



Kalliope s.r.l.
Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
web: www.kalliope.it
e-mail: contatti@kalliope.it
pec: kalliope srl@pec.it

Customer Satisfaction sui servizi offerti da



Analisi dei dati e valutazione finale

1. Gli obiettivi dell'indagine	2
2. Analisi dei dati.....	2
3. Conclusione	10



Kalliope s.r.l.
 Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

1. Gli obiettivi dell'indagine

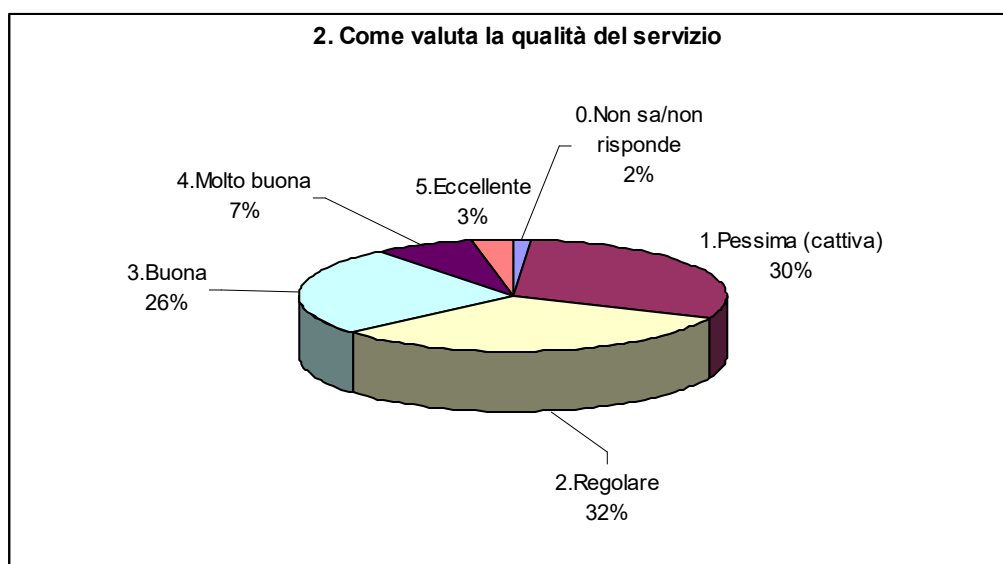
Caltaqua-Acque di Caltanissetta S.p.A si occupa, dal 2006, della gestione del servizio idrico integrato per la provincia di Caltanissetta.

Caltaqua ha progettato un questionario da somministrare a un campione di propri utenti, scelto secondo criteri statistici, mediante conversazione telefonica, al fine di valutare il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati, la percezione di miglioramenti apportati ai servizi, il grado di diffusione e di penetrazione dell'attività informativo-comunicativa.

L'indagine è stata rivolta ai cittadini titolari dell'utenza che, all'atto della sottoscrizione del servizio, hanno rilasciato i propri recapiti con il consenso al trattamento dei dati anche in relazione alla partecipazione a sondaggi proposti dalla stessa Caltaqua, titolare dei dati acquisiti.

2. Analisi dei dati

L'indagine si apre ponendo agli intervistati una domanda di tipo valutativo, e precisamente chiedendo loro di esprimersi sulla qualità, in generale, del servizio erogato da Caltaqua. Ad essa è stato così risposto:





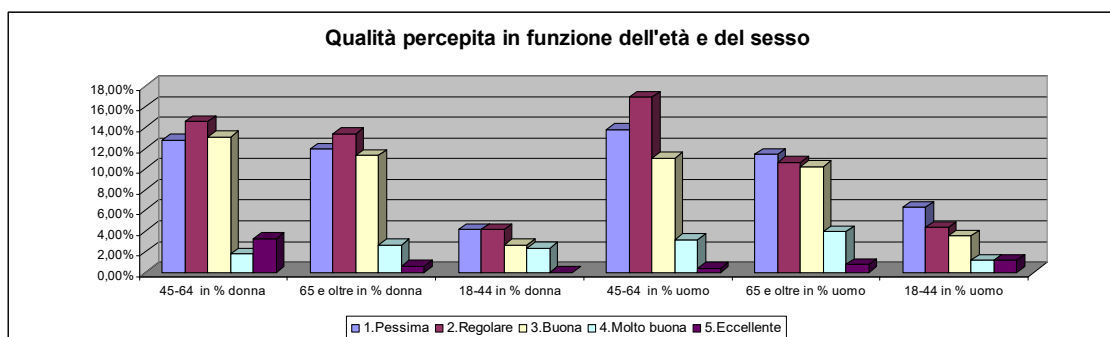
Kalliope s.r.l.
 Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

