



teseo ricercheTM

RICERCA DI CUSTOMER SATISFACTION 2002: UTENZE ACQUA E GAS

Marzo 2003



METODOLOGIA DELLA RICERCA

1. Obiettivo dell'indagine

La "Ricerca di Customer Satisfaction 2002: utenze acqua e gas" si colloca in una prospettiva di monitoraggio dei servizi acqua e gas di cui ASA è promotrice dal 1999 ed offre opportunità di miglioramento dei servizi in termini di soddisfacimento qualitativo dei fabbisogni del cliente/utente.

Nel percorso intrapreso da ASA ed in un'ottica di Customer based management risulta di fondamentale importanza che la Società sia sempre in ascolto del Cliente nel tempo ed analizzi le percezioni degli utenti sui servizi erogati attraverso la misurazione del grado di soddisfazione (indicatore di Qualità percepita) e del livello d'importanza (indicatore della Qualità attesa) che i singoli utenti attribuiscono ai Quality Drivers.

In questa ottica l'analisi è stata condotta su due piani paralleli:

- *Conoscitivo*

Da questo punto di vista l'Azienda sarà in grado di cogliere gli atteggiamenti, ricostruire le esperienze e le opinioni personali, di costruire una piattaforma conoscitiva di base e di identificare i punti cruciali intorno ai quali ruotano le diverse tendenze comportamentali del Cliente. Contemporaneamente sarà possibile, anche, identificare la capacità raggiunta dall'Azienda di sintonizzarsi con esso ed di verificare il livello di fidelizzazione raggiunto;

- *Proiettivo*

Il percorso intrapreso da ASA ha fornito le fondamenta necessarie, grazie al confronto longitudinale con le ricerche già condotte, a far emergere le dinamiche che possono sostenere, modificare e ampliare gli atteggiamenti espressi dai clienti nei confronti dei servizi ricevuti. Inoltre integrano le dichiarazioni a livello esplicito e razionale con esplorazioni mirate a sollecitare la scoperta di bisogni impliciti che determinano le aree di intervento latenti e potenziali.

I Quality Drivers individuati, e che sono stati analizzati nella presente ricerca, afferiscono alle seguenti Aree:

- Notorietà dell'Azienda e strumenti di comunicazione;
- Interventi tecnici (distinti per servizio Acqua e Gas);
- Servizi informativi ed amministrativi;
- Servizi di fornitura (distinti per servizio Acqua e Gas);
- Fatturazione;
- Valutazione globale e fidelizzazione.

2. Soggetto dell'indagine

Soggetto dell'indagine sono gli utenti dei servizi Acqua e Gas dell'azienda ASA.

L'universo di riferimento è stato individuato, pertanto, nel bacino di utenza dell'Azienda ed i nominativi dei clienti sono stati forniti direttamente da ASA su supporto elettronico con i dati necessari alla loro individuazione.

I Comuni di erogazione coinvolti nell'indagine sono risultati i seguenti:

- Castagneto (servizio Acqua e Gas);
- Castellina Marittima (servizio Acqua);
- Cecina (servizio Acqua);
- Collesalveti (servizio Acqua e Gas);
- Crespina (servizio Acqua);
- Livorno (servizio Acqua e Gas);
- Montescudaio (servizio Acqua);
- Riparbella (servizio Acqua);
- Rosignano Marittimo (servizio Acqua e Gas);
- Santa Luce (servizio Acqua);
- San Vincenzo (servizio Gas).

Le numerosità dei campioni Acqua e Gas hanno tenuto conto della distribuzione delle utenze sul territorio. Infatti sono stati selezionati due campioni con estrazione casuale semplice e stratificati posteriormente con sovrastima delle zone meno numerose. Il numero minimo di interviste fissato per zona è stato di 25.

Con formula statistica, ad un livello di significatività del 95%, errore di campionamento +/- 5%, dall'universo precedentemente individuato le numerosità dei campioni sono state fissate in 381 soggetti per il servizio Acqua e 382 per quello Gas. Le numerosità campionarie delle zone di Castellina, Collesalveti, Crespina, Montescudaio, Riparbella, Santa Luce che con l'estrazione sopra illustrata hanno contato un numero di soggetti piuttosto esiguo sono state quindi modificate a 25. Per ciò che concerne, invece le zone di erogazione sia acqua che gas, gli stessi soggetti sono stati invitati a rispondere per entrambi i servizi e quindi le risposte hanno avuto valenza doppia. Il numero totale di interviste condotte è stato quindi fissato a 622.

Di seguito è riportata la distribuzione delle interviste per zona di utenza e tipologia.

Servizio	Comune di erogazione	Numerosità
Acqua e Gas	Castagneto	27
	Collesalvetti	25
	Livorno	292
	Rosignano M.mo	67
Acqua	Castellina M.ma	25
	Cecina	61
	Crespina	25
	Montescudaio	25
	Riparbella	25
	Santa Luce	25
Gas	San Vincenzo	25
Totale		622

Anche l'individuazione delle unità finali da intervistare è avvenuta in modo del tutto casuale facendo riferimento alla lista dei nominativi consegnati da ASA.

Oltre ai soggetti selezionati sono stati comunque estratti 1244 nominativi riserva che i somministratori hanno utilizzato nel caso in cui non hanno trovato il soggetto in casa per più di due volte o il numero risultasse errato. La quota di utenze riserva è stata calcolata sulla base della precedente esperienza (Valutazione degli interventi tecnici, anno 2000) e nel "report Telefonate" sono stati indicati gli esiti dei contatti.

La metodologia di estrazione campionaria adottata per l'indagine ha indotto un riproporzionamento delle interviste, in fase di elaborazione dati, sulla base dell'originale distribuzione delle percentuali di utenza ASA nelle zone di erogazione. Per questo motivo le analisi sono state condotte su un database pesato e quindi le tabelle non riportano i valori di frequenza, ma soltanto le percentuali di distribuzione.

Di seguito è riportata la distribuzione percentuale delle utenze Acqua e Gas nell'intero territorio di erogazione.

Utenze ACQUA	%	Utenze GAS	%
Castagneto	7,2	Castagneto	3,6
Castellina M.ma	1,2	Collesalvetti	5,5
Cecina	16,0	Livorno	76,4
Collesalvetti	5,8	Rosignano M.mo	10,5
Crespina	1,6	San Vincenzo	4,0
Livorno	46,9	<i>Totale</i>	<i>100,0</i>
Montescudaio	1,8		
Riparbella	0,8		
Rosignano M.mo	17,6		
Santa Luce	1,0		
Totale	100,0		

3. Scelta dello strumento di analisi

La presente ricerca si configura come un'indagine di tipo qualitativo e lo strumento di più indicato è risultato il questionario strutturato, somministrato telefonicamente.

Infatti a differenza della precedente indagine "1° Ricerca di Customer Satisfaction: utenze acqua e gas", somministrata con modalità diretta, per questa ricerca è stato realizzato un questionario più snello e proiettato ad approfondire gli aspetti che come frutto della precedente ricerca sono risultati di maggiore interesse. L'intervista telefonica ha permesso inoltre di accorciare i tempi per la somministrazione dei questionari e l'individuazione delle unità finali è risultata più agevole.

4. Il questionario

In relazione alle considerazioni emerse nella sezione "Soggetto dell'indagine" per esigenze legate alla conduzione delle interviste, sono stati elaborati tre questionari distinti:

- questionario solo utenze acqua;
- questionario solo utenze gas;
- questionario acqua e gas.

In ogni modo complessivamente i Quality Drivers monitorati sono stati i seguenti:

A) Notorietà dell'Azienda e strumenti di comunicazione

- Conoscenza dei servizi erogati da ASA
- Carta dei Servizi
- ComunicASA

B) Interventi tecnici

- Facilità nel richiedere un intervento
- Tempi di attesa
- Puntualità ed efficienza
- Cortesia e disponibilità dei tecnici

C) Servizi informativi ed amministrativi

Sportello

- Tempi di attesa
- Cortesia e disponibilità del personale
- Efficienza e rapidità
- Organizzazione degli orari

Telefono

- Accessibilità ed efficienza nel contatto telefonico

- Visibilità dei numeri telefonici
- D) Servizi di fornitura
 - Tempestività ed efficienza
 - Continuità della fornitura
 - Preavviso per la sospensione delle erogazioni
- E) Fatturazione
 - Adeguatezza del formato della bolletta
 - Comprensibilità nella lettura degli importi
 - Varietà nelle forme di pagamento
- F) Valutazione globale
 - Giudizio sui servizi
 - Livello di fidelizzazione
- G) Condizione socio-demo economica dell'intervistato
 - Sesso
 - Età
 - Titolo di studio
 - Professione

Il numero complessivo di variabili analizzate è stato di 49 (+6 variabili di identificazione del questionario e del somministratore).

Sulla base di queste considerazioni le domande formulate si possono classificare nel seguente modo (vedi copia del questionario allegato):

Domanda n.	n.var. tot.	Chiusa	n.	Aperta	n.	Aperta	n.	NOTE
Tipologia dei servizi	1	3 categorie	1					
Codice intervistato	1			numerica	1			
Questionario n.	1			numerica	1			
Comune di utenza	1			numerica	1			
Data intervista	1			data	1			
Ora intervista	1			ora	1			
Totale	6							
A) NOTORIETA' DELL'AZIENDA E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE								
1) Secondo Lei quali servizi eroga ASA?	3					stringa lunga	3	Risposte multipla
2) Mi indichi i primi 3 termini che le vengono in mente ...	3					stringa lunga	3	Risposta multipla
3) Come valuta i seguenti aspetti... (comunicazione)	4			numerica	4			
3.a) Mi sa indicare il livello di importanza (comunicazione)	1	5 categorie	1					
B) INTERVENTI TECNICI								
4) Ha richiesto interventi tecnici nell'ultimo anno ?	1	7 categorie	1					Filtro
5.a) Come valuta i seguenti aspetti relativi ... (acqua)	4			numerica	4			
5.a.a) Mi sa indicare il livello di importanza ... (acqua)	1	5 categorie	1					
5.b) Come valuta i seguenti aspetti relativi ... (gas)	4			numerica	4			

Domanda n.	n.var. tot.	Chiusa	n.	Aperta	n.	Aperta	n.	NOTE
5.bb) Mi sa indicare il livello di importanza ... (gas)	1	5 categorie	1					
C) SERVIZI INFORMATIVI E AMMINISTRATIVI								
6) Ha usufruito dei servizi informativi e amm. ...	1	6 categorie						Filtro
6.a) Come valuta i seguenti aspetti relativi ...	6			numerica	6			
6.aa) Mi sa indicare il livello di importanza ...	1	5 categorie	1					
D) SERVIZI DI FORNITURA								
7) Indicare se l'intervistato distingue ...	1	dicotomica	1					Filtro
7.a) Come valuta i seguenti aspetti relativi ... (acqua)	3			numerica	3			
7.aa) Mi sa indicare il livello di importanza ... (acqua)	1	5 categorie	1					
7.b) Come valuta i seguenti aspetti relativi ... (gas)	2			numerica	2			
7.bb) Mi sa indicare il livello di importanza ... (gas)	1	5 categorie	1					
E) FATTURAZIONE								
8) Come valuta i seguenti aspetti relativi ...	3			numerica	3			
8.a) Mi sa indicare il livello di importanza ...	1	5 categorie	1					
F) VALUTAZIONE GLOBALE								
9) In relazione ai servizi di ASA che Lei utilizza...(acqua/gas)	2			numerica	2			
10) Nell'ipotesi che un'altra società dei servizi ...	1	6 categorie	1					
G) CONDIZIONE SOCIO-DEMO EC. DELL'INTERVISTATO								
Sesso	1	dicotomica	1					
Età	1	6 categorie	1					
Titolo di studio	1	4 categorie	1					
Professione	1	9 categorie	1					
TOTALE	49	CHIUSE	14	NUMERICHE	27	STRINGHE	6	

La formulazione del questionario ha visto una stretta collaborazione tra il personale della Teseo Ricerche e i Responsabili dell'Azienda committente per individuare i punti chiave e gli argomenti salienti da sottoporre agli intervistati nella presente indagine.

Il questionario così ideato è stato sottoposto ad un Test preliminare per controllare l'intelligibilità e la correttezza. I questionari definitivi, infine, sono stati approvati dall'Azienda committente.

5. Somministrazione del questionario

Per la somministrazione dei questionari la Teseo Ricerche si è avvalsa di tre intervistatori debitamente selezionati utilizzando la lista di collaboratori esterni qualificati nelle tecniche di rilevazione.

Prima di procedere alla somministrazione, gli intervistatori sono stati convocati per un Briefing organizzato dalla Teseo Ricerche nel quale sono state spiegate le procedure operative predisposte per lo studio in oggetto.

In sede di Briefing è stato inoltre consegnato il Kit per le interviste, composto da:

- Lista dei nominativi degli utenti ASA da contattare (campione e riserve);
- Procedure operative e testo informativa (Legge privacy);

- Form contatti (formato excel)
- Form sostituzioni (formato excel);
- Copia contratto Somministratore/Teseo Ricerche.

La somministrazione dei questionari è avvenuta, secondo le procedure stabilite, nel periodo compreso tra Mercoledì 6 Novembre 2002 e Venerdì 15 Novembre 2002 (8 giorni).

Durante tutto il periodo di somministrazione è stato attivato un servizio di help on line per eventuali chiarimenti e spiegazioni richiesti dai somministratori e dagli intervistati.

Al termine delle somministrazioni, gli intervistatori sono stati convocati per la verifica dell'avvenuta corretta compilazione dei 622 questionari e per la consegna del Kit utilizzato.

In questa sede, la procedura di Quality Assurance non ha evidenziato alcun errore commesso dai somministratori.

6. Data Entry e Data Cleaning

Il layout grafico del Questionario è stato realizzato con l'ausilio di Microsoft Access. La maschera di dati input ha previsto regole per l'inserimento e la verifica della correttezza del dato inserito (Data missing). Ciò ha permesso la digitazione in diretta, a video, da parte dei somministratori delle risposte indicate dagli intervistati (DATA ENTRY).

I files dati creati sono stati esportati successivamente nel database per l'elaborazione. Il programma utilizzato per l'elaborazione dei dati è stato SPSS, un sistema di analisi statistica e gestione dei dati completo e particolarmente flessibile.

Prima di procedere all'elaborazione, i dati sono stati sottoposti ad un ulteriore controllo per codificare le risposte in classi, applicare i filtri necessari e analizzare i dati mancanti nel sistema (DATA CLEANING).

Codifica delle risposte:

- *domande aperte*: le risposte sono state analizzate e raggruppate in categorie significative. L'analisi del testo delle risposte ha consentito la gestione dei sinonimi con significati affini o raggruppabili e la gestione di parole a basso contenuto informativo.

Le domande di questa tipologia sono le seguenti:

- o Dom. 1
- o Dom. 2

- *scale di valutazione*: per le domande in cui veniva richiesto un voto da 1 a 10 le risposte sono state raggruppate in tre classi:
 - o da 1 a 5: insufficiente
 - o da 6 a 7: discreto
 - o da 8 a 10: ottimo

Per motivi metodologici si è verificata la necessità, in alcuni casi, di selezionare particolari gruppi di intervistati. Nel questionario, infatti, sono presenti “Domande Filtro” volte a riscontrare le caratteristiche dell'intervistato in funzione di particolari argomenti (nella sezione di elaborazione dei dati è indicato quando e le modalità con cui sono stati applicati i filtri).

Per l'elaborazione dei dati è stato tenuto conto delle risposte “non so” ed è stata data indicazione dei casi in cui l'intervistato si è astenuto dal rispondere (VALORI MANCANTI).

Infine come già accennato nella sezione “Soggetto dell'indagine” i casi sono stati pesati secondo la variabile territoriale.

7. Analisi dei dati elaborati

La “Ricerca di Customer satisfaction 2002: utenze acqua e gas”, come già illustrato in precedenza, ha previsto la somministrazione del questionario a due campioni: 381 soggetti per il servizio acqua e 382 per il servizio gas; per un totale di 622 interviste (per regole di costruzione del campione vedi sezione “Soggetto dell'indagine”).

L'analisi dei dati si articola nelle seguenti sezioni:

QUADRO DESCRITTIVO

A. NOTORIETÀ DELL'AZIENDA E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

B. INTERVENTI TECNICI

C. SERVIZI INFORMATIVI ED AMMINISTRATIVI

D. SERVIZI DI FORNITURA

E. FATTURAZIONE

MAPPA DI SODDISFAZIONE

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

F. VALUTAZIONE GLOBALE

CONFRONTO CON IL PASSATO

INDICE

METODOLOGIA DELLA RICERCA

1. Obiettivo dell'indagine	pag. 1
2. Soggetto dell'indagine	pag. 2
3. Scelta dello strumento di analisi	pag. 4
4. Il questionario	pag. 4
5. Somministrazione del questionario	pag. 6
6. Data Entry e Data Cleaning	pag. 7
7. Analisi dei dati elaborati	pag. 8

QUADRO DESCRITTIVO

Sesso	pag. 11
Età	pag. 11
Titolo di studio	pag. 12
Professione	pag. 12

A. NOTORIETÀ DELL'AZIENDA E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

1. Secondo lei quali servizi eroga ASA ?	pag. 14
2. Mi indichi i primi 3 termini che le vengono in mente quando pensa ad ASA	pag. 18
3. Come valuta i seguenti aspetti relativi agli strumenti di comunicazione che utilizza ASA per comunicare con l'utente esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 28
3.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce agli strumenti di comunicazione ?	pag. 31

B. INTERVENTI TECNICI

4. Ha richiesto interventi tecnici (servizio ACQUA) nell'ultimo anno ?	pag. 32
5.a Come valuta i seguenti aspetti relativi agli interventi tecnici (servizio ACQUA) esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 32
5.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce agli interventi tecnici per il servizio ACQUA ?	pag. 35
4. Ha richiesto interventi tecnici (servizio GAS) nell'ultimo anno ?	pag. 36
5.b Come valuta i seguenti aspetti relativi agli interventi tecnici (servizio GAS) esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 36
5.b.b Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce agli interventi tecnici per il servizio GAS ?	pag. 39

C. SERVIZI INFORMATIVI ED AMMINISTRATIVI

6. Ha usufruito dei servizi informativi ed amministrativi offerti da ASA nell'ultimo anno ?	pag. 40
6.a Come valuta i seguenti aspetti relativi ai servizi informativi ed amministrativi esprimendo un voto da 1 a 10	
SPORTELLLO	pag. 40
6.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al contatto allo sportello ?	pag. 43
TELEFONO	pag. 44
6.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al contatto telefonico ?	pag. 46

D. SERVIZI DI FORNITURA

7.a Come valuta i seguenti aspetti relativi ai servizi di fornitura ACQUA esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 47
7.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al servizio di fornitura ACQUA ?	pag. 49
7.b Come valuta i seguenti aspetti relativi ai servizi di fornitura GAS esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 50
7.b.b Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al servizio di fornitura GAS ?	pag. 52
 E. FATTURAZIONE	
8. Come valuta i seguenti aspetti relativi alla fatturazione esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 53
8.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce alla fatturazione ?	pag. 55
 MAPPA DI SODDISFAZIONE	
	pag. 56
 CUSTOMER SATISFACTION INDEX	
	pag. 59
 F. VALUTAZIONE GLOBALE	
9. In relazione ai servizi erogati da ASA che lei utilizza, come li valuta complessivamente esprimendo un voto da 1 a 10	pag. 62
10. Nell'ipotesi che un'altra società dei servizi ambientali aprisse la sua attività a Livorno, a parità di tariffe, cosa farebbe ?	pag. 67
 CONFRONTO CON IL PASSATO	
	pag. 70

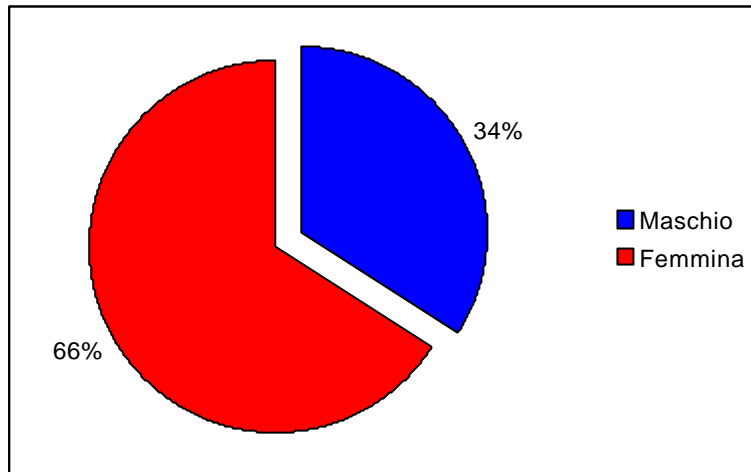
I dati raccolti nelle sezioni con * saranno confrontati con le ricerche condotte negli anni precedenti nella sezione "CONFRONTO CON IL PASSATO" (pag. 70).

QUADRO DESCRITTIVO

Sesso

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Maschio	34,2	34,2	34,2
	Femmina	65,8	65,8	100,0
	Totale	100,0	100,0	

Tab. 1

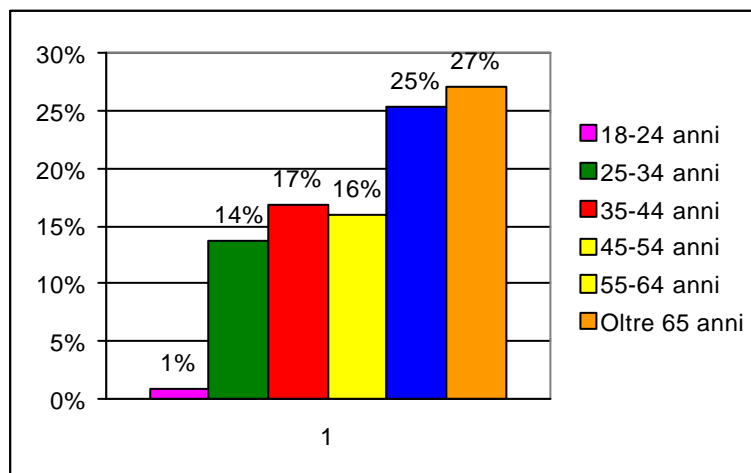


graf. 1

Età

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	18-24 anni	,8	,9	,9
	25-34 anni	13,4	13,7	14,6
	35-44 anni	16,5	16,9	31,5
	45-54 anni	15,7	16,1	47,5
	55-64 anni	24,8	25,3	72,9
	Oltre 65 anni	26,6	27,1	100,0
	Totale	97,9	100,0	
Mancanti	Non risponde	2,1		
Totale		100,0		

Tab. 2

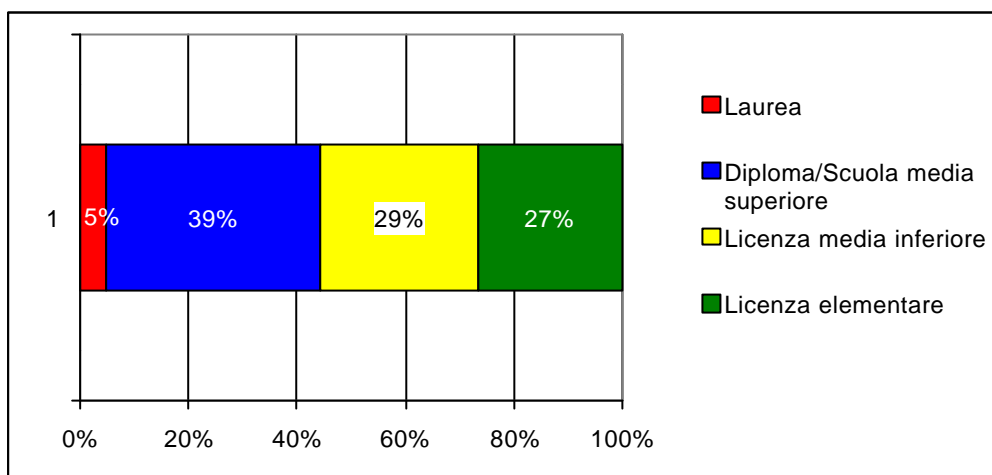


graf. 2

Titolo di studio

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Laurea	4,7	4,9	4,9
	Diploma/Scuola media sup.	37,7	39,3	44,3
	Licenza media inferiore	27,8	29,0	73,3
	Licenza elementare	25,6	26,7	100,0
	Totale	95,7	100,0	
Mancanti	Non risponde	4,3		
Totale		100,0		

Tab. 3

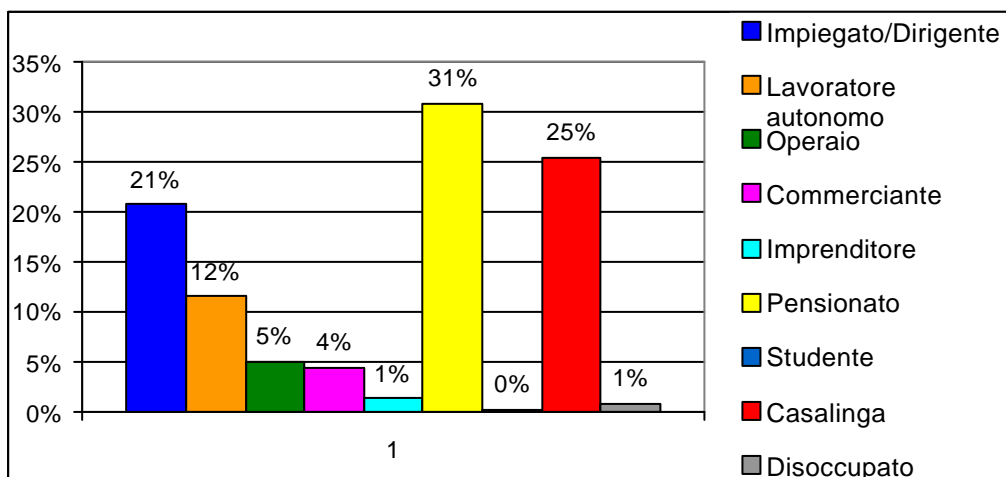


graf. 3

Professione

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Impiegato/Dirigente	20,0	20,8	20,8
	Lavoratore autonomo	11,1	11,5	32,3
	Operaio	4,8	5,0	37,2
	Commerciante	4,2	4,3	41,6
	Imprenditore	1,2	1,2	42,8
	Pensionato	29,7	30,8	73,7
	Studente	,1	,1	73,8
	Casalinga	24,5	25,4	99,2
	Disoccupato	,8	,8	100,0
	Totale	96,4	100,0	
	Mancanti	Non risponde	3,6	
Totale		100,0		

Tab. 4



L'ipotesi di partenza nella individuazione delle unità finali del campione si è basata sul presupposto che i servizi erogati da ASA rientrano nella categoria dei servizi primari che vengono valutati dai soggetti non esclusivamente sulla base di valutazioni soggettive e personali, ma tenendo conto di considerazioni e valutazioni proprie del nucleo familiare in cui sono inseriti. La famiglia risulta pertanto il target dell'indagine e la persona intervistata non è altro che il portavoce (che comunque identifica il quadro socio-economico di riferimento) di giudizi relativi a dinamiche di interesse familiare.

