



Customer Satisfaction 2021

La valutazione degli utenti del SII nei 55 Comuni della Provincia di Monza e della Brianza e nel Comune di Cabiante, Provincia di Como.





Campione e metodologia



● Campione e metodologia d'indagine

Metodologia

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di **interviste telefoniche**, mediante l'utilizzo della **tecnica CATI** (*Computer Assisted Telephone Interview*) nel corso del mese di **Maggio 2021**. Universo dell'indagine: **879.207** residenti/utenti del Servizio Idrico nei 55 Comuni della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Cabiato (CO).

Campione

Complessivamente, sono stati intervistati **1.509** utilizzatori del servizio idrico integrato così suddivisi:

- **38,6%** utenti domestici con fornitura individuale;
- **39,5%** utenti domestici con fornitura condominiale;
- **19,9%** aziende;
- **2%** aziende con scarico industriale.

Squadra in campo

Giorgio De Carlo – Responsabile scientifico della ricerca

Laura Girardi – Ricercatrice senior e responsabile della realizzazione della ricerca

Giampaolo Ardizzon – Ricercatore senior e Responsabile del piano di campionamento



• Progetti innovativi di BrianzAcque •



1 | Parchi dell'Acqua

Come valutano gli utenti il progetto «Parchi dell'Acqua»?



% Giudizi positivi (6-10)

88,2



Media su scala da 1 a 10

8,06



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 55,6



2 | VerdeAcqua: erogatori di H2O in 10 condomini Monzesi

Come valutano gli utenti il progetto «VerdeAcqua» ?



Indice di soddisfazione

93,9

2021

Media di soddisfazione

8,39

2021

3 | BrianzaStream e Seveso Stream: l'occhio del drone sul Seveso

Come valutano gli utenti i progetti «BrianzaStream» e «Seveso Stream» ?



% Giudizi positivi (6-10)

88,6



Media su scala da 1 a 10

8,28



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 60,5



4 | Vasche volano per prevenire e contenere gli allagamenti

Come valutano gli utenti il progetto «Vasche Volano» ?



% Giudizi positivi (6-10)

89,0



Media su scala da 1 a 10

8,31



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi
+ 62,1

+ 62,1



5 | Bilancio di sostenibilità partecipato della Provincia MB

Come valutano gli utenti l'iniziativa «Primo Bilancio di Sostenibilità della Brianza» ?



% Giudizi positivi (6-10)
96,3



Media su scala da 1 a 10

8,35



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 72,4



6 | Integrazione servizi idrici e rifiuti

Come valutano gli utenti il progetto «Integrazione tra servizi idrici e raccolta di rifiuti» ?



% Giudizi positivi (6-10)
95,1



Media su scala da 1 a 10

8,47



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 73,1



7 | Collaborazione tra BrianzAcque e Aziende Idriche

Come valutano gli utenti la possibilità di allargamento della «collaborazione tra BrianzAcque e le aziende idriche di Como e Lecco» ?



% Giudizi positivi (6-10)
95,7



Media su scala da 1 a 10

8,32



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 71,3



8 | Valutazione media di progetti e iniziative

La valutazione media dei progetti sostenibili di BrianzAcque

Progetti	Valutazione positiva
Parchi dell'Acqua	88,2%
VerdeAcqua	93,9%
BrianzaStream e SevesoStream	88,6%
Vasche volano	89,0%
Integrazione tra servizi idrici e raccolta rifiuti	95,1%
Collaborazione tra BrianzAcque e aziende idriche	95,7%
Primo bilancio di sostenibilità della Brianza	96,3%
	TOTALE: 92,4%



L'impegno dell'Azienda durante l'emergenza Covid



Durante l'emergenza Covid

Come valutano gli utenti l'impegno dell'Azienda nel periodo di emergenza Covid?



% Giudizi positivi (6-10)
95,8



Media su scala da 1 a 10

8,32



Differenza tra giudizi molto positivi e negativi

+ 72,3





• Case dell'acqua •

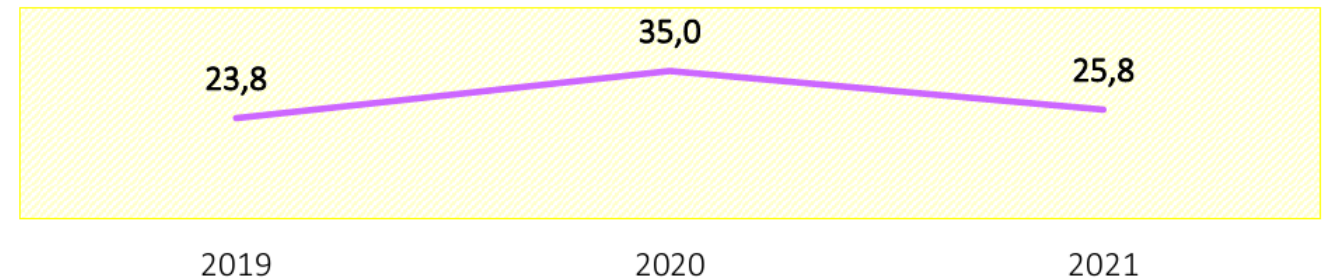


Case dell'acqua

Gli utenti utilizzano le case dell'acqua installate da BrianzAcque in collaborazione con i Comuni?



