



# *Indagine di Customer Satisfaction 2021*

*- Presentazione risultati -  
Dicembre 2021*

<i>Obiettivi</i>	<b>pag. 4</b>
<i>Metodologia</i>	<b>pag. 5</b>
<i>Risultati ricerca</i>	<b>pag. 6</b>
Relazione sportello	pag. 7
Relazione Call Center	pag. 12
Prodotto	pag. 17
Utilizzo dell'acqua	pag. 27
Giudizio complessivo	pag. 31

# 1. Obiettivi

---

- **Analizzare sia a livello complessivo che di singolo fattore, il grado di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del servizio;**
- **Individuare aree di forza e di debolezza per elaborare piani di miglioramento della qualità percepita e le priorità di intervento;**
- **Verificare come sono stati percepiti eventuali cambiamenti nell'offerta del servizio;**
- **Confronto dei risultati con quelli ottenuti nella precedente indagine (2020), ove possibile.**

## 2. Metodologia

---

### **METODOLOGIA**

Le interviste sono state effettuate on line, tramite invito via mail alla compilazione del questionario, rivolto a tutti i contatti disponibili.

L'indagine ha previsto una modulazione del questionario basata sulle risposte fornite dai soggetti (contatto sportello, call center, altri canali). Inoltre, già a partire dal database iniziale, i target venivano suddivisi ed identificati in base all'area di appartenenza (area nord, est, ovest).

Periodo di rilevazione: settembre 2021– novembre 2021.

## 2. Metodologia

---

A fronte di 20.696 mail inviate sono state raccolte 3.124 interviste complete, raggiungendo una redemption del 15,1%.



---

## *Risultati ricerca*



## *Relazione con lo sportello*

---

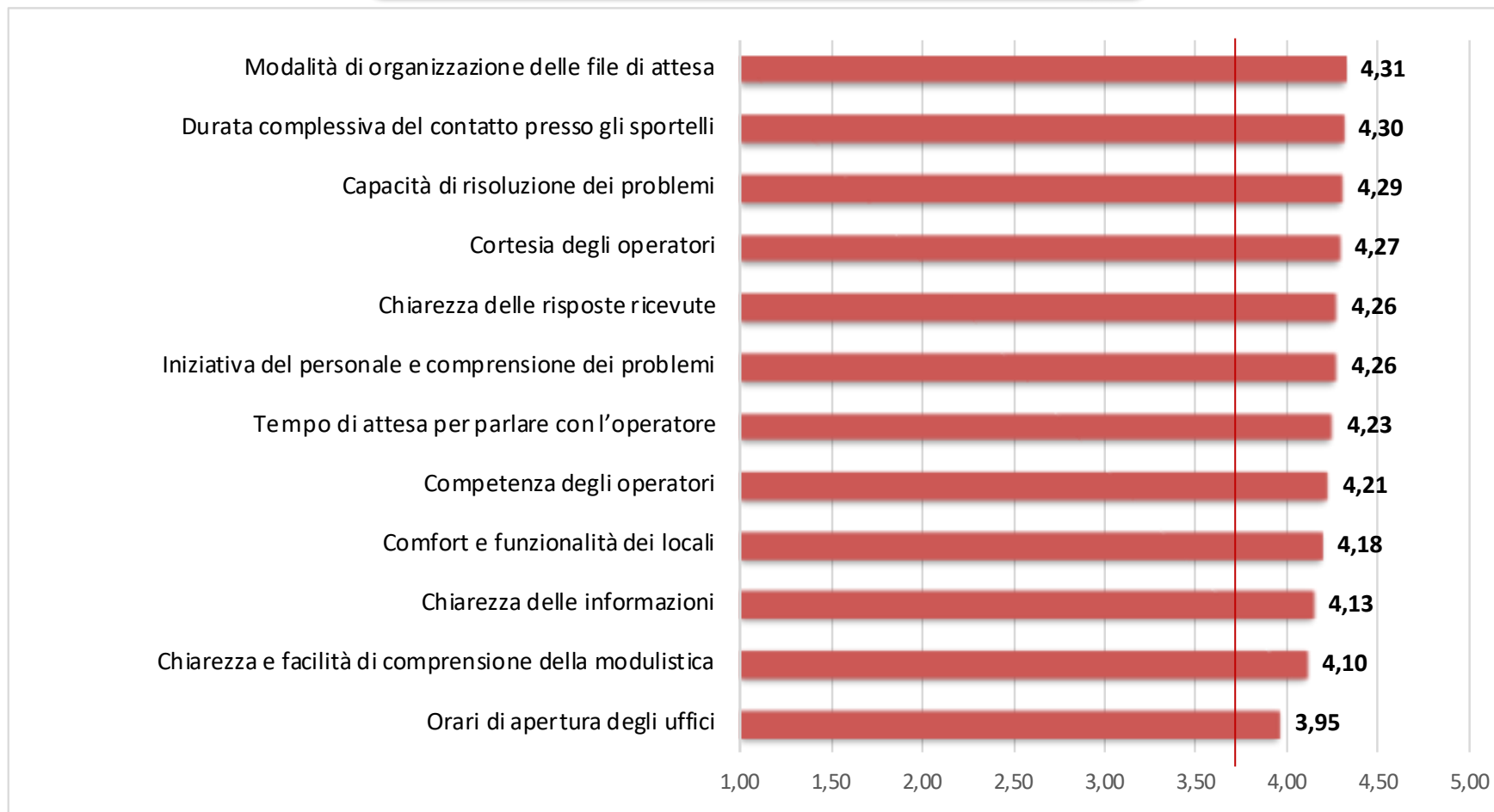
## Area relazione

- La chiarezza e facilità di comprensione della modulistica
- Il tempo di attesa per parlare con l'operatore di sportello
- La chiarezza delle informazioni disponibili all'interno dello sportello
- Il comfort e la funzionalità dei locali dedicati al pubblico
- Le modalità di organizzazione delle file di attesa
- Gli orari di apertura degli uffici
- L'iniziativa del personale e l'immediata comprensione dei problemi sottoposti
- La durata complessiva del contatto presso gli sportelli
- La capacità dell'operatore di risolvere problemi o le richieste nel minor tempo possibile
- La chiarezza delle risposte ricevute
- La competenza degli operatori nel rispondere alla sua richiesta
- La cortesia degli operatori





## Valutazione aspetti relativi alla relazione con gli operatori dello sportello



1=per nulla soddisfatto; 5=pienamente soddisfatto

Valori medi – scala 1:5



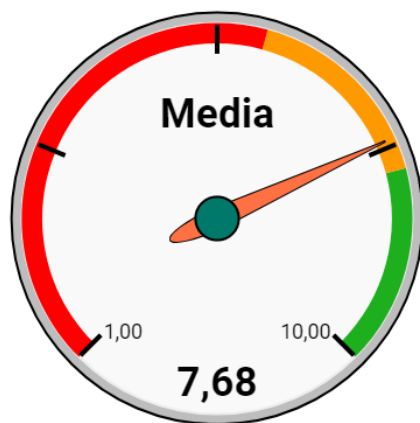
Valutazione aspetti relativi alla relazione  
con gli operatori dello sportello  
(confronto zone)

	TOTALE	ZONE		
		Zona Est	Zona Nord	Zona Ovest
Modalità di organizzazione delle file di attesa	4,31	4,55	4,13	4,60
Durata complessiva del contatto presso gli sportelli	4,30	4,64	4,10	4,64
Capacità di risoluzione dei problemi	4,29	4,67	4,13	4,45
Cortesìa degli operatori	4,27	4,42	4,10	4,73
Iniziativa del personale e comprensione dei problemi	4,26	4,17	4,23	4,45
Chiarezza delle risposte ricevute	4,26	4,25	4,21	4,45
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	4,23	3,91	4,26	4,45
Competenza degli operatori	4,21	4,17	4,13	4,55
Comfort e funzionalità dei locali	4,18	4,42	4,00	4,55
Chiarezza delle informazioni	4,13	4,33	3,92	4,64
Chiarezza e facilità di comprensione della modulistica	4,10	3,92	4,03	4,55
Orari di apertura degli uffici	3,95	3,91	3,92	4,09

