



Customer Satisfaction Utenti 2019

**- Presentazione risultati -
Febbraio 2020**

TESEO

MARKETING RESEARCH

<i>Obiettivi e metodologia</i>	Pag. 4
Obiettivi	
Disegno della ricerca	
<i>Risultati ricerca 2019</i>	Pag. 11
Soddisfazione complessiva	
QUALITA' DELL'ACQUA	Pag. 13
Qualità	
Sapore	
Limpidezza	
ABITUDINI DELL'UTENZA	Pag. 18
Frequenza di consumo acqua rubinetto	
Disponibilità a bere acqua del rubinetto	
Conoscenza carta dei servizi	
QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI	Pag. 22
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. 31
Richieste di servizio e valutazione	
Pronto intervento e valutazione	
QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING	Pag. 35
Comprensibilità della bolletta	
Domiciliazione bancaria	
Modalità di lettura del contatore	
Valutazione caratteristiche del servizio	Pag. 44
Mappa SWOT Analysis 2019	Pag. 45



Confronti annuali

Pag. 46

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 2018 VS 2019



- **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 2017	Interviste 2018	Interviste 2019
Busseto	70	64	64
Colorno	80	76	77
Fidenza	280	270	268
Fontanellato	56	57	58
Polesine P.se	23	23	23
Roccabianca	37	38	38
Salsomaggiore Terme	236	239	238
San Secondo P.se	44	45	45
Sissa	94	91	91
Trecasali	44	44	45
Soragna	65	62	62
Torrile	23	23	23
Zibello	23	23	23
TOTALE	1.052	1.032	1.032

Le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (500) e on line (532).

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
30	258	450	438	460	420	532



Executive Summary

1 – Risultati 2019

2 – Confronti annuali

- Un primo dato positivo è il **livello di soddisfazione complessivo** dei servizi forniti da EmiliAmbiente. Il punteggio è di 7,72 (scala 1:10) e registra un incremento, seppur lieve, rispetto al 2018 (7.53; +0,19).
- Di contro, se la **valutazione sull'acqua e la sua qualità** nella precedente rilevazione rimaneva costante, quest'anno risulta essere in calo (passa da 6,79 a 6,58). Aumenta la quota di coloro che giudicano il sapore dell'acqua "poco buono" ma risultano in incremento le valutazioni positive ("molto limpida") in riferimento alla limpidezza dell'acqua.
- Questa valutazione sulla qualità dell'acqua trova conferme nella decrescita di coloro che si dichiarano disponibili ad incrementarne il consumo per bere e nell'aumento di coloro che già attualmente non la bevono mai (46% nel 2018, 52,4% nel 2019).

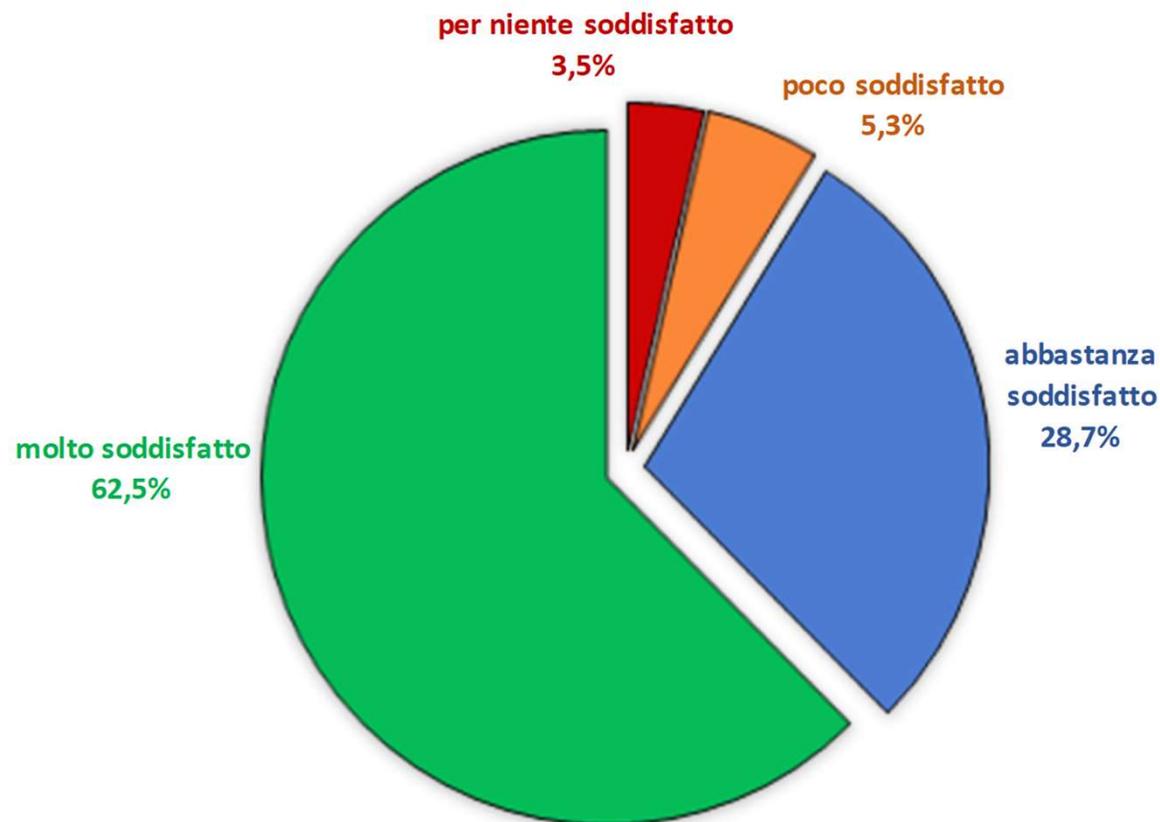
- Pur rimanendo giudizi più che soddisfacenti, sono anche diminuite le valutazioni date sulle informazioni fornite ai cittadini e la comprensibilità della bolletta.
- Sono invece in incremento la facilità di mettersi in contatto con EmiliAmbiente, la cortesia del personale e la capacità del pronto intervento.
- Gli utenti paiono quindi lamentare una scarsa **proattività** in termini di comunicazione ed attenzione verso il cliente, seppur riconoscono ad EmiliAmbiente la capacità di rispondere e soddisfare le necessità se contattati.
- Questa "passività" viene anche evidenziata parlando della domiciliazione bancaria delle utenze. Alcuni, infatti, lamentano che non venga proposta dagli operatori al momento della sottoscrizione del contratto.

- La richiesta di una **comunicazione migliore** trova conferme anche nelle risposte fornite alla richiesta di suggerimenti per EmiliAmbiente.
- Una maggiore informazione sui controlli e sui test eseguiti sull'acqua potrebbe avere anche l'effetto di rassicurare sulla sua qualità.
- La qualità dell'acqua, a parere degli utenti, risente anche di un impianto ormai vecchio, che necessita di interventi sia per migliorare alcuni aspetti (minor durezza e calcare, problema fortemente sentito) sia nell'evitare perdite e sprechi di un bene così importante.
- Il tema dei **costi**, aspetto che in molte realtà riscontra lamentele, pare non essere di particolare rilievo e potrebbe essere ulteriormente contenuto adottando:
 - Maggiore semplicità nella comunicazione dell'autolettura; viene richiesta maggiore chiarezza sul periodo in cui è possibile farla e la possibilità di un app e di un sito tramite cui trasmetterla;
 - Invio bimestrale della fattura;
 - Maggiore chiarezza nelle bollette.

- Ad EmiliAmbiente viene richiesto anche un utilizzo maggiormente della tecnologia disponibile:
- In particolare:
 - App per avvisi e per comunicare l'autolettura,
 - contatori in grado di fare la trasmissione automatica dei consumi, ...
- L'uso di questi strumenti potrebbe semplificare il rapporto gestore/utente e migliorare la sensazione di scarsa comunicazione:

RISULTATI 2019

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



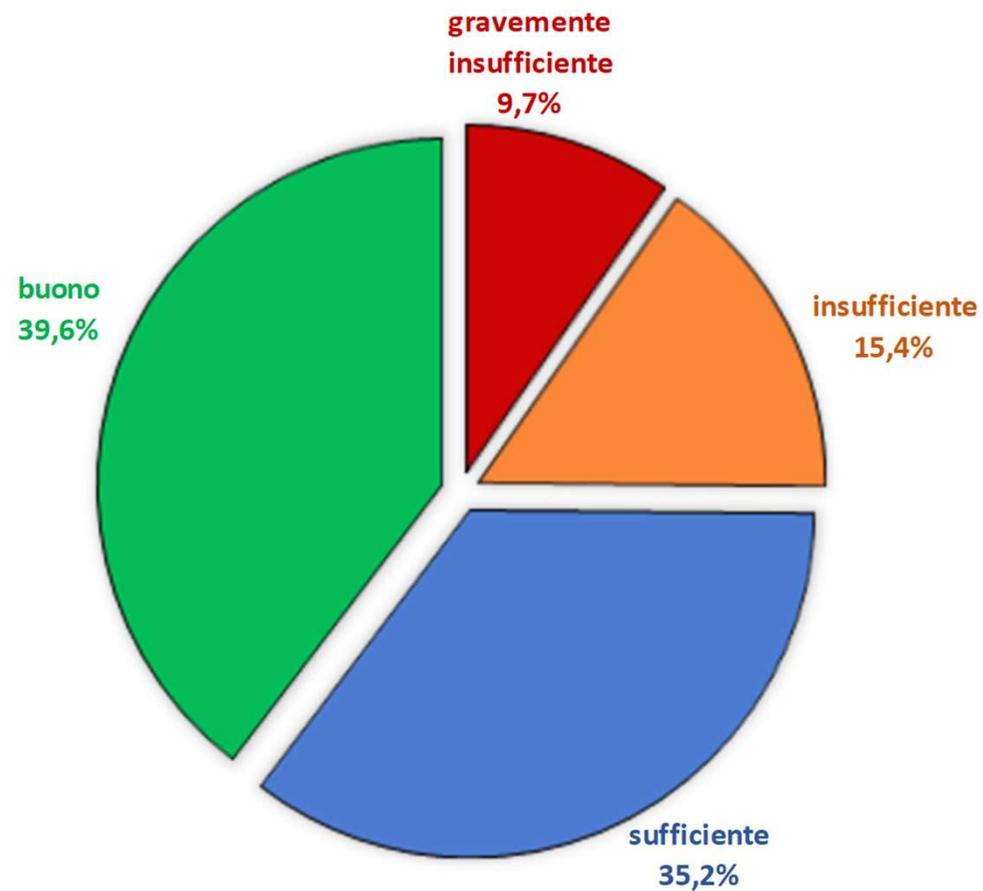
*1 - 3 = per niente soddisfatto
4 - 5 = poco soddisfatto
6 - 7 = abbastanza soddisfatto
8 - 10 = molto soddisfatto*



QUALITA' DELL'ACQUA

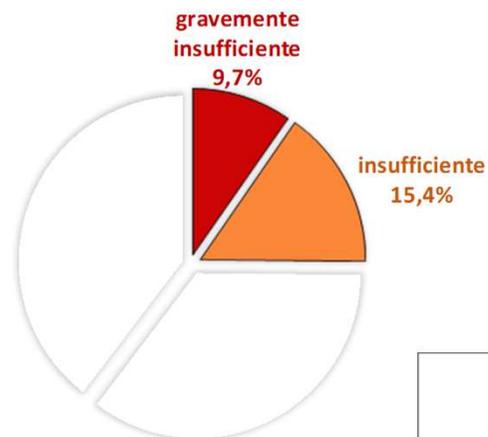


CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?

