



IL QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEGLI UTENTI SIDRA E L'ANALISI DEI DATI

PREMESSA

Dal 2021, con l'intento di erogare un servizio idrico che rispondesse alle aspettative dell'utenza, Sidra S.p.A. ha intrapreso un processo standardizzato e continuativo di conoscenza delle esigenze degli utenti, rispondendo anche a esigenze legate alla certificazione di Qualità.

La campagna di Customer avviata nel 2021 si è incentrata sul servizio reso dal Numero Verde, attraverso il coinvolgimento degli utenti ricontattati per cogliere l'esperienza "a caldo" sull'efficienza e competenza dell'attività del gestore, dei metodi di comunicazione e diffusione del servizio e l'individuazione di correttivi.

Nel 2022, l'attività, al fine di raggiungere l'obiettivo di un processo standardizzato, continuativo e di più ampio respiro, ha coinvolto n. 3 stagiste ed è stato integrato dal personale dell'Unità RE, che ne ha proseguito l'implementazione impiantando la struttura per il 2023, anche informatica, per una procedura standard in house.

CAMPAGNA 2022

Per la raccolta dei dati 2022 relativi alle indagini per la rilevazione della customer satisfaction ci si è avvalsi del "Questionario", strumento di rilevazione e misurazione necessario per raccogliere dati affidabili e validi.

Nel costruire il questionario, sono stati posti tre obiettivi:

- raccogliere le informazioni;
- coinvolgere gli intervistati a collaborare all'indagine;
- ridurre al minimo gli errori di risposta attraverso un'accurata progettazione.

Il campione di riferimento dell'indagine sono stati gli utenti iscritti al servizio di newsletter di Sidra S.p.A. a cui è stato inviato il questionario tramite email con la cortese richiesta di partecipare a tale indagine, gli utenti che hanno risposto spontaneamente tramite il link inserito sul Sito Web, nonché gli utenti che hanno compilato i questionari presso gli uffici Sidra o attraverso interviste telefoniche.

In seguito, è stata differenziata la zona idrica da prendere in considerazione, differenza necessaria considerate le differenze di area trasformata e non.

E' stata inoltre fatta una distinzione tra l'uso domestico o non domestico (come nel caso di attività commerciali), che si fa del servizio idrico.

In primo luogo, le dimensioni più rilevanti che si è deciso di valutare sono correlate al servizio idrico, ossia: il livello di continuità del servizio idrico, il livello di pressione dell'acqua e il livello di qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza).

In secondo luogo, è stata richiesta una valutazione su fattori riguardanti gli orari degli sportelli, i tempi di attesa, la chiarezza e la comprensibilità delle condizioni contrattuali, dei piani tariffari, delle bollette e della carta dei servizi, e dei locali e gli spazi di Sidra S.p.A. (ad esempio: climatizzazione, posti a sedere, toilette, distributori di cibi e bevande).

In seguito, per quanto concerne la valutazione dell'affidabilità e della capacità di risposta e di supporto al cliente abbiamo indagato il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti degli operatori di Sidra, valutando nello specifico quanto, questi ultimi, risultano essere in grado di risolvere in maniera soddisfacente i disservizi idrici lamentati dagli utenti; mentre, in relazione alla capacità di rassicurazione e all'empatia, ci siamo soffermati sull'analisi della disponibilità, della cortesia e della competenza che gli operatori di Sidra S.p.A. dimostrano nei confronti degli utenti.

Oltre al livello di soddisfazione dell'utente, è stato ritenuto opportuno porre anche alcune domande utili a fini statistici, come ad esempio:

- quanti utenti hanno subito un disservizio idrico negli ultimi due anni;
- quanti si sono recati presso gli uffici;
- quanti hanno fatto uso del servizio "Case dell'acqua";
- quanti conoscono la Carta dei Servizi;
- quanti hanno richiesto assistenza attraverso il Numero Verde e/o il Centralino;
- quanti hanno utilizzato il Sito Web.

Tali quesiti sono stati anche approfonditi attraverso l'aggiunta della valutazione del livello di soddisfazione nei confronti di alcuni servizi, tra cui: Case dell'acqua, Numero Verde e Centralino.

