emiliAmbiente

Customer Satisfaction 2017

- Presentazione risultati -

Gennaio 2018

TESEO

MARKETING RESEARCH

INDICE

Obiettivi e metodologia **Pag. 4**

Obiettivi
Disegno della ricerca

Risultati ricerca 2017 **Pag. 7**

Soddisfazione complessiva

QUALITA' DELL'ACQUA Pag. 9
Qualità
Sapore
Limpidezza

ABITUDINI DELL'UTENZA Pag. 14
Frequenza di consumo acqua rubinetto
Disponibilità a bere acqua del rubinetto
Conoscenza carta dei servizi

QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI Pag. 18
Contatto con l'azienda
Canali di contatto e valutazione
Facilità di contatto
Impegno e cortesia del personale
Informazioni fornite ai cittadini
Consultazione e valutazione sito web

QUALITA' DEL SERVIZIO ALL'UTENZA Pag. 27
Richieste di servizio e valutazione
Pronto intervento e valutazione

QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING Pag. 31
Comprensibilità della bolletta
Domiciliazione bancaria
Modalità di lettura del contatore

Valutazione caratteristiche del servizio Pag. 39

Mappa SWOT Analysis 2017 Pag. 41

Confronti annuali **Pag. 42**

Soddisfazione

Qualità

Sapore

Limpidezza

Frequenza di consumo acqua rubinetto

Disponibilità a bere acqua del rubinetto

Conoscenza carta dei servizi

Contatto con l'azienda

Facilità di contatto

Impegno e cortesia del personale

Informazioni ai cittadini

Comprensibilità della bolletta

Modalità di lettura del contatore

Mappa SWOT Analysis 2016 VS 2017

1. OBIETTIVI

- **Misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza;**
- **Riscontro, sulla base dei dati storici, dell'efficacia delle azioni intraprese l'anno precedente sulla soddisfazione dell'utenza;**
- **Definizione delle aree di debolezza;**
- **Identificazione delle azioni di intervento;**
- **Identificazione delle azioni migliorative della qualità del servizio sulla base dei suggerimenti raccolti.**

2. DISEGNO DELLA RICERCA

Campione = n° 1.052 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:

	Interviste 2015	Interviste 2016	Interviste 2017
Busseto	65	64	70
Colorno	71	75	80
Fidenza	242	267	280
Fontanellato	53	55	56
Polesine P.se	23	23	23
Roccabianca	40	37	37
Salsomaggiore Terme	232	231	236
San Secondo P.se	45	44	44
Sissa Trecasali	95	93	94
Soragna	41	44	44
Torrile	55	61	65
Zibello	26	22	23
TOTALE	**988**	**1.016**	**1.052**

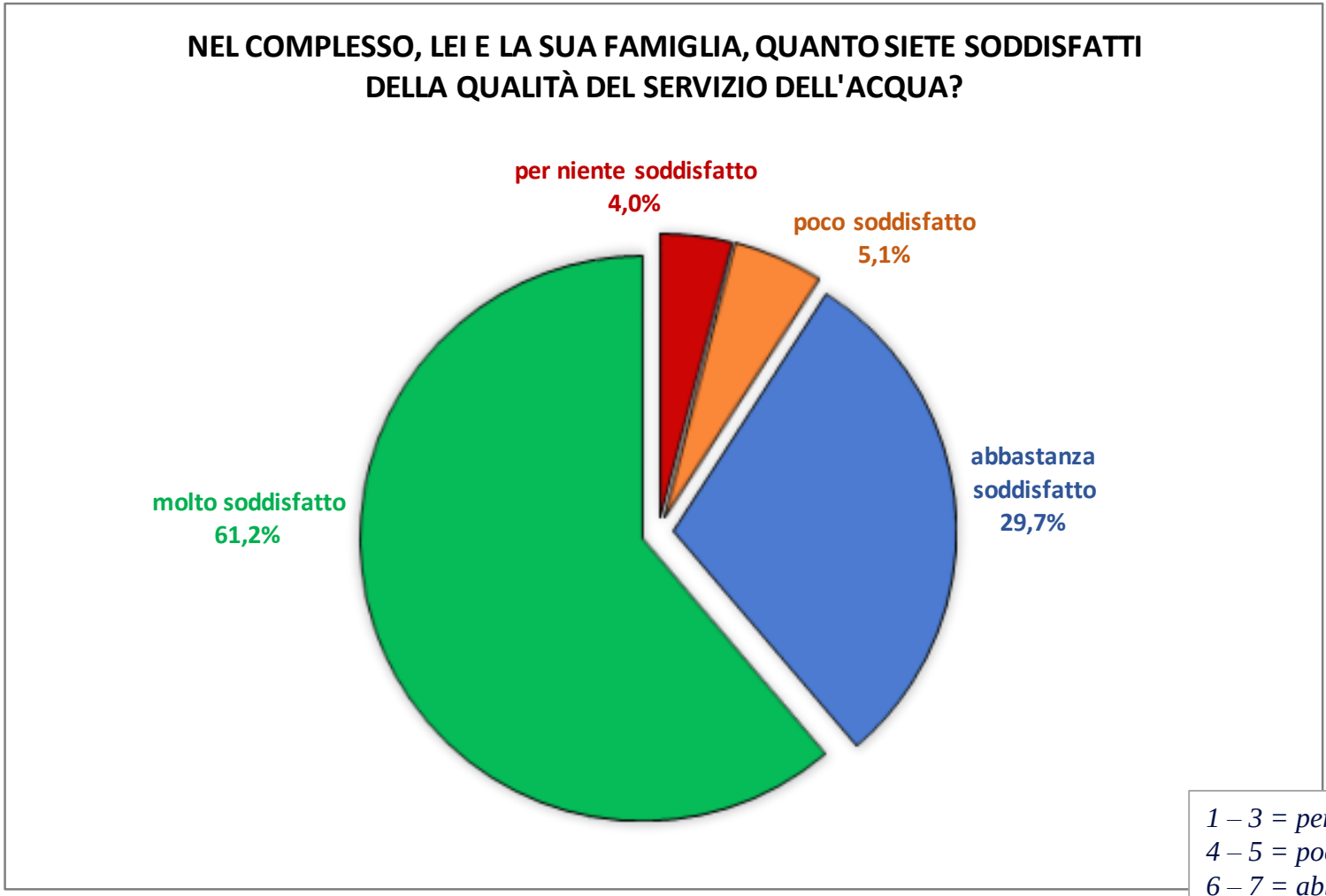
Le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (592) e on line (460).

2013	2014	2015	2016	2017
30	258	450	438	460

1 – Risultati 2017

2 – Confronti annuali

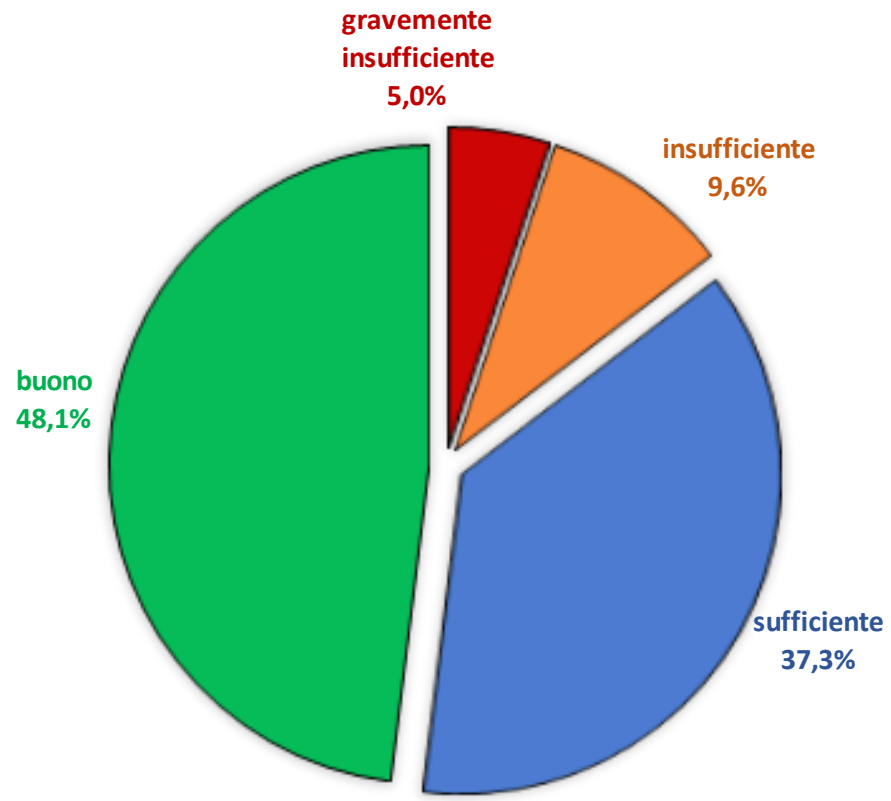
RISULTATI 2017



1 – 3 = per niente soddisfatto
4 – 5 = poco soddisfatto
6 – 7 = abbastanza soddisfatto
8 - 10 = molto soddisfatto

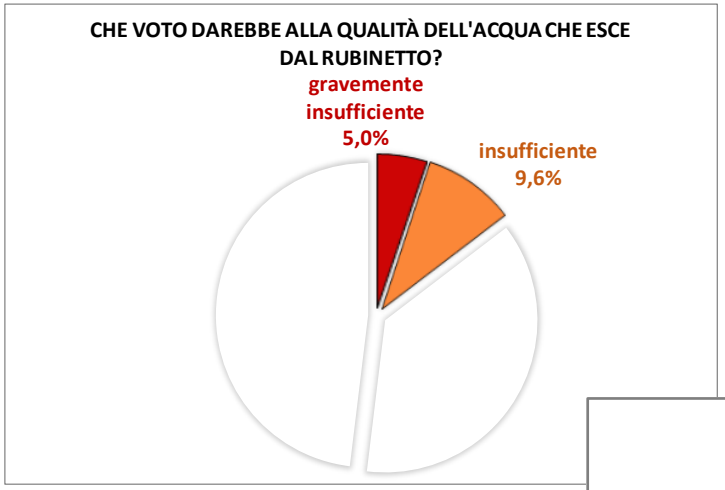
QUALITA' DELL'ACQUA

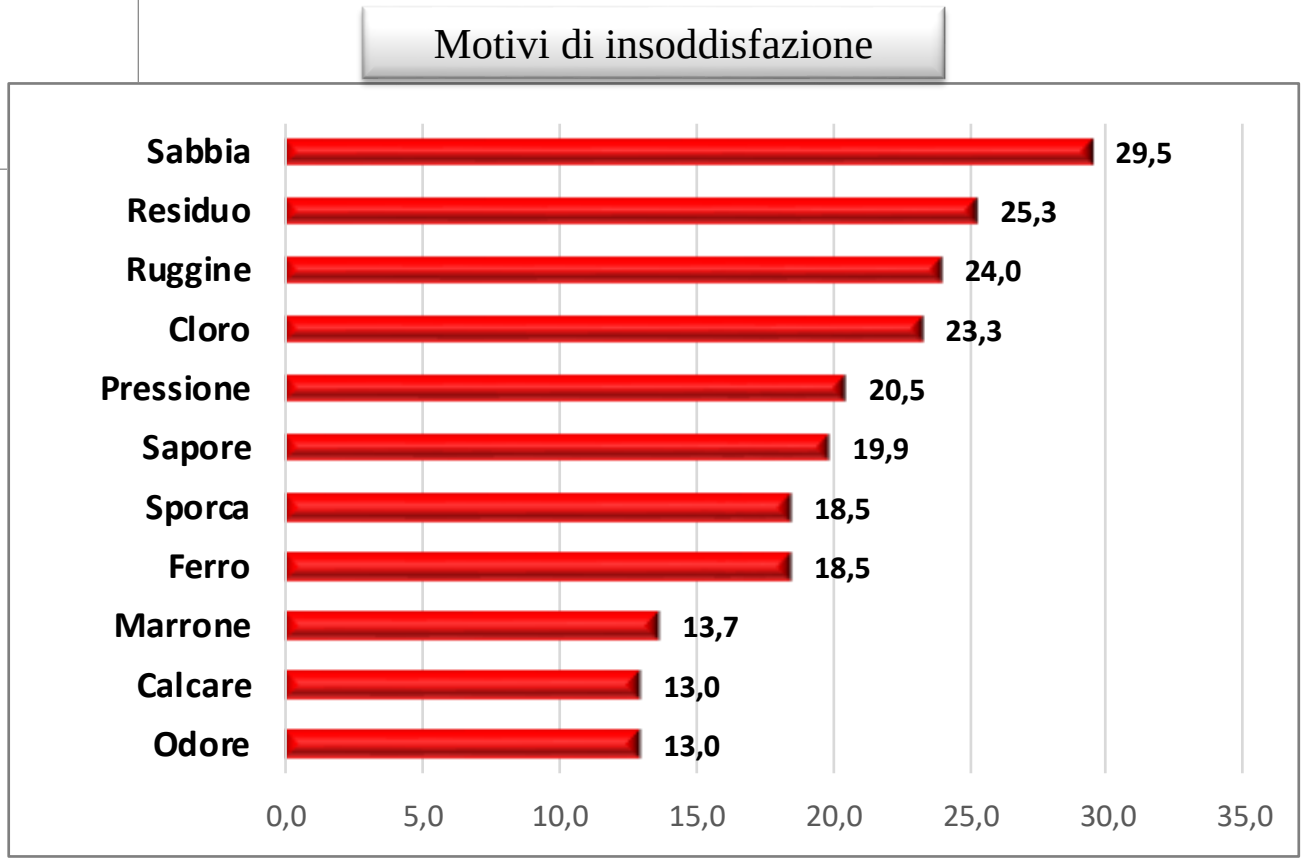
CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?



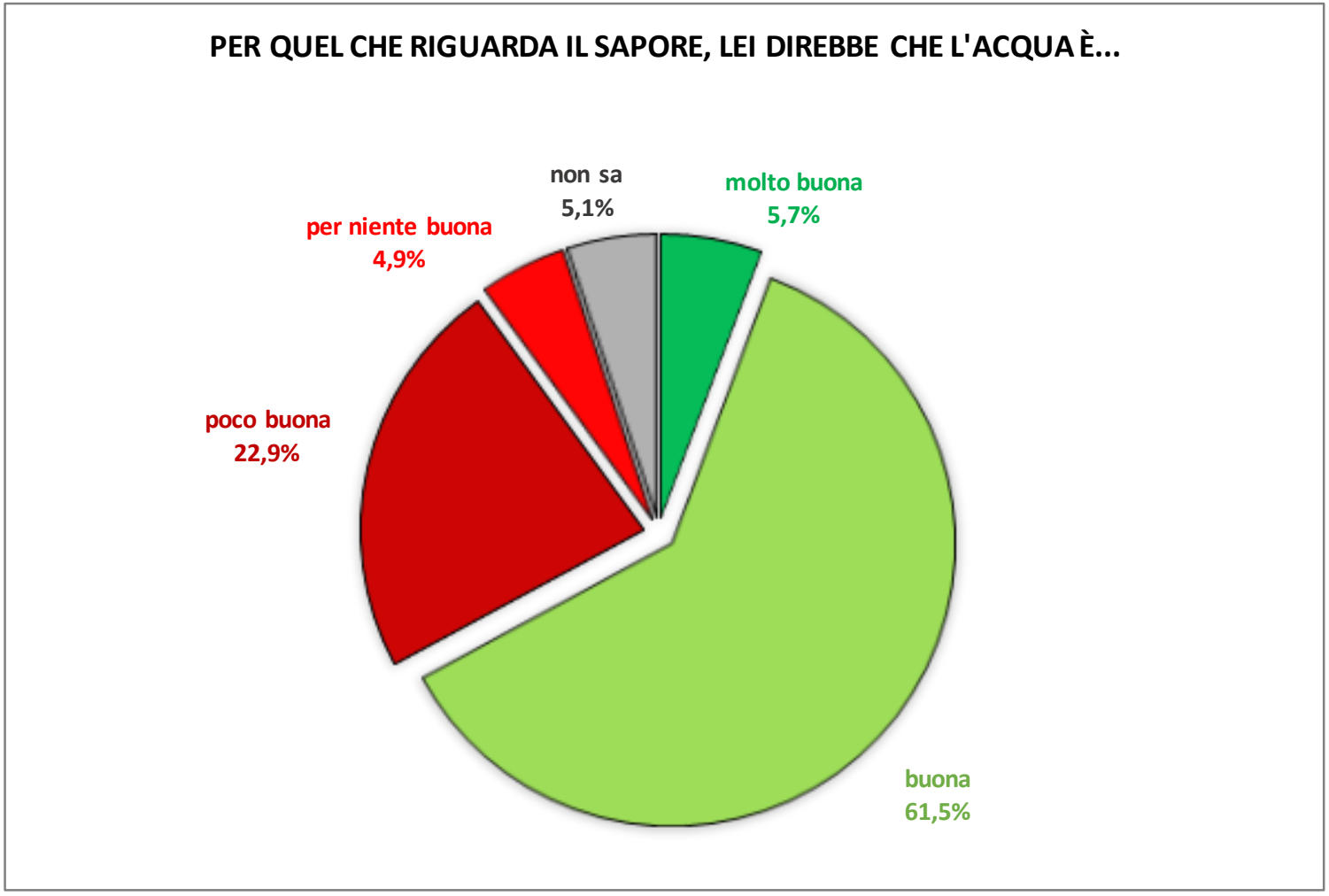
1 – 3 = gravemente insufficiente
4 – 5 = insufficiente
6 – 7 = sufficiente
8 -10 = buono

