



Customer Satisfaction Utenti *2022*

- Presentazione risultati -
Febbraio 2023

TESEO

MARKETING RESEARCH



Obiettivi e metodologia

Obiettivi
Disegno della ricerca

Risultati ricerca 2022



QUALITA' DELL'ACQUA

Qualità
Sapore
Limpidezza



QUALITA' DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

Richieste di servizio e valutazione
Pronto intervento e valutazione



ABITUDINI DELL'UTENZA

Frequenza di consumo acqua rubinetto
Disponibilità a bere acqua del rubinetto
Conoscenza carta dei servizi



QUALITA' DEL SERVIZIO BILLING

Comprensibilità della bolletta
Domiciliazione bancaria
Modalità di lettura del contatore



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



Mappa SWOT Analysis 2022

Confronti con anni precedenti

➤ 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° 1.059 interviste complete ad utenti del servizio fornito da EmiliAmbiente così suddivise in modo rappresentativo nei vari comuni:

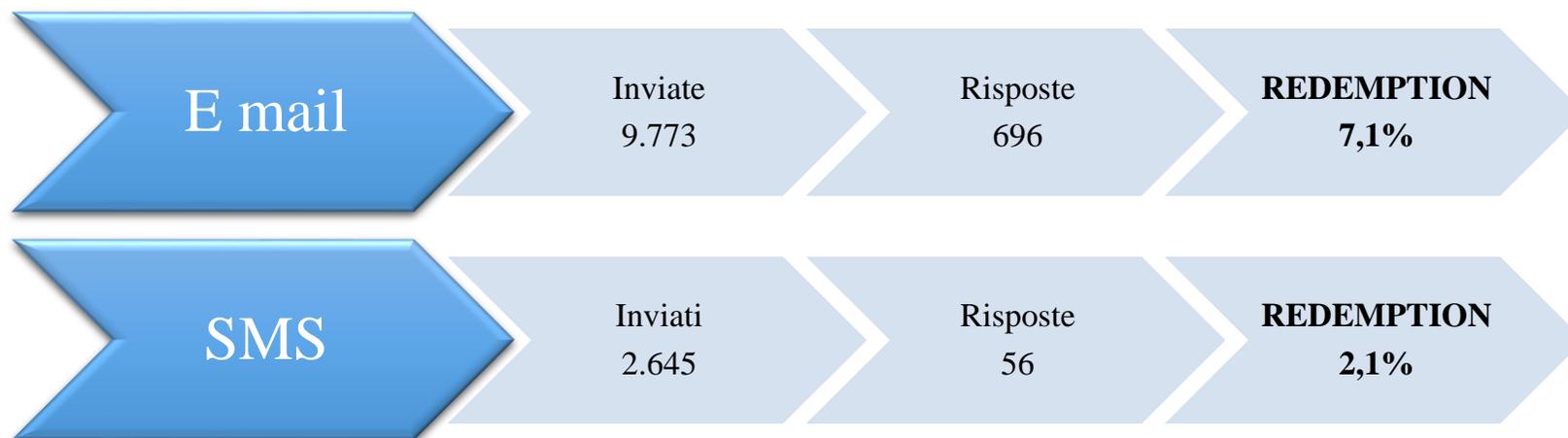
COMUNE	Interviste 2020	Interviste 2021	Interviste 2022
Busseto	67	69	63
Colorno	83	85	80
Fidenza	283	285	291
Fontanellato	60	61	56
Polesine P.se	24	24	21
Roccabianca	40	40	33
Salsomaggiore Terme	240	244	247
San Secondo P.se	49	49	50
Sissa / TreCasali	86	87	82
Soragna	48	48	42
Torrile	69	78	73
Zibello	24	24	21
TOTALE	1.073	1.094	1.059

Le interviste sono state condotte tramite interviste telefoniche (307) e on line (752).

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
30	258	450	438	460	420	532	776	708	752



REDEMPTION

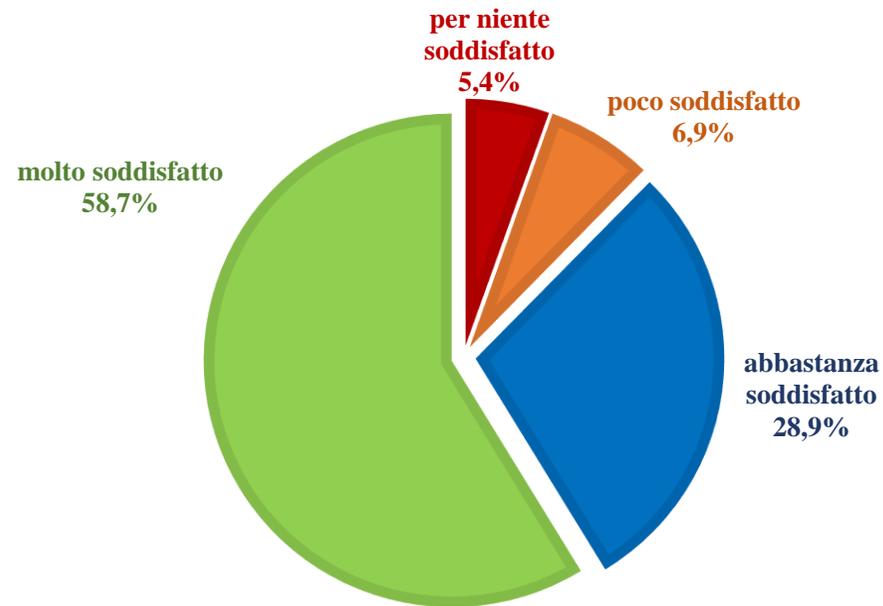


1 – Risultati 2022

2 – Confronti annuali

RISULTATI 2022

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

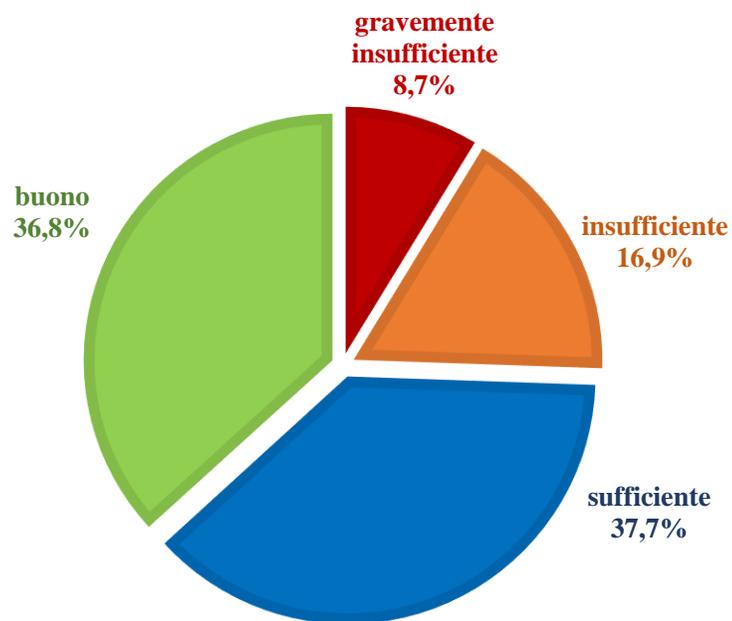


*1 - 3 = per niente soddisfatto
4 - 5 = poco soddisfatto
6 - 7 = abbastanza soddisfatto
8 - 10 = molto soddisfatto*

QUALITÀ DELL'ACQUA

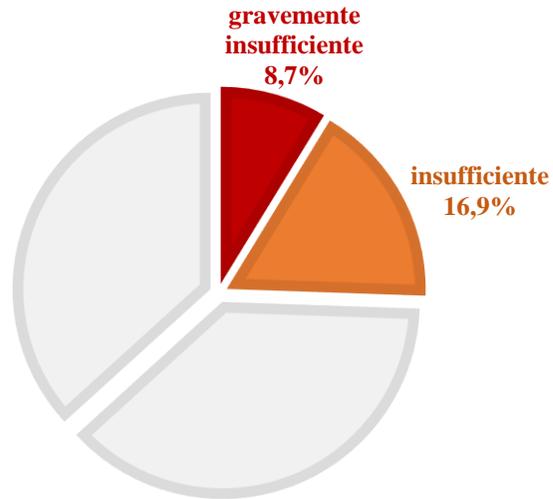


CHE VOTO DAREBBE ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA CHE ESCE DAL RUBINETTO?



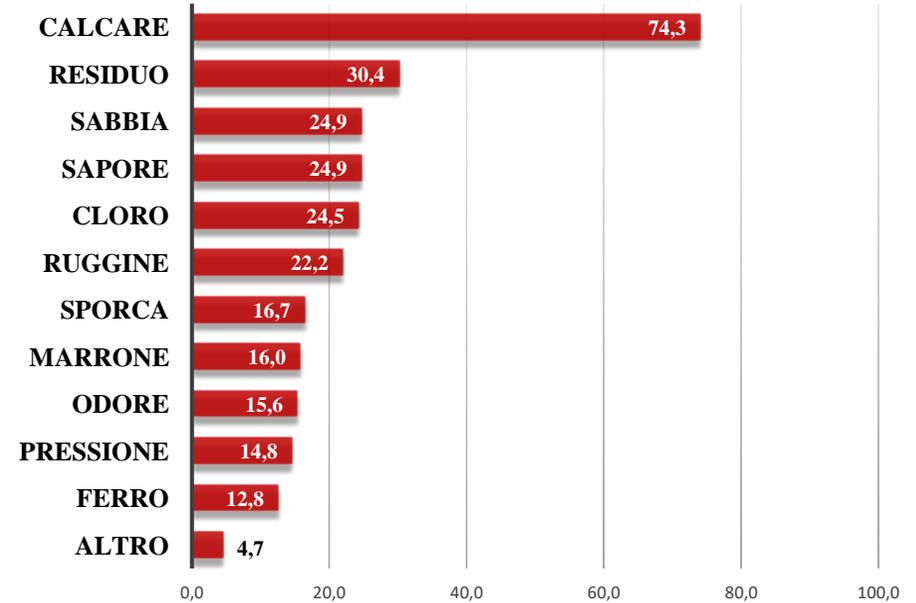
1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

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

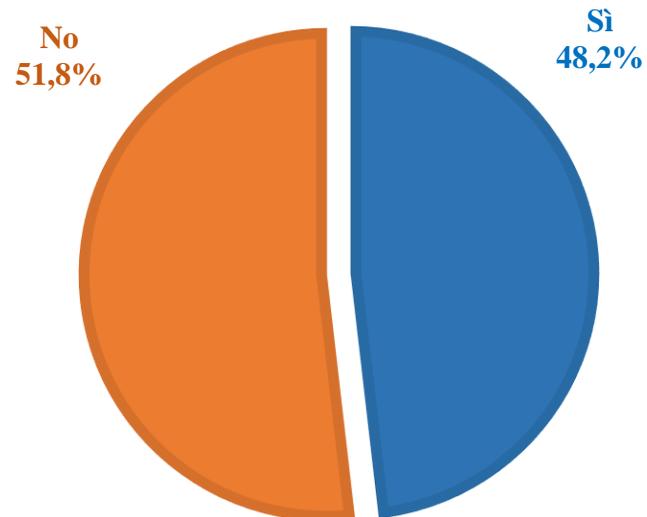


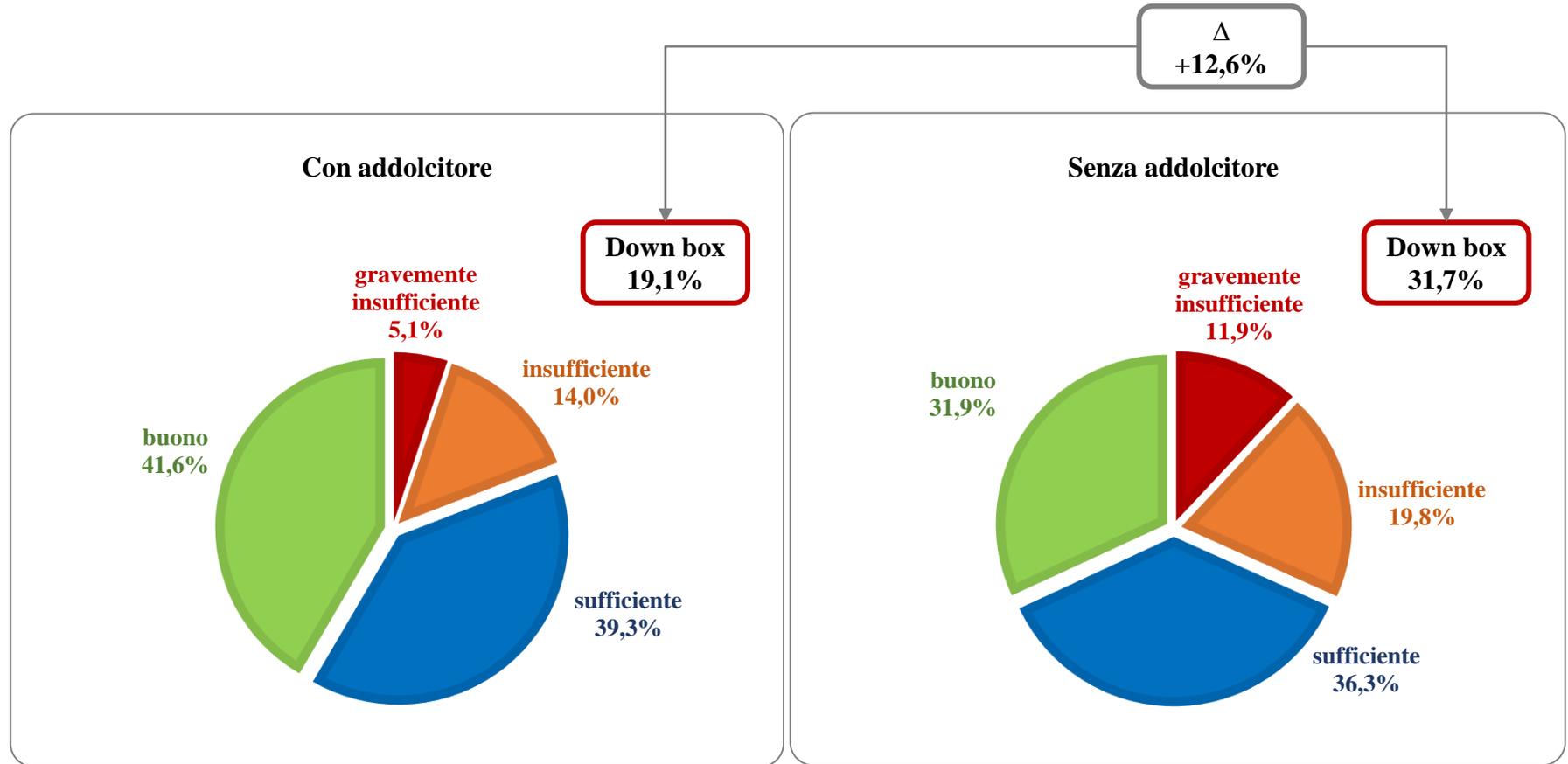
Valori percentuali
possibili più risposte
N=257

Motivi di insoddisfazione

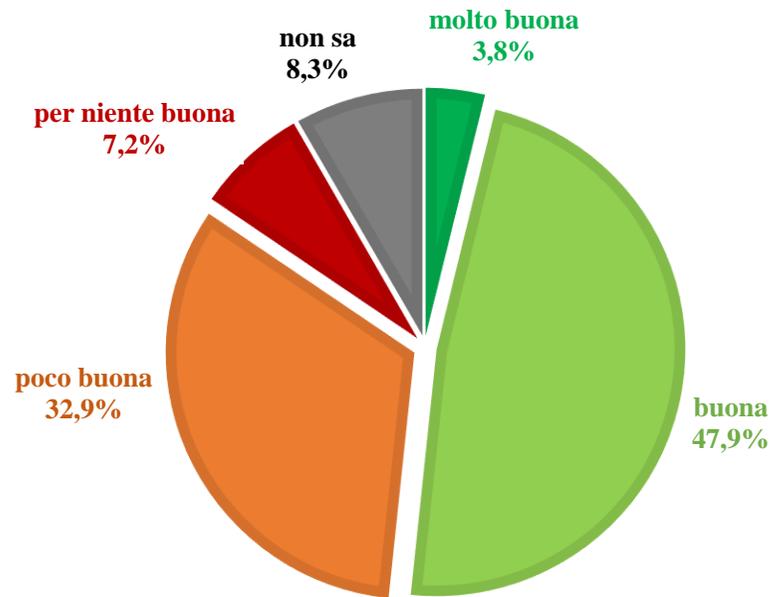


LEI HA A CASA SUA INSTALLATO
UN ADDOLCITORE?

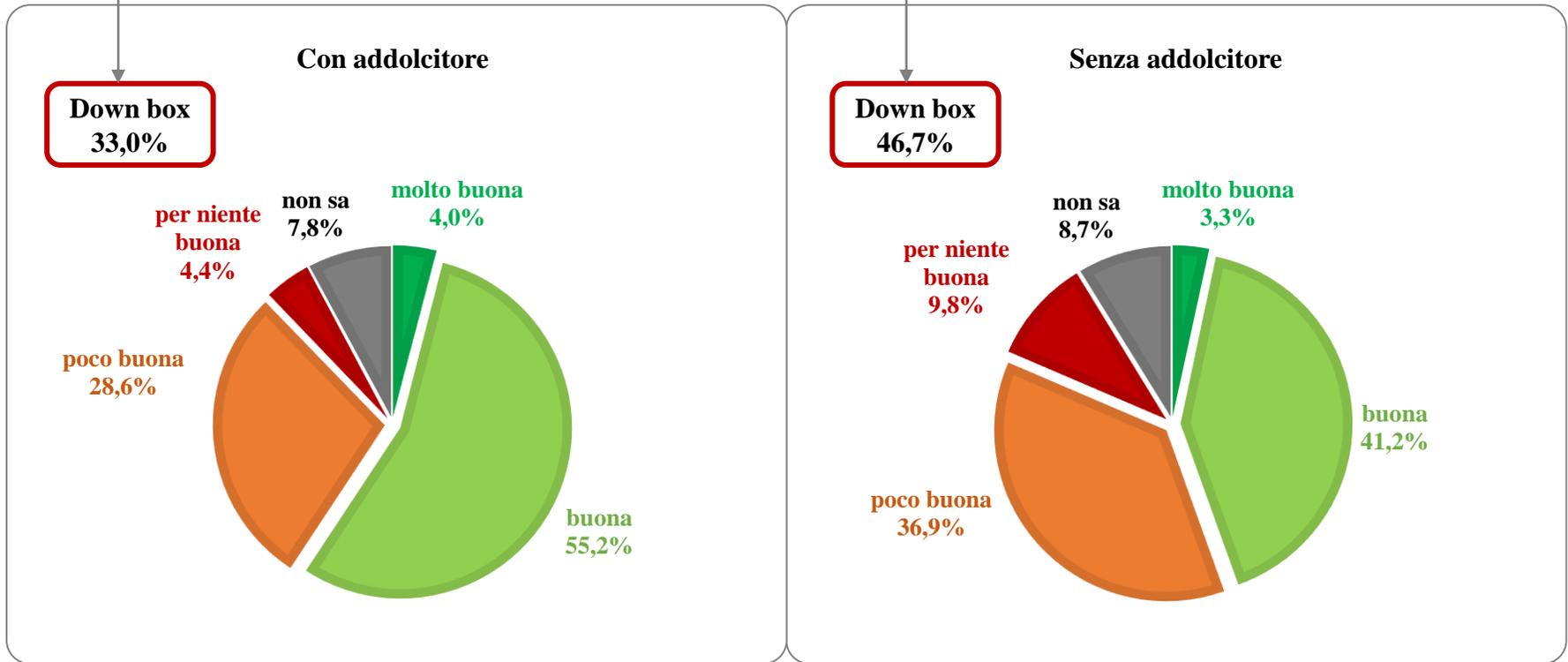




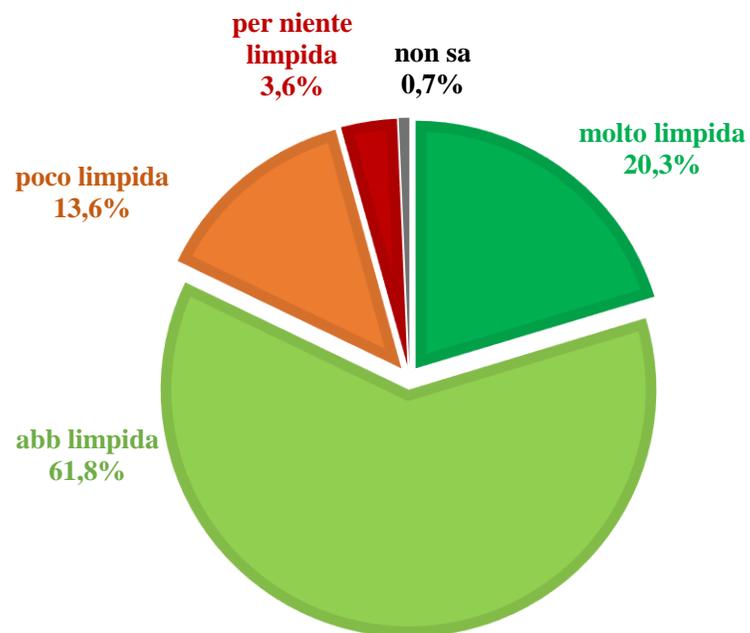
PER QUEL CHE RIGUARDA IL SAPORE, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...

