



ISTITUTO PIEPOLI S.p.A.
Innovazione nelle Ricerche di Marketing



CUSTOMER SATISFACTION AUDIT 2009 ACQUEDOTTO DEL FIORA

INDAGINE SERVIZIO IDRICO ATO6 TOSCANA OMBRONE SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

IL CAMPIONE E LA METODOLOGIA DELL'INDAGINE

L'indagine ha previsto la somministrazione, nel mese di ottobre 2009, di **1.685 interviste telefoniche con sistema CATI** presso un campione rappresentativo dei **clienti domestici**.

L'universo di riferimento è rappresentato dal totale delle utenze domestiche presenti nei Comuni ricadenti nell'ATO ATO 6 – TOSCANA OMBRONE.

Le interviste sono articolate come segue:

- 1.200 interviste a un campione di **clienti domestici**
- 280 interviste a un campione di utenti che hanno chiamato il **numero verde commerciale** nei giorni precedenti all'intervista
- 205 interviste a un campione di utenti che hanno visitato gli **sportelli** nei giorni precedenti all'intervista.

IL CAMPIONE E LA METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Al fine di avere "a totale" risultati rappresentativi dell'universo di riferimento, le elaborazioni hanno previsto la ponderazione dei dati in base al peso effettivo di ciascuna zona rispetto all'universo delle utenze domestiche di riferimento.

Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione "generale" di 1.200 casi (clienti domestici) è, nel caso più sfavorevole, pari a +/- 2,8 punti percentuali, al 95% di probabilità.

CLIENTI domestici	CAMPIONE NON PONDERATO	CAMPIONE PONDERATO 1.200 INTERVISTE	SUDDIVISIONE PERCENTUALE DEL CAMPIONE PONDERATO
ZONA 1 - COSTA	450 INTERVISTE	531 INTERVISTE	44%
ZONA 2 - MONTAGNA	350 INTERVISTE	272 INTERVISTE	23%
ZONA 3 - SENESE	400 INTERVISTE	378 INTERVISTE	33%

PARTE PRIMA

LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

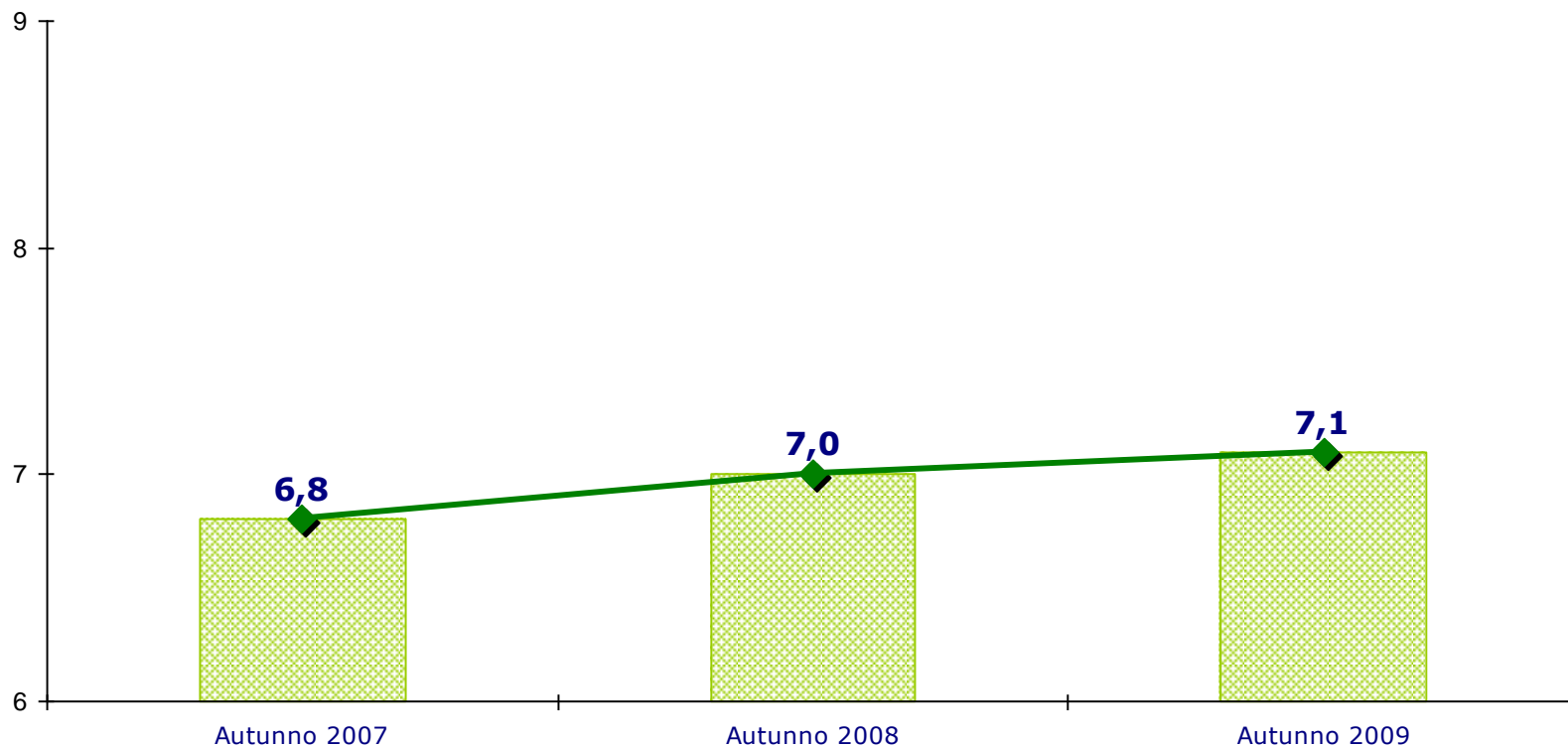
IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO (ANNO 2009)

☉ Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito da ACQUEDOTTO DEL FIORA, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

Totale universo utenze domestici (198.762)						
	TOTALE CAMPIONE	TOTALE DOMESTICI UTENZA DIRETTA	TOTALE DOMESTICI UTENZA CONDOMINIALE	AREA COSTA	AREA SENESE	AREA MONTAGNA
Eccellenza (voti 9 e 10)	14%	15%	12%	12%	17%	16%
Bontà (Voto 8)	31%	31%	30%	26%	32%	37%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	44%	43%	51%	49%	45%	36%
Insufficienza (Voti 1-5)	11%	11%	7%	13%	7%	10%
Media	7,1	7,1	7,2	6,9	7,3	7,3

IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO (TREND)

- ☉ Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito da ACQUEDOTTO DEL FIORA, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.



Il CSI – Customer Satisfaction Index

PREMESSA - LA COSTRUZIONE DELL'INDICE/1

La soddisfazione complessiva dei clienti è rappresentata in modo sintetico dal CSI.

L'indice, espresso in centesimi, è costruito tramite le seguenti fasi:

- la definizione, per ciascun fattore del servizio indagato, di un **indicatore sintetico di soddisfazione** che consiste nella percentuale di clienti soddisfatti e clienti soddisfatti oltre le aspettative;
- la ponderazione dell'**indicatore sintetico di soddisfazione** (relativo a ciascun fattore) con l'**importanza** attribuita dagli intervistati al fattore in esame e con la **numerosità dei rispondenti**;
- costruzione del CSI complessivo.

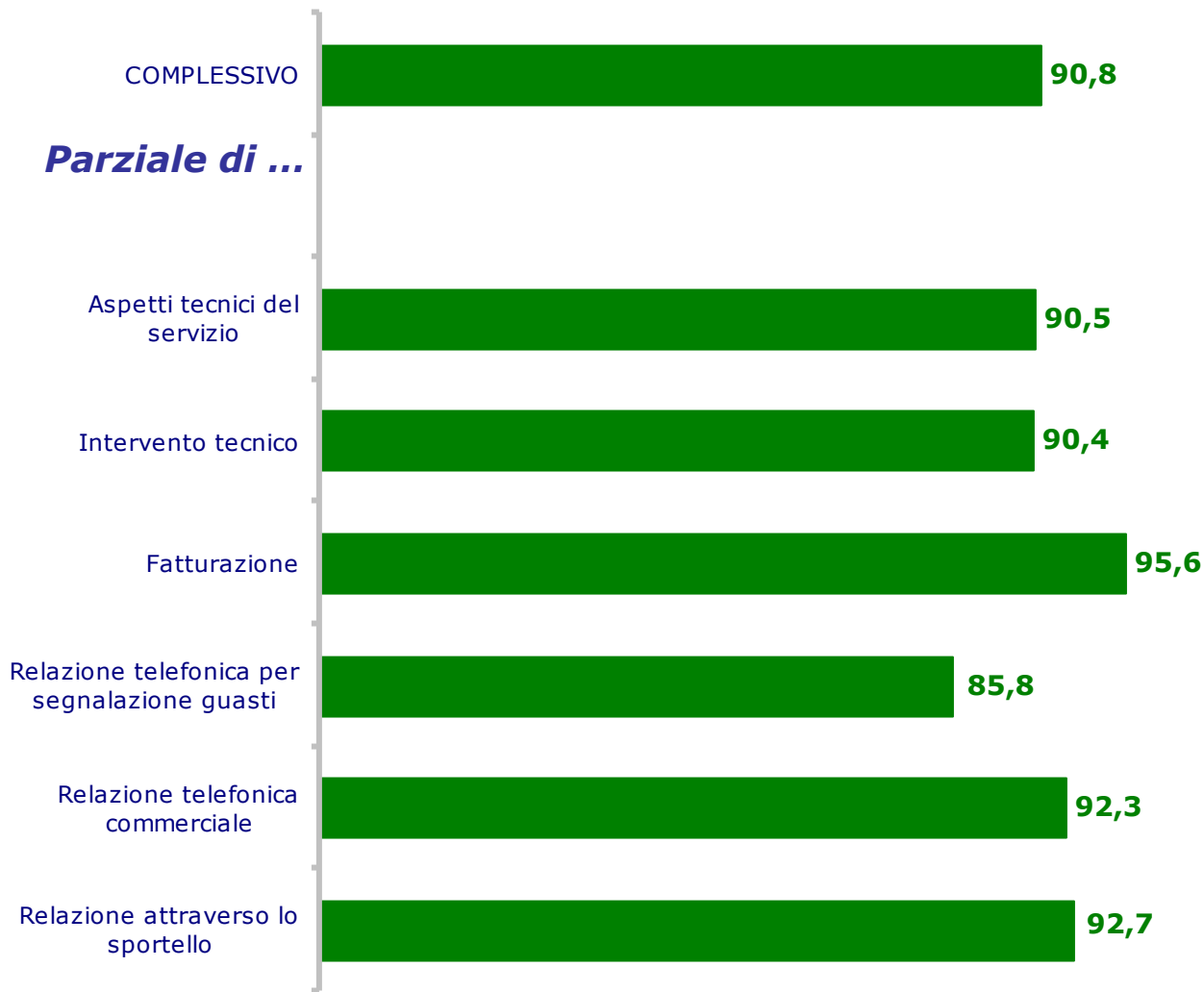
Aggregando gli item di soddisfazione relativi agli aspetti di ogni fattore indagato con i giudizi espressi dagli utenti, si ottengono i CSI parziali, uno per ogni area indagata.

PREMESSA - LA COSTRUZIONE DELL'INDICE/2



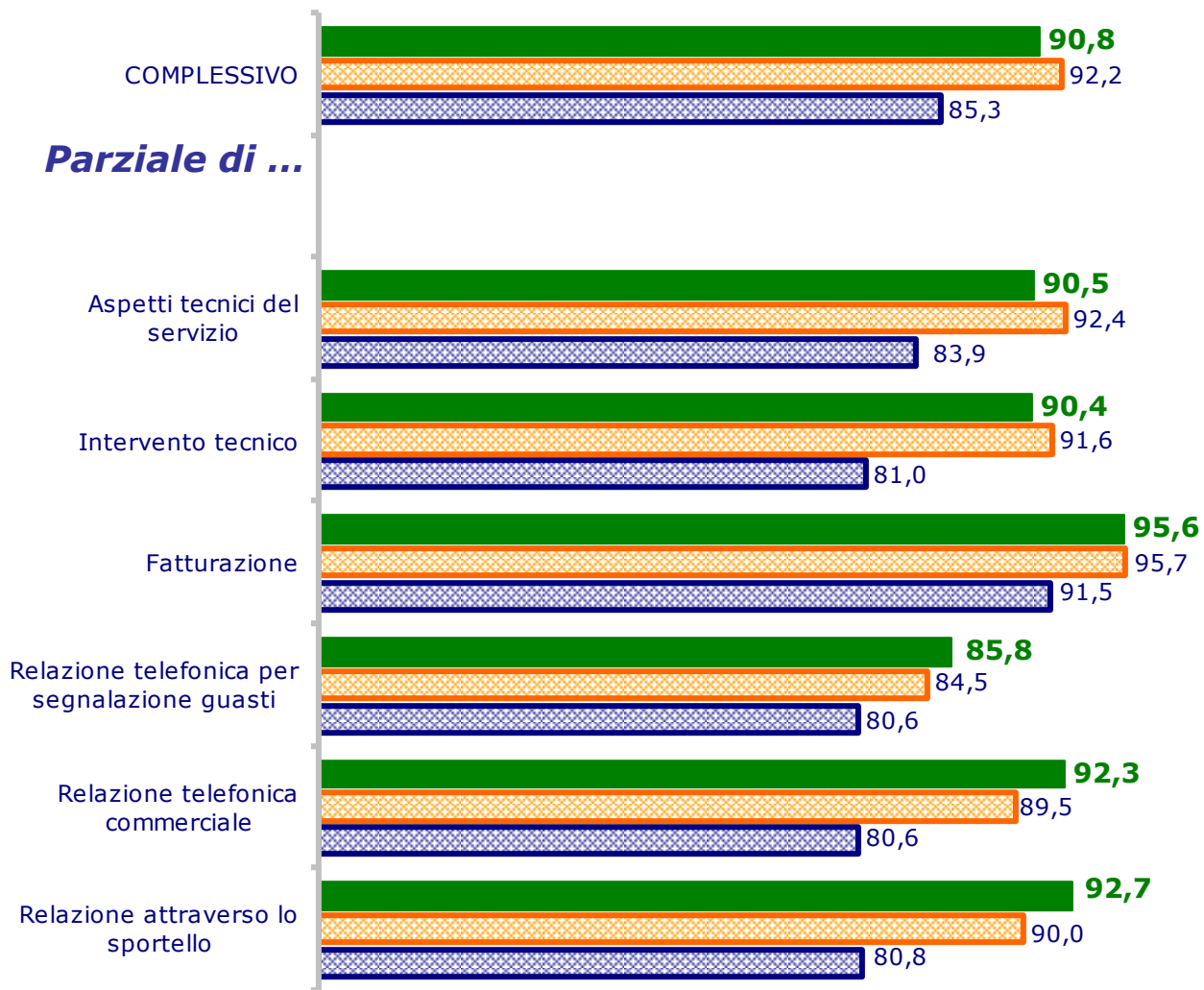
IL CSI - Customer Satisfaction Index

CSI complessivo e CSI parziali: Anno 2009



IL CSI - Customer Satisfaction Index

CSI complessivo e parziali: trend 2007-2009



■ 2009

▤ 2008

▨ 2007

PREMESSA – CLIENTI INSODDISFATTI E SODDISFATTI

L'analisi di Customer Satisfaction permette di distinguere i clienti in due gruppi:

- ✦ **insoddisfatti** percepiscono il fattore analizzato al di sotto delle aspettative
- ✦ **soddisfatti** percepiscono il fattore analizzato in linea o superiore alle aspettative

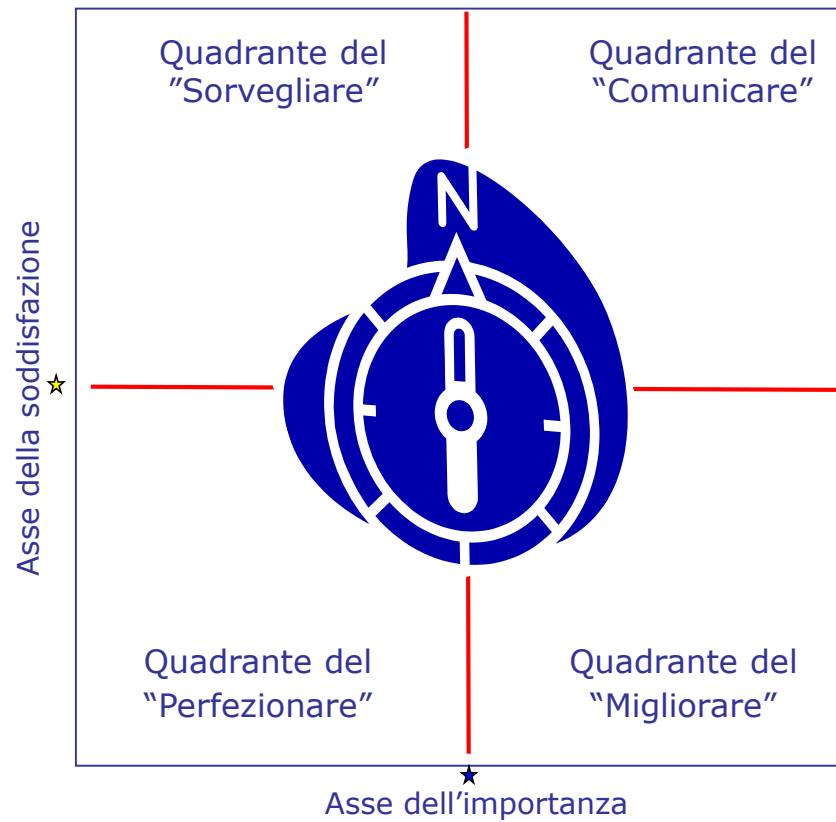
All'interno dei clienti insoddisfatti sono evidenziati i clienti **gravemente insoddisfatti**. Per quest'ultima tipologia, l'indicatore è costituito dalla percentuale di clienti che sul singolo fattore analizzato evidenziano un grado di insoddisfazione elevato (ritengono cioè che la carenza riscontrata sia molto grave, attribuendo all'importanza del fattore un voto pari a "7" o "8" o "9" o "10" , su scala 1-10 – dove 1 è il minimo e 10 è il massimo): in un mercato perfettamente concorrenziale, si tratta di "cliente a rischio d'abbandono".

La "pericolosità" di un fattore di insoddisfazione è quindi direttamente legata al livello raggiunto dall'indicatore. Intervenire per minimizzare il livello di questo indicatore deve essere un obiettivo prioritario dell'azienda nell'ottica del miglioramento delle proprie performance.

PREMESSA – LA MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO

Sulla base dell'indicatore di soddisfazione (la percentuale di clienti soddisfatti cioè in linea e al di sopra delle aspettative) e dell'importanza dei fattori di soddisfazione (rilevata su scala 1-10) (l'impatto del fattore sulla "performance" globale dell'azienda) vengono costruite delle mappe che aiutano a definire le caratteristiche del servizio da migliorare al fine di aumentare la soddisfazione dei clienti.

Nella mappa le priorità di intervento si collocano nei due quadranti in basso (maggiore insoddisfazione) con una sottolineatura particolare per i fattori collocati a destra (maggiore importanza).



★ Valore medio della soddisfazione
 ★ Valore medio dell'importanza

NORD-OVEST - Quadrante del **"Sorvegliare"**: comprende le caratteristiche ritenute meno importanti dal cliente ma su cui la soddisfazione è alta. Si tratta di situazioni da tenere sotto osservazione per mantenere l'alto livello di soddisfazione.

NORD-EST - Quadrante del **"Comunicare"**: comprende le caratteristiche ritenute molto importanti dal cliente su cui la soddisfazione del cliente è alta. E' la parte positiva della mappa: occorre mantenere questi risultati e trasmetterli e comunicarli al cliente.

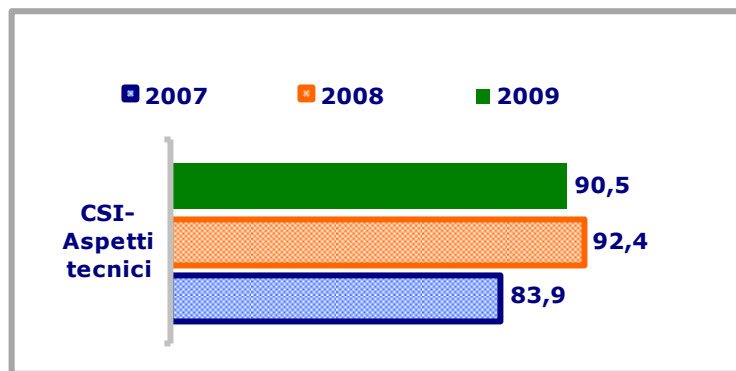
SUD-EST - Quadrante del **"Migliorare"**: comprende le caratteristiche ritenute molto importanti dal cliente su cui la soddisfazione del cliente è relativamente bassa. Bisogna dedicare estrema attenzione alle caratteristiche presenti in questo quadrante e cercare di farle passare dall'area della non soddisfazione a quella della soddisfazione.

SUD-OVEST - Quadrante del **"Perfezionare"**: comprende le caratteristiche ritenute meno importanti dal cliente su cui la soddisfazione del cliente è relativamente bassa. Anche se non sono particolarmente importanti nel determinare la soddisfazione complessiva sono comunque aspetti da migliorare perché è presente un'area d'insoddisfazione.

I FATTORI DI SODDISFAZIONE

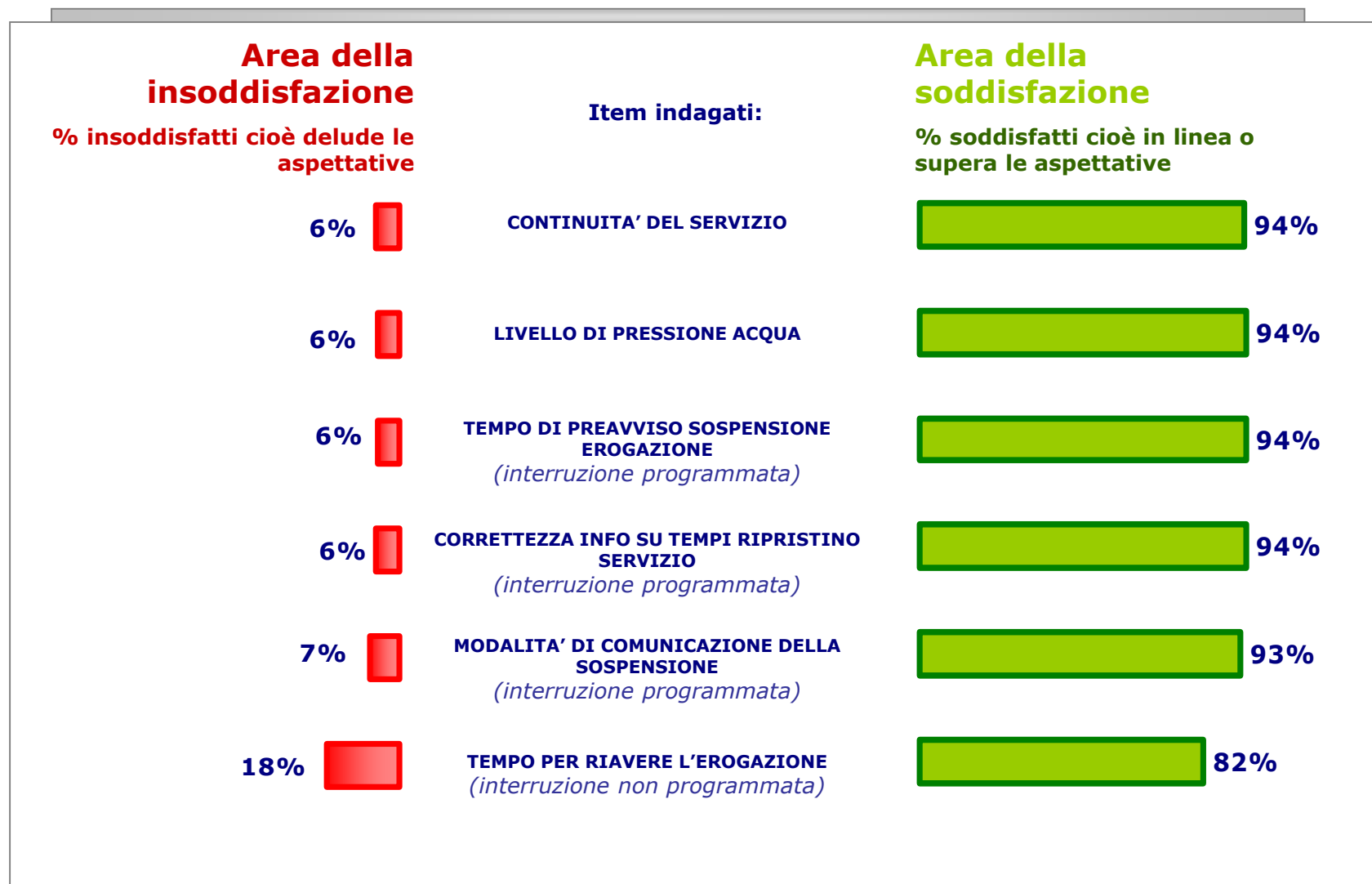
GLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

CSI parziali "ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO" (ANNO 2009)

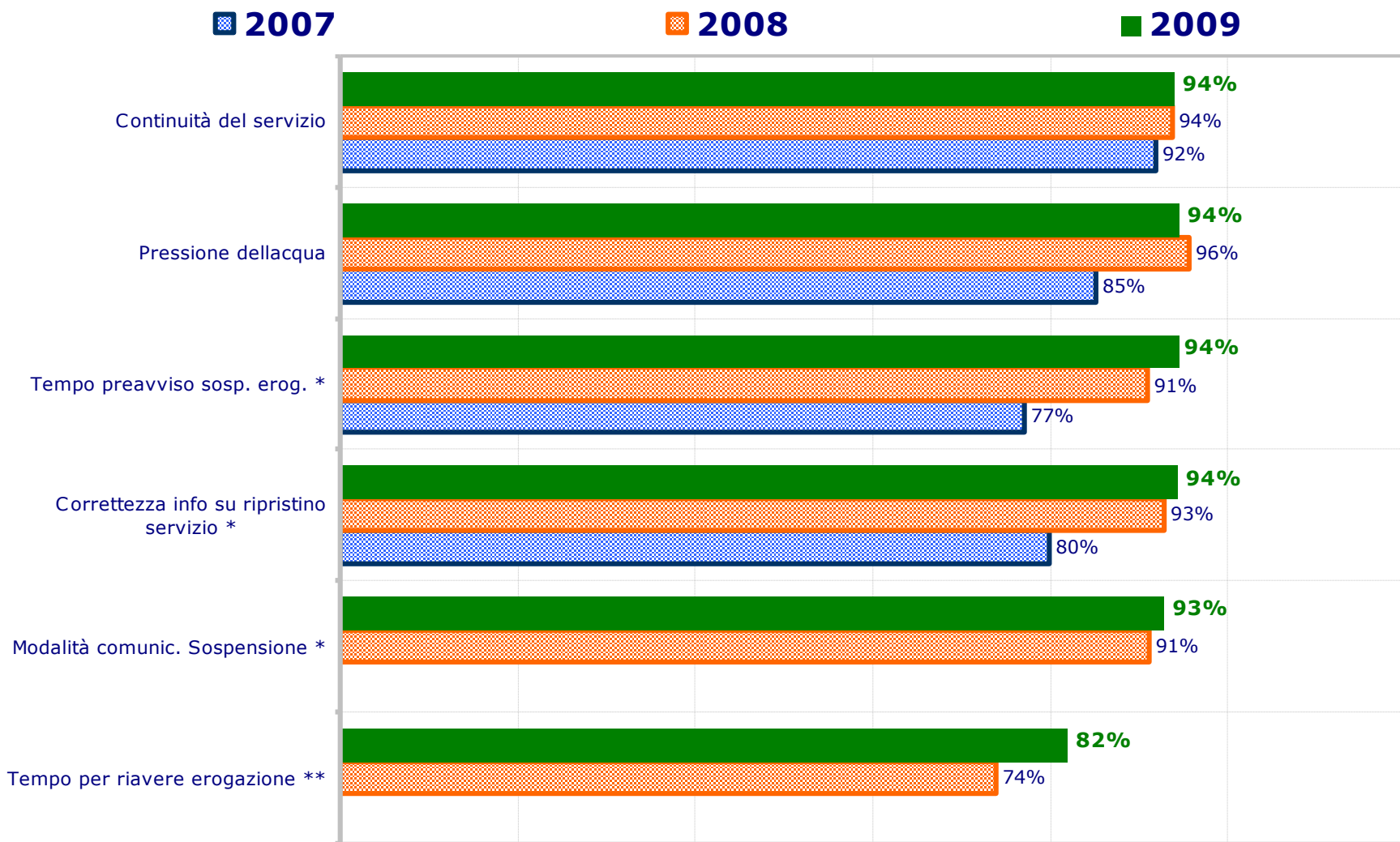


L'AREA DELLA SODDISFAZIONE E DELL'INSODDISFAZIONE

GLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO (ANNO 2009)



GLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO: I SODDISFATTI (TREND)

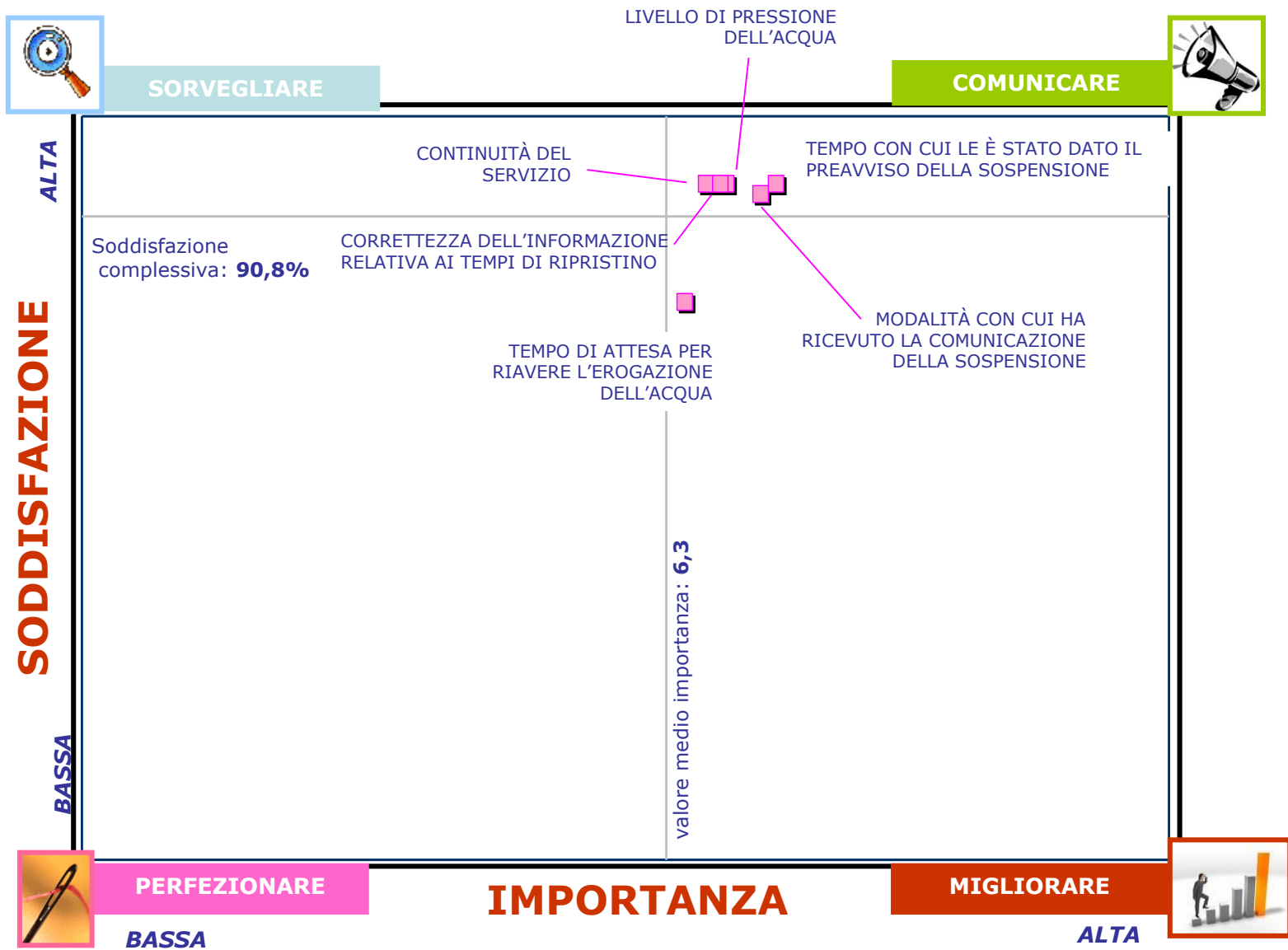


* Si riferiscono a coloro che hanno avuto un'interruzione programmata dell'acqua

** Si riferiscono a coloro che hanno avuto un'interruzione non programmata dell'acqua

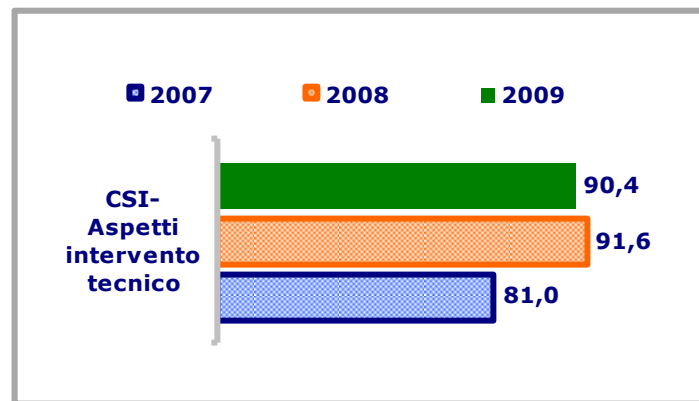


LA MAPPA DELLE PRIORITÀ



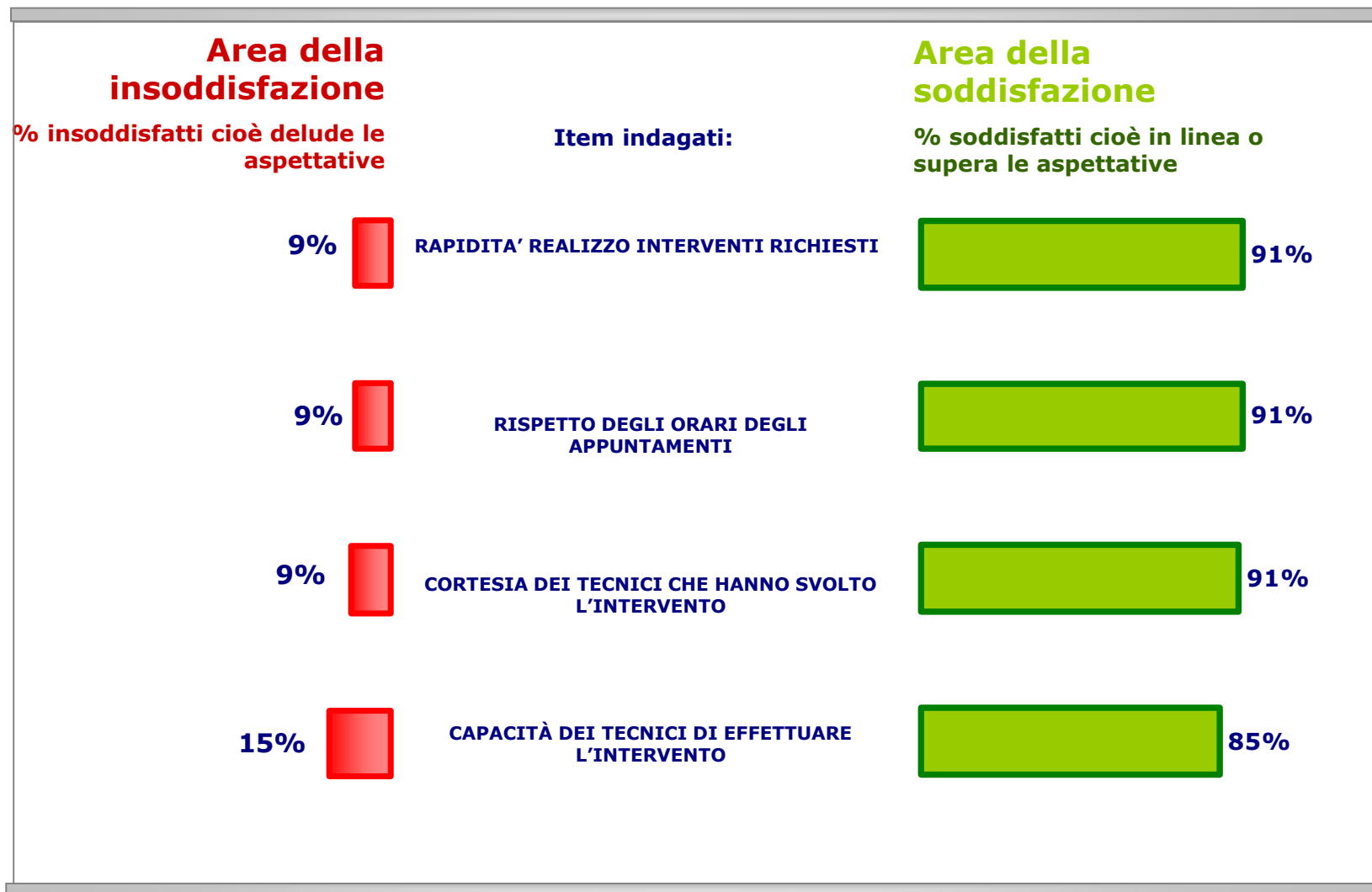
GLI ASPETTI DI INTERVENTO TECNICO

CSI parziali "ASPETTI DI INTERVENTO TECNICO" (ANNO 2009)



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE E DELL'INSODDISFAZIONE

GLI ASPETTI DI INTERVENTO TECNICO (ANNO 2009)

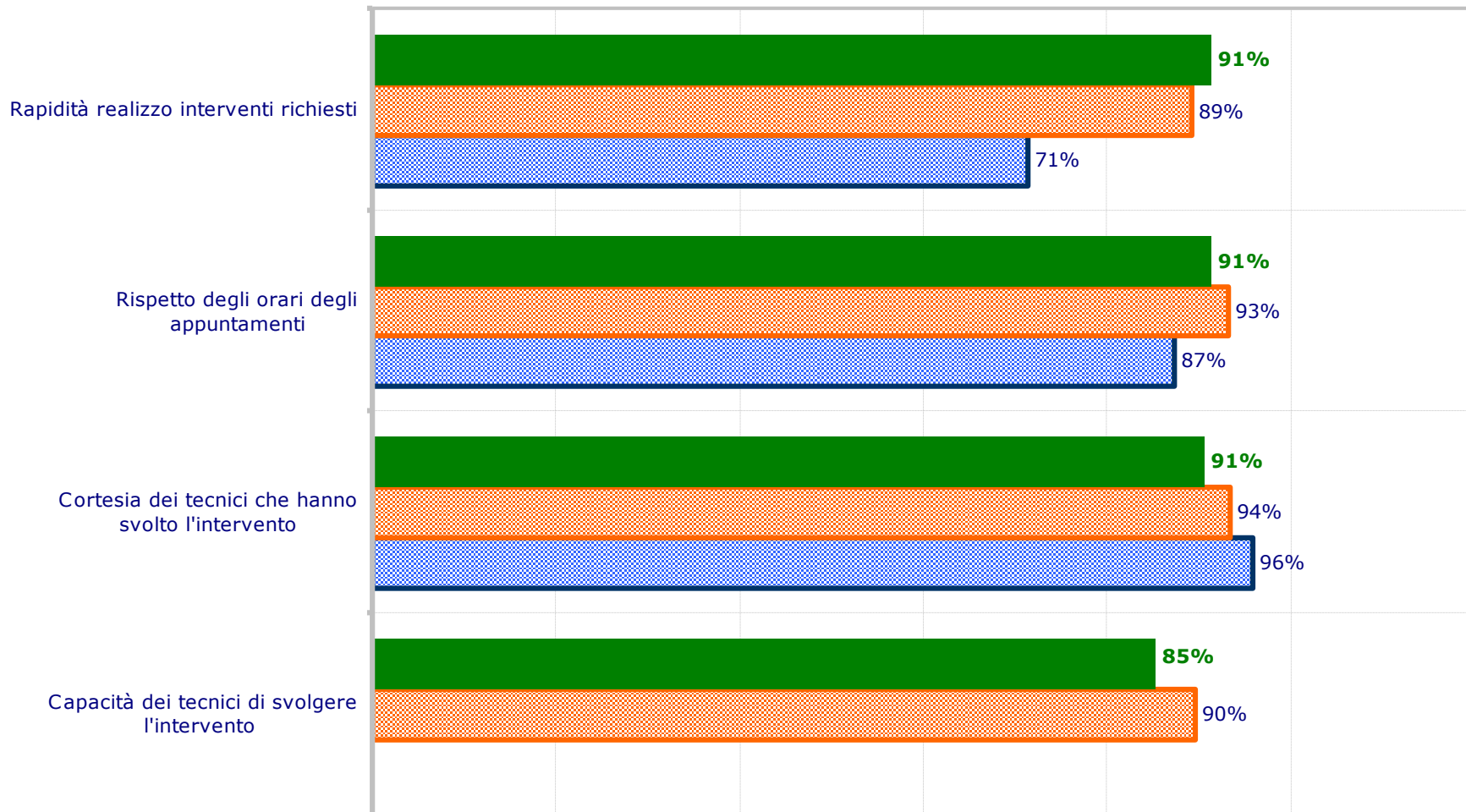


GLI ASPETTI DI INTERVENTO TECNICO: I SODDISFATTI (TREND)

