



Indagine sulla soddisfazione del servizio

Dicembre 2018

Premessa

- Nell'ambito della campagna "**Caldia Sicura**", dopo quasi due anni di attività con un servizio giornaliero di informazione e supporto ai manutentori e ai cittadini, oltre 1.000 ispezioni in campo effettuate e oltre 1.000 segnalazioni di prescrizione e raccomandazione gestite, Mobilità e Parcheggi Spa ha deciso di attivare un'indagine di **Customer Satisfaction** per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza.
- L'indagine è stata estesa estesa ai **manutentori** (che hanno ricevuto un invito a compilare via mail un breve questionario) e a **345 utenti** ispezionati (che sono stati contattati telefonicamente).
- L'indagine, che si è svolta dal **5 al 31 Dicembre 2018**, è stata condotta da **ECSP** (IDS Consulting Srls), Società di marketing e consulenza aziendale con sede a Martinsicuro (TE)
- L'indagine è stata svolta nel rispetto delle **norme sulla privacy**, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del GDPR 679/16.
- Ecco come è andata ...

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'obiettivo dell'indagine era di raccogliere informazioni sulla **soddisfazione** dei manutentori rispetto ai servizi offerti da M&P, anche in relazione ad un'**analisi benchmark** rispetto ai servizi erogati da altre società in altri territori.
- L'indagine si è svolta online dal **05/12/2018** al **31/12/2018**.
- I dati sono stati raccolti attraverso l'invio di un **questionario on-line** (Computer Assisted Web Interviewing) ad un elenco predefinito di intervistati, preceduto da un'azione di **reclutamento off-line** (mail informativa inviata da M&P prima dell'inizio dell'indagine) e seguito da un'azione di **Direct Recall**, attraverso l'invio di due mail di remind dell'iniziativa prima della sua scadenza.
- Questa modalità "Mista", **efficace e centrata comunicazione** pre-survey da parte di M&P da un lato e **remind** successivi da parte di ECSP dall'altro, ha permesso di raggiungere una REDEMPTION ECCEZIONALE del **39%** (107 questionari risposti su 275 questionari inviati), a fronte di un indice statistico medio del 20% (*fonte: idsurvey.com*)
- L'indagine si è svolta in forma **totalmente anonima**, agli intervistati non sono state richieste le generalità, e le risposte, in forma aggregata, hanno alimentato un database generale.

INDAGINE MANUTENTORI QUESTIONARIO

- Rispetto al servizio offerto da M&P, agli intervistati è stato chiesto di rispondere, sulla base di un grading valutativo da 1 a 10, ad una serie di domande esprimendo una valutazione sulle seguenti aree d'indagine: **COMUNICAZIONE, RELAZIONE e BENCHMARK**

- Le domande sono state:

COMUNICAZIONE

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

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

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

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

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

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

INDAGINE MANUTENTORI QUESTIONARIO

- Rispetto al servizio offerto da M&P, agli intervistati è stato chiesto di rispondere, sulla base di un grading valutativo da 1 a 10, ad una serie di domande esprimendo una valutazione sulle seguenti aree d'indagine: **COMUNICAZIONE**, **RELAZIONE** e **BENCHMARK**

- Le domande sono state:

RELAZIONE

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

A disponibilità	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
B cortesia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
C chiarezza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
D competenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Totalmente insoddisfatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Totalmente soddisfatto

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

Pessimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Eccellente
---------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------

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

Per niente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tantissimo
------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	------------

- Rispetto al servizio offerto da M&P, agli intervistati è stato chiesto di rispondere, sulla base di un grading valutativo da 1 a 10, ad una serie di domande esprimendo una valutazione sulle seguenti aree d'indagine: **COMUNICAZIONE, RELAZIONE e BENCHMARK**

- Le domande sono state:

BENCHMARK

7) 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.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B velocità di risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C Competenza tecnica (risposte chiare ed esauritive)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D Modalità di pagamento (varietà di opzioni)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Peggior e Migliore

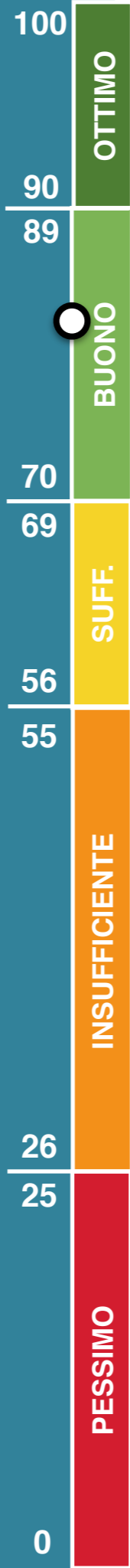
COMMENTO FINALE

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

RISULTATO INDAGINE MANUTENTORI

RISULTATO
GENERALE

84



BENCHMARK 90

RELAZIONE 83

COMUNICAZIONE 78



Il risultato è decisamente positivo.

