

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

LA MONDO ACQUA S.P.A. HA PROMOSSO UN' INDAGINE SULLA
PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Aprile 2024

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:

- 1 - QUALITÀ DELL'ACQUA DISTRIBUITA
- 2 - INTERRUZIONI DEL SERVIZIO IDRICO
- 3 - RAPPORTI CON L' AZIENDA
- 4 - BOLLETTAZIONE
- 5 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SII

IL QUESTIONARIO È STATO INVIATO A PARTIRE DAL MESE DI FEBBRAIO 2024, 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:

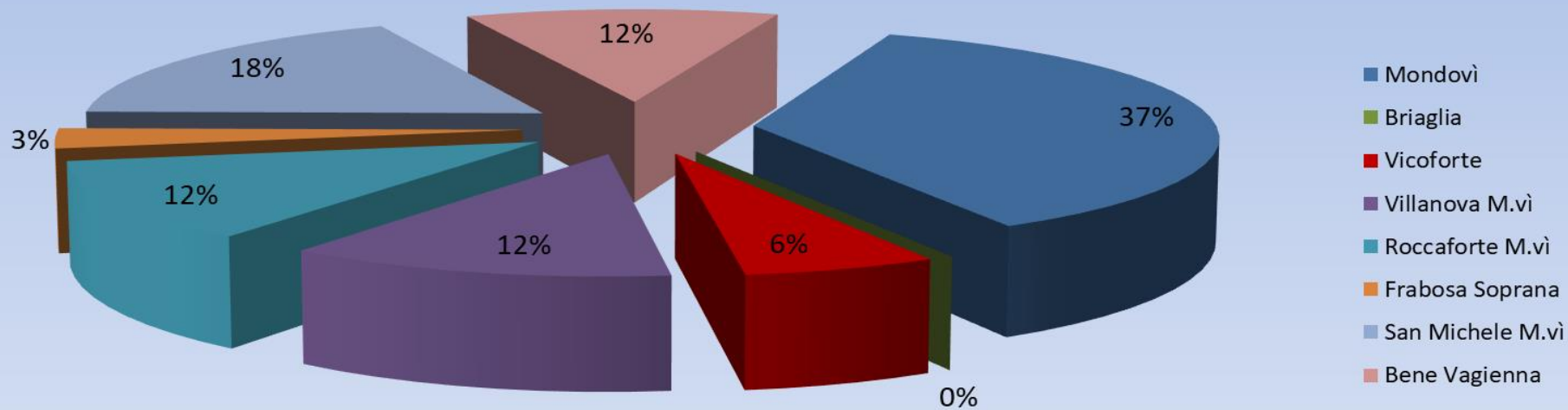
**MONDOVÌ, BRIAGLIA,
VICOFORTE, VILLANOVA M.VÌ,
ROCCAFORTE M.VÌ, FRABOSA
SOPRANA, SAN MICHELE M.VÌ,
BENE VAGIENNA**

Per un complessivo numero di utenze pari a 14.315

HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO 33 UTENZE

MONDOVÌ 12, BRIAGLIA 0, VICOFORTE 2, VILLANOVA M.VÌ 4, ROCCAFORTE M.VÌ
4, FRABOSA SOPRANA 1, SAN MICHELE M.VÌ 6, BENE VAGIENNA 4.

Questionari compilati



LA PERCENTUALE MEDIA DEI
QUESTIONARI COMPILATI È
STATA PARI AL:

0,2 %

I QUESTIONARI SONO ANCORA IN FASE D'ACQUISIZIONE

AL RIGUARDO OCCORRE PRECISARE CHE UN DISGUIDO POSTALE HA OMESSO L'INVIO DI 8.750 QUESTIONARI (CICLO SEMESTRALE). IN RELAZIONE A QUANTO RIFERITO L'AZIENDA HA RITENUTO NECESSARIO L'INVIO, CON SEPARATA SPEDIZIONE, DEL QUESTIONARIO, DI CUI SI STANNO ASPETTANDO GLI ESITI, DA PARTE DEGLI UTENTI.

Mondo Acqua S.p.A. chiede la Vostra cortese collaborazione al fine di migliorare il suo servizio nei confronti della propria utenza, sulla base delle opinioni relative alle attività fornite ed alle eventuali osservazioni che vorrà indicare.

Vi preghiamo di inviare il presente modulo, debitamente compilato, a mezzo e-mail all'indirizzo info@mondoacqua.com; posta ordinaria o direttamente presso gli uffici siti in Via Venezia, 6/B - 12084 Mondovì. Inoltre è stato creato un form sul sito web di questa società, raggiungibile utilizzando il seguente link: <https://www.mondoacqua.com/area-clienti/questionario/>.

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 APPPOSITAMENTE PREDISPOSTO.

