

irisacqua

Analisi della Soddisfazione degli utenti del servizio

2012

QUAERIS S.r.l.

Il campione

Chi è stato intervistato?

Un campione di 1001 soggetti maggiorenni che usufruiscono dei servizi di IRIS ACQUA

Sesso	%
Maschio	47,5
Femmina	52,5

Titolo di studio	%
Nessuno/ licenza elementare	0,7
Licenza media inferiore	30,2
Diploma superiore	58,8
Laurea o titolo di studio maggiore	10,3

Classe di età	%
18 - 24 anni	2,4
25 - 34 anni	11,0
35 - 44 anni	23,9
45 - 54 anni	27,2
55 - 64 anni	18,9
65 anni e oltre	16,6

Tipologia di utente	%
Privato	67,1
Azienda	32,9

PARTE I

Customer Satisfaction

Note metodologiche

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di IRIS ACQUA. Sono state somministrate 1001 interviste CATI sulla base di un questionario strutturato (riportato in appendice). Le interviste sono state condotte nel mese di Giugno 2012 ad utenti del servizio idrico integrato.

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con definizione degli indici di Customer Satisfaction per ciascun criterio indicato;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di debolezza in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli fattori nei quadranti adottati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

Note metodologiche

Si è trattato nel dettaglio di definire la percezione dell'utente rispetto ai seguenti aspetti (driver):

- La qualità dell'acqua di rubinetto (odore, sapore e limpidezza)
- La cortesia e disponibilità degli operatori al telefono
- La professionalità e competenza del personale al telefono
- La cortesia e disponibilità degli operatori presso gli uffici
- La professionalità e competenza del personale presso gli uffici
- La fatturazione (la bolletta), la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

L'Indice Generale di soddisfazione è rilevato attraverso la domanda "Considerando in tutti i suoi aspetti l'attività di IRIS ACQUA, Lei ritiene che l'azienda delude, è in linea o supera le aspettative?". L'indice è dato dalla quota di quanti dichiarano che il servizio "è in linea con le aspettative" o "supera le aspettative", è espresso in centesimi e varia da 0 a 100.

	Totale clienti	Clienti privati	Clienti business
Interviste realizzate	1.001	706	295
Indice Sintetico di Soddisfazione	88,8	89,2	87,0
Indice Generale di Soddisfazione	91,3	92,8	90,4

Dall'esame dei valori emerge come l'Indice Sintetico di Soddisfazione sia positivo e decisamente superiore alla soglia convenzionale di accettabilità, posta al valore di 70. L'Indice Generale di Soddisfazione poi è superiore a quello Sintetico, e ciò significa che l'immagine aziendale genera valore aggiunto superiore rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate.

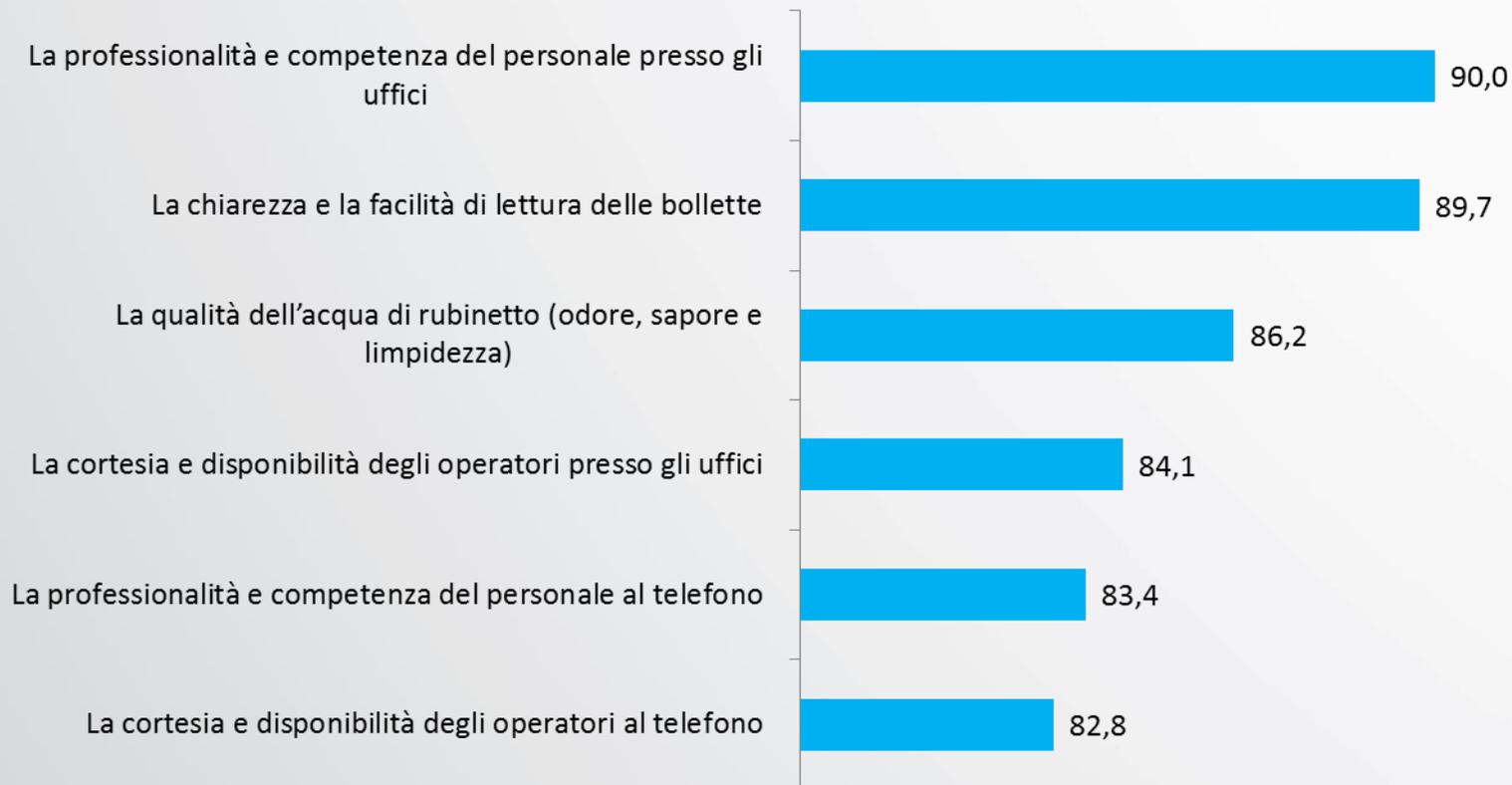
Indici di soddisfazione Confronto con la rilevazione del 2009

	2009	2012
Interviste realizzate	1.000	1.001
Indice Sintetico di Soddifazione	88,5	88,8
Indice Generale di Soddifazione	90,6	91,3