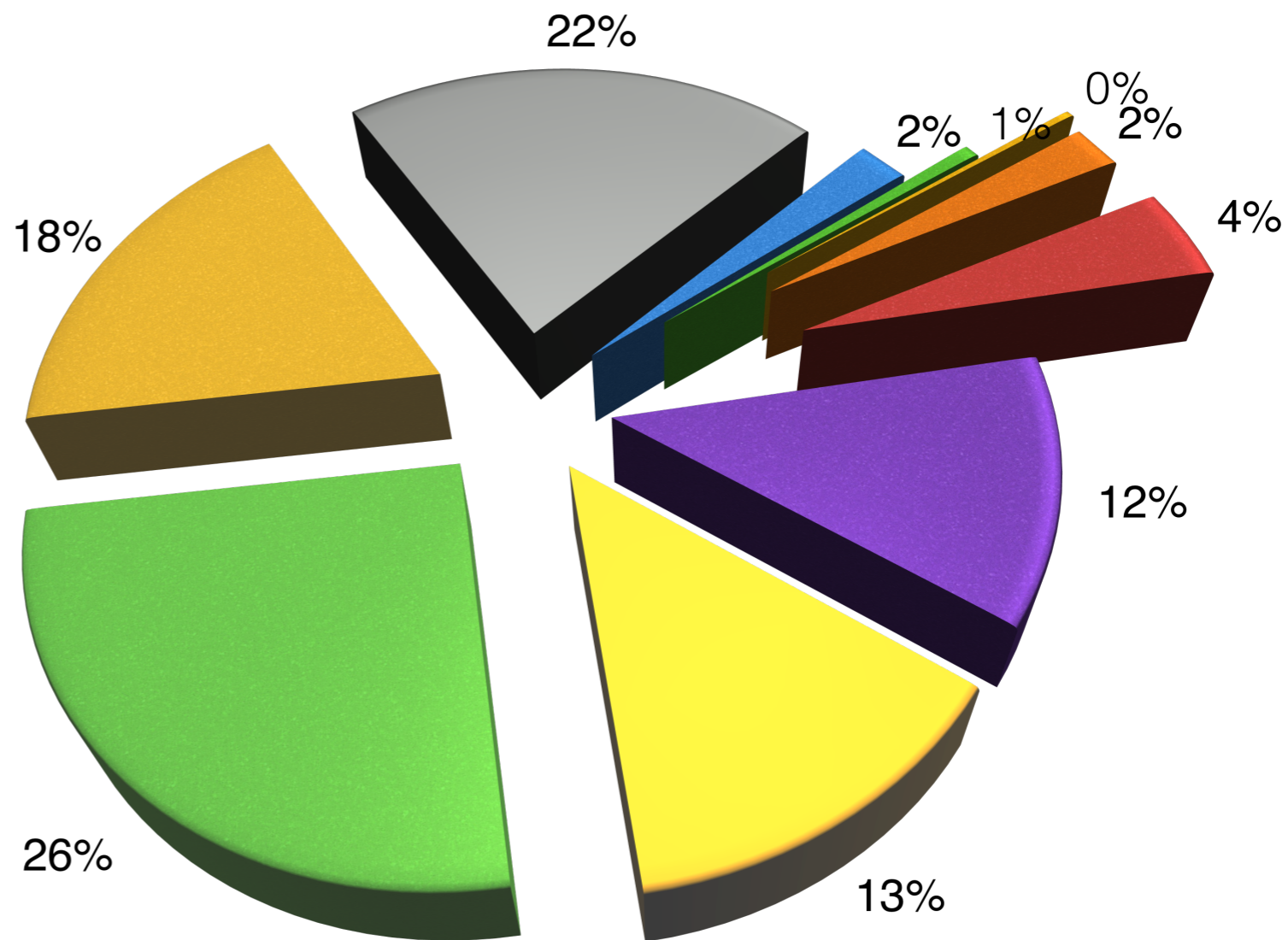
*Considerando che dei 107 manutentori che hanno risposto al questionario, soltanto 2 hanno deciso di non aderire all'intervista (preferendo non rispondere alle domande), la **media** di tutte le risposte alle domande fatte è stata di **8,4***

***7,8** per la parte di **comunicazione**
8,3 per la parte di **relazione**
9 per la parte di **benchmark***

Media risultato domande 1, 2 e 3 sulla COMUNICAZIONE

- 1) È molto facile contattare M&P (utilizzando MAIL, TELEFONO, CHAT, ECC.)
- 2) Vengo supportato ed informato da M&P rispetto alle normative vigenti, alle modalità di lavoro, all'utilizzo del portale
- 3) Ritengo utile l'attività formativa di M&P (circolari, incontri presso associazioni di categoria, servizi radiotelevisivi, ecc.)

*La percentuale dei voti positivi (8, 9 e 10) supera il **66%**, a dimostrazione di quanto le strategie e le azioni messe in atto da M&P per rendere più efficaci il **contatto**, il **supporto** e la **formazione** abbiano riscontrato un forte apprezzamento da parte dei manutentori.*



