

Customer Satisfaction per PAVIA ACQUE sul servizio "Gestione Code"

Rapporto di ricerca

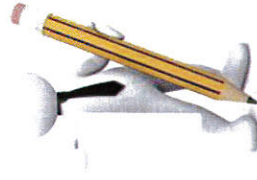
OBIETTIVO

- Rilevare la qualità percepita dagli utenti in termini di impressioni, valutazioni e soddisfazione relativamente all'introduzione del sistema «Gestione Code»
- Definire le aree di forza e di debolezza, suggerendo eventuali interventi tesi al miglioramento.

TARGET

- Utenti degli sportelli territoriali di Pavia Acque

Tecniche di rilevazione



Osservazione etnografica

Monitoraggio all'interno degli sportelli, mediante osservazione diretta, dei comportamenti dell'utenza durante la fruizione del totem «gestione code»



C.A.P.I.

Intervista face to face con il supporto di un tablet per raccogliere le opinioni «a caldo» sull'esperienza con il totem e sulla gestione della richiesta



Tecniche di rilevazione

Il progetto di ricerca si è articolato in **due diverse attività metodologiche complementari**, che hanno avuto una gestione tempistica diversa

Osservazione etnografica: precedente l'interazione con lo sportello

Somministrazione interviste: a seguito dell'interazione con lo sportello

La fase di osservazione è indiretta. Non vi è dunque stata alcuna interazione con l'utente, ma i suoi comportamenti spontanei sono stati registrati dall'osservatore.

La fase di customer è maturata attraverso l'interrogazione diretta dell'utente dell'intervista, già oggetto dell'osservazione.

L'attività di osservazione etnografica ha coinvolto il maggior numero di utenti secondo la tempistica di ingresso allo sportello, mentre la somministrazione delle interviste è stata predisposta nel rispetto di un numero di interviste significative definite in un piano di campionamento (costruito sulla base del peso dell'afflusso per singolo sportello).

Le due fasi, benché disgiunte temporalmente, sono da considerarsi complementari ai fini degli obiettivi di ricerca, dal momento che rispondono agli stessi interrogativi. In virtù di ciò, l'elaborazione dei dati ha reso necessario un costante confronto «a supporto» tra le informazioni raccolte.

2. STRUMENTI DI RILEVAZIONE

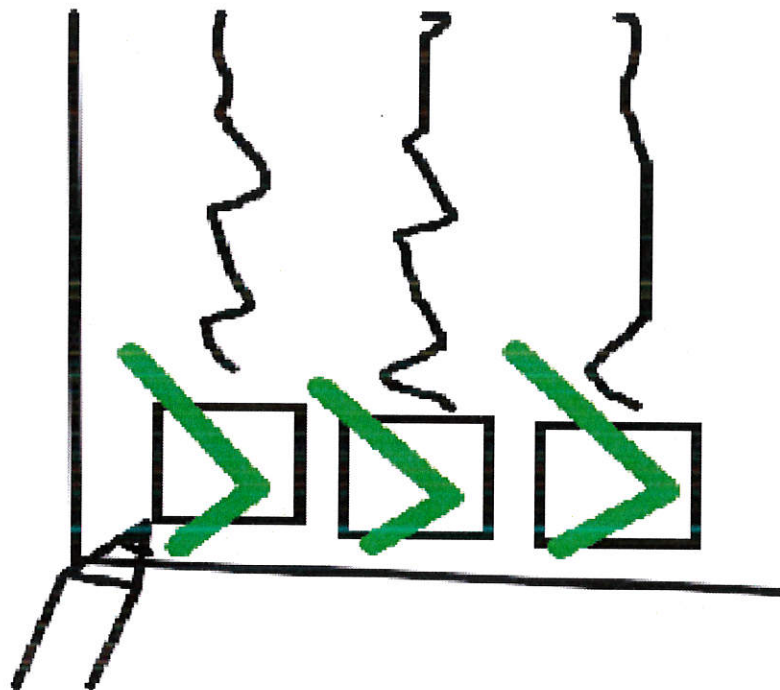
Scheda etnografica



il totem risulta funzionare?	Si	No
l'utente si è indirizzato subito verso il totem?	Si	No
l'utente ha compreso facilmente l'utilizzo del totem?	Si	No
l'utente ha chiesto spiegazioni sull'uso del totem?	Si	No
se SI a chi si è rivolto?	personale del servizio	altri utenti
l'utente ha espresso commenti sul totem?	Si	No
i display della numerazione servizio sportello sono chiari e aggiornati in tempo reale?	Si	No
è stato possibile somministrare l'intervista all'utente?	Si	No

Questionario CAPI

E' la prima volta che si rivolge a questo sportello?	Si	No
Se SI, E' a conoscenza che da Luglio 2017 la società Pavia Acque ha installato i Totem per migliorare i Tempi di attesa allo sportello?	Si	No
Se NO, Da Luglio 2017 la società PAVIA ACQUE ha installato i Totem per migliorare i Tempi di attesa allo sportello, lei ne era a conoscenza?	Si	No
Posso chiederle il motivo della sua visita oggi allo sportello?	CONTRATTI INFORMAZIONI PAGAMENTI PREFERENZIALI PREVENTIVI PREVENTIVI E INFORMAZIONI	
Quando tempo ha dovuto attendere prima di essere servito/o allo sportello?	Fino a 10 minuti Fino a 20 minuti Oltre 20 minuti	
Sempre pensando ai tempi di attesa rispetto al passato, pensa che il TEMPO DI ATTESA prima di recarsi allo sportello sia	Decisamente migliorato Abbastanza migliorato Sufficientemente migliorato Rimasto uguale Poco peggiorato Abbastanza peggiorato Decisamente peggiorato Non so	
Ha notato subito il totem?	Si	No
La funzionalità del Totem le è sembrata semplice e immediata?	Si	No
La comprensione della prenotazione e dei tempi di attesa e dello sportello a cui recarsi le è sembrata semplice, immediata e funzionale?	Si	No
La sua pratica è stata immediatamente servita e risolta in breve tempo?	Si	No

