



Customer Satisfaction

Analisi dati sulla soddisfazione del cliente anno 2019

Obiettivi e metodologia

Analisi dati sulla soddisfazione del cliente – anno 2019



Il monitoraggio della Customer Satisfaction è una ricerca continuativa in grado di misurare l'immagine attuale di un'azienda e del servizio che essa offre.

La presente indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche effettuate contattando utenti di Livenza Tagliamento Acque.

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono 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 criterio indicato;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

Il campione

Sono stati intervistati 750 utenti del servizio LTA

ZONA	NUMERO UTENTI	PERCENTUALE
Area montana	15	2,1 %
Area nord	235	31,3 %
Area est	250	33,3 %
Area ovest	250	33,3 %

COMUNI AREA OVEST	COMUNI AREA NORD	COMUNI AREA EST
Portogruaro	Meduno	San Michele al T.to
Concordia Sagittaria	Cavasso Nuovo	Fossalta di Portogruaro
Annone Veneto	Fanna	Teglio Veneto
Pramaggiore	Maniago	Cordovado
Cinto Caomaggiore	Vajont	Sesto al Reghena
San Stino di Livenza	Vivaro	San Vito al Tagliamento
Meduna di Livenza	San Quirino	Morsano al Tagliamento
Pasiano di Pordenone	Cordenons	Gruaro
Pravidomini	Fontanafredda	Caorle (loc. Brussa)
Chions	Sacile	
Azzano Decimo	Porcia	COMUNI AREA MONTANA
Fiume Veneto	Brugnera	Tramonti di sotto
Zoppola	Prata di Pordenone	Tramonti di sopra
Casarsa della Delizia		Frisanco
Valvasone Arzene		
San Martino al T.to		
San Giorgio della Rich.		

I driver della Customer Satisfaction

Qualità dell'acqua, informazioni generali:

- quanto spesso viene bevuta l'acqua del rubinetto;
- come viene considerata la qualità dell'acqua in termini di sapore, odore, limpidezza;
- come viene valutato il rapporto qualità prezzo del servizio/prodotto fornito.

Contatto con l'azienda/personale, servizio informativo:

- quali canali vengono utilizzati per entrare in contatto con l'azienda;
- come viene valutato il servizio del personale nonché la capacità dell'azienda di risolvere i problemi o le richieste;
- come viene valutato il servizio di call center;
- come viene valutata la tempestività del preavviso in caso di interruzioni dell'erogazione e di intervento nel caso di richiesta/assistenza;

I dati di sintesi

L'indice generale di soddisfazione

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alle risposte a più domande relative a quanto offerto da Livenza Tagliamento Acque in termini di servizio/prodotto, ad esempio:
 «Come considera la qualità dell'acqua in termini di sapore, odore, limpidezza?»

