



CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione risultati -
anno di riferimento 2016

1

INDICE:

- Premessa pag. 4

- Obiettivi e metodologia:**
- Obiettivi pag. 5
- Disegno della ricerca pag. 6

- Risultati ricerca 2016**
- Stabilità di pressione pag. 7
- Limitazione dei disagi durante la lettura dei contatori pag. 8
- Aspetti tangibili pag. 9
- Sapore acqua pag. 10
- Limpidezza acqua pag. 11
- Continuità erogazione del servizio pag. 12
- Avviso interruzione del servizio pag. 13
- Affidabilità pag. 14
- Realizzazione allacciamenti pag. 15
- Preparazione e competenza dipendenti pag. 16
- Risposte ai reclami pag. 17

▪ Capacità di risposta	pag. 18
▪ Errori bollette	pag. 19
▪ Cortesia e disponibilità dipendenti	pag. 20
▪ Capacità di rassicurazione	pag. 21
▪ Bollette	pag. 22
▪ Comprensione esigenze utenti	pag. 23
▪ Empatia	pag. 24
▪ Valutazione complessiva	pag. 25
▪ Gradimento LTA S.p.A. per quesito	pag. 26/27

PREMESSA:

Livenza Tagliamento Acque S.p.A. svolge un'attività continuativa di analisi del grado di soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

Mensilmente vengono inviati agli utenti dei questionari di valutazione sul servizio erogato che analizzano vari aspetti, ritenuti fondamentali per comprendere su quali attività l'azienda dovrà puntare per garantire un servizio in aspettativa con le esigenze dei cittadini.

Affidabilità, capacità di risposta, capacità di rassicurazione, empatia e aspetti tangibili sono i cardini del questionario, che regolarmente viene inviato e che ovviamente si esplicita in una serie di domande puntuali, riconducibili ai punti sopracitati.

La percentuale di risposta si attesta attorno al 30% sui questionari inviati che a loro volta rappresentano un campione (random) pari al 35% degli utenti che nell'arco temporale di un mese hanno stipulato un contratto con l'azienda.

OBIETTIVI:

1. Misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza
2. Definizione delle aree di forza
3. Definizione delle aree di debolezza
4. Identificazione delle azioni migliorative della qualità del servizio sulla base dei dati raccolti
5. Analisi comparativa annualità

DISEGNO DELLA RICERCA:

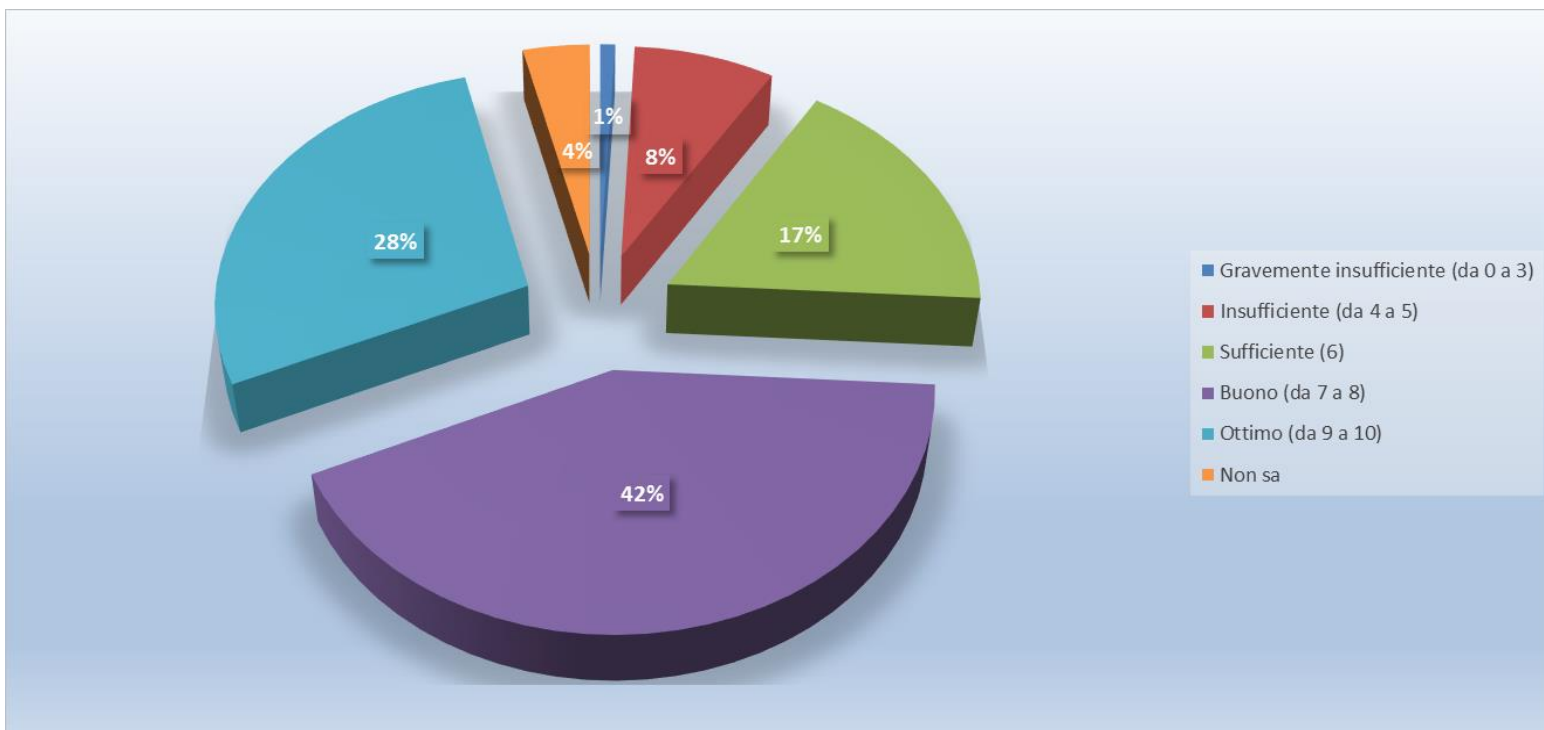
Campione: inviati nell'anno n° 788 questionari; ricevuti n° 239 per una percentuale di risposta che si attesta al 30,33%.

Di seguito il dettaglio mese per mese:

	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	TOTALE
Questionari inviati	64	68	67	63	57	71	72	57	73	73	63	60	788
Questionari ricevuti	24	19	25	18	22	22	21	17	21	20	17	13	239
%	37,50	27,94	37,31	28,57	38,60	30,99	29,17	29,82	28,77	27,40	26,98	21,67	30,33

STABILITÀ DI PRESSIONE

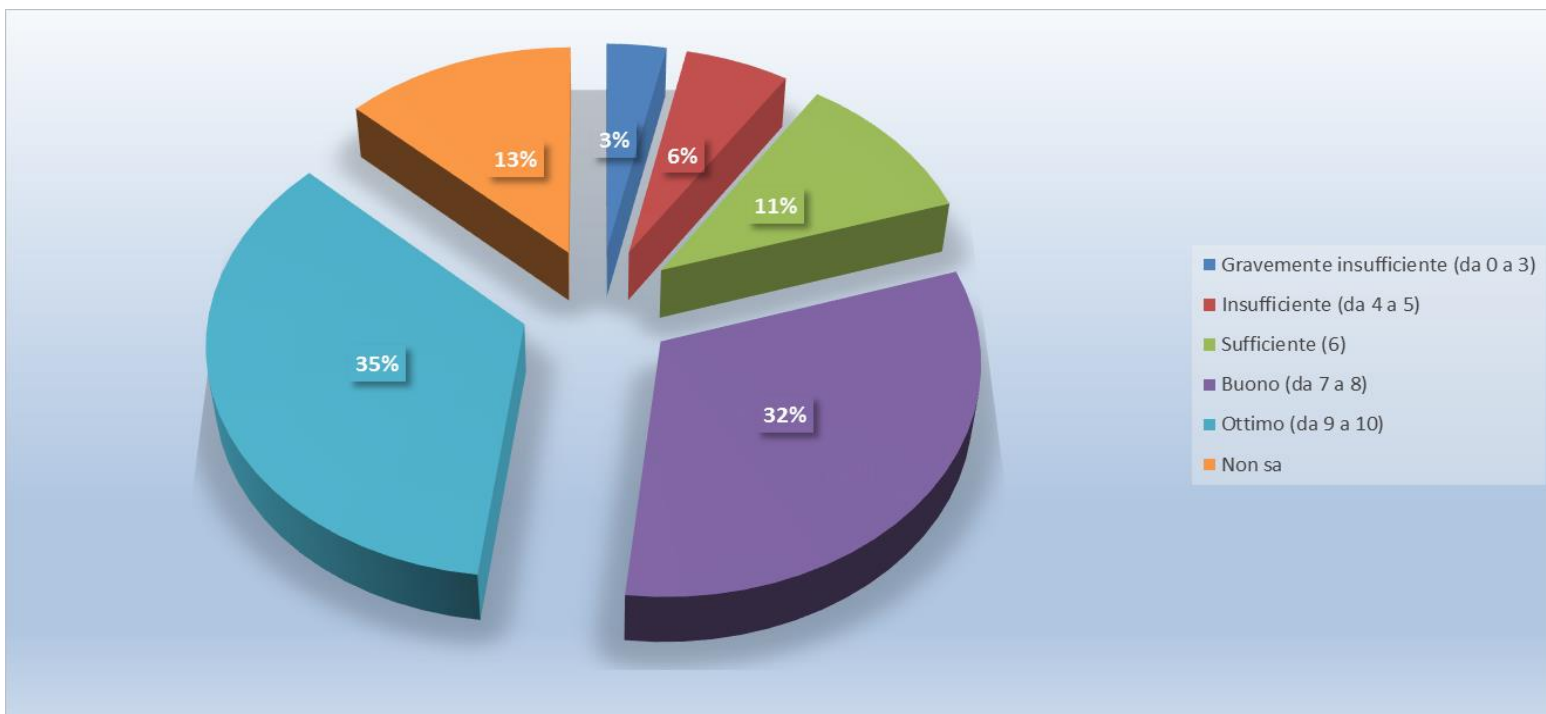
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. assicura stabilità di pressione dell'acqua?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	2
Insufficiente (da 4 a 5)	19
Sufficiente (6)	41
Buono (da 7 a 8)	101
Ottimo (da 9 a 10)	67
Non sa	9

