

2015





irisacqua

Analisi della Soddisfazione degli utenti del servizio Anno 2015

OBIETTIVI E METODOLOGIA



La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di IRIS ACQUA. Sono state somministrate 1.007 interviste CATI sulla base di un questionario strutturato. 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.

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

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.

IL CAMPIONE



Chi è stato intervistato?

Un campione di 1.007 soggetti maggiorenni che usufruiscono dei servizi di IRIS ACQUA.

Sesso	%
Maschio	49,8
Femmina	50,2

Classe di età	%
18-34 anni	16,6
35-44 anni	20,2
45-54 anni	25,9
55-64 anni	15,4
Più di 65 anni	21,9

Titolo di studio	%
Nessuno / elementare	8,1
Media inferiore	24,7
Media superiore	58,6
Laurea o titolo di studio maggiore	8,6



CUSTOMER SATISFACTION

INDICI DI SODDISFAZIONE



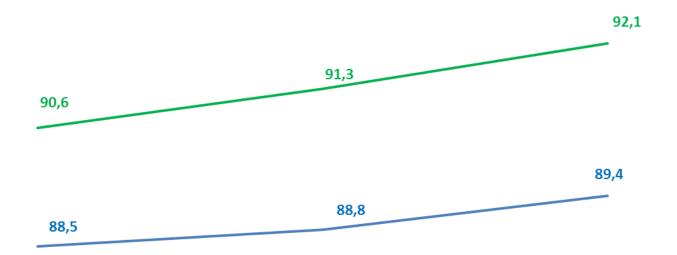
L'Indice Generale di soddisfazione è rilevato attraverso la domanda "Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da IRISACQUA?". L'indice è dato dalla quota di quanti dichiarano che il servizio è maggiore od uguale a 7, è espresso in centesimi e varia da 0 a 100.

	2015	2012	2009
Interviste realizzate	1.007	1.001	1.000
Indice Sintetico di Soddisfazione	89,4	88,8	88,5
Indice Generale di Soddisfazione	92,1	91,3	90,6

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 Trend 2009 - 2015







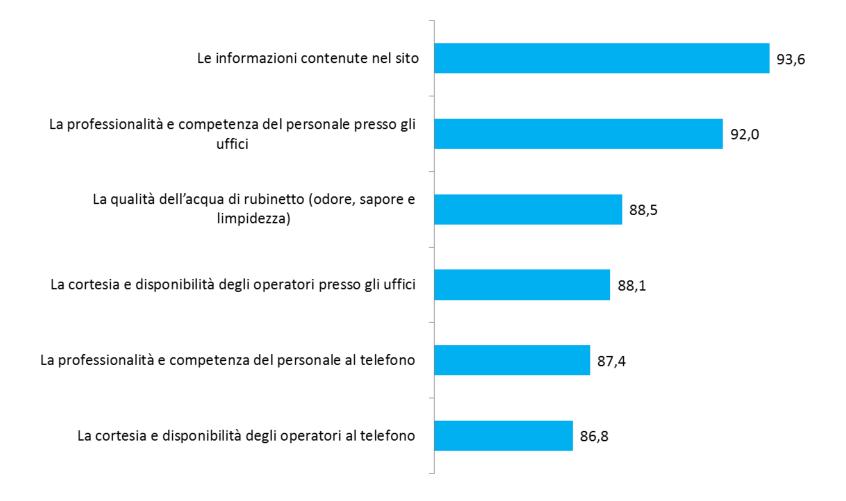
INDICI DI SODDISFAZIONE PER SINGOLO DRIVER



Aspetti di Prodotto – Servizio	2009	2012	2015	GAP
La qualità dell'acqua di rubinetto (odore, sapore e limpidezza)	83,7	86,2	88,5	+ 2,3
La cortesia e disponibilità degli operatori al telefono	79,5	82,8	86,8	+ 3,3
La professionalità e competenza del personale al telefono	82,4	83,4	87,4	+ 3,7
La cortesia e disponibilità degli operatori presso gli uffici	83,9	84,1	88,1	+ 4,3
La professionalità e competenza del personale presso gli uffici	88,2	90,0	92,0	+ 2,0
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	91,2	89,7	-	N.R.
Le informazioni contenute nel sito	-	-	93,6	N.R.

