



Customer Satisfaction Utenti 2018

*- Presentazione risultati -
Febbraio 2019*

TESEO

M A R K E T I N G R E S E A R C H

<i>Obiettivi e metodologia</i>	Pag. 4
Obiettivi	
Disegno della ricerca	
<i>Risultati ricerca 2018</i>	Pag. 10
Soddisfazione complessiva	
QUALITA' DELL'ACQUA	Pag. 12
Qualità	
Sapore	
Limpidezza	
ABITUDINI DELL'UTENZA	Pag. 17
Frequenza di consumo acqua rubinetto	
Disponibilità a bere acqua del rubinetto	
Conoscenza carta dei servizi	
QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI	Pag. 21
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. 30
Richieste di servizio e valutazione	
Pronto intervento e valutazione	
QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING	Pag. 34
Comprensibilità della bolletta	
Domiciliazione bancaria	
Modalità di lettura del contatore	
Valutazione caratteristiche del servizio	Pag. 42
Mappa SWOT Analysis 2018	Pag. 43



Confronti annuali

Pag. 44

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 2017 VS 2018



- **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.**

Campione = n° 1.032 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:

	Interviste 2016	Interviste 2017	Interviste 2018
Busseto	64	70	64
Colorno	75	80	76
Fidenza	267	280	270
Fontanellato	55	56	57
Polesine P.se	23	23	23
Roccabianca	37	37	38
Salsomaggiore Terme	231	236	239
San Secondo P.se	44	44	45
Sissa	93	94	91
Trecasali			
Soragna	44	44	44
Torrile	61	65	62
Zibello	22	23	23
TOTALE	1.016	1.052	1.032

Le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (612) e on line (420).

2013	2014	2015	2016	2017	2018
30	258	450	438	460	420



Executive Summary

1 – Risultati 2018

2 – Confronti annuali

Da un'analisi dei dati raccolti dagli utenti del servizio idrico offerto da EmiliAmbiente emerge una limitata ma costante flessione su alcuni aspetti indagati.

- Tale flessione sembra essere derivante da una insoddisfazione/malessere generato soprattutto da timori (fondati o meno) legati alla qualità dell'acqua.

Se infatti l'item specifico "Qualità dell'acqua" non mostra particolari discostamenti rispetto alla precedente rilevazione, sono gli item legati al consumo di acqua del rubinetto per bere e alla disponibilità al suo utilizzo in futuro che meritano attenzione.

Sono in deciso incremento rispetto al 2017 coloro che:

- non rispondono all'aspetto "sapore dell'acqua",
- dichiarano di non bere mai l'acqua del rubinetto (37,5% nel 2017, 46% nel 2018) e
- non si dicono disponibili ad incrementare l'uso dell'acqua del rubinetto come bevanda nel futuro (gravemente insufficiente da 15,2% nel 2017 a 35,9% nel 2018).
- Gli item più "oggettivi" sulla qualità dell'acqua (sapore, limpidezza), al contrario, non evidenziano criticità.

La lettura di questi dati fa suggerire di incrementare la comunicazione sulla qualità dell'acqua, nel tentativo di rassicurare l'utenza ed incentivarne l'utilizzo.

Questo "disagio" porta ad esprimere valori "più bassi" di soddisfazione anche in riferimento ad aspetti relazionali come informazione all'utenza e comunicativi come la comprensibilità della bolletta e la modalità di lettura del contatore.

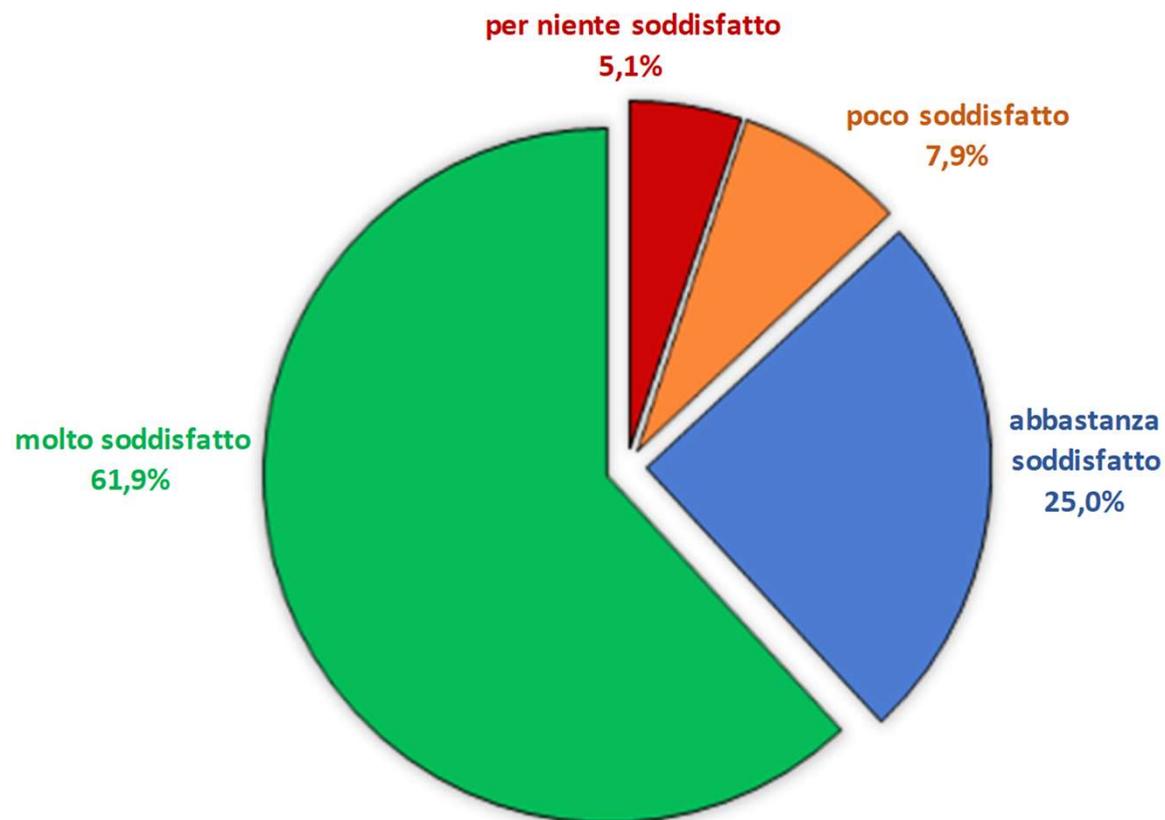
Analizzando la mappa delle priorità si evidenziano degli spostamenti tra i quadranti rispetto alla loro posizione nel 2017 ([*vedi slide 58*](#)):

- La qualità dell'acqua passa dall'area del comunicare (alta soddisfazione ed alta importanza) a quella dell'investire (bassa soddisfazione, alta importanza);
- Gli aspetti di pronto intervento, informazioni ai cittadini, comprensibilità della bolletta e di lettura del contatore si spostano dall'area del mantenere (alta soddisfazione, bassa importanza) all'area del controllare (bassa soddisfazione ed importanza).

- La soddisfazione complessiva relativa alla totalità del servizio offerto, nonostante le criticità segnalate, mostra una "tenuta" ed anche un lieve incremento. Il suo punteggio sale a 7,53 rispetto a 7,46 del 2017 (scala 1:10).
- L'indice di soddisfazione complessiva, valore che risulta avere una maggiore inerzia, si mantiene positivo. Se però i singoli aspetti segnalati dovessero confermarsi come critici, nel tempo, anche questo punteggio ne risentirà in termini negativi.

RISULTATI 2018

NEL COMPLESSO, LEI E LA SUA FAMIGLIA, QUANTO SIETE SODDISFATTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DELL'ACQUA?

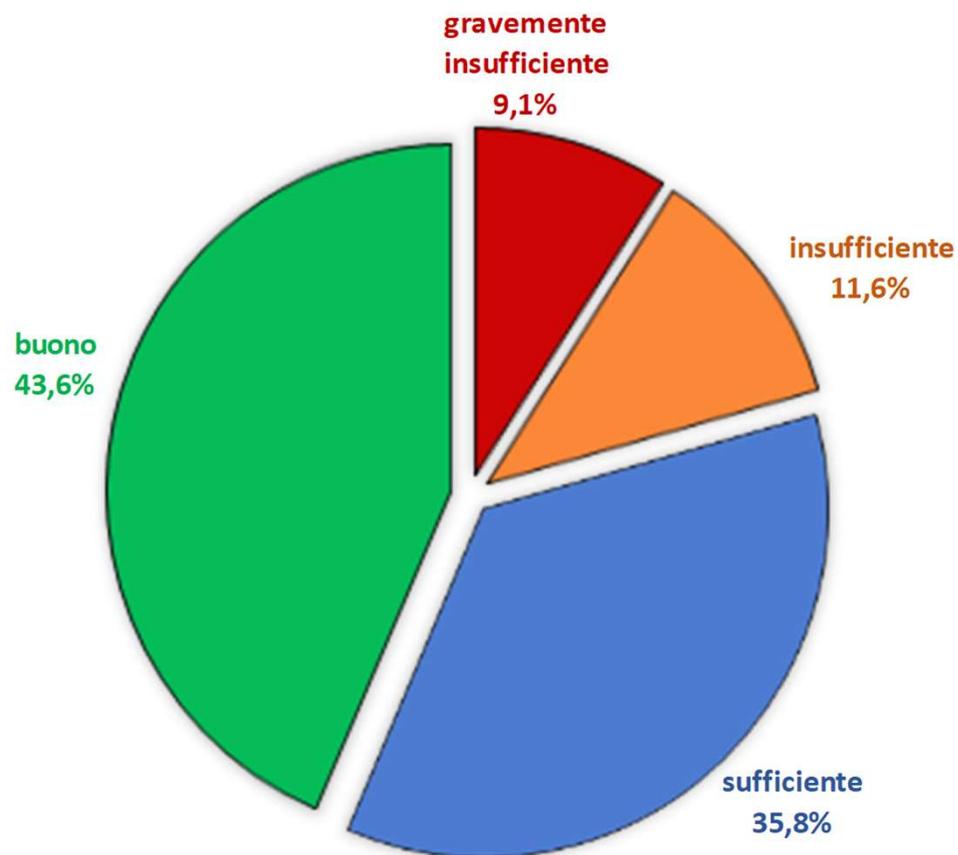


*1 - 3 = per niente soddisfatto
4 - 5 = poco soddisfatto
6 - 7 = abbastanza soddisfatto
8 - 10 = molto soddisfatto*

QUALITA' DELL'ACQUA

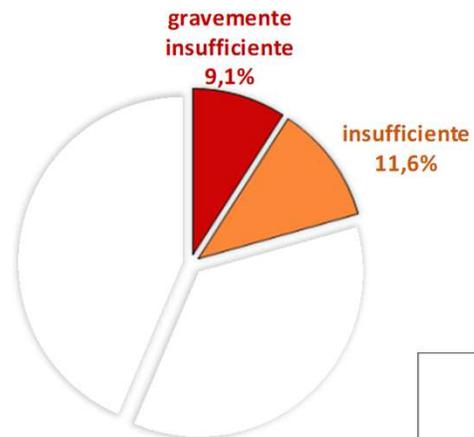


CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?

