



CADF

La Fabbrica dell'Acqua

Analisi della Customer Satisfaction Utenti

Anno 2020

Novembre 2020



Obiettivi dell'indagine e metodologia



Gli obiettivi dell'indagine

La presente indagine è rivolta alla definizione del grado di soddisfazione degli utenti della Società CADF S.p.A., gestore del Servizio Idrico Integrato in 11 Comuni della Provincia di Ferrara.

Essa si pone come obiettivi principali da perseguire i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction per ciascun aspetto considerato (driver);
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle “Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali”.



Metodologia

Per la rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'anno 2020 si è scelto di operare in modo diverso rispetto ai precedenti anni.

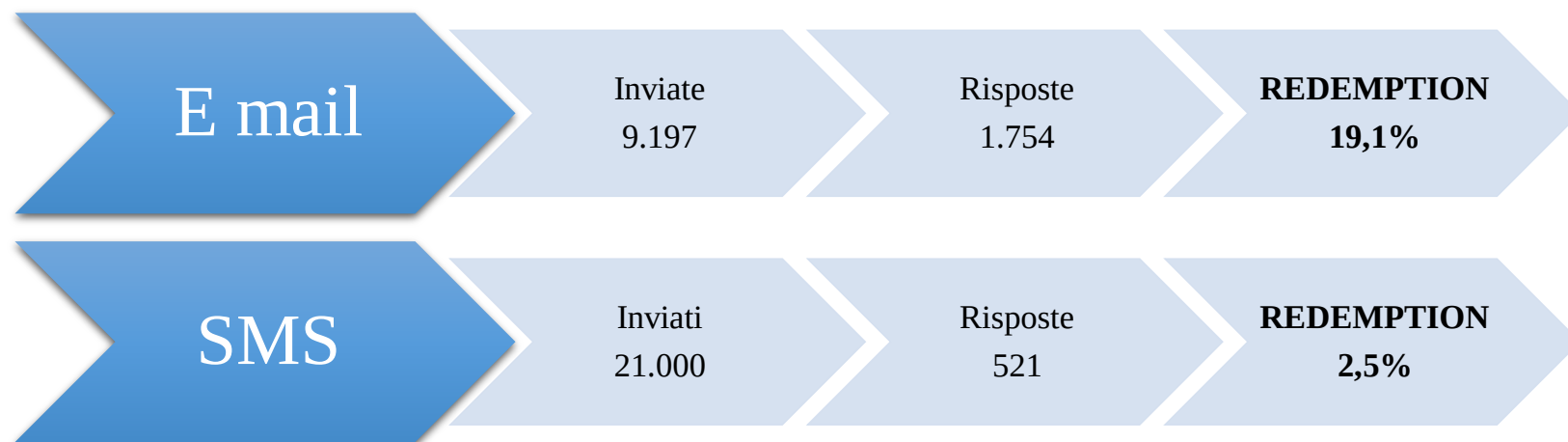
La metodologia adottata nelle precedenti rilevazioni era la CATI, che si poneva un obiettivo numerico di 600 interviste. Da quest'anno si è invece scelta la metodologia CAWI, integrando un invito spedito tramite mail e uno tramite SMS.

La metodologia CAWI presenta, a nostro avviso, molti vantaggi:

- Permette di raggiungere un numero più ampio di utenti;
- Dà modo di raccogliere l'opinione di un target più giovane;
- Dà la possibilità ai soggetti di scegliere il momento in cui dedicare tempo alla compilazione dell'indagine, senza essere invasivi;
- Fa ottenere risposte e giudizi più attendibili in quanto non distorti dal dover esprimere l'opinione ad un intervistatore.



Numerosità



**TOTALE
RISPOSTE
2.275**

	Comacchio	Altri comuni
Numerosità	1.012	1.263



Il campione

Sono stati intervistati 2.275 utenti di CADF, mediante metodologia CATI.

Il periodo di rilevazione è ottobre – novembre 2020.

	Sesso	%
	Maschio	58,9
	Femmina	41,1

	Area	%
	Comacchio	44,5
	Altri comuni	55,5

	Classe di età	% 2020	% 2018
	18-34 anni	3,6	2,0
	35-44 anni	12,5	3,0
	45-54 anni	25,2	10,1
	55-64 anni	28,7	15,6
	65-75 anni	23,7	28,7
	Oltre 75 anni	6,4	40,5

	Titolo di studio	2020 %	2018 %
	Nessuno/elementare	2,7	39,5
	Media inferiore	19,3	26,7
	Media superiore	54,6	25,6
	Laurea o titolo di studio maggiore	23,4	8,3



Fattori analizzati

Le caratteristiche del servizio (driver) monitorate sono state:

1. La qualità dell'acqua relativamente al sapore
2. La qualità dell'acqua relativamente all'odore
3. La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza
4. La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni
5. La regolarità di pressione dell'acqua
6. La cortesia e disponibilità del personale al telefono
7. I tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'operatore
8. I tempi di risposta alle sue domande / richieste poste via email / sportello on line / fax o lettera
9. Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo
10. La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento
11. La cortesia e disponibilità dei letturisti
12. La chiarezza e comprensibilità della bolletta



Gli indici di soddisfazione

Per ogni aspetto indagato, il presente documento riporterà:

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

Risponde alla domanda "quanto è soddisfacente questo aspetto?", calcolando la percentuale dei soddisfatti del servizio.

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Risponde alla stessa domanda di soddisfazione, facendo però una media e considerando quindi anche i giudizi negativi.



Gli indici di soddisfazione

INDICE DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante questo aspetto?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Incrociando la media di soddisfazione con l'indice di importanza attribuito per ogni aspetto, sarà possibile definire la mappa delle priorità.



Executive Summary



L'indice di Soddisfazione Generale, misurato tramite domanda diretta e che considera i clienti che attribuiscono un livello di soddisfazione pari o superiore a 6, è di 88,2.



Executive Summary

Per quanto riguarda la mappa delle priorità di intervento sono emersi come punti di forza di CADF:

- La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni
- La cortesia e disponibilità del personale al telefono
- La cortesia e disponibilità dei letturisti
- La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza
- La qualità dell'acqua relativamente all'odore
- La regolarità di pressione dell'acqua
- La cortesia e disponibilità del personale degli sportelli

I driver risultati poco soddisfacenti ma anche ritenuti meno importanti dai clienti sono

- La chiarezza e comprensibilità della bolletta
- Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo
- I tempi di risposta alle sue domande / richieste poste via email / sportello on line / fax o lettera
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'operatore
- La qualità dell'acqua relativamente al sapore.

Quest'anno non emergono punti soddisfacenti ma meno importanti o poco soddisfacenti ma importanti per gli utenti (nella mappa le aree comunicare e migliorare sono vuote).



Executive Summary

Il 39,5% del campione nel corso dell'ultimo anno ha contattato il personale dell'azienda. Questo dato è in aumento rispetto alla precedente rilevazione (10,4% contatti).

Questo dato conferma la necessità di potenziare questi canali di comunicazione.

Emerge come poca conosciuta l'iniziativa Centro di Educazione Ambientale (57,5% dichiara di non esserne a conoscenza). Viene però valutata come molto importante (8,19, scala 1;10).

Solo per il 4,8% degli intervistati il servizio risulta peggiorato rispetto all'anno precedente. In particolare lamentano poca informazione e una scarsa chiarezza nelle bollette.

L'8,5% del campione ritiene invece che il servizio sia migliorato.

Il 57,5% dichiara di non bere l'acqua del rubinetto portando come motivazione principale l'abitudine all'utilizzo di acqua minerale.



Risultati



L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

è costruito tramite 2 fasi:

- definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (o SODDISFAZIONE GLOBALE «OVERALL»)

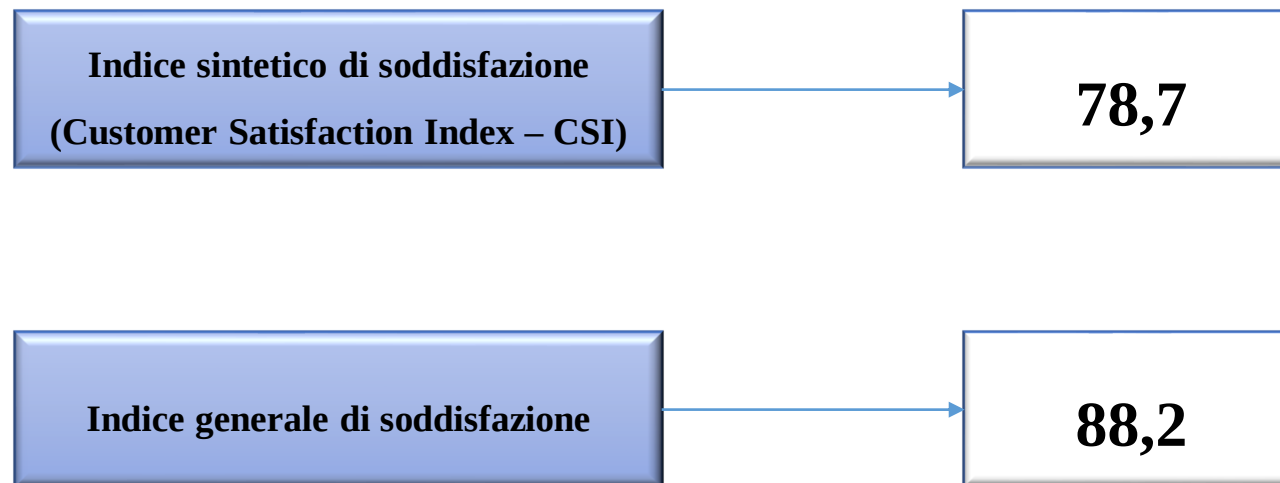
è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

"Considerando il servizio offerto dall'azienda CADF, quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?"

