

# Indagine di soddisfazione del Cliente

La Mondo Acqua S.p.A. ha promosso un'indagine sulla percezione della qualità del Servizio Idrico Integrato

25 Marzo 2019

## FINALITÀ:

- rilevare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi offerti;
- raccogliere idee, suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- verificare l'efficacia delle politiche attuate;
- favorire l'emersione di bisogni latenti, ponendo al centro il Cliente e le sue esigenze;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei Clienti nei confronti di chi eroga il servizio;
- individuare eventuali difformità nelle esigenze dei Clienti intervistati, in base alle caratteristiche dei differenti target;
- migliorare i servizi offerti, attraverso processi di cambiamento attivati sulla base dei feedback raccolti, dando riscontro alle richieste che vengono fatte.

Il questionario predisposto contiene 5 blocchi di domande, che attengono all'erogazione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) nella sua globalità:

- a - qualità dell'acqua distribuita
- b - interruzioni del servizio idrico
- c - rapporti con l' Azienda
- d - bollettazione
- e - valutazione complessiva del SII

Il questionario è stato inviato a partire dal mese di Gennaio 2019, in allegato alle fatture emesse, così da cercare di coinvolgere il più vasto campione possibile di Utenti in modo rapido e con costi contenuti

Il questionario è stato proposto agli Utenti con una breve presentazione in cui è stato spiegato lo scopo dell'indagine e le modalità di restituzione dello stesso.

Per rendere massima la collaborazione si è insistito sull'anonimato delle risposte.

Dall'indagine sono stati interessati gli Utenti dei Comuni di:

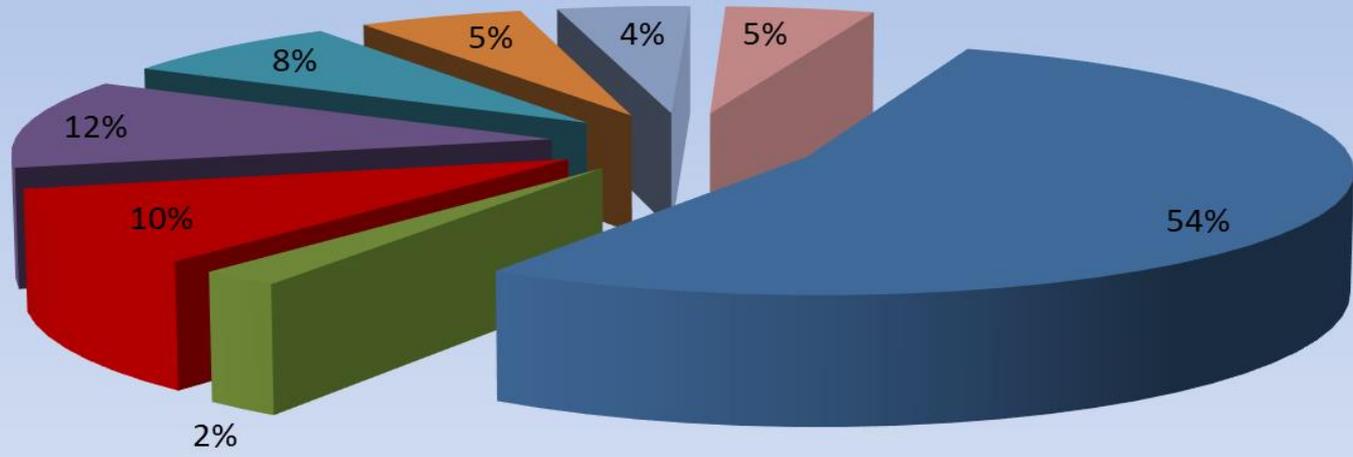
**Mondovì, Briaglia, Vicoforte,  
Villanova M.vì, Roccaforte M.vì,  
Frabosa Soprana, San Michele  
M.vì, Bene Vagienna**

Per un complessivo numero di utenze pari a 14.291

# Hanno risposto al questionario 181 utenze

Mondovì 97, Briaglia 4, Vicoforte 18, Villanova M.vì  
21, Roccaforte M.vì 14, Frabosa Soprana 10, San  
Michele M.vì 8, Bene Vagienna 9.

**Questionari compilati**



- Mondovì
- Briaglia
- Vicoforte
- Villanova M.vì
- Roccaforte M.vì
- Frabosa Soprana
- San Michele M.vì
- Bene Vagienna

La percentuale media dei  
questionari compilati è stata  
pari al:  
**1,3 %**

Decisamente superiore rispetto a quella delle indagini di customer satisfaction condotte in precedenza tramite lo sportello Utenze della Mondo Acqua S.p.A.

I questionari sono ANCORA in  
fase d'acquisizione

Vi preghiamo di inviare il presente modulo, debitamente compilato, a mezzo e-mail all'indirizzo [info@mondoacqua.com](mailto:info@mondoacqua.com); posta ordinaria o direttamente presso gli uffici siti in Via Venezia, 6/B - 12084 Mondovì.

Ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e cogliamo l'occasione per porgere i nostri migliori saluti.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

COMUNE:

1) L'acqua che le viene erogata è buona?

