



Customer Satisfaction Utenti 2020

**- Presentazione risultati -
*Febbraio 2021***

TESEO

MARKETING RESEARCH

Obiettivi e metodologia

Obiettivi

Disegno della ricerca

Risultati ricerca 2020

Soddisfazione complessiva

QUALITA' DELL'ACQUA

Qualità

Sapore

Limpidezza

ABITUDINI DELL'UTENZA

Frequenza di consumo acqua rubinetto

Disponibilità a bere acqua del rubinetto

Conoscenza carta dei servizi

QUALITA' DEL SERVIZIO CLIENTI

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

Richieste di servizio e valutazione

Pronto intervento e valutazione

QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING

Comprensibilità della bolletta

Domiciliazione bancaria

Modalità di lettura del contatore

Valutazione caratteristiche del servizio

Mappa SWOT Analysis 2020

Confronti annuali

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 2019 VS 2020

- **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° 1.073 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:

	Interviste 2018	Interviste 2019	Interviste 2020
Busseto	64	64	67
Colorno	76	77	83
Fidenza	270	268	283
Fontanellato	57	58	60
Polesine P.se	23	23	24
Roccabianca	38	38	40
Salsomaggiore Terme	239	238	240
San Secondo P.se	45	45	49
Sissa	91	91	86
Trecasali			
Soragna	44	45	48
Torrile	62	62	69
Zibello	23	23	24
TOTALE	1.032	1.032	1.073

Le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (297) e on line (776).

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
30	258	450	438	460	420	532	776

1 – Risultati 2020

2 – Confronti annuali

- Da un'analisi dei dati raccolti dagli utenti del servizio idrico offerto da EmiliAmbiente emerge che il **livello di soddisfazione complessivo dei servizi forniti rimane positivo**, seppure con un lieve calo: attualmente il punteggio è di 7,39 (scala 1:10), in precedenza 7,72 nel 2019 (-0,33).

Diminuisce, in particolare, la quota di coloro che si dichiara «molto soddisfatto» del servizio (62,5 vs 54,6%).

- Anche la **valutazione sull'acqua e la sua qualità risulta discreta seppur in lieve calo** (da 6,58 nel 2019 a 6,46 nel 2020).
- Coloro che esprimono insoddisfazione (voti da 1 a 5, scala 1:10) lamentano principalmente:
 - ✓ la presenza di **calcare/residuo** nell'acqua (36,3%)
 - ✓ **cloro** (34,5%). In particolare, il cloro sale al secondo posto come motivazione di insoddisfazione. Nel 2019 rappresentava un aspetto problematico solo per il 13,8% degli utenti.

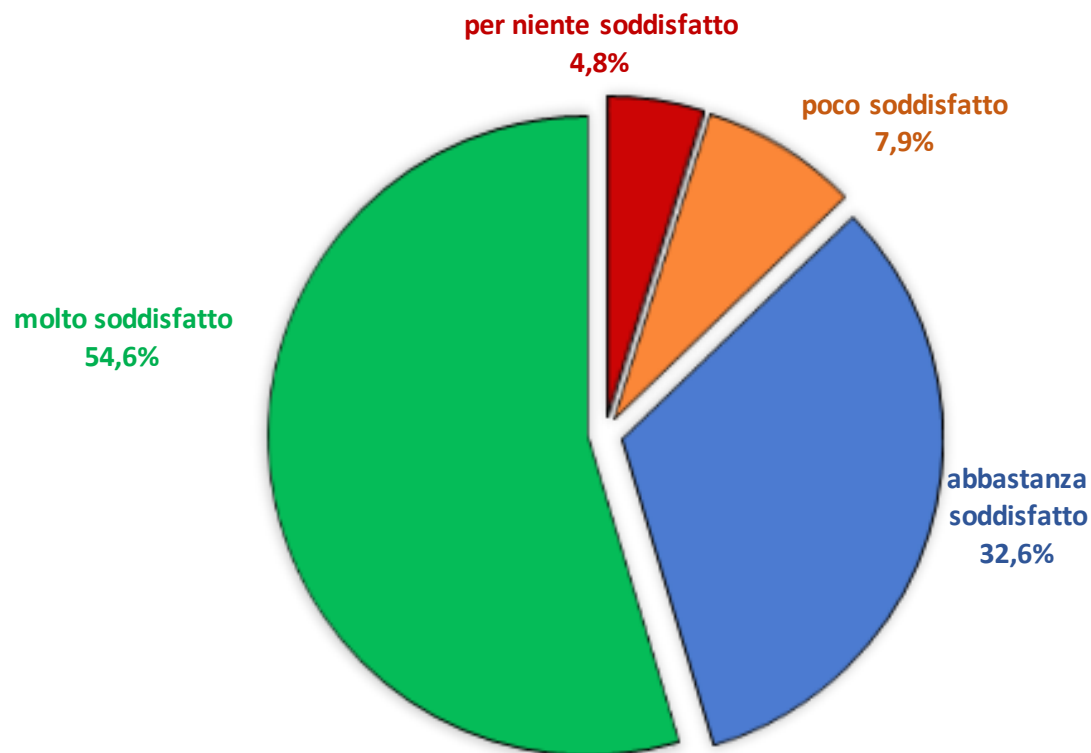
- **Aumenta la quota di coloro che giudicano il sapore dell'acqua "buono"** (7% nel 2020, 2,8% nel 2019). Risultano stazionarie le valutazioni positive ("molto limpida") in riferimento alla limpidezza dell'acqua.
- **Diminuiscono coloro che dichiarano di non bere "mai" l'acqua del rubinetto** (52,4% nel 2019, 42,2% nel 2020). **Rimane invece pressoché identica la disponibilità nel bere in futuro l'acqua del rubinetto.** Si segnala come il 38,6% di utenti esprime un giudizio "gravemente insufficiente".
- La qualità dell'acqua si conferma anche quest'anno l'aspetto che ottiene un punteggio medio inferiore ad altri ma, al contempo, a cui viene attribuita la massima importanza.
- Per cercare di dare una spiegazione a questo dato (qualità dell'acqua lievemente peggiorata ma diminuzione di coloro che dichiarano di non berla mai) si suggerisce di inserire nel questionario una domanda volta ad indagare la presenza o meno di un **addolcitore**. Molti utenti infatti ne hanno uno installato.

- Nel 2020 aumenta la quota di utenti che ha avuto la necessità di contattare l'azienda (42,5% vs 33,1% nel 2019).
- A causa della pandemia Covid-19, il mezzo di contatto utilizzato in misura maggiore è il servizio di call center commerciale (43,9%), seguito da Email (43,4%). Lo sportello, canale di contatto principale nel 2019, si trova in ultima posizione ed è stato scelto dal 37,8% degli utenti.
- La soddisfazione di coloro che si sono rivolti ad EmiliAmbiente tramite mail è buona (7,15 nel 2020, 7,04 nel 2019).
- Si evidenzia invece un calo nella soddisfazione di coloro che hanno contattato il call center (6,90 nel 2020, 7,47 nel 2019) e lo sportello (6,93 nel 2020, 7,62 nel 2019).
- Meritano un approfondimento nella customer 2021 le motivazioni legate a questo decremento, considerando che invece cortesia del personale e impegno sono valutati positivamente con il 46,1% di utenti che li giudicano "buoni".

- Rimane **costante il livello di soddisfazione legato alla comprensibilità della bolletta** (6,67 nel 2019 - 6,72 nel 2020).
- A questo aspetto viene però attribuita una importanza maggiore rispetto alle precedenti rilevazioni e molti suggerimenti emersi in modo spontaneo riguardano questo tema, proprio perché rilevante per gli utenti.
- In particolare **alcuni lamentano di non riuscire a capire bene i costi**, richiedendo una semplificazione nelle voci riportate.
- **Sono in aumento gli utenti che usufruiscono della domiciliazione bancaria** (si passa da 62,7 nel 2019 a 73,4 nel 2020). Coloro che non la utilizzano dichiarano di aver riscontrato difficoltà nell'attivazione, trovano scomodo il doversi recare personalmente in banca (soprattutto vista l'emergenza sanitaria) oppure per comodità/preferenza di altre modalità di pagamento.
È presente anche la richiesta di poter gestire tutto on line, eliminando il cartaceo.

RISULTATI 2020

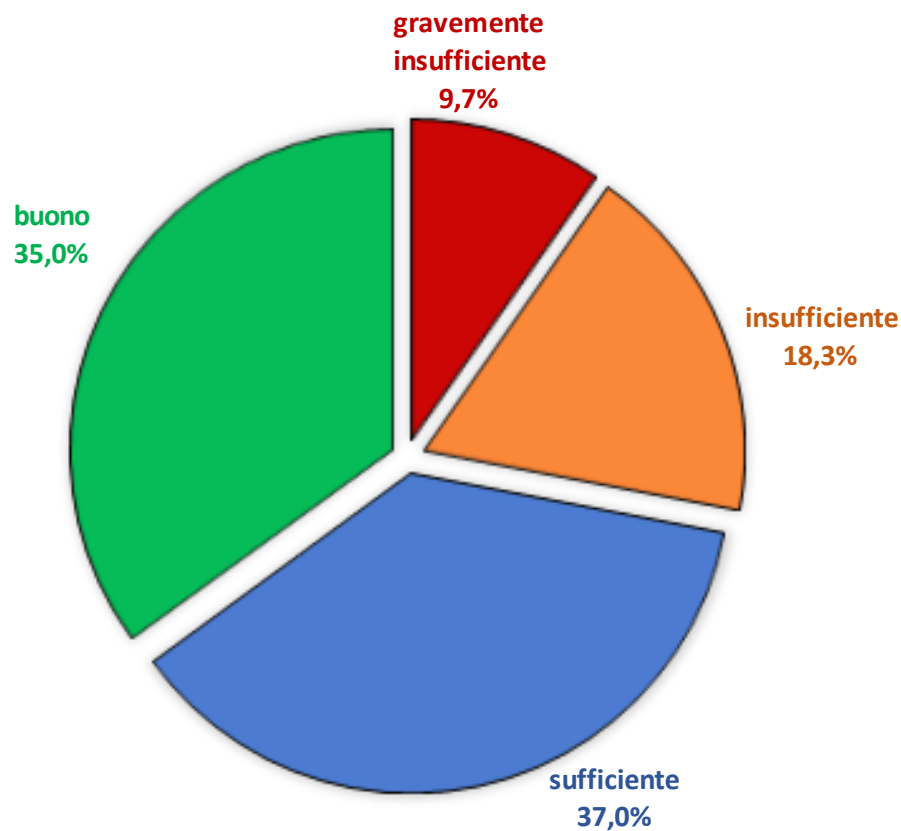
NEL COMPLESSO, LEI E LA SUA FAMIGLIA, QUANTO SIETE SODDISFATTI
DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DELL'ACQUA?



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

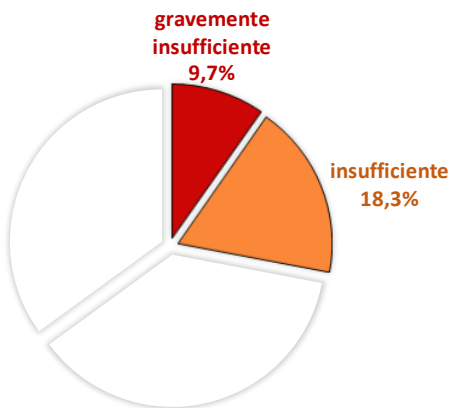
QUALITÀ DELL'ACQUA

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



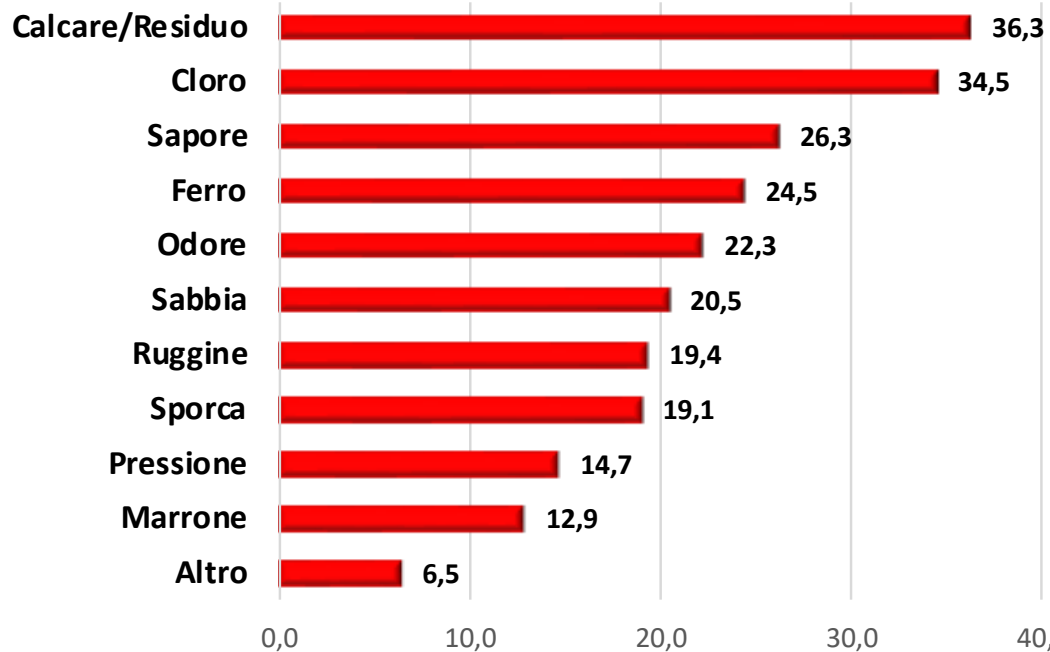
1 – 3 = gravemente insufficiente
4 – 5 = insufficiente
6 – 7 = sufficiente
8 -10 = buono

