



CADF

La Fabbrica dell'Acqua

Analisi della Customer Satisfaction Utenti

Anno 2022

Febbraio 2023

TESEO

MARKETING RESEARCH

La presente indagine è rivolta alla definizione del grado di soddisfazione degli utenti della Società CADF S.p.A., gestore del Servizio Idrico Integrato nei comuni del Delta Ferrarese.

Essa si pone come obiettivi principali da perseguire i seguenti:

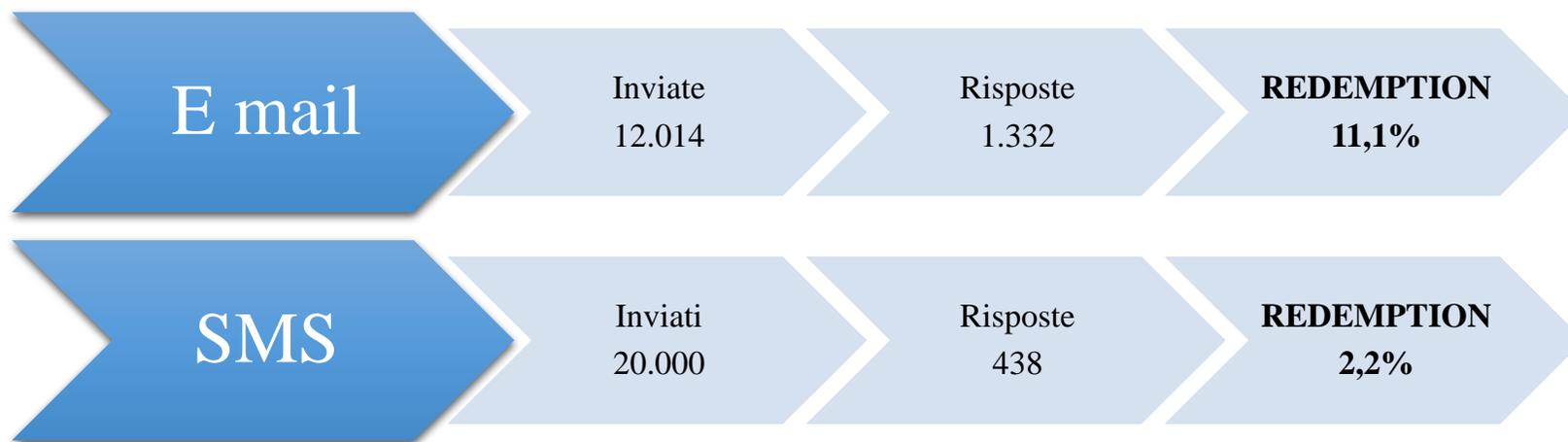
- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction per ciascun aspetto considerato (driver);
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela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

Per la rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'anno 2022 si è 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.



**TOTALE
RISPOSTE
1.770**

	Comacchio	Altri comuni
Numerosità	812	958

Sono stati intervistati 1.770 clienti di CADF, mediante metodologia CAWI.
Il periodo di rilevazione è gennaio – febbraio 2023.

 Sesso	%
Maschio	57,7
Femmina	42,3

 Area	%
Comacchio	45,9
Altri comuni	54,1

 Classe di età	%
18-34 anni	4,3
35-44 anni	10,2
45-54 anni	22,8
55-64 anni	29,6
65-75 anni	24,9
Oltre 75 anni	8,2

 Titolo di studio	%
Nessuno/elementare	2,7
Media inferiore	17,9
Media superiore	54,9
Laurea o titolo di studio maggiore	24,5

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 lettori
12. La chiarezza e comprensibilità della bolletta

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.

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.

L'analisi di Customer Satisfaction degli utenti del servizio fornito da CADF realizzata per il 2022, evidenzia in termini di **indice generale di soddisfazione** dei buoni risultati. Quest'anno infatti l'indice arriva a 87,7, in **lieve incremento** rispetto alla precedente rilevazione (86,7; + 1).

In particolare tale miglioramento è da attribuire ai risultati ottenuti presso Comacchio, dove l'incremento dell'indice generale di soddisfazione sale di +1,9 (86,9 nel 2021 – 88,8 nel 2022).

Il **Customer Satisfaction Index (CSI)** evidenzia ulteriormente il miglioramento espresso dagli utenti in riferimento al servizio di cui hanno usufruito. Tale indice, che tiene conto delle valutazioni specifiche espresse sui diversi aspetti, ottiene un punteggio di **76,1**, con un incremento di 2,2 rispetto al 2021 (73,9).

Anche su questo valore, incidono in particolare le valutazioni espresse dagli utenti di Comacchio; presso questo comune infatti il CSI è di 74,9, ovvero +3,7 rispetto al 2021.

Questi primi due indicatori evidenziano nel complesso un miglioramento del servizio fornito. Pur non ritornando ai valori raggiunti nel 2020 (CSI di 78,7 e indice generale di soddisfazione = 88,2), si registra una risalita nelle valutazioni, incremento che dovrà essere monitorato e confermato nella prossima rilevazione.

Tra i diversi aspetti analizzati, cinque di questi ottengono valori inferiori a 70.

- Il servizio prestato da CADF per risolvere un reclamo (26,1)
- I tempi di risposta alle domande/richieste poste via mail, sportello on line, social, sito (56,8)
- La facilità di prendere appuntamento sportello (59,3)
- I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento (66,3)
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore (64,5).

Pur confermandosi gli aspetti su cui si ottengono nuovamente i punteggi più bassi, tutti, ad eccezione del servizio prestato in caso di reclamo, sono migliorati rispetto al dato del 2021.

Per i due aspetti relativi al contatto avvenuto allo sportello (*facilità di prendere appuntamento e tempo trascorso dalla chiamata all'appuntamento*) emerge insoddisfazione soprattutto tra gli utenti di Comacchio.

Questo dato in contro-tendenza merita a nostro avviso una verifica da effettuare presso gli sportelli di questo comune.

Relativamente alla qualità dell'acqua, si conferma il giudizio positivo già emerso nelle precedenti rilevazioni.

Vengono in particolare apprezzate la continuità del servizio fornito (92,2) e la limpidezza dell'acqua (89,4).

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
- La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento
- La chiarezza e comprensibilità della bolletta

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

- Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo
- I tempi di risposta alle sue domande / richieste poste via email / sportello on line
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'operatore
- La qualità dell'acqua relativamente al sapore
- La facilità di prendere appuntamento sportello

Il 36,9 dei clienti ascoltati afferma di aver contattato CADF nell'ultimo anno.

Rispetto alla modalità di contatto utilizzata, si registra un ritorno allo sportello e quindi al contatto di persona (12,7% rispetto al 6,3% del 2021) e un incremento nell'uso dello sportello on line (da 11,6% a 17,4% di quest'anno).

Seppur in calo, il canale di contatto maggiormente utilizzato si conferma il numero verde (56,9%).

Coloro che hanno usufruito dello sportello, giudicano la modalità di gestione di accesso con un punteggio di 7,54, valore in aumento rispetto a 6,57 del 2021 (+0,97).

Sembra quindi che gli utenti si stiano abituando all'organizzazione, apprezzando complessivamente la modalità.

Gli utenti di Comacchio, invece, non l'apprezzano particolarmente. Il loro giudizio si ferma a 6,62. Si conferma l'opportunità di effettuare verifiche presso questo sportello.

Tra coloro che hanno contattato CADF tramite call center, il 40,7% dichiara di aver risolto completamente la sua richiesta tramite questo canale. La percentuale sale arrivando a 49,7% tra coloro che hanno scelto come modalità di contatto l'email/sportello on line/ social/sito.

Si è poi approfondito il livello di conoscenza e gradimento della modalità di accesso allo sportello tramite appuntamento. Il 15,4% degli utenti ascoltati afferma di pensare che l'accesso non fosse riservato a chi ha l'appuntamento.

Questa quota è in incremento (10,8% nel 2021); potrebbe indicare il desiderio di ritorno alla normalità, dopo il periodo di Covid e delle sue limitazioni ai contatti personali.

Il dato trova conferma anche nella valutazione della modalità di accesso agli sportelli (6,94 rispetto a 7,10 nel 2021). Alla richiesta delle motivazioni dell'insufficienza si trova al primo posto la preferenza per un accesso libero allo sportello.

Quest'anno si è inserita una sezione specifica sullo sportello on line.

Il livello di soddisfazione di chi ha utilizzato questo canale per contattare CADF non arriva alla sufficienza (5,89 – scala 1:10); nella prossima rilevazione sarà utile monitorare l'andamento ed eventualmente inserire la richiesta di motivazioni a chi attribuirà un punteggio inferiore a 6.

Tra coloro che non hanno rivolto una specifica richiesta tramite sportello on line, il livello di conoscenza della possibilità di iscriversi è alto (69,2%) e tra costoro il 70,2% lo ha anche fatto. Inoltre il livello di soddisfazione dei servizi offerti è buono (7,48 – scala 1:10).

Il servizio "sportello on line" sembra quindi essere valutato come interessante; vantaggio sarebbe fare in modo che chi ne usufruisce diventi promotore e non detrattore del servizio stesso.

Solo il 7,7% del campione ascoltato ha presentato un reclamo a CADF. Il 61,2% ha contattato la società per un guasto o un'emergenza. Il 30,4% ha avuto la necessità del pronto intervento del servizio idrico.

In riferimento alla bolletta, per coloro che la valutano poco chiara, le motivazioni sono legate alla differenziazione delle tariffe (65,9%) e ai conguagli (61,2%).

Sembrano però essere apprezzate le modifiche apportate nella fattura in ottica di semplificazione: il giudizio di apprezzamento è di 7,10 (scala 1;10).

Il Centro di Educazione Ambientale non è conosciuto dal 52,5% del campione; viene però valutato molto importante (8,15 – scala 1:10).

Il servizio di telecomunicazione e connettività offerto da CADF è noto dal 22,3% degli utenti ascoltati; solo il 6% ne usufruisce. Tra gli utilizzatori il livello di soddisfazione è elevato: l'82,1% si dichiara soddisfatto. Sarebbe quindi opportuno incrementare la notorietà dell'offerta.

Il 15,5% degli utenti valuta il servizio migliorato rispetto all'anno precedente per continuità nell'erogazione e per chiarezza nelle bollette.

Solo il 5,4% ritiene che il servizio sia peggiorato. Le motivazioni sono nella scarsa prontezza in caso di reclamo e in una carente facilità di contatto con l'azienda.

Il 46,4 degli intervistati dichiara di bere l'acqua del rubinetto. Chi sceglie di non farlo, lo fa per abitudine (55,5%) o per sapore non gradito dell'acqua (31,5%).

Il costo del servizio offerto è valutato dal 12,7% del tutto adeguato, dal 53,5% abbastanza, dal 17,3% poco e dall'8,5% per nulla adeguato.

