



Indagine sulla soddisfazione dei Clienti “Domestici” e “Commerciali”

INDICE

1	Metodologia	3
1.1	Campione e precisione dei risultati.....	4
1.2	Metodologia di rilevazione e analisi.....	4
2	Sintesi dei risultati.....	5
3	Risultati Indagine Clienti Domestici e Commerciali	6
3.1	Conoscenza della missione sociale dell'azienda.....	7
3.1.1	Clienti Domestici	7
3.1.2	Clienti Commerciali	7
3.2	Grado di soddisfazione complessiva ("overall").....	8
3.2.1	8
3.3	Continuità del servizio	9
3.3.1	9
3.4	Pressione	10
3.4.1	10
3.5	Preavviso delle interruzioni programmate	11
3.6	Frequenza di lettura del contatore.....	12
3.6.1	12
3.7	Professionalità del personale di lettura.....	13
3.7.1	13
3.8	Contatto con l'azienda: motivazioni e canali.....	14
3.9	Sportello: cortesia e disponibilità.....	15
3.9.1	15
3.10	Sede: orari di apertura.....	16
3.10.1	16
3.11	Tempestività nel soddisfare le richieste dei clienti.....	17
3.11.1	17
3.12	Telefono: facilità di accesso agli uffici	18
3.12.1	18
3.13	Reclami	19
3.14	Preventivi	20
3.15	Richieste di lavori	21
3.16	Puntualità del personale.....	23
3.17	Pronto intervento	24

1 METODOLOGIA

1.1 CAMPIONE E PRECISIONE DEI RISULTATI

Gli obiettivi sono stati raggiunti conducendo 646 interviste con altrettanti titolari di utenze connesse alla rete gestita da AMGAS ed in particolare:

- ***506 Utenti di AMGAS estratti casualmente dal database delle utenze attive al 5 settembre 2011; tale campione è rappresentativo dell'intero parco utenti Domestici;***
- ***140 Utenti di AMGAS estratti casualmente dal database delle utenze attive al 5 settembre 2011; tale campione è rappresentativo dell'intero parco utenti Commerciali;***

Si è data maggiore enfasi al raggiungimento di un numero di contatti statisticamente significativo per le domande riguardanti i servizi erogati.

1.2 METODOLOGIA DI RILEVAZIONE E ANALISI

Il grado di soddisfazione dei clienti è stato rilevato utilizzando una metrica semantico-ordinale a 10 valori (la domanda tipo è “Esprima il suo giudizio utilizzando una scala da 1 a 10 dove 1 è pessima e 10 è eccellente e servendosi dei punteggi intermedi per graduare il suo livello di soddisfazione”).

2 SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine ha in sintesi evidenziato che:

- *Solo il 40% degli utenti è al corrente che AMGAS si occupa della sola distribuzione e non della vendita;*
- *il grado di soddisfazione medio complessivo dei clienti è ulteriormente migliorato superando il livello raggiunto nel 2009 andando a registrare il valore di 8,7, dato maggiore mai registrato;*
- *complessivamente vi è un netto miglioramento delle singole voci rispetto alle rilevazioni passate;*
- *il driver “frequenza di lettura” è l'unico aspetto in cui sia richiesto un intervento concreto in modo da riportare la percezione del servizio ad un giudizio sufficiente.*

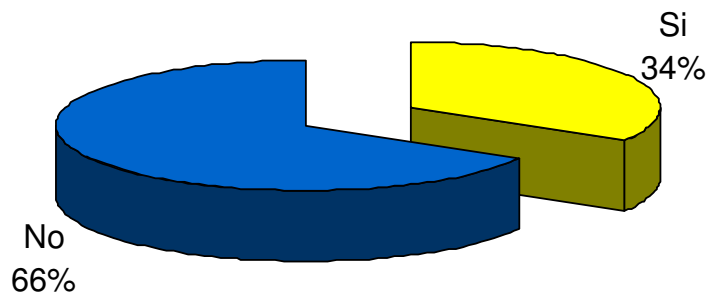
3 RISULTATI INDAGINE CLIENTI DOMESTICI E COMMERCIALI

3.1 CONOSCENZA DELLA MISSIONE SOCIALE DELL'AZIENDA

La conoscenza degli utenti relativamente al distinguo tra distribuzione e vendita è scarsa, specialmente per i clienti domestici. Tale dato è ribaltato analizzando i clienti Commerciali.

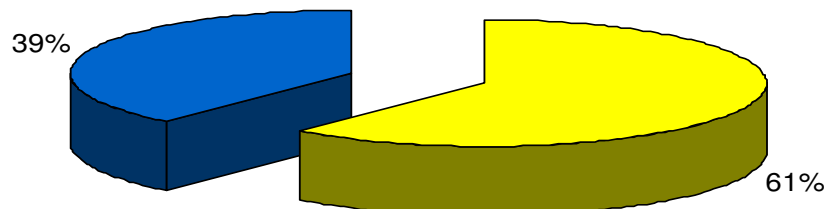
3.1.1 Clienti Domestici

Lei al corrente che AMGAS le porta il gas che invece le bollette sono a carico di un'altra azienda ?



