

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



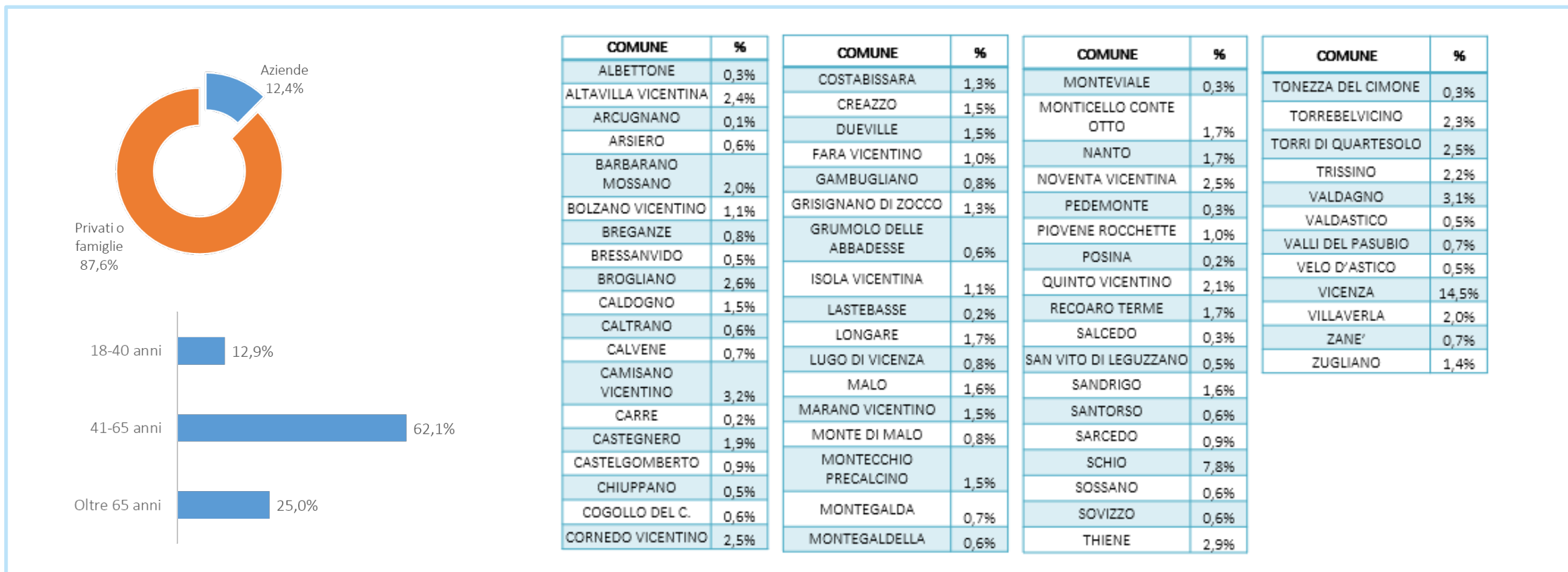
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI VIACQUA

Risultati dell'indagine svolta
a novembre 2023

Nei mesi di **novembre 2023** è stato somministrato un questionario ad un campione di **2.410** utenti, on line e con interviste telefoniche.

Il questionario prevedeva 43 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?

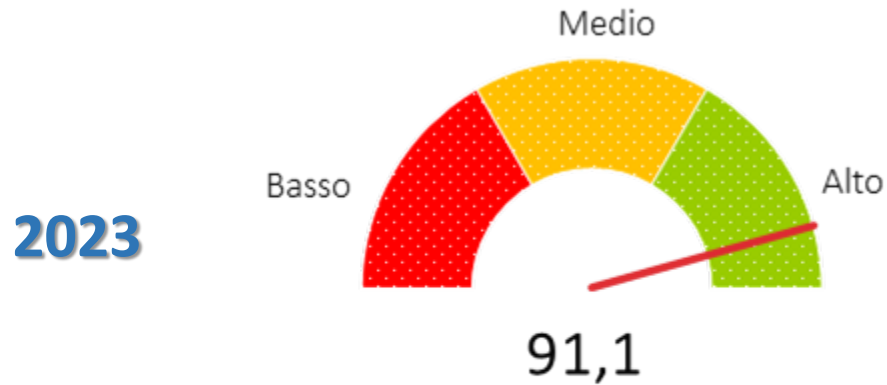
Ottimo livello di conoscenza del proprio gestore: VIACQUA è riconosciuto come gestore del servizio idrico da quasi 9 utenti su 10.

2023

Nome citato	%
Viacqua	87,9
Acque Vicentine	1,9
Alto Vicentino Servizi	0,9
AVS	1,6
AIM	1,1
Altro	1,6
Non so / Non ricordo	5,0
TOTALE	100,0

Indice generale di soddisfazione

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



Il 91% degli utenti è soddisfatto, cioè attribuisce un voto ≥ 7 su scala da 1 a 10

Il voto medio è 8,35.

