

Analisi della Soddisfazione degli Utenti del Servizio Idrico nella provincia di Pordenone

Sintesi dei risultati 2017

HydroGEA



HydroGEA, in accordo e sinergia con la Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale per la Gestione del Servizio Idrico integrato, ha promosso la periodica verifica dello stato di percezione, da parte degli utenti serviti, del servizio che la medesima società eroga e di proposte di miglioramento eventuali suggerite.

L'indagine ha come finalità primaria la misurazione del livello di soddisfazione dei clienti/utenti serviti da HydroGEA.

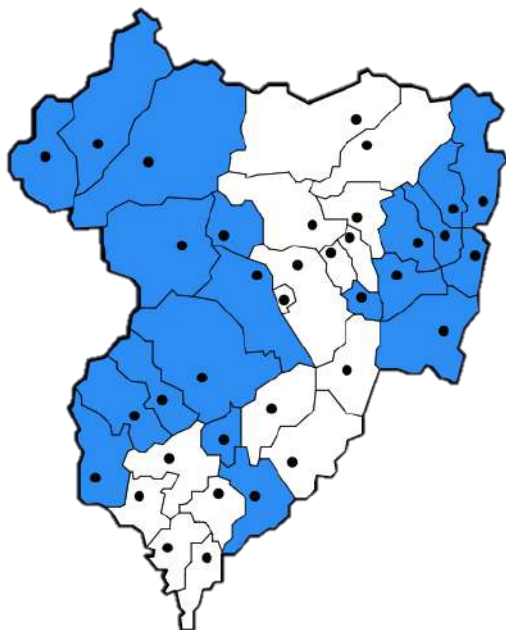
In dettaglio gli obiettivi sono così meglio definiti:

- ✓ ottenere informazioni oggettive sui fattori di percezione del servizio erogato, siano essi positivi o negativi, sia a livello complessivo sia per cluster di utenza;
- ✓ raccogliere informazioni ritenute utili per poter innescare piani di miglioramento del servizio nei suoi elementi qualitativi;
- ✓ descrivere punti di forza e di debolezza della qualità percepita ed attesa;
- ✓ rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza tramite indicatori oggettivi.



L'indagine è stata effettuata sulla base delle indicazioni della norma UNI 11098:2003 – Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e la UNI 11097:2003 che fornisce le linee guida per l'individuazione, la selezione e la rappresentazione degli indicatori della qualità e dei quadri di gestione per la qualità (limitatamente ai dati raccolti).

L'indagine ha potuto fornire tutti gli elementi necessari per formulare una diagnosi precisa e affidabile dei fattori che creano insoddisfazione, soddisfazione e delizia e che, di conseguenza, influenzano i comportamenti di clienti e stakeholder.



L'indagine che presentiamo in questo report si è focalizzata su clienti domestici serviti da HydroGEA localizzati in 20 comuni della provincia di Pordenone e si basa su un campione di 1.004 interviste dalle quali sono classificati i dati in ordine alla classe di dimensione demografica (campione ponderato) e ad altre tipologie che sono emerse dalle interviste telefoniche.

Le interviste sono state effettuate con il metodo Computer Assisted Telephone Interview (CATI), che ha permesso di:

- ✓ offrire qualità ed oggettività del dato di ricerca
- ✓ organizzare al meglio i recall
- ✓ essere accurati e precisi, evitando errori di trascrizione
- ✓ avere un controllo totale sull'andamento delle interviste.

L'ampiezza del campione è stata scelta sulla base dei seguenti valori:

- abitanti dei 20 comuni considerati: 104.842
- famiglie dei 20 comuni considerati: 48.026 (numero delle presunte utenze)
- livello di significatività (o di confidenza) scelto del 95%
- un valore relativo all'errore campionario del 3% (media)

applicando la formula:

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 N}{4(N-1)\theta^2 + z_{\alpha/2}^2}$$

(dove $1-\alpha$ è il livello di confidenza; $z_{\alpha/2}$ è il valore della normale standardizzata in corrispondenza di $\alpha/2$; N è la dimensione della popolazione e θ è il margine di errore).

L'intervista è stata strutturata in una serie di domande così raggruppate:

- ✓ Qualità, uso ed aspetti tecnici della fornitura dell'acqua
- ✓ Rapporto tra gli utenti ed il fornitore del servizio idrico
- ✓ Informazioni sulla fatturazione, materiale informativo e carta dei servizi
- ✓ Adeguatezza delle tariffe
- ✓ Livello di fedeltà

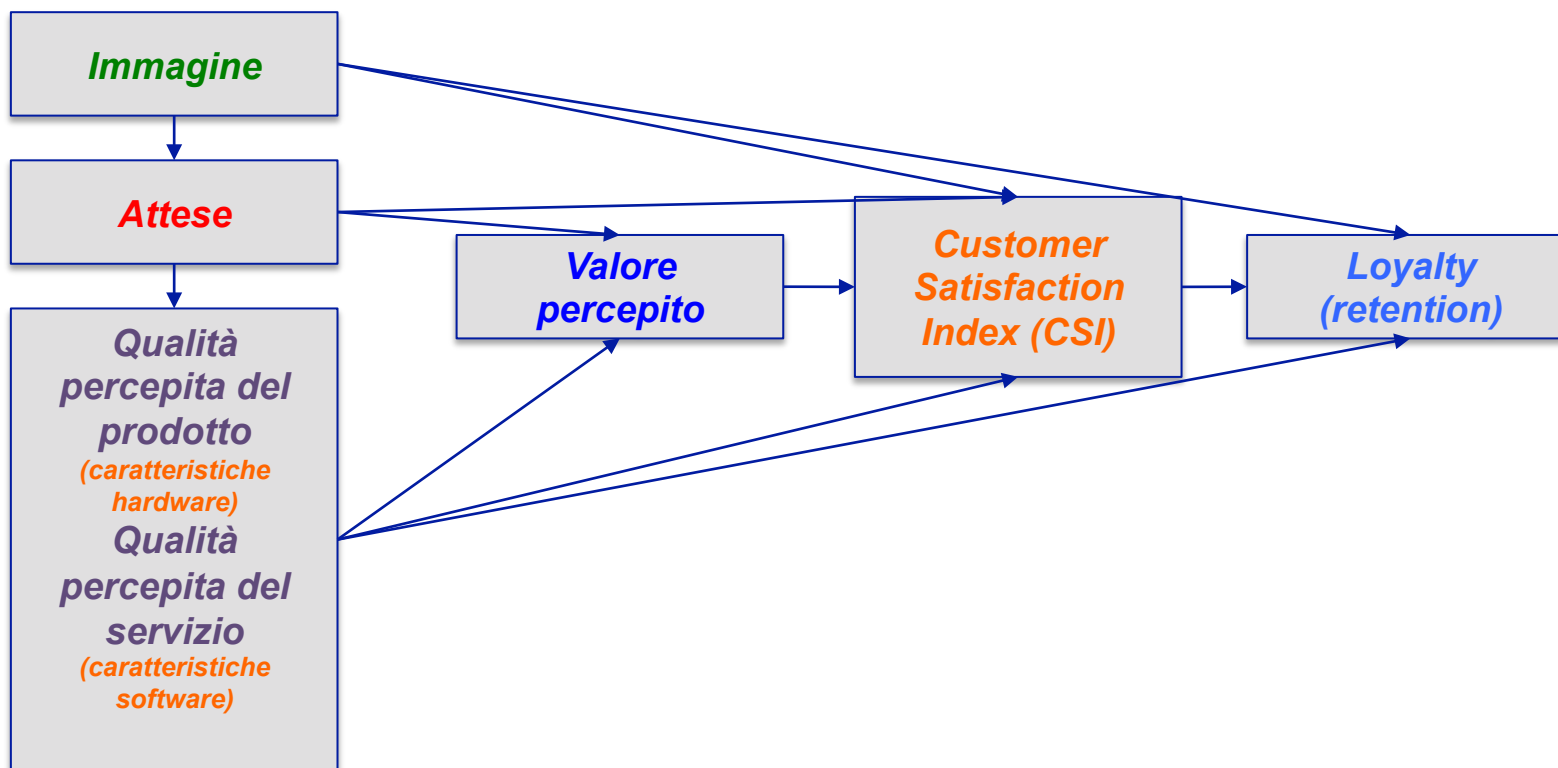
Le domande e le relative risposte sono state considerate valide nel campione solo se hanno potuto essere "evase" nella loro totalità e sono state ammesse quelle prossime ad almeno il 96% (22 risposte su 23)



La rilevazione della Customer Satisfaction



Si sono definiti e presi come riferimento i fattori dei quali si intende valutare il livello di soddisfazione, rilevando per ogni fattore il livello di importanza, costruendo così degli indicatori di soddisfazione di area e complessiva, secondo lo schema meglio conosciuto dell'European Customer Satisfaction Index:



I fattori di soddisfazione

QUALITA', USO ED ASPETTI TECNICI DELLA FORNITURA

- *consumo dell'acqua per bere*
- *continuità dell'erogazione*
- *quantità d'acqua disponibile*
- *qualità dell'acqua in merito al suo odore*
- *qualità dell'acqua in merito al suo sapore*
- *qualità dell'acqua in merito alla sua limpidezza*
- *regolarità della pressione dell'acqua*



I fattori di soddisfazione

RAPPORTO TRA GLI UTENTI ED IL FORNITORE DEL SERVIZIO IDRICO

- *Contatto con gli uffici*
- *Orari di apertura degli uffici*
- *Facilità di accesso, parcheggio e trasporto pubblico*
- *Tempo di attesa allo sportello*
- *Facilità di contatto telefonico*
- *Tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'impiegato idoneo*
- *Cortesìa e disponibilità del personale*
- *Modalità e tempestività dell'intervento dopo averlo chiesto*
- *Capacità di risoluzione dei problemi o richieste*



I fattori di soddisfazione

FATTURAZIONE E MATERIALE INFORMATIVO

- *Chiarezza della fattura*
- *Facilità di lettura*
- *Regolarità della lettura dei consumi idrici*
- *Puntualità nel recapito della fattura rispetto alla scadenza*
- *Tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate*
- *Adeguatezza del costo del servizio in rapporto alla qualità*
- *Comunicazioni ed informazioni in generale e sulla carta dei servizi*



Customer Satisfaction Index

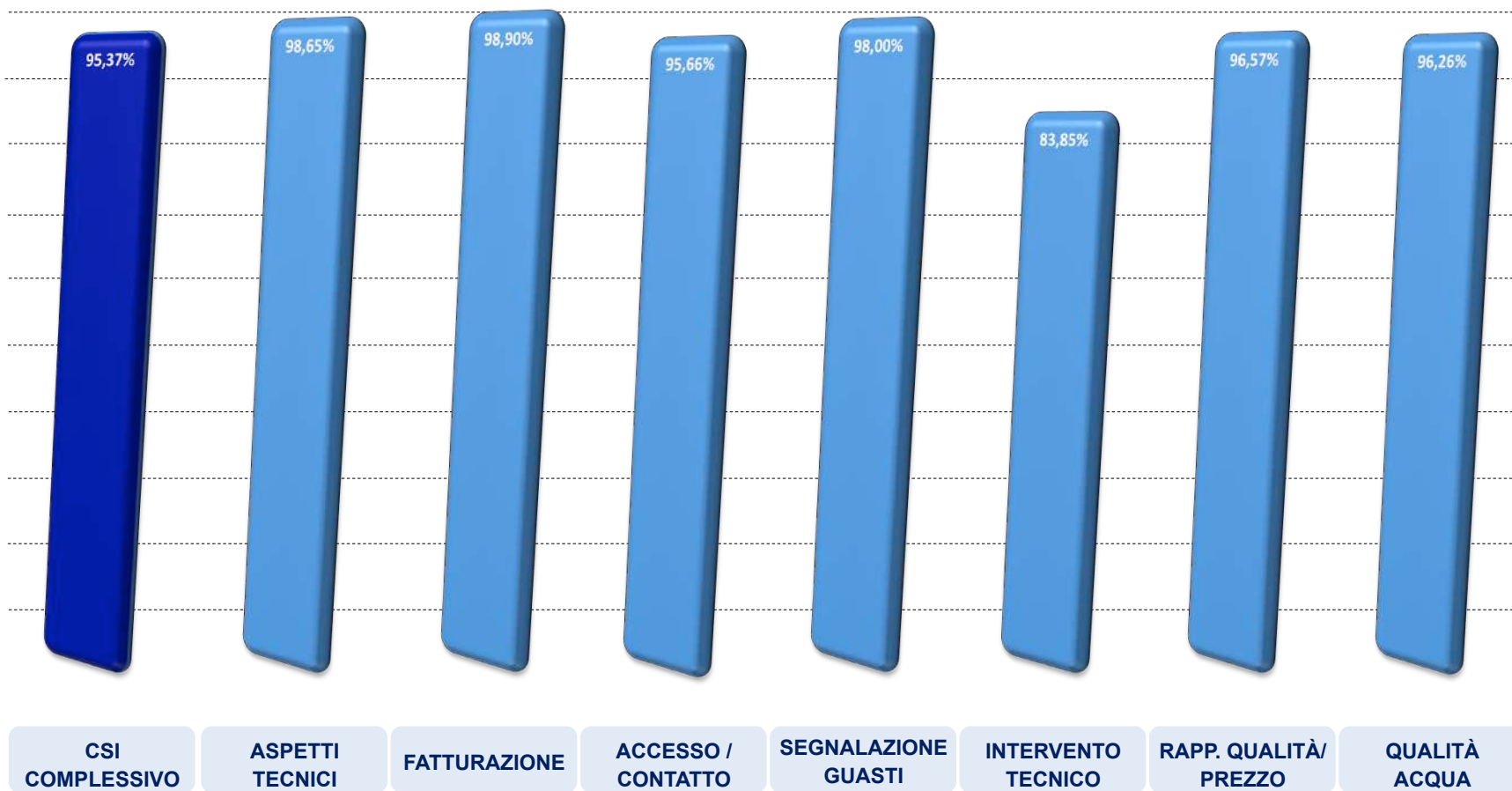
- **CSI PARZIALI**
Sono calcolati come media ponderata della soddisfazione tenendo conto dell'importanza attribuita a ciascun aspetto.
- **CSI COMPLESSIVO**
media ponderata fra i CSI parziali. I pesi sono gli stessi utilizzati nei precedenti monitoraggi.

