

DC Pianificazione, Bilancio e Controlli -Settore Pianificazione e Controlli – Servizio Customer e reporting

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

SPORTELLO ENERGIA

AMAT, Agenzia Mobilità Ambiente e Territorio

Febbraio 2016

PRESENTAZIONE DELLE RISULTANZE

OBIETTIVI E METODOLOGIA

La presente relazione espone i risultati dell'indagine sulla qualità dei servizi erogati dallo Sportello Energia del Comune di Milano, situato in Corso Buenos Aires e gestito da AMAT, Agenzia Mobilità Ambiente e Territorio.

Nel 2015 si è conclusa la ristrutturazione e la riorganizzazione dello Sportello Energia, entrato a regime in autunno, con il compito di fornire un servizio informativo rivolto ai cittadini e alle aziende sui temi dell'efficienza e del risparmio energetico e di fornire il supporto di tecnici specializzati per la corretta manutenzione e conduzione degli impianti termici, la targatura degli impianti termici e i controlli effettuati dal Comune di Milano.

In questa prima survey, si ritenuto opportuno sottoporre il questionario solo ai manutentori e alle società, rimandando a un momento successivo il coinvolgimento degli utenti privati; agli interessati è stata quindi inviata, in collaborazione con la DCSI, una comunicazione email contenente il link al questionario.

Si precisa tuttavia che l'indagine è stata impostata in modo tale da garantire l'anonimato dei rispondenti: il sistema informatico ha infatti tenuto disgiunti i nominativi/indirizzi dalle valutazioni espresse.

Il questionario predisposto è frutto di una collaborazione tra il Servizio Customer, responsabile della parte metodologica e procedurale dell'attività e i referenti dello Sportello Energia per conto di AMAT, committente dell'indagine, ed è strutturato in alcune sezioni volte a rilevare:

- La frequenza e la modalità dei contatti con AMAT e in particolare la fruizione dello Sportello Energia
- La valutazione degli item ritenuti significativi del servizio erogato dallo Sportello Energia; tali fattori si correlano alle cinque dimensioni della qualità indicati dal modello SERVQUAL di Zeithaml, Parasuraman, Berry (aspetti tangibili, affidabilità, capacità di risposta, sicurezza ed empatia)
- La valutazione complessiva dello Sportello Energia
- Alcuni dati dei rispondenti

Le domande inserite nel questionario sono di tipo chiuso e utilizzano una scala di misurazione numerica e semantica con le seguenti graduazioni: 1- per niente importante / per niente soddisfatto, 2 - poco importante / poco soddisfatto, 3- importante / soddisfatto, 4- molto importante / molto soddisfatto.

La rilevazione si è svolta dal 4 al 29 febbraio 2016: il questionario è stato inviato a 198 indirizzi di posta elettronica indicati da AMAT , sollecitando coloro che nel corso di tale periodo risultavano non aver ancora risposto.

Al termine dell'indagine il questionario è stato compilato da 61 utenti (31% del totale) ma solo 35 hanno fruito dello Sportello Energia e non tutti hanno portato a termine la compilazione.

I risultati pertanto non hanno una significatività statistica e vanno letti come indicazioni espresse dai rispondenti.

SEZIONE 1 FREQUENZA

Nella sezione 1 del questionario è stato chiesto agli intervistati di indicare se in passato avessero già avuto necessità di rivolgersi ad AMAT e di segnalare la modalità dell'ultimo contatto.

A queste prime due domande hanno risposto 61 persone che in prevalenza (Tab. 1: 41 utenti, pari a 67,2%) hanno indicato di aver avuto precedenti contatti con AMAT e di aver utilizzato, in occasione del recente contatto, lo Sportello Energia (Tab. 2: 35 utenti, pari a 57,4%).

