



Istituto Piepoli



CUSTOMER SATISFACTION AUDIT 2010

2° SEMESTRE 2010

INDAGINE SERVIZIO IDRICO ACQUEDOTTO DEL FIORA

ATO6 TOSCANA OMBRONE

AFFARI ISTITUZIONALI E REGOLAMENTARI

RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

INDICE

Gli obiettivi dell'indagine e il campione	pag. 4
PARTE PRIMA – La rilevazione della Customer Satisfaction	pag. 10
PARTE SECONDA – Altri temi rilevanti	pag. 81
- <i>La Società fornitrice del servizio e le tariffe</i>	<i>pag. 82</i>
- <i>La qualità e l'uso dell'acqua</i>	<i>pag. 87</i>
- <i>L'intervento tecnico</i>	<i>pag. 94</i>
- <i>Il sito Internet</i>	<i>pag.97</i>
- <i>La comunicazione dell'azienda</i>	<i>pag. 106</i>
PARTE TERZA – Call Back Numero Verde Commerciale	pag. 110
PARTE QUARTA – Call Back Sportello	pag. 125
PARTE QUINTA – Call Back Segnalazione Guasti	pag. 141
PARTE SESTA – Considerazioni finali	pag. 149
ALLEGATI - Questionari	pag. 154



IL PROCESSO DI CUSTOMER SATISFACTION NEL GRUPPO ACEA

Il Gruppo Acea è impegnato sin dal 1996 in un processo di ascolto dei propri clienti, attraverso rilevazioni periodiche di customer satisfaction volte a misurare il grado di soddisfazione della clientela rispetto ai servizi erogati e ai prodotti commerciali offerti dalle società del Gruppo.

Coerentemente con l'ampliamento dei business, il Gruppo ha ritenuto opportuno estendere le rilevazioni alle società progressivamente acquisite nel territorio nazionale.

Nel corso del 2010 sono state effettuate due rilevazioni semestrali attraverso la somministrazione telefonica, da parte dell'Istituto Piepoli, di questionari strutturati a un totale di **33.000 clienti**.

Servizio elettrico			Servizio idrico							
Acea Distribuzione (Roma e Formello)	Acea Electrabel Elettricità	Illuminazione Pubblica (Roma)	Acea Ato 2 Roma e Fiumicino	Acea Ato 2 Provincia di Roma	Acea Ato 5 Frosinone	Acquedotto del Fiora	Acque	Umbra Acque	Gori	Publicacqua

Affari Istituzionali e Regolamentari

Responsabilità Sociale d'Impresa e Rapporti con le Associazioni dei Consumatori

Pietro Giannotti, Silvia Fortuna, Davide de Caro, Valentina Muffatto



Istituto Piepoli



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 semestrale 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 novembre 2010 di **1.917 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:

- **1.106** interviste rivolte a un campione rappresentativo di **clienti domestici con utenza diretta** (indagine generale);
- **279** interviste rivolte a un campione di utenti che **hanno chiamato il numero verde commerciale** nei giorni precedenti all'intervista (call back NV);
- **276** interviste rivolte a un campione di utenti che **si sono recati presso gli sportelli** nei giorni precedenti all'intervista (call back sportello)
- **256** interviste rivolte a un campione di utenti che **hanno chiamato il numero verde segnalazione guasti** (call back segnalazione guasti).



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 1.106 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 le criticità emerse negli scorsi anni e gli interventi implementati nel corso del 2010 per superare tali criticità.

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	11%
35-54 anni	38%
55-64 anni	22%
Oltre 64 anni	29%

CLIENTELA DOMESTICA - GENERE	
Maschi	44%
Femmine	56%

CLIENTELA DOMESTICA - TITOLO DI STUDIO	
Laurea	15%
Diploma superiore	38%
Diploma inferiore	28%
Licenza elementare / nessun titolo	19%

CLIENTELA DOMESTICA - OCCUPAZIONE	
Lavoratori Dipendenti	35%
Lavoratori Autonomi	13%
Casalinga	14%
Pensionato	35%
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	2%
Altro, in condizione non professionale (studente, benestante)	1%



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

Gli indici utilizzati per la misurazione della Customer Satisfaction in questa indagine 2010 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”):

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

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”):

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

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

LA COSTRUZIONE DEGLI INDICI /2

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
INTERVENTO TECNICO	Voto medio 1-10	<ul style="list-style-type: none"> 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 	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

Sulla base dell'indicatore 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) vengono costruite delle mappe che aiutano a definire le caratteristiche del servizio da migliorare, al fine di aumentare la soddisfazione dei clienti. Nella mappa le priorità di intervento si collocano nei due quadranti in basso (maggiore insoddisfazione) con una sottolineatura particolare per i fattori collocati a destra (maggiore importanza).

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



Istituto Piepoli



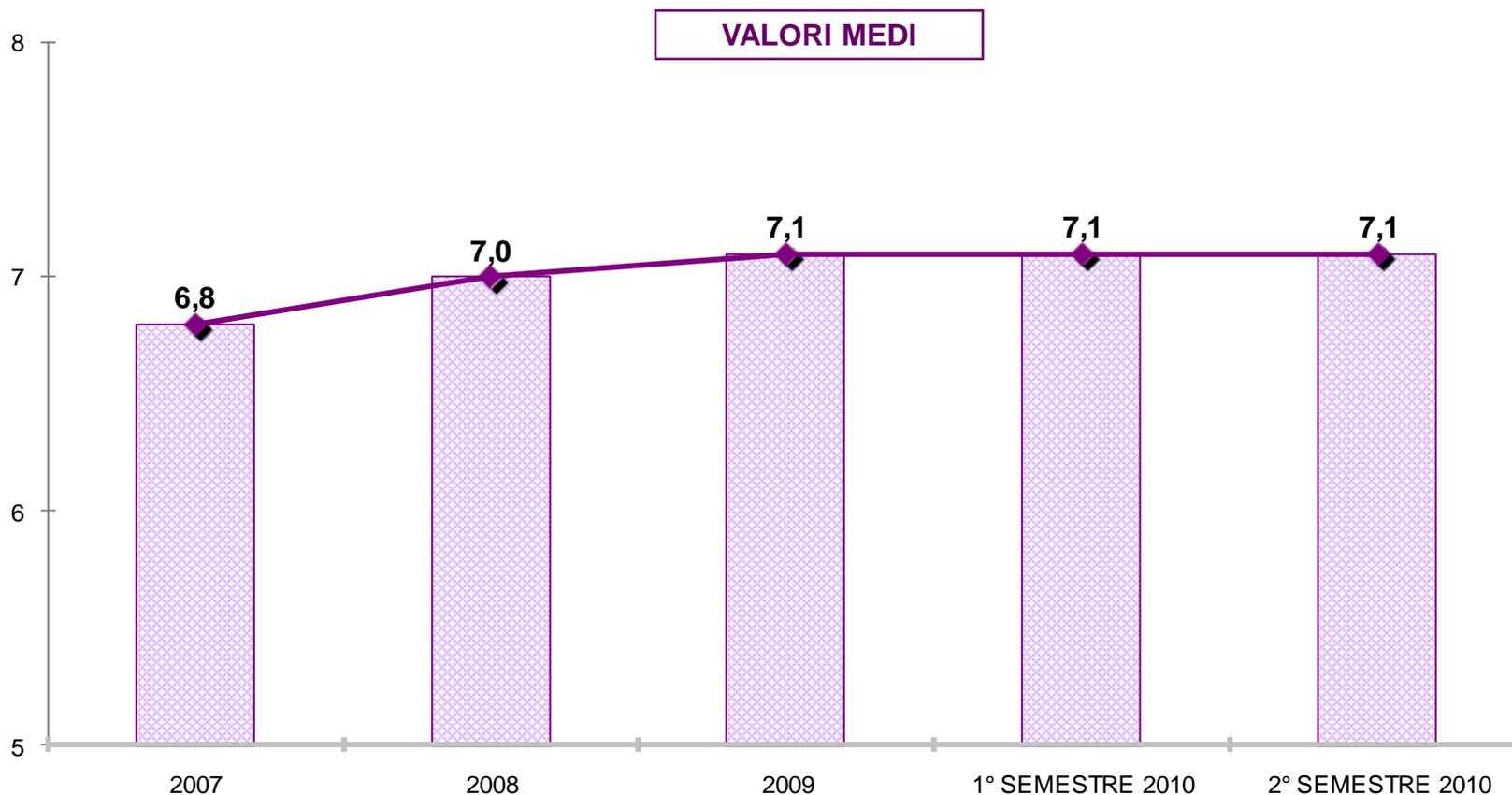
***Il giudizio globale
(Overall)***



IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO

TREND

- ☉ Vorrei che lei esprimesse il suo giudizio globale circa la qualità del servizio idrico fornito, 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	2° SEM. 2010
Eccellenza (voti 9 e 10)	18%	12%	14%	12%	10%
Bontà (Voto 8)	24%	24%	31%	32%	28%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	37%	52%	44%	45%	51%
Insufficienza (Voti 1-5)	21%	12%	11%	11%	11%
Media	6,8	7,0	7,1	7,1	7,1
% SODDISFATTI	79%	88%	89%	89%	89%

IL GIUDIZIO GLOBALE SUL SERVIZIO IDRICO

2° 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)	10%	10%	12%	10%
Bontà (Voto 8)	28%	25%	32%	27%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	51%	53%	44%	56%
Insufficienza (Voti 1-5)	11%	12%	12%	7%
Media	7,1	7,0	7,1	7,1



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

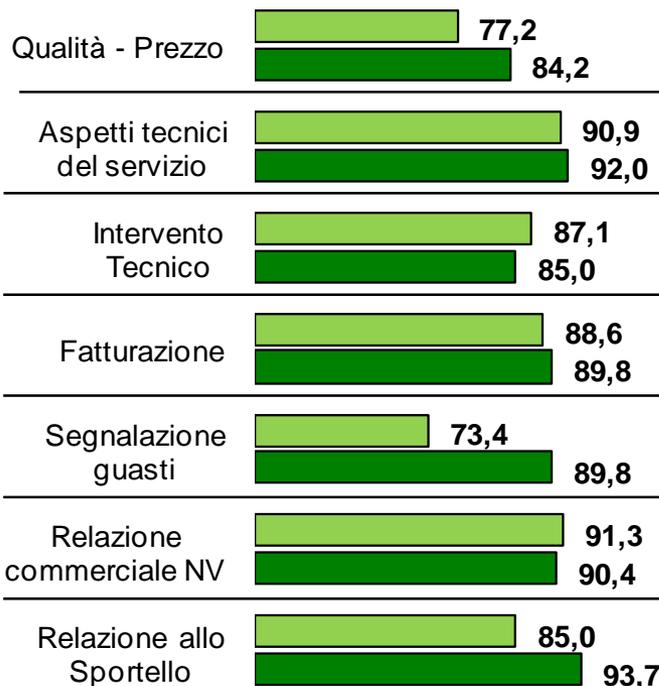


IL CSI - CUSTOMER SATISFACTION INDEX

2° SEMESTRE 2010



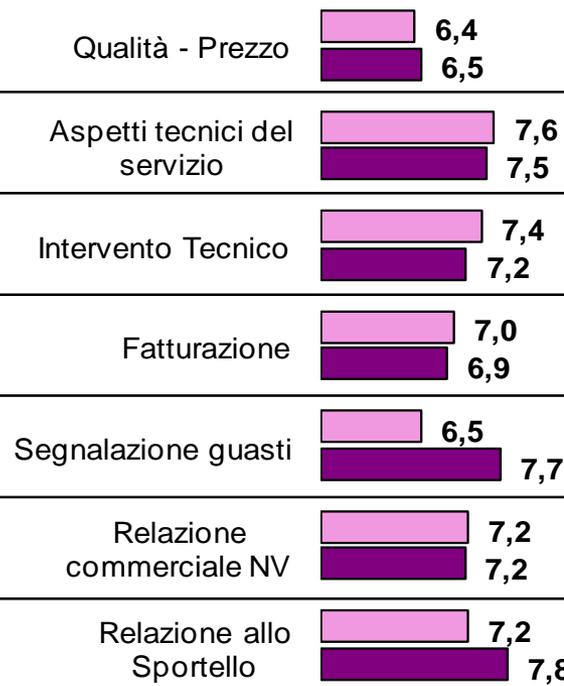
CSI Parziali:



50 100



CSI Parziali:

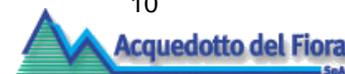


5 10



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



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 voto da 1 a 4 all'aspetto analizzato).

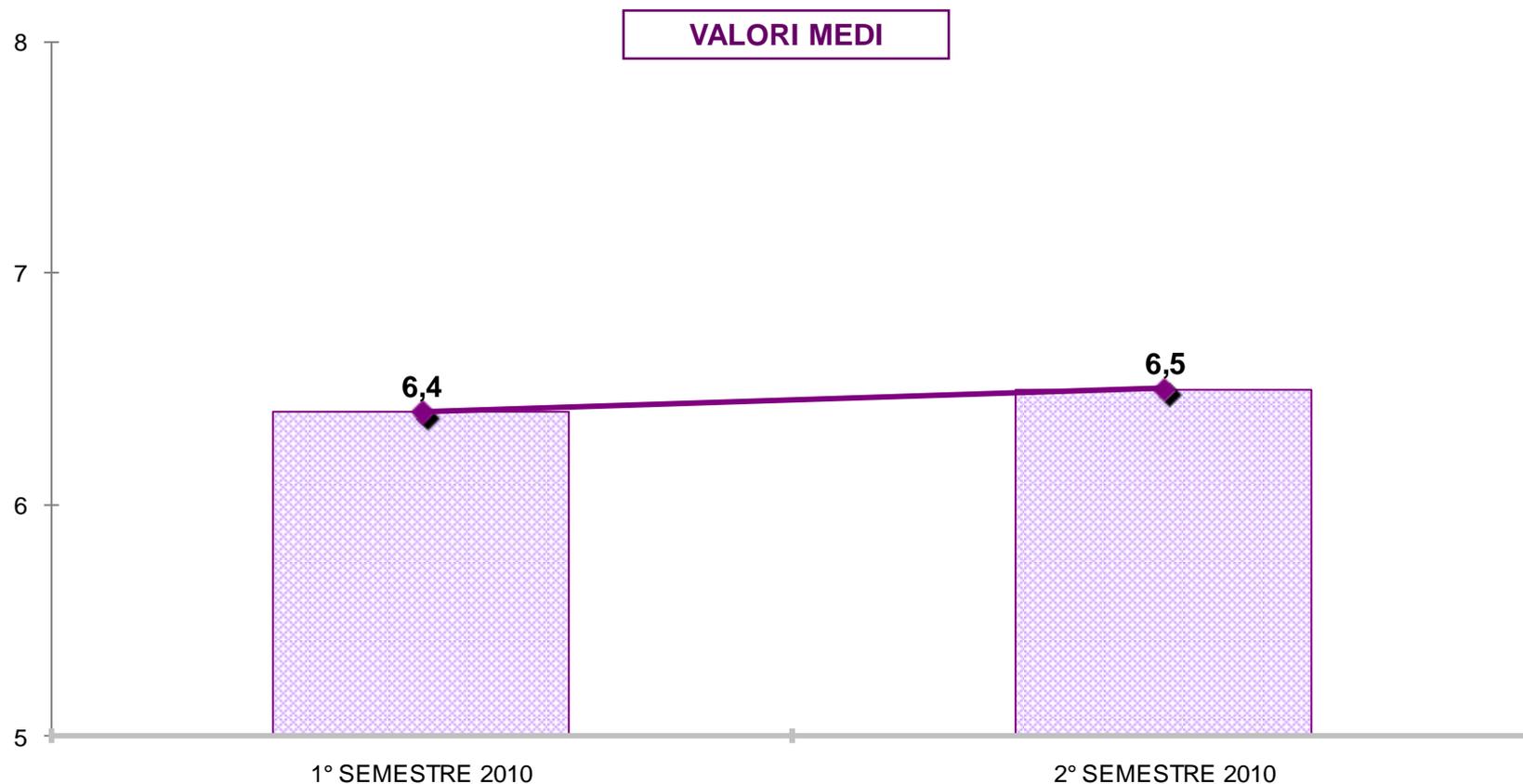


I fattori di soddisfazione



IL GIUDIZIO GLOBALE SUL RAPPORTO QUALITÀ – PREZZO TREND

- ⊕ 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?



IL GIUDIZIO GLOBALE SUL RAPPORTO QUALITÀ – PREZZO 2° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

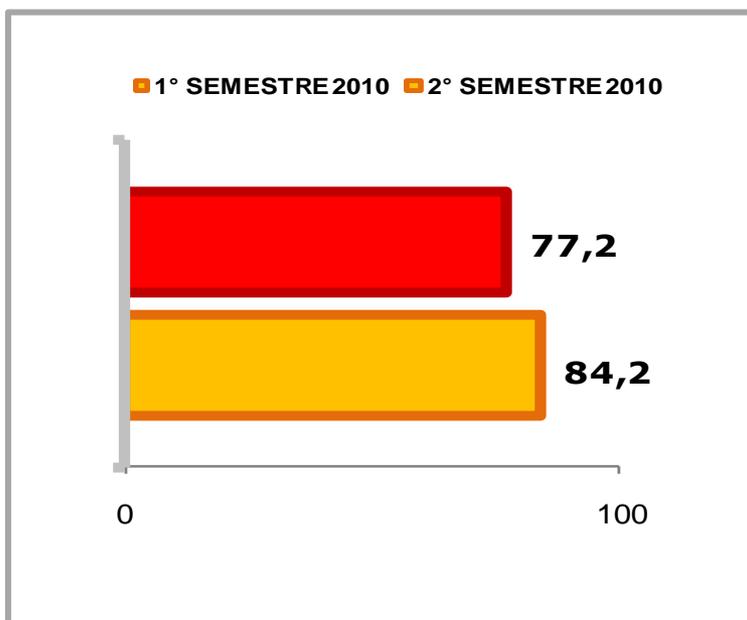
⊕ Pensando alla qualità del servizio offerto rispetto alla tariffa, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	3%	3%	4%	3%
Bontà (Voto 8)	13%	12%	14%	12%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	68%	68%	64%	72%
Insufficienza (Voti 1-5)	16%	17%	18%	13%
Media	6,5	6,5	6,4	6,6

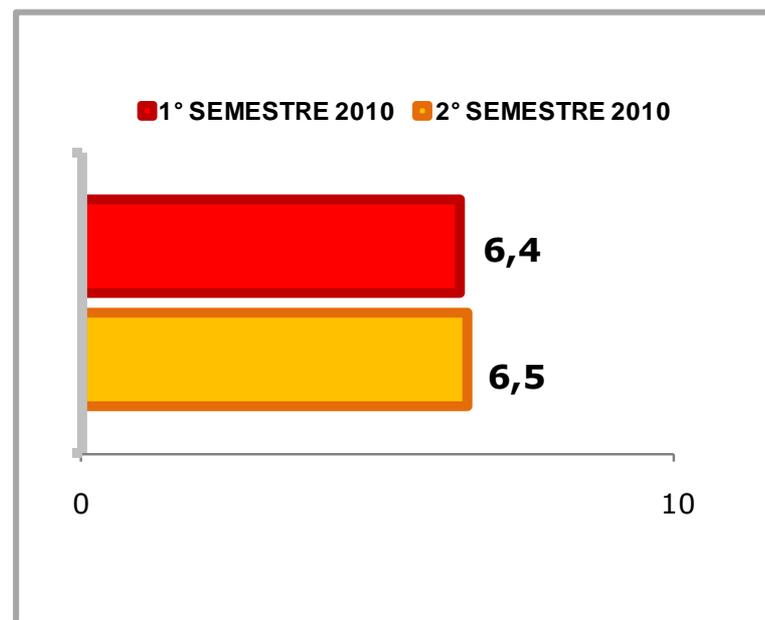
I CSI PARZIALI DEL RAPPORTO QUALITÀ - PREZZO

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



GLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

ITEM INDAGATI

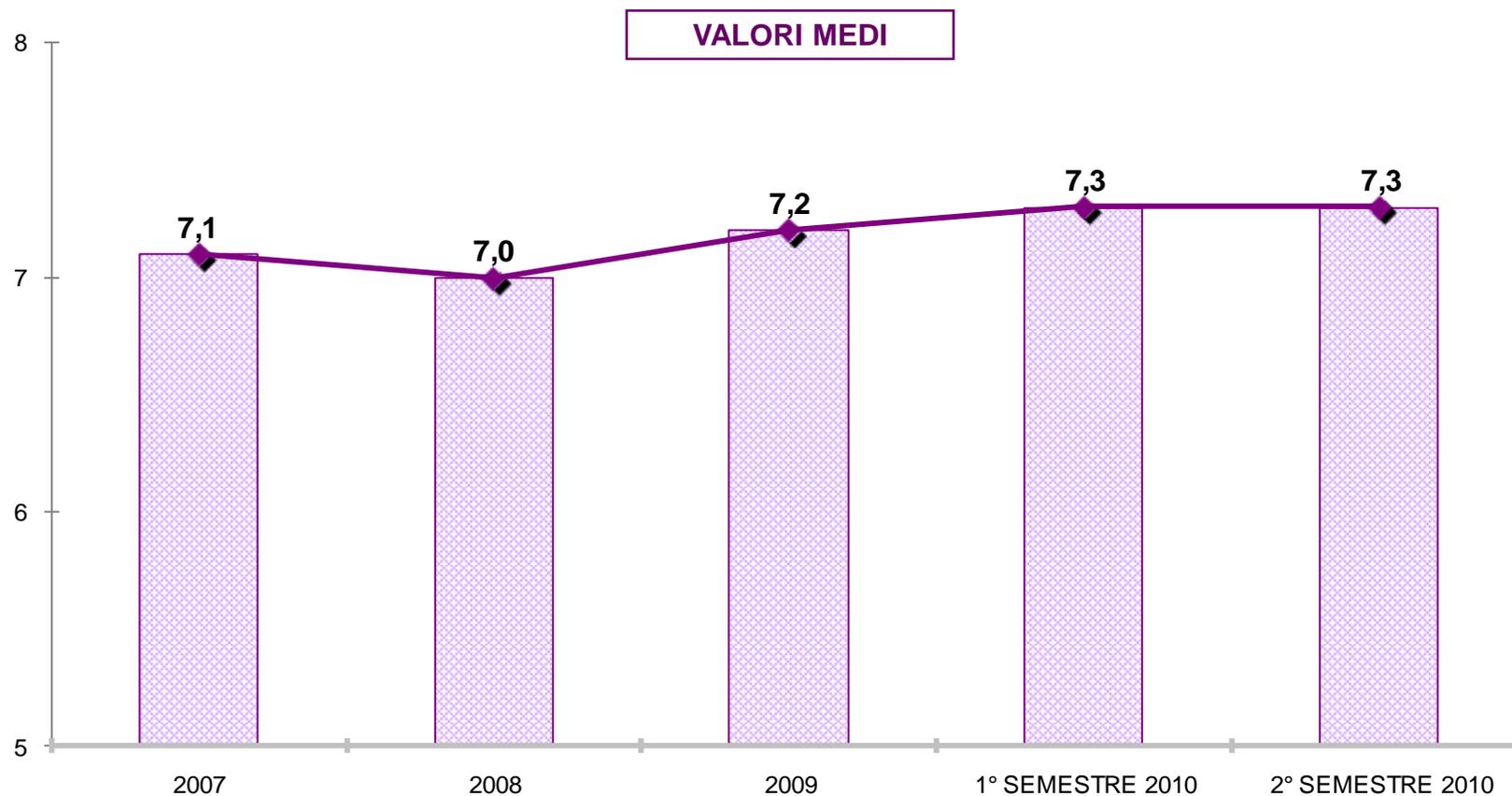
ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

- 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

2° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

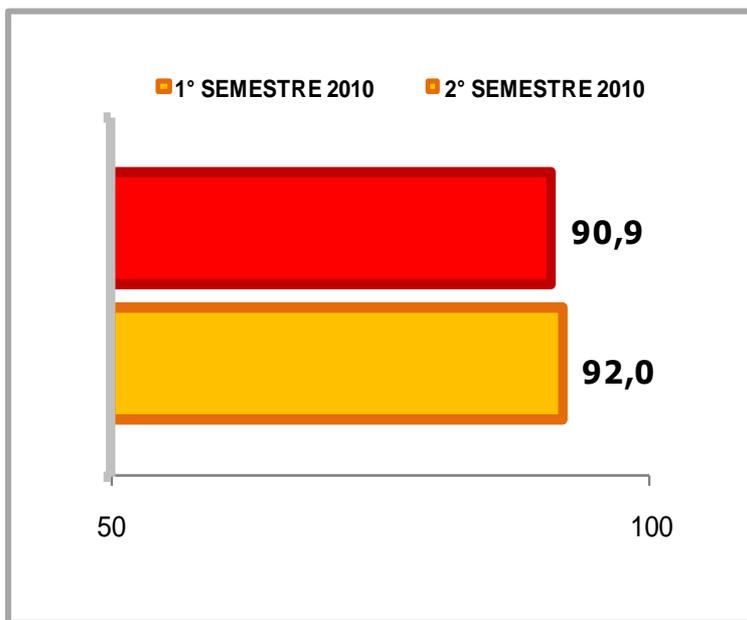
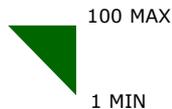
- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti tecnici del servizio, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa, su una scala da 1 a 10 dove 1 esprime il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	18%	15%	22%	18%
Bontà (Voto 8)	26%	24%	26%	28%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	49%	51%	48%	47%
Insufficienza (Voti 1-5)	7%	10%	4%	7%
Media	7,3	7,2	7,5	7,4

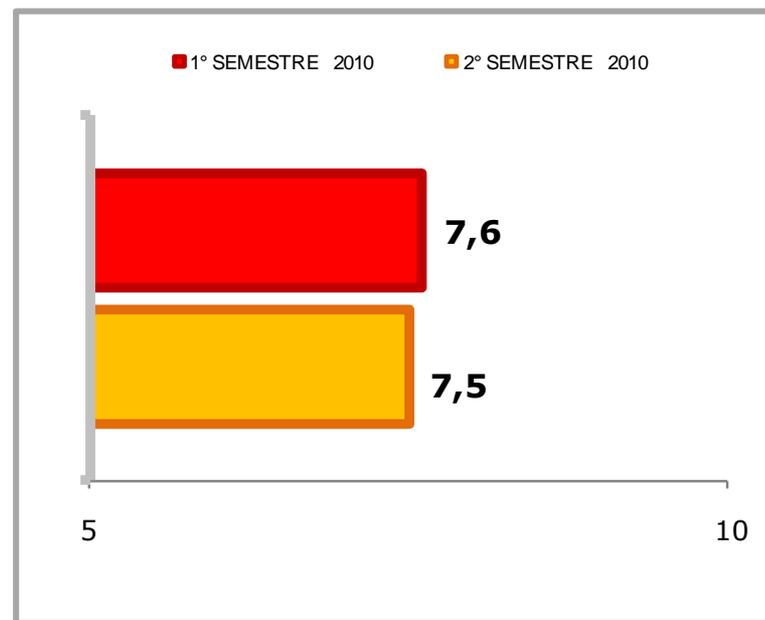
I CSI PARZIALI DEGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



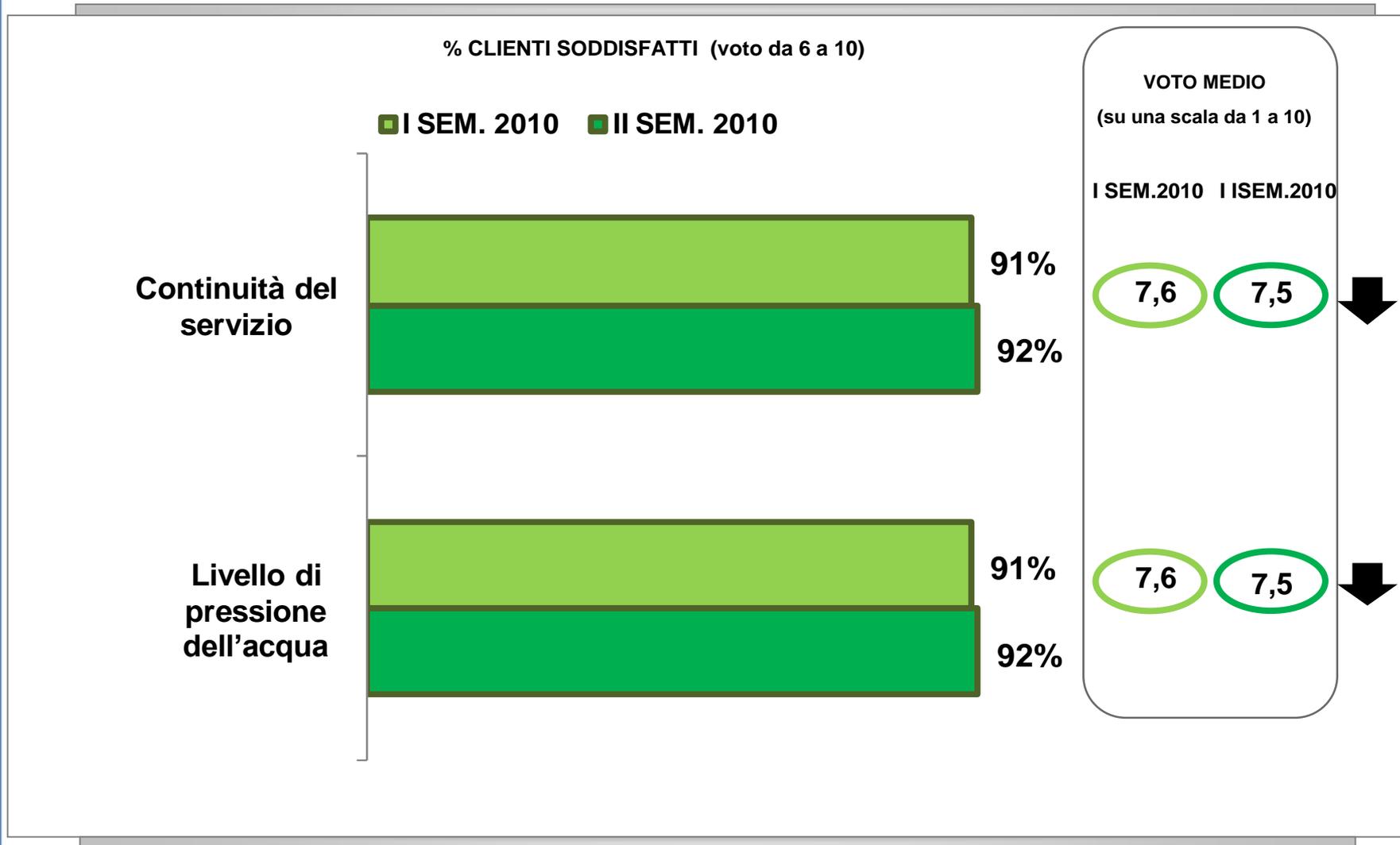
CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO
% utenti soddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

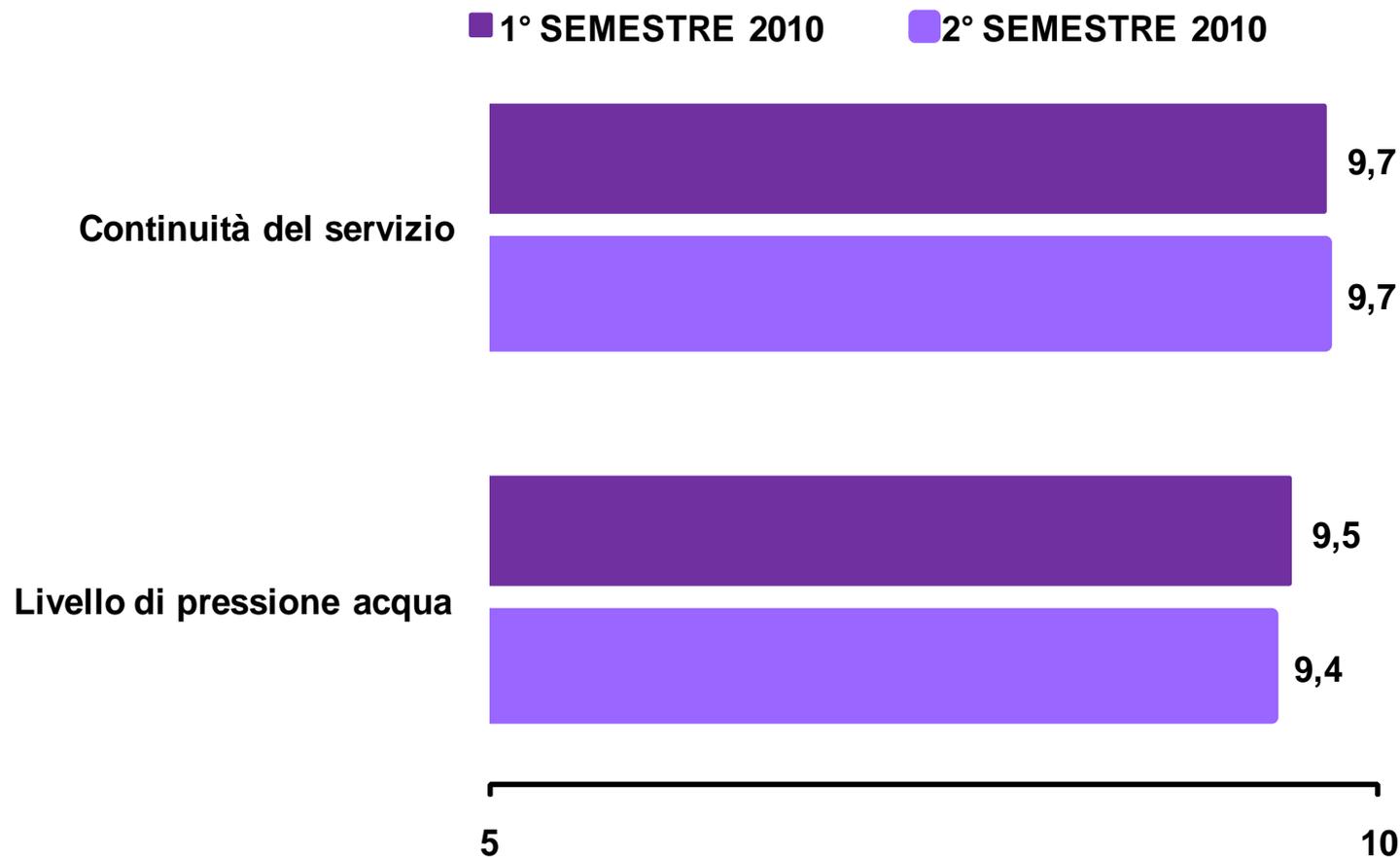
ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
Continuità del servizio	4%	5%	91%	7,6	4%	4%	92%	7,5
Livello di pressione dell'acqua	3%	6%	91%	7,6	3%	5%	92%	7,5

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



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO - 1° e 2° 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?