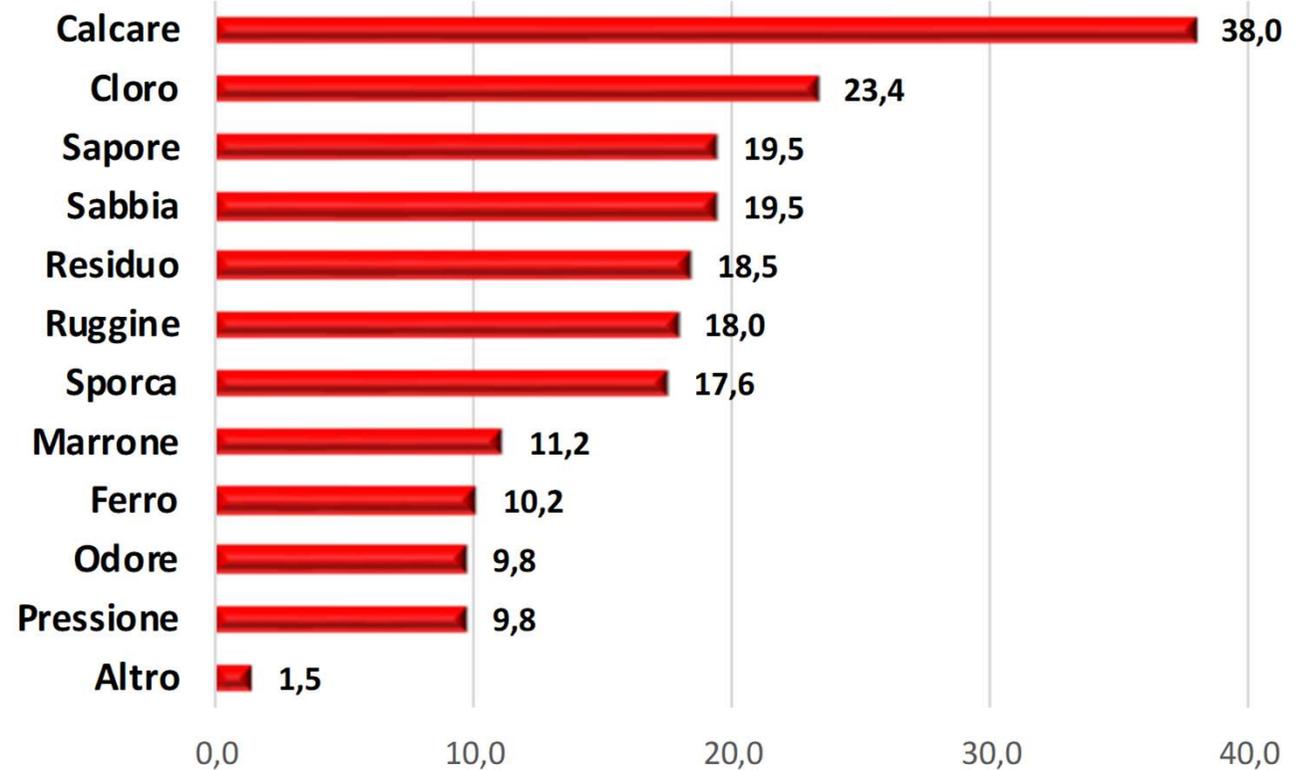


1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

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



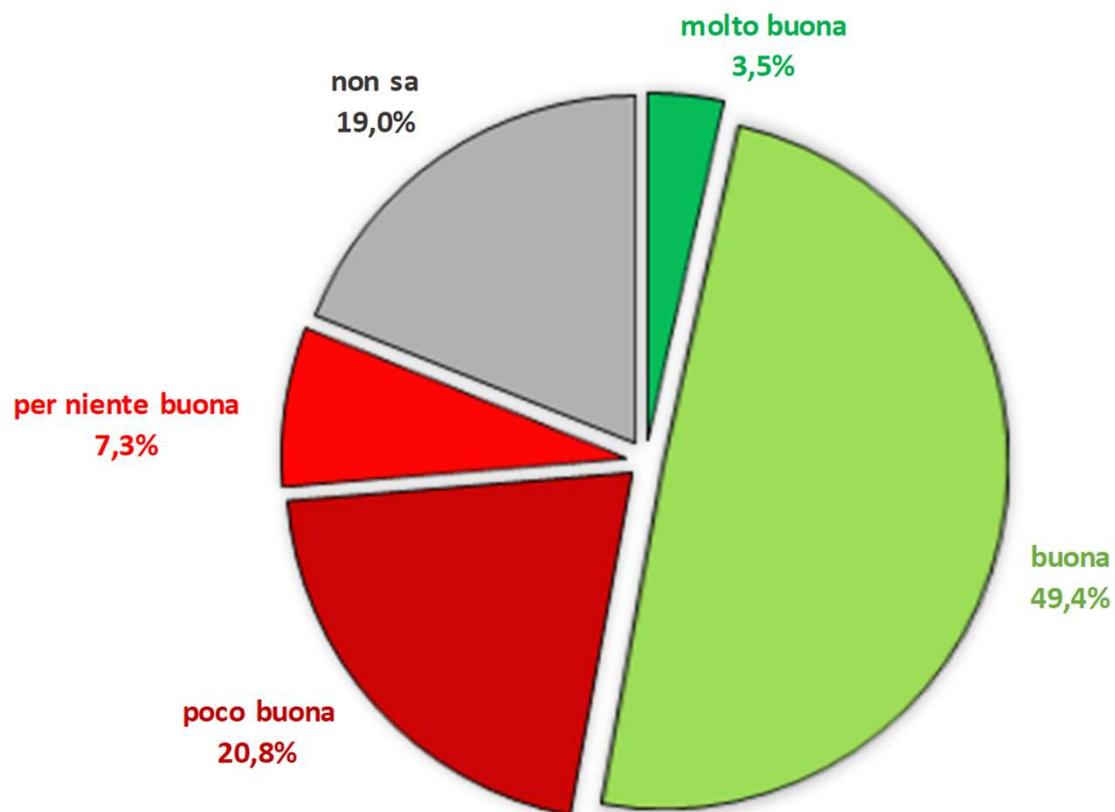
Motivi di insoddisfazione



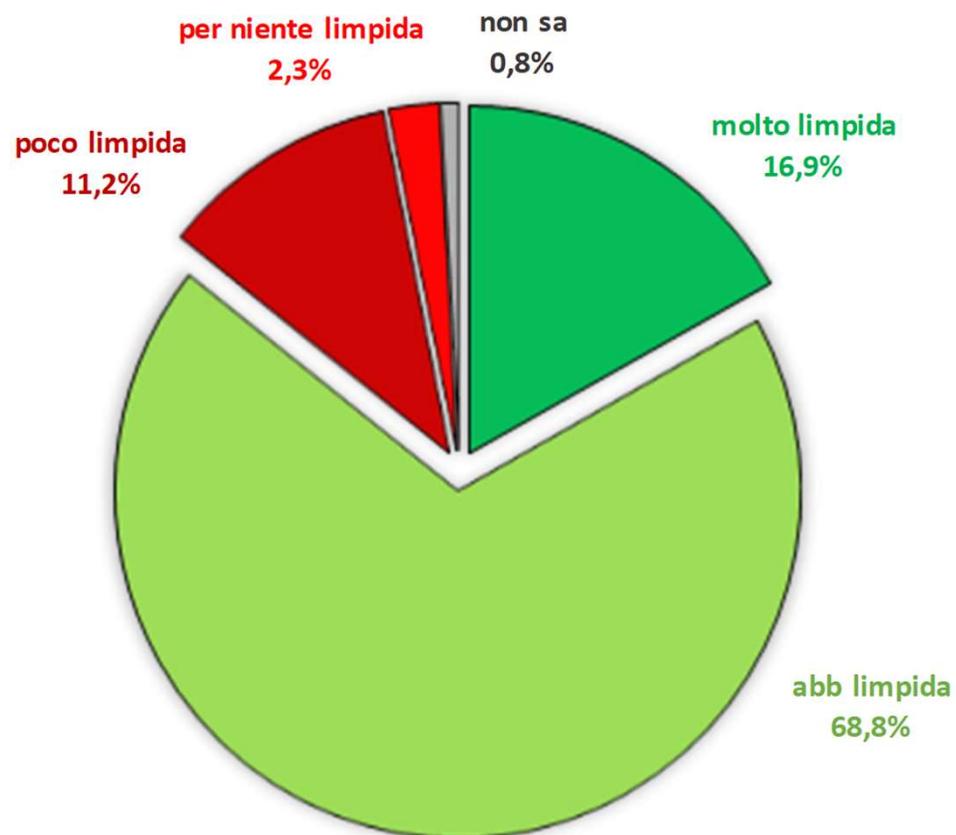
Valori percentuali
possibili più risposte
N=214



PER QUEL CHE RIGUARDA IL SAPORE, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...



