



Mediacom
Customer Operations Process

Indice

1. METODOLOGIA

- ▶ **Obiettivo e Target dell'indagine**
- ▶ **Profilo degli intervistati**

2. ANALISI DEI DATI

- ▶ **Fattori di servizio**
- ▶ **Canali di contatto**
- ▶ **Reclami**

Conclusioni

Mediacom s.r.l.

Sede legale ed operativa
Via Calamandrei, 5
CDN Isola F4,
80143 Napoli

mediacom.servizi@pec.it
P.IVA 03467031211

Altre sedi
Viale Jenner, 51
20159 Milano
Via A. Gramsci, 54
81031 Aversa (CE)



www.soluzionimediacom.com



1. METODOLOGIA

► Obiettivo e Target dell'indagine

Caltaqua S.p.A, gestore del servizio idrico integrato per la provincia di Caltanissetta dal 2006, è attento a delineare i bisogni dei propri utenti mediante un'indagine di Customer Satisfaction finalizzata a registrare soddisfazione, valutazioni e necessità dei cittadini e dei fruitori del servizio pubblico. Nello specifico il progetto si propone di:

- Misurare la soddisfazione degli utenti Caltaqua
- Definire le aree di forza e di debolezza, suggerendo eventuali interventi tesi al miglioramento
- L'indagine è stata rivolta all'utenza domestica, commerciale e agli uffici Comunali

La rilevazione all'utenza domestica e commerciale è avvenuta attraverso modalità CATI (somministrazione telefonica dell'intervista). I Comuni, invece, hanno compilato il questionario tramite email (modalità CAWI).

Per la rilevazione CATI si è proceduto con la costruzione di un piano di campionamento stratificato proporzionale costruito sulla base del numero di utenze in ciascuno dei Comuni serviti da Caltaqua.

Al fine di garantire un errore statistico accettabile è stato predisposto un campione della dimensione totale di 611 interviste con l'obiettivo di fornire stime rappresentative con un errore di campionamento massimo uguale al 4% sul totale.



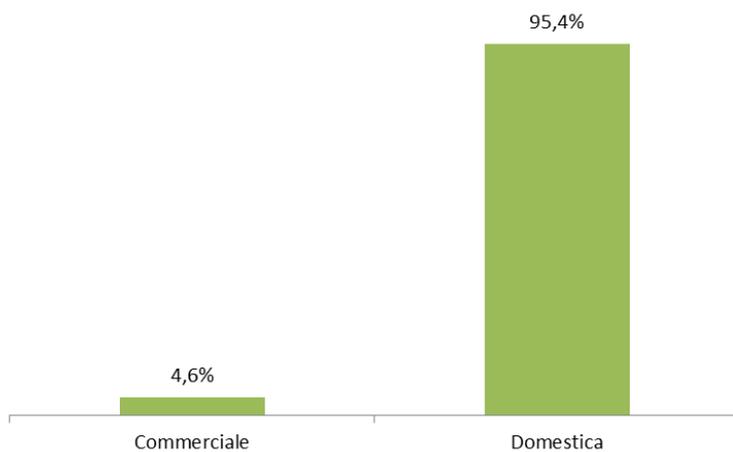
	<i>Utenze</i>	<i>%</i>
Acquaviva Platani	396	0,7%
Bompensiere	164	0,3%
Butera	1.450	2,6%
Caltanissetta	11.244	20,5%
Campofranco	786	1,4%
Delia	840	1,5%
Gela	14.530	26,5%
Marianopoli	464	0,8%
Mazzerino	3.473	6,3%
Milena	671	1,2%
Montedoro	404	0,7%
Mussomeli	2.546	4,6%
Niscemi	4.184	7,6%
Resuttano	645	1,2%
Riesi	2.672	4,9%
S.Caterina Villarmosa	1.462	2,7%
S.Cataldo	4.625	8,4%
Serradifalco	1.064	1,9%
Sommatino	1.448	2,6%
Sutera	528	1,0%
Vallelunga	777	1,4%
Villalba	426	0,8%
	54.799	100,0%