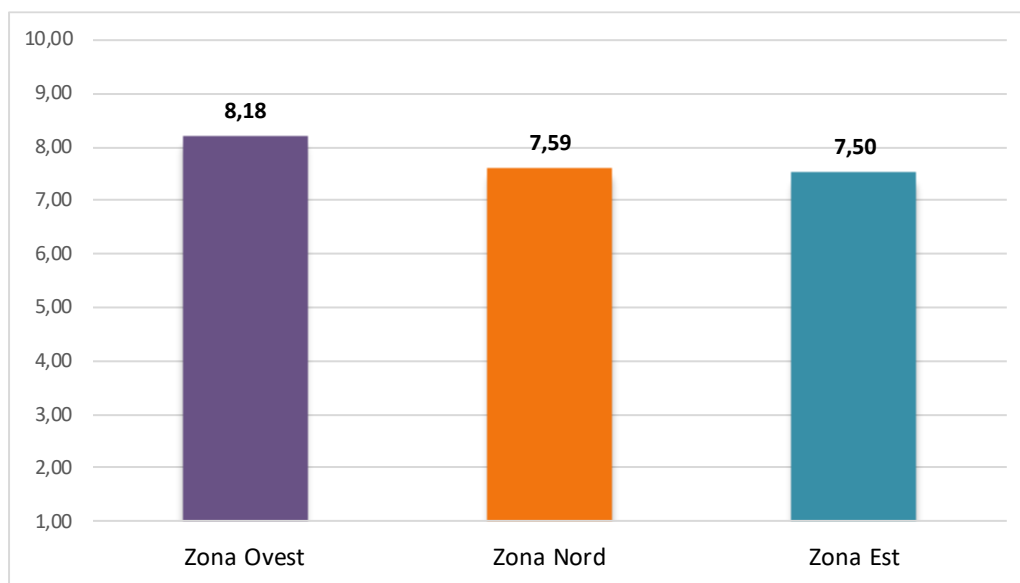
Valori medi – scala 1:5



Considerando complessivamente la relazione con gli addetti allo sportello, che voto darebbe ad LTA S.p.A su una scala da 1 a 10? (1=pessimo; 10=ottimo)



N=62



Valori medi;  
scala 1:10



## *Relazione call center*

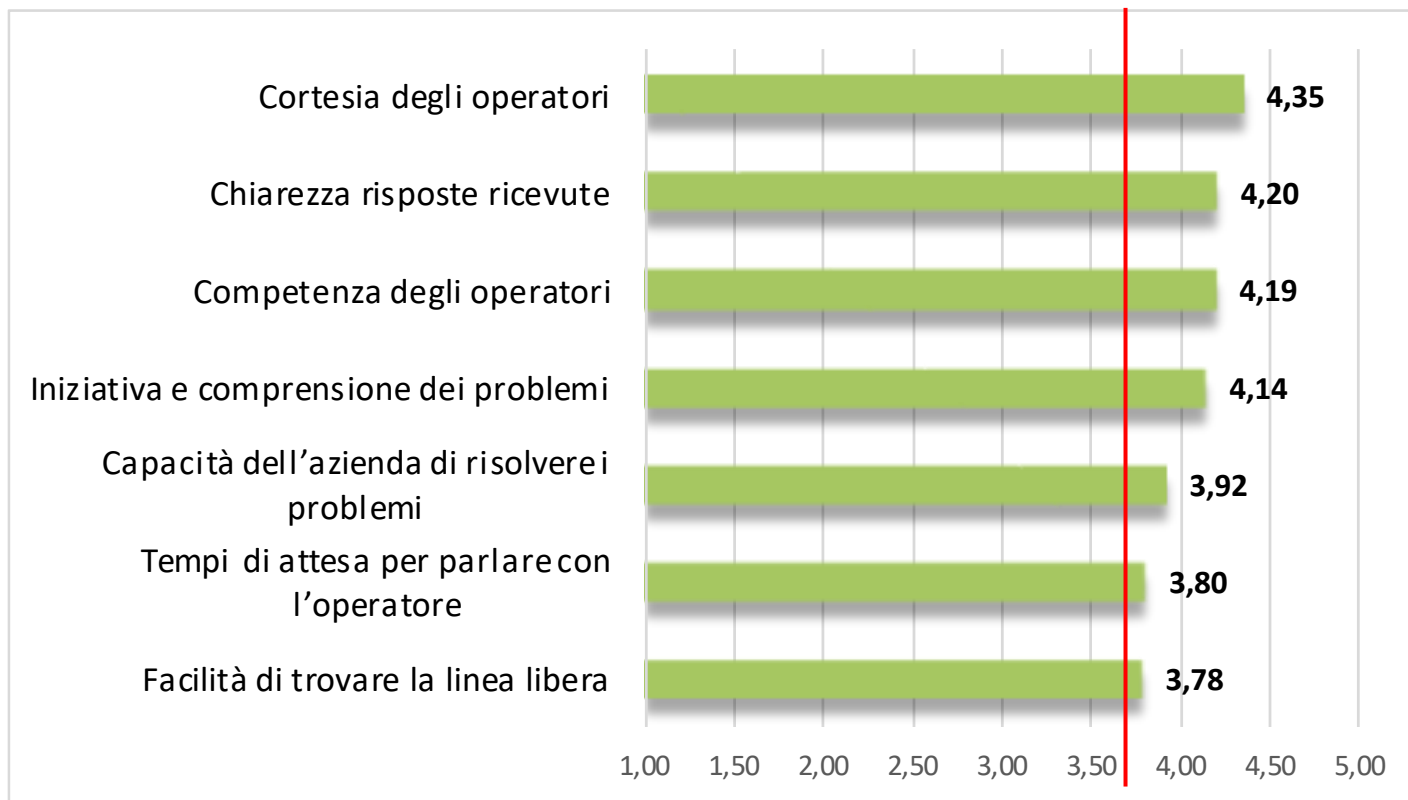
---

## Area relazione

- La facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- I tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore
- La capacità dell'azienda di risolvere i problemi o le richieste nel minor tempo possibile
- La chiarezza delle risposte ricevute
- La cortesia degli operatori
- La competenza degli operatori nel rispondere alla sua richiesta
- L'iniziativa del personale e l'immediata comprensione dei problemi sottoposti



## Valutazione aspetti relativi alla relazione con gli operatori del call center



N=577

Valori medi; scala 1:5

1=per nulla soddisfatto; 5=pienamente soddisfatto



Valutazione aspetti relativi alla relazione  
con gli operatori del call center  
(confronto zone)

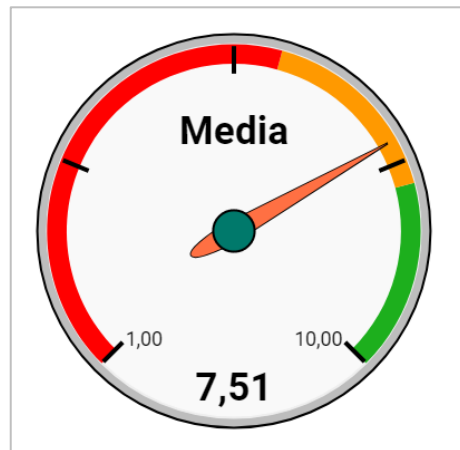
	TOTALE	ZONE		
		Zona Est	Zona Nord	Zona Ovest
Cortesia degli operatori	4,35	4,28	4,38	4,34
Chiarezza risposte ricevute	4,20	4,12	4,26	4,18
Competenza degli operatori	4,19	4,07	4,24	4,20
Iniziativa e comprensione dei problemi	4,14	4,07	4,14	4,16
Capacità dell'azienda di risolvere i problemi	3,92	3,80	3,99	3,90
Tempi di attesa per parlare con l'operatore	3,80	3,67	3,86	3,80
Facilità di trovare la linea libera	3,78	3,68	3,78	3,82