Domanda 1- E' la prima volta che ha avuto necessità di rivolgersi ad AMAT, Agenzia Mobilità e ambiente Srl ?	N°	%
Sì	20	32,8%
No	41	67,2%
Totale risposte	61	100,0%
Nessuna risposta	5	

Tabella 1

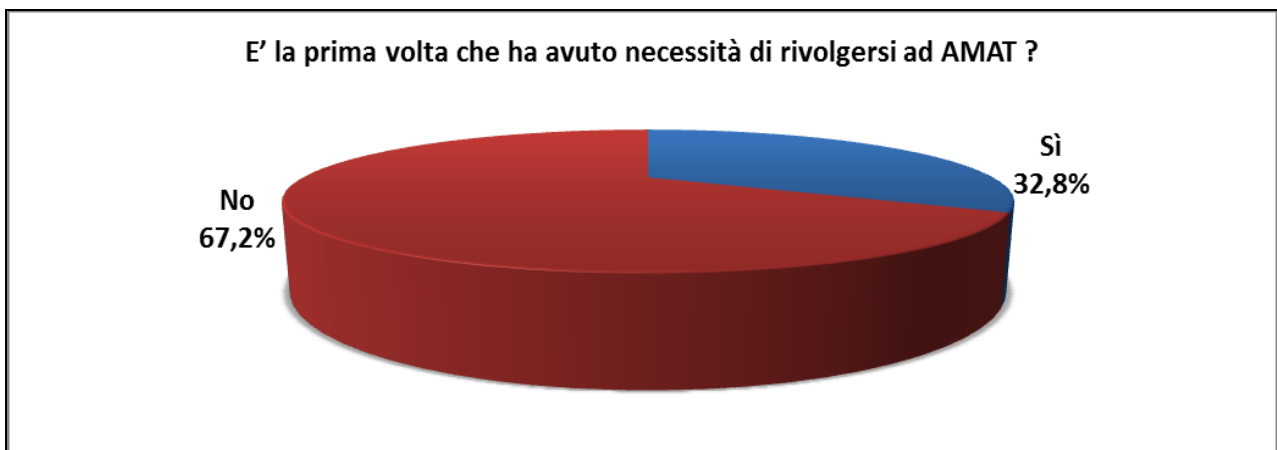


Figura 1

Domanda 2- Il suo recente contatto con AMAT è avvenuto:	N°	%
telefonicamente al numero dedicato	25	41,0%
presso la zona di decentramento	1	1,6%
presso il nuovo Sportello Energia di Corso Buenos Aires	35	57,4%
Totale risposte	61	100%
Nessuna risposta	5	

Tabella 2

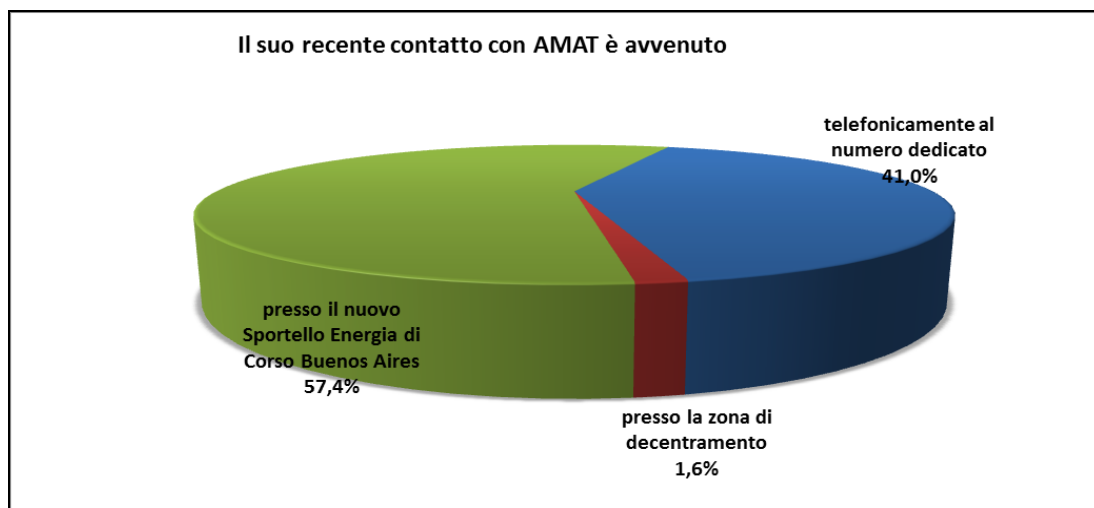


Figura 2

SEZIONE 2 VALUTAZIONE PUNTUALE

Agli utenti che hanno indicato di essersi rivolti ad AMAT attraverso lo Sportello Energia, avendone già fruito in passato (Tab. 3), è stato chiesto di formulare un confronto (Tab. 4) e di indicare la motivazione (Tab.5).

