

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

L'indagine di customer satisfaction posta in essere dalla Pescara Parcheggi S.r.l. ha l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dalla società stessa.

In particolare, gli obiettivi dell'indagine sono stati i seguenti:

- ❖ Misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio reso;
- ❖ Definire le principali criticità percepite dall'utente;
- ❖ Porre in essere azioni correttive per migliorare il grado di soddisfazione.

L'indagine è stata eseguita sottoponendo un questionario agli utenti fruitori di una determinata area di parcheggio.

I questionari sono stati distribuiti per un periodo di 2 settimane (dal 16/09/2017 al 30/09/2017).

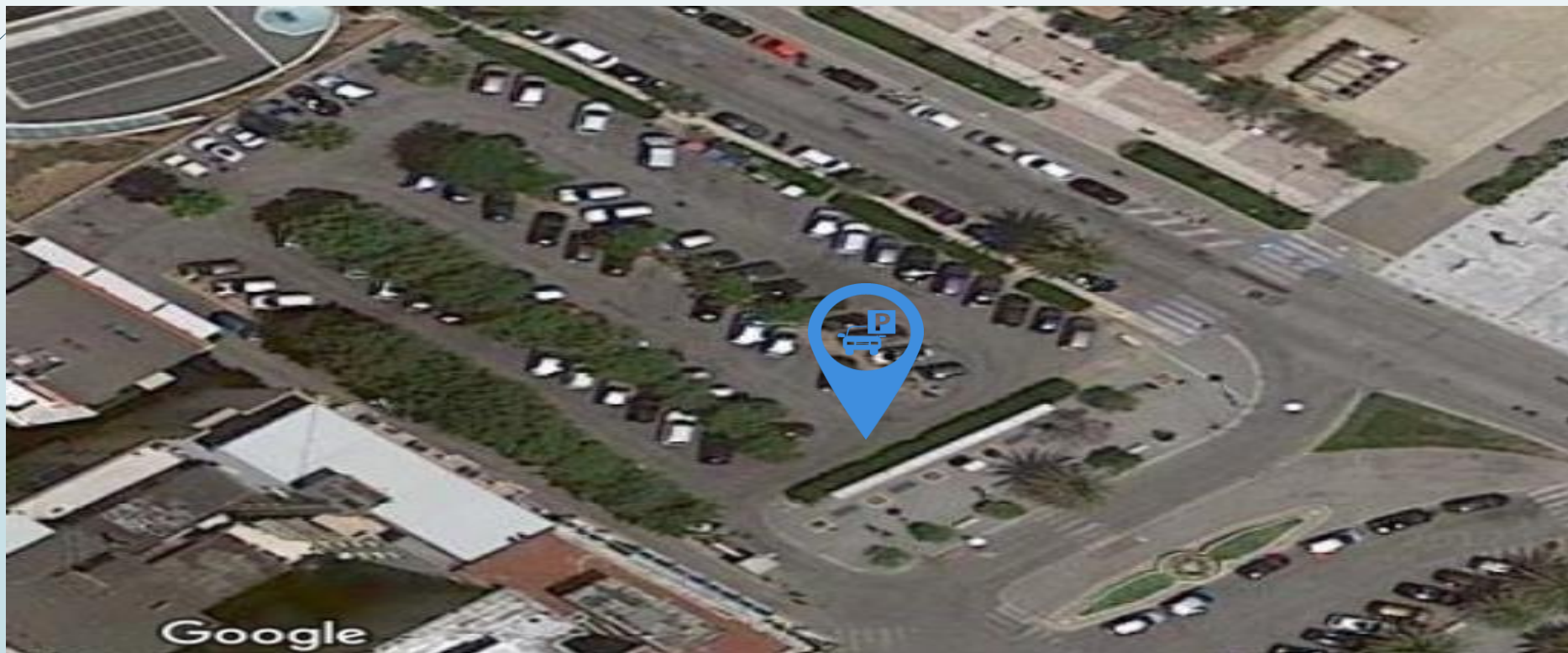
IL QUESTIONARIO

Il questionario sottoposto agli utenti della società Pescara Parcheggio si compone di n. 3 domande:

- La prima domanda riguarda la valutazione del servizio rispetto a 6 fattori quali:
 - Sicurezza
 - Facilità di accesso
 - Pulizia e decoro
 - Tariffa
 - Qualità delle informazioni
 - Cortesia e disponibilità del personale addetto
- La seconda domanda consiste in una spiegazione di eventuali giudizi negativi relativi alla prima domanda.
- Nella terza domanda, infine, si invita l'utenza a fornire suggerimenti al fine di migliorare il servizio offerto.