N=577

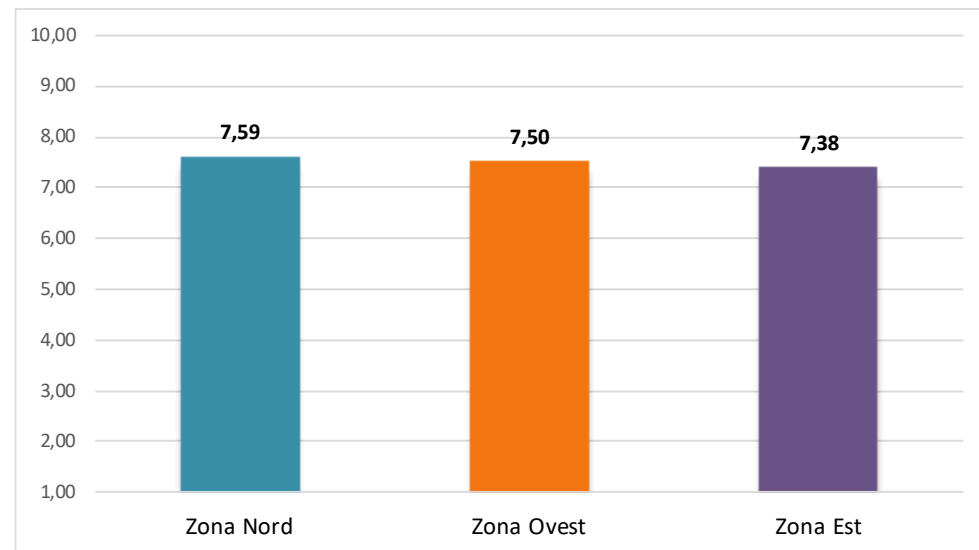
Valori medi; scala 1:5



Considerando complessivamente la relazione con l'operatore del call center per guasti ed emergenze, che voto darebbe ad LTA S.p.A. su una scala da 1 a 10? (1=pessimo; 10=ottimo)



N=577



Valori medi;  
scala 1:10

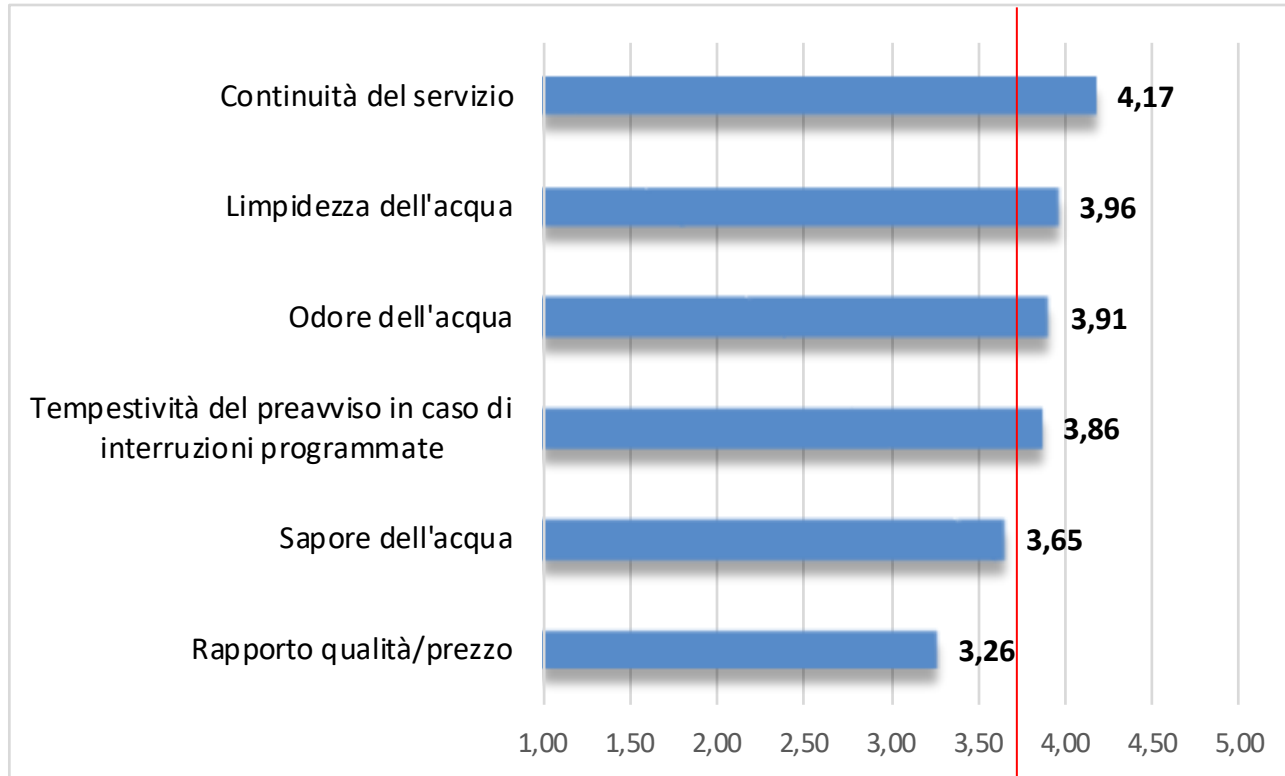


---

*Prodotto*



## Valutazione aspetti relativi all'erogazione dell'acqua

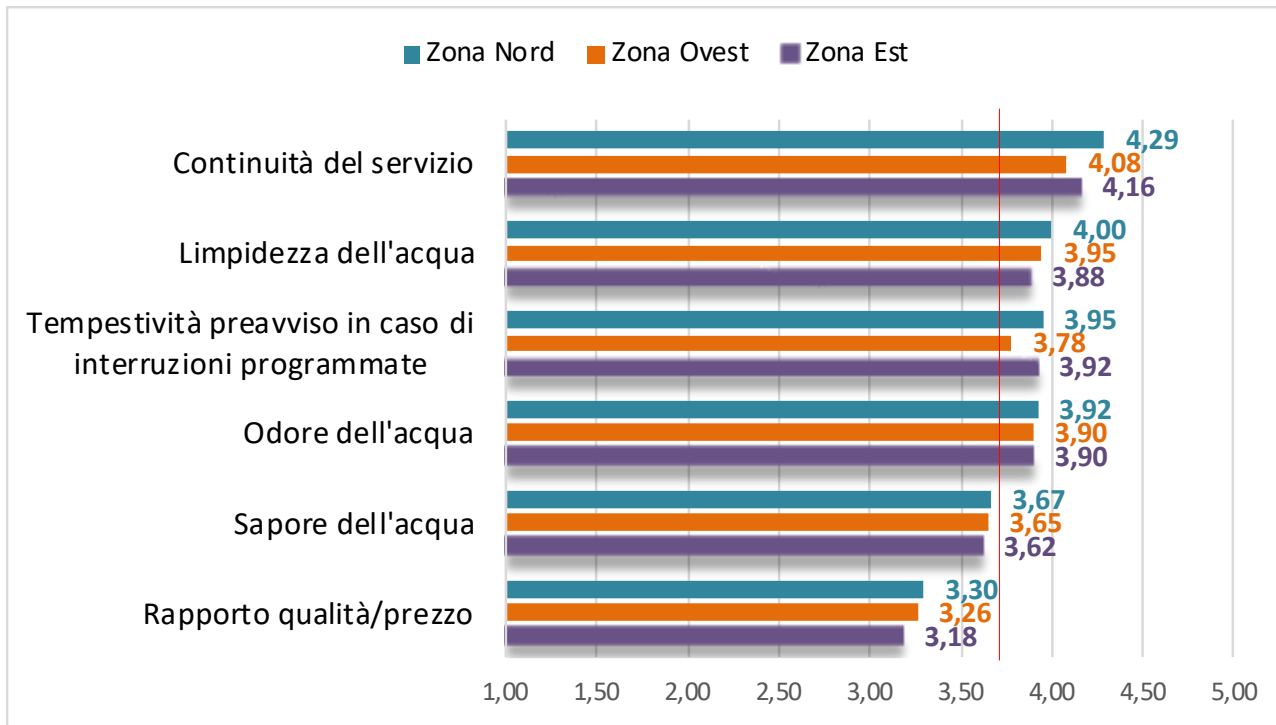


N=3.089

Valori medi – scala 1:5



Valutazione aspetti relativi all'erogazione dell'acqua  
(confronto zone)

