



# **CUSTOMER SATISFACTION DEI CLIENTI IRIS ACQUA**

**Percorso di ricerca volto a monitorare  
la soddisfazione della clientela domestica  
di IrisAcqua**

*Presentazione dei risultati*



# PREMESSA

Obiettivi di ricerca e metodologia



## GLI OBIETTIVI STRATEGICI

L'obiettivo di **Iris Acqua** era quello di:

- **REALIZZARE** un sistema informativo capace di acquisire dati utili sulla soddisfazione, fedeltà, passaparola e immagine percepita del brand;
- **MISURARE** il gap tra qualità attesa e percepita individuando i fattori che causano soddisfazione e insoddisfazione tra i clienti e ne influenzano il comportamento;
- **ANALIZZARE** la performance dei touchpoint tra **Iris Acqua** e i clienti.

## METODOLOGIA DI RICERCA

L'indagine è stata realizzata tra il 10 e il 30 novembre 2018, con metodologia **CATI**.

L'indagine ha interessato un campione di **1.507 clienti Iris Acqua** con più di 18 anni.

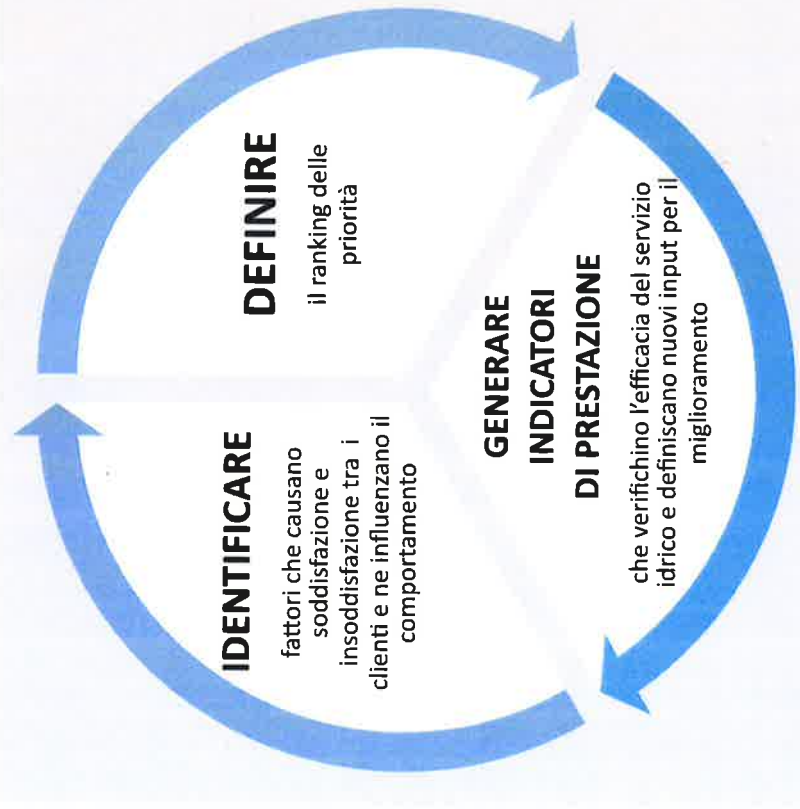
I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività dei clienti **Iris Acqua** per area di residenza sulla base de **DB** fornito dal cliente.



# L'IMPIANTO DI INDAGINE

Gli obiettivi e gli snodi primari

Un modello che ha come finalità ultima quello di...



Il parametro oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione del Cliente.

Tale parametro è stato ricavato attraverso l'elaborazione delle risposte date alle domande del questionario in cui sono state inserite domande relative ai seguenti fattori:

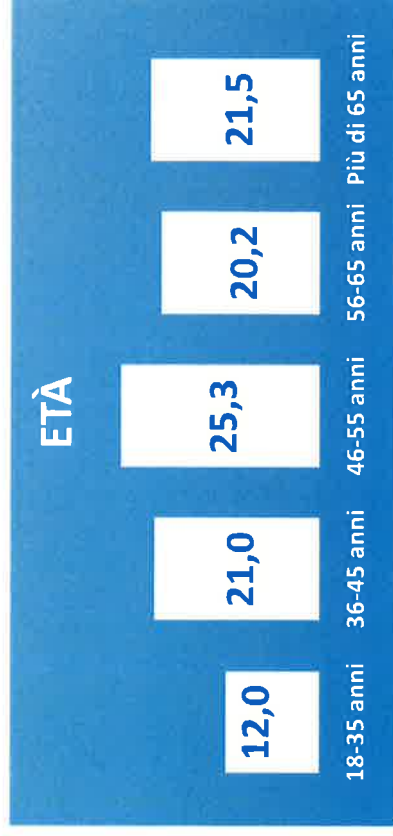
1. **Brand image**
2. **Qualità prodotto**
3. **Tariffe**
4. **Bollette e fatturazione**
6. **Servizio** (con suddivisione utilizzo sportelli, telefono, form online, lettera cartacea e sito web)

L'area di indagine è stata suddivisa in 6 aree così definite:

- Comune di **Gorizia**
- Comune di **Monfalcone**
- Comune di **Ronchi dei Legionari**
- Provincia **Nord** (Comuni di Dolegna del collio, Cormons, Moraro, San Lorenzo, San Floriano e Mossa)
- Provincia **Centro** (Comuni di Romans, Medea, Mariano, Gradisca, Sagrado, Savogna, Farra e Doberdò)
- Provincia **Sud** (Comuni di Grado, San Canzian, Staranzano, Turriaco, San Pier, Fogliano e Villesse)

# IL PROFILO DEI CLIENTI INTERVISTATI

Dati socio demografici e di anzianità



Valori %. Base: 1.507 totale campione



Tutti i diritti riservati



# GLI INDICI DI PERFORMANCE

La valutazione di Iris Acqua



INDICE DI CSI  
COMPLESSIVO  
**77,8**

INDICE DI BRAND  
IMAGE



INDICE  
DI PRODOTTO



INDICE DI  
TARIFFAZIONE



INDICE DI  
BOLLETTAZIONE



INDICE  
DI SERVIZIO