STRUTTURA COINVOLTA NELL'INDAGINE

L'indagine è stata eseguita tra gli utenti del parcheggio denominato
«Piazza I Maggio»

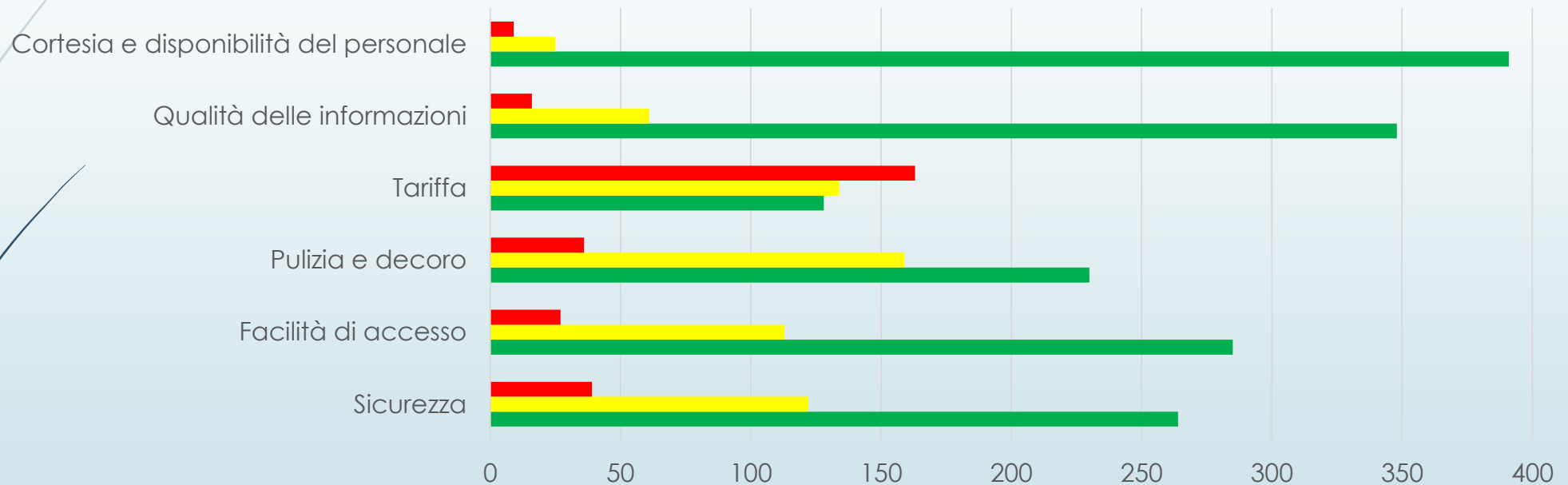


ANALISI DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE SUI SINGOLI FATTORI DI INDAGINE

- Di seguito viene sviluppata l'analisi delle risposte al questionario sottoposto agli utenti. Come già indicato in precedenza, a ciascun utente è stato richiesto di valutare il servizio reso dalla Pescara Parcheggio S.r.l. in base ai seguenti fattori:
 - Sicurezza
 - Facilità di accesso
 - Pulizia e decoro
 - Tariffa
 - Qualità delle informazioni
 - Cortesia e disponibilità del personale addetto
- Il livello di soddisfazione, rispetto ai fattori sopra indicati, viene espresso dall'utente, marcando una delle seguenti icone colorate :
 - Giudizio Negativo
 - Giudizio sufficiente
 - Giudizio positivo

RISULTATI COMPLESSIVI

- Sono stati sottoposti n. 425 questionari durante n. 2 settimane (dal 16/10/2017 al 30/10/2017).

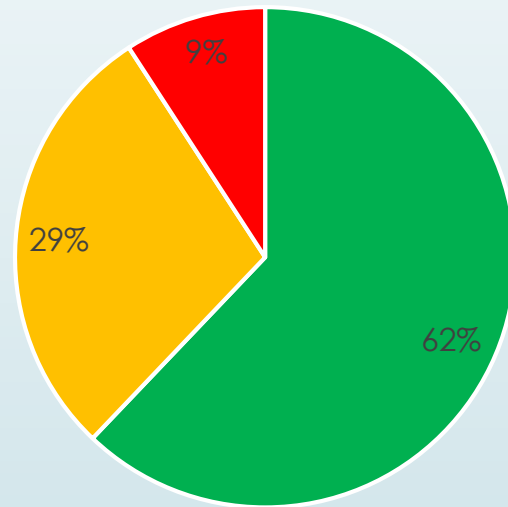


	Sicurezza	Facilità di accesso	Pulizia e decoro	Tariffa	Qualità delle informazioni	Cortesia e disponibilità del personale
■ Giudizio negativo	39	27	36	163	16	9
■ Giudizio sufficiente	122	113	159	134	61	25
■ Giudizio positivo	264	285	230	128	348	391

■ Giudizio negativo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio positivo