INDICI DI SODDISFAZIONE PER SINGOLO DRIVER





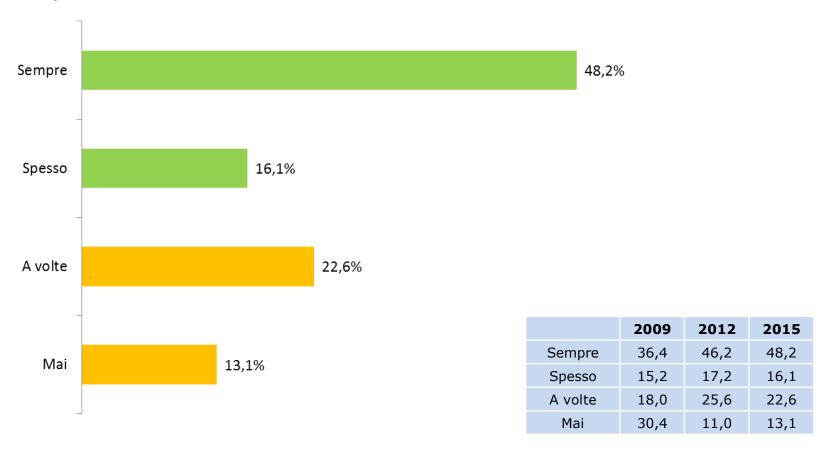


SEZIONE 1: IL SERVIZIO

ABITUDINI DI CONSUMO 1/2



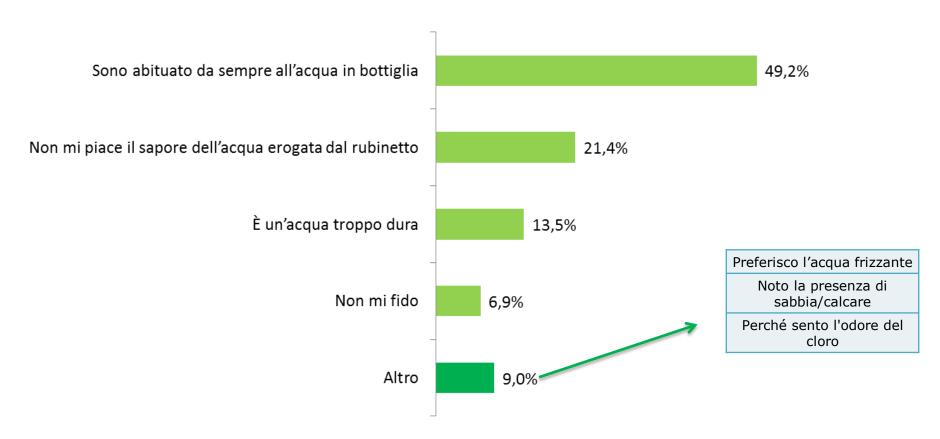
Lei beve acqua di rubinetto a casa sua?



ABITUDINI DI CONSUMO 2/2



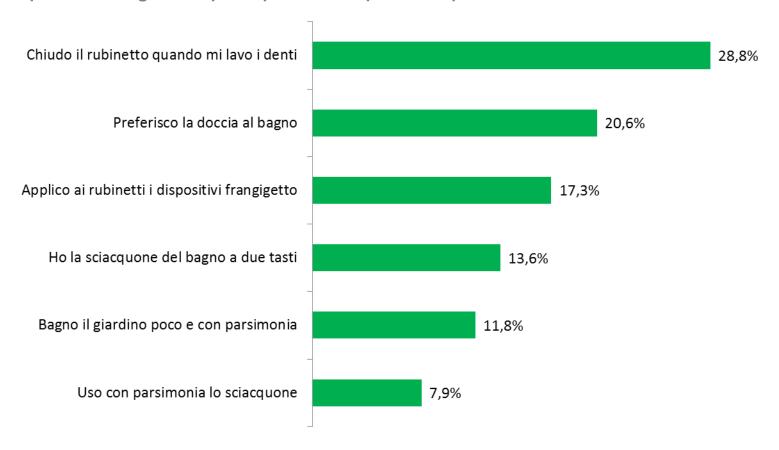
(se mai/a volte =35,7%)
Per quel motivo non beve acqua di rubinetto?



