

Indagine di Customer Satisfaction

2° semestre 2019



Publiacqua

realizzata da



Metodologia:target e strumenti d'indagine

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

Hanno partecipato all'indagine **1.902 utenti della società**: la raccolta dei dati è avvenuta dal 21 novembre al 18 dicembre 2019.

Le popolazioni di riferimento sono rappresentate:

- DALLE UTENZE DOMESTICHE DIRETTE O CONDOMINIALI PRESENTI NEI COMUNI RICADENTI NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE 3 – MEDIO,**
- DAI UTENTI 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/ricieste.*

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

- Q **800** interviste rivolte a **utenti domestici con utenza diretta (746 interviste) o condominiale (54 interviste) (indagine generale)**
 - Q **201** interviste rivolte a utenti che **hanno chiamato il Numero Verde Commerciale (call back NV Commerciale)**
 - Q **201** interviste rivolte a un campione di utenti che **hanno chiamato il Numero Verde segnalazione guasti (call back NV segnalazione guasti)**
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di utenti che **si sono recati presso gli sportelli (call back sportelli fisici)**
 - Q **200** interviste rivolte a un campione di utenti che **hanno ricevuto un intervento tecnico (call back intervento tecnico)**
 - Q **300** interviste rivolte a un campione di utenti 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.

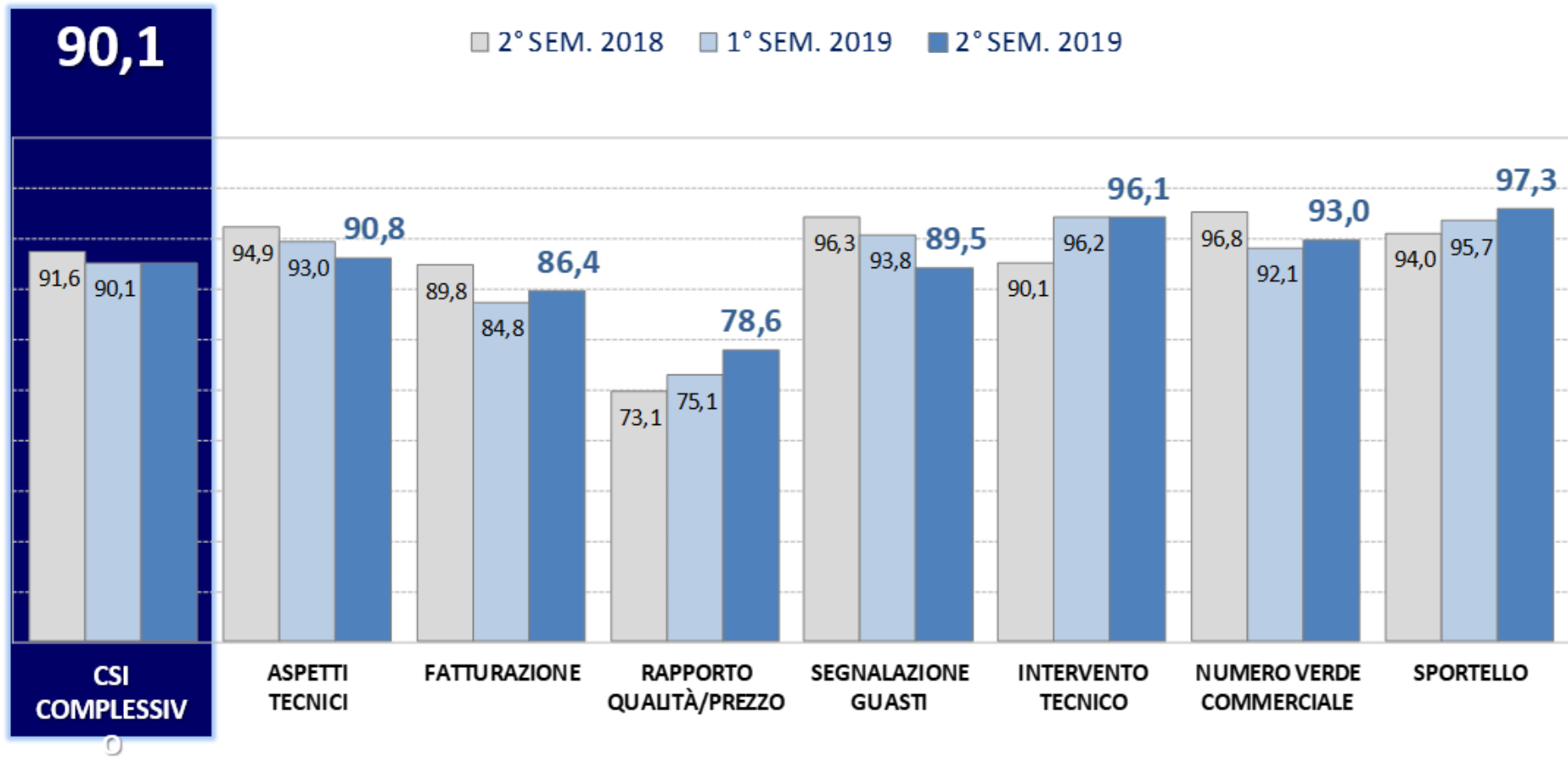
→ CSI COMPLESSIVO

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

In formula:



Customer Satisfaction Index (CSI)



Sezione Customer Satisfaction

- Servizio idrico nel complesso
- Qualità dell'acqua
- Aspetti generali del servizio
- Canali di contatto



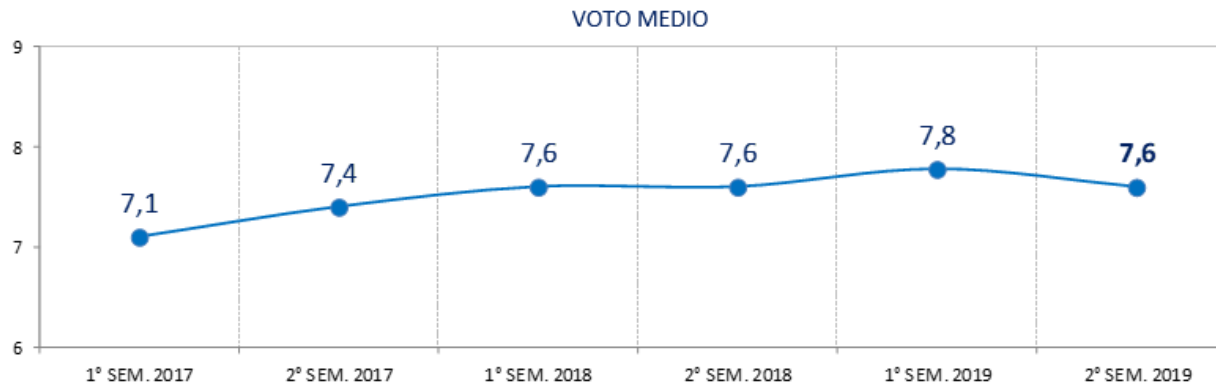
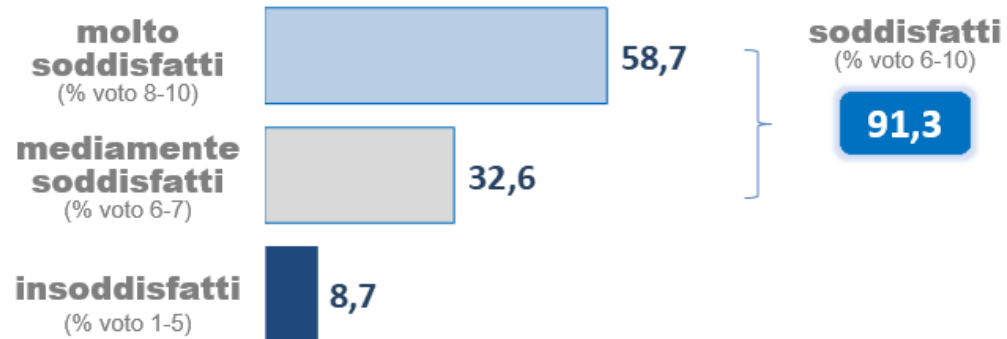
L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione:**

- **GIUDIZIO COMPLESSIVO:** giudizio dell'utente sul servizio fornito da PUBLIACQUA espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI:** giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

Gli utenti **Soddisfatti** esprimono un voto **6-10**.

