

«L'ACQUA È VITA. VIACQUA È IL SUO PERCORSO».



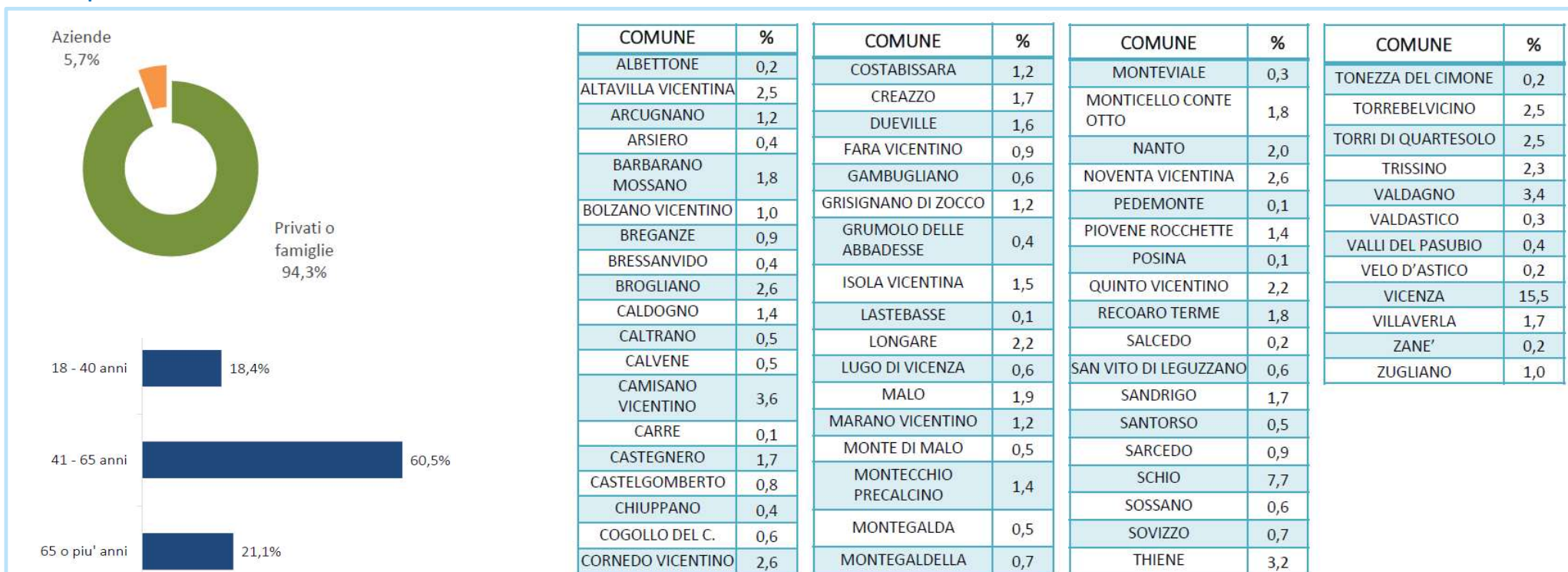
## **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI VIACQUA**

Risultati dell'indagine svolta  
nel novembre 2021

Nel mese di **novembre 2021** è stato somministrato un questionario ad un campione di **2.366** utenti, con le tecniche CATI (Computer Assisted Telephone Web Interview) e CAWI (Computer Assisted Web Interview).

Il questionario prevedeva 42 domande, oltre alla raccolta di alcuni dati socio-anagrafici.

## Il campione



## Conoscenza del gestore



Qual è il nome della società che Le eroga il servizio idrico?

Nome citato	%
Viacqua	87,1
Acque Vicentine	4,7
Alto Vicentino Servizi	1,7
AVS	1,4
AIM	0,7
Altro	0,4
Non so / Non ricordo	4,0
TOTALE	100,0

Ottimo livello di conoscenza  
del proprio gestore

# Le aspettative degli utenti



Che grado di importanza attribuisce a questi elementi?