Infatti, come già emerso nella "1° Indagine di Customer Satisfaction: utenze acqua e gas" (anno 1999), il campione è risultato costituito in misura preponderante da soggetti di sesso femminile: 65,8% donne; 34,2% uomini.

Le classi di "età" maggiormente rappresentate sono quelle che rientrano nelle fasce di età "55-64 anni" (25,3%) e "oltre 65 anni" (27,1%). La classe giovanile, come era logico prevedere, rappresenta appena l'1% dei soggetti intervistati (le interviste sono state effettuate durante le ore lavorative, anche se in prossimità delle ore dei pasti, per cui la probabilità di incontrare persone anziane era più elevata).

Per quel che concerne il "titolo di studio", il campione risulta costituito da soggetti con istruzione medio bassa (Diploma/Scuola media sup. 39,3%; Licenza media inf.+Licenza elementare 55,7%).

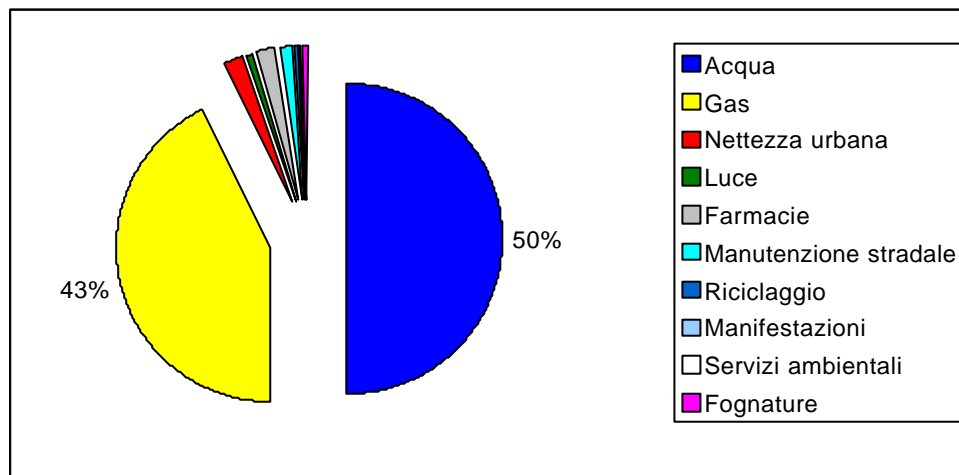
In linea con i dati raccolti anche la "professione" rispecchia il quadro sociologico già evidenziato, tanto che più della metà del campione rientra nelle categorie Pensionato (30,8%) e Casalinga (25,4%). In ogni modo l'Impiegato/Dirigente (20,8%) rappresenta la categoria lavorativa più ricorrente.

A. NOTORIETÀ DELL'AZIENDA E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

1. Secondo lei quali servizi eroga ASA ? *

Complessivo	% sulle risposte	% sui casi
Acqua	49,9	94,6
Gas	42,9	81,3
Nettezza urbana	2,0	3,8
Luce	0,8	1,5
Farmacie	1,9	3,5
Manutenzione stradale	1,5	2,9
Riciclaggio	0,1	0,2
Manifestazioni	0,0	0,1
Servizi ambientali	0,4	0,7
Fognature	0,5	0,9
Totale	100,0	189,6
7% casi mancanti; 93% casi validi		

Tab. 5



graf. 5

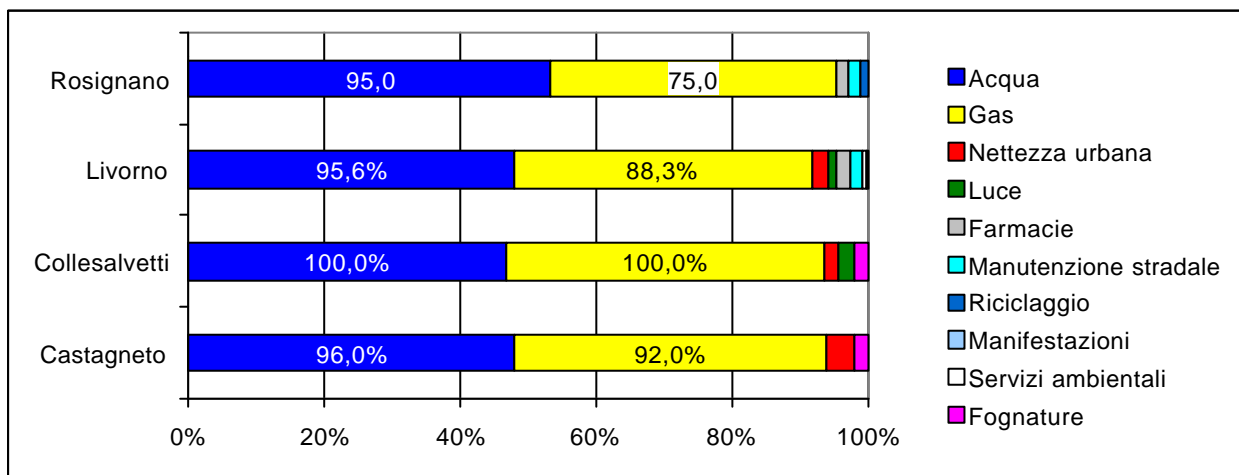
A questa domanda i soggetti sono stati lasciati liberi di indicare tre servizi che secondo loro eroga ASA (domanda a risposta multipla). Mediamente, ciascun soggetto ha indicato due servizi e a livello complessivo di campione emerge che quasi l'intero campione è a conoscenza che ASA eroga il servizio Acqua (94,6% sui casi). Anche l'81,3% dei soggetti intervistati ha riconosciuto l'Azienda quale erogatrice del servizio Gas.

Per ciò che concerne, invece, gli altri servizi, le percentuali risultano molto basse tanto che i più nominati sono Nettezza urbana e Farmacie con appena, rispettivamente, il 3,8% e il 3,5%.

È stato molto interessante analizzare le risposte a questa domanda secondo la variabile territoriale. A questo riguardo, oltre ad elencare le percentuali (sui casi) per ciascun Comune di erogazione, sono state identificate tre tipologie di area: comuni in cui viene erogato sia il servizio acqua che gas, solo acqua e solo gas.

Comuni di erogazione acqua e gas	% sui casi			
	Castagneto	Collesalvetti	Livorno	Rosignano
Acqua	96,0	100,0	95,6	95,0
Gas	92,0	100,0	88,3	75,0
Nettezza urbana	8,0	4,5	4,7	0,0
Luce	0,0	4,5	1,8	0,0
Farmacie	0,0	0,0	4,7	3,3
Manutenzione stradale	0,0	0,0	3,3	3,3
Riciclaggio	0,0	0,0	0,0	1,7
Manifestazioni	0,0	0,0	0,0	0,0
Servizi ambientali	0,0	0,0	1,1	0,0
Fognature	4,0	4,5	0,4	0,0
Totale	200,0	213,6	200,0	178,3

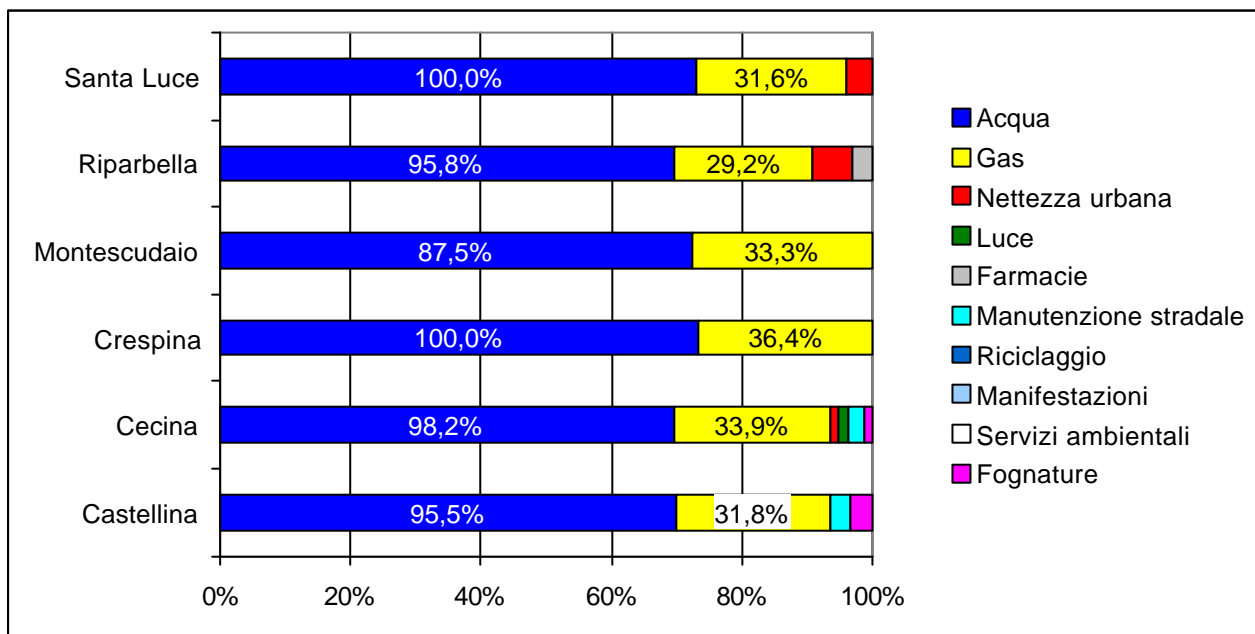
Tab. 6



graf. 6

Comuni di erogazione acqua	% sui casi					
	Castellina	Cecina	Crespina	Montescudaio	Riparbella	Santa Luce
Acqua	95,5	98,2	100,0	87,5	95,8	100,0
Gas	31,8	33,9	36,4	33,3	29,2	31,6
Nettezza urbana	0,0	1,8	0,0	0,0	8,3	5,3
Luce	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Farmacie	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0
Manutenzione stradale	4,5	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Riciclaggio	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Manifestazioni	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Servizi ambientali	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Fognature	4,5	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale	136,4	141,1	136,4	120,8	137,5	136,8

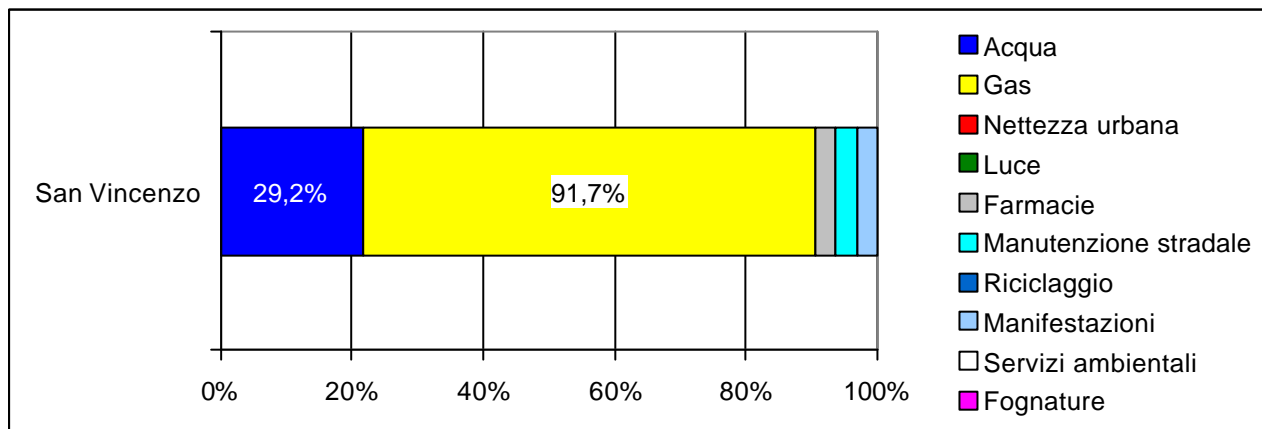
Tab. 7



graf. 7

Comuni di erogazione gas	% sui casi
	San Vincenzo
Acqua	29,2
Gas	91,7
Nettezza urbana	0,0
Luce	0,0
Farmacie	4,2
Manutenzione stradale	4,2
Riciclaggio	0,0
Manifestazioni	4,2
Servizi ambientali	0,0
Fognature	0,0
Totale	133,3

Tab. 8



graf. 8

La prima osservazione da evidenziare è che (come emerge dalle tabelle <6, 7 e 8>) esiste una forte relazione fra le tipologie di servizi che eroga ASA nei vari comuni e le risposte fornite. Infatti, nei comuni di erogazione Acqua e Gas, i due servizi sono conosciuti da quasi la totalità dei soggetti (tabella <6>). Nei comuni di erogazione acqua, invece, la conoscenza che i soggetti hanno dei servizi gas si abbassa a quasi un terzo. Infine, a San Vincenzo, dove viene erogato il servizio gas, si verifica la situazione specchio: il 29,2% dei soggetti è a conoscenza che ASA eroga anche il servizio acqua in altre zone.

Per ciò che riguarda gli altri servizi, non sono da evidenziare scostamenti di rilievo rispetto alle percentuali indicate a livello complessivo di campione. Gli unici dati da riportare sono legati ai comuni di Castagneto e Riparbella dove le percentuali di soggetti che ha indicato "Nettezza urbana" raggiungono circa l'8% (sui casi).

2. Mi indichi i primi 3 termini che le vengono in mente quando pensa ad ASA:

Questa domanda ha dato la possibilità al Cliente ASA di esprimere liberamente ed in modo autonomo che cosa rappresenta per lui l'Azienda. Difatti i soggetti intervistati sono stati invitati ad indicare nella modalità più spontanea tre termini da associare ad ASA (domanda a risposta multipla).

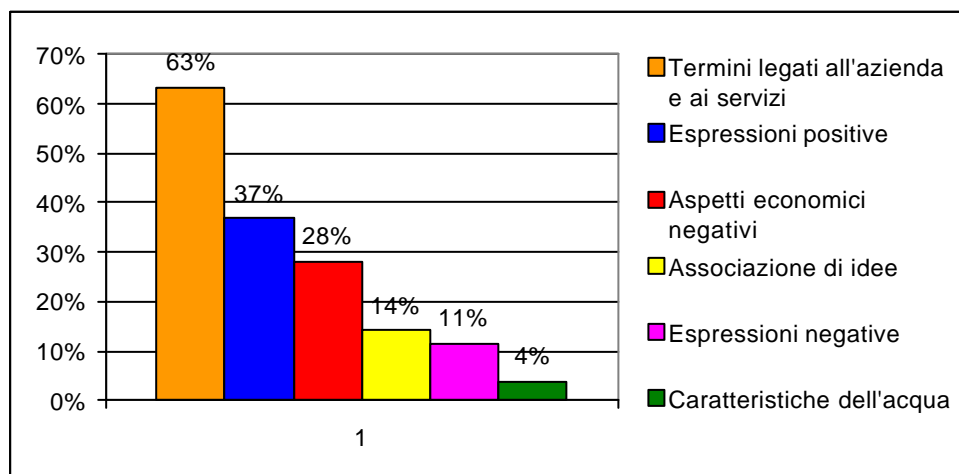
Per evitare dispersione nei dati, le risposte sono state classificate in sei categorie:

- Termini legati all'azienda e ai servizi;
- Espressioni positive;
- Aspetti economici negativi;
- Associazione di idee;
- Espressioni negative;
- Caratteristiche dell'acqua.

Di seguito sono riportate le percentuali sulle risposte e sui casi.

Complessivo	% sulle risposte	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	40,3	63,3
Espressioni positive	23,4	36,8
Aspetti economici negativi	17,8	28,0
Associazione di idee	9,0	14,1
Espressioni negative	7,2	11,4
Caratteristiche dell'acqua	2,3	3,6
Totale	100,0	157,1

30% casi mancanti; 70% casi validi
 Tab. 9



% sui casi - graf. 9

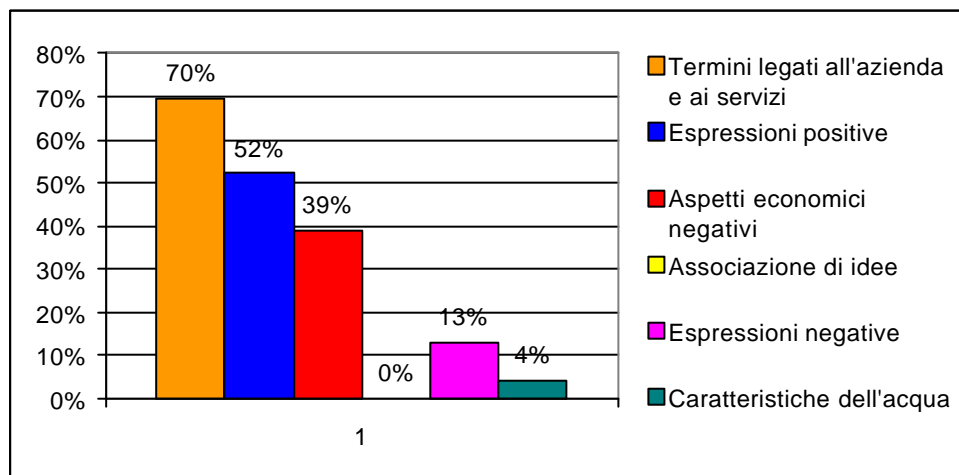
Come evidenzia la tabella <9> le classi maggiormente rappresentate sono risultate:

- Termini legati all'Azienda e ai servizi (63% sui casi);
- Espressioni positive (37% sui casi);
- Aspetti economici negativi (28% sui casi).

Le percentuali sui casi sono state riproposte suddivise per Comune di utenza.
Comuni di erogazione Acqua e Gas

Castagneto	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	69,6
Espressioni positive	52,2
Aspetti economici negativi	39,1
Associazione di idee	0,0
Espressioni negative	13,0
Caratteristiche dell'acqua	4,3
Totale	178,3

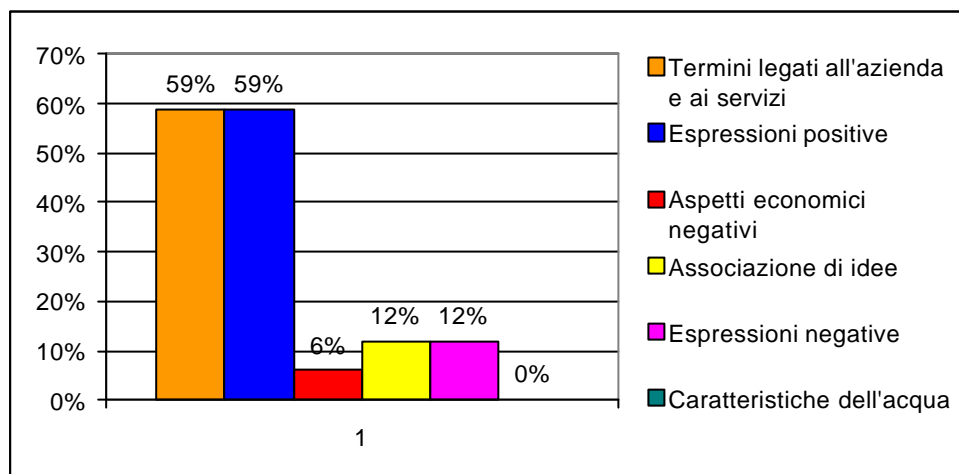
Tab. 10



% sui casi - graf. 10

Collesalveti	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	58,8
Espressioni positive	58,8
Aspetti economici negativi	5,9
Associazione di idee	11,8
Espressioni negative	11,8
Caratteristiche dell'acqua	0,0
Totale	147,1

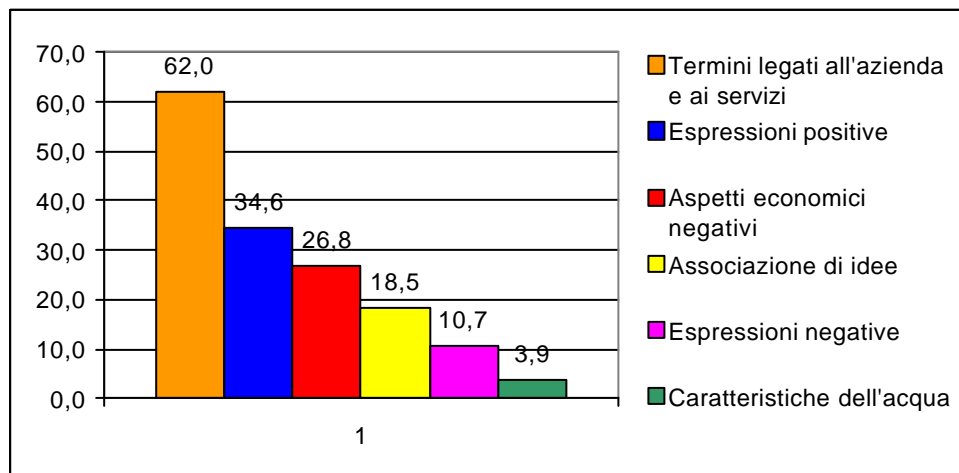
Tab. 11



% sui casi - graf. 11

Livorno	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	62,0
Espressioni positive	34,6
Aspetti economici negativi	26,8
Associazione di idee	18,5
Espressioni negative	10,7
Caratteristiche dell'acqua	3,9
Totale	156,6

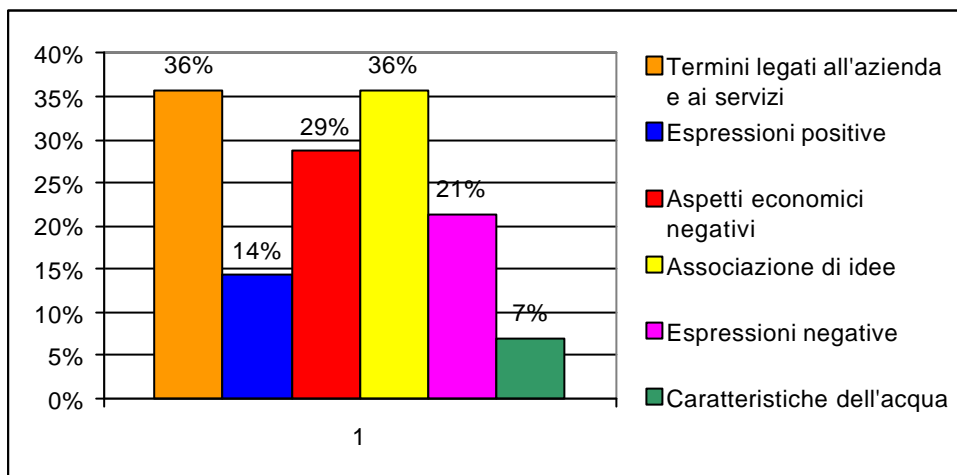
Tab. 12



% sui casi - graf. 12

Rosignano	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	35,7
Espressioni positive	14,3
Aspetti economici negativi	28,6
Associazione di idee	35,7
Espressioni negative	21,4
Caratteristiche dell'acqua	7,1
Totale	142,9