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda danno una valutazione maggiore o uguale a 6.



Indici generali



Indici generali

confronto per aree

	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI)	77,2	79,8	78,7

	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Indice di soddisfazione generale (overall)	86,7	89,4	88,2



Indici calcolati per singolo aspetto di analisi

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

INDICE DI IMPORTANZA:

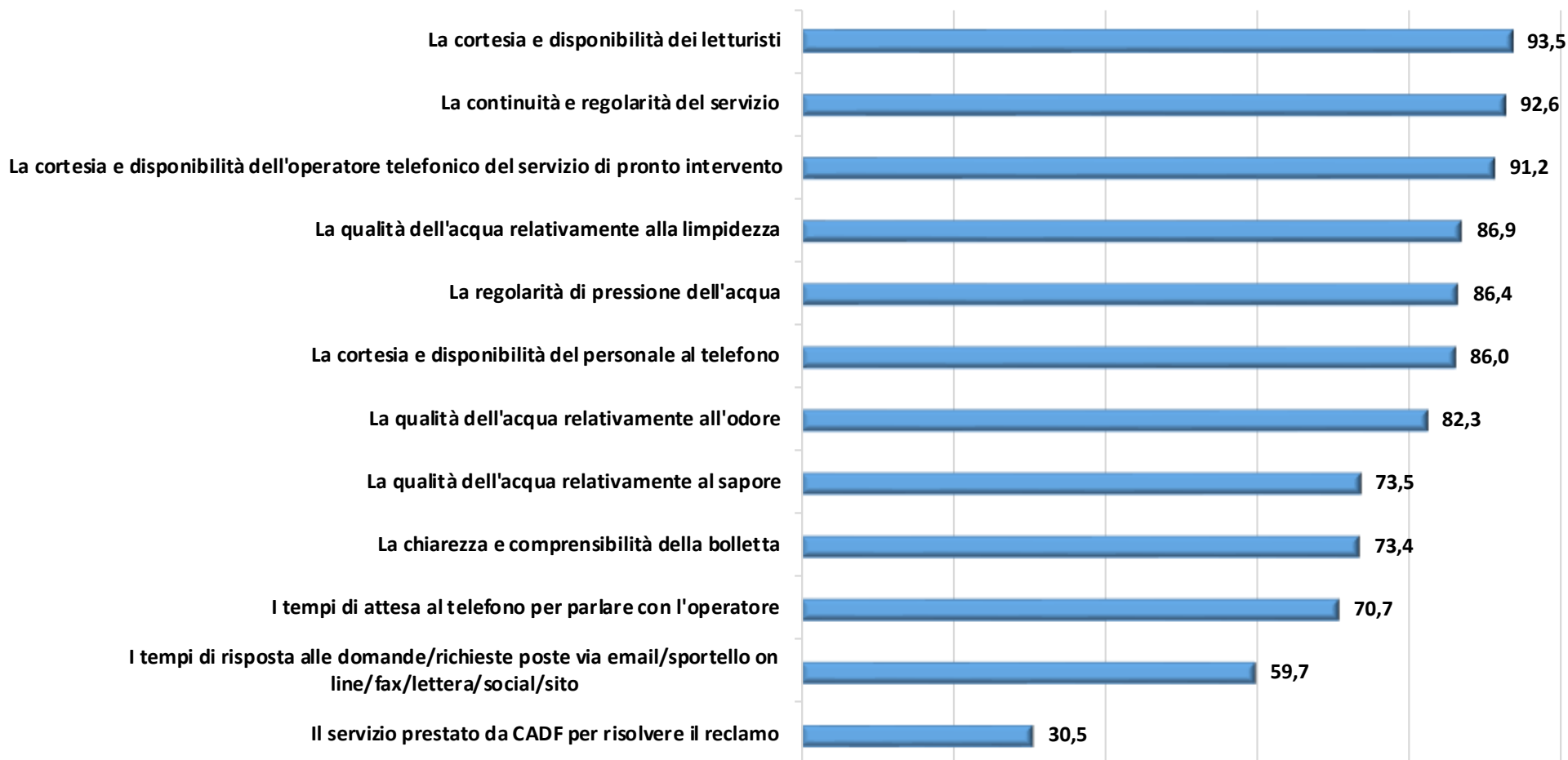
Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

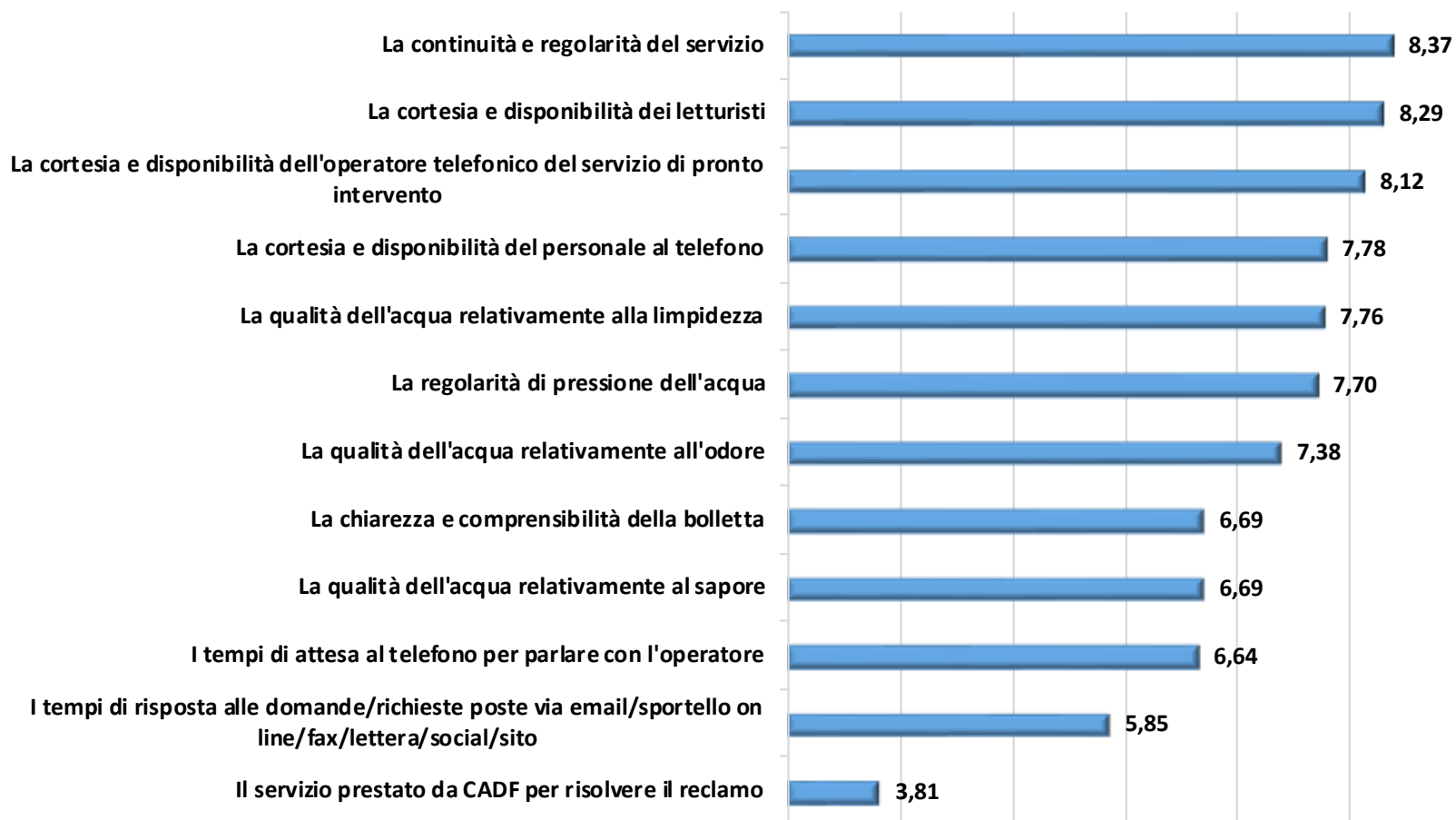
Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?