■ 2007

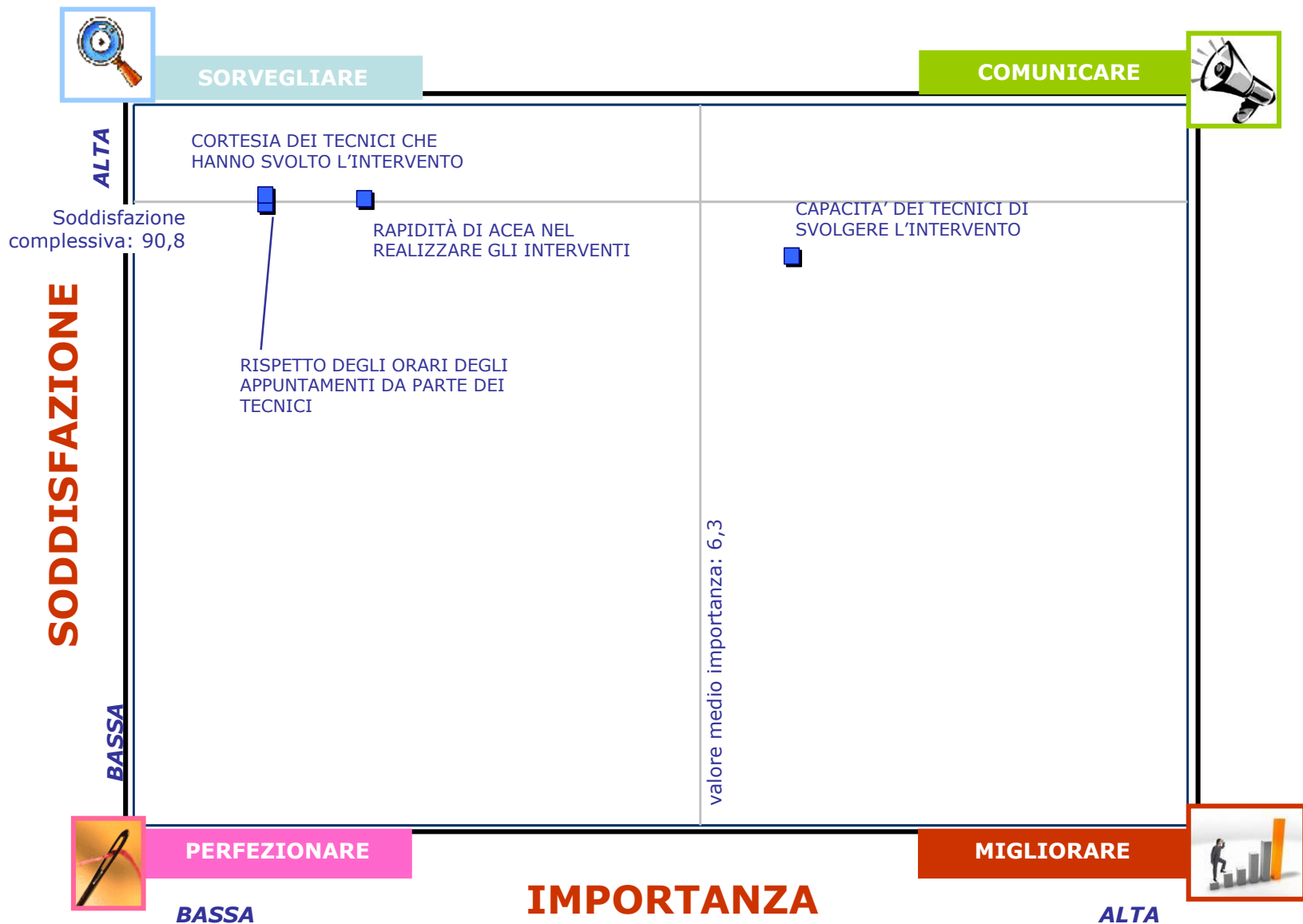
■ 2008

■ 2009



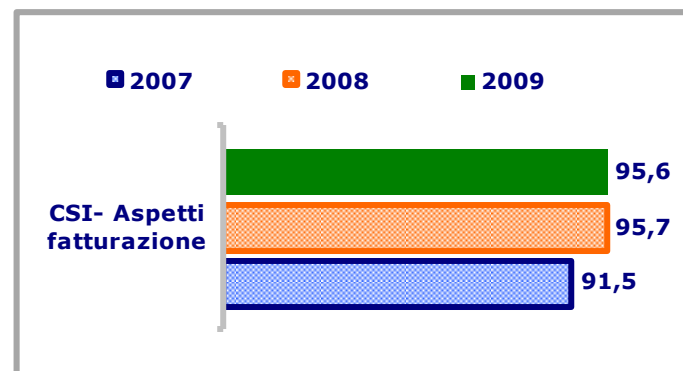
LA MAPPA DELLE PRIORITÀ

INTERVENTO TECNICO
- La mappa delle priorità -



GLI ASPETTI DELLA FATTURAZIONE

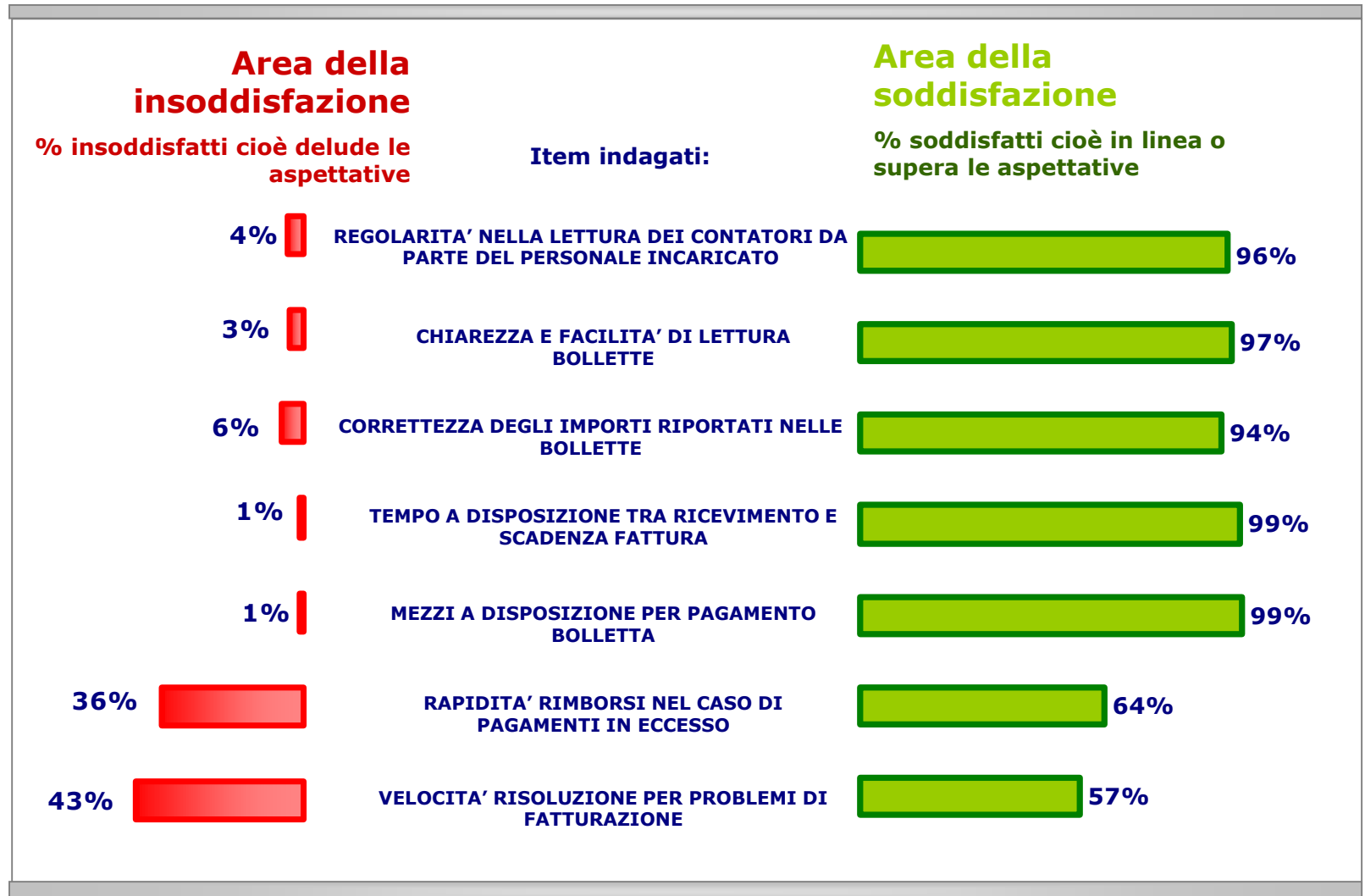
CSI parziali "ASPETTI DELLA FATTURAZIONE" (ANNO 2009)



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE E DELL'INSODDISFAZIONE

GLI ASPETTI DI FATTURAZIONE (ANNO 2009)

FATTURAZIONE
- Soddisfazione vs. Insoddisfazione -

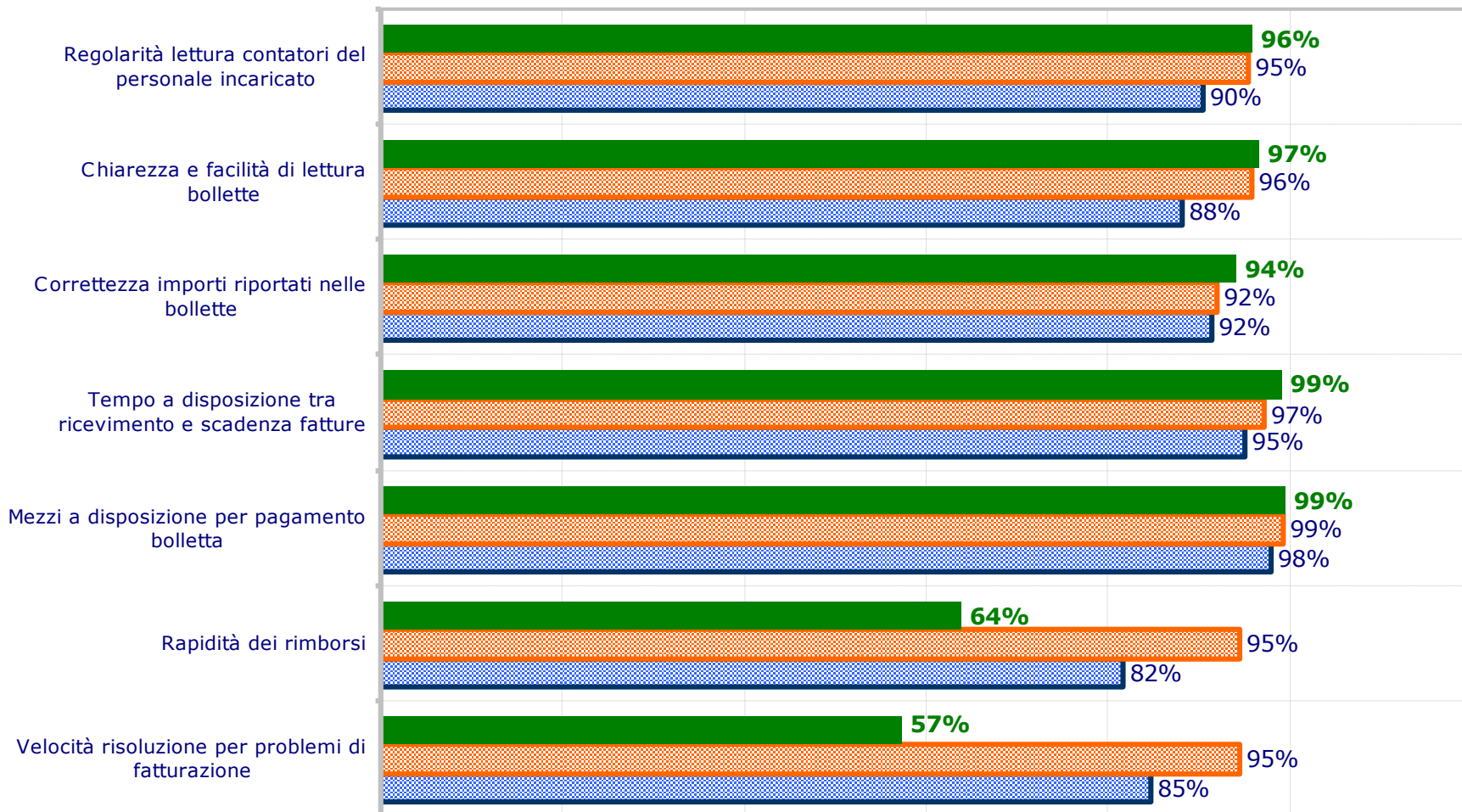


GLI ASPETTI DI FATTURAZIONE I SODDISFATTI (TREND)