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

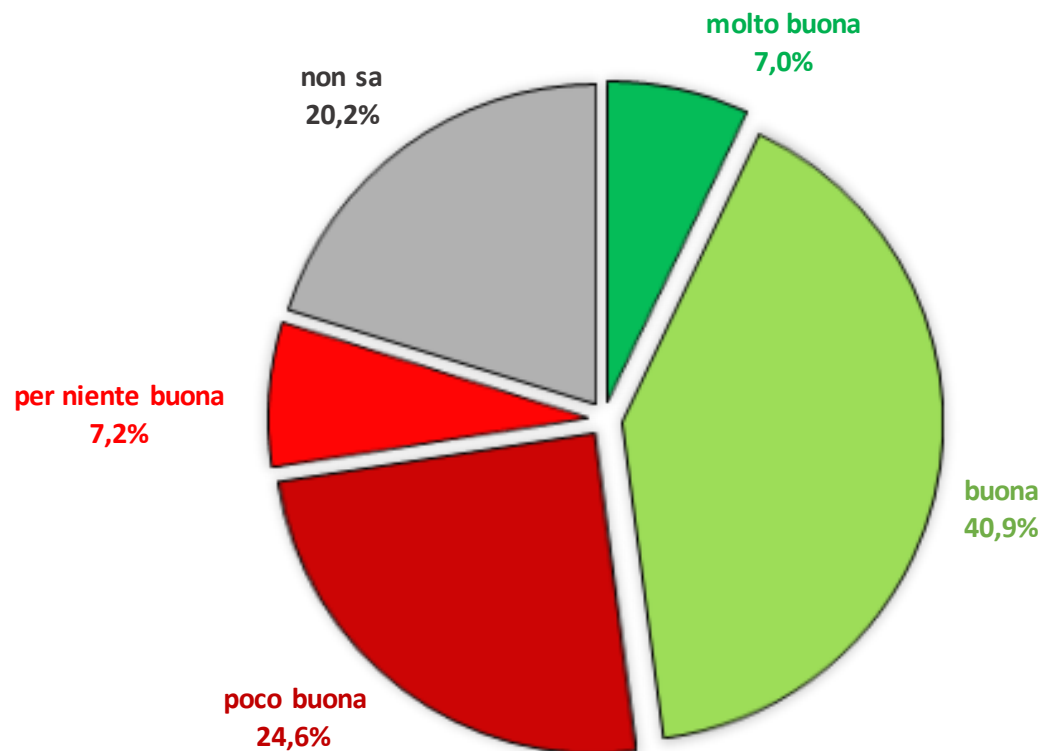


Valori percentuali
possibili più risposte
N=300

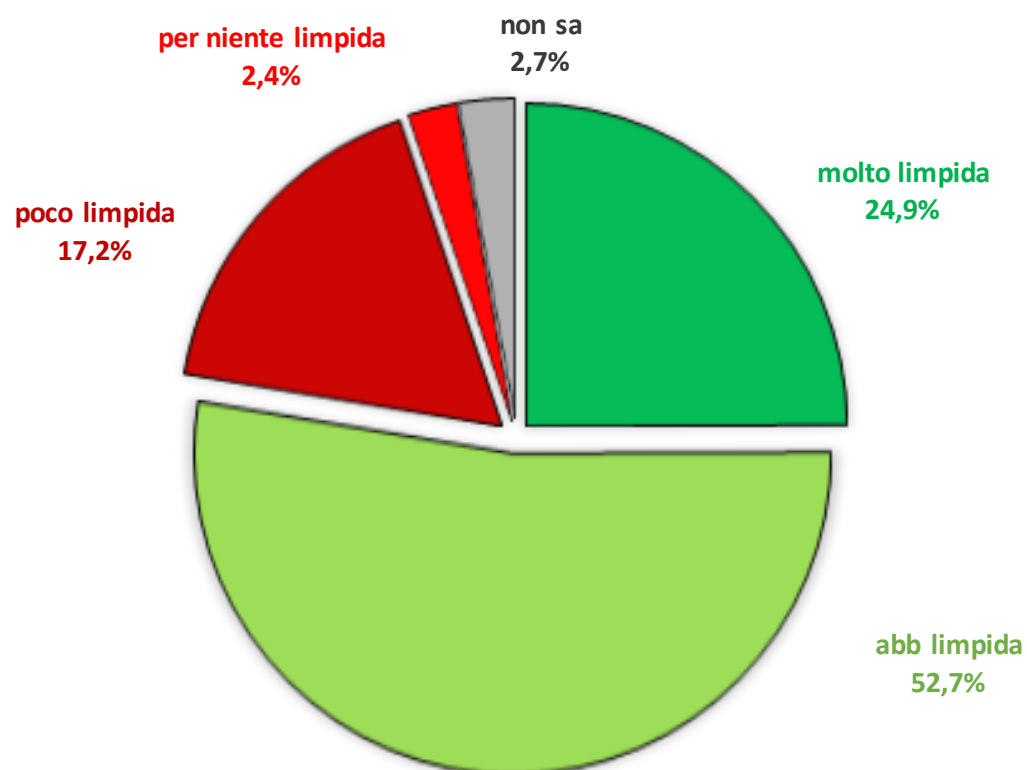
Motivi di insoddisfazione



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



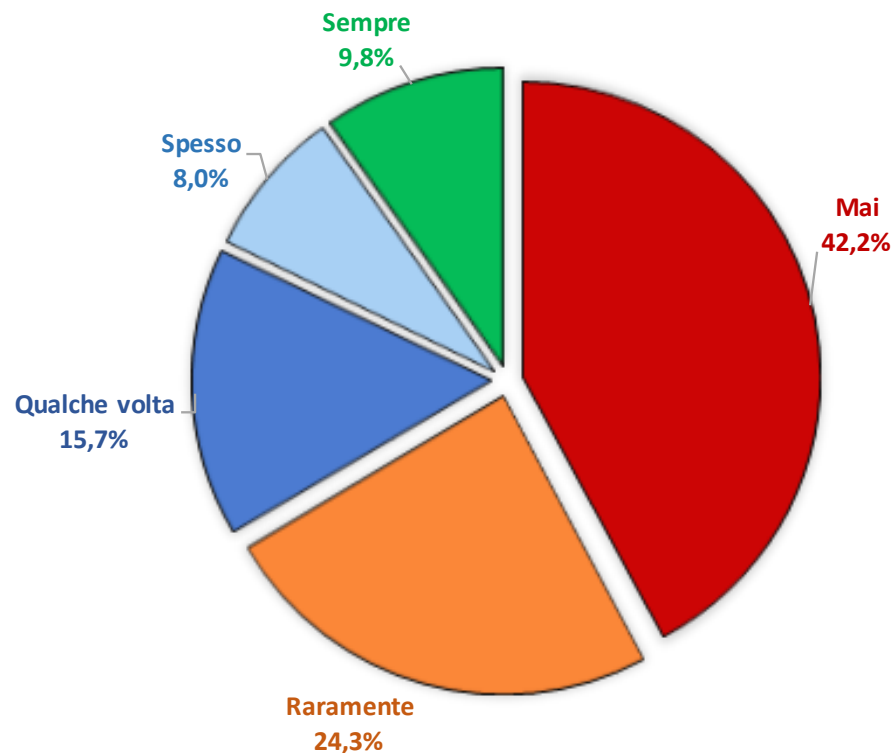
PENSI ORA ALLA LIMPIDEZZA DELL'ACQUA CHE USA. LEI TROVA CHE QUELL'ACQUA SIA...



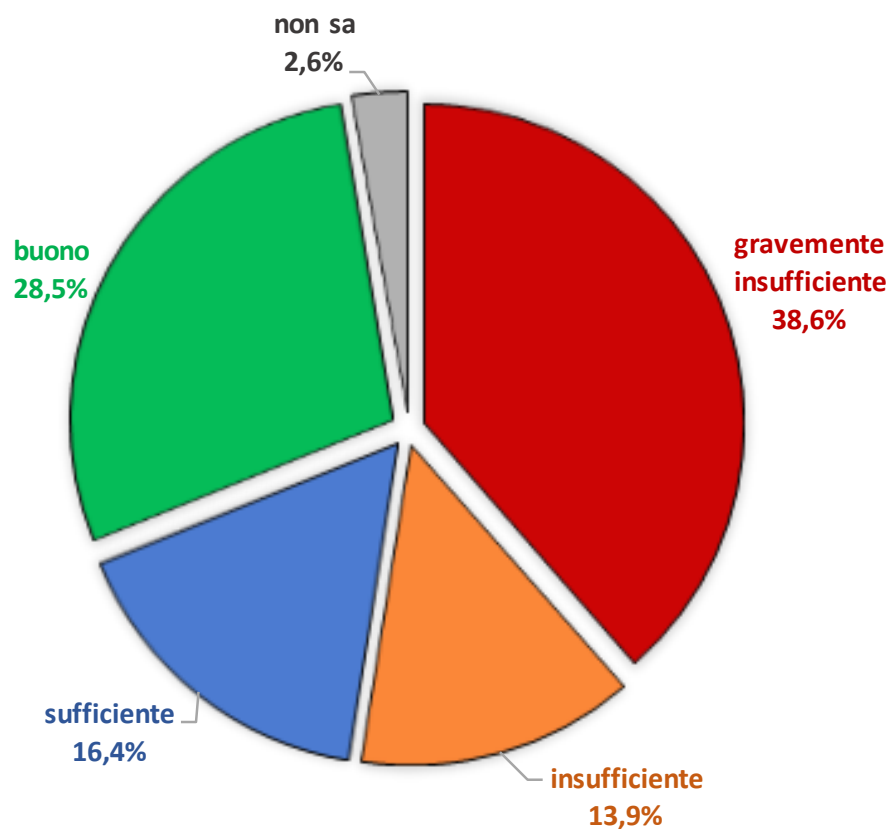
ABITUDINI DELL'UTENZA

Molti tra gli intervistati che dichiarano di bere sempre o spesso l'acqua del rubinetto, lo fanno perché muniti di addolcitore.

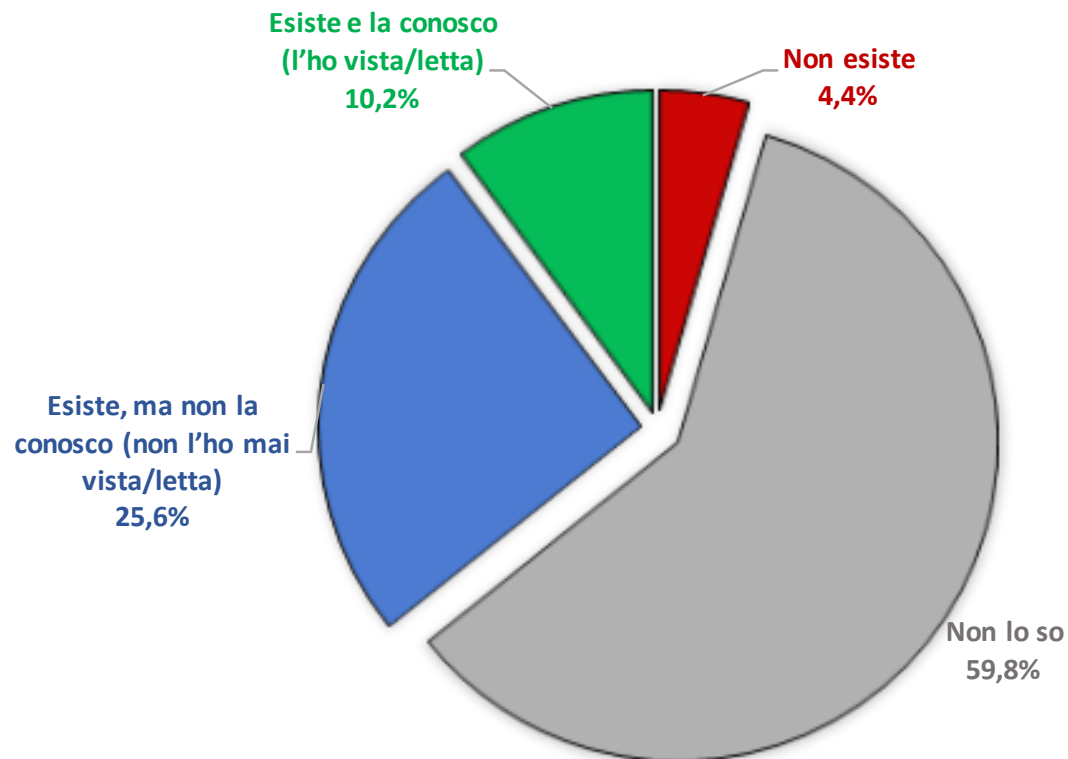
CON CHE FREQUENZA, LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



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

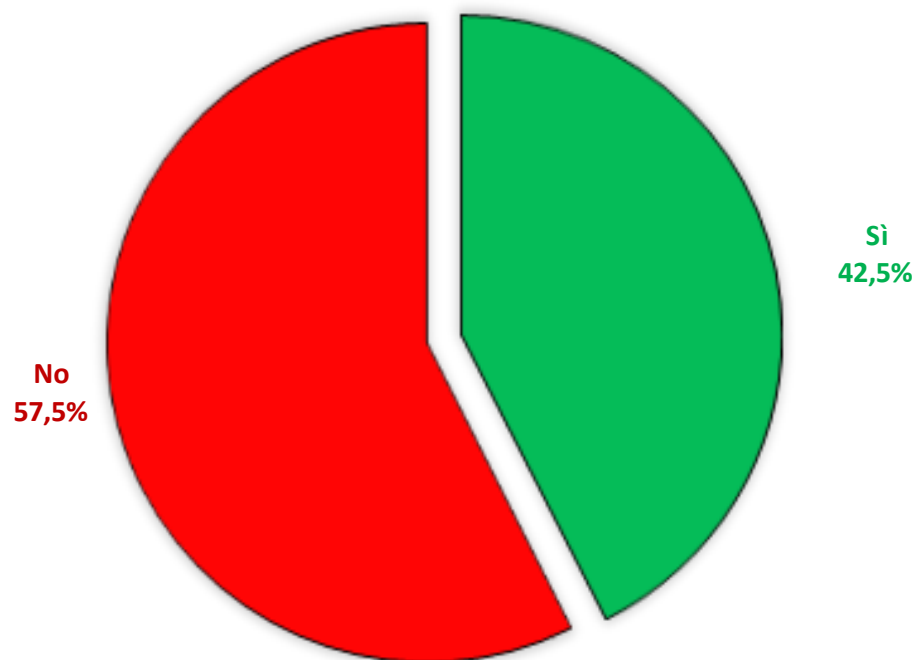


LEI SA CHE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?

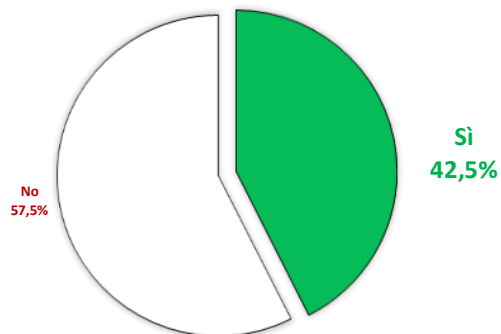


**QUALITÀ DEL
SERVIZIO CLIENTI**

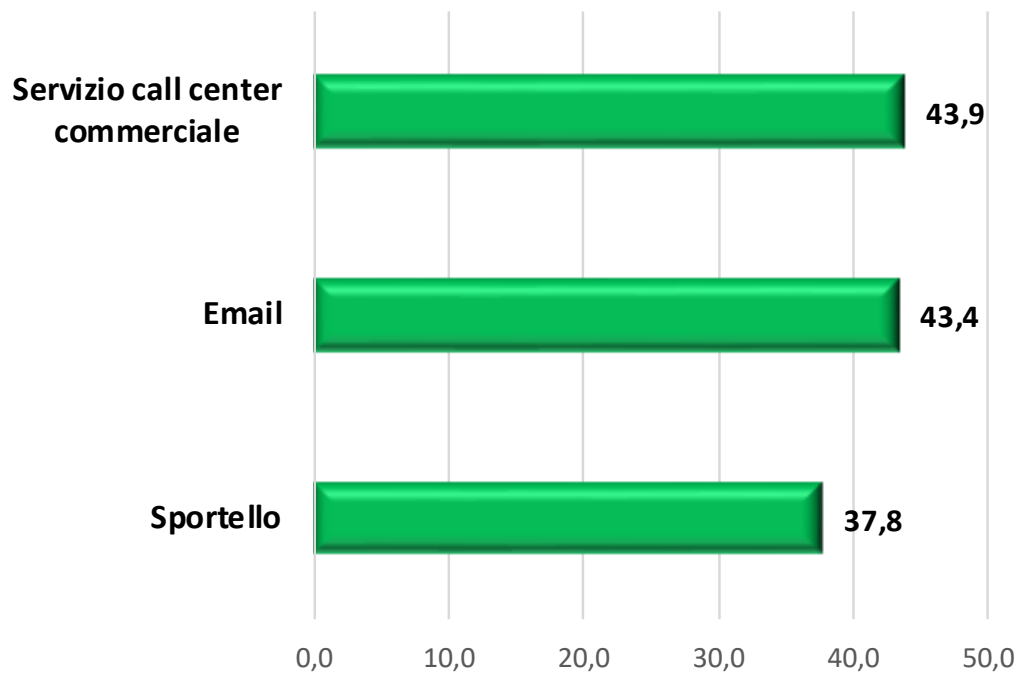
NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA SUA FAMIGLIA HA MAI
AVUTO MOTIVO DI PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE
DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?



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=456; possibili più risposte

CANALI DI CONTATTO

Servizio call center
commerciale

43,9

Email

43,4

Sportello

37,8

0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0

N=456; possibili più risposte

Soddisfazione risposta
ricevuta



N=200; scala 1:10

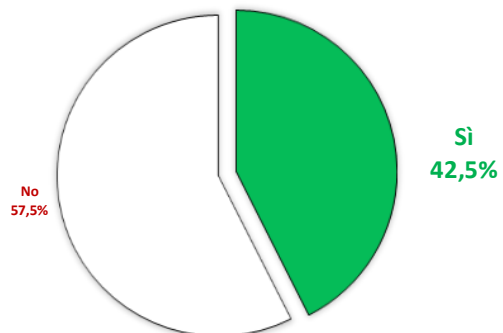


N=198; scala 1:10

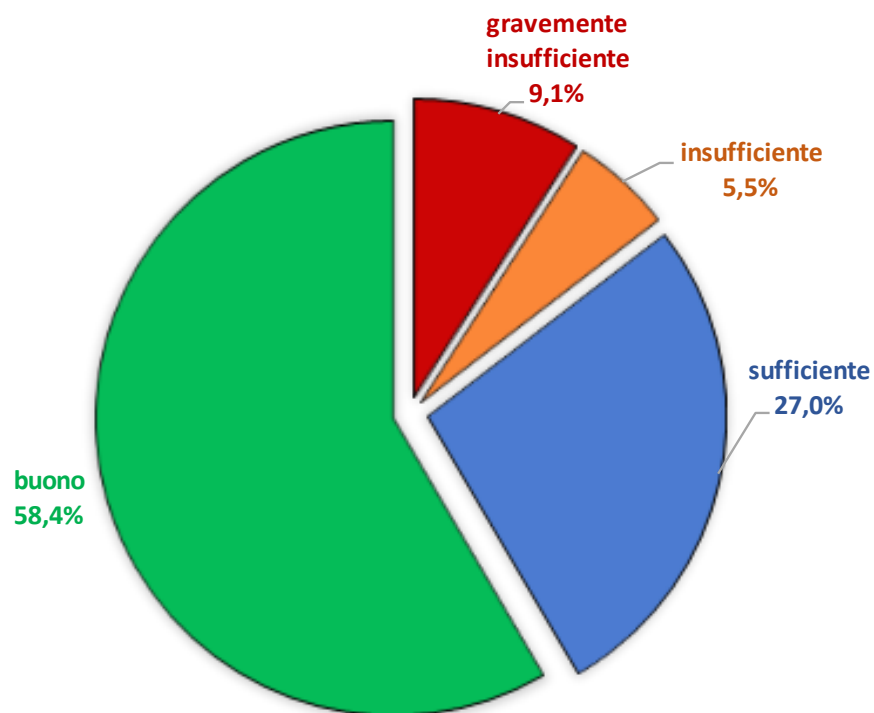


N=172; scala 1:10

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?