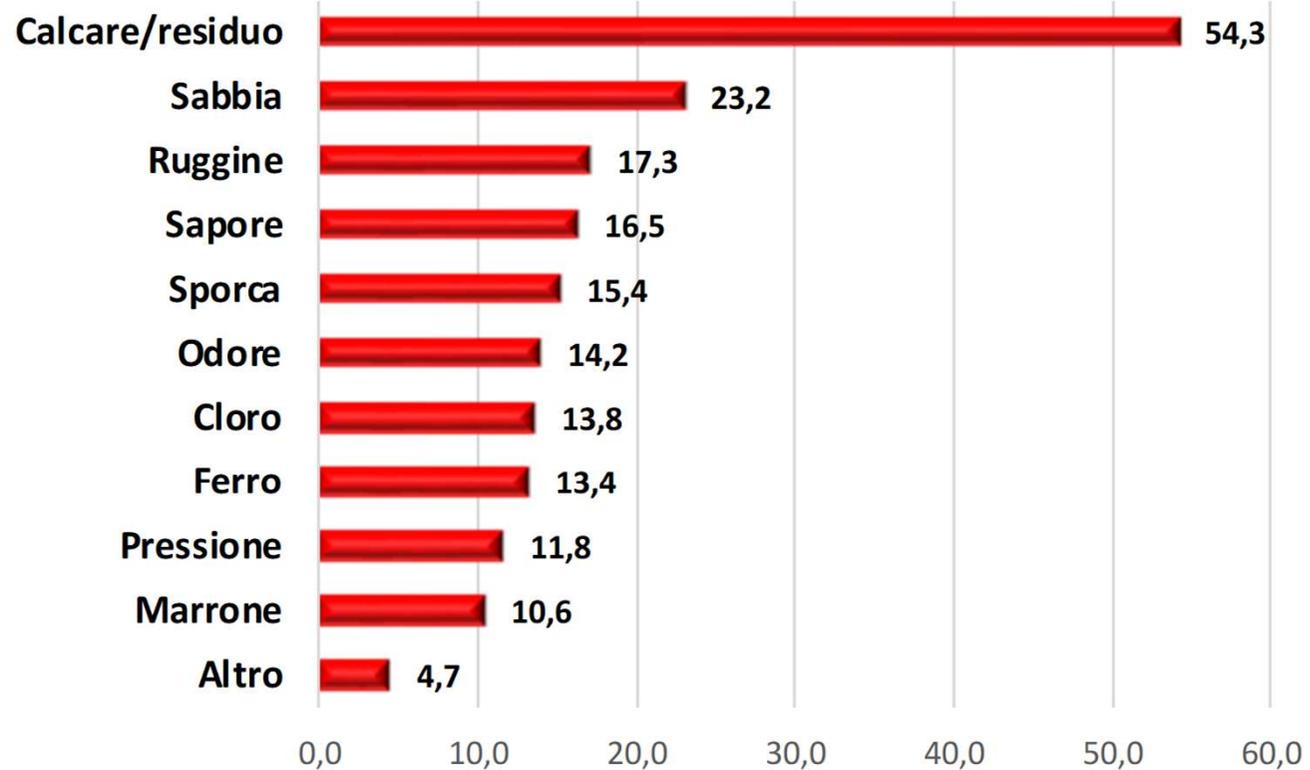


1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

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



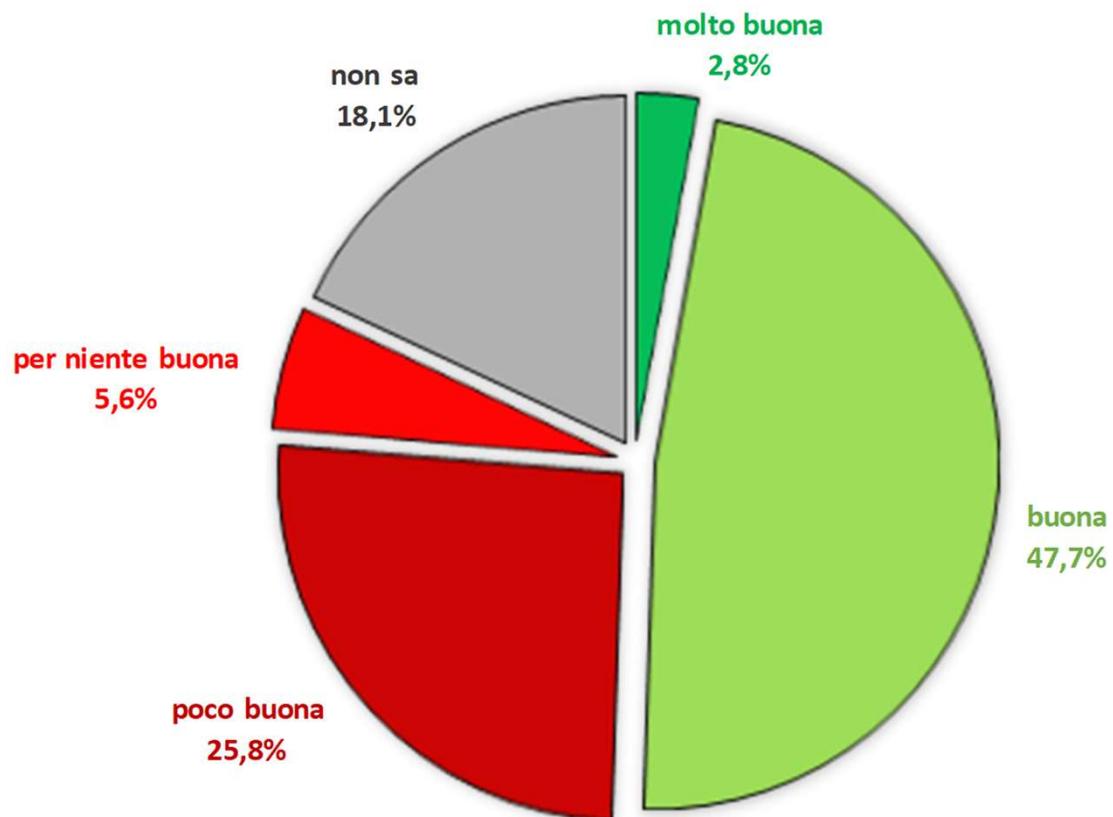
Motivi di insoddisfazione



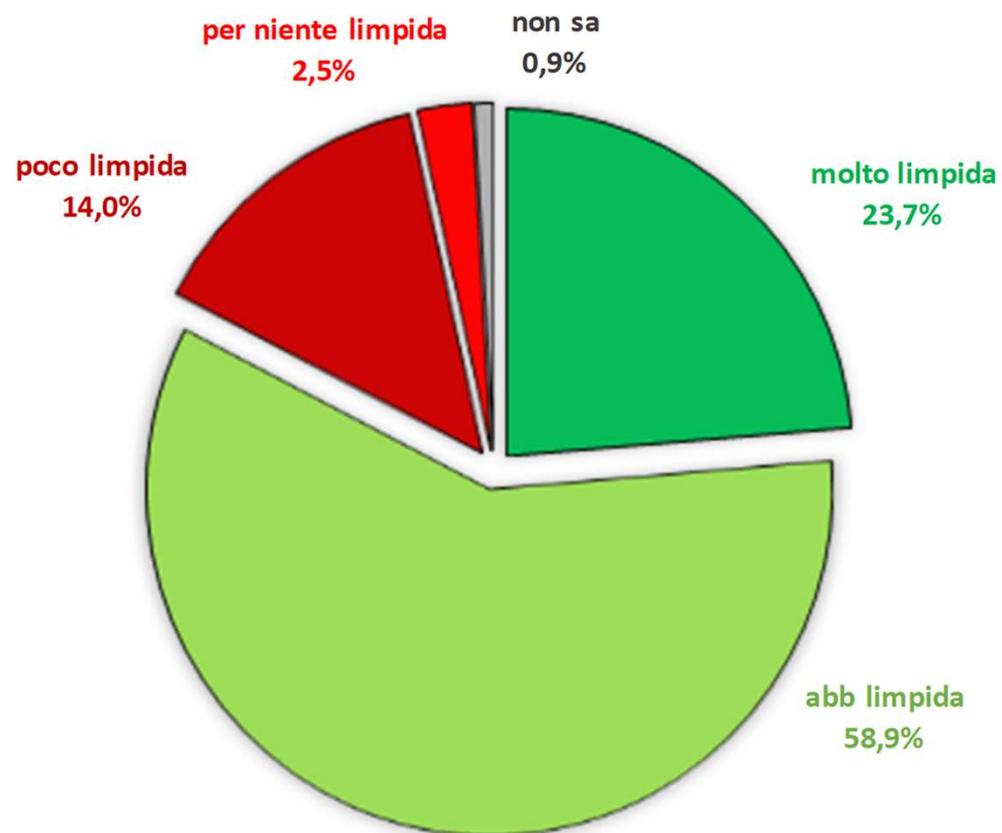
Valori percentuali
possibili più risposte
N=259



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



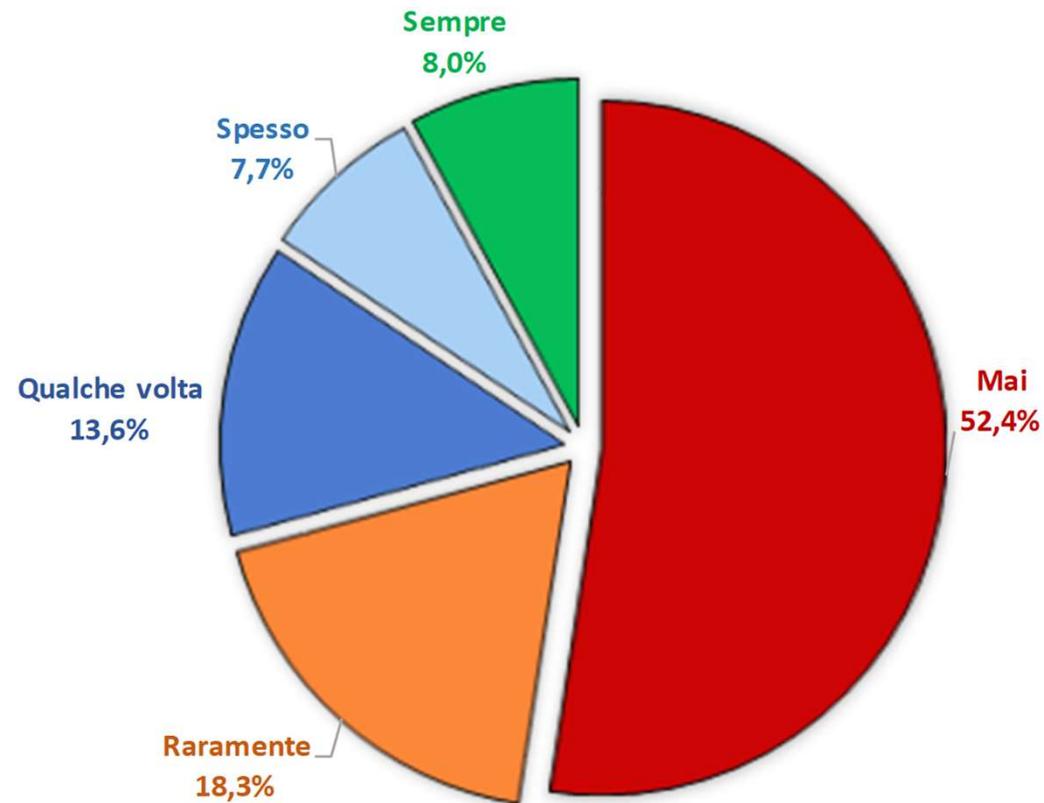
PENSI ORA ALLA LIMPIDEZZA DELL'ACQUA CHE USA. LEI TROVA CHE QUELL'ACQUA SIA...



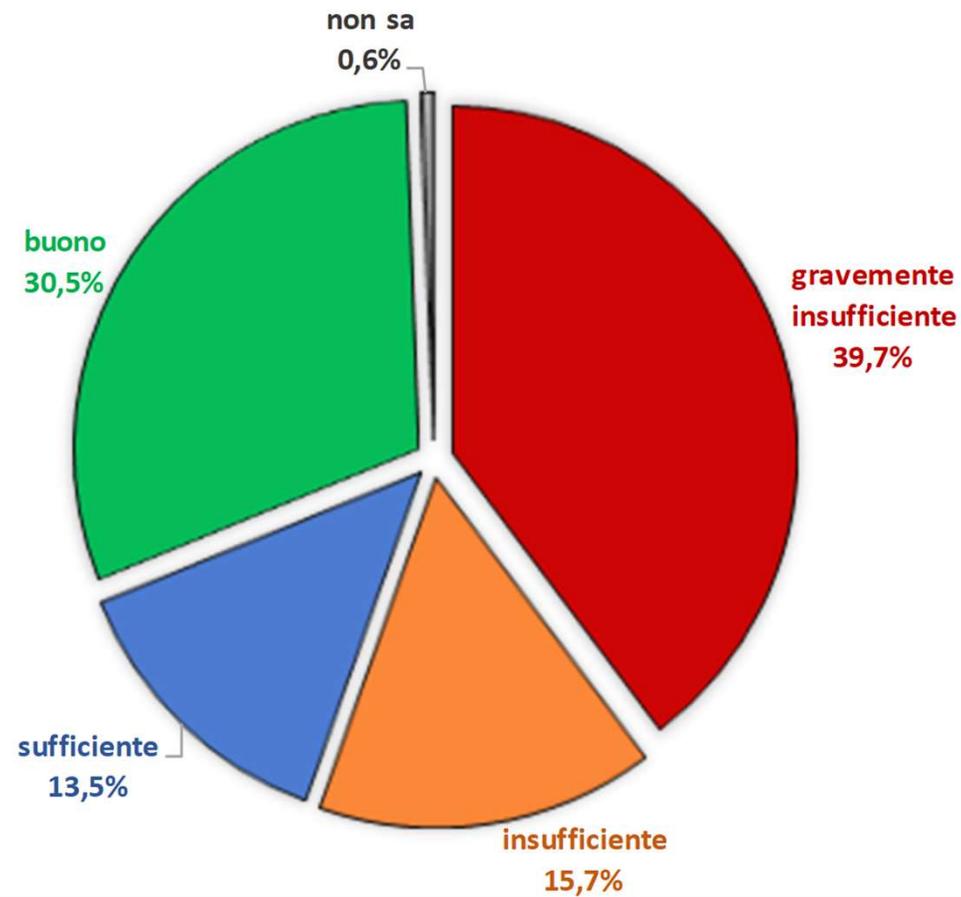
ABITUDINI DELL'UTENZA



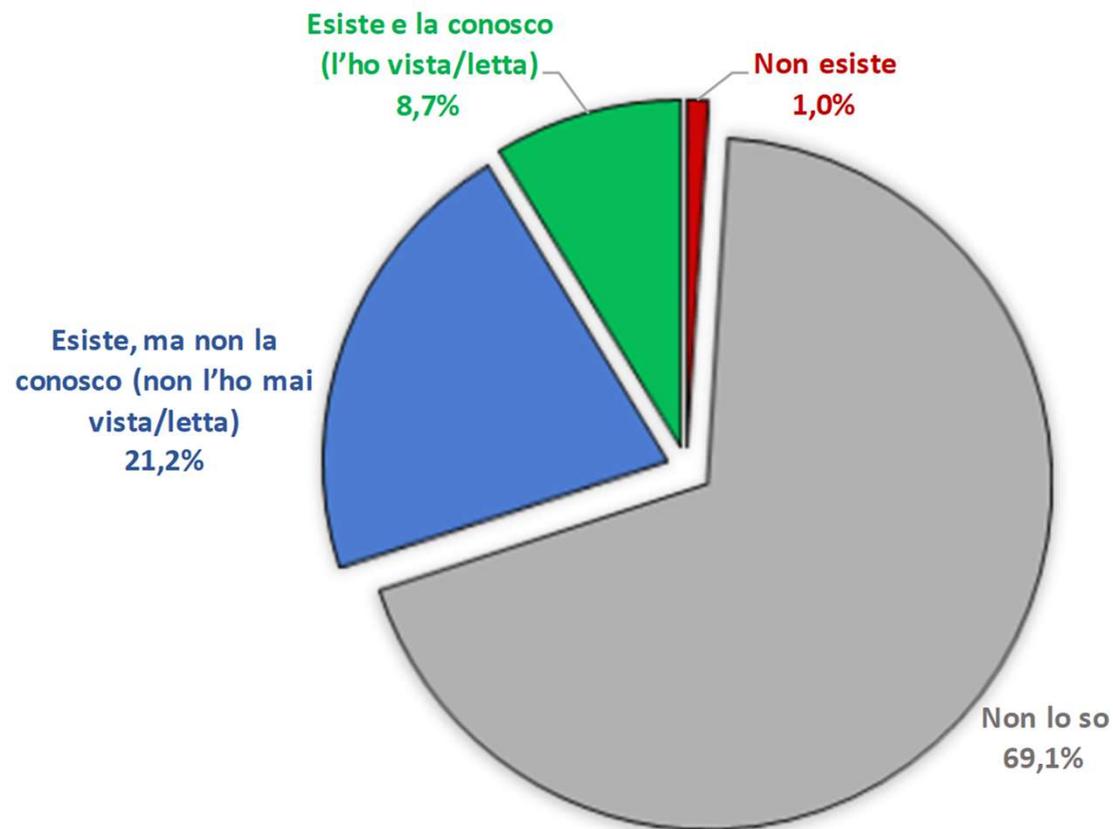
CON CHE FREQUENZA, LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



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

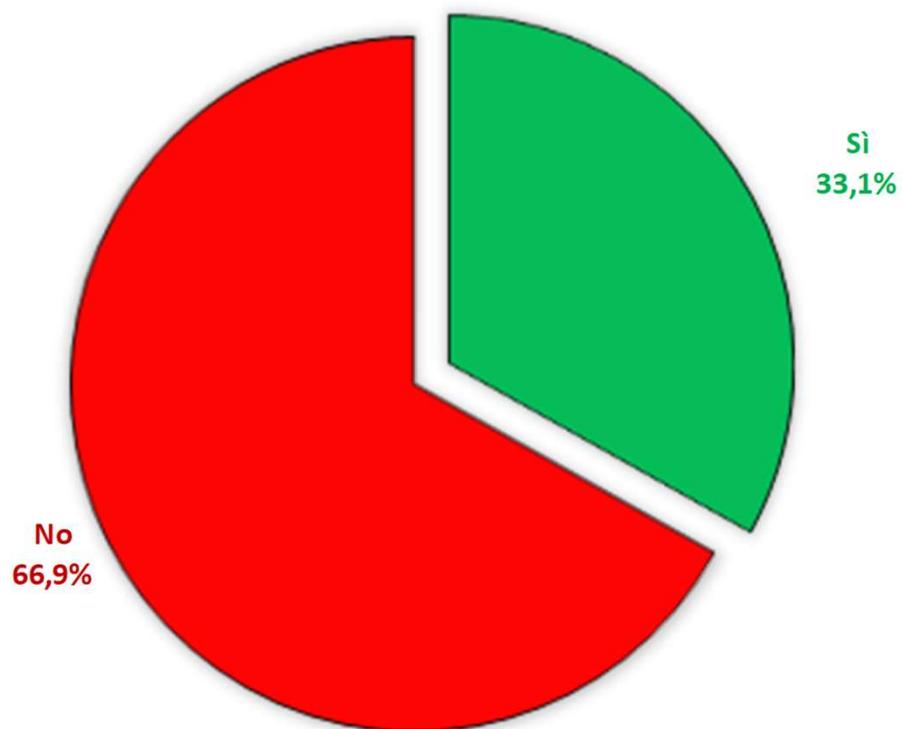


LEI SA CHE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?

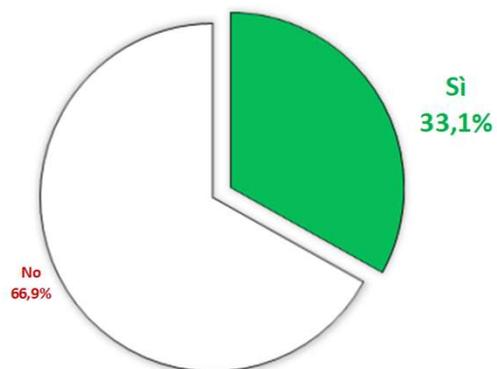


**QUALITA' DEL
SERVIZIO CLIENTI**

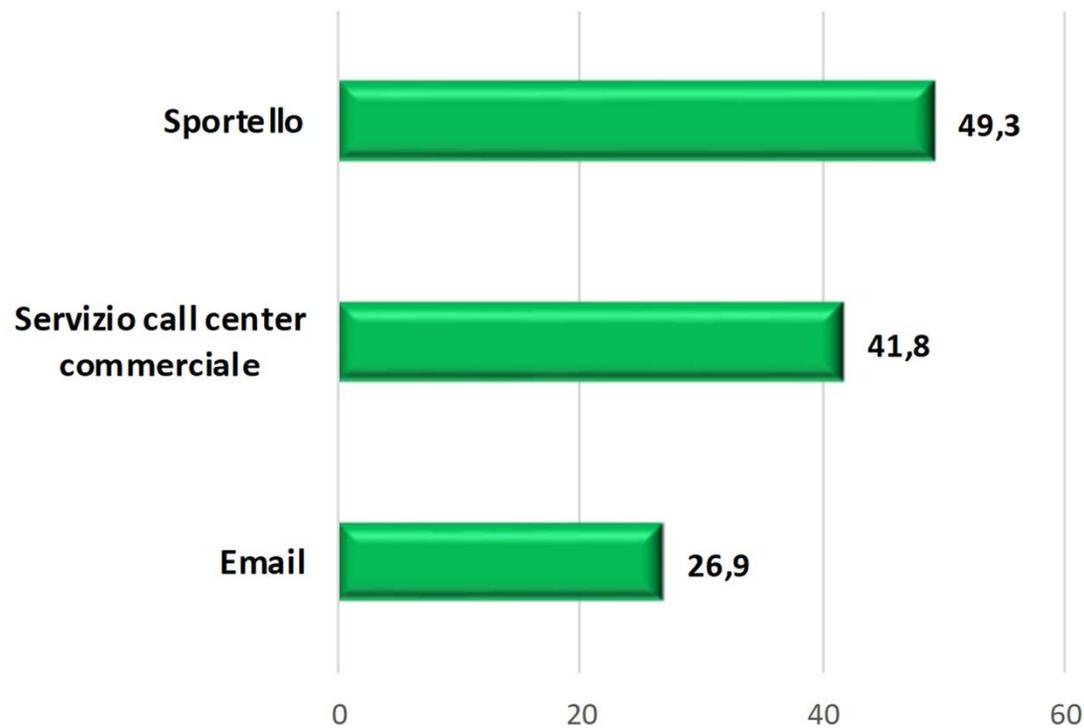
NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?



