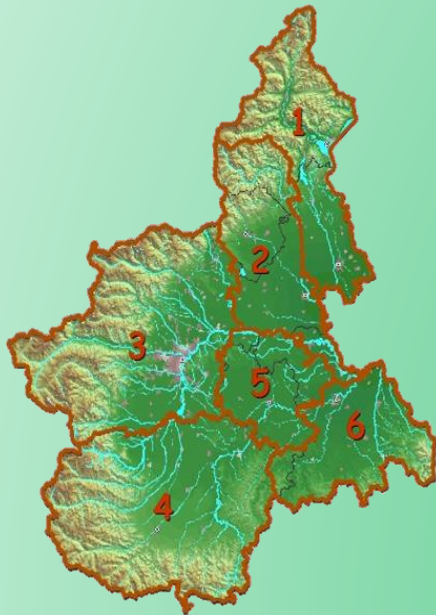




# LA CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN ATO2 PIEMONTE

Roma 25 maggio 2017



**ATO 2 Piemonte – «Biellese, Vercellese, Casalese»**

Nadia Fedrigo



## INDICE

### Il progetto iniziale

#### La metodologia:

- Il modello di riferimento
- Le domande
- La versione informatizzata del questionario

#### La Customer Satisfaction in ATO2 Piemonte:

- L'applicazione sul territorio dell'ATO2
- La serie storica dei dati e la loro confrontabilità nel tempo



## IL PROGETTO INIZIALE

- Il questionario per la valutazione della Customer Satisfaction per il servizio idrico integrato nasce nel 2006-2007 da una collaborazione tra Regione Piemonte e Politecnico di Torino
- L'ATO2 Piemonte partecipa ai lavori e collabora per l'effettuazione dell'attività pilota di somministrazione del questionario di Customer Satisfaction
- La Regione Piemonte approva nella seduta della Conferenza regionale delle Risorse Idriche del 10 febbraio 2010, l'atto di indirizzo "Criteri e modalità per lo svolgimento di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction) del servizio idrico integrato"
- Progetto oggetto di pubblicazione scientifica: *Proposal for a Performance Dashboard for the Monitoring of Water and Sewage Service Companies (WaSCs) - Fiorenzo Franceschini & Elisa Turina - 8 August 2011 - © Springer Science+Business Media B.V. 2011*



## LA METODOLOGIA – IL MODELLO DI RIFERIMENTO

Il modello di riferimento adottato: **PZB** (Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. 1985-1988) di vasta applicazione in campo internazionale. Definisce 10 determinanti o dimensioni in base alle quali è possibile valutare la qualità del servizio a prescindere dalla sua tipologia:

1. Affidabilità
2. Capacità di risposta
3. Competenza
4. Accesso
5. Cortesia
6. Comunicazione
7. Credibilità
8. Sicurezza
9. Capire/Conoscere il cliente
10. Elementi tangibili

Il modello PZB applicato al servizio idrico integrato



## LA METODOLOGIA – LE DOMANDE

- **QUESTIONARIO PRINCIPALE**

Atto a rilevare la qualità globale del servizio idrico integrato, copre tutte le 10 dimensioni base del modello di riferimento. Giudizi: ottimo – buono – sufficiente – insufficiente – mediocre – non sa/non risponde - È strutturato in due parti:

- 1 - Valutazione degli **elementi base del S.I.I.**

*(continuità erogazione, gradevolezza acqua potabile, funzionamento fognatura, correttezza bollette, fiducia nel Gestore, ...)*

- 2 - Valutazione della **qualità del contatto tra cliente e gestore**

*(competenza, chiarezza e cortesia personale Gestore, tempi di attesa, rispetto appuntamenti, ...)*



## LA METODOLOGIA – LE DOMANDE

- QUESTIONARI di APPROFONDIMENTO**

Intesi ad indagare nel dettaglio le cause di insoddisfazione (giudizi: insufficiente e mediocre) rilevate dal questionario principale

Questionario Principale		Questionario di approfondimento	
		<b>Q1</b>	Erogazione con modalità d'emergenza
<b>D3</b>	Correttezza delle bollette	<b>Q2</b>	Fatturazione
<b>D4</b>	Chiarezza dei documenti forniti dal gestore	<b>Q8</b>	Comunicazione ai clienti
<b>D8</b>	Qualità comunicazione gestore		
<b>D5</b>	Gradevolezza acqua	<b>Q9</b>	Qualità acqua potabile
<b>D6</b>	Potabilità acqua		
<b>D9</b>	Qualità complessiva del contatto	<b>Q5</b>	Servizio sportello, Servizio telefono, Servizio posta
		<b>Q6</b>	
		<b>Q7</b>	
<b>D10</b>	Rispetto degli appuntamenti	<b>Q3</b>	Appuntamenti
<b>D12</b>	Rapidità di attivazione del servizio e modifica del contratto	<b>Q4</b>	Attivazione del servizio e modifica del contratto
<b>D1</b>	Continuità di erogazione del servizio di acqua potabile	<b>Q10</b>	Continuità di erogazione dell'acqua potabile



