



LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI SUL SERVIZIO SVOLTO DA GAIA S.p.A.

Campione

Il campione è composto da 1.768 intestatari del contratto di utenze nei Comuni gestiti da GAIA S.p.A., che sono entrati in contatto con il Gestore nei mesi precedenti alle interviste.

| Sesso | % |
|---------|------|
| Maschio | 47,0 |
| Femmina | 53,0 |

| Classe di età | % |
|---------------|------|
| Under 34 anni | 7,2 |
| 35 – 44 anni | 19,8 |
| 45 – 54 anni | 24,1 |
| 55 – 64 anni | 22,0 |
| Over 65 anni | 26,9 |

| Titolo di studio | % |
|------------------------------------|------|
| Elementare/privo di titolo | 6,4 |
| Scuola media inferiore | 24,3 |
| Scuola media superiore | 54,0 |
| Laurea o titolo di studio maggiore | 15,3 |

| Tipologia di utenza | % |
|---|------|
| Utenza domestica residente (relativa all'abitazione in cui ha la residenza) | 83,1 |
| Utenza domestica non residente (relativa ad un'abitazione in cui non ha la residenza) | 12,1 |
| Utenza produttiva e commerciale | 3,5 |
| Utenza agricola/zootecnica | 0,5 |
| Utenza non domestica a finalità sociale ed enti pubblici | 0,8 |

| Area | % |
|-----------------|------|
| Montana | 28,5 |
| Litorale Apuano | 27,5 |
| Versilia | 44,0 |

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE

È costruito tramite 2 fasi:

- definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di utenti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni degli utenti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza i giudizi di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

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: La prego di dirmi quanto sono soddisfacenti gli aspetti del servizio prestato da GAIA S.p.A., secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

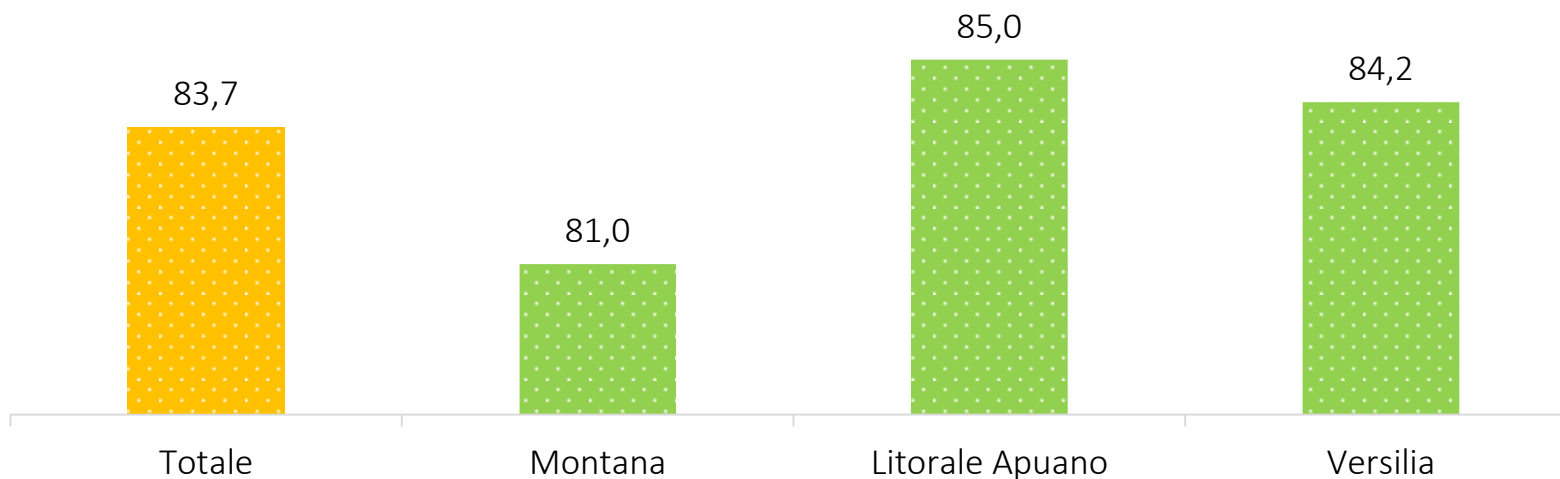
INDICE DI SODDISFAZIONE:

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 variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

Dati di sintesi

Indice sintetico di soddisfazione



| Confronto per area | TOTALE | ZONA MONTANA | LITORALE APUANO | VERSILIA |
|--|--------|--------------|-----------------|----------|
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE 2017 | 83,7 | 81,0 | 85,0 | 84,2 |
| INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE 2016 | 81,3 | 77,1 | 81,6 | 82,1 |

La qualità percepita

Misurazione della soddisfazione

Si sono calcolati 2 valori:

INDICE DI SODDISFAZIONE

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 6.

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

Tutti gli item hanno valori che superano il 70,0.

MEDIA DI SODDISFAZIONE

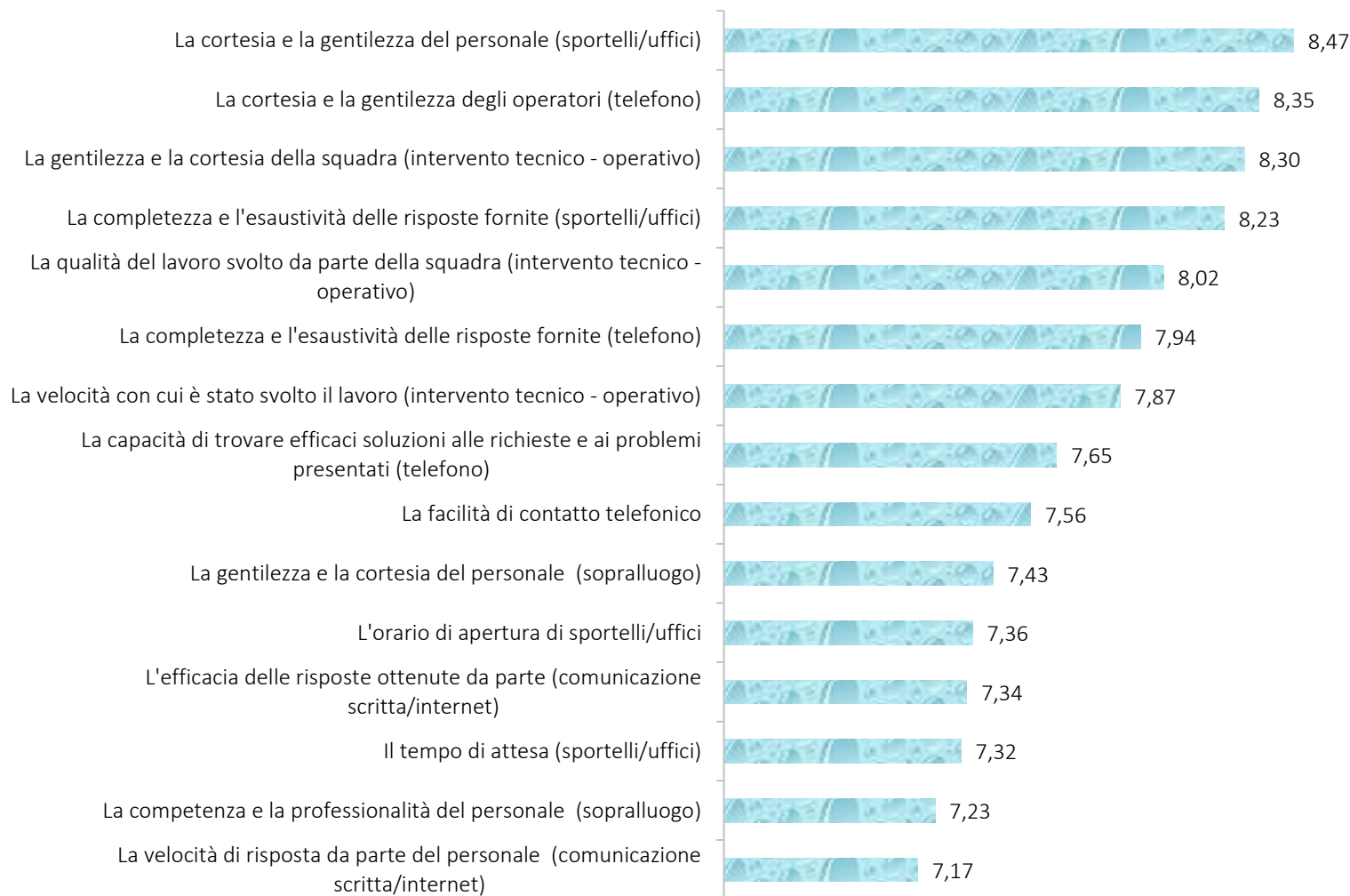
È la media del valore di soddisfazione assegnato ai singoli fattori su una scala da 1 a 10.