Purtroppo il numero di utenti che completa la compilazione del questionario si assottiglia di domanda in domanda.

Domanda 3- In passato si era già servito dello Sportello Energia di Corso Buenos Aires?	N°	%
Sì	15	65%
No	8	35%
Totale risposte	23	100%

Tabella 3

Domanda 4- Come ha trovato il servizio dello Sportello Energia rispetto al passato?	N°	%
è migliorato	6	60%
è rimasto uguale	4	40%
è peggiorato	0	0%
Totale risposte	10	100%

Tabella 4

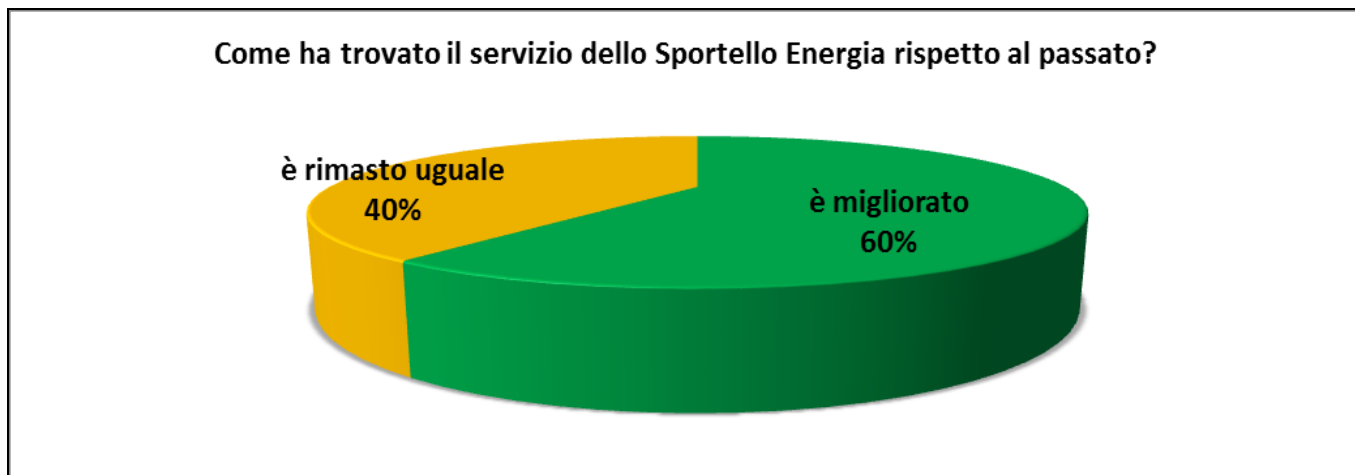


Figura 3

Domanda 5- Può indicarci la motivazione principale del suo giudizio?	Altro	chiarezza o meno delle risposte fornite	comodità / scomodità della sede	cortesìa / scortesia del personale	possibilità di contatto diretto con un operatore	tempi di risposta più lunghi/ più brevi
è migliorato		1	1	1	2	1
è rimasto uguale	3					1

Tabella 5

Il servizio erogato dal nuovo Sportello Energia è stato analizzato in base ad alcuni aspetti, o fattori di qualità, chiedendo all'utente quanto per lui fossero importanti e quanto ne fosse rimasto soddisfatto in seguito alla fruizione. Tali aspetti sono inerenti alle cinque dimensioni della qualità, indicate dal modello SERVQUAL come peculiari dei servizi pubblici: aspetti tangibili, capacità di risposta, affidabilità, rassicurazione ed empatia.