Indici di soddisfazione per singolo driver

Aspetti di Prodotto – Servizio	2009	2012	GAP
La qualità dell'acqua di rubinetto (odore, sapore e limpidezza)	83,7	86,2	2,5
La cortesia e disponibilità degli operatori al telefono	79,5	82,8	3,3
La professionalità e competenza del personale al telefono	82,4	83,4	1,0
La cortesia e disponibilità degli operatori presso gli uffici	83,9	84,1	0,2
La professionalità e competenza del personale presso gli uffici	88,2	90,0	1,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	91,2	89,7	-1,5

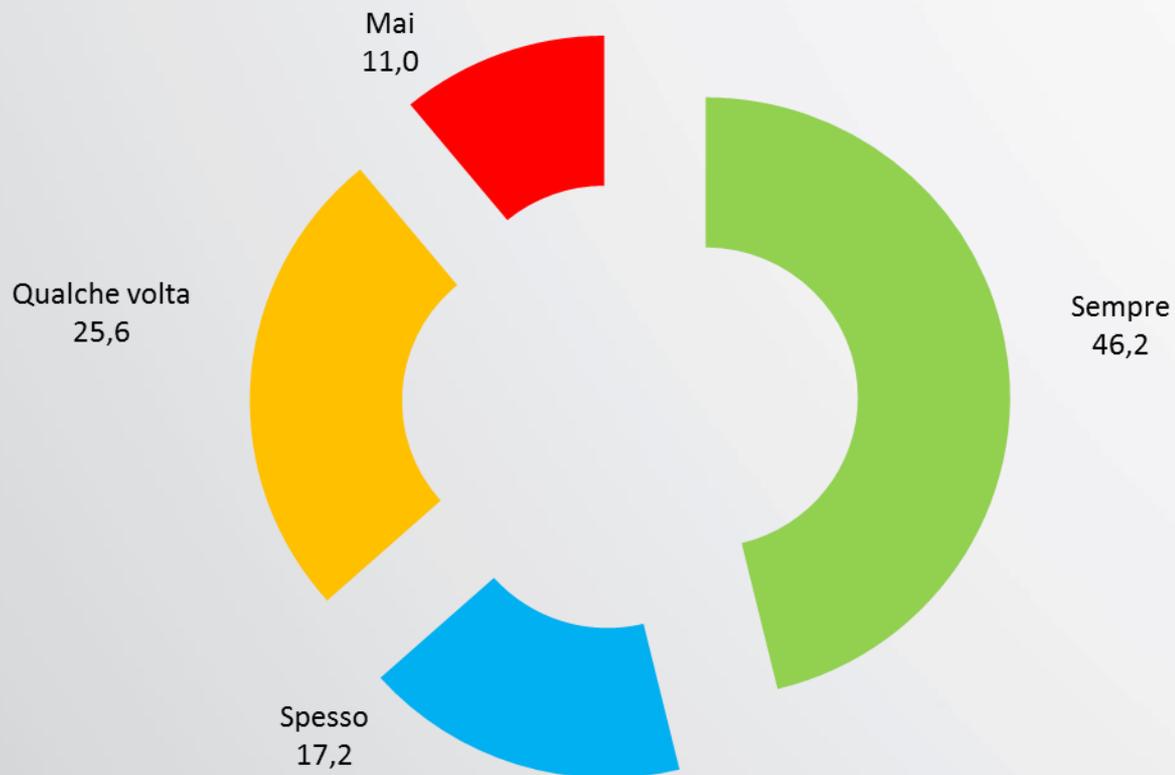
Indici di soddisfazione per singolo driver



PARTE II

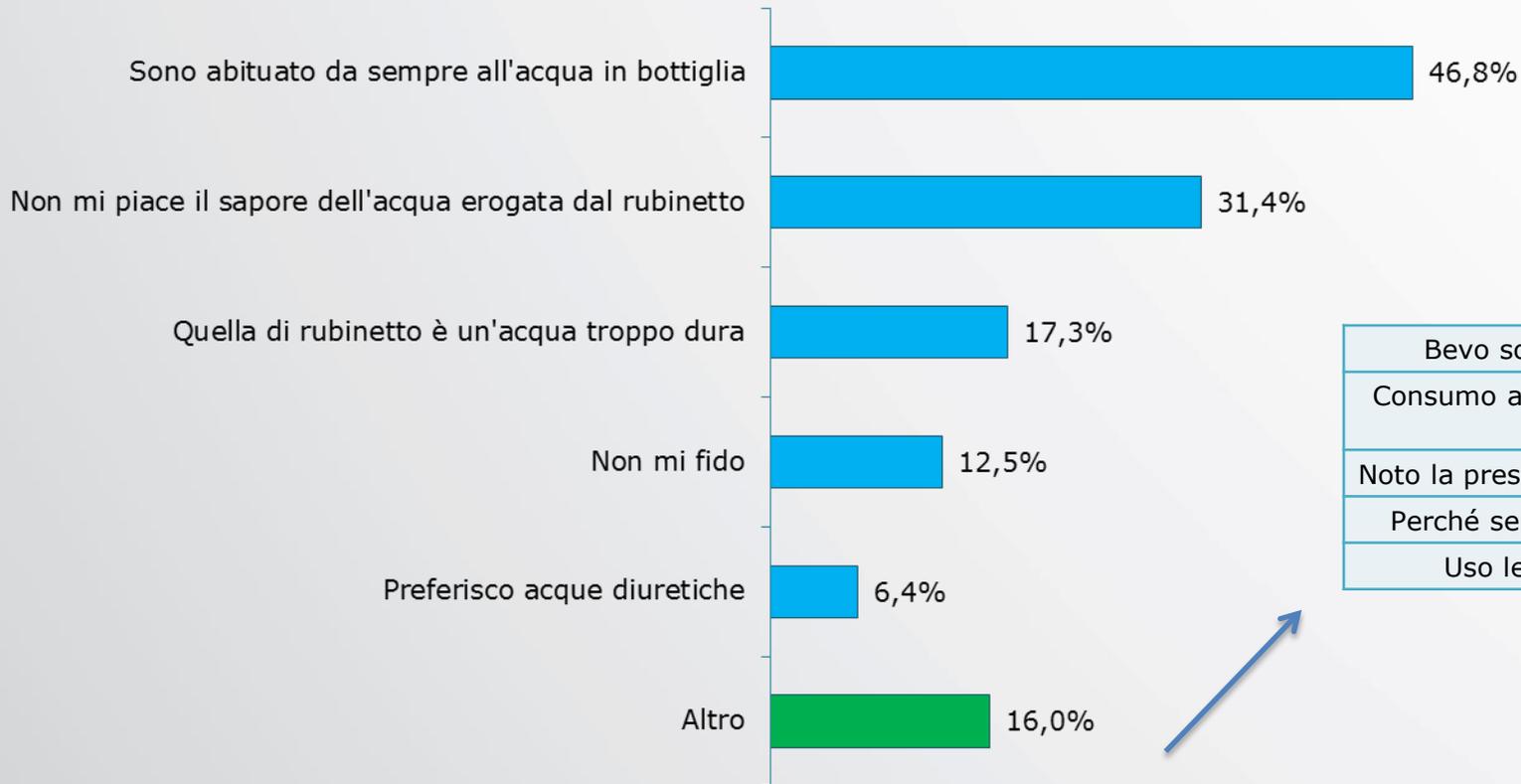
Approfondimenti

Lei beve acqua di rubinetto a casa sua?