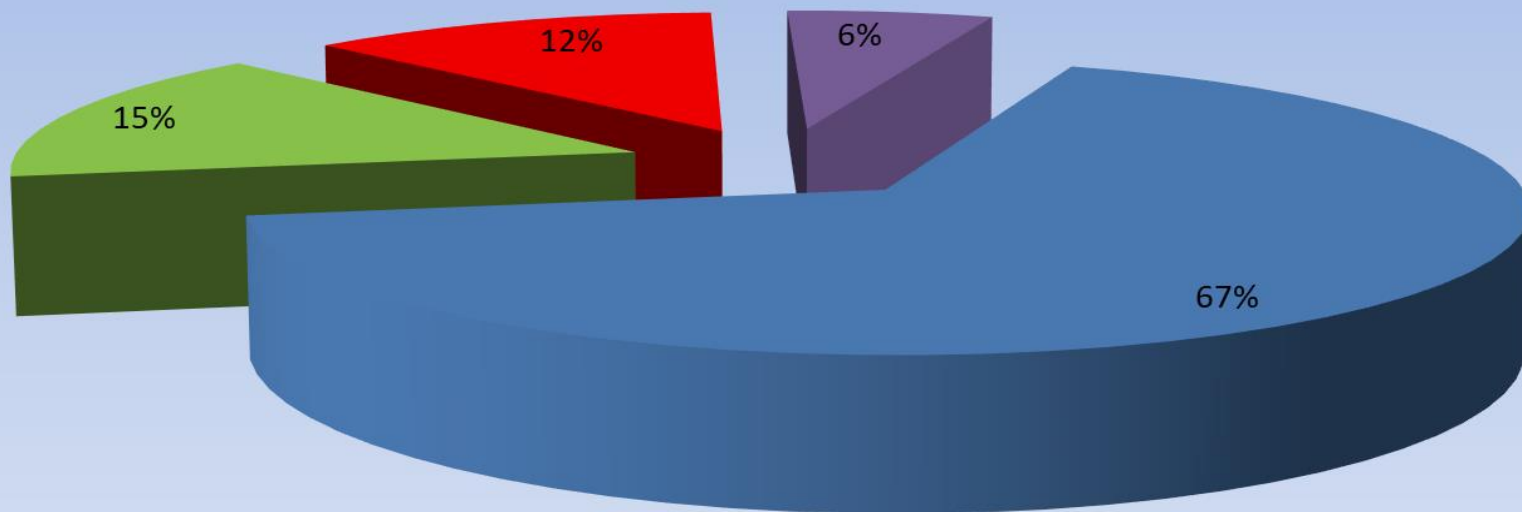
PRIMA DELL'ELABORAZIONE DEI RISULTATI LE SCHEDE SONO STATE CONTROLLATE, RICONTRANDO UNA PERCENTUALE DI ERRORE INFERIORE ALL' 1%, QUINDI PERFETTAMENTE IN LINEA CON LE PRECEDENTI INDAGINI.

IL MATERIALE CARTACEO È STATO FASCICOLATO PER COMUNE E CONSERVATO IN ARCHIVIO.

ANALISI DEI DATI

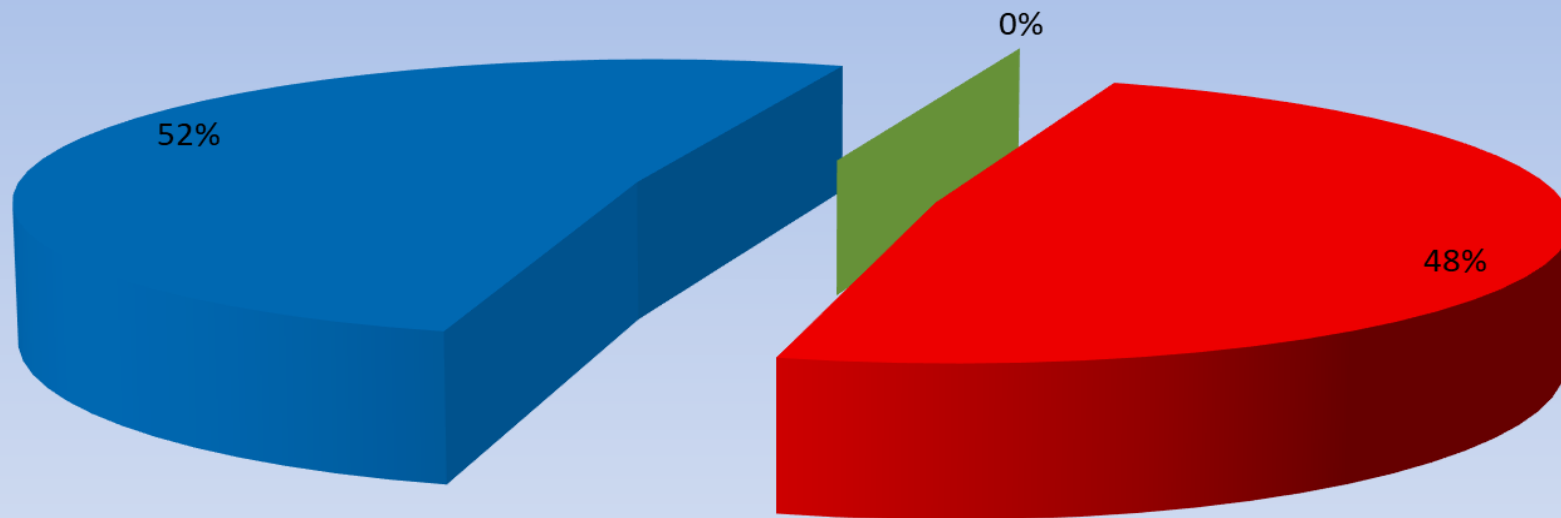
DALLE SCHEDE PERVENUTE SONO STATI ESTRAPOLATI I
DATI CON LO SCOPO DI ANALIZZARE NELLO SPECIFICO
IL GIUDIZIO DEI PROPRI CLIENTI, IN MODO DA
CONOSCERE E RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE IN
UN'OTTICA DI "CUSTOMER SATISFACTION"