RISPARMIO IDRICO



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



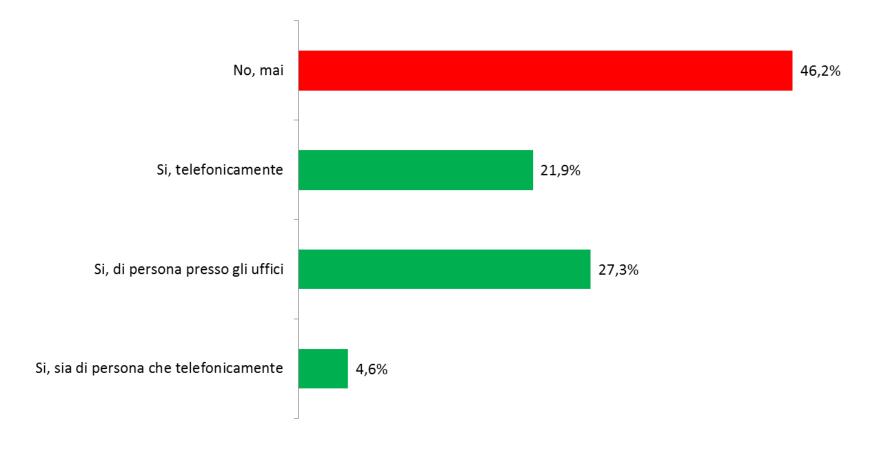


SEZIONE 2: CONTATTO CON LA CLIENTELA

CONTATTO CON IRIS ACQUA 1/4



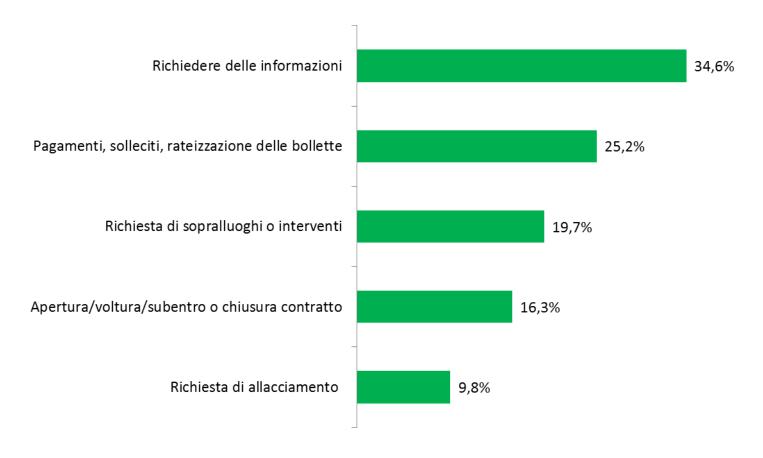
Negli ultimi due anni ha contattato il personale IRIS ACQUA, telefonicamente o di persona?



CONTATTO CON IRIS ACQUA 2/4



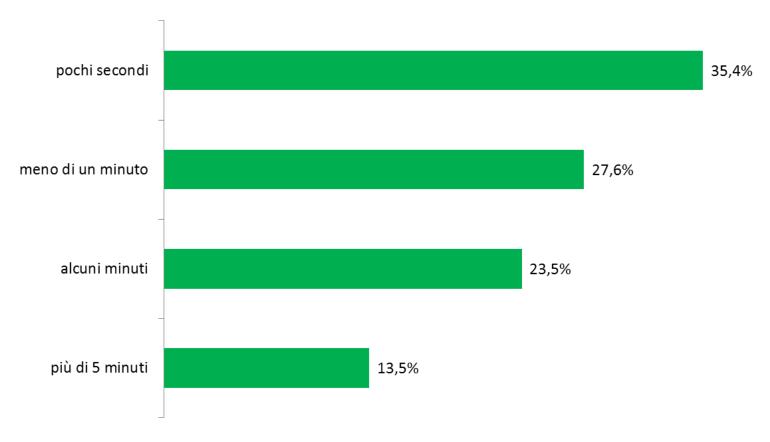
Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?



