

2° Indagine sulla soddisfazione del servizio

Dicembre 2020



Premessa

- Nonostante un 2020 nefasto, caratterizzato da eventi che hanno reso difficile il lavoro di chiunque, **M&P Mobilità e Parcheggi Spa** non ha mai smesso d'impegnarsi per cercare di migliorare i servizi al cliente, non facendo mancare mai il supporto ed il sostegno a tutti gli stakeholders.
- Per questo motivo, a due anni di distanza dall'ultima rilevazione effettuata nel mese di dicembre 2018, M&P, nell'ambito della campagna "**Caldaia Sicura**", ha deciso di effettuare una nuova indagine di **Customer Satisfaction** per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza e conoscere le opinioni dei clienti rispetto al servizio suddetto.
- L'indagine ha coinvolto i **manutentori** (che hanno ricevuto un invito a compilare via mail un breve questionario) e i **cittadini** ispezionati (che sono stati contattati telefonicamente).
- L'indagine, svolta dal **1 al 12 Dicembre 2020**, è stata effettuata nel rispetto delle **norme sulla privacy**, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del GDPR 679/16.
- Di seguito la presentazione dei risultati in comparazione con i dati del 2018 ...

INDAGINE MANUTENTORI

INDAGINE MANUTENTORI

METODO

- Commissionata da **Mobilità Parcheggi Spa** e svolta da ECSP (IDS Consulting Srls), l'indagine ha coinvolto tutti i **manutentori** di Ancona e Provincia che operano in partnership con Mobilità Parcheggi.
- L'indagine, che si è svolta in forma **totalmente anonima** (agli intervistati non è stata chiesta alcuna generalità, e tutte le risposte hanno alimentato un database generale in forma aggregata), aveva come obiettivo quello di rilevare il LIVELLO DI **SODDISFAZIONE** dei manutentori rispetto ai servizi offerti da M&P in **comparazione** con il risultato ottenuto con l'indagine del dicembre 2018 e in relazione ad un'**analisi benchmark** rispetto ai servizi erogati da altre società in altri territori.
- L'indagine si è svolta dal **01/12/2020** al **12/12/2020**.
- I dati sono stati raccolti attraverso l'invio di un **questionario online** (*Computer Assisted Web Interviewing*) ad un elenco predefinito di intervistati, preceduto da un'informativa inviata da M&P prima dell'inizio dell'indagine.
- La **REDEMPTION** (rapporto tra inviti e interviste completate) è stata ancora una volta **SORPRENDENTE!**
141 questionari fatti su 365 inviati pari ad un dato di adesione del **40%** (due anni prima la *redemption* era stata del 39% con 107 risposte su 275 invii).

Considerando l'indice statistico medio del 20% per indagini online di questo tipo (*fonte: idsurvey.com*), il risultato di **redemption** ottenuto da M&P rappresenta il segno tangibile di una cultura di "orientamento al cliente" che si sta fortemente consolidando nell'utenza.

INDAGINE MANUTENTORI QUESTIONARIO

- Agli intervistati è stato chiesto di esprimere una valutazione (utilizzando un grading da 1 a 10) sulla qualità del servizio erogato da M&P rispetto alle seguenti aree: **COMUNICAZIONE, RELAZIONE** e **BENCHMARK**
- Le domande sono state:

COMUNICAZIONE

1) E' molto facile contattare M&P (utilizzando MAIL, TELEFONO, CHAT, ECC.)

Tot in disaccordo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tot d'accordo

2) Trovo utile ed efficace il nuovo servizio di Chat Bot (risponditore in chat) attivato da M&P?

Tot in disaccordo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tot d'accordo

3) Vengo ben supportato ed informato da M&P rispetto alle normative vigenti, alle modalità di lavoro, all'utilizzo del portale:

Tot in disaccordo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tot d'accordo

4) Ritengo utile l'attività formativa di M&P (circolari, incontri presso associazioni di categoria, servizi radiotelevisivi, ecc.):

Tot in disaccordo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tot d'accordo

RELAZIONE

5) Quanto si ritiene soddisfatto dagli operatori M&P in termini di:

A disponibilità

B cortesia

C chiarezza

D competenza

Tot insoddisf. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tot soddisf.

6) Come valuta il tempo di risposta di M&P:

Pessimo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Eccellente

7) E' soddisfatto del servizio di assistenza M&P:

Per niente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tantissimo

BENCHMARK

8) Su cosa M&P, in base alla sua esperienza, offre un servizio migliore rispetto ad altri:

A Possibilità di contatto

(orario apertura ufficio, facilità nel chiamare, ecc.)

B velocità di risposta

C Competenza tecnica

(risposte chiare ed esaustive)

Peggioro Migliore

COMMENTO FINALE:

- *A fine questionario agli intervistati è stata data la possibilità di esprimere altresì un **commento scritto**, in forma facoltativa/anonima.*

Rispetto alla scheda del 2018 è stata inserita la domanda sulla **Chat Bot** (domanda 2), in considerazione della recente attivazione di questo servizio da parte di M&P.