L'acqua che le viene erogata è BUONA ?



■ SI ■ ABB ■ NO ■ NON SO

Durante l'anno, ha avuto interruzioni di servizio ?

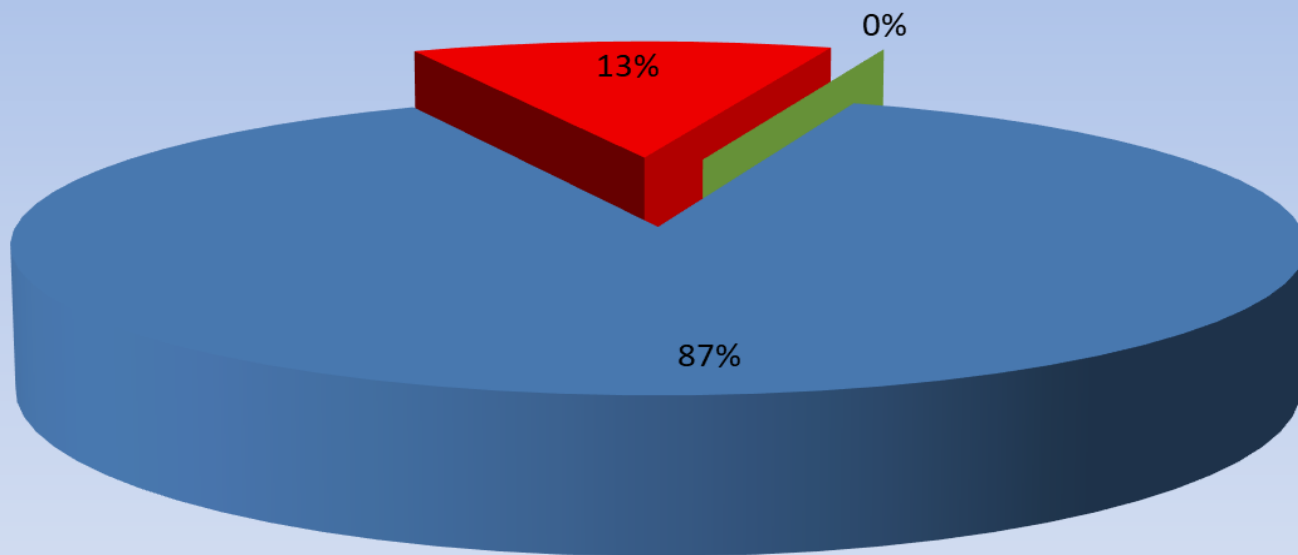


■ SI

■ NO

■ NON SO

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

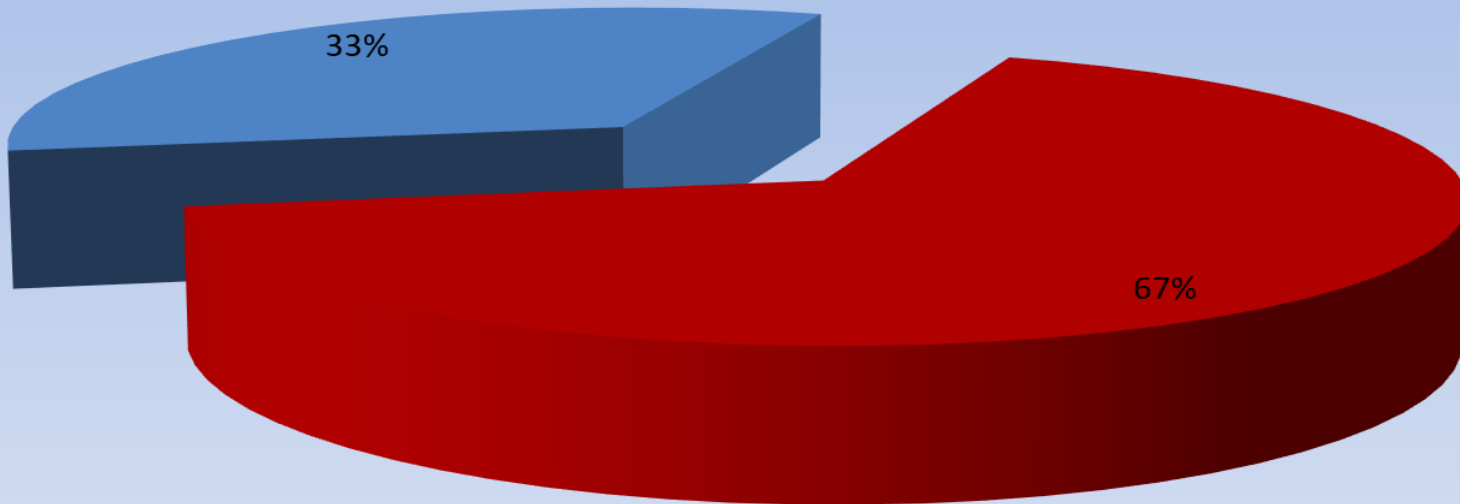


■ CON PREAVVISO

■ SENZA PREAVVISO

■ NON SO

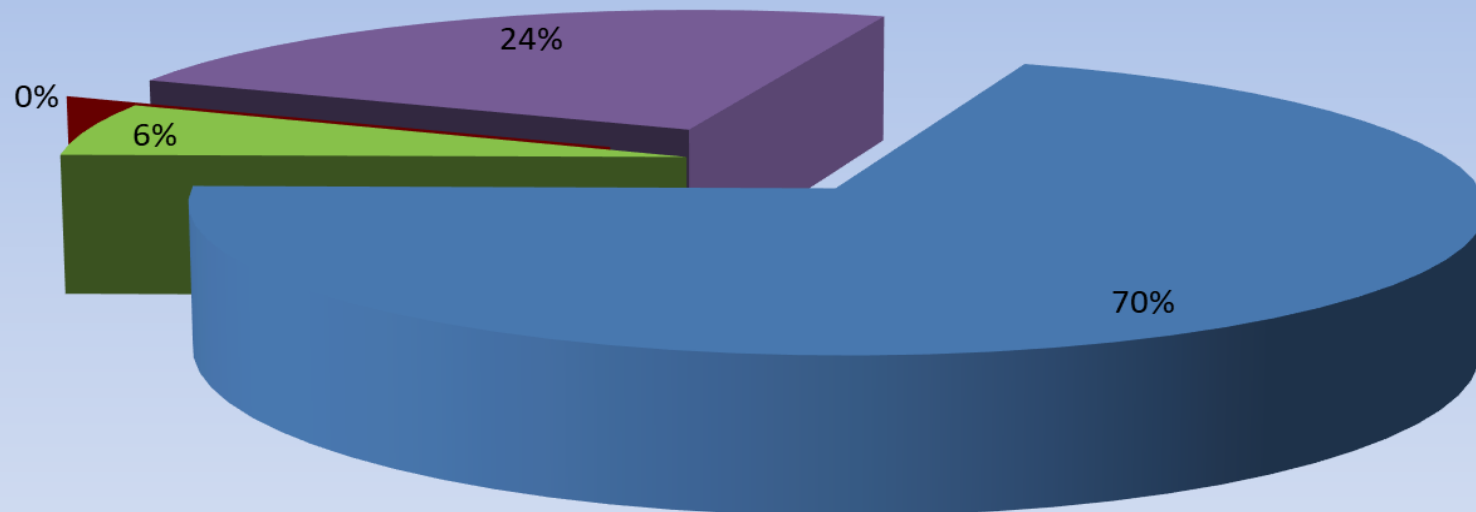
Ha avuto rapporti con l'Azienda ?



■ SI

■ NO

Il personale è educato?