In formula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n CSI\ PARZIALE_i \times PESO\ FATTORE_i}{\sum_{i=1}^n PESO\ FATTORE_i}$$



Customer Satisfaction Index



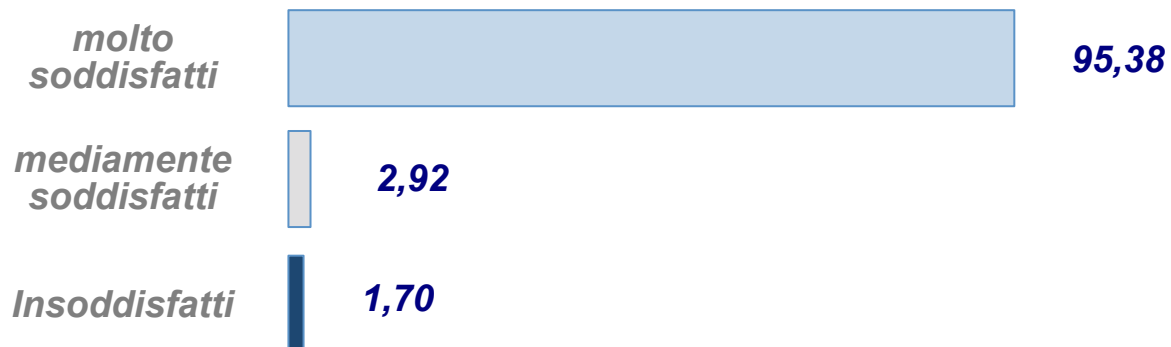
Dati rilevati dall'indagine

Qualità percepita



Aspetti tecnici del servizio

Considerazione complessiva degli aspetti tecnici del servizio (quantità, regolarità pressione dell'acqua)



	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	98,34%	98,30%	97,81%	98,66%	98,30
% insoddisfatti	1,66	1,70%	2,19%	1,34%	1,70

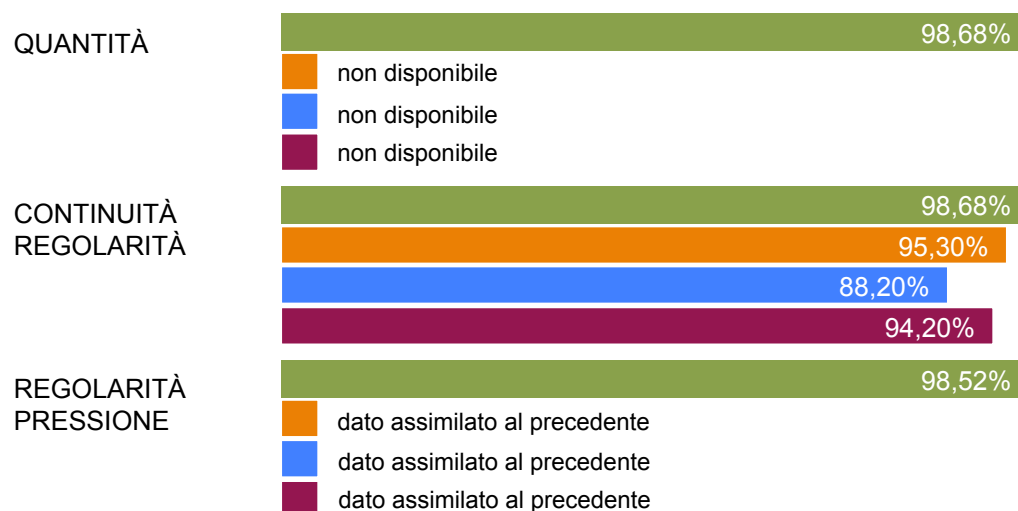
Aspetti tecnici del servizio

Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]

■ INDAGINE 2017 HydroGEA
 ■ INDAGINE 2015 HydroGEA
 ■ NAZIONALE 2015
 ■ TRIVENETO 2015

SODDISFATTI (%)



“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)



Fatturazione

Considerazione complessiva sulla fatturazione (chiarezza della bolletta, regolarità lettura, puntualità recapito)



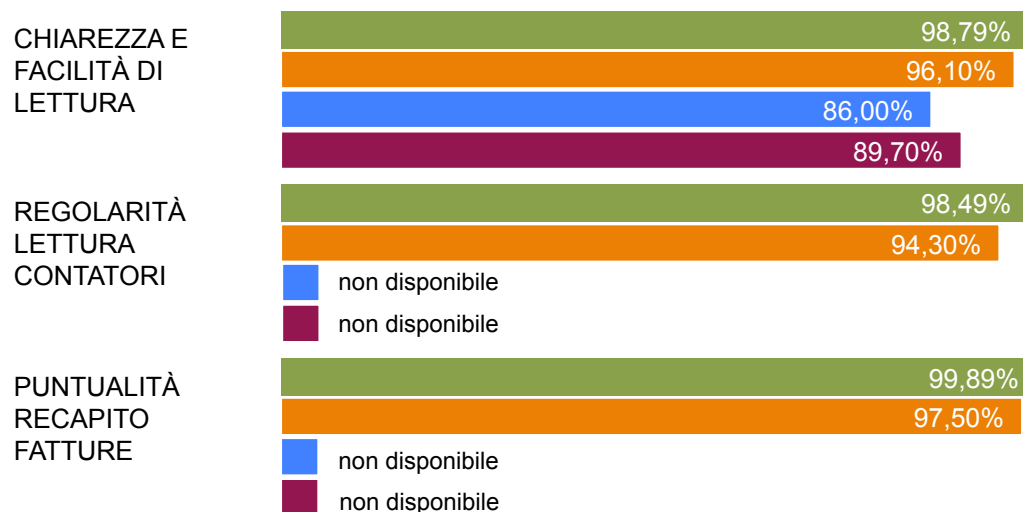
	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	99,06%	99,03%	99,23%	98,88%	99,05%
% insoddisfatti	0,94	0,97%	0,77%	1,12%	0,85%

Fatturazione Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]

■ INDAGINE 2017 HydroGEA
 ■ INDAGINE 2015 HydroGEA
 ■ NAZIONALE 2015
 ■ TRIVENETO 2015

SODDISFATTI (%)



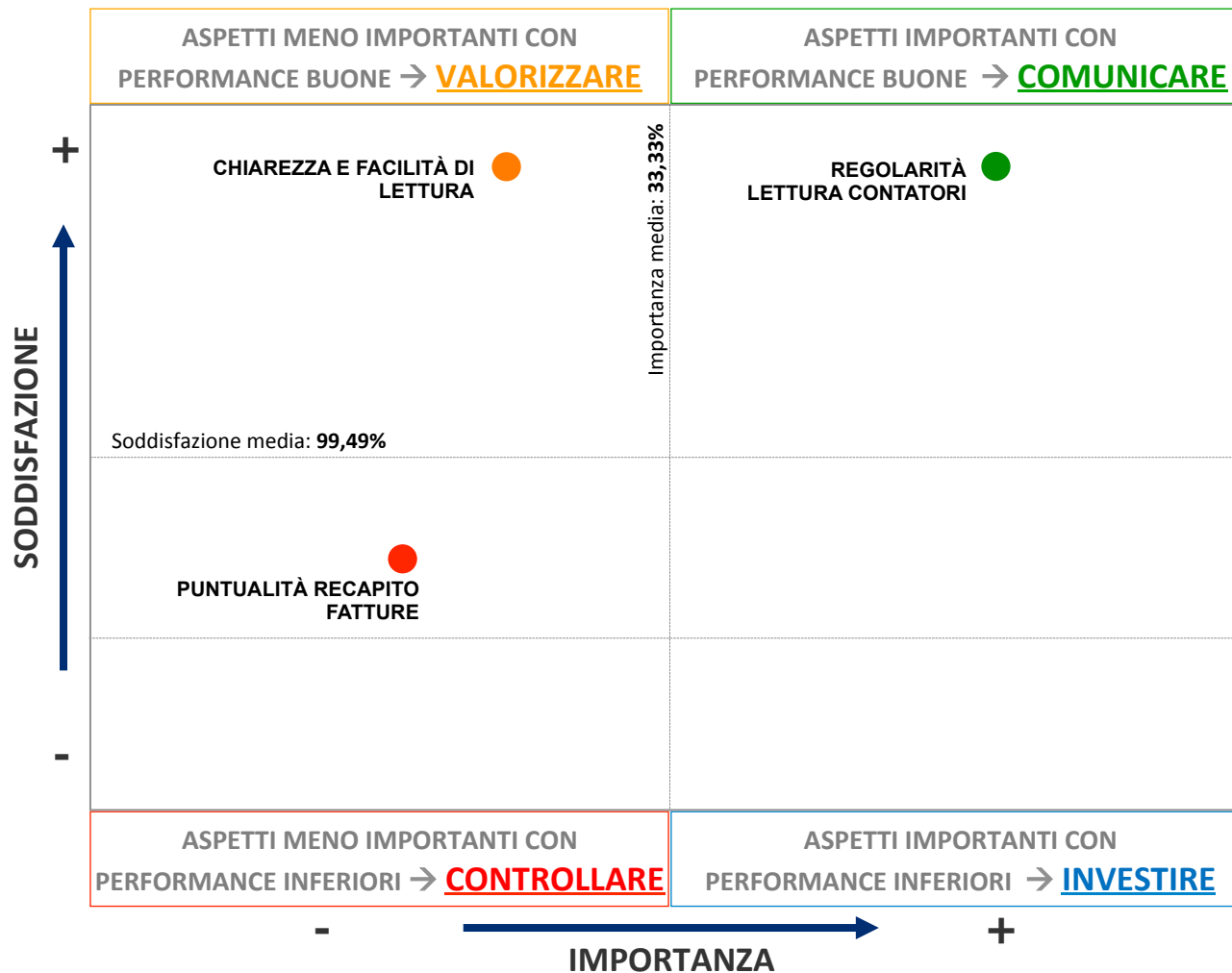
“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)



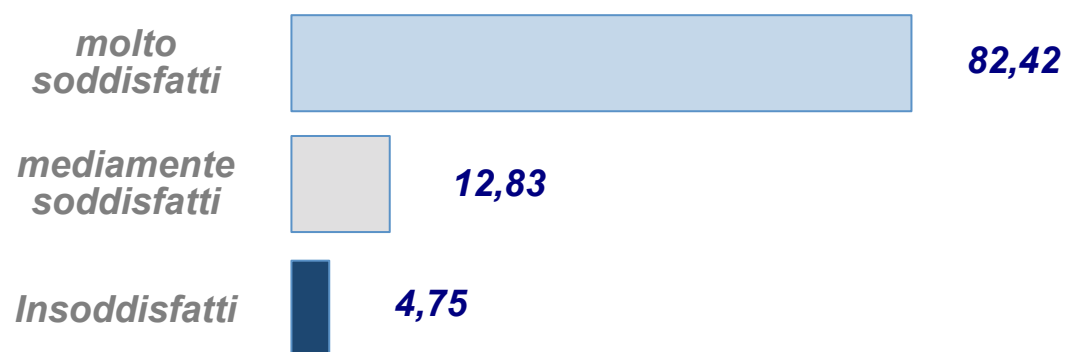
Fatturazione

Punti di forza e priorità di intervento



Accesso/contatto

Considerazione complessiva sull'accesso allo sportello e sul contatto (orari apertura, accesso parcheggio e trasporti, minuti di attesa, facilità di contatto telefonico, tempi di attesa al telefono, cortesia del personale)



	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	91,33%	95,64%	97,03%	97,03%	95,25%
% insoddisfatti	8,67%	4,36%	2,97%	2,97%	4,75%

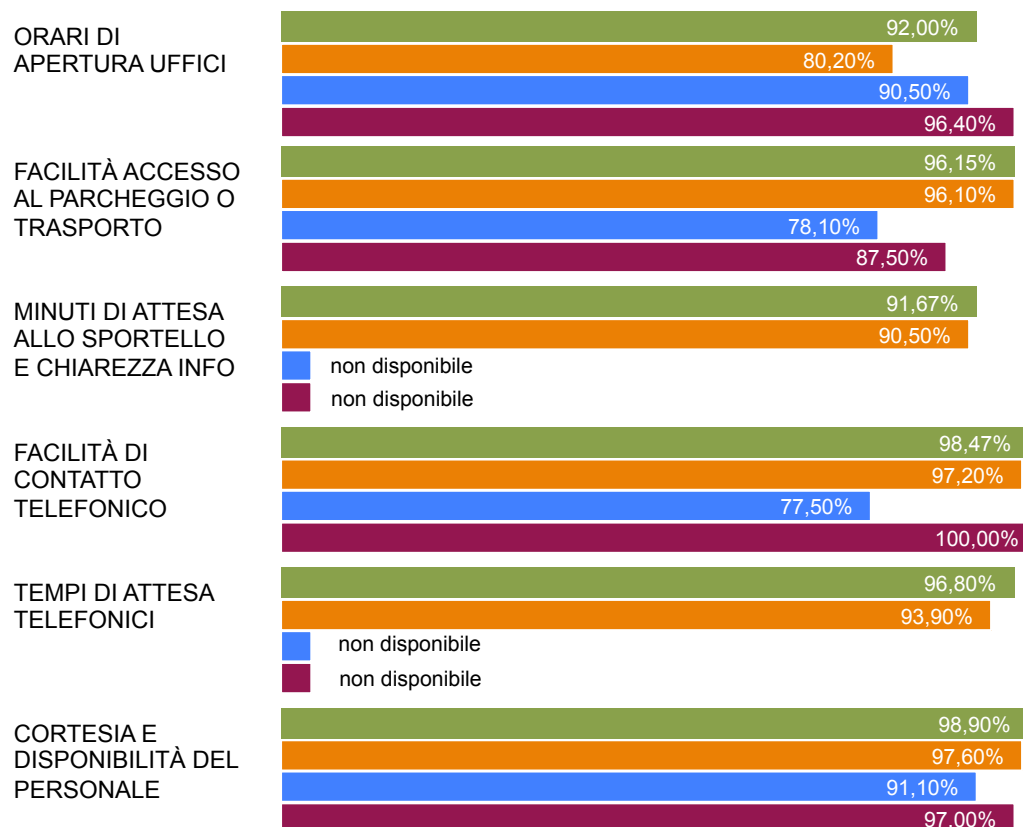
Accesso/contatto

Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]

■ INDAGINE 2017 HydroGEA ■ INDAGINE 2015 HydroGEA ■ NAZIONALE 2015 ■ TRIVENETO 2015

SODDISFATTI (%)



“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)