	2009	2012
Sempre	36,4	46,2
Spesso	15,2	17,2
Qualche volta	18,0	25,6
Mai	30,4	11,0

*(se mai/qualche volta = 36,6%)
Perché?*

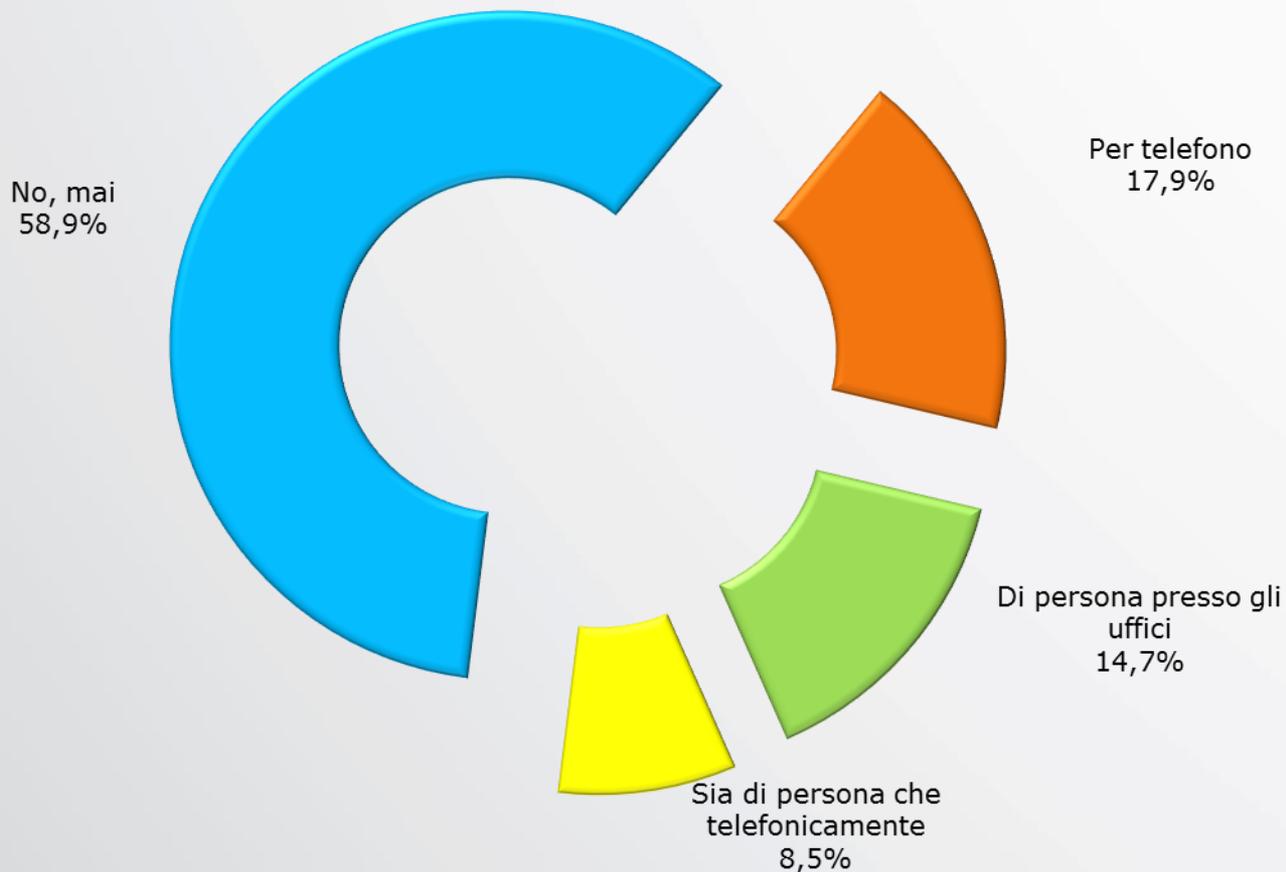


Bevo solo acqua gassata
Consumo acqua a basso residuo fisso
Noto la presenza di sabbia/calcare
Perché sento l'odore del cloro
Uso le caraffe filtranti

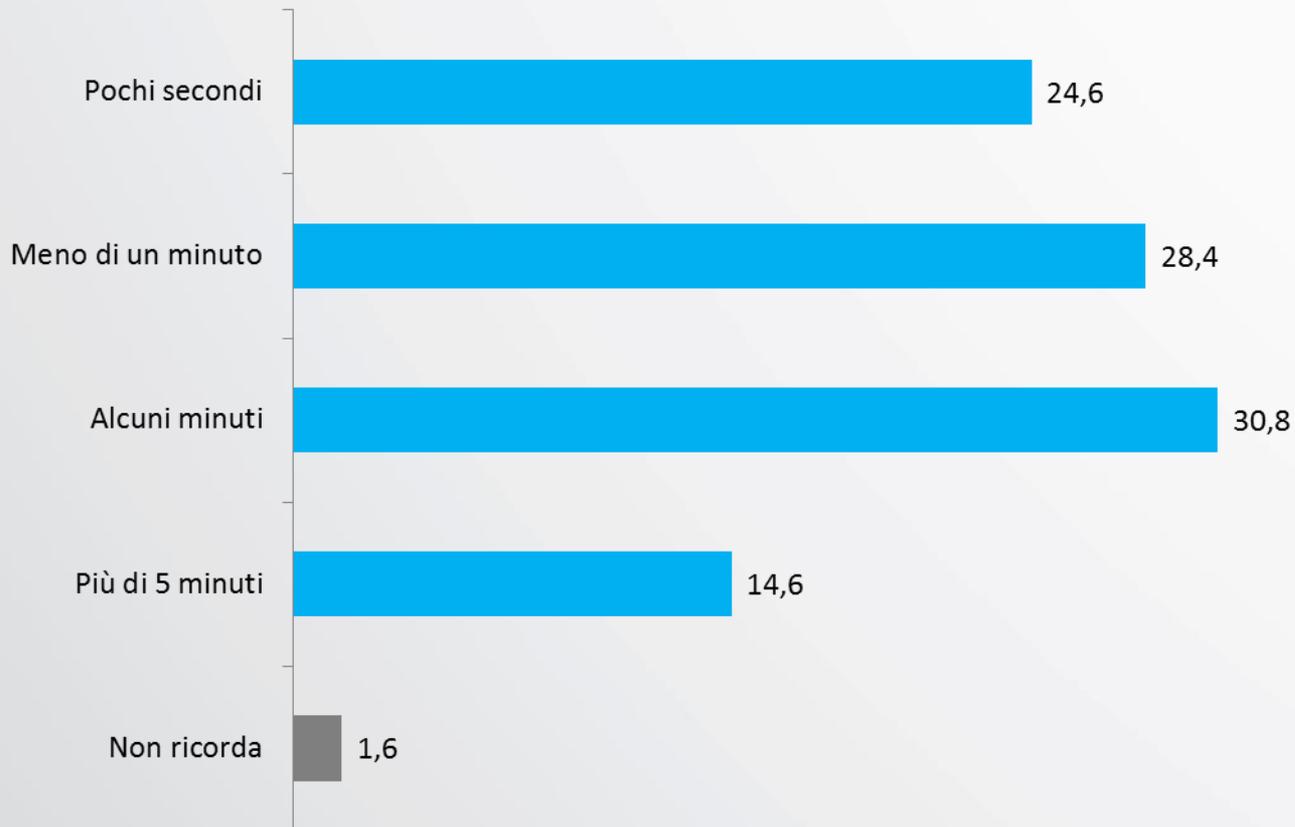
Nota metodologica: la somma percentuale supera il 100,0% in quanto erano ammesse più risposte.