QUALITA' DELL'ACQUA *(segue)*

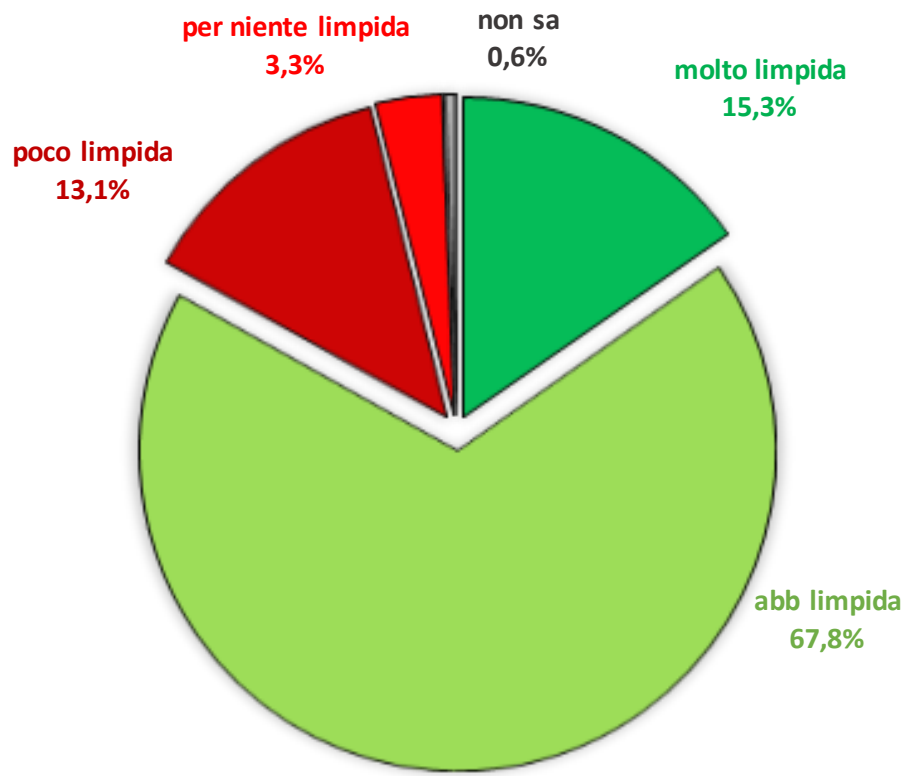




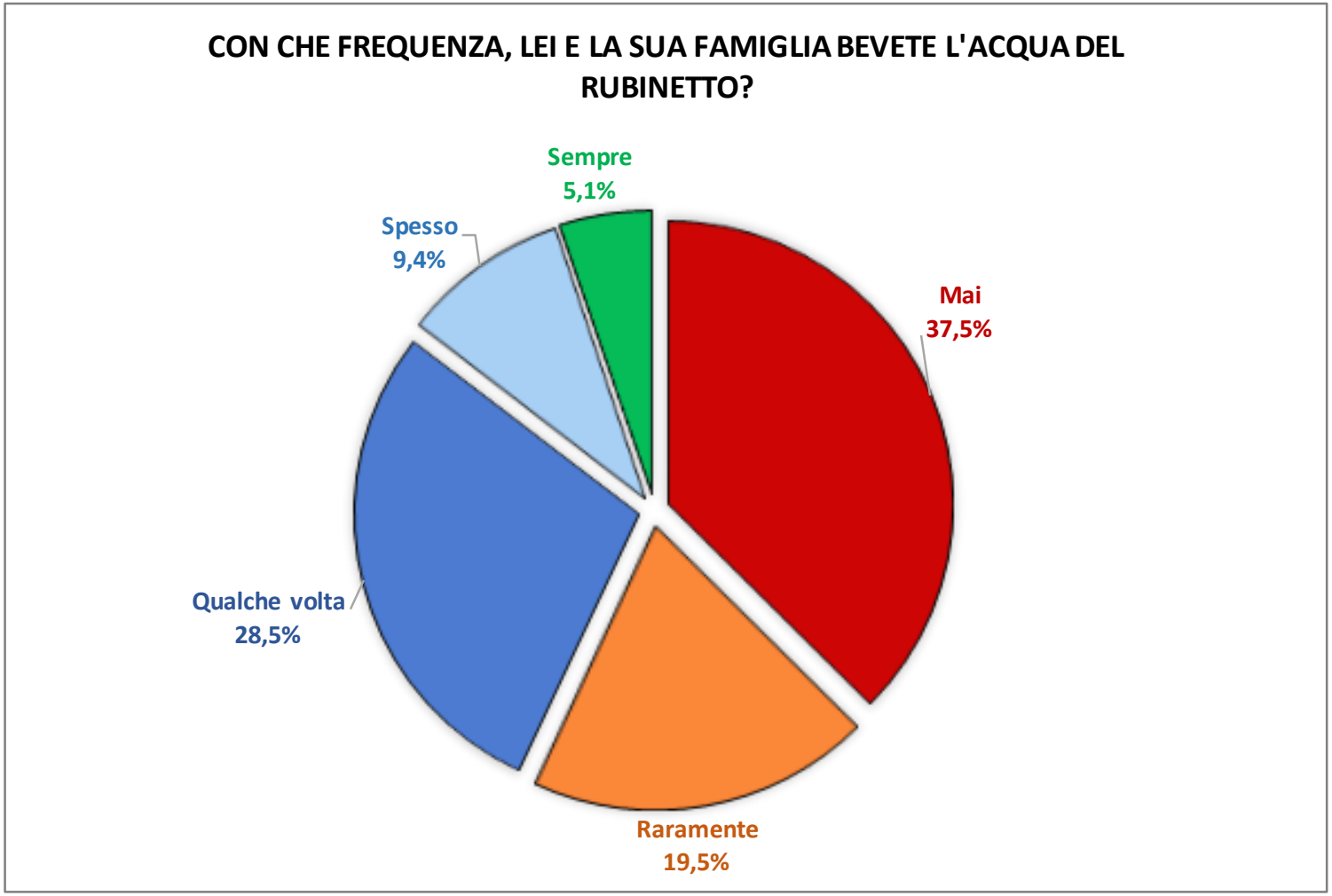
Valori percentuali
possibili più risposte
N=154

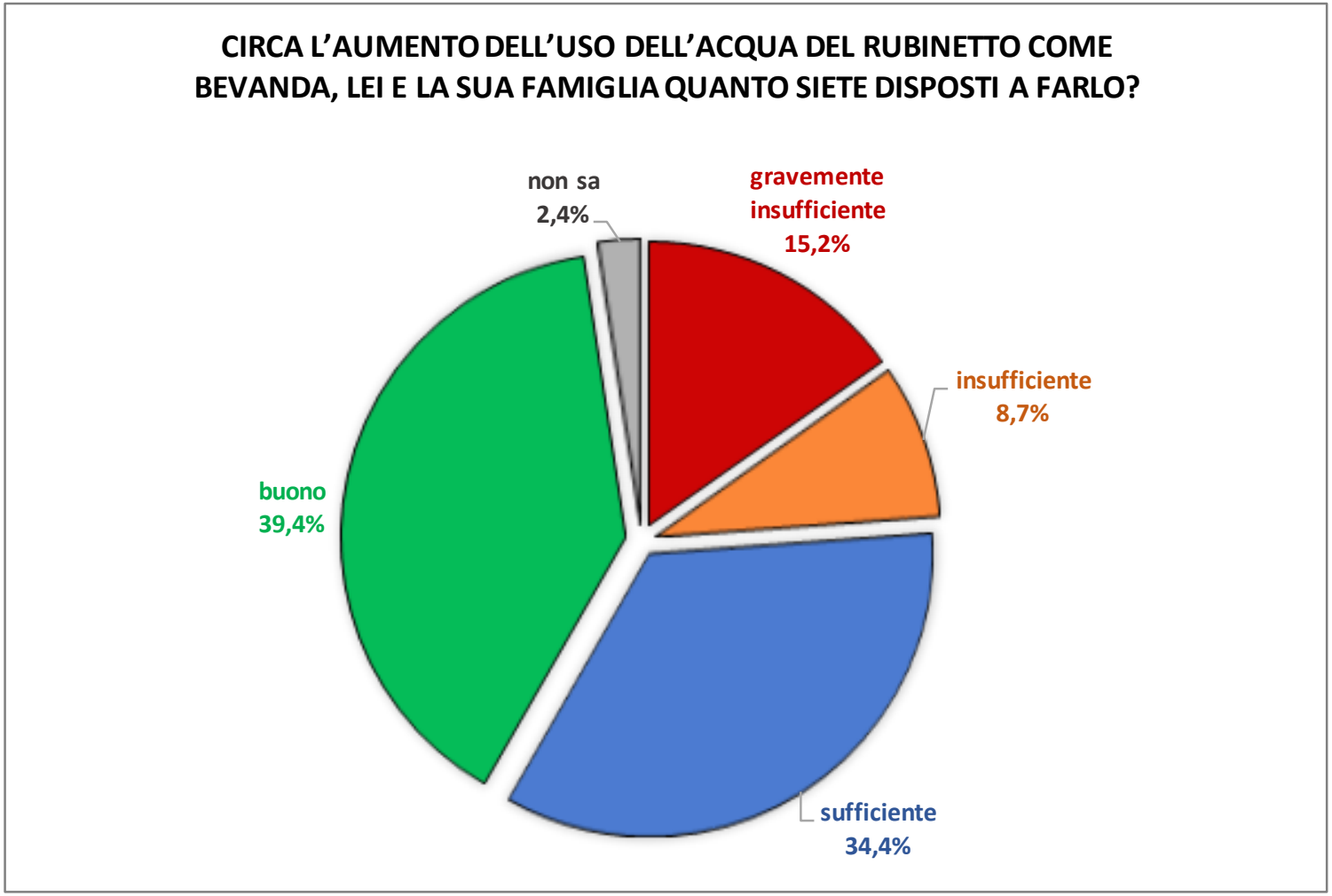

PER QUEL CHE RIGUARDA IL SAPORE, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...
non sa
5,1%
molto buona
5,7%
per niente buona
4,9%
poco buona
22,9%
buona
61,5%

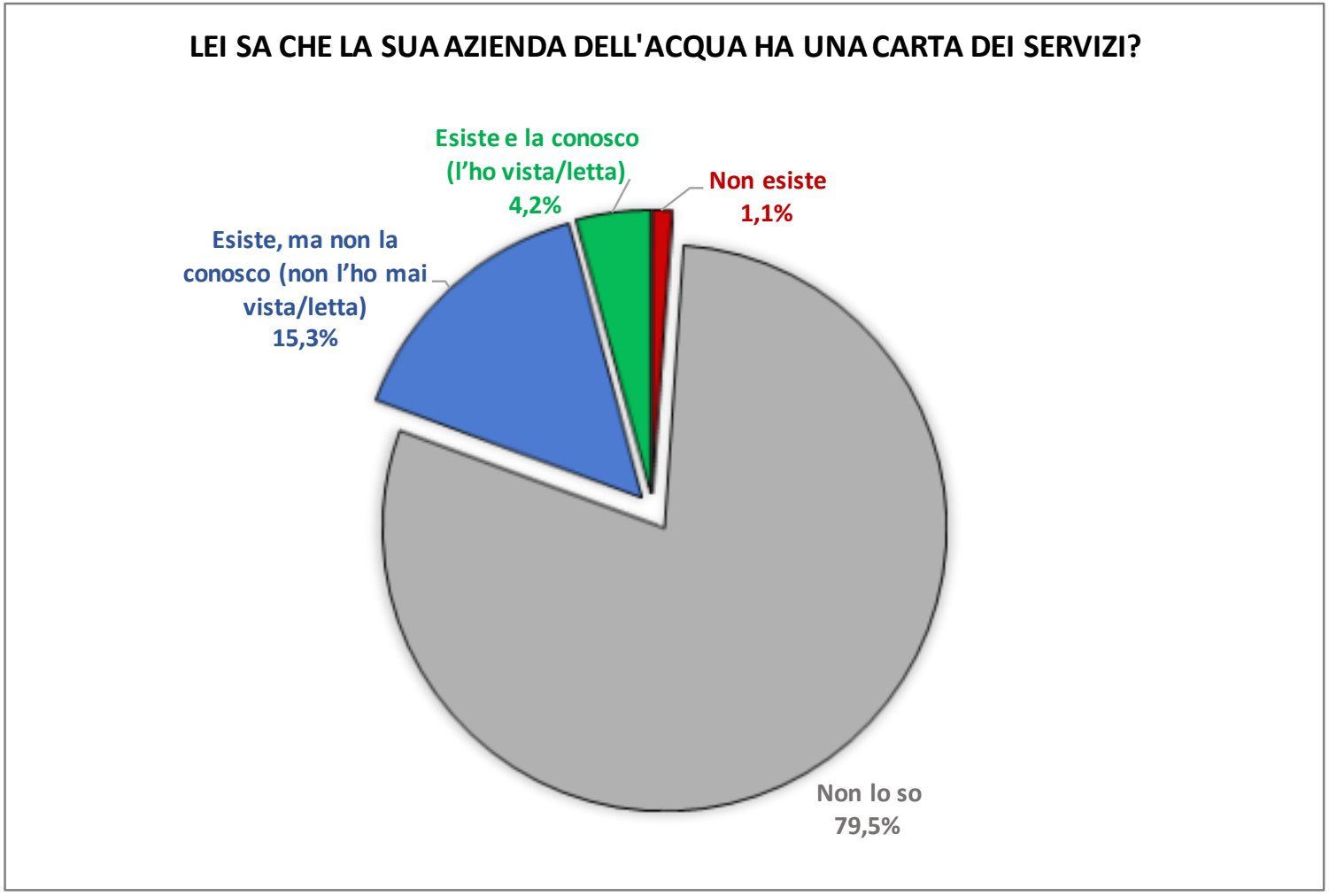
PENSI ORA ALLA LIMPIDEZZA DELL'ACQUA CHE USA. LEI TROVA CHE QUELL'ACQUA SIA...



ABITUDINI DELL'UTENZA

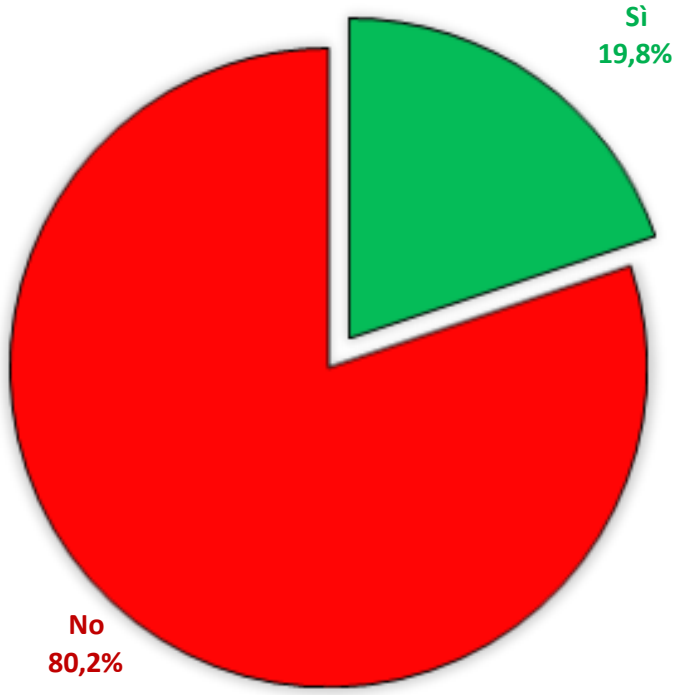

CON CHE FREQUENZA, LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?
Sempre
5,1%
Spesso
9,4%
Mai
37,5%
Qualche volta
28,5%
Raramente
19,5%


CIRCA L'AUMENTO DELL'USO DELL'ACQUA DEL RUBINETTO COME BEVANDA, LEI E LA SUA FAMIGLIA QUANTO SIETE DISPOSTI A FARLO?
non sa
2,4%
gravemente insufficiente
15,2%
insufficiente
8,7%
buono
39,4%
sufficiente
34,4%

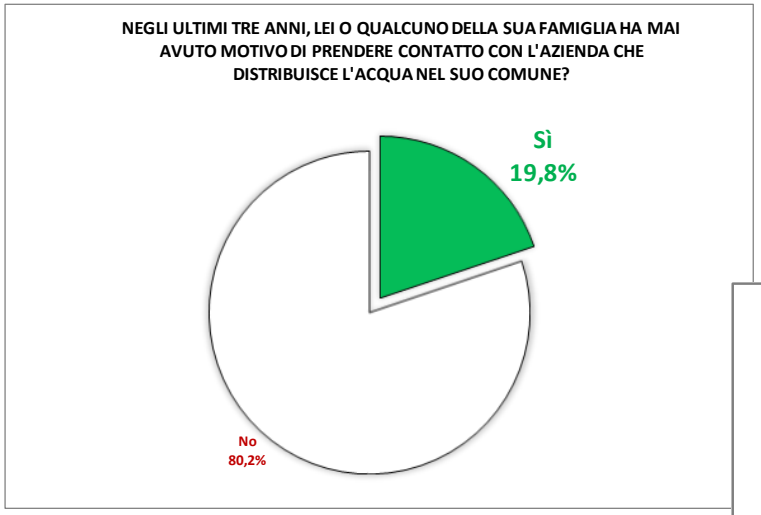

LEI SA CHE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?
Esiste e la conosco (l'ho vista/letta) 4,2%
Non esiste 1,1%
Esiste, ma non la conosco (non l'ho mai vista/letta) 15,3%
Non lo so 79,5%

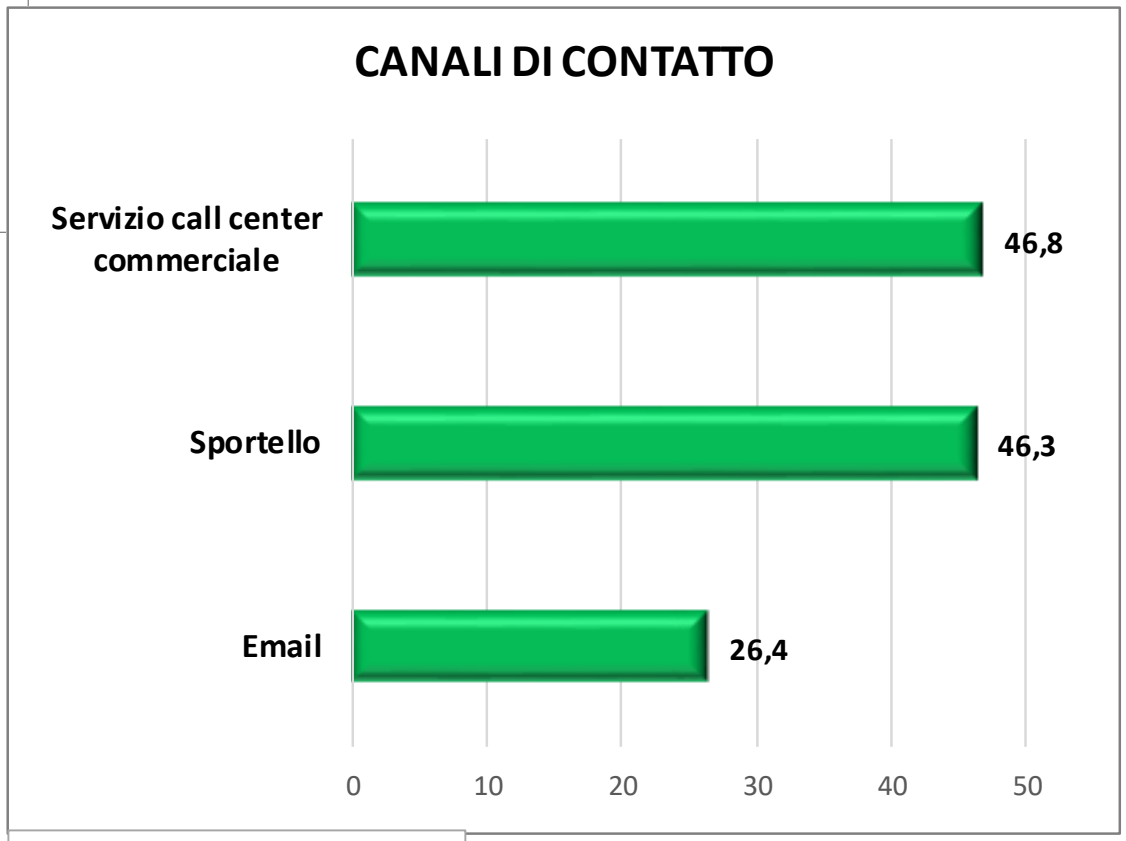
QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI

NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?



