

ACQUEDOTTO POIANA S.p.A.



SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO

**VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

**ESITI DEL SONDAGGIO
LUGLIO 2013**

Il sondaggio

Acquedotto Poiana spa esegue periodicamente un'indagine per valutare la soddisfazione del servizio offerto, al fine di migliorarne la qualità e, se possibile, adeguarlo alle esigenze segnalate (Carta del servizio idrico integrato, par. 5).

E' stato chiesto agli utenti/clienti che si sono presentati allo sportello nel periodo *aprile-luglio 2013* di compilare un questionario, in forma anonima e senza dati personali, indicando la misura di *importanza* e di *soddisfazione*, relativamente a *16 attributi* divisi tra *area produzione-qualità* e *area servizi-comunicazione*, utilizzando una scala da 5 a 0, dove 5 indicava molto importante / alta soddisfazione e 0 indicava non importante / bassa soddisfazione.

Per consentire una comparazione dei risultati ottenuti, si sono riproposte le domande dell'indagine condotta nel 2011.

Il campione di riferimento è costituito da 231 utenze, di cui 197 domestiche e 34 non domestiche (nel 2011 erano state complessivamente 206); tutte le schede compilate sono risultate utili ai fini del sondaggio.

Totale schede	231
<i>utenze domestiche</i>	<i>197</i>
<i>utenze non domestiche</i>	<i>34</i>
Buttrio	11
Cividale del Friuli	70
Corno di Rosazzo	10
Manzano	12
Moimacco	12
Pavia di Udine	11
Pradamano	12
Premariacco	5
Remanzacco	14
San Giovanni al Natisone	24
San Pietro al Natisone	7
Trivignano Udinese	1
non indicato	42

Confronto indagine 2013 (carattere in nero) 2011 (carattere in blu) 2009 (carattere in verde)

Domande	importanza							soddisfazione						
	5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
<i>area produzione/qualità</i>														
1 E' soddisfatto della qualità dell'acqua erogata?	54%	26%	8%	0%	0%	0%	12%	37%	41%	10%	3%	0%	0%	9%
	54%	23%	5%	1%	0%	0%	17%	40%	38%	15%	3%	1%	0%	3%
	59%	22%	12%	1%	1%	1%	4%	45%	33%	17%	1%	1%	1%	2%
2 La pressione di erogazione dell'acqua è adeguata?	44%	30%	10%	2%	0%	0%	13%	37%	30%	15%	6%	0%	1%	11%
	39%	30%	10%	2%	0%	1%	18%	42%	35%	13%	4%	1%	1%	4%
	47%	35%	11%	2%	0%	0%	5%	42%	34%	17%	4%	0%	0%	3%
3 Ritieni equilibrato il rapporto qualità/prezzo dei servizi?	30%	27%	19%	5%	3%	1%	16%	16%	29%	27%	8%	4%	1%	14%
	32%	26%	14%	2%	3%	1%	22%	20%	34%	21%	9%	4%	6%	6%
	24%	38%	21%	9%	2%	1%	5%	7%	18%	40%	27%	2%	1%	5%
4 In famiglia bevete acqua erogata dall'acquedotto?	41%	15%	10%	7%	3%	7%	16%	36%	19%	11%	6%	5%	10%	12%
	35%	16%	13%	6%	4%	8%	18%	29%	21%	19%	6%	8%	11%	6%
	33%	12%	21%	7%	3%	19%	5%	24%	9%	17%	12%	10%	25%	3%
5 Come valuta la comunicazione delle interruzioni idriche programmate?	40%	26%	11%	3%	1%	1%	17%	29%	37%	13%	3%	1%	2%	14%
	43%	16%	14%	4%	1%	1%	21%	32%	29%	20%	6%	3%	4%	6%
	60%	26%	5%	1%	2%	1%	5%	50%	30%	11%	3%	3%	1%	2%