■ 2007

■ 2008

■ 2009

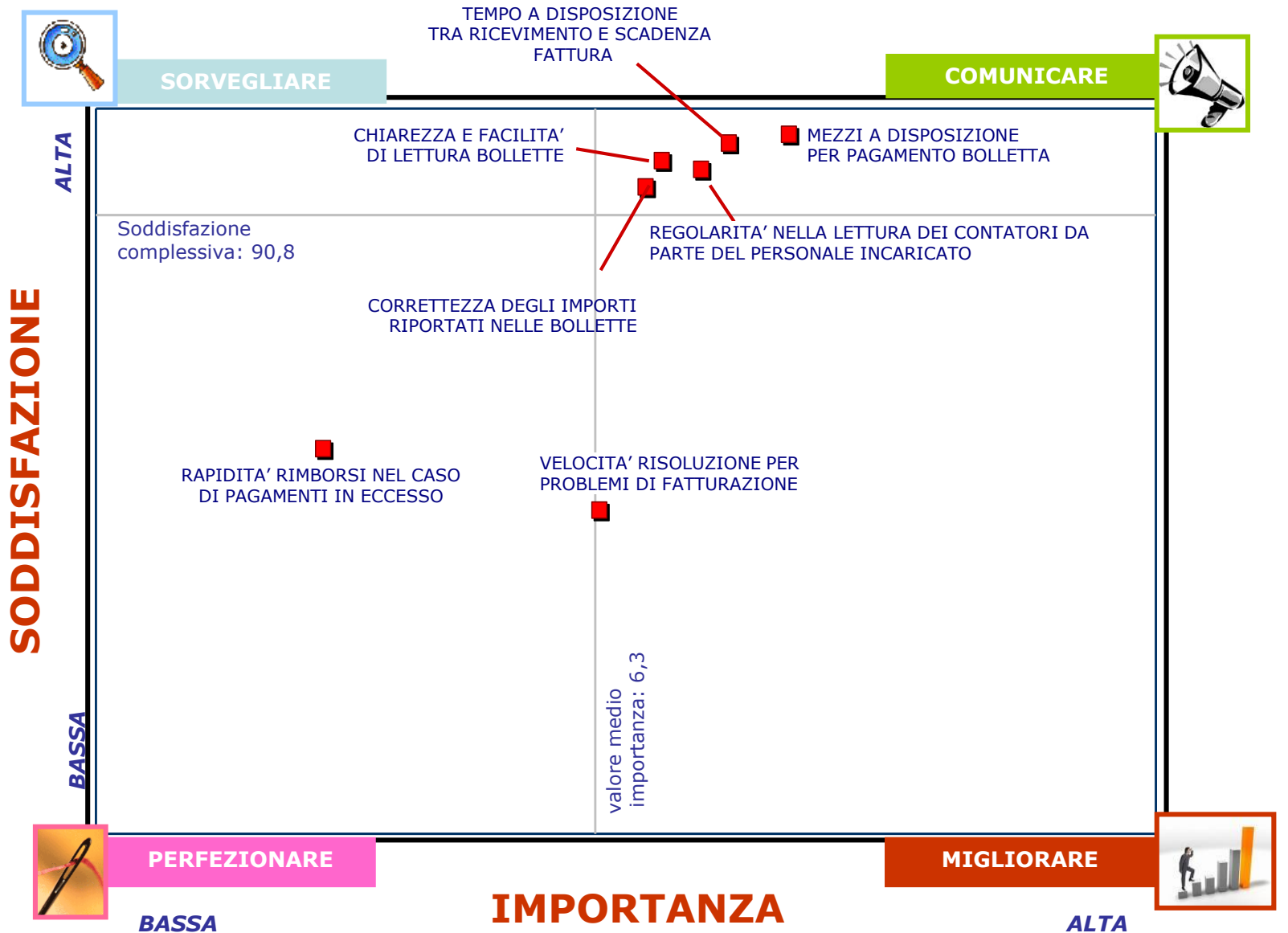


FATTURAZIONE
- I Soddisfatti -



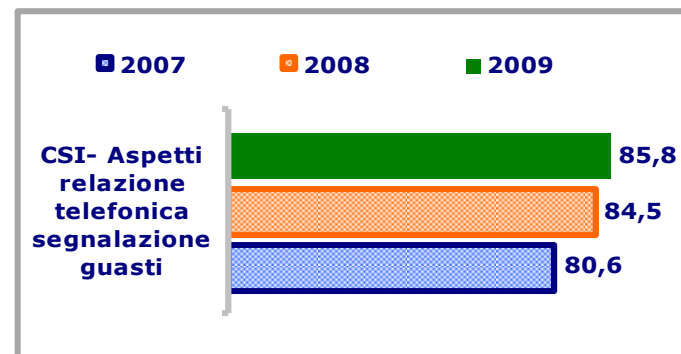
LA MAPPA DELLE PRIORITÀ

FATTURAZIONE
- La mappa delle priorità -



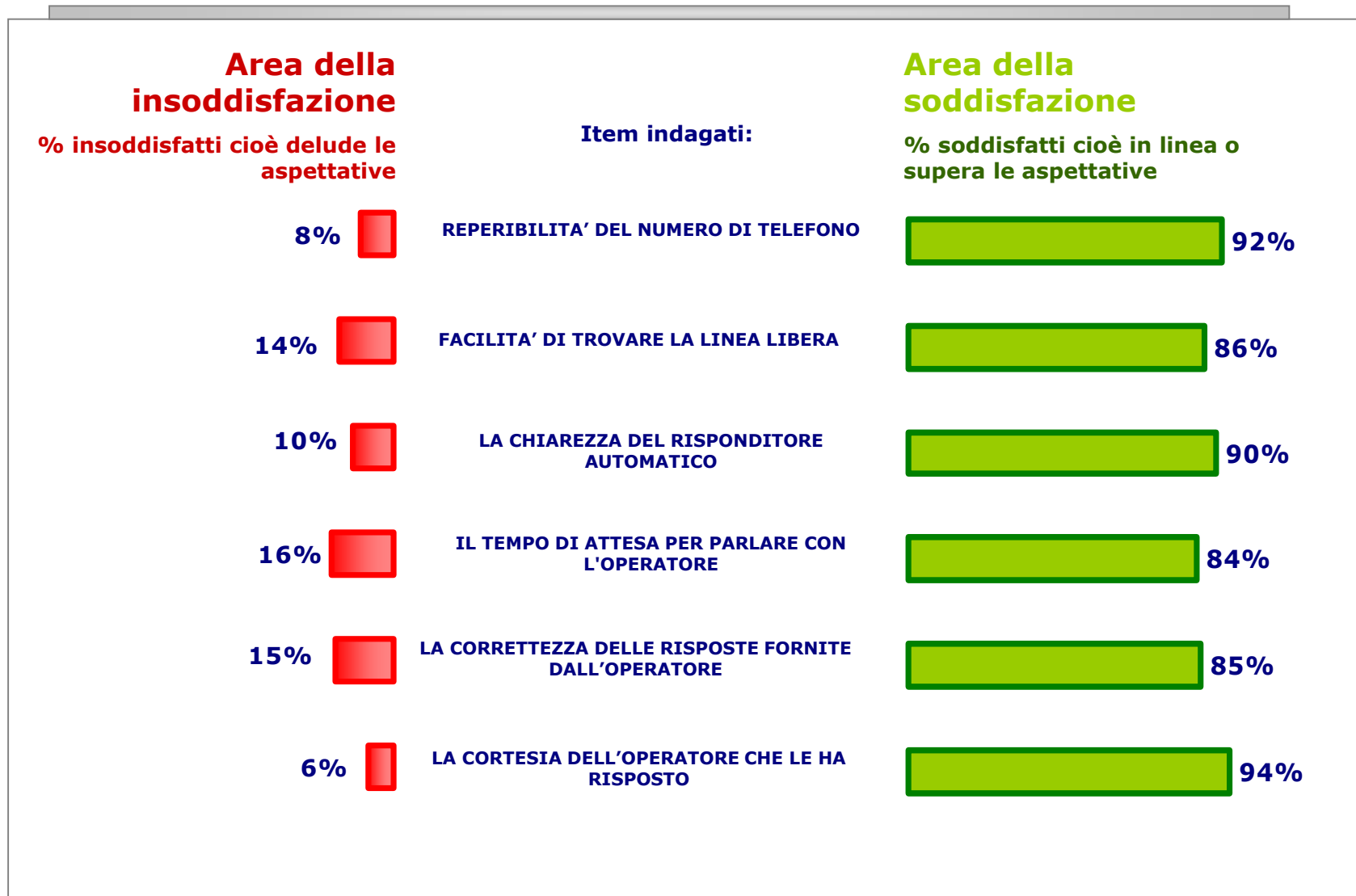
ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA PER SEGNALAZIONE GUASTI

CSI parziali "ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA PER SEGNALAZIONE GUASTI" (ANNO 2009)



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE E DELL'INSODDISFAZIONE

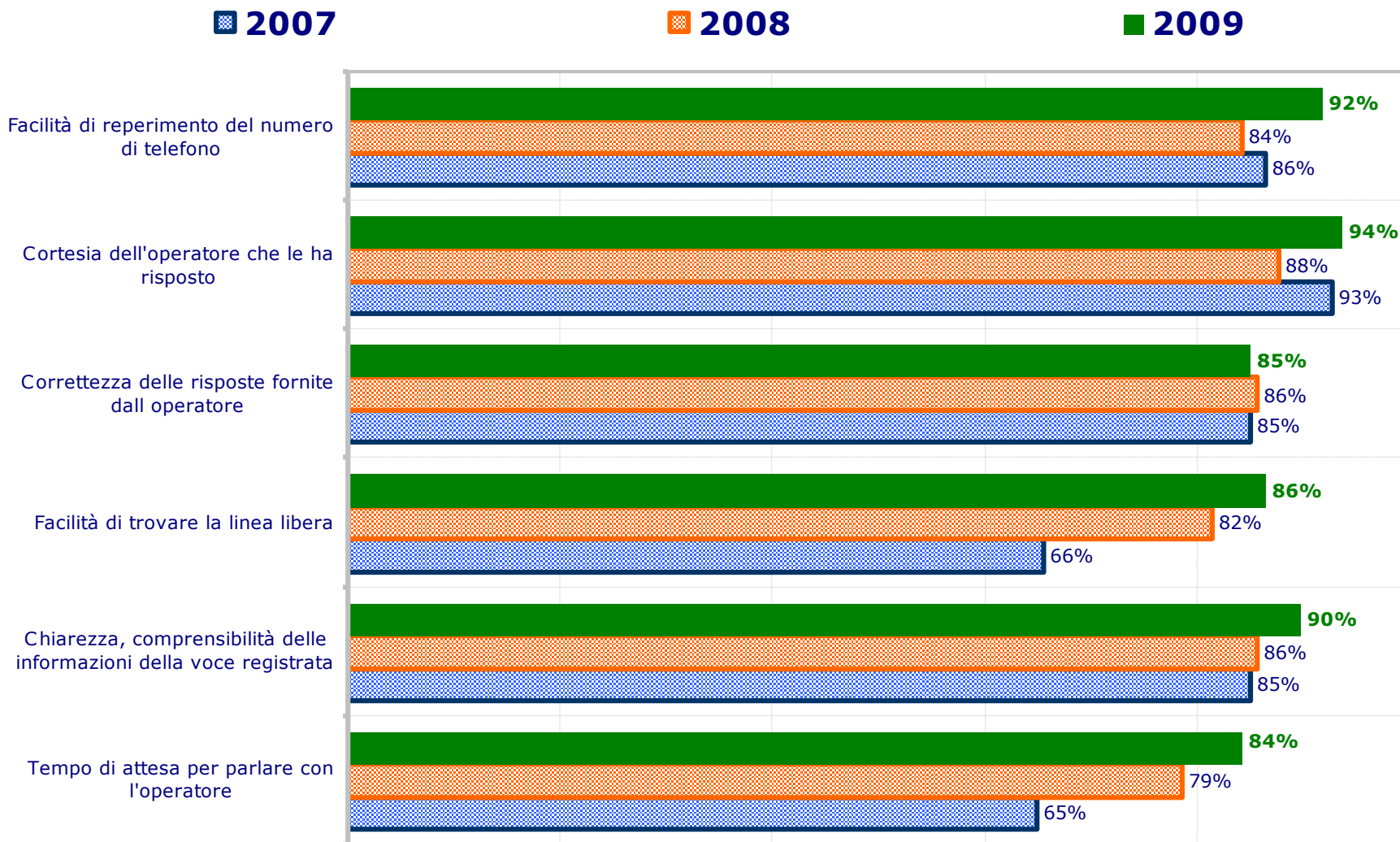
GLI ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA PER SEGNALAZIONE GUASTI (2009)



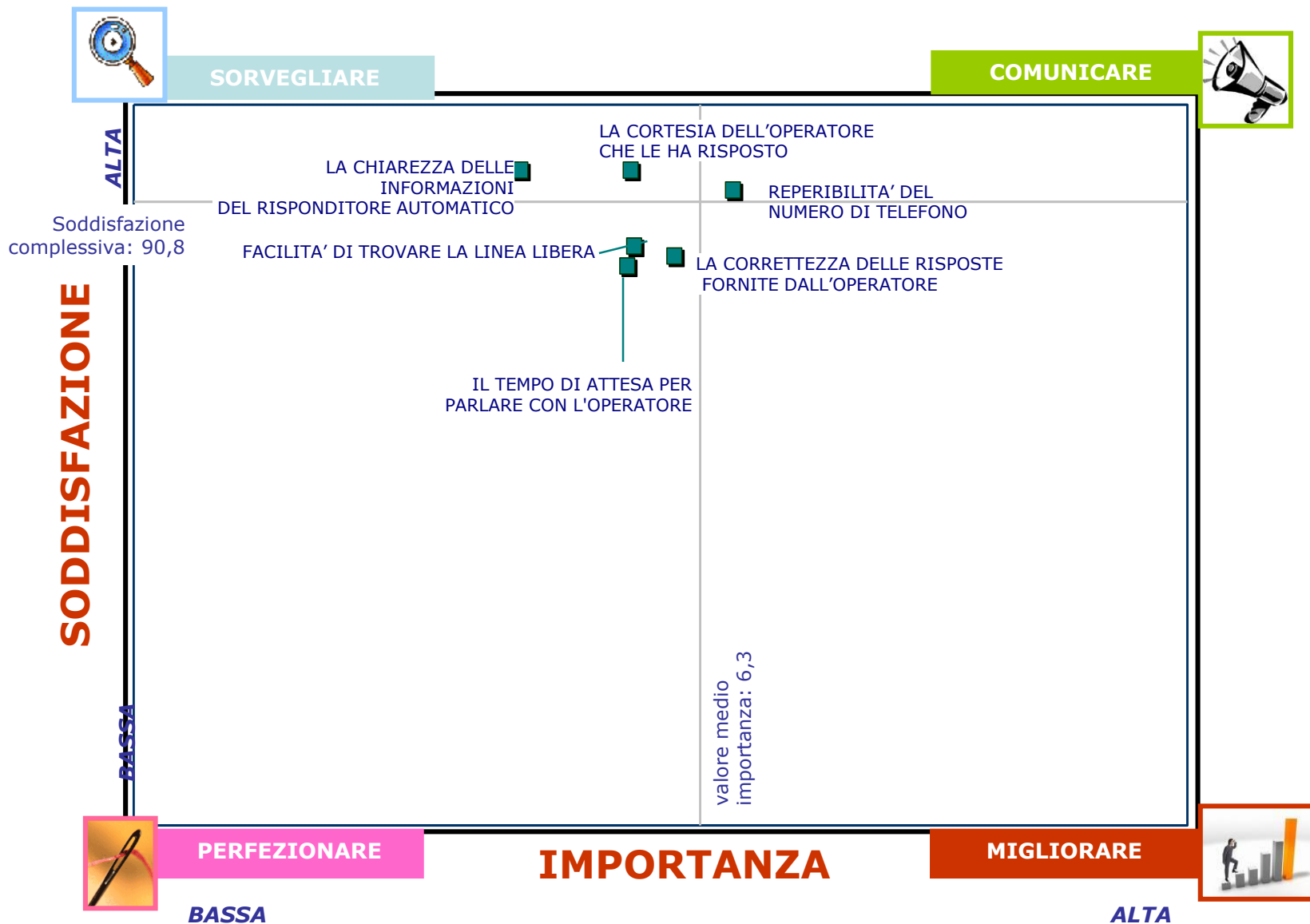
GLI ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA PER SEGNALAZIONE GUASTI

I SODDISFATTI (TREND)

