



INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION



PREMESSA

L'indagine di customer satisfaction posta in essere dalla Pescara Multiservice 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 1 settimana (dal 15/10/2018 al 22/10/2018).

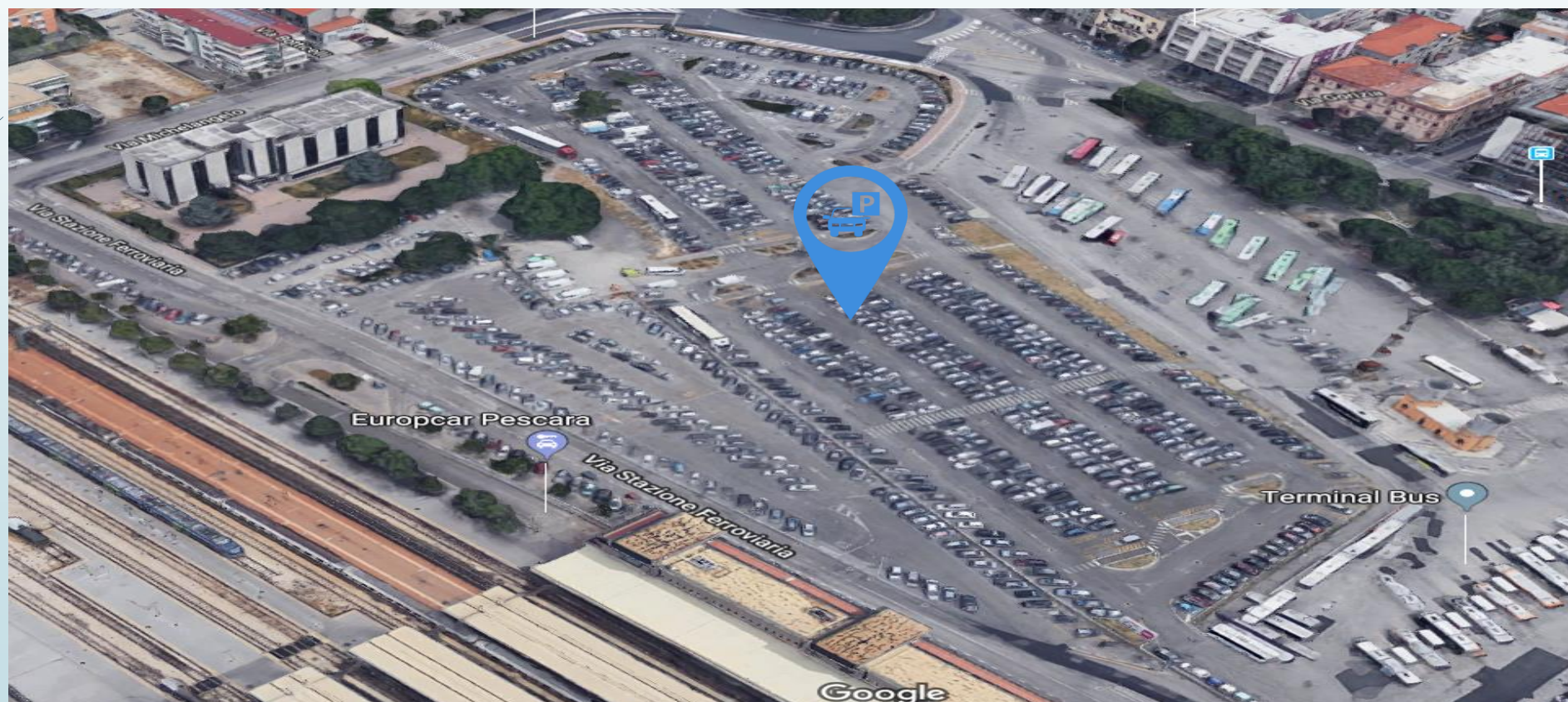
IL QUESTIONARIO

Il questionario sottoposto agli utenti della società Pescara Multiservice 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.
- E' stata anche rilevato il motivo dell'utilizzo del parcheggio a pagamento (Lavoro/Tempo libero/Commissioni varie)

STRUTTURA COINVOLTA NELL'INDAGINE

L'indagine è stata eseguita tra gli utenti del parcheggio denominato
«Parcheggio Centrale SUD/NORD»