C'è una generale soddisfazione per i fattori considerati. Quelli che presentano le performance migliori sono:

- La cortesia e la gentilezza del personale (sportelli/uffici) 8,47;
- La cortesia e la gentilezza degli operatori (telefono) 8,35;
- La gentilezza e la cortesia della squadra (intervento tecnico - operativo) 8,30.

Si segnala l'assenza di fattori con punteggi inferiore a 7,00.

Media di soddisfazione



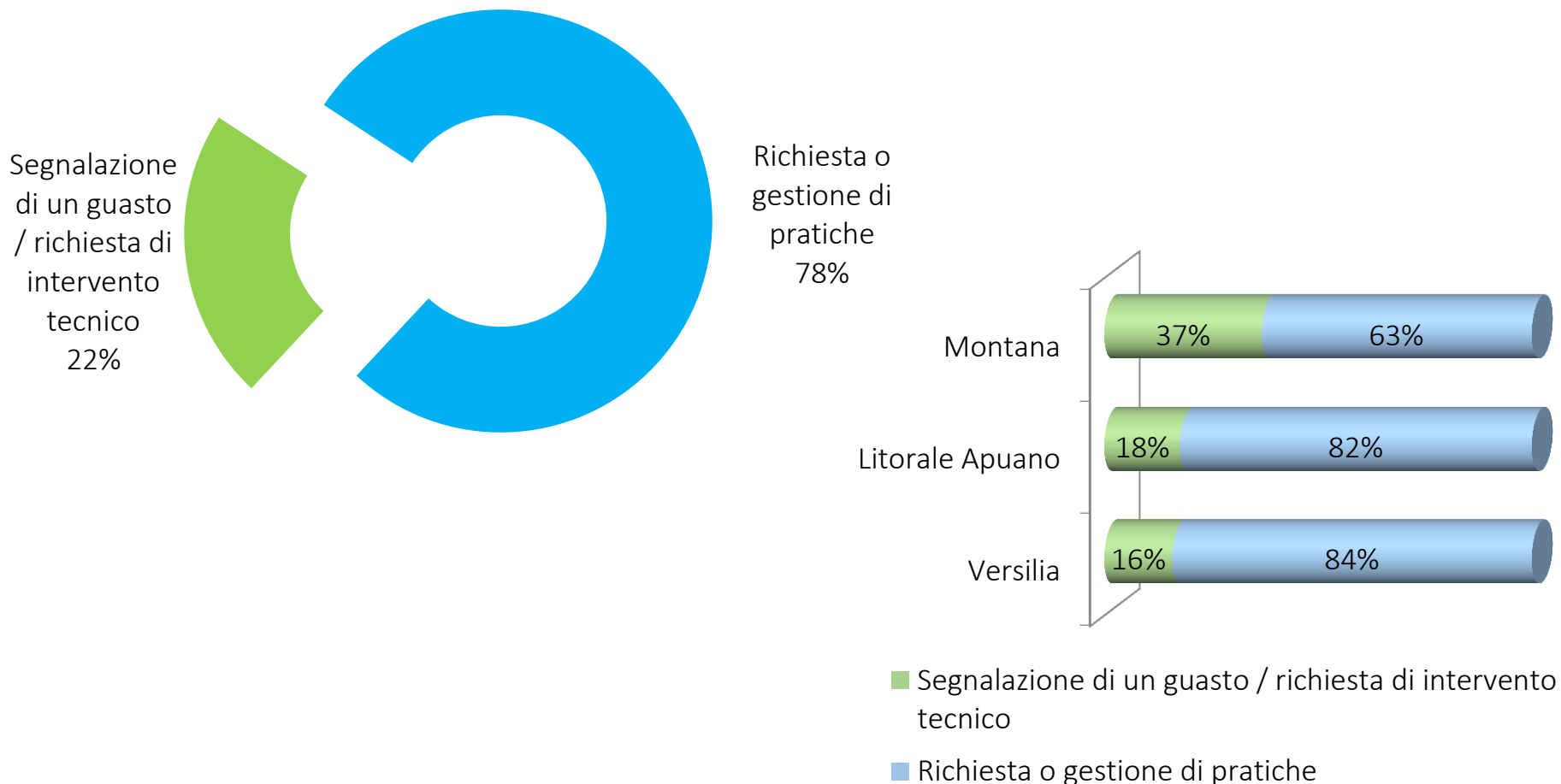
Media di soddisfazione

| | N | Dev. Standard | Media 2016 | Media 2017 | GAP |
|--|-----|---------------|------------|------------|-------|
| CONTATTO TELEFONICO | | | | | |
| La facilità di contatto telefonico con GAIA S.p.A. | 822 | 2,37 | 7,63 | 7,56 | -0,07 |
| La cortesia e la gentilezza degli operatori | 822 | 1,98 | 8,28 | 8,35 | +0,07 |
| La completezza e l'eshaustività delle risposte fornite | 822 | 2,26 | 7,71 | 7,94 | +0,23 |
| La capacità di trovare efficaci soluzioni alle richieste e ai problemi presentati | 822 | 2,54 | 7,36 | 7,65 | +0,29 |
| CONTATTO ATTRAVERSO LO SPORTELLO AL PUBBLICO O ATTRAVERSO ALTRI UFFICI PREPOSTI | | | | | |
| L'orario di apertura di sportelli/uffici | 691 | 2,53 | 6,50 | 7,36 | +0,86 |
| Il tempo di attesa | 691 | 2,45 | 6,68 | 7,32 | +0,64 |
| La cortesia e la gentilezza del personale | 691 | 2,01 | 8,41 | 8,47 | +0,06 |
| La completezza e l'eshaustività delle risposte fornite | 691 | 2,15 | 7,83 | 8,23 | +0,40 |
| CONTATTO TRAMITE COMUNICAZIONE SCRITTA O INTERNET | | | | | |
| La velocità di risposta da parte del personale addetto di GAIA S.p.A. | 194 | 2,66 | 6,31 | 7,17 | +0,86 |
| L'efficacia delle risposte ottenute da parte di GAIA S.p.A. | 194 | 2,83 | 6,12 | 7,34 | +1,22 |
| SOPRALLUOGO | | | | | |
| La competenza e la professionalità del personale addetto di GAIA S.p.A. | 257 | 2,03 | 7,91 | 7,23 | -0,68 |
| La gentilezza e la cortesia del personale addetto di GAIA S.p.A. | 257 | 1,96 | 8,28 | 7,43 | -0,85 |
| INTERVENTO TECNICO – OPERATIVO | | | | | |
| La qualità del lavoro svolto da parte della squadra di GAIA S.p.A. | 444 | 2,34 | 8,07 | 8,02 | -0,05 |
| La gentilezza e la cortesia della squadra di GAIA S.p.A. | 444 | 2,13 | 8,35 | 8,30 | -0,05 |
| La velocità con cui è stato svolto il lavoro | 444 | 2,48 | 8,07 | 7,87 | -0,20 |