RELAZIONE SEGNALAZIONE GUASTI
- I Soddisfatti -

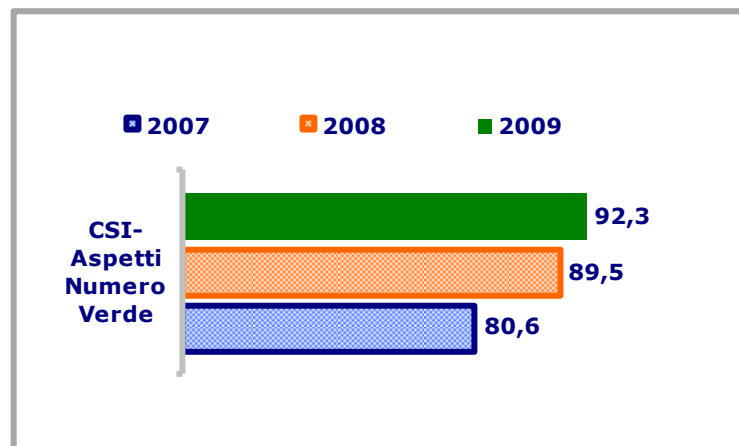


LA MAPPA DELLE PRIORITÀ



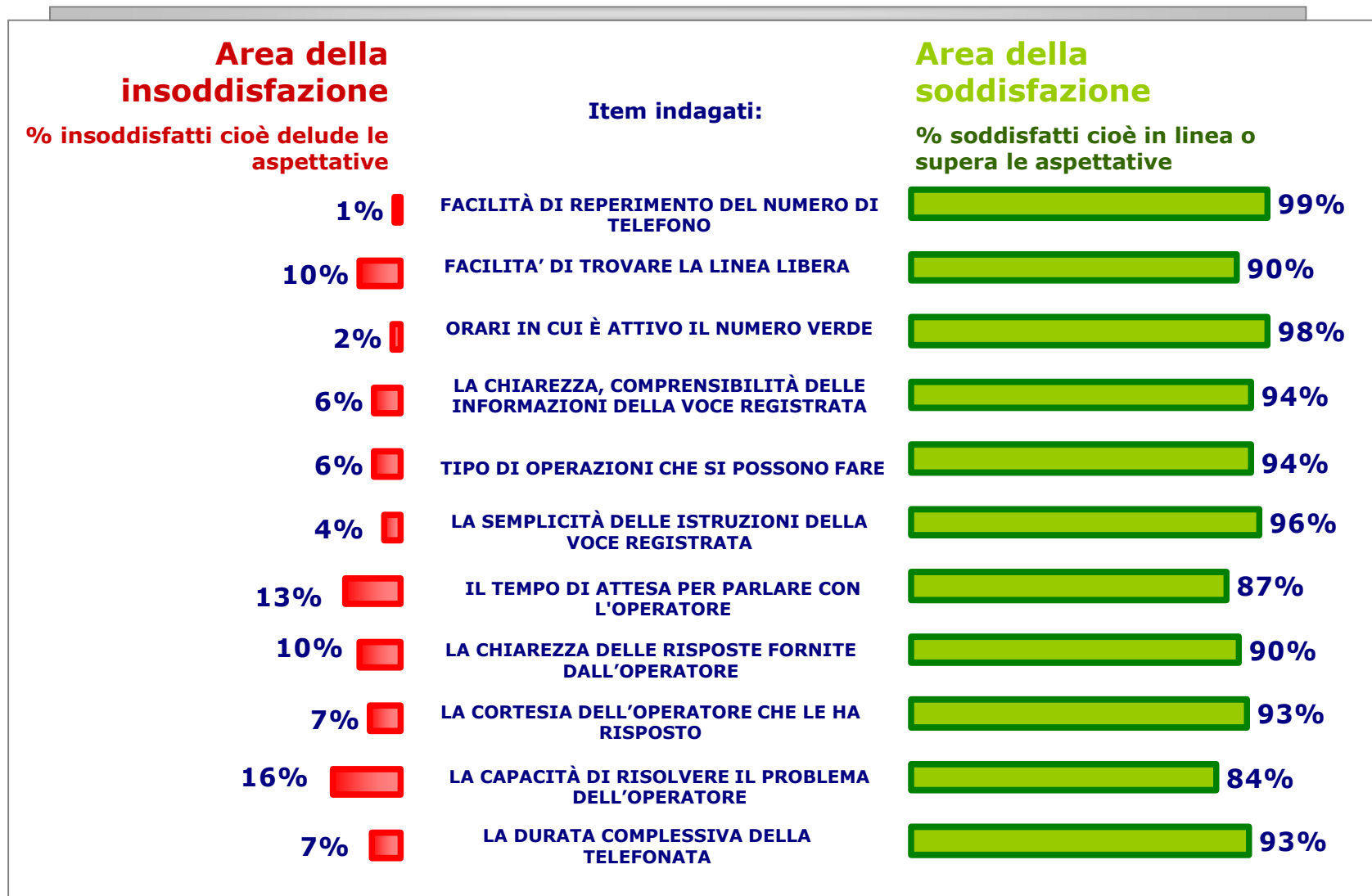
GLI ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA COMMERCIALE (ANNO 2009)

CSI parziali "ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA COMMERCIALE" (ANNO 2009)



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE E DELL'INSODDISFAZIONE

GLI ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA COMMERCIALE (ANNO 2009)



GLI ASPETTI DI RELAZIONE TELEFONICA COMMERCIALE I SODDISFATTI (TREND)

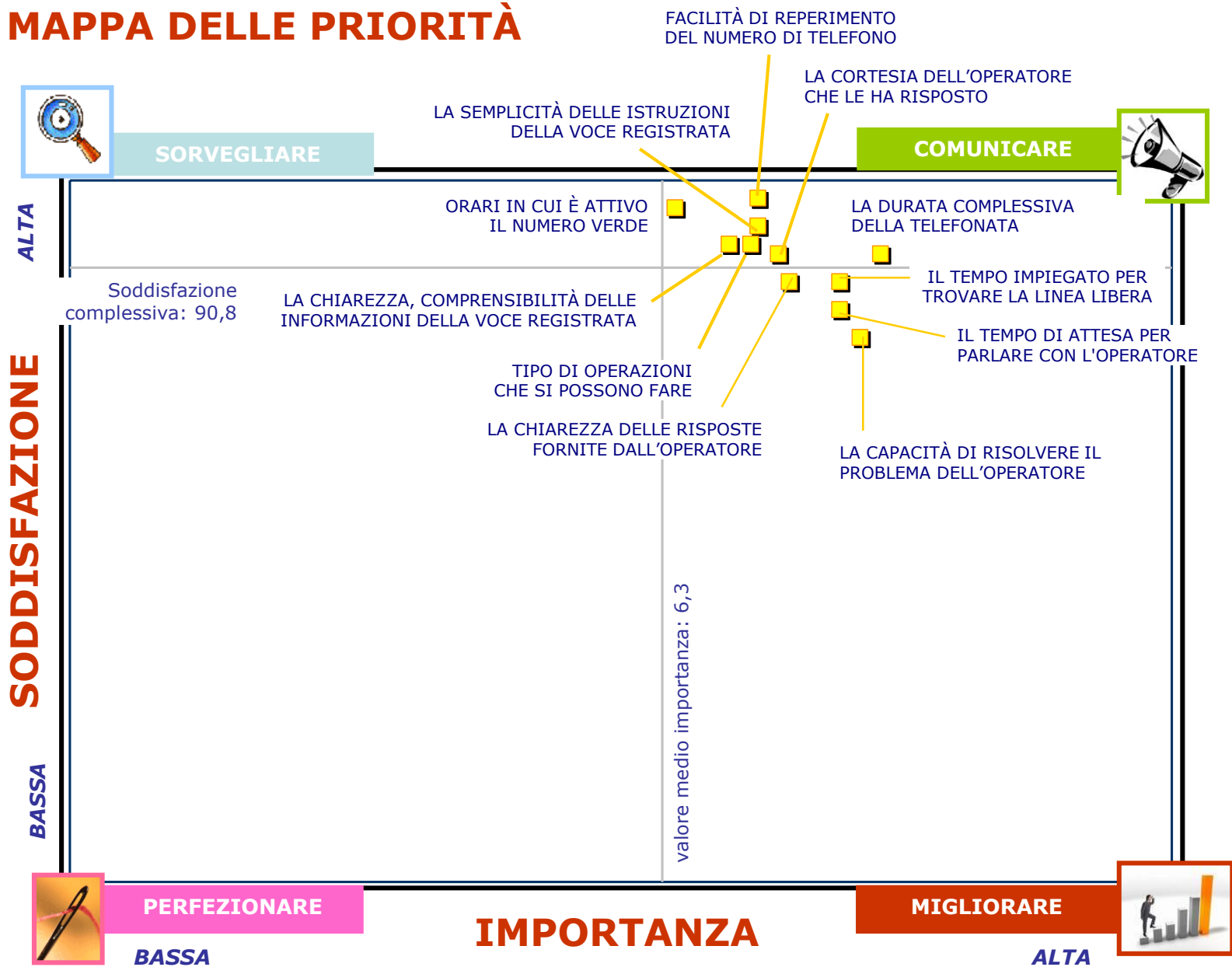
2007

2008

2009

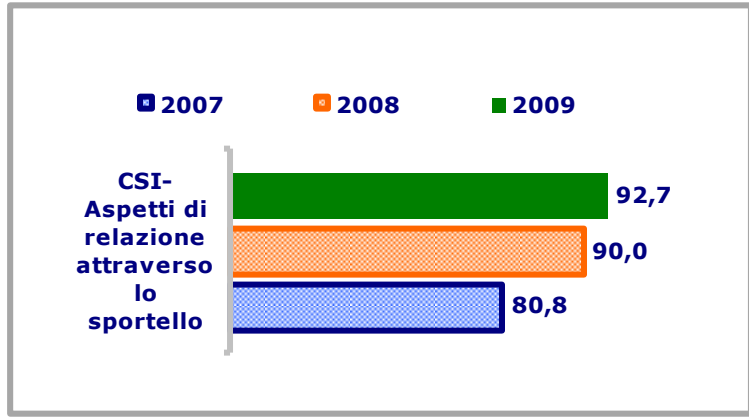


LA MAPPA DELLE PRIORITÀ



ASPETTI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (SPORTELLLO)

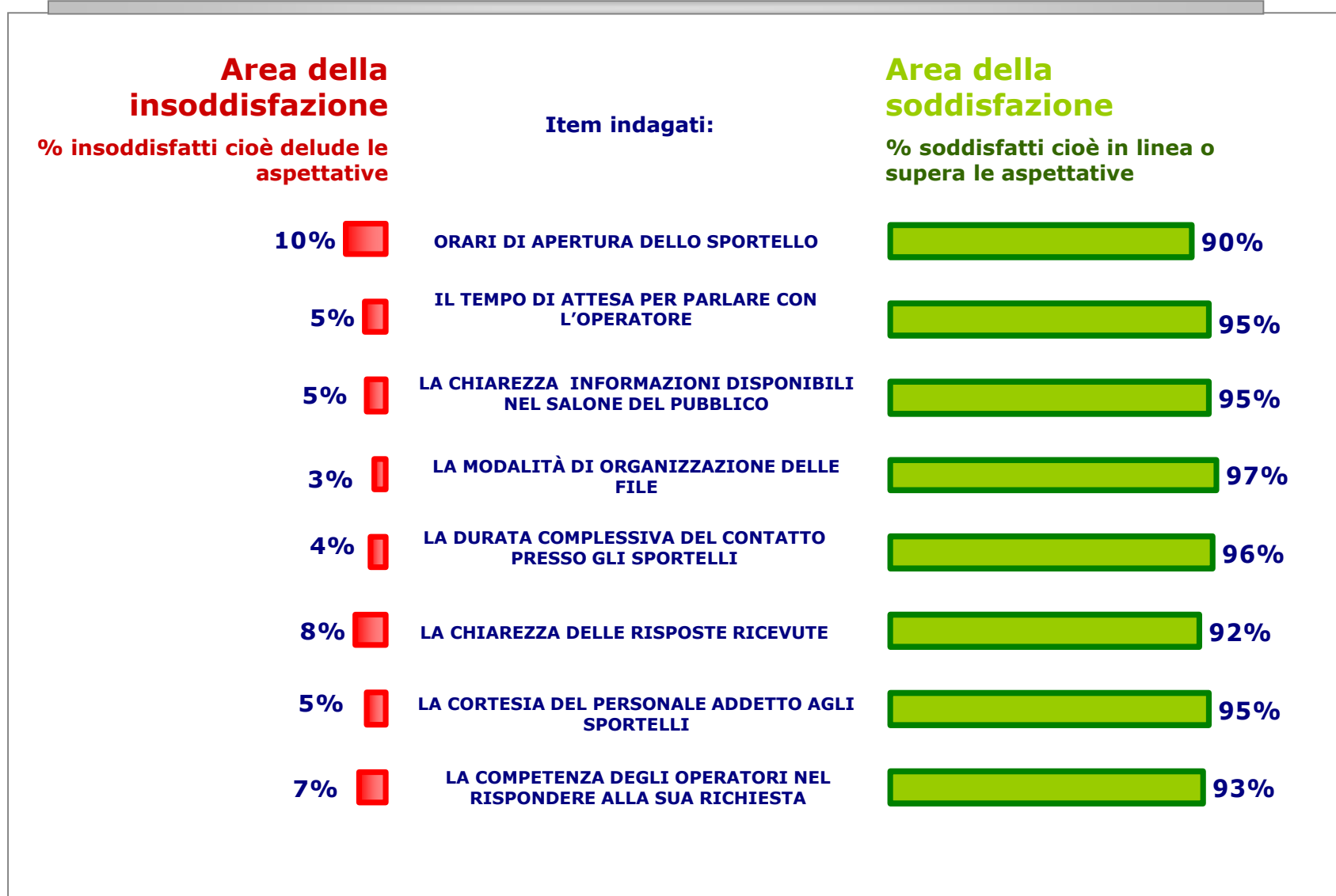
CSI parziali "ASPETTI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (SPORTELLLO)" (ANNO 2009)



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE E DELL'INSODDISFAZIONE

GLI ASPETTI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO (SPORTELLO) (ANNO 2009)

