



ANALISI DI CUSTOMER SATISFACTION

Le valutazioni degli utenti

Maggio 2021

OBIETTIVI E METODOLOGIA

Obiettivi e metodologia

Gli obiettivi principali che il presente report si è prefisso di raggiungere sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di debolezza, in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli fattori nei quadranti adottati;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) nel mese di Maggio 2021.

Complessivamente sono stati intervistati 1.509 utilizzatori del servizio idrico integrato prestato da BrianzAcque.

È stata indagata la performance di 26 item, fattori di analisi, che concorrono alla definizione dell'indice di Customer Satisfaction (CSI).

I fattori di analisi della Customer Satisfaction

ASPETTI TECNICI

Continuità e regolarità del servizio intesa come assenza di interruzioni
Pressione dell'acqua intesa come assenza di cali di pressione
Qualità dell'acqua relativamente a sapore, odore, colore e limpidezza
Tempestività nell'attivazione

FATTURAZIONE

Chiarezza e facilità di lettura delle bollette
Regolarità nella lettura dei contatori
Correttezza degli importi in bolletta
Disponibilità di varie modalità di pagamento

NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO

Tempo di attesa prima di parlare con un operatore
Cortesia del personale del numero verde di pronto intervento
Competenza del personale del numero verde di pronto intervento intesa come capacità di accogliere e rispondere alle sue esigenze
Tempestività della risposta per la sua segnalazione al Pronto Intervento

NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI

Tempo di attesa prima di parlare con un operatore
Cortesia del personale del numero verde
Competenza del personale del numero verde del servizio clienti intesa come capacità di accogliere e rispondere alle sue esigenze
Capacità del servizio clienti di rispondere alle esigenze

SPORTELLI / UFFICI

Tempo di attesa prima di parlare con un operatore
Cortesia del personale degli uffici / dello sportello
Competenza del personale degli uffici / dello sportello intesa come capacità di accogliere e rispondere alle sue esigenze
Orari di apertura degli sportelli / degli uffici

SERVIZI ONLINE*

Il servizio offerto dallo sportello online
Facilità di navigazione all'interno del sito
Chiarezza e rilevanza delle informazioni contenute nel sito
Possibilità di svolgere operazioni online
La nuova grafica che lo caratterizza
Le informazioni fornite tramite i social networks di BrianzAcque

Nelle slide seguenti saranno utilizzate delle formule sintetizzate degli aspetti elencati

*Nella rilevazione 2021, viene inserita la categoria *servizi online*, che sostituisce la categoria *sito web*, includendo anche lo sportello online e i social networks.

Indicatori analizzati

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 = nessuno soddisfatto a 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

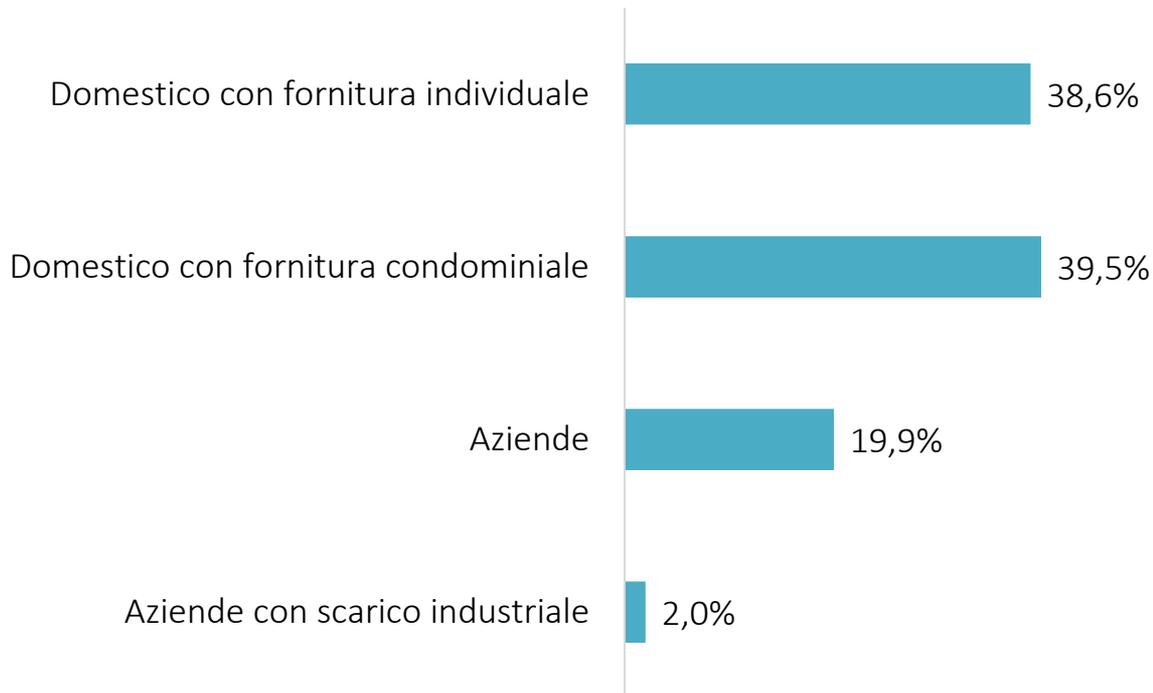
Domanda: Quanto è importante questo aspetto?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Il campione

TIPOLOGIA DI UTENZA



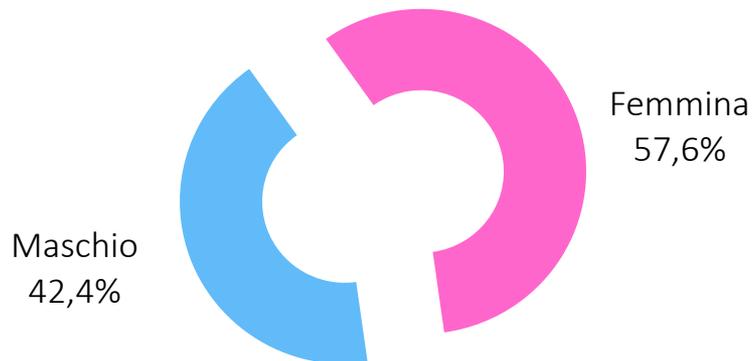
Il campione

Comune	N	%
Agrate Brianza	31	2,1
Aicurzio	5	0,3
Albiate	12	0,8
Arcore	37	2,5
Barlassina	12	0,8
Bellusco	12	0,8
Bernareggio	18	1,2
Besana in Brianza	29	1,9
Biassono	21	1,4
Bovisio-Masciago	29	1,9
Briosco	9	0,6
Brugherio	58	3,8
Burago di Molgora	6	0,4
Busnago	12	0,8
Cabiate	12	0,8
Camparada	6	0,4
Caponago	9	0,6
Carate Brianza	33	2,2
Carnate	17	1,1
Cavenago di Brianza	13	0,9
Ceriano Laghetto	11	0,7
Cesano Maderno	65	4,3
Cogliate	14	0,9
Concorezzo	28	1,9
Cornate d'Adda	19	1,3
Correzzana	6	0,4
Desio	72	4,7
Giussano	44	2,9

Comune	N	%
Lazzate	13	0,9
Lentate sul Seveso	25	1,7
Lesmo	16	1,1
Limbiate	57	3,8
Lissone	75	5
Macherio	12	0,8
Meda	38	2,5
Mezzago	8	0,5
Misinto	9	0,6
Monza	209	13,8
Muggiò	38	2,5
Nova Milanese	38	2,5
Ornago	9	0,6
Renate	6	0,4
Roncello	8	0,5
Ronco Briantino	6	0,4
Seregno	76	5
Seveso	43	2,8
Sovico	15	1
Sulbiate	7	0,5
Triuggio	15	1
Usmate Velate	18	1,2
Varedo	23	1,5
Vedano al Lambro	13	0,9
Veduggio con Colzano	7	0,5
Verano Brianza	18	1,2
Villasanta	24	1,6
Vimercate	43	2,8

Il campione: utenti domestici

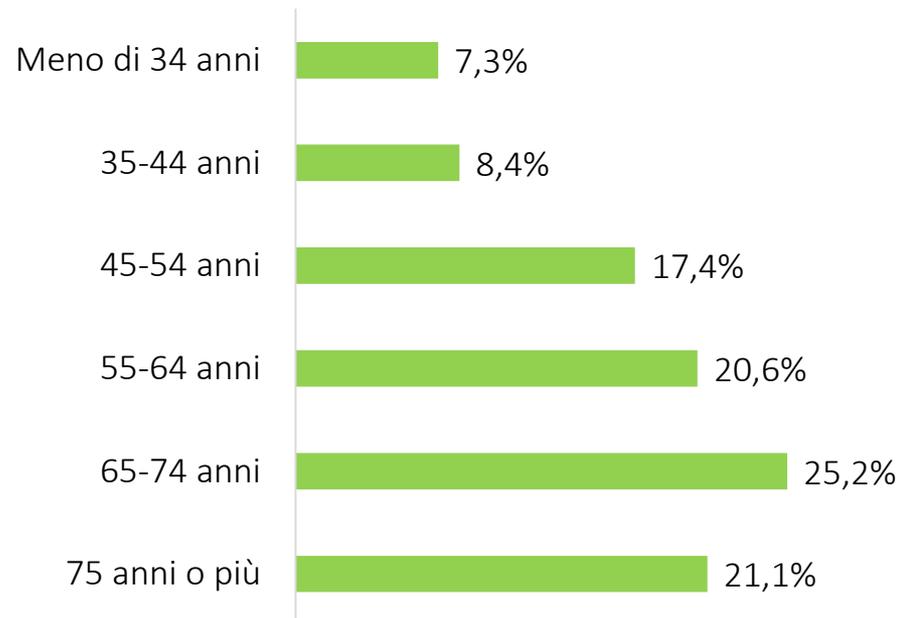
GENERE



AREA DI RESIDENZA

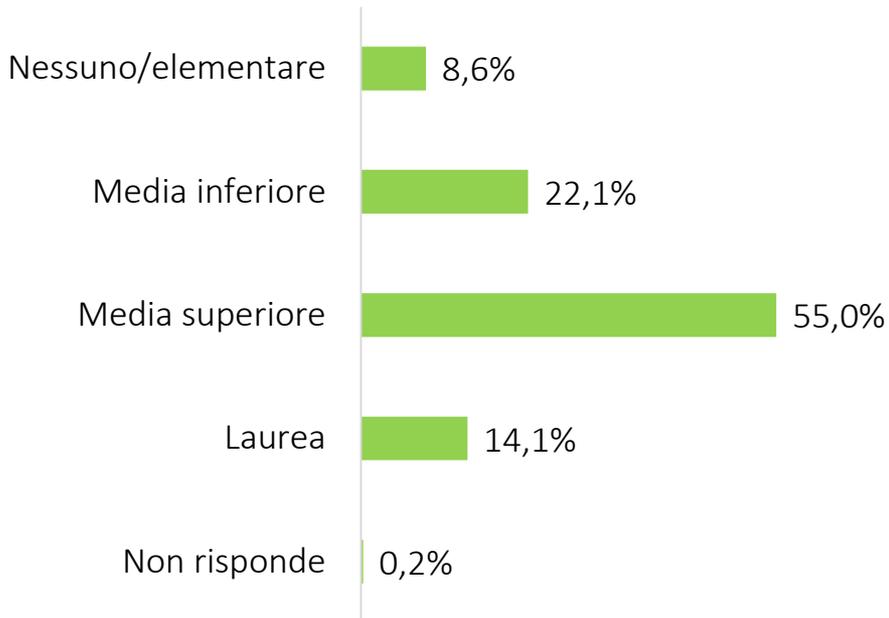


CLASSE DI ETÀ

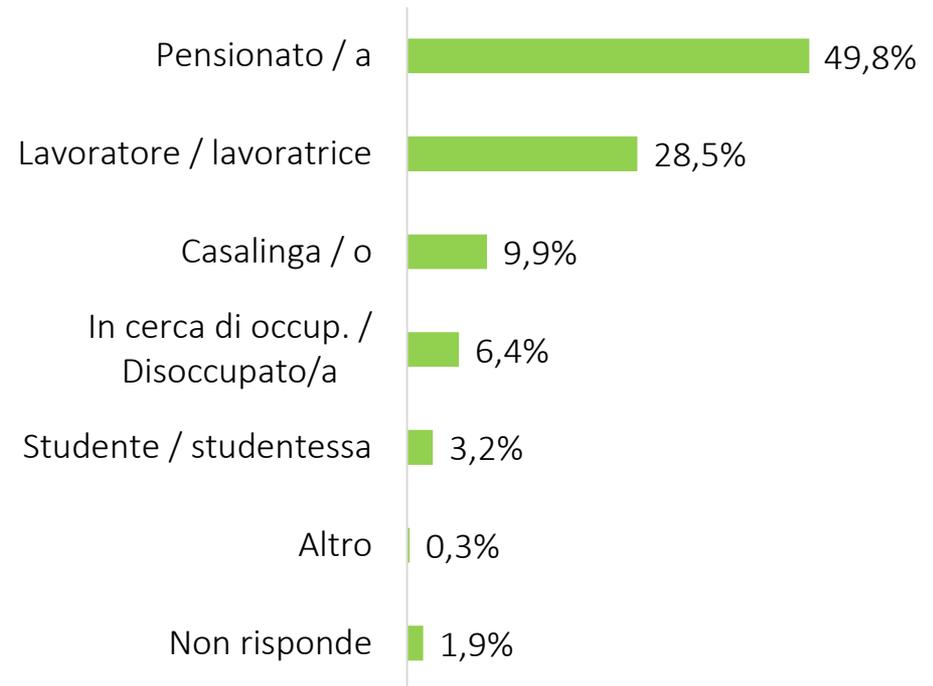


Il campione: utenti domestici

TITOLO DI STUDIO

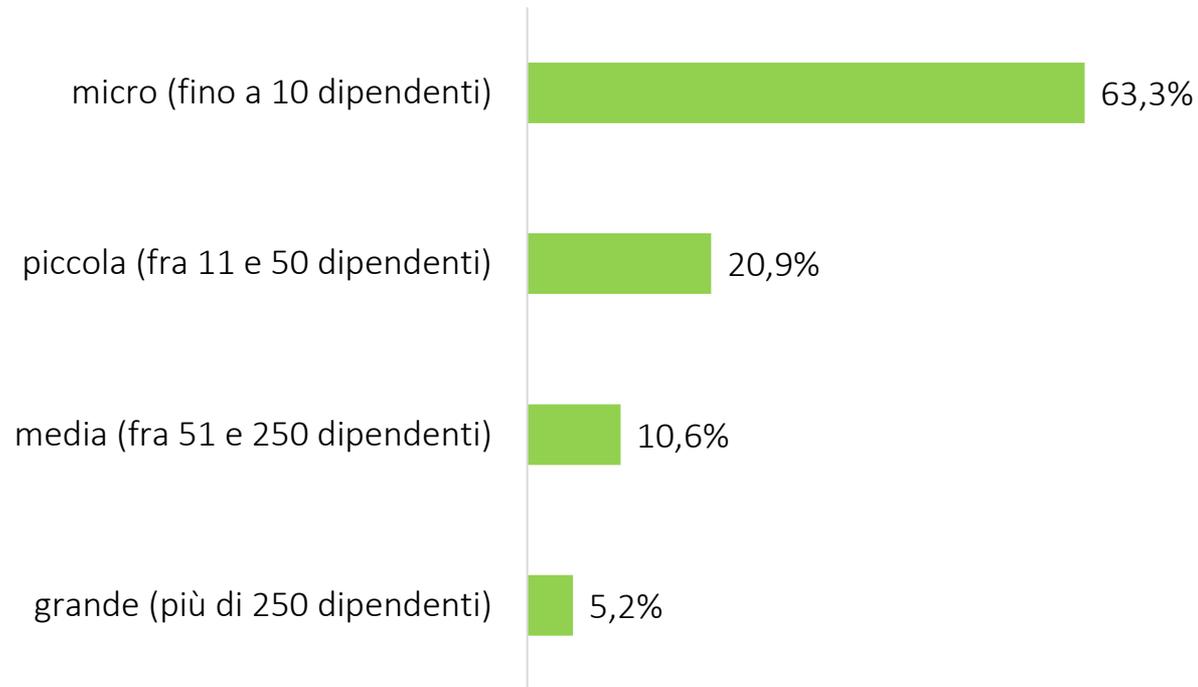


CONDIZIONE OCCUPAZIONALE



Il campione: utenti non domestici

DIMENSIONE AZIENDALE



SERVIZIO GLOBALE E
RAPPORTO QUALITÀ -
PREZZO

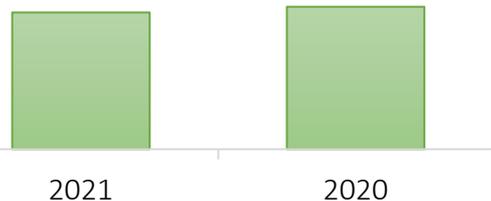
Soddisfazione generale / servizio globale

Considerando il servizio di fornitura del Servizio Idrico Integrato offerto da BrianzAcque, in generale quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?

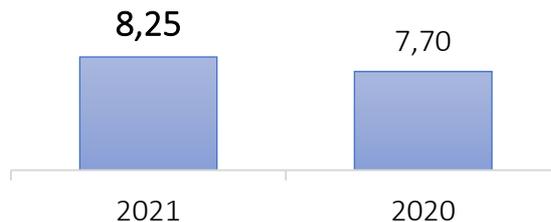


Voto	2021	2020
Voto 1	0,1	3,0
Voto 2	0,1	
Voto 3	0,2	
Voto 4	0,6	
Voto 5	2,0	20,1
Voto 6	6,3	
Voto 7	13,8	46,4
Voto 8	36,1	76,9
Voto 9	19,7	
Voto 10	21,1	

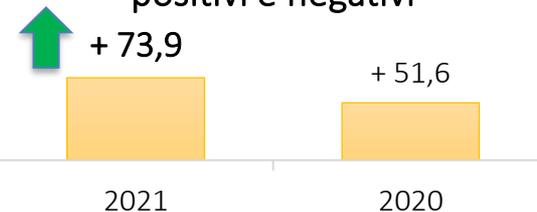
Indice di soddisfazione



Media su scala da 1 a 10

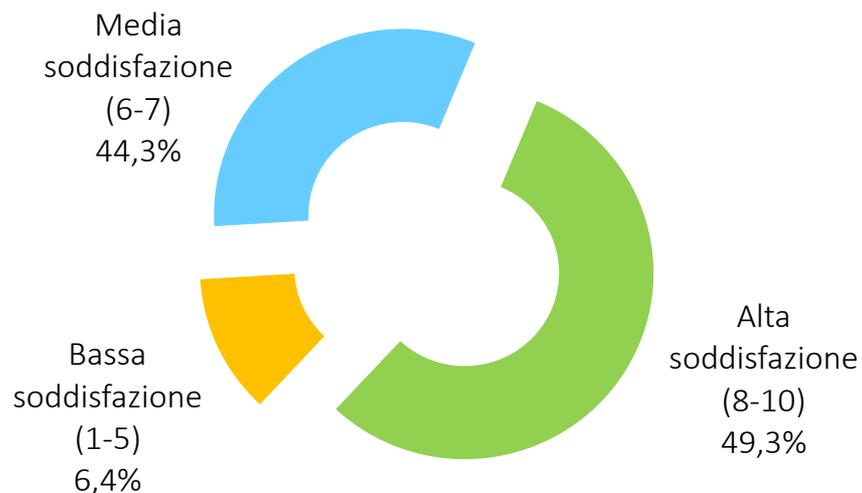


Differenza tra giudizi molto positivi e negativi



Rapporto qualità - prezzo

Come giudica il rapporto qualità - prezzo per quanto riguarda il servizio di fornitura dell'acqua?
Si esprime secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto).