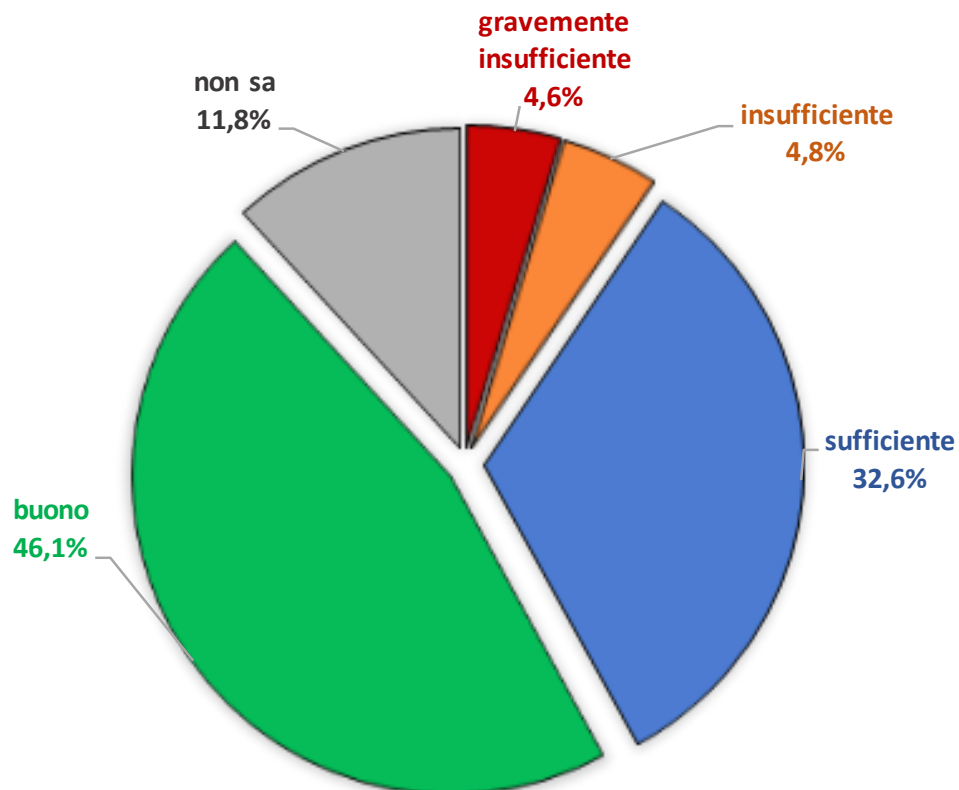


E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO
CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

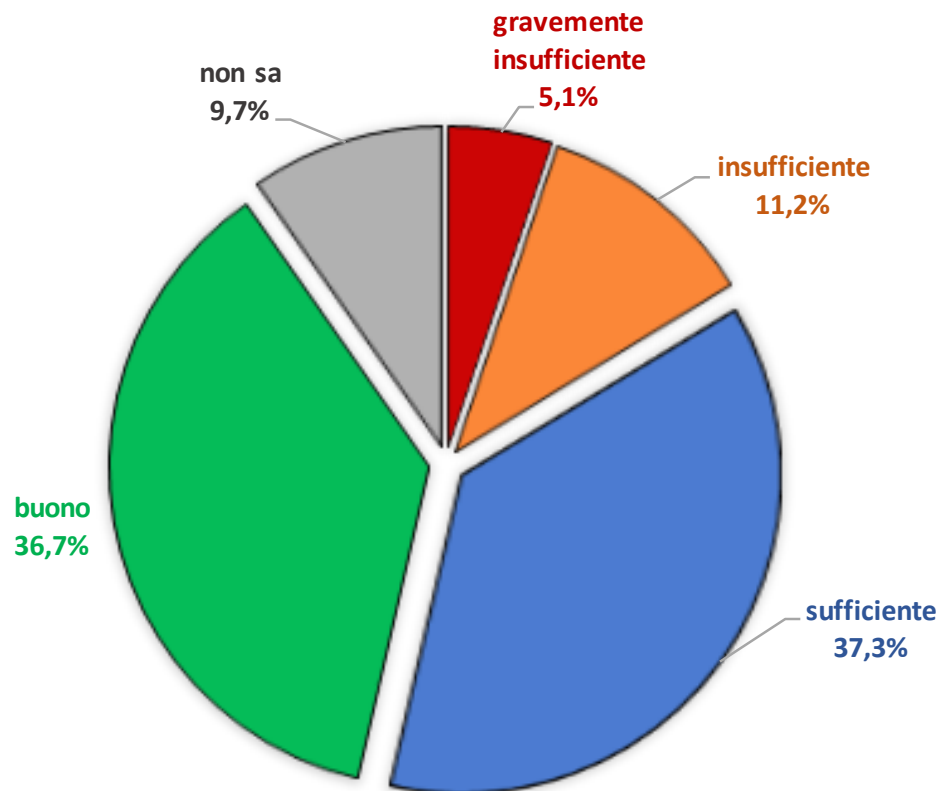


N=456

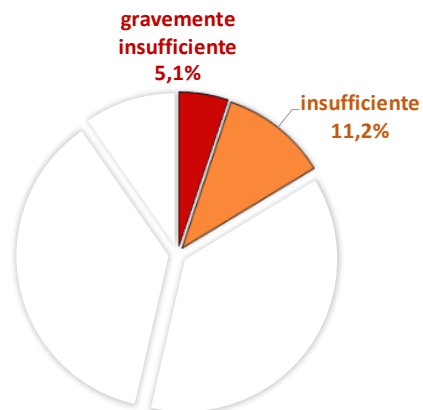
E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?



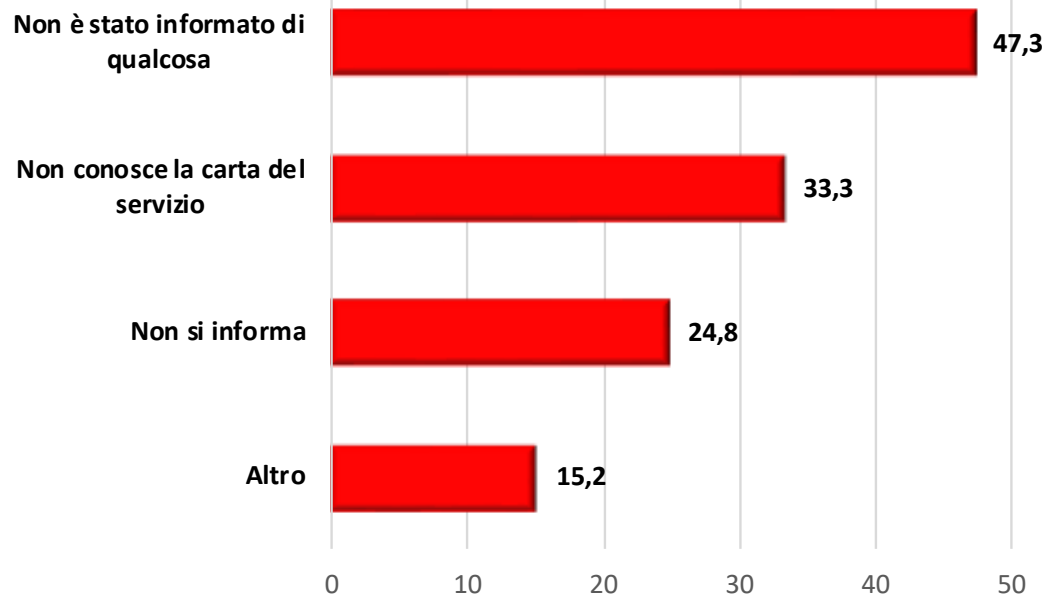
E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?



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

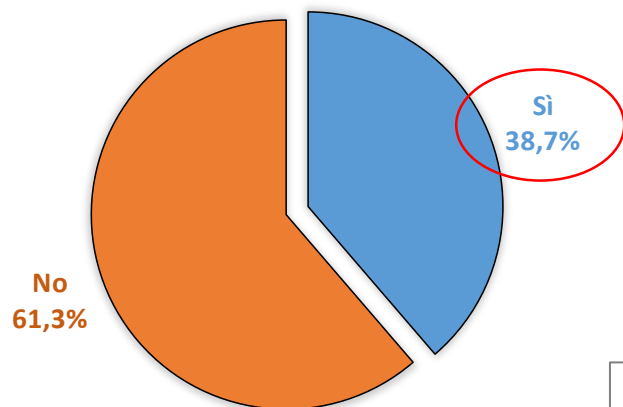


Motivi di insoddisfazione

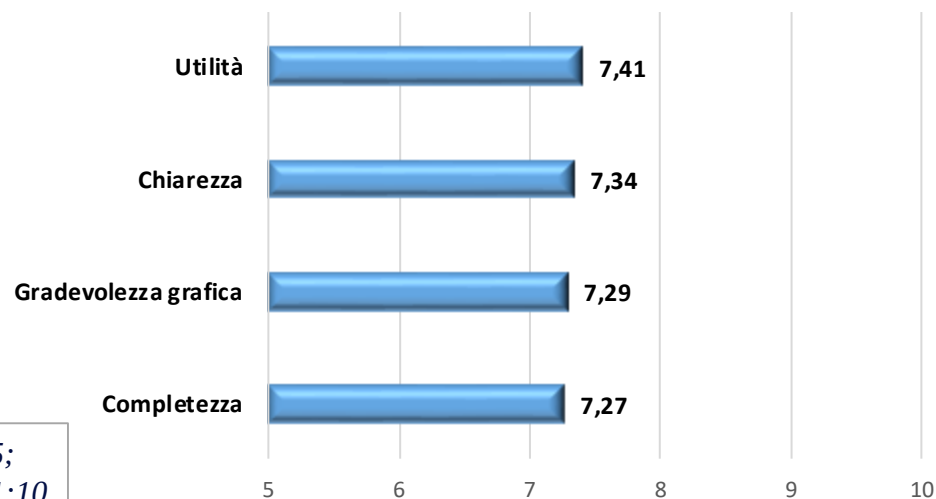


Valori percentuali
possibili più risposte
N=175

NELL'ULTIMO ANNO HA CONSULTATO IL NOSTRO SITO WEB?



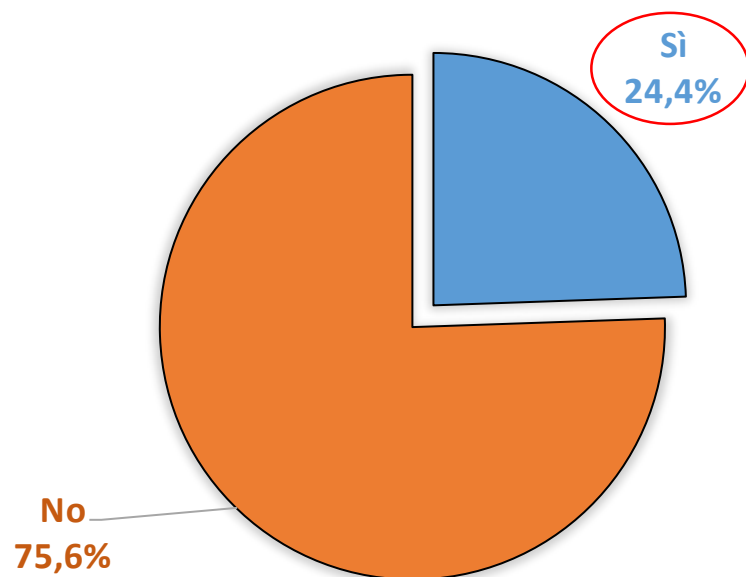
COME VALUTA LE INFORMAZIONI CONTENUTE PER:



*N=415;
scala 1:10*

**QUALITÀ DEL
SERVIZIO ALL'UTENZA**

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



COME VALUTA:

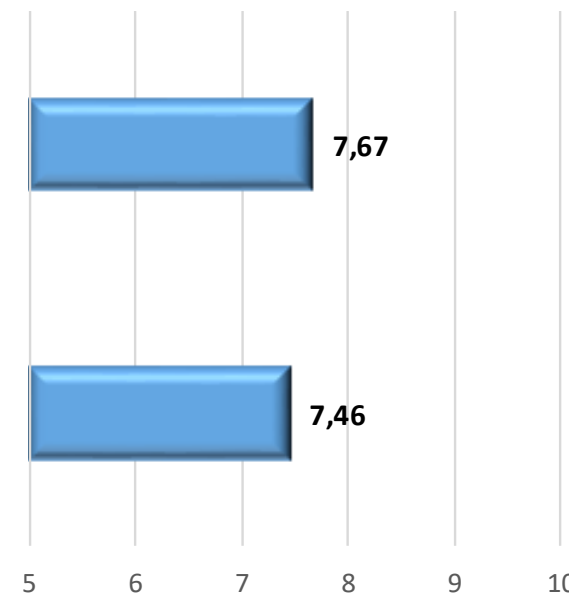
Cortesia del personale

7,67

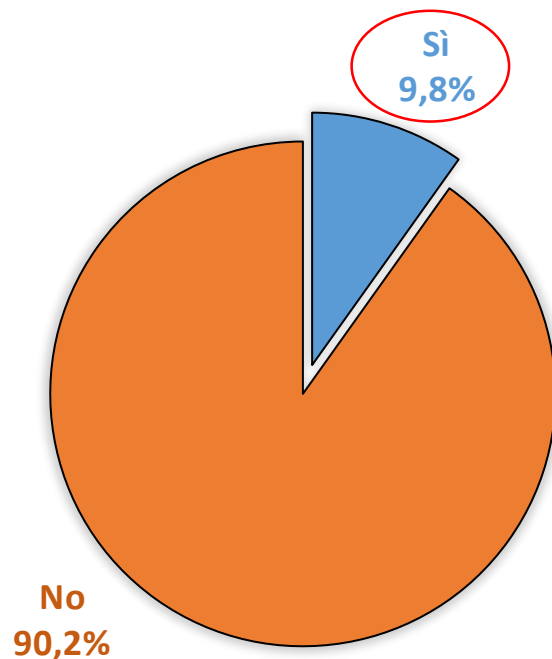
Tempi di evasione della richiesta

7,46

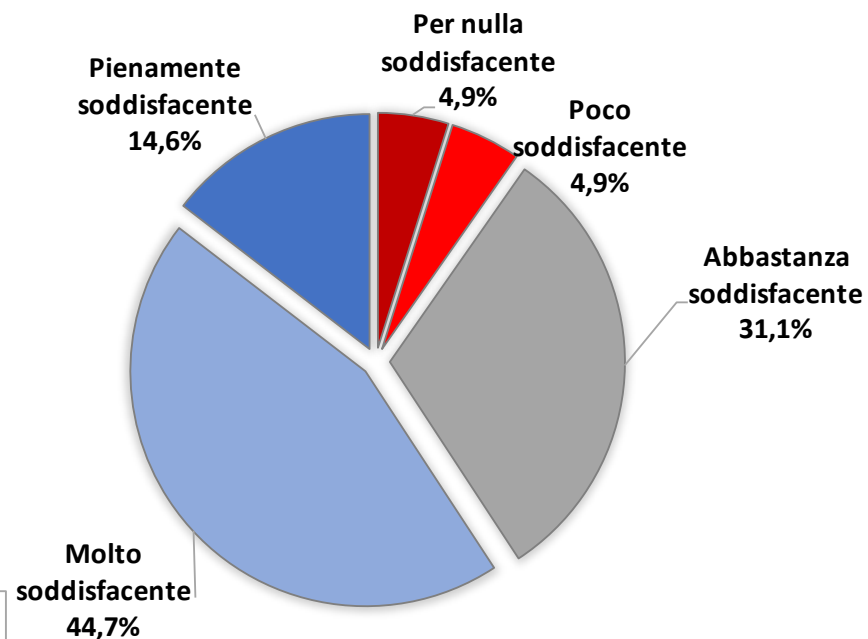
N=262;
scala 1:10



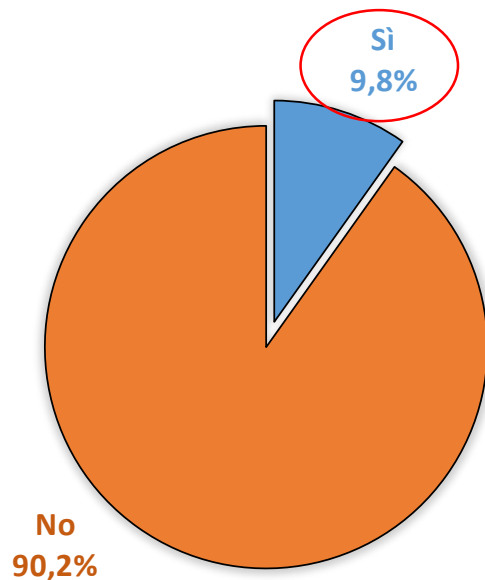
NELL'ULTIMO ANNO HA MAI CONTATTATO IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?



COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?