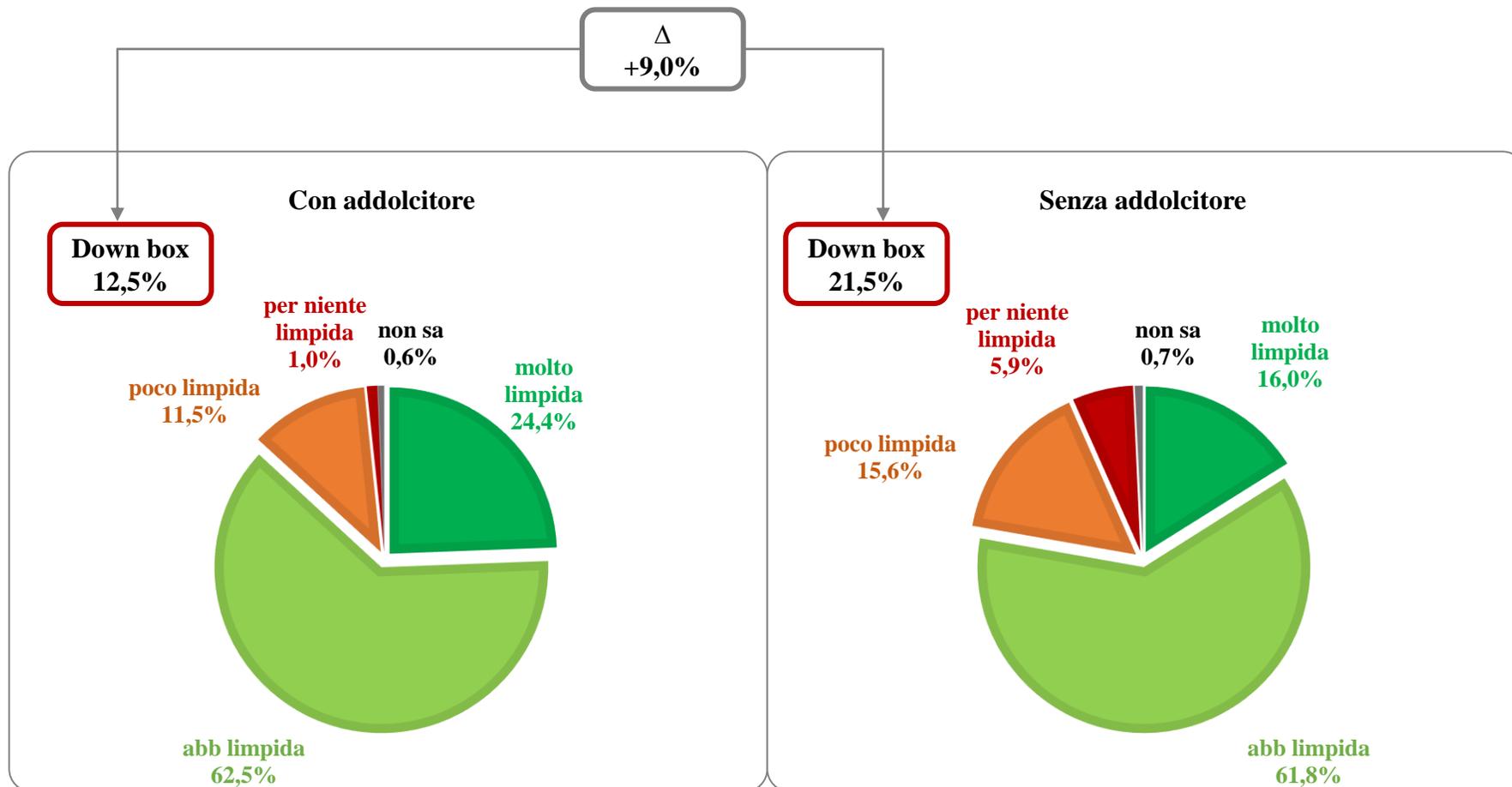


Δ
+13,7%



PER QUEL CHE RIGUARDA LA LIMPIDEZZA, LEI DIREBBE CHE L'ACQUA È...

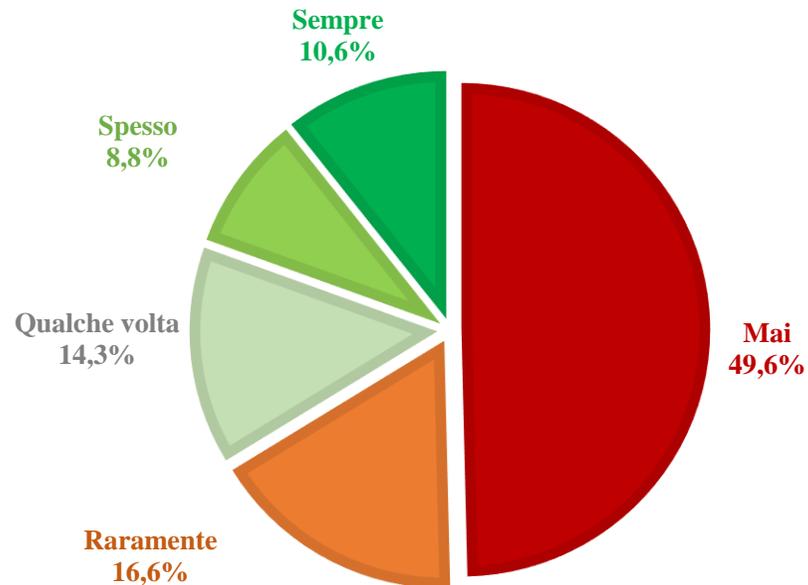




ABITUDINI DELL'UTENZA



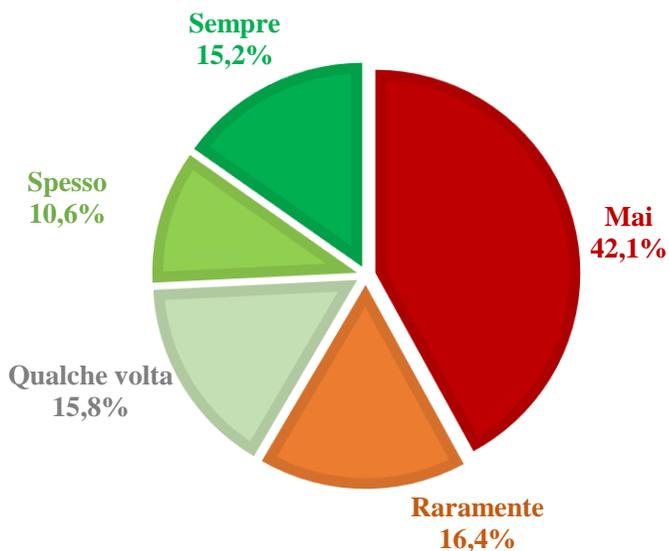
CON CHE FREQUENZA LEI E LA SUA FAMIGLIA BEVETE L'ACQUA DEL RUBINETTO?



Δ
+14,6%

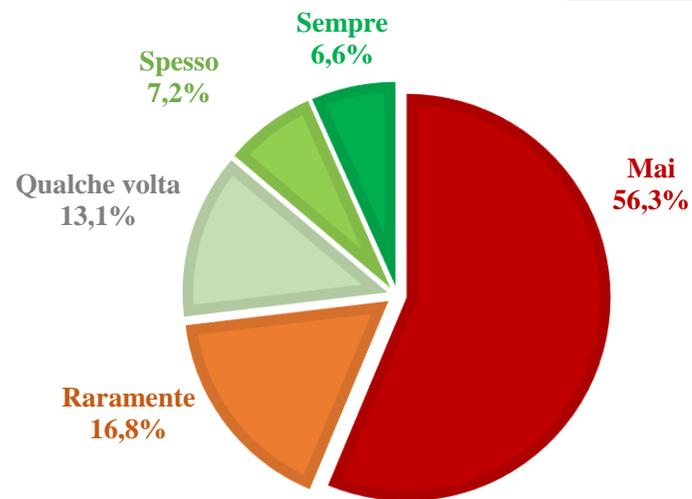
Con addolcitore

Down box
58,5%

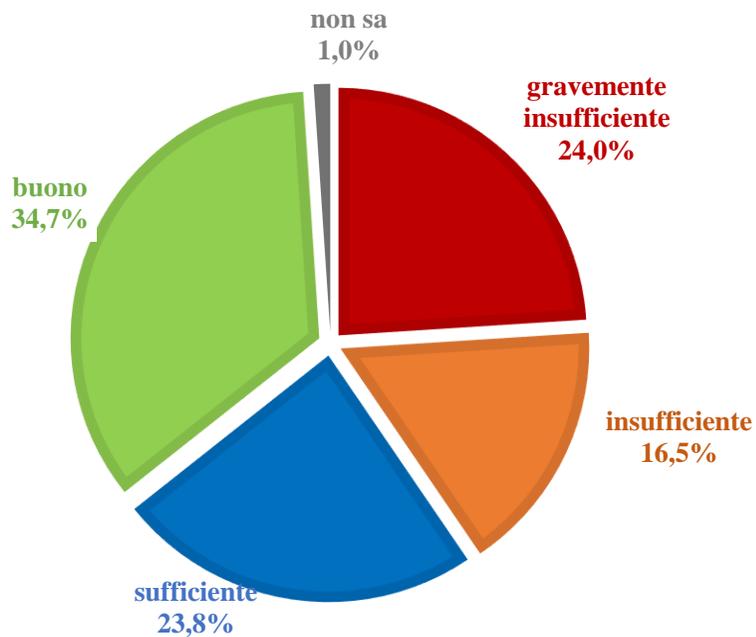


Senza addolcitore

Down box
73,1%



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

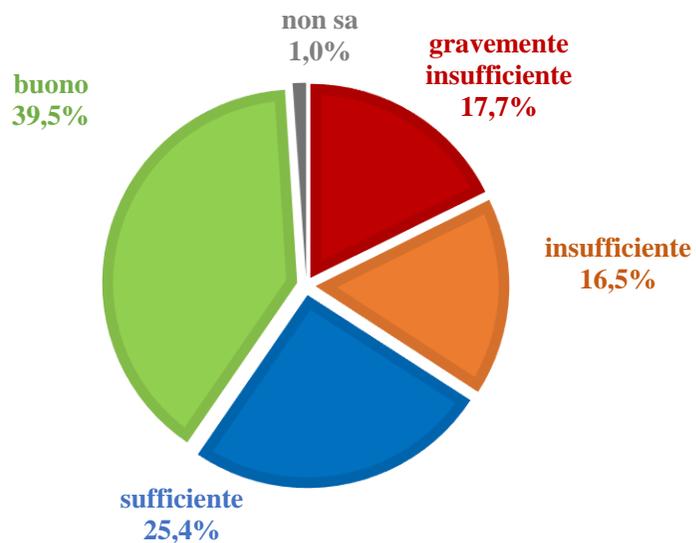


1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono

Δ
+12,7%

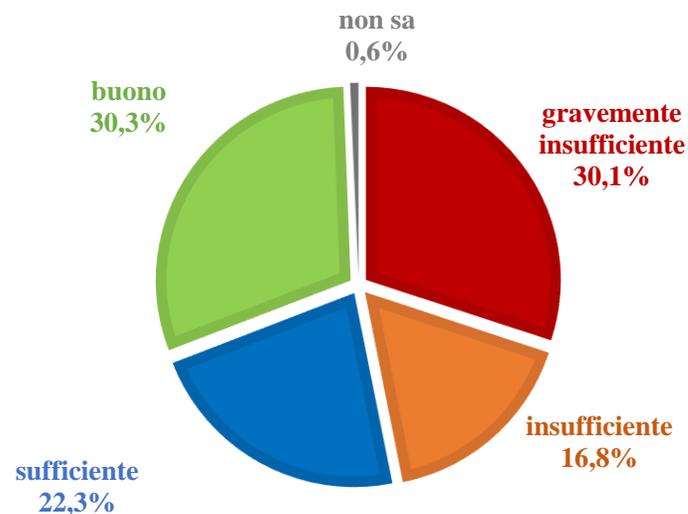
Con addolcitore

Down box
34,2%

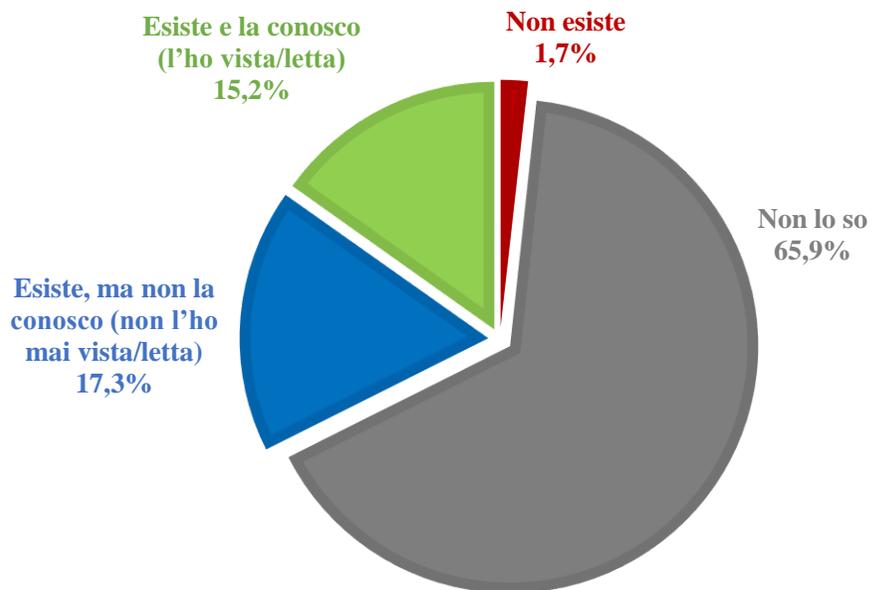


Senza addolcitore

Down box
46,9%



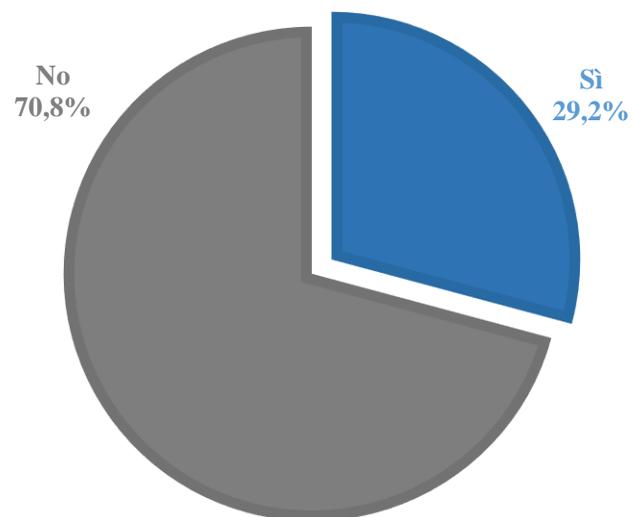
LEI SA SE LA SUA AZIENDA DELL'ACQUA HA UNA CARTA DEI SERVIZI?



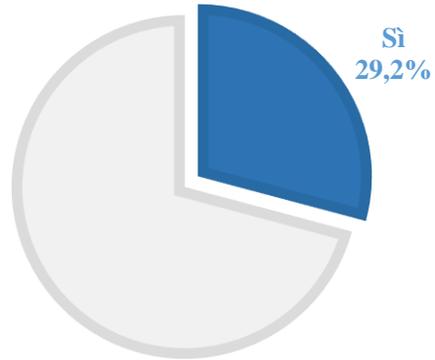
**QUALITÀ DEL
SERVIZIO CLIENTI**



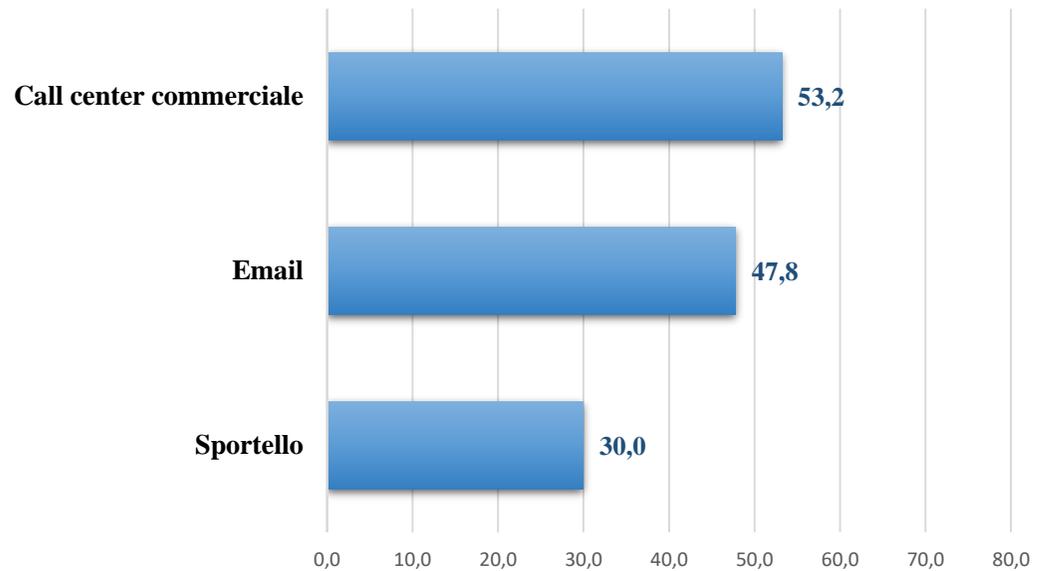
**NEGLI ULTIMI TRE ANNI, LEI O QUALCUNO DELLA
SUA FAMIGLIA HA MAI AVUTO MOTIVO DI
PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE
DISTRIBUISCE L'ACQUA NEL SUO COMUNE?**



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?