 SI ABB. NO NON SO

2) Durante l'anno, ha avuto interruzioni di servizio?

 SI NO NON SO

SE "SI":

 CON PREAVVISO SENZA PREAVVISO NON SO

3) Ha avuto rapporti con l'azienda?

 SI NO

A - Il personale è educato?

 SI ABB. NO NON SO

B - Il personale è competente?

 SI ABB. NO NON SO

C - L'azienda ha risposto alle sue richieste e ai suoi reclami in tempi adeguati?

 SI ABB. NO NON SO

D - Le risposte sono comprensibili?

 SI ABB. NO NON SO

E - I tempi di esecuzione degli interventi sono adeguati?

 SI ABB. NO NON SO

F - Gli orari degli uffici sono adeguati alle sue esigenze?

 SI ABB. NO NON SO

4) Le bollette sono comprensibili?

 SI ABB. NO NON SO

A - Arrivano in tempo utile per essere pagate entro la scadenza?

 SI ABB. NO NON SO

5) Complessivamente, come valuta con un voto da 1 a 10 il servizio? (inserire un numero da 1 a 10)

 NON SO

Tutte le schede pervenute sono state inserite in un foglio di calcolo Excel appositamente predisposto.

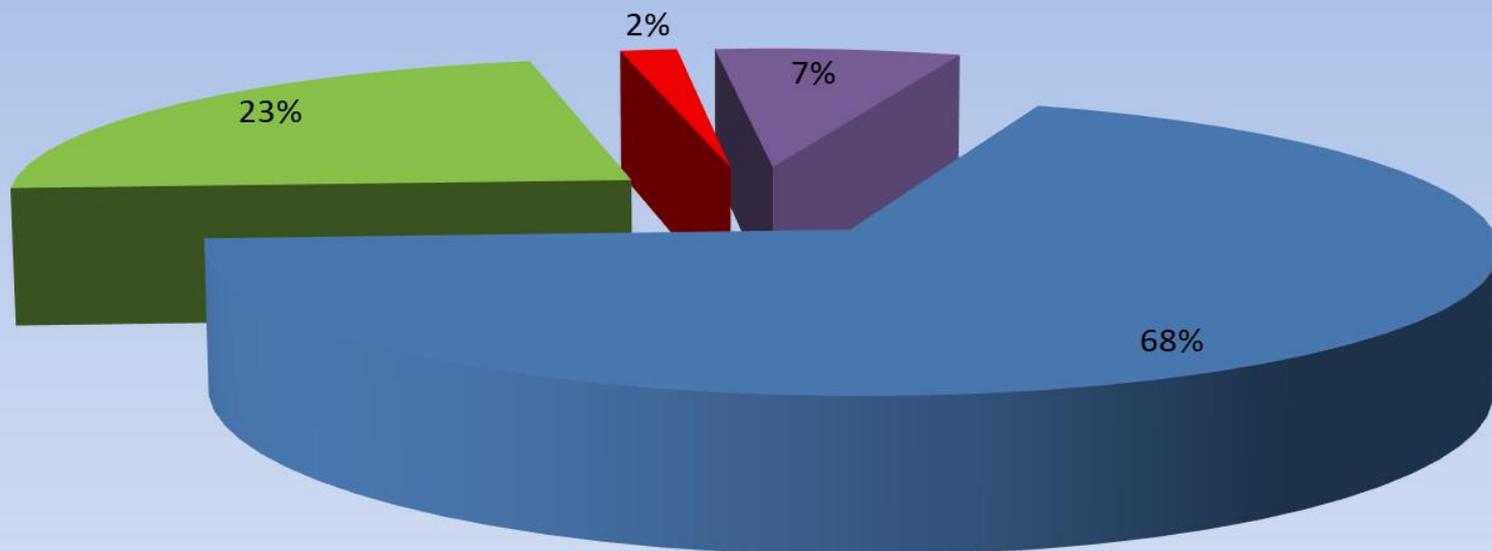
Prima dell'elaborazione dei risultati le schede sono state controllate, riscontrando una percentuale di errore inferiore all' 1%, quindi perfettamente in linea con le precedenti indagini.

Il materiale cartaceo è stato fascicolato per Comune e conservato in archivio.