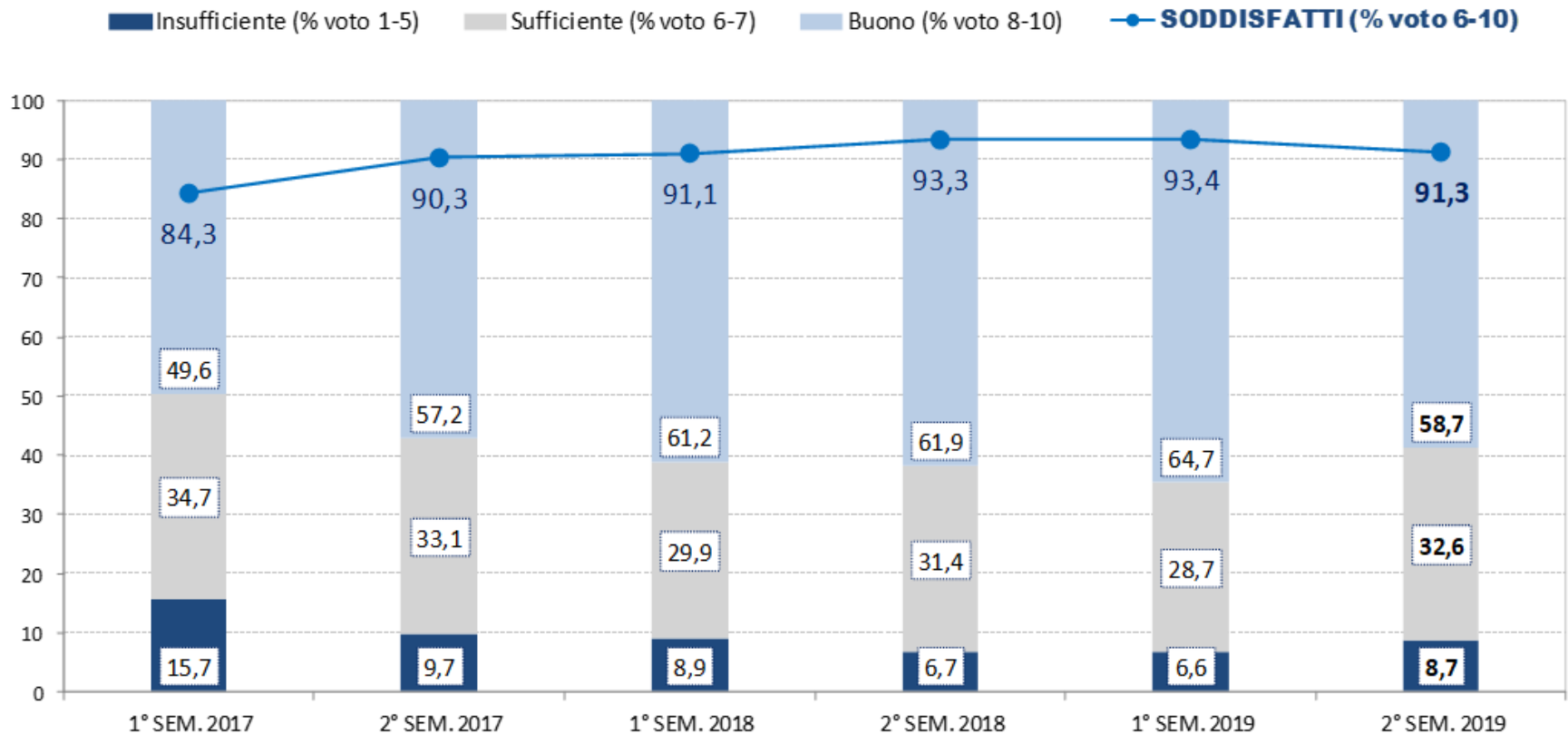
Aspetti tecnici del servizio

“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]



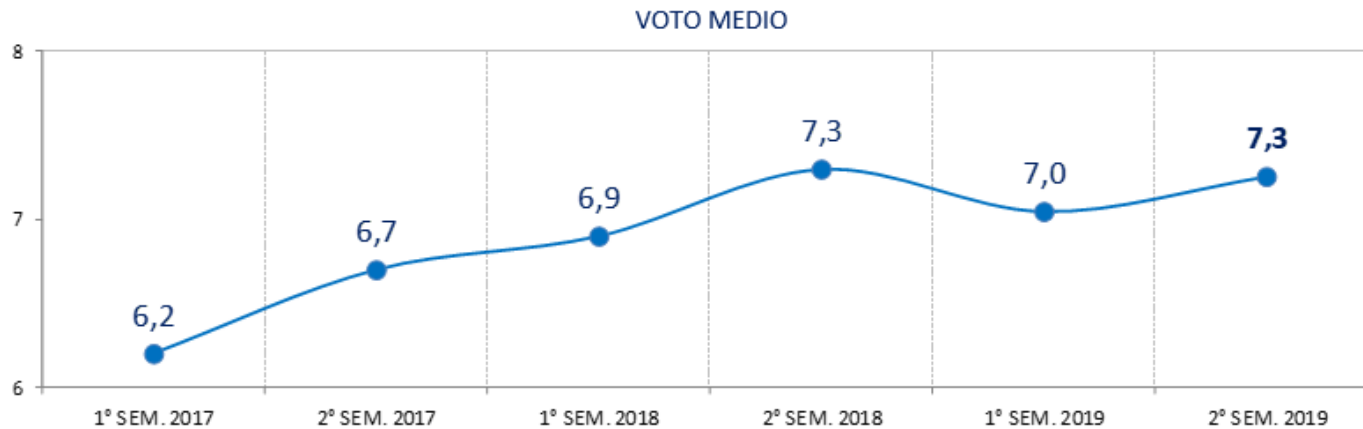
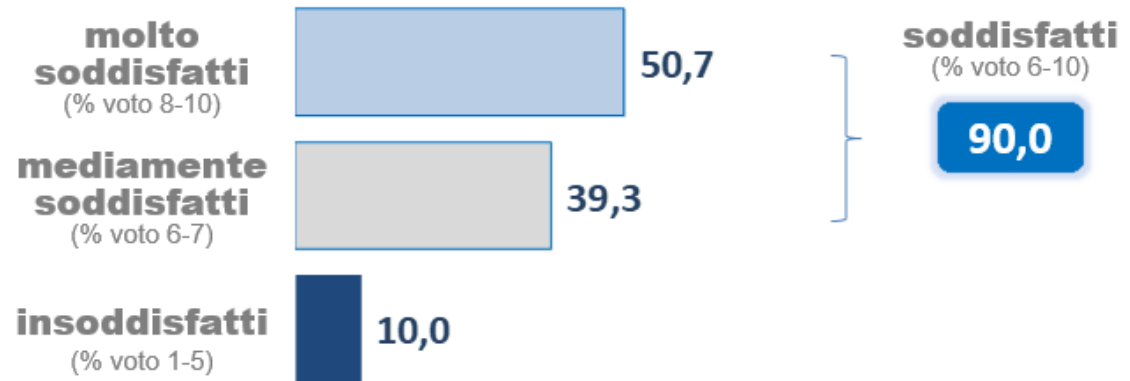
Aspetti tecnici del servizio

“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

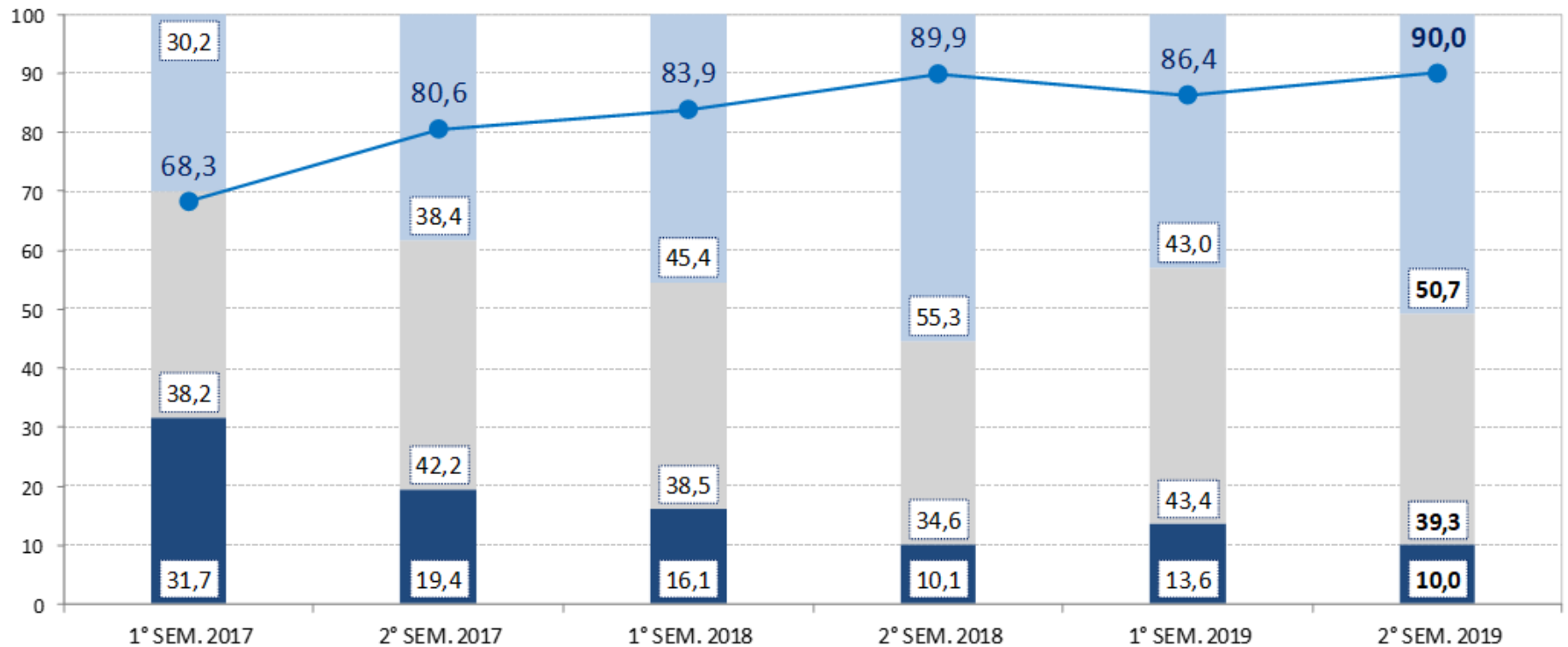
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Fatturazione

