



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.

La campagna di customer avviata nel 2023 è stata implementata attraverso la procedura informatica in house con l'invio del modulo di customer satisfaction a tutti i nuovi utenti. Congiuntamente, si è incentrata sul servizio reso dal centralino interno all'unità RE attraverso il coinvolgimento telefonico dell'utente volto a cogliere e migliorare il livello di soddisfazione circa il servizio erogato da Sidra S.p.A.

CAMPAGNA 2023

Per la raccolta dei dati 2023 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, ci siamo posti tre obiettivi:

- acquisire le informazioni relative alla qualità percepita e attesa del servizio;
- coinvolgere gli utenti nel processo di definizione delle strategie aziendali sul servizio erogato;
- sottoporre agli utenti un questionario con delle risposte predefinite in modo da concentrarle in macro categorie e ridurre al minimo gli errori di compilazione.

Il questionario è stato somministrato agli utenti che hanno sottoscritto un nuovo contratto di fornitura idrica con Sidra S.p.A. (inviato tramite email con la cortese richiesta di partecipare all'indagine), gli utenti che hanno risposto spontaneamente tramite il link inserito sul Sito Web, nonché gli utenti contattati attraverso interviste telefoniche.

La prima domanda del questionario ha riguardato il territorio di riferimento del servizio erogato da Sidra S.p.A. che, preliminarmente, è stato suddiviso in quattro zone (Catania centro, hinterland, area pilota, villaggi), distinzione necessaria considerate le differenze di area trasformata e non trasformata.

La seconda domanda del questionario ha riguardato la tipologia di utenza, attraverso la distinzione tra l'uso domestico o non domestico (come nel caso di attività commerciali), che si fa del servizio idrico.

Le domande successive hanno riguardato le due categorie analitiche ritenute più rilevanti: quella relativa alla qualità del servizio erogato (livello di continuità del servizio idrico, il livello di pressione dell'acqua e il livello di qualità dell'acqua), e quella relativa alla gestione del servizio da parte degli uffici amministrativi e tecnici di Sidra S.p.A. (risoluzione di eventuali disservizi, valutazione sui tempi di attesa degli sportelli, sull'accoglienza dei locali e degli spazi di Sidra S.p.A., sul supporto tecnico e sull'empatia da parte del personale).

Altre categorie di domande hanno riguardato la chiarezza e la comprensibilità delle condizioni contrattuali e dei piani tariffari, e la chiarezza delle bollette. Inoltre, è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio generale su Sidra S.p.A. e di esprimere suggerimenti per affrontare le eventuali criticità.

Al fine di rilevare la soddisfazione il questionario è stato predisposto in modo tale da consentire agli utenti di esprimere il proprio giudizio in una scala di valori compresa tra 1 e 5, dove con il valore 1 l'utente si ritiene per niente soddisfatto, mentre con il valore 5 l'utente si ritiene assolutamente soddisfatto.

L'ANALISI DEI DATI E I RISULTATI

Il questionario è stato somministrato nell'arco di tempo compreso tra il 1 marzo al 31 dicembre 2023, ai nuovi utenti di Sidra S.p.A., a coloro che hanno risposto tramite il link inserito sul Sito Web o attraverso intervista telefonica.

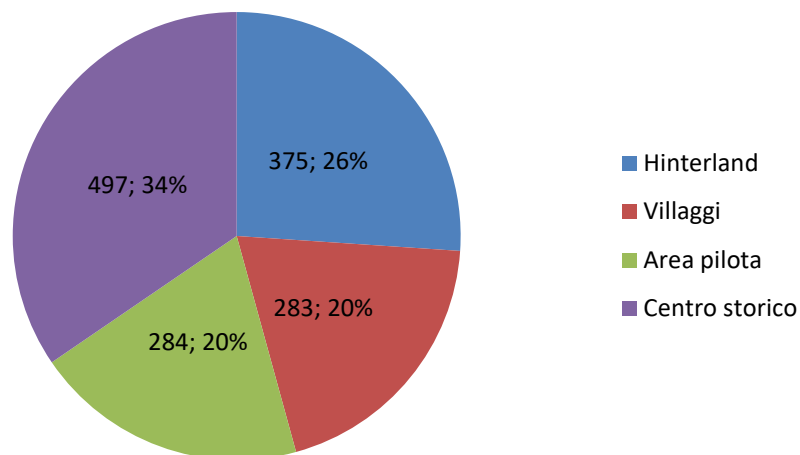
L'analisi statistica dei dati raccolti è stata effettuata tramite Excel.

