



**Istituto Tecnico Industriale
“S. Cannizzaro”
Catania
Indirizzo Chimica**

**PROGETTO EDUCATIVO
“ACQUA GIOVANE”**

In collaborazione con

SIDRA S.p.A. – Provveditorato agli studi di Catania - Codacons

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



Impianto di depurazione “SIDRA” Catania

1. PREMESSA

L'ascolto e la rilevazione della soddisfazione degli utenti rappresentano due attività chiave per il miglioramento e l'incremento della qualità di un servizio offerto da un'azienda quale la SIDRA.

Uno degli strumenti più utilizzati per la misurazione del grado di qualità percepita da parte dei destinatari di un servizio viene comunemente denominata “ Indagine di customer satisfaction”.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti di un servizio quale l'erogazione idrica nella città di Catania serve ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Rilevare la customer satisfaction consente ad una società come la SIDRA S.p.A di relazionarsi con i propri utenti, di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività, di riprogettare sia la politica dei servizi che l'erogazione.

Le indagini concernenti la soddisfazione dei clienti sono finalizzate al miglioramento dei servizi sia in termini di efficienza che di efficacia. La customer satisfaction è lo strumento utilizzato dalle imprese per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti nel tempo e predisporre degli interventi che consentano di offrire dei servizi alla clientela sempre più efficienti e efficaci (ad esempio ridurre i costi per i clienti e ridurre i tempi di ripristino dei servizi).

2. METODOLOGIA IMPIEGATA

L'indagine condotta presenta come obiettivo la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti che usufruiscono dei servizi offerti dalla SIDRA.

Lo strumento d'analisi scelto è stato un **questionario a risposta multipla** strutturato nel modo seguente:

- **Individuazione delle caratteristiche generali degli intervistati**
- **sezione struttura e personale** finalizzata a pesare con un voto da 1 a 10 l'importanza attribuita dai clienti ai diversi aspetti relativi al comportamento del personale.
- **sezione servizi** finalizzata a pesare con un voto da 1 a 10 la qualità del servizio offerto dall'azienda.
- **sezione erogazione idrica** finalizzata a pesare con un voto da 1 a 10 la continuità dell'erogazione idrica e la tempestività degli interventi.

Complessivamente sono stati somministrati 250 questionari, di cui tutti sono stati reputati attendibili per la valutazione. I questionari sono stati somministrati ai clienti che hanno usufruito dei servizi dell'impresa.

Nei questionari dove le risposte date dagli intervistati varia da 1 a 10 è stato fatto un accorpamento delle classi nel seguente modo:

MODALITA'	VOTO
INSUFFICIENTE	1 - 4
SUFFICIENTE	5 - 6
BUONO	7 - 8
OTTIMA	9 - 10

3. ANALISI DEI RISULTATI

L'indagine è stata interamente gestita dalle classi V A, VB e VC Chimica con la collaborazione dei proff. Percolla Angela, Consoli Salvatore & Gumina Nicola. I dati, del campione estratto dalla popolazione, sono stati

analizzati e rielaborati, ove è possibile, considerando la frequenze assolute, relative % e cumulate e considerando anche le medie campionarie e le relative deviazioni standard.

Le prime quattro domande sono state dedicate esclusivamente all'individuazione delle caratteristiche generali degli intervistati quali : il sesso, titolo di studio, professione. Dai risultati ottenuti si evince che sono stati intervistati in egual misura maschi & femmine (49,6% e 50.4%), che hanno in media 45 anni con una deviazione standard del 15,5 anni, che hanno conseguito la licenza media o superiore e che in media gli utenti sono impiegati o pensionati.

Alla **quinta** domanda **“Accessibilità degli uffici”** gli intervistati hanno presentato un livello generale di soddisfazione , solamente il 26% degli utenti ha dato un parere non positivo alla suddetta domanda. Il valore modale nel complesso è stato sufficiente.

Alla **sesta** **“Tempi di attesa”** la maggioranza dei rispondenti ha dichiarato l'esistenza di tempi di attesa agli sportelli non eccessivamente lunghi. Infatti solamente il 30% degli intervistati hanno dato un giudizio al di sotto della sufficienza. Il valore modale è sufficiente.

Alla **settima** domanda **“Cortesìa e disponibilità”** i risultati ottenuti sono buoni. Solamente il 17% hanno risposto non positivamente alla domanda. Il valore modale ottenuto è sufficiente.

All'ottava domanda **“ Qualità del servizio “** la risposta degli utenti è stata eccellente. Il 35% ha risposto “ sufficiente ”, il 40% ha risposto “buono” e il 12% “ ottimo “ . Solamente il 14% degli intervistati si è espressa non positivamente. Il valore modale è : buono

Alla **nona** domanda **“Trasparenza delle tariffe”**, anche in questo caso gli utenti sono molto soddisfatti. Solo il 12 % degli intervistati hanno risposto non positivamente. Il valore modale è buono.

Alla **decima** domanda **“Disponibilità servizi via internet”** dei 250 rispondenti solamente il 16% ha risposto in modo non positivo. Sufficiente è il valore modale.

All'undicesima domanda **“Continuità nell'erogazione del servizio”** si è visto che il 92% degli utenti è ampiamente soddisfatta. Buono è il valore modale.

Alla **dodicesima** domanda **“Tempestività dell'intervento”** gli intervistati hanno risposto nel complesso in modo più che sufficiente . Anche se bisogna rilevare un 22% degli utenti intervistati che sono non molto soddisfatti. Percentuale che la SIDRA S.p.A. dovrebbe tenere in considerazione per intraprendere delle azioni che le permettano di operare nell'ambiente in modo più efficiente. Il valore modale è sufficiente.