Nella tabella 6 sono riportate le valutazioni espresse dai rispondenti: per ciascun fattore di qualità esaminato sono indicate le percentuali di utenti che esprimono il giudizio "importante e molto importante" e le percentuali di utenti che si dichiarano "soddisfatti e molto soddisfatti, affiancando a completamento i valori medi rilevati e il numero di rispondenti.

Nella rielaborazione dei risultati si è fatto riferimento al seguente criterio:

- i valori superiori a 3 indicano una chiara soddisfazione
- i valori medi compresi tra 2,5 e 3,0, sono tendenzialmente positivi ma, essendo inferiori al valore 3, semanticamente associato alla soddisfazione, possono indicare una possibile area di debolezza. In tali casi è importante che il dato sia letto in riferimento anche alla distribuzione percentuale e approfondito successivamente da eventuali elementi in possesso del Committente. Tali valori, se associati ad una percentuale di utenti insoddisfatti superiore al 30%, sono evidenziati con il colore rosso
- i valori medi pari o inferiori a 2,5 sono espressione di insoddisfazione e segnalano la presenza di criticità ma in questa indagine non sono state rilevate tali valutazioni.

I rispondenti manifestano una valutazione positiva di tutti gli aspetti esaminati, con particolare gradimento della chiarezza delle informazioni e risposte (item 5) e della cortesia del personale (item 7).

Il fattore percepito meno importante è la confortevolezza dei locali (item 3), ritenuta peraltro soddisfacente.

Valutazione dello sportello						
Fattore di qualità	[importante] + [molto importante] valori percentuali	[soddisfatto] + [molto soddisfatto] valori percentuali	Importanza (valore medio)	Soddisfazione (valore medio)	N° Rispondenti	
					Importanza	Soddisfazione
1. Chiarezza e visibilità delle indicazioni che segnalano l'ubicazione di Sportello Energia	85%	88%	3,11	3,12	27	26
2. Orari di apertura al pubblico	77%	72%	2,92	2,88	26	25
3. Confortevolezza dei locali	65%	76%	2,81	2,92	26	25
4. Tempi di attesa per il proprio turno /appuntamento	92%	96%	3,58	3,60	26	25
5. Chiarezza delle informazioni / risposte fornite	96%	96%	3,65	3,64	26	25
6. Chiarezza e semplicità della modulistica da compilare	92%	92%	3,42	3,42	26	24
7. Cortesia e disponibilità del personale	89%	96%	3,57	3,75	28	24
8. Capacità del personale nel comprendere le difficoltà dell'utente ed eventualmente nell'indirizzarlo verso interlocutori alternativi	93%	88%	3,59	3,50	27	24

Tabella 6

Quanto sono importanti alcuni aspetti del servizio di AMAT e quanto sono stati soddisfatti dal nuovo Sportello Energia (valori percentuali)

■ [importante] + [molto importante] ■ [soddisfatto] + [molto soddisfatto]