L'indagine ha riguardato 3000 utenti ed ha registrato una caduta di circa il 50%, in considerazione del fatto che solo 1439 utenti si è reso disponibile a rispondere.

Di questi, 497 questionari compilati fanno riferimento agli utenti che fanno uso del servizio idrico presso l'area non trasformata, ovvero, il centro storico. Quanto invece all'area trasformata, il numero di

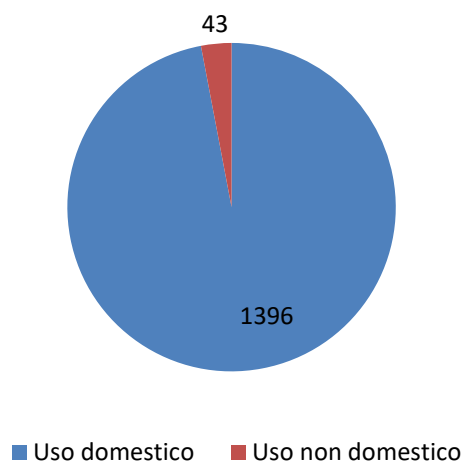
questionari complessivamente compilati è di 942 di cui: 284 fanno riferimento all'area pilota, n. 283 presso la ripartizione territoriale che comprende i villaggi e n. 375 l'hinterland.

Ripartizione territoriale del servizio



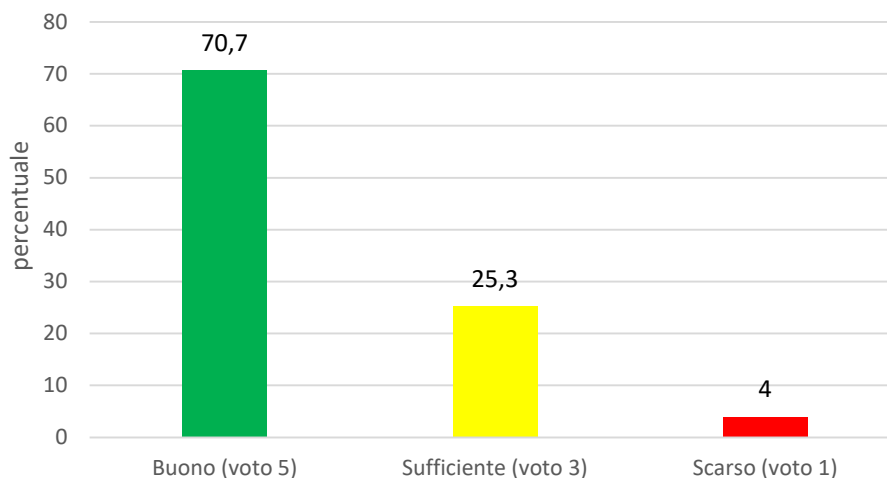
La prima considerazione riguarda la tipologia di intervistati. La quasi totalità è costituita da utenti privati rispetto ad una residua percentuale di intervistati (circa il 3%) a cui viene erogato il servizio per altri usi.