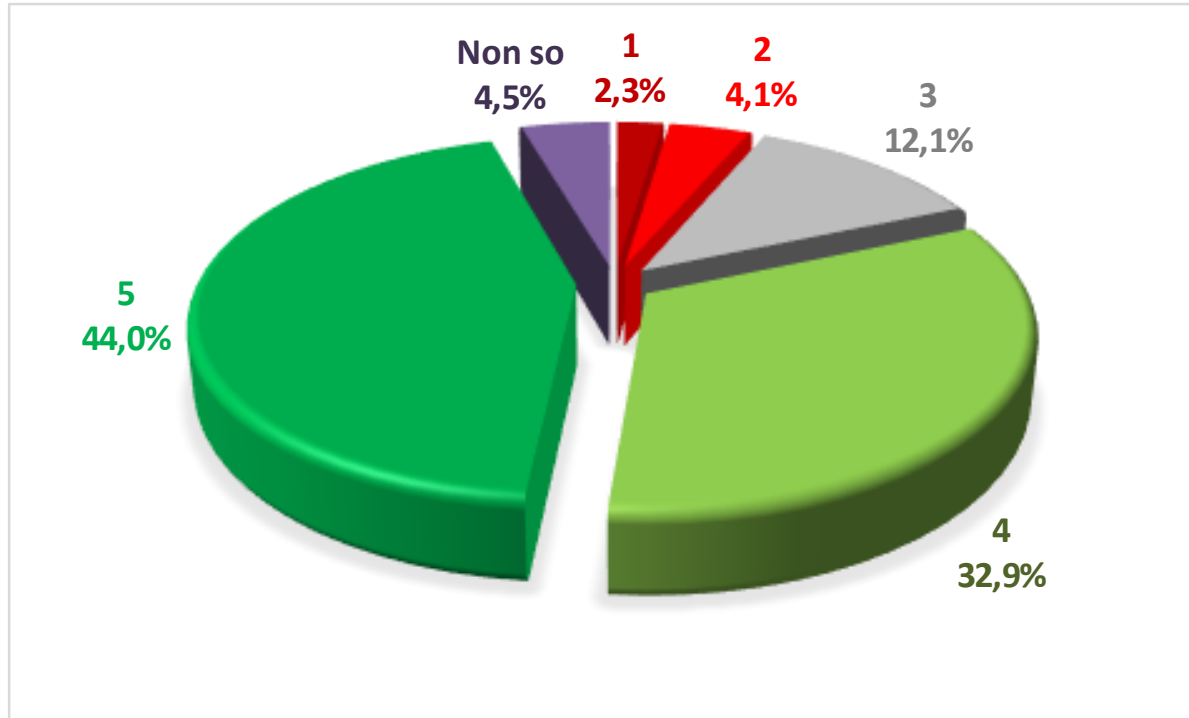
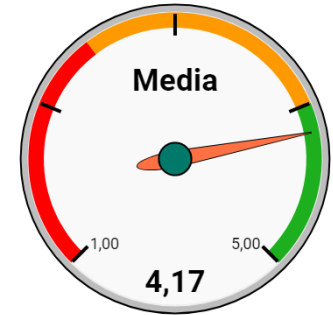