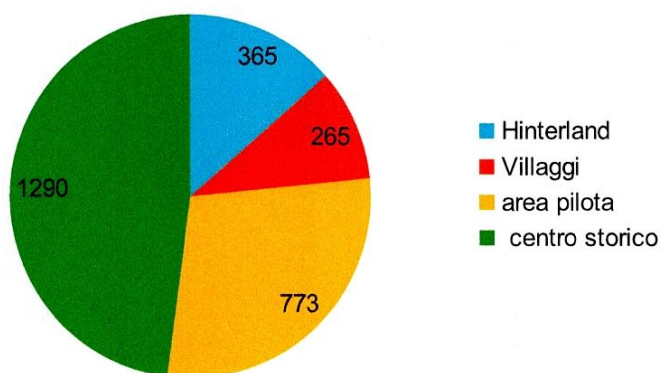
Infine, al termine del questionario è stato chiesto di inserire eventuali suggerimenti da fornire all'azienda e di esporre il proprio giudizio generale su Sidra S.p.A., mediante una scala in cui 1 corrisponde a Pessimo e 10 equivale a Ottimo.

L'ANALISI DEI DATI E I RISULTATI

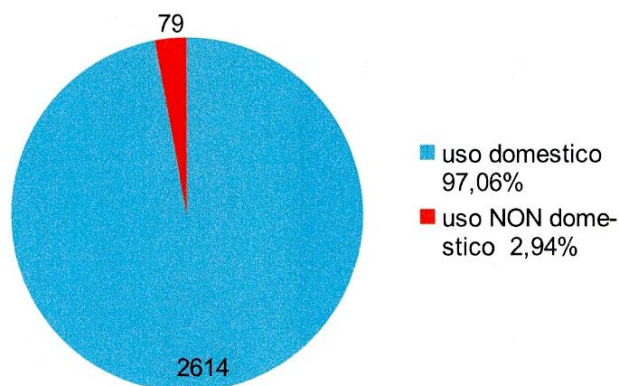
L'analisi statistica dei dati raccolti è stata effettuata tramite Excel.

Il questionario è stato somministrato nell'arco di tempo che va dal 14 luglio 2022 al 31 dicembre 2022, agli utenti iscritti al servizio di newsletter di Sidra S.p.A., a coloro che hanno risposto tramite il link inserito sul Sito Web, nonché agli utenti che hanno compilato i questionari presso gli uffici Sidra o attraverso intervista telefonica.

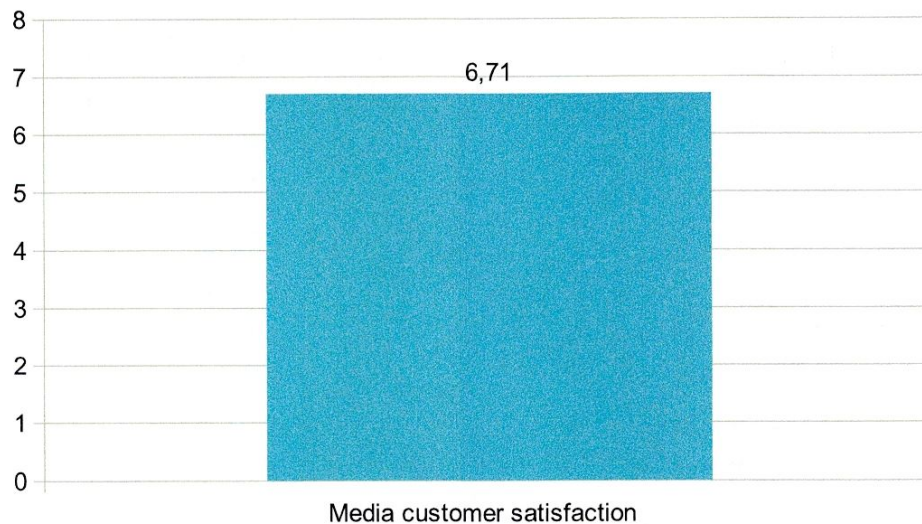
Il campione a cui è stato sottoposto lo strumento di indagine è costituito da 2.693 utenti, di cui 1.290 che fanno uso del servizio idrico presso l'area non trasformata, ovvero, il centro storico; e 1.403 presso l'area trasformata, di cui: 773 nell'area pilota, 265 presso i villaggi e 365 nell'hinterland.