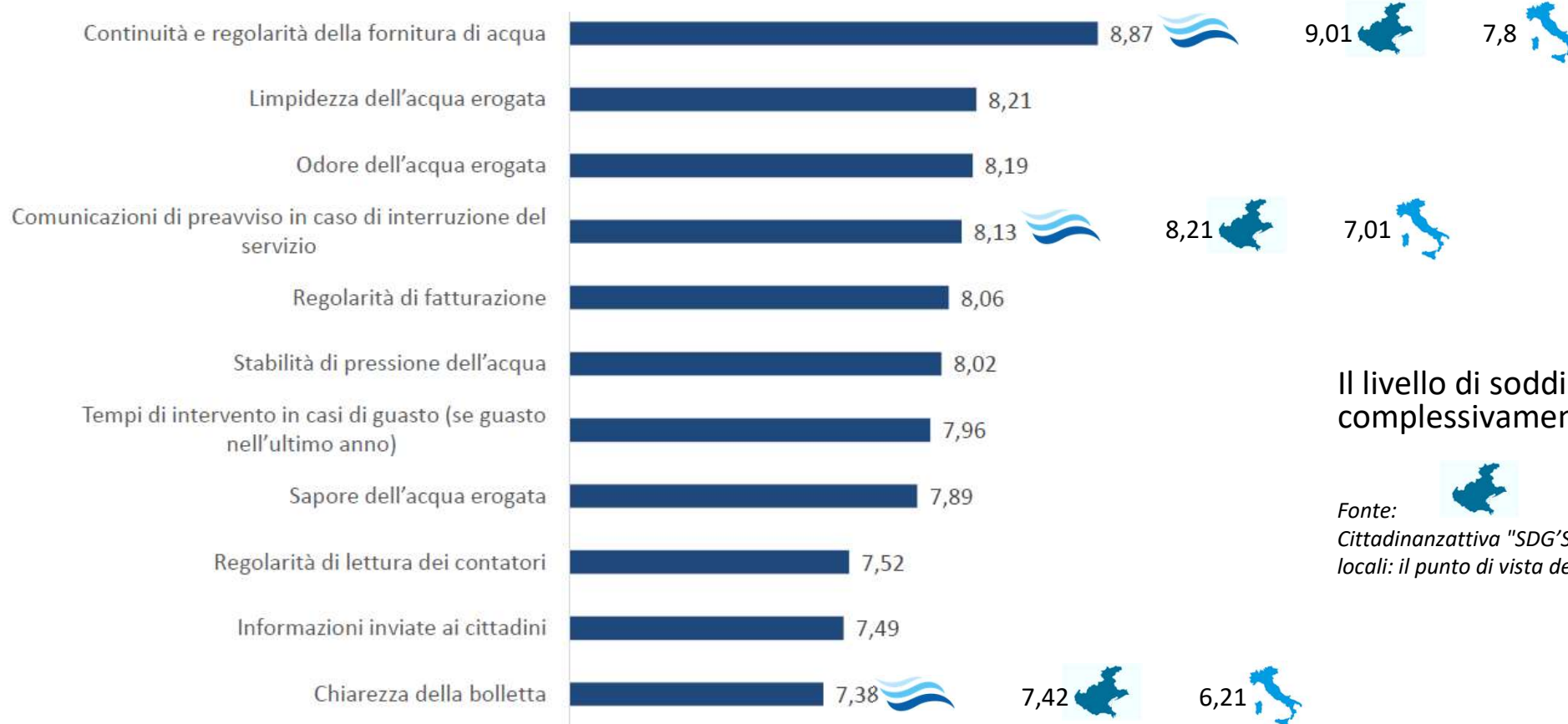


Continuità del servizio e qualità dell'acqua sono i fattori ritenuti più importanti

# La soddisfazione degli utenti



Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto a questi elementi?



Il livello di soddisfazione è complessivamente elevato.