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=342; possibili più risposte

CANALI DI CONTATTO

Sportello



49,3

Servizio call center commerciale



41,8

Email



26,9

0

20

40

60

N=342; possibili più risposte

Soddisfazione risposta ricevuta



N=169; scala 1:10

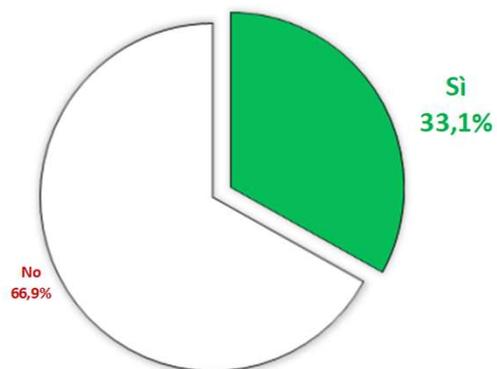


N=143; scala 1:10

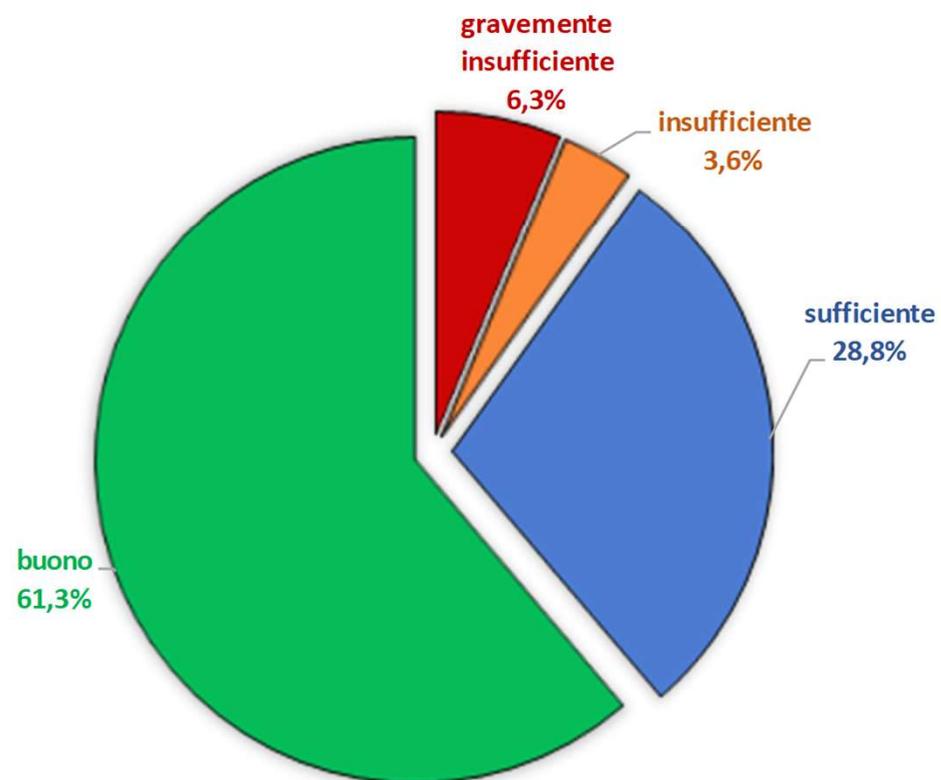


N=92; scala 1:10

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?

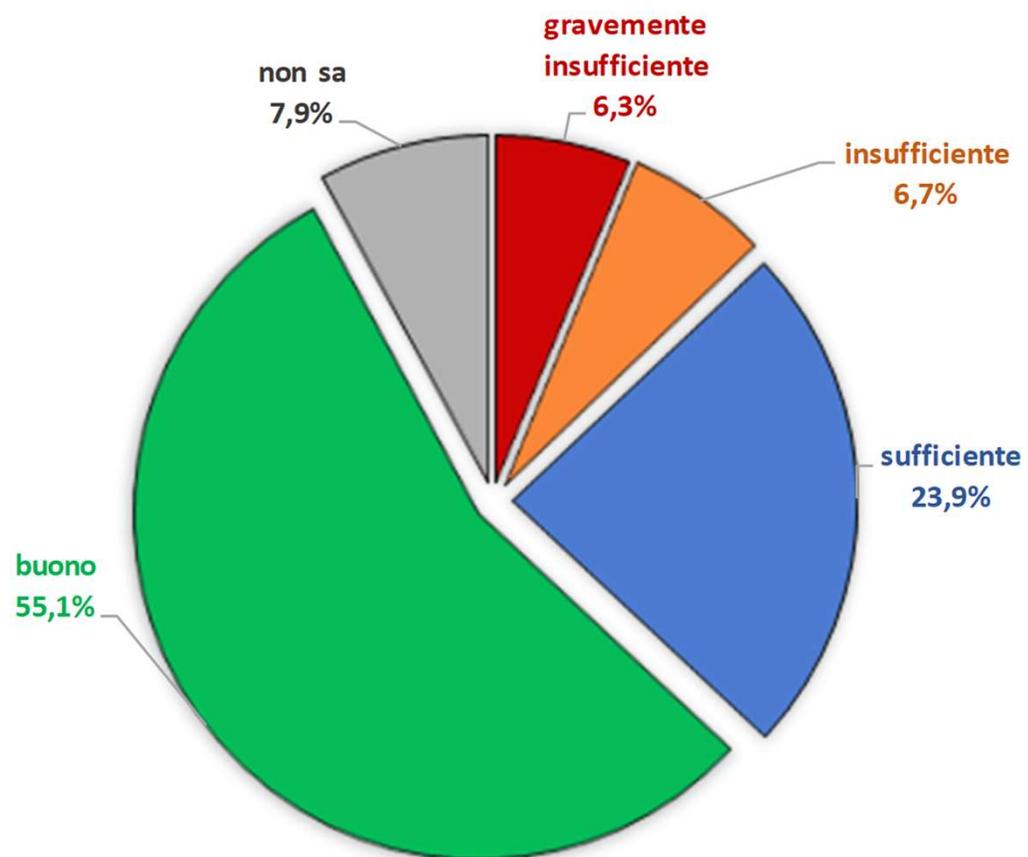


E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

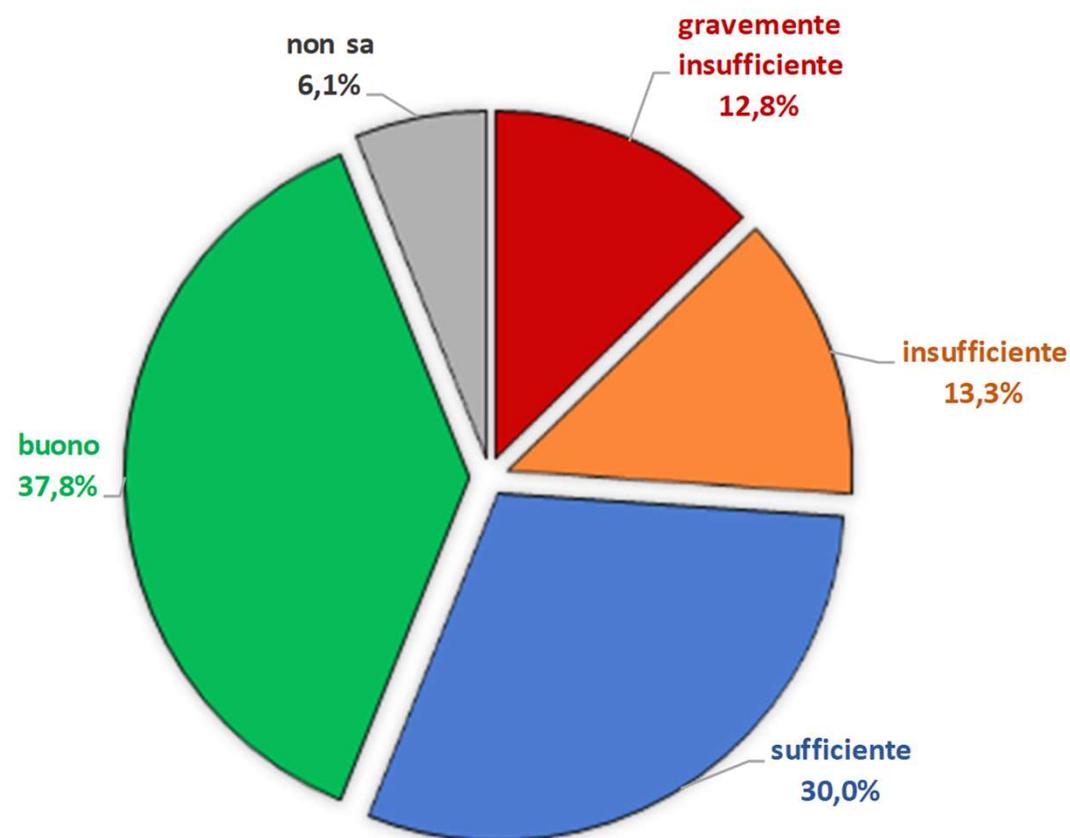


N=342

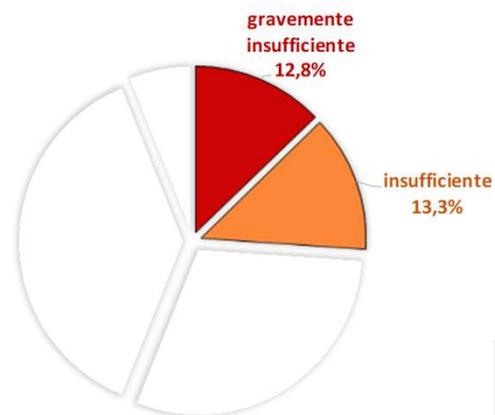
E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?



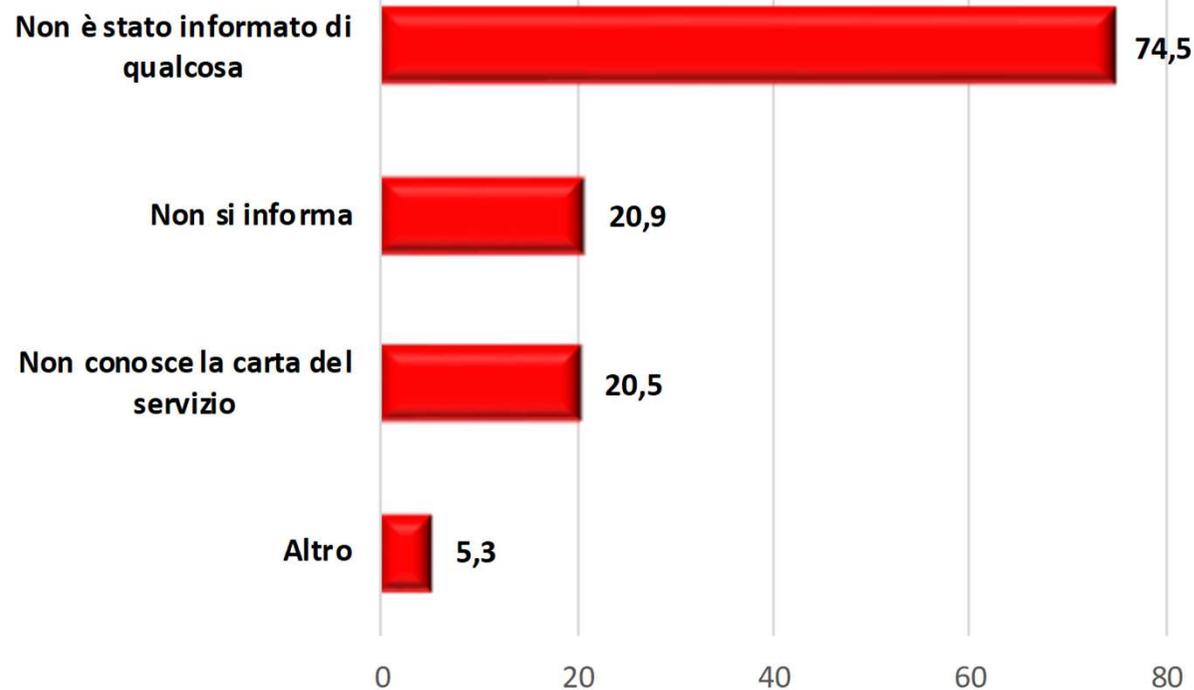
E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?



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



Motivi di insoddisfazione

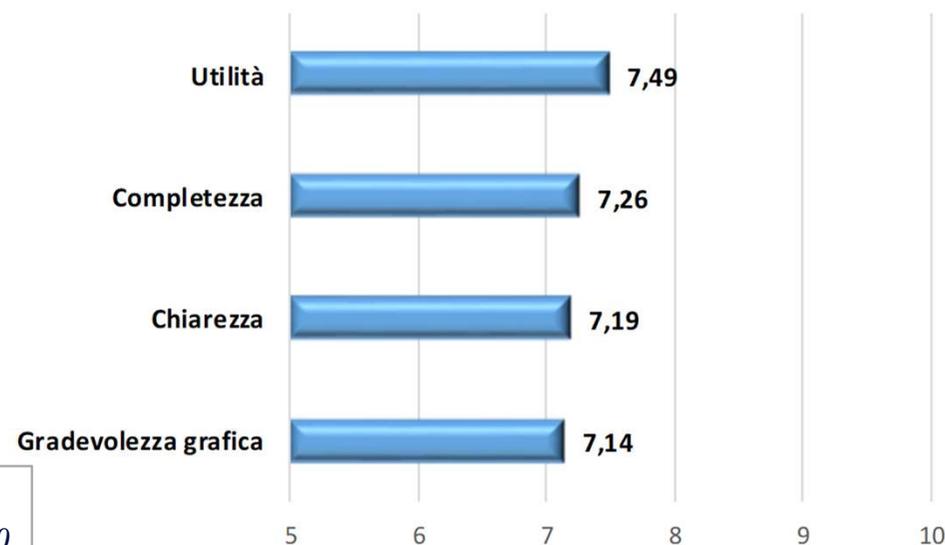


Valori percentuali
possibili più risposte
N=269

NELL'ULTIMO ANNO HA CONSULTATO IL NOSTRO SITO WEB?



COME VALUTA LE INFORMAZIONI CONTENUTE PER:



N=268;
scala 1:10

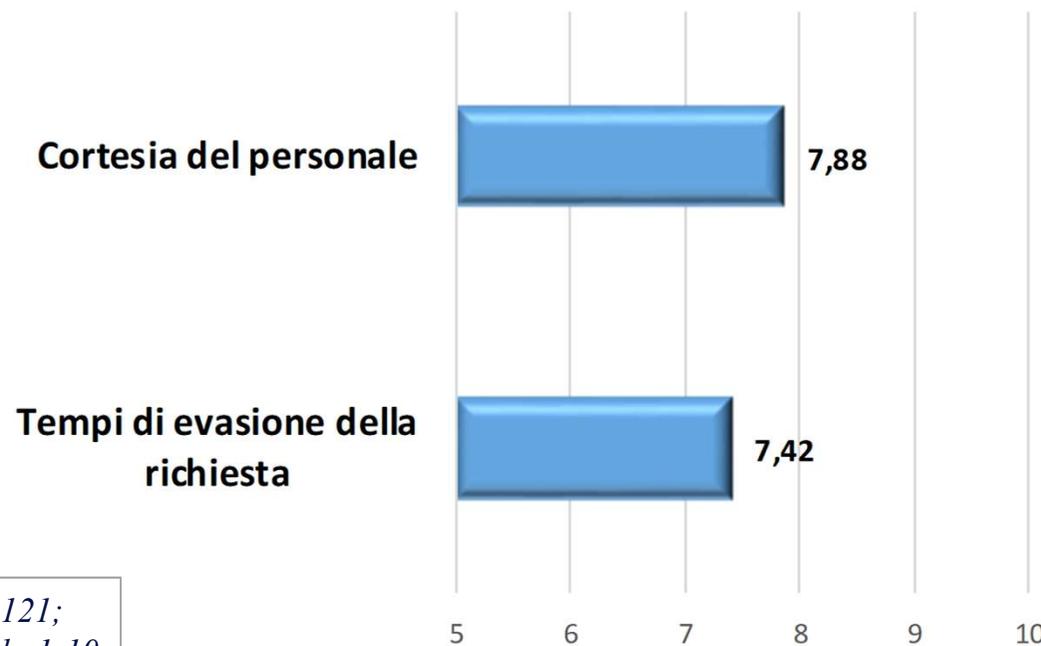
**QUALITA' DEL
SERVIZIO ALL'UTENZA**



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

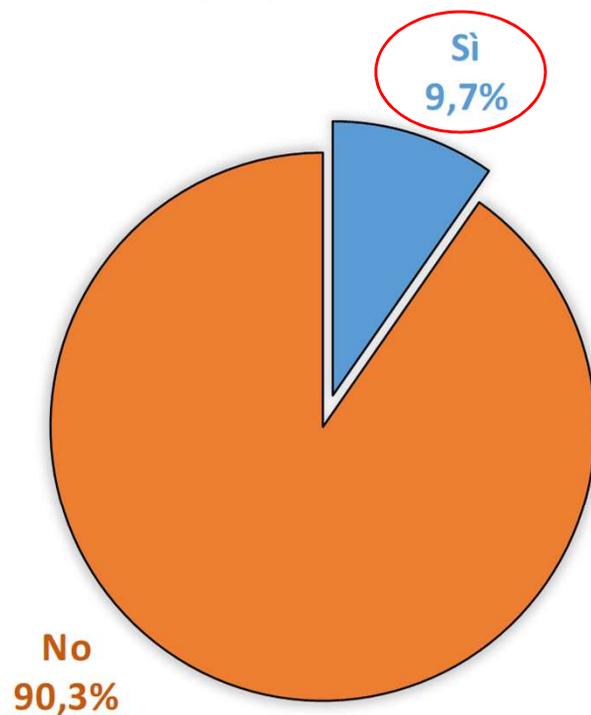


COME VALUTA:

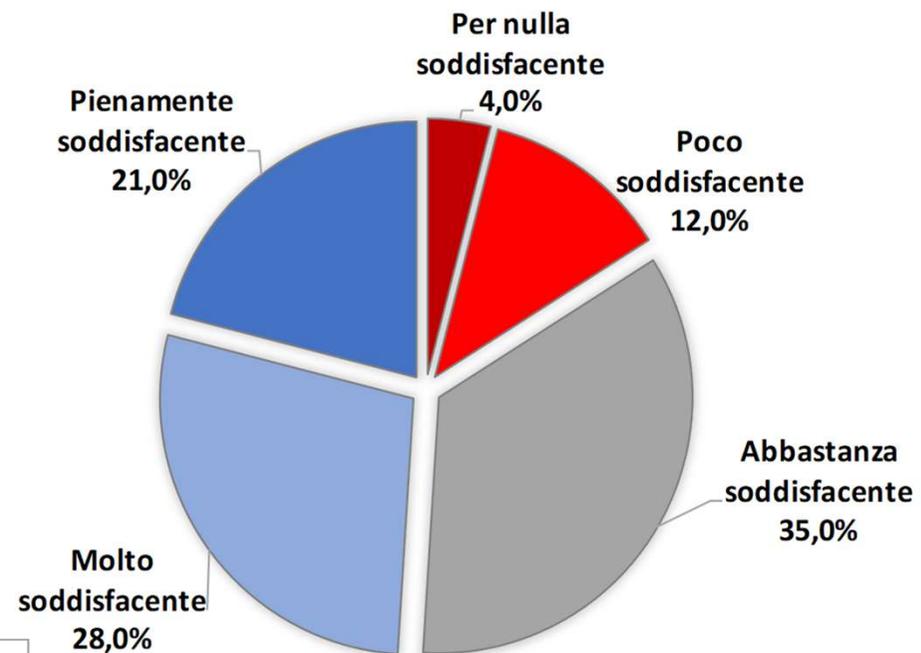


N=121;
scala 1:10

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

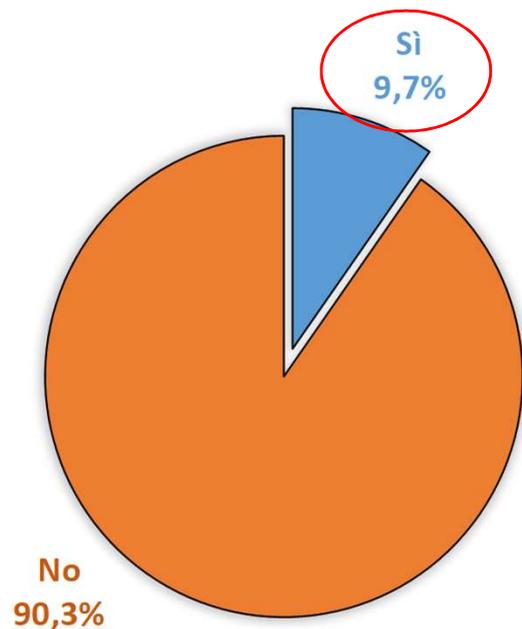


COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?



N=100

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



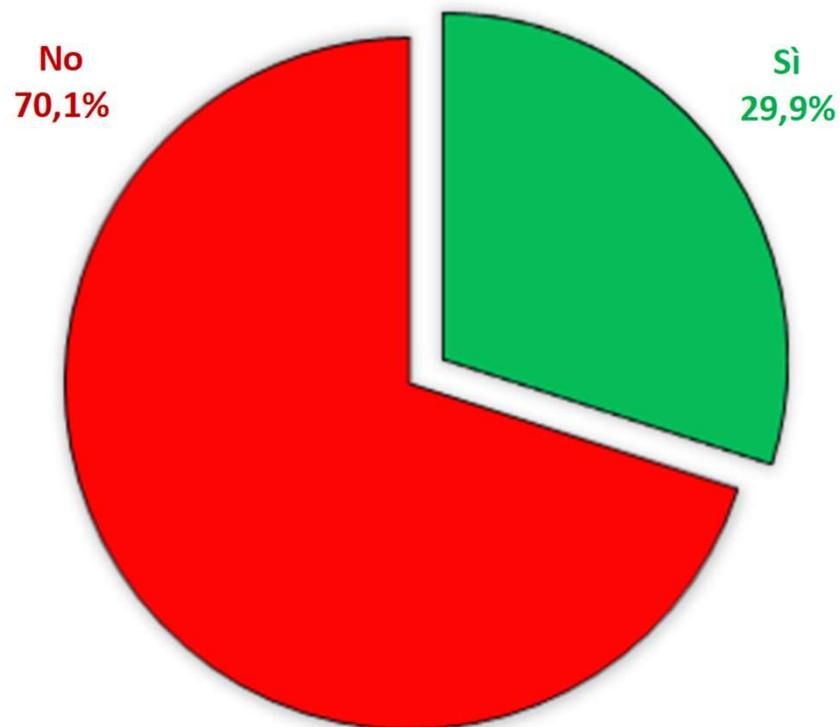
Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza dell'intervento dei nostri tecnici?



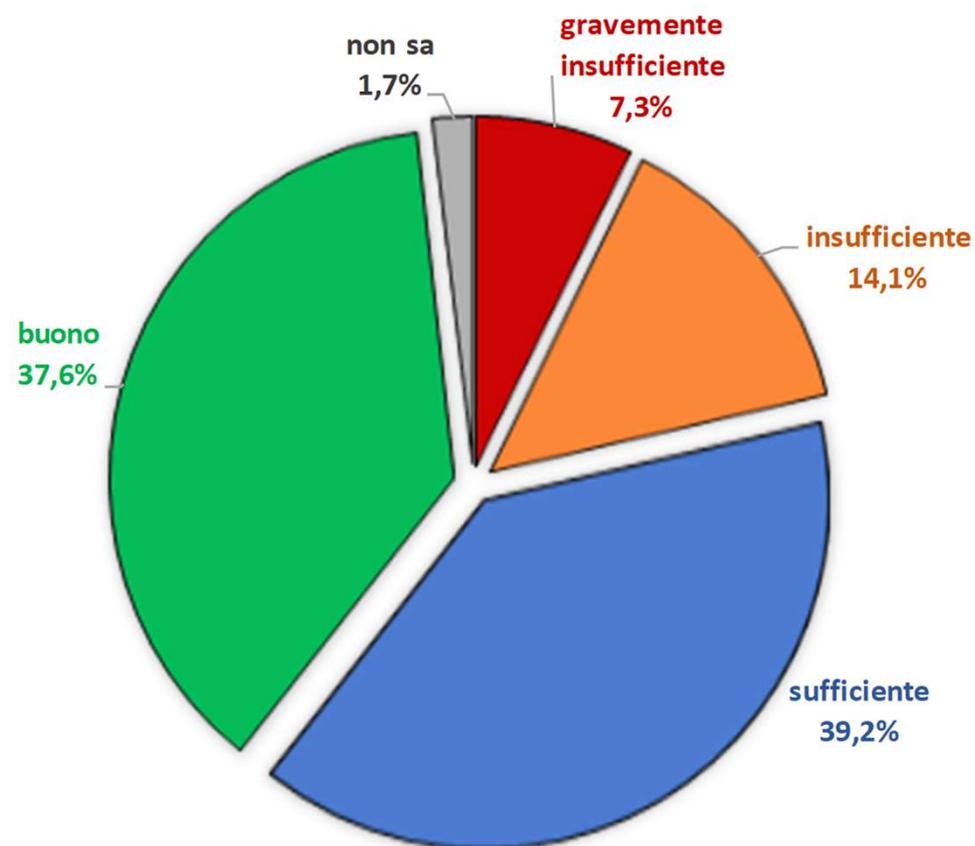
*N=100;
scala 1:10*

**QUALITA' DEL
SERVIZIO BILLING**

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



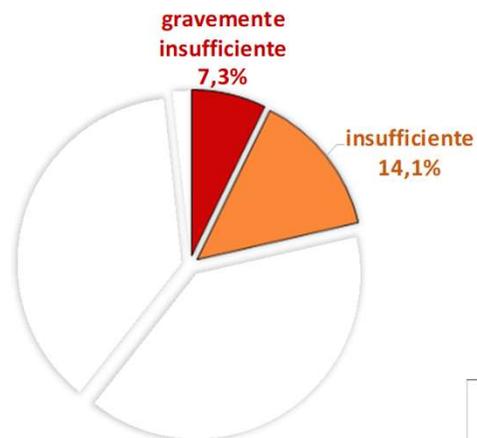
E CHE VOTO DAREBBE, DA 1 A 10, ALLA COMPENSIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?



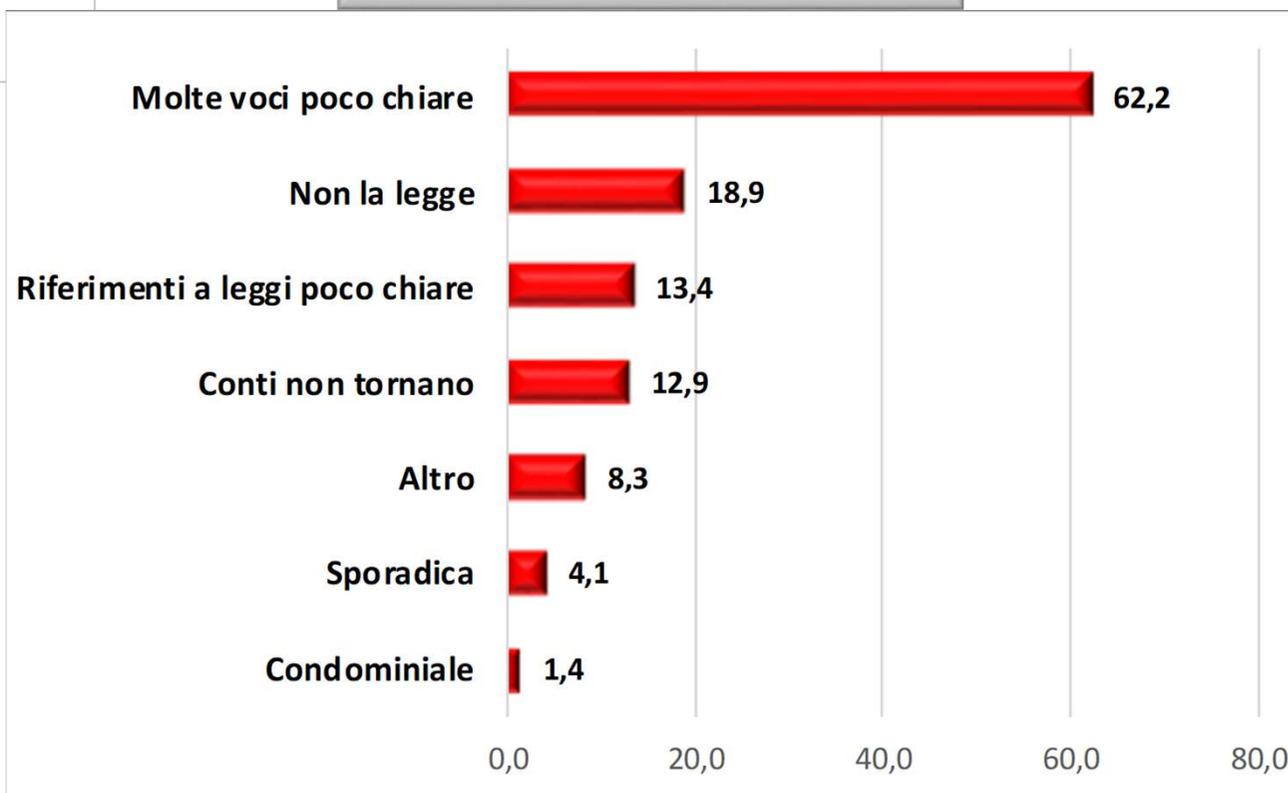
1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono



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



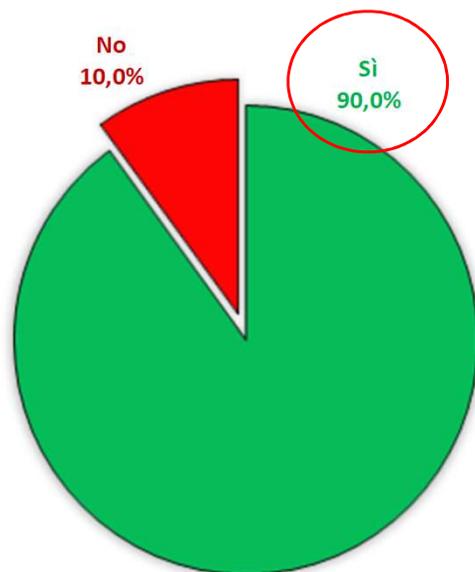
Motivi di insoddisfazione



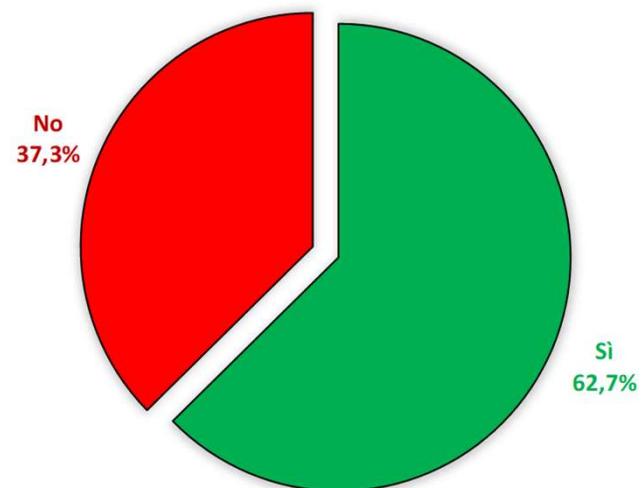
Valori percentuali
possibili più risposte
N=221



SA COS'È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?

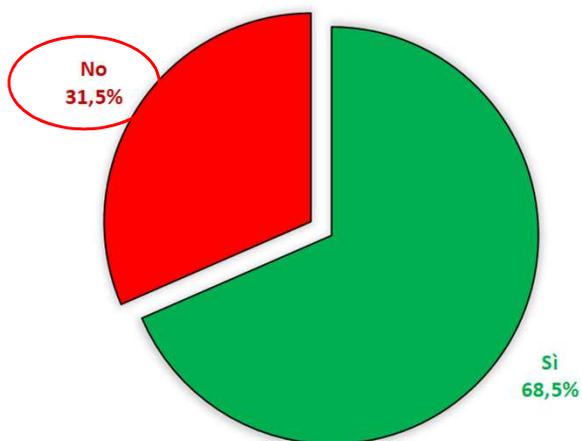


LA UTILIZZA?



N=929

LA UTILIZZA?