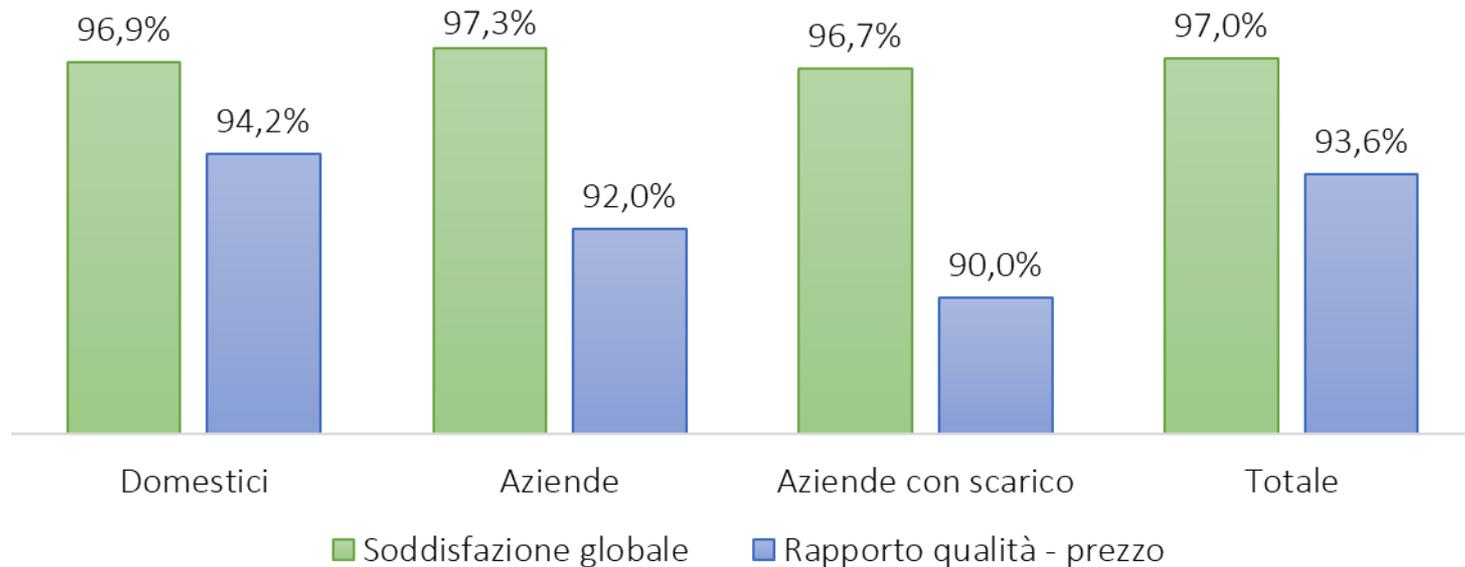


Voto	2021	2020
Voto 1	0,7	6,4
Voto 2	0,4	
Voto 3	0,7	
Voto 4	1,2	
Voto 5	3,4	
Voto 6	16,7	44,3
Voto 7	27,6	
Voto 8	31,9	49,3
Voto 9	9,7	
Voto 10	7,8	



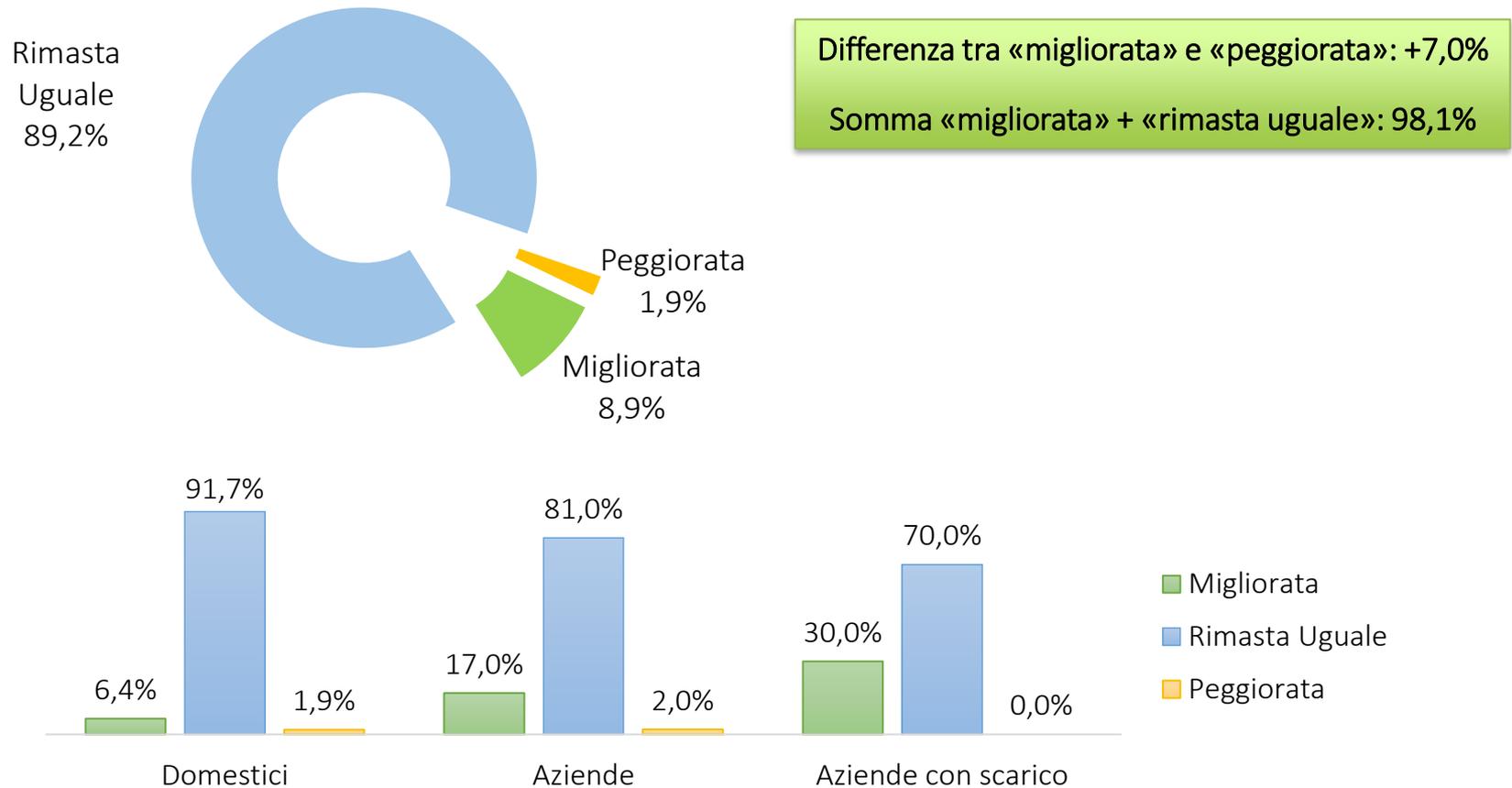
Soddisfazione per il servizio globale e per il rapporto qualità – prezzo

% dei soddisfatti (voto maggiore di 6)
Confronto per tipologia di utenza



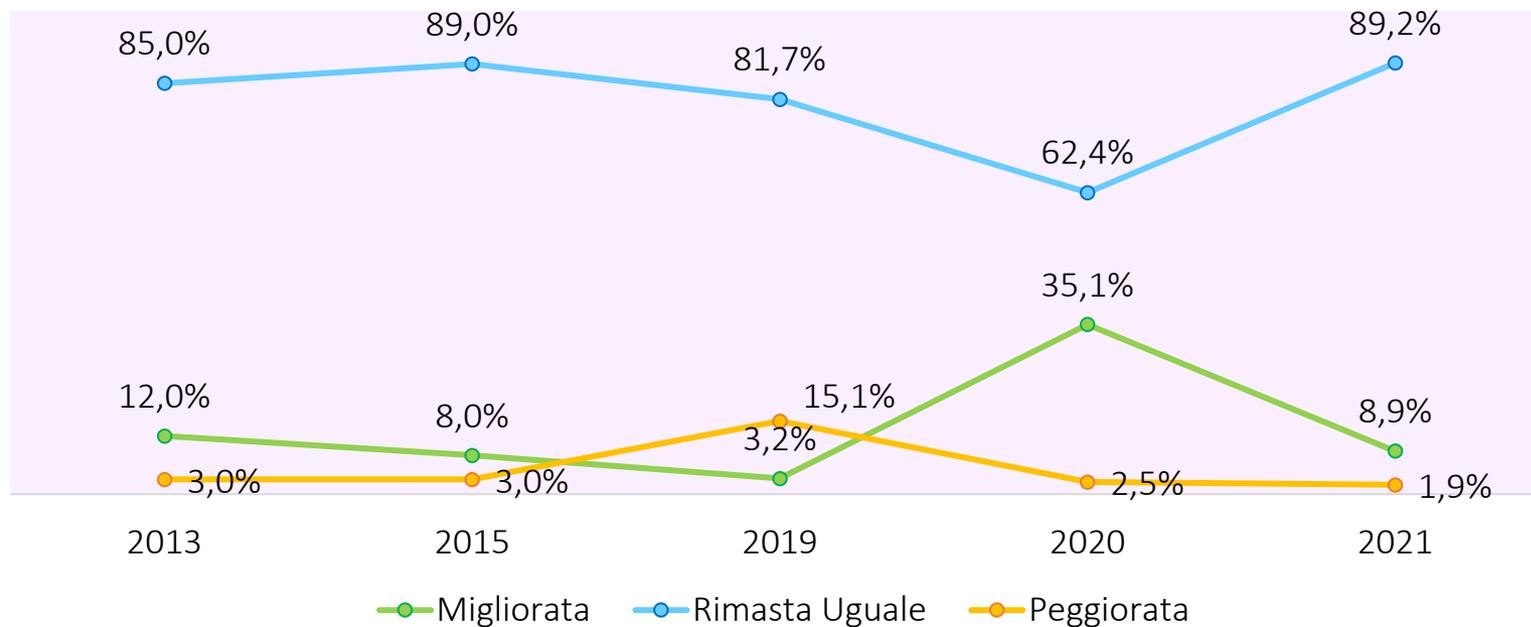
Andamento della qualità del servizio

In generale ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?



Andamento della qualità del servizio

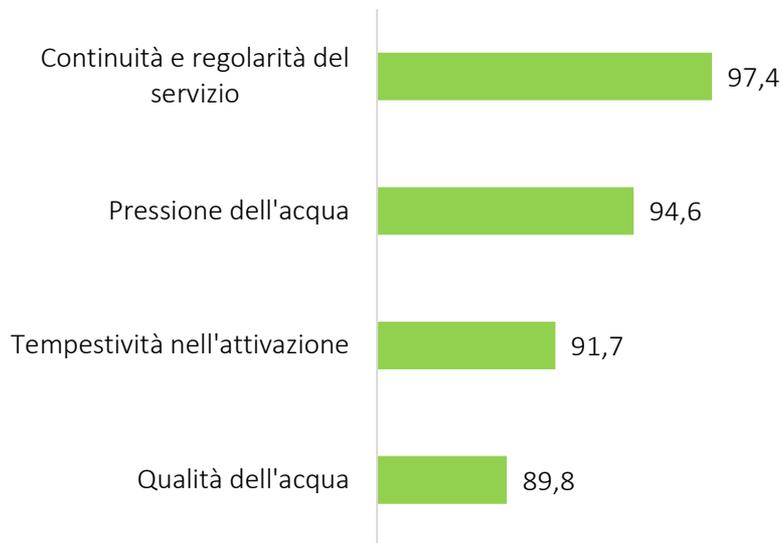
In generale ritiene che la qualità complessiva del servizio fornito dall'Azienda, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?



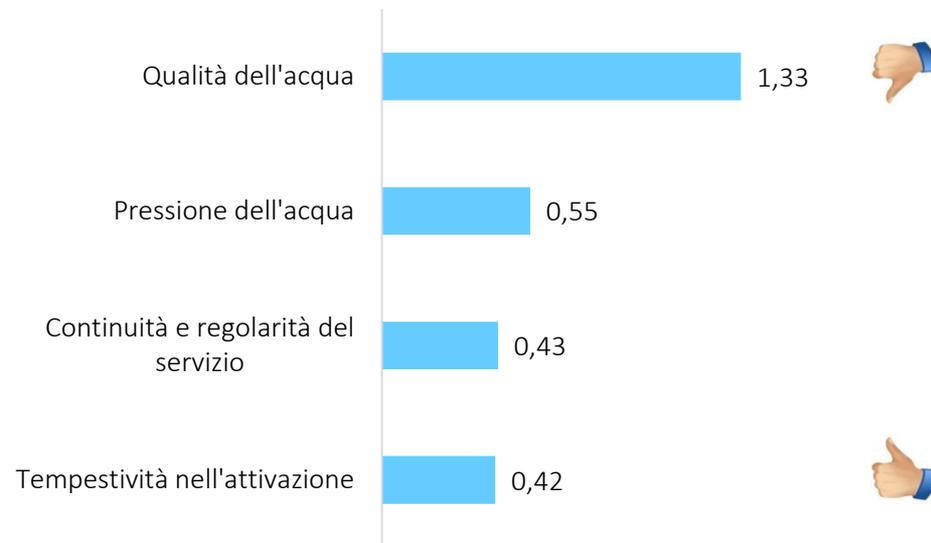
ASPETTI TECNICI

Aspetti tecnici: dati generali

Indice di soddisfazione



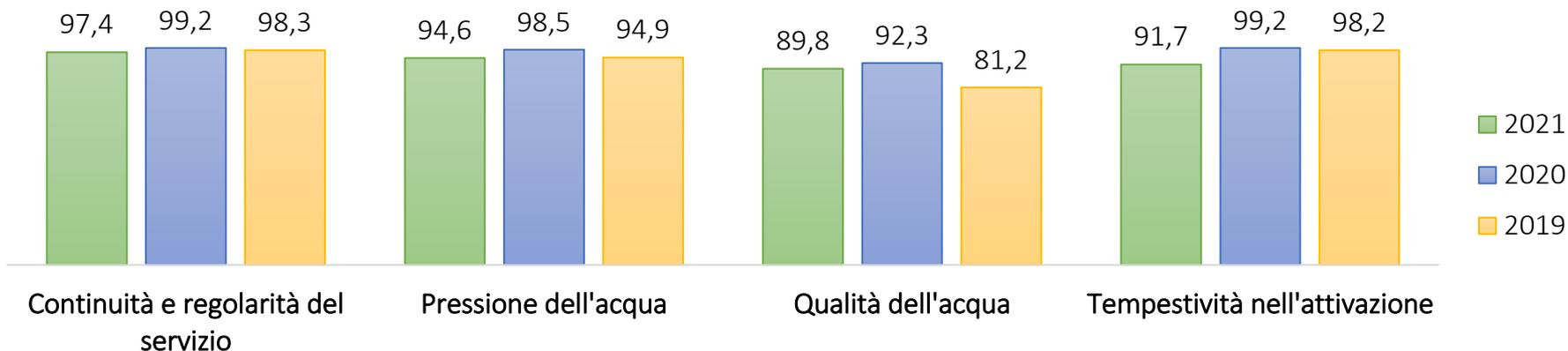
Gap tra qualità attesa e percepita



	Indice di soddisfazione	Media di soddisfazione	Media di importanza	Gap
Continuità e regolarità del servizio	97,4	8,87	9,30	0,43
Pressione dell'acqua	94,6	8,46	9,01	0,55
Qualità dell'acqua	89,8	7,95	9,28	1,33
Tempestività nell'attivazione	91,7	8,00	8,42	0,42
MEDIA TOTALE	93,4	8,32	9,00	-

Aspetti tecnici: indici di soddisfazione

Andamento dell'indice di soddisfazione per singolo aspetto



Indice di soddisfazione degli aspetti tecnici

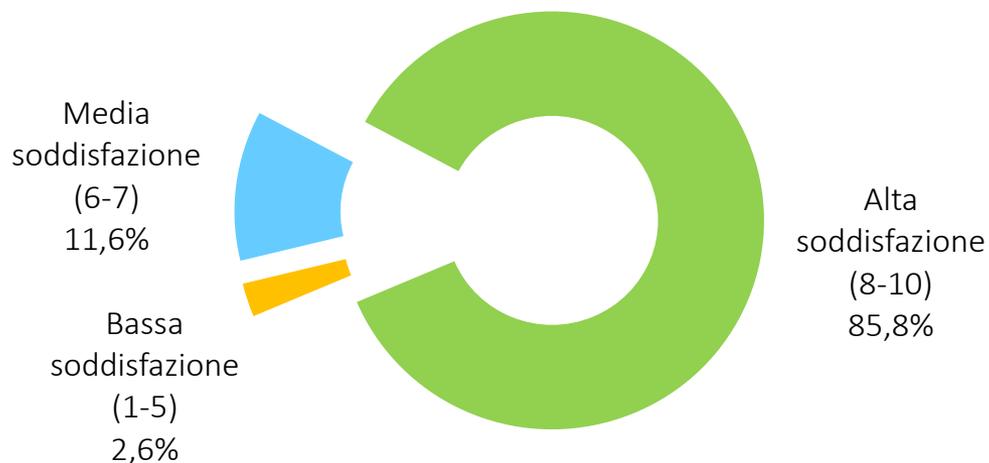


L'indice di soddisfazione è calcolato come media degli indici di soddisfazione per singolo aspetto.