RIS
84

RELAZIONE

83

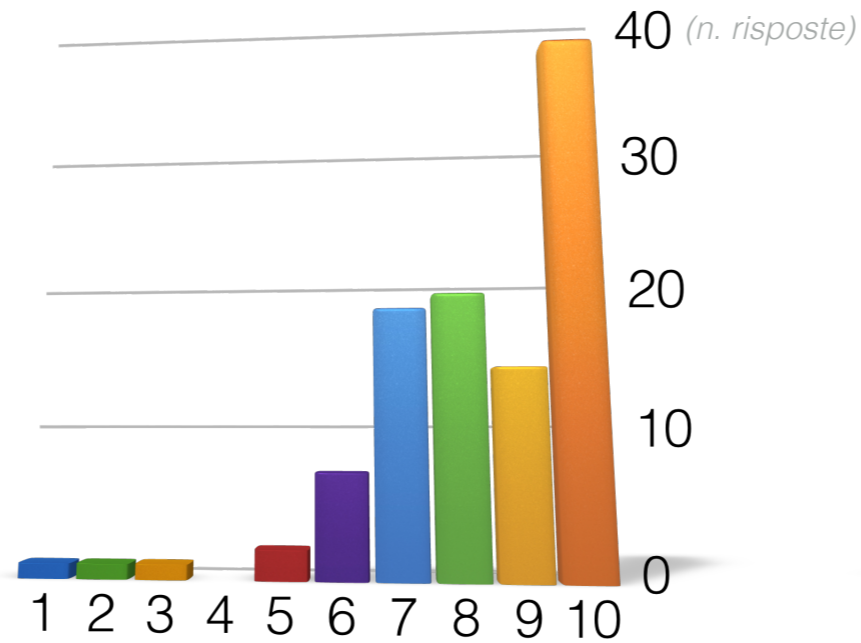
Servizio
84

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

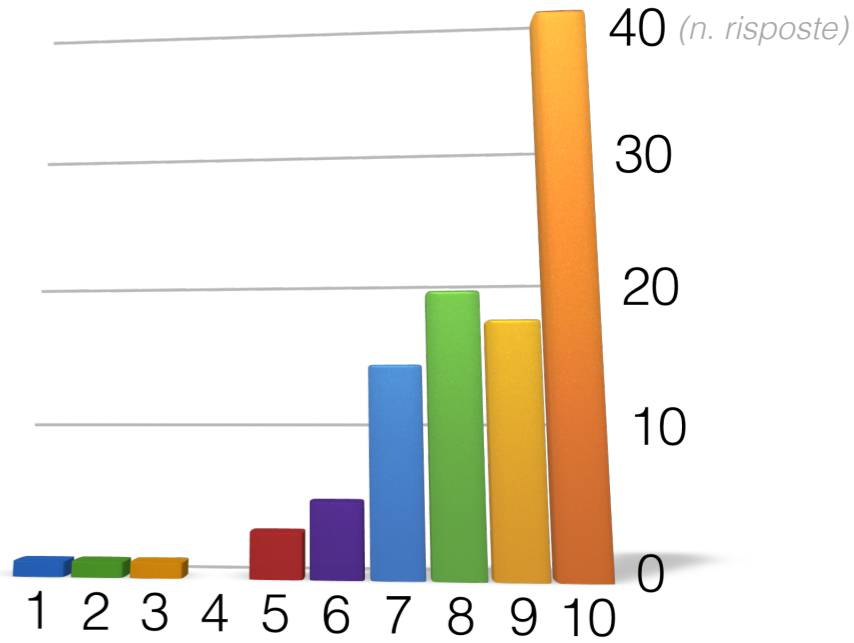
In termini di **servizio percepito** la soddisfazione è massima.

La **disponibilità, la cortesia, la chiarezza e la competenza** degli operatori M&P è apprezzata dalla stragrande maggioranza dei rispondenti.