## LA METODOLOGIA – LA VERSIONE INFORMATIZZATA DEL QUESTIONARIO

REGIONE PIEMONTE

### INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**Menù di ingresso**

Operatore:

Attivazione sessioni   Intervista principale   Questionari di approfondimento   Questionario sul SIE

Sessioni di indagine   Statistiche intervista principale   Statistiche approfondimenti

Operatori   Aree di indagine   ATO   Cambio password   Export interviste

EXIT   DATABASE

- L'applicativo permette di **archiviare e analizzare le interviste** poste all'utenza.
- **Rinnovamento nel 2016**. ATO2 Piemonte, Regione Piemonte - Direzione Ambiente, Tutela e Governo del Territorio e Politecnico di Torino DIGEP. Nessuna interruzione sulla serie storica dei dati



## LA METODOLOGIA – LA VERSIONE INFORMATIZZATA DEL QUESTIONARIO

### Intervista principale

INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Buongiorno/Buonasera,  
 sono un'incaricato/a di ATO 2 "Biellesse, Vercellese, Casalese" - Regione Piemonte.  
 Stiamo verificando la qualità del servizio di acqua potabile e fognatura che viene fornito nella Sua zona.  
 Il suo nominativo è stato preso a caso dall'elenco telefonico.

INIZIO

Ci sarebbe utile una Sua valutazione rispetto alle domande che le farò utilizzando la seguente scala:  
 Insufficiente (I), Mediocre (M), Sufficiente (S), Buono (B), Ottimo (O).

Per l'operatore: selezionare N nel caso in cui l'intervistato non sappia/non voglia rispondere alla domanda.

<b>1</b>	Come valuta la continuità di erogazione dell'acqua potabile (ad esempio l'acqua è sempre disponibile al rubinetto, in quantità e con la pressione giusta)?	I M S B O N
<b>2</b>	Come valuta il funzionamento della fognatura (ad esempio: assenza di rigurgiti dai tombini, odori sgradevoli, ..)?	I M S B O N
<b>3</b>	Come valuta la correttezza delle bollette (ad esempio rispetto ai m3 consumati, indirizzo, ...)?	I M S B O N
<b>4</b>	Come valuta la chiarezza dei documenti che Le sono stati forniti (ad esempio: contratto, bolletta, Carta del Servizio)?	I M S B O N
<b>5</b>	Come giudica la gradevolezza dell'acqua del rubinetto?	I M S B O N
<b>6</b>	Indipendentemente dalla gradevolezza, come giudica la sicurezza dell'acqua?	I M S B O N
<b>7</b>	Che fiducia nutre nei confronti di chi gestisce l'acquedotto, la fognatura e la depurazione?	I M S B O N
<b>8</b>	Per l'operatore: precisare che con comunicazione si intende lo scambio di informazioni tra gestore e utente su eventi che possono influenzare l'erogazione del servizio. Come giudica la qualità della comunicazione del gestore?	I M S B O N

Ancora,  
 Lei ha avuto, negli ultimi anni, contatti con il gestore del servizio per un qualsiasi motivo (ad esempio per modificare il contratto, per problemi con le bollette, per fissare un appuntamento, per chiedere informazioni, per un reclamo...)?

NO  SI

Per l'operatore: Se NO: concludere l'intervista con le domande C1 e S1 e ringraziare.  
 Se SI: allora chiedo ancora la sua attenzione per alcune domande.

<b>9</b>	Come valuta nel complesso la qualità del contatto?	I M S B O N
<b>10</b>	Come giudica il rispetto degli appuntamenti (ad esempio: per un nuovo allaccio, la verifica o il cambio del contatore, per un guasto, ...)?	I M S B O N
<b>11</b>	Come valuta i tempi di attesa al telefono o allo sportello?	I M S B O N
<b>12</b>	Come giudica la rapidità di attivazione del servizio (fornitura dell'acqua potabile, allaccio alla fognatura) o di modifica del contratto (ad esempio per il cambio di intestatari o altro...)?	I M S B O N
<b>13</b>	Come giudica la competenza del personale che si è occupato della Sua richiesta o pratica?	I M S B O N
<b>14</b>	Come giudica la cortesia del personale con cui Lei è entrato in contatto?	I M S B O N
<b>15</b>	Come giudica la chiarezza degli operatori nel rispondere alle Sue richieste di informazioni e/o reclami?	I M S B O N
<b>16</b>	Come giudica l'impegno del gestore per capire le Sue specifiche esigenze?	I M S B O N

**C1** Come valuta nel complesso la qualità del servizio idrico?

I  M  S  B  O  N

Può infine cortesemente fornirmi le seguenti informazioni?