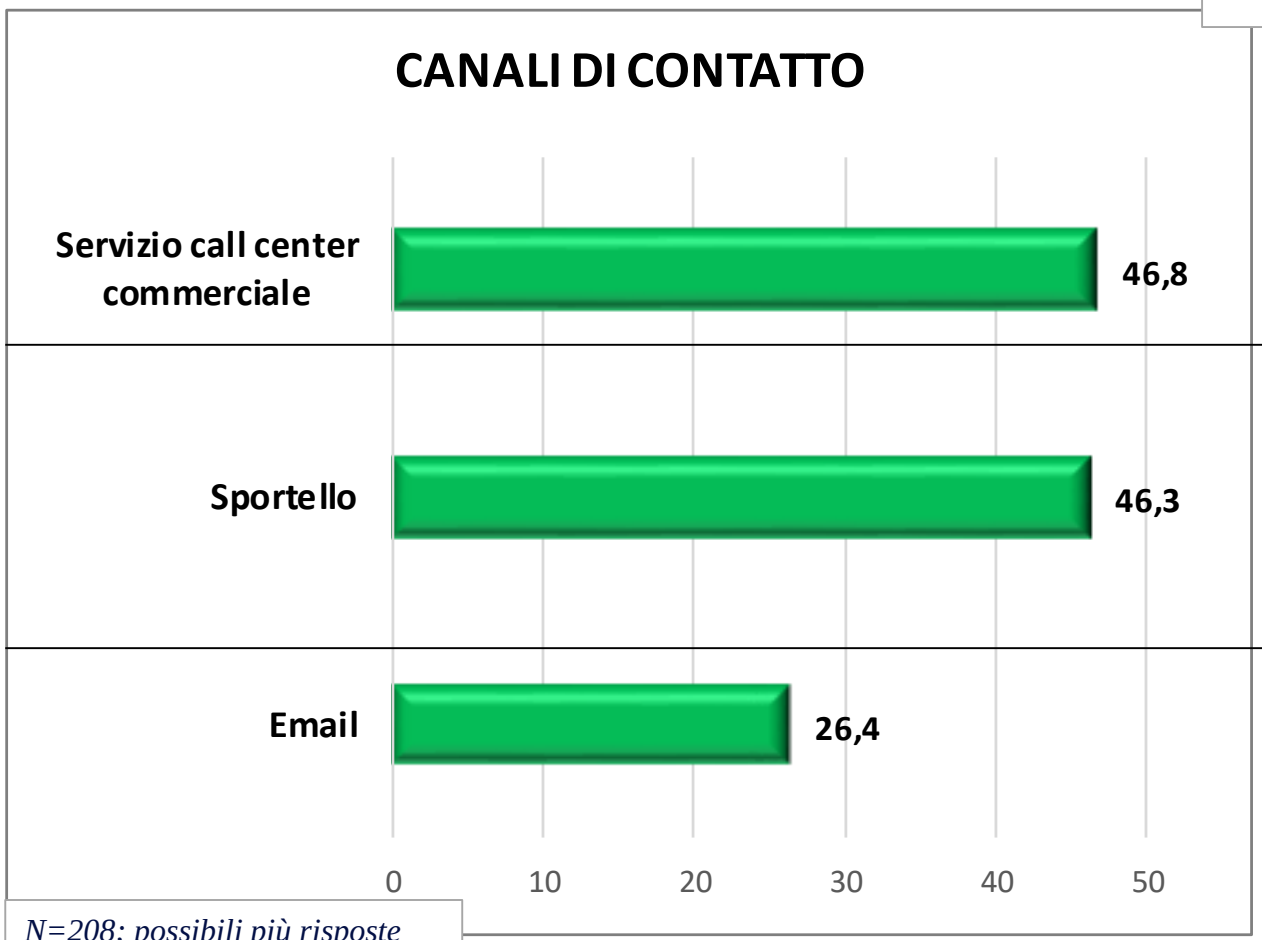
CONTATTO CON L'AZIENDA *(segue)*





N=208; possibili più risposte

CONTATTO CON L'AZIENDA *(segue)*

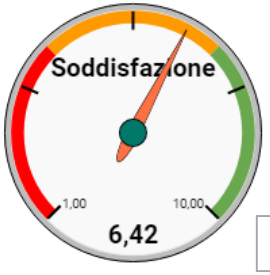


N=208; possibili più risposte

Soddisfazione risposta ricevuta

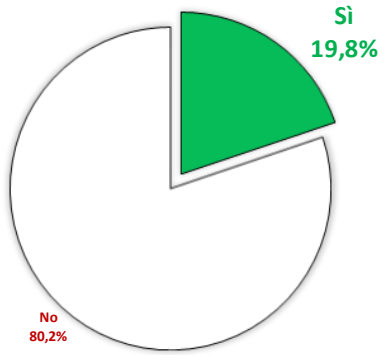
N=97; scala 1:10

N=96; scala 1:10

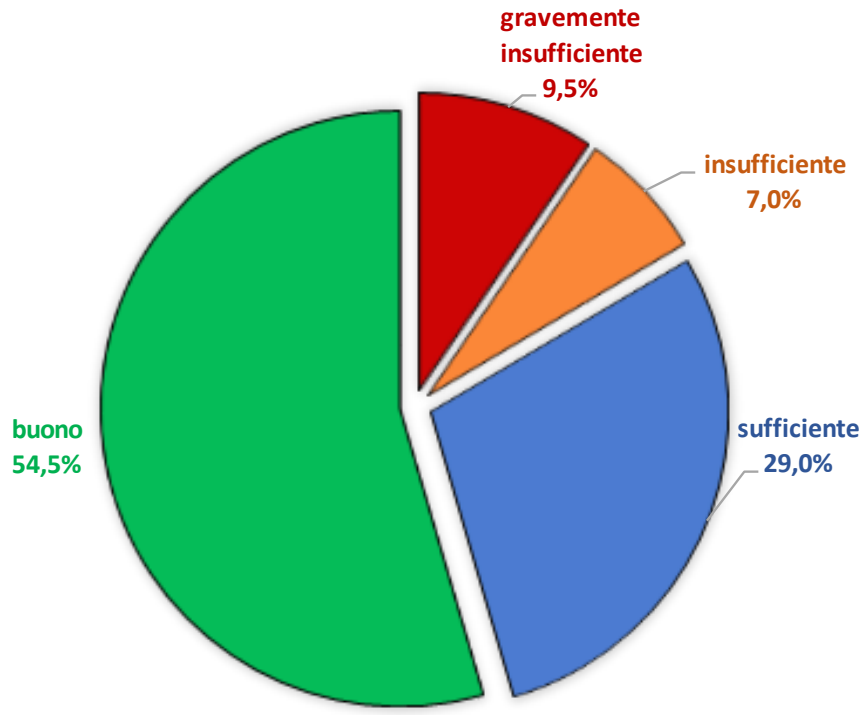


N=55; scala 1:10

NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?

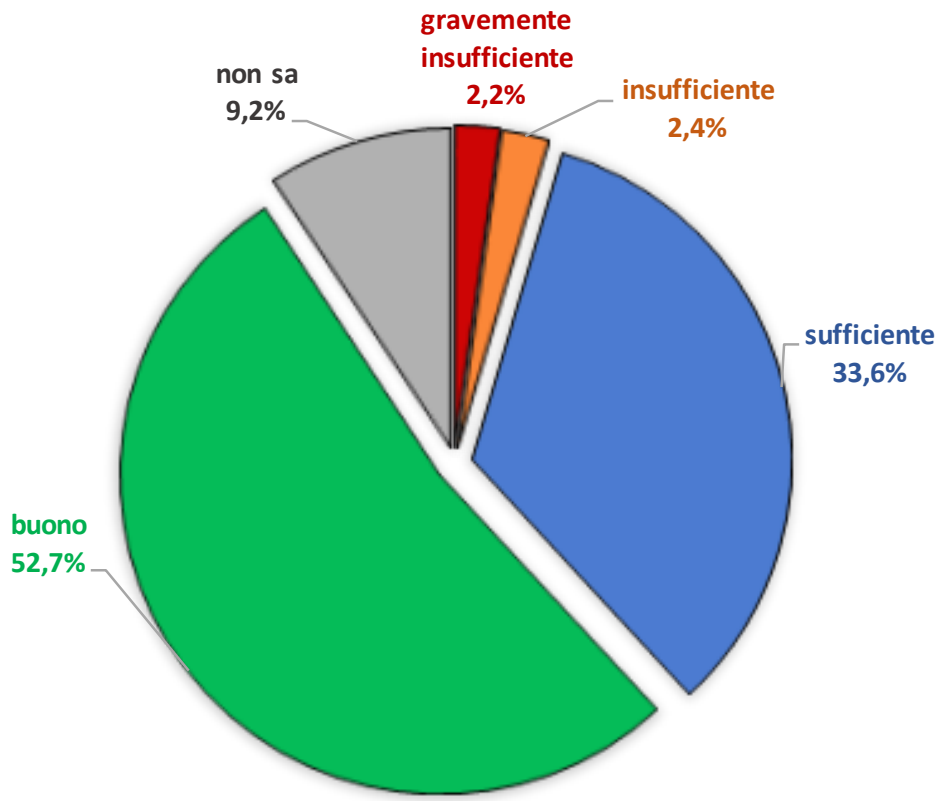


E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

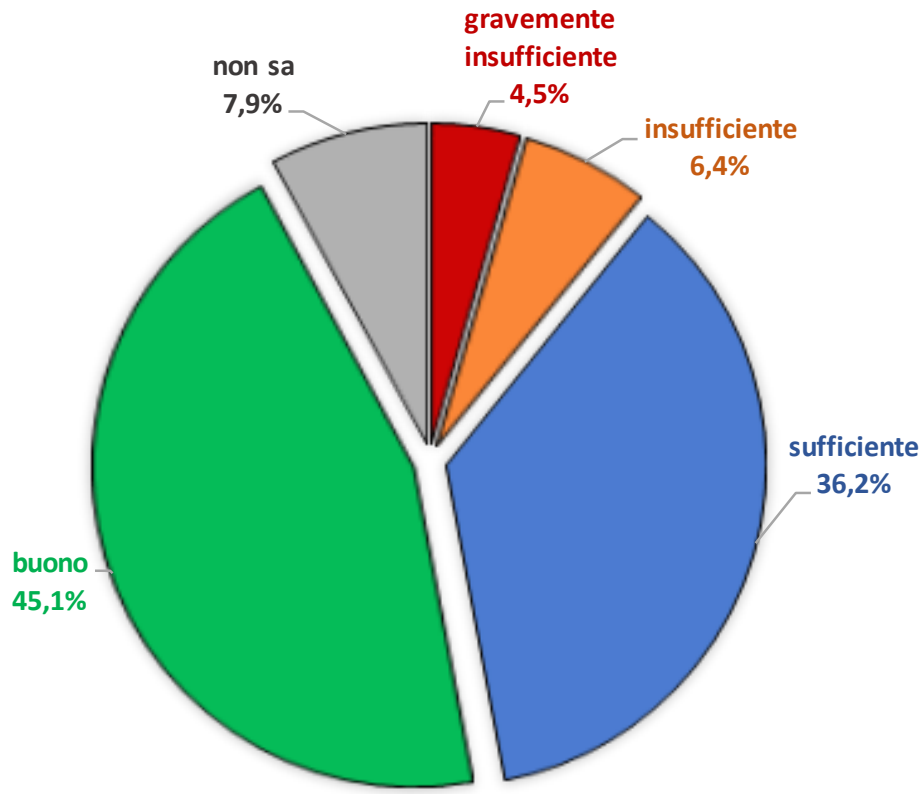


N=208

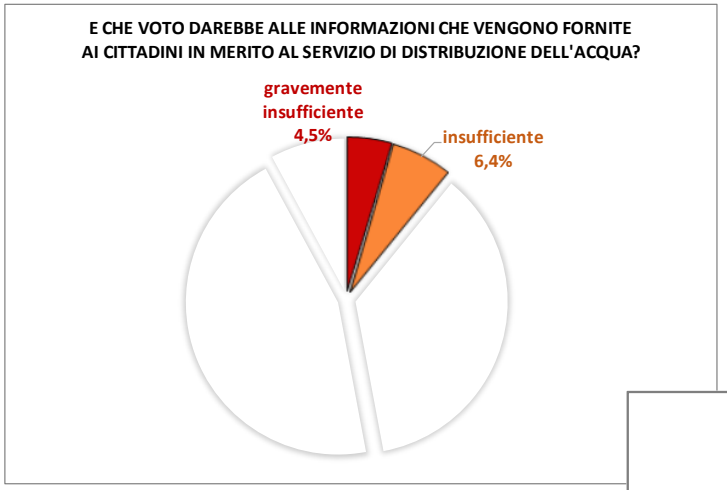
E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

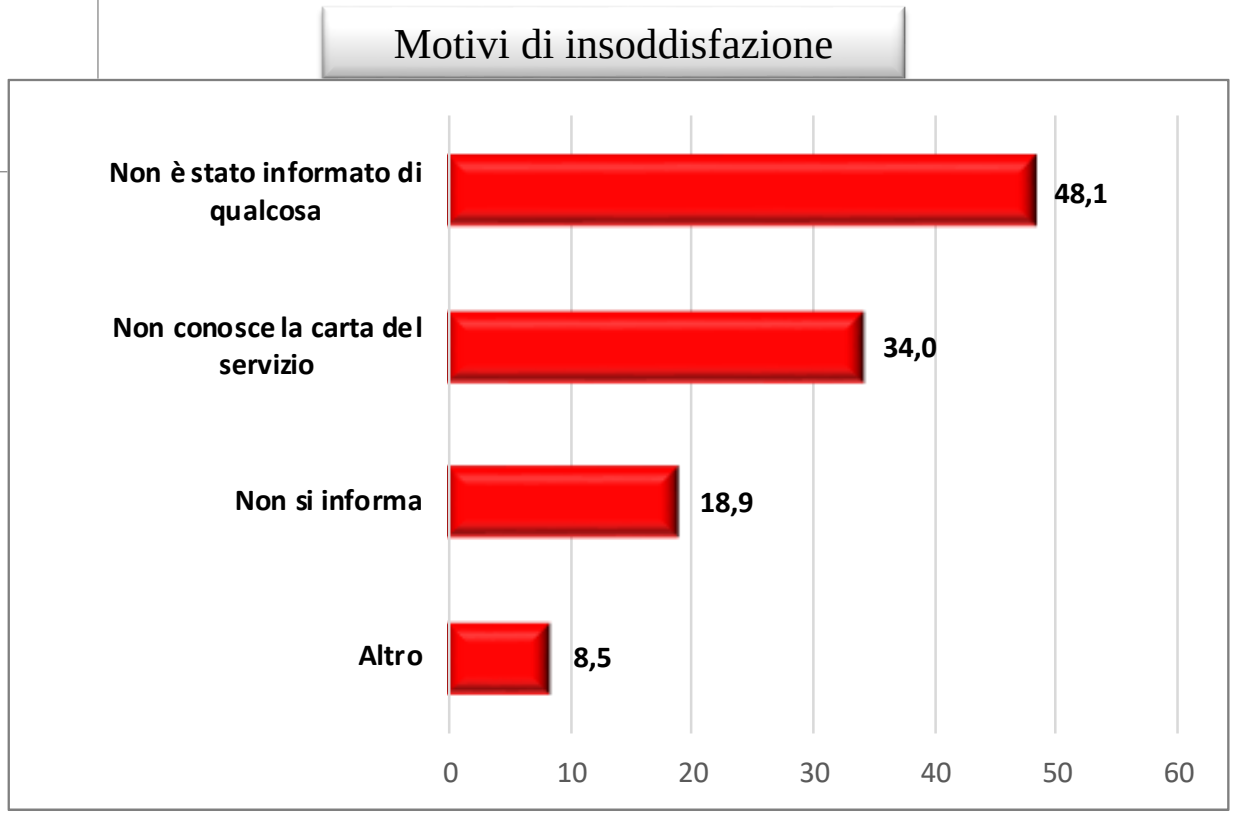


E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?

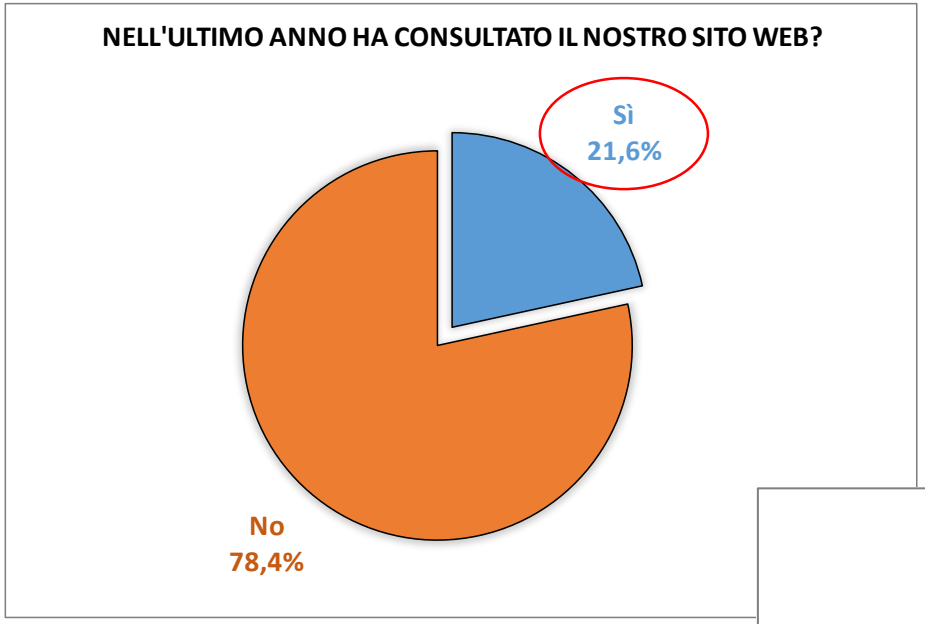


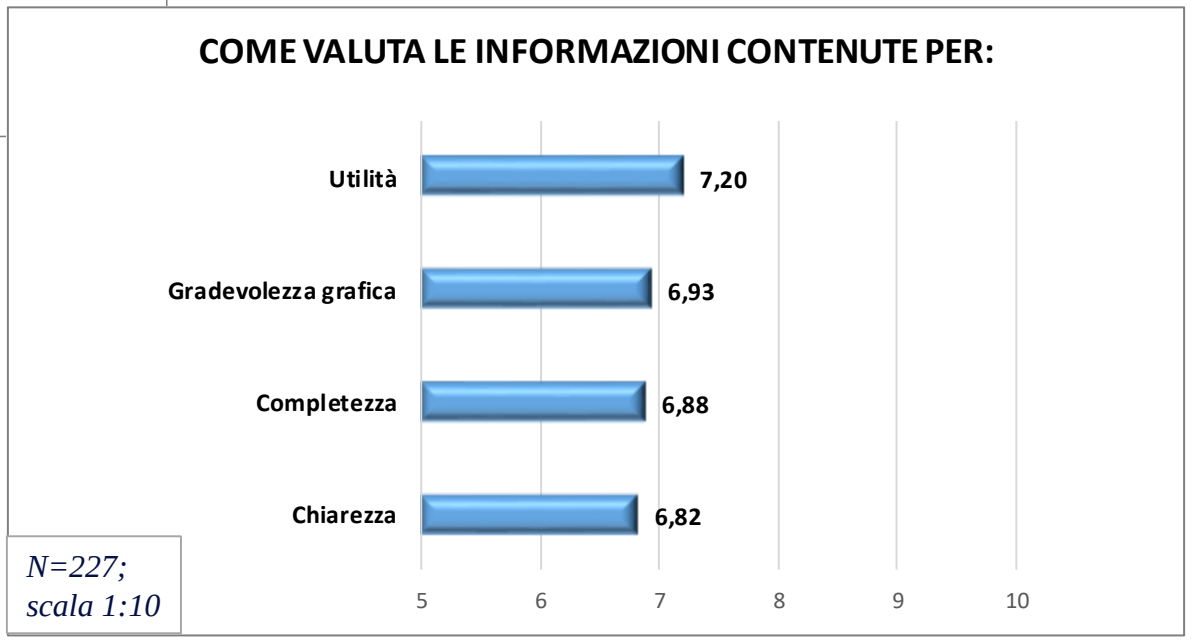
INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI *(segue)*





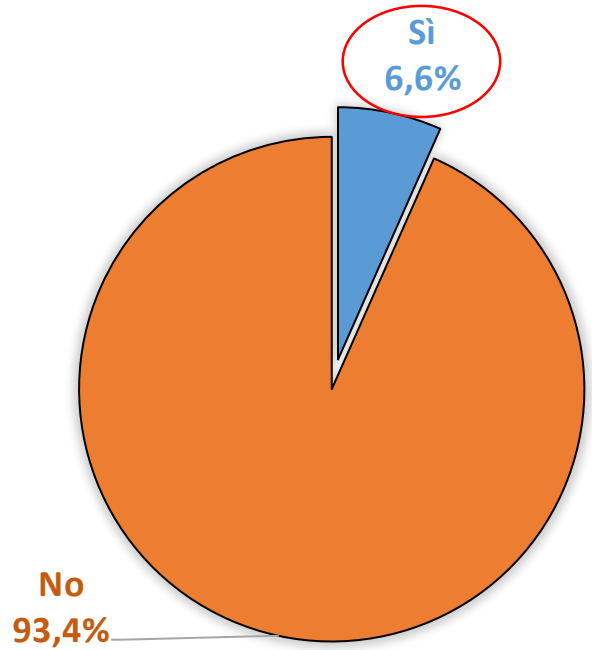
Valori percentuali
possibili più risposte
N=115


NELL'ULTIMO ANNO HA CONSULTATO IL NOSTRO SITO WEB?
Sì
21,6%
No
78,4%

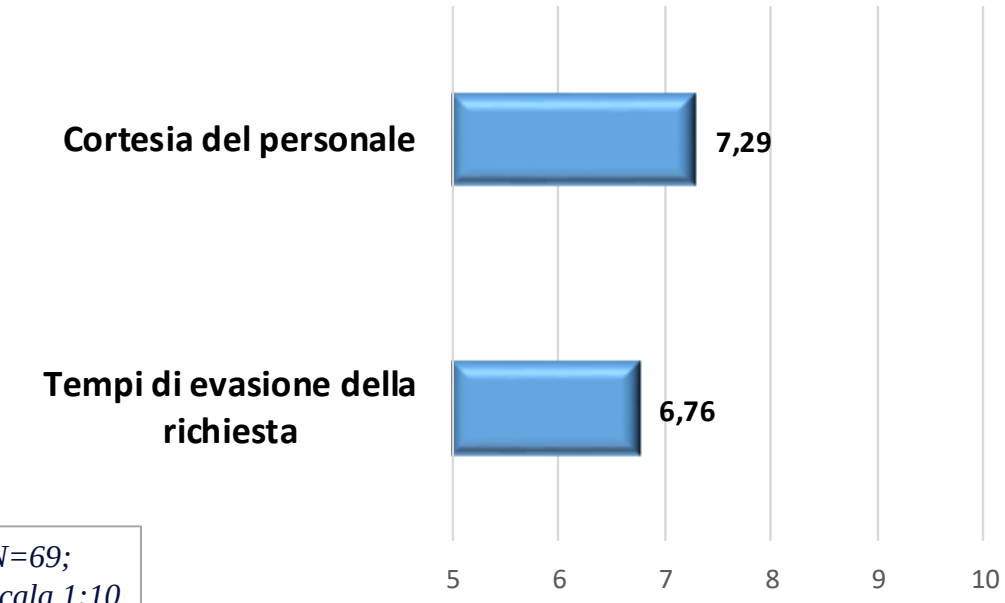

COME VALUTA LE INFORMAZIONI CONTENUTE PER:
Utilità
7,20
Gradevolezza grafica
6,93
Completezza
6,88
Chiarezza
6,82
5
6
7
8
9
10
N=227;
scala 1:10

QUALITA' DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

NELL'ULTIMO ANNO HA PRESENTATO UNA RICHIESTA DI SERVIZIO PRESSO L'AZIENDA?

