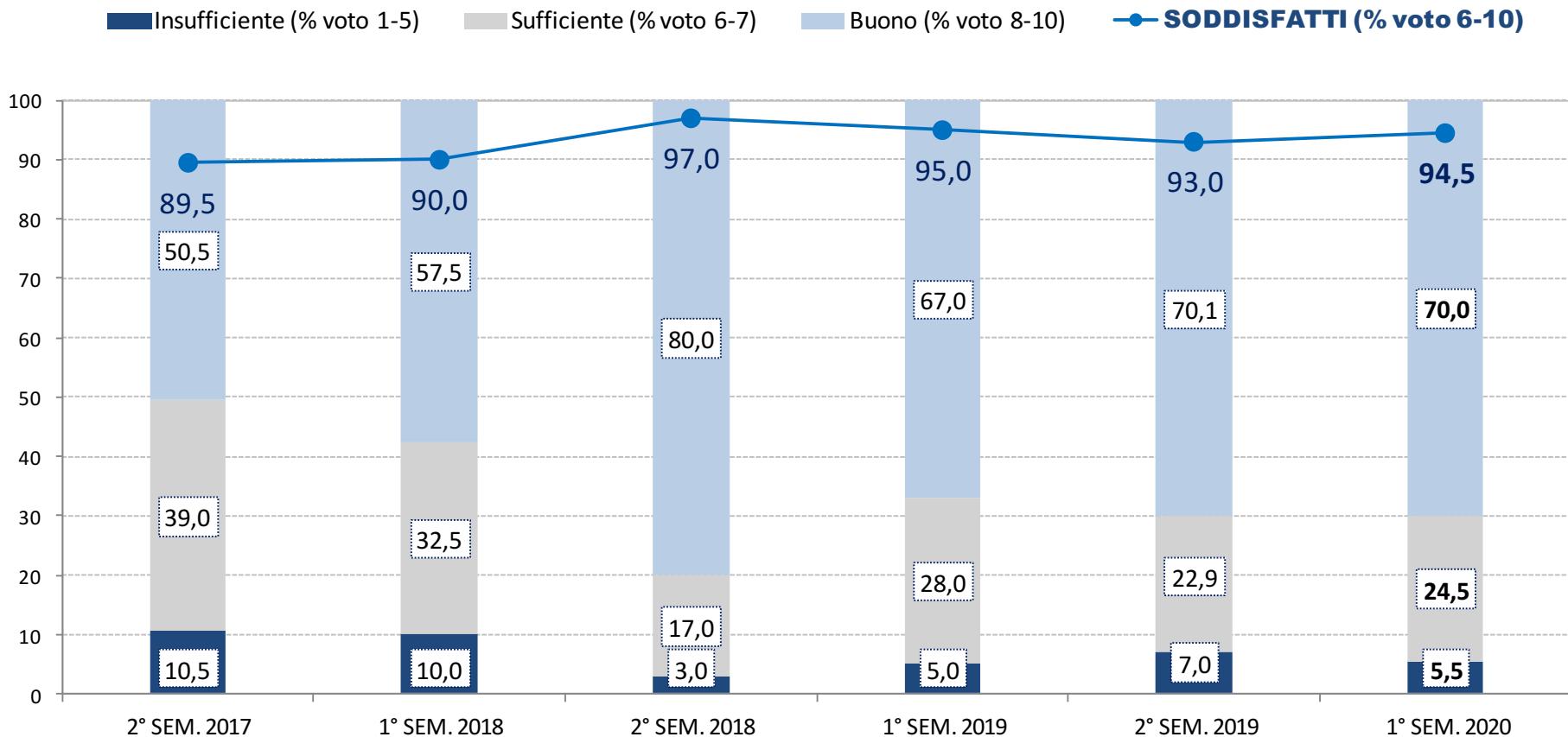
Numero Verde Commerciale

"Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