Alla **tredecima** domanda **“Rapporto qualità / prezzo”** anche in questo caso gli utenti hanno risposto nel complesso ampiamente sufficiente. Anche se esiste un buon 20% che non esprime un giudizio positivo sul rapporto qualità/prezzo dei servizi offerti dall'impresa suddetta. Sufficiente è il valore modale.

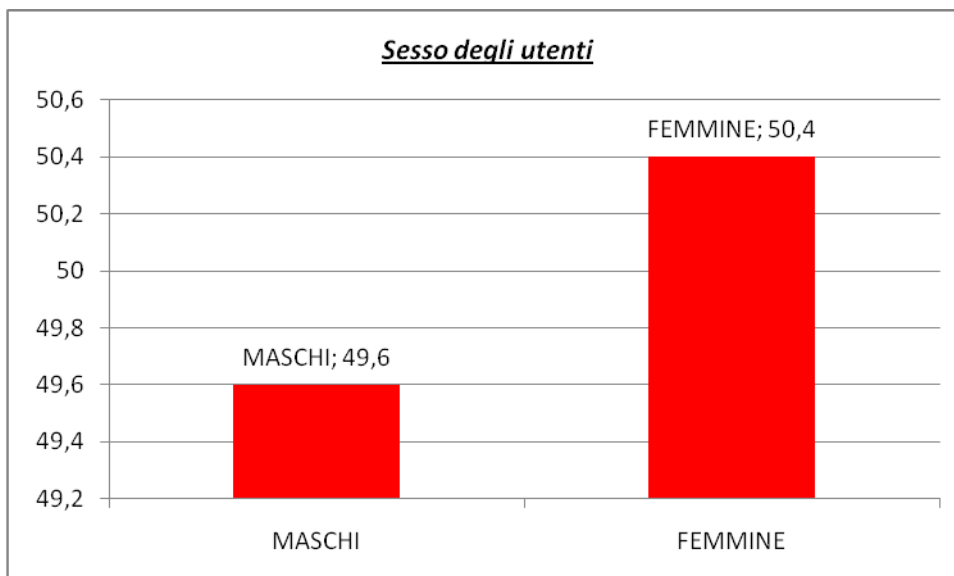
4. GRAFICA

Per rendere maggiormente visibile i risultati a cui ha condotto l'indagine conoscitiva in questione, verranno presentati delle tabelle ove i dati sono stati opportunamente rielaborati e verranno presentati i grafici relativi alle domande contenute all'interno del questionario.

Dati relativi all'intervistato

DOMANDA 1 SESSO DELL'INTERVISTATO

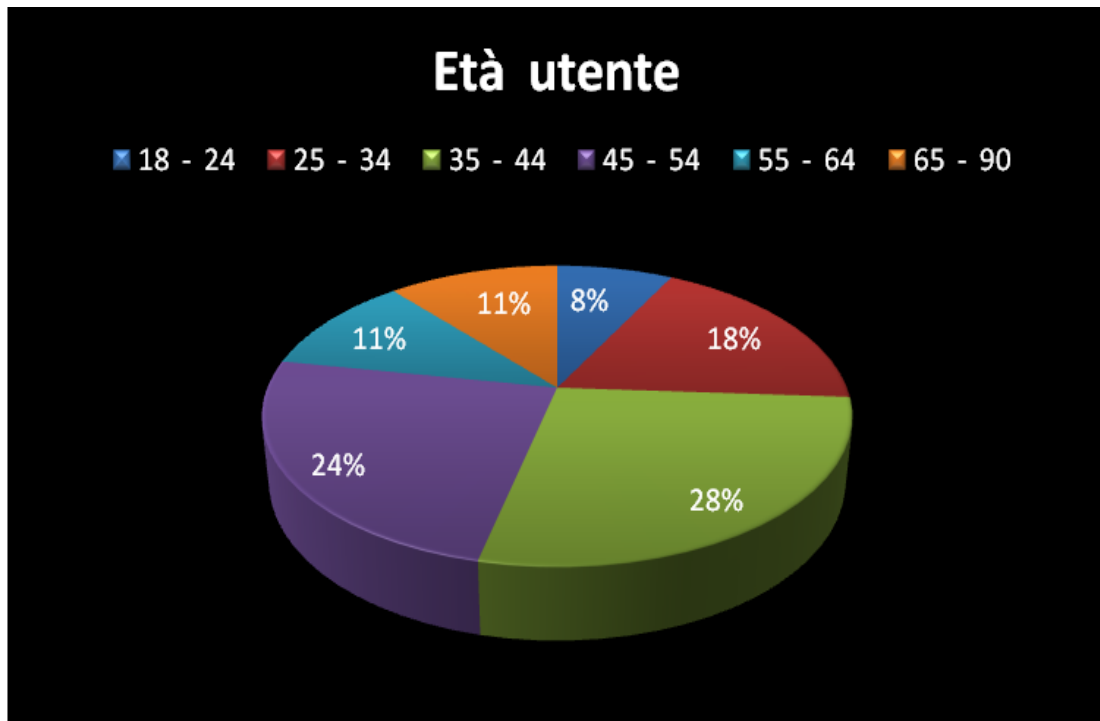
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %
MASCHI	124	49,6
FEMMINE	126	50,4
	250	100



DOMANDA 2

ETA' DELL'UTENTE

MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
18 - 24	19	8	19	8
25 - 34	46	18	65	26
35 - 44	69	28	134	54
45 - 54	61	24	195	78
55 - 64	27	11	222	89
65 - 90	28	11	250	100
	250	100		