N=853

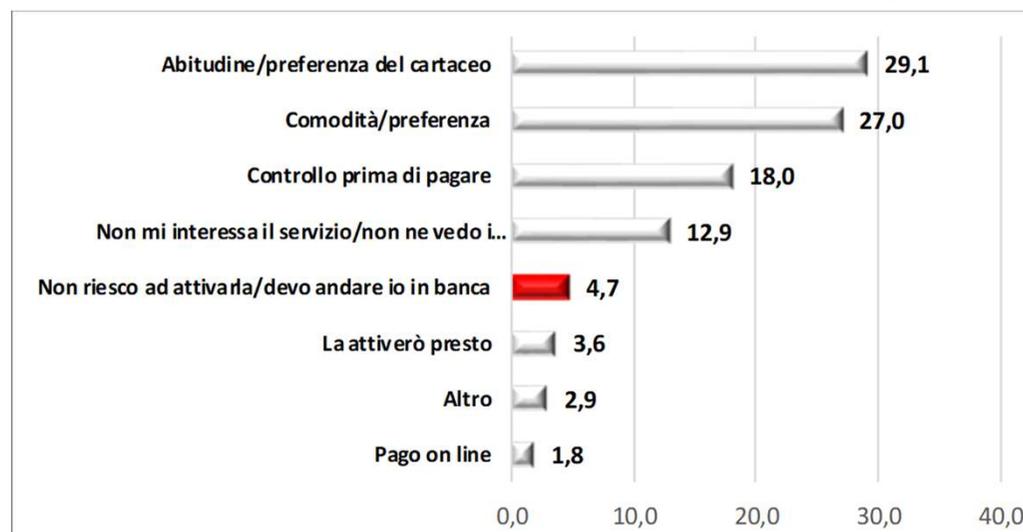
Motivi di non utilizzo



N=347

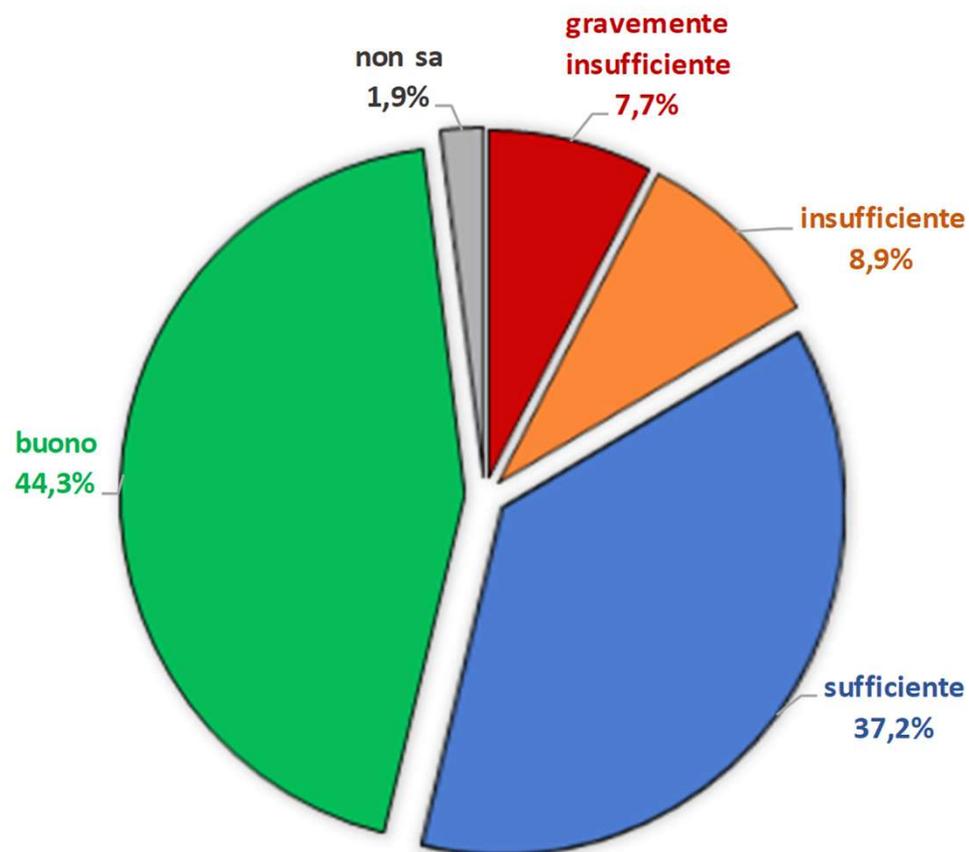


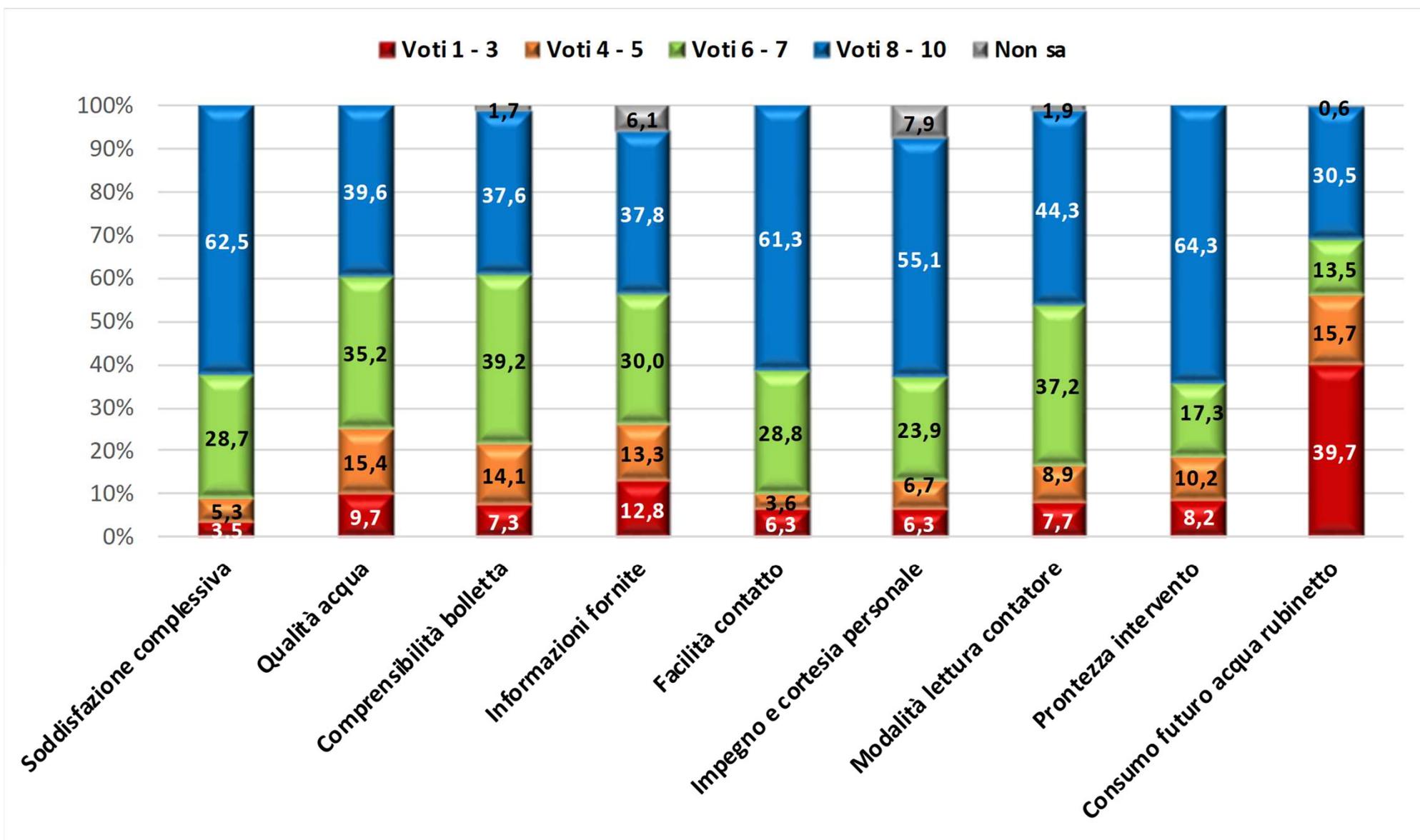
Motivi di non utilizzo



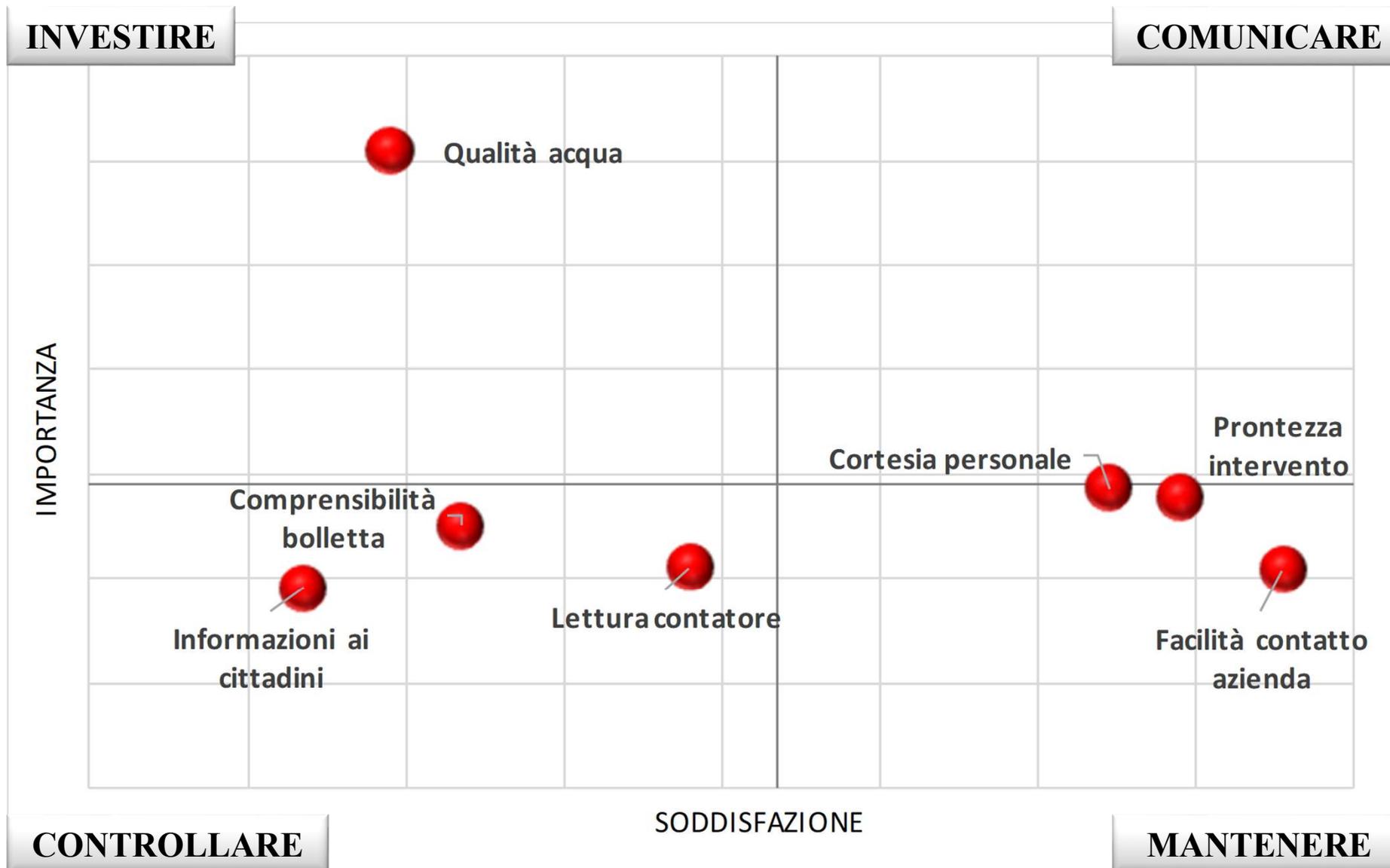
- perchè quando ho fatto il contratto non me l'hanno chiesto
- non era possibile farlo quando ho fatto il cambio di residenza
- Non ci ho pensato visto che non me l'hanno chiesto
- Mi è stata negata dall'operatore di Emilia Ambiente
- In fase di contratto non mi è stata proposta
- perchè siete l'unica società di distribuzione con cui non sono riuscita a farla partire
- perché siete l'unica azienda che per la domiciliazioni dovrei recarmi in banca io e non provvedete voi alle formalità
- perché siete l'unica azienda che chiede che in banca a portare i documenti sia il cliente
- perché non riusciamo ad attivarla
- Perchè non riesco ad attivarla! Nè con la banca nè con lo sportello
- perché devo andare direttamente nella mia banca e non è stato possibile farlo dallo sportello EmilAmbiente.
- Non mi sono recato in banca per effettuare la domiciliazione ma sarebbe un bene poterla fare al momento della stipula del contratto così come avviene per le altre forniture
- A causa dei tecnici informatici di EmilAmbiente, poco competenti, non si è potuto attivare il servizio di domiciliazione con la mia banca.

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



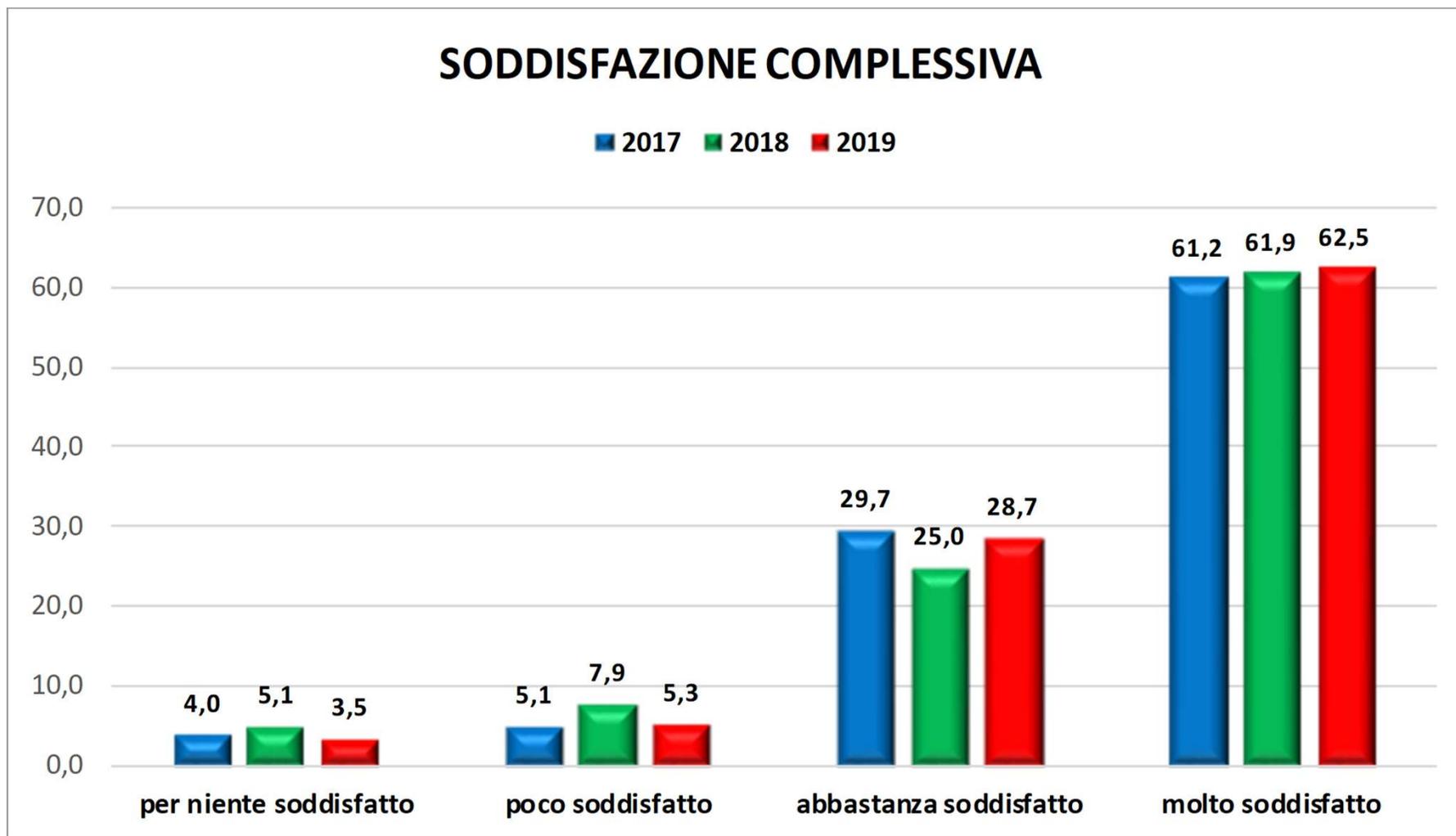


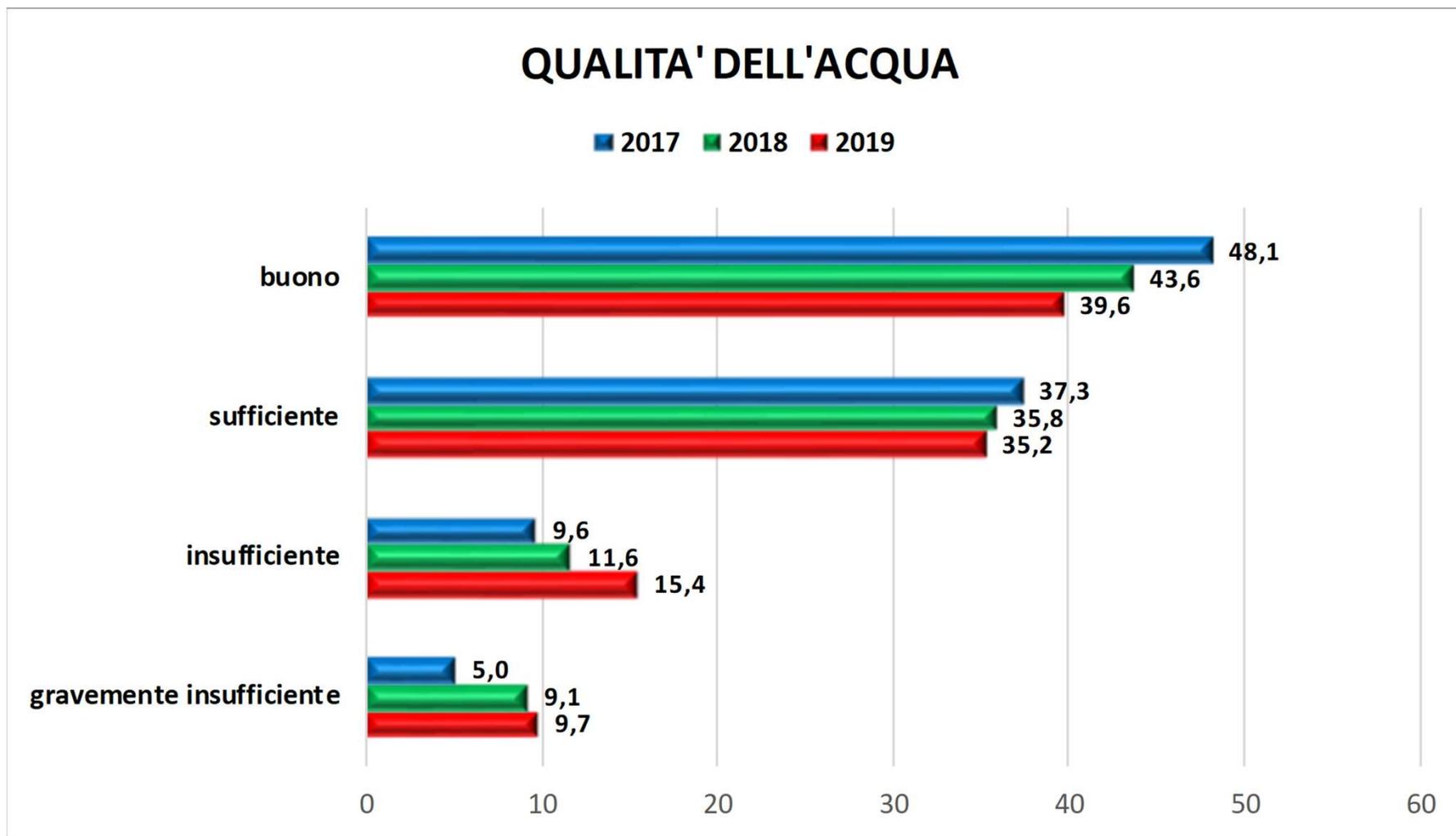
Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	6,58	46,00
Comprensibilità bolletta	6,67	10,08
Informazioni ai cittadini	6,47	4,05
Facilità contatto azienda	7,71	5,83
Cortesìa personale	7,49	13,68
Lettura contatore	6,96	6,07
Prontezza intervento	7,58	12,70