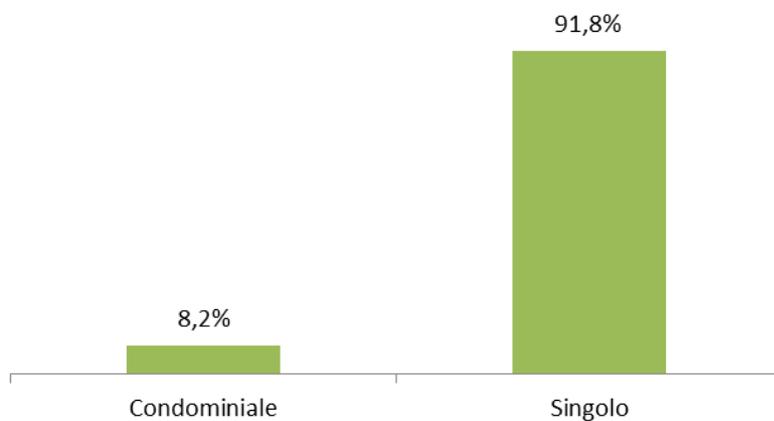


► Profilo degli intervistati

Tipologia utenza

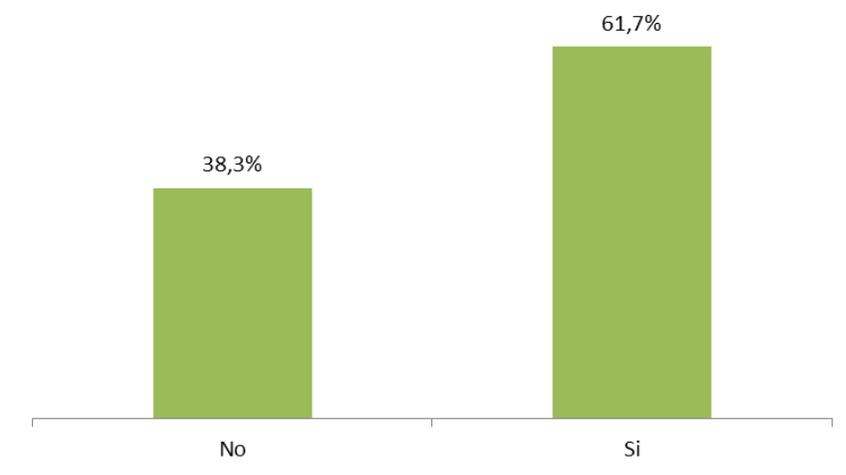


Tipologia contratto

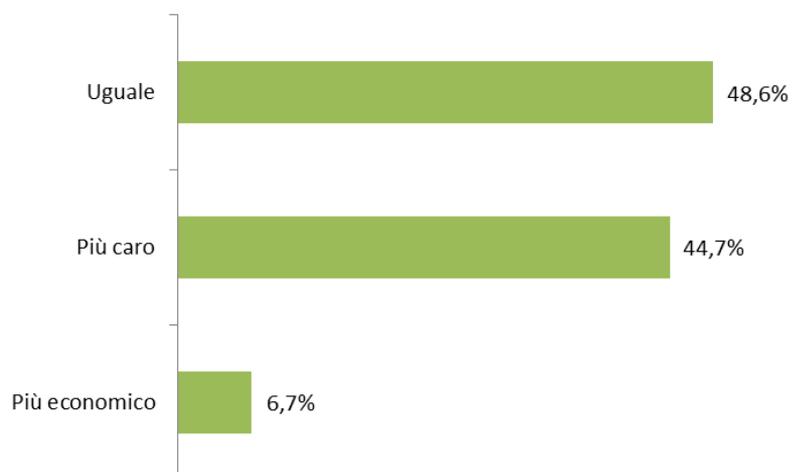




È lei l'intestatario dell'utenza?



Prezzo rispetto agli altri servizi



Oltre il 95% delle interviste telefoniche è stato realizzato ad utenze domestiche.

Il 91,8% dei rispondenti ha sottoscritto un contratto singolo.

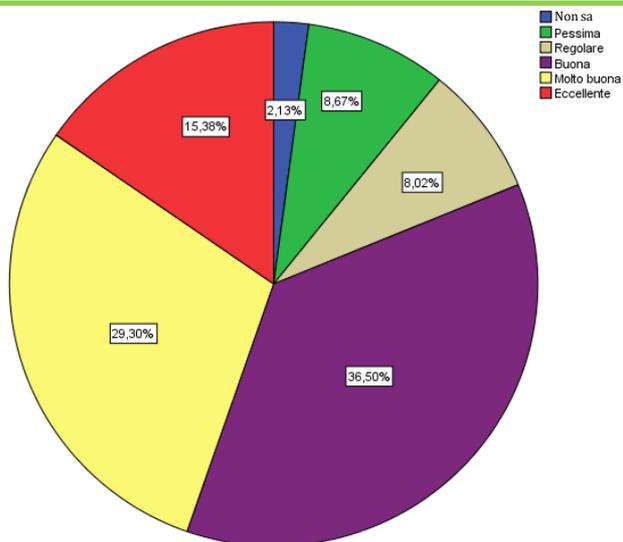
Il 61,7% degli intervistati è anche intestatario dell'utenza.

Per quanto riguarda i questionari somministrati attraverso metodologia CAWI, hanno risposto 2 Comuni su 22.

