



iliad

Ricerca NPS

Marzo 2023



Metodologia e campione



Clienti Consumer mobile

Strumenti:	Interviste CAWI , intervistati reclutati su panel di consumatori di proprietà di BVA Doxa Questionario strutturato della durata di circa 10-12 minuti										
Target:	Possessori di una linea di telefonia mobile										
Campione:	<p>Un campione dedicato per ogni operatore, al fine di fornire una fotografia solida e controllata delle relative customer base</p> <p>Numero di interviste:</p> <table> <tr> <td>iliad</td> <td>454</td> </tr> <tr> <td>TIM</td> <td>451</td> </tr> <tr> <td>VODAFONE</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>WINDTRE</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>TOTALE</td> <td>1.805</td> </tr> </table>	iliad	454	TIM	451	VODAFONE	450	WINDTRE	450	TOTALE	1.805
iliad	454										
TIM	451										
VODAFONE	450										
WINDTRE	450										
TOTALE	1.805										
Periodo:	13 – 31 Marzo 2023										

Come leggere i risultati di NPS

L'indicatore **Net Promoter Score** (NPS) è calcolato a partire dalle risposte ad una specifica domanda:
In che misura raccomanderesti il tuo operatore ad un amico o collega?

Le risposte a questa domanda possono essere fornite esprimendo un giudizio su una scala da 0 a 10

I rispondenti che esprimono un giudizio pari a 9 o 10 vengono definiti **Promoters** (promotori). Chi risponde con un voto da 0 a 6 è identificato come **Detractor** (detrattore). Infine, chi risponde con un voto pari a 7 o 8 si colloca in una posizione di neutralità ed è definito **Passive** (passivo)

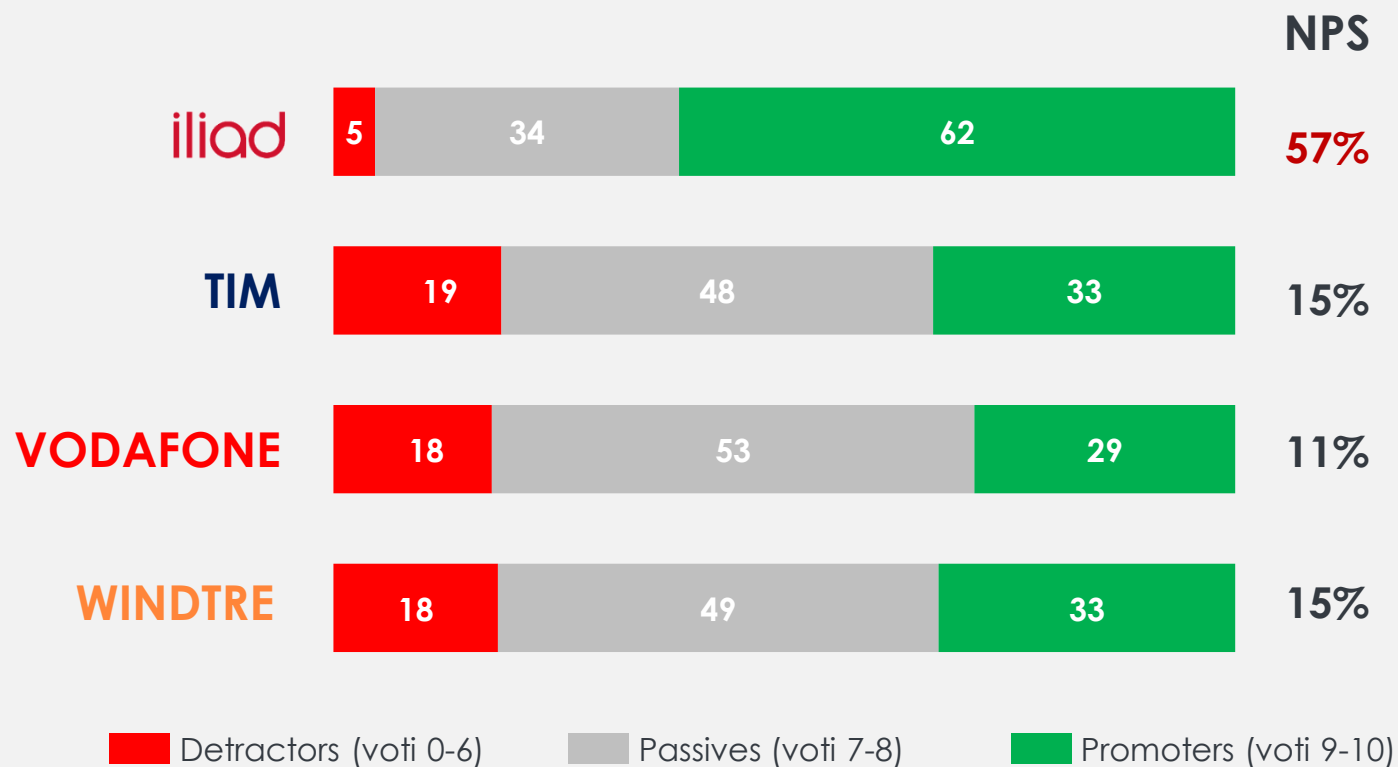
L'indice NPS è calcolato sottraendo la percentuale dei clienti identificati come **Detractors** dalla percentuale di clienti **Promoters** dell'azienda



