



Indagine di Customer Satisfaction

Anno 2017

1. Premessa	2
2. Il Campione e la struttura dell'indagine	2
3. I risultati	3
4. Le conclusioni	10



1. Premessa

Il presente documento intende illustrare i risultati dell'indagine svolta dalla Società Piscinae S.S.D.a r.l. sul livello di soddisfazione manifestato dagli utenti dell'impianto delle Piscine Comunali di Forlì di cui la società è gestore.

L'indagine viene svolta con frequenza annuale con puntuali e circostanziate modifiche apportate ogni anno alle domande poste, ed ha lo scopo di misurare la soddisfazione che gli utenti manifestano sia sull'impianto nel suo complesso (edificio e attrezzature connesse) che sui servizi ricevuti direttamente dall'ente gestore.

In considerazione dei risultati altamente soddisfacenti rilevati in occasione delle precedenti indagini, quest'anno la Direzione aziendale ha preferito formulare domande diverse rispetto agli anni precedenti orientate a misurare aspetti precedentemente non sondati quali ad esempio l'efficacia degli strumenti comunicativi, il livello di conoscenza degli utenti dei servizi erogati.

Sono inoltre state eliminate le domande che intendevano qualificare il campione del sondaggio (età, sesso, professione, etc.) in quanto ritenute non significative ai fini del sondaggio e tutte le domande i cui risultati sono oggettivamente rilevabili e oggettivabili dagli altri sistemi di misurazione (orari di frequenza, vasche utilizzate, etc.)

Per la formulazione del questionario, per la elaborazione dei risultati e la redazione del presente documento, anche quest'anno ci si è avvalsi della collaborazione dello Studio di Consulenza Abbatescianni che già ci fornisce assistenza al mantenimento della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001.

La Direzione della Società Piscinae resta pertanto fermamente convinta che tale indagine rappresenti un indispensabile strumento conoscitivo delle possibili aree di miglioramento della propria organizzazione e del servizio erogato all'utenza.

2. Il Campione e la struttura dell'indagine

L'indagine è stata erogata su tutti gli utenti dell'impianto in un periodo di tempo di circa tre mesi durante i quali i questionari sono stati resi disponibili presso la reception; la compilazione ha garantito l'anonimato del compilatore.

A differenza degli anni precedenti i questionari sono stati preventivamente numerati al fine di evitare che singoli utenti potessero partecipare più volte all'indagine falsandone il risultato statistico.

In allegato il questionario nella forma documentale originale.



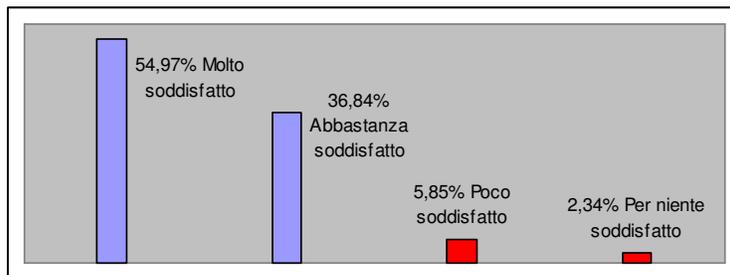
3. I risultati

Quest'anno la partecipazione all'indagine è stata quantitativamente soddisfacente, hanno risposto 201 frequentanti l'impianto, divisi tra corsisti e utenza libera e in diversi casi sono stati aggiunti commenti, indicazioni e richieste precise.

Sul livello di qualità generale percepito dai corsisti è stata posta una domanda molto diretta, a cui hanno potuto rispondere tutti i corsisti indipendentemente dalla società sportiva di cui sono Clienti.

1 Se sei iscritto ad un corso, quanto sei soddisfatto?			
54,97%	Molto soddisfatto		94
36,84%	Abbastanza soddisfatto		63
5,85%	Poco soddisfatto		10
2,34%	Per niente soddisfatto		4
14,93%	Non ha risposto		30

Presumendo che quanti non hanno risposto è perché non erano corsisti, gli utenti che si sono collocati nell'area della soddisfazione sono quasi il 92% a significare che gli utenti che partecipano ai corsi sono complessivamente soddisfatti dei servizi che ricevono dalla società sportive di appartenenza.



