

Ascensore con vista

Verifica del livello di soddisfazione in Italia degli utilizzatori dell'ascensore e dei relativi servizi:
confronto di atteggiamenti fra amministratori e condomini.

in collaborazione con:



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili



Università degli studi di Napoli
Federico II



Fiera Milano-14 novembre ore 10:30-Sala Gemini.
Convegno: "Mercati Nazionali ed Internazionali
Situazioni e tendenze."

Studi preliminari



**Università degli studi di Napoli
Federico II**



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

Campionamento

Casuale semplice per quote su due popolazioni:

A) Amministratori di condominio: 150 unità*

B) Condomini: 300 unità*

Tecnica di rilevazione

C.A.T.I.
(Computer added
telephone interview)

Tipologia questionario

Semistrutturato

Periodo rilevazione

Settembre/Ottobre 2008

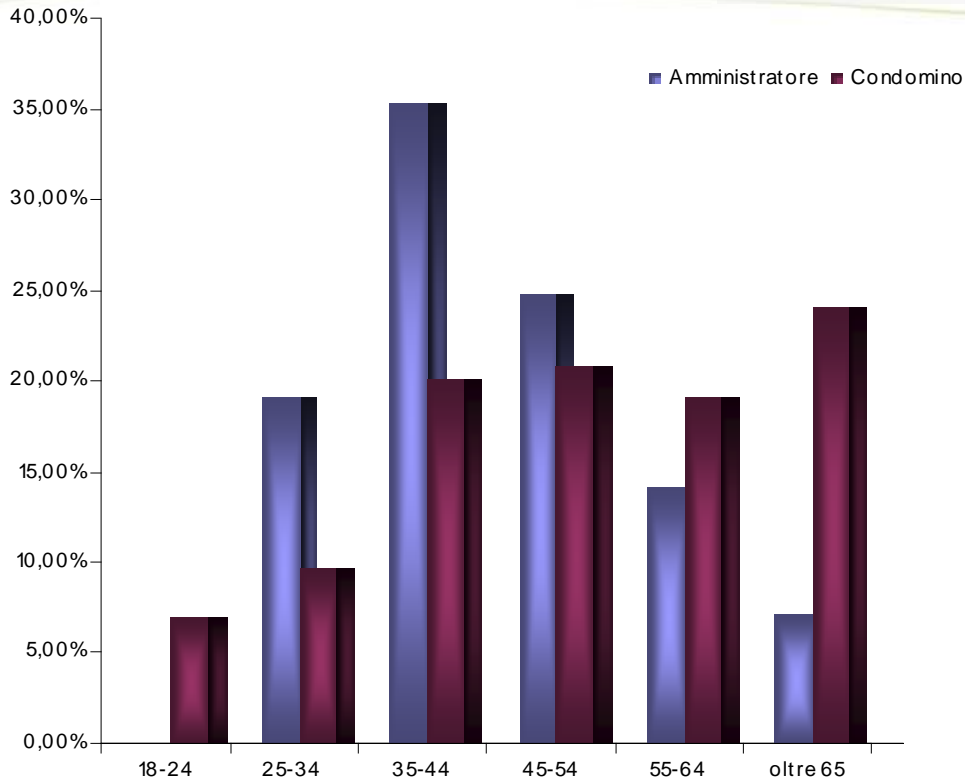
Tipologia di Analisi

Descrittiva – Correlazioni multiple

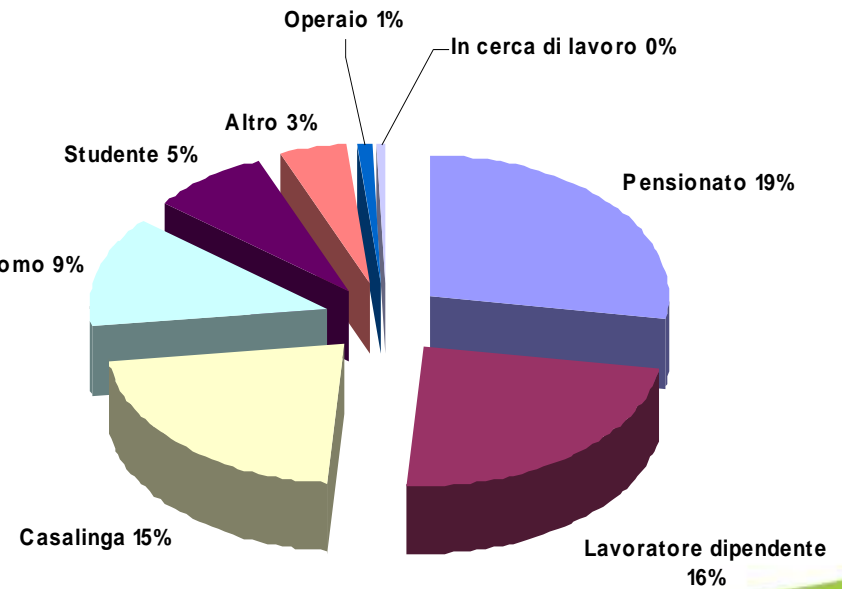
* Liste nominativi intervistati acquisite da pagine pubbliche on line autorizzate



Variabili sociodemografiche:



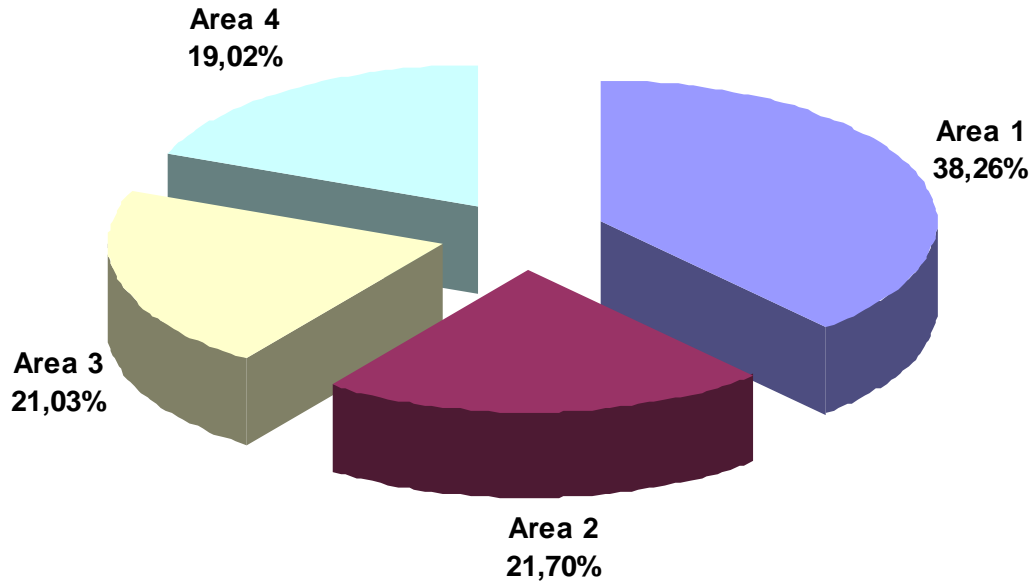
ETA'



PROFESSIONE dei condomini



Appartenenza per area Nielsen



Area	Amministratore	Condomino	totale
	% N	% N	% N
Area 1	36,62%	39,02%	38,26%
Area 2	23,24%	20,98%	21,70%
Area 3	21,83%	20,66%	21,03%
Area 4	18,31%	19,34%	19,02%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

Area 1: Piemonte, Val d'Aosta, Liguria, Lombardia;

Area 2: Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna;

Area 3: Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Sardegna;

Area 4: Abruzzo, Molise, Puglia, Campania, Basilicata, Calabria, Sicilia.