LIMITAZIONE DEI DISAGI DURANTE LA LETTURA DEI CONTATORI

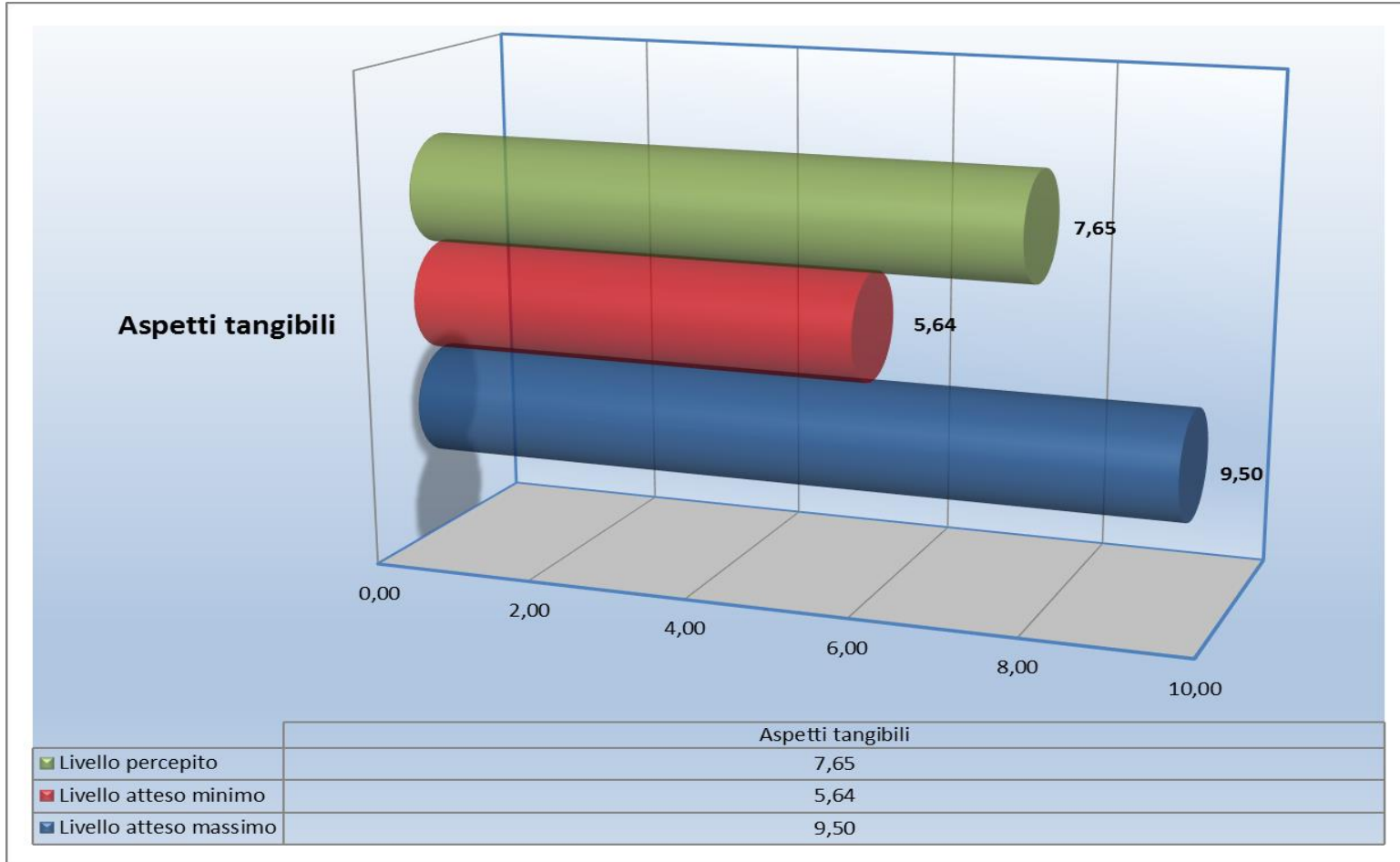
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. limita i disagi durante la lettura dei contatori?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	8
Insufficiente (da 4 a 5)	14
Sufficiente (6)	26
Buono (da 7 a 8)	76
Ottimo (da 9 a 10)	84
Non sa	31

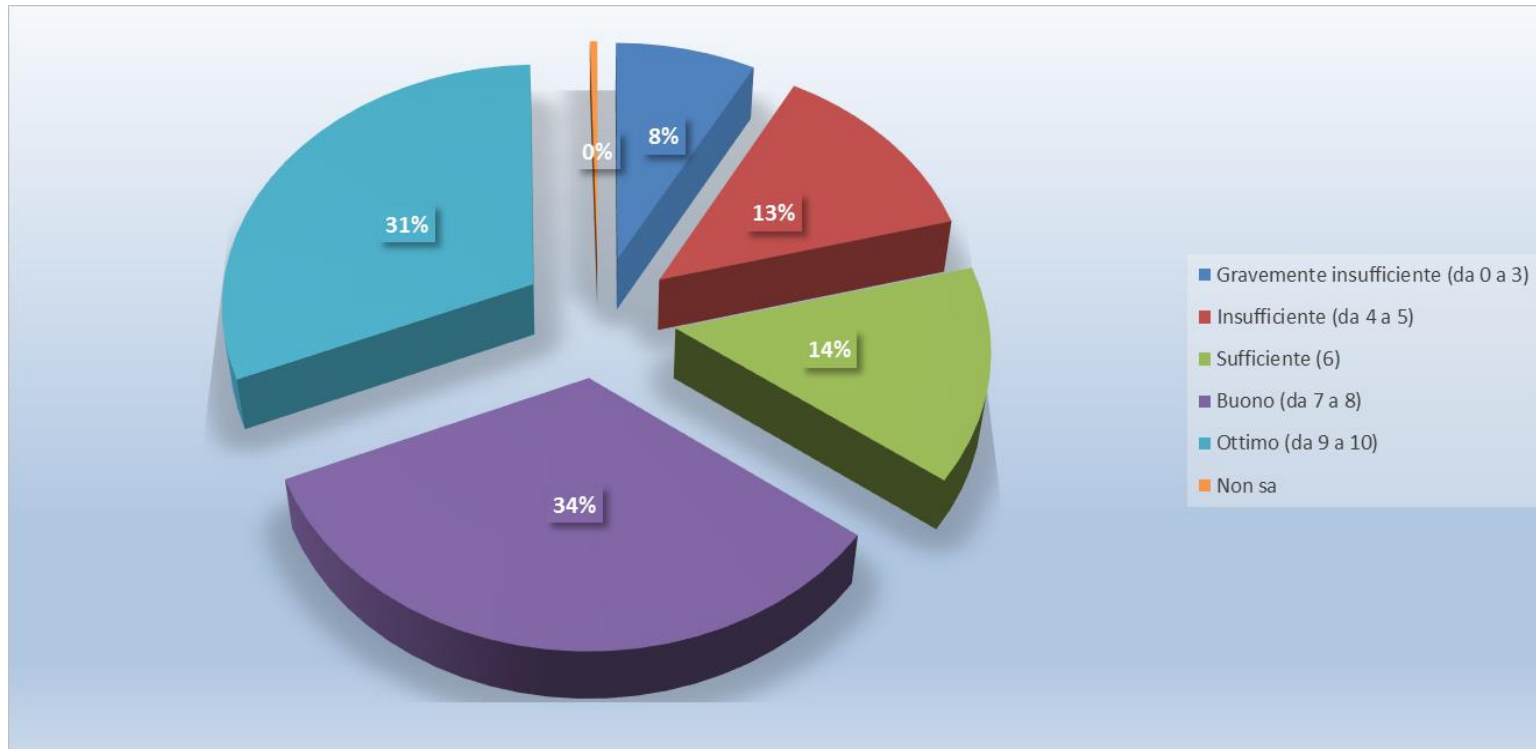
ASPETTI TANGIBILI

Gli aspetti tangibili sono rappresentati dai risultati dei primi due quesiti, nel grafico viene rappresentato il livello percepito dagli utenti ed il livello minimo e massimo atteso dagli stessi.



SAPORE DELL'ACQUA

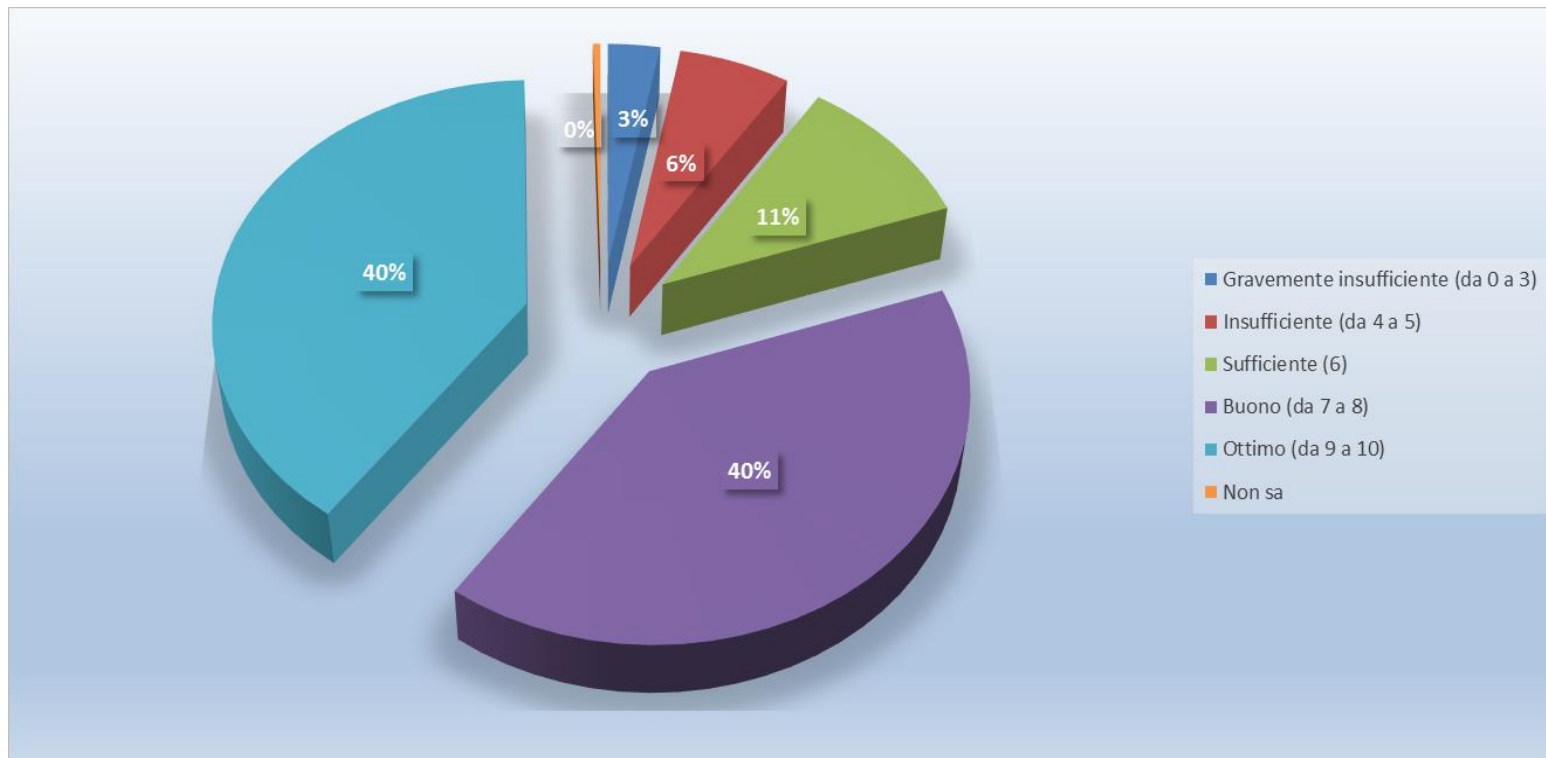
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. garantisce acqua di sapore gradevole?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	19
Insufficiente (da 4 a 5)	31
Sufficiente (6)	34
Buono (da 7 a 8)	80
Ottimo (da 9 a 10)	74
Non sa	1