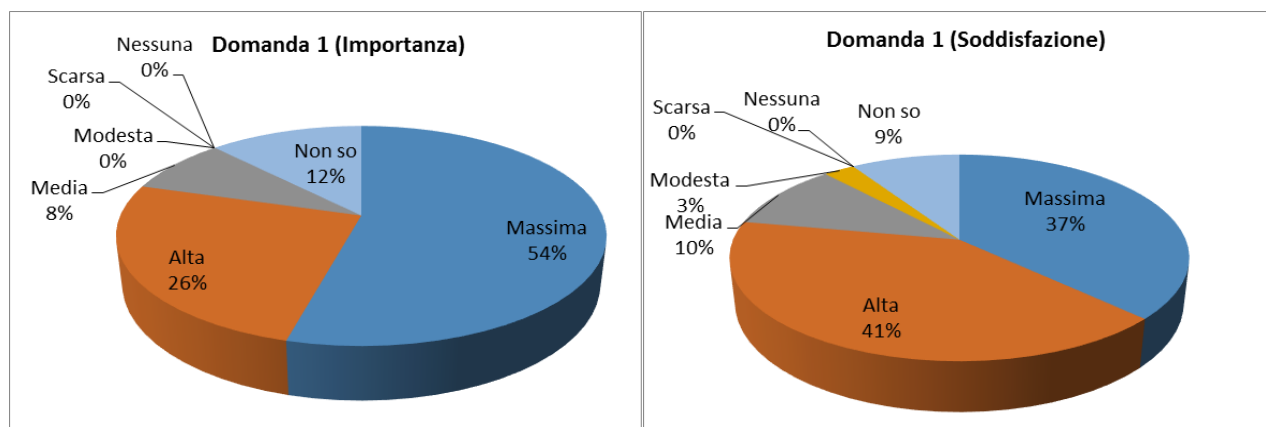
(segue) Domande	importanza							soddisfazione						
	5	4	3	2	1	0	non so	5	4	3	2	1	0	non so
6 Conosce le riforme in atto nella gestione del ciclo idrico integrato ?	17%	12%	9%	7%	8%	27%	19%	10%	10%	14%	7%	8%	30%	20%
	19%	10%	14%	9%	4%	19%	25%	9%	7%	16%	15%	12%	27%	14%
	3%	3%	1%	3%	3%	81%	6%	2%	4%	1%	2%	2%	86%	3%
7 E' soddisfatto dei tempi di risposta a problemi relativi alla fornitura idrica?	42%	25%	11%	2%	1%	1%	19%	35%	32%	13%	2%	2%	1%	16%
	38%	20%	13%	3%	2%	1%	23%	27%	38%	16%	5%	2%	2%	10%
	43%	25%	12%	2%	0%	4%	14%	45%	26%	13%	2%	0%	5%	9%
<i>area servizi/comunicazione</i>														
8 Come valuta la preparazione e la cortesia del personale?	42%	25%	11%	2%	1%	1%	19%	35%	32%	13%	2%	2%	1%	16%
	63%	15%	3%	1%	0%	0%	18%	67%	25%	3%	1%	1%	0%	3%
	52%	29%	7%	0%	0%	0%	12%	51%	32%	7%	0%	0%	1%	9%
9 Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute?	65%	19%	5%	0%	0%	0%	10%	62%	26%	5%	0%	0%	0%	6%
	53%	22%	5%	1%	0%	0%	19%	54%	31%	9%	2%	0%	1%	3%
	53%	24%	8%	1%	0%	0%	14%	54%	27%	8%	1%	0%	1%	9%
10 Come valuta i tempi di attesa allo sportello?	61%	23%	4%	1%	0%	0%	10%	61%	26%	3%	2%	0%	0%	7%
	52%	20%	5%	1%	0%	0%	22%	51%	27%	14%	1%	1%	1%	5%
	46%	25%	14%	3%	0%	1%	11%	45%	27%	16%	2%	0%	1%	9%
11 E' soddisfatto degli orari di apertura dello sportello al pubblico?	54%	20%	12%	4%	1%	1%	8%	45%	26%	15%	6%	1%	0%	8%
	47%	19%	11%	2%	0%	1%	20%	40%	26%	18%	9%	2%	2%	3%
	46%	32%	11%	1%	0%	0%	10%	45%	34%	12%	1%	0%	1%	7%
12 Come valuta gli strumenti e i tempi di comunicazione con l'azienda?	45%	30%	11%	0%	0%	2%	12%	36%	37%	13%	0%	0%	3%	11%
	36%	26%	12%	1%	0%	1%	24%	35%	35%	15%	3%	0%	2%	10%
	36%	32%	18%	2%	0%	0%	12%	35%	35%	19%	2%	0%	1%	8%
13 Conosce il nostro sito internet?	33%	16%	8%	5%	3%	23%	13%	25%	16%	11%	7%	4%	23%	13%
	22%	12%	12%	8%	3%	18%	25%	20%	16%	11%	9%	5%	28%	11%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14 Lo trova facilmente navigabile?	25%	17%	11%	4%	3%	20%	19%	21%	18%	14%	5%	3%	19%	20%
	23%	13%	10%	6%	2%	16%	30%	18%	18%	12%	5%	4%	24%	19%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15 Come valuta la chiarezza delle fatture relative alla fornitura idrica (bollette)?	39%	29%	13%	2%	0%	1%	16%	33%	31%	17%	3%	0%	1%	14%
	41%	25%	10%	1%	1%	1%	21%	32%	34%	18%	4%	1%	2%	9%
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16 Qual è il suo giudizio complessivo su Acquedotto Poiana spa?	48%	32%	9%	1%	0%	0%	10%	42%	39%	9%	1%	0%	0%	9%
	45%	26%	8%	1%	1%	0%	19%	44%	37%	14%	1%	0%	1%	3%
	30%	47%	16%	2%	0%	0%	5%	30%	49%	17%	2%	0%	0%	2%