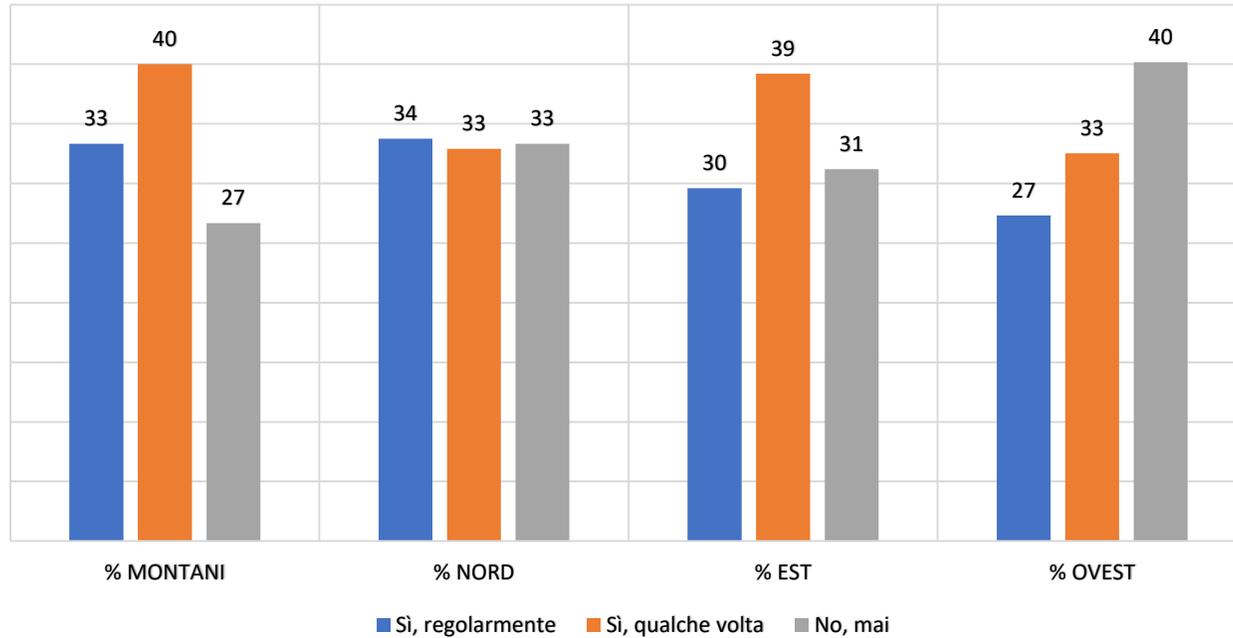
Il valore è espresso da 0 a 100 in termini percentuali e considera le persone che alle varie domande danno una valutazione maggiore del voto «mediocre», quindi «discreto», «buono» ed «ottimo».

	Indice generale di soddisfazione
Anno 2019	75,39 %

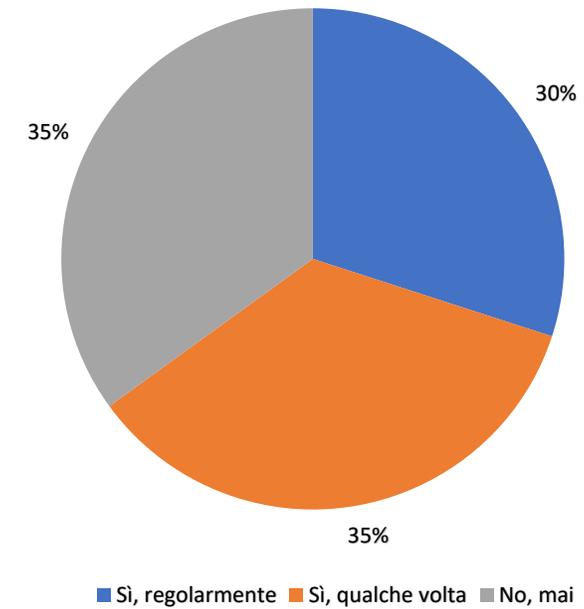
Informazioni generali

Beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o mai?