DOMANDA 3

TITOLO DI STUDIO

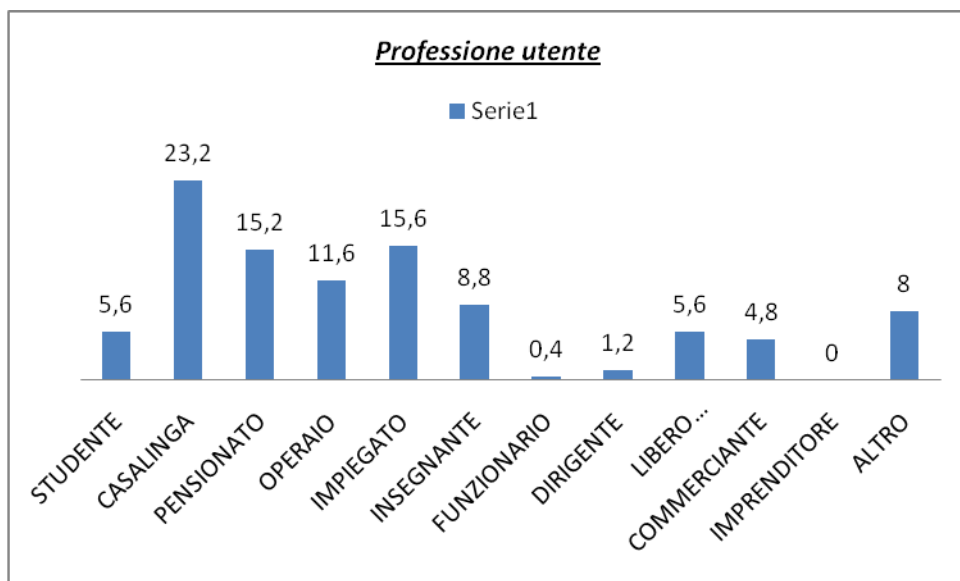
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
LICENZA ELEMENTARE	41	16	41	16
LICENZA MEDIA	88	35	129	52
LICENZA SUPERIORE	92	37	221	88
LAUREA	29	12	250	100
	250	100		



DOMANDA 4

PROFESSIONE DELL'UTENTE

MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
STUDENTE	14	5,6	14	5,6
CASALINGA	58	23,2	72	28,8
PENSIONATO	38	15,2	110	44
OPERAIO	29	11,6	139	55,6
IMPIEGATO	39	15,6	178	71,2
INSEGNANTE	22	8,8	200	80
FUNZIONARIO	1	0,4	201	80,4
DIRIGENTE	3	1,2	204	81,6
LIBERO PROFESSIONISTA	14	5,6	218	87,2
COMMERCIAANTE	12	4,8	230	92
IMPREDITORE	0	0	230	92
ALTRO	20	8	250	100
	250	100		



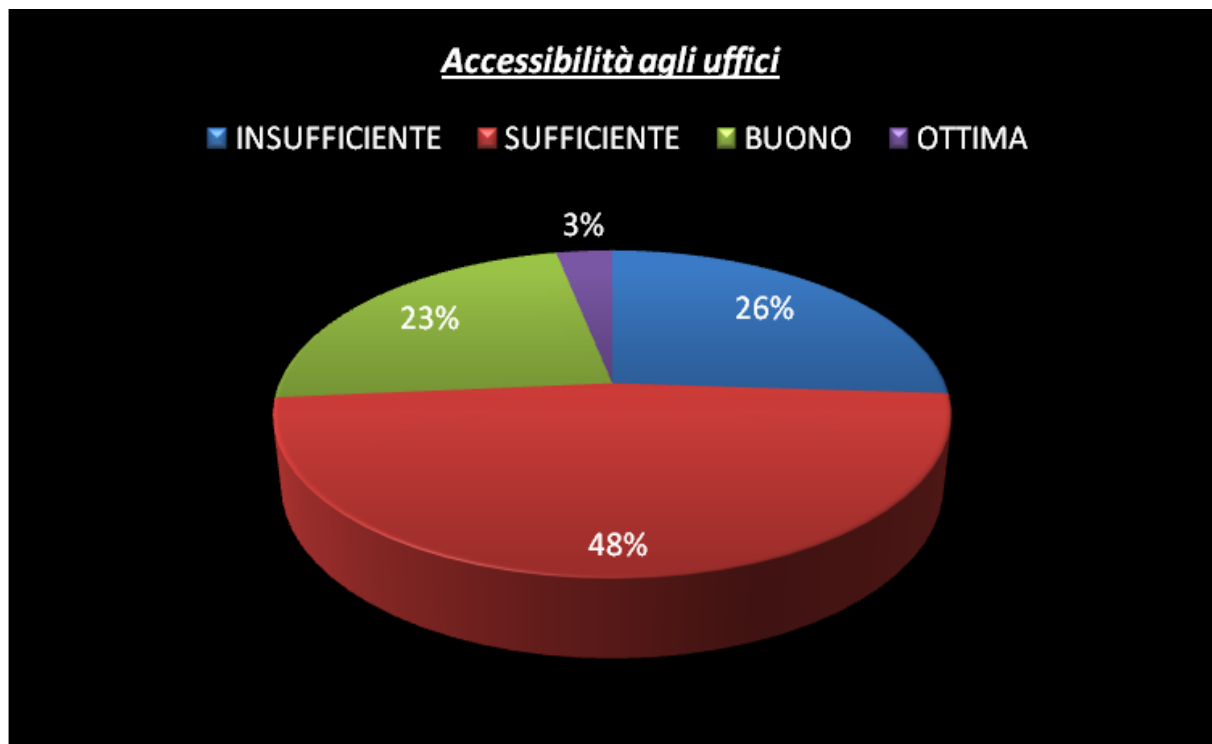
Indagine sul gradimento del servizio della società SIDRA S.p.A

Sezione : Struttura e personale

Domanda 5

Accessibilità agli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenze di barriere architettoniche)