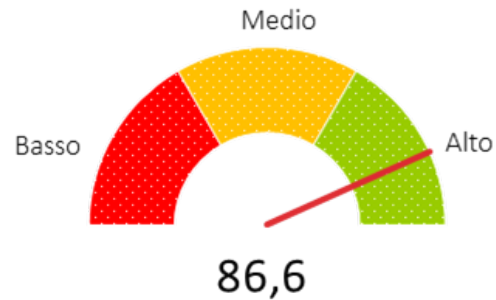
Indice sintetico di soddisfazione

È calcolato in 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 ≥ 7 su scala da 1 a 10). Tutti gli 11 indicatori considerati sono superiori a 75.
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

2023

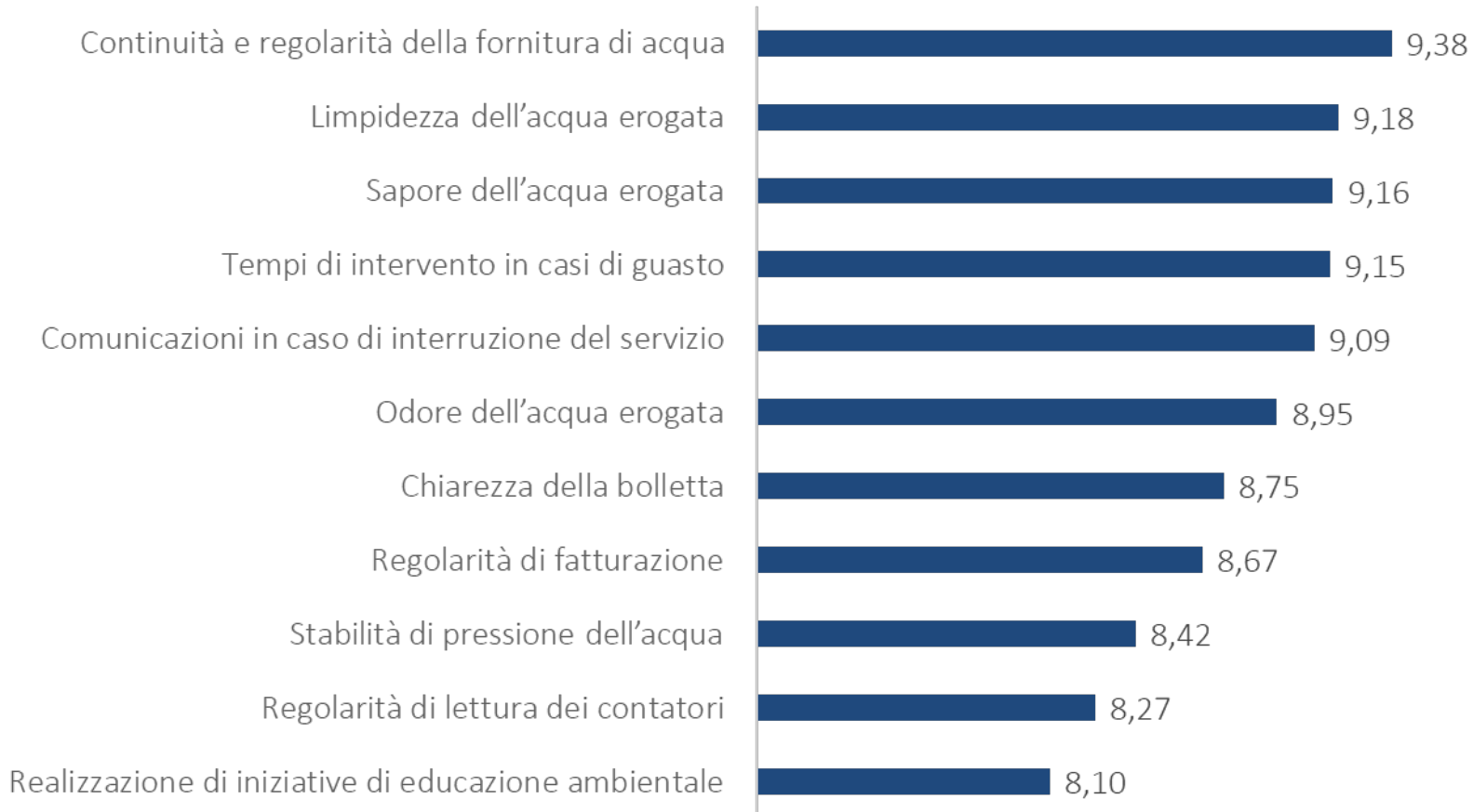


L'indice è ben superiore alla soglia di accettabilità, stabilita convenzionalmente al valore di 70.

Le aspettative degli utenti



Che grado di importanza attribuisce a questi elementi (da 1 a 10)?



La soddisfazione degli utenti

Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto a questi elementi (da 1 a 10)?



Il livello di soddisfazione è complessivamente elevato.

Gap tra qualità attesa e qualità percepita



Gap	Importanza	Soddisfazione	Gap
Odore dell'acqua erogata	8,95	8,58	0,37
Sapore dell'acqua erogata	9,16	8,35	0,81
Limpidezza dell'acqua erogata	9,18	8,56	0,62
Stabilità di pressione dell'acqua	8,42	8,44	-0,02
Continuità e regolarità della fornitura di acqua	9,38	9,17	0,21
Comunicazioni di preavviso in caso di interruzione del servizio	9,09	8,50	0,59
Tempi di intervento in casi di guasto (se guasto nell'ultimo anno)	9,15	8,37	0,78
Regolarità di lettura dei contatori	8,27	8,26	0,01
Regolarità di fatturazione	8,67	8,80	-0,13
Chiarezza della bolletta	8,75	7,92	0,83
Realizzazione di iniziative di educazione ambientale	8,10	7,03	1,07

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.