**S1** Qual è il nome del Suo Gestore?  Comune:  Gestore:

Per l'operatore: il prezzo medio d'ambito dell'anno 2016 del servizio idrico (che comprende il servizio di fornitura dell'acqua potabile, quello di fognatura e di depurazione) è pari a 1,90 euro al metro cubo.

**S2** È a conoscenza del prezzo medio al metro cubo del servizio idrico (che comprende il servizio di fornitura dell'acqua potabile, quello di fognatura e di depurazione)? Se sì, può dirmelo?  Valore: €   
 non sa / non risponde

**S3** Secondo lei, il prezzo di erogazione del servizio idrico è adeguato rispetto alla qualità del servizio offerto?  Sì  No  non sa / non risponde

Note intervistatore:

Cognome:  Nome:   
 Indirizzo:  Città:   
 Telefono:

L'applicativo è **manutenuto e aggiornato** dalla Regione Piemonte





## LA CUSTOMER SATISFACTION IN ATO2 PIEMONTE - L'applicazione sul territorio d'ATO2

### INTERVISTA PRINCIPALE

- Campione di 60 interviste mensili per Area Gestionale (\*).
- Mesi di indagine: luglio, settembre e ottobre.
- Totale interviste: 1.260 "complete e coerenti".
- Interviste estese a tutti i 7 gestori dell'ATO2.
- I questionari sono stati somministrati telefonicamente ad un campione casuale di utenti nelle fasce orarie 09:00-13:00 e 14:30-17:30.

### QUESTIONARI DI APPROFONDIMENTO

Somministrati nel mese di novembre agli utenti insoddisfatti secondo regole di priorità che considerano:

- Giudizio fornito dall'utenza alla domanda, risposte "Insufficiente" o "Mediocre";
- L'ordine di importanza degli argomenti dei questionari di approfondimento;
- Il numero di domande massimo somministrabili ad un intervistato (14 domande).

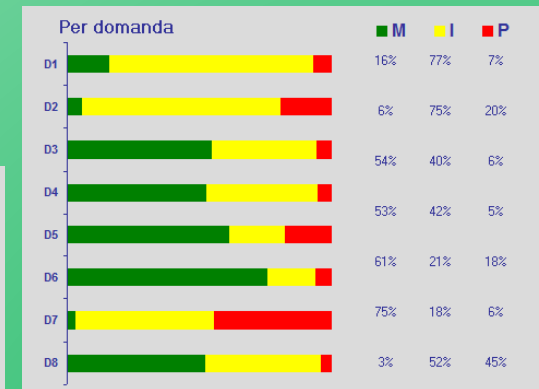
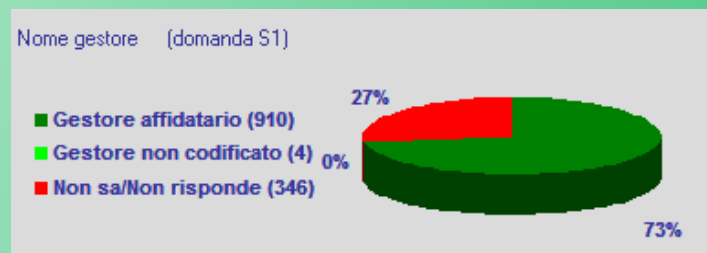
*(\*). Il metodo per il calcolo del campione si basa sulla norma UNI 11098 "Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo".*



## LA CUSTOMER SATISFACTION IN ATO2 PIEMONTE - L'applicazione sul territorio d'ATO2

### ANALISI SVOLTE

- Sintesi dei giudizi
- Analisi dei tempi: durata media interviste complete e di quelle interrotte
- Analisi delle distribuzioni delle risposte di ciascuna domanda
- Conoscenza nome del gestore
- Percezione dell'utenza in merito al prezzo del servizio e alla sua adeguatezza alla qualità dello stesso
- Analisi di correlazione tra le domande
- Analisi dei profili di riferimento



**CALCOLA CORRELAZIONE**

Coefficiente di correlazione: 0,83  
 Totale interviste in esame: 1125

Un valore prossimo a -1 o 1 indica forte correlazione, mentre un valore prossimo a 0 indica assenza di correlazione.