Tipologia utenza



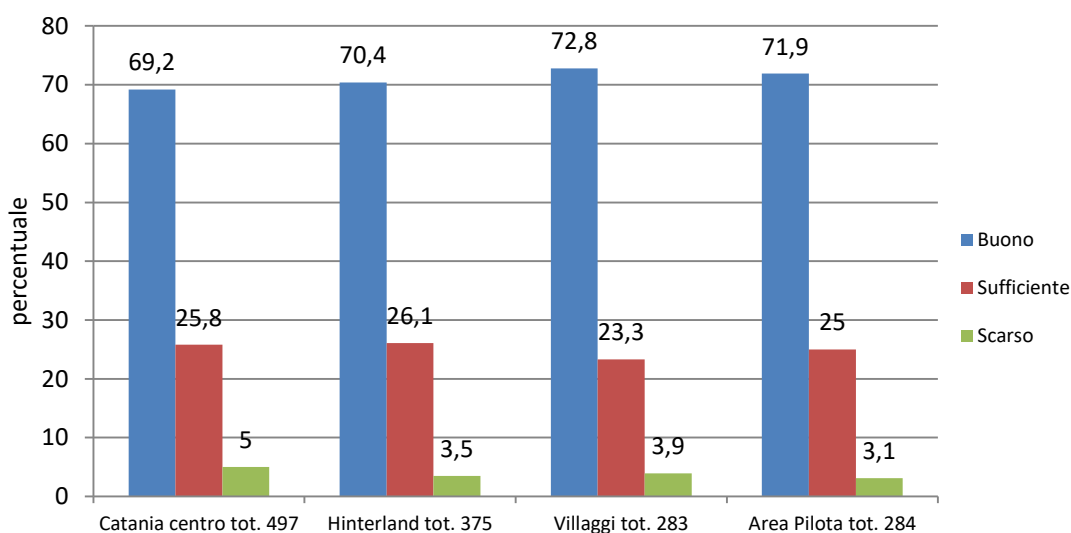
Per quanto concerne il giudizio generale sul servizio erogato da Sidra S.p.A., gli utenti hanno manifestato un generale consenso sull'operato di Sidra S.p.A. Infatti, sui 1439 utenti che hanno risposto al questionario, il 70,7 % si ritiene fortemente soddisfatto, il 25,3% sufficientemente soddisfatto, mentre il 4% scarsamente soddisfatto.

Giudizio generale su Sidra S.p.A. in percentuale



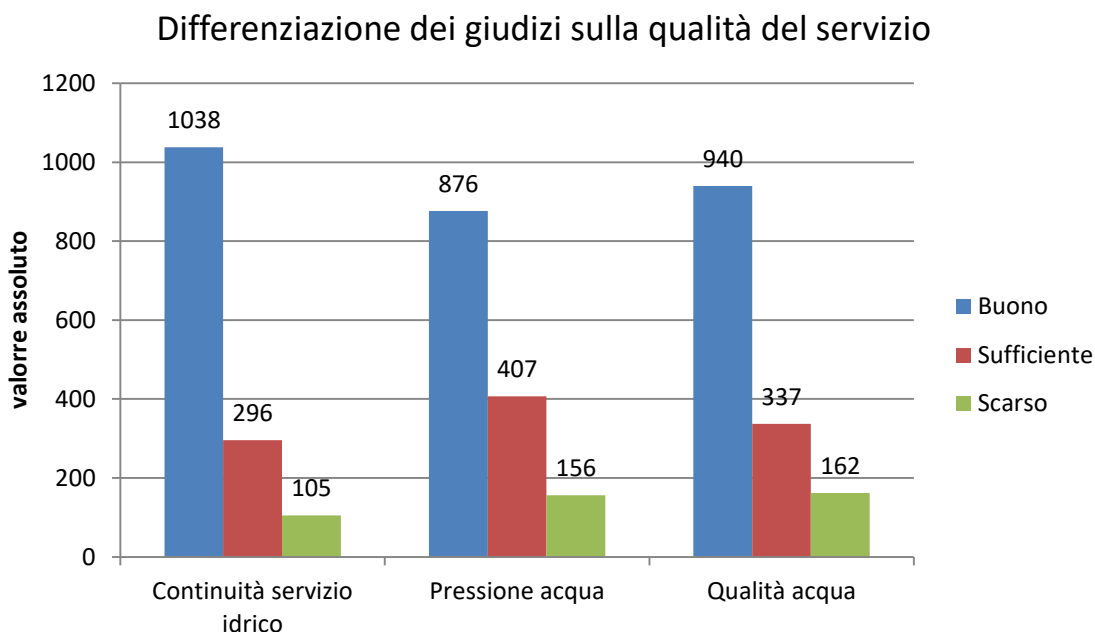
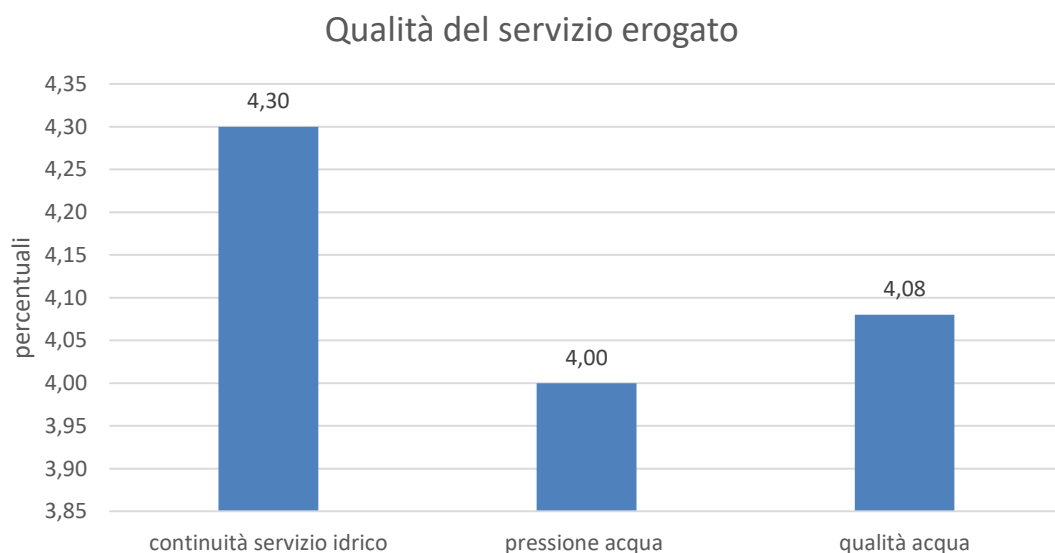
Mettendo a confronto il giudizio generale espresso dagli utenti distinto per le quattro zone in cui Sidra S.p.A. eroga il servizio emerge una certa omogeneità nella distribuzione del giudizio generale complessivamente positivo. Se si vogliono trovare delle piccole differenze occorre rilevare che gli utenti che fanno riferimento all'area dei villaggi e all'area pilota esprimono giudizi decisamente positivi.