CONTATTO CON IRIS ACQUA 3/4



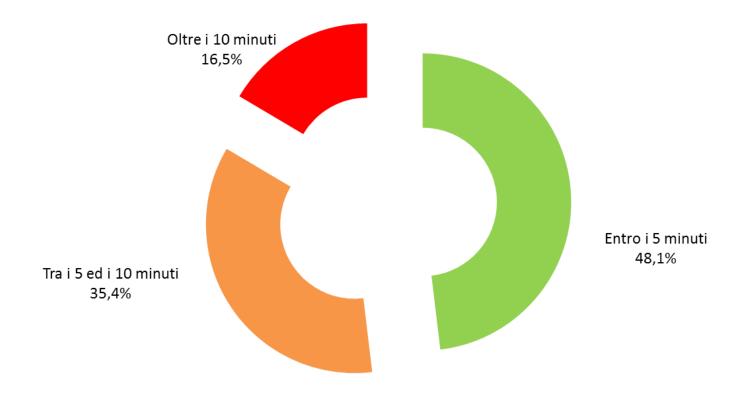
Prima di parlare con l'incaricato preposto quanto ha dovuto aspettare al telefono?



CONTATTO CON IRIS ACQUA 4/4



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



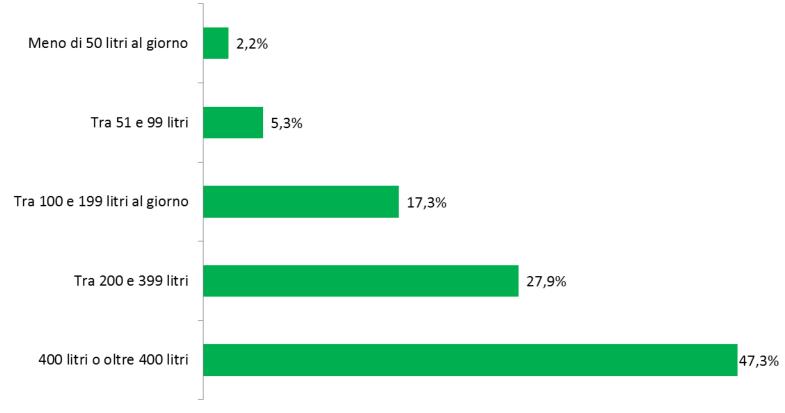


SEZIONE 3: DOMANDE ED INFORMAZIONI

CONSUMO MEDIO GIORNALIERO



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



Non risponde il 14,8% degli intervistati

IL LISTINO



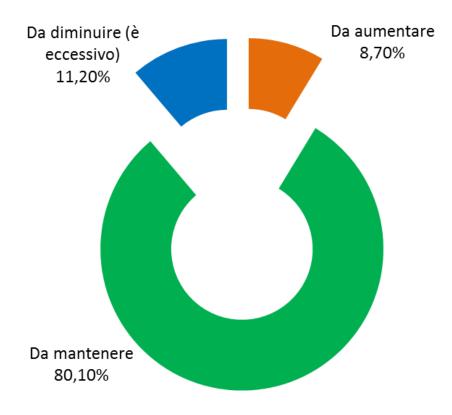
In ottemperanza alle norme vigenti, IRISACQUA applica un listino articolato su tre fasce di consumo con prezzi al metro cubo che aumentano con il crescere dei consumi. Ne era a conoscenza?



GLI INVESTIMENTI



In Italia IRISACQUA è tra i gestori più virtuosi per investimenti realizzati. A fronte di una media nazionale di investimenti pari a 26 euro per abitante l'anno, IRIS ACQUA ne destina ad investimenti oltre 70. Come valuta tale sforzo?



LA POLIZZA CONTRO LE PERDITE OCCULTE



IRIS ACQUA propone ai suoi utenti una polizza contro le perdite occulte di acqua al costo di 9 € annui in bolletta. Essa tutela contro le perdite di acqua tra l'allacciamento e l'impianto idraulico della sua abitazione, che possono comportare costi in bolletta molto ingenti. Ritiene tale polizza utile?