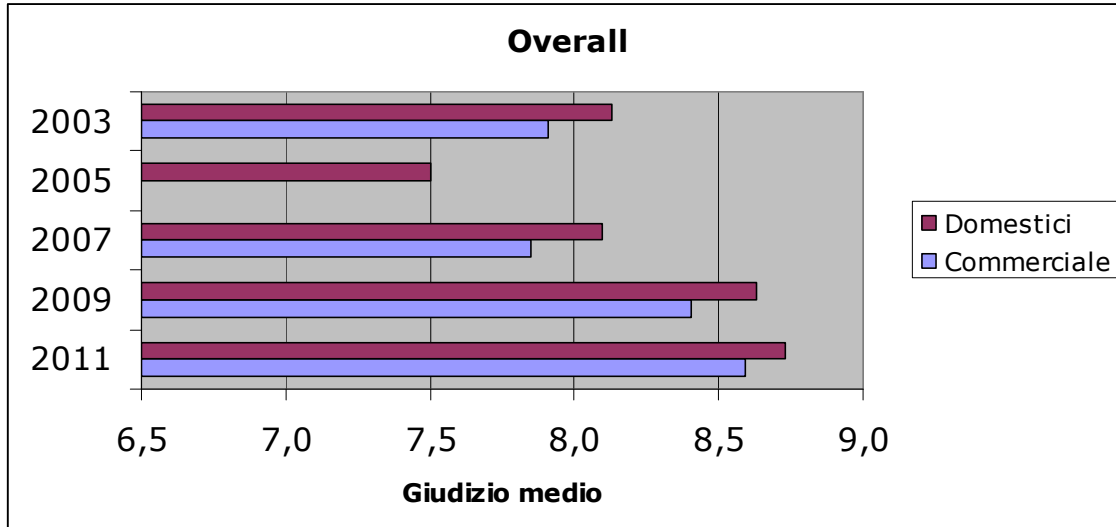
3.1.2 Clienti Commerciali

Lei al corrente che AMGAS le porta il gas che invece le bollette sono a carico di un'altra azienda ?



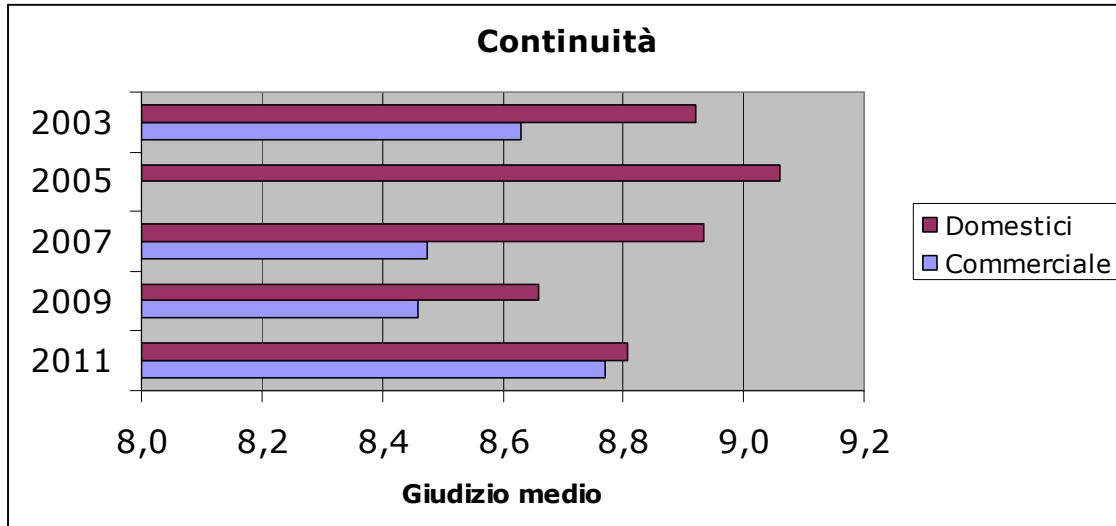
3.2 GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA ("OVERALL")

3.2.1



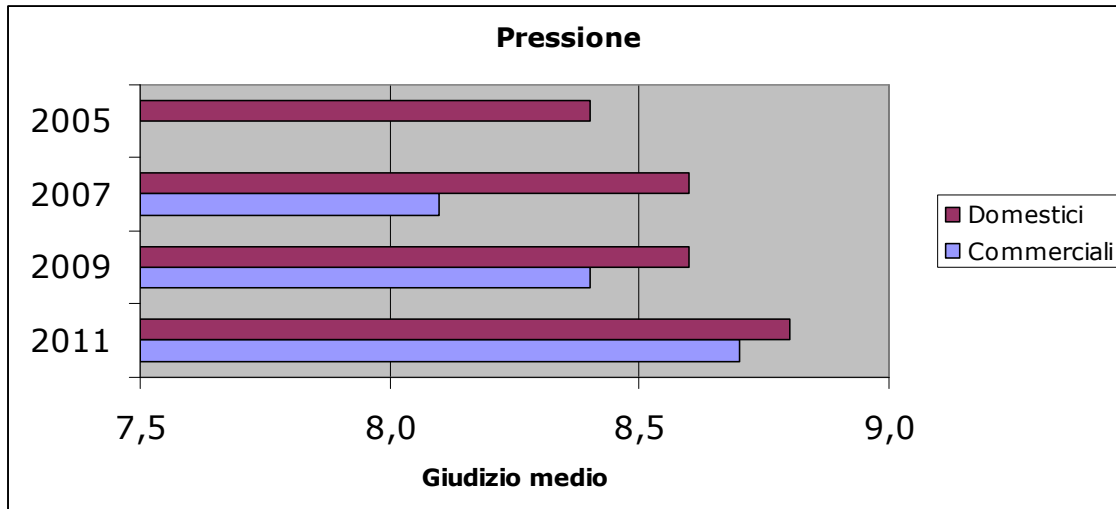
3.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

