

Customer Satisfaction

Analisi dati sulla soddisfazione del cliente anno 2024

Obiettivi e metodologia

Analisi dati sulla soddisfazione del cliente – anno 2024

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 2.000 utenti del servizio LTA

ZONA	NUMERO UTENTI	PERCENTUALE
Area montana	177	8,9 %
Area nord	832	41,6 %
Area sud	991	49,5%

COMUNI AREA NORD

Meduno

Cavasso Nuovo

Fanna

Maniago

Vajont

Vivaro

San Quirino

Cordenons

Fontanafredda

Sacile

Porcia

Brugnera

Prata di Pordenone

COMUNI AREA MONTANA

Tramonti di sotto

Tramonti di sopra

Frisanco

COMUNI AREA SUD

Portogruaro

Concordia Sagittaria

Annone Veneto

Pramaggiore

Cinto Caomaggiore

San Stino di Livenza

Meduna di Livenza

Pasiano di Pordenone

Pravidomini

Chions

Azzano Decimo

Fiume Veneto

Zoppola

Casarsa della Delizia

Valvasone Arzene

San Martino al T.to

San Giorgio della Rich.

Caorle (loc. Brussa)

San Michele al T.to

Fossalta di Portogruaro

Teglio Veneto

Cordovado

Sesto al Reghena

San Vito al Tagliamento

Morsano al Tagliamento

Gruaro

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?»

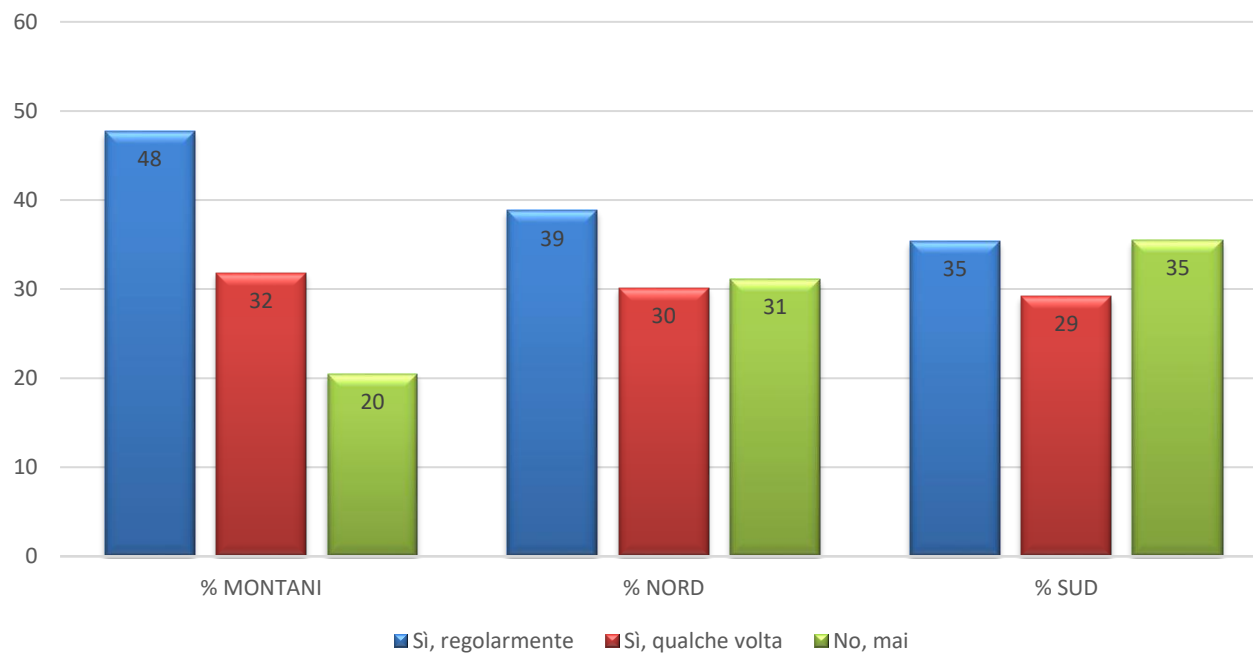
Il valore è espresso da 0 a 100 in termini percentuali e considera le persone che alle varie domande danno una valutazione maggiore del voto «mediocre», quindi «discreto», «buono» ed «ottimo».