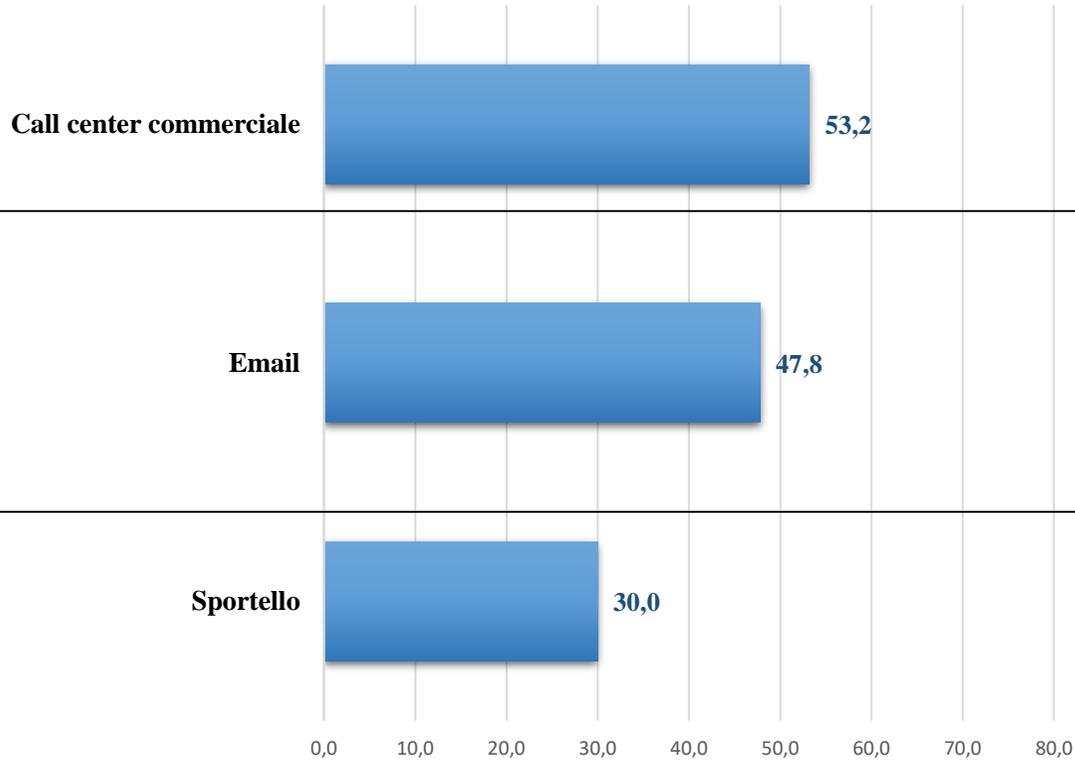


CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI



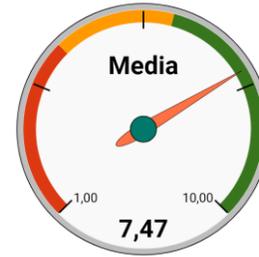
N=309; possibili più risposte

CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI

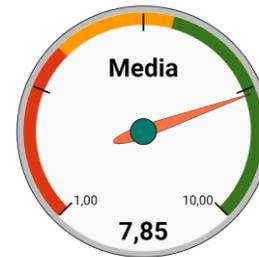


N=309; possibili più risposte

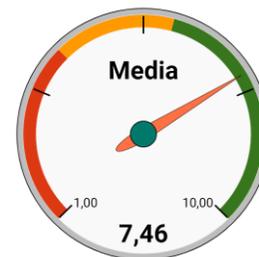
Soddisfazione risposta ricevuta



N=164; scala 1:10

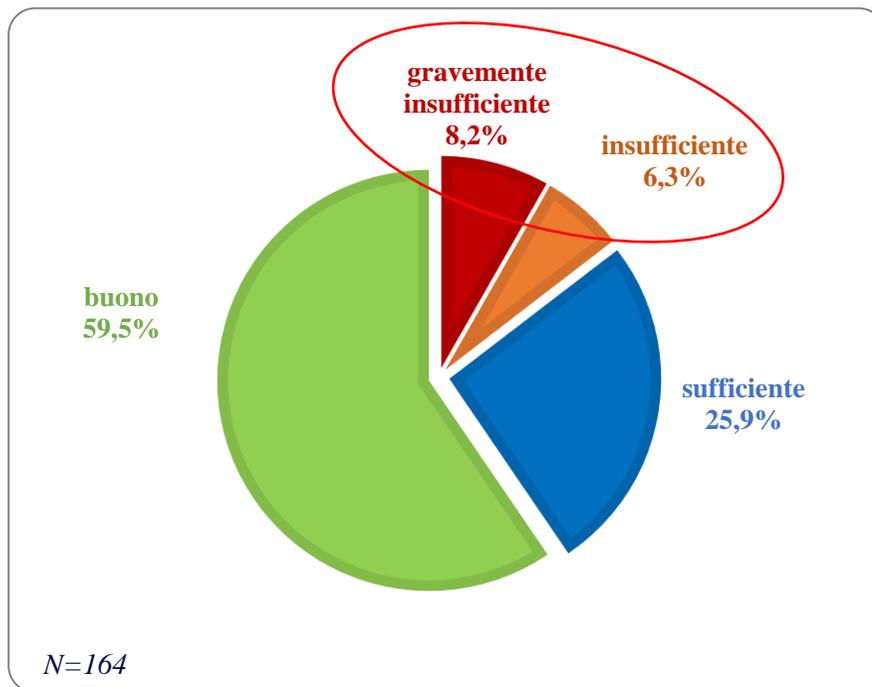


N=148; scala 1:10



N=93; scala 1:10

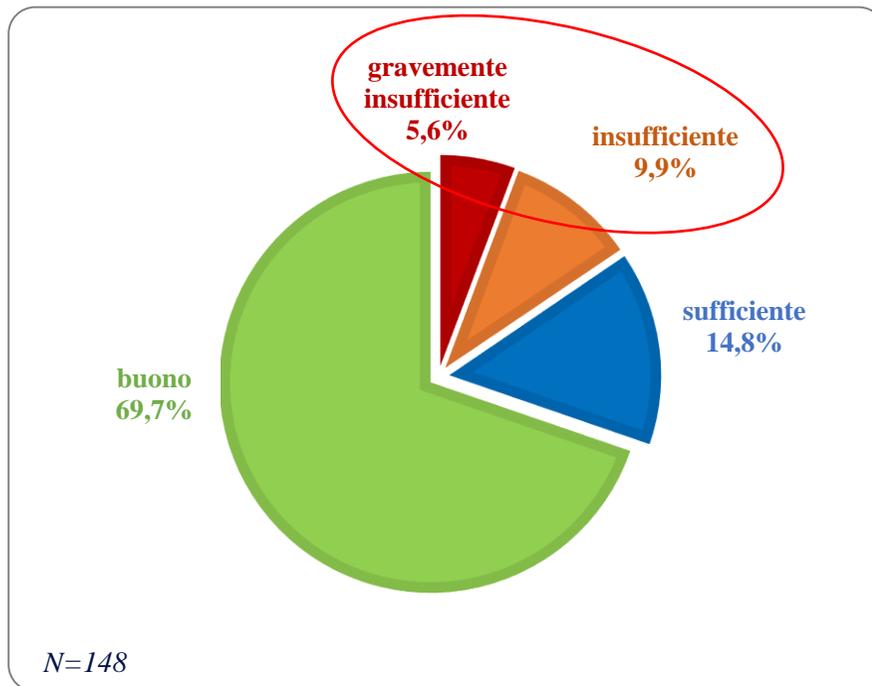
Call center Motivi insoddisfazione



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

- Sono truffatori
- Poca cortesia e professionalità di una operatrice
- poca competenza, professionalità e scortesia
- Poca competenza
- Per prima cosa la scortesia e la sgarbatezza dell'operatrice e poi la fretta di rispondere e concludere la chiamata oltre che la vaga risposta ricevuta.
- Non si risolve alcun problema, anzi, ogni volta che ci sono lavori sulla linea idrica i rubinetti si intasano di detriti e comunque a parte il sapore di plastica misto a terra l'acqua non sempre è completamente limpida, per questo ritengo che anche se mi è stato risposto che le analisi periodiche rispettano i parametri, la qualità sia meno che mediocre per non dire pessima ed il servizio possa addirittura rischiare di compromettere il buon funzionamento degli elettrodomestici
- Non mi è stato applicato il bonus sociale, sono una paziente oncologica, inabile al lavoro con una pensione bassa e non riesco a pagare le bollette, ogni volta che ho parlato con il numero clienti non mi hanno mai saputo dire il perché e sono stati sempre poco disponibili
- non ho avuto risposte chiare
- non abbiamo avuto risposte adeguate inerenti alla problematica esposta
- Molto lenti per l'interventi
- già descritto
- È passato molto tempo da quando ho avuto bisogno a quando mi hanno fatto il lavoro.
- Dopo varie chiamate l'acqua si presenta sempre di colore marrone
- Come sopra
- come azienda ho chiesto di indirizzare la fattura dell'utenza posta in zona artigianale presso l'ufficio sede della ditta (che a sua volta ha altra utenza) ma non è stato possibile
- Alla fine ho pagato la bolletta con dei prezzi folli senza alcun risultato

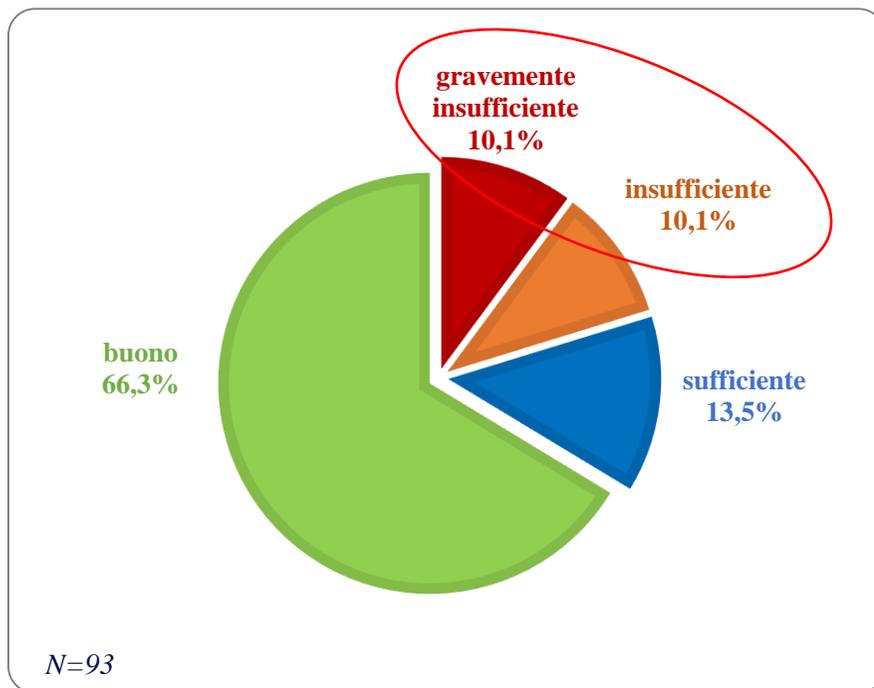
Email Motivi insoddisfazione



- Ti prendono in giro con risposte ridicole e offensive
- Sono state fornite informazioni sbagliate (argomento: come comunicare variazione componenti nucleo familiare) e per 9 mesi ho pagato bollette più care
- sono due anni che cerco di attivare il mio pagamento bolletta tramite rid ma nessuno è mai riuscito a collegarla e tuttora devo pagare la bolletta con bonifico quando mi ricordo servizio pessimo grazie
- Sono ancora in attesa
- Siete ladri autorizzati, quando si blocca il contatore stimate in modo arbitrario i consumi e rubate l'utente!
- Ritardi nelle risposte
- poca competenza, professionalità e scortesia
- Poca chiarezza e disponibilità
- Non si tratta della risposta ma del contenuto avevo chiesto la diffusione di una perdita causata da tubazioni che si sono rotte ma essendo successo già nell'anno precedente non sono stata considerata che cosa
- Non ho ricevuto risposta
- Non è potabile e pienissima di calcare
- NON è DISPONIBILE IL CONTATTO CHE AVEVO (monica berzieri) ED IL MESSAGGIO AUTOMATICO INDICA UN INDIRIZZO segnalazioni. reclami.....
- Mappe fognature non aggiornate
- Il servizio lascia molto desiderare spesso risposte fredde e attese infinite
- ho avuto un problema di perdita occulta e avrei potuto essere avvisato visto il consumo anomalo registrato da chi ha fatto le letture
- Era presente una perdita sotterranea nella tubatura che porta l'acqua a casa mia. Ho dovuto pagare una bolletta molto alta nonostante la colpa della perdita non fosse mia.
- Da tempo lamento i residui che trovo nei filtri dei rubinetti, che devo spesso smontare e pulire perché si riduce il flusso.

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

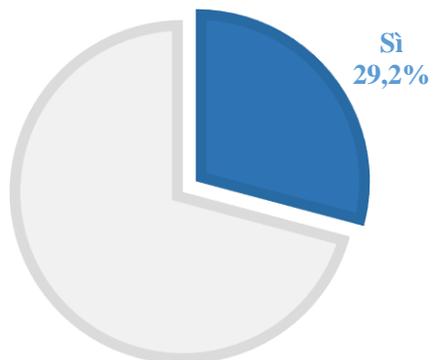
Sportello Motivi insoddisfazione



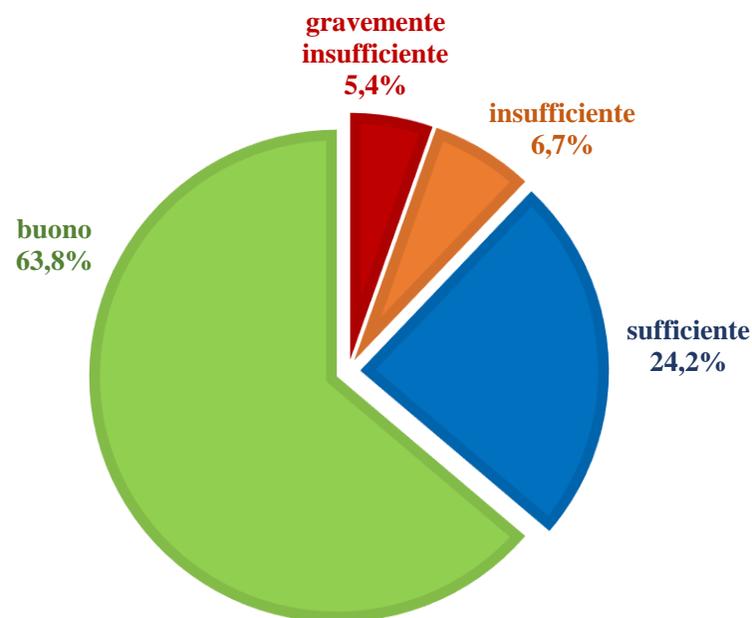
- troppa burocrazia
- poca competenza, professionalità e scortesia
- Non mi è stato detratto il costo della bolletta dovuta alla perdita
- Non meritavo di pagare l'acqua per la perdita che ho avuto, in quanto non potevo aspettare 7 giorni senza acqua in quanto il giorno dopo era stata individuata la perdita.
- non ho avuto risposta al mio quesito
- meglio lascia perdere
- Maleducazione del personale
- L'impiegata era di un'arroganza senza pari
- Impossibile discutere con voi , tempo perso . L'utente non ha mai ragione
- ambiguità nella risposta
- A Fidenza non sono gentili..... A Salso invece tutto ok!!!

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

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?

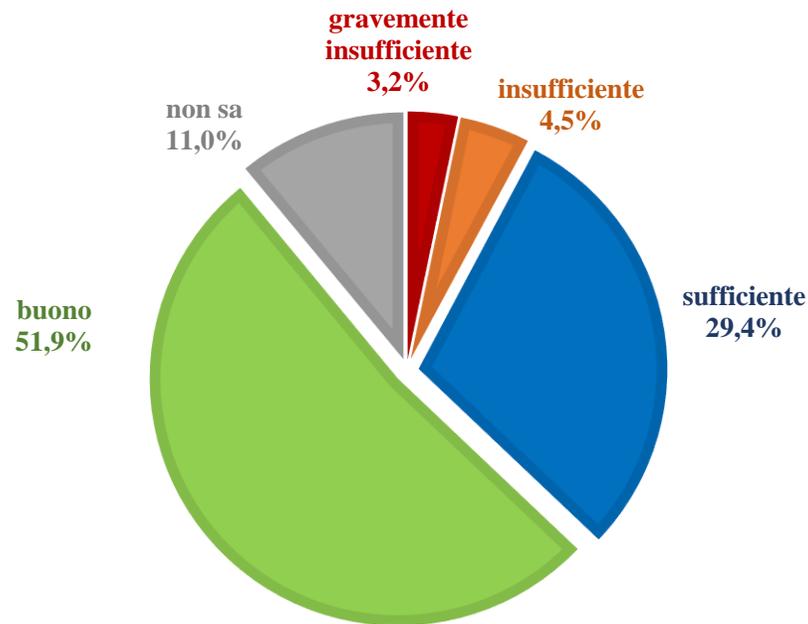


E CHE VOTO DAREBBE ALLA FACILITÀ CON CUI È POSSIBILE PRENDERE CONTATTO CON L'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?

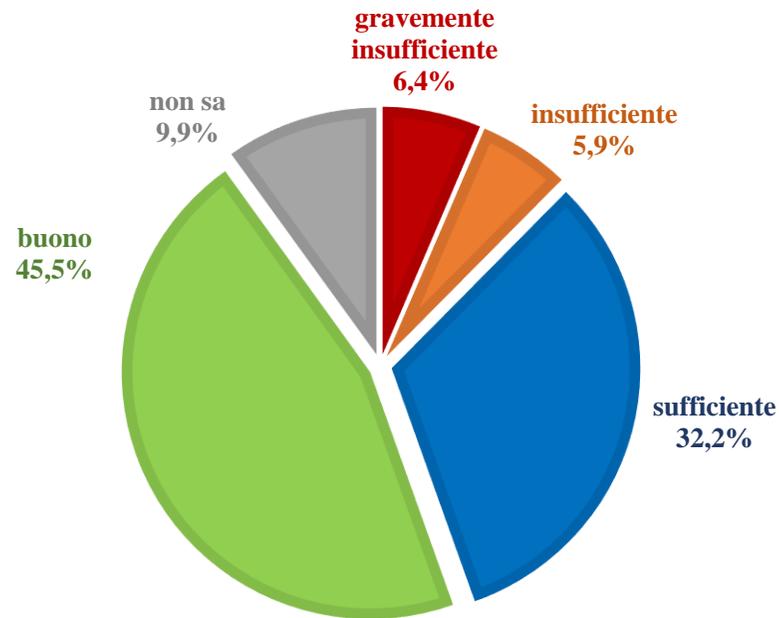


N=309

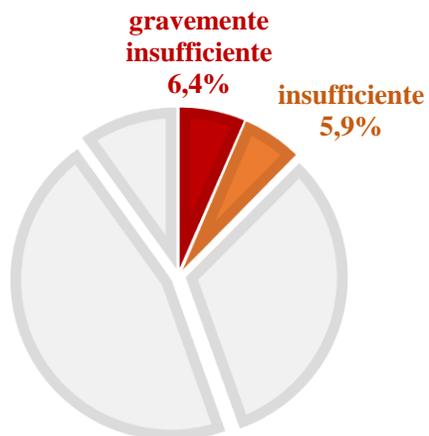
E CHE VOTO DAREBBE ALL'IMPEGNO E ALLA CORTESIA CON CUI SI COMPORTA IL PERSONALE DELL'AZIENDA CHE NEL SUO COMUNE FORNISCE IL SERVIZIO ACQUA?