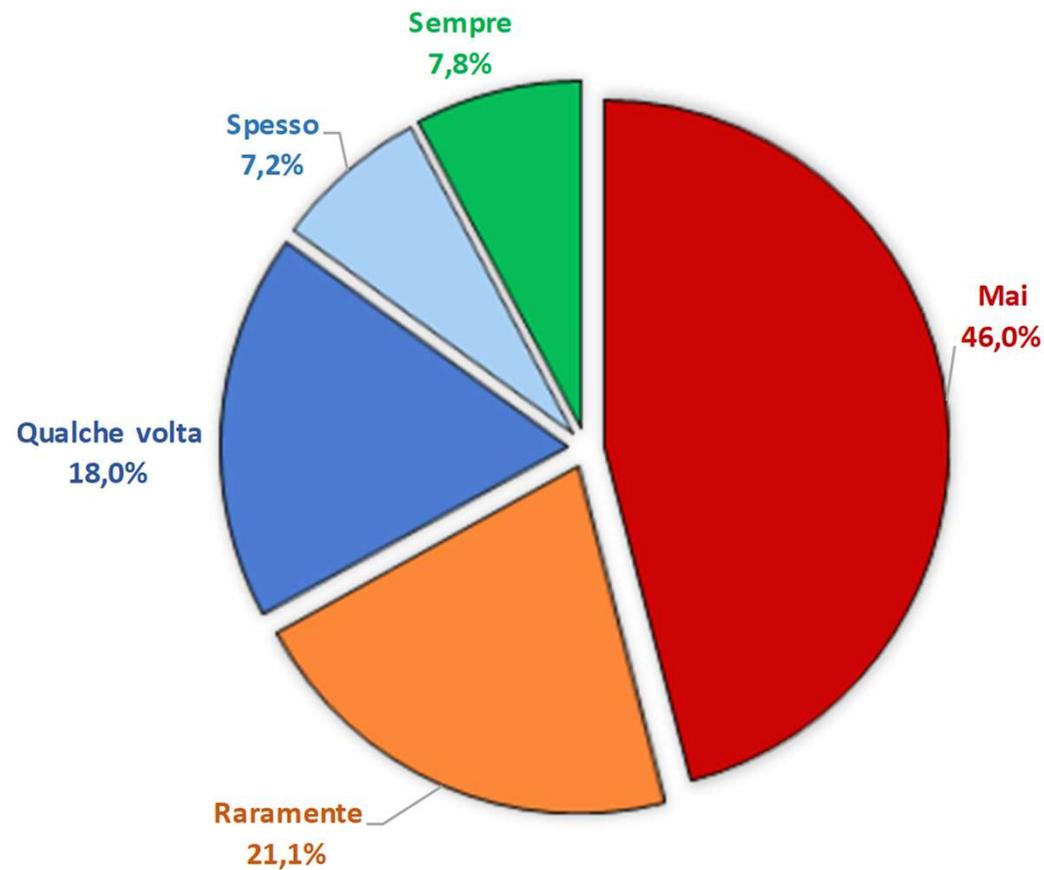
PENSI ORA ALLA LIMPIDEZZA DELL'ACQUA CHE USA. LEI TROVA CHE QUELL'ACQUA SIA...



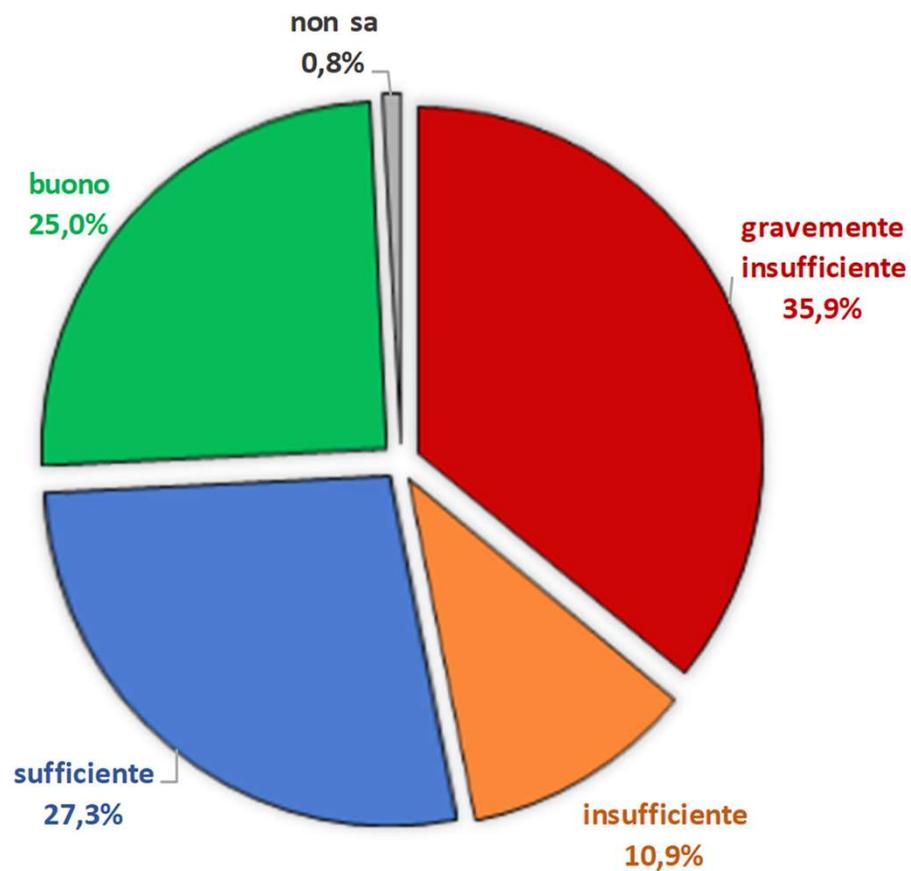
ABITUDINI DELL'UTENZA



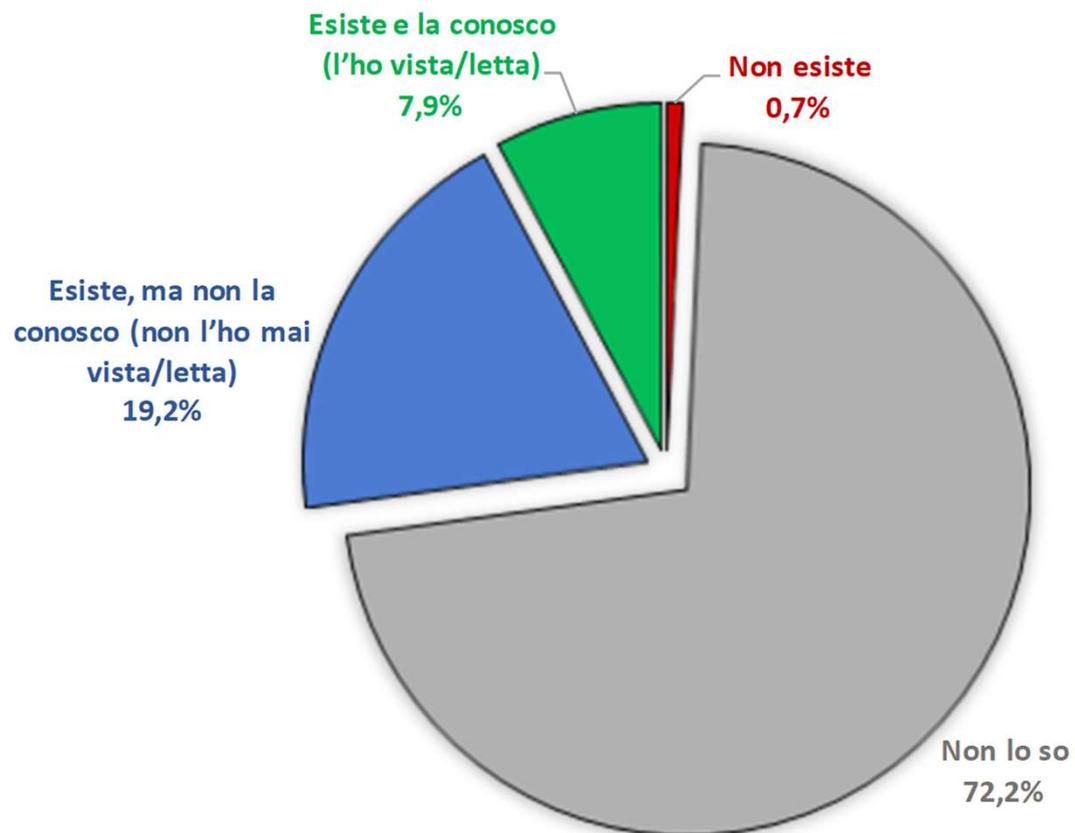
CON CHE FREQUENZA, LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



CIRCA L'AUMENTO DELL'USO DELL'ACQUA DEL RUBINETTO COME BEVANDA, LEI E LA SUA FAMIGLIA QUANTO SIETE DISPOSTI A FARLO?