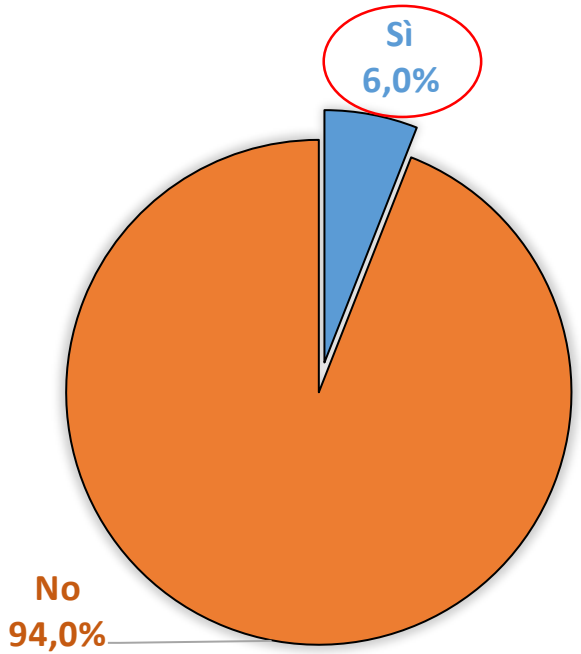


COME VALUTA:

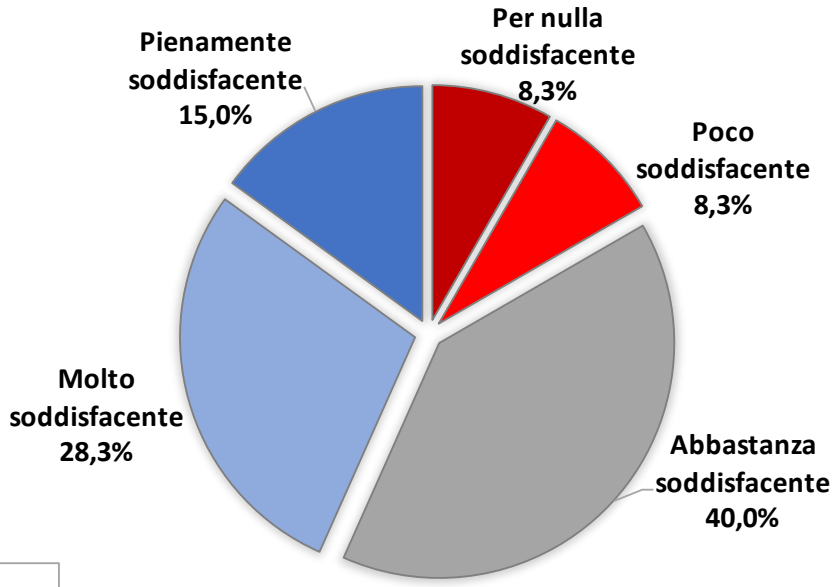


N=69;
scala 1:10

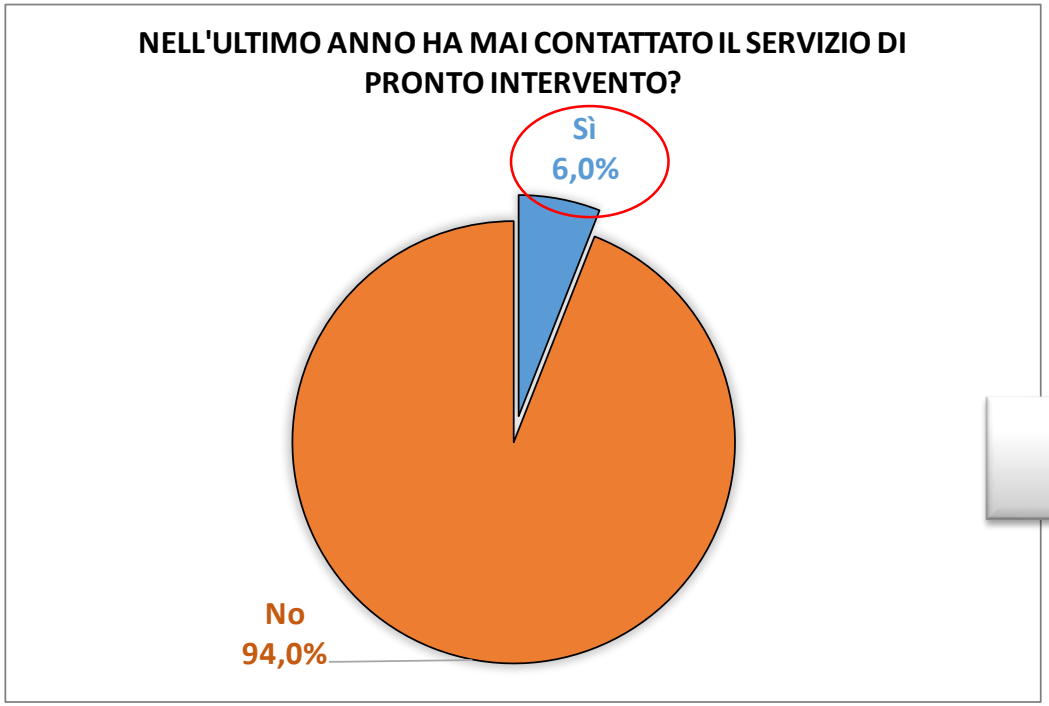
NELL'ULTIMO ANNO HA MAI CONTATTATO IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?



COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?



N=63

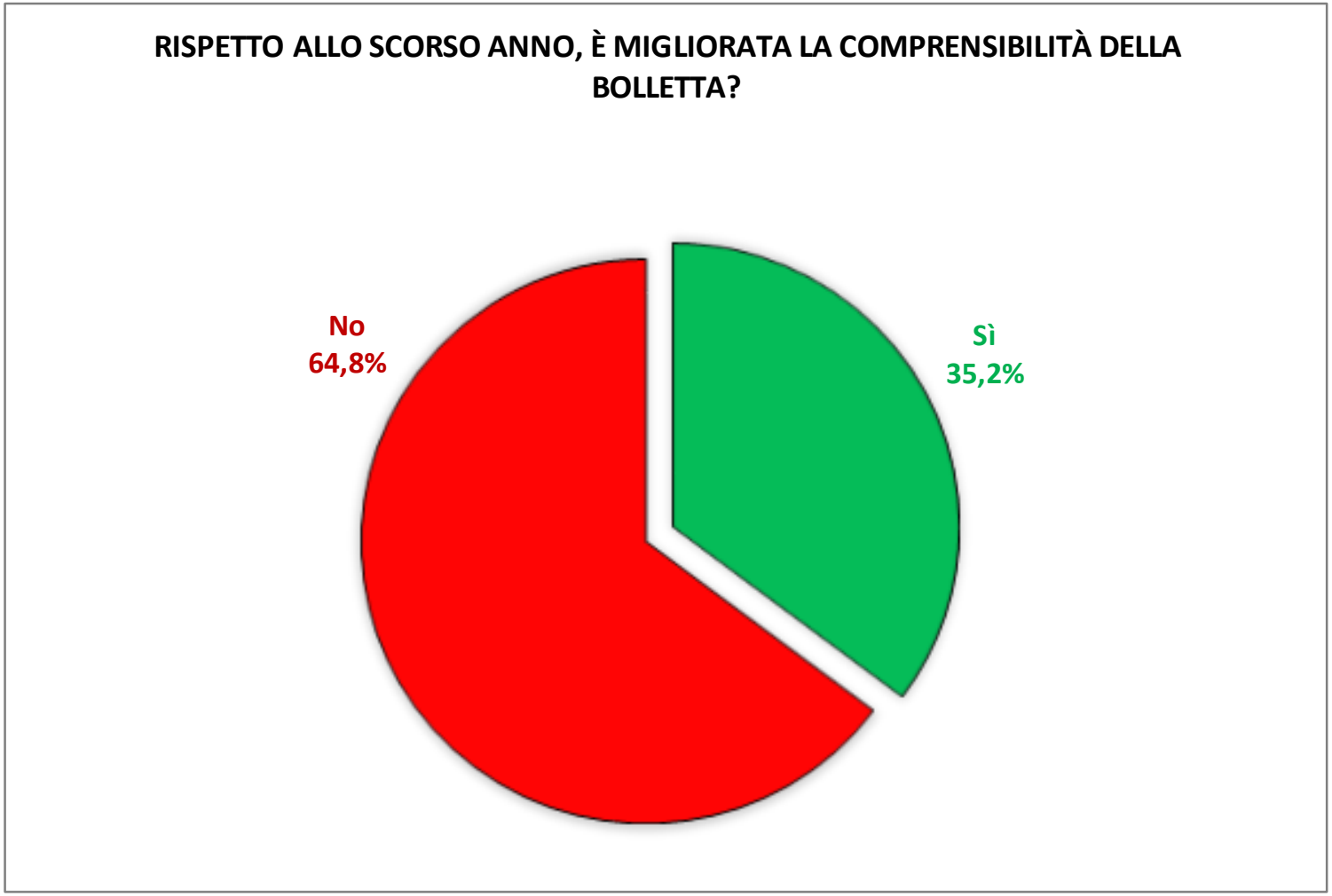


Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza dell'intervento dei nostri tecnici?

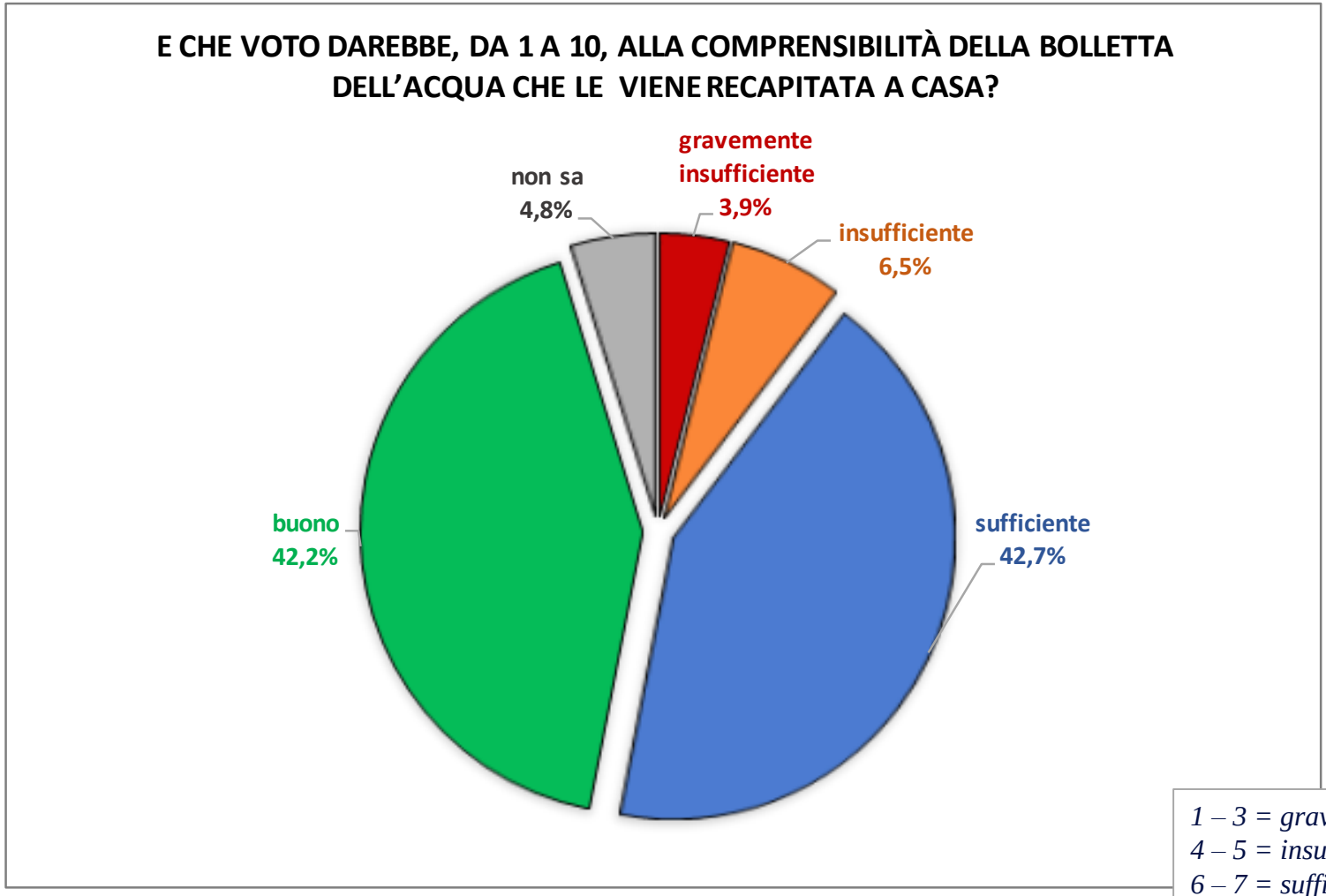
N=63;
scala 1:10

QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING

COMPRENSIBILITA' DELLA BOLLETTA

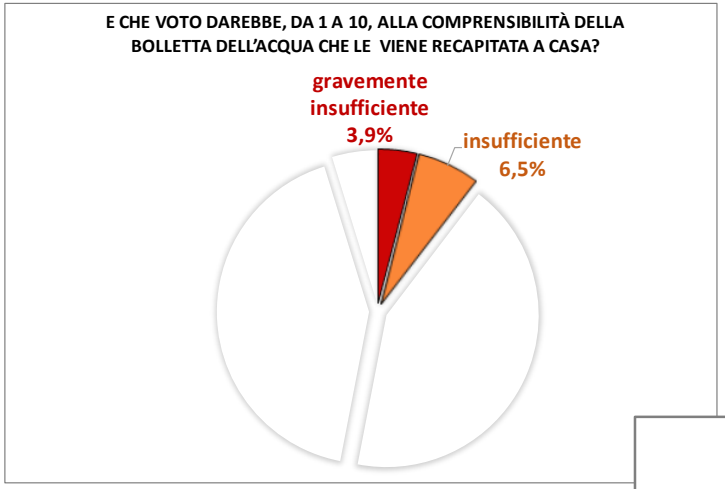


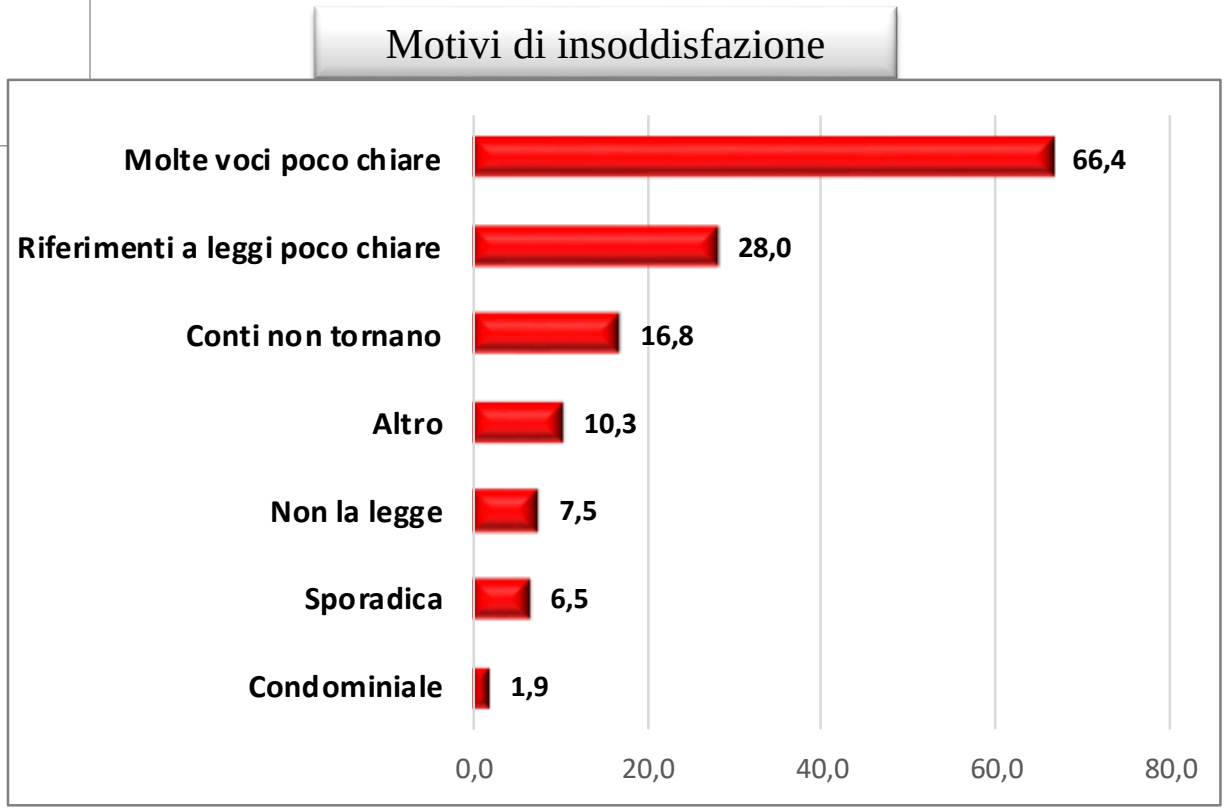
COMPRENSIBILITA' DELLA BOLLETTA (segue)



1 – 3 = gravemente insufficiente
4 – 5 = insufficiente
6 – 7 = sufficiente
8 -10 = buono