RISULTATO 2020

RELAZIONE **95** BENCHMARK **93**

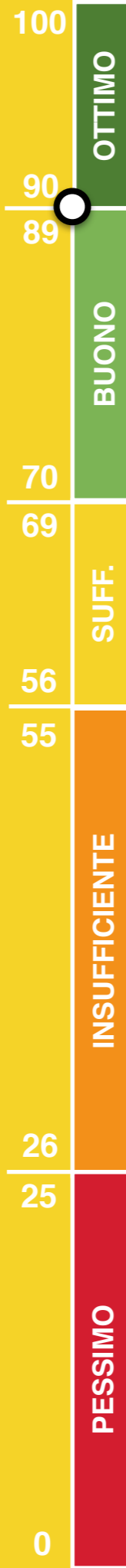
COMUNICAZIONE **82**



Il risultato di **SODDISFAZIONE GENERALE** supera il risultato ottenuto nel 2018, che è stato di 84%

SODDISFAZIONE
GENERALE
MANUTENTORI

90



RISULTATO 2020 VS RISULTATO 2018

SODDISFAZIONE GENERALE

DIC 2020

90%

DIC 2018

84%

COMUNICAZIONE

82%

78%

RELAZIONE

95%

83%

BENCHMARK

93%

90%



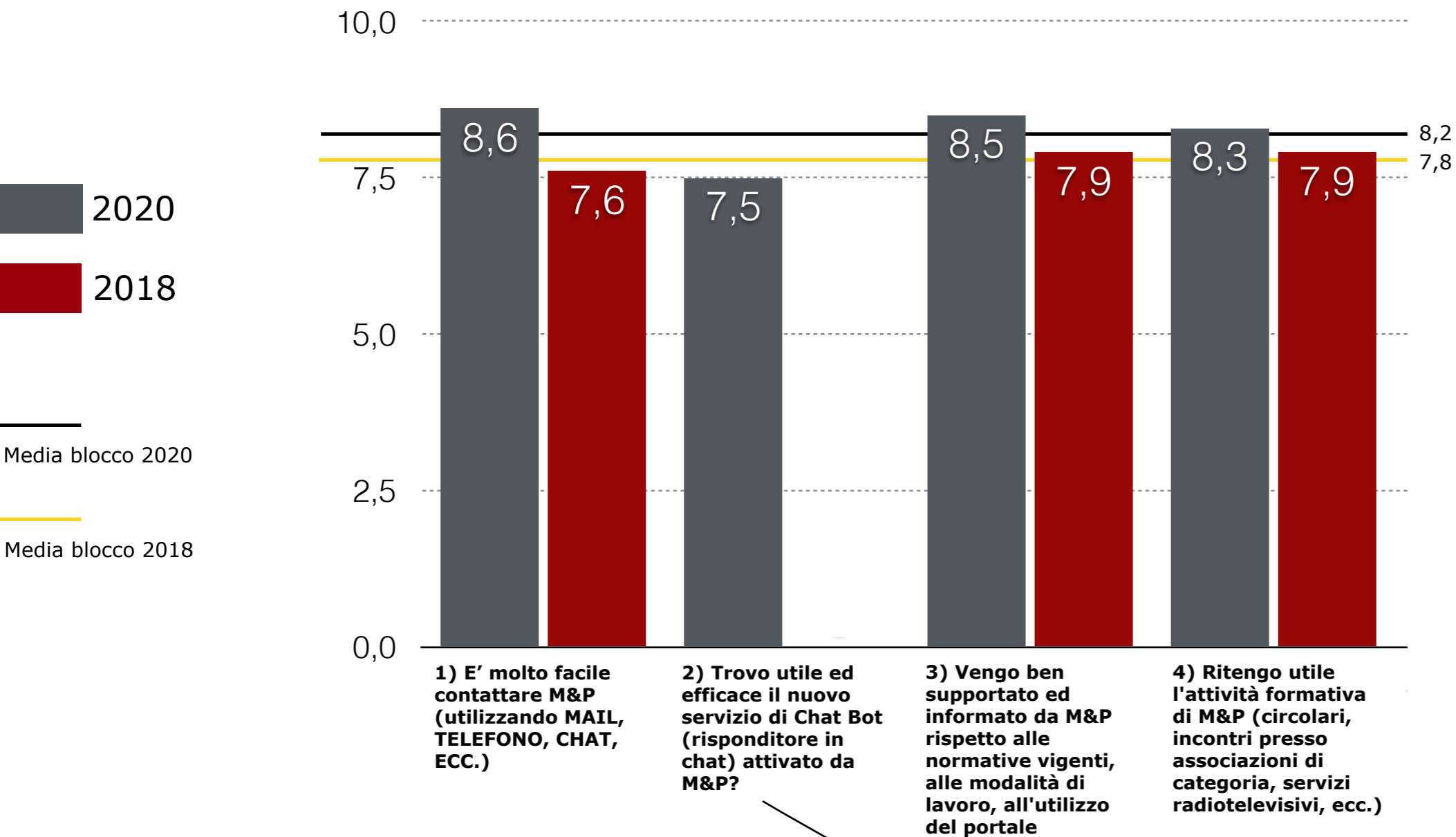
La soddisfazione dei manutentori migliora rispetto al 2018 anche in ciascuna area d'indagine:

COMUNICAZIONE **+5%**

RELAZIONE **+14%**

BENCHMARK **+3%**

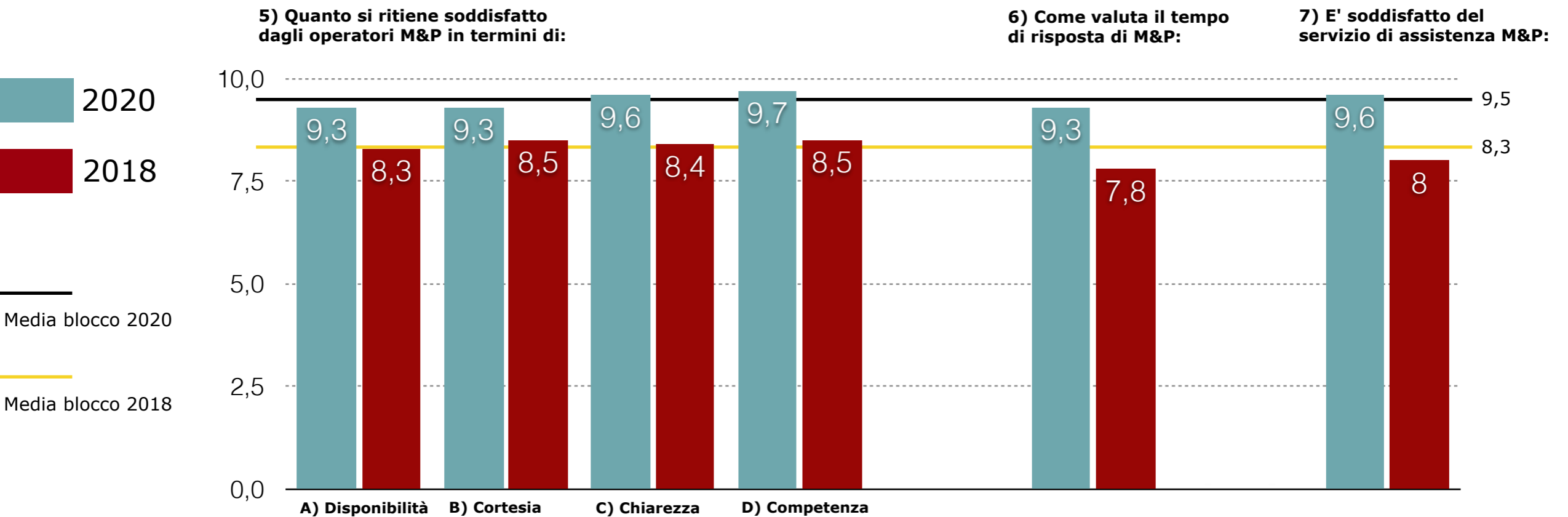
COMUNICAZIONE



Parte bene anche il nuovo **servizio di risponditore in chat** attivato nei mesi scorsi da M&P:

75%
di apprezzamento

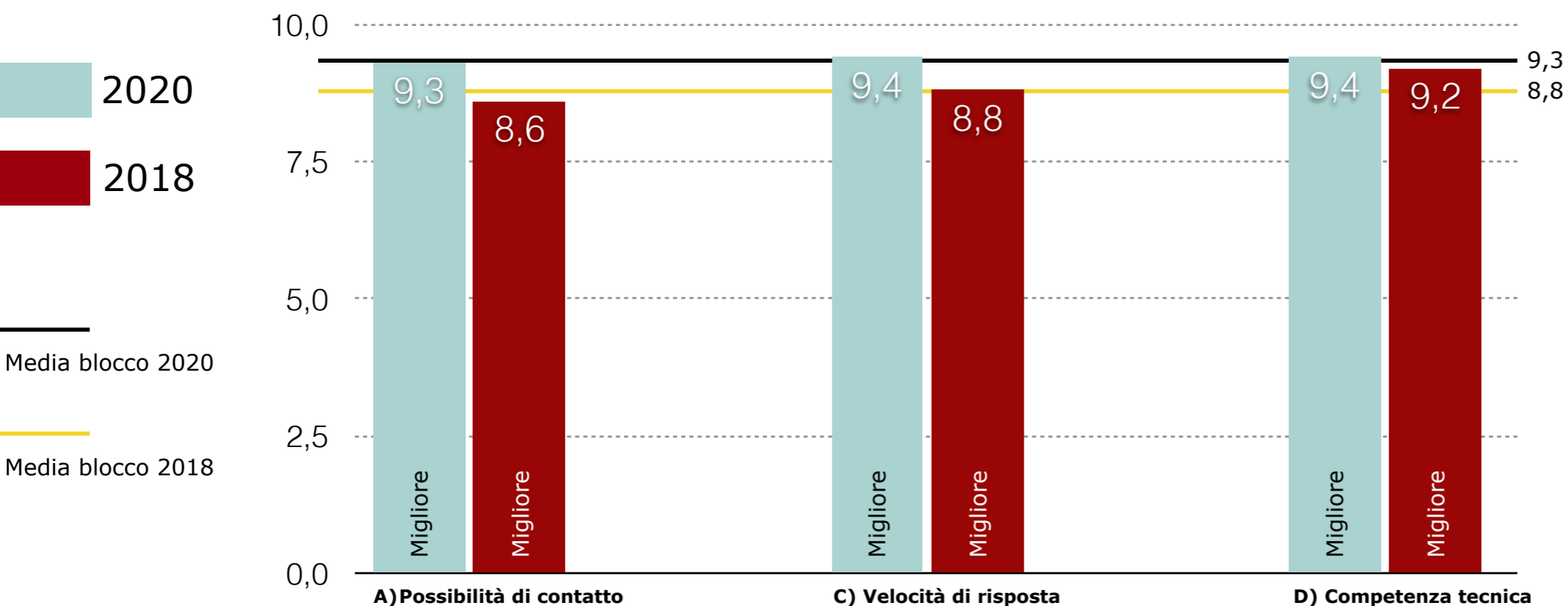
RELAZIONE



La **capacità di relazione** e la **modalità di lavoro** degli operatori M&P migliorano sotto tutti i punti di vista!

BENCHMARK

8) Su cosa M&P, in base alla sua esperienza, offre un servizio migliore rispetto ad altri:



Anche questa volta M&P esce vincitrice dal **confronto** con altre società che erogano lo stesso servizio.

COMMENTI DEGLI UTENTI

Ho avuto poche occasioni di contatto con la M&P ma devo dire che, quando ho avuto bisogno, hanno provveduto con velocità ed efficienza a supportarmi nei meandri del curmit, nulla da dire se non i miei complimenti più sinceri: il vostro lavoro si differenzia in maniera ENORMEMENTE POSITIVA rispetto a quello di altri organi/



Proporrei M&P per la gestione della provincia di Macerata ...



Un consiglio: non andare sempre dalle persone già ispezionate, ma di controllare i non autocertificati.



M&P è senza dubbio uno dei migliori enti della regione, sarebbe ottimo rinforzare M&P in modo tale da renderlo un ente a livello regionale.



Le risposte sono state date con il cuore. Ritengo realmente che tutti i componenti con cui sono entrato in contatto, siano persone professionali, disponibili e molto pazienti. Grazie a tutti.



Rispetto agli altri enti gestori il servizio di M&P è nettamente superiore su tutto il fronte. Apprezzo molto il servizio Help Desk esteso agli impianti di tutta la regione, peccato che possono solo visionare gli impianti di altri gestori e non apportare modifiche, sarebbe il top!



Serve l' assistenza almeno dalle 8 alle 18.



Speriamo che al più presto gli altri comuni e relative provincie siano altrettanto efficienti nell'assistenza ai manutentori e risoluzione delle problematiche come lo è Mobilità e Parcheggio che opera in modo veloce ed efficiente.



Per quanto riguarda l'acquisto dei bollini dovrebbe essere un unico ente competente, non un ente per ogni provincia o città.



Abbiamo modo di confrontarci quasi quotidianamente con gli operatori di mobilità e parcheggi. Sono sempre disponibili a chiarimenti e ad aiutarci nei casi più difficoltosi.



I manutentori esprimono una soddisfazione che sembra superare la pura e semplice valutazione della professionalità, abbracciando un **sentimento di affinità** a valori e principi, e di forte connessione con la parte di risorse umane (operatrici/ori) con cui allacciano relazioni.

Non mancano tuttavia di fornire **feedback oggettivi** mirati al miglioramento del servizio.

INDAGINE CLIENTI

INDAGINE

CLIENTI

METODO

1 cittadino su 4 ha richiamato tale numero, a testimonianza di come l'iniziativa sia stata svolta in assoluta trasparenza, permettendo agli utenti di acquisire tutte le informazioni necessarie per una corretta valutazione dell'operato di M&P.

- Commissionata da **Mobilità Parcheggi Spa** e svolta da ECSP (IDS Consulting Srls), l'indagine ha coinvolto i cittadini della città di Ancona e Provincia, soggetti a ispezione nell'anno 2020 sulla manutenzione/controllo delle caldaie.
- L'obiettivo dell'indagine era, a due anni di distanza dall'ultima rilevazione, di raccogliere informazioni sulla **cortesìa, credibilità, professionalità e capacità di risposta** degli operatori ispettori.
- L'indagine si è svolta dal **1/12/2020** al **12/12/2020**, attraverso **interviste telefoniche**.
- Attraverso il metodo CATI (Computer Assisted Web Interviewing), sono state effettuate **530 telefonate** su Ancona e provincia con un **tasso di risposta e di consenso** all'intervista del **75%**
- Considerando che, su argomenti conosciuti e non di vendita, il dato statistico di redemption va dal 30 al 35% (*fonte: idsurvey.com*), il risultato di **400 interviste concluse** SUPERA, ancora una volta, le ASPETTATIVE dell'organizzazione.
- Anche per questa rilevazione, al sistema CATI è stato associato un IVR (Interactive Voice Response) di conferma, che permetteva all'intervistato di richiamare un numero in chiaro (071 2710372), collegandosi a una casella vocale che spiegava quali fossero i **motivi della telefonata** e da chi fosse commissionata (M&P).

