



Indagine di Customer Satisfaction

Anno 2019

1. Premessa	2
2. Il Campione e la struttura dell'indagine	2
3. I risultati	3
4. Le conclusioni	13



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 o biennale con eventuali puntuali e circostanziate modifiche apportate ogni anno alle domande poste.

L'indagine 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.

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 S.S.D.a r.l. 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.

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

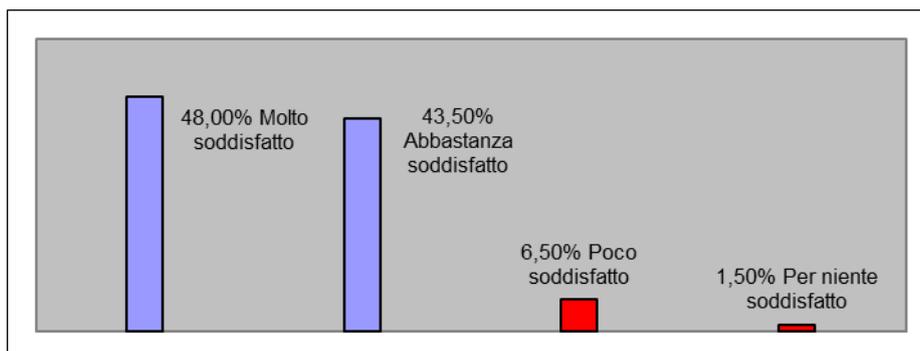
La partecipazione all'indagine è stata quantitativamente soddisfacente, hanno risposto 203 frequentanti l'impianto, risultato sostanzialmente allineato a quanto rilevato nella precedente indagine.

I partecipanti sono 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?		
48,00%	Molto soddisfatto	96
43,50%	Abbastanza soddisfatto	87
6,50%	Poco soddisfatto	13
1,50%	Per niente soddisfatto	3
0,50%	Non ha risposto	1

Tra quanti hanno risposto, gli utenti che si sono collocati nell'area della soddisfazione sono più del 90%: gli utenti corsisti sono complessivamente soddisfatti dei servizi che ricevono dalla società sportive di appartenenza.



Soltanto 3 utenti si sono dichiarati per niente soddisfatti.



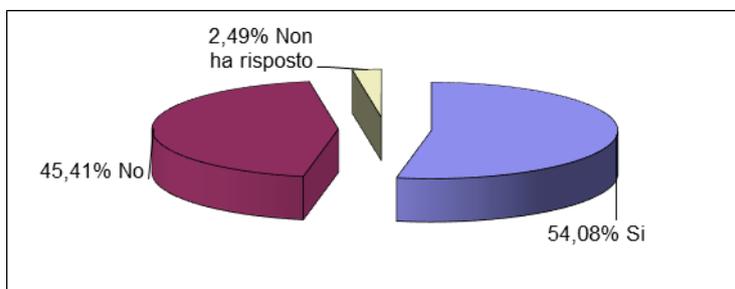
Per quanto riguarda un servizio specifico per la libera utenza, è stato chiesto se c'è consapevolezza che l'impianto è aperto per tre giorni a settimana già dalle sette del mattino.

Tale domanda è stata posta per misurare anche l'efficacia degli strumenti comunicativi messi in atto, 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?		
54,08%	Si	106
45,41%	No	89
2,49%	Non ha risposto	5

Soltanto 5 tra gli intervistati non ha risposto e gli utenti a conoscenza di tale orario supera il 50% anche se è presumibile che quanti non siano a conoscenza degli orari è perché sono già orientati ad usufruire dell'impianto in altri orari.

Consapevoli degli impegni sulle politiche di comunicazione attuate anche attraverso i social, possiamo affermare che il risultato si può ritenere soddisfacente.



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

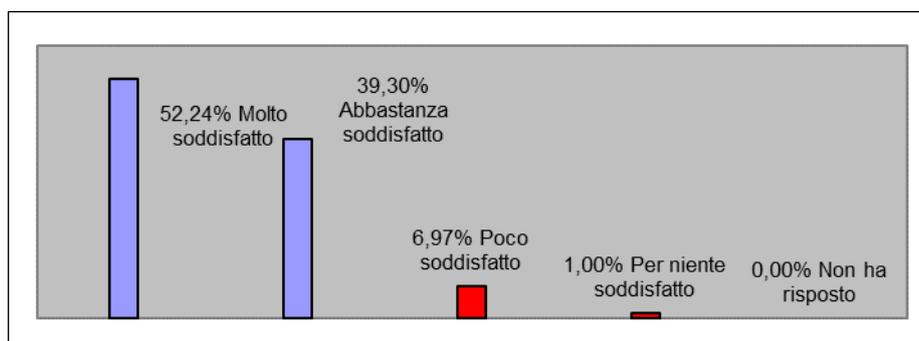


La reception è per Piscinae l'ufficio più importante, l'interfaccia con l'utenza (sia specialistica che libera) che raccoglie le richieste, le lamenti e che tenta di dare risposte concrete alle diverse esigenze manifestate.