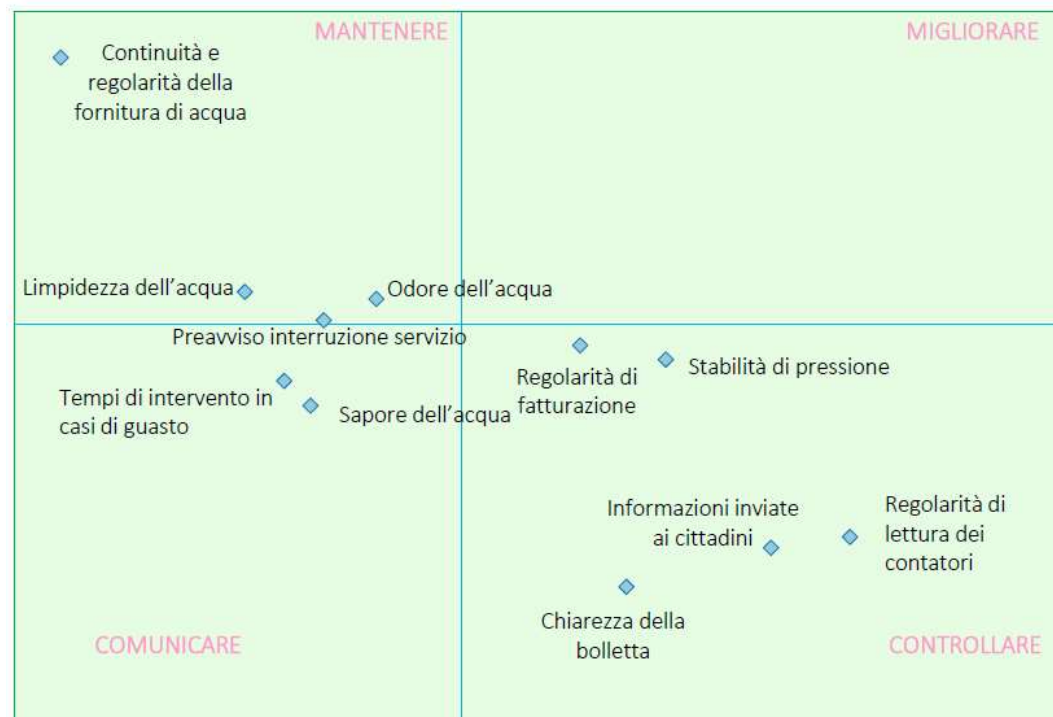
Fonte:    
Cittadinanzattiva "SDG'S e servizi pubblici locali: il punto di vista dei cittadini", 2020

# Gap tra qualità attesa e qualità percepita



Gap	Importanza	Soddisfazione	Gap
Odore dell'acqua erogata	8,75	8,19	0,56
Sapore dell'acqua erogata	8,85	7,89	0,96
Limpidezza dell'acqua erogata	8,95	8,21	0,74
Stabilità di pressione dell'acqua	8,31	8,02	0,29
Continuità e regolarità della fornitura di acqua	9,23	8,87	0,36
Comunicazioni di preavviso in caso di interruzione del servizio	8,83	8,13	0,70
Tempi di intervento in casi di guasto (se guasto nell'ultimo anno)	8,89	7,96	0,93
Regolarità di lettura dei contatori	8,03	7,52	0,51
Regolarità di fatturazione	8,44	8,06	0,38
Chiarezza della bolletta	8,37	7,38	0,99
Informazioni inviate ai cittadini	8,15	7,49	0,66

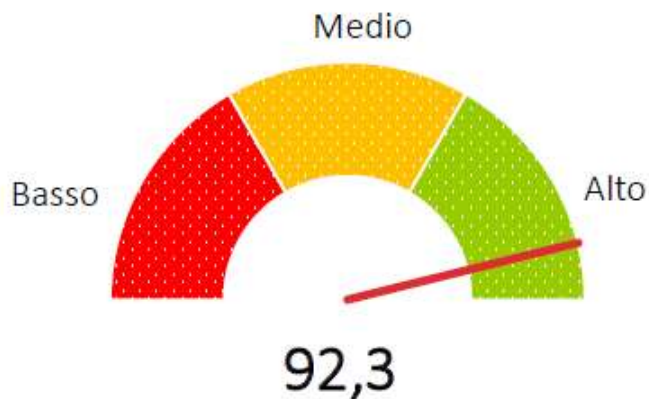
Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione. **I gap sono molto contenuti.** Ciò denota la capacità, percepita dagli utenti, di rispondere alle specifiche esigenze.



# Indice generale di soddisfazione



Come valuta complessivamente la qualità del servizio idrico nel suo Comune?