Continuità e regolarità del servizio

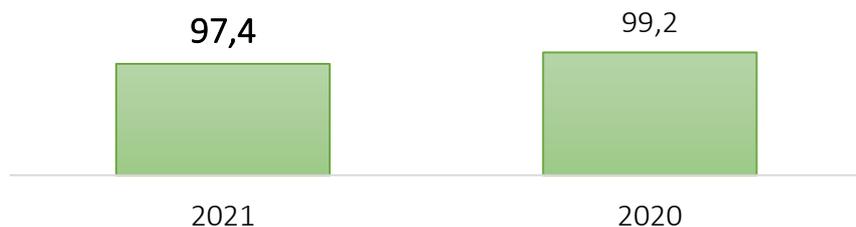
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,87

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 9,30



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,3	2,6	0,0	0,8
Voto 2	0,1		0,2	
Voto 3	0,1		0,2	
Voto 4	0,6		0,1	
Voto 5	1,5		0,3	
Voto 6	3,6	11,6	5,0	35,7
Voto 7	8,0		30,7	
Voto 8	19,7	85,8	19,0	63,5
Voto 9	20,0		14,9	
Voto 10	46,1		29,6	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Pressione dell'acqua

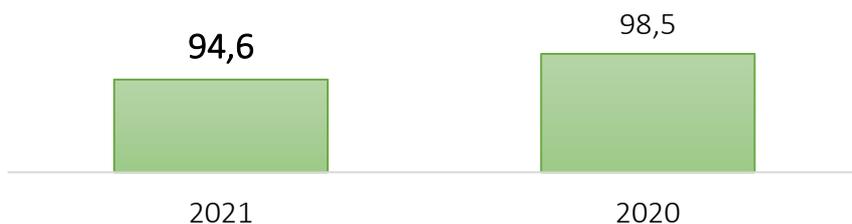
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,46

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 9,01

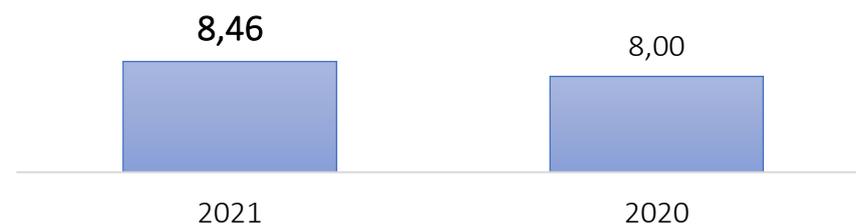


Voto	2021		2020	
Voto 1	0,2	5,4	0,0	1,5
Voto 2	0,2		0,1	
Voto 3	0,7		0,1	
Voto 4	1,0		0,3	
Voto 5	3,3		1,0	
Voto 6	5,7	16,1	6,1	39,0
Voto 7	10,4	32,9		
Voto 8	24,9	78,5	21,3	59,5
Voto 9	19,2		21,5	
Voto 10	34,4		16,7	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Qualità dell'acqua

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,95

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 9,28



Voto	2021		2020	
Voto 1	1,1	10,2	0,1	7,8
Voto 2	1		0,1	
Voto 3	1,2		0,9	
Voto 4	1,4		1,6	
Voto 5	5,5		5,1	
Voto 6	8,2	23,4	15,0	51,8
Voto 7	15,2		36,8	
Voto 8	25,1	66,4	24,9	40,4
Voto 9	14,8		11,0	
Voto 10	26,5		4,5	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Tempestività nell'attivazione

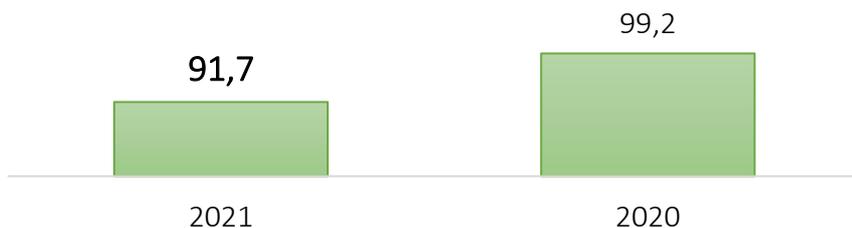
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,00

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,42



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	8,3	0,0	0,8
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,2	
Voto 4	4,1		0,0	
Voto 5	4,2		0,6	
Voto 6	6,4	27,2	6,0	44,5
Voto 7	20,8		38,5	
Voto 8	22,9	64,5	21,9	54,7
Voto 9	20,8		15,4	
Voto 10	20,8		17,4	

Indice di soddisfazione

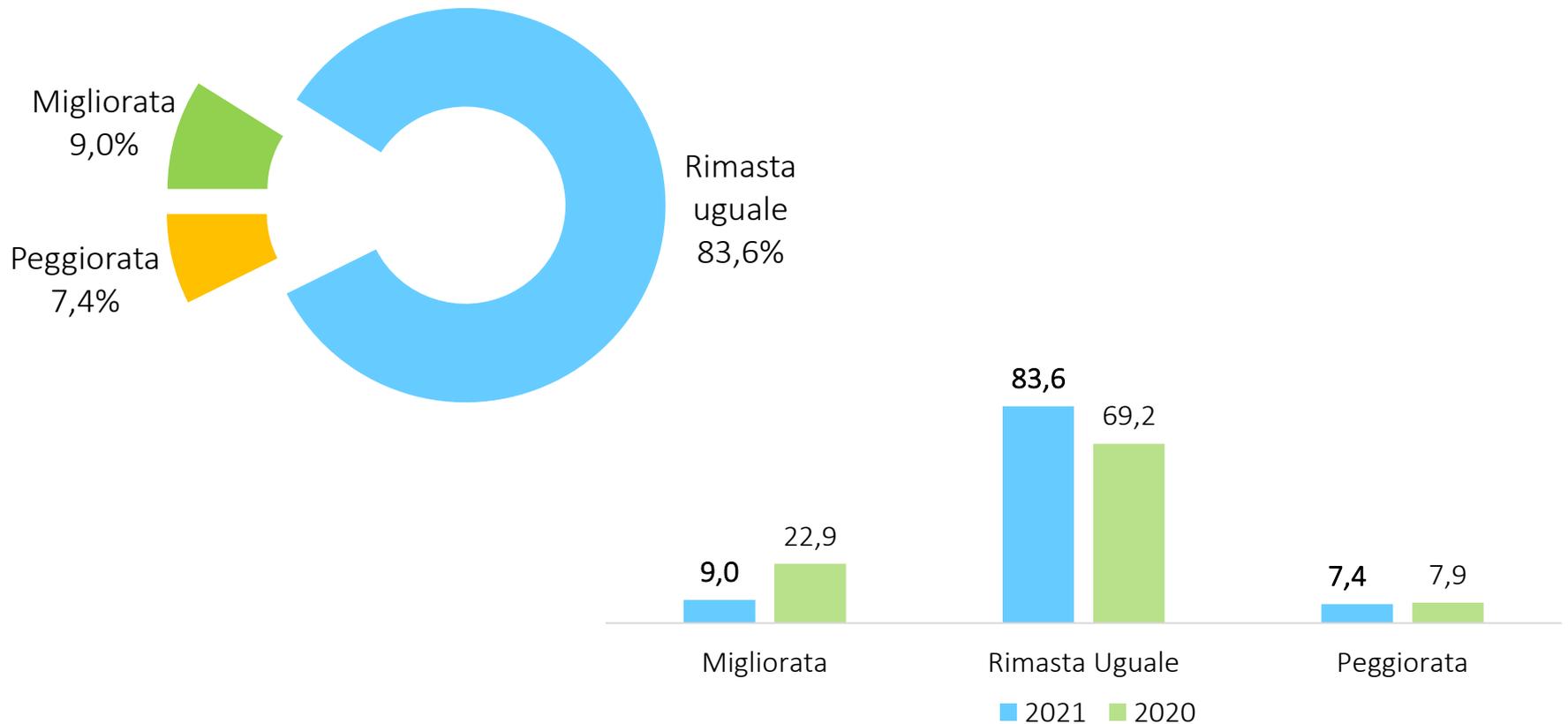


Media di soddisfazione



La qualità dell'acqua

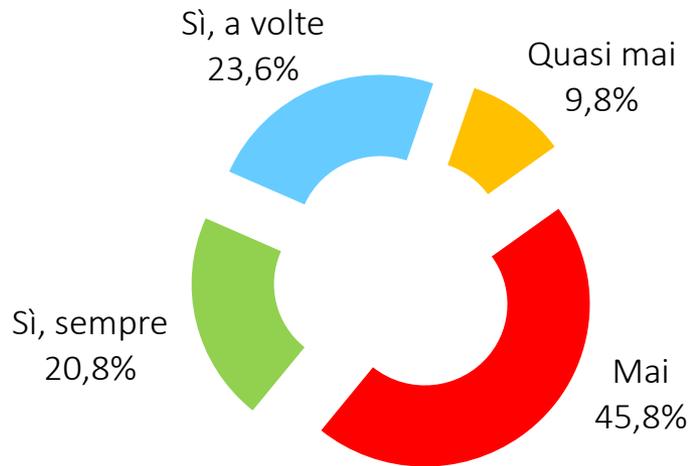
In generale ritiene che la qualità dell'acqua, negli ultimi due anni, sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata?



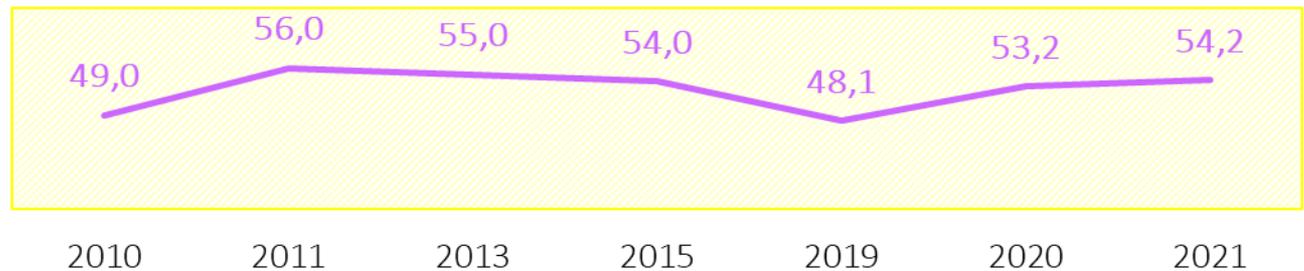
UTILIZZO DELL'ACQUA
CASE DELL'ACQUA ED
EMERGENZA COVID

Utilizzo dell'acqua

Utilizza l'acqua del rubinetto per bere..

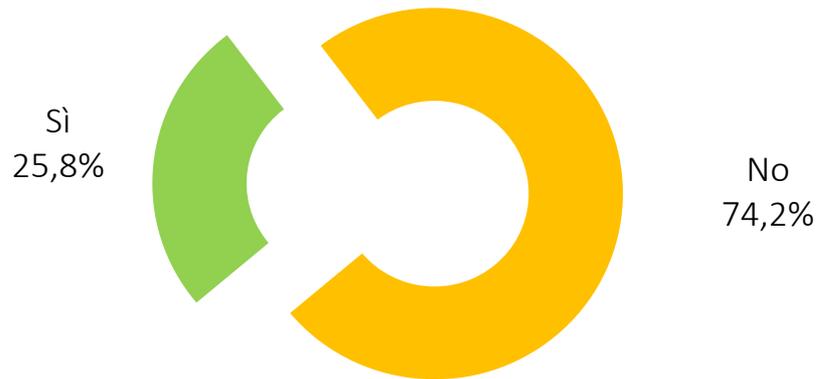


% dei bevitori dell'acqua del rubinetto: andamento nel corso del tempo

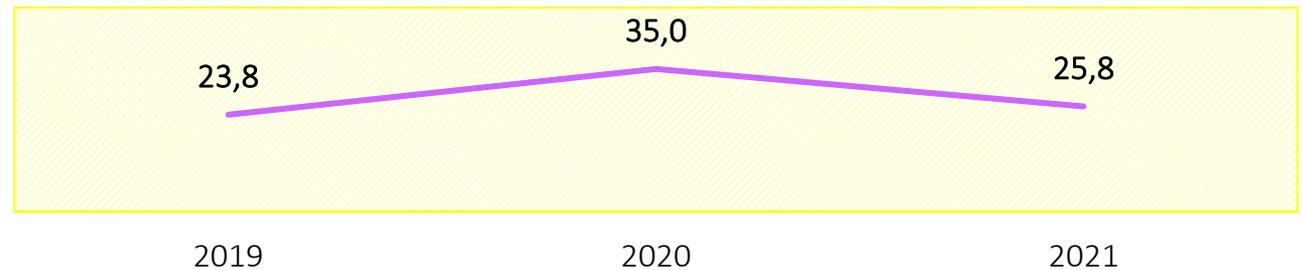


Utilizzo delle case dell'acqua

Utilizza le "Case dell'acqua" (distributori self-service di acqua alla spina) installate dall'Azienda insieme ai Comuni?

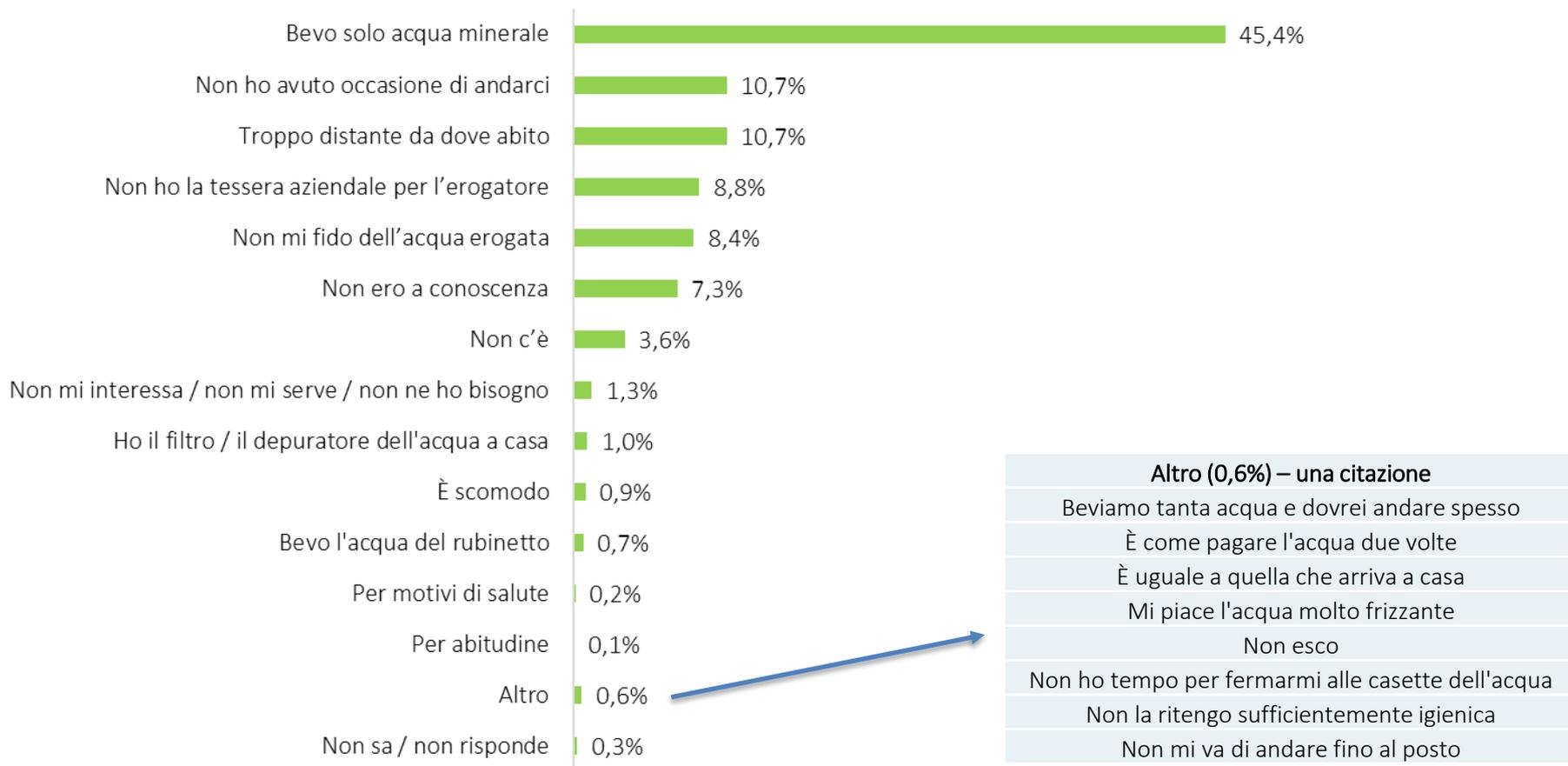


% degli utilizzatori delle "Case dell'acqua": andamento nel corso del tempo



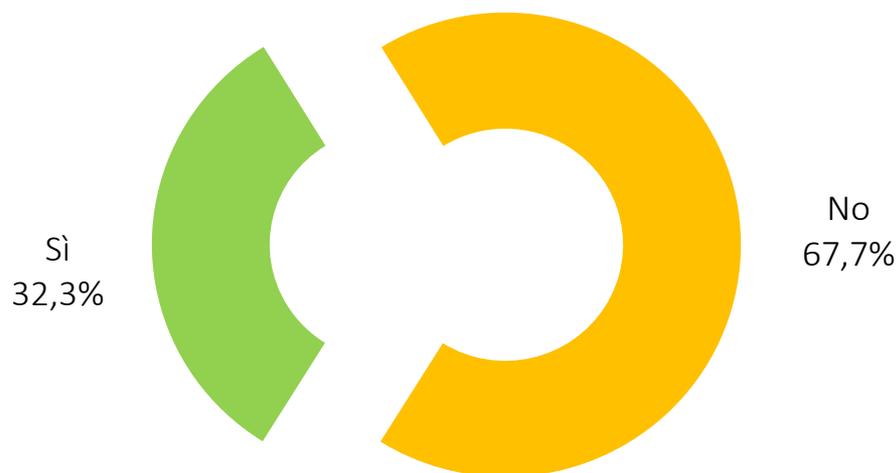
Motivo di non utilizzo delle case dell'acqua (74,2%)

Per quale motivo non utilizza le casette dell'acqua?



Servizio delle case dell'acqua gratuito durante l'emergenza Covid

Lei è a conoscenza del fatto che, per tutto il periodo dell'emergenza Covid, il servizio delle Case dell'Acqua è gratuito?



Installazione di erogatori d'acqua gratuiti per i primi due anni nei condomini

Come valuta la scelta di BrianzAcque insieme ai Comuni di installare erogatori d'acqua gratuiti per i primi due anni nei condomini? Si esprime secondo una scala che va da 1 (per nulla utile) a 10 (molto utile).