3.3.1



3.4 PRESSIONE

3.4.1

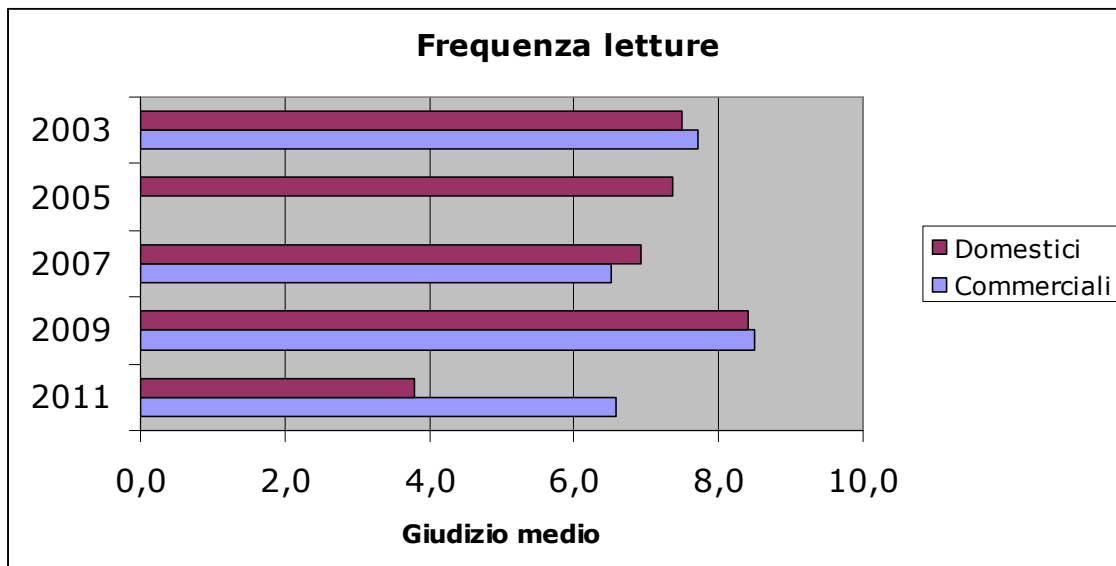


3.5 PREAVVISO DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE

Il driver è stato approfondito esclusivamente presso i clienti che hanno dichiarato di essere stati soggetti a interruzioni temporanee della fornitura. Tuttavia, ed a conferma della buona valutazione precedentemente esposta sulla continuità del servizio, solo 3 soggetti sull'intero campione contattato (646) rientrano in tale casistica e, di questi 3, due sono stati avvisti ed hanno dato un giudizio ottimo al preavviso, ma appare chiaro che non si possono effettuare considerazioni statisticamente attendibili sul tema, se non che l'incidenza delle interruzioni e quindi il disservizio legato alla fornitura è decisamente marginale.