Rappresentazione grafica

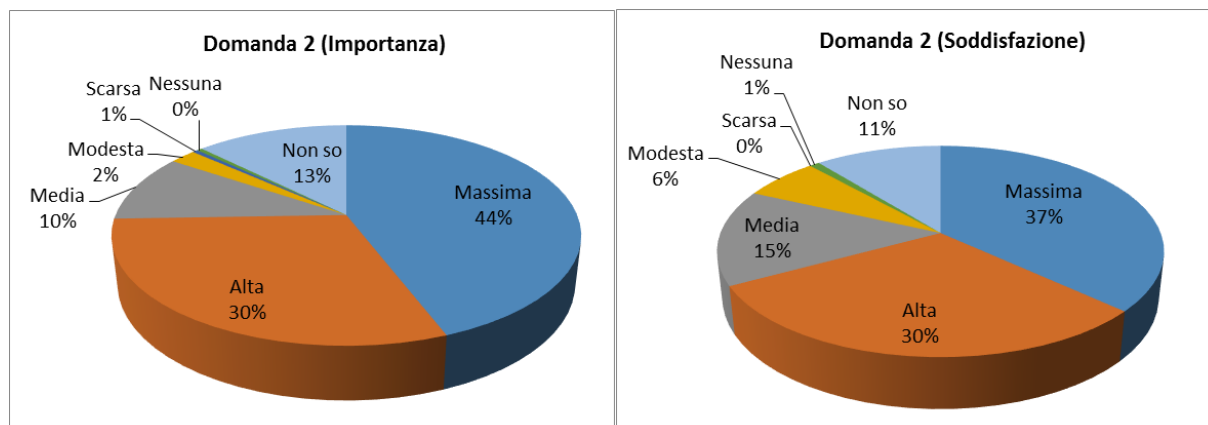
Tabella di conversione

valore assegnato	5	4	3	2	1	0
grado di importanza/soddisfazione	massima	alta	media	modesta	scarsa	nessuna

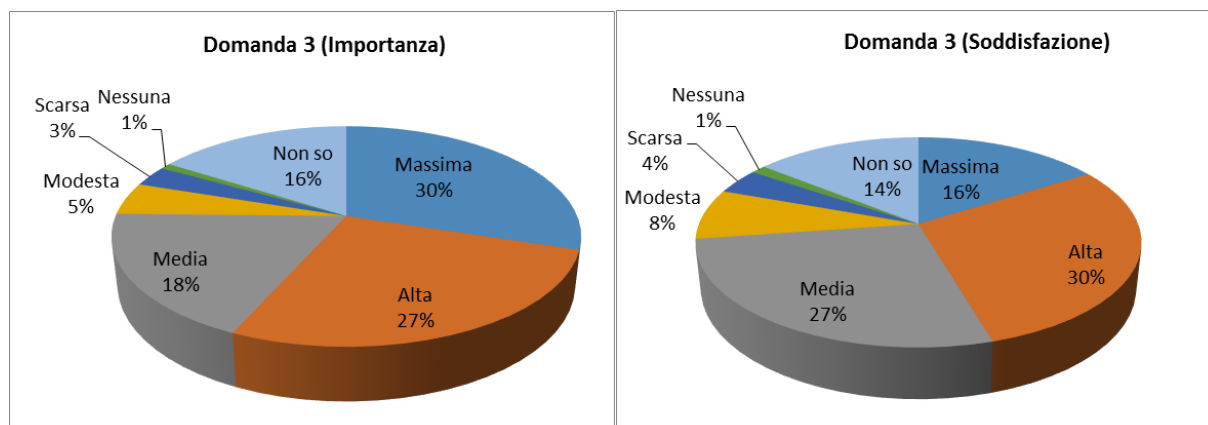
DOMANDA 1: E' SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA?



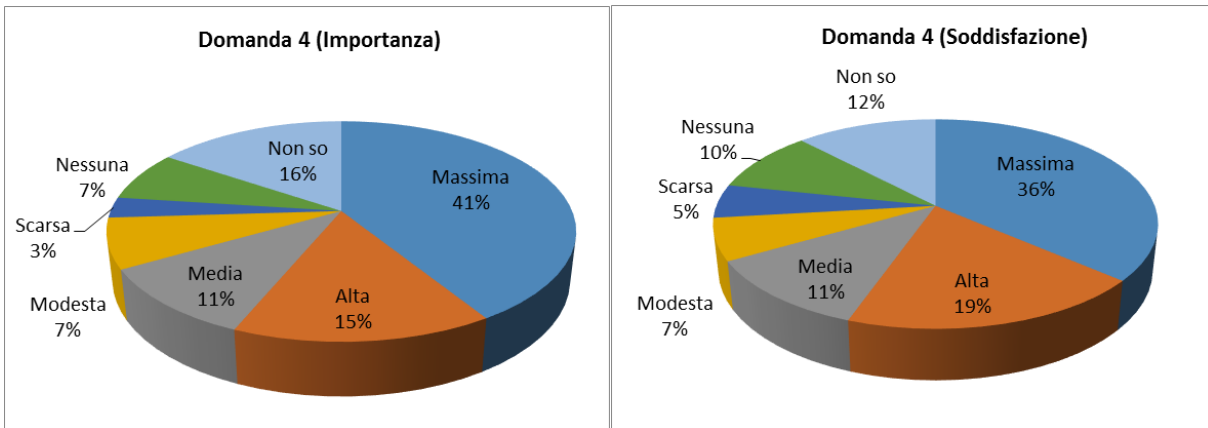
DOMANDA 2: LA PRESSIONE DI EROGAZIONE DELL'ACQUA È ADEGUATA?