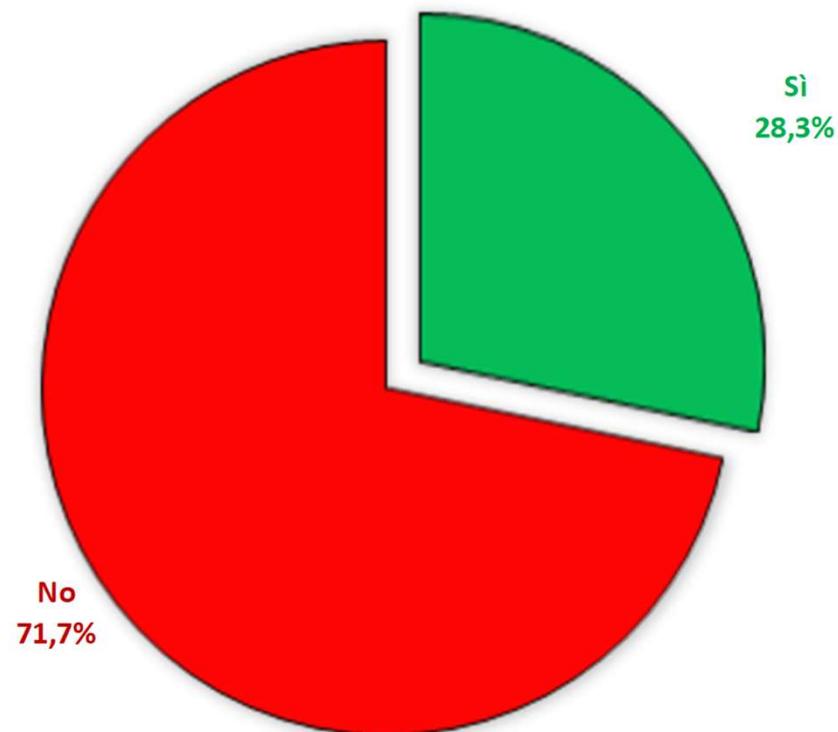


LEI SA CHE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?

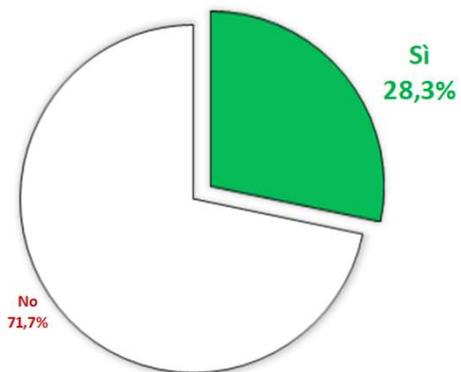


**QUALITA' DEL
SERVIZIO CLIENTI**

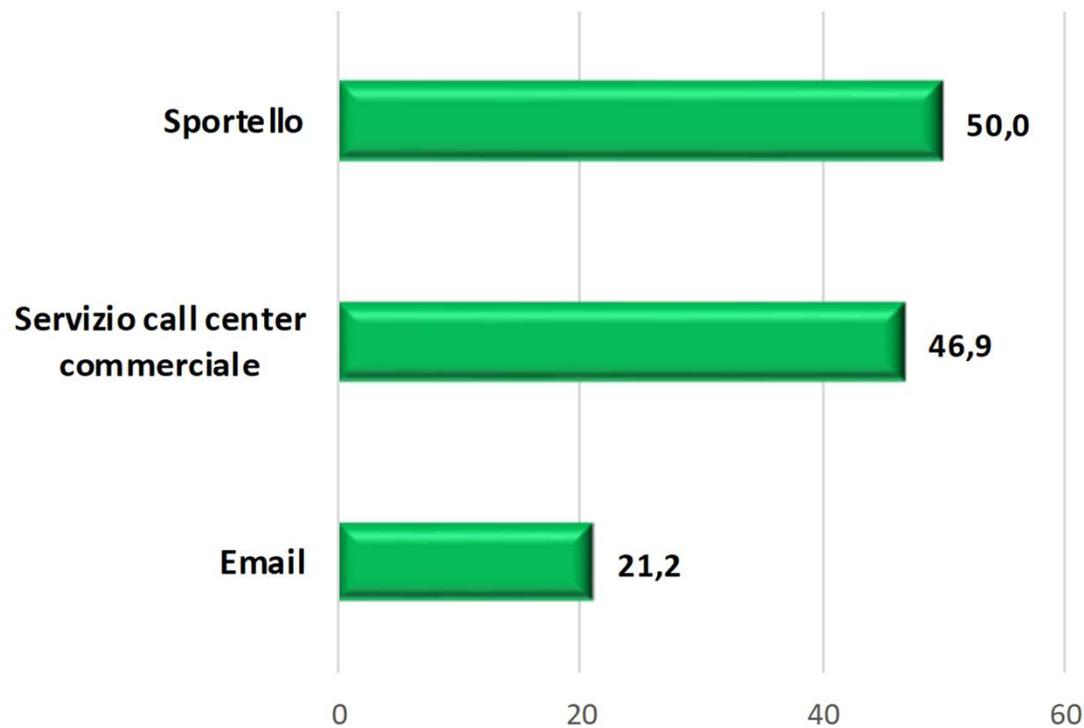
NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?



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?



CANALI DI CONTATTO



N=292; possibili più risposte

CANALI DI CONTATTO

Sportello



Soddisfazione risposta ricevuta



N=146; scala 1:10

Servizio call center commerciale



N=137; scala 1:10

Email

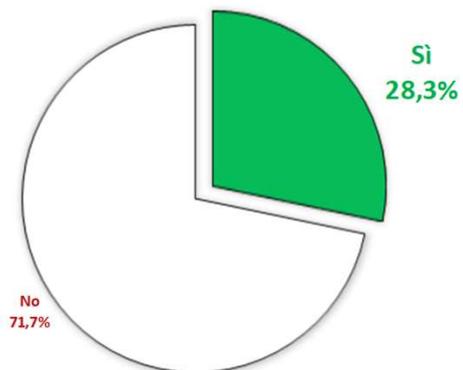


N=62; scala 1:10

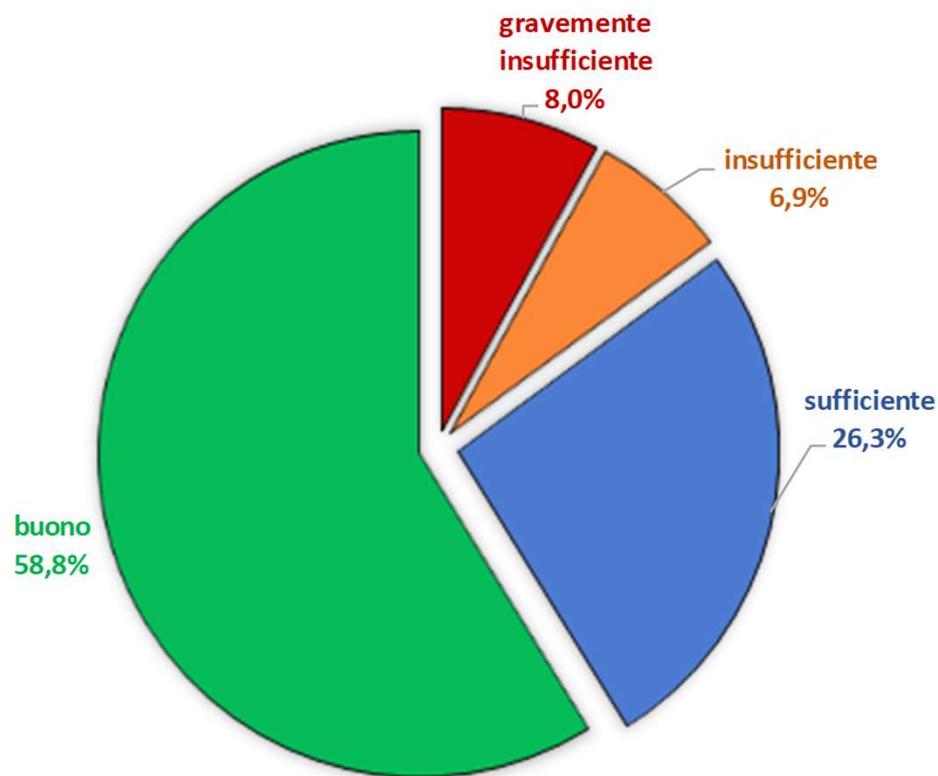
N=292; possibili più risposte

0 20 40 60

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?