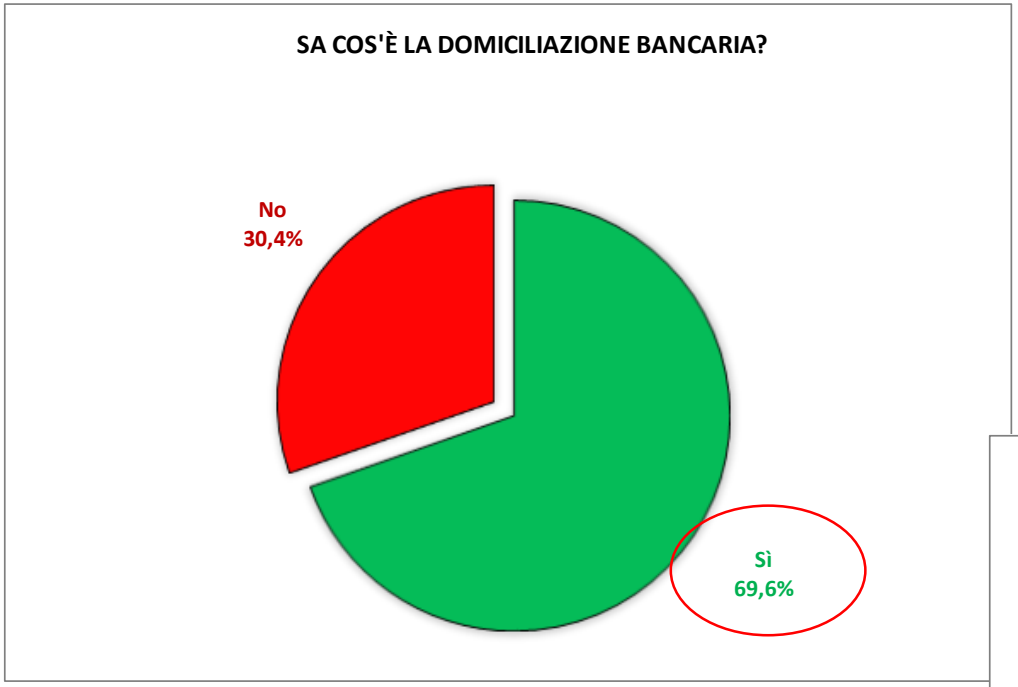
COMPRENSIBILITA' DELLA BOLLETTA (segue)

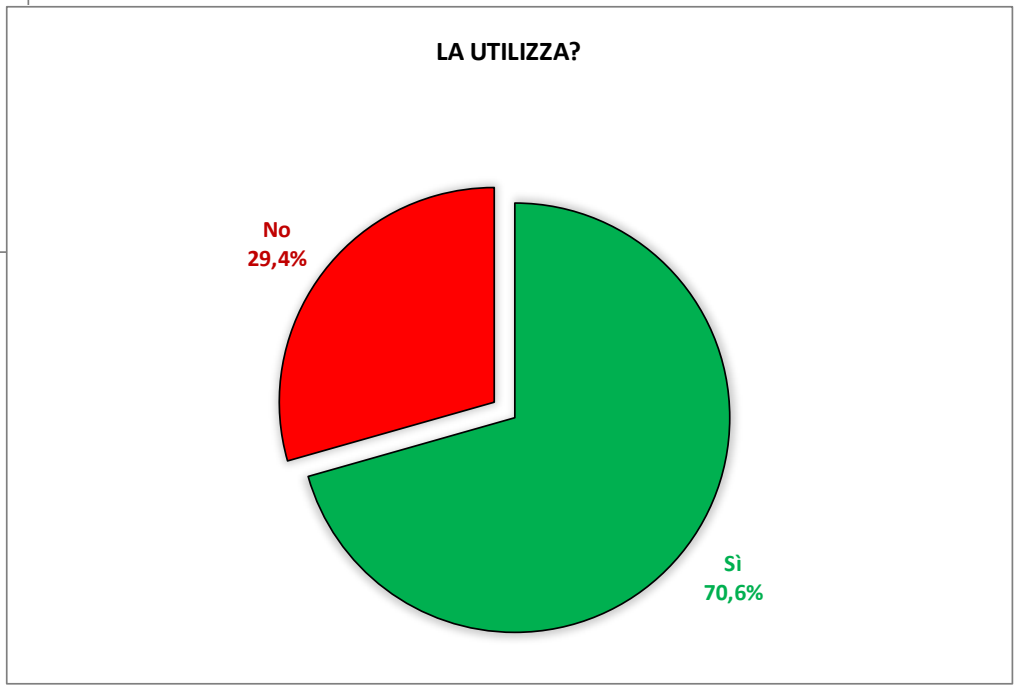




Valori percentuali
possibili più risposte
N=109

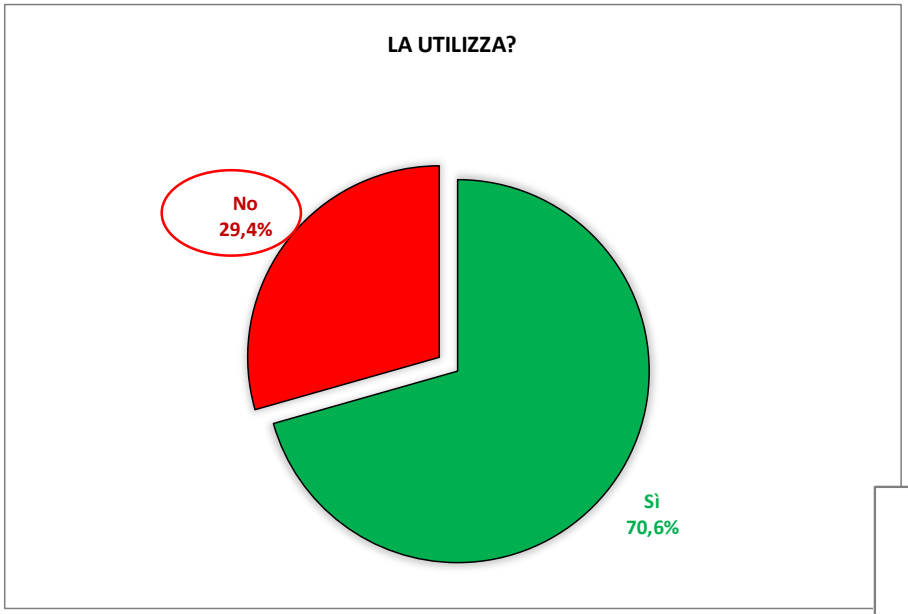
DOMICILIAZIONE BANCARIA





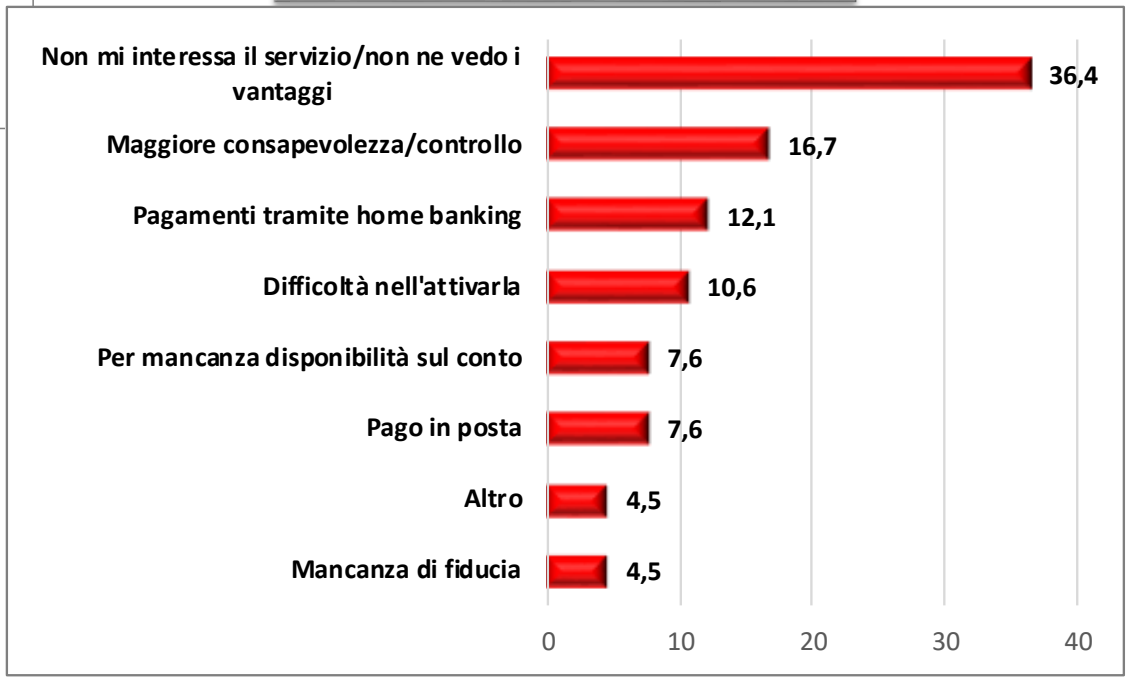
N=732

DOMICILIAZIONE BANCARIA (segue)

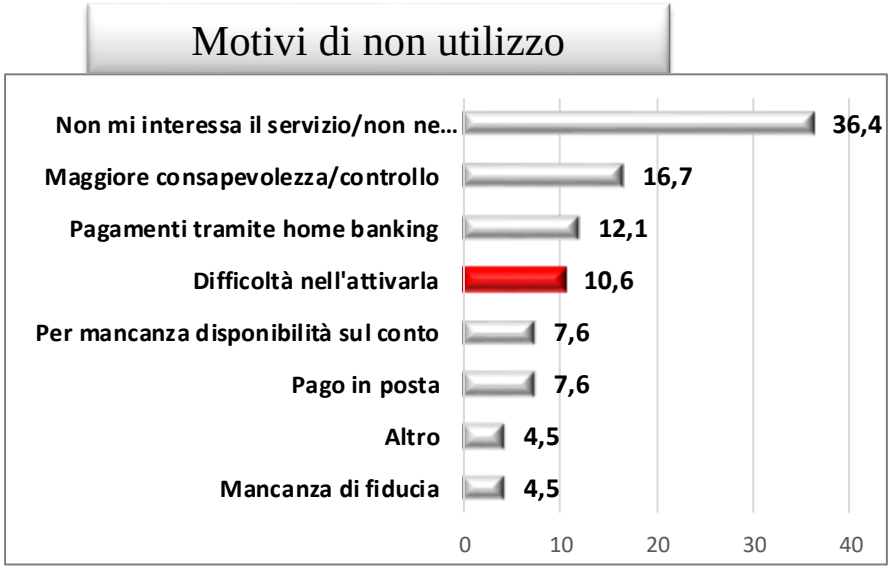


N=732

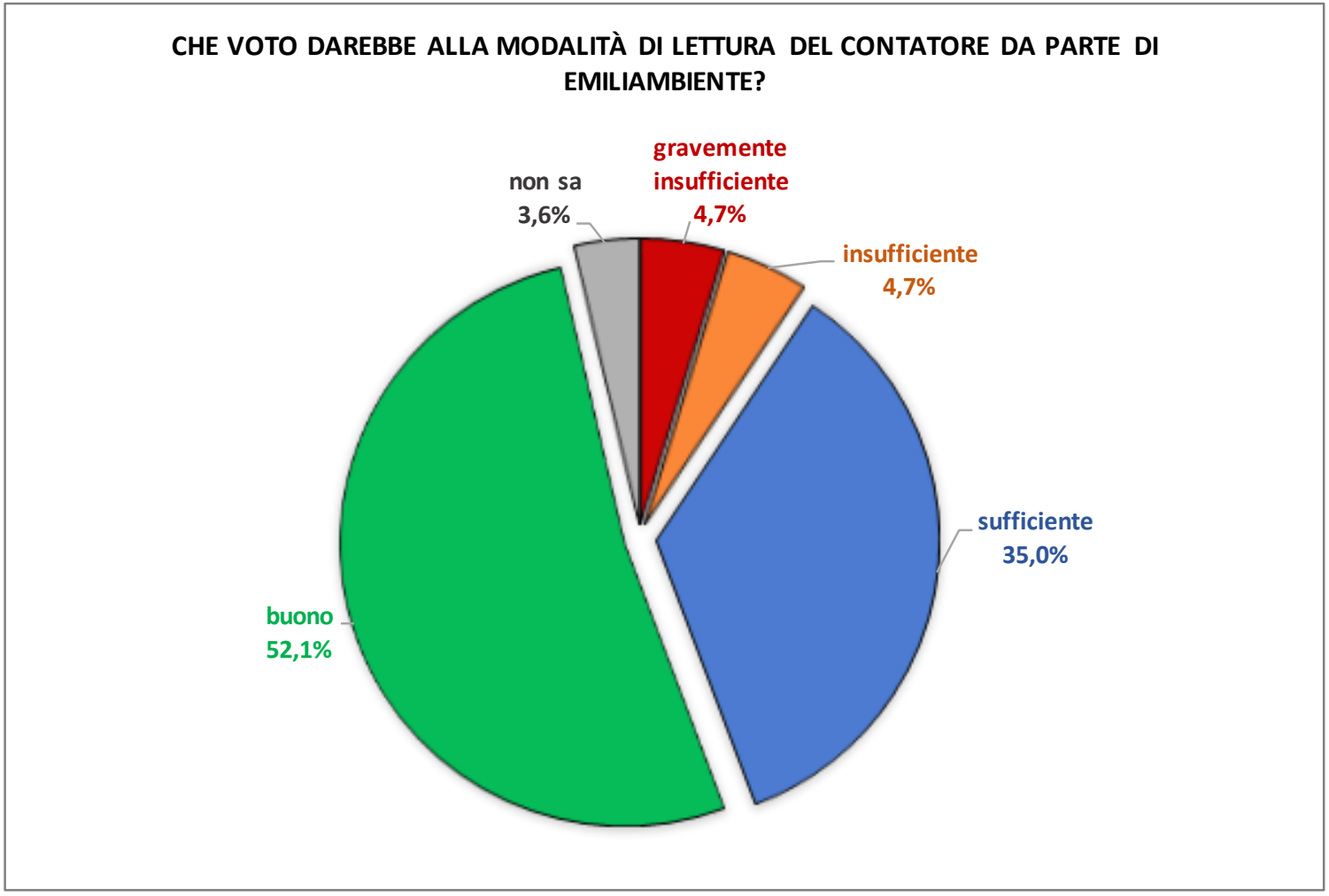
Motivi di non utilizzo

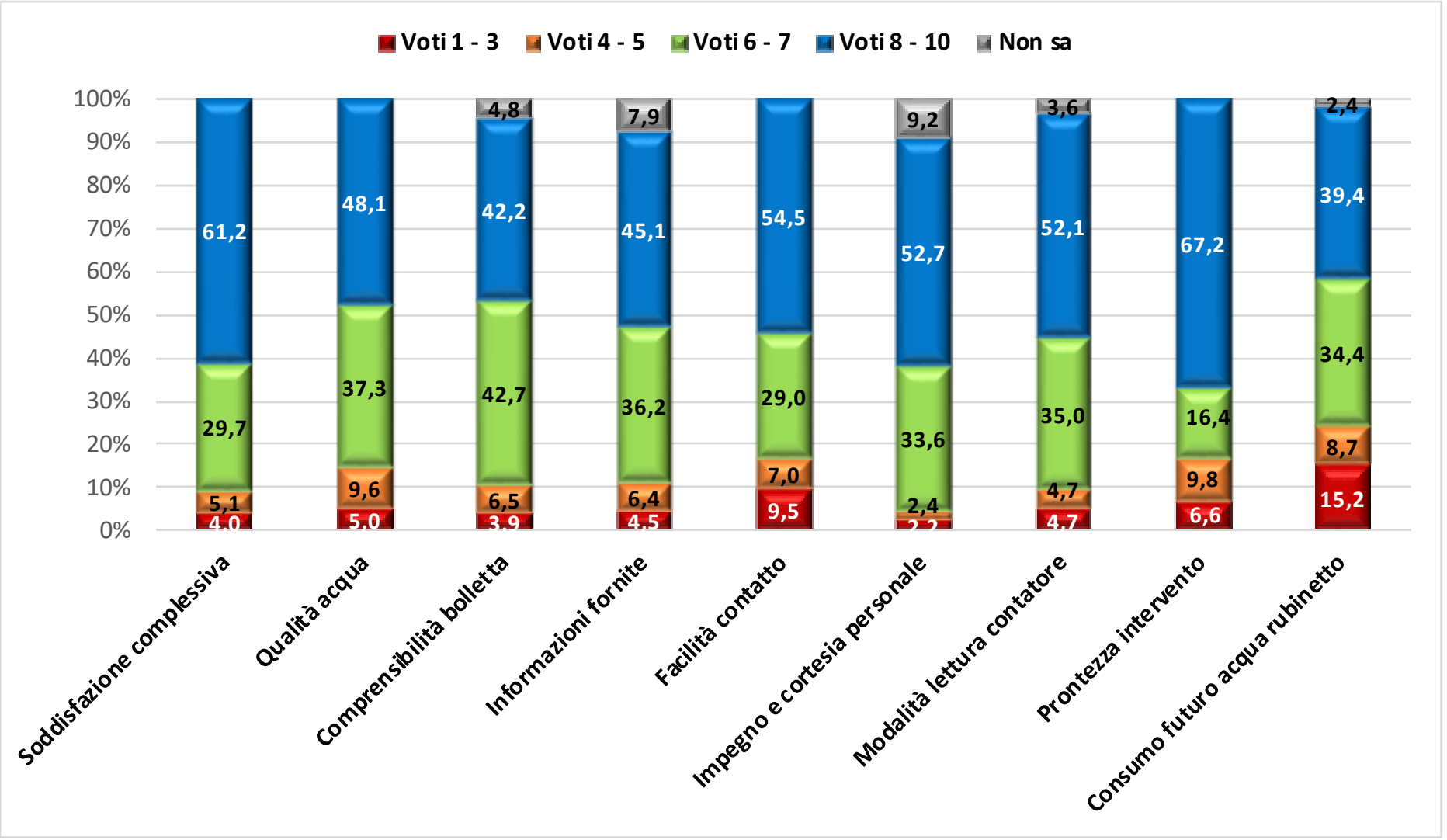


N=215



- perchè in passato, quando l'avevo attivata, per più volte alla mia banca non sono pervenuti gli importi da addebitare sul mio c/c e quindi risultavo in mora. Quando ho contattato il vs. servizio clienti per segnalarlo, mi è stato detto che la responsabilità era della banca.... peccato che con tutte le altre utenze non ho mai avuto simili problemi.
- Perché abito all'estero e sembrerebbe non funzionare
- Perché ho avuto problemi (proprio con Emiliambiente)
- Non c'è possibilità di farla al vostro sportello
- l'ho richiesta ma non è mai stata attivata. Le responsabilità vengono rimpallate tra banca e Emiliambiente. Ho contattato più volte il call center ma non si è mai sbloccato nulla
- Gli informatici dell'azienda non sono stati in grado di addebitare le mie bollette dell'acqua sul mio conto corrente. Per ben 2 volte, in tempi diversi, mi sono recata allo sportello di Fidenza per lo stesso problema.
- è in programma, ma da come si legge sulla bolletta per attivarla bisogna passare da proprio istituto bancario e non si può richiedere al Vostro servizio clienti (come è per le altre utenze, dove infatti la domiciliazione è stata attivata tramite modulo online)