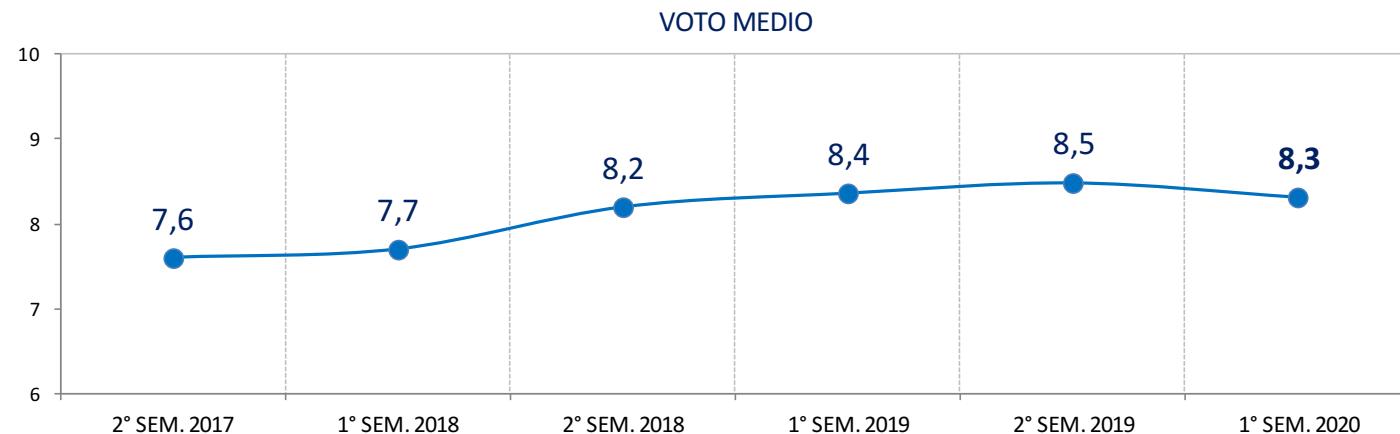
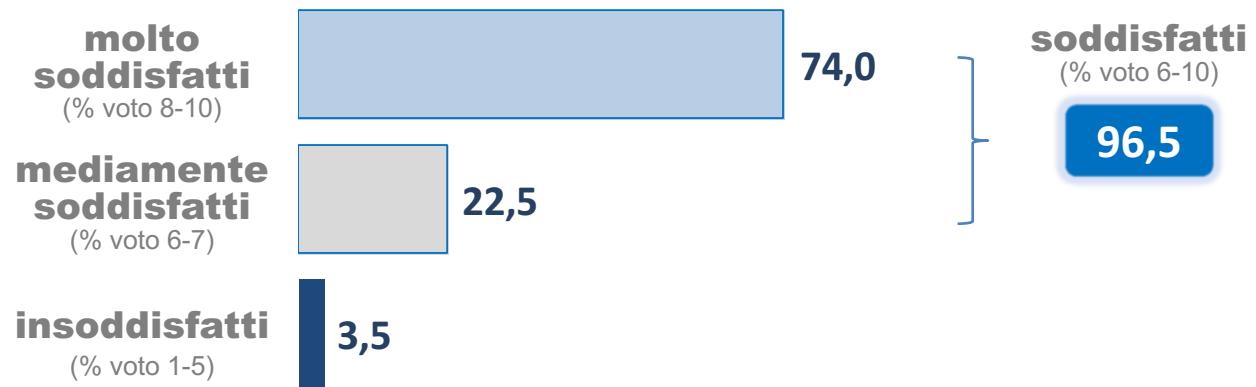