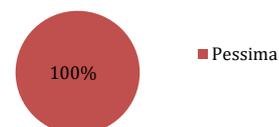


► Fattori di servizio

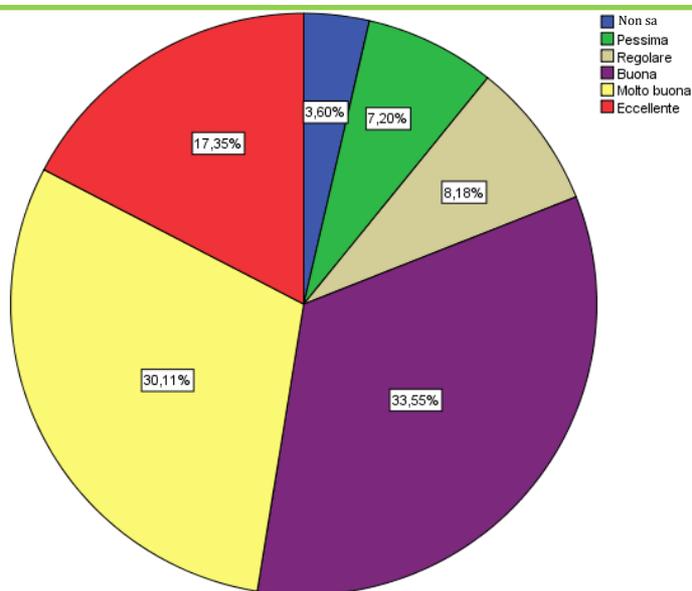
Come valuta la continuità del servizio di erogazione?



COMUNI

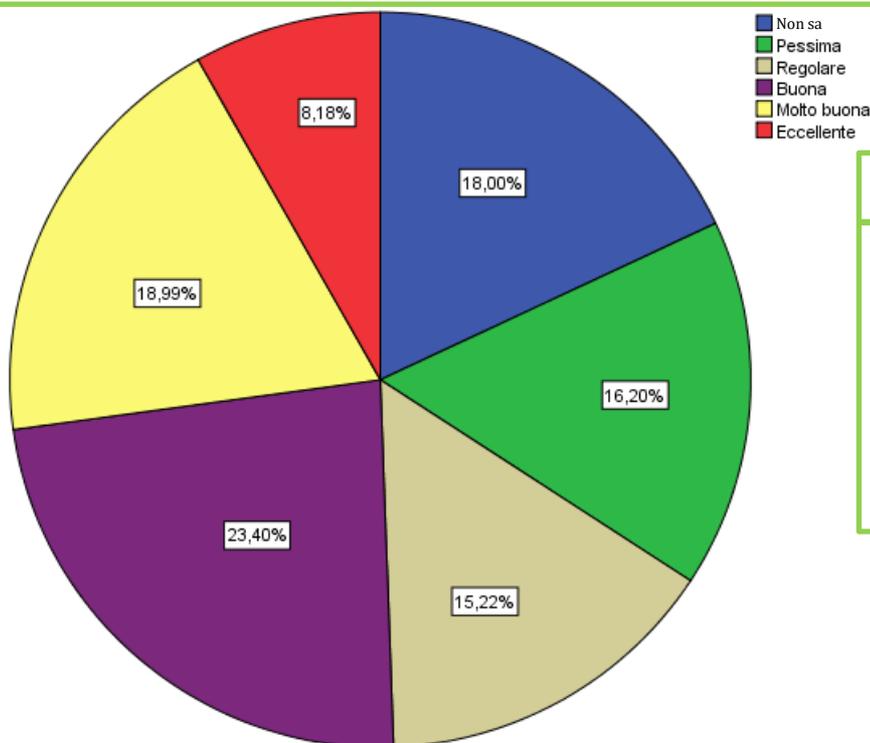


Come valuta la quantità di acqua erogata rispetto ai bisogni?

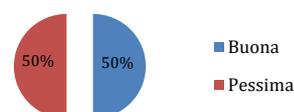




Come valuta la qualità dell'acqua?



COMUNI



Relativamente ai fattori di servizio (continuità del servizio; quantità di acqua erogata rispetto ai bisogni; qualità dell'acqua), le valutazioni fornite dagli utenti sono abbastanza distribuite tra le diverse modalità di risposta.

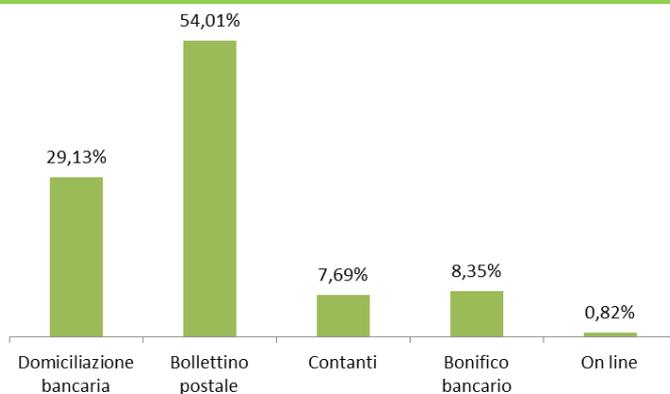
Ciò significa che la percezione degli utenti è assai differenziata all'interno del campione.

In generale, la continuità del servizio di erogazione è il fattore valutato in maniera più positiva, mentre le valutazioni più critiche si sono registrate in relazione alla qualità dell'acqua (giudicata "Pessima" dal 16,2% degli utenti e da 1 Comune su 2).