Contatto con IRIS ACQUA

Negli ultimi due anni ha contattato il personale IRIS ACQUA, per qualsiasi motivo?

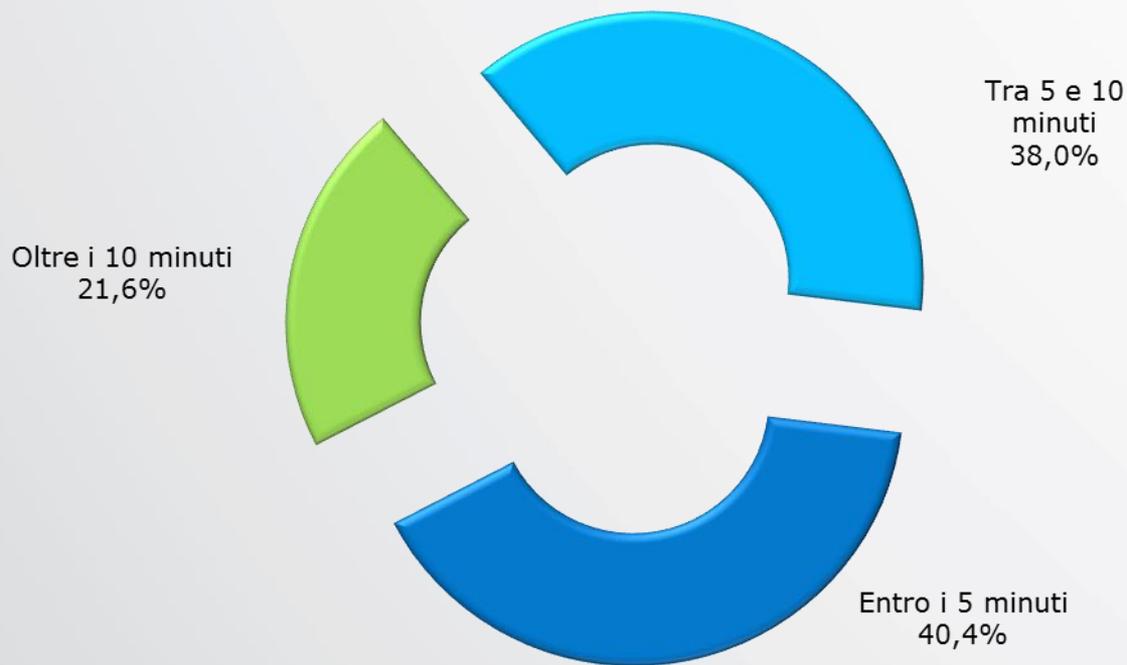


Prima di parlare con l'incaricato preposto ha dovuto aspettare al telefono:



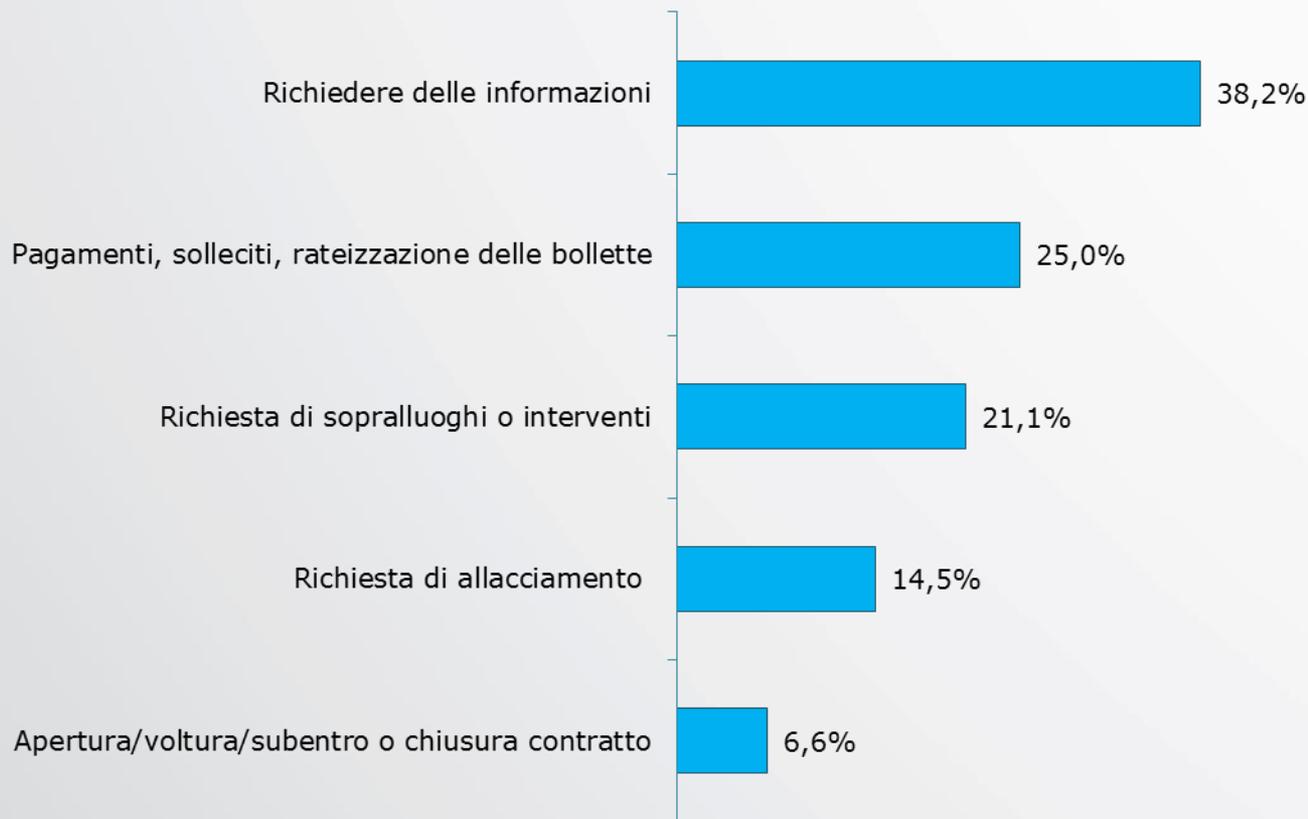
Contatto con IRIS ACQUA

Quando si è recato personalmente presso gli uffici, quanti minuti è durata la Sua attesa prima di essere ascoltato / a?



** Non si registrano attese superiori ai 15 minuti*

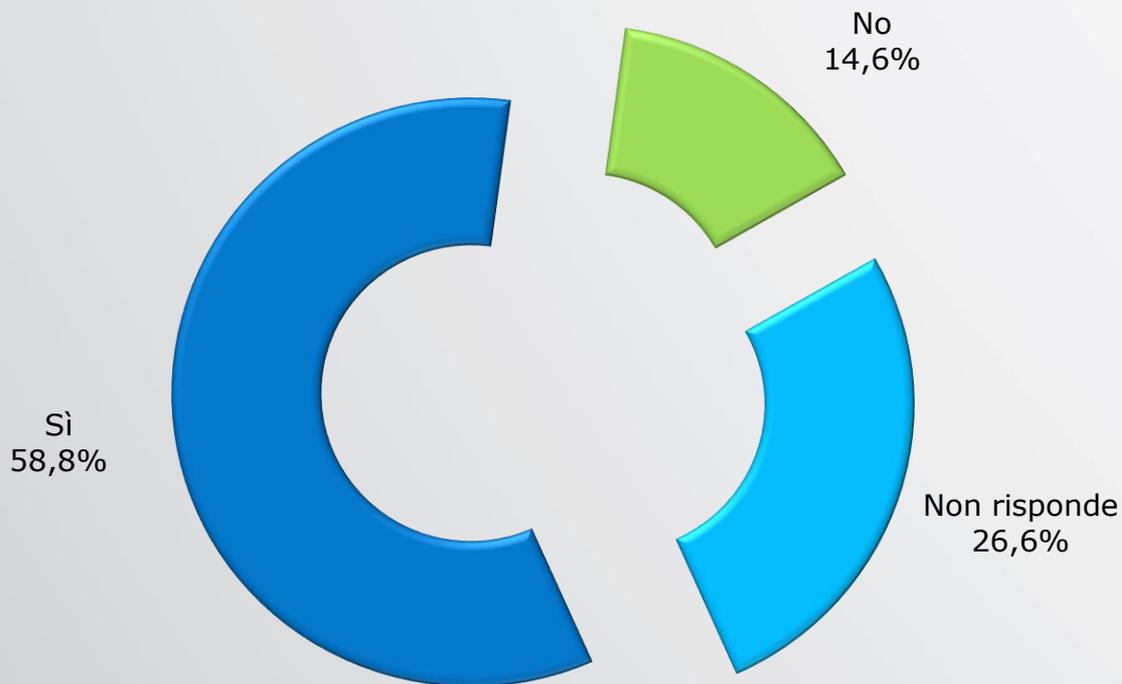
Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?



Nota metodologica: la somma percentuale supera il 100,0% in quanto erano ammesse più risposte.

Ammodernamento dei servizi di IRIS ACQUA

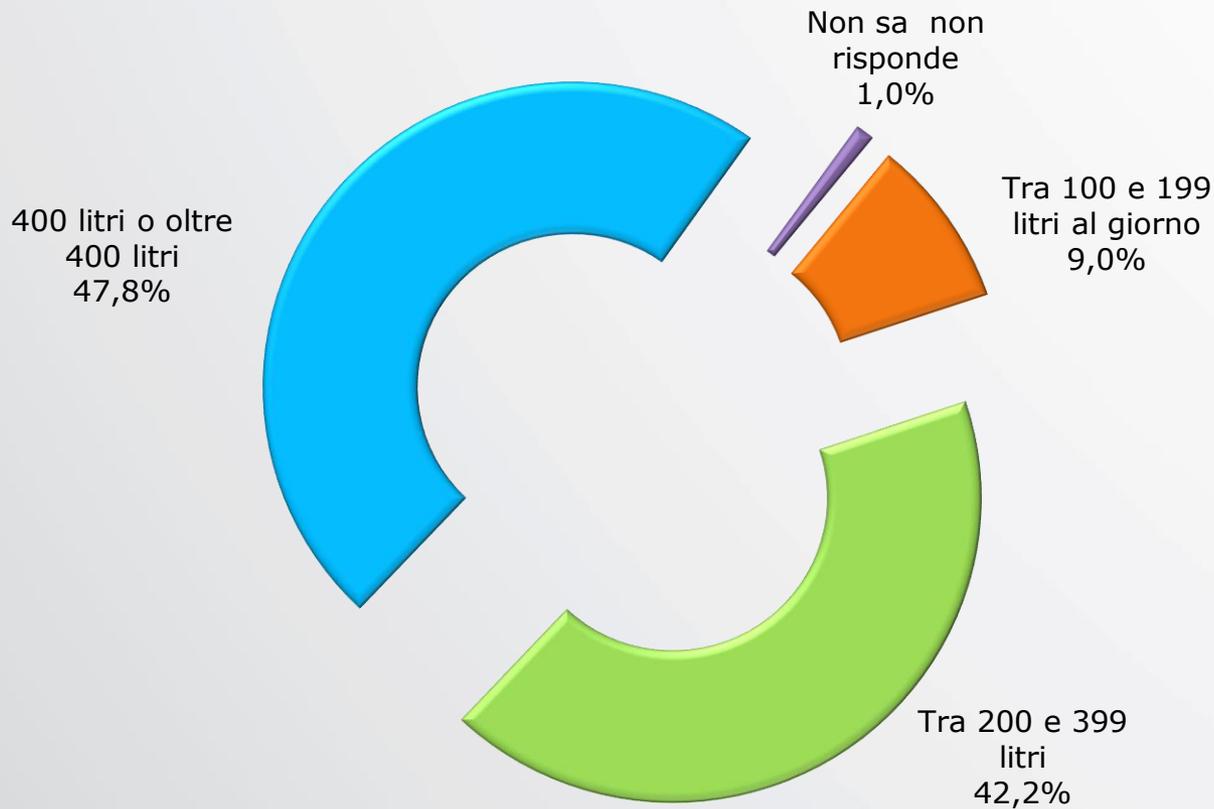
Lei ritiene opportuno un ammodernamento dei servizi rivolti alla clientela, in particolare nel contatto tra cliente e Irisacqua come ad esempio l'introduzione di applicazioni per telefoni smart phone e la possibilità di pagare le bollette via internet?