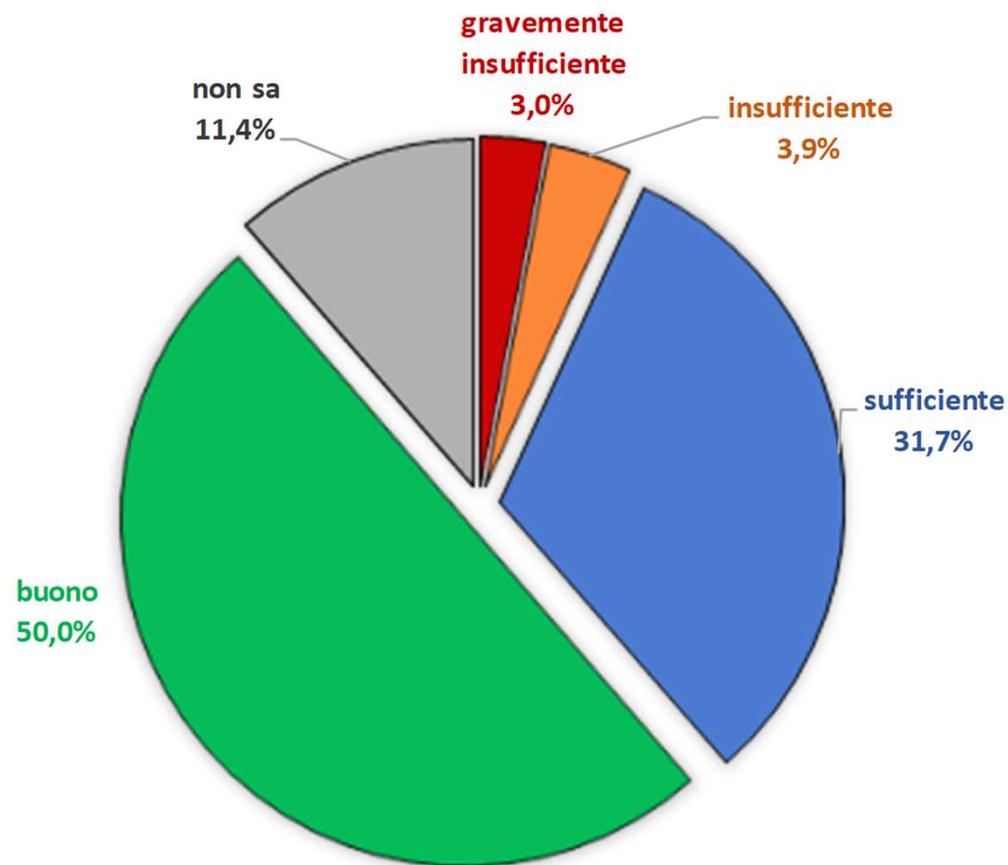


E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

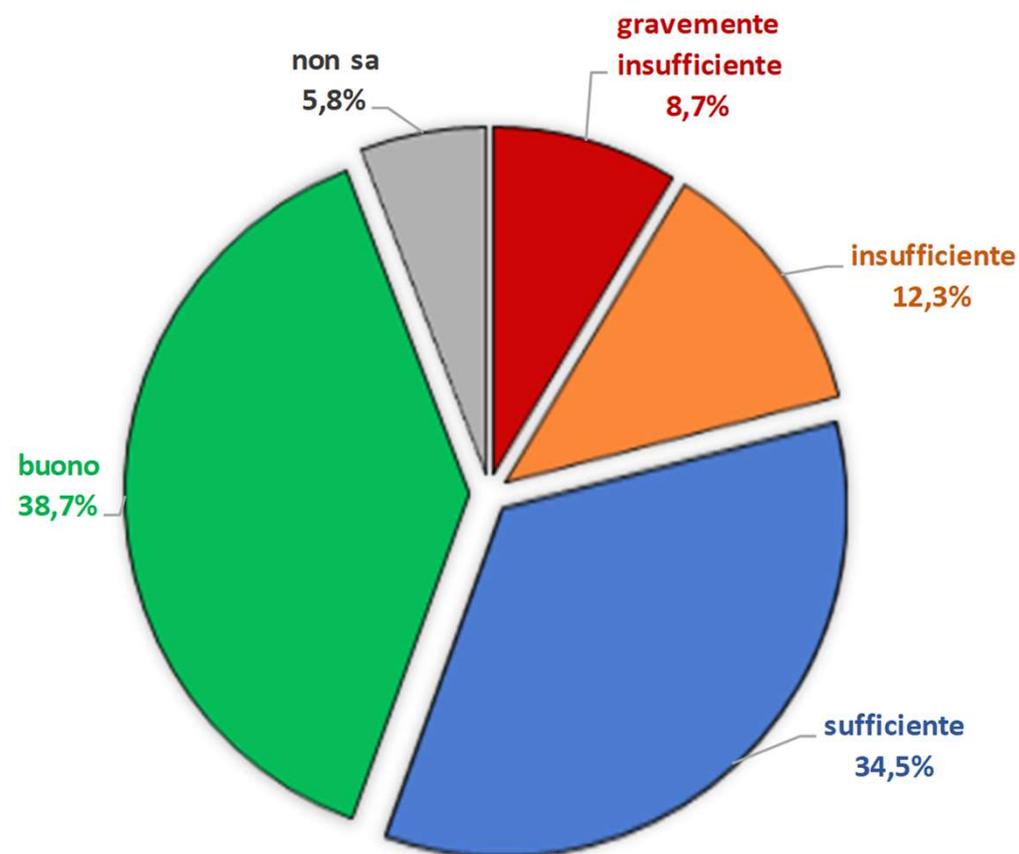


N=292

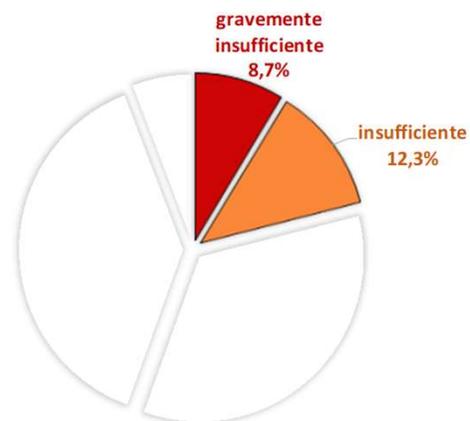
E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?



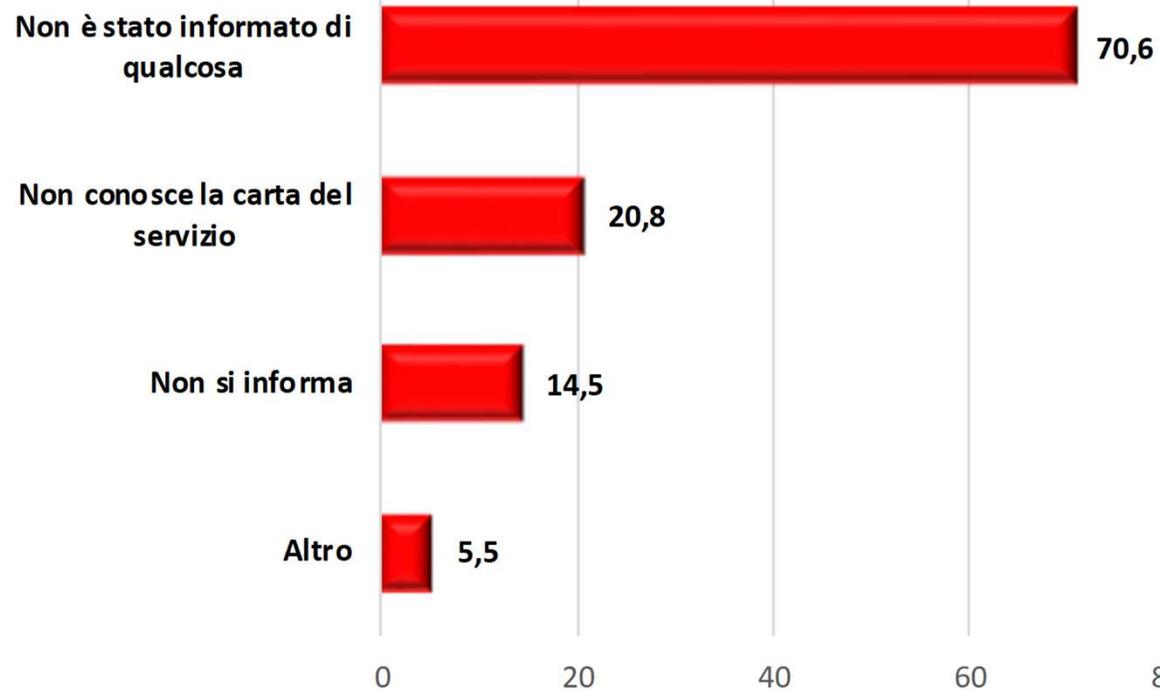
E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?



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



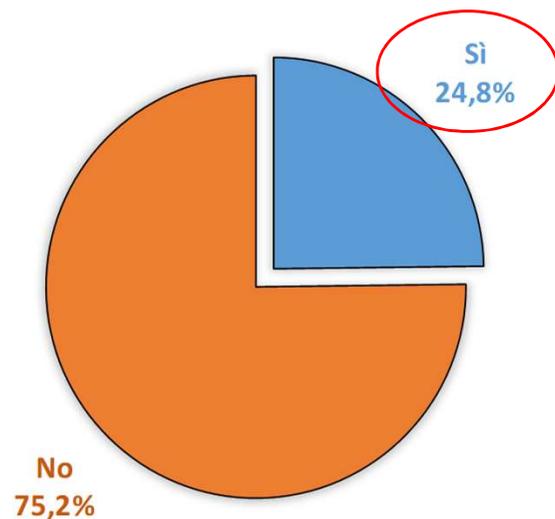
Motivi di insoddisfazione



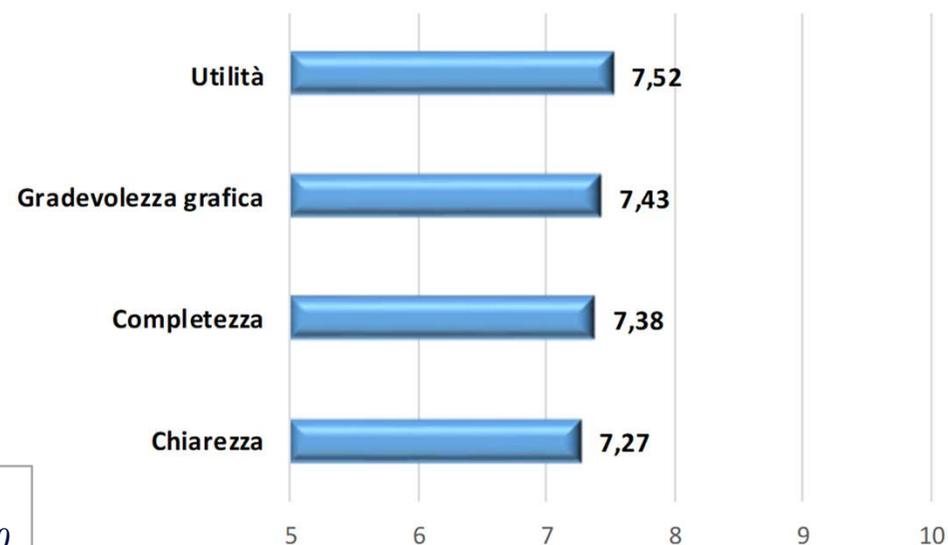
Valori percentuali
possibili più risposte
N=217



NELL'ULTIMO ANNO HA CONSULTATO IL NOSTRO SITO WEB?