Indice NPS

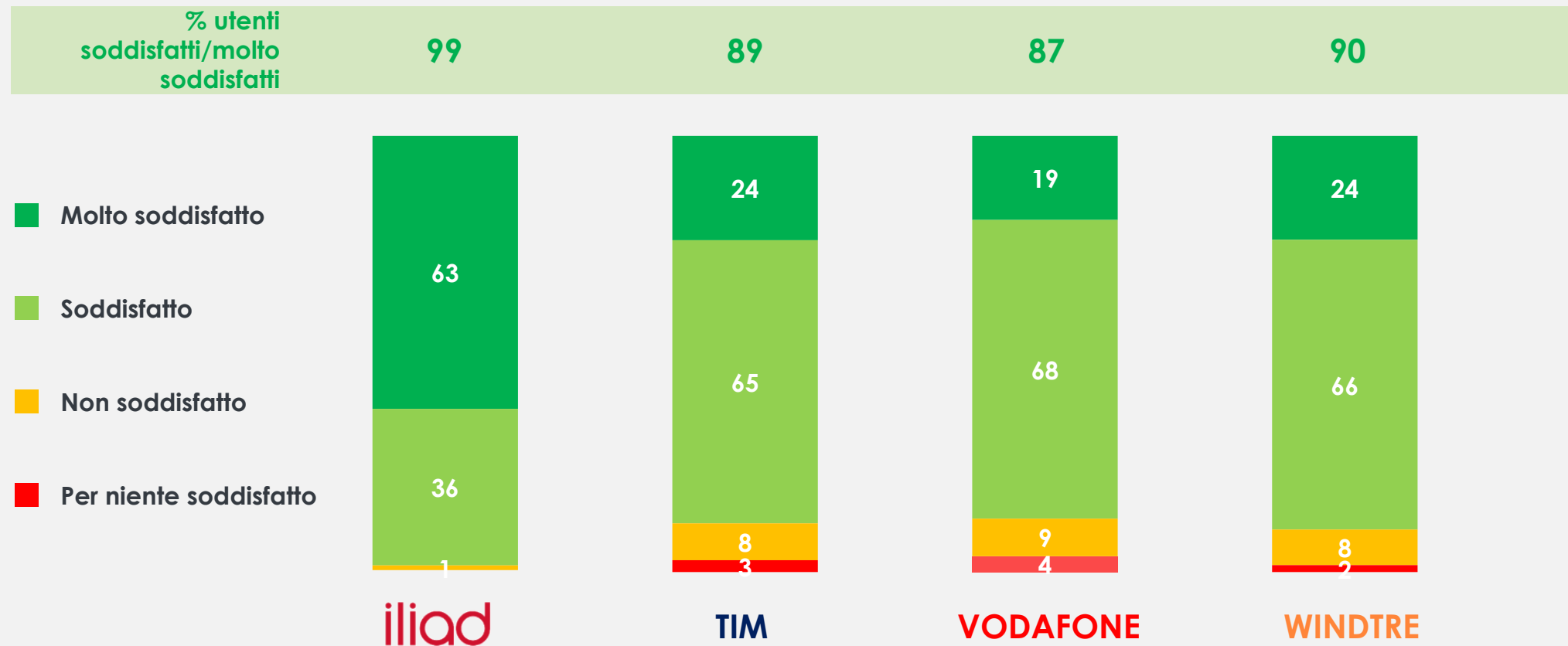


Consumer
mobile



A.1 Considerando la tua esperienza complessiva con «operatore mobile», con quale probabilità lo consiglieresti come gestore di telefonia mobile ad un amico o conoscente? Utilizza una scala da 0 a 10 dove 0 corrisponde a "non lo consiglieresti mai" e 10 corrisponde a "lo consiglieresti sicuramente".
 Base: Totale campione (Iliad N=454, Tim N=451, Vodafone N=450, WindTre N=450) – Valori %




Soddisfazione complessiva



C.1bis Nel complesso quanto sei soddisfatto di «operatore mobile»?
 Base: Totale campione (Iliad N=454, Tim N=451, Vodafone N=450, WindTre N=450) – Valori %

Campione intervistato

iliad **TIM** **VODAFONE** **WINDTRE**

	Base	454	451	450	450
 GENERE	Base	454	451	450	450
	Uomo	48	54	48	48
	Donna	52	46	52	52
 ETA'					
	18-34 anni	37	21	27	20
	35-54 anni	29	38	40	37
	Più di 54 anni	34	41	32	43
	Età media	44,9	49,6	46,9	49,1
 AREA TERRITORIALE					
	Nord Ovest	27	28	31	24
	Nord Est	21	17	16	21
	Centro	23	22	16	16
	Sud/Isole	28	33	37	38

iliad **TIM** **VODAFONE** **WINDTRE**

	Base	454	451	450	450
 TITOLO DI STUDIO	Base	454	451	450	450
	Laurea	34	36	39	30
	Diploma di scuola Media Superiore	58	53	51	60
	Diploma di scuola Media Inferiore	7	10	8	9
	Licenza elementare	0,4	1	1	0,7
	Nessun titolo	-	-	0,2	0,2
 OCCUPAZIONE					
	Dirigente	2	2	2	0,9
	Quadro /funzionario	5	7	6	7
	Impiegato/Insegnante	47	39	46	38
	Operaio	10	9	8	10
	Imprenditore/Libero professionista	5	6	7	7
	Commerciante	1	3	0,9	1
	Artigiano	0,9	0,4	1	1
	Agricoltore	0,2	0,2	0,9	-
	Lavoratore autonomo	2	2	2	-
	Casalinga	7	9	7	9
	Pensionato	9	12	10	12
	Studente	3	2	3	2
	In cerca di prima occupazione	2	0,7	0,7	1
	Disoccupato	4	5	3	7
	Altra occupazione	1	3	2	4

Base: Totale campione (Iliad N=454, Tim N=451, Vodafone N=450, WindTre N=450) – Valori %