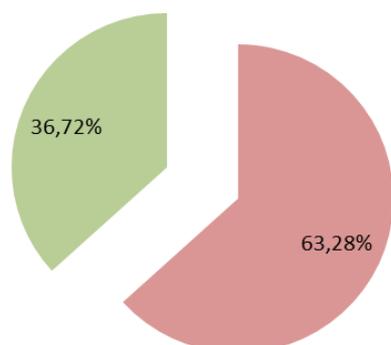
Per quanto riguarda la continuità del servizio di erogazione, benché questa sia valutata "Buona" da oltre un terzo del campione intervistato (36,5%), i Comuni che hanno preso parte alla ricerca l'hanno valutata "Pessima" all'unanimità.



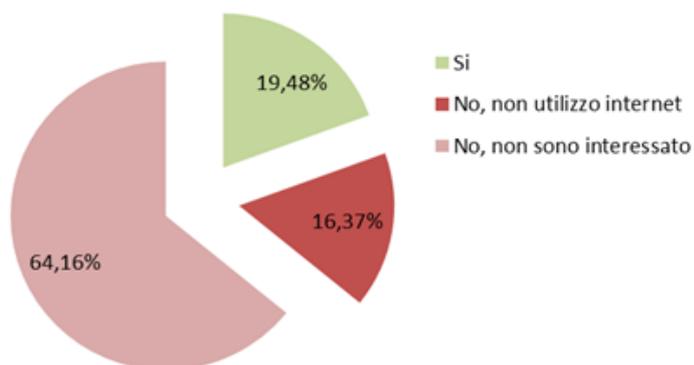
Qual è la modalità di fatturazione preferita?



È a conoscenza del fatto che con la domiciliazione bancaria ha 8 settimane di tempo per rifiutare il pagamento?



Le piacerebbe ricevere la fattura per posta elettronica?

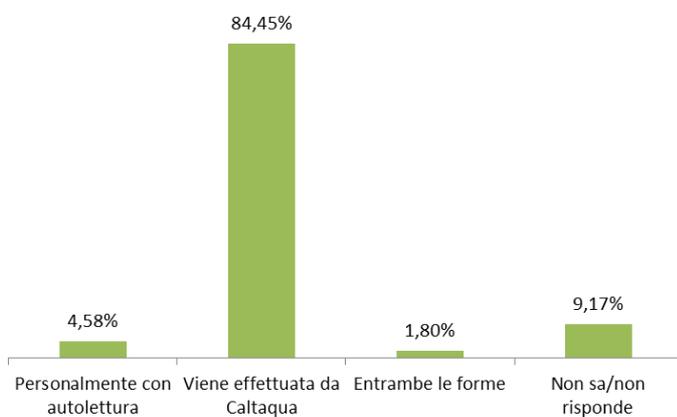


La modalità di fatturazione preferita da oltre la metà degli intervistati contattati telefonicamente (54,01%) è il bollettino postale, seguita dalla domiciliazione bancaria (29,13%). Poco più di un terzo degli intervistati è a conoscenza del fatto che con la domiciliazione bancaria ha 8 settimane di tempo per rifiutare il pagamento.

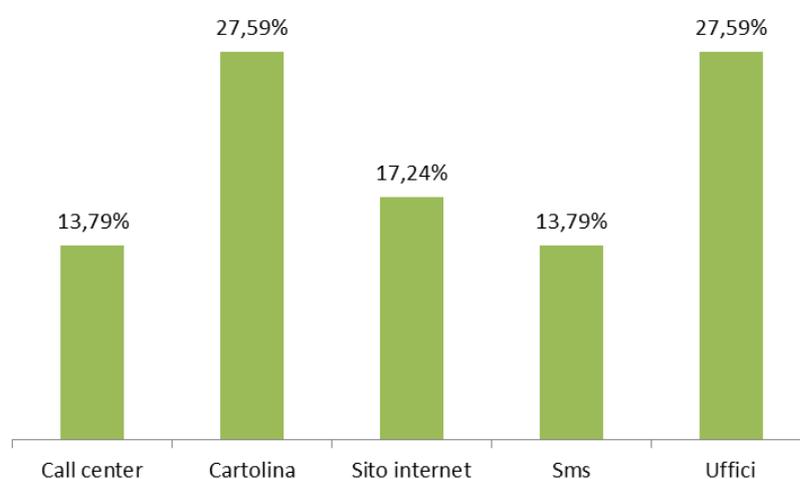
Infine, la possibilità di ricevere la fattura in formato elettronico interessa una parte esigua degli utenti (poco più del 19%).



Come avviene la lettura del contatore?