6

5,5

30

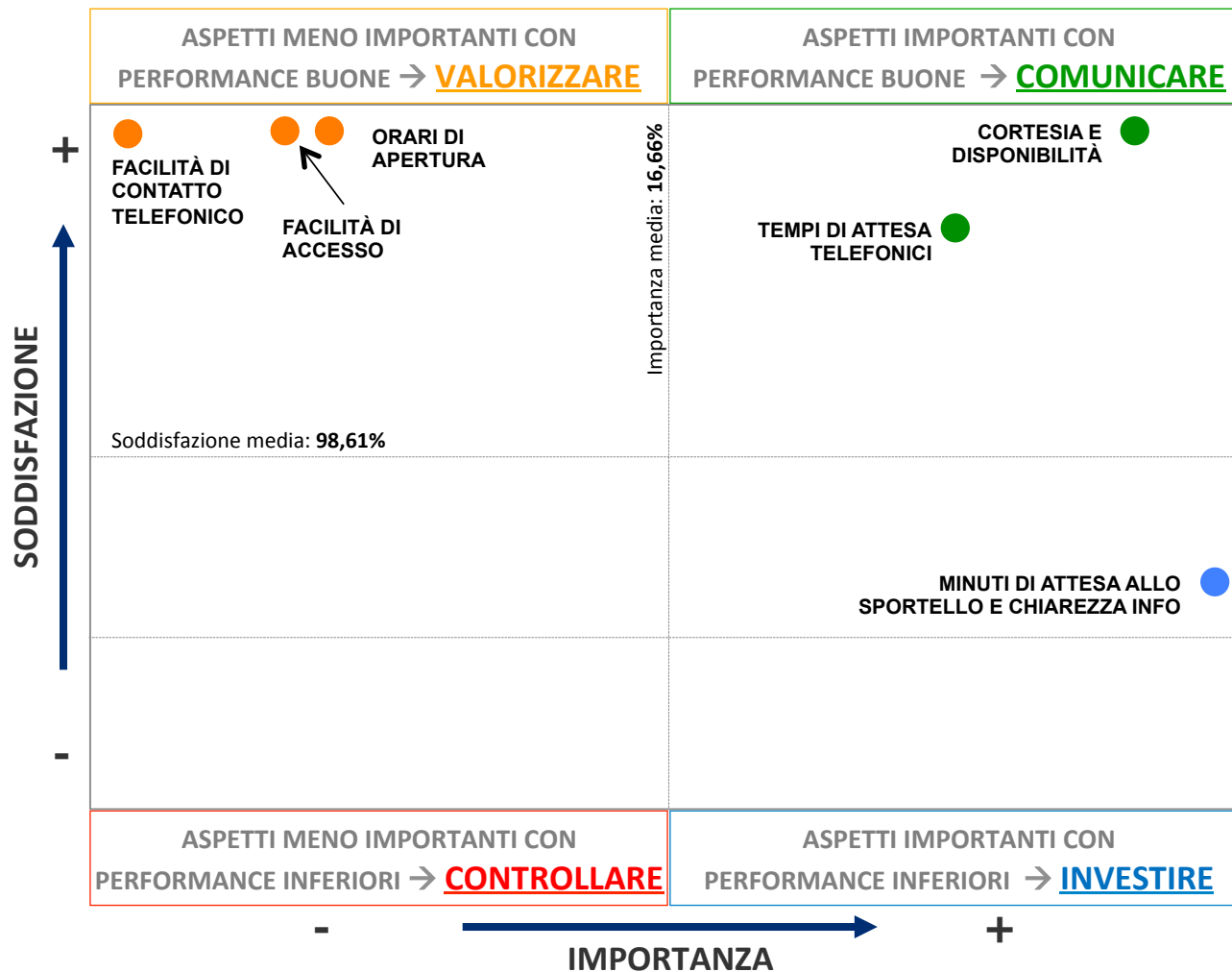
18,5

20

20

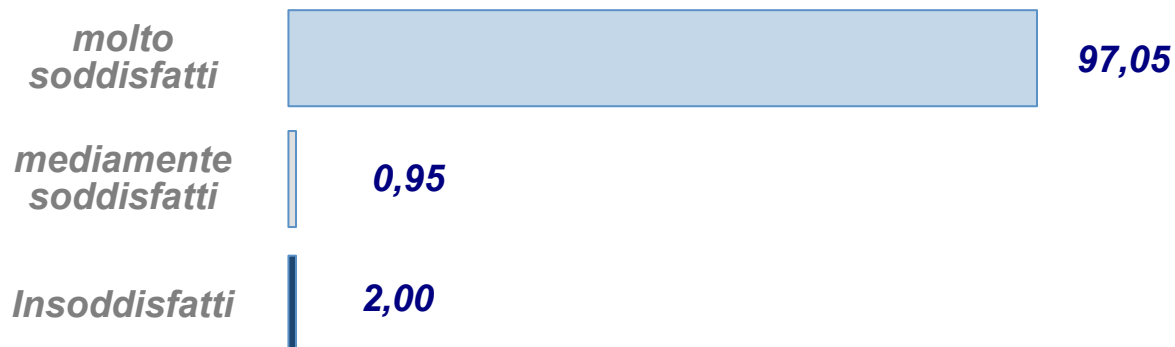
Accesso/contatto

Punti di forza e priorità di intervento



Segnalazione guasti

Considerazione complessiva sulla tempestività di preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione dell'acqua



	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	97,21%	97,51%	98,65%	98,65%	98,00%
% insoddisfatti	2,79%	2,49%	1,35%	1,35%	2,00%

Segnalazione guasti

Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]



SODDISFATTI (%)



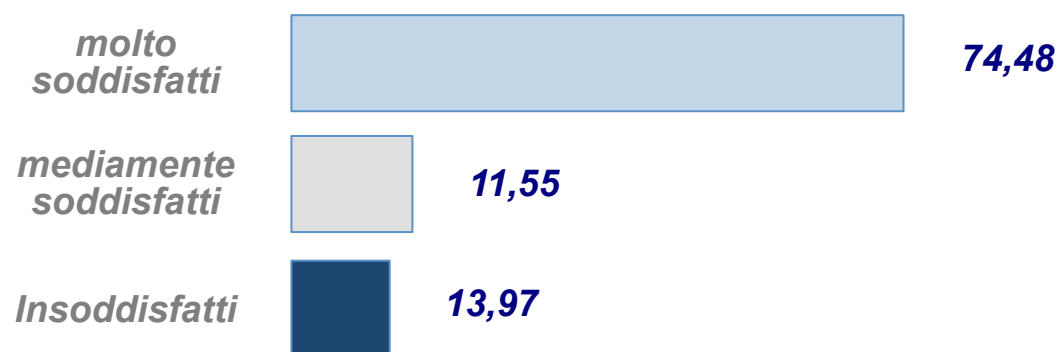
“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)



Intervento tecnico

Considerazione complessiva sull'intervento tecnico (tempestività di intervento dopo la richiesta, rispetto degli orari, cortesia e disponibilità, comprensione del problema)



	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	84,59%	83,48%	88,40%	87,65%	86,03%
% insoddisfatti	15,41%	16,52%	11,60%	12,35%	13,97%

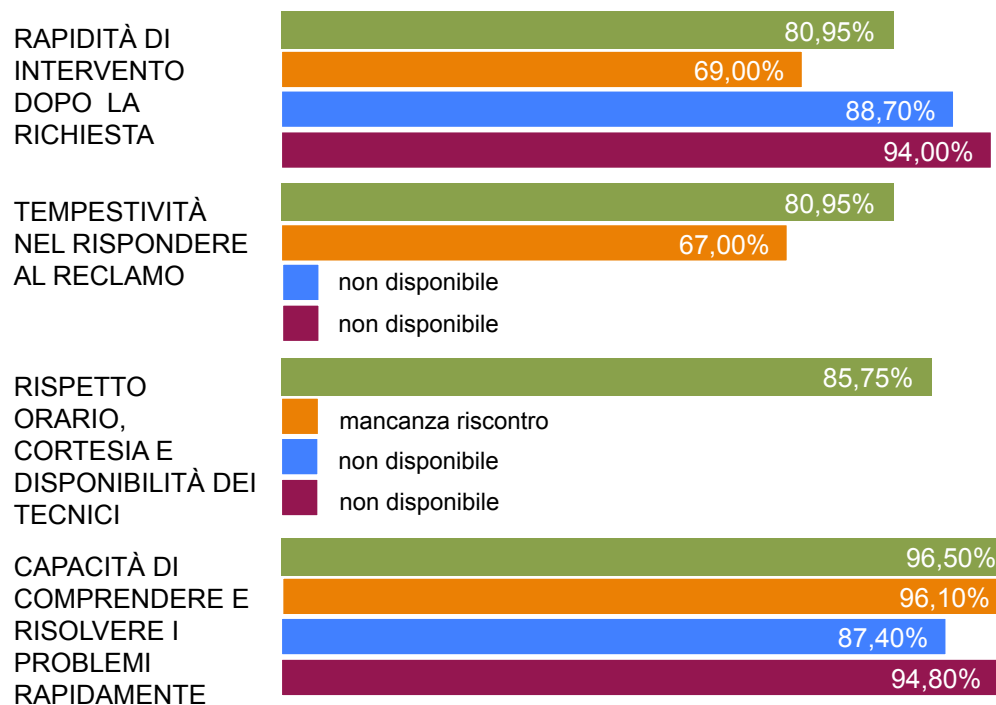
Intervento tecnico

Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]

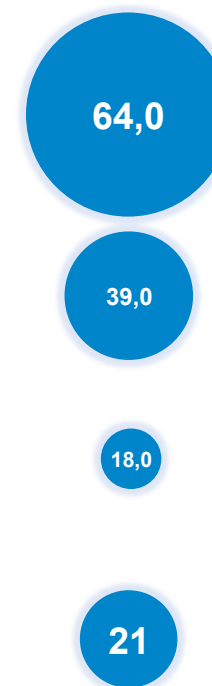
■ INDAGINE 2017 HydroGEA
 ■ INDAGINE 2015 HydroGEA
 ■ NAZIONALE 2015
 ■ TRIVENETO 2015

SODDISFATTI (%)



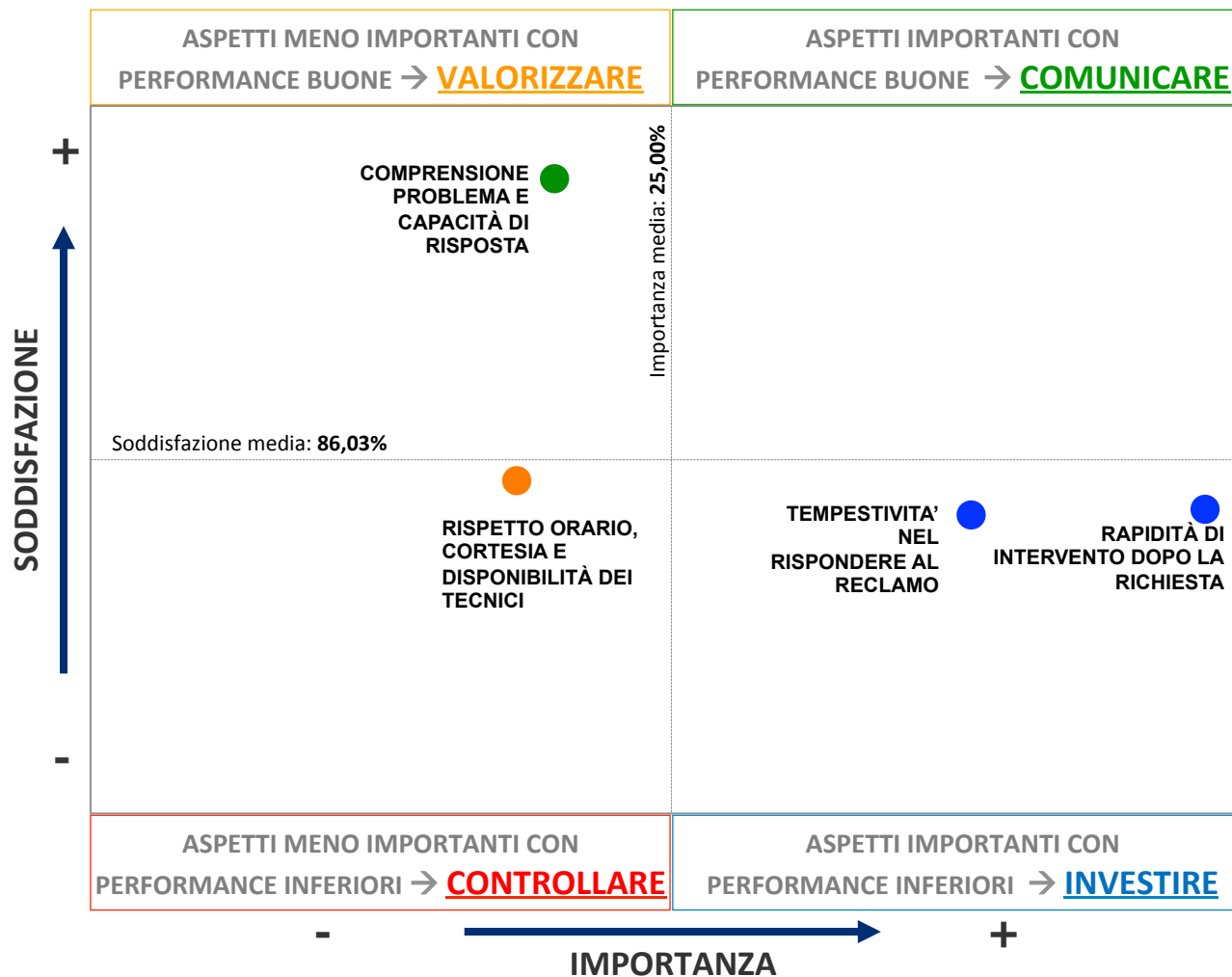
“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta multipla)

IMPORTANZA (% di citazione)



Intervento tecnico

Punti di forza e priorità di intervento



Rapporto qualità/prezzo

Considerazione complessiva sull'adeguatezza del costo del servizio in rapporto alla qualità.



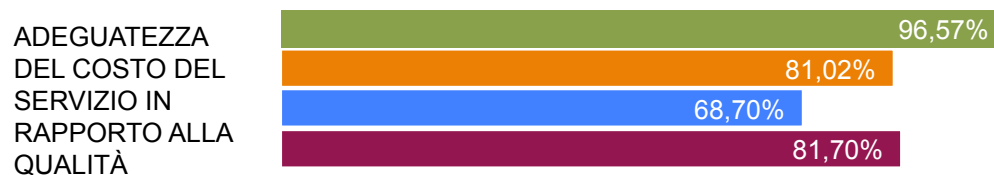
	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	95,32%	98,00%	96,35%	96,56%	96,57%
% insoddisfatti	4,68%	2,00%	3,65%	3,44%	3,43%

Rapporto qualità/prezzo Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]

■ INDAGINE 2017 HydroGEA ■ INDAGINE 2015 HydroGEA ■ NAZIONALE 2015 ■ TRIVENETO 2015

SODDISFATTI (%)



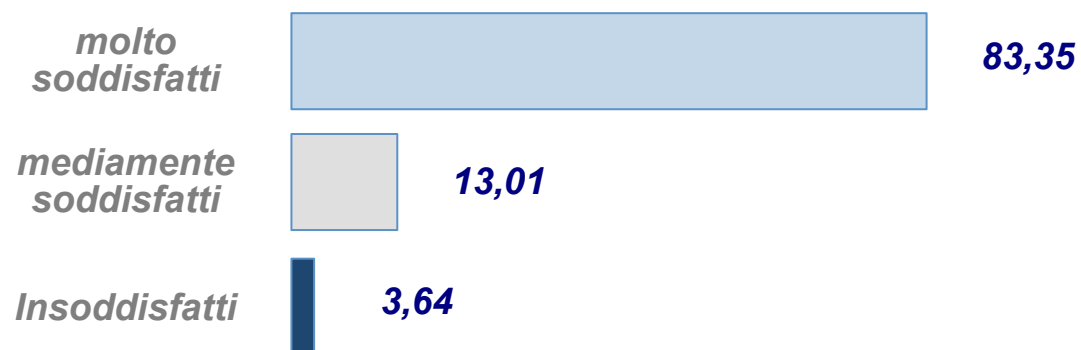
“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)



Qualità dell'acqua

Considerazione complessiva sulla qualità dell'acqua potabile (odore, sapore, limpidezza).