Mappa priorità di intervento (1-10)

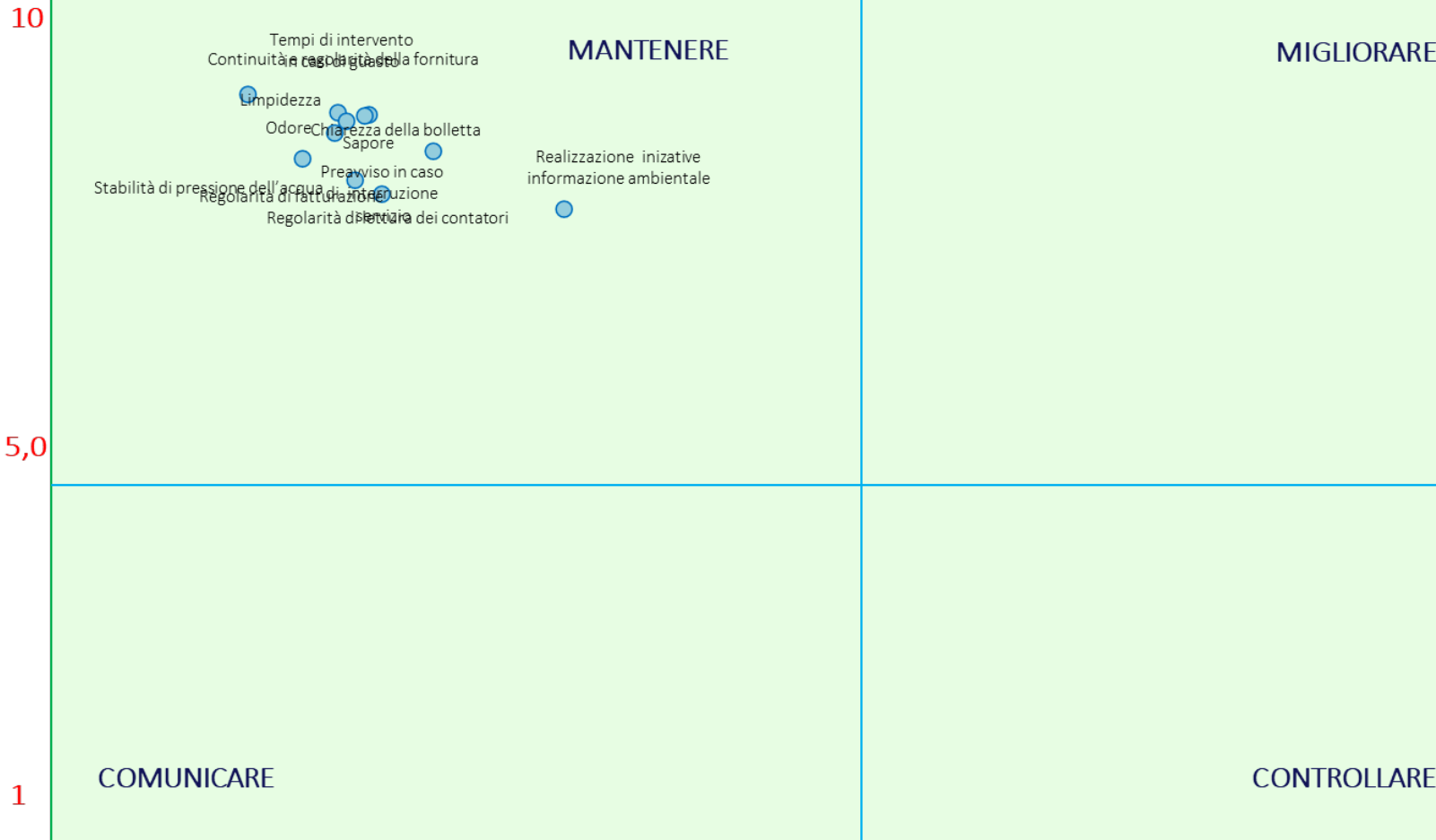
La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza. Offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