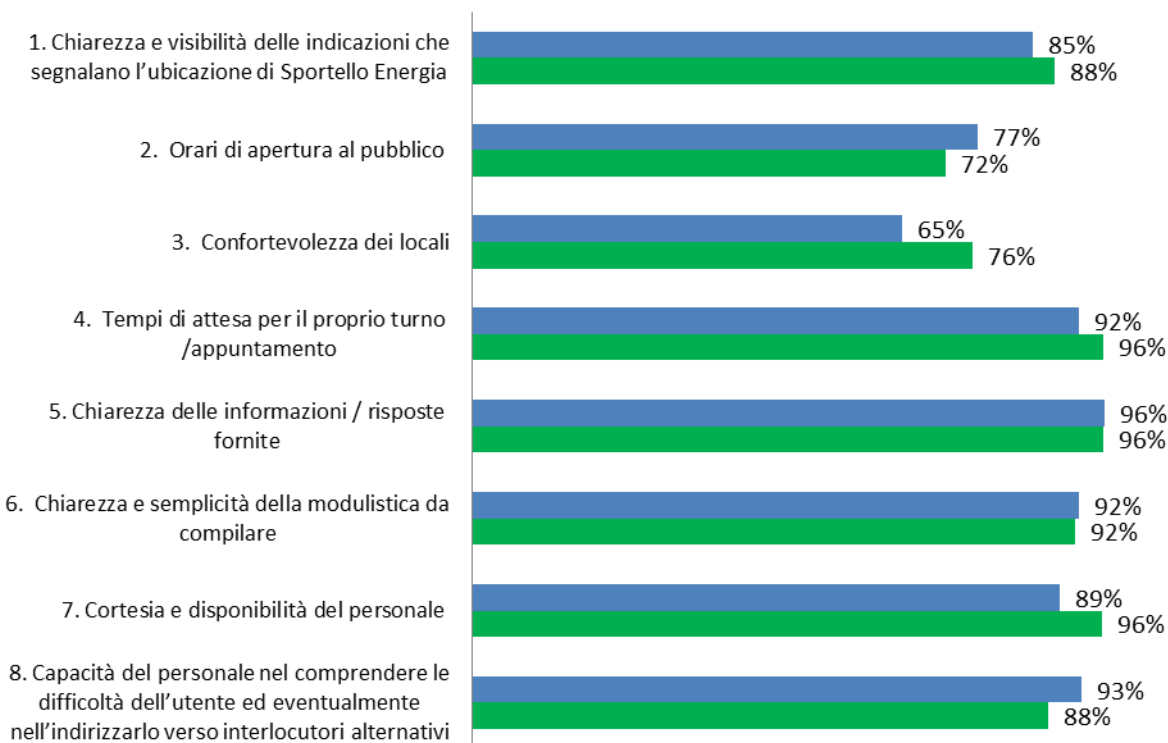


Figura 4

Quanto sono importanti alcuni aspetti del servizio di AMAT e quanto sono stati soddisfatti dal nuovo Sportello Energia (Valori medi)