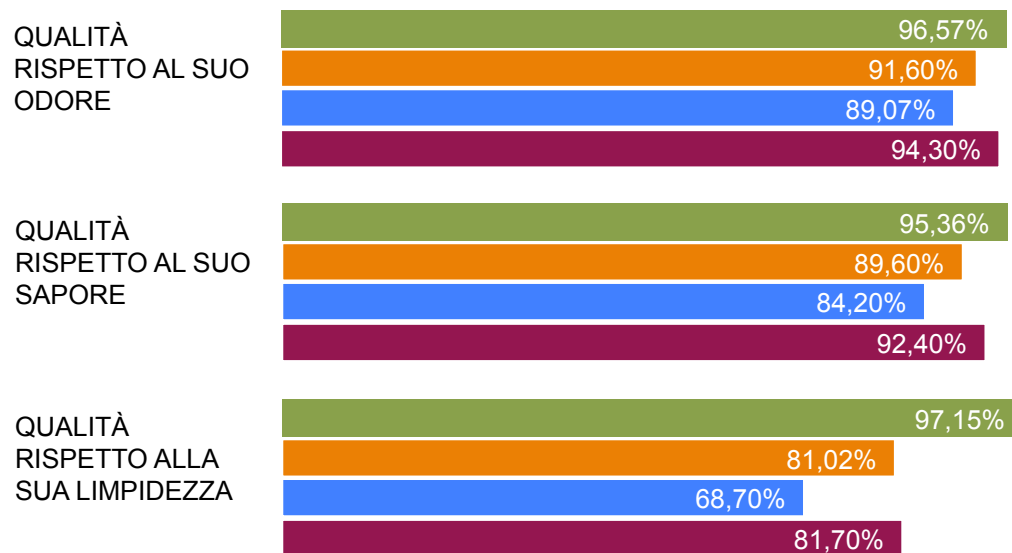
	Capoluogo	Tra 4.000 e 12.000 abitanti	Tra 1.000 e 3.999 abitanti	Tra 200 e 999 abitanti	GLOBALE
% soddisfatti	96,44%	98,60%	97,25%	93,15%	96,36%
% insoddisfatti	3,56%	1,40%	2,75%	6,85%	3,64%

Qualità dell'acqua Indicatori di performance

“Per ognuno degli aspetti, in che misura è soddisfatto?”
[vedi singole domande]

■ INDAGINE 2017 HydroGEA
 ■ INDAGINE 2015 HydroGEA
 ■ NAZIONALE 2015
 ■ TRIVENETO 2015

SODDISFATTI (%)



“Quale degli aspetti è il più importante?”
(risposta singola)

IMPORTANZA (% di citazione)



Dati di dettaglio rilevati dall'indagine

La qualità, l'uso ed aspetti tecnici della fornitura dell'acqua

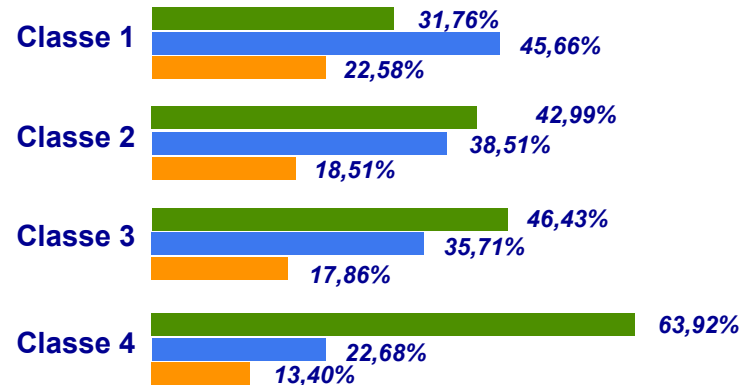
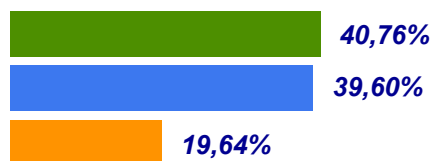


Il consumo dell'acqua da rubinetto

Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?

(Base HydroGEA 1.004)

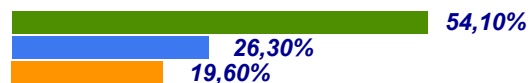
HYDROGEA 2017 **



ITALIA*



TRIVENETO *



* Dati ufficiali BICSI 2015

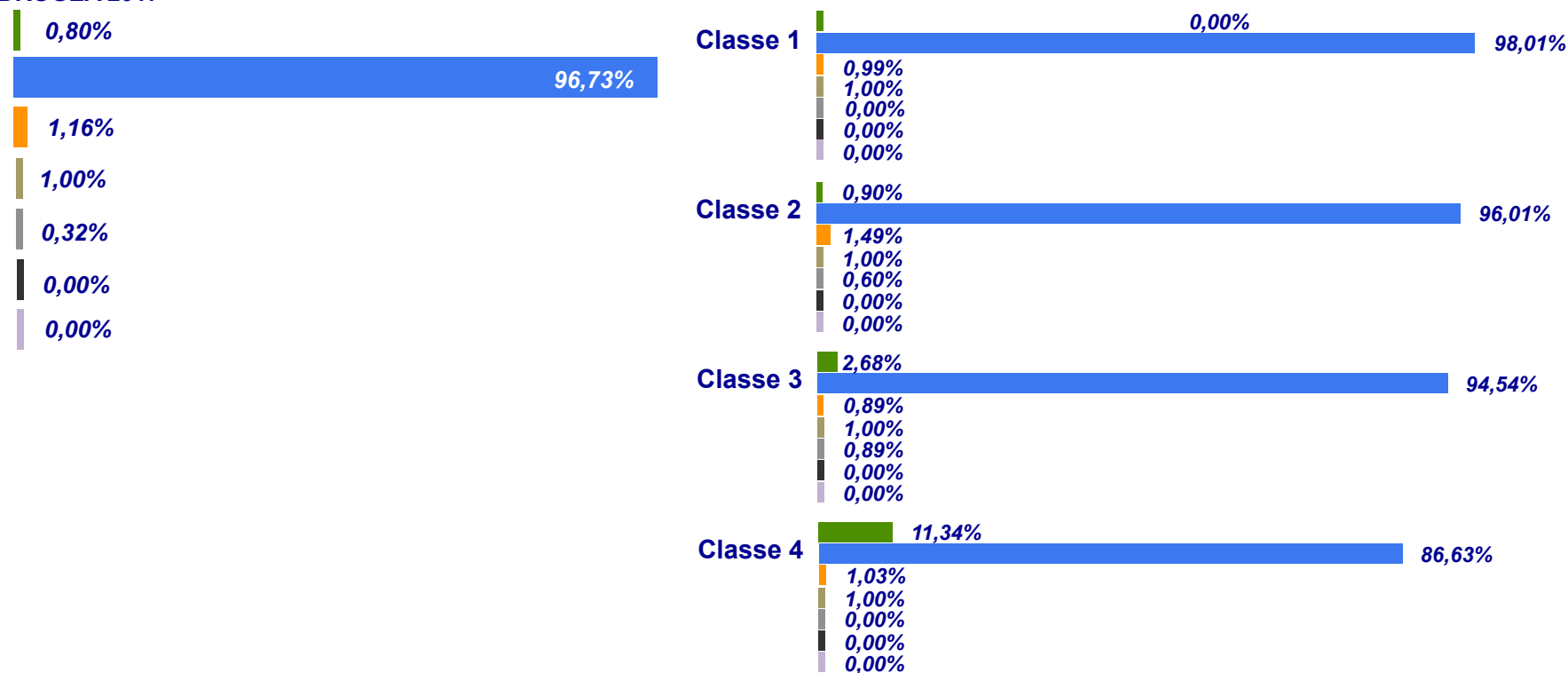
** Rilevazione VicenzaCall

La soddisfazione in merito ad alcuni aspetti dell'acqua potabile

Grado di soddisfazione in merito alla regolarità della fornitura.

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



** Rilevazione VicenzaCall

La soddisfazione in merito ad alcuni aspetti dell'acqua potabile

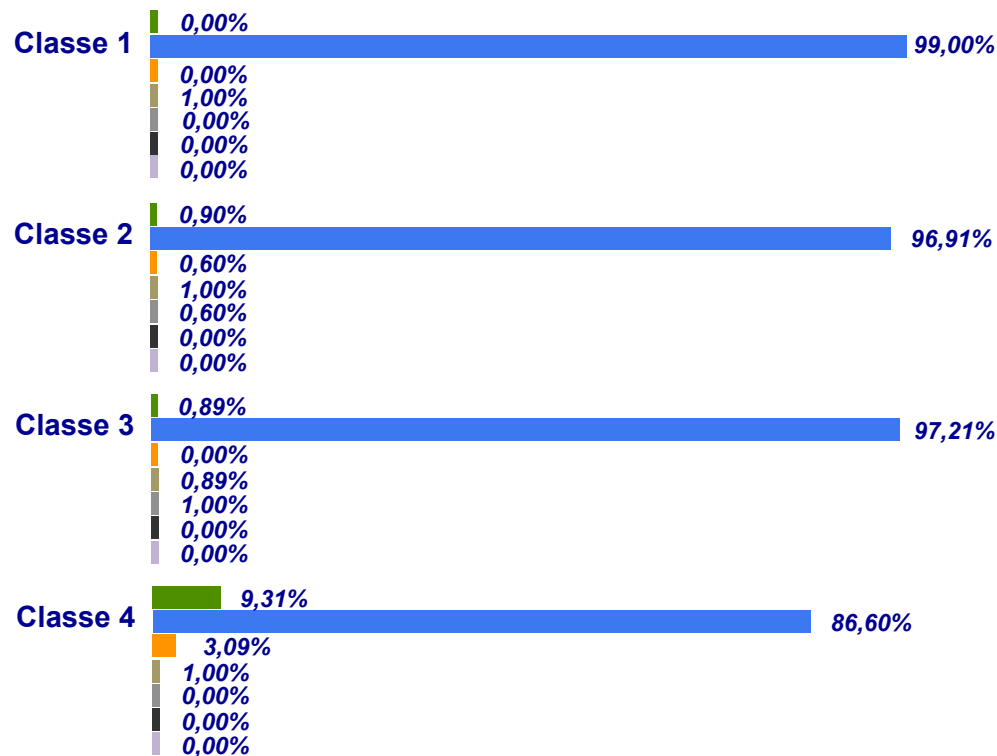
Grado di soddisfazione in merito alla quantità di acqua disponibile.

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*



* Dati ufficiali BICSI 2015

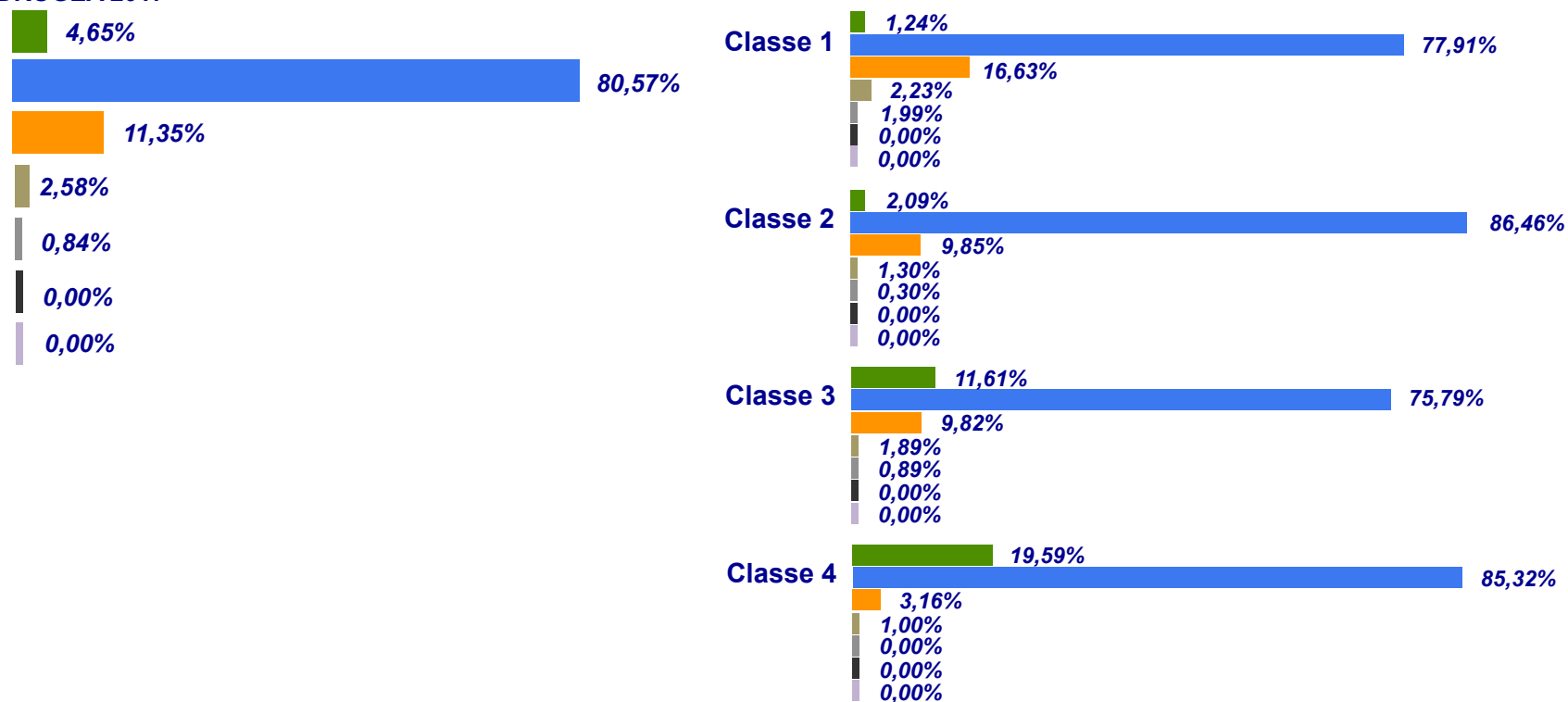
** Rilevazione VicenzaCall

La soddisfazione in merito ad alcuni aspetti dell'acqua potabile

Grado di soddisfazione in merito alla qualità dell'acqua rispetto al suo odore.