Alla domanda "Se potesse abbandonare l'azienda che attualmente le fornisce l'acqua potabile e passare ad un'altra, lo farebbe?" il 10,7% risponde di sì. Le motivazioni legate a questa voglia di cambiamento sono il ritenere il costo del servizio eccessivo in rapporto alla qualità (34,4%), il voler scegliere il proprio fornitore (29,5%) o un'insoddisfazione nei confronti del servizio fornito (26,8%).

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.

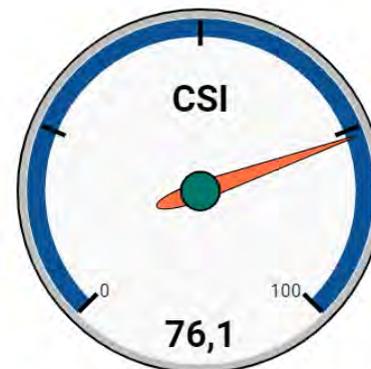
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE (o SODDISFAZIONE GLOBALE «OVERALL»)

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.

**Indice sintetico di soddisfazione
(Customer Satisfaction Index – CSI)**

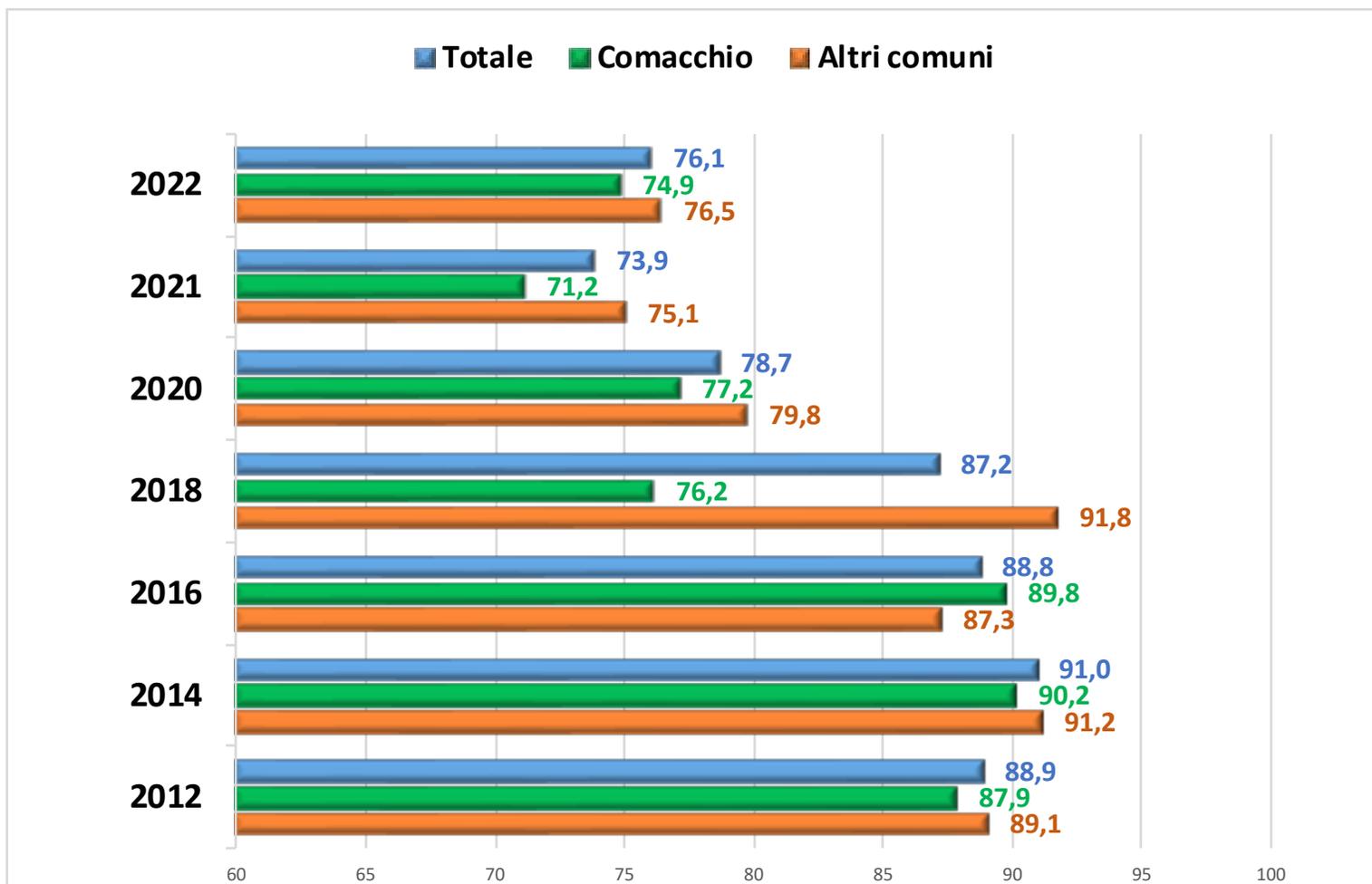


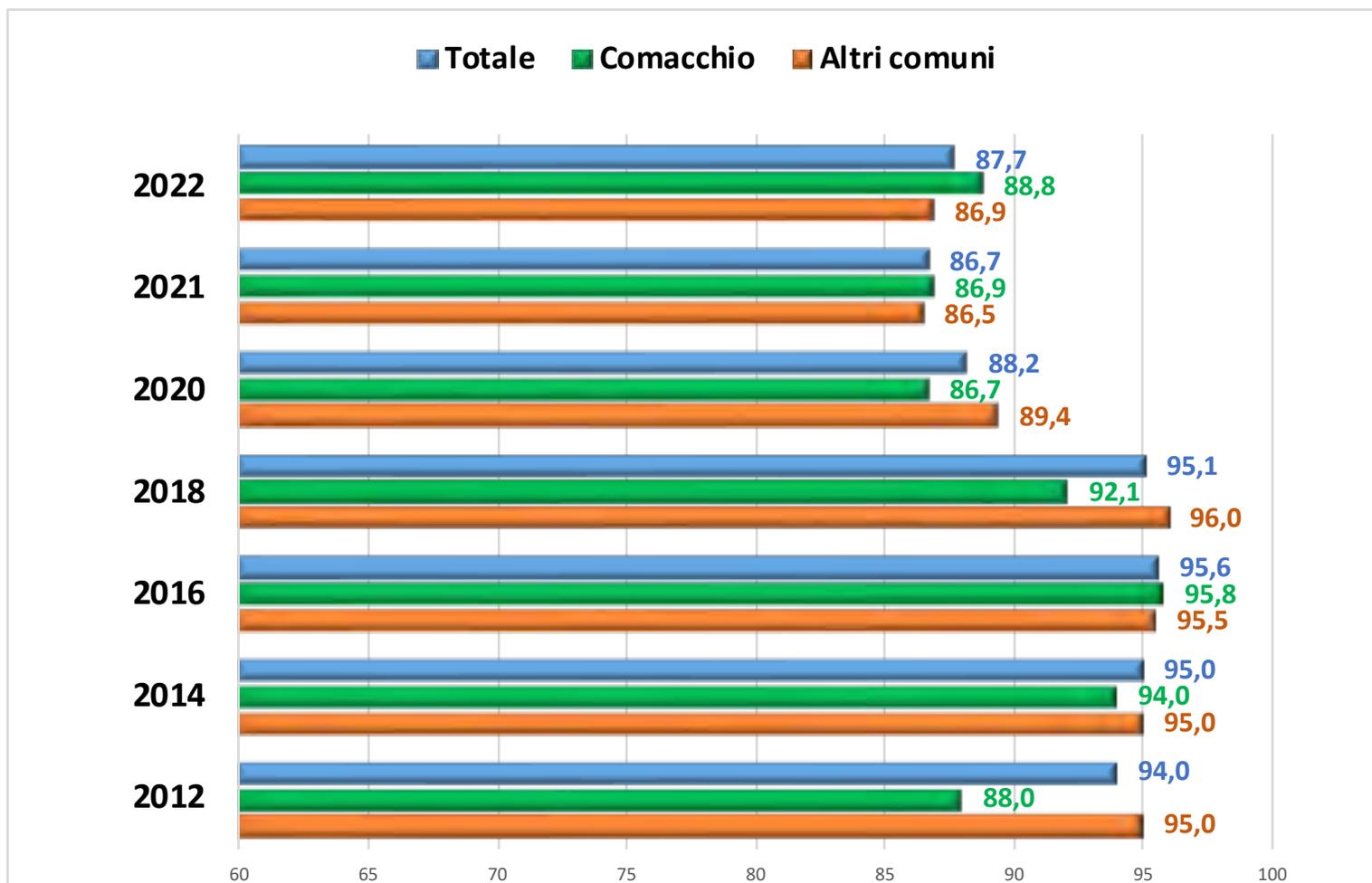
Indice generale di soddisfazione



	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Indice sintetico di soddisfazione (Customer Satisfaction Index – CSI)	74,9	76,5	76,1

	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Indice di soddisfazione generale (overall)	88,8	86,9	87,7





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:

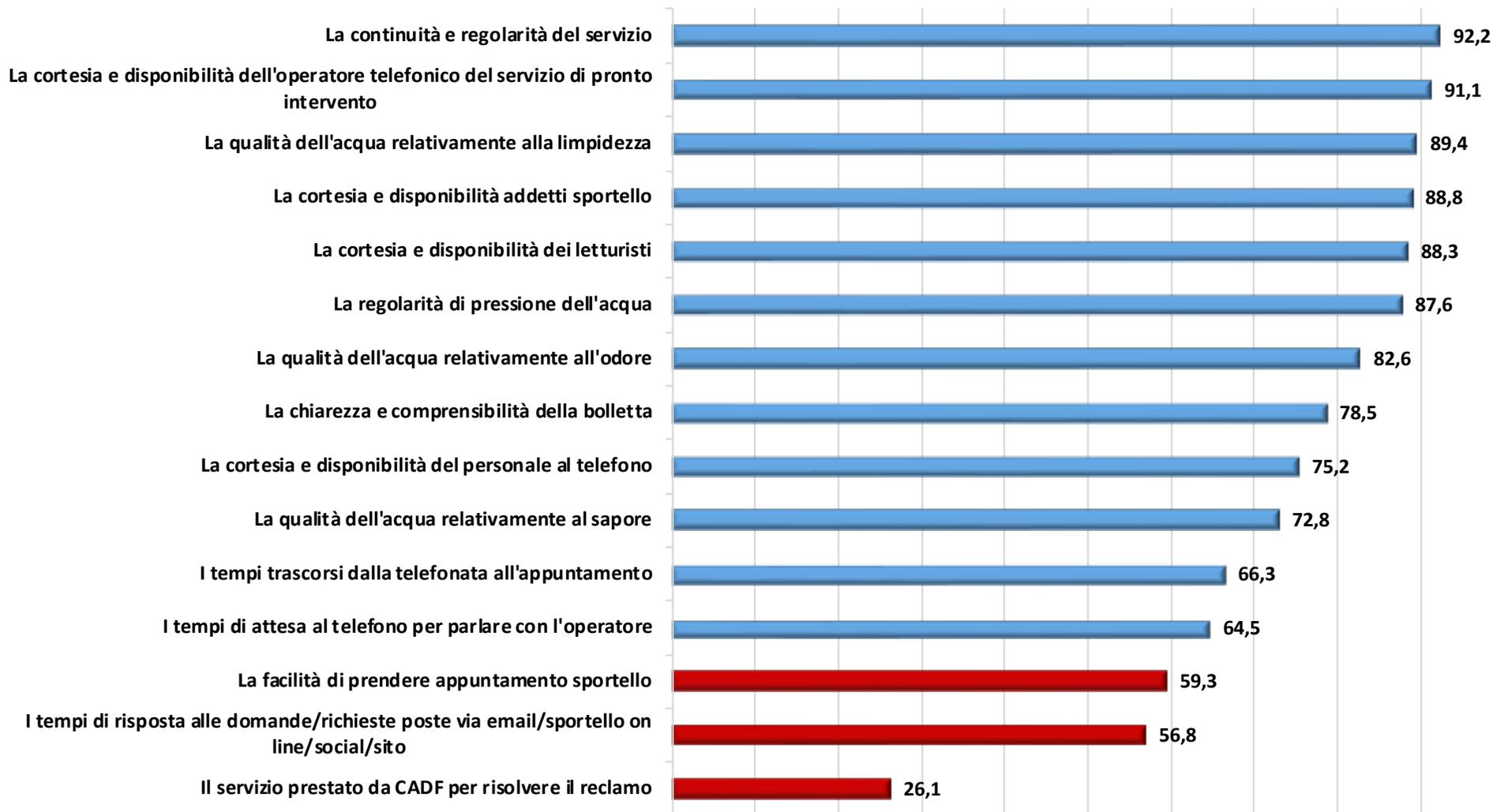
Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

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

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

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.

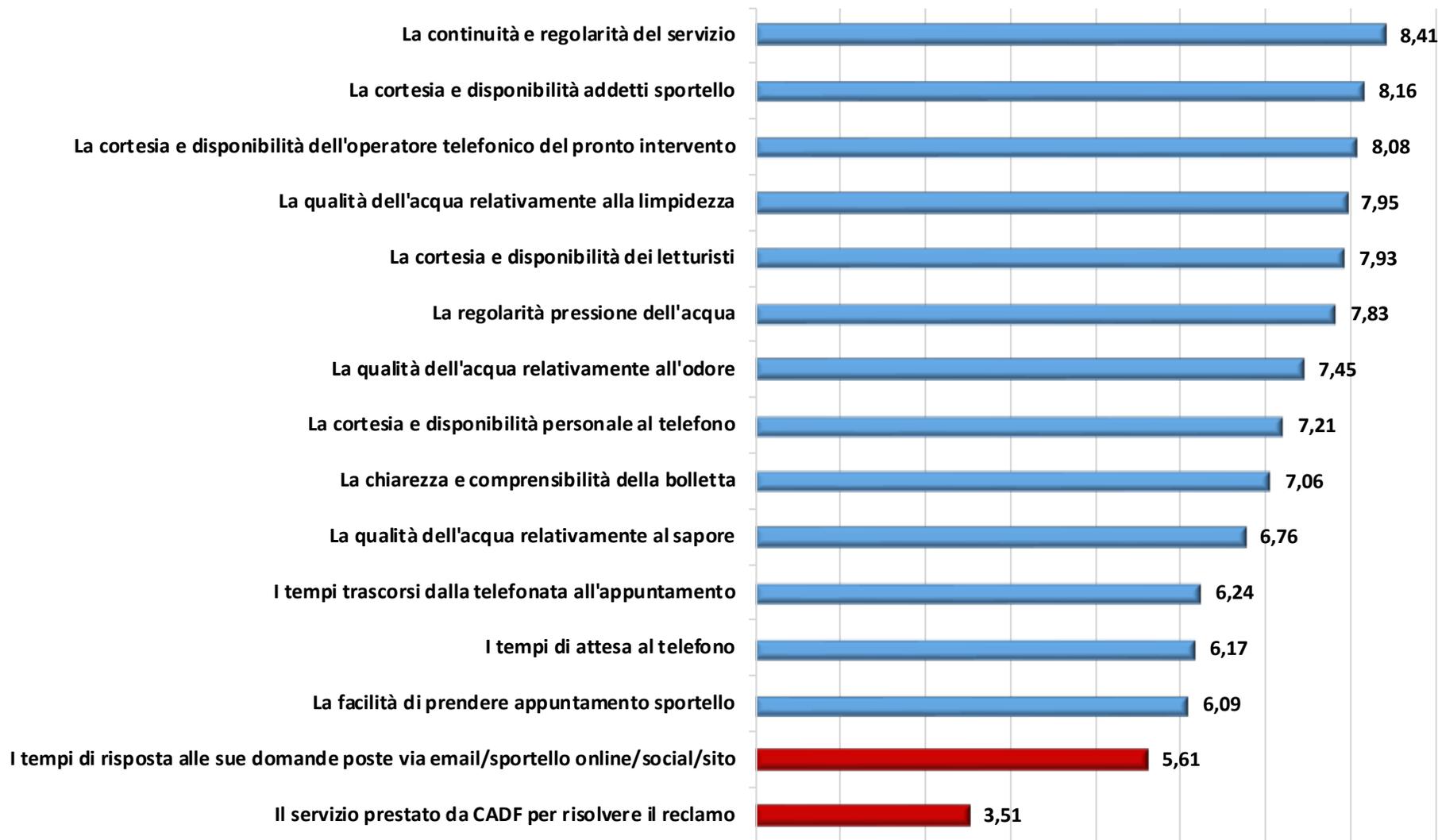


	ITEM	N	INDICE
	La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1664	72,8
	La qualità dell'acqua relativamente all'odore	1727	82,6
	La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	1748	89,4
	La continuità e regolarità del servizio	1725	92,2
	La regolarità di pressione dell'acqua	1746	87,6
SPORTELLO	La facilità di prendere appuntamento sportello	81	59,3
	I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	81	66,3
	La cortesia e disponibilità addetti sportello	80	88,8
TELEFONO	La cortesia e disponibilità del personale al telefono	371	75,2
	I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	369	64,5
CONTATTO GENERALE	I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	199	56,8
	Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	134	26,1
	La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	325	91,1
	La cortesia e disponibilità dei lettori	282	88,3
	La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1743	78,5

ITEM	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	69,1	75,8	72,8
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	79,7	84,9	82,6
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	89,7	89,1	89,4
La continuità e regolarità del servizio	94,1	90,7	92,2
La regolarità di pressione dell'acqua	88,8	86,5	87,6
La facilità di prendere appuntamento sportello	55,0	60,7	59,3
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	55,0	70,0	66,3
La cortesia e disponibilità addetti sportello	85,0	90,0	88,8
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	74,1	76,1	75,2
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	64,8	64,3	64,5
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	55,3	58,1	56,8
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	29,0	23,1	26,1
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	89,3	92,1	91,1
La cortesia e disponibilità dei letturisti	90,2	87,2	88,3
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	79,6	77,7	78,5

ITEM	2022	2021	2020	2018	2016	2014	2012
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	72,8	72,2	73,5	88,8	84,7	84,0	83,0
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	82,6	81,7	82,3	92,7	89,5	89,0	88,0
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	89,4	88,2	86,9	92,5	93,6	93,0	94,0
La continuità e la regolarità del servizio intese come assenza di interruzioni	92,2	93,0	92,6	97,5	96,9	98,0	97,0
La regolarità di pressione dell'acqua	87,6	86,0	86,4	93,9	91,2	91,0	86,0
La facilità di prendere appuntamento sportello	59,3	45,2					
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	66,3	52,4					
La cortesia e disponibilità addetti sportello	88,8	80,5					
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	75,2	77,0	86,0	94,9			
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	64,5	68,1	70,7	92,1			
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	56,8	54,6	59,7	50,0			
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	26,1	26,8	30,5	71,4	45,5	88,0	76,0
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	91,1	91,2	91,2	98,6			
La cortesia e disponibilità dei letturisti	88,3	91,7	93,5				
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	78,5	74,0	73,4	79,9	86,3	83,0	76,0