	Indice generale di soddisfazione
Anno 2024	87,6%

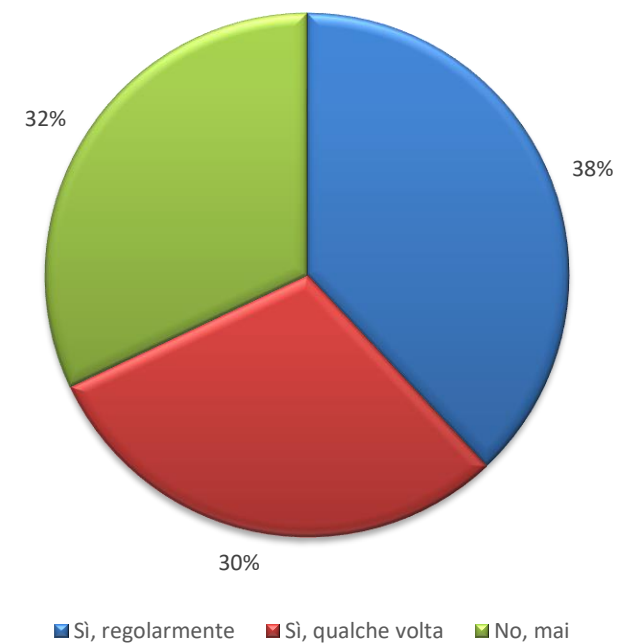
Informazioni generali

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

Percentuali per zona servita



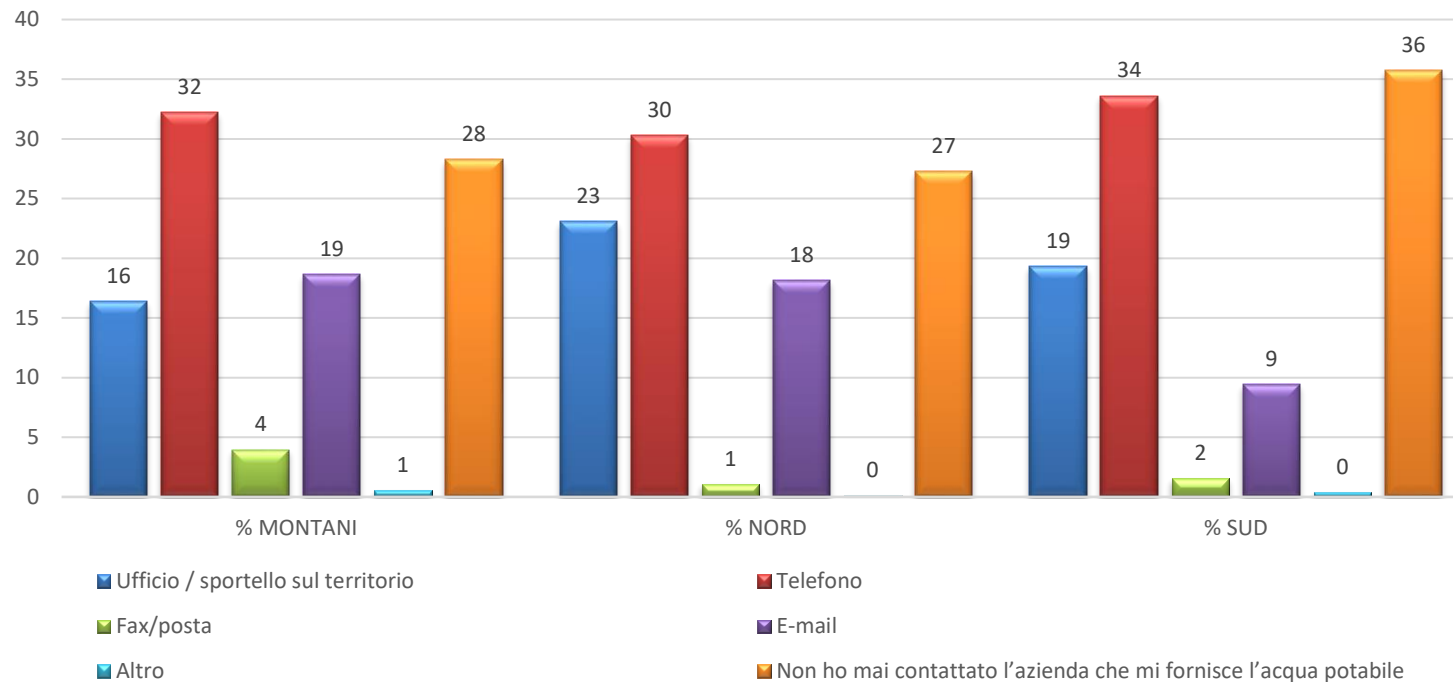
