

# 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/richieste.*

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:

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

### CSI PARZIALI

PESO FATTORE

ASPETTI TECNICI

25

FATTURAZIONE

20

RAPPORTO  
QUALITÀ/PREZZO

10

SEGNALAZIONE  
GUASTI

10

INTERVENTO  
TECNICO

10

NUMERO VERDE  
COMMERCIALE

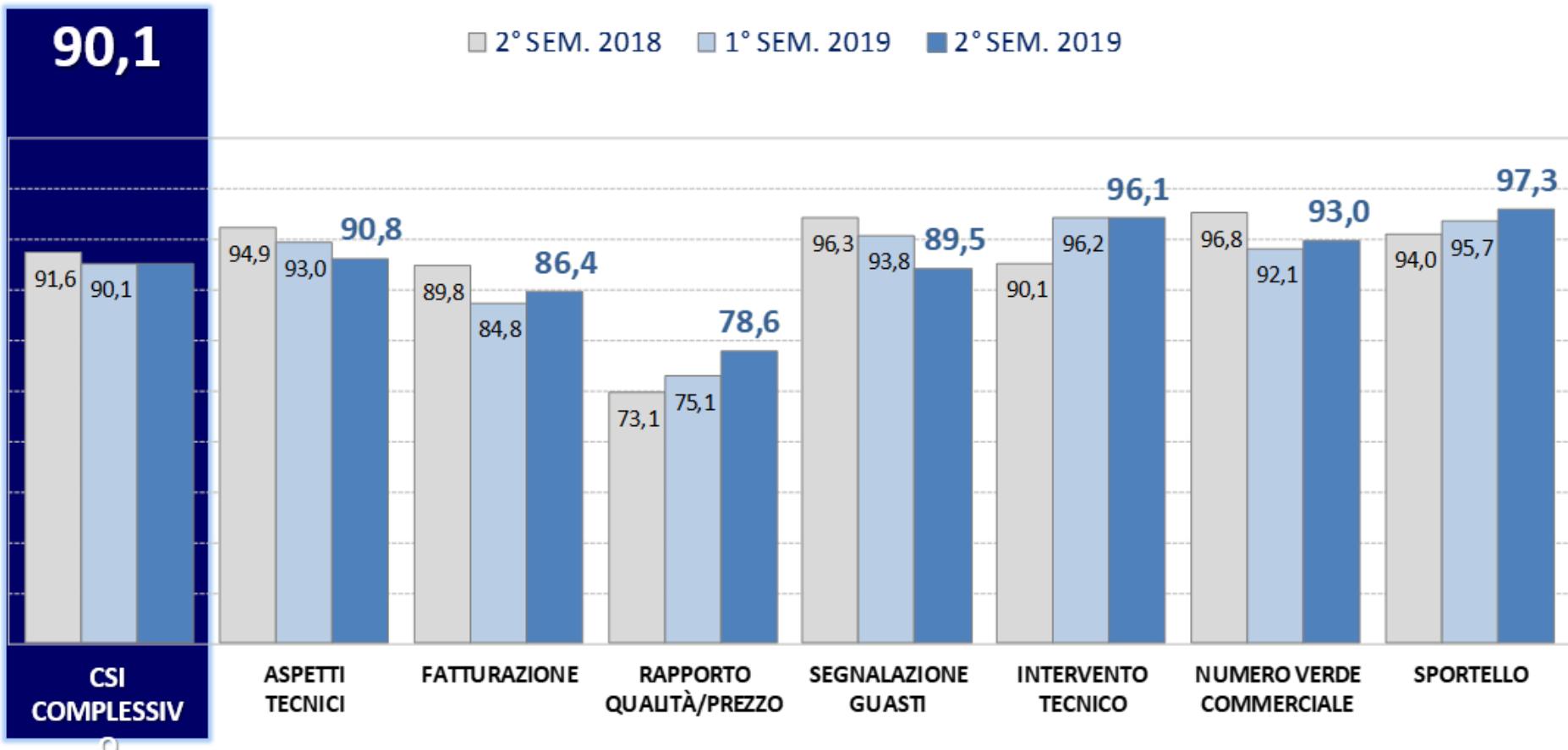
15

SPORTELLO

10

CSI  
COMPLESSIVO

# 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**:

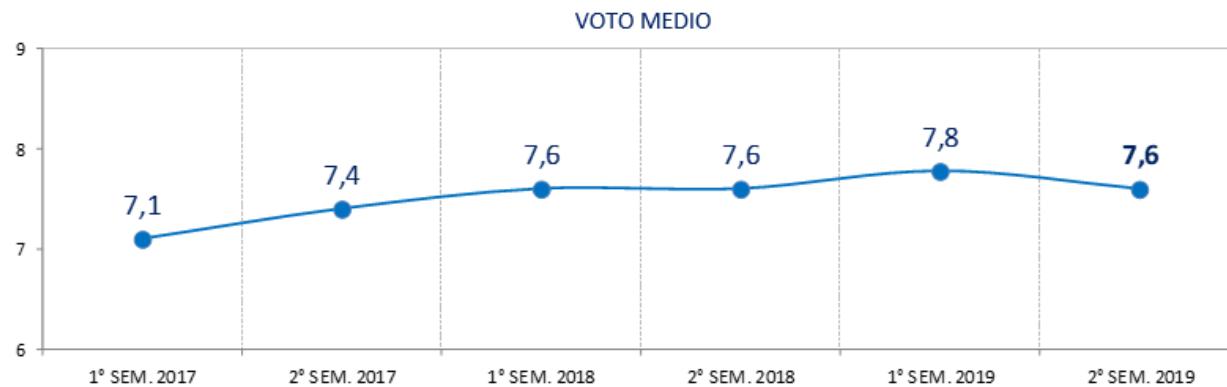
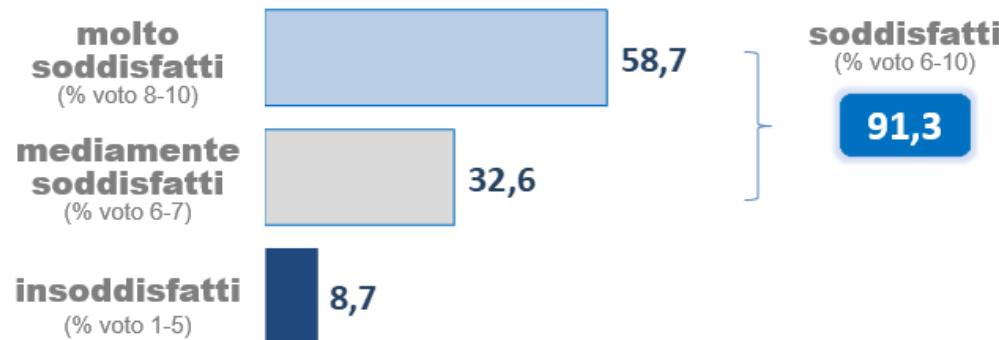
- **GIUDIZIO COMPLESSIVO**: giudizio dell'utente sul servizio fornito da PUBLIACQUA espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo e 10 ottimo
- **GIUDIZIO SUGLI ASPETTI**: giudizi degli utenti sui singoli aspetti costituenti il servizio espresso con un voto da 1 a 10 dove 1 significa pessimo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