Giudizio generale suddiviso per le quattro zone di riferimento



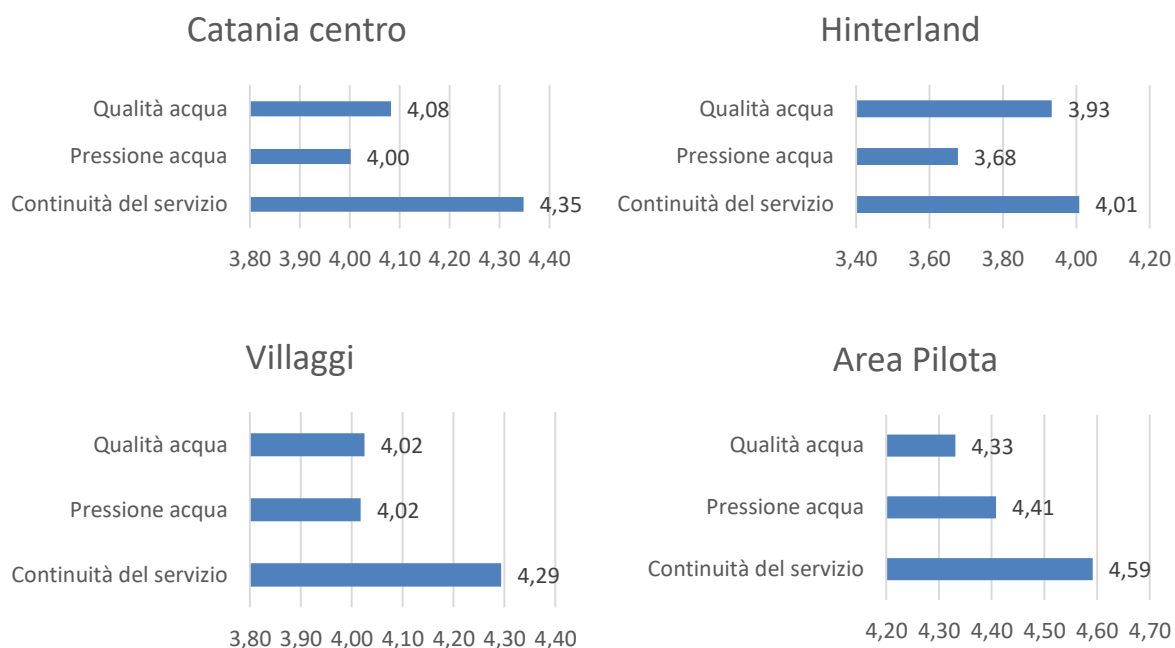
Quanto alla prima categoria di domande analitiche riferite alla valutazione della qualità del servizio erogato, gli intervistati affermano di essere abbastanza soddisfatti in termini di continuità del servizio, pressione dell'acqua e qualità dell'acqua. Più precisamente, gli utenti chiamati ad esprimere un giudizio (attribuendo un giudizio espresso in valori numerici compresi in una scala tra 1 e 5) rispetto