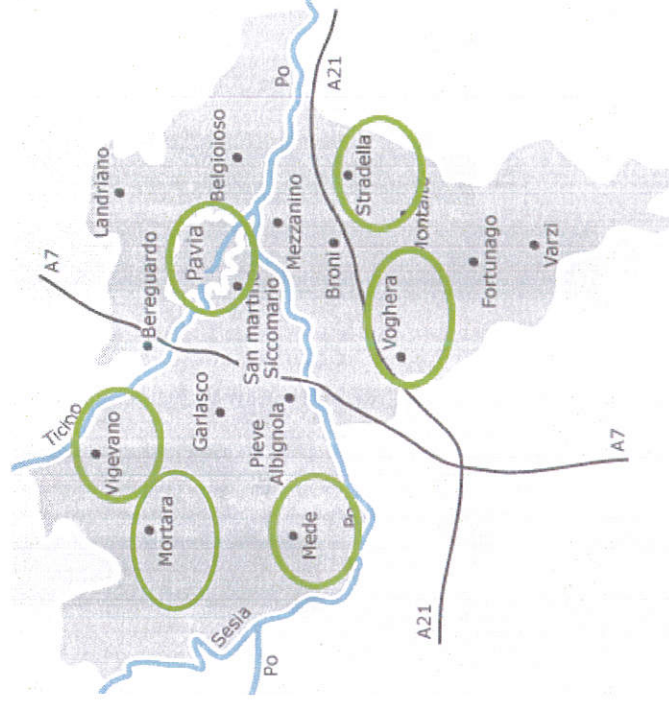


3. CAMPIONE

Campionamento

Il piano di campionamento per la rilevazione CAPI è stato costruito tenendo in considerazione i dati relativi all'affluenza agli sportelli di Pavia Acque (periodo di riferimento luglio-dicembre 2017)

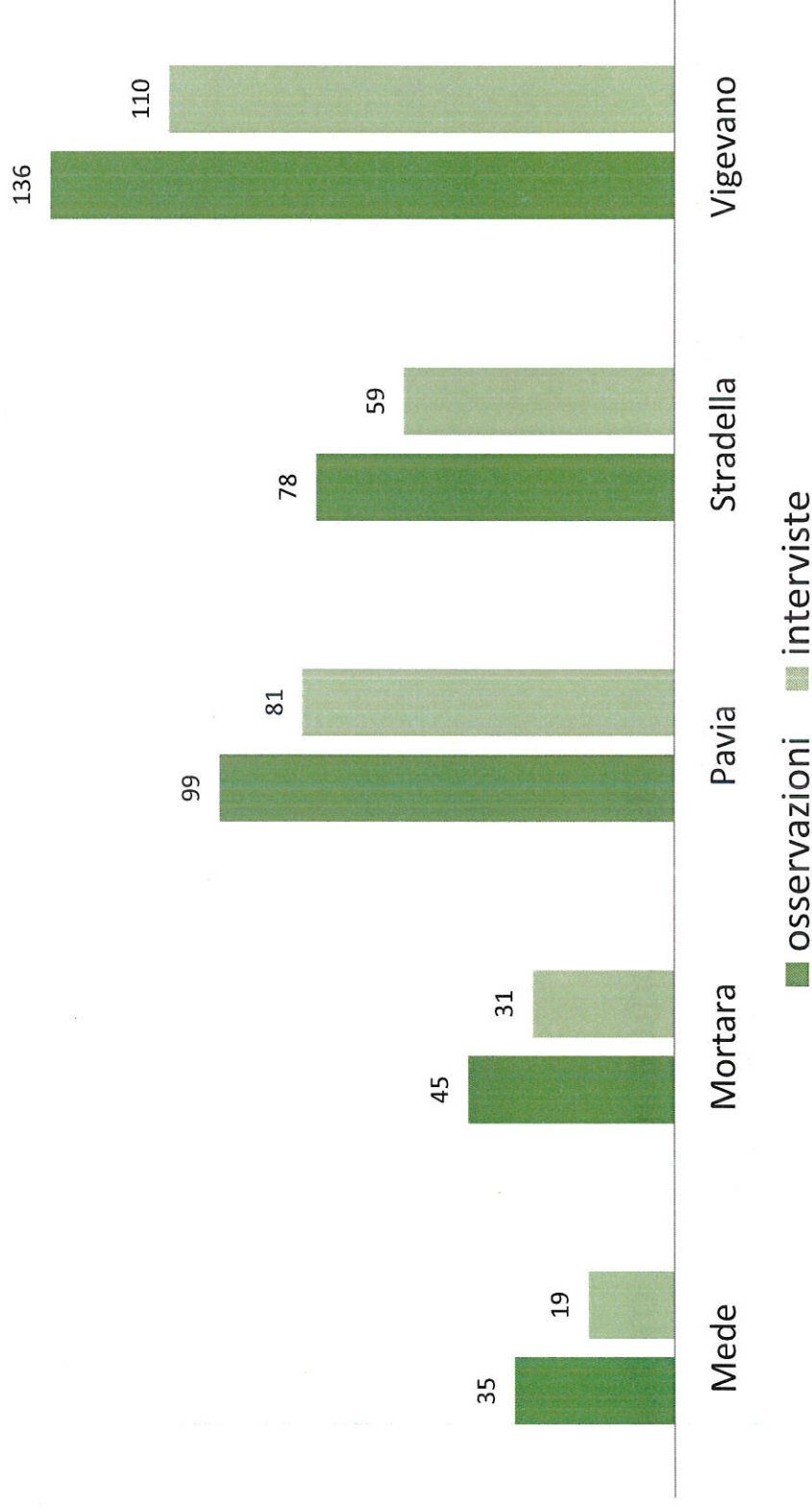
Affluenza agli sportelli da luglio a dicembre 2017	
Mortara	289
Stradella	540
Pavia	741
Vigevano	1.011
Mede	183
Totale	3.210



Al fine di garantire un errore statistico accettabile è stato predisposto un campione della dimensione totale di **300** interviste con l'obiettivo di fornire stime rappresentative con un errore di campionamento massimo uguale al **5%** sul totale.