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



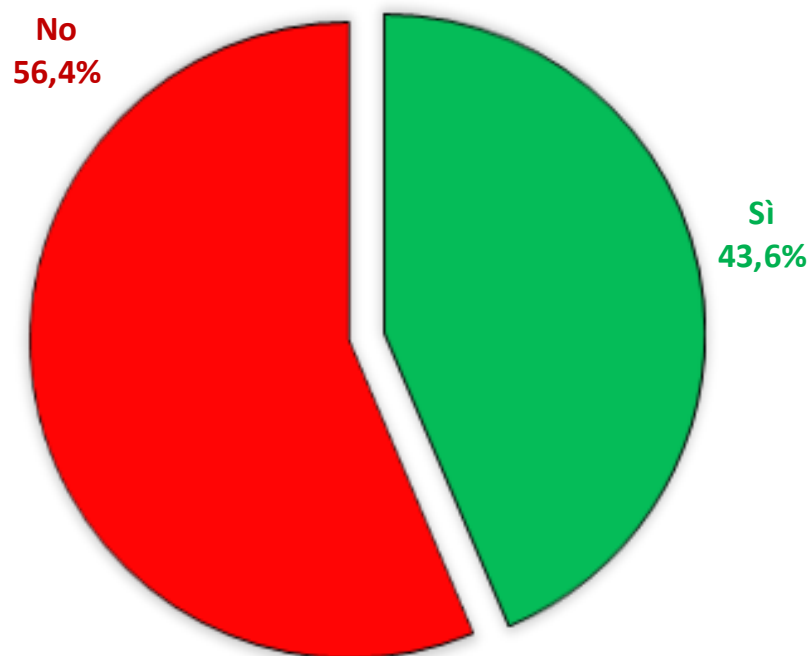
Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza dell'intervento dei nostri tecnici?



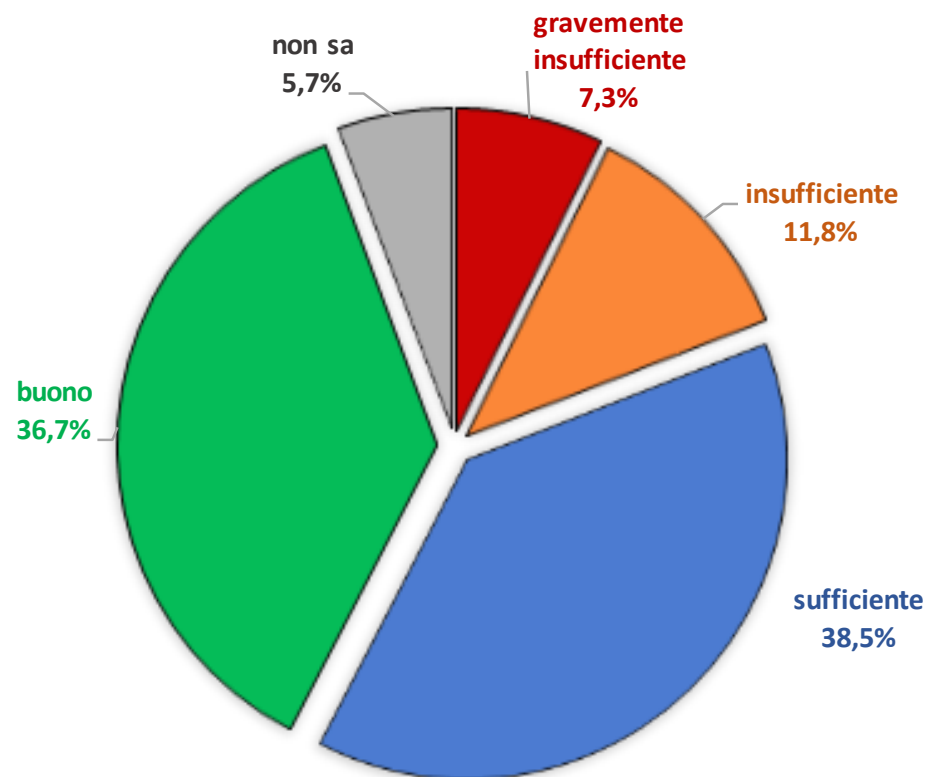
*N=105;
scala 1:10*

**QUALITÀ DEL
SERVIZIO BILLING**

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

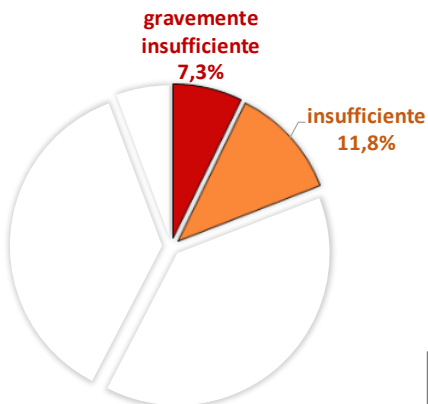


E CHE VOTO DAREBBE, DA 1 A 10, ALLA COMPREENSIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?

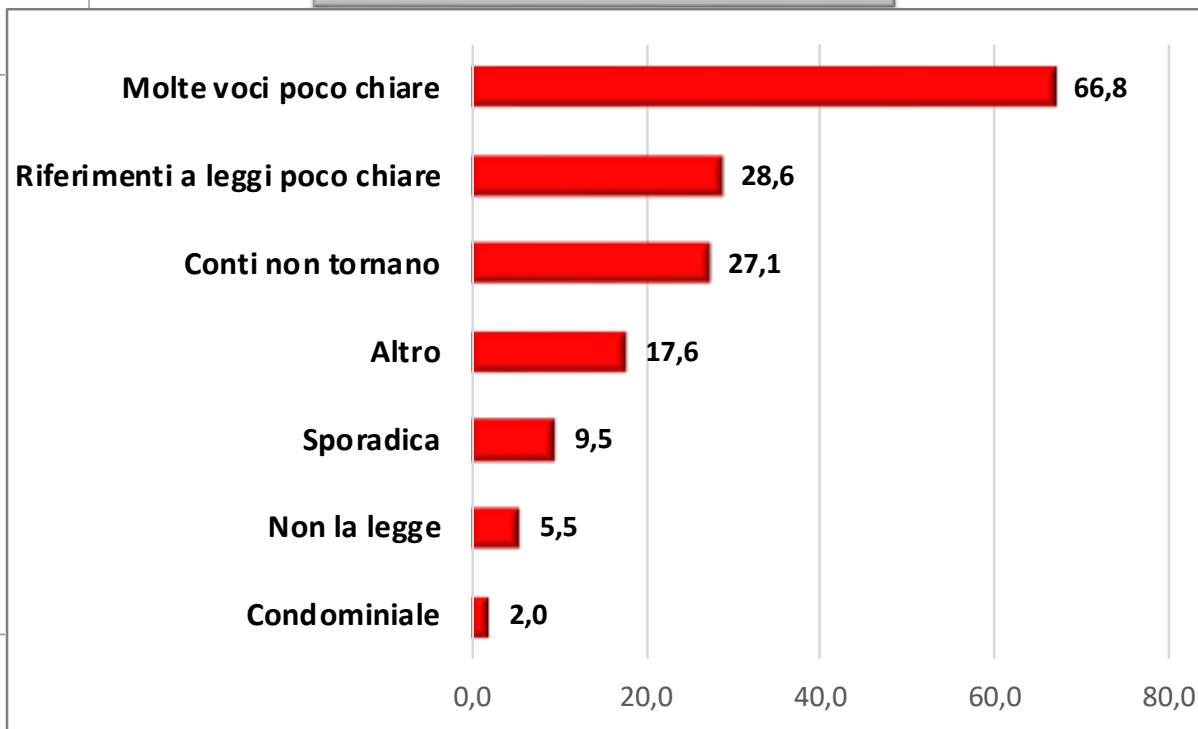


1 – 3 = gravemente insufficiente
4 – 5 = insufficiente
6 – 7 = sufficiente
8 -10 = buono

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

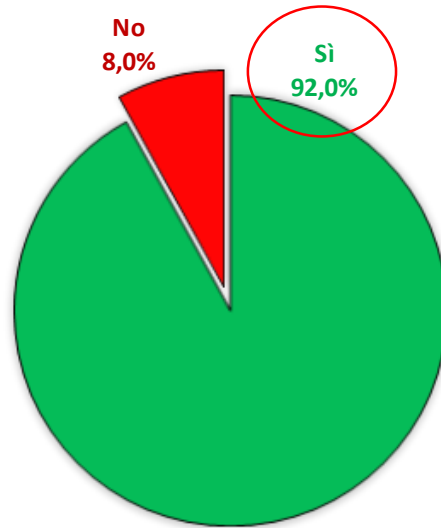


Motivi di insoddisfazione

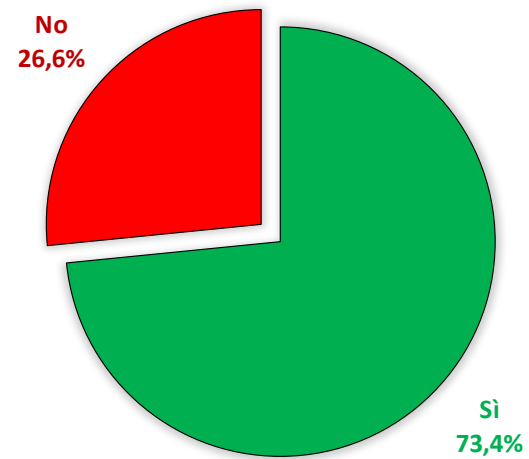


Valori percentuali
possibili più risposte
N=205

SA COS'È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?

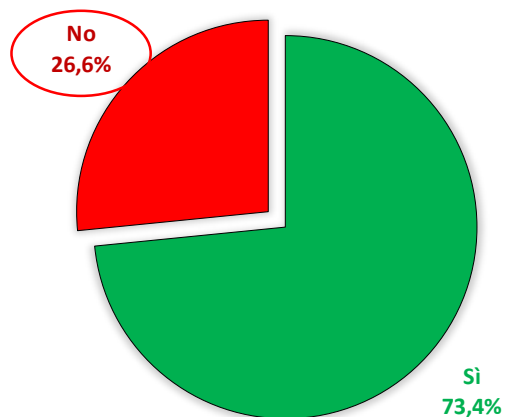


LA UTILIZZA?



N=987

LA UTILIZZA?



