



## **Customer Satisfaction**

E' stata fatta nell'aprile 2019 l'indagine di Customer satisfaction finalizzata a valutare l'efficienza del servizio erogato conoscendo le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata
- Stabilire degli standard di performance
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio.

L'indice di Customer Satisfaction è stato calcolato sondando i seguenti fattori:

- Aspetti tecnici
- Fatturazione
- Numero verde pronto intervento
- Numero verde servizio clienti
- Relazione allo sportello
- Giudizio sul sito web
- Rapporto prezzo / qualità

Inoltre si è indagato anche sulle percezioni riguardo:

- Giudizio globale sul servizio idrico
- Notorietà della società
- Utilizzo case dell'acqua
- Utilizzo metodi alternativi di pagamento
- Conoscenza della polizza assicurativa
- Utilizzo sportello a domicilio
- Misurazione delle campagne di comunicazione aziendale.

L'indagine ha previsto lo svolgimento di 1096 interviste telefoniche (89,2% del totale) e 133 (10,8 del totale) interviste "faccia a Faccia".

Il campione, rappresentativo della distribuzione territoriale dell'utenza, formato da varie tipologie di utenza è stato così costituito:

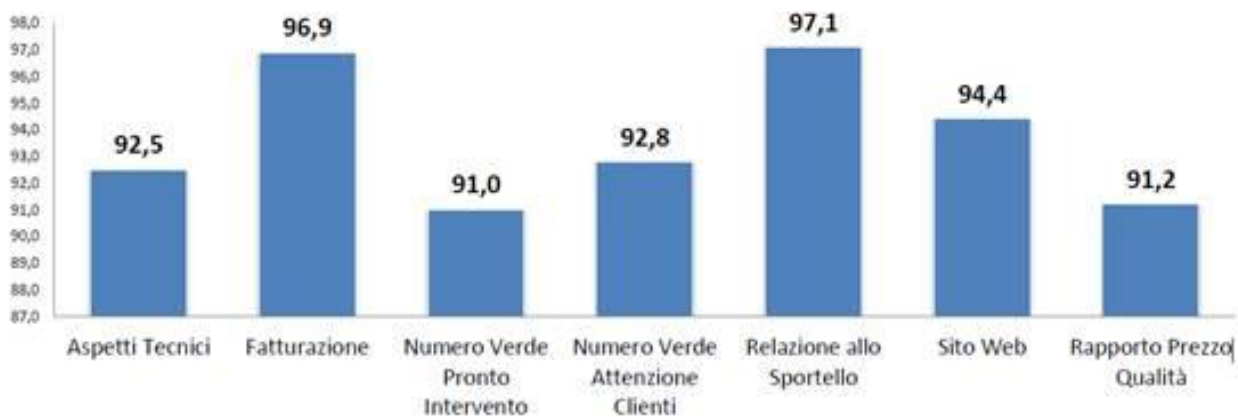
- 74,4% uso domestico
- 23,5 % "aziende" (commerciali, negozi etc)
- 2% "aziende con scarico industriale"

Con rappresentatività della situazione reale.

Il Customer Satisfaction Index (CSI) 2019 rilevato è pari a 93,4

Il CSI rappresenta un indice relativo agli utenti soddisfatti: è la media della percentuale del voto da 6 a 10 su ogni fattore.

Nel grafico seguente si riporta l'andamento del CSI per i principali fattori valutati.



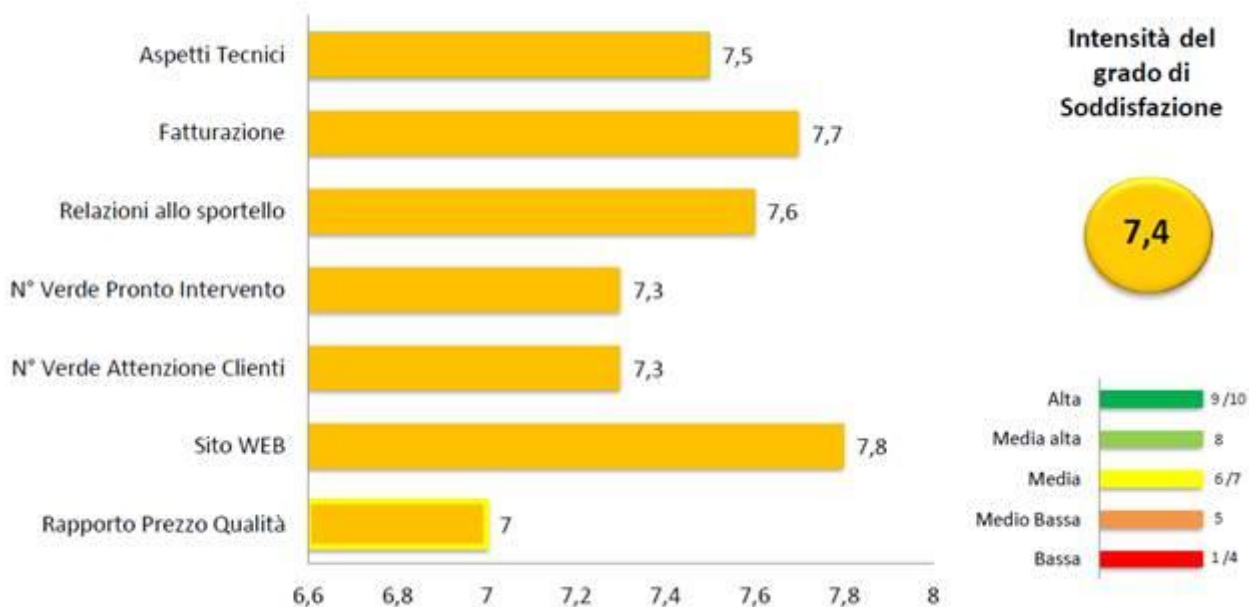
Per costruire un Indice di Customer Satisfaction (sintetico) è stato assegnato ad ogni Fattore un peso specifico relativo all'importanza che ognuno ha all'interno del sistema.