Interviste ed osservazioni realizzate

Durante la fase di somministrazione sono state realizzate **300 interviste** precedute dalla fase di osservazione diretta che ha previsto la compilazione di **393 schede etnografiche** a supporto delle rilevazioni dirette, ripartite, proporzionalmente all'affluenza agli sportelli territoriali, secondo lo schema seguente:



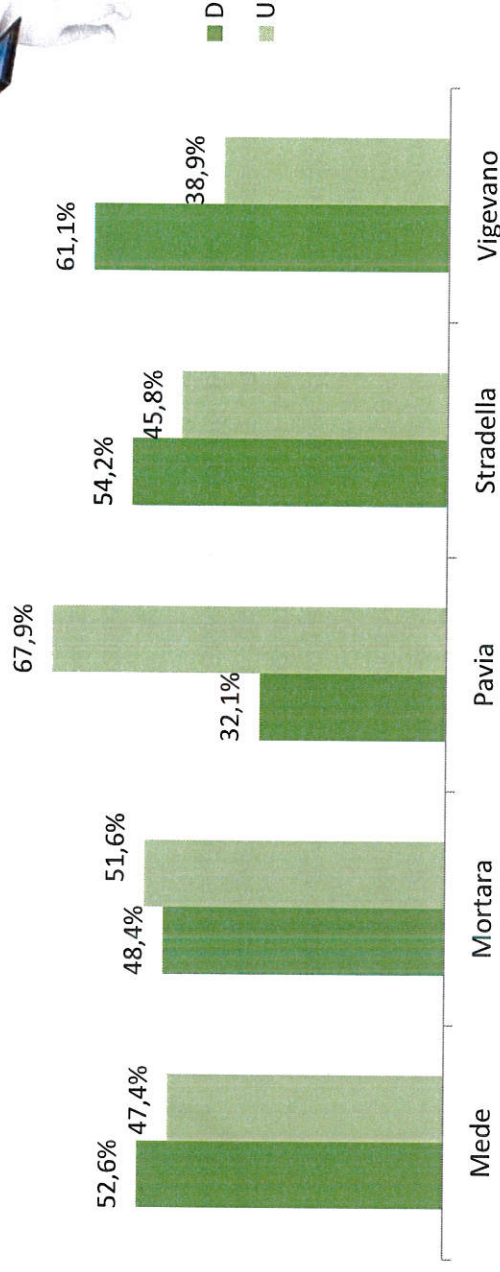
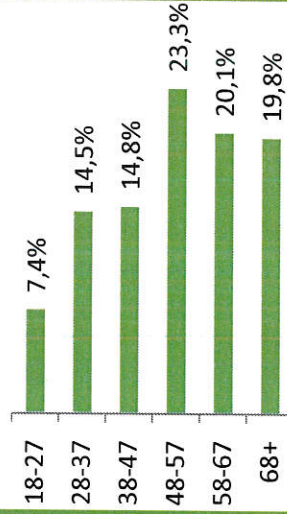
Profilo degli intervistati 1/4

GENERE



BASE DATI = 300

CLASSI DI ETÀ



Medie Mortara Pavia Stradella Vigevano

	Mede	Mortara	Pavia	Stradella	Vigevano
18-27	5,3%	3,2%	6,0%	16,9%	4,4%
28-37	15,8%	22,6%	15,5%	13,6%	11,1%
38-47	26,3%	16,1%	16,7%	10,2%	13,3%
48-57	5,3%	25,8%	26,2%	23,7%	23,3%
58-67	26,3%	29,0%	16,7%	16,9%	21,1%
68+	21,1%	3,2%	19,0%	18,6%	26,7%

Profilo degli intervistati 2/4



Mede Mortara Pavia Stradella Vigevano

Donne						
18-27	5,3%	0%	2,4%	11,9%	2,2%	
28-37	0%	9,7%	4,8%	5,1%	8,9%	
38-47	5,3%	6,5%	6,0%	6,8%	7,8%	
48-57	5,3%	16,1%	7,1%	10,2%	16,7%	
58-67	15,8%	12,9%	7,1%	11,9%	6,7%	
68+	21,1%	3,2%	4,8%	8,5%	18,9%	
Totale	52,6%	48,4%	32,1%	54,2%	61,1%	

Uomini						
18-27	0%	3,2%	3,6%	5,1%	2,2%	
28-37	15,8%	12,9%	10,7%	8,5%	2,2%	
38-47	21,1%	9,7%	10,7%	3,4%	5,6%	
48-57	0%	9,7%	19,0%	13,6%	6,7%	
58-67	10,5%	16,1%	9,5%	5,1%	14,4%	
68+	0%	0%	14,3%	10,2%	7,8%	
Totale	47,4%	51,6%	67,9%	45,8%	38,9%	

Per tutti gli sportelli la classe di età 18-27 anni è quella genericamente meno partecipativa benché intestataria (con una percentuale di circa 77%). Il dato è tendenzialmente in linea con il trend nazionale (di ricerche similari) secondo cui questa classe di età è tendenzialmente propensa a delegare alle persone più adulte (dai 48 anni in su). L'unica eccezione è rappresentata da Stradella.

Mede

Lo sportello è frequentato maggiormente da utenti donne dai 58 anni e oltre (28% circa), mentre gli uomini rientrano in una classe di età tra i 28 e i 47 anni (28% circa), che si equivalgono.

Mortara

Gli utenti dello sportello di Mortara si distribuiscono parimenti tra uomini e donne dentro le classi che vanno dai 28 ai 67 anni (che rappresentano oltre il 90% dell'utenza totale)

Pavia

Le donne si distribuiscono in maniera abbastanza omogenea tra le diverse classi di età; gli uomini invece si concentrano con una marcata tendenza in rialzo nella classe di età dai 48 a 57 anni (19%)

Stradella

Le donne dai 28 ai 47 sono poco partecipative, mentre è evidente un incremento notevole di partecipazione per la classe più giovane (18-27), il che risponde congiuntamente al trend esponenziale (crescita demografica) indicato da Istat nel 2017 con un indice di penetrazione tra l'11 e il 13%.

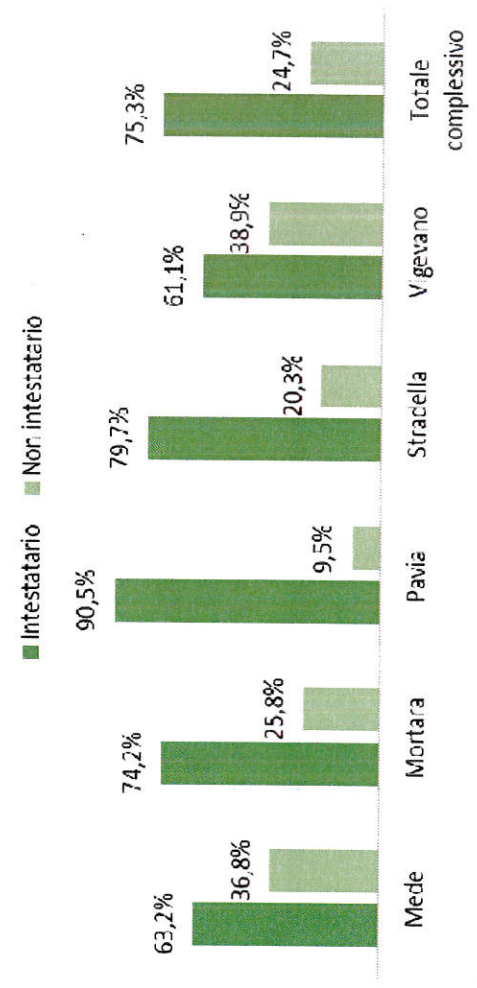
Sono tuttavia gli uomini a rappresentare la classe decisamente più partecipativa nella classe dai 48 ai 57 anni.