Percentuale totale



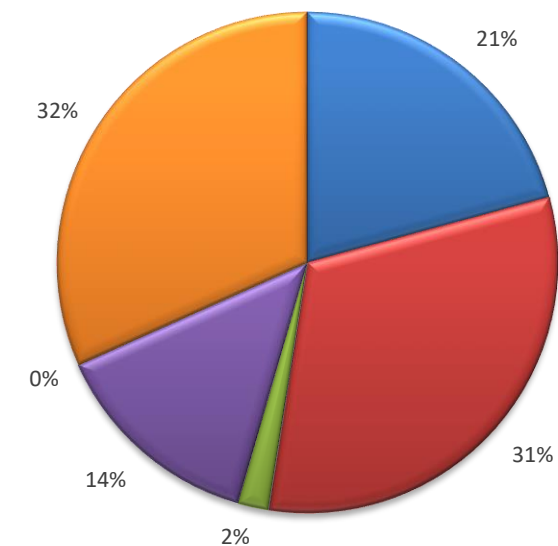
Informazioni generali

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

Percentuali per zona servita



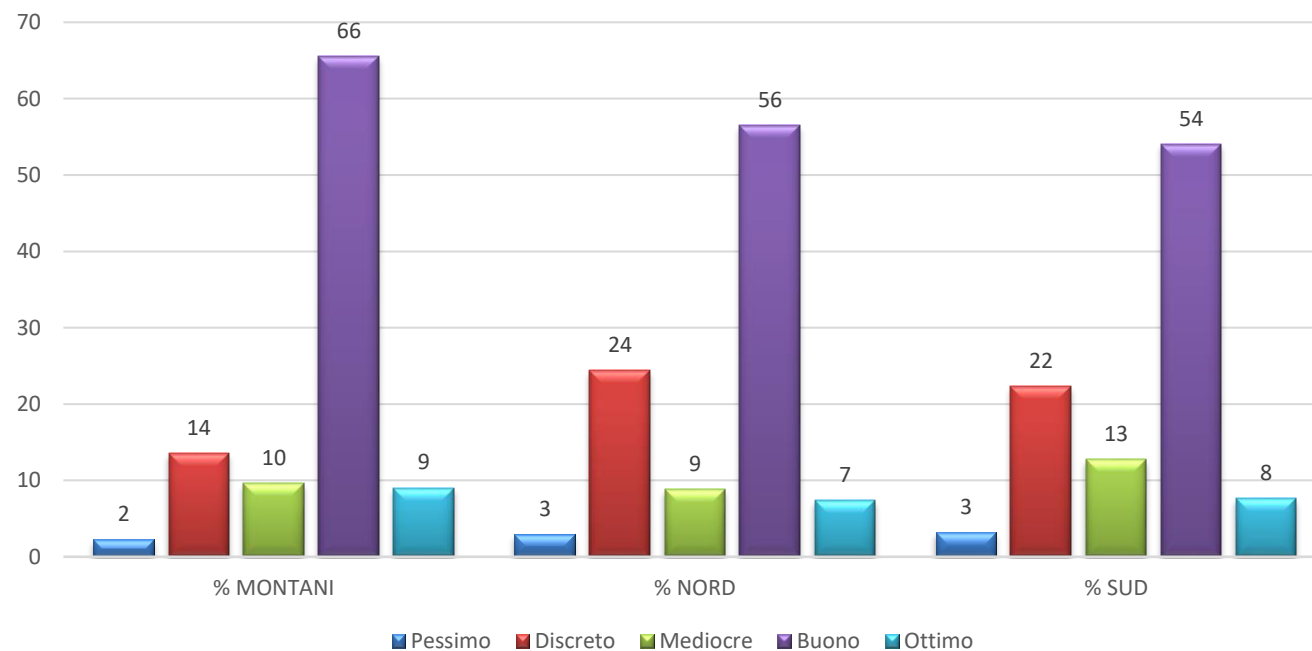
Percentuale totale