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

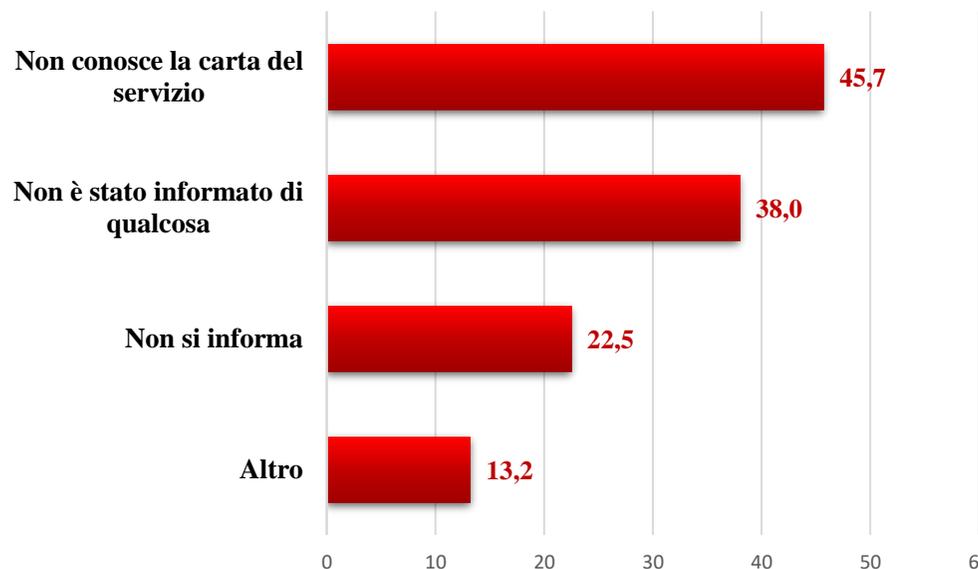


E CHE VOTO DAREBBE ALLE INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE AI CITTADINI IN MERITO AL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA?

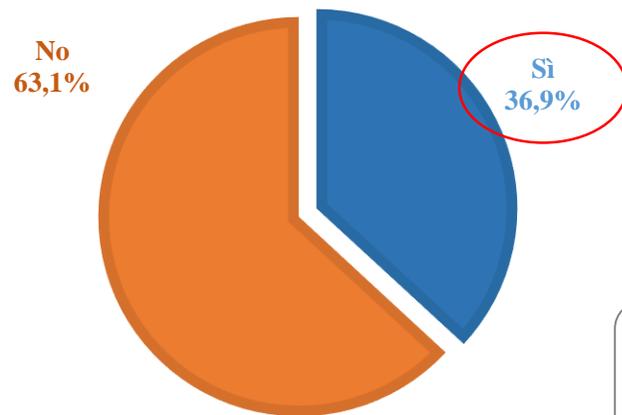


Valori percentuali
possibili più risposte
N=130

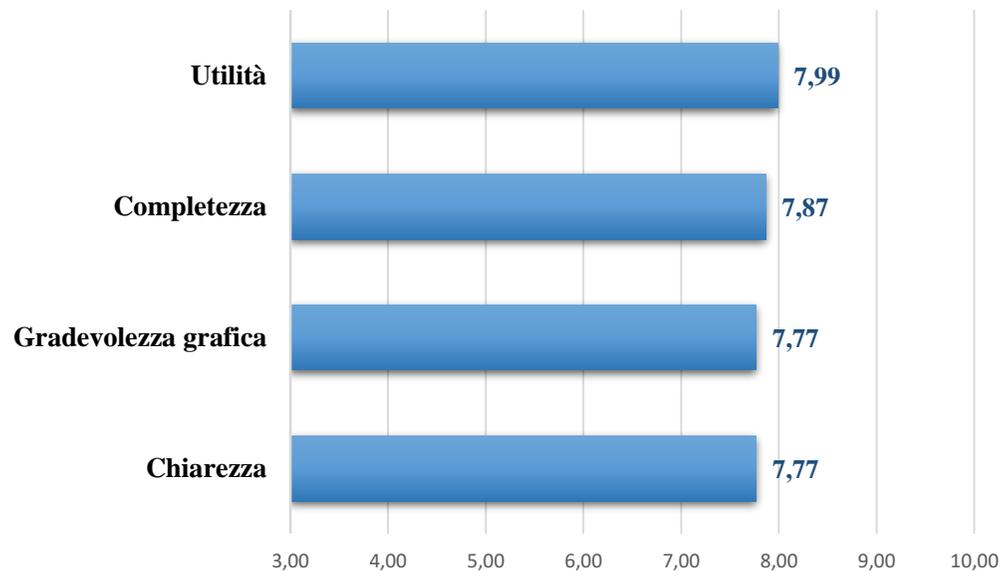
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



NELL'ULTIMO ANNO, HA CONSULTATO IL
NOSTRO SITO WEB?



VALUTAZIONE INFORMAZIONI CONTENUTE
PER:

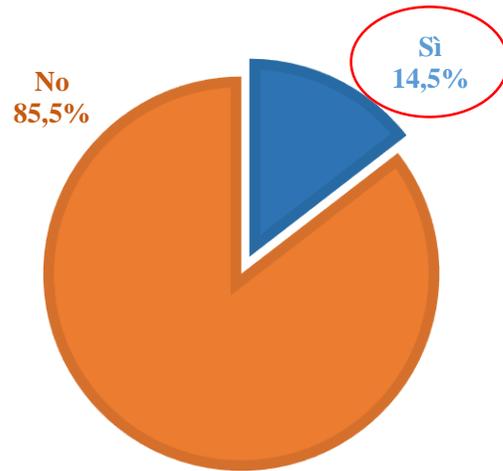


*N=391;
Valore medio;
scala 1:10*

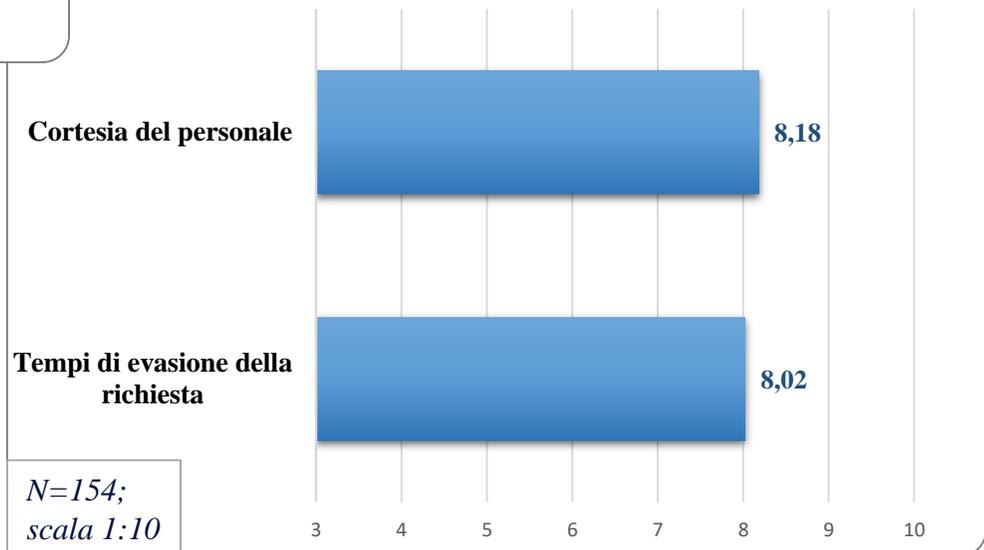
**QUALITÀ DEL
SERVIZIO ALL'UTENZA**



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

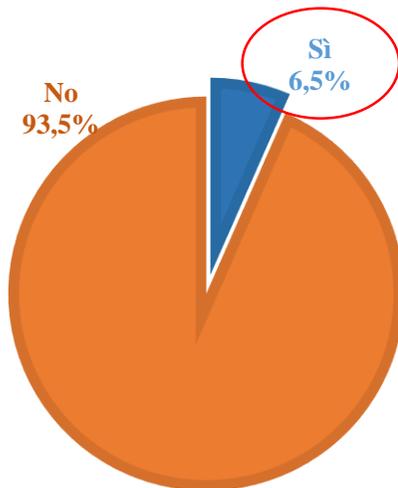


COME VALUTA:

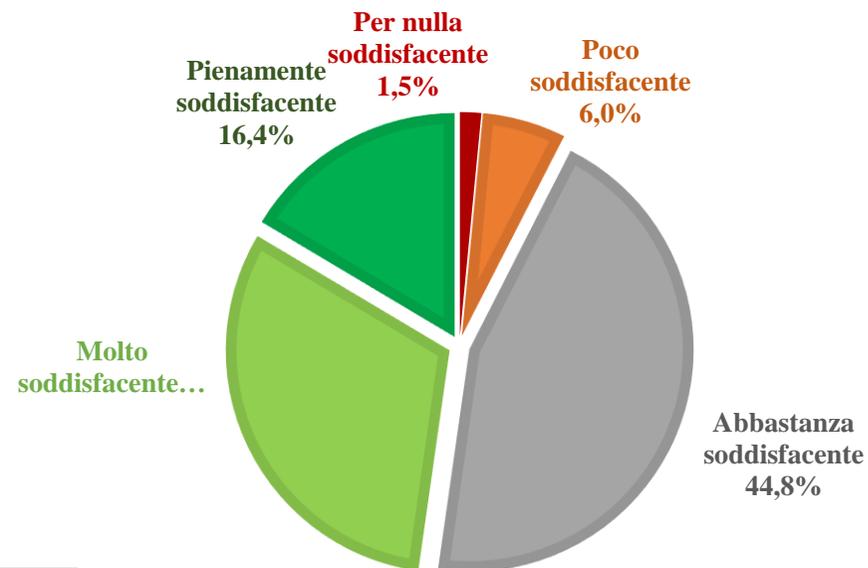


*N=154;
scala 1:10*

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

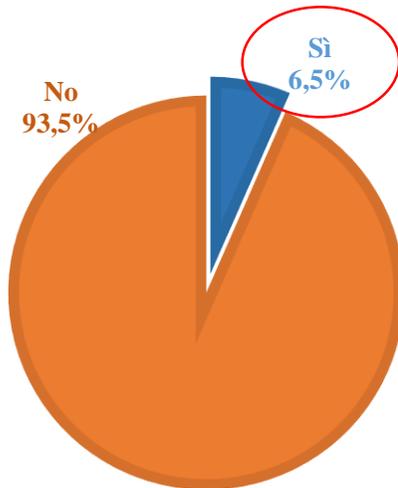


COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?

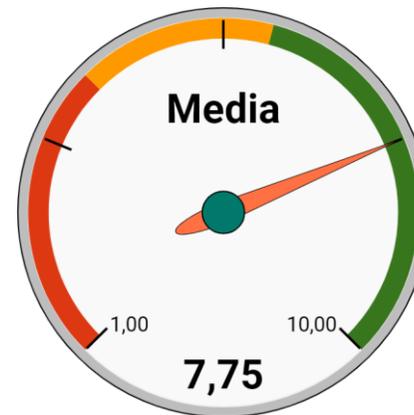


N=69

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



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

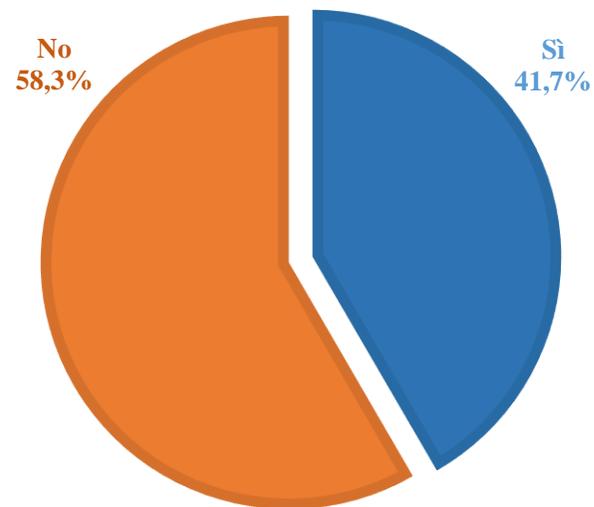


*N=69;
scala 1:10*

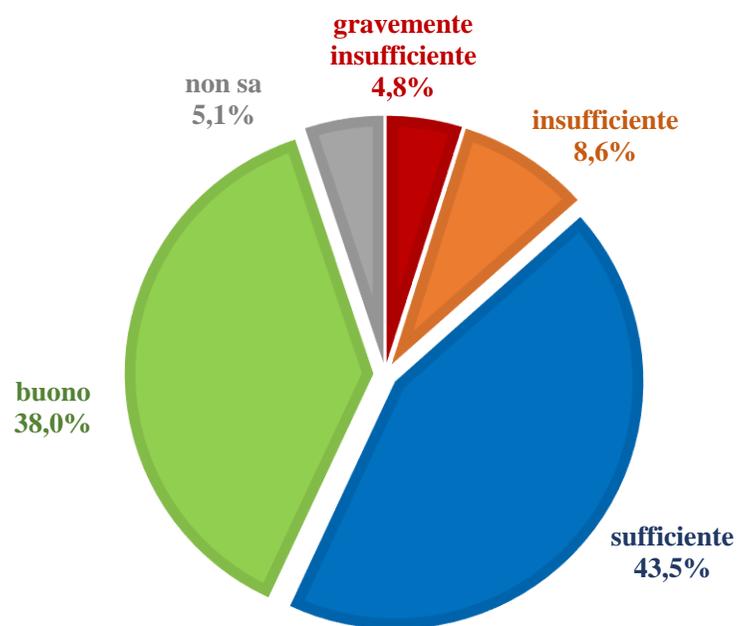
**QUALITÀ DEL
SERVIZIO BILLING**



**RISPETTO ALLO SCORSO ANNO È MIGLIORATA LA
COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA?**

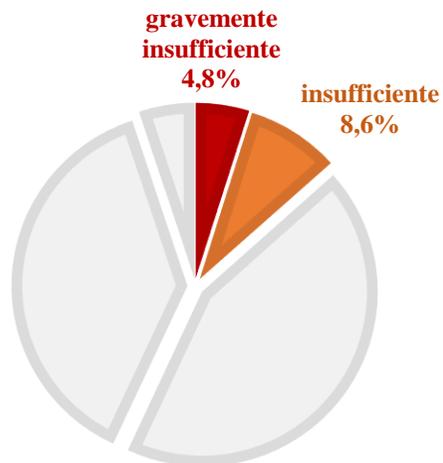


E CHE VOTO DAREBBE ALLA COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA DELL'ACQUA CHE LE VIENE RECAPITATA A CASA?

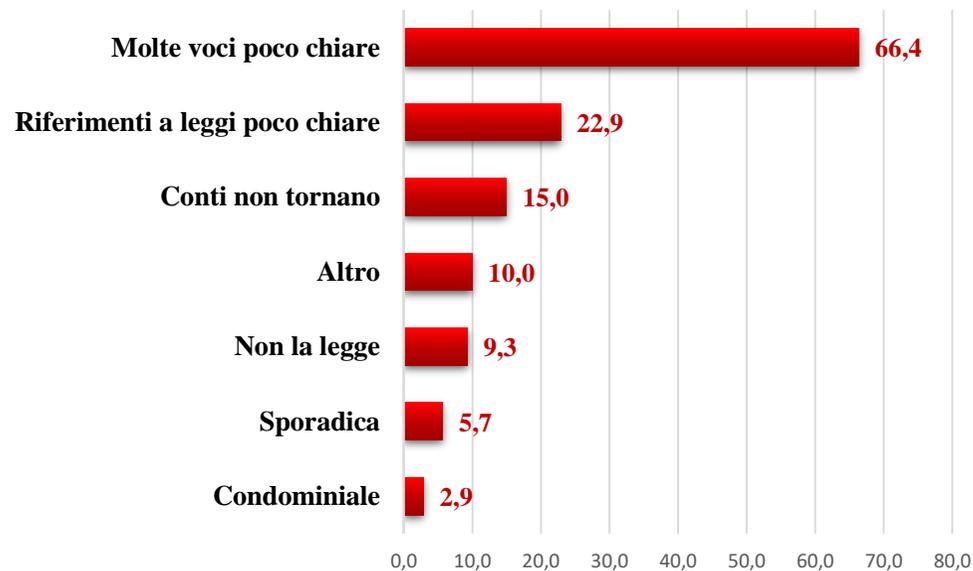


*1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono*

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

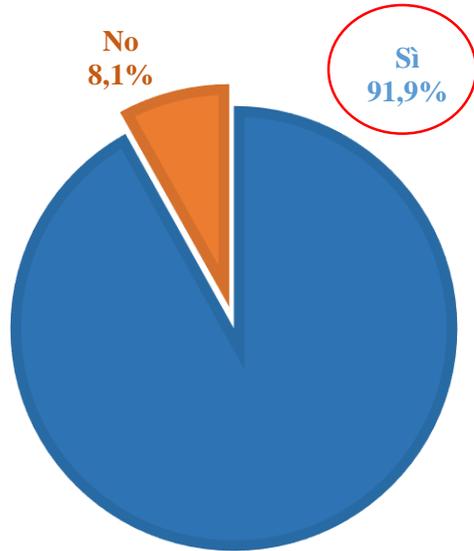


MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

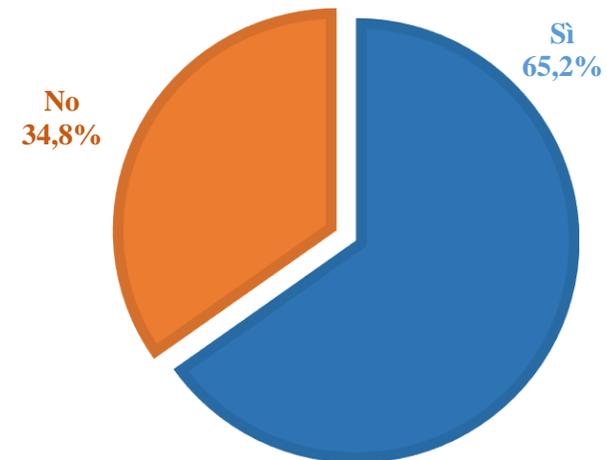


Valori percentuali
possibili più risposte
N=142

SA COSA È LA DOMICILIAZIONE BANCARIA?

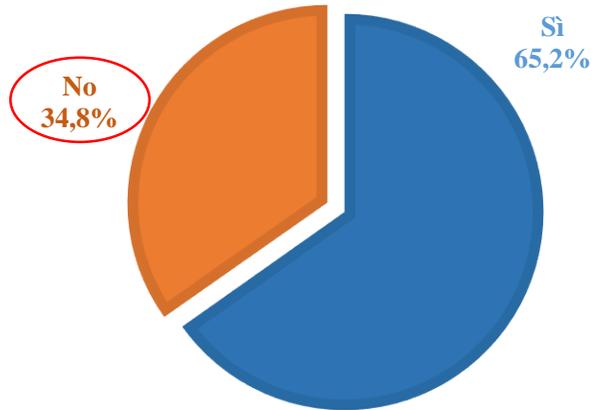


LA UTILIZZA?