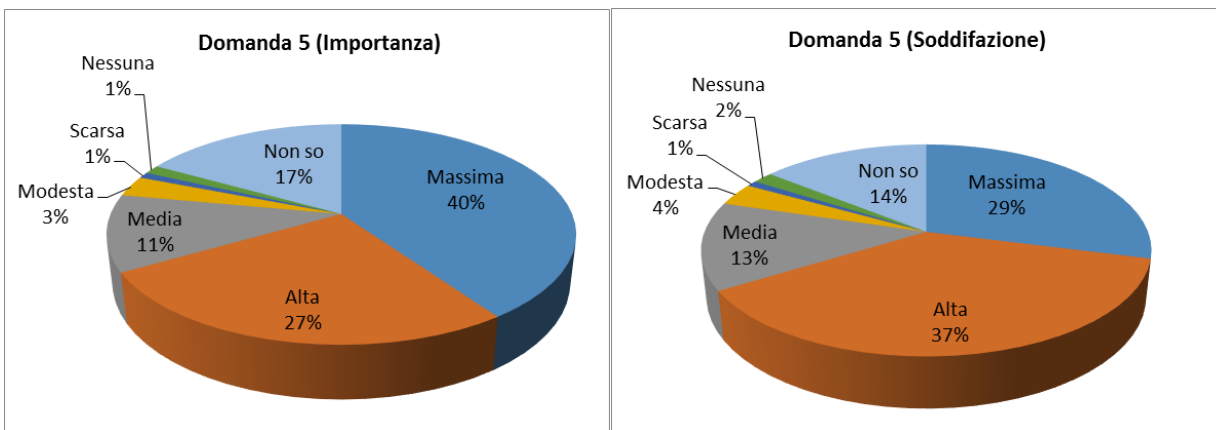
DOMANDA 3: RITIENE EQUILIBRATO IL RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO DEI SERVIZI?



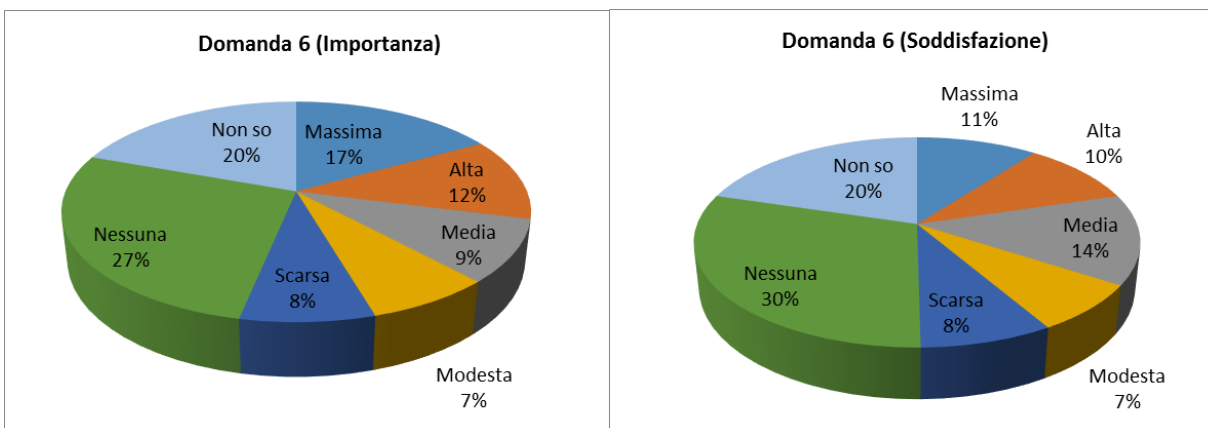
DOMANDA 4: IN FAMIGLIA BEVETE ACQUA EROGATA DALL'ACQUEDOTTO?