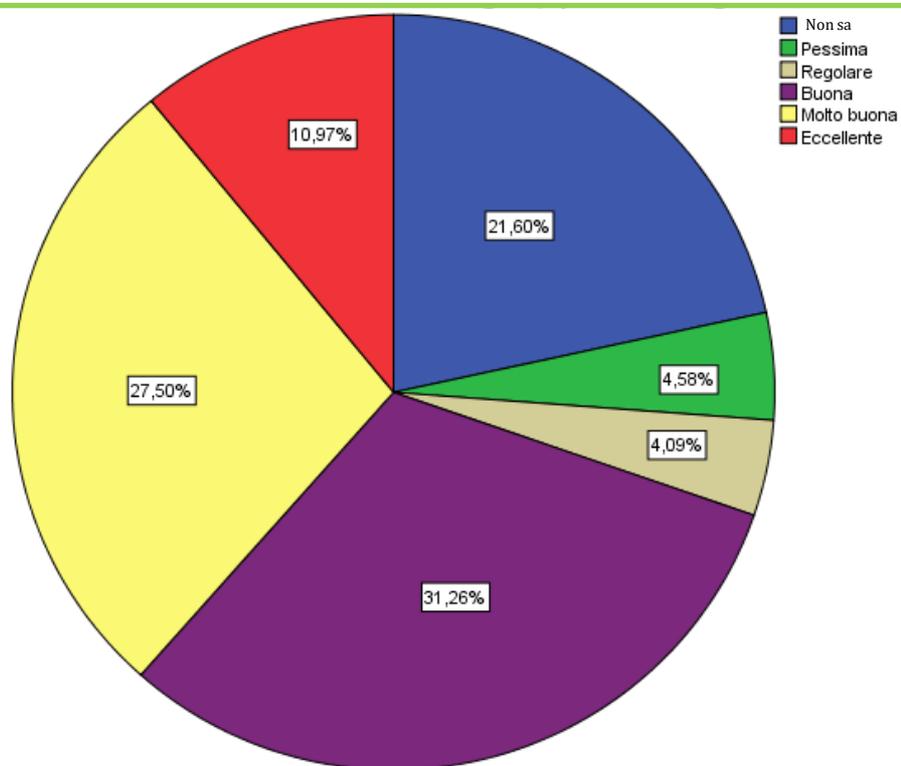
Come comunica l'autolettura?



Principalmente la lettura del contatore viene effettuata da Caltaqua. Il 6% di soggetti che comunica personalmente l'autolettura, prevalentemente lo fa allo sportello o attraverso cartolina.



Come valuta la comprensibilità della fattura?

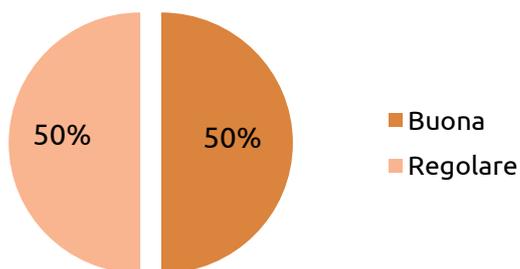


Più della metà del campione ritiene che la comprensibilità della fattura sia “Buona” o “Molto buona”.

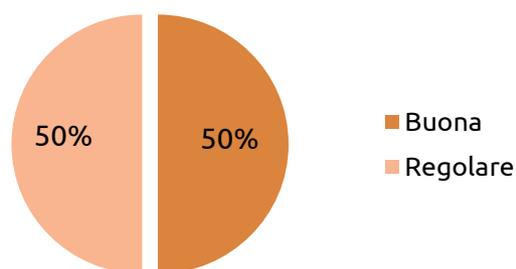


I Comuni, inoltre, sono stati invitati anche a rispondere a domande relative all'ubicazione alla facilità di raggiungimento degli uffici Caltaqua.

Come valuta l'ubicazione degli uffici commerciali di Caltaqua rispetto agli altri servizi (luce, gas)?



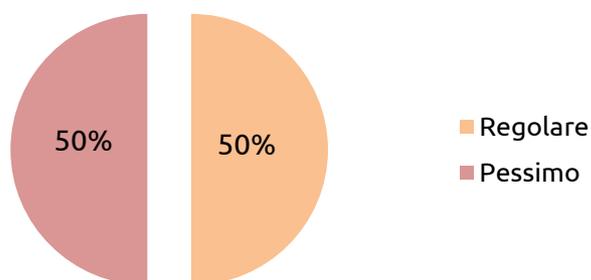
Come valuta facilità nella raggiungibilità da parte degli utenti?



Sia per quanto riguarda la valutazione degli uffici commerciali sia per quanto concerne la facilità nella raggiungibilità da parte degli utenti, le valutazioni dei Comuni intervistati si dividono tra "Regolare" e "Buona".

Valutazioni più critiche ("Pessimo" e "Regolare") sono state riservate da parte dei Comuni al "Servizio di smaltimento reflui e depurazione".

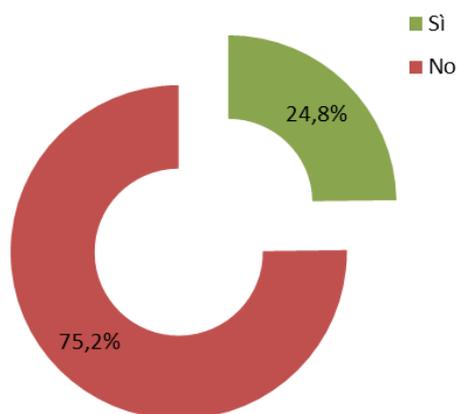
Come valuta Servizio di smaltimento reflui e depurazione?