Andamento nel corso del tempo degli utilizzatori delle Case dell'Acqua espresso in %



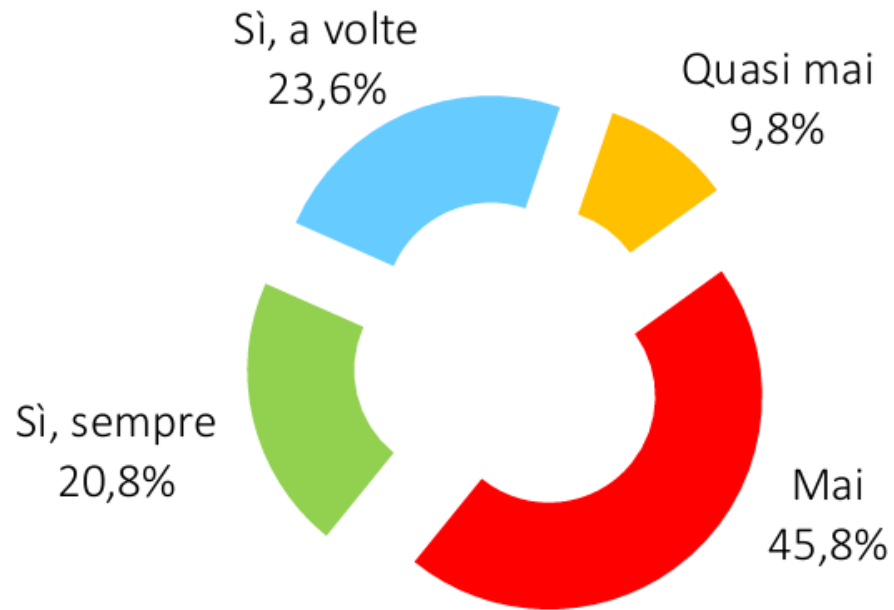


Acqua da bere

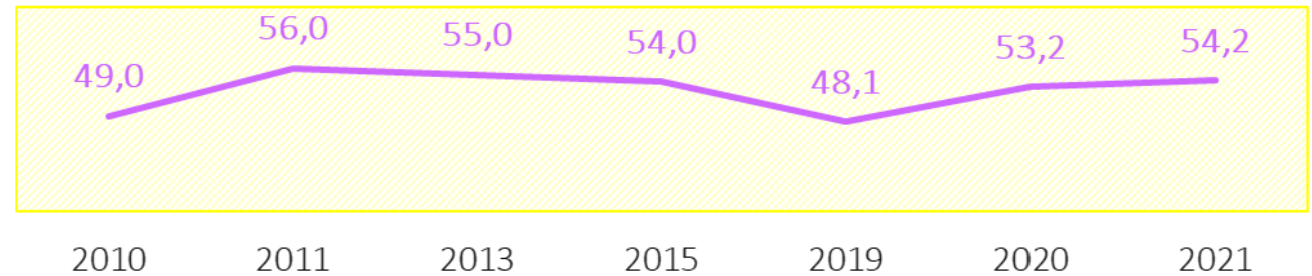


● Utilizzo dell'acqua di rete

Gli utenti usano l'acqua del rubinetto per bere?