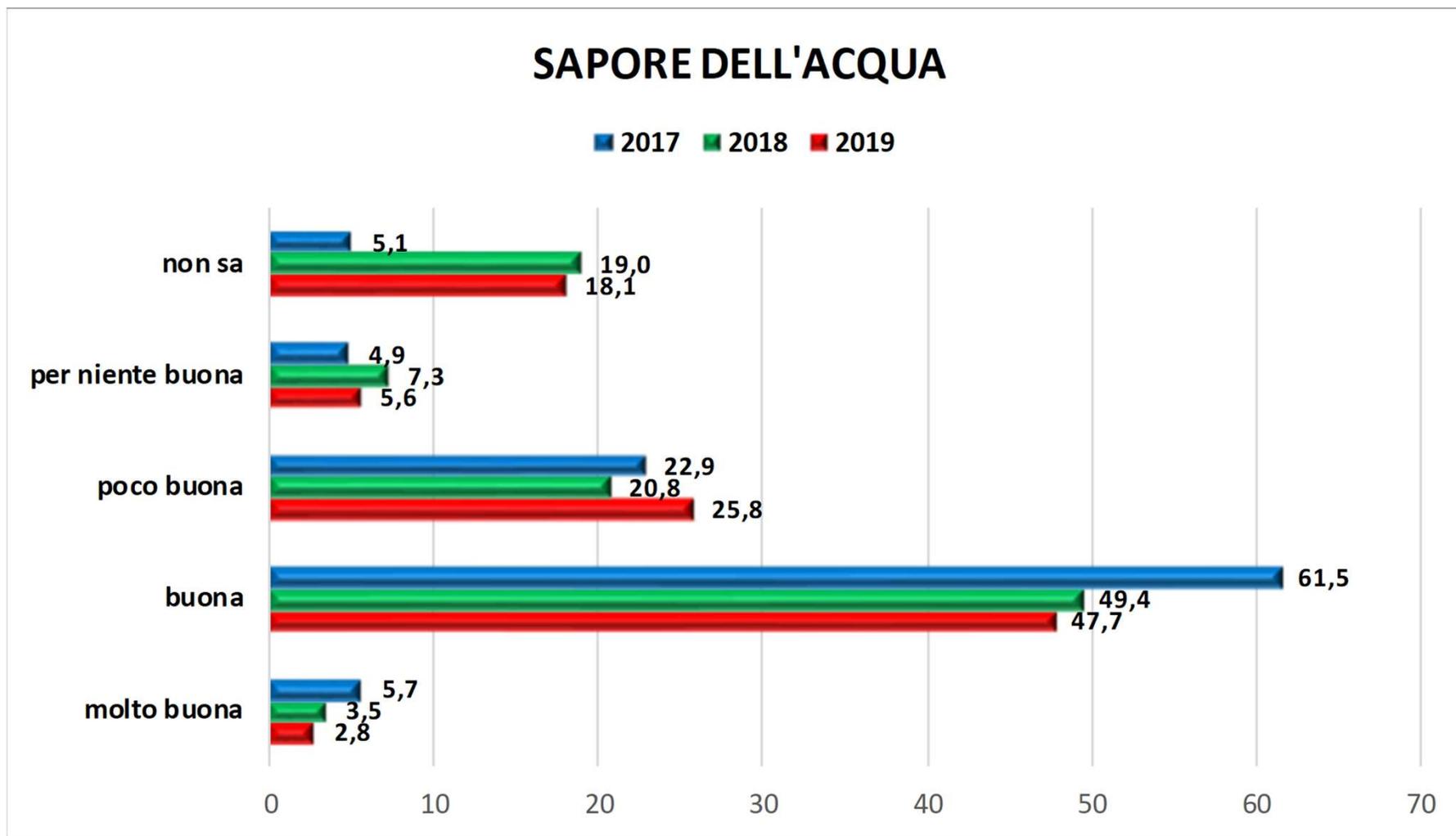


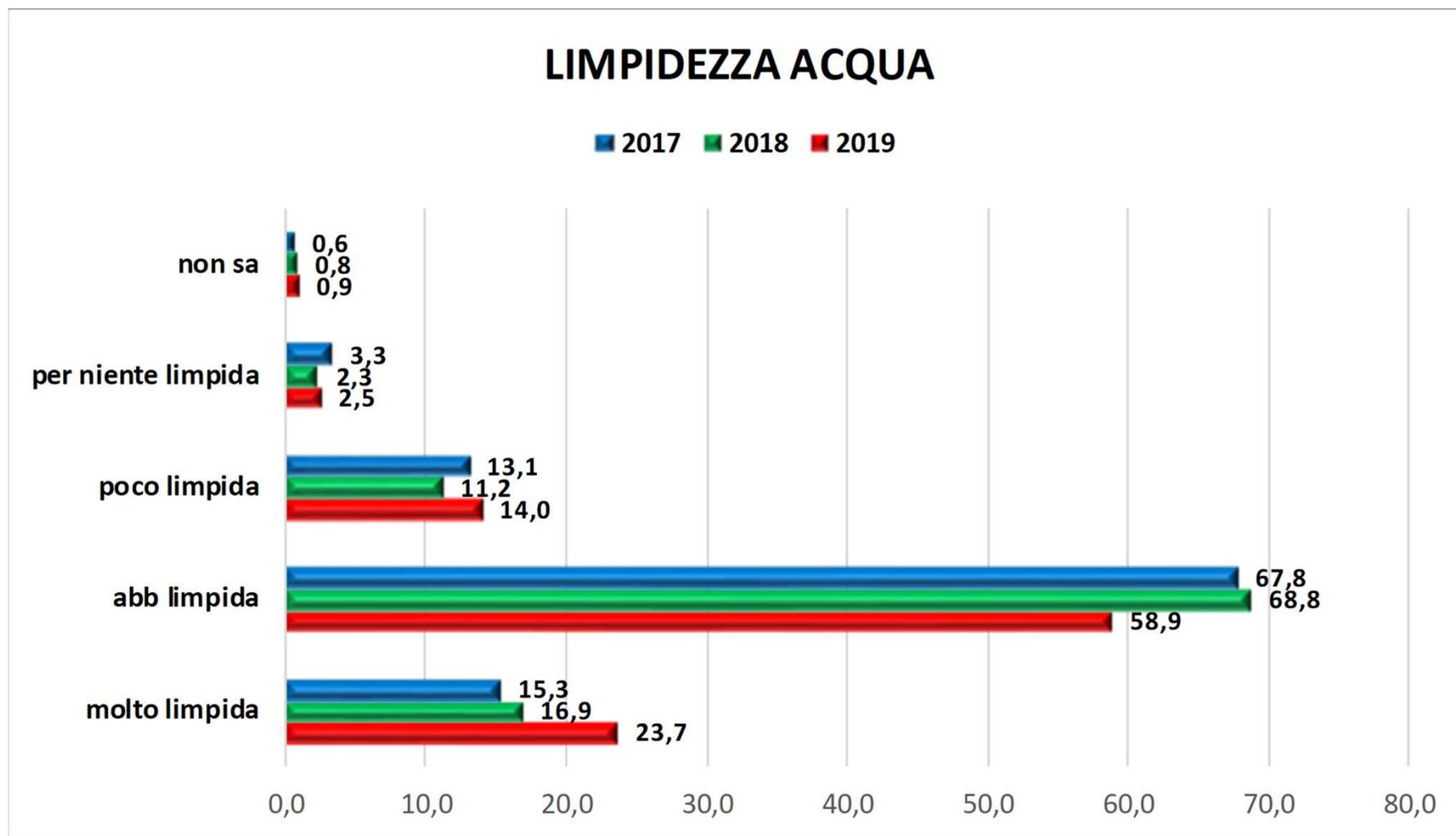
CONFRONTI ANNUALI

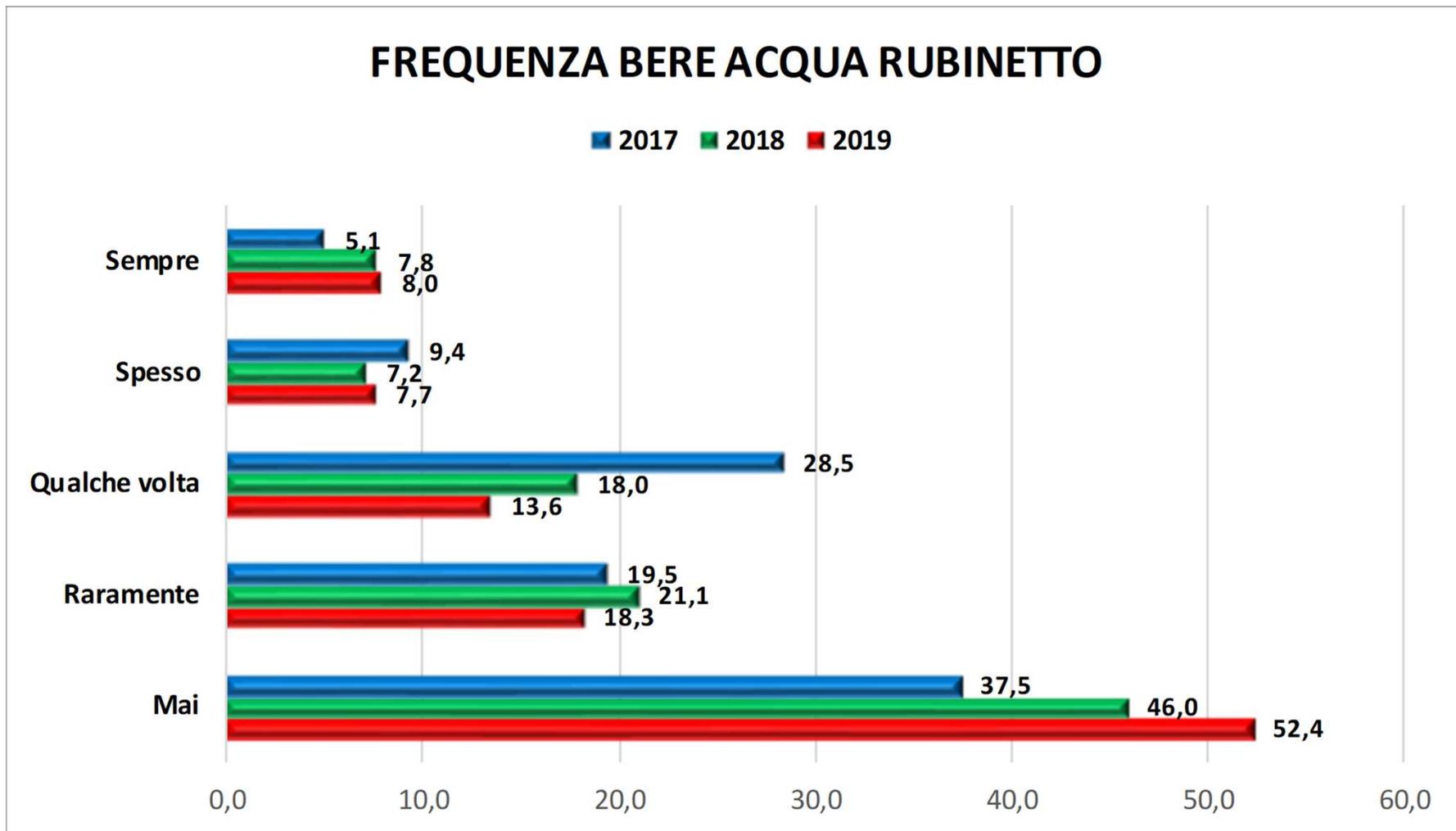


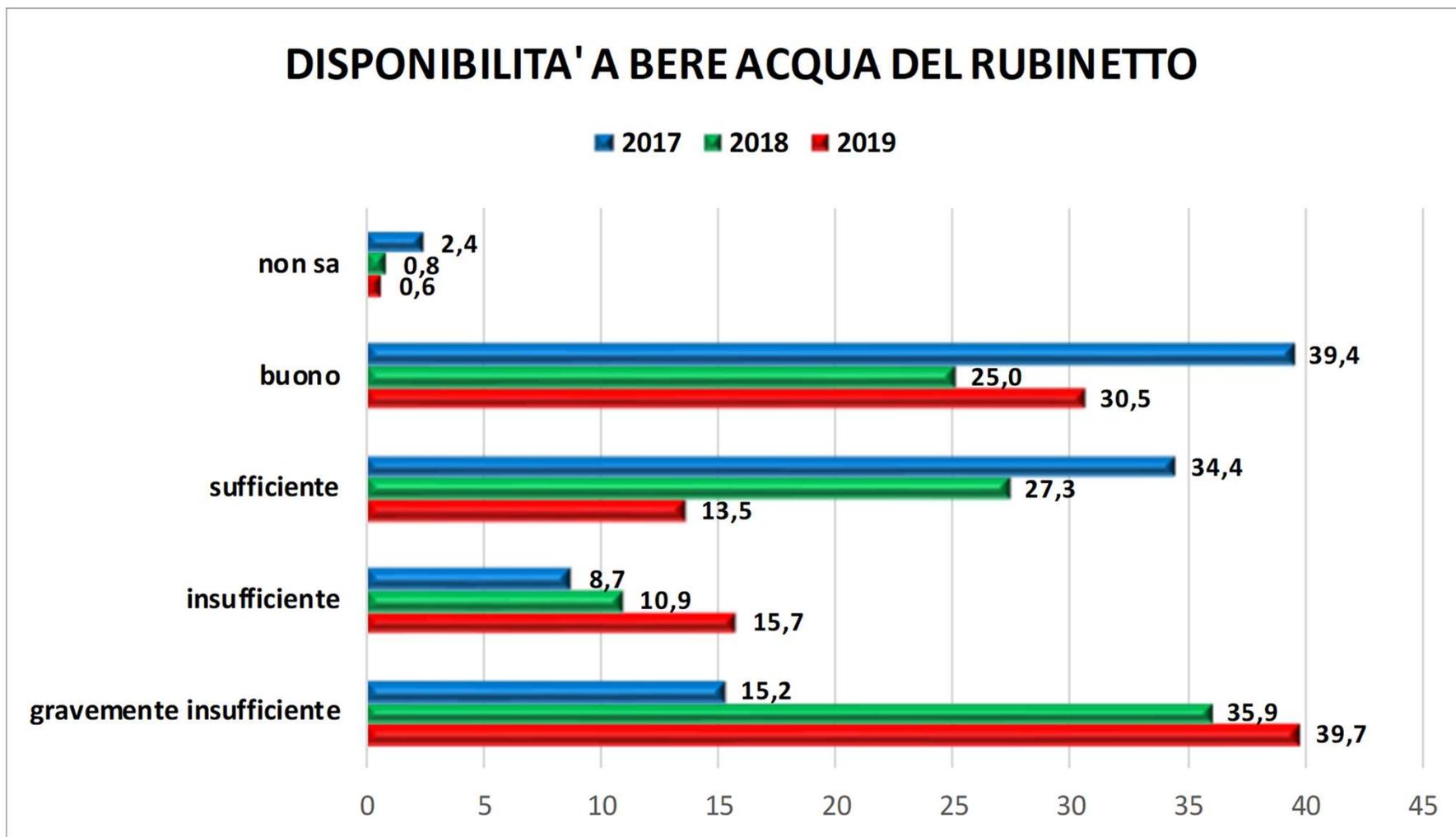