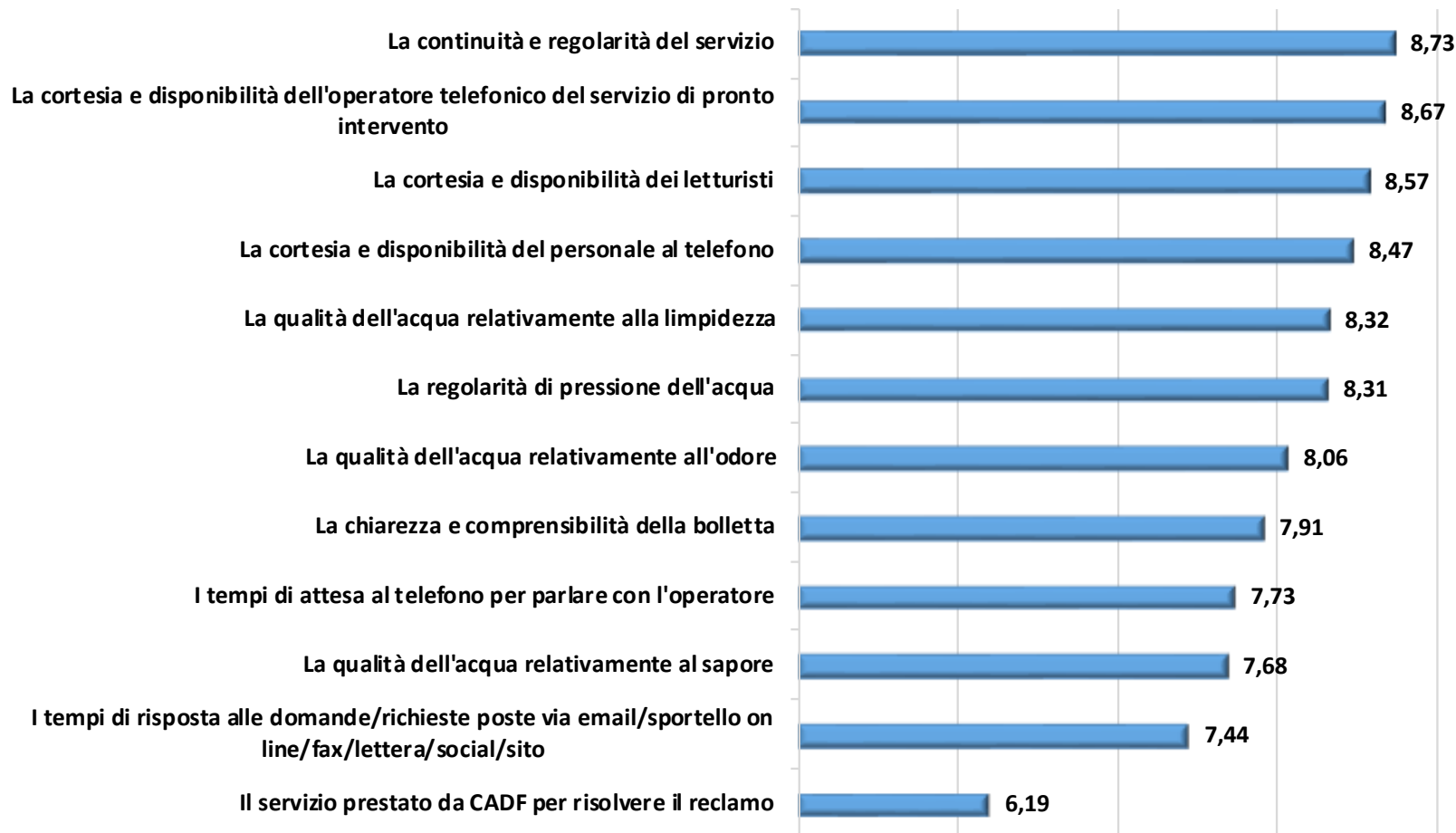
Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Indice di importanza



La mappa delle priorità



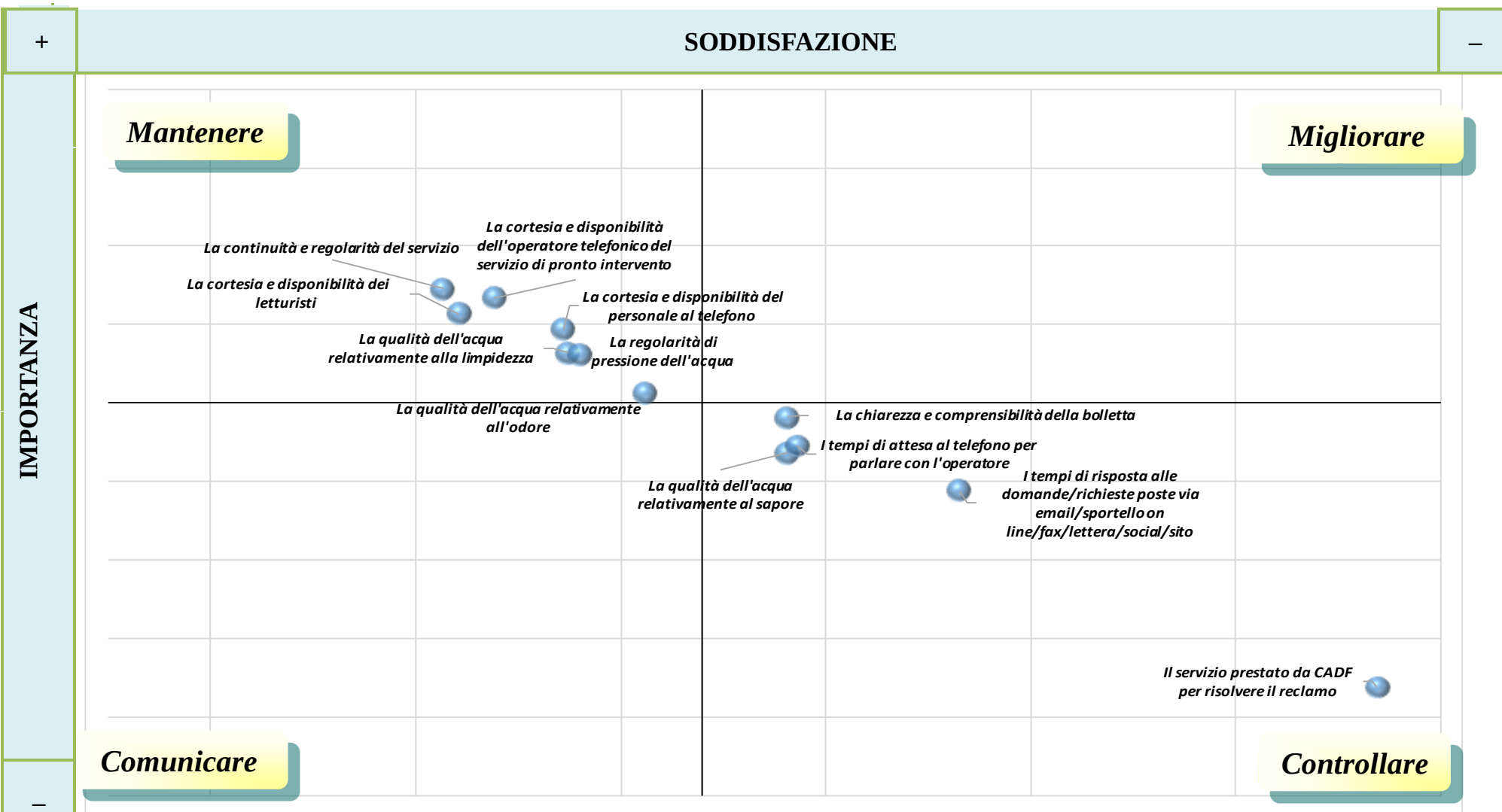
Mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

- Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.
- Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.
- Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.
- Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.



Mappa delle priorità di intervento

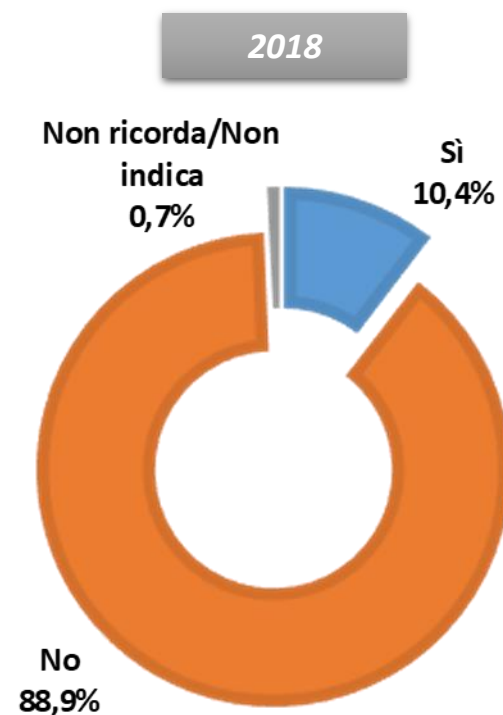
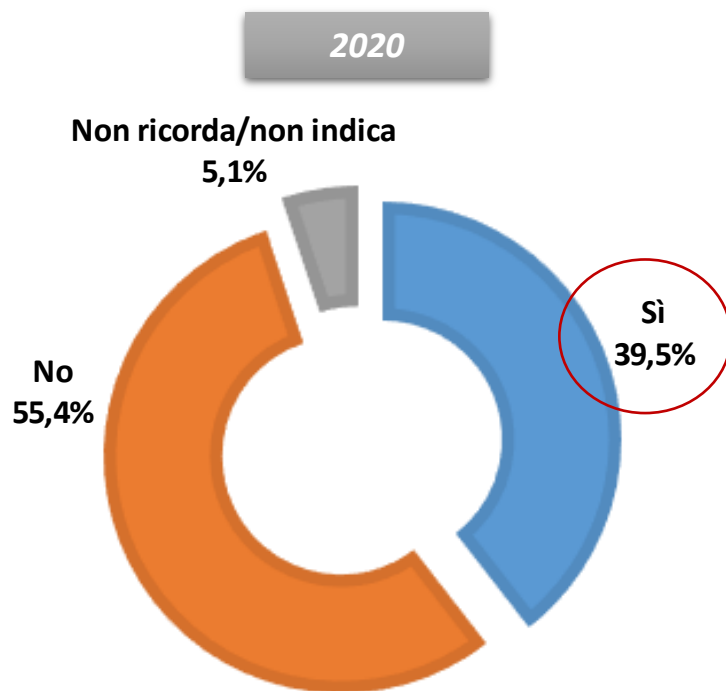


Altre tematiche



Contatto con CADF

Nel corso dell'ultimo anno ha contattato il personale dell'azienda CADF, per qualsiasi motivo?