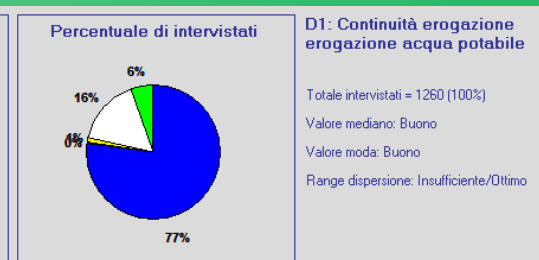
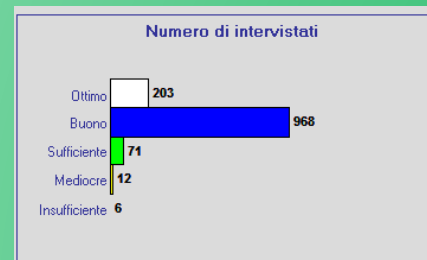
Diagrammi di dispersione con cromia: al crescere del numero di punti contenuti in una cella della tabella riportata a lato, il colore nel diagramma di dispersione corrispondente alla coppia di giudizi considerata varia dal blu al rosso. Per r alti è possibile osservare una "nuvola" di punti disposti lungo una retta cromaticamente distinta, viceversa per r bassi.

		risposte alla domanda 1				
		I	M	S	B	O
risposte alla domanda 2	I	10	1	2	1	0
	M	1	19	3	7	1
	S	3	10	413	22	0
	B	0	5	30	531	5
	O	0	2	0	3	30

concentrazione di interviste

minima [color scale] massima

O - Ottimo  
 B - Buono  
 S - Sufficiente  
 M - Mediocre  
 I - Insufficiente

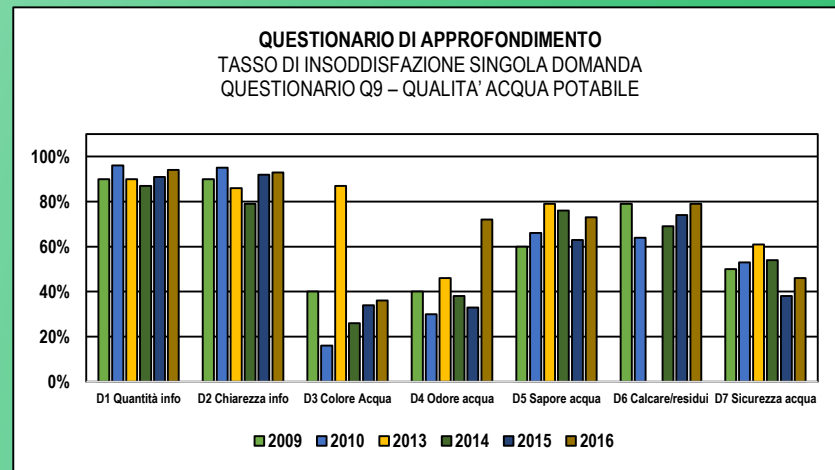
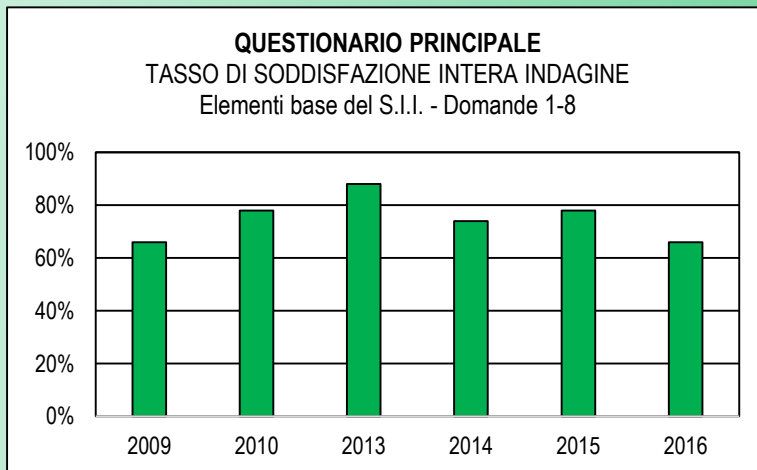


## LA CUSTOMER SATISFACTION IN ATO2 PIEMONTE – La serie storica dei dati e la loro confrontabilità nel tempo

### LA SERIE STORICA DEI DATI

- 2007-2008 : Avvio della campagna di Customer Satisfaction. Progetto pilota in ATO2.
- 2009, 2010 e 2013, 2014, 2015 : Territorio interessato : intero ATO2 Piemonte. Modello originario.
- 2016 : Rinnovamento dell'applicativo. Territorio interessato : intero ATO2 Piemonte. Collaborazione con il coordinamento dei Gestori.

### CONFRONTO DELLE CAMPAGNE DI INDAGINE





## Relatore: Nadia Fedrigo

Responsabile Ufficio Servizio di Staff / Tutela del Consumatore / Tariffe presso ATO2

Per informazioni: Tel. 0161/210811 - Email: [info@ato2piemonte.it](mailto:info@ato2piemonte.it)



I risultati dell'ultima attività analisi sulla Customer Satisfaction nell'Ambito di competenza è disponibile sul sito nostro sito [www.ato2piemonte.it](http://www.ato2piemonte.it) nella sezione NEWS

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