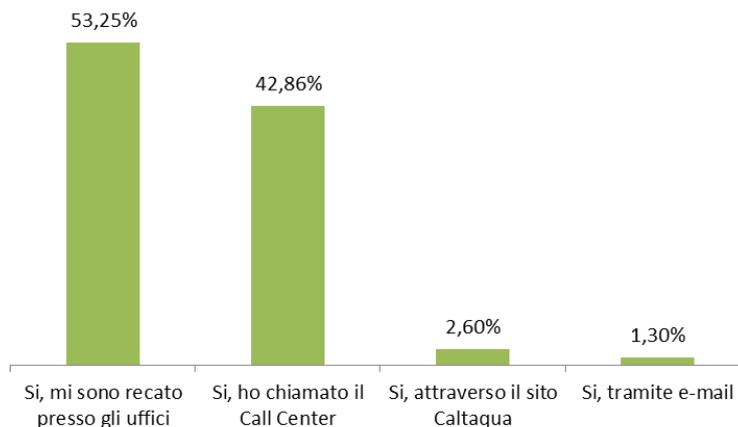


► Canali di contatto

Ha contattato Caltaqua negli ultimi 12 mesi?



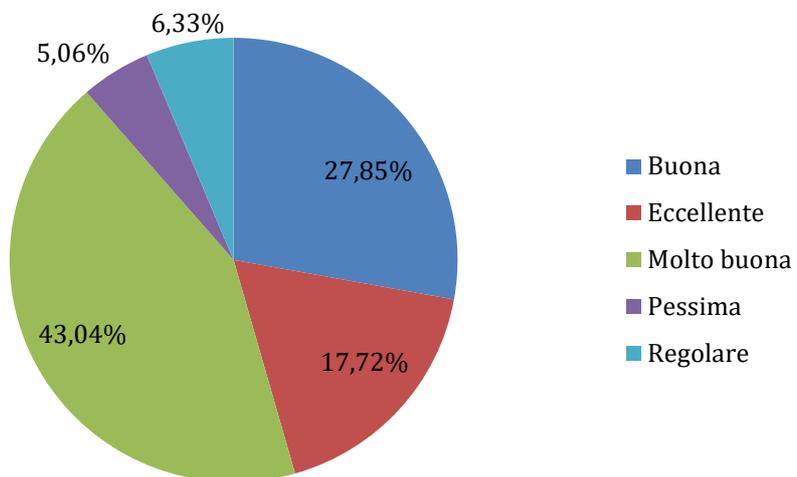
Come si è messo in contatto con Caltaqua?



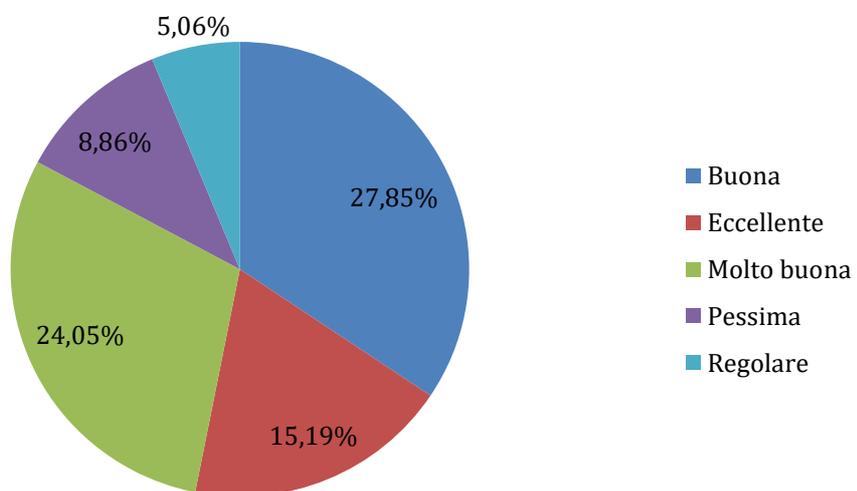
Il 24,8% degli intervistati si è messo in contatto con Caltaqua negli ultimi 12 mesi. Il canale preferito dall'utenza è lo sportello territoriale (53,25%), seguito a ruota dal Contact Center (42,86%).



Come valuta l'orario di apertura degli uffici?

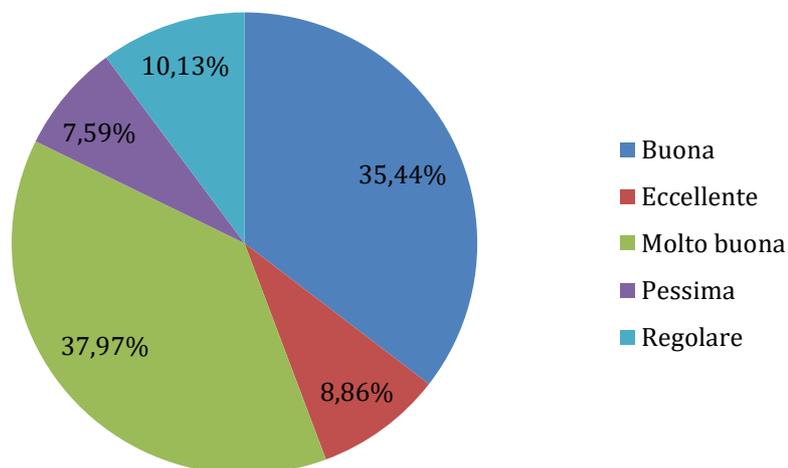


Come valuta i tempi di attesa allo sportello?