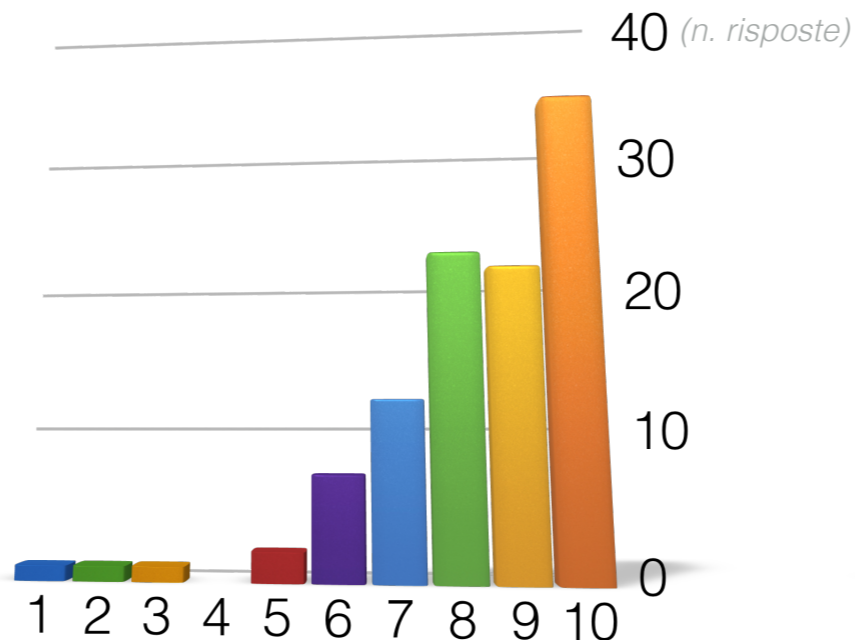
4a) DISPONIBILITÀ 83



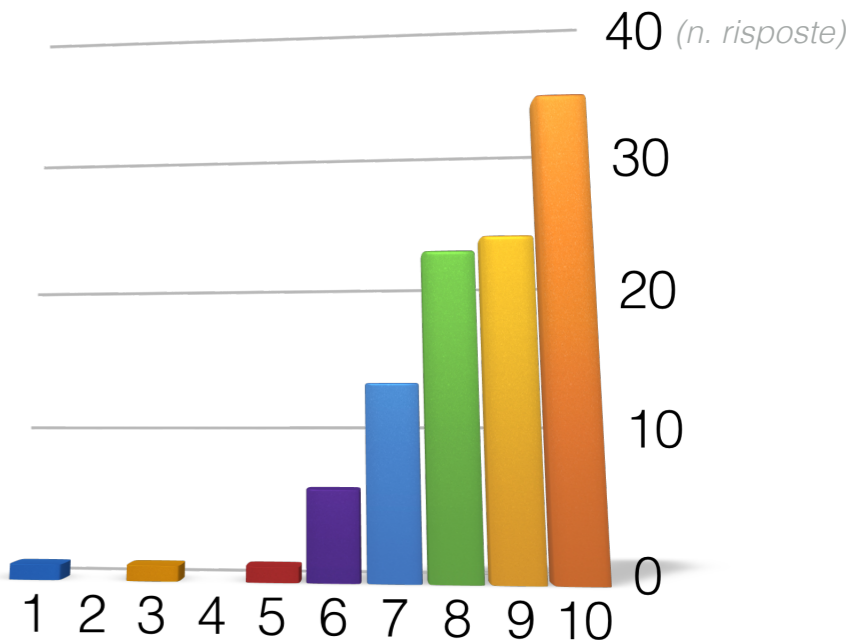
4b) CORTESIA 85



4c) CHIAREZZA 84



4d) COMPETENZA 85



RIS
84

RELAZIONE

83

Servizio
84

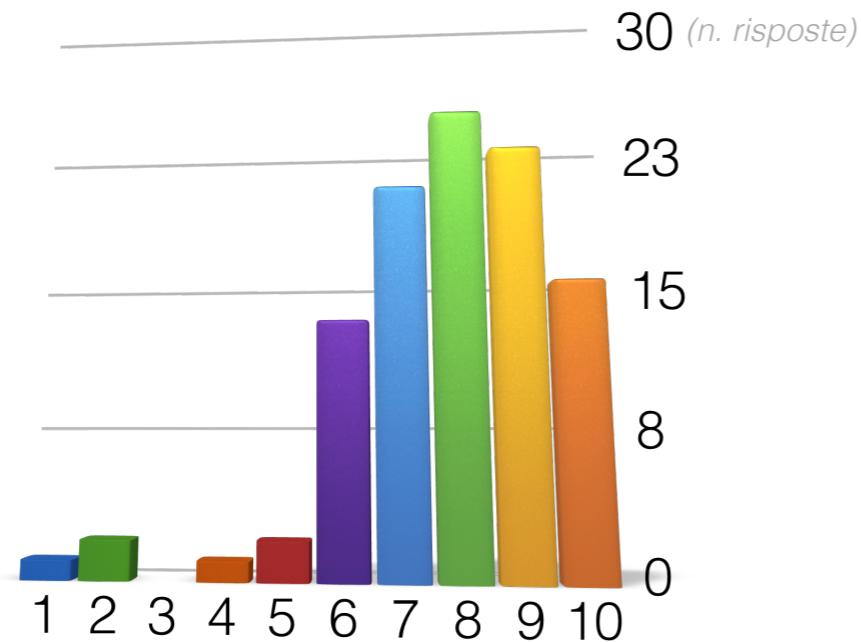
Tempo di
risposta
78

Assistenza
80

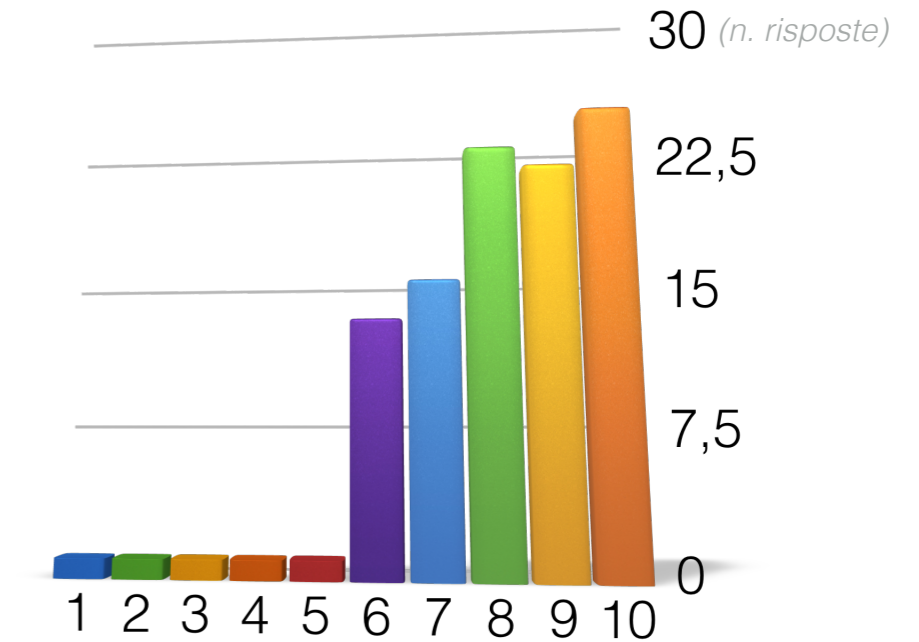
5) Come valuta il tempo di risposta di M&P

6) È soddisfatto del servizio di assistenza fornito da M&P

Tempo di risposta **78**



Assistenza **80**



*Anche la capacità di fornire **risposte in tempi adeguati** e il **livello generale di assistenza** identificano e distinguono fortemente M&P nella **relazione con i partners**.*