alla continuità del servizio, alla pressione e alla qualità dell'acqua, valutano la qualità del servizio molto buona con valori medi che superano il punteggio di 4. Anche in questo caso, proprio a volere sottolineare le differenze emerge una leggera flessione nei valori medi relativamente alla pressione dell'acqua e la qualità dell'acqua.



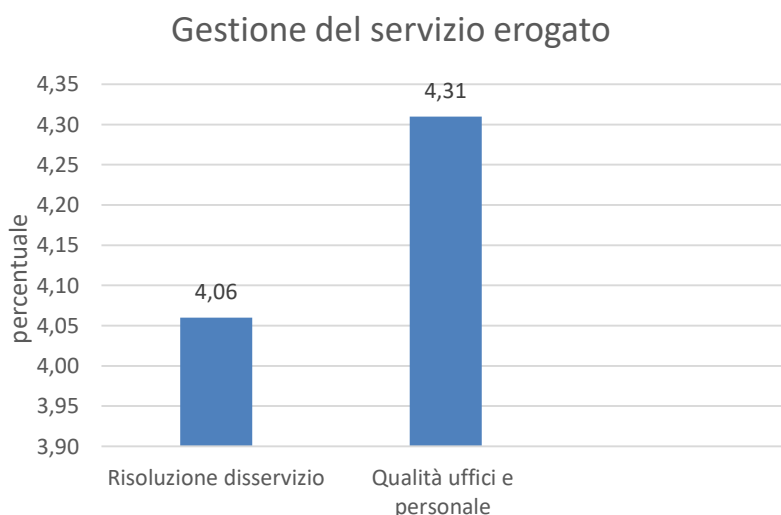
Per avere un'analisi maggiormente rappresentativa della qualità del servizio erogato, si ritiene opportuno guardare ai giudizi espressi in relazione alle diverse zone di riferimento del servizio.

I valori positivi in assoluto sono quelli espressi dagli utenti dell'area pilota, seguono quelli della zona Catania centro e Villaggi. Leggermente più bassi, non significativamente ma decisamente al di sotto della media, i valori espressi sulla qualità del servizio dagli utenti della zona Hinterland.



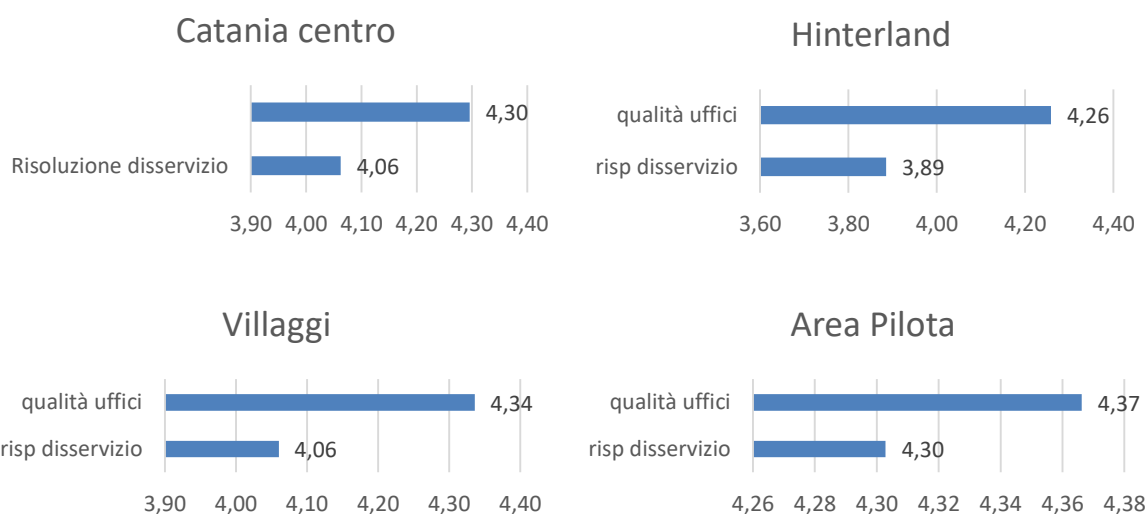
Quanto alla seconda categoria di domande contenute nel questionario relative alla gestione del servizio da parte degli uffici amministrativi e tecnici di Sidra S.p.A., dall'analisi delle risposte degli utenti non emerge una situazione diversa rispetto alla qualità del servizio. Gli utenti si ritengono complessivamente soddisfatti relativamente alla capacità e tempestività nella risoluzione dei disservizi, così come dell'attesa agli sportelli, sull'accoglienza dei locali e degli spazi di Sidra, sul supporto tecnico e disponibilità, cortesia e competenza del personale.