Motivazioni del contatto

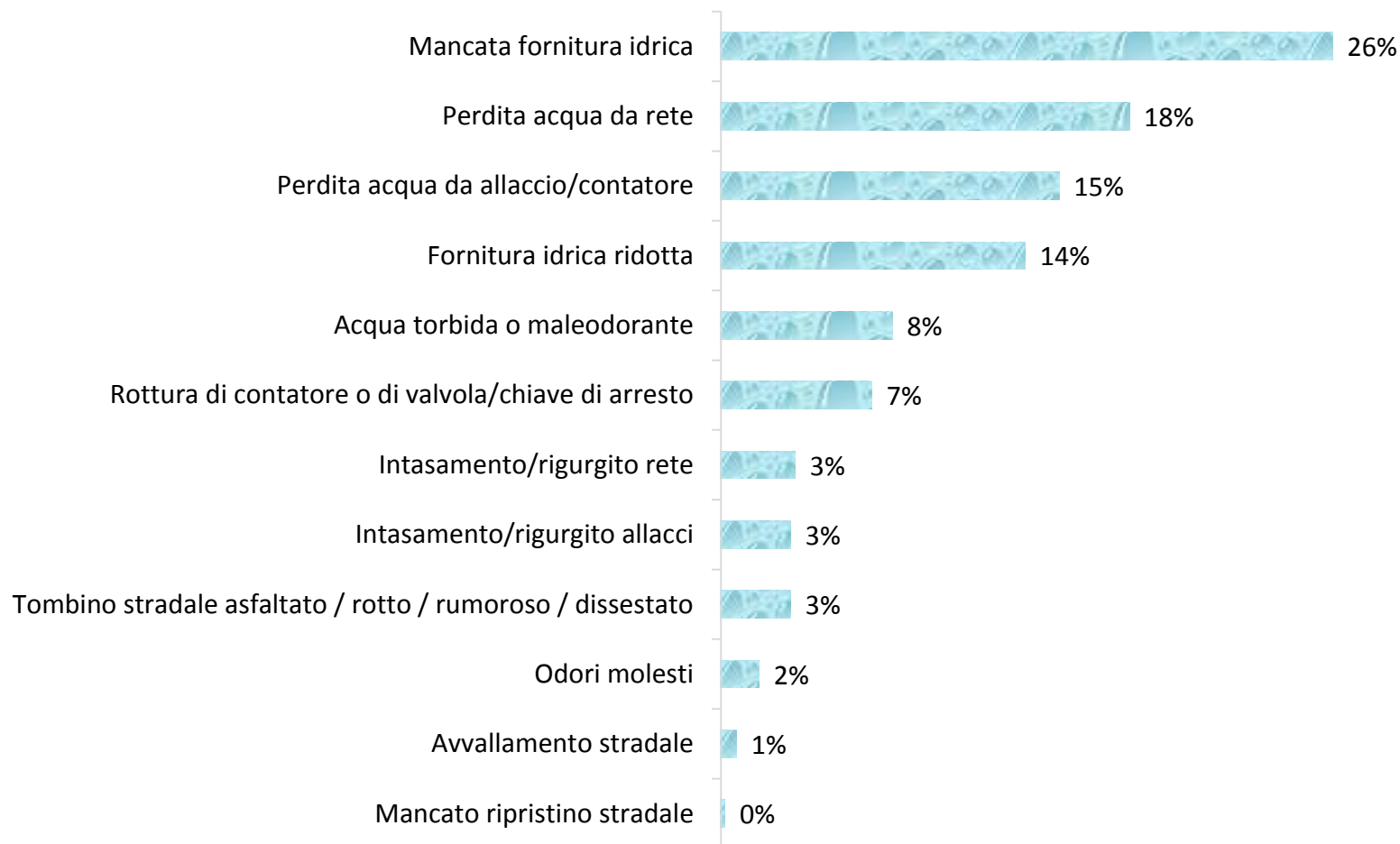
Motivazioni del contatto

Potrebbe dirci per quale motivo ha contattato GAIA S.p.A.?



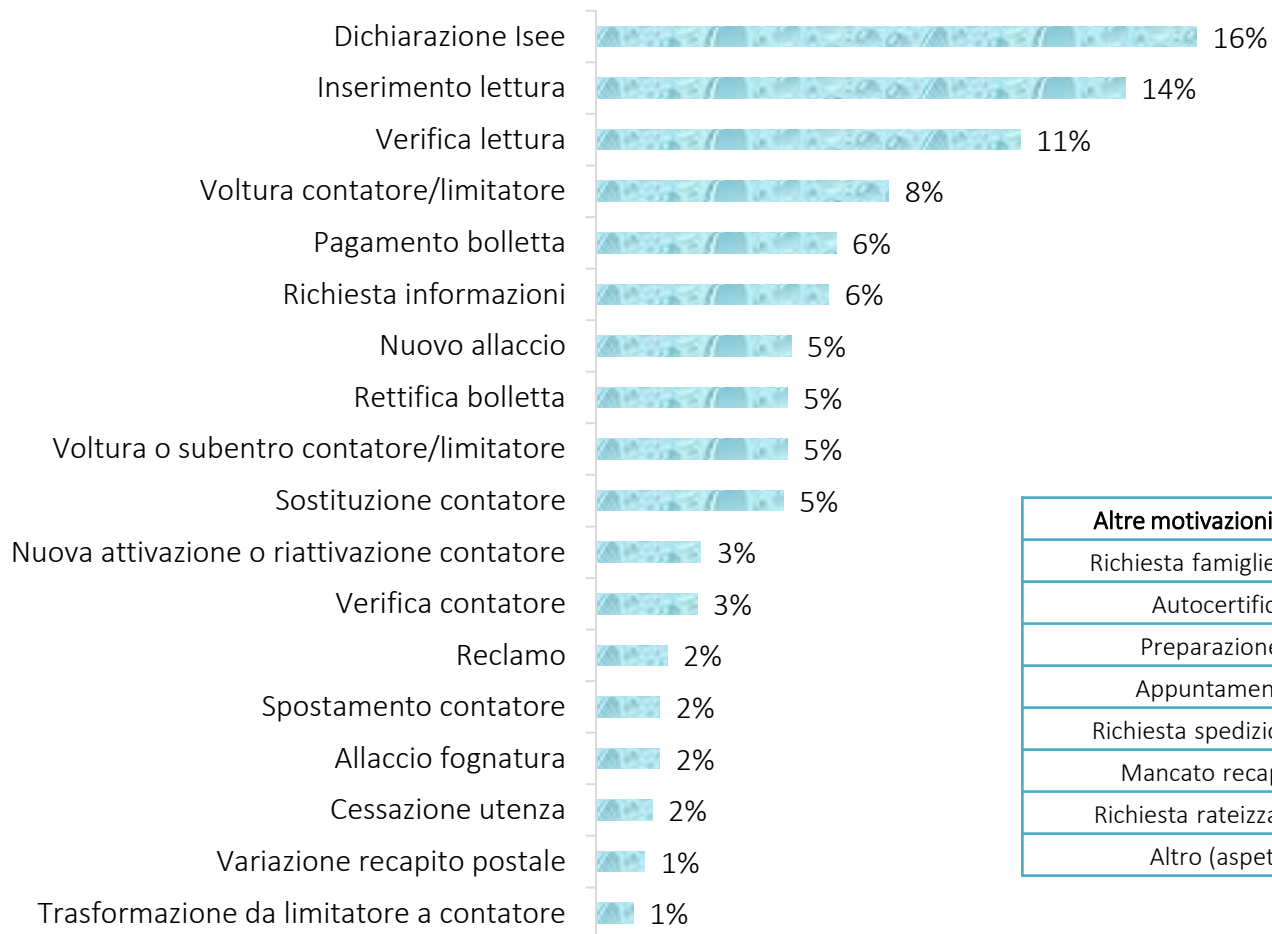
Guasto o intervento tecnico (22%)

Per quale tipo di pratica ha contattato GAIA S.p.A.?