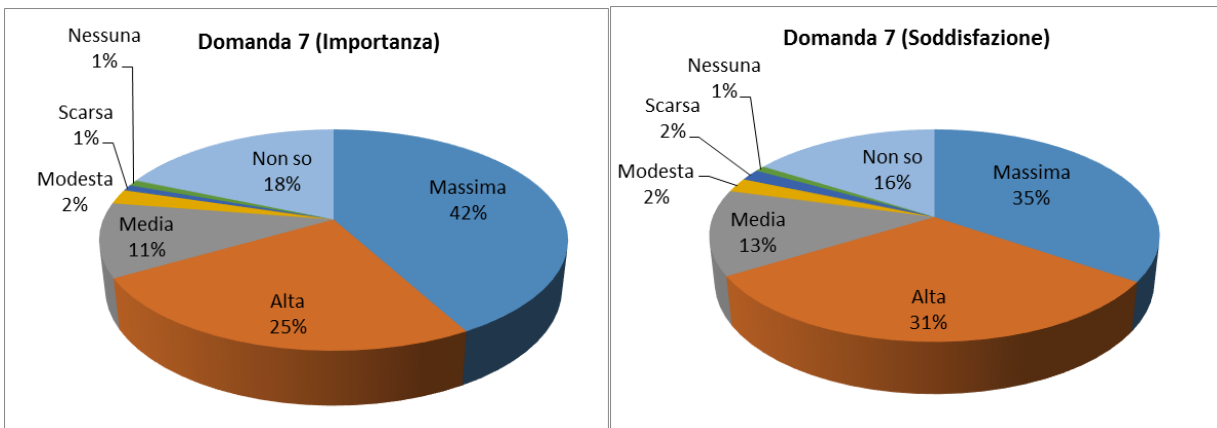
DOMANDA 5: COME VALUTA LA COMUNICAZIONE DELLE INTERRUZIONI IDRICHE PROGRAMMATE?



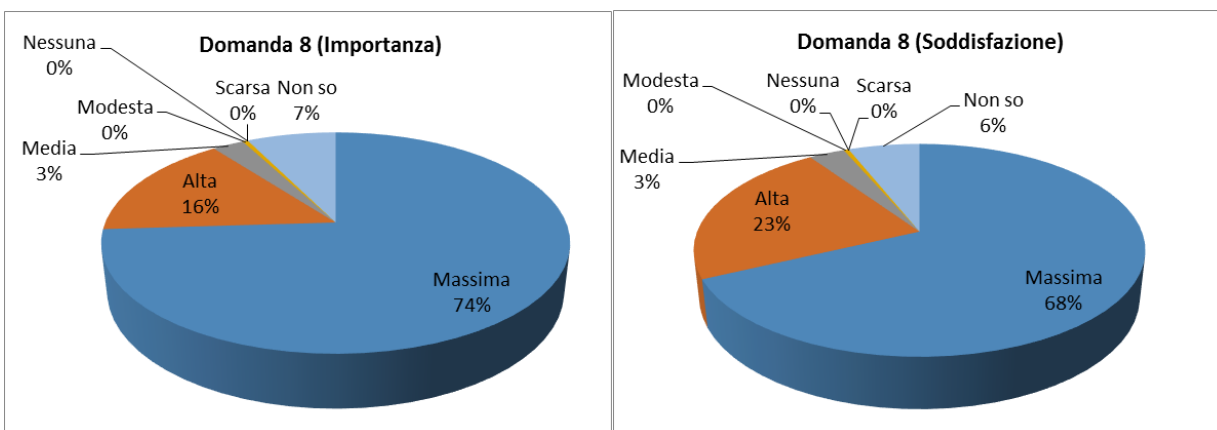
DOMANDA 6: CONOSCE LE RIFORME IN ATTO NELLA GESTIONE DEL CICLO IDRICO INTEGRATO?



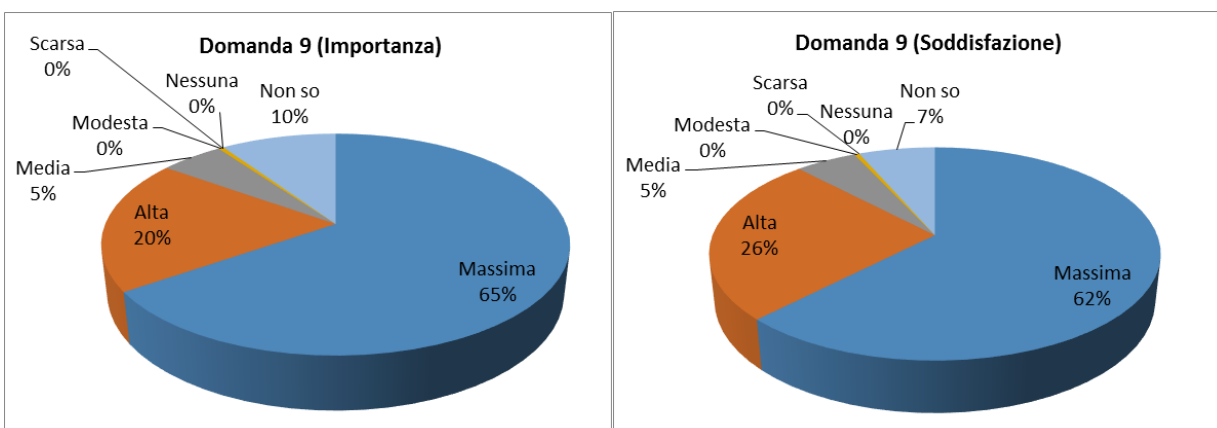
DOMANDA 7: E' SODDISFATTO DEI TEMPI DI RISPOSTA A PROBLEMI RELATIVI ALLA FORNITURA IDRICA?