Come è visto l'ascensore

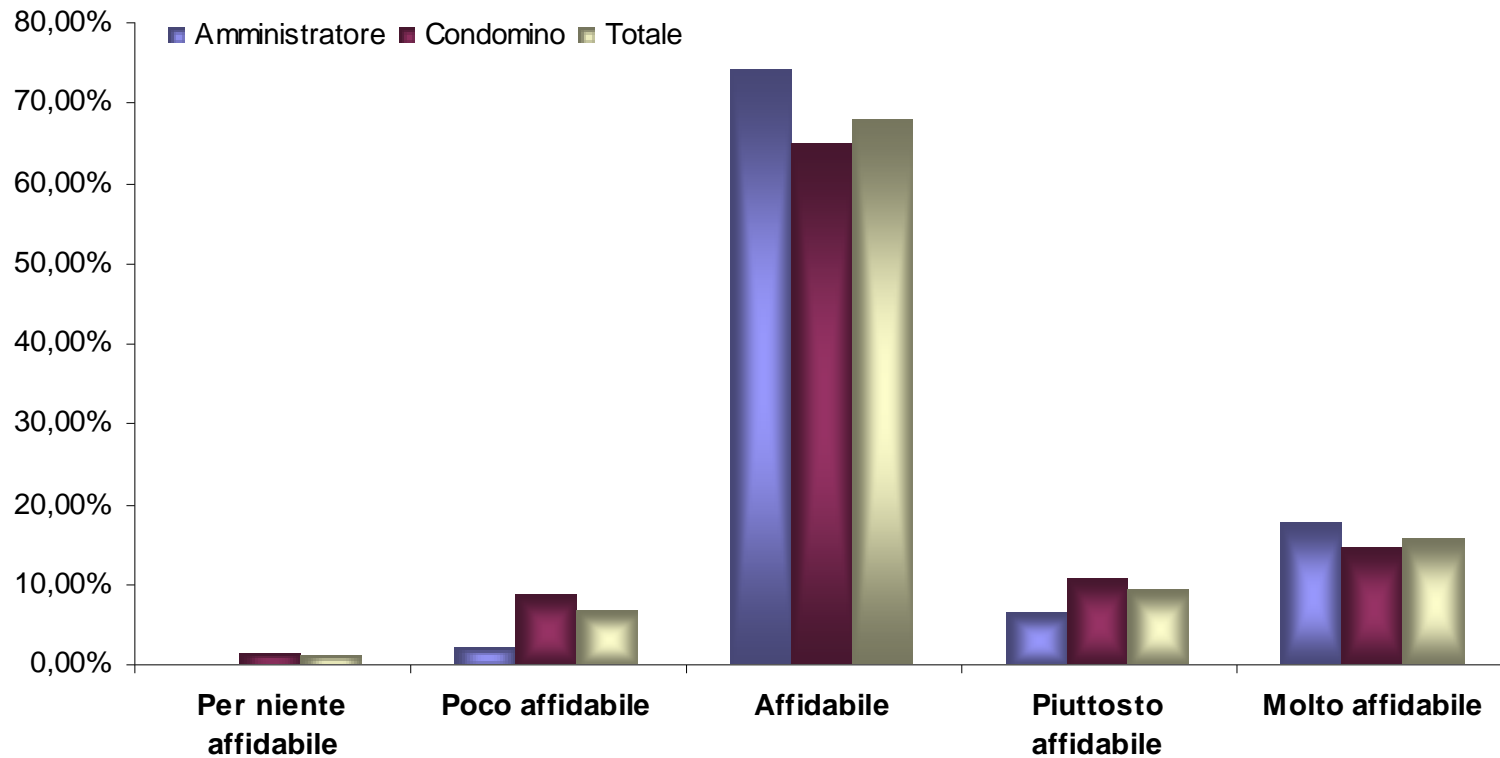


Università degli studi di Napoli
Federico II



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

Come giudica il suo ascensore in termini di affidabilità

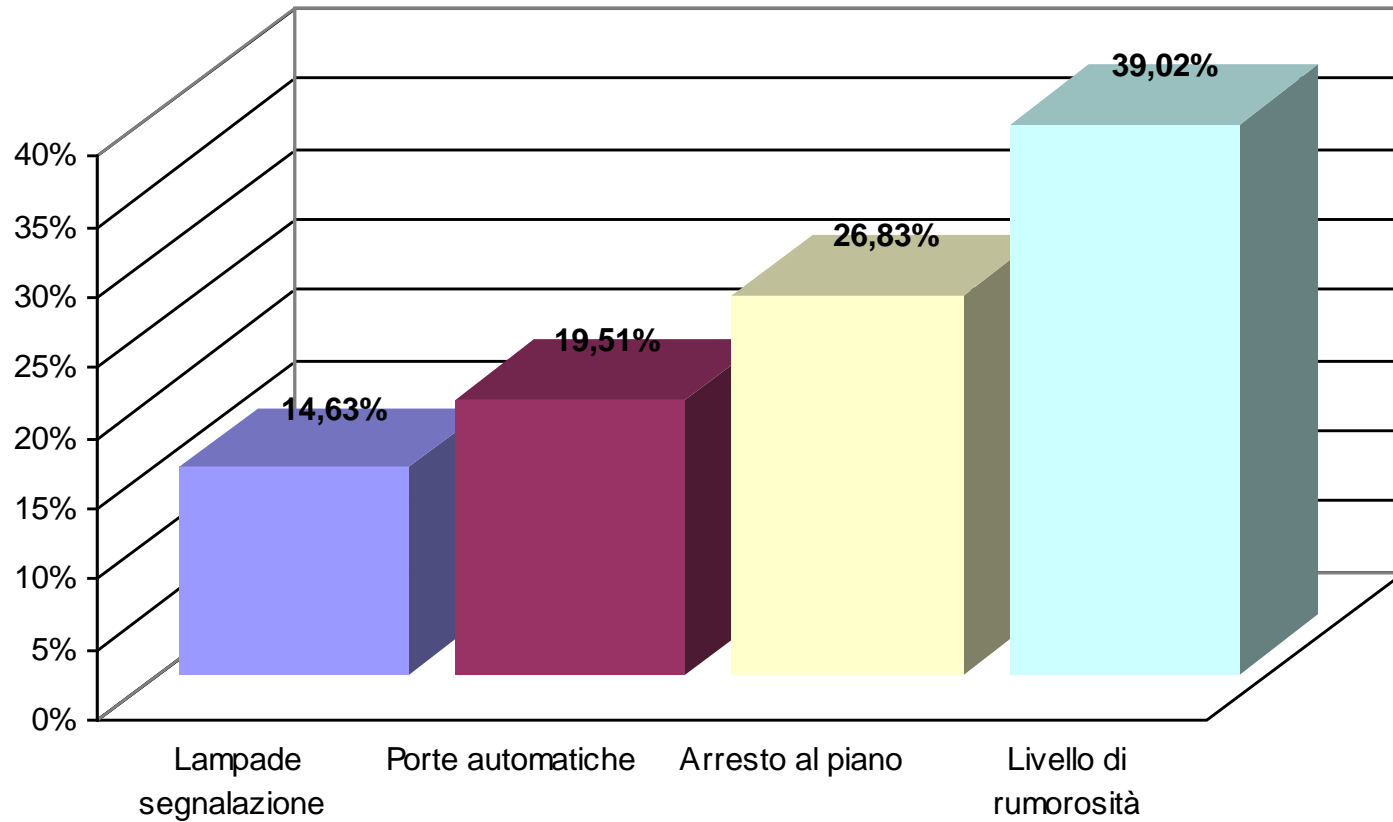


Se ritiene per niente o poco affidabile - perché?

Fermo frequentemente	55,00%
Ha spesso problemi	35,00%
Impianto Obsoleto	10,00%



Quali dei seguenti elementi lei ritiene che vadano migliorati?