ASSE DELLA SODDISFAZIONE

5,0

10

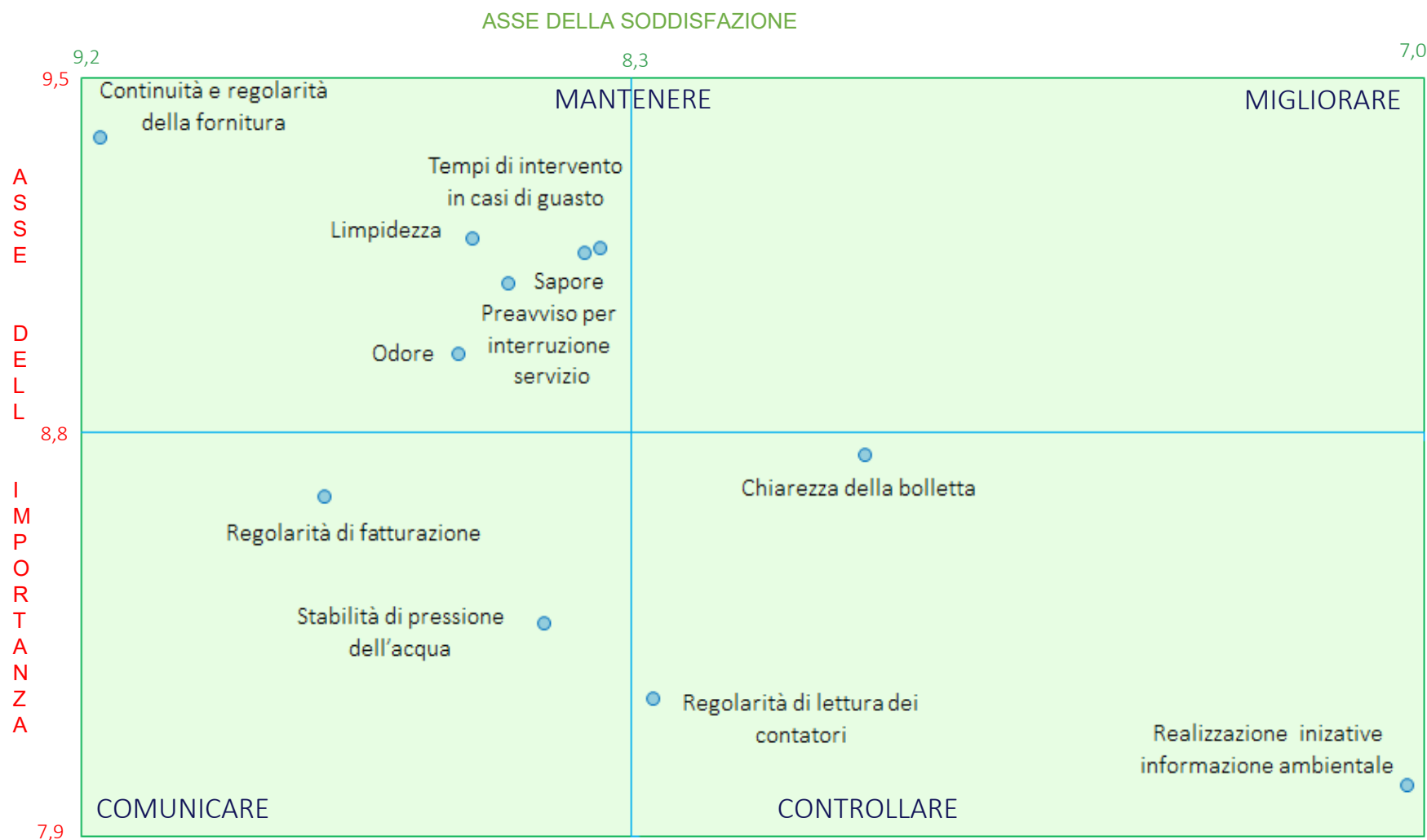
1



La prima mappa abbraccia tutte le possibilità di risposta (da 1 a 10). Essa evidenzia come tutti gli indicatori rilevati si pongano nell'area di eccellenza «MANTENERE», nella quale ad alti livelli di importanza corrispondono alti livelli di soddisfazione.

Mappa priorità di intervento (zoom)

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza. Offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

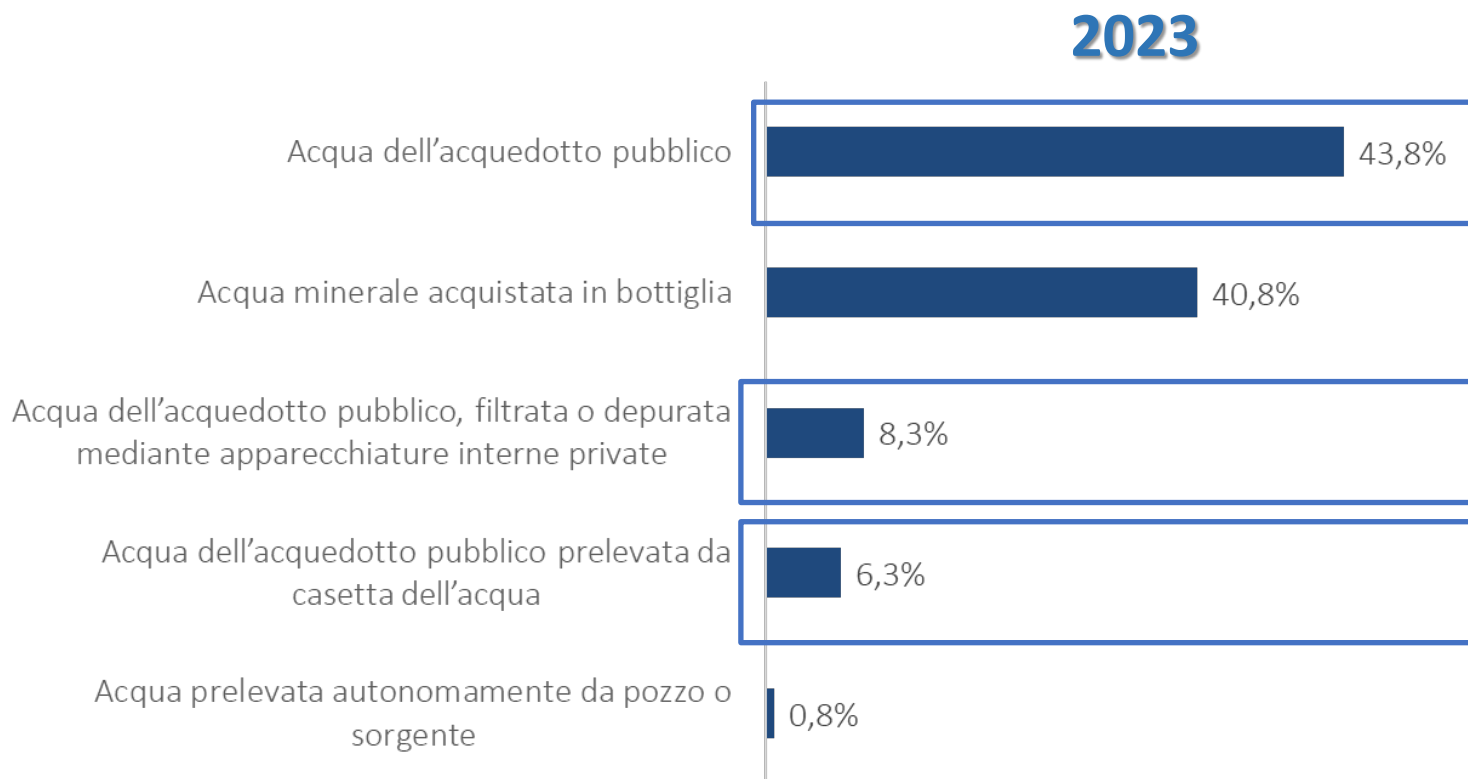


Questa mappa rappresenta un approfondimento per definire quali sono gli indicatori che contribuiscono a mantenere alta la Customer Satisfaction e quali quelli da migliorare per aumentarla.