FATTORE	PESO
Aspetti Tecnici	0,20
Fatturazione	0,15
Sito Web	0,08
Numero Verde Pronto Intervento	0,15
Numero Verde servizio Clienti	0,12
Relazione allo Sportello	0,10
Rapporto Prezzo Qualità	0,20

**STANDARD DI MERCATO:** Elaborato con dati propri dei lavori svolti entro il 2018 / Aziende di Servizio Idrico Integrato, per un totale di 7.800 interviste.

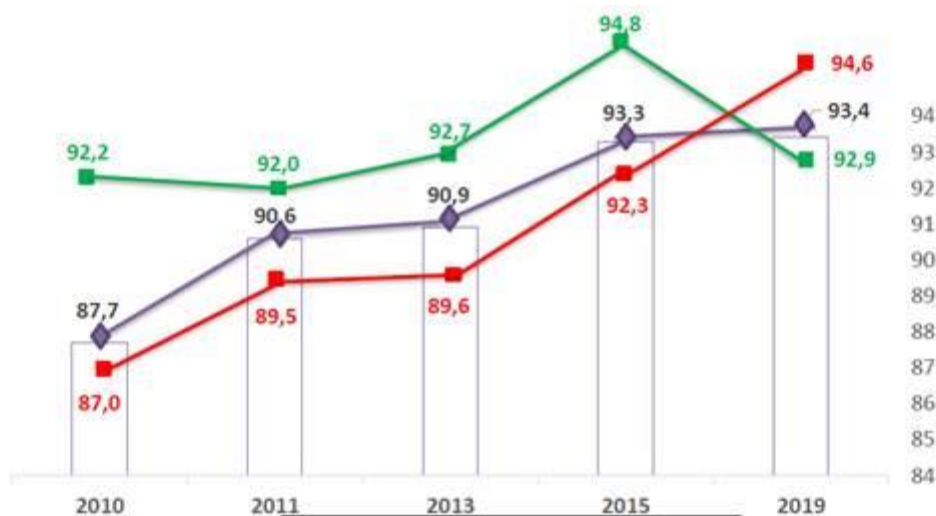
	Standard di Mercato	BrianzAcque
CSI Sintetico	91,2	93,4

Nel grafico successivo viene invece riportata la comparazione tra i differenti fattori valutati in termini di Intensità del grado di soddisfazione:



Nel grafico successivo viene riportato l'andamento del CSI Sintetico e Dei CSI Parziali: Prodotto/Servizio e Relazione dal 2010 al 2019

- CSI Sintetico: Ponderato di tutti i Fattori (Pesi determinati nella Nota Metodologica)
- CSI Parziale «Prodotto / Servizio»: Ponderato - Aspetti Tecnici (0,45) + Fatturazione (0,35) + Sito Web (0,20)
- CSI Parziale «Relazione»: Ponderato - Numero Verde Pronto Intervento (0,4) + N. Verde Servizio Clienti (0,4) + Sportello (0,2)



Nella tabella successiva viene riportato il Trend CSI per Tipo d'utenza dal 2010 (indagini precedenti) al 2019.