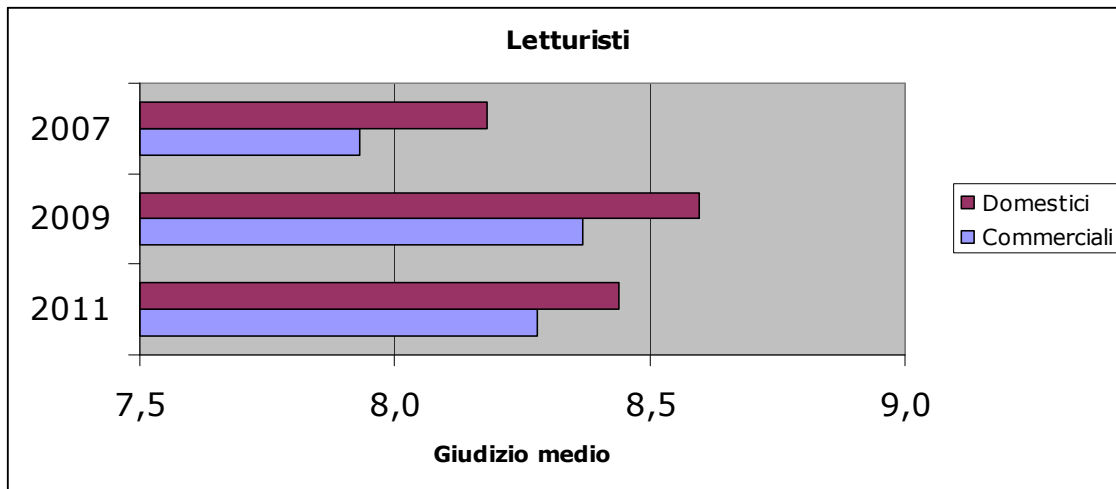
3.6 FREQUENZA DI LETTURA DEL CONTATORE

3.6.1



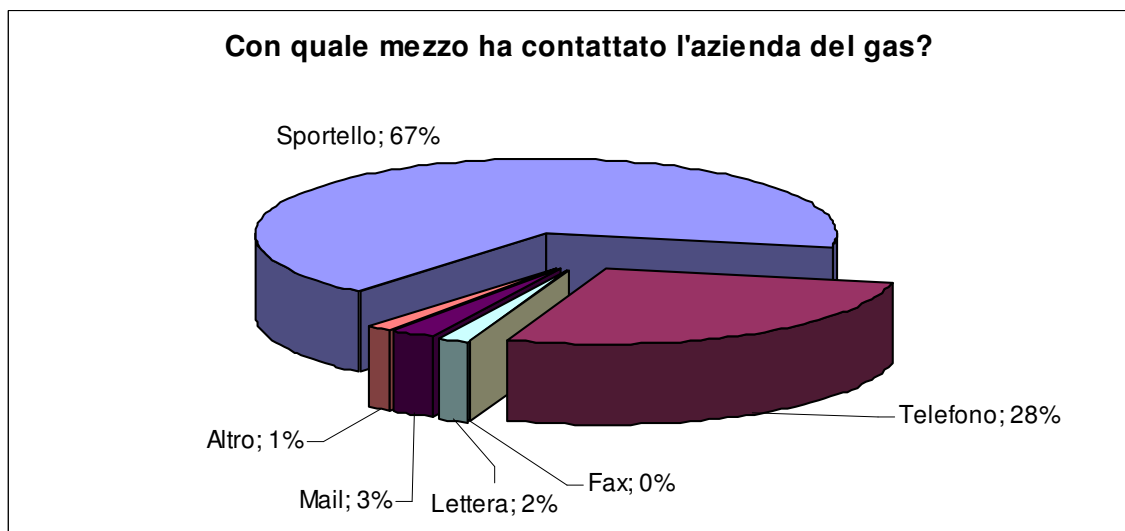
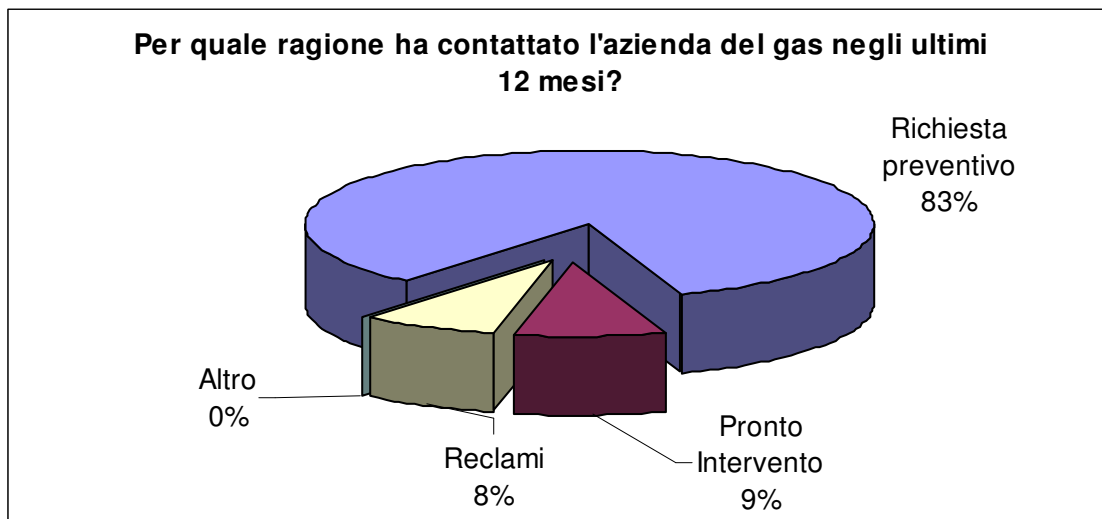
3.7 PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE DI LETTURA

3.7.1



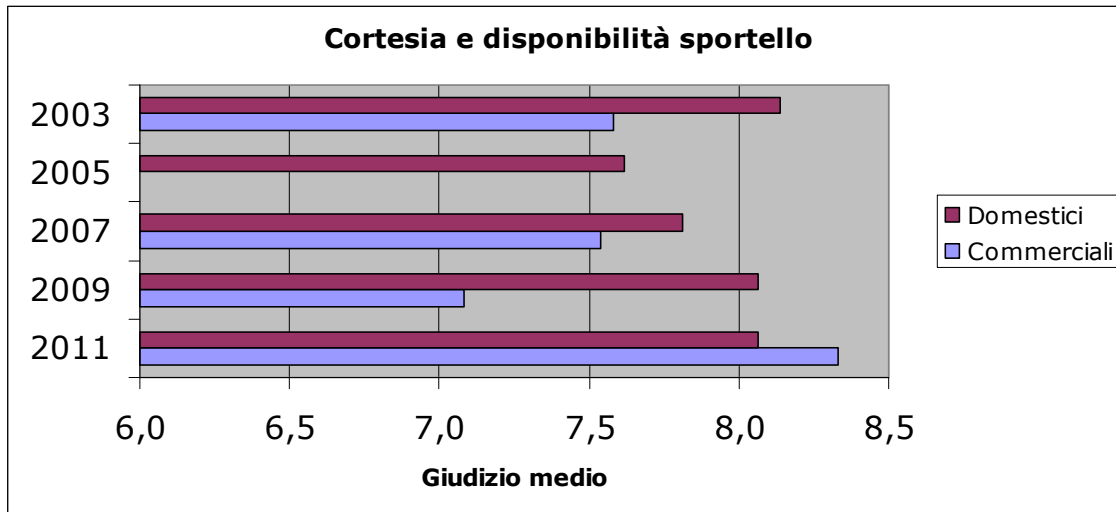
3.8 CONTATTO CON L'AZIENDA: MOTIVAZIONI E CANALI

Sul campione indagato risulta avere avuto un contatto con l'azienda negli ultimi 12 mesi il 14% degli utenti. Le motivazioni sono nettamente diverse da quelle registrate in passato essendo rimasto solo l'aspetto della distribuzione. I due canali di accesso più utilizzati tra quelli proposti sono risultati il telefono (28%) e lo sportello (67%).