Le medie sono rispettivamente di 8,8 ed 8,3 e permettono così di avere una chiara e dettagliata distribuzione degli indicatori nei quattro quadranti, al fine di cogliere gli aspetti strategici di miglioramento e mantenimento.

Abitudini di consumo

Per bere utilizza solo o prevalentemente...

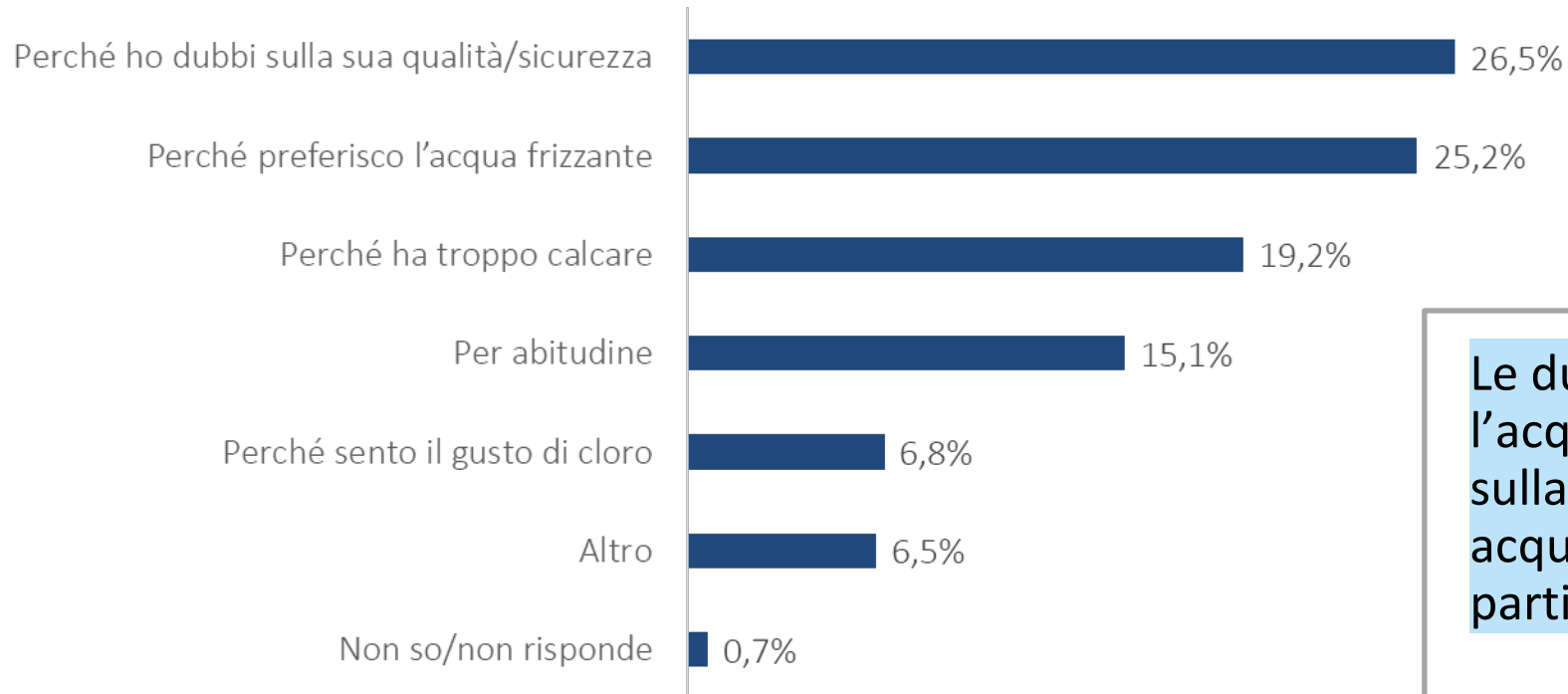


58.4%

Gli utenti che bevono acqua di acquedotto (direttamente, filtrata in casa o dalle cassette dell'acqua) sono il 58.4%.