I valori medi dei giudizi espressi dagli utenti (in una scala compresa tra 1 e 5) rispetto alla gestione del servizio da parte degli uffici amministrativi e tecnici di Sidra S.p.A sono abbastanza soddisfacenti perché ampiamente superiori al valore 4.

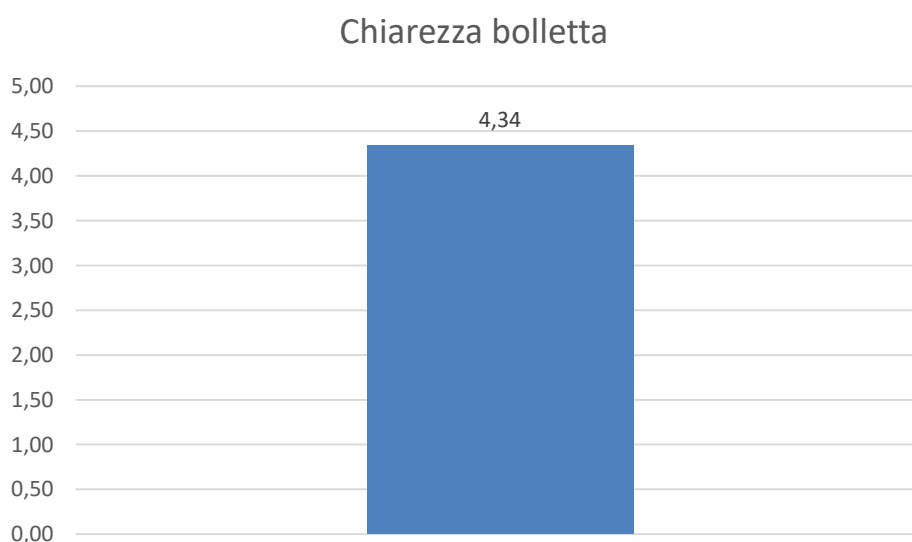


Se proprio si vogliono sottolineare le differenze, il dato complessivamente meno positivo è quello che riguarda la risoluzione dei disservizi a cui si dovrebbe prestare forse maggiore attenzione.

Per avere un'analisi maggiormente rappresentativa basta osservare la rappresentazione dei dati distinti per area di riferimento dell'utenza. I valori medi più alti nei giudizi riguardano la qualità nella gestione dell'utenza da parte degli uffici. Leggermente più bassi risultano i valori medi dei giudizi espressi in riferimento alla capacità di risoluzione dei disservizi. Sempre in relazione a questa categoria dei dati occorre segnalare che i valori più bassi sono stati rilevati in riferimento alla risoluzione dei disservizi nella zona Hinterland. Tale dato merita anche in questo caso un adeguato approfondimento.



Infine gli utenti intervistati mostrano un alto grado di soddisfazione riguardo alla chiarezza della bolletta e dei termini contrattuali e tariffari.



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 della qualità dei servizi offerti, puntando ad esempio ad una maggiore efficienza in termini di pressione e qualità dell'acqua. A tale scopo, occorre sottolineare che l'azienda ha già da tempo avviato un massiccio intervento per trasformare i vecchi impianti presenti soprattutto nella zona di Catania centro, che portano con sé problemi annessi alla pressione dell'acqua e alla continuità del servizio idrico.

Anche la gestione del servizio idrico è ritenuta in media soddisfacente, ma risente un po' della percezione da parte degli utenti che i disservizi non vengano gestiti sempre a livello ottimale.