Andamento nel corso del tempo dei bevitori di acqua del rubinetto espresso in %



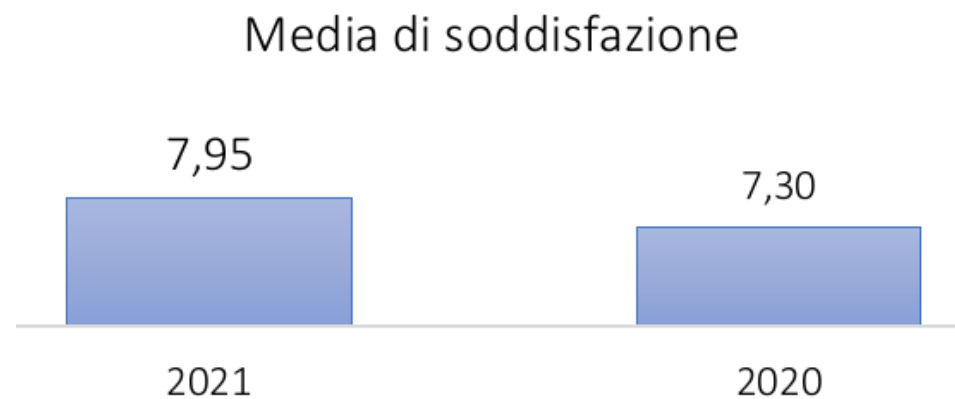


Qualità dell'acqua



Qualità dell'acqua

Quanto sono soddisfatti gli utenti della qualità dell'acqua erogata?





• Livello di soddisfazione •

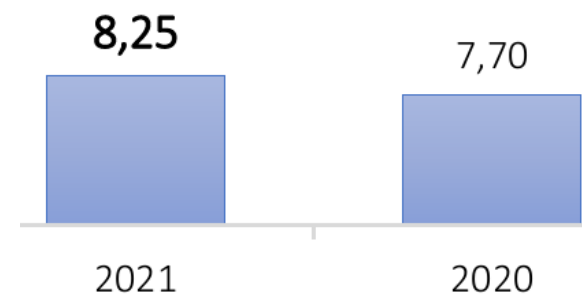


La soddisfazione generale sul servizio erogato

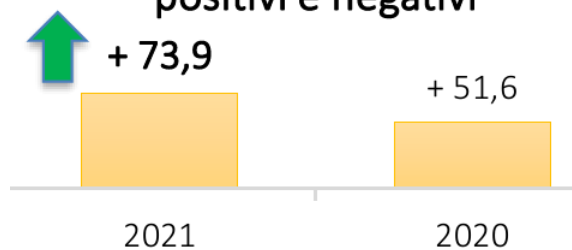
Quanto sono soddisfatti in generale gli utenti del servizio erogato?



Media su scala da 1 a 10

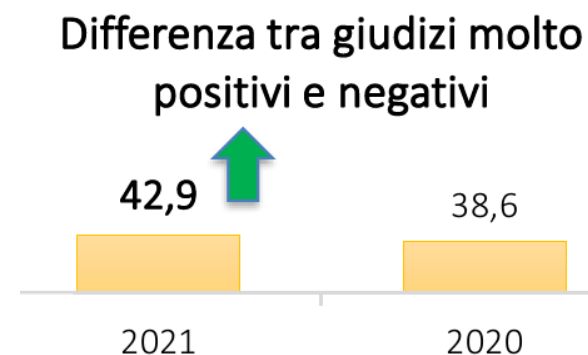
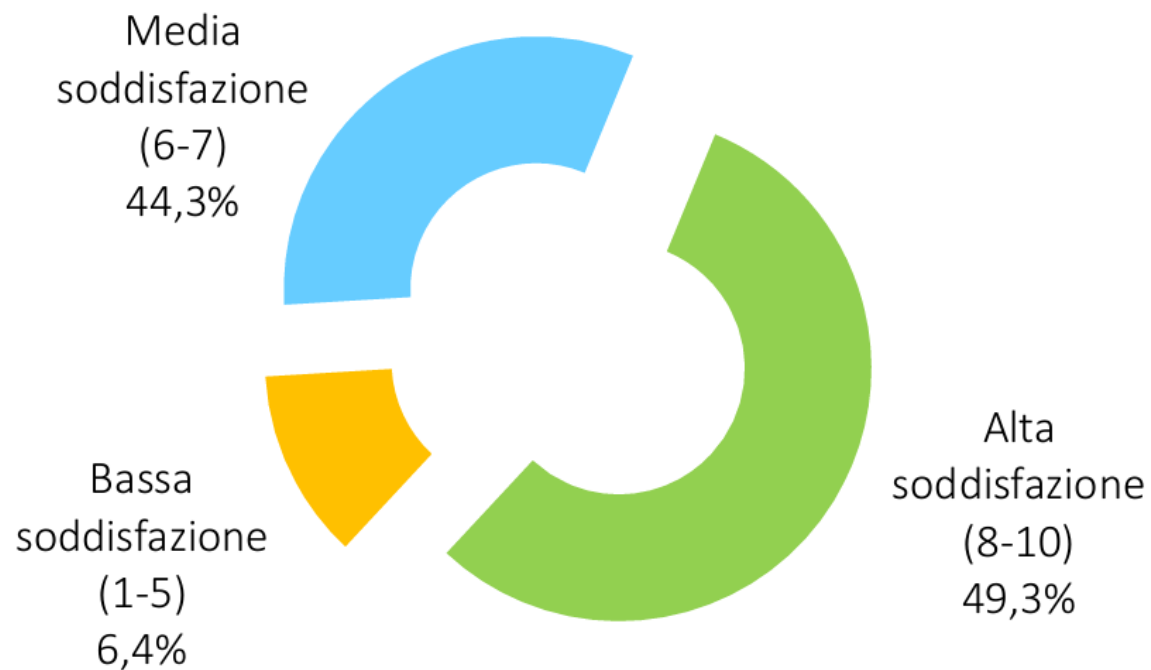