Vigevano

Lo sportello è fruito in maniera quasi omogenea per classe di età (dai 48 anni in su) da entrambi i generi.

Profilo degli intervistati 3/4

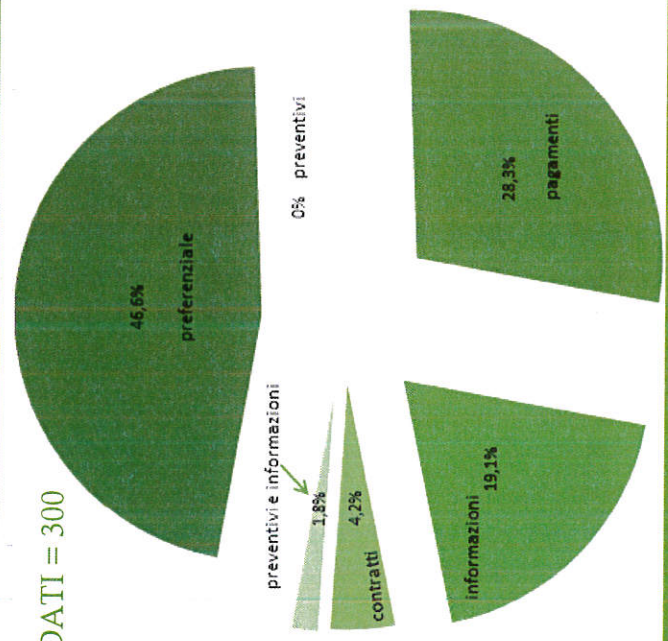
E' lei l'intestatario del contratto?



Mortara, Pavia e Stradella sono frequentati soprattutto da utenti intestatari del contratto (oltre un terzo del totale).

La situazione è maggiormente diversificata presso gli sportelli di Mede e di Vigevano, dove l'utenza di non intestatari è più consistente, anche se non raggiunge comunque la numerosità dell'utenza intestataria.

BASE DATI = 300

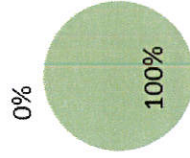


Motivazione	Mede	Mortara	Pavia	Stradella	Vigevano
Contratti	0%	3,2%	47,6%	13,6%	34,4%
Informazioni	10,5%	12,9%	3,6%	3,4%	1,1%
Pagamenti	84,2%	67,7%	31,0%	62,7%	35,6%
Preferenziale	5,3%	16,1%	17,9%	18,6%	24,4%
Preventivi e informazioni	0%	0%	0%	1,7%	4,4%

Profilo degli intervistati 4/4

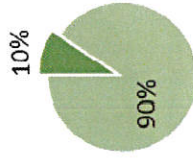
È la prima volta che si rivolge allo sportello?

Mede



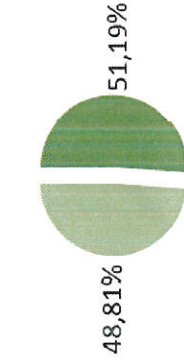
■ Sì ■ No

Mortara



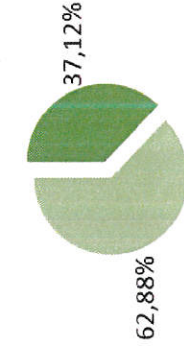
■ Sì ■ No

Pavia



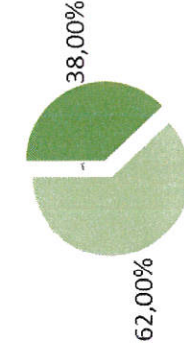
■ Sì ■ No

Stradella



■ Sì ■ No

Vigevano



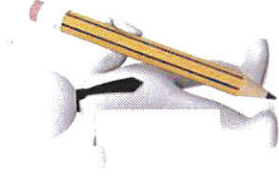
■ Sì ■ No

Mede si aggiudica il primato di fidelizzazione degli utenti, seguito, a ruota, da quello di Mortara. Fidelizzazione dovuta anche all'ottimo rapporto instaurato con il personale operativo, che è riuscito nel tempo ad entrare in empatia con l'utenza, come confermato dalle note rilasciate durante la somministrazione delle interviste.

Pavia e Vigevano, in particolare, insieme a Stradella, in rapporto alla numerosità di utenza ed al numero di interviste realizzate, sono comunque in linea con gli standard qualitativi, dato confermato dalle note degli utenti che hanno espresso soddisfazione e gratitudine nei confronti degli operatori degli sportelli. Inoltre, gli sportelli di Pavia, Vigevano e Stradella sono caratterizzati da una costante crescita di utenza che usufruisce anche per la prima volta dei servizi offerti dalla società.