RISULTATI NEL DETTAGLIO: SICUREZZA

SICUREZZA

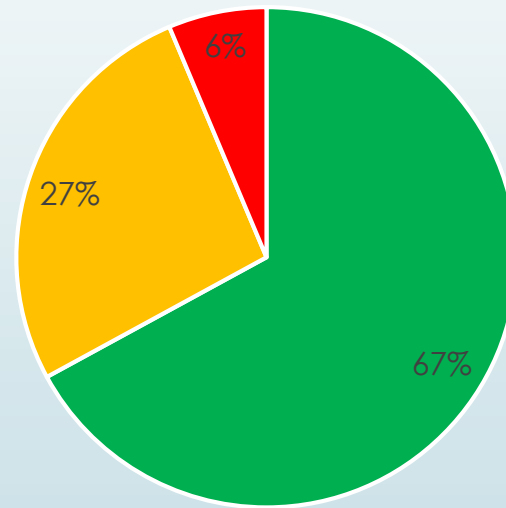


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio insufficiente

- Il 91% degli intervistati è globalmente soddisfatto dal servizio reso dalla Pescara Parcheggi S.r.l. in termini di sicurezza. Per il 62% di loro il giudizio sul servizio è POSITIVO.
- Il 9% degli utenti ritiene carente la sicurezza del parcheggio, a causa della scarsa illuminazione e della presenza di persone moleste all'interno del parcheggio, negli orari in cui l'area non è presidiata dal personale di Pescara Parcheggi.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: FACILITA' DI ACCESSO

FACILTA' DI ACCESSO

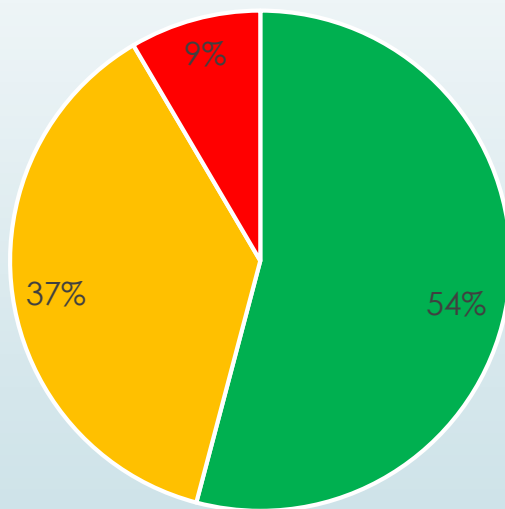


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio insufficiente

- Il 94% degli intervistati è globalmente soddisfatto rispetto all'accesso nell'area di parcheggio. Per il 67% di loro il giudizio sul servizio è POSITIVO.
- Il 6% degli utenti lamenta la presenza di un unico ingresso nell'area di parcheggio, che crea inevitabilmente delle code, spazi di manovra appena sufficienti e segnaletica poco visibile.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: PULIZIA E DECORO

PULIZIA E DECORO

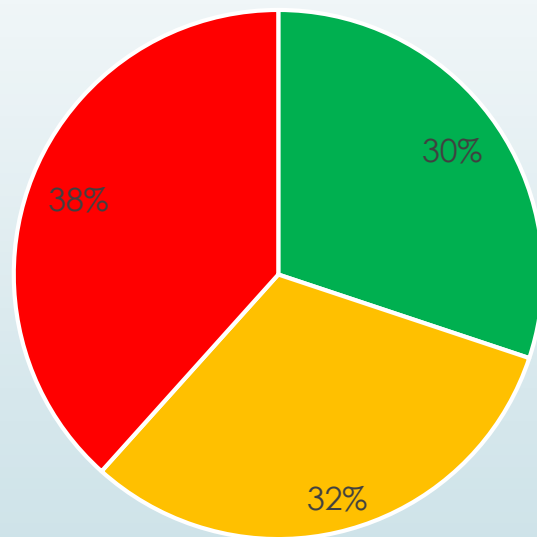


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 91% degli intervistati è globalmente soddisfatto in termini di pulizia e decoro. Per il 54% di loro il giudizio sul servizio è POSITIVO.
- Il 9% degli utenti ritiene carente la pulizia all'interno del parcheggio, a causa delle siepi che invadono alcuni stalli posti sul «lato mare» e della presenza, sullo stesso lato, di bidoni per la raccolta dei rifiuti che invadono alcuni stalli e che, soprattutto durante il periodo estivo, rilasciano cattivi odori.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: TARIFFA