# Analisi dei dati

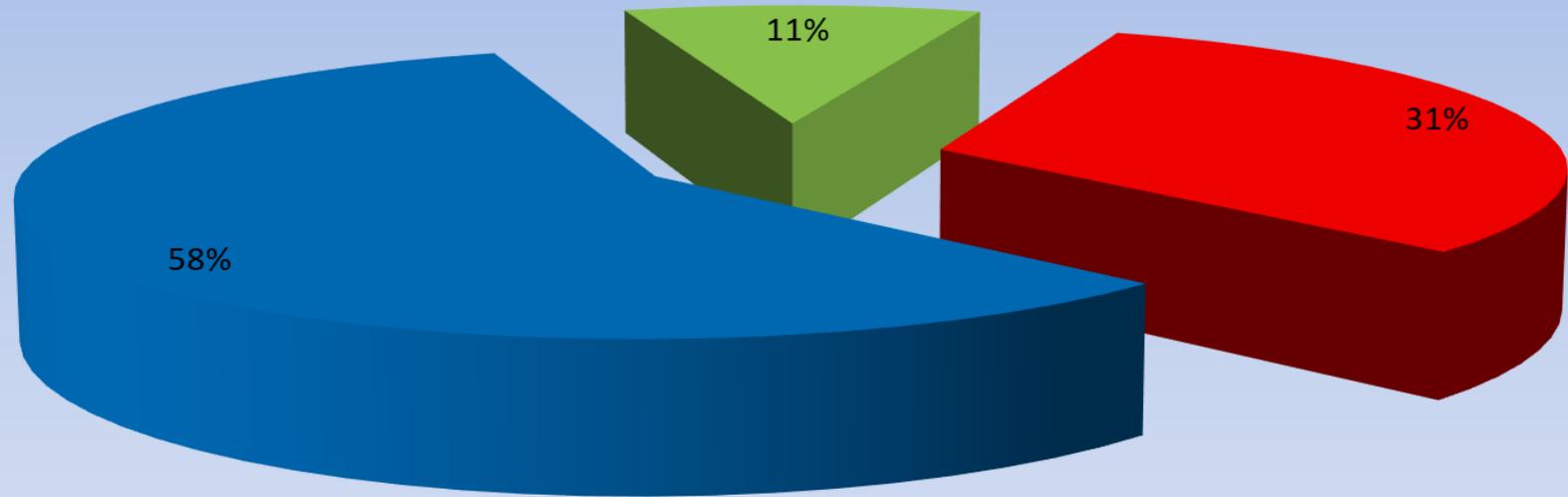
Dalle schede pervenute sono stati estrapolati i dati con lo scopo di analizzare nello specifico il giudizio dei propri Clienti, in modo da conoscere e rispondere alle loro esigenze in un'ottica di “Customer Satisfaction”

L'acqua che le viene erogata è BUONA ?



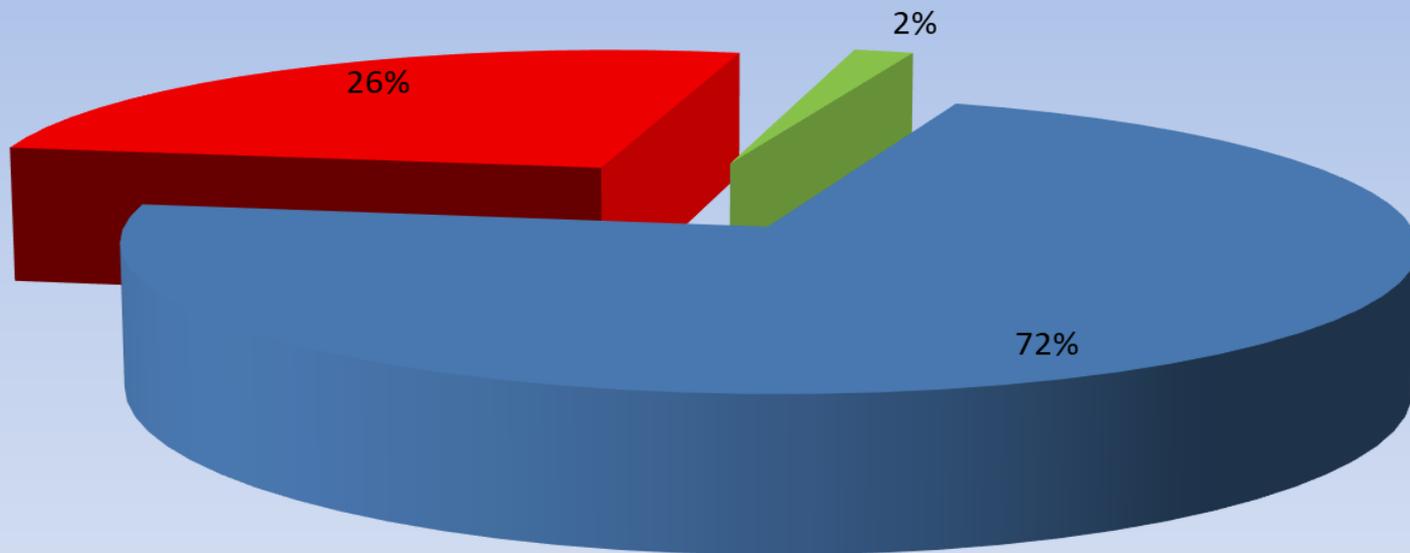
■ SI ■ ABB ■ NO ■ NON SO

Durante l'anno, ha avuto interruzioni di servizio ?