N=3.089

Valori medi – scala 1:5



## Continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione

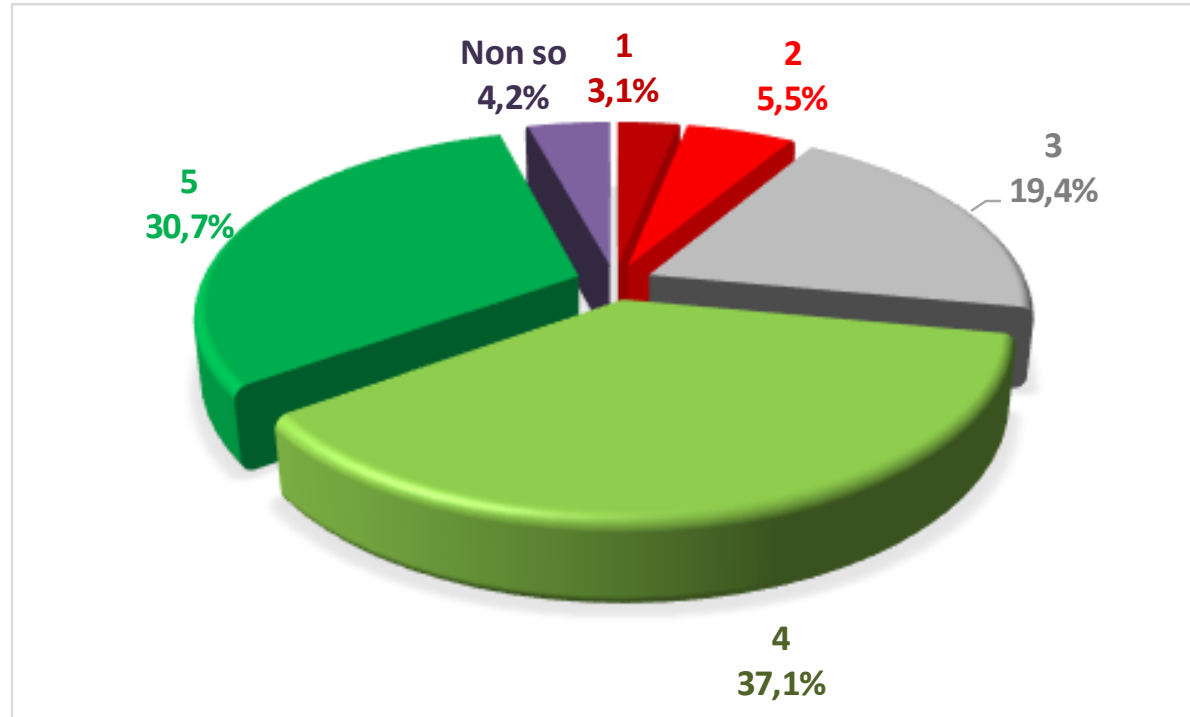


N=3.089

1=per niente soddisfatto;  
5=pienamente soddisfatto

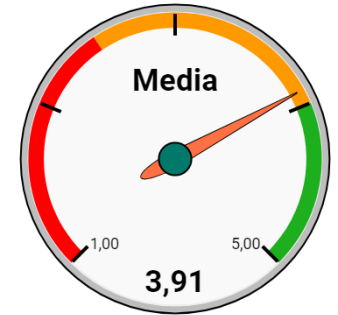


## Qualità dell'acqua relativamente al suo odore



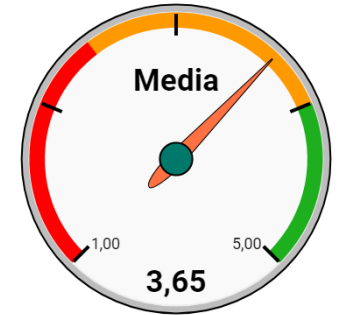
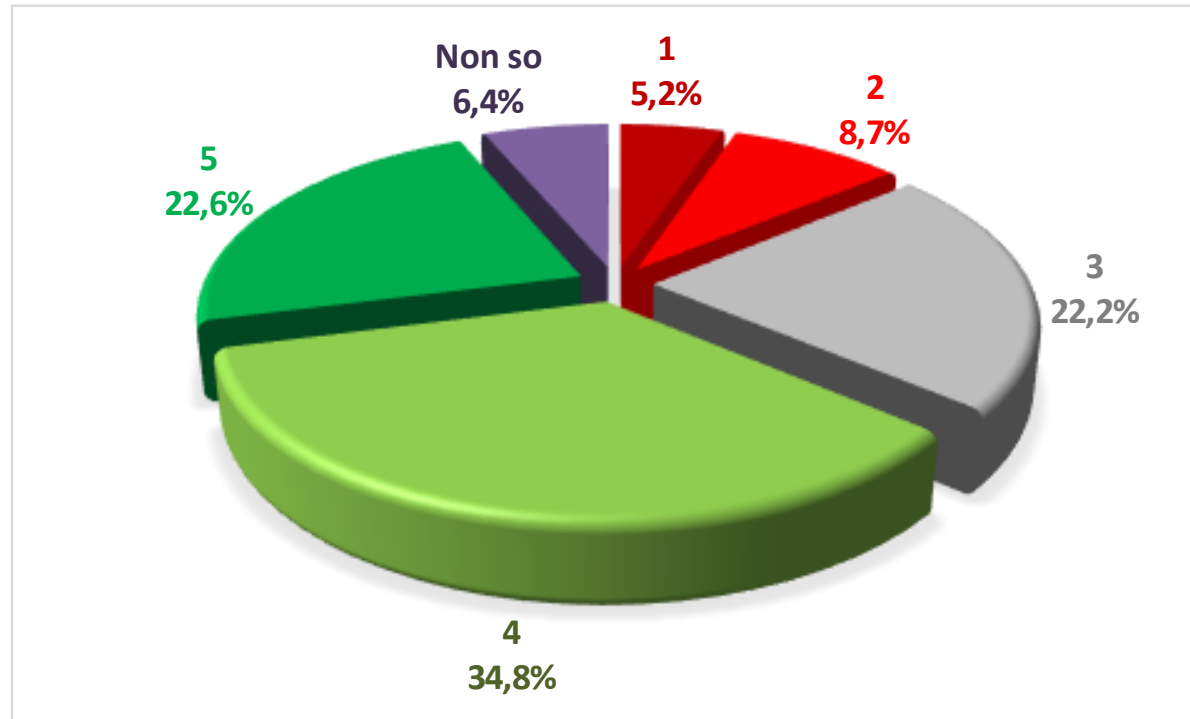
N=3.089

*1=per niente soddisfatto;  
5=pienamente soddisfatto*





## Qualità dell'acqua relativamente al suo sapore

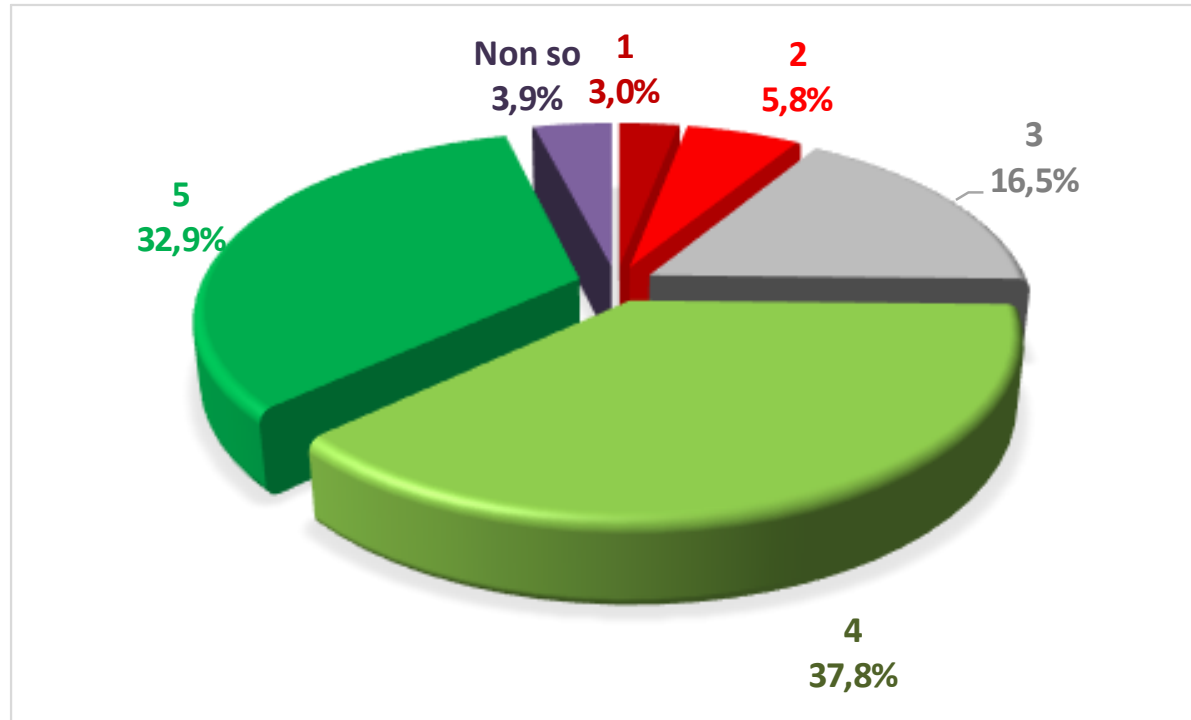


N=3.089

*1=per niente soddisfatto;  
5=pienamente soddisfatto*

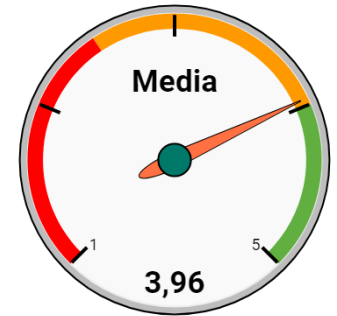


## Qualità dell'acqua relativamente alla sua limpidezza



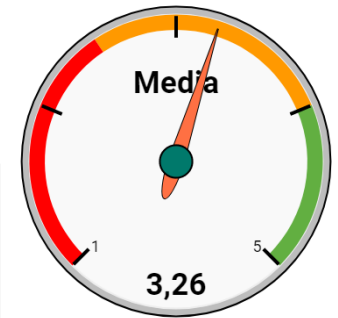
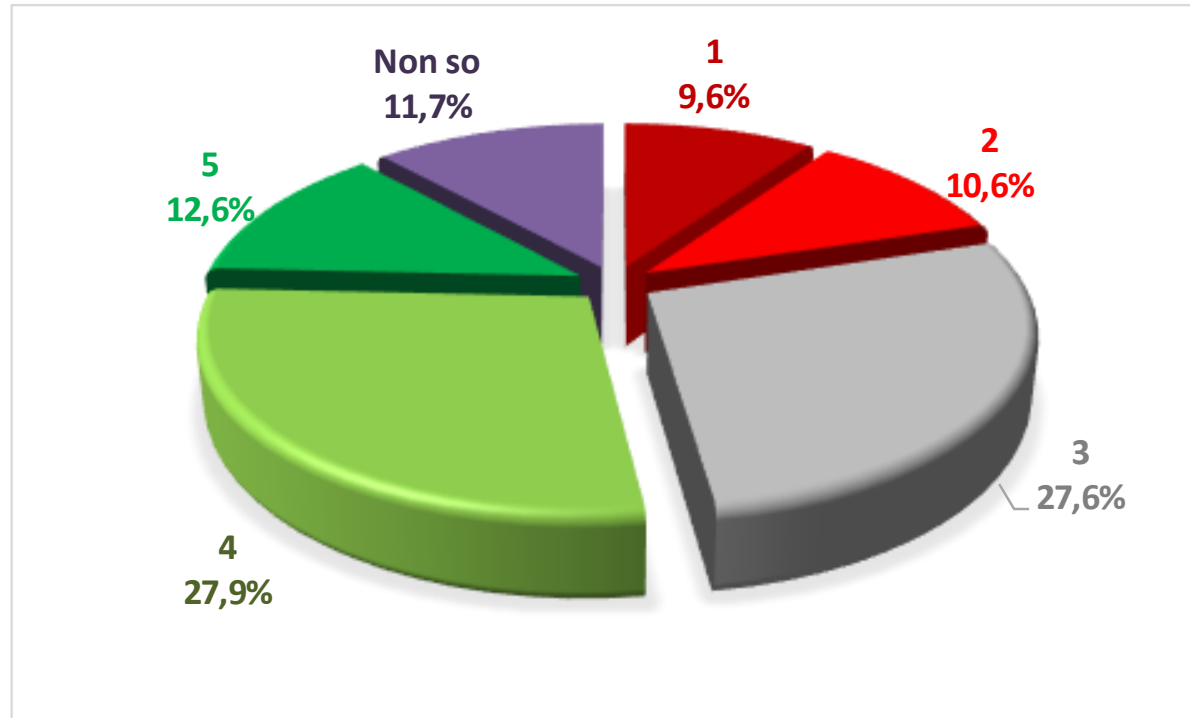
N=3.089