Tab. 13

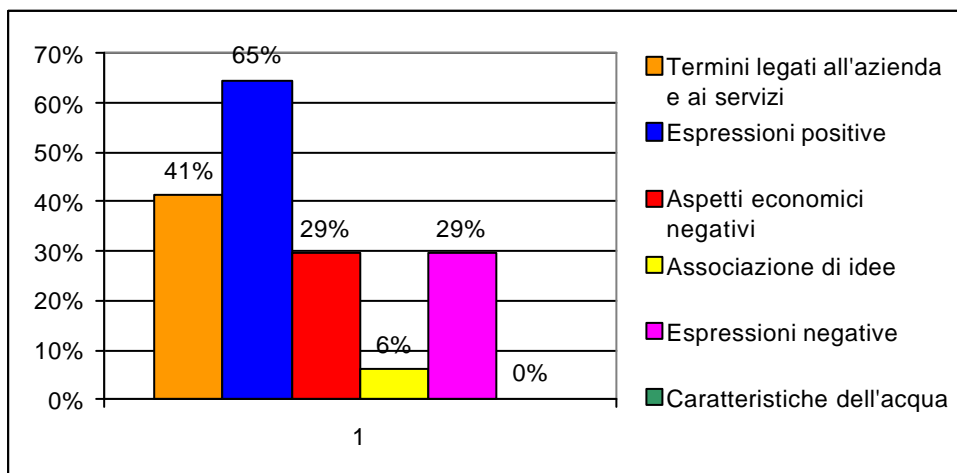


% sui casi - graf. 13

Comuni di erogazione Acqua

Castellina	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	41,2
Espressioni positive	64,7
Aspetti economici negativi	29,4
Associazione di idee	5,9
Espressioni negative	29,4
Caratteristiche dell'acqua	0,0
Totale	170,6

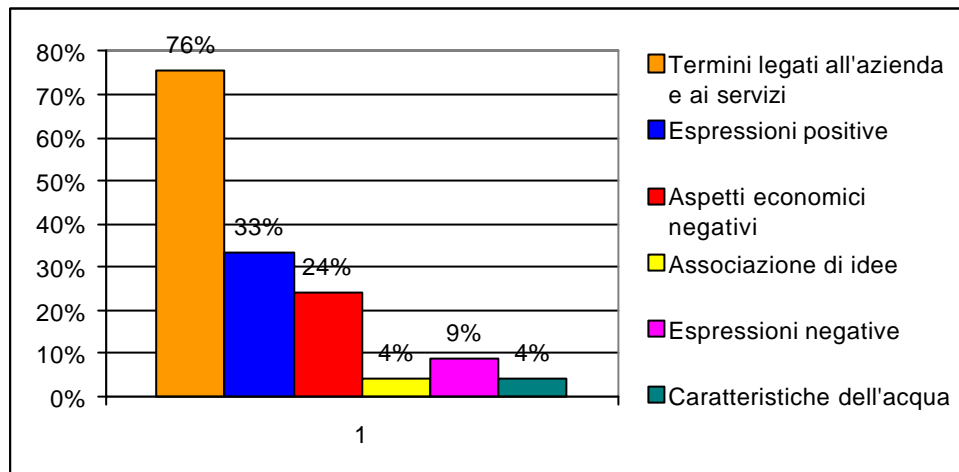
Tab. 14



% sui casi - graf. 14

Cecina	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	75,6
Espressioni positive	33,3
Aspetti economici negativi	24,4
Associazione di idee	4,4
Espressioni negative	8,9
Caratteristiche dell'acqua	4,4
Totale	151,1

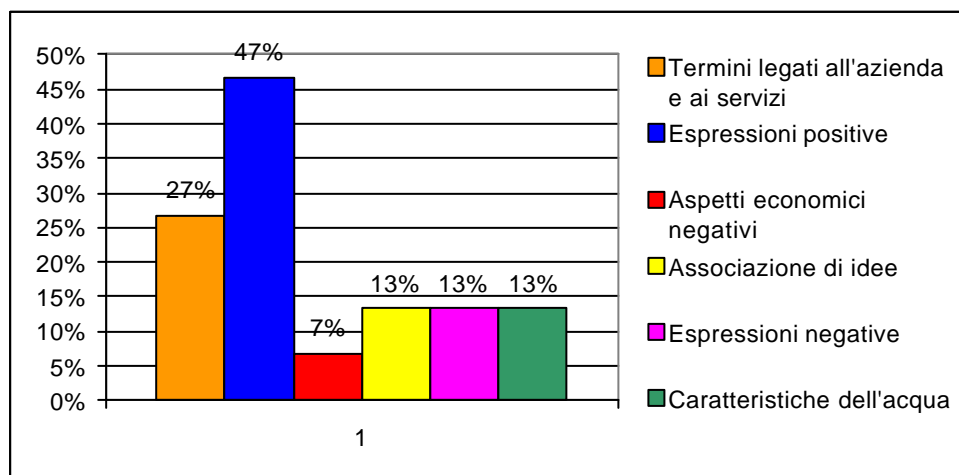
Tab. 15



% sui casi - graf. 15

Crespina	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	26,7
Espressioni positive	46,7
Aspetti economici negativi	6,7
Associazione di idee	13,3
Espressioni negative	13,3
Caratteristiche dell'acqua	13,3
Totale	120,0

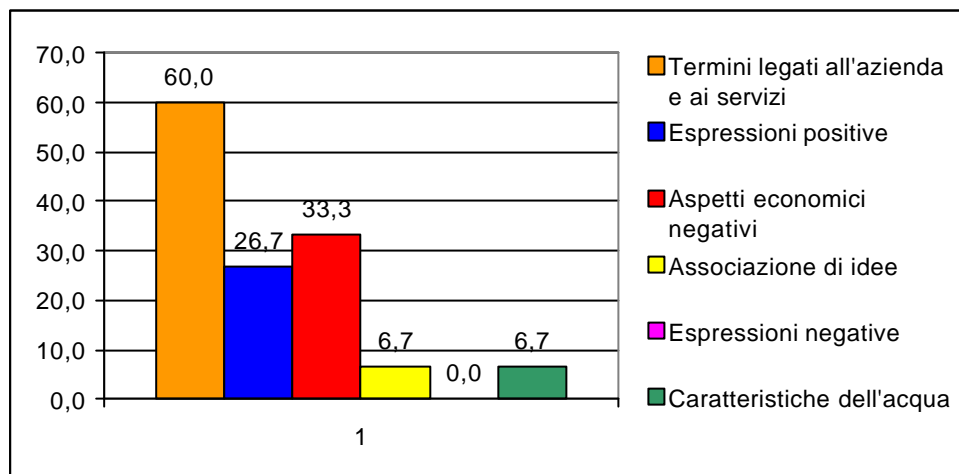
Tab. 16



% sui casi - graf. 16

Montescudaio	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	60,0
Espressioni positive	26,7
Aspetti economici negativi	33,3
Associazione di idee	6,7
Espressioni negative	0,0
Caratteristiche dell'acqua	6,7
Totale	133,3

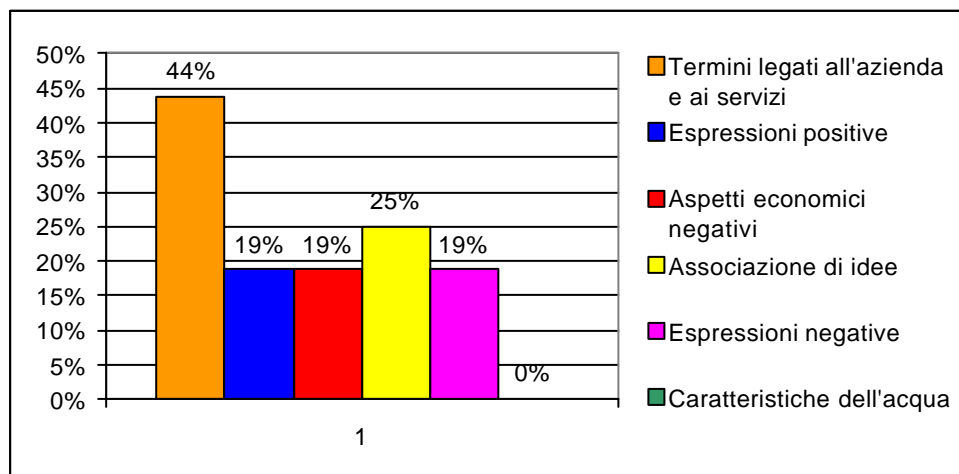
Tab. 17



% sui casi – graf. 17

Riparbella	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	43,8
Espressioni positive	18,7
Aspetti economici negativi	18,7
Associazione di idee	25,0
Espressioni negative	18,7
Caratteristiche dell'acqua	0,0
Totale	125,0

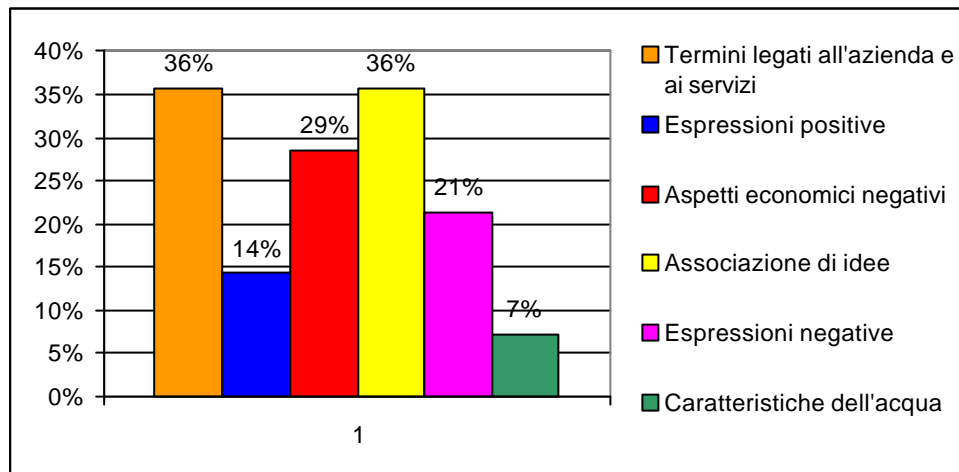
Tab. 18



% sui casi - graf. 18

Santa Luce	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	35,7
Espressioni positive	14,3
Aspetti economici negativi	28,6
Associazione di idee	35,7
Espressioni negative	21,4
Caratteristiche dell'acqua	7,1
Totale	142,8

Tab. 19

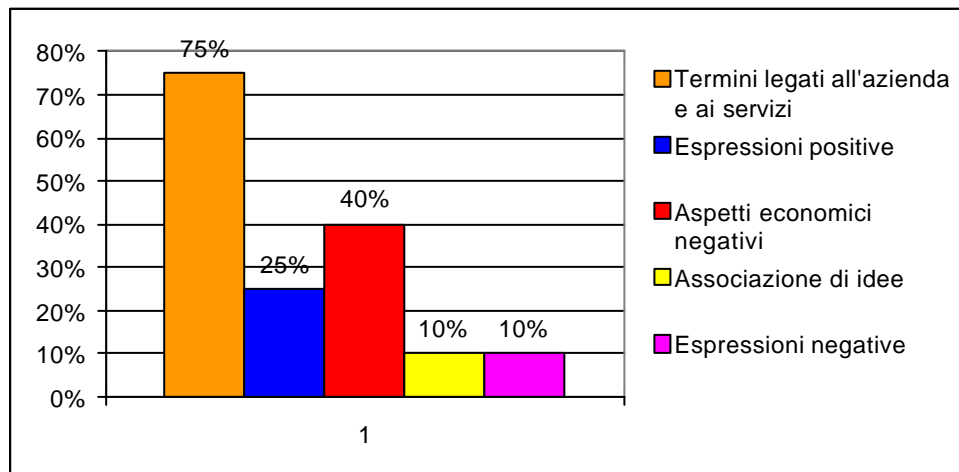


% sui casi - graf. 19

Comuni di erogazione Gas

San Vincenzo	% sui casi
Termini legati all'azienda e ai servizi	75,0
Espressioni positive	25,0
Aspetti economici negativi	40,0
Associazione di idee	10,0
Espressioni negative	10,0
Totale	160,0

Tab. 20



% sui casi - graf. 20

Come si evince dalle tabelle sopra elencate, le zone che hanno raccolto maggior consenso favorevole (Espressioni positive) sono state:

- Castagneto (52,2% sui casi);
- Collesalveti (58,8% sui casi);
- Castellina (64,7% sui casi);
- Crespina (46,7% sui casi).

Contrariamente alla tendenza media del campione (28% sui casi), invece, i Comuni che si sono lamentati meno dell'Aspetto economico sono stati:

- Collesalveti (5,9% sui casi);
- Crespina (6,7% sui casi).

Castagneto, sebbene abbia raccolto una percentuale elevata di pareri favorevoli, risulta anche uno dei Comuni in cui i soggetti hanno evidenziato costi elevati (39,1% sui casi) insieme a San Vincenzo (40% sui casi) e Montescudaio (33,3% sui casi).

Per quanto riguarda, invece, le terminologie negative, i Comuni che hanno maggiormente appoggiato questa opinione (percentuali maggiori rispetto all'andamento medio: 11,4% sui casi) sono risultati:

- Rosignano (21,4% sui casi);
- Castellina (29,4% sui casi);
- Santa Luce (21,4% sui casi);
- Riparbella (19% sui casi).

Montescudaio è l'unico Comune che non ha collezionato alcuna risposta negativa.

La stessa domanda è stata analizzata riunendo le classi evidenziate in tre macro aree:

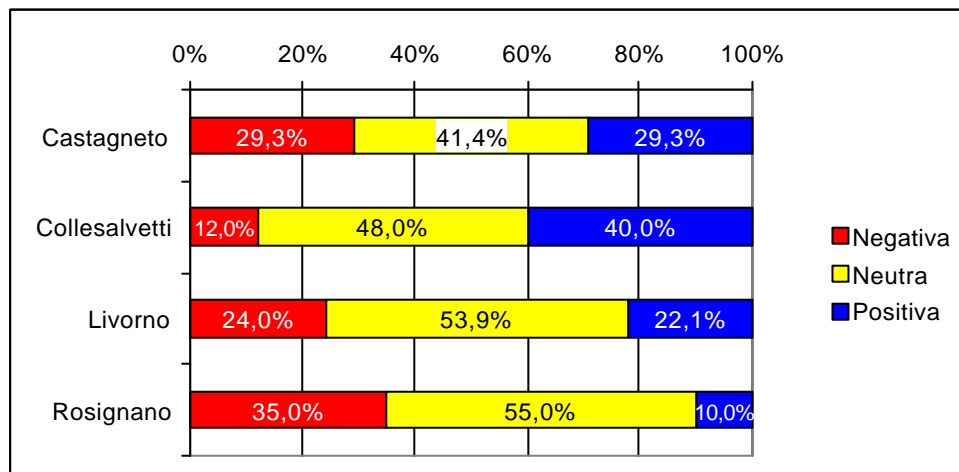
- Area negativa (Aspetti economici negativi, Espressioni negative);
- Area neutra (Termini legati all’Azienda e ai servizi, Associazione di idee, caratteristiche dell’acqua);
- Area positiva (Espressioni positive).

In questo caso è stato analizzato il peso delle aree evidenziate sul totale delle risposte ed è stato tenuto conto della tipologia di servizi erogati da ASA nei Comuni.

Comuni di erogazione acqua e gas

% sulle risposte	Area			
	Negativa	Neutra	Positiva	Totale
Castagneto	29,3%	41,4%	29,3%	100,0%
Collesalvetti	12,0%	48,0%	40,0%	100,0%
Livorno	24,0%	53,9%	22,1%	100,0%
Rosignano	35,0%	55,0%	10,0%	100,0%

Tab. 21



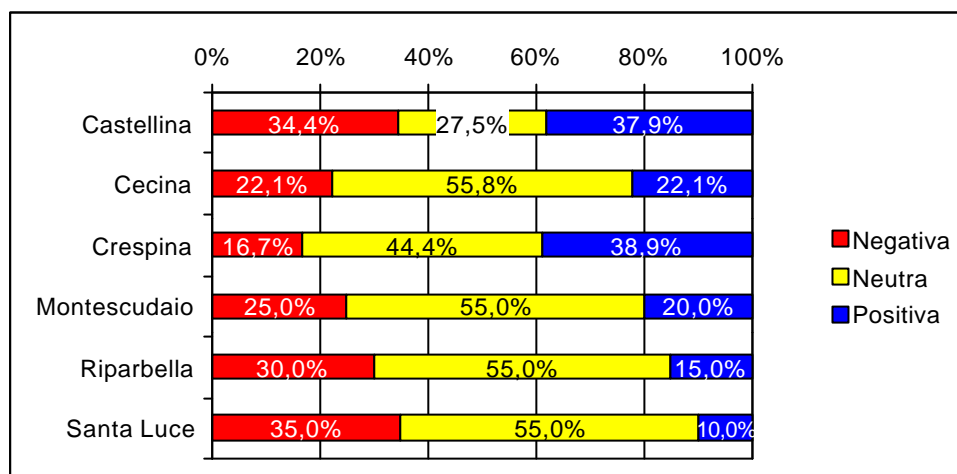
% sulle risposte - graf. 21

Come si evince dalla tabella <21>, attraverso questa analisi è stato possibile evidenziare che complessivamente, fra le zone in cui ASA eroga sia Acqua che Gas, Collesalvetti è il Comune che ha raccolto maggiori consensi favorevoli in quanto ha registrato complessivamente da una parte il 40% di risposte positive e contemporaneamente soltanto il 12% di dissensi. Al contrario Rosignano è il Comune maggiormente predisposto in modo negativo nei confronti di ASA: 10% di risposte nell’area positiva; 35% di risposte nell’area negativa.

Comuni di erogazione acqua

% sulle risposte	Area			
	Negativa	Neutra	Positiva	Totale
Castellina	34,4%	27,5%	37,9%	100,0%
Cecina	22,1%	55,8%	22,1%	100,0%
Crespina	16,7%	44,4%	38,9%	100,0%
Montescudaio	25,0%	55,0%	20,0%	100,0%
Riparbella	30,0%	55,0%	15,0%	100,0%
Santa Luce	35,0%	55,0%	10,0%	100,0%

Tab. 22



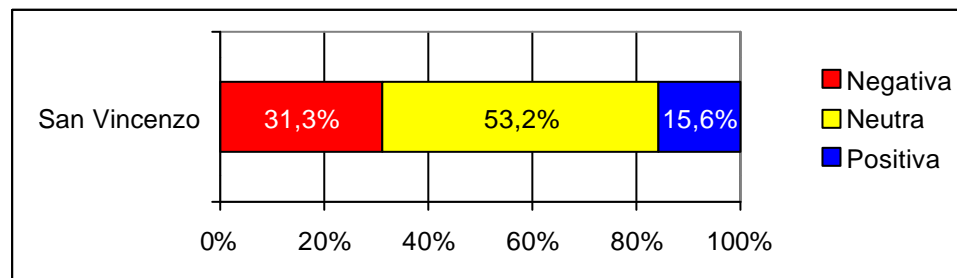
% sulle risposte - graf.22

Fra le zone di erogazione Acqua, invece, Crespina è il Comune in cui si hanno maggiori apprezzamenti (38,9% sulle risposte) e minori espressioni negative (16,7% sulle risposte), mentre Santa Luce e Riparbella hanno evidenziato un'inversione di ruoli nelle aree in senso negativo.

Comuni di erogazione gas

% sulle risposte	Area			
	Negativa	Neutra	Positiva	Totale
San Vincenzo	31,3%	53,2%	15,6%	100,0%

Tab. 23



% sulle risposte - graf.23

San Vincenzo, l'unico Comune in cui ASA eroga soltanto il servizio Gas, si colloca tra i Comuni che si sono espressi in minor misura a favore dell'Azienda (Area positiva: 15,6%; Area negativa: 31,3%).

3. Come valuta i seguenti aspetti relativi agli strumenti di comunicazione che utilizza ASA per comunicare con l'utente esprimendo un voto da 1 a 10.*

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Distribuzione della Carta dei servizi

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	2,0	8,6	8,6
	Discreto	11,2	48,6	57,1
	Ottimo	9,9	42,9	100,0
	Totale	23,0	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,6		
	Non so	75,4		
	Totale	77,0		
Totale		100,0		

Tab. 24

Utilità della Carta dei servizi

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	2,9	14,1	14,1
	Discreto	9,3	44,8	58,9
	Ottimo	8,5	41,1	100,0
	Totale	20,8	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,8		
	Non so	77,4		
	Totale	79,2		
Totale		100,0		

Tab. 25

Distribuzione del Comunic-ASA

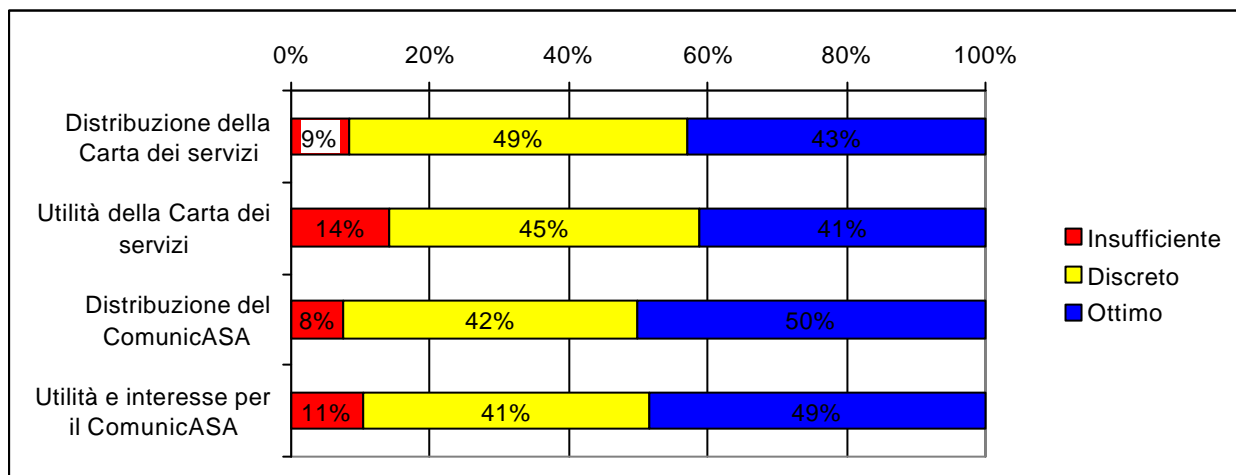
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	3,5	7,6	7,6
	Discreto	19,6	42,3	49,9
	Ottimo	23,2	50,1	100,0
	Totale	46,3	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,8		
	Non so	51,8		
	Totale	53,7		
Totale		100,0		

Tab. 26

Utilità e interesse per il Comunic-ASA

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	4,5	10,6	10,6
	Discreto	17,3	41,0	51,5
	Ottimo	20,5	48,5	100,0
	Totale	42,3	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,6		
	Non so	56,1		
	Totale	57,7		
Totale		100,0		

Tab. 27



graf. 24

Le percentuali di soggetti che non hanno saputo rispondere (Non so) alle domande relative agli strumenti di comunicazione sono state estremamente elevate:

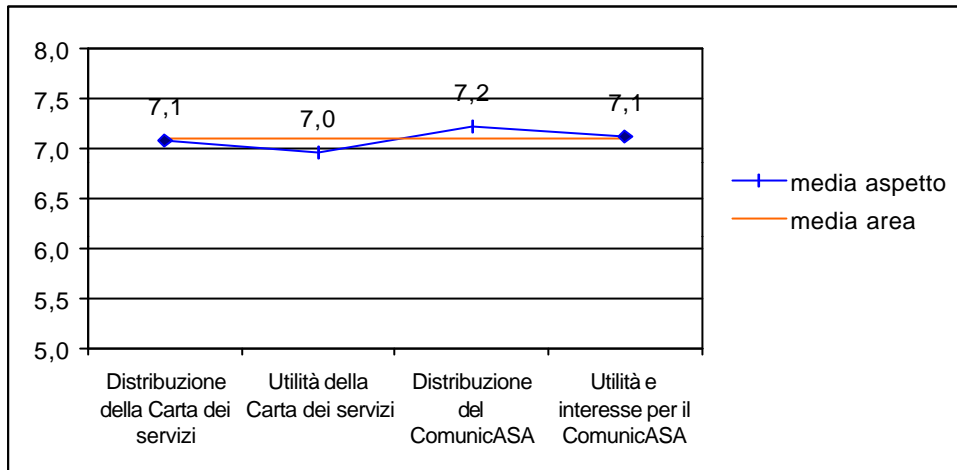
- Distribuzione della Carta dei servizi 75,4%;
- Utilità della Carta dei servizi 77,4%;
- Distribuzione del ComunicASA 51,8%;
- Utilità e interesse per il ComunicASA 56,1%.

Per ciò che concerne, invece, i soggetti che hanno risposto, essi si sono espressi in modo favorevole registrando percentuali di risposte al di sopra della sufficienza che variano tra l'86% e il 92%.

È da evidenziare, comunque, che le percentuali più elevate di votazione "Ottimo" sono state attribuite al ComunicASA sia per quanto riguarda la Distribuzione (50%) che l'Utilità e l'interesse (49%).