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	39,3	39,6	39,5
No	55,9	54,9	55,4
Non ricorda/Non indica	4,7	5,5	5,1



Contatto con CADF

Attraverso quale mezzo ha contattato l'azienda CADF?
(se ha contattato nell'ultimo anno; N=898)

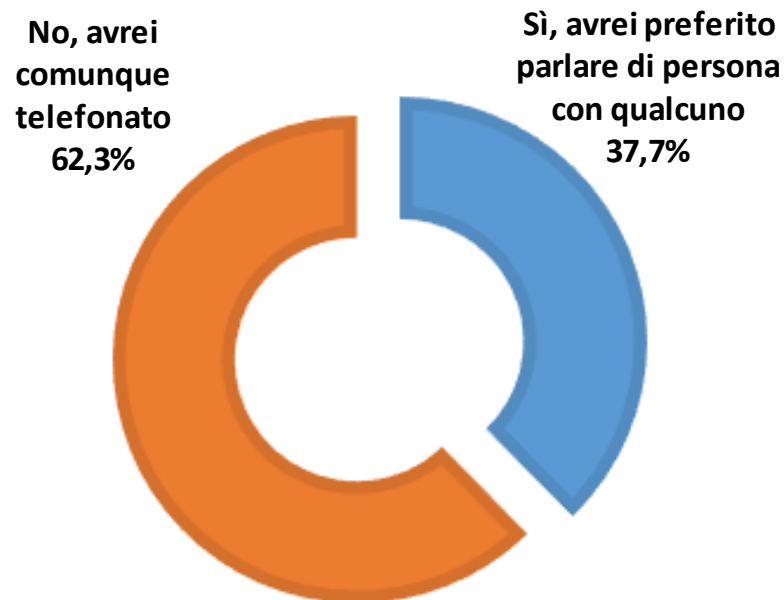
	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Per telefono al numero verde	68,1%	67,2%	67,6%
E-mail	21,4%	20,4%	20,8%
Lettera/fax	0,8%	0,6%	0,7%
Sportello on line	6,8%	6,6%	6,7%
Social aziendali		0,4%	0,2%
Sito aziendale	3,0%	4,8%	4,0%

** Per l'anno 2020 è stato eliminato l'opzione "contatto di persona, agli sportelli in quanto chiusi per emergenza COVID*



Preferenza contatto

Lei ha contattato CADF tramite numero verde. Avrebbe preferito invece un contatto di persona allo Sportello (se fosse stato possibile)?
(se ha contattato telefonicamente; N=607)



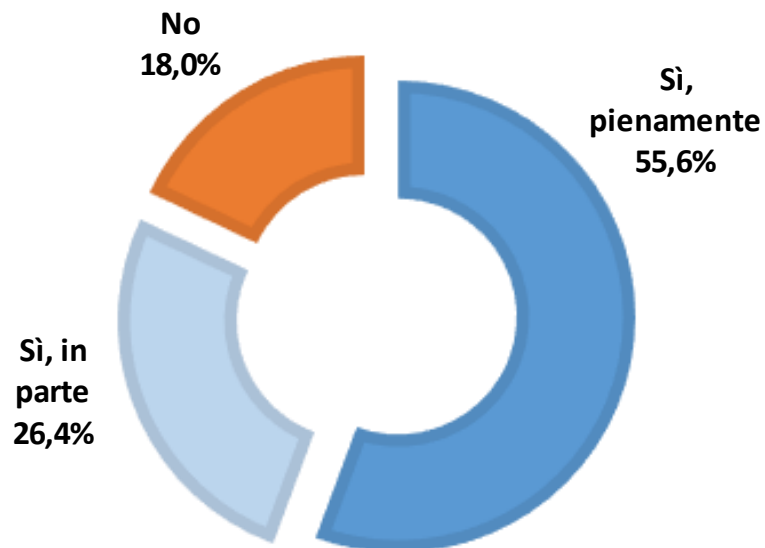
Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, avrei preferito parlare di persona con qualcuno	34,3	40,5	37,7
No, avrei comunque telefonato	65,7	59,5	62,3



Risoluzione tramite contatto

Attraverso il contatto telefonico, ha risolto il suo problema/ha avuto una risposta esaustiva alla sua richiesta?

(se ha contattato telefonicamente; N=607)

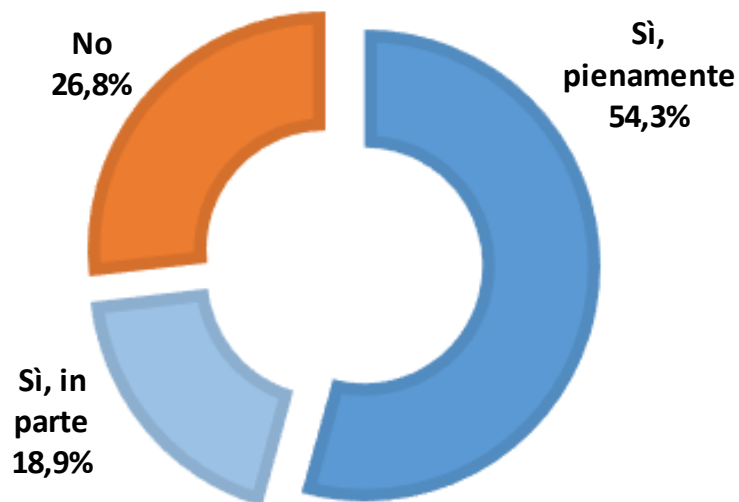


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, pienamente	55,7	55,7	55,6
Sì, in parte	23,6	28,6	26,4
No	20,7	15,8	18,0



Risoluzione tramite contatto

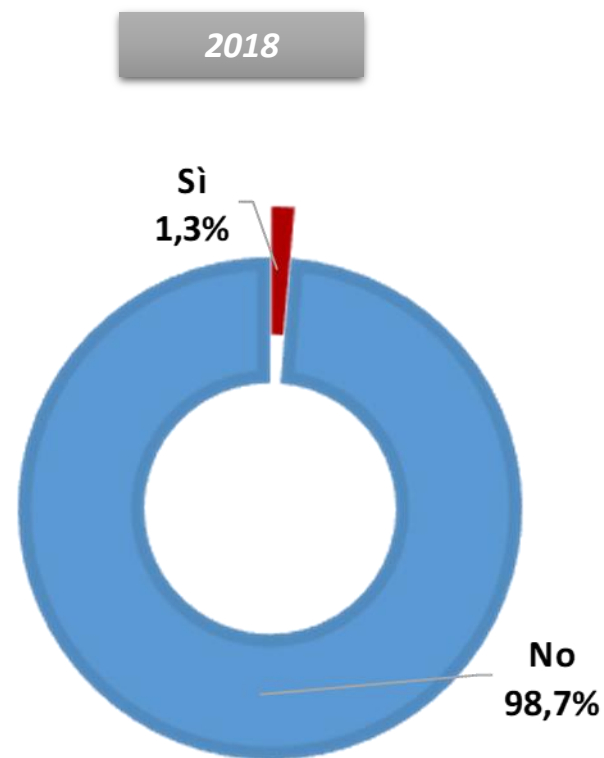
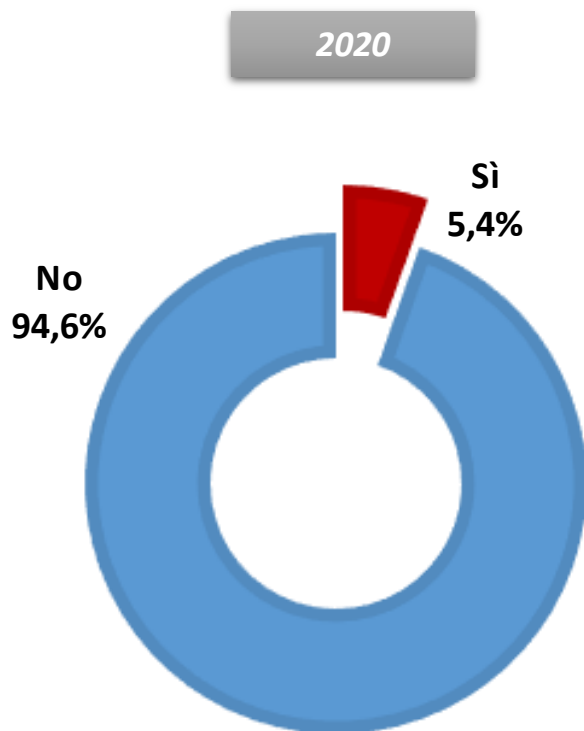
Attraverso il contatto via email/sportello on line/fax/lettera/social/sito, ha risolto il suo problema/ha avuto una risposta esaustiva alla sua richiesta?
(se ha contattato tramite questi canali; N=291)



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, pienamente	50,4	57,3	54,3
Sì, in parte	20,5	17,7	18,9
No	29,1	25,0	26,8



Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo scritto a CADF?