*1=per niente soddisfatto;  
5=pienamente soddisfatto*





## Qualità dell'acqua relativamente al suo rapporto qualità/prezzo



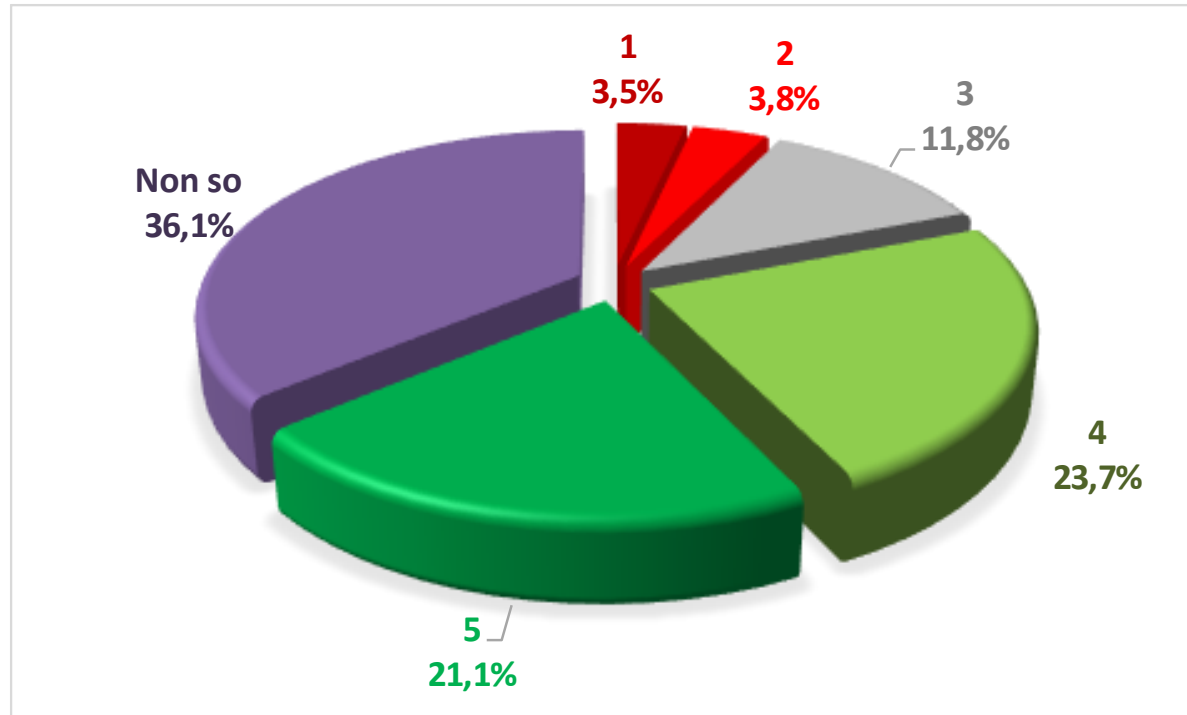
N=3.089

1=per niente soddisfatto;  
5=pienamente soddisfatto



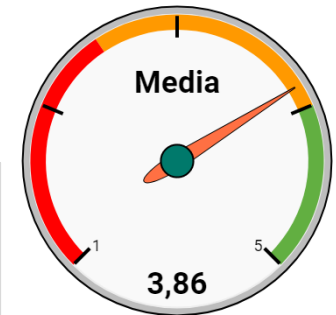


## Tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate



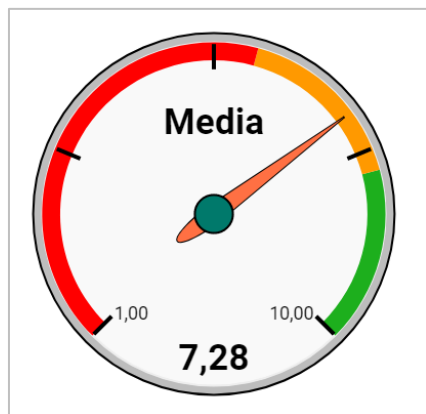
N=3.089

1=per niente soddisfatto;  
5=pienamente soddisfatto

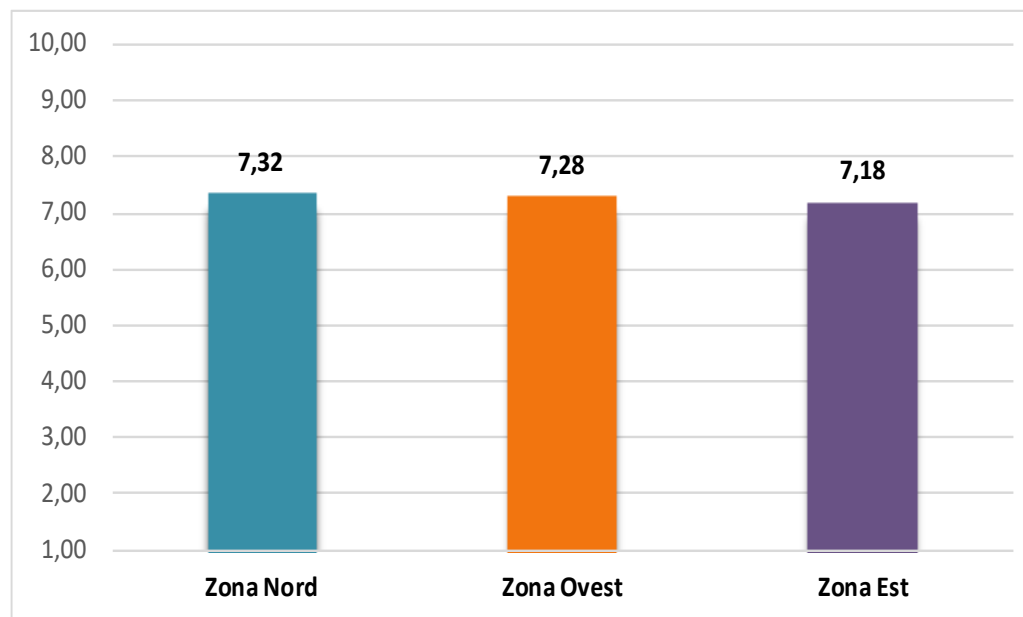