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

# Aspetti tecnici del servizio

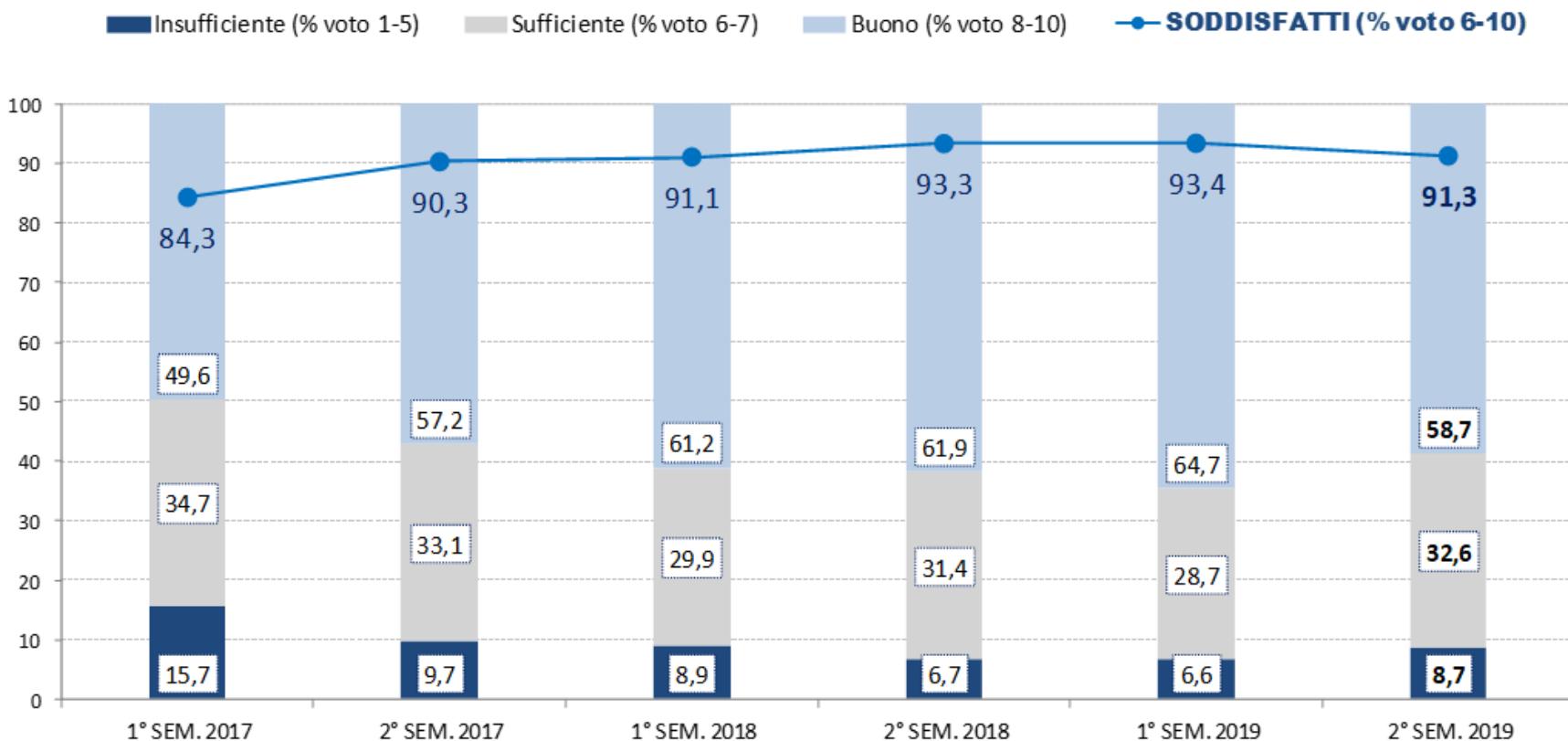
"Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publìacqua SpA?"

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



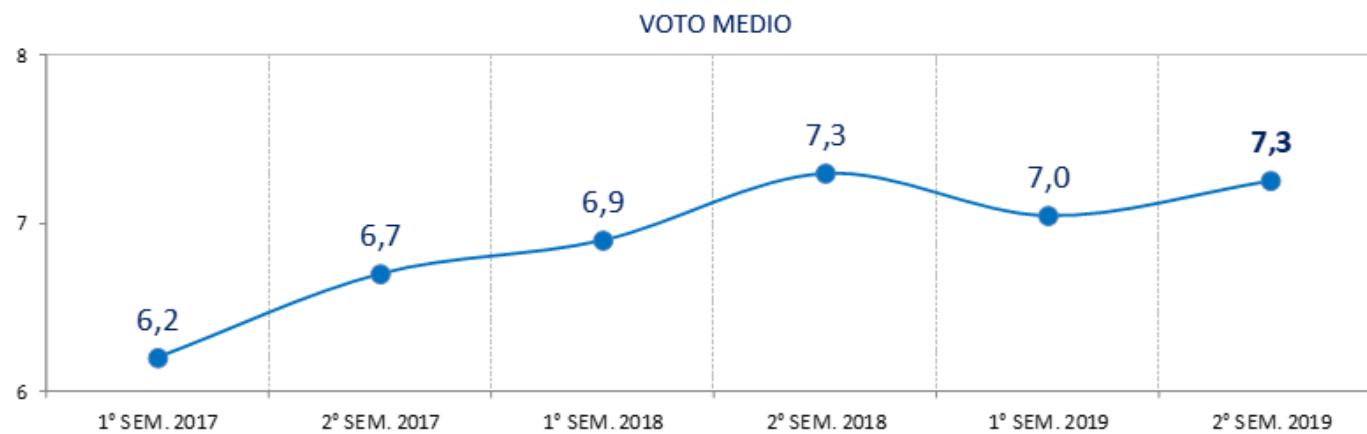
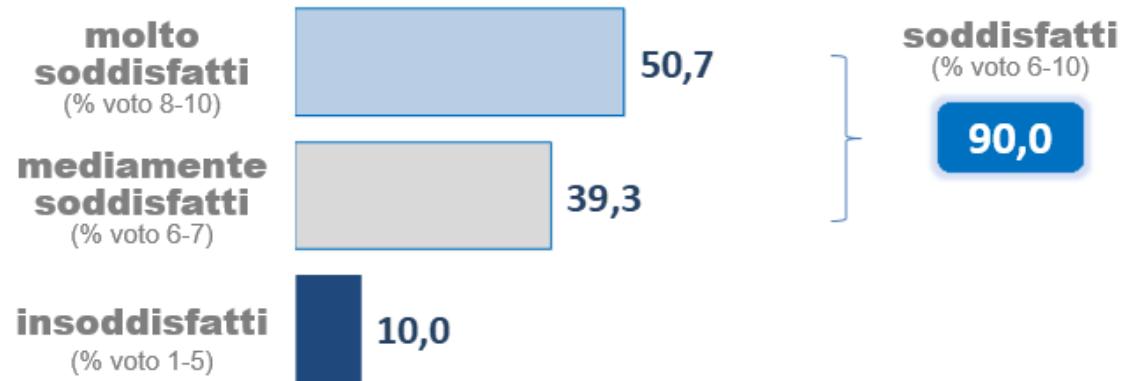
# Aspetti tecnici del servizio

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



# Fatturazione

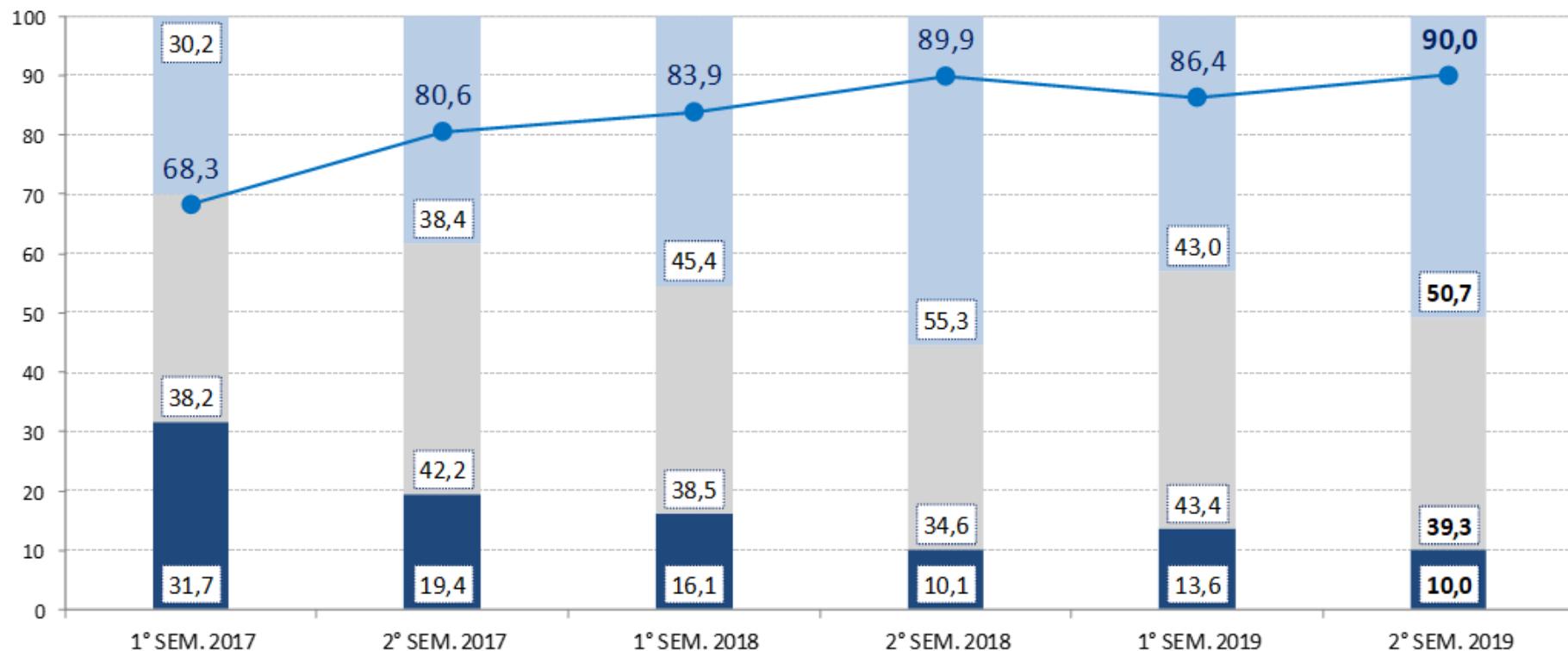
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publìacqua SpA?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Fatturazione