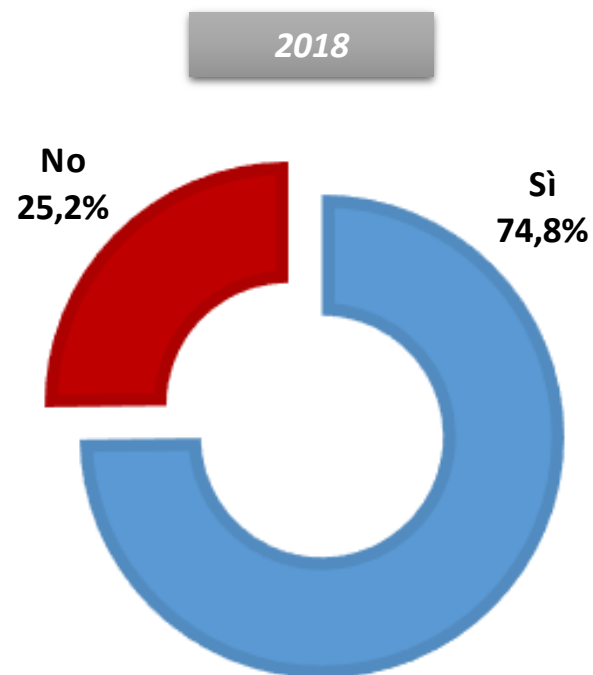
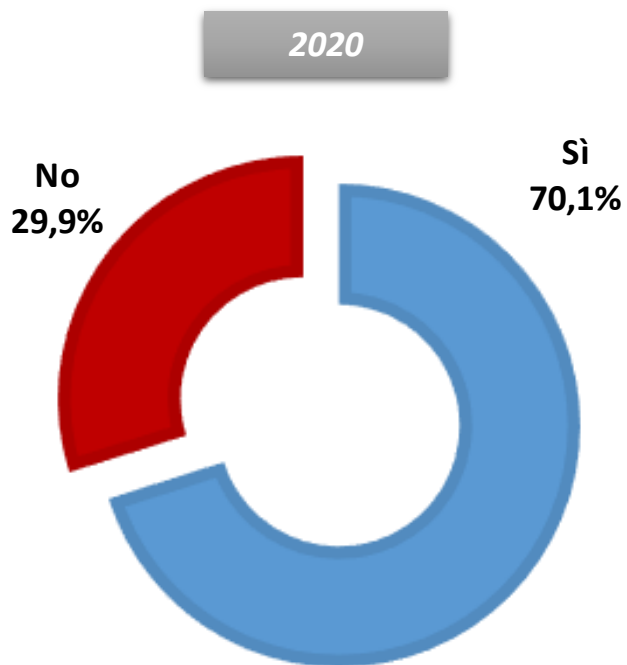


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	6,7	4,4	5,4
No	93,3	95,6	94,6



Guasto o emergenza

Per un guasto o un'emergenza del Servizio Idrico sa a chi rivolgersi prontamente?

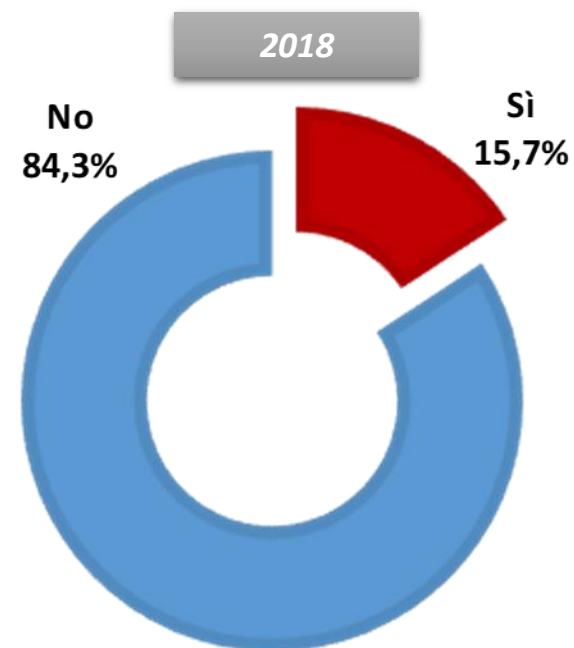
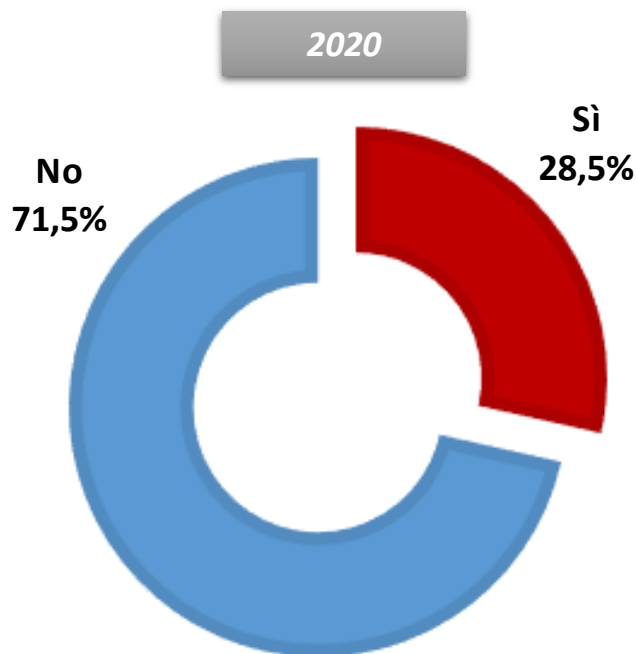


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	64,7	74,3	70,1
No	35,3	25,7	29,9



Pronto intervento

Le è mai capitato di richiedere il Pronto Intervento per il Servizio Idrico?
(se sa a chi rivolgersi; N=1.594)



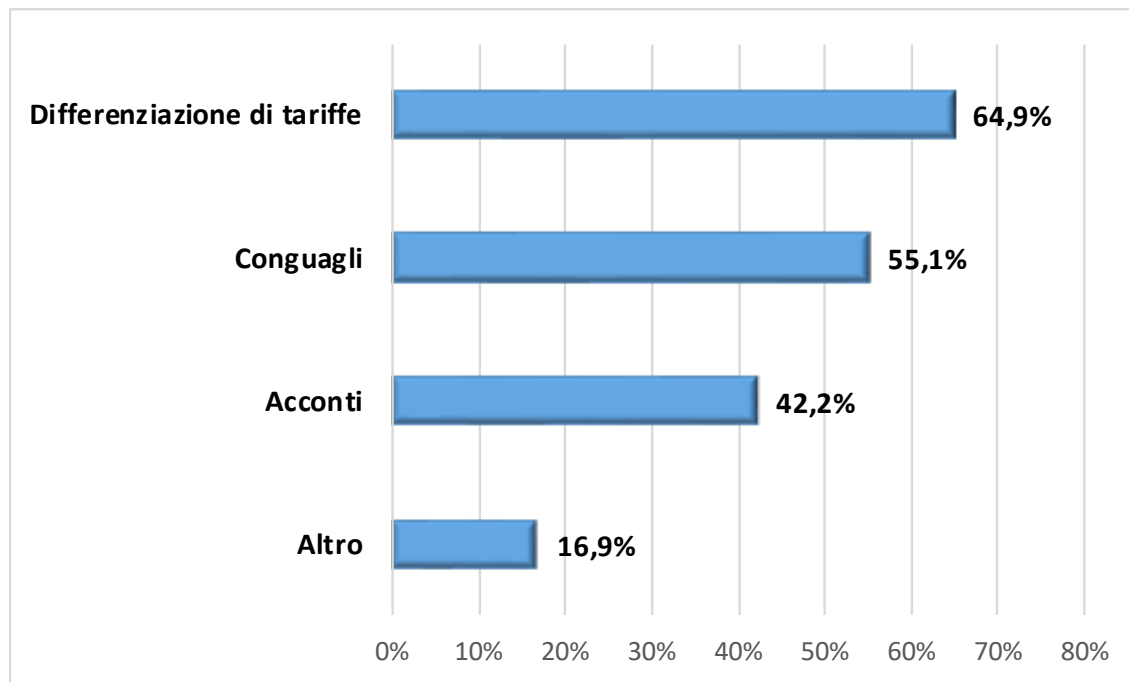
Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	26,1	30,2	28,5
No	73,9	69,8	71,5



Chiarezza fatturazione e informazioni

Cosa le risulta poco chiaro e comprensibile?
(possibili più risposte)

(se voto inferiore a 6 su chiarezza e comprensibilità bolletta; N=605)