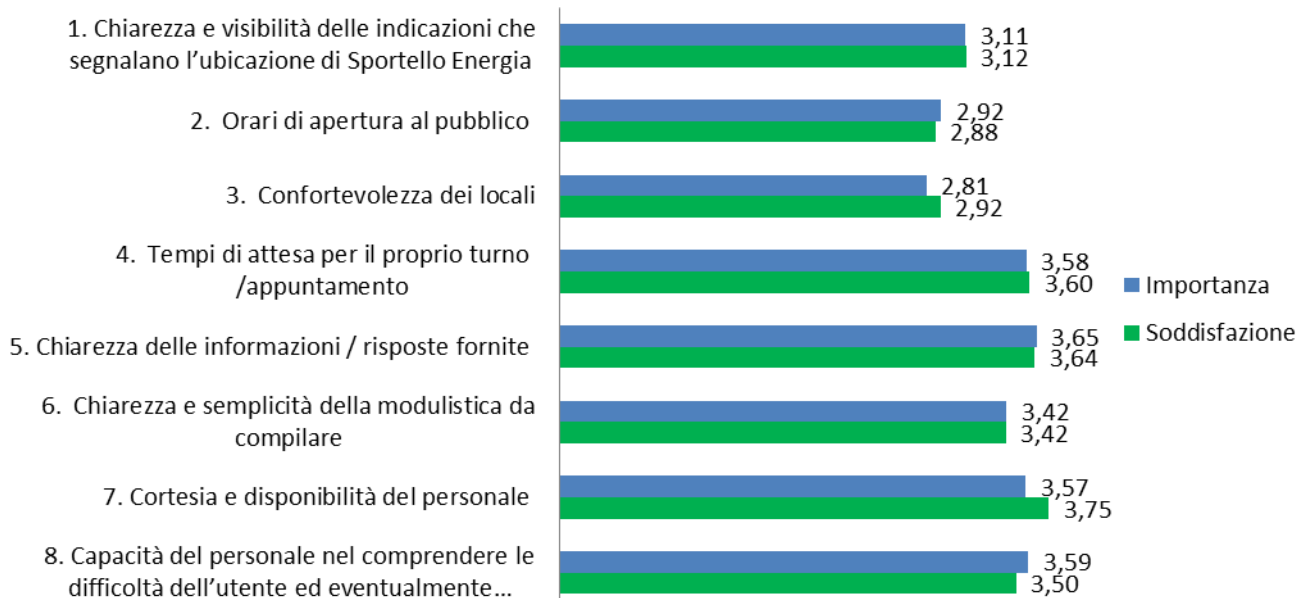


Figura 5

La valutazione complessiva dello Sportello Energia evidenzia una buona soddisfazione da parte dei rispondenti: si riscontra infatti un giudizio medio pari a 3,1 e l'89,3% di giudizi positivi. Le valutazioni di scarso gradimento rappresentano il 10,7%.

Valutazione complessiva	N° risposte	% sul totale risposte	
per niente soddisfacente	0	0,0%	10,7%
poco soddisfacente	3	10,7%	
soddisfacente	19	67,9%	89,3%
molto soddisfacente	6	21,4%	
totale risposte	28	100%	
non risponde	1	3%	
valutazione media	3,1		
Totale questionari	29		

Tabella 7

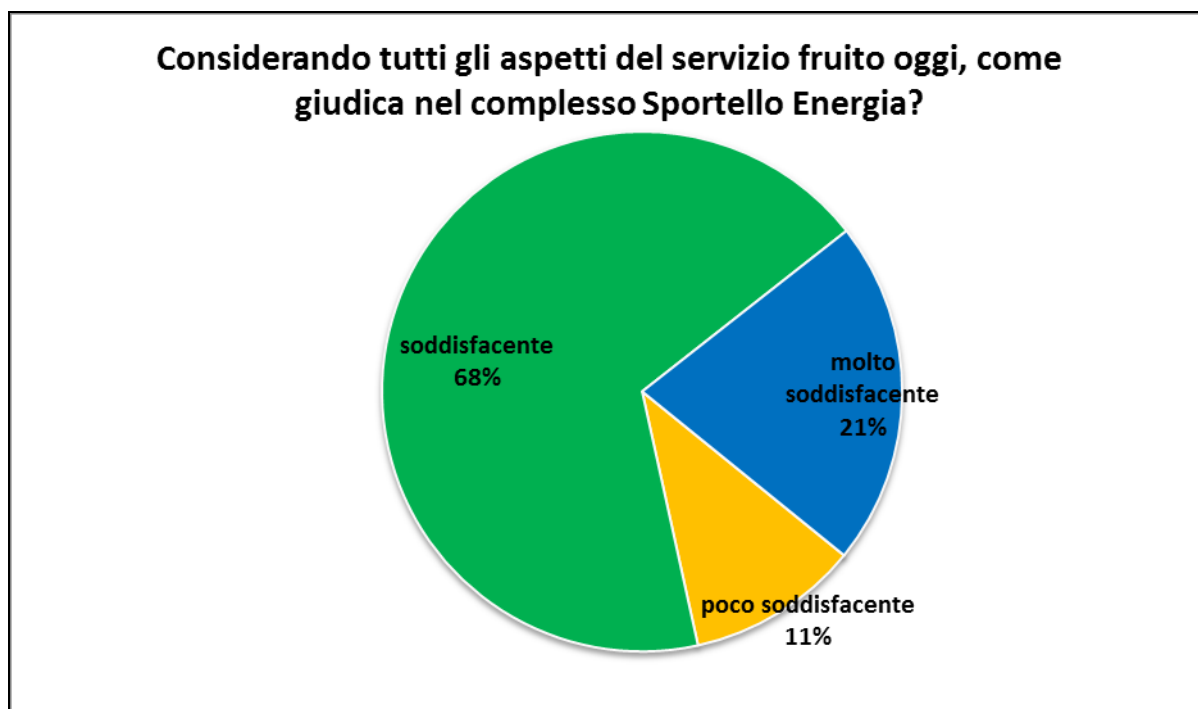
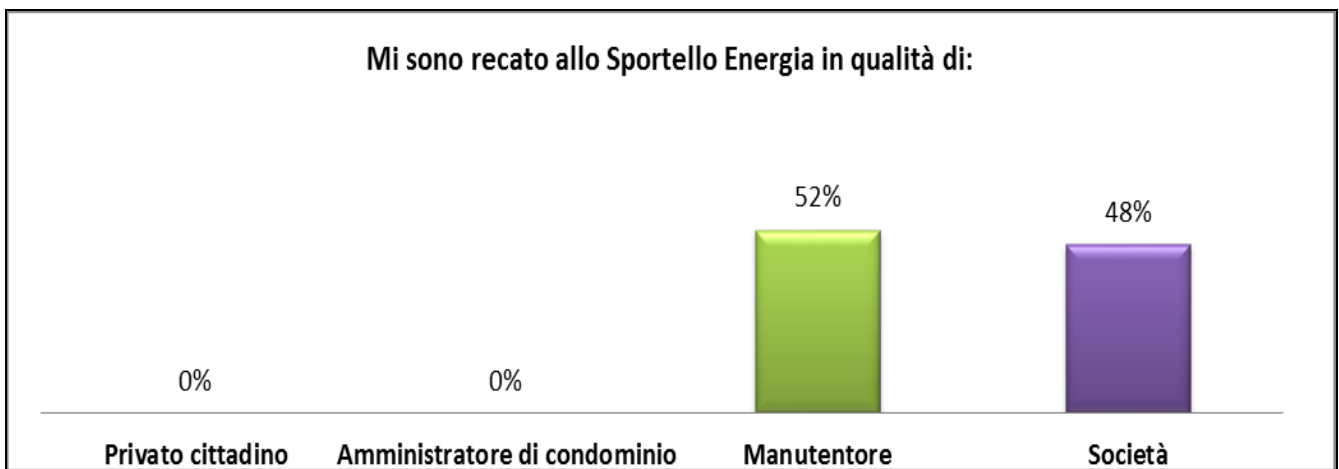