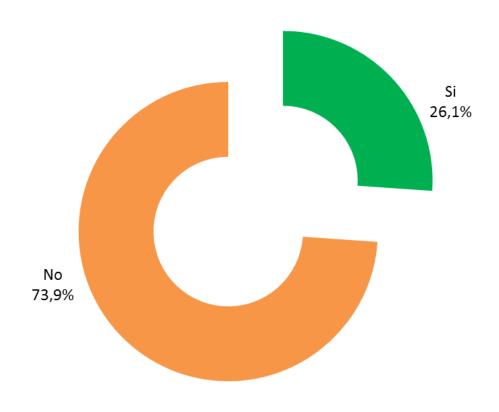


SEZIONE 4: INTERNET, WEB E SOCIAL

INTERNET, WEB E SOCIAL 1/7



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



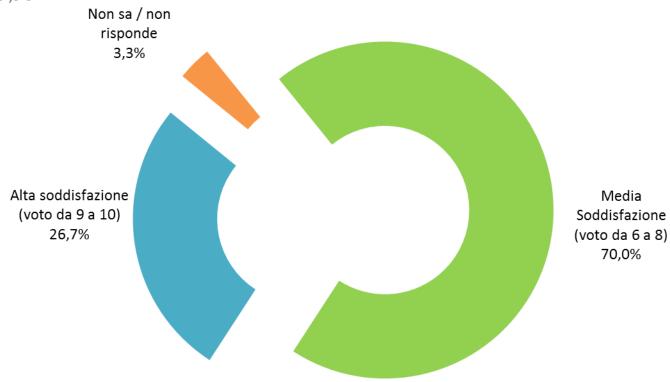
	2009	2012	2015
Si	16,8	22,9	26,1
No	83,2	77,1	73,9

INTERNET, WEB E SOCIAL 2/7



(Se ha visitato)

Quanto è soddisfatto / a delle informazioni contenute nel sito secondo una scala che va da 1 a 10? MEDIA = 7,90



INTERNET, WEB E SOCIAL 3/7



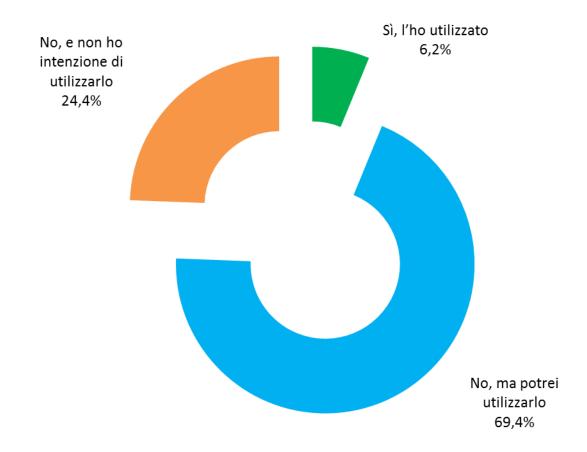
Dalla scorsa primavera è attivo lo sportello on line di IRISACQUA, che permette di accedere a numerosi servizi quali: la visione dell'elenco delle bollette emesse, l'autolettura del contatore, le richieste di allaccio, la richiesta di informazioni, ecc. Ne era al corrente?



INTERNET, WEB E SOCIAL 4/7



Ha mai utilizzato lo sportello on line?



INTERNET, WEB E SOCIAL 5/7



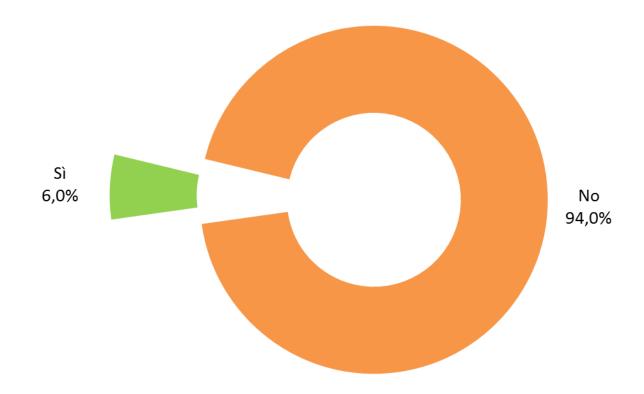
Lei utilizza i social network (Facebook e Twitter)?