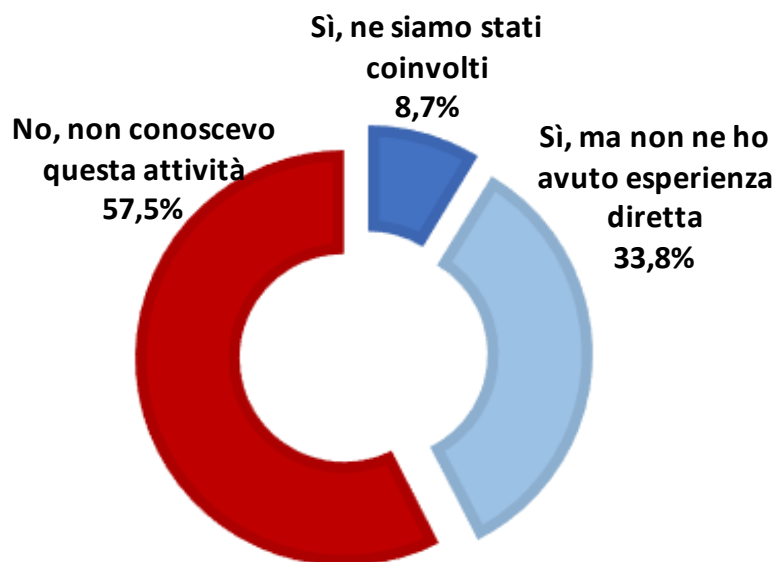


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Differenziazione di tariffe	60,5	68,3	64,9
Conguagli	54,3	55,7	55,1
Acconti	40,2	43,7	42,2
Altro	21,1	13,8	16,9

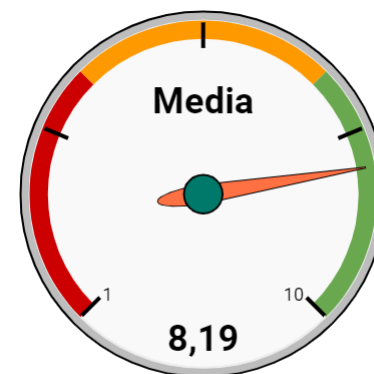


Centro Educazione Ambientale

È a conoscenza dell'attività del Centro di Educazione Ambientale di CADF per le scuole e la comunità: proposte didattiche, campagne di informazione e progetti di valorizzazione del territorio?



Quanto la ritiene importante?



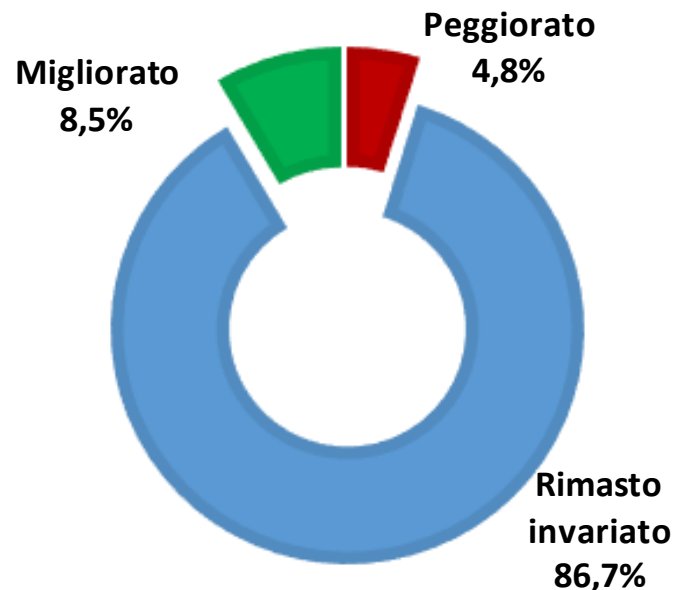
Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, ne siamo stati coinvolti	3,5	13,0	8,7
Sì, ma non ne ho avuto esperienza diretta	27,8	38,6	33,8
No, non conoscevo questa attività	68,8	48,5	57,5

Importanza	8,02	8,32	8,19
------------	------	------	------



Valutazione servizio offerto rispetto al 2019

Secondo lei, in riferimento allo scorso anno, il servizio offerto da CADF è:

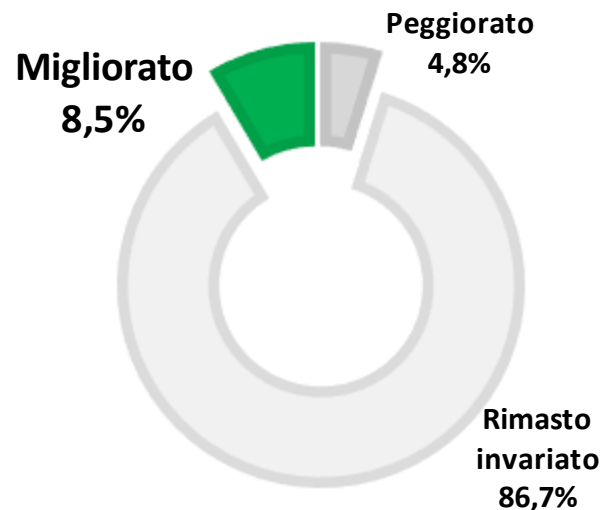


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Migliorato	8,5	8,6	8,5
Rimasto invariato	87,0	86,5	86,7
Peggiorato	4,5	5,0	4,8

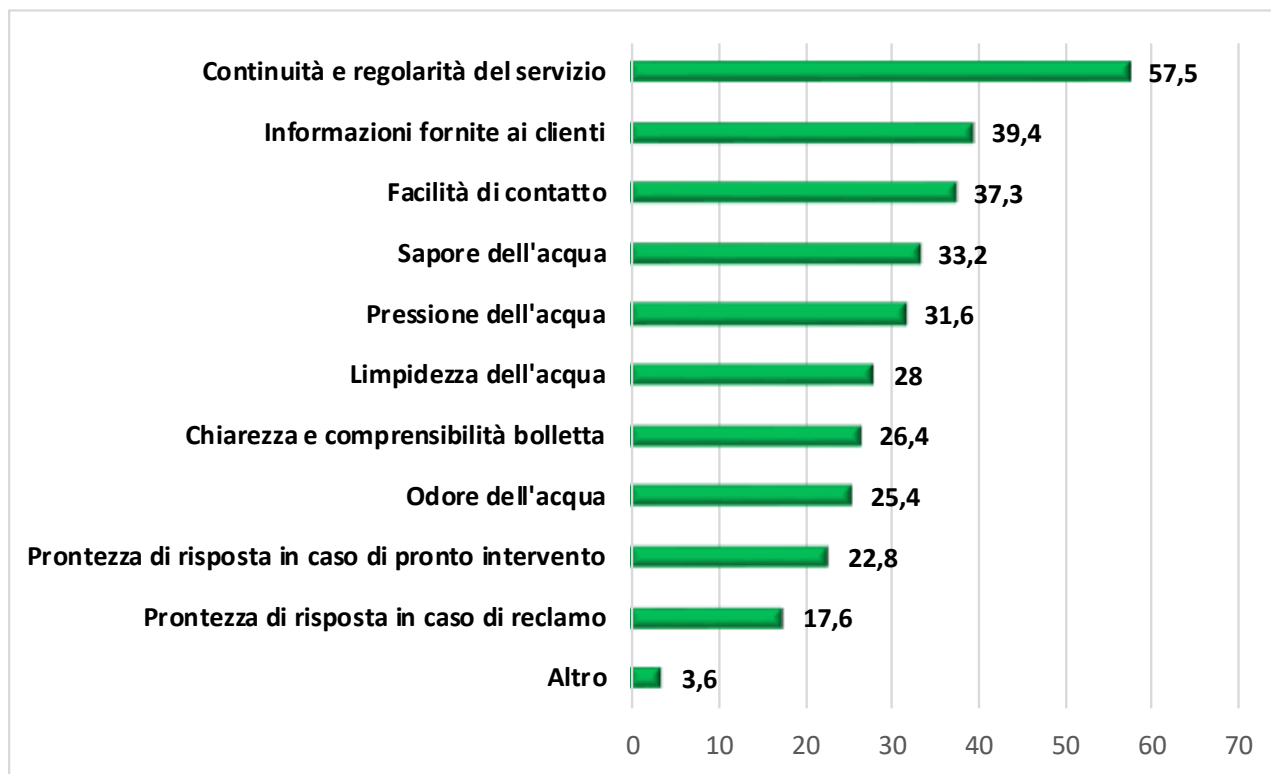


Valutazione servizio offerto rispetto al 2019

Secondo lei, in riferimento allo scorso anno, il servizio offerto da CADF è:



Per quali aspetti ha notato questa variazione?

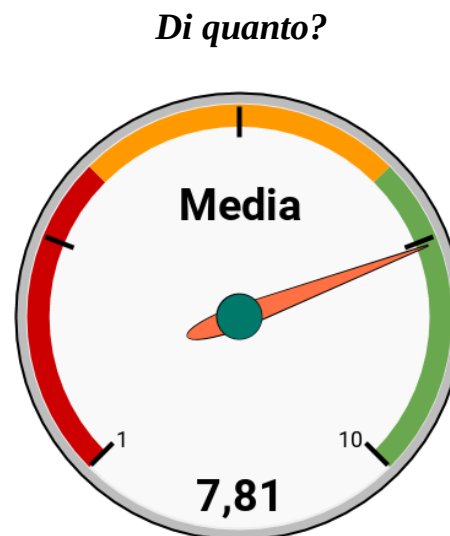
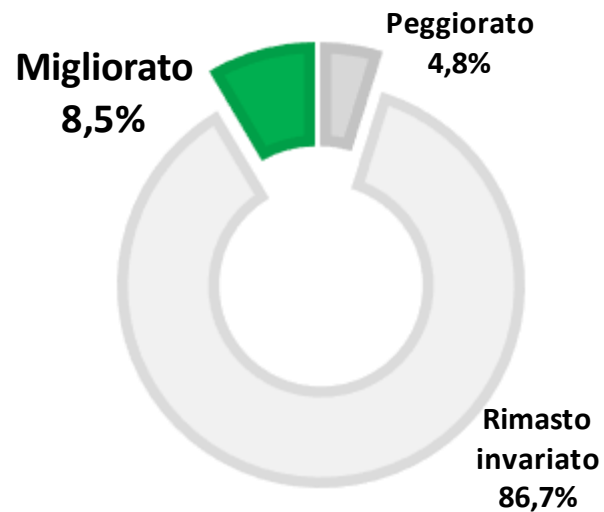