Soltanto 4 utenti si sono dichiarati per niente soddisfatti.

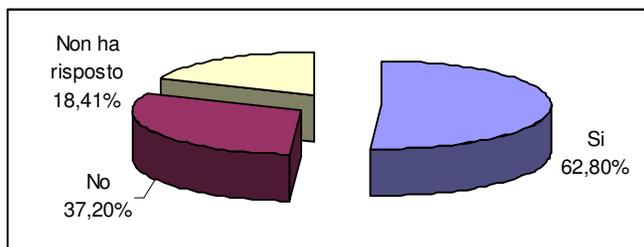
Va aperta una parentesi per il corso di AcquaGym che ha visto alcuni utenti manifestare grande soddisfazione per l'insegnante e richiedere una maggiore disponibilità di orari; viene infatti dichiarato che nelle giornate di AcquaGym più di 20 utenti determinano disservizio.



Per quanto riguarda un servizio specifico per la libera utenza, è stato chiesto se c'è consapevolezza che l'impianto è aperto per tre giorni a settimana già dalle sette del mattino. Tale domanda è stata posta per misurare il livello di efficacia degli strumenti comunicativi messi in atto, anche in considerazione del fatto che garantire l'apertura alle sette del mattino viene considerato un plus importante e che comporta sforzi organizzativi e operativi rilevanti

2 Se frequenti l'utenza libera, sei a conoscenza che la piscina il Lunedì, Mercoledì e Venerdì apre alle sette del mattino?		
62,80%	Si	103
37,20%	No	61
18,41%	Non ha risposto	37

Il 18% degli intervistati non ha risposto e gli utenti a conoscenza di tale orario non raggiungono il 63% degli intervistati.



E' pertanto evidente che una disponibilità di orario particolare che si rivolge prevalentemente a persone che lavorano o comunque con scarsa disponibilità di tempo, merita di essere diffusa con maggiore efficacia.

Per quanto riguarda gli orari (e le tariffe) alcuni utenti hanno manifestato l'esigenza di una maggiore articolazione della e proposte di abbonamento: vengono richiesti abbonamenti trimestrali, quadrimestrali o semestrali o addirittura da nove mesi (Settembre - Maggio).

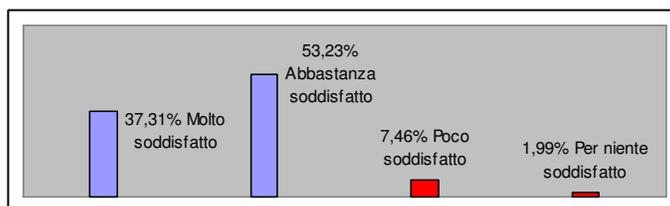


La reception è per Piscineae l'ufficio più importante, l'interfaccia con l'utenza (sia specialistica che libera) che raccoglie le richieste, le lamenti e che tenta di dare risposte concrete alle diverse esigenze manifestate.

Per tale motivo abbiamo voluto misurare la **simpatia e la gentilezza della reception** percepita dagli utenti

3 Esprimi una valutazione sulla simpatia e cortesia della reception		
37,31%	Molto soddisfatto	75
53,23%	Abbastanza soddisfatto	107
7,46%	Poco soddisfatto	15
1,99%	Per niente soddisfatto	4

I risultati sono stati altamente soddisfacenti e più del 90% degli intervistati si è collocato tra i soddisfatti con più del 37% di molto soddisfatti



Considerando che su tale domanda si sono avute il 100% delle risposte il 37,31% vuol dire che 75 utenti si sono dichiarati molto soddisfatti contro solo 4 utenti totalmente insoddisfatti.

Nei commenti a testo libero non sono state presentate dimostrazioni o argomentazioni meritevoli di attenzione, pertanto si ritiene il 10% degli insoddisfatti come fisiologico.

