

Servizio idrico: indagine di customer satisfaction 2005



Sommario

Finalità di ASA: la soddisfazione del cliente	3
Metodologia	4
Risultati.	4
Analisi dei risultati.....	9
Mappe delle priorità.....	10

ASA- Azienda Servizi Ambientali SpA

Indagine sull'attuale percezione esterna della gestione del servizio idrico integrato. Rilevazione triennale, in conformità a quanto previsto al punto 11.3 della Carta del Servizio Idrico Integrato.

Livorno, 18 gennaio 2006



1. Finalità di ASA: la soddisfazione del cliente

ASA SpA realizza dal 1999 indagini di customer satisfaction con periodicità triennale. Si tratta di un monitoraggio atto a fotografare la percezione esterna del gestore del sistema idrico integrato.

Con l'attuazione della legge 36/94 la vecchia figura dell'utente è stata sostituita, nell'interfaccia tra gestore e destinatario del servizio, da quella più consapevole e propositiva dell'utente-cliente. In passato l'utente poteva solo esigere un servizio; attraverso la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato l'utente-cliente può pretendere un servizio efficiente ed efficace. Non solo: l'utente può anche proporre all'Autorità di Ambito dei progetti finalizzati ad ottimizzare il servizio idrico.

In questo nuovo scenario è necessario conoscere l'attuale percezione esterna della gestione del servizio idrico integrato. ASA riconosce all'utente-cliente il ruolo di interlocutore attivo, in grado di condizionare la gestione del servizio, come lo è il cliente nella più classica accezione in ambito commerciale.

ASA sta attuando una serie di interventi riorganizzativi necessari a migliorare la qualità del servizio. In questo contesto conoscere le aspettative del cliente significa disporre di uno strumento di marketing importante, funzionale al miglioramento del servizio idrico ed alla conseguente crescita organizzativa e commerciale di tutta l'Azienda.

2. Metodologia

Le interviste sono state effettuate nei giorni dal 12 al 18 dicembre 2005, nella fascia oraria dalle 18:30 alle 21:30. Il campione è stato costituito da 500 famiglie residenti nei comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 Toscana Costa.

Il campione intervistato è stato scelto per quote, in modo da garantire una rappresentanza minima anche alle zone con minor numero di utenti-clienti. Successivamente i dati sono stati ponderati, in modo da ottenere risultati significativi in relazione al peso che ha ogni singola zona nell'ambito del territorio servito. Il margine di errore stimato per il campione complessivo (500 famiglie) è del 4,4%.

3. I risultati

Lei sa chi si occupa della gestione del servizio acqua?	Dato medio
ASA	61%
Secondo lei da chi sono stabilite le tariffe del servizio acqua?	Dato medio
ASA	21%
Comune	20%
ATO	1%

Le caratteristiche dell'acqua

La continuità della fornitura dell'acqua (assenza di interruzioni o cali di pressione) è l'aspetto che soddisfa maggiormente i rispondenti, compresi i residenti delle Isole, anche se in misura inferiore al dato medio). I dati di questa rilevazione sono leggermente migliori di quelli del 2002.

I rispondenti confidano che i parametri di qualità che rendono l'acqua potabile vengano rispettati. Sono le aree dell'Alta Val di Cecina e di Livorno a dimostrare un atteggiamento più positivo, mentre emerge una marcata criticità da parte dei residenti nelle Isole.

La valutazione dei rispondenti sulle caratteristiche organolettiche dell'acqua si attestano intorno alla sufficienza. Risultano più critici i residenti delle isole Elba e Capraia.

Il rapporto qualità-prezzo è un elemento che non soddisfa i rispondenti. Anche in questo caso si ripropone la dicotomia che vede l'area di Livorno meno critica rispetto alle Isole.

LE CARATTERISTICHE DELL'ACQUA	Dato medio (scala 1-10)
Continuità della fornitura	7,9
Rispetto dei parametri di qualità	6,7
Qualità dell'acqua	6,1
Rapporto qualità-prezzo	5,1
Grado di soddisfazione sulla continuità della fornitura dell'acqua senza interruzioni o cali di pressione	7,9 ¹

¹ Incremento di 0,1 rispetto al dato del 2002

LA FATTURAZIONE	Dato medio (scala 1-10)
Modalità di pagamento delle bollette	7,5
Esattezza delle bollette	6,7
Chiarezza delle bollette	6,5
GLI INTERVENTI TECNICI	Dato medio (scala 1-10)
E' soddisfatto della tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti ed imprevisti?	5,8
E' soddisfatto del personale ASA nell'esecuzione dei lavori?	5,0
I CANALI DI CONTATTO: LO SPORTELLLO	Dato medio
Nel corso dell'ultimo anno Lei ha contattato ASA SpA per questioni relative al servizio acqua? Se sì in quale modo?	
NON HA CONTATTATO	90%
Ha contattato attraverso sportello	4%

Ha contattato attraverso telefono/numero verde ASATEL	6%
Ha contattato attraverso Internet-sportello on line	-
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLLO	Dato medio (scala 1-10)
Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa allo sportello?	5,0 ²
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ASA allo sportello?	7,0 ³
Quanto è soddisfatto dell'efficienza e della rapidità nel risolvere i problemi e fornire informazioni allo sportello?	5,7 ⁴
Quanto è soddisfatto degli orari allo sportello?	5,7 ⁵
Quanto è soddisfatto della vicinanza degli sportelli a casa sua?	7,2

² perdita di 0,5 punti rispetto alla rilevazione del 2002

³ perdita di 0,4 punti rispetto alla rilevazione del 2002

⁴ perdita di 1,3 punti rispetto alla rilevazione del 2002

⁵ perdita di 0,5 punti rispetto alla rilevazione del 2002

I CANALI DI CONTATTO: IL NUMERO VERDE	
Per quale motivo ha contattato il numero verde?	6% degli intervistati
Lettura del contatore dell'acqua	32
Altro - contatto con operatore	68
Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa per parlare con l'operatore?	Dato medio (scala 1-10)
	4,6
Quanto è soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale ASA al numero verde?	6,4
Quanto è soddisfatto dell'efficienza e della rapidità nel risolvere i problemi e fornire informazioni al numero verde?	5,0

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO IDRICO

RISPETTO A QUALCHE ANNO FA IL SERVIZIO IDRICO E' MIGLIORATO?	Dato medio
MIGLIORATO	40
PEGGIORATO	12
RIMASTO INVARIATO	48

4. Analisi dei risultati

Dati alla mano, in una valutazione da 1 a 10, ASA riceve una media del 7 dagli utenti. Il voto in sé non è negativo, ma potrebbe essere migliore se non presentasse le seguenti criticità avvertite dagli utenti-clienti:

- **Inefficacia dei canali di relazione con l'utente.**
- **Inefficacia nell'esecuzione di interventi tecnici urgenti.**

Va inoltre rilevata una disparità territoriale nella percezione del servizio. In merito a quest'ultimo aspetto le aree di Livorno e dell'Alta Val di Cecina presentano risultati positivi superiori alla media, ma nelle altre aree servite i dati sono di segno opposto. In particolare nelle isole le criticità segnano i picchi più alti, segnatamente rispetto alla qualità ed alla potabilità dell'acqua.

5. 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*⁶ 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.

⁶ item: il quesito posto in relazione ad un tema specifico. Ad esempio: *l'esattezza delle bollette* è un tema, un aspetto del servizio che coinvolge l'utente al punto da farlo sentire *complessivamente* soddisfatto o insoddisfatto del servizio idrico (e quindi di ASA).