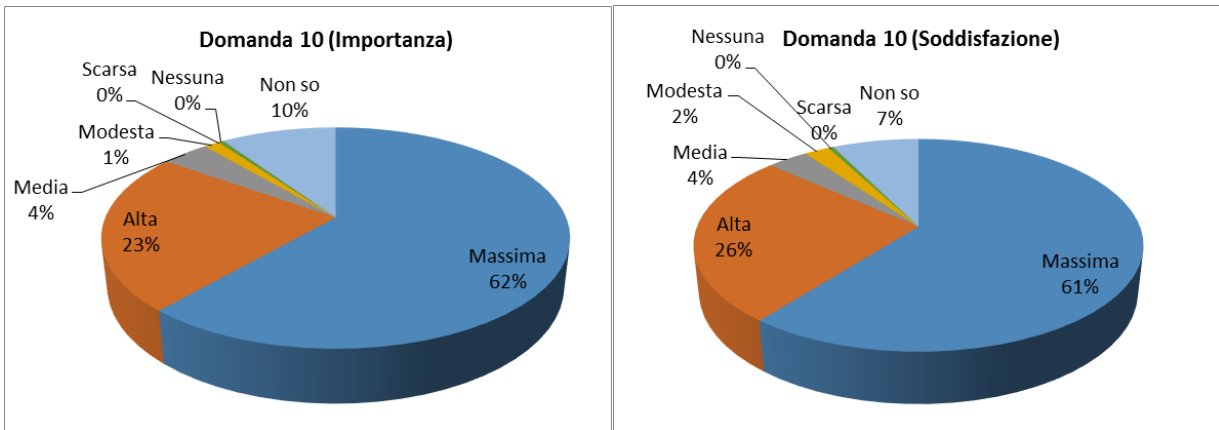
DOMANDA 08: COME VALUTA LA PREPARAZIONE E LA CORTESIA DEL PERSONALE?



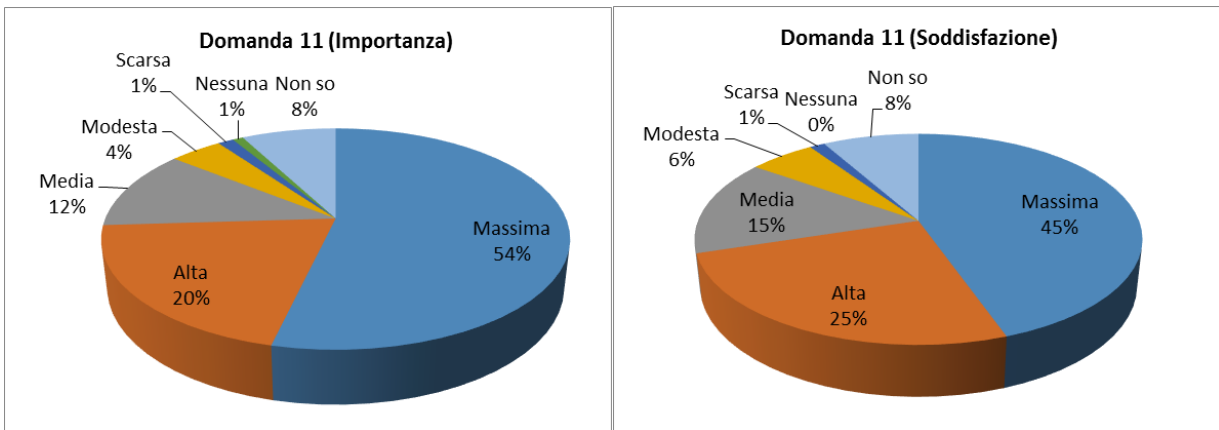
DOMANDA 09 COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?



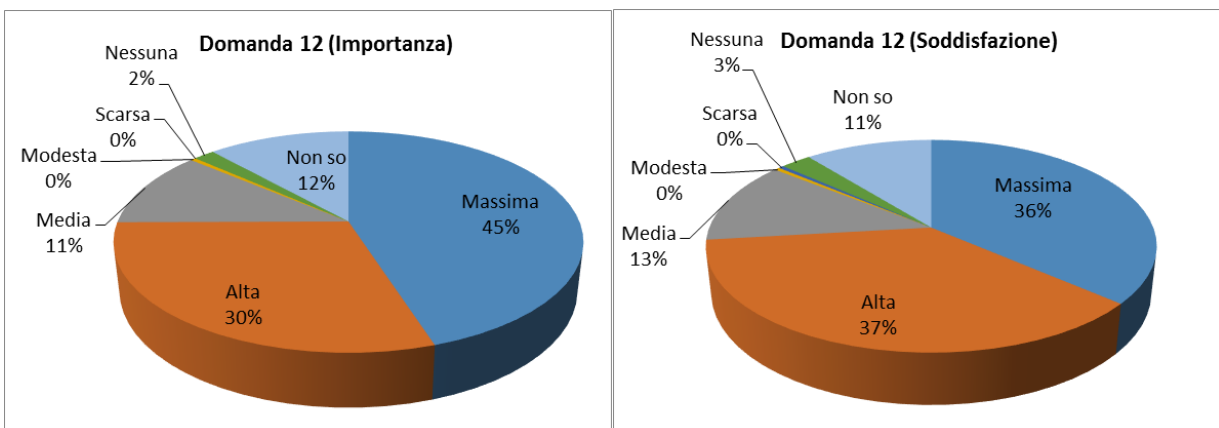
DOMANDA 10: COME VALUTA I TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO?