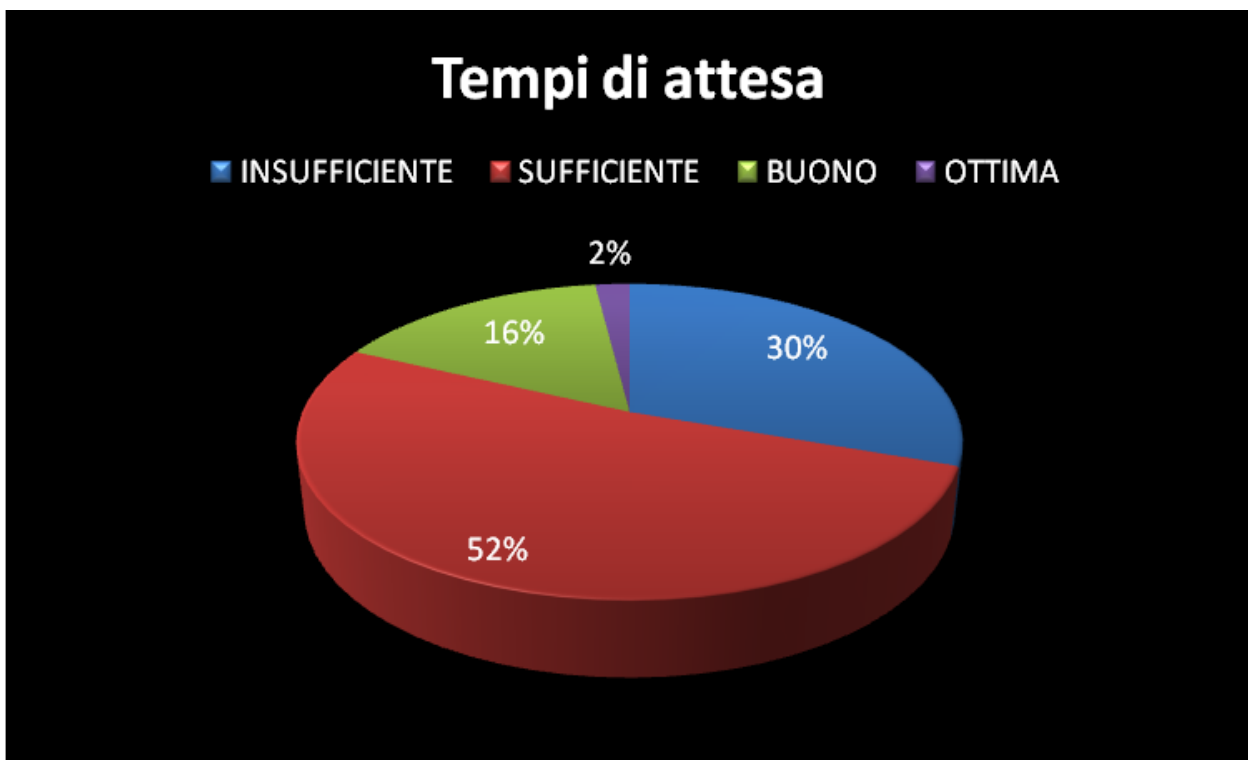
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	65	26	65	26
SUFFICIENTE	119	48	184	74
BUONO	58	23	242	97
OTTIMA	8	3	250	100
	250	100		



Domanda 6

Tempi di attesa agli sportelli – Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio

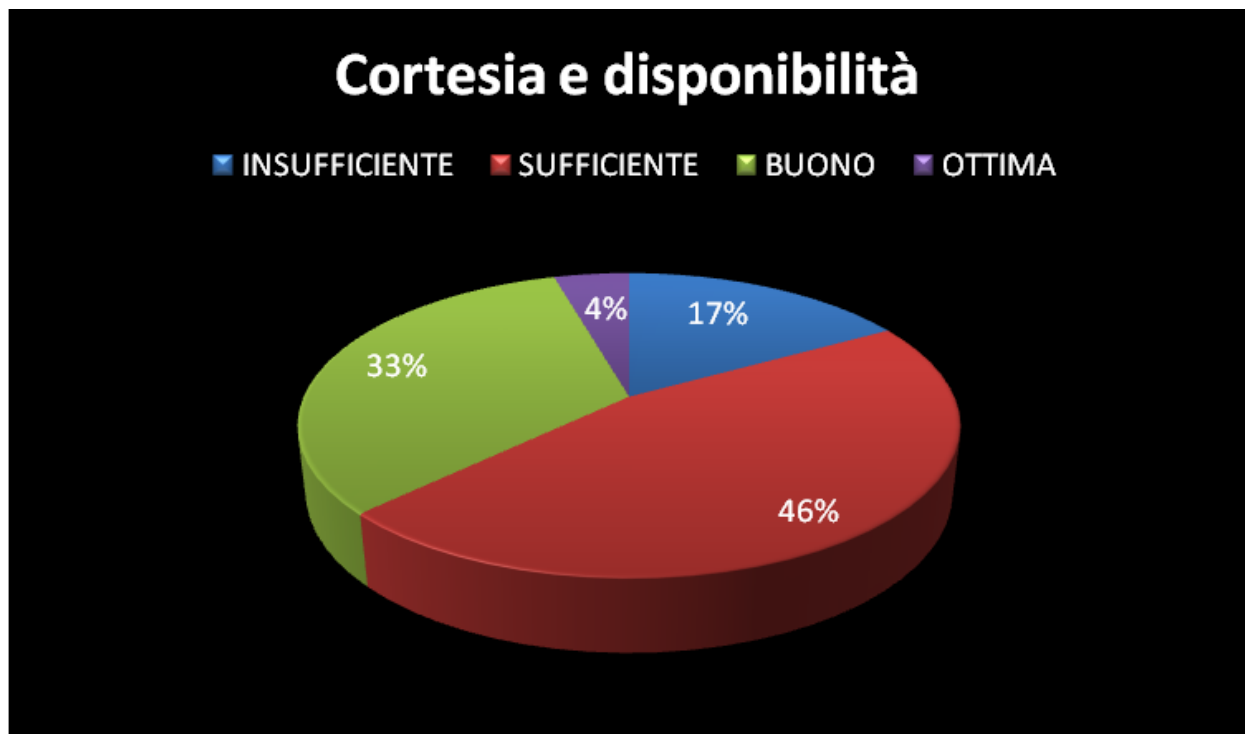
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	76	30	76	30
SUFFICIENTE	129	52	205	82
BUONO	40	16	245	98
OTTIMA	5	2	250	100
	250	100		