■ SI    ■ NO    ■ NON SO

**Durante l'anno ha avuto interruzioni di servizio?  
se "SI"**

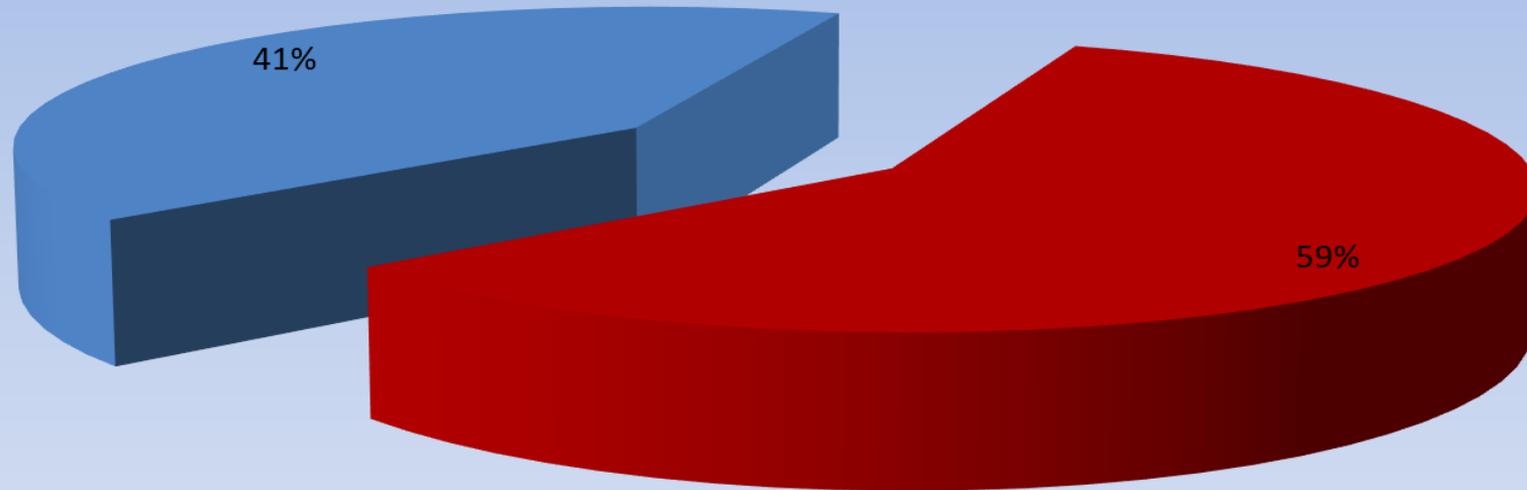


■ CON PREAVVISO

■ SENZA PREAVVISO

■ NON SO

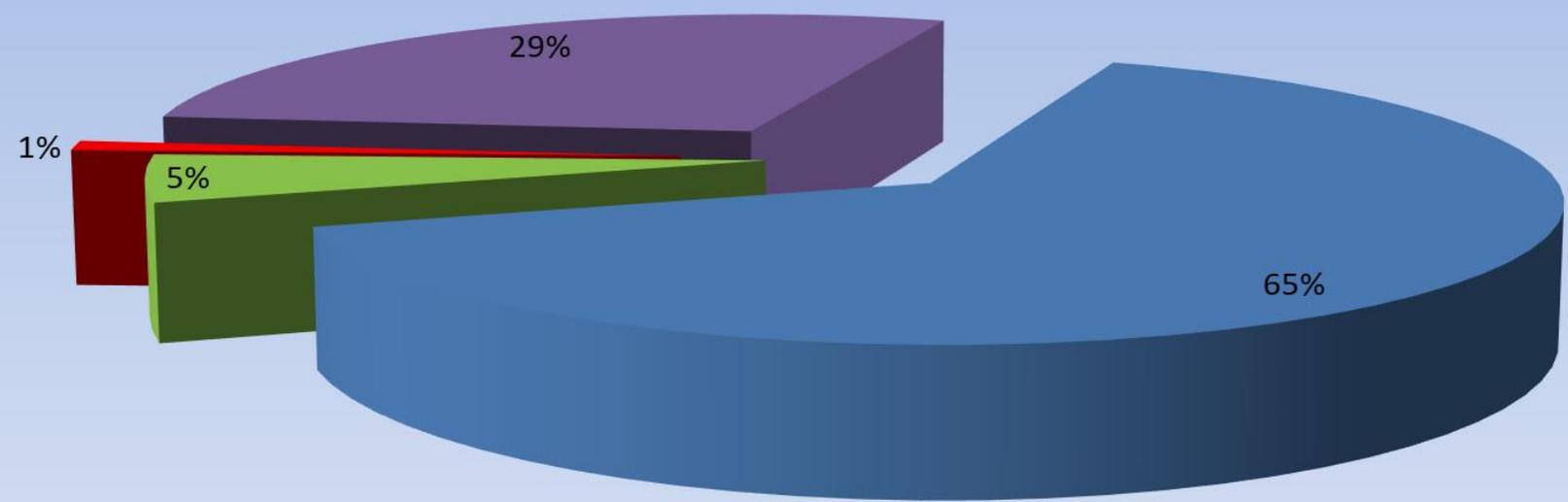
Ha avuto rapporti con l'Azienda ?