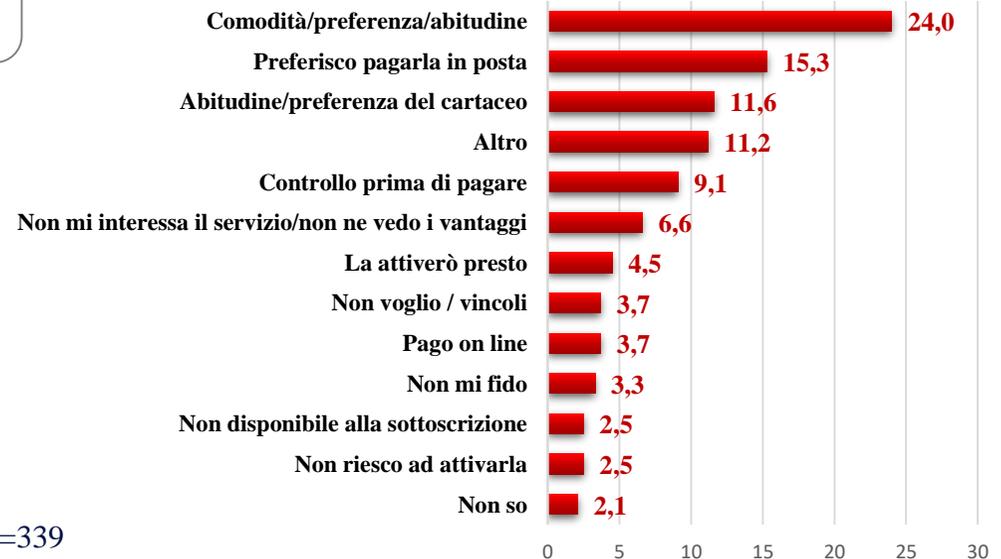
N=973

LA UTILIZZA?



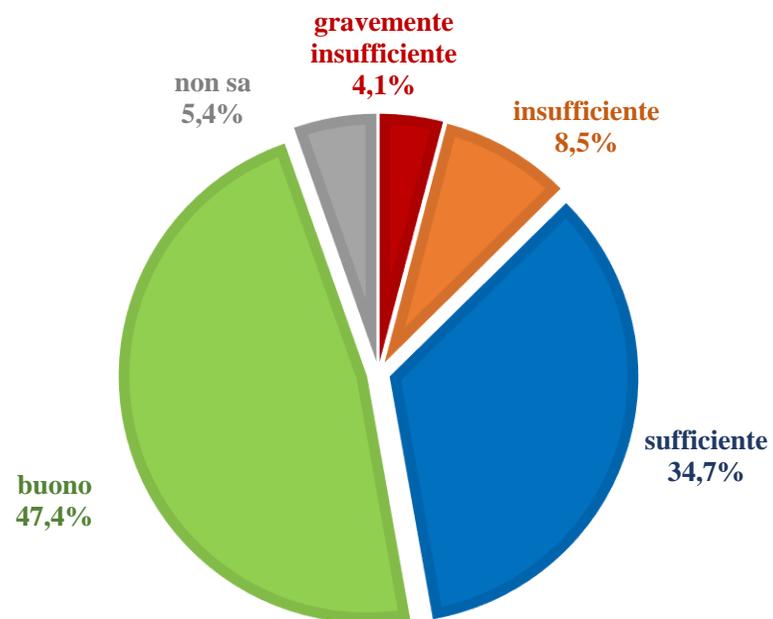
N=973

MOTIVI NON UTILIZZO

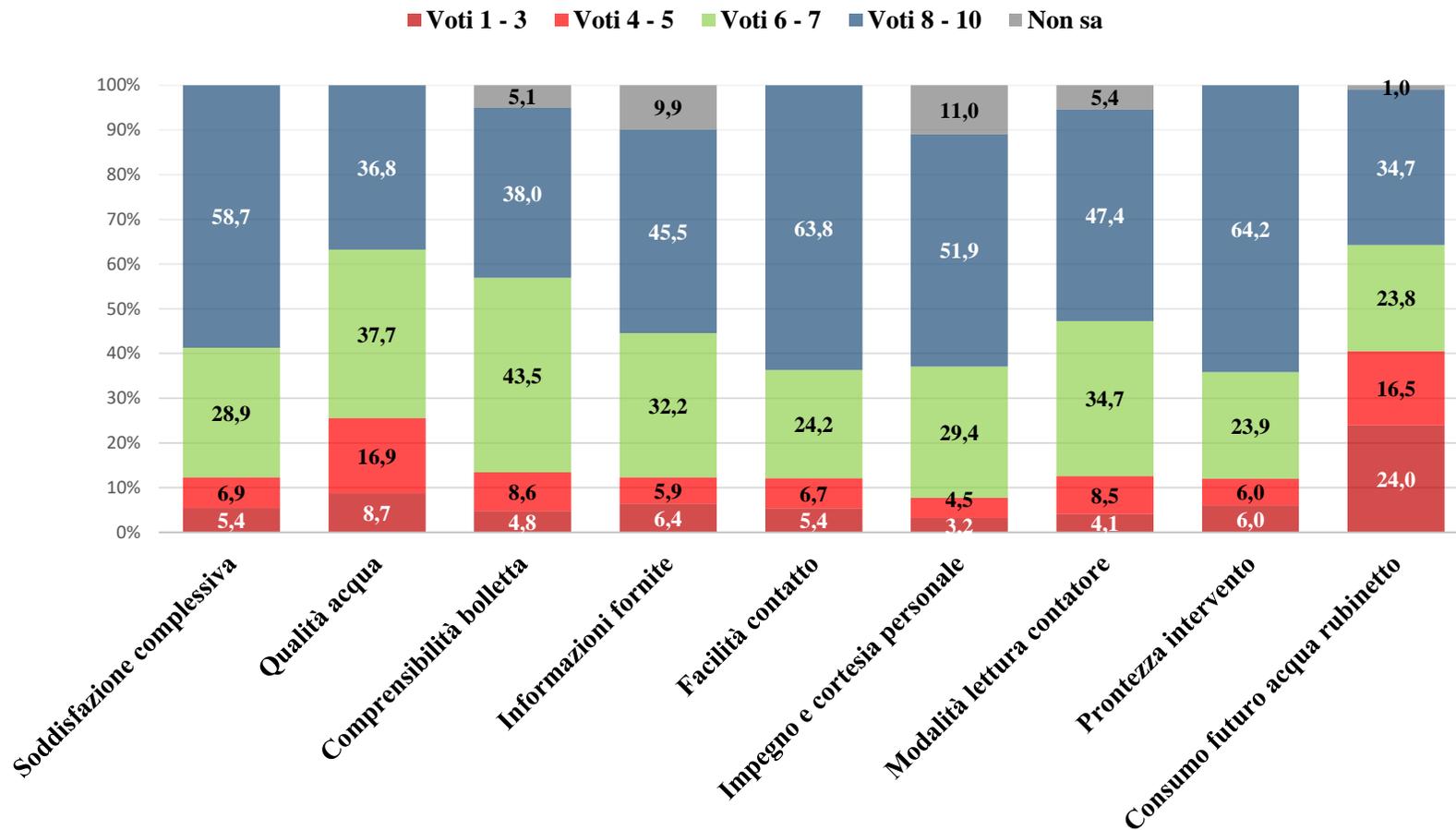


N=339

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



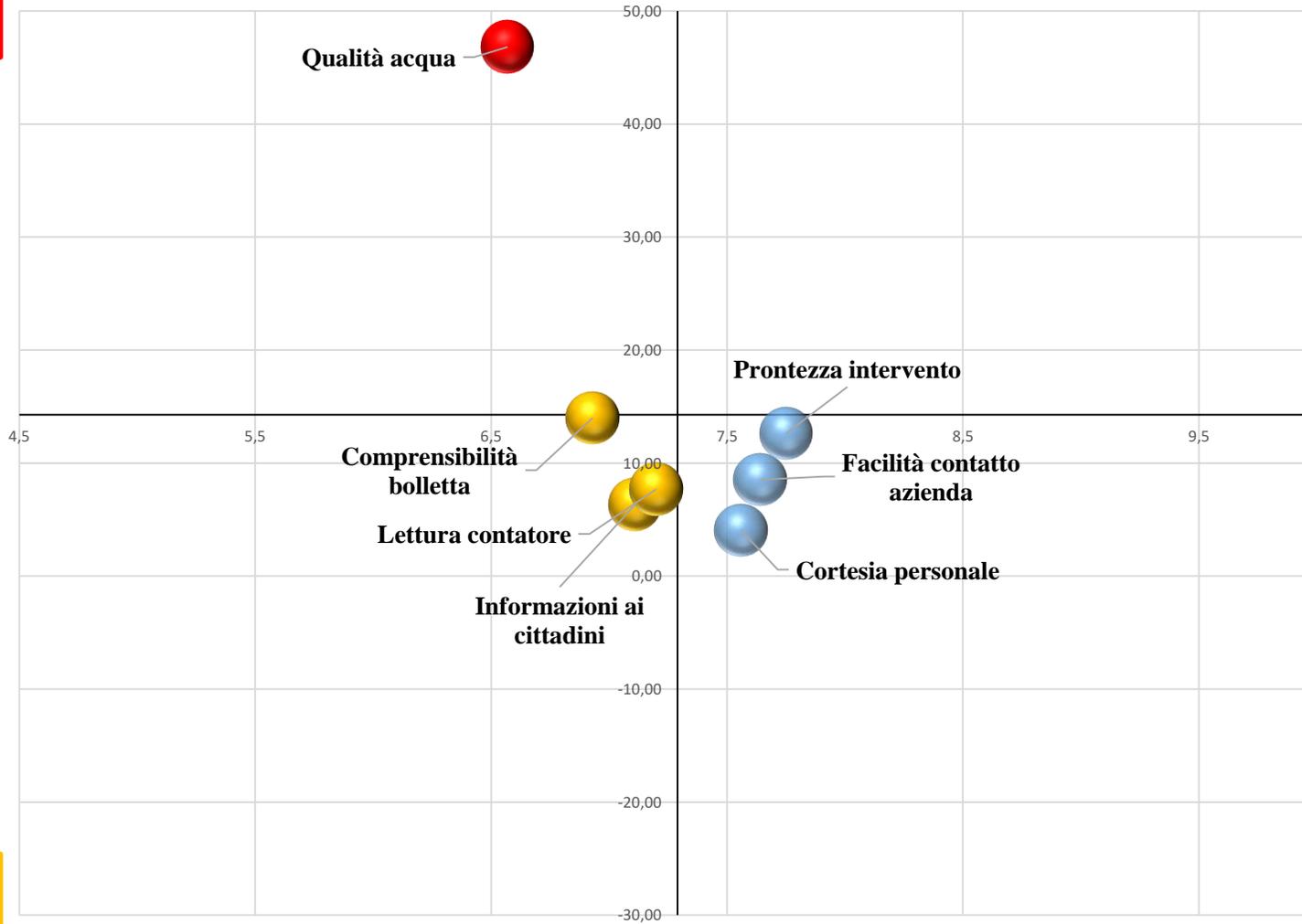
*1 - 3 = gravemente insufficiente
4 - 5 = insufficiente
6 - 7 = sufficiente
8 - 10 = buono*



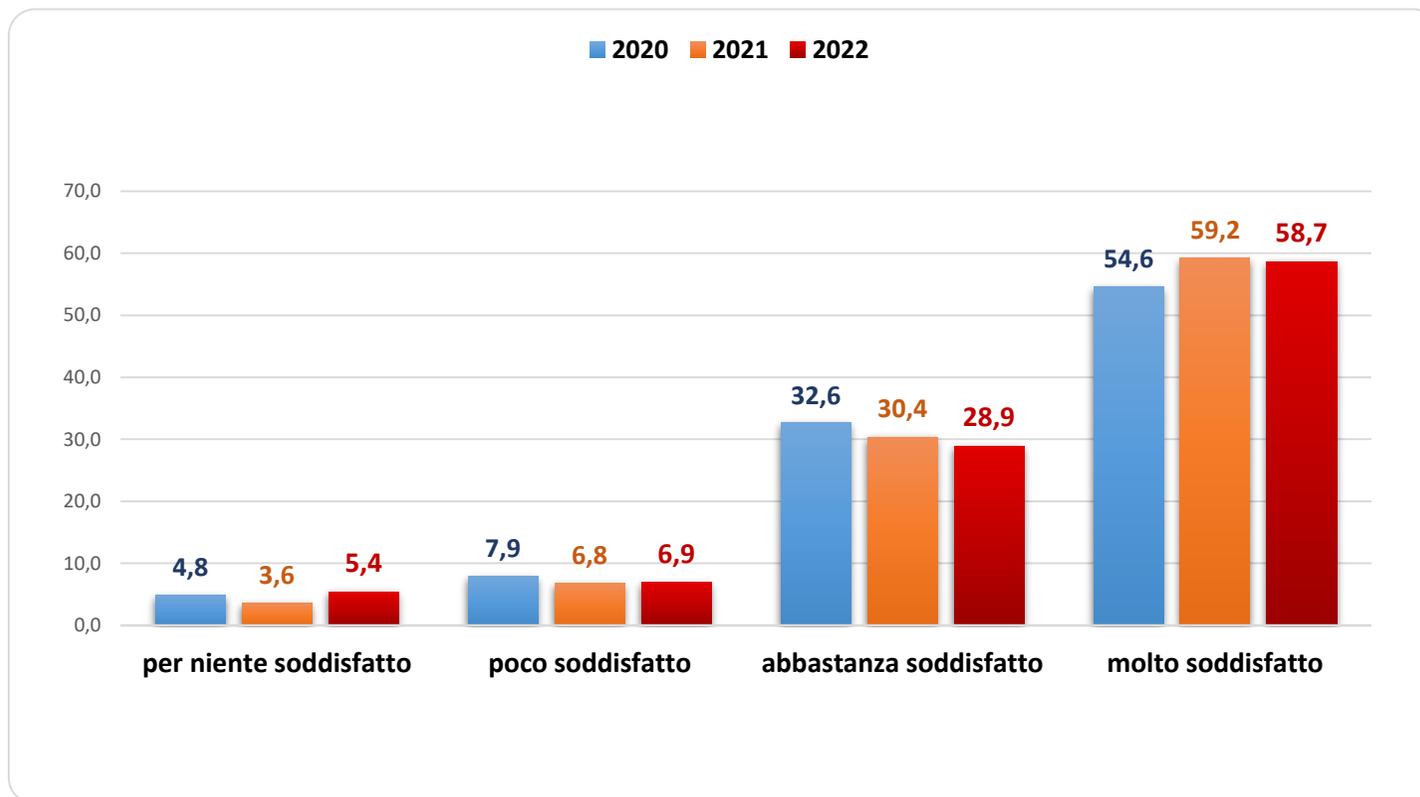
Valori percentuali

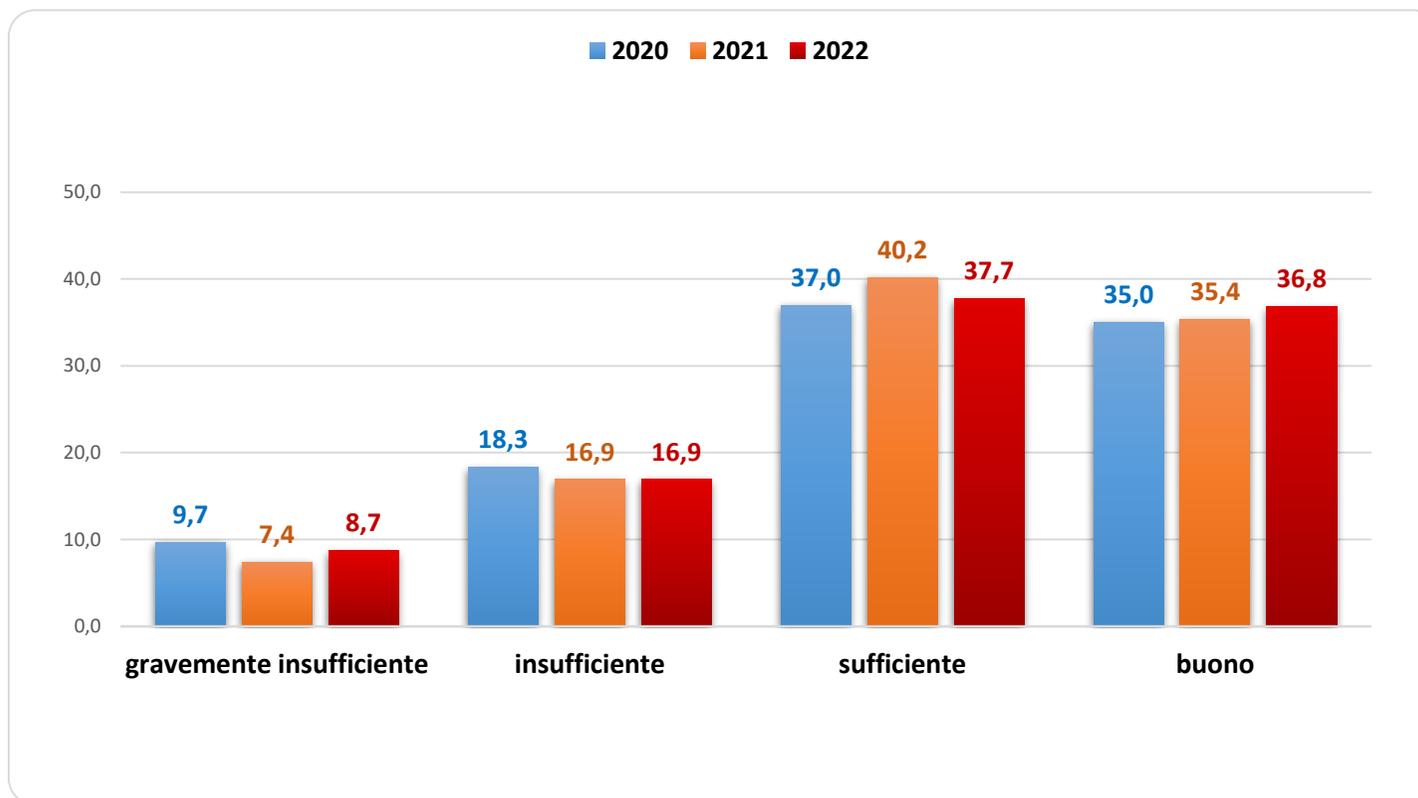
Fattori	Valutazione media	Importanza
Qualità acqua	6,57	46,83
Comprensibilità bolletta	6,93	13,99
Informazioni ai cittadini	7,11	6,30
Facilità contatto azienda	7,64	8,52
Cortesìa personale	7,56	4,05
Lettura contatore	7,20	7,69
Prontezza intervento	7,75	12,60

