



Istituto Piepoli



CUSTOMER SATISFACTION AUDIT 2010 PER ACQUEDOTTO DEL FIORA

INDAGINE SERVIZIO IDRICO ATO6 TOSCANA OMBRONE

*a cura di RAPPORTI ISTITUZIONALI ACEA SpA
Pietro Giannotti e Silvia Fortuna*

INDICE

Gli obiettivi dell'indagine e il campione	pag. 3
PARTE PRIMA – La rilevazione della Customer Satisfaction	pag. 9
PARTE SECONDA – Altri temi rilevanti	pag. 73
- <i>La Società fornitrice del servizio e le tariffe</i>	<i>pag. 74</i>
- <i>La qualità e l'uso dell'acqua</i>	<i>pag. 80</i>
- <i>Il sito Internet</i>	<i>pag. 87</i>
- <i>La comunicazione dell'azienda</i>	<i>pag. 95</i>
PARTE TERZA – Call Back Numero Verde Commerciale	pag. 99
PARTE QUARTA – Call Back Sportello	pag. 114
PARTE QUINTA – Call Back Intervento tecnico	pag. 130
PARTE SESTA – Considerazioni finali	pag. 139
ALLEGATI - Questionari	pag. 144



GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE

In linea con la politica aziendale orientata ad una gestione attenta e consapevole delle realtà idriche progressivamente acquisite, il Gruppo Acea conduce un monitoraggio della qualità percepita rispetto al servizio idrico erogato da Acquedotto del Fiora, mediante un'attività di *Customer Satisfaction* mirata a rilevare il livello di soddisfazione dei clienti serviti.

L'indagine ha l'obiettivo di rilevare i seguenti aspetti:

- la soddisfazione dei clienti rispetto al servizio idrico nel complesso e ai principali fattori che lo compongono;
- la misura dei giudizi overall (complessivi) e sub-overall (parziali)
- l'individuazione delle priorità di miglioramento;
- l'uso dell'acqua
- il grado di soddisfazione rispetto ai canali di contatto aziendali (mediante indagini di call back).



IL CAMPIONE E LA METODOLOGIA DELL'INDAGINE

L'indagine ha previsto la somministrazione nel mese di luglio 2010 di **1.454 interviste telefoniche, con sistema CATI**, a un campione rappresentativo dei **clienti domestici intestatari di utenza diretta**.

L'universo di riferimento è dato dal totale delle utenze domestiche del Servizio Idrico ATO 6 – TOSCANA OMBRONE gestito da Acquedotto del Fiora.

Le interviste sono state distribuite nel seguente modo:

- **1.001** interviste rivolte a un campione rappresentativo di **clienti domestici con utenza diretta** (indagine generale);
- **181** interviste rivolte a un campione di utenti che **hanno chiamato il numero verde commerciale** nei giorni precedenti l'intervista (call back NV);
- **150** interviste rivolte a un campione di utenti che **si sono recati presso gli sportelli** nei giorni precedenti l'intervista (call back sportello)
- **122** interviste rivolte a un campione di utenti che **hanno ricevuto un intervento tecnico** (call back intervento tecnico).



IL CAMPIONE E LA METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Il campione “generale” è stato distribuito sulla base di ciascuna zona in cui è suddivisa l’area servita da Acquedotto del Fiora Spa.

L’universo di riferimento è rappresentato dai **clienti domestici con utenza diretta**.

Il margine di errore statistico sulle singole informazioni rilevate sul campione “generale” di 1.001 casi è, nel caso più sfavorevole, pari a +/- 3,0 punti percentuali, al 95% di probabilità.

CLIENTI DOMESTICI	CAMPIONE <i>1.001 INTERVISTE</i>	SUDDIVISIONE % DEL CAMPIONE
ZONA 1 - COSTA	445 INTERVISTE	44%
ZONA 2 - MONTAGNA	268 INTERVISTE	27%
ZONA 3 - SENESE	288 INTERVISTE	29%



L'INDAGINE DEL 2010 /1

Nel corso del 2010 sono state apportate alcune modifiche alla struttura e all'impianto metodologico delle indagini di Customer Satisfaction del Gruppo Acea. Di seguito si evidenziano le criticità emerse negli scorsi anni e gli interventi implementati nel 2010 per superarle.

CRITICITA' EMERSE	MODIFICHE APPORTATE
necessità di avere dati più attuali e monitorare nel corso dell'anno le azioni intraprese	effettuazione di due rilevazioni all'anno
alcuni fattori indagati hanno basi statisticamente poco significative a causa dei pochi rispondenti	(dove possibile) introduzione di indagini di call back su Intervento Tecnico, per Numero verde e Segnalazione Guasti
sistema di calcolo dell'indice poco immediato e difficilmente "scomponibile"	semplificazione degli item indagati (questionario più sintetico, agile e "apicale"), calcolo dell'indice più intuitivo e verificabile da tutti. Ciò porterà anche a un dato più preciso e maggiormente vicino alla reale soddisfazione dei clienti
livelli di soddisfazione molto alti e conseguente difficoltà nell'individuare le aree di miglioramento	introduzione, a fianco del CSI complessivo (basato sulla % di clienti soddisfatti), di un indice che tiene conto dell'intensità della soddisfazione (misurare cioè, non solo se sono soddisfatti o insoddisfatti, ma anche "quanto")
difficoltà di comparazione dei CSI delle varie Società	uniformare tutte le indagini, sia in termini di fattori/aspetti esaminati sia in termini di calcolo del peso dei singoli fattori nella determinazione del CSI complessivo



L'INDAGINE DEL 2010 /2

Le modifiche implementate (la stagionalità delle interviste, la diversa impostazione dei questionari, la revisione degli item, il nuovo metodo di calcolo del CSI) potrebbero causare, in questo primo semestre, un assestamento degli indici CSI e, conseguentemente, una non perfetta comparabilità con gli anni precedenti.

Tuttavia tali modifiche garantiranno la rilevazione di dati caratterizzati da maggiore chiarezza, leggibilità e qualità informativa.

In particolare la standardizzazione dei questionari di tutte le Società indagate permetterà un miglior raffronto infragruppo dei risultati.

Infine, la periodicità semestrale delle rilevazioni consentirà un confronto dei dati rilevati entro lo stesso anno (I semestre e II semestre 2010).

Al fine di garantire comunque una comparabilità con le rilevazioni precedenti, in questo primo semestre, i confronti verranno effettuati su:

- la percentuale di utenti soddisfatti (coloro che hanno espresso un voto da 6 a 10) nel giudizio complessivo - Overall
- il voto medio nel giudizio complessivo (Overall)
- il voto medio nel giudizio parziale dei singoli fattori (Suboverall) (fatturazione, aspetti tecnici..).

Per ciò che concerne gli altri temi rilevati, ad esempio l'uso dell'acqua, la bolletta etc verrà evidenziato il **trend 2008-2010** sulla base dei dati disponibili.



IL PROFILO DELL'UTENZA

L'intervista è stata somministrata al capofamiglia o alla persona che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, ad esempio per il pagamento delle bollette, per problemi tecnici, reclami o richieste di informazioni.

Totale UNIVERSO Clienti Domestici con utenza diretta = 229.490

Totale CAMPIONE domestici = 1.001 utenti

CLIENTELA DOMESTICA - ETÀ	
Meno di 34 anni	5%
35-54 anni	27%
55-64 anni	20%
Oltre 64 anni	48%

CLIENTELA DOMESTICA - TITOLO DI STUDIO	
Laurea	9%
Diploma superiore	29%
Diploma inferiore	25%
Licenza elementare / nessun titolo	37%

CLIENTELA DOMESTICA - GENERE	
Maschi	29%
Femmine	71%

CLIENTELA DOMESTICA - OCCUPAZIONE	
Lavoratori Dipendenti	20%
Lavoratori Autonomi	9%
In condizione non professionale	71%



Parte Prima

La rilevazione della Customer Satisfaction



LA MISURAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di Customer Satisfaction prevede **due livelli di misurazione della soddisfazione**:

- **GIUDIZIO GLOBALE**: voto da 1 a 10 espressione del giudizio “di pancia” dell'utente (“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”)
- **CSI**: Indice sintetico di Customer Satisfaction costruito partendo dal basso, cioè dai giudizi degli utenti sui singoli aspetti del servizio. L'indice si basa sulla percentuale di utenti soddisfatti dei singoli aspetti.

Da quest'anno il CSI si arricchisce di un'**ulteriore informazione**:

- **CSI – INTENSITÀ DELLA SODDISFAZIONE**: In questo caso l'indice si basa sul voto medio dato dagli utenti ai singoli aspetti. E' l'indice che tiene conto dell'intensità della soddisfazione o dell'insoddisfazione e permette di evidenziare eventuali criticità o ambiti di miglioramento anche qualora ci fossero livelli di soddisfazione molto alti.



LA COSTRUZIONE DEGLI INDICI /1

Nell' indagine in esame, gli indici utilizzati per la misurazione della Customer Satisfaction vengono costruiti con i seguenti procedimenti :

- **GIUDIZIO GLOBALE (Overall)**: media aritmetica dei voti da 1 a 10 espressi dagli intervistati;
- **CSI SODDISFATTI**

Per ogni aspetto del fattore di soddisfazione:

- prodotto tra la percentuale dei soddisfatti (% voti da 6 a 10) e voto medio di importanza (media aritmetica dei valori da 1 a 10);
- somma dei prodotti precedentemente ottenuti;
- divisione della dei somma precedentemente ottenuta per la somma del voto medio di importanza di ciascun aspetto.

Tradotto in formula (es. “aspetti tecnici”):

$$\text{CSI SODDISFATTI} : \frac{[\%sodd. \text{ cont. Servizio} * \text{ voto medio imp. cont. Servizio}] + [\%sodd. \text{ liv. press. acqua} * \text{ voto medio imp. liv. press. acqua}]}{[\text{Imp.}_\text{cont. del servizio} + \text{Imp.}_\text{liv. press. acqua.}]}$$

L'indicatore sintetico viene proposto su base 100.

- **CSI INTENSITA'**

Per ogni aspetto del fattore di soddisfazione:

- prodotto tra voto medio di soddisfazione (media aritmetica dei valori da 1 a 10) e voto medio di importanza (media aritmetica dei valori da 1 a 10);
- somma dei prodotti precedentemente ottenuti;
- divisione della dei somma precedentemente ottenuta per la somma .del voto medio di importanza di ciascun aspetto.

Tradotto in formula (es. “aspetti tecnici”):

$$\text{CSI INTENSITA}' : \frac{[\text{voto m. sodd. cont. Servizio} * \text{ voto m. imp. cont. Servizio}] + [\text{voto m. sodd. liv. press. acqua} * \text{ voto m. imp. liv. press. acqua}]}{[\text{Imp.}_\text{cont. del servizio} + \text{Imp.}_\text{liv. press. acqua.}]}$$

L'indicatore sintetico viene proposto su scala 1-10.

LA COSTRUZIONE DEGLI INDICI /2

CUSTOMER SATISFACTION

Fattore	Giudizio globale	Aspetti	Importanza	% Soddisfatti	Voto medio soddisfazione	CSI SODDISFATTI	CSI INTENSITÀ
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	Voto medio 1-10	-	-	% voti 6-10	Voto medio 1-10	= % soddisfatti	= voto medio sodd
ASPETTI TECNICI	Voto medio 1-10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuità del servizio ▪ Pressione dell'acqua 	Voto medio 1-10	% voti 6-10	Voto medio 1-10	Media ponderata fra % soddisfatti e importanza di ciascun aspetto	Media ponderata fra voto medio soddisfazione e importanza di ciascun aspetto
FATTURAZIONE	Voto medio 1-10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regolarità nelle lettura dei contatori ▪ Correttezza degli importi in bolletta ▪ Chiarezza e facilità di lettura della bolletta 	Voto medio 1-10	% voti 6-10	Voto medio 1-10	Media ponderata fra % soddisfatti e importanza di ciascun aspetto	Media ponderata fra voto medio soddisfazione e importanza di ciascun aspetto
SEGNALAZIONE GUASTI	Voto medio 1-10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilità di trovare la linea libera ▪ Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico ▪ Tempo di attesa per parlare con l'operatore ▪ Cortesia dell'operatore ▪ Competenza dell'operatore 	Voto medio 1-10	% voti 6-10	Voto medio 1-10	Media ponderata fra % soddisfatti e importanza di ciascun aspetto	Media ponderata fra voto medio soddisfazione e importanza di ciascun aspetto
RELAZIONE COMMERCIALE NV	Voto medio 1-10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo di attesa per parlare con l'operatore ▪ Cortesia dell'operatore ▪ Competenza dell'operatore ▪ Facilità di trovare la linea libera ▪ Tipo di operazioni che si possono fare al telefono ▪ Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico 	Voto medio 1-10	% voti 6-10	Voto medio 1-10	Media ponderata fra % soddisfatti e importanza di ciascun aspetto	Media ponderata fra voto medio soddisfazione e importanza di ciascun aspetto
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	Voto medio 1-10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo di attesa per parlare con l'operatore ▪ Cortesia dell'operatore ▪ Competenza dell'operatore ▪ Orari di apertura dello sportello 	Voto medio 1-10	% voti 6-10	Voto medio 1-10	Media ponderata fra % soddisfatti e importanza di ciascun aspetto	Media ponderata fra voto medio soddisfazione e importanza di ciascun aspetto
CSI COMPLESSIVO	Voto medio 1-10	-	-	-	-	CSI – UTENTI SODDISFATTI	CSI – INTENSITÀ SODDISFAZ.



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO

Dalla valutazione integrata dell'indice di soddisfazione (la percentuale di clienti soddisfatti cioè che danno un voto da 6 a 10) e dell'importanza dei fattori di soddisfazione (rilevata su scala 1-10) si ottengono delle mappe di priorità di intervento volte a indicare all'azienda quali sono gli aspetti del servizio su cui è necessario agire. Nella mappa gli aspetti che necessitano di priorità di intervento si collocano nei due quadranti in basso (*perfezionare* e *migliorare* - maggiore insoddisfazione), con un rilievo maggiore quelli presenti nel quadrante in basso a destra (*migliorare* - maggiore importanza).

ASSE DELLA SODDISFAZIONE



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.



QUADRANTE DEL "COMUNICARE"

comprende le **caratteristiche** ritenute **molto importanti** dal cliente su cui la **soddisfazione** del cliente è **alta**. È la parte positiva della mappa: occorre mantenere questi risultati e trasmetterli e comunicarli al cliente.



QUADRANTE DEL "PERFEZIONARE"

comprende le **caratteristiche** ritenute **meno importanti** dal cliente su cui la **soddisfazione** del cliente è relativamente **bassa**. Pur non essendo particolarmente importanti nel determinare la soddisfazione complessiva rimangono aspetti da migliorare per la presenza di un'area di insoddisfazione.



QUADRANTE DEL "MIGLIORARE"

comprende le **caratteristiche** ritenute **molto importanti** dal cliente su cui la **soddisfazione** del cliente è relativamente **bassa**. Bisogna dedicare estrema attenzione a questo quadrante per cercare di far passare queste caratteristiche all'area della soddisfazione.

ASSE DELL'IMPORTANZA



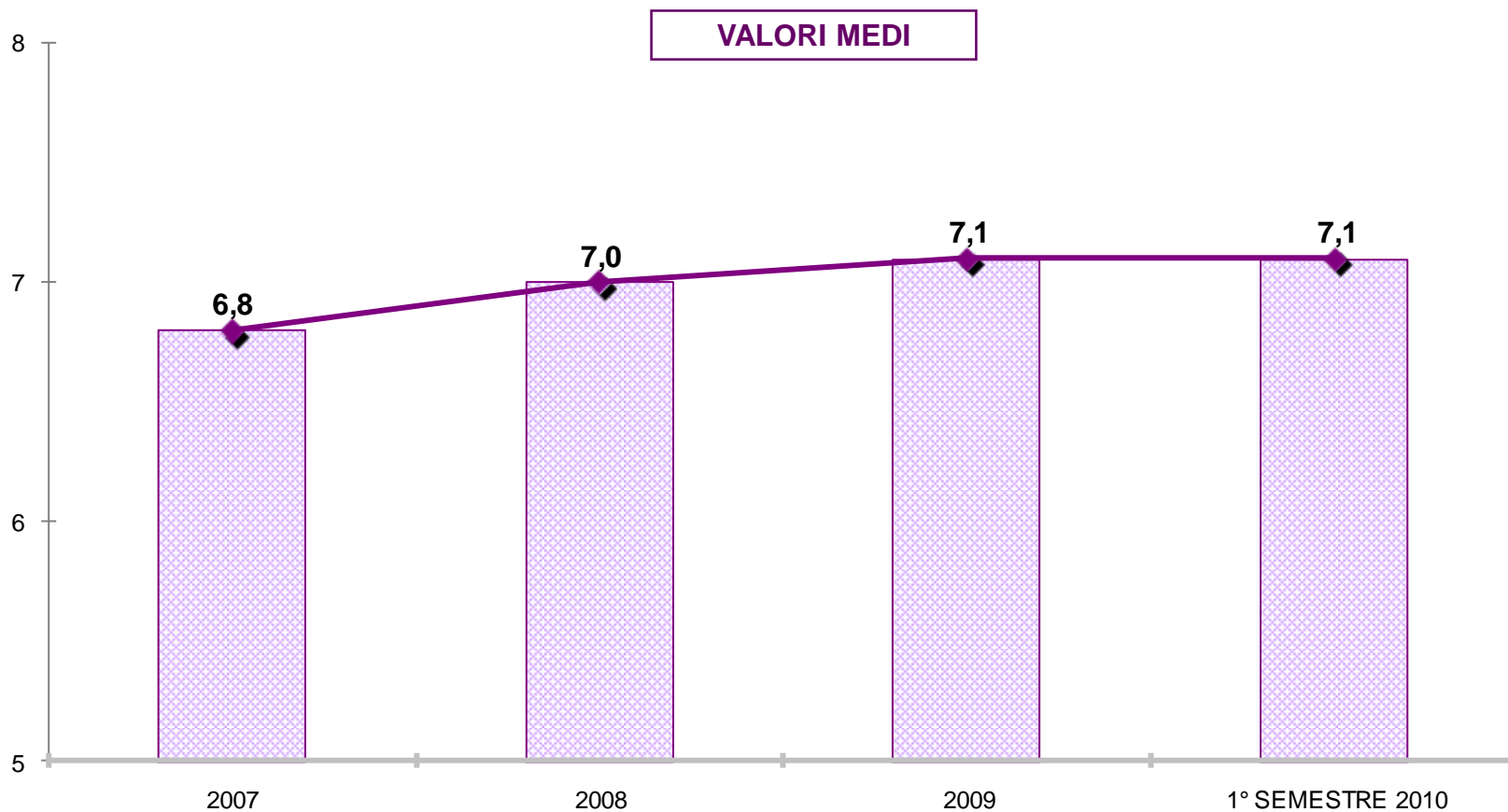
***Il giudizio globale
(Overall)***



IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO

TREND

- ☉ Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico forniture, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora Spa, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.



IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO

TREND

- ☉ Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora Spa, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	2007	2008	2009	1° SEM. 2010
Eccellenza (voti 9 e 10)	18%	12%	14%	12%
Bontà (Voto 8)	24%	24%	31%	32%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	37%	52%	44%	45%
Insufficienza (Voti 1-5)	21%	12%	11%	11%
Media	6,8	7,0	7,1	7,1
% SODDISFATTI	79%	88%	89%	89%

IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO

1° SEMESTRE 2010

- ☉ Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora Spa, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	12%	12%	11%	14%
Bontà (Voto 8)	32%	28%	37%	33%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	45%	46%	44%	44%
Insufficienza (Voti 1-5)	11%	14%	8%	9%
Media	7,1	7,0	7,2	7,3



CSI – Customer Satisfaction Index



LA COSTRUZIONE DELL'INDICE

L'indice CSI complessivo viene costruito sulla base dei singoli CSI parziali:

FATTORE	PESO DEL FATTORE
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	10%
ASPETTI TECNICI	25%
INTERVENTO TECNICO	10%
FATTURAZIONE	20%
SEGNALAZIONE GUASTI	10%
RELAZIONE COMMERCIALE NV	15%
RELAZIONE ALLO SPORTELLO	10%

CSI COMPLESSIVO

UTENTI SODDISFATTI

Media ponderata fra i valori dei *CSI parziali – utenti soddisfatti* dei singoli fattori e il peso del fattore

CSI COMPLESSIVO

INTENSITÀ SODDISFAZIONE

Media ponderata fra i valori dei *CSI parziali - intensità della soddisfazione* dei singoli fattori e il peso del fattore



IL CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX

1° SEMESTRE 2010

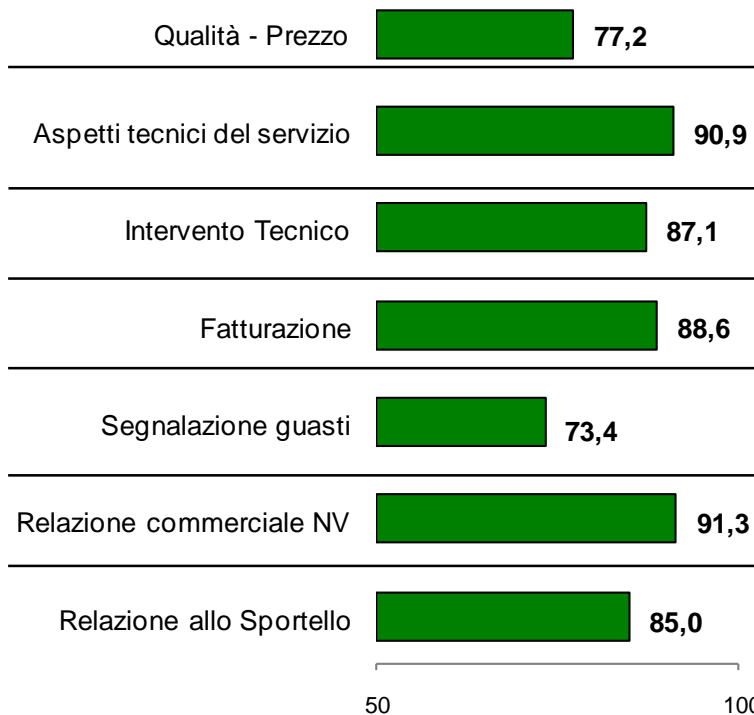


UTENTI SODDISFATTI **86,4**

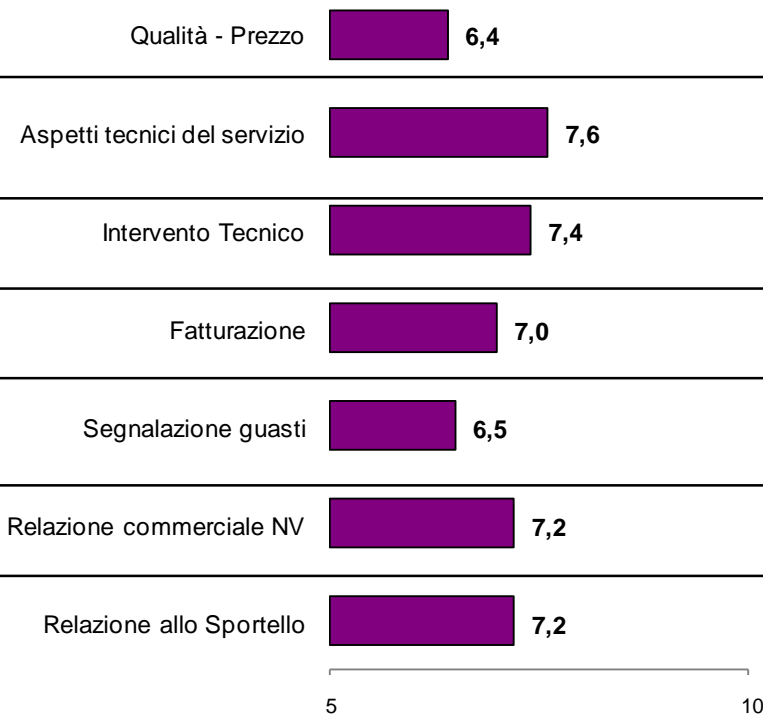


INTENSITÀ SODDISFAZIONE **7,1**

CSI Parziali:



CSI Parziali:



CLIENTI INSODDISFATTI E SODDISFATTI

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

- **soddisfatti** danno un voto da 6 a 10 al fattore o aspetto analizzato
- **insoddisfatti** danno un voto inferiore a 6 al fattore o aspetto analizzato (voti da 1 a 5)

All'interno dei clienti insoddisfatti sono evidenziati i clienti **gravemente insoddisfatti**, cioè la percentuale di clienti che sul singolo aspetto analizzato evidenziano un grado di insoddisfazione elevato (danno un voto da 1 a 4 all'aspetto analizzato).



I fattori di soddisfazione



IL GIUDIZIO GLOBALE SUL RAPPORTO QUALITÀ – PREZZO 1° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

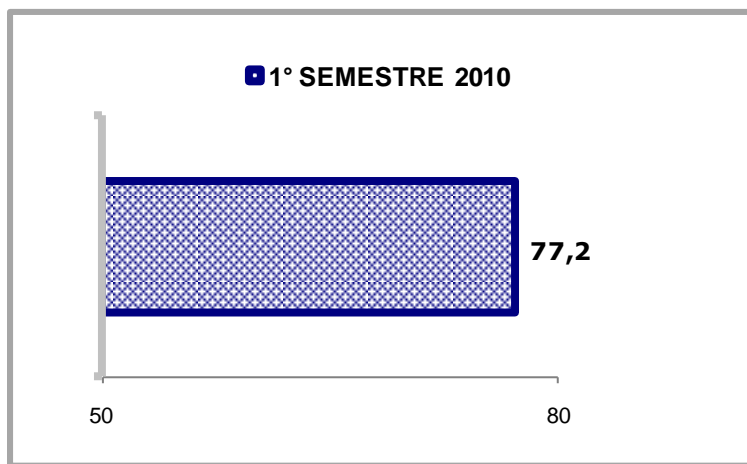
⊕ Pensando alla qualità del servizio offerto rispetto alla tariffa, che voto dà ad Acquedotto del Fiora su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	4%	3%	5%	7%
Bontà (Voto 8)	18%	16%	18%	20%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	55%	56%	53%	56%
Insufficienza (Voti 1-5)	23%	25%	24%	17%
Media	6,4	6,2	6,4	6,6

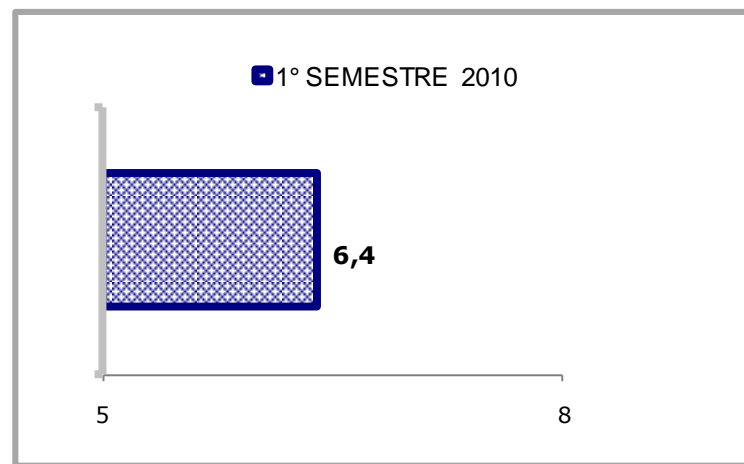
I CSI PARZIALI DEL RAPPORTO QUALITÀ – PREZZO

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI – INTENSITÀ SODDISFAZIONE



GLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

ITEM INDAGATI

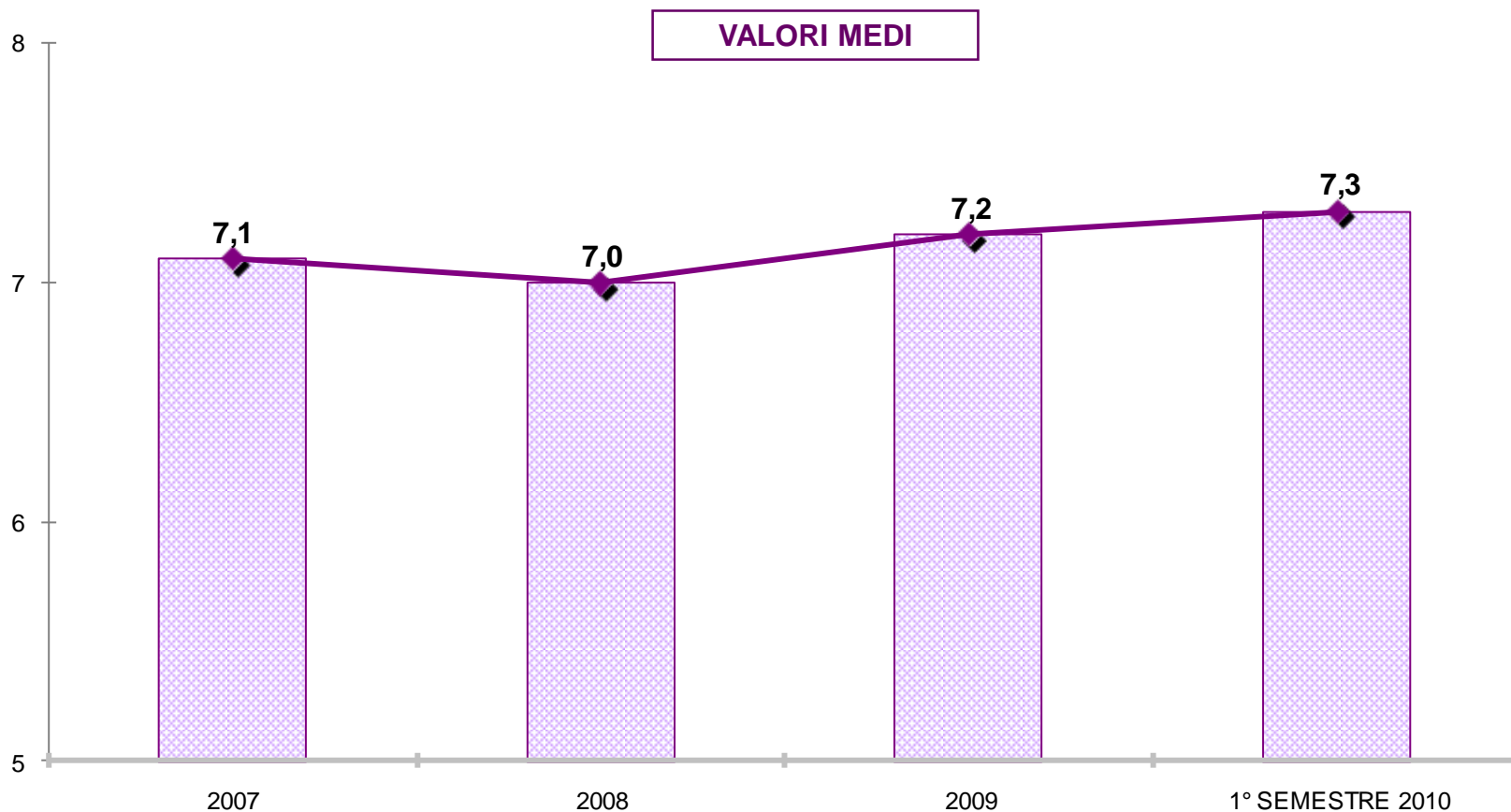
ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

- La continuità del servizio, cioè l'assenza di interruzioni
- Il livello di pressione dell'acqua

IL GIUDIZIO SUGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

TREND

- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime il minimo della qualità e 10 il massimo?



IL GIUDIZIO SUGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

1° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

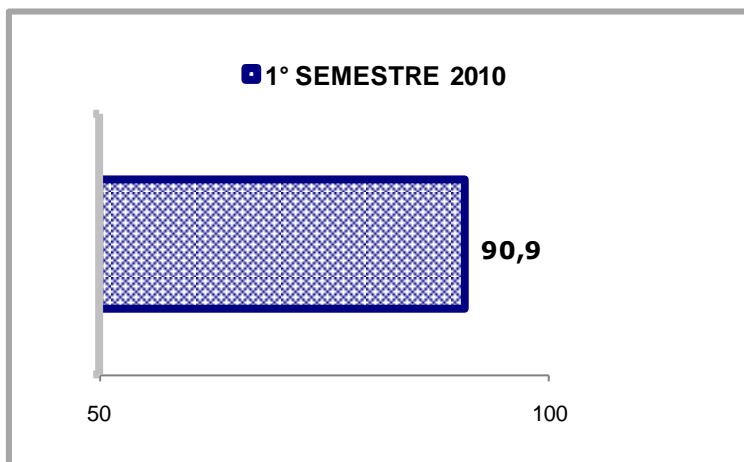
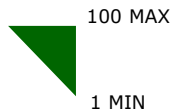
- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	16%	13%	16%	19%
Bontà (Voto 8)	31%	29%	31%	36%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	45%	46%	49%	39%
Insufficienza (Voti 1-5)	8%	12%	4%	6%
Media	7,3	7,1	7,4	7,6

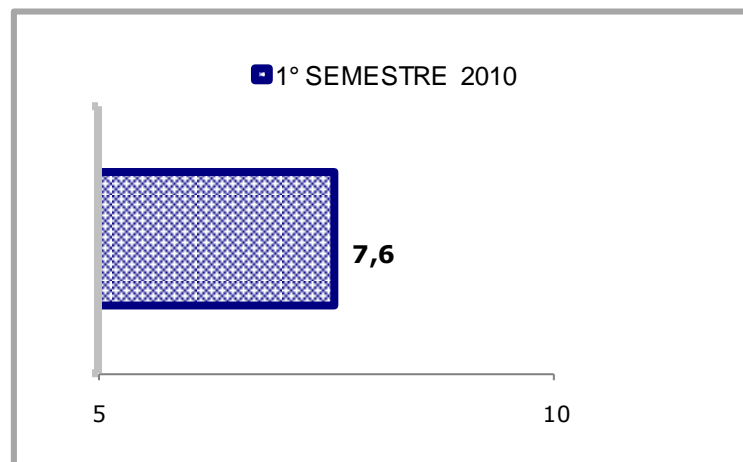
I CSI PARZIALI DEGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI

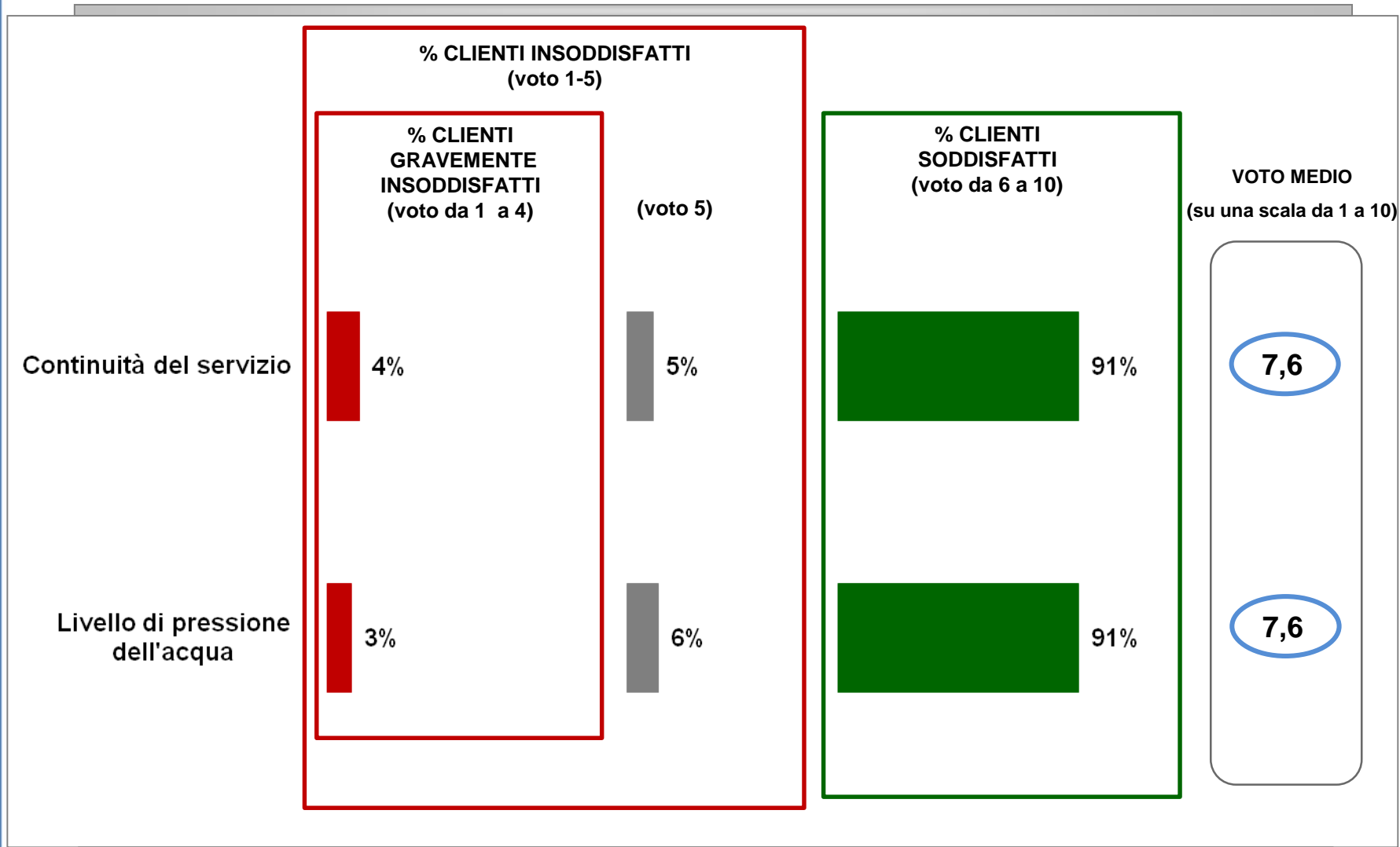


CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE 1° SEMESTRE 2010

ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



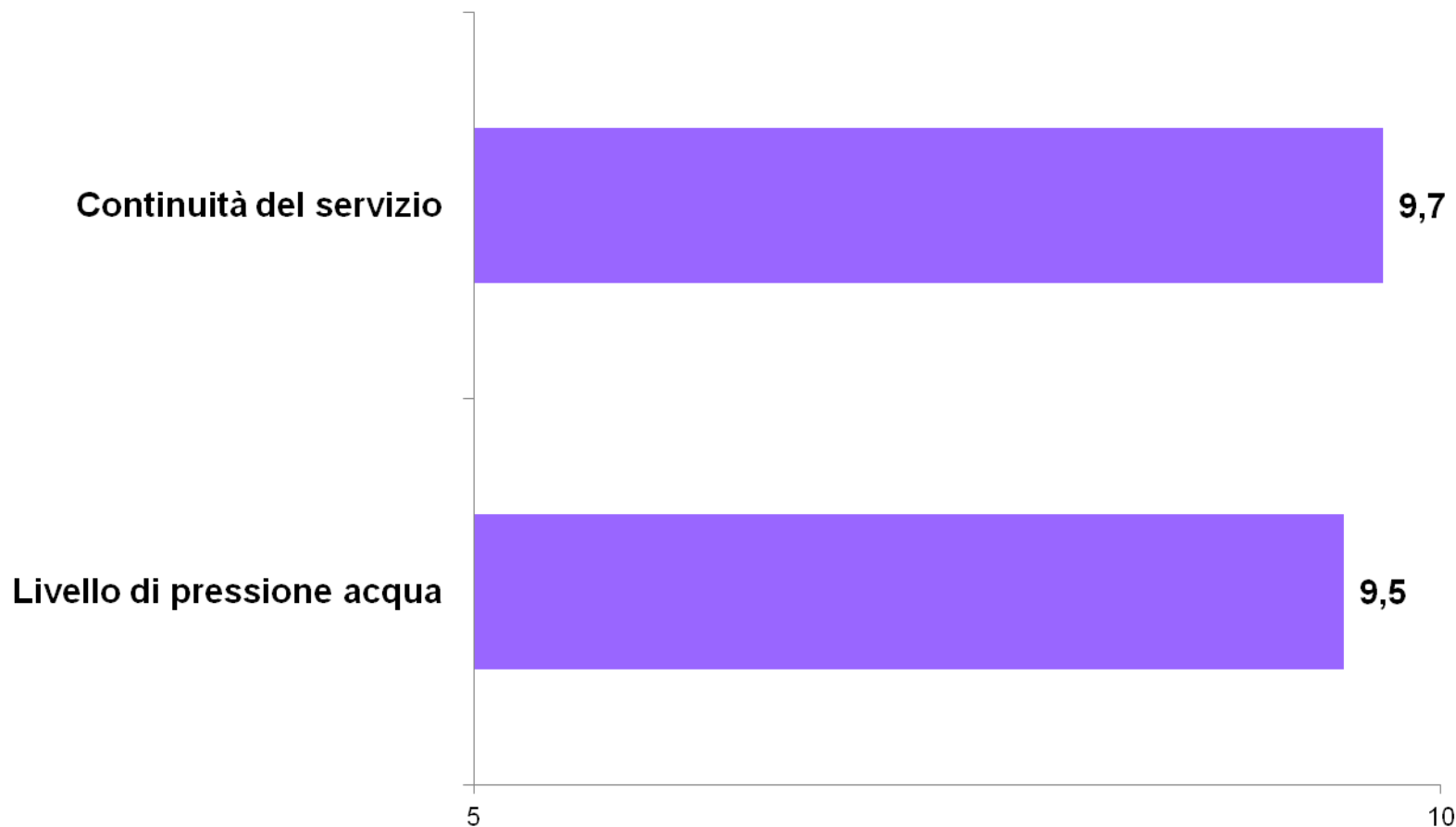
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO - 1° SEMESTRE 2010