■ SI

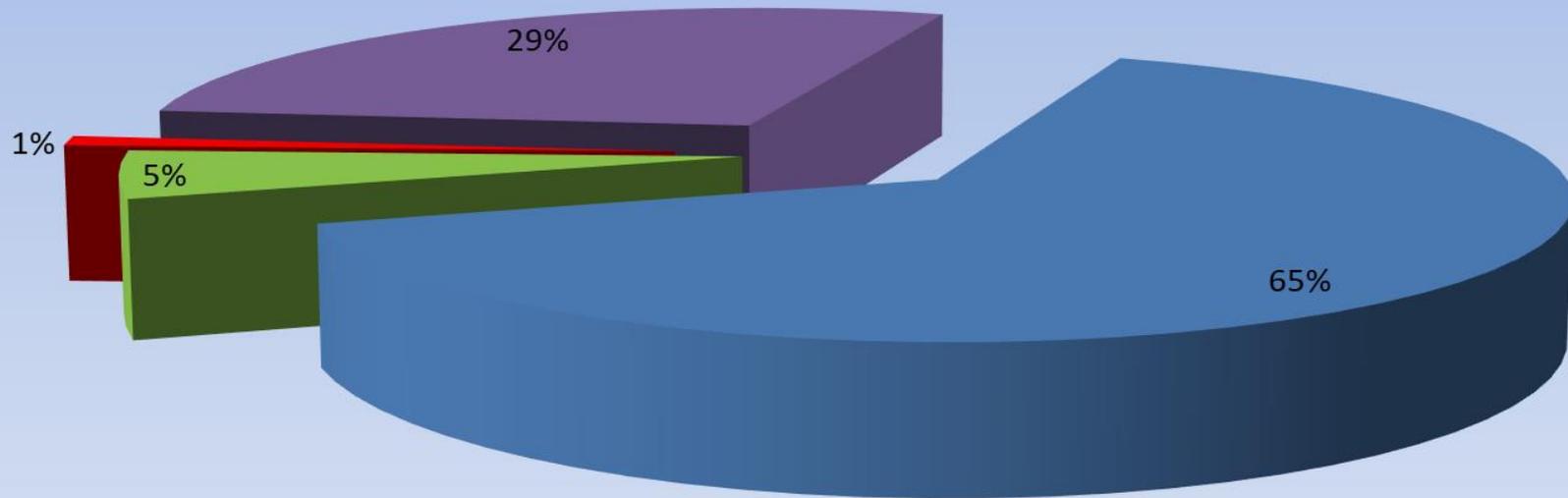
■ NO

**Il personale è educato?**



■ SI      ■ ABB      ■ NO      ■ NON SO

## Il personale è competente?



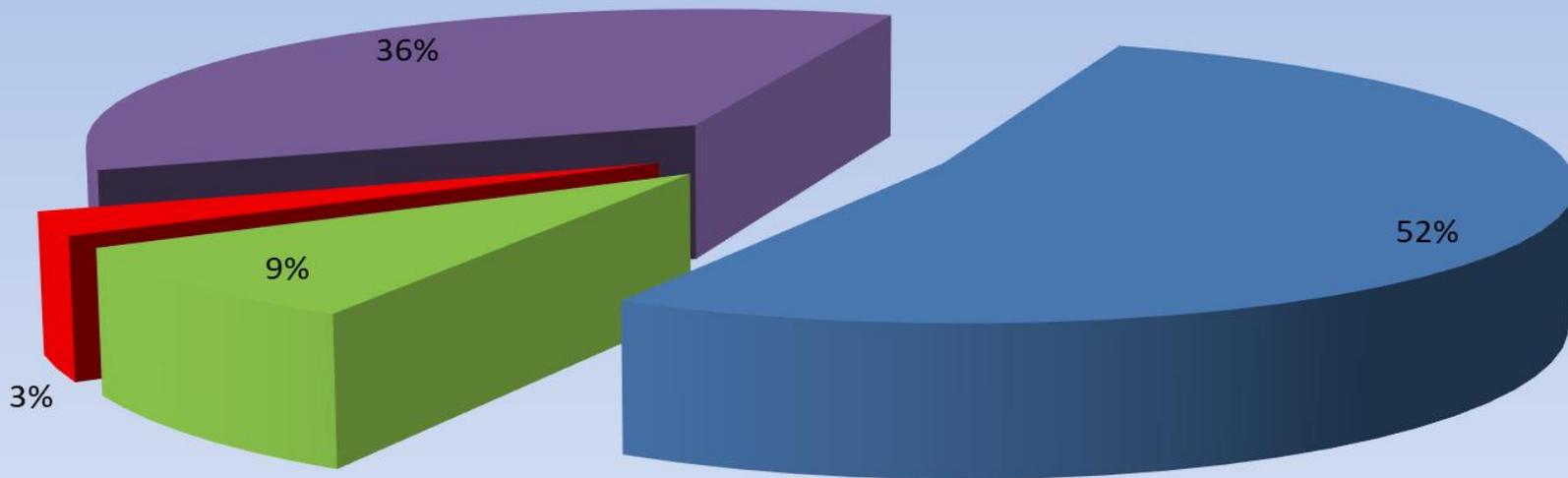
■ SI

■ ABB

■ NO

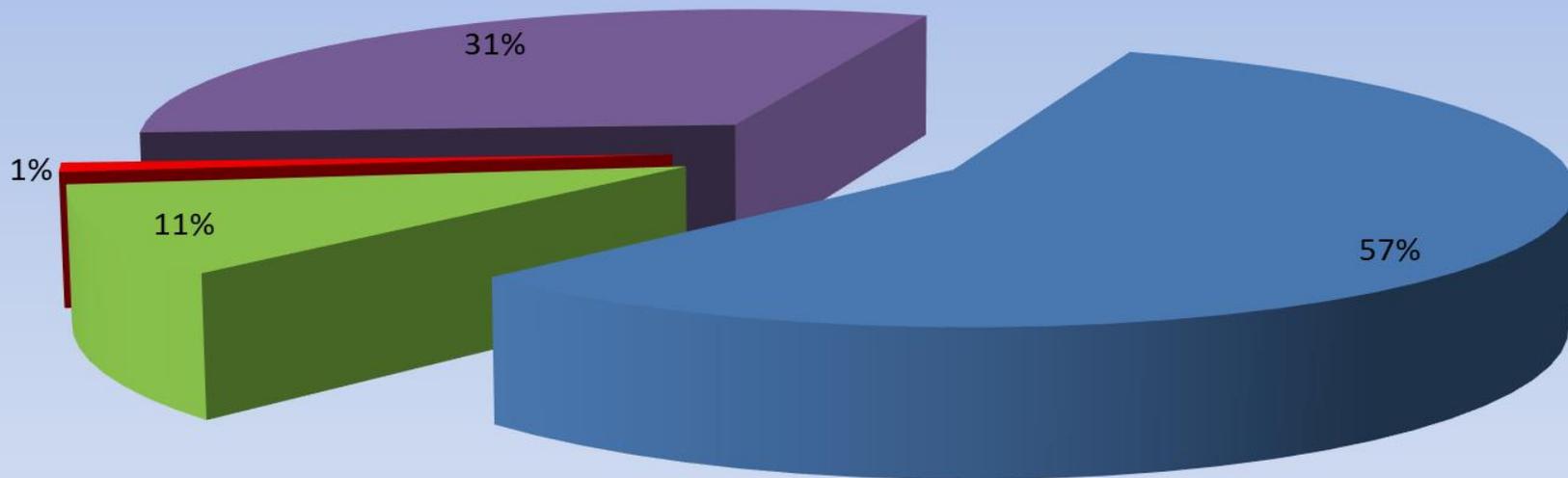
■ NON SO

L'azienda ha risposto alle sue richieste  
e ai suoi reclami in tempi adeguati ?