	% casi validi	media	minimo	massimo
Distribuzione della Carta dei servizi	23%	7,1	1	10
Utilità della Carta dei servizi	21%	7,0	3	10
Distribuzione del ComunicASA	46%	7,2	1	10
Utilità e interesse per il ComunicASA	42%	7,1	2	10

Media di area = 7,1
Tab. 28



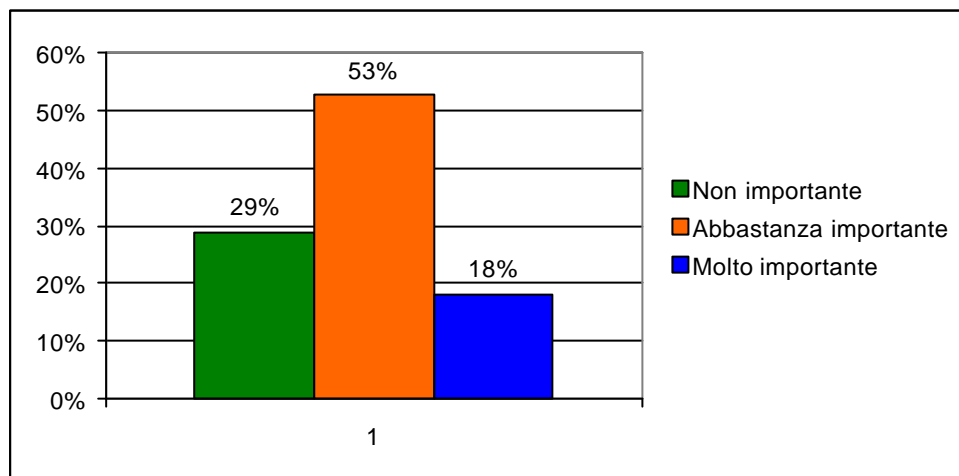
graf. 25

Analizzando i dati nel continuo emerge che i voti medi registrati nei quattro aspetti risultano nettamente omogenei e si collocano intorno al 7,1 (vedi tab. x).

3.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce agli strumenti di comunicazione ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	22,1	29,0	29,0
	Abbastanza importante	40,2	52,7	81,7
	Molto importante	14,0	18,3	100,0
	Totale	76,3	100,0	
Mancanti	Non risponde	4,3		
	Non so	19,4		
	Totale	23,7		
Totale		100,0		

Tab. 29



graf. 26

Il 76,3% del campione ha risposto alla domanda, attribuendo un gradiente all'importanza degli strumenti di comunicazione. La percentuale di valori mancanti è stata nettamente inferiore a quella registrata nella precedente domanda e si attesta al 23,7%. Fra i casi validi il 71% si è dichiarato interessato agli strumenti di comunicazione (Abbastanza importante = 52,7%; Molto importante = 18,3%).

B. INTERVENTI TECNICI *

Gli Interventi tecnici sono stati analizzati in modo distinto per il campione di utenze Acqua e quello Gas.

UTENZE ACQUA

4. Ha richiesto interventi tecnici (servizio ACQUA) nell'ultimo anno ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Si	4,7	4,9	4,9
	No	90,5	95,1	100,0
	Totale	95,1	100,0	
Mancanti	Non risponde	3,7		
	Non so, non risponde	1,2		
	Totale	4,9		
Totale		100,0		

Tab. 30

Lo scopo della dom.4 (filtro) è stato quello di individuare i soggetti che effettivamente hanno ricevuto un intervento tecnico nell'ultimo anno. Come evidenzia la <tabella x>, il 4,9% dei casi validi (del campione utenze acqua) ha usufruito di questo servizio.

5.a Come valuta i seguenti aspetti relativi agli interventi tecnici (servizio ACQUA) esprimendo un voto da 1 a 10.

I soggetti analizzati sono stati quelli che hanno ricevuto un intervento tecnico nell'ultimo anno (vedi dom.4; SI=4,9%).

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Facilità nel richiedere un intervento tecnico

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	7,2	7,8	7,8
	Discreto	28,5	31,0	38,8
	Ottimo	56,3	61,2	100,0
	Totale	92,1	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,0		
	Non so	6,9		
	Totale	7,9		
Totale		100,0		

Tab. 31

Tempi di attesa per richiedere un intervento tecnico

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	11,3	12,3	12,3
	Discreto	29,6	32,1	44,4
	Ottimo	51,1	55,6	100,0
	Totale	92,1	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,0		
	Non so	6,9		
	Totale	7,9		
Totale		100,0		

Tab. 32

Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori

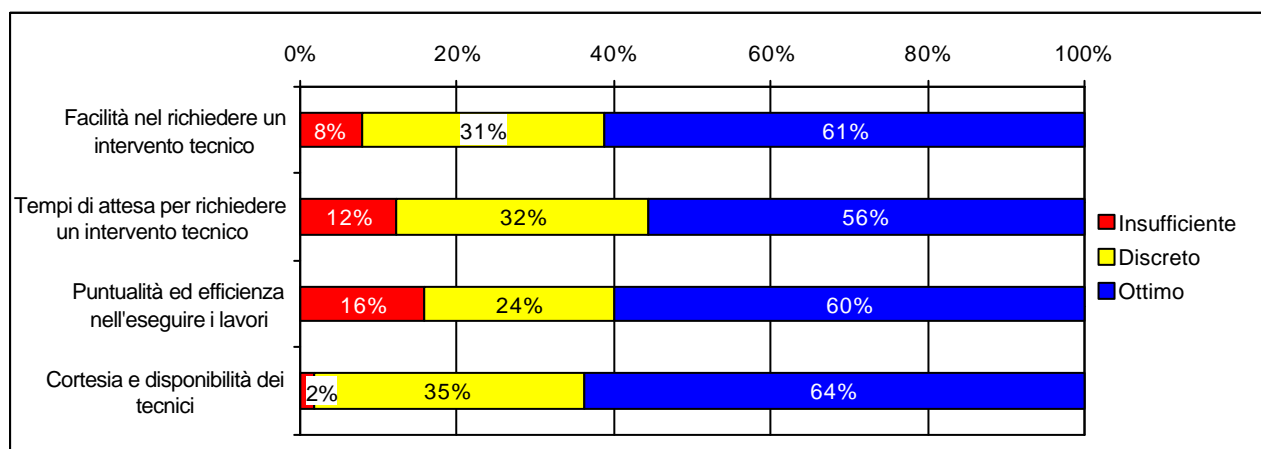
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	14,8	15,9	15,9
	Discreto	22,6	24,2	40,1
	Ottimo	56,0	59,9	100,0
	Totale	93,4	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,0		
	Non so	5,5		
	Totale	6,6		
Totale		100,0		

Tab. 33

Cortesìa e disponibilità dei tecnici

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	1,5	1,6	1,6
	Discreto	32,6	34,5	36,1
	Ottimo	60,4	63,9	100,0
	Totale	94,5	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,0		
	Non so	4,5		
	Totale	5,5		
Totale		100,0		

Tab. 34

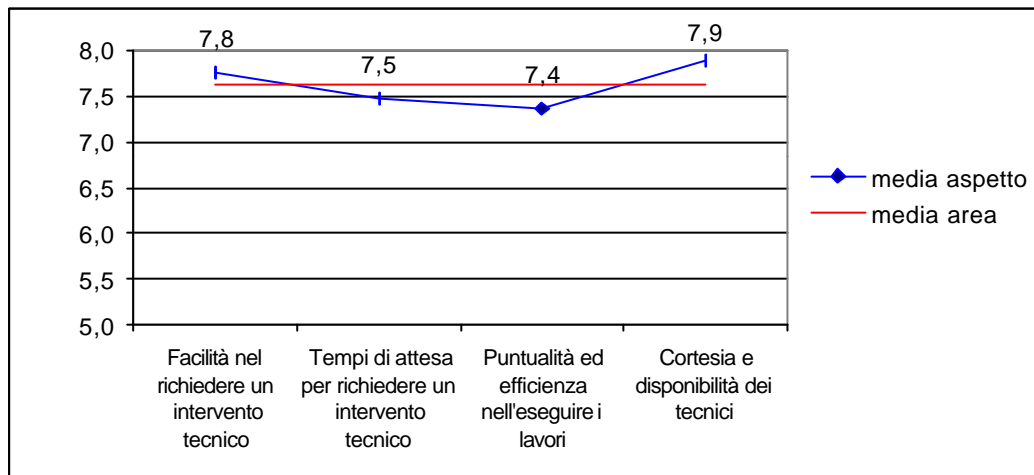


graf. 27

Come si evince dalle <tabelle 31, 32, 33 e 34> gli interventi tecnici sono stati valutati in modo molto positivo in tutti i loro aspetti. È da evidenziare, in particolar modo, l'aspetto "Cortesia e disponibilità dei tecnici" che ha ricevuto il 64% di votazioni ottime e un livello di voti insufficiente praticamente nullo (2%). Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori, sebbene sia stata votata in modo estremamente positivo dal 60% (Ottimo) dei soggetti ha registrato voti insufficienti maggiori rispetto agli altri aspetti (16%).

	% casi validi	media	minimo	massimo
Facilità nel richiedere un intervento tecnico	4%	7,8	5	10
Tempi di attesa per richiedere un intervento tecnico	4%	7,5	3	10
Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori	4%	7,4	1	10
Cortesia e disponibilità dei tecnici	4%	7,9	5	10

Media di area = 7,6
 Tab. 35



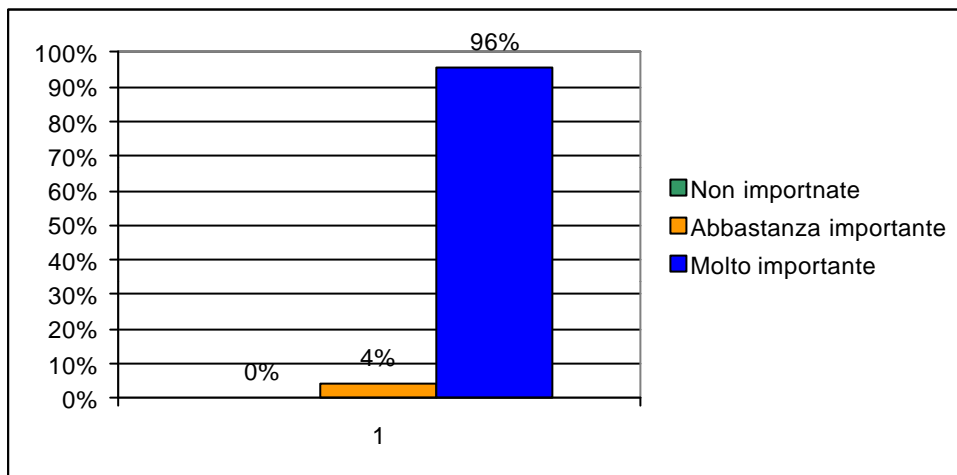
graf. 28

I voti nel continuo rispecchiano l'andamento positivo degli interventi tecnici precedentemente evidenziati. Il voto medio dell'area è stato fissato in 7,6 con una variazione massima fra i voti nei quattro aspetti di 0,5 punti.

5.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce agli interventi tecnici per il servizio ACQUA ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	,0	,0	,0
	Abbastanza importante	4,1	4,2	4,2
	Molto importante	94,8	95,8	100,0
	Totale	99,0	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,0		
Totale		100,0		

Tab. 36



graf. 29

Gli interventi tecnici nel servizio Acqua sono stati giudicati dai soggetti intervistati di fondamentale importanza tanto che il 95,8% ha indicato "Molto importante" e nessuno ha affermato il contrario (Non importante: 0%).

UTENZE GAS

4. Ha richiesto interventi tecnici (servizio GAS) nell'ultimo anno ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Si	6,2	6,7	6,7
	No	86,8	93,3	100,0
	Totale	93,0	100,0	
Mancanti	Non risponde	5,7		
	Non so, non ricordo	1,4		
	Totale	7,0		
Totale		100,0		

Tab. 37

Come per il servizio acqua, anche per le UtENZE Gas sono stati individuati i soggetti che nell'ultimo anno hanno ricevuto interventi tecnici e sono risultati pari al 6,7% (dei casi validi) delle utenze gas.

5.b Come valuta i seguenti aspetti relativi agli interventi tecnici (servizio GAS) esprimendo un voto da 1 a 10.

I soggetti analizzati sono stati quelli che hanno ricevuto un intervento tecnico nell'ultimo anno (vedi dom.4; SI=6,7%).

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Facilità nel richiedere un intervento tecnico

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	6,8	6,8	6,8
	Discreto	17,4	17,4	24,2
	Ottimo	75,8	75,8	100,0
	Totale	100,0	100,0	

Tab. 38

Tempi di attesa per richiedere un intervento tecnico

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	4,2	4,2	4,2
	Discreto	20,0	20,0	24,2
	Ottimo	75,8	75,8	100,0
	Totale	100,0	100,0	

Tab. 39

Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori

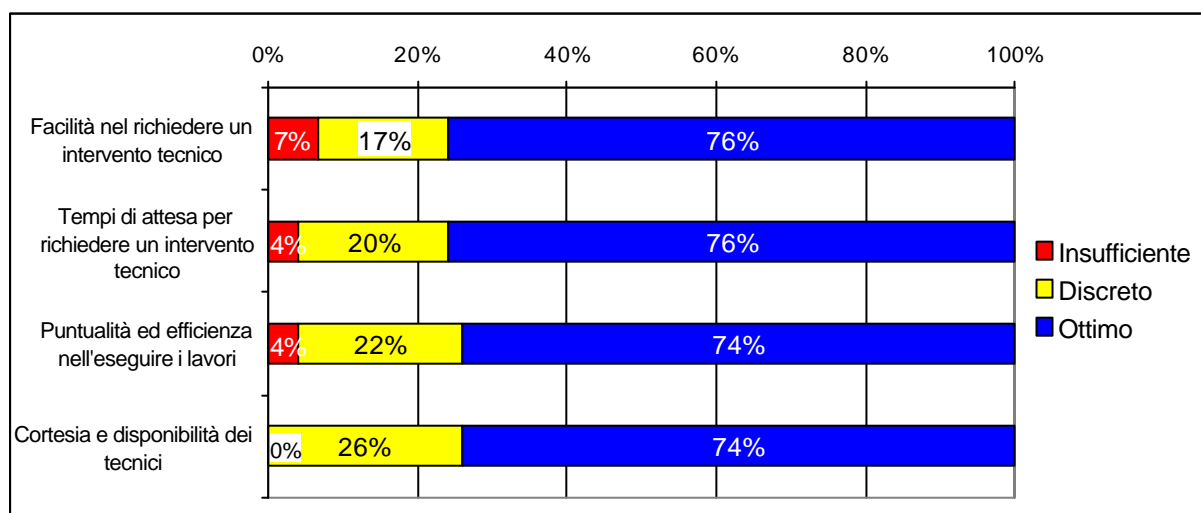
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	4,2	4,2	4,2
	Discreto	21,7	21,7	25,9
	Ottimo	74,1	74,1	100,0
	Totale	100,0	100,0	

Tab. 40

Cortesia e disponibilità dei tecnici

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	,0	,0	,0
	Discreto	25,9	25,9	25,9
	Ottimo	74,1	74,1	100,0
	Totale	100,0	100,0	

Tab. 41



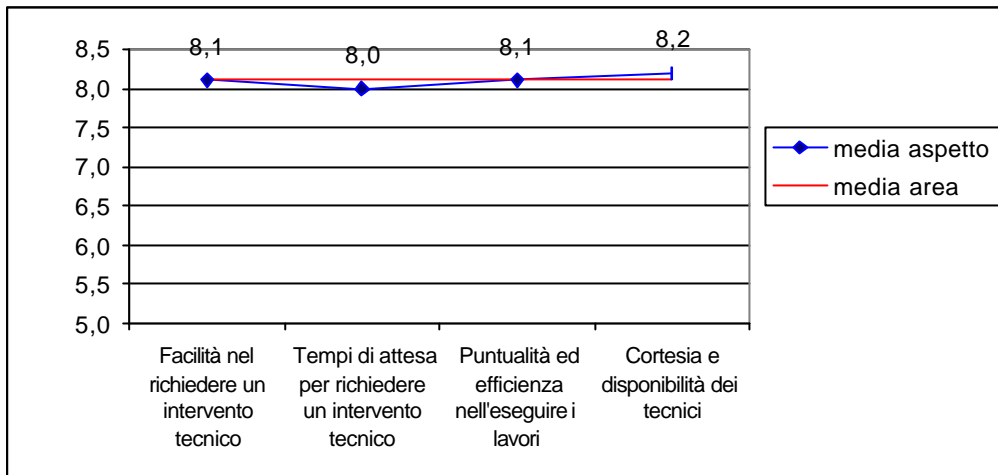
graf. 30

Gli Interventi tecnici per il servizio Gas sono stati giudicati in modo ancor più favorevole che nel servizio Acqua. Non esistono differenze tangibili sull'apprezzamento dei vari aspetti. Tre quarti dei soggetti circa hanno dato una votazione ottima su tutti gli aspetti ed addirittura l'aspetto "Cortesia e disponibilità dei tecnici" non ha registrato nessun parere sfavorevole.

	% casi validi	media	minimo	massimo
Facilità nel richiedere un intervento tecnico	6%	8,1	5	10
Tempi di attesa per richiedere un intervento tecnico	6%	8,0	3	10
Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori	6%	8,1	5	10
Cortesia e disponibilità dei tecnici	6%	8,2	6	10

Media di area = 8,1

Tab. 42



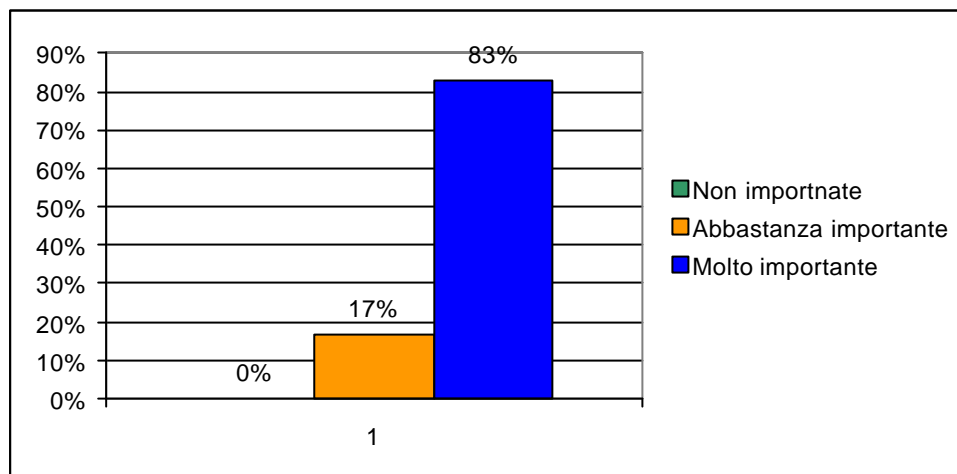
graf. 31

I risultati sopra riportati sono riscontrabili anche sulla variabile studiata nel continuo tanto che il voto medio dell'area si attesta a 8,1. Gli scostamenti nei quattro aspetti analizzati sono praticamente nulli: appena +/- 0,1.

5.b.b Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce agli interventi tecnici per il servizio GAS ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	,0	,0	,0
	Abbastanza importante	16,9	16,9	16,9
	Molto importante	83,1	83,1	100,0
	Totale	100,0	100,0	

Tab. 43



graf. 32

Anche per il campione di utenze Gas il servizio degli interventi tecnici risulta un'esigenza primaria tanto che anche in questo caso nessuno ha indicato "Non importante".

C. SERVIZI INFORMATIVI ED AMMINISTRATIVI*

6. Ha usufruito dei servizi informativi ed amministrativi offerti da ASA nell'ultimo anno ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Si, allo sportello	19,3	20,0	20,0
	Si, al telefono	6,8	7,0	27,0
	Si, sia al telefono che allo sportello	4,9	5,0	32,0
	No	65,7	68,0	100,0
	Totale	96,6	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,6		
	Non ricordo	1,8		
	Totale	3,4		
Totale		100,0		

Tab. 44

Questa domanda rientra nella categoria delle domande filtro. Complessivamente è risultato che i soggetti che nell'ultimo anno si sono rivolti allo sportello di ASA sono stati il 25% dei casi validi (20% solo sportello + 5% sia sportello che telefono) mentre coloro che si sono rivolti all'Azienda telefonicamente sono stati il 12% dei casi validi (7% solo telefono + 5% sia sportello che telefono).

6.a Come valuta i seguenti aspetti relativi ai servizi informativi ed amministrativi esprimendo un voto da 1 a 10.

SPORTELLO

I soggetti analizzati sono stati quelli che si sono recati presso lo Sportello: 25% dei casi validi.

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Tempi di attesa allo sportello

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	46,4	49,0	49,0
	Discreto	23,9	25,2	74,3
	Ottimo	24,4	25,7	100,0
	Totale	94,7	100,0	
Mancanti	Non risponde	,9		
	Non so	4,4		
	Totale	5,3		
Totale		100,0		

Tab. 45

Cortesia e disponibilità del personale allo sportello

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	8,6	9,1	9,1
	Discreto	26,0	27,7	36,8
	Ottimo	59,4	63,2	100,0
	Totale	94,0	100,0	
Mancanti	Non so	6,0		
Totale		100,0		

Tab. 46

Efficienza e rapidità nel risolvere i problemi e nel fornire informazioni

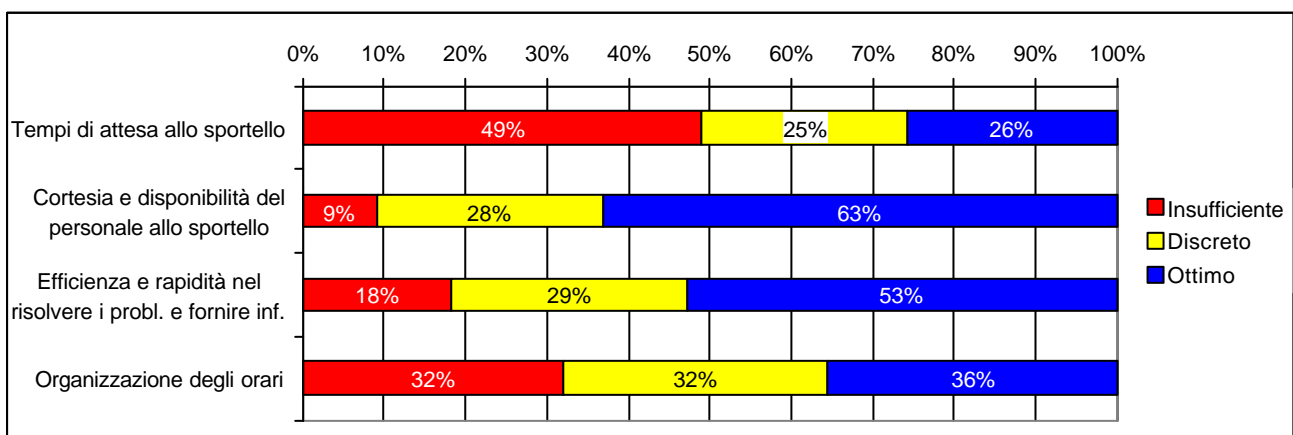
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	16,5	18,1	18,1
	Discreto	26,5	29,1	47,2
	Ottimo	48,1	52,8	100,0
	Totale	91,1	100,0	
Mancanti	Non so	8,9		
Totale		100,0		

Tab. 47

Organizzazione degli orari

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	28,9	32,1	32,1
	Discreto	29,2	32,4	64,5
	Ottimo	31,9	35,5	100,0
	Totale	90,0	100,0	
Mancanti	Non risponde	,9		
	Non so	9,2		
	Totale	10,0		
Totale		100,0		

Tab. 48



graf. 33

A differenza delle aree già analizzate, nell'area "Servizi informativi ed amministrativi" la visione si presenta maggiormente complessa e variegata.

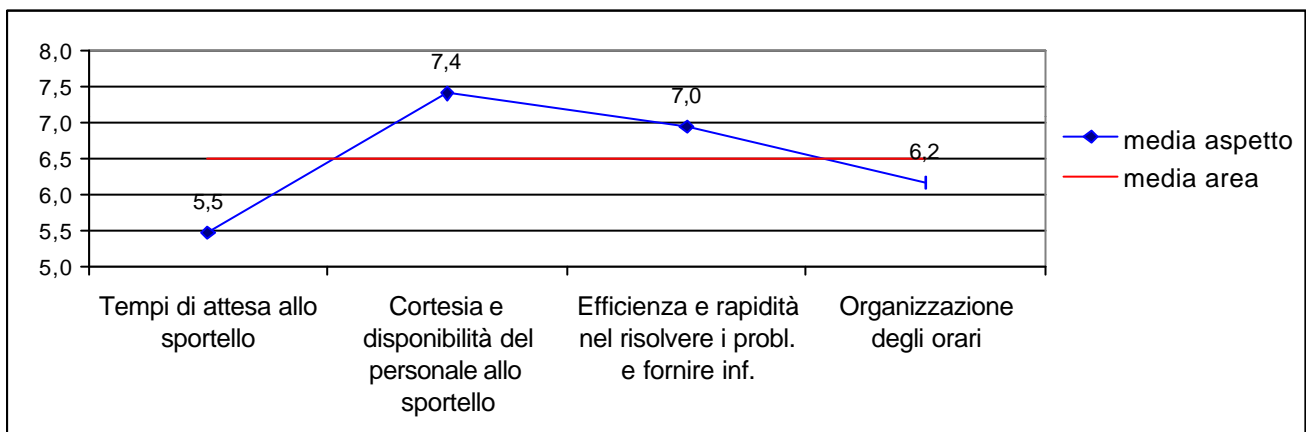
In questa area si registrano, innanzi tutto, degli aspetti che tendenzialmente non sono molto apprezzati dall'utente ASA. In particolare ci riferiamo in primis ai "Tempi di attesa

allo sportello” che ha indotto a giudicare questo aspetto in modo insufficiente la metà del campione che vi si è rivolto. L'altro aspetto che ha provocato delle discordie rilevanti è “Organizzazione degli orari” in cui la percentuale di soggetti insoddisfatti risulta piuttosto elevata e si attesta al 32% che è in percentuale soltanto di pochi punti inferiore rispetto a quella che ha dato un giudizio Ottimo (36%).