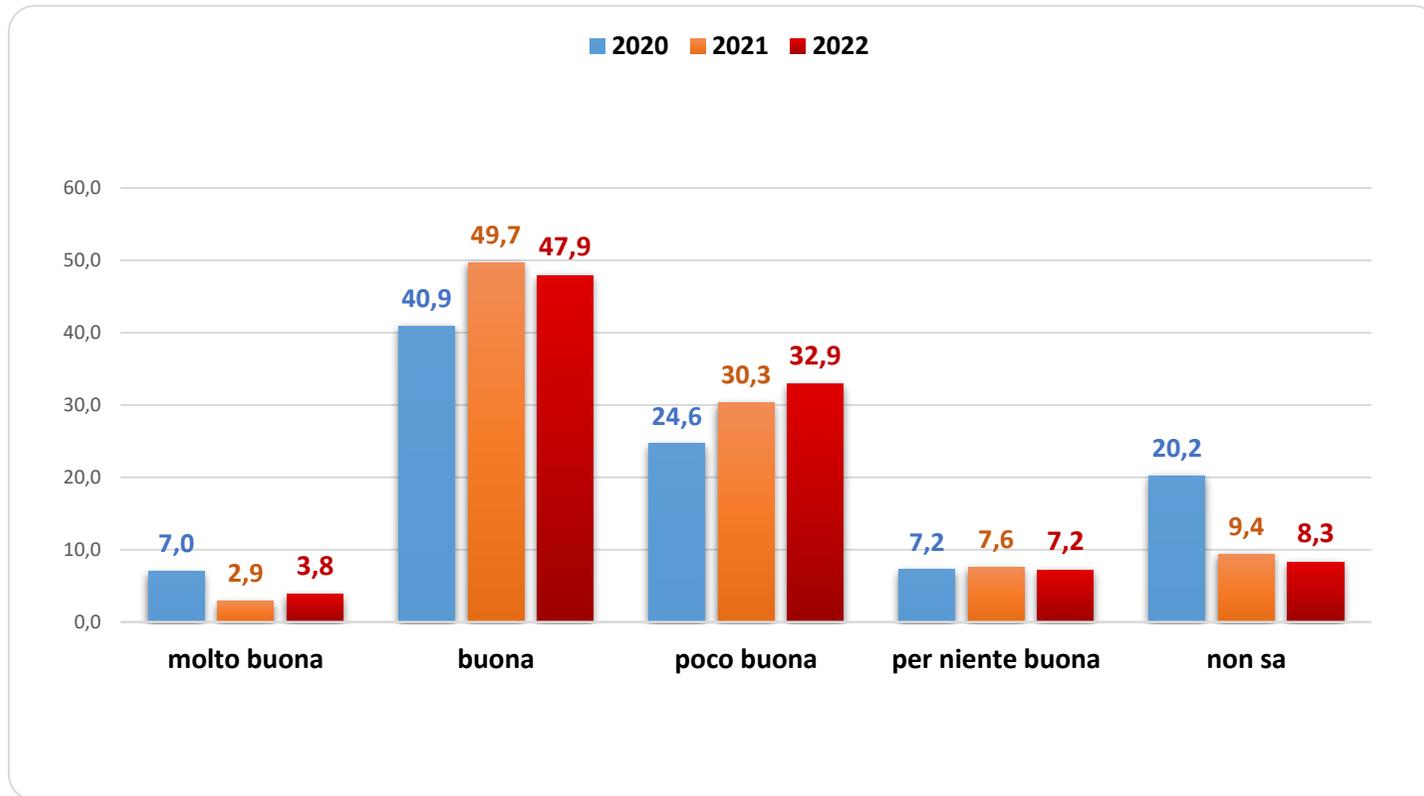


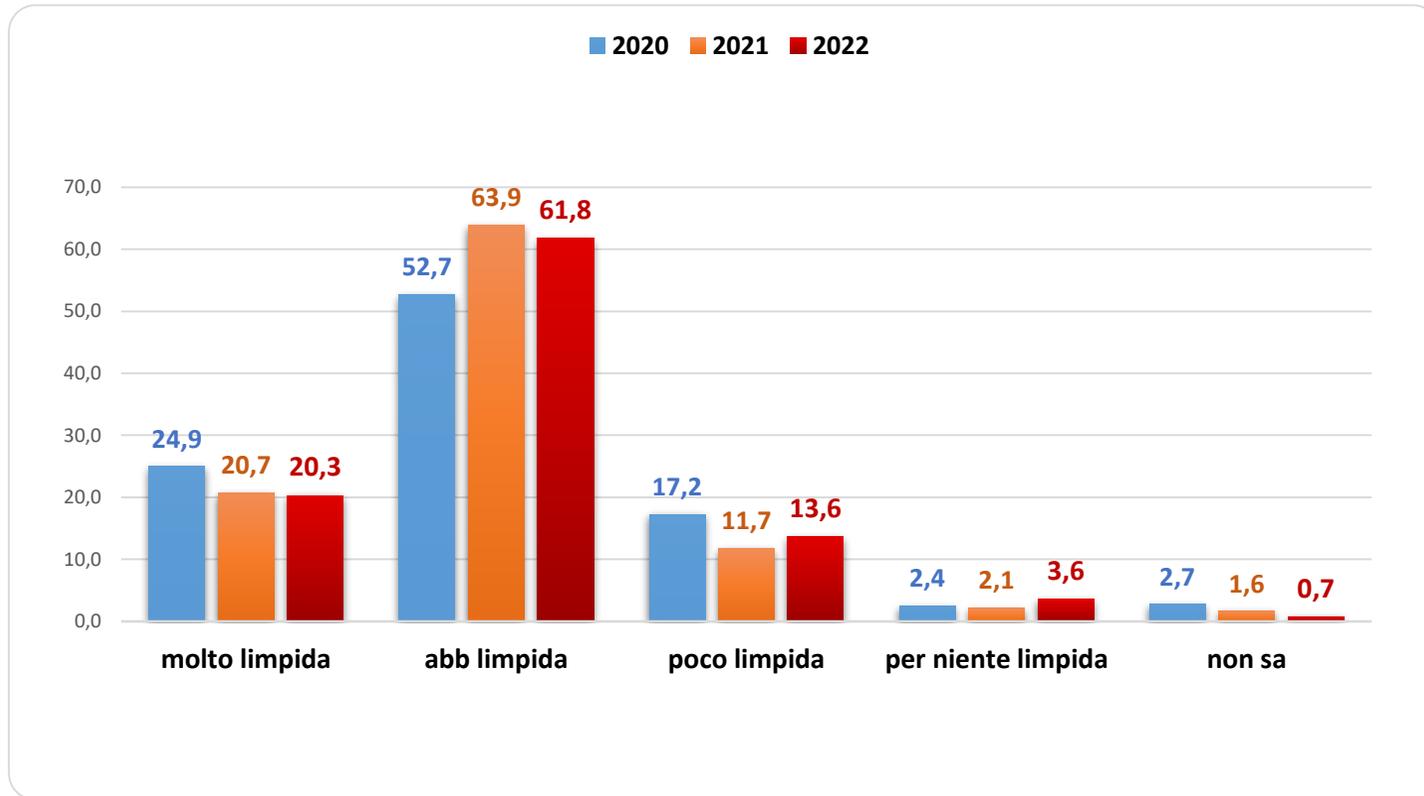


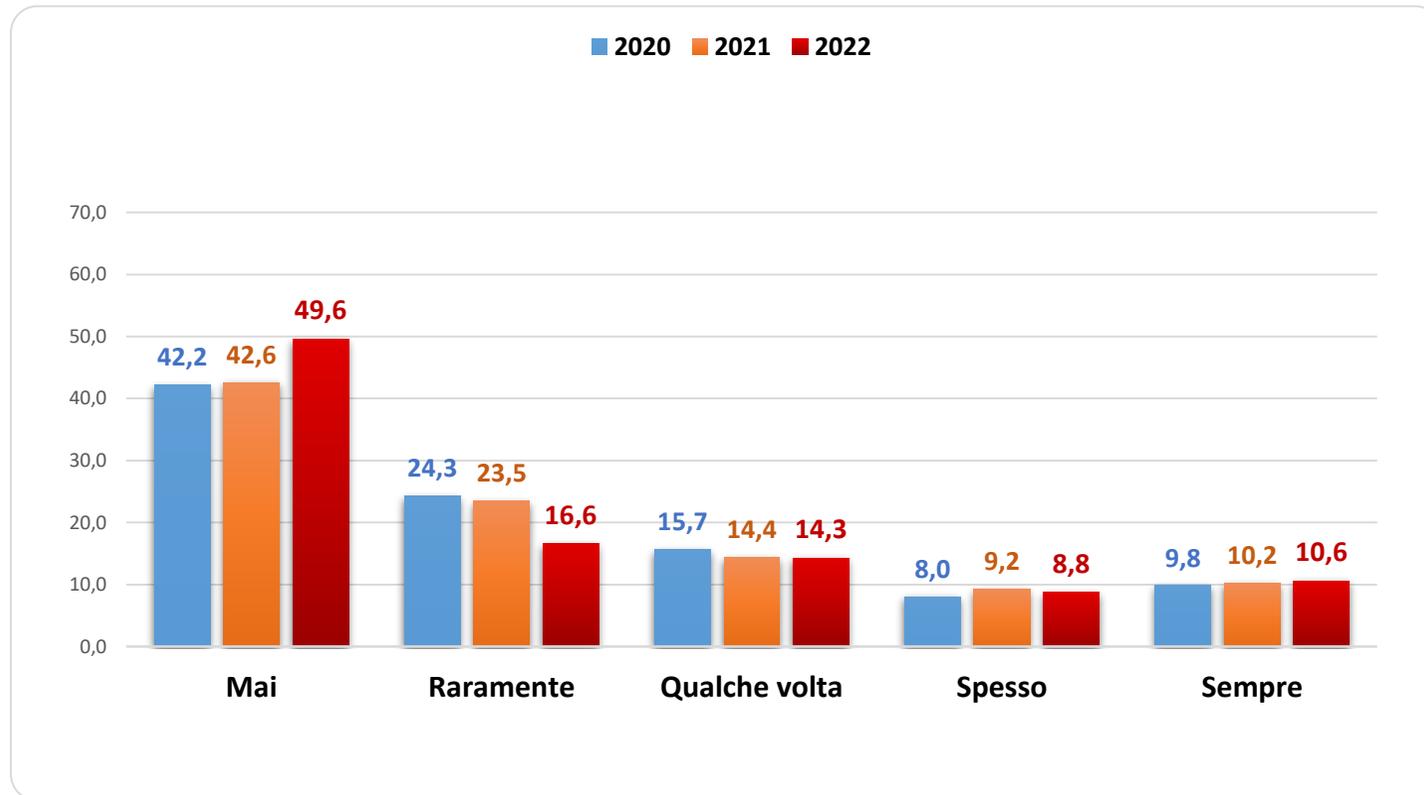
CONFRONTI ANNUALI

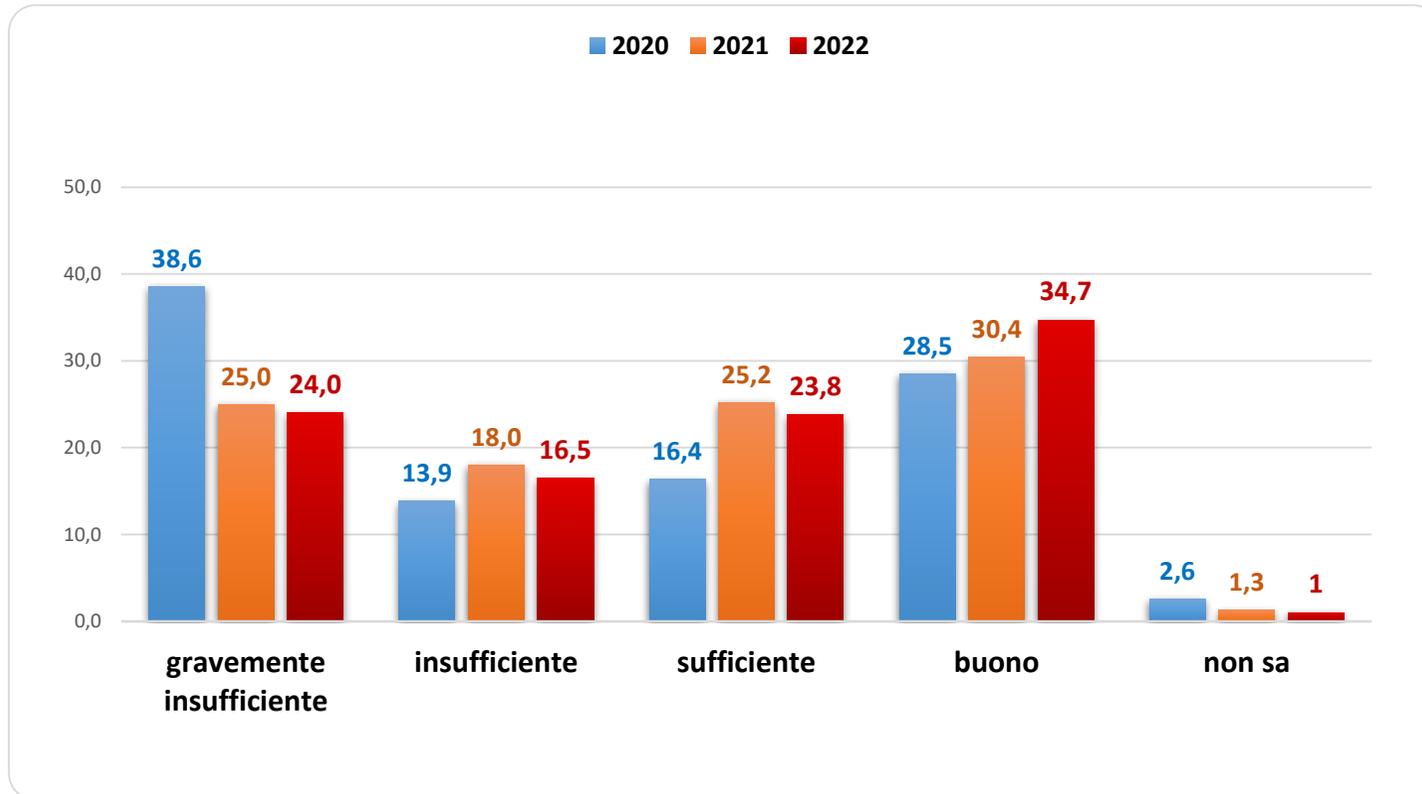


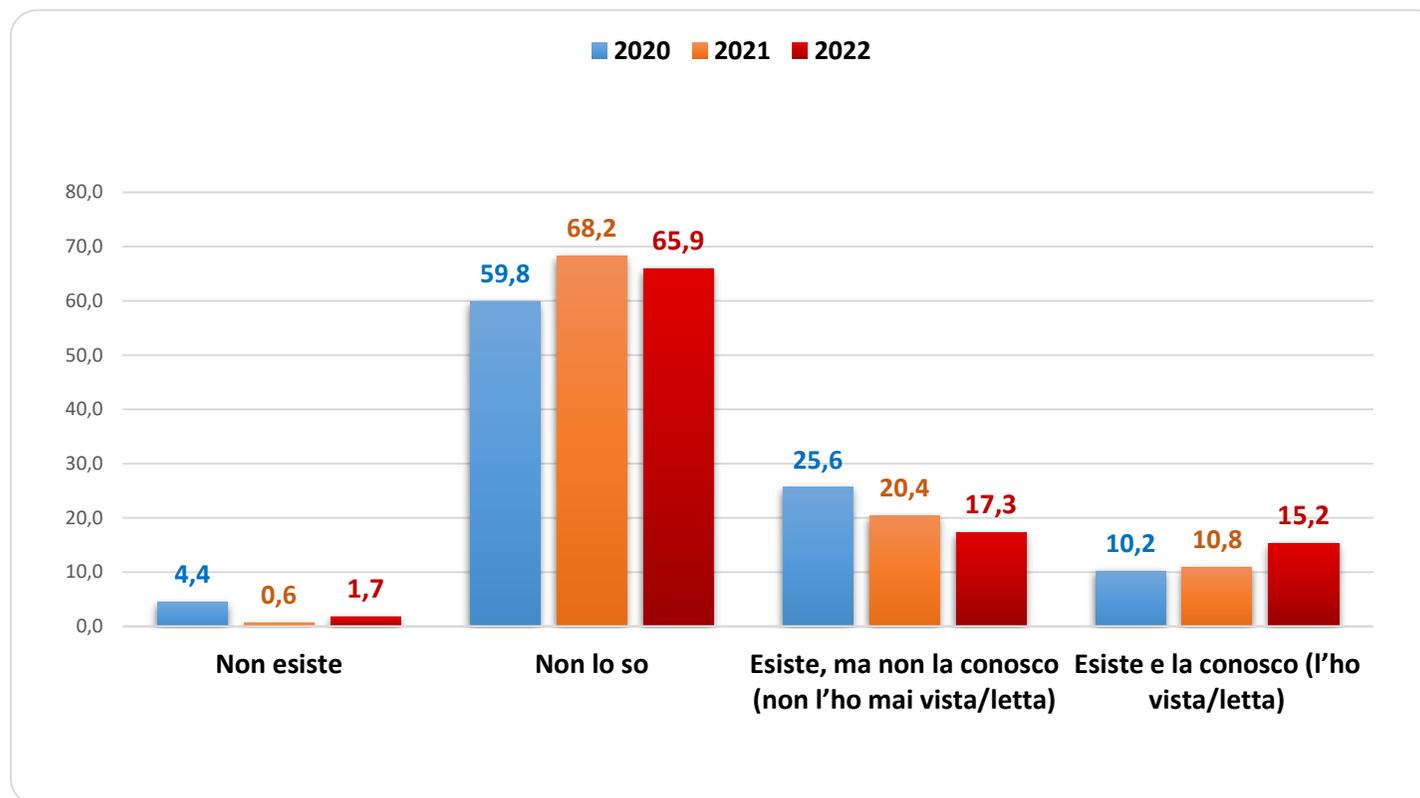


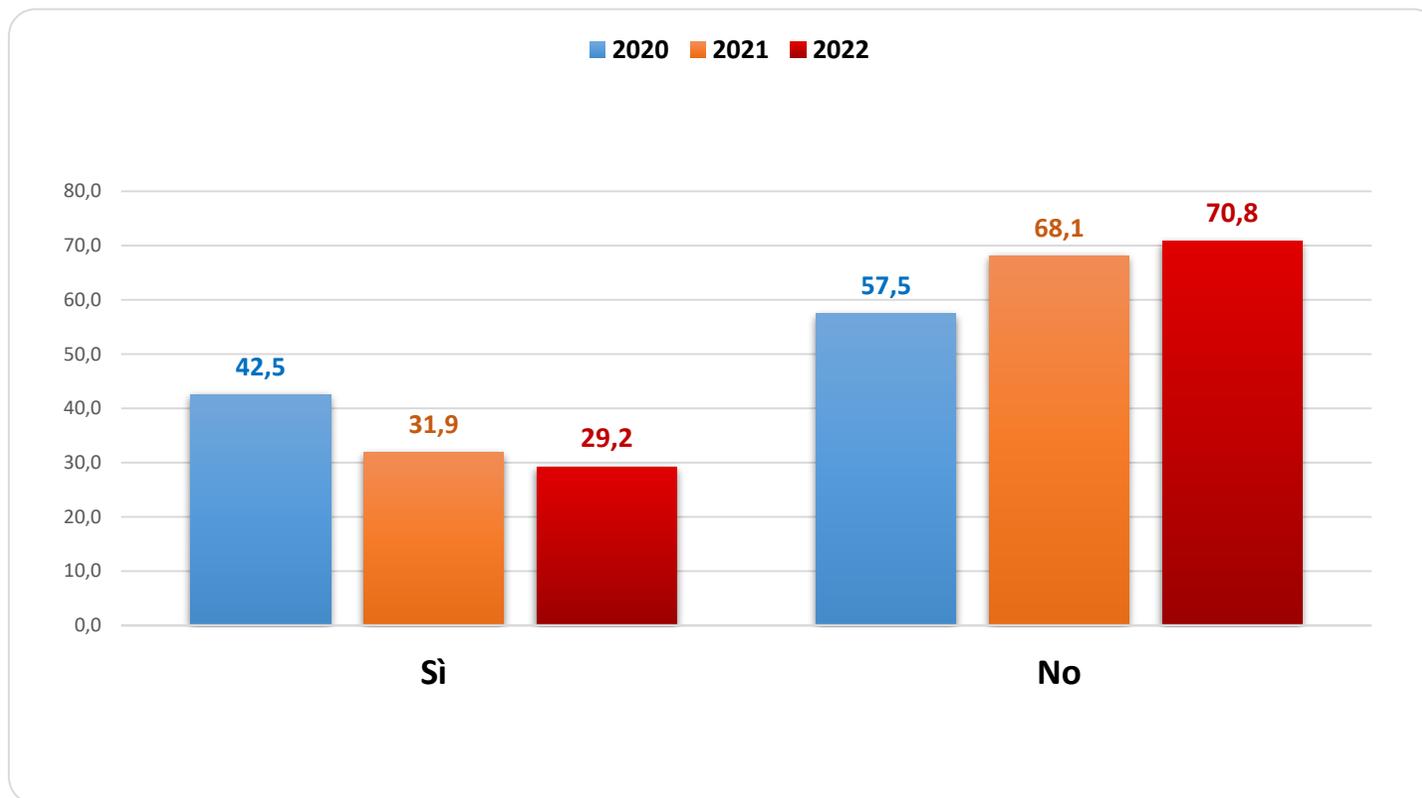


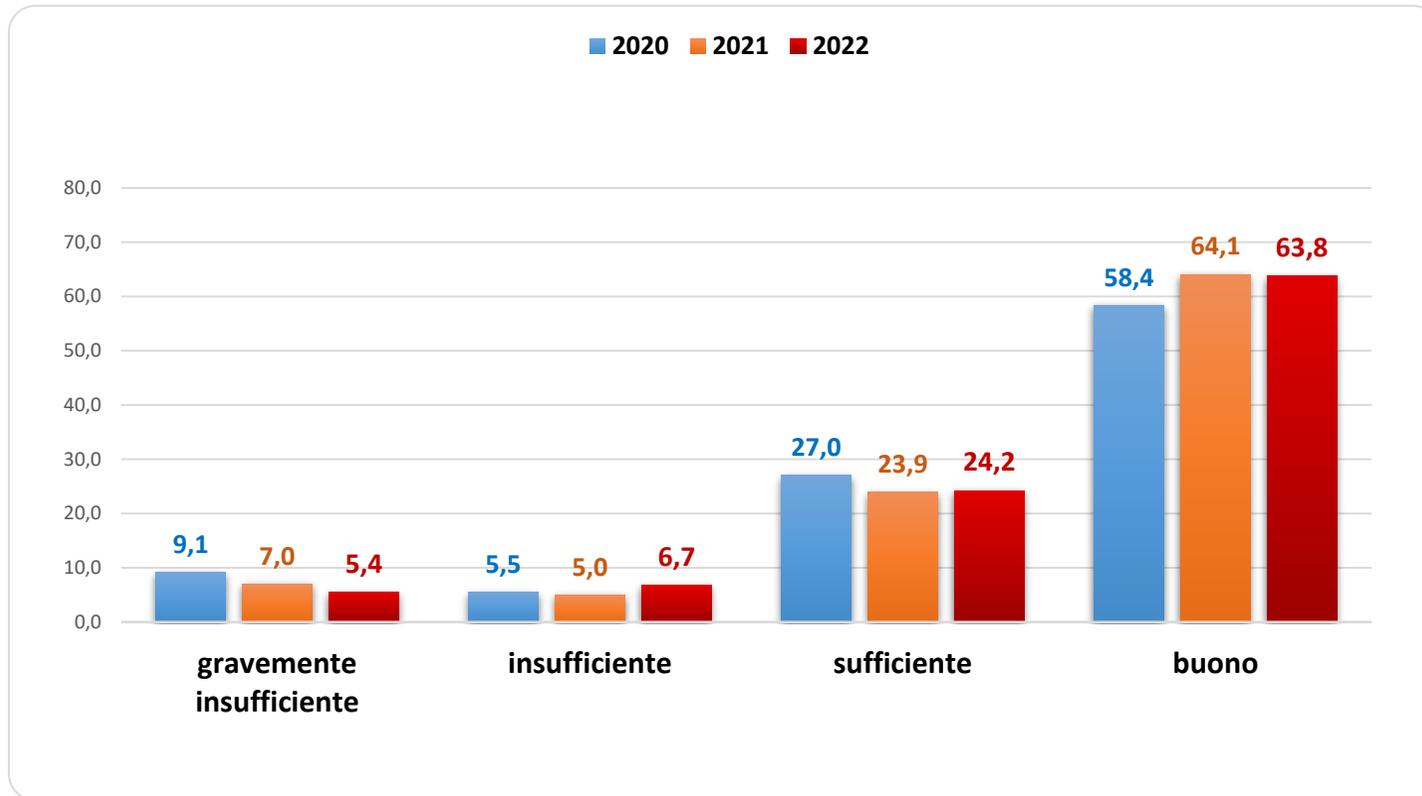


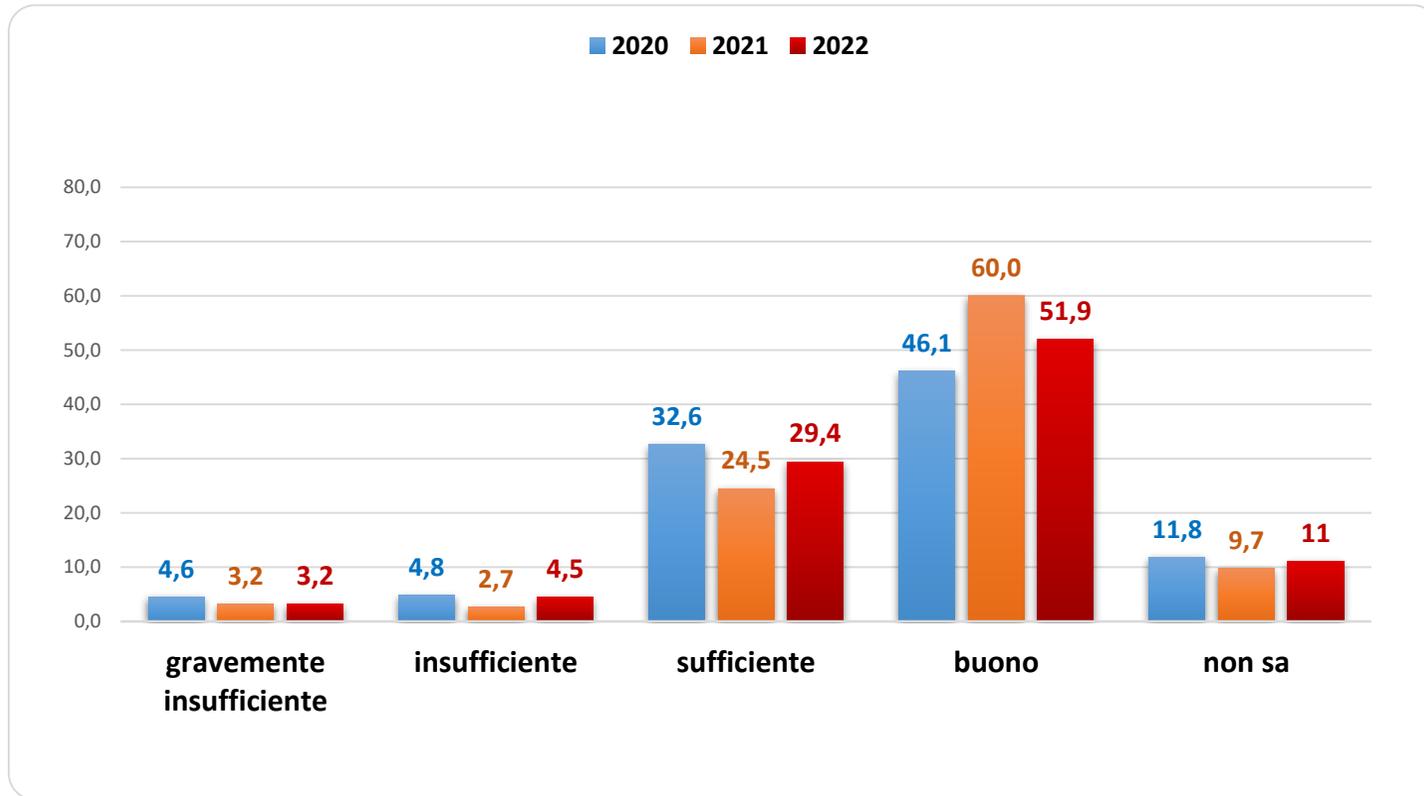


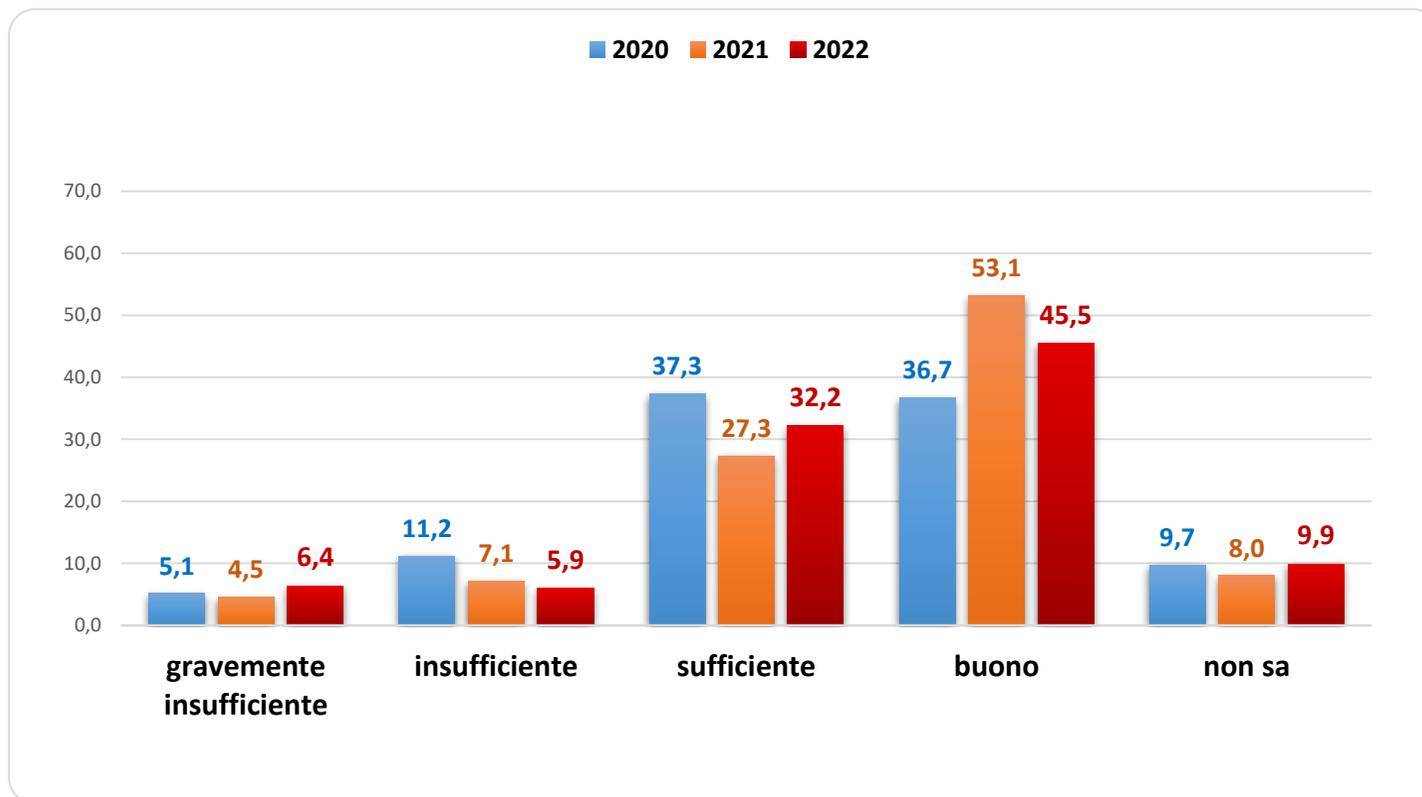


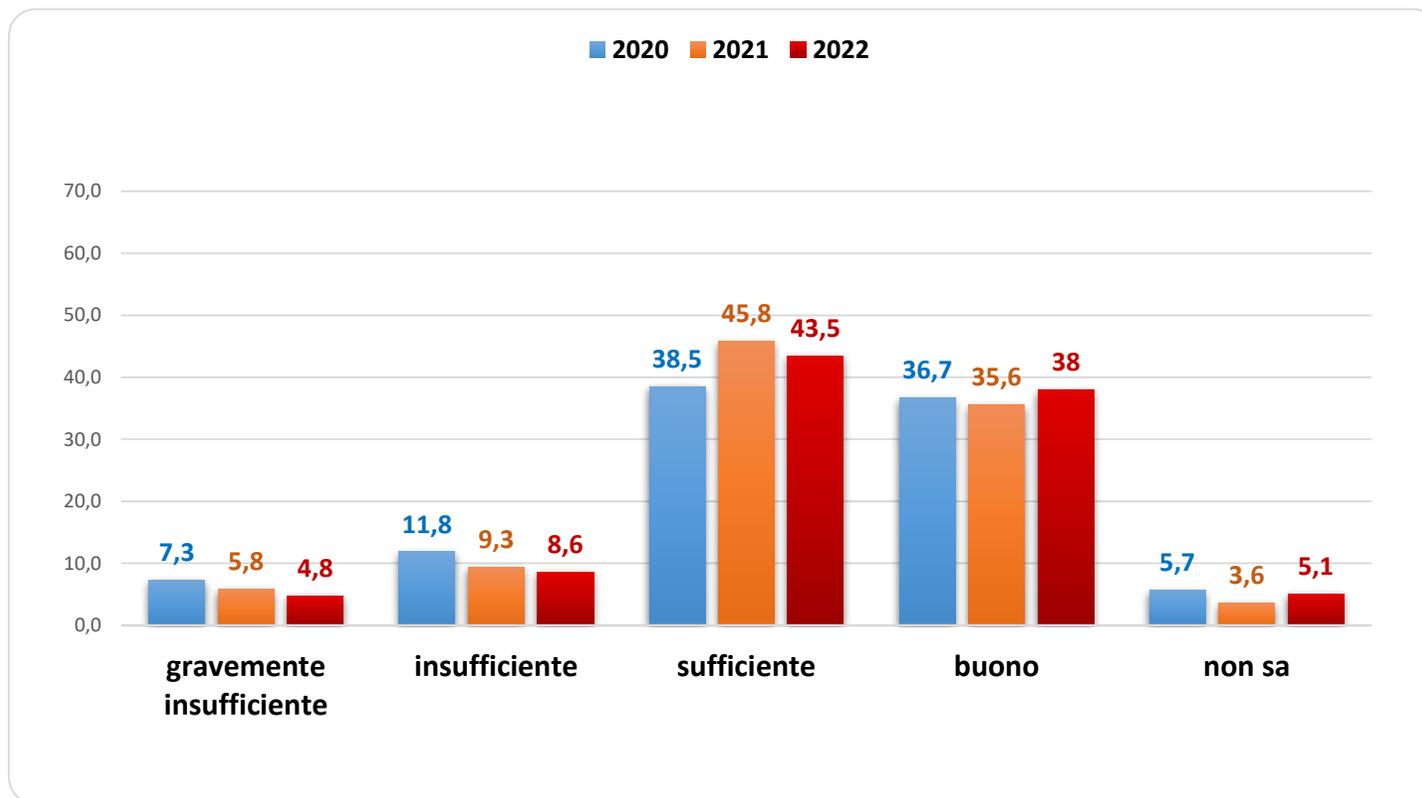


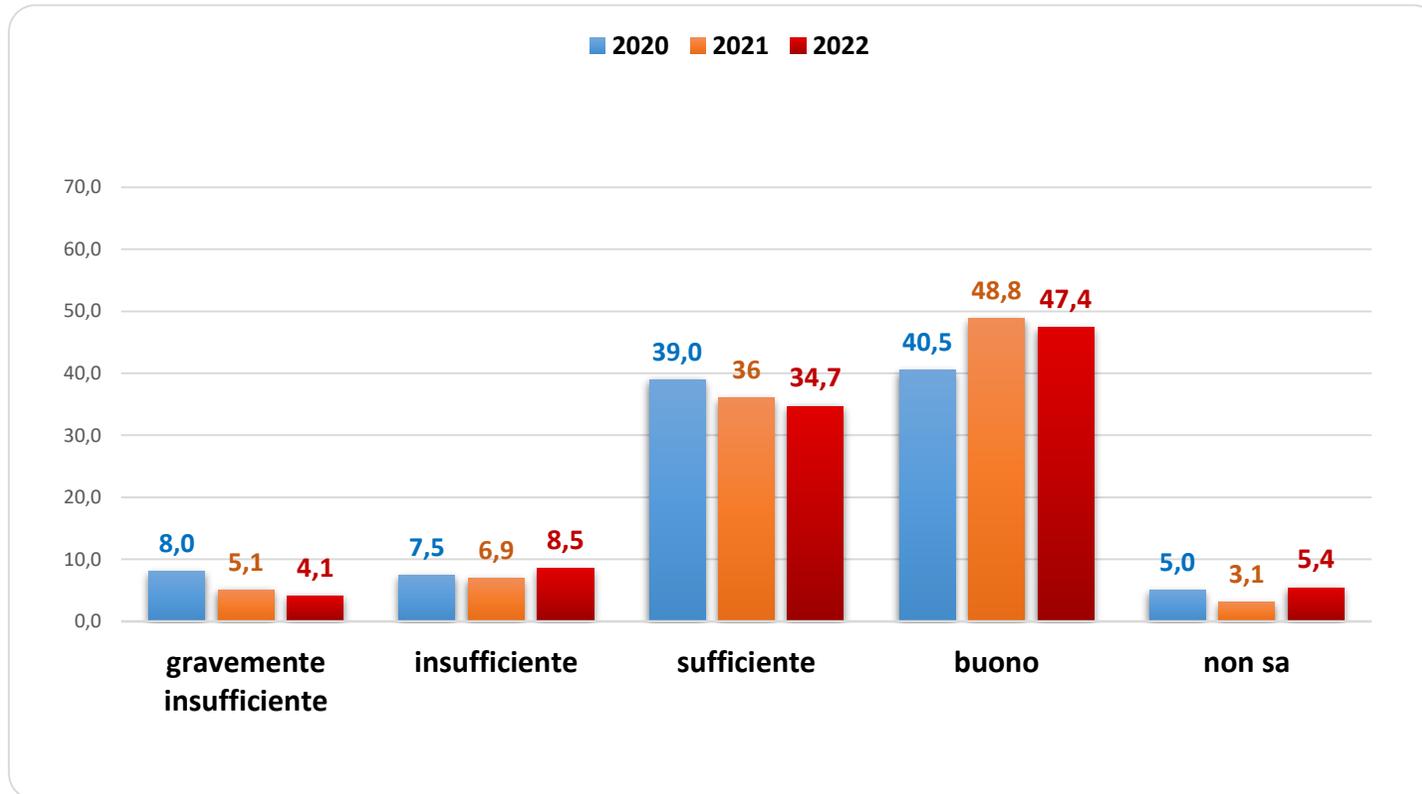


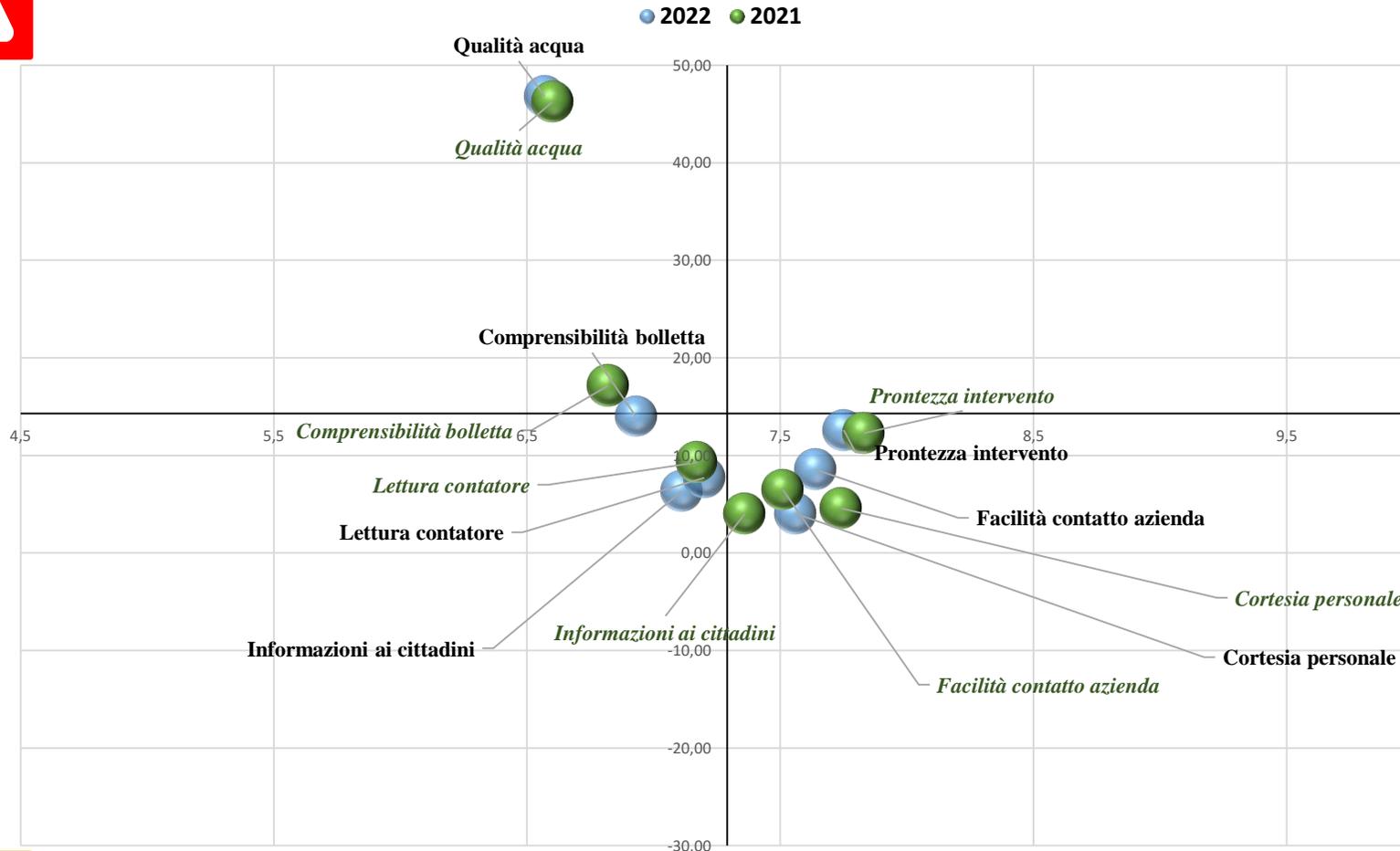


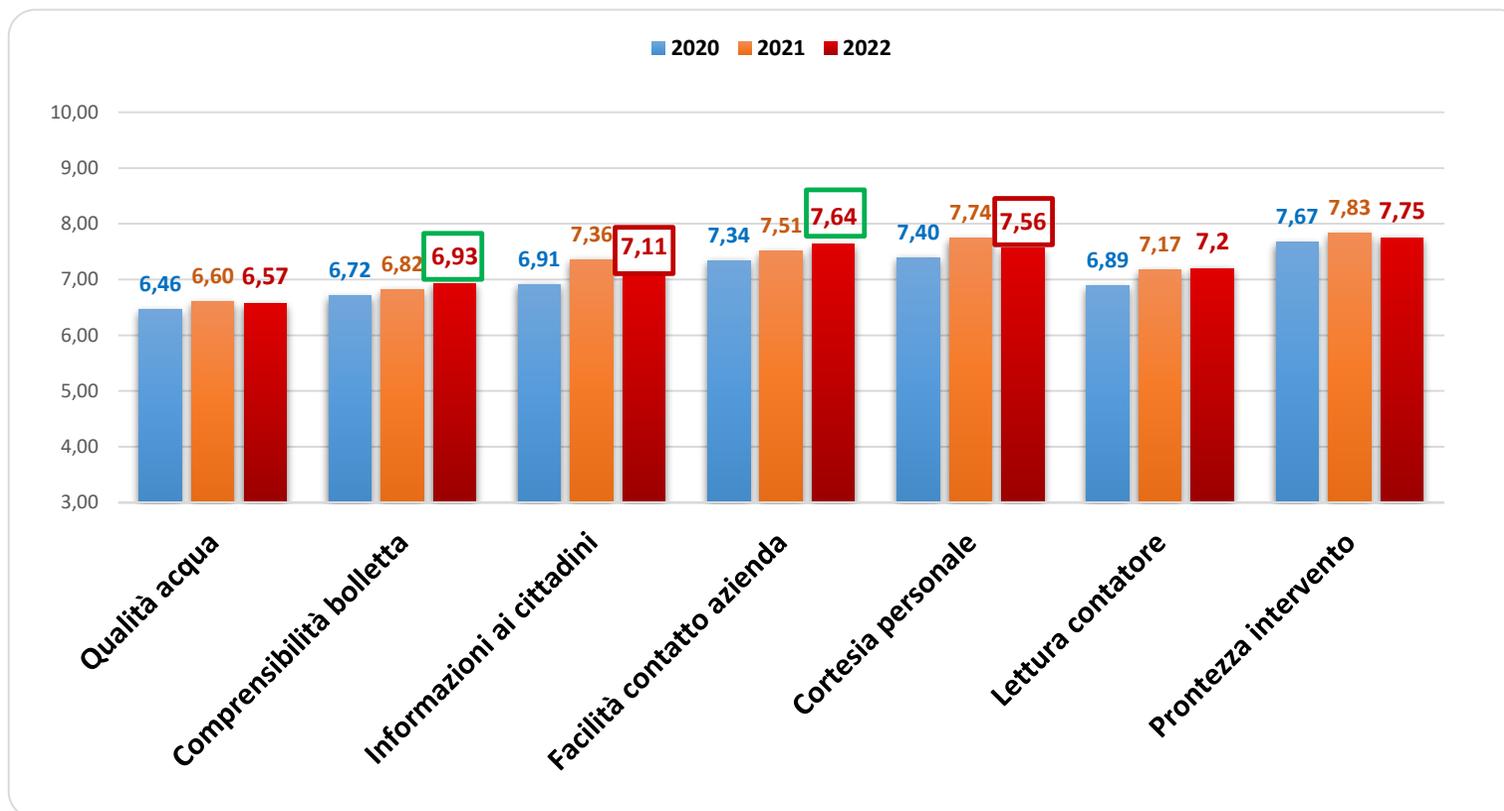


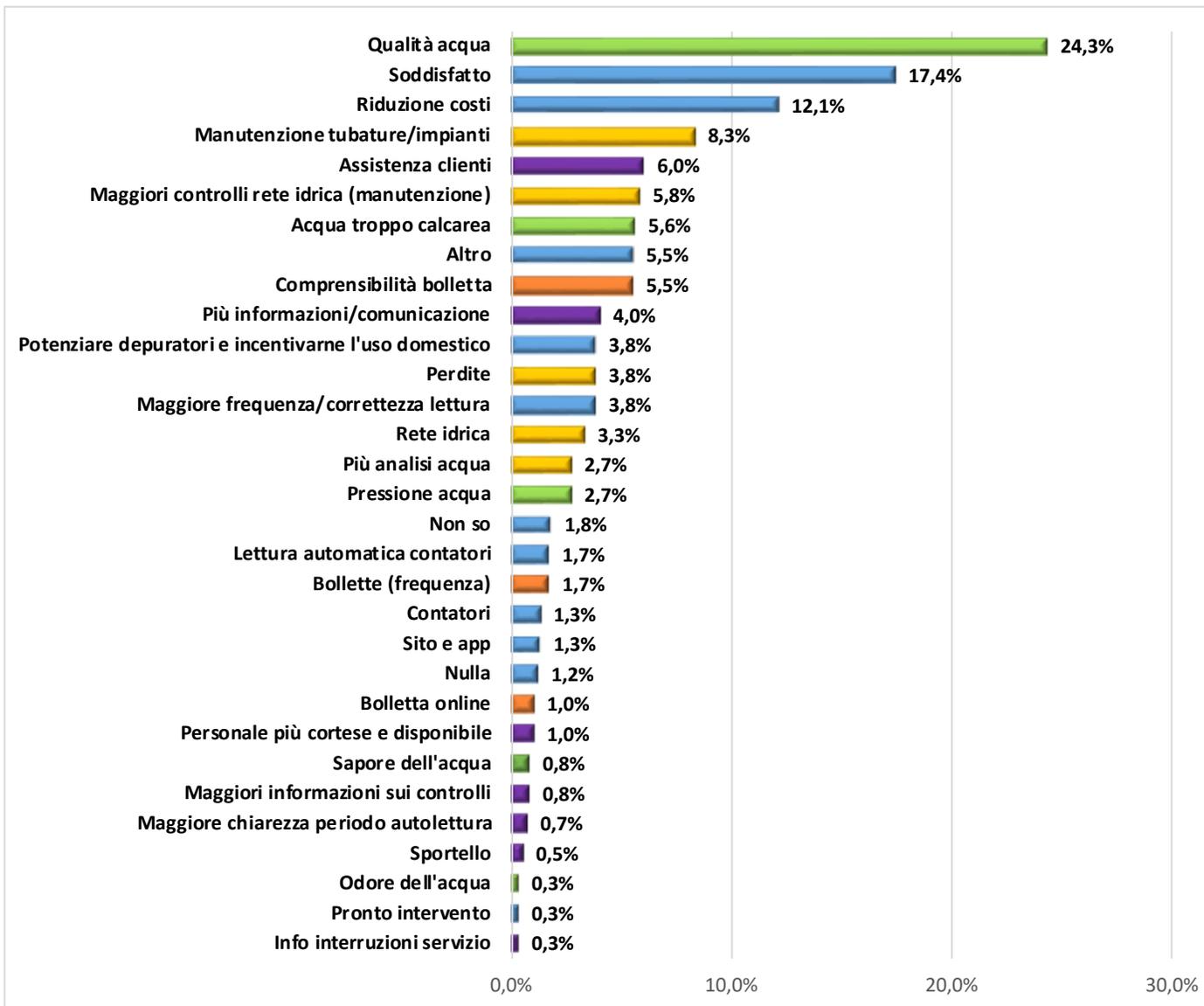












PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO

Qualità dell'acqua
34,4

Controlli/analisi
23,9

**Comunicazione/
relazione**
13,3

Bolletta
8,2

Valori percentuali

- Analizzando i dati emersi dall'ascolto degli utenti del servizio idrico offerto da EmiliAmbiente si riscontra un **livello di soddisfazione complessivo** dei servizi forniti positivo ed in tenuta rispetto alla rilevazione del 2021 (7,50 - scala 1:10 rispetto 7,52 nel 2021).

Sale però leggermente la quota di coloro che si dichiara poco o per nulla soddisfatto del servizio (12,3% vs 10,4%).

- Anche la **qualità dell'acqua** ottiene giudizi in sostanziale tenuta rispetto alle valutazioni espresse nel 2021; si è passati da 6,60 nel 2021 a 6,57 del 2022.

Pur non riflettendosi ancora sul giudizio complessivo della qualità dell'acqua, si rilevano delle quote in incremento, seppur lieve, tra gli insoddisfatti del sapore e della limpidezza dell'acqua.

Se nel 2021 coloro che affermavano che l'acqua aveva un sapore poco o per nulla buono era di 37,9%, nel 2022 questa percentuale sale a 40,1; anche la quota di insoddisfatti della limpidezza (poco o per nulla limpida) passa da 13,8 a 17,2%.