Richiesta o gestione di pratiche (78%)

Per quale tipo di pratica ha contattato GAIA S.p.A.?

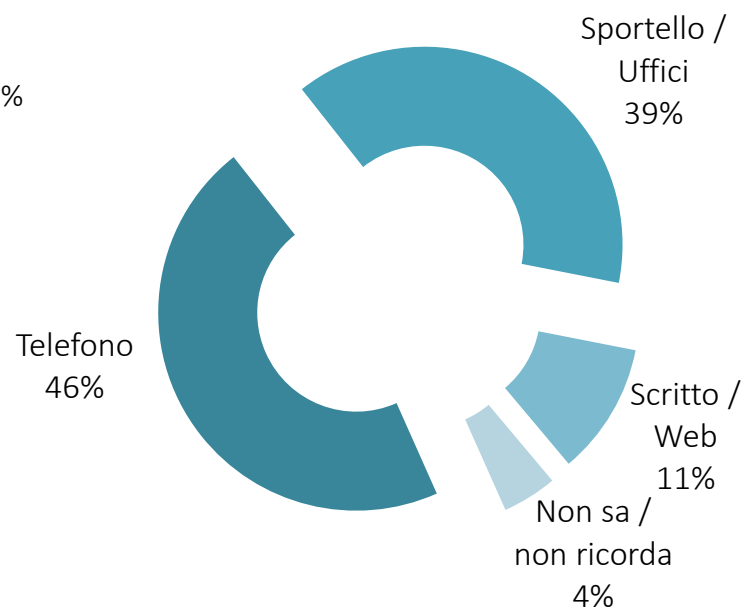
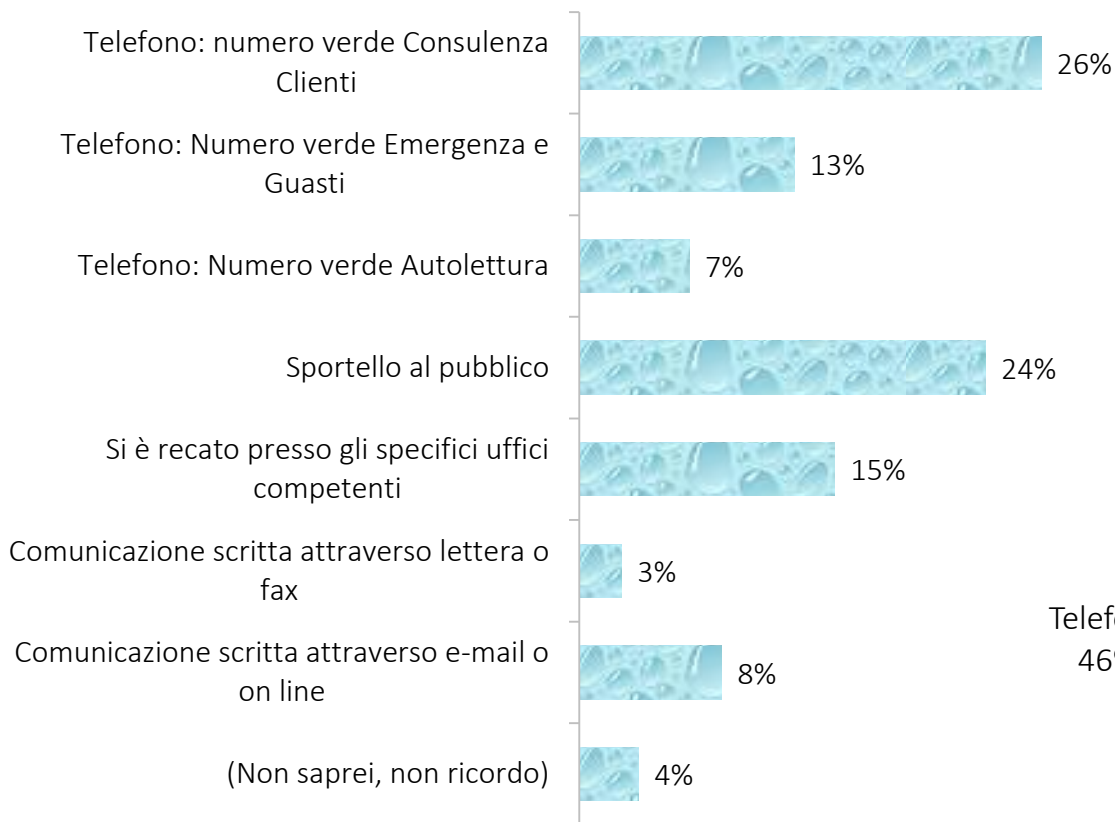


| Altre motivazioni meno rilevanti (3%) | |
|--|--|
| Richiesta famiglie numerose (pratica) | |
| Autocertificazione utenza | |
| Preparazione allaccio acqua | |
| Appuntamento commerciale | |
| Richiesta spedizione bolletta via mail | |
| Mancato recapito della bolletta | |
| Richiesta rateizzazione delle bollette | |
| Altro (aspetti contrattuali) | |

Canali di contatto utilizzati

Canali di contatto utilizzati

Attraverso quale canale si è messo in contatto con GAIA S.p.A.?



Contatto telefonico

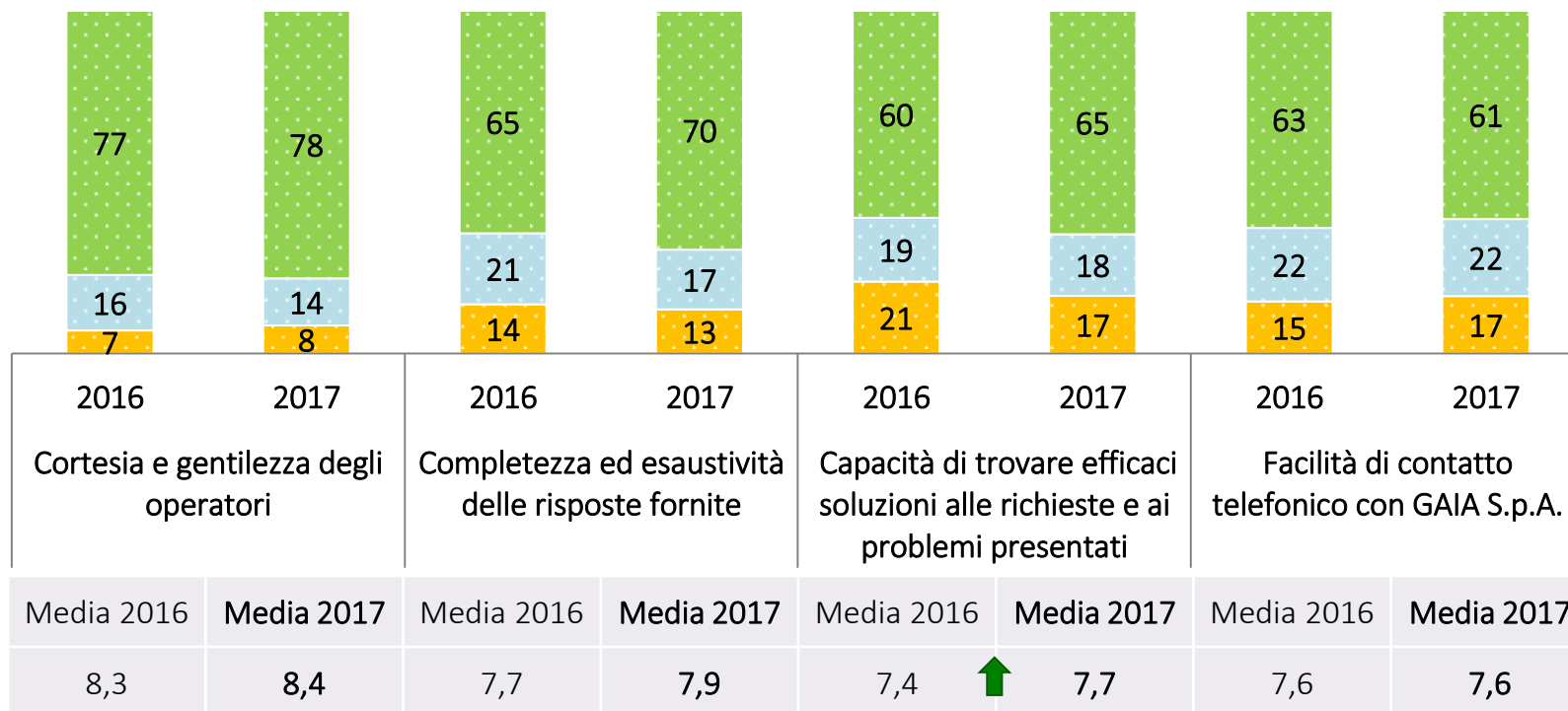
Nota metodologica: i rispondenti (che dichiarano di aver telefonato) sono pari a 822.