Servizio di assistenza telefonica

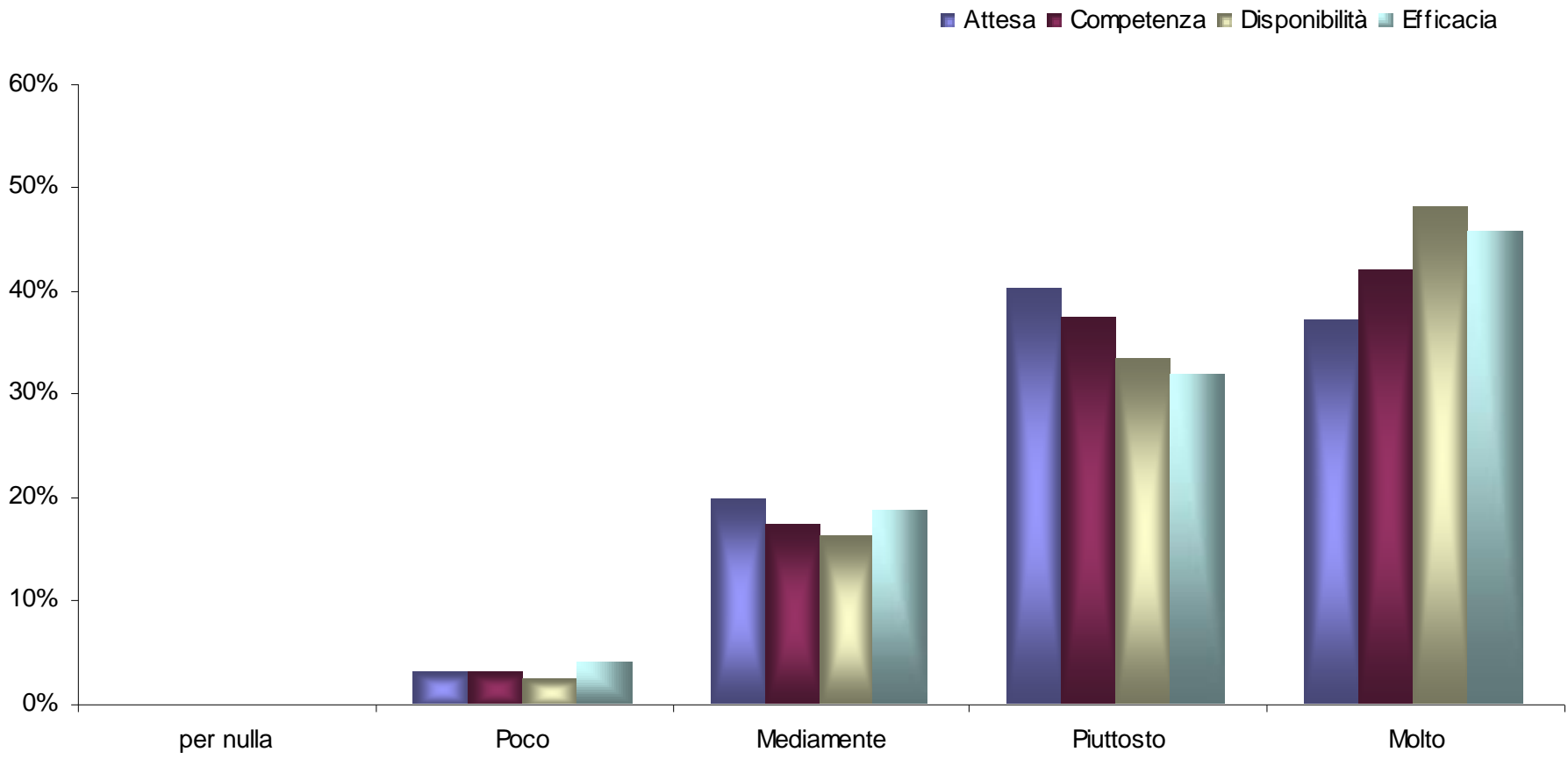


**Università degli studi di Napoli
Federico II**



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

Quale è il suo grado di soddisfazione circa il servizio di assistenza telefonica in termini di:



Risposta valida 30% (amministratori)