Voto	2021	
Voto 1	1,3	6,1
Voto 2	0,3	
Voto 3	0,3	
Voto 4	0,4	
Voto 5	3,8	
Voto 6	5,9	17,2
Voto 7	11,3	
Voto 8	26,3	76,7
Voto 9	13,1	
Voto 10	37,3	

Indice di soddisfazione

93,9



2021

Media di soddisfazione

8,39

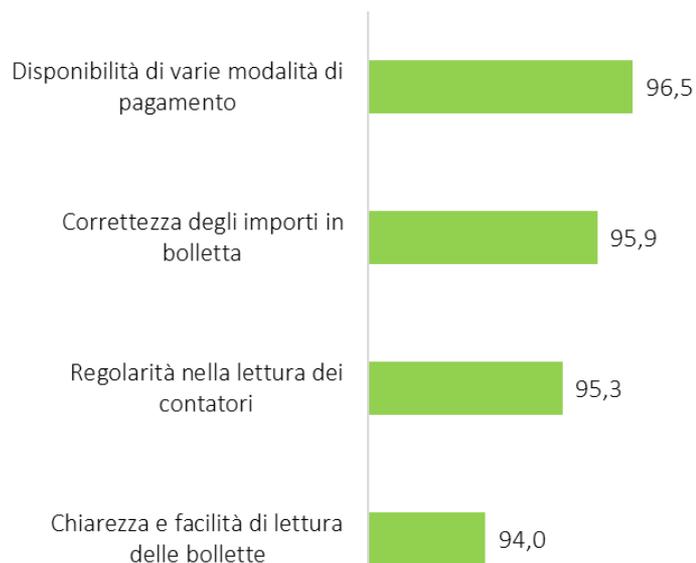


2021

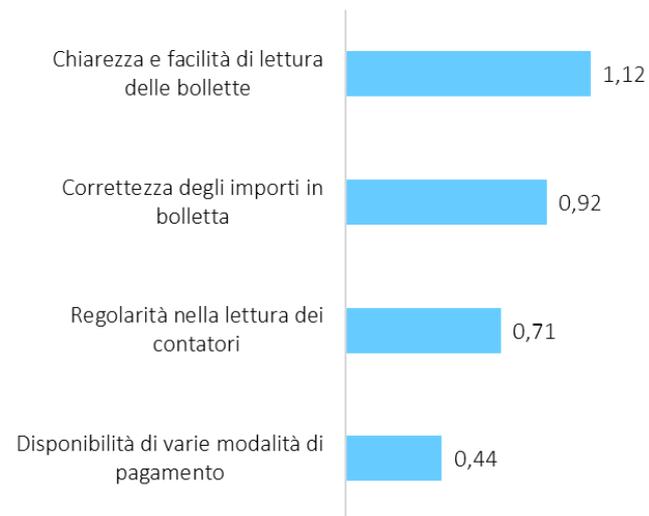
FATTURAZIONE

Fatturazione: dati generali

Indice di soddisfazione



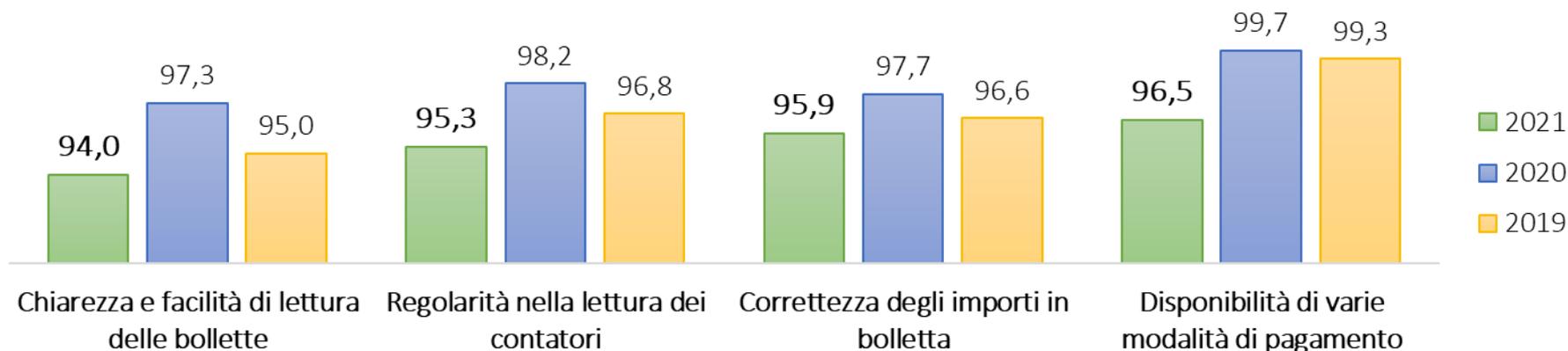
Gap tra qualità attesa e percepita



	Indice di soddisfazione	Media di soddisfazione	Media di importanza	Gap
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	94,0	7,95	9,07	1,12
Regolarità nella lettura dei contatori	95,3	8,27	8,98	0,71
Correttezza degli importi in bolletta	95,9	8,25	9,17	0,92
Disponibilità di varie modalità di pagamento	96,5	8,48	8,92	0,44
MEDIA TOTALE	95,4	8,23	9,04	-

Fatturazione: indici di soddisfazione

Andamento dell'indice di soddisfazione per singolo aspetto



Indice di soddisfazione degli aspetti relativi alla fatturazione



L'indice di soddisfazione è calcolato come media degli indici di soddisfazione per singolo aspetto.

Chiarezza e facilità di lettura delle bollette

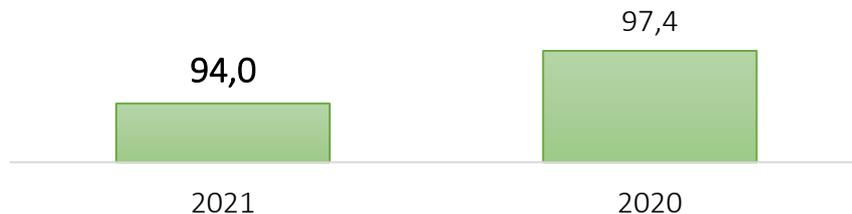
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,95

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 9,07



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,7	6,1	0,0	2,6
Voto 2	0,9		0,1	
Voto 3	0,5		0,3	
Voto 4	0,7		0,5	
Voto 5	3,7		1,7	
Voto 6	7,2	32,3	8,2	40,5
Voto 7	25,1		32,3	
Voto 8	26,6	61,7	26,2	56,9
Voto 9	12,0		21,3	
Voto 10	23,1		9,4	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Regolarità nella lettura dei contatori

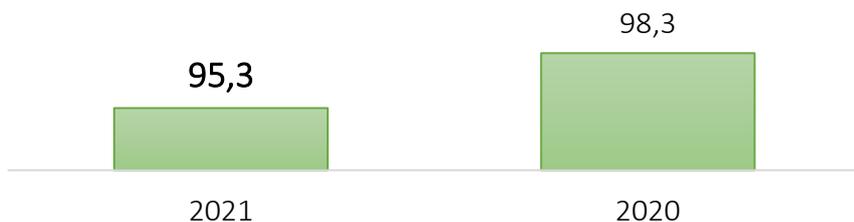
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,27

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,98



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,1	4,7	0,0	1,7
Voto 2	0,3		0,1	
Voto 3	0,6		0,1	
Voto 4	0,9		0,8	
Voto 5	2,8		0,7	
Voto 6	6,7	20,9	4,6	34,9
Voto 7	14,2		30,3	
Voto 8	30,3	74,4	27,6	63,4
Voto 9	15,9		23,6	
Voto 10	28,2		12,2	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Correttezza degli importi in bolletta

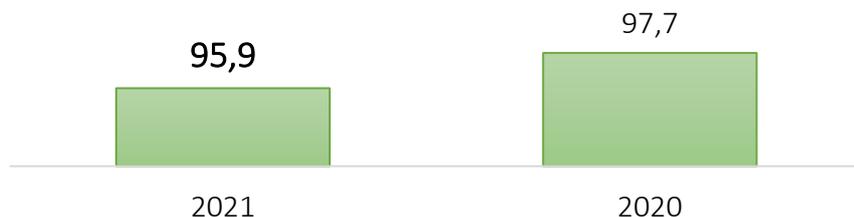
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,25

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 9,17



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	4,1	0,0	2,3
Voto 2	0,5		0,1	
Voto 3	0,4		0,3	
Voto 4	1,1		0,4	
Voto 5	2,1		1,5	
Voto 6	4,8	24,9	6,0	37,8
Voto 7	20,1		31,8	
Voto 8	28,7	71,0	26,3	59,9
Voto 9	14,5		23,1	
Voto 10	27,8		10,5	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Disponibilità di varie modalità di pagamento

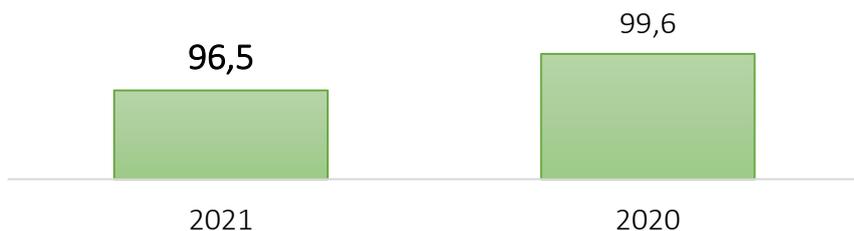
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,48

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,92



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,3	3,5	0,0	0,4
Voto 2	0,4		0,0	
Voto 3	0,4		0,0	
Voto 4	0,4		0,2	
Voto 5	2,0		0,2	
Voto 6	5,2	18,8	5,3	32,9
Voto 7	13,6		27,6	
Voto 8	26,8	77,7	21,1	66,7
Voto 9	16,1		25,3	
Voto 10	34,8		20,3	

Indice di soddisfazione

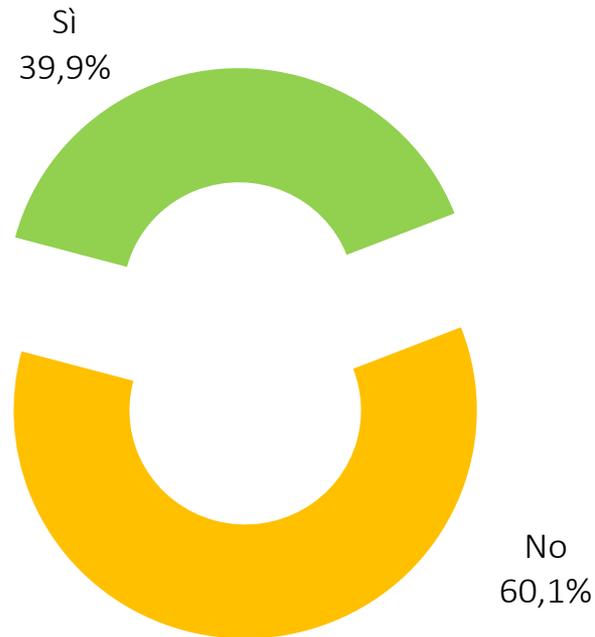


Media di soddisfazione



Posticipo delle scadenze del pagamento delle bollette

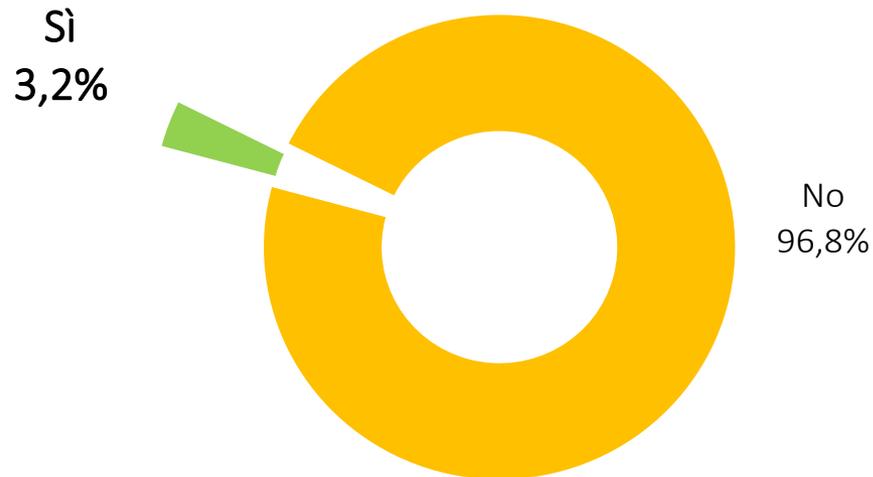
Lei è a conoscenza del fatto che l'Azienda ha posticipato le scadenze del pagamento delle bollette?



NUMERO VERDE DI
PRONTO INTERVENTO

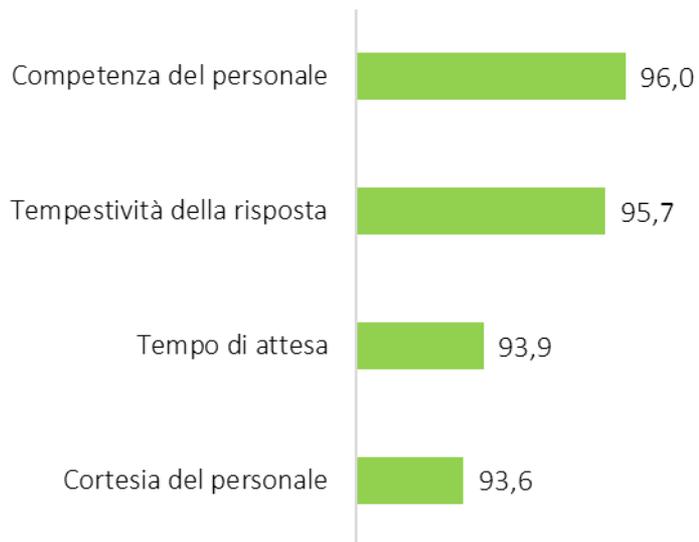
Contatto con il Numero Verde di Pronto Intervento

Negli ultimi due anni ha contattato il Numero Verde di Pronto Intervento?

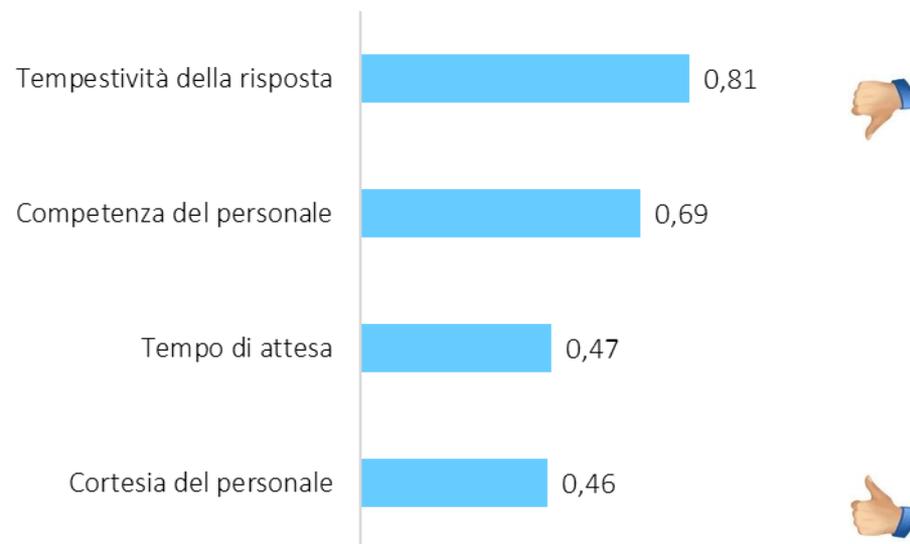


Numero Pronto Intervento: dati generali

Indice di soddisfazione



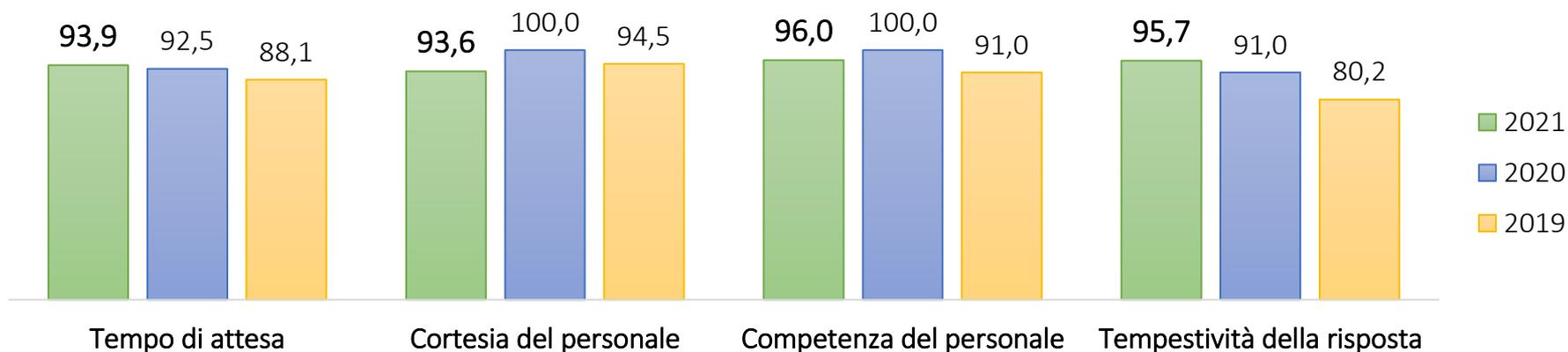
Gap tra qualità attesa e percepita



	Indice di soddisfazione	Media di soddisfazione	Media di importanza	Gap
Tempo di attesa	93,9	7,84	8,31	0,47
Cortesia del personale	93,6	8,32	8,78	0,46
Competenza del personale	96,0	8,06	8,75	0,69
Tempestività della risposta	95,7	8,02	8,83	0,81
MEDIA TOTALE	94,8	8,06	8,67	-

Numero Pronto Intervento: indici di soddisfazione

Andamento dell'indice di soddisfazione per singolo aspetto



Indice di soddisfazione del numero verde di pronto intervento



L'indice di soddisfazione è calcolato come media degli indici di soddisfazione per singolo aspetto.