INDAGINE

CLIENTI

SCHEMA INTERVISTA

Presentazione dell'operatore e del servizio

Buongiorno Signore/ra sono... (operatore si presenta con Nome), la chiamo per conto di M&P di Ancona che svolge il servizio di accertamento e di ispezione sugli impianti termici affidatogli dalla Provincia e dal Comune di Ancona.

Per M&P la sua sicurezza, la tutela dell'ambiente e garantirle il miglior servizio è fondamentale.

in quest'ottica, le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del suo tempo rispondendo a 7 semplici domande (con un si o con un no) per aiutarci a migliorare il servizio.

i dati raccolti saranno trattati in forma anonima e saranno conservati solo per il tempo strettamente necessario alla predisposizione del report.

e' disponibile a rispondere alle nostre domande?

Domande

- 1) Ha ricevuto la visita dell'incaricato dell'ispezione di Mobilita' Parcheggio?
- 2) L'orario di visita comunicato e' stato rispettato?
- 3) L'incaricato si è presentato in modo cortese (nome, cognome, azienda, motivo della visita)?
- 4) L'incaricato aveva ben visibile il cartellino di riconoscimento?
- 5) L'incaricato le ha spiegato in modo chiaro i motivi della visita ricostruendo la situazione?
- 6) L'incaricato le ha chiarito cosa deve fare ed ha risposto alle sue domande/dubbi?
- 7) L'incaricato nel congedarsi l'ha salutata con gentilezza e cordialità?

SI NO NR

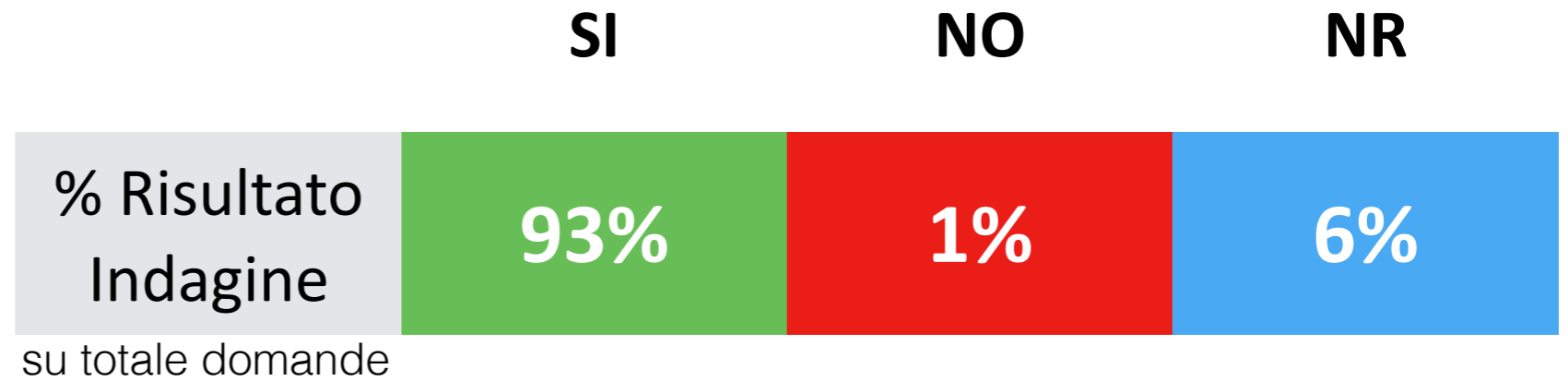
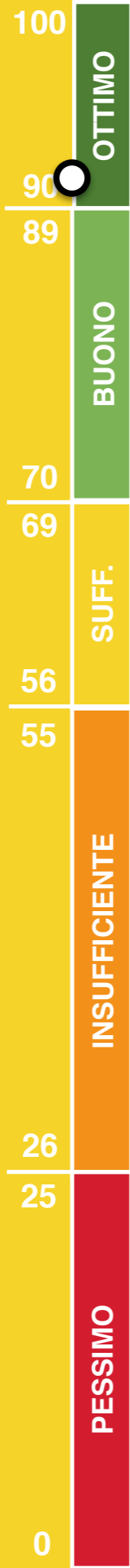
Note:

La ringraziamo per il tempo che ci ha dedicato, buona giornata.