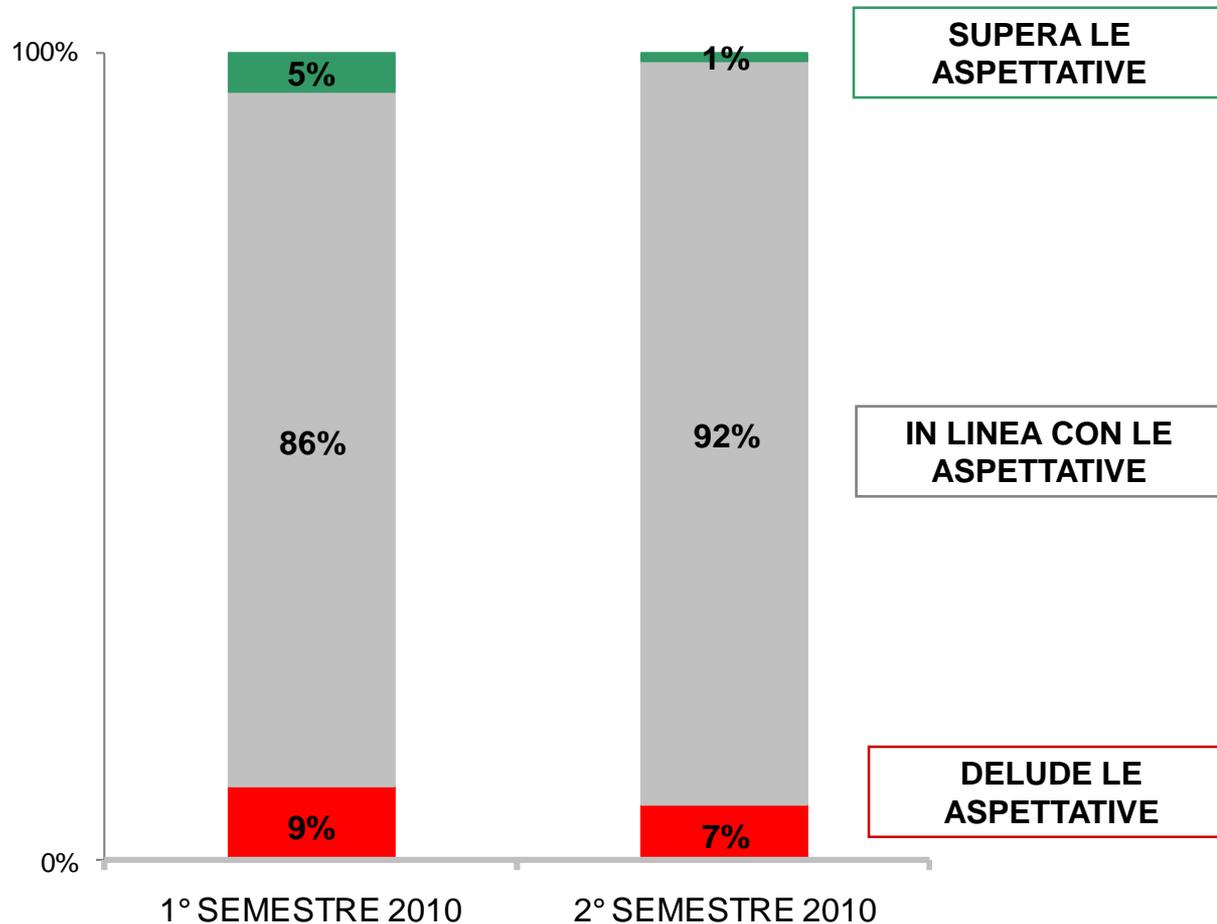
LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - ASPETTI TECNICI



LE ASPETTATIVE SUGLI ASPETTI TECNICI DEL SERVIZIO

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



ITEM INDAGATI

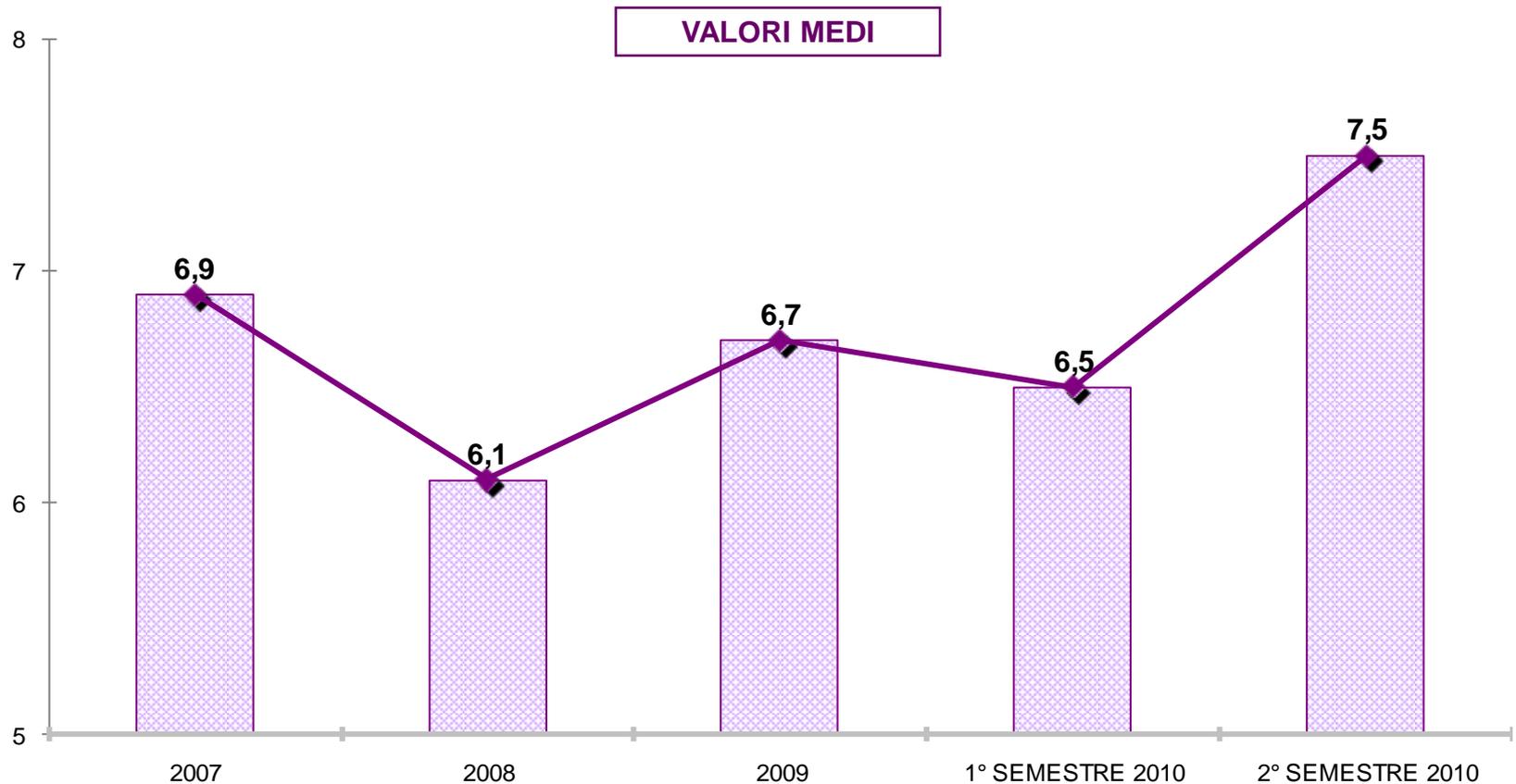
SEGNALAZIONE GUASTI

- La facilità di trovare libera la linea
- La facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
- La chiarezza e la correttezza delle informazioni fornite dall'addetto che le ha risposto al telefono
- La cortesia dell'operatore che le 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

2° SEMESTRE 2010

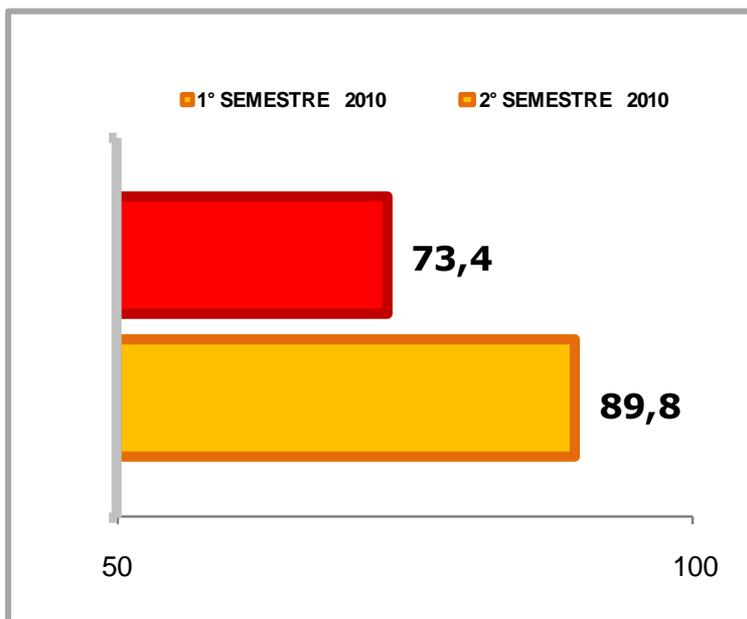
- ⌚ Considerando complessivamente la relazione telefonica per la segnalazione guasti, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	24%
Bontà (Voto 8)	35%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	32%
Insufficienza (Voti 1-5)	9%
Media	7,5

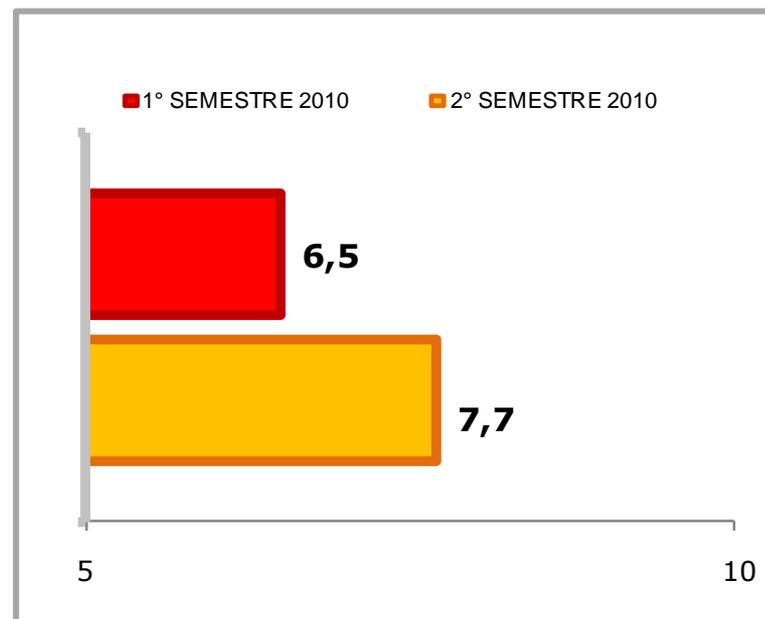
I CSI PARZIALI SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE

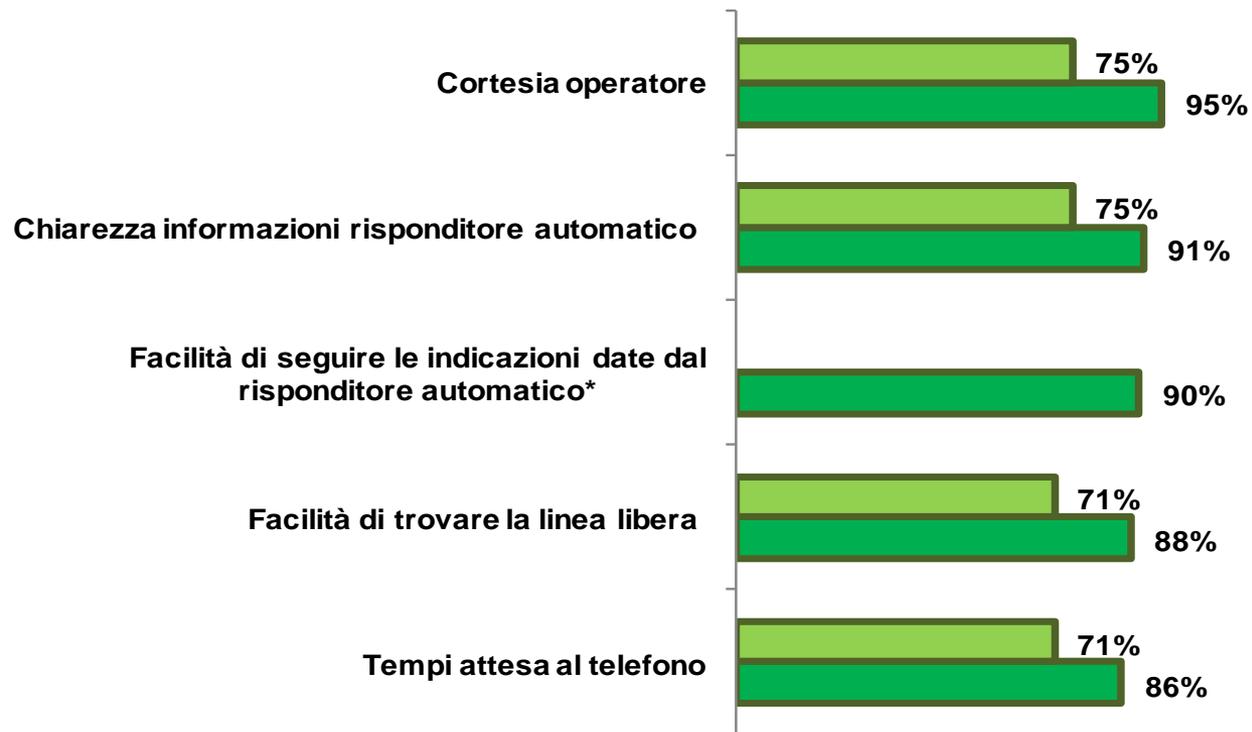


LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

■ I SEM. 2010 ■ II SEM. 2010



*Item non rilevato nel I semestre 2010

SEGNALAZIONE GUASTI
% utenti soddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CONTATTATO IL NUMERO PER LA SEGNALAZIONE DEI
GUASTI (256 CASI AD HOC)



LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

ASPETTI RELAZIONE NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
<i>Cortesìa operatore</i>	14%	11%	75%	7,0	4%	1%	95%	8,1
<i>Chiarezza informazioni risponditore automatico</i>	18%	7%	75%	6,4	5%	4%	91%	7,7
<i>Facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico*</i>	-	-	-	-	3%	7%	90%	7,7
<i>Facilità di trovare la linea libera</i>	20%	9%	71%	6,2	4%	8%	88%	7,6
<i>Tempi attesa al telefono</i>	25%	4%	71%	6,1	4%	10%	86%	7,3

*Item non rilevato nel I semestre 2010

SEGNALAZIONE GUASTI
% utenti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

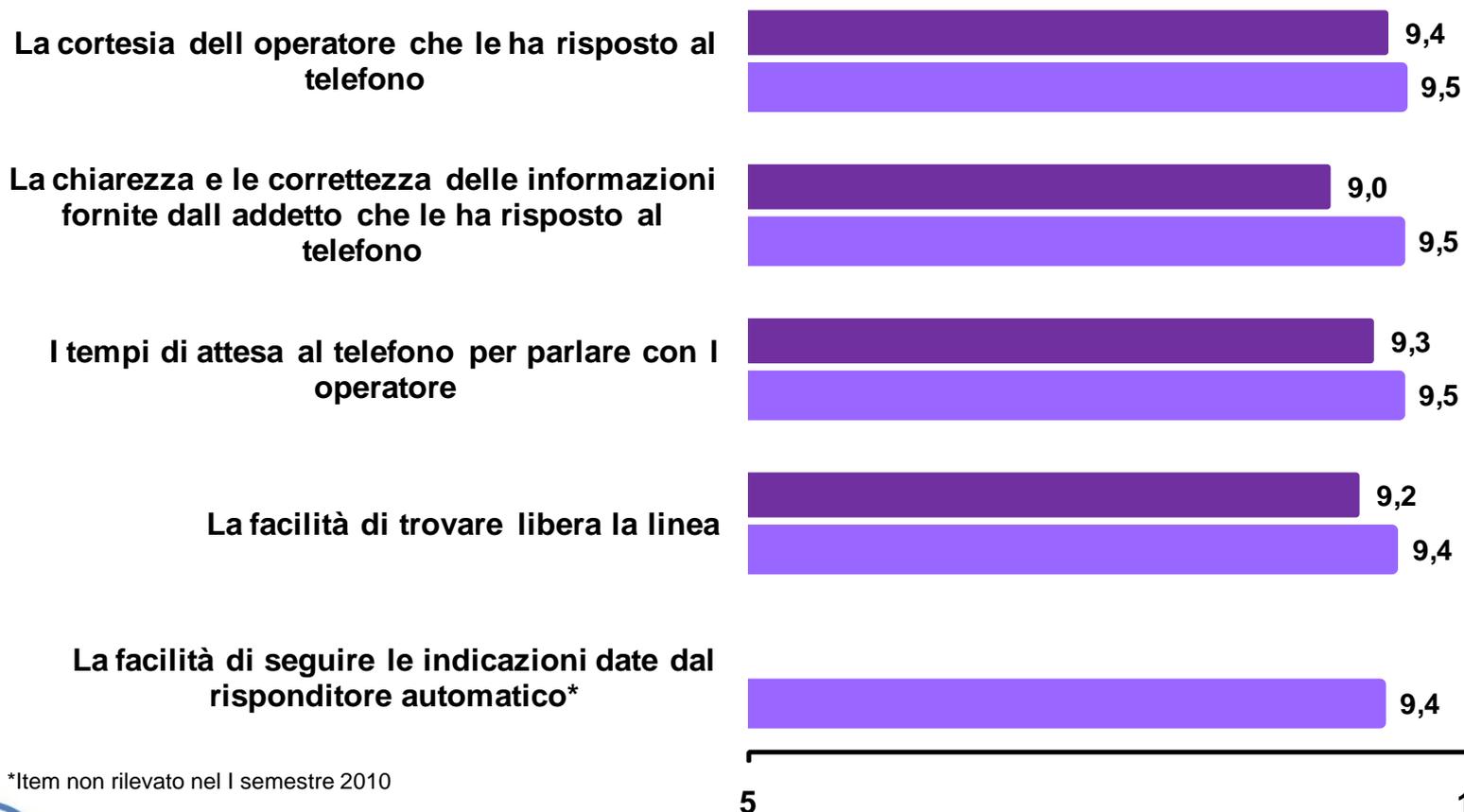
UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CONTATTATO IL NUMERO PER LA SEGNALAZIONE DEI
GUASTI (256 CASI AD HOC)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DI SEGNALAZIONE GUASTI - 1° e 2° 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?

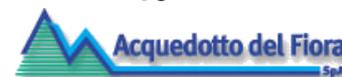
■ 1° SEMESTRE 2010 ■ 2° SEMESTRE 2010



*Item non rilevato nel I semestre 2010

5 10

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CONTATTATO IL NUMERO PER LA SEGNALAZIONE DEI GUASTI (256 CASI AD HOC)



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

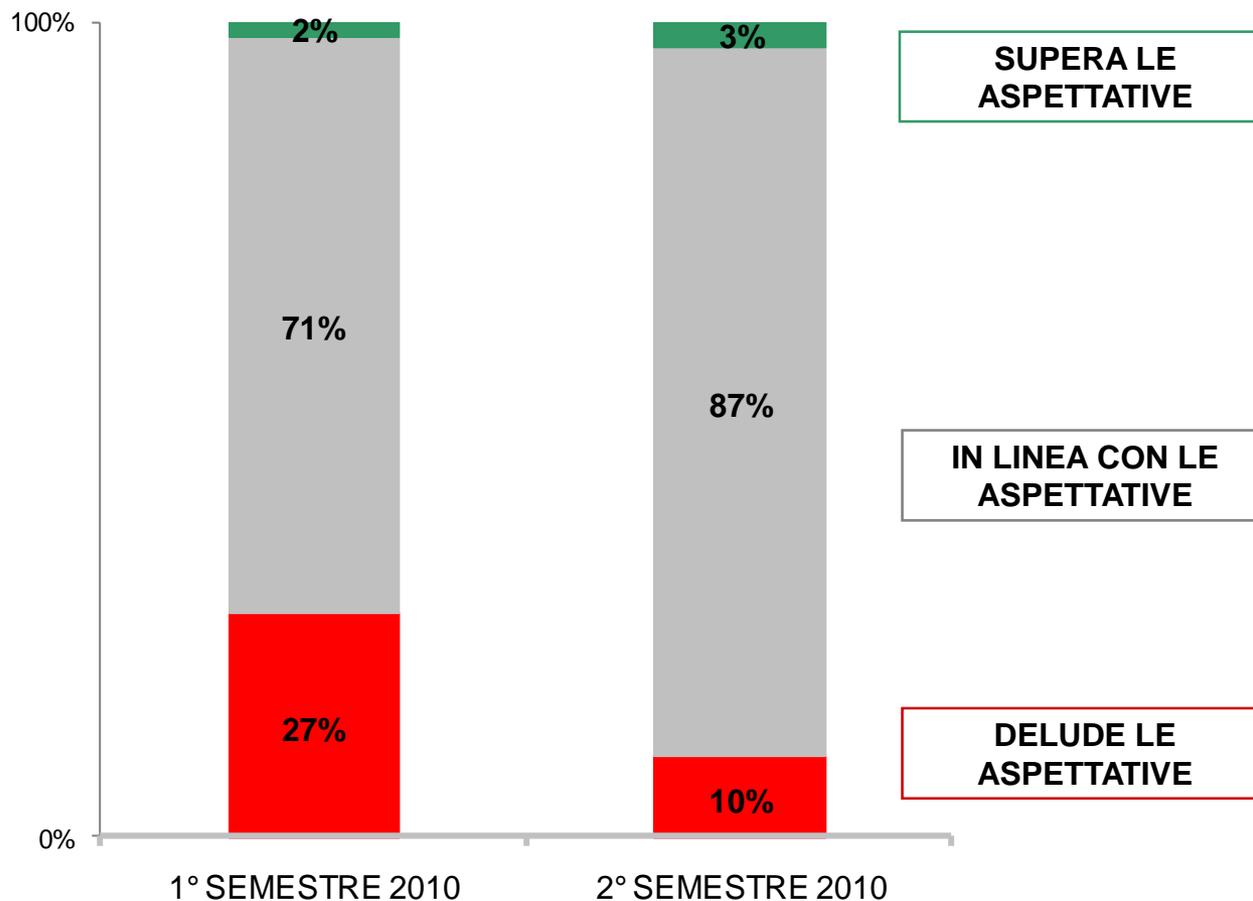
LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



ITEM INDAGATI

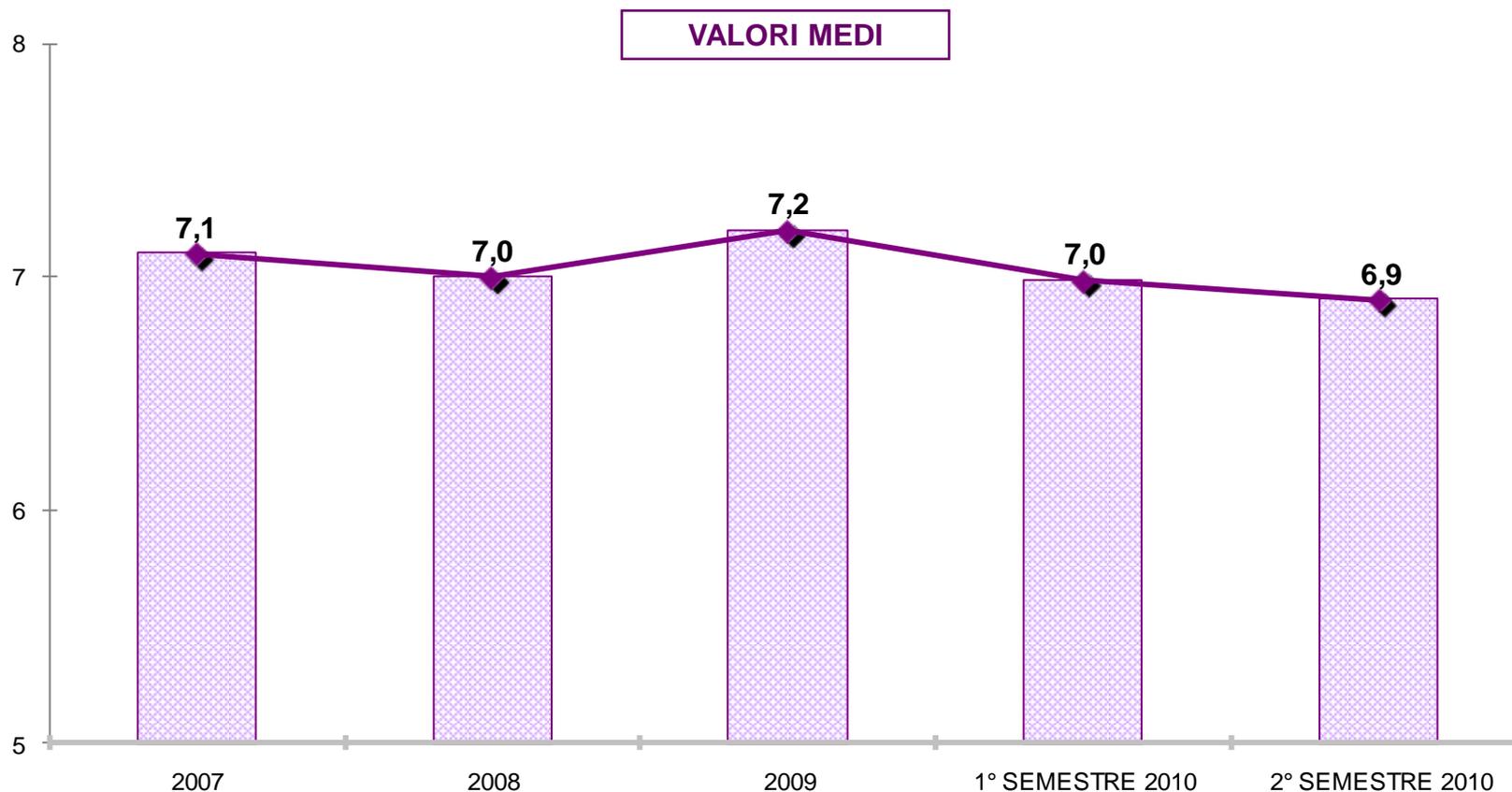
FATTURAZIONE

- 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

2° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

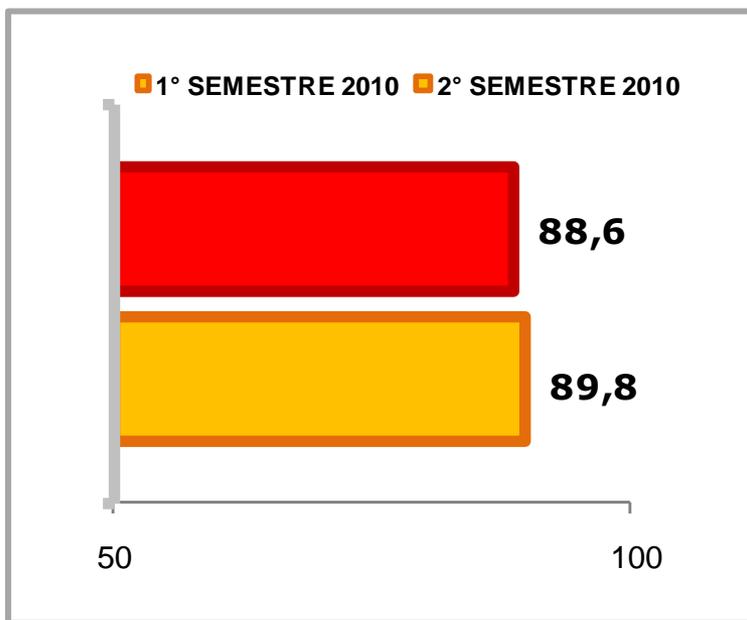
- ⊗ Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione, negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora spa su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	6%	6%	8%	5%
Bontà (Voto 8)	19%	17%	21%	21%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	67%	68%	61%	69%
Insufficienza (Voti 1-5)	8%	9%	10%	5%
Media	6,9	6,8	6,9	7,0

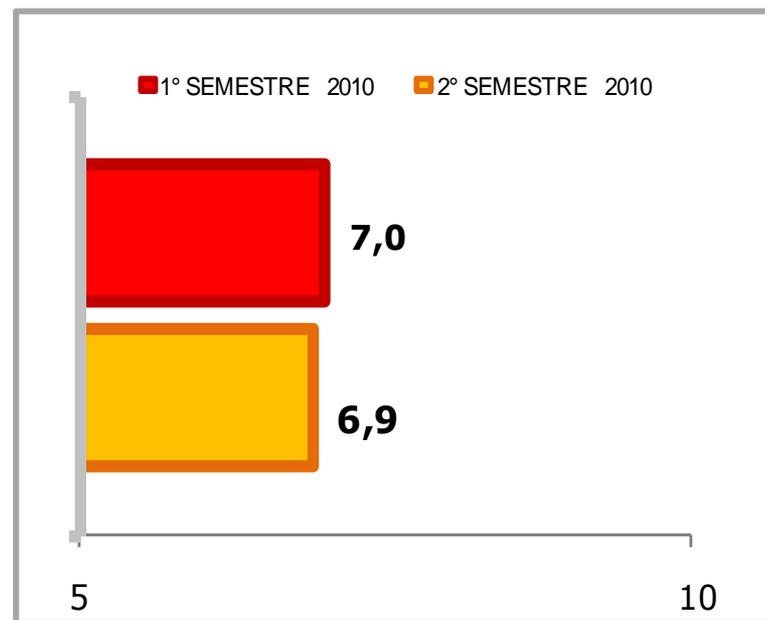
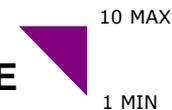
I CSI PARZIALI SUL SERVIZIO DI FATTURAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

■ I SEM. 2010 ■ II SEM. 2010

Correttezza degli importi
riportati nelle bollette

91%
91%

7,2

7,0

Chiarezza facilità lettura
delle bollette

88%
90%

7,0

6,9

Regolarità lettura dei
contatori

87%
88%

6,8

6,8

VOTO MEDIO
(su una scala da 1 a 10)
I SEM.2010 I ISEM.2010



FATTURAZIONE
% utenti soddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



L'AREA DELLA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

ASPETTI DI FATTURAZIONE	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
Correttezza degli importi riportati nelle bollette	4%	5%	91%	7,2	4%	5%	91%	7,0
Chiarezza facilità lettura delle bollette	5%	7%	88%	7,0	3%	7%	90%	6,9
Regolarità lettura dei contatori	5%	8%	87%	6,8	4%	8%	88%	6,8

FATTURAZIONE
% utenti soddisfatti e voto medio



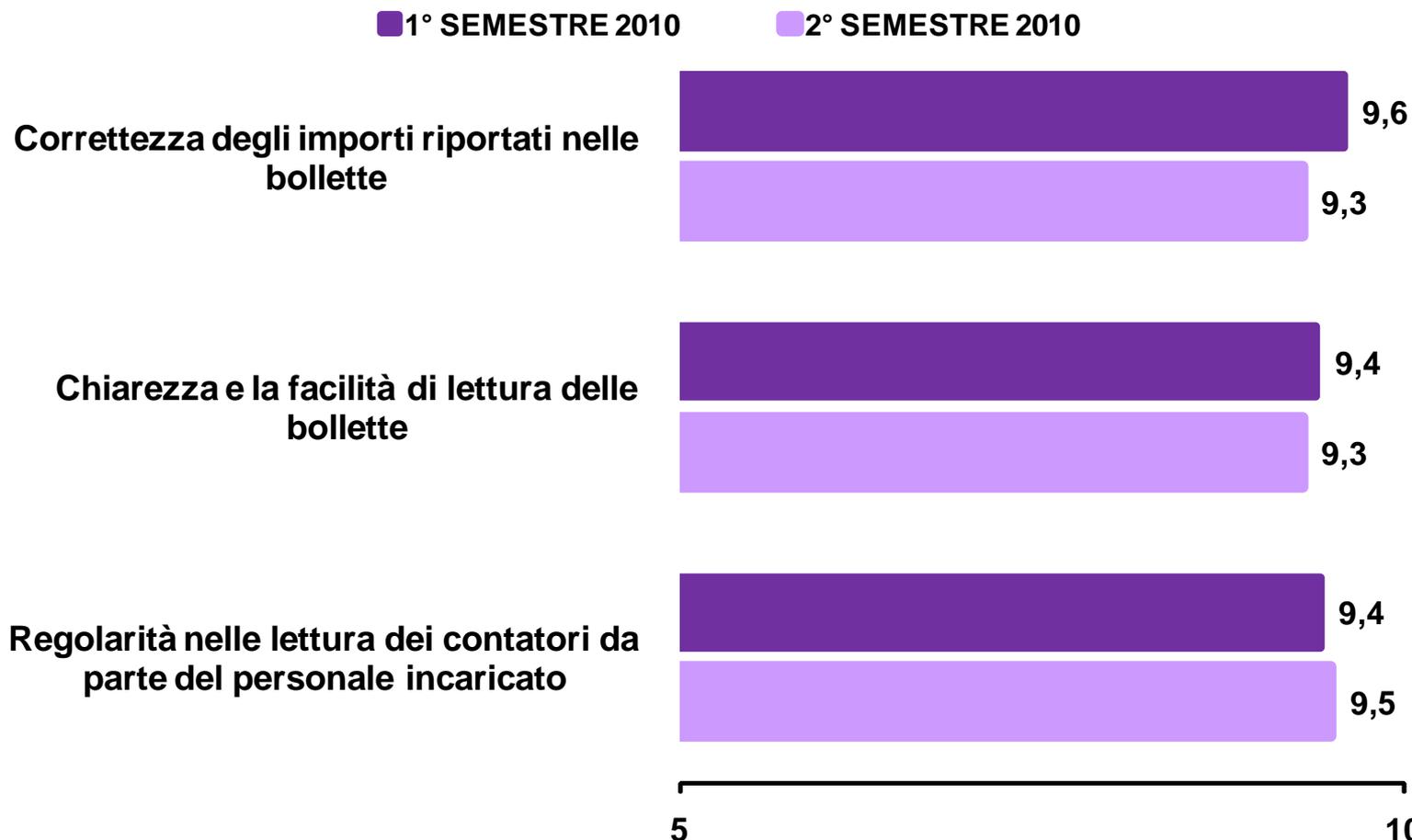
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DI FATTURAZIONE - 1° e 2° 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