LIMPIDEZZA DELL'ACQUA

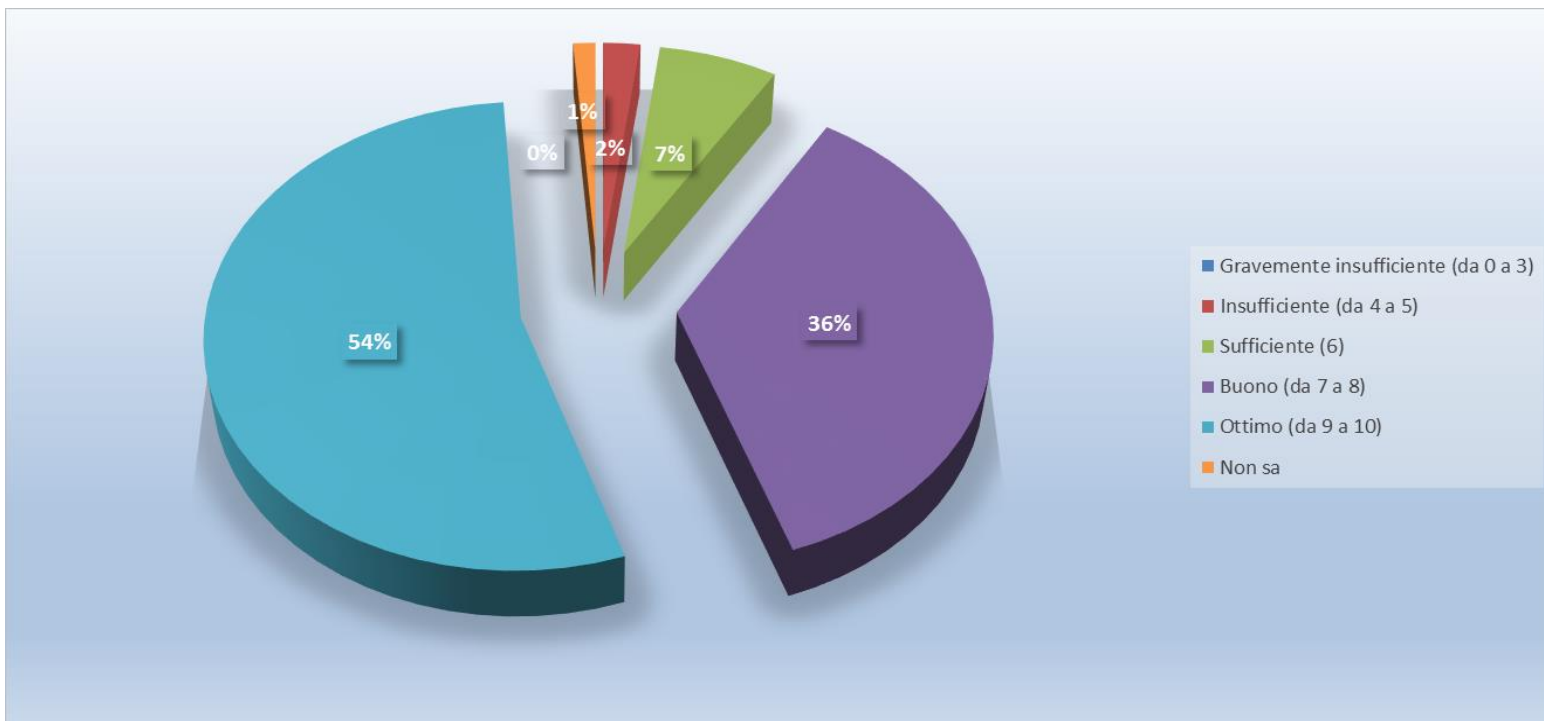
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. garantisce acqua limpida?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	7
Insufficiente (da 4 a 5)	15
Sufficiente (6)	25
Buono (da 7 a 8)	96
Ottimo (da 9 a 10)	95
Non sa	1

CONTINUITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

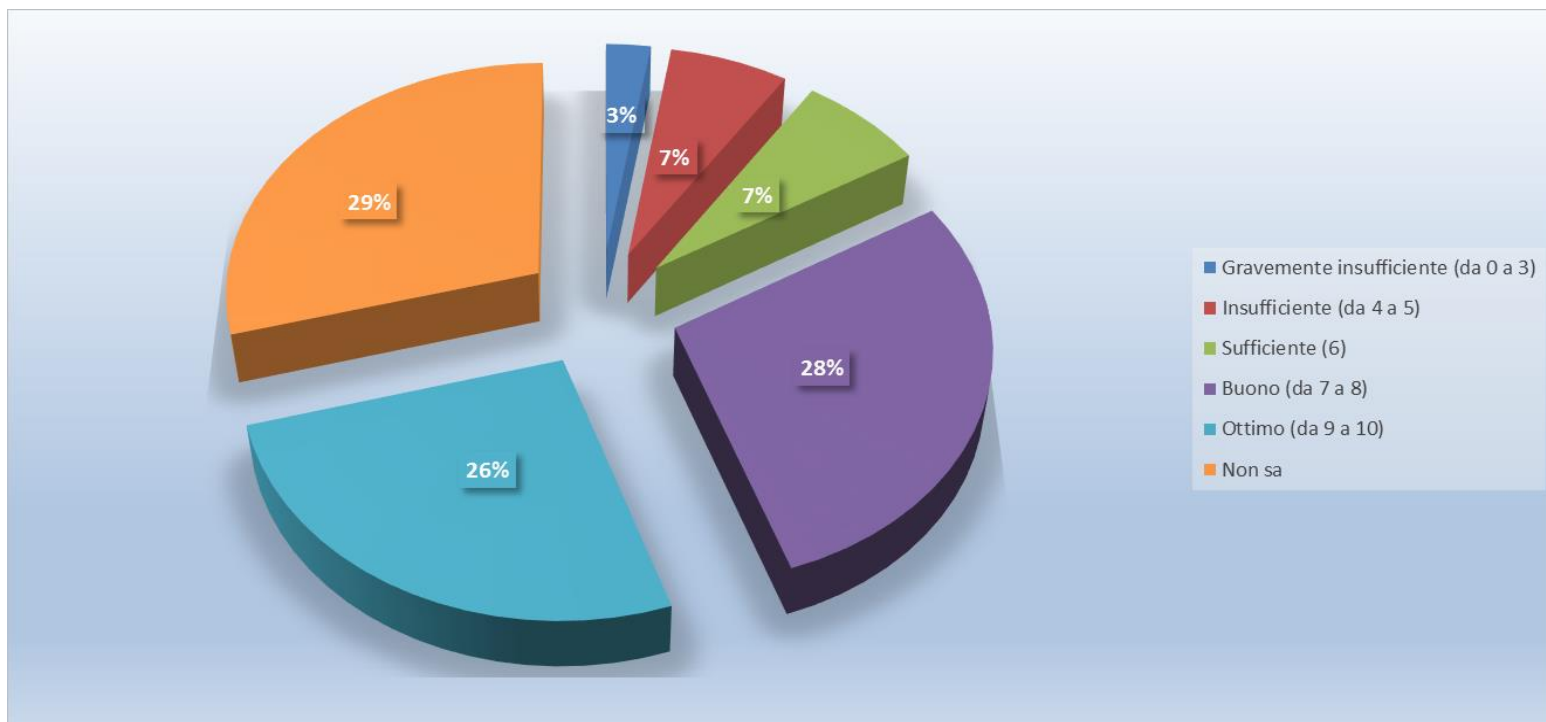
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. garantisce continuità di erogazione del servizio?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	0
Insufficiente (da 4 a 5)	5
Sufficiente (6)	16
Buono (da 7 a 8)	86
Ottimo (da 9 a 10)	129
Non sa	3