RISULTATO INDAGINE CLIENTI

SODDISFAZIONE GENERALE CITTADINI

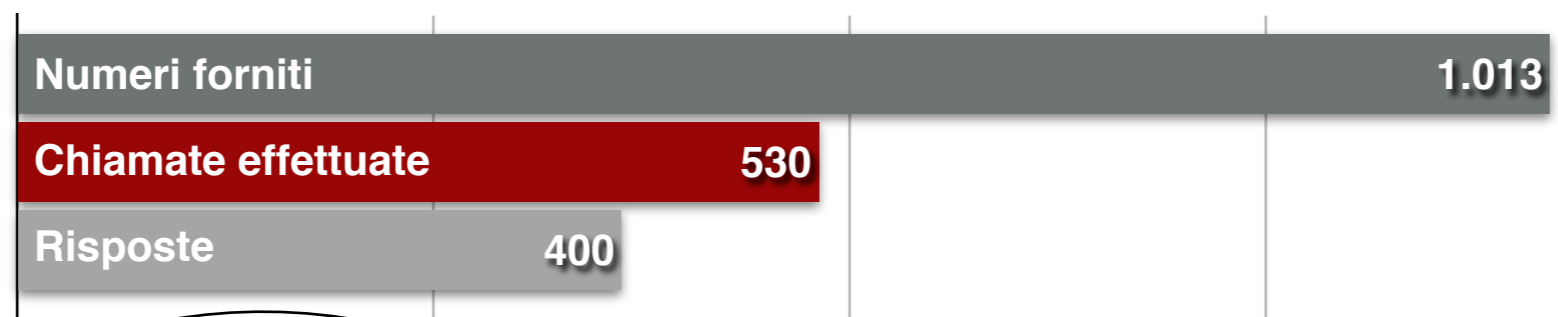
93



La **SODDISFAZIONE GENERALE** dei cittadini rispetto al servizio caldaia sicura raggiunge, con questa rilevazione del 2020, un livello davvero ECCEZIONALE !!!

RISULTATO 2020 VS RISULTATO 2018

DIC 2020



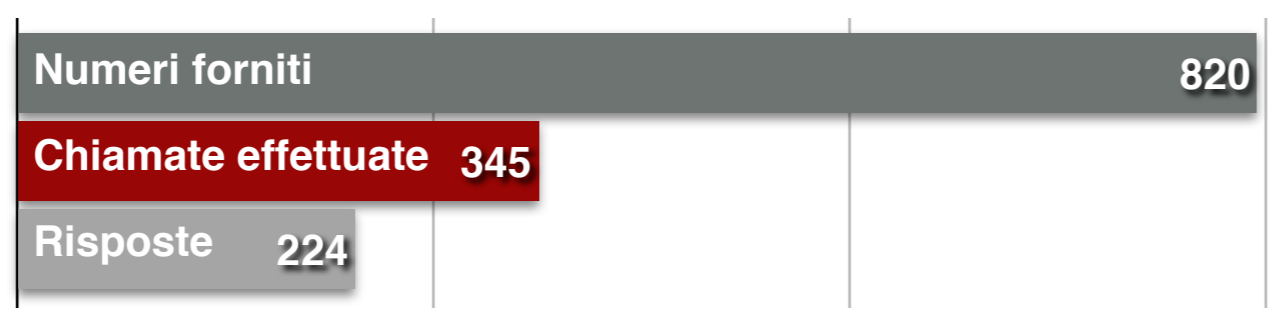
Redemption 75%



M&P è riuscita, non solo a migliorare la **percentuale di risposte positive** alle domande rivolte ai cittadini (+2%), ma anche a **ridurre del 25% le mancate risposte** ("non ricordo").

Mentre il dato di **adesione all'intervista** (redemption), incrementato rispetto al 2018, testimonia il rafforzamento della base fiduciaria con cui M&P allaccia relazioni con gli stakeholders.

DIC 2018



Redemption 65%



RISULTATO INDAGINE PER DOMANDA 2020 VS 2018

	2020	2018	2020	2018	2020	2018
	SI		NO		NR	
1) Ha ricevuto la visita dell'INCARICATO per l'ispezione DI MOBILITA' PARCHEGGI?	92%	97%	0%	3%	8%	0%
2) L'orario di visita comunicato è stato rispettato?	91%	93%	1%	1%	8%	6%
3) L'incaricato si è presentato in modo cortese dichiarando: (NOME, COGNOME, AZIENDA, MOTIVO DELLA VISITA)?	97%	99%	1%	1%	2%	0%
4) L'incaricato aveva ben visibile il cartellino di riconoscimento?	81%	48%	0%	4%	19%	48%
5) L'incaricato ha spiegato in modo chiaro i motivi della visita ricostruendo la situazione?	97%	100%	2%	0%	1%	0%
6) L'incaricato ha chiarito cosa deve fare e risposto alle sue domanda/ dubbi?	97%	100%	3%	0%	0%	0%
7) L'incaricato nel congedarsi l'ha salutata con gentilezza e cordialità?	98%	100%	1%	0%	1%	0%
	93%	91%	1%	1%	6%	8%
Trend	+ 2%		0%		-25%	