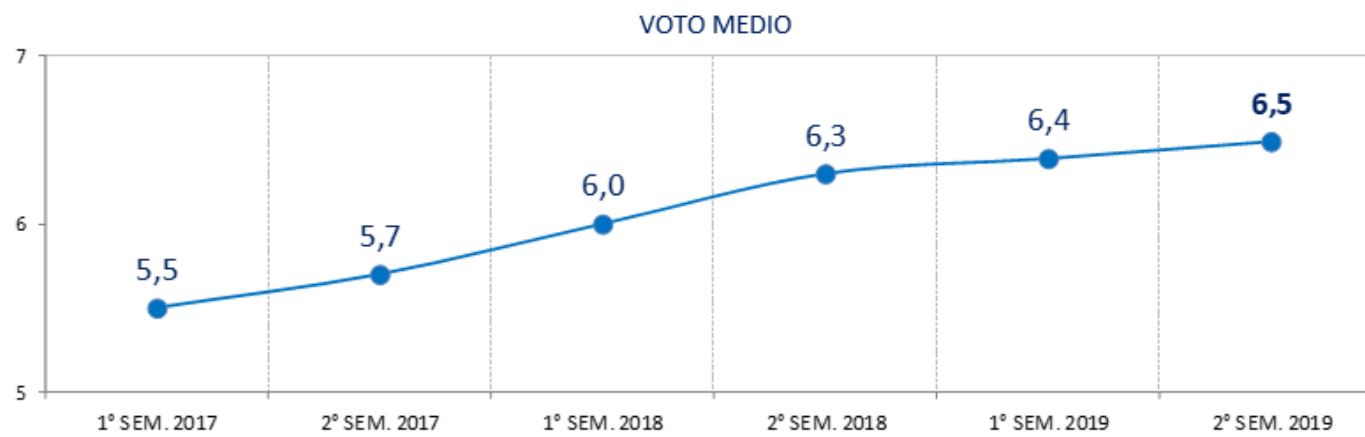
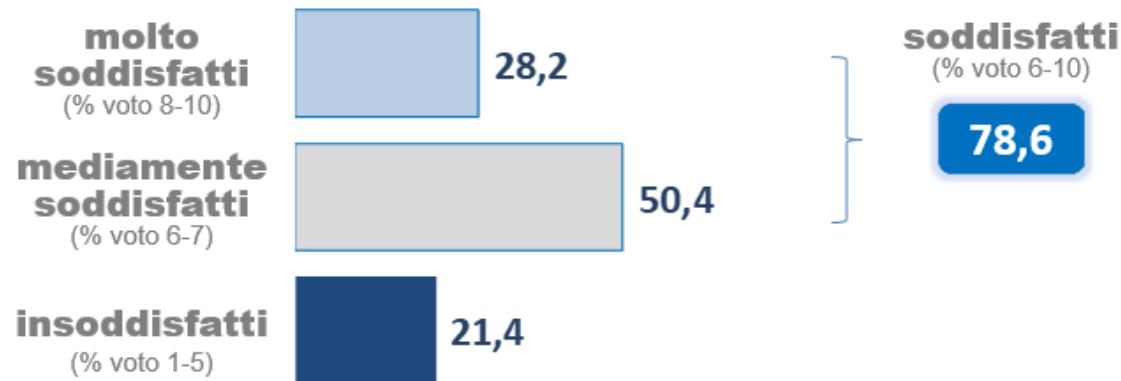
“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publìacqua SpA?“  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



# Rapporto qualità prezzo

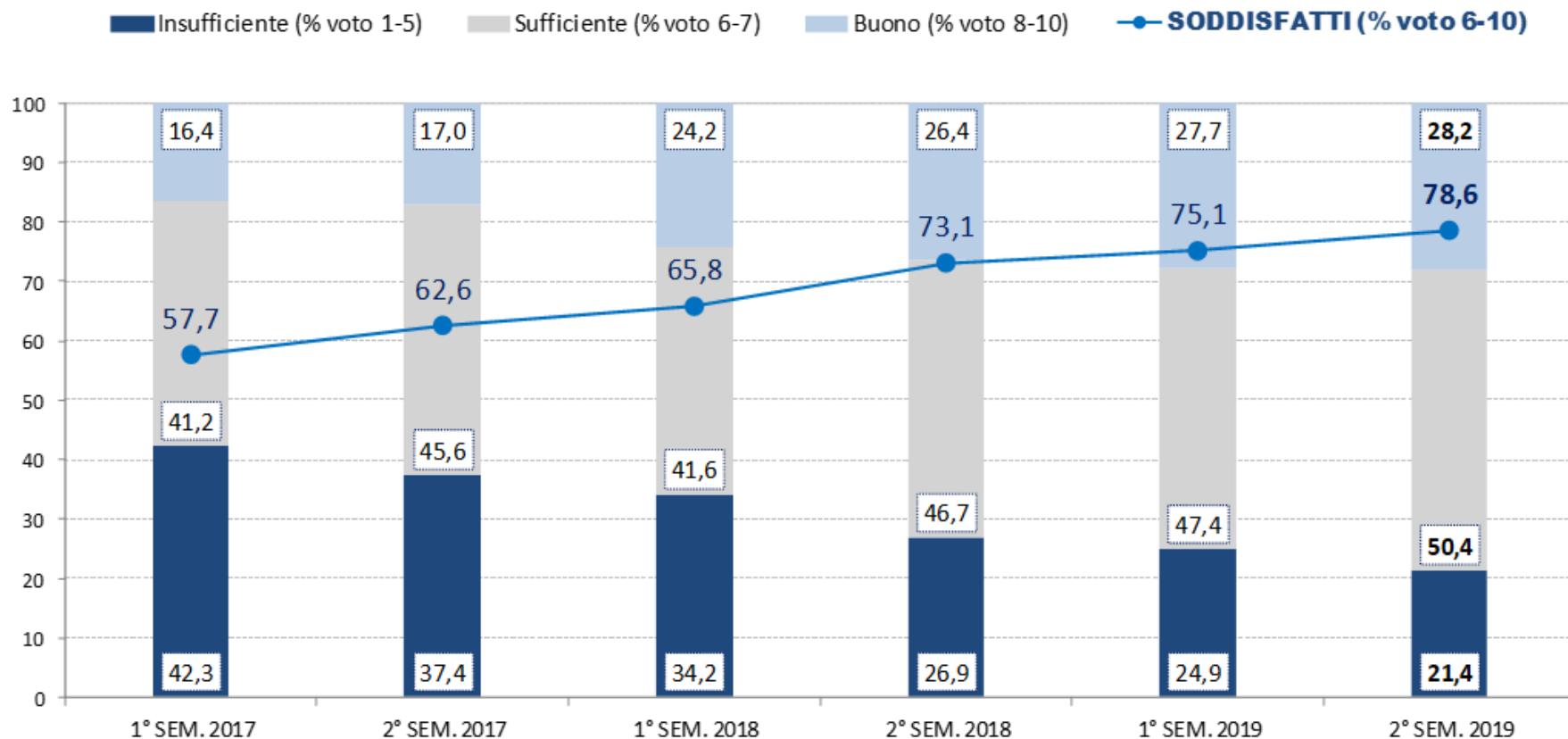
"Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publìacqua Spa?"  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Rapporto qualità prezzo