INTERNET, WEB E SOCIAL 6/7



(se si) IRISACQUA ha un profilo su Facebook ed uno su Twitter che gli utenti possono consultare. Lei personalmente ha mai consultato questi profili social di IRISACQUA?



INTERNET, WEB E SOCIAL 7/7



(se no) Ritiene importante che IRIS ACQUA sia presente sui social?



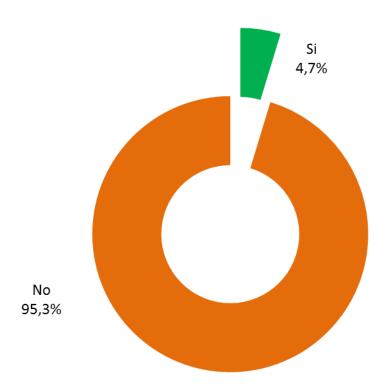


SEZIONE 5: VALUTAZIONE DI PROBLEMI AL SERVIZIO IDRICO E/O ALLE FOGNATURE

PROBLEMI DEL SERVIZIO IDRICO 1/3



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, etc.)?



PROBLEMI DEL SERVIZIO IDRICO 2/3



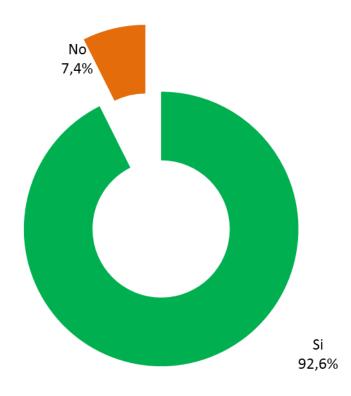
(se sì) Quale tipo di problemi ha verificato?

	Sì	No
Di acqua sporca	4,2	95,8
Di presenza di detriti	6,8	93,2
Altro (perdite di acqua, problemi ai tubi)	9,9	90,1

PROBLEMI DEL SERVIZIO IDRICO 3/3



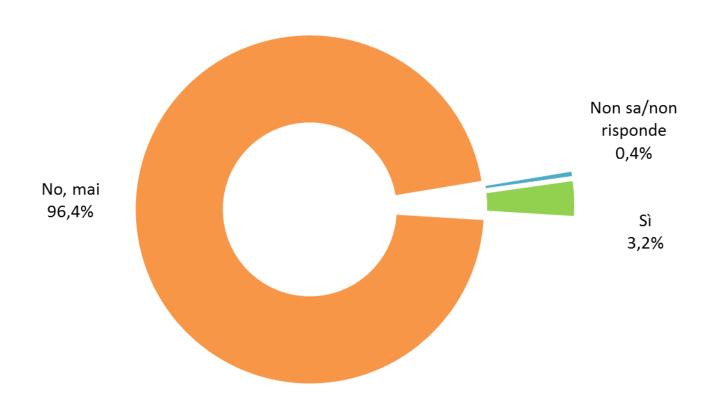
(se sì) Tali problemi sono stati risolti in tempi soddisfacenti?



FOGNATURE 1/3



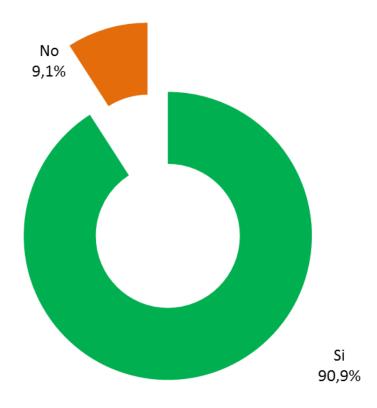
Parlando del servizio relativo alle fognature nella sua zona di residenza, nel corso dell'ultimo anno si sono mai verificati problemi (tombini intasati, inondazioni, tracimazioni, etc.)?