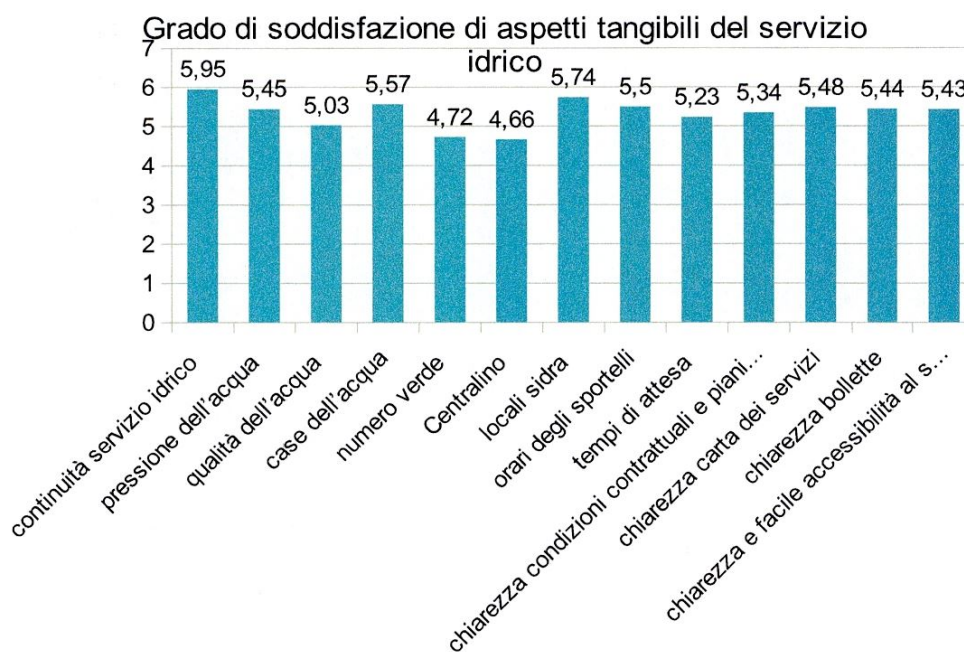
Inoltre, 2.614 di essi utilizzano il servizio per usi domestici, e solo 79 per altri usi



Complessivamente, la media totale dei risultati relativi alle dimensioni della customer satisfaction, su una scala di valutazione da 1 a 7, è di 6,71.



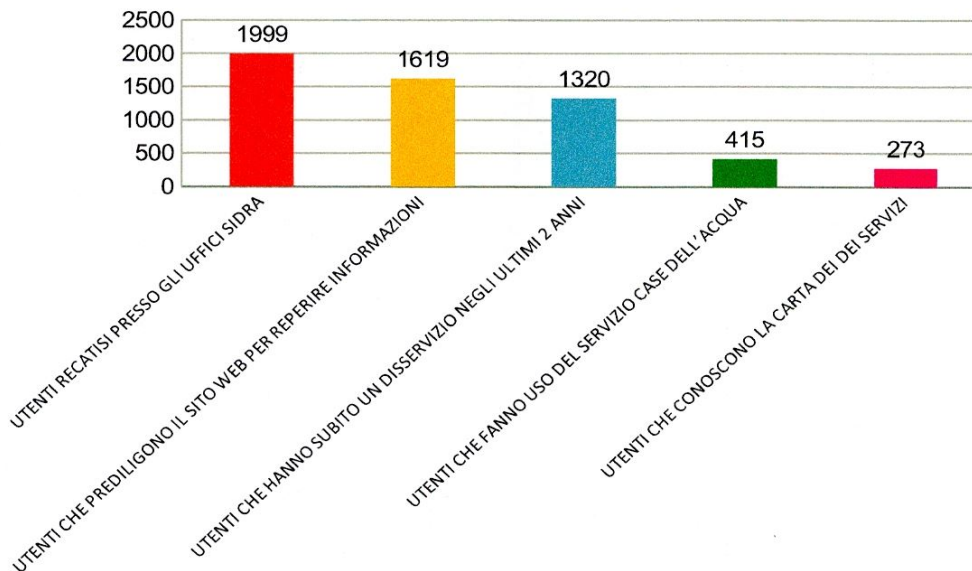
Attraverso tale risultato finale emerge che l'utenza afferma di essere abbastanza soddisfatta soprattutto per quanto concerne la continuità del servizio idrico, la pressione dell'acqua e la disponibilità, cortesia e competenza degli operatori di Sidra S.p.A. Precisamente, in media gli utenti, valutano su una scala da 1 a 7:



In riferimento alla capacità di risposta, affidabilità e supporto del cliente, su una scala da 1 a 7, viene valutata la risoluzione dei disservizi con un punteggio medio di 5,11; e un voto di 6 affidato alla disponibilità, cortesia e competenza degli operatori di Sidra S.p.A.