SORVEGLIARE

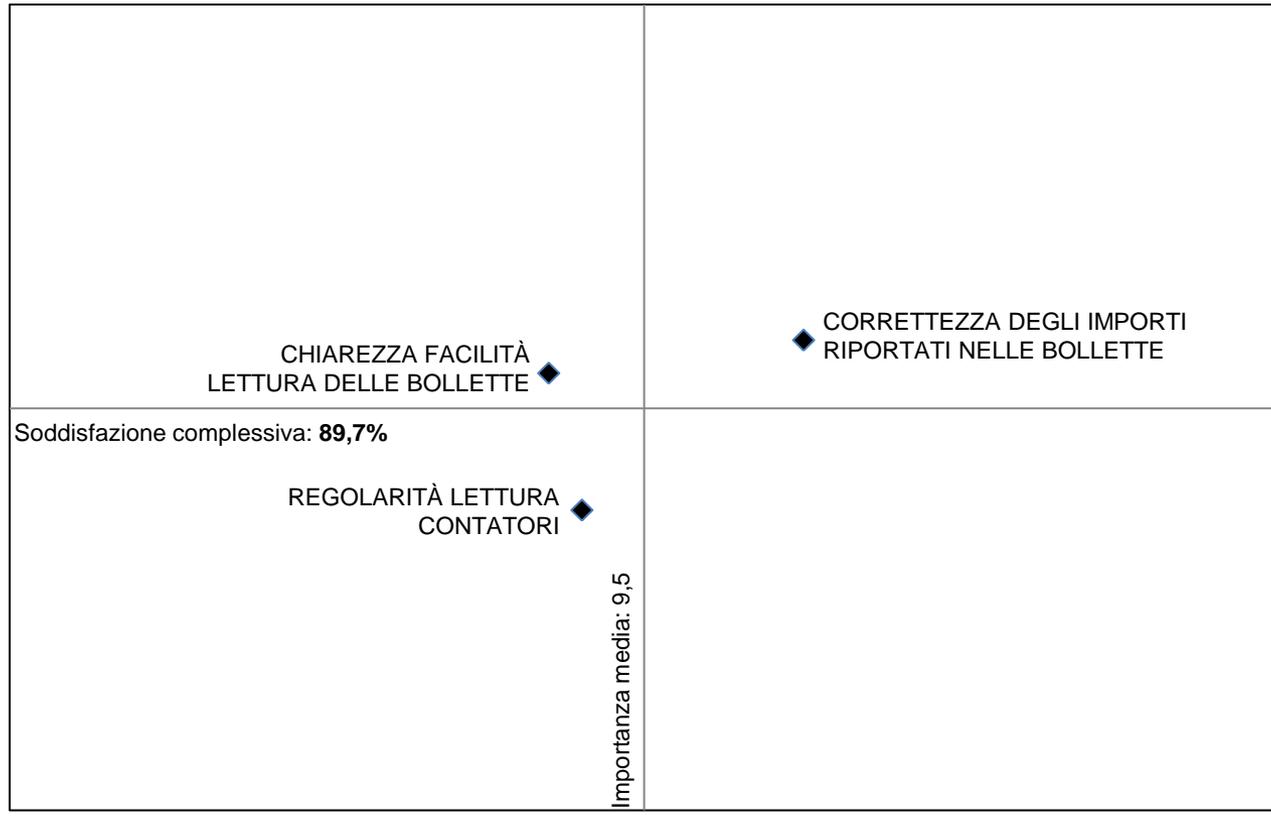


COMUNICARE

SODDISFAZIONE

ALTA

BASSA



PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

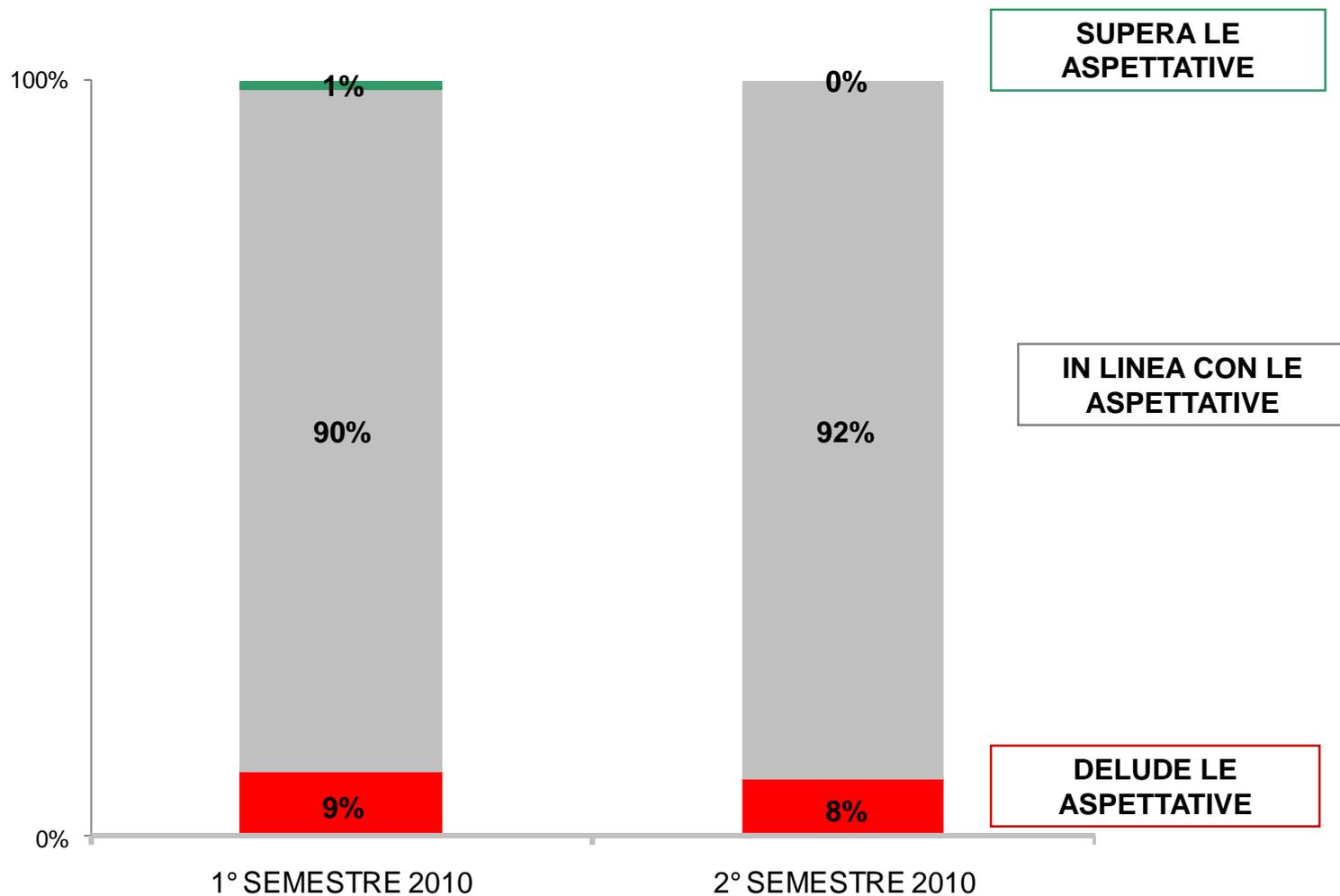
ALTA



LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO DI FATTURAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



ITEM INDAGATI

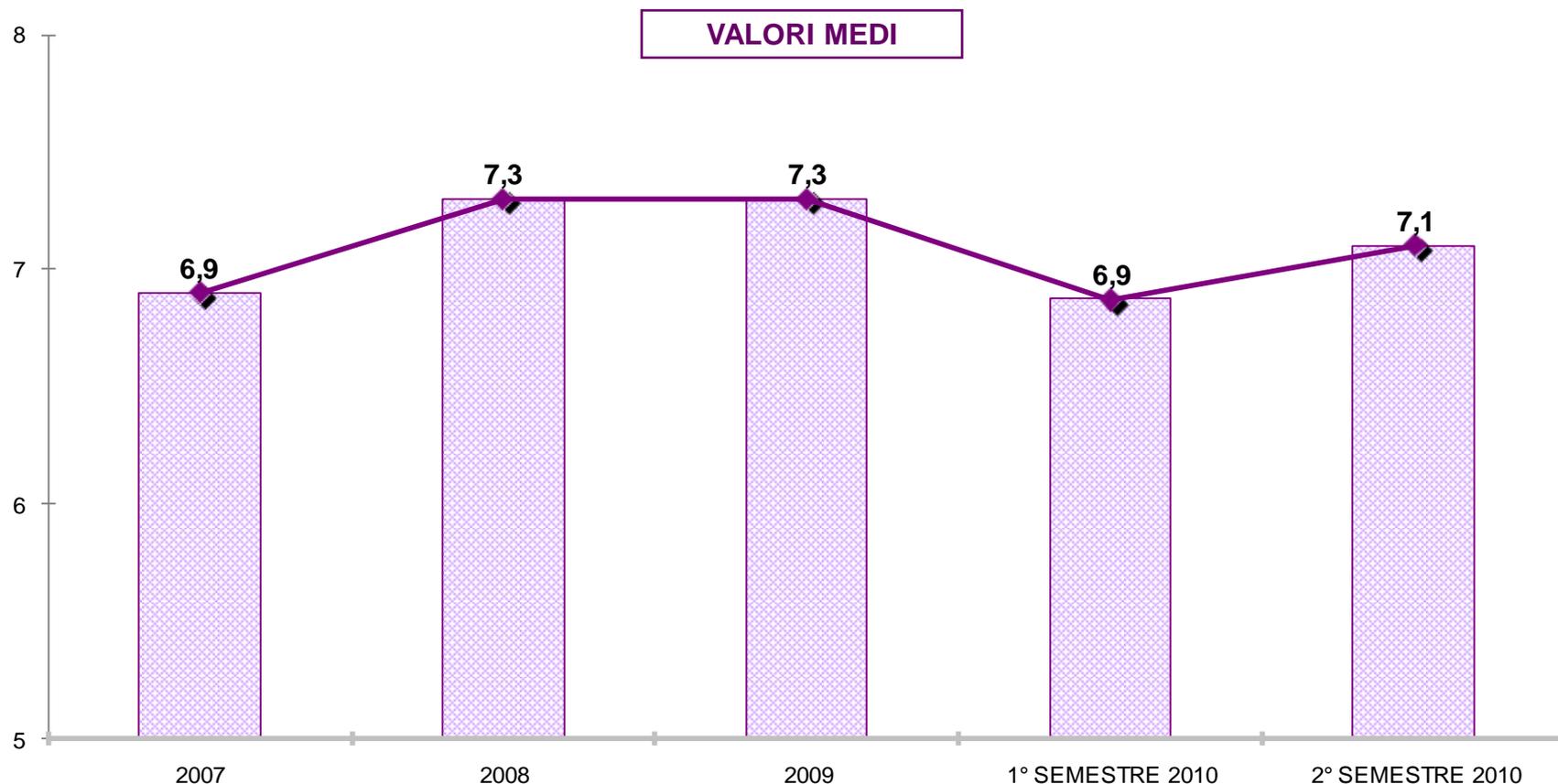
NUMERO VERDE COMMERCIALE

- 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, 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

2° SEMESTRE 2010

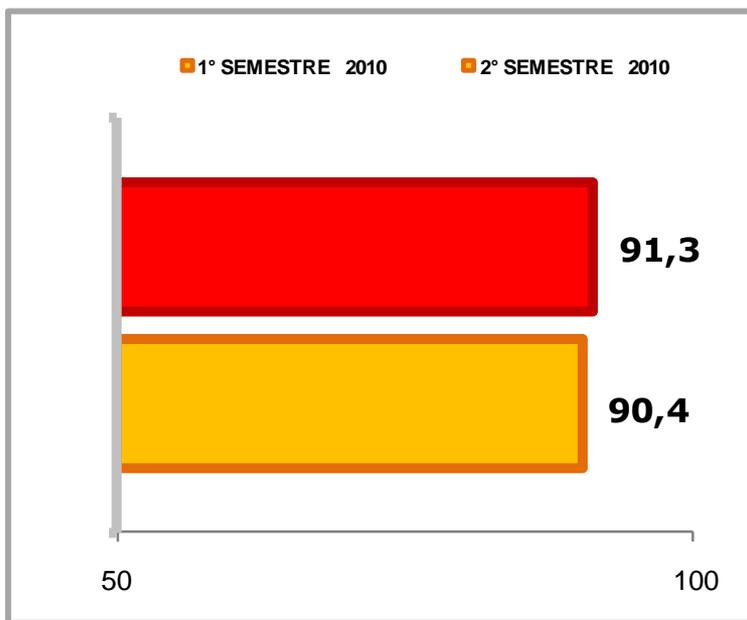
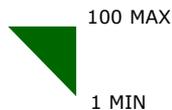
- ⊗ Considerando complessivamente il servizio ricevuto telefonando al Numero Verde, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	9%
Bontà (Voto 8)	25%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	57%
Insufficienza (Voti 1-5)	9%
Media	7,1

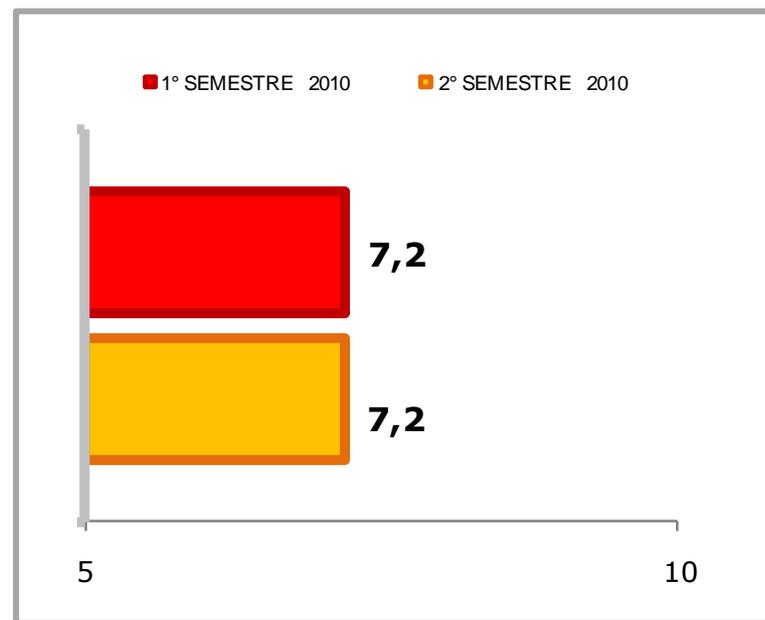
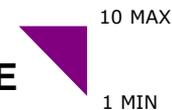
I CSI PARZIALI DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



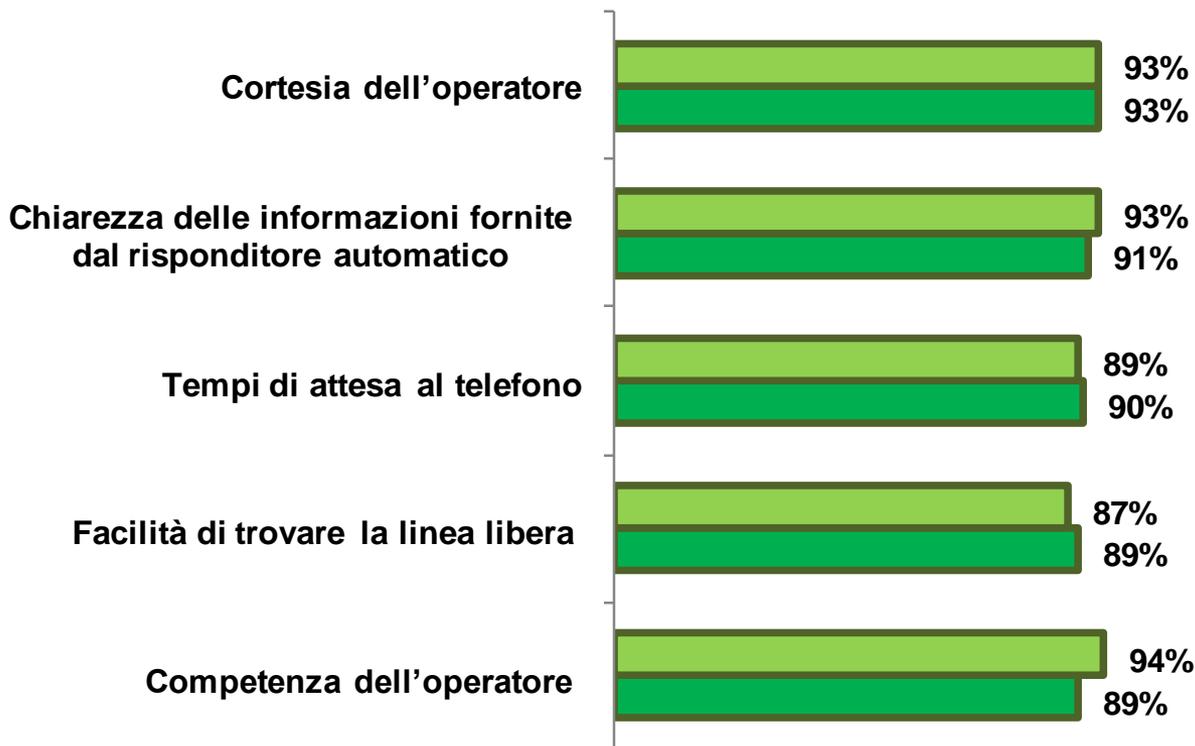
LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

NUMERO VERDE COMMERCIALE
% utenti soddisfatti e voto medio

% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

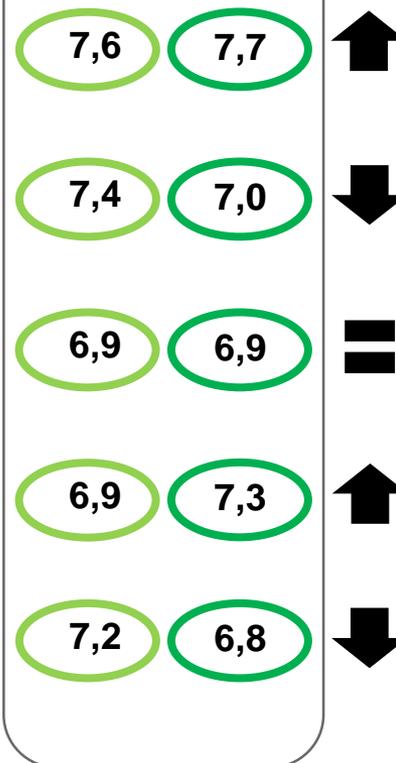
■ I SEM. 2010 ■ II SEM. 2010



VOTO MEDIO

(su una scala da 1 a 10)

I SEM.2010 I ISEM.2010



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (279 CASI AD HOC)



LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

NUMERO VERDE COMMERCIALE
% utenti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio

ASPETTI DI RELAZIONE NUMERO VERDE COMMERCIALE	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
<i>Cortesia dell'operatore</i>	3%	4%	93%	7,6	5%	2%	93%	7,7
<i>Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico</i>	4%	3%	93%	7,4	4%	5%	91%	7,0
<i>Tempi di attesa al telefono</i>	5%	6%	89%	6,9	5%	5%	90%	6,9
<i>Facilità di trovare la linea libera</i>	4%	9%	87%	6,9	6%	5%	89%	7,3
<i>Competenza dell'operatore</i>	3%	3%	94%	7,2	5%	6%	89%	6,8



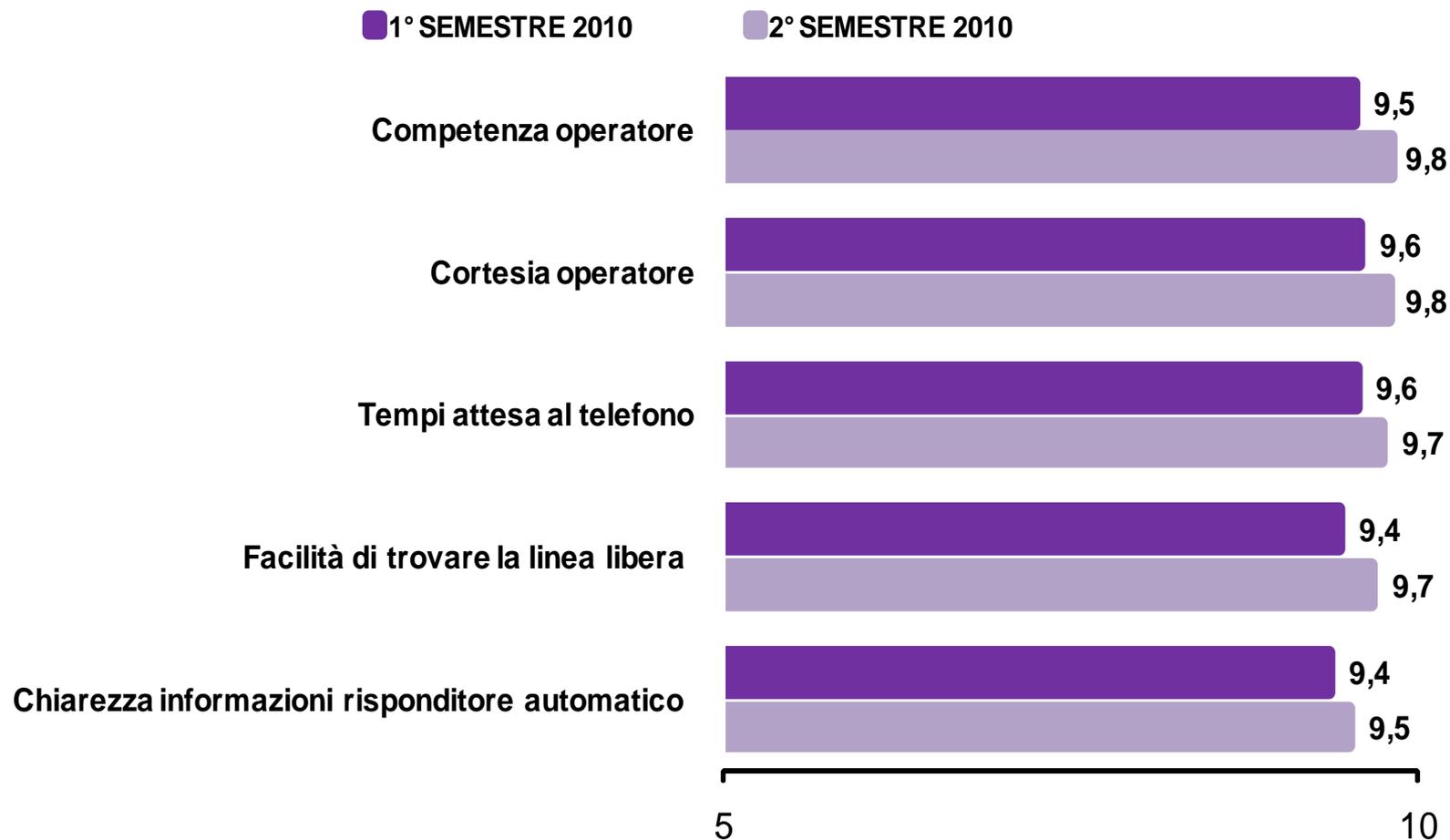
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (279 CASI AD HOC)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEL NUMERO VERDE COMMERCIALE - 1° e 2° SEMESTRE 2010

⊗ Quanto considera importante l'aspetto relativi al servizio fornito dal Numero Verde 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?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (279 CASI AD HOC)



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



ALTA

SORVEGLIARE

COMUNICARE



SODDISFAZIONE

BASSA

Soddisfazione complessiva: 97%

◆ CHIAREZZA
INFORMAZIONI
RISPONDITORE
AUTOMATICO

◆ FACILITÀ DI
TROVARE LA
LINEA LIBERA

Importanza media: 9,7

◆ TEMPI ATTESA PER
PARLARE CON OPERATORE

◆ CORTESIA
OPERATORE

◆ COMPETENZA
OPERATORE

PERFEZIONARE

BASSA

IMPORTANZA

MIGLIORARE

ALTA



Istituto Piepoli

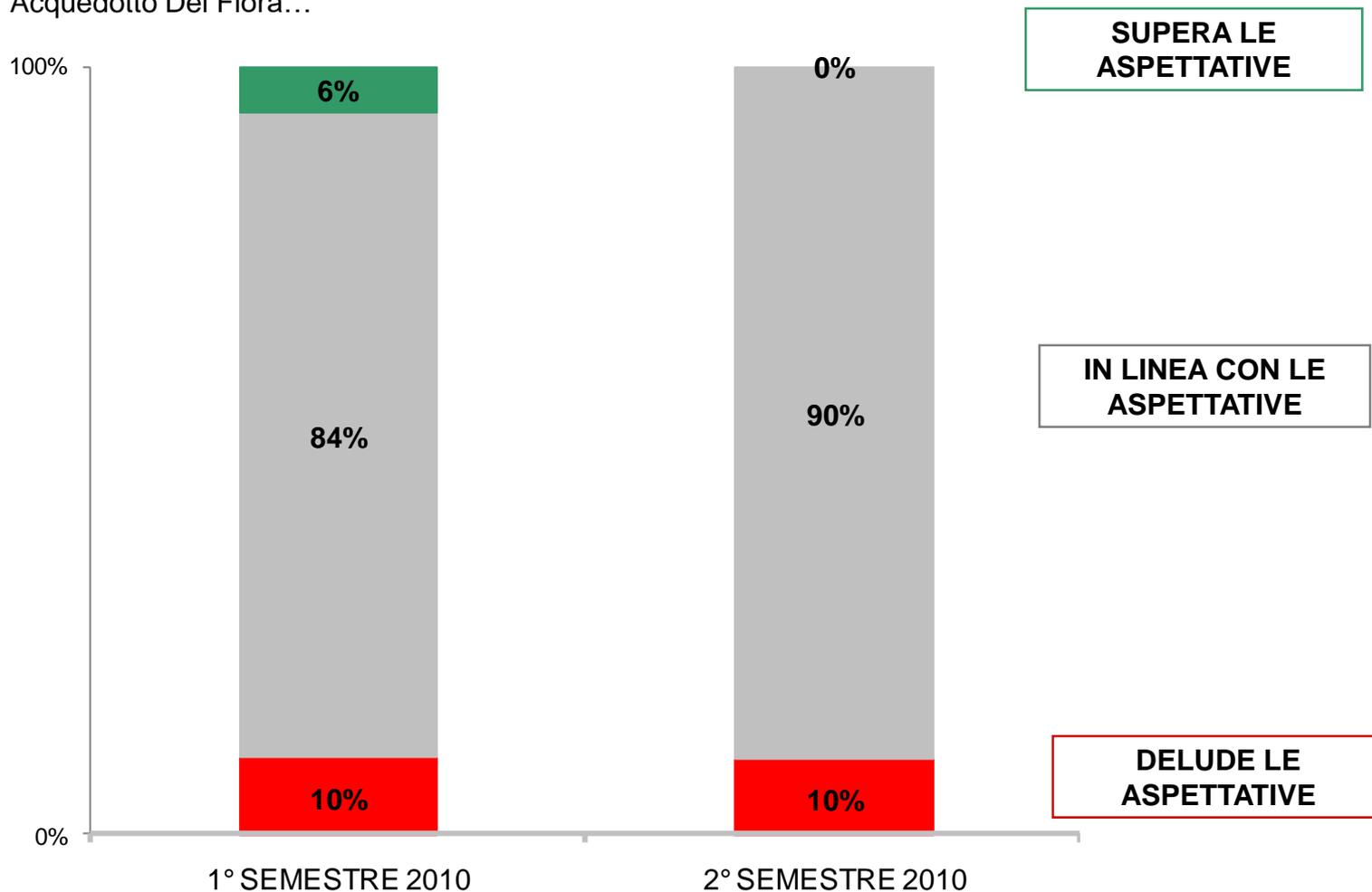
Acquedotto del Fiora SpA

LE PRIORITÀ DI INTERVENTO

LE ASPETTATIVE SUL NUMERO VERDE COMMERCIALE

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



1° SEMESTRE 2010

2° SEMESTRE 2010

UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (279 CASI AD HOC)



Istituto Piepoli



ITEM INDAGATI

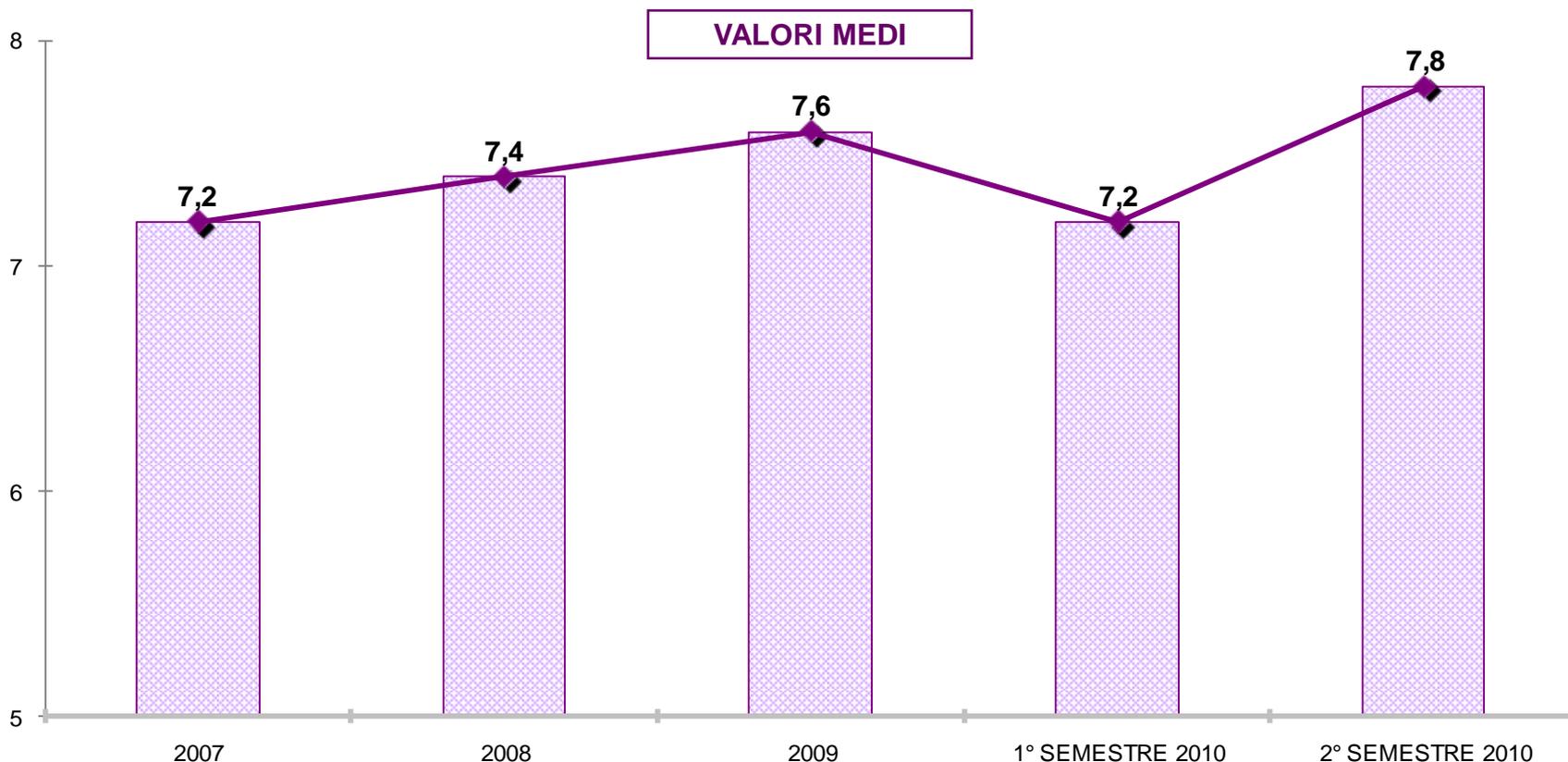
RELAZIONE ALLO SPORTELLO

- Gli orari di apertura dello sportello
- I tempi di attesa per parlare con l'operatore
- 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 su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo?



IL GIUDIZIO SULLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

2° SEMESTRE 2010

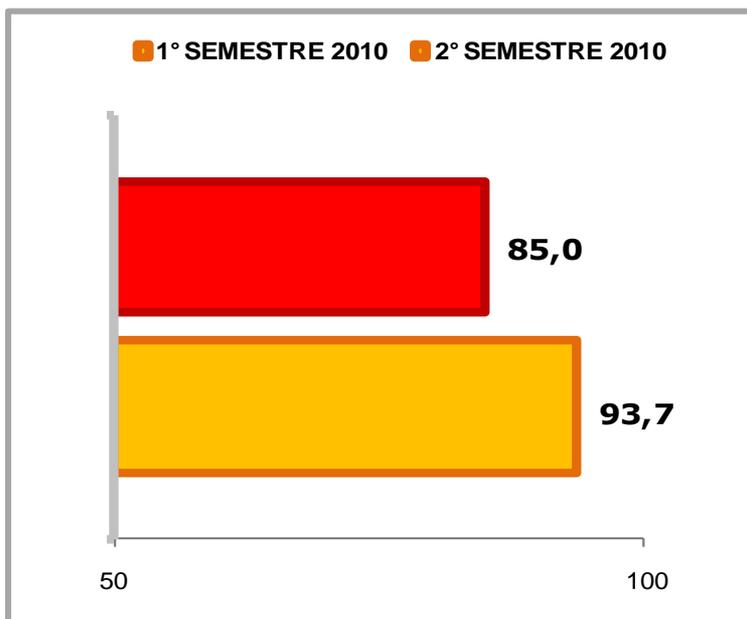
- ⊗ Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello che voto da ad Acquedotto del Fiora su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo e 10 è il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	22%
Bontà (Voto 8)	44%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	30%
Insufficienza (Voti 1-5)	4%
Media	7,8

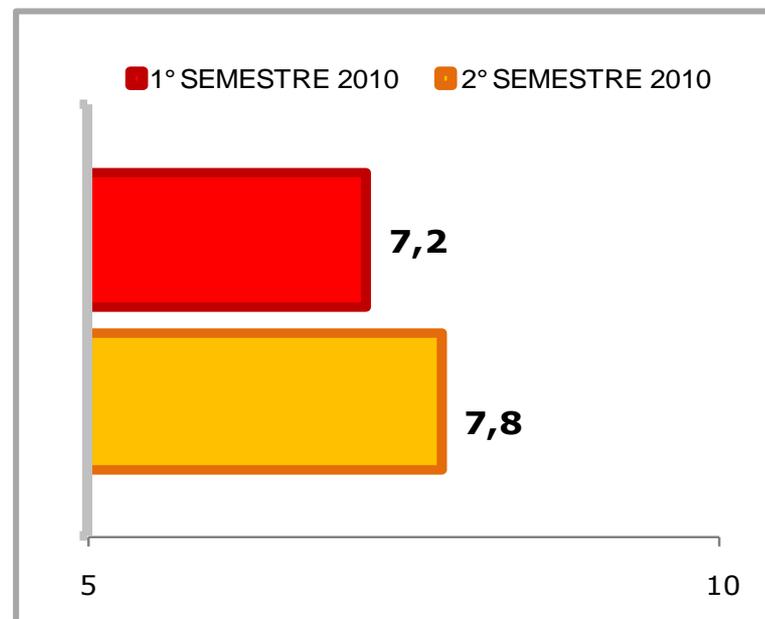
I CSI PARZIALI DELLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE



LA SODDISFAZIONE

1 e 2° SEMESTRE 2010

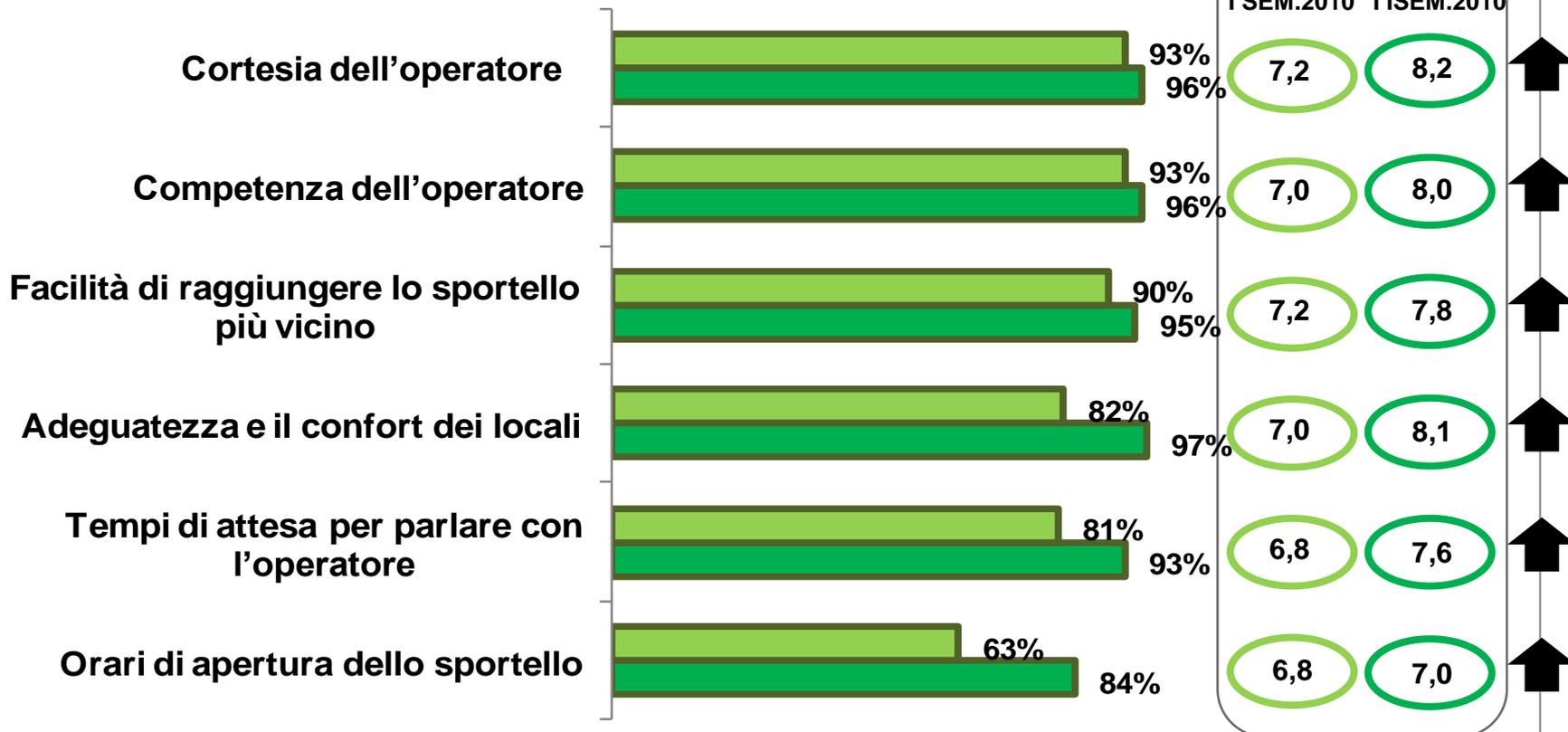
% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