RIS
84

BENCH
MARK

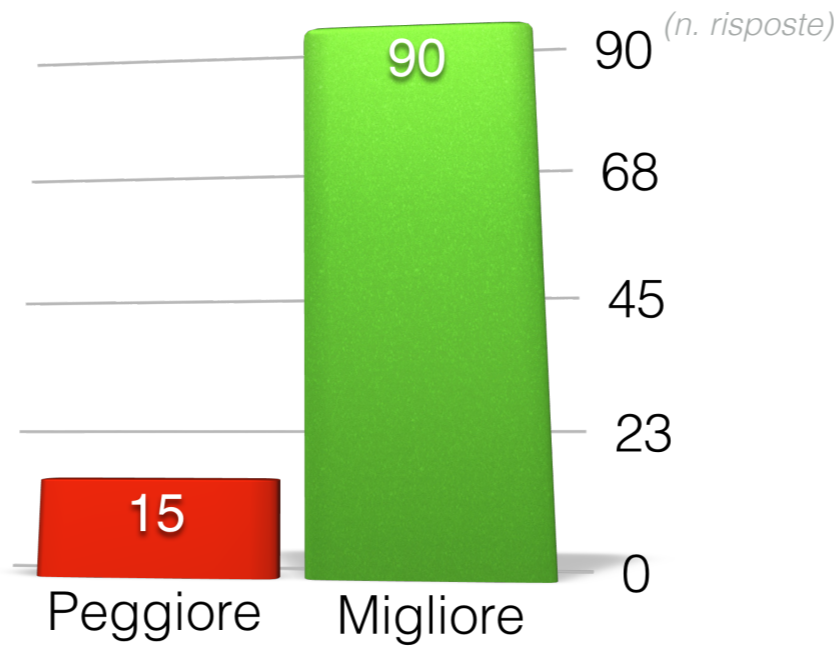
90

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

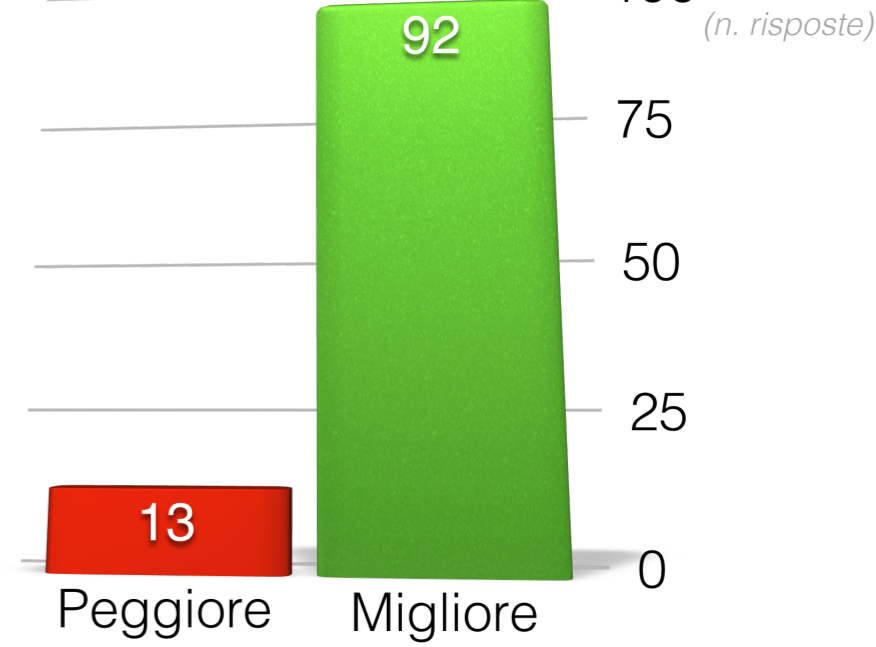
Sorprendente il risultato di benchmark.

Più di 90 manutentori su 105 affermano che il servizio offerto da M&P è migliore rispetto a quello offerto da altri "competitors".