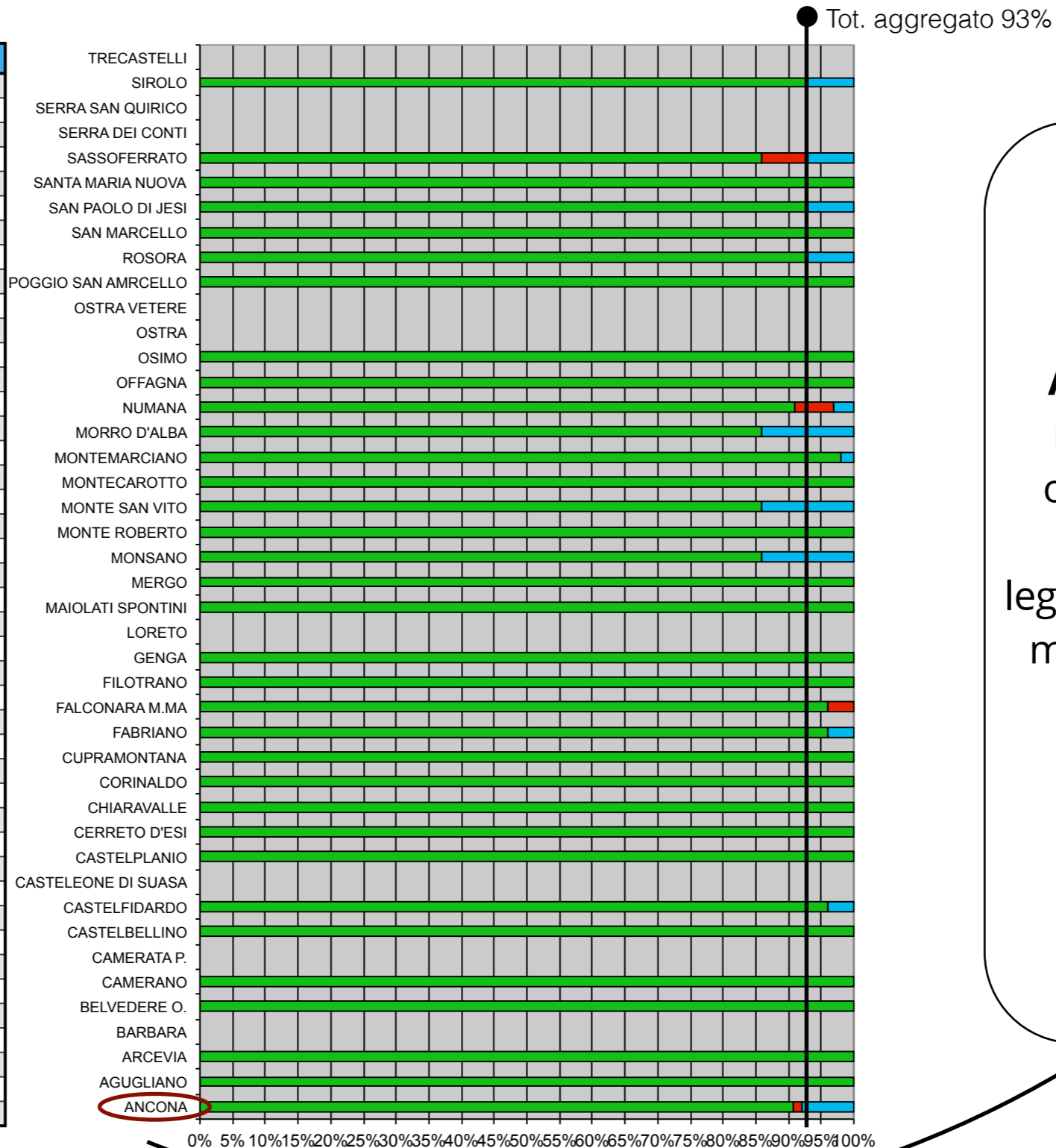


M&P è riuscita a ribaltare l'unico dato negativo dell'ultima rilevazione del 2018 relativo alla visibilità del cartellino di riconoscimento degli ispettori, portando le risposte positive, in soli due anni, dal 48% all'

81%

RISULTATO 2020 PER SINGOLI COMUNI

COMUNE	SI	NO	NR
ANCONA	91%	1%	8%
AGUGLIANO	100%	0%	0%
ARCEVIA	100%	0%	0%
BARBARA	0%	0%	0%
BELVEDERE O.	100%	0%	0%
CAMERANO	100%	0%	0%
CAMERATA P.	0%	0%	0%
CASTELBELLINO	100%	0%	0%
CASTELFIDARDO	96%	0%	4%
CASTELEONE DI SUASA	0%	0%	0%
CASTELPLANIO	100%	0%	0%
CERRETO D'ESI	100%	0%	0%
CHIARAVALLE	100%	0%	0%
CORINALDO	100%	0%	0%
CUPRAMONTANA	100%	0%	0%
FABRIANO	96%	0%	4%
FALCONARA M.MA	96%	4%	0%
FILOTRANO	100%	0%	0%
GENGA	100%	0%	0%
LORETO	0%	0%	0%
MAIOLATI SPONTINI	100%	0%	0%
MERGO	100%	0%	0%
MONSANO	86%	0%	14%
MONTE ROBERTO	100%	0%	0%
MONTE SAN VITO	86%	0%	14%
MONTECAROTTO	100%	0%	0%
MONTEMARCIANO	98%	0%	2%
MORRO D'ALBA	86%	0%	14%
NUMANA	91%	6%	3%
OFFAGNA	100%	0%	0%
OSIMO	100%	0%	0%
OSTRA	0%	0%	0%
OSTRA VETERE	0%	0%	0%
POGGIO SAN MARCELLO	100%	0%	0%
ROSORA	93%	0%	7%
SAN MARCELLO	100%	0%	0%
SAN PAOLO DI JESI	93%	0%	7%
SANTA MARIA NUOVA	100%	0%	0%
SASSOFERRATO	86%	7%	7%
SERRA DEI CONTI	0%	0%	0%
SERRA SAN QUIRICO	0%	0%	0%
SIROLO	93%	0%	7%
TRECASTELLI	0%	0%	0%



Ancona, rispetto alla rilevazione del 2018, ottiene un risultato di risposte positive leggermente inferiore alla media di tutti i comuni.