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		
52,24%	Molto soddisfatto	105
39,30%	Abbastanza soddisfatto	79
6,97%	Poco soddisfatto	14
1,00%	Per niente soddisfatto	2
0,00%	Non ha risposto	0

I risultati, al pari di quanto rilevato già nella precedente analisi, sono altamente soddisfacenti: più del 90% degli intervistati si è collocato tra i soddisfatti con più del 52% di molto soddisfatti contro il 37% del 2017.



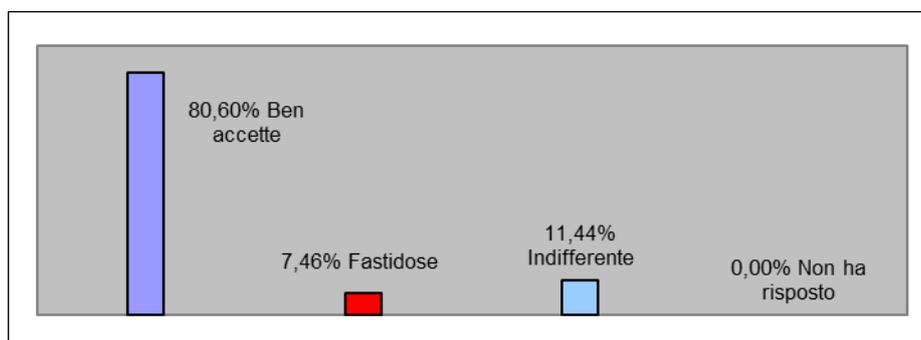


In Piscinae da diversi anni stiamo lavorando nella comunicazione agli utenti in merito alle poche regole da seguire per garantire l'igiene; nel il rispetto di quanti frequentano l'impianto, a salvaguardia degli stessi utenti con particolare attenzione ai più deboli, come ad esempio i bambini.

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.)		
80,60%	Ben accette	162
7,46%	Fastidose	15
11,44%	Indifferente	23
0,00%	Non ha risposto	0

Rispetto alla precedente indagine i risultati sono migliorati: Solo l'11% degli intervistati si è dichiarato "indifferente" contro il 15% del 2017, più dell'80% degli intervistati accetta ed apprezza gli sforzi fatti contro il 75% del 2017 e solo il 7,46% le ritiene fastidiose contro il 9,95% del 2017.



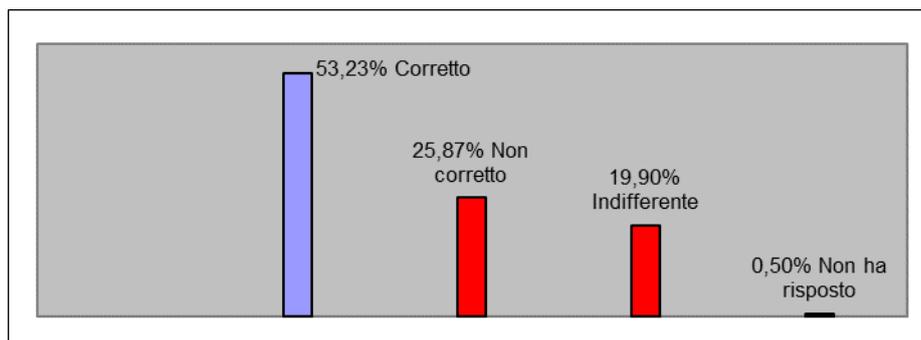
Tali risultati soddisfacenti confermano che la strada da perseguire è proprio quella della sensibilizzazione dell'utenza all'uso appropriato degli ambienti e delle infrastrutture che vengono messe a sua disposizione.



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 lo definisce corretto e quasi il 20% dichiara indifferenza.

5 Come valuti il comportamento degli altri utenti?		
53,23%	Corretto	107
25,87%	Non corretto	52
19,90%	Indifferente	40
0,50%	Non ha risposto	1

Tali risultati mostrano una flessione di 3 punti percentuale tra i soddisfatti rispetto a quanto misurato nella precedente indagine; riteniamo soddisfacente ma sicuramente migliorabile la percezione di correttezza attestata sul 53%.