Tempo di attesa (Pronto Intervento)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,84

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,31



Voto	2021		2020	
Voto 1	2,0	6,1	0,0	7,8
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	4,1		7,8	
Voto 6	10,2	28,6	15,6	45,3
Voto 7	18,4		29,7	
Voto 8	28,6	65,3	29,7	46,9
Voto 9	24,5		14,1	
Voto 10	12,2		3,1	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Cortesía del personale (Pronto Intervento)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,32

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,78



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	6,4	0,0	0,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	6,4		0,0	
Voto 6	8,5	21,3	1,5	13,4
Voto 7	12,8		11,9	
Voto 8	25,5	72,3	28,4	86,6
Voto 9	12,8		46,3	
Voto 10	34,0		11,9	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Competenza del personale (Pronto Intervento)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,06

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,75



Voto	2021		2020	
Voto 1	2,0	4,0	0,0	0,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	2,0		0,0	
Voto 6	20,4	26,5	3,0	19,4
Voto 7	6,1		16,4	
Voto 8	22,5	69,5	31,3	80,6
Voto 9	20,4		38,9	
Voto 10	26,6		10,4	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Tempestività della risposta (Pronto Intervento)

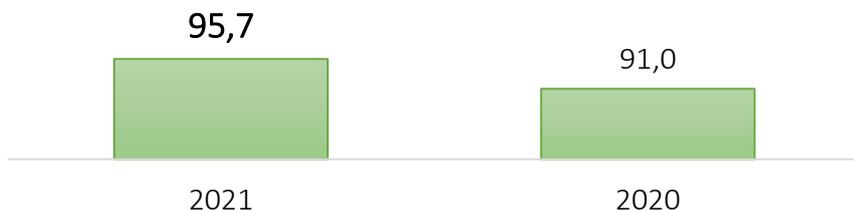
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,02

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,33



Voto	2021		2020	
Voto 1	4,3	4,3	0,0	9,0
Voto 2	0,0		3,0	
Voto 3	0,0		3,0	
Voto 4	0,0		1,5	
Voto 5	0,0		1,5	
Voto 6	14,9	27,7	4,5	25,4
Voto 7	12,8		20,9	
Voto 8	21,3	68,0	28,4	65,6
Voto 9	19,1		23,8	
Voto 10	27,6		13,4	

Indice di soddisfazione



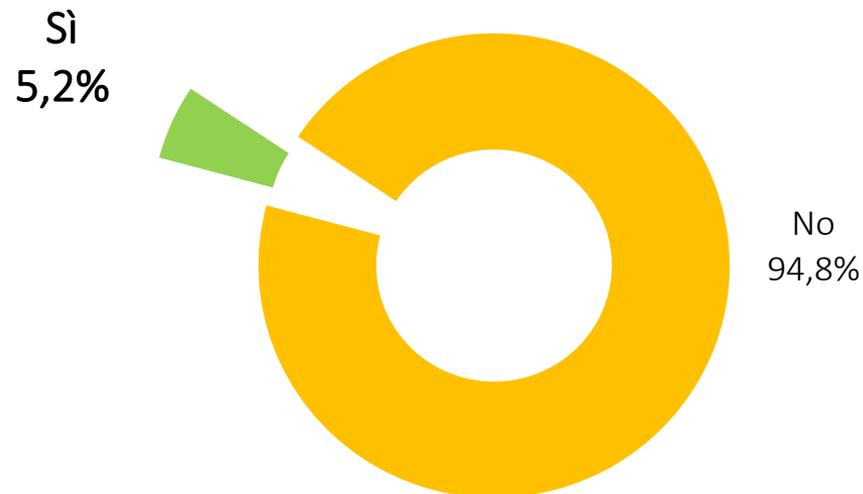
Media di soddisfazione



NUMERO VERDE
SERVIZIO CLIENTI

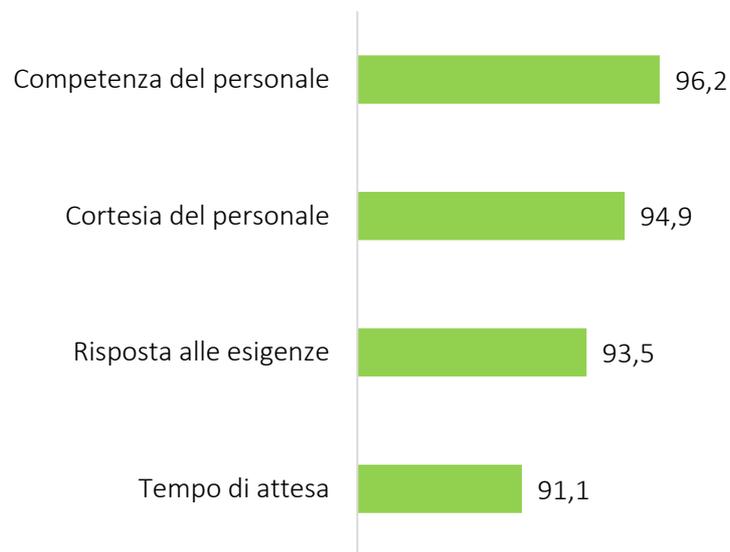
Contatto con il Numero Verde del Servizio Clienti

Negli ultimi due anni ha contattato il Numero Verde del servizio clienti?

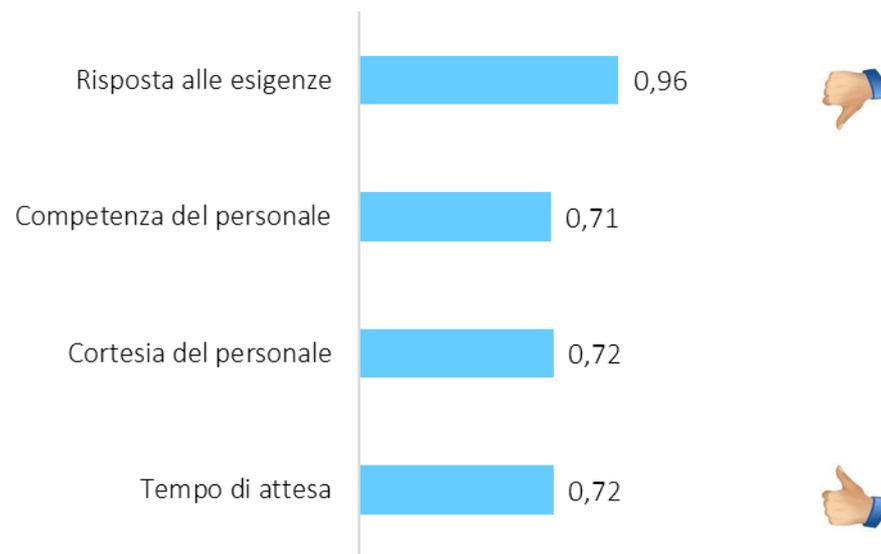


Numero Servizio Clienti: dati generali

Indice di soddisfazione



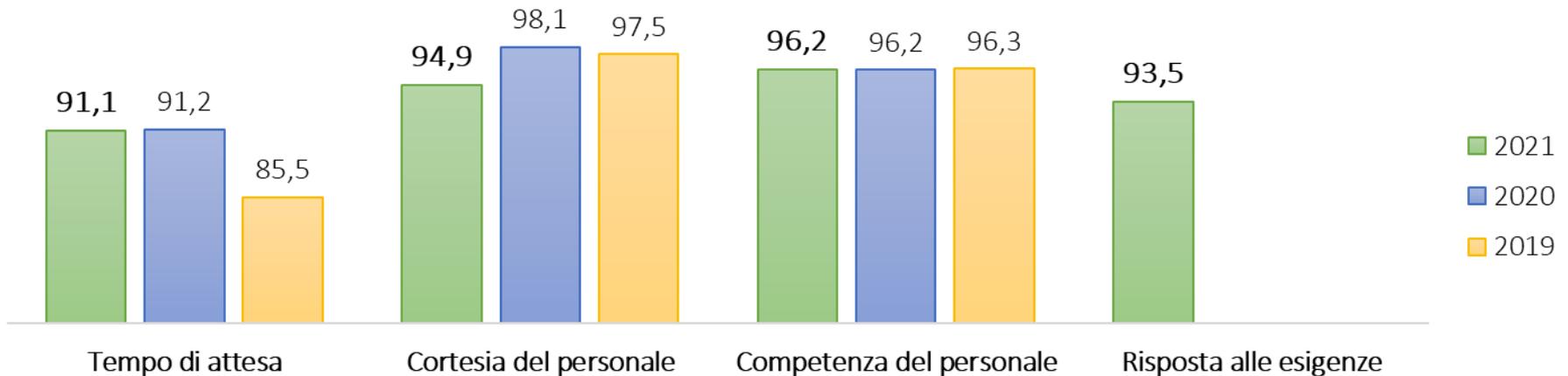
Gap tra qualità attesa e percepita



	Indice di soddisfazione	Media di soddisfazione	Media di importanza	Gap
Tempo di attesa	91,1	7,87	8,59	0,72
Cortesia del personale	94,9	8,27	8,99	0,72
Competenza del personale	96,2	8,24	8,95	0,71
Risposta alle esigenze	93,5	8,05	9,01	0,96
MEDIA TOTALE	93,9	8,11	8,89	-

Numero Servizio Clienti: indici di soddisfazione

Andamento dell'indice di soddisfazione per singolo aspetto



Indice di soddisfazione del numero verde servizio clienti



L'indice di soddisfazione è calcolato come media degli indici di soddisfazione per singolo aspetto.

Tempo di attesa (Servizio Clienti)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,87

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,59



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	8,9	2,0	8,9
Voto 2	0,0		1,0	
Voto 3	1,3		1,0	
Voto 4	1,3		2,0	
Voto 5	6,3		2,9	
Voto 6	11,4	27,9	16,7	50,0
Voto 7	16,5		33,3	
Voto 8	26,5	63,5	19,6	41,1
Voto 9	16,5		17,6	
Voto 10	20,3		3,9	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Cortesia del personale (Servizio Clienti)

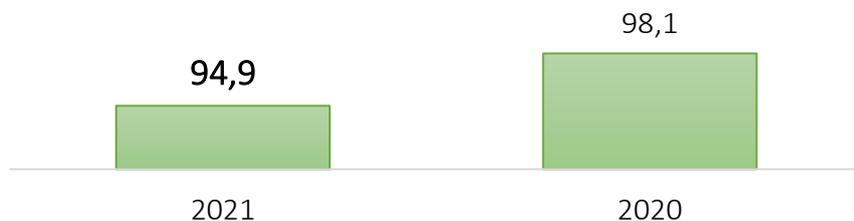
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,27

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,99



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	5,1	1,9	1,9
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	1,3		0,0	
Voto 4	1,3		0,0	
Voto 5	2,5		0,0	
Voto 6	7,6	21,5	1,0	18,3
Voto 7	13,9		17,3	
Voto 8	27,8	73,4	39,4	79,8
Voto 9	16,5		29,8	
Voto 10	29,1		10,6	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Competenza del personale (Servizio Clienti)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,24

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,95



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	3,8	1,9	3,8
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	1,3		0,0	
Voto 5	2,5		1,9	
Voto 6	10,2	24,1	2,9	20,2
Voto 7	13,9		17,3	
Voto 8	27,8	72,1	36,6	76,0
Voto 9	17,7		29,8	
Voto 10	26,6		9,6	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Risposta alle esigenze (Servizio Clienti)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,05

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 9,01



Voto	2021	
Voto 1	0,0	6,5
Voto 2	0,0	
Voto 3	1,3	
Voto 4	1,3	
Voto 5	3,9	28,6
Voto 6	11,7	
Voto 7	16,9	64,9
Voto 8	20,8	
Voto 9	19,4	
Voto 10	24,7	

Indice di soddisfazione



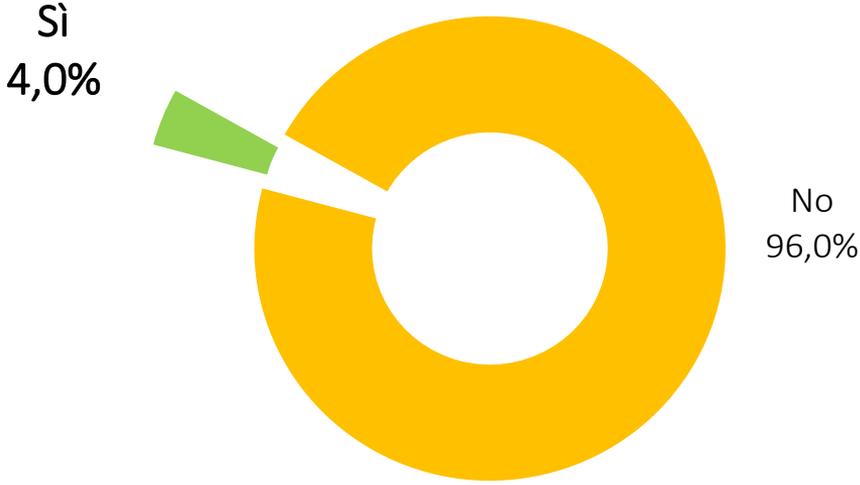
Media di soddisfazione



SPORTELLI / UFFICI

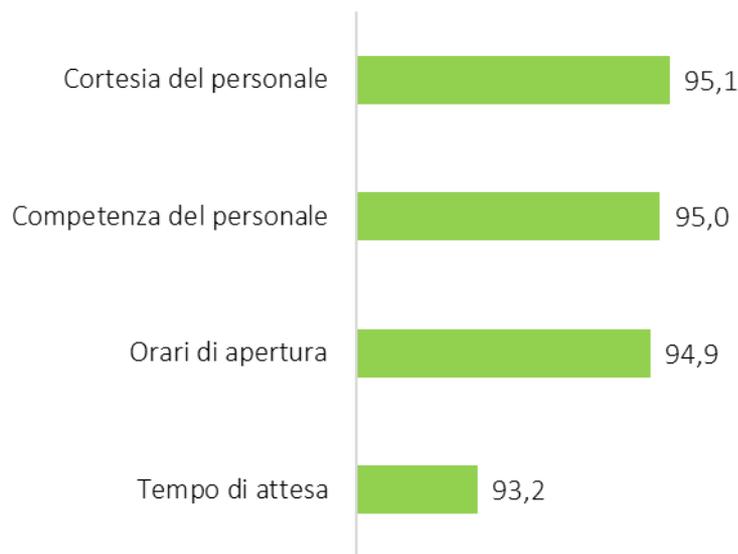
Contatto presso gli uffici

Negli ultimi due anni ha contattato BrianzAcque presso gli uffici?

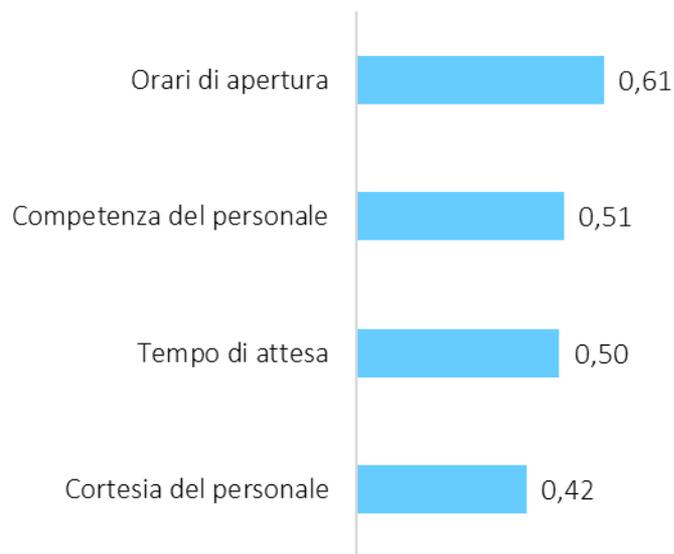


Sportelli / uffici: dati generali

Indice di soddisfazione



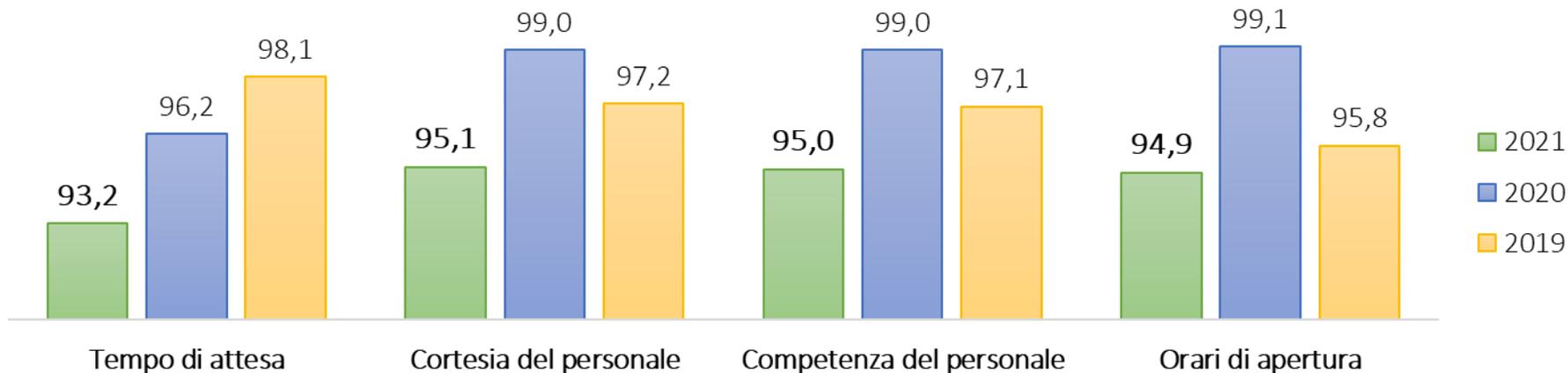
Gap tra qualità attesa e percepita



	Indice di soddisfazione	Media di soddisfazione	Media di importanza	Gap
Tempo di attesa	93,2	7,76	8,26	0,50
Cortesia del personale	95,1	8,30	8,72	0,42
Competenza del personale	95,0	8,15	8,66	0,51
Orari di apertura	94,9	7,85	8,46	0,61
MEDIA TOTALE	94,6	8,02	8,53	-

Sportelli / uffici: indici di soddisfazione

Andamento dell'indice di soddisfazione per singolo aspetto



Indice di soddisfazione degli sportelli / uffici

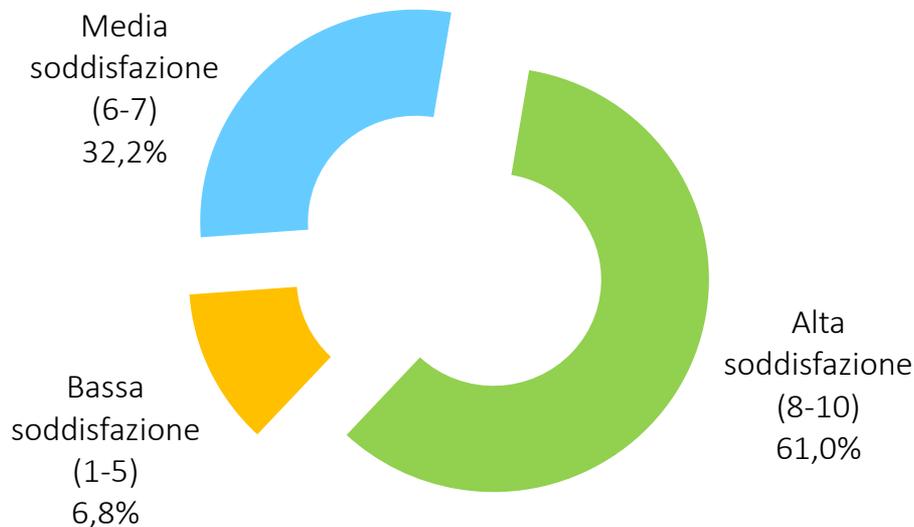


L'indice di soddisfazione è calcolato come media degli indici di soddisfazione per singolo aspetto.