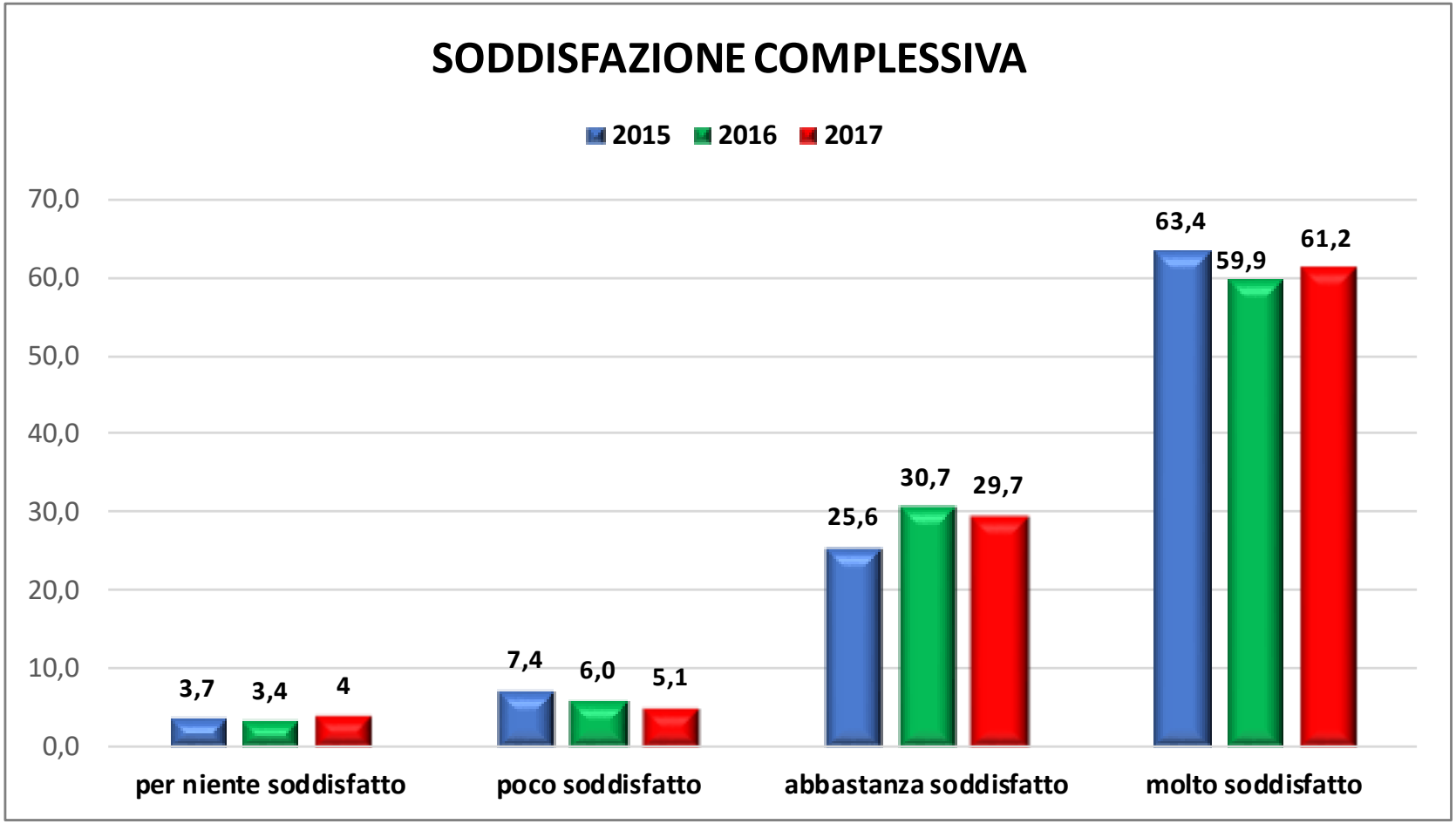

CHE VOTO DAREBBE ALLA MODALITÀ DI LETTURA DEL CONTATORE DA PARTE DI EMILIAMBIENTE?
gravemente insufficiente 4,7%
insufficiente 4,7%
sufficiente 35,0%
buono 52,1%
non sa 3,6%

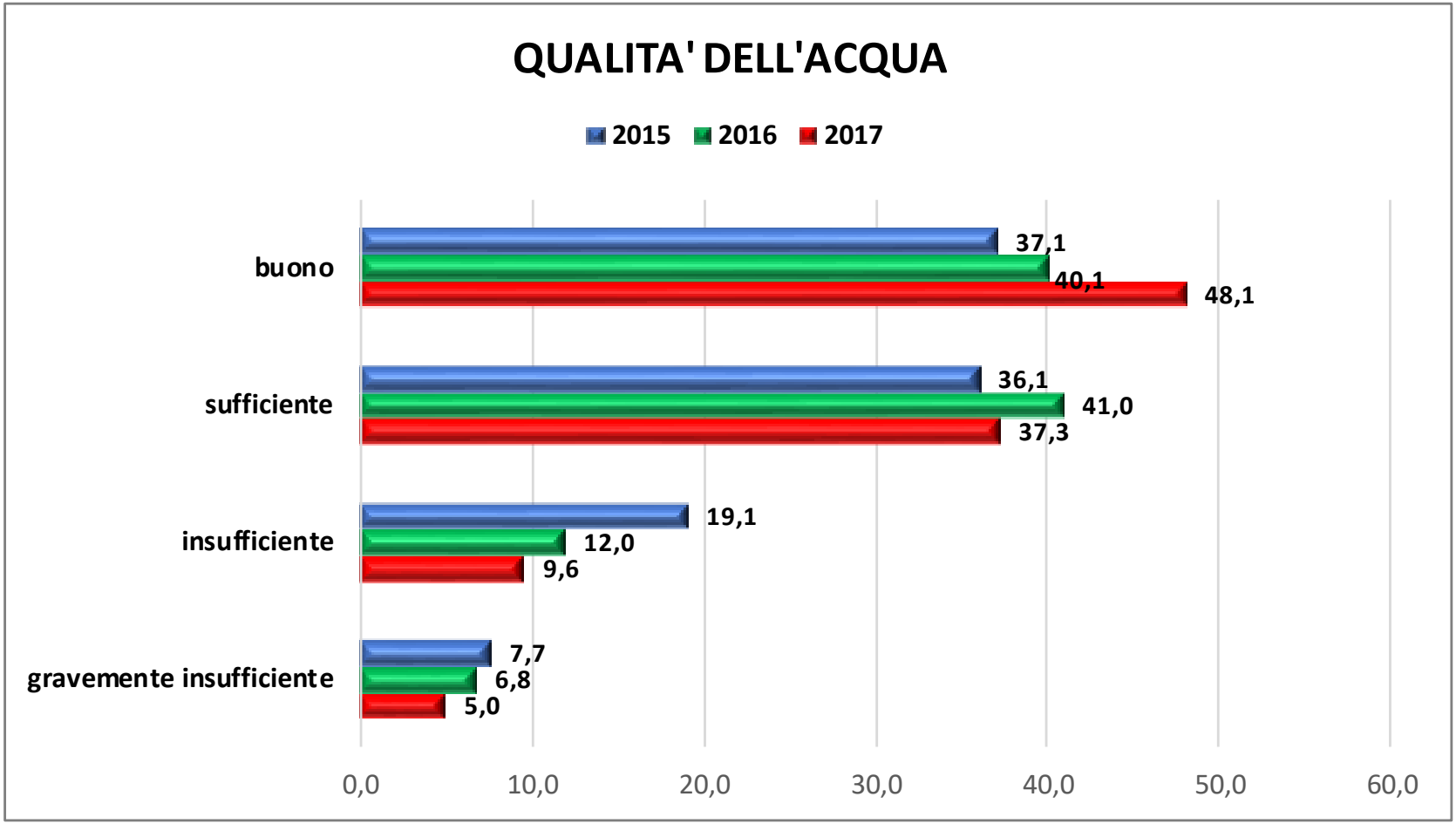

Voti 1 - 3
Voti 4 - 5
Voti 6 - 7
Voti 8 - 10
Non sa
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
61,2
29,7
5,1
4,0
48,1
37,3
9,6
5,0
4,8
42,2
42,7
6,5
3,9
7,9
45,1
36,2
6,4
4,5
54,5
29,0
7,0
9,5
9,2
52,7
33,6
2,4
2,2
3,6
52,1
35,0
4,7
4,7
67,2
16,4
9,8
6,6
2,4
39,4
34,4
8,7
15,2
Soddisfazione complessiva
Qualità acqua
Comprensibilità bolletta
Informazioni fornite
Facilità contatto
Impegno e cortesia personale
Modalità lettura contatore
Prontezza intervento
Consumo futuro acqua rubinetto

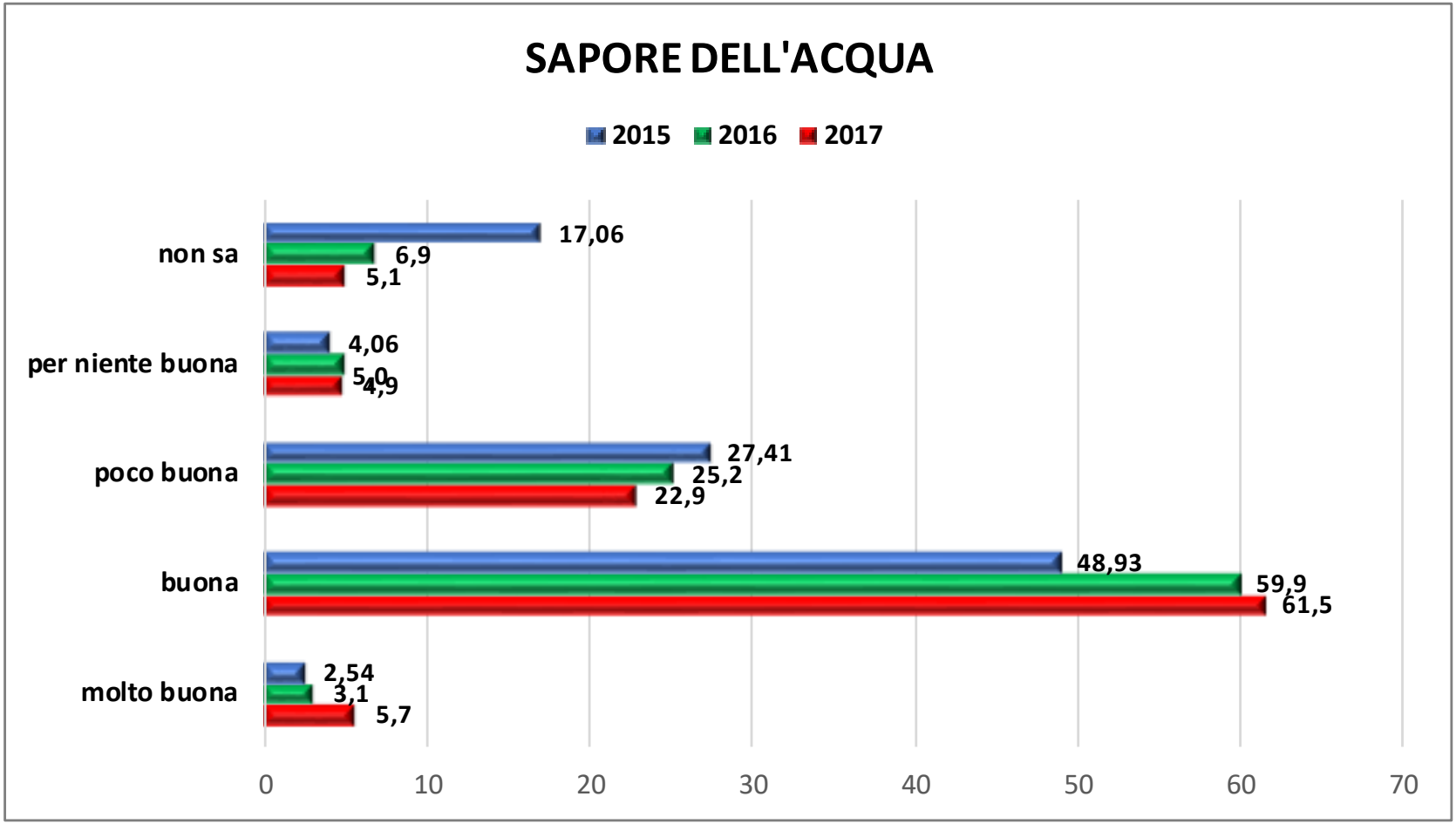
Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	7,05	40,84
Comprensibilità bolletta	7,05	15,28
Informazioni ai cittadini	7,06	9,23
Facilità contatto azienda	7,27	6,47
Cortesia personale	7,49	5,25
Lettura contatore	7,22	8,42
Prontezza intervento	7,51	11,72

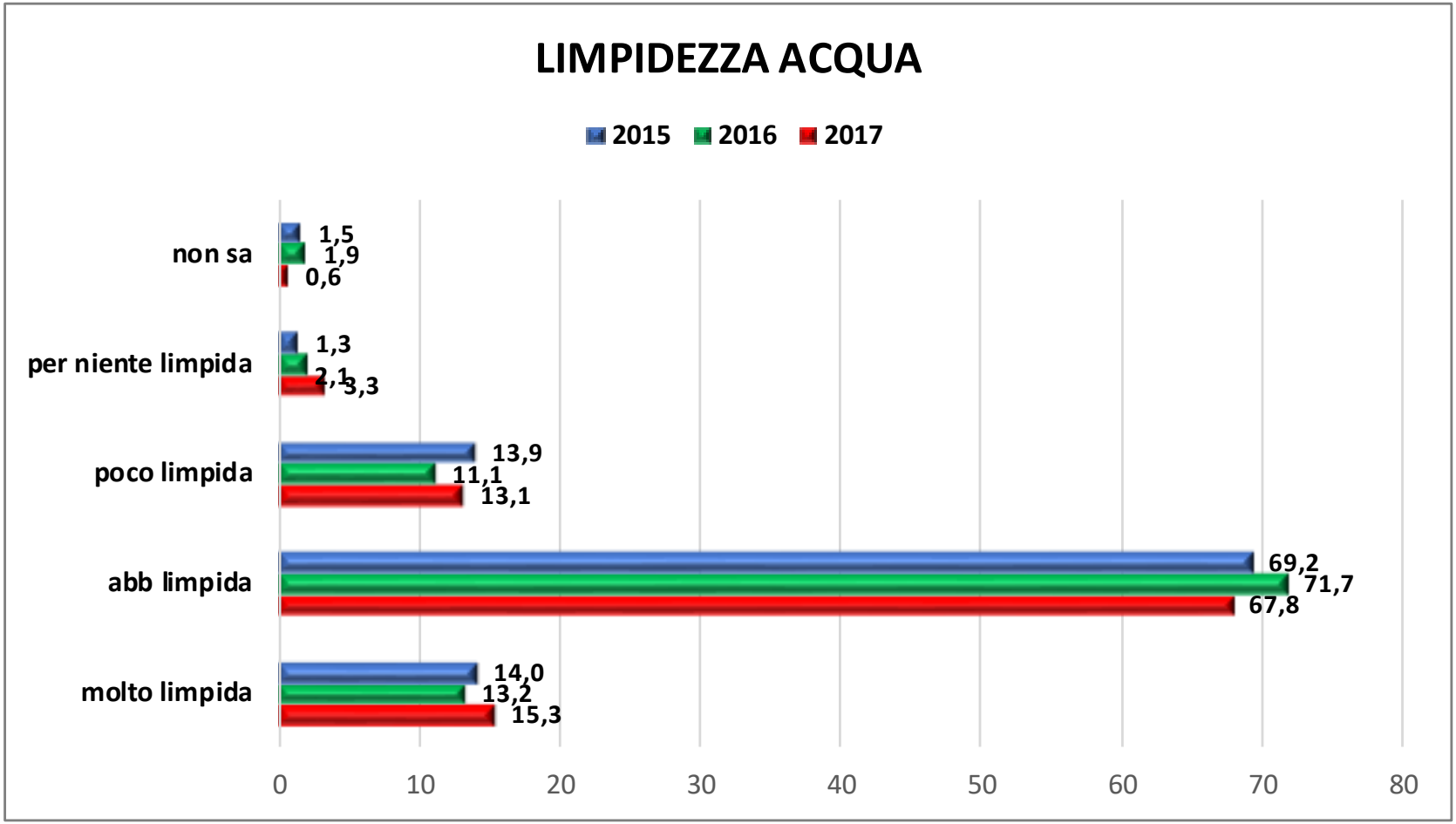
INVESTIRE
COMUNICARE
Qualità acqua
Comprensibilità bolletta
Informazioni ai cittadini
Lettura contatore
Facilità contatto azienda
Pronto intervento
Cortesia personale
IMPORTANZA
SODDISFAZIONE
CONTROLLARE
MANTENERE

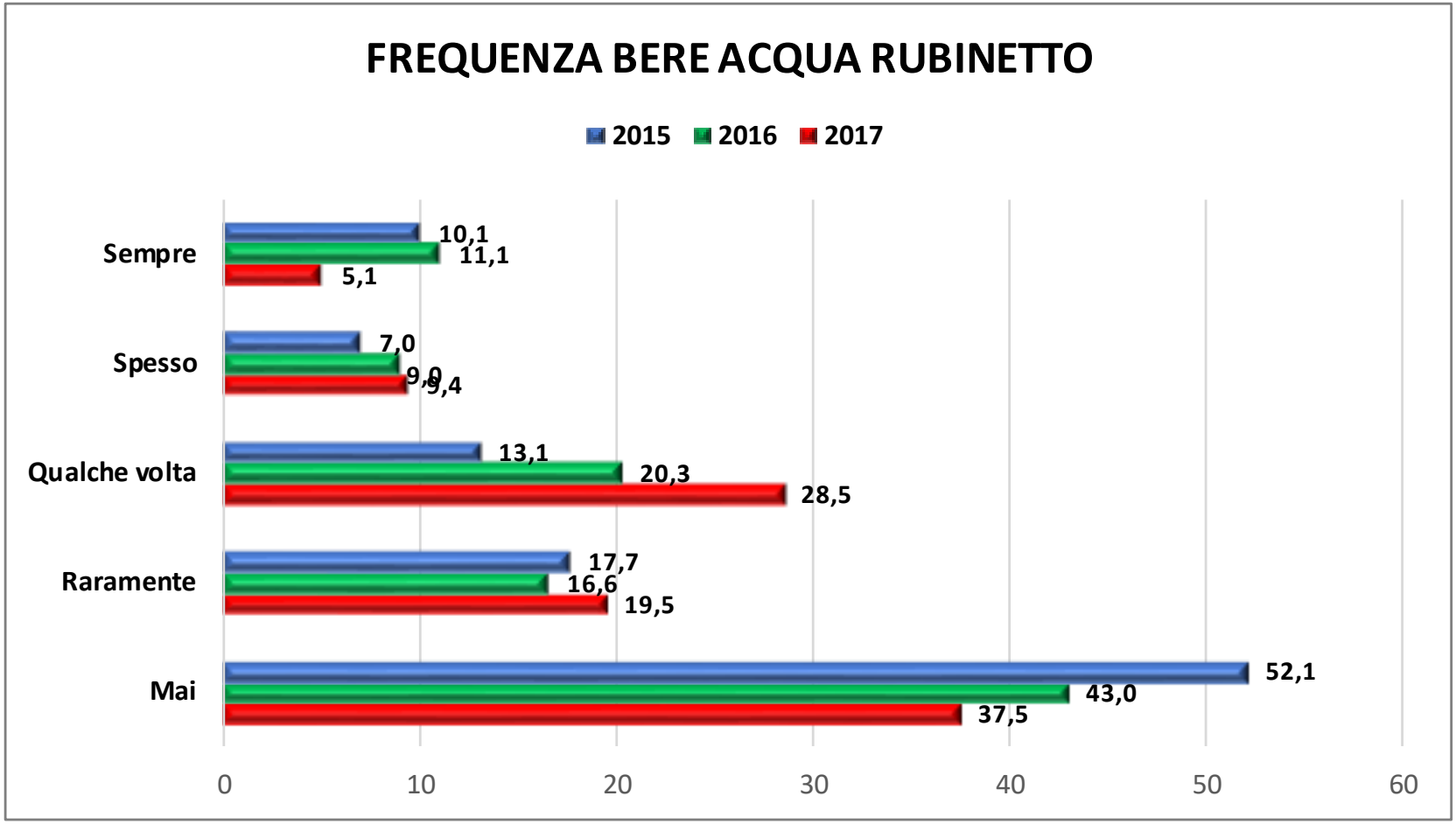
CONFRONTI ANNUALI


SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
2015
2016
2017
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
3,7
3,4
4
7,4
6,0
5,1
25,6
30,7
29,7
63,4
59,9
61,2
per niente soddisfatto
poco soddisfatto
abbastanza soddisfatto
molto soddisfatto