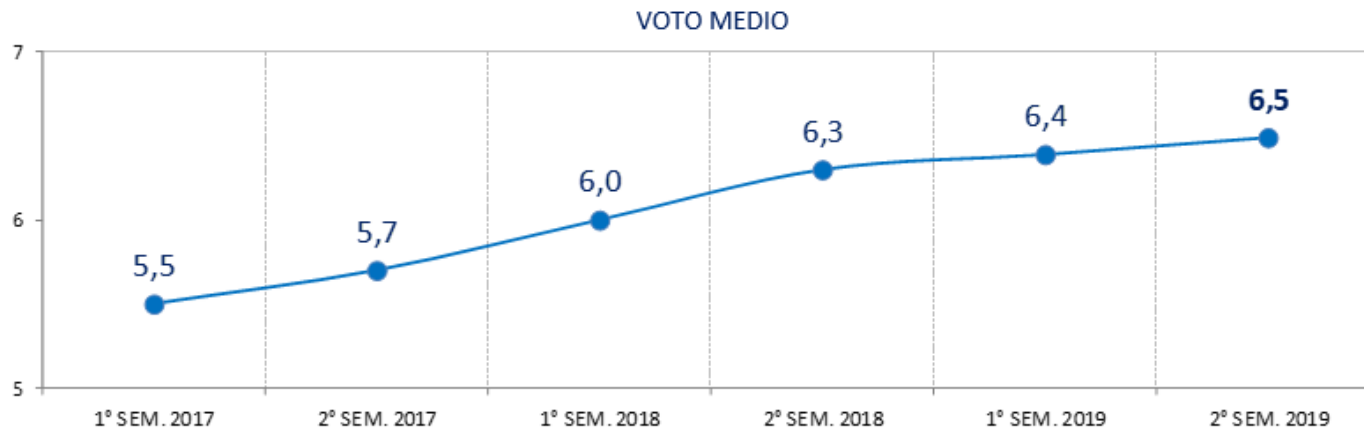
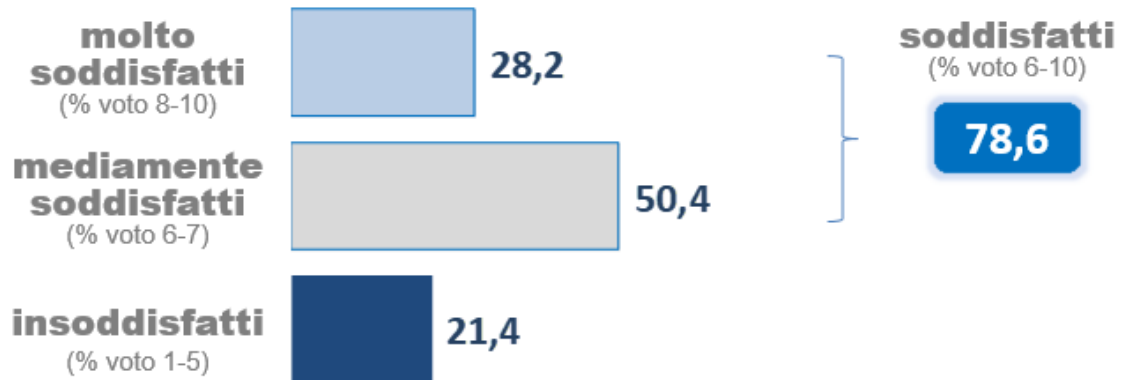
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publicacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