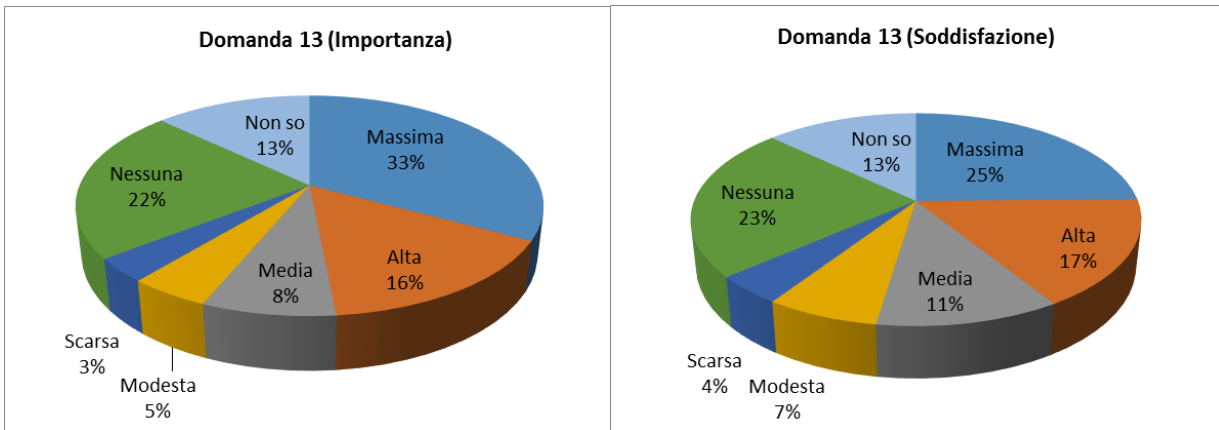
DOMANDA 11: E' SODDISFATTO DEGLI ORARI DI APERTURA DELLO SPORTELLO AL PUBBLICO?



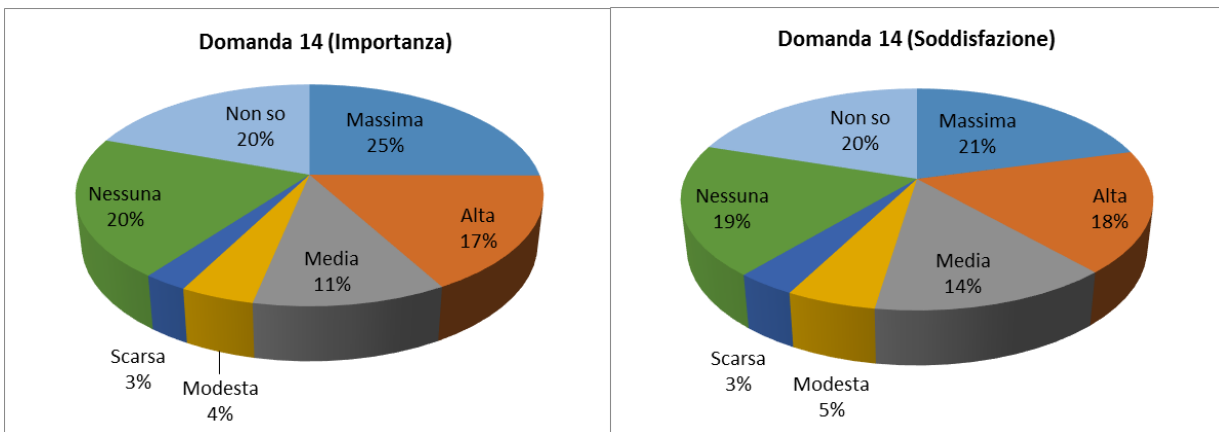
DOMANDA 12: COME VALUTA GLI STRUMENTI E I TEMPI DI COMUNICAZIONE CON L'AZIENDA?