92% degli utenti è soddisfatto, cioè attribuisce un voto  $\geq 7$  su scala da 1 a 10

Il voto medio è 7,89

7,89 

7,73 

6,59 

Il posizionamento di Viacqua è superiore alla media nazionale e in linea con la media regionale.

Fonte:    
Cittadinanzattiva "SDG'S e servizi pubblici locali: il punto di vista dei cittadini", 2020

## Indice sintetico di soddisfazione

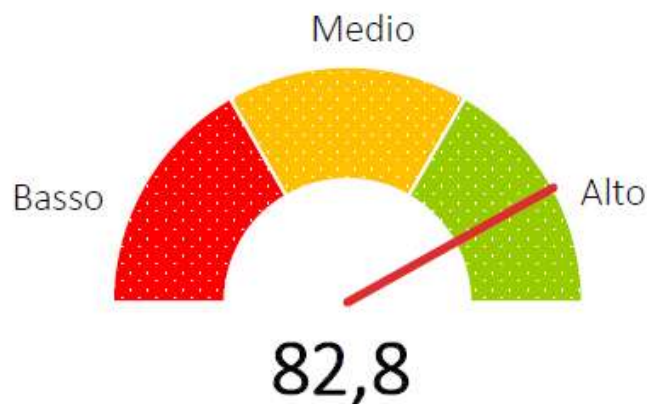


È costruito tramite 2 fasi

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione su scala da 1 a 100 (quota di clienti soddisfatti, ovvero quota di utenti che danno valutazione maggiore o uguale a 7 su scala da 1 a 10). Tutti gli 11 indicatori considerati sono superiori a 80.

2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item, misurata in base alle percezioni dei clienti

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100



L'indice è ben superiore alla soglia di accettabilità, stabilita convenzionalmente al valore di 70.



## Abitudini di consumo

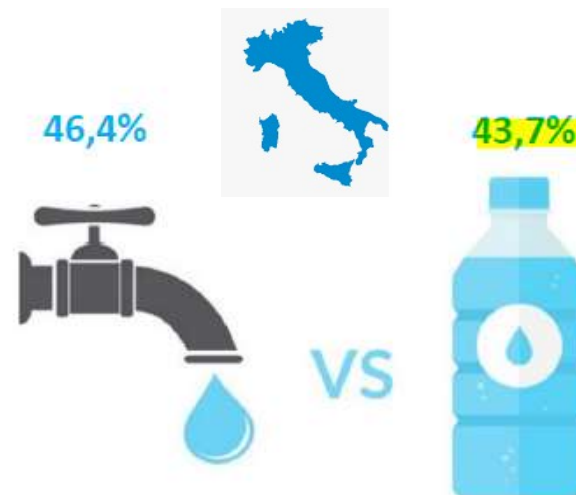


Per bere utilizza solo o prevalentemente...