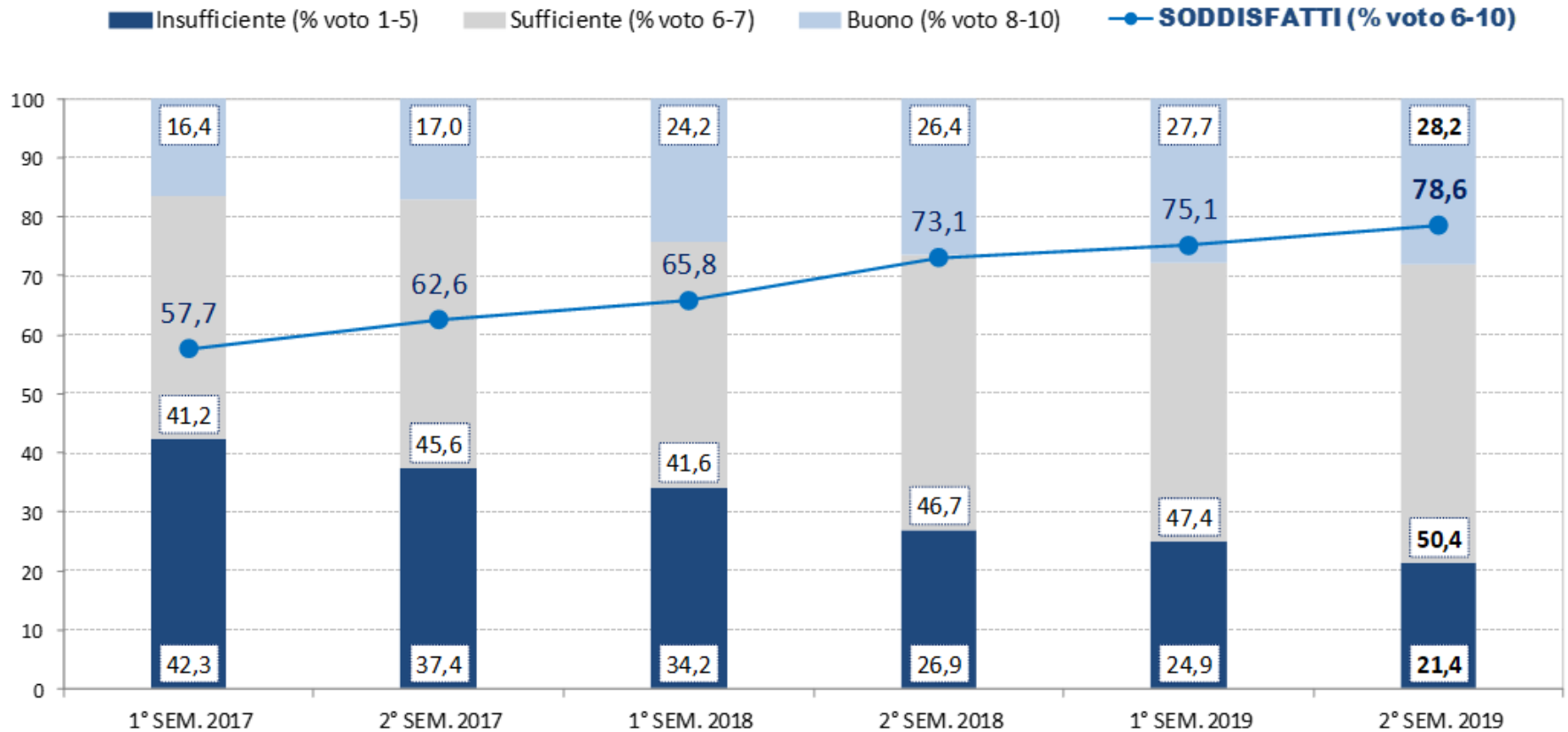
Rapporto qualità prezzo

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



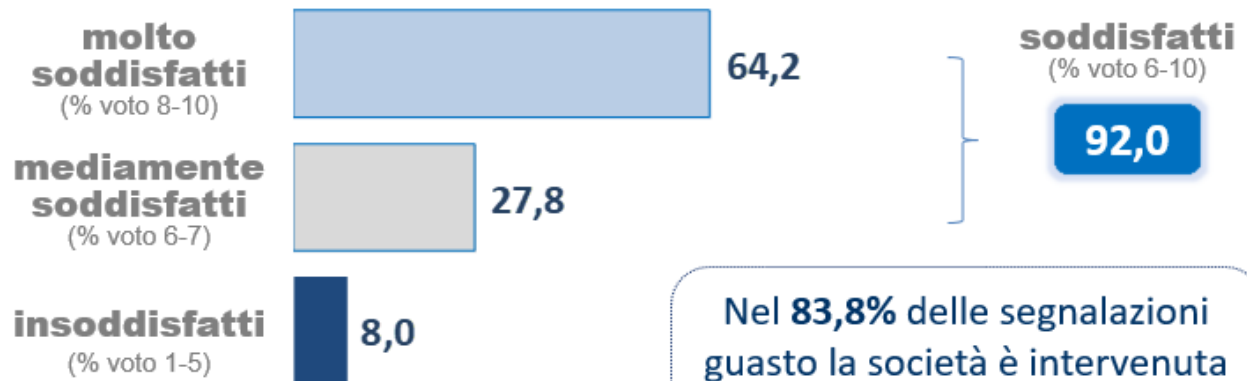
Rapporto qualità prezzo

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

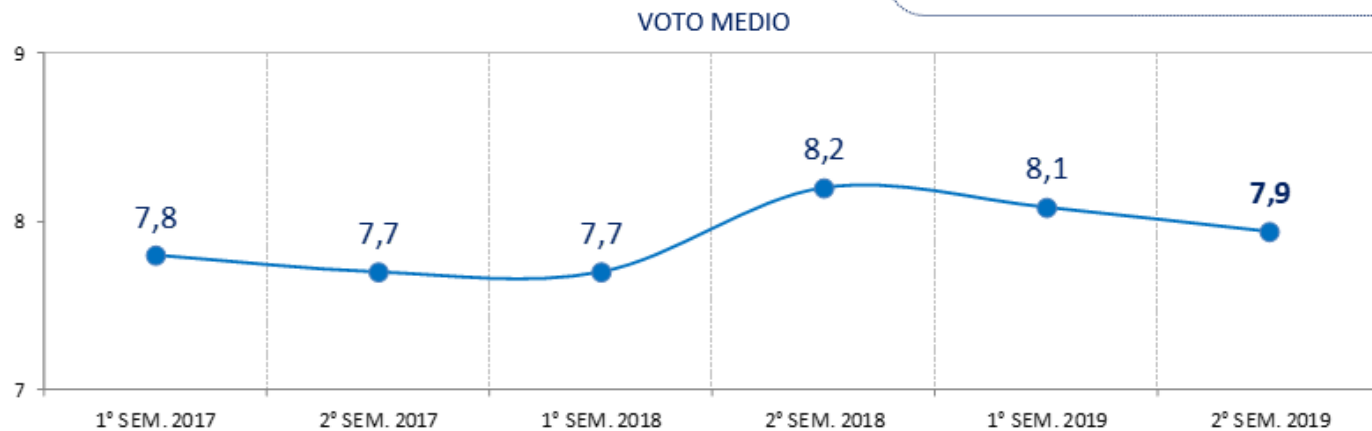


Segnalazione Guasti

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

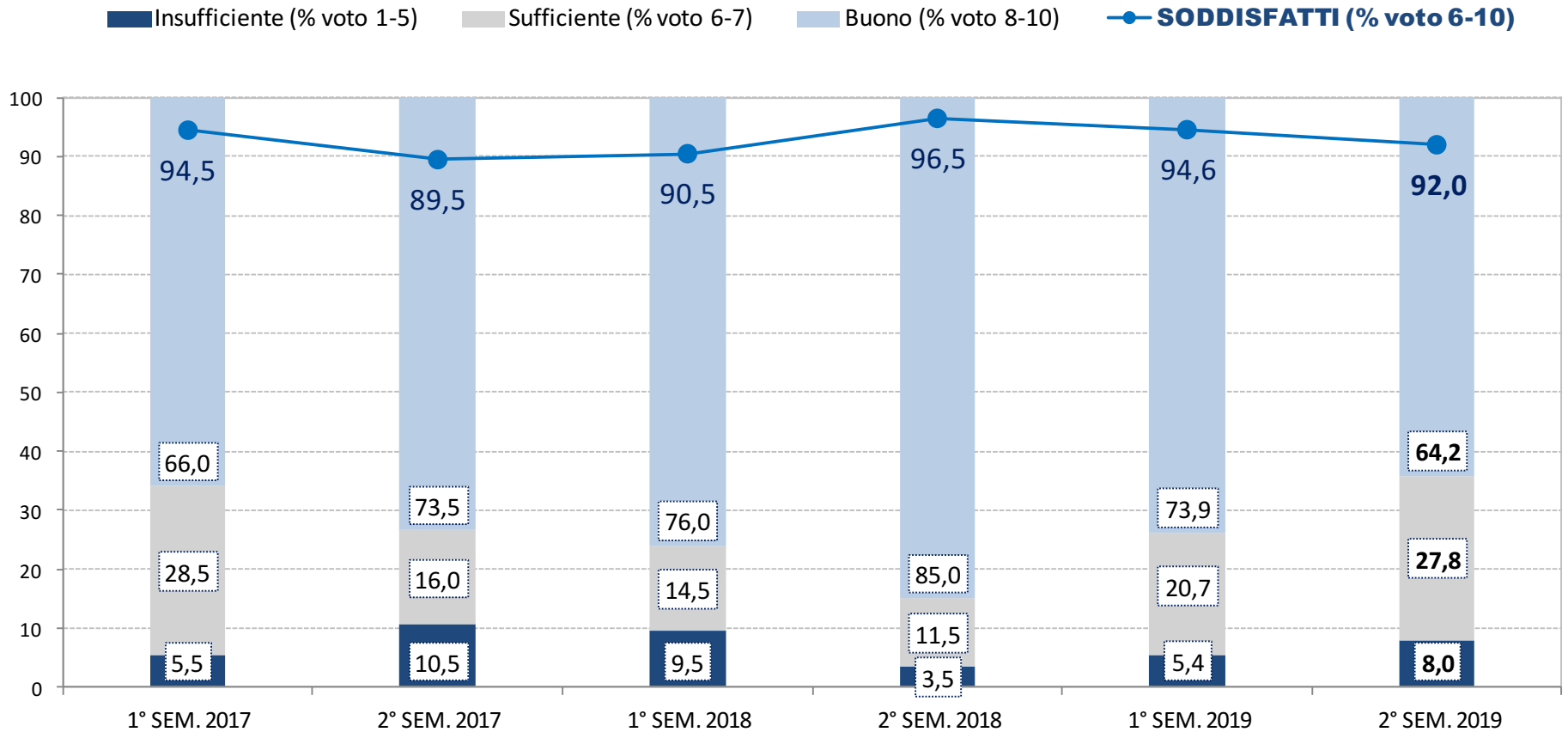


Nel **83,8%** delle segnalazioni guasto la società è intervenuta per ripristinare il servizio
[76,5%, 1° SEM. 2019]