Percentuali per zona servita

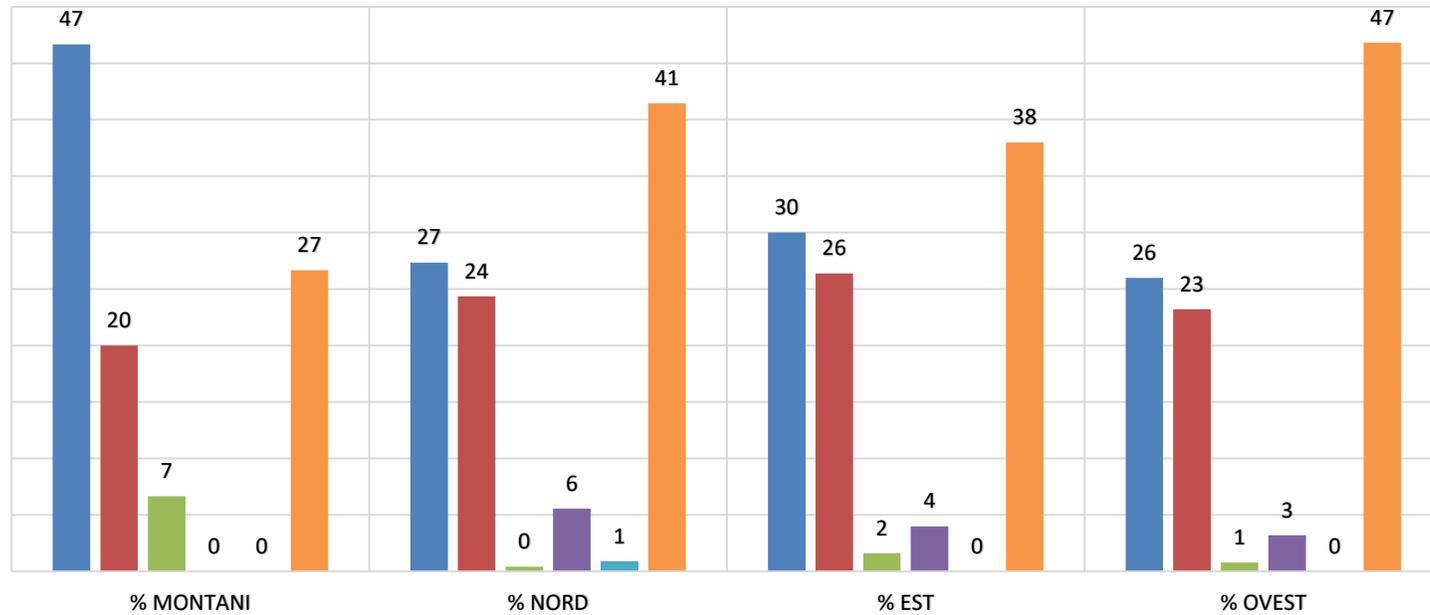


Percentuale totale



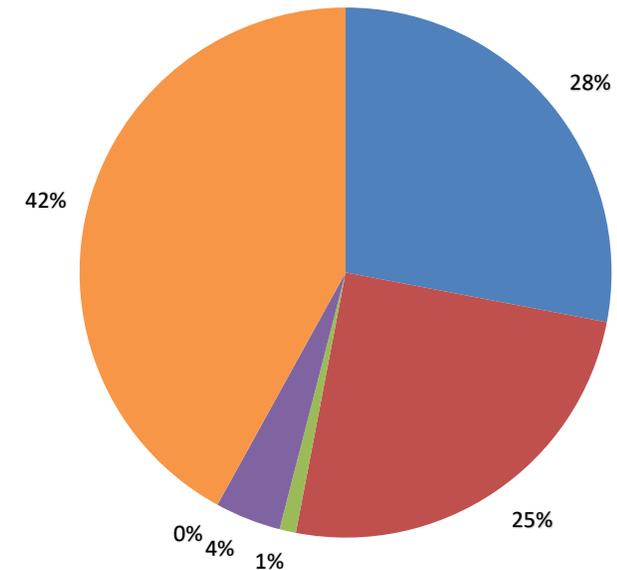
Informazioni generali

Quali canali usa, preferibilmente, per entrare in contatto con l'azienda?



■ Ufficio / sportello sul territorio ■ Telefono ■ Fax/posta ■ E-mail ■ Altro ■ Non ho mai contattato l'azienda che mi fornisce l'acqua potabile