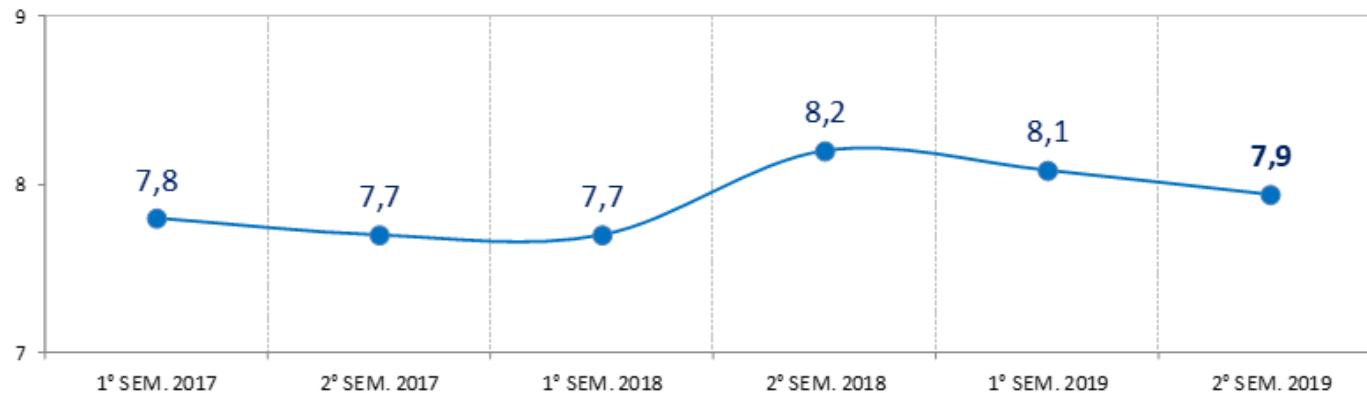
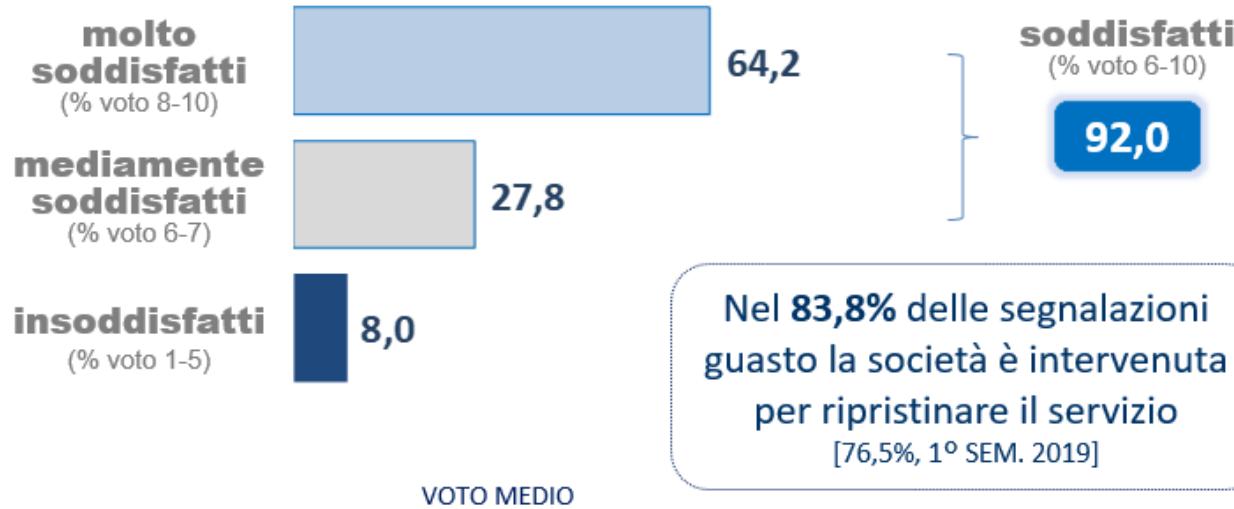
“Pensando complessivamente alla qualità del servizio offerto rispetto al costo sostenuto, che voto dà a Publiacqua Spa?”

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



# Segnalazione Guasti

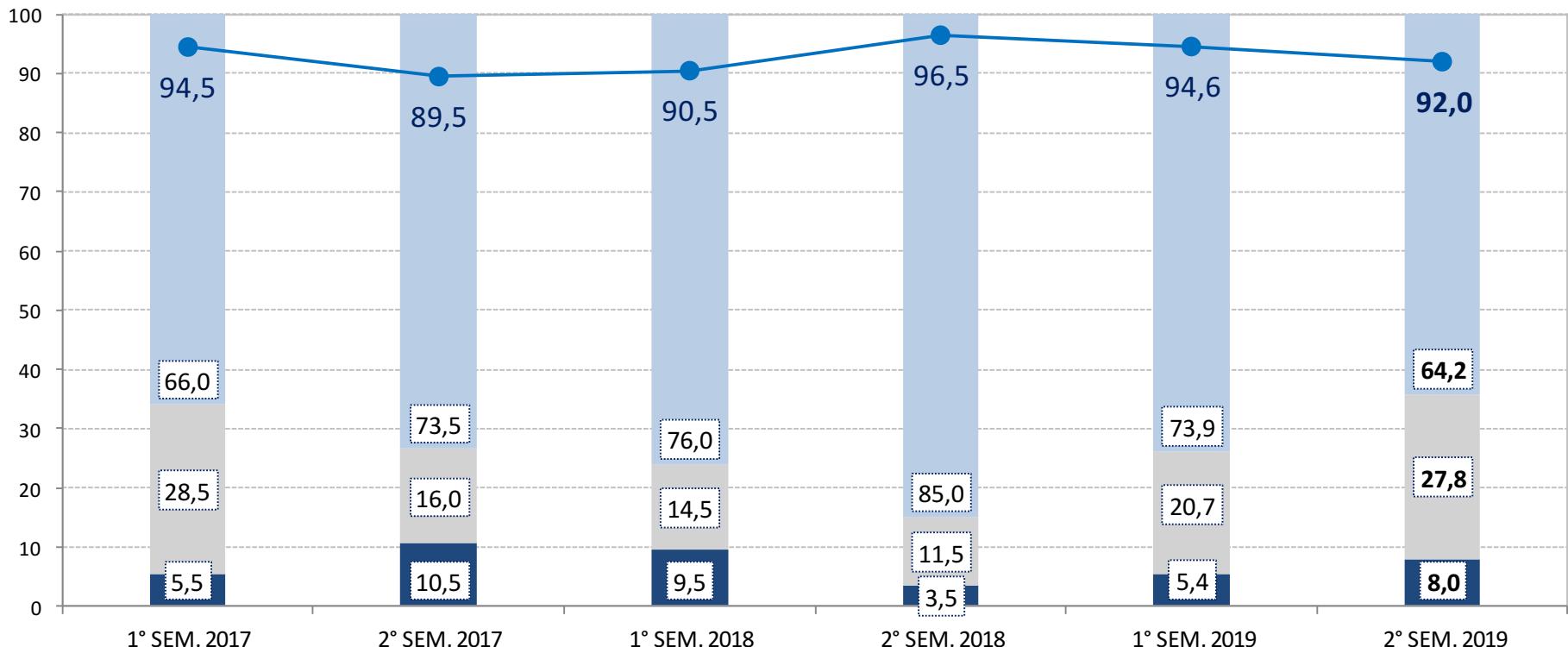
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Segnalazione Guasti