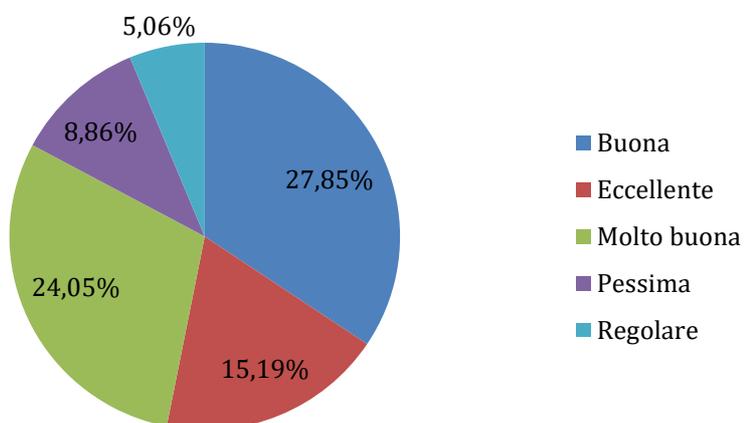
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale?



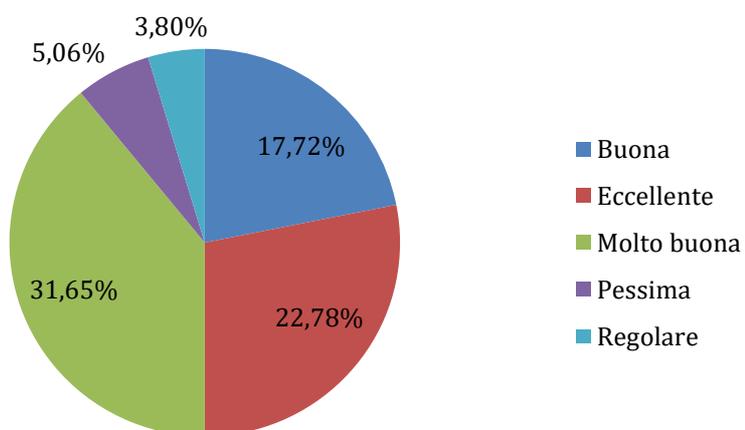
Più che positiva la valutazione rispetto agli sportelli territoriali per tutti gli aspetti indagati (orari di apertura, tempi di attesa, cortesia e disponibilità del personale).



Come valuta i tempi di attesa al Contact Center?



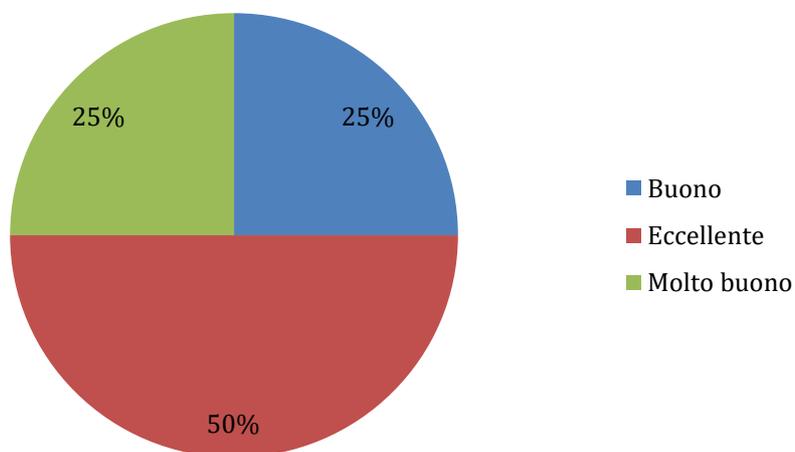
Come valuta la cortesia e la disponibilità degli operatori del Contact Center?



Valutazioni positive si registrano anche in riferimento al Contact Center, i cui tempi di attesa sono considerati mediamente “Buoni” e la cortesia e la disponibilità degli operatori (“Molto buona” per il 31,65% dei rispondenti ed eccellente per il 22,78%).

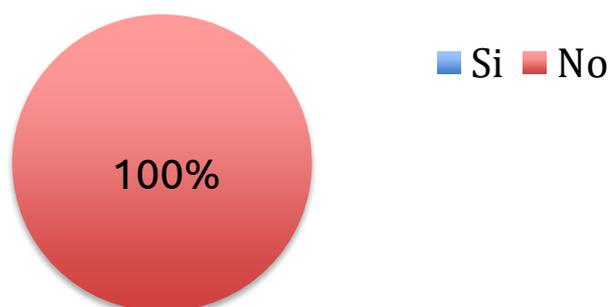


Come valuta il sito web di Caltaqua?



Positive anche le valutazioni riservate al sito web, benché sia un canale ad oggi poco utilizzato.