Numero Verde Commerciale

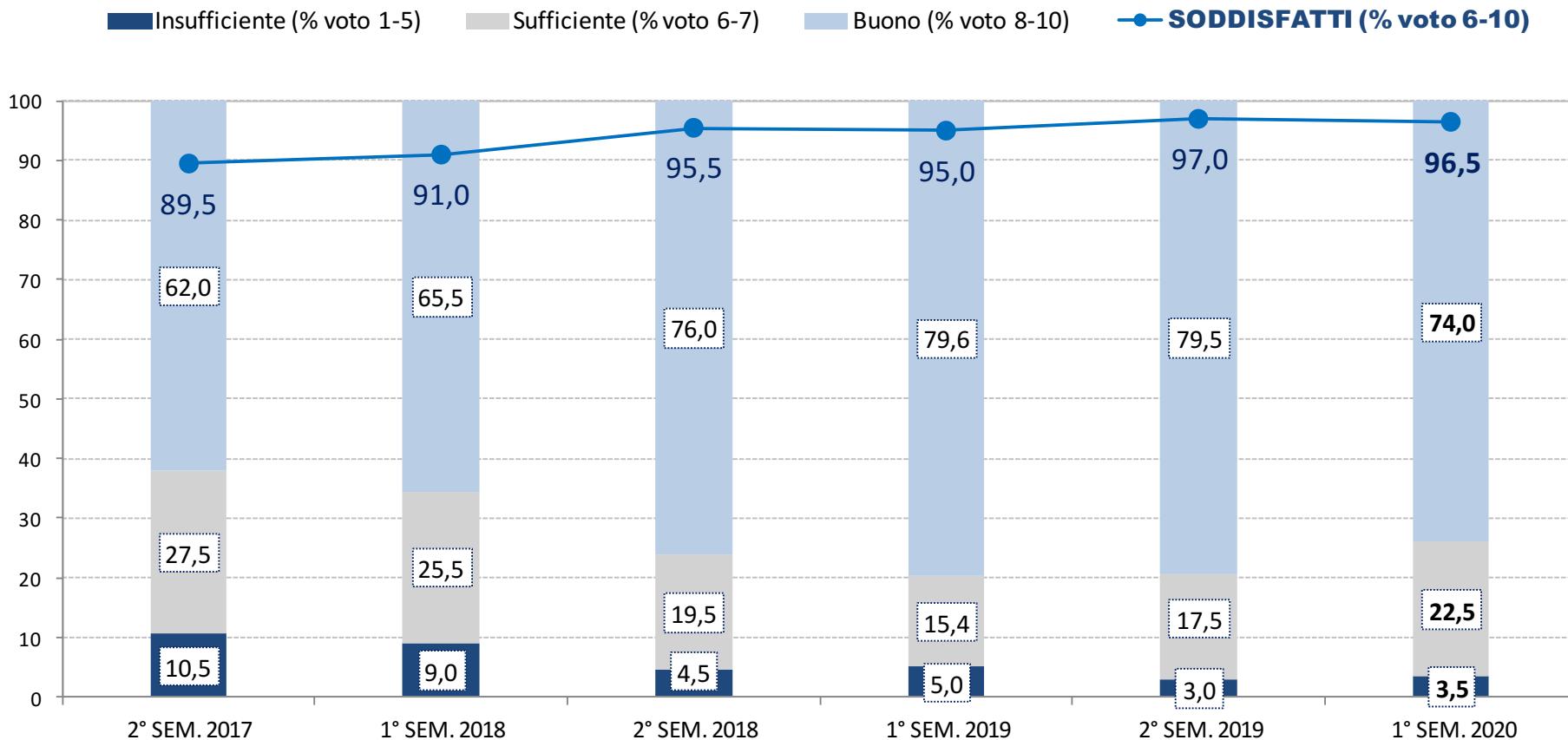
"Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