⌚ Quanto considera importante gli aspetti tecnici relativi al servizio dell'acqua potabile, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



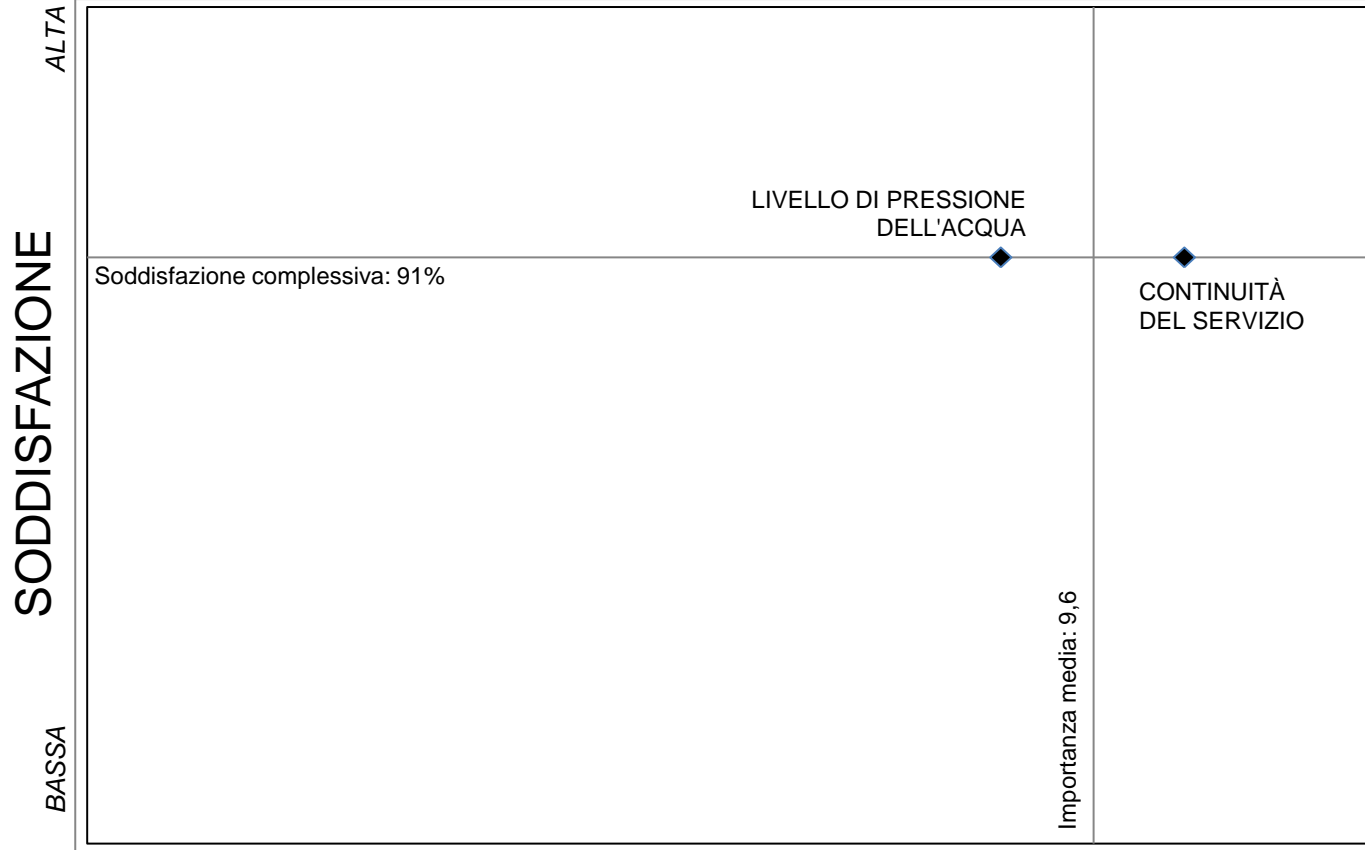
LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - ASPETTI TECNICI

LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



SORVEGLIARE

COMUNICARE



PERFEZIONARE

MIGLIORARE



BASSA

IMPORTANZA

ALTA



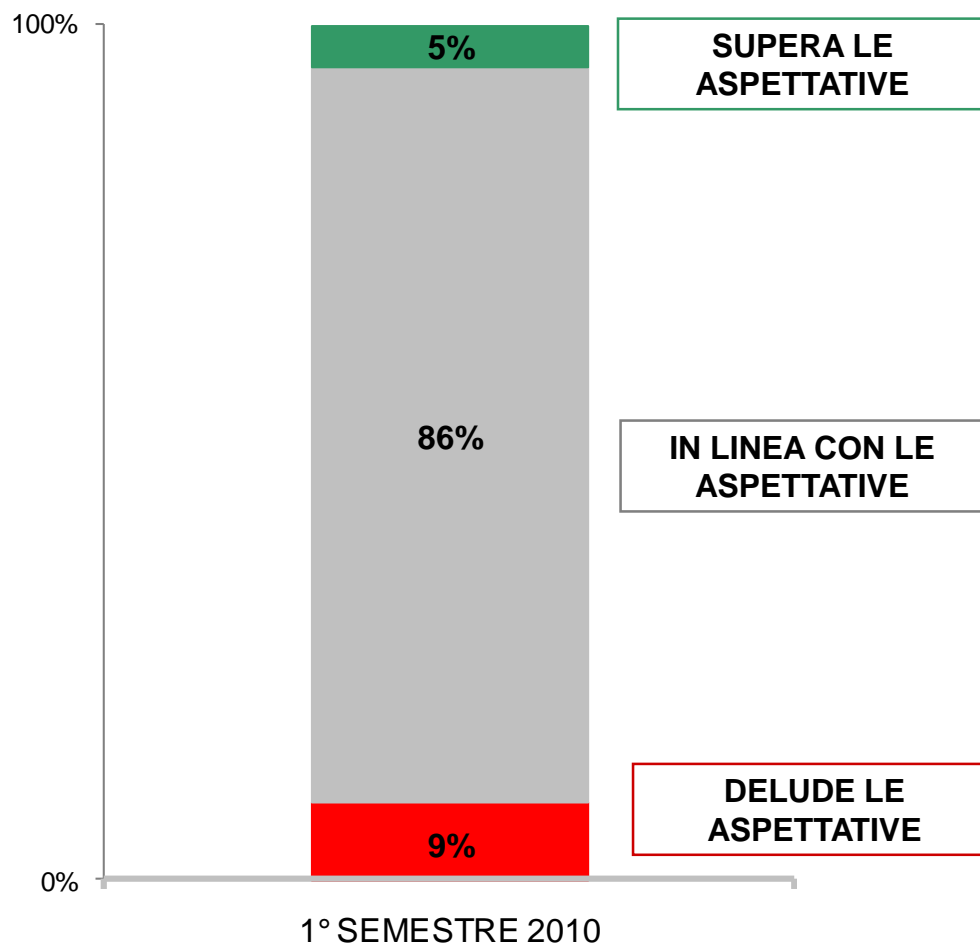
Istituto Piepoli



LE ASPETTATIVE SUGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

1° SEMESTRE 2010

☉ Sempre considerando gli aspetti di intervento tecnico, ritiene che il servizio ...



ITEM INDAGATI

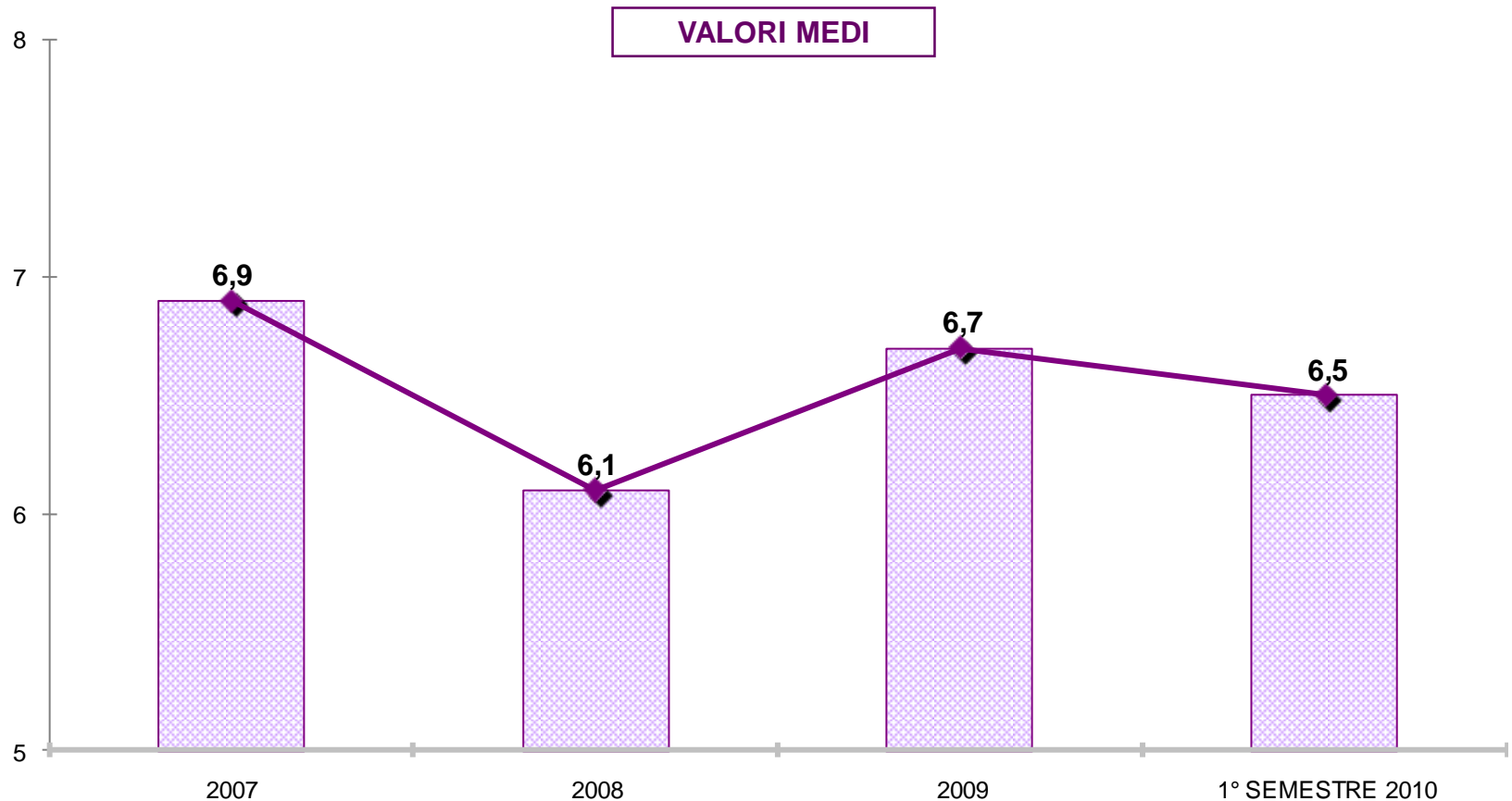
SEGNALAZIONE GUASTI

- La facilità di trovare la linea libera
- La chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
- La competenza dell'operatore che ha risposto al telefono
- La cortesia dell'operatore che ha risposto al telefono

IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI

TREND

- ⊗ Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI

1° SEMESTRE 2010

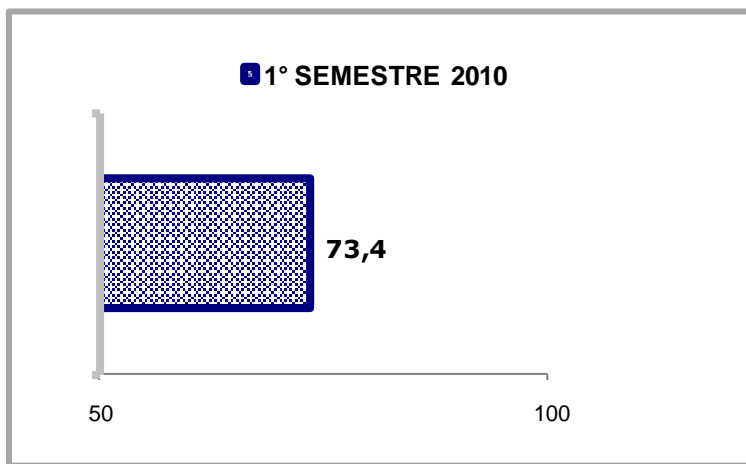
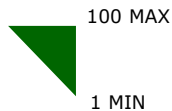
- ⌚ Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	13%
Bontà (Voto 8)	31%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	31%
Insufficienza (Voti 1-5)	25%
Media	6,5

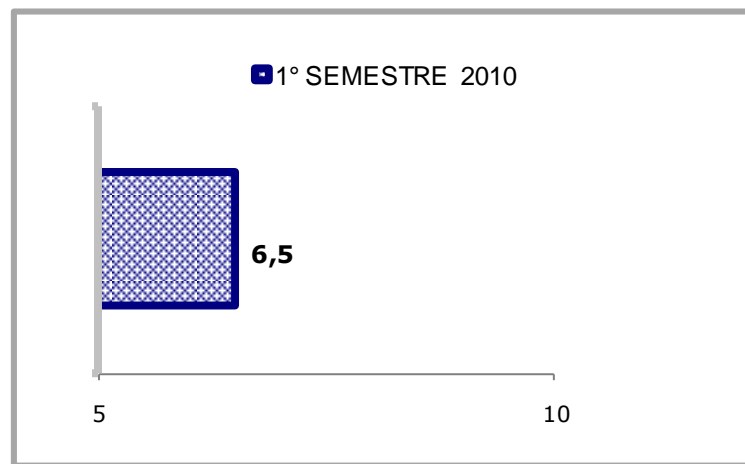
I CSI PARZIALI SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI

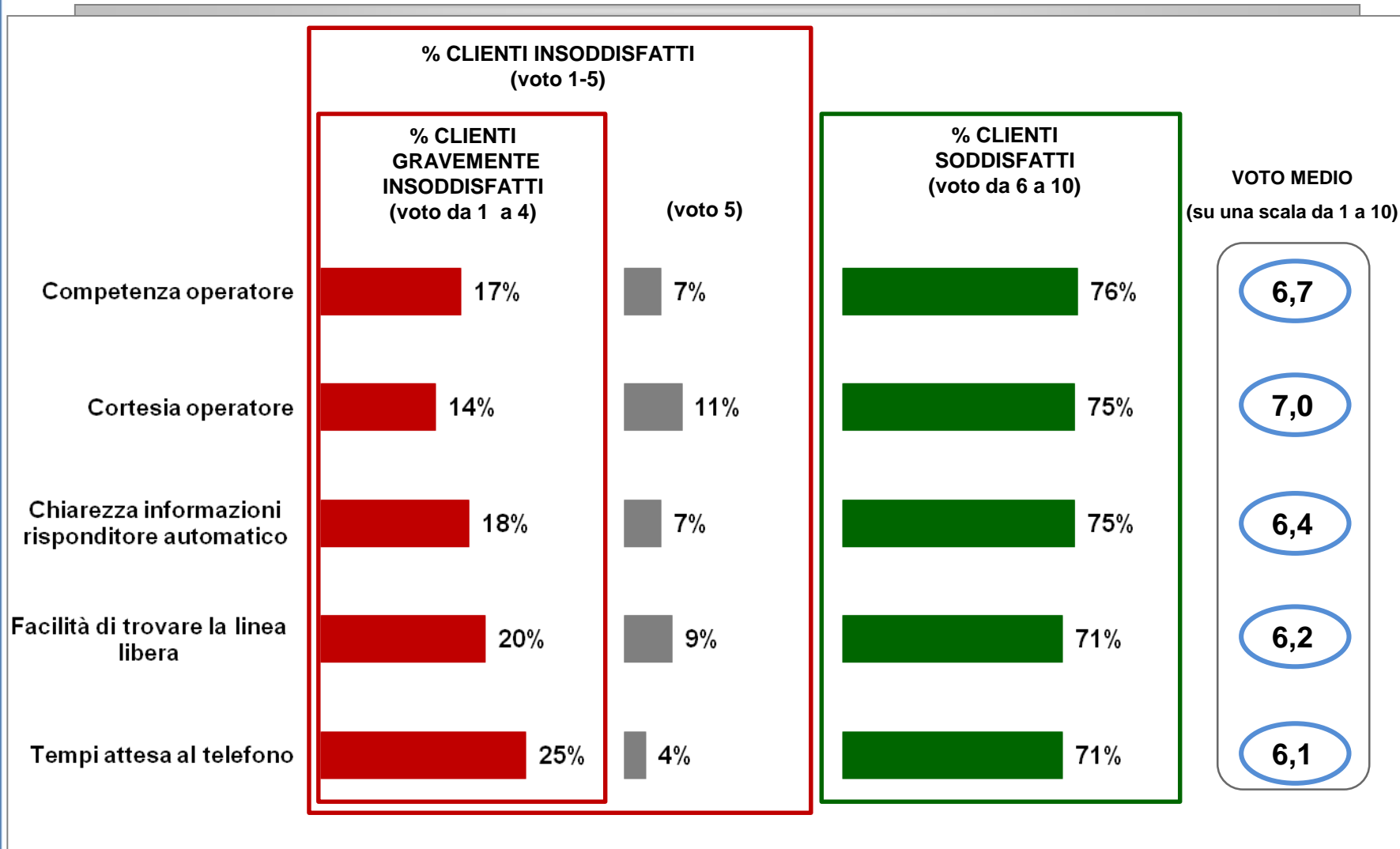


CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE 1° SEMESTRE 2010

SEGNALAZIONE GUASTI
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



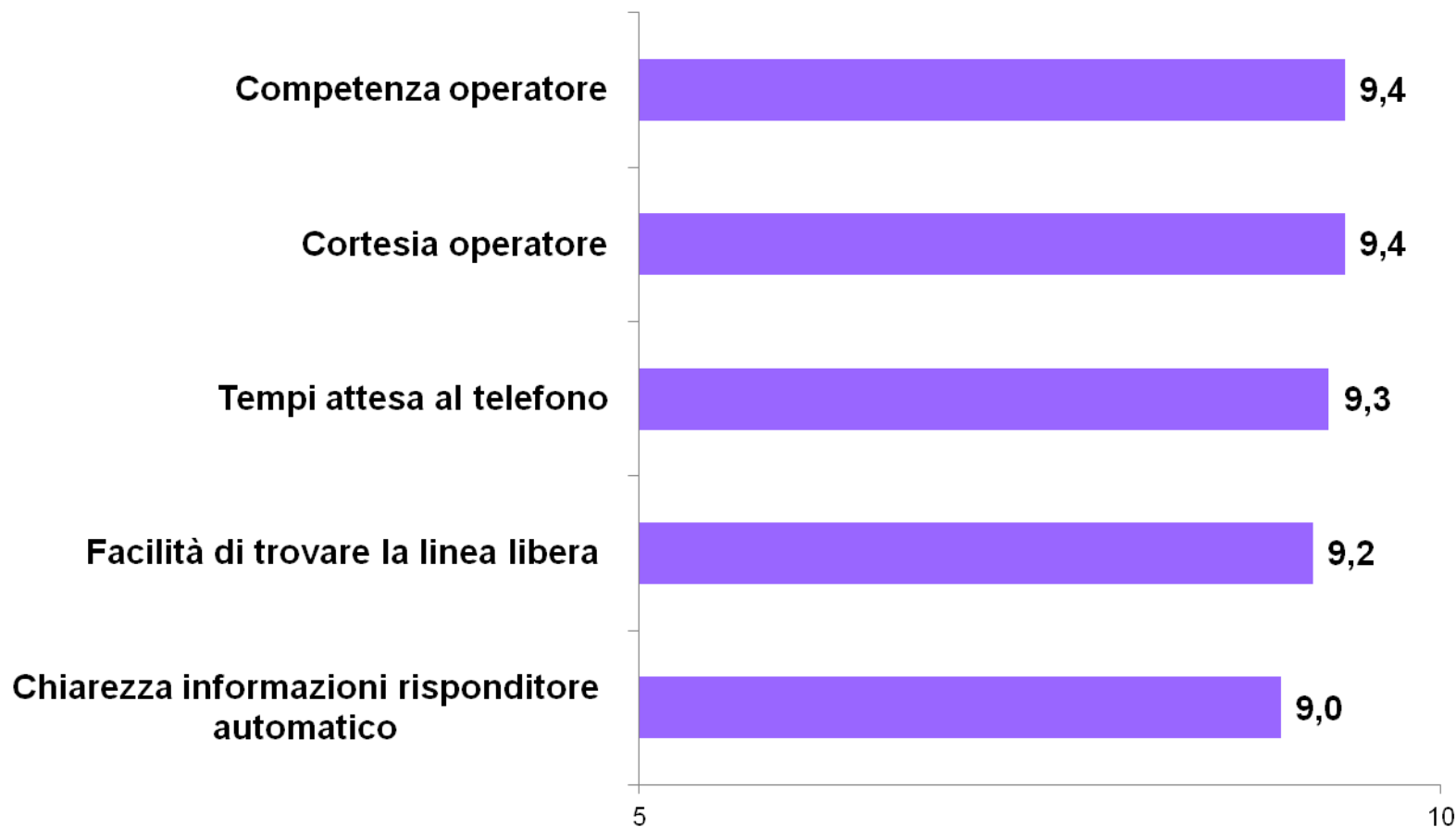
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CONTATTATO IL NUMERO PER LA SEGNALAZIONE DEI GUASTI (8%)



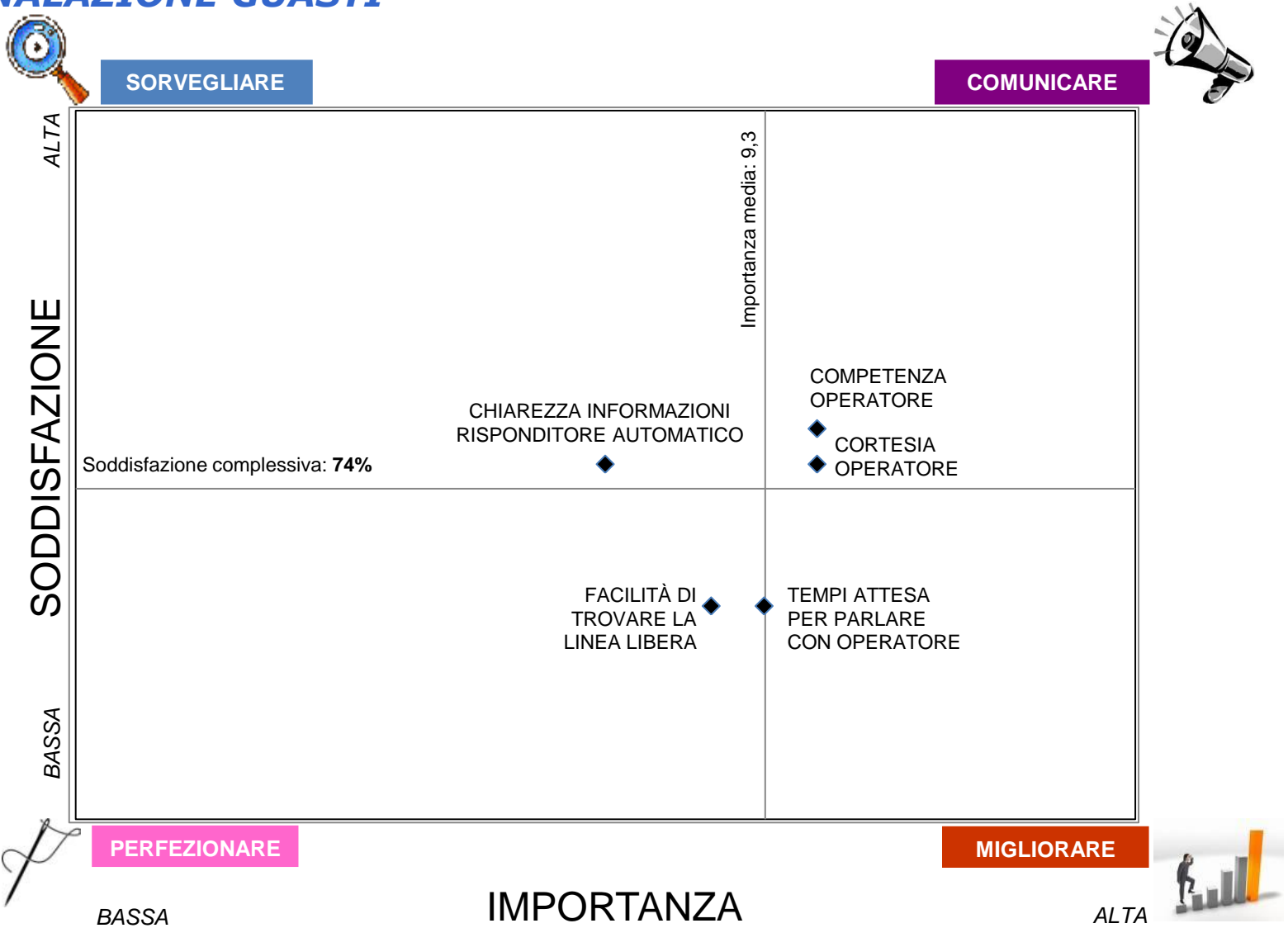
IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DI SEGNALAZIONE GUASTI - 1° SEMESTRE 2010

⊗ Quanto considera importante l'aspetto relativo al servizio telefonico di segnalazione guasti che lei ha contattato, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *CONTATTO CON LA CLIENTELA* *SEGNALAZIONE GUASTI*

LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



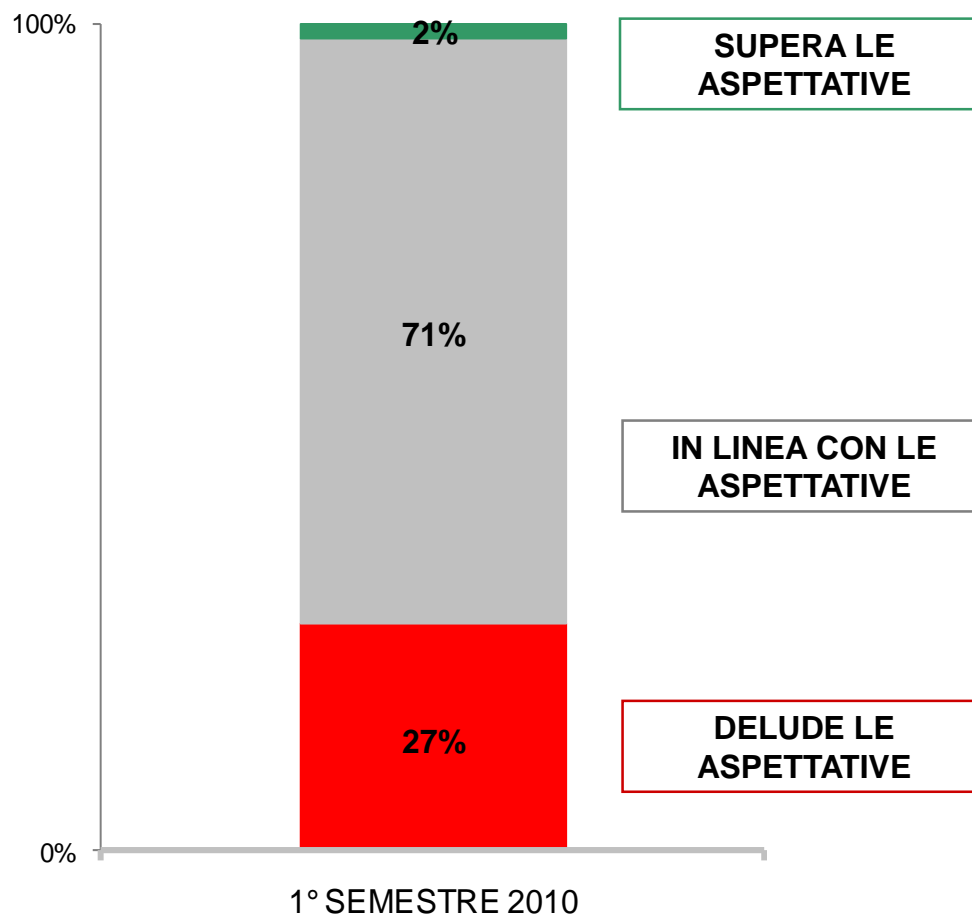
Istituto Piepoli



LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI

1° SEMESTRE 2010

⊕ Sempre considerando gli aspetti di relazione telefonica per la segnalazione guasti, ritiene che il servizio...



ITEM INDAGATI

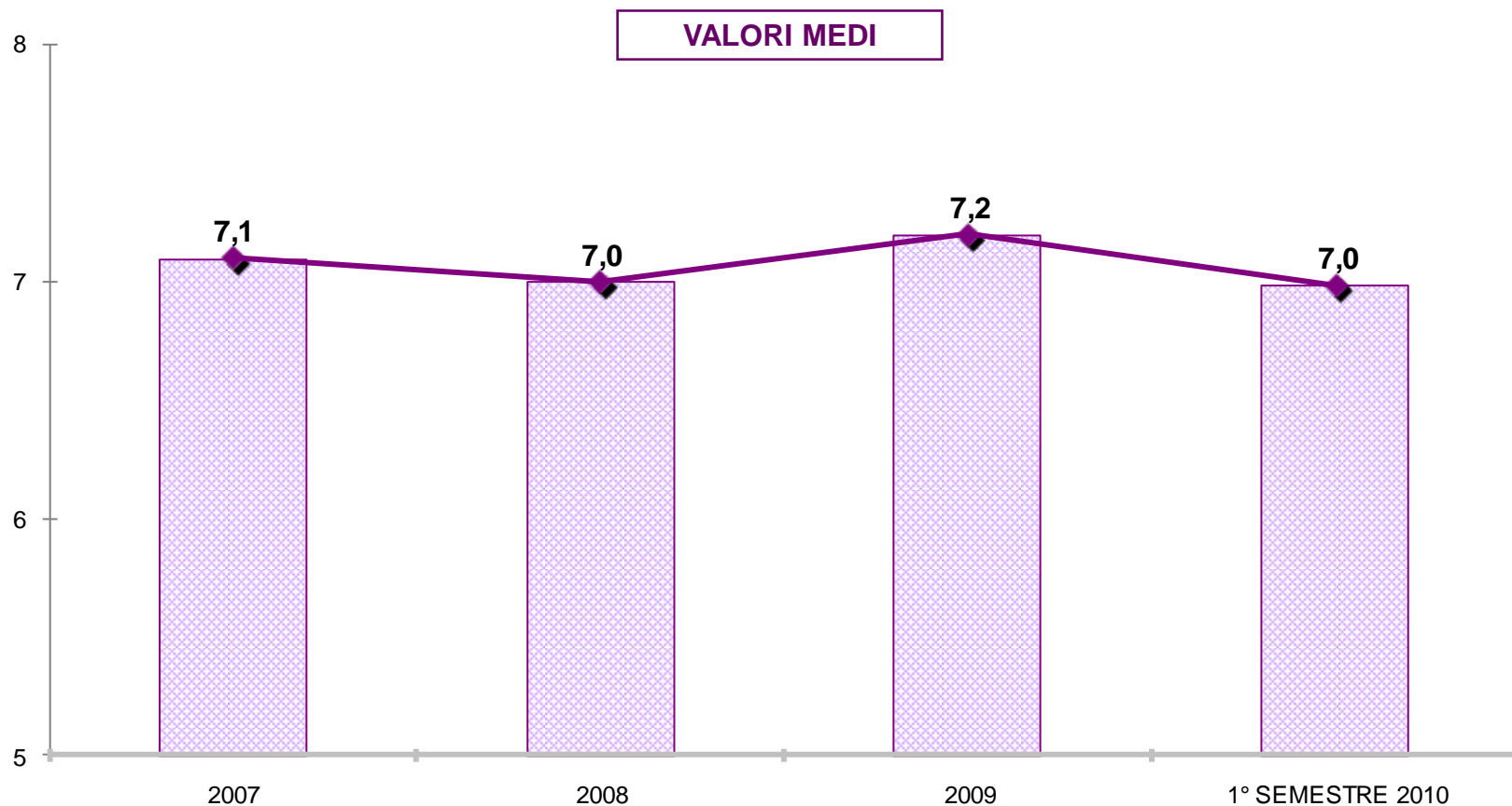
FATTURAZIONE

- La regolarità nelle lettura dei contatori da parte del personale incaricato
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La correttezza degli importi riportati nelle bollette

IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI FATTURAZIONE

TREND

- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI FATTURAZIONE

1° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

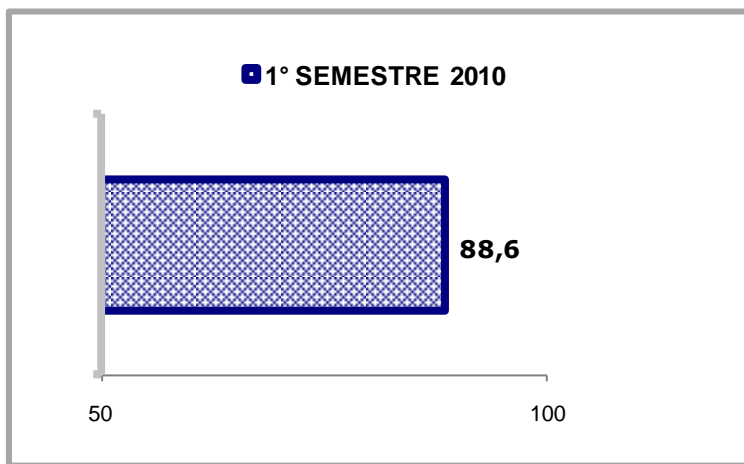
- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	7%	7%	6%	6%
Bontà (Voto 8)	24%	20%	24%	31%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	61%	62%	64%	58%
Insufficienza (Voti 1-5)	8%	11%	6%	5%
Media	7,0	6,9	7,0	7,2

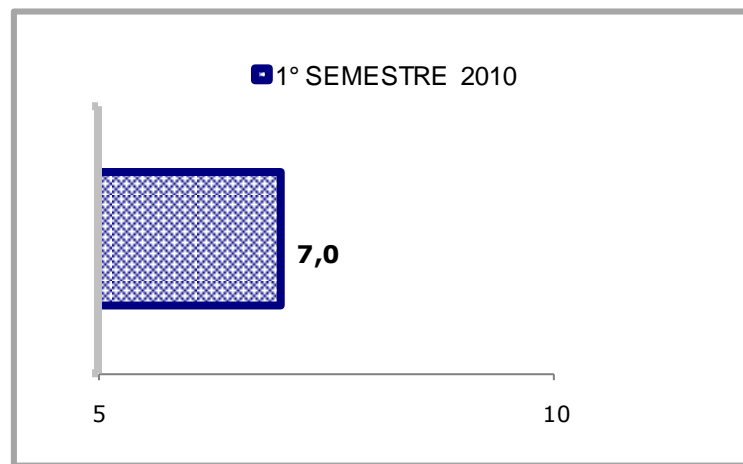
I CSI PARZIALI SUL SERVIZIO DI FATTURAZIONE

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



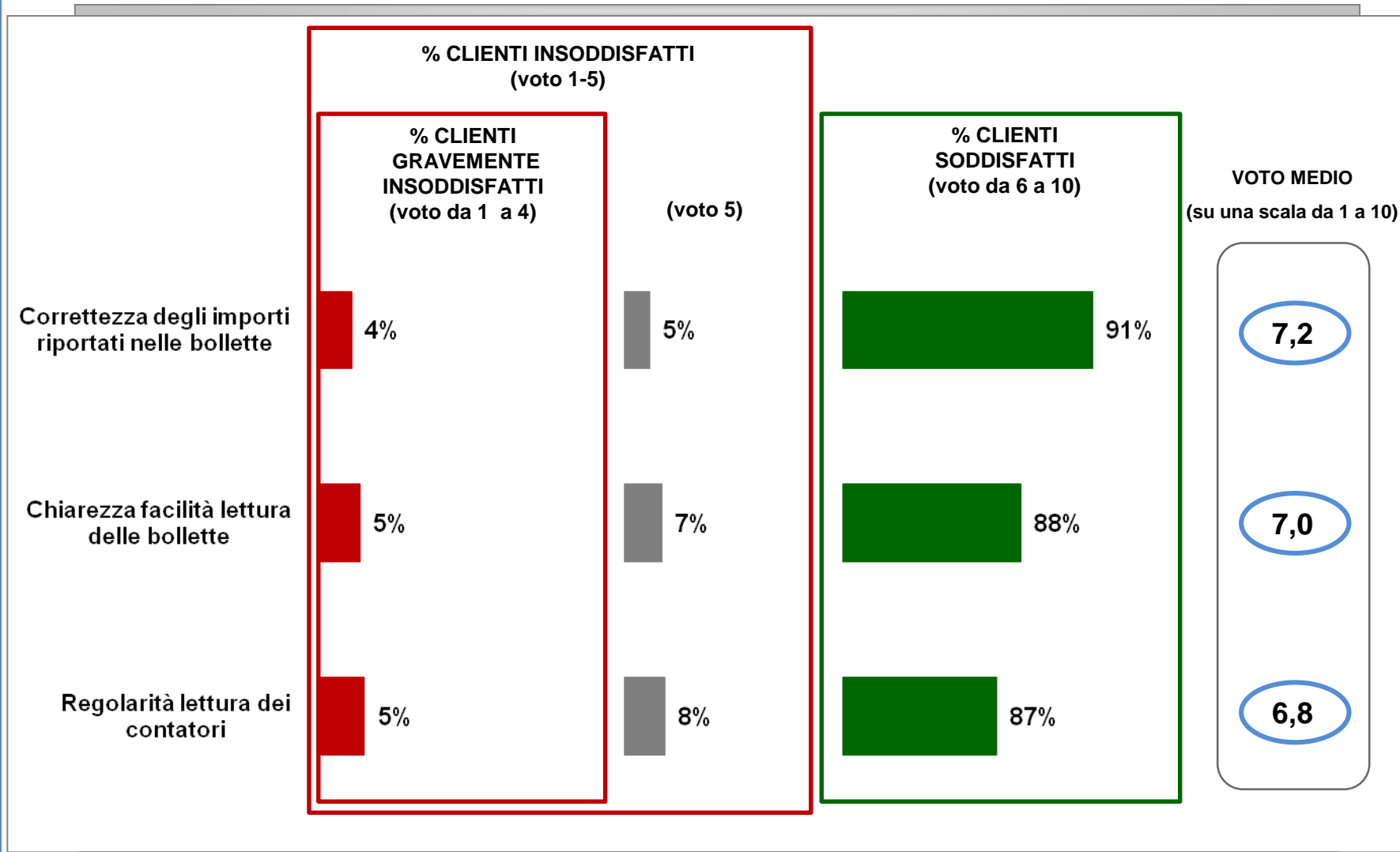
CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE