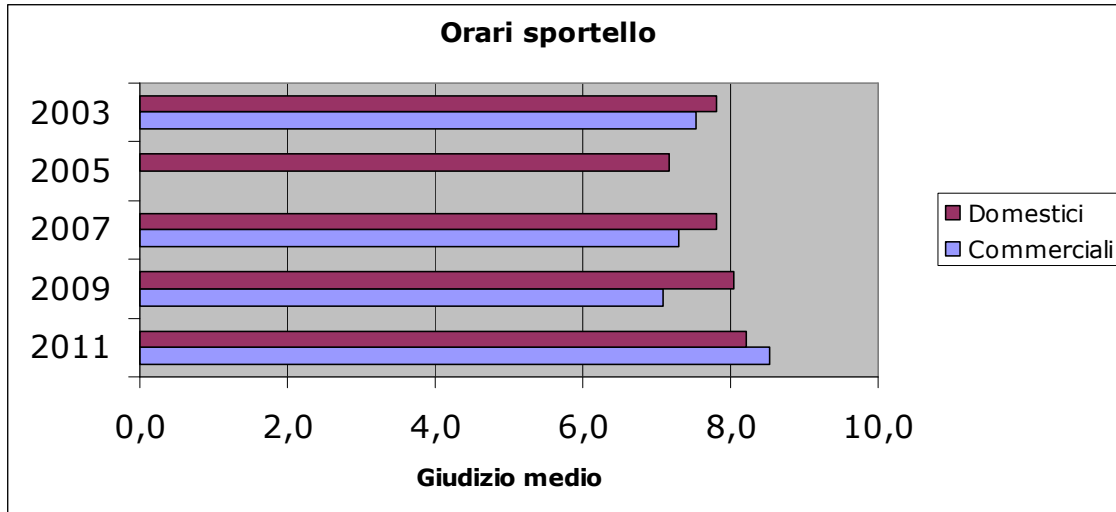
3.9 SPORTELLO: CORTESIA E DISPONIBILITÀ

3.9.1



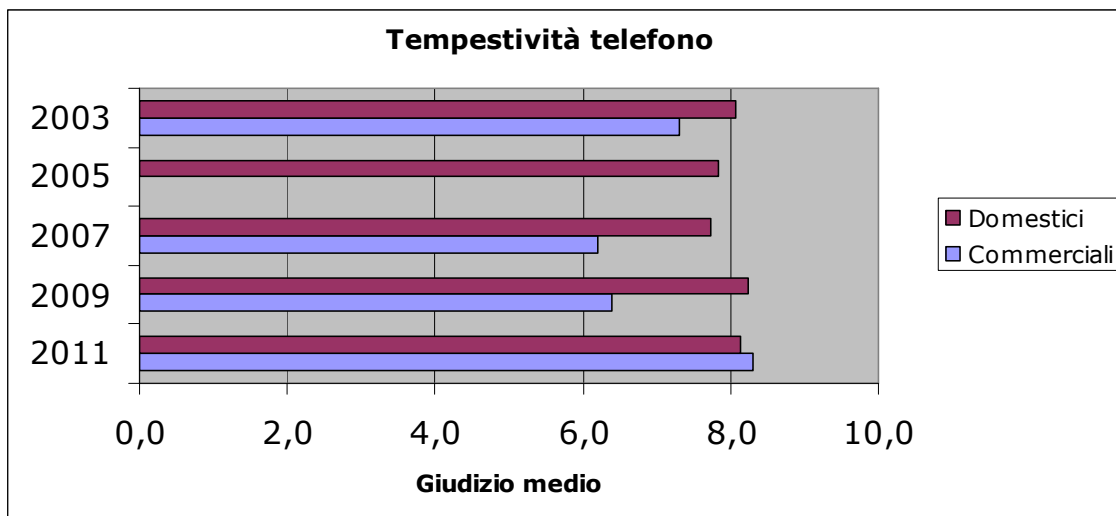
3.10 SEDE: ORARI DI APERTURA

3.10.1



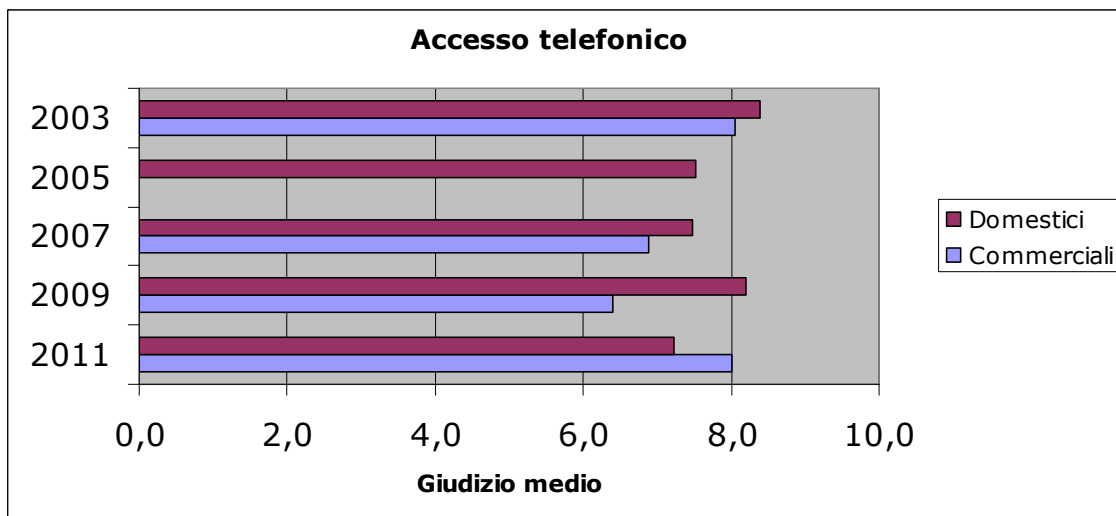
3.11 TEMPESTIVITÀ NEL SODDISFARE LE RICHIESTE DEI CLIENTI

3.11.1



3.12 TELEFONO: FACILITÀ DI ACCESSO AGLI UFFICI

3.12.1



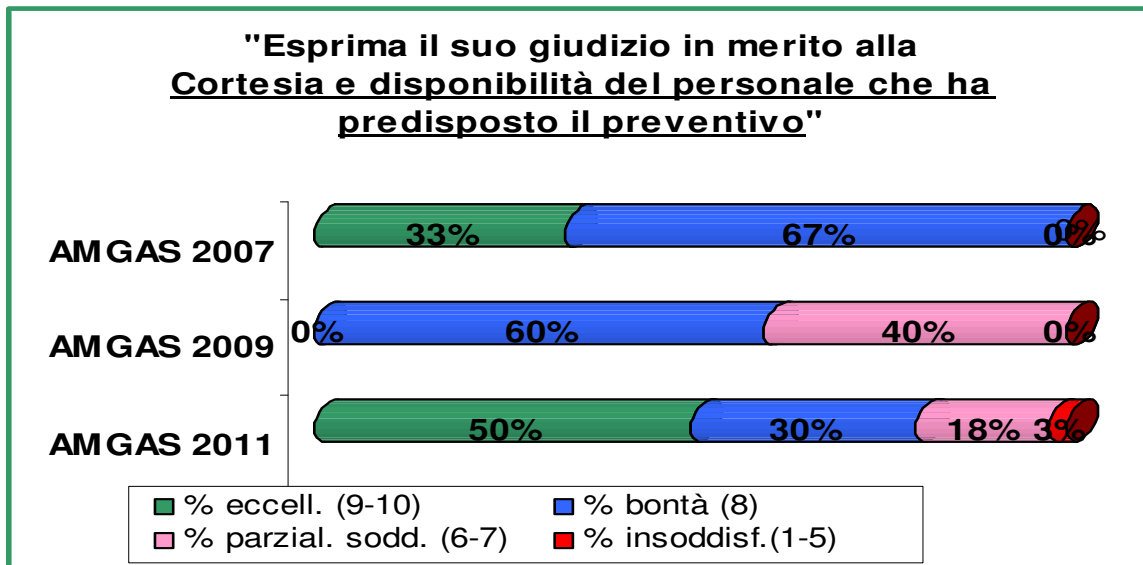
3.13 RECLAMI

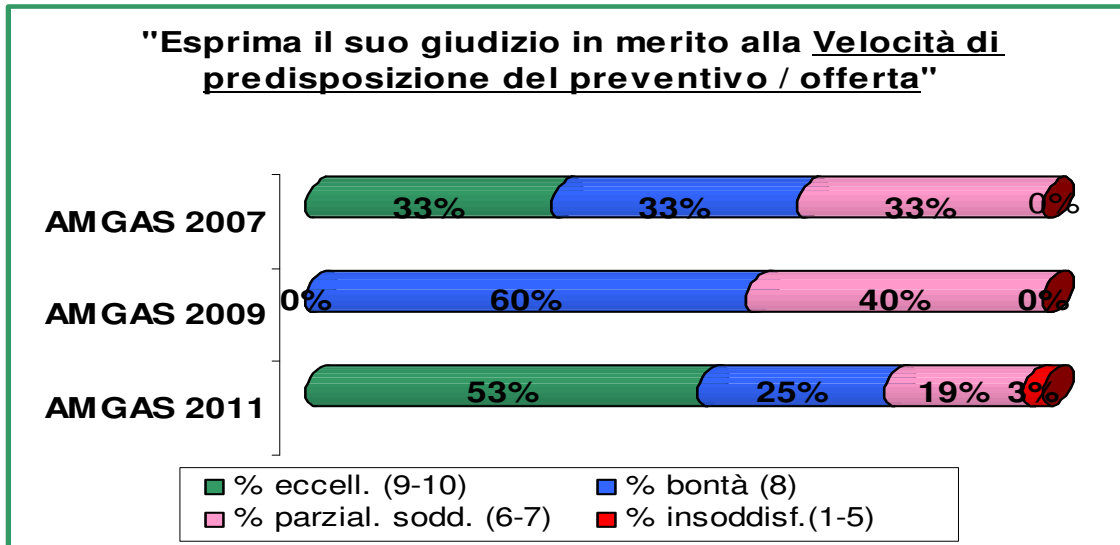
Il driver è stato indagato esclusivamente presso i soggetti che hanno dichiarato di avere sottoposto un reclamo negli ultimi 12 mesi. Tuttavia, ed a conferma della buone valutazioni sulla distribuzione del gas solo 9 soggetti sull'intero campione contattato (646) rientrano in tale casistica (pari all'1%). Data l'esiguità del campione non è possibile trarre considerazioni statisticamente valide circa la velocità di risposta ai reclami.