TARIFFA

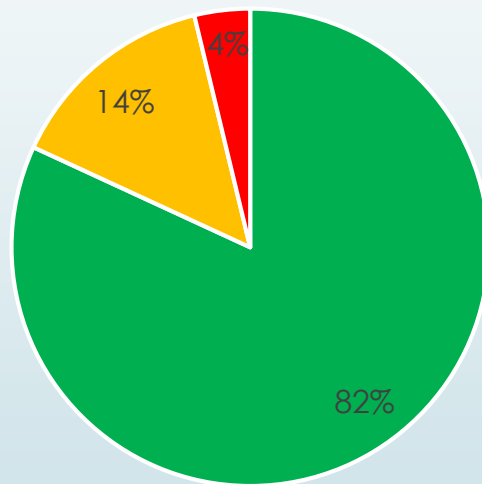


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 62% degli intervistati ritiene la tariffa applicata congrua. Per il 30% di loro il giudizio è POSITIVO.
- Il 38% degli utenti ritiene la tariffa di sosta eccessiva e lamenta la mancanza di scontistica sia per i residenti sia per i lavoratori «costretti» a parcheggiare in quell'area ogni giorno.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

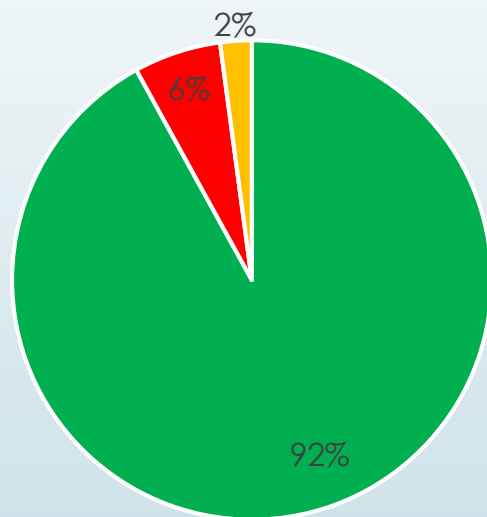


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 96% degli intervistati valuta in maniera soddisfacente le informazioni all'interno del parcheggio. Per l'82% di loro il giudizio è POSITIVO.
- Il 4% degli utenti ritiene che le informazioni siano carenti, ma non specifica le motivazioni.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: DISPONIBILITA' E CORTESIA DEL PERSONALE ADDETTO

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL
PERSONALE ADDETTO



■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 92% dell'utenza intervistata valuta in maniera POSITIVA il servizio reso dal personale addetto. In generale, il 94% degli intervistati ritiene che il personale svolga un buon lavoro.
- Solo il 6% degli intervistati valuta negativamente il servizio, ma non indica la motivazione.

CONCLUSIONI 1/2

- ❖ L'indagine di customer satisfaction è stata sviluppata al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti fruitori dei servizi erogati dalla società Pescara Parcheggio Srl e per individuare eventuali aspetti critici sui quali agire per migliorare il servizio.
- ❖ Pertanto è stata svolta un'attenta analisi delle risposte presenti nei 425 questionari al fine di individuare informazioni utili alla creazione di un futuro piano d'azione.
- ❖ Dall'analisi sviluppata presentata nelle precedenti pagine è possibile affermare che gran parte dell'utenza della struttura gestita da Pescara Parcheggio S.r.l. risulta soddisfatta;
- ❖ Tuttavia, si possono registrare delle variazioni del livello di soddisfazione rapportato ad ogni singolo fattore.
- ❖ Dall'analisi delle risposte, infatti, emergono una serie di criticità in relazione principalmente a 4 dei 6 fattori di indagine:

CONCLUSIONI 2/2

FATTORE DI INDAGINE	CRITICITA' RILEVATA
SICUREZZA	Le cause, secondo gli utenti, della valutazione negativa di questo fattore risiedono nella scarsa illuminazione e nella presenza di persone moleste all'interno del parcheggio, negli orari in cui l'area non è presidiata dal personale della Pescara Parcheggio. Si suggerisce l'installazione di telecamere per il controllo e il potenziamento degli impianti di illuminazione all'interno dell'area.
FACILITA' DI ACCESSO	Si rileva che gli utenti valutano a volte difficoltoso l'accesso ai singoli stalli, causati da spazi di manovra appena sufficienti. Per risolvere in parte la problematica evidenziata, si potrebbe procedere al rifacimento della segnaletica orizzontale.
PULIZIA E DECORO	Per quanto riguarda questo fattore, le maggiori criticità derivano dalla mancanza di potatura degli alberi presenti all'interno dell'area e la presenza di bidoni per la raccolta rifiuti che, soprattutto durante il periodo estivo, rilasciano cattivi odori.
TARIFFA	La tariffa viene definita da gran parte dei intervistati troppo elevata. Questa lamentela è stata espressa principalmente dai lavoratori della zona e dai residenti, che richiedono l'adozione di una scontistica sugli abbonamenti per la loro categoria.

- ❖ Conseguentemente, verranno intraprese delle azioni correttive per migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio reso dalla società Pescara Parcheggio S.r.l..