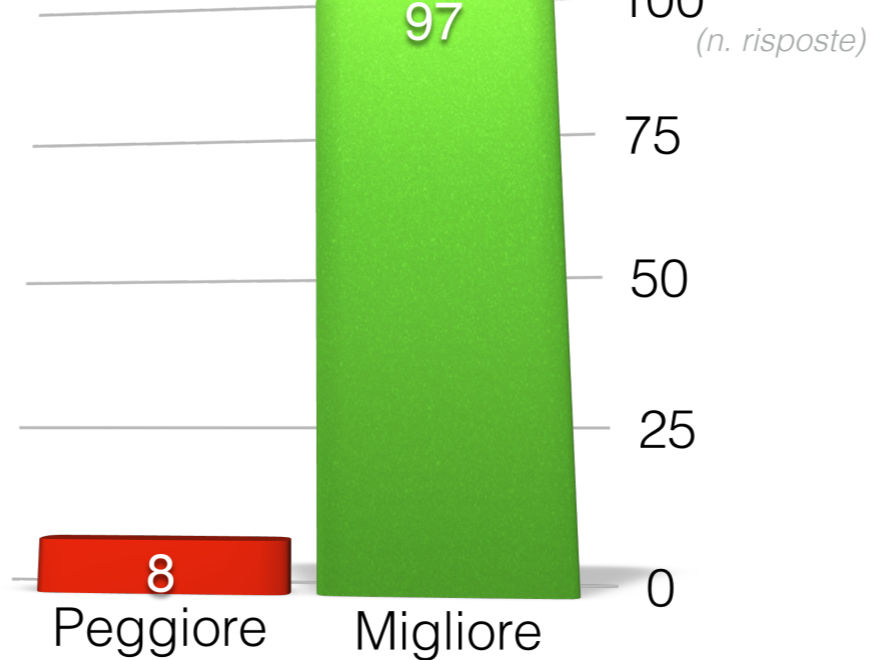
7a) Possibilità di contatto **86**



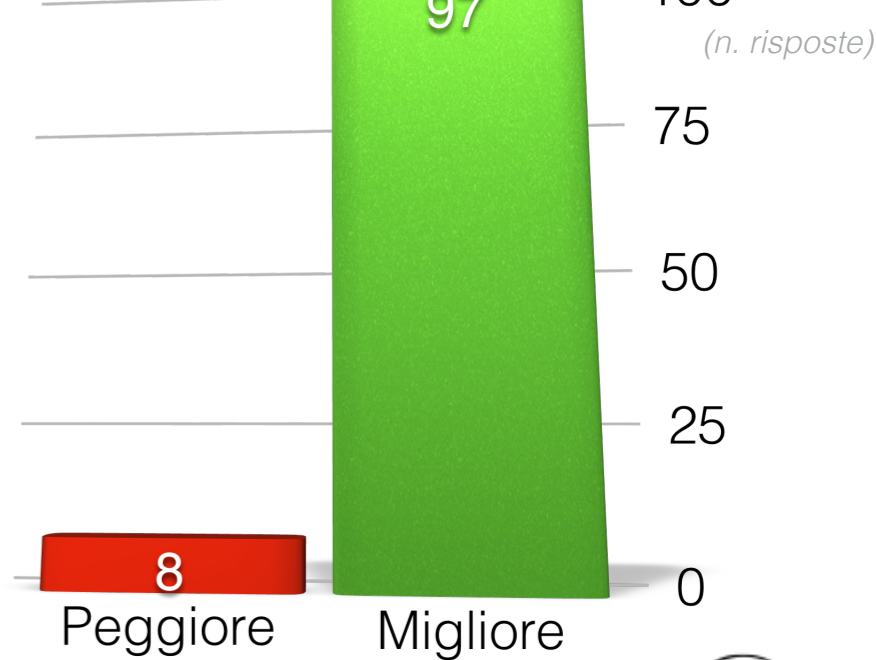
7b) Velocità di risposta **88**



7c) Competenza tecnica **92**



8d) Modalità di pagamento **92**



Credo che abbiate fatto un ottimo lavoro.
Per lo meno, nel caso della mia ditta,
sono stato sempre ben supportato e ho
sempre avuto risposte chiare e precise.
Un ringraziamento particolare a tutto il
personale con cui ho, che si è dimostrato
professionale e soprattutto paziente.

Essendo un manutentore che si
occupa di più provincie e che si
trova quindi a collaborare con più
enti controllori, posso affermare
con decisione ed attendibilità, che
il migliore ente secondo me è
senza dubbio M&P di Ancona.

Ho sempre avuto un
assistenza cordiale e
soddisfacente

Sicuramente
meglio di altre!!!

Molto soddisfatti della
competenza e
professionalità dimostrate
dalla Sig. ra Cristiana
Costantini.

Sarebbe utile avere
possibilità di confronto
con cadenze più brevi,
riunioni o tavoli tecnici

Pur essendo un piccolo
imprenditore, non ho collaboratori
alle mie dipendenze per cui Vi sono
estremamente grato per il grosso
appoggio di estrema
collaborazione ,professionalità
cortesia e prontezza nel risolvere
nel miglior modo i problemi.
Grazie

Grazie per la
disponibilità

Sarebbe utile avere
possibilità di confronto
con cadenze più brevi,
riunioni o tavoli tecnici

*L'eccezionalità del risultato è confermata anche dalla **positività dei commenti** rilasciati dai manutentori a fine questionario, dai quali si evince un forte trust nei confronti di M&P.*

INDAGINE CLIENTI

INDAGINE

CLIENTI

METODO

- 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 sulla manutenzione/controllo delle caldaie.
- L'obiettivo dell'indagine era di raccogliere informazioni sulla **cortesia, credibilità, professionalità e capacità di risposta** dell'operatore ispettore.
- L'indagine si è svolta dal **05/12/2018** al **31/12/2018**, attraverso **interviste telefoniche**.
- Attraverso il metodo CATI (Computer Assisted Web Interviewing), sono state effettuate **345 telefonate** su Ancona e provincia con un **tasso di risposta e di consenso** all'intervista del **65%**
- 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 **224 interviste concluse** supera le aspettative, **OLTRE OGNI PREVISIONE**.
- Considerando altresì che 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), e avendo riscontrato che il **21%** dei cittadini contattati ha richiamato tale numero, dimostra come M&P sia stata in grado di costruire e gestire la comunicazione relativa all'attività "Caldaia Sicura" in modo totalmente trasparente creando un forte sentimento di fiducia nell'utente.

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' Parcheggi?
- 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.