Domanda 7

Cortesìa e disponibilit  del personale a contatto con il pubblico

MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	42	17	42	17
SUFFICIENTE	115	46	157	63
BUONO	82	33	239	96
OTTIMA	11	4	250	100
	250	100		

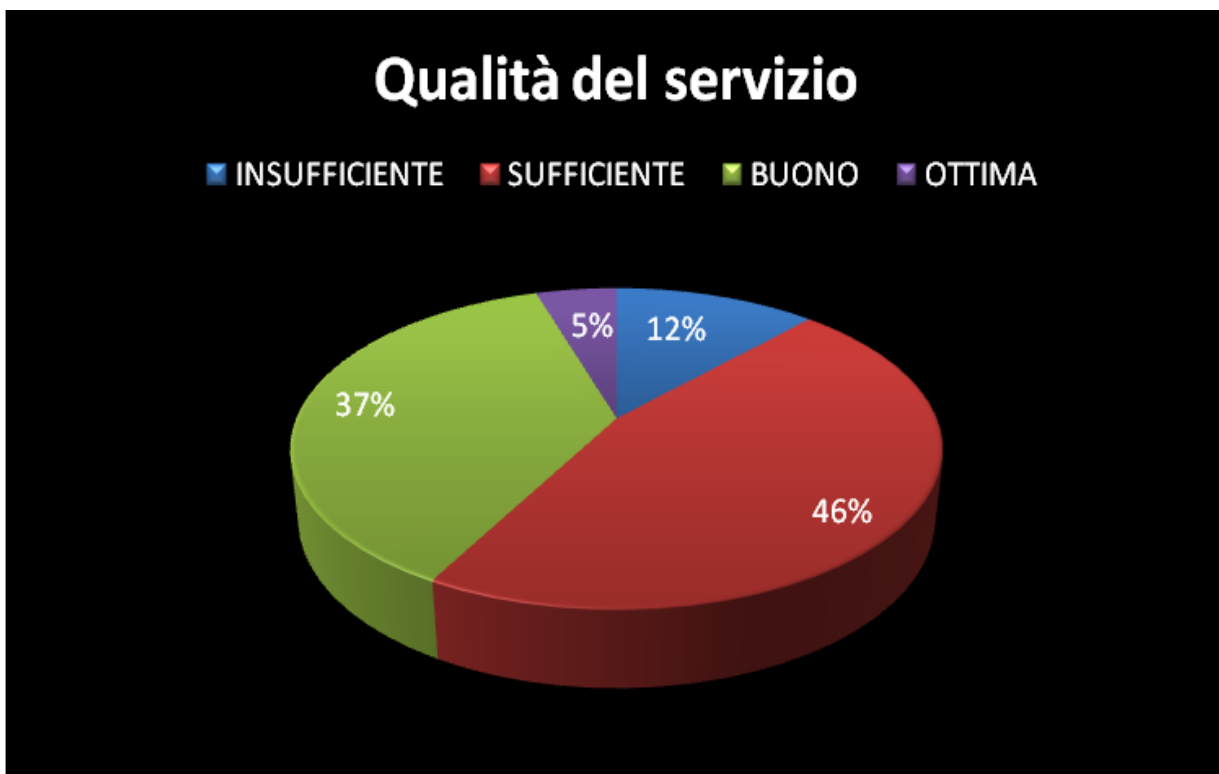


Sezione: Qualità del servizio

Domanda 8

Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza, sapore, odore dell'acqua

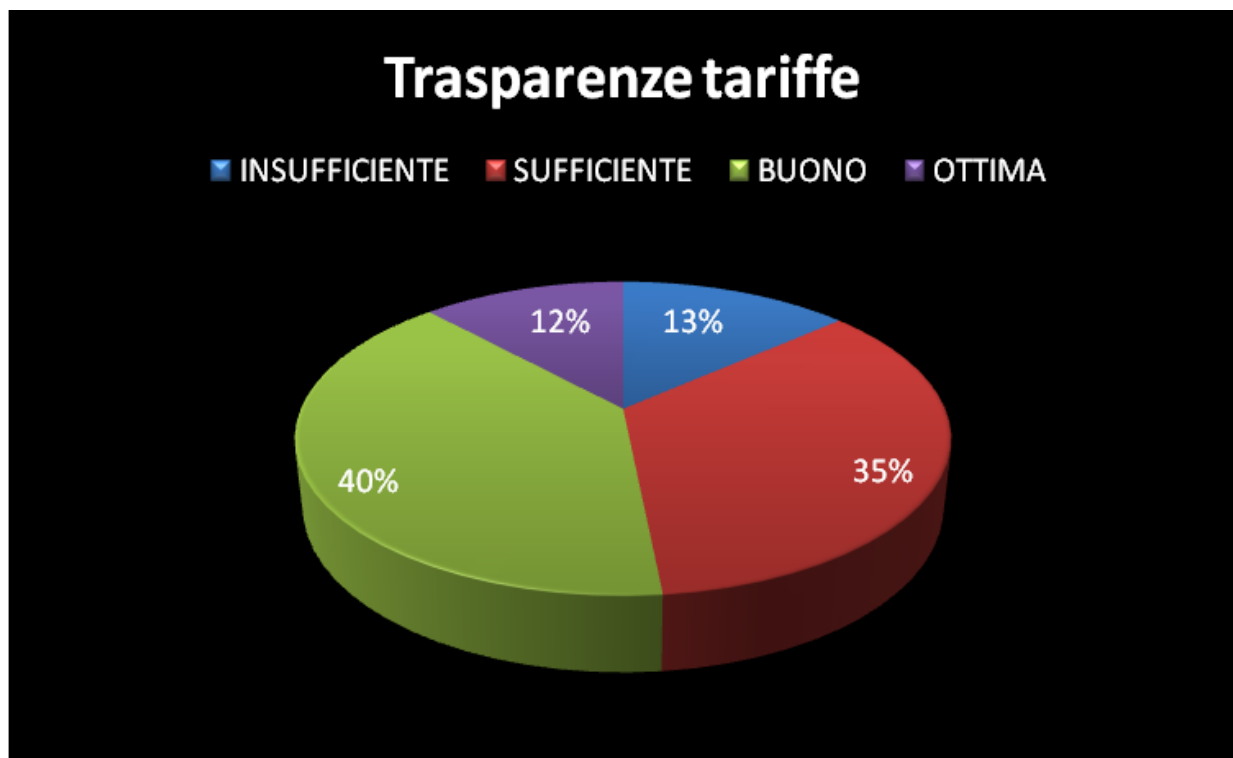
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	30	12	30	12
SUFFICIENTE	115	46	145	58
BUONO	93	37	238	95
OTTIMA	12	5	250	100
	250	100		