Servizio di assistenza tecnica

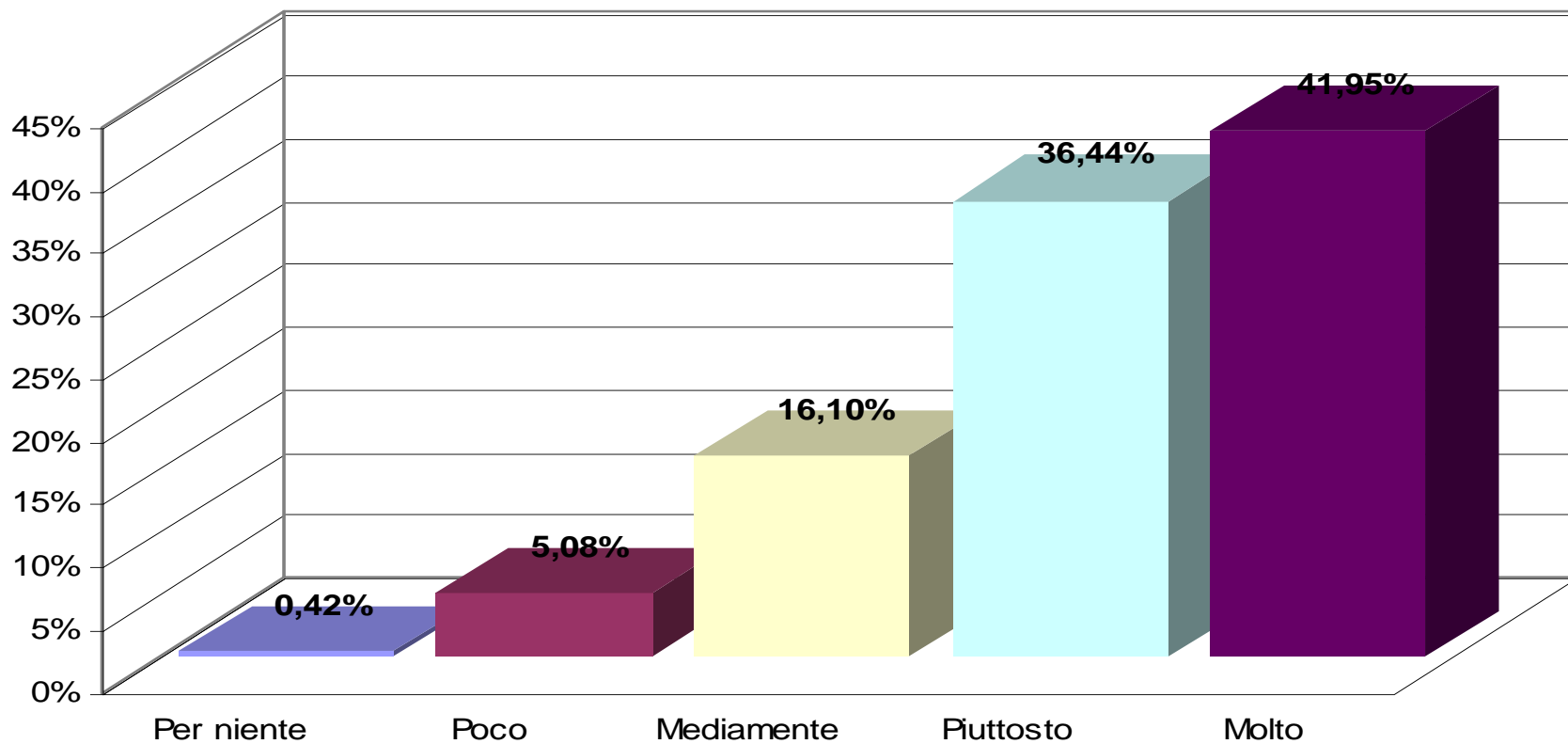


**Università degli studi di Napoli
Federico II**



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

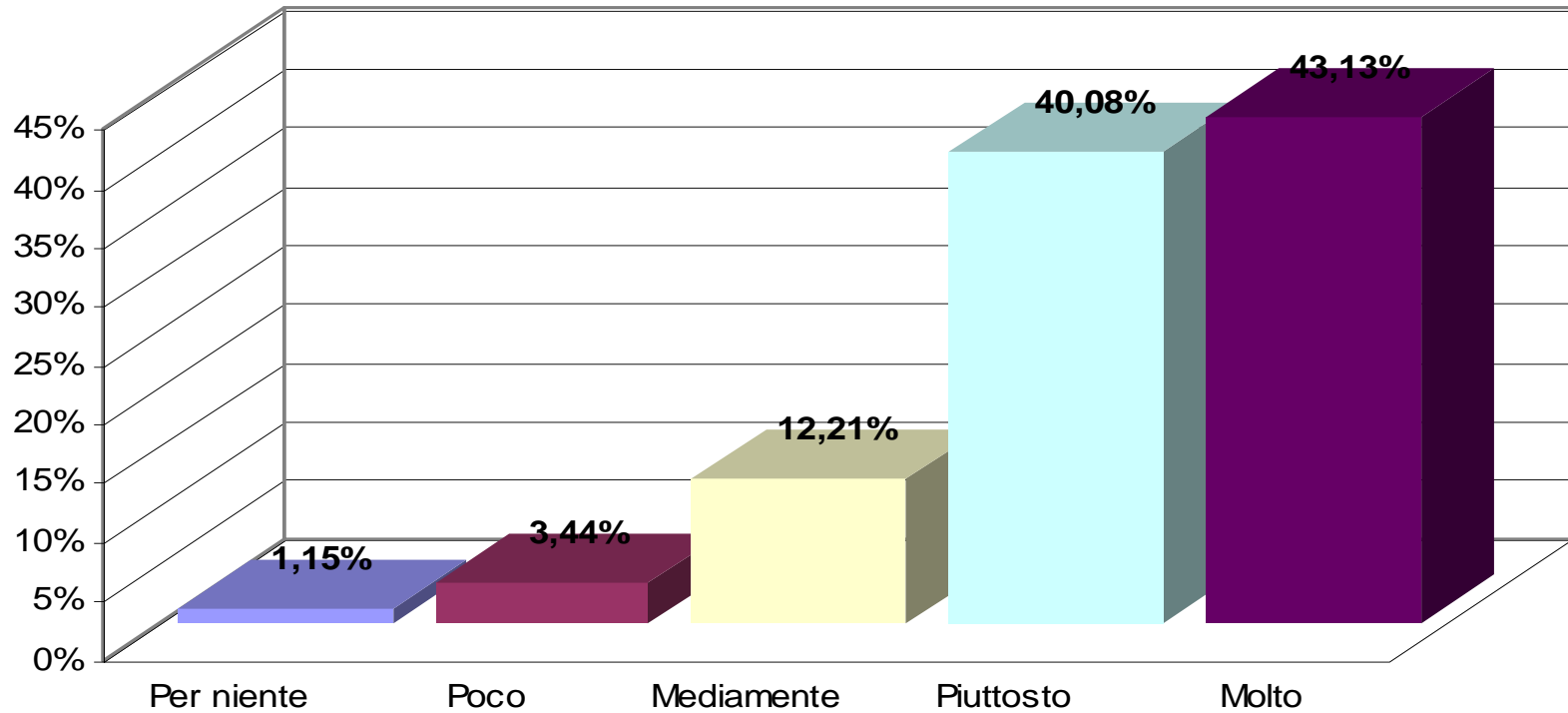
Quale è il suo grado di soddisfazione circa l'efficacia