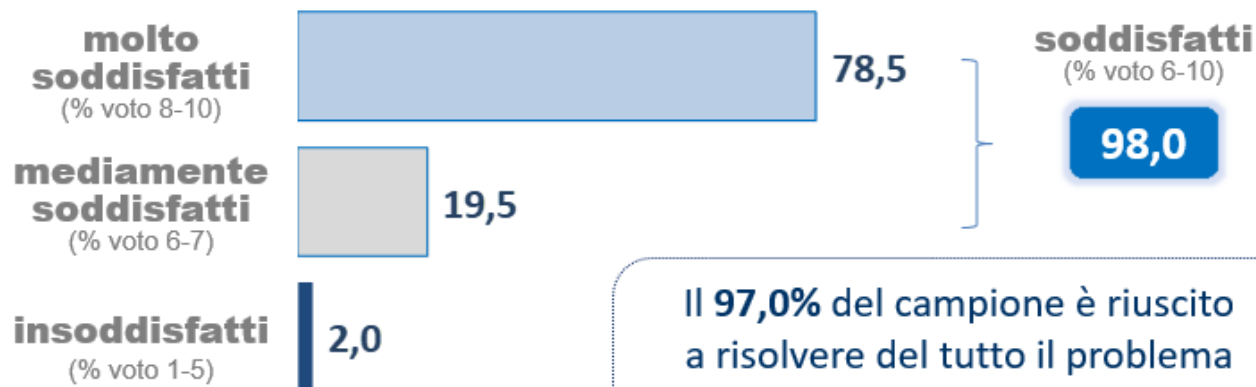
Segnalazione Guasti

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

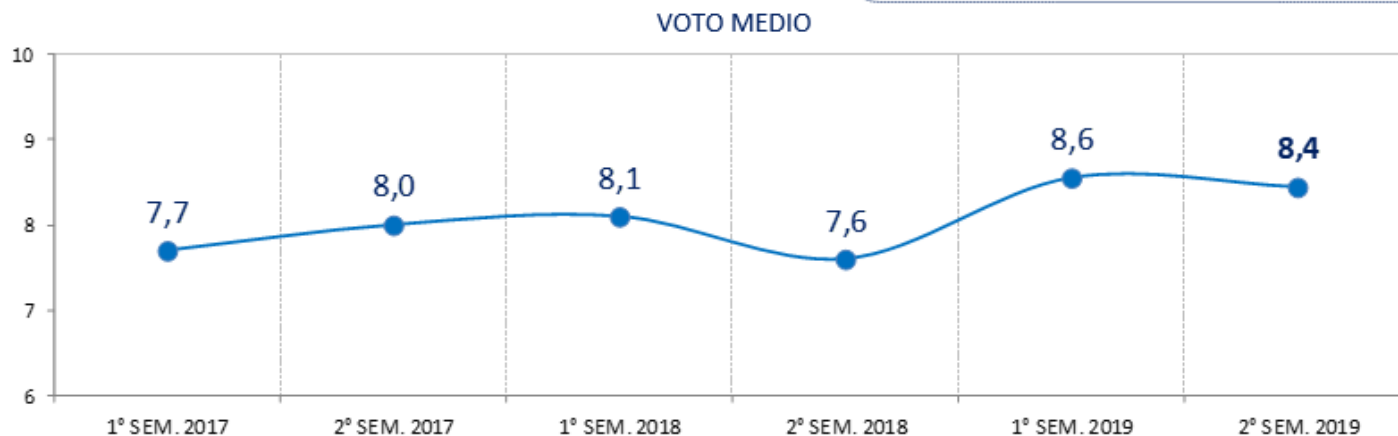


Intervento tecnico

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

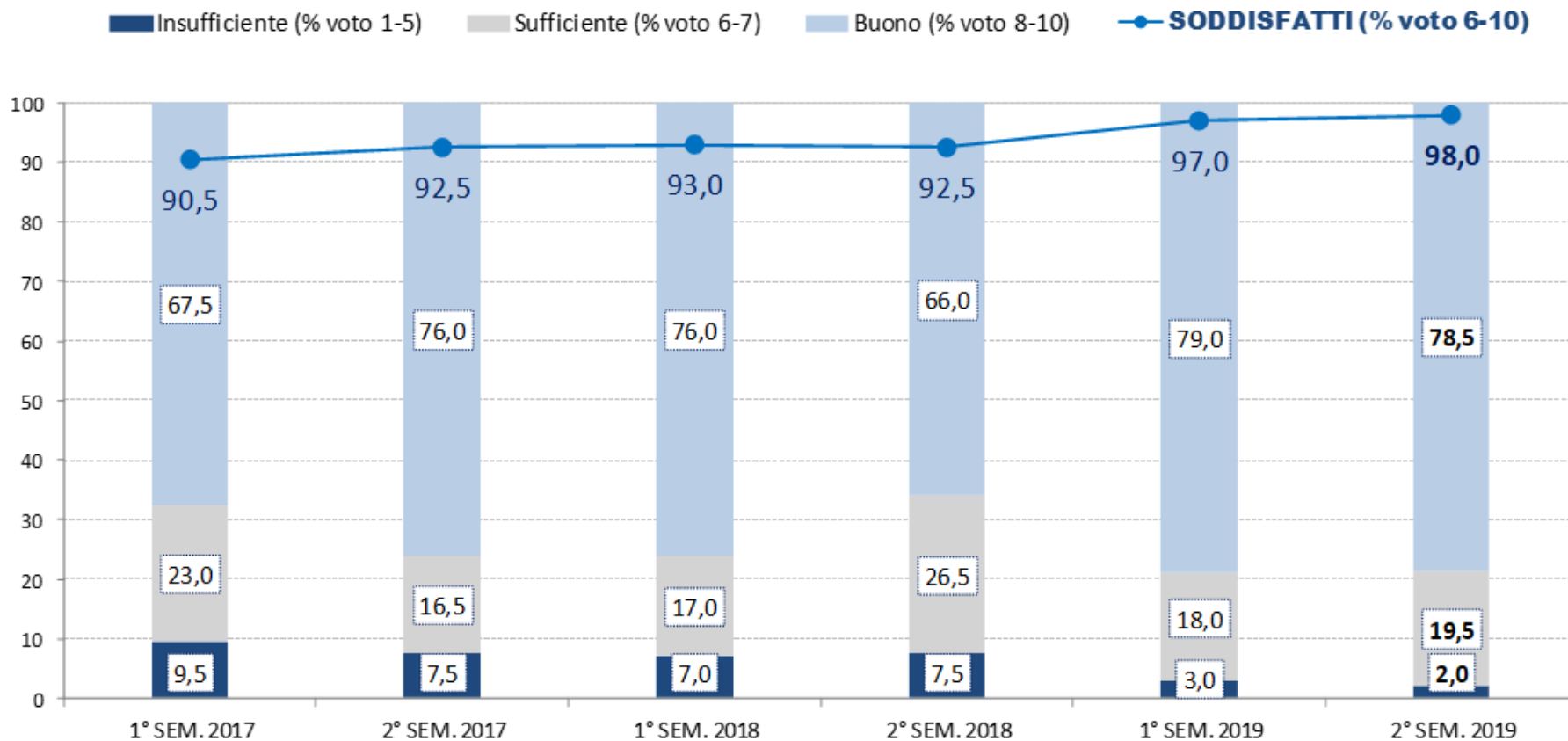


Il 97,0% del campione è riuscito a risolvere del tutto il problema tramite l'intervento tecnico
[95,0%, 1° SEM. 2019]



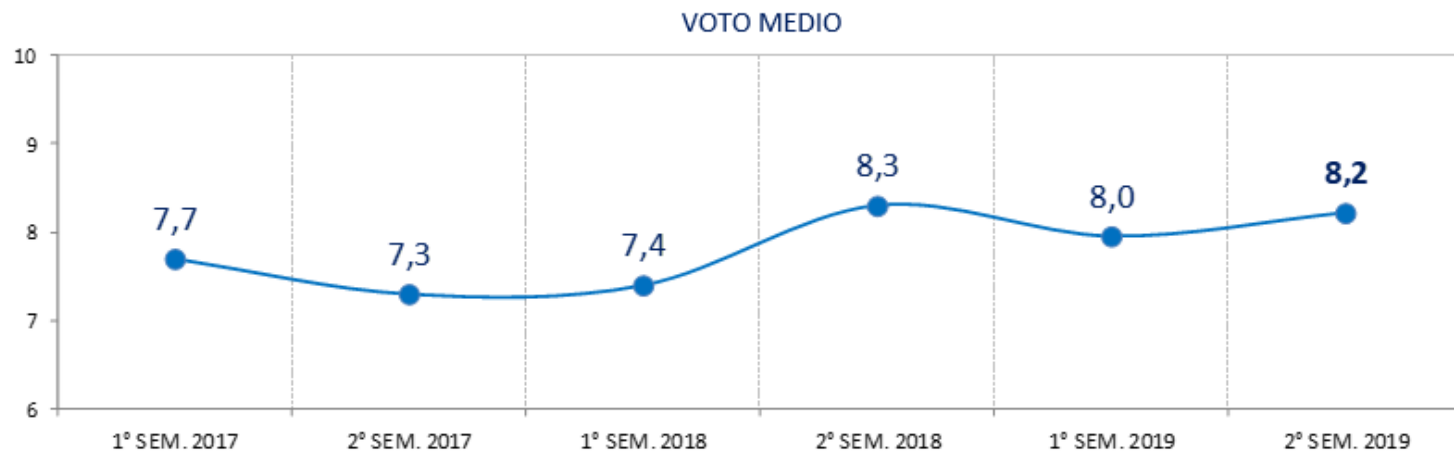
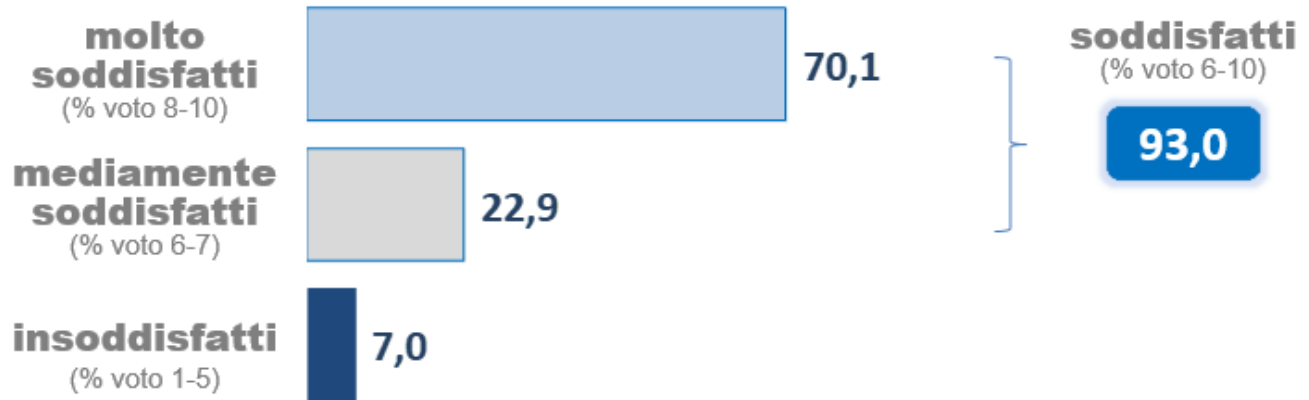
Intervento tecnico