- Coloro che esprimono insoddisfazione (voti da 1 a 5, scala 1:10) lamentano principalmente la **presenza di calcare** nell'acqua (74,3%). Questo dato risulta essere in continuo incremento negli anni. Si è passati dal 36,3% del 2020, al 61,3 del 2021, arrivando a 74,3% di quest'anno.
- Pur riscontrando un incremento tra coloro che affermano di **non bere mai l'acqua** del rubinetto (49,6% rispetto a 42,6 del 2021), troviamo invece un incremento tra coloro che si dichiarano **disponibili a berla in futuro**: la percentuale di coloro che esprimono un buon livello di disponibilità sale a 34,7%, rispetto al 2021, in cui si fermava al 30,4%.

Questa apertura sottolinea come intervenendo sulla tematica calcare, comunicando maggiormente ed informando sulla buona qualità dell'acqua erogata (richiesta emersa nei suggerimenti in modo spontaneo) si potrebbe ottenere un incremento nella quota di coloro che sceglieranno di consumare l'acqua del rubinetto anche per berla.



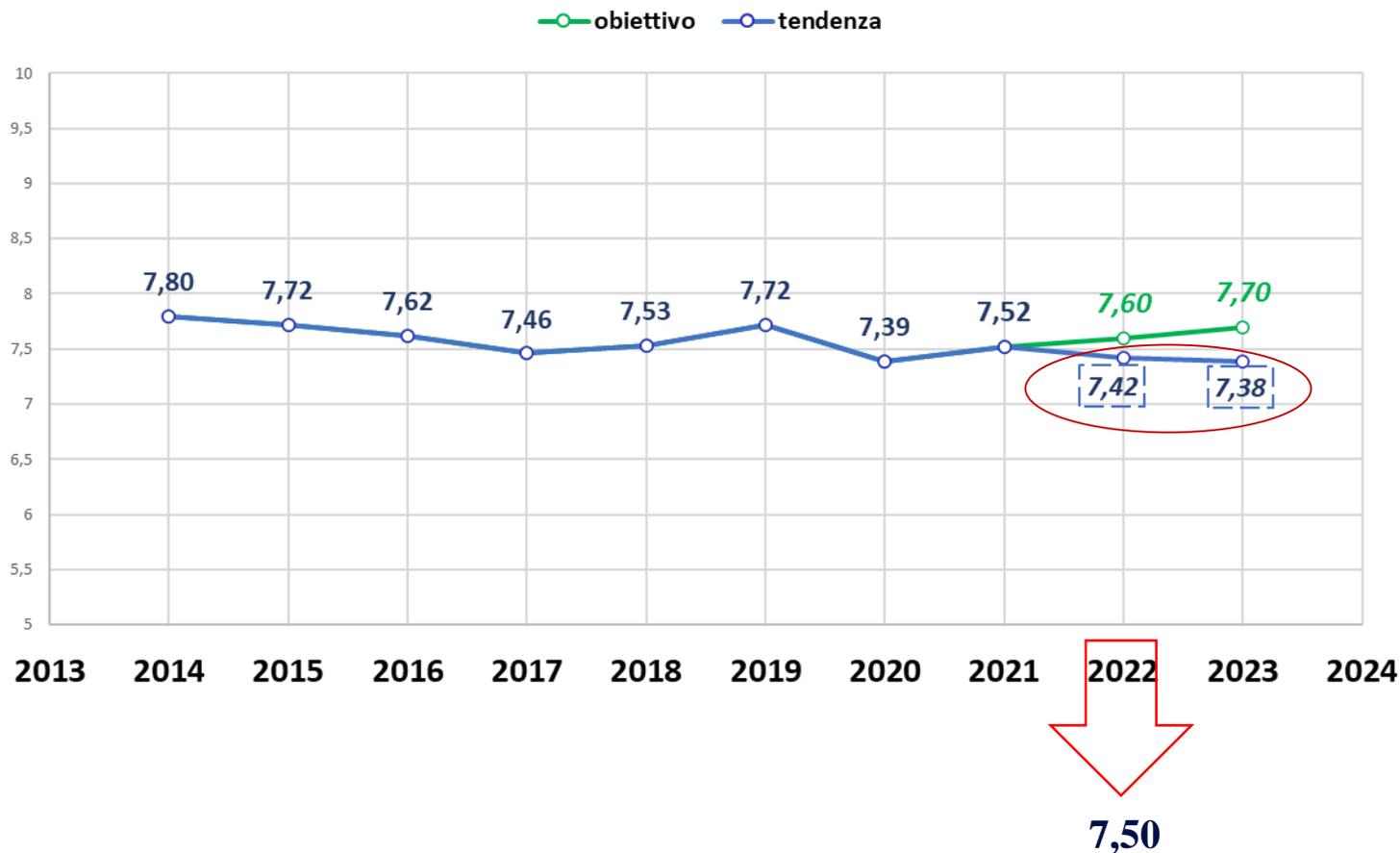
- I due aspetti che vengono valutati come più **importanti** da parte degli utenti si confermano essere la **qualità dell'acqua** e la **comprensibilità della bolletta**.
- La bolletta risulta in miglioramento; il giudizio medio in termini di comprensibilità è in lieve incremento (6,82 nel 2021 – 6,93 nel 2022) e diminuiscono le persone che esprimono un punteggio di insoddisfazione (gravemente insufficiente o insufficiente), passando da 15,1% a 13,4%.
- Un aspetto, che pur risultando positivo (7,11 giudizio medio) appare rilevante è il livello di **informazioni fornite agli utenti**. In lieve calo rispetto al 2021 (7,36), risulta un aspetto che, richiesto anche nei suggerimenti spontanei, potrebbe riuscire a rassicurare sulla qualità dell'acqua e sui controlli che vengono effettuati.