Una nota positiva è da aggiudicare al Personale allo sportello che ha collezionato una percentuale di voti “ottimo” elevata e pari al 63%.

	% casi validi	media	Minimo	massimo
Tempi di attesa allo sportello	23%	5,5	1	10
Cortesia e disponibilità del personale allo sportello	23%	7,4	1	10
Efficienza e rapidità nel risolvere i probl. e fornire inf.	22%	7,0	1	10
Organizzazione degli orari	22%	6,2	1	10

Media del contatto allo sportello = 6,5
 Tab. 49



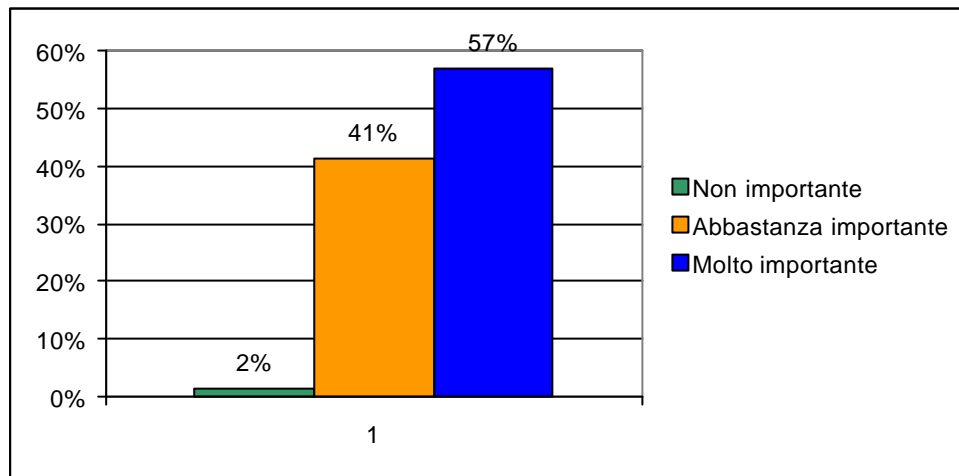
graf. 34

I dati nel continuo mettono in evidenza una variazione nei giudizi di medi di ben 1,9 punti (fra valore massimo e valore minimo registrato) che incidono in modo considerevole sul giudizio medio complessivo del contatto allo sportello (6,5): i valori risultano molto disomogenei.

6.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al contatto allo sportello ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	,9	1,5	1,5
	Abbastanza importante	25,2	41,4	42,9
	Molto importante	34,7	57,1	100,0
	Totale	60,8	100,0	
Mancanti	Non risponde	38,0		
	Non so	1,2		
	Totale	39,2		
Totale		100,0		

Tab. 50



graf. 35

Il servizio allo sportello è stato giudicato dal Cliente di rilevanza non trascurabile. La quasi totalità del campione ha considerato importante questa area (41% Abbastanza importante; 57% Molto importante).

TELEFONO

I soggetti analizzati sono stati quelli che hanno contattato ASA telefonicamente: 12% dei casi validi.

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Accessibilità ed efficienza nel contatto telefonico

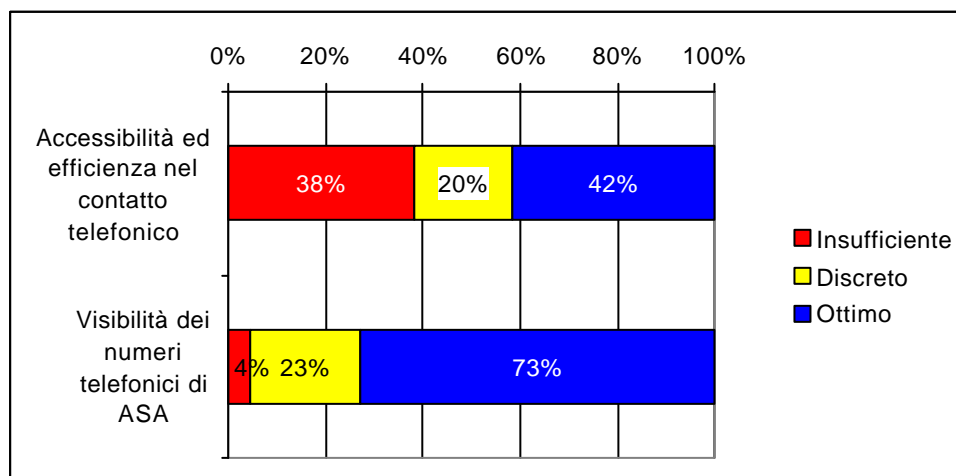
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	36,3	38,1	38,1
	Discreto	19,2	20,2	58,3
	Ottimo	39,7	41,7	100,0
	Totale	95,2	100,0	
Mancanti	Non so	4,8		
Totale		100,0		

Tab. 51

Visibilità dei numeri telefonici di ASA

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	4,1	4,3	4,3
	Discreto	21,6	22,5	26,8
	Ottimo	70,2	73,2	100,0
	Totale	95,9	100,0	
Mancanti	Non so	4,1		
Totale		100,0		

Tab. 52



graf. 36

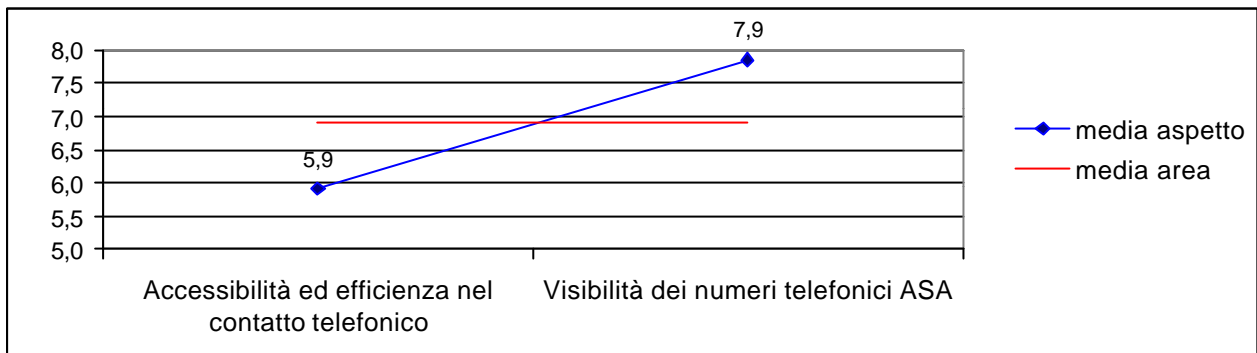
Per ciò che concerne il contatto telefonico emerge che sebbene ASA abbia dato al Cliente la possibilità di risolvere i proprio problemi direttamente da casa, rendendo facile la ricerca

dei propri numeri (il 73% ha dato una votazione ottima) non è riuscita ad offrire un servizio di qualità adeguata. Infatti il campione analizzato che ha provato a contattare ASA telefonicamente non è rimasto molto soddisfatto dal servizio al punto che il 38% ha fornito un voto insufficiente.

	% casi validi	media	minimo	massimo
Accessibilità ed efficienza nel contatto telefonico	11%	5,91	1	10
Visibilità dei numeri telefonici ASA	11%	7,86	1	10

Media di area = 6,9

Tab. 53



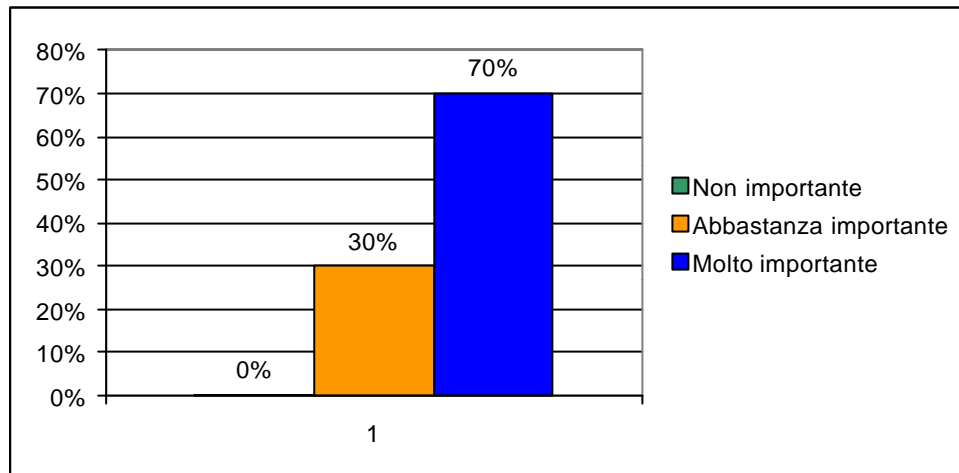
graf. 37

Le differenze fra i due aspetti sono molto evidenti se si guardano i risultati medi: si passa dal 5,9 sull' "Accessibilità ed efficienza nel contatto telefonico" al 7,9 sulla "Visibilità dei numeri telefonici ASA".

6.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al contatto telefonico ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	,1	,1	,1
	Abbastanza importante	29,5	29,9	30,0
	Molto importante	69,2	70,0	100,0
	Totale	98,9	100,0	
Mancanti	Non so	1,1		
Totale		100,0		

Tab. 54



graf. 38

Anche il contatto telefonico è stato considerato molto importante dai soggetti intervistati (70%).

D. SERVIZI DI FORNITURA*

I Servizi di fornitura sono stati analizzati in modo distinto per il campione di utenze Acqua e quello Gas.

UTENZE ACQUA

7.a Come valuta i seguenti aspetti relativi ai servizi di fornitura ACQUA esprimendo un voto da 1 a 10.

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti e imprevisti

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	3,0	10,5	10,5
	Discreto	8,9	30,6	41,1
	Ottimo	17,1	58,9	100,0
	Totale	29,0	100,0	
Mancanti	Non risponde	,9		
	Non so	70,1		
	Totale	71,0		
Totale		100,0		

Tab. 55

Continuità della fornitura senza interruzioni o cali di pressione

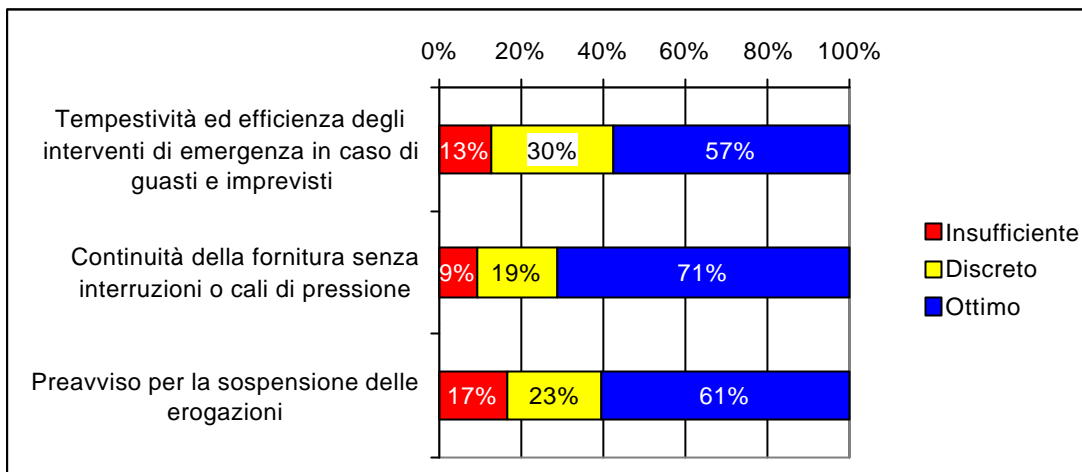
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	8,8	9,5	9,5
	Discreto	17,6	19,1	28,6
	Ottimo	66,0	71,4	100,0
	Totale	92,4	100,0	
Mancanti	Non risponde	,7		
	Non so	6,9		
	Totale	7,6		
Totale		100,0		

Tab. 56

Preavviso per la sospensione delle erogazioni

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	12,8	15,9	15,9
	Discreto	19,3	24,0	39,9
	Ottimo	48,3	60,1	100,0
	Totale	80,4	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,5		
	Non so	18,1		
	Totale	19,6		
Totale		100,0		

Tab. 57

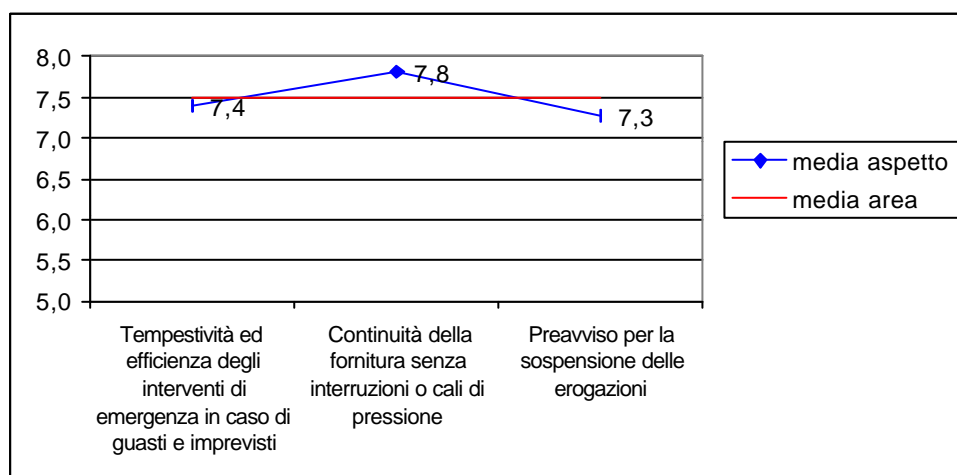


graf. 39

La fornitura acqua è stata apprezzata soprattutto per la “Continuità e la mancanza di interruzioni e cali di pressione” tanto che il 71% degli utenti ha dato un giudizio ottimo. Anche gli altri aspetti, comunque, sono stati giudicati in modo molto positivo: “Tempestività ed efficienza ...” 57% (voto Ottimo); “Preavviso per la sospensione delle erogazioni” 61% (voto Ottimo).

	% casi validi	media	minimo	massimo
Tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti e imprevisti	29%	7,4	1	10
Continuità della fornitura senza interruzioni o cali di pressione	92%	7,8	1	10
Preavviso per la sospensione delle erogazioni	80%	7,3	1	10

Voto medio di area = 7,5
 Tab. 58



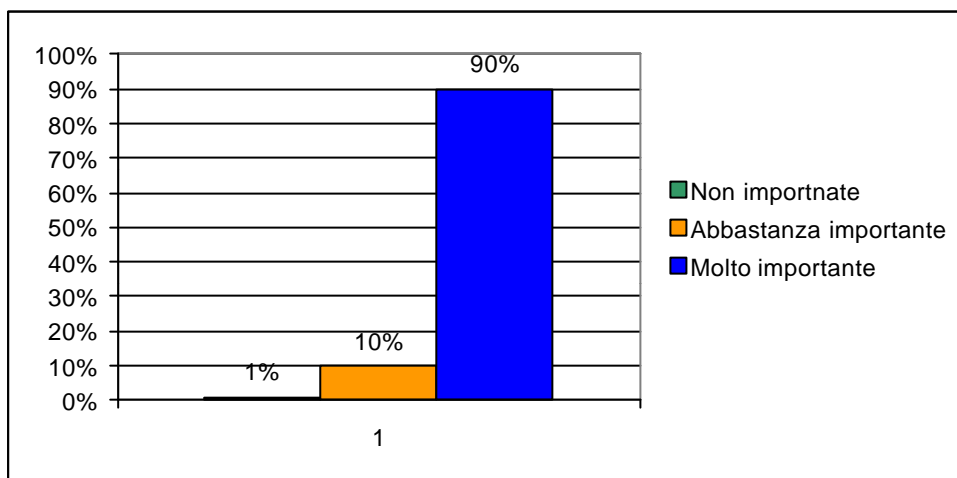
graf. 40

I valori medi mettono in evidenza che sussistono alcuni scostamenti tra i tre aspetti del servizio di fornitura sopra analizzati. Il voto medio globale è pari a 7,5.

7.a.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al servizio di fornitura ACQUA ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	,6	,6	,6
	Abbastanza importante	9,5	9,7	10,3
	Molto importante	87,8	89,7	100,0
	Totale	97,8	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,2		
	Non so	,7		
	Mancante di sistema	,3		
	Totale	2,2		
Totale		100,0		

Tab. 59



graf. 41

Il servizio di fornitura acqua è stato giudicato di estrema importanza per il Cliente tanto che il 90% dei soggetti ha indicato "Molto importante".

UTENZE GAS

7.b Come valuta i seguenti aspetti relativi ai servizi di fornitura GAS esprimendo un voto da 1 a 10.

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti e imprevisti

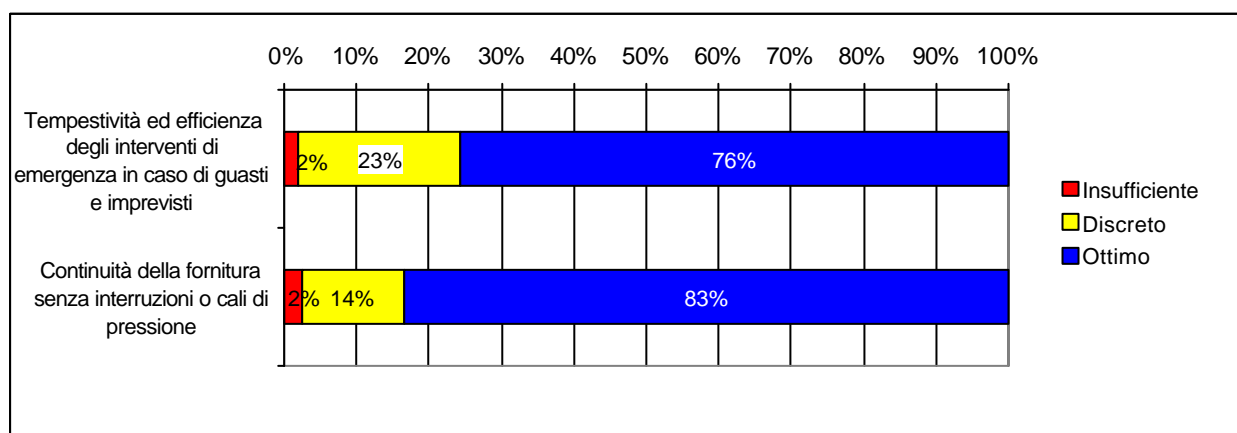
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	,5	1,8	1,8
	Discreto	6,7	22,6	24,4
	Ottimo	22,4	75,6	100,0
	Totale	29,6	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,6		
	Non so	68,8		
	Totale	70,4		
Totale		100,0		

Tab. 60

Continuità della fornitura senza interruzioni o cali di pressione

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	2,2	2,4	2,4
	Discreto	12,9	14,2	16,6
	Ottimo	75,5	83,4	100,0
	Totale	90,6	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,4		
	Non so	8,0		
	Totale	9,4		
Totale		100,0		

Tab. 61



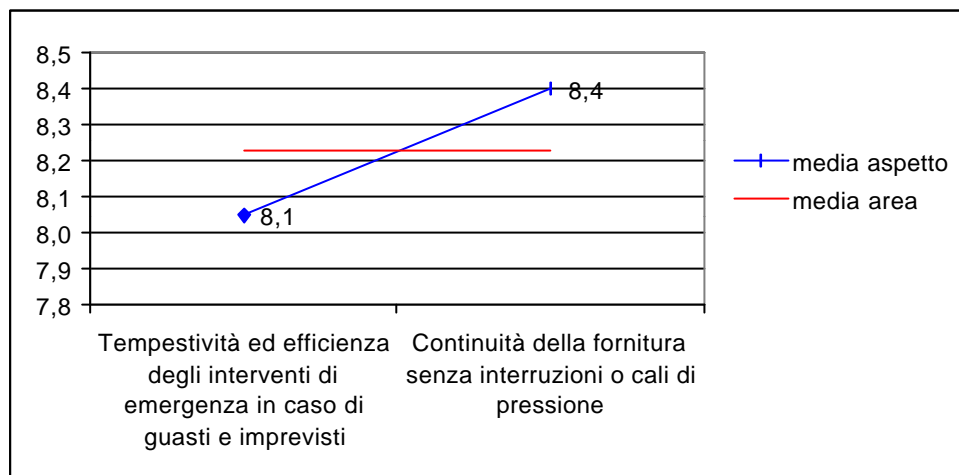
graf. 42

Il servizio di fornitura gas è stato giudicato molto efficiente in tutti e due gli aspetti raccogliendo consenso quasi unanime nelle risposte. Soltanto il 2% dei Clienti gas, in entrambi gli aspetti, hanno risposto in modo negativo.

	% casi validi	media	minimo	massimo
Tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti e imprevisti	30%	8,1	4	10
Continuità della fornitura senza interruzioni o cali di pressione	91%	8,4	1	10

Media di area = 8,3

Tab. 62



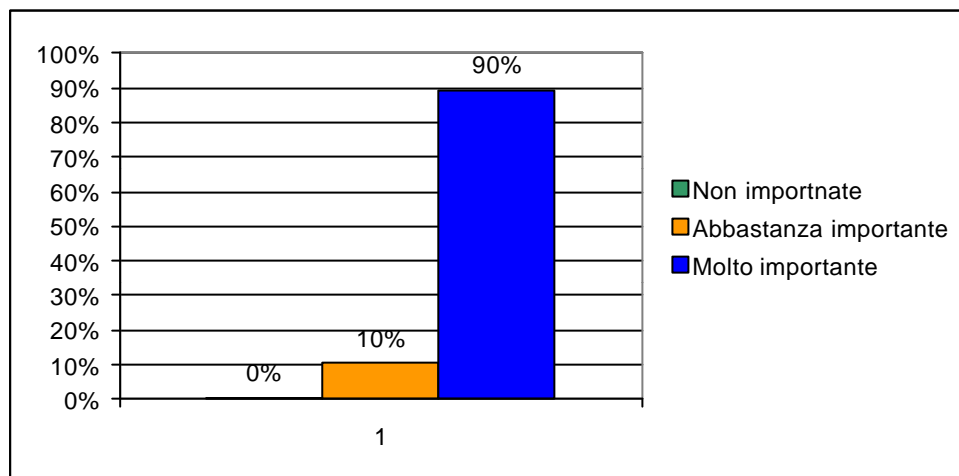
graf. 43

I risultati positivi si apprezzano ancora di più considerando che il voto medio di area raggiunge l'8,3.

7.b.b Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce al servizio di fornitura GAS ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	,2	,2	,2
	Abbastanza importante	10,0	10,3	10,5
	Molto importante	86,5	89,5	100,0
	Totale	96,7	100,0	
Mancanti	Non risponde	2,2		
	Non so	1,0		
	Totale	3,3		
Totale		100,0		

Tab. 63



graf. 44

Al pari del servizio di fornitura Acqua, anche quella Gas è risultato un servizio molto a cuore del cliente (il 90% dei soggetti ha indicato Molto importante).