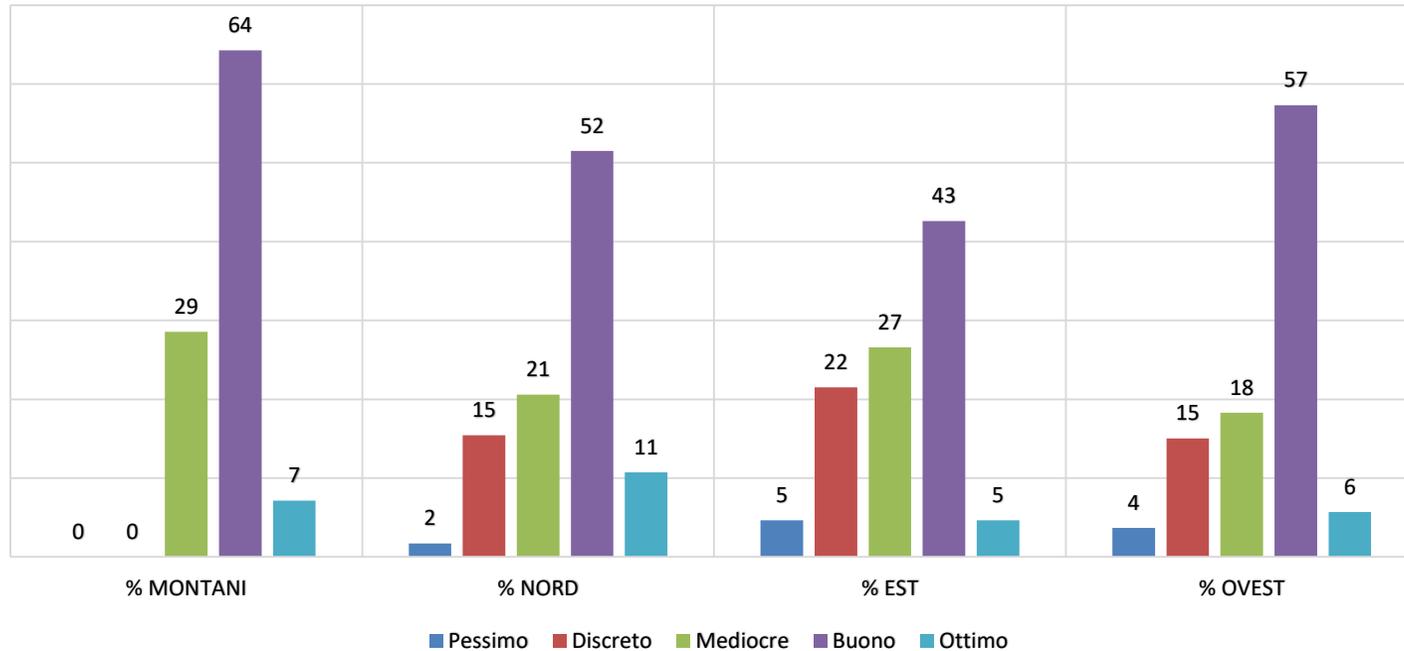
Percentuale totale



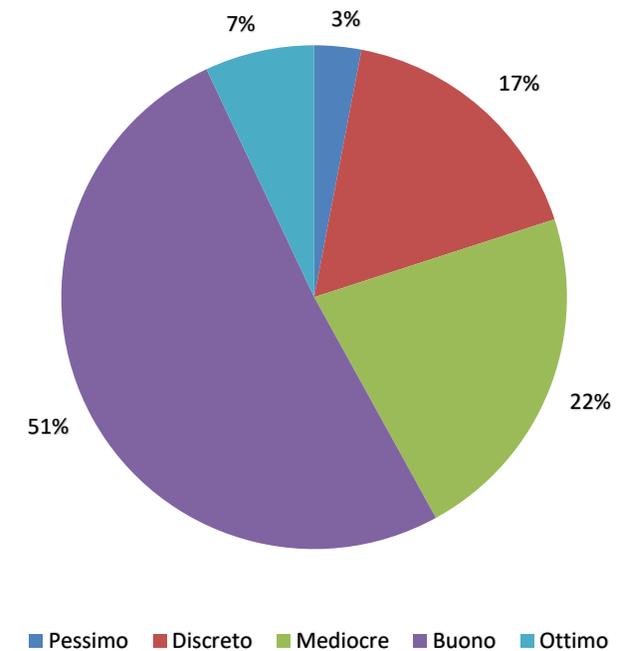
Medie di soddisfazione

Come considera la qualità dell'acqua in termini di sapore, odore, limpidezza?