1° SEMESTRE 2010

FATTURAZIONE
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



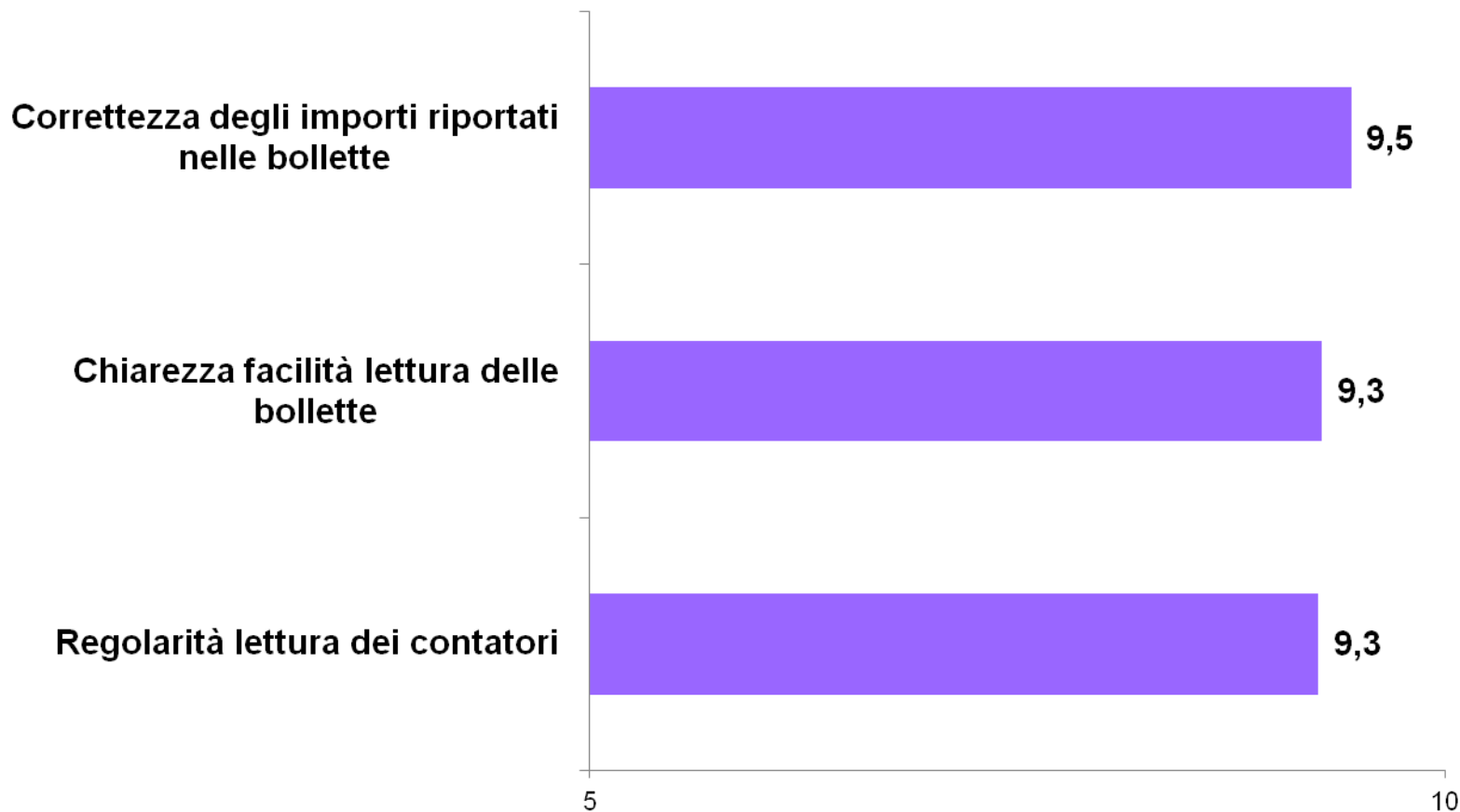
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



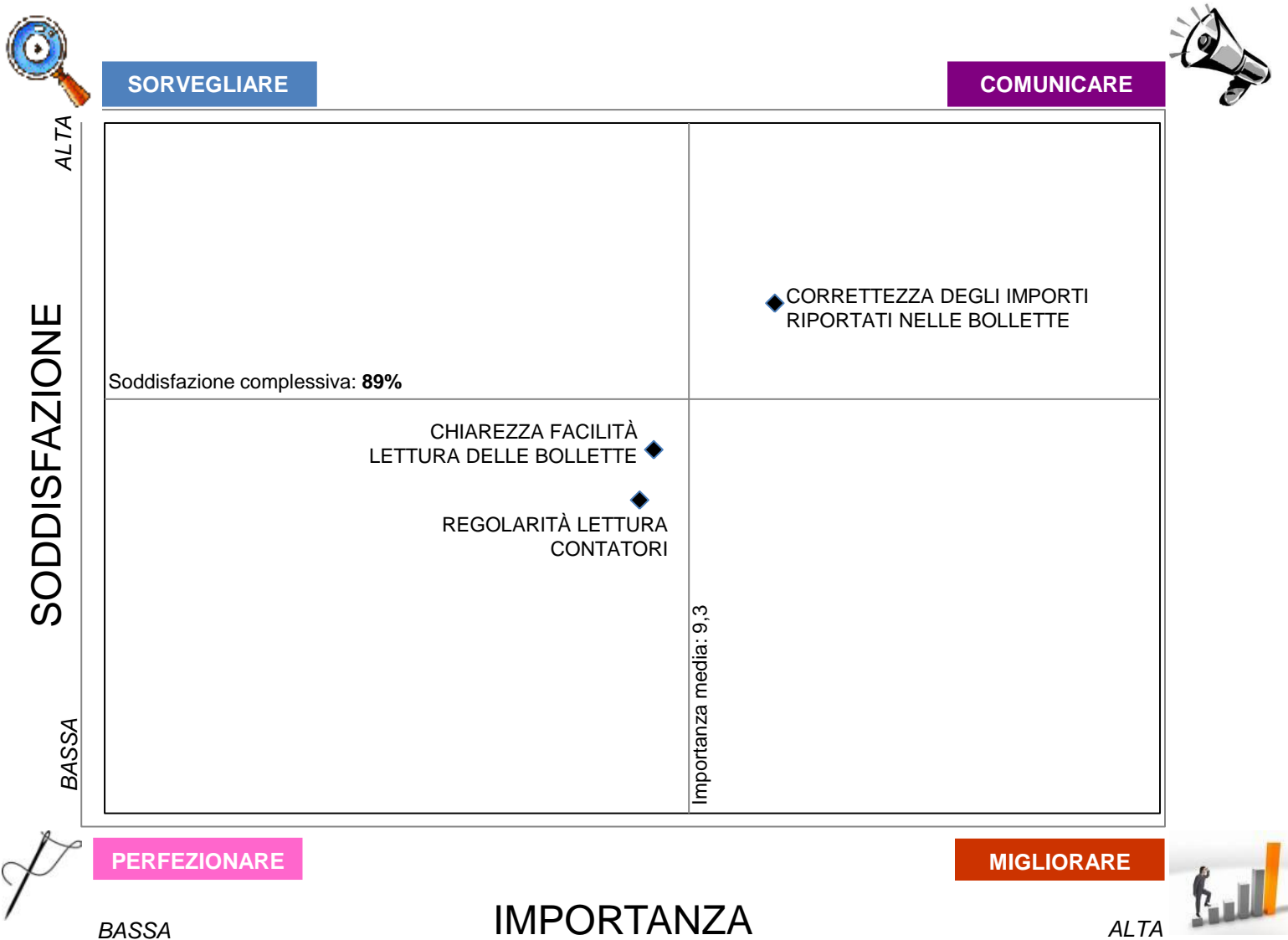
IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DI FATTURAZIONE - 1° SEMESTRE 2010

⊕ Quanto considera importante l'aspetto relativo alla fatturazione, su una scala da 1 a 10, dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *FATTURAZIONE*

LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



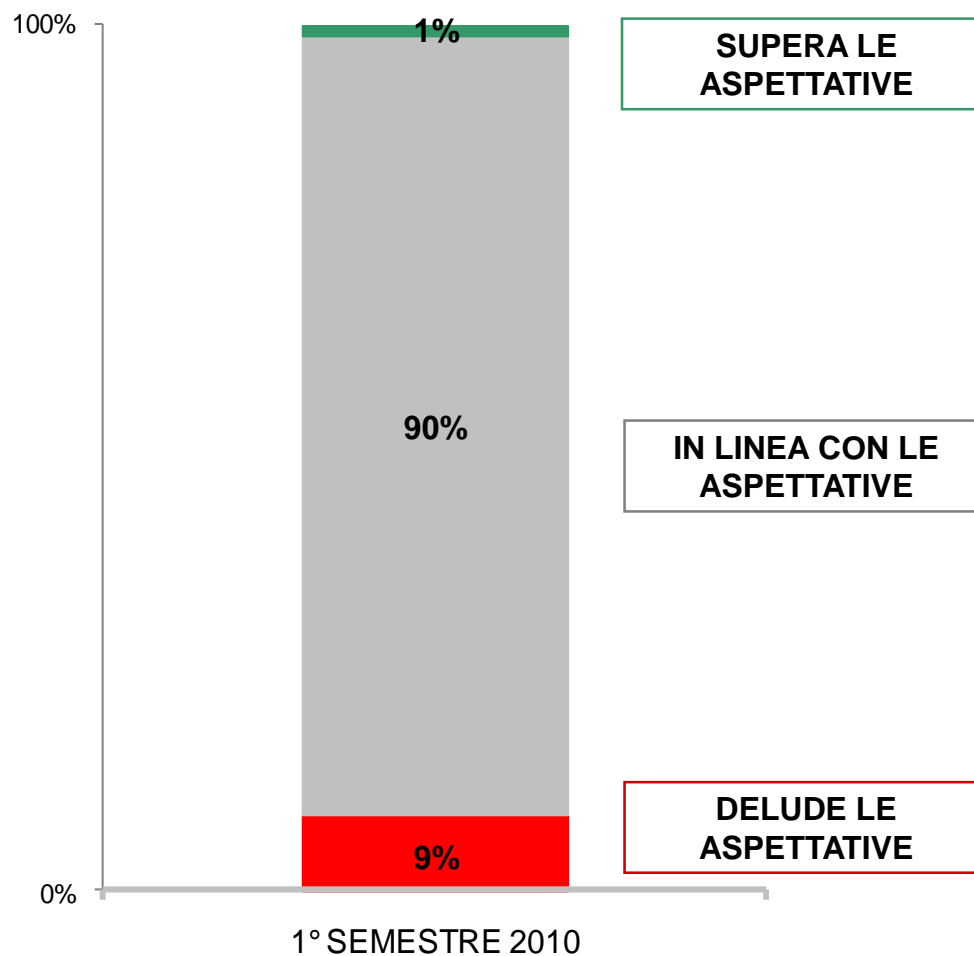
Istituto Piepoli



LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO DI FATTURAZIONE

1° SEMESTRE 2010

☉ Sempre considerando gli aspetti di fatturazione, ritiene che il servizio ..



ITEM INDAGATI

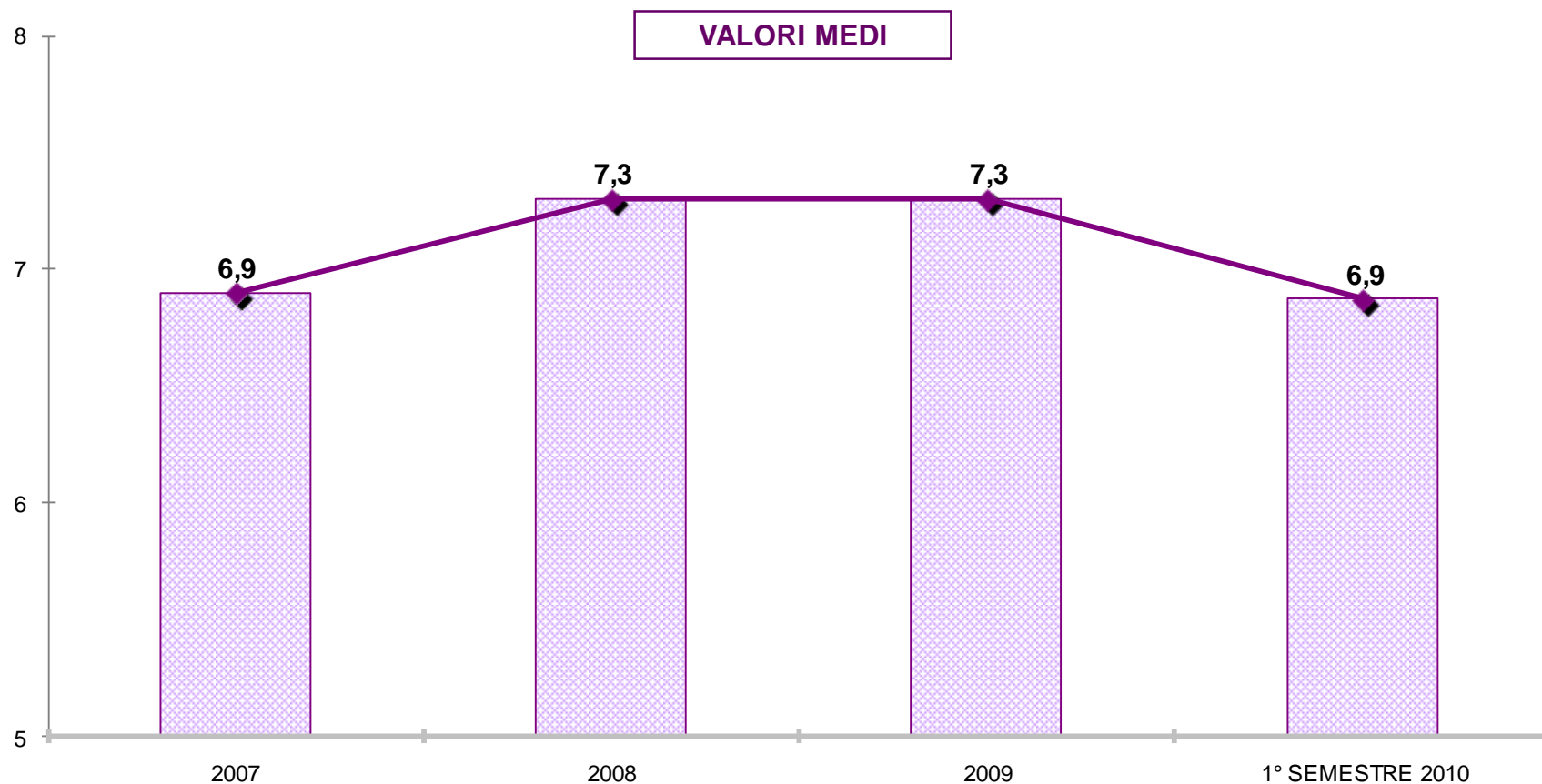
NUMERO VERDE COMMERCIALE

- La facilità di trovare la linea libera
- La chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
- La competenza dell'operatore che ha risposto al telefono
- La cortesia dell'operatore che ha risposto al telefono

IL GIUDIZIO SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE

TREND

- ⊗ Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al numero verde commerciale, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



IL GIUDIZIO SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE

1° SEMESTRE 2010

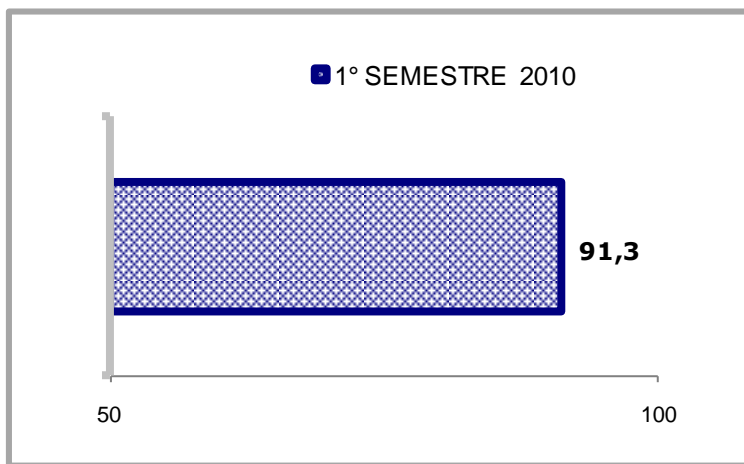
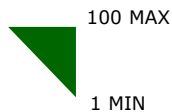
- ⊗ Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al numero verde commerciale, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	4%
Bontà (Voto 8)	26%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	63%
Insufficienza (Voti 1-5)	7%
Media	6,9

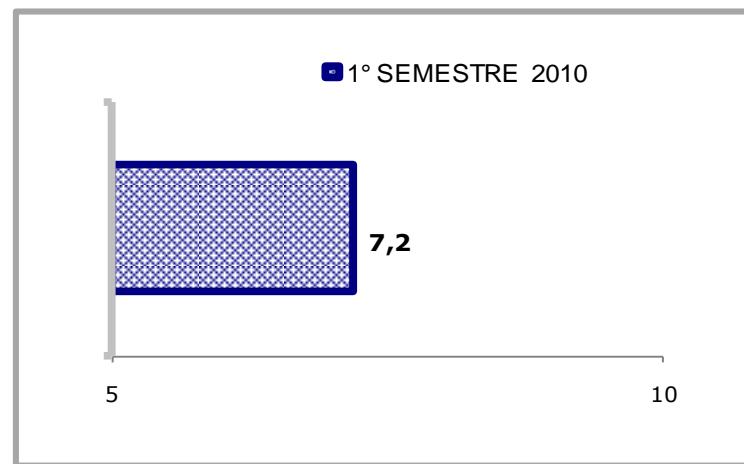
I CSI PARZIALI DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI

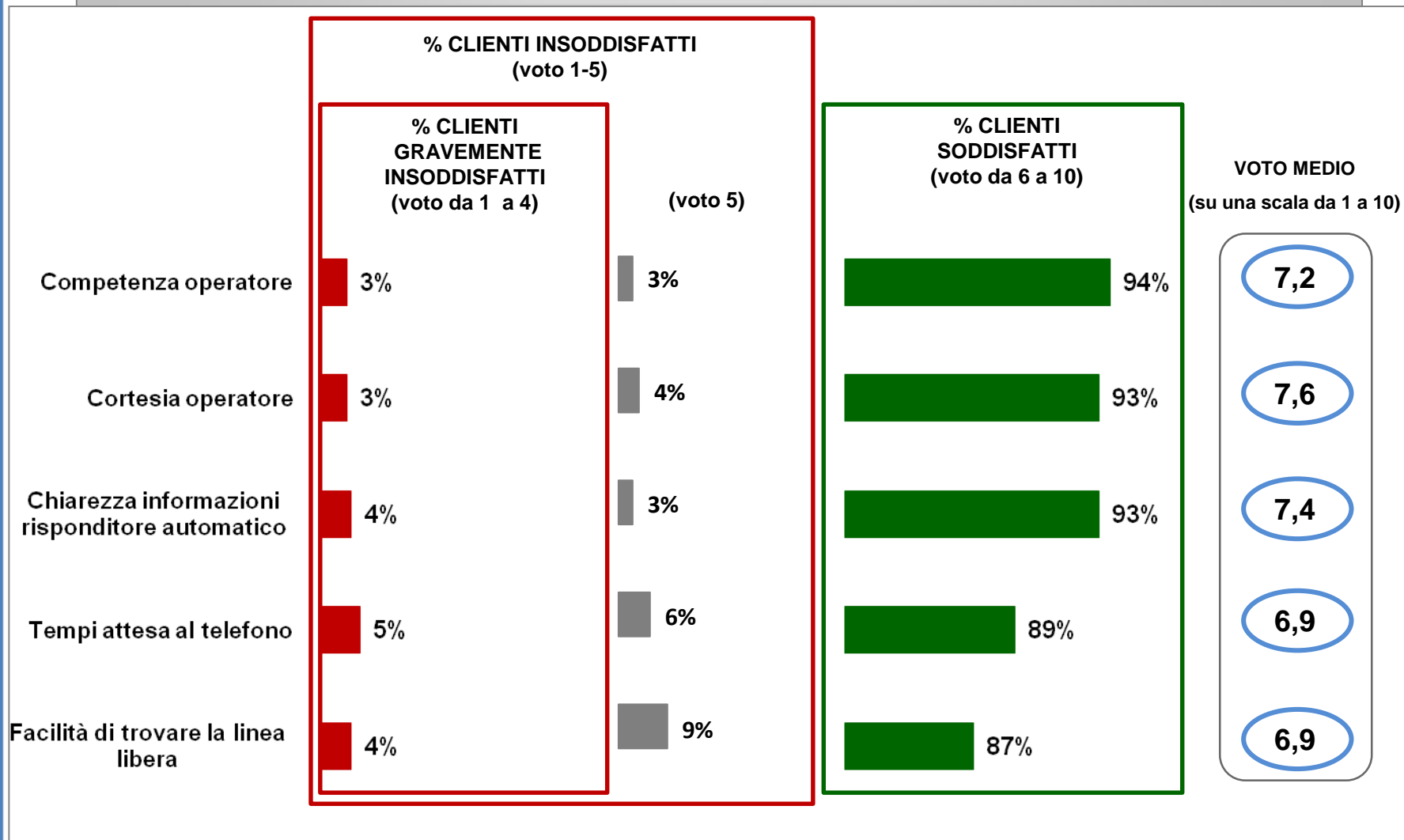


CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE 1° SEMESTRE 2010

NUMERO VERDE COMMERCIALE
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



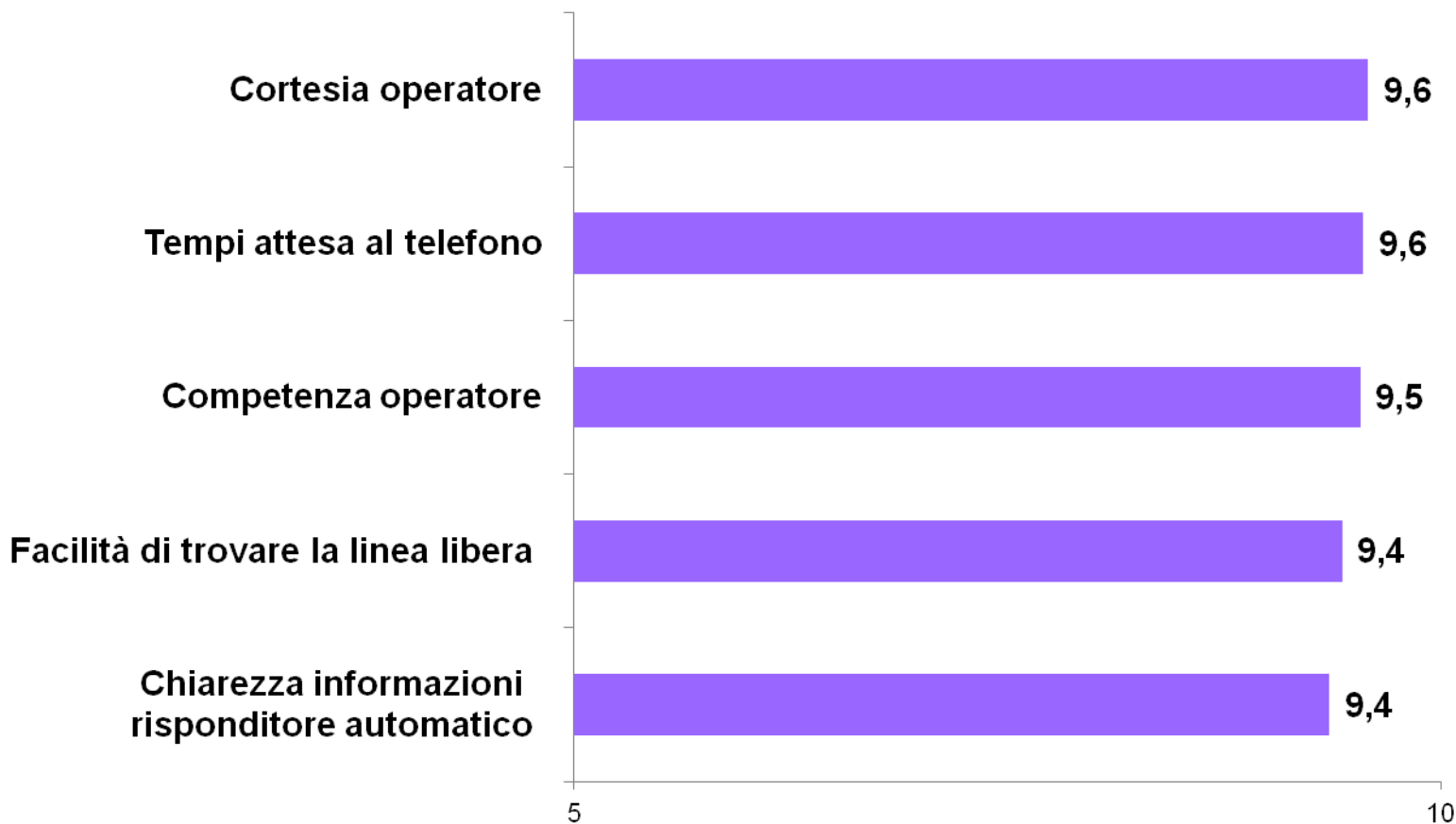
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (181 CASI AD HOC)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE - 1° SEMESTRE 2010

- ⊗ Quanto considera importante l'aspetto relativi al servizio fornito dal numero verde commerciale di Acquedotto del Fiora Spa che lei ha contattato, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *CONTATTO CON LA CLIENTELA* *NUMERO VERDE COMMERCIALE*



ALTA

SORVEGLIARE

COMUNICARE



SODDISFAZIONE

BASSA

Soddisfazione complessiva: 91%

CHIAREZZA
INFORMAZIONI
RISPONDITORE
AUTOMATICO

COMPETENZA
OPERATORE

CORTESIA
OPERATORE

TEMPI ATTESA PER
PARLARE CON OPERATORE

FACILITÀ DI
TROVARE LA
LINEA LIBERA

Importanza media: 9,5

PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

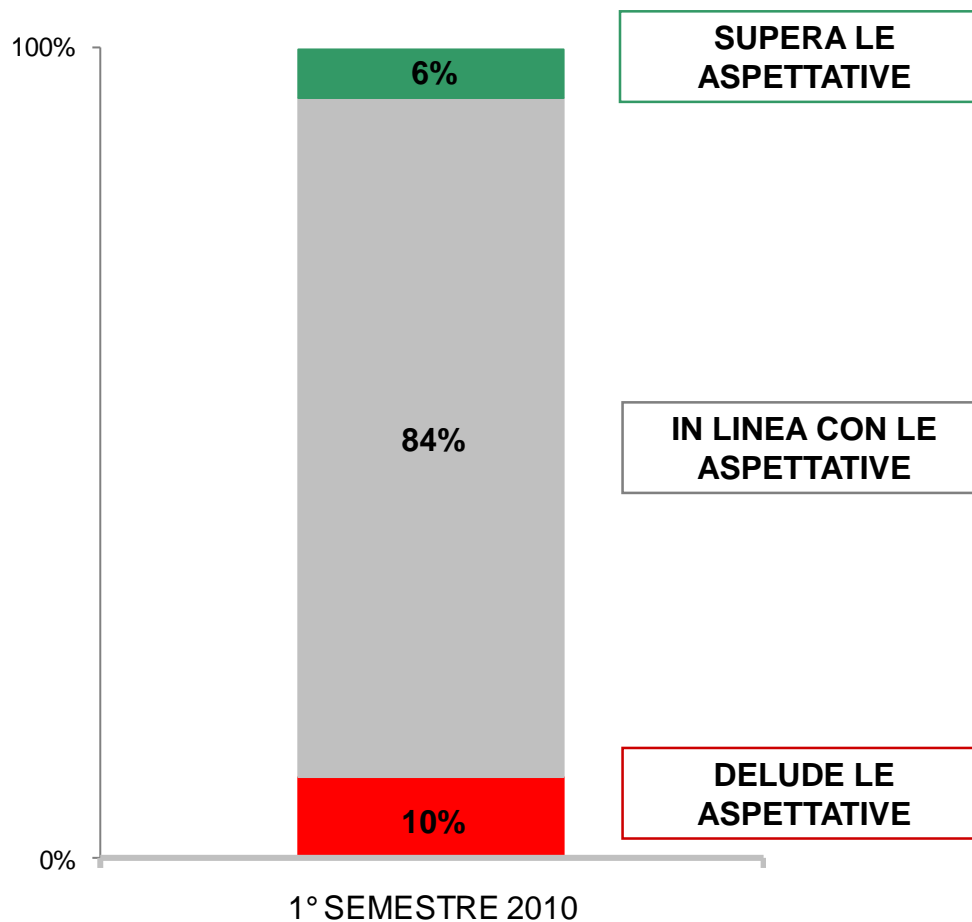
ALTA



Istituto Piepoli

LE ASPETTATIVE SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE 1° SEMESTRE 2010

- ⊗ Sempre considerando gli aspetti di relazione attraverso il Numero Verde ritiene che il servizio offerto da Acquedotto Del Fiora...



ITEM INDAGATI

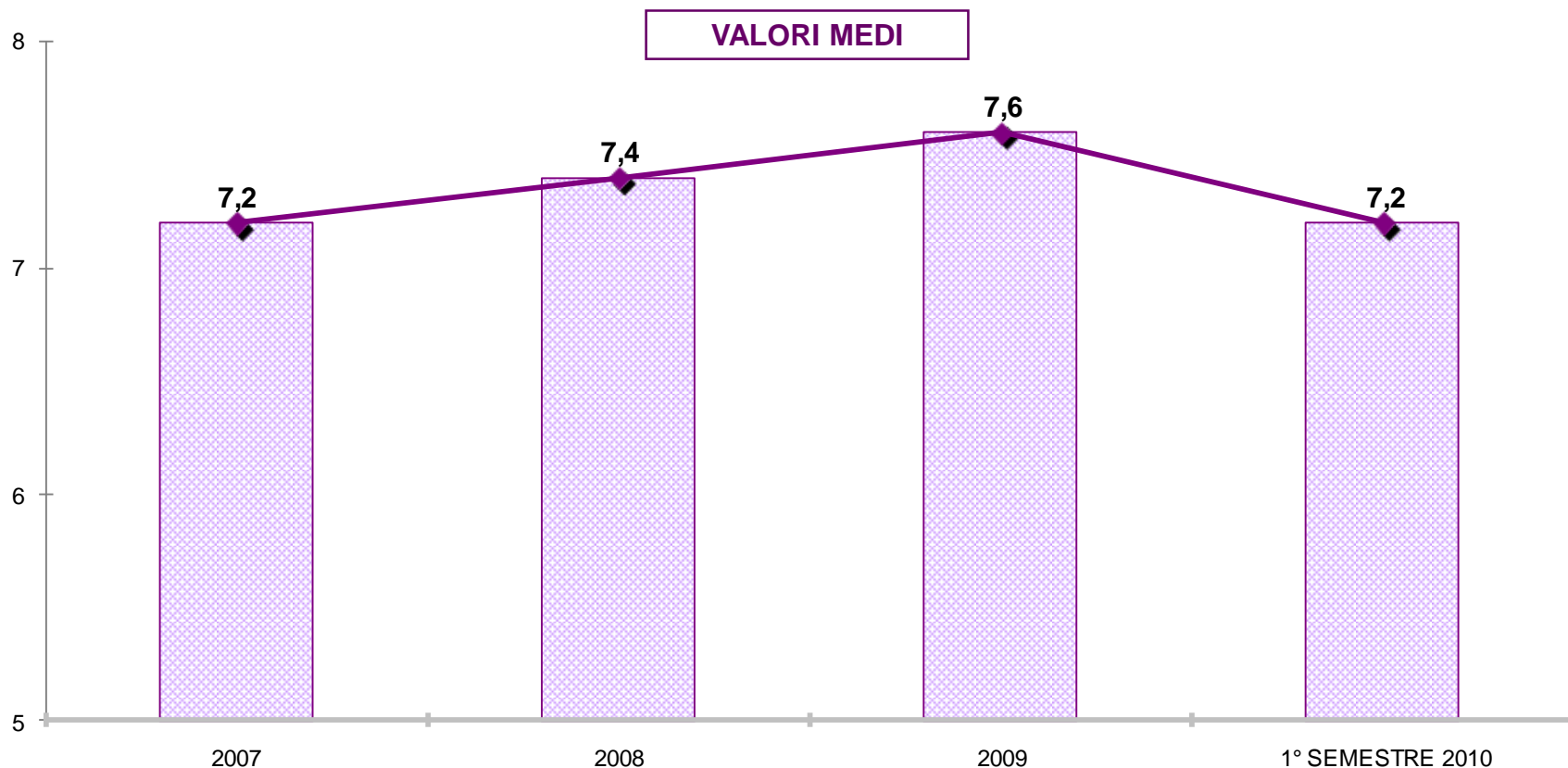
RELAZIONE ALLO SPORTELLO

- Gli orari di apertura dello sportello
- I tempi di attesa per parlare con l'operatore
- I tempi con cui l'operatore ha gestito le sue richieste
- La competenza dell'operatore
- La cortesia dell'operatore
- La facilità di raggiungere lo sportello più vicino
- L'adeguatezza e il confort dei locali degli uffici commerciali dedicati all'accoglienza del pubblico

IL GIUDIZIO SULLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

TREND

- ⊗ Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello che voto da ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo?



IL GIUDIZIO SULLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

1° SEMESTRE 2010

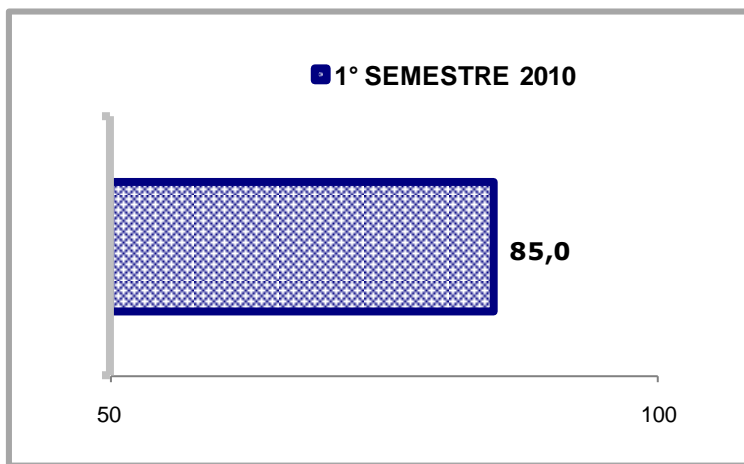
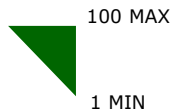
- ⊗ Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello che voto da ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	16%
Bontà (Voto 8)	29%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	46%
Insufficienza (Voti 1-5)	9%
Media	7,2

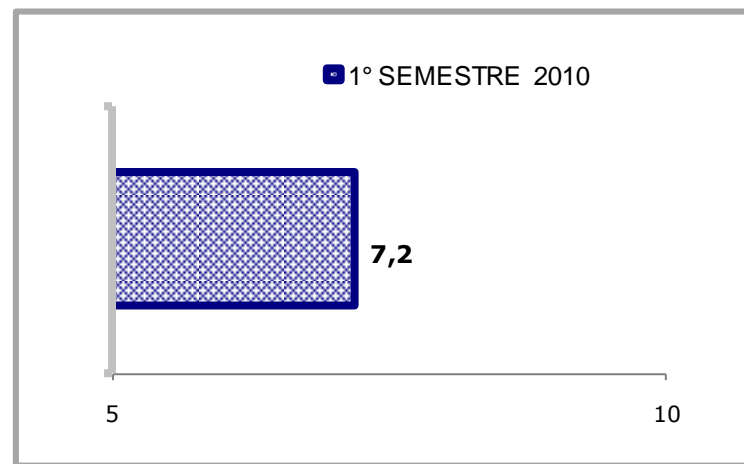
I CSI PARZIALI DELLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI

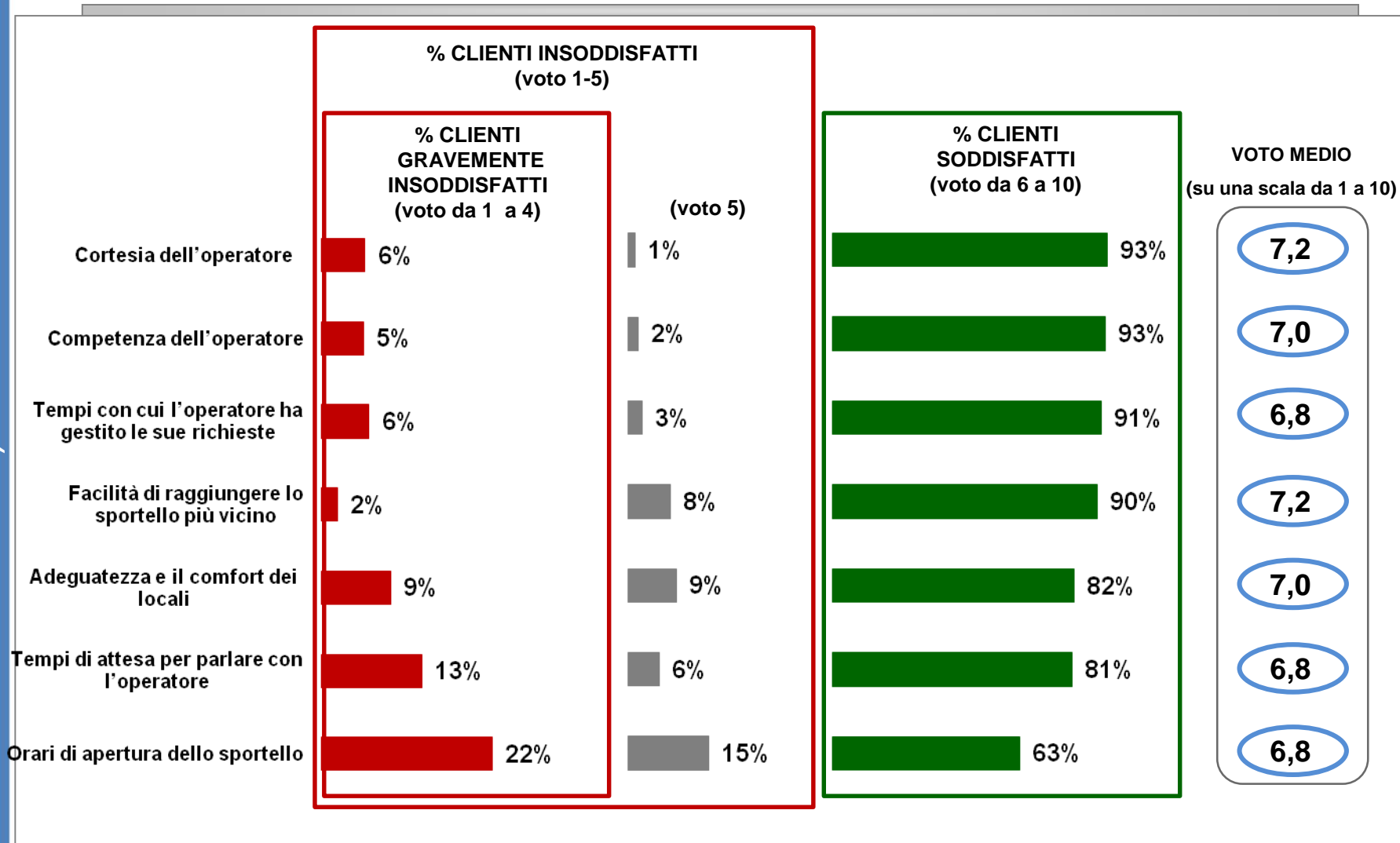


CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE 1° SEMESTRE 2010

RELAZIONE ALLO SPORTELLLO
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

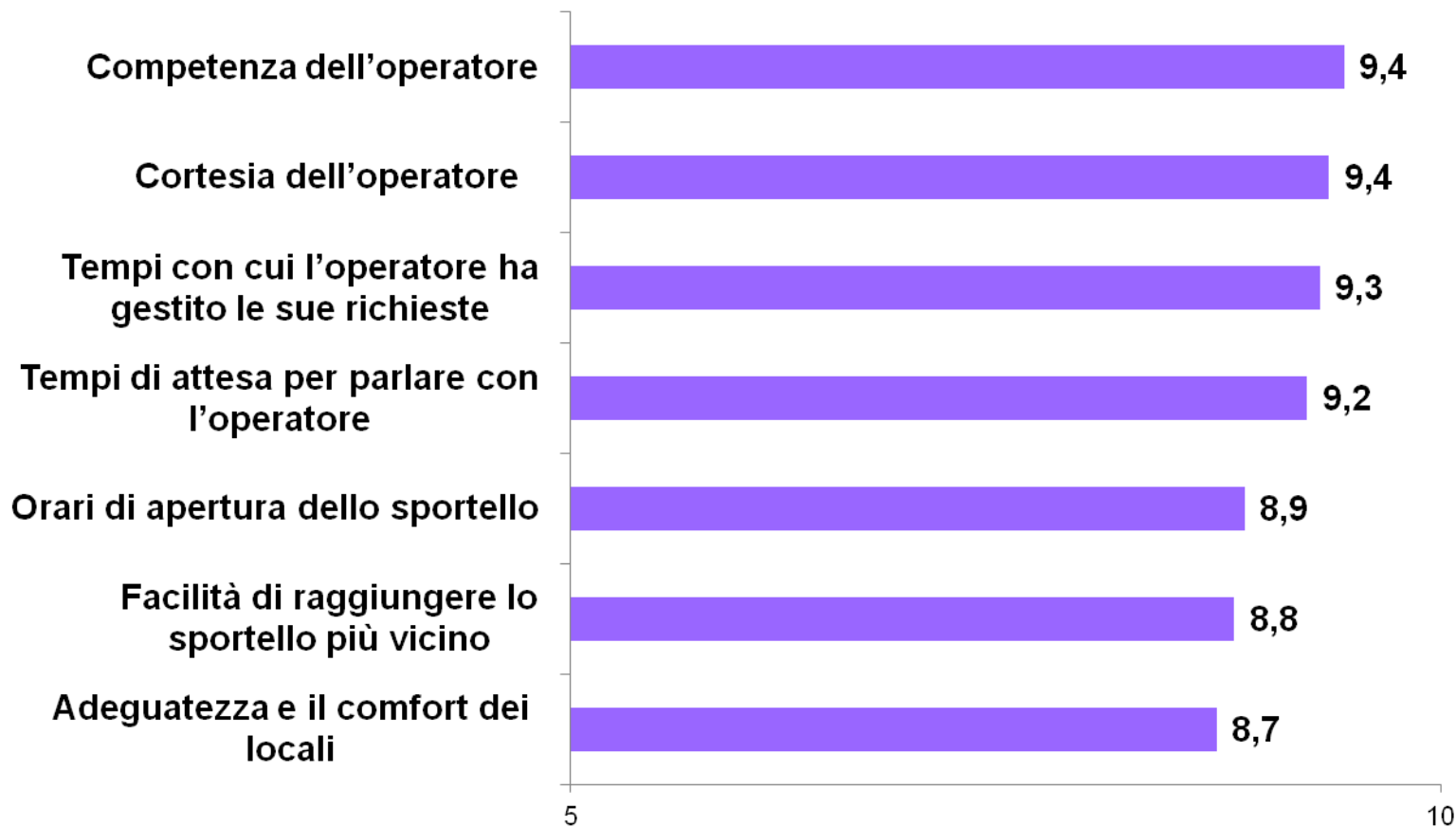
UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (150 CASI AD HOC)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DELLA RELAZIONE ALLO SPORTELLLO -1° SEMESTRE 2010