Contatto telefonico: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano il contatto telefonico. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

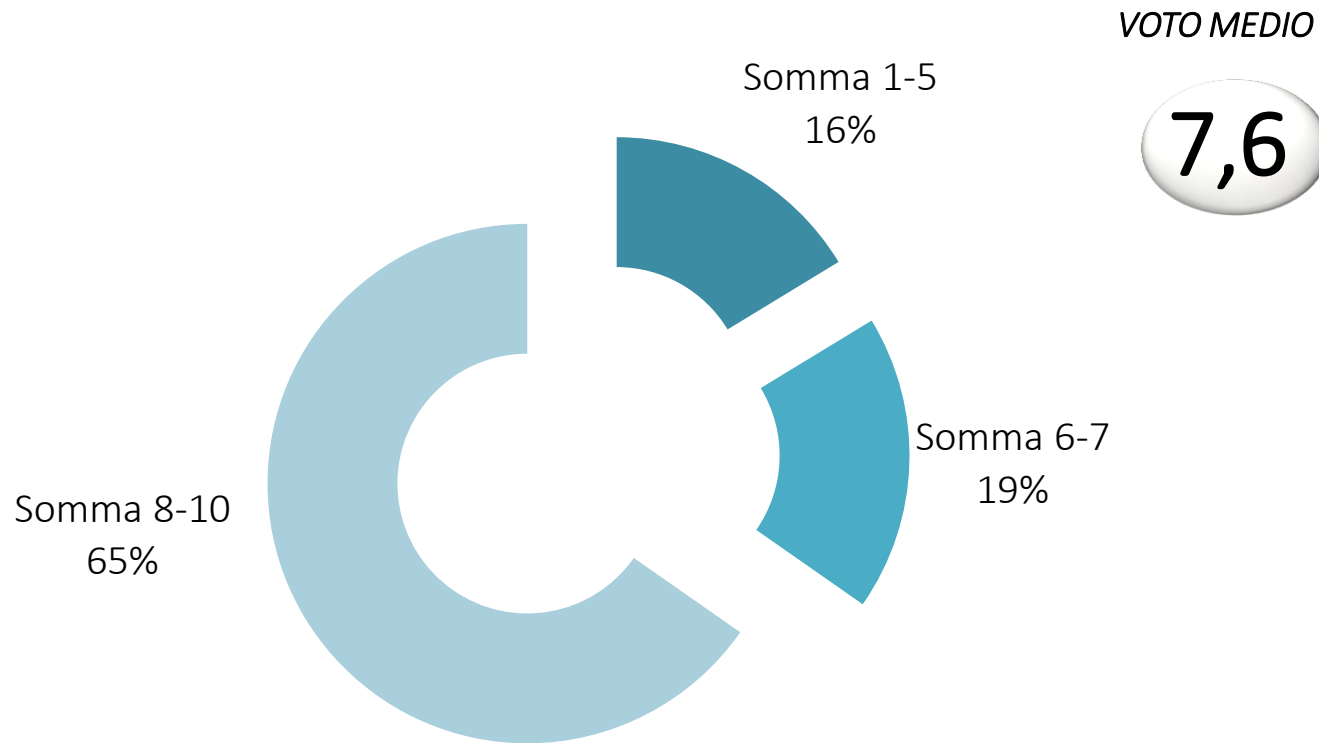
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Contatto telefonico: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del contatto telefonico con GAIA S.p.A.?



Contatto scritto o tramite web

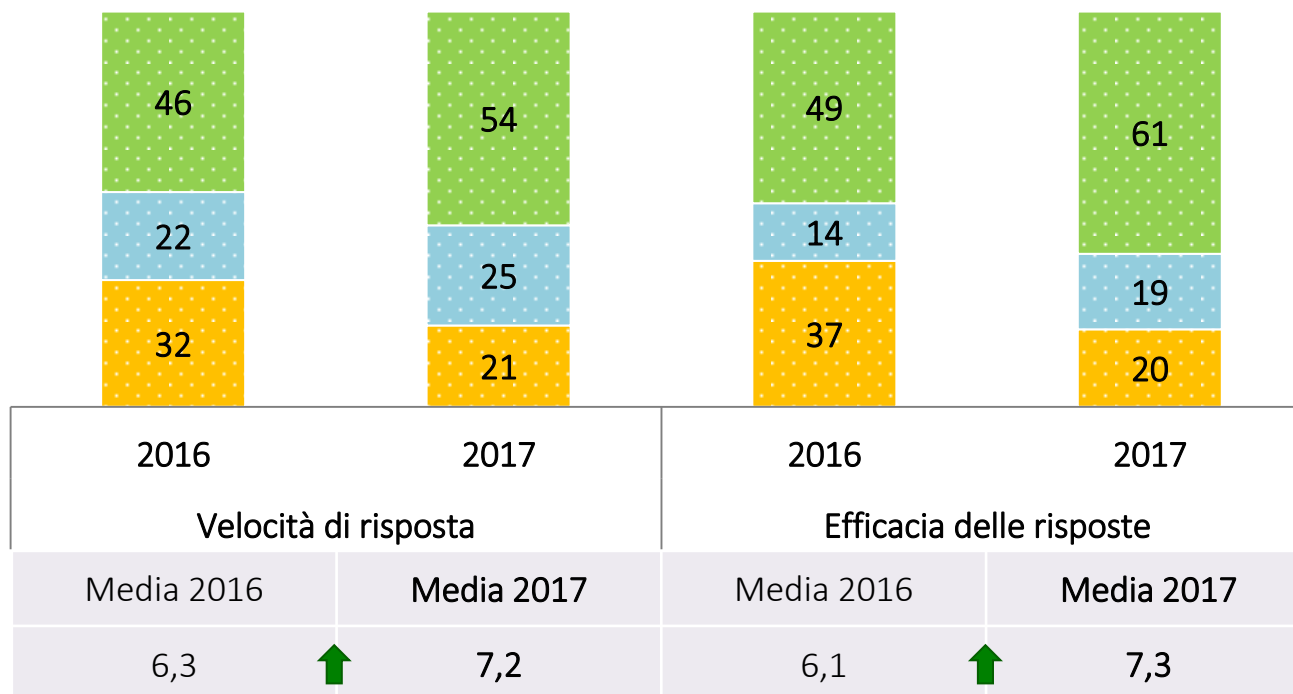
Nota metodologica: I rispondenti (contatto tramite comunicazione scritta o web) sono pari a 194.