AVVISO INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

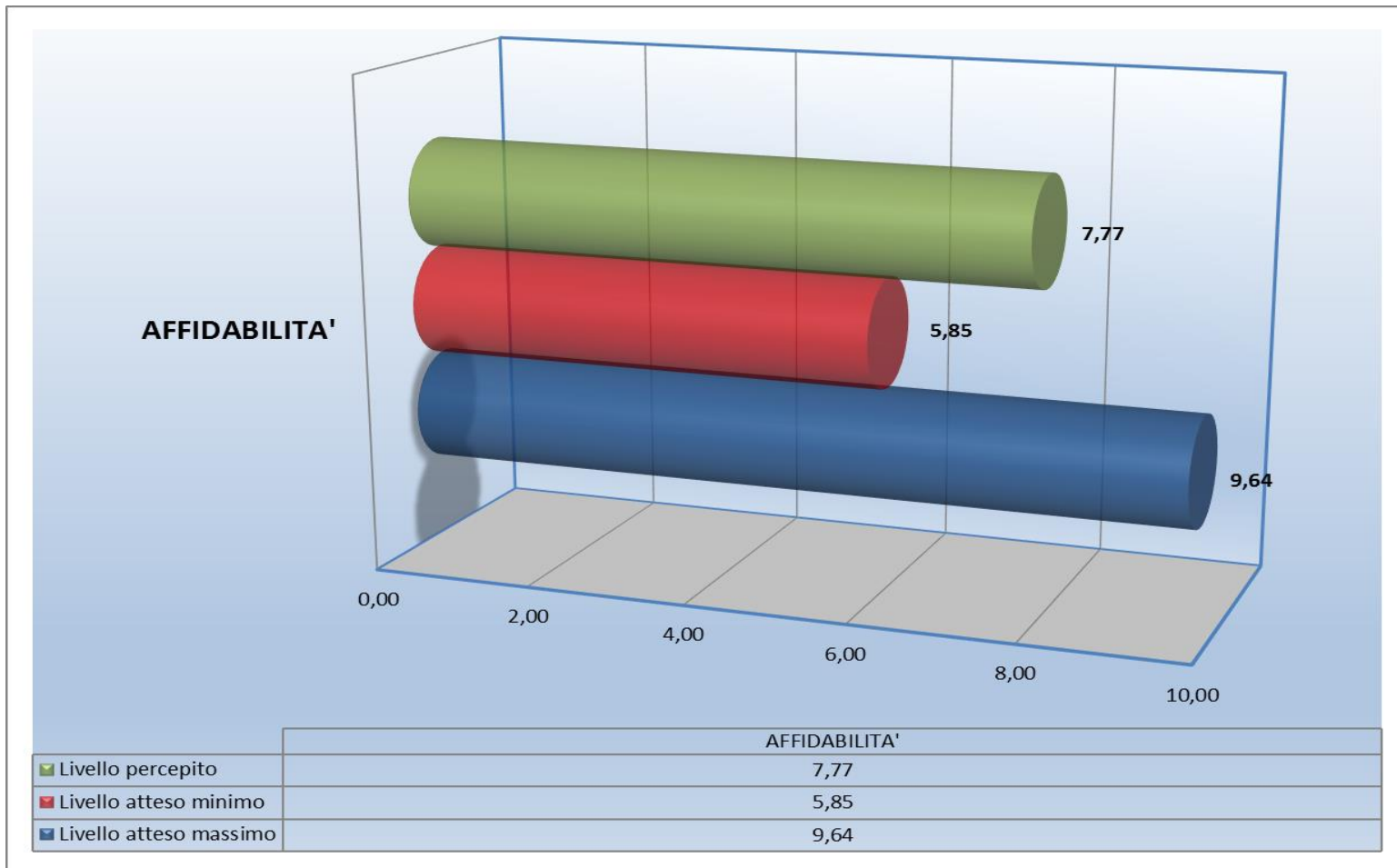
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. avvisa in anticipo in caso di interruzione del servizio?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	6
Insufficiente (da 4 a 5)	16
Sufficiente (6)	17
Buono (da 7 a 8)	68
Ottimo (da 9 a 10)	62
Non sa	70

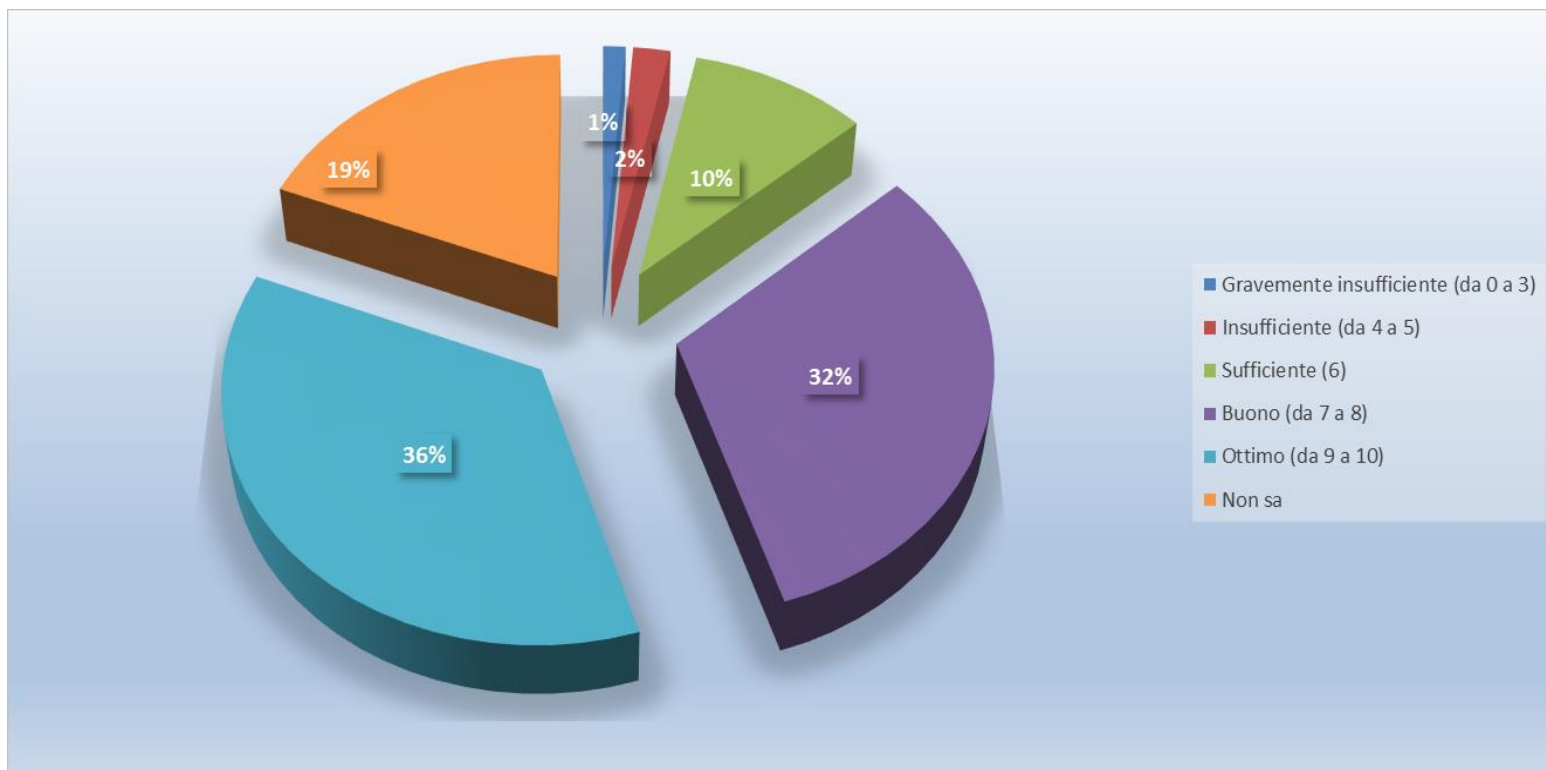
AFFIDABILITÀ

L'affidabilità è rappresentata dai risultati dei quattro quesiti sopra riportati (pag. 10, 11, 12, 13), nel grafico viene rappresentato il livello percepito dagli utenti ed il livello minimo e massimo atteso dagli stessi.



REALIZZAZIONE ALLACCIAMENTI

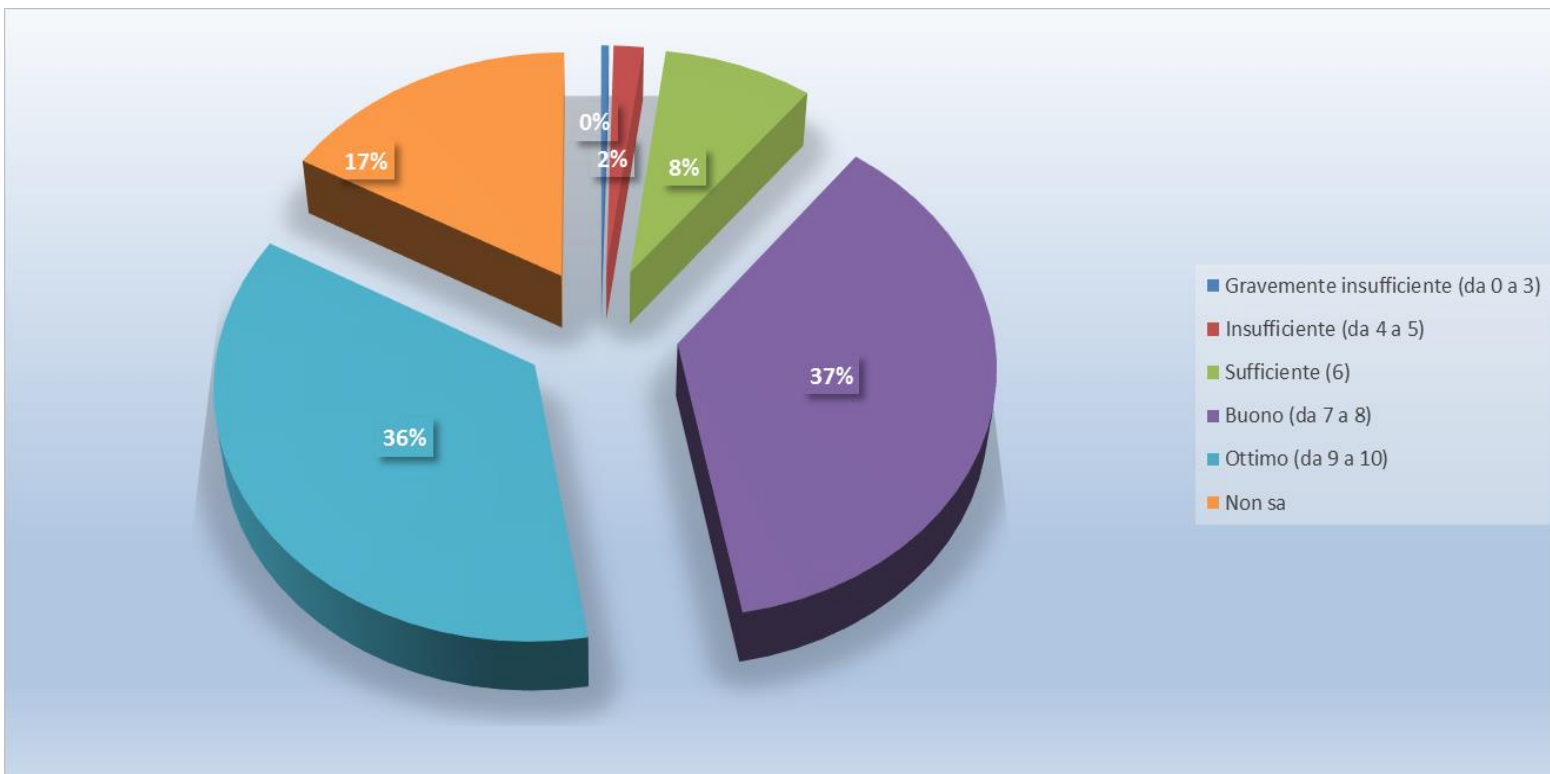
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. realizza rapidamente gli allacciamenti?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	3
Insufficiente (da 4 a 5)	5
Sufficiente (6)	24
Buono (da 7 a 8)	76
Ottimo (da 9 a 10)	86
Non sa	45