Abitudini di consumo

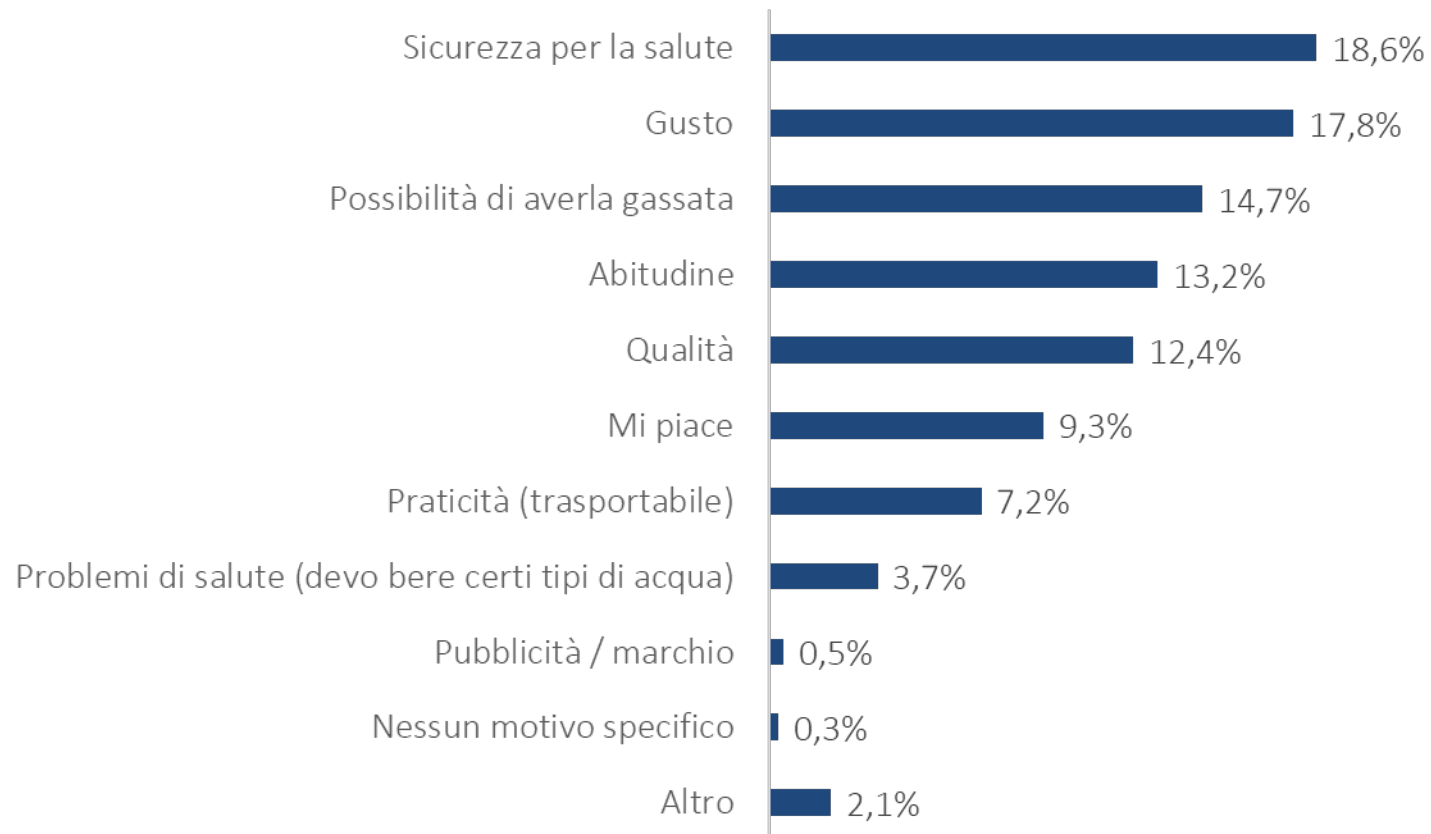
Per quali motivi **NON** beve l'acqua dell'acquedotto/rubinetto?



Le due principali motivazioni sul non bere l'acqua di acquedotto riguardano dubbi sulla qualità/sicurezza e preferenza di acqua frizzante. Nel 2023 si denota una particolare preoccupazione per il calcare.

Abitudini di consumo

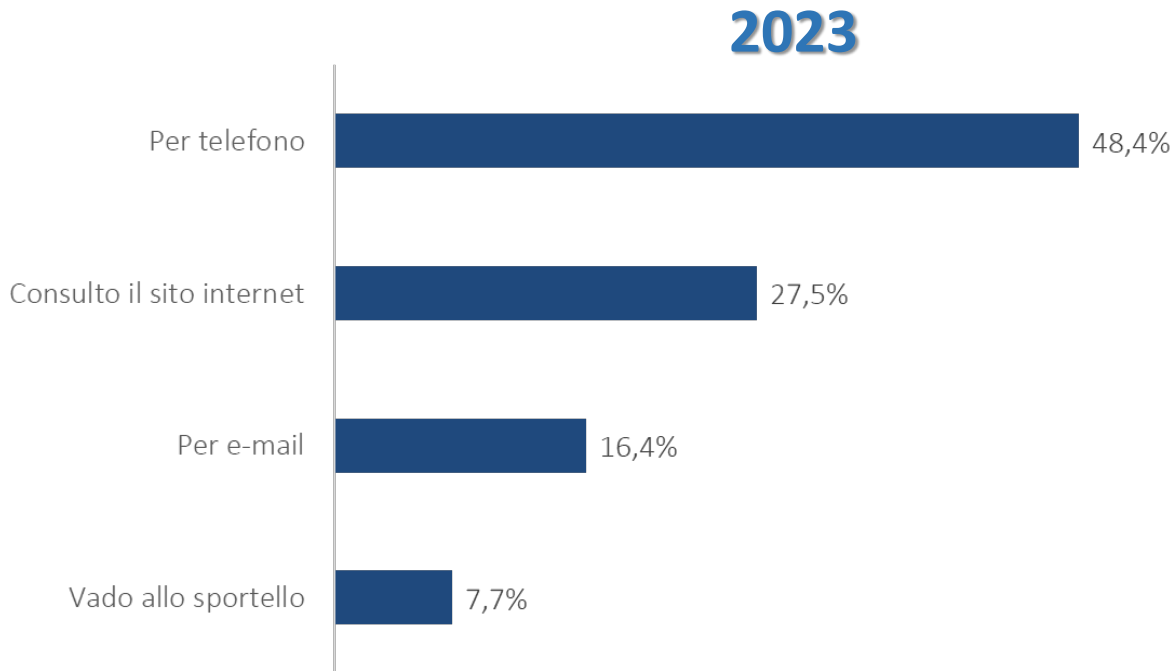
Quali sono i motivi principali per cui sceglie di acquistare l'acqua in bottiglia?