Percentuali per zona servita



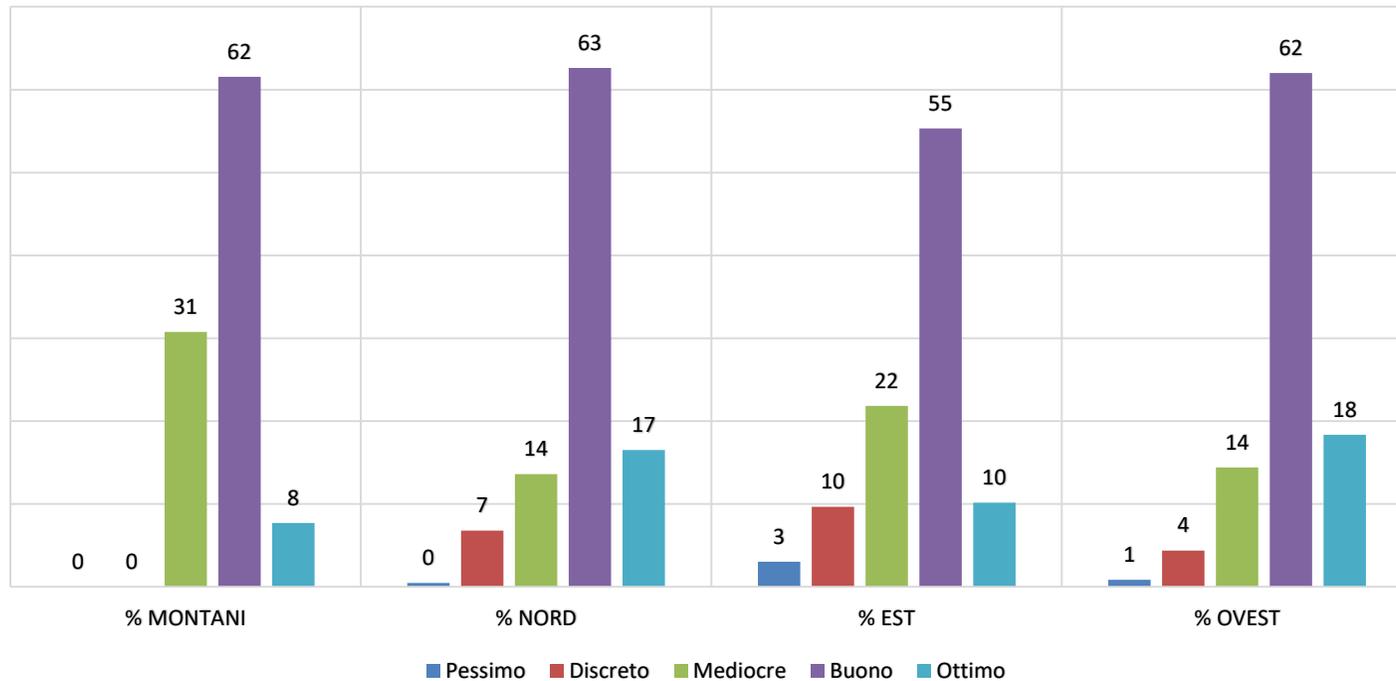
Percentuale totale



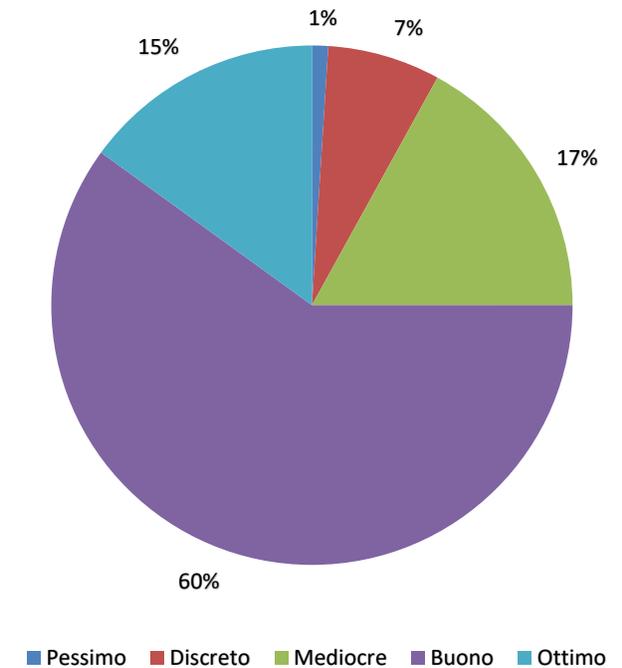
Medie di soddisfazione

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?