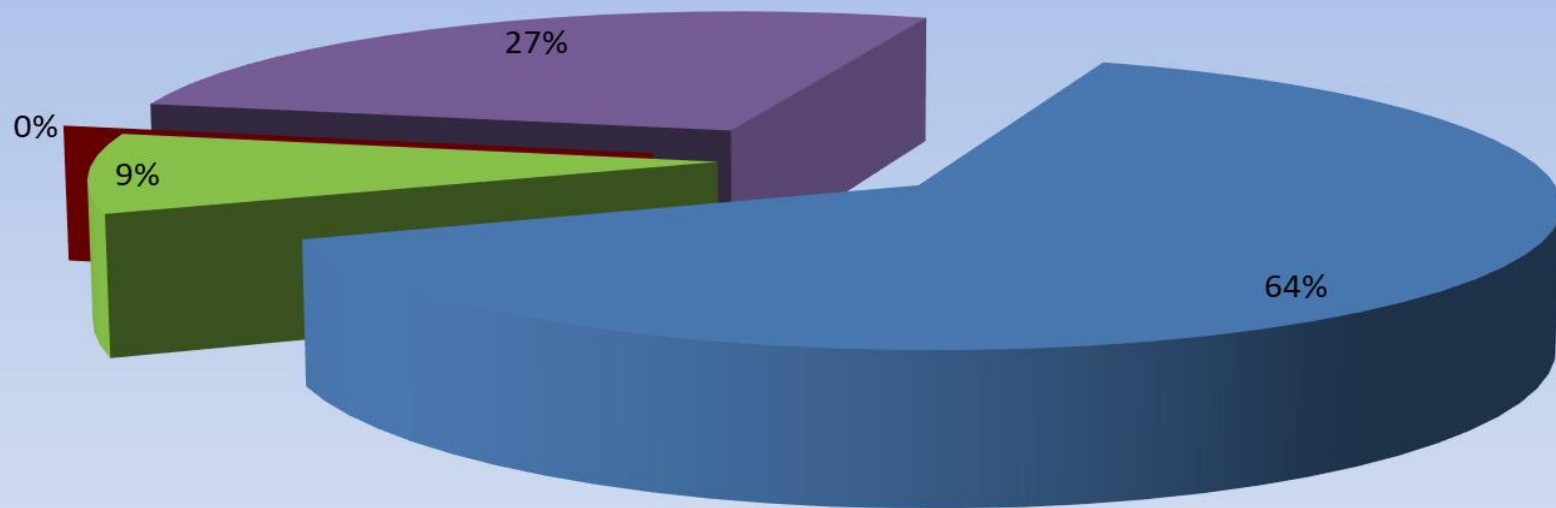
■ SI

■ ABB

■ NO

■ NON SO

Il personale è competente?