E. FATTURAZIONE*

8. Come valuta i seguenti aspetti relativi alla fatturazione esprimendo un voto da 1 a 10.

Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

Adeguatezza del formato della bolletta

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	3,9	4,9	4,9
	Discreto	31,2	38,5	43,4
	Ottimo	45,9	56,6	100,0
	Totale	81,0	100,0	
Mancanti	Non risponde	,7		
	Non so	18,3		
	Totale	19,0		
Totale		100,0		

Tab. 64

Comprensibilità nella lettura degli importi e dei consumi

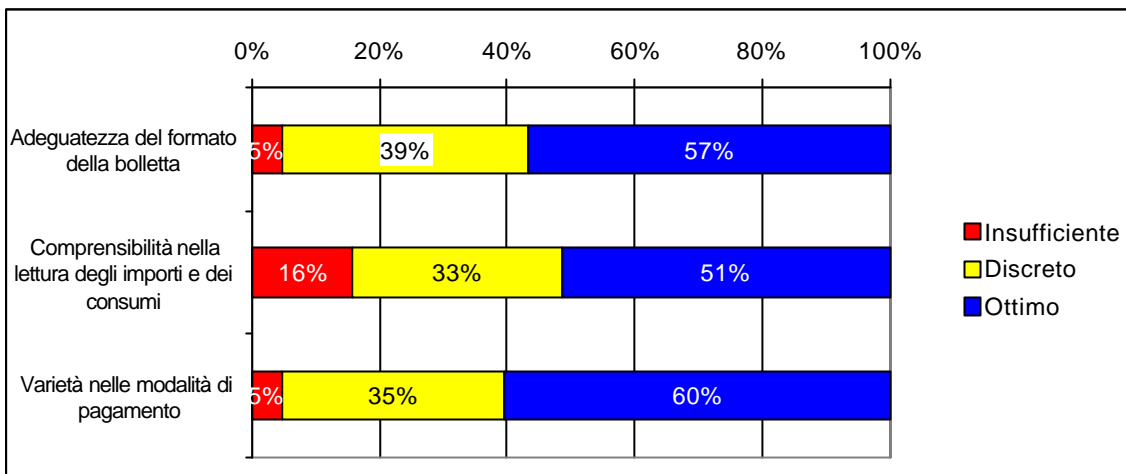
		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	14,0	15,8	15,8
	Discreto	29,3	32,9	48,7
	Ottimo	45,7	51,3	100,0
	Totale	89,1	100,0	
Mancanti	Non risponde	,5		
	Non so	10,4		
	Totale	10,9		
Totale		100,0		

Tab. 65

Varietà nelle modalità di pagamento

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	4,1	4,9	4,9
	Discreto	29,4	34,8	39,6
	Ottimo	51,0	60,4	100,0
	Totale	84,4	100,0	
Mancanti	Non risponde	,5		
	Non so	15,1		
	Totale	15,6		
Totale		100,0		

Tab. 66



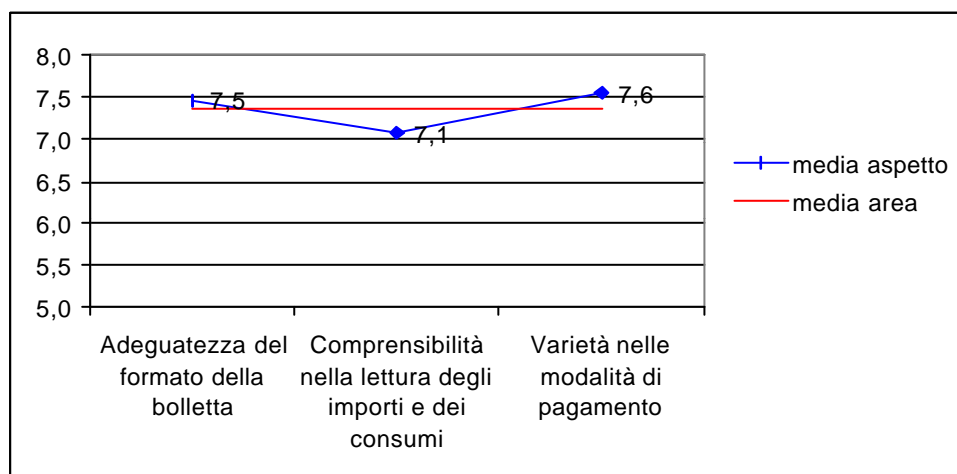
graf. 45

Per ciò che concerne la fatturazione l'aspetto che ha incontrato maggiori consensi favorevoli è stato "Varietà nelle modalità di pagamento" con il 60% di voti "Ottimo" e appena il 5% di giudizi insufficienti. Anche "Adeguatezza del formato della bolletta" si colloca quasi al pari dell'aspetto appena analizzato (57% Ottimo; 5% Insufficiente). "Comprensibilità nella lettura degli importi e dei consumi", sebbene abbia raccolto la metà di giudizi "Ottimo", ha collezionato anche un 16% di risposte negative (Insufficiente).

	% casi validi	media	minimo	massimo
Adeguatezza del formato della bolletta	81%	7,5	1	10
Comprensibilità nella lettura degli importi e dei consumi	89%	7,1	1	10
Varietà nelle modalità di pagamento	84%	7,6	1	10

Media di area = 7,4

Tab. 67



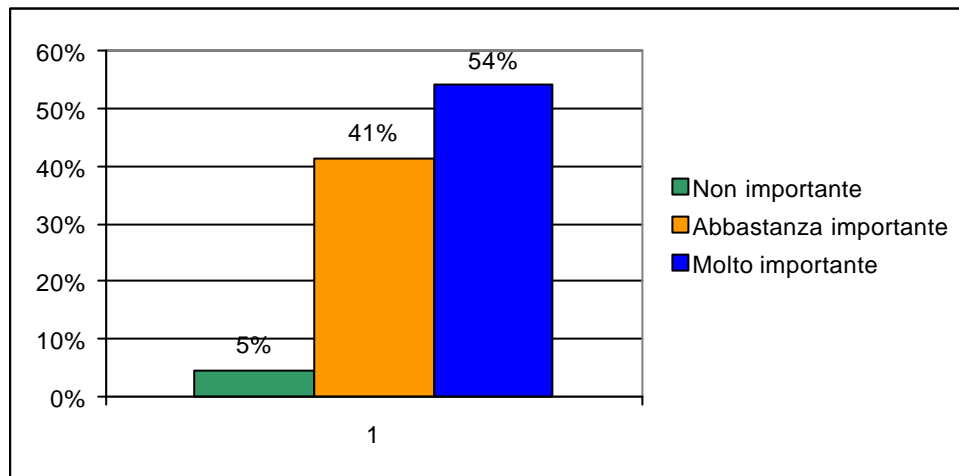
graf. 46

I risultati sopra esposti trovano conferma nei voti medi che vedono una certa flessione proprio nell'aspetto legato alla comprensibilità della bolletta (7,1). Il voto medio di area rimane comunque apprezzabilmente positivo e si aggiudica un voto pari a 7,4.

8.a Mi sa indicare il livello di importanza che attribuisce alla fatturazione ?

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Non importante	4,4	4,6	4,6
	Abbastanza importante	39,7	41,4	45,9
	Molto importante	51,9	54,1	100,0
	Totale	95,9	100,0	
Mancanti	Non risponde	,8		
	Non so	3,2		
	Totale	4,1		
Totale		100,0		

Tab. 68



graf. 47

La fatturazione è stata giudicata importante dal 95% del campione (41% Abbastanza importante; 54% Molto importante) con una forte incidenza dell'”Abbastanza importante”.

MAPPA DI SODDISFAZIONE

L'impostazione della ricerca ha permesso una valutazione sistematica del gap esistente tra qualità attesa e qualità percepita al fine di individuare le aree su cui l'Azienda deve porre maggiore attenzione.

Infatti, è stato di fondamentale importanza mantenere ben distinte le aspettative degli utenti che usufruiscono dei servizi da ciò che, invece, essi percepiscono nel momento in cui il servizio viene erogato.

Le analisi sono state condotte per le seguenti aree:

- B) Interventi tecnici;
- C) Servizi informativi ed amministrativi;
- D) Servizi di fornitura;
- E) Fatturazione.

Il campione è stato analizzato a livello globale e le aree non hanno tenuto conto della distinzione fra servizio acqua e gas. La metodologia che infatti sta alla base di questa analisi ha teso ad individuare il rapporto tra il giudizio complessivo medio che il cliente ha fornito (qualità percepita) per ciascun settore e l'importanza che dall'altra parte è attribuito allo stesso (qualità attesa).

I giudizi ed i livelli di importanza sono stati standardizzati rispetto ai valori medi globali e sono stati messi in evidenza gli scostamenti per area rispetto a questi ultimi.

Ciò ha reso possibile l'individuazione di quattro quadranti in cui sono stati posizionati i fattori di qualità:

1. **Area "Mantenimento"**: caratteristiche del servizio a cui gli utenti attribuiscono elevata importanza (superiore alla media) e per le quali gli utenti stessi dichiarano un elevato (superiore alla media) livello di soddisfazione. È auspicabile che in futuro venga mantenuta tale valutazione;
2. **Area "Valorizzazione"**: elementi che, pur godendo di un'elevata valutazione in termini di qualità percepita, non hanno un particolare impatto sul grado di soddisfazione complessivo essendo caratterizzati da basse aspettative da parte degli utenti (livelli di importanza sotto la media);
3. **Area "Miglioramento"**: gli attributi che sono caratterizzati sia da un basso livello di qualità attesa (livello di importanza) che da un basso livello di soddisfazione (giudizi) costituiscono i cosiddetti items da monitorare. Occorre infatti verificare periodicamente che ad eventuali innalzamenti del livello di importanza di tali attributi

e non raggiungono nemmeno variazioni in positivo e in negativo di un punto (su dieci). Sono comunque da evidenziare alcune osservazioni che riassumo le analisi già effettuate nella prima parte del report:

- le aree che hanno riscontrato un andamento positivo migliore in assoluto sono state quelle relative agli “Interventi tecnici” e ai “Servizi di fornitura”;
- l’area che deve essere mantenuta maggiormente sotto controllo è quella che afferisce ai “Servizi informativi ed amministrativi”;
- infine l’area “Fatturazione” si colloca in una posizione ibrida e rispecchia in pieno l’andamento globale dei risultati ottenuti.

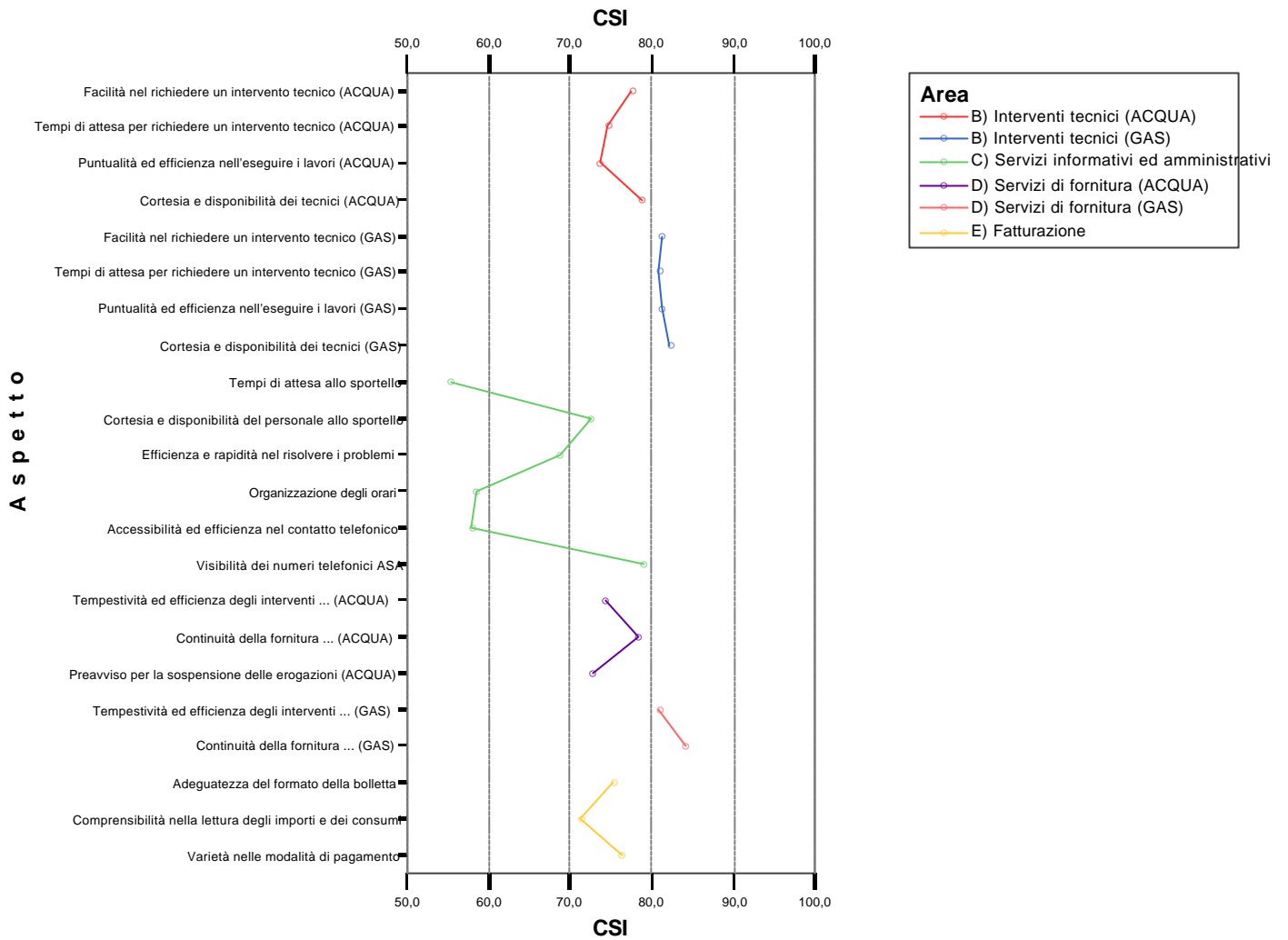
CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Dopo avere analizzato i dati per area sono stati costruiti i Customer Satisfaction Index per ciascun items sottoposto all'attenzione degli intervistati. In questo caso gli items delle aree comuni ai servizi acqua e gas (Servizi informativi ed amministrativi; Fatturazione) sono stati calcolati a livello complessivo di campione. Per quanto riguarda invece gli Items legati agli Interventi tecnici e ai Servizi di fornitura è stata mantenuta la distinzione tra campione acqua e gas.

Il CSI, in quanto indice sintetico, costruito con il metodo delle medie ponderate, è stato in grado di sintetizzare le informazioni raccolte circa le attese (livello di importanza) e le percezioni (giudizio) degli utenti (0 = nessuna soddisfazione; 100 = massima soddisfazione).

Fattore	C.S.I. (%)
B) INTERVENTI TECNICI (ACQUA)	
Facilità nel richiedere un intervento tecnico	77,5
Tempi di attesa per richiedere un intervento tecnico	74,6
Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori	73,6
Cortesia e disponibilità dei tecnici	78,8
B) INTERVENTI TECNICI (GAS)	
Facilità nel richiedere un intervento tecnico	81,2
Tempi di attesa per richiedere un intervento tecnico	80,8
Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori	81,3
Cortesia e disponibilità dei tecnici	82,2
C) SERVIZI INFORMATIVI ED AMMINISTRATIVI	
Tempi di attesa allo sportello	55,4
Cortesia e disponibilità del personale allo sportello	72,6
Efficienza e rapidità nel risolvere i problemi e nel fornire informazioni	68,8
Organizzazione degli orari	58,5
Accessibilità ed efficienza nel contatto telefonico	57,9
Visibilità dei numeri telefonici di ASA	78,9
D) SERVIZI DI FORNITURA (ACQUA)	
Tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti e imprevisti	74,3
Continuità della fornitura senza interruzioni o cali di pressione	78,3
Preavviso per la sospensione delle erogazioni	72,8
D) SERVIZI DI FORNITURA (GAS)	
Tempestività ed efficienza degli interventi di emergenza in caso di guasti e imprevisti	80,9
Continuità della fornitura senza interruzioni o cali di pressione	84,2
E) FATTURAZIONE	
Adeguatezza del formato della bolletta	75,4
Comprensibilità nella lettura degli importi e dei consumi	71,3
Varietà nelle modalità di pagamento	76,3

Tab. 70



Gli indici riassuntivi calcolati forniscono, in linea con la mappa di posizionamento, una lettura più dettagliata delle percezioni che i clienti ASA hanno dell'attività dell'Azienda.

Infatti, come evidenzia la tabella <70>, gli aspetti che hanno soddisfatto in modo maggiore le utenze sono legati agli "Interventi tecnici" e alla "Fornitura". In particolar modo è possibile evidenziare una differenza tra il servizio acqua e gas. Infatti i risultati migliori con valori che vanno oltre l'80% sono da attribuirsi al Servizio gas.

La "Fatturazione" ha raggiunto livelli qualitativi molto elevati con valori del CSI che vanno dal 71% al 76%. In particolar modo, di questa area, spicca la Varietà nelle modalità di pagamento (76,3%).

Un discorso a parte, invece, va fatto per i "Servizi amministrativi ed informativi". Infatti il CSI ha tenuto conto dell'elevata importanza che il Cliente ASA ha dato a questi servizi per cui i giudizi che già di per sé non risultavano estremamente positivi sono stati ulteriormente penalizzati. Gli aspetti che devono essere evidenziati in senso negativo sono:

- Tempi di attesa allo sportello (55,4%);
- Organizzazione degli orari (58,5%);
- Accessibilità ed efficienza nel contatto telefonico (57,9%).

F. VALUTAZIONE GLOBALE

9. In relazione ai servizi erogati da ASA che lei utilizza, come li valuta complessivamente esprimendo un voto da 1 a 10 ?

Dopo avere analizzato in modo dettagliato i fattori della qualità, con questa domanda, posta volutamente alla fine del questionario, è stato chiesto al Cliente ASA un giudizio complessivo sul servizio offerto dall'Azienda.

La Valutazione globale è stata analizzata in modo distinto per il campione di utenze Acqua e quelle Gas e per zona di erogazione.

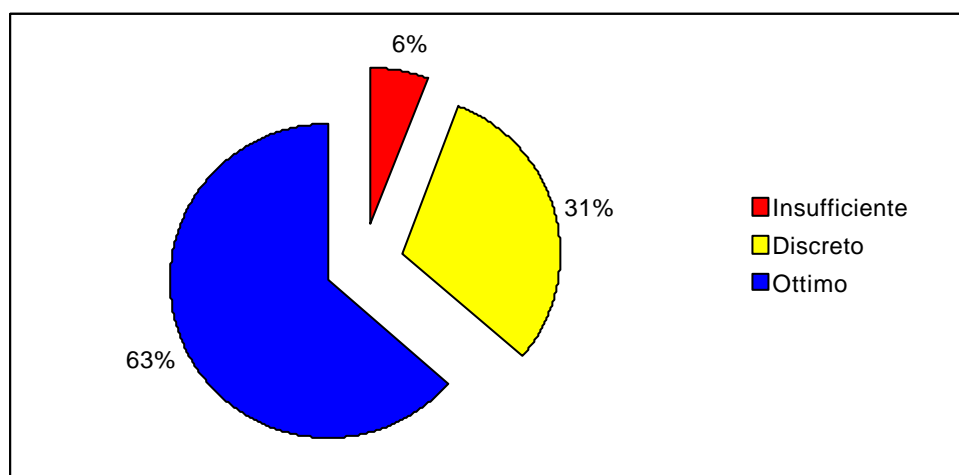
Per rendere più efficace la lettura dei dati, i voti in scala da 1 a 10 sono stati raggruppati nelle seguenti classi:

- da 1 a 5: insufficiente;
- da 6 a 7: discreto;
- da 8 a 10: ottimo.

UTENZE ACQUA - SERVIZIO ACQUA

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	5,5	5,7	5,7
	Discreto	29,5	30,5	36,3
	Ottimo	61,6	63,7	100,0
	Totale	96,7	100,0	
Mancanti	Non risponde	1,5		
	Non so	1,7		
	Totale	3,3		
Totale		100,0		

Tab. 71

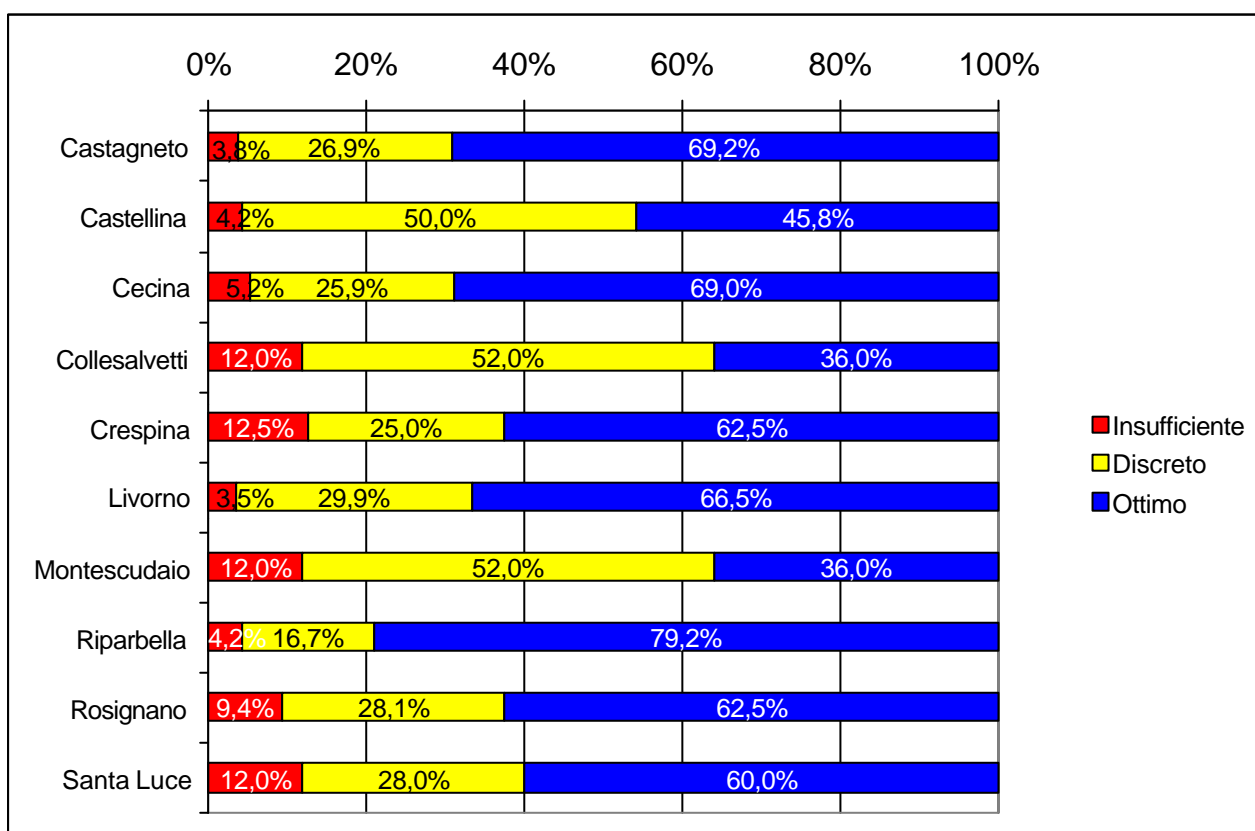


graf. 50

Come emerge dalla tabella <71>, livello complessivo il servizio acqua è stato giudicato in modo molto favorevole. Quasi due terzi del campione acqua ha dato un giudizio ottimo e soltanto il 6% si è espresso in modo negativo (Insufficiente).

	Insufficiente	Discreto	Ottimo	Totale
Castagneto	3,8%	26,9%	69,2%	100,0%
Castellina	4,2%	50,0%	45,8%	100,0%
Cecina	5,2%	25,9%	69,0%	100,0%
Collesalveti	12,0%	52,0%	36,0%	100,0%
Crespina	12,5%	25,0%	62,5%	100,0%
Livorno	3,5%	29,9%	66,5%	100,0%
Montescudaio	12,0%	52,0%	36,0%	100,0%
Riparbella	4,2%	16,7%	79,2%	100,0%
Rosignano	9,4%	28,1%	62,5%	100,0%
Santa Luce	12,0%	28,0%	60,0%	100,0%

Casi validi: 96,7%
 Tab. 72



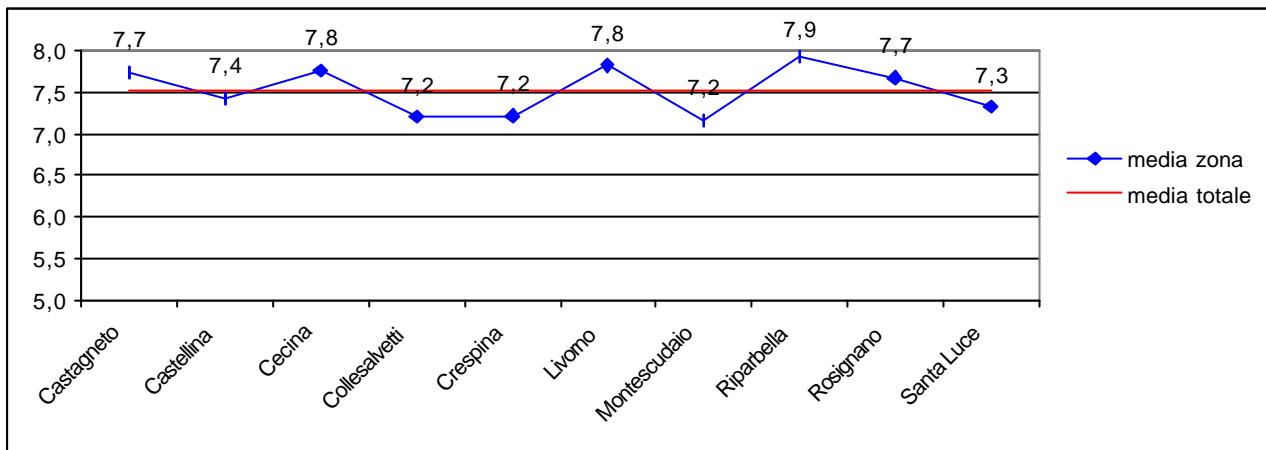
graf. 51

I risultati sono stati analizzati anche nel continuo.

	% casi validi	Media	minimo	massimo
Castagneto	7%	7,7	5	10
Castellina	1%	7,4	4	10
Cecina	15%	7,8	1	10
Collesalveti	6%	7,2	4	10
Crespina	2%	7,2	1	10
Livorno	46%	7,8	1	10
Montescudaio	2%	7,2	5	10
Riparbella	1%	7,9	1	10
Rosignano	17%	7,7	3	10
Santa Luce	1%	7,3	1	10

Media totale = 7,5

Tab. 73



graf. 52

L'analisi delle <tabelle 72 e 73> evidenziano che il comune che è risultato maggiormente soddisfatto è stato Riparbella con un voto medio pari a 7,9 e con voti insufficienti estremamente bassi (4%).