	18 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	65 anni e oltre
Sì	100,0%	84,8%	91,7%	65,9%	35,1%	14,0%
No	-	15,2%	2,8%	20,7%	22,8%	4,0%
NR	-	-	5,6%	13,4%	42,1%	82,0%

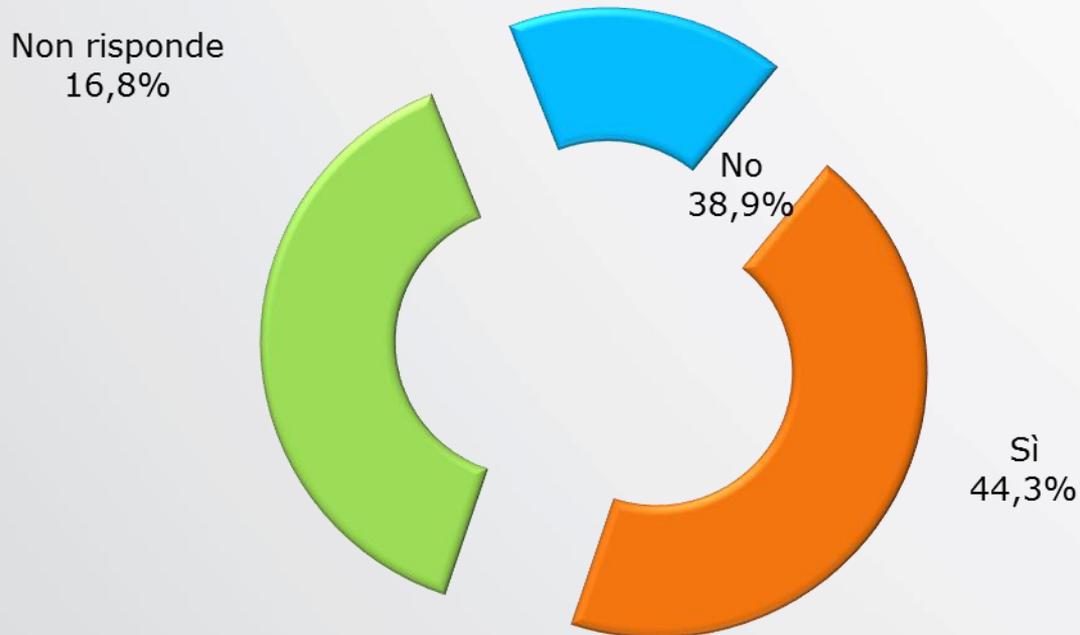
Consumo medio giornaliero

Sa forse dirmi qual è il consumo medio giornaliero d'acqua di una famiglia di 4 persone?



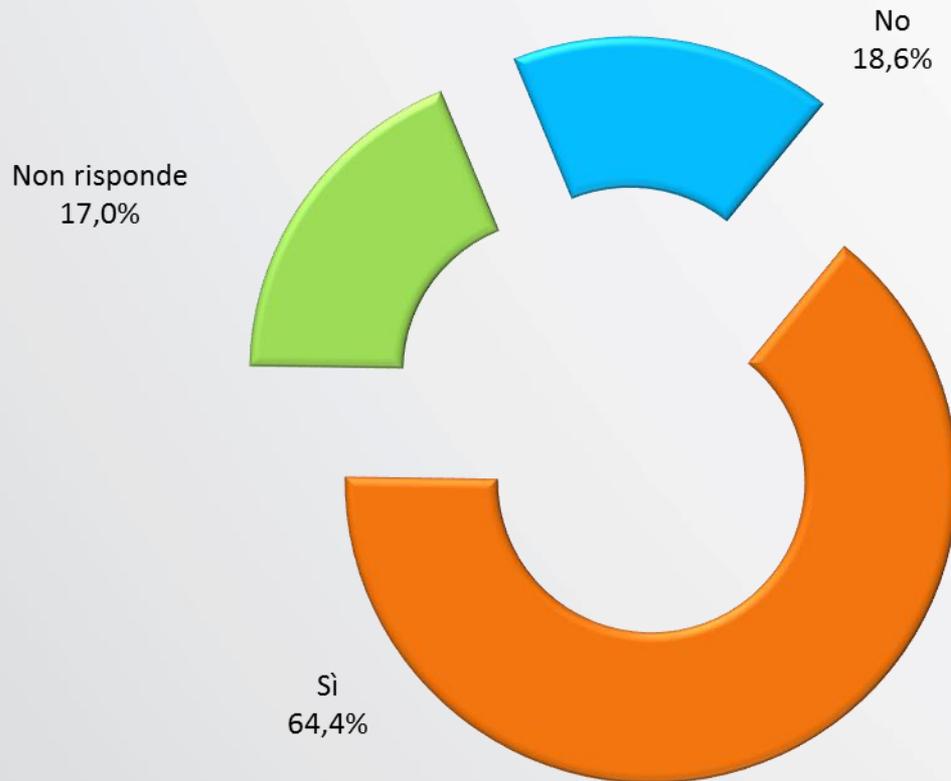
Listino su tre fasce di consumo

In considerazione del dato che Le ho appena letto (400 litri giornalieri), L'AATO della provincia di Gorizia ha dato disposizione ad Irisacqua di applicare un listino articolato su tre fasce di consumo con prezzi al metro cubo che aumentano con il crescere dei consumi. Ne era a conoscenza?