VIACQUA  
novembre 2021

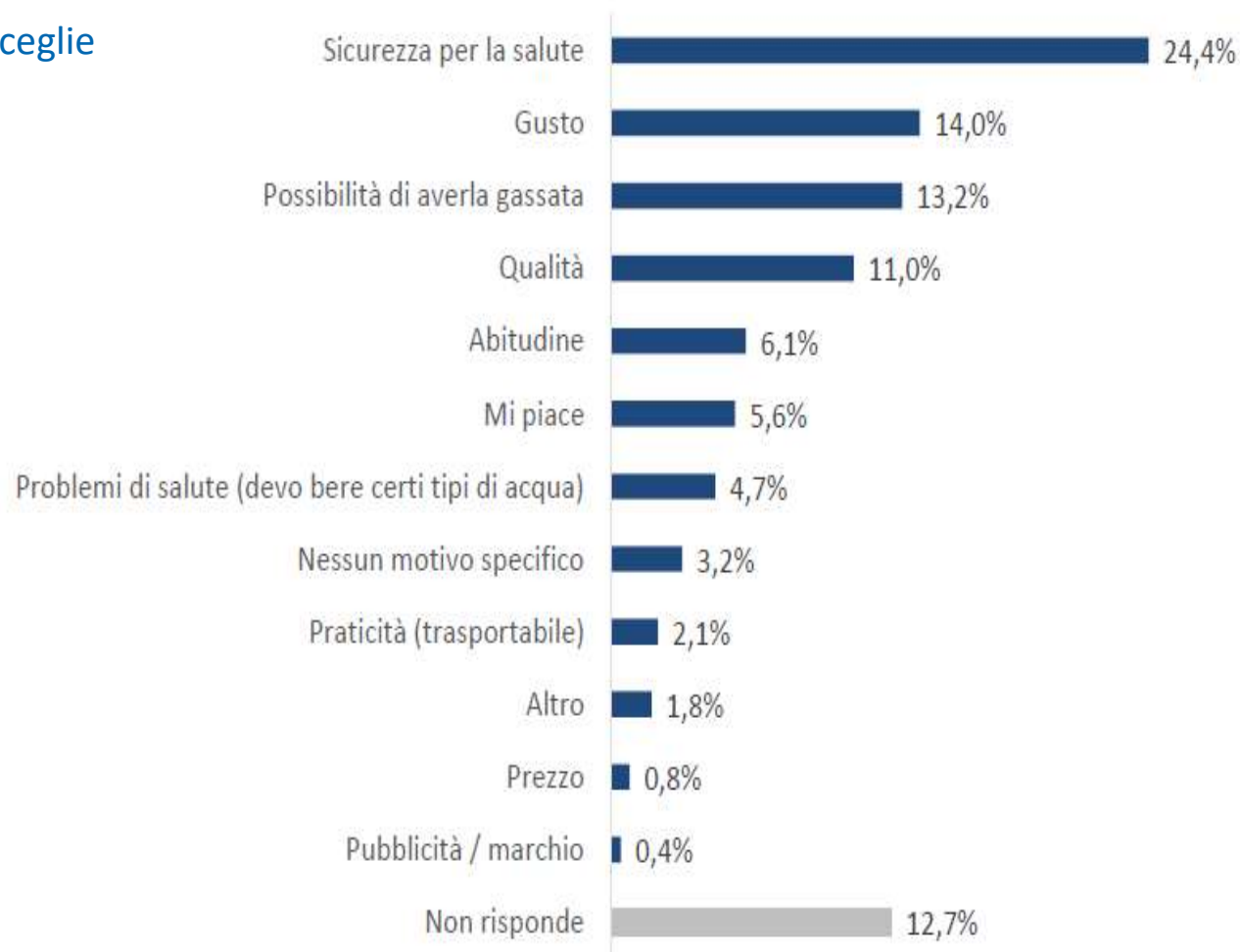
Fonte: Cittadinanzattiva "SDG'S e servizi pubblici locali: il punto di vista dei cittadini", 2020



## Abitudini di consumo



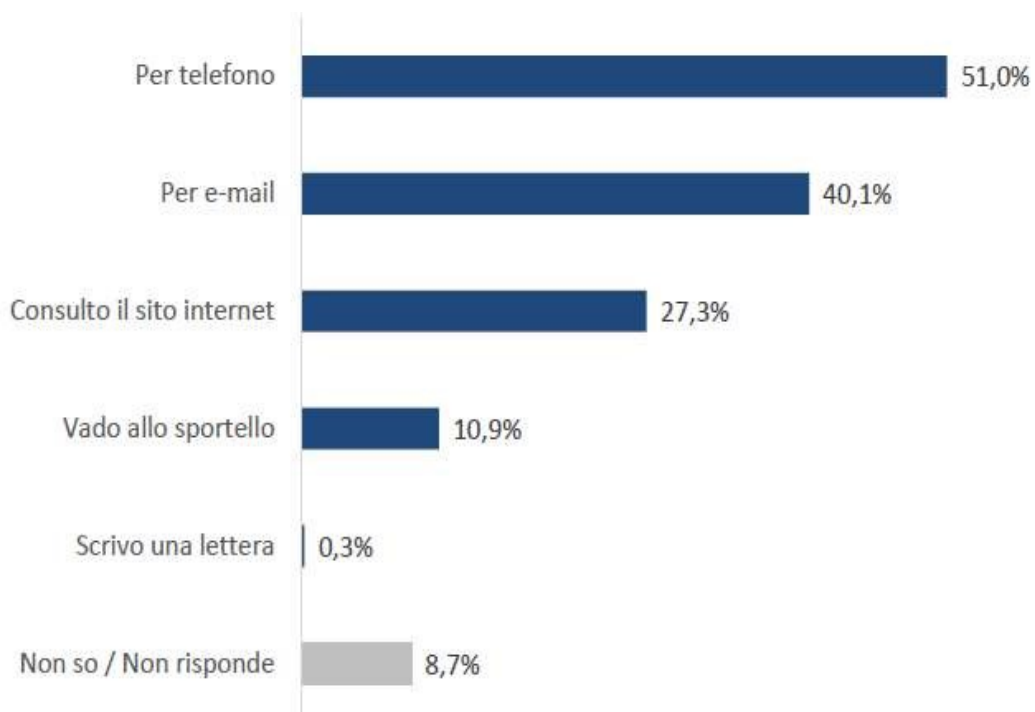
Quali sono i motivi principali per cui sceglie di acquistare l'acqua in bottiglia?