Risposta valida 53%



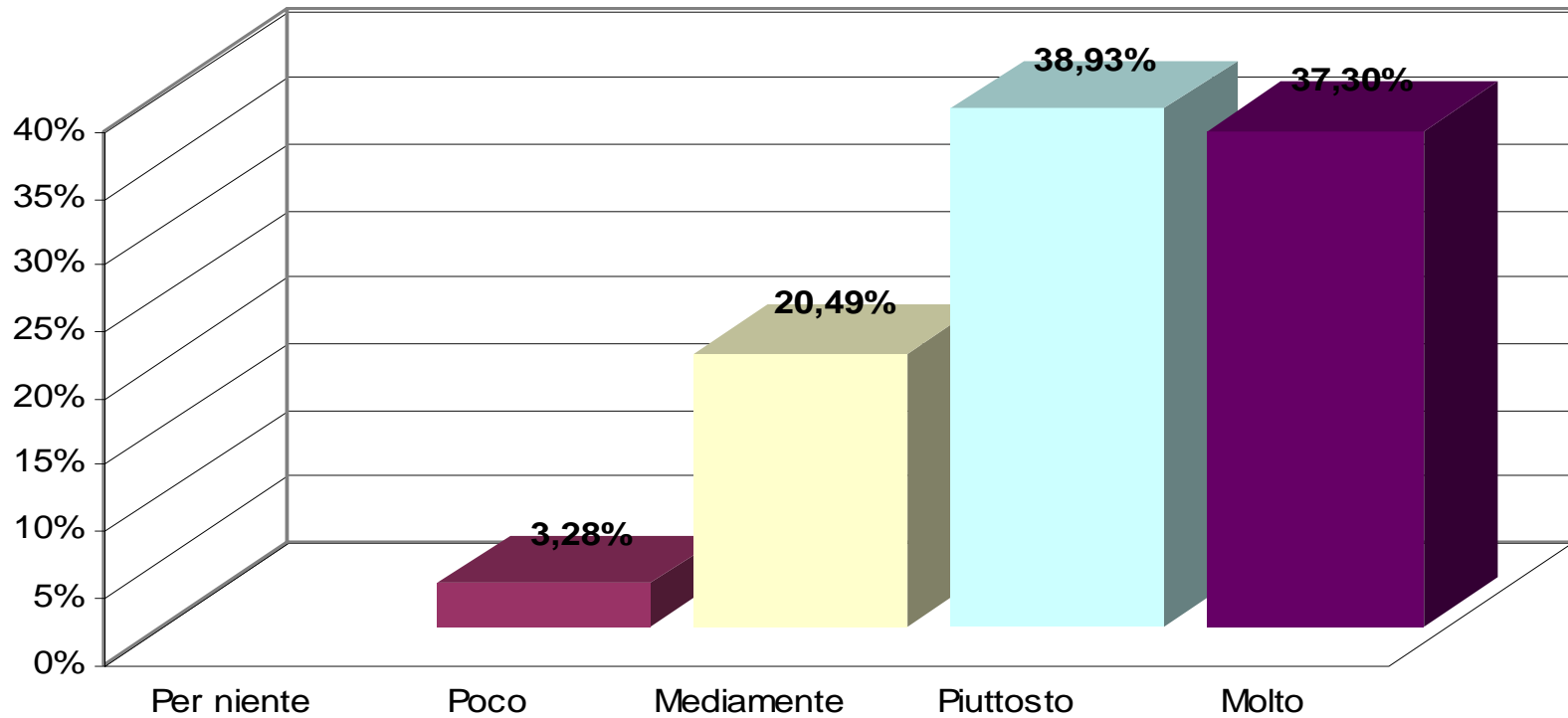
Quale è il suo grado di soddisfazione circa la tempestività