⊗ Quanto considera importante l'aspetto relativo al servizio fornitoelo dallo sportello in cui si è recato, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *CONTATTO CON LA CLIENTELA* *RELAZIONE ALLO SPORTELLO*

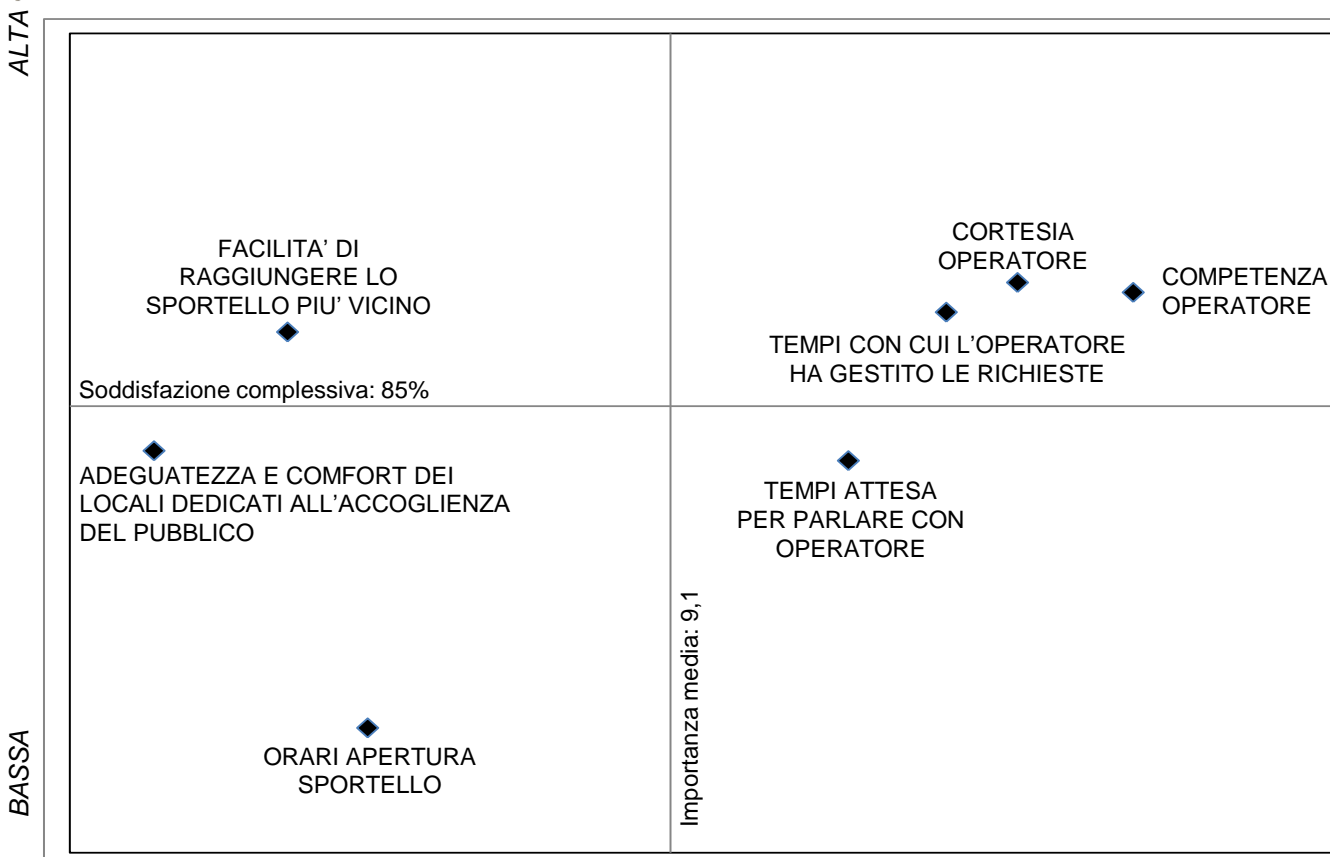


SORVEGLIARE



COMUNICARE

SODDISFAZIONE



BASSA

PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

ALTA

LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



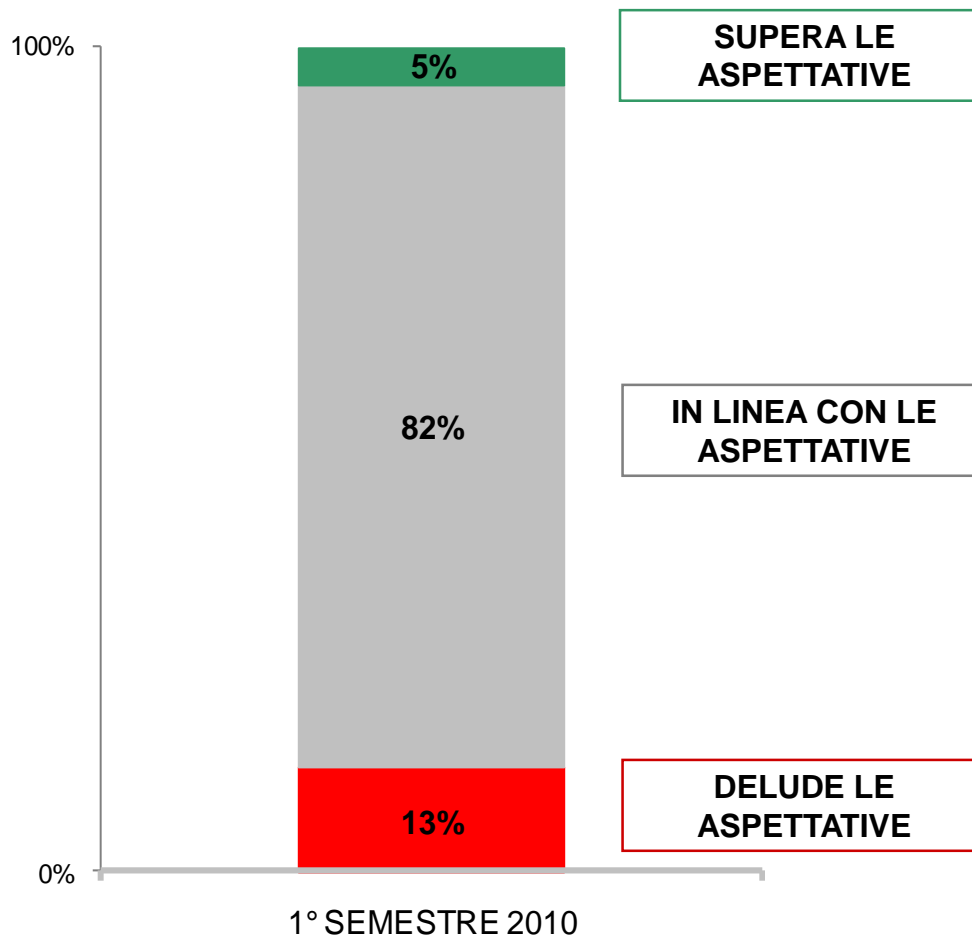
Istituto Piepoli



LE ASPETTATIVE SULLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

1° SEMESTRE 2010

⊗ Sempre considerando il servizio ricevuto allo sportello, ritiene che il servizio ...



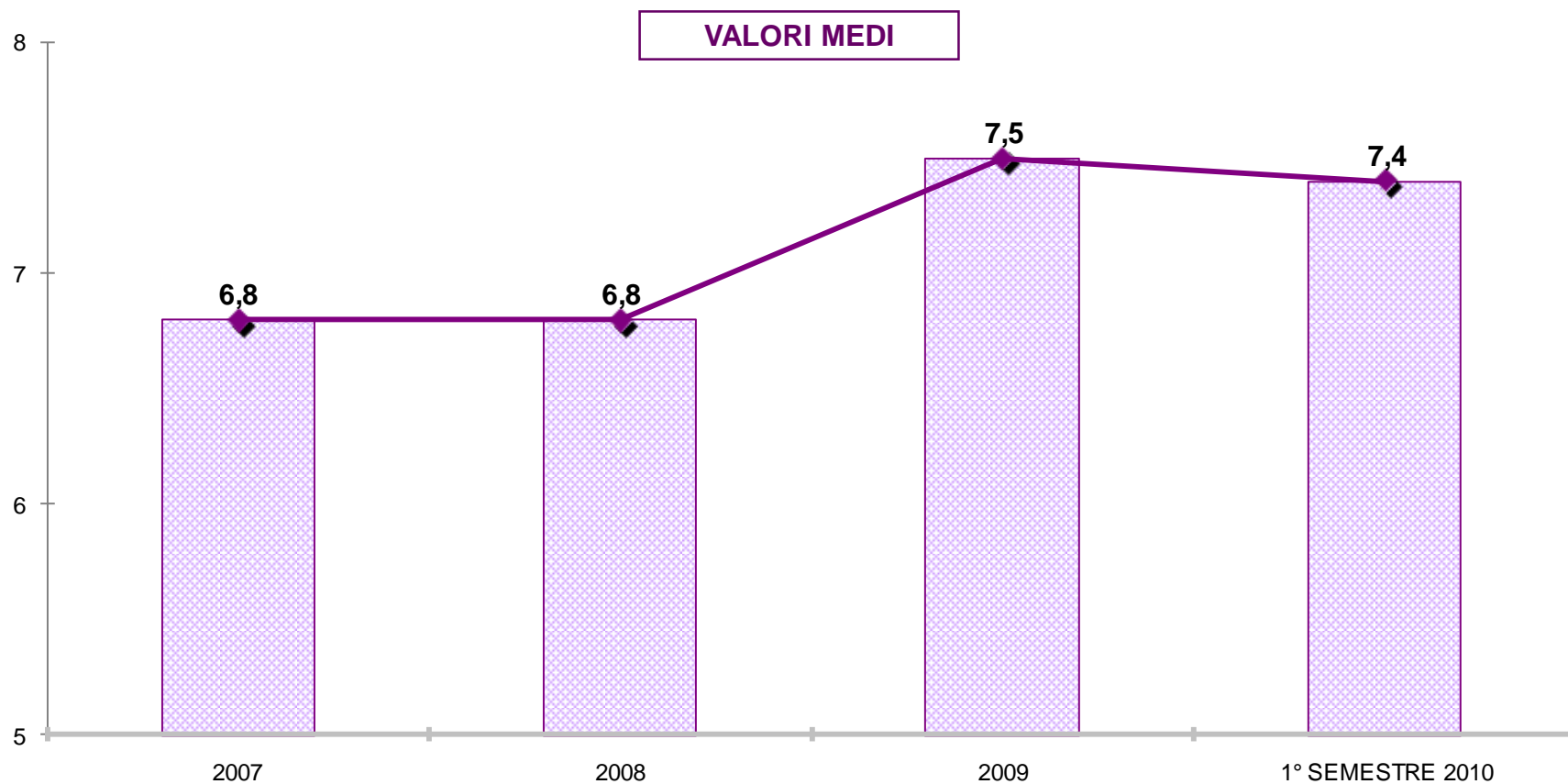
ITEM INDAGATI

INTERVENTO TECNICO

- La rapidità con cui Acquedotto del Fiora ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta
- Il rispetto degli orari degli appuntamenti da parte dei tecnici
- La cortesia dei tecnici che hanno svolto l'intervento
- La risolutività dell'intervento

IL GIUDIZIO SULL'INTERVENTO TECNICO

- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti di intervento tecnico, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



IL GIUDIZIO SULL'INTERVENTO TECNICO

1° SEMESTRE 2010

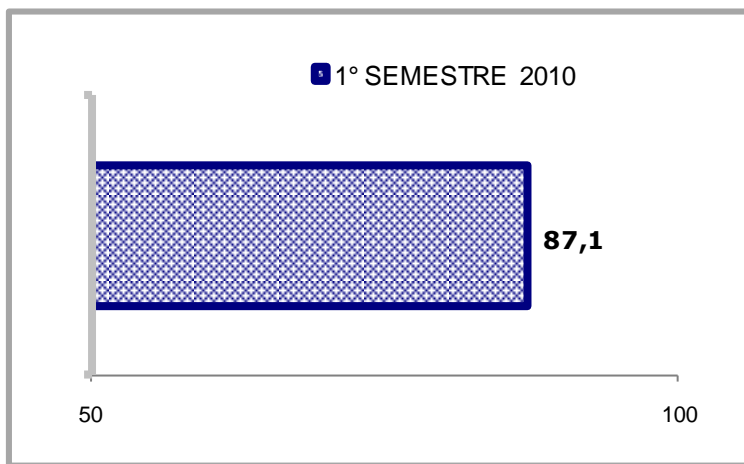
- ⌚ Considerando complessivamente il servizio ricevuto dall'intervento tecnico, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	25%
Bontà (Voto 8)	29%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	36%
Insufficienza (Voti 1-5)	10%
Media	7,4

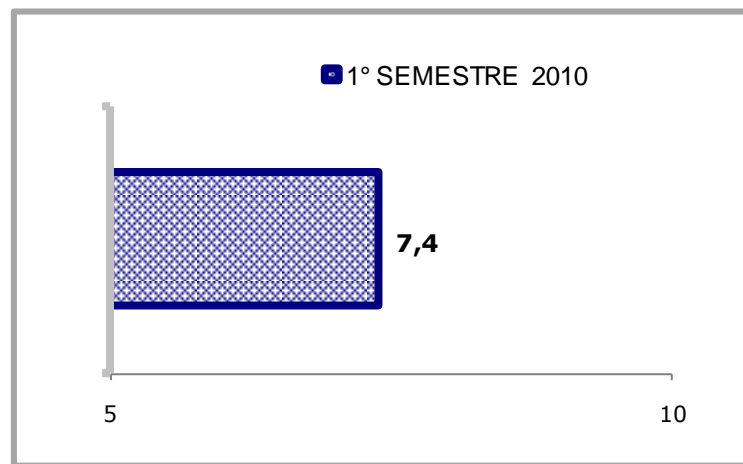
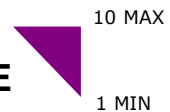
I CSI PARZIALI DELL'INTERVENTO TECNICO

1° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI

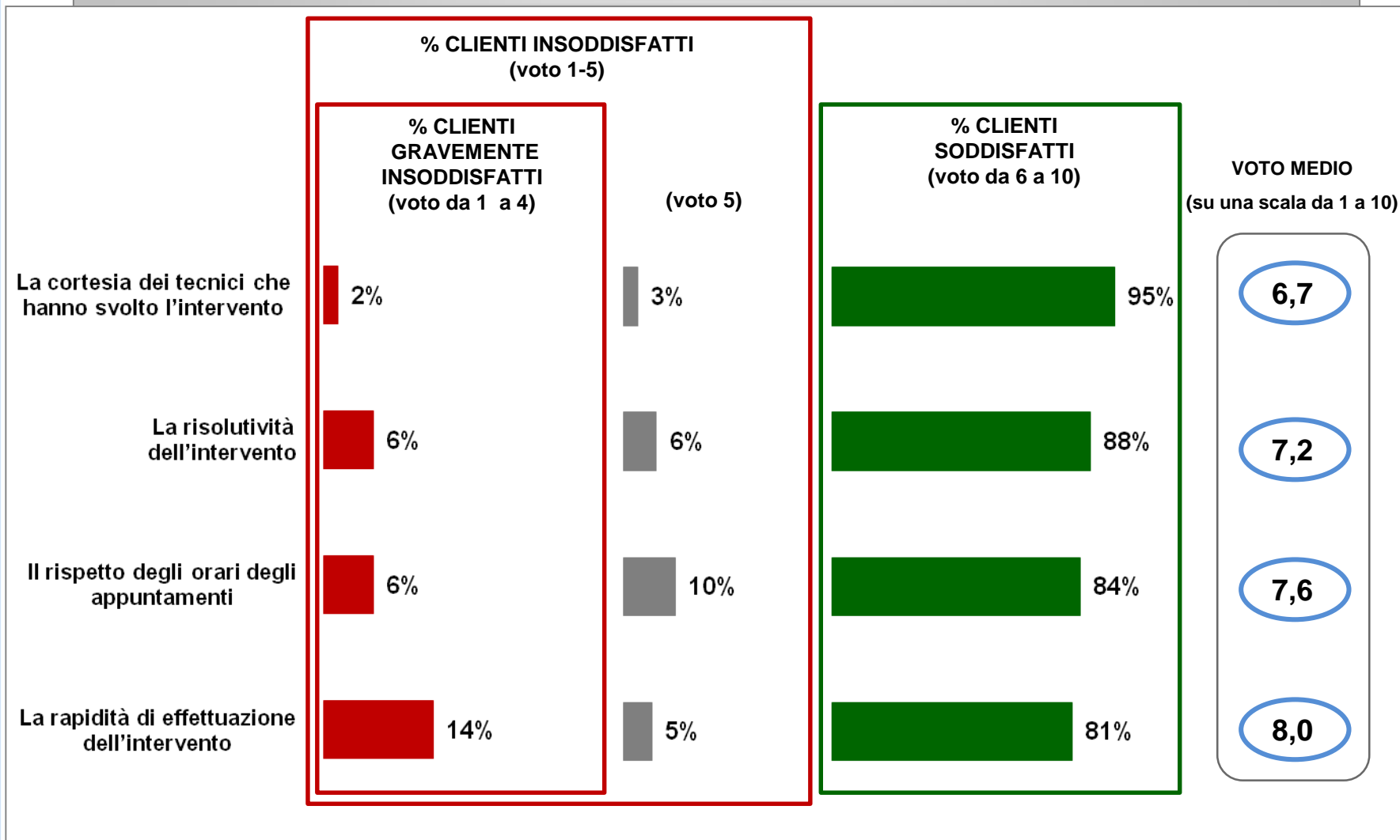


CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE 1° SEMESTRE 2010

INTERVENTO TECNICO
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



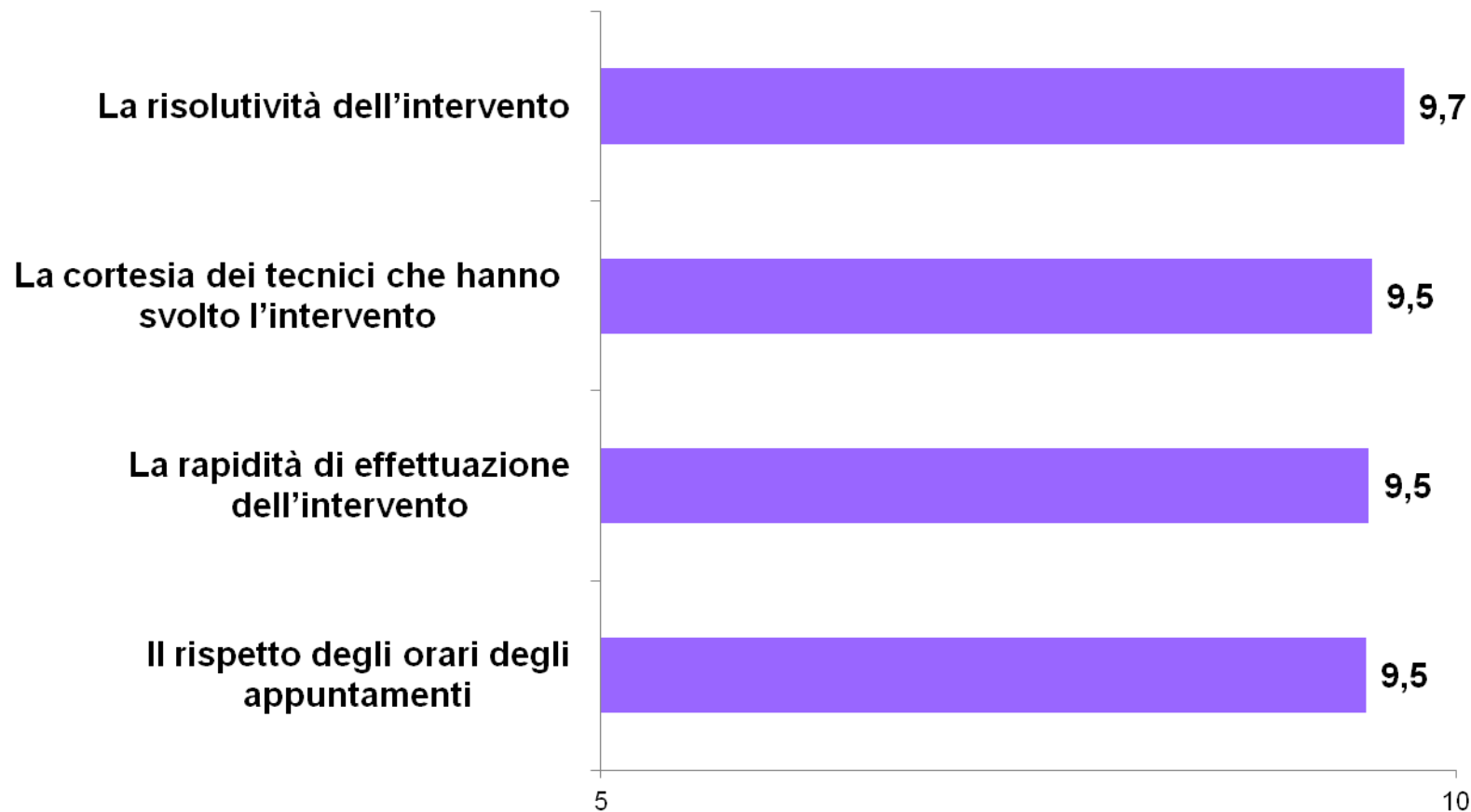
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO TECNICO
(122 CASI AD HOC)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DELL'INTERVENTO TECNICO - 1° SEMESTRE 2010

⊗ Quanto considera importante l'aspetto relativo all'intervento tecnico, su una scala da 1 a 10, dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *INTERVENTO TECNICO*

LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



SORVEGLIARE

COMUNICARE



SODDISFAZIONE

ALTA

BASSA

LA CORTESIA DEI TECNICI
CHE HANNO SVOLTO
L'INTERVENTO

Soddisfazione complessiva: 88%

IL RISPETTO DEGLI ORARI DEGLI
APPUNTAMENTI DA PARTE DEI
TECNICI

LA RAPIDITÀ CON CUI
ACQUEDOTTO DEL FIORA HA
EFFETTUATO L'INTERVENTO
DOPO LA SUA RICHIESTA

LA RISOLUTIVITÀ
DELL'INTERVENTO

Importanza media: 9,6

PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

ALTA

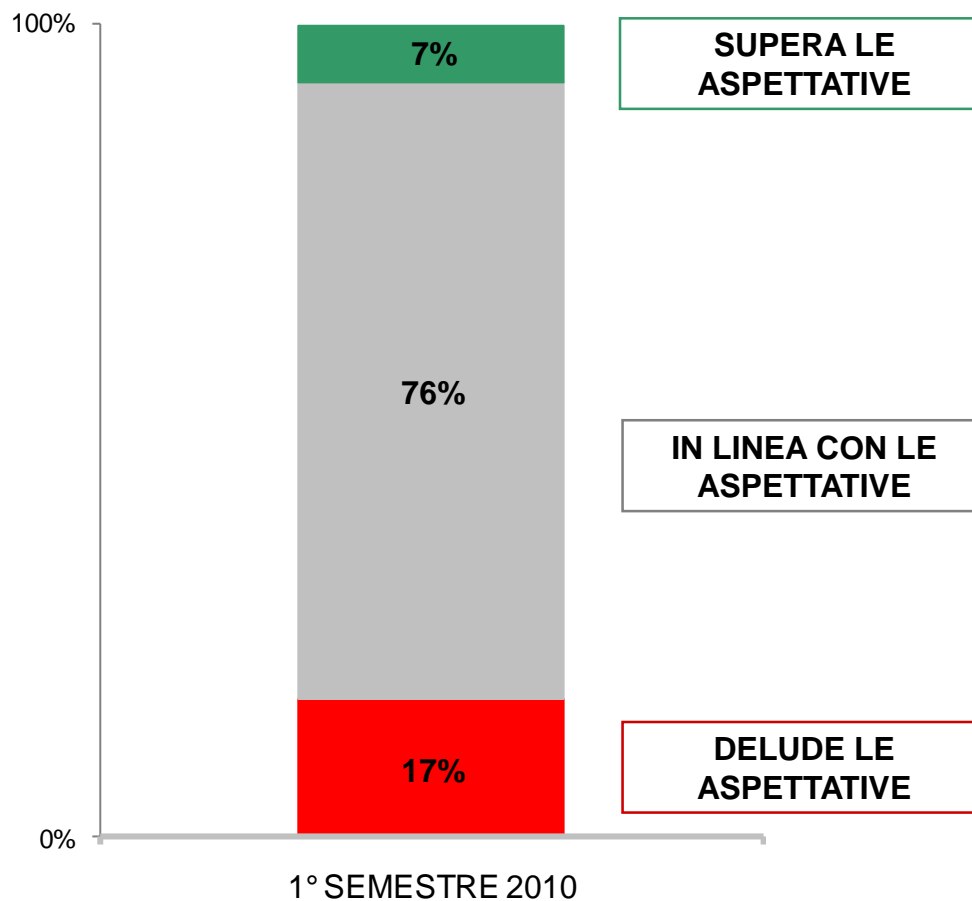


Istituto Piepoli

LE ASPETTATIVE SULL'INTERVENTO TECNICO

1° SEMESTRE 2010

⊗ Sempre considerando gli aspetti di intervento tecnico, ritiene che il servizio...



Parte Seconda

Altri temi rilevanti

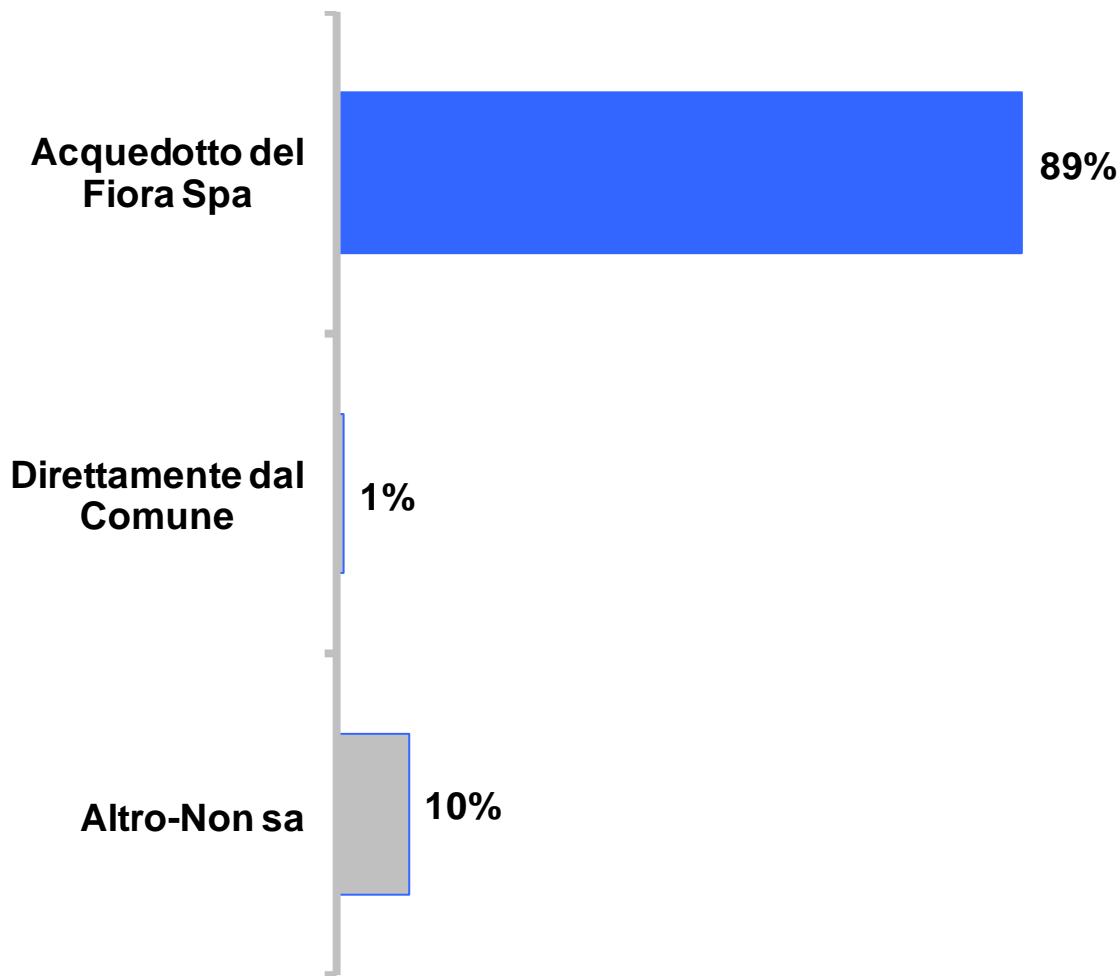


La società fornitrice del servizio e le tariffe



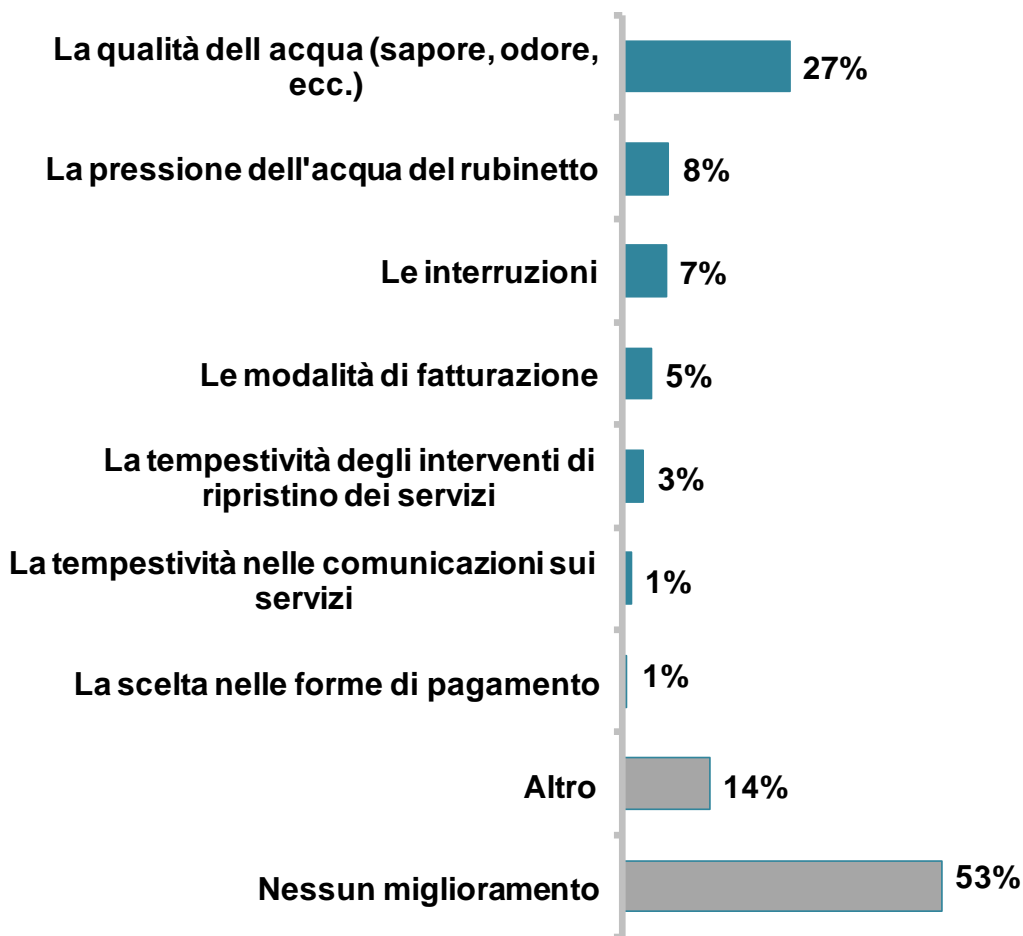
NOTORIETÀ DELLE SOCIETÀ FORNITRICE DEL SERVIZIO

🕒 Sa indicarmi il nome dell'azienda o ente che eroga l'acqua potabile nel suo Comune? (risposta spontanea)



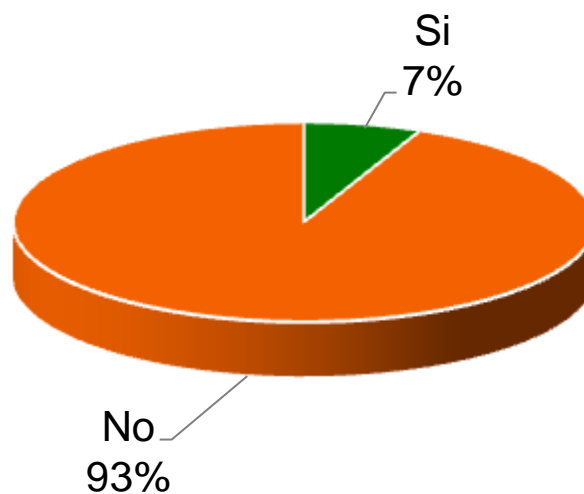
ASPETTI DEL SERVIZIO DA MIGLIORARE

Quali aspetti del servizio fornito ritiene che debbano essere migliorati ?(risposta spontanea, max 3 risposte)



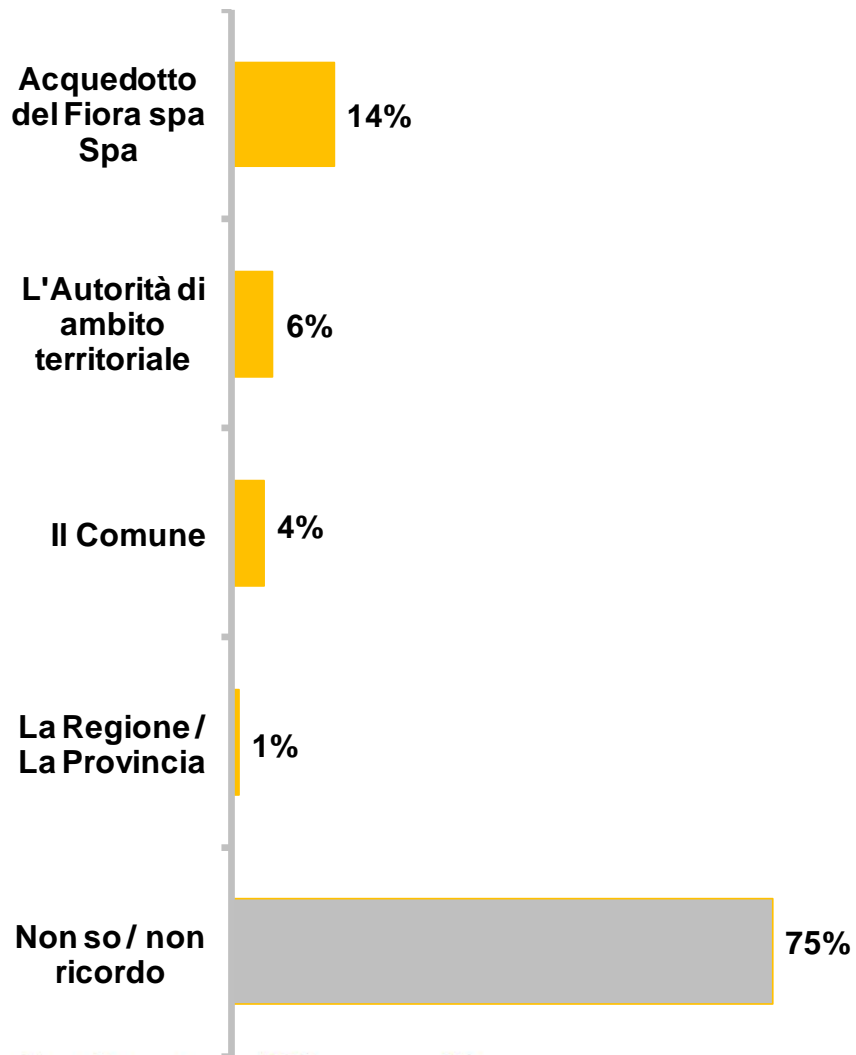
ASPETTI DEL SERVIZIO DA MIGLIORARE

- ☉ Sarebbe disposto a pagare di più per ottenere i miglioramenti richiesti?



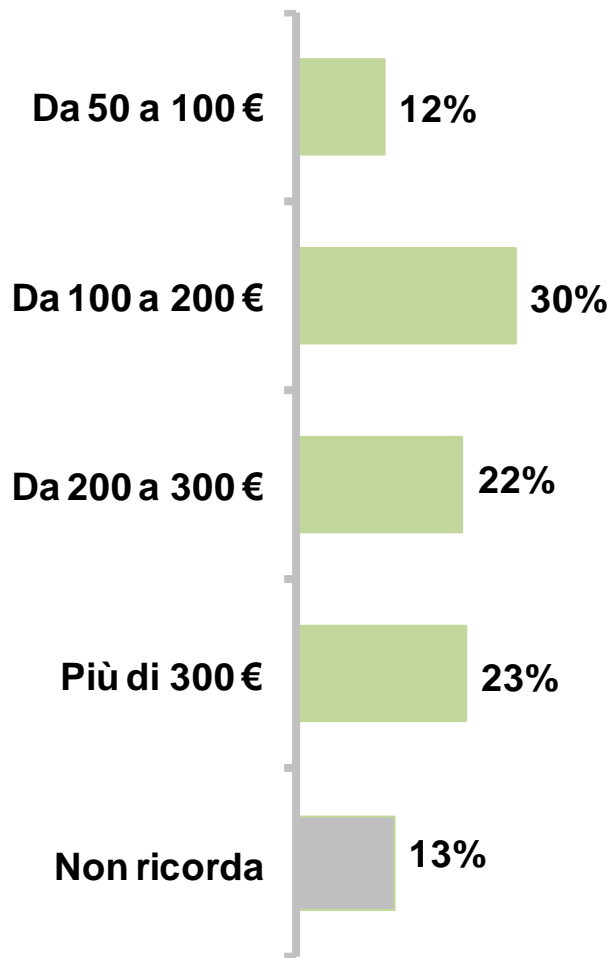
SOGGETTO CHE DETERMINA LE TARIFFE

Lei sa qual è il soggetto che determina la tariffa del servizio idrico nella zona in cui vive?

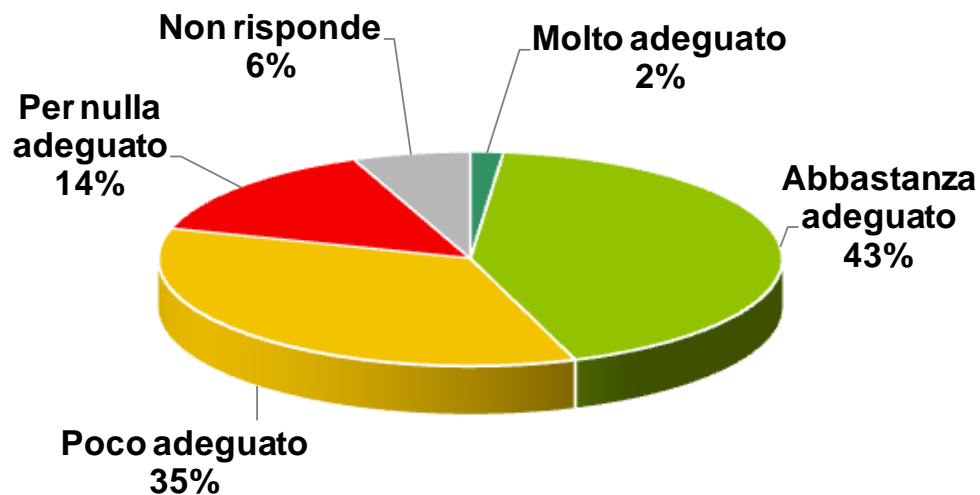


COSTO DEL SERVIZIO IDRICO

⊕ La sua famiglia quanto spende mediamente in un anno per i servizi idrici ricevuti?