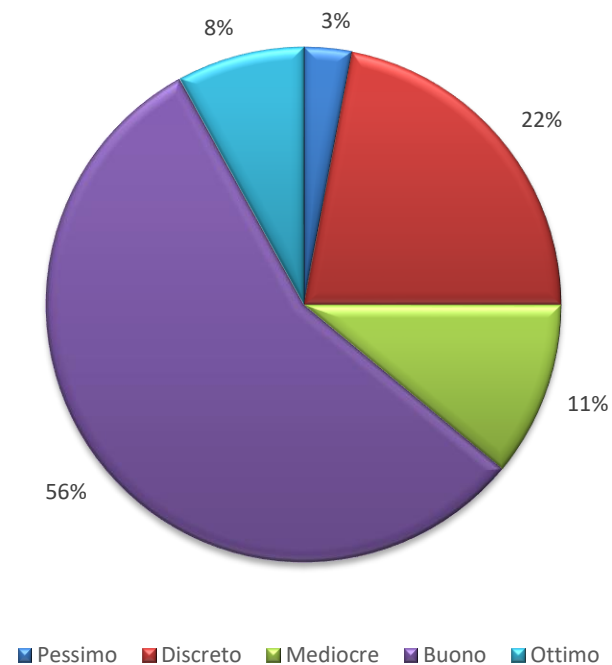
Medie di soddisfazione

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

Percentuali per zona servita



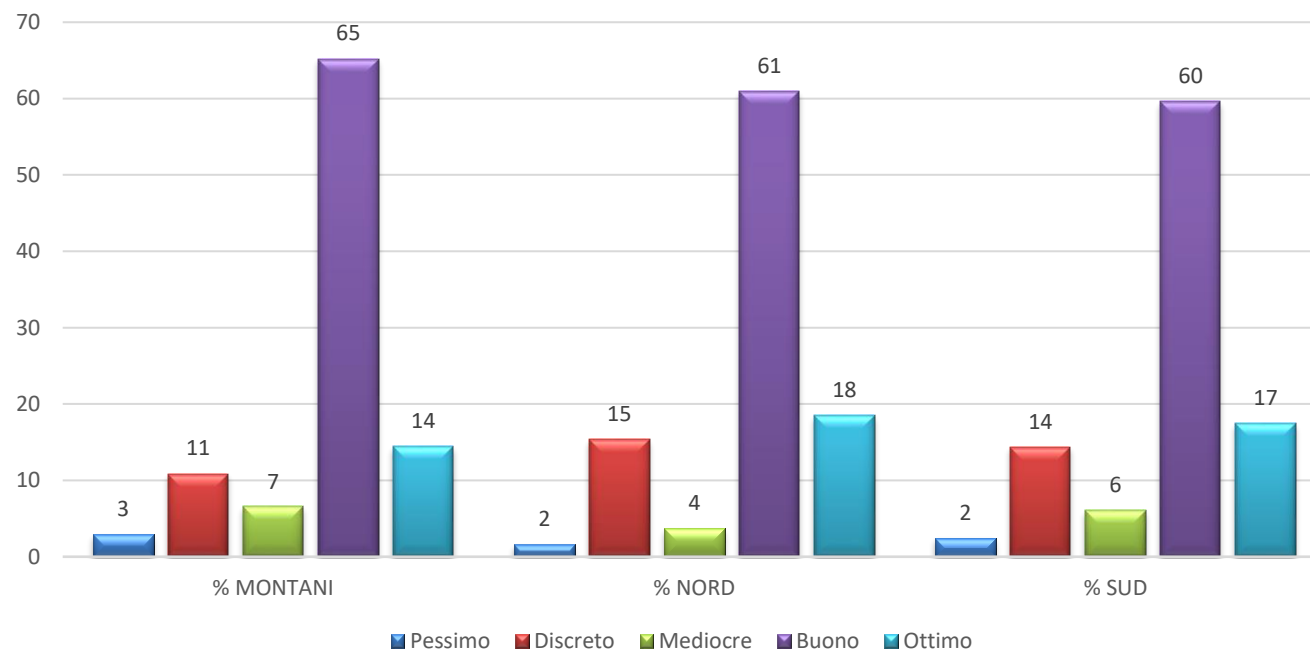
Percentuale totale



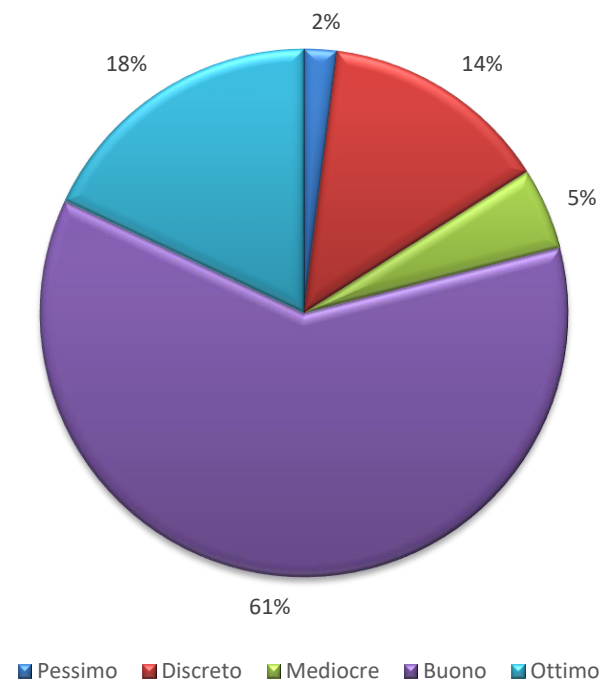
Medie di soddisfazione