PREPARAZIONE E COMPETENZA DIPENDENTI

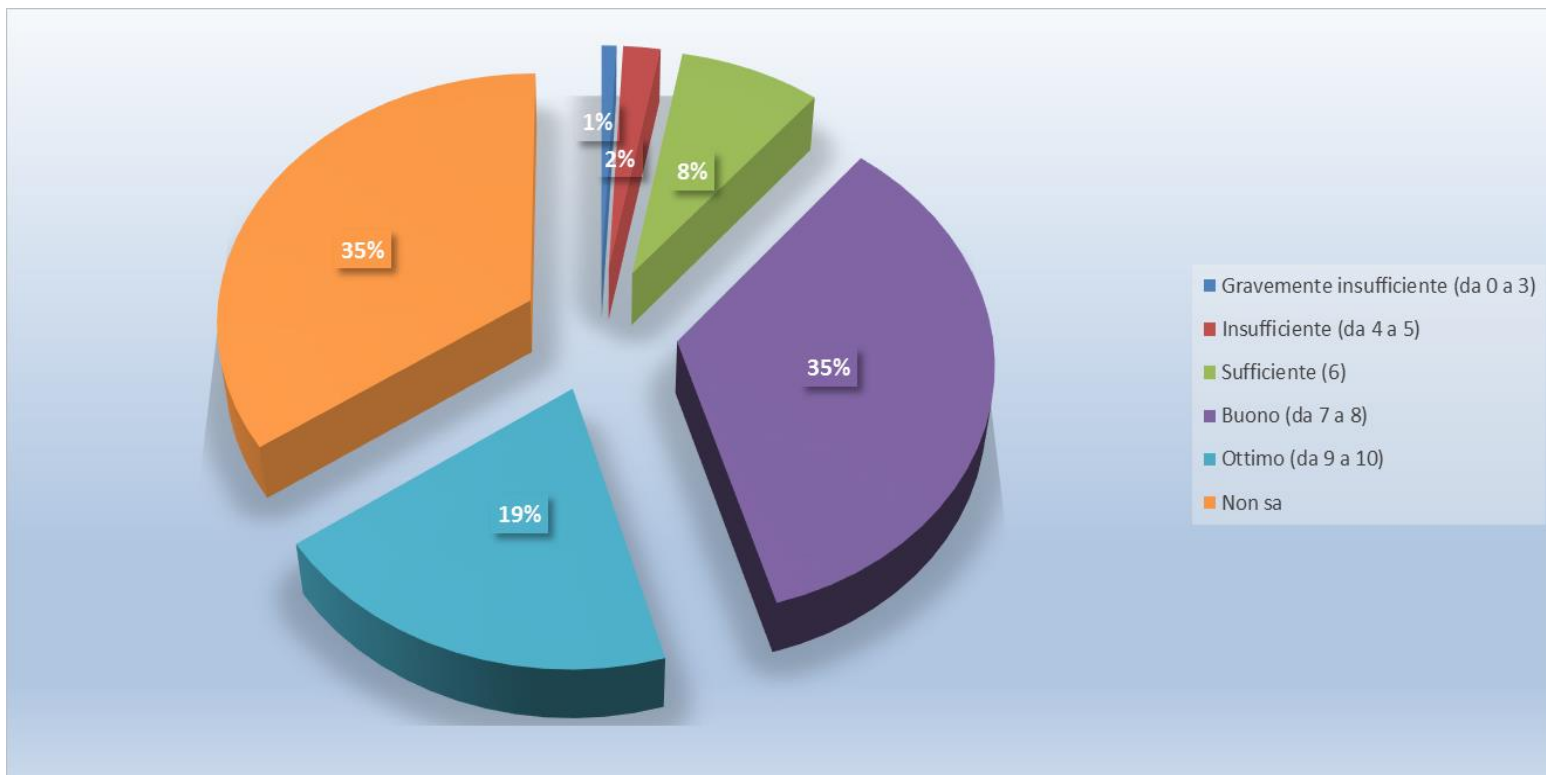
In un punteggio che va da 0 a 10 i dipendenti di LTA S.p.A. sono preparati e competenti?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	1
Insufficiente (da 4 a 5)	4
Sufficiente (6)	20
Buono (da 7 a 8)	88
Ottimo (da 9 a 10)	86
Non sa	40

RISPOSTE AI RECLAMI

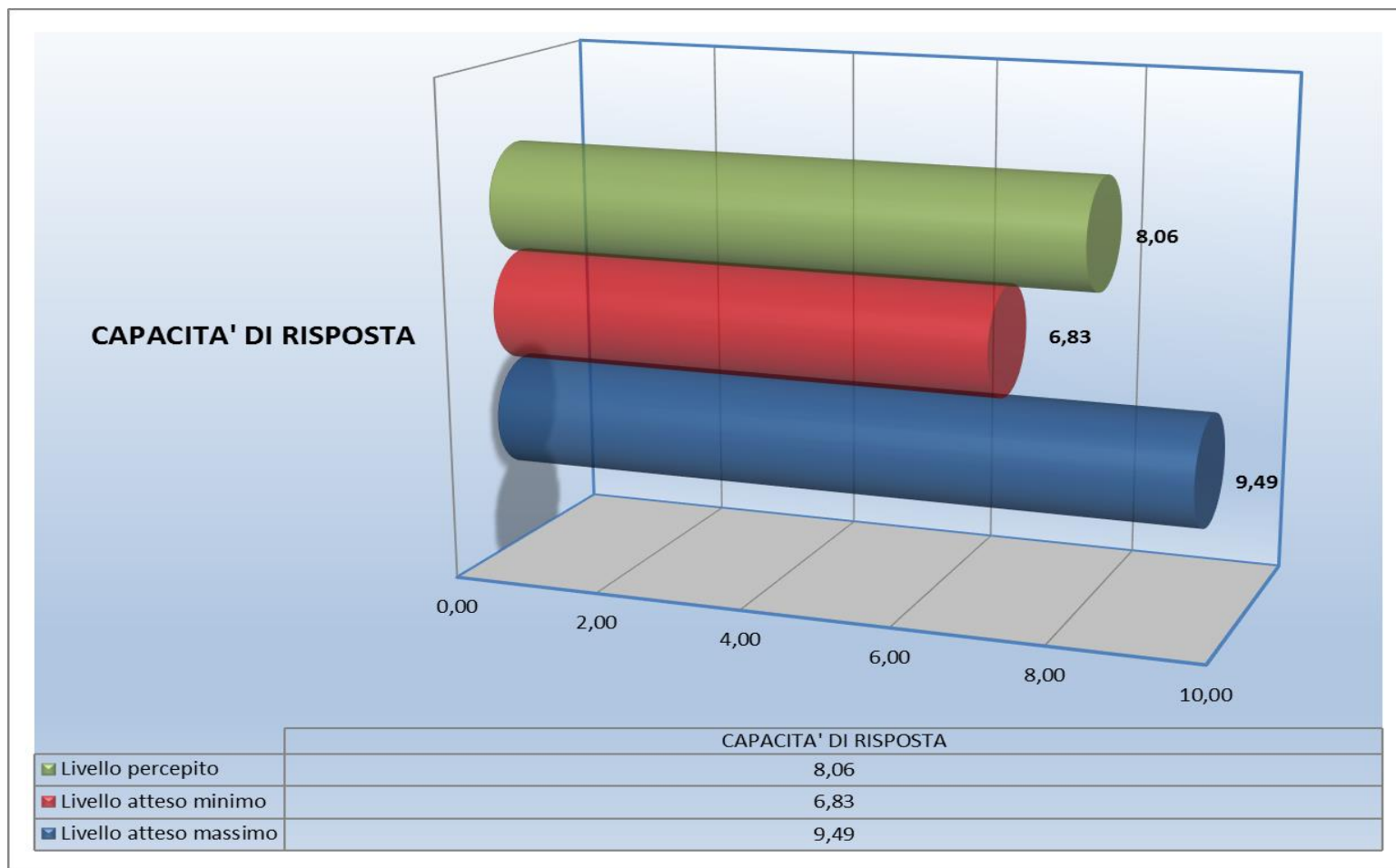
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. garantisce risposte veloci ai reclami?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	2
Insufficiente (da 4 a 5)	5
Sufficiente (6)	19
Buono (da 7 a 8)	83
Ottimo (da 9 a 10)	47
Non sa	83