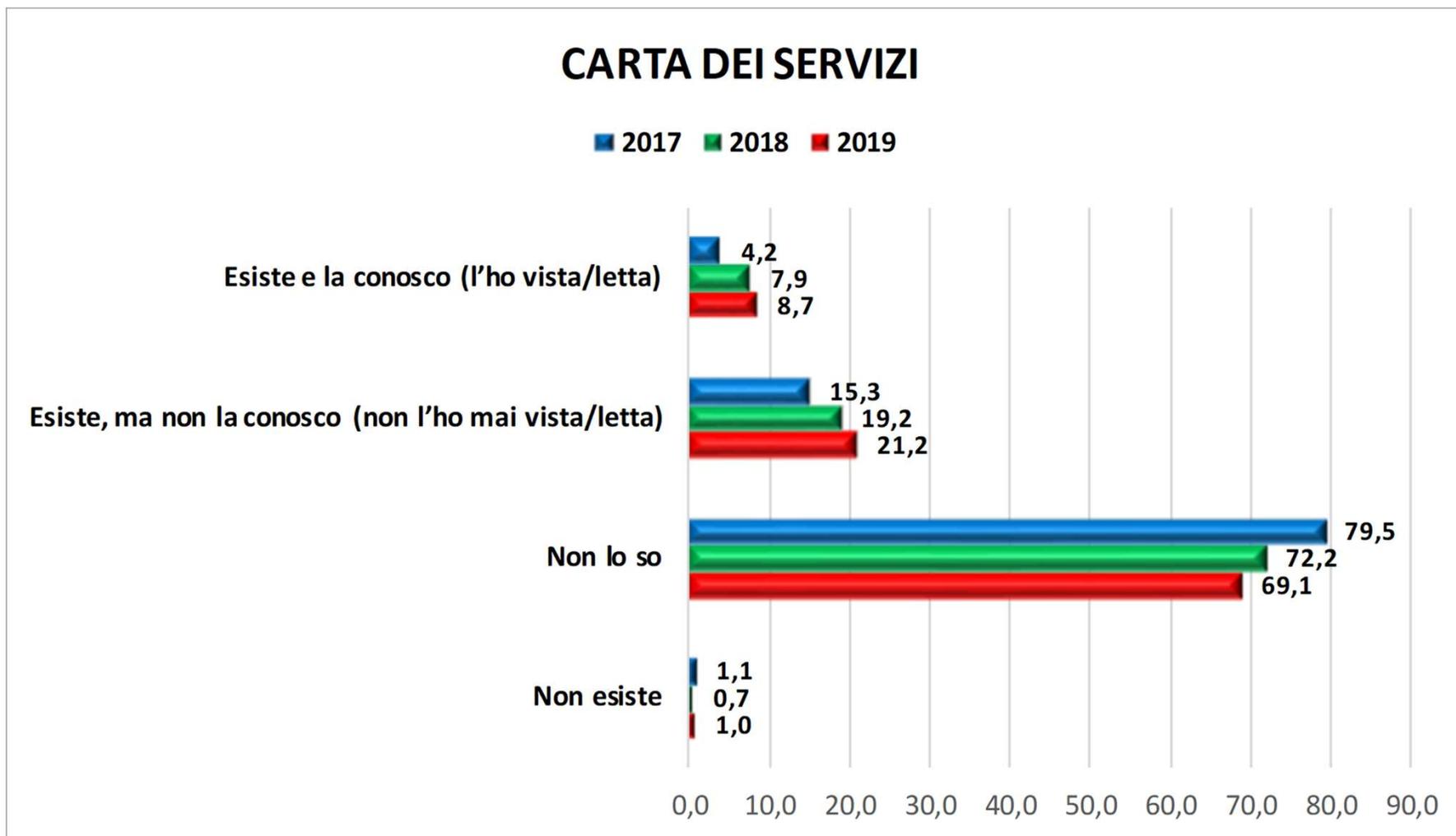


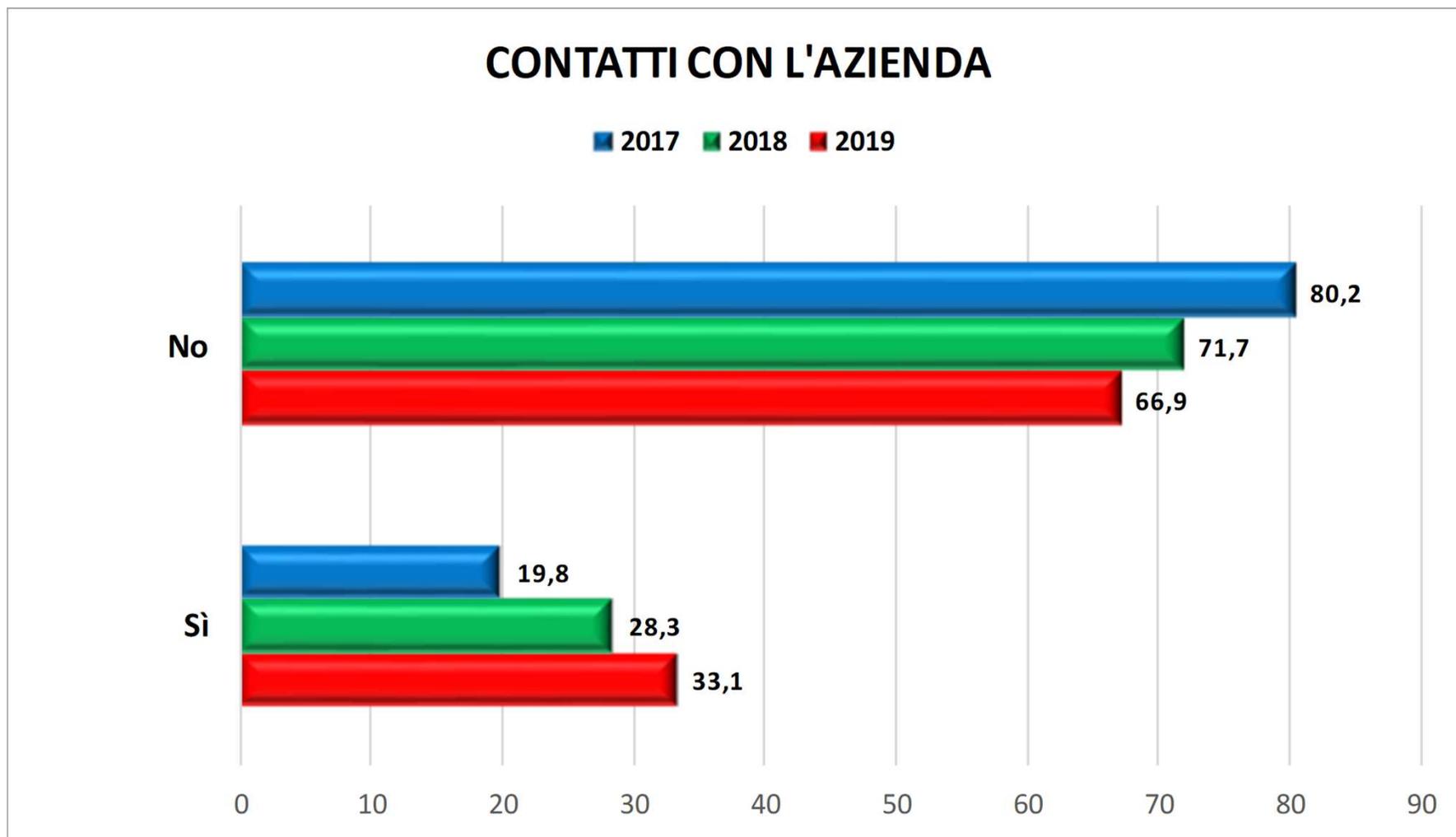


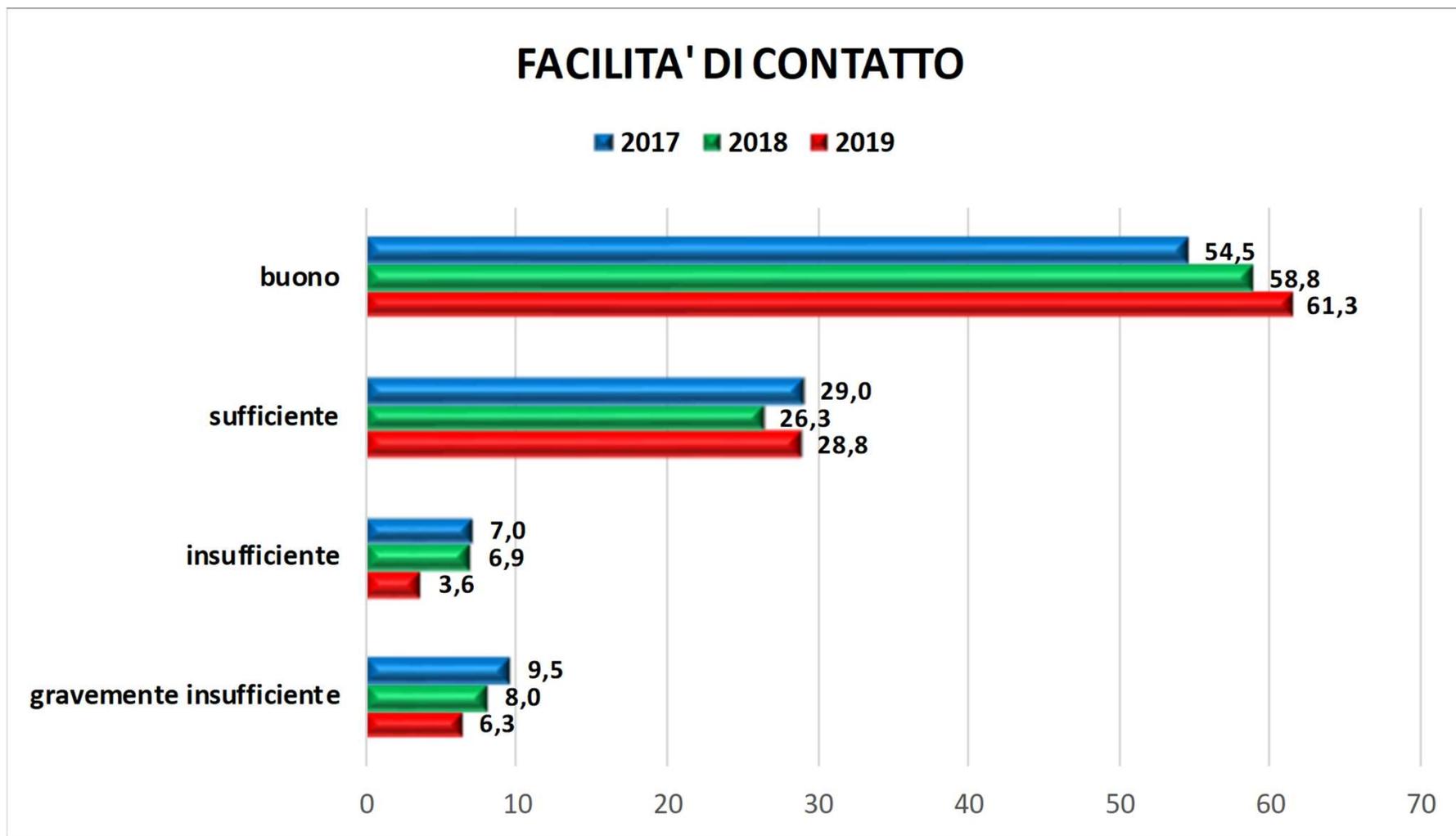


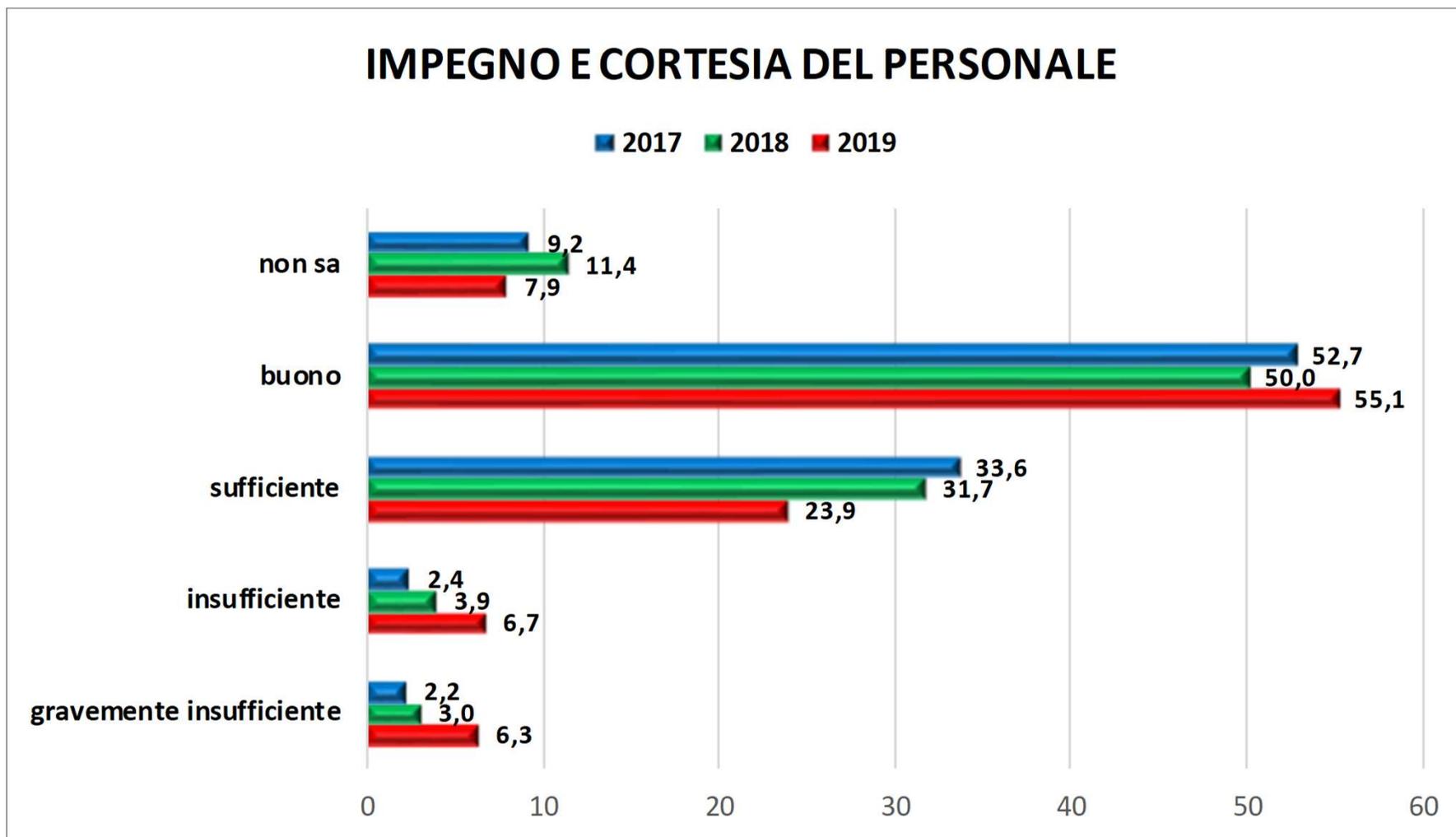


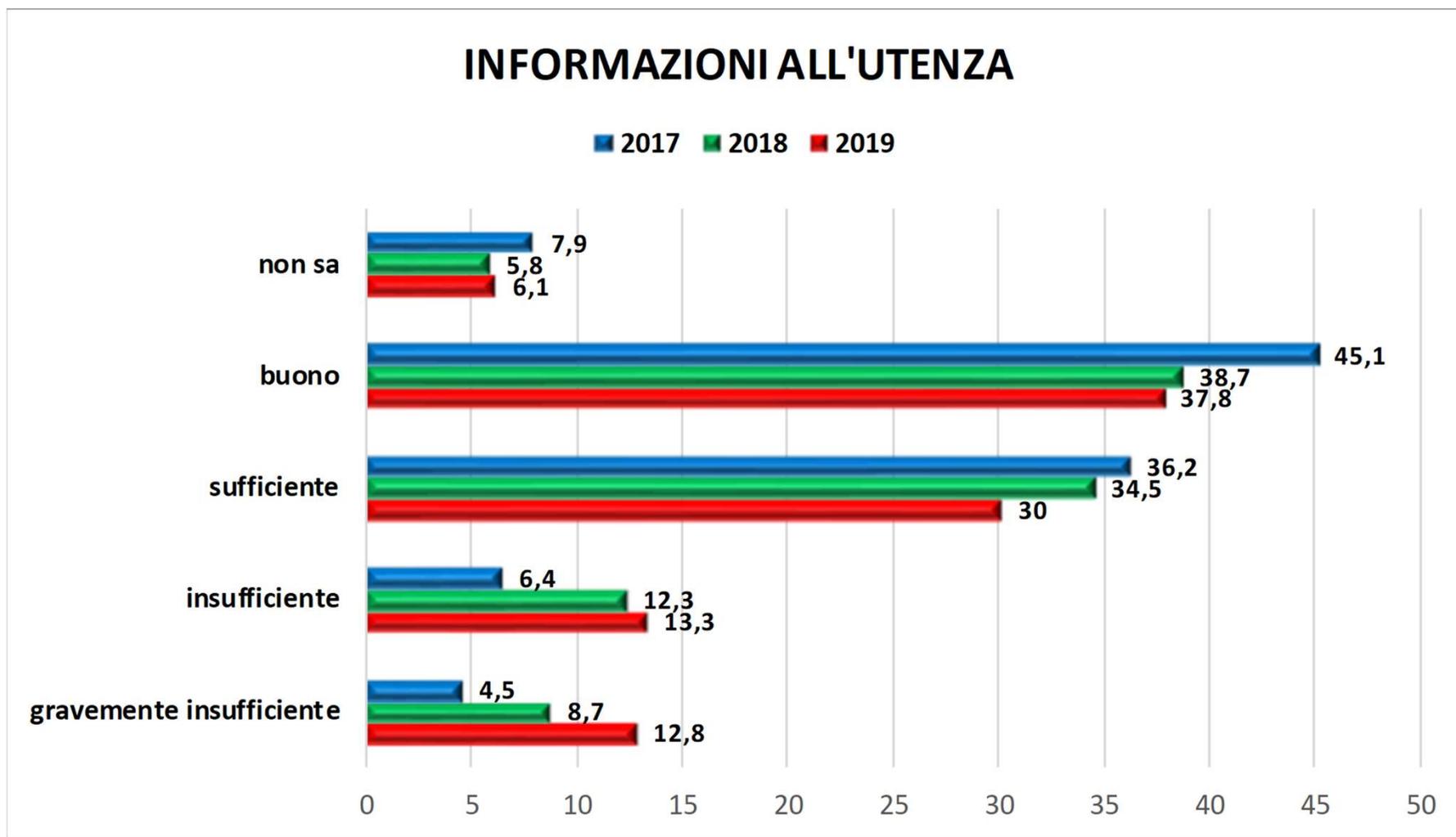