⊕ Rispetto alla qualità del servizio che riceve il costo sostenuto dalla sua famiglia per il servizio di fornitura dell'acqua le sembra:



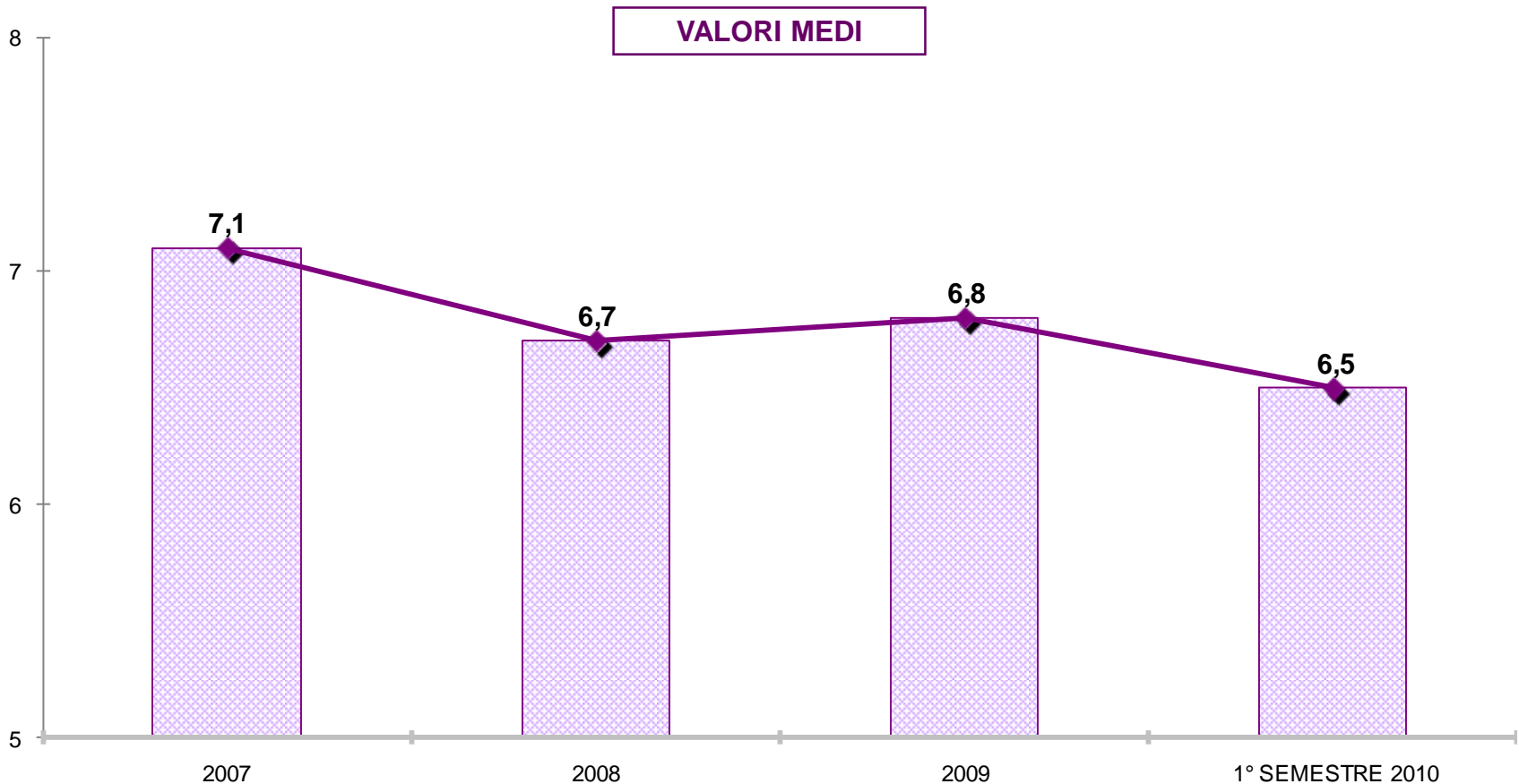
La qualità e l'uso dell'acqua



IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA

TREND

⊕ Considerando complessivamente l'odore, il sapore, la limpidezza dell'acqua potabile distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?



IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA

1° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

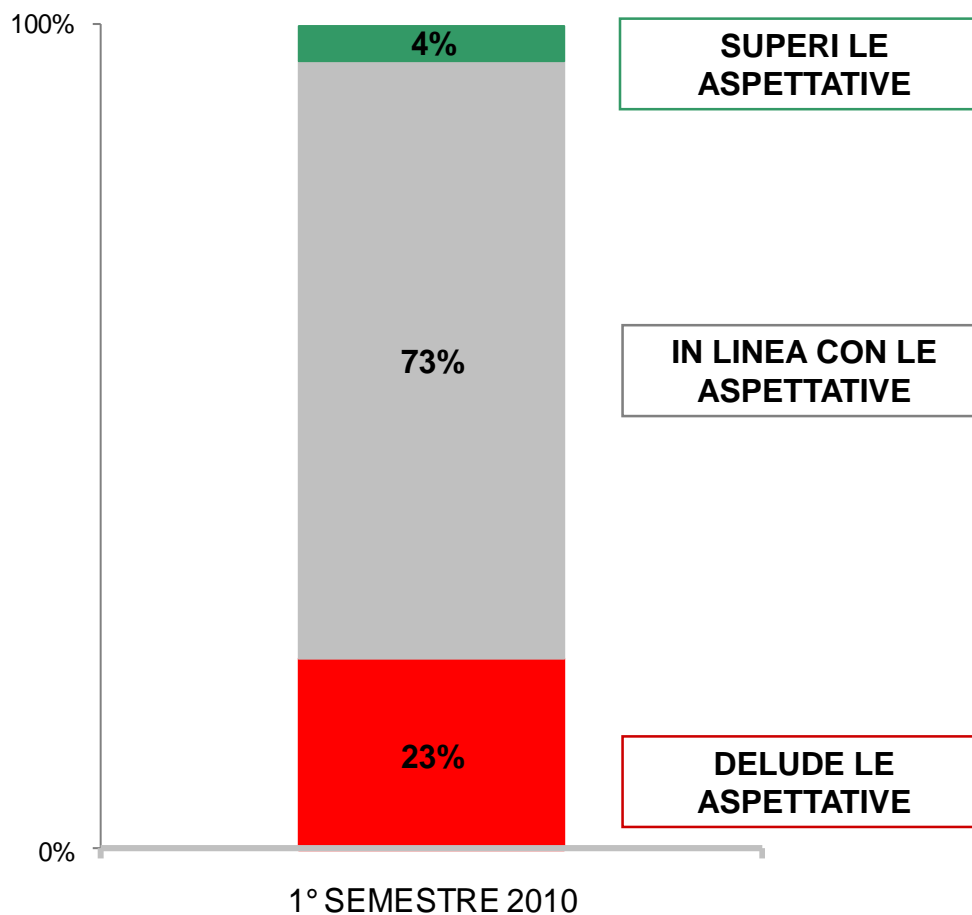
⊗ Considerando complessivamente l'odore, il sapore, la limpidezza dell'acqua potabile distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	10%	9%	11%	10%
Bontà (Voto 8)	22%	15%	31%	23%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	43%	43%	43%	42%
Insufficienza (Voti 1-5)	25%	33%	15%	25%
Media	6,5	6,2	7,0	6,6

LE ASPETTATIVE SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA

1° SEMESTRE 2010

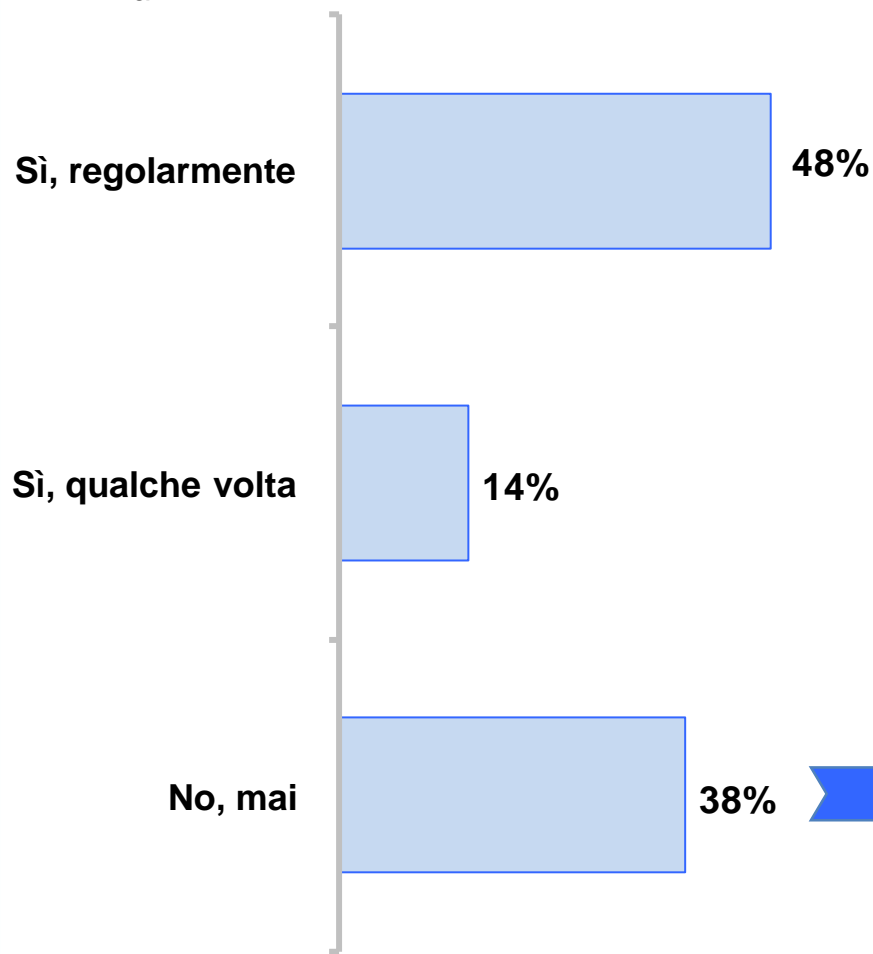
⊗ Sempre considerando gli aspetti di qualità dell'acqua (sapore, odore, colore), ritiene che il servizio ...



USO DELL'ACQUA

1° SEMESTRE 2010

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



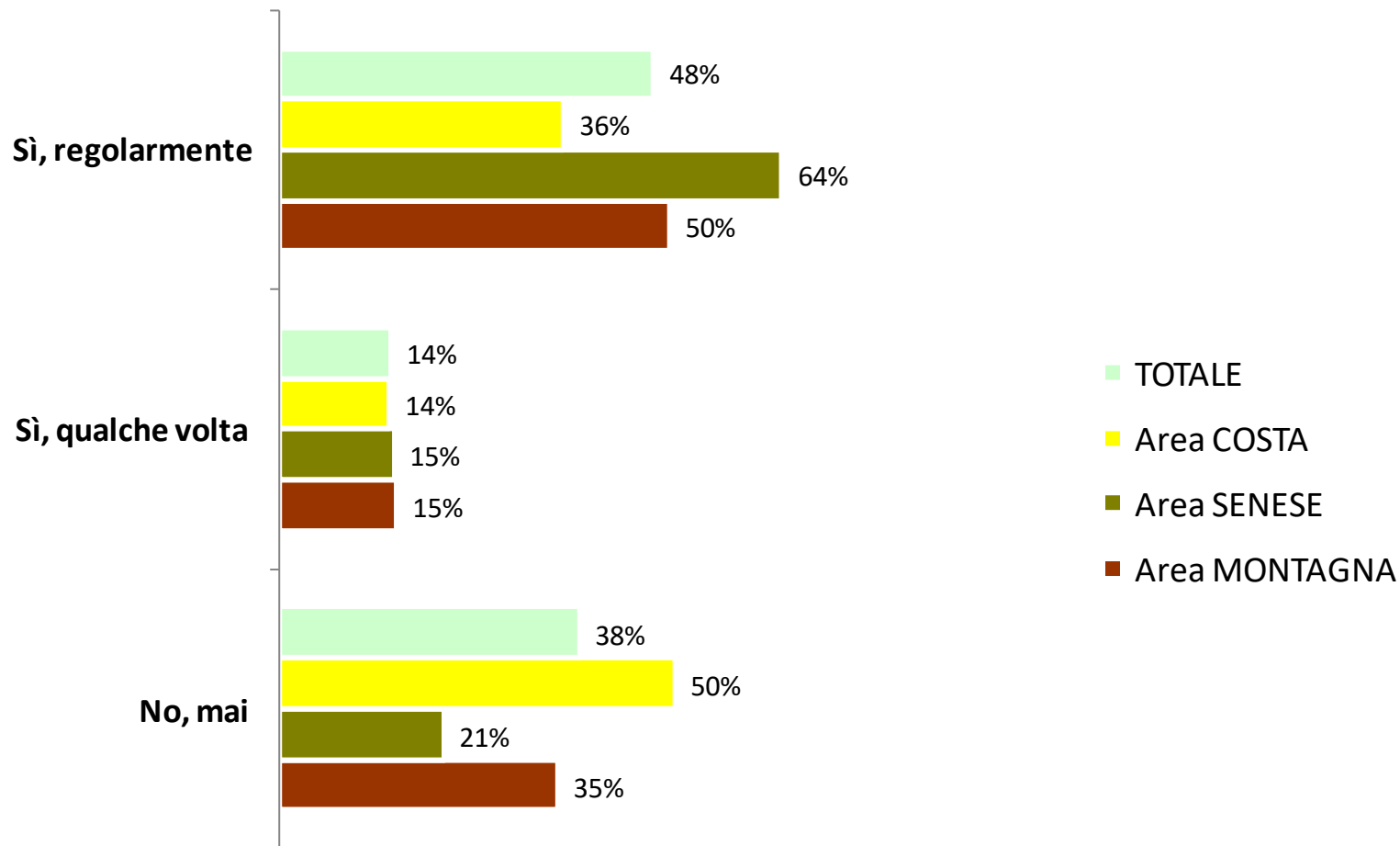
⊙ Perché non beve mai l'acqua del rubinetto?
(risposta multipla)

Non mi piace il suo sapore	48%
Non mi fido degli aspetti igienici	47%
Sono abituato a bere l'acqua minerale	27%
Altro	8%

USO DELL'ACQUA

1° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

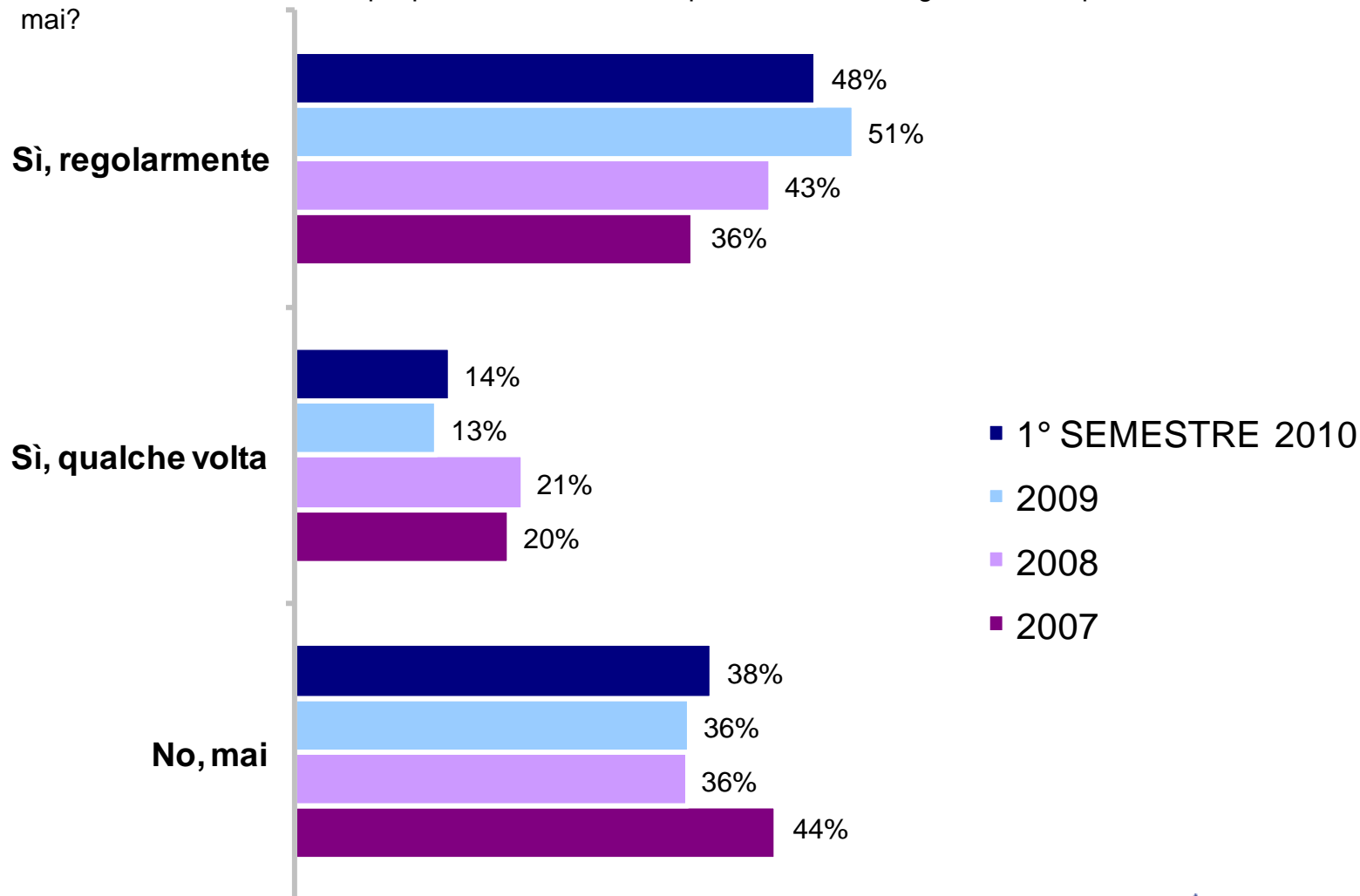
☉ Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?



USO DELL'ACQUA

TREND

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



Il sito internet

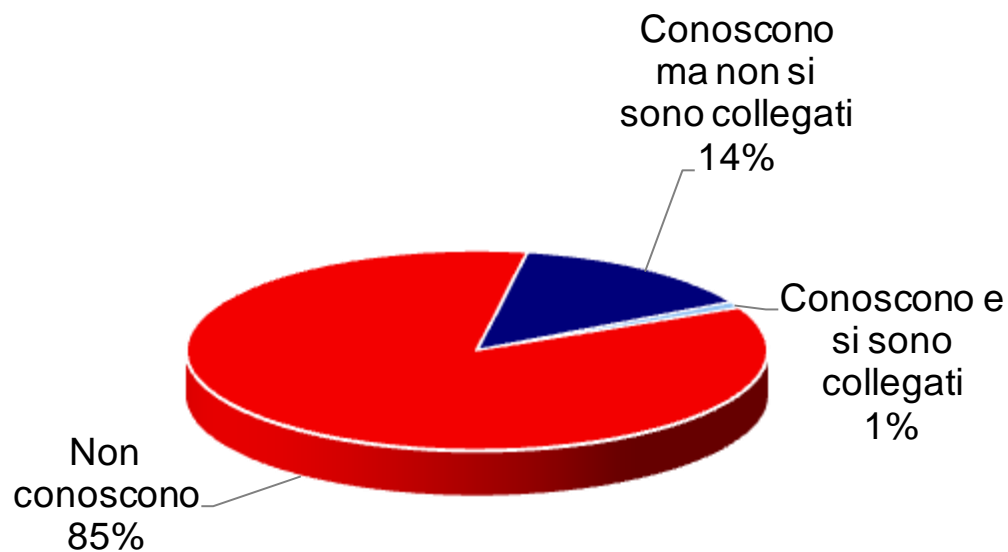


Istituto Piepoli



CONOSCENZA E UTILIZZO DEL NUOVO SITO

Lei sa che Acquedotto del Fiora Spa ha appena realizzato il nuovo sito Internet, www.Fiora.it, con un'ampia sezione dedicata ai propri clienti? Le è capitato di collegarsi al nuovo sito, lanciato il 12 maggio 2010?



**CONOSCONO IL
NUOVO SITO
INTERNET DI
ACQUEDOTTO DEL
FIORA**

15%

**SI SONO COLLEGATI ALLA VERSIONE PRECEDENTE DEL SITO DI
ACQUEDOTTO DEL FIORA → 1%**

ITEM INDAGATI

SITO INTERNET (base non assestata: 1%)

- La reperibilità dell'indirizzo internet
- La facilità di navigazione all'interno del sito
- La ricchezza delle informazioni presenti sul sito
- La gamma di operazioni che si possono svolgere sul sito

IL GIUDIZIO SUL SITO INTERNET

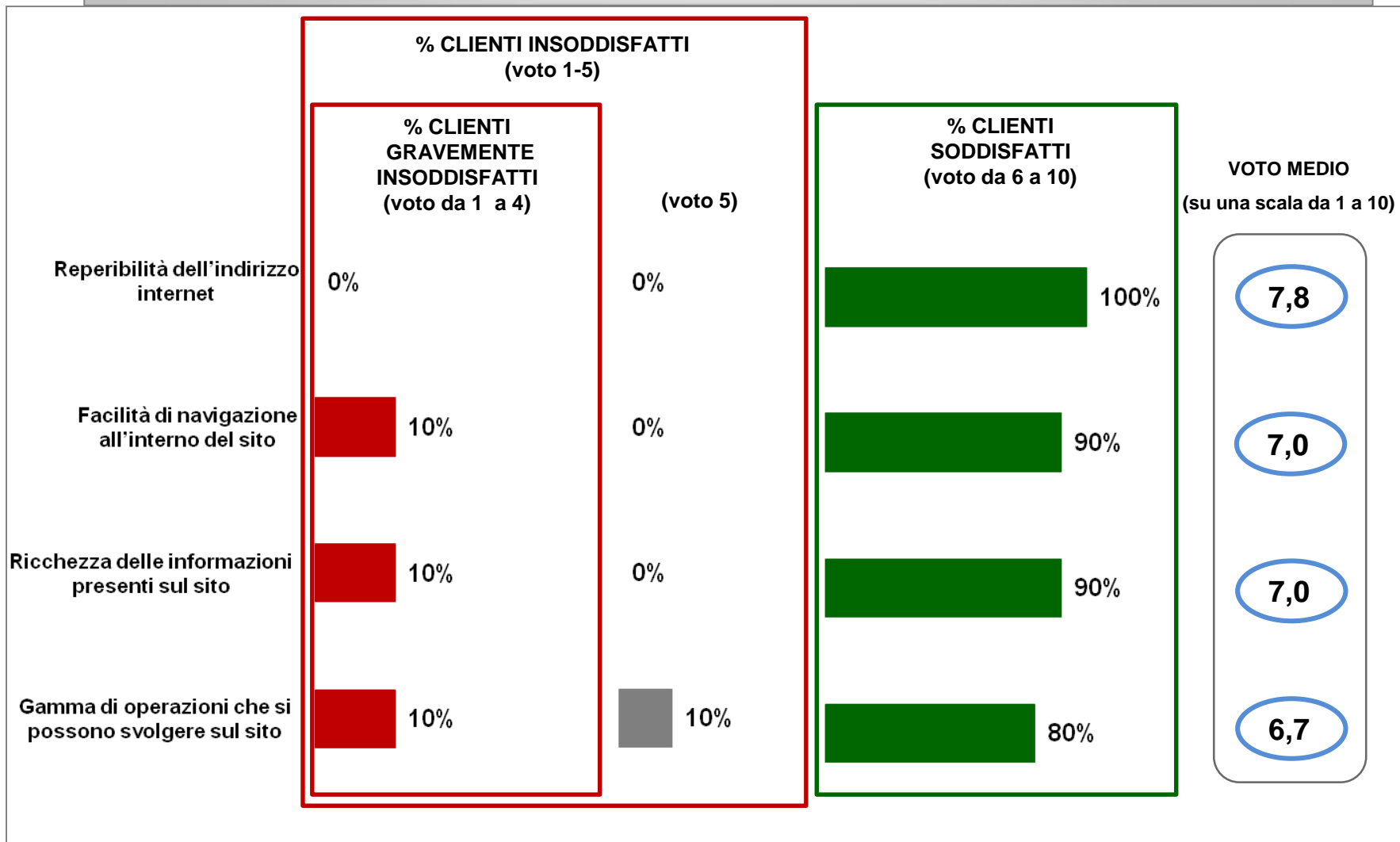
1° SEMESTRE 2010

- ⊗ Considerando complessivamente il sito Internet di Acquedotto del Fiora Spa, che voto dà su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (190.000)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	10%
Bontà (Voto 8)	20%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	60%
Insufficienza (Voti 1-5)	10%
Media	6,5

LA SODDISFAZIONE 1° SEMESTRE 2010

SITO INTERNET
% clienti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



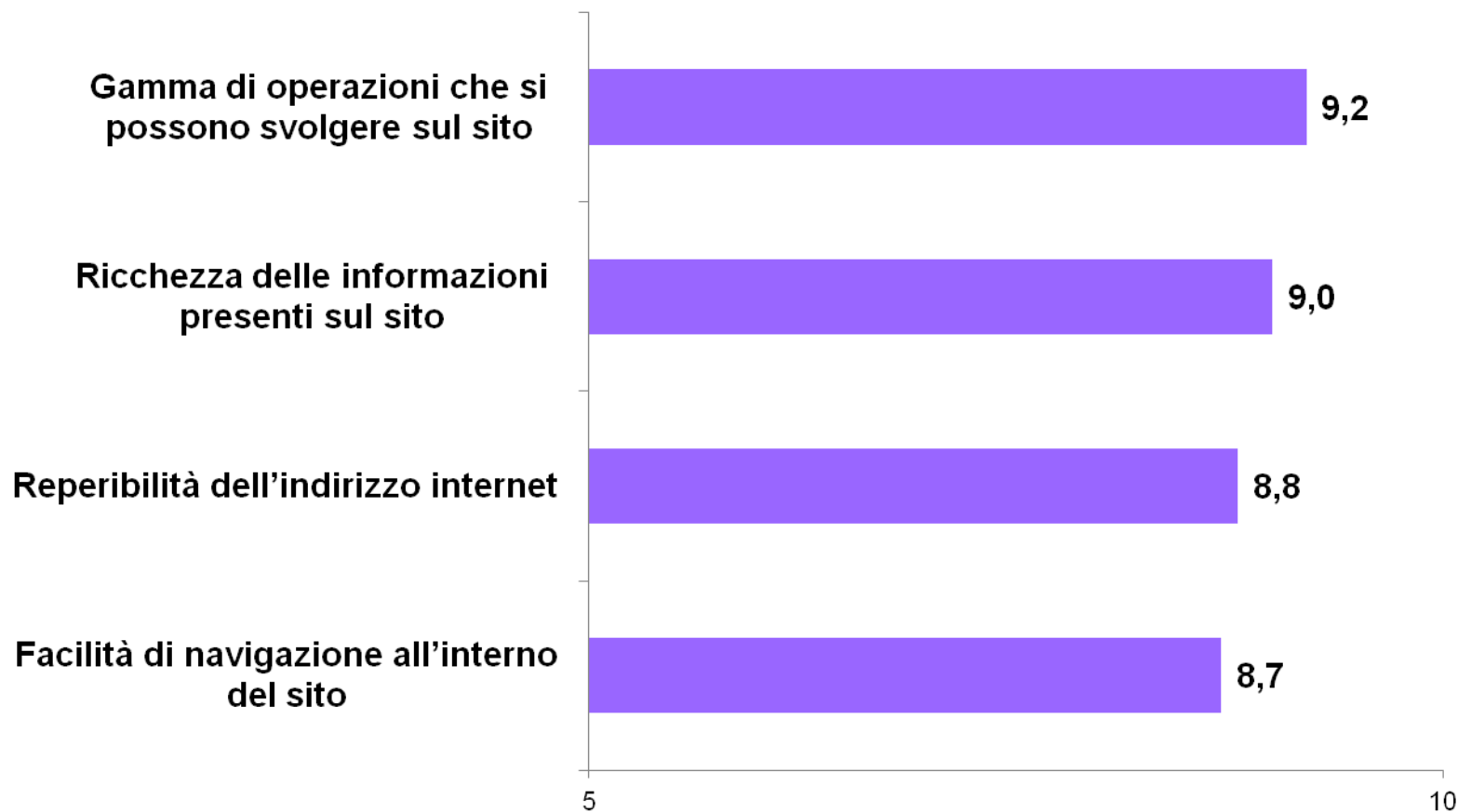
Istituto Piepoli

BASE: SI SONO COLLEGATI AL SITO INTERNET DI ACQUEDOTTO DEL FIORA (1% - Base non assestata)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DEL SITO INTERNET - 1° SEMESTRE 2010

⊕ Quanto considera importante questo aspetto relativo al sito Internet di Acquedotto del Fiora Spa, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime per nulla importante e 10 assolutamente importante?



LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *CONTATTO CON LA CLIENTELA* *SITO INTERNET*

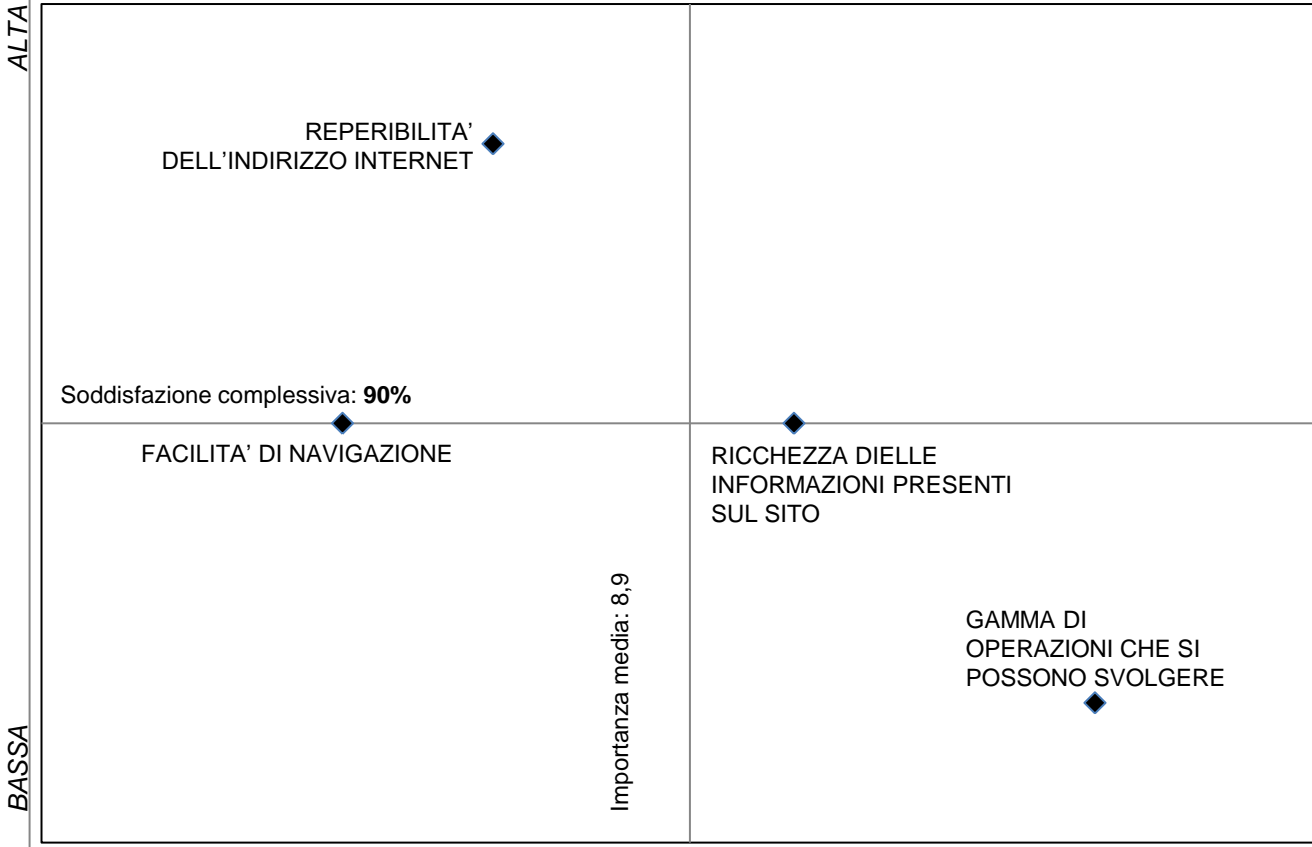


SORVEGLIARE



COMUNICARE

SODDISFAZIONE



BASSA

PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

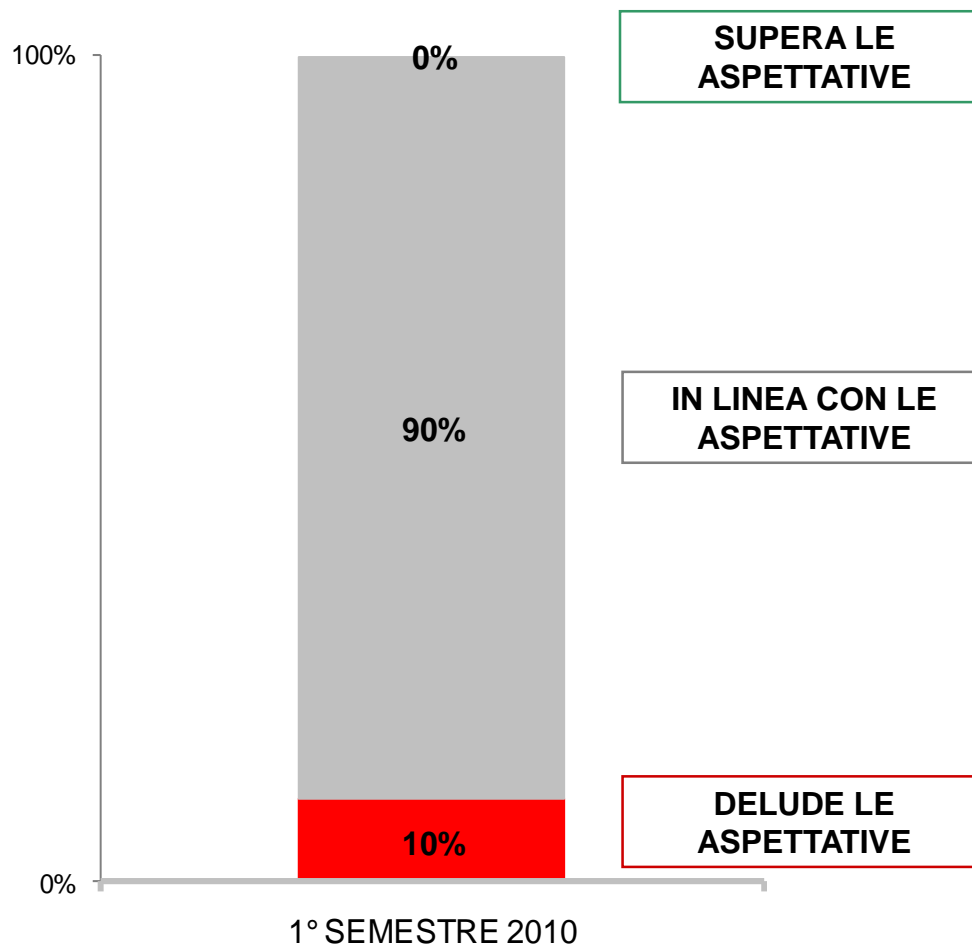
ALTA



LE ASPETTATIVE SUL SITO INTERNET

1° SEMESTRE 2010

⊙ Sempre considerando gli aspetti del sito internet, ritiene che il servizio ...

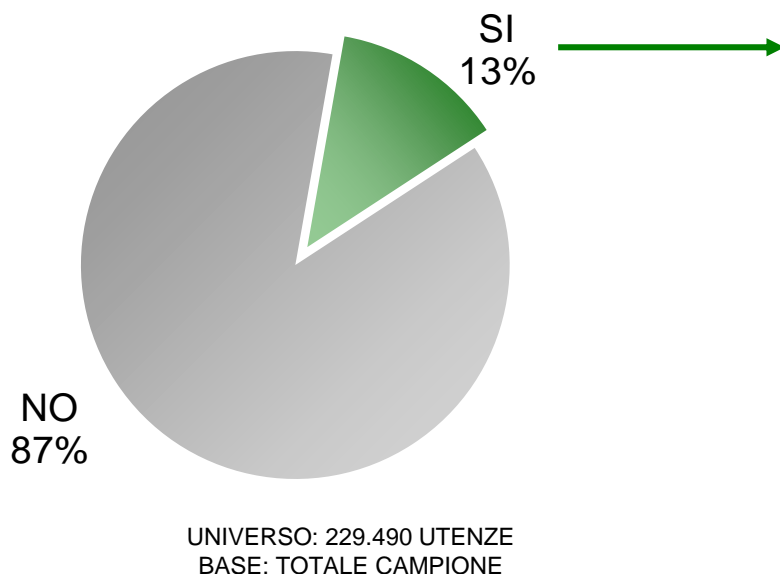


La comunicazione dell'azienda

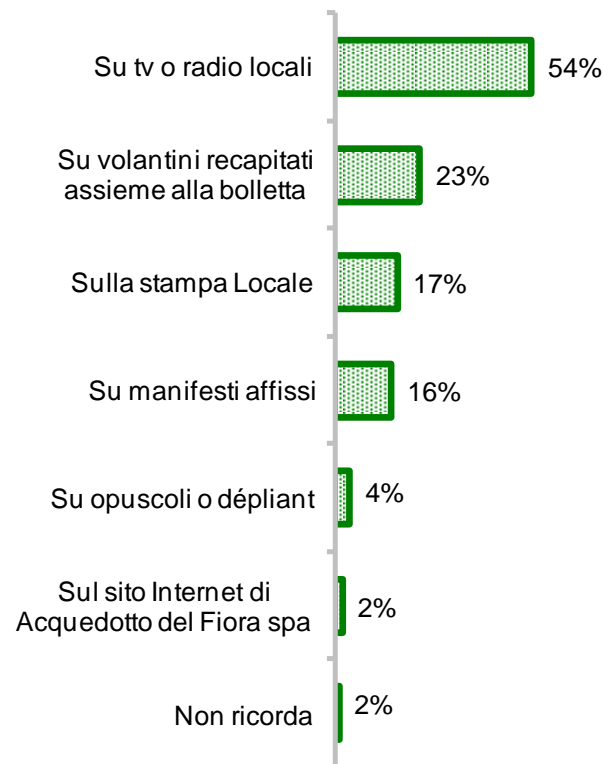


LA COMUNICAZIONE DELL'AZIENDA /1

Parliamo ora dei messaggi di comunicazione forniti da Acquedotto del Fiora Spa, quali ad esempio quelli relativi al risparmio idrico, alla guida ai canali di contatto con l'azienda. Lei si ricorda di avere visto o sentito qualche messaggio di Acquedotto del Fiora Spa?