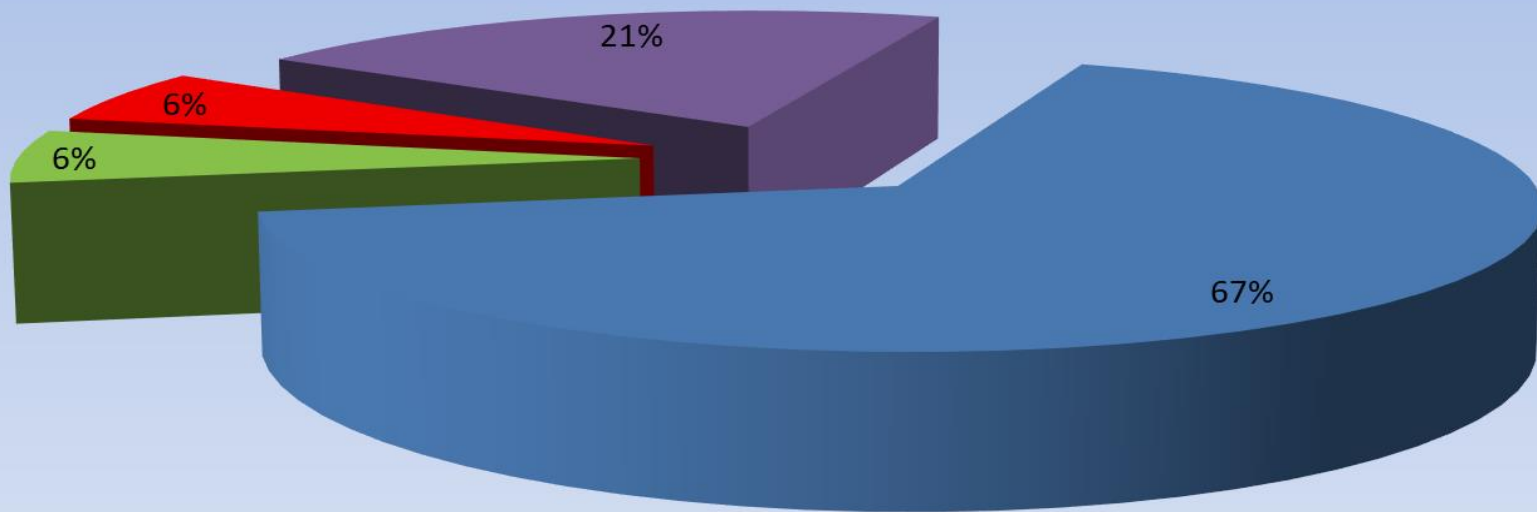
■ SI

■ ABB

■ NO

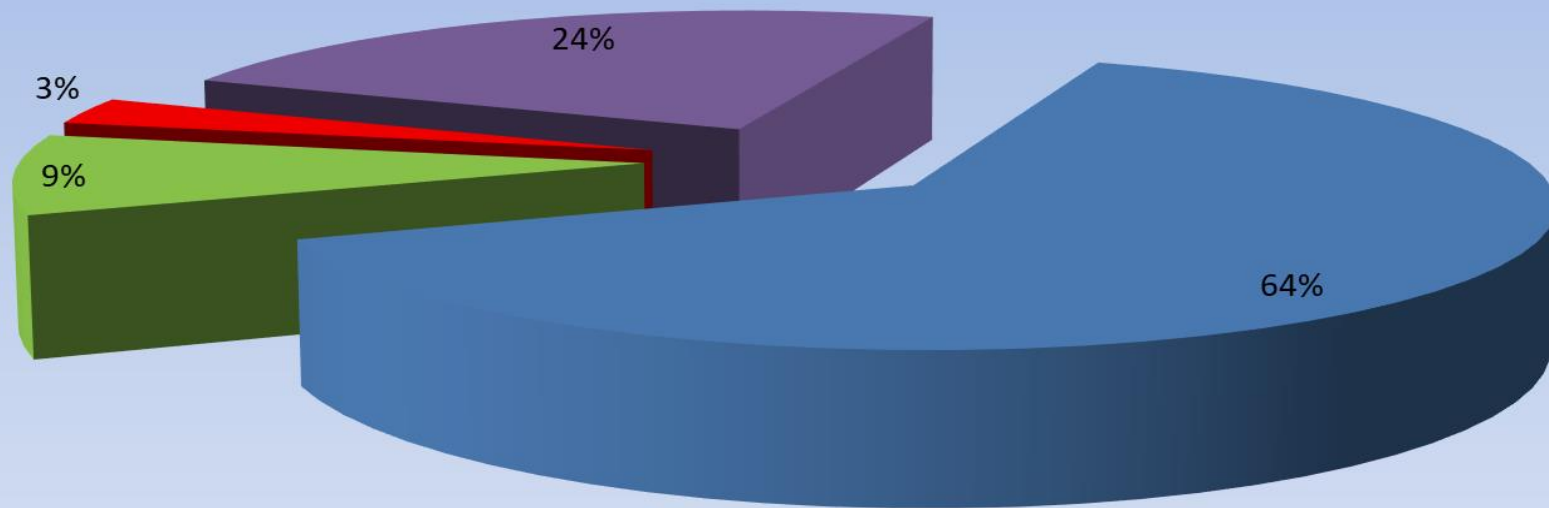
■ NON SO

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