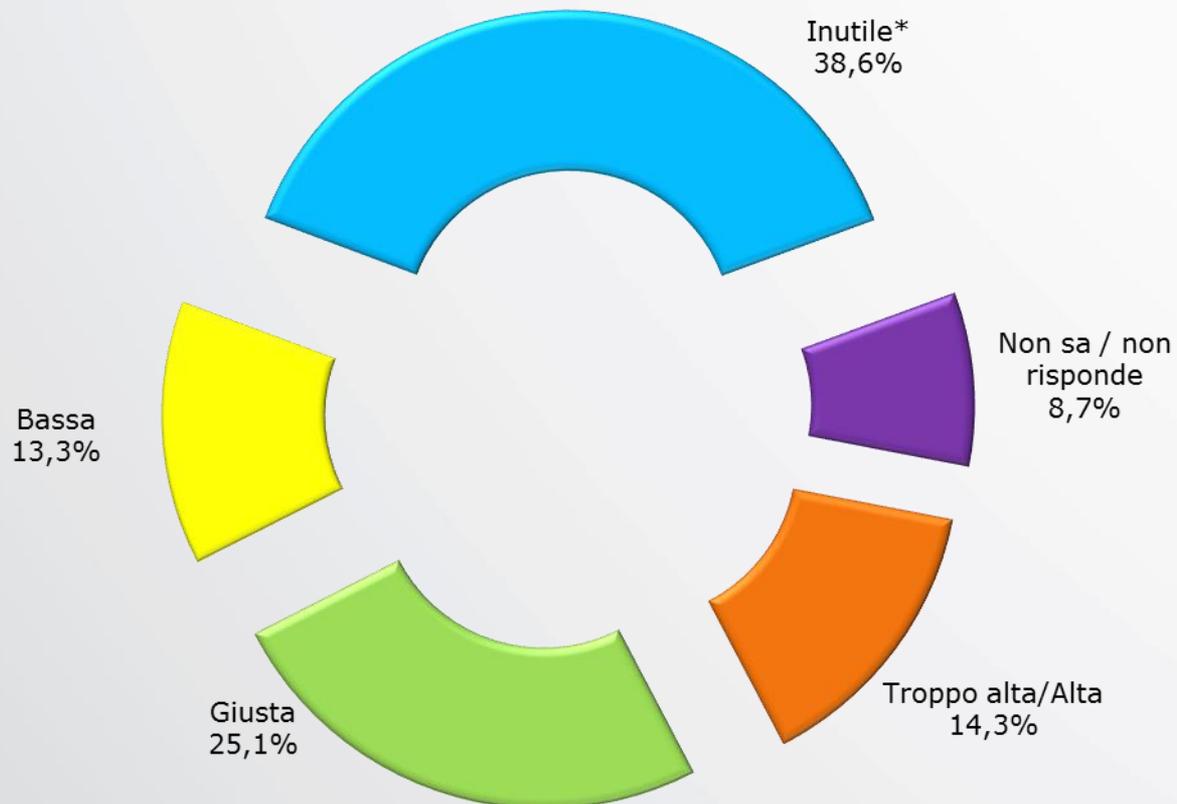
Listino su tre fasce di consumo

E secondo Lei questa disposizione dell'AATO della Provincia di Gorizia è opportuna?



Progetti nei Paesi in Via di Sviluppo

*L'1% dell'ammontare di ciascuna bolletta del Servizio Idrico viene destinata alla realizzazione di progetti di cooperazione nei Paesi in Via di Sviluppo.
Ritiene che tale percentuale sia:*



** Preferiscono uno sconto in bolletta*

Ha mai visitato il sito di Iris Acqua all'indirizzo www.irisacqua.it?



	2009	2012
Si	16,8	22,9
No	83,2	77,1

(se sì) Come valuta il sito internet quale veicolo di informazione al servizio dell'utente?



Problemi del servizio idrico

Parlando del servizio idrico nella sua zona di residenza, nel corso dell'ultimo anno si sono mai verificati problemi (acqua sporca, presenza di "detriti", scarsa pressione del flusso, ecc)?



Problemi del servizio idrico

(se sì) Quale tipo di problemi ha verificato?

	Sì	No
Di acqua sporca	3,8	96,2
Di presenza di detriti	8,5	88,5
Di scarsa pressione del flusso	14,6	85,4

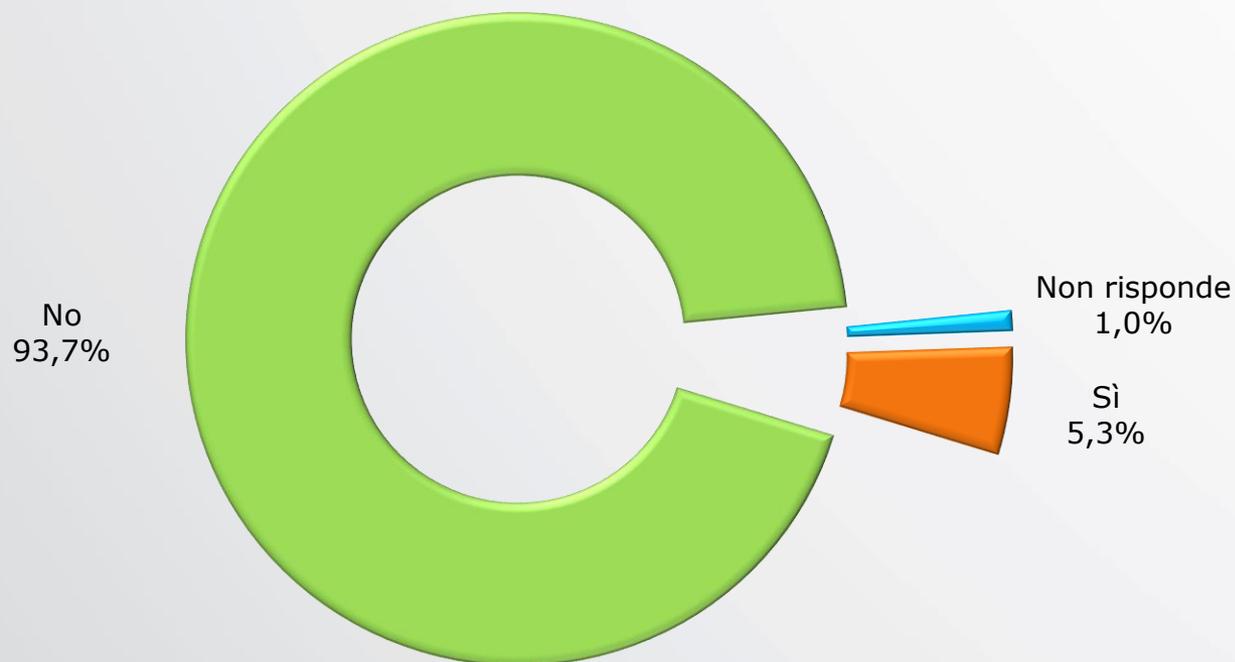
Altri problemi: tombini trascinati (zona Ronchi, prima delle sbarre del treno)

Problemi del servizio idrico

(se sì) Tali problemi sono stati risolti in tempi soddisfacenti?



Parlando del servizio relativo alle fognature nella sua zona di residenza, nel corso dell'ultimo anno si sono mai verificati problemi (tombini intasati, inondazioni, tracimazioni, ecc..)?