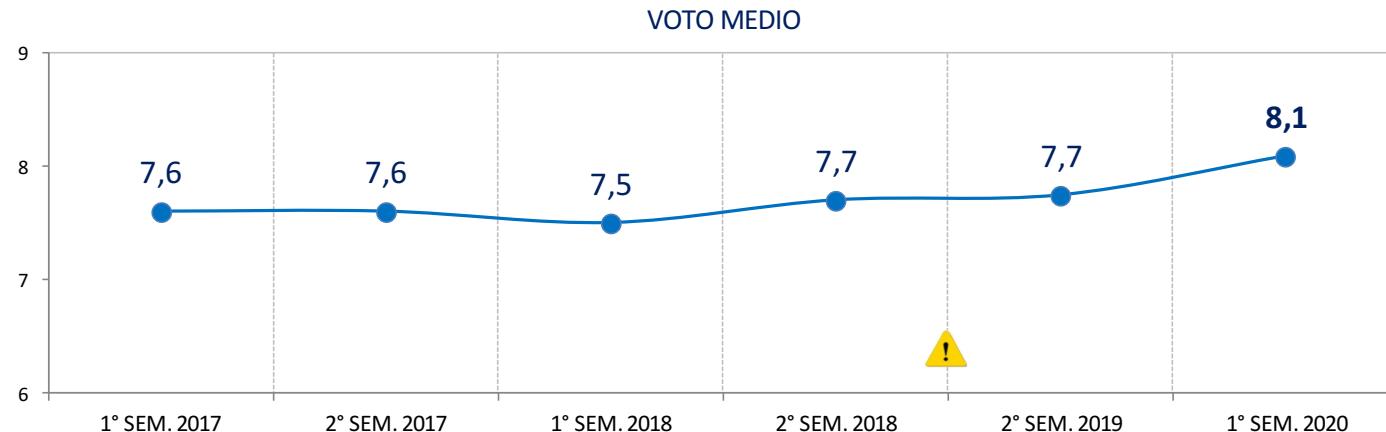
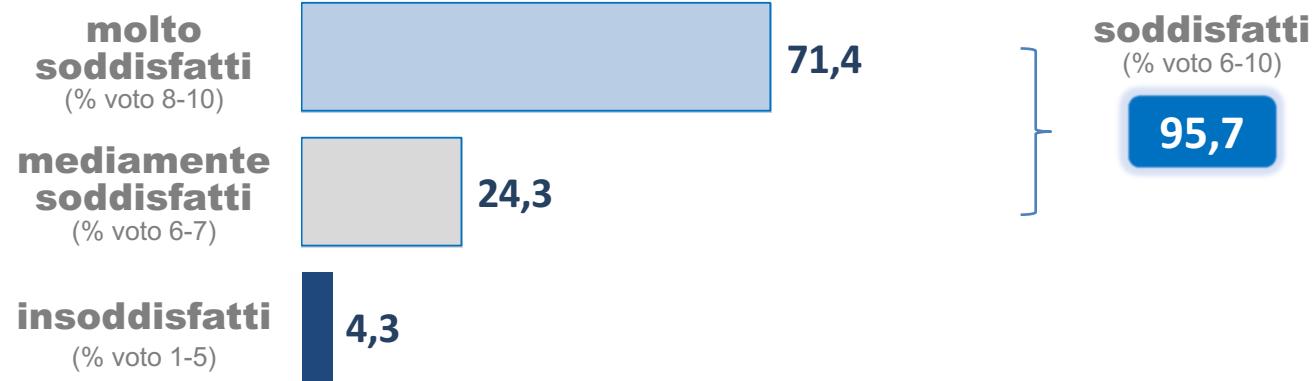