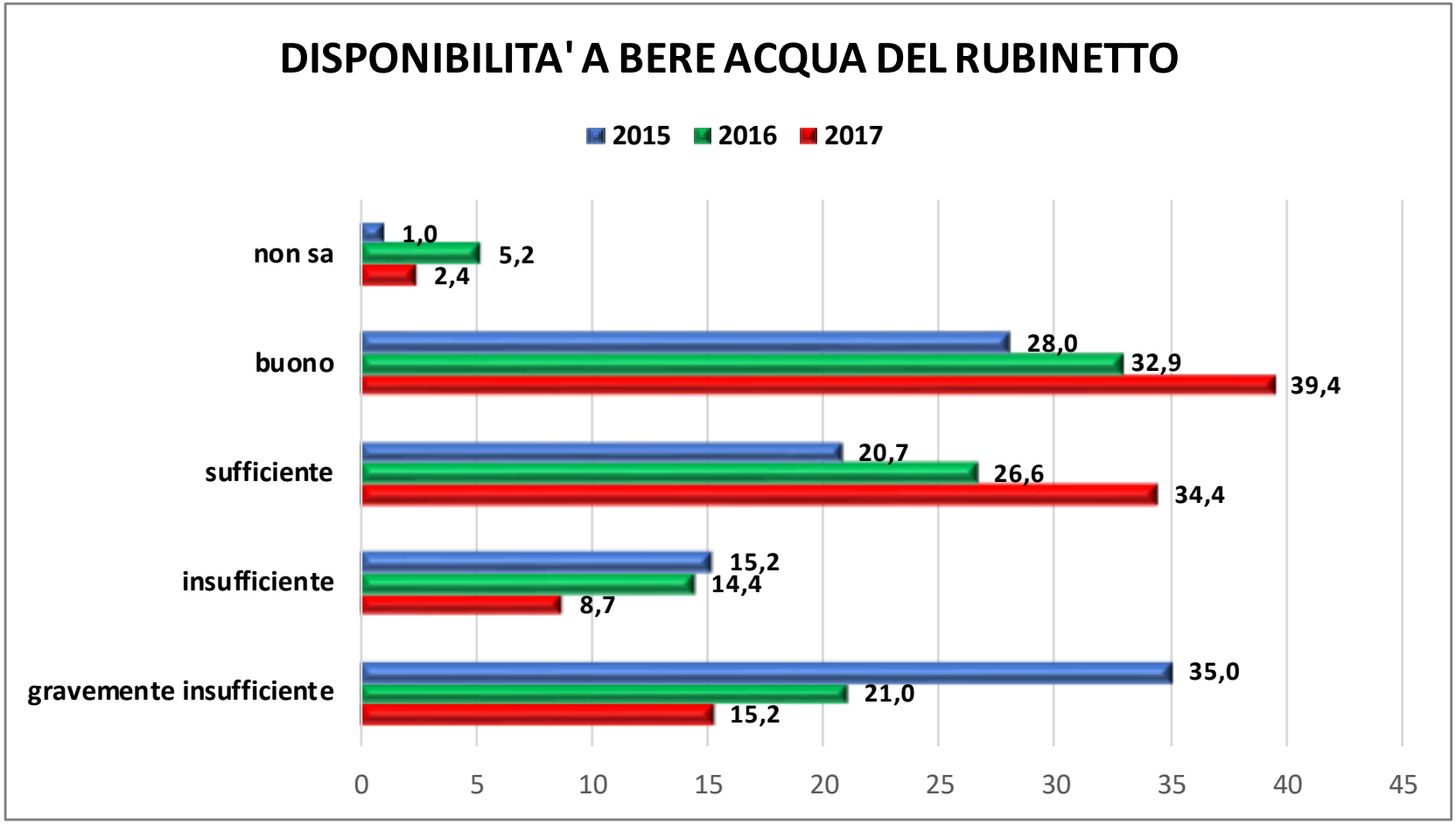

QUALITA' DELL'ACQUA
2015
2016
2017
buono
37,1
40,1
48,1
sufficiente
36,1
41,0
37,3
insufficiente
19,1
12,0
9,6
gravemente insufficiente
7,7
6,8
5,0
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0

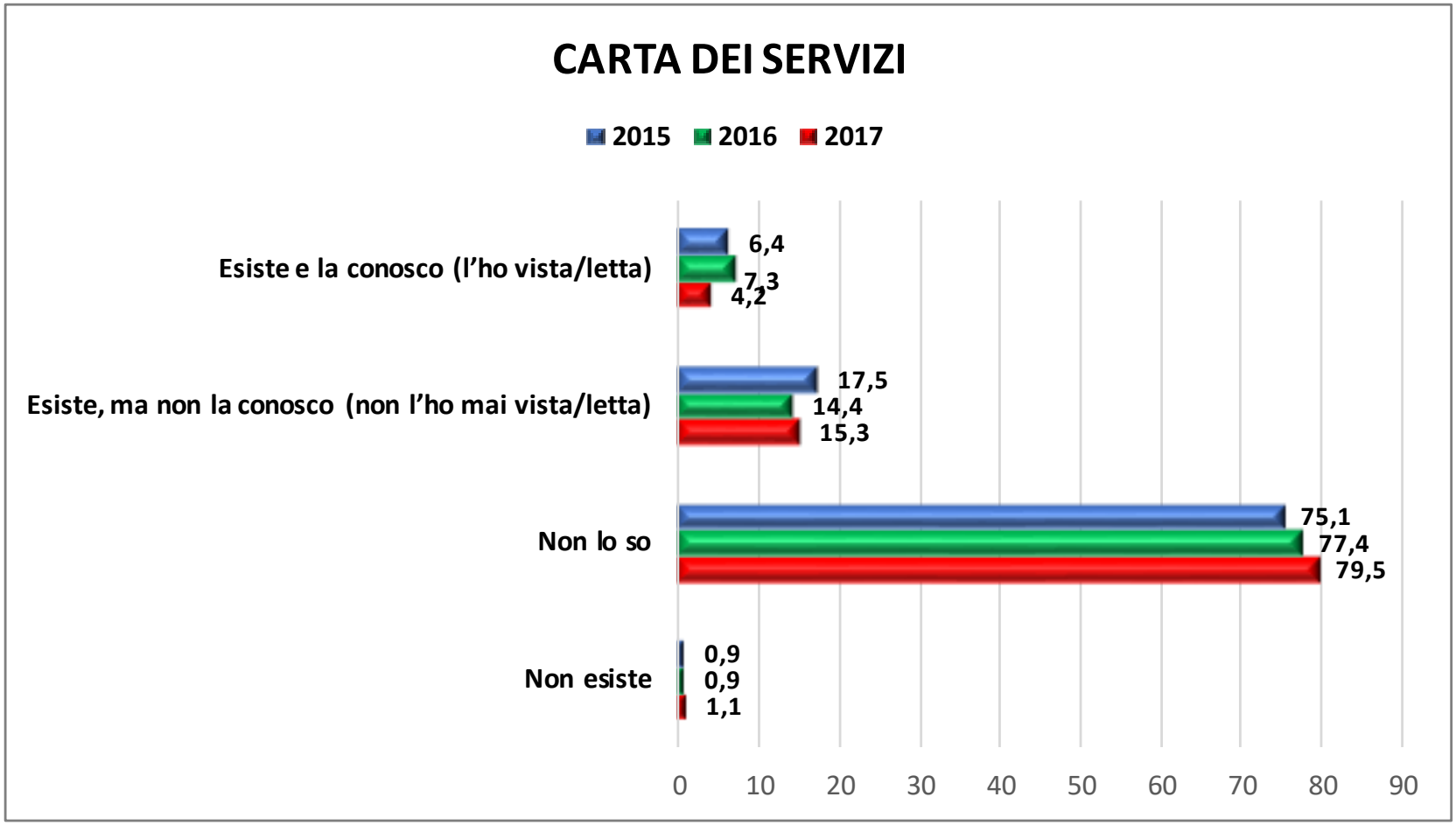

SAPORE DELL'ACQUA
2015
2016
2017
non sa
17,06
6,9
5,1
per niente buona
4,06
5,0
4,9
poco buona
27,41
25,2
22,9
buona
48,93
59,9
61,5
molto buona
2,54
3,1
5,7
0
10
20
30
40
50
60
70

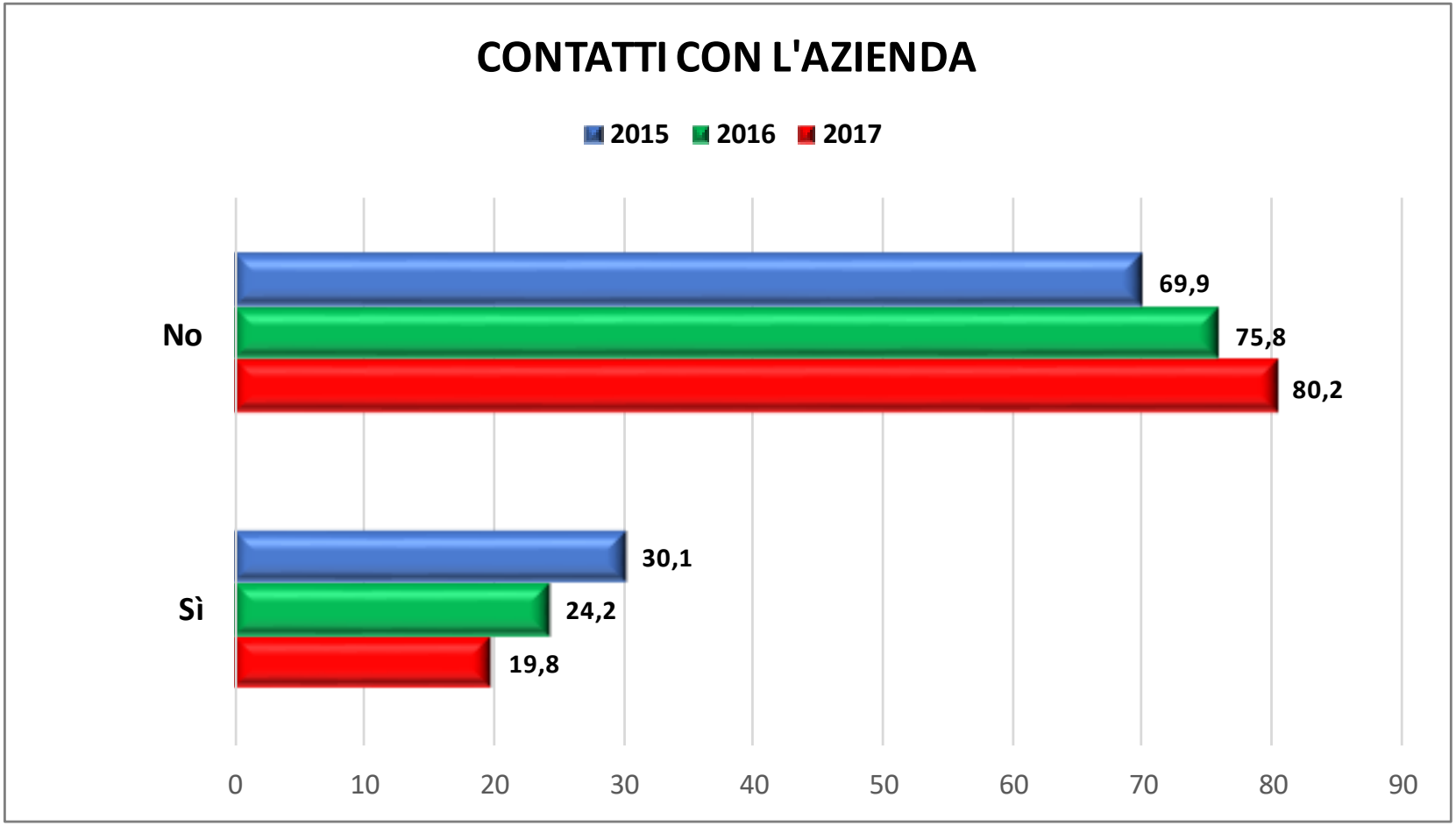

LIMPIDEZZA ACQUA
2015
2016
2017
non sa
1,5
1,9
0,6
per niente limpida
1,3
2,1
3,3
poco limpida
13,9
11,1
13,1
abb limpida
69,2
71,7
67,8
molto limpida
14,0
13,2
15,3
0
10
20
30
40
50
60
70
80

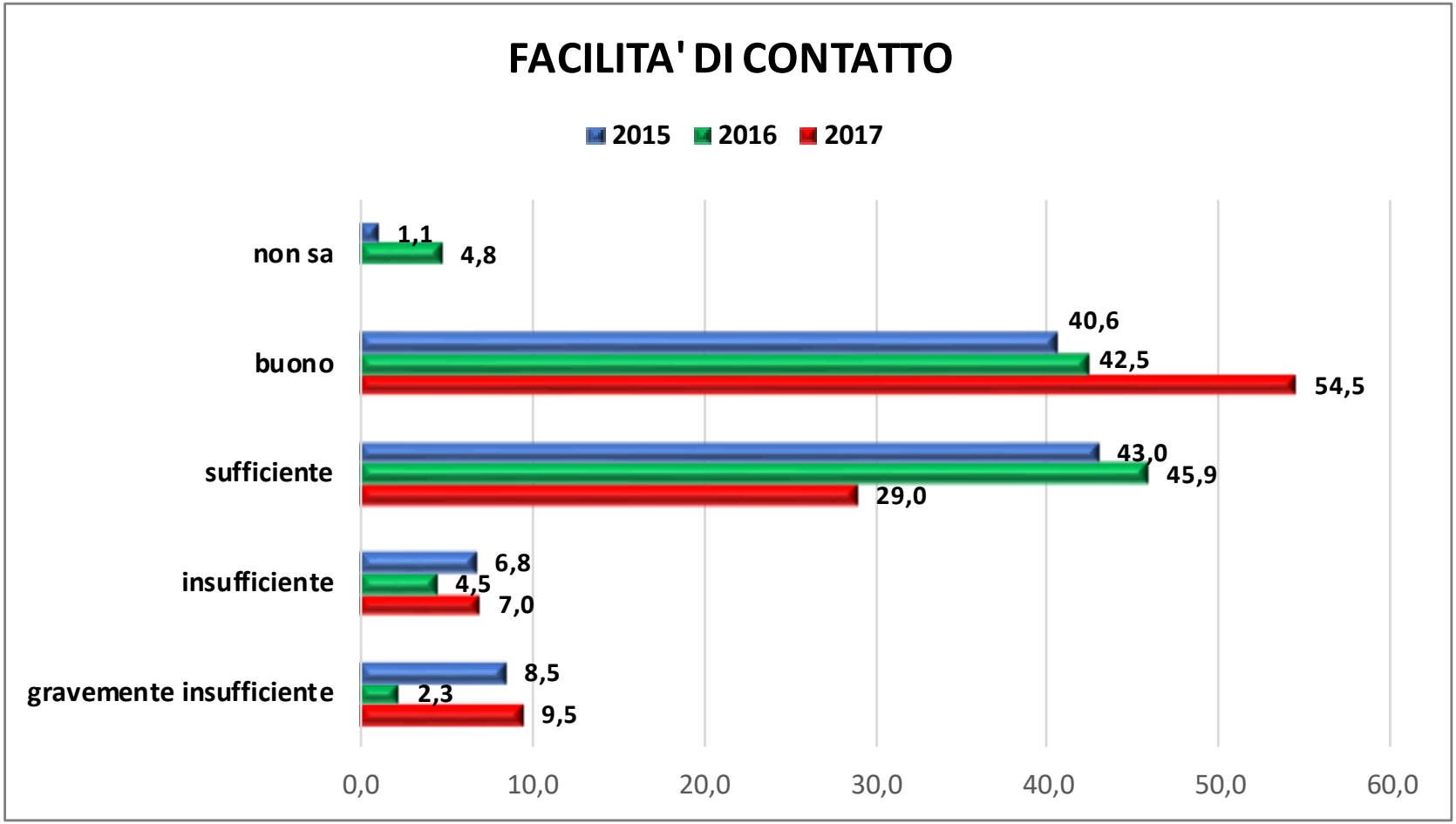

FREQUENZA BERE ACQUA RUBINETTO
2015
2016
2017
Sempre
10,1
11,1
5,1
Spesso
7,0
9,0
9,4
Qualche volta
13,1
20,3
28,5
Raramente
17,7
16,6
19,5
Mai
52,1
43,0
37,5
0
10
20
30
40
50
60

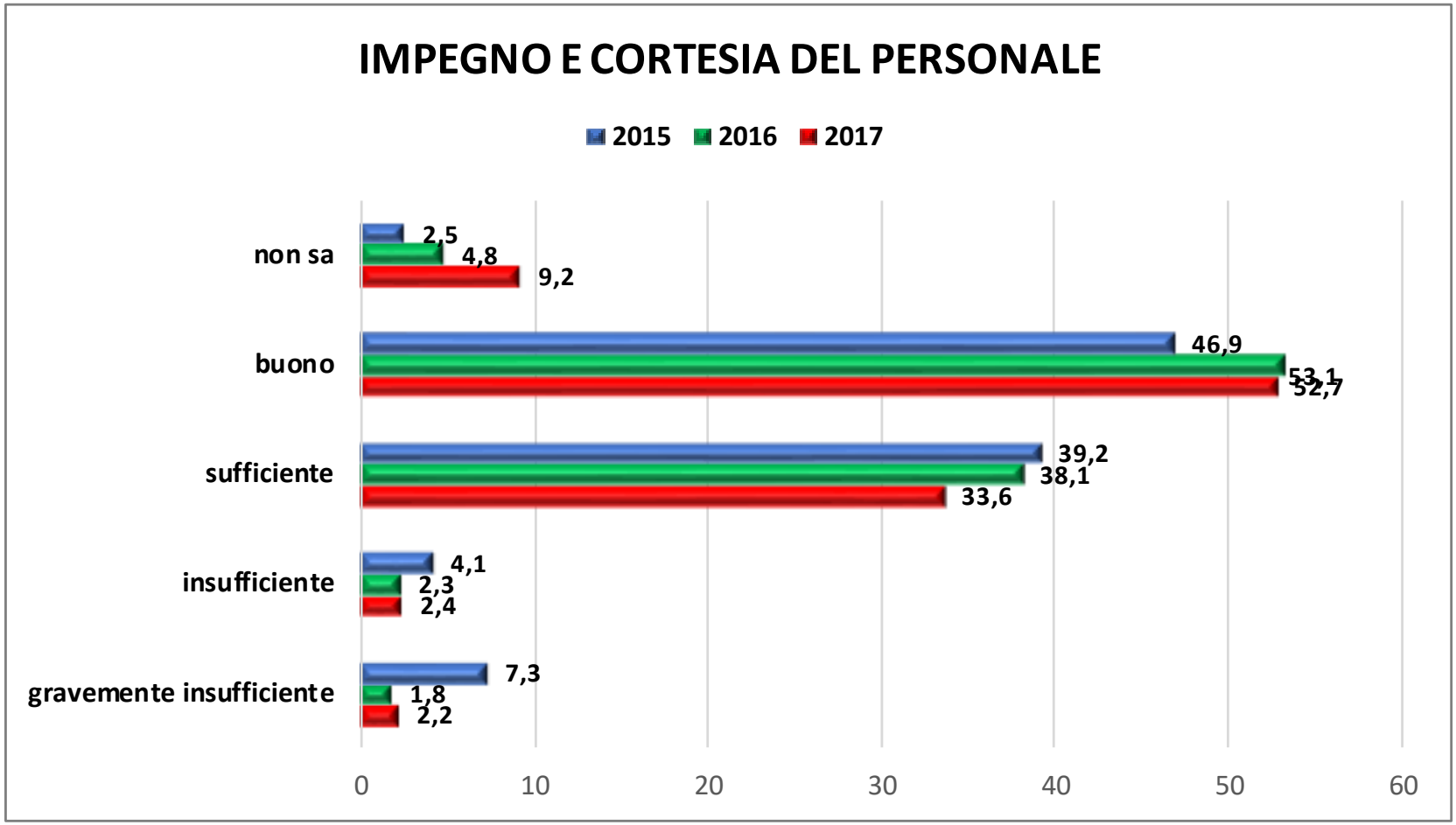
DISPONIBILITA' A BERE ACQUA DEL RUBINETTO

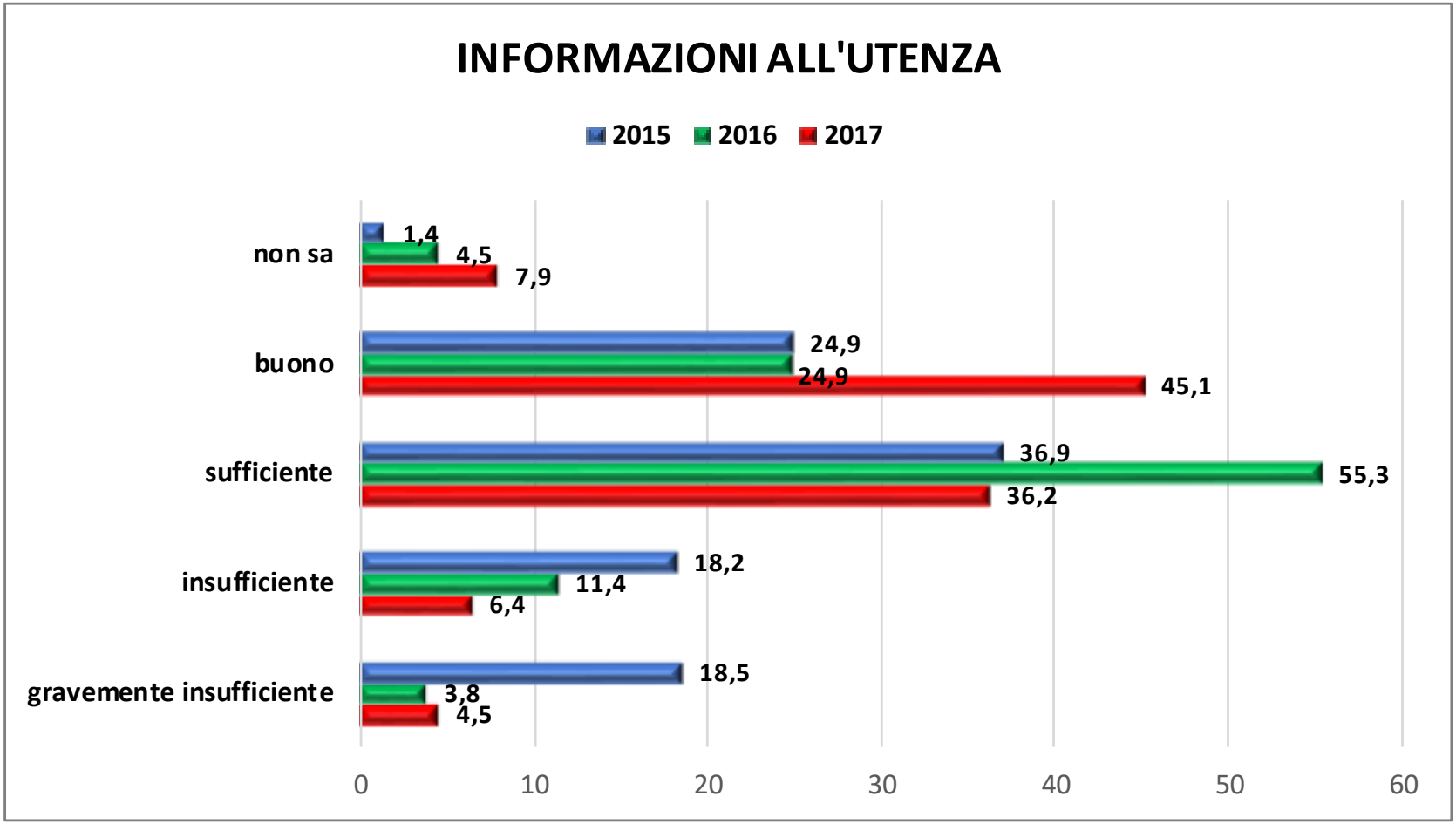



CARTA DEI SERVIZI
2015
2016
2017
Esiste e la conosco (l'ho vista/letta)
6,4
7,3
4,2
Esiste, ma non la conosco (non l'ho mai vista/letta)
17,5
14,4
15,3
Non lo so
75,1
77,4
79,5
Non esiste
0,9
0,9
1,1
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90