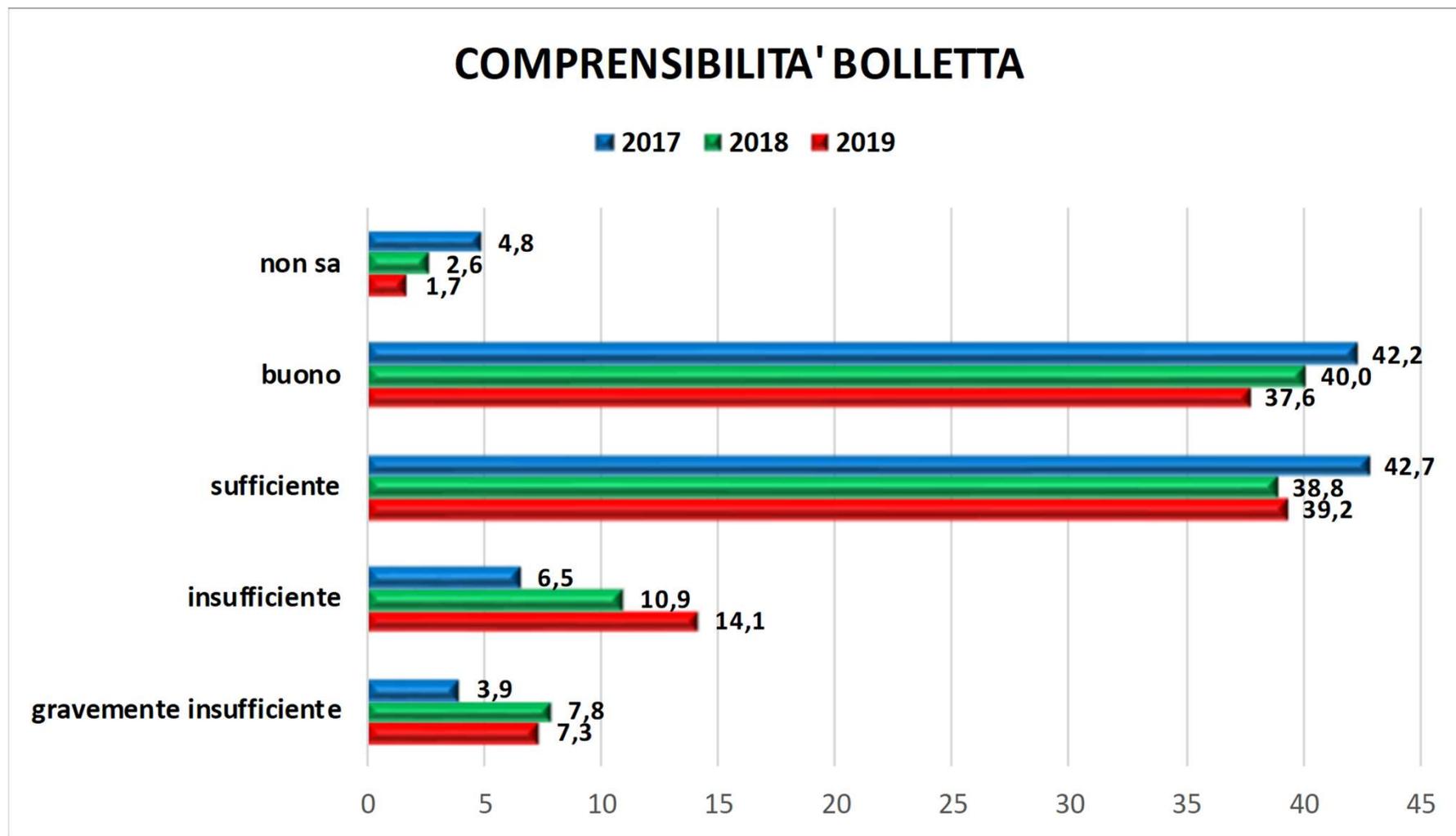


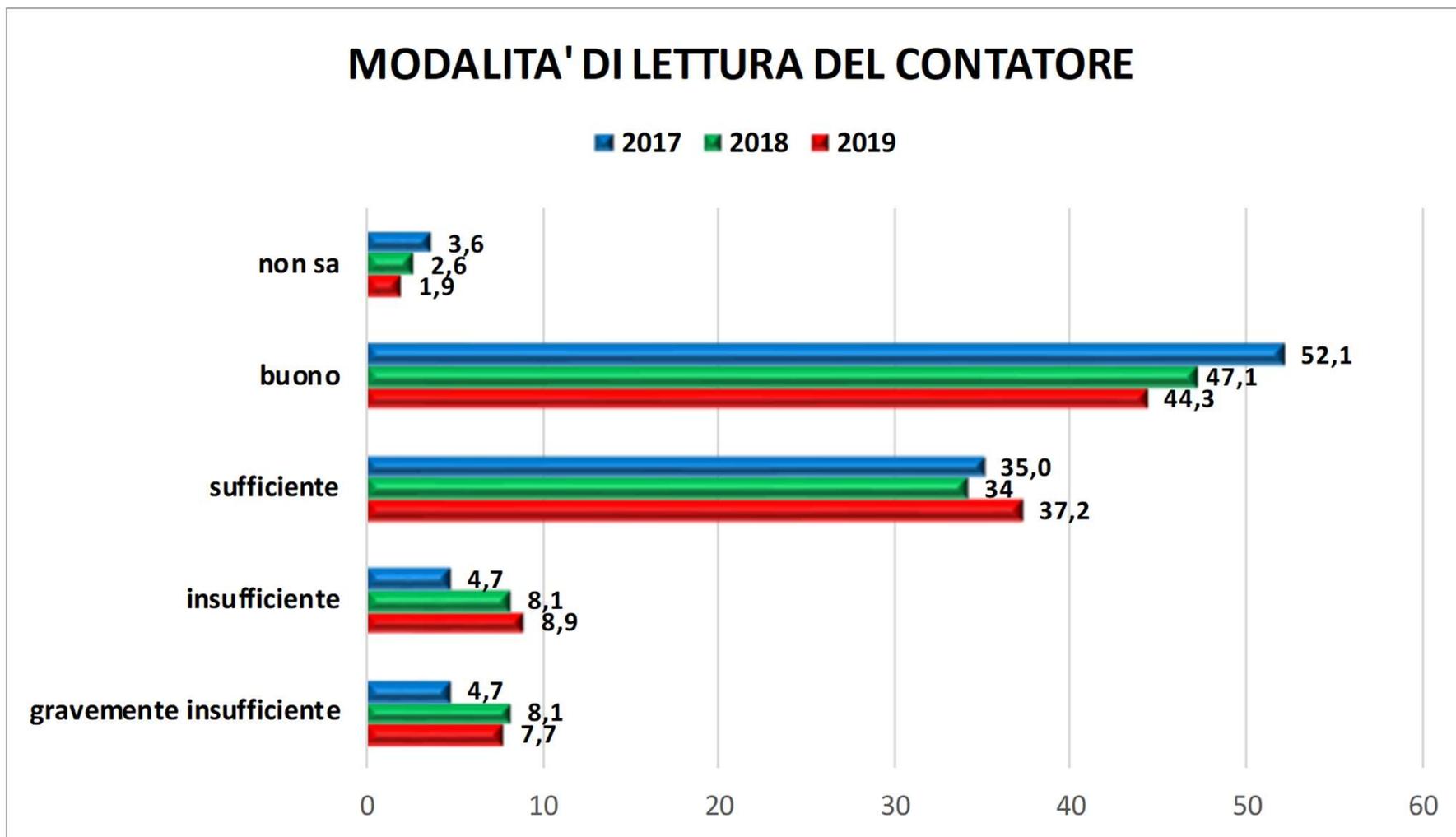




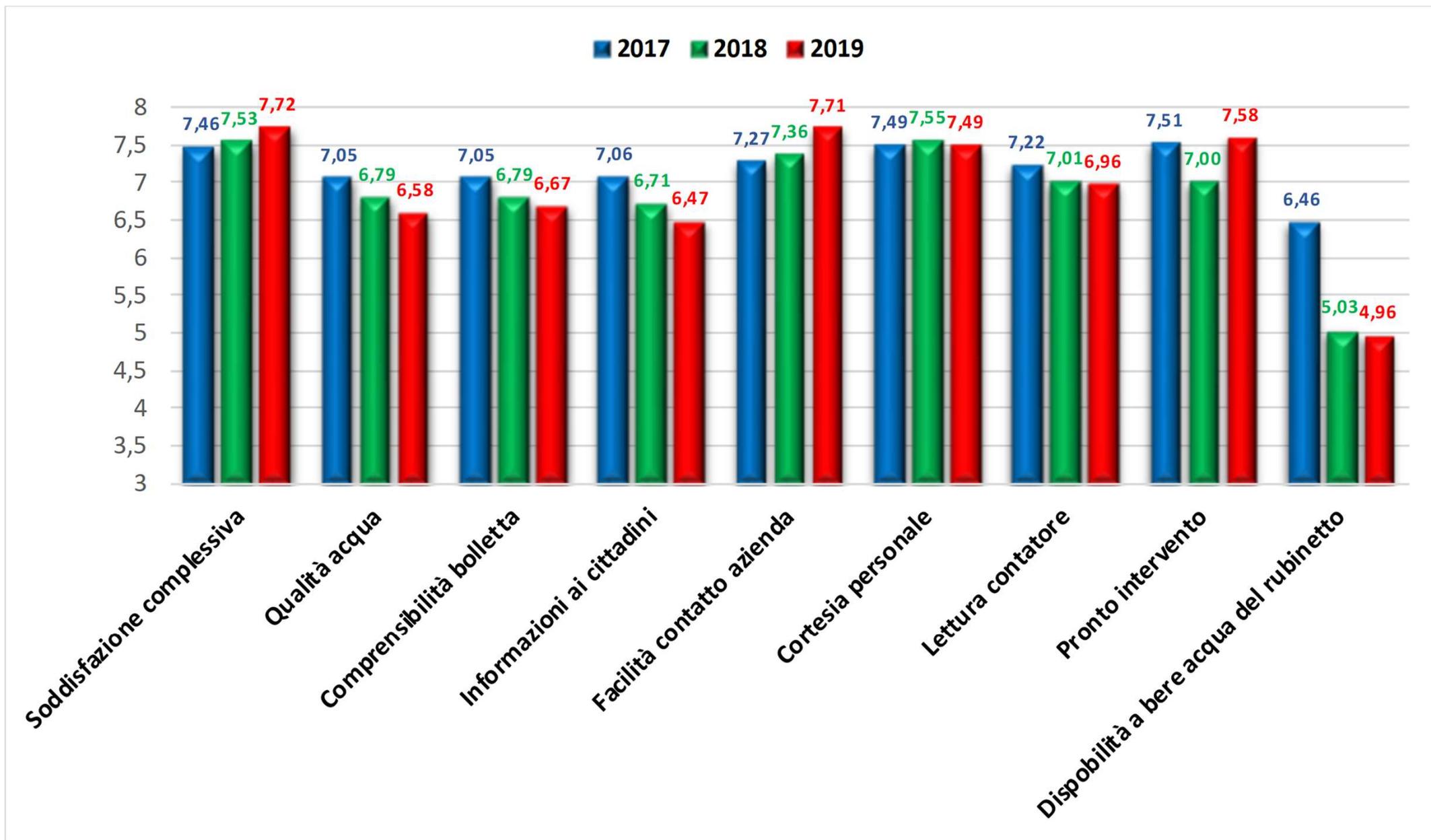


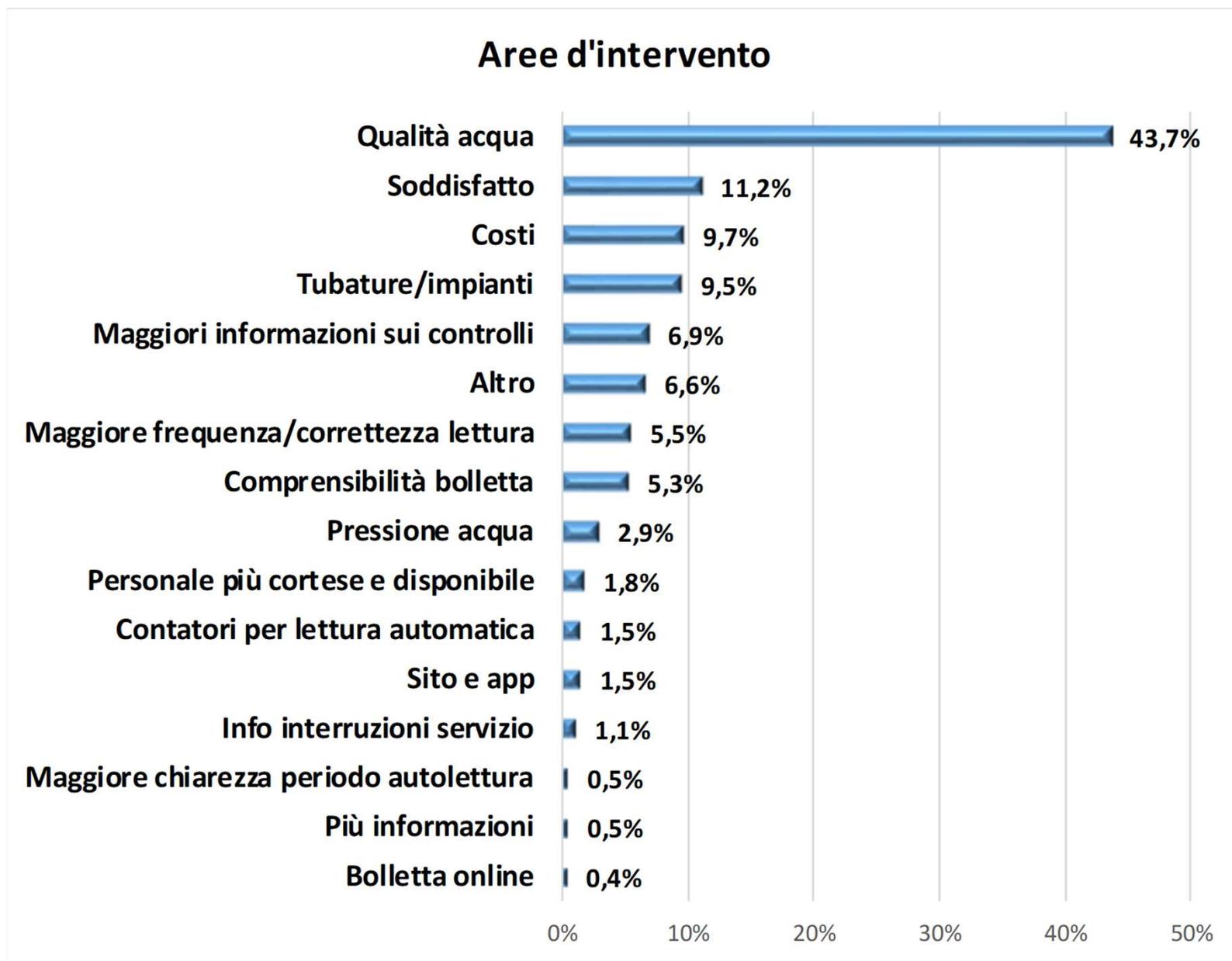












TESEO
MARKETING RESEARCH