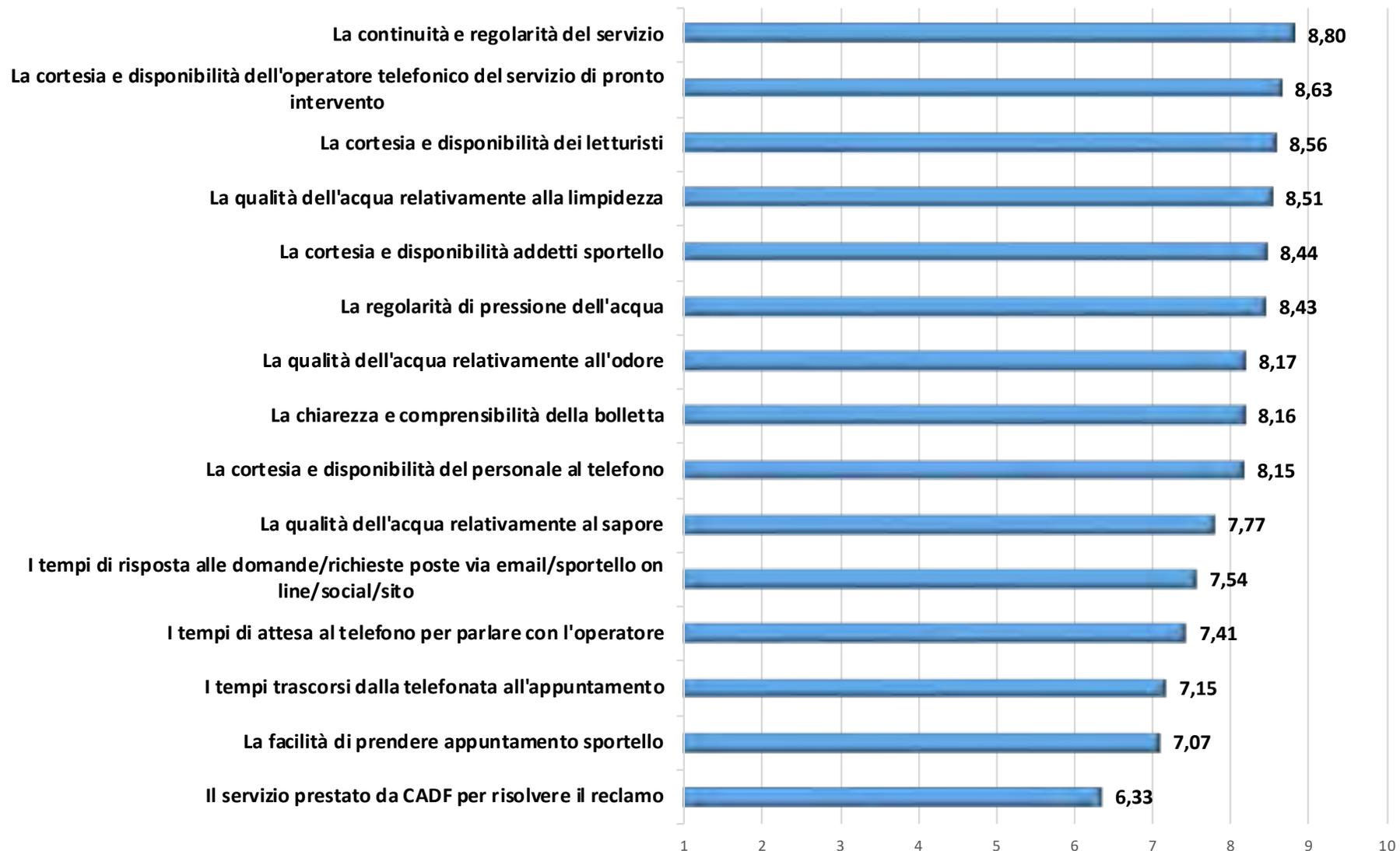
Le medie di soddisfazione



ITEM	N	MEDIA	DEV STANDARD
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1664	6,76	2,42
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	1727	7,45	2,23
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	1748	7,95	1,94
La continuità e regolarità del servizio	1725	8,41	1,85
La regolarità pressione dell'acqua	1746	7,83	2,06
La facilità di prendere appuntamento sportello	81	6,09	3,16
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	81	6,24	2,97
La cortesia e disponibilità addetti sportello	80	8,16	2,32
La cortesia e disponibilità personale al telefono	371	7,21	2,72
I tempi di attesa al telefono	369	6,17	2,75
I tempi di risposta alle sue domande/richieste poste via email/sportello online/social/sito	199	5,61	3,29
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	134	3,51	3,10
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	325	8,08	2,04
La cortesia e disponibilità dei lettristi	282	7,93	2,31
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1743	7,06	2,35

ITEM	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	6,47	7,01	6,76
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	7,24	7,63	7,45
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	7,80	8,08	7,95
La continuità e regolarità del servizio	8,53	8,31	8,41
La regolarità pressione dell'acqua	7,88	7,79	7,83
La facilità di prendere appuntamento sportello	5,40	6,31	6,09
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	5,35	6,53	6,24
La cortesia e disponibilità addetti sportello	7,20	8,48	8,16
La cortesia e disponibilità personale al telefono	7,09	7,30	7,21
I tempi di attesa al telefono	6,19	6,15	6,17
I tempi di risposta alle sue domande/richieste poste via email/sportello online/social/sito	5,53	5,69	5,61
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	3,87	3,12	3,51
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	7,98	8,15	8,08
La cortesia e disponibilità dei lettori	8,02	7,88	7,93
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	7,11	7,02	7,06

Gli indici di importanza



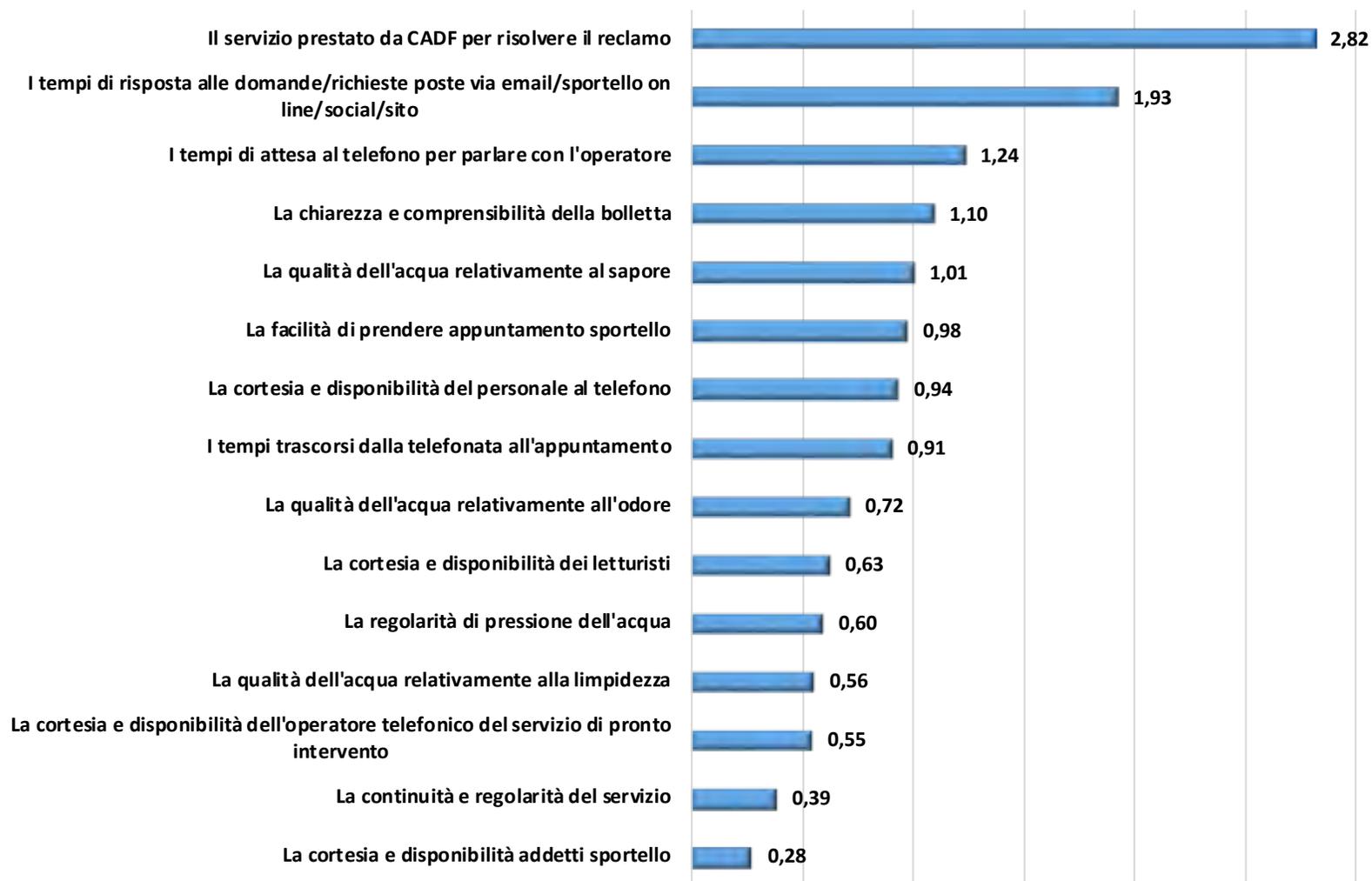
Scala 1:10

ITEM	N	MEDIA	DEV STANDARD
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1664	7,77	2,37
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	1727	8,17	2,11
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	1748	8,51	1,83
La continuità e regolarità del servizio	1725	8,80	1,75
La regolarità di pressione dell'acqua	1746	8,43	1,89
La facilità di prendere appuntamento sportello	81	7,07	3,04
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	81	7,15	2,81
La cortesia e disponibilità addetti sportello	80	8,44	2,23
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	371	8,15	2,52
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	369	7,41	2,77
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	199	7,54	2,97
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	134	6,33	3,71
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	325	8,63	1,80
La cortesia e disponibilità dei letturisti	282	8,56	1,88
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1743	8,16	2,19

ITEM	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	7,71	7,82	7,77
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	8,14	8,20	8,17
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	8,45	8,56	8,51
La continuità e regolarità del servizio	8,91	8,72	8,80
La regolarità di pressione dell'acqua	8,47	8,40	8,43
La facilità di prendere appuntamento sportello	6,25	7,34	7,07
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	6,60	7,33	7,15
La cortesia e disponibilità addetti sportello	7,80	8,65	8,44
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	8,28	8,04	8,15
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	7,72	7,18	7,41
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	7,30	7,74	7,54
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	6,48	6,17	6,33
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	8,69	8,59	8,63
La cortesia e disponibilità dei letturisti	8,65	8,51	8,56
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	8,16	8,16	8,16

Il Gap

Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dai clienti nella capacità dell'azienda di rispondere alle loro esigenze.



ITEM	IMPORTANZA	SODDISFAZIONE	GAP
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	7,77	6,76	1,01
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	8,17	7,45	0,72
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	8,51	7,95	0,56
La continuità e regolarità del servizio	8,80	8,41	0,39
La regolarità di pressione dell'acqua	8,43	7,83	0,60
La facilità di prendere appuntamento sportello	7,07	6,09	0,98
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	7,15	6,24	0,91
La cortesia e disponibilità addetti sportello	8,44	8,16	0,28
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	8,15	7,21	0,94
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	7,41	6,17	1,24
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/social/sito	7,54	5,61	1,93
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	6,33	3,51	2,82
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	8,63	8,08	0,55
La cortesia e disponibilità dei letturisti	8,56	7,93	0,63
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	8,16	7,06	1,10

ITEM	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
La qualità dell'acqua relativamente al sapore	1,24	0,81	1,01
La qualità dell'acqua relativamente all'odore	0,90	0,57	0,72
La qualità dell'acqua relativamente alla limpidezza	0,65	0,48	0,56
La continuità e regolarità del servizio	0,38	0,41	0,39
La regolarità di pressione dell'acqua	0,59	0,61	0,60
La facilità di prendere appuntamento sportello	0,85	1,03	0,98
I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento	1,25	0,80	0,91
La cortesia e disponibilità addetti sportello	0,60	0,17	0,28
La cortesia e disponibilità del personale al telefono	1,19	0,74	0,94
I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore	1,53	1,03	1,24
I tempi di risposta alle domande/richieste poste via email/sportello on line/fax/lettera/social/sito	1,77	2,05	1,93
Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo	2,61	3,05	2,82
La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento	0,71	0,44	0,55
La cortesia e disponibilità dei lettristi	0,63	0,63	0,63
La chiarezza e comprensibilità della bolletta	1,05	1,14	1,10