Risposta valida 59%



Quale è il suo grado di soddisfazione circa la **professionalità**



Risposta valida 55%



Confronto Condomini Amministratori

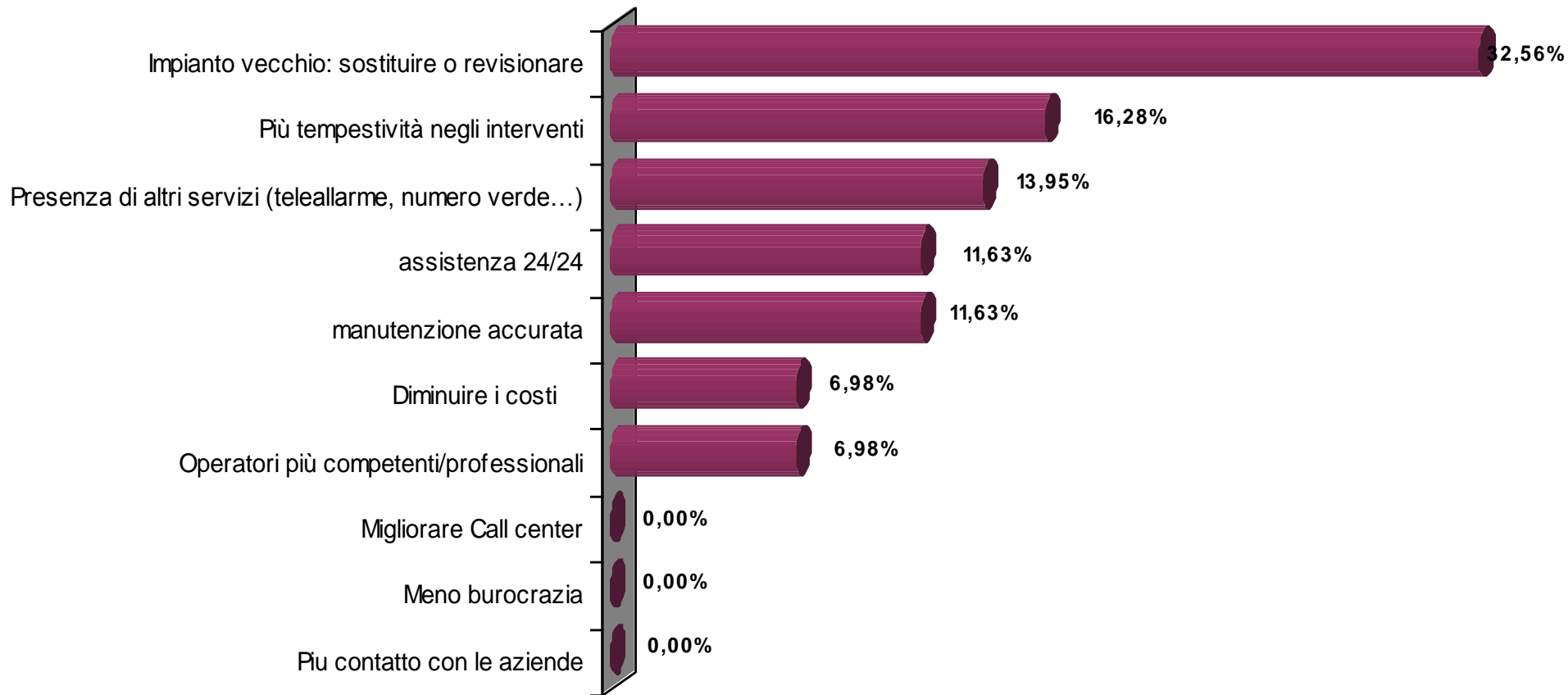


Università degli studi di Napoli
Federico II



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

Commenti e suggerimenti: Condomini



Ad esclusione di nessun commento



Commenti o suggerimenti : **Amministratori**



Ad esclusione di nessun commento



Conclusioni

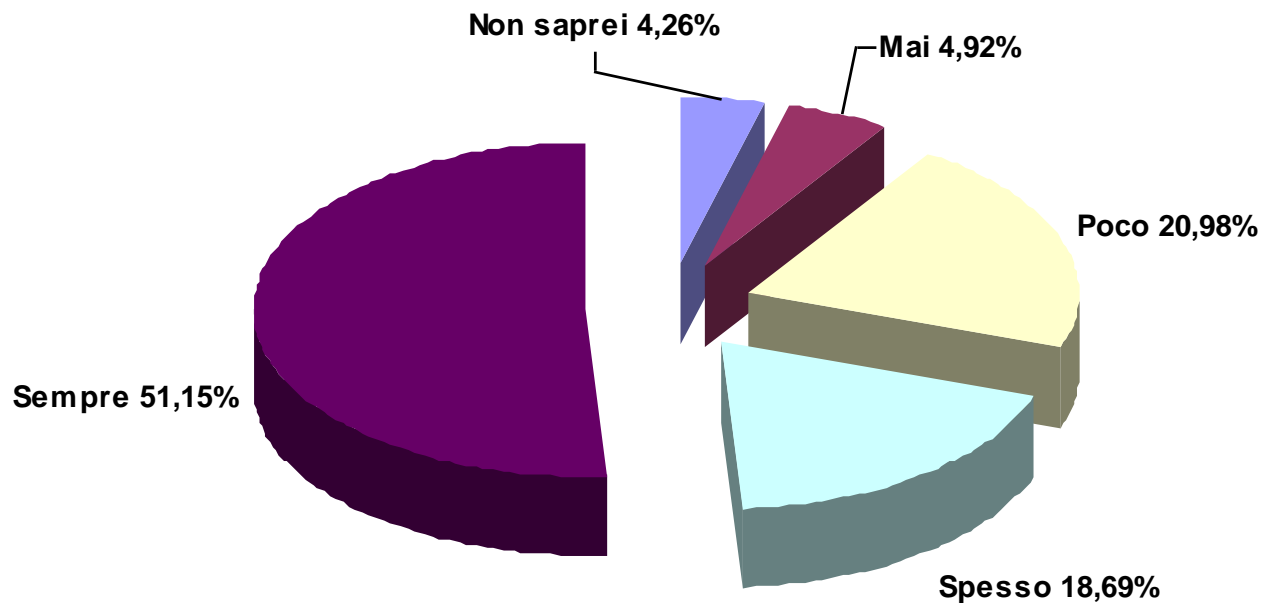


Università degli studi di Napoli
Federico II



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

Con quale frequenza lei prende l'ascensore nel suo condominio nell'arco di **UN MESE** (per i soli condomini)



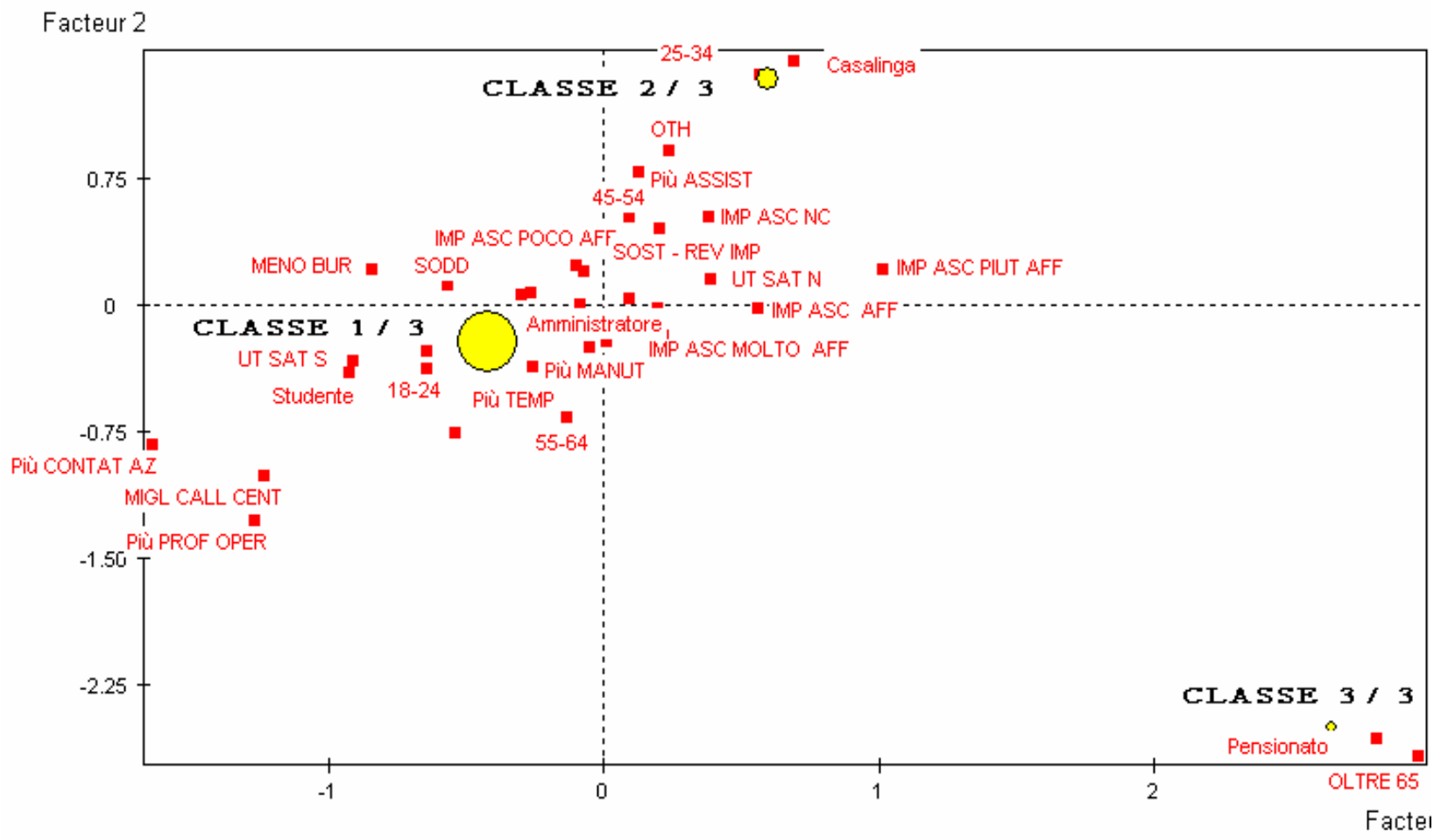
Se non prende mai l'ascensore - Perché?