	TIPO UTENZA									
	DOMESTICO					OPERATORI ECONOMICI				
	2019	2015	2013	2011	2010	2019	2015	2013	2011	2010
CSI Sintetico	93,4	92,5	90,0	89,4	87,5	91,8	94,3	91,7	91,0	88,4
CSI Parziale «Prodotto/Servizio»	94,8	92,0	89,3	88,6	86,8	95,2	93,8	91,2	90,9	87,7
CSI Parziale «Relazione»	92,9	94,6	92,1	90,0	92,2	88,8	96,1	92,9	96,0	92,1

La segmentazione dei CSI per «tipo d'utenza» consente di avere una visione microscopica dei risultati. Nel complesso vediamo che il calo di consenso più forte tra i vari trend o andamenti annui si ha nel CSI Parziale «Relazione» per il tipo d'utenza «Operatori Economici», che passa dal 96,1 nel 2015 all'88,8 attuale.

Anche per il tipo d'utenza «Domestico» si registra, con minore intensità, un calo di soddisfazione del CSI «Relazione» dal 94,6 del 2015 al 92,9 del 2019.

Nell'insieme, entrambi i cali, vengono compensati dalla crescita della soddisfazione del CSI Parziale «Prodotto/Servizio», valori che salgono dal 93,8 nel 2015 al 95,2 attuale per gli «Operatori economici» e dal 92,0 nel 2015 al 94,8 attuale per l'utenza «domestico».

#### Confronto: INDICE GENERALE / INDICE SINTETICO

L'indice generale di soddisfazione (Overall) è la risposta a una domanda unica fatta alla fine della valutazione del servizio e dopo che l'intervistato ha appena ripassato tutti gli aspetti componenti del servizio.

GIUDIZIO GLOBALE: In totale, considerando tutti gli aspetti del servizio, quanto è soddisfatto?

L'INDICE SINTETICO è il valore della **media ponderata** dove ogni singolo fattore ha un peso relativo all'interno dell'insieme in base alla sua importanza. L'Indice Sintetico è quello da considerare come risultato finale della misurazione della qualità del servizio.

INDICE GENERALE	98,1
INDICE SINTETICO	93,4

Dall'esame dei Fattori emerge come l'INDICE SINTETICO di SODDISFAZIONE sia positivo e superiore alla soglia convenzionale di alta soddisfazione (90,0) e dello standard di mercato (91,2).

L'INDICE GENERALE di SODDISFAZIONE è superiore a quello Sintetico di 4,7 punti percentuali, quindi il BRAND aziendale, l'immagine del marchio BrianzAcque, viene percepito positivamente dagli utenti e genera un valore aggiunto rispetto alla performance diretta del servizio considerato.



L'analisi deve partire dalla seguente premessa: il 2019 è l'anno in cui si realizza la Customer Satisfaction dopo una notevole mutazione dello spazio geografico dell'universo dell'indagine passando da 25 a 56 Comuni rilevati e della realtà aziendale attraverso l'incorporazione di altri operatori all'interno di BrianzAcque. Siamo di fronte a un salto quantitativo e qualitativo molto importante che da ora in poi potrà essere valutato complessivamente con maggiore esattezza. Questo rappresenta una difficoltà nello sviluppo di un trend in totale certezza sull'andamento dei servizi in periodi e condizioni assai diversi, obiettivo che comunque si è raggiunto.

Da quanto rilevato, i risultati della comparazione non sono negativi, ma non sono nemmeno estremamente positivi. C'è una conferma del miglioramento del servizio/prodotto, e di una inversione di rotta per quanto riguarda gli aspetti relazionali.

Sebbene tutti gli argomenti superano la soglia basica di soddisfazione media, vediamo nella Intensità del voto (media del punteggio) il colore giallo di tutti loro, un'ulteriore conferma della soddisfazione che si attesta al livello Medio. Ossia, si allineano con delle aspettative degli utenti, ma non le superano, il che dimostra che c'è tanto margine di miglioramento.

Aspetti tecnici, fatturazione, relazioni allo sportello e sito web sono quelli che prendono l'indice più alto.

Il rapporto prezzo/qualità riceve l'intensità più bassa, anche se non male. Invece c'è un calo dei consensi per quanto riguarda l'attenzione telefonica, che passa dal 94,8% al 92,9%, praticamente tornando a valori del 2013, mentre gli altri fattori sostengono il miglioramento.

Il problema più importante che si rivela in tutta l'analisi, ed è da tener in conto, è la qualità dell'acqua generale –non di chi la beve- che nel complesso dei fattori tecnici analizzati, abbassa un voto che altrimenti sarebbe molto più alto.

L'Index Sintetico 2019 al 93,4 segna una approvazione complessiva al di sopra della soglia convenzionale di Soddisfazione alta (90,0) e dello standard di mercato (91,2).

Un risultato positivo con aspetti da migliorare: tenendo conto dei dati quantitativi e qualitativi manifestati in questa indagine, potranno gestirsi le situazioni operando "chirurgicamente" sui Fattori e Sub Fattori più critici, migliorando la qualità percepita dall'utenza e la presentazione dei servizi in modo da avvicinarsi ai bisogni segnalati dagli utenti.