## Giudizio complessivo servizio di erogazione dell'acqua



N=3.089



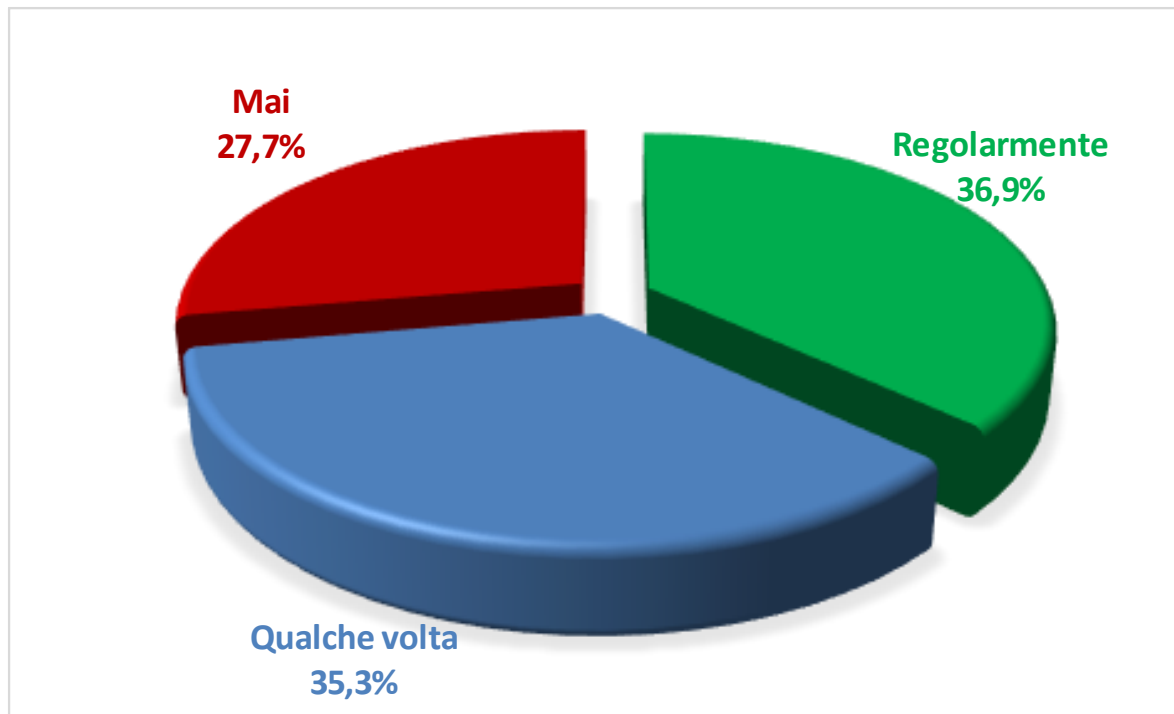
Valori medi – scala 1:10

---

## *Utilizzo dell'acqua*



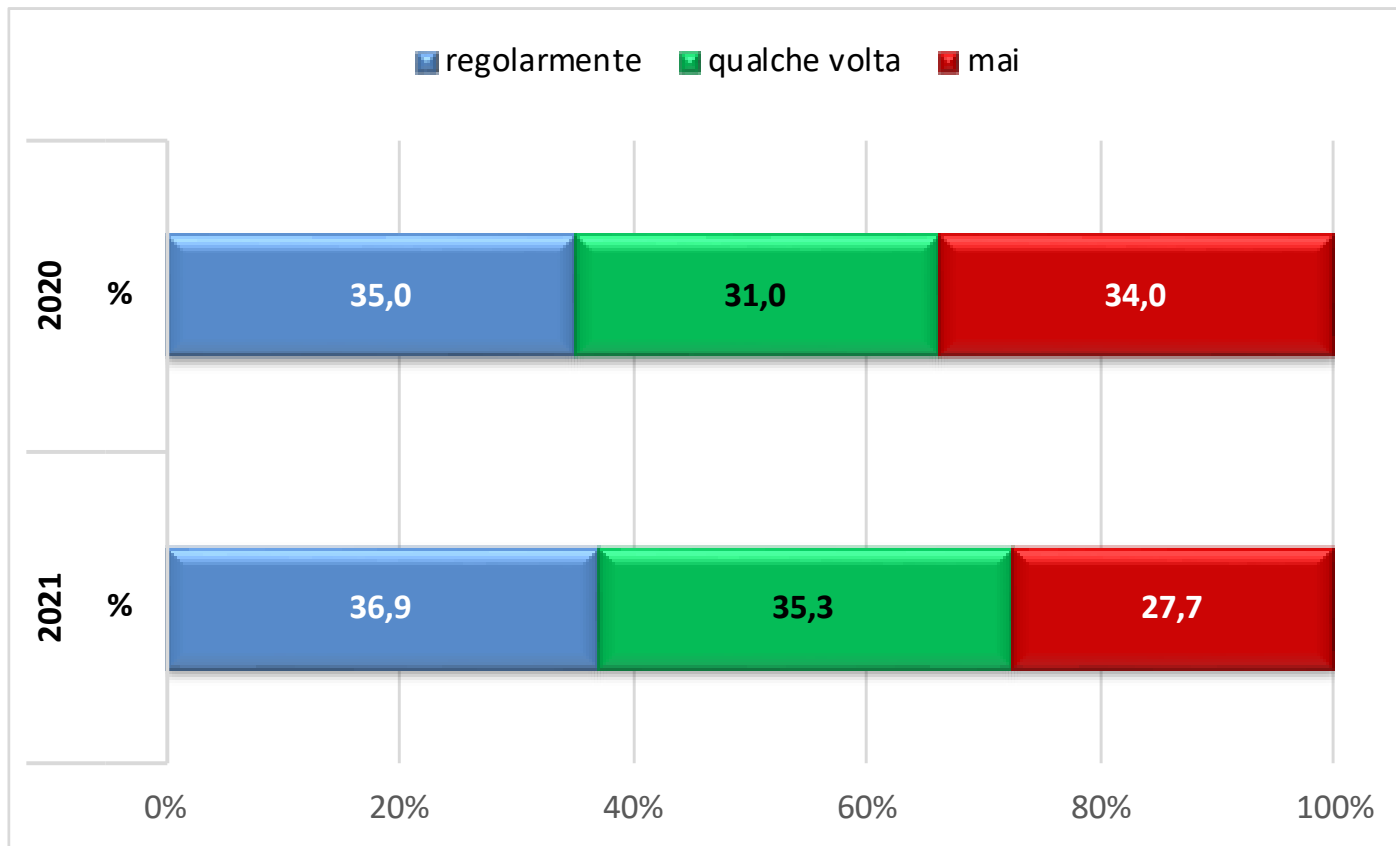
Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?



N=3.089

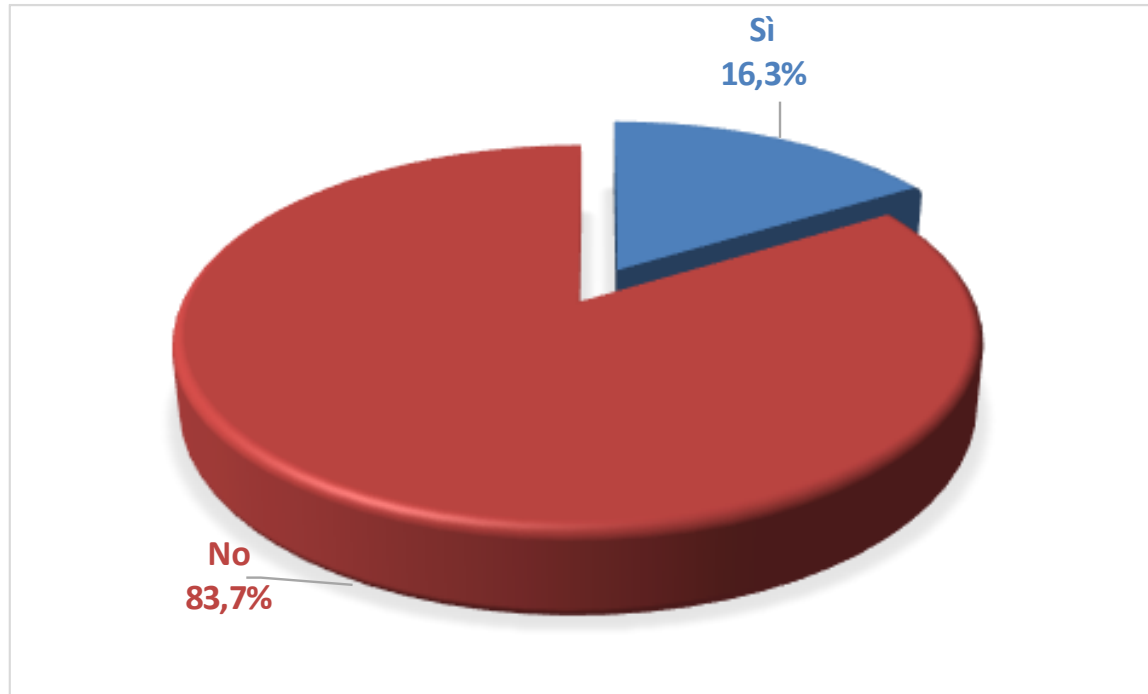


Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o non la beve mai?  
(confronto annuale)



Valori percentuali

Nel sito di LTA si possono controllare le analisi dell'acqua del rubinetto, le ha mai consultate?