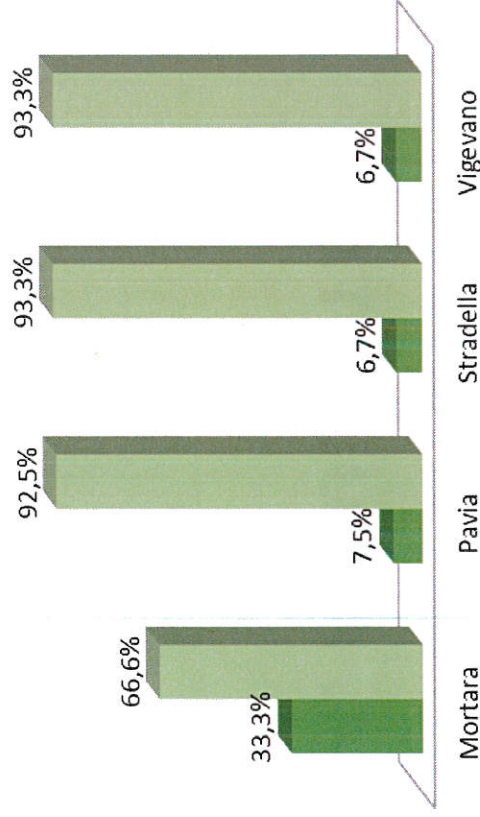
4. RISULTATI

Comportamento dell'utente

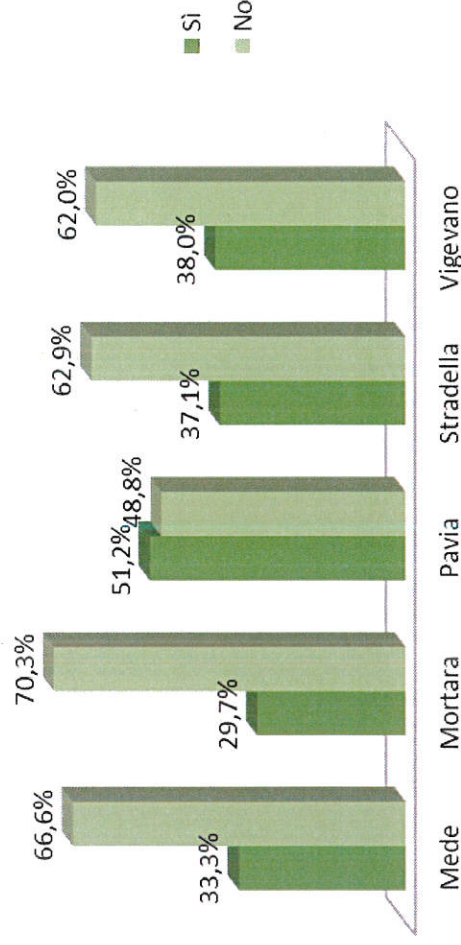


Conoscenza del totem

Conoscenza del totem di utenti in prima visita



Conoscenza del totem di utenti non in prima visita

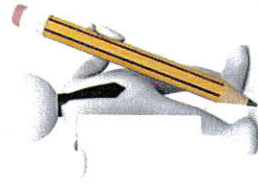


Dalla comparazione delle domande di Customer filtrate per utenti in prima visita e non, si evidenzia chiaramente che l'utenza abituata a frequentare gli sportelli periodicamente o anche saltuariamente ha preso coscienza del nuovo processo di prenotazione presso gli sportelli e quindi si percepisce una chiara ed evidente notorietà del totem.

Per l'utenza in prima visita si riscontra una non conoscenza evidente, ed è significativo che gli utenti dichiarino, nelle note rilasciate durante la somministrazione delle interviste, di aver appreso del nuovo processo di prenotazione soltanto in occasione della prima visita, sottolineando la mancanza di una adeguata campagna informativa.

Comportamento dell'utente

L'utente si è indirizzato subito verso il totem?

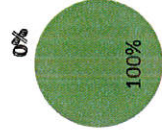


BASE DATI = 393



■ Sì ■ No

Mede



■ Sì ■ No

Pavia



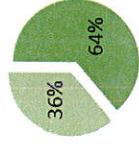
■ Sì ■ No

Vigevano



■ Sì ■ No

Mortara



■ Sì ■ No

Stradella

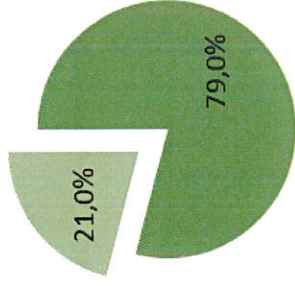


■ Sì ■ No

Appare evidente dal grafico, risultante dalla fase di osservazione (393 compilazioni di schede etnografiche) che un terzo dell'utenza totale riconosce immediatamente la posizione del totem e si indirizza decisamente verso di esso, dimostrando di aver compreso il processo di prenotazione. Il primato in assoluto spetta allo sportello di Mede (100%), seguito da Pavia (87%). Quasi a pari merito Vigevano e Mortara (rispettivamente al 67% e 64%). Lo sportello di Stradella segna invece un dato negativo: meno della metà dell'utenza (47%) ha individuato facilmente il totem verso cui indirizzarsi.

Comportamento dell'utente

L'utente ha compreso facilmente
l'utilizzo del totem?



BASE DATI = 393

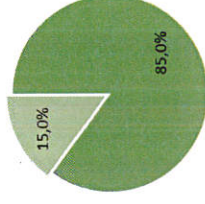


Mede



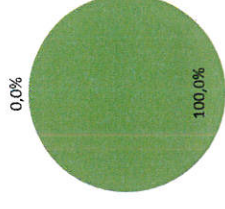
■ SI ■ NO

Pavia



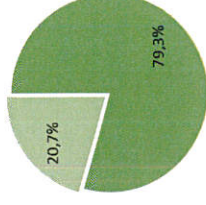
■ SI ■ NO

Mortara



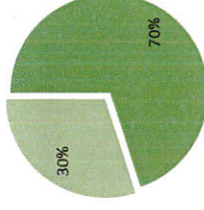
■ SI ■ NO

Stradella



■ SI ■ NO

Vigevano

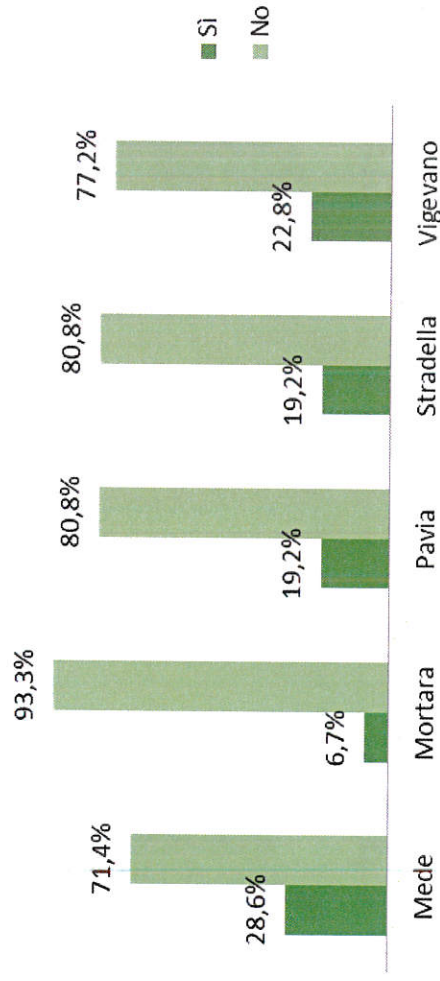


■ SI ■ NO

Dall'osservazione etnografica si rileva che la comprensione dell'utilizzo del totem è nettamente positiva, con una forbice che va dal 70% di Vigevano al 100% di Mortara, con una media ponderata del 79% circa di utenti.