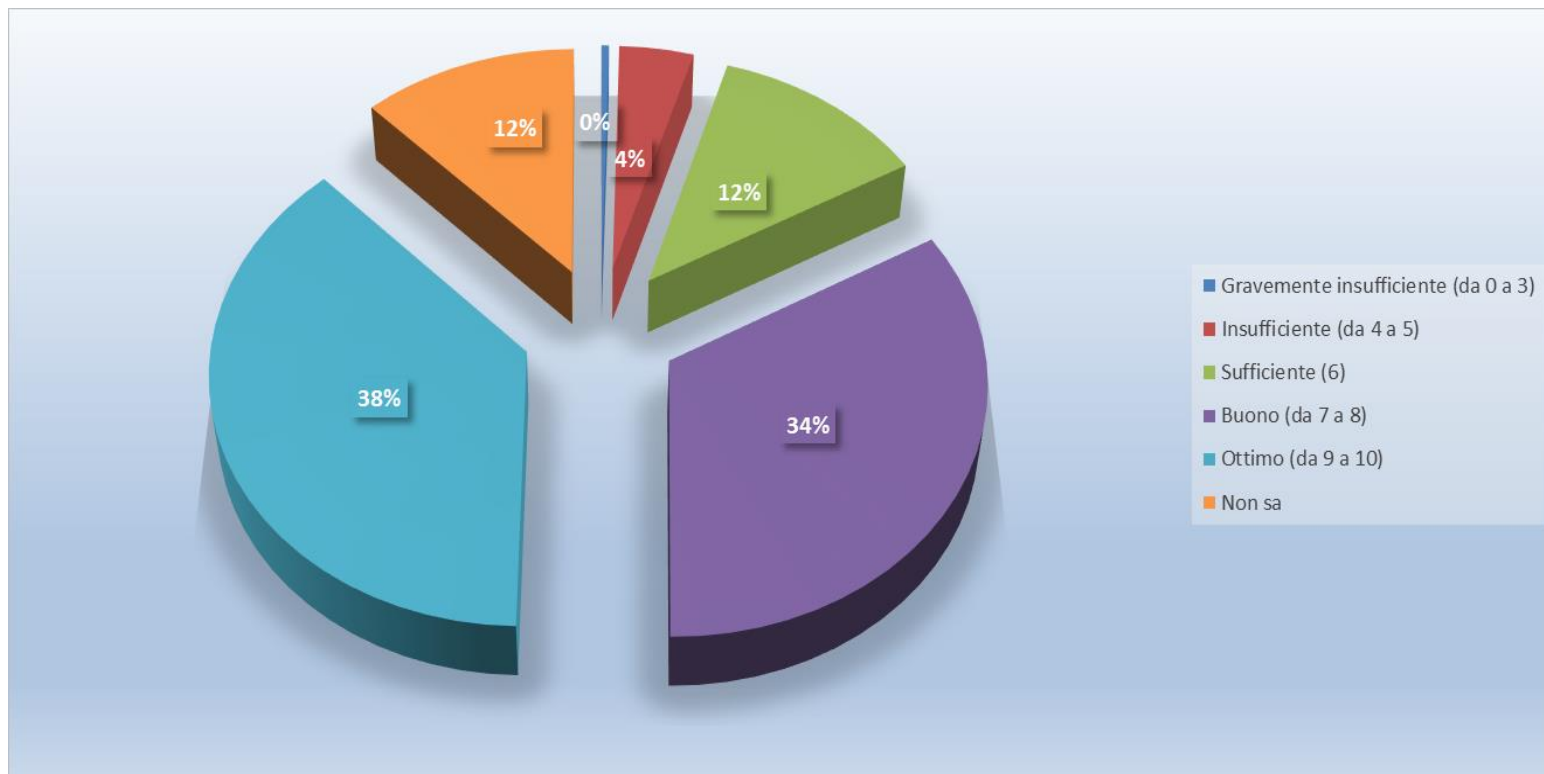
CAPACITÀ DI RISPOSTA

La capacità di risposta è rappresentata dai risultati dei tre quesiti sopra riportati (pag. 15, 16, 17), nel grafico viene rappresentato il livello percepito dagli utenti ed il livello minimo e massimo atteso dagli stessi.



ERRORI BOLLETTE

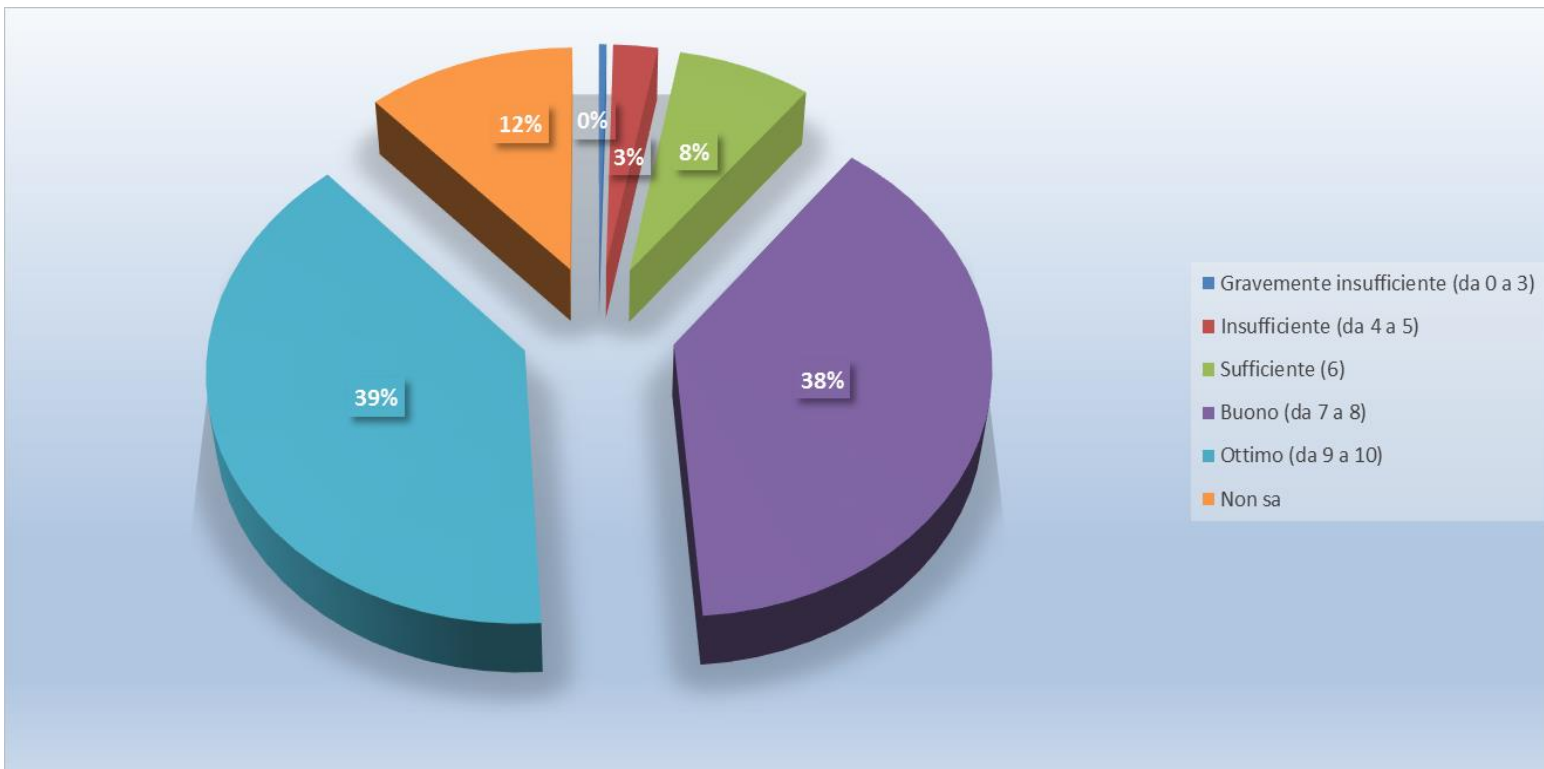
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. garantisce bollette prive di errori?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	1
Insufficiente (da 4 a 5)	10
Sufficiente (6)	29
Buono (da 7 a 8)	80
Ottimo (da 9 a 10)	90
Non sa	29

CORTESIA E DISPONIBILITÀ DIPENDENTI

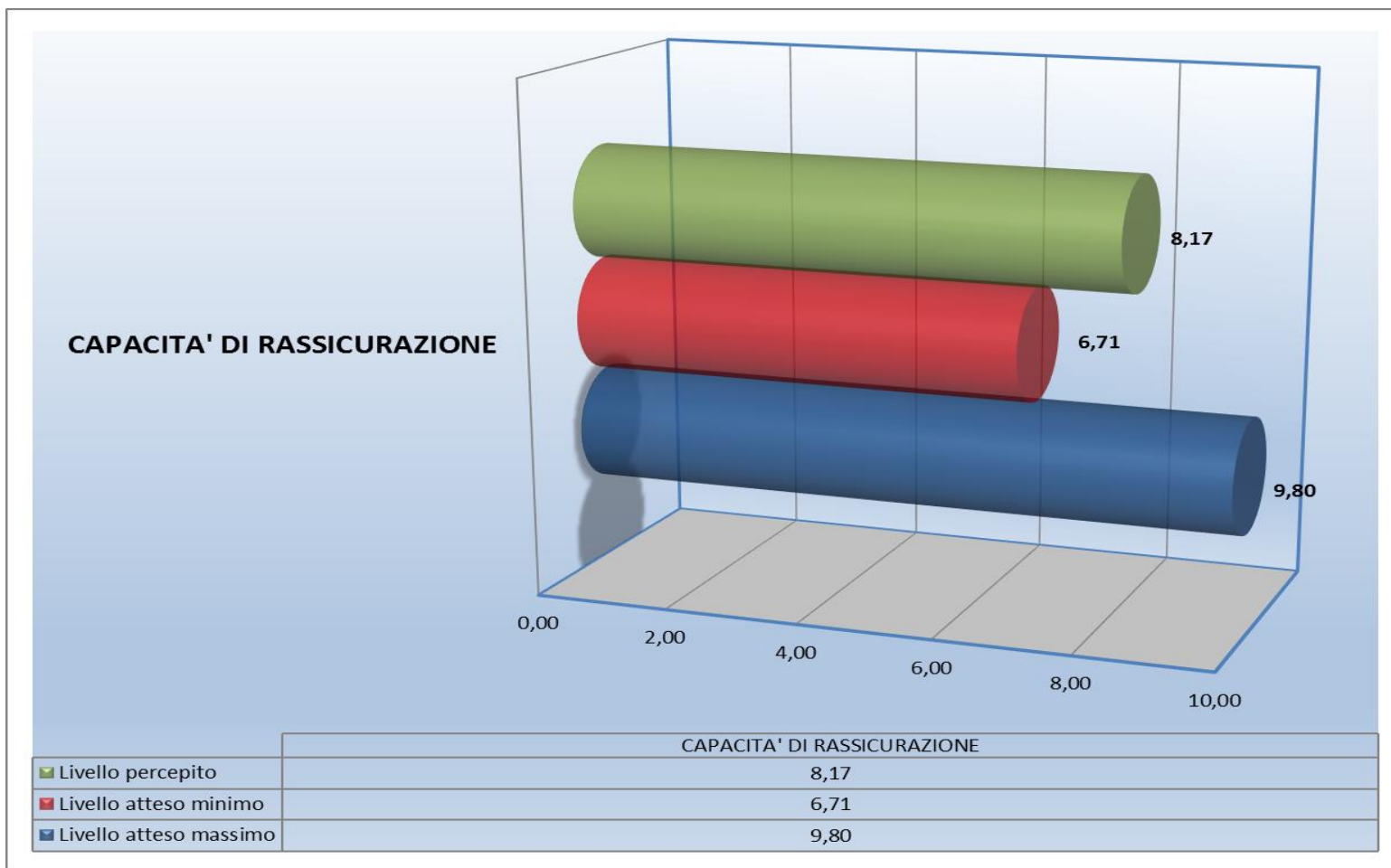
In un punteggio che va da 0 a 10 i dipendenti di LTA S.p.A. sono cortesi e disponibili?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	1
Insufficiente (da 4 a 5)	6
Sufficiente (6)	18
Buono (da 7 a 8)	92
Ottimo (da 9 a 10)	94
Non sa	28