FOGNATURE 2/3



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



FOGNATURE 3/3



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



	Sì
Forti precipitazioni	79,4
In autunno a causa delle foglie che intasano i tombini	20,6





SEZIONE 1: IL SERVIZIO

1)Lei beve acqu	a di rubinetto a casa sua?
☐ A volte ☐ Mai	vai alla domanda 3 vai alla domanda 3 vai alla domanda 2 vai alla domanda 2 vai alla domanda 3
2)(se mai/a volt	e) Per quale motivo non beve acqua di rubinetto? (Risposta libera)
□ Non mi fido□ Non mi piaco□ È un'acqua t□ Noto la pres□ Non rispondo	enza di sabbia/calcare
per risparmiare codifiche di pre codifiche di pre Non uso pre Preferisco la Chiudo il ruk Applico ai ru Ho la sciacq Uso con par	si parla sempre più spesso di risparmio idrico, al fine di tutelare la risorsa idrica. Lei personalmente attua qualche accorgimento acqua? Se si quale? (domanda aperta, le opzioni indicate sono presenti per agevolare il lavoro di codifica e derivano dalle postecedenti indagini) cauzioni particolari doccia al bagno pinetto quando mi lavo i denti abinetti i dispositivi frangigetto uone del bagno a due tasti simonia lo sciacquone rdino poco e con parsimonia



4) A suo parere quanto è soddisfacente la qualità dell'acqua di rubinetto che utilizza (dal punto di vista dell'odore, del sapore e della limpidezza) secondo una scala che va da 1 a 10? (7) (10) ONS/NR (6) SEZIONE 2: CONTATTO CON LA CLIENTELA 5)Negli ultimi due anni ha contattato il personale IRISACQUA telefonicamente o di persona? ☐ Si □ No Vai alla fine della SEZIONE 2: CONTATTO CON LA CLIENTELA 6) Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona? [AMMESSE PIÙ RISPOSTE] ☐ Richiedere delle informazioni ☐ Pagamenti, solleciti, rateizzazione delle bollette ☐ Richiesta di sopralluoghi o interventi ☐ Richiesta di allacciamento ☐ Apertura/voltura/subentro o chiusura contratto ☐ Altro. Specificare: 7)Come ha contattato IRISACQUA? (per intervistatore: possibili più risposte) ☐ Telefonicamente ☐ Di persona presso gli uffici CONTATTO TELEFONICO Le porrò ora alcune domande relative al contatto telefonico con il personale di IRISACQUA 8) Quanto è soddisfacente la cortesia e disponibilità degli operatori al telefono secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)? (5) ONS/NR (8)



9) Quanto è soddisfacente la professionalità e competenza del personale al telefono secondo una scala che va da 1 a 10? (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) ONS/NR 10) Prima di parlare con l'incaricato preposto quanto ha dovuto aspettare al telefono? pochi secondi meno di un minuto ☐ tra 1 e 4 minuti ☐ tra 5 e 10 minuti ☐ più di 10 minuti ☐ [non leggere] non sa/non indica CONTATTO PRESSO GLI UFFICI Le porrò ora alcune domande relative al contatto di persona presso gli uffici con il personale di IRISACQUA 11) Quanto è soddisfacente la cortesia e disponibilità degli operatori presso gli uffici secondo una scala che va da 1 a 10? (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) ONS/NR 12) Quanto è soddisfacente la professionalità e competenza del personale presso gli uffici secondo una scala che va da 1 a 10?

(7)

(8)

(9)

(6)

(10)

ONS/NR

(4)

(1)

(2)

(3)



13) Quando si è recato personalmente presso gli uffici, quanti minuti è durata la Sua attesa prima di essere ascoltato / a? Mi basta un valore indicativo e mi indichi pure un tempo medio se ha avuto più contatti. Minuti: SEZIONE 3: DOMANDE E INFORMAZIONI 14) Sa dirmi qual è il consumo medio giornaliero d'acqua di una famiglia di 4 persone? (NON DARE INDICAZIONI) ☐ Meno di 50 litri al giorno ☐ Tra 51 e 99 litri ☐ Tra 100 e 199 litri al giorno ☐ Tra 200 e 399 litri ☐ 400 litri o oltre 400 litri ☐ Non sa / non risponde Il consumo medio giornaliero d'acqua di una famiglia di 4 persone è 400 litri giornalieri (12 metri cubi al mese). 15) In ottemperanza alle norme vigenti, IRISACQUA applica un listino articolato su tre fasce di consumo con prezzi al metro cubo che aumentano con il crescere dei consumi. Ne era a conoscenza? □ Sì □ No ■ Non risponde 16) In Italia IRISACQUA è tra i gestori più virtuosi per investimenti realizzati. A fronte di una media nazionale di investimenti pari a 26 euro per abitante l'anno, IRISACQUA ne destina ad investimenti oltre 70. Ritiene che tale sforzo sia: ☐ Da aumentare ■ Da mantenere ☐ Da diminuire (è eccessivo)