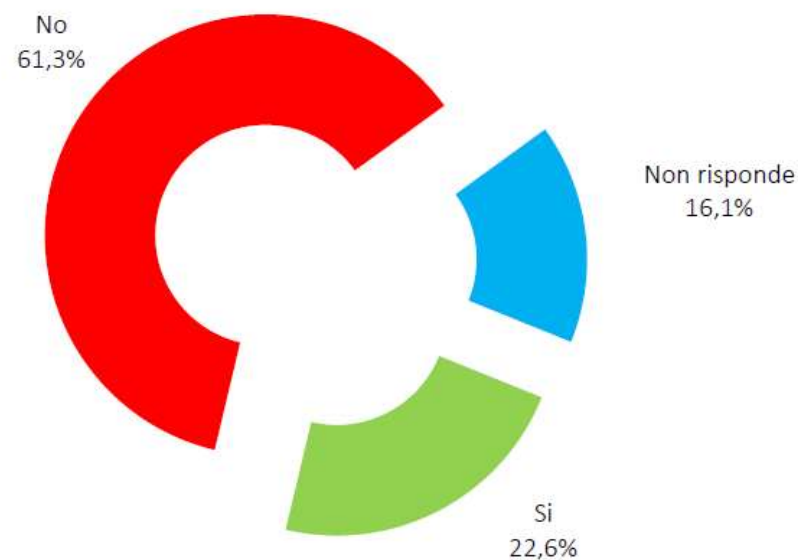
## Contatto con l'azienda



Se ha bisogno di informazioni o chiarimenti, come contatta l'azienda?