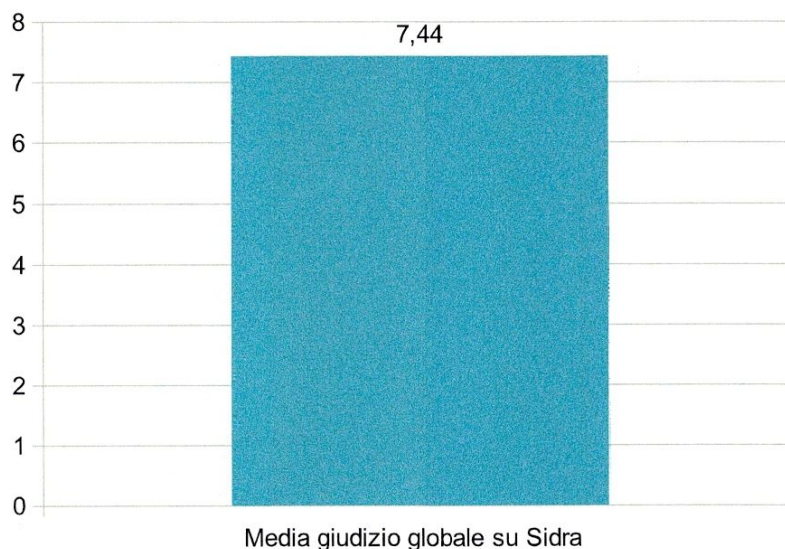


Per quanto concerne le informazioni raccolte a fini statistici, di seguito il dato raccolto:



Infine, è stato richiesto di esprimere un giudizio globale su Sidra S.p.A. su una scala da 1 a 10, di cui il

risultato medio emerso è di 7,44, che appare essere un giudizio soddisfacente.



CONCLUSIONI

La customer satisfaction è un parametro importante da misurare e monitorare se si punta alla qualità aziendale. In base a quanto emerso dalla somministrazione del questionario, gli utenti risultano essere, in generale, abbastanza soddisfatti del servizio idrico.

Tuttavia, considerando le singole variabili, vi sono alcuni interventi che l'azienda dovrebbe attuare al fine di un continuo miglioramento dei servizi offerti, che in parte sono già in fase di avvio ed applicazione.

Ad esempio, investimenti sulla riduzione perdite idriche, maggiore diffusione del servizio "Case dell'acqua", accesso gratuito al numero verde, anche da cellulare, incremento del numero di personale addetto ai servizi di Numero Verde, Centralino e front office, al fine di snellire le richieste e abbattere i tempi di attesa; maggiore diffusione della Carta dei Servizi.

Infine, i punteggi più elevati, ottenuti tramite il questionario, sono riferiti alla continuità del servizio idrico (5,95) e alla pressione dell'acqua (5,45); tali risultati ottenuti appaiono soddisfacenti dato che si tratta di un'azienda, il quale scopo è la gestione del servizio idrico. In aggiunta, le bollette risultano essere chiare (5,44) e facile l'accessibilità al Sito Web (5,43), il quale appare anche essere il mezzo più utilizzato dagli utenti per reperire le informazioni (1.619 utenti).

Per quanto concerne poi i risultati ottenuti, in riferimento ad ogni singola zona idrica considerata,

emerge che, presso l'area pilota, la media del punteggio del giudizio globale (7,84) appare maggiore rispetto alle altre zone considerate.

Per concludere, il perfezionamento aziendale incessante può avvenire soprattutto grazie alla valutazione della customer satisfaction, in quanto fornisce il livello esatto della soddisfazione dei bisogni e delle attese dei fruitori dei servizi e, in questo modo, risulta più semplice l'individuazione delle aree di criticità sulle quali intervenire con priorità.