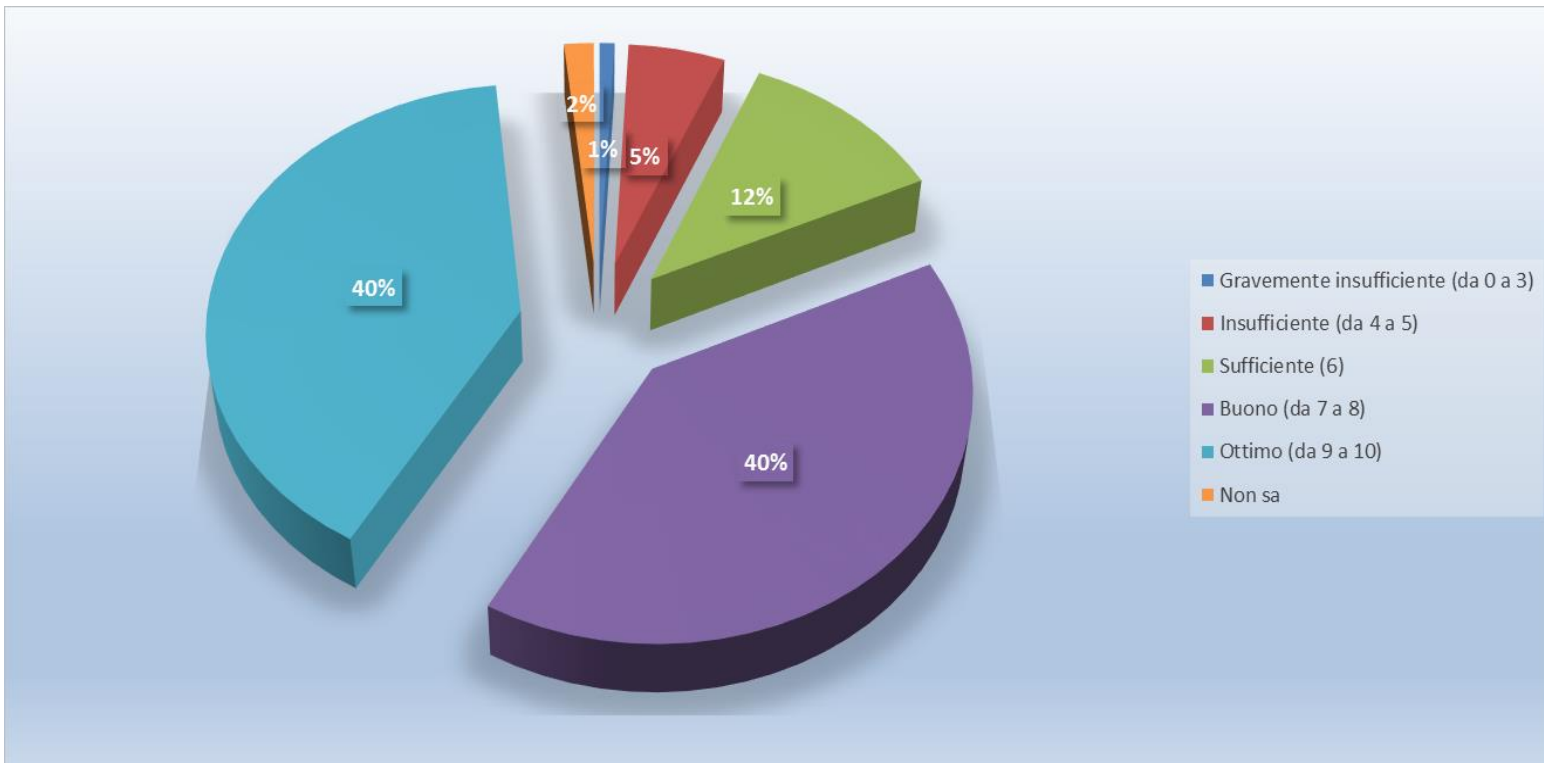
CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE

La capacità di assicurazione è rappresentata dai risultati dei due quesiti sopra riportati (pag. 19, 20), nel grafico viene rappresentato il livello percepito dagli utenti ed il livello minimo e massimo atteso dagli stessi.



BOLLETTE

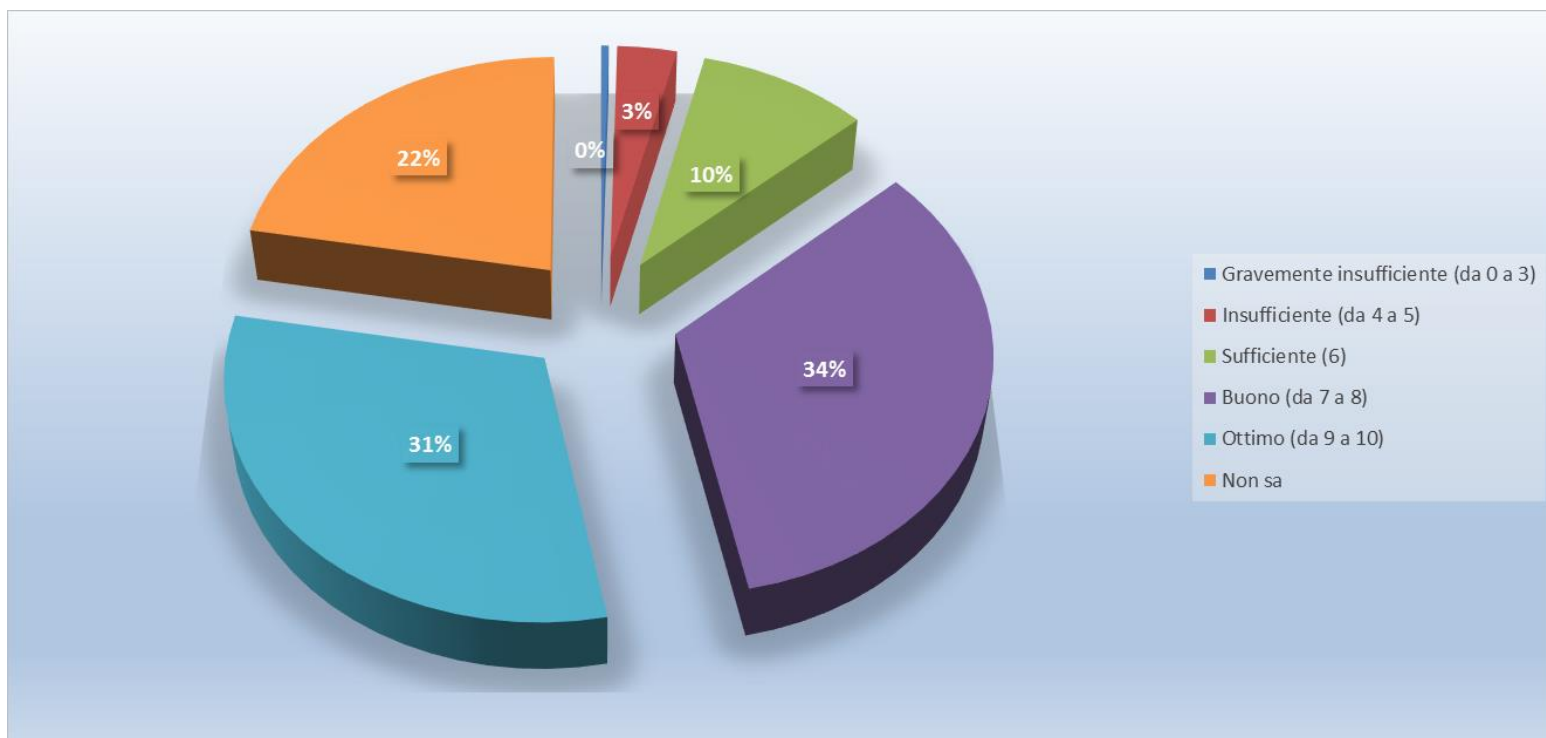
In un punteggio che va da 0 a 10 LTA S.p.A. garantisce bollette chiare e di facile lettura?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	2
Insufficiente (da 4 a 5)	13
Sufficiente (6)	28
Buono (da 7 a 8)	96
Ottimo (da 9 a 10)	96
Non sa	4

COMPrensione ESIGENZE UTENTI

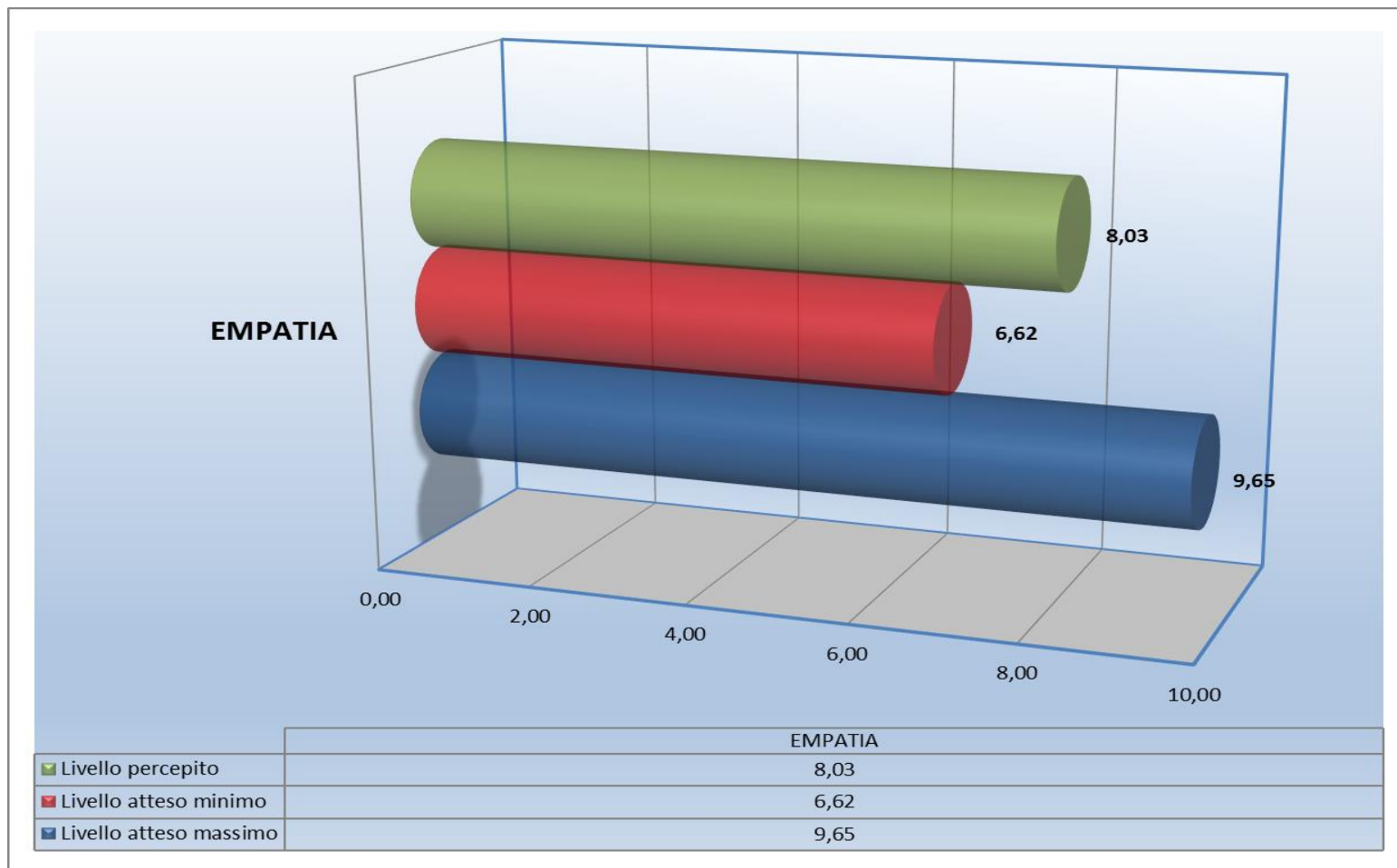
In un punteggio che va da 0 a 10 i dipendenti di LTA S.p.A. comprendono le esigenze specifiche degli utenti?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	1
Insufficiente (da 4 a 5)	8
Sufficiente (6)	23
Buono (da 7 a 8)	80
Ottimo (da 9 a 10)	74
Non sa	53