La mappa delle priorità

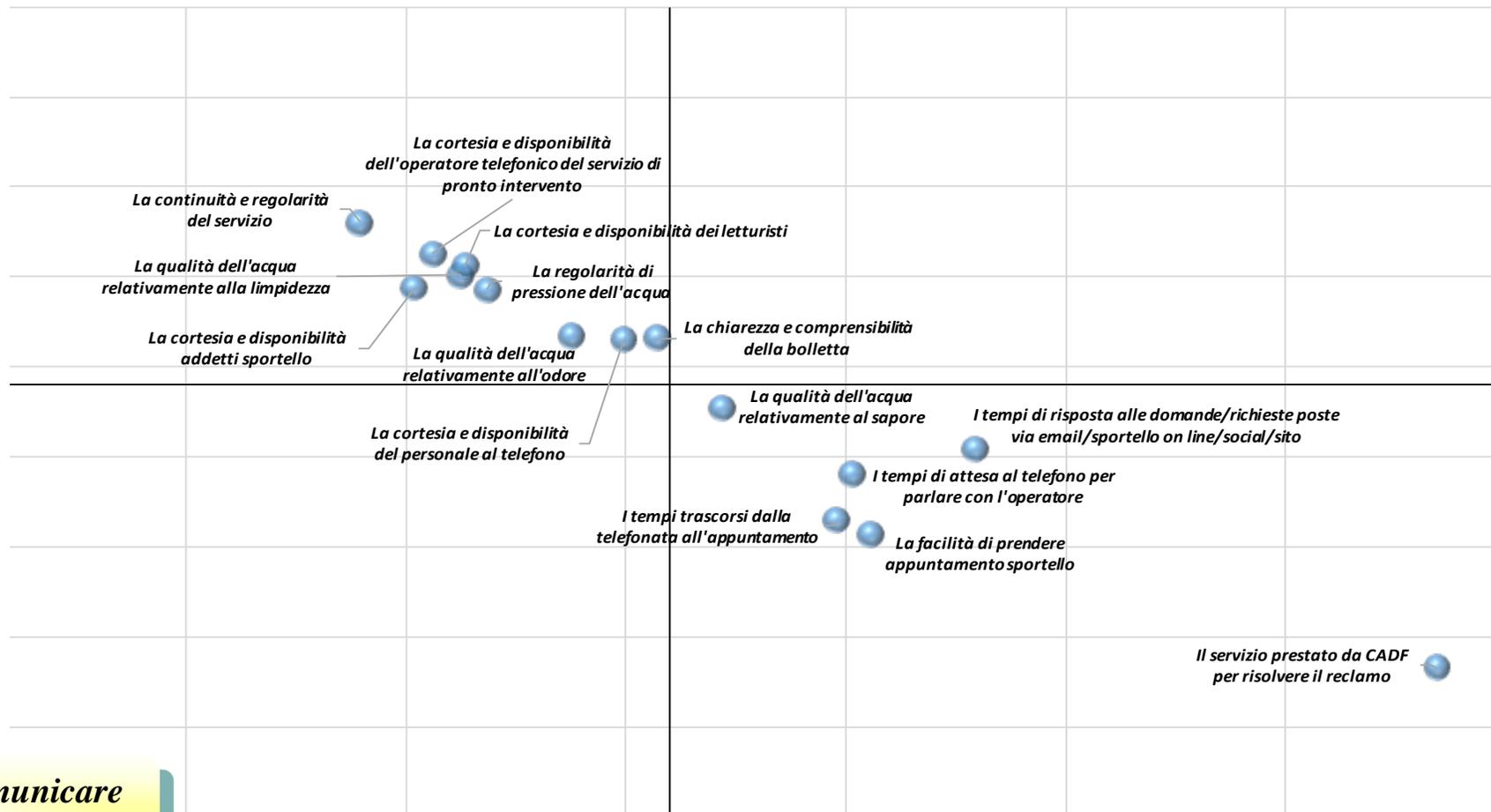
La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

- 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.

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	PREVENIRE	PRIORITARIO	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 lettori ▪ 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 ▪ La cortesia e disponibilità dell'operatore telefonico del servizio di pronto intervento ▪ La chiarezza e comprensibilità della bolletta 		
	OTTIMIZZARE	INTERVENIRE	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio prestato da CADF per risolvere il reclamo ▪ I tempi di risposta alle sue domande / richieste poste via email / sportello on line ▪ I tempi di attesa al telefono prima di parlare con l'operatore ▪ La qualità dell'acqua relativamente al sapore ▪ La facilità di prendere appuntamento sportello ▪ I tempi trascorsi dalla telefonata all'appuntamento 	
-			

Mantenere

Migliorare



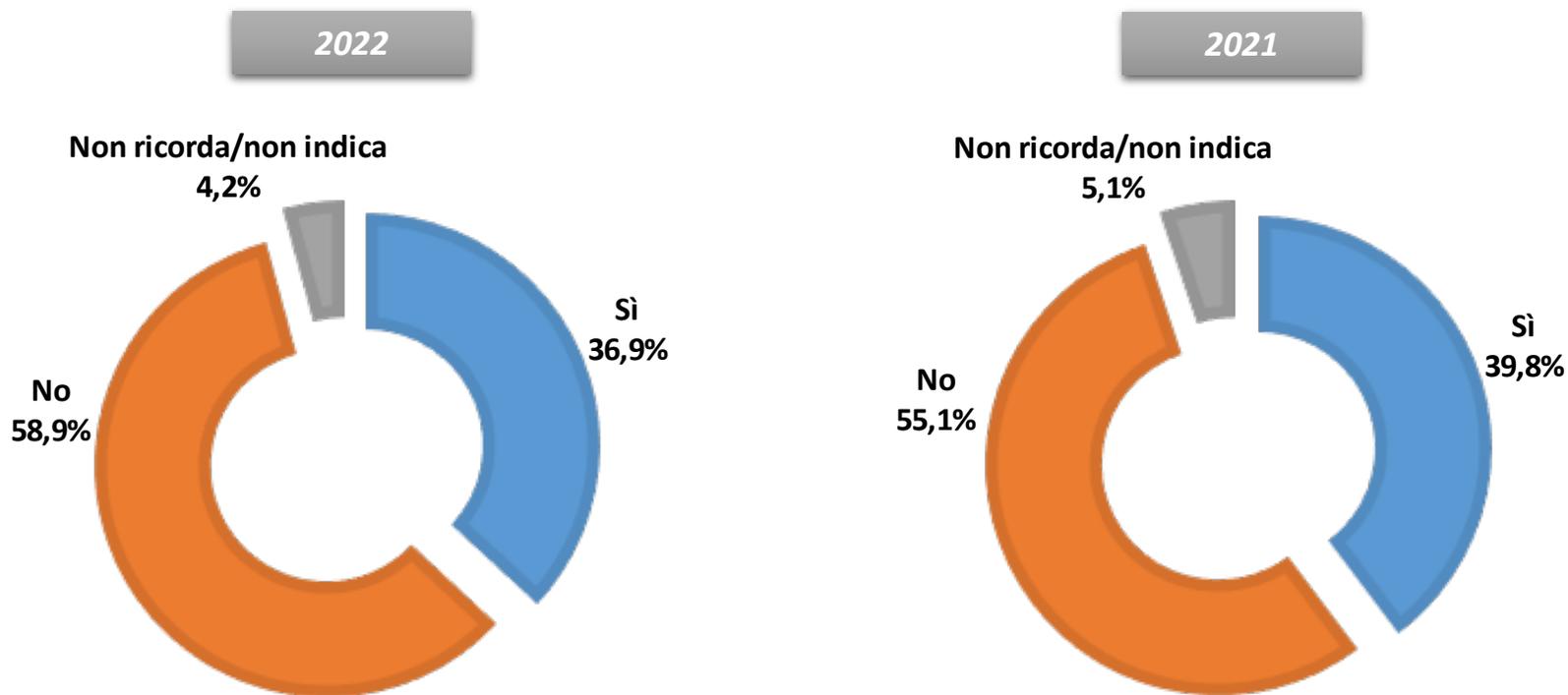
Comunicare

Controllare



Contatto con l'azienda

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



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	33,7	39,7	36,9
No	61,6	56,5	58,9
Non ricorda/Non indica	4,7	3,9	4,2

Attraverso quale mezzo ha contattato l'azienda CADF? (se ha contattato nell'ultimo anno; N=654)

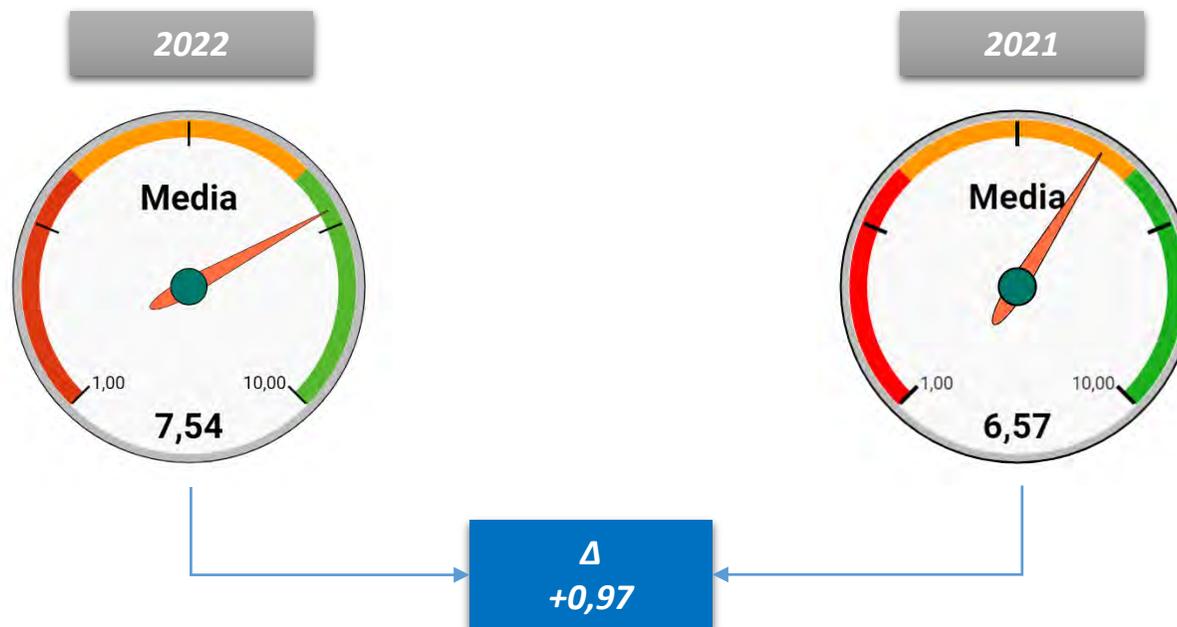
	Comacchio %	Altri comuni %	TOTALE 2022 %	TOTALE 2021 %
 Di persona, agli uffici/allo sportello	8,0	16,1	12,7	6,3
 Per telefono al numero verde	58,0	56,1	56,9	61,5
 E-mail	15,0	8,7	11,3	17,7
Lettera/fax	/	/	/	0,3
 Sportello on line	16,1	18,4	17,4	11,6
 Social aziendali	0,4	0,3	0,3	0,1
 Sito aziendale	2,6	0,5	1,4	2,5



Contatto tramite sportello



Quanto valuta adeguata questa modalità di gestione per i contatti di persona con CADF?