Domanda 9

Trasparenza delle tariffe e delle fatture, facilità e chiarezza

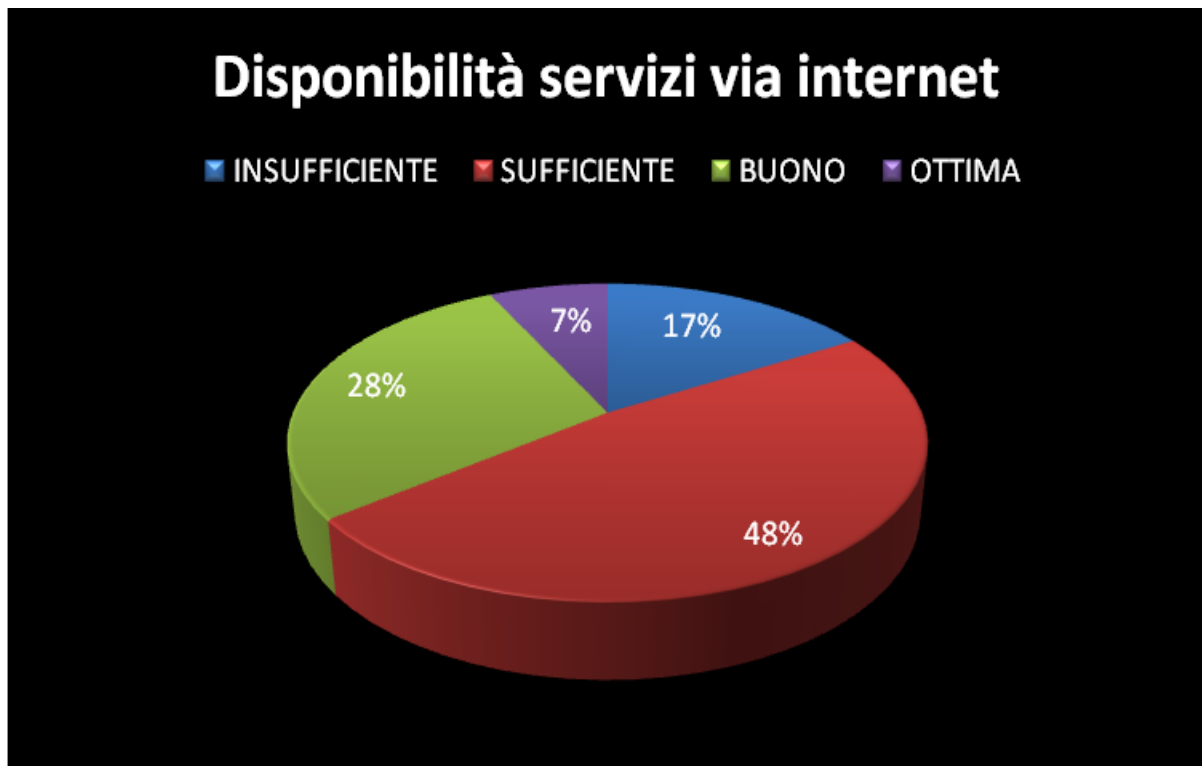
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	34	14	34	14
SUFFICIENTE	87	35	121	48
BUONO	99	40	220	88
OTTIMA	30	12	250	100
	250	100		



Domanda 10

Disponibilità servizi via Internet- posta elettronica – numero verde

MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	41	16	41	16
SUFFICIENTE	120	48	161	64
BUONO	71	28	232	93
OTTIMA	18	7	250	100
	250	100		