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



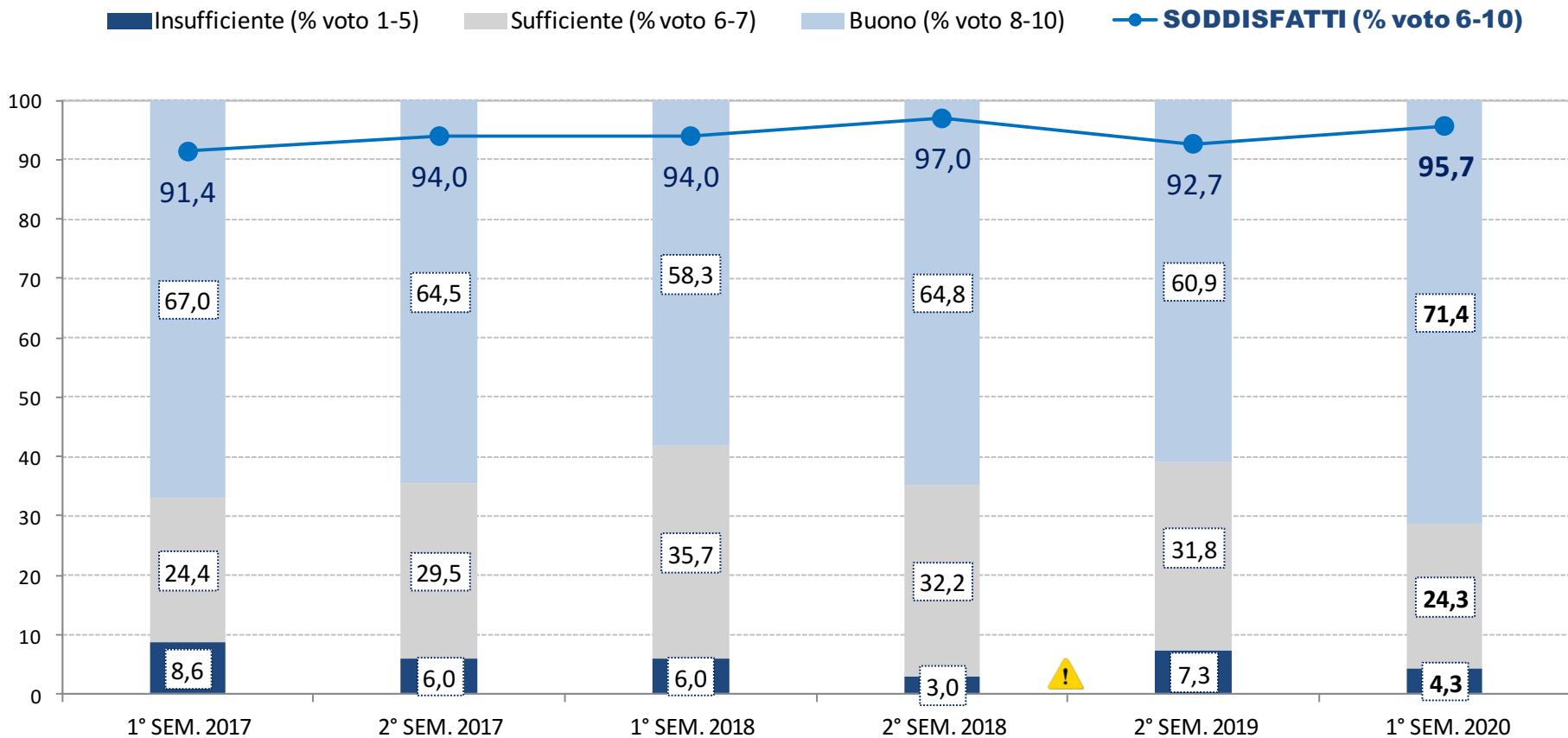
Sportello online

"Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?"
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Sportello online

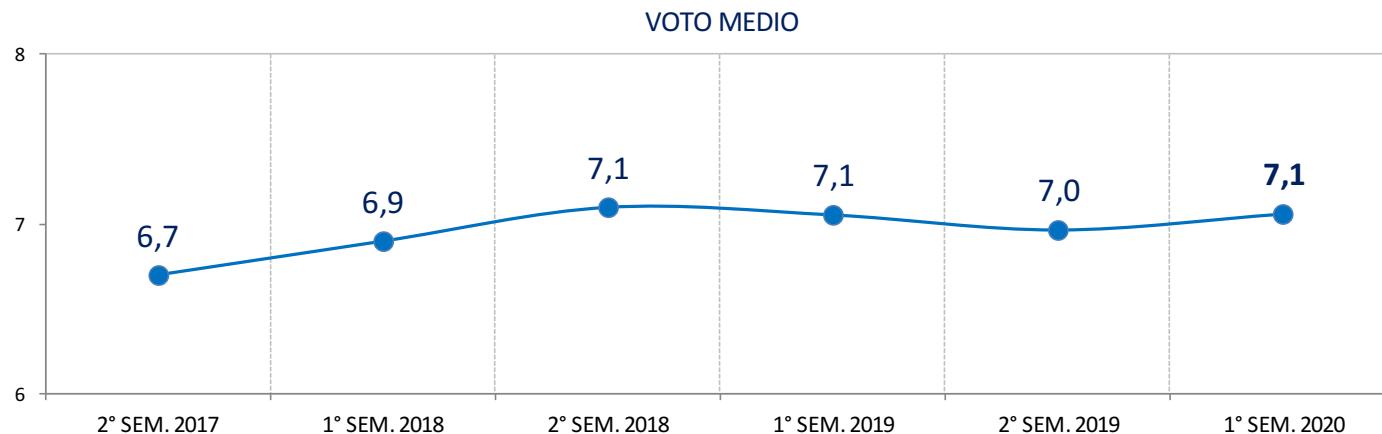
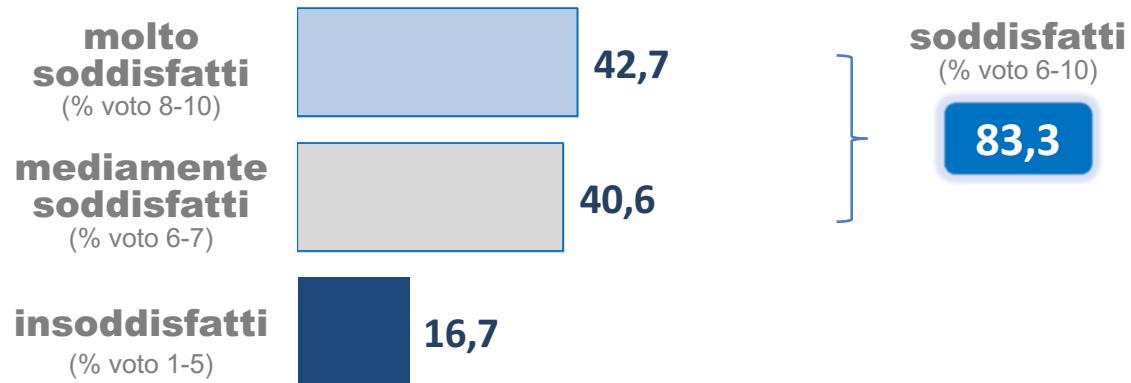
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
 [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