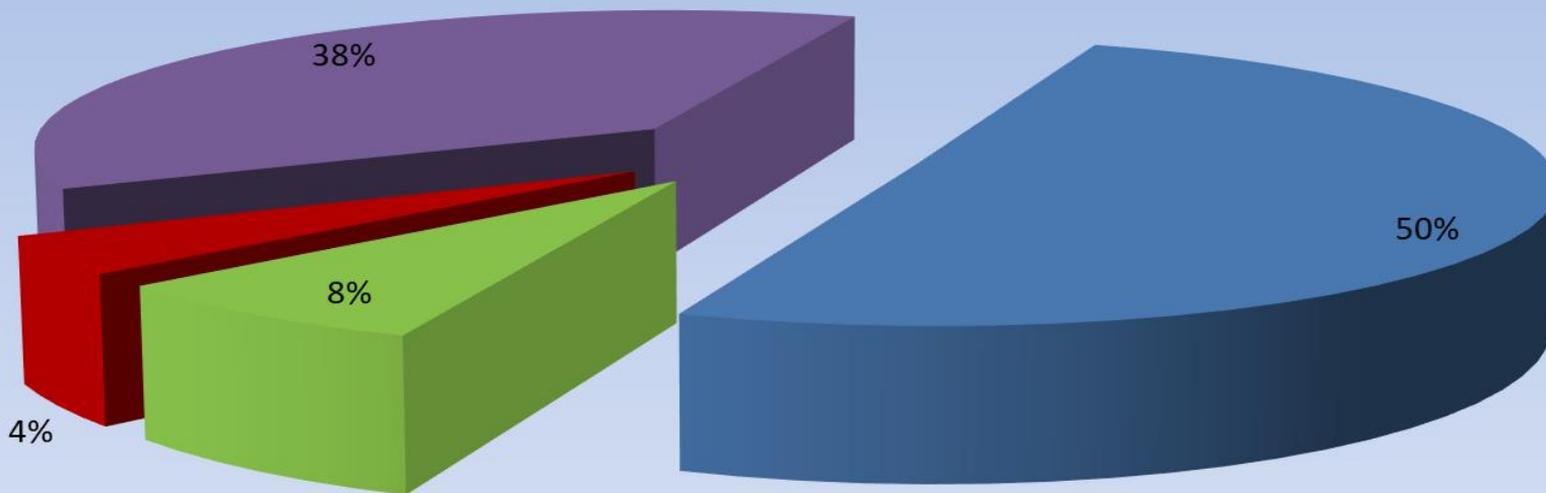
■ SI   ■ ABB   ■ NO   ■ NON SO

**Le risposte sono comprensibili ?**



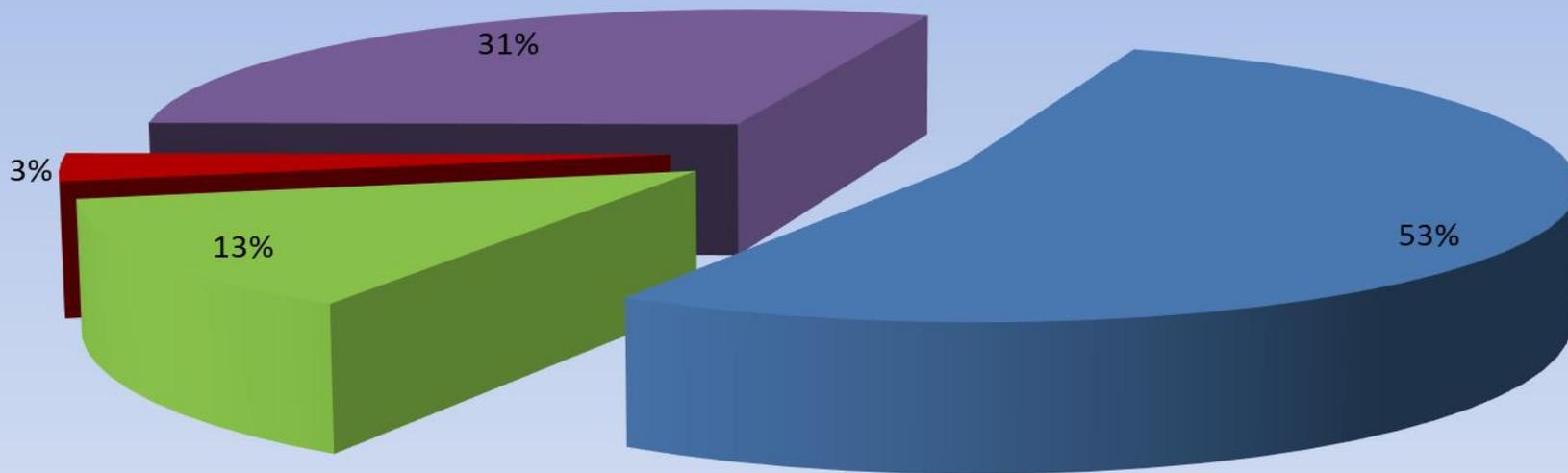
■ SI   ■ ABB   ■ NO   ■ NON SO

**I tempi di esecuzione degli interventi  
sono adeguati ?**



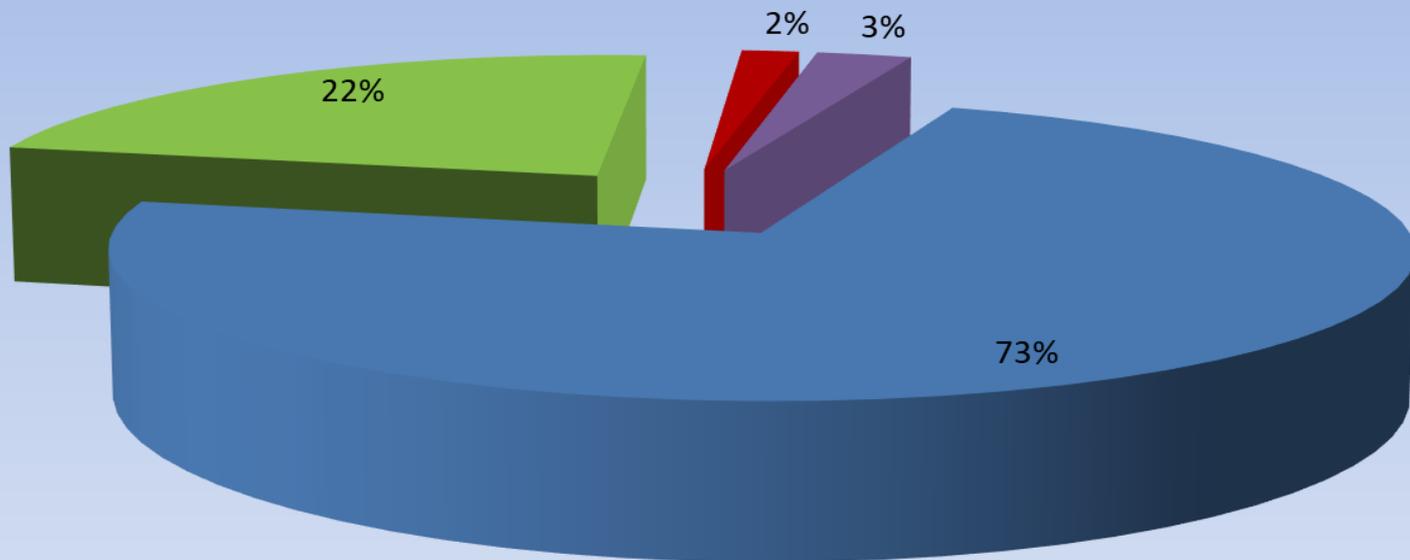
■ SI ■ ABB ■ NO ■ NON SO

**Gli orari degli uffici sono adeguati alle sue esigenze?**



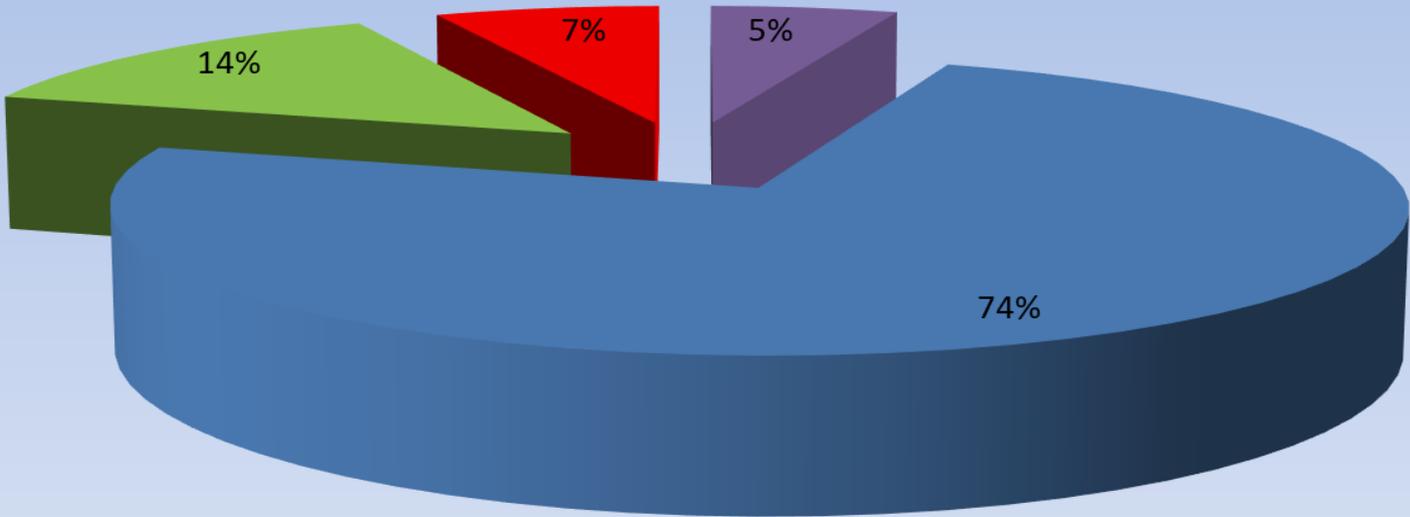
■ SI ■ ABB ■ NO ■ NON SO

**Le bollette sono comprensibili ?**



■ SI   ■ ABB   ■ NO   ■ NON SO

**Le bollette  
arrivano in tempo utile per essere pagate entro la scadenza ?**



■ SI   ■ ABB   ■ NO   ■ NON SO

Infine è stato richiesto all'utenza di esprimere un voto, da 1 a 10, sul servizio idrico integrato nel suo complesso, così come gestito dalla Mondo Acqua S.p.A.

La valutazione media complessiva  
del servizio erogato si è attestata  
su un voto di eccellenza pari a:

8,7