17) Ha mai visitato il sito di IRISACQUA all'indirizzo www.irisacqua.it? ☐ Si ☐ No, vai a dom 21 18) Overte à caddiriette (a della informazioni contenuto nel cita cocondo una cada che va de 1 a 103
18) Quanto è soddisfatto / a delle informazioni contenute nel sito secondo una scala che va da 1 a 10? (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (0) (NS/NR)
19) Dalla scorsa primavera è attivo lo sportello on line di IRISACQUA, che permette di accedere a numerosi servizi quali: la visione dell'elenco delle bollette emesse, l'autolettura del contatore, le richieste di allaccio, la richiesta di informazioni, ecc. Ne era al corrente? Sì No
20) Ha mai utilizzato lo sportello on line? □ Sì, l'ho utilizzato □ No, ma potrei utilizzarlo in futuro □ No e non ho intenzione di utilizzarlo in futuro
21) Lei utilizza i social network (Facebook e Twitter)? □ Sì, l'ho utilizzato □ No, ma potrei utilizzarlo in futuro
22) IRISACQUA ha un profilo su Facebook ed uno su Twitter che gli utenti possono consultare. Lei personalmente ha mai consultato questi profili social di IRISACQUA? Sì No
23)Ritiene importante che IRIS ACQUA sia presente sui social? □ Sì □ No



SEZIONE 6: PROBLEMI AL SERVIZIO IDRICO

"detriti", scarsa pressione del flus □ Sì		, presenza di
*	vai alla fine della SEZIONE 6: PROBLEMI AL SERVIZIO IDRICO vai alla fine della SEZIONE 6: PROBLEMI AL SERVIZIO IDRICO	
 26) Quale tipo di problemi ha ver Di acqua sporca Di presenza di detriti Di scarsa pressione del flusso Altro tipo di problema citato 		
27) Tali problemi sono stati risolt ☐ Si ☐ No ☐ Non risponde	ti in tempi soddisfacenti?	
SEZIONE 7: PROBLEMI ALLE FO	OGNATURE	
28) Parlando del servizio relativintasati, inondazioni, tracimazion □ Sì	vo alle fognature nella sua zona di residenza, nel corso dell'ultimo anno ha mai verificato probl ni, etc)?	emi (tombini
□ No, mai□ Non sa / non risponde	vai alla domanda 32 vai alla domanda 32	
29) Tali problemi sono stati risolt ☐ Si ☐ No ☐ No ☐ Non risponde	ti in tempi soddisfacenti?	
C		1



30) Si ricorda se il cattivo funzi ☐ Sì	onamento del sistema di fognature sia avvenuto in un periodo segnato da fenomeni atmosferici particolari? vai alla domanda 31
■ No, mai	vai alla domanda 32
☐ Non sa / non risponde	vai alla domanda 32
31) Quali fenomeni atmosferici ☐ Forti precipitazioni ☐ In autunno a causa delle fog ☐ In estate quando manca l'ac ☐ Altro. Specificare: ☐ Non risponde	glie che intasano i tombini cqua e sono presenti forti odori
	i utenti una polizza contro le perdite occulte di acqua al costo di 9 € annui in bolletta. Essa tutela contro le perdite impianto idraulico della sua abitazione, che possono comportare costi in bolletta molto ingenti. Ritiene tale polizza
Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina	
Età:	
Comune di residenza:	
Titolo di studio: ☐ Licenza elementare / nessu ☐ Media inferiore ☐ Media superiore ☐ Laurea o titolo di studio ma	