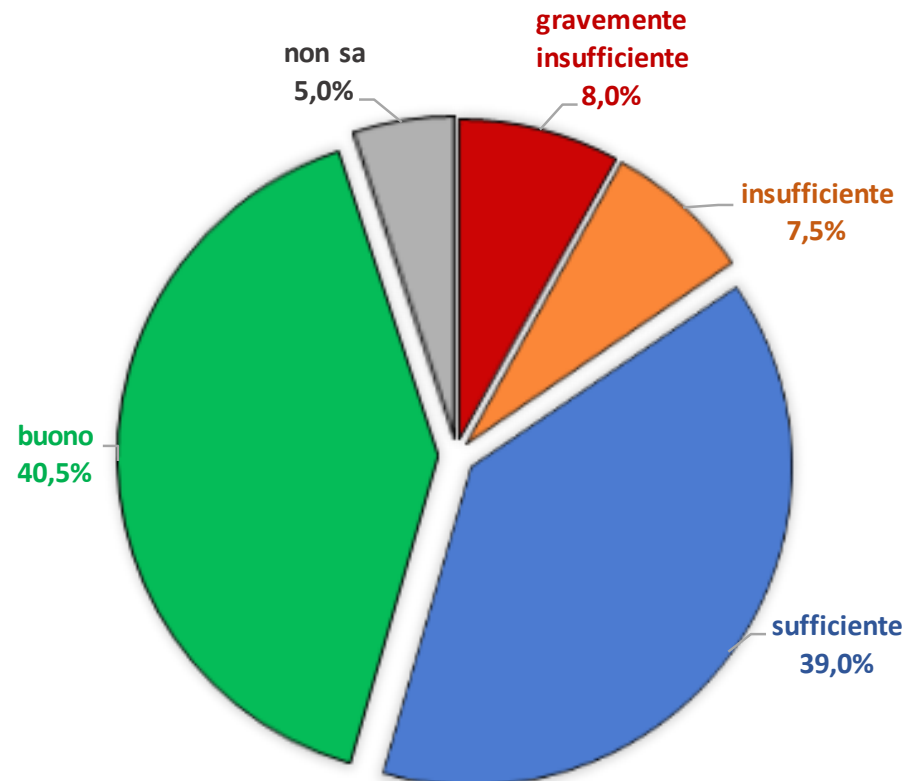
N=987

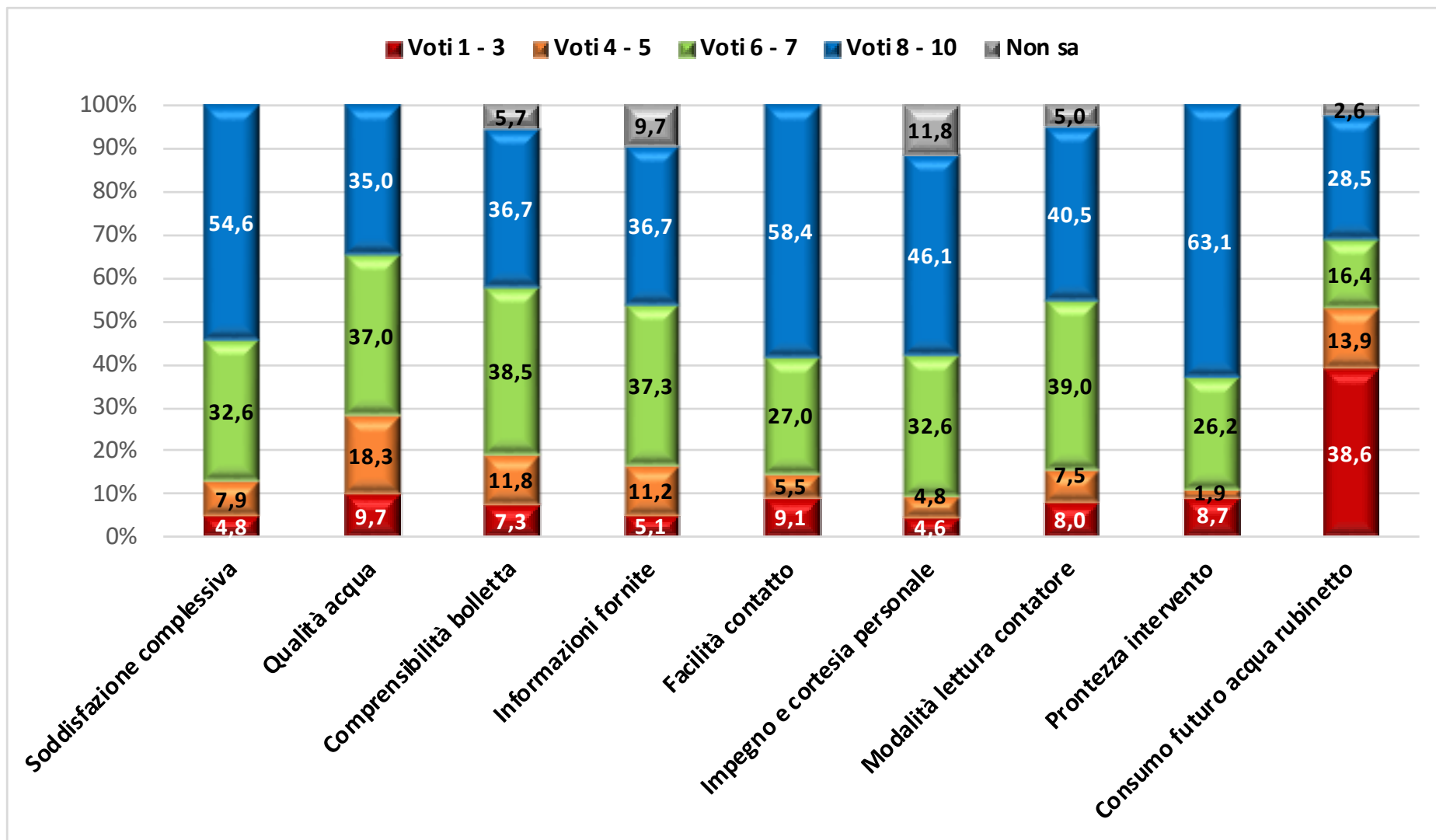
Motivi di non utilizzo



N=262

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

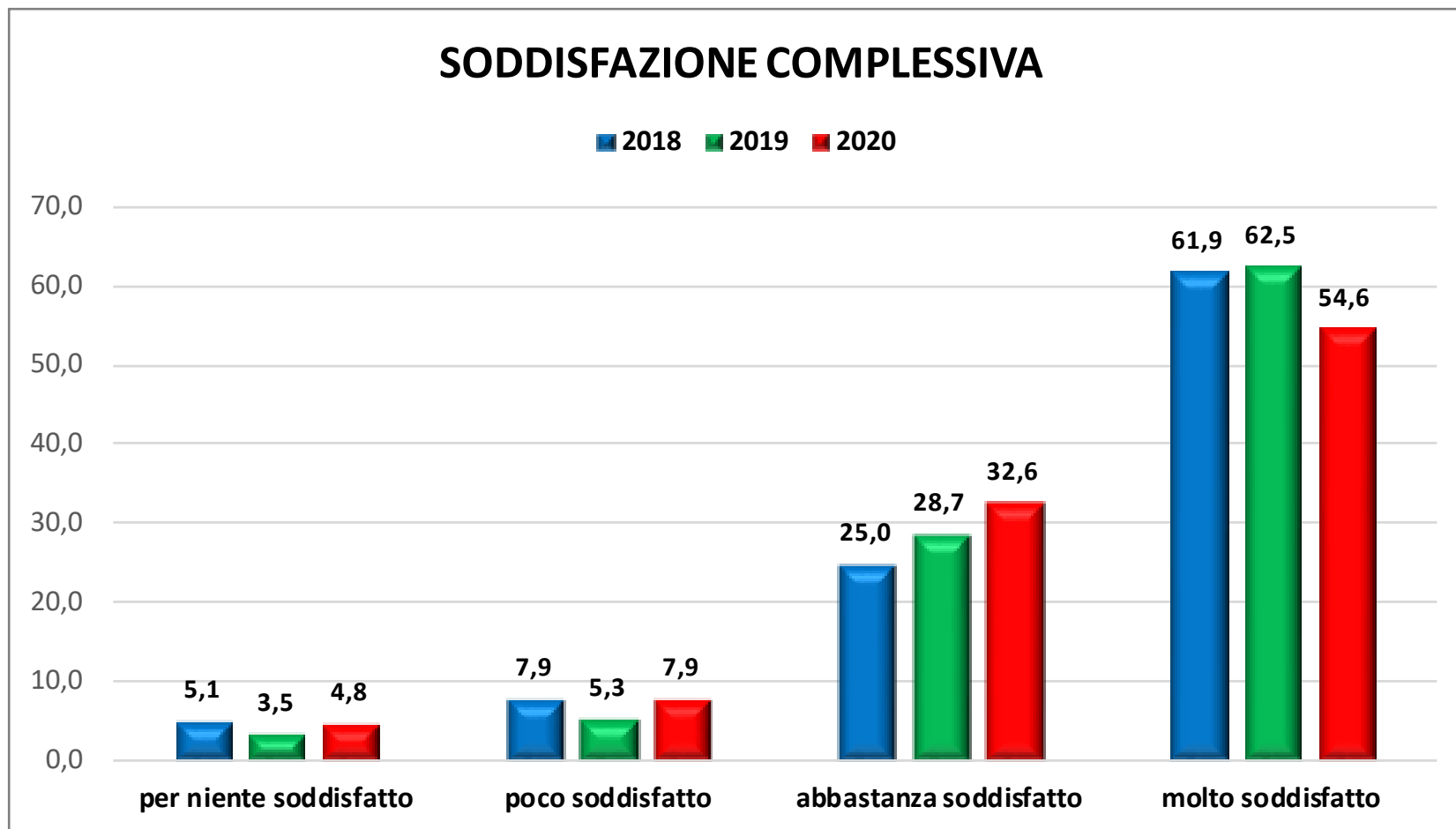


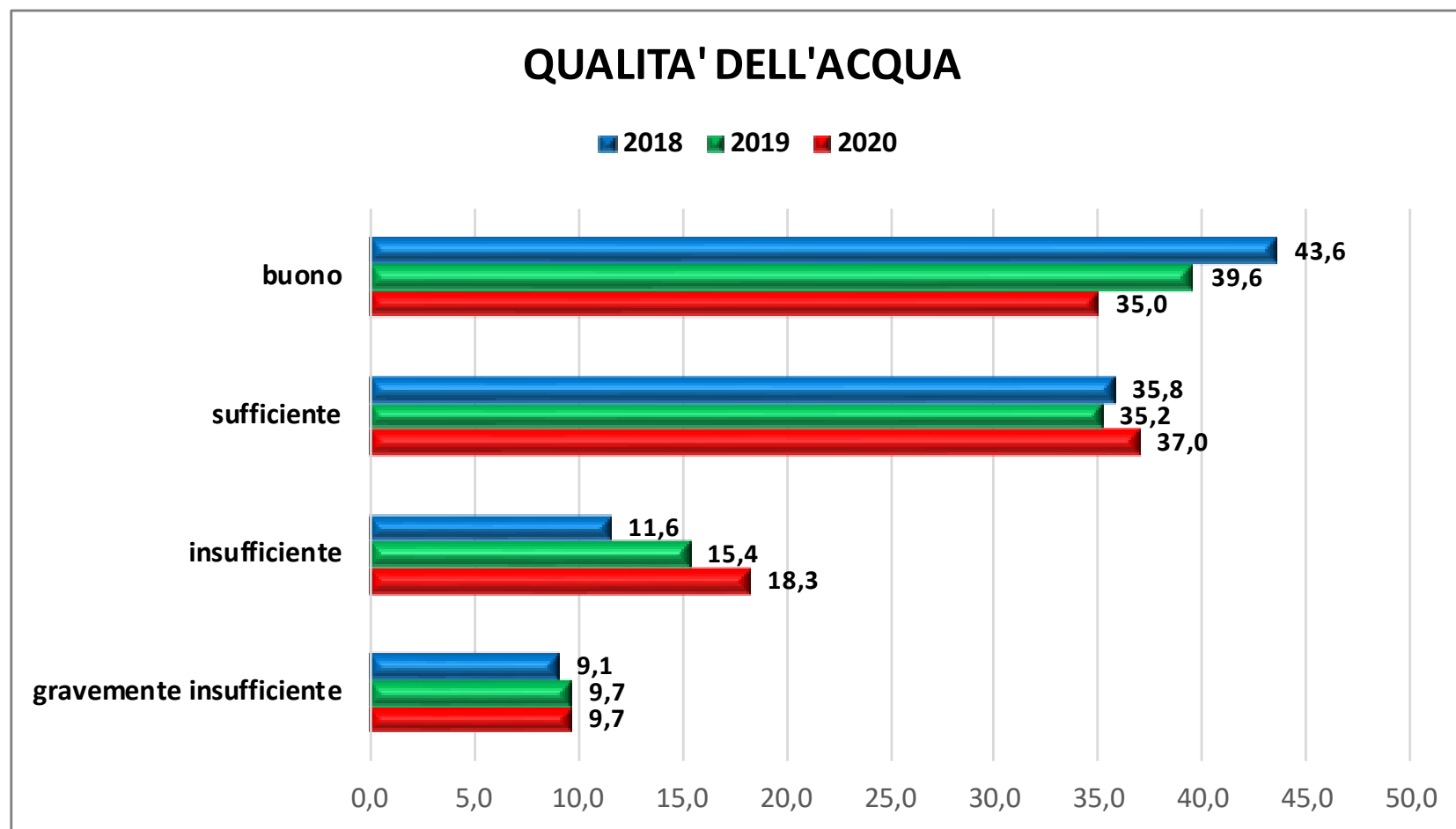


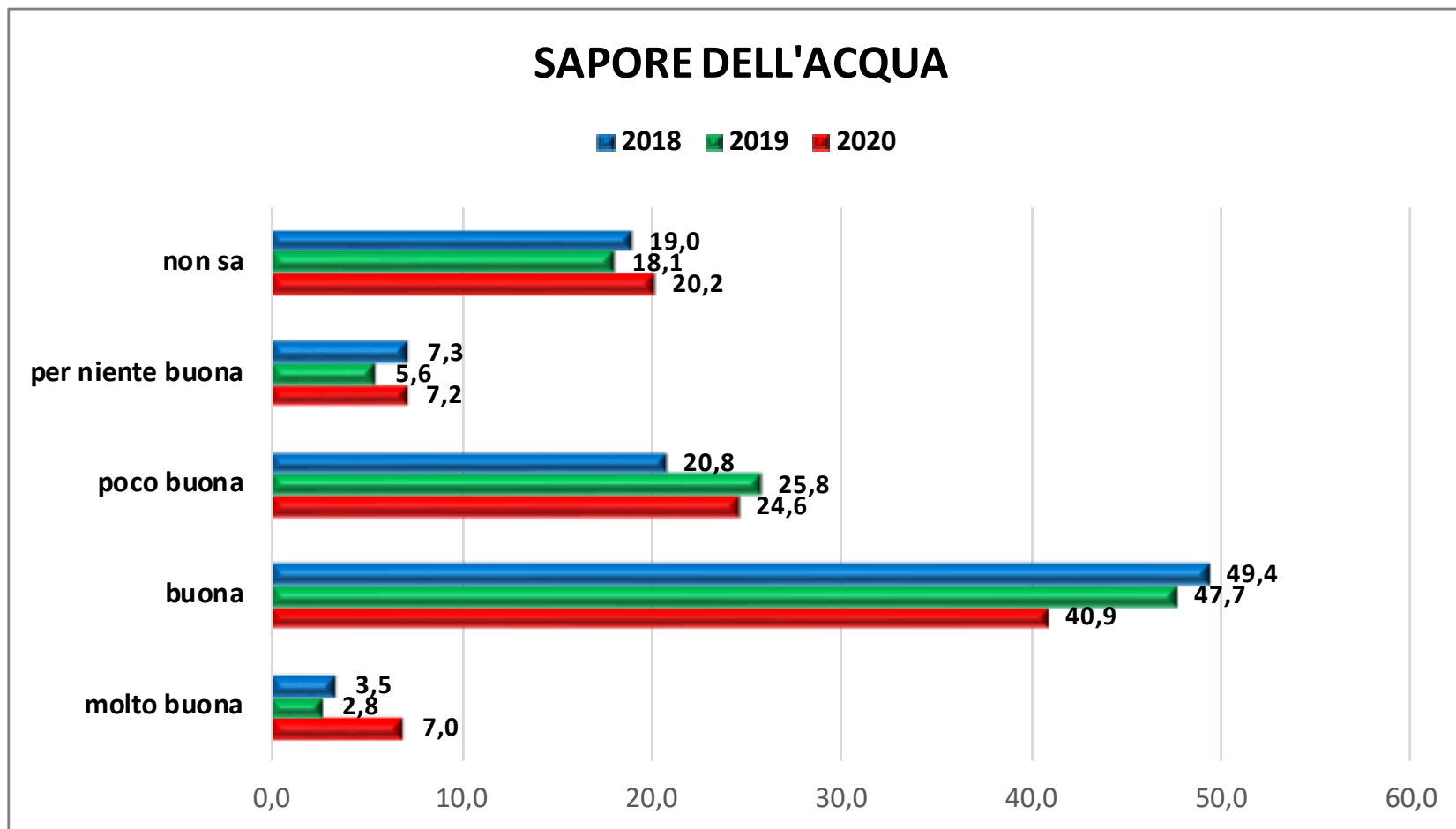
Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	6,46	44,59
Comprensibilità bolletta	6,72	15,43
Informazioni ai cittadini	6,91	4,37
Facilità contatto azienda	7,34	7,96
Cortesìa personale	7,40	13,68
Lettura contatore	6,89	8,46
Prontezza intervento	7,67	14,5