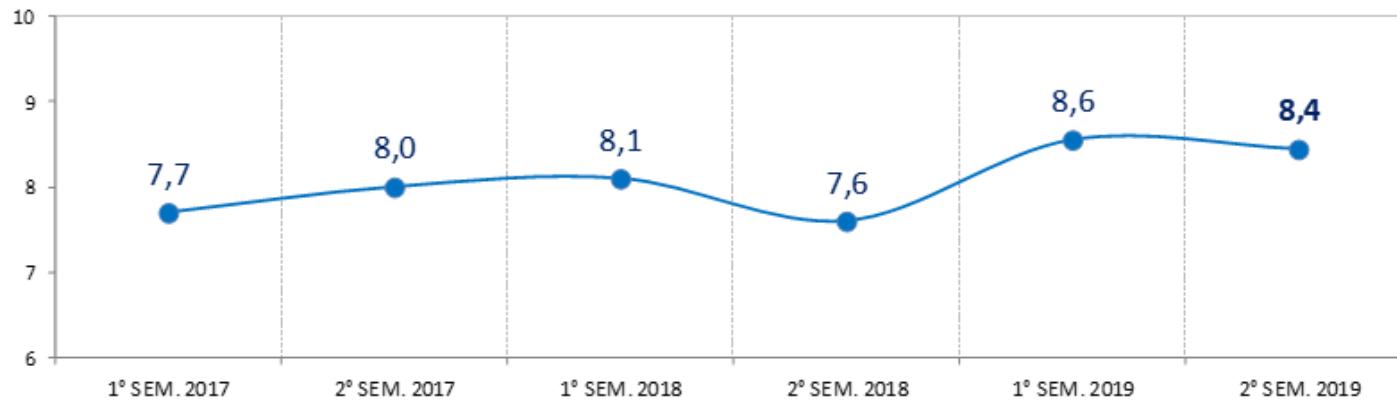
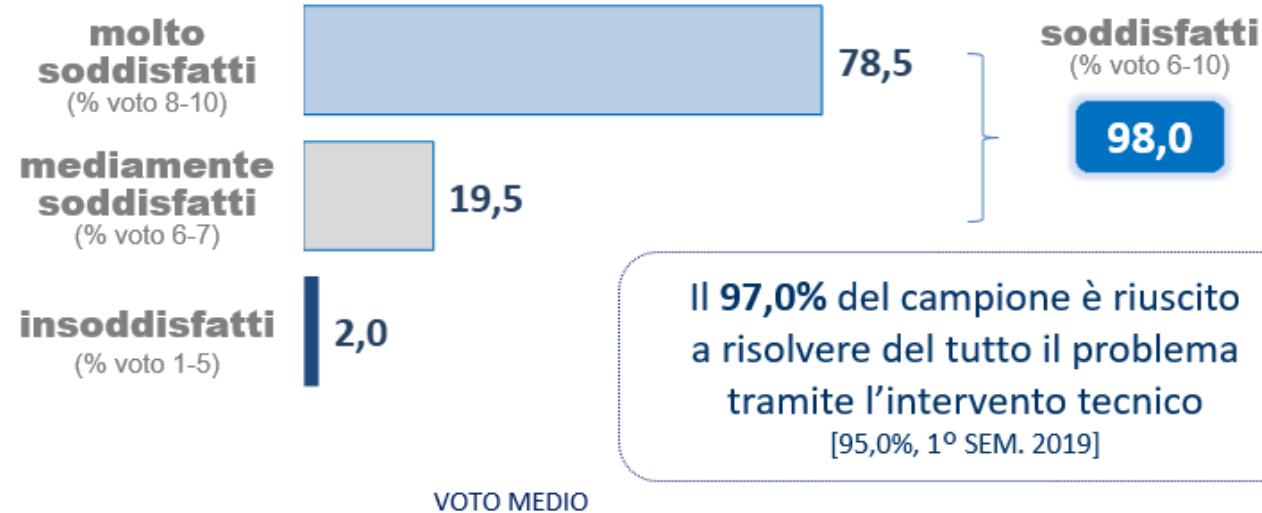
“Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, che voto dà a Publìacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



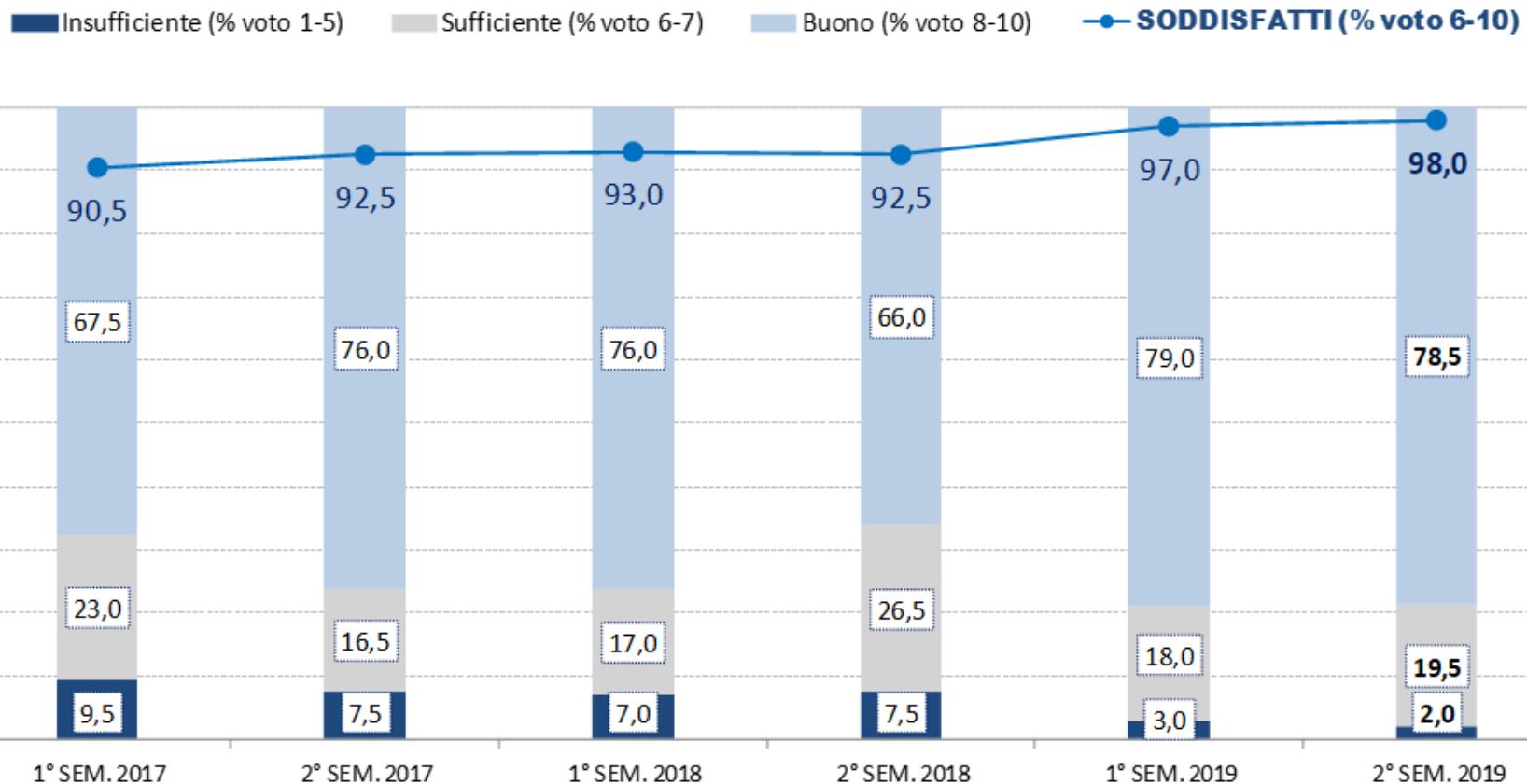
# Intervento tecnico

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



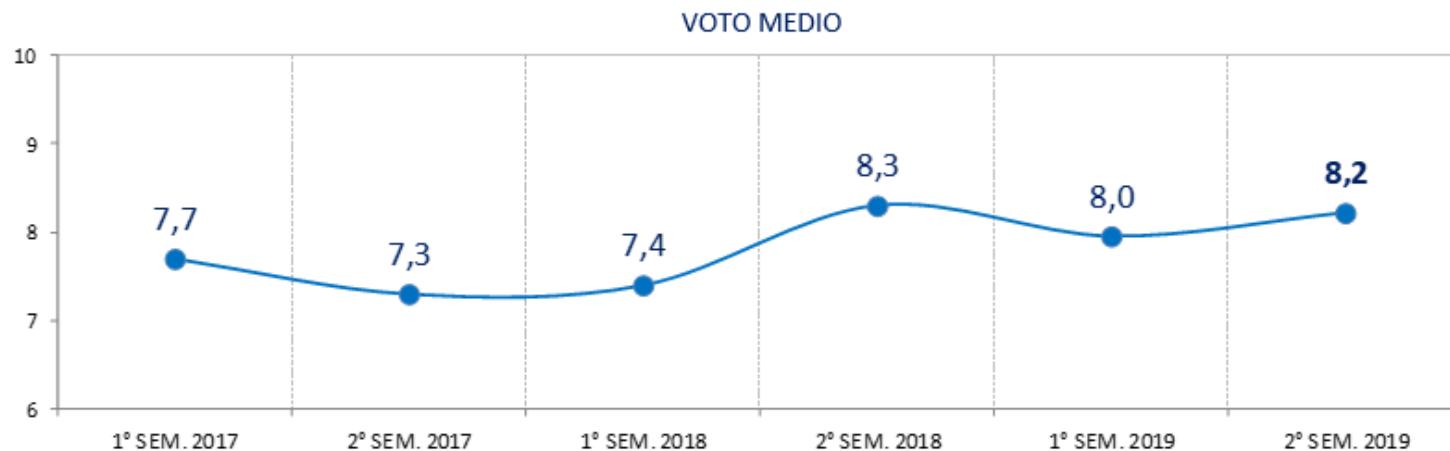
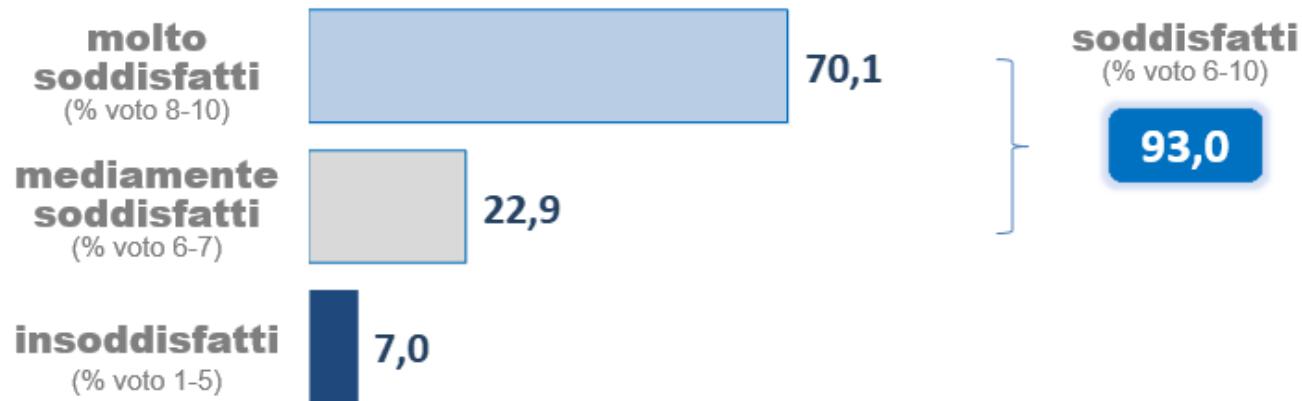
# Intervento tecnico