Contatto scritto o tramite web: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano il contatto scritto o tramite internet. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)

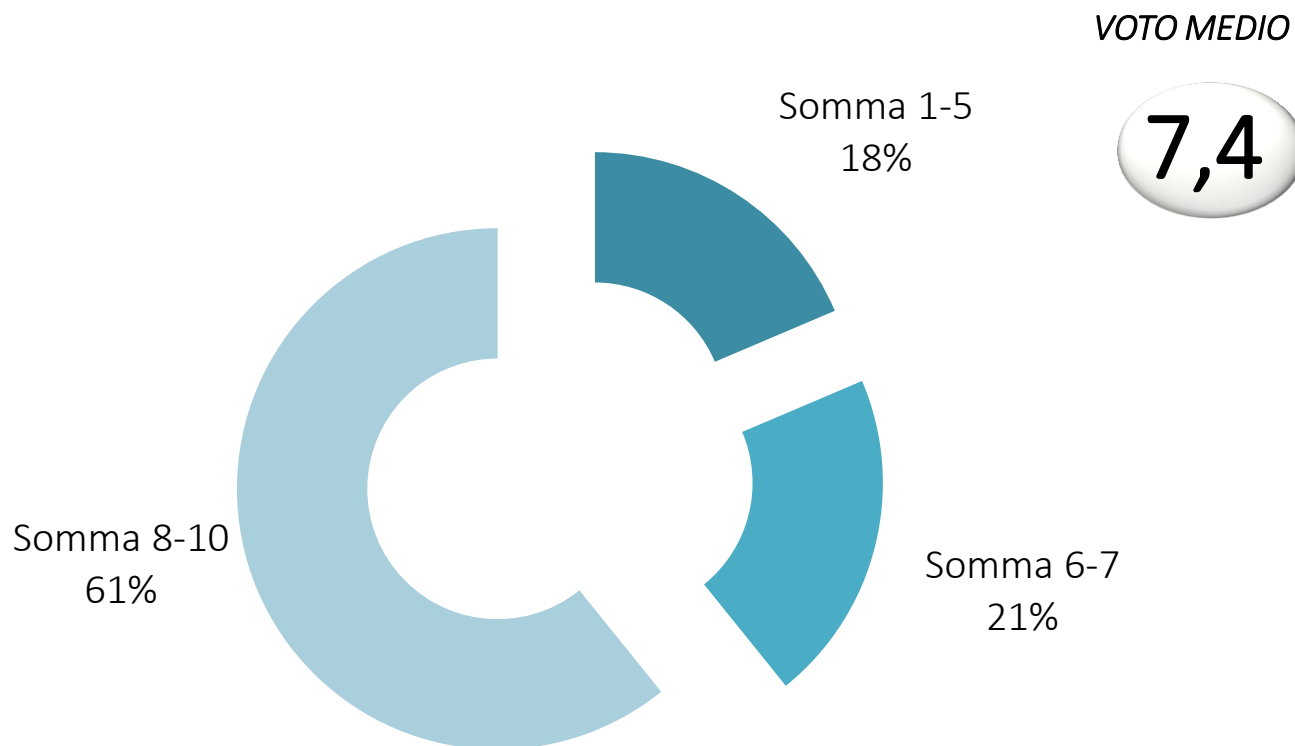
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Contatto scritto o tramite web: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del contatto tramite comunicazione scritta o internet con GAIA S.p.A.?



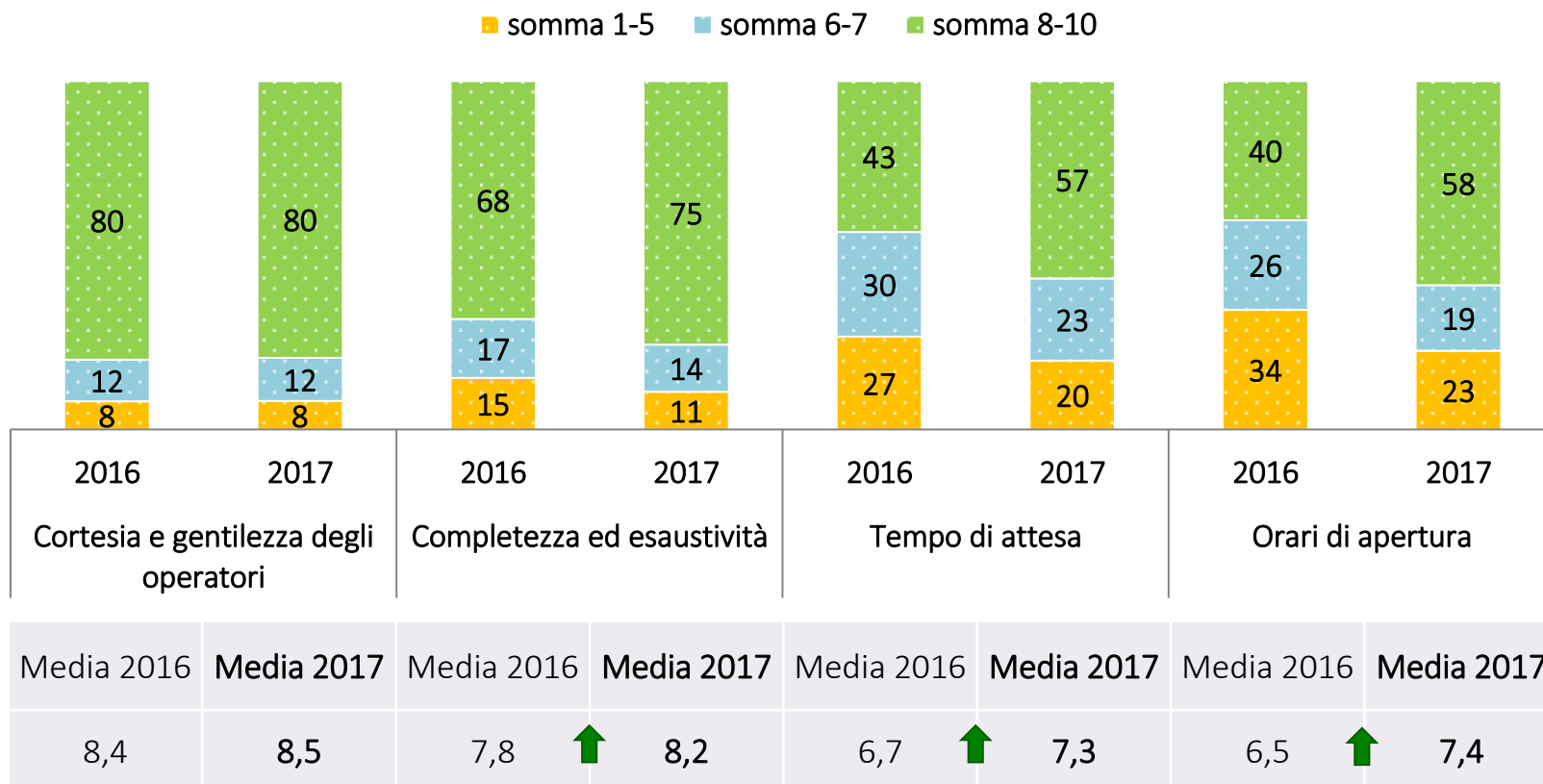
Contatto presso sportelli ed uffici

Nota metodologica: i rispondenti (che dichiarano di essersi recati a sportelli od uffici) sono pari a 691.