■ I SEM. 2010 ■ II SEM. 2010

VOTO MEDIO

(su una scala da 1 a 10)

I SEM.2010 I ISEM.2010



RELAZIONE ALLO SPORTELLLO
% utenti soddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (276 CASI AD HOC)



LA SODDISFAZIONE

1 e 2° SEMESTRE 2010

ASPETTI DI RELAZIONE ALLO SPORTELLO	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
<i>Cortesia dell'operatore</i>	6%	1%	93%	7,2	2%	2%	96%	8,2
<i>Competenza dell'operatore</i>	5%	2%	93%	7,0	3%	1%	96%	8,0
<i>Facilità di raggiungere lo sportello più vicino</i>	2%	8%	90%	7,2	2%	3%	95%	7,8
<i>Adeguatezza e confort dei locali</i>	9%	9%	82%	7,0	2%	1%	97%	8,1
<i>Tempi di attesa per parlare con l'operatore</i>	13%	6%	81%	6,8	3%	4%	93%	7,6
<i>Orari di apertura dello sportello</i>	22%	15%	63%	6,8	6%	10%	84%	7,0

RELAZIONE ALLO SPORTELLO
% utenti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



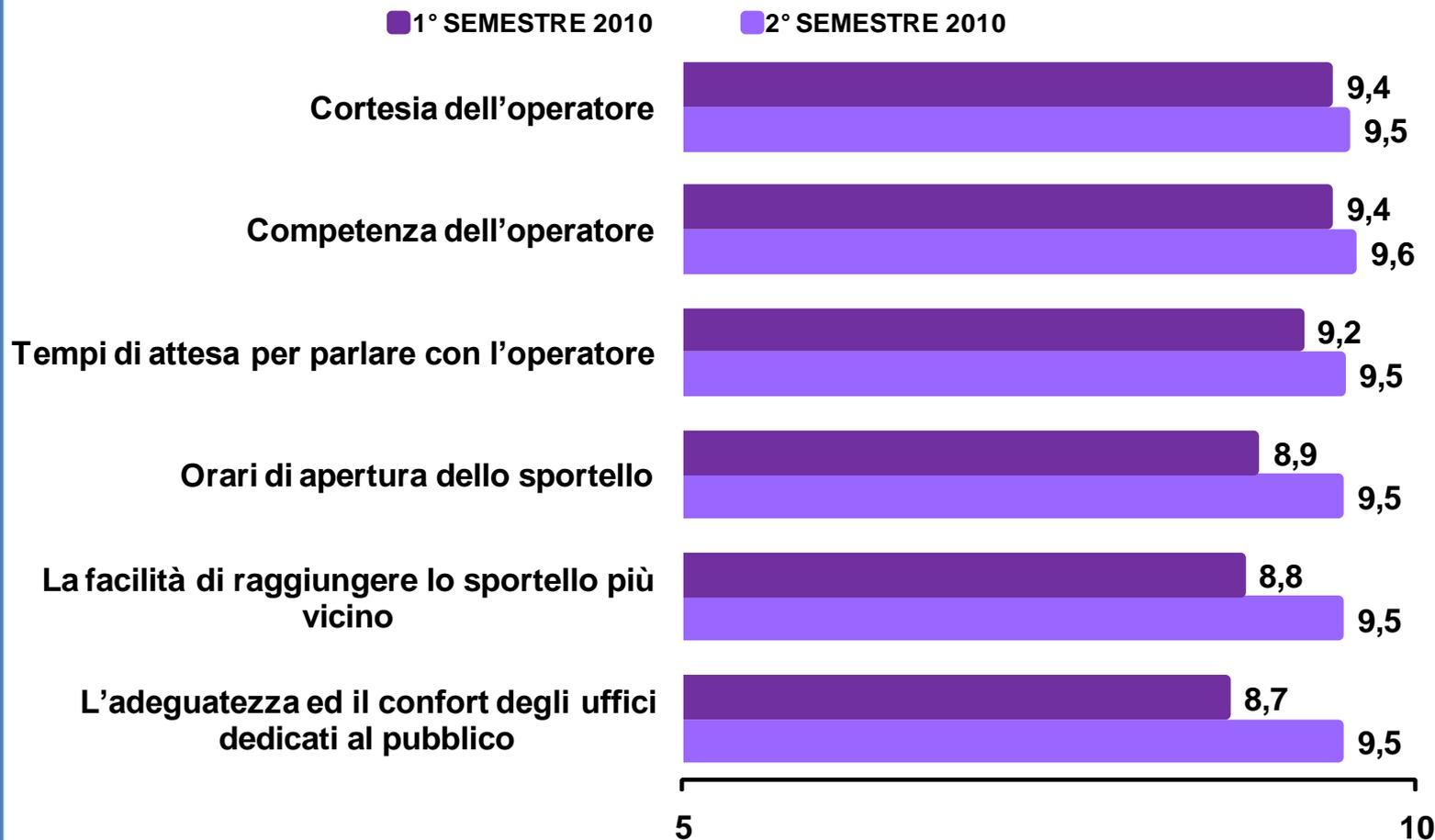
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (276 CASI AD HOC)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DELLA RELAZIONE ALLO SPORTELLLO - 1° e 2° SEMESTRE 2010

⊕ Quanto considera importante l'aspetto relativo al servizio fornito 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*

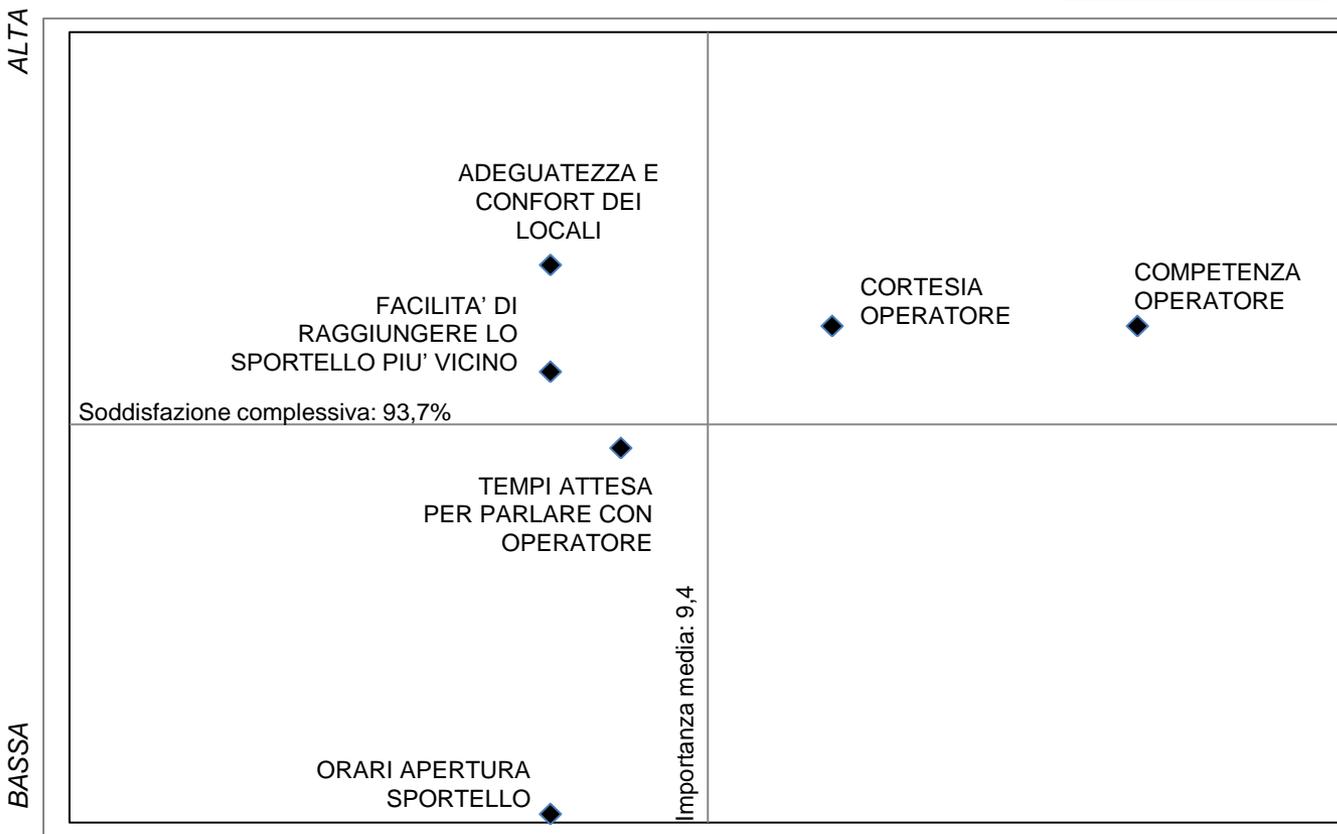


SORVEGLIARE



COMUNICARE

SODDISFAZIONE



BASSA

Importanza media: 9,4



PERFEZIONARE

MIGLIORARE



ALTA

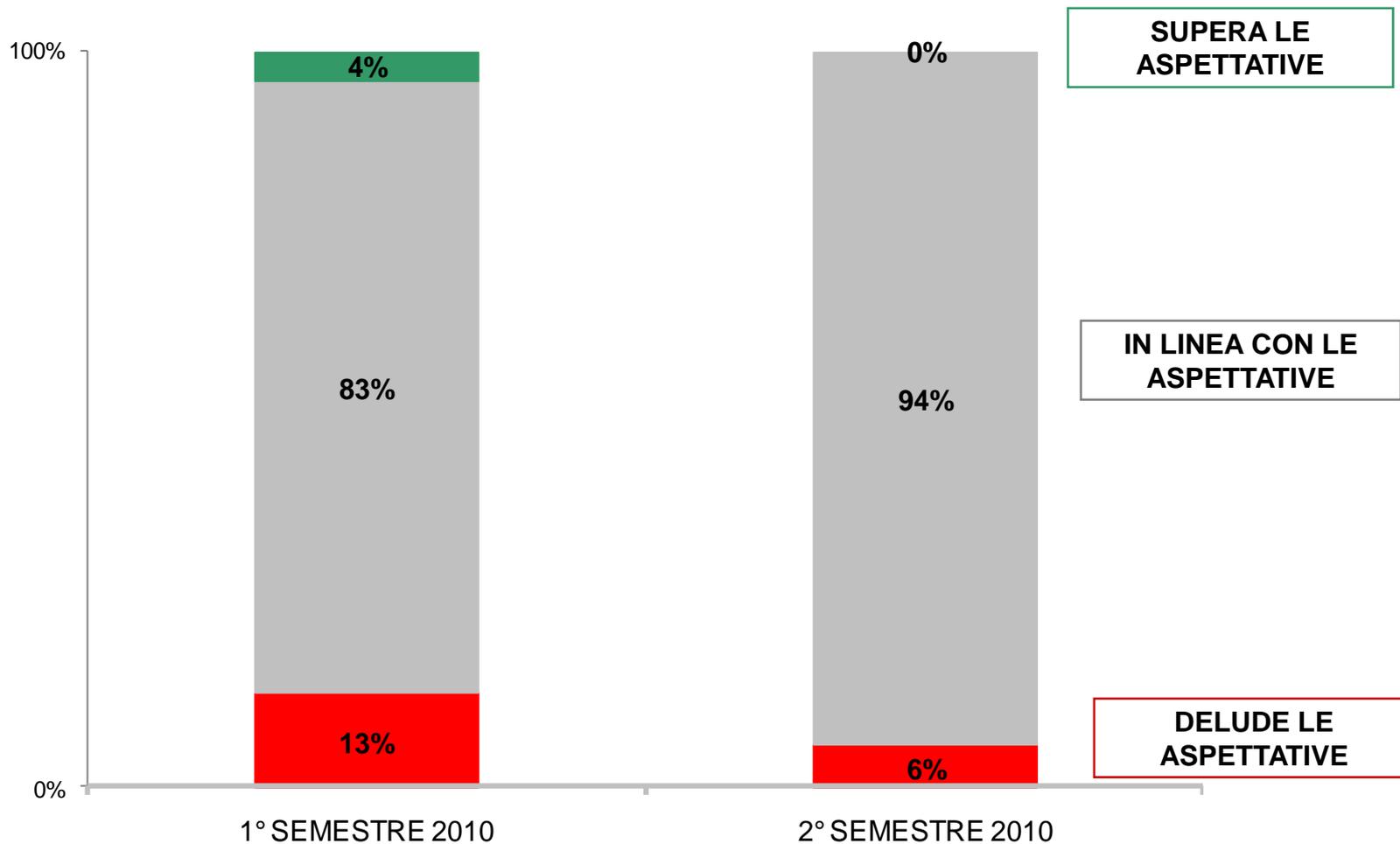
IMPORTANZA

BASSA

LE ASPETTATIVE SULLA RELAZIONE ALLO SPORTELLO

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



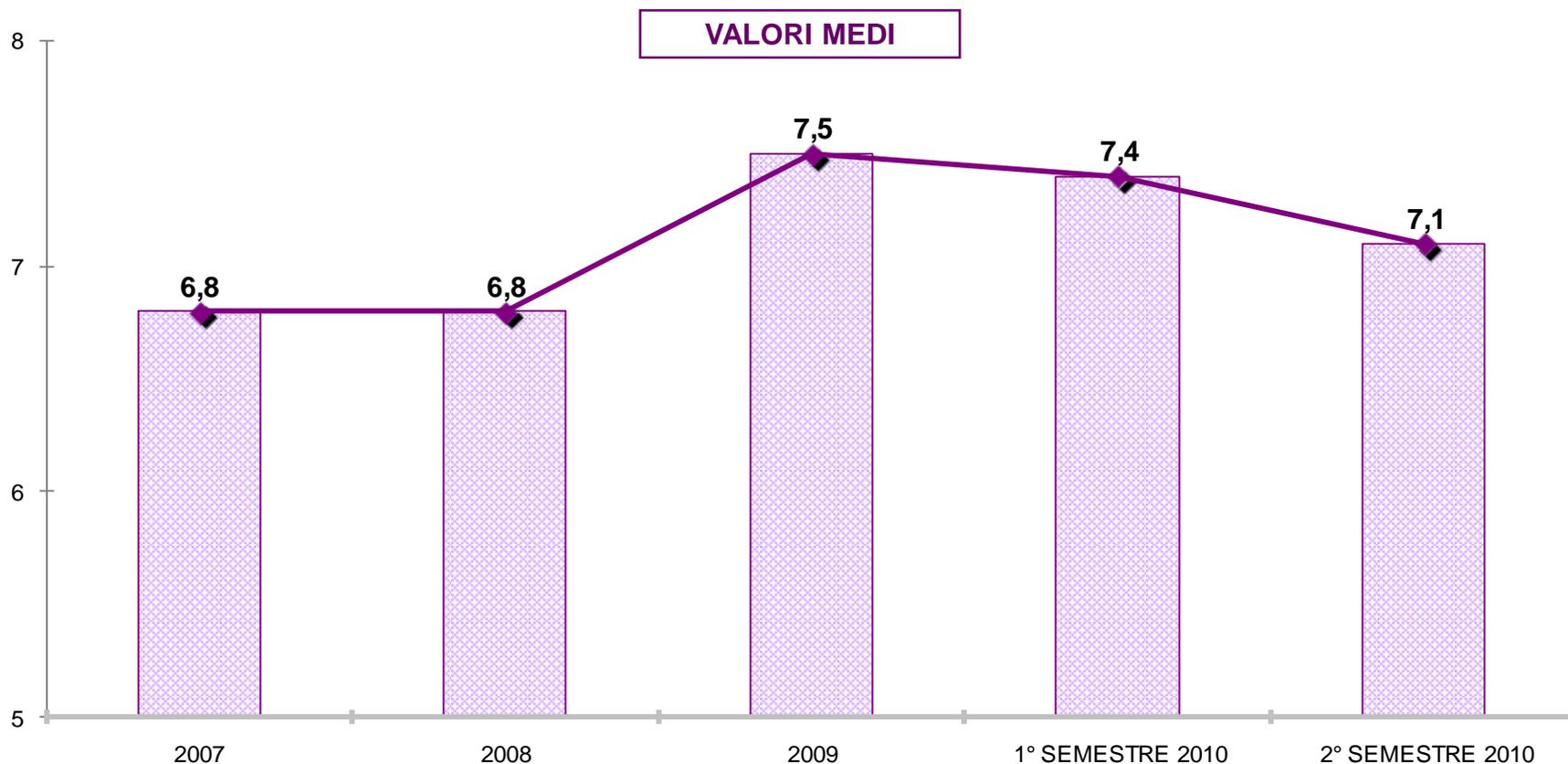
ITEM INDAGATI

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 su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?



IL GIUDIZIO SULL'INTERVENTO TECNICO

2° SEMESTRE 2010

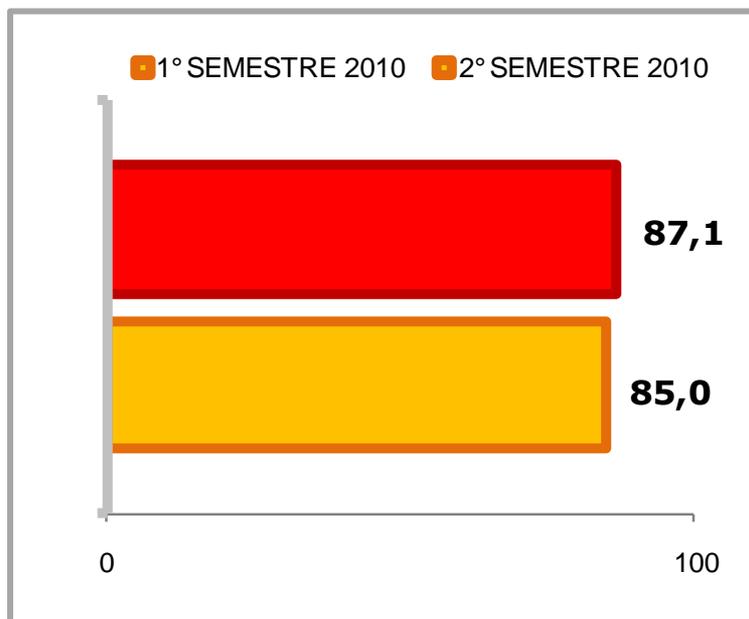
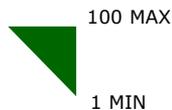
- ⌚ Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso dall'intervento tecnico ricevuto, che voto dà ad Acquedotto del Fiora su una scala da 1 a 10 dove 1 è il minimo della qualità e 10 il massimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	19%
Bontà (Voto 8)	29%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	35%
Insufficienza (Voti 1-5)	17%
Media	7,1

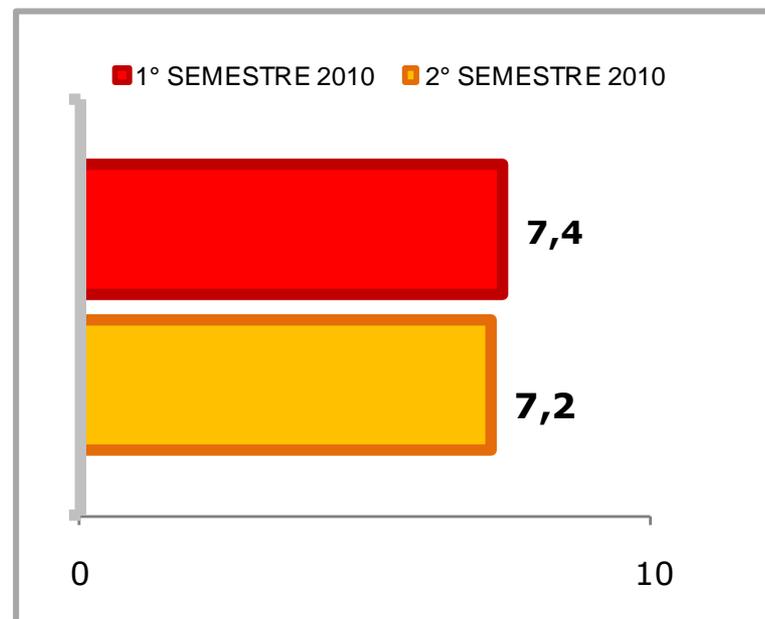
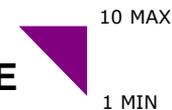
I CSI PARZIALI DELL'INTERVENTO TECNICO

1° e 2° SEMESTRE 2010

CSI - UTENTI SODDISFATTI



CSI - INTENSITÀ SODDISFAZIONE

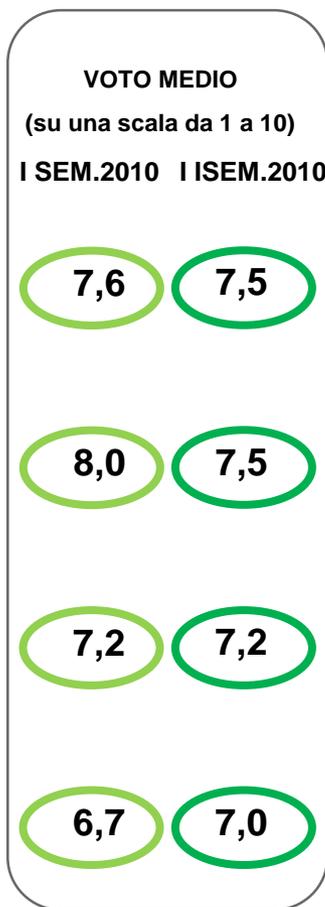
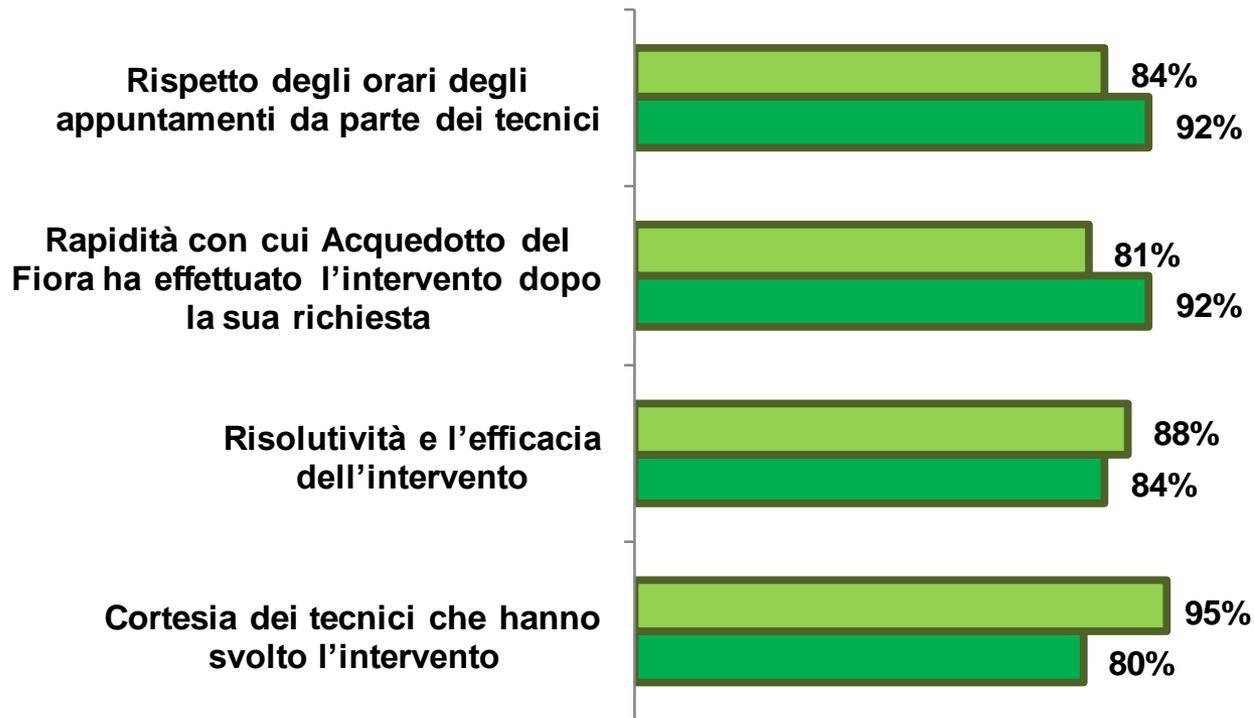


LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

■ I SEM. 2010 ■ II SEM. 2010



INTERVENTO TECNICO
% utenti soddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: COLORO CHE HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO TECNICO (8%)



LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

INTERVENTO TECNICO
% utenti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio

ASPETTI DI INTERVENTO TECNICO	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
<i>Rispetto degli orari degli appuntamenti da parte dei tecnici</i>	6%	10%	84%	7,6	4%	4%	92%	7,5
<i>Rapidità con cui Acquedotto del Fiora ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta</i>	14%	5%	81%	8,0	4%	4%	92%	7,5
<i>Risolutività e l'efficacia dell'intervento</i>	6%	6%	88%	7,2	8%	8%	84%	7,2
<i>Cortesìa dei tecnici che hanno svolto l'intervento</i>	2%	3%	95%	6,7	9%	11%	80%	7,0



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: COLORO CHE HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO TECNICO (8%)



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DELL'INTERVENTO TECNICO - 1° e 2° 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?

■ 1° SEMESTRE 2010 ■ 2° SEMESTRE 2010

Rapidità con cui Acquedotto del Fiora ha effettuato l'intervento dopo la sua richiesta



Risolutività e l'efficacia dell'intervento



Cortesìa dei tecnici che hanno svolto l'intervento



Rispetto degli orari degli appuntamenti da parte dei tecnici



5

10

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: COLORO CHE HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO TECNICO (8%)

LA MAPPA DELLE PRIORITÀ - *CONTATTO CON LA CLIENTELA* *INTERVENTO TECNICO*



SORVEGLIARE

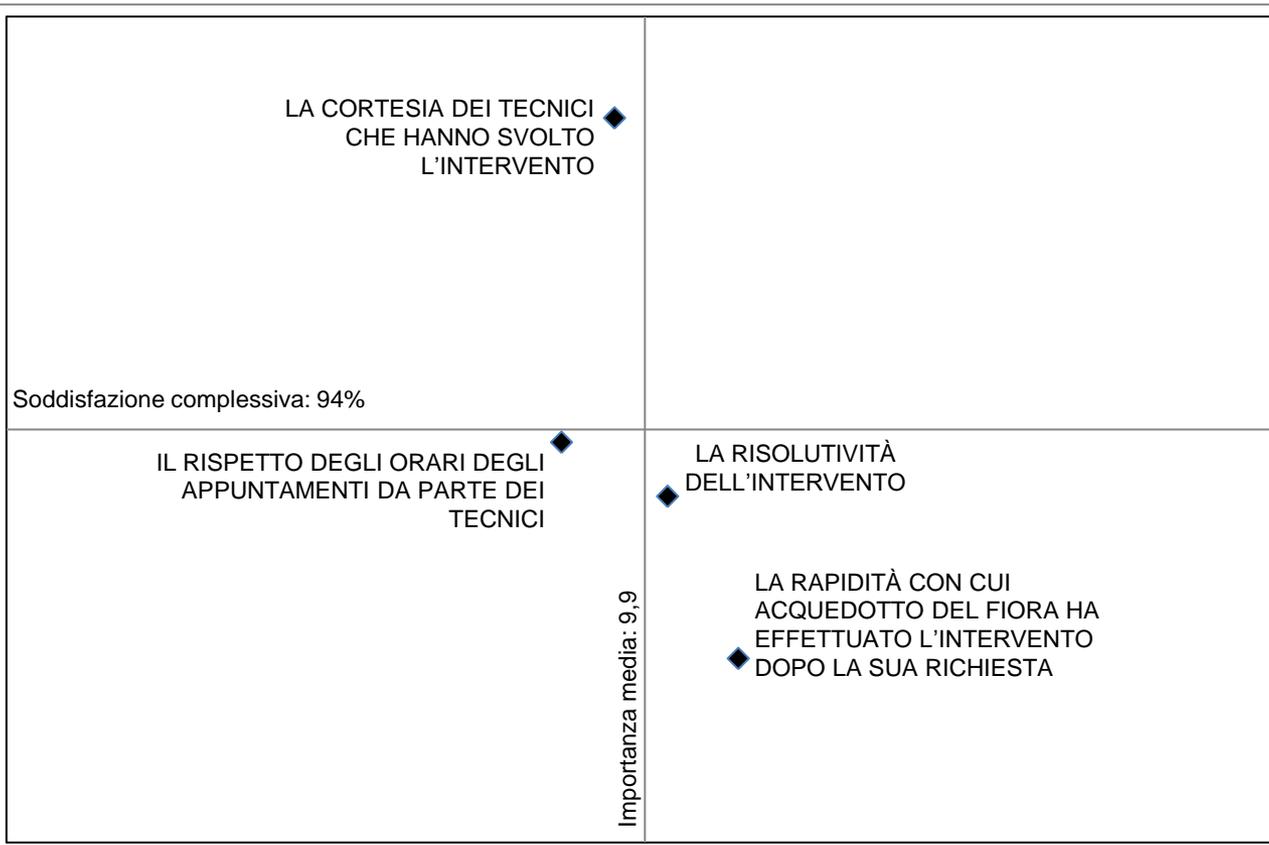
COMUNICARE



ALTA

SODDISFAZIONE

BASSA



PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

ALTA



LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



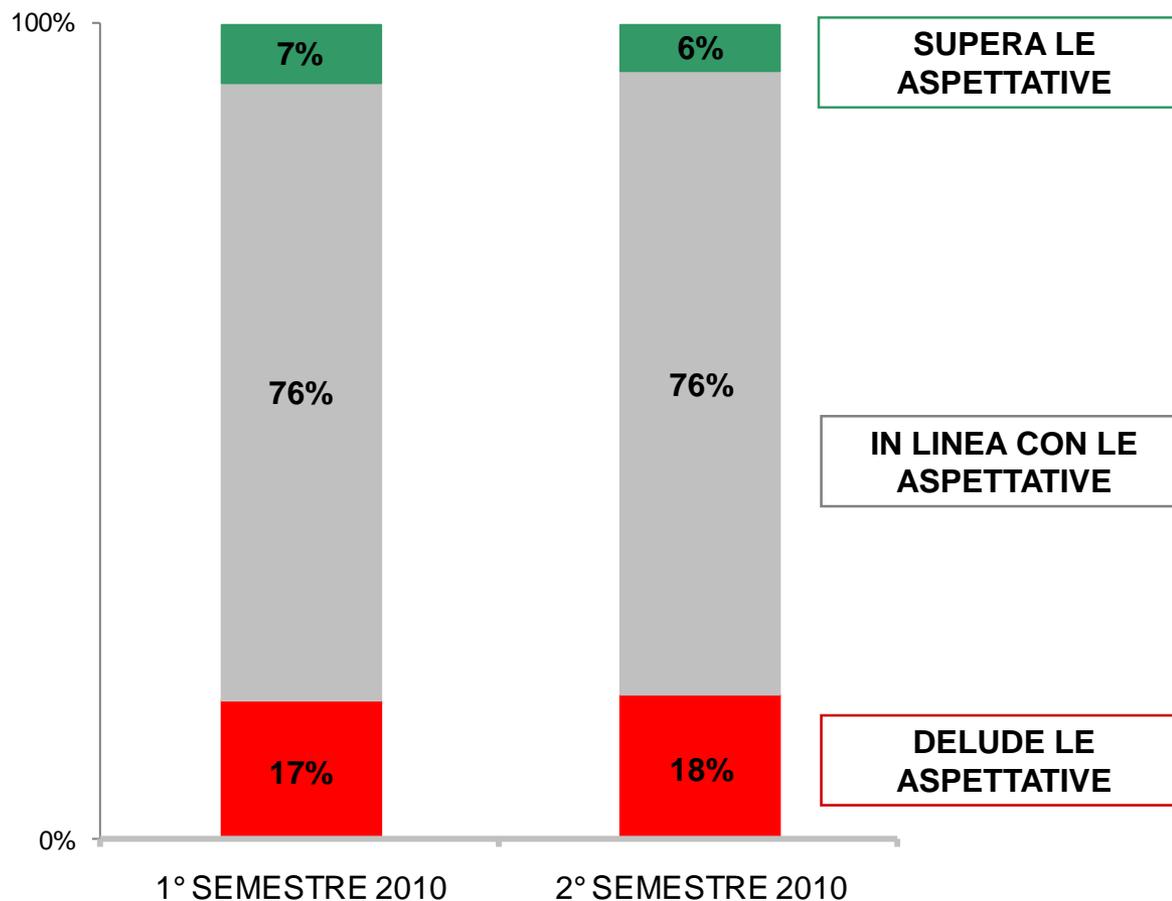
Istituto Piepoli



LE ASPETTATIVE SULL'INTERVENTO TECNICO

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: COLORO CHE HANNO RICEVUTO UN INTERVENTO TECNICO (8%)