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



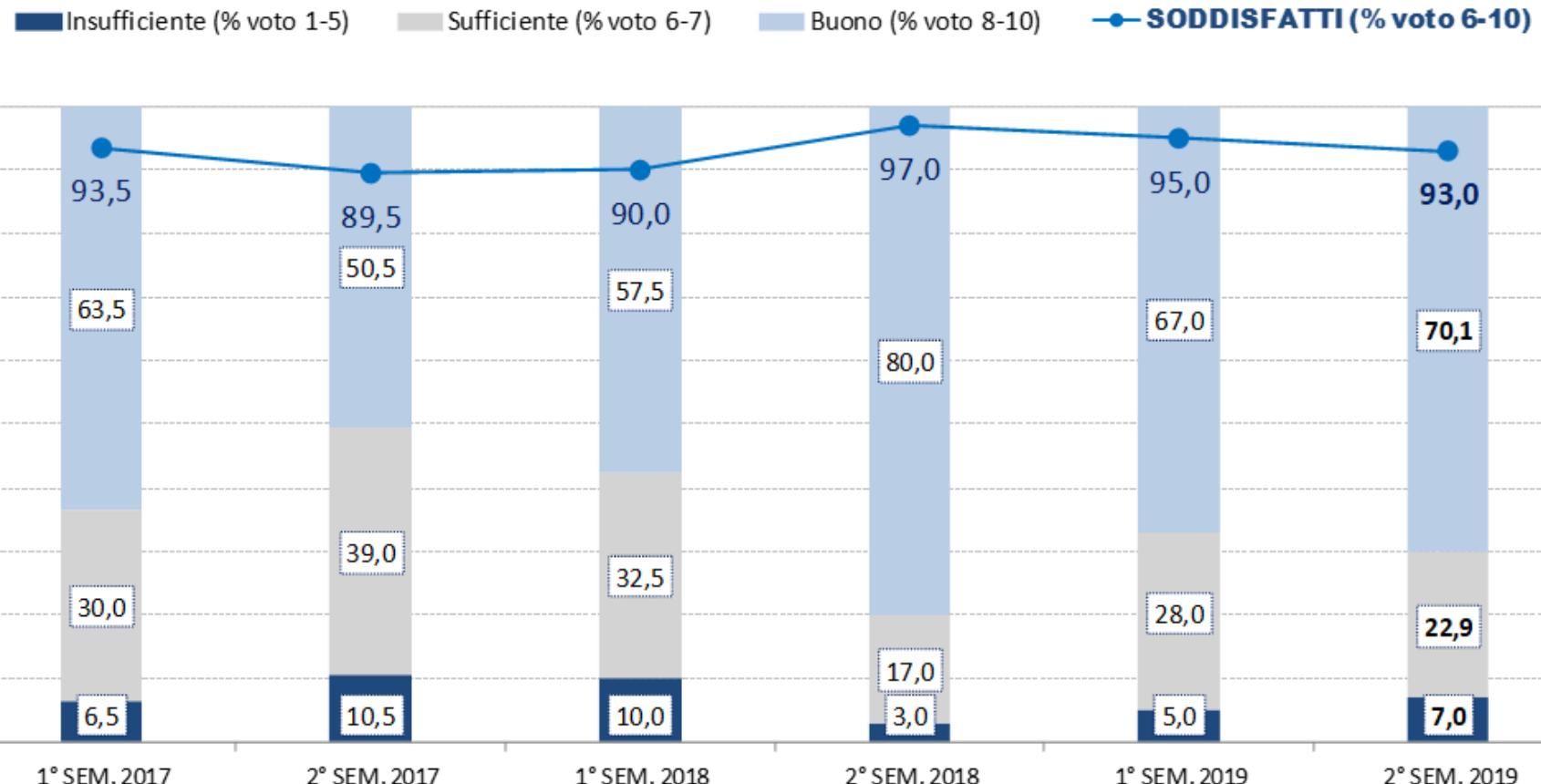
# Numero Verde Commerciale

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



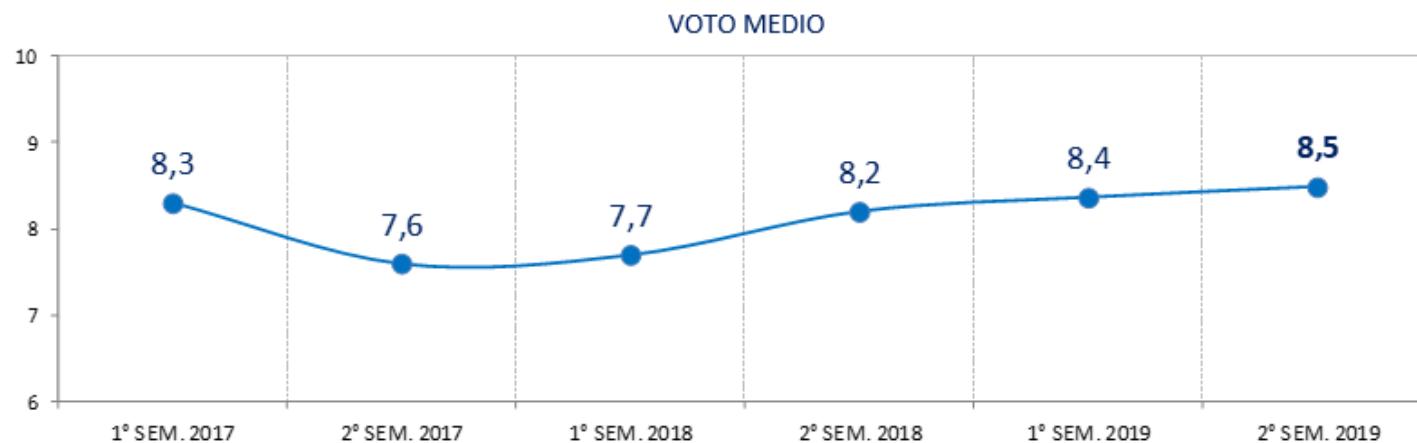
# Numero Verde Commerciale

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



# Sportello

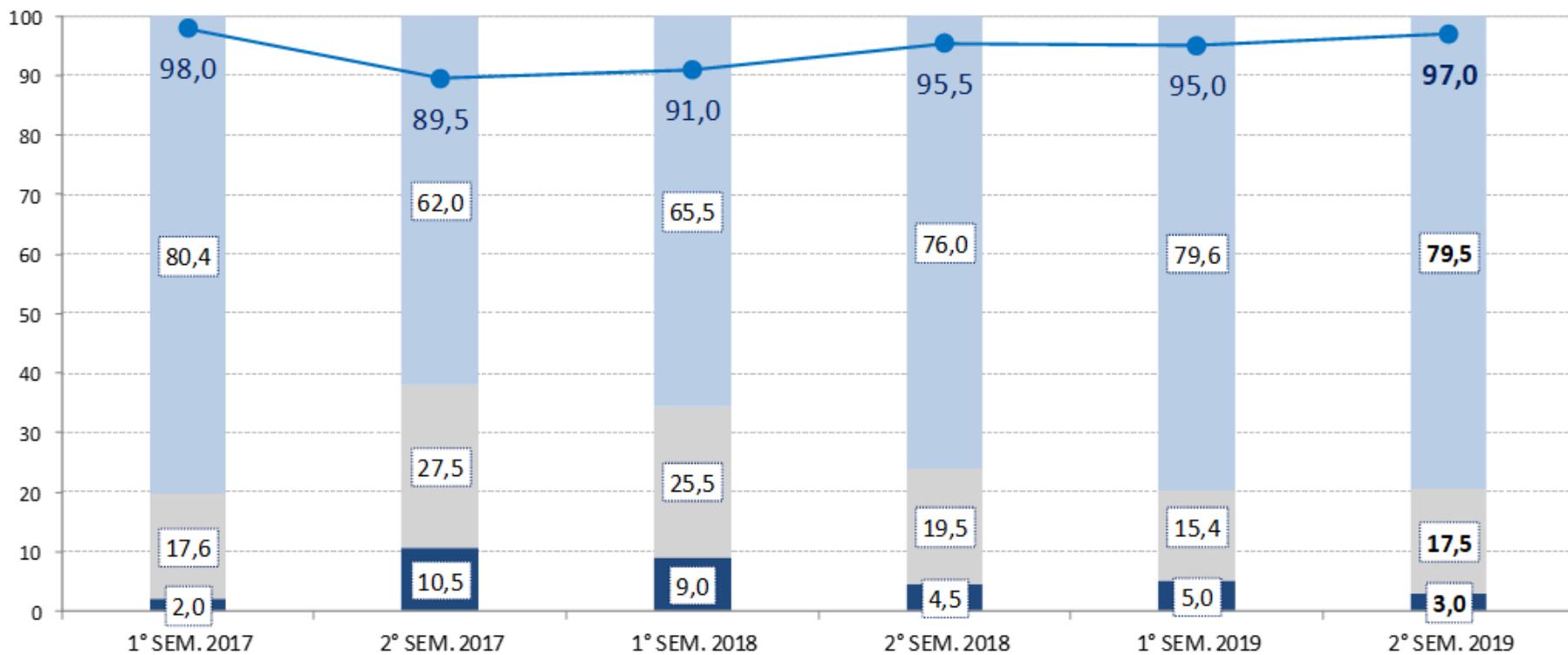
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# Sportello