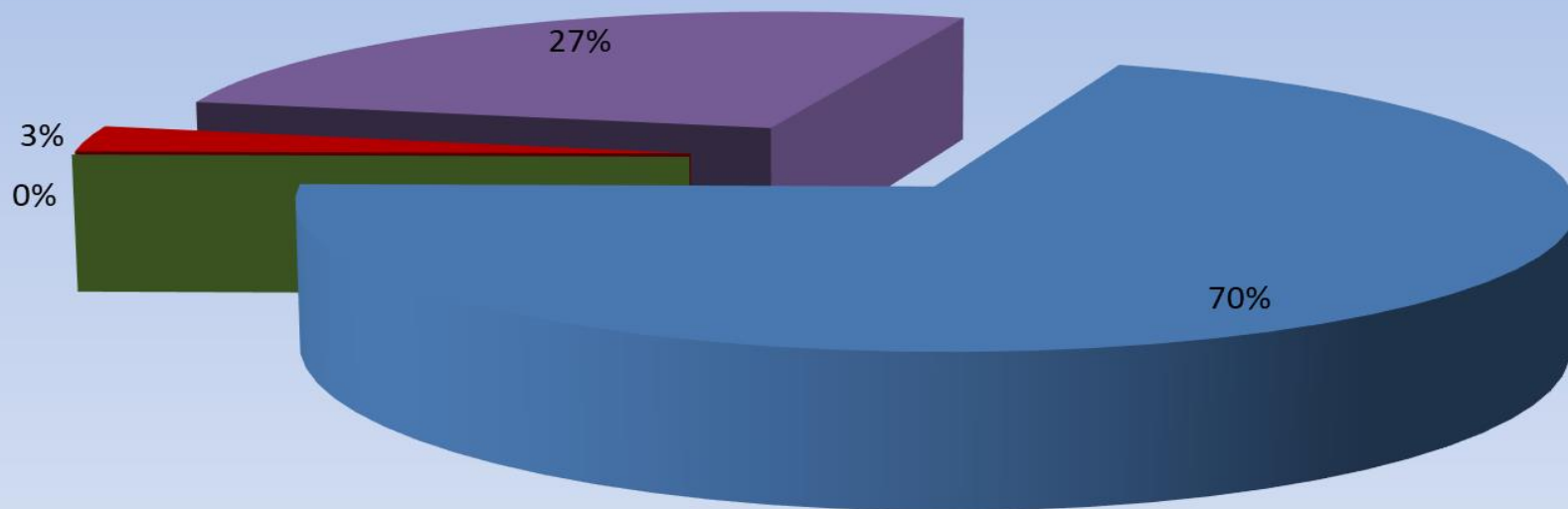
■ SI ■ ABB ■ NO ■ NON SO

Le risposte sono comprensibili ?

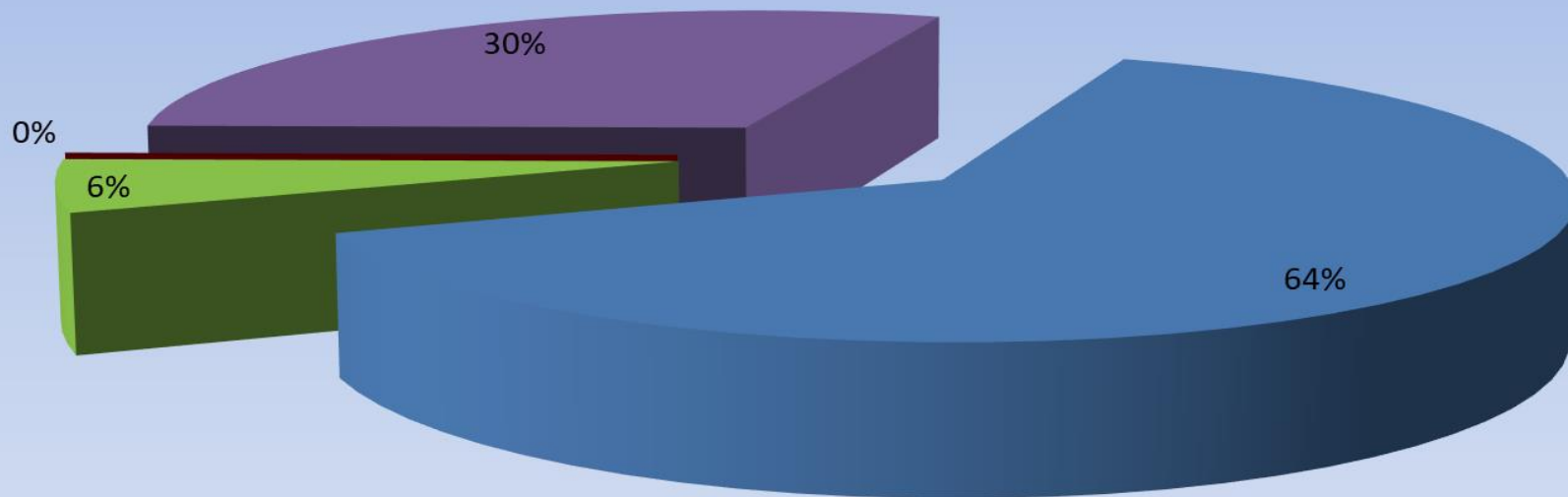