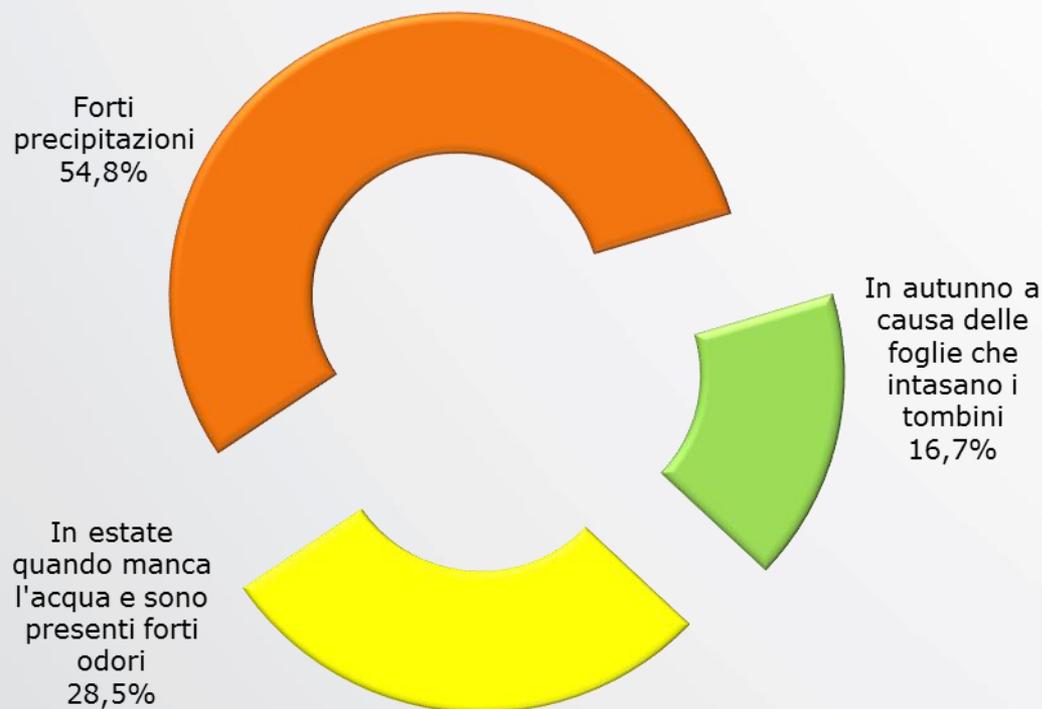
(Se sì) Tali problemi sono stati risolti in tempi soddisfacenti?



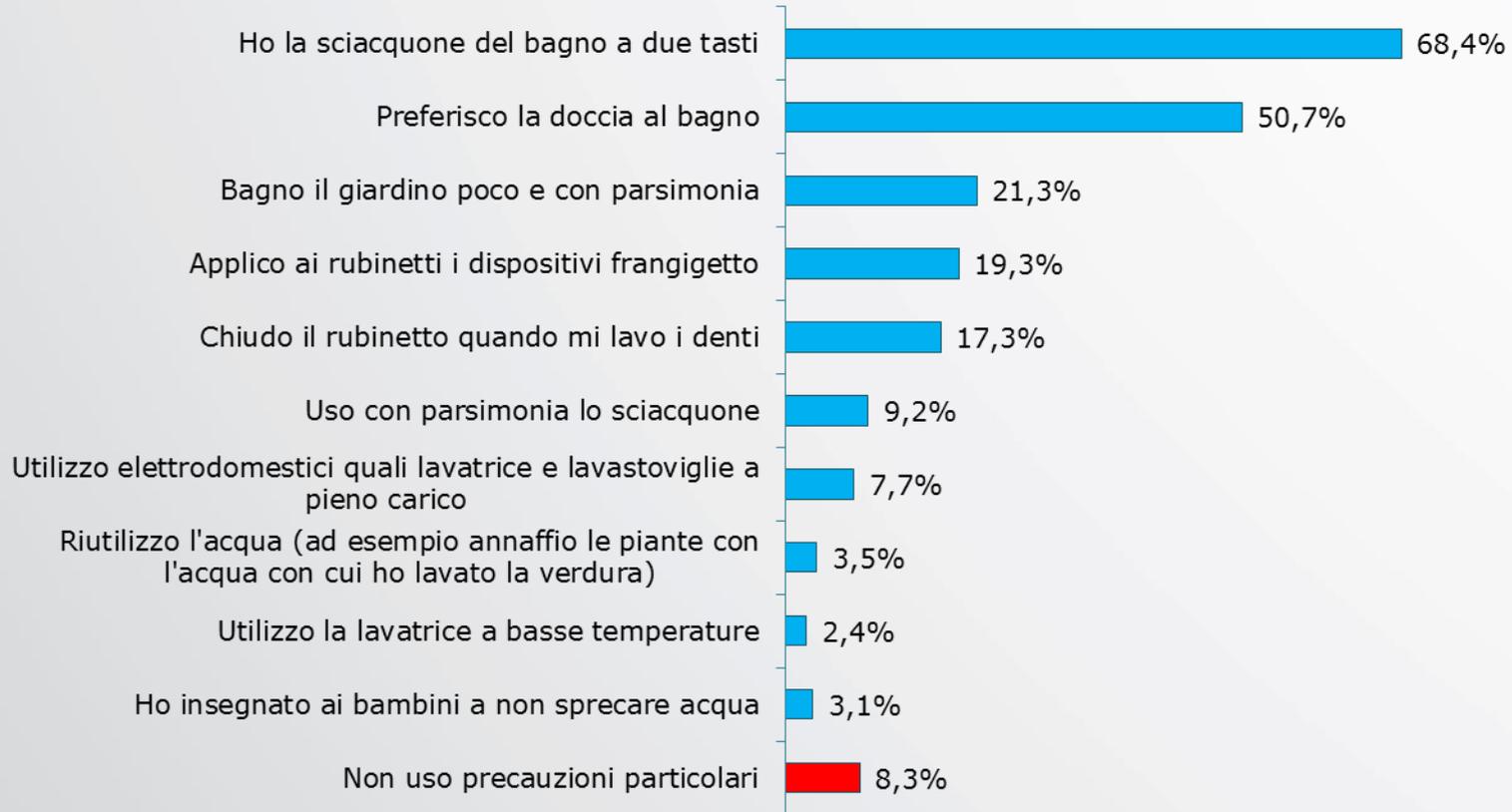
(Se sì) Si ricorda se il cattivo funzionamento del sistema di fognature sia avvenuto in un periodo segnato da fenomeni atmosferici particolari?



(Se sì) Quali?



Si parla sempre più spesso di risparmio idrico, al fine di tutelare la risorsa idrica. Lei personalmente attua qualche accorgimento per risparmiare acqua? Se sì quale?



Nota metodologica: la somma percentuale supera il 100,0% in quanto erano ammesse più risposte.