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Valutazione modalità	6,62	7,85	7,54

Valori medi;
Scala 1:10





Perché non la trova adeguata? Come potrebbe migliorare?

(se voto inferiore a 6 su adeguatezza modalità di gestione per i contatti di persona ; N=14)

- Non saprei
- E' un anno che cerco di fare la domiciliazione e mi mandate sempre il bollettino
- Dovrebbe esserci una maggiore presenza ora che il COVID è lontano anche perché non tutti hanno la possibilità di utilizzare la tecnologia
- riducendo i tempi di prenotazione appuntamenti.
- Riaprire gli uffici al pubblico senza appuntamenti
- Avete preso delle decisioni inerenti all'assicurazione con obbligo da parte dell'utente di dover disdire un servizio che dovrebbe essere del privato e non dell'azienda essendo noi clienti e non sudditi.
- Tempi di attesa lunghi e ho dovuto telefonare più volte per riuscire a prendere un appuntamento mi dicevano sempre che sarei stato ricontattato per la data dell'appuntamento poi più nulla
- Servizio pessimo. Personale inadeguato: 2 anni per sistemare parametri della bolletta.
- Per quanto riguarda l'ultima volta in cui sono venuta sono stata anche abbastanza soddisfatta ma per le precedenti no comment ...impossibile parlarvi al telefono...difficile avere un appuntamento...servizio clienti scadente...in quanto l'operatore (non della zona) manda una mail a Codigoro e da Codigoro non si fa mai più sentire nessuno ...servizio online difficile (dovevo cambiare intestatario dell'utenza...alla fine son dovuta venire in ufficio...) .
- Troppa attesa tra richiesta di informazioni e risoluzione del problema, call center per nulla efficiente
- L'addetto dello sportello di Comacchio è stato ottimale; i contatti telefonici sono indecorosi, non trovo concepibile che non si riesca a parlare con un operatore diretto del Cadf, il call center utilizzato è completamente inutile!!!!
- Non ci sono mai. Non rispondono. Sono 5 mesi che aspetto che mi mettono apposto le fatture. Ufficio inutile. Come avere un disservizio. scritto decine di mail non rispondono
- personale non qualificato a rispondere alle mie richieste. Specialmente telefonicamente. Personale incompetente.
- Buongiorno, ho tentato molte volte di contattare il Cadf, senza riuscirci. Il mio problema è legato al sapore molto sgradevole

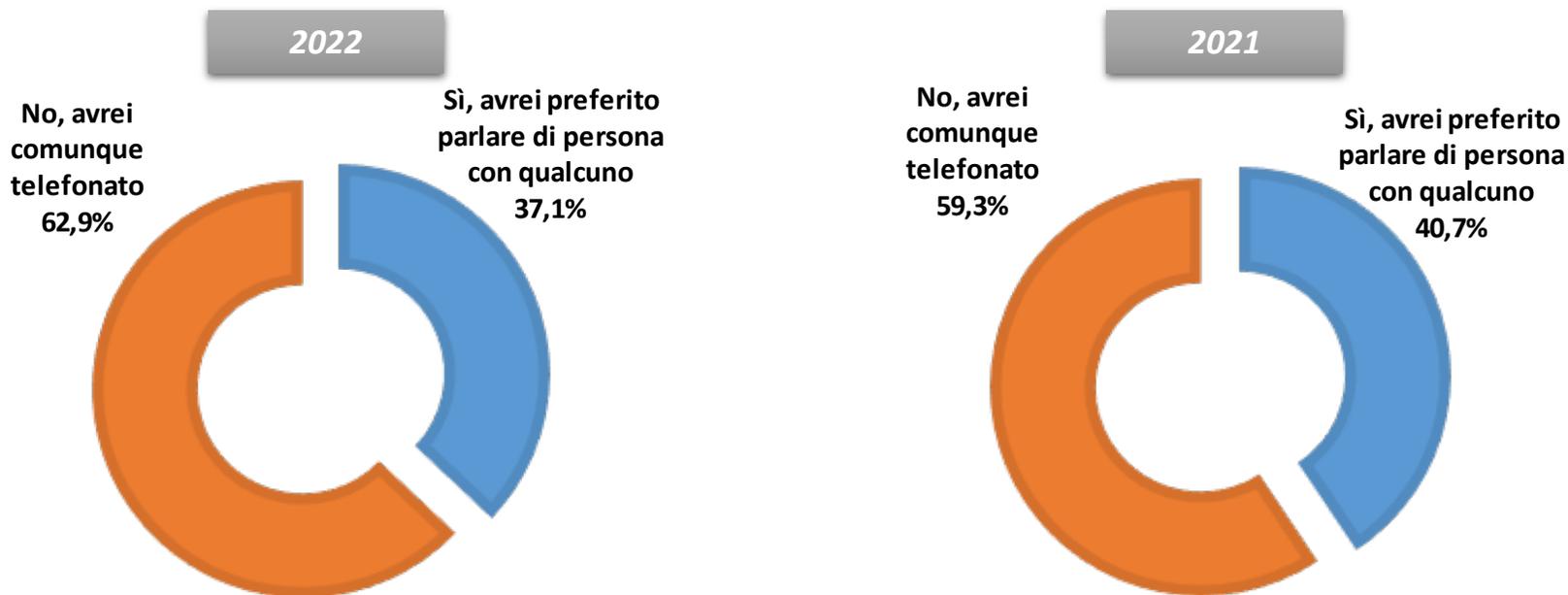




Contatto tramite call center



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=372)

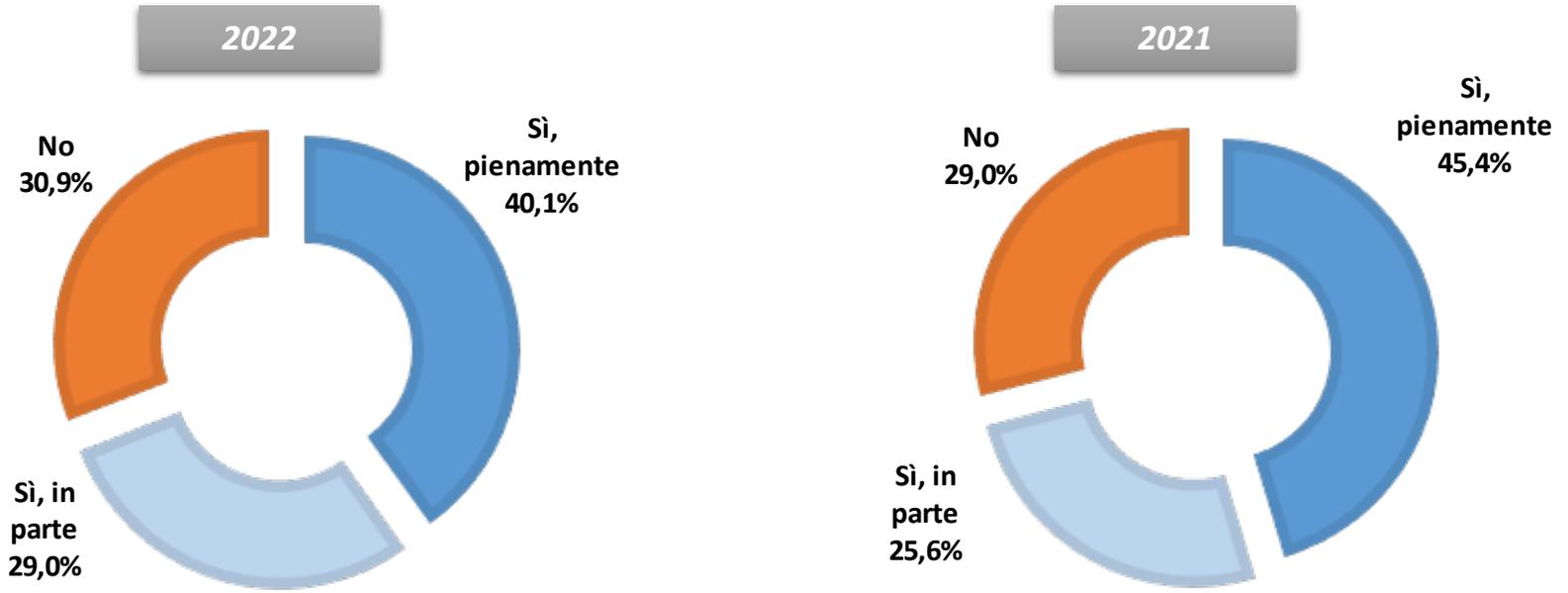


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, avrei preferito parlare di persona con qualcuno	30,8	41,8	37,1
No, avrei comunque telefonato	69,2	58,2	62,9



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

(se ha contattato telefonicamente; N=372)



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, pienamente	38,4	41,3	40,1
Sì, in parte	29,6	28,6	29,0
No	32,1	30,0	30,9

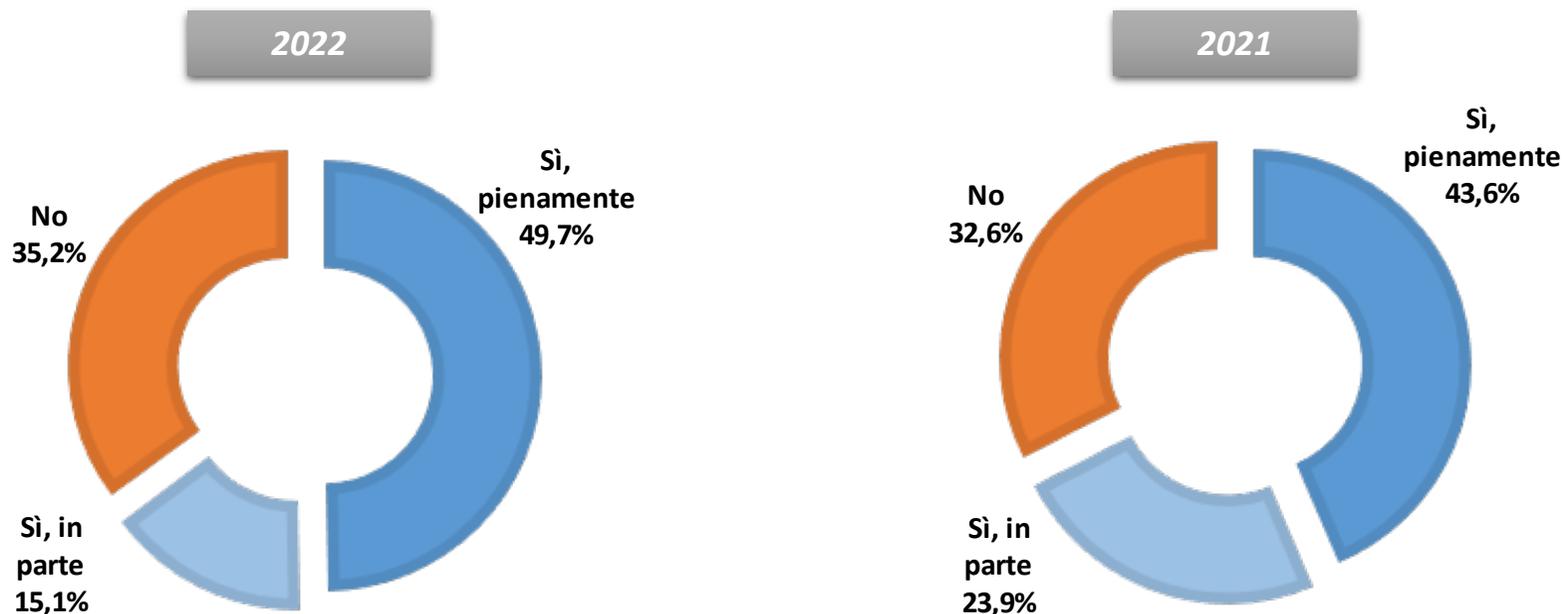


Contatto generale



Attraverso il contatto via email/sportello on line/social/sito, ha risolto il suo problema/ha avuto una risposta esaustiva alla sua richiesta?