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



Numero Verde Commerciale

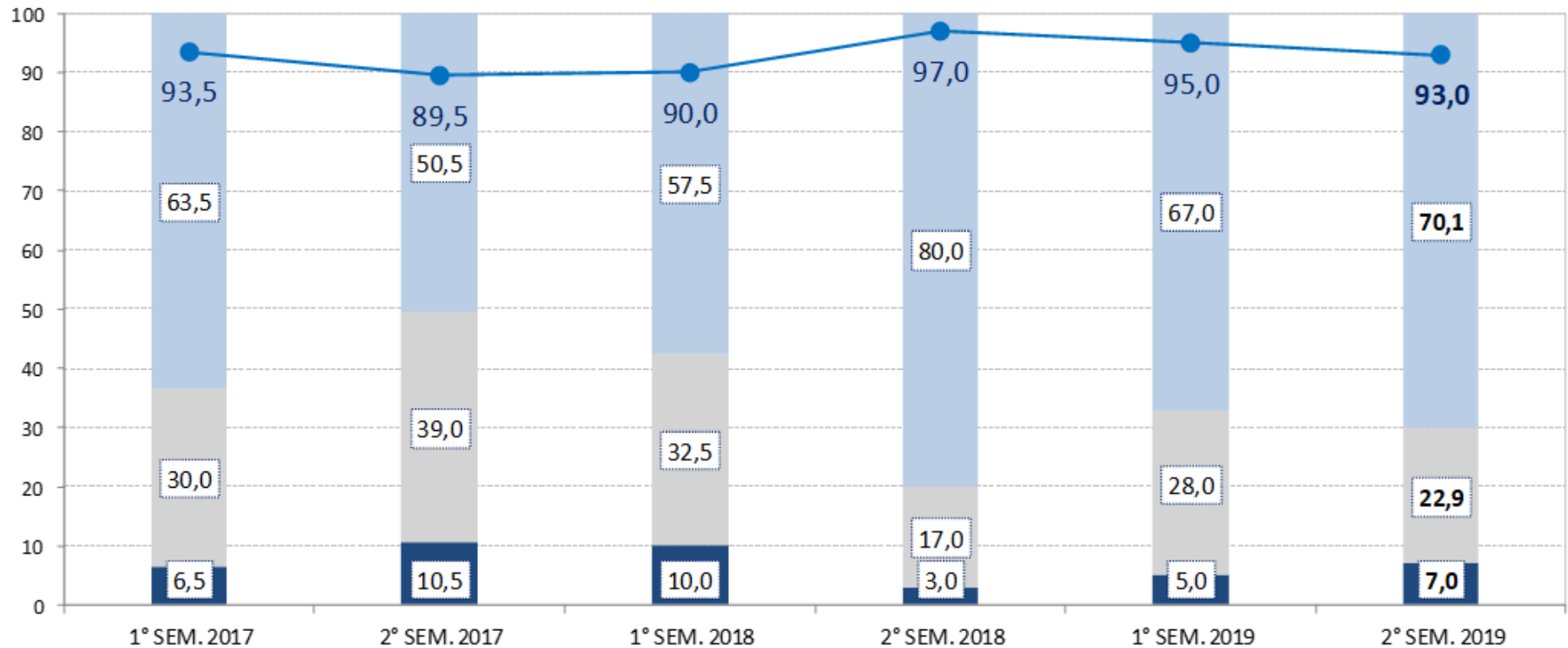
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Numero Verde Commerciale

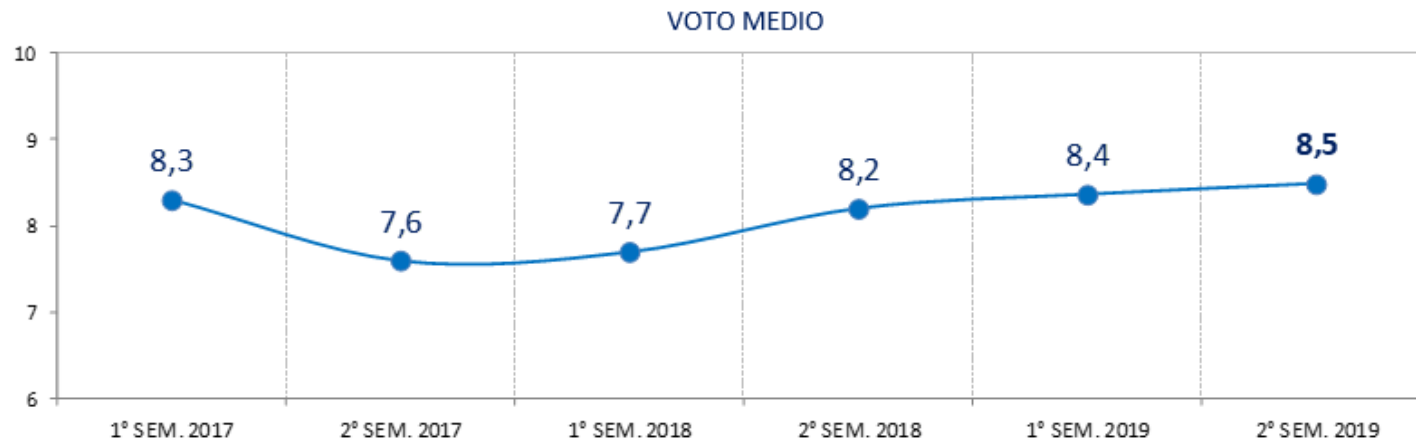
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



Sportello

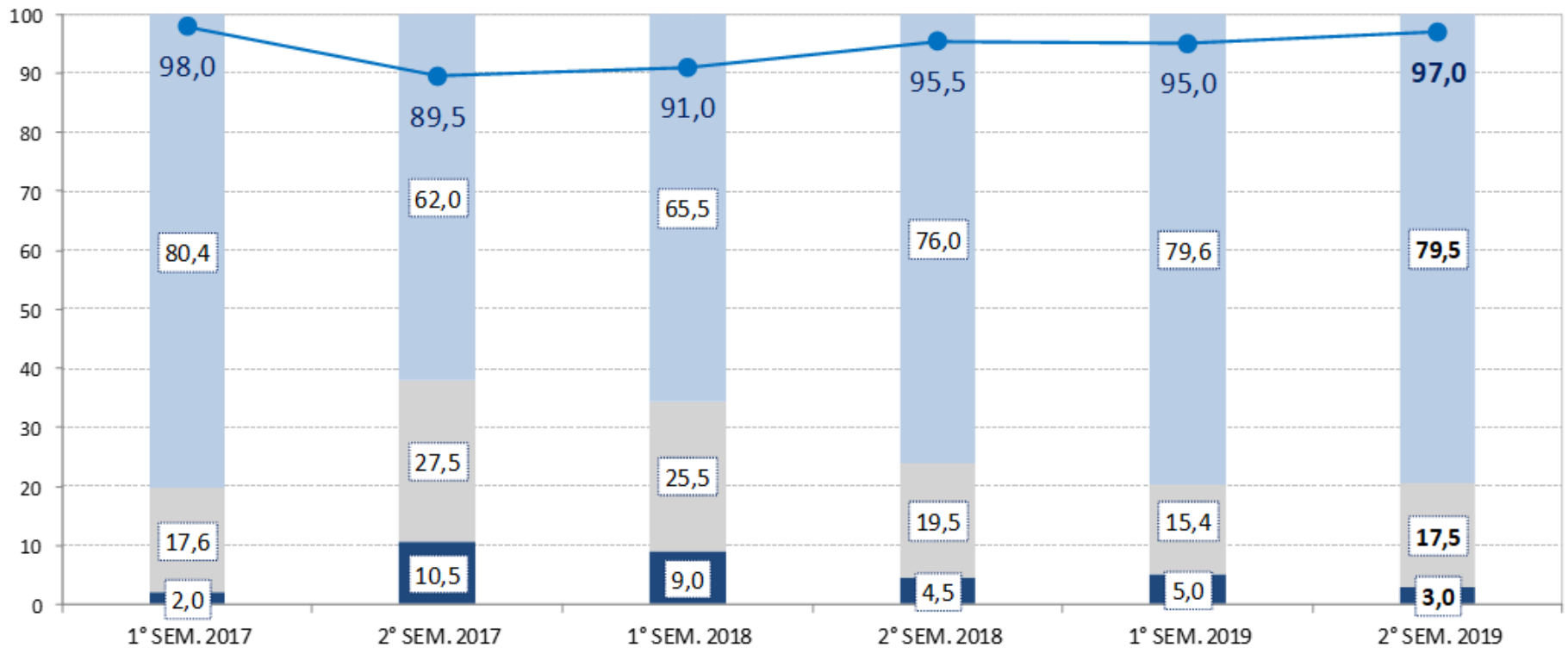
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Sportello