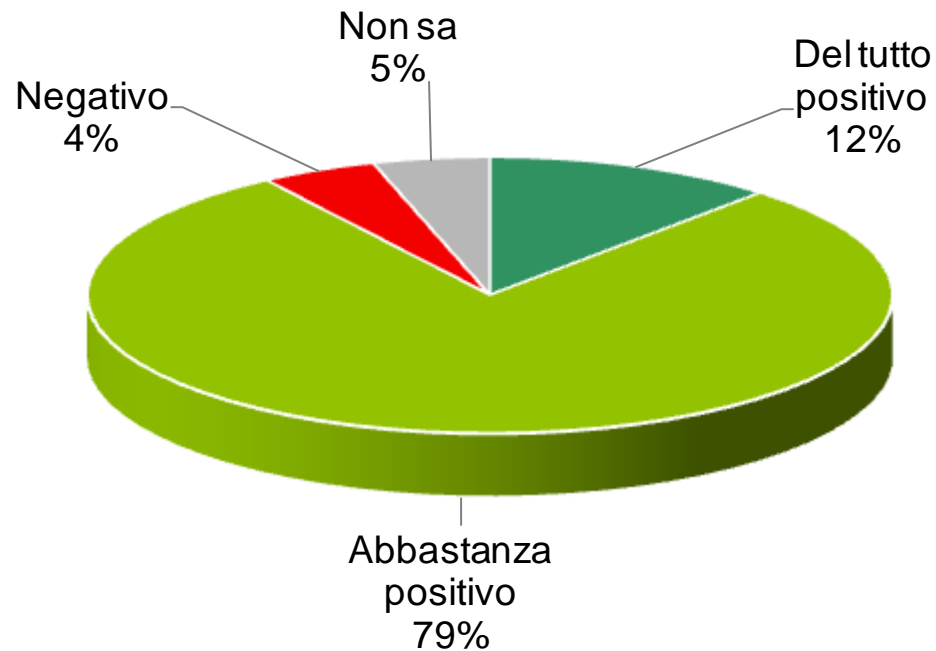
Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione di Acquedotto del Fiora Spa? (risposta multipla)



BASE: COLORO CHE HANNO VISTO O SENTITO MESSAGGI DI COMUNICAZIONE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA (13%)

LA COMUNICAZIONE DELL'AZIENDA /2

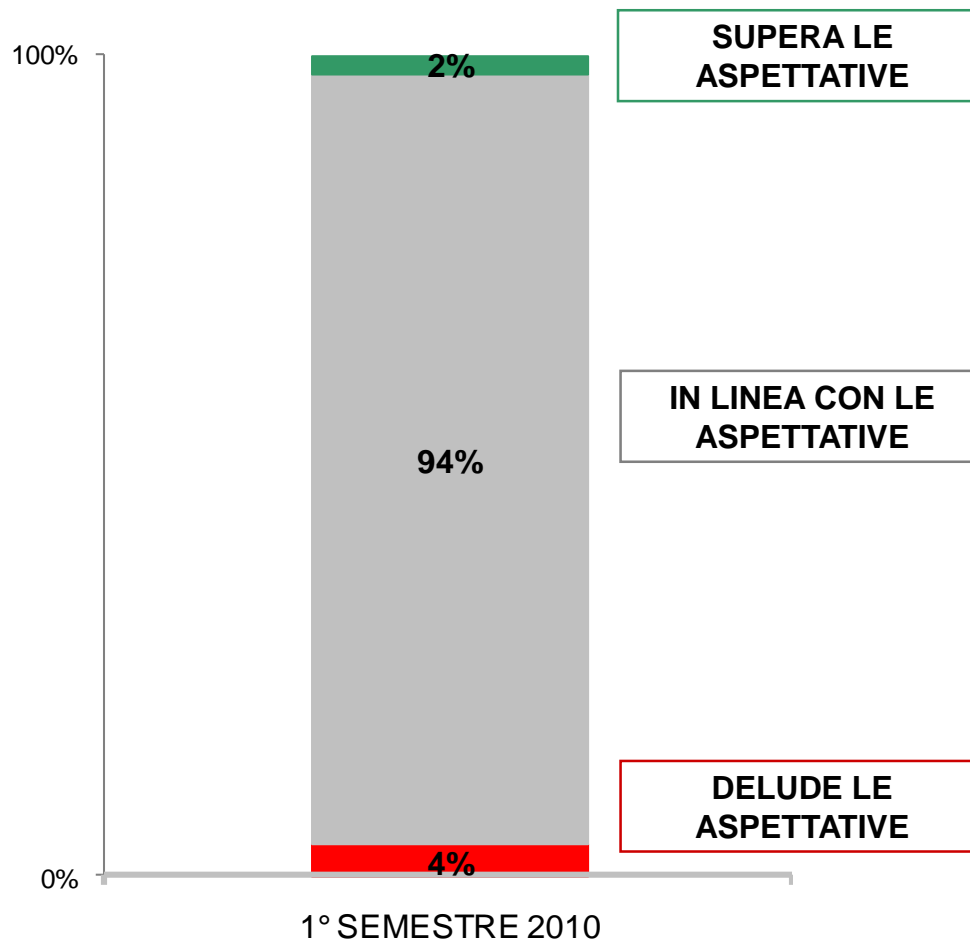
Il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è ...



LE ASPETTATIVE SULLA COMUNICAZIONE

1° SEMESTRE 2010

⊙ Sempre considerando gli aspetti di comunicazione, ritiene che il servizio...



Parte Terza

Call Back Numero Verde

*(181 interviste a persone che hanno contattato il numero verde
nei giorni precedenti l'intervista)*

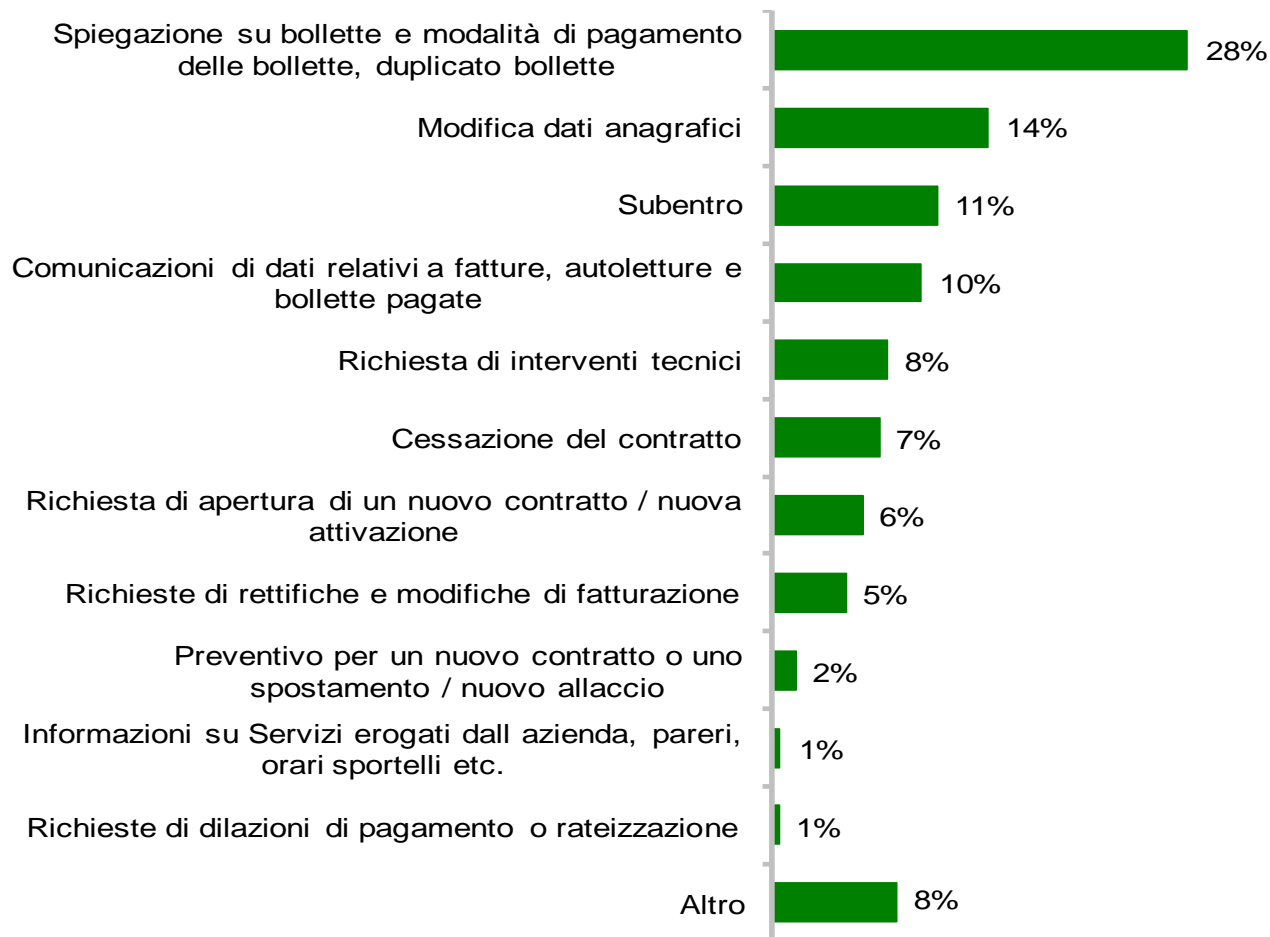


Motivi e modalità di contatto



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /1

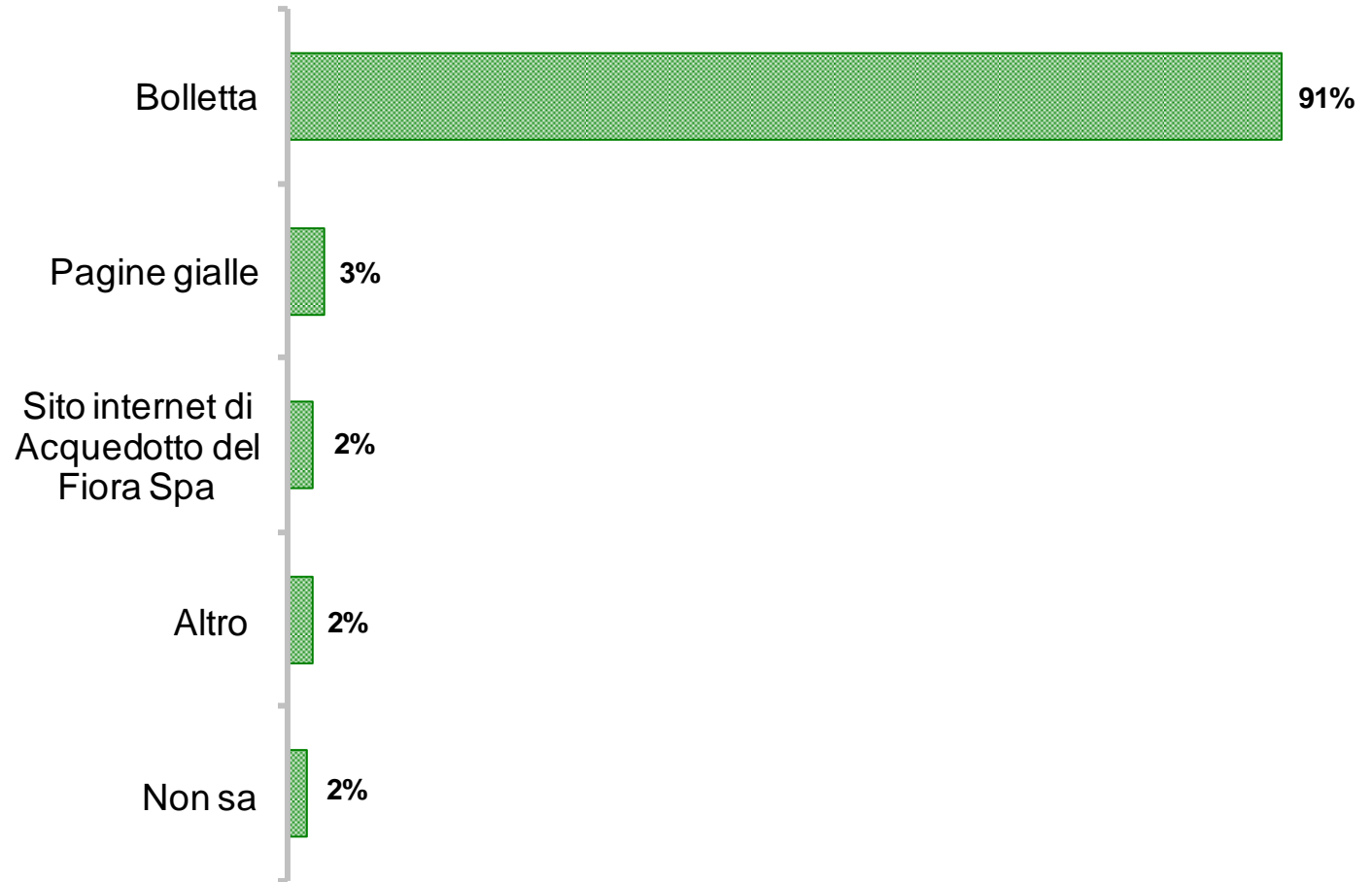
☉ Parliamo della sua ultima telefonata al numero verde commerciale di Acquedotto del Fiora Spa. Per quali motivi ha chiamato il numero verde commerciale? (risposta multipla)



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (181 CASI AD HOC)

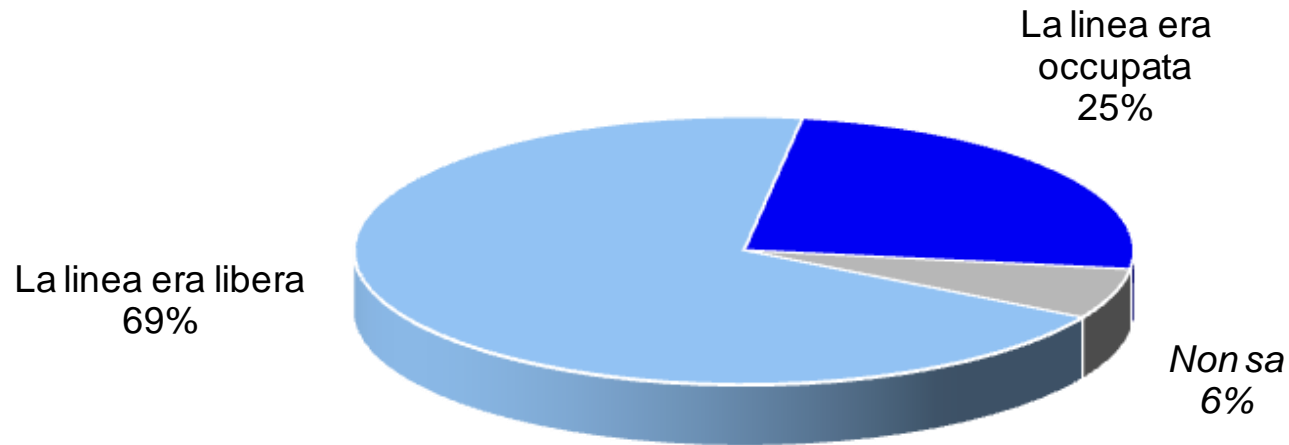
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /2

☎ Dove ha reperito il numero verde di Acquedotto del Fiora Spa al quale ha telefonato?



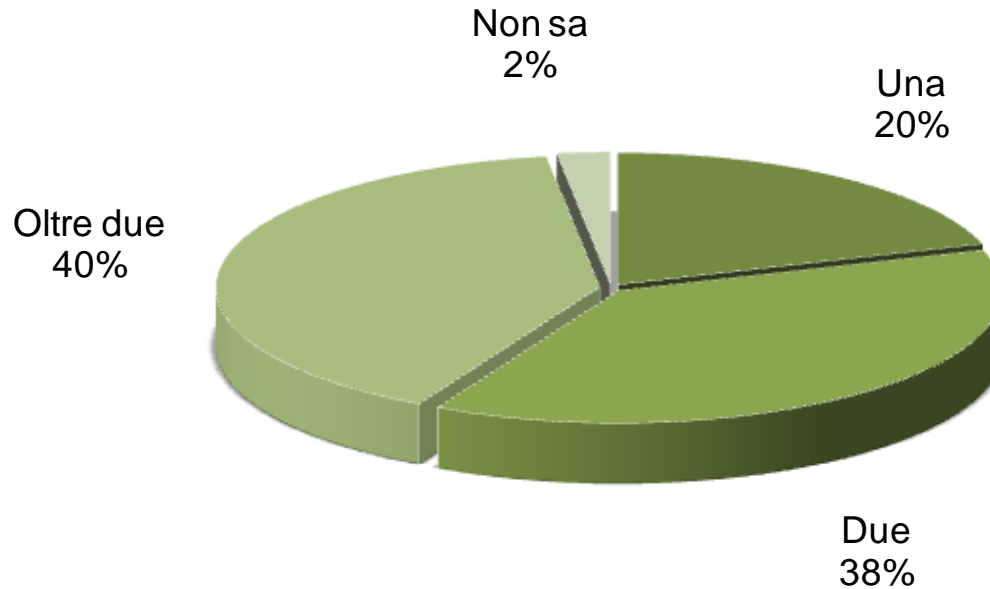
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /3

- ⊗ Quando ha chiamato il numero verde commerciale ha trovato la linea telefonica libera al primo tentativo oppure ha trovato il segnale di occupato?



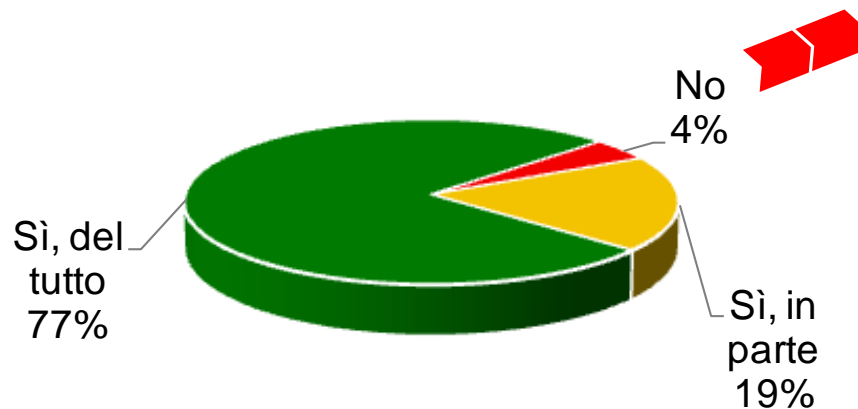
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /4

📞 Quante altre volte ha dovuto richiamare lo stesso giorno, prima di trovare la linea libera?



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /5

☉ Con la telefonata al numero verde è riuscito a risolvere la sua richiesta?



☉ Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta? (risposta multipla)

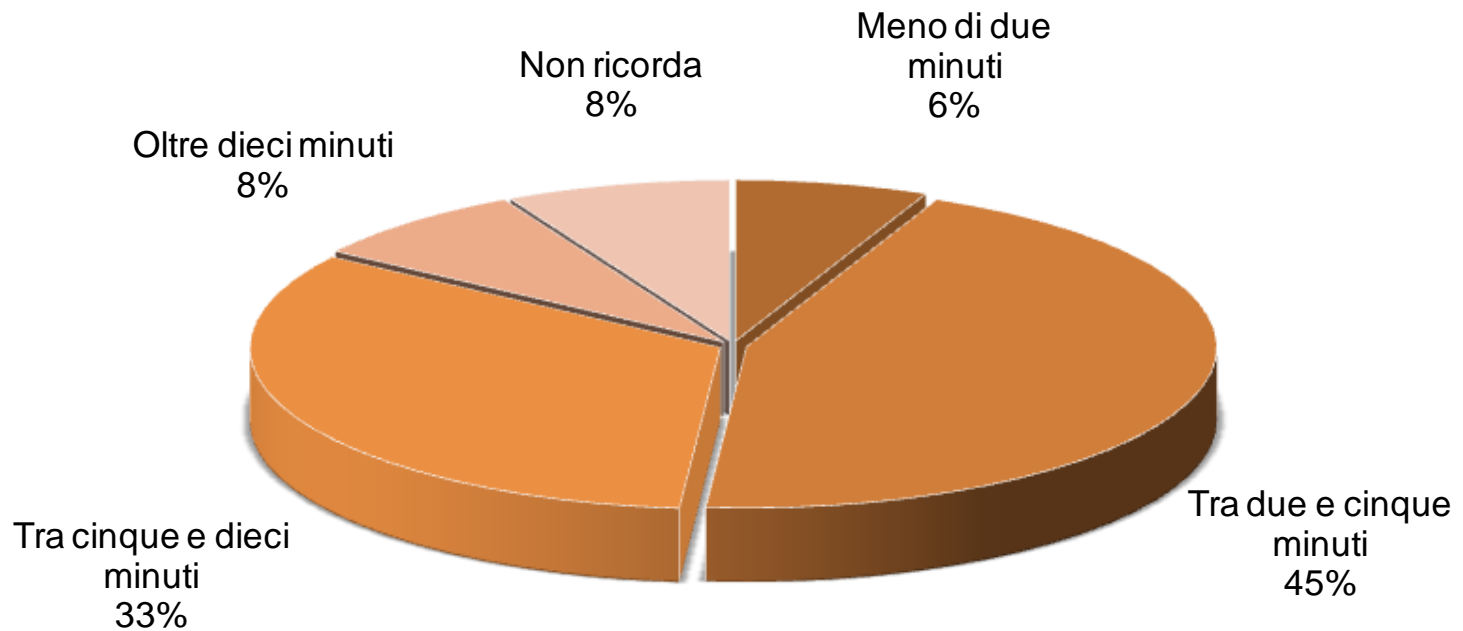
Devo andare di persona all'ufficio competente	38%
Rimandato a più persone ma non sono riuscito comunque a risolvere	13%
Devo procurarmi della documentazione e poi ricontattarli	13%
Altro	38%

☉ Cosa dovrà fare ancora? (risposta multipla)

Attendere una chiamata dell'Azienda	32%
Presentare della documentazione mancante	32%
Recarmi presso gli sportelli dell' Azienda	15%
Chiamare nuovamente il servizio clienti al numero verde	6%
Fare dei pagamenti per dar corso alla pratica	3%
Altro	15%

MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /6

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

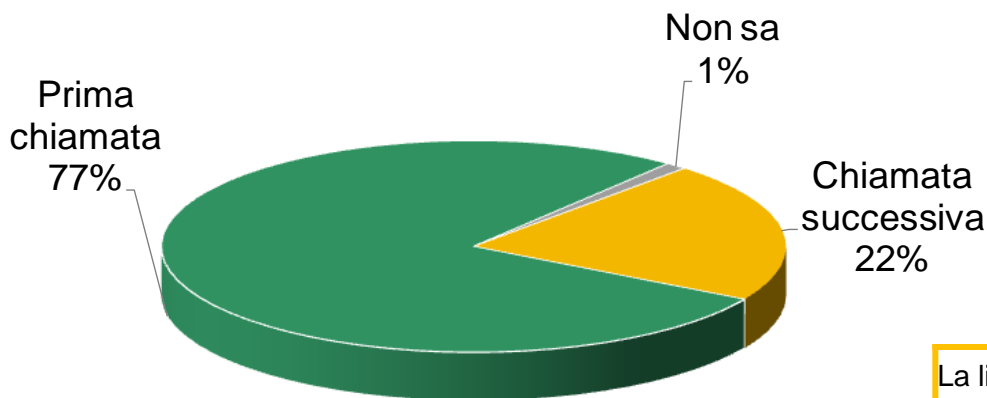


Precedente esperienza



PRECEDENTE ESPERIENZA /1

⊗ La telefonata di cui abbiamo appena parlato era la prima o si era trattato di una chiamata successiva ad altre, effettuata sempre allo stesso numero verde commerciale?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (181 CASI AD HOC)

⊗ Quante altre volte aveva già chiamato il numero verde commerciale per lo stesso specifico motivo?

Una	10%
Due	49%
Oltre due	41%

⊗ Perché ha dovuto richiamare più volte?
(risposta multipla)

La linea era sempre occupata	36%
Restavo a lungo in attesa, senza poter parlare con nessuno	23%
Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondermi	15%
Dovevo verifica sulla fattura	10%
Altro	18%
Non sa	3%

BASE: HANNO CONTATTATO IL N.V. PIÙ DI DUE VOLTE
PER LO STESSO MOTIVO (22%)

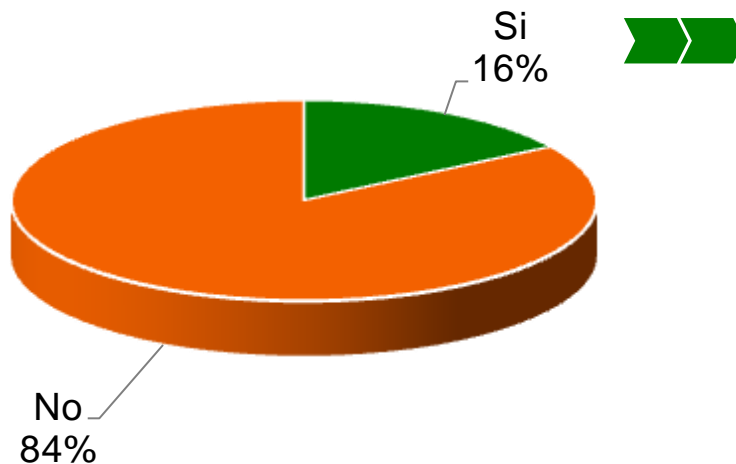


Istituto Piepoli



PRECEDENTE ESPERIENZA /2

☉ Oltre a telefonare al numero verde, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



☉ Quali tra questi? (*risposta multipla*)

“Sportello” (35%)

“Invio fax” (31%)

“Inviato lettera” (21%)

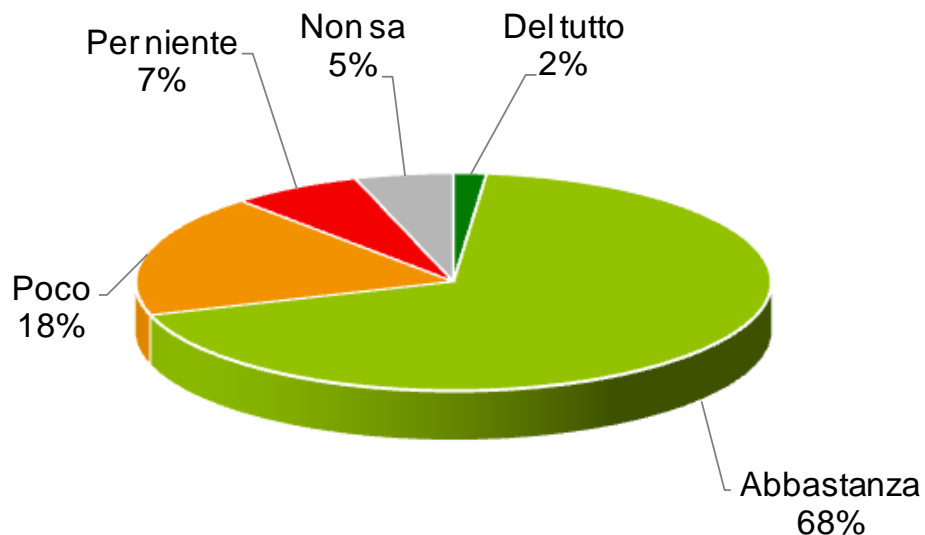
“Contatto diretto con dipendente Acquedotto del Fiora” (14%)

“Altro” (3%)



PRECEDENTE ESPERIENZA /3

Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?



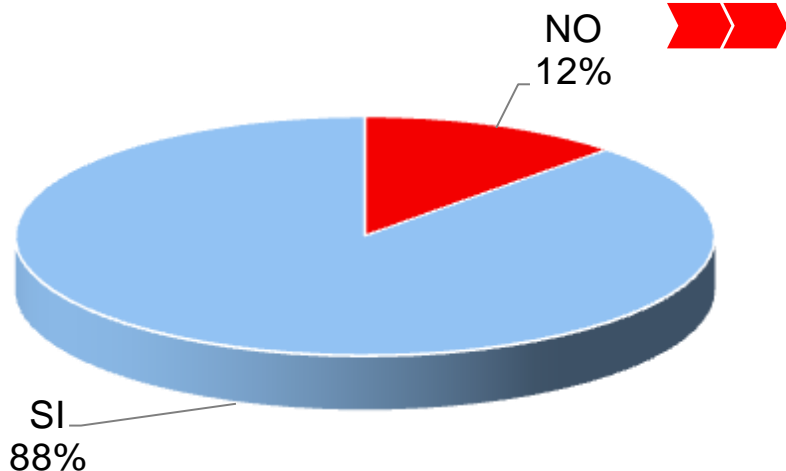
**LE INFORMAZIONI
ERANO DEL TUTTO
O ABBASTANZA
COERENTI TRA LORO
70%**

Aspettative del cliente nei confronti del servizio reso dal Numero Verde



ASPETTATIVE DEL CLIENTE /1

📞 Ad oggi il numero verde commerciale di Acquedotto del Fiora Spa è attivo con operatore dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Secondo Lei questo orario è adeguato alle esigenze dei clienti?



📞 Per quali motivi? (risposta multipla)

“Dovrebbe essere attivo anche al sabato mattina fino alle 13” (36%)

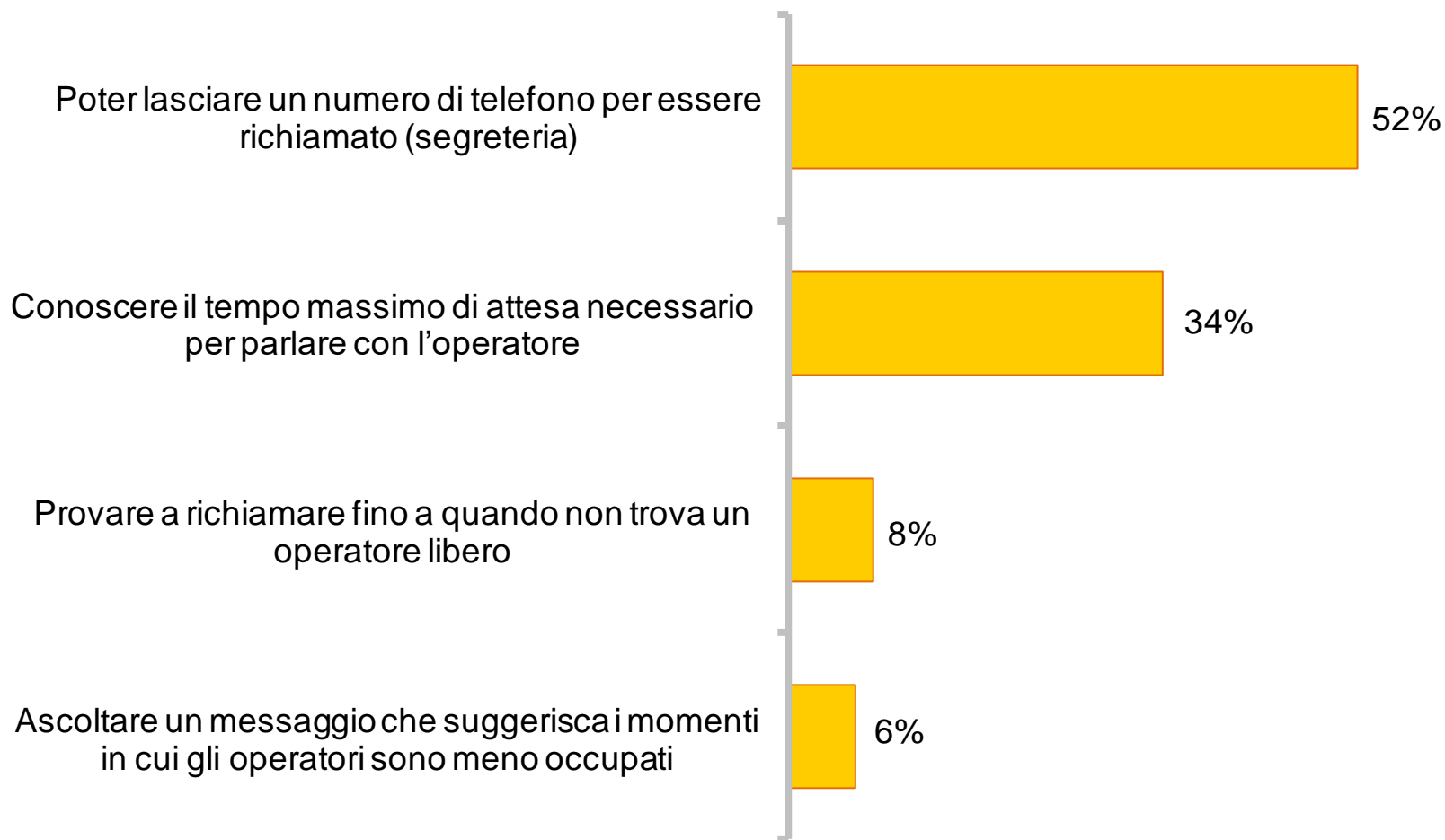
“Dal lunedì al venerdì dovrebbe essere attivo fino alle 20.00” (32%)

“Dal lunedì al venerdì dovrebbe essere attivo fino alle 22.00” (14%)

“Altro” (18%)

ASPETTATIVE DEL CLIENTE /2

📞 Nel caso dovesse rimanere a lungo in attesa durante una chiamata al numero verde, gradirebbe di più?



Parte Quarta

Call Back Sportello

(150 interviste a persone che si sono recate presso gli sportelli aperti al pubblico nei giorni precedenti l'intervista)

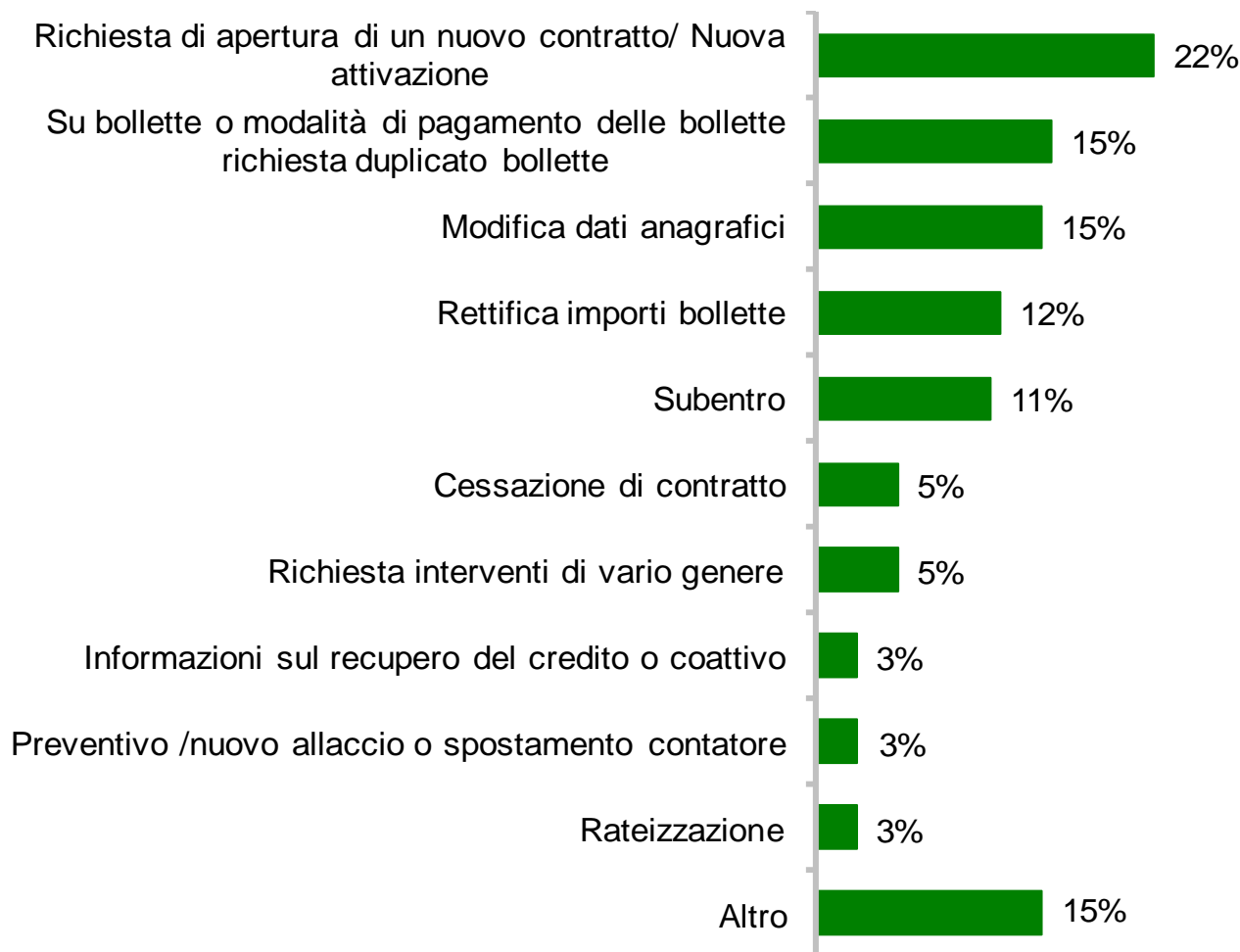


Motivi e modalità di contatto



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /1

🕒 Per quali motivi si è recato presso lo sportello dell'Azienda? (*risposta multipla*)

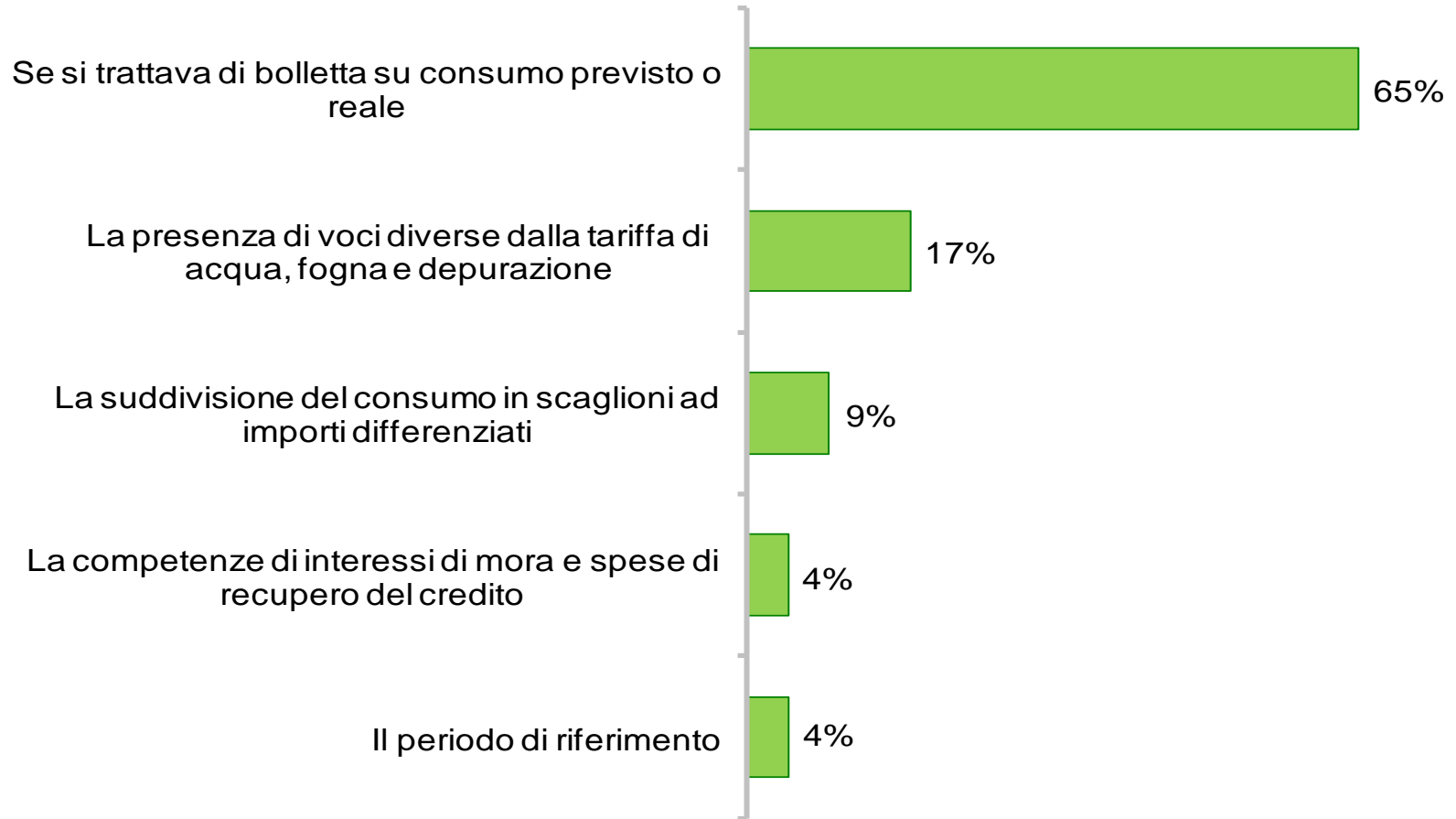


UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (150 CASI AD HOC)

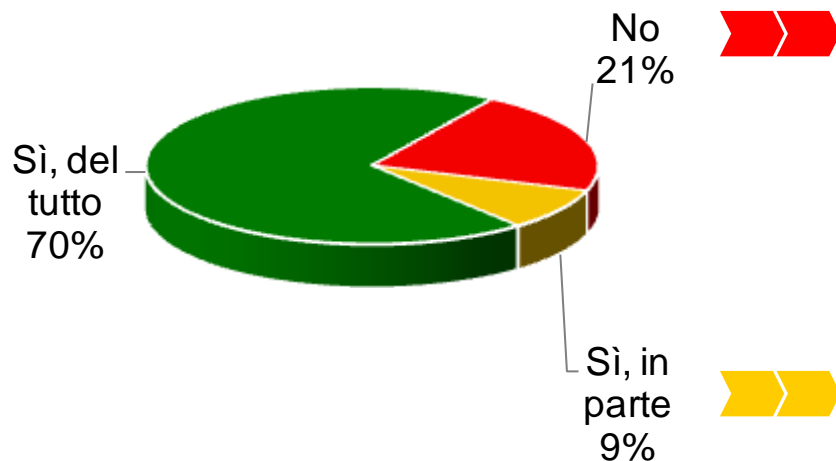
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /2

⊗ Mi ha detto di essersi recato agli sportelli di Acquedotto del Fiora per richiedere informazioni riguardanti la bolletta. In particolare, cose non Le era risultato sufficientemente chiaro?