Contatto presso sportelli ed uffici: Giudizi

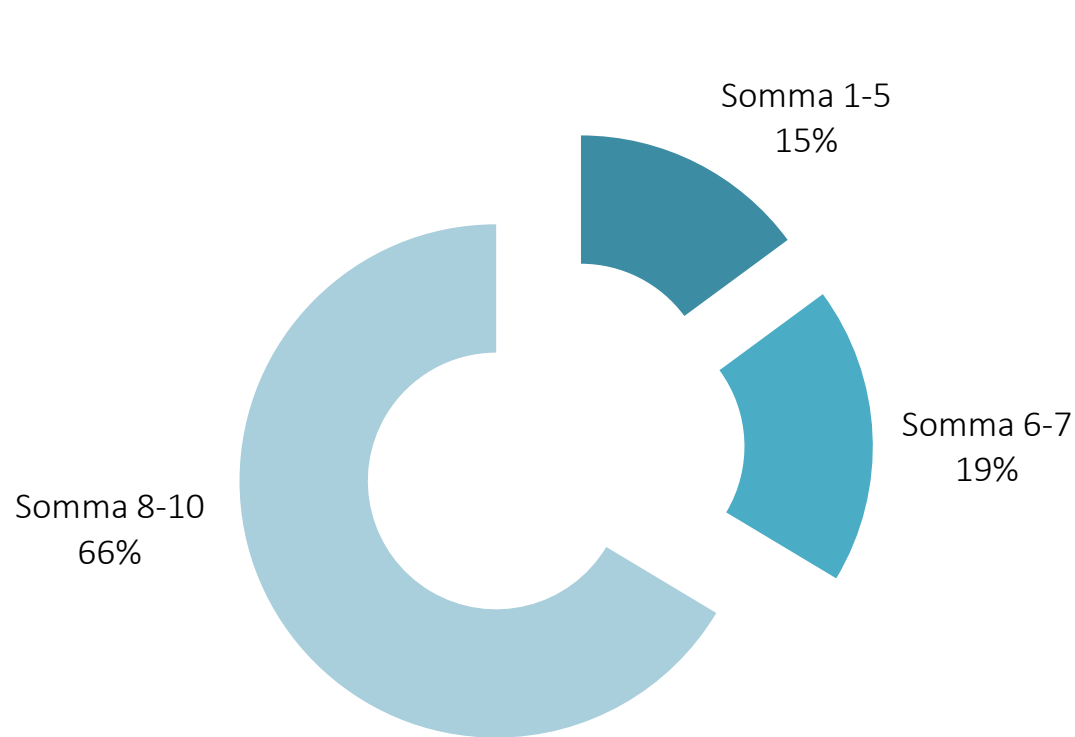
Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano il contatto agli sportelli ed uffici. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

Valori del grafico in %



Contatto presso sportelli ed uffici: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del contatto attraverso lo sportello al pubblico o attraverso altri uffici preposti con GAIA S.p.A.?



7,8

Sopralluoghi

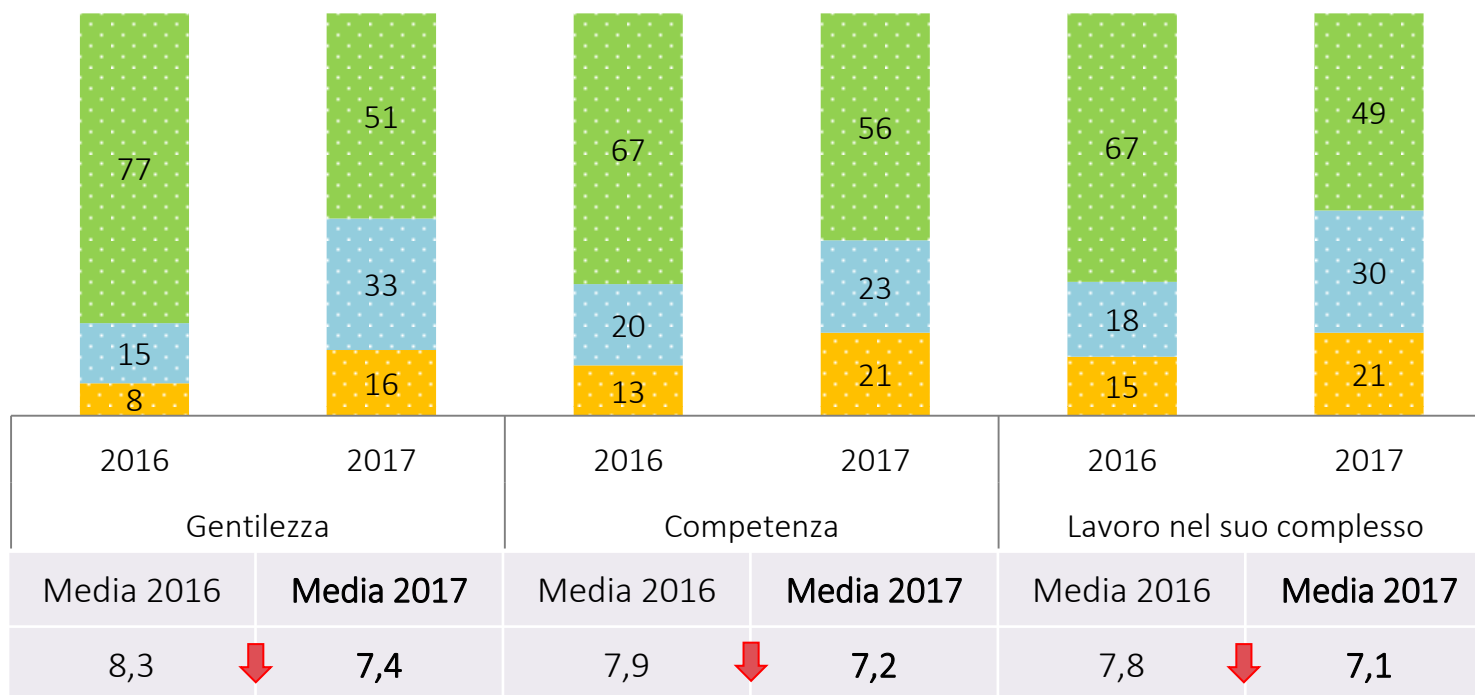
Nota metodologica: i dati riguardano coloro che hanno richiesto il sopralluogo (N = 257).

Sopralluoghi: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano la fase di sopralluogo. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

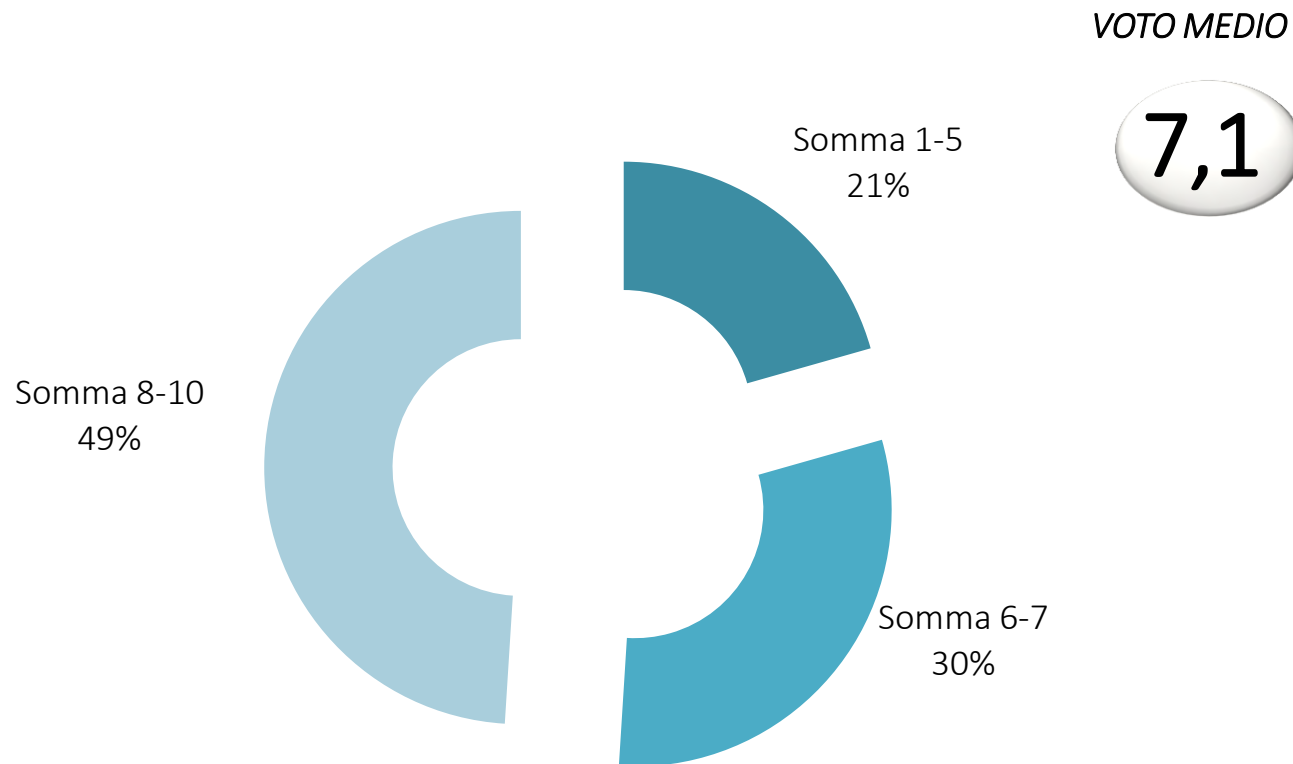
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Sopralluoghi: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, del lavoro svolto dal personale addetto al sopralluogo di Gaia Spa?