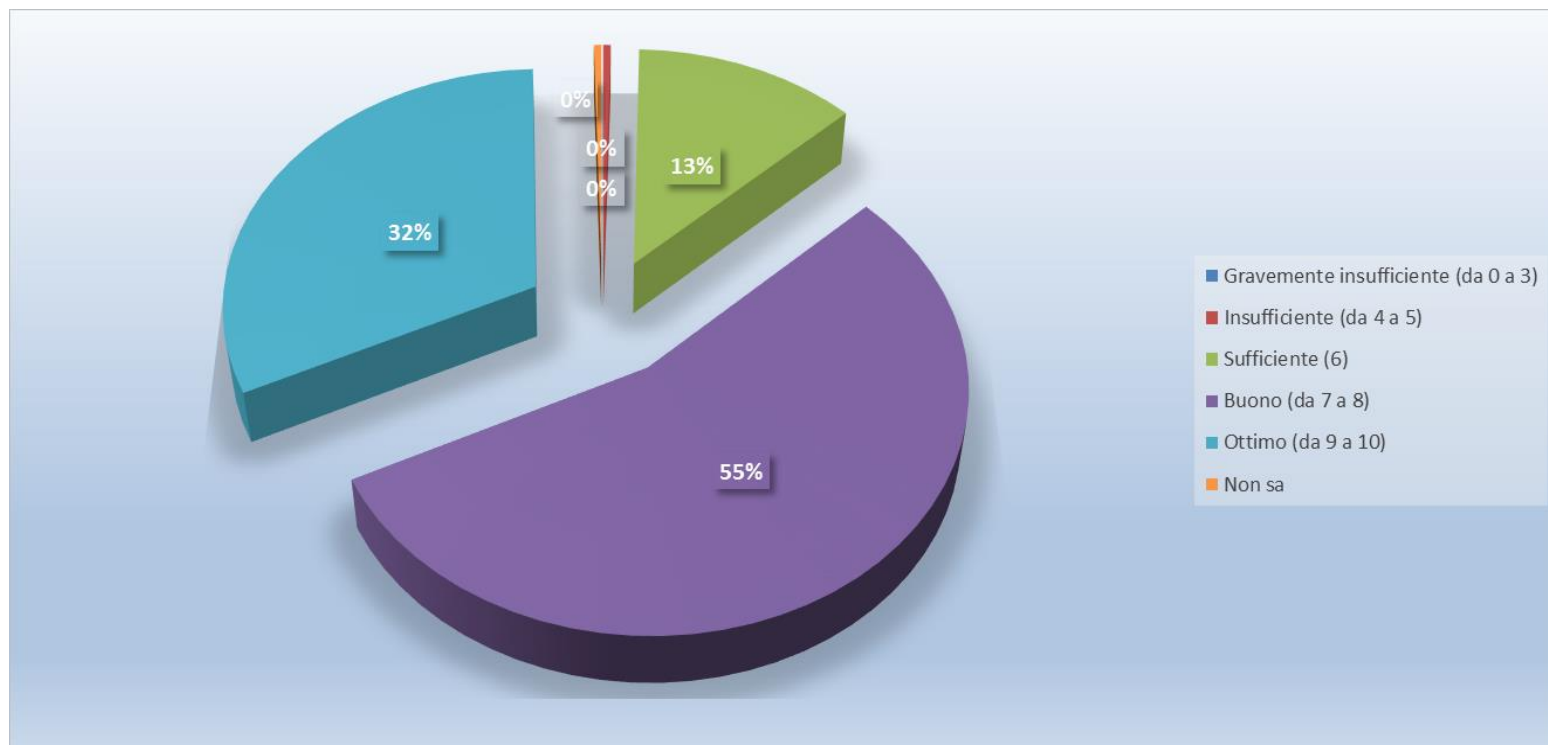
EMPATIA

L'empatia è rappresentata dai risultati dei due quesiti sopra riportati (pag. 22, 23), nel grafico viene rappresentato il livello percepito dagli utenti ed il livello minimo e massimo atteso dagli stessi.



VALUTAZIONE COMPLESSIVA

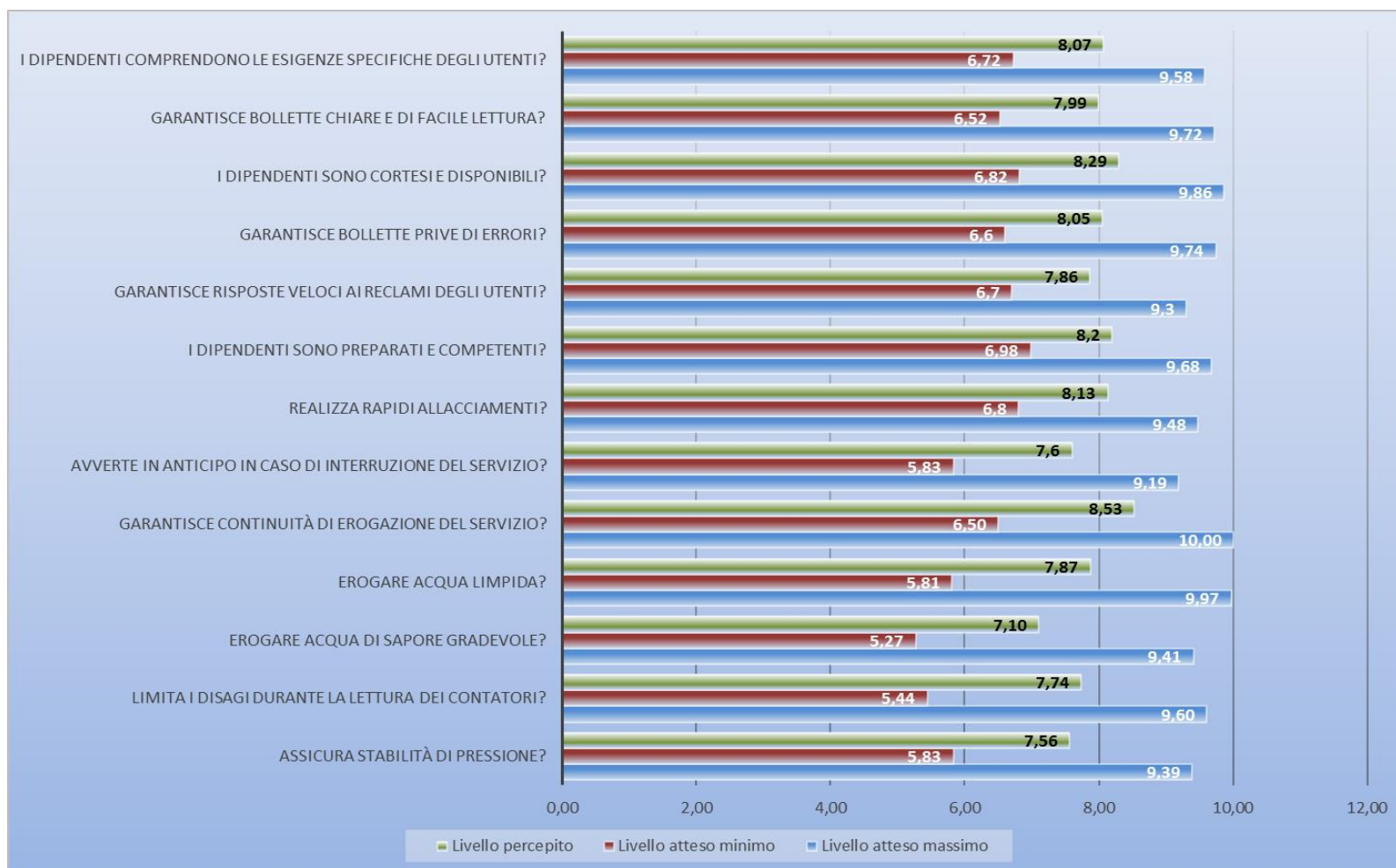
In un punteggio che va da 0 a 10 come giudica complessivamente LTA S.p.A.?



Descrizione	N° questionari
Gravemente insufficiente (da 0 a 3)	0
Insufficiente (da 4 a 5)	1
Sufficiente (6)	30
Buono (da 7 a 8)	131
Ottimo (da 9 a 10)	76
Non sa	1

GRADIMENTO LTA S.P.A. PER QUESITO

Nel grafico viene rappresentato il livello percepito dagli utenti ed il livello minimo e massimo atteso dagli stessi relativamente ad ogni domanda del questionario che viene inviato con cadenza mensile.



Nel grafico viene comparato il livello percepito dagli utenti con il livello atteso dagli stessi per ogni singolo quesito.