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



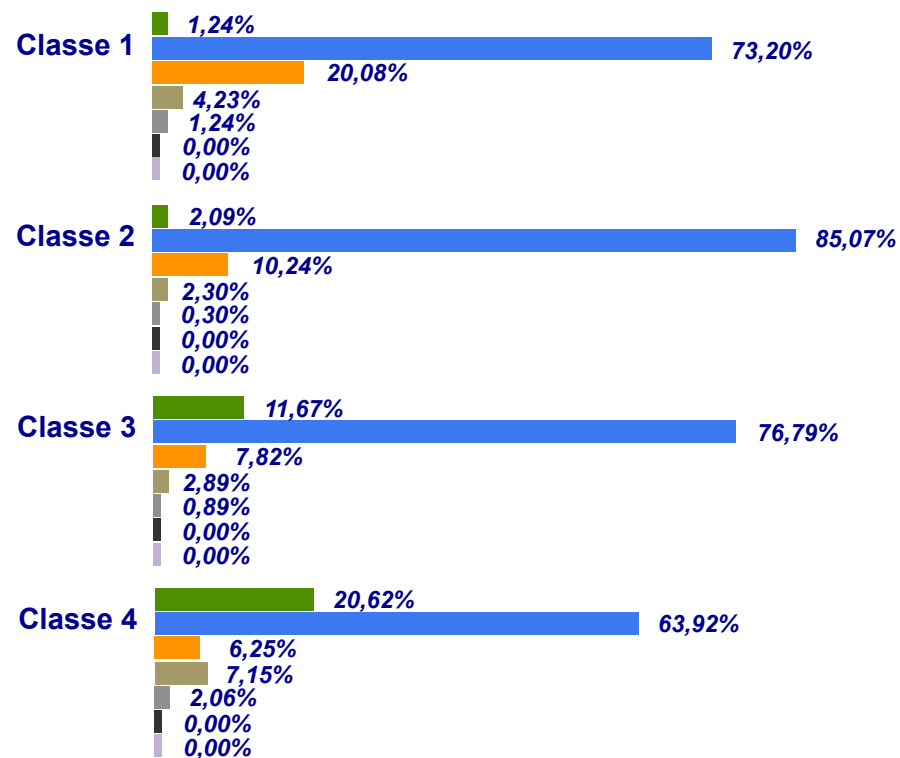
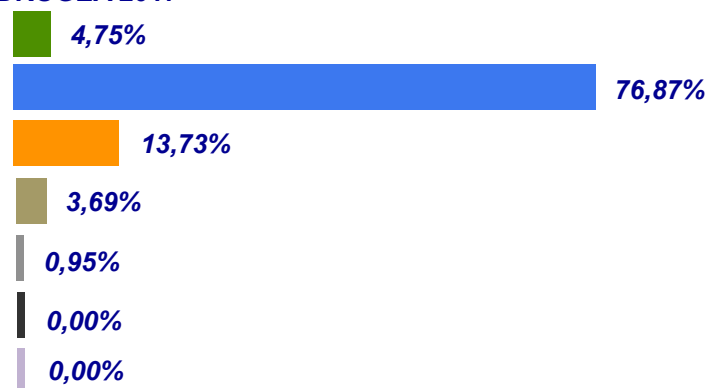
** Rilevazione VicenzaCall

La soddisfazione in merito ad alcuni aspetti dell'acqua potabile

Grado di soddisfazione in merito alla qualità dell'acqua rispetto al suo sapore.

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



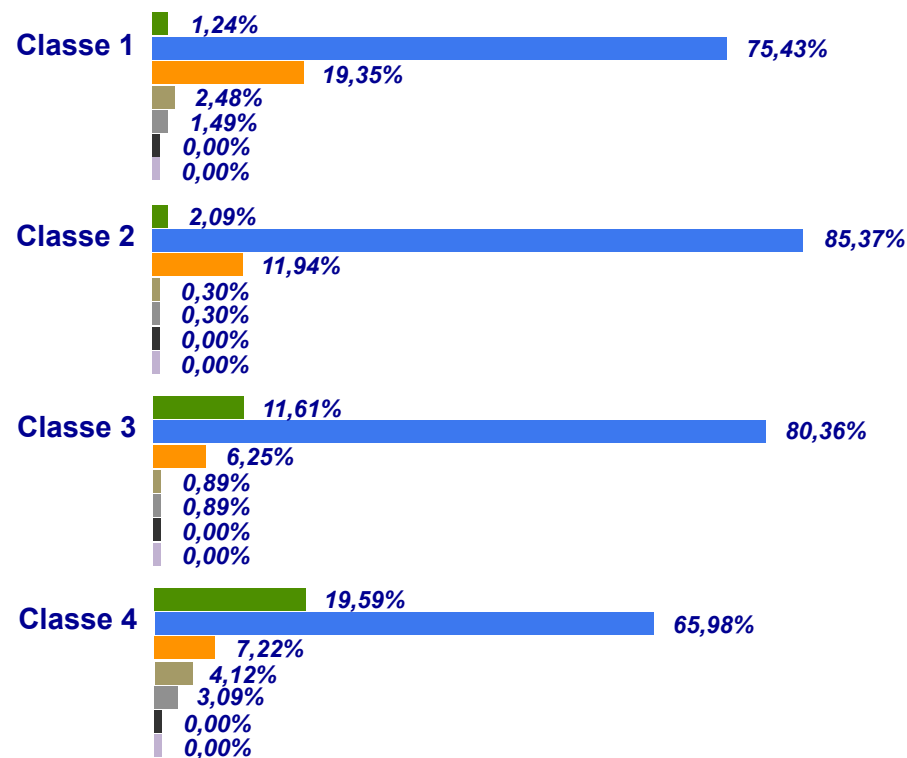
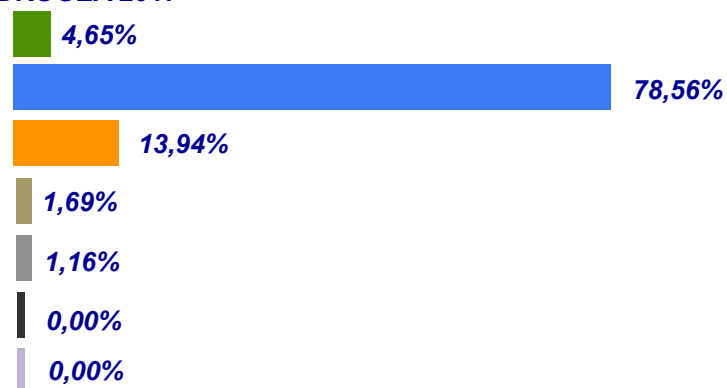
** Rilevazione VicenzaCall

La soddisfazione in merito ad alcuni aspetti dell'acqua potabile

Grado di soddisfazione in merito alla qualità dell'acqua rispetto alla sua limpidezza.

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



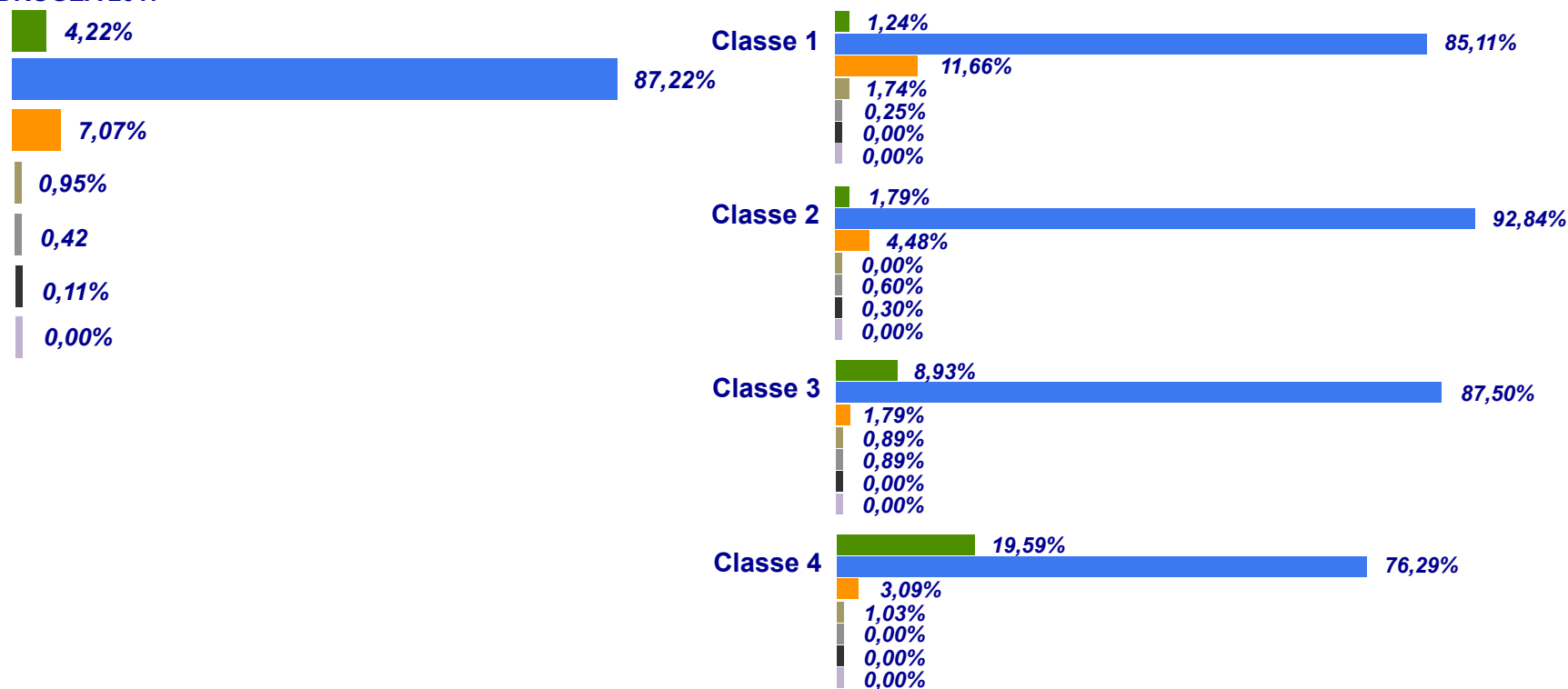
** Rilevazione VicenzaCall

La soddisfazione in merito ad alcuni aspetti dell'acqua potabile

Grado di soddisfazione in merito alla regolarità della pressione dell'acqua.

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **

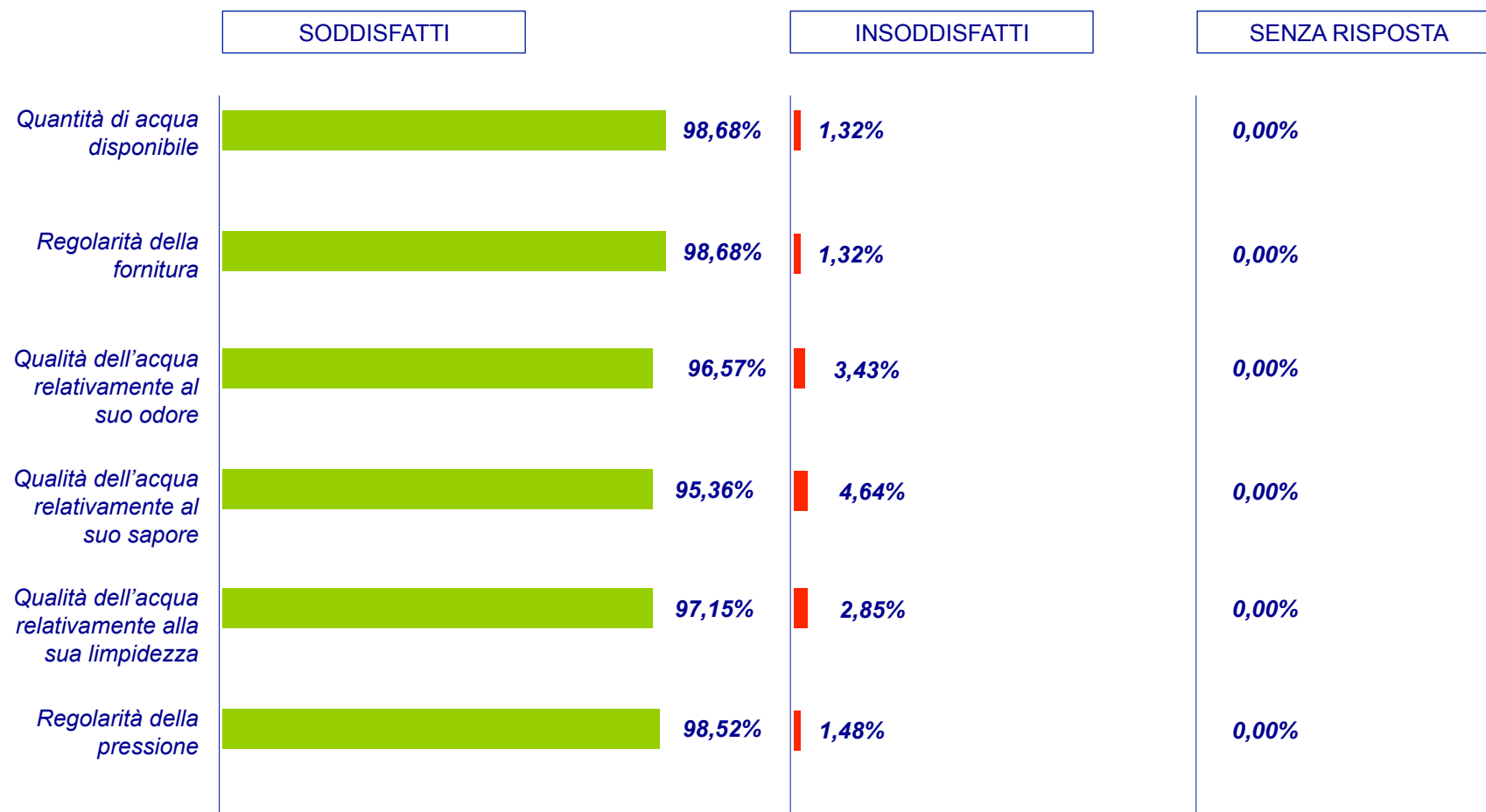


** Rilevazione VicenzaCall

Grado di soddisfazione per il prodotto/servizio offerto – SINTESI ANNO 2017

Nei grafici vengono riportate le percentuali dei soddisfatti e degli insoddisfatti.

(Base HydroGEA 1.004)



Dati rilevati dall'indagine

Rapporto tra gli utenti ed il fornitore del servizio idrico integrato.