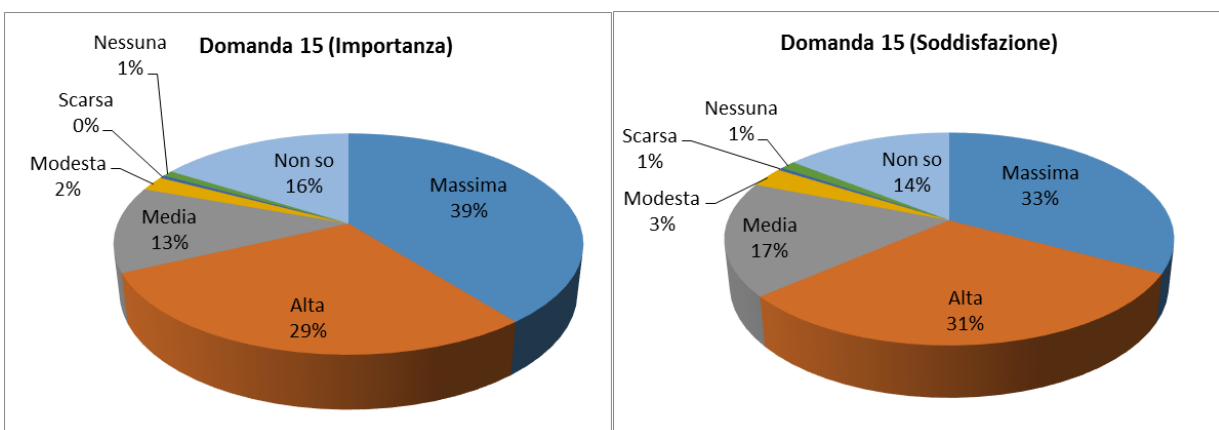
DOMANDA 13: CONOSCE IL NOSTRO SITO INTERNET?



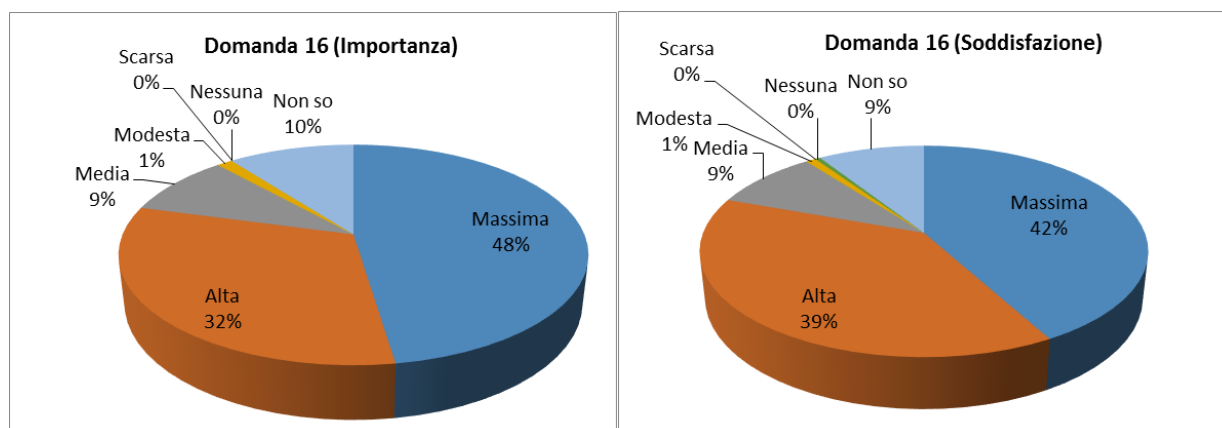
DOMANDA 14: LO TROVA FACILMENTE NAVIGABILE?



DOMANDA 15: COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLE FATTURE RELATIVE ALLA FORNITURA IDRICA (BOLLETTE)?



DOMANDA 16: QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ACQUEDOTTO POIANA SPA?



Conclusioni

Il grado di soddisfazione si mantiene, anche per il 2013, positivo, collocandosi, in gran parte, tra il livello alto e massimo.

La percezione da parte dell'utenza della qualità dell'acqua resta molto buona. C'è stata una segnalazione di acqua "troppo pesante" (in comune di San Giovanni al Natisone), tre di "poca pressione" (due in comune di Corno di Rosazzo [Noax], una in comune di Cividale).

La qualità del servizio allo sportello si posiziona a livelli medio alti. Tra le osservazioni e i suggerimenti si segnala la richiesta di un orario di apertura maggiormente accessibile per chi lavora (tre), l'utilizzo di internet per lo svolgimento di pratiche contrattuali (sette), la reperibilità dal sito internet delle fatture (una), l'eliminazione del minimo contrattuale per le utenze idriche a uso commerciale/artigianale (due). Sia dalle evidenze del sondaggio (domande 13 e 14), sia dai commenti forniti in calce (sei) emerge la necessità di intervenire sulla mappa del sito internet aziendale.

Come ulteriori suggerimenti ci sono migliori condizioni degli uffici (climatizzazione), collegamenti informatici più veloci, maggiore operatività in altri servizi a rete (energia elettrica, gas).

Cividale del Friuli, 15 luglio 2013