Comportamento dell'utente

L'utente ha chiesto spiegazioni sull'uso dei totem?

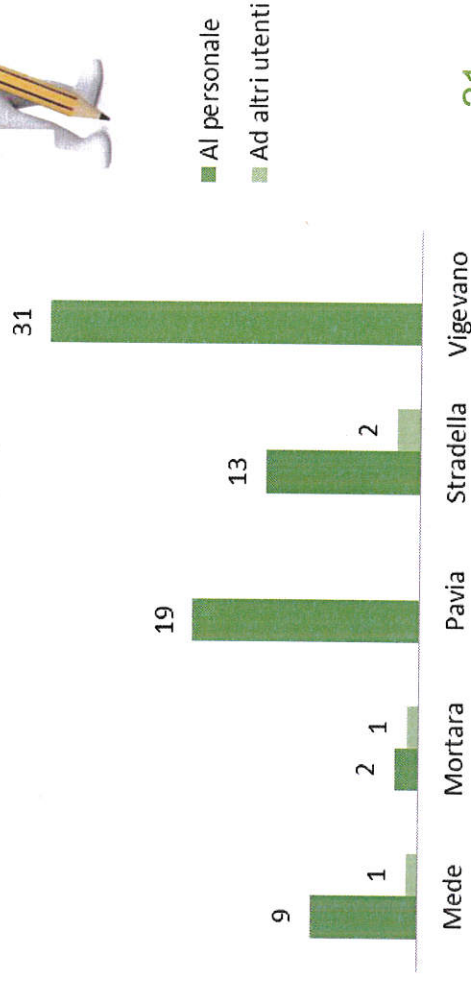


Dai dati rilevati mediante osservazione etnografica appare evidente che in generale, in quasi tutti gli sportelli, la numerosità di utenti che ha richiesto assistenza per il totem è alquanto ridotta.

BASE DATI = 393



A chi si è rivolto?

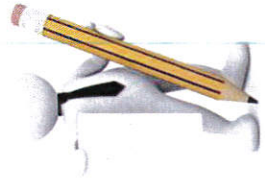


Considerando il numero esiguo di utenti che hanno chiesto spiegazioni sul funzionamento del totem, per una maggiore chiarezza espositiva si è ritenuto valido proporre il grafico riportando i valori assoluti anziché i valori percentuali che avrebbero potuto indurre in una eventuale erronea interpretazione ed anche per agevolare una più facile ed immediata lettura.

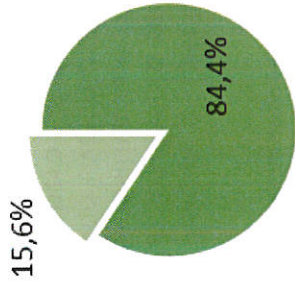
In tutti gli sportelli la situazione appare simile: gli utenti preferiscono rivolgersi al personale operativo anziché ad altre persone in attesa e, contestualmente, conferma la professionalità degli operatori in sintonia con gli utenti.

Comportamento dell'utente

La funzionalità del totem le è sembrata semplice e immediata?

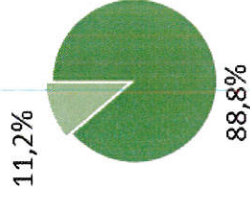


BASE DATI = 300

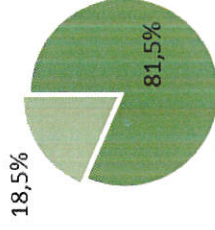


■ Sì ■ No

Pavia

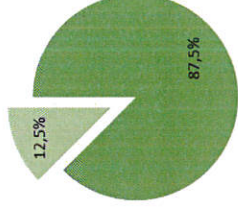


Stradella



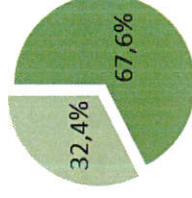
■ Sì ■ No

Vigevano



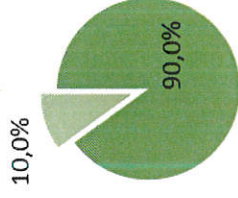
■ Sì ■ No

Mortara



■ Sì ■ No

Mede

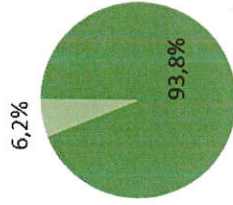


■ Sì ■ No

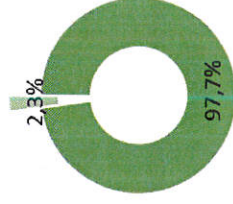
L'analisi statistica dei dati non ha mostrato nessun risultato negativo, ma la funzionalità ha indici di immediatezza e semplicità elevati, aggirandosi tra Mede, che raggiunge un 90% di valutazioni positive e Mortara vicino alla sufficienza, con il 67,6% (dato non sconcertante se si considera che la fascia di età dell'utenza che frequenta lo sportello è medio-alta).

Comportamento dell'utente

La comprensione della prenotazione e dei tempi di attesa e dello sportello a cui recarsi le è sembrata semplice, immediata e funzionale?

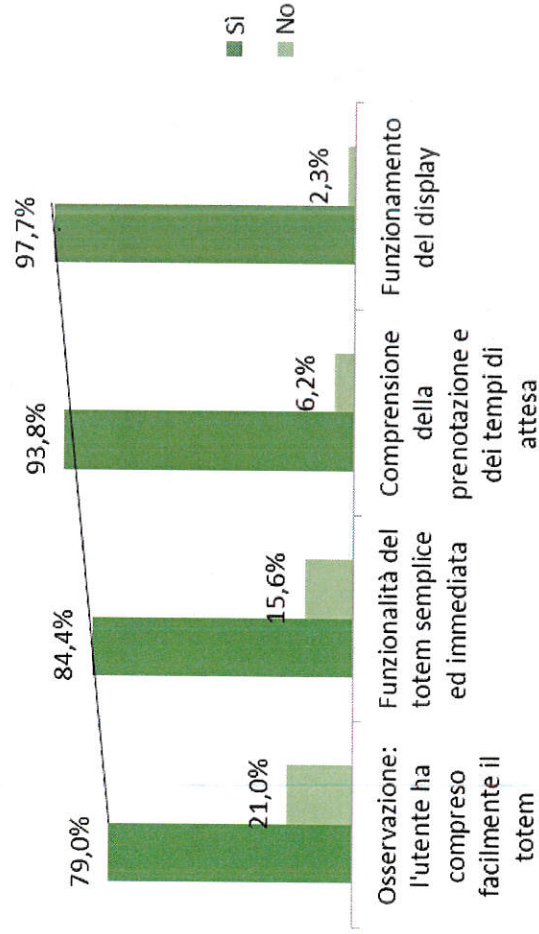


BASE DATI = 300



I display della numerazione servizio sportello sono chiari e aggiornati in tempo reale?