91% vs 93%

COMMENTI DEI CITTADINI

La Signora riferisce che l'ispettore si è presentato puntuale alla visita e in maniera molto garbata e professionale ha spiegato quello che andava fatto e perché.



Il Signore ha provato a giustificare i ritardi dei lavori perché il tecnico ha il covid, ma l'incaricato non ha voluto sentire ragioni.



La signora ha detto che ha subito un furto (con tanto di documenti) e l'incaricato poteva essere un po' più comprensibile per la mancanza del certificato; le ha fatto la multa e l'ha obbligata cmq a rifare il certificato.



La persona con cui ho parlato mi ha detto che lui non era presente durante la visita, ma gli è stato riferito che l'incaricato ha fatto molto bene il suo lavoro.



L'appuntamento è stato anticipato di un paio d'ore, ma l'incaricato è stato gentilissimo a comunicare e spiegare tutto al Signore.



Ha detto che l'incaricato è stato un po' freddo.



C'era sua figlia e il genero durante la visita, però i riferimenti all'ispettore sono stati molto positivi.



Avendo problemi di udito il signore non ha sentito il campanello quando è venuto l'incaricato; poi è passato un'altra volta ed è andato tutto bene, essendo stato molto paziente e disponibile.



Riferisce che l'ispettore è stato molto gentile e professionale, ma gli ha fatto la multa, perché non gli aveva spedito il bollino di qualche anno fa. Trova ingiusto il fatto che ha dovuto pagare lui la multa e non la ditta di Moje, che gli fa tutti gli anni la manutenzione della caldaia.



La signora ha dovuto spedire la documentazione mancante via e-mail e l'ispettore è stato molto gentile a spiegarle come si faceva, ora tutto a posto.



I cittadini ispezionati non hanno mancato di far sentire la loro voce, decidendo liberamente di commentare a fine intervista l'esperienza vissuta durante la visita.

IL SUCCESSO NON NASCE DAL CASO

Il risultato estremamente positivo di questa indagine colloca M&P ai primissimi posti tra le aziende di servizio pubblico marchigiane che cercano di portare avanti strategie di **customer orientation**.

La gestione globale dell'orientamento al cliente, in accordo con il **progetto "I care"** che M&P sta implementando da alcuni anni, individua proprio nella capacità di rispondere pienamente alle aspettative dell'utenza l'arma attraverso cui costruire e consolidare vantaggi competitivi nel lungo periodo.

L'investimento che M&P fa in termini di **presidio sul territorio** (reperibilità e assistenza costante attraverso un'organizzazione del lavoro funzionale alle esigenze dell'utenza), di **sviluppo delle competenze** (attraverso ore di formazione per accrescere il livello di professionalità e la capacità relazionale dei propri operatori), di **innovazione tecnologica** (che ha portato in poco tempo ad automatizzare la gestione dei parcheggi con la Control Room e a creare il servizio di chat bot per rispondere con maggiore immediatezza alle istanze dei clienti) e di **qualità delle relazioni** interne ed esterne con tutti gli stakeholders, risponde ad un preciso progetto di posizionamento strategico riguardo al tema della gestione e misurazione della soddisfazione del cliente.

La **qualità** del servizio offerto da M&P, testimoniato dal risultato di queste indagini, è il frutto quindi di un processo di miglioramento continuo fondato sulla gestione di tre momenti fondamentali:

- 1) l'individuazione dei **fattori critici del servizio** sia dal punto di vista interno che dalla prospettiva dei clienti
- 2) la costruzione e conduzione d'indagini per **rilevare la soddisfazione dei clienti**
- 3) l'**analisi dei risultati** e la definizione di **azioni da attuare nell'immediato per migliorare i risultati** stessi

Di seguito un'analisi SWOT dei risultati dell'indagine 2020:

PUNTI DI FORZA

- Tempestività di M&P nel raccogliere i feedback e trasformarli in azioni concrete di miglioramento, come ad es. la **riconoscibilità dell'operatore** e la **comunicazione omnicanale** (servizio di chat bot)
- Incremento del **livello di servizio** agli utenti
- **Capacità relazionale** degli operatori
- **Sentimento di fiducia** da parte dell'utenza

PUNTI DI MIGLIORAMENTO

- Estensione dell'**orario di assistenza** per i manutentori
- Ridurre ulteriormente la **percentuale di "Non ricordo"** da parte dei cittadini soggetti a ispezione

S W
O T

OPPORTUNITÀ

- Promuovere sul territorio (estendendola ad altri enti) la cultura del servizio al cliente secondo il **modello di gestione "Icare"**

MINACCE

- Riuscire a **confermare un risultato** di tal rilevanza negli a seguire ...