Parte Seconda

Altri temi rilevanti

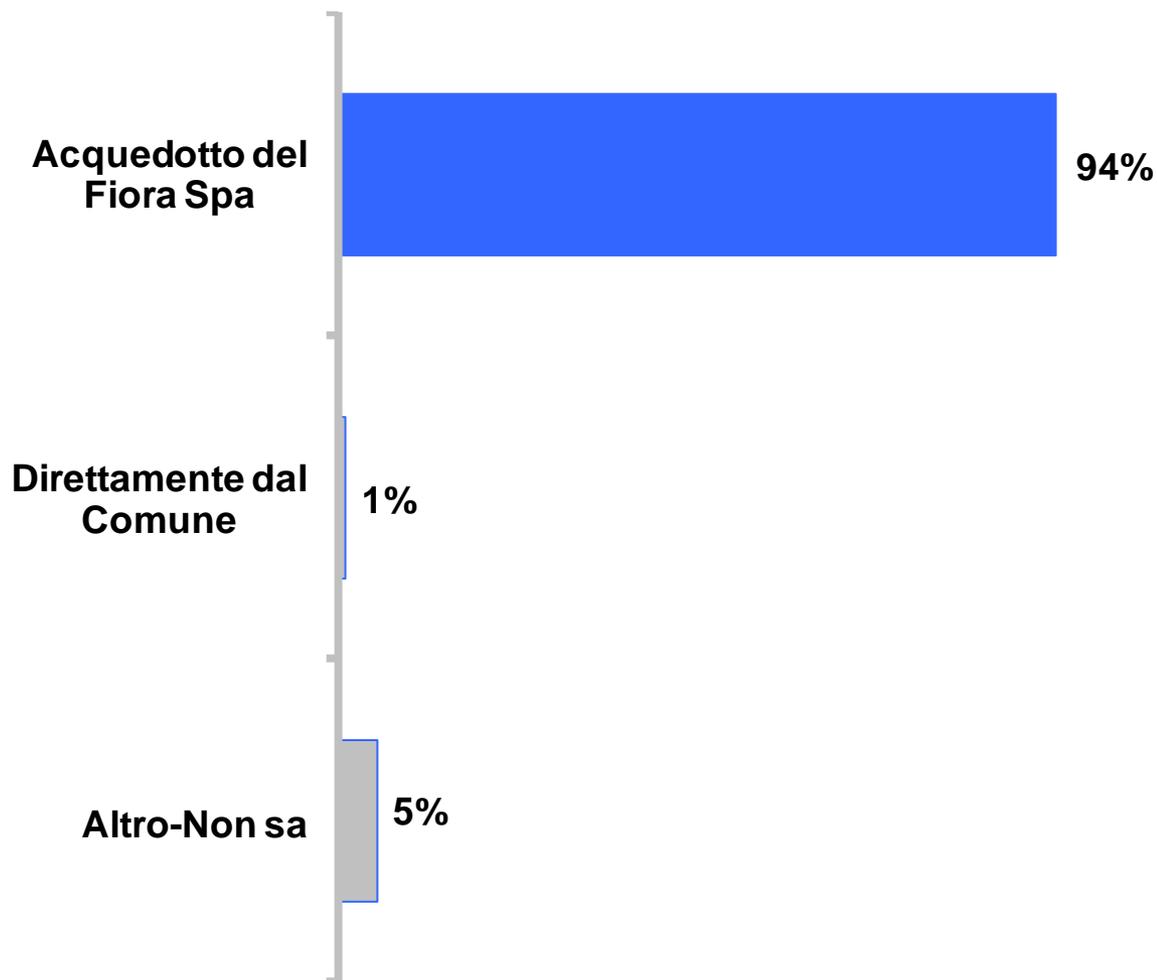


La società fornitrice del servizio e le tariffe



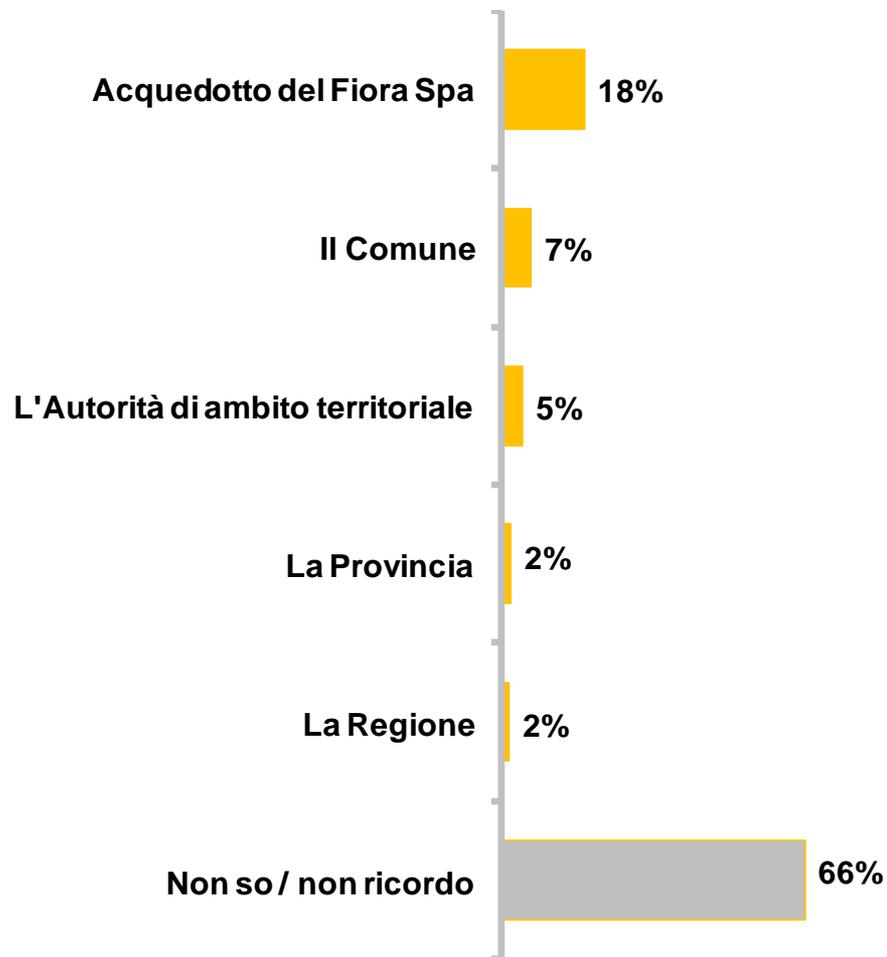
NOTORIETÀ DELLE SOCIETÀ FORNITRICE DEL SERVIZIO

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



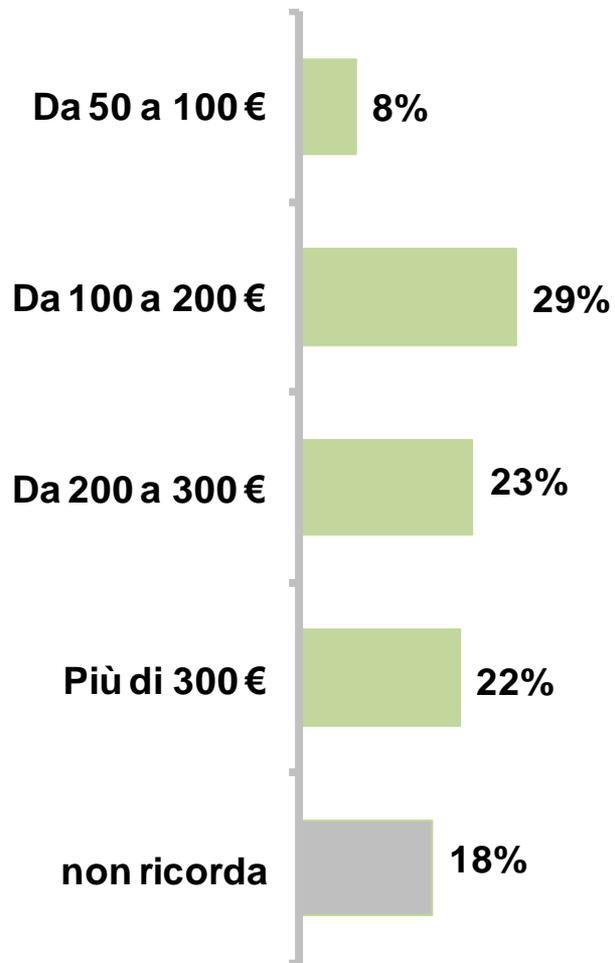
SOGGETTO CHE DETERMINA LE TARIFFE

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

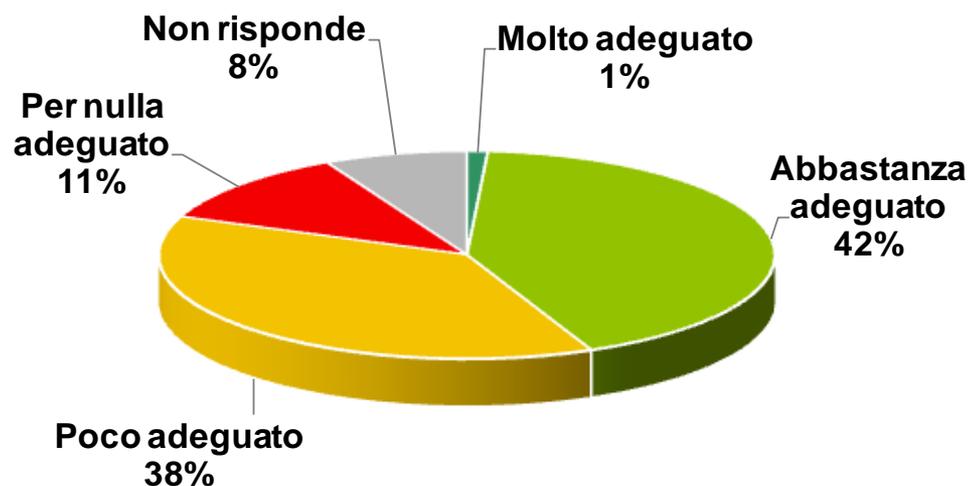


COSTO DEL SERVIZIO IDRICO

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

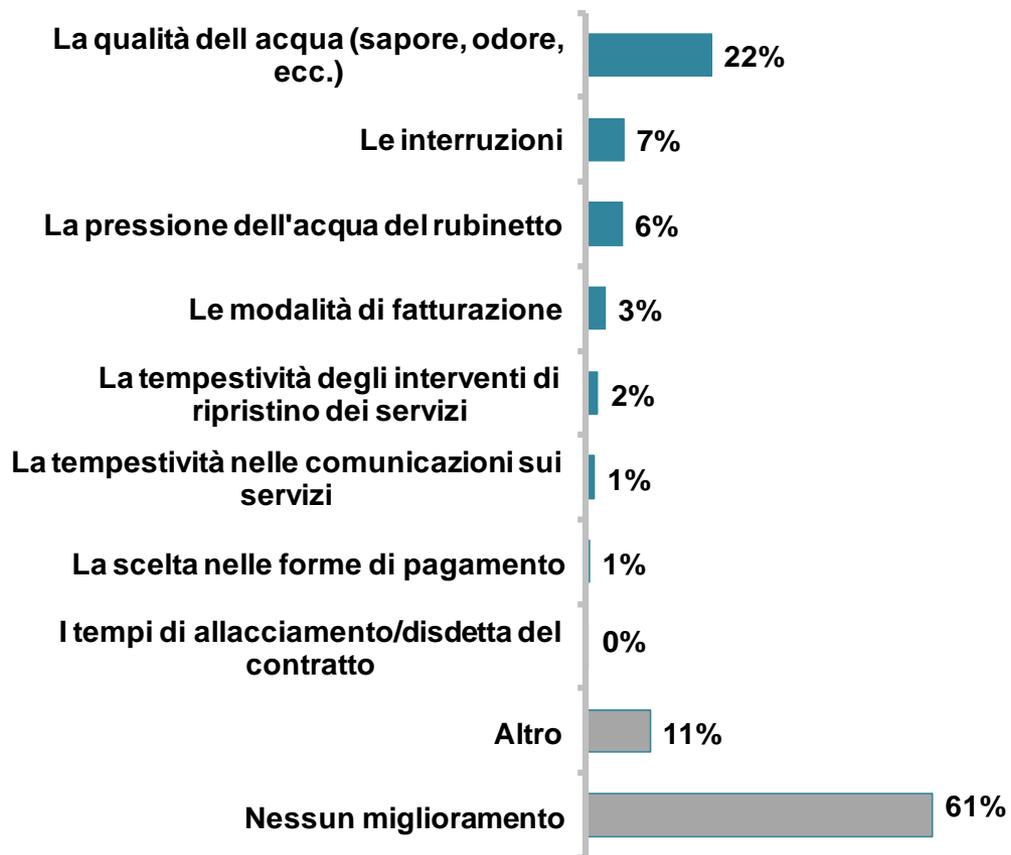


⊕ Rispetto alla qualità del servizio che riceve il costo sostenuto dalla sua famiglia per il servizio di fornitura dell'acqua le sembra:

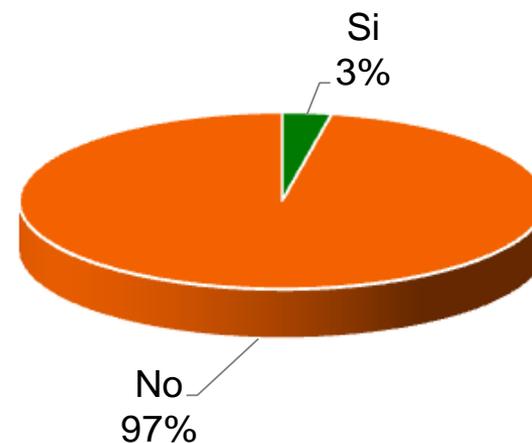


ASPETTI DEL SERVIZIO DA MIGLIORARE

Quali aspetti del servizio fornito ritiene che debbano essere migliorati ?(risposta multipla)



Quali aspetti del servizio fornito ritiene che debbano essere migliorati ?(risposta multipla)



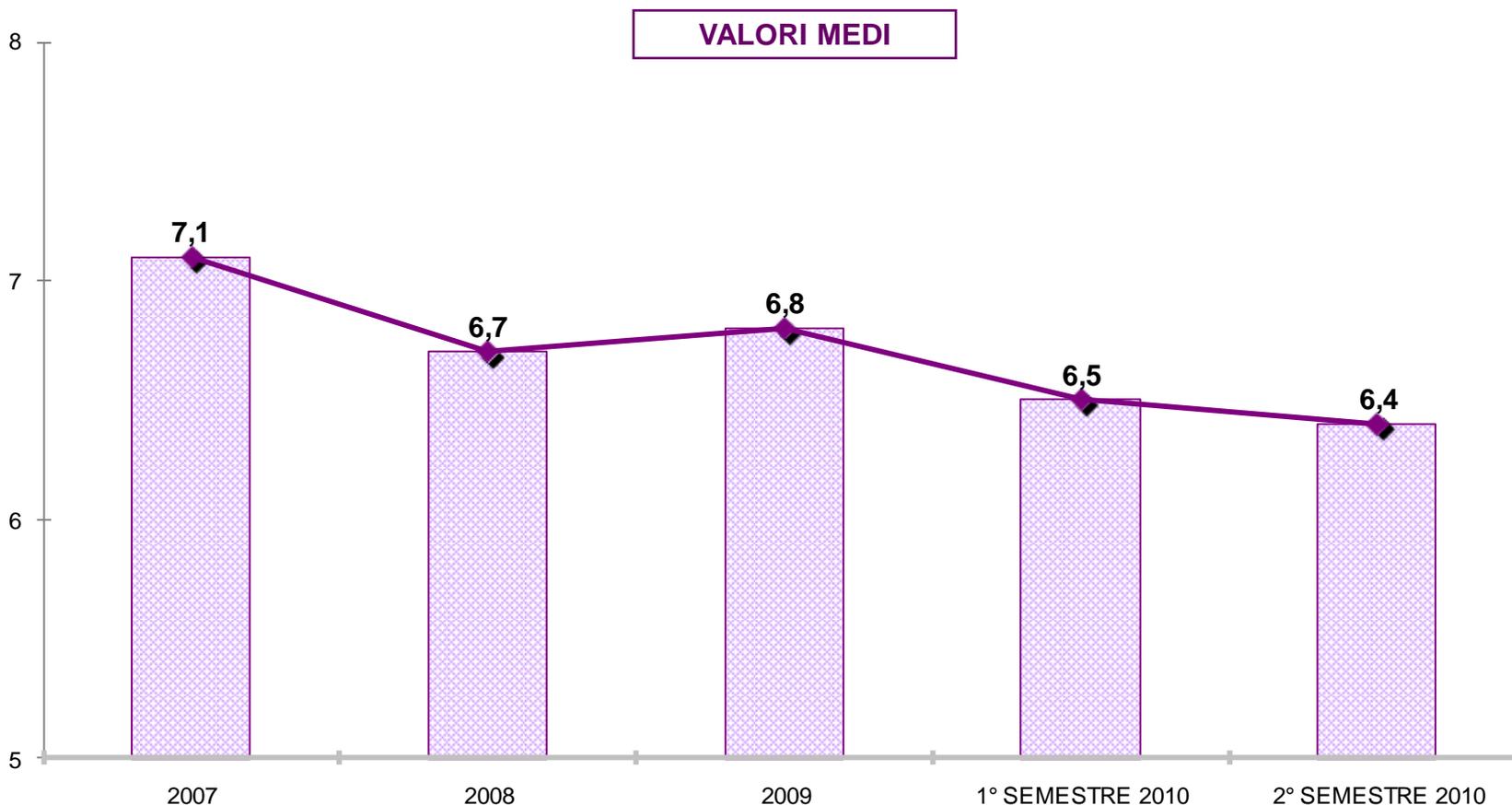
La qualità e l'uso dell'acqua



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?



QUALITÀ DELL'ACQUA
Soddisfazione sub-overall



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



IL GIUDIZIO GLOBALE SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA

2° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

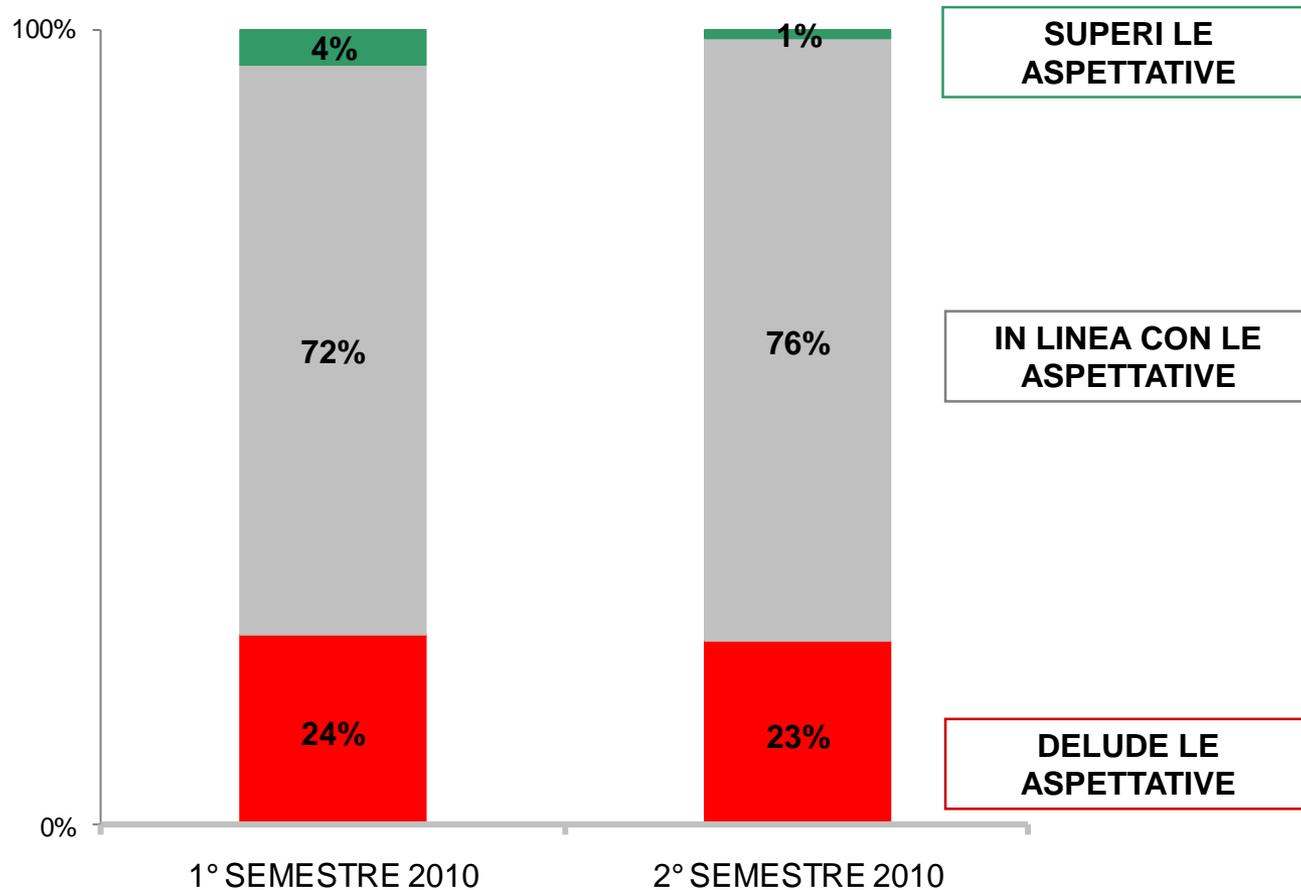
⌚ Considerando complessivamente l'odore, il sapore, la limpidezza dell'acqua potabile distribuita negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora Spa da 1 a 10, dove 1 significa pessimo e 10 ottimo?

Totale universo utenze domestiche (229.490)				
	TOTALE CAMPIONE	ZONA COSTA	ZONA MONTAGNA	ZONA SENESE
Eccellenza (voti 9 e 10)	7%	7%	10%	4%
Bontà (Voto 8)	18%	17%	23%	16%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	48%	47%	44%	54%
Insufficienza (Voti 1-5)	27%	29%	23%	26%
Media	6,4	6,4	6,6	6,2

LE ASPETTATIVE SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA

1° e 2° SEMESTRE 2010

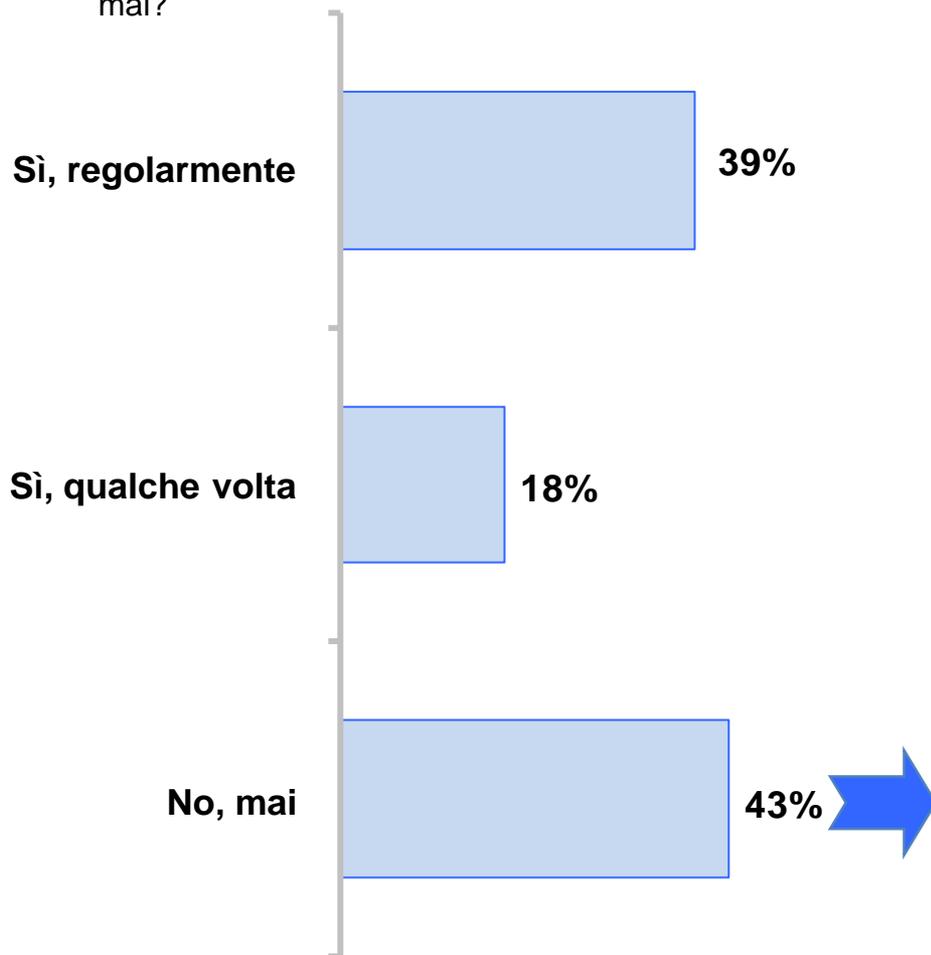
⊗ Sempre considerando gli aspetti di qualità dell'acqua (sapore, odore, colore), ritiene che il servizio ...



USO DELL'ACQUA

2° SEMESTRE 2010

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



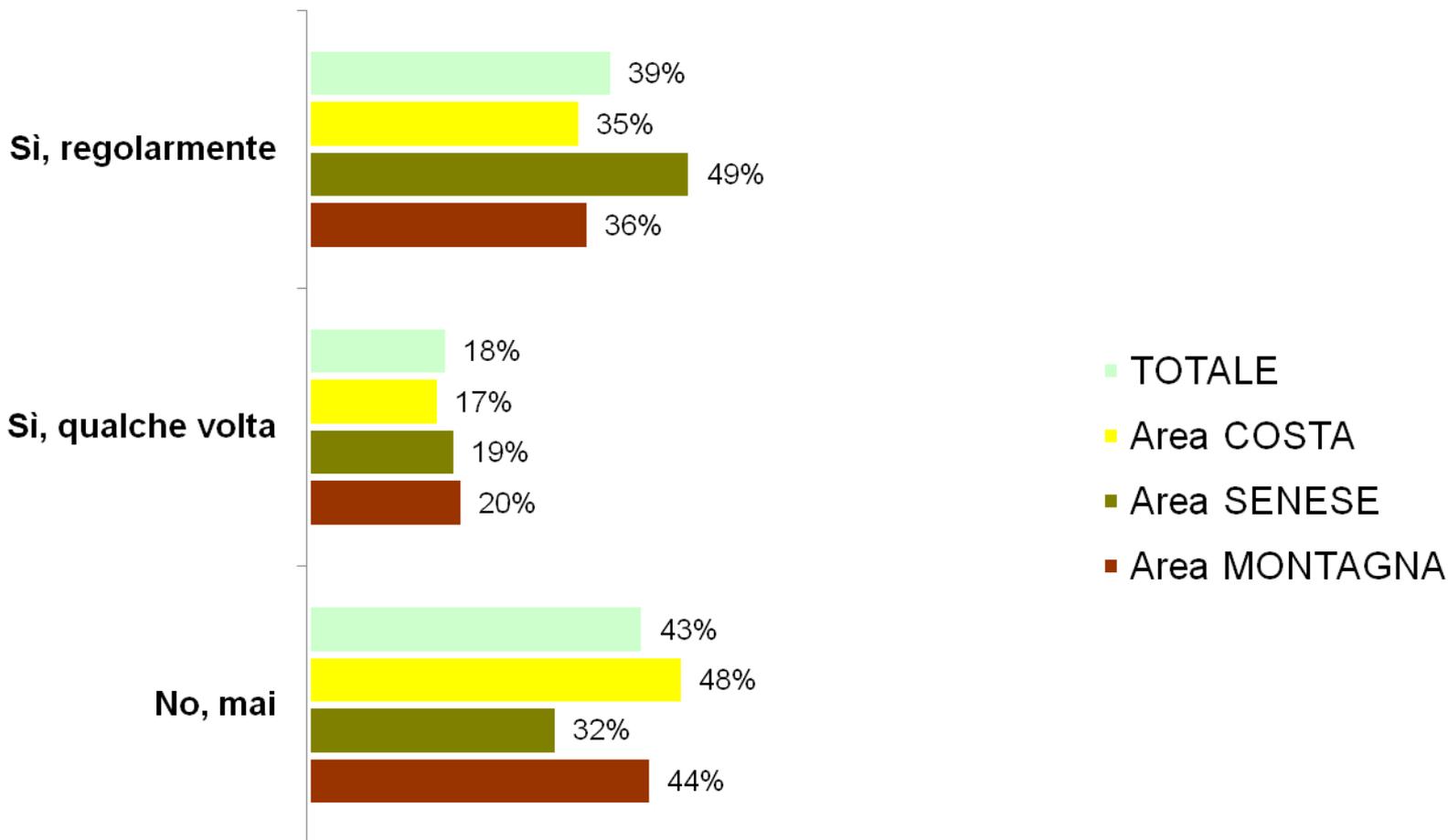
⊙ Perché non beve mai l'acqua del rubinetto?
(risposta multipla)

Non mi fido degli aspetti igienici	45%
Non mi piace il suo sapore	44%
Sono abituato a bere l'acqua minerale	28%
Altro	3%

USO DELL'ACQUA

2° SEMESTRE 2010 – PER ZONA

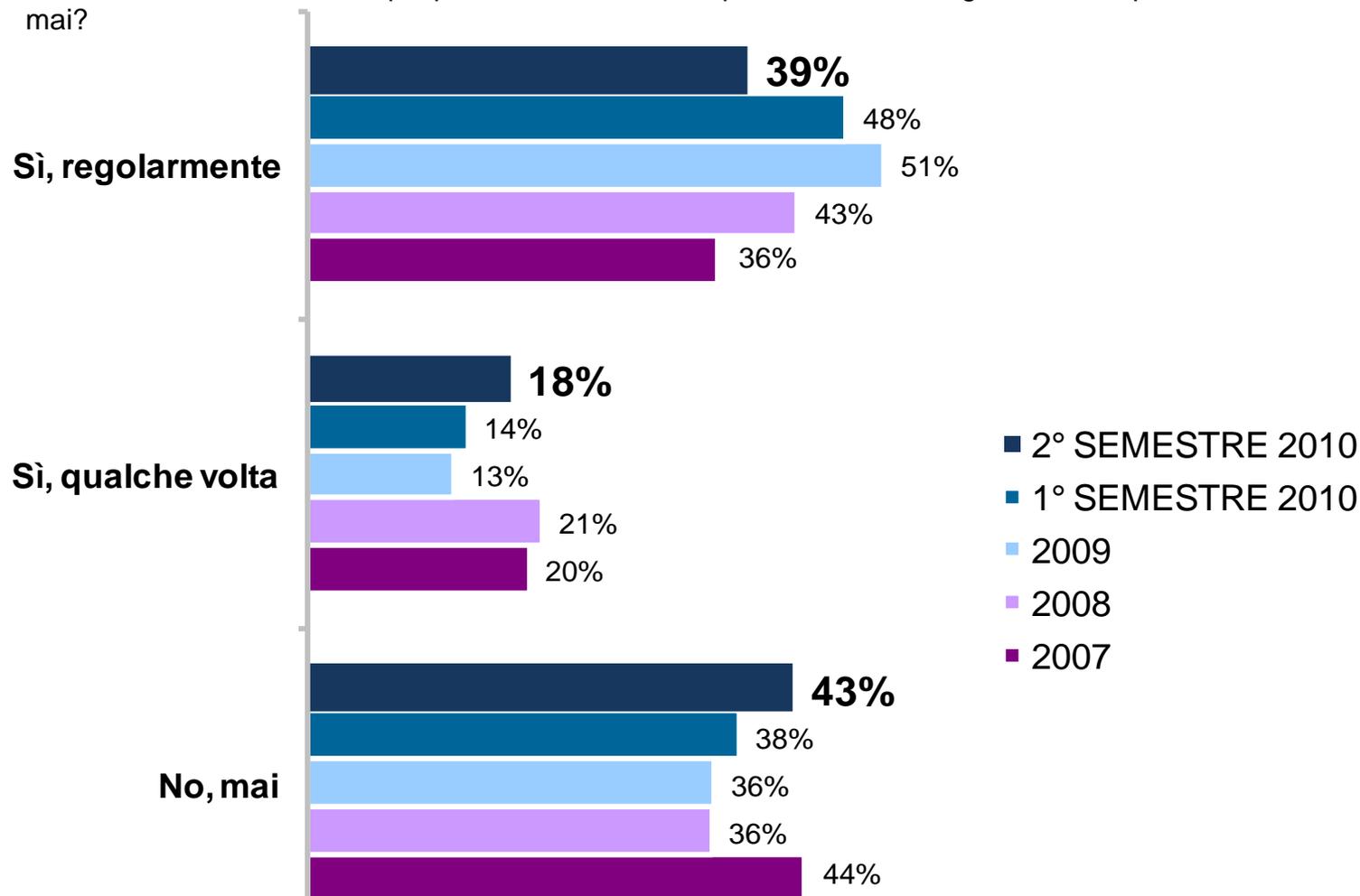
☉ Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?



USO DELL'ACQUA

TREND

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

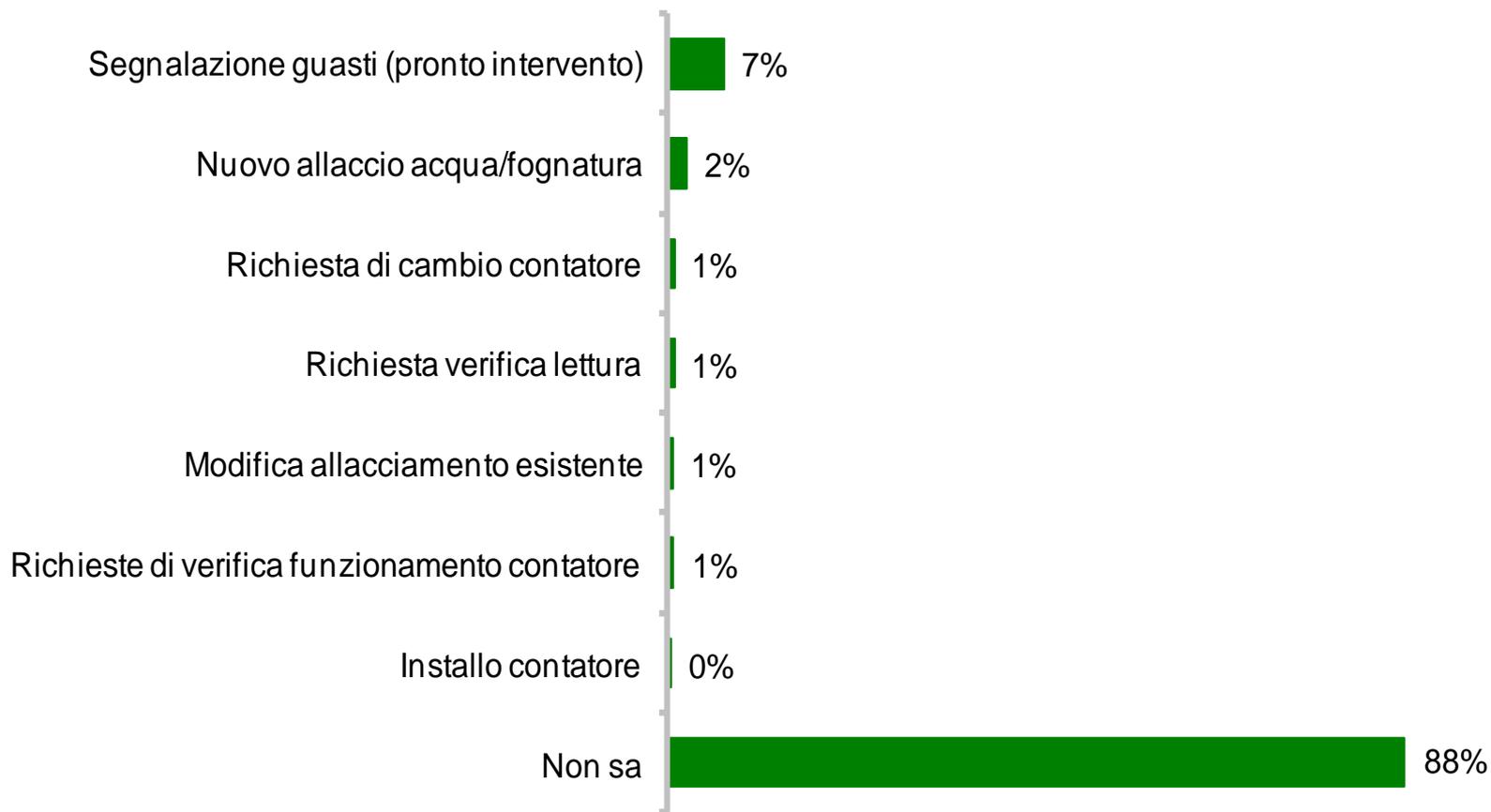


L'Intervento Tecnico



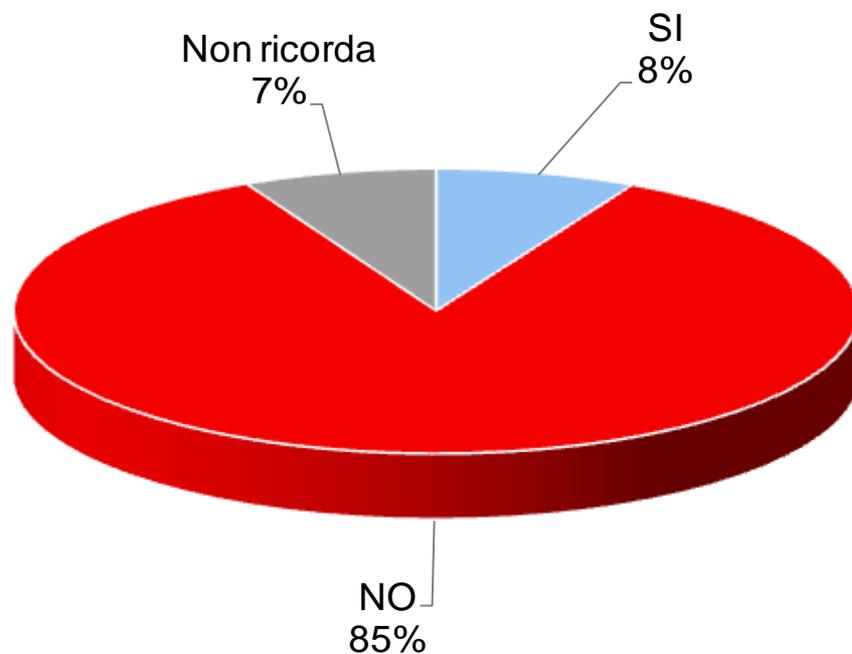
MOTIVI DI CONTATTO

📞 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?