Interventi tecnico / operativi

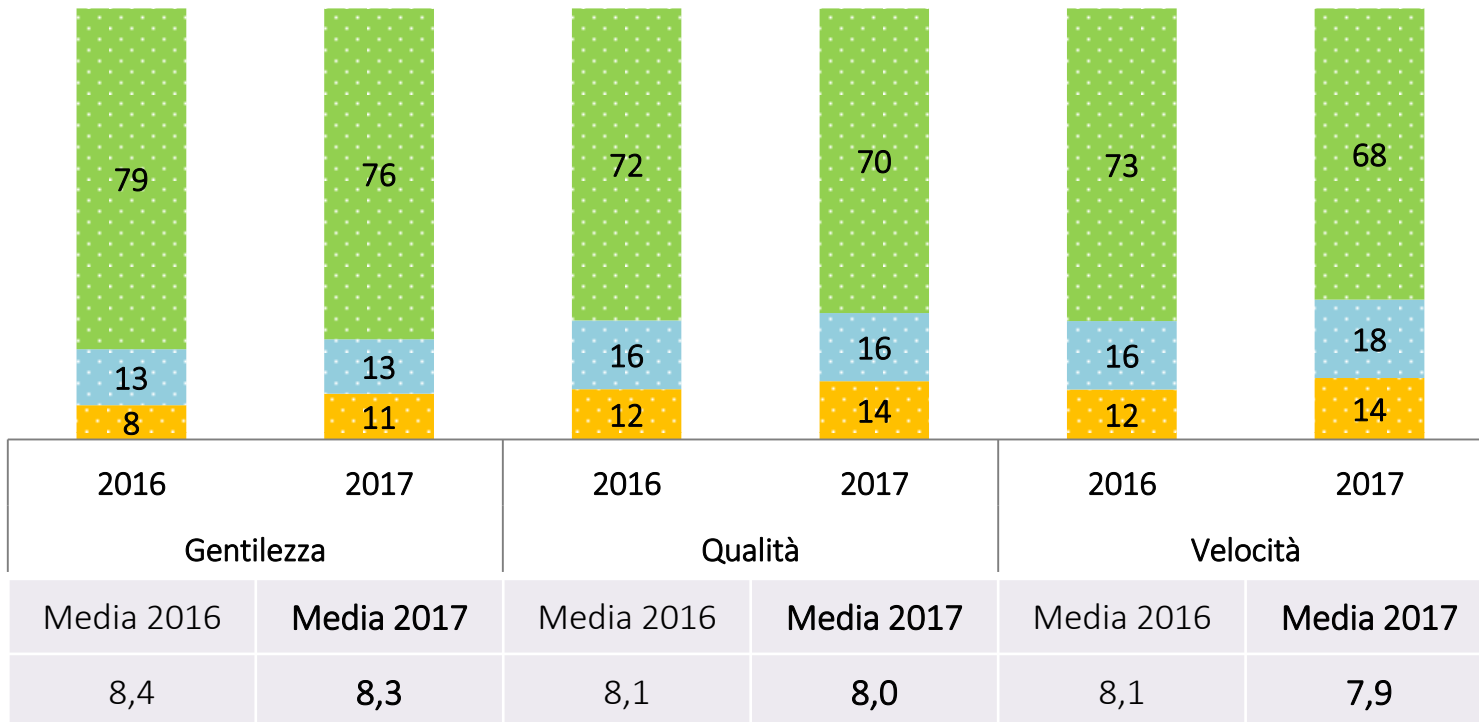
Nota metodologica: i dati riguardano coloro che hanno richiesto un intervento tecnico operativo (N = 444).

Interventi: Giudizi

Le elencherò ora alcuni aspetti che riguardano l'intervento del tecnico. La prego di dirmi quanto è soddisfacente ognuno di essi, secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente).

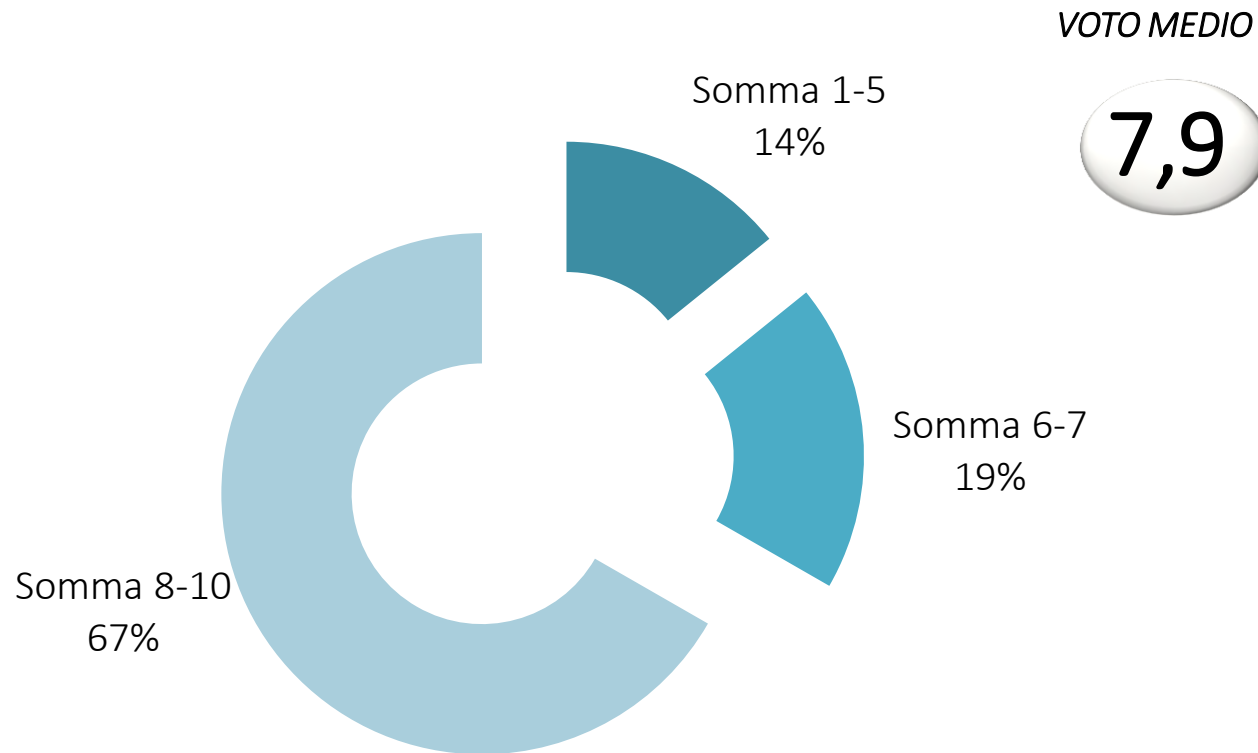
Valori del grafico in %

■ somma 1-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



Interventi: Giudizi

Su una scala compresa fra 1 e 10, quanto si ritiene soddisfatto, nel complesso, dell'intervento tecnico/operativo di GAIA S.p.A.?



Risoluzione del problema

Risoluzione del problema

Per concludere, lei direbbe che la problematica che ha originato il contatto con GAIA S.p.A. può essere considerata risolta?