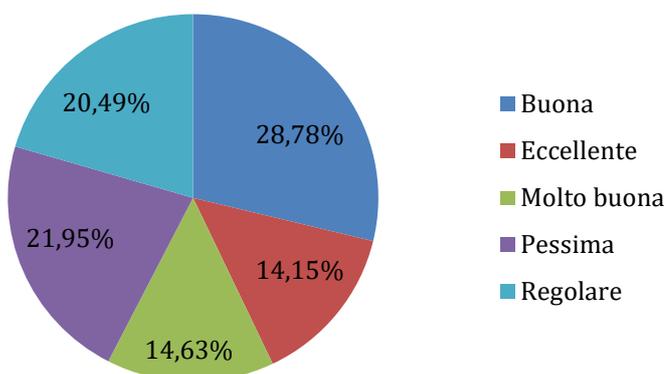
Negli ultimi 12 mesi ricorda qualche azione o comunicazione sociale





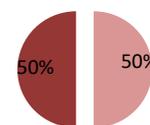
► Reclami

Come valuta la gestione e la presa in carico dei reclami?

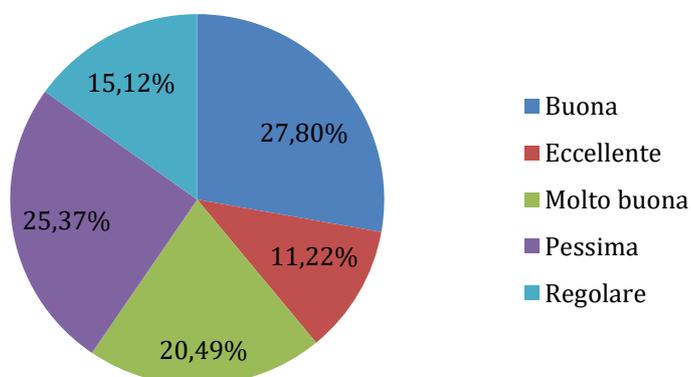


COMUNI

Regolare Pessima

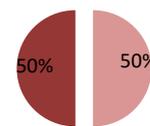


Come valuta i tempi di gestione dei reclami?



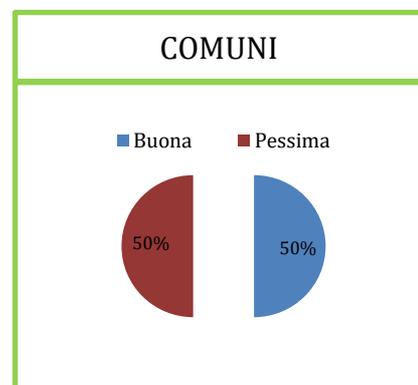
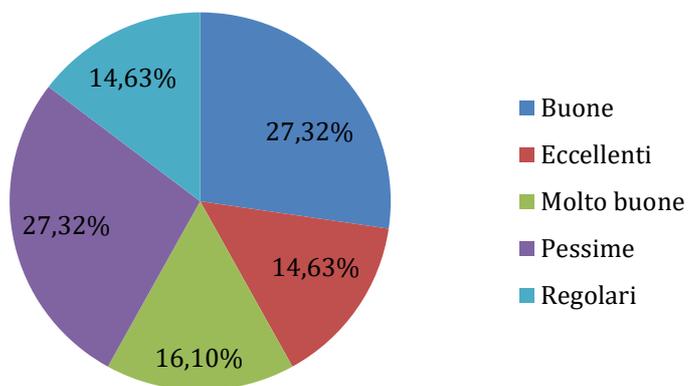
COMUNI

Regolare Pessima





Come valuta le soluzioni proposte per i reclami?



L'aspetto dei reclami è quello relativamente al quale si sono registrate le valutazioni più "critiche". Molti, infatti, sono gli utenti che hanno valutato in maniera "pessima" la gestione e la presa in carico dei reclami (21,95%), i tempi di gestione dei reclami (25,37%) e le soluzioni proposte (27,32%).



CONCLUSIONI

I dati analizzati hanno in linea generale evidenziato:

- La qualità percepita dei fattori di servizio (qualità dell'acqua, flusso, continuità del servizio) non sempre è valutata in maniera positiva
- In generale si registra un contatto limitato con Caltaqua attraverso i diversi possibili canali di comunicazione (sito, call center...)
- Chi entra in contatto con Caltaqua è mediamente soddisfatto dell'assistenza ricevuta
- Professionalità, competenza e gentilezza del personale degli sportelli territoriali e degli operatori del contact center sono valutati positivamente
- Il costo del servizio erogato da Caltaqua viene sostanzialmente percepito dall'utenza uguale o più caro rispetto agli altri gestori
- La gestione delle criticità, ma soprattutto la capacità di mettere in campo azioni efficaci ed efficienti in caso di problemi rappresentano per gli intervistati gli elementi di maggiore debolezza di Caltaqua
- Gli intervistati non si ritengono sufficientemente informati da Caltaqua. Nessuno ricorda, infatti, azioni sociali o di comunicazione promosse dall'ente.