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



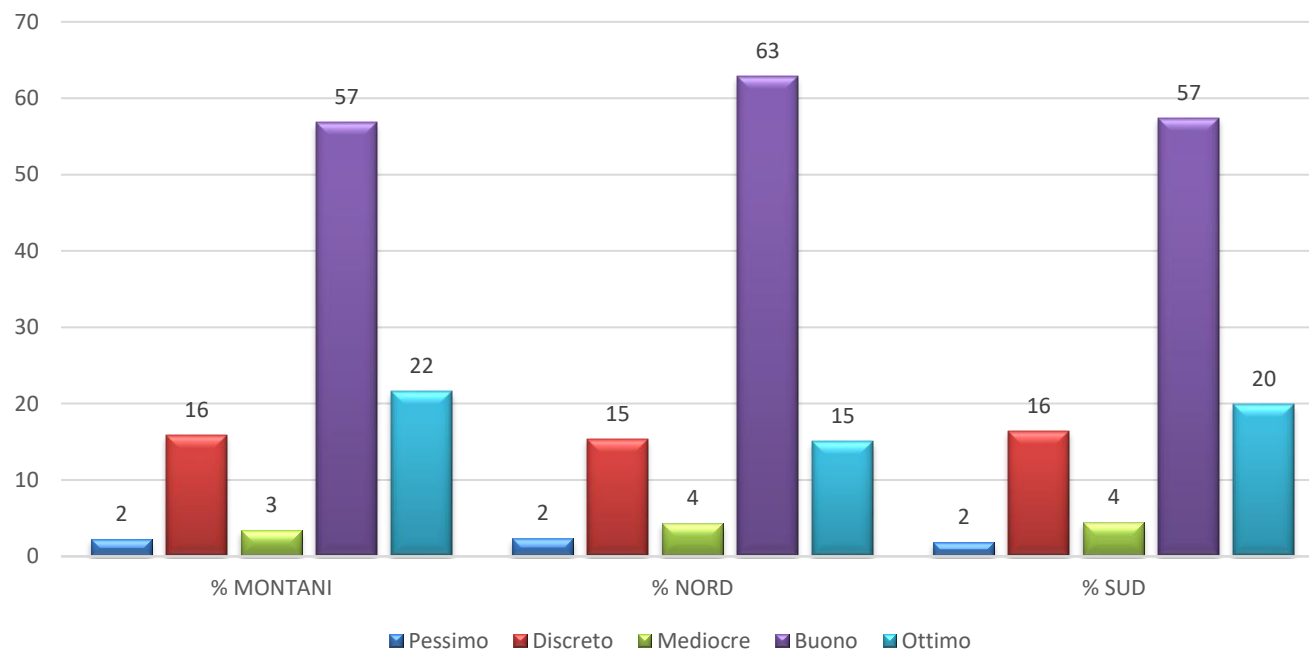
Percentuale totale



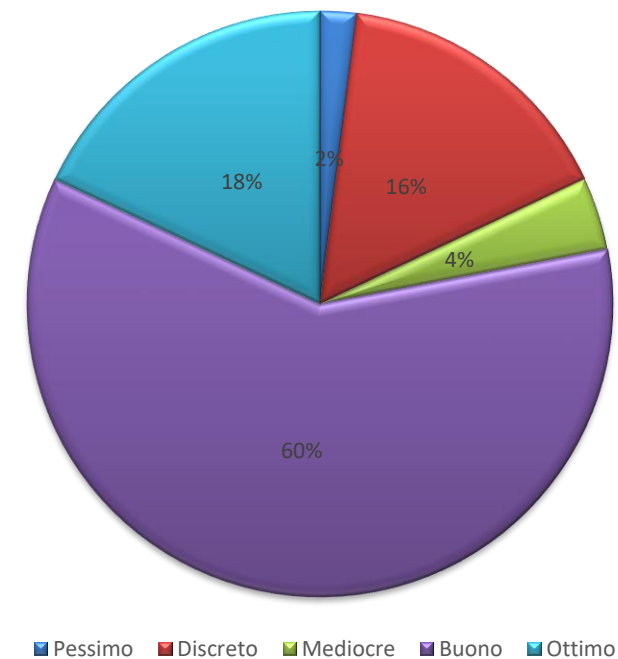
Medie di soddisfazione

Come valuta la qualità del servizio di call center?