Contatto con l'azienda



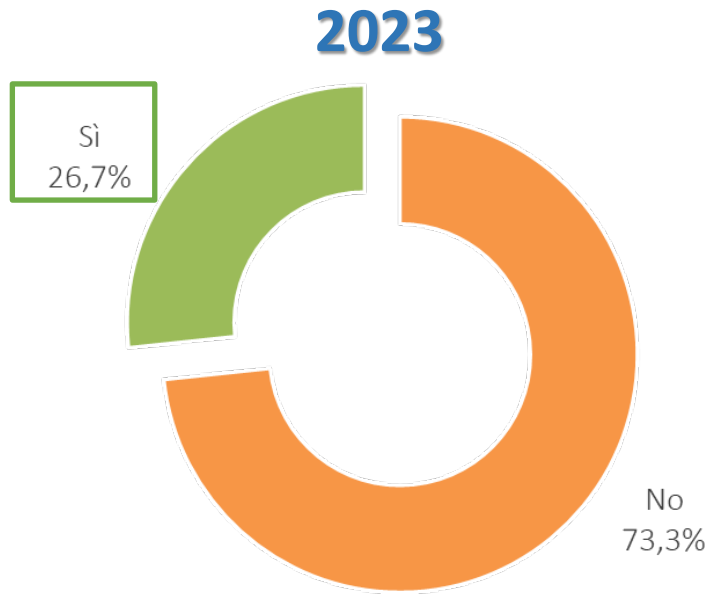
Se ha bisogno di informazioni o chiarimenti, come contatta l'azienda?



Il contatto di persona, allo sportello, si sta progressivamente riducendo.

Contatto con l'azienda

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

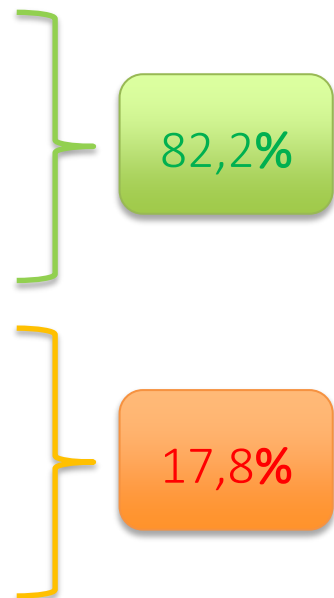
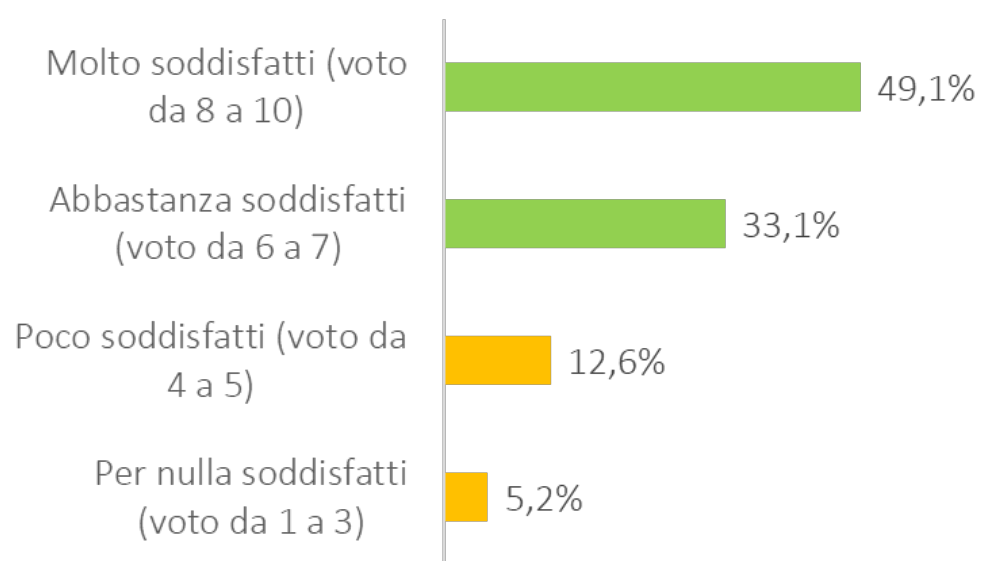


Rapporto qualità prezzo

Come valuta il rapporto qualità – prezzo del servizio erogato da Viacqua secondo una scala che va da 1 (pessimo) a 10 (ottimo)?

Nota metodologica: dati al netto dei non rispondenti, pari al 7,8%.