RELAZIONE PRESSO LO SPORTELLO
- Soddisfazione vs. Insoddisfazione -

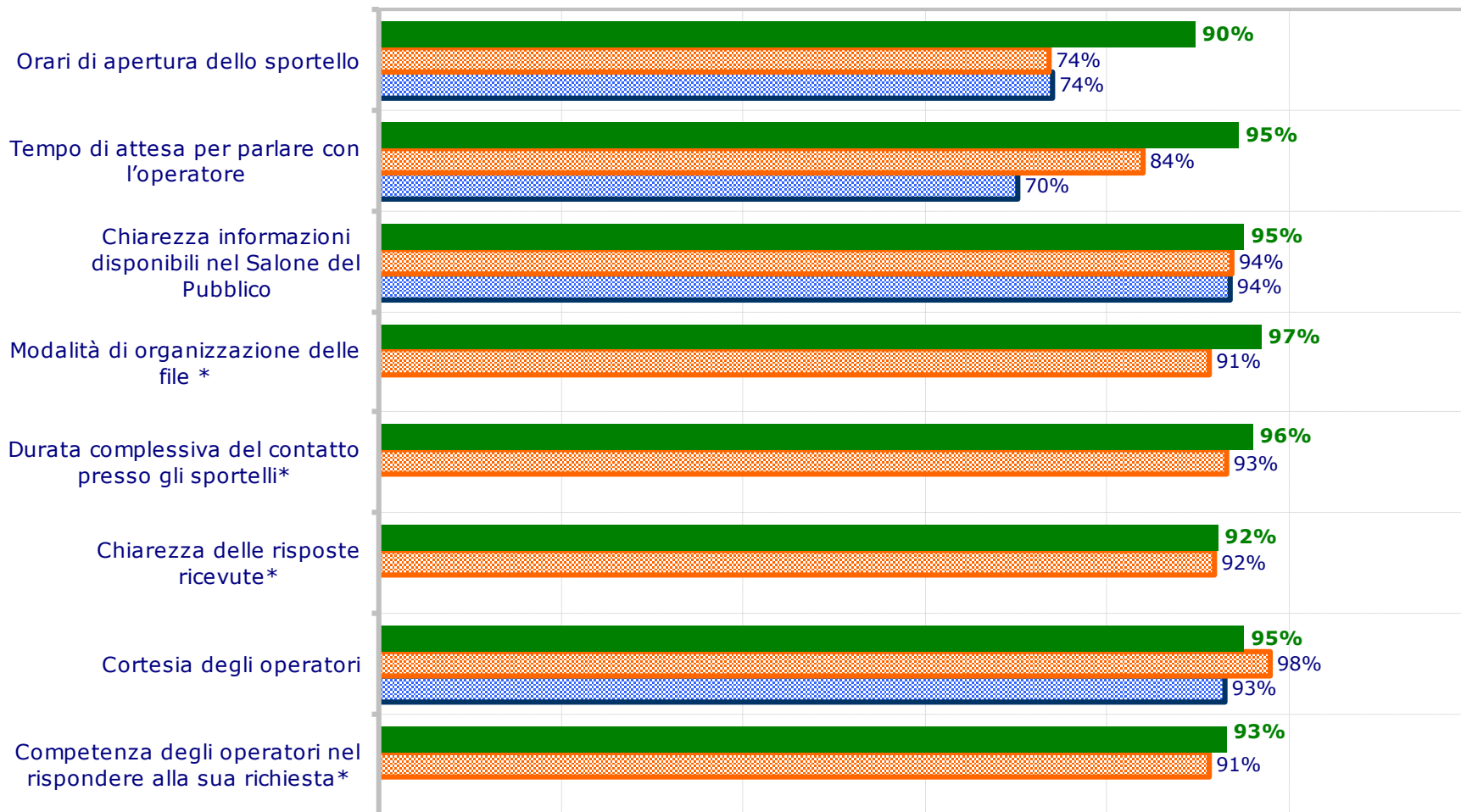


GLI ASPETTI DI RELAZIONE ATTRAVERSO LO SPORTELLO I SODDISFATTI (TREND)

■ 2007

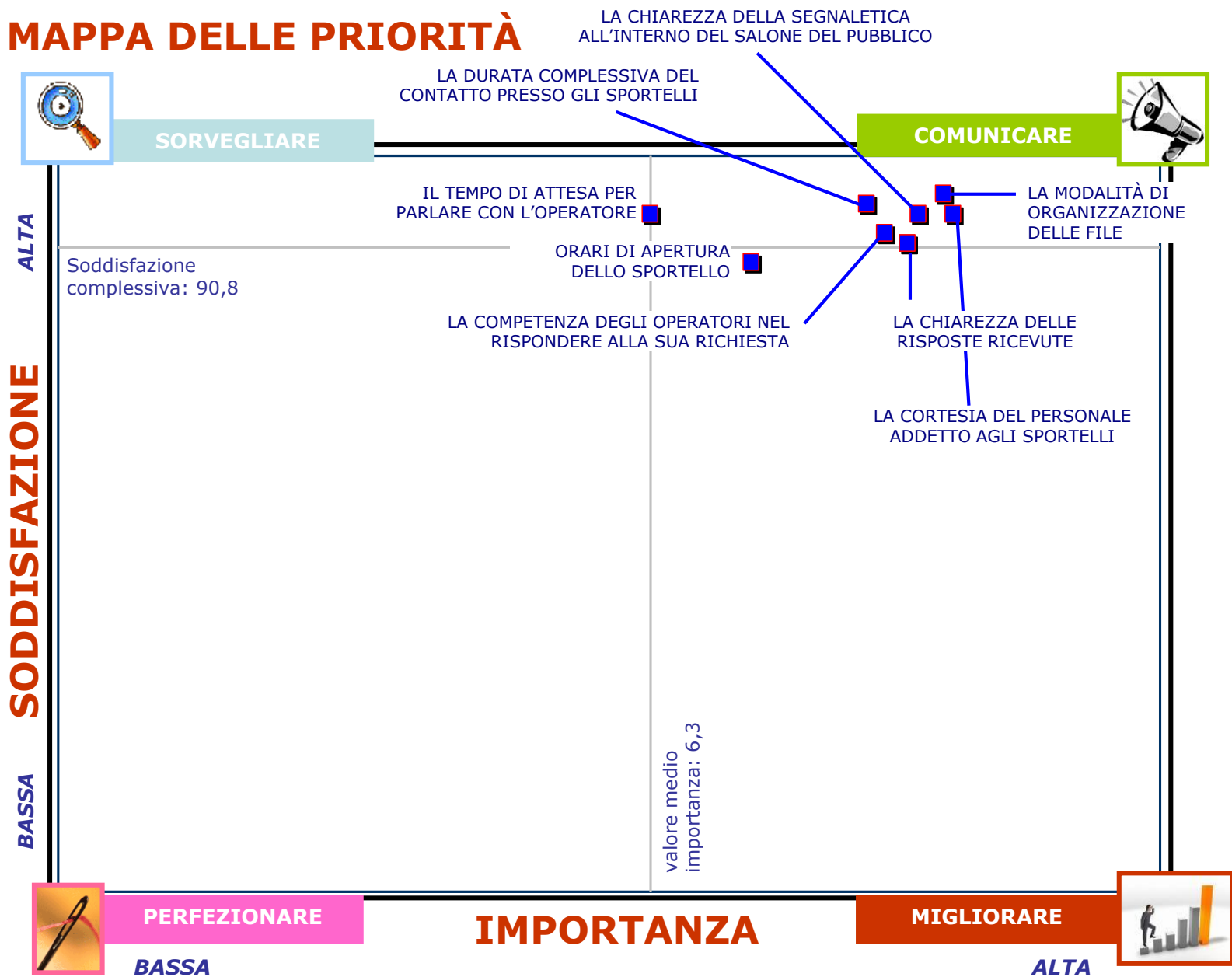
■ 2008

■ 2009



* Non è disponibile il confronto con il 2007 in quanto il fattore è stato introdotto nel 2008

LA MAPPA DELLE PRIORITÀ



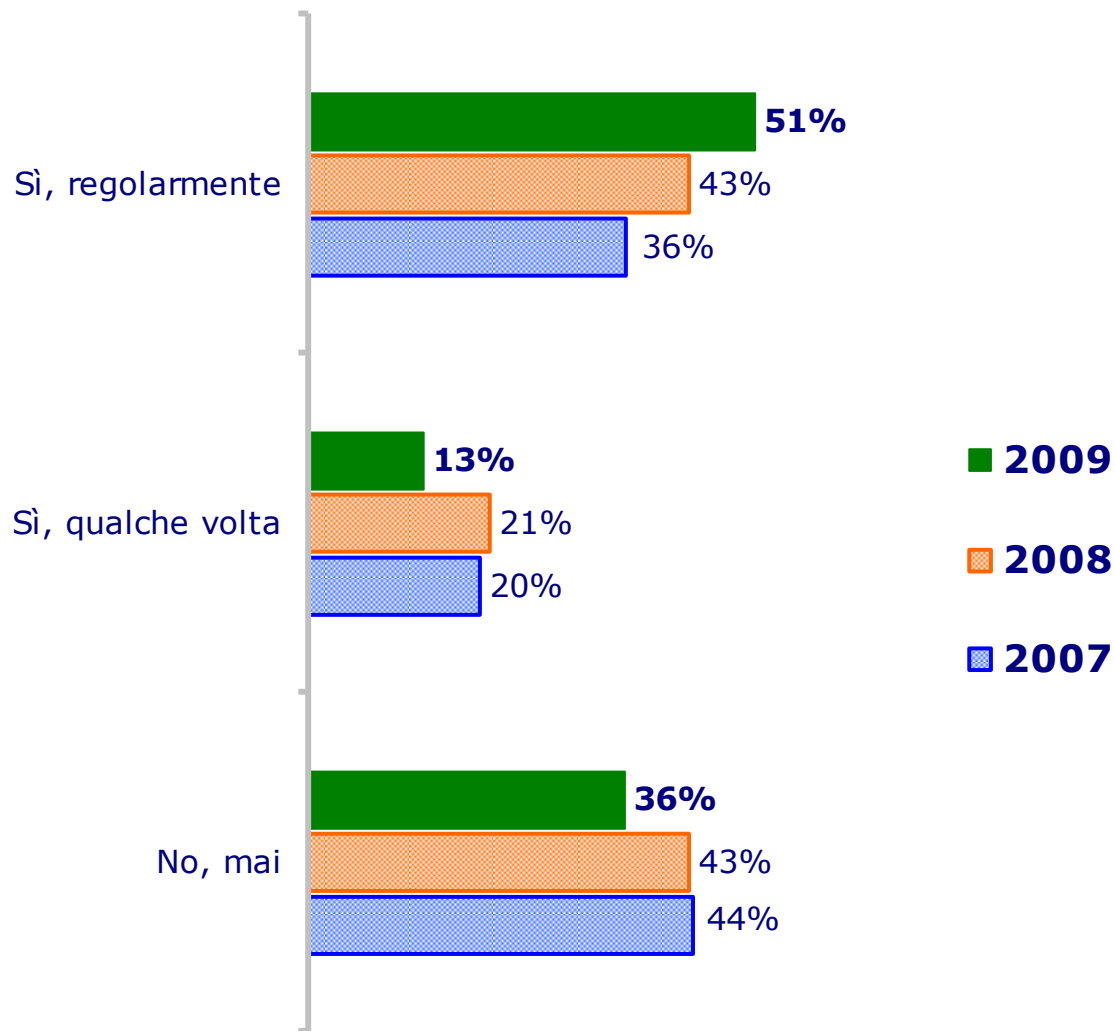
PARTE SECONDA

ALTRI TEMI RILEVANTI



USO DELL'ACQUA – Trend 2007-2009

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?



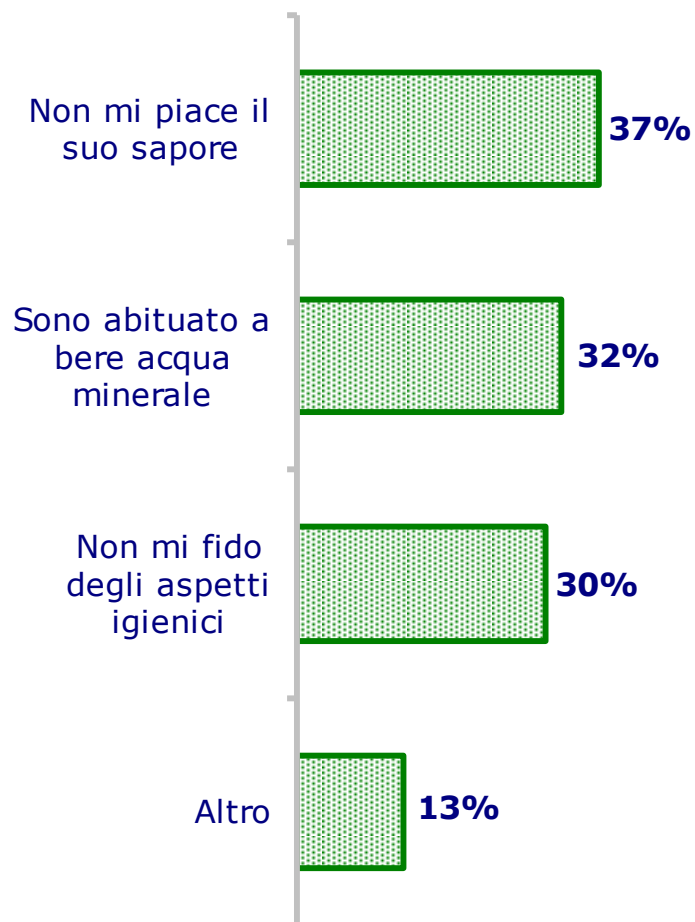
USO DELL'ACQUA



USO DELL'ACQUA (2009)

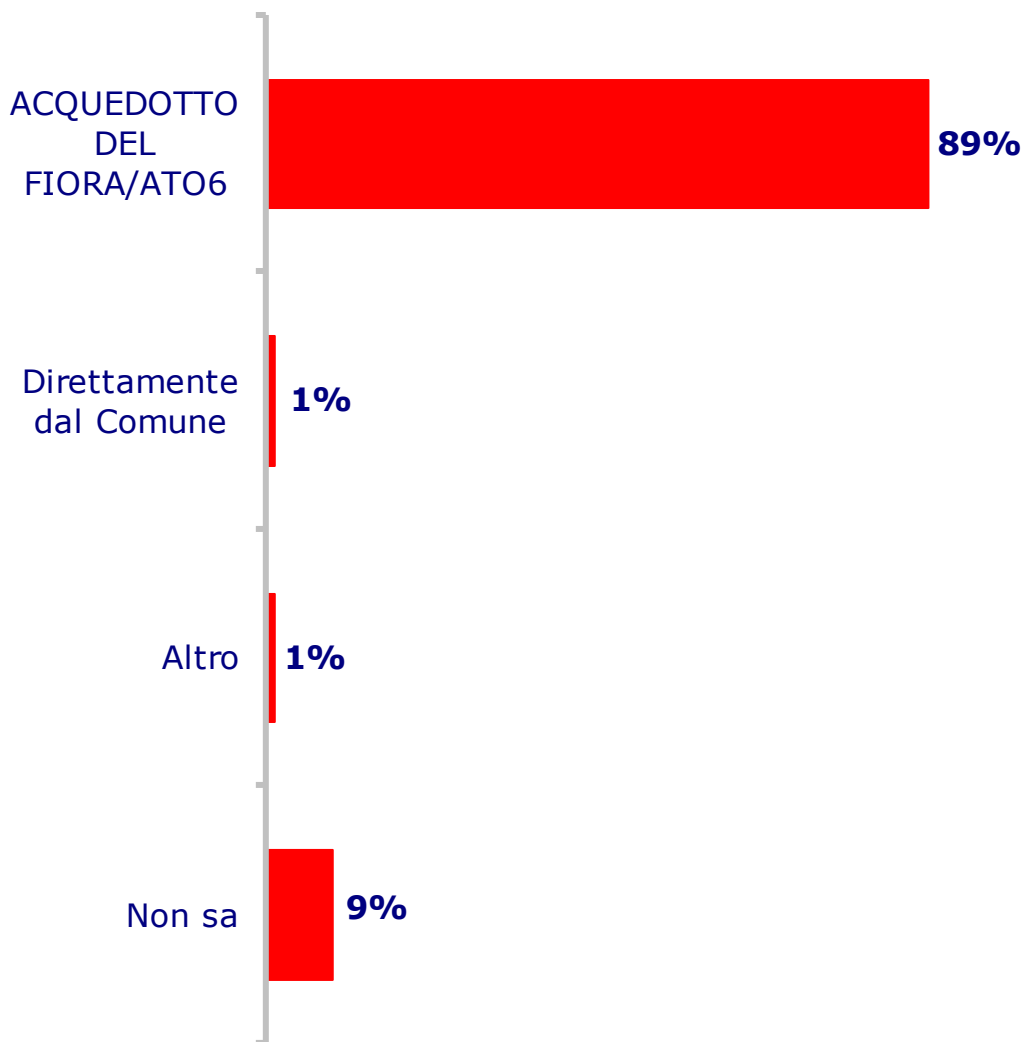
(a chi non beve mai acqua dal rubinetto)

- Perché non beve mai l'acqua del rubinetto ?