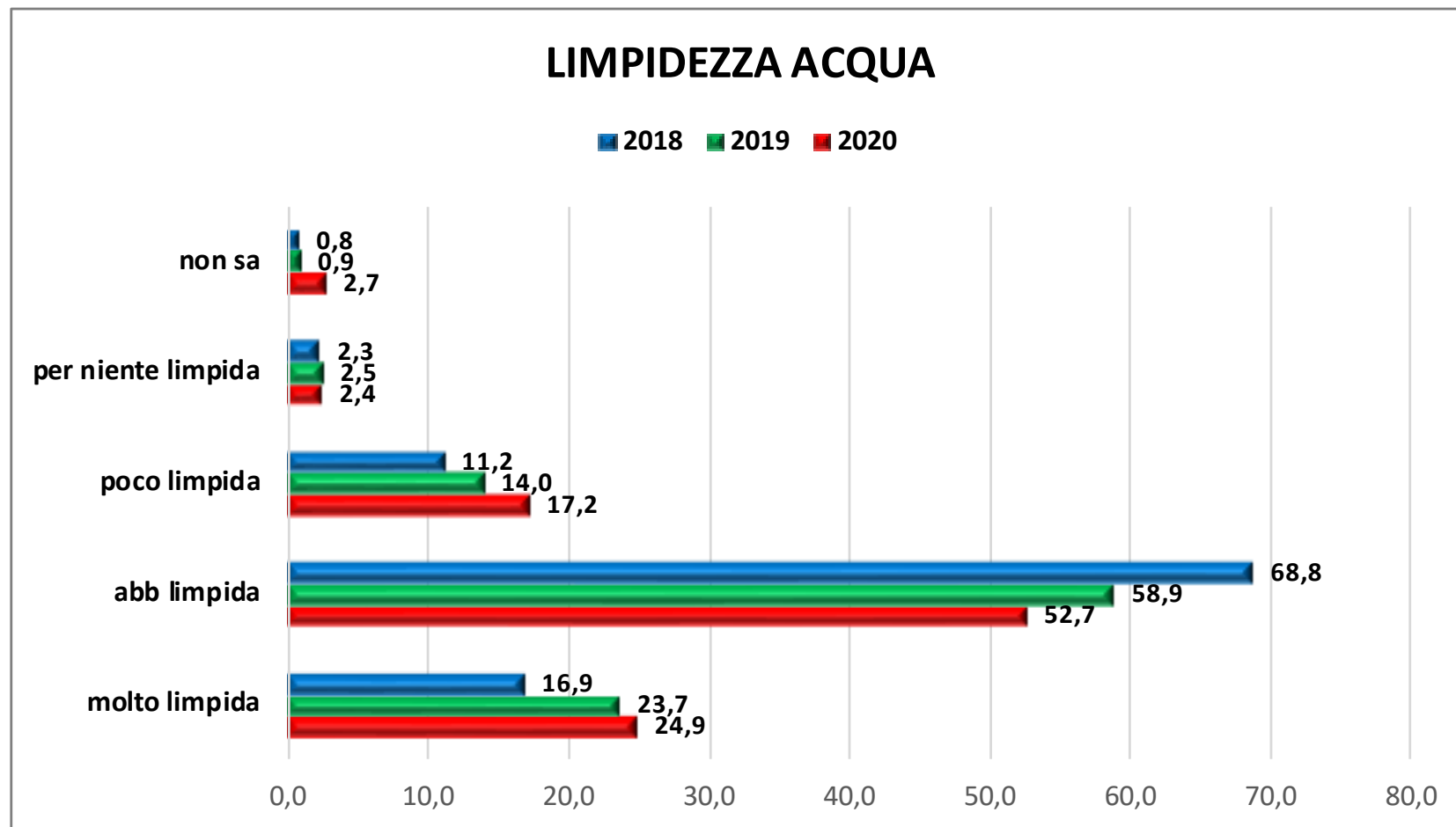


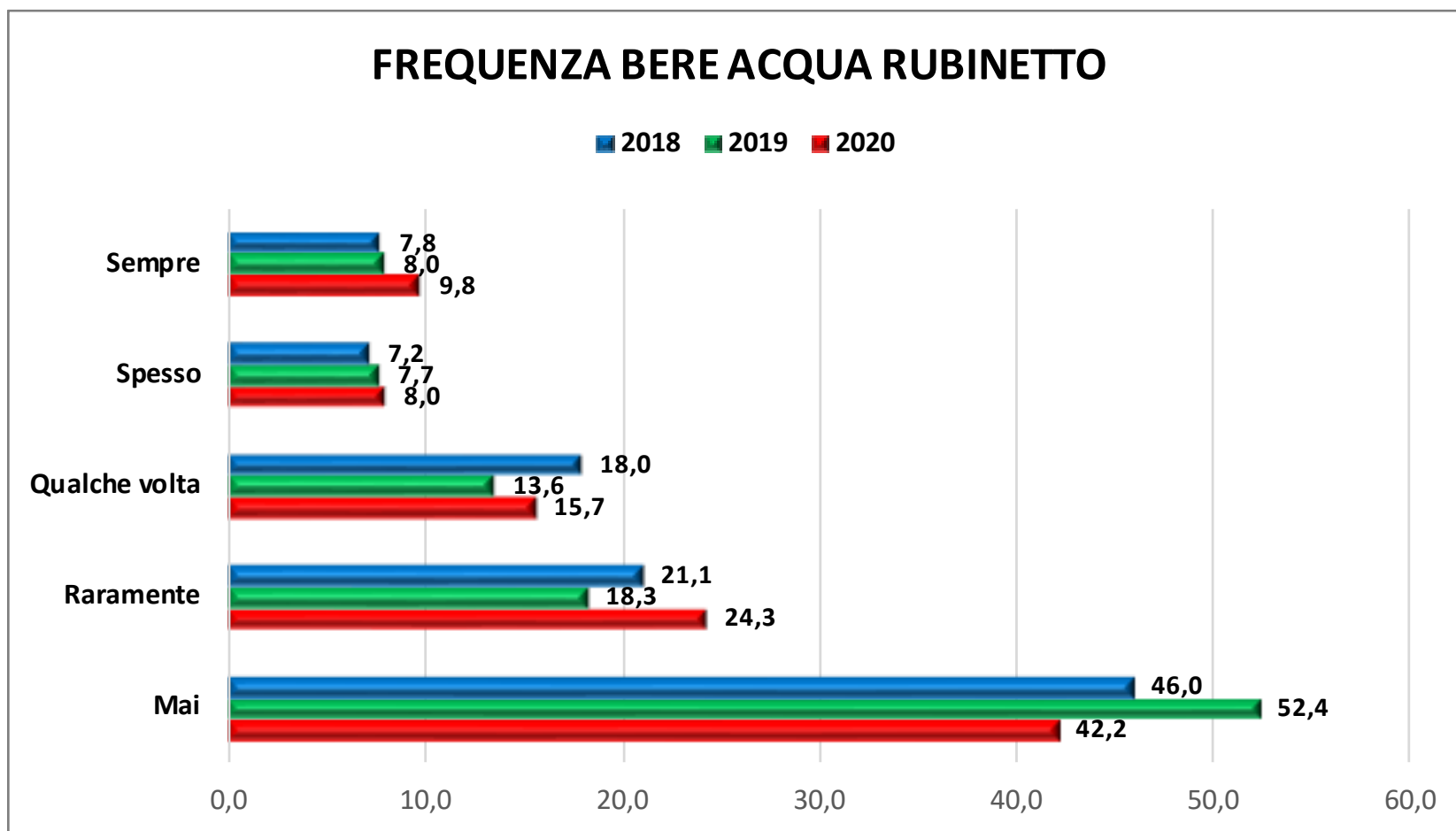
CONFRONTI ANNUALI

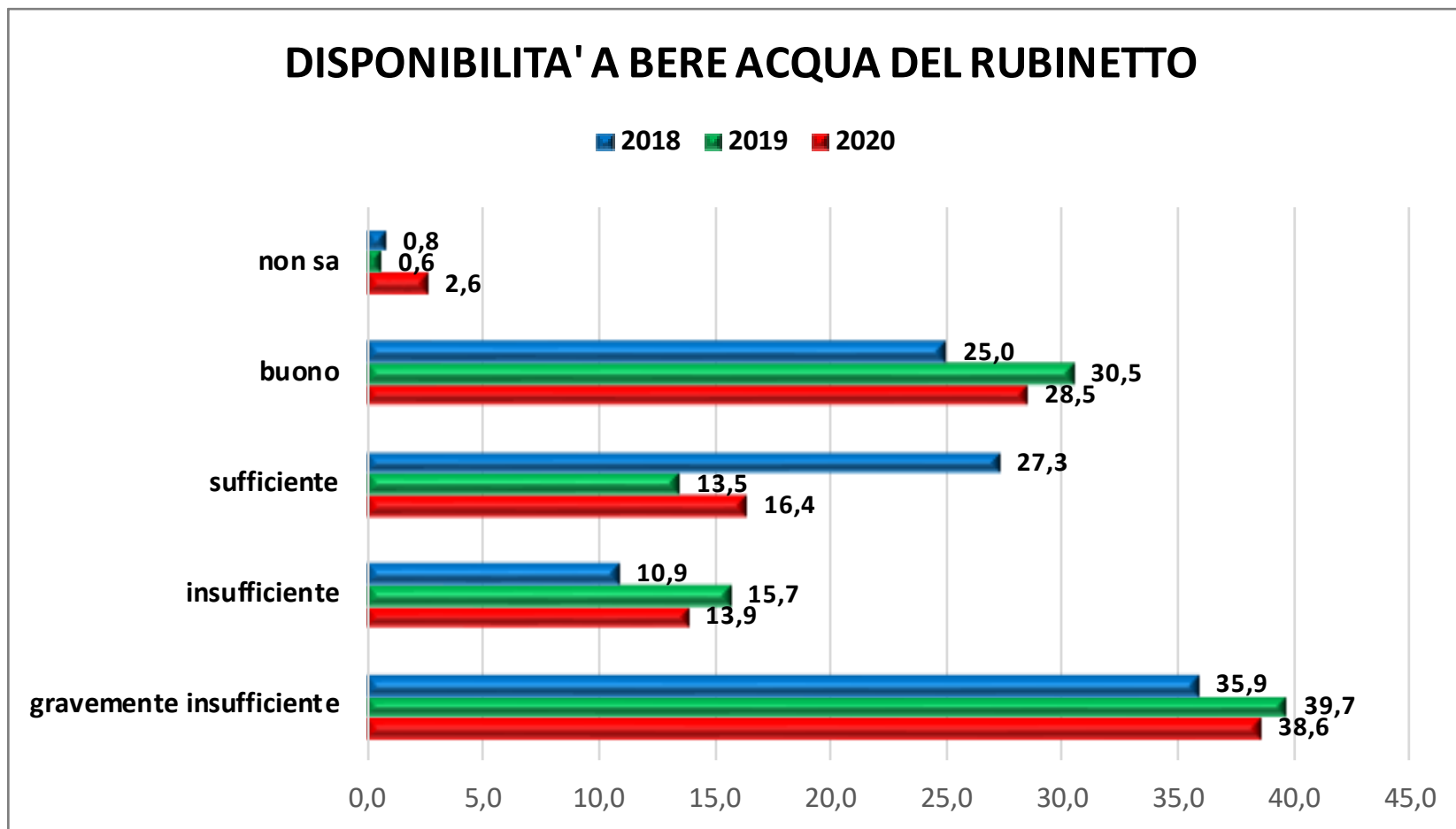


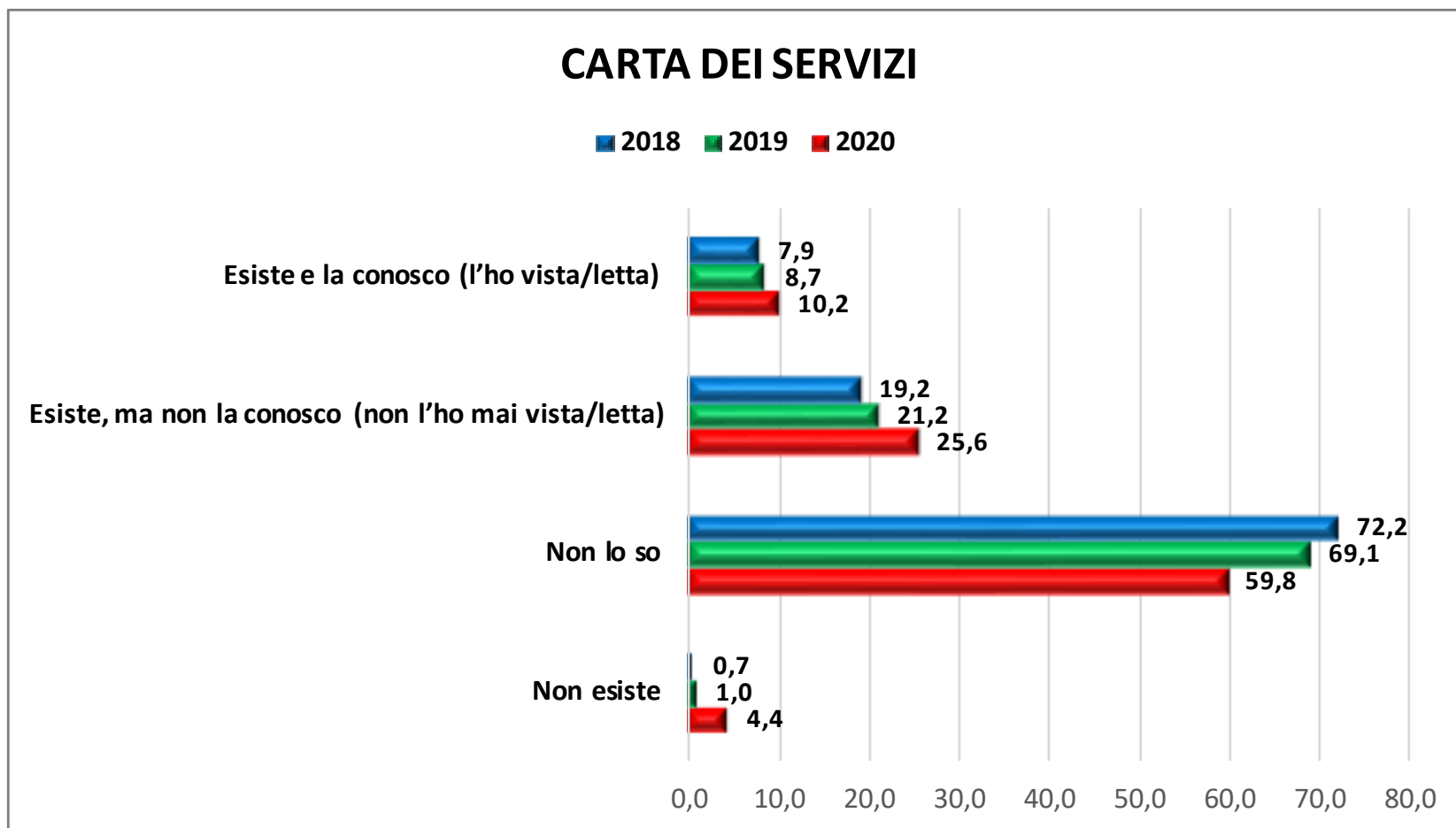


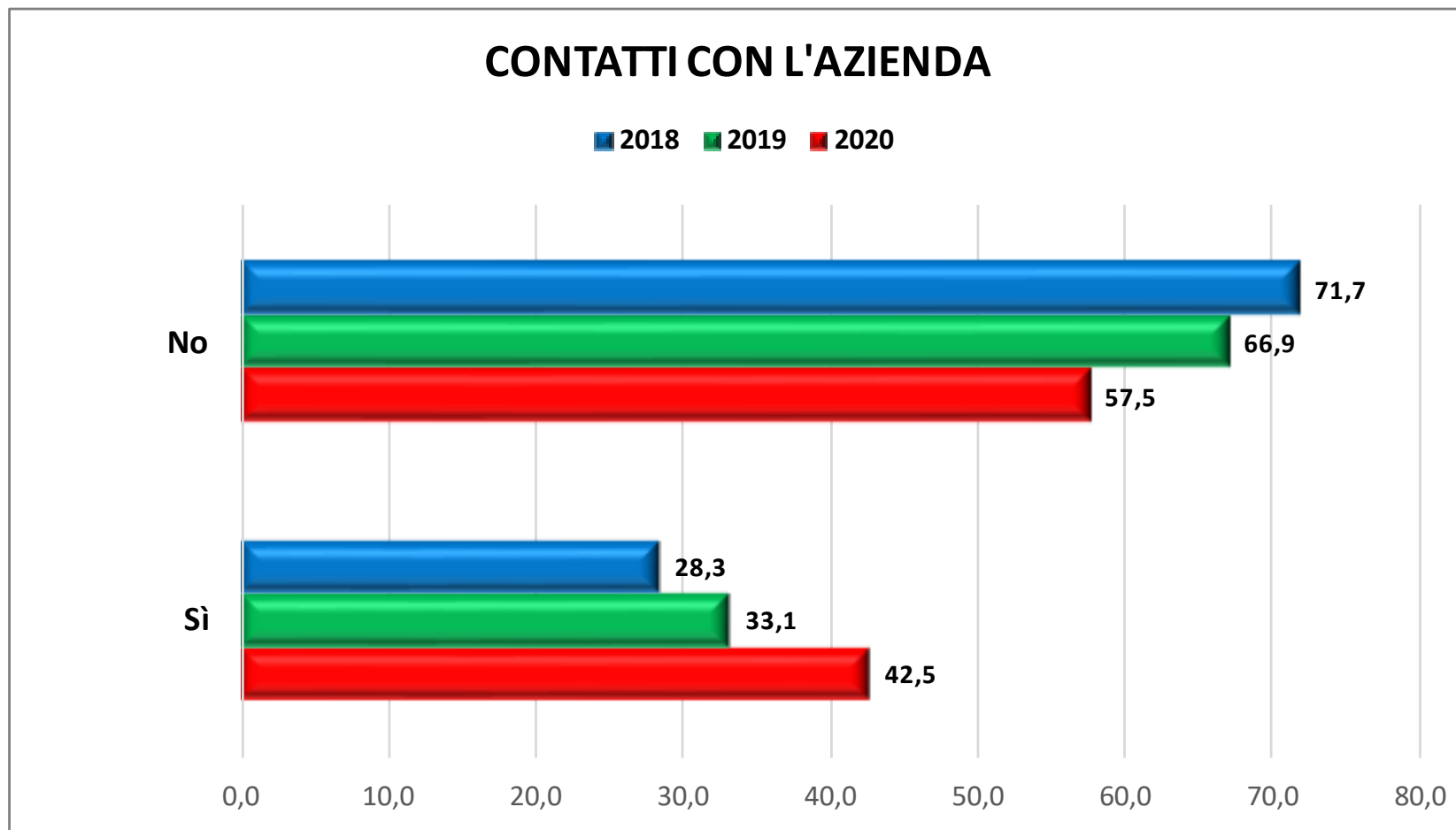


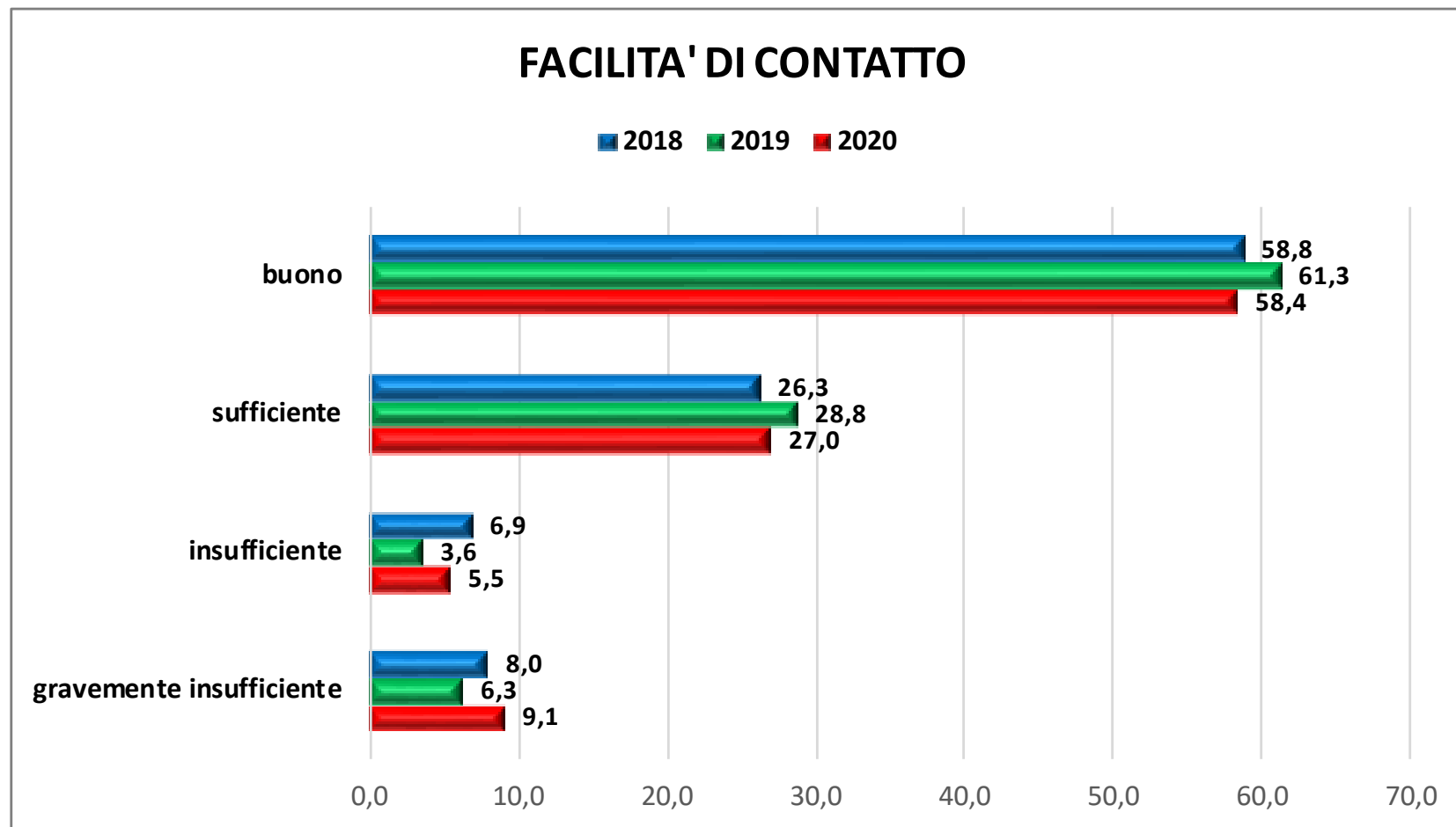


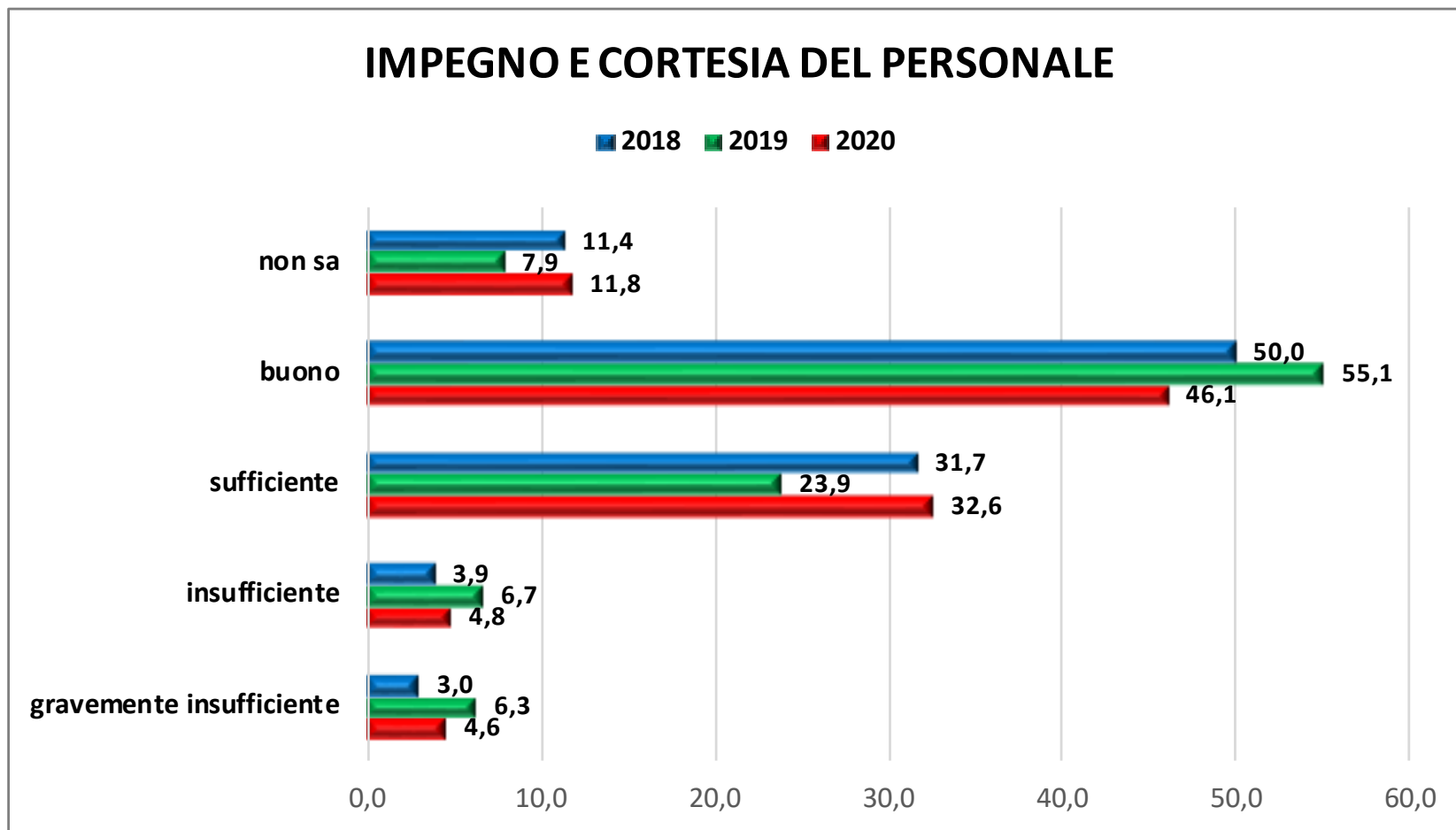


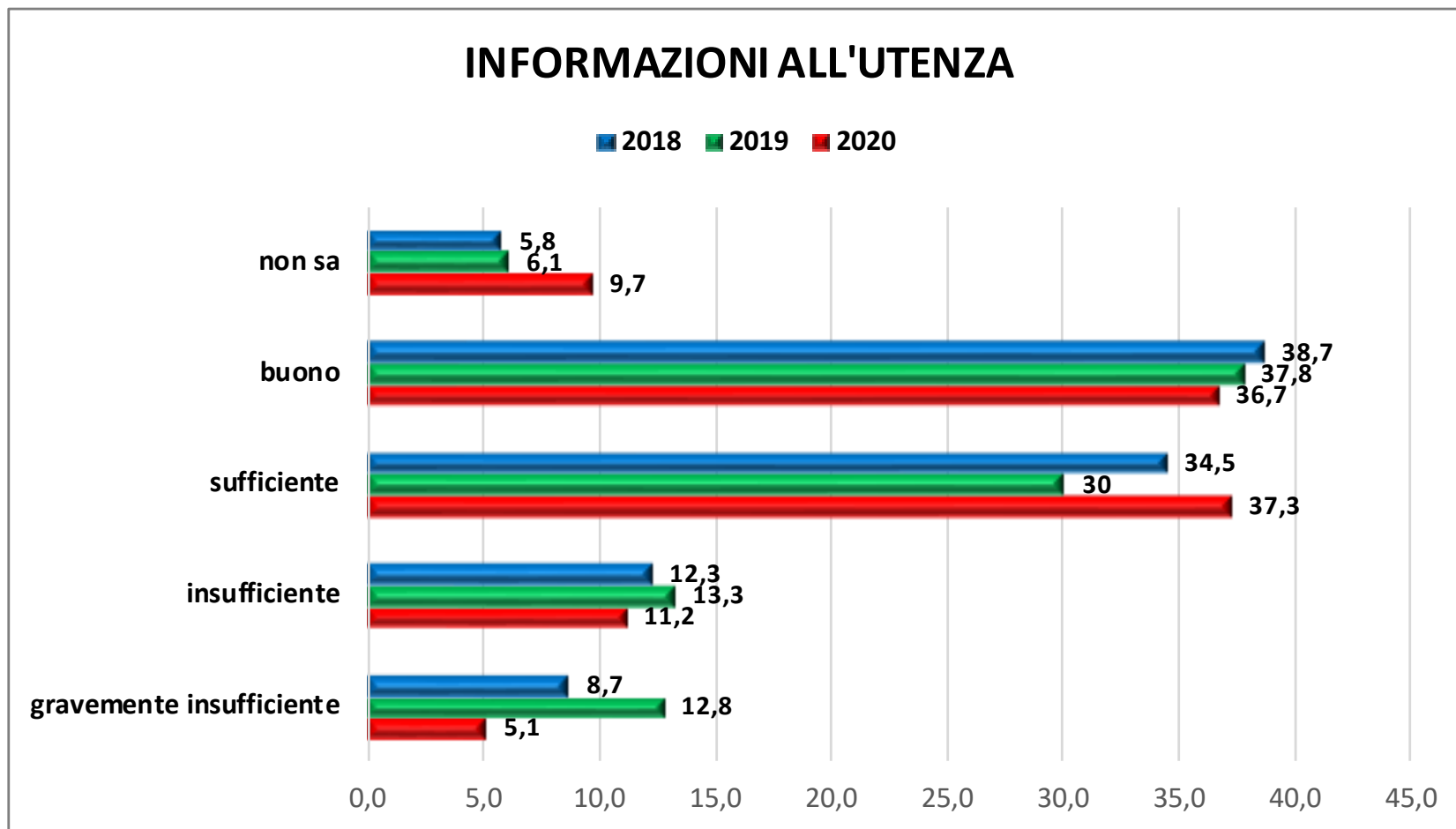


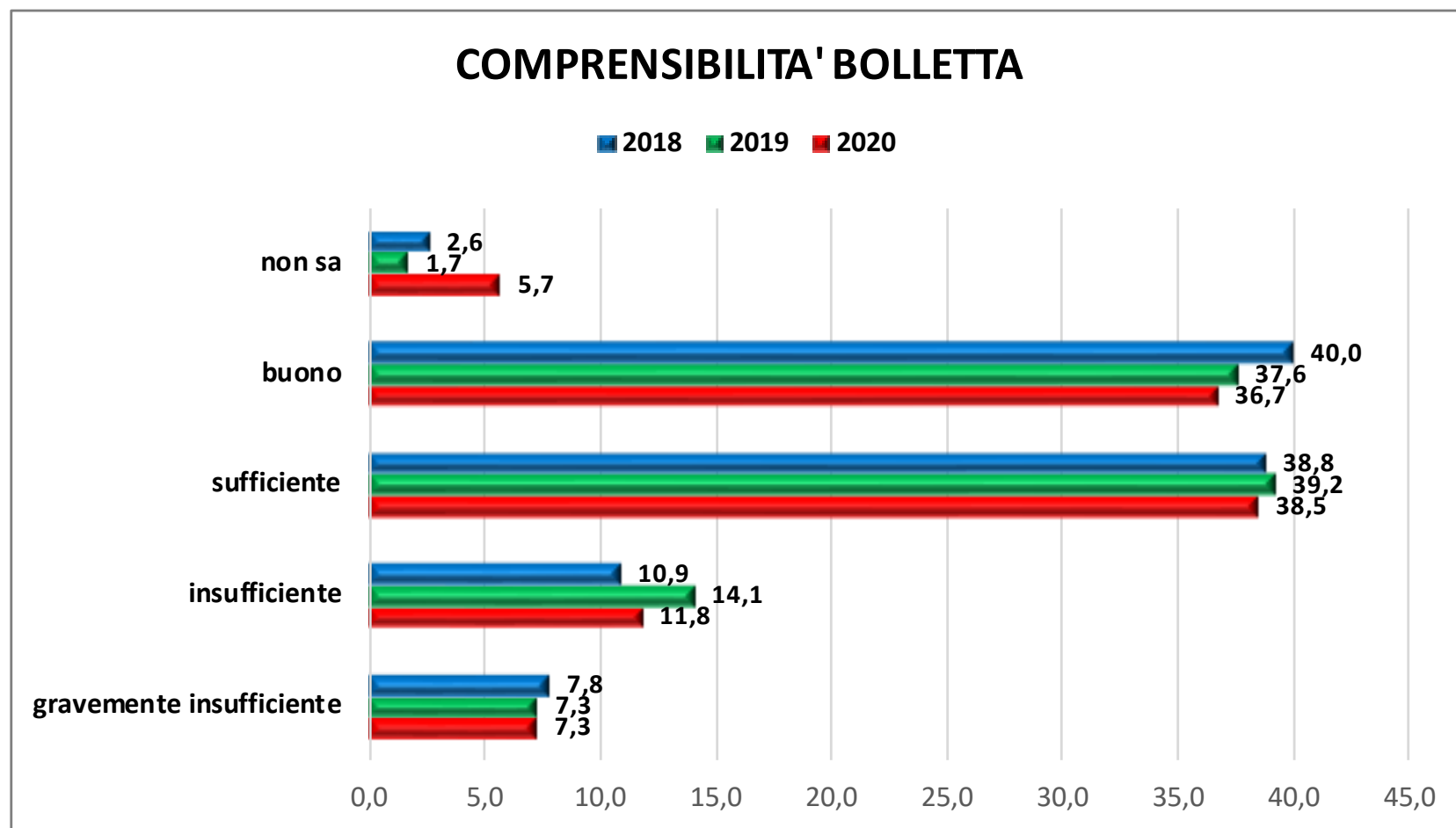


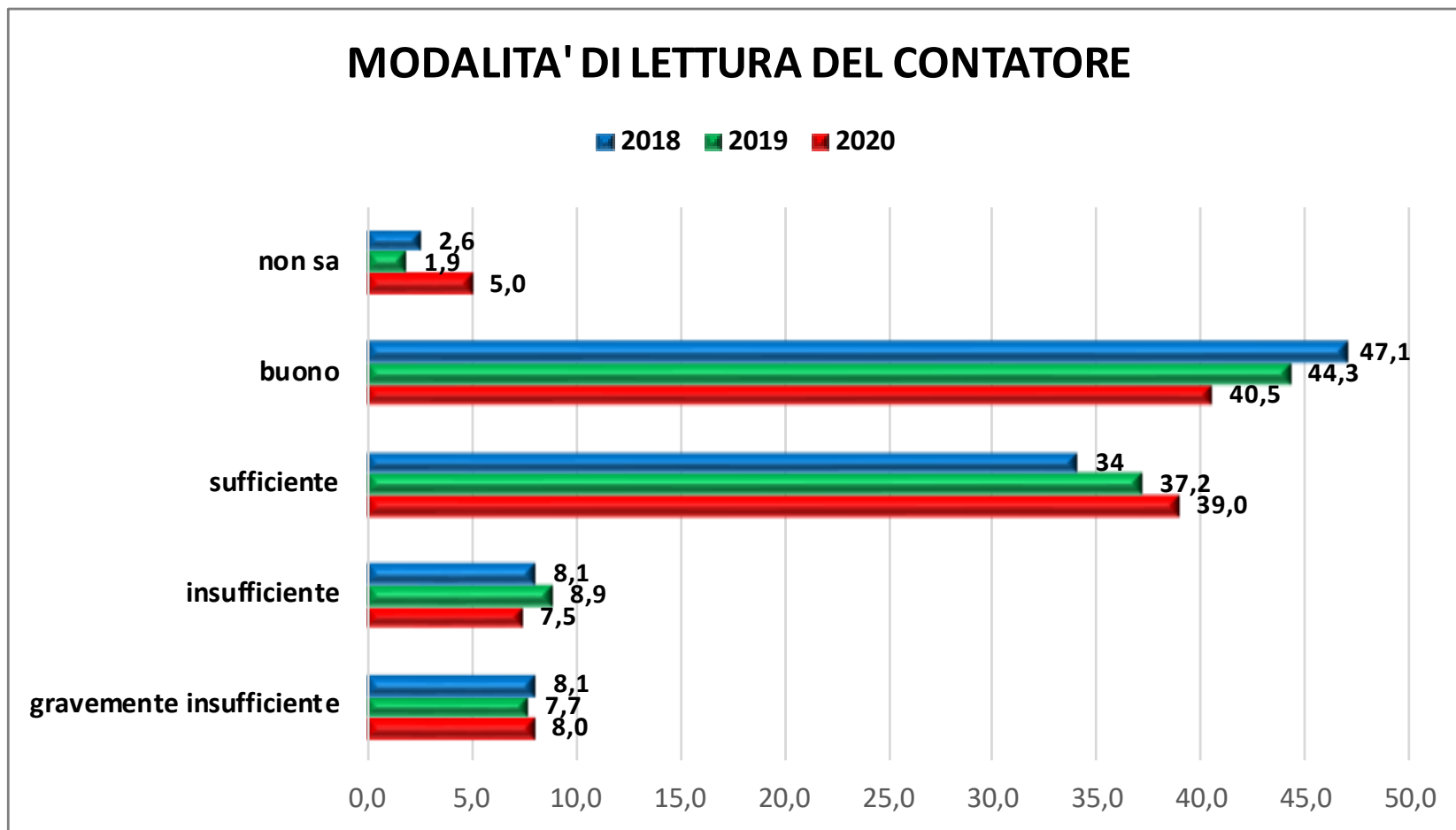