Percentuali per zona servita



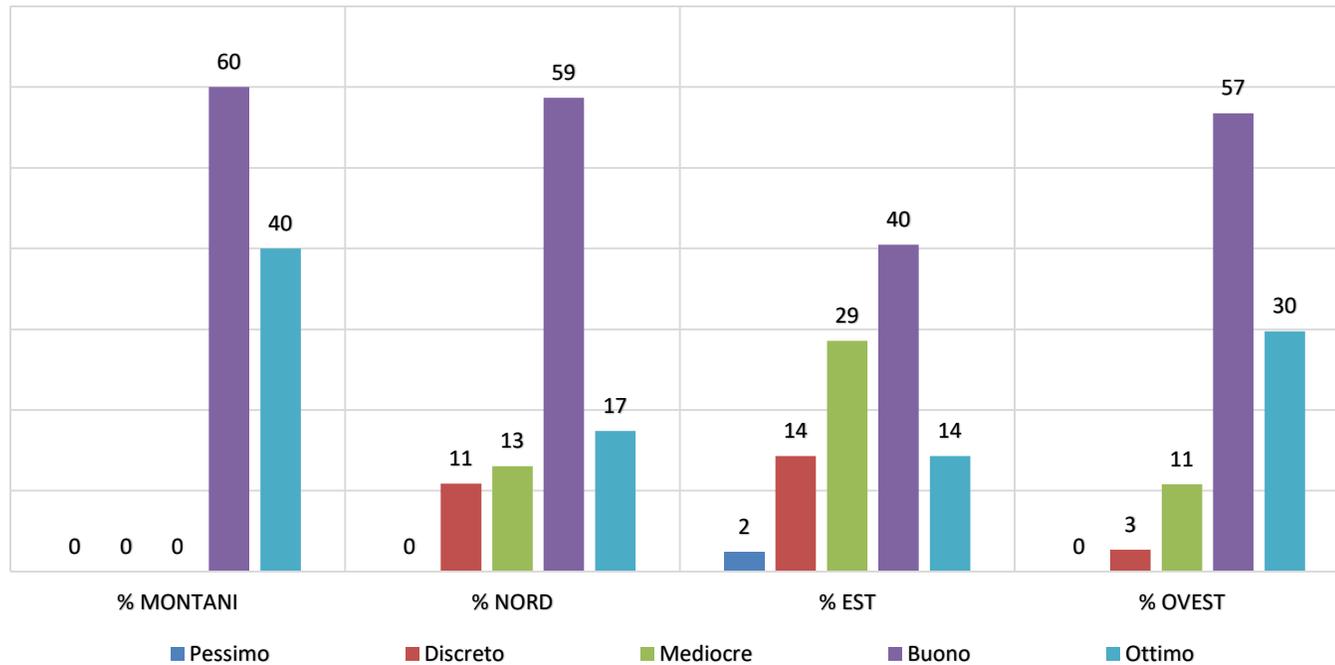
Percentuale totale



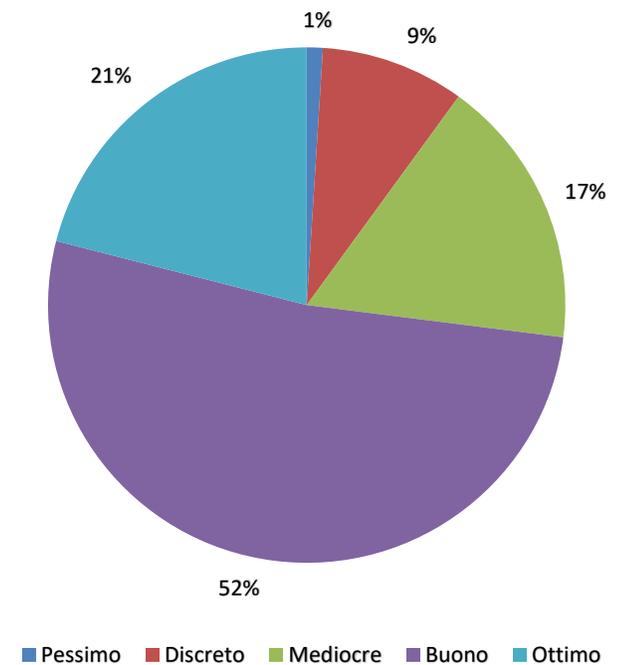
Medie di soddisfazione

Come valuta la qualità del nuovo servizio di call center?