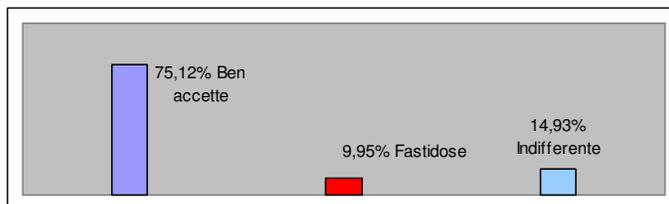


Piscinae ha lavorato molto nell'ultimo anno nella comunicazione agli utenti in merito alle poche regole da seguire per garantire l'igiene dell'impianto a salvaguardia degli stessi utenti con particolare attenzione ai più deboli, come ad esempio i bambini.

Abbiamo pertanto misurato se la comunicazione delle regole dell'uso dell'impianto (doccia e ciabatte) viene apprezzata o se risulta fastidiosa

4 Come percepisci le regole sull'uso della piscina (ciabatte, uso della doccia prima di entrare in vasca, etc.)		
75,12%	Ben accette	151
9,95%	Fastidose	20
14,93%	Indifferente	30

Il 15% degli intervistati si è dichiarato "indifferente", più di $\frac{3}{4}$ degli intervistati accetta ed apprezza gli sforzi fatti mentre quasi il 10% ritiene tali regole fastidiose.



Le misure comunicative sono state messe in atto proprio conseguentemente a quanto rilevato in occasione dell'indagine del 2015 in cui era stata manifestata una esigenza di maggior rispetto delle prescrizioni: oggi alla domanda di come viene valutato il comportamento degli utenti in merito al rispetto delle prescrizioni più della metà degli intervistati si dichiara soddisfatto e quasi il 20% dichiara indifferenza.

5 Come valuti il comportamento degli altri utenti?		
56,22%	Corretto	113
23,88%	Non corretto	48
19,90%	Indifferente	40

Volendo approfondire e facendo un controllo incrociato delle risposte, si rileva che il 30% di quanti si sono dichiarati infastiditi dalle regole, dichiara *non corretto* il comportamento degli altri manifestando cioè contemporaneamente (e inspiegabilmente) insofferenza nei confronti delle regole e nei confronti di quanti non le rispettano.

Alcuni intervistati hanno aggiunto commenti sul fatto che non tutti usano le ciabatte o i copri scarpe ed un utente ha manifestato disapprovazione per l'impedimento all'uso del cardiofrequenzimetro.



Come è noto Piascinae gestisce anche due punti bar all'interno dell'impianto, uno in reception con solo caffè e snack confezionati, uno primo piano ben fornito con la possibilità di piccola ristorazione di primi piatti preconfezionati, insalate e panini. In estate il bar si sposta nella parte esterna con un significativo incremento delle attività conseguenti al maggior numero di ore medio di frequenza per l'utenza libera e a causa degli eventi organizzati.

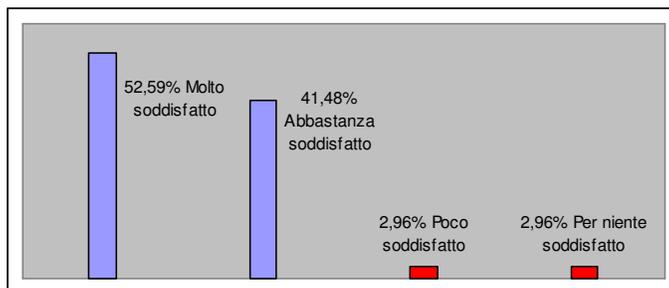
Al momento più della metà degli intervistati dichiara di fare **uso del bar**

6	Utilizzi il bar?	
57,71%	Si	116
42,29%	No	85

e fornisce un'ottima valutazione sulla **simpatia e la cortesia del personale addetto al bar**

7	Esprimi una valutazione sulla simpatia e cortesia del personale bar	
52,59%	Molto soddisfatto	71
41,48%	Abbastanza soddisfatto	56
2,96%	Poco soddisfatto	4
2,96%	Per niente soddisfatto	4
32,84%	Non ha risposto	66

Più del 99% delle risposte si è collocata nella fascia dei soddisfatti e il segmento dei molto soddisfatti supera la metà delle risposte.



Ciò conferma quanto già percepito sulla reception: la componente umana, ha ricadute altamente positive nella percezione della qualità del servizio.