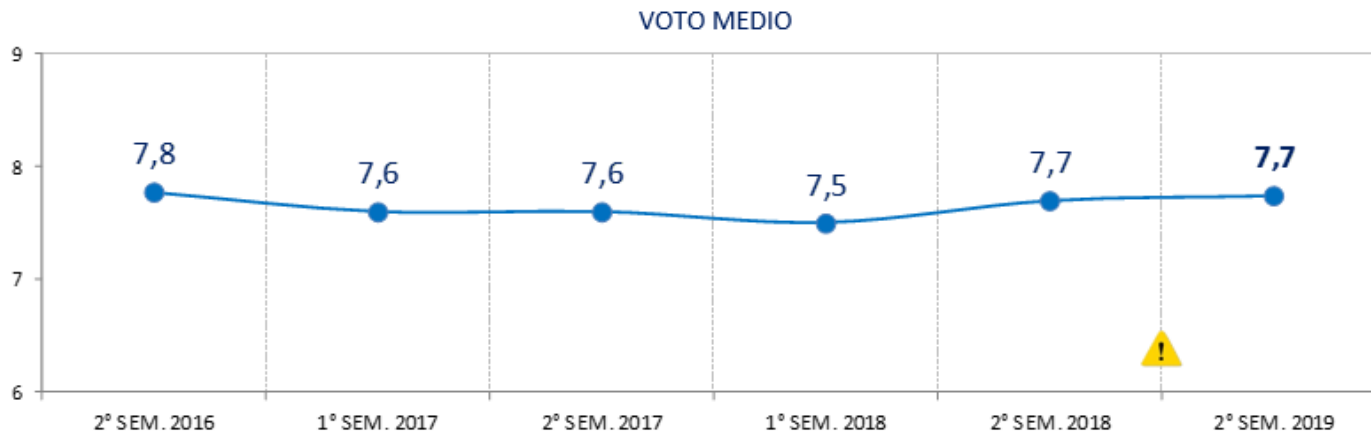
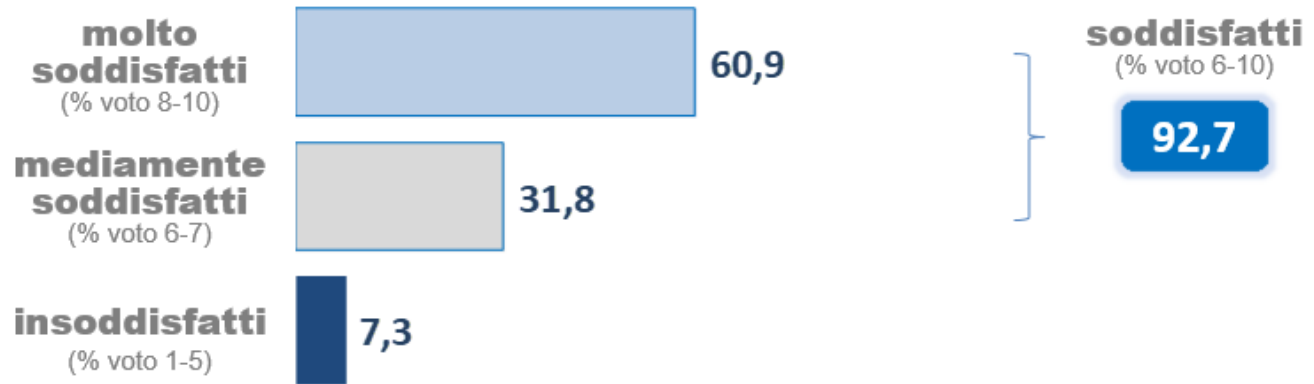
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



Sportello Online

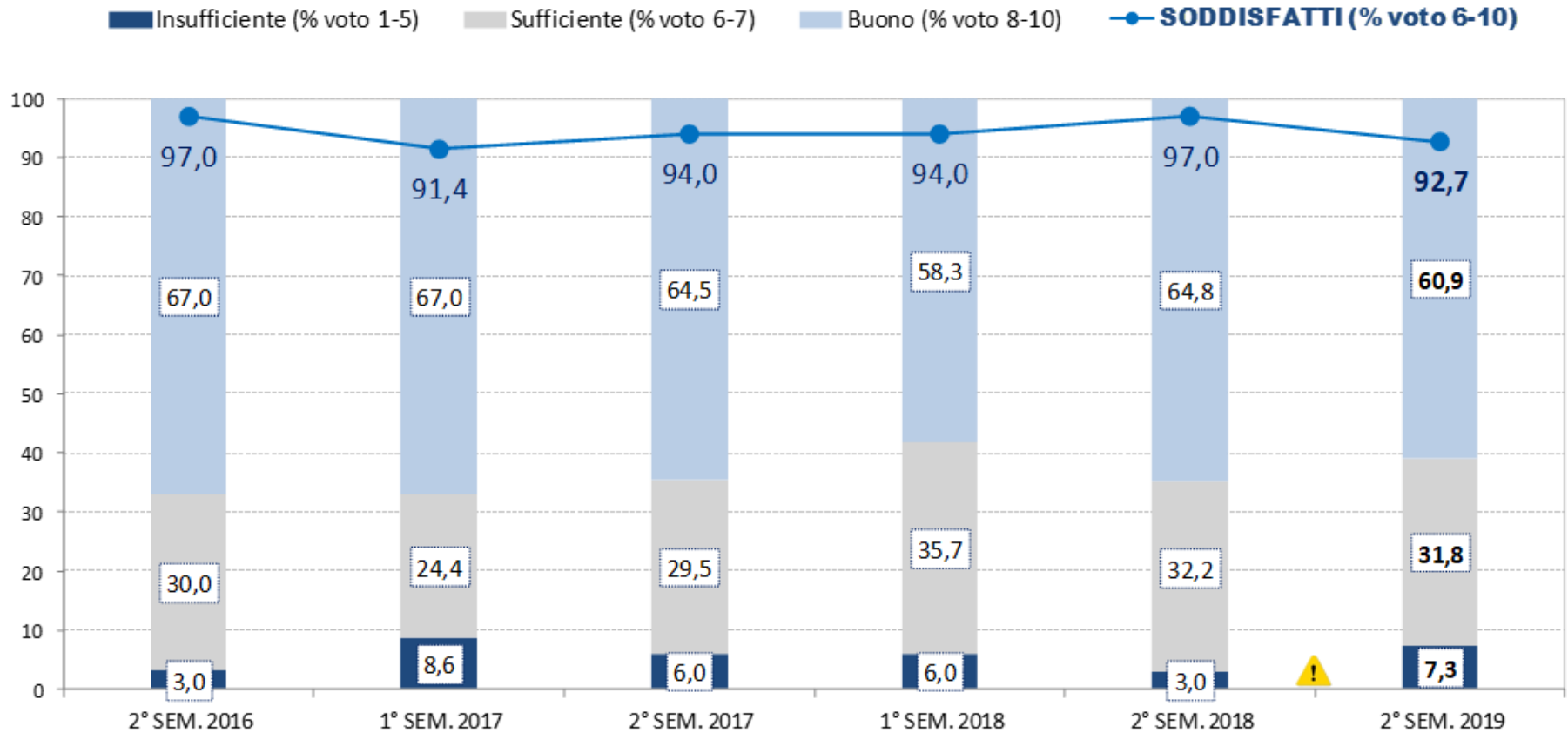
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