3.14 PREVENTIVI

I soggetti che hanno dichiarato di avere richiesto un preventivo sono 80 (pari al 12%).

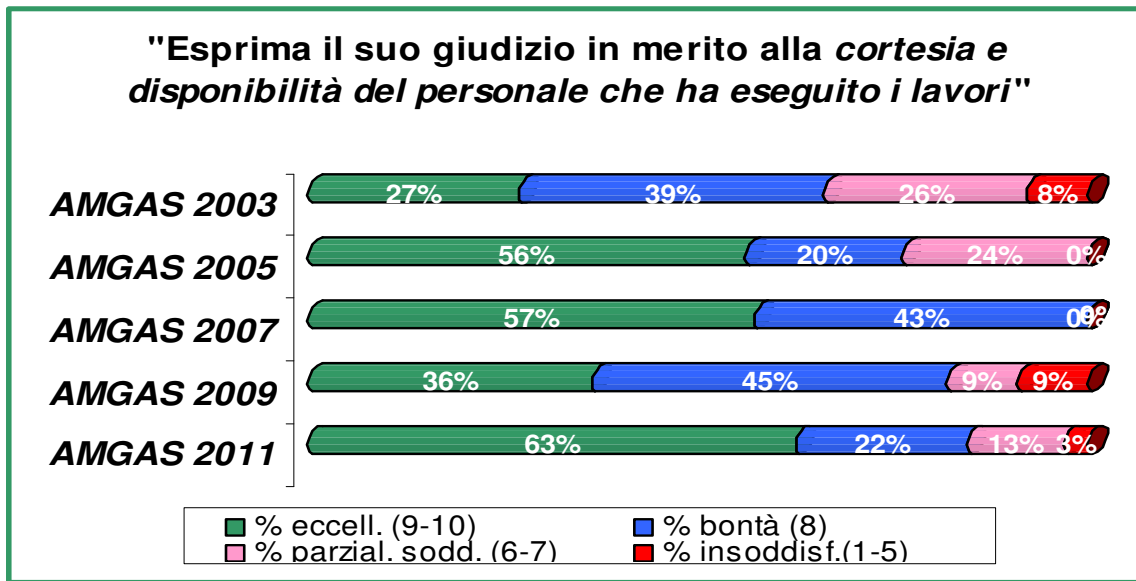
Per tutti e tre gli aspetti sottoposti a giudizio (“Cortesia e disponibilità” e “Competenza” del personale e “Velocità d’esecuzione del preventivo”) si ha un miglioramento rispetto alle rilevazioni del 2009 e 2007 e il giudizio si assesta, per tutte le voci intorno all’8,3.



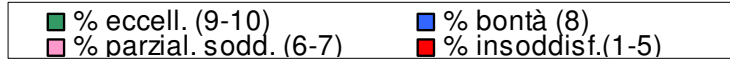
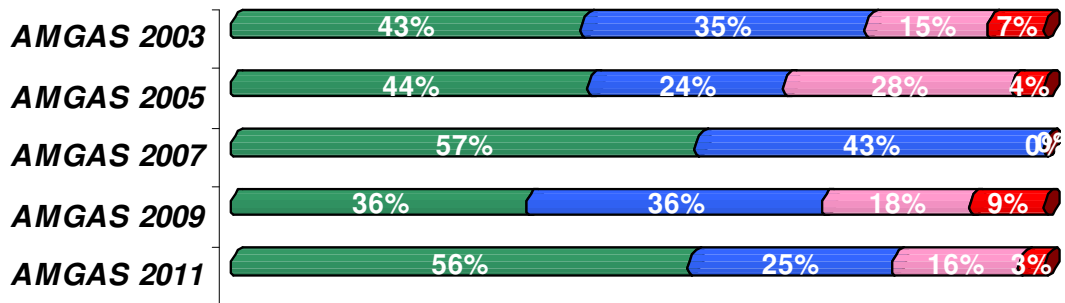