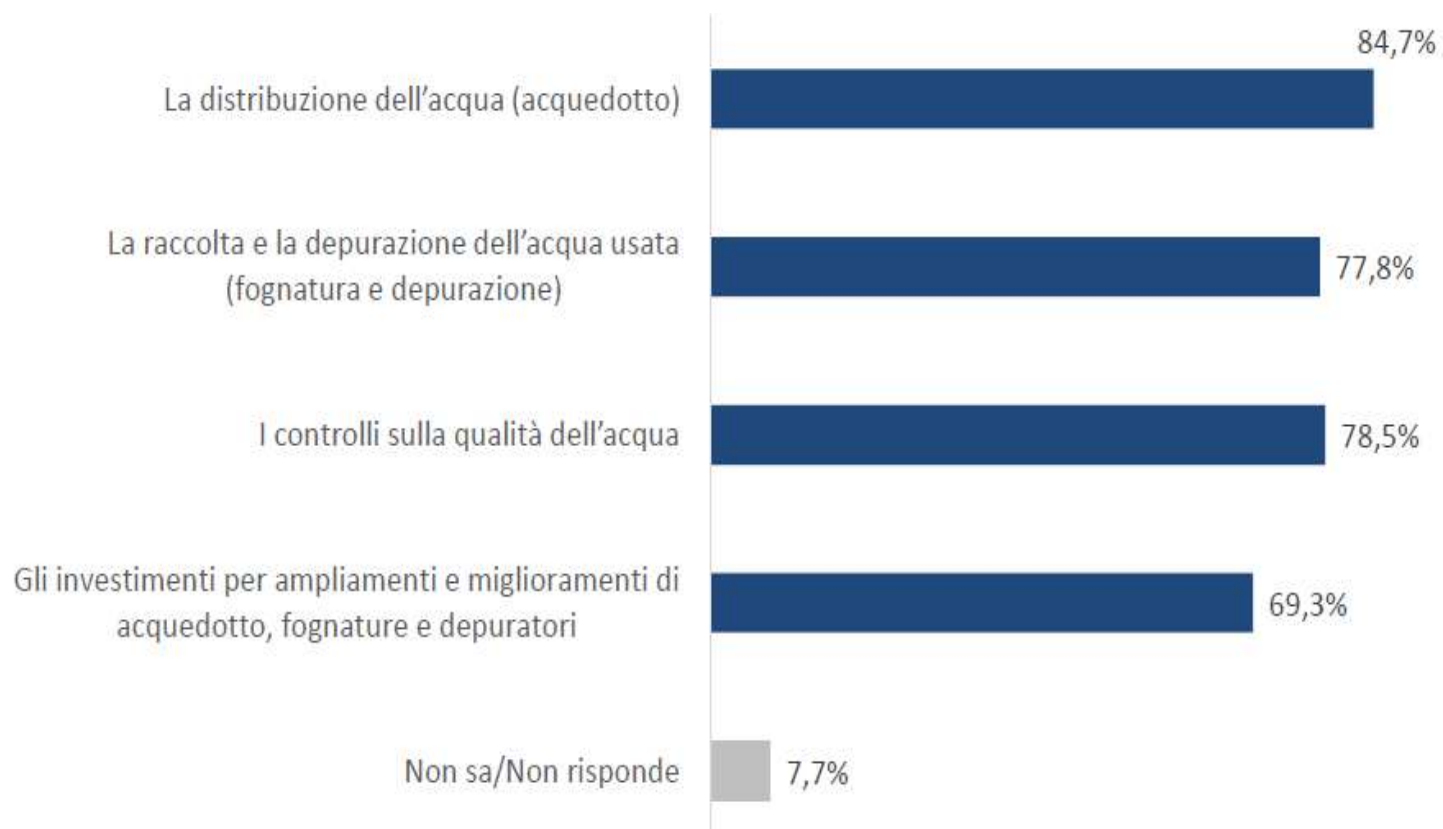
Sul sito di Viacqua si possono trovare le analisi dell'acqua di rubinetto. Le ha mai consultate?



## Consapevolezza



Cosa ritiene di pagare con la bolletta dell'acqua?



## Qual è il grado di importanza che attribuisce a questi elementi?

Solo il 15% degli intervistati ha risposto a queste domande.

La gestione efficiente delle risorse economiche e la riduzione degli impatti ambientali sono i temi ritenuti più importanti.

	<b>IMPORTANZA MEDIA</b>	<b>% RISPONDENTI</b>
Riduzione degli impatti ambientali legati alle attività di Viacqua	8,82	14,3%
Gestire in modo efficiente le risorse economiche che i cittadini mettono a disposizione di Viacqua attraverso il pagamento delle bollette	8,83	15,8%
Realizzazione da parte di Viacqua di iniziative di educazione ambientale e responsabilizzazione dei cittadini rispetto alle risorse idriche	8,22	15,7%
Garantire accesso all'acqua anche a chi è in situazione di disagio economico, mediante bonus idrici integrativi o altre forme di sostegno	8,28	17,3%

## Per ciascun elemento, come valuta l'impegno e i risultati raggiunti da Viacqua?

Circa la metà degli intervistati dichiara di non conoscere il tema o di non avere elementi per dare un giudizio. Tra chi si esprime, le valutazioni sono complessivamente positive.

	VALUTAZIONE MEDIA	% NON RISPONDENTI
Riduzione degli impatti ambientali legati alle attività di Viacqua	7,38	46,2%
Gestire in modo efficiente le risorse economiche che i cittadini mettono a disposizione di Viacqua attraverso il pagamento delle bollette	7,37	50,8%
Realizzazione da parte di Viacqua di iniziative di educazione ambientale e responsabilizzazione dei cittadini rispetto alle risorse idriche	7,03	49,1%
Garantire accesso all'acqua anche a chi è in situazione di disagio economico, mediante bonus idrici integrativi o altre forme di sostegno	7,38	55,1%



 VIACQUA

**Grazie per  
l'attenzione**