- Nel 2022 il 29,2 degli utenti ascoltati ha avuto la necessità di **contattare l'azienda**. Il mezzo di contatto utilizzato in misura maggiore rimane il servizio di call center commerciale (53,2%), seguito dall'email (47,8%). Lo sportello, canale di contatto principale nel 2019, viene indicato come modalità di contatto solo dal 30%, segno che gli utenti hanno ormai, in conseguenza alla pandemia, cambiato le loro abitudini.

Si conferma quindi la necessità di implementare i due canali alternativi.

- Anche in termini di presa in carico e cortesia del personale, la richiesta è di maggiore attenzione. Impegno e cortesia del personale, che registra un punteggio pienamente positivo (7,56), vede però in diminuzione la quota di coloro che si dicono pienamente soddisfatti (dal 60% al 51,9%).

Nel complesso, lei e la sua famiglia quanto siete soddisfatti della qualità del servizio di distribuzione dell'acqua, in una scala di 1 a 10?



Previsione in base all'andamento passato



OBIETTIVO 12 mesi
Incrementare la soddisfazione passando da 7,52 del 2021 a 7,60.

OBIETTIVO 24 mesi
Portare la soddisfazione a 7,70, valore ottenuto nel 2019.

Valore medio;
scala 1:10

**ASPETTI CHE INCIDONO SULLA SODDISFAZIONE
COMPLESSIVA IN ORDINE DI "PESO"
(modello: regressione multipla)**

	Beta	Media 2021	incremento		Media 2022
			5%	10%	
(Constant)	0,44				
B2 Qualità dell'acqua	0,35	6,60	6,60	6,60	6,57
B8 Impegno e cortesia con cui si comporta il personale dell'azienda	0,27	7,74	7,74	7,74	7,56
B5 Comprensibilità dell'attuale bolletta dell'acqua	0,18	6,82	7,16	7,16	6,93
B9 Modalità lettura contatori	0,12	7,17	7,53	7,89	7,20
B4 Limpidezza dell'acqua	0,09	3,05	3,05	3,05	3,00
<i>Soddisfazione complessiva</i>		<i>Valore stimato</i>	7,58	7,62	

VARIABILI che NON rientrano nel modello

- Sapore dell'acqua
- Informazioni fornite ai cittadini
- Facilità di contattare l'azienda

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



TESEO

MARKETING RESEARCH