Tempo di attesa (sportelli/uffici)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,76

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,26



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	6,8	0,0	3,8
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	1,7		1,9	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	5,1		1,9	
Voto 6	15,3	32,2	28,3	70,7
Voto 7	16,9		42,4	
Voto 8	30,5	61,0	17,0	25,5
Voto 9	13,6		6,6	
Voto 10	16,9		1,9	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Cortesía del personale (sportelli/uffici)

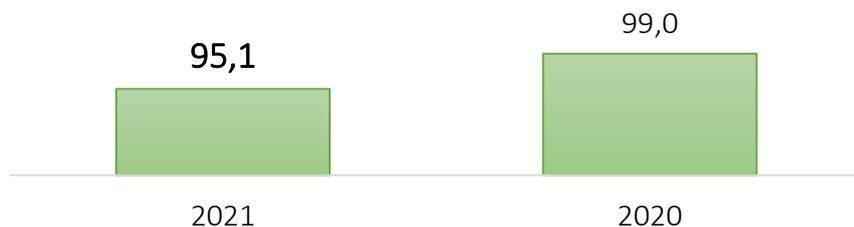
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,30

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,72



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	4,9	0,0	1,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	1,6		0,0	
Voto 5	3,3		1,0	
Voto 6	8,2	24,6	0,0	25,7
Voto 7	16,4		25,7	
Voto 8	23,0	70,5	33,3	73,3
Voto 9	16,4		29,5	
Voto 10	31,1		10,5	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



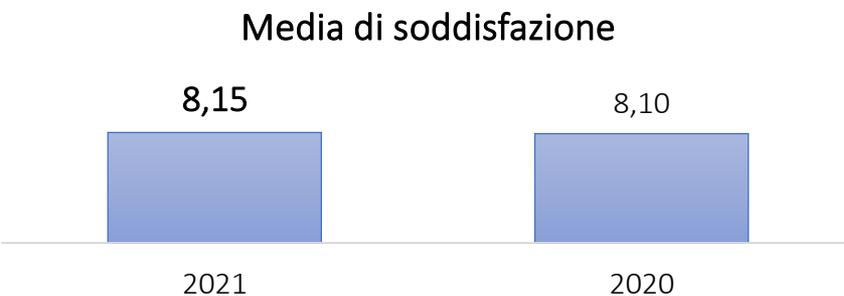
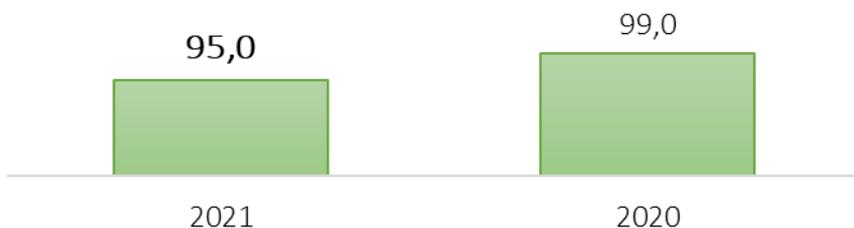
Competenza del personale (sportelli/uffici)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,15

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,66



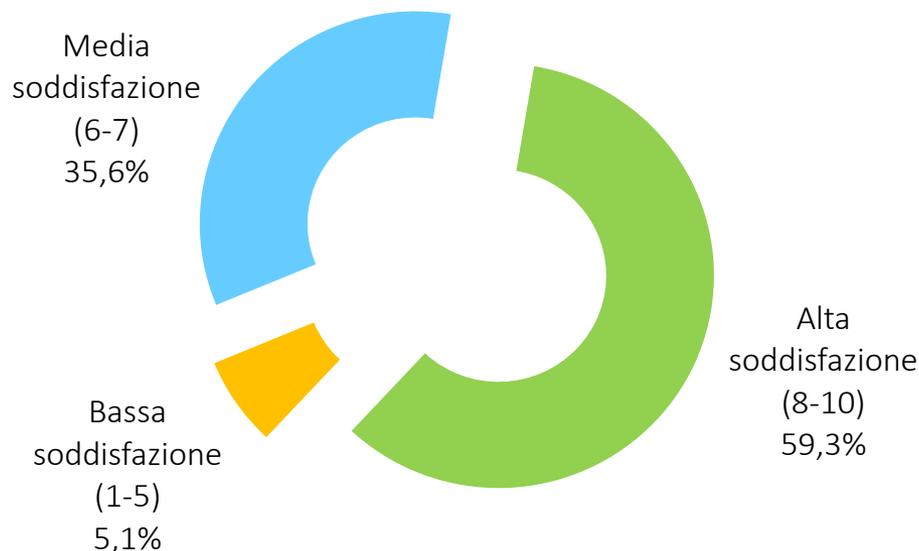
Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	5,0	0,0	1,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	1,7		1,0	
Voto 5	3,3		0,0	
Voto 6	6,7	25,0	1,9	24,8
Voto 7	15,0		22,9	
Voto 8	28,4	70,0	40,9	74,2
Voto 9	18,3		23,8	
Voto 10	23,3		9,5	



Orari di apertura (sportelli/uffici)

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,85

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,46



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	5,1	0,0	0,9
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	1,7		0,0	
Voto 5	3,4		0,9	
Voto 6	20,3	35,6	26,4	64,1
Voto 7	15,3		37,7	
Voto 8	20,3	59,3	20,8	35,0
Voto 9	20,3		10,4	
Voto 10	18,7		3,8	

Indice di soddisfazione



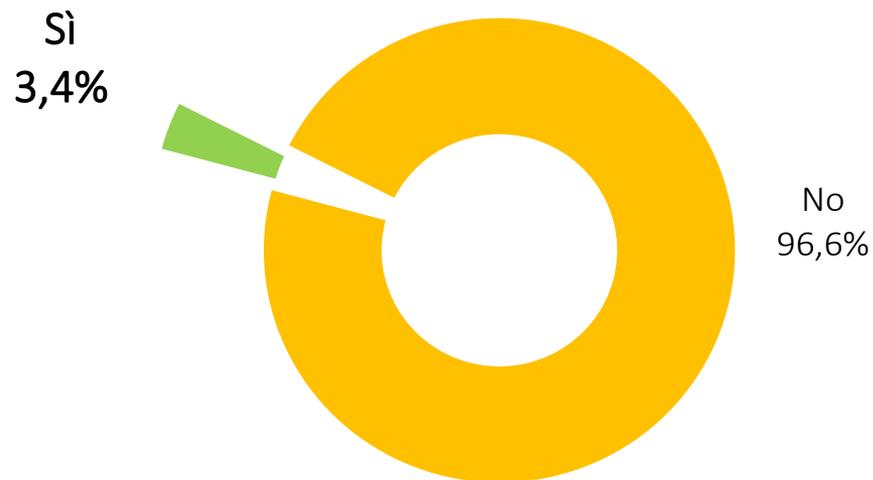
Media di soddisfazione



SERVIZI ONLINE

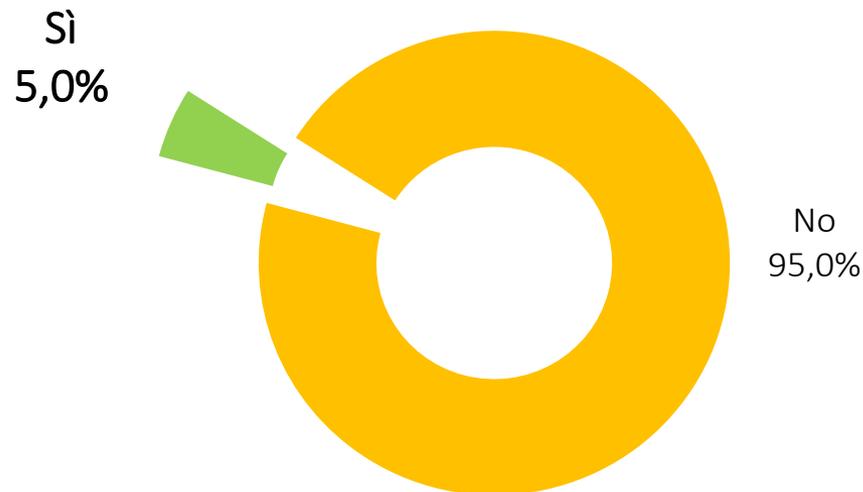
Contatto con lo Sportello Online

Negli ultimi due anni ha utilizzato il servizio di Sportello Online presente nel sito aziendale?



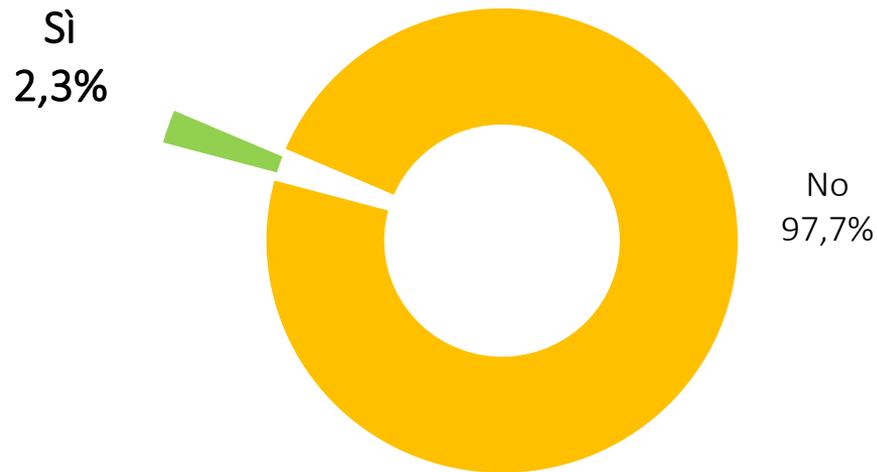
Consultazione del sito internet di BrianzAcque

Negli ultimi mesi ha avuto modo di consultare il nuovo sito internet di BrianzAcque?



Consultazione dei social networks di BrianzAcque

Negli ultimi mesi ha consultato i nuovi social networks di BrianzAcque (Facebook, Instagram e LinkedIn)?



Servizi Online: dati generali

Indice di soddisfazione



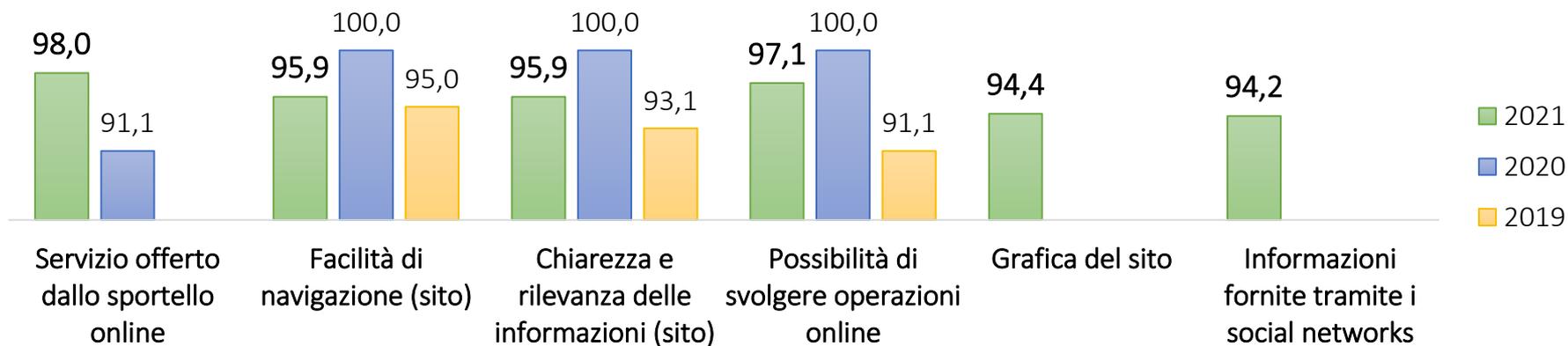
Gap tra qualità attesa e percepita



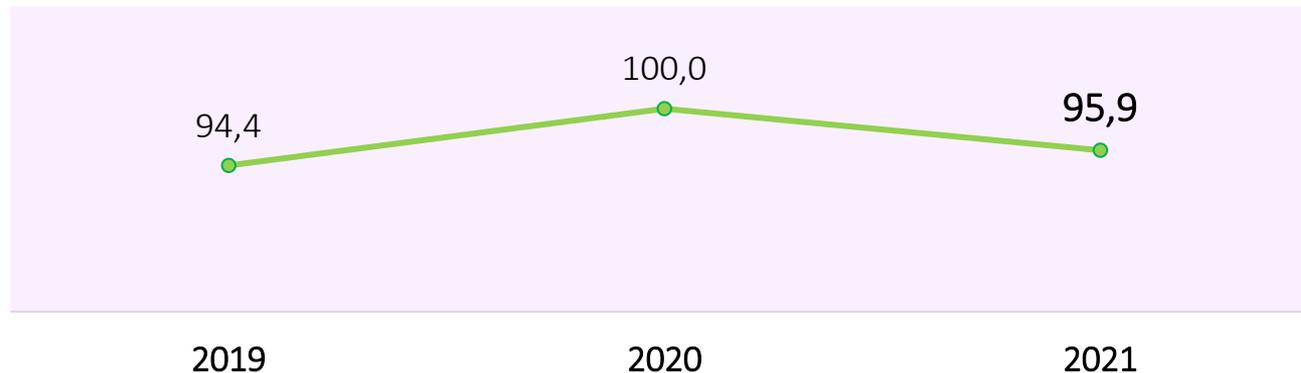
	Indice di soddisfazione	Media di soddisfazione	Media di importanza	Gap
Servizio offerto dallo sportello online	98,0	8,47	8,66	0,19
Facilità di navigazione (sito)	95,9	8,05	8,74	0,69
Chiarezza e rilevanza delle informazioni (sito)	95,9	7,89	8,61	0,72
Possibilità di svolgere operazioni online	97,1	8,15	8,63	0,48
Grafica del sito	94,4	7,87	8,24	0,37
Informazioni fornite tramite i social networks	94,2	8,03	8,68	0,65
MEDIA TOTALE	95,9	8,08	8,59	-

Servizi Online: indici di soddisfazione

Andamento dell'indice di soddisfazione per singolo aspetto



Indice di soddisfazione dei servizi online

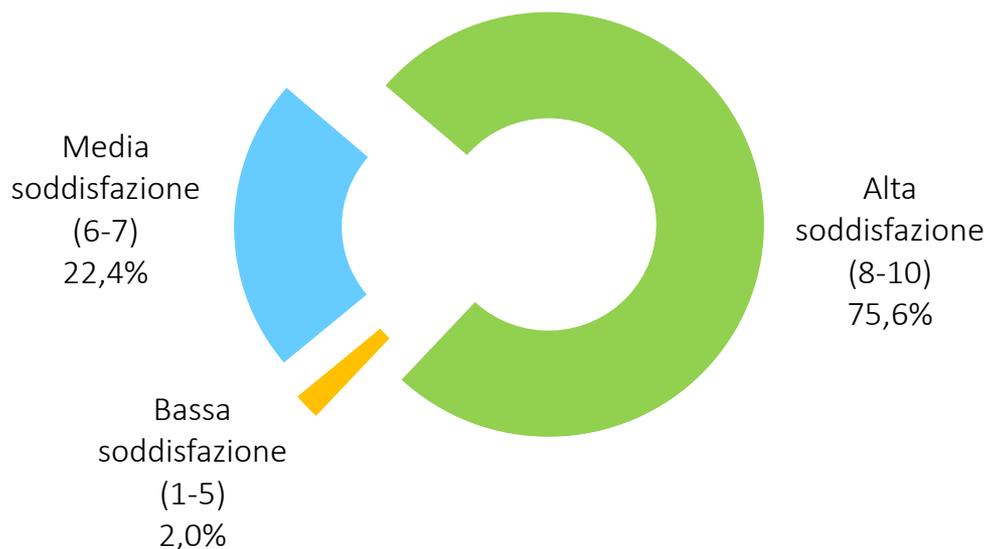


L'indice di soddisfazione è calcolato come media degli indici di soddisfazione per singolo aspetto. Nella rilevazione 2021 sono stati considerati tutti i servizi online, non solo il sito internet.