Differenza tra giudizi molto positivi e negativi



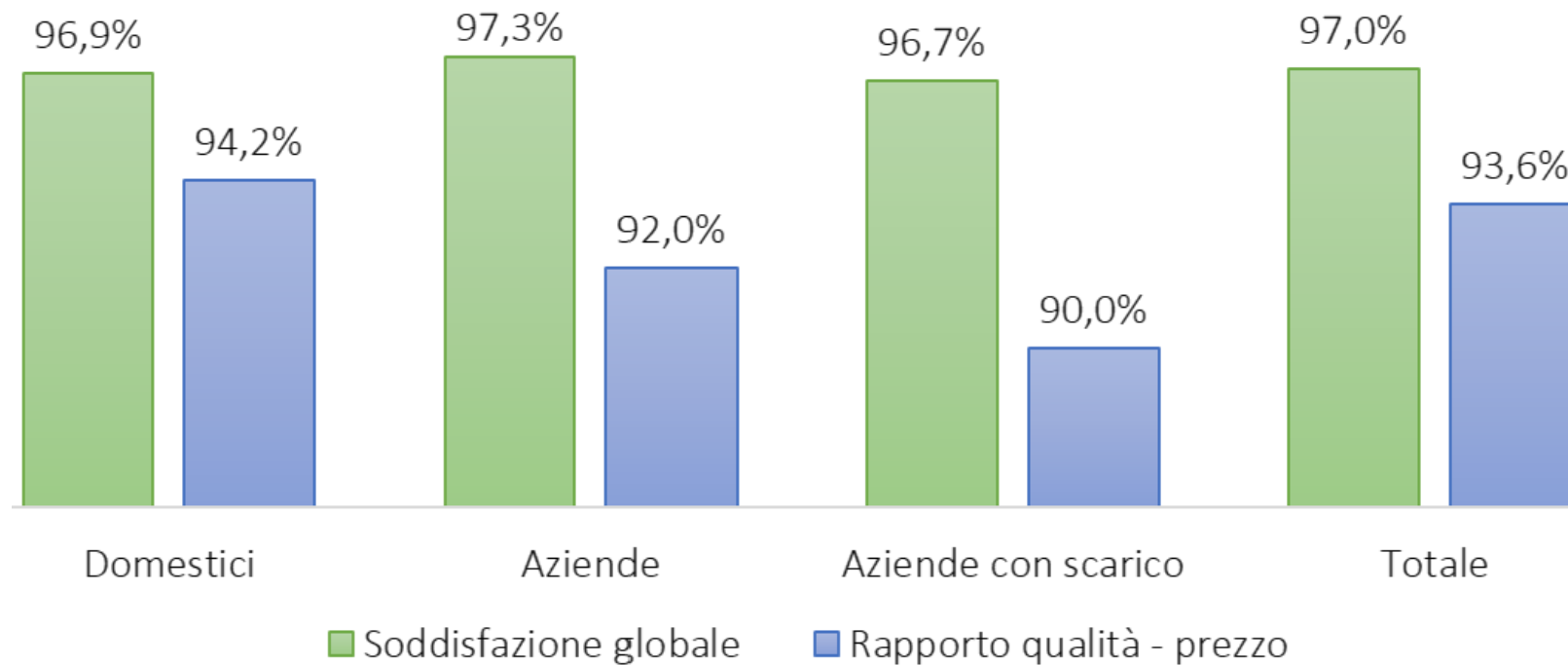
La soddisfazione generale sul servizio erogato

Quanto sono soddisfatti gli utenti del rapporto *qualità-prezzo* del servizio erogato?



La soddisfazione generale sul servizio erogato

Quanto sono soddisfatti i diversi stakeholder del servizio erogato?



*% dei soddisfatti | Confronto per tipologia di utenza

Grazie per l'attenzione!

Viale Enrico Fermi, 105
20900 Monza (MB)
Tel. 039262301 | Fax 0392140074
informazioni@brianzacque.it



www.brianzacque.it