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /3

Ⓐ Attraverso il contatto allo sportello di cui stiamo parlando è riuscito a risolvere la sua richiesta?



Ⓐ Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta? (*risposta multipla*)

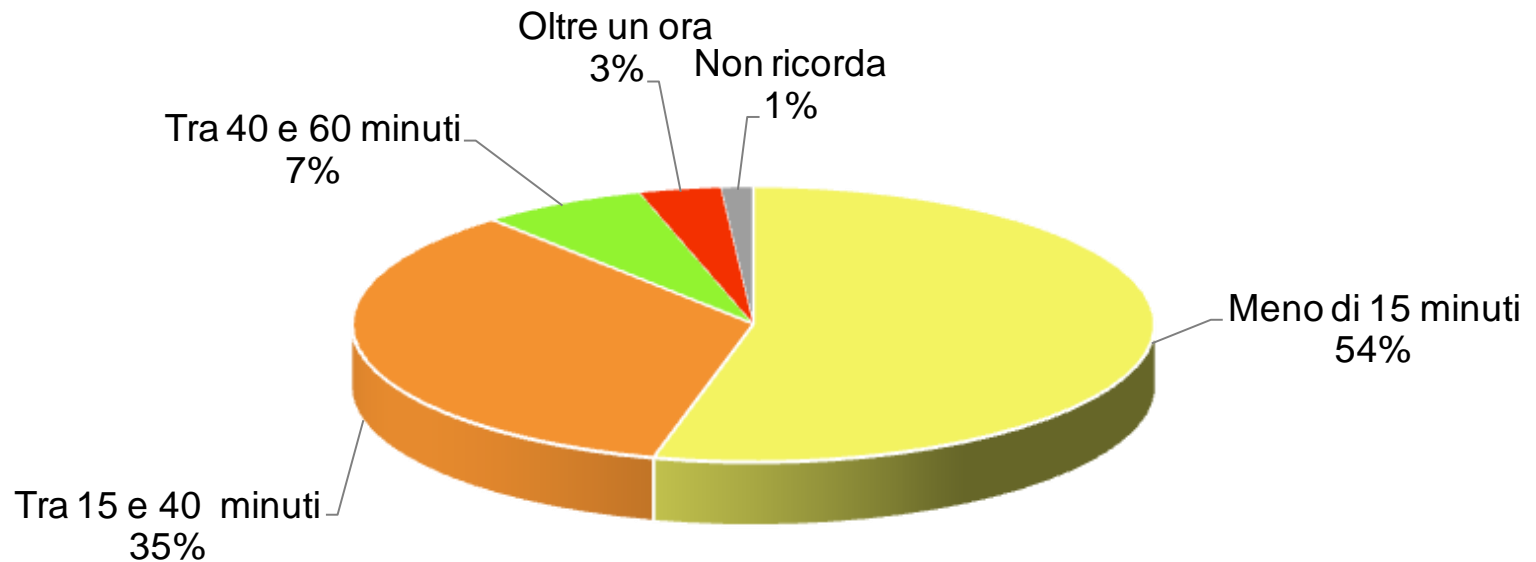
La pratica non era ancora pronta	31%
Devo attendere il sopralluogo del preventivista	15%
Sono stato dirottato verso altri uffici	15%
Altro	39%

Ⓐ Cosa dovrà fare ancora? (*risposta multipla*)

Attendere una chiamata dell'azienda	50%
Devo presentare della documentazione mancante	19%
Recarsi nuovamente presso gli sportelli dell'azienda	13%
Devo fare dei pagamenti per dar corso alla pratica	3%
Altro	22%

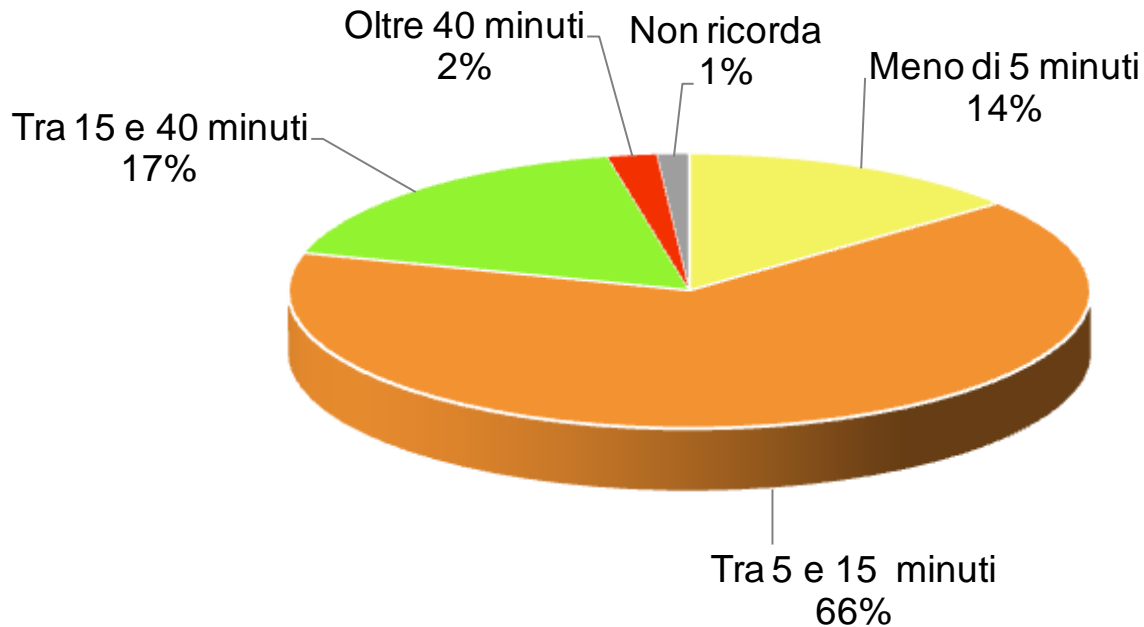
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /4

⌚ L'attesa prima di essere chiamato dall'operatore è durata...



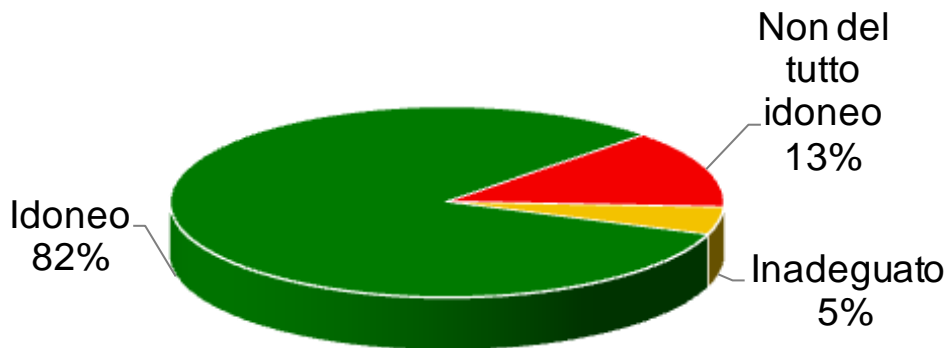
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /5

⌚ La sua permanenza con l'operatore è durata ...



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /6

Il luogo adibito allo sportello nei locali di Acquedotto del Fiora spa è a suo avviso?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (150 CASI AD HOC)

Per quali motivi? (*risposta multipla*)

La sala di attesa è insufficiente ad accogliere i clienti	78%
Non ci sono spazi adeguati a rispettare la privacy	15%
Altro	7%

BASE: COLORO CHE HANNO TROVATO IL LUOGO NON DEL TUTTO IDONEO O INADEGUATO (18%)

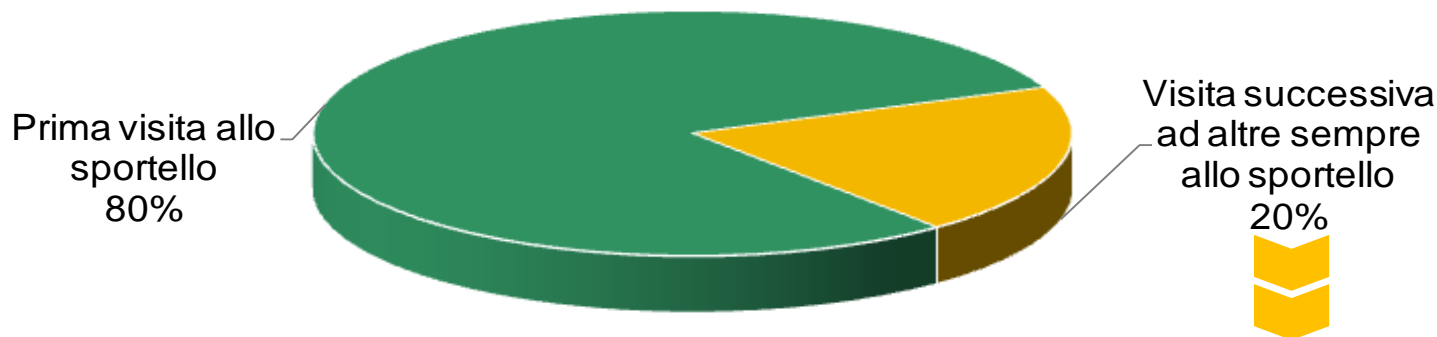


Precedente esperienza



PRECEDENTE ESPERIENZA /1

⌚ Relativamente alla visita allo sportello di cui abbiamo appena parlato, era la prima o si era trattato di una visita successiva ad altre?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (150 CASI AD HOC)

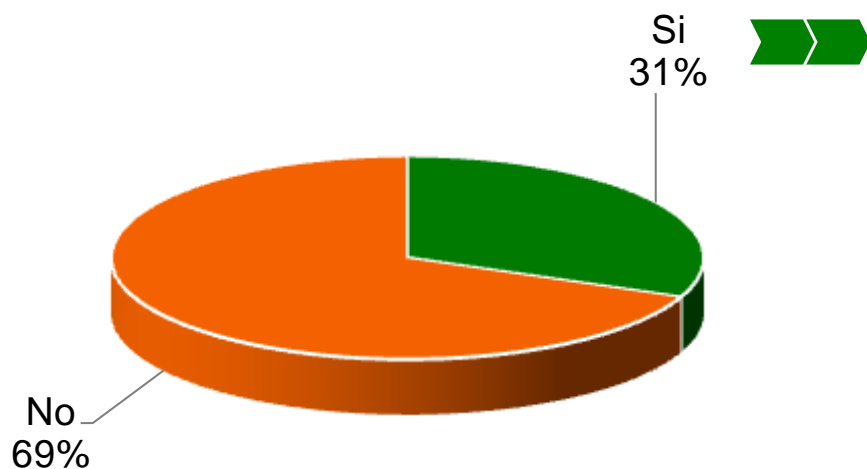
⌚ Quante altre volte si era già recato allo sportello per lo stesso specifico motivo?

UNA VOLTA	23%
DUE VOLTE	30%
OLTRE DUE VOLTE	47%

BASE: COLORO CHE SI ERANO RECATI PIU' VOLTE ALLO SPORTELLLO (20%)

PRECEDENTE ESPERIENZA /2

☉ Oltre a recarsi presso gli sportelli, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?



☉ Quali tra questi? (risposta multipla)

“Numero di telefono” (83%)

“Invio fax” (9%)

“Invio lettera” (4%)

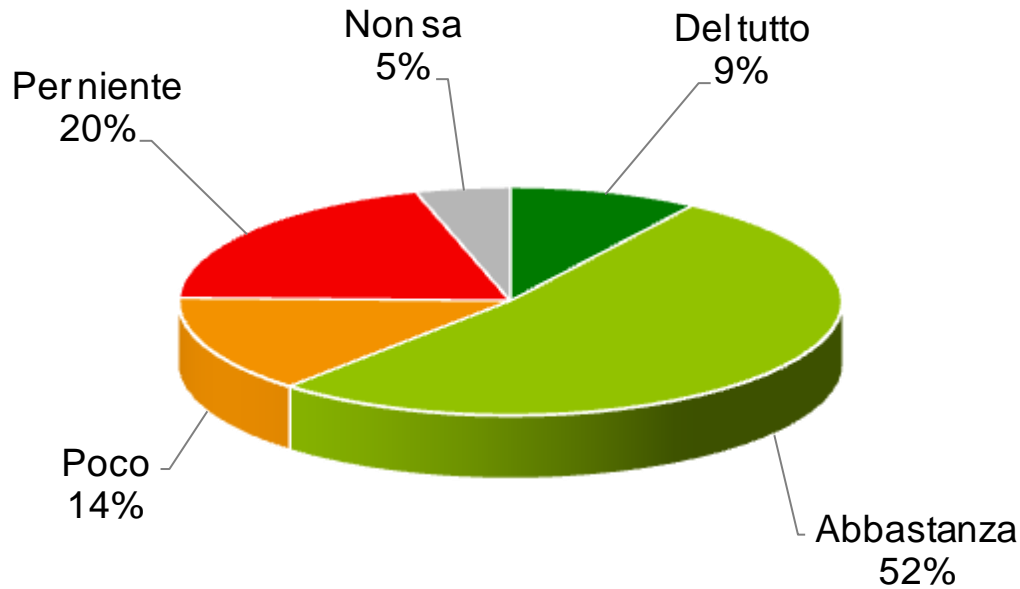
“Contatto diretto/conoscenza personale con un dipendente Acquedotto del Fiora” (4%)

“Sito web” (2%)

“Sportello comunale” (2%)

PRECEDENTE ESPERIENZA /3

Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro?



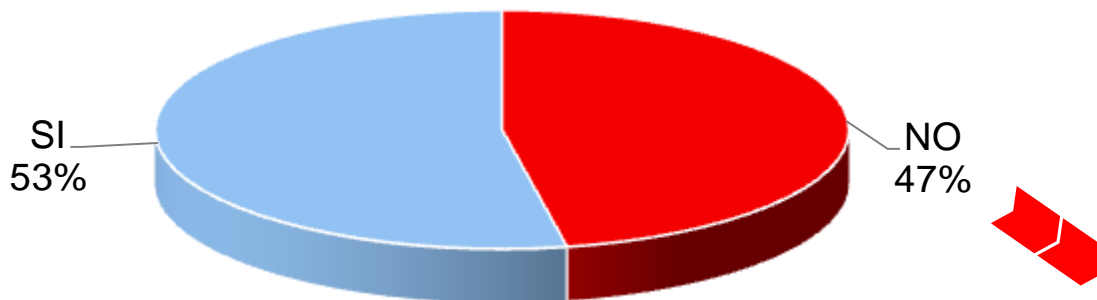
**LE INFORMAZIONI
ERANO DEL TUTTO
O ABBASTANZA
COERENTI TRA LORO
61%**

Aspettative nei confronti della qualità e delle modalità di erogazione del servizio



ASPETTATIVE DEL CLIENTE /1

🕒 Ad oggi gli sportelli di Acquedotto del Fiora Spa presenti ad Albinia, Follonica, Santa Fiora e Siena sono aperti al pubblico il lunedì ed il venerdì dalle 9 alle 12.. Secondo Lei questo orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze dei clienti?

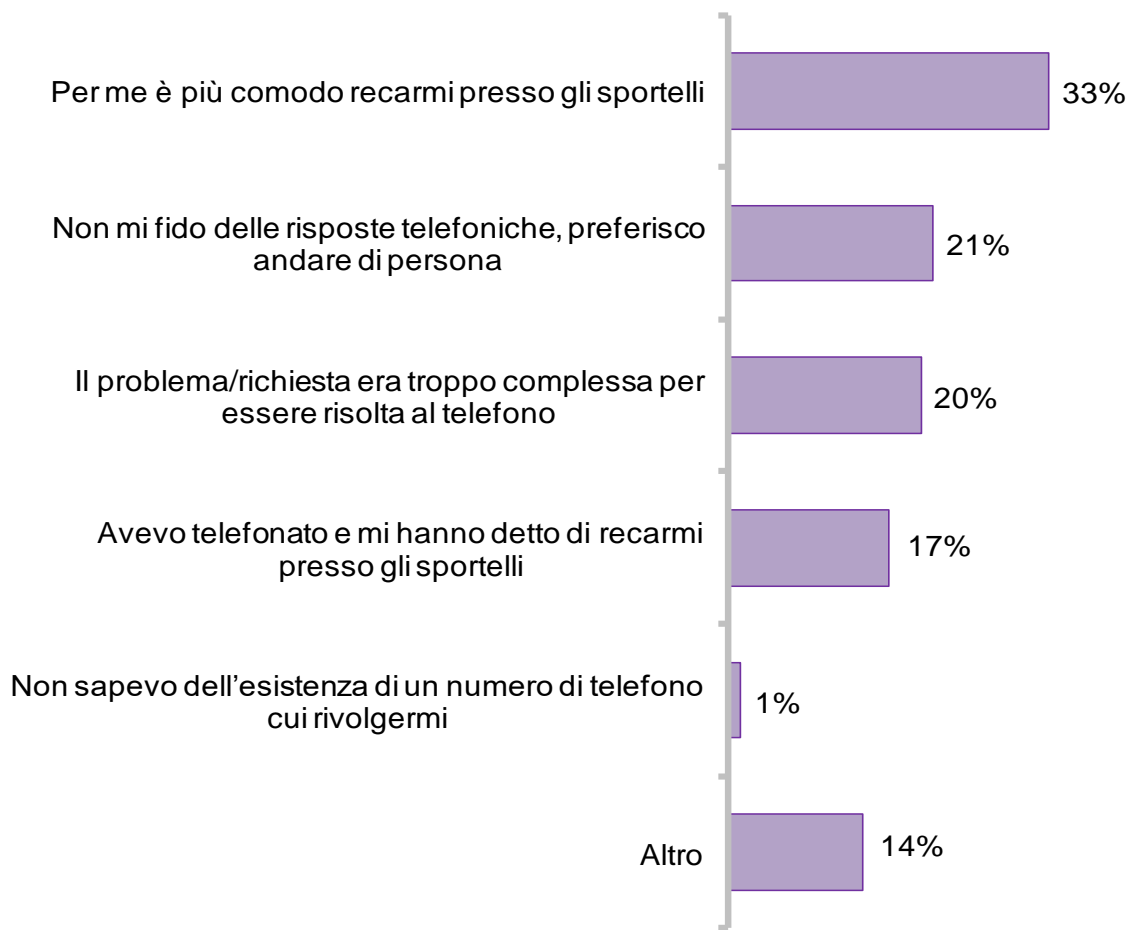


🕒 Per quali motivi? (risposta multipla)

- “Dovrebbero essere aperti tutte le mattine” (51%)***
- “Dovrebbero essere aperti nei due giorni indicati con orario continuato fino alle 16.00” (42%)***
- “Nei due giorni di apertura dovrebbero essere aperti anche il pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00 (32%)***
- “Altro” (5%)***

ASPETTATIVE DEL CLIENTE /2

🕒 Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Acquedotto del Fiora invece che contattare il numero verde commerciale? (*risposta multipla*)

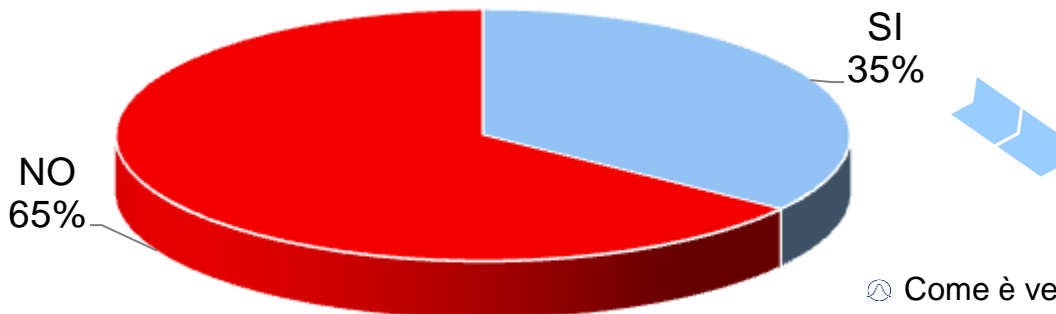


UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQ8EDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (150 CASI AD HOC)

ASPETTATIVE DEL CLIENTE /3

⊗ Lei è a conoscenza che presso il suo comune è attivo lo sportello comunale dedicato ad Acquedotto del Fiora?



⊗ Come è venuto a conoscenza di questo canale? (risposta multipla)

“Da comunicazione del Comune” (35%)

“Da altri cittadini” (31%)

“Da comunicazione del Gestore” (19%)

“Da comunicazione sui giornali” (6%)

“Per caso” (6%)

Parte Quinta

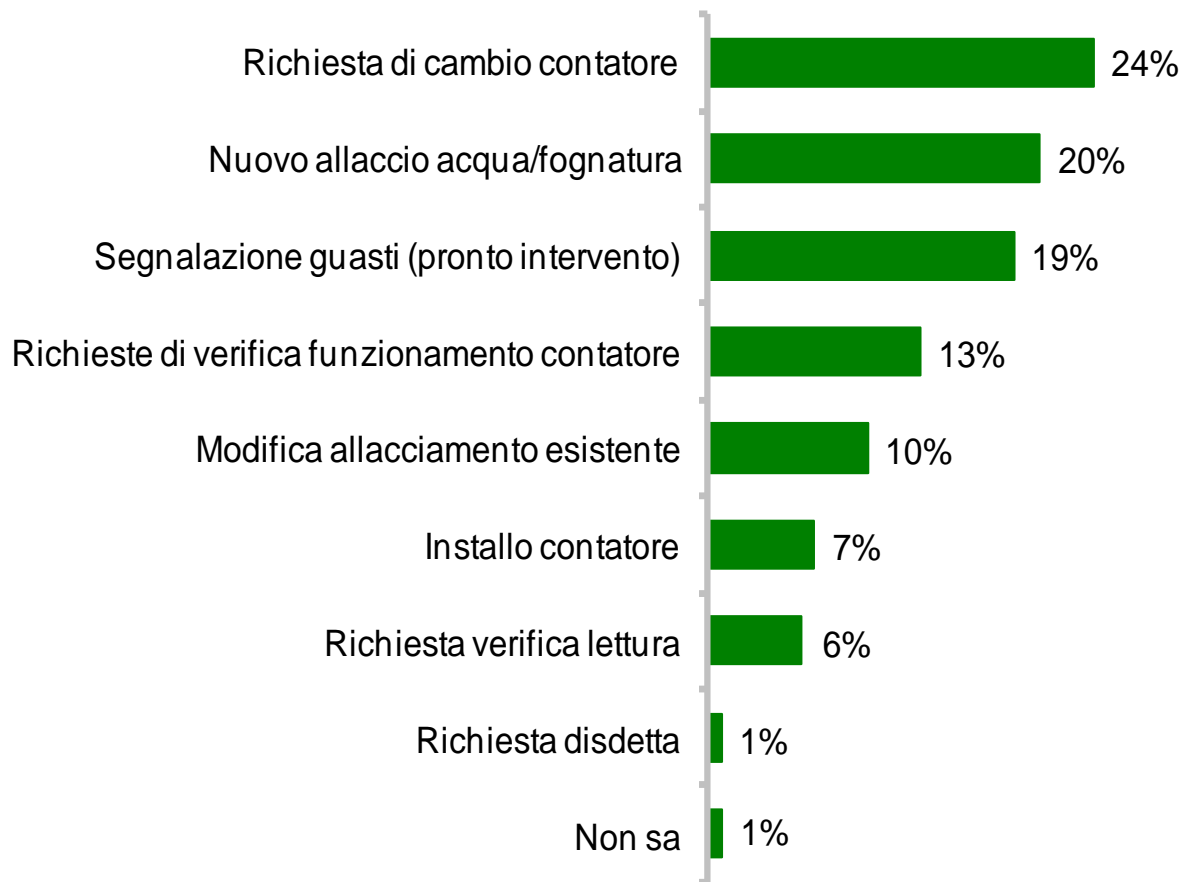
Call Back Intervento Tecnico

(122 interviste a persone che hanno ricevuto un intervento tecnico)



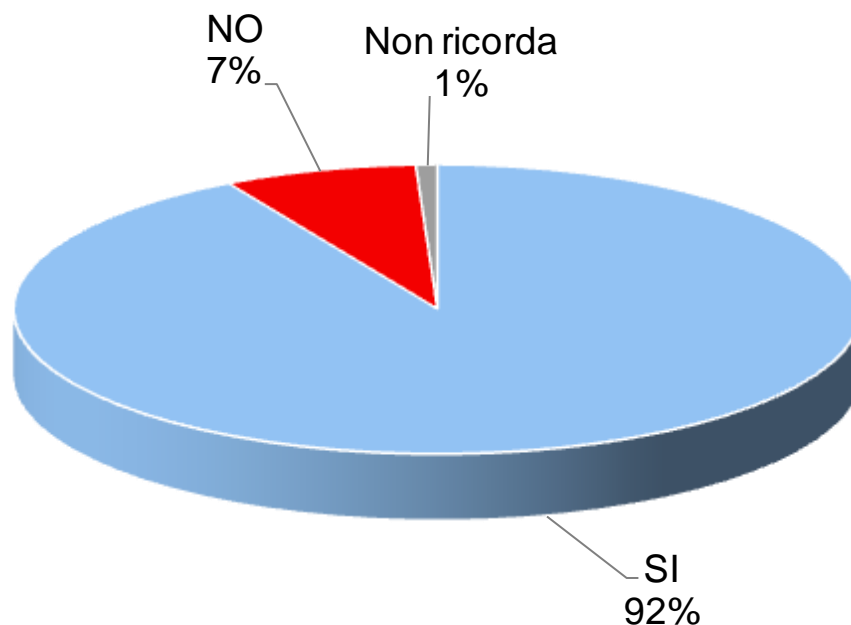
MOTIVI DI CONTATTO

🕒 Negli ultimi 6 mesi, ha contattato Acquedotto del Fiora per uno o più dei seguenti motivi? *(risposta multipla)*



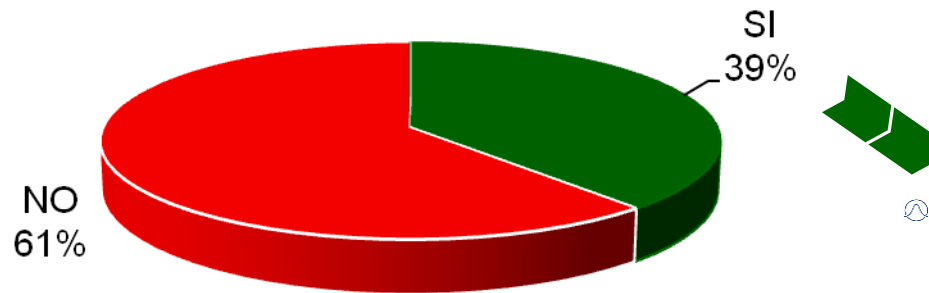
L'INTERVENTO DEL TECNICO

🕒 Acquedotto del Fiora ha mandato un tecnico per dar seguito all'intervento?



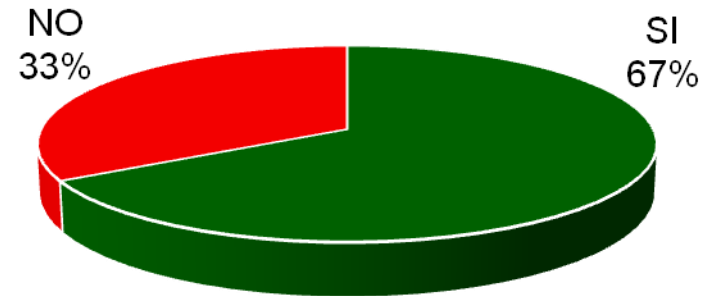
LA CARTA DEI SERVIZI /1

- Parliamo ora della Carta dei Servizi di Acquedotto del Fiora. Lei sa che Acquedotto del Fiora ha una Carta de Servizi: un documento in cui definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai servizi, la possibilità di presentare reclami ecc.?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO
TECNICO (122 CASI AD HOC)

- Lei sa che all'interno della Carta dei Servizi è indicato il tempo massimo entro cui l'azienda deve eseguire ogni singolo intervento?

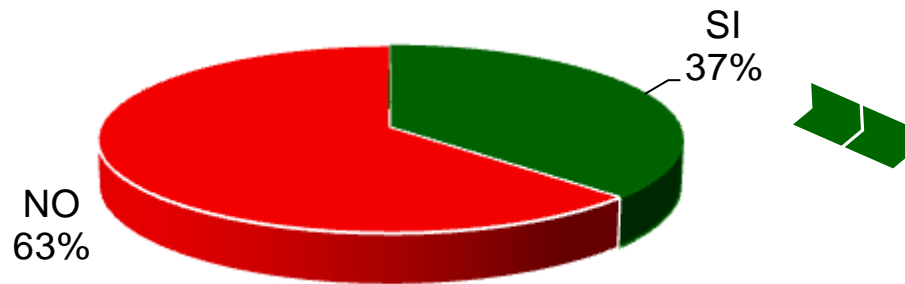


UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: SANNO CHE ACQUEDOTTO DEL FIORA HA
UNA CARTA DEI SERVIZI (39%)



LA CARTA DEI SERVIZI /2

☉ Conosce il tempo massimo indicato nella Carta dei Servizi entro cui l'intervento da Lei richiesto deve essere eseguito?



☉ Qual è? (risposta spontanea)

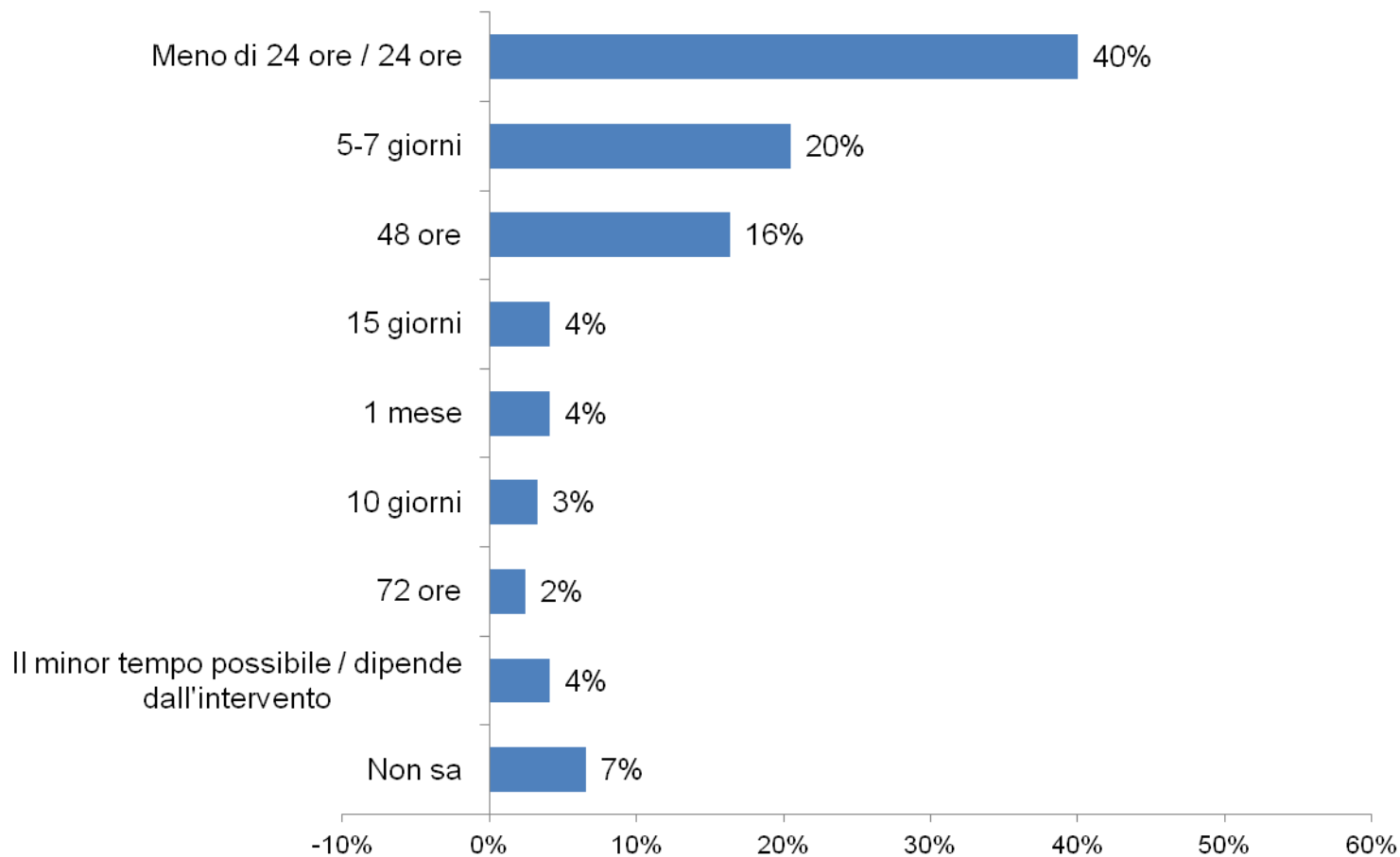
“24 ore” (50%)
“48 ore” (8%)
“72 ore” (8%)
“10 giorni” (8%)
“30 giorni” (17%)
“35 giorni” (8%)

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: SANNO CHE ALL'INTERNO DELLA CARTA DEI SERVIZI È INDICATO IL TEMPO MASSIMO ENTRO CUI L'AZIENDA DEVE ESEGUIRE OGNI SINGOLO INTERVENTO (10%)



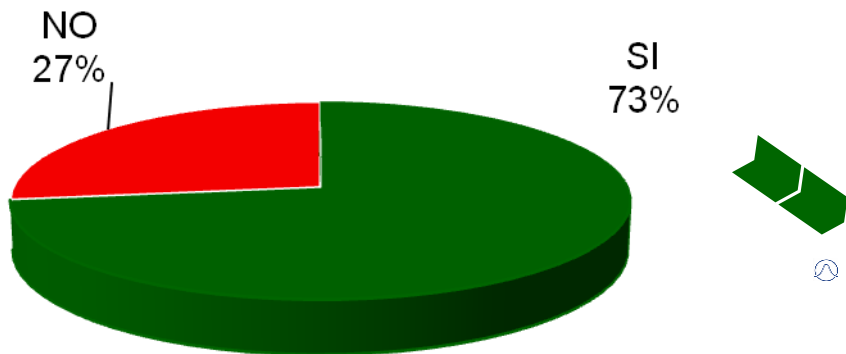
IL TEMPO ADEGUATO PER L'ESECUZIONE DELL'INTERVENTO

🕒 Mi dice secondo Lei qual è il tempo adeguato entro cui l'intervento da Lei richiesto deve essere eseguito?

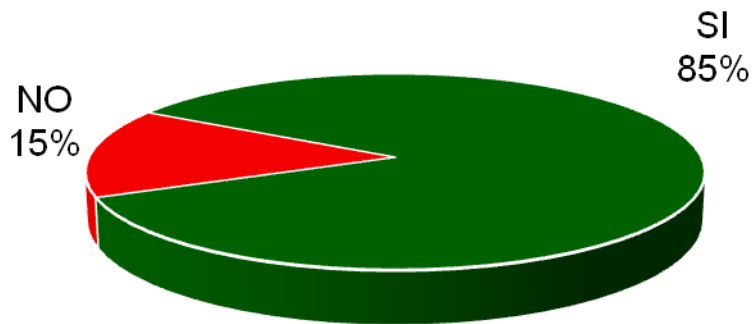


LA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO AL PREVENTIVO /1

⊕ Ha ricevuto la lettera di accompagnamento al preventivo ?



⊕ La lettera di accompagnamento conteneva tutte le informazioni necessarie per la risoluzione della sua richiesta?

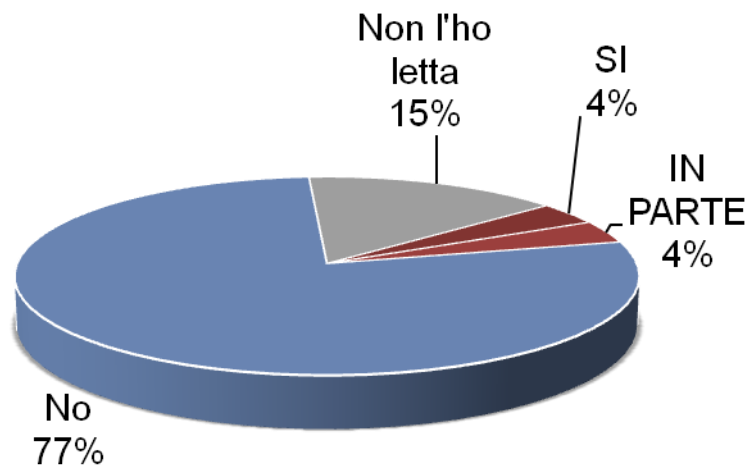


UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO RICHiesto UN INTERVENTO TECNICO PER UN NUOVO ALLACCIO O UNA MODIFICA ALLACCIAMENTO ESISTENTE (30%)

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: SANNO CHE ACQUEDOTTO DEL FIORA HA UNA CARTA DEI SERVIZI

LA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO AL PREVENTIVO /2

☉ Ha incontrato difficoltà nella lettura della lettera di accompagnamento al preventivo?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO RICEVUTO LA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO (22%)



☉ Quali?

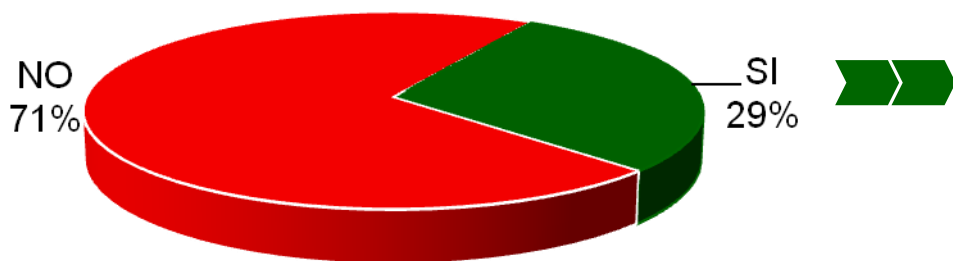
“È eccessivamente lunga” (50%)

“È poco chiara” (50%)



LE INFORMAZIONI RILASCIATE DAL TECNICO

Il tecnico che ha effettuato l'intervento le ha rilasciato delle informazioni?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO RICHIESTO UN INTERVENTO
TECNICO PER: INSTALLO CONTATORE, VERIFICA
FUNZIONAMENTO CONTATORE, VERIFICA
LETTURA, DISDETTA, CAMBIO CONTATORE (48%)

Le informazioni rilasciate Le ha trovate ...

	% SI
CHIARE	94%
ESAUSTIVE	94%

Parte Sesta

Considerazioni finali



CONSIDERAZIONI FINALI

La rilevazione del primo semestre del 2010 condotta presso i clienti di Acquedotto del Fiora evidenzia un livello di soddisfazione – espresso in termini di **giudizio globale (overall)- pari a 7,1** (voto medio dei valori da 1 a 10): dato in linea con quello del 2009.

La zona senese vanta il livello più alto di soddisfazione (pari a 7,3 su scala 1-10).

L'indagine rileva inoltre i seguenti indicatori:

- CSI SODDISFATTI pari a 86,4 (su scala 1-100);
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE pari a 7,1 (su scala 1-10).

In particolare la “**relazione commerciale NV**” e gli “**aspetti tecnici del servizio**” sono gli item che registrano i CSI parziali più elevati.

Analizzando i dati in maggiore dettaglio - a livello di singoli fattori di soddisfazione - emerge quanto segue:

RAPPORTO QUALITA'/PREZZO: il rapporto qualità/prezzo e cioè la qualità del servizio offerto rispetto alla tariffa richiesta registra un giudizio globale (sub-overall) pari a 6,4 (su scala da 1 a 10).

La zona senese si distingue per il livello di soddisfazione più elevato.

Inoltre, il fattore in esame registra i seguenti indici:

CSI SODDISFATTI pari a 77,2

CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE pari a 6,4



CONSIDERAZIONI FINALI

ASPETTI TECNICI: rispetto all'indagine del 2009 il giudizio globale sugli aspetti tecnici del servizio risulta in crescita, passando da 7,2 a 7,3.

La zona senese si conferma anche per questo aspetto quella maggiormente soddisfatta.

Il fattore in esame registra inoltre i seguenti indici:

- CSI SODDISFATTI: 90,9
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE : 7,6

Entrambi gli item del fattore in esame cioè “continuità del servizio” e “livello di pressione dell'acqua” si attestano su percentuali elevate di soddisfazione, pari a 91%.

SEGNALAZIONE GUASTI: rispetto all'indagine del 2009 il giudizio globale sul servizio telefonico per la segnalazione dei guasti si contrae lievemente, scendendo da 6,7 a 6,5.

Questo è infatti il fattore con i livelli di soddisfazione più bassi.