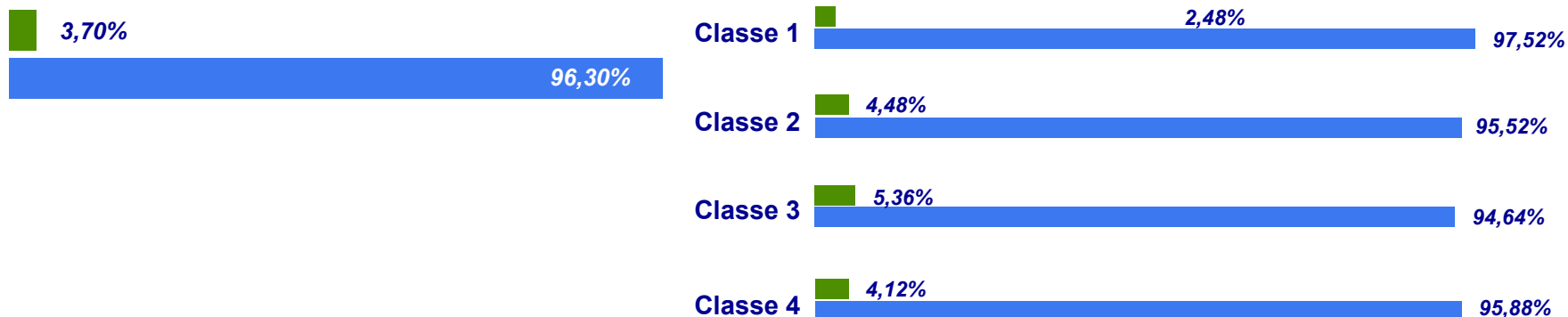


Il contatto con gli uffici HydroGEA

Le è mai capitato nel corso di quest'anno di contattare gli uffici di HydroGEA?

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



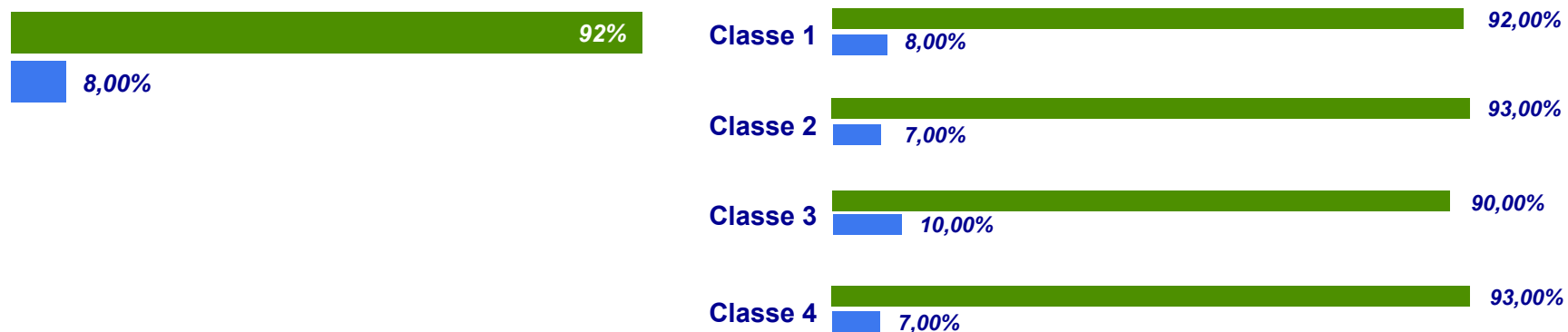
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

A suo avviso gli orari di apertura degli uffici sono idonei?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 37. ATTENZIONE: BASE BASSA)

HYDROGEA 2017 **



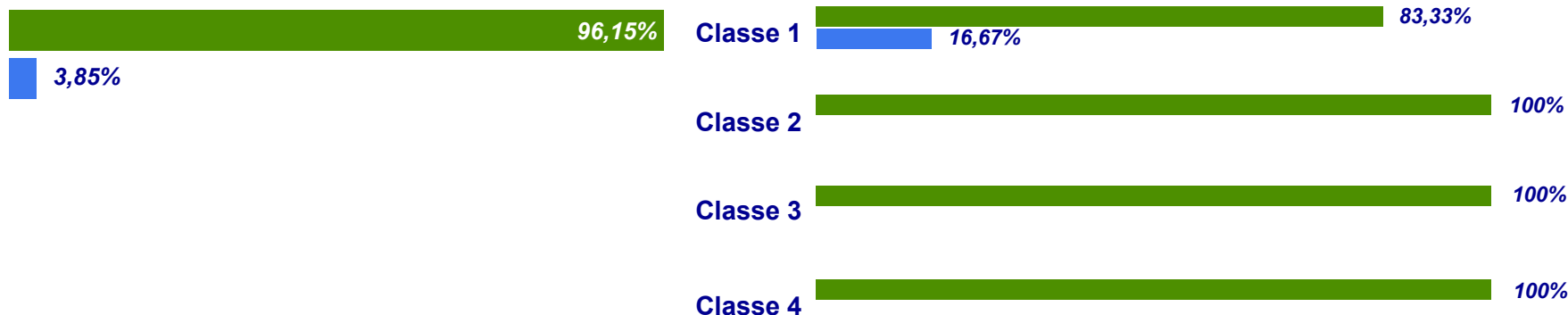
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

È stato facile accedere al parcheggio o tramite il trasporto pubblico?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 37. ATTENZIONE: BASE BASSA)

HYDROGEA 2017 **



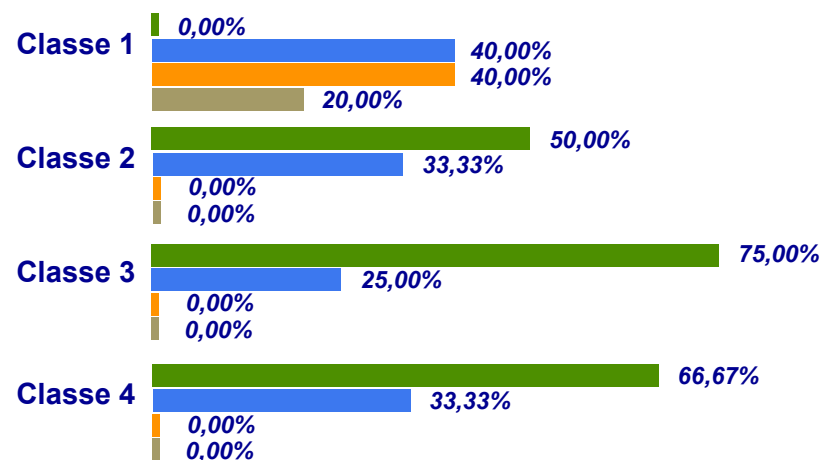
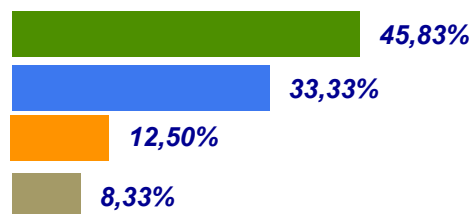
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

Quanti minuti ha dovuto attendere allo sportello prima di essere servito?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 37. ATTENZIONE: BASE BASSA)

HYDROGEOA 2017 **



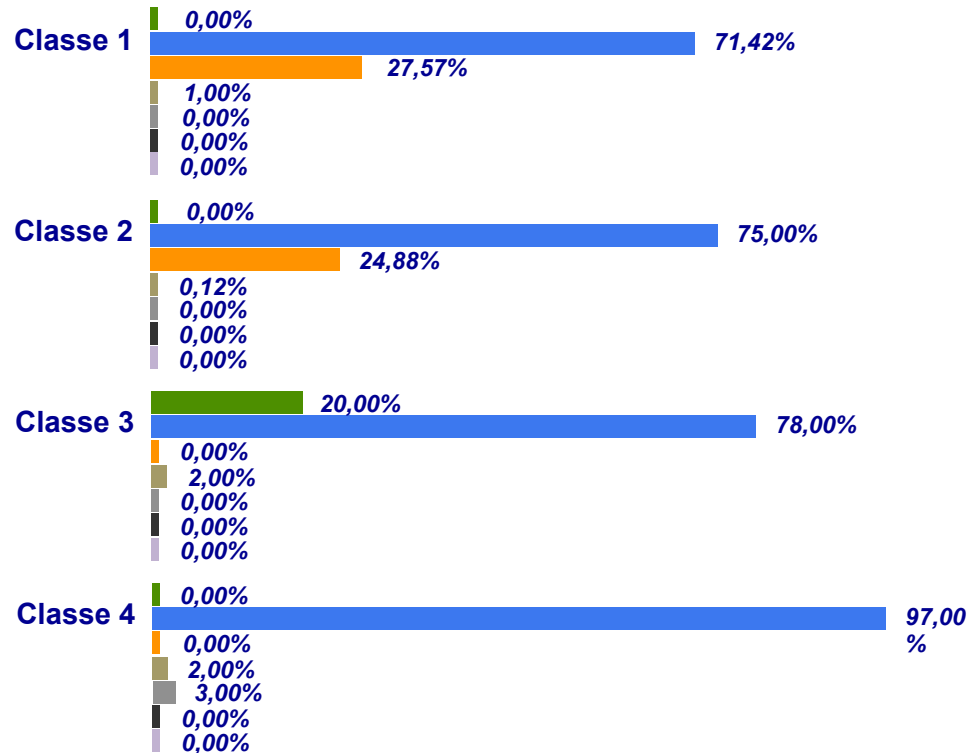
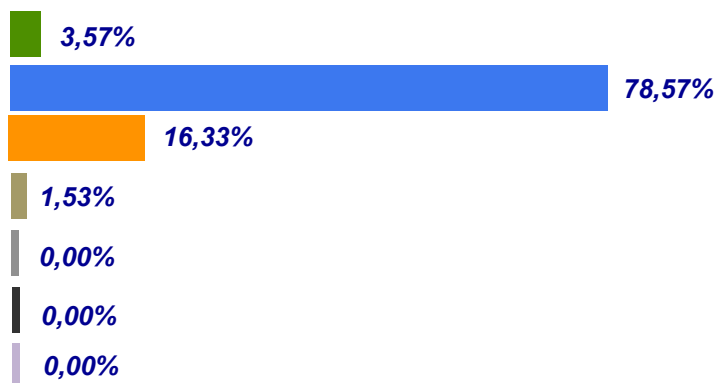
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

Come giudica la facilità di contatto telefonico con gli uffici di HydroGEA?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 37. ATTENZIONE: BASE BASSA)

HYDROGEA 2017 **



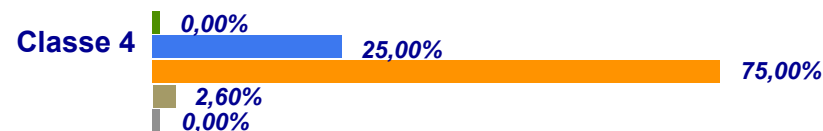
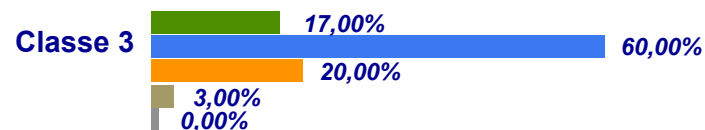
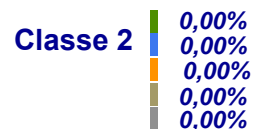
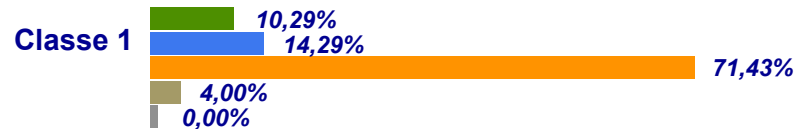
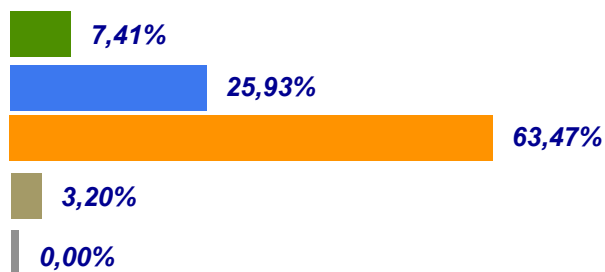
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

Quanto ha dovuto attendere al telefono prima di parlare con l'impiegato idoneo?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 37. ATTENZIONE: BASE BASSA)

HYDROGEA 2017 **



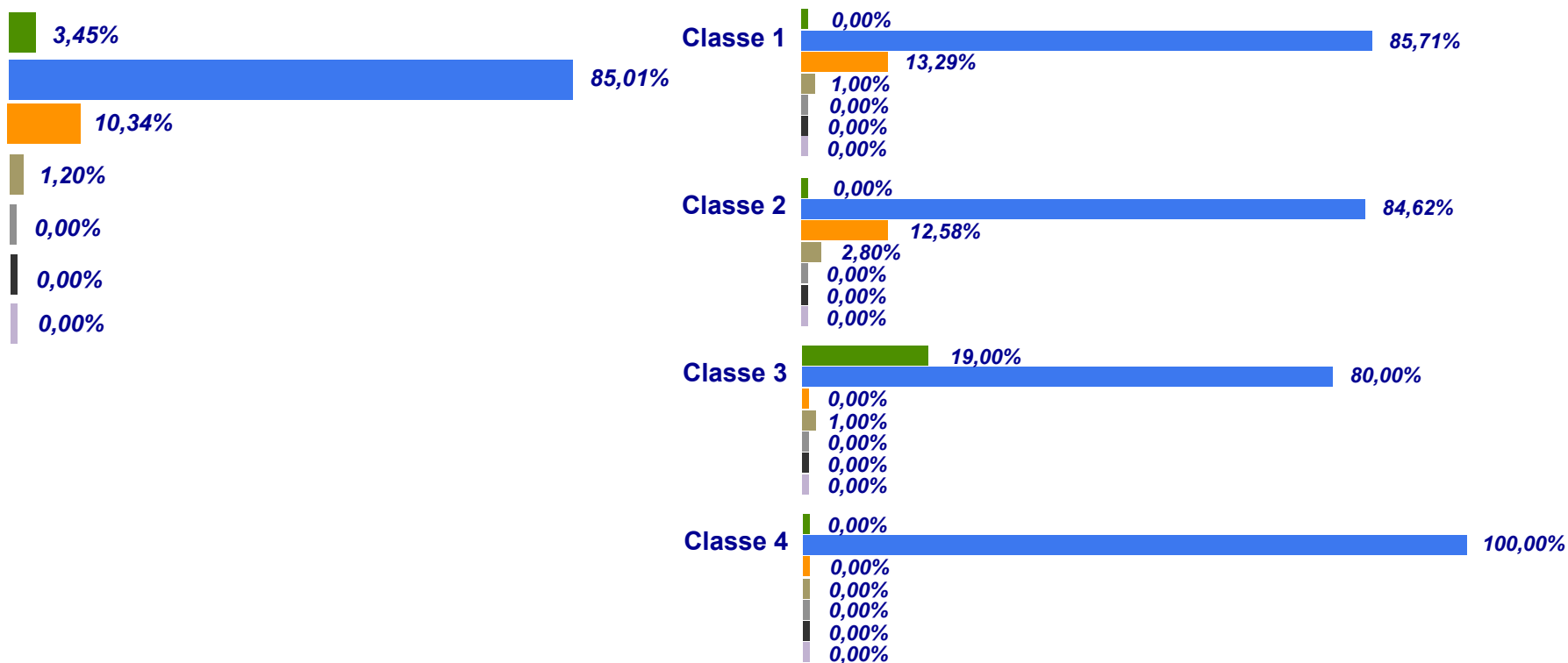
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale di HydroGEA?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 37. ATTENZIONE: BASE BASSA)

