

Servizio idrico: indagine di customer satisfaction 2009

Metodologia

Le interviste sono state effettuate nei giorni dal 27 al 29 gennaio 2009.

Il campione è costituito da 1.000 famiglie residenti nei comuni in cui ASA Spa gestisce il servizio di erogazione idrica. Il campione intervistato è stato un campione per quote, in modo da garantire una rappresentatività minima alle singole zone i cui dati dovevano essere letti singolarmente; successivamente i dati sono stati ponderati per restituire a ciascuna zona il suo peso reale nell'ambito del territorio servito. Sono stati intervistati i responsabili del bilancio familiare. Il margine di errore stimato è pari a $\pm 3,1\%$.

I risultati

Lei sa chi si occupa della gestione del servizio acqua?

	2005	2009
ASA	61	72

Secondo Lei da chi sono stabilite le tariffe del servizio acqua?

	2005	2009
ASA	45	41
Comune	37	42
AATO-Autorità d'ambito territoriale ottimale	2	3

Le caratteristiche dell'acqua

I dati raccolti rispetto alle caratteristiche dell'acqua riproducono nella gerarchia quanto già emerso nel 2005; tuttavia, vi è un calo nelle valutazioni rispetto alla **continuità della fornitura** rispetto al 2005, anche se rimane più che buona (7,6).

Raggiunge la **sufficienza** il voto sulla **qualità dell'acqua** mentre è **insufficiente** il punteggio riguardante il **rapporto costo-qualità**.

Le caratteristiche dell'acqua	2005	2009
continuità della fornitura	7,9	7,6
rispetto dei parametri di qualità che la rendono potabile	6,7	6,6
qualità dell'acqua	6,1	6,0
rapporto qualità-prezzo	5,1	5,0
La fatturazione		
modalità di pagamento delle bollette	7,5	7,2
esattezza delle bollette	6,7	6,7
chiarezza delle bollette	6,5	6,2
Interventi tecnici		
tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti ed imprevisti	5,8	6,2
dell'efficienza del personale asa nell'esecuzione dei lavori	5,0	6,2

punteggio medio (scala 1-10)

Nel corso dell'ultimo anno Lei ha contattato ASA SpA per questioni relative al servizio acqua? (più risposte possibili)

	2005	2009
non ha contattato	90%	82%
ha contattato attraverso sportello telefonico	6%	10%
ha contattato attraverso sportello fisico	4%	8%

Lo sportello fisico (risponde chi ha utilizzato lo sportello nell'ultimo anno)

tempi di attesa	5,0	5,5
disponibilità del personale	7,0	6,7
efficienza e rapidità nel risolvere i problemi	5,7	6,6*
orari dello sportello	5,7	6,2
Lo sportello telefonico		
tempi di attesa	4,6	5,0
disponibilità del personale	6,4	6,1
efficienza e rapidità nel risolvere i problemi	5,0	5,8*
Valutazione complessiva del servizio idrico	7,1	6,8

punteggio medio (scala 1-10)

* scarto significativo in positivo rispetto al 2005

Analisi dei risultati

Il **trend temporale** fa segnare un significativo -0,3 (in scala 1-10) rilevato nel **giudizio complessivo del servizio**.

Inoltre, rispetto al 2005, si attenuano le valutazioni sulla continuità della fornitura (che rimane comunque **più che positiva**: 7,6), sulle modalità di pagamento e la chiarezza delle bollette (-0,3 in entrambi i casi).

Un elemento di miglioramento rispetto al 2005 è il **maggiore contenimento delle disparità territoriali**, anche se permangono maggiori criticità dell'area delle Isde.

Qualche segnale di **recupero** si avverte nell'efficacia degli **interventi tecnici**, poiché entrambi gli indicatori rilevati (tempestività ed efficienza degli interventi ed efficienza del personale) si portano nell'area della positività (6,2).

Rispetto ai giudizi, lo sportello mantiene un livello non pienamente soddisfacente ma accettabile, eccetto che sui tempi di attesa. In particolare, **si recupera la capacità di risolvere i problemi, che era stato uno degli aspetti più critici nel 2005**.

Relativamente allo **sportello telefonico**, si rileva che **l'innovazione organizzativa ha migliorato l'efficacia** del servizio rispetto al 2005 (solo servizio di autolettura ASATEL). I giudizi non pienamente sufficienti risentono delle fasi di *startup* e di sperimentazione, tipicamente influenti nel quadro del grado di soddisfazione dell'utenza.

Mappa delle priorità

La mappa delle priorità è composta da quattro quadranti basati sulla combinazione dei fattori "importanza" e "soddisfazione". L'importanza corrisponde alla correlazione dell'*item* con la soddisfazione complessiva del servizio. Tale correlazione considera quanto la soddisfazione espressa per un aspetto del servizio incide sulla soddisfazione espressa complessivamente su ASA; in altri termini corrisponde all'importanza di una componente del servizio nel determinare la soddisfazione complessiva.

Nei quadranti a sinistra si trovano le caratteristiche di minore importanza, in quelli a destra sono collocati gli aspetti di importanza maggiore. I quadranti posti nella parte superiore sono caratterizzati da un indice di soddisfazione alto.

I riquadri in alto (valorizzazione e mantenimento) hanno fatto registrare dati positivi, mentre quelli in basso (controllo e priorità d'intervento) sono caratterizzati da criticità e quindi indicano le priorità operative di miglioramento.

Mapa delle priorità d'intervento



VALORIZZAZIONE

modalità pagamento bollette

esattezza bollette

rispetto parametri qualità acqua

importanza

efficienza personale
esecuzione lavori

orari sportello

qualità acqua

tempi attesa sportello

MANTENIMENTO

disponibilità personale sportello

risoluzione problemi sportello

chiarezza bollette

tempestività interventi dopo guasti

disponibilità personale sportello telefonico

risoluzione problemi
sportello telefonico

rapporto qualità prezzo

tempi attesa sportello telefonico

CONTROLLO

soddisfazione

PRIORITA' D'INTERVENTO