■ SI ■ ABB ■ NO ■ NON SO

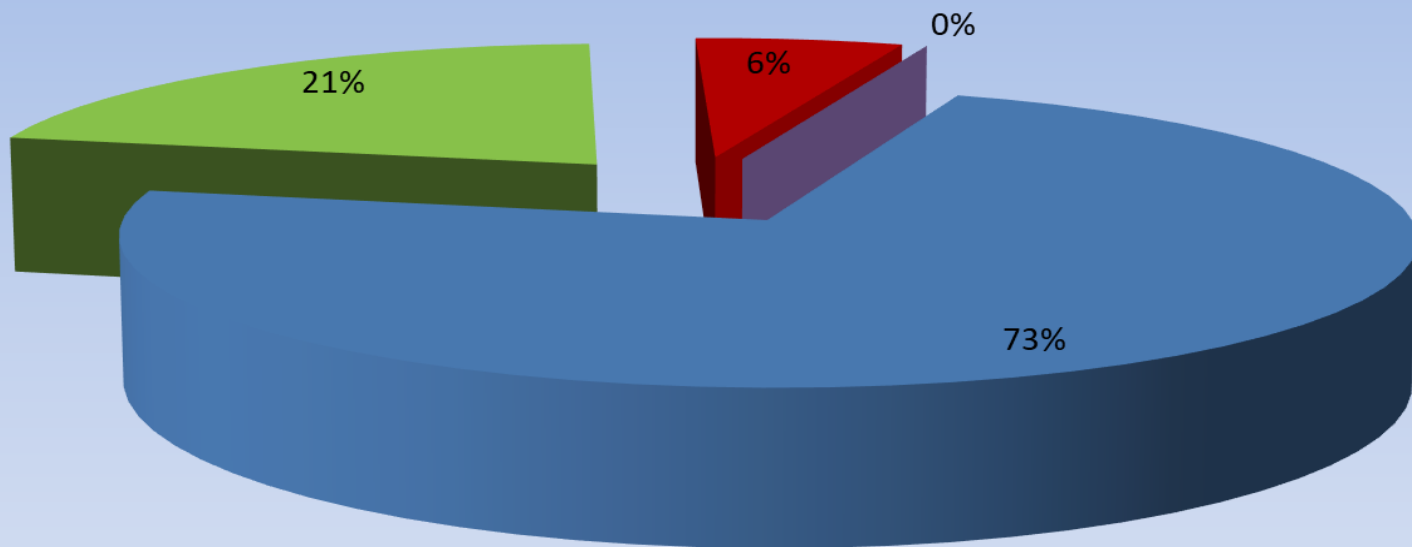
**I tempi di esecuzione degli interventi
sono adeguati ?**