HYDROGEA 2017 **



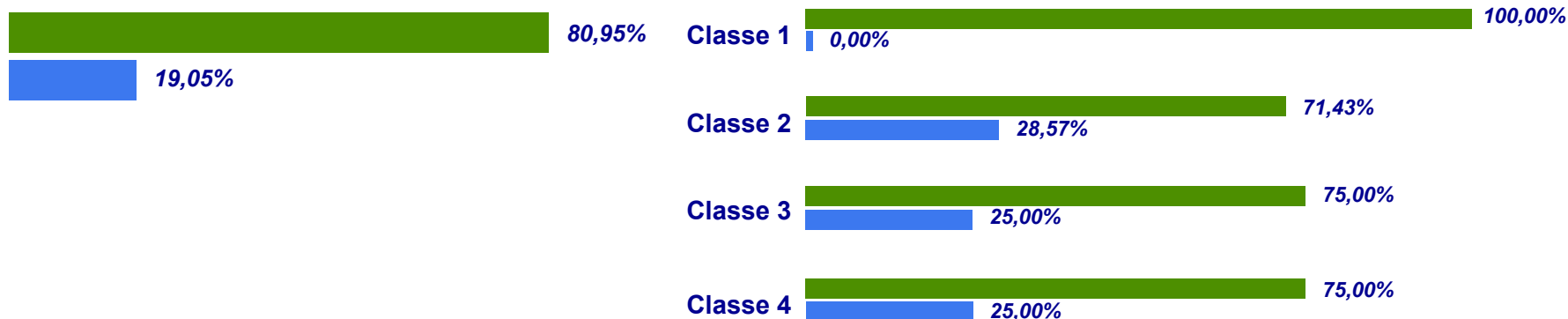
** Rilevazione VicenzaCall

Il contatto con gli uffici HydroGEA

L'intervento è stato risolutivo e tempestivo?

(Base: Clienti che hanno contattato gli uffici HydroGEA 21. ATTENZIONE: BASE BASSA)

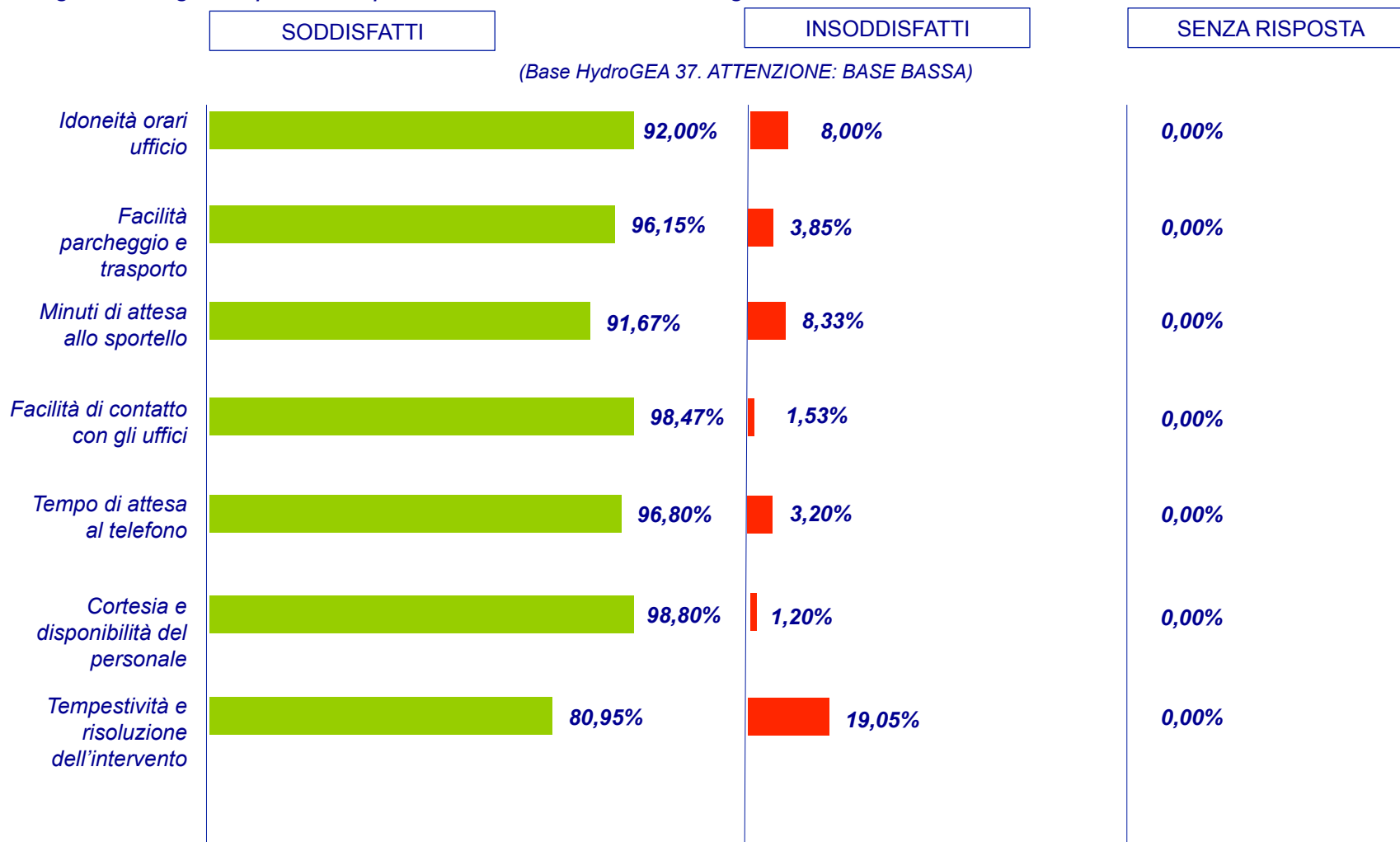
HYDROGEA 2017 **



** Rilevazione VicenzaCall

Grado di soddisfazione per il prodotto/servizio offerto – SINTESI ANNO 2017

Nei grafici vengono riportate le percentuali dei soddisfatti e degli insoddisfatti.



** Rilevazione VicenzaCall

Dati rilevati dall'indagine

Fatturazione e materiale informativo



Fatturazione e informazioni

Come giudica la chiarezza della fattura HydroGEA?

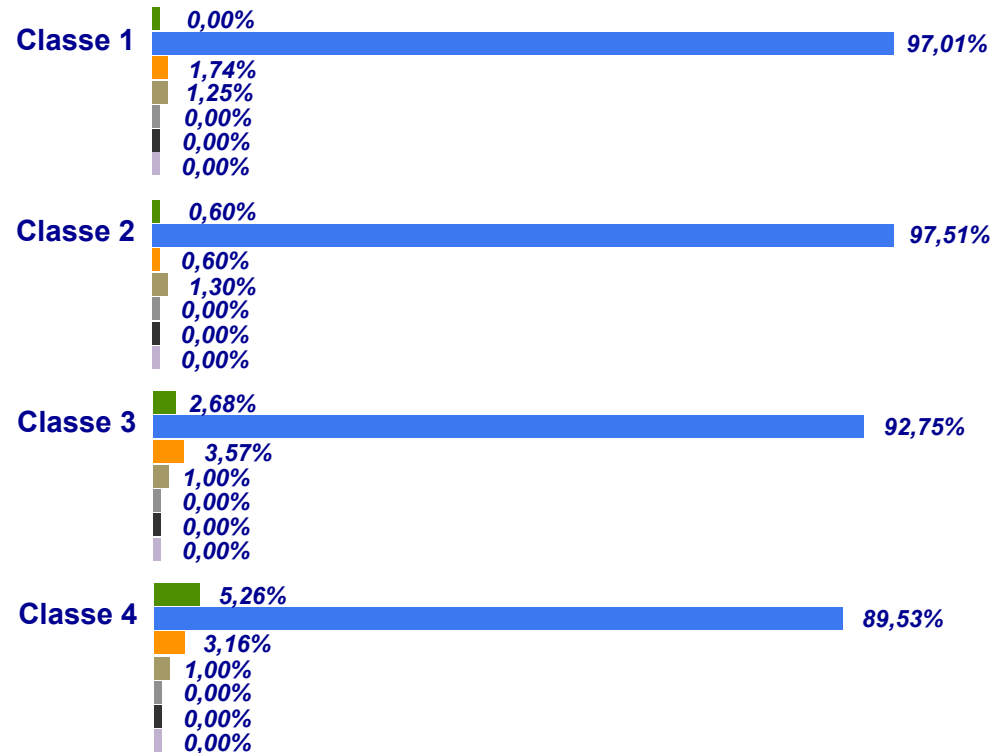
(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

Dati non disponibili



** Rilevazione VicenzaCall

Fatturazione e informazioni

Come giudica la regolarità di lettura dei consumi idrici?

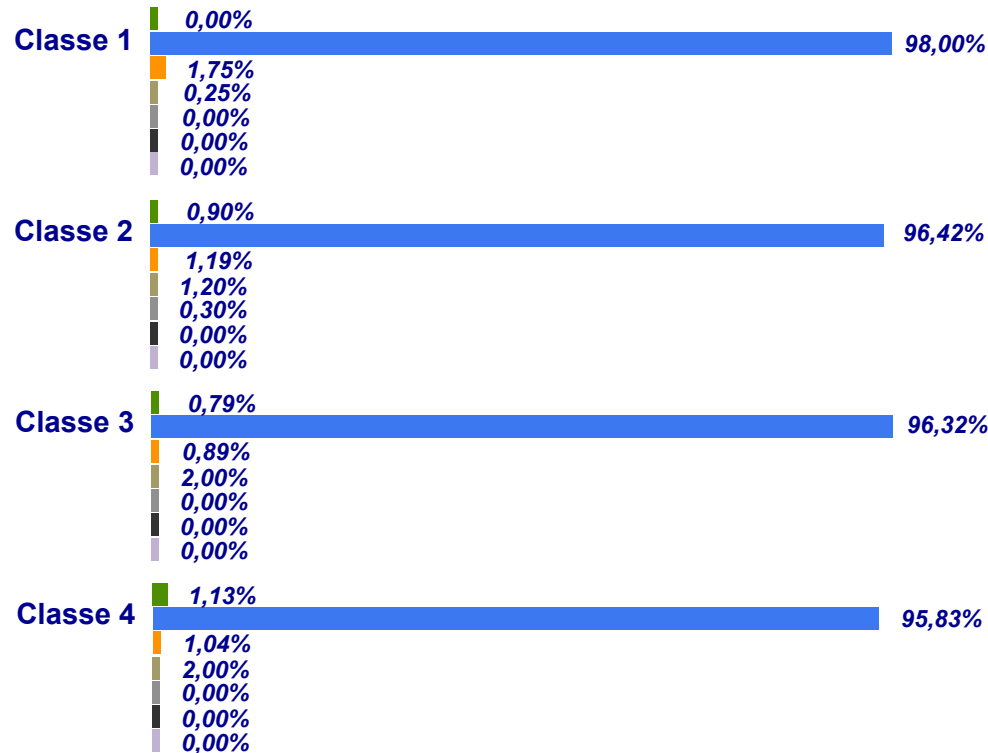
(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

Dati non disponibili



** Rilevazione VicenzaCall

Fatturazione e informazioni

Come giudica la puntualità di recapito delle fatture rispetto alla scadenza?

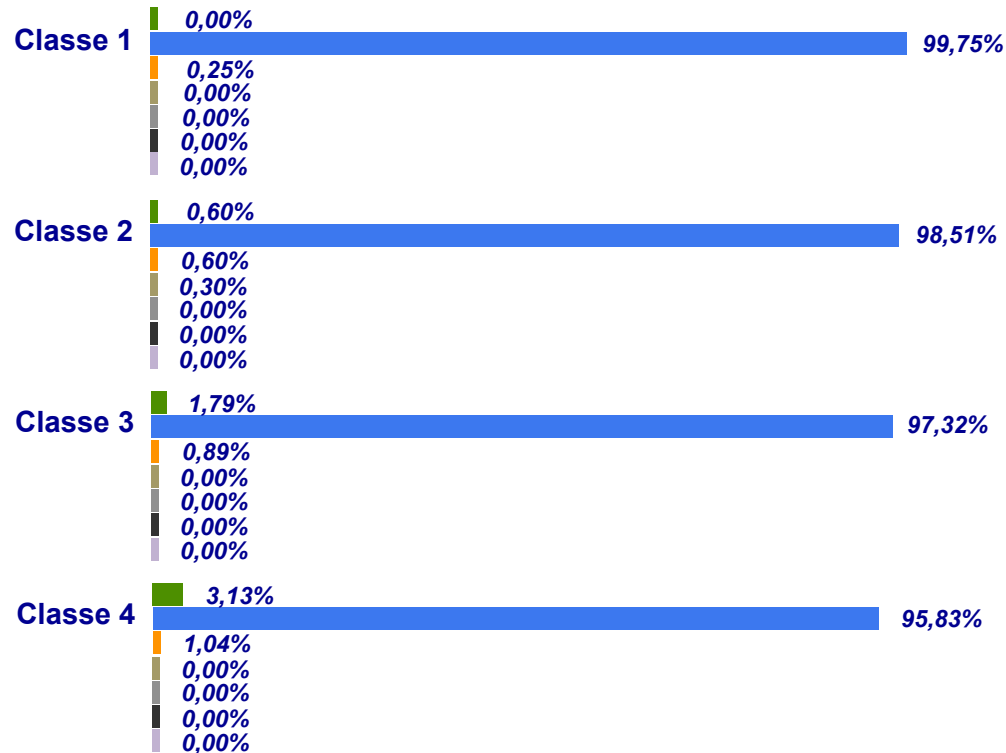
(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

Dati non disponibili



** Rilevazione VicenzaCall

Fatturazione e informazioni

Come giudica la tempestività del preavviso in caso di interruzione programmata dell'erogazione?