Percentuali per zona servita



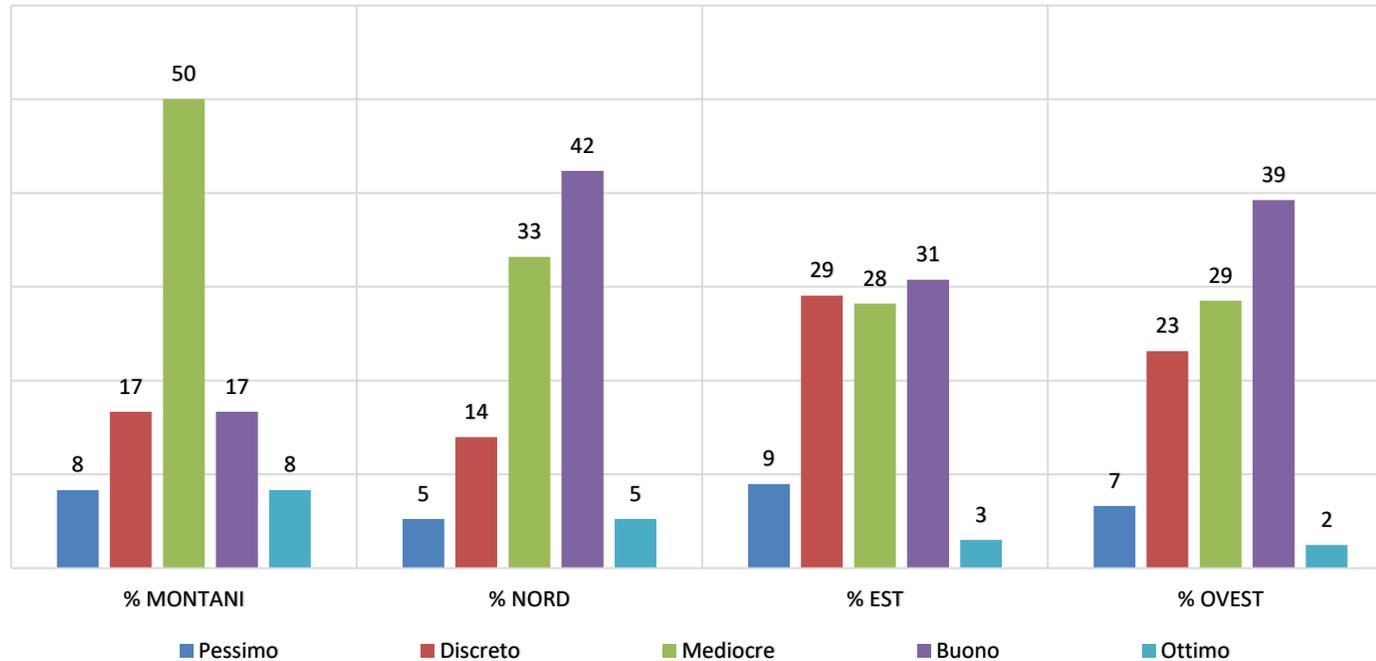
Percentuale totale



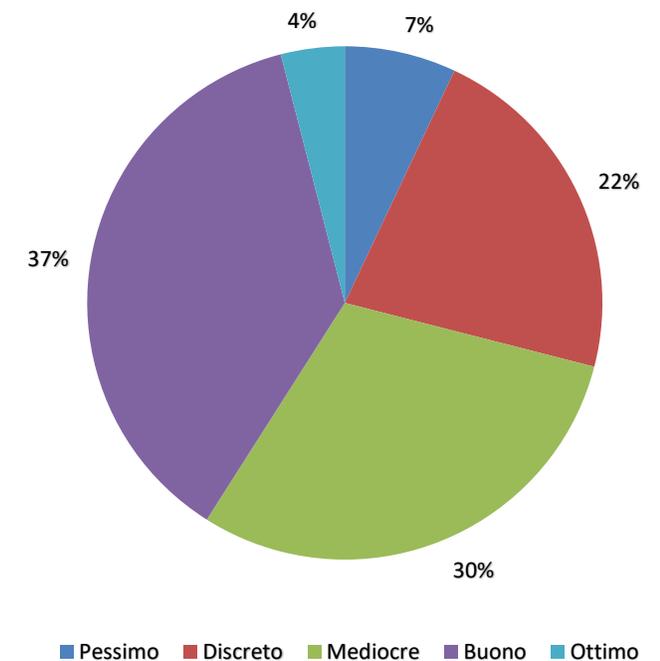
Medie di soddisfazione

Come valuta la tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione e di intervento nel caso richiesta/assistenza?