(se ha contattato tramite questi canali; N=199)

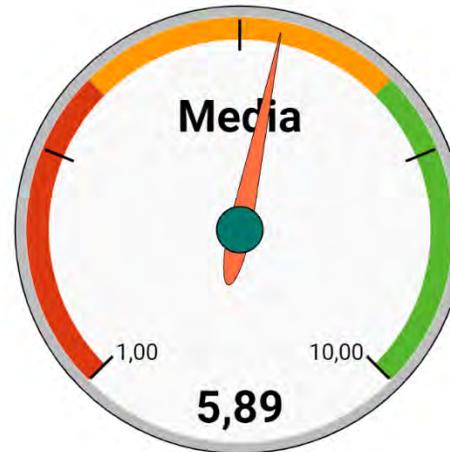


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì, pienamente	50,5	49,1	49,7
Sì, in parte	12,9	17,0	15,1
No	36,6	34,0	35,2





Quanto è soddisfatto complessivamente dei servizi offerti dallo sportello online?
(se ha contattato tramite sportello on line; N=114)



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Soddisfazione	6,19	5,71	5,89

Valori medi;

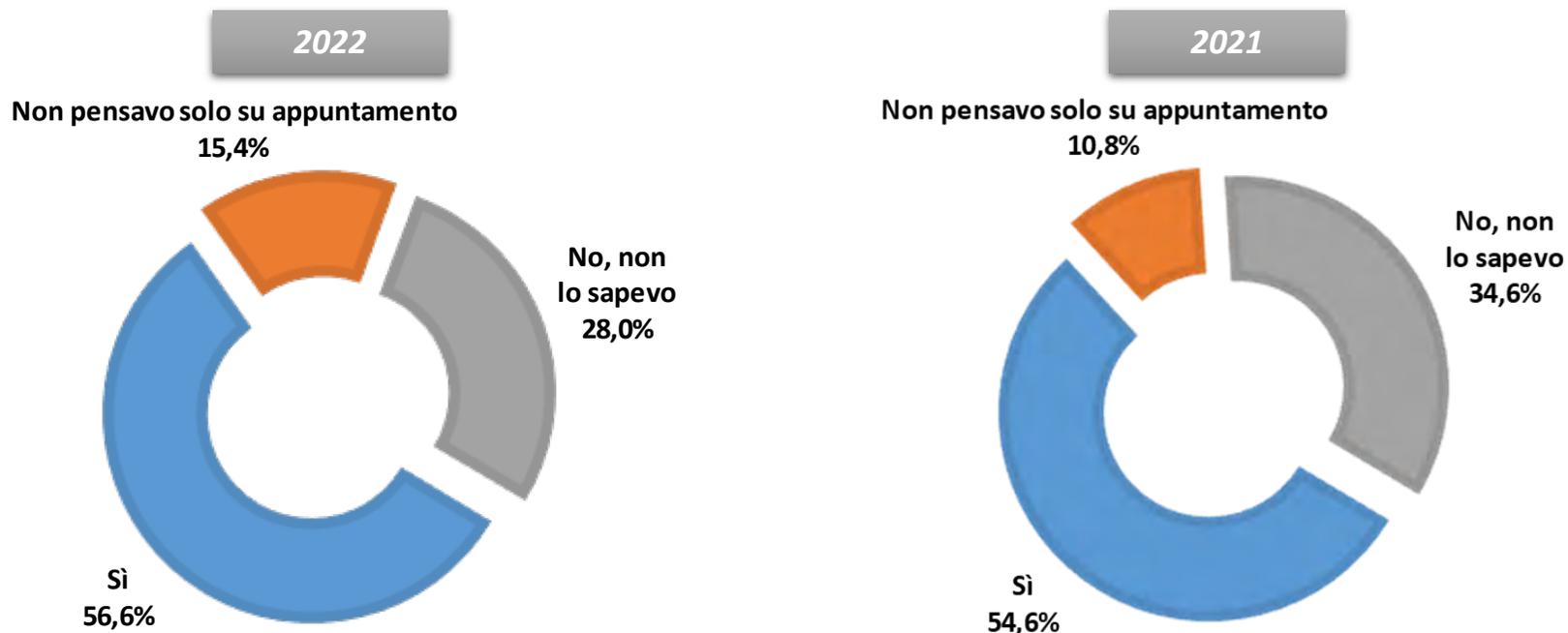




*Conoscenza nuova
modalità di accesso agli
sportelli*

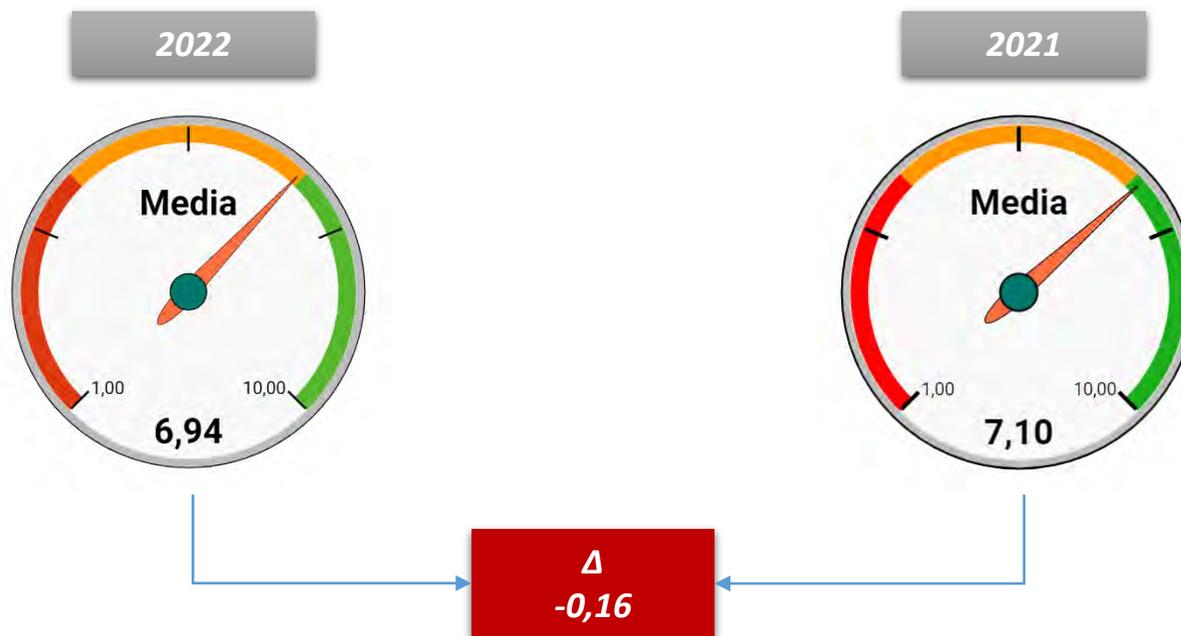
È a conoscenza della possibilità di prendere appuntamento per recarsi di persona agli sportelli di CADF?

(domanda rivolta a tutti coloro che non hanno usufruito del servizio sportello)



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	54,2	58,6	56,6
Non pensavo solo su appuntamento	12,9	17,6	15,4
No, non lo sapevo	32,9	23,7	28,0

Come valuta questa modalità di gestione di accesso agli sportelli?
(domanda rivolta a tutti coloro che non hanno usufruito del servizio sportello)

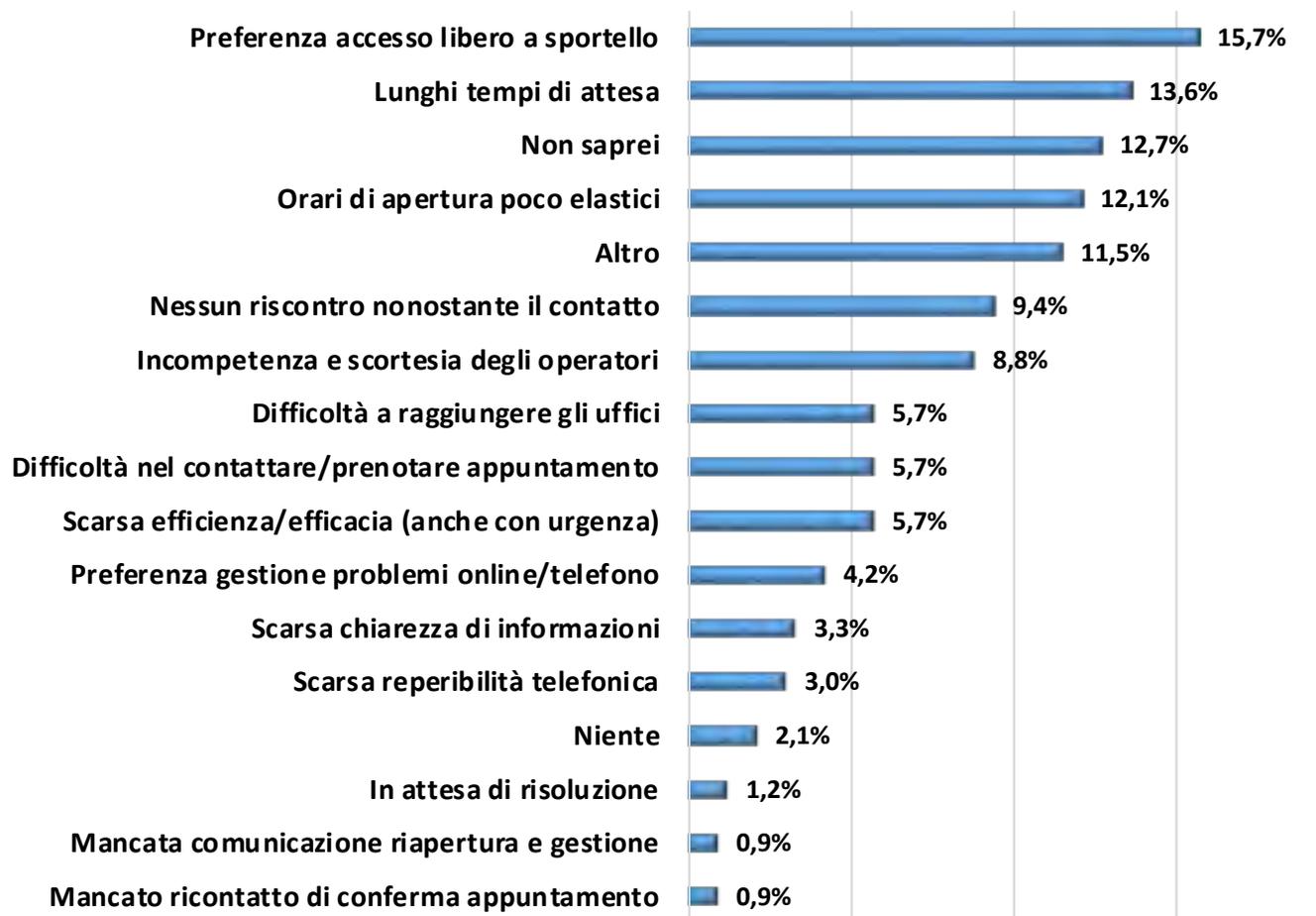


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Valutazione modalità di accesso	7,07	6,82	6,94

Valori medi;
Scala 1:10

Perché? Quali aspetti non le piacciono?