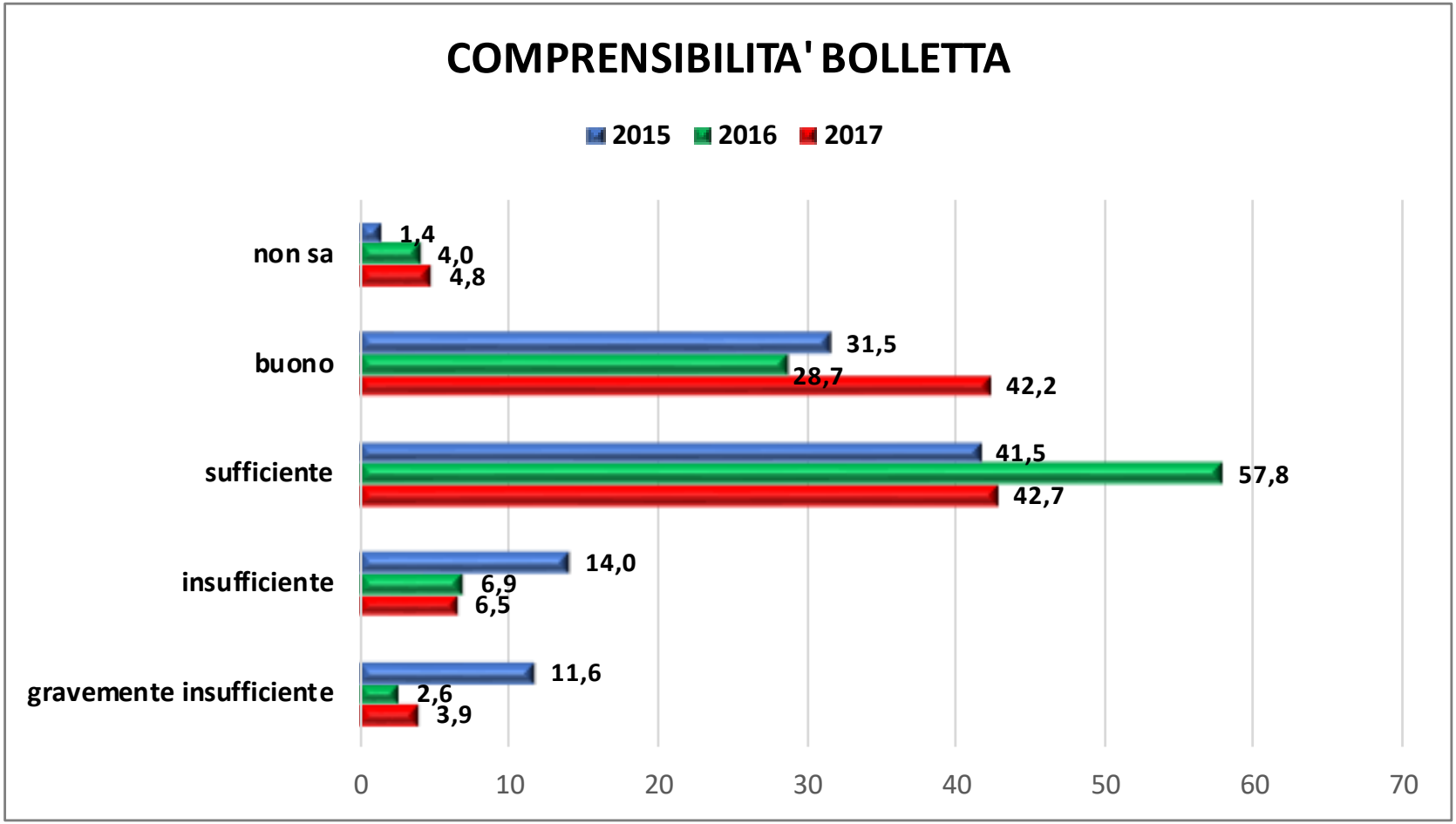

CONTATTI CON L'AZIENDA
2015
2016
2017
No
69,9
75,8
80,2
Sì
30,1
24,2
19,8
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90

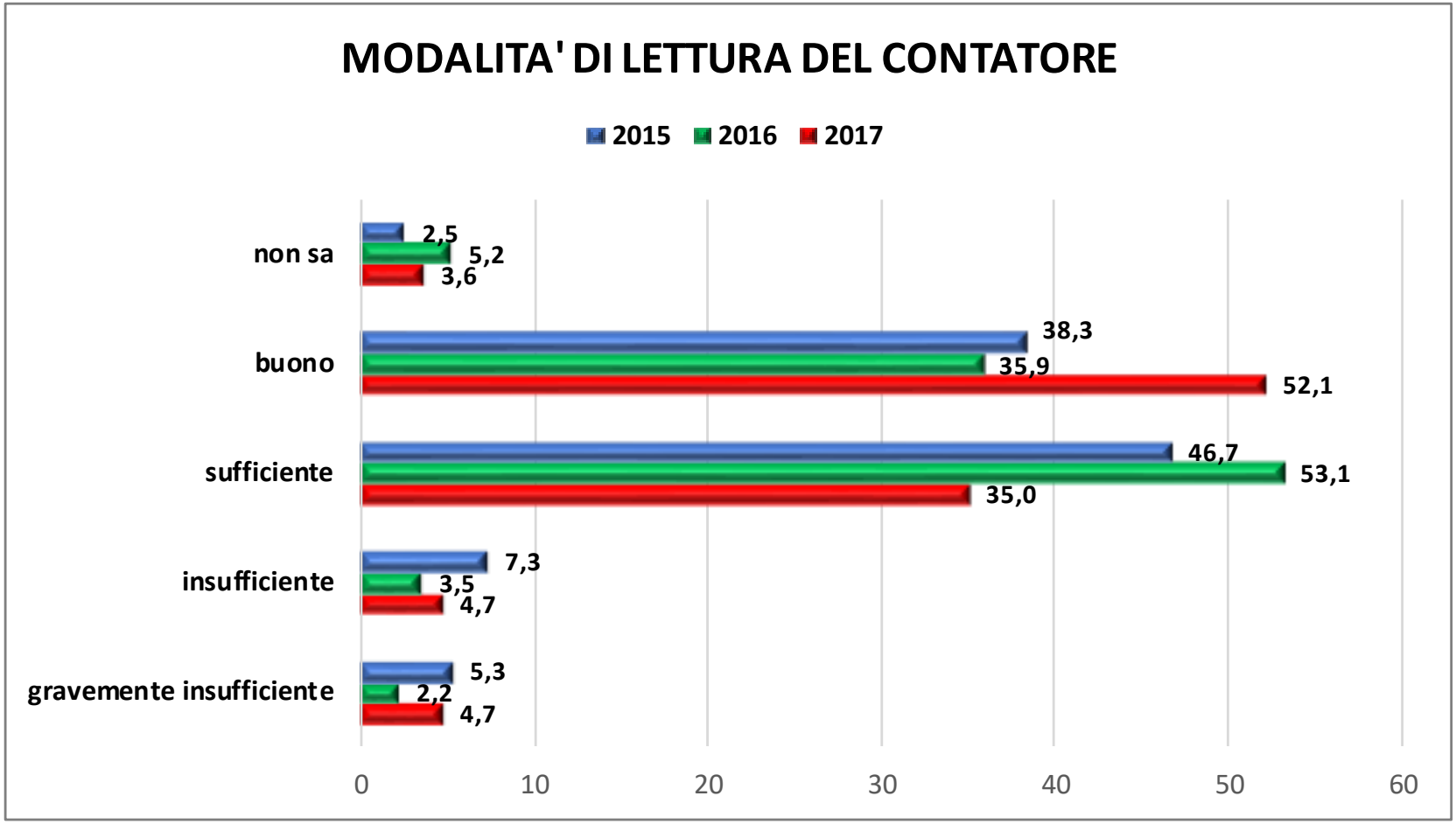

FACILITA' DI CONTATTO
2015
2016
2017
non sa
1,1
4,8
buono
40,6
42,5
54,5
sufficiente
43,0
45,9
29,0
insufficiente
6,8
4,5
7,0
gravemente insufficiente
8,5
2,3
9,5
0,0
10,0
20,0
30,0
40,0
50,0
60,0


IMPEGNO E CORTESIA DEL PERSONALE
2015
2016
2017
non sa
2,5
4,8
9,2
buono
46,9
53,1
52,7
sufficiente
39,2
38,1
33,6
insufficiente
4,1
2,3
2,4
gravemente insufficiente
7,3
1,8
2,2
0
10
20
30
40
50
60

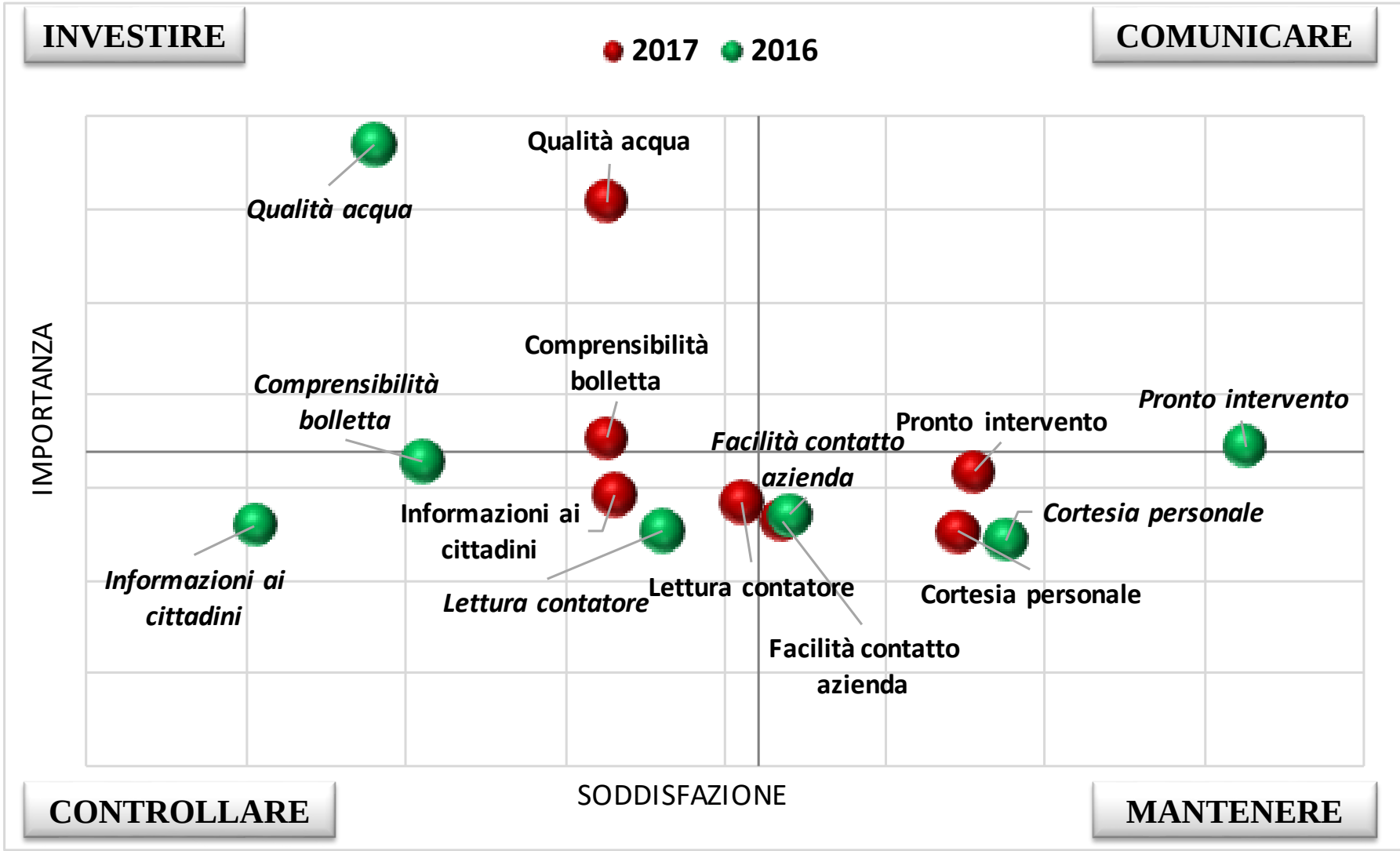

INFORMAZIONI ALL'UTENZA
2015
2016
2017
non sa
1,4
4,5
7,9
buono
24,9
24,9
45,1
sufficiente
36,9
55,3
36,2
insufficiente
18,2
11,4
6,4
gravemente insufficiente
18,5
3,8
4,5
0
10
20
30
40
50
60

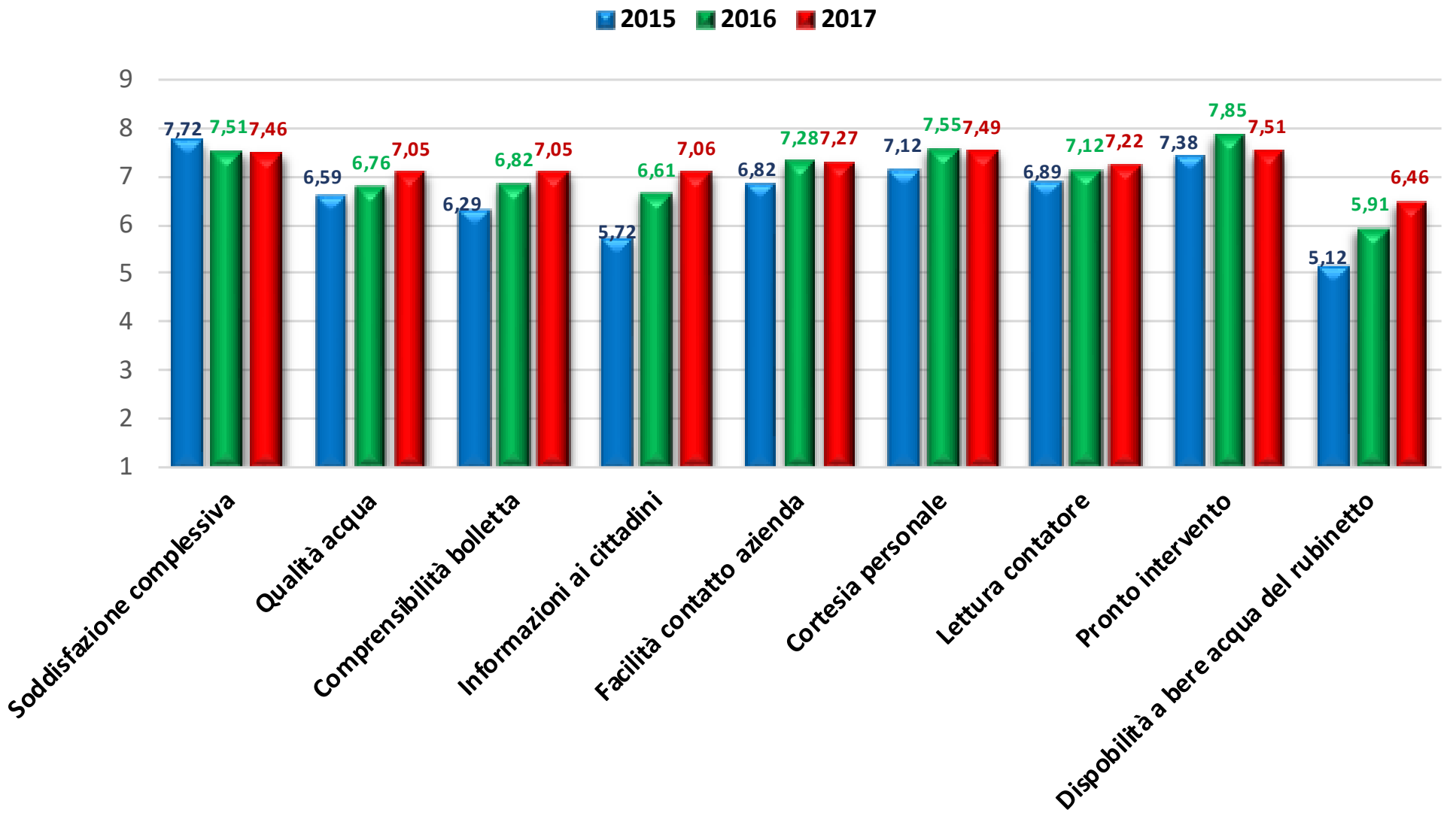
COMPRENSIBILITA' DELLA BOLLETTA




MODALITA' DI LETTURA DEL CONTATORE
2015
2016
2017
non sa
2,5
5,2
3,6
buono
38,3
35,9
52,1
sufficiente
46,7
53,1
35,0
insufficiente
7,3
3,5
4,7
gravemente insufficiente
5,3
2,2
4,7
0
10
20
30
40
50
60

MAPPA: SWOT ANALYSIS 2017 VS 2016




2015
2016
2017
9
8
7
6
5
4
3
2
1
7,72
7,51
7,46
6,59
6,76
7,05
6,29
6,82
7,05
5,72
6,61
7,06
6,82
7,28
7,27
7,12
7,55
7,49
6,89
7,12
7,22
7,38
7,85
7,51
5,12
5,91
6,46
Soddisfazione complessiva
Qualità acqua
Comprensibilità bolletta
Informazioni ai cittadini
Facilità contatto azienda
Cortesia personale
Lettura contatore
Pronto intervento
Disponibilità a bere acqua del rubinetto

TESEO
MARKETING RESEARCH