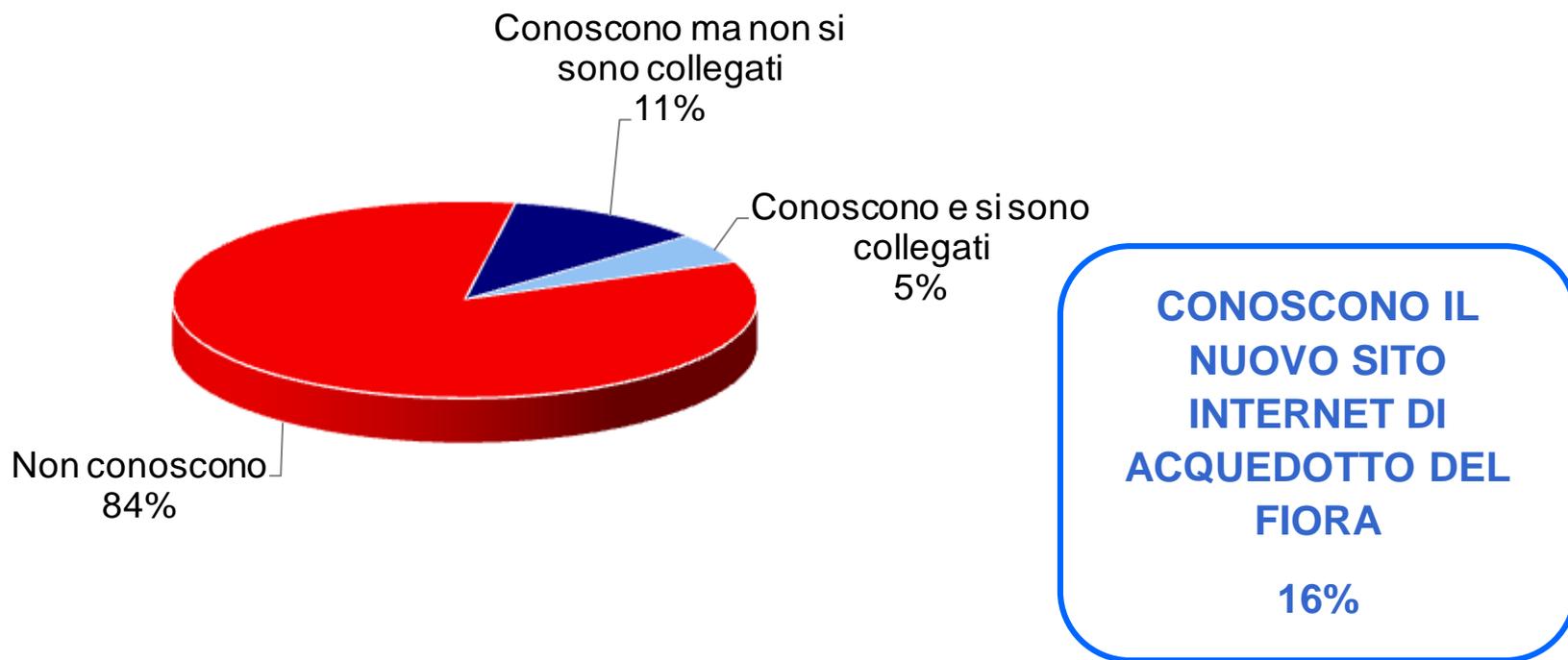


Il sito internet



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?



ITEM INDAGATI

SITO INTERNET

- 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

2° 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?

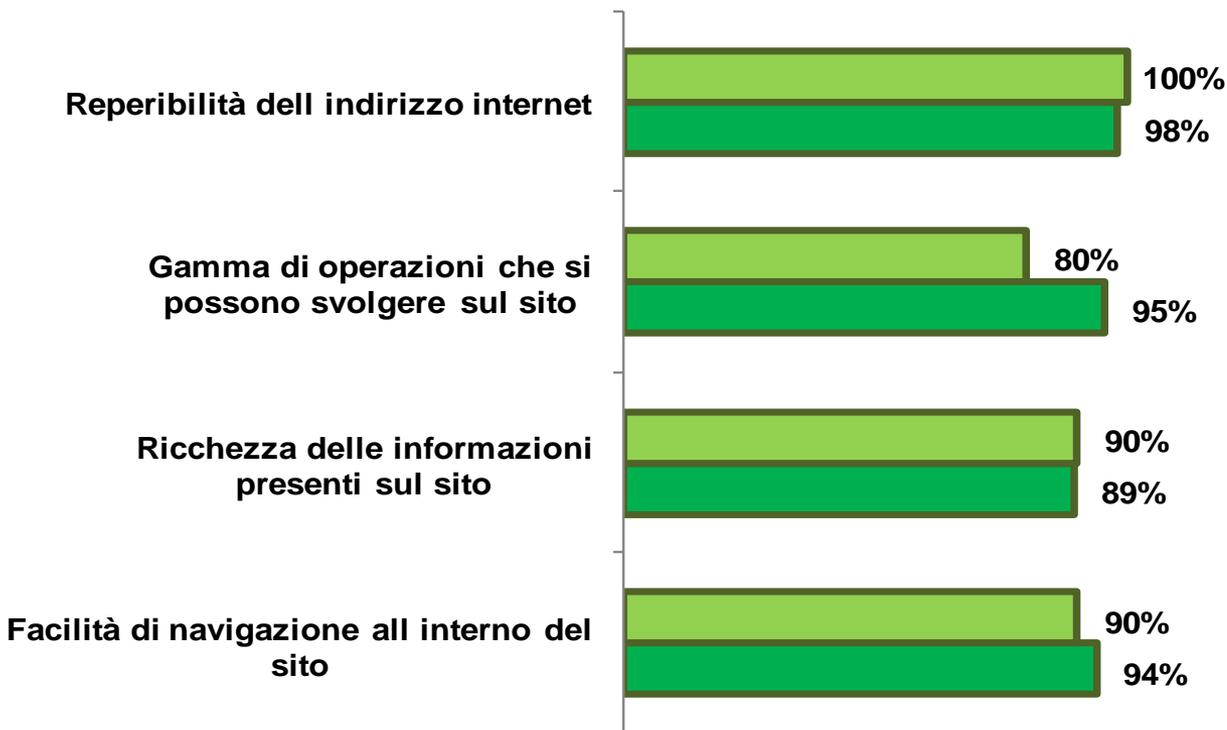
Totale universo utenze domestiche (190.000)	
	TOTALE CAMPIONE
Eccellenza (voti 9 e 10)	8%
Bontà (Voto 8)	30%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	53%
Insufficienza (Voti 1-5)	9%
Media	7,2

LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

■ I SEM. 2010 ■ II SEM. 2010



VOTO MEDIO
(su una scala da 1 a 10)
I SEM.2010 I ISEM.2010



LA SODDISFAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

ASPETTI DEL SITO INTERNET	I SEMESTRE 2010				II SEMESTRE 2010			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
Reperibilità dell'indirizzo internet	0%	0%	100%	7,8	2%	0%	98%	7,3
Gamma di operazioni che si possono svolgere sul sito	10%	10%	80%	6,7	0%	5%	95%	7,8
Ricchezza delle informazioni presenti sul sito	10%	0%	90%	7,0	5%	6%	89%	6,9
Facilità di navigazione all'interno del sito	10%	0%	90%	7,0	2%	4%	94%	7,3

SITO INTERNET
% utenti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



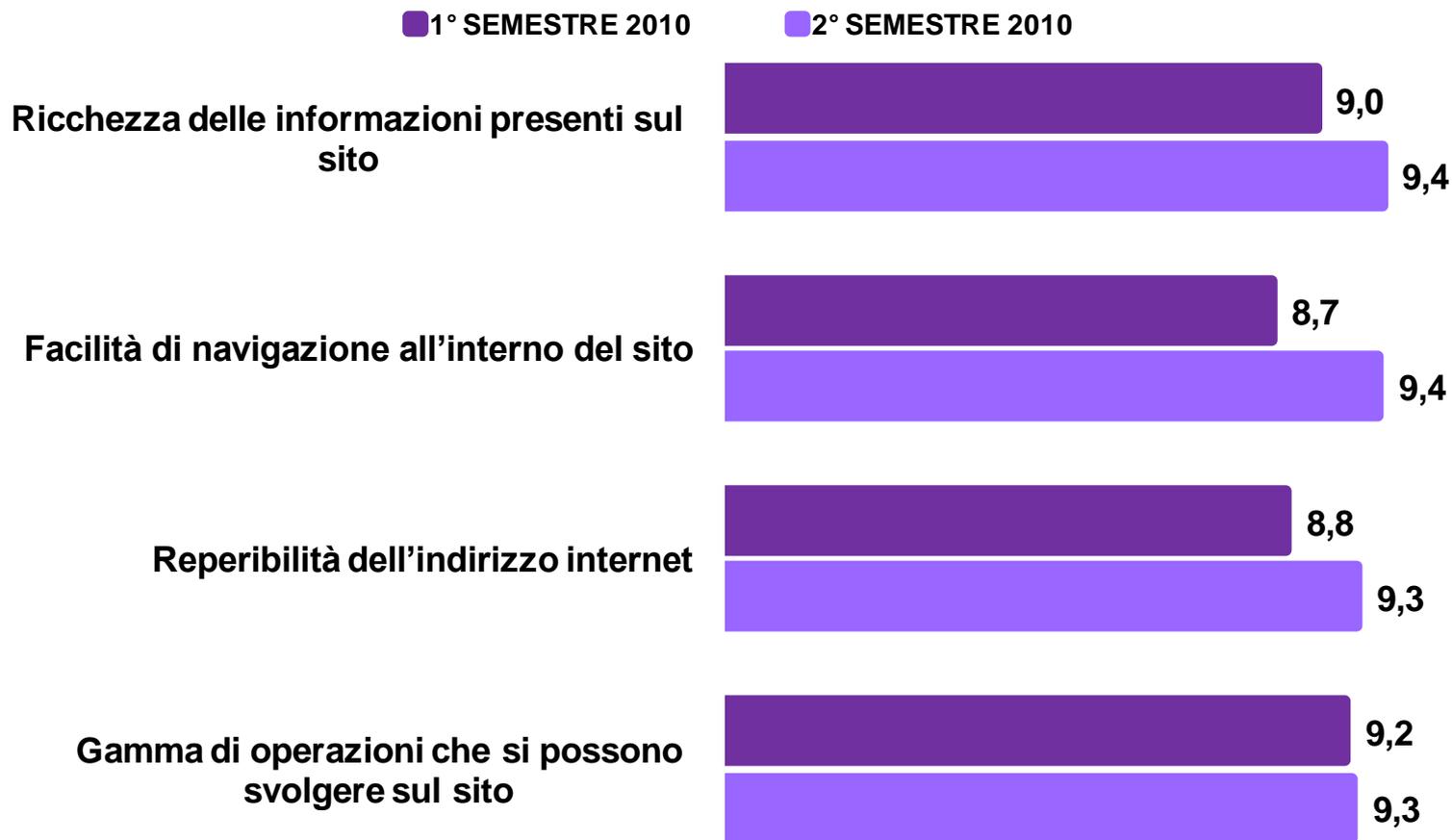
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



IL LIVELLO DI IMPORTANZA DEGLI ASPETTI DEL SITO INTERNET - 1° e 2° SEMESTRE 2010

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



5
UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: TOTALE CAMPIONE



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



SORVEGLIARE

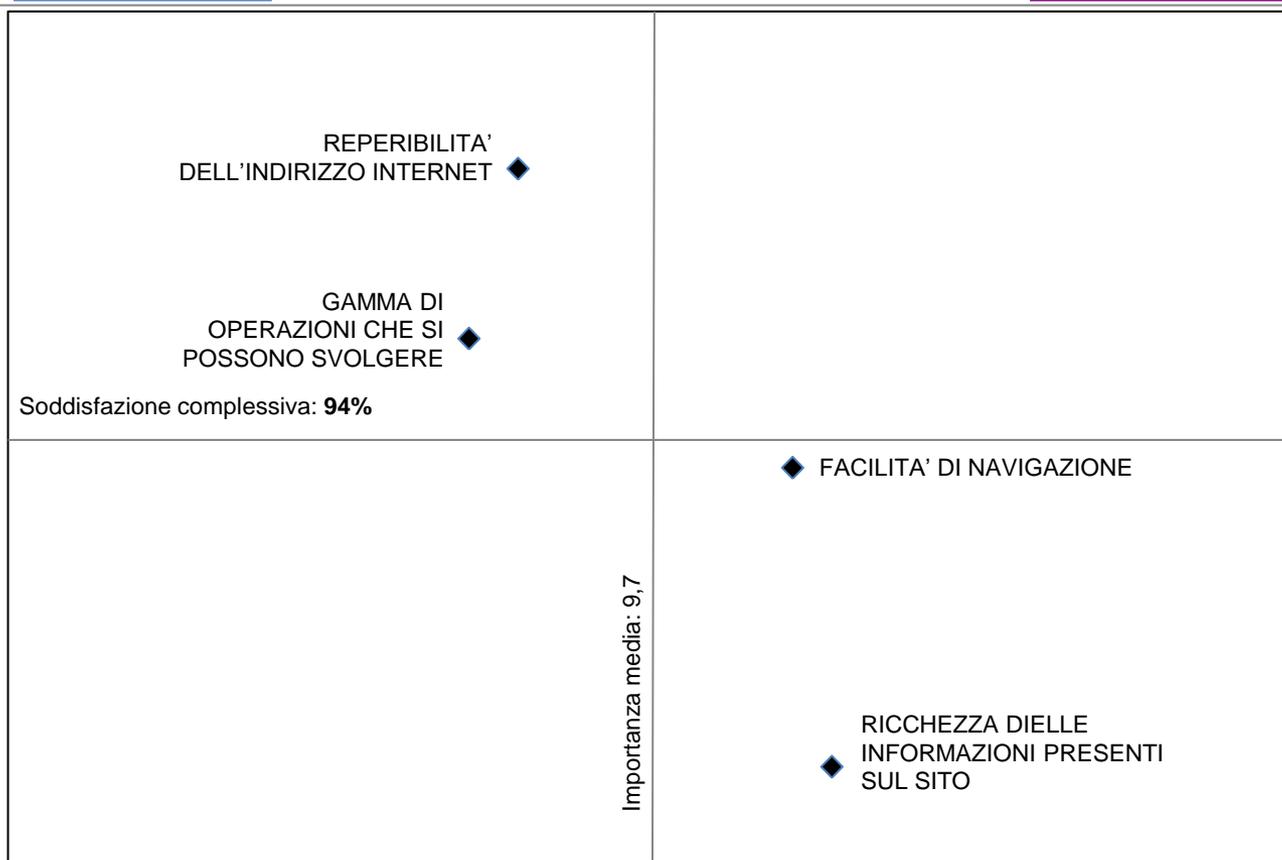
COMUNICARE



SODDISFAZIONE

ALTA

BASSA



PERFEZIONARE

MIGLIORARE

BASSA

IMPORTANZA

ALTA



LE PRIORITÀ DI INTERVENTO



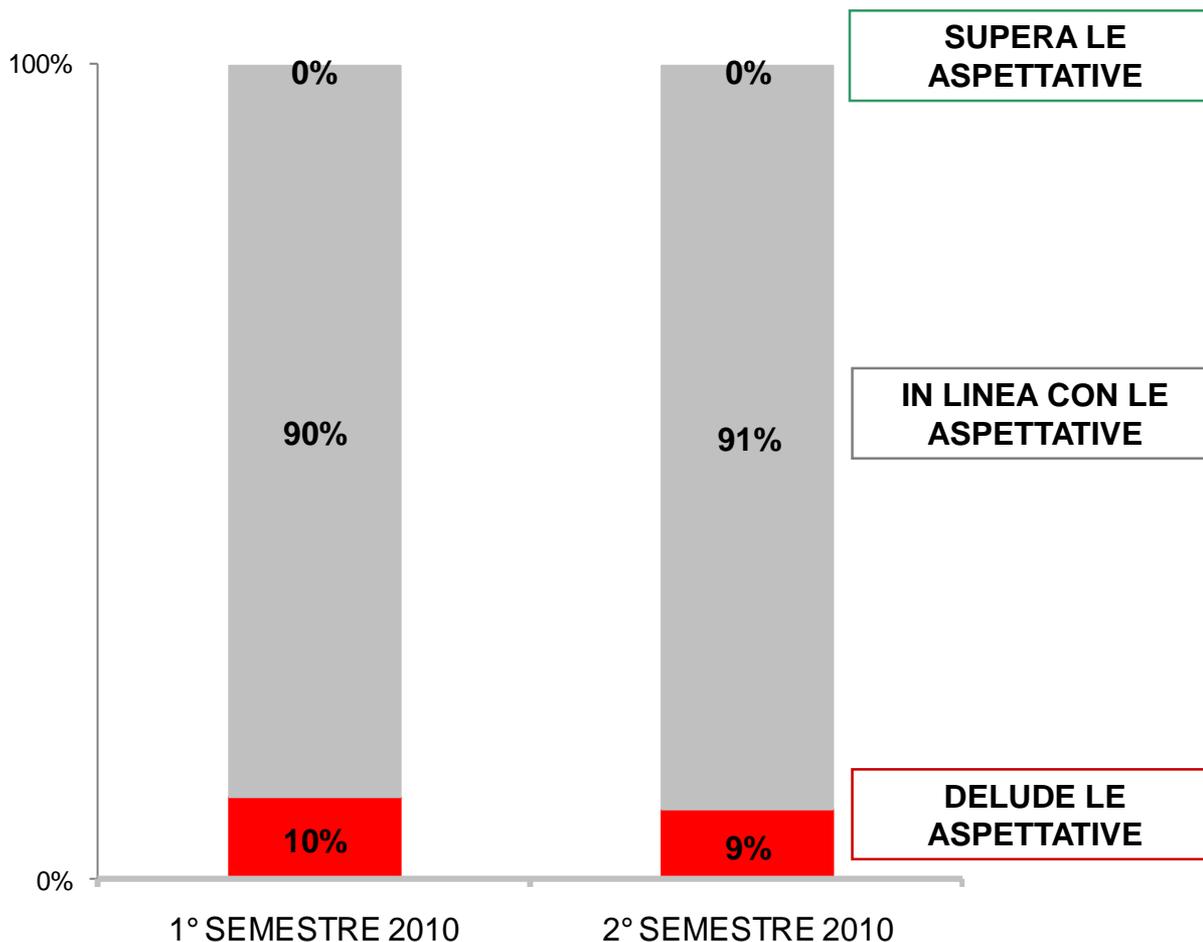
Istituto Piepoli



LE ASPETTATIVE SUL SITO INTERNET

1° e 2° SEMESTRE 2010

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

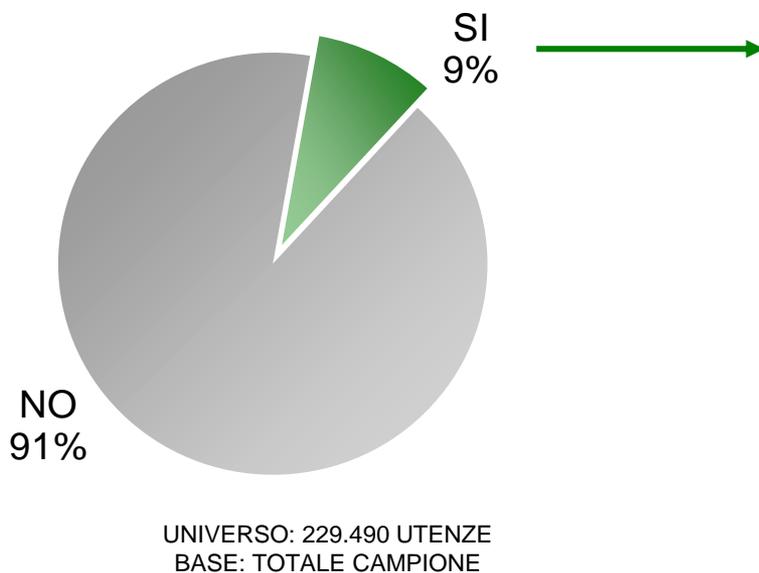


La comunicazione dell'azienda

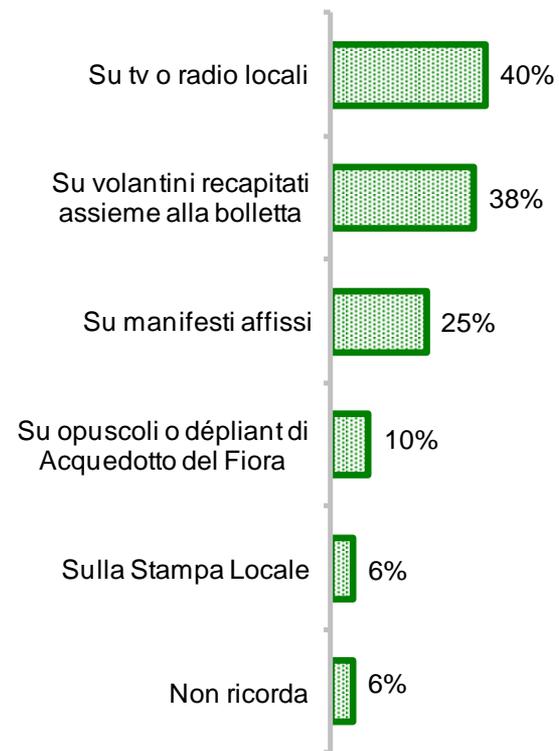


LA COMUNICAZIONE DELL'AZIENDA /1

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?



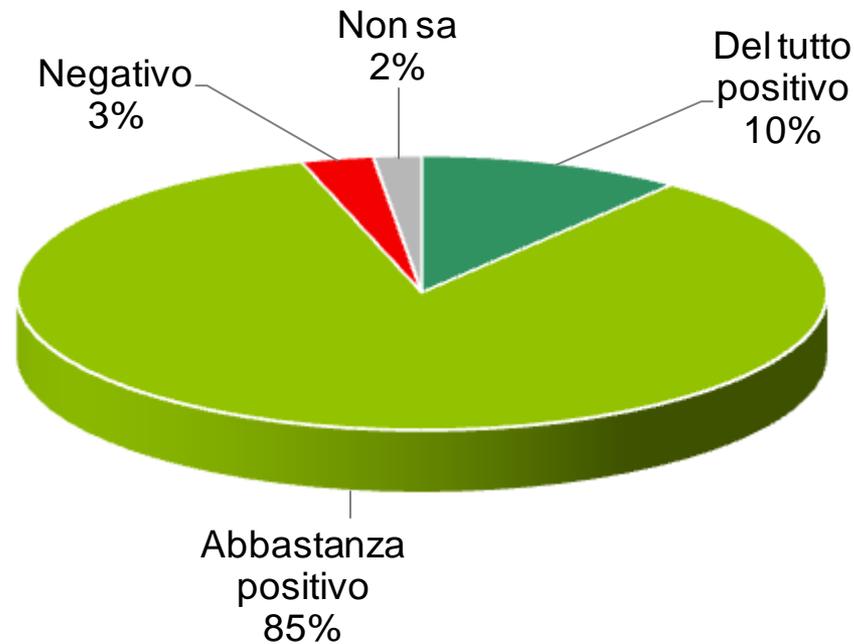
Dove ha visto o sentito questi messaggi di comunicazione di Acquedotto del Fiora Spa? (risposta multipla)



BASE: COLORO CHE HANNO VISTO O SENTITO MESSAGGI DI COMUNICAZIONE DI ACQUEDOTTO DEL FIORA (9%)

LA COMUNICAZIONE DELL'AZIENDA /2

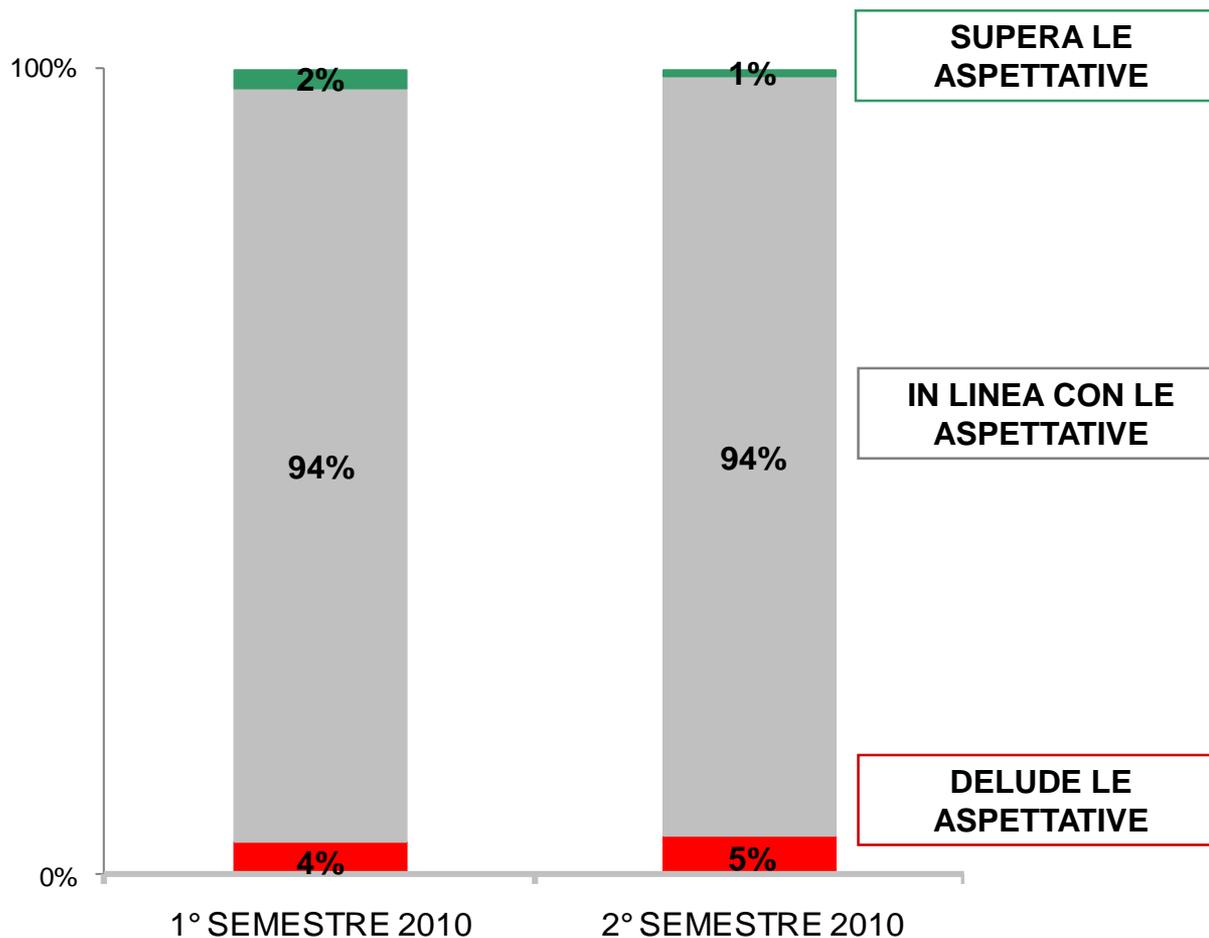
Il giudizio che Lei dà di queste informazioni per quanto riguarda la loro facilità di lettura e comprensione, è ...



LE ASPETTATIVE SULLA COMUNICAZIONE

1° e 2° SEMESTRE 2010

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



Parte Terza

Call Back Numero Verde commerciale

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



Motivi e modalità di contatto



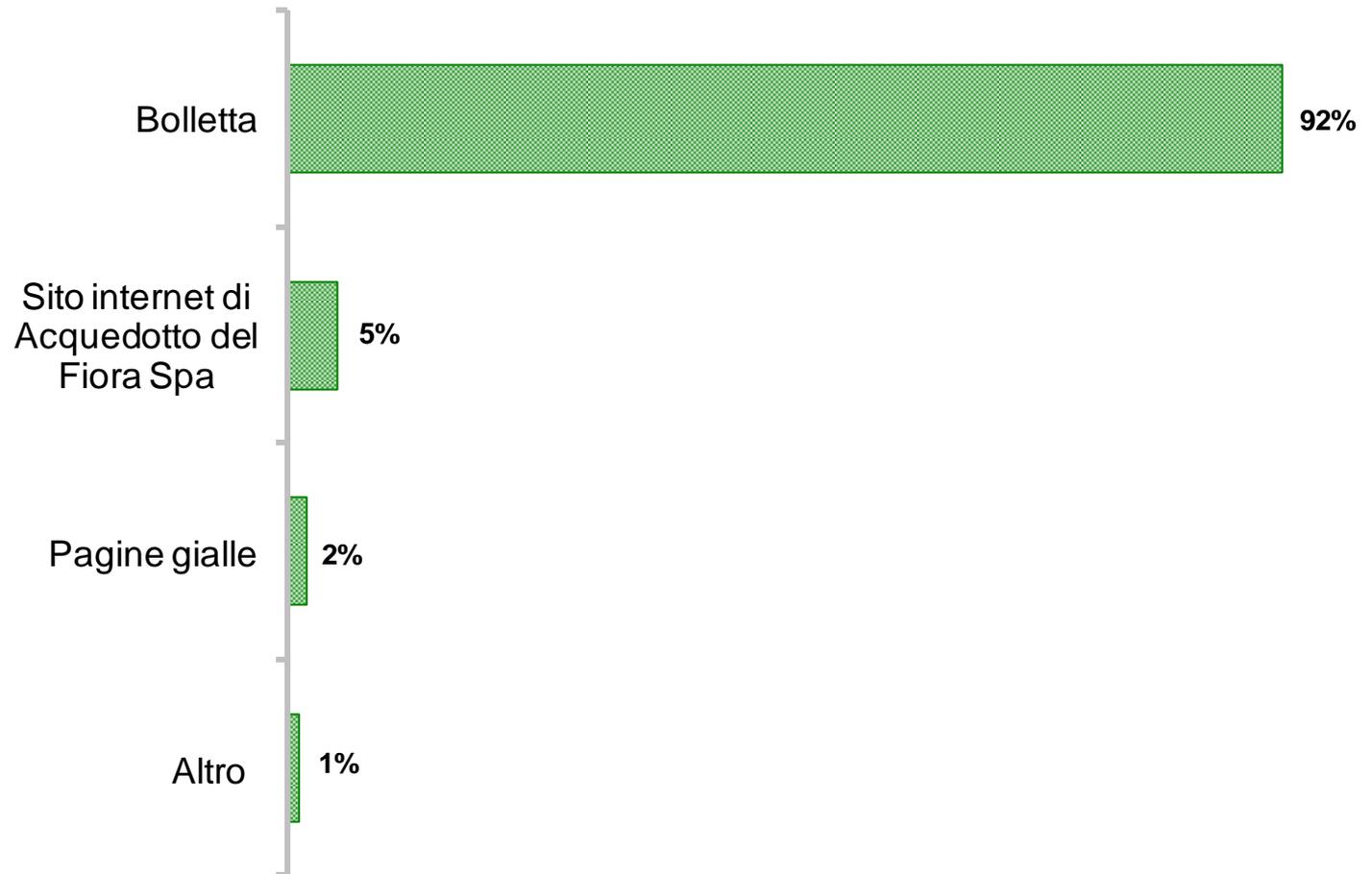
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /1

☎ Parliamo della sua ultima telefonata al Numero Verde di Acquedotto del Fiora Spa. Per quali motivi ha chiamato il Numero Verde? (risposta multipla)



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /2

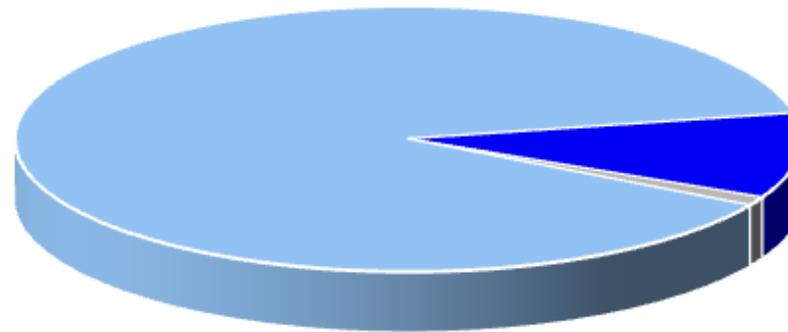
📍 Dove ha reperito il numero verde di Acquedotto del Fiora Spa al quale ha telefonato?



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /3

- Quando ha chiamato il Numero Verde ha trovato la linea telefonica libera al primo tentativo oppure ha trovato il segnale di occupato?