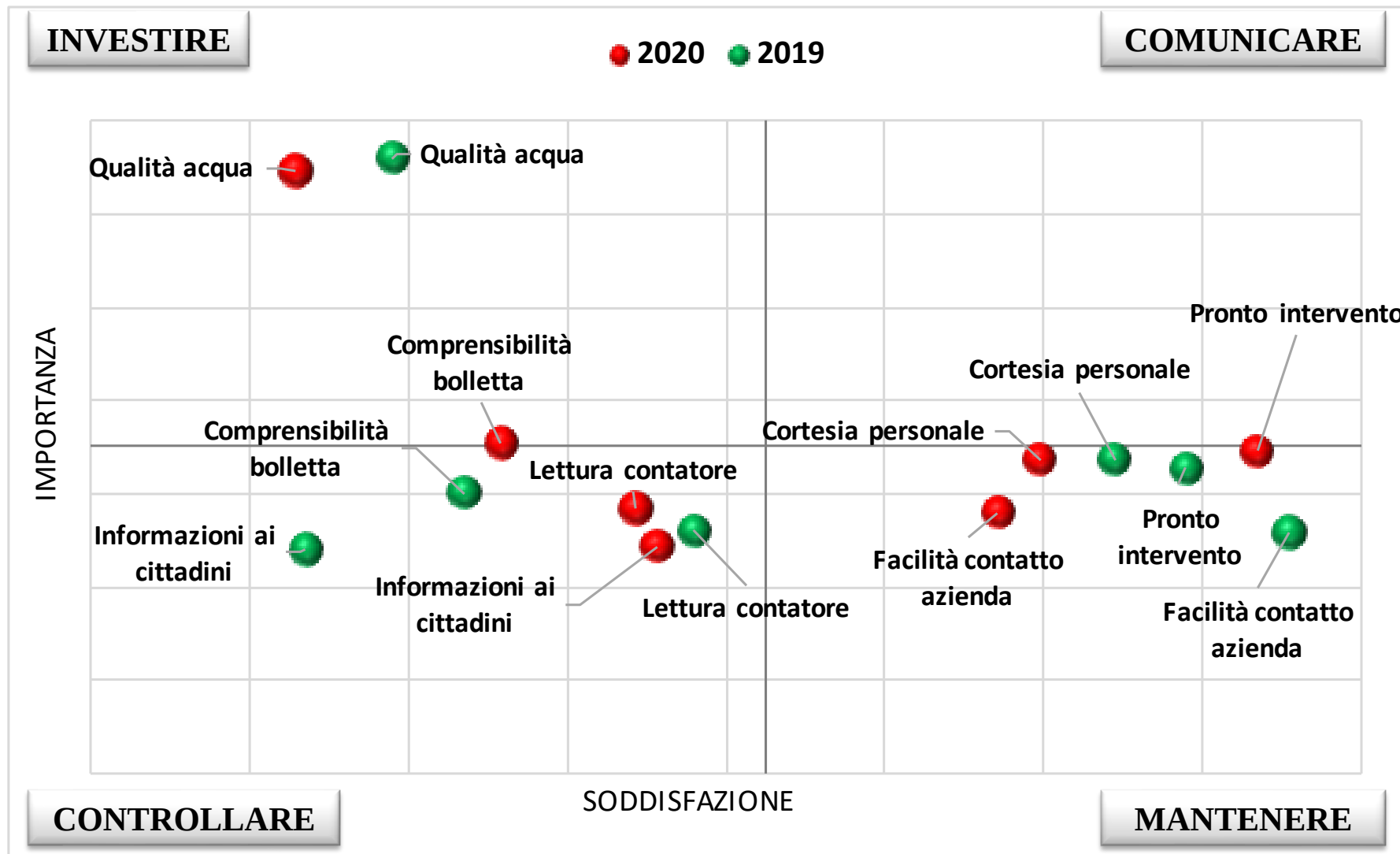


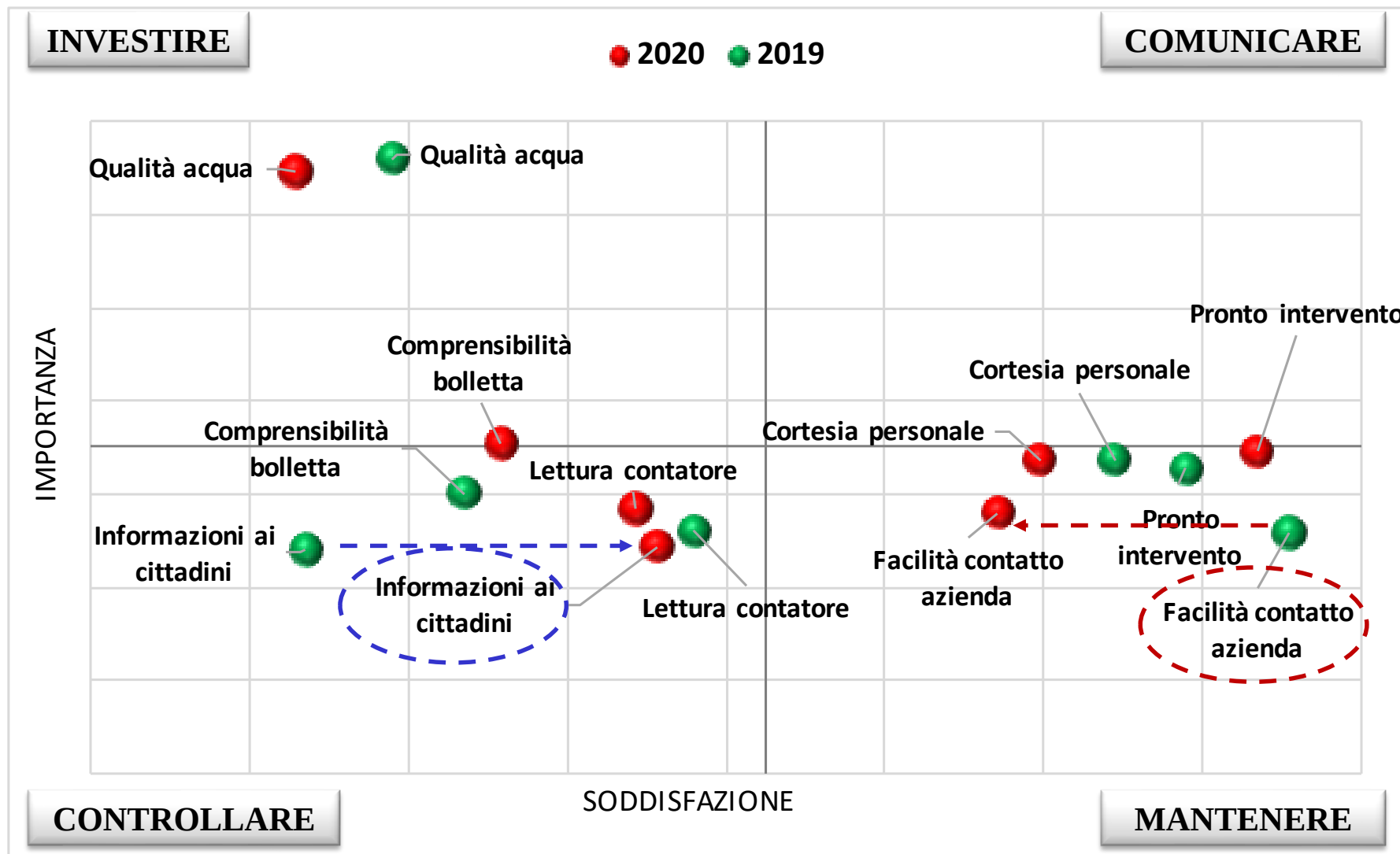








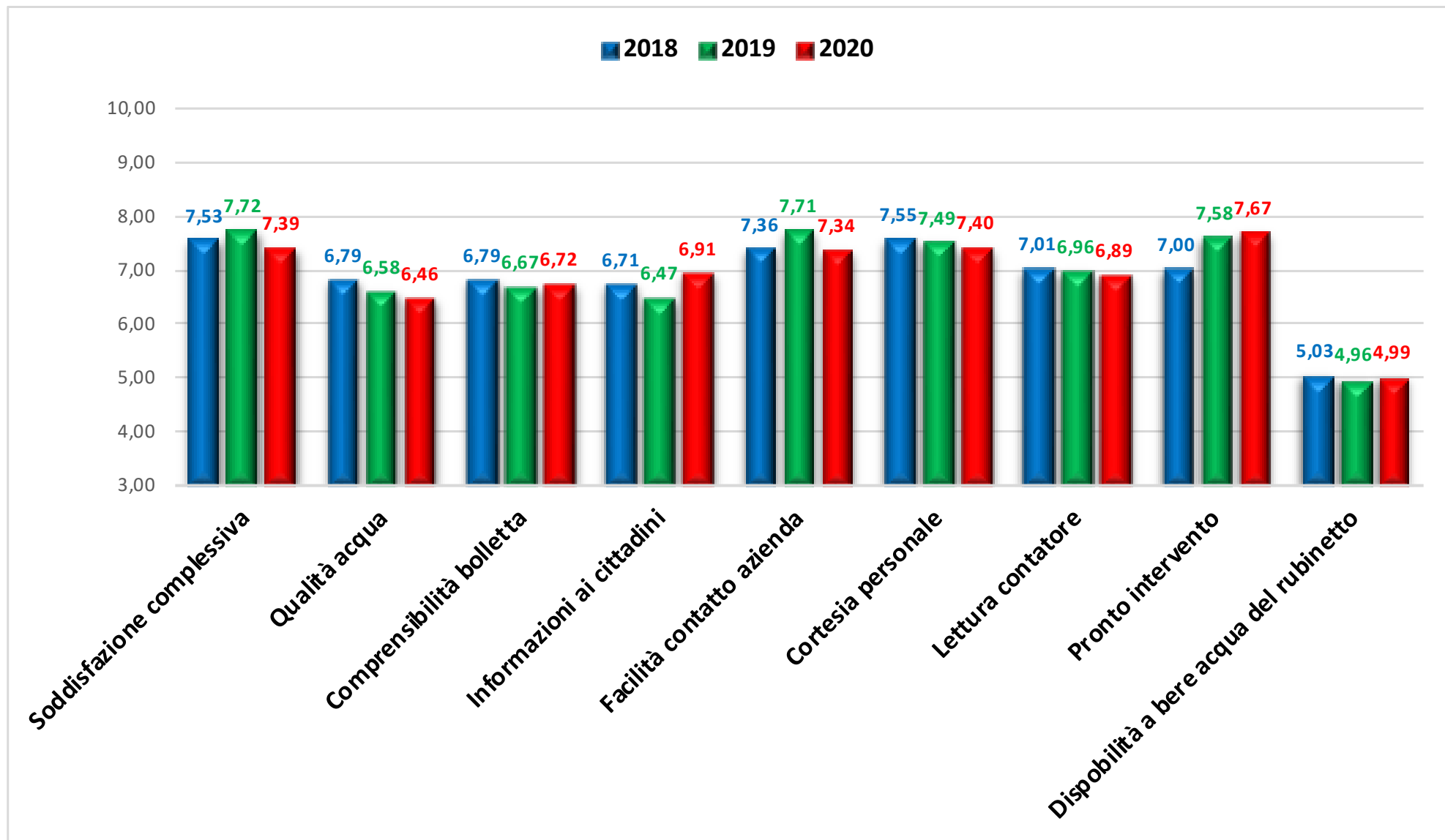




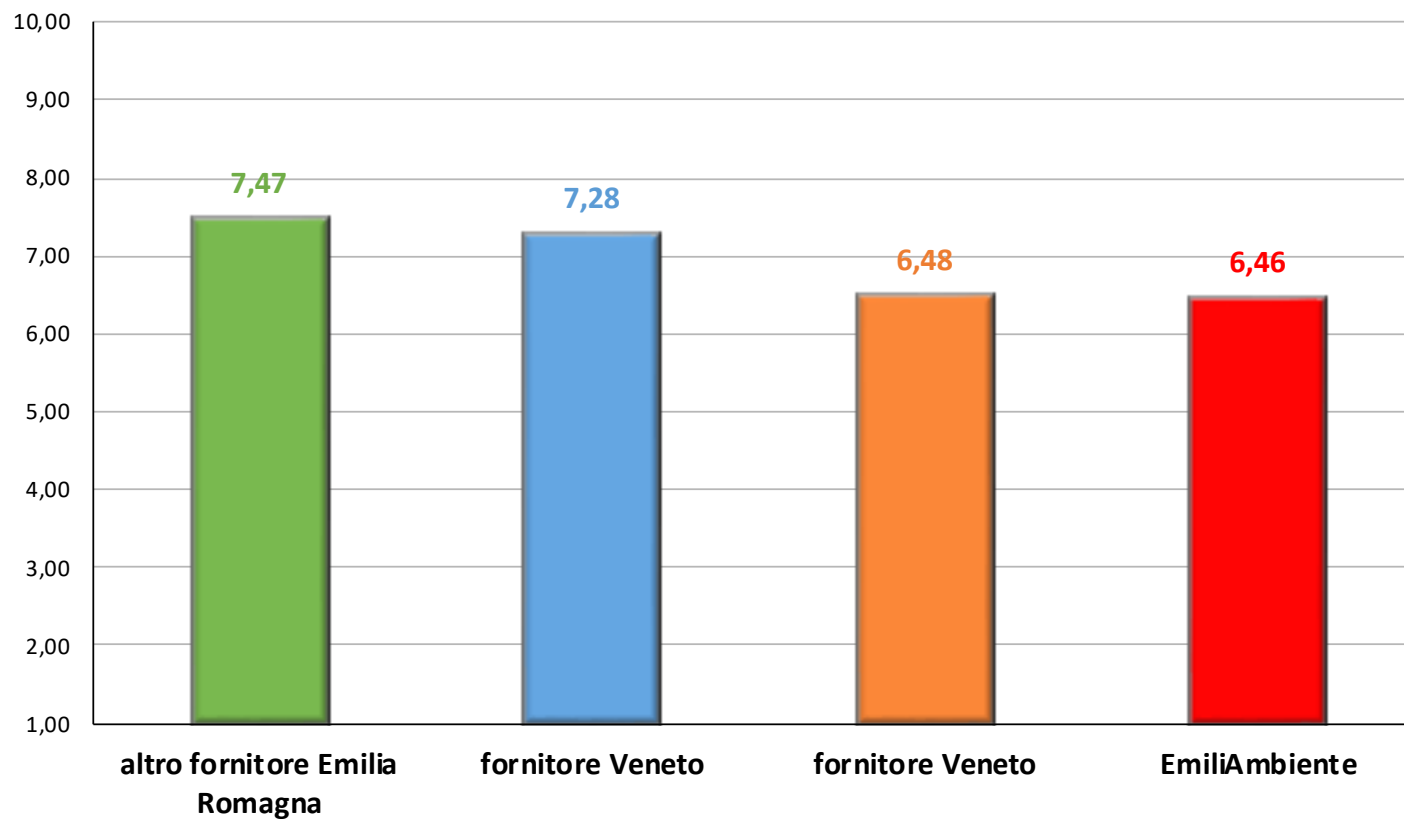
N.B.: in blu incremento significativo; in rosso decremento significativo

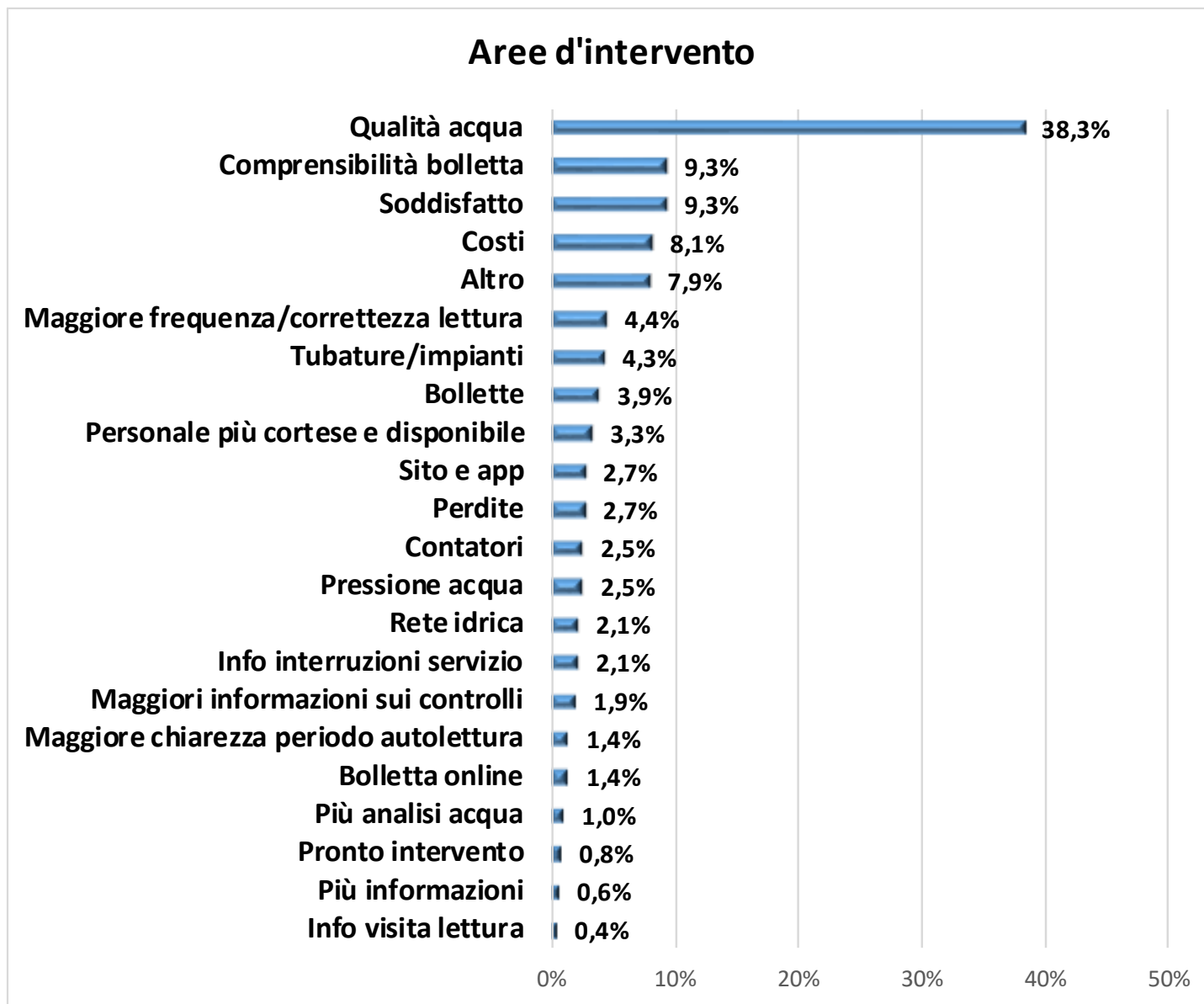
Pur non evidenziando degli spostamenti dei diversi aspetti tra le aree (tra i quadranti), si sottolineano 2 item che risultano significativi al test statistico di differenze tra le medie (t-test):

- Le informazioni fornite ai cittadini sono in incremento in misura significativa rispetto al 2019;
- La facilità di contatto con l'azienda risulta invece meno soddisfacente in modo significativo rispetto alla precedente rilevazione.



CONFRONTO QUALITÀ DELL'ACQUA





<https://sites.google.com/a/teseo-research.it/cs-emiliambiente/>

TESEO

MARKETING RESEARCH