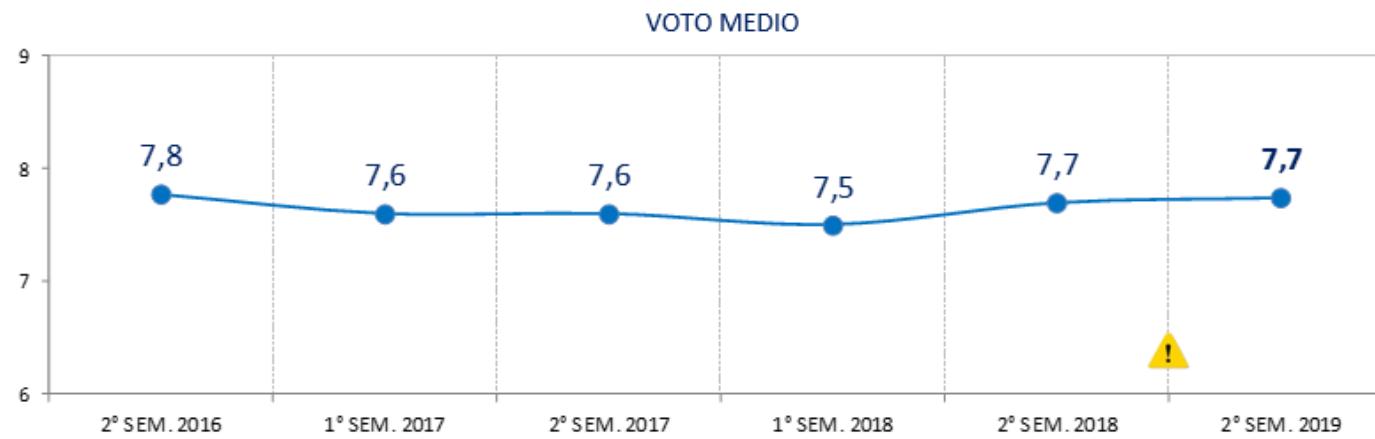
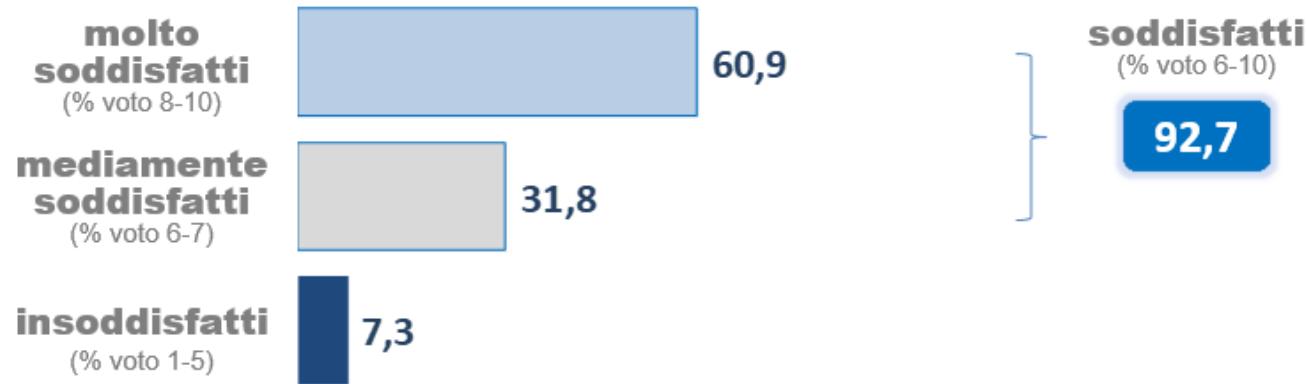
"Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà a Publiacqua Spa?"  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]

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



# Sportello Online

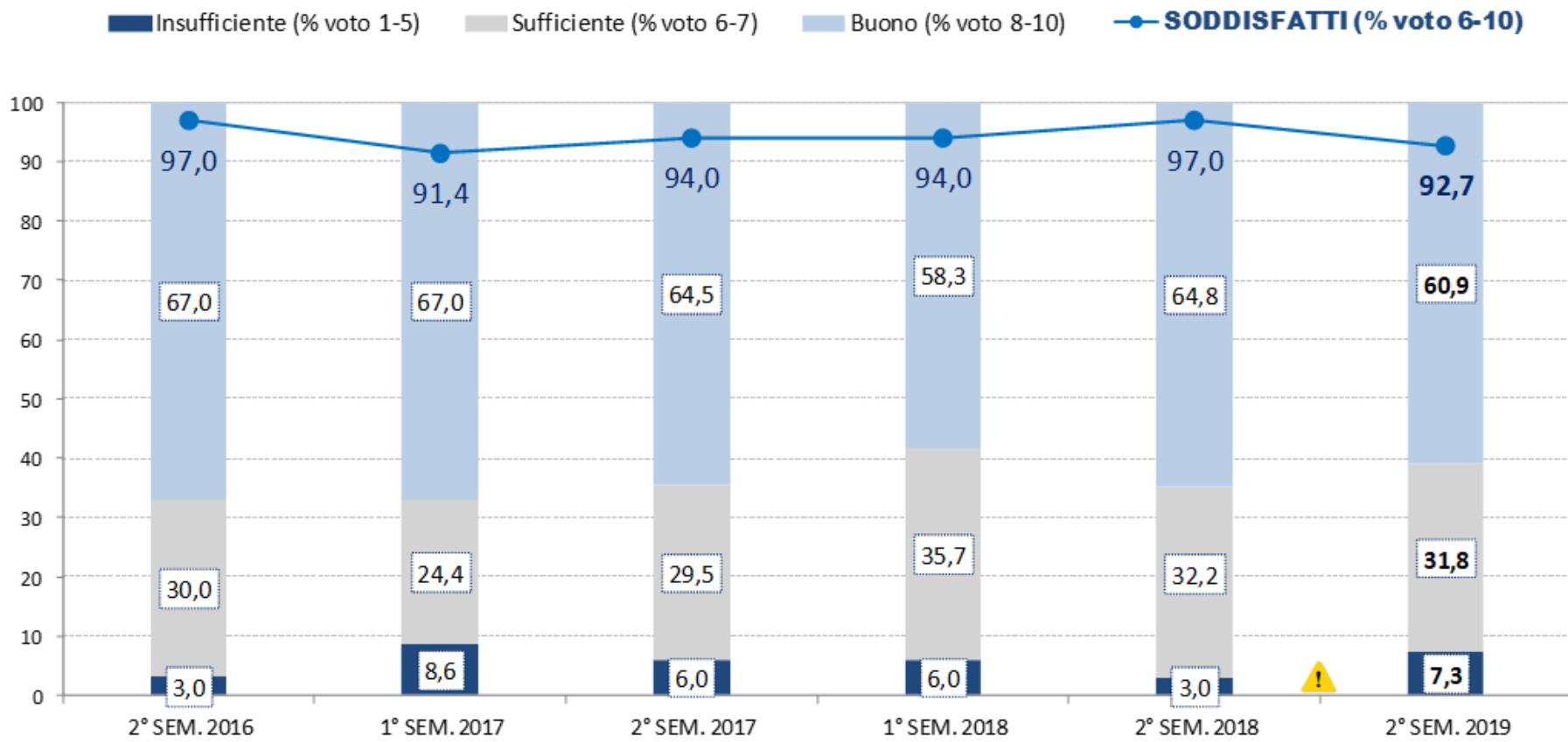
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publìacqua?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