# Conclusioni

Gli esiti delle indagini di C.S. rappresentano uno dei momenti più importanti della rilevazione, poiché dal loro esame dipende la successiva definizione delle azioni di intervento, per cercare di adeguare i servizi ai bisogni del cittadino: una corretta lettura ed interpretazione dei risultati favorisce il processo di apprendimento organizzativo, oltre che la giusta conclusione del lavoro di indagine.

Analizzando nel loro complesso i risultati ottenuti, è possibile evidenziare che l'acqua è considerata una risorsa di buona qualità.

Oltre il 59% ha avuto occasione di contattare il Gestore.  
Chi lo ha fatto ne è rimasto decisamente soddisfatto.

# Conclusioni

La maggior parte del campione considera le bollette comprensibili, in particolare OLTRE il 90 % degli intervistati ritiene che le bollette siano sufficientemente comprensibili (73% Sì, 22% Abbastanza).

Il valore medio dei giudizi espressi – valutando con un voto da 1 a 10 il S.I.I. si attesta su **8,7**.

Nel suo complesso il servizio erogato è promosso a pieni voti.

# I risultati delle indagini: utilizzo e diffusione

A conclusione del lavoro di indagine assume un rilievo fondamentale la comunicazione all'interno e all'esterno dell'Azienda per far conoscere il risultato ottenuto, per aumentare la comunicazione nei confronti dei clienti in modo da sensibilizzare il raccordo fra la rilevazione della qualità percepita e i risultati che ne conseguono.

L'esito dell'indagine di C.S. sarà disponibile sul sito internet aziendale.

# I risultati delle indagini: utilizzo e diffusione

Dal punto di vista della diffusione dei risultati all'interno dell'Azienda, il valore strategico della C.S. dipende dalla sua integrazione in un'ottica sistemica con tutti i processi di produzione dei Servizi; in tal modo diventa uno strumento di innovazione e cambiamento, sia culturale che organizzativo.

Risulta di centrale importanza abituarsi a considerare le prestazioni erogate dalla prospettiva di chi le riceve, mettendosi nei panni dell'Utente, superando l'autoreferenzialità: solo in tal modo si comprendono eventuali disallineamenti fra ciò che chi eroga i servizi ritiene importante e ciò che invece è rilevante per chi ne usufruisce.