Tra i commenti a testo libero si segnalano due lamentele sulle poche ore di apertura del bar e apprezzamenti positivi sul personale.



Altro elemento importante è la valutazione sugli strumenti informatici messi a disposizione nella rete da Piscinae per la comunicazione.

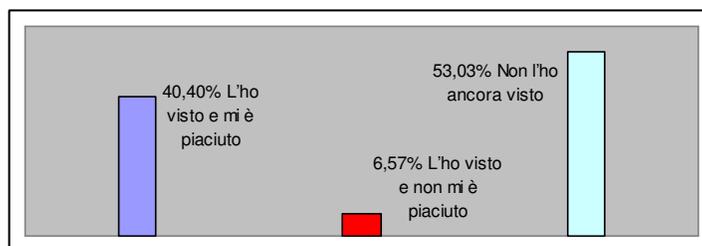
Quasi il 70% degli intervistati ha dichiarato di aver appreso informazioni utili sull'impianto attraverso internet e i social:

8 Il web (sito internet, Facebook) ti ha fornito utili informazioni?		
69,68%	Si	131
30,32%	No	57
6,47%	Non ha risposto	13

Mentre il nuovo sito www.piscinaforli.it risulta visitato e apprezzato da poco più del 40%.

9 Il nuovo sito www.piscinaforli.it		
40,40%	L'ho visto e mi è piaciuto	80
6,57%	L'ho visto e non mi è piaciuto	13
53,03%	Non l'ho ancora visto	105
1,49%	Non ha risposto	3

C'è ancora più della metà degli intervistati che non ha ancora visitato il sito mentre il 6,57% ha dichiarato di averlo visitato ma che non gli è piaciuto.



In considerazione del fatto che il sito internet è stato aggiornato da poco tempo, attendiamo le prossime valutazioni per avere un quadro riepilogativo ed esaustivo sul livello di apprezzamento.

Non va inoltre trascurata la possibilità di utilizzare internet non solo come strumento comunicativo ma anche operativo di front office.



Considerando molto importante l'offerta del periodo estivo, si è voluto iniziare ad indagare sui gusti di quanti non frequentano in tale periodo l'impianto della piscina.

Alla domanda **dove vai quando non vieni in piscina** la maggior parte delle persone ha dichiarato di andare al mare

10	In estate, se non vieni in piscina, dove vai?		
57,58%	Al mare	114	
14,14%	In montagna	28	
4,55%	Entrambi	9	
23,74%	Altro	47	
1,49%	Non ha risposto	3	

Confermando le tendenze del territorio già rilevate da altri strumenti di indagine.



4. Le conclusioni

Pienamente raggiunto l'obiettivo definito nella relazione della precedente indagine per quanto riguarda l'incremento del numero delle interviste. Quest'anno la partecipazione all'indagine è stata quantitativamente soddisfacente e la maggior parte degli intervistati ha risposto alla quasi totalità delle domande.

18 utenti che rappresentano il 8,57% degli intervistati, ha avuto una risposta assolutamente positiva, nel senso che è a conoscenza degli orari "spinti" delle sette del mattino, usa il bar, usa internet per accedere alle informazioni e si è dichiarato totalmente soddisfatto nelle valutazioni.

3 soli utenti, pari a 1,43% degli intervistati ha dato una valutazione negativa dichiarandosi totalmente insoddisfatto su tutto.

Su tutte le domande (meno quella sul sito internet) il 90% delle risposte si è collocata nella fascia della soddisfazione con importanti punte nella totale soddisfazione.

Dall'incrocio di dati inoltre non si desumono comportamenti volutamente negativi o ostruzionistici: alcune persone che si sono dichiarate non totalmente soddisfatte per alcuni argomenti lo sono stati in altri dimostrando pertanto di aver preso sul serio l'indagine e di aver voluto parteciparvi con volontà costruttiva.

Forlì, 20/04/2017

Abbatascianni Sas di Antonio Abbatascianni & C
P.IVA, C.F. e Iscr. Reg. Imprese di Ferrara 01669370387 REA 187377
Sede legale: 44121 Ferrara (FE) Italia - Corso Giovecca, 37
Sede operativa: 44019 Gualdo di Voghiera (FE) Italia - Via Ascari, 6