Preferisce salire a piedi	66,67%
Paura dell'ascensore	26,67%
Anziano - disabile	6,67%





Analisi delle correlazioni multiple



Ricerca: Dove iniziano le barriere?

Stralci di interviste:

*... sono 5 gradini dall'ingresso della scala per arrivare all'ascensore... **c'è questo mezzo e non so come si chiama.***

*... **ci sono difficoltà anche ad accedere all'ascensore** ... non è questo il caso perchè io e mia sorella non sono mai riuscita a portarla ai giardini perchè proprio avevo questa difficoltà di uscire.*

*... mi riferisco sempre al tipo di casa dove abito io ... ci sono 3 o 4 gradini all'inizio di ogni scala e qualche anno fa so che c'era una famiglia con il papà ultra novantenne cardiopatico ... e la figlia stava adoprandosi per avviare le pratiche per far **mettere lì una salita diciamo ..***

*... **non ho mai incontrato** posti in cui non ci sono ascensori o scale mobili*

*... Se l'ascensore si ferma è un grosso problema perché nell'ascensore c'è un microfono ... Una volta sono stato un'ora. Per fortuna ho sempre un **cellulare** con me **non c'è niente nell'ascensore per non udenti.***



Amministratore:

Ritiene gli impianti ascensoristici più affidabili rispetto al condomino, risulta quasi l'unico fruitore dei servizi (contatta il numero verde e conosce l'operato del S.A.T.) ritenendoli piuttosto efficaci, tuttavia lamenta la professionalità dei tecnici, una maggiore tempestività negli interventi e richiede un abbattimento dei costi.

Condomino:

L'ascensore rappresenta uno strumento routinario: utilizza gli impianti spesso o sempre, ma è il minor fruitore di servizi (pochi hanno utilizzato il servizio di assistenza telefonica oppure hanno avuto modo di giudicare l'operato dei tecnici operatori), pur lamentandone l'affidabilità e richiedendo l'inserimento di inserire sempre più servizi

Disability

Il problema non è l'ascensore o i servizi offerti, ma è prima: nell'accesso alle strutture

Operatori del settore:

Mancanza di comunicazione verso l'utilizzatore che percepisce l'ascensore in modo agnostico senza conoscere a fondo le risorse che detiene



MEDIACOM S.r.l.

Sede legale: Via Calamandrei, 5
Centro Direzionale Isola F4
80143 **Napoli** - Italy

fax: +39 081.605.63.30

Sedi Operative: Via Gramsci, 54
81031 Aversa, **Caserta** - Italy

fax: +39 081.979.04.24

C.so Vercelli, 11 - 20144 **Milano** - Italy

Web content: www.soluzionimediacom.com

e-mail: marketing@soluzionimediacom.com

Servizio Clienti 800.023.123

Sistema Qualità Certificato

UNI EN ISO 9001:2000 N° IT 0180-35/2005

Partita IVA: 03467031211

Repertorio economico amministrativo: 602475



**Università degli studi di Napoli
Federico II**



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

L'esperienza di Mediacom nel comparto elevatori:

Oltre **10 anni** di esperienza
Sedi: Napoli, Caserta e Milano
Processi e Servizi **Certificati Qualità** UNI EN ISO 9001:2000

Contact Center

- N° impianti gestiti: **84.500**
- Tempo medio di risposta: **12 sec.**
- N° chiamate gestite in/out: **1.076.000**

Marketing & comunicazione

- N° progetti di ricerca: **6**
- N° intervistati: **16.400**

Gestione Crediti

- n° amministratori gestiti: **25.000**
- n° partite contabili gestite: **760.000**
- passaggio a legale: **0,04%** (indice di successo 60%)
- performance (R. su A.): **87%** 1°anno / **95%** 2°anno

Proiezioni dati anno 2008 su base mensile



AssoAscensori
Associazione Nazionale Industrie
Ascensori e Scale Mobili

We can give you a lift