⚠ Non rilevato il 1° SEM. 2019

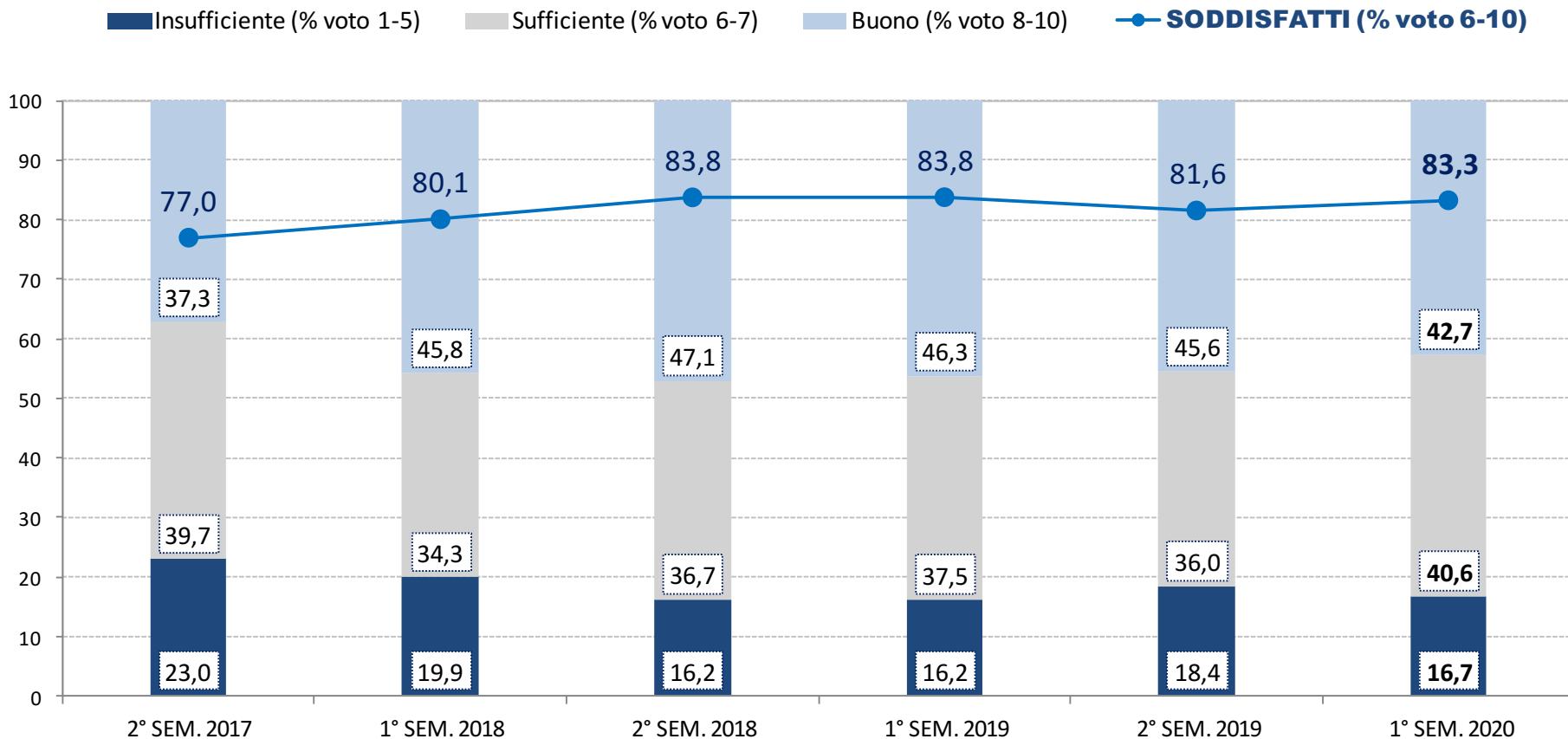
Qualità dell'acqua

"Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?" [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Qualità dell'acqua

“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Utilizzo dell'acqua potabile



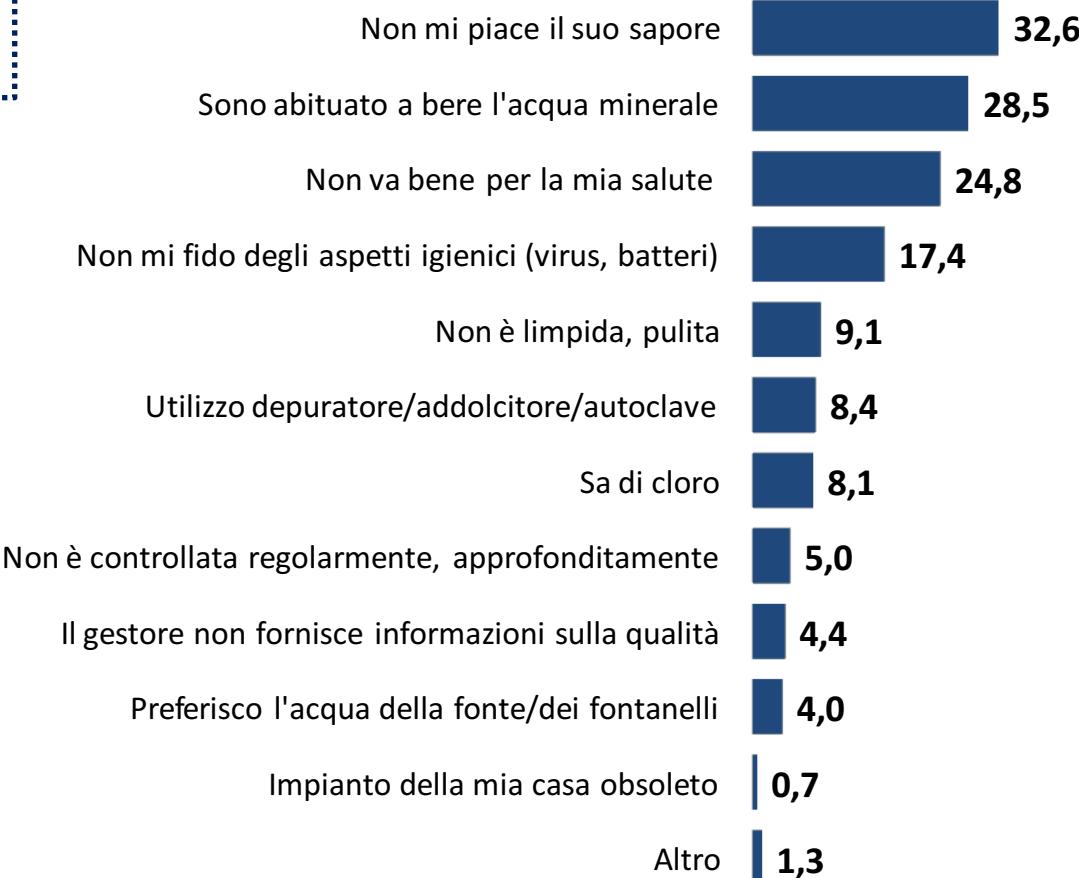
"Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?"

%



● "Perché non beve mai l'acqua del rubinetto?" (risposta multipla)

%



Il 75,1% del campione
sa che l'acqua erogata dal pubblico
acquedotto è regolarmente controllata
dall'azienda sanitaria locale

Utilizzo dell'acqua potabile



"Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?"

%

■ No, mai

■ Sì, qualche volta

■ Sì, regolarmente