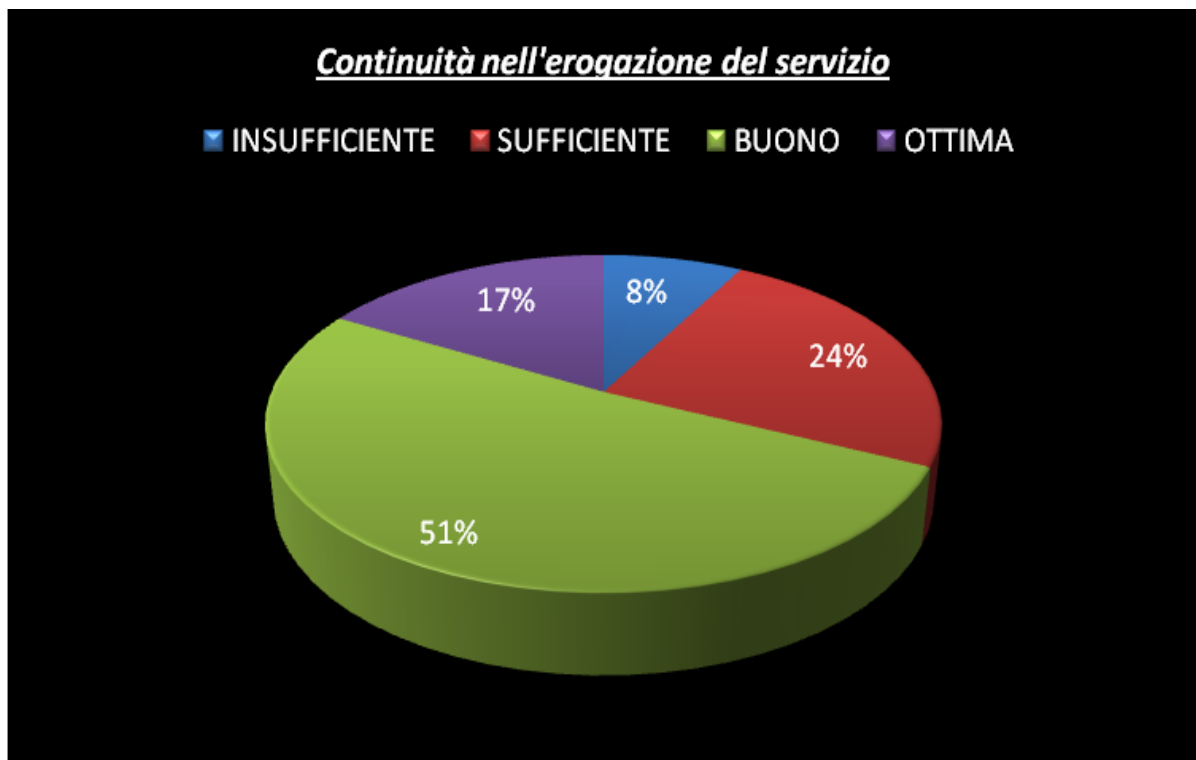


Sezione: Erogazione idrica

Domanda 11

Continuità nell'erogazione del servizio

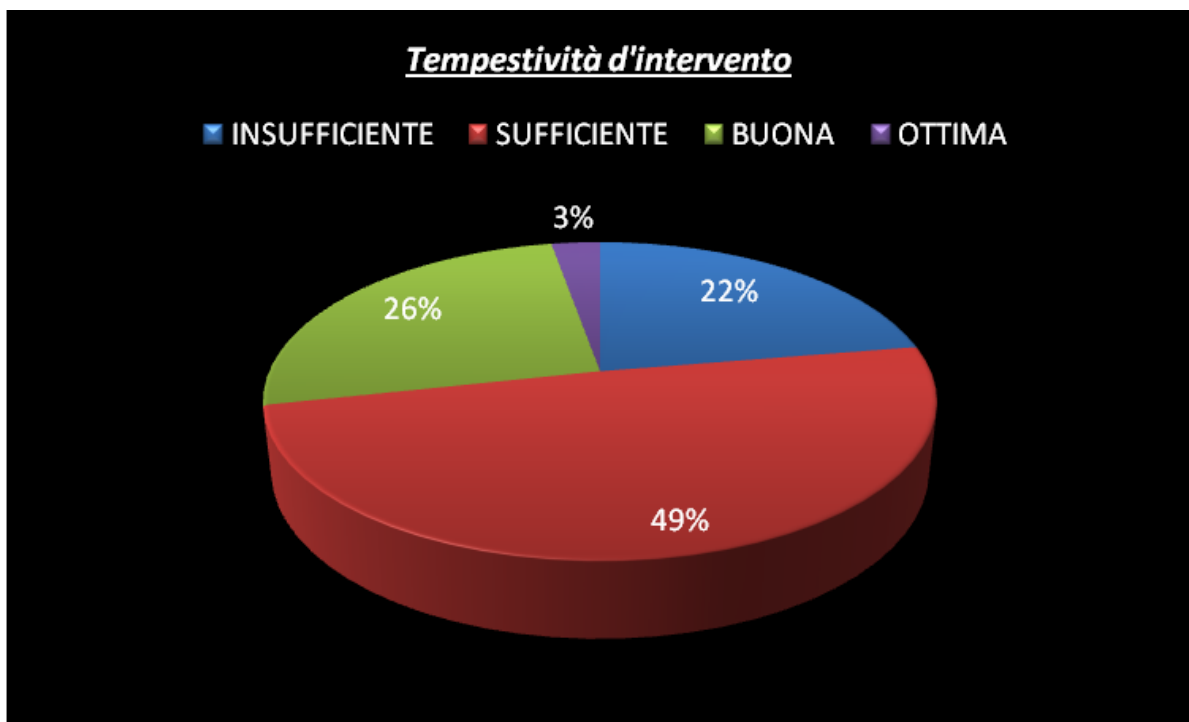
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	20	8	20	8
SUFFICIENTE	60	24	80	32
BUONO	128	51	208	83
OTTIMA	42	17	250	100
	250	100		