Occorre sottolineare che nell'arco del 2023, e in modo particolare nel periodo estivo, si sono susseguite una serie di emergenze (non sempre di diretta responsabilità di Sidra S.p.A. come nel caso dei disservizi causati da Enel) che spesso hanno condotto l'azienda a dover effettuare delle turnazioni in rete o che hanno provocato continui disservizi relativi alla erogazione di acqua, soprattutto nelle aree dell'Hinterland.

Il dato decisamente soddisfacente riguarda il personale di Sidra S.p.A., percepito dagli utenti come competenti, disponibili e cortesi. Ugualmente soddisfacenti risultano i locali di Sidra, ritenuti accoglienti e confortevoli.

Per ultimo, molto soddisfacente è il dato relativo alla chiarezza della bolletta e dei termini contrattuali e tariffari.

Per concludere, l'analisi della customer satisfaction è utile per fornire una rappresentazione della soddisfazione dei bisogni e delle attese dei fruitori del servizio, in modo da individuare le aree di criticità su cui intervenire con priorità e suggerire interventi sia sul piano della gestione, sia sul piano della qualità dei servizi offerti.

Allegato A

RISULTATI PER ZONA

Dopo aver considerato i risultati globali ottenuti, ci si è soffermati su un'ulteriore valutazione dei dati per zone facendo riferimento all'area non trasformata che coinvolge il centro storico, e l'area trasformata che interessa l'area pilota, i villaggi, e l'hinterland; al fine di comprendere se il livello di soddisfazione degli utenti risulta essere equo per ciascuna area.

Ciò che si evince da tale indagine dettagliata è che il grado di soddisfazione e il giudizio globale degli utenti appaiono bilanciati nelle varie estensioni territoriali.

Nel dettaglio, i risultati che scaturiscono sono:

CENTRO STORICO (area non trasformata)

- Campione: 497 utenti
- Uso domestico: 480 utenti
- Uso per attività commerciali: 17 utenti
- Media degli aspetti tangibili:
 - 4,35 la continuità del servizio idrico
 - 4 la pressione dell'acqua
 - 4,08 la qualità dell'acqua
 - 4,06 risoluzione dei disservizi
 - 4,30 la qualità dei locali e del personale (locali confortevoli e accoglienti, personale competente e cortese)
 - 4,34 la chiarezza e la comprensibilità delle bollette, delle condizioni contrattuali e dei piani tariffari
- Media del giudizio globale: 4,28

AREA PILOTA (area trasformata)

- Campione: 284 utenti
- Uso domestico: 258 utenti
- Uso per attività commerciali: 26 utenti
- Media degli aspetti tangibili:
 - 4,59 la continuità del servizio idrico
 - 4,41 la pressione dell'acqua
 - 4,33 la qualità dell'acqua
 - 4,30 risoluzione dei disservizi

- 4,37 la qualità dei locali e del personale (locali confortevoli e accoglienti, personale competente e cortese)
 - 4,34 la chiarezza e la comprensibilità delle bollette, delle condizioni contrattuali e dei piani tariffari
- Media del giudizio globale: 4,37

VILLAGGI (area trasformata)

- Campione: 283 utenti
 - Uso domestico: 283 utenti
 - Uso per attività commerciali: 0 utenti
 - Media degli aspetti tangibili:
 - 4,29 la continuità del servizio idrico
 - 4,02 la pressione dell'acqua
 - 4,02 la qualità dell'acqua
 - 4,06 risoluzione dei disservizi
 - 4,34 la qualità dei locali e del personale (locali confortevoli e accoglienti, personale competente e cortese)
 - 4,29 la chiarezza e la comprensibilità delle bollette, delle condizioni contrattuali e dei piani tariffari
- Media del giudizio globale: 4,38

HINTERLAND (area trasformata)

- Campione: 375 utenti
 - Uso domestico: 375 utenti
 - Uso per attività commerciali: 0 utenti
 - Media degli aspetti tangibili:
 - 4,01 la continuità del servizio idrico
 - 3,68 la pressione dell'acqua
 - 3,93 la qualità dell'acqua
 - 3,89 risoluzione dei disservizi
 - 4,26 la qualità dei locali e del personale (locali confortevoli e accoglienti, personale competente e cortese)
 - 4,34 la chiarezza e la comprensibilità delle bollette, delle condizioni contrattuali e dei piani tariffari
- Media del giudizio globale: 4,34