MEDIA (scala 1 a 10) = 7,12



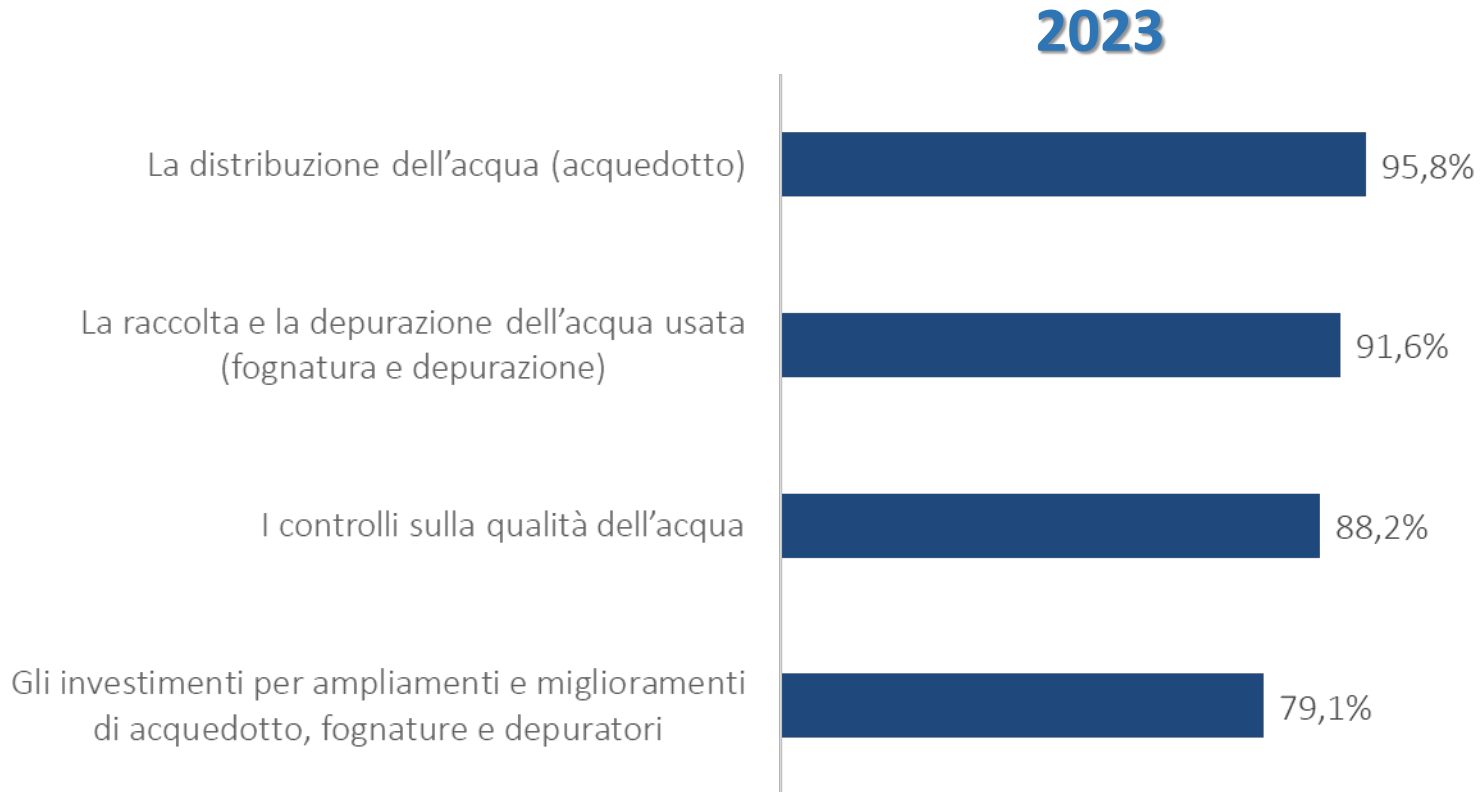
Voto	%
Voto 10	8,6
Voto 9	12,8
Voto 8	27,7
Voto 7	19,3
Voto 6	13,8

Voto	%
Voto 5	9,6
Voto 4	3,0
Voto 3	2,6
Voto 2	0,7
Voto 1	1,9

La valutazione del rapporto qualità – prezzo del servizio è buona (7 su scala da 1 a 10)

Consapevolezza

Relativamente alla spesa, cosa ritiene di pagare con la bolletta dell'acqua?



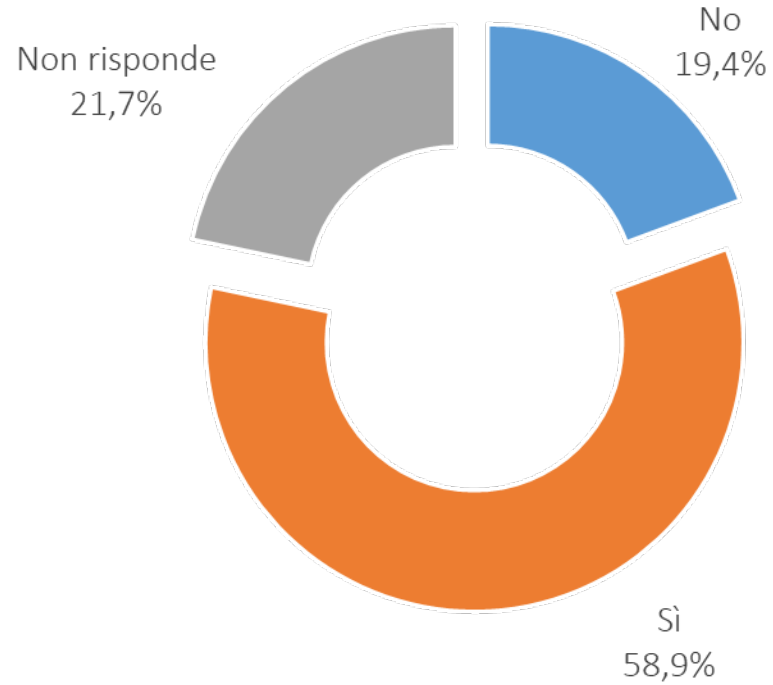
Lei sa quanta acqua consuma annualmente?

	DATO PERCEPITO	REALE CONSUMO
MENO DI 100 MC/ANNO	40,7%	51,9%
DA 100 A 200 MC/ANNO	15,0%	38,1%
OLTRE 200 MC/ANNO	3,9%	10,1%
NON SA/NON RISPONDE	40,4%	-
TOTALE	100,0%	100,0%

Il 40% degli utenti non sa quanto consuma. Più in generale gli utenti hanno la percezione di consumare meno di quanto realmente consumano.

Nella tabella in riga sono riportati i dati relativi alle percezioni di consumo, dichiarate dagli intervistati. In colonna il reale consumo legato agli intervistati.

Ritiene che la BOLLETTA SMART abbia migliorato il rapporto con il gestore?



La bolletta smart risulta essere un buon strumento per il miglioramento del rapporto con l'utente.



**Grazie per
l'attenzione**