Il 30% degli intervistati ritiene la qualità del servizio pessima, contro il 10% che si divide tra un giudizio di eccellenza (3%) e di decisa positività (molto buona 7%) e il 26% che lo reputa buono. Il 32% lo considera regolare.

Se analizziamo questo dato incrociandolo con le variabili sesso ed età, otteniamo le seguenti percentuali:

2. In generale, come valuta (quanto si ritiene soddisfatto) la qualità del servizio offerto da Caltaqua?	Donna			Uomo		
	18-44 in %	45-64 in %	65 e oltre in %	18-44 in %	45-64 in %	65 e oltre in %
1. Pessima	4,17%	12,80%	11,90%	6,30%	13,78%	11,42%
2. Regolare	4,17%	14,58%	13,39%	4,33%	16,93%	10,63%
3. Buona	2,68%	13,10%	11,31%	3,54%	11,02%	10,24%
4. Molto buona	2,38%	1,79%	2,68%	1,18%	3,15%	3,94%
5. Eccellente	0,00%	3,27%	0,60%	1,18%	0,39%	0,79%



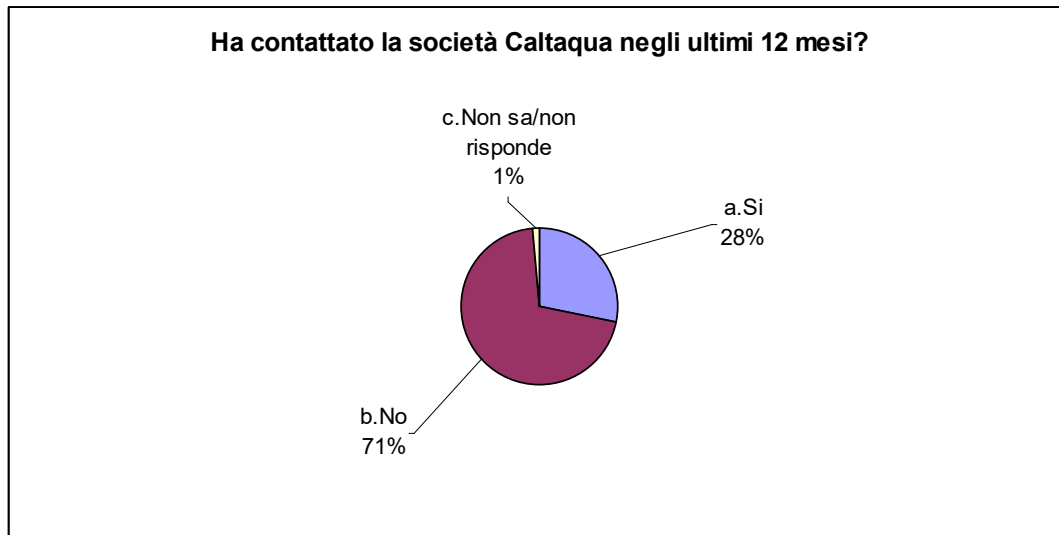
Un giudizio estremamente negativo viene espresso soprattutto dagli uomini e dalle donne tra i 45 e i 64 anni. Sempre in questa fascia di età troviamo la più alta percentuale di uomini che esprimono un giudizio di adeguatezza del servizio, mentre le donne sono maggiormente disposte ad attribuire un valore tra buono ed eccellente al servizio. Nella fascia di età che comprende i più giovani, i più insoddisfatti sono sempre gli uomini, ma anche più disponibili, rispetto alle donne, ad esprimere pareri positivi e di eccellenza. Oltre i 65 anni le differenze tra i sessi, nella valutazione del servizio, si assottigliano ma i giudizi prevalenti sono in percentuale sempre più orientati tra la negatività e la regolarità.

