

Indagine sul livello di soddisfazione dell'utenza di ABC Napoli

ABC Napoli ha commissionato una specifica indagine presso un campione rappresentativo dei propri utenti, per verificare il livello di soddisfazione *percepito* sia sull'acqua erogata, che sui servizi offerti. Ecco, di seguito, i risultati di sintesi:

Livello di soddisfazione su scala 0-100 (0=minimo; 100=massima soddisfazione)	
Prodotto – Acqua distribuita da ABC	79%
Qualità dell'acqua	67%
Pressione	84%
Continuità di erogazione	91%

Servizio – erogato da ABC	75%
Bolletta	78%
Call Center Commerciale	63%
Call Center tecnico	63%
Reclami	38%
Lettura contatori	89%
Sedi fisiche	73%
Sito web	81%

Nota metodologica:

Ricerca di mercato sulla soddisfazione percepita da parte degli utenti ABC, effettuata da istituto di ricerca qualificato. Raccolta dei dati tramite metodologia CATI/CAWI. Sono state realizzate 712 interviste rappresentative della popolazione residente nel Comune di Napoli per un livello di confidenza al 95% in un intervallo +/-3,7%. Interviste realizzate nel mese di Giugno 2016.

I dati sono stati calcolati tramite delle domande sulla soddisfazione percepita con scale a 5 punti (molto soddisfatto, soddisfatto, così così, poco soddisfatto, per niente soddisfatto) e riparametrate su una scala 0-100, dove 0 è il minimo grado di soddisfazione e 100 il massimo grado di soddisfazione.