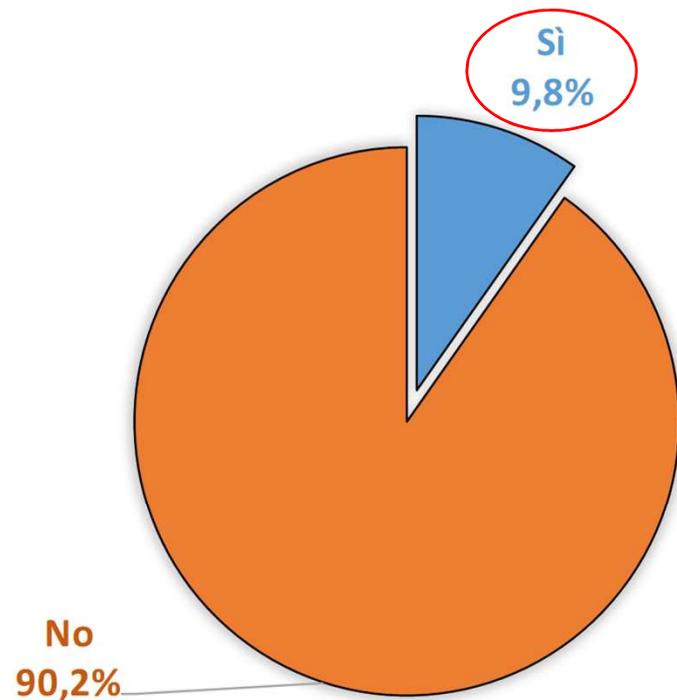
COME VALUTA LE INFORMAZIONI CONTENUTE PER:



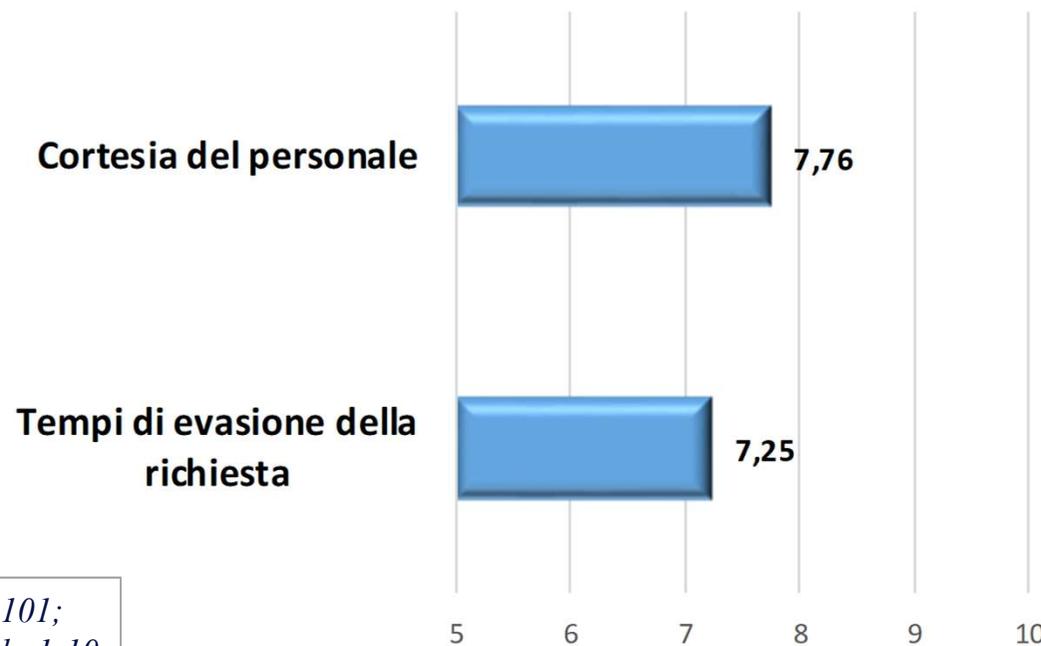
N=256;
scala 1:10

**QUALITA' DEL
SERVIZIO ALL'UTENZA**

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

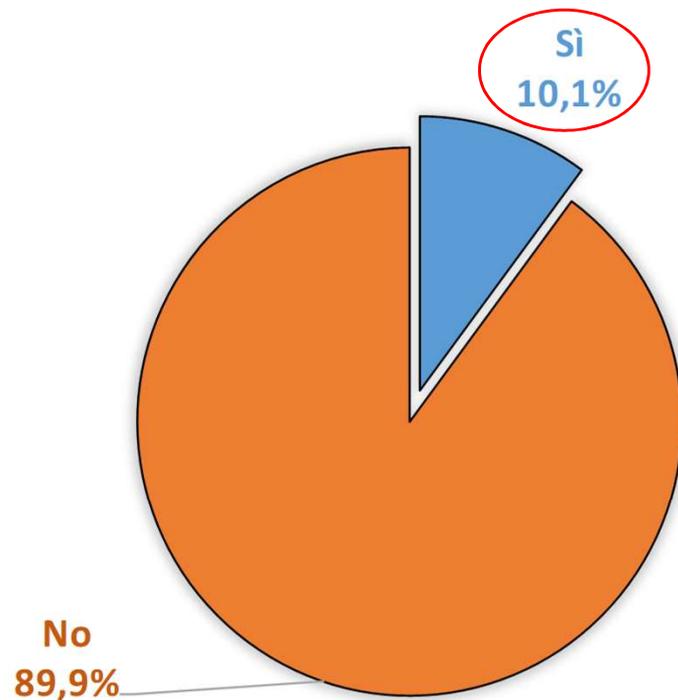


COME VALUTA:

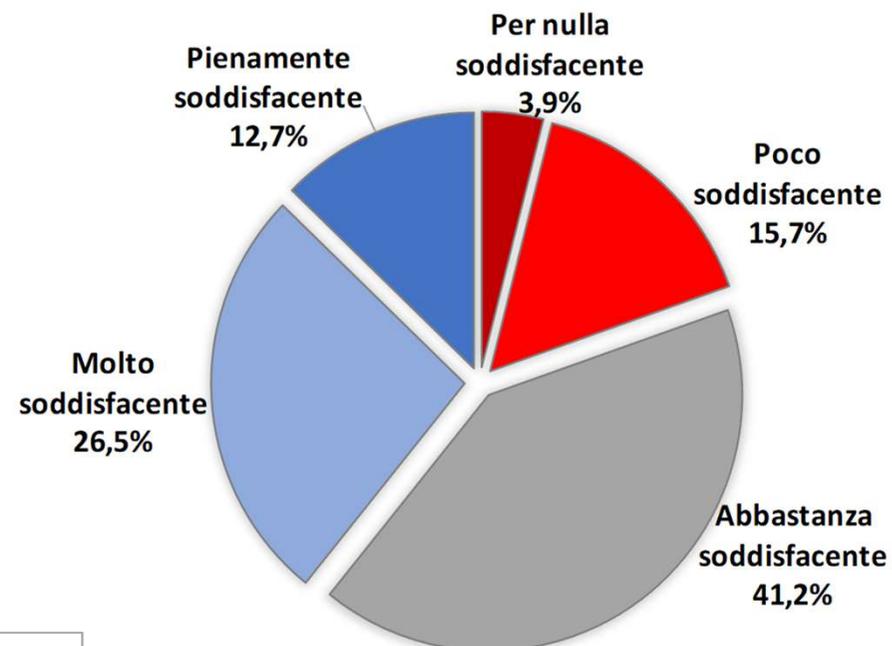


*N=101;
scala 1:10*

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

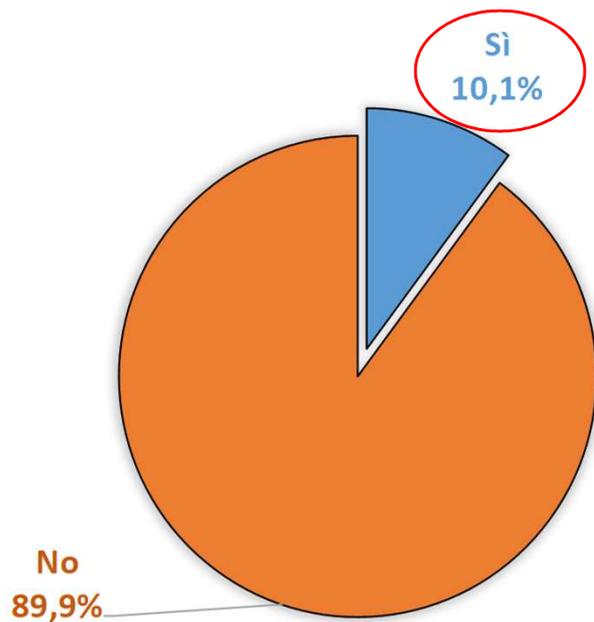


COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?



N=104

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



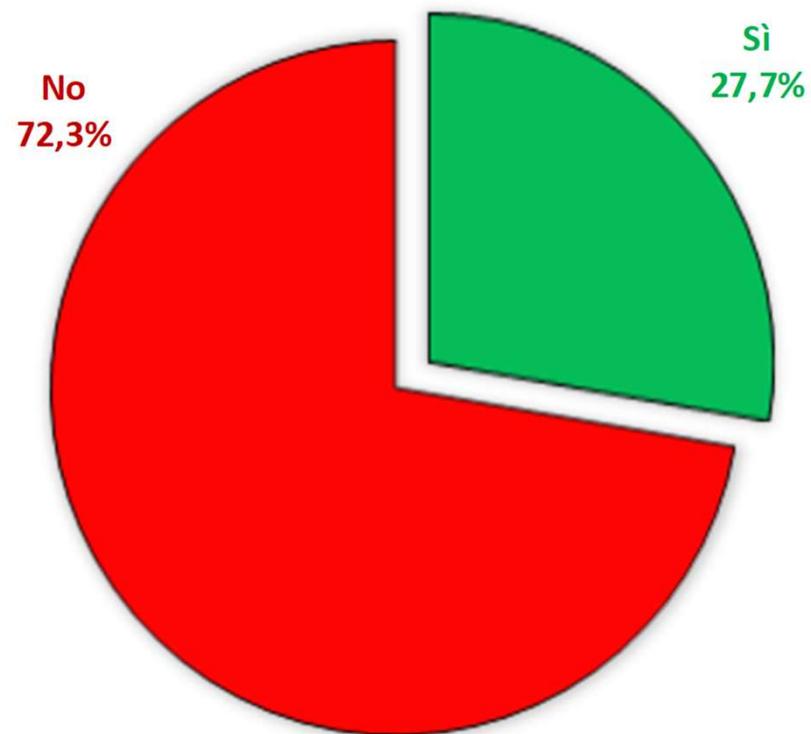
Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza dell'intervento dei nostri tecnici?