Il grafico sottostante rappresenta la sintesi figurata dei precedenti dati estratti dalla Customer, in aggiunta alle informazioni rilevate attraverso l'osservazione etnografica degli utenti osservati ed intervistati. La comprensione del totem è giustificata dal buon funzionamento del display. Tanto più le informazioni sono chiare ed aggiornate tanto maggiore sarà la comprensione da parte degli utenti del sistema di gestione code, il che facilita la percezione della funzionalità del totem



LIVELLO DI PERFORMANCE

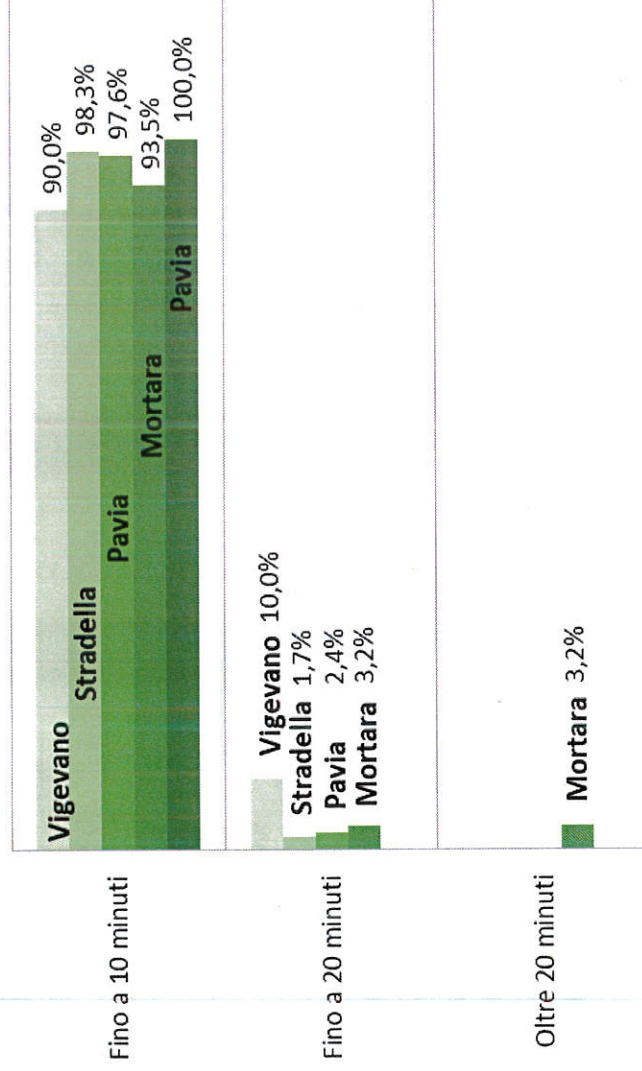
88,7%

Il valore ponderato di tutto il processo di prenotazione, di comprensione, della funzionalità del totem e del funzionamento del display restituisce il «livello di performance» del processo, che registra una media dell'**88,7%**.

Soddisfazione dell'utente

BASE DATI = 300

Quanto tempo ha dovuto attendere?

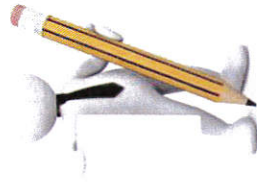


Per tutti gli sportelli il tempo di attesa è generalmente inferiore ai 10 minuti. Si sono registrati alcuni episodi di utenti che hanno dovuto aspettare fino a 20 minuti prima di parlare con gli operatori, ma si tratta, a ben vedere, di casi sporadici e, dalle note emerse dalla Customer rilasciate dagli intervistati alla fine della rilevazione, si è compreso che si trattava di pratiche complesse. La riduzione dei tempi di attesa rispetto al passato è ampiamente gradita dall'utenza di tutti gli sportelli, che ne sancisce la piena soddisfazione come da slide successiva.

Soddisfazione dell'utente

Sempre pensando ai tempi di attesa
rispetto al passato ... il tempo di
attesa ...sia