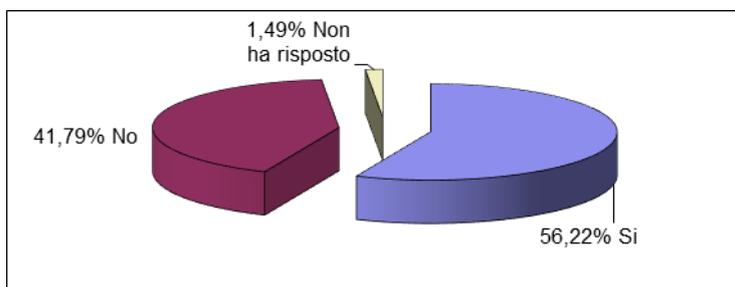
Come è noto Piascinae SSDarl gestisce anche due punti bar all'interno dell'impianto, uno in reception - con solo caffè e snack confezionati, uno al primo piano - ben fornito con la possibilità di piccola ristorazione di primi piatti preconfezionati, insalate e panini.

In estate il bar del primo piano viene spostato nella parte esterna con un significativo incremento delle attività conseguenti al maggior numero di ore 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?	
56,22%	Si	113
41,79%	No	84
1,49%	Non ha risposto	3

Risultato in lieve flessione (un punto percentuale) rispetto all'analisi precedente

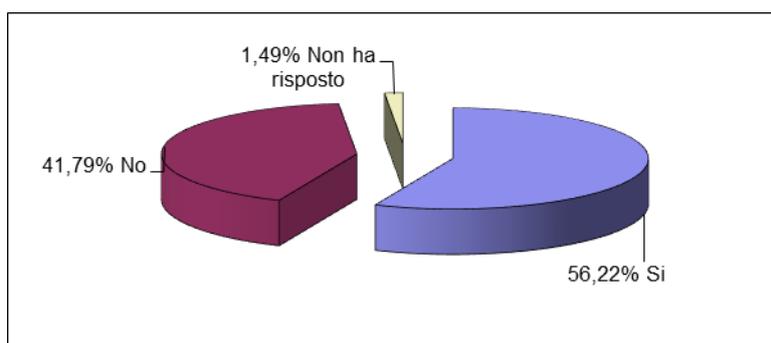




Relativamente alla **cortesia e simpatia del personale del bar**, gli utenti intervistati ha fornito un'ottima valutazione

7 Esprimi una valutazione sulla simpatia e cortesia del personale bar		
47,12%	Molto soddisfatto	90
44,50%	Abbastanza soddisfatto	85
6,81%	Poco soddisfatto	13
1,05%	Per niente soddisfatto	2
4,98%	Non ha risposto	10

che seppure in lieve flessione rispetto a quanto misurato nella precedente indagine, colloca sopra al 90% i soddisfatti: a conferma di quanto già percepito per la reception: la componente umana ha ricadute importanti nella percezione della qualità del servizio.





Da diversi anni Piscinae SSDarl ha implementato strumenti web per la comunicazione: sito internet e presenza sui maggiori social.

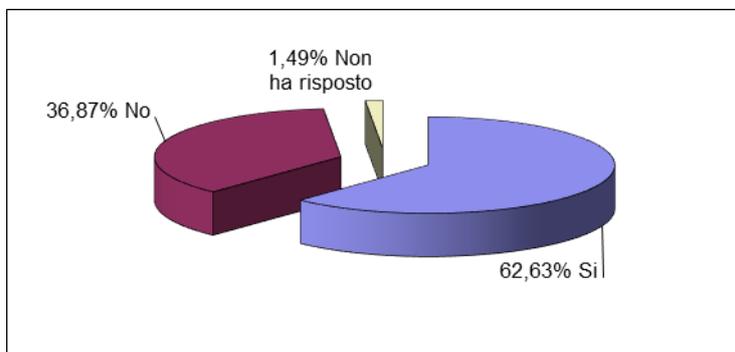
L'approccio, sin dall'inizio, è stato quello di attivare una comunicazione veloce, proattiva e bidirezionale con l'utenza che consenta:

- di informare tempestivamente l'utenza su eventi, promozioni e attività
- consentire all'utenza la partecipazione con commenti, post e valutazioni sulle esperienze vissute

Nell'indagine abbiamo voluto sondare il livello di soddisfazione e del **gradimento degli strumenti informatici messi a disposizione nel web**.