Valori percentuali;
Possibili più risposte
N=193



Valutazione servizio offerto rispetto al 2019

Secondo lei, in riferimento allo scorso anno, il servizio offerto da CADF è:



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Migliorato	7,84	7,80	7,81

Valori medi;
Scala 1:10



Utilizzo acqua potabile

**Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile.
Lei beve l'acqua del rubinetto?**

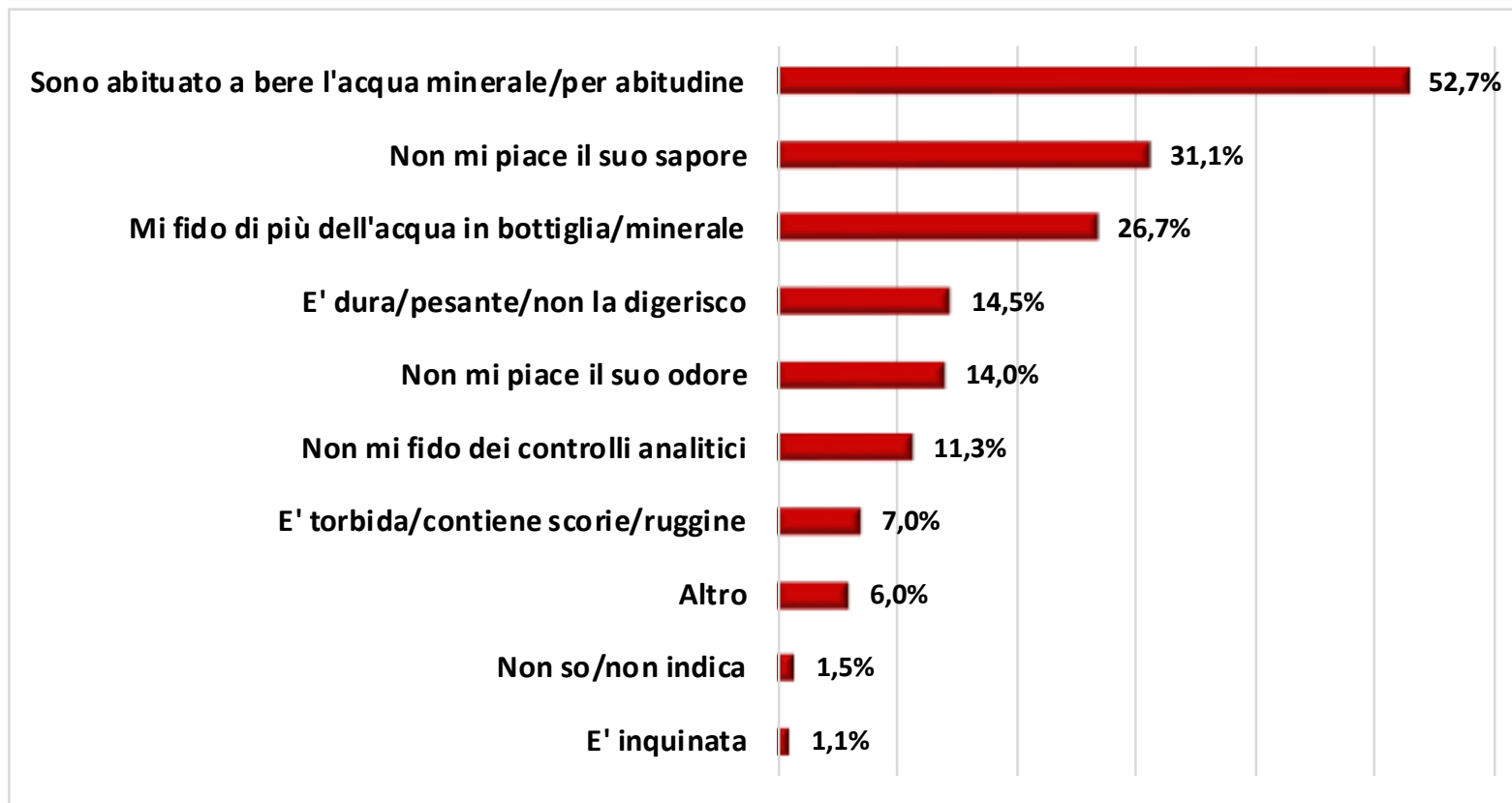


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	36,0	47,7	42,5
No	64,0	52,3	57,5



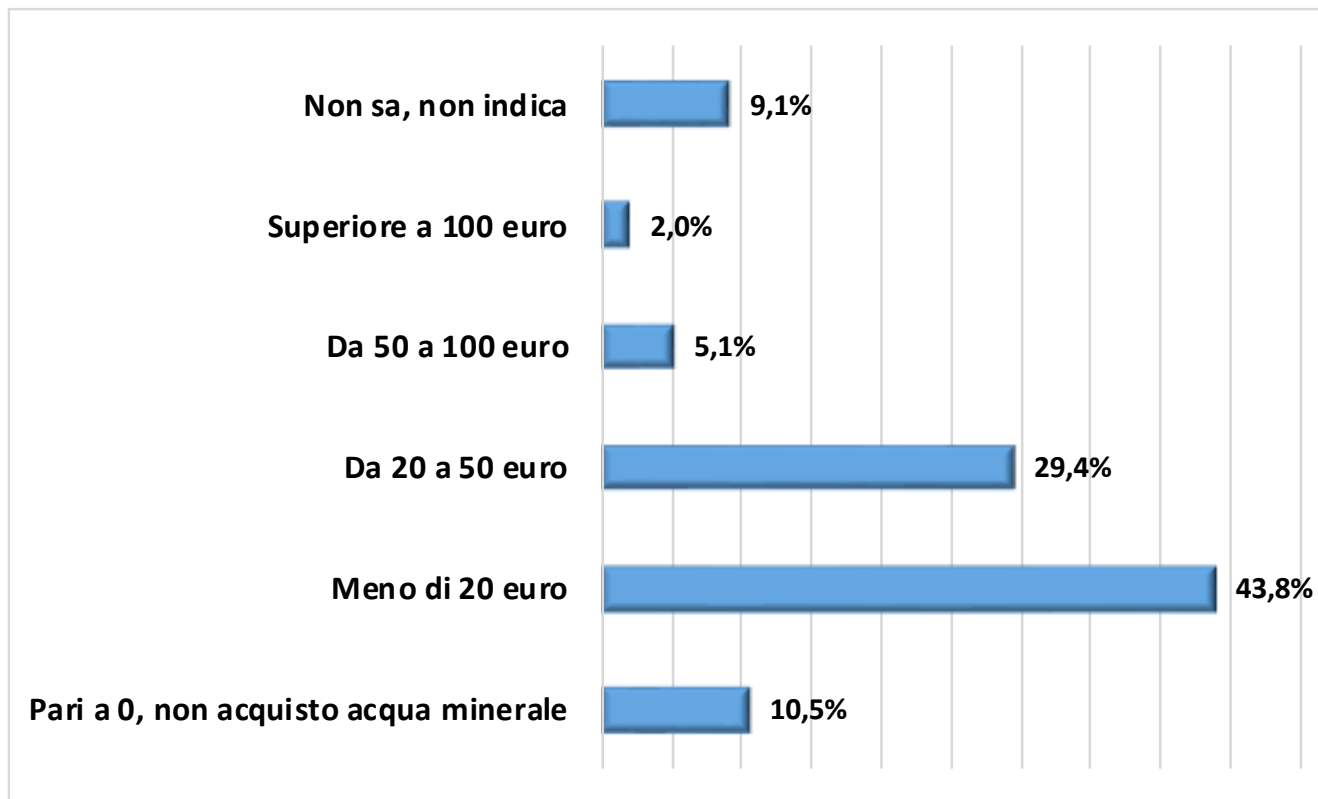
Utilizzo acqua potabile

Per quali motivi non beve l'acqua del rubinetto?
(se non beve l'acqua del rubinetto; N=1.300)