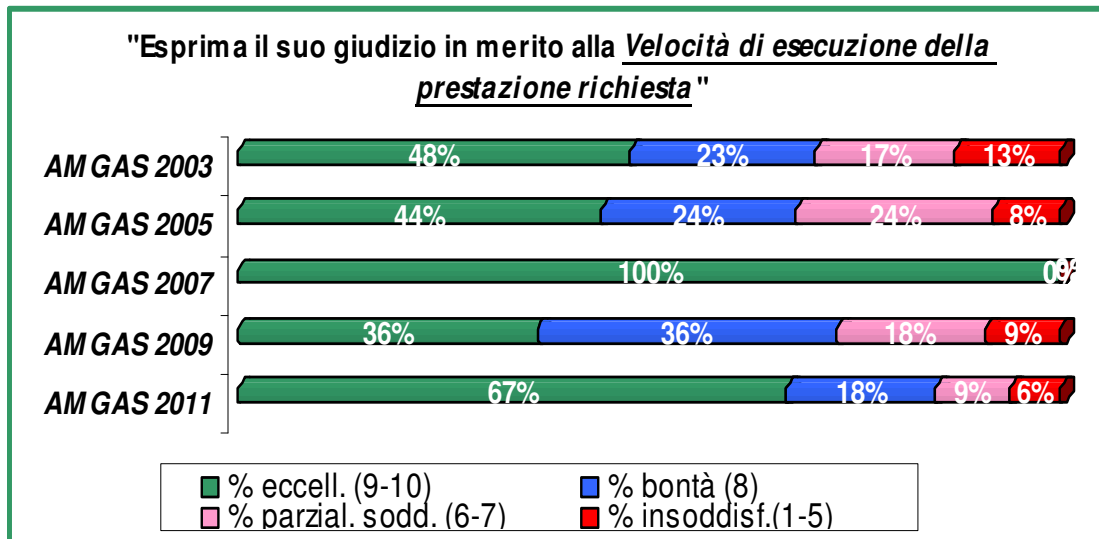
3.15 RICHIESTE DI LAVORI

I soggetti che hanno dichiarato di avere richiesto lavori sono 31 (pari al 5%); gli aspetti sottoposti alla valutazione dei clienti sono stati: "Cortesia e disponibilità" e "Competenza" del personale e "Velocità d'esecuzione del lavoro" ed in tutti e tre i casi vi è un miglioramento rispetto al 2009.



"Esprima il suo giudizio in merito alla *competenza del personale che ha eseguito i lavori*"

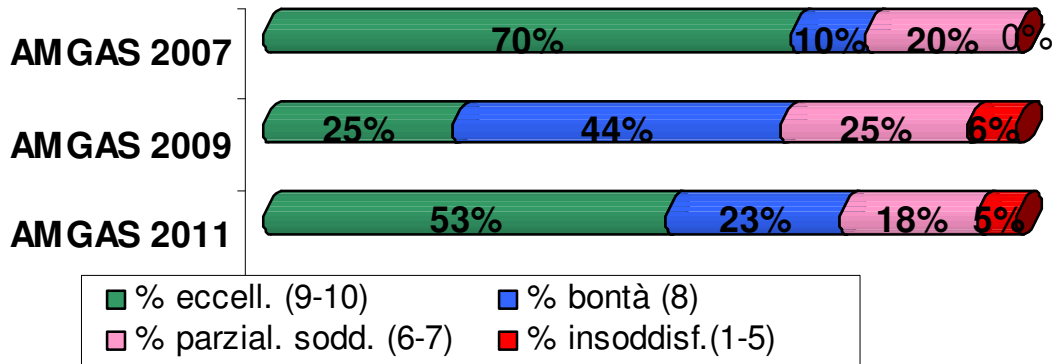




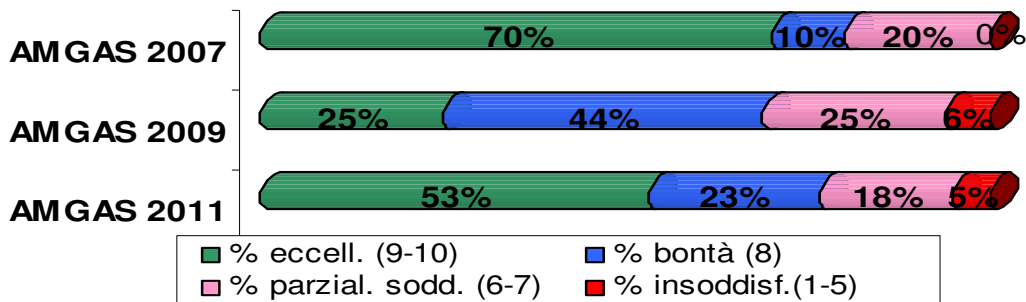
3.16 PUNTUALITÀ DEL PERSONALE

Per l'analisi del 2011 è stata richiesta un approfondimento sulla puntualità del personale sia per la realizzazione di lavori che per la eseguire i sopralluoghi (il confronto con i dati del 2009 e del 2007 è stato fatto con la puntualità di tutti gli appuntamenti presi); ne emerge un miglioramento, d'entrambe le voci, rispetto al 2009 anche se il dato non raggiunge il livello del 2007. Viene comunque premiata la puntualità per l'esecuzione di un lavoro rispetto a quella per i sopralluoghi.

"Esprima il suo giudizio in merito alla Puntualità del personale agli appuntamenti presi per eventuali sopralluoghi"



"Esprima il suo giudizio in merito alla Puntualità del personale agli appuntamenti presi per eseguire il lavoro"



3.17 PRONTO INTERVENTO

I soggetti che hanno dichiarato di avere contattato AMGAS per pronto intervento per fughe gas, guasti o altri disservizi sono solo 7 (pari o inferiori all'1%) questo a conferma della buone valutazioni sulla distribuzione del gas. Data l'esiguità del campione non è possibile trarre considerazioni statisticamente valide.