Servizio offerto dallo sportello online

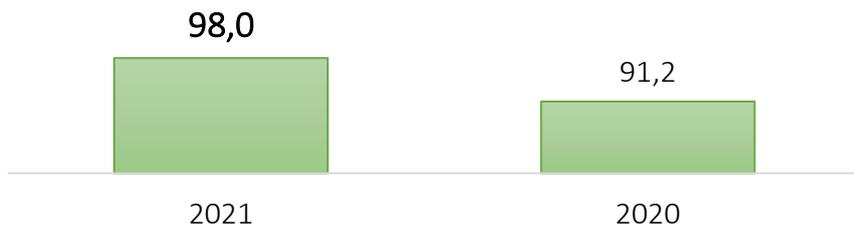
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,47

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,66



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	2,0	0,0	8,8
Voto 2	0,0		5,9	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	2,0		2,9	
Voto 6	10,2	22,4	3,0	17,7
Voto 7	12,2		14,7	
Voto 8	22,4	75,6	41,2	73,5
Voto 9	20,4		17,6	
Voto 10	32,8		14,7	

Indice di soddisfazione



Media di soddisfazione



Facilità di navigazione (sito)

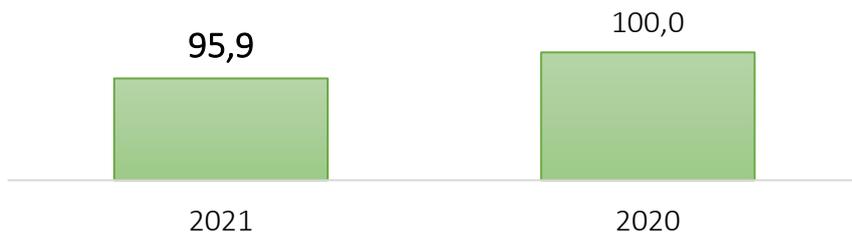
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,05

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,74



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	4,1	0,0	0,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	4,1		0,0	
Voto 6	8,1	25,7	0,0	50,0
Voto 7	17,6		50,0	
Voto 8	29,7	70,2	17,4	50,0
Voto 9	29,7		12,8	
Voto 10	10,8		19,8	

Indice di soddisfazione



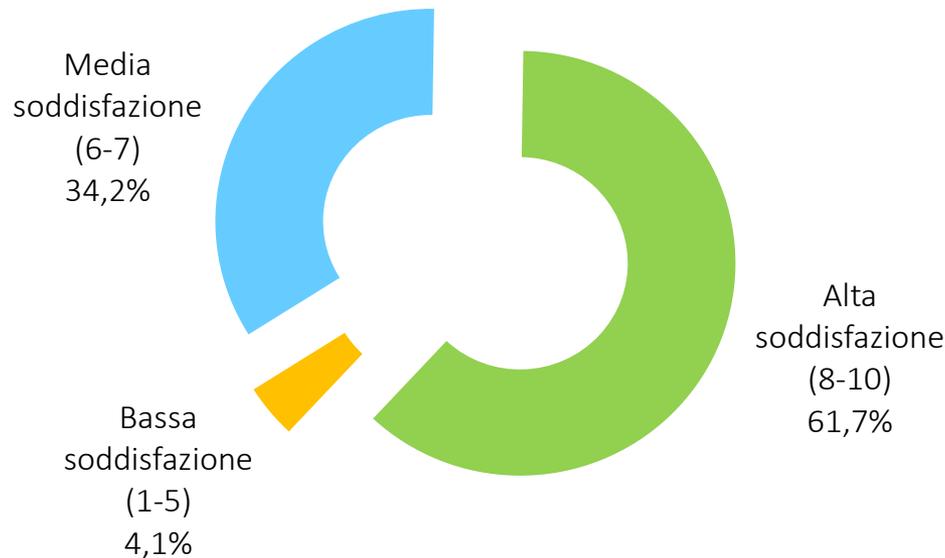
Media di soddisfazione



Chiarezza e rilevanza delle informazioni (sito)

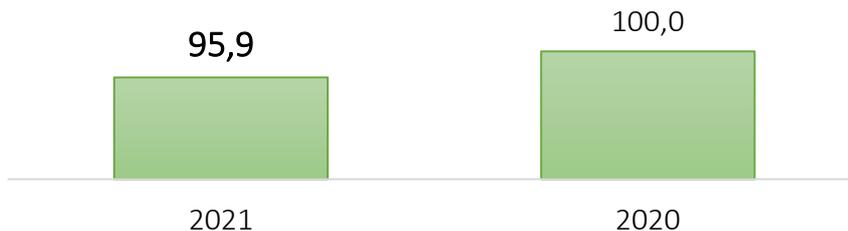
MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,89

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,61



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	4,1	0,0	0,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	1,4		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	2,7		0,0	
Voto 6	8,2	34,2	0,0	52,3
Voto 7	26,0		52,3	
Voto 8	28,8	61,7	19,8	47,7
Voto 9	19,2		15,1	
Voto 10	13,7		12,8	

Indice di soddisfazione



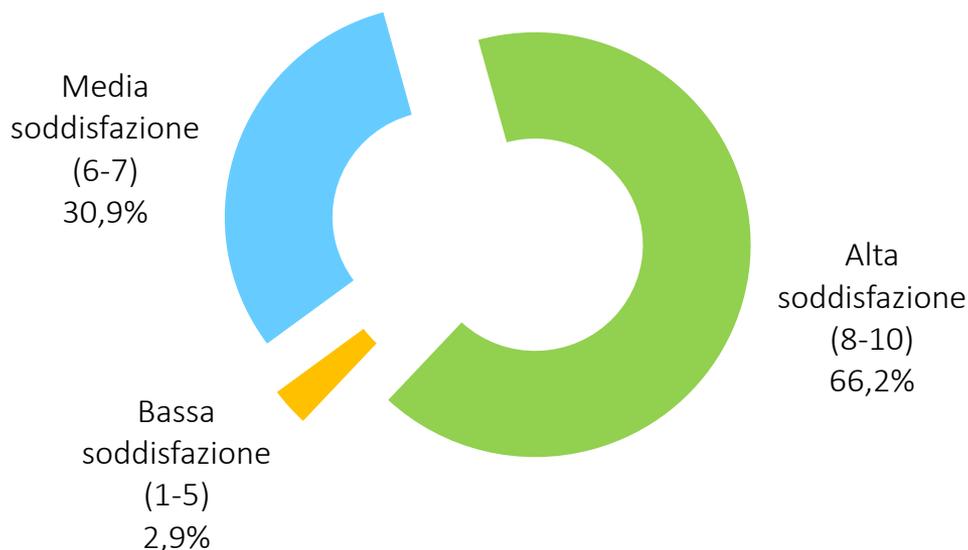
Media di soddisfazione



Possibilità di svolgere operazioni online

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,15

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,63



Voto	2021		2020	
Voto 1	0,0	2,9	0,0	0,0
Voto 2	0,0		0,0	
Voto 3	0,0		0,0	
Voto 4	0,0		0,0	
Voto 5	2,9		0,0	
Voto 6	7,4	30,9	0,0	50,6
Voto 7	23,5		50,6	
Voto 8	20,6	66,2	21,7	49,4
Voto 9	29,4		15,7	
Voto 10	16,2		12,0	

Indice di soddisfazione



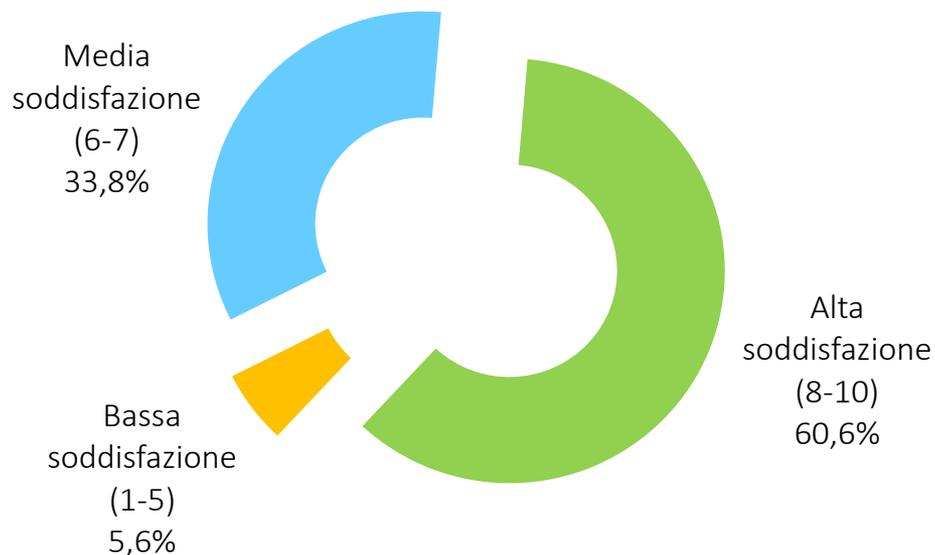
Media di soddisfazione



Grafica del sito

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 7,87

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,24



Indice di soddisfazione

94,4

2021

Voto	2021	
Voto 1	0,0	5,6
Voto 2	1,4	
Voto 3	1,4	
Voto 4	0,0	
Voto 5	2,8	
Voto 6	9,9	33,8
Voto 7	23,9	
Voto 8	21,1	60,6
Voto 9	24	
Voto 10	15,5	

Media di soddisfazione

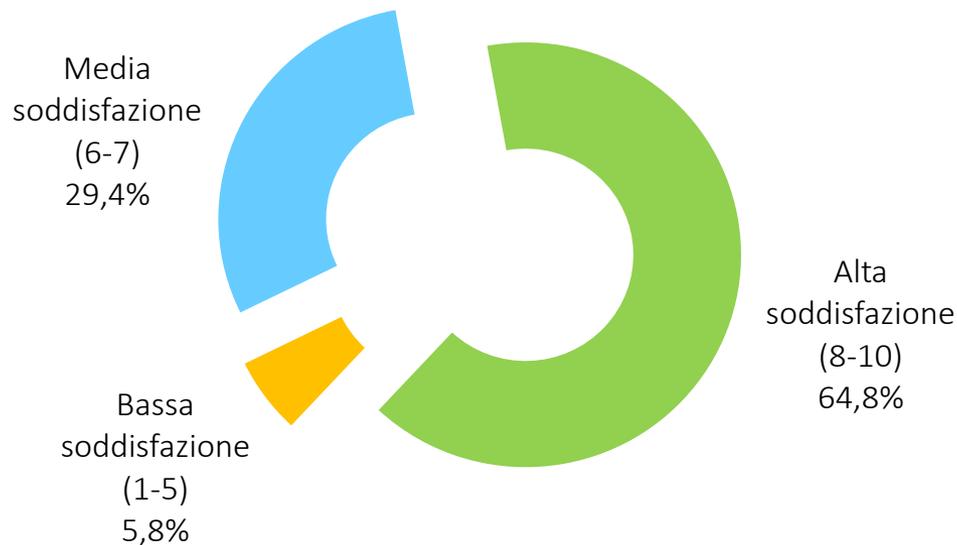
7,87

2021

Informazioni fornite tramite i social networks

MEDIA DI SODDISFAZIONE (SCALA DA 1 A 10) = 8,03

MEDIA DI IMPORTANZA (SCALA DA 1 A 10) = 8,68



Voto	2021	
Voto 1	0,0	5,8
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	2,9	
Voto 5	2,9	
Voto 6	11,8	29,4
Voto 7	17,6	
Voto 8	20,6	64,8
Voto 9	23,6	
Voto 10	20,6	

Indice di soddisfazione

94,2

2021

Media di soddisfazione

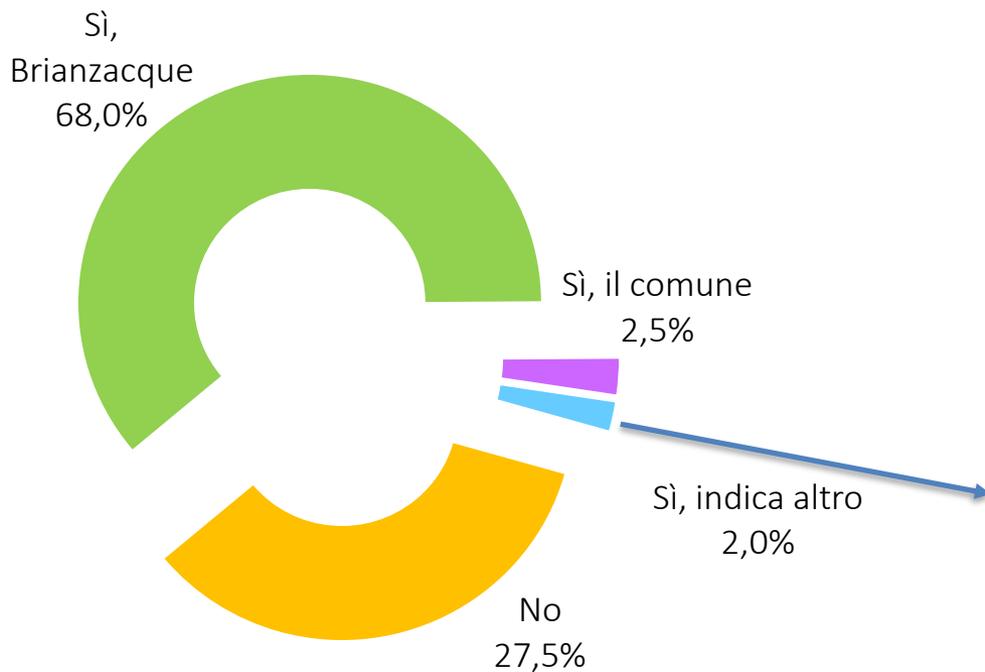
8,03

2021

CONOSCENZA DEL GESTORE

Conoscenza del gestore

Lei conosce il nome della Società che le eroga il Servizio Idrico Integrato?



Altro nome indicato	N
GELSIA	10
AGAM	7
AMIA ACQUE	4
CAP	4
ADESA	2
IDRA	2
ENI	1

INIZIATIVE E
PROSPETTIVE FUTURE

Progetti BrianzAcque: Parchi dell'acqua

I parchi dell'acqua oltre a risolvere criticità di allagamenti ed esondazioni quando piove, offrono spazi verdi per la comunità: come valuta questo progetto attivato da BrianzAcque sul territorio?



Voto	2021	
Voto 1	0,5	11,8
Voto 2	0,1	
Voto 3	0,2	
Voto 4	0,9	
Voto 5	10,1	
Voto 6	6,3	20,8
Voto 7	14,5	
Voto 8	24	67,4
Voto 9	14,8	
Voto 10	28,6	

% Giudizi positivi (6-10)

88,2



Media su scala da 1 a 10

8,06



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 55,6



Progetti BrianzAcque: BrianzaStream e Sevesostream

I Progetti BrianzaStream e Sevesostream usano nuove tecnologie (droni) per individuare fonti di inquinamento nei corsi d'acqua: come valuta questo progetto attivato da BrianzAcque sul territorio?



Voto	2021	
Voto 1	0,1	11,4
Voto 2	0,2	
Voto 3	0,2	
Voto 4	0,6	
Voto 5	10,3	16,7
Voto 6	6,0	
Voto 7	10,7	71,9
Voto 8	21,4	
Voto 9	14,9	
Voto 10	35,6	

% Giudizi positivi (6-10)

88,6



Media su scala da 1 a 10

8,28



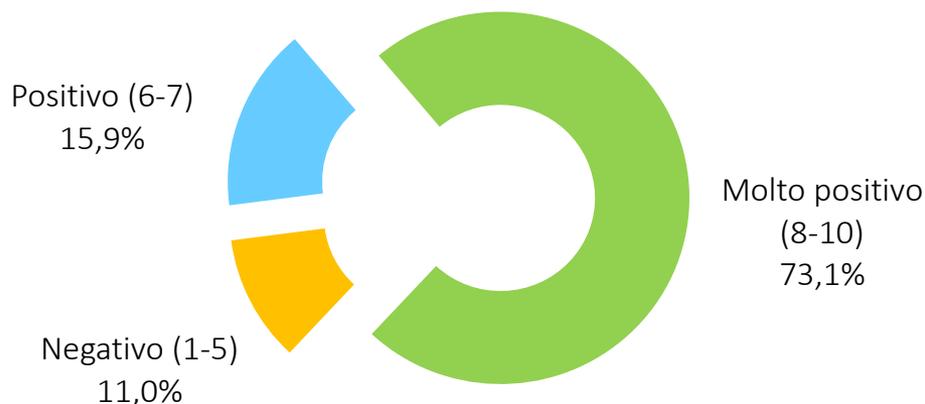
Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 60,5



Progetti BrianzAcque: Vasche volano

La creazione di vasche volano ossia grandi “bacini” in cui vengono raccolte le acque meteoriche, per prevenire le esondazioni: come valuta questo progetto attivato da BrianzAcque sul territorio?



Voto	2021	
Voto 1	0,4	11,0
Voto 2	0,2	
Voto 3	0,3	
Voto 4	0,5	
Voto 5	9,6	
Voto 6	5,4	15,9
Voto 7	10,5	
Voto 8	21,8	73,1
Voto 9	14,9	
Voto 10	36,4	

% Giudizi positivi (6-10)

89,0



Media su scala da 1 a 10

8,31

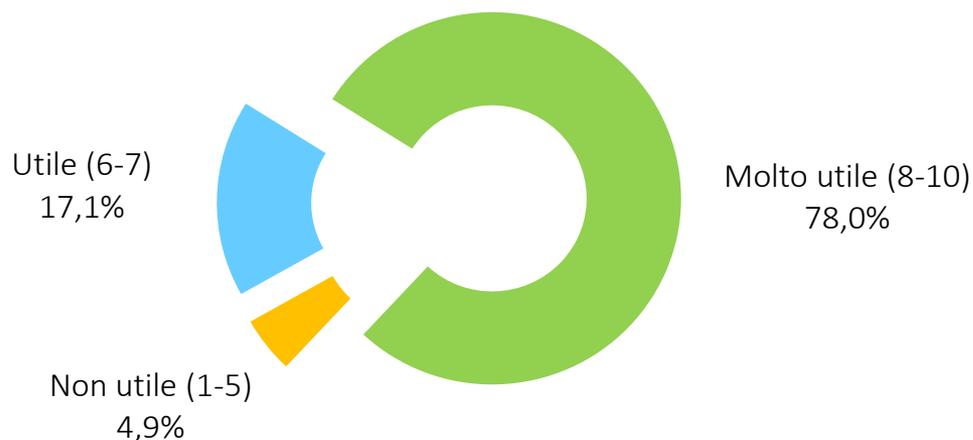


Differenza tra giudizi molto positivi e negativi
+ 62,1



Integrazione tra servizi idrici e raccolta di rifiuti

Come giudica una eventuale integrazione in Brianza tra servizi idrici e raccolta rifiuti per favorire tariffe più basse e un minor impatto ambientale?



Voto	2021	
Voto 1	0,7	4,9
Voto 2	0,4	
Voto 3	0,2	
Voto 4	0,7	
Voto 5	2,9	
Voto 6	5,1	17,1
Voto 7	12,0	
Voto 8	25,2	78,0
Voto 9	15,6	
Voto 10	37,2	

% Giudizi positivi (6-10)
95,1



Media su scala da 1 a 10

8,47



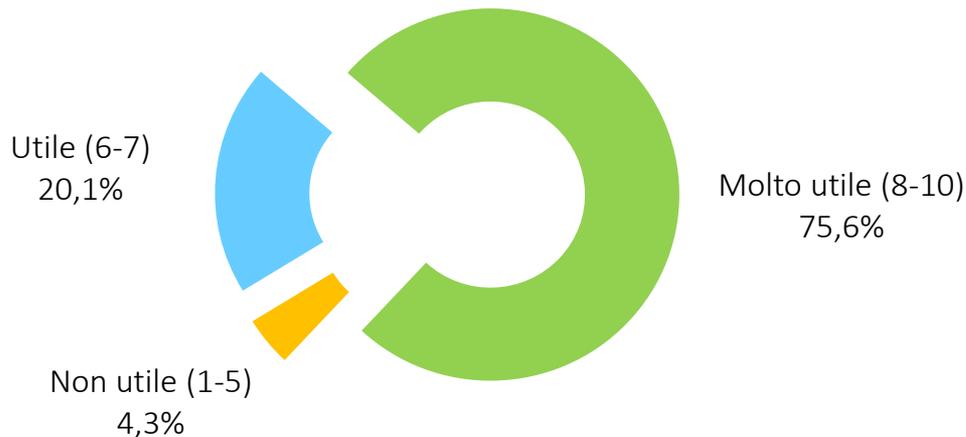
Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 73,1



Collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche

Come giudica la possibilità di un allargamento della collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche della grande Brianza (Como e Lecco) per potenziare e migliorare i servizi sul territorio?



Voto	2021	
Voto 1	0,4	4,3
Voto 2	0,1	
Voto 3	0,4	
Voto 4	0,3	
Voto 5	3,1	20,1
Voto 6	5,2	
Voto 7	14,9	75,6
Voto 8	31,1	
Voto 9	16,3	
Voto 10	28,2	

% Giudizi positivi (6-10)
95,7



Media su scala da 1 a 10

8,32



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 71,3



Primo bilancio di sostenibilità della Brianza

BrianzAcque ha avviato il primo bilancio di sostenibilità della Brianza ossia una raccolta e misurazione di buone pratiche in ambito sociale e ambientale: è la prima volta in Italia che viene fatto a livello provinciale insieme a Comuni, Enti ed Associazioni. Cosa pensa di questa iniziativa?