Percentuali per zona servita



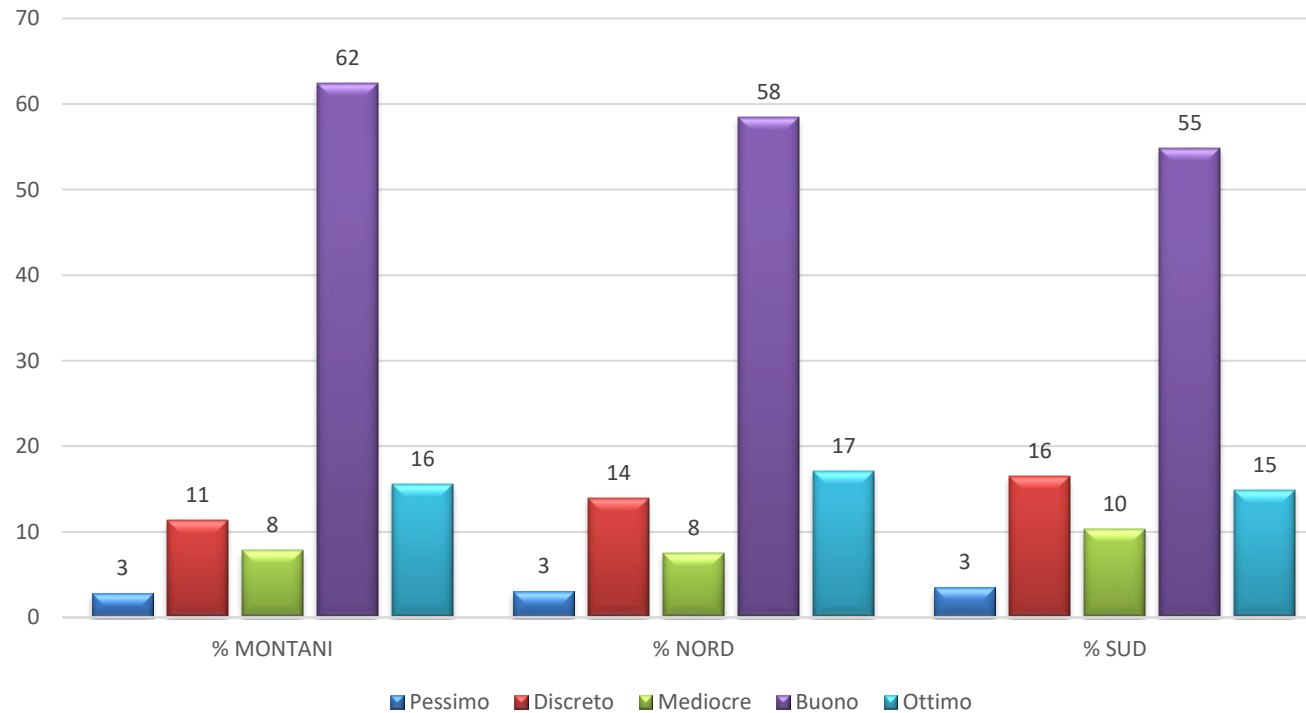
Percentuale totale



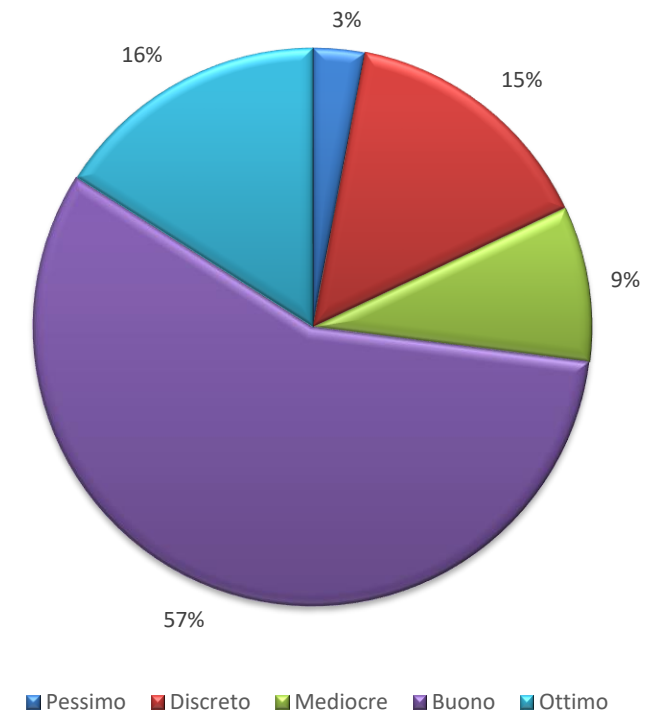
Medie di soddisfazione

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