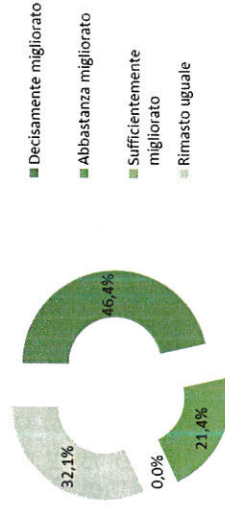
BASE DATI = 300



Mede



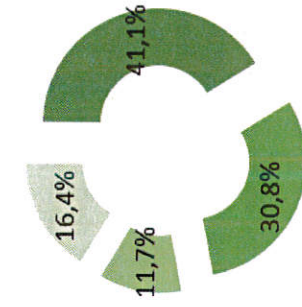
Mortara



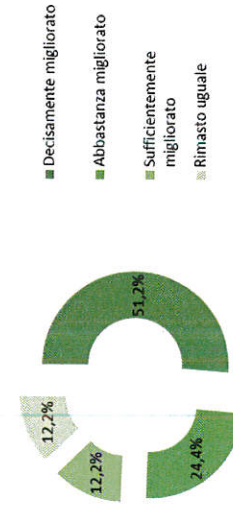
Vigevano



Stradella



Pavia

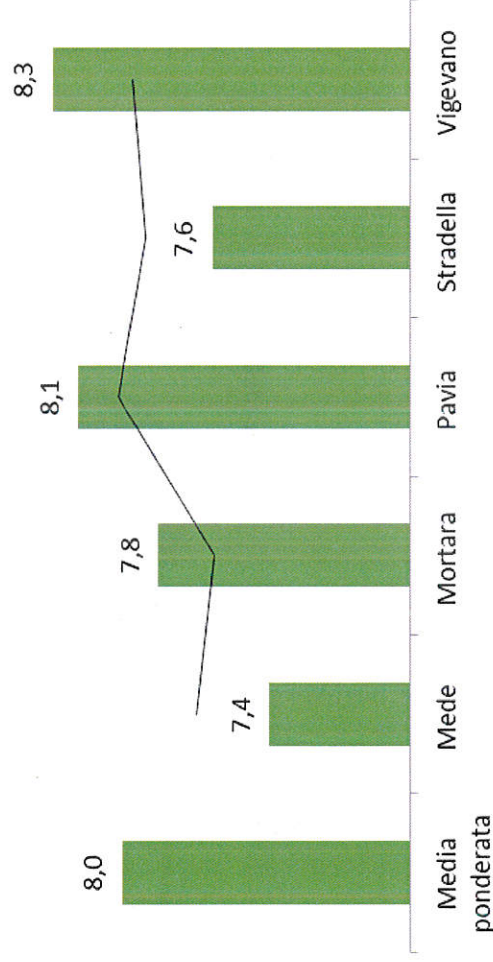


Vigella



Soddisfazione dell'utente

Valutazioni medie Customer Satisfaction



- Gli item della domanda «Pensando ai tempi di attesa rispetto al passato, pensa che il TEMPO DI ATTESA prima di recarsi allo sportello sia...» prevedevano una scala di valori codificata con un punteggio da 4 a 9 dove 4 rappresenta «decisamente peggiorato» e 9 «decisamente migliorato». Il risultato della **media ponderata** di tutti gli sportelli è molto incoraggiante; infatti, è pari a 8 («abbastanza migliorato»). Si tratta di una valutazione che, anche se non rappresenta il massimo della votazione, può essere considerata decisamente positiva poiché è suscettibile della comprensione del processo di prenotazione da parte degli utenti
- **Pavia** e **Vigevano**, nonostante siano gli sportelli con il più alto tasso di afflusso, registrano una valutazione superiore alla media ponderata (rispettivamente pari a 8,1 e 8,3). Allineati al valore medio, invece, **Mortara** (7,8) e **Stradella** (7,6)
- Per quanto riguarda **Mede**, la soddisfazione relativa al servizio di gestione delle code è leggermente sotto la media, ma tale valutazione trova una propria giustificazione «intrinseca» alla natura dello sportello stesso. Due sono i fattori che intervengono: la dimensione dello sportello abbinata all'affluenza dell'utenza. L'affluenza allo sportello di Mede è alquanto fidelizzata, ma ha un tasso altrettanto ridotto. Inoltre, spesso nelle prime ore del mattino l'utilizzo del totem è assai limitato proprio per la scarsa affluenza degli utenti, che si rivolgono allo sportello senza neppure avere la necessità di prenotarsi tramite il totem, in assenza di altri utenti in coda.

Note emerse

Il totem aiuta a
smaltire la coda

Finalmente
capisco con chi
devo parlare

Manca indicatore
età come invece è
presente in
analoghi totem
negli ospedali

Con questo
sistema non ci
sono più
furbetti

Ho 60 anni e da
quando c'è il
totem non trovo
mai tanta fila

Mi sembra che il
servizio sia
nettamente
migliorato

Da quando c'è il
totem mi
sembra più
veloce del
previsto

Peccato che non
esista una
prenotazione
per le imprese

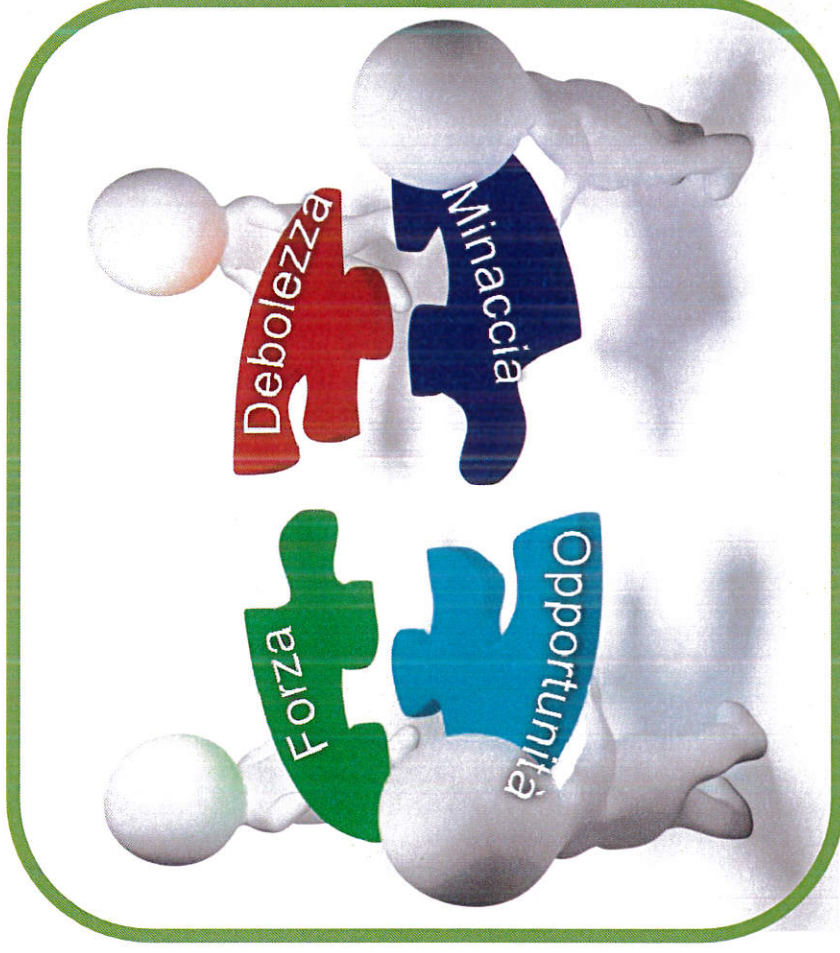
Conclusioni

Il nuovo sistema di prenotazione è chiaro e il suo utilizzo non presenta criticità.
Il display funziona correttamente ed è aggiornato in tempo reale

Potrebbero rappresentare elementi di maggiore soddisfazione la creazione di uno sportello dedicato e/o di una coda prioritaria per categorie «protette» (donne in gravidanza, persone anziane e/o con disabilità), soprattutto per i pagamenti

Un altro elemento che potrebbe ulteriormente migliorare il servizio potrebbe essere la creazione di uno sportello dedicato agli imprenditori

SWOT ANALYSIS



Gli utenti in prima visita si mostrano poco o per nulla informati sul nuovo sistema di prenotazione.

Il processo funziona, ma c'è un po' di confusione con le causali. Dalle note etnografiche è emerso che in realtà gli utenti a volte cliccano a caso o fanno confusione.