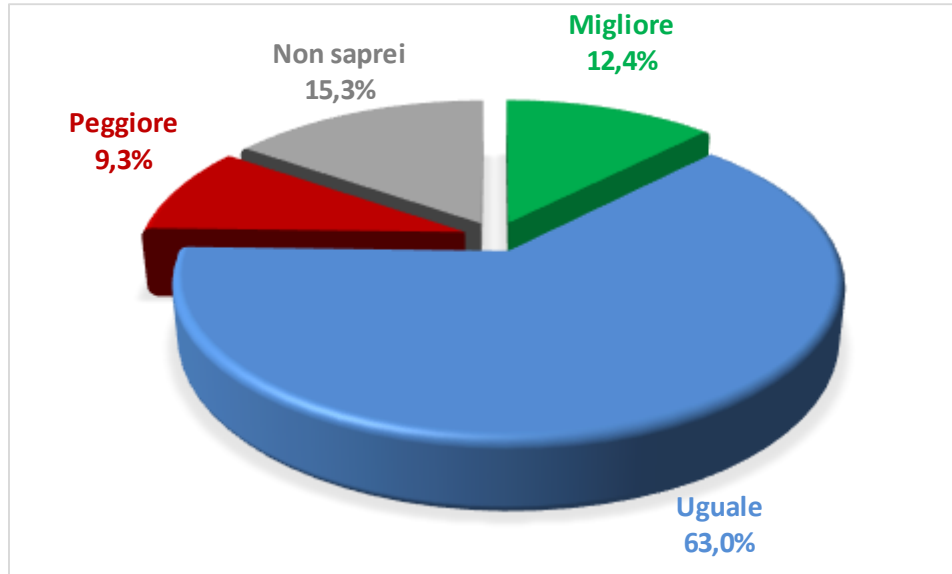


N=3.089

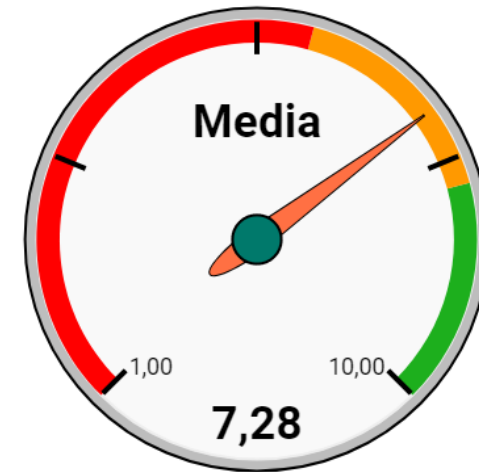
---

## *Giudizio complessivo*

Come giudica il servizio fornito rispetto alle sue aspettative?



N=3.089

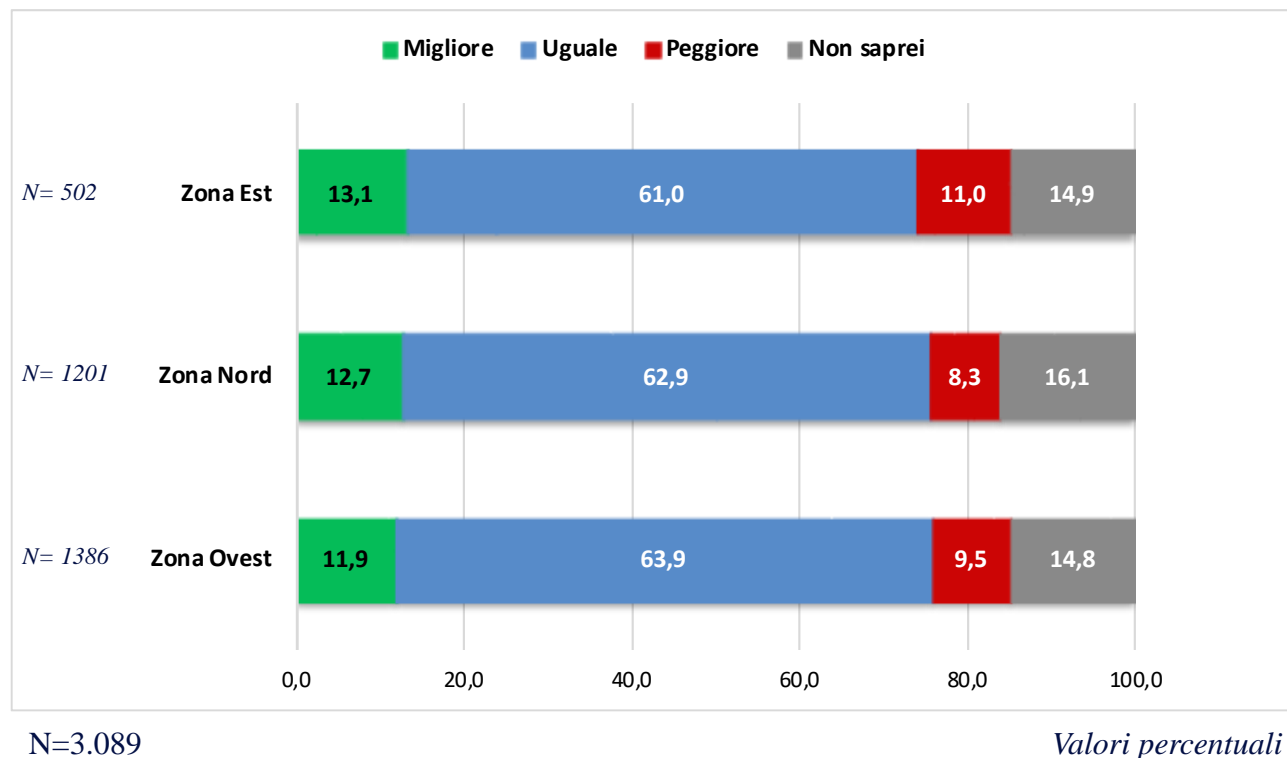


Scala 1:10





Come giudica il servizio fornito rispetto alle sue aspettative?  
(confronto zone)





Per poter effettuare il confronto con il CSI calcolato nel 2020, sono stati presi in considerazione unicamente i seguenti aspetti:

- Come considera la qualità dell'acqua in termini di sapore, odore, limpidezza?
- Come valuta il servizio del personale a contatto con il pubblico nonché la capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile?
- Come valuta la qualità del nuovo servizio di call center?
- Come valuta la tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione e di intervento nel caso richiesta/assistenza?
- Come valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio/prodotto offerto?





Indice generale di soddisfazione calcolato considerando tutti gli aspetti valutati dagli utenti.

<b>CSI Complessivo</b>	<b>90,9</b>
<b>CSI Parziale "Relazione Sportello"</b>	<b>92,8</b>
<b>CSI Parziale "Relazione Call Center"</b>	<b>90,4</b>
<b>CSI Parziale "Prodotto"</b>	<b>88,4</b>