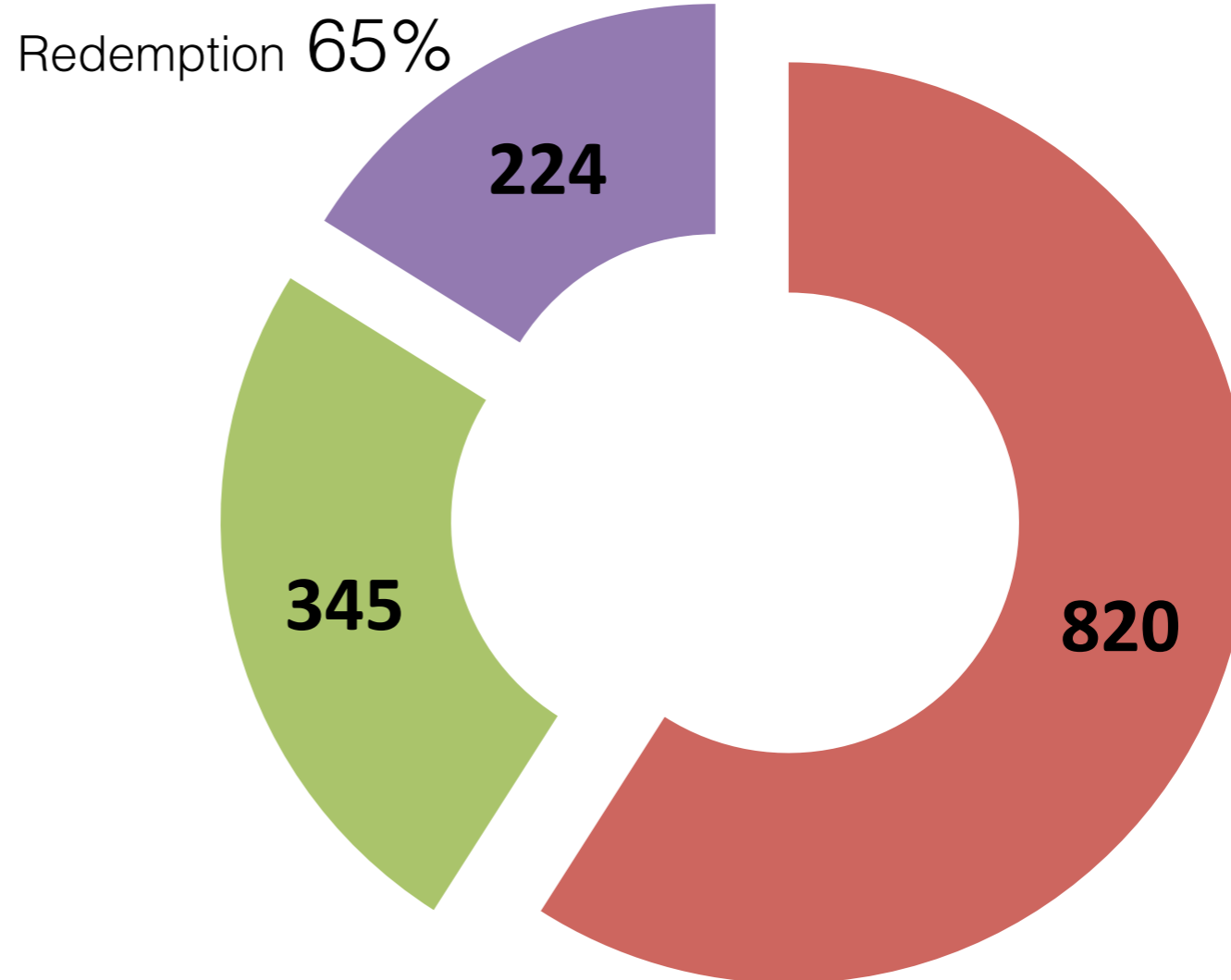
RISULTATO INDAGINE CLIENTI

- Numeri forniti
- Chiamate effettuate
- Risposte

224 cittadini di Ancona e Provincia si sono resi disponibili a rilasciare un'intervista telefonica in relazione alla visita ispettiva da loro ricevuta.

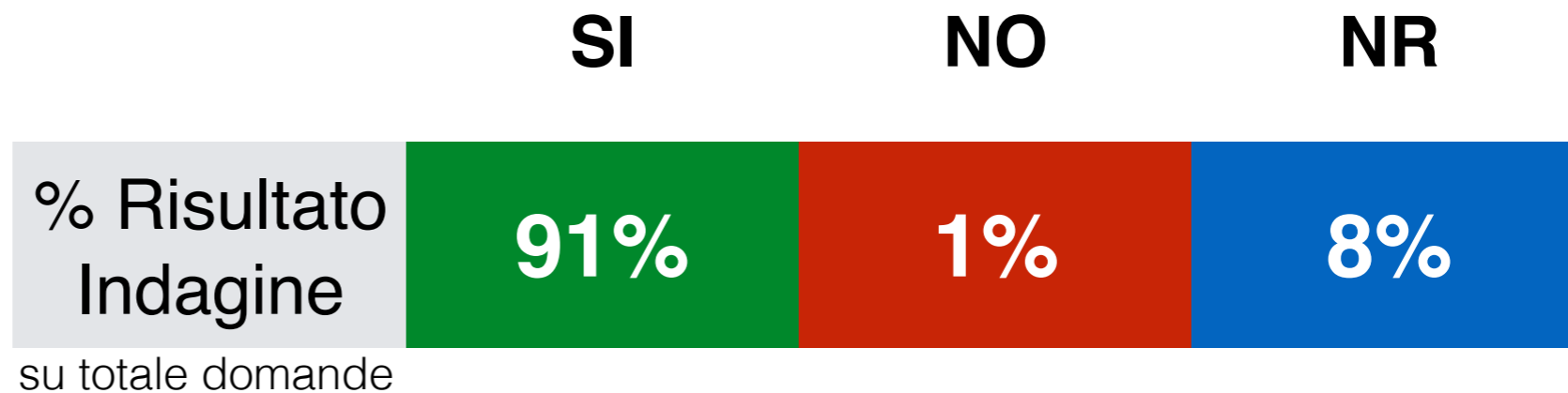
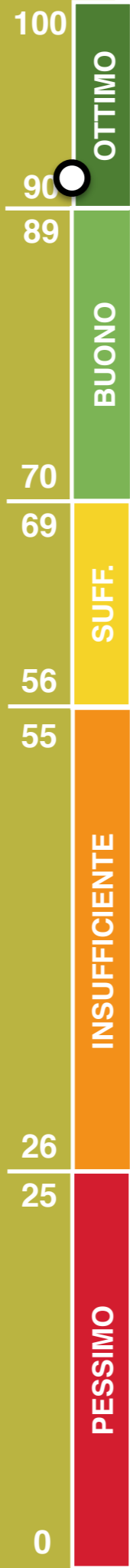
*Un **indice di risposta** così alto (**65%**) è decisamente fuori dall'ordinario per indagini di controllo e verifica su adempimenti richiesti.*

*I cittadini hanno quindi ritenuto molto utile poter fornire un **feedback sul servizio** svolto da M&P.*



RISULTATO GENERALE

91



*Il risultato in termini di risposte è stato **ECCEZIONALE!***

*Gli intervistati hanno risposto **SI** al **91%** delle domande a loro rivolte, ... quasi un plebiscito!*

SI
91

NO
1

NR
8

Risultato indagine per domande

*Unico punto d'attenzione: la **visibilità del cartellino** di riconoscimento indossato dall'operatore.*

*Il **48%** degli intervistati non ricorda se l'ispettore indossava o meno un badge.*

1) Ha ricevuto la visita dell'INCARICATO per l'ispezione di MOBILITA' PARCHEGGI?