**Kalliope s.r.l.**

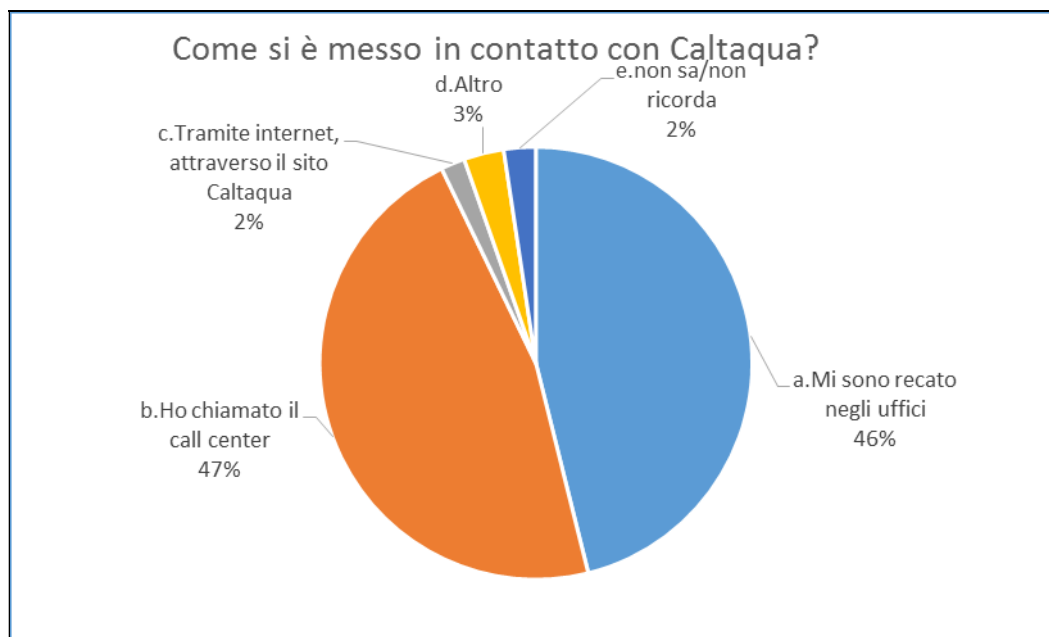
Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

Il 28% dichiara di aver contattato Caltaqua nell'ultimo anno, come da grafico sotto riportato:



Per quanto riguarda le modalità con le quali è avvenuto il contatto con Caltaqua, abbiamo avuto le seguenti risposte:





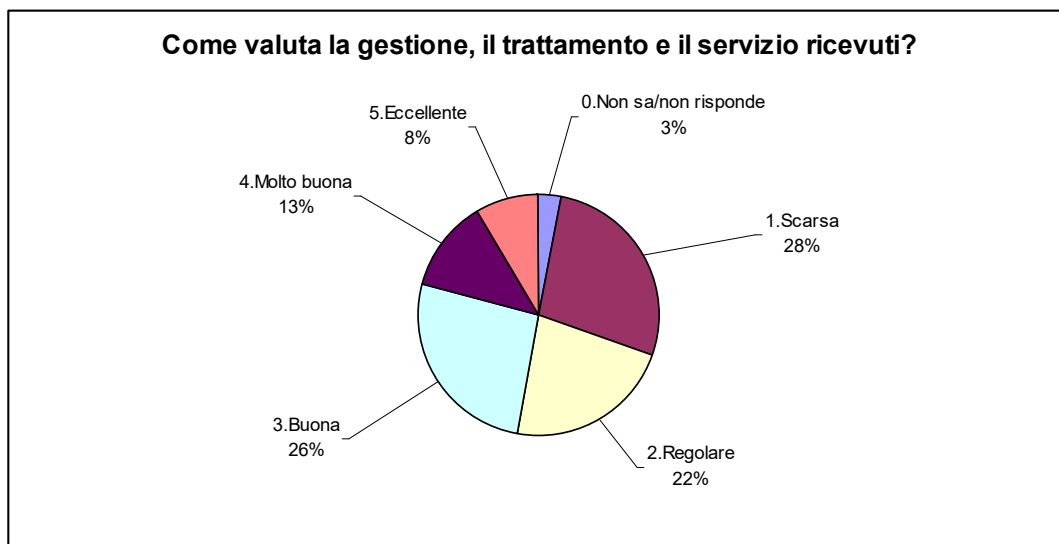
Kalliope

Kalliope s.r.l.

Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

La valutazione relativa al trattamento e al servizio ricevuti è stata la seguente:



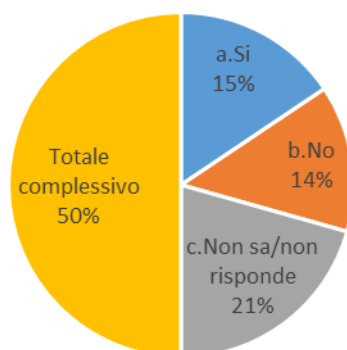
Si ha, quindi, un giudizio complessivo molto positivo, il 21% esprime un valore di estrema positività, il 26% si mantiene su una valutazione decisamente positiva (complessivamente il 47% esprime parere di piena soddisfazione), il 22% considera il trattamento ricevuto nella norma, mentre solo il 28% si dichiara insoddisfatto.

**Kalliope s.r.l.**

Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

Negli ultimi 12 mesi nel suo comune sono stati realizzati interventi alla rete di distribuzione?



Per quanto riguarda il giudizio espresso sui diversi aspetti dell'attività di manutenzione svolta, si sono registrate le seguenti risposte:

	Si %	No %	Non sa/non risponde %
1 La società ha avvisato dell'interruzione per tempo?	32,80%	48,39%	18,82%
2 Il tempo di esecuzione dei lavori è stato ragionevole?	41,94%	30,11%	27,96%
3 La zona dei lavori era ben segnalata?	49,46%	24,19%	26,34%
4 La zona dei lavori era ragionevolmente pulita?	36,02%	26,34%	37,63%
5 Il personale che eseguiva i lavori era operativo e attento?	35,48%	11,83%	52,69%
6 Una volta terminati i lavori, la strada è stata lasciata in buone condizioni?	37,10%	4,30%	58,60%
7 La qualità dell'acqua era buona a fine lavori?	32,80%	43,55%	23,66%
8 Ha notato un miglioramento del servizio dopo questi lavori?	22,04%	56,45%	21,51%