Domanda 12

Tempestività di intervento per la riparazione guasti

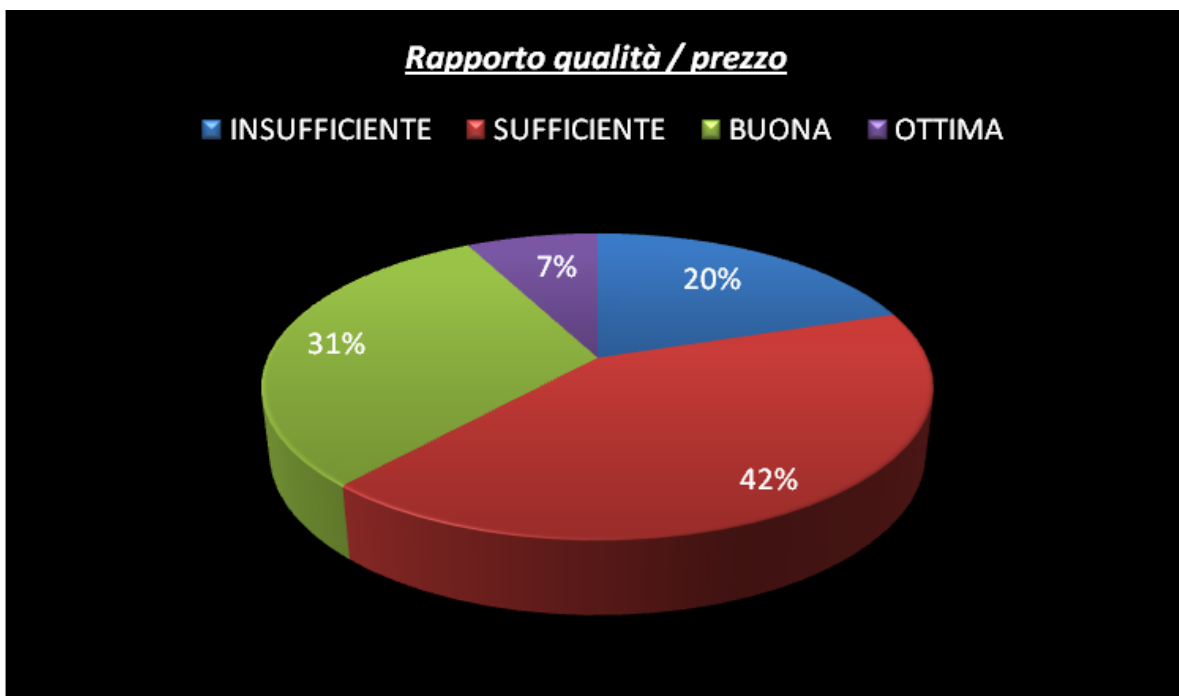
MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	56	22	56	22
SUFFICIENTE	123	49	179	72
BUONA	64	26	243	97
OTTIMA	7	3	250	100
	250	100		



Domanda 13

Rapporto qualità/prezzo del servizio

MODALITA'	FREQ. ASSOLUTA	FREQ. RELATIVA %	FREQ. CUMULATA	FREQ. CUMULATA %
INSUFFICIENTE	50	20	50	20
SUFFICIENTE	104	42	154	62
BUONA	77	31	231	92
OTTIMA	19	8	250	100
	250	100		



LO STRUMENTO D'ANALISI

Al fine di garantire la massima trasparenza tra i dati ottenuti e quelli registrati e quanto riportato nella nostra relazione si allega copia del questionario adottato in questa indagine.

Progetto Educativo “Acqua Giovane”

ITI “S.Cannizzaro” Catania

in collaborazione con

SIDRA SpA - Provveditorato agli studi di Catania- Codacons

Indagine di Customer Satisfaction

Gentile Cliente

Le chiediamo di dedicarci pochi minuti del suo tempo per collaborare all'indagine che stiamo effettuando sul servizio di **SIDRA S.p.A** al fine di verificarne la rispondenza alle sue esigenze.

Il questionario rimane anonimo nel rispetto della normativa vigente.

Le informazioni raccolte ci permetteranno di analizzare le aspettative e la percezione del servizio dei nostri Clienti

Dati relativi all'intervistato

1)

- Maschio
- Femmina
- Comune di residenza

2) Indicare l'età

- da 18 a 24
- da 25 a 34
- da 35 a 44
- da 45 a 54
- da 55 a 64
- oltre 65

3) Indicare il titolo di studio

- licenza elementare
- licenza media inferiore
- licenza media superiore
- laurea

4) Indicare la sua professione

- studente
- casalinga
- pensionato/a
- operaio/a
- impiegato/a
- insegnante
- funzionario
- dirigente
- libero professionista
- commerciante
- imprenditore
- altro

Indagine sul gradimento del servizio della società SIDRA S.p.A

Struttura e personale

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi SIDRA S.p.A riguardo i seguenti **aspetti relativi alla struttura e al personale**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	bassa									alta
5) Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
6) Tempi di attesa agli sportelli – Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio										
7) Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										

Servizi

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi SIDRA S.p.A riguardo la **qualità del servizio**

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
8) Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza, sapore, odore dell'acqua, ecc										
9) Trasparenza delle tariffe e delle fatture, facilità e chiarezza										
10) Disponibilità servizi via Internet – posta elettronica - numero verde										

Erogazione idrica

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi SIDRA S.p.A riguardo l'**erogazione del servizio**

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
11) Continuità nell'erogazione del servizio										
12) Tempestività di intervento per la riparazione guasti										
13) Rapporto qualità/ prezzo del servizio										

Eventuali suggerimenti:

.....

5. CONCLUSIONI.

Dai dati ottenuti e analizzati, il giudizio complessivo sui servizi offerti dalla SIDRA S.p.A. ai propri utenti è più che positivo. Di certo però esiste una parte dei cittadini/utenti della comunità ove opera l'impresa suddetta che non sono contenti del tutto dei servizi ricevuti. Quindi, bisogna prevedere degli interventi efficienti ed efficaci che permettano un miglioramento del servizio per coloro che sono soddisfatti dei servizi somministrati dalla società SIDRA e nello stesso tempo che elimini i malcontenti degli utenti /cittadini che non ne sono del tutto soddisfatti.

Referenti del progetto

Prof.ssa Angela Percolla

Prof. Salvatore Consoli

Prof. Nicola Gumina