⚠ Non rilevato il 1° SEM. 2019

# Sportello Online

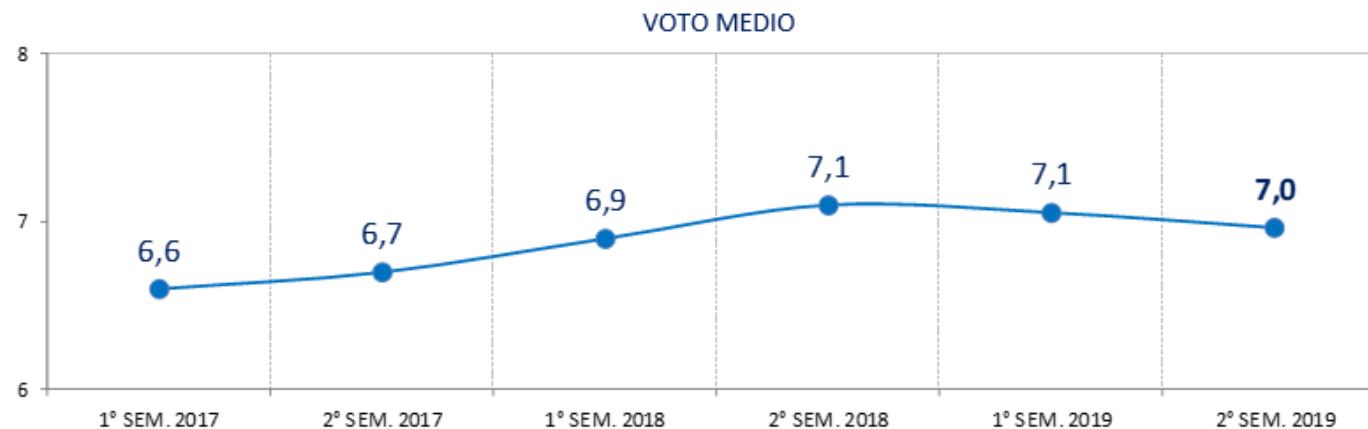
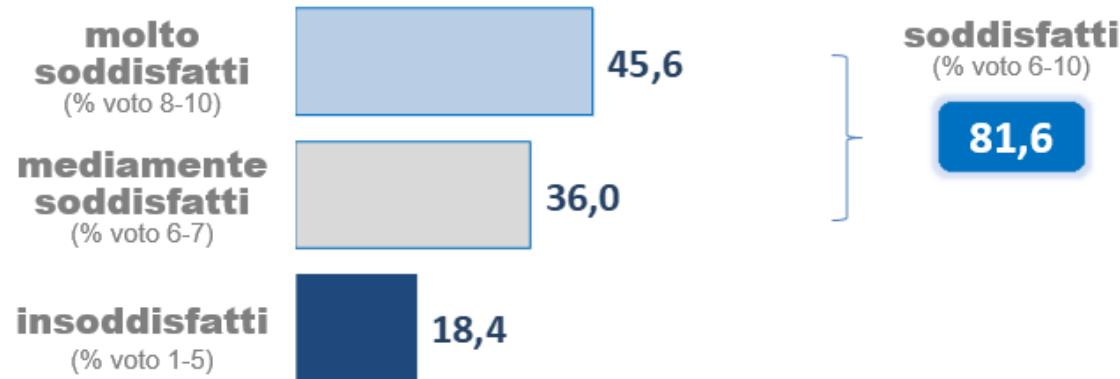
“Considerando complessivamente il servizio ricevuto attraverso lo sportello online che voto dà a Publiacqua?”  
[scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



⚠ Non rilevato il 1° SEM. 2019

# Qualità dell'acqua

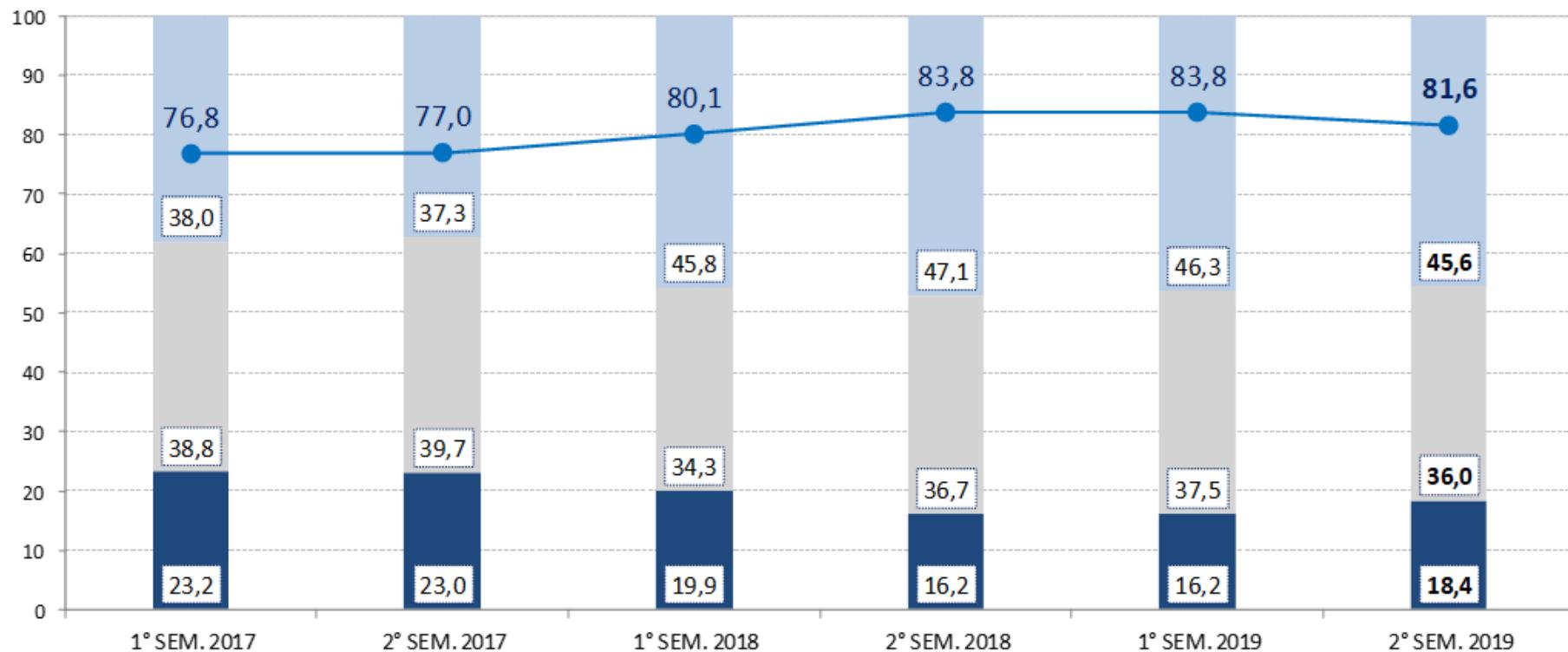
"Considerando complessivamente la QUALITÀ dell'acqua potabile (sapore, odore, purezza e limpidezza) distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà a Publiacqua Spa?" [scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo]



# 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