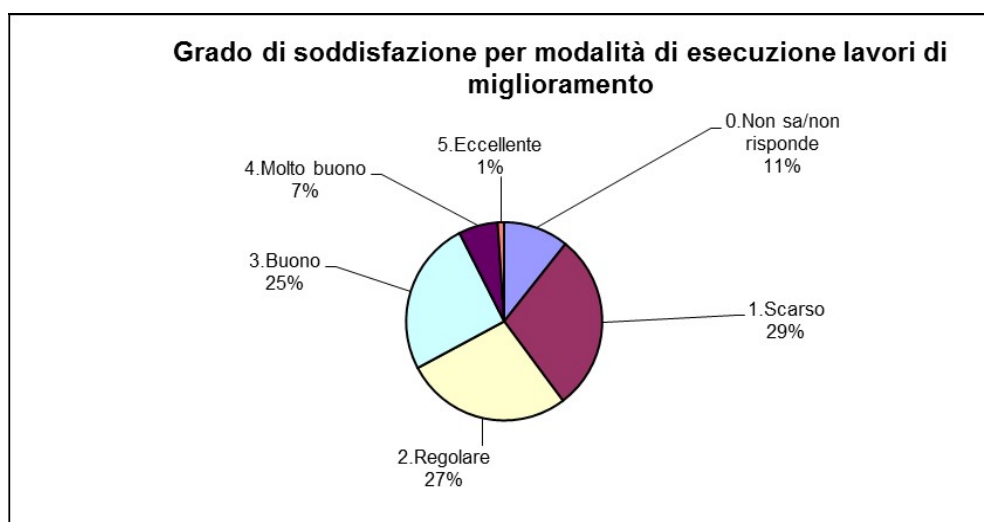


Kalliope s.r.l.
 Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

A parte la non soddisfazione per non essere stati adeguatamente informati prima dell'inizio dei lavori (48%), non si riscontra particolare insoddisfazione sulle modalità di svolgimento dei lavori, quanto piuttosto sull'aspetto qualitativo dell'acqua, a conclusione dei lavori, e sul miglioramento del servizio, aspetto per il quale l'insoddisfazione sale al 56%.

Il giudizio, in generale, sulle modalità con cui Caltaqua effettua lavori di miglioramento nella rete idrica risulta più orientato al positivo (33% di giudizi decisamente positivi) che al negativo (29%), con una percentuale del 27% che esprime comunque un giudizio di piena regolarità dell'attività dell'azienda, come da grafico sotto riportato:



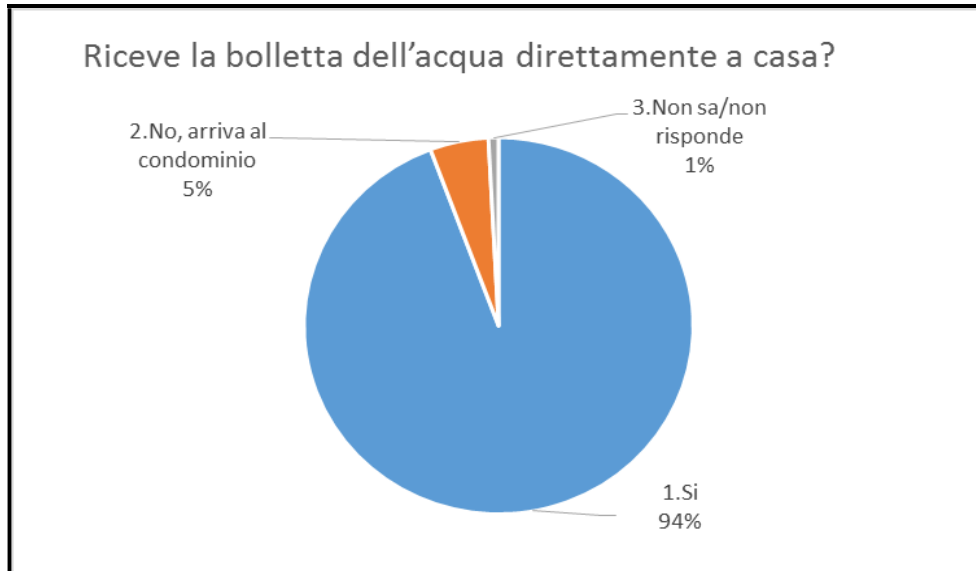
Incrociando i valori della soddisfazione con i comuni di residenza emerge come, mentre a Gela il 51% degli intervistati esprime parere negativo, il 25% parere di regolarità e il 15% si mostra pienamente soddisfatto, a Caltanissetta, al contrario, prevale notevolmente l'espressione di giudizi di totale positività (36%). Negli altri comuni i pareri risultano piuttosto bilanciati o prevalentemente orientati al positivo, tranne che a Mazzarino e Sutera, dove prevale un orientamento più negativo.

Il 94% degli intervistati dichiara di ricevere la fattura direttamente:

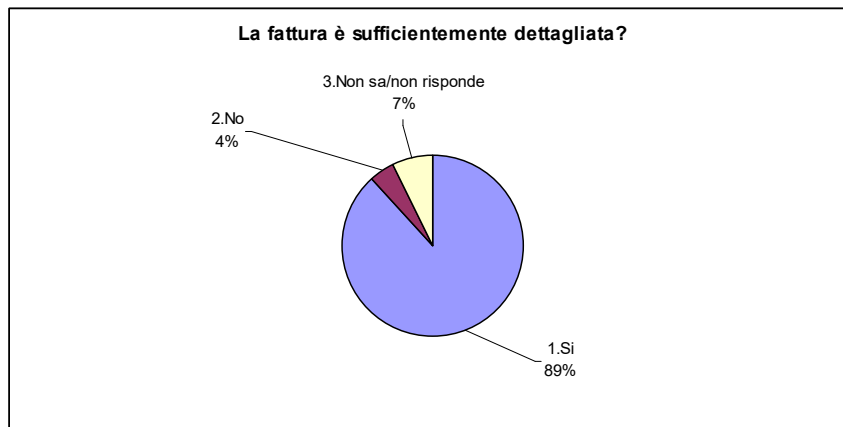
**Kalliope s.r.l.**

Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it



L'89% ritiene la fattura sufficientemente dettagliata:



Agli intervistati è stata chiesta la conoscenza del servizio di Call Center messo a disposizione da Caltaqua e quanto lo hanno utilizzato.

Tra coloro che conoscono il servizio di Call Center, solo il 65% lo ha contattato:

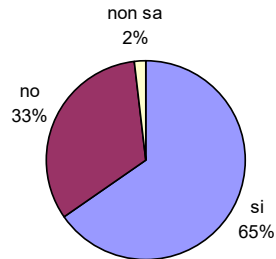


Kalliope

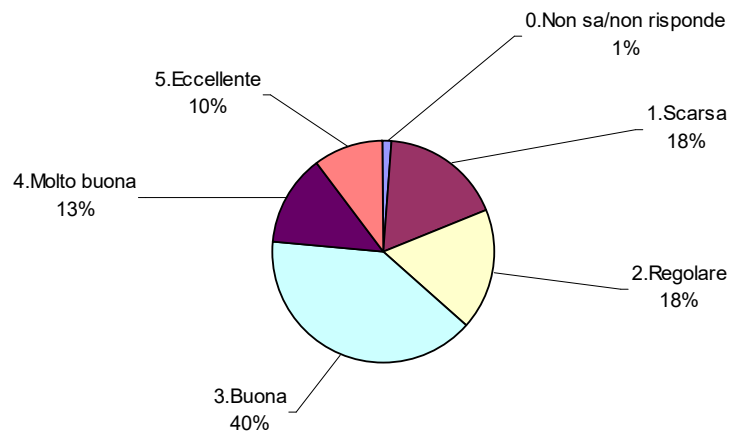
Kalliope s.r.l.

Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
 Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
 R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
 Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
 web: www.kalliope.it
 e-mail: contatti@kalliope.it
 pec: kalliope srl@pec.it

Le è capitato di mettersi in contatto con il call center?


Tra coloro che si sono avvalsi del servizio di call center, il 40% ritiene di aver ricevuto una buona assistenza, il 10% la valuta eccellente, il 13% molto buona, e solo il 18% la giudica scarsa, mentre un ulteriore 18% la valuta come rientrante nella normalità:

Come valuta l'assistenza ricevuta?




Kalliope s.r.l.

Sede Legale: Via Danimarca, 15 - 90146 Palermo
Codice Fiscale /Partita Iva: 06317080825
R.E.A. PA 313128 Cap. Soc. Sottoscritto € 10.000,00;
Cap. Soc. Versato € 6.500,00

Tel.: 800 905 367 - Fax: 091 380 96 99
web: www.kalliope.it
e-mail: contatti@kalliope.it
pec: kalliope srl@pec.it

3. Conclusione

I dati analizzati hanno in linea generale evidenziato:

- una diversa percezione della qualità dell'acqua e del servizio in genere a seconda del comune di residenza;
- poca conoscenza in generale della società e poca informazione sulle attività;
- poco contatto con la società nelle diverse forme (sito, call center...);
- chi entra in contatto in realtà resta più soddisfatto che insoddisfatto del servizio ricevuto;
- in linea generale esprime soddisfazione per le azioni di miglioramento della rete, ma insoddisfazione per la distribuzione e la qualità;
- avverte, però, l'esigenza di una maggiore professionalità, competenza e gentilezza di tutto il personale;
- il servizio erogato da Caltaqua non viene sostanzialmente percepito come peggiore rispetto agli altri gestori di servizi essenziali.

Per Kalliope s.r.l.

Mimma De France