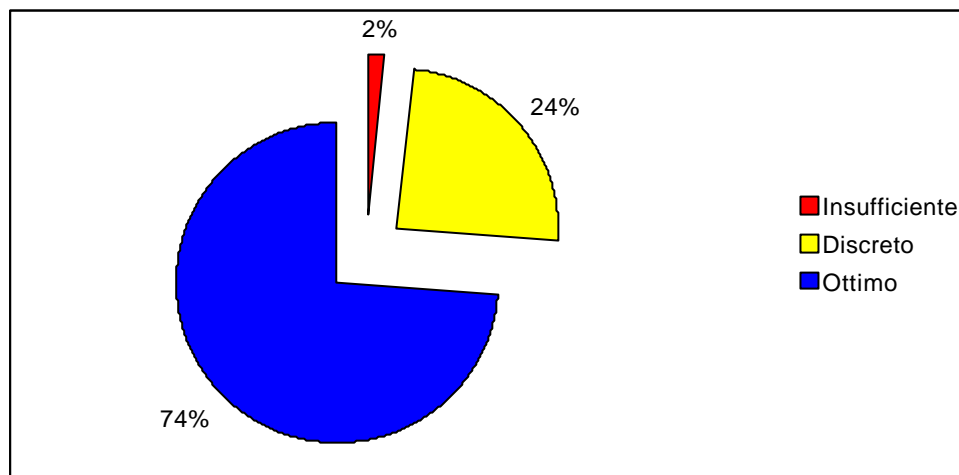
In ogni modo, come evidenziano le votazioni medie per Comune, i giudizi sono risultati piuttosto omogenei: il voto medio globale è di 7,5 con scostamenti al massimo di +/- 0,4 punti.

Livorno (66,5%), Cecina (69%), Castagneto (69,2%) e Rosignano (62,5%) rientrano tra i comuni con una percentuale di votazioni "Ottimo" estremamente elevate. Premettendo, invece, che nelle zone che verranno elencate le votazioni insufficienti siano risultate sempre estremamente basse, i Comuni che hanno raccolto votazioni più contenute (% di voti Discreto maggiori degli Ottimo) sono stati Collesalveti, e Montescudaio.

UTENZE GAS - SERVIZIO GAS

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Insufficiente	1,7	1,8	1,8
	Discreto	22,7	24,3	26,1
	Ottimo	69,0	73,9	100,0
	Totale	93,4	100,0	
Mancanti	Non risponde	5,0		
	Non so	1,6		
	Totale	6,6		
Totale		100,0		

Tab. 74



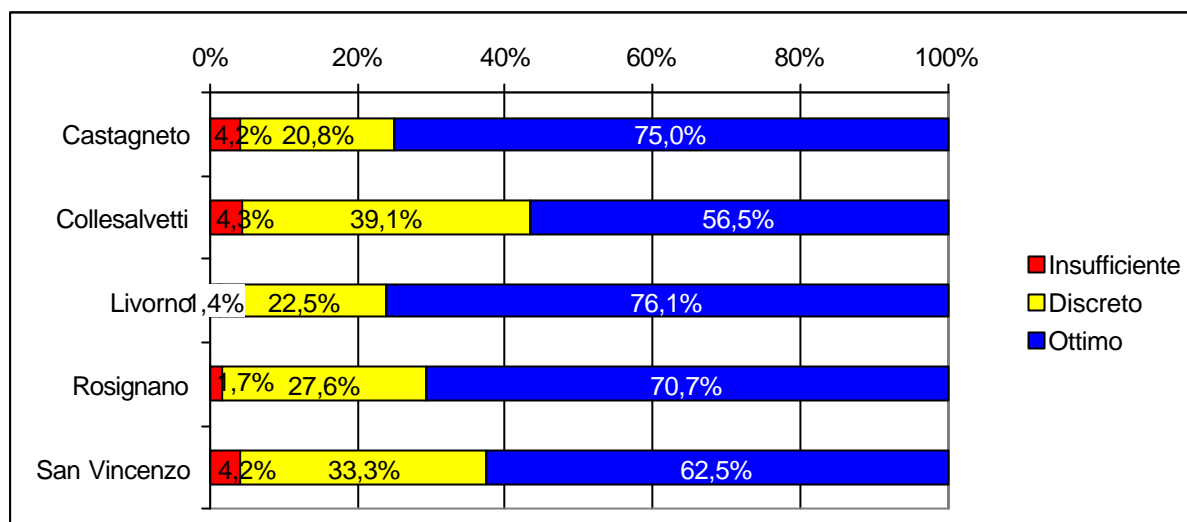
graf. 53

Il servizio gas è stato valutato ancor più positivamente del servizio Acqua tanto che tre quarti dei soggetti hanno espresso un voto "Ottimo" e soltanto il 2% un voto insufficiente.

	Insufficiente	Discreto	Ottimo	Totale
Castagneto	4,2%	20,8%	75,0%	100,0%
Collesalveti	4,3%	39,1%	56,5%	100,0%
Livorno	1,4%	22,5%	76,1%	100,0%
Rosignano	1,7%	27,6%	70,7%	100,0%
San Vincenzo	4,2%	33,3%	62,5%	100,0%

Casi validi: 93,4%

Tab. 75

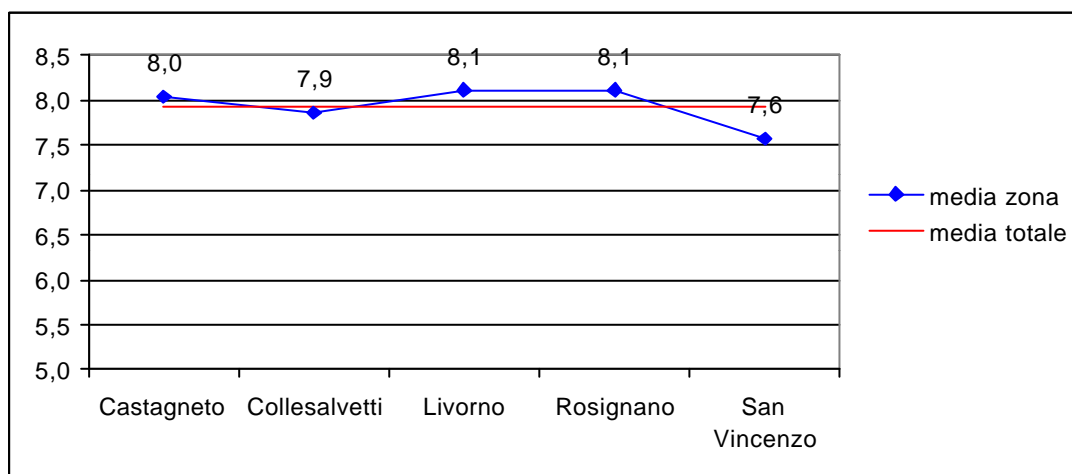


graf. 54

I risultati sono stati analizzati anche nel continuo.

	% casi validi	media	minimo	massimo
Castagneto	3%	8,0	5	10
Collesalveti	5%	7,9	5	10
Livorno	72%	8,1	2	10
Rosignano	9%	8,1	5	10
San Vincenzo	4%	7,6	5	10

Media totale = 7,9
 Tab. 76



graf. 55

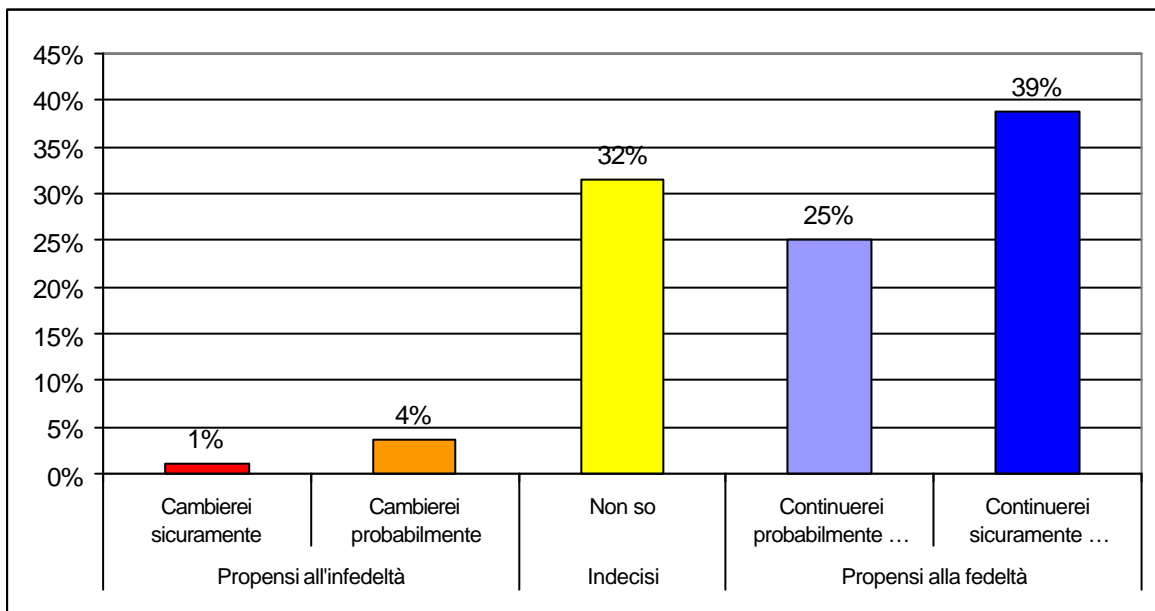
A livello di zone di erogazione i risultati sono stati estremamente omogenei ad eccezione di San Vincenzo (7,6) che ha registrato una flessione rispetto alla votazione media. Collesalveti, invece, sebbene abbia avuto un voto medio di 7,9, ha registrato comunque voti Ottimo inferiori a quelli degli altri Comuni (56,5%).

10. Nell'ipotesi che un'altra società dei servizi ambientali aprisse la sua attività a Livorno, a parità di tariffe, cosa farebbe ?

Questa domanda è volta ad analizzare la propensione alla fedeltà del cliente ASA.

		Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Cambierei sicuramente	1,1	1,1	1,1
	Cambierei probabilmente	3,6	3,7	4,8
	Non so	31,4	31,5	36,3
	Continuerei probabilmente il mio rapporto con ASA	25,0	25,0	61,3
	Continuerei sicuramente il mio rapporto con ASA	38,6	38,7	100,0
	Totale	99,8	100,0	
Mancanti	Non risponde	,2		
Totale		100,0		

Tab. 77

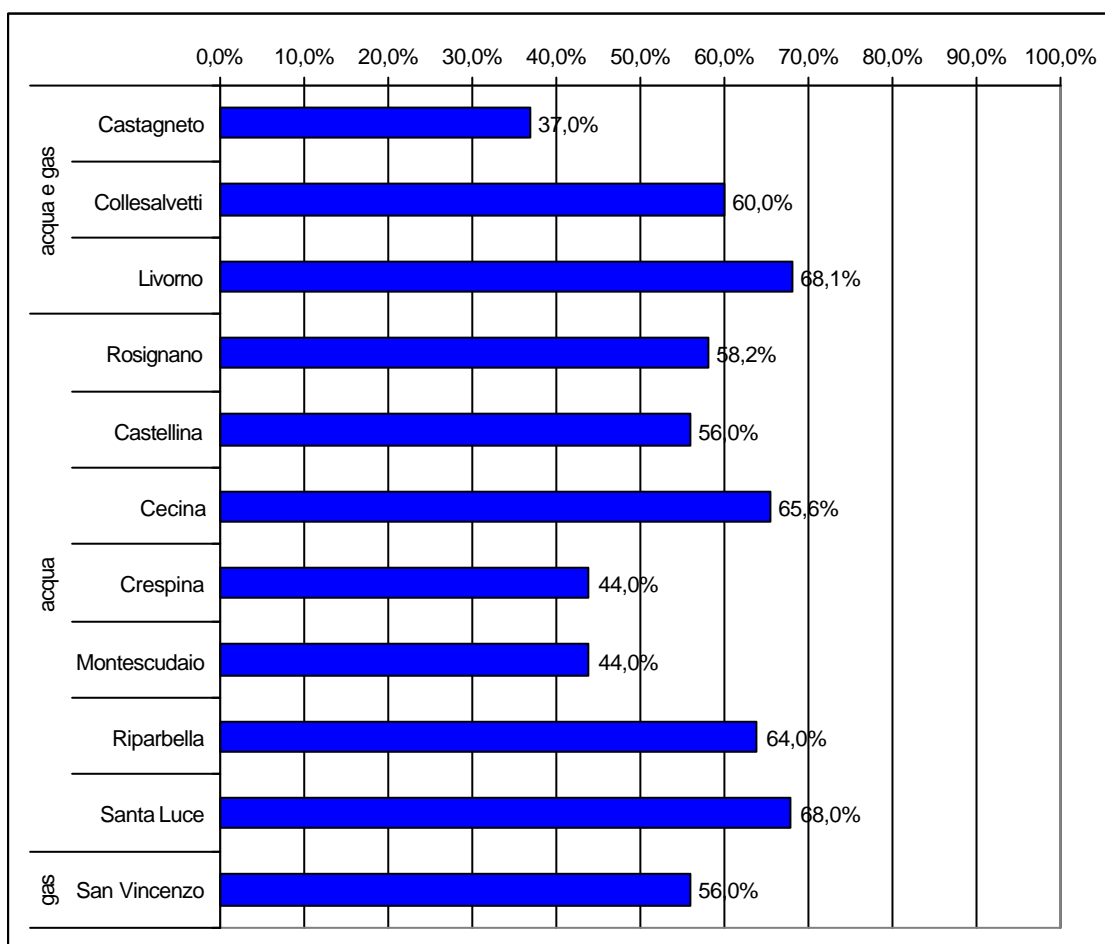


graf. 56

L'analisi dei dati evidenzia che la clientela ASA a livello complessivo di campione risulta fidelizzata: il 63,7% dei soggetti sono propensi a continuare il loro rapporto con ASA (Probabilmente = 25%; Sicuramente = 38,7%). Gli infedeli sono appena il 5%. Unica nota negativa è che comunque rimane una bella percentuale, pari ad un terzo del campione, che rientra nella fascia degli indecisi.

	Comuni	Propensione alla fedeltà
Comuni di erogazione acqua e gas	Castagneto	37,0%
	Collesalvetti	60,0%
	Livorno	68,1%
Comuni di erogazione acqua	Rosignano	58,2%
	Castellina	56,0%
	Cecina	65,6%
	Crespina	44,0%
	Montescudaio	44,0%
	Riparbella	64,0%
	Santa Luce	68,0%
	San Vincenzo	56,0%
Comuni di erogazione gas	San Vincenzo	56,0%

Tab. 78



graf. 57

Nella tabella <78> i dati sono stati suddivisi per comune e sono state analizzate le percentuali dei soggetti propensi alla fedeltà (Probabilmente + Sicuramente).

È da evidenziare che le zone che sono risultate maggiormente legate ad ASA sono:

- Livorno (68,1%);
- Cecina (65,6%);
- Riparbella (64%);

- Santa Luce (68%).

Le zone invece che hanno registrato concentrazioni minori di voti sono state:

- Castagneto (37%);
- Crespina (44%);
- Montescudaio (44%).

CONFRONTO CON IL PASSATO

I dati emersi dalla “Ricerca di Customer satisfaction 2002: utenze acqua e gas” sono stati confrontati con i dati raccolti nelle ricerche condotte negli anni precedenti:

- 1° Ricerca di Customer satisfaction: utenze acqua gas (anno 1999);
- Valutazione del contatto allo sportello (anno 2000);
- Valutazione degli interventi tecnici (anno 2000).

Le impostazioni delle ricerche appena menzionate, in quanto miranti ad obiettivi di analisi talvolta differenti, sono state condotte con metodologie e scale di misura non sempre uguali. Per questo motivo si è cercato di omogeneizzare i dati. I confronti degli andamenti dei principali quality drivers analizzati in questi anni è stato pertanto effettuato sulla divisione fra giudizi positivi e negativi accorpendo le risposte in queste due classi.

Le aree e gli aspetti analizzati sono i seguenti:

- **Notorietà di ASA**

Conoscenza dei servizi erogati da ASA

- **Strumenti di comunicazione:**

Livello di conoscenza della Carta dei servizi e del ComunicASA;

- **Interventi tecnici:**

Tempi di attesa per ricevere un intervento tecnico

Cortesìa e disponibilità dei tecnici

Puntualità ed efficienza nell'eseguire i lavori

- **Contatto allo sportello:**

Tempi di attesa allo sportello

Cortesìa e disponibilità del personale

Efficienza e rapidità nel risolvere i problemi

- **Servizio di fornitura:**

Tempestività ed efficienza degli interventi tecnici

Continuità della fornitura

- **Fatturazione:**

Adeguatezza del formato della bolletta

Comprensibilità della bolletta

Di seguito sono riportate, a titolo illustrativo, le tabelle e i grafici con i dati a confronto.

Notorietà di ASA

	1° RICERCA DI CUSTOMER SATISFACTION: UTENZE ACQUA E GAS (ANNO 1999)	RICERCA DI CUSTOMER SATISFACTION 2002: UTENZE ACQUA E GAS
Valori mancanti	18,2 %	3%

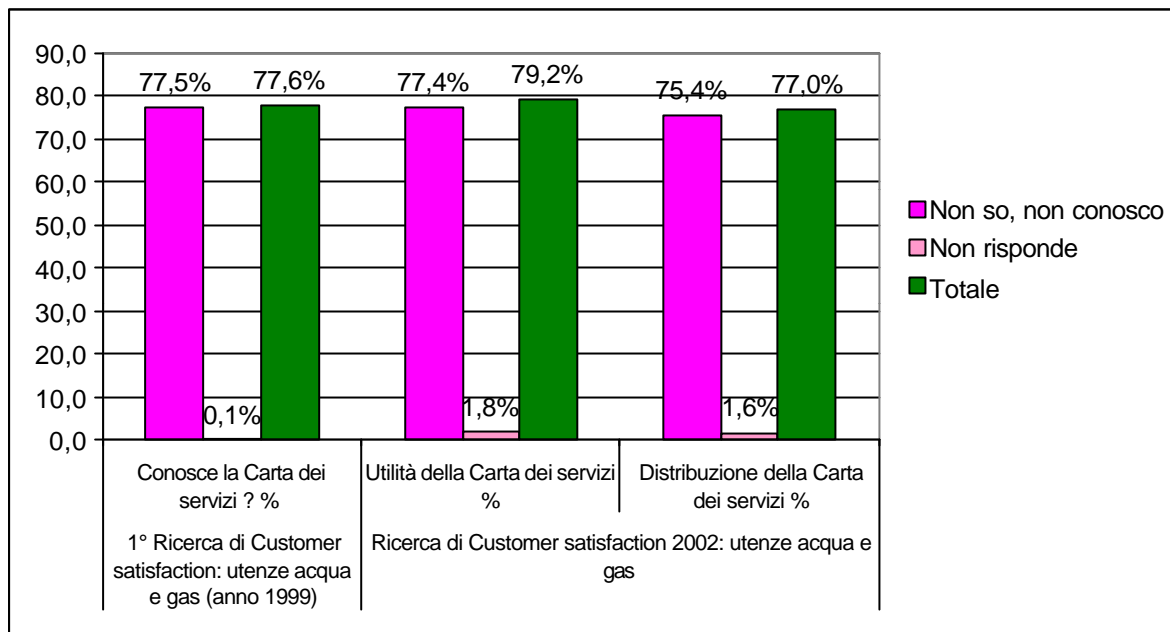
% sui casi	1° Ricerca di Customer satisfaction: utenze acqua e gas (anno 1999)	Ricerca di Customer satisfaction 2002: utenze acqua e gas
Acqua	89,1	94,6
Gas	76,2	81,3
Nettezza urbana	3,2	3,8
Luce	4,2	1,5
Farmacie	10,3	3,5
Manutenzione stradale	4,0	2,9
Riciclaggio	-	0,2
Manifestazioni	-	0,1
Servizi ambientali	-	0,7
Fognature	5,8	0,9
Segnaletica e transennamento	1,9	-
Illuminazione pubblica/semafori	1,0	-
Telefono	0,5	-
Trasporti	0,3	-
Totale	196,5	189,6

Nella “1° Ricerca di Customer satisfaction: utenze acqua e gas” è stato chiesto ai soggetti intervistati di indicare in modo spontaneo i servizi erogati da ASA. La domanda è stata proposta con la stessa formulazione anche in questa ricerca. Il principale dato che emerge dal confronto è che la notorietà di ASA è aumentata in modo considerevole. Infatti attualmente ASA, come struttura è conosciuta praticamente da tutti ed è riuscita a penetrare quel 18% di utenti che ne erano ignari.

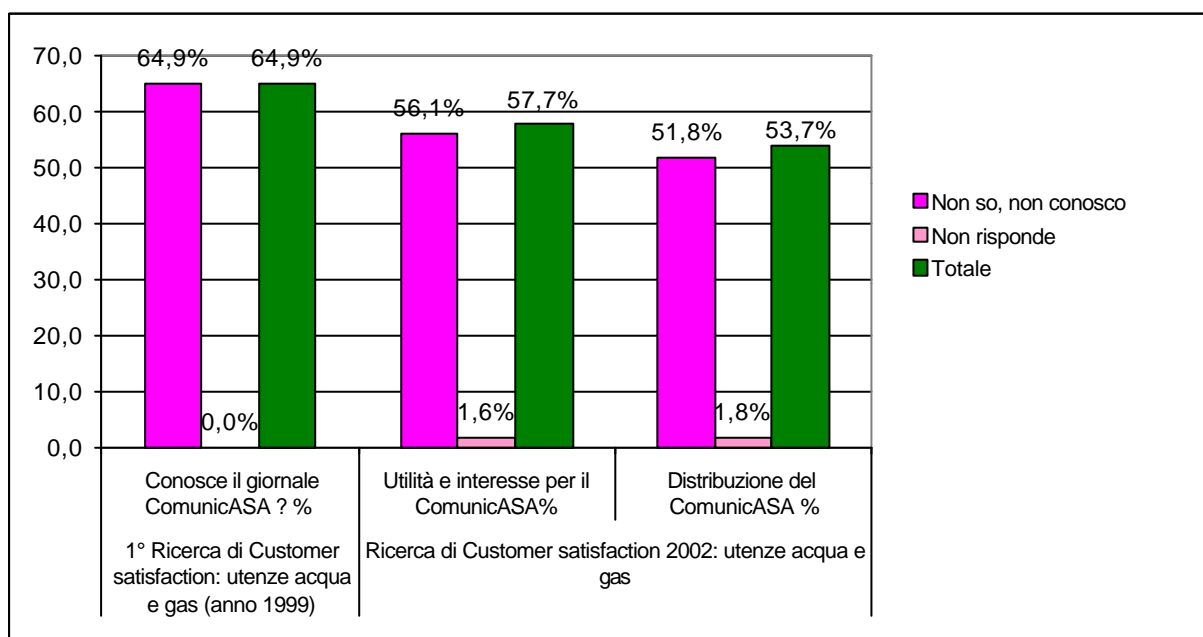
L’Azienda è riconosciuta da quasi tutti come erogatrice del servizio acqua e dall’81,3% di soggetti del servizio gas, percentuali maggiori rispetto alla precedente indagine. Gli altri servizi erogati rimangono invece tuttora sconosciuti all’utenza.

Strumenti di comunicazione

CONOSCENZA CARTA DEI SERVIZI



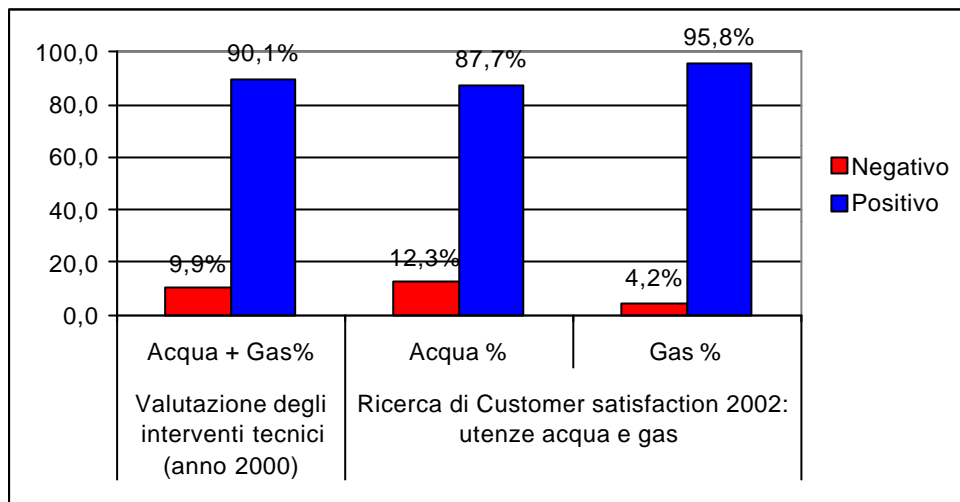
CONOSCENZA COMUNICASA



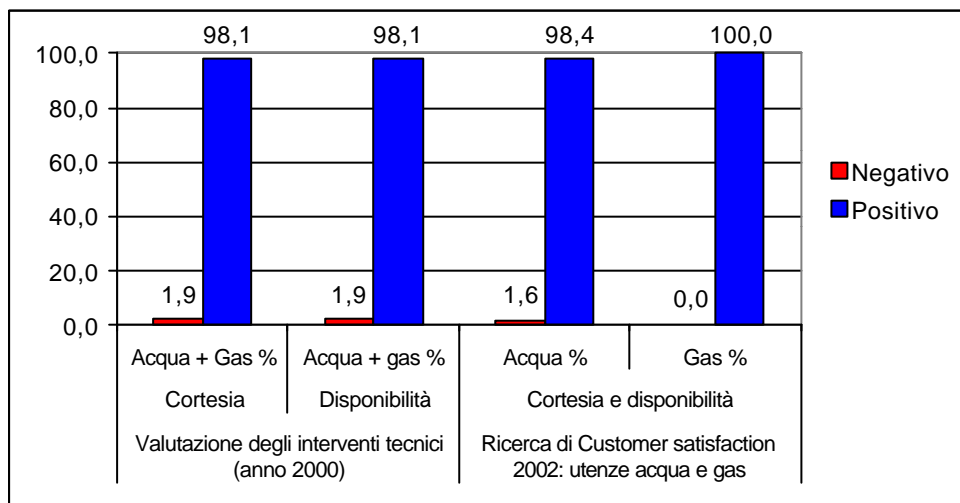
Per ciò che riguarda la conoscenza dei due strumenti della comunicazione monitorati in questi anni, emerge che la dal 1999 ad oggi la Carta dei servizi non ha allargato il suo bacino. Il ComunicASA invece è riuscito, anche se non in modo sostanziale, a farsi conoscere maggiormente alzando la sua quota di affermazione sul territorio a quasi il 50% dell'utenza.