La linea era libera
89%

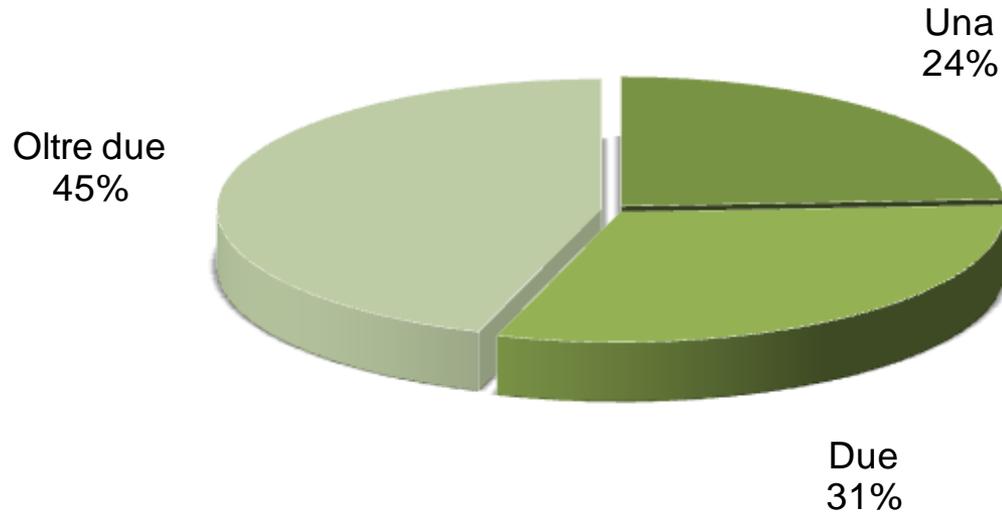


La linea era occupata
10%

Non sa
1%

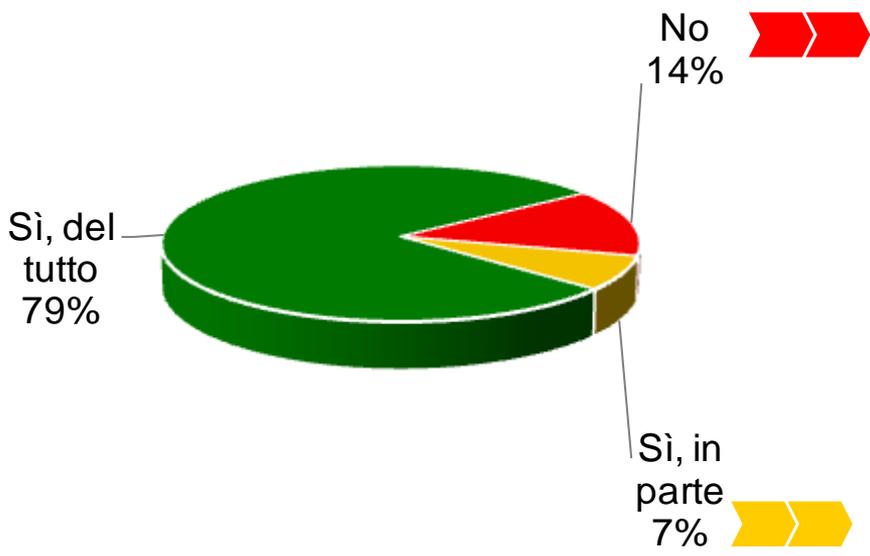
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /4

📞 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)

Rimandato a più persone ma non sono riuscito comunque a risolvere	35%
Devo andare di persona all'ufficio competente	20%
Devo procurarmi della documentazione e poi ricontattarli	10%
Altro	30%
Non sa	3%

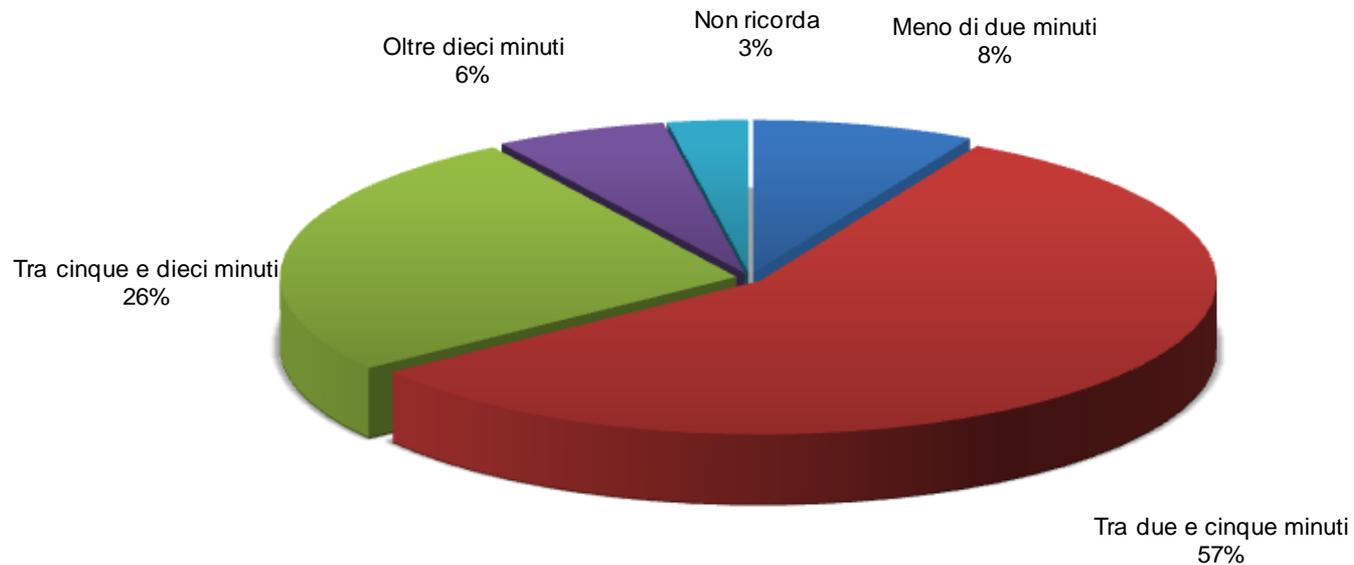
☉ Cosa dovrà fare ancora? (risposta multipla)

Attendere una chiamata dell'Azienda	41%
Presentare della documentazione mancante	23%
Fare dei pagamenti per dar corso alla pratica	10%
Chiamare nuovamente il servizio clienti al numero verde	10%
Recarmi presso gli sportelli dell' Azienda	8%
Altro	15%
Non sa	3%



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /6

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

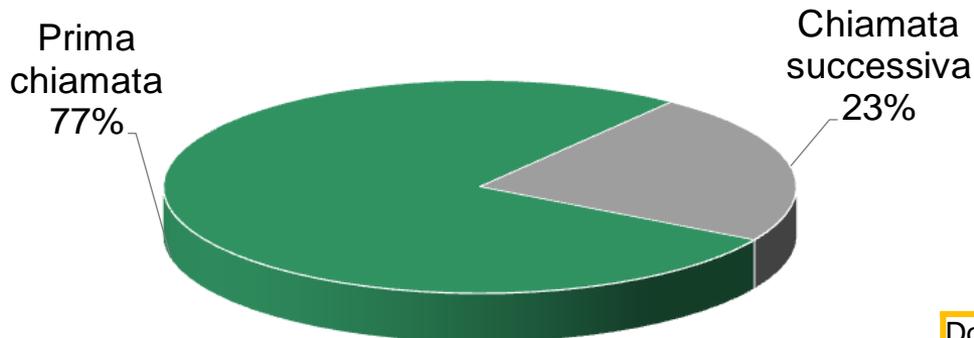


Precedente esperienza



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?



UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO IL NUMERO VERDE COMMERCIALE
NEI GIORNI PRECEDENTI ALL'INTERVISTA (279 CASI AD HOC)

Ⓐ Quante altre volte aveva già chiamato il Numero Verde per lo stesso specifico motivo?

Una	9%
Due	44%
Oltre due	42%
Non sa	5%

Ⓐ Perché ha dovuto richiamare più volte?

Dovevano verificare alcuni aspetti prima di rispondermi	42%
La linea era sempre occupata	16%
Restavo a lungo in attesa, senza poter parlare con nessuno	11%
Non era presente l'operatore	42%
Dovevo verifica sulla fattura	5%
Altro	13%
Non sa	3%

BASE: HANNO CONTATTATO IL N.V. PIÙ DI DUE VOLTE
PER LO STESSO MOTIVO (23%)

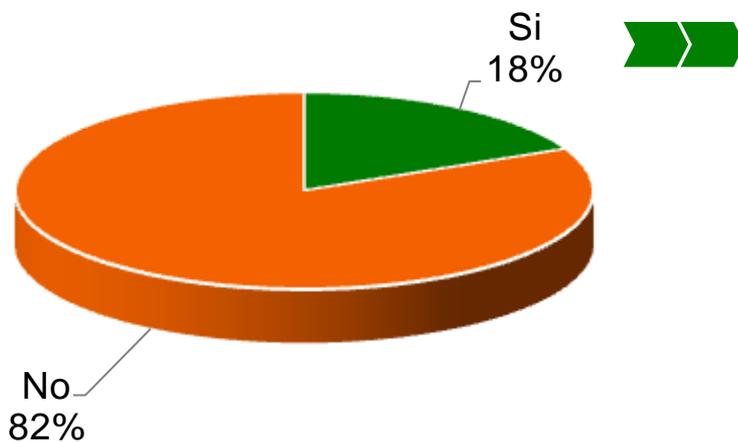


Istituto Piepoli



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” (42%)

“Invio fax” (36%)

“Inviato lettera” (16%)

“Invio e-mail” (8%)

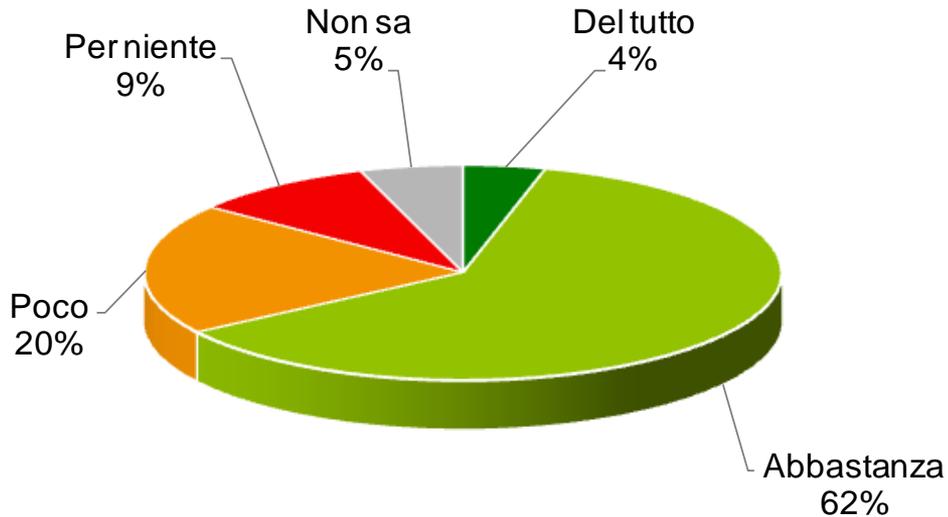
“Sito web” (6%)

“Contatto diretto con dipendente Acquedotto del Fiora” (4%)



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
66%**



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CHIAMATO PIÙ VOLTE IL NV O HANNO UTILIZZATO
ANCHE ALTRI CANALI (23%)

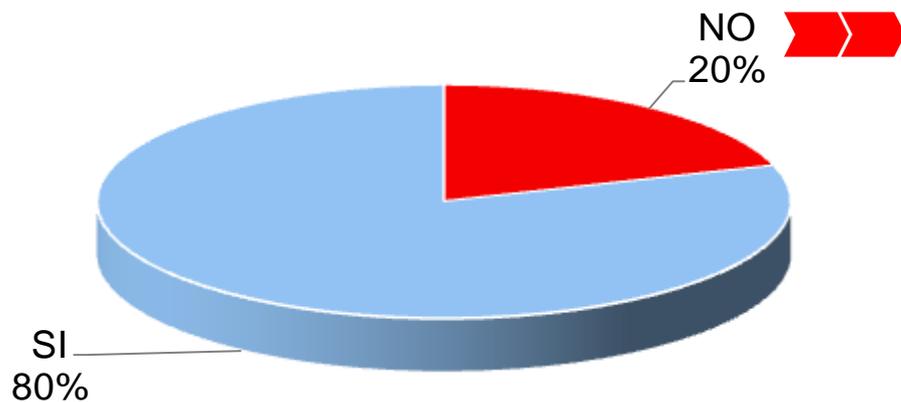


Aspettative del cliente nei confronti del servizio reso dal Numero Verde



ASPETTATIVE DEL CLIENTE /1

📞 Ad oggi il Numero Verde 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 13.00” (40%)

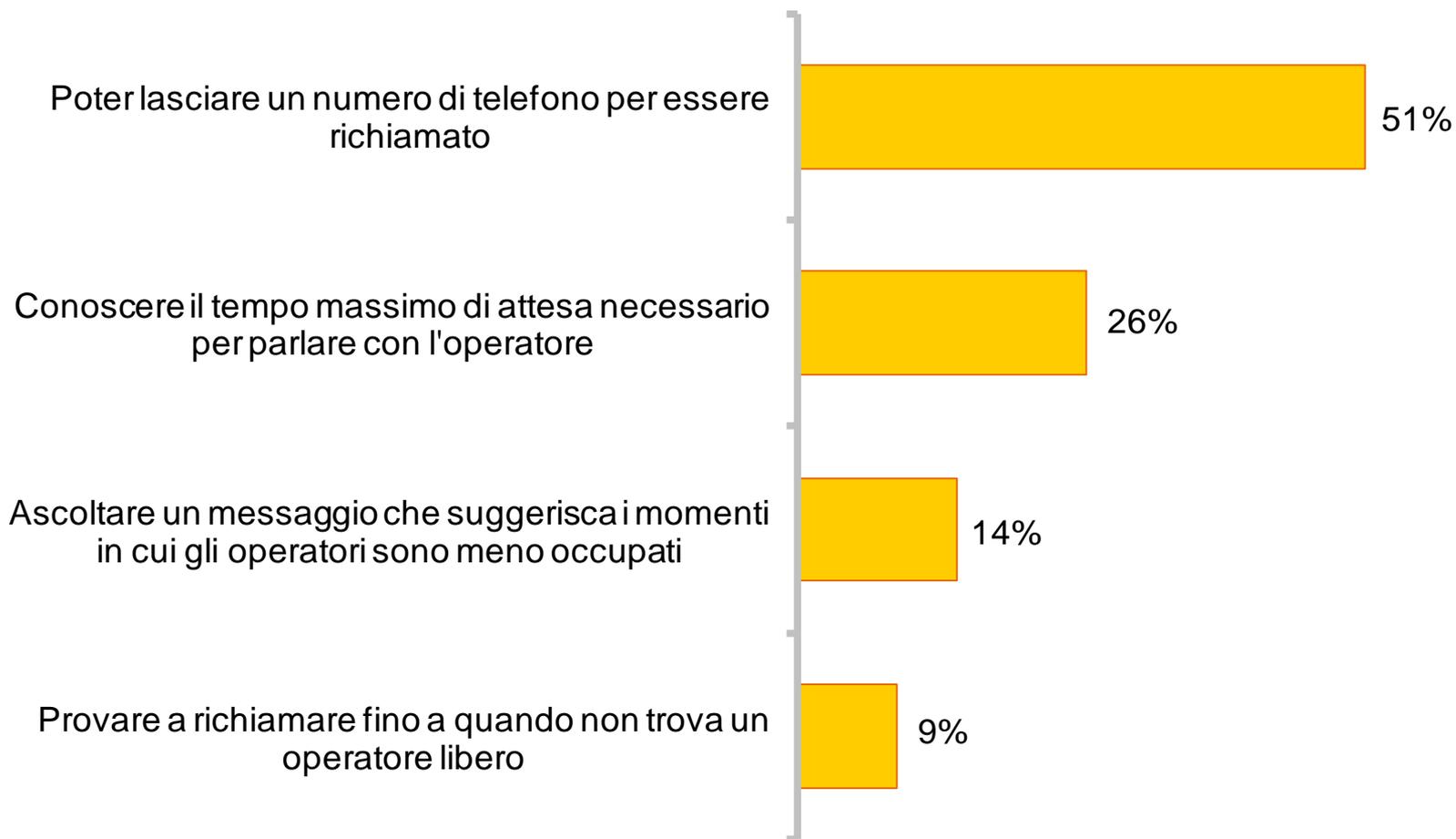
“Dal lunedì al venerdì dovrebbe essere attivo fino alle 20.00” (39%)

“Dal lunedì al venerdì dovrebbe essere attivo fino alle 22.00” (23%)

“Altro” (4%)

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 Sportelli

(276 interviste a persone che si sono recate presso gli sportelli aperti al pubblico di Siena e Grosseto nei giorni precedenti l'intervista)

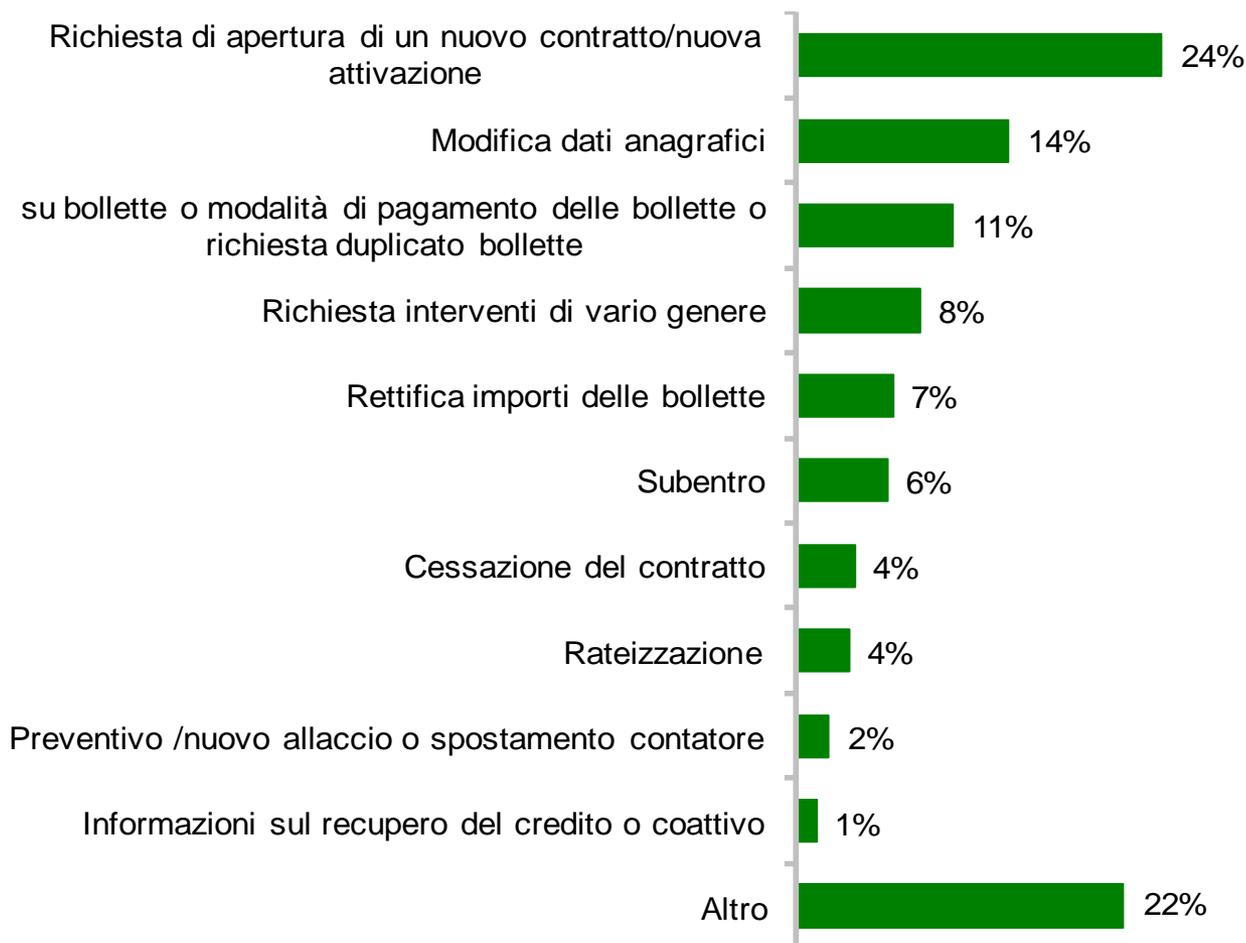


Motivi e modalità di contatto



MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /1

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

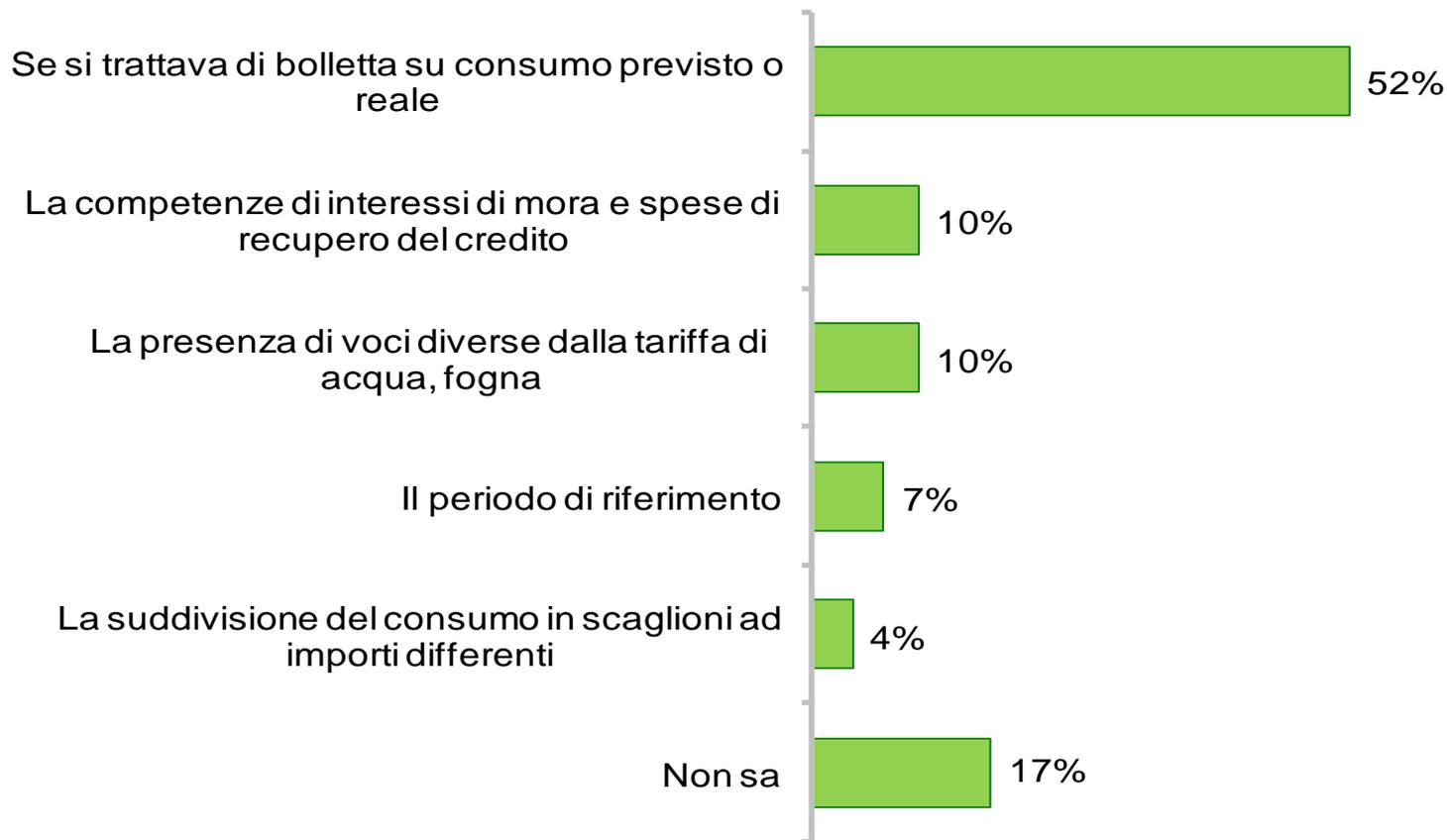


UNIVERSO: 229.490 UTENZE

BASE: SI SONO RECATI AGLI SPORTELLI ACQUEDOTTO DEL FIORA NEI GIORNI PRIMA DELL'INTERVISTA (276 CASI AD HOC)

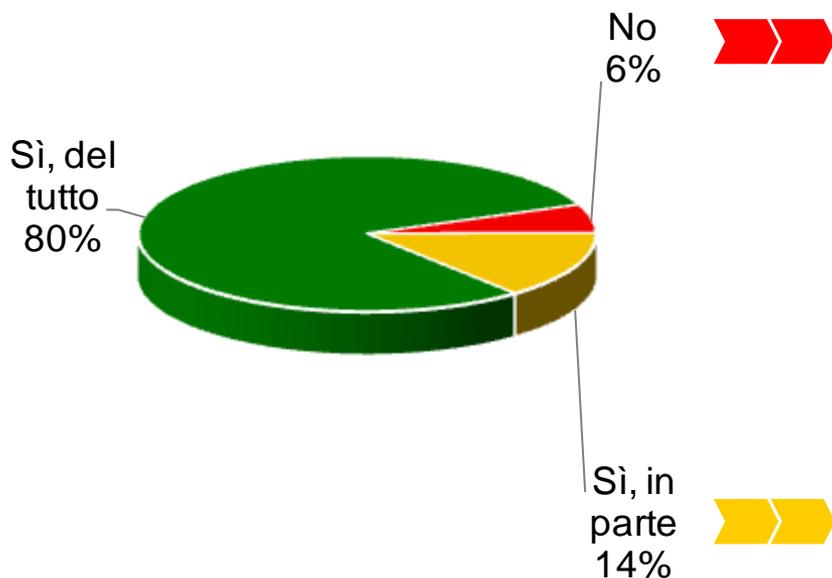
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /2

⊗ 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*)

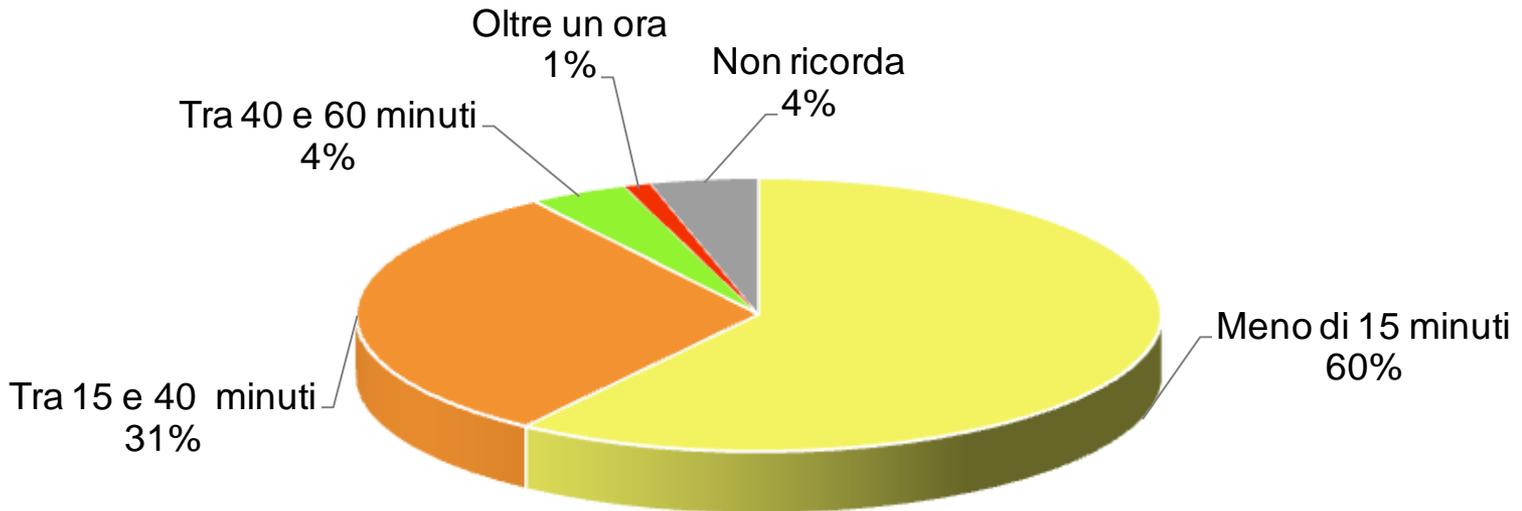
Devo presentare della documentazione mancante	32%
Attendere una chiamata dell'azienda	32%
Recarsi nuovamente presso gli sportelli dell'azienda	8%
Devo fare dei pagamenti per dar corso alla pratica	3%
Altro	13%
Non sa	13%

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

Sono stato dirottato verso altri uffici	29%
Devo attendere il sopralluogo del preventivista	18%
Devo presentare ulteriore documentazione e poi ricontattarli	12%
La pratica non era ancora pronta	12%
Altro	18%
Non sa	24%

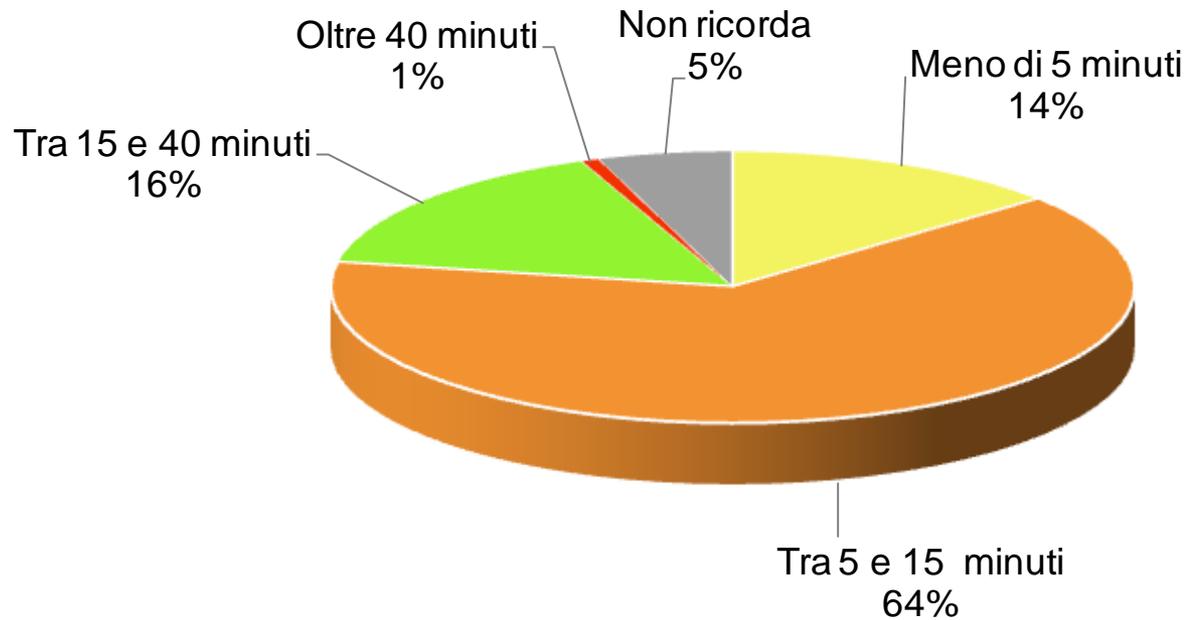
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /4

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



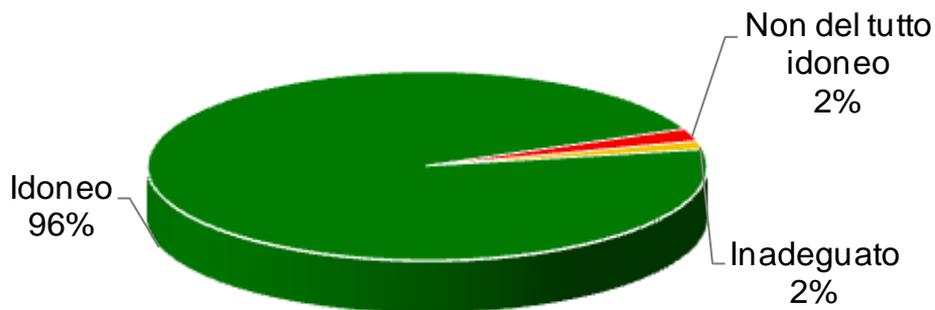
MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO /5

⌚ 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 (276 CASI AD HOC)

🕒 Per quali motivi? (*risposta multipla*)

La sala di attesa è insufficiente ad accogliere i clienti	40%
Difficilmente raggiungibile e non correttamente segnalato	40%
Altro	30%

BASE: COLORO CHE HANNO TROVATO IL LUOGO NON DEL TUTTO IDONEO O INADEGUATO (4%)

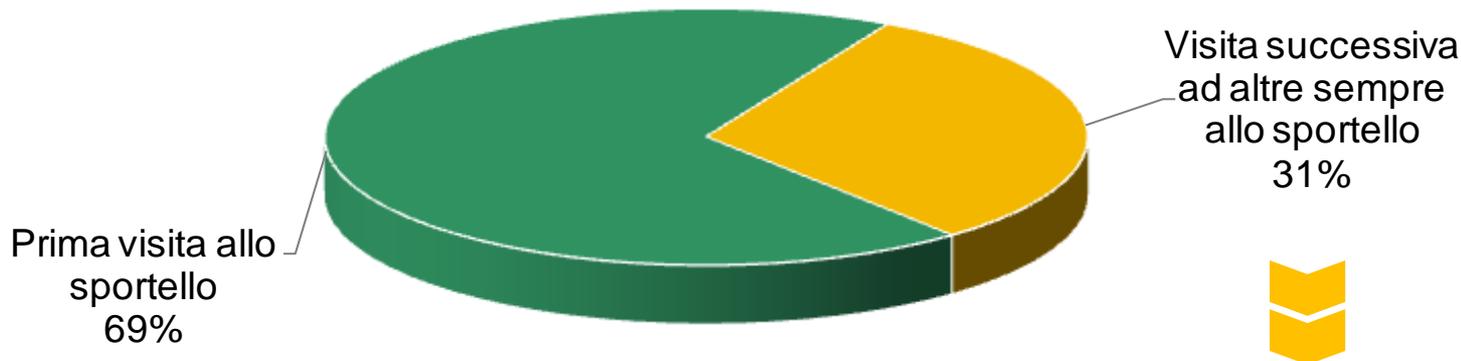


Precedente esperienza



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 (276 CASI AD HOC)

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

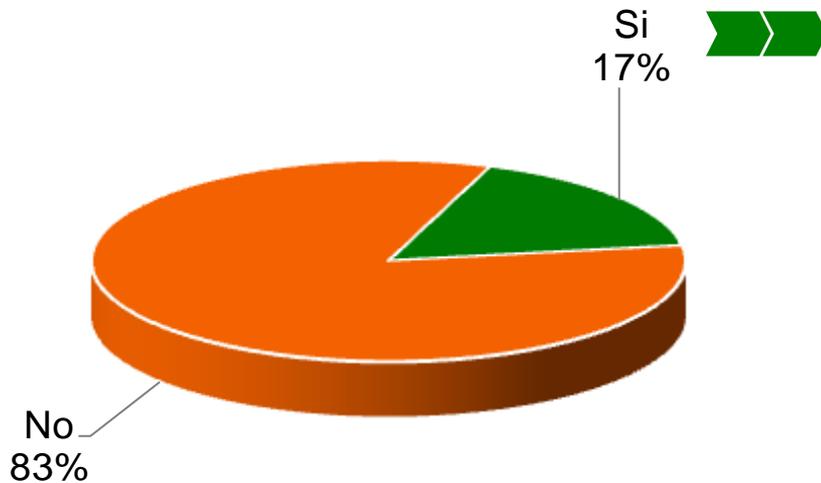
UNA VOLTA	22%
DUE VOLTE	37%
OLTRE DUE VOLTE	25%
NON SA	16%

BASE: COLORO CHE SI ERANO RECATI PIU' VOLTE ALLO SPORTELLLO (31%)



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” (66%)

“Invio fax” (19%)

“Invio lettera” (11%)

“Contatto diretto/conoscenza personale con un dipendente Acquedotto del Fiora” (2%)

“Sito web” (2%)

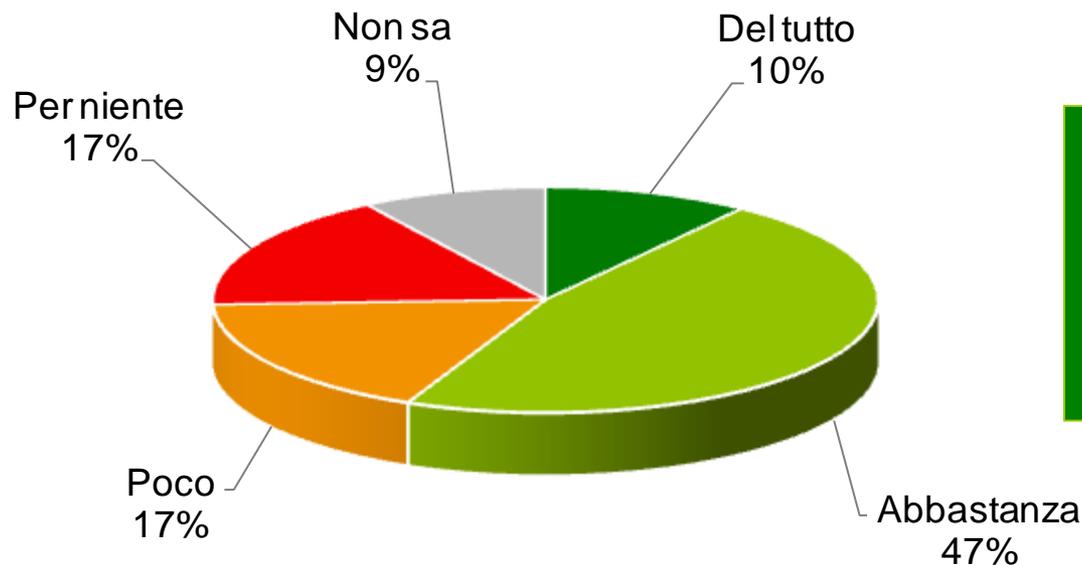
“Sportello comunale” (2%)

“Invio e-mail” (2%)

“non sa” (4%)

PRECEDENTE ESPERIENZA /3

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



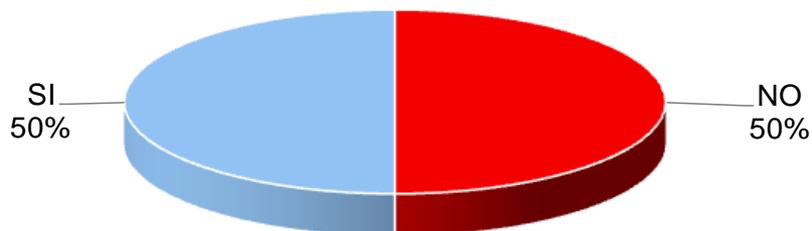
**LE INFORMAZIONI
ERANO DEL TUTTO
O ABBASTANZA
COERENTI TRA LORO
57%**

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

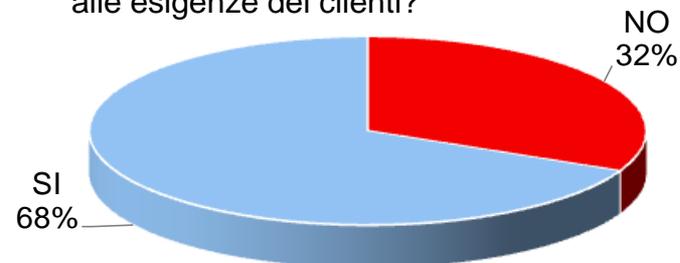


ASPETTATIVE DEL CLIENTE /1

⊗ Ad oggi gli sportelli di Acquedotto del Fiora Spa presenti a Siena sono aperti al pubblico il lunedì ed il venerdì dalle 9 alle 12.30. Secondo Lei questo orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze dei clienti?