Figura 6

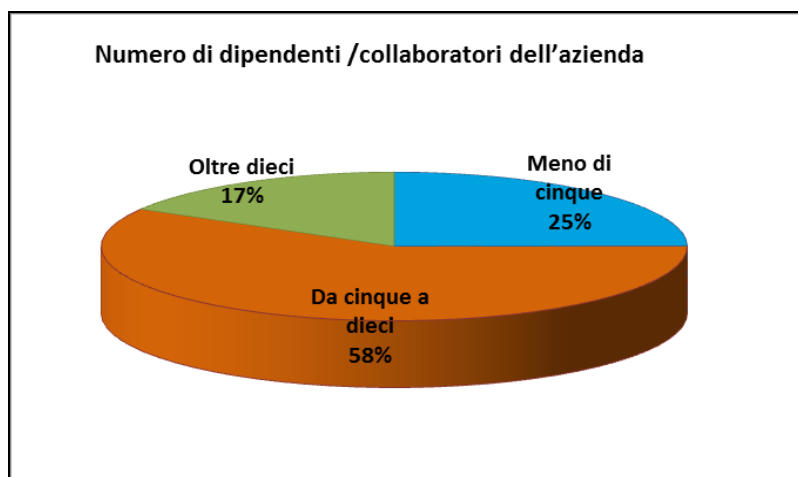
SEZIONE 3 DATI DEI RISPONDENTI

Le tabelle e i grafici che seguono raffigurano i dati di coloro che hanno completato questa sezione del questionario.

Mi sono recato allo Sportello Energia in qualità di	N°	% su totale risposte
Privato cittadino	0	0%
Amministratore di condominio	0	0%
Manutentore	13	52%
Società	12	48%
totale risposte	25	100%



Numero di dipendenti /collaboratori dell'azienda (Domanda riservata alle società)	N°	% su totale risposte
Meno di cinque	3	25%
Da cinque a dieci	7	58%
Oltre dieci	2	17%
totale risposte	12	100%



Sede della società (Domanda riservata alle società)	N°	% su totale risposte
Milano città	9	75%
Milano provincia	3	25%
fuori provincia	0	0%
totale risposte	12	100%