Voto	2021	
Voto 1	0,2	3,7
Voto 2	0,0	
Voto 3	0,0	
Voto 4	0,2	
Voto 5	3,3	20,2
Voto 6	5,7	
Voto 7	14,5	76,1
Voto 8	30,9	
Voto 9	17,6	
Voto 10	27,6	

% Giudizi positivi (6-10)
96,3



Media su scala da 1 a 10

8,35



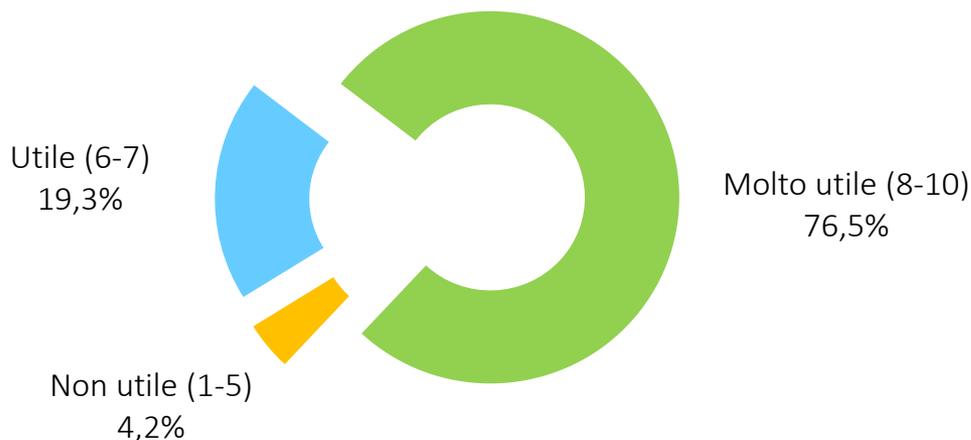
Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 72,4



Impegno durante il periodo d'emergenza Covid

Come valuta l'impegno dell'azienda in questo particolare periodo d'emergenza come ad es. gratuità cassette e installazione di distributori self service gratuiti d'acqua nei centri vaccinali dei Comuni Brianzoli.



Voto	2021	2020
Voto 1	0,3	4,2
Voto 2	0,1	
Voto 3	0,2	
Voto 4	0,9	
Voto 5	2,7	
Voto 6	5,0	19,3
Voto 7	14,3	
Voto 8	31,7	76,5
Voto 9	18,3	
Voto 10	26,5	

% Giudizi positivi (6-10)
95,8



Media su scala da 1 a 10

8,32



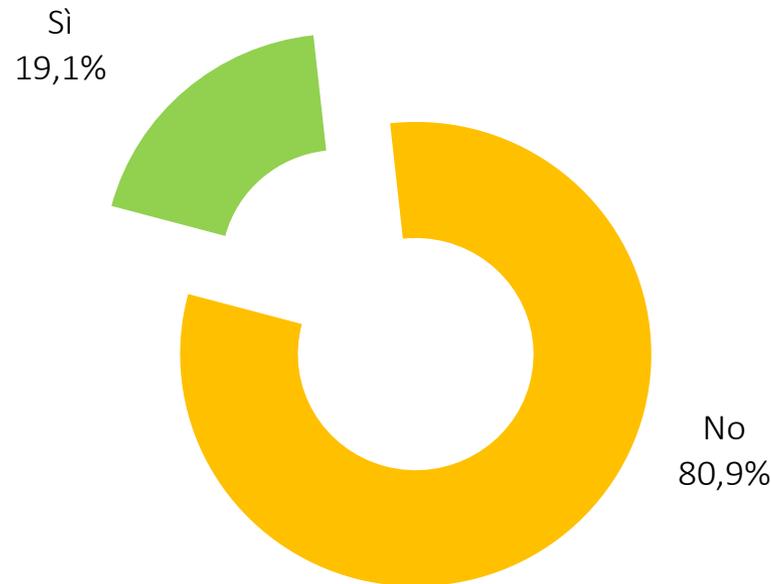
Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 72,3



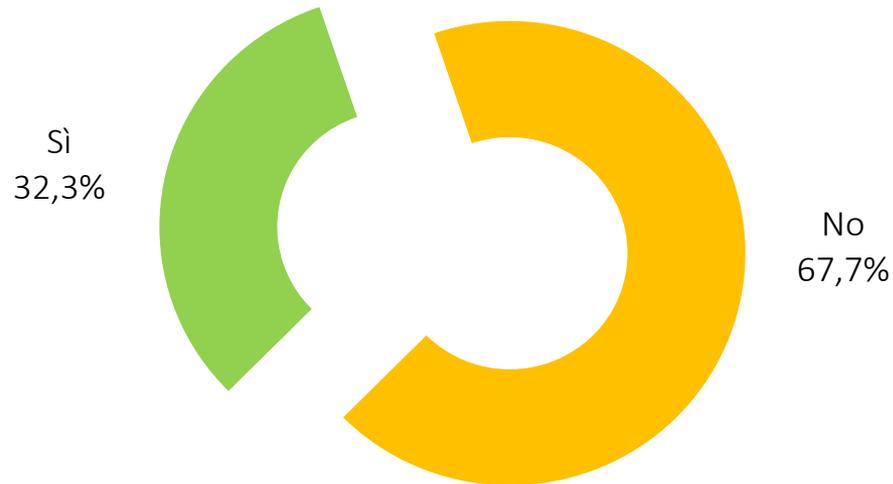
Contatto WhatsApp di BrianzAcque

Sarebbe utile per lei avere a disposizione un contatto WhatsApp di BrianzAcque da cui ricevere informazioni tramite chat?



Ricezione di maggiori informazioni

Sarebbe interessato/a a ricevere maggiori informazioni relativamente alla depurazione e alla qualità dell'acqua?



INDICI E MAPPA DELLE PRIORITÀ

Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

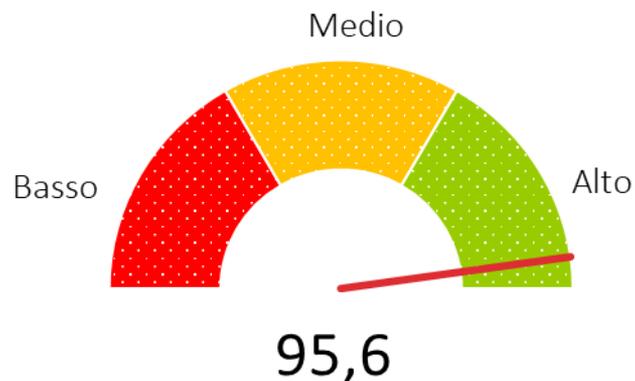
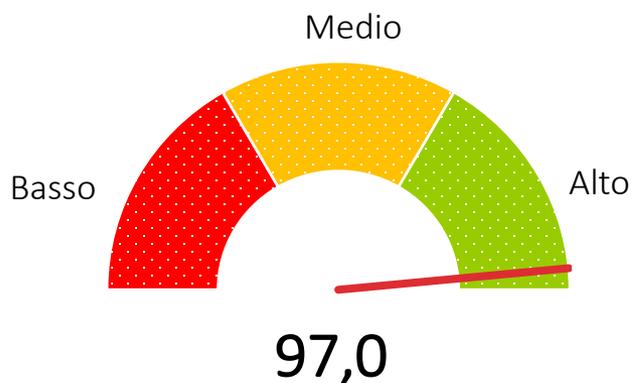
«Considerando il servizio di fornitura del servizio idrico integrato offerto da BRIANZACQUE, in generale quanto è soddisfacente secondo una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto)?»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item



Pesi

- Per il confronto con i dati della precedente rilevazione sono stati applicati ad ogni Fattore i medesimi pesi specifici per il calcolo del CSI SINTETICO GENERALE:

Aspetti Tecnici (0,20) + Fatturazione (0,15) + Sito Web (0,08) + Numero Verde Pronto Intervento (0,15) + Numero Verde servizio Clienti (0,12) + Relazione allo Sportello (0,10) + Rapporto Prezzo Qualità (0,20)

- Per il confronto con i dati della precedente rilevazione sono stati applicati ad ogni Fattore i medesimi pesi specifici per il calcolo del CSI «Prodotto / Servizio»

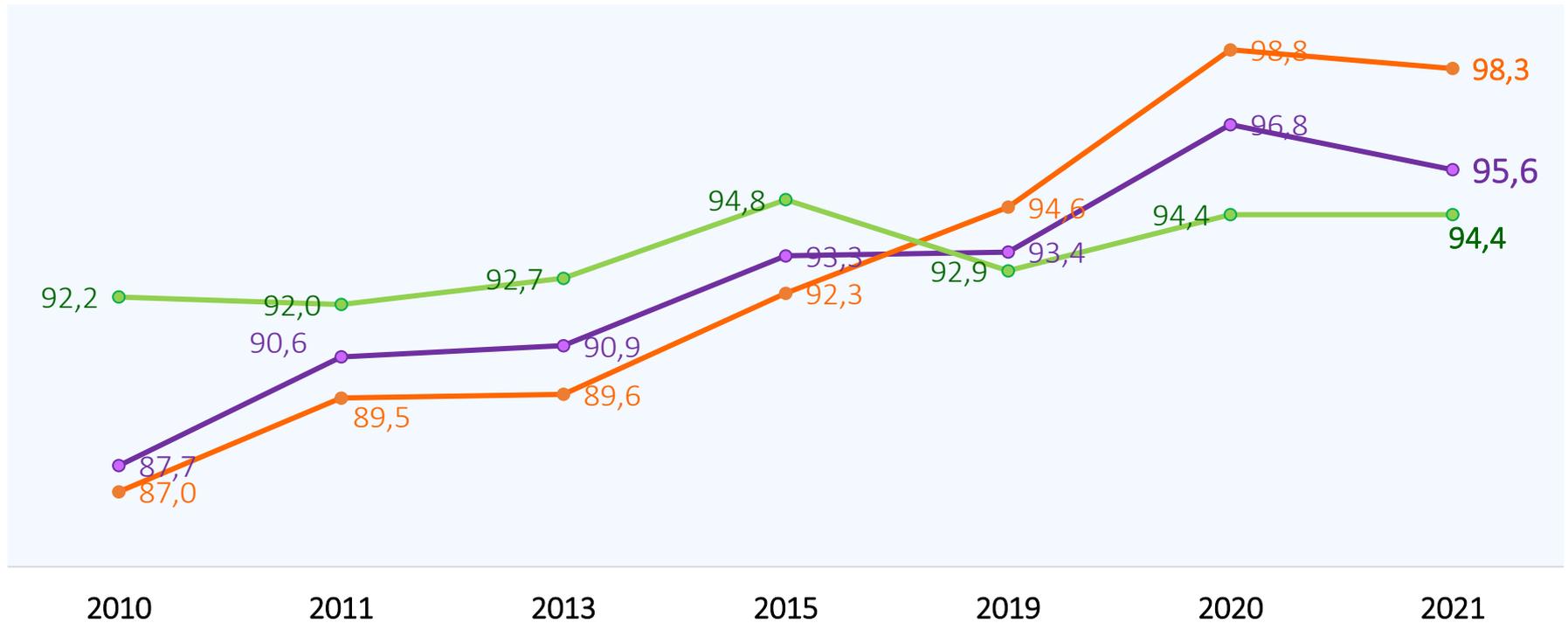
Aspetti Tecnici (0,45) + Fatturazione (0,35) + Sito Web (0,20)

- Per il confronto con i dati della precedente rilevazione sono stati applicati ad ogni Fattore i medesimi pesi specifici per il calcolo del CSI «Relazione»

Numero Verde Pronto Intervento (0,4) + N. Verde Servizio Clienti (0,4) + Sportello (0,2)

Indice sintetico di soddisfazione

—●— CSI Sintetico Totale —●— CSI Prodotto/Servizio —●— CSI Relazione



Indice sintetico di soddisfazione

	UTENZE DOMESTICHE			UTENZE NON DOMESTICHE			TOTALE		
	CSI Sintetico Totale	CSI Prodotto / Servizio	CSI Relazione	CSI Sintetico Totale	CSI Prodotto / Servizio	CSI Relazione	CSI Sintetico Totale	CSI Prodotto / Servizio	CSI Relazione
2021	93,7	96,9	92,0	96,7	98,3	96,9	95,6	98,3	94,4
2020	97,1	98,5	95,9	91,5	99,3	79,2	96,8	98,8	94,4
2019	93,4	94,8	92,9	91,8	95,2	88,8	93,4	94,6	92,9
2015	92,5	92,0	94,6	94,3	93,8	96,1	93,3	92,3	94,8
2013	90,0	89,3	92,1	91,7	91,2	92,9	90,9	89,6	92,7
2011	89,4	88,6	90,0	91,0	90,9	96,0	90,6	89,5	92,0
2010	87,5	86,8	92,2	88,4	87,7	92,1	87,7	87,0	92,2

Mappa delle priorità di intervento: introduzione

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	 <p style="text-align: center;">PUNTI DI FORZA</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI</p>	<p style="text-align: center;">PUNTI DI DEBOLEZZA</p>  <p style="text-align: center;">ASPETTI IMPORTANTI E NON SODDISFACENTI</p>	
	COMUNICARE	CONTROLLARE	
	 <p style="text-align: center;">COMUNICARE L'IMPORTANZA PER RENDERLI PUNTI DI FORZA</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI</p>	<p style="text-align: center;">MIGLIORARE LA SODDISFAZIONE PER EVITARE CHE DIVENTINO PUNTI DI DEBOLEZZA</p>  <p style="text-align: center;">ASPETTI NON IMPORTANTI, E NON SODDISFACENTI</p>	
-			

Mappa delle priorità di intervento schematica

MANTENERE

- Continuità e regolarità del servizio
- Correttezza degli importi in bolletta
- Pressione dell'acqua
- Cortesia del personale (num. verde servizio clienti)
- Regolarità nella lettura dei contatori
- Disponibilità di varie modalità di pagamento
- Cortesia del personale (num. verde pronto intervento)
- Competenza del personale (num. verde servizio clienti)

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

MIGLIORARE

- Qualità dell'acqua
- Chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- Risposta alle esigenze (num. verde servizio clienti)
- Tempestività della risposta (segnalazione al pronto intervento)

COMUNICARE

- Cortesia del personale (sportelli)
- Servizio offerto dallo sportello online
- Competenza del personale (sportelli)
- Possibilità di svolgere operazioni online

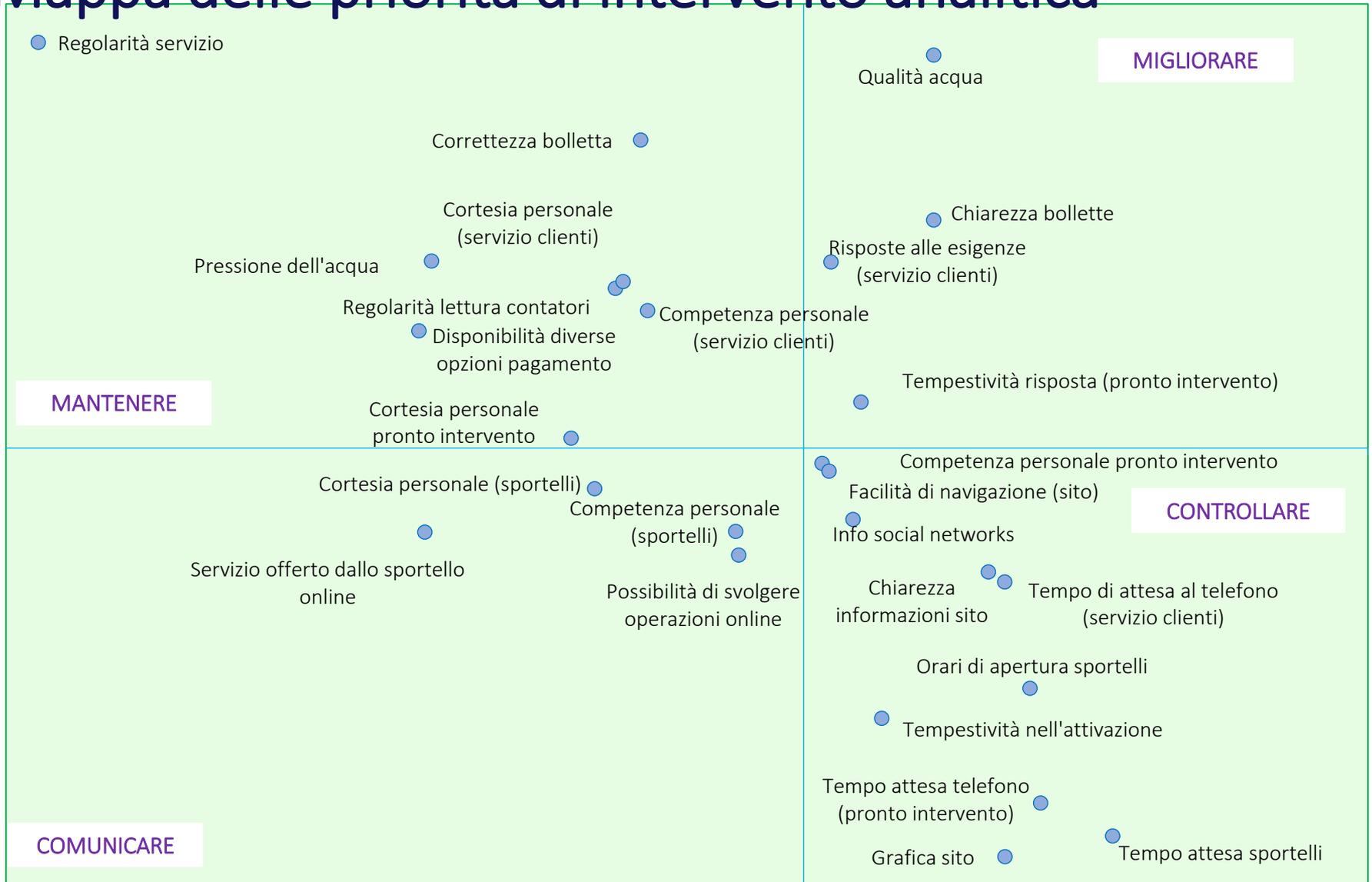
OPPORTUNITÀ

MINACCE

CONTROLLARE

- Competenza del personale (num. verde pronto intervento)
- Facilità di navigazione (sito)
- Informazioni fornite tramite i social networks
- Chiarezza e rilevanza delle informazioni (sito)
- Tempo di attesa (num. verde servizio clienti)
- Orari di apertura (sportelli)
- Tempestività nell'attivazione
- Tempo di attesa (num. verde pronto intervento)
- Tempo di attesa (sportelli)
- Grafica del sito

Mappa delle priorità di intervento analitica





2021
MAGGIO



Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it