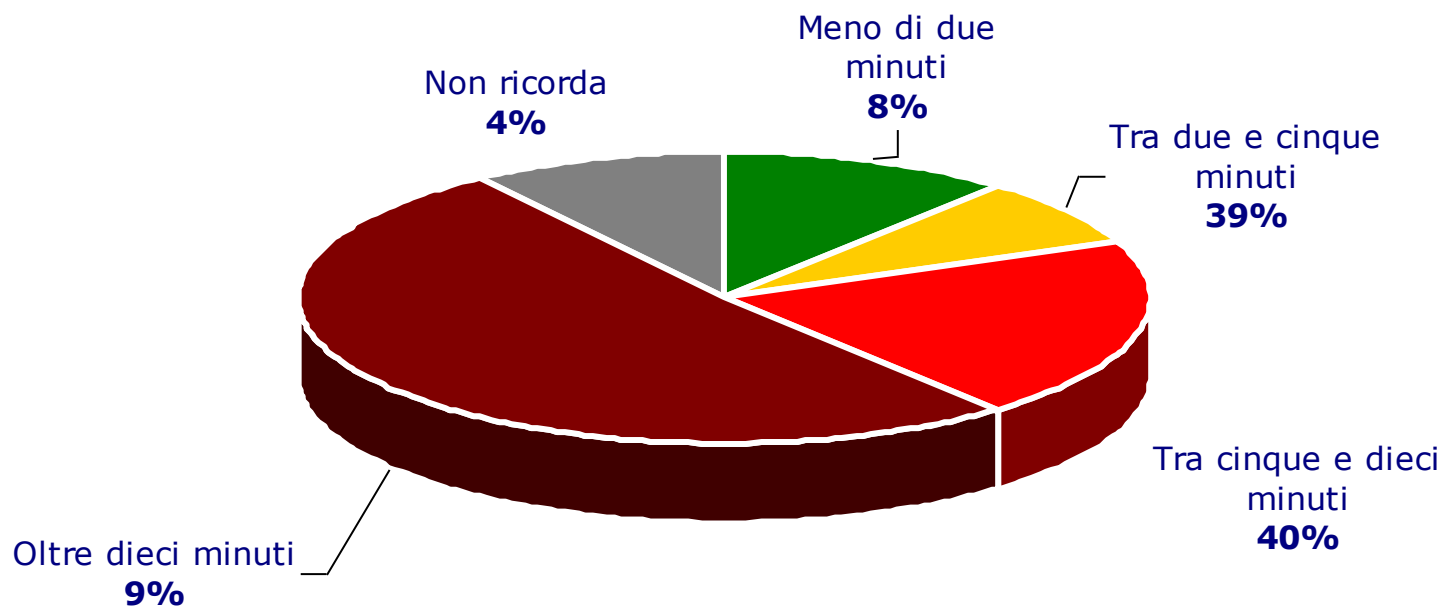
NOTORIETA' DELLE SOCIETA' CHE GESTISCONO IL SERVIZIO

⊗ Sa indicarmi il nome dell'azienda o ente che eroga l'acqua potabile nel suo comune?



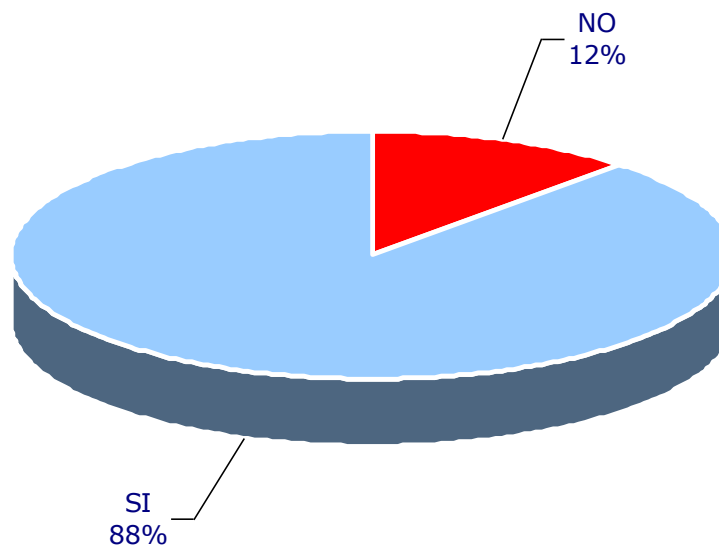
NUMERO VERDE - DURATA DEL CONTATTO

- ⌚ Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea?



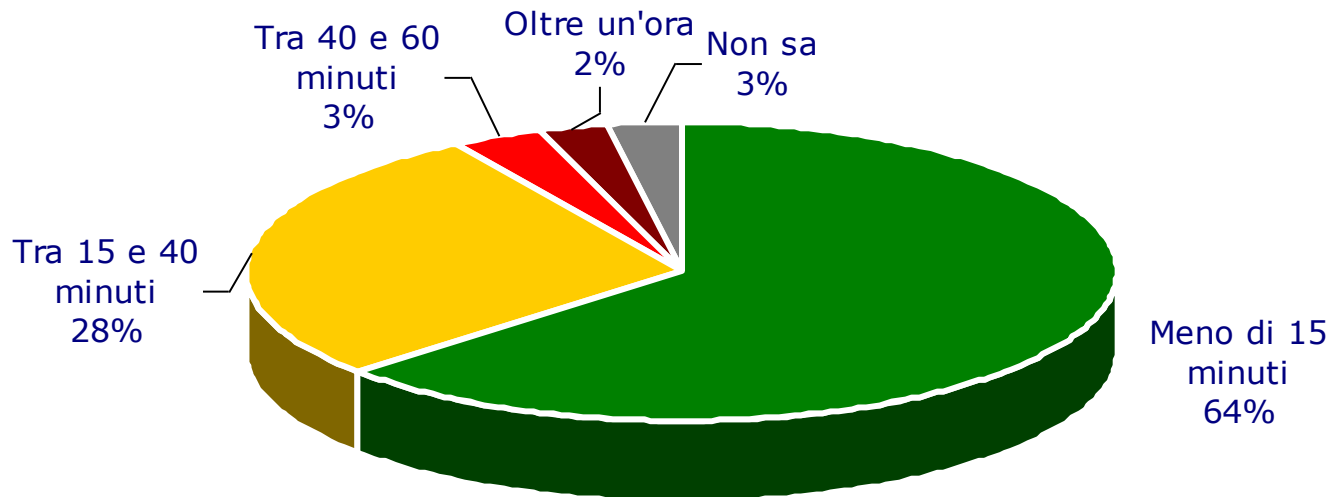
NUMERO VERDE - ASPETTATIVE DEL CLIENTE

- Ad oggi il numero verde di Acquedotto del Fiora ATO 6 è attivo con operatore dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00. Secondo Lei questo orario è adeguato alle esigenze dei clienti?



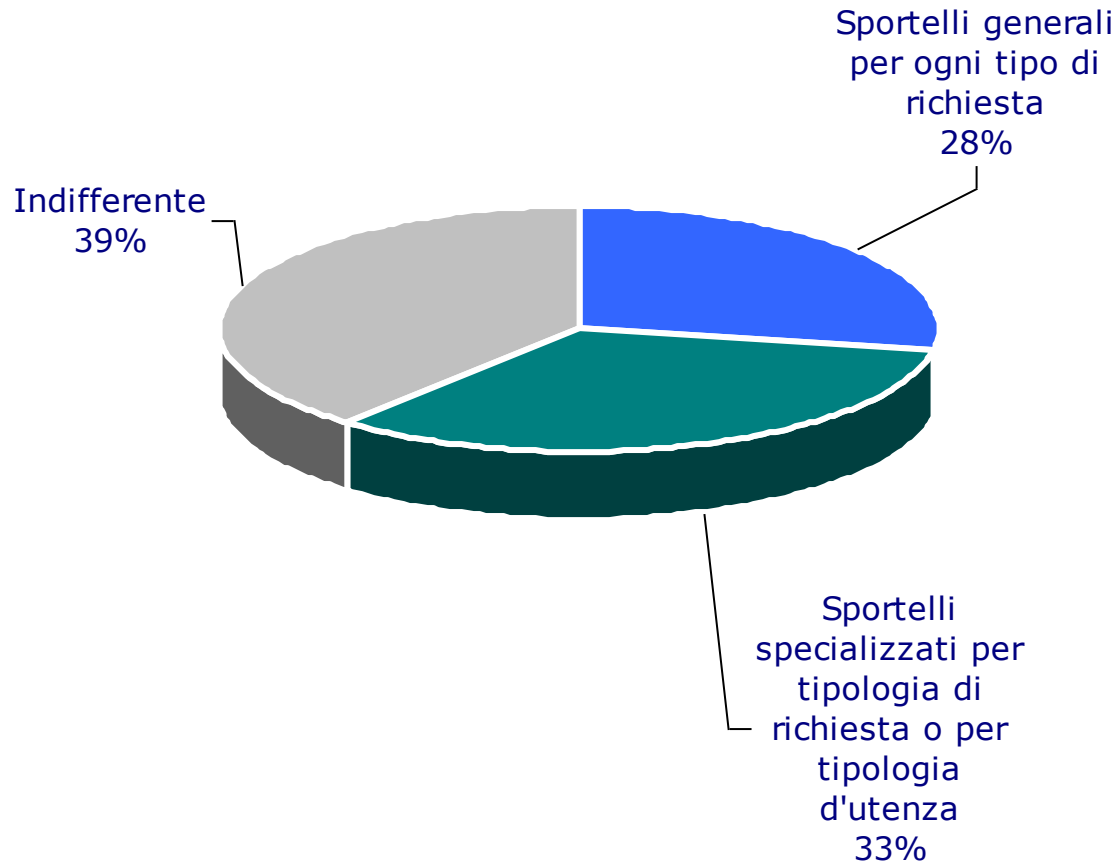
SPORTELLO - DURATA DEL CONTATTO

🕒 Nel complesso, la sua permanenza allo sportello con l'operatore è durata ...



SPORTELLO - ASPETTATIVE DEL CLIENTE

⊕ Vorrei ora fare alcune domande sull'organizzazione del servizio Lei preferirebbe:



CONSIDERAZIONI FINALI



CONSIDERAZIONI FINALI

Nel 2009 il livello di soddisfazione degli utenti del servizio idrico gestito da Acquedotto del Fiora **si mantiene sostanzialmente stabile rispetto al 2008.**

In particolare, il **giudizio globale (overall)** registra un voto pari a **7,1** (era 7,0 nel 2008) mentre il **CSI complessivo** scende lievemente, attestandosi a 90,8/100 (era 92 nel 2008).

Analizzando i risultati in base all'Area di residenza, emerge una maggiore soddisfazione da parte degli utenti **dell'Area Senese e dell'Area Montagna** (entrambe con un giudizio globale pari a 7,3 /10) rispetto a quelli residenti nell'Area Costa (giudizio globale: 6,9 /10).

Comparando i risultati del 2009 con quelli del 2008 si evidenzia quanto segue:

- un calo del livello di soddisfazione rispetto agli aspetti tecnici;
- un miglioramento della soddisfazione rispetto al contatto con la clientela, sia esso telefonico che presso lo sportello;
- una sostanziale stabilità del livello di soddisfazione nei confronti della fatturazione e dell'intervento tecnico.

Nonostante i miglioramenti registrati nel 2009, l'area di relazione con la clientela, con particolare riferimento al contatto telefonico, presenta ancora molti aspetti "critici" con alti livelli di insoddisfazione, come evidenziato nella slide successiva.

FATTORI PRIORITARI SU CUI INTERVENIRE

i fattori e gli aspetti emersi dalle mappe

TEMPO DI ATTESA PER RIAVERE L'EROGAZIONE DELL'ACQUA

ASPETTI TECNICI

CAPACITÀ DEI TECNICI DI SVOLGERE L'INTERVENTO

INTERVENTO TECNICO

VELOCITÀ DI RISOLUZIONE PER PROBLEMI DI FATTURAZIONE

FATTURAZIONE

RAPIDITÀ DEI RIMBORSI NEL CASO DI PAGAMENTI IN ECCESSO

FATTURAZIONE

FACILITÀ DI TROVARE LA LINEA LIBERA

SEGNALAZIONE GUASTI

TEMPO DI ATTESA PER PARLARE CON L'OPERATORE

SEGNALAZIONE GUASTI

LA CORRETTEZZA DELLE RISPOSTE FORNITE DALL'OPERATORE

SEGNALAZIONE GUASTI

LA CHIAREZZA DELLE RISPOSTE FORNITE DALL'OPERATORE

NUMERO VERDE

IL TEMPO DI ATTESA PER PARLARE CON L'OPERATORE

NUMERO VERDE

IL TEMPO IMPIEGATO PER TROVARE LA LINEA LIBERA

NUMERO VERDE

LA CAPACITÀ DI RISOLVERE IL PROBLEMA DELL'OPERATORE

NUMERO VERDE