! Non rilevato il 1° SEM. 2019

Sportello Online

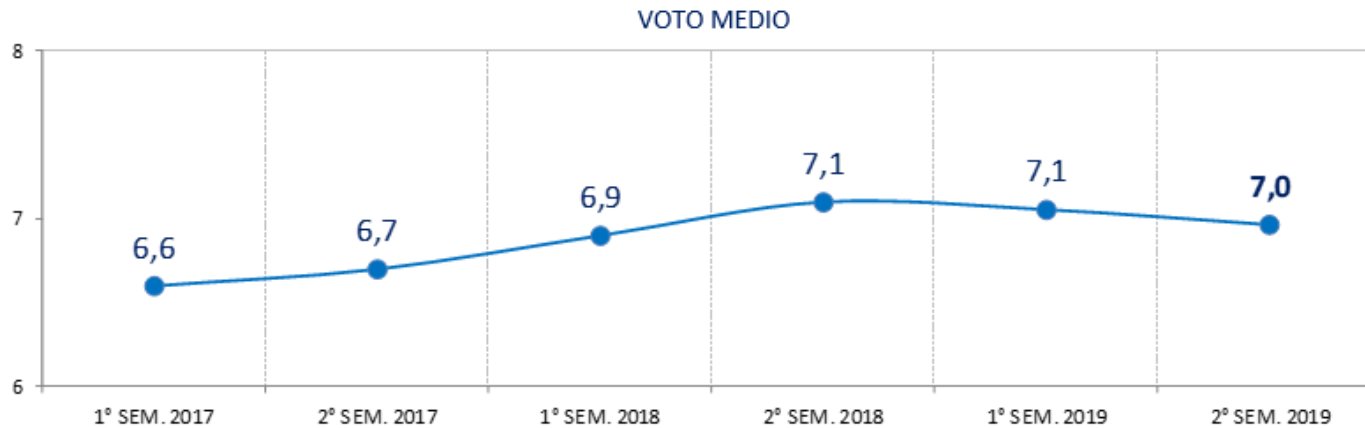
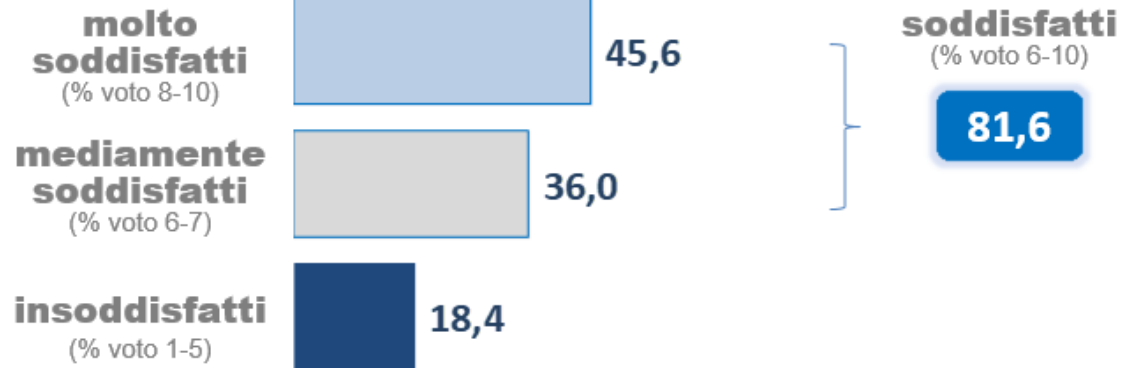
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



! Non rilevato il 1° SEM. 2019

Qualità dell'acqua

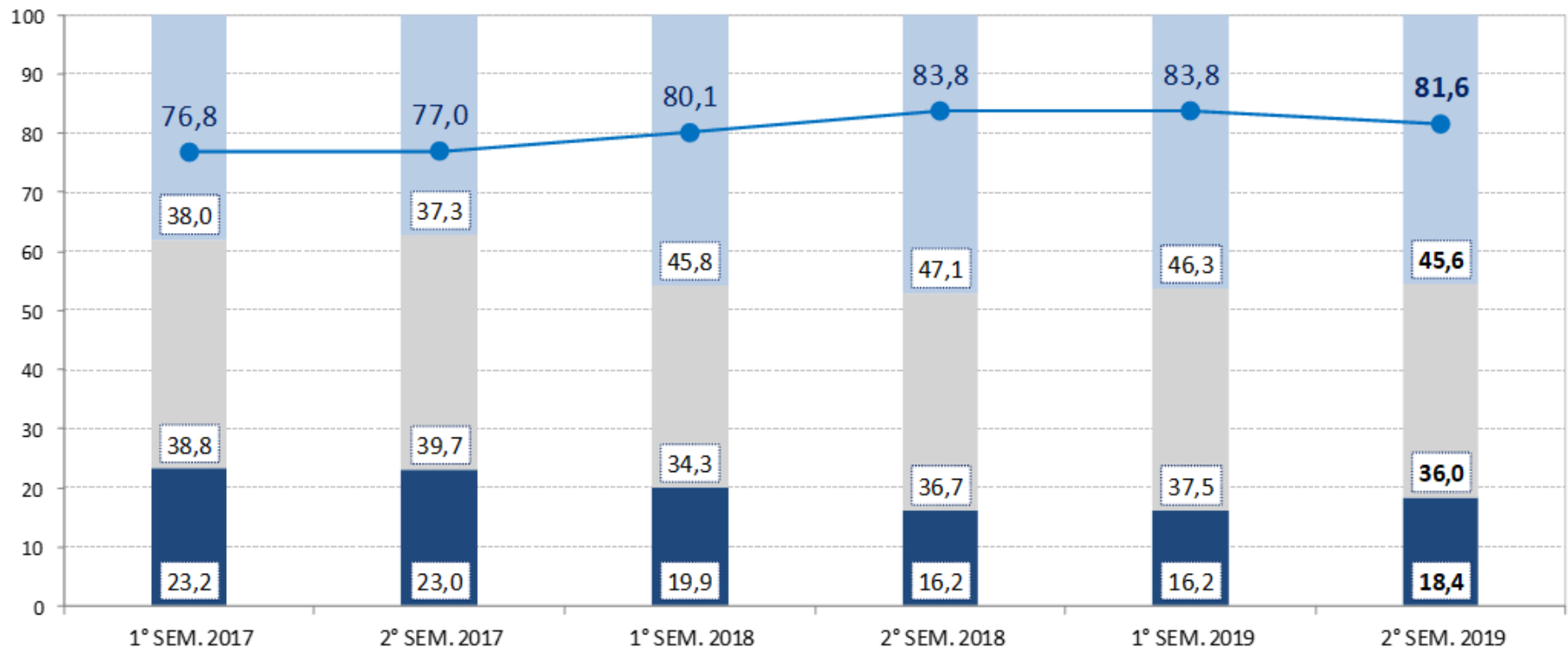
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



Qualità dell'acqua

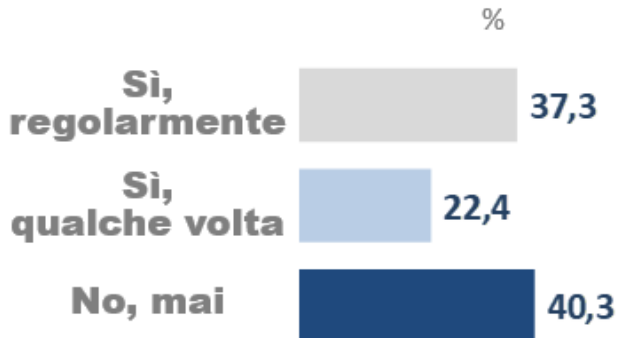
“Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?” [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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

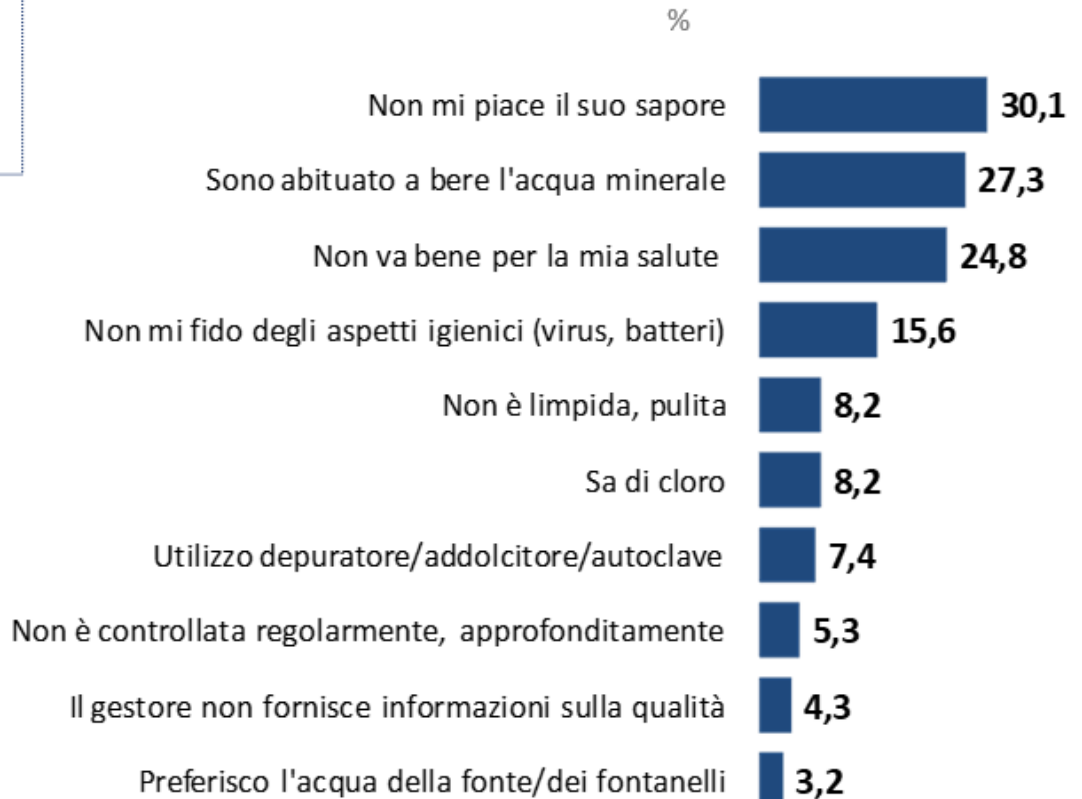


Utilizzo dell'acqua potabile

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



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



Il **64,1%** 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