Percentuali per zona servita



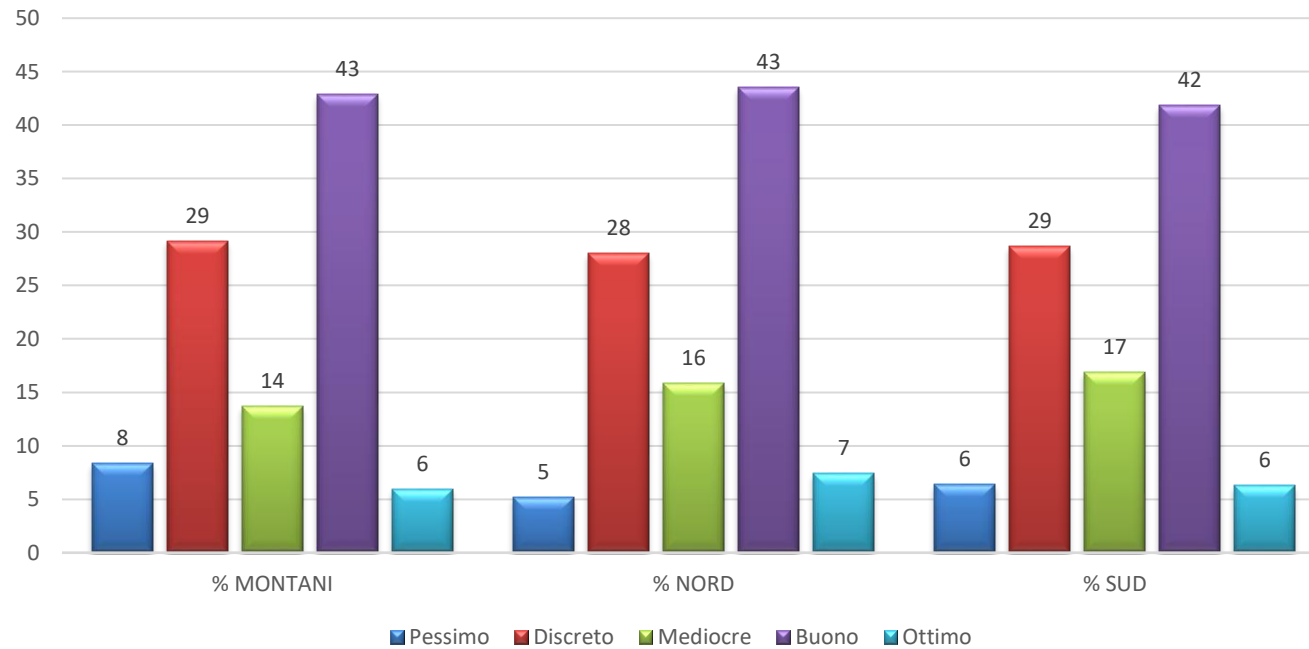
Percentuale totale



Medie di soddisfazione

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

Percentuali per zona servita



Percentuale totale