8 Il web (sito internet, Facebook) ti ha fornito utili informazioni?		
62,63%	Si	124
36,87%	No	73
1,49%	Non ha risposto	3

Più del 60% degli intervistati ha dichiarato di aver appreso **informazioni utili sull'impianto attraverso internet e i social**



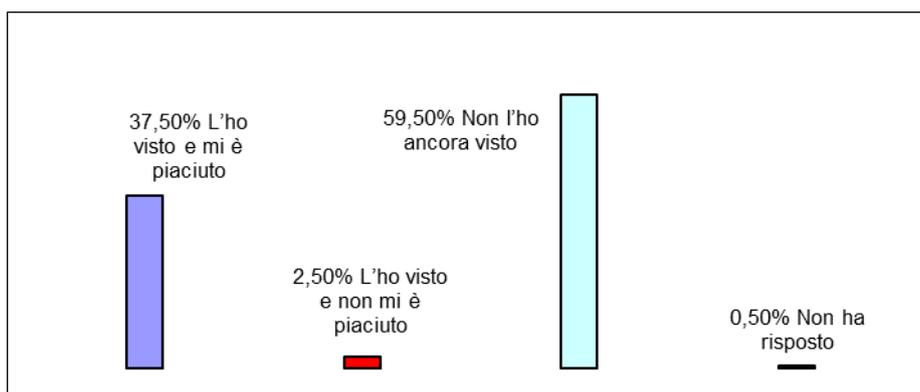
dati che, seppure in leggera flessione rispetto alla precedente indagine, dimostrano la correttezza delle scelte effettuate e la necessità di perseguire gli obiettivi di comunicazione sul web



Per quanto riguarda il sito www.piscinaforli.it risulta visitato e apprezzato da poco meno del 40%.

9 Il nuovo sito www.piscinaforli.it		
37,50%	L'ho visto e mi è piaciuto	75
2,50%	L'ho visto e non mi è piaciuto	5
59,50%	Non l'ho ancora visto	119
0,50%	Non ha risposto	1

Più della metà degli intervistati non ha ancora visitato il sito mentre il 2,50% (contro il 6,57% della precedente indagine) ha dichiarato di averlo visitato ma che non gli è piaciuto.



Possiamo ritenerci soddisfatti dell'importante flessione degli utenti a cui non è piaciuto il sito, un po' meno soddisfatti della percentuale di visite anche se, il contatore del sito ci dice che gli accessi nel 2018 sono stati complessivamente 194.659. numero decisamente importante.



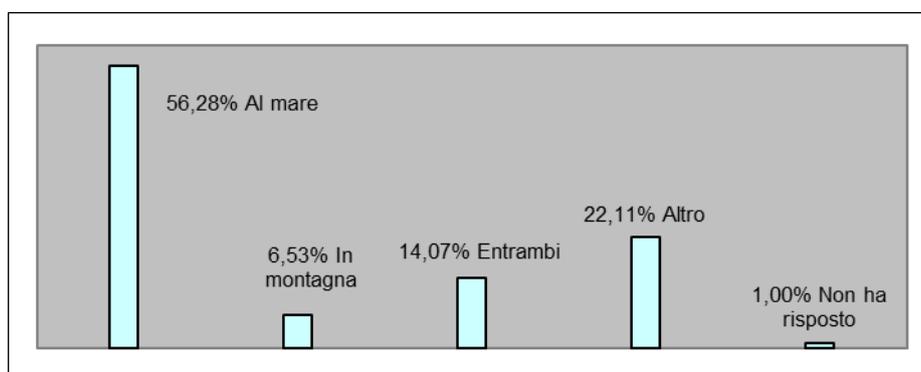
Piscinae SSDarl nel periodo estivo ha da diversi anni intrapreso progetti di eventi finalizzati all'aumento dell'uso dell'impianto, soprattutto orientati alla fasce più giovani.

Si è voluto pertanto 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?		
56,28%	Al mare	112
6,53%	In montagna	13
14,07%	Entrambi	28
22,11%	Altro	44
1,00%	Non ha risposto	2

Confermando le tendenze del territorio.





4. Le conclusioni

Sostanzialmente allineato il numero delle risposte all'indagine rispetto a quanto rilevato nel 2017.

Anche quest'anno la partecipazione all'indagine è stata soddisfacente in quanto la maggior parte degli intervistati ha risposto alla quasi totalità delle domande.

Su tutte le domande (meno quella sul sito internet) quasi 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, 26/07/2019