Gli orari degli uffici sono adeguati alle sue esigenze?

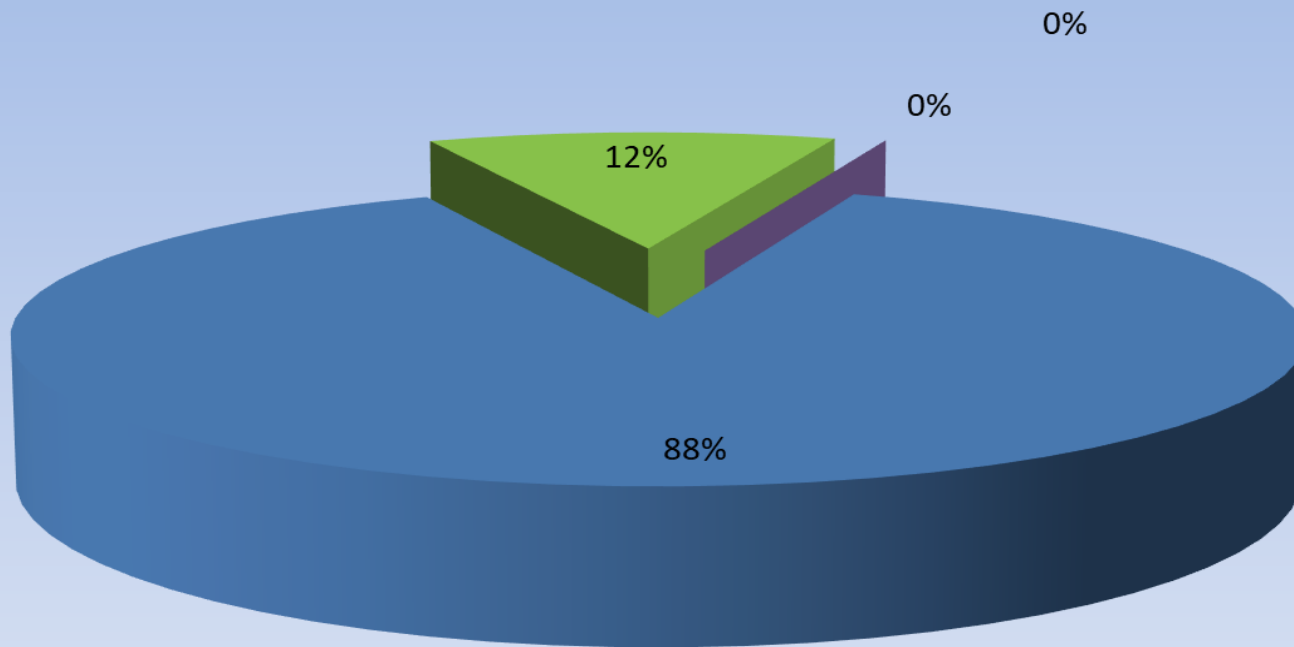


Le bollette sono comprensibili ?



■ 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:

8,8

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 (67% SÌ + 15% ABBASTANZA = 82%).

OLTRE IL 67% 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 COMPENSIBILI, IN PARTICOLARE IL 94 % DEGLI INTERVISTATI RITIENE CHE LE BOLLETTE SIANO SUFFICIENTEMENTE COMPENSIBILI (73% SÌ, 21% ABBASTANZA).

IL VALORE MEDIO DEI GIUDIZI ESPRESSI, VALUTANDO CON UN VOTO DA 1 A 10 IL S.I.I., SI ATTESTA SU **8,8**.

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.