⊗ Ad oggi gli sportelli di Acquedotto del Fiora spa presenti a Grosseto sono aperti al pubblico il martedì e il mercoledì dalle 8,30 alle 12,30 ed il giovedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 16. Secondo Lei questo orario di apertura degli sportelli è adeguato alle esigenze dei clienti?



⊗ (Se NO) Per quali motivi? (risposta multipla)

“Dovrebbero essere aperti tutte le mattine” (39%)

“Nei due giorni di apertura dovrebbero essere aperti anche il pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00 (29%)

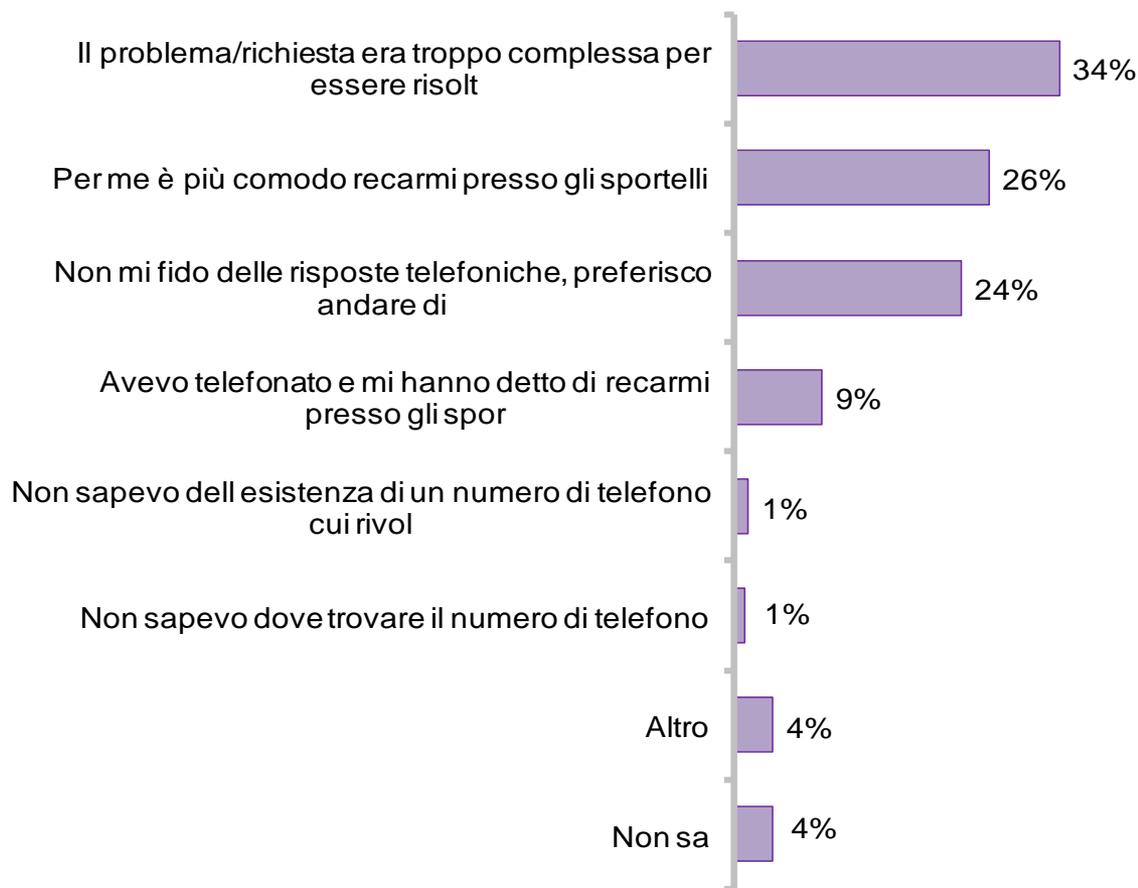
“Dovrebbero essere aperti nei due giorni indicati con orario continuato fino alle 16.00” (23%)

“Altro” (18%)

“Non sa” (2%)

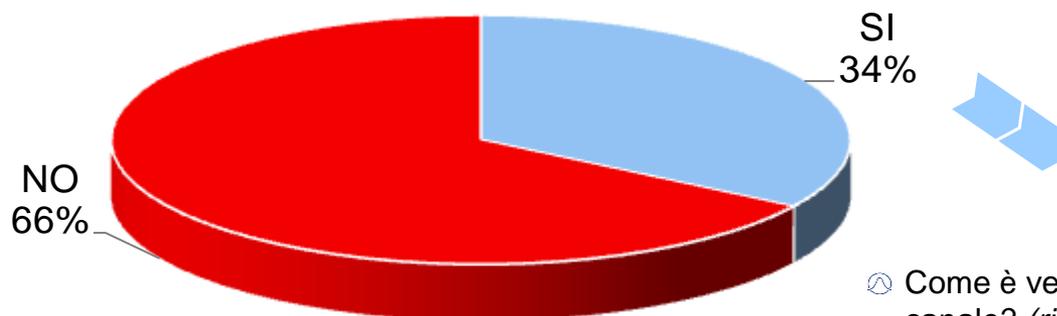
ASPETTATIVE DEL CLIENTE /2

⊗ Per quali motivi ha scelto di recarsi presso gli sportelli di Acquedotto del Fiora invece che contattare il Numero Verde? (risposta multipla)



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 altri cittadini” (33%)

“Da comunicazione del Comune” (17%)

“Da comunicazione del Gestore” (17%)

“Da comunicazione sui giornali” (7%)

“Per caso” (10%)

Parte Quinta

Call Back Segnalazione Guasti

(256 interviste: 129 interviste a persone che hanno chiamato il numero verde per segnalare guasti e 127 interviste a persone che hanno chiamato il numero reperibilità)

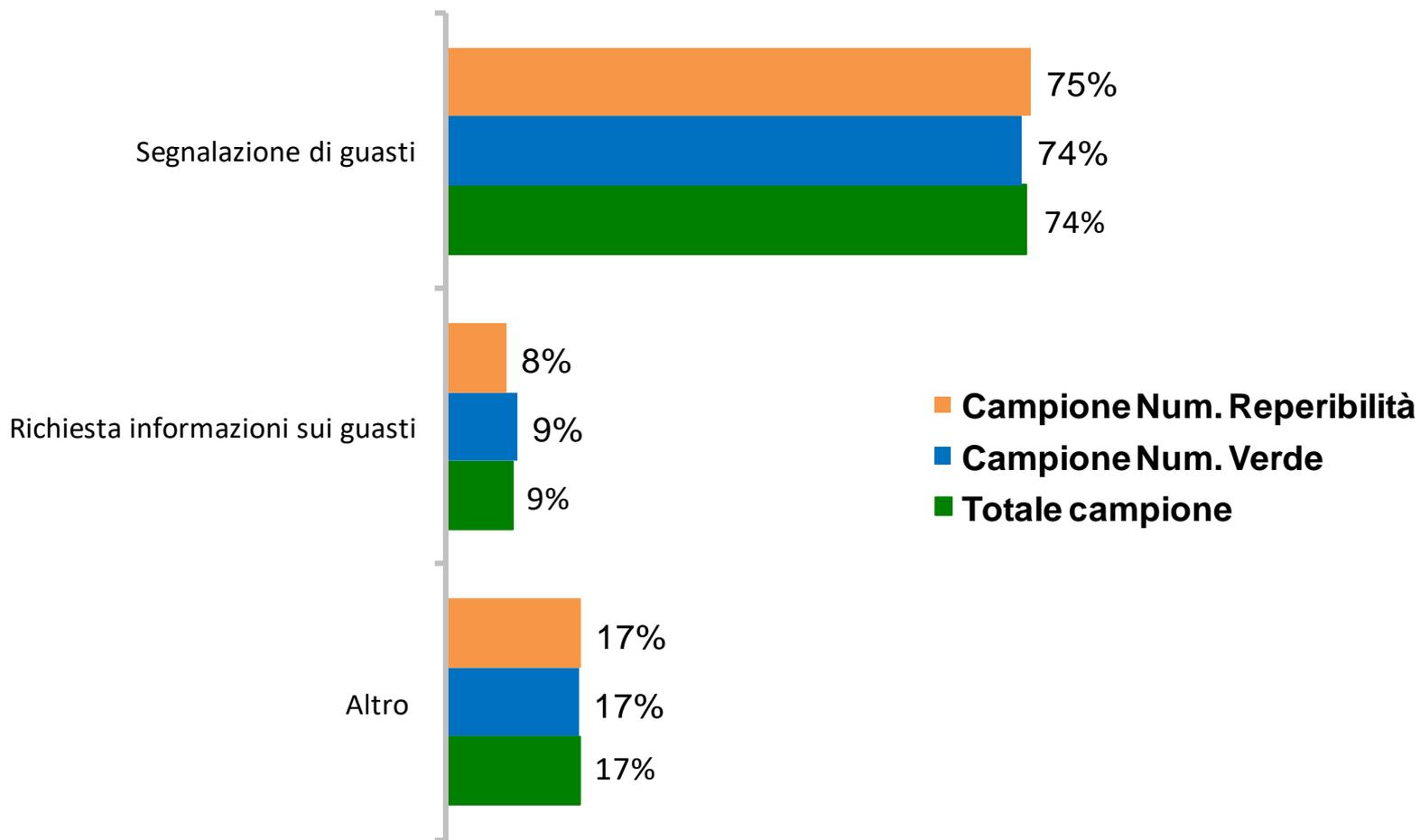


Motivi e modalità di contatto



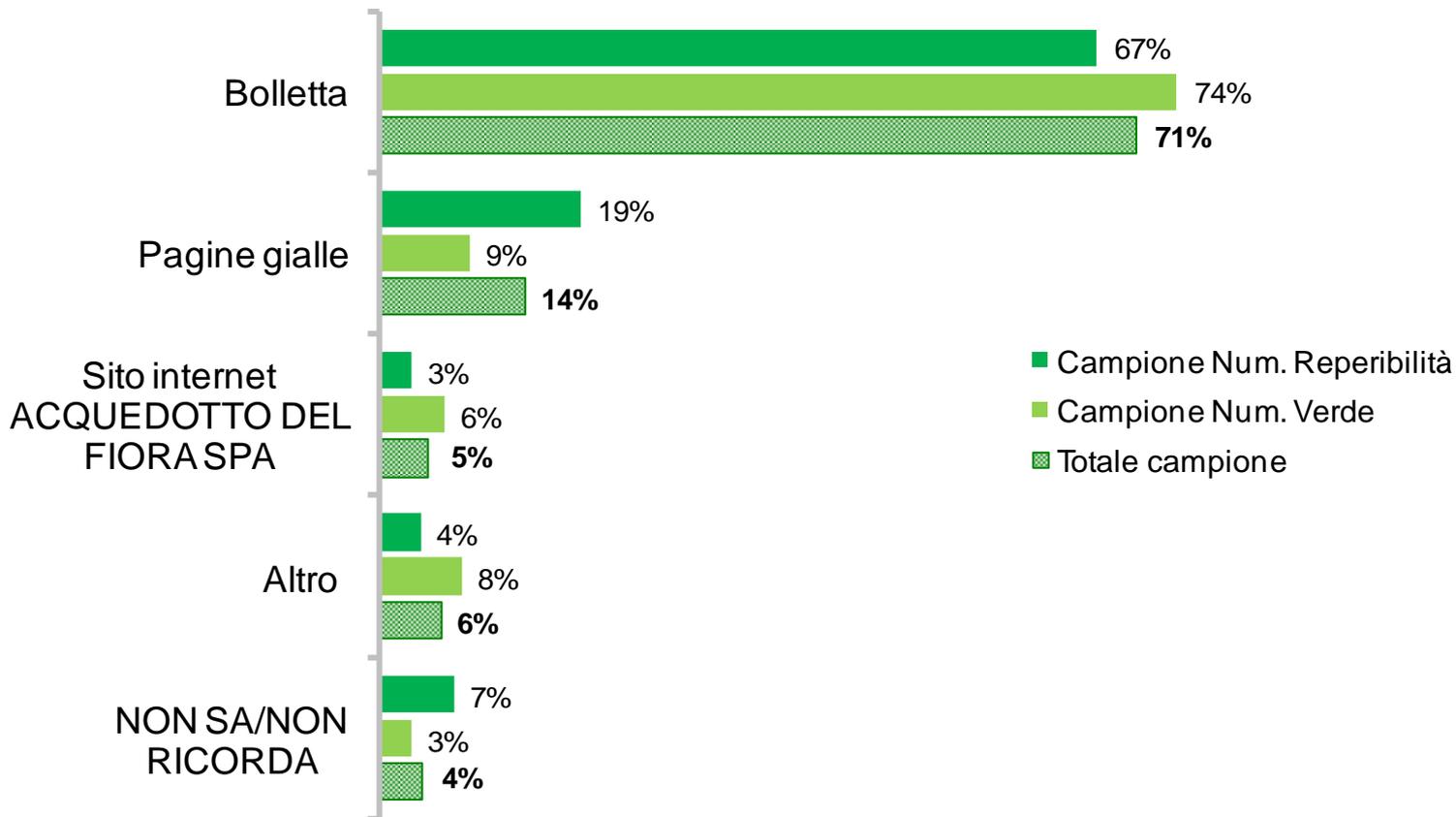
MOTIVI DI CONTATTO

☎ Per quali motivi ha chiamato il numero verde per la segnalazione dei guasti? (risposta multipla)



MOTIVI DI CONTATTO

Ⓐ Dove ha reperito il numero verde **SEGNALAZIONE GUASTI** di **Acquedotto del Fiora** al quale ha telefonato?
(risposta multipla)



IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI 2° SEMESTRE 2010 – PER TARGET

- ⊗ 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?

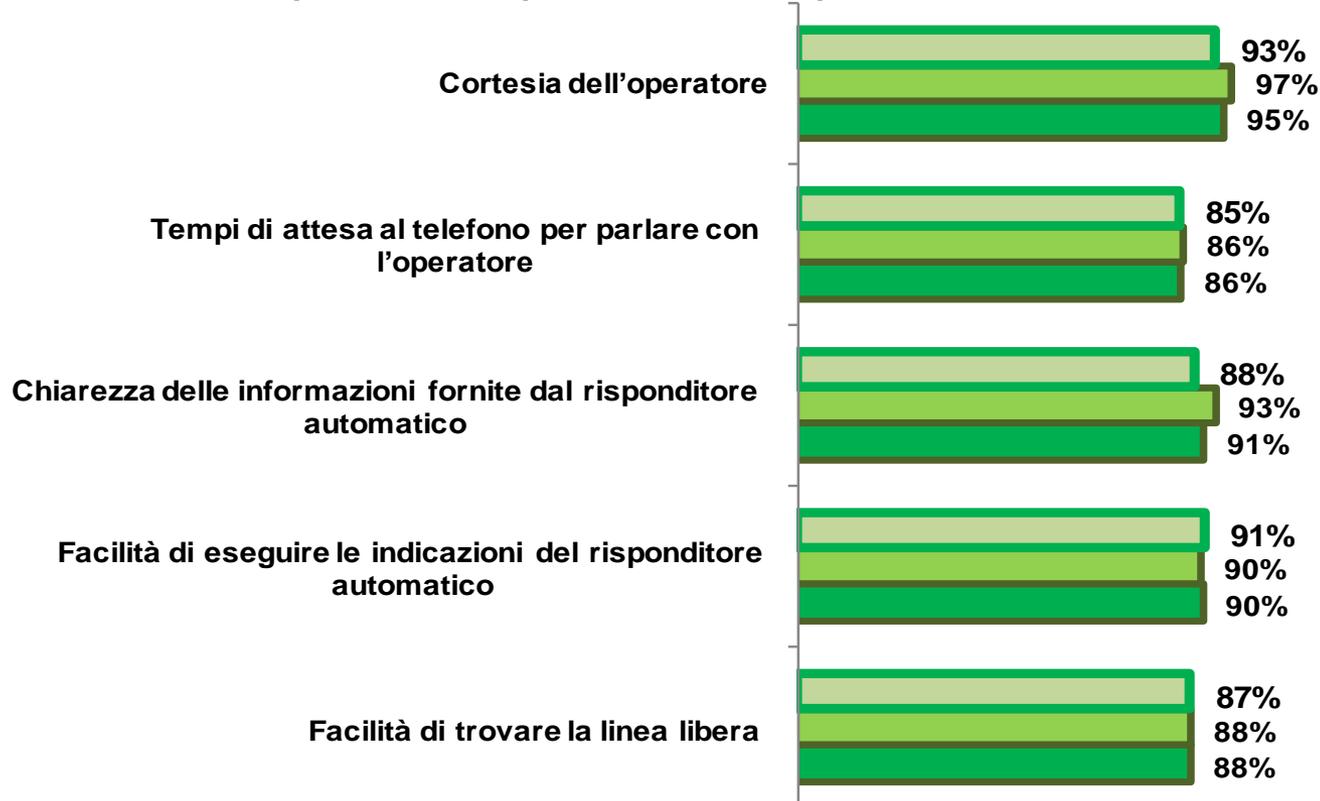
Totale universo utenze domestiche (229.490)			
	TOTALE CAMPIONE	CAMPIONE NUMERO VERDE	CAMPIONE NUMERO REPERIBILITA'
Eccellenza (voti 9 e 10)	24%	26%	22%
Bontà (Voto 8)	35%	37%	32%
Sufficienza (Voti 6 e 7)	32%	32%	32%
Insufficienza (Voti 1-5)	9%	5%	14%
Media	7,5	7,7	7,4

LA SODDISFAZIONE

2° SEMESTRE 2010 – PER TARGET

% CLIENTI SODDISFATTI (voto da 6 a 10)

■ Campione Num. Reperibilità ■ Campione Num. Verde ■ Totale campione



CALL BACK SEGNALAZIONE GUASTI
% utenti soddisfatti e voto medio



Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CONTATTATO IL NUMERO PER LA SEGNALAZIONE DEI
GUASTI (256 CASI AD HOC)



LA SODDISFAZIONE

2° SEMESTRE 2010 – PER TARGET

ASPETTI RELAZIONE NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI	CAMPIONE NUMERO VERDE				CAMPIONE NUMERO REPERIBILITA'			
	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio	Grav. Insoddisfatti (1-4)	Insoddisfatti (5)	Soddisfatti (6-10)	Valore Medio
<i>Facilità di trovare la linea libera</i>	2%	10%	88%	7,7	5%	8%	87%	7,5
<i>Facilità di eseguire le indicazioni del risponditore automatico</i>	3%	7%	90%	7,6	2%	7%	91%	7,7
<i>Chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico</i>	5%	2%	93%	7,8	6%	6%	88%	7,6
<i>Tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore</i>	2%	12%	86%	7,4	6%	9%	85%	7,2
<i>Cortesìa dell'operatore</i>	3%	0%	97%	8,2	4%	3%	93%	8,1

CALL BACK SEGNALAZIONE GUASTI
% utenti soddisfatti, insoddisfatti e voto medio



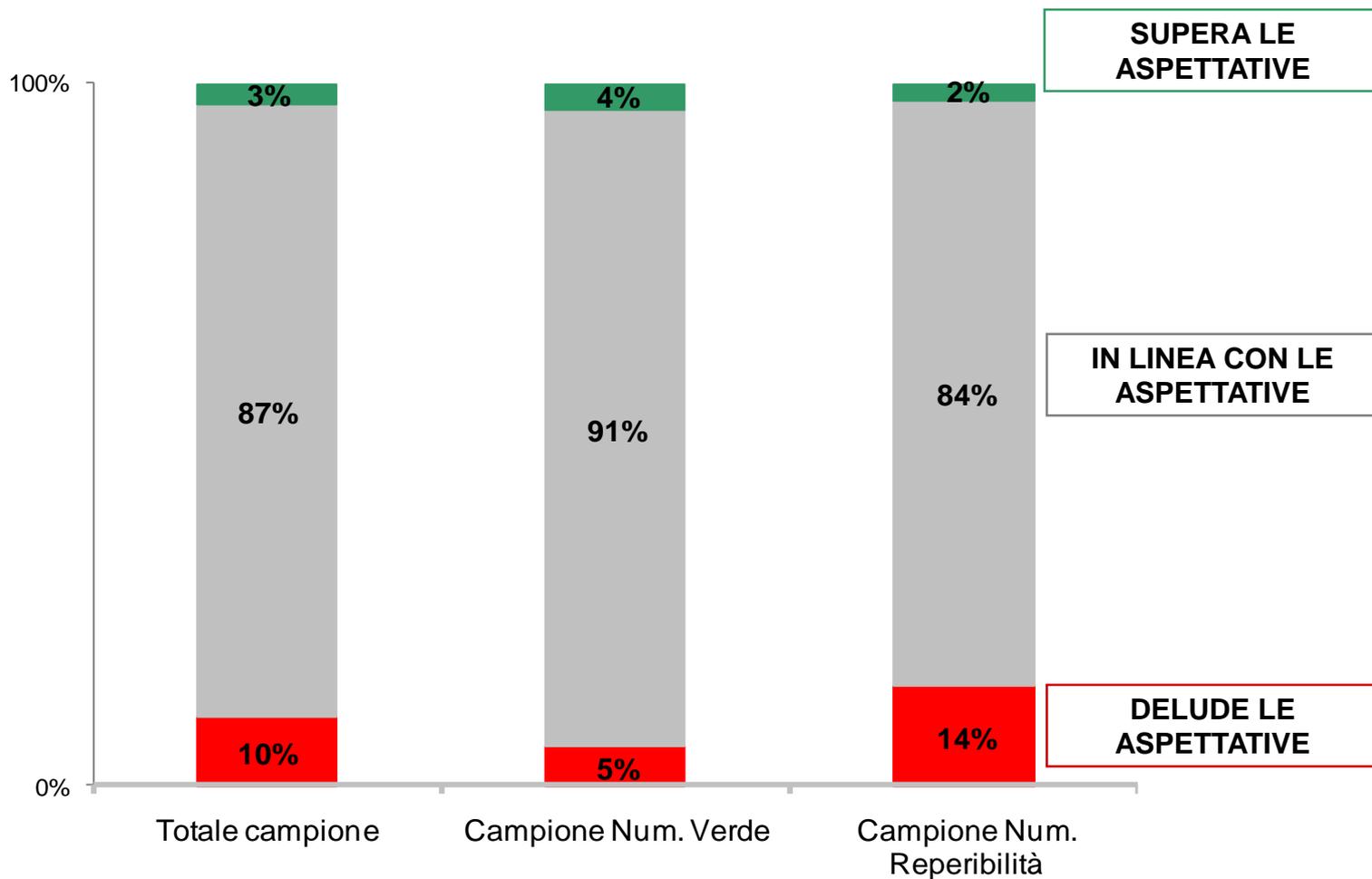
Istituto Piepoli

UNIVERSO: 229.490 UTENZE
BASE: HANNO CONTATTATO IL NUMERO PER LA SEGNALAZIONE DEI
GUASTI (256 CASI AD HOC)



LE ASPETTATIVE SUL SERVIZIO DI SEGNALAZIONE GUASTI 2° SEMESTRE 2010 – PER TARGET

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



Parte Sesta

Considerazioni finali



CONSIDERAZIONI FINALI

Nella seconda rilevazione del 2010 i clienti di Acquedotto del Fiora esprimono un livello di soddisfazione - in termini di **giudizio globale (overall) - pari a 7,1** (voto medio dei valori da 1 a 10), in linea con i risultati del primo semestre e del 2009. A livello territoriale si registrano livelli di soddisfazione omogenei, che si attestano attorno a 7.

L'indagine del secondo semestre del 2010 rileva inoltre i seguenti indicatori:

- **CSI SODDISFATTI pari a 89,8 (su scala 1-100);**
- **CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE pari a 7,2 (su scala 1-10).**

In particolare la “**relazione allo sportello**”, gli “**aspetti tecnici del servizio**” e la “**relazione al NV commerciale**” registrano i CSI parziali più elevati. E' interessante evidenziare il rilevante miglioramento del giudizio relativo alla” **segnalazione guasti**”, sia in termini di CSI SODDISFATTI (da 73,4 a 89,8) che in termini di CSI intensità di soddisfazione (da 6,5 a 7,7).

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

RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO: il rapporto qualità/prezzo e cioè la qualità del servizio offerto rispetto alla tariffa richiesta registra un giudizio globale (sub-overall) pari a 6,5 (su scala da 1 a 10). La zona senese mantiene i giudizi di soddisfazione più elevati.

Il CSI SODDISFATTI sale sensibilmente, passando da 77,2 a 84,2 mentre l'intensità di soddisfazione si mantiene al di sopra della sufficienza (6,5).



CONSIDERAZIONI FINALI

ASPETTI TECNICI: il giudizio globale (sub-overall) circa gli aspetti tecnici del servizio resta invariato rispetto al primo semestre, confermando un punteggio pari a 7,3. In particolare, la zona Montagna risulta essere quella maggiormente soddisfatta.

Il fattore in esame registra i seguenti indici:

- CSI SODDISFATTI: 92,0
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE : 7,5

Entrambi gli item che compongono il fattore -“continuità del servizio” e “livello di pressione dell’acqua” - registrano percentuali di soddisfazione elevate (92%).

SEGNALAZIONE GUASTI: nel secondo semestre dell’anno il giudizio globale (sub-overall) relativo al servizio telefonico per la segnalazione dei guasti cresce sensibilmente, passando da 6,5 a 7,5.

In dettaglio i seguenti indici:

- CSI SODDISFATTI: 89,8
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE: 7,7

Gli item del fattore che registrano le percentuali di soddisfazione più elevate sono: la “cortesia dell’operatore”, la “chiarezza delle informazioni date dal risponditore automatico” e “la facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico” (95%, 91%, 90%).

Dall’analisi della mappa delle priorità di intervento i “tempi di attesa per parlare con l’operatore” è l’aspetto del servizio da migliorare, che richiede pertanto priorità di intervento.



CONSIDERAZIONI FINALI

FATTURAZIONE: rispetto all'indagine del primo semestre, il giudizio globale (sub-overall) sul servizio di fatturazione si mantiene sostanzialmente stabile (con un lievissimo scostamento da 7,0 a 6,9).

La zona senese registra un livello di soddisfazione leggermente più elevato rispetto alle altre due zone.

Inoltre, il fattore in esame presenta i seguenti indici:

- CSI SODDISFATTI: 89,8
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE: 6,9

In particolare, la “correttezza degli importi riportanti nelle bollette” registra la percentuale di soddisfatti più elevata (91%) mentre, pur attestandosi su livelli di soddisfazione elevati, la “regolarità nella lettura dei contatori” riceve un apprezzamento più contenuto (88%).

Dall'analisi della mappa di priorità di intervento si rileva, infatti, che questo è l'aspetto del servizio da perfezionare.

NUMERO VERDE COMMERCIALE il giudizio globale (sub-overall) relativo al NV commerciale evidenzia una lieve crescita, passando da 6,9 a 7,1.

Gli indici di soddisfazione si attestano su livelli di apprezzamento decisamente elevati:

- CSI SODDISFATTI: 90,4
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE: 7,2

La “cortesia dell'operatore” (93%) e la “chiarezza delle informazioni fornite dal risponditore automatico” (91%) registrano la percentuale di soddisfatti più elevata mentre l'apprezzamento relativo alla “competenza dell'operatore” subisce un calo di 5 punti (passando da 94% a 89%).

Esaminando la mappa di priorità di intervento emerge che i “tempi di attesa per parlare con l'operatore” e la “competenza dell'operatore” sono gli aspetti del servizio da migliorare, poiché ritenuti dal cliente prioritari ma poco soddisfacenti.



CONSIDERAZIONI FINALI

RELAZIONE ALLO SPORTELLLO rispetto al primo semestre, il giudizio globale (sub-overall) sullo sportello cresce, passando da 7,2 a 7,8.

Anche gli indicatori di soddisfazione registrano aumenti consistenti, attestandosi sui seguenti valori:

- CSI SODDISFATTI: 93,7
- CSI INTENSITÀ DI SODDISFAZIONE : 7,8

Quasi tutti gli aspetti del servizio evidenziano livelli di soddisfazione superiori al 90%, ad eccezione degli “gli orari di apertura degli sportelli”. Tale item, seppur inferiore agli altri, si distingue per il notevole miglioramento realizzato nel corso dell’anno, passando da 63% del primo semestre a 84% del secondo.

La mappa delle priorità di intervento individua nei “tempi di attesa per parlare con l’operatore” l’aspetto più critico del servizio, poiché considerato dal cliente decisamente importante ma poco soddisfacente.

INTERVENTO TECNICO: nel secondo semestre dell’anno il giudizio globale (sub-overall) sull’intervento tecnico si contrae, passando da 7,4 a 7,1.

Gli indici per questo fattorie si attestano sui seguenti valori:

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

Per ciò che concerne i singoli item di soddisfazione, il “rispetto degli orari” e la “rapidità con cui Acquedotto del Fiora ha effettuato l’intervento” migliorano, registrando un aumento della percentuale dei soddisfatti (da 84% a 92%, da 81% a 92%).

Dall’analisi della mappa delle priorità di intervento la “risolutività” e “la rapidità dell’intervento” sono gli aspetti da migliorare.



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 fornitele, 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- INTERVENTO TECNICO

Parliamo del suo contatto più recente con Acquedotto del Fiora per richiedere un intervento tecnico.

E.1. Negli ultimi 6 mesi, ha contattato Acquedotto del Fiora per uno o più dei seguenti motivi <MULTIPLA; AMMESSO NON SA>; [LEGGERE].

[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)

E.2. Acquedotto del Fiora ha mandato un tecnico per dar seguito all'intervento? Provi a pensarci bene.. <AMMESSO NON SA/NON RICORDO>

[1] Si

[2] No FINE SEZIONE

[3] Non so FINE SEZIONE

E3. 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)

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		



E4. 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? <EDIT 1-10; AMMESSO NON SA>

E5. 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 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?
[1] si [2] no
- 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 ACEA ATO 5, 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 ACEA ATO 5? <MULTIPLA; AMMESSO NON SA> - [NON LEGGERE]

- [1] Sul sito Internet di ACEA ATO 5
- [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 ACEA ATO 5
- [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.

A.1 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

< Se Dom. A1=10 >

A.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?[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 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] Sono stato dirottato verso altri uffici
[2] Devo presentare ulteriore documentazione e poi ricontattarli
[3] Devo attendere il sopralluogo del preventivista
[4] La pratica non era ancora pronta
[5] 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		
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] Insegnante/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 Numero Verde di Acque → CHIUDERE

SEZIONE A – MOTIVI E MODALITÀ DI CONTATTO

A.1. Parliamo della sua ultima telefonata al Numero Verde di Acquedotto del Fiora Spa. Per quali motivi ha chiamato il Numero Verde? [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 Numero Verde 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 Numero Verde 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 Numero Verde 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 Numero Verde, 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 Numero Verde 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 Numero Verde 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 Numero Verde 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 SEGNALAZIONE GUASTI

Vorrei parlare con il signor/la sig.ra <"*inserire nome da database*"> che recentemente ha telefonato al numero verde SEGNALAZIONE GUASTI di Acquedotto del Fiora spa.

- Sono io
- Passa l'interessato à *presentazione*
- Appuntamento

SEZIONE A – MOTIVI E MODALITA' DI CONTATTO

Parliamo del suo contatto più recente avvenuto presso IL NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI di Acquedotto del Fiora spa.

A.1. Per quali motivi ha chiamato il NV guasti? [NON LEGGERE; MULTIPLA]

- [1]Segnalazione di guasti
- [2]Richiesta informazioni sui guasti
- [3] Altro [SPECIFICARE]

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

- bolletta
- pagine gialle
- sito internet Acquedotto del Fiora
- altro (specificare)

SEZIONE E CUSTOMER SATISFACTION NUMERO VERDE SEGNALAZIONE GUASTI

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=totamente 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 1 a 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 facilità di seguire le indicazioni date dal risponditore automatico		
la cortesia dell'operatore che ha risposto al telefono		



QUESTIONARIO CALL BACK SEGNALAZIONE GUASTI

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

DOMANDE ANAGRAFICHE

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

- | | |
|-----------------------------------|--|
| •Operaio | •Agricoltore |
| •Impiegato/quadro | •Altro Autonomo |
| •Insegnante/docente universitario | •Disoccupato/in cerca di prima occupazione |
| •Dirigente | •Casalinga, |
| •Imprenditore | •Pensionato, |
| •Consulente/Libero professionista | •Altro in condizione non professionale |
| •Commerciante | [<i>studente, benestante,...</i>] |
| •Artigiano | |

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

- Laurea o titolo superiore
- Diploma superiore
- Diploma inferiore
- Licenza elementare/nessuna scuola

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

- Da 18 a 24 anni
- Da 25 a 34
- Da 35 a 44
- Da 45 a 54
- Da 55 a 64
- Da 65 a 74
- 75 e oltre

Z.4 Sesso

- [1] Maschio
- [2] Femmina





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*