Interventi tecnici

TEMPI DI ATTESA PER RICEVERE UN INTERVENTO TECNICO

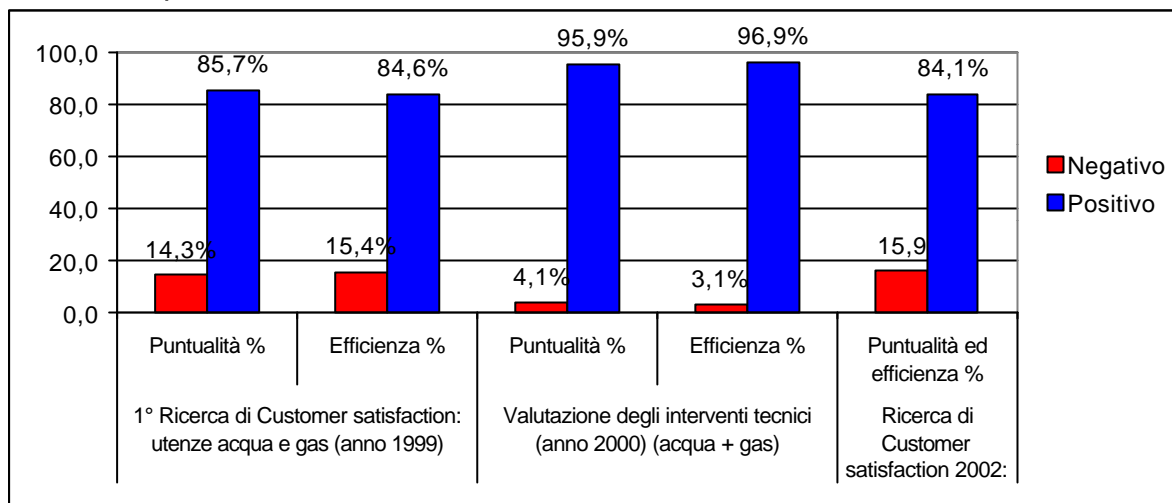


CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEI TECNICI

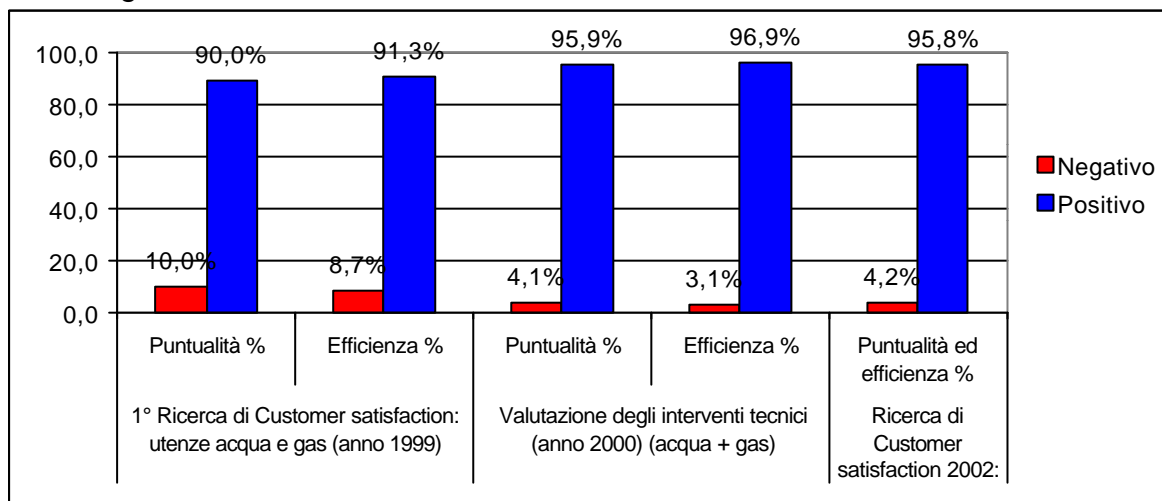


PUNTUALITÀ ED EFFICIENZA NELL'ESEGUIRE I LAVORI

Servizio acqua



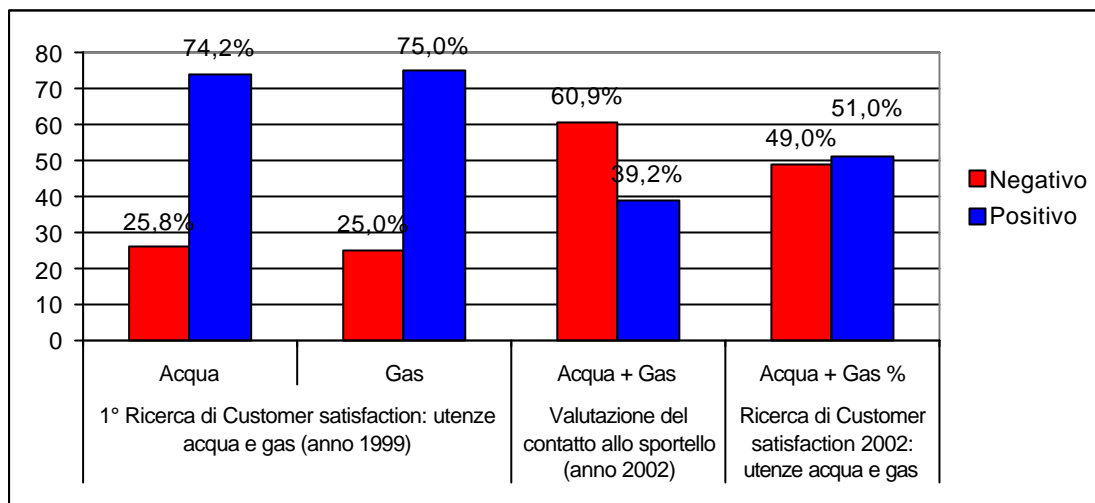
Servizio gas



Gli interventi tecnici hanno mediamente mantenuto standard qualitativi ottimi nel tempo subendo soltanto una leggera flessione nell'aspetto legato alla puntualità ed efficienza del servizio acqua rispetto ai dati raccolti nella ricerca "Valutazione degli interventi tecnici".

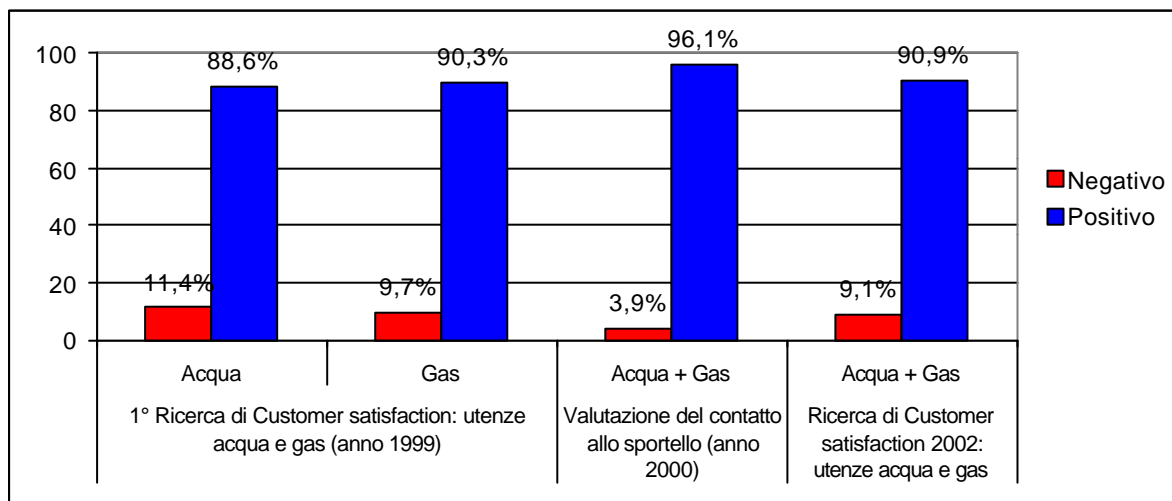
Contatto allo sportello

TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

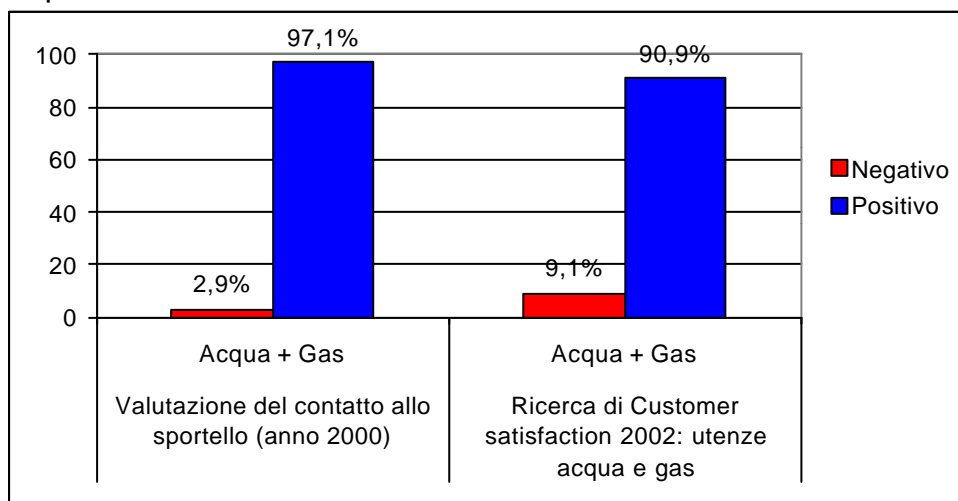


CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

Cortesia

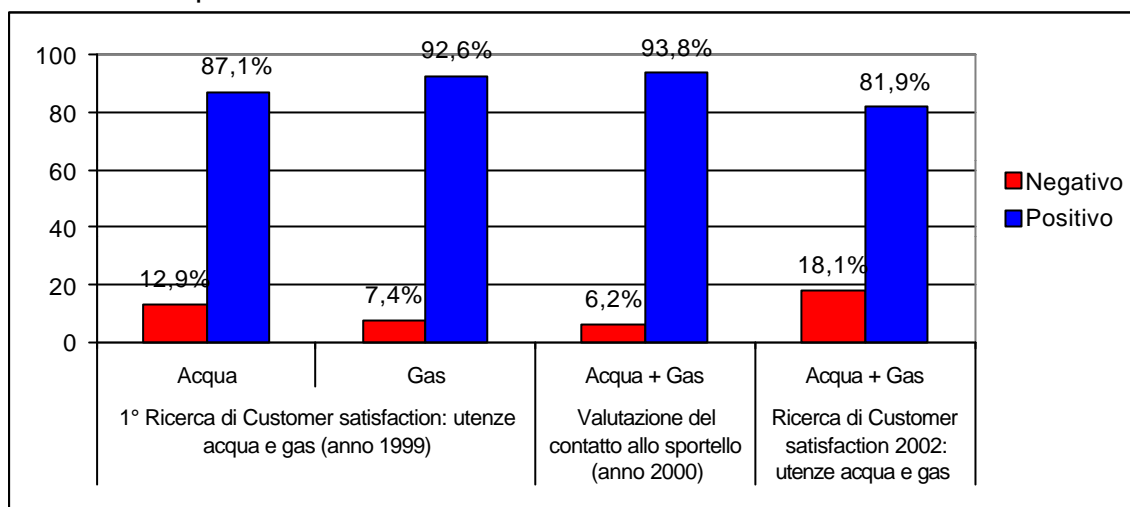


Disponibilità

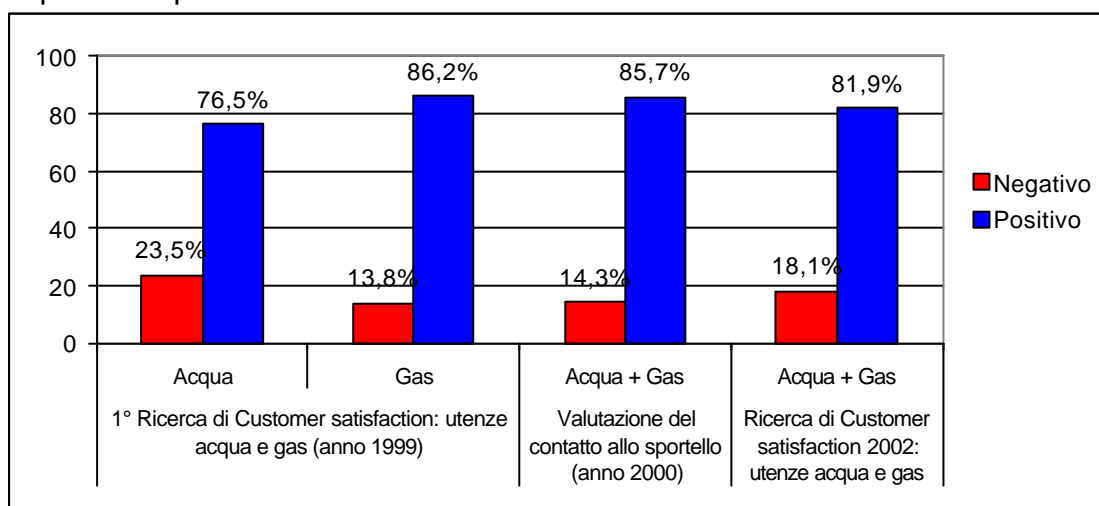


EFFICIENZA E RAPIDITÀ NEL RISOLVERE I PROBLEMI

Efficienza del personale



Rapidità del personale

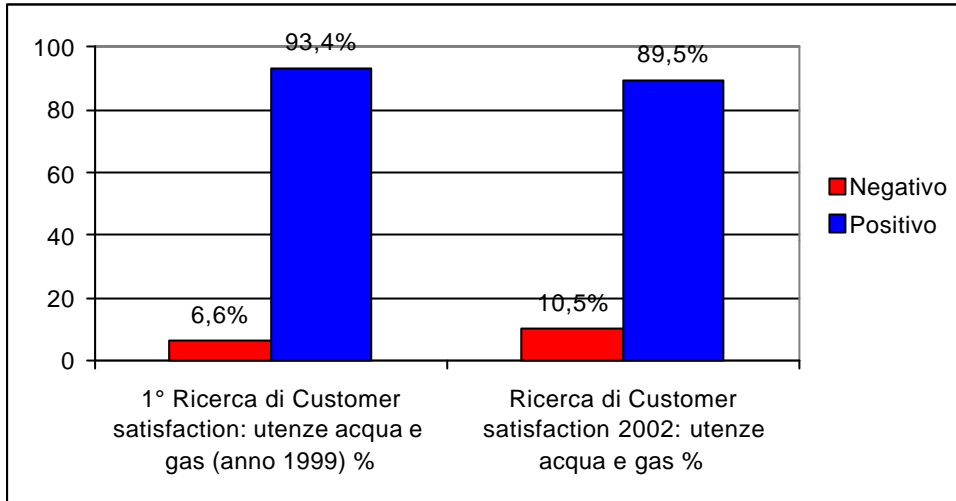


Gli aspetti legati al contatto allo sportello hanno sempre visto il loro punto debole nei tempi di attesa allo sportello. Anche in questa ultima ricerca i risultati non sono stati favorevoli, ma come si evince dalla tabella si nota un trend di miglioramento: si passa dal 40% al 51% di soggetti soddisfatti. Gli aspetti legati alla sfera del personale hanno invece subito una leggera flessione nei gradienti che può essere comunque attribuita a fenomeni periodici legati all'attività di ASA e non a fattori strutturali.

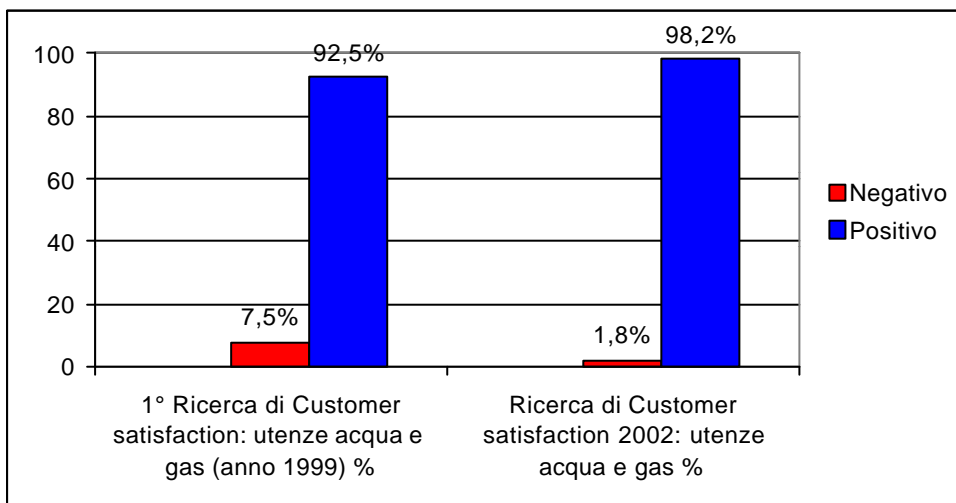
Servizio di fornitura

TEMPESTIVITÀ ED EFFICIENZA DEGLI INTERVENTI TECNICI

Acqua

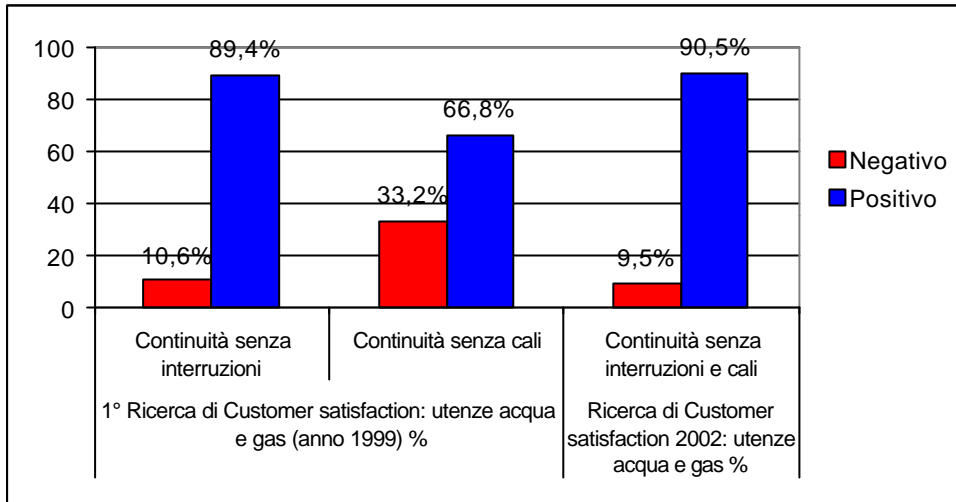


Gas

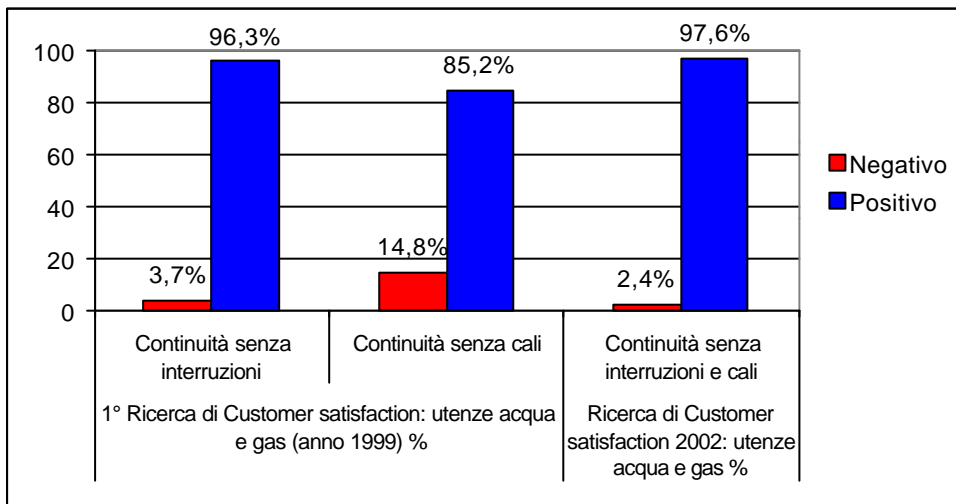


CONTINUITÀ NELLA FORNITURA

Acqua



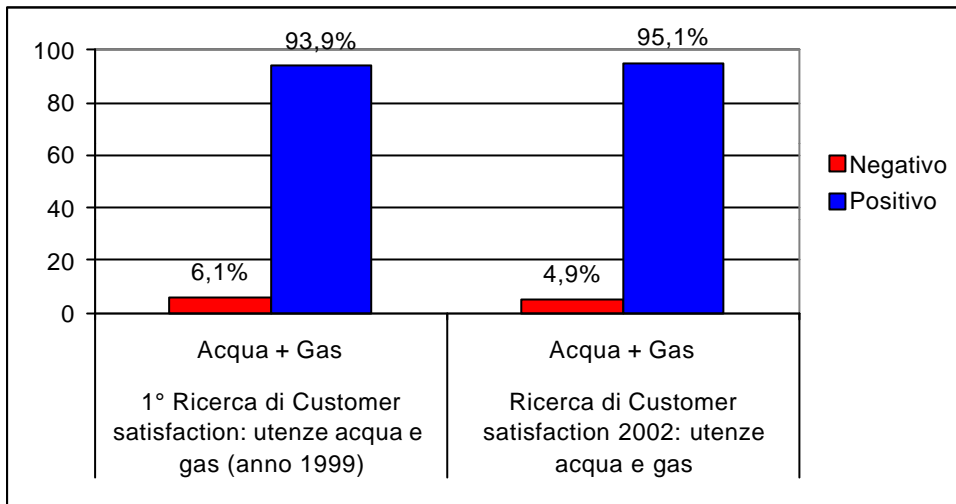
Gas



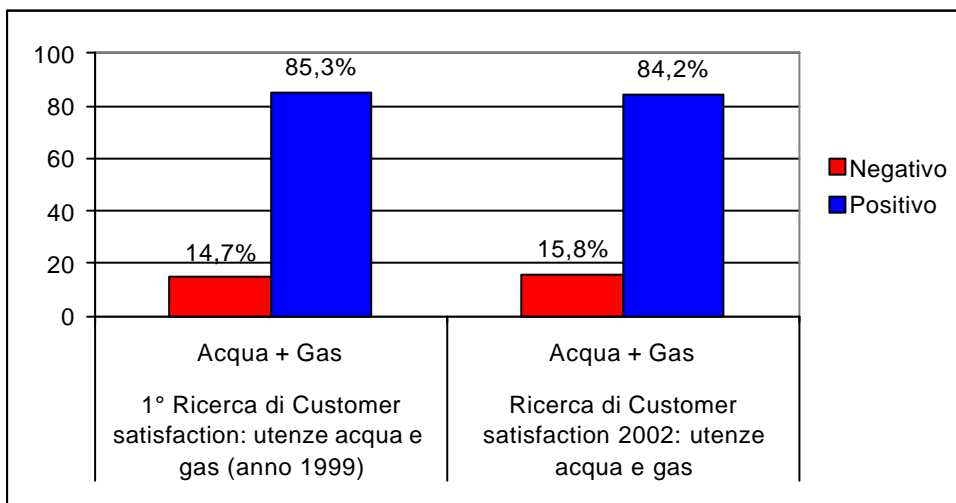
Il servizio di fornitura dal punto di vista della tempestività ed efficienza degli interventi tecnici rimane pressoché invariato ed è riuscito a mantenere degli standard qualitativi ottimali. ASA ha dimostrato impegno nel migliorare la qualità nella continuità della fornitura sia del gas che dell'acqua raggiungendo livelli di gradimento quasi unanimi.

Fatturazione

ADEGUATEZZA DEL FORMATO



COMPRESIBILITÀ DELLA FATTURA



Infine gli aspetti legati alla fatturazione, che già nella "1° Ricerca di Customer satisfaction: utenze acqua e gas" sono risultati di gradimento alla clientela si sono confermati anche questo anno adeguati alle esigenze.