Percentuali per zona servita



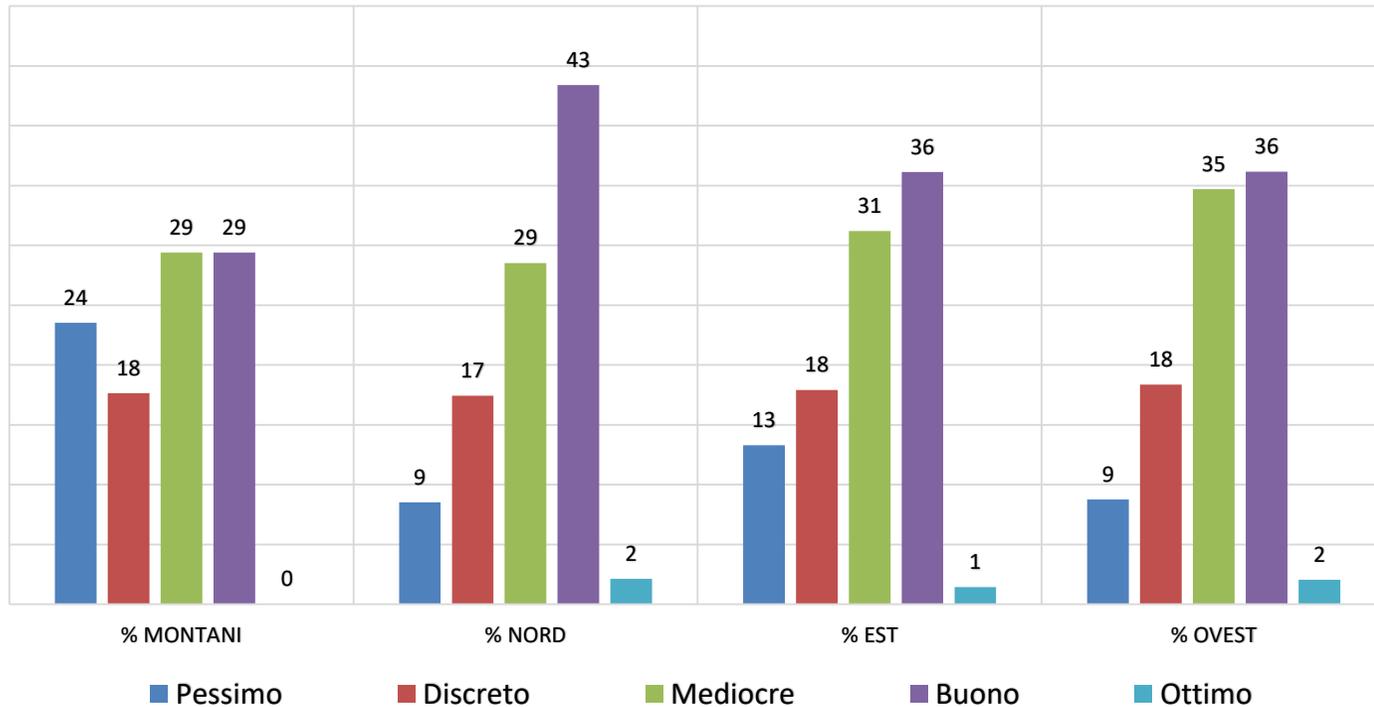
Percentuale totale



Medie di soddisfazione

Come valuta il rapporto qualità/prezzo del servizio/prodotto offerto?

Percentuali per zona servita



Percentuale totale