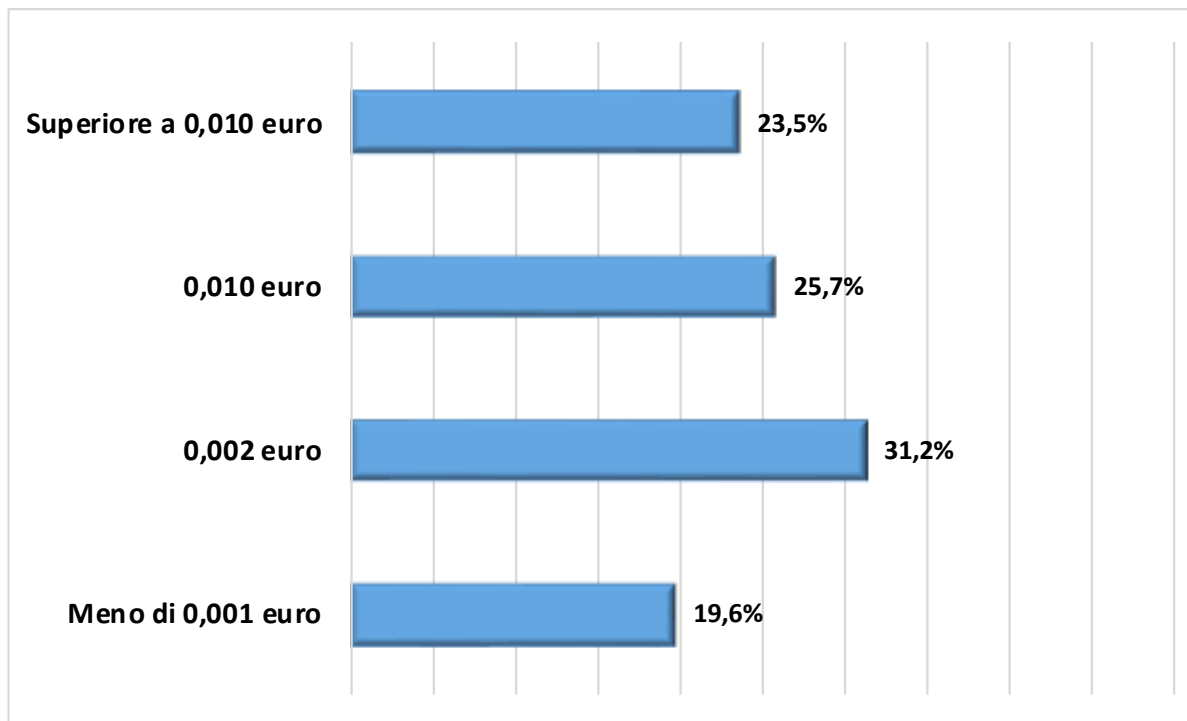
Spesa mensile per l'acqua minerale

La spesa mensile della sua famiglia per l'acqua minerale è:



Tariffe per fasce di consumo

Sa quanto costa 1 l di acqua potabile?

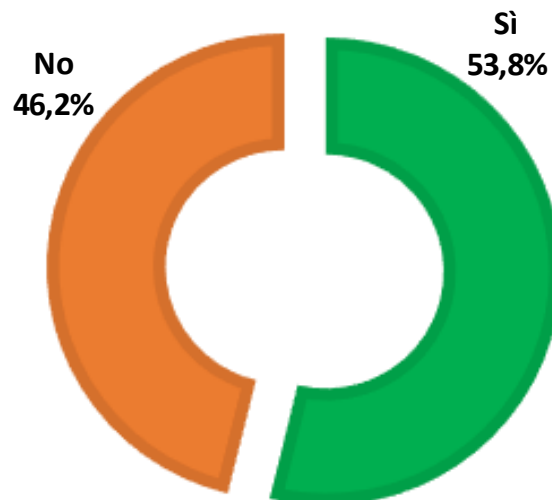


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Meno di 0,001 euro	18,5	20,5	19,6
0,002 euro	28,9	33,1	31,2
0,010 euro	27,6	24,1	25,7
Superiore a 0,010 euro	25,0	22,3	23,5



Tariffe per fasce di consumo

La tariffa applicata al consumo dell'Acqua potabile che lei paga è legata alle diverse fasce di consumo.
Ne è a conoscenza?

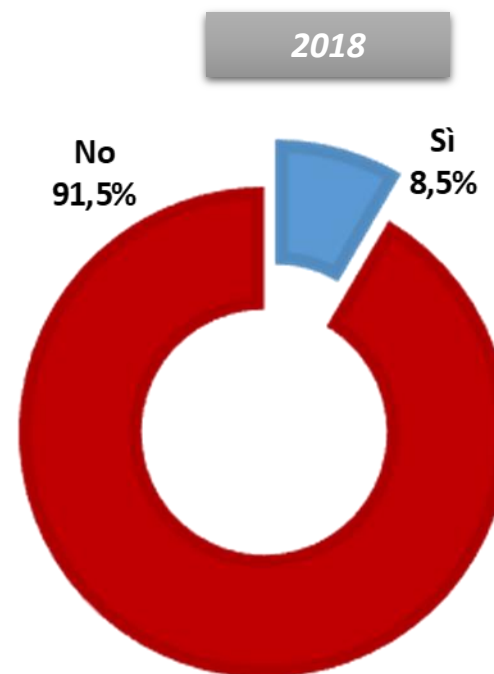
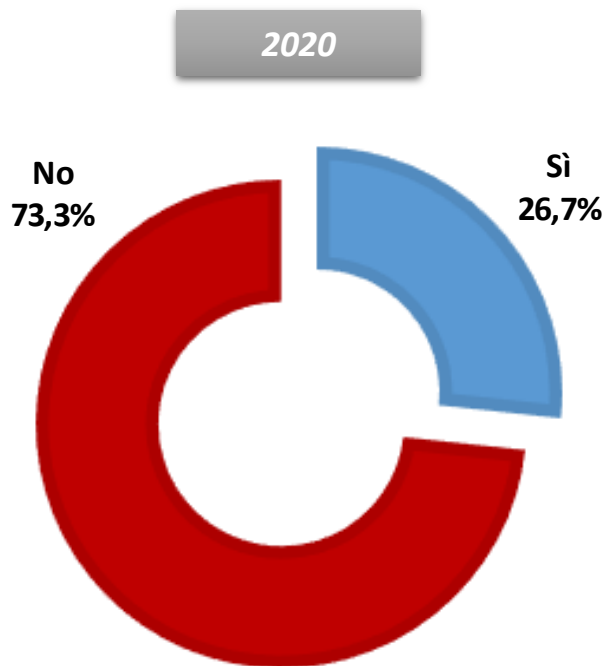


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	54,8	53,0	53,8
No	45,2	47,0	46,2



Carta dei servizi

Saprebbe come procurarsi la Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato di CADF?

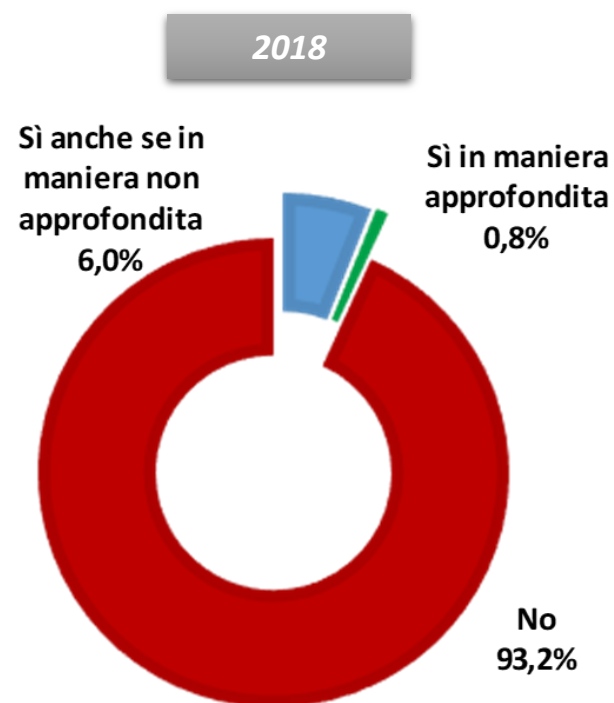
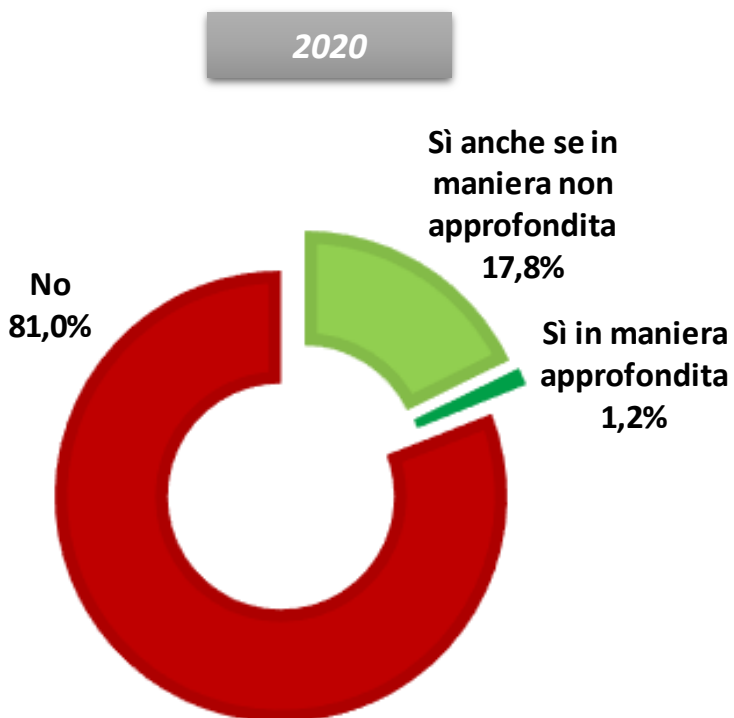


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	24,1	28,8	26,7
No	75,9	71,2	73,3



Carta dei servizi

Conosce i contenuti della Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato?



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì anche se in maniera non approfondita	15,7	19,5	17,8
Sì in maniera approfondita	1,1	1,3	1,2
No	83,2	79,1	81,0



TESEO

MARKETING RESEARCH

Via Carlo Poma, 1 – 20129 Milano
www.tese-research.it
02 7491141