(se voto inferiore a 6 su efficienza modalità di gestione di accesso agli sportelli; N=339)

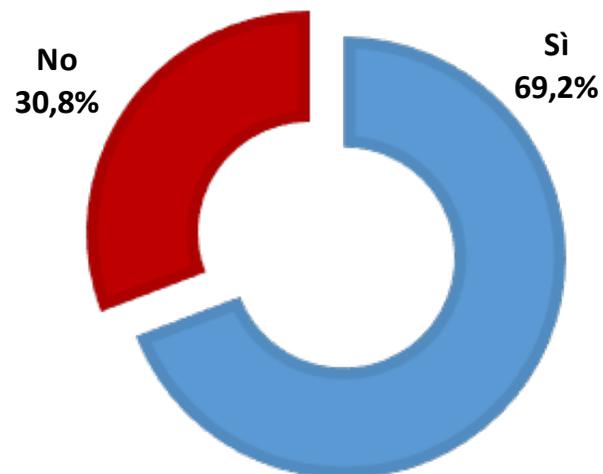


Ricodifica da domanda aperta
Possibili più risposte
Valori espressi in %



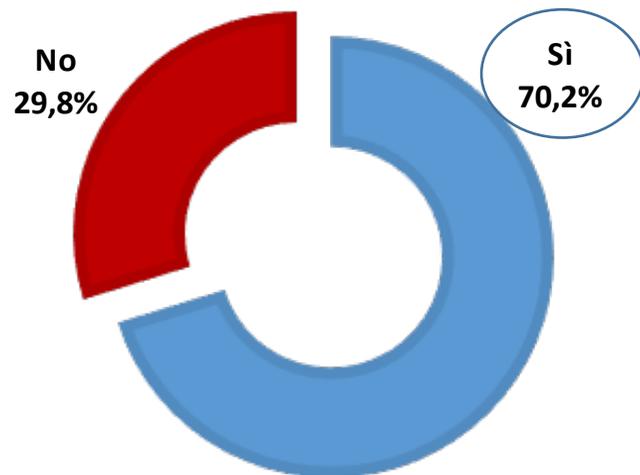
Sportello on line

È a conoscenza della possibilità di iscriversi allo sportello online CADF?
(se contatto diverso da sportello on line)

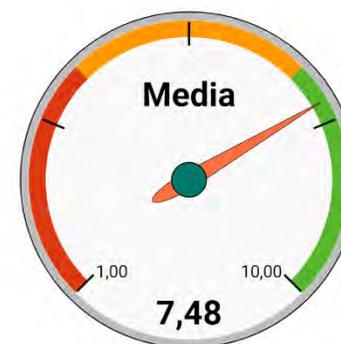


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	70,3	68,2	69,2
No	29,7	31,8	30,8

È iscritto?
(se sanno della possibilità di iscriversi)



Quanto è soddisfatto dei servizi offerti dallo sportello online?

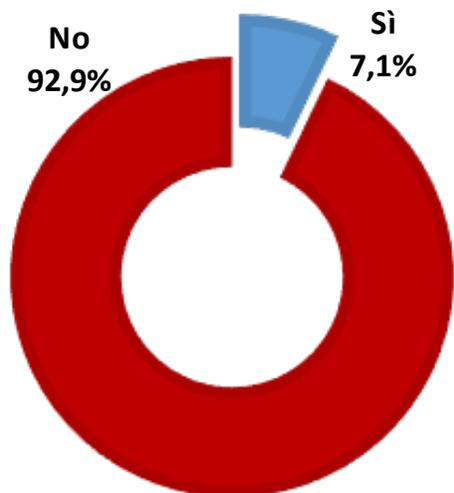


Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	71,3	69,3	70,2
No	28,7	30,7	29,8

Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Soddisfazione servizi offerti	7,55	7,42	7,48

Valori medi;
Scala 1:10

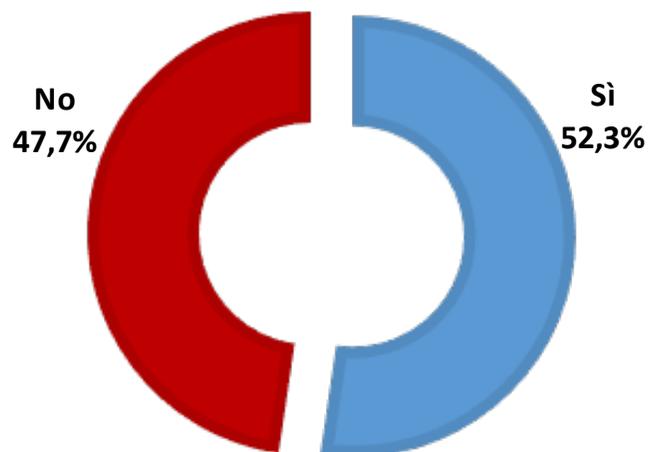
È a conoscenza dei servizi offerti dallo sportello online?
(se NON sanno della possibilità di iscriversi)



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	8,3	6,0	7,1
No	91,7	94,0	92,9

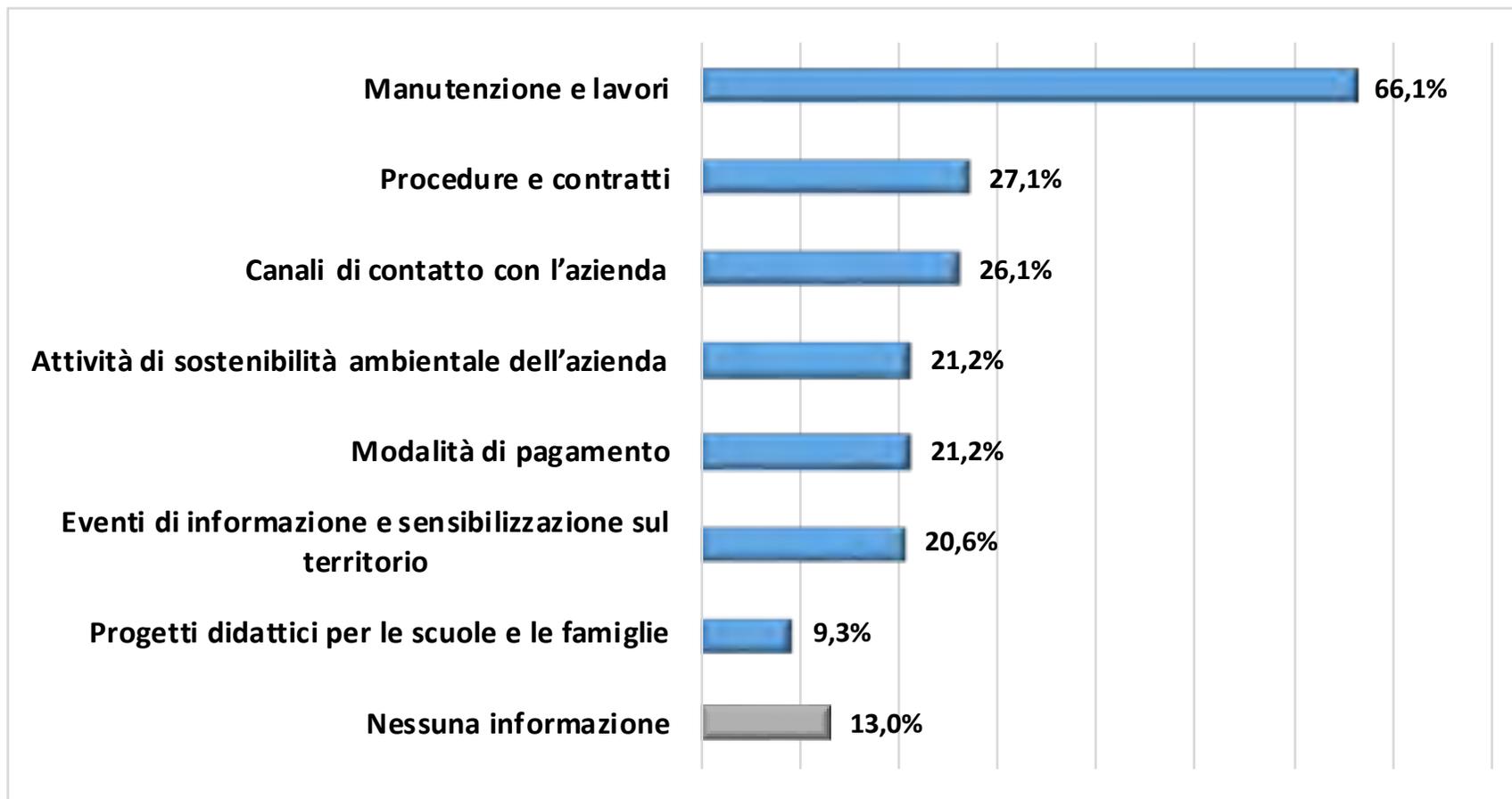
Report e canali di informazione

È a conoscenza che CADF redige un Report Integrato pubblicato sul sito aziendale (<https://www.cadf.it/sostenibilita/>) in cui può trovare tutte le informazioni relative all'Azienda, nella massima trasparenza?



Confronto per area	Comacchio	Altri comuni	TOTALE
Sì	54,6	50,4	52,3
No	45,4	49,6	47,7

Su quali tematiche le interesserebbe essere informato da CADF?



E attraverso quali canali vorrebbe ricevere queste informazioni?