2) L'orario di visita comunicato è stato rispettato?

3) L'incaricato si è presentato in modo cortese dichiarando: NOME, COGNOME, AZIENDA, MOTIVO DELLA VISITA?

4) L'incaricato aveva ben visibile il cartellino di riconoscimento?

5) L'incaricato ha spiegato in modo chiaro i motivi della visita ricostruendo la situazione?

6) L'incaricato ha chiarito cosa deve fare e risposto alle sue domanda/dubbi?

7) L'incaricato nel congedarsi l'ha salutata con gentilezza e cordialità?

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

SI
91

NO
1

NR
8

Risultato per singoli Comuni

Tot. aggregato



*Il risultato per singoli comuni ci dà la panoramica del responso estremamente positivo, con in evidenza il dato di **Ancona**, superiore al dato complessivo di tutti i comuni.*

Commenti



*Molti clienti a fine intervista hanno voluto rilasciare un **commento** rispetto alla visita ricevuta da M&P. Eccone alcuni molto positivi, che denotano un senso di efficacia del servizio.*

Non si ricordava del cartellino, ma cmq ha detto che l'incaricato ha mostrato il suo documento di riconoscimento, cio'e si e presentato in maniera molto cortese

Era la moglie presente durante la visita. Cmq referito da lei, è andato tutto bene

Ha detto che l'incaricato era veramente una persona eccezionale

Ha detto che la persona venuta era professionale e gentile

Ha detto che la visita e stata comunicata nella lettera che hanno ricevuto prima. L'incaricato gli ha spiegato tutto ed e stato gentile

Ha detto che per tutti loro non ci sono stati i problemi ie la visita del incaricato è andata bene.

Non aveva la documentazione a norma, e l'incaricato gli ha spiegato tutto per bene e quindi il signore e rimasto contento della professionalità e gentilezza del tecnico

Ha risposto la signora, perché il marito era fuori citta. Lei ha detto, che hanno avuto questa visita ed e andata bene. L'incaricato era gentile e puntuale.

Ha risposto marito, dicendo che lui era presente alla visita e che l'incaricato era molto educato in tutto.

Ho parlato con il marito. Aveva il problema con la caldaia, ma era un problema del idraulico. L'incaricato gli ha spiegato tutto e adesso stanno sistemando tutto.

INDAGINE
CLIENTI

SI
91

NO
1

NR
8

Commenti



*Altri, ai fini di un miglioramento del servizio, hanno lasciato **feedback costruttivi** sui quali focalizzare le energie per le prossime settimane.*

Gli dispiaceva di pagare la multa di 100 euro,perche il signore non abitando in casa e avendo il consumo 0 pensava che bastasse comunicare questo consumo. Invece ha dovuto pagare la multa,perchè non è stato informato di come funziona quando non abiti più in casa e cosa devi fare, però l'incaricato gli ha spiegato tutto

Non aveva niente contro l'incaricato, ha detto che era bravo. Ma si è lamentato di Mobiltà Parcheggi perche non sapevano dove prendere i documenti che a lui servono: al comune o all'affittuario. E per questo motivo mi ha chiesto di lavorare meglio, così lui come cliente non perdeva così tanto tempo e denaro per sistemare tutti documenti.

Ha detto che ha mandato i documenti a Mobilita Parcheggi con la ricevuta di ritorno. Ma a lui non è arrivato ancora niente. Voleva solo essere sicuro, che noi abbiamo ricevuto tutto.

Ha detto che l'incaricato è venuto in anticipo

Ha detto che non ha ricevuto nessuna visita.

Il signore ha chiesto una mail con i dati per fare il bonifico, ma questa mail ancora non e arrivata. Lui non può uscire da casa e quindi aspetta tutti i dati per mandare qualcuno al posto suo per fare il bonifico

ANALISI S.W.O.T.

L'obiettivo per indagini di marketing di questo genere è sicuramente quello di rilevare l'**indice di soddisfazione** dei propri utenti, ma soprattutto raccogliere **informazioni utili** per individuare aree d'intervento per un **miglioramento continuo del servizio**.

L'analisi **SWOT** è per questo un'efficace strumento di valutazione dei punti di forza (**Strengths**), di miglioramento (**Weaknesses**), delle opportunità (**Opportunities**) e delle minacce (**Threats**) di un progetto in relazione agli obiettivi che un'organizzazione vuole raggiungere.

Alla luce dei dati precedentemente illustrati, per quanto riguarda l'attività "**Caldaia sicura**" messa in campo da **M&P**, possiamo trarre le seguenti conclusioni:

PUNTI DI FORZA

- Forte radicamento sul territorio da parte di M&P
- Alto livello di servizio agli utenti
- Ottimo **approccio al cliente**
- **Capacità di risposta**
- **Accessibilità e disponibilità** degli operatori
- Forte **Trust nell'utenza**

PUNTI DI MIGLIORAMENTO

- **Riconoscimento dell'operatore** durante la visita ispettiva
- **Comunicazione omnicanale** (accessibilità a più punti di contatto, es. Chatbot)

OPPORTUNITÀ

- M&P dimostra di sapersi prendere cura a 360° dei suoi clienti, dei suoi partners e dei suoi collaboratori, potendo proporsi sul territorio come **modello di gestione "icare"** da seguire.

S W
O T

MINACCE

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

