

Sistema integrato di rilevazione della customer satisfaction – novembre 2023

In materia di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, a fine 2022 è stato attivato un **monitoraggio da effettuare a cura del Call Center Servizio Clienti** a tutti gli Utenti che contattano il numero verde messo a disposizione per tutte le richieste di informazioni e la modulistica contrattuale (800193850).

È stato individuato come canale per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza il Call Center, in quanto il nostro numero verde Servizi Clienti è principale punto di contatto dell'utenza verso Pavia Acque, con circa 8.000 chiamate inbound mensili.

Sono state individuate 4 domande da porre agli utenti che, al termine della telefonata, accettano di sottoporsi al monitoraggio:

1. *Come giudica nel complesso il servizio erogato da PAVIA ACQUE?*
2. *Come valuta la qualità dell'acqua fornita da PAVIA ACQUE?*
3. *Come valuta la professionalità e cortesia degli operatori di Pavia Acque?*
4. *Come giudica la completezza delle informazioni per gli utenti sul sito paviaacque.it?*

Il punteggio assegnabile alla domanda era una valutazione da 1 a 4, dove 4 è il livello massimo di gradimento e 1 il livello minimo.

Nel periodo intercorrente tra fine dicembre 2022 e inizio novembre 2023, hanno confermato interesse a rispondere alla rilevazione n. 2964 utenti, dei quali una parte ha risposto solo ad alcune domande, con abbandono della rilevazione in corso di sondaggio.

Di seguito si indicano i risultati rilevati nel periodo in questione:

DOMANDE	voto 4	voto 3	voto 2	voto 1	voto null	totale	% Max soddisfazione
Come giudica nel complesso il servizio erogato da PAVIA ACQUE?	2.274	539	103	48	-	2.964	76,72%
Come valuta la qualità dell'acqua fornita da PAVIA ACQUE?	1.425	994	350	102	93	2.964	48,08%
Come valuta la professionalità e cortesia degli operatori di Pavia Acque?	2.539	242	43	21	119	2.964	85,66%
Come giudica la completezza delle informazioni per gli utenti sul sito paviaacque.it?	1.882	723	182	40	137	2.964	63,50%

Questi risultati provvisori confermano che:

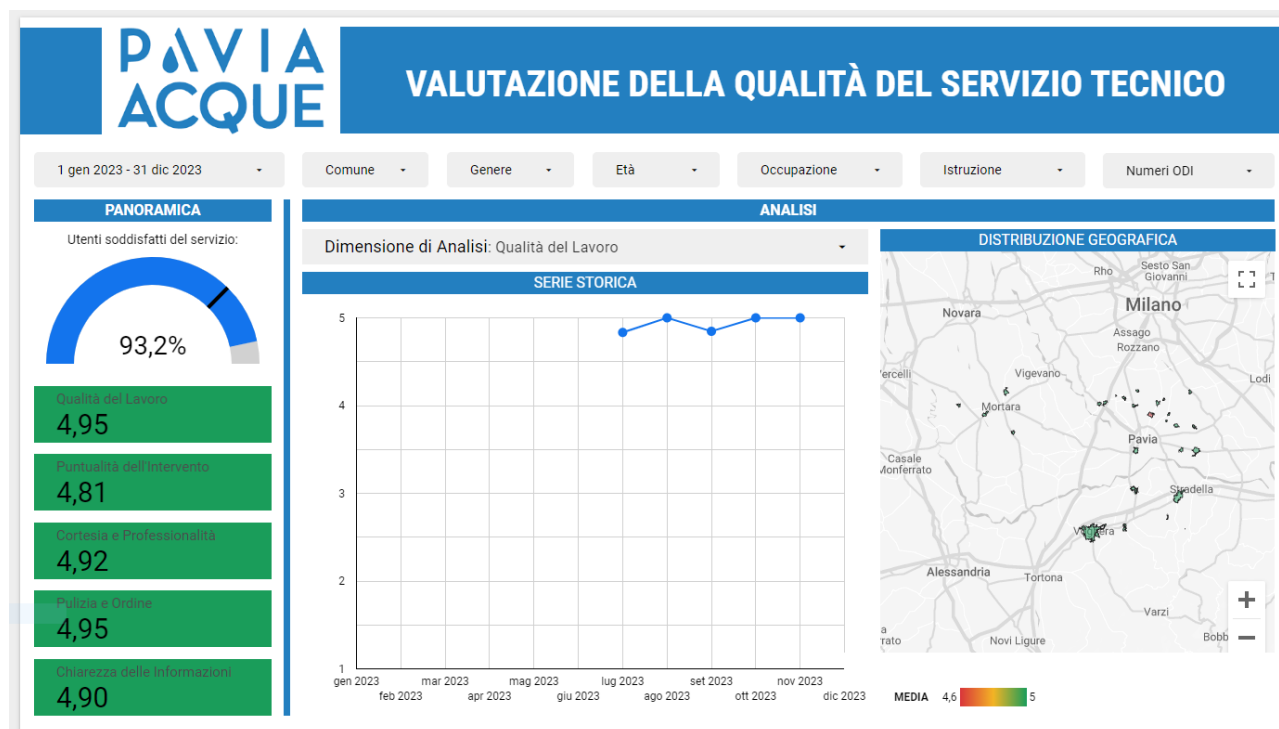
1) solo una limitata percentuale dell'utenza (circa 3% nel periodo considerato, ma con verifiche in corso sugli ultimi mesi, che risultano in netta diminuzione) è interessata a fornire un feedback sulla propria soddisfazione, seppure richiesta in modo il più possibile snella e poco *time consuming*.

2) il livello percepito di qualità del servizio è generalmente elevato, in quanto il punteggio massimo (livello 4) è variabile tra il 48% della qualità dell'acqua – elemento non di facile valutazione visti gli elementi di soggettività - e l'85% della professionalità e cortesia degli operatori di Pavia Acque.

3) risulta interessante la risposta alla domanda sulla completezza delle informazioni sul sito, in quanto elemento di più agevole miglioramento.

In aggiunta alla rilevazione di customer satisfaction mediante call center, nel mese di luglio è stato attivato dal Servizio Prestazioni Tecniche Utenza una modalità di **valutazione della soddisfazione sulle attività di sostituzione contatori**, mediante QRCode presente sul modulo di Verbale intervento che viene rilasciato al termine dell'intervento. Si allega questionario proposto.

Questi i risultati raccolti dall'attivazione a inizio novembre.



Infine, è in fase di predisposizione un ulteriore strumento di rilevazione di customer satisfaction costituito da un **modulo cartaceo reso disponibile presso gli Sportelli** al pubblico e mediante sistema on line, attivabile con un link che sarà presente sull'email di invio ricevuta pratica che l'operatore di sportello è tenuto a fornire al richiedente per ogni pratica inserita.

Si allega bozza di questionario attualmente in fase di perfezionamento.

Dati aggiornati a novembre 2023