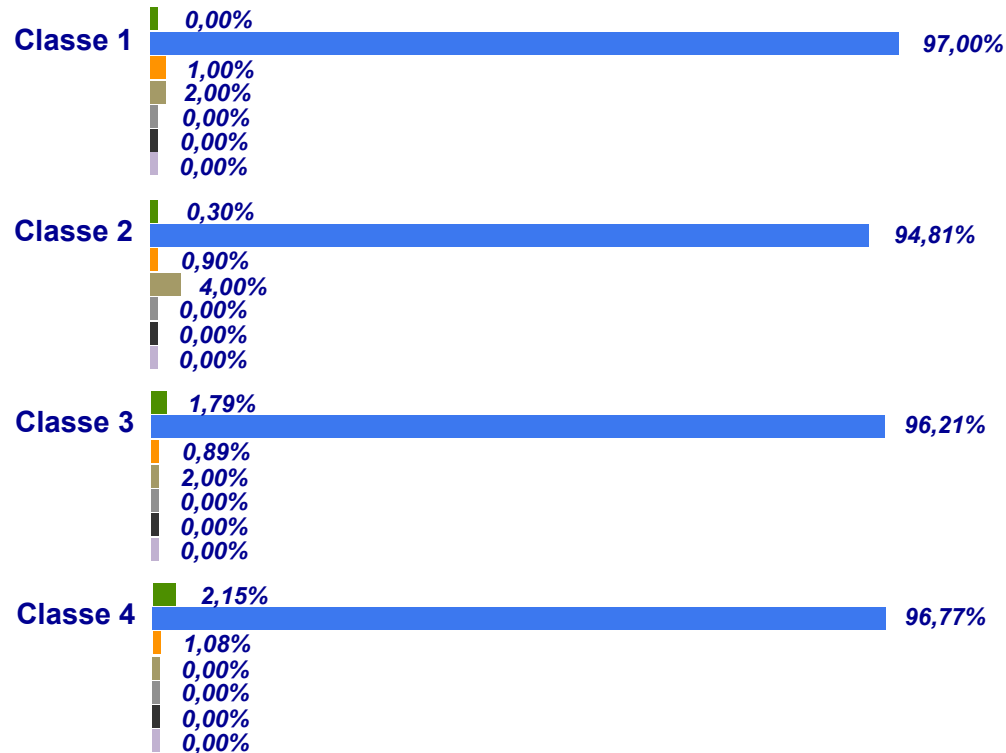
(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

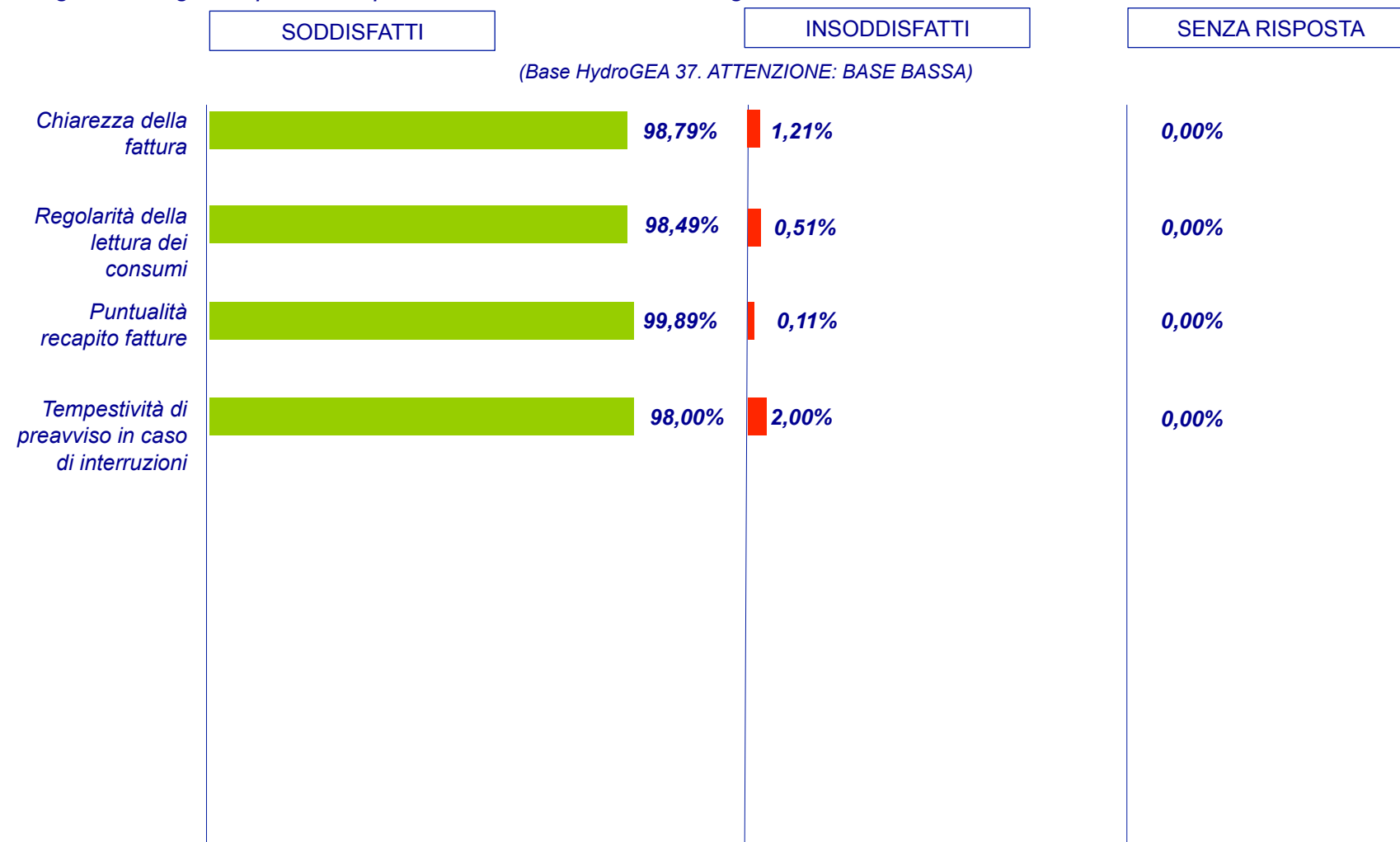
Dati non disponibili



** Rilevazione VicenzaCall

Grado di soddisfazione per il prodotto/servizio offerto – SINTESI ANNO 2017

Nei grafici vengono riportate le percentuali dei soddisfatti e degli insoddisfatti.



** Rilevazione VicenzaCall

Dati rilevati dall'indagine

Adeguatezza delle tariffe

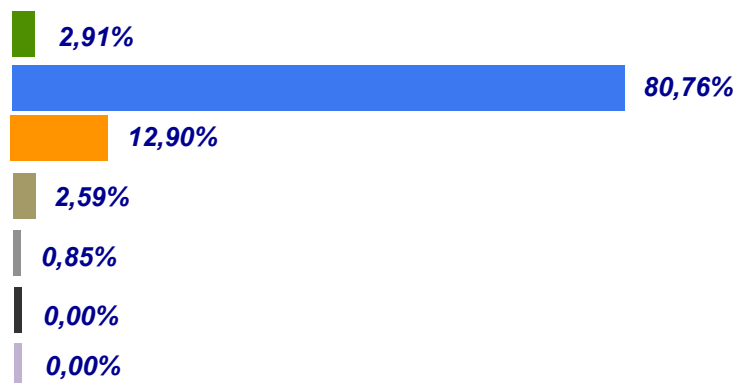


Adeguatezza delle tariffe

Come giudica l'adeguatezza del costo del servizio che viene offerto in rapporto alla qualità?

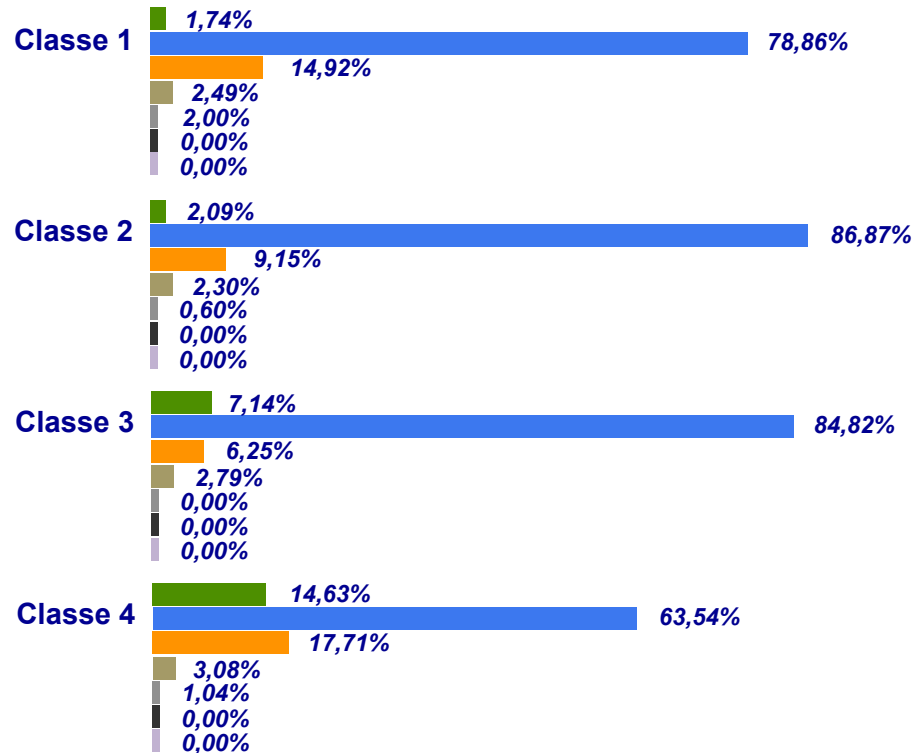
(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

Dati non disponibili



** Rilevazione VicenzaCall

Dati rilevati dall'indagine

Livello di fedeltà

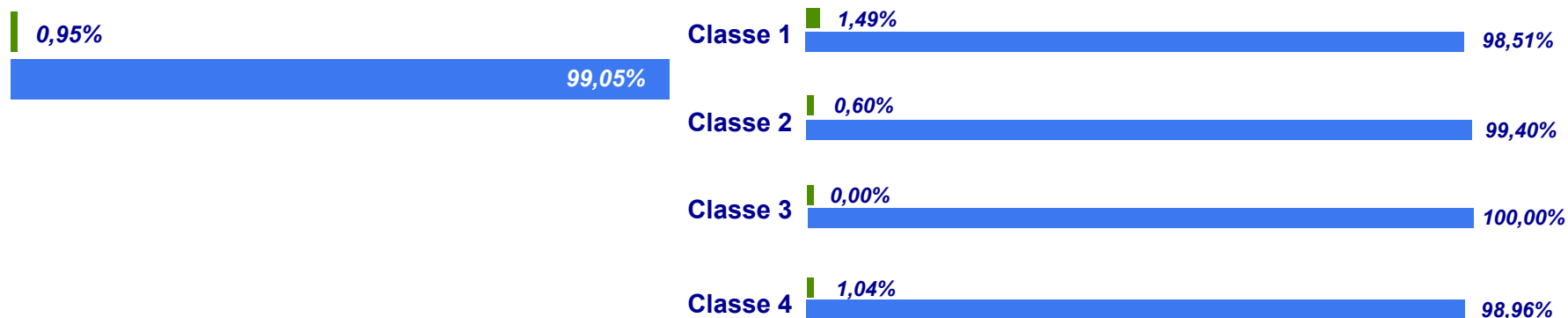


Livello di fedeltà

Se Lei potesse abbandonare l'operatore che attualmente Le fornisce l'acqua potabile e passare ad un altro operatore, lo farebbe?

(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

Dati non disponibili



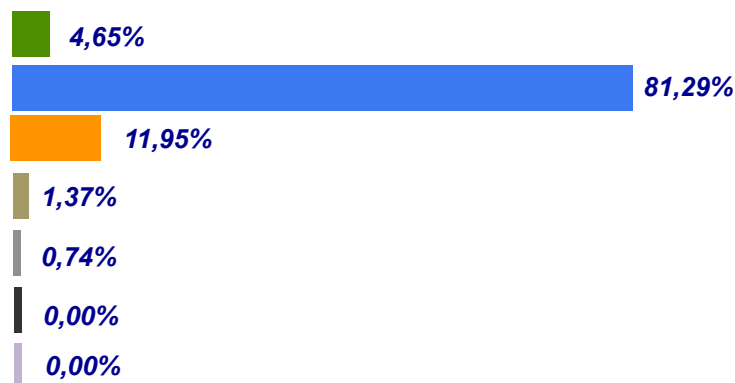
** Rilevazione VicenzaCall

Livello di fedeltà

Come giudica il Suo grado di soddisfazione complessivo nei riguardi del servizio idrico?

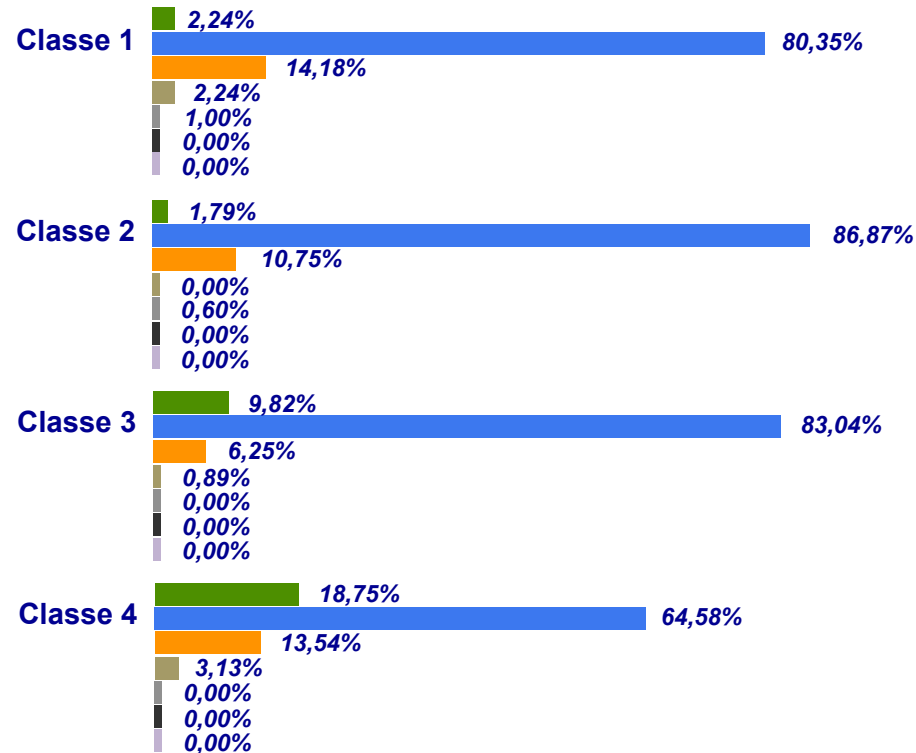
(Base HydroGEA 1.004)

HYDROGEA 2017 **



ITALIA*

Dati non disponibili



** Rilevazione VicenzaCall