In dettaglio:

- CSI SODDISFATTI: 73,4
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE: 6,5

Dall'analisi della mappa di priorità di intervento emerge che “la facilità di trovare la linea libera” e “i tempi di attesa per parlare con un operatore” sono gli aspetti su cui l'azienda dovrebbe intervenire prioritariamente.



CONSIDERAZIONI FINALI

FATTURAZIONE: rispetto all'indagine del 2009 il giudizio globale sul servizio di fatturazione registra una lieve flessione: passando da 7,2 a 7,0.

La zona senese si conferma l'area con il livello di soddisfazione più elevato rispetto alle altre zone gestite.

Inoltre, il fattore in esame registra i seguenti indici:

- CSI SODDISFATTI: 88,6
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE: 7,0

Entro il fattore considerato, la “correttezza degli importi riportanti nelle bollette” è l'item con la percentuale di soddisfatti più elevata (91%) mentre la “regolarità nella lettura dei contatori”, pur attestandosi su livelli elevati di soddisfazione, è quello con la percentuale di soddisfatti più bassa (87%).

NUMERO VERDE COMMERCIALE rispetto all'indagine del 2009 il giudizio globale sul servizio telefonico del numero verde commerciale registra una leggera flessione, passando da 7,3 a 6,9.

Gli indici di soddisfazione si attestano su livelli decisamente elevati:

- CSI SODDISFATTI: 91,3
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE : 7,2

La “competenza dell'operatore” è l'item con la percentuale di soddisfatti più elevata (94%), seguito dalla “cortesia dell'operatore” e dalla “chiarezza di informazioni del risponditore automatico” (93%).

Esaminando la mappa di priorità di intervento emerge che l'aspetto relativo ai “tempi di attesa per parlare con l'operatore” è quello cui bisogna dedicare particolare attenzione, in quanto il cliente lo ritiene importante ma è poco soddisfatto.



CONSIDERAZIONI FINALI

RELAZIONE ALLO SPORTELLLO rispetto al 2009 il giudizio globale sulla relazione allo sportello registra una flessione, passando da 7,6 a 7,2.

Gli indicatori di soddisfazione si attestano sui seguenti valori:

- CSI SODDISFATTI: 85,0
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE : 7,2

In particolare, gli aspetti relativi alla “cortesia e alla competenza dell’operatore” (entrambi 93%), ai “tempi con cui l’operatore ha gestito la richiesta” (91%) e alla “facilità di raggiungere lo sportello più vicino” (90%) registrano livelli di soddisfazione decisamente elevati

L’aspetto più critico concerne i “tempi di attesa per parlare con l’operatore”, considerato dal cliente più importante degli altri ma meno soddisfacente rispetto alla media.

INTERVENTO TECNICO: rispetto al 2009 il giudizio globale sull’intervento tecnico resta sostanzialmente invariato, attestandosi a 7,4. (era 7,5 nel 2009)

Inoltre, il fattore in esame registra i seguenti indici:

- CSI SODDISFATTI: 87,1;
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE: 7,4.

“La cortesia dei tecnici che hanno svolto l’intervento” è l’item di soddisfazione con la percentuale di soddisfatti più elevata mentre “la rapidità con cui Acquedotto del Fiora ha effettuato l’intervento” è quello con la quota di soddisfatti più bassa.



Allegati

Questionari



QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

In primo luogo vorrei chiederLe se Lei o qualcun altro nella Sua famiglia lavora per un istituto di ricerche di mercato o per un fornitore del servizio idrico.

- [1] Sì → CHIUDERE
- [2] NO

SEZIONE X – INFORMAZIONI GENERALI

SEZIONE X – INFORMAZIONI E IDENTIFICAZIONE TARGET

X.1 [DA SAMPLE] COMUNE

- X.2. [DA SAMPLE] AREA
- [1] ZONA Costa
 - [2] ZONA Montagna
 - [3] ZONA Senese

- X3. Lei ha un contratto diretto con l'azienda che eroga l'acqua potabile, cioè la sua famiglia riceve e paga direttamente la fattura dell'acqua, oppure il suo contratto è gestito da un amministratore condominiale?
- [1] Riceve e paga direttamente le fatture/utenza singola → CLIENTI DOMESTICI CON UTENZA DIRETTA
 - [2] Contratto gestito da un amministratore condominiale → CHIUDERE

SEZIONE A – NOTORIETÀ DELLE SOCIETÀ CHE GESTISCONO IL SERVIZIO

- A.1. Sa indicarmi il nome dell'azienda o ente che eroga l'acqua potabile nel suo Comune? [NON LEGGERE]; <SINGOLA;>
- [1] Acquedotto del Fiora spa
 - [2] Direttamente il comune
 - [3] Altro [SPECIFICARE]
 - [4] Non sa

SE A.1 ≠ 1 L'acqua potabile nel suo comune è erogata da Acquedotto del Fiora spa

SEZIONE B – OVERALL

- B.1. Vorrei porle alcune domande sulla qualità del servizio di fornitura dell'acqua potabile da parte di Acquedotto del Fiora spa. Per cominciare, vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornitole, negli ultimi 6 mesi, da Acquedotto del Fiora spa, dando un voto da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo.

QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

SEZIONE C – CUSTOMER SATISFACTION – QUALITÀ PERCEPITA DELL'ACQUA POTABILE

C.1. Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

[1] Sì, regolarmente → Vai a dom. C.3

[2] Sì, qualche volta → Vai a dom. C.3

[3] No, mai

SE C.1=3

C.2. Perché non beve mai l'acqua del rubinetto ? <MULTIPLA; AMMESSO NON SA> [NON LEGGERE]

[1] Sono abituato a bere l'acqua minerale

[2] Non mi piace il suo sapore

[3] Non mi fido degli aspetti igienici

[4] altro (specificare)

(a tutti)

C.3. Considerando complessivamente l'odore, il sapore, la limpidezza dell'acqua potabile distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?

C.4. Sempre considerando gli aspetti di qualità dell'acqua (sapore, odore, colore), ritiene che il servizio...

[1] delude le sue aspettative

[2] è in linea con le sue aspettative

[3] supera le sue aspettative

SEZIONE D – CUSTOMER SATISFACTION- ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

D.1. Parliamo ora di alcuni aspetti TECNICI relativi al servizio dell'acqua potabile. Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell'aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totamente soddisfatto o assolutamente importante)

Aspetti tecnici del servizio (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 10?
la continuità del servizio, cioè l'assenza di interruzioni		
il livello di pressione dell'acqua		



QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

- D.2. Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime il minimo della qualità e 10 il massimo?
- D.3. Sempre considerando gli aspetti di intervento tecnico, ritiene che il servizio...
- [1] delude le sue aspettative
 - [2] è in linea con le sue aspettative
 - [3] supera le sue aspettative

SEZIONE E – CUSTOMER SATISFACTION – RELAZIONE CON L’AZIENDA PER LA SEGNALAZIONE DEI GUASTI

- E.1. Lei sa che esiste un numero verde di Acquedotto del Fiora spa per la segnalazione dei guasti??
- [1] Si
 - [2] No → FINE SEZIONE
- E.2. Le è capitato di chiamarlo negli ultimi 6 mesi?
- [1] Si
 - [2] No → FINE SEZIONE
- E.3. Le citerò ora alcuni aspetti relativi al servizio telefonico di segnalazione guasti che lei ha contattato. Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell’aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totalmente soddisfatto o assolutamente importante)

Aspetto della relazione telefonica per la segnalazione dei guasti (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 10?
La facilità di trovare la linea libera		
La chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico		
I tempi di attesa al telefono per parlare con l’operatore		
La competenza dell’operatore che ha risposto al telefono		
La cortesia dell’operatore che ha risposto al telefono		

QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

- E.4. Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?
- E.5. Sempre considerando gli aspetti di relazione telefonica per la segnalazione guasti, ritiene che il servizio...
- [1] delude le sue aspettative
 - [2] è in linea con le sue aspettative
 - [3] supera le sue aspettative

SEZIONE F – CUSTOMER SATISFACTION – FATTURAZIONE

(a tutti)

- F.1 Le citerò adesso alcuni aspetti relativi alla fatturazione. Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell'aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totamente soddisfatto o assolutamente importante)

Aspetti relativi alla fatturazione (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 10?
La regolarità nelle lettura dei contatori da parte del personale incaricato		
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette		
La correttezza degli importi riportati nelle bollette		

- F.2. Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?
- F.3. Sempre considerando gli aspetti di fatturazione, ritiene che il servizio...
- [1] delude le sue aspettative
 - [2] è in linea con le sue aspettative
 - [3] supera le sue aspettative



QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

SEZIONE G – SITO INTERNET

- G.1. Lei sa che Acquedotto del Fiora spa ha appena realizzato il nuovo sito Internet, www.Fiora.it, con un'ampia sezione dedicata ai propri clienti?
[1] si [2] no
- G.2. (Se G.1.=1) Le è capitato di collegarsi al nuovo sito, lanciato il 12 maggio 2010?
[1] si [2] no
- G.3. (Se G.2.=1) Le è capitato invece di collegarsi al precedente sito internet?
[1] si [2] no → fine sezione
- G.4. Le citerò alcuni aspetti relativi al sito internet di Acquedotto del Fiora spa. Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell'aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totamente soddisfatto o assolutamente importante)

Aspetto del sito internet (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 10?
La reperibilità dell'indirizzo internet		
La facilità di navigazione all'interno del sito		
La ricchezza delle informazioni presenti sul sito		
La gamma di operazioni che si possono svolgere sul sito		

- G.5. Considerando complessivamente il sito Internet di Acquedotto del Fiora spa, che voto dà su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo? ?
- G.6. Sempre considerando gli aspetti del sito internet, ritiene che il servizio...
[1] delude le sue aspettative
[2] è in linea con le sue aspettative
[3] supera le sue aspettative



QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

SEZIONE H – LA TARIFFA

H.1. Nel corso dell'intervista abbiamo visto i vari aspetti che compongono il servizio offerto da Acquedotto del Fiora spa. Pensando alla qualità del servizio offerto rispetto alla tariffa, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

H.2. Quale dei seguenti soggetti secondo Lei decide la tariffa del servizio idrico nella zona in cui vive? [RISPOSTA SPONTANEA]

<SINGOLA>

- [1] Acquedotto del Fiora spa Spa
- [2] l'Autorità d'ambito territoriale ottimale (ATO)
- [3] il comune
- [4] la provincia
- [5] la Regione
- [6] non so / non ricordo

< SE DOM. H.2 è diversa da cod. 2 "Autorità d'ambito territoriale">

Il soggetto responsabile per la determinazione della tariffa è l'Autorità d'ambito territoriale ottimale.

H.3. Parliamo ora del costo del servizio di fornitura dell'acqua. La sua famiglia quanto spende mediamente in un anno per i servizi idrici ricevuti?

- [1] Da 50 a 100 €
- [2] Da 100 a 200 €
- [3] Da 200 a 300 €
- [4] Più di 300 €
- [5] non ricorda

H.4. Rispetto alla qualità del servizio che riceve il costo sostenuto dalla sua famiglia per il servizio di fornitura dell'acqua le sembra

- [1] molto adeguato
- [2] abbastanza adeguato
- [3] poco adeguato
- [4] per nulla adeguato
- [5] non risponde



QUESTIONARIO GENERALE - UTENZE DIRETTE

H.5. Quali aspetti del servizio fornito ritiene che debbano essere migliorati ?(Spontanea, max 3 risposte)

- [1] La qualità dell'acqua (sapore, odore, ecc.)
- [2] La pressione dell'acqua del rubinetto
- [3] Le interruzioni
- [4] I tempi di allacciamento/disdetta del contratto
- [5] La tempestività degli interventi di ripristino dei servizi
- [6] La tempestività nelle comunicazioni sui servizi
- [7] Le modalità di fatturazione
- [8] La scelta nelle forme di pagamento
- [9] Altro (specificare)
- [10] Nessun miglioramento

Se Dom. H.5 ≠ [10]

H.6. Sarebbe disposto a pagare di più per ottenere i miglioramenti richiesti?

- [1] si
- [2] no

SEZIONE I – COMUNICAZIONE

(<A TUTTI>

I.1. Parliamo ora dei messaggi di comunicazione forniti da Acquedotto del Fiora spa, quali ad esempio quelli relativi alle attività e gli investimenti dell'azienda sulla rete idrica, al risparmio idrico, o alla qualità dell'acqua. Lei si ricorda di avere visto o sentito alcuni di questi messaggi ?

- [1] si
- [2] no → FINE SEZIONE

I.2 .. Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione di Acquedotto del Fiora spa? <MULTIPLA; AMMESSO NON SA> - [NON LEGGERE]

- [1] Sul sito Internet di Acquedotto del Fiora spa
- [2] Sulla Stampa Locale
- [3] Su volantini recapitati assieme alla bolletta
- [4] Su tv o radio locali
- [5] Su manifesti affissi
- [6] Su opuscoli o depliant di Acquedotto del Fiora spa
- [7] Altro [SPECIFICARE]

I.3. Il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è [LEGGERE]

- [1] Del tutto positivo
- [2] Abbastanza positivo
- [3] Negativo
- [4] [NON LEGGERE] Non sa



SEZIONE Z – DOMANDE ANAGRAFICHE

Z.1. Abbiamo quasi finito. Qual è la Sua professione?

- [1] Operaio
- [2] Impiegato/quadro
- [3] Insegnate/docente universitario
- [4] Dirigente
- [5] Imprenditore
- [6] Consulente/libero professionista
- [7] Commerciante
- [8] Artigiano
- [9] Agricoltore
- [10] Altro autonomo
- [11] Disoccupato/in cerca di prima occupazione
- [12] Casalinga
- [13] Pensionato
- [14] Altro, in condizione non professionale [studente, benestante..]

Z.2. Il suo ultimo titolo di studio è: [LEGGERE]

- [1] Laurea o titolo superiore
- [2] Diploma superiore
- [3] Diploma inferiore
- [4] Licenza elementare/nessun titolo di studio

Z.3. La sua età in quale delle seguenti classi si colloca?

- [1] Da 18 a 24 anni
- [2] Da 25 a 34
- [3] Da 35 a 44
- [4] Da 45 a 54
- [5] Da 55 a 64
- [6] Da 65 a 74
- [7] 75 e oltre

Z.4 [SENZA CHIEDERE] Sesso intervistato

- [1] Uomo
- [2] Donna



QUESTIONARIO CALL BACK SPORTELLO

Buongiorno. Sono un intervistatore e vorrei fare alcune domande per conto dell'Istituto Piepoli su alcuni servizi di cui usufruisce. La informo che è sua facoltà rispondere o meno e che il suo eventuale rifiuto non comporterà alcuna conseguenza.

- X.2 Vorrei parlare con il signor/la sig.ra <"inserire nome da database"> oppure se mancante <"con la persona"> che recentemente si è recata presso gli sportelli aperti al pubblico di Acquedotto del Fiora.
- [1] Sono io
 - [2] Passa l'interessato a presentazione
 - [3] Appuntamento
 - [4] Non mi sono mai recata presso gli sportelli Acquedotto del Fiora → CHIUDERE

SEZIONE A – MOTIVI E MODALITA' DI CONTATTO

Parliamo del suo contatto più recente avvenuto presso lo sportello del servizio clienti di Acquedotto del Fiora

- A1. Per quali motivi si è recato presso lo sportello dell'azienda? (NON LEGGERE; MULTIPLA)
- [1] Richiesta di apertura di un nuovo contratto/nuova attivazione
 - [2] Cessazione del contratto
 - [3] Subentro
 - [4] Modifica dati anagrafici (nota di brief: es. indirizzo, residenza)
 - [5] Preventivo /nuovo allaccio o spostamento contatore
 - [6] Richiesta interventi di vario genere (nota di brief: es. cambio contatore, verifica della lettura o del contatore ecc)
 - [7]Rateizzazione
 - [8]Informazioni sul recupero del credito o coattivo
 - [9] Rettifica importi delle bollette
 - [10] Su bollette o modalità di pagamento delle bollette o richiesta duplicato bollette
 - [11] Altro [SPECIFICARE]
 - [12] Non sa → CHIUDERE
- A.2 < Se Dom. A1=10 Mi ha detto di essersi recato agli sportelli di Acquedotto del Fiora per richiedere informazioni riguardanti la bolletta. In particolare, cose non Le era risultato sufficientemente chiaro?[Le hanno risposto.. [LEGGERE] <AMMESSO NON SA>?
- [1] La suddivisione del consumo in scaglioni ad importi differenziati
 - [2] Se si trattava di bolletta su consumo previsto o reale
 - [3] Il periodo di riferimento
 - [4] La presenza di voci diverse dalla tariffa di acqua, fogna e depurazione
 - [5] La competenze di interessi di mora e spese di recupero del credito (ad. Es. raccomandate, [6]telegrammi o intervento di [
 - [6] Sospensione della fornitura)
 - [7] La detrazione dell'acconto nella bolletta a conguaglio



QUESTIONARIO CALL BACK SPORTELLO

- A.3. < A TUTTI > Attraverso il contatto allo sportello di cui stiamo parlando è riuscito a risolvere la sua richiesta? [LEGGERE]
[1] Sì, del tutto
[2] Sì, in parte (la pratica è in corso di lavorazione)
[3] No
- A.4 < Se Dom. A.3 =2 > Cosa dovrà fare ancora? < AMMESSO NON SA> [MULTIPLA; NON LEGGERE]
[1] Attendere una chiamata dell'azienda
[2] Devo presentare della documentazione mancante
[3] Devo fare dei pagamenti per dar corso alla pratica
[4] Recarsi nuovamente presso gli sportelli dell'azienda
[5] Contattare telefonicamente l'azienda (al numero verde)
[6] Altro (specificare)
- A.5. < Se Dom. A.3 =3 > Per quali motivi non è riuscito a risolvere la sua richiesta? <AMMESSO NON SA> [MULTIPLA; NON LEGGERE]
[1] Il personale non sapeva di cosa stessi parlando
[2] Mi hanno rimandato a più persone senza risolvere nulla
[3] Devo aspettare della documentazione e poi ricontattarli
[4] Non avevo a disposizione la documentazione necessaria
[5] Mi hanno risposto che la mia richiesta non può avere seguito
[4] Altro (specificare)

< A TUTTI >

- A.6. L'attesa prima di essere chiamato dall'operatore è durata... [LEGGERE] [nota di brief: tempo complessivo: da quando sono arrivato a quando sono andato via]
[1] Meno di 15 minuti
[2] Tra 15 e 40 minuti
[3] Tra 40 e 60 minuti
[4] Oltre un'ora
[5] non ricorda [NON LEGGERE]
- A.6bis. La sua permanenza con l'operatore è durata: ... [LEGGERE] [nota di brief: tempo complessivo: da quando sono chiamato a quando sono andato via]
[1] Meno di 5 minuti
[2] Tra 5 e 15 minuti
[3] Tra 15 e 40 minuti
[4] Oltre 40'
[5] Non ricorda [NON LEGGERE]



QUESTIONARIO CALL BACK SPORTELLO

A.7 Il luogo adibito allo sportello nei locali di Acquedotto del Fiora spa è a suo avviso

- [1] Idoneo
- [2] Non del tutto idoneo
- [3] Inadeguato

A.8 <Se A.7= 2/3> Per quali motivi?

- [1] La sala di attesa è insufficiente ad accogliere i clienti
- [2] Non ci sono spazi adeguati a rispettare la privacy
- [3] Difficilmente raggiungibile e non correttamente segnalato
- [4] Altro (specificare)

SEZIONE B - CUSTOMER SATISFACTION SPORTELLI

B.1. Le citerò ora alcuni aspetti relativi al servizio fornitole dallo sportello Acquedotto del Fiora che lei ha contattato. Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell'aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totamente soddisfatto o assolutamente importante)

Aspetti del servizio fornito allo sportello (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 1 a 10?
Gli orari di apertura dello sportello		
i tempi di attesa per parlare con l'operatore di sportello		
I tempi con cui l'operatore ha gestito le sue richieste		
la competenza dell'operatore		
la cortesia dell'operatore		
la facilità di raggiungere lo sportello più vicino		
l'adeguatezza e il comfort dei locali degli uffici commerciali dedicati all'accoglienza del pubblico		



QUESTIONARIO CALL BACK SPORTELLO

- B.2. Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello che voto da ad Acquedotto del Fiora su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo?
- B.3. Sempre considerando il servizio ricevuto allo sportello, ritiene che il servizio...
- [1] delude le sue aspettative
 - [2] è in linea con le sue aspettative
 - [3] supera le sue aspettative

SEZIONE C - ESPERIENZA PRECEDENTE

Ora vorrei farle qualche domanda su ciò che è avvenuto prima dell'esperienza allo sportello di cui abbiamo appena parlato.

- C.1. Relativamente a <inserire motivo dom. A.1>, la visita allo sportello di cui abbiamo appena parlato era la prima o si era trattato di una visita successiva ad altre? <AMMESSO NON SA>
- [1] Prima visita allo sportello
 - [2] Visita successiva ad altre sempre allo sportello
- C.2. < Se Dom. C.1 =2 > Quante altre volte si era già recato allo sportello per lo stesso specifico motivo?
- [1] una
 - [2] due
 - [3] oltre due
 - [4] Non ricorda
- C.3. < A TUTTI > Oltre a recarsi presso gli sportelli, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?
- [1] Si
 - [2] No
- C.4 < Se Dom. C.3 =[1] > Quali tra questi? [LEGGERE] <MULTIPLA; A ROTAZIONE; AMMESSO NON SA>
- [1] Numero di telefono
 - [2] invio e-mail
 - [3] inviato lettera
 - [4] invio fax
 - [5] sito web
 - [6] contatto diretto/conoscenza personale con un dipendente Acquedotto del Fiora
 - [7] altro (specificare)



QUESTIONARIO CALL BACK SPORTELLO

< Se Dom. C.3 =[1] OPPURE C.1= [2].>

C6. Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro? <AMMESSO NON SA> [LEGGERE]

- [1] del tutto
- [2] abbastanza
- [3] poco
- [4] per niente

SEZIONE D. - ASPETTATIVE NEI CONFRONTI DELLA QUALITA' E DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

D.1. Ad oggi gli sportelli di Acquedotto del Fiora spa presenti ad Albinia, Follonica, Santa Fiora e Siena sono aperti al pubblico il lunedì ed il venerdì dalle 9 alle 12.. Secondo Lei questo orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze dei clienti?

- [1] Si
- [2] No

D.2. < Se Dom. D12 =2 > Per quali motivi ?

- [1] Dovrebbero essere aperti tutte le mattine
- [2] Nei due giorni di apertura Dovrebbero essere aperti anche il pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00.
- [3] Dovrebbero essere aperti nei due giorni indicati con orario continuato fino alle 16.00.
- [4] Altro [specificare]
- [5] Non sa

D.3. Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Acquedotto del Fiora invece che contattare il numero verde? [NON LEGGERE; MULTIPLA]

- [1] Avevo telefonato e mi hanno detto di recarmi presso gli sportelli
- [2] Il problema / richiesta era troppo complesso per essere risolto al telefono
- [3] Non mi fido delle risposte telefoniche, preferisco andare di persona
- [4] Per me è più comodo recarmi presso gli sportelli
- [5] Non sapevo dove trovare il numero di telefono
- [6] Non sapevo dell'esistenza di un numero a cui rivolgermi
- [7] Per abitudine
- [8] altro (specificare)



QUESTIONARIO CALL BACK SPORTELLO

D.4. (da somministrare solo ai residenti dei comuni specificati) Lei è a conoscenza che presso il suo comune è attivo lo sportello comunale dedicato ad Acquedotto del Fiora?
[1] Sì [2] No

D.5. < Se Dom. D2 =2 > Come è venuto a conoscenza di questo canale?
[1] Da comunicazione del Gestore
[2] Da comunicazione del Comune
[3] Da comunicazione sui giornali
[4] Da altri cittadini
[5] Per caso

SEZIONE Z – DOMANDE ANAGRAFICHE

Z.1. Abbiamo quasi finito. Qual è la Sua professione?
[1] Operaio [8] Artigiano
[2] Impiegato/quadro [9] Agricoltore
[3] Insegnate/docente universitario [10] Altro autonomo
[4] Dirigente [11] Disoccupato/in cerca di prima occupazione
[5] Imprenditore [12] Casalinga
[6] Consulente/libero professionista [13] Pensionato
[7] Commerciante [14] Altro, in condizione non professionale [studente, benestante..]

Z.2. Il suo ultimo titolo di studio è: [LEGGERE]
[1] Laurea o titolo superiore
[2] Diploma superiore
[3] Diploma inferiore
[4] Licenza elementare/nessuna scuola

Z.3. Qual è la Sua età? [ANNI]
[1] Da 18 a 24 anni [5] Da 55 a 64
[2] Da 25 a 34 anni [6] Da 65 a 74
[3] Da 35 a 44 [7] Oltre 74 anni
[4] Da 45 a 54

Z.4. [SENZA CHIEDERE] Sesso intervistato
[1] Uomo
[2] Donna



QUESTIONARIO CALL BACK NUMERO VERDE COMMERCIALE

Vorrei parlare con il signor/la sig.ra <"inserire nome da database"> oppure se mancante <"con la persona"> che recentemente ha telefonato al numero verde 800887755 o al numero unico 199.114407 del servizio clienti di Acquedotto del Fiora spa.

- [1] Sono io
- [2] Passa l'interessato presentazione
- [3] Appuntamento
- [4] Non ho mai telefonato al call center di Acque → CHIUDERE

SEZIONE A – MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO

A.1. Parliamo della sua ultima telefonata al NV di Acquedotto del Fiora Spa. Per quali motivi ha chiamato il NV? [NON LEGGERE; MULTIPLA]

- [1] Richiesta di apertura di un nuovo contratto / nuova attivazione
- [2] Cessazione del contratto
- [3] Subentro
- [4] Modifica dati anagrafici (nota di brief:: indirizzo, residenza)
- [5] Preventivo per un nuovo contratto o uno spostamento /nuovo allaccio
- [6] Richiesta di interventi tecnici (nota di brief: esempi cambio contatore, disdetta, verifica della lettura ecc)
- [7] Richieste di dilazioni di pagamento o rateizzazione
- [8] Informazioni sulle procedure di recupero del credito e sul coattivo
- [9] Comunicazioni di dati relativi a fatture, autoletture e bollette pagate
- [10] Richieste di rettifiche e modifiche di fatturazione (rettifica importi da pagare)
- [11] Spiegazione su bollette e modalità di pagamento delle bollette, duplicato bollette
- [12] Informazioni su Servizi erogati dall'azienda, pareri, orari sportelli etc.
- [13] Altro [SPECIFICARE]
- [14] Segnalazione al pronto intervento / guasti → CHIUDERE
- [15] Non sa → CHIUDERE

A.2 Dove ha reperito il numero verde di Acquedotto del Fiora Spa al quale ha telefonato? < AMMESSO NON SA/NON RICORDA>; [NON LEGGERE; MULTIPLA]

- [1] bolletta
- [2] pagine gialle
- [3] sito internet
- [4] altro (specificare)

A.3 Quando ha chiamato il NV ha trovato la linea telefonica libera al primo tentativo oppure ha trovato il segnale di occupato? <AMMESSO NON SA/NON RICORDA>

- [1] La linea era libera
- [2] La linea era occupata



QUESTIONARIO CALL BACK NUMERO VERDE COMMERCIALE

A.4 <Se Dom. A.3. =2> Quante altre volte ha dovuto richiamare lo stesso giorno, prima di trovare la linea libera?

- [1] Una
- [2] Due
- [3] Oltre due
- [4] Non sa / Non ricorda

A.5 Lei ha chiamato il NV di Acquedotto del Fiora spa per <inserire risp. Dom. A.1>. Con la telefonata al numero verde è riuscito a risolvere la sua richiesta? [LEGGERE]

- [1] Sì, del tutto
- [2] Sì, in parte, la pratica è in corso di lavorazione
- [3] No

A.6 <Se Dom. A.5= [2]> Cosa dovrà fare ancora? < AMMESSO NON SA>; [NON LEGGERE; MUTIPLA]

- [1] Attendere una chiamata dell'azienda
- [2] Presentare della documentazione mancante
- [3] Fare dei pagamenti per dar corso alla pratica
- [4] Recarmi presso gli sportelli dell'azienda
- [5] Chiamare nuovamente il servizio clienti al numero verde
- [6] Altro (specificare)

A.7. <Se dom. A.5= [3]> Per quali motivi non è riuscita a risolvere la sua richiesta? < AMMESSO NON SA> [NON LEGGERE; MULTIPLA]

- [1] Mi hanno rimandato a più persone ma non sono riuscito comunque a risolvere
- [2] Devo andare di persona all'ufficio competente
- [3] Devo procurarmi della documentazione e poi ricontattarli
- [4] Altro (specificare)

A.8 Nel complesso ricorda quanto è durata la telefonata di cui stiamo parlando, da quando ha preso la linea

- [1] Meno di due minuti
- [2] Tra due e cinque minuti
- [3] Tra cinque e dieci minuti
- [4] Oltre dieci minuti
- [5] Non ricorda

SEZIONE B CUSTOMER SATISFACTION NUMERO VERDE

B.1. Le citerò ora alcuni aspetti relativi al servizio fornitole dal NV di Acquedotto del Fiora spa che lei ha contattato. Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell'aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totamente soddisfatto o assolutamente importante)



QUESTIONARIO CALL BACK NUMERO VERDE COMMERCIALE

Aspetti della relazione telefonica con il numero verde (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 10?
La facilità di trovare la linea libera		
La chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico		
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore		
La competenza dell'operatore che ha risposto al telefono		
La cortesia dell'operatore che ha risposto al telefono		

B.2. Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al NV, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo??

B.3. Sempre considerando gli aspetti di relazione attraverso il NV ritiene che il servizio...

- [1] delude le sue aspettative
- [2] è in linea con le sue aspettative
- [3] supera le sue aspettative

SEZIONE C – PRECEDENTE ESPERIENZA

Ora vorrei farle qualche domanda su ciò che è avvenuto prima della telefonata di cui abbiamo parlato.

C.1 Relativamente ai motivi per cui ha telefonato al Numero Verde, ha chiamato una sola volta o più volte? <AMMESSO NON SA>

- [1] prima chiamata
- [2] chiamata successiva

C.2 <Se Dom. C.1= [2] > Quante altre volte aveva già chiamato il NV per lo stesso specifico motivo?

- [1] una
- [2] due
- [3] oltre due



QUESTIONARIO CALL BACK NUMERO VERDE COMMERCIALE

C.3 <Se Dom. C.1= [2] > Perché ha dovuto richiamare più volte?

- [1] Linea sempre occupata
- [2] Restavo a lungo in attesa, senza poter parlare con nessuno
- [3] Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondermi
- [4] Non era presente l'operatore informato
- [5] Dovevo verifica sulla fattura
- [6] Altro (specificare)

C.4. Oltre a telefonare al numero verde, ha utilizzato qualche altro canale di contatto per lo stesso specifico motivo?

- [1] Si [2] No

C.4 < Se Dom. C.4 =[1] > Quali tra questi? [LEGGERE] <MULTIPLA; A ROTAZIONE; AMMESSO NON SA>

- [1] sportello
- [2] invio e-mail
- [3] inviato lettera
- [4] invio fax
- [5] sito web
- [6] contatto diretto/conoscenza personale con un dipendente Acquedotto del Fiora
- [7] altro (specificare)

< Se Dom. C.3 =[1] OPPURE C.1=2>

C5. Le informazioni che ha ricevuto nei diversi contatti erano coerenti tra loro? <AMMESSO NON SA> [LEGGERE]

- [1] del tutto
- [2] abbastanza
- [3] poco
- [4] per niente

SEZIONE D - ASPETTATIVE DEL CLIENTE NEI CONFRONTI DEL SERVIZIO RESO DAL NUMERO VERDE

A TUTTI>

Vorrei ora farle alcune domande sull'organizzazione del servizio.

D.1. Ad oggi il NV di Acquedotto del Fiora spa è attivo con operatore dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Secondo Lei questo orario è adeguato alle esigenze dei clienti?

- [1] Si [2] No

QUESTIONARIO CALL BACK NUMERO VERDE COMMERCIALE

- D.2 <Se Dom. D.1= [2] > Per quale motivo? <MULTIPLA; AMMESSO NON SA>; [NON LEGGERE]
[1] dal lunedì al venerdì dovrebbe essere attivo fino alle 20.00
[2] dal lunedì al venerdì dovrebbe essere attivo fino alle 22.00
[3] dovrebbe essere attivo anche al sabato mattina fino alle 13.00.
[4] Altro [specificare]
- D.3. < A TUTTI > Nel caso dovesse rimanere a lungo in attesa durante una chiamata al numero verde, gradirebbe di più? <RUOTARE>
[LEGGERE; UNA SOLA RISPOSTA]
[1] Provare a richiamare fino a quando non trova un operatore libero
[2] Ascoltare un messaggio che indica quanto tempo è necessario rimanere in attesa prima di parlare con l'operatore
[3] Poter lasciare un numero di telefono per essere richiamato (segreteria)
[4] Ascoltare un messaggio che suggerisca i momenti in cui gli operatori sono meno occupati

DOMANDE ANAGRAFICHE

- Z.1. Abbiamo quasi finito. Qual è la sua professione? <AMMESSO NON SA>
[1] Operaio
[2] Impiegato/quadro
[3] Insegnante/docente universitario
[4] Dirigente
[5] Imprenditore
[6] Consulente/libero professionista
[7] Commerciante
[8] Artigiano
[9] Agricoltore
[10] Altro autonomo
[11] Disoccupato/in cerca di prima occupazione
[12] Casalinga
[13] Pensionato
[14] Altro, in condizione non professionale [studente, benestante..]
- Z.2 Il suo ultimo titolo di studio è: [LEGGERE]; <AMMESSO NON SA>
[1] Laurea o titolo superiore
[2] Diploma superiore
[3] Diploma inferiore
[4] Licenza elementare/nessuna scuola



QUESTIONARIO CALL BACK NUMERO VERDE COMMERCIALE

Z.3. Qual è la sua età? <AMMESSO NON SA>

[1] Da 18 a 24 anni

[2] Da 25 a 34

[4] Da 35 a 44

[5] Da 45 a 54

[6] Da 55 a 64

[7] Da 65 a 74

[8] 75 e oltre

Z.4. Sesso

[1] Maschio

[2] Femmina

La ringrazio della collaborazione e le auguro una buona serata.



QUESTIONARIO CALL BACK INTERVENTO TECNICO

- X.1 In primo luogo vorrei chiederLe se Lei o qualcun altro nella Sua famiglia lavora per un istituto di ricerche di mercato o per un fornitore del servizio idrico.
[1] Sì → CHIUDERE [2] NO
- X.2 Vorrei parlare con il signor/la sig.ra <"inserire nome da database"> oppure se mancante <"con la persona"> che ha richiesto un intervento tecnico ad Acquedotto del Fiora spa.
[1] Sono io
[2] Passa l'interessato > presentazione
[3] Appuntamento

SEZIONE A – MOTIVI E MODALITA' DI CONTATTO

- F.1. Parliamo del suo contatto più recente con Acquedotto del Fiora per richiedere un intervento tecnico. Negli ultimi 6 mesi, ha contattato Acquedotto del Fiora per uno o più dei seguenti motivi
[1] Nuovo allaccio acqua/fognatura [nota intervista..: ci si riferisce a stipula di preventivo ed esecuzione di opere]
[2] Modifica allacciamento esistente
[3] Installo contatore
[4] Richieste di verifica funzionamento contatore
[5] Richiesta verifica lettura
[6] Richiesta disdetta
[7] Richiesta di cambio contatore
[8] Segnalazione guasti (pronto intervento)
- F.2. Acquedotto del Fiora ha mandato un tecnico per dar seguito all'intervento? Provi a pensarci bene..
[1] Sì
[2] No
[3] Non sa/non ricordo
- F.3. Parliamo ora della Carta dei Servizi di Acquedotto del Fiora. Lei sa che Acquedotto del Fiora ha una Carta de Servizi: un documento in cui definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai servizi, la possibilità di presentare reclami ecc.?
[1] Sì [2] No
- F.4. <Se F3=1> Lei sa che all'interno della Carta dei Servizi è indicato il tempo massimo entro cui l'azienda deve eseguire ogni singolo intervento?
[1] Sì [2] No



QUESTIONARIO CALL BACK INTERVENTO TECNICO

- F.5. <Se F4=1> Conosce il tempo massimo indicato nella Carta dei Servizi entro cui l'intervento da Lei richiesto deve essere eseguito?
[1] Si [2] No
- F.6. <Se F5=1> Qual è? (RISPOSTA APERTA SPONTANEA)
- F.7. <A TUTTI> Mi dice secondo Lei qual è il tempo adeguato entro cui l'intervento da Lei richiesto deve essere eseguito? (RISPOSTA APERTA SPONTANEA)
- F.8. <Se F 1 = 1 o 2> Ha ricevuto la lettera di accompagnamento al preventivo?
[1] Si [2] No
- F.8bis. <Se F 8 = 1> La lettera di accompagnamento conteneva tutte le informazioni necessarie per la risoluzione della sua richiesta?
[1] Si
[2] No
[3] In parte
- F.8ter. Ha incontrato difficoltà nella lettura della lettera di accompagnamento al preventivo?
[1] Si
[2] No
[3] In parte
[4] Non l'ha letta
- F.9. <Se F 8ter = 1 o 3> Quali?
[1] Ha un linguaggio tecnico di difficile comprensione
[2] E' eccessivamente lunga
[3] E' poco chiara
[4] Altro (specificare)
- F.10 Parliamo ora invece della modulistica da compilare. Ha incontrato difficoltà nel compilare la modulistica richiesta?
[1] Si [2] No
- F.10bis. <Se F.10 = 1> Perché?
[1] È di difficile comprensione
[2] I dati richiesti sono troppi
[3] I dati richiesti sono difficile da reperire
[4] È poco chiaro quali parti debbano essere obbligatoriamente compilate
[5] Altro (specificare)



QUESTIONARIO CALL BACK INTERVENTO TECNICO

F.11. <Se F1 = da 3 a 7> Il tecnico che ha effettuato l'intervento le ha rilasciato delle informazioni?
[1] Si[2] No

F.11bis <Se. F.9=1> Le ha trovate chiare?
[1] Si[2] No

F.11ter <Se. F.9=1> Le ha trovate esaustive?
[1] Si[2] No

Se F2=2 o 3 → FINE SEZIONE

F.12.. Le citerò ora alcuni aspetti relativi agli interventi di Acquedotto del Fiora. Per quanto riguarda <vedi fattori" intervento tecnico";ORDINE CASUALE> Per ognuno degli aspetti mi dovrebbe dire, quanto è stato soddisfatto e quanto considera quell'aspetto importante (utilizzando una scala di tipo scolastico da 1 a 10, dove 1=per nulla soddisfatto o per nulla importante e 10=totamente soddisfatto o assolutamente importante)

Aspetti del servizio di INTERVENTO TECNICO (leggere gli aspetti con rotazione)	Quanto è stato soddisfatto di.... ?	E quanto considera importante questo aspetto, in una scala da 10?
La rapidità con cui Acquedotto del Fiora ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta		
Il rispetto degli orari degli appuntamenti da parte dei tecnici		
La cortesia dei tecnici che hanno svolto l'intervento		
La risolutività dell'intervento		

F.13. Considerando complessivamente gli aspetti di intervento tecnico, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

F.14.. Sempre considerando gli aspetti di intervento tecnico, ritiene che il servizio... ..
[1] delude le sue aspettative
[2] è in linea con le sue aspettative
[3] supera le sue aspettative



QUESTIONARIO CALL BACK INTERVENTO TECNICO

DOMANDE ANAGRAFICHE

Z.1. Abbiamo quasi finito. Qual è la sua professione? <AMMESSO NON SA>

- [1] Operaio
- [2] Impiegato/quadro
- [3] Insegnante/docente universitario
- [4] Dirigente
- [5] Imprenditore
- [6] Consulente/libero professionista
- [7] Commerciante
- [8] Artigiano
- [9] Agricoltore
- [10] Altro autonomo
- [11] Disoccupato/in cerca di prima occupazione
- [12] Casalinga
- [13] Pensionato
- [14] Altro, in condizione non professionale [studente, benestante..]

Z.2 Il suo ultimo titolo di studio è: [LEGGERE]; <AMMESSO NON SA>

- [1] Laurea o titolo superiore
- [2] Diploma superiore
- [3] Diploma inferiore
- [4] Licenza elementare/nessuna scuola

Z.3. Qual è la sua età? <AMMESSO NON SA>

- [1] Da 18 a 24 anni
- [2] Da 25 a 34
- [4] Da 35 a 44
- [5] Da 45 a 54
- [6] Da 55 a 64
- [7] Da 65 a 74
- [8] 75 e oltre

Z.4. Sesso

- [1] Maschio
- [2] Femmina

La ringrazio della collaborazione e le auguro una buona serata.