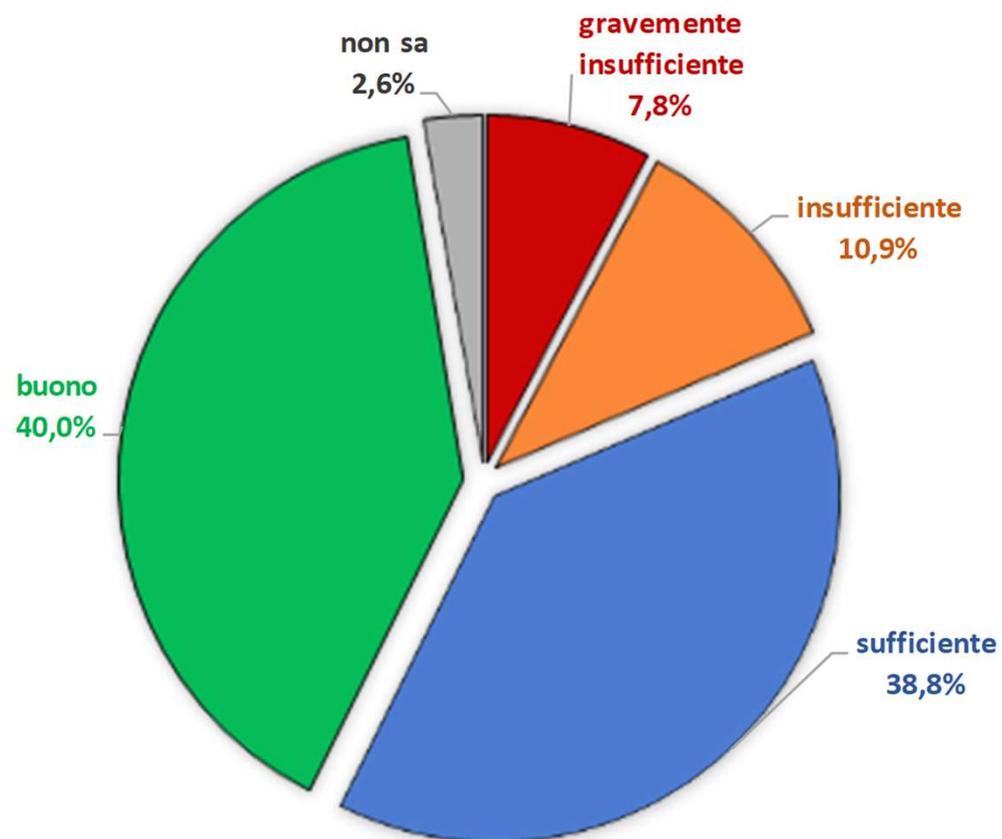
*N=104;
scala 1:10*

**QUALITA' DEL
SERVIZIO BILLING**

RISPETTO ALLO SCORSO ANNO, È MIGLIORATA LA COMPENSIBILITÀ DELLA BOLLETTA?



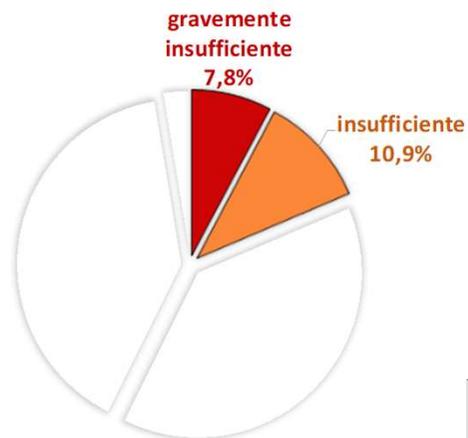
E CHE VOTO DAREBBE, DA 1 A 10, ALLA COMPENSIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?



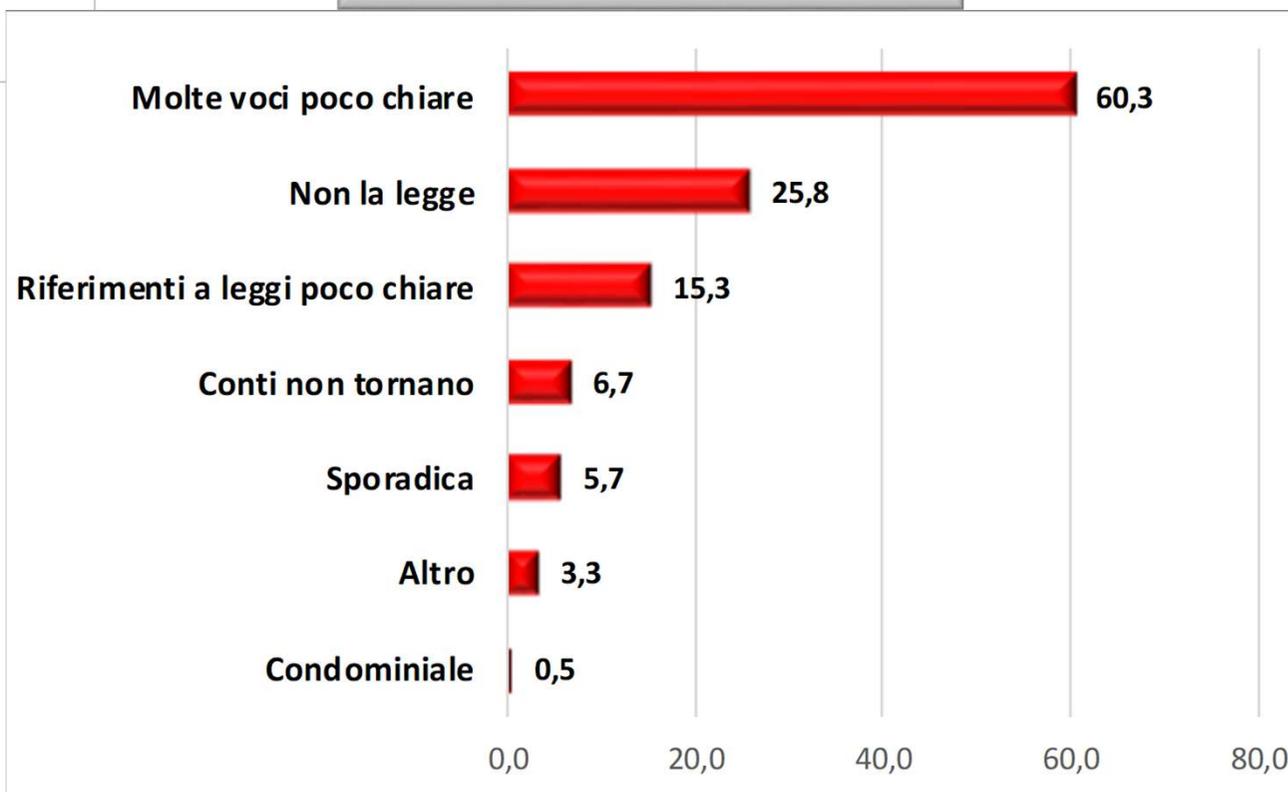
1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono



E CHE VOTO DAREBBE, DA 1 A 10, ALLA COMPENSIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?



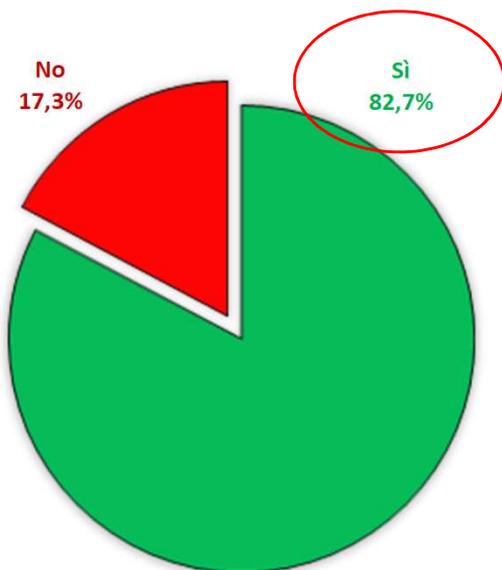
Motivi di insoddisfazione



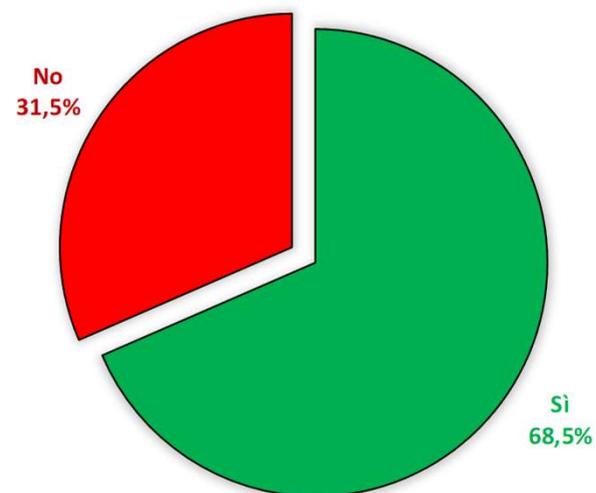
Valori percentuali
possibili più risposte
N=193



SA COS'È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?

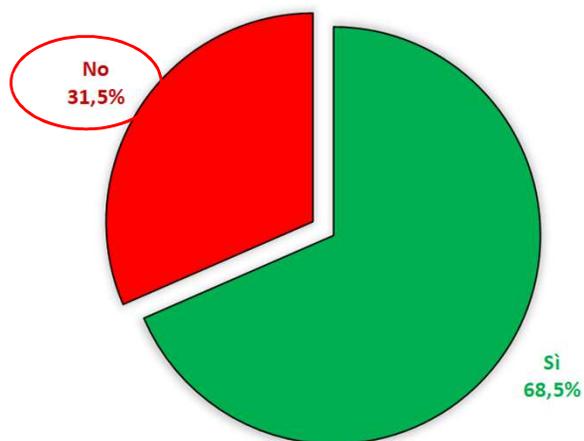


LA UTILIZZA?



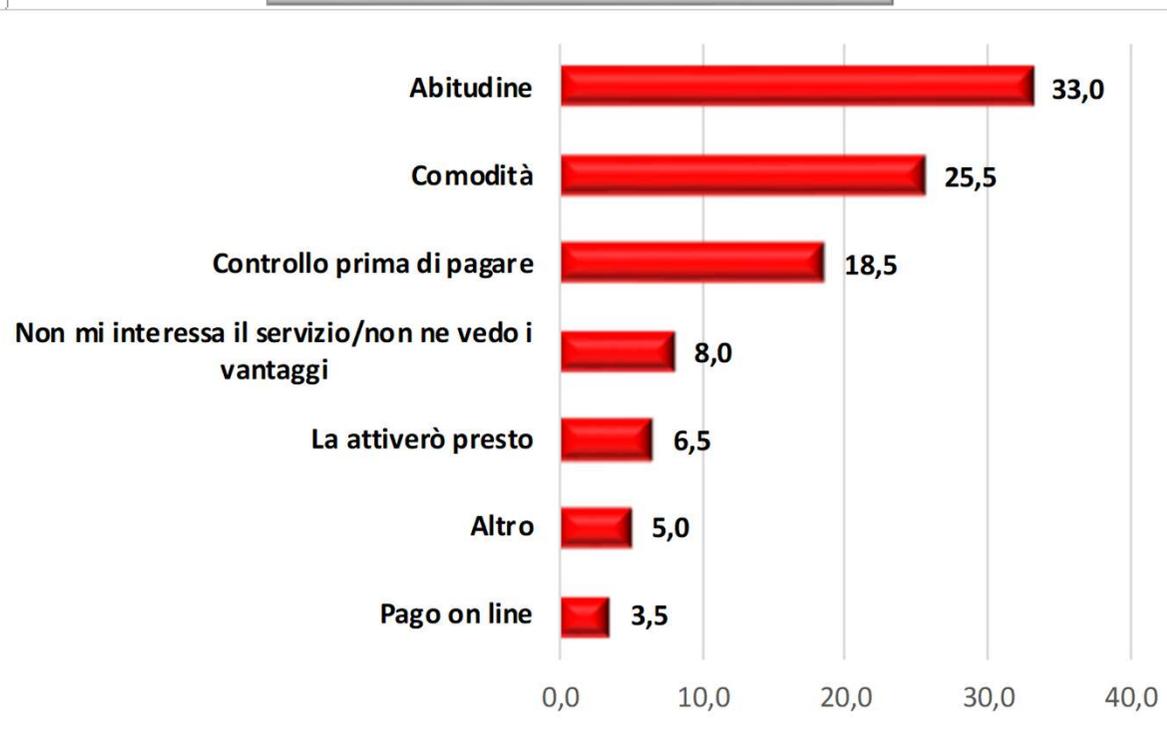
N=853

LA UTILIZZA?



N=853

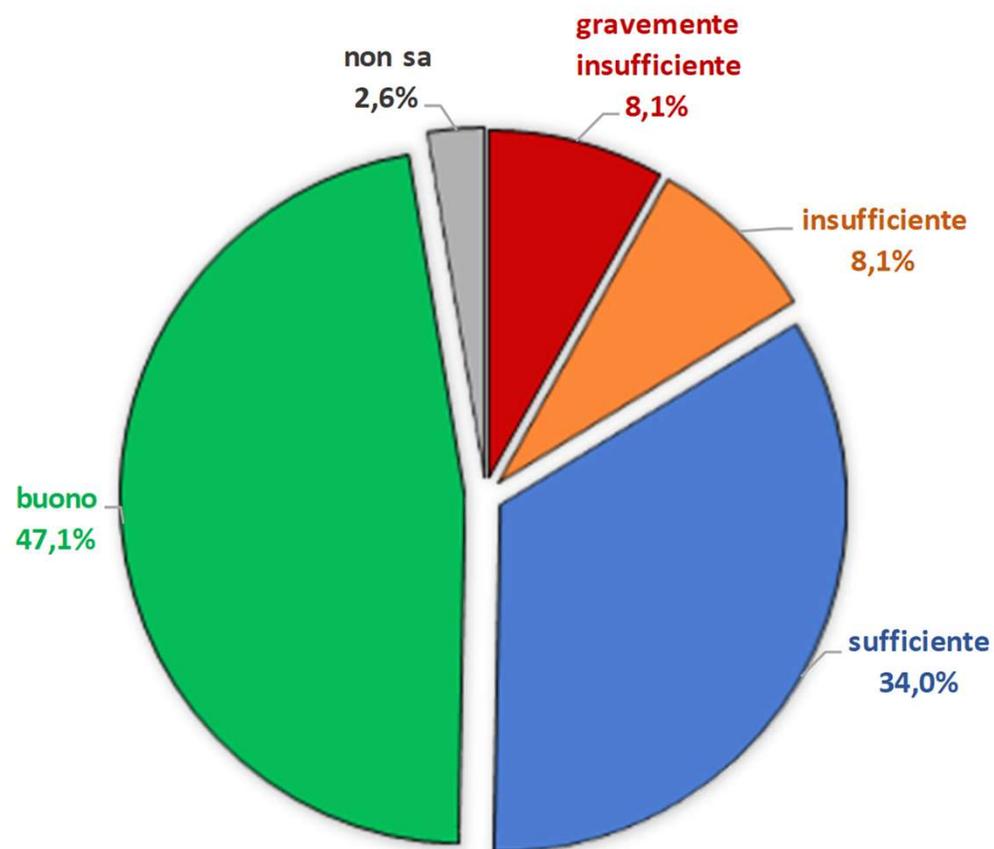
Motivi di non utilizzo

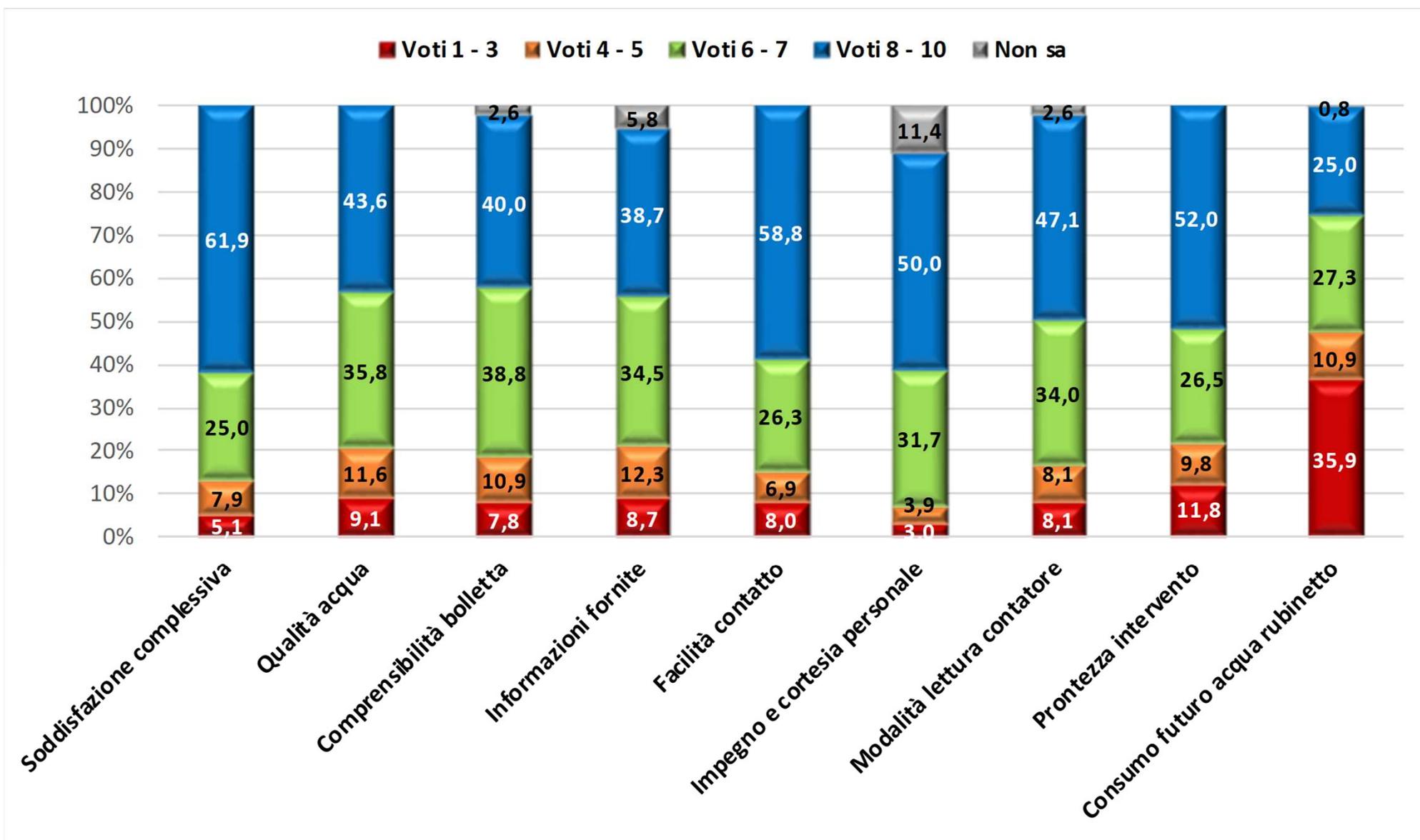


N=269



CHE VOTO DAREBBE ALLA MODALITÀ DI LETTURA DEL CONTATORE DA PARTE DI EMILIAMBIENTE?





Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	6,79	47,93
Comprensibilità bolletta	6,79	12,78
Informazioni ai cittadini	6,71	5,15
Facilità contatto azienda	7,36	4,16
Cortesìa personale	7,55	5,07
Lettura contatore	7,01	11,07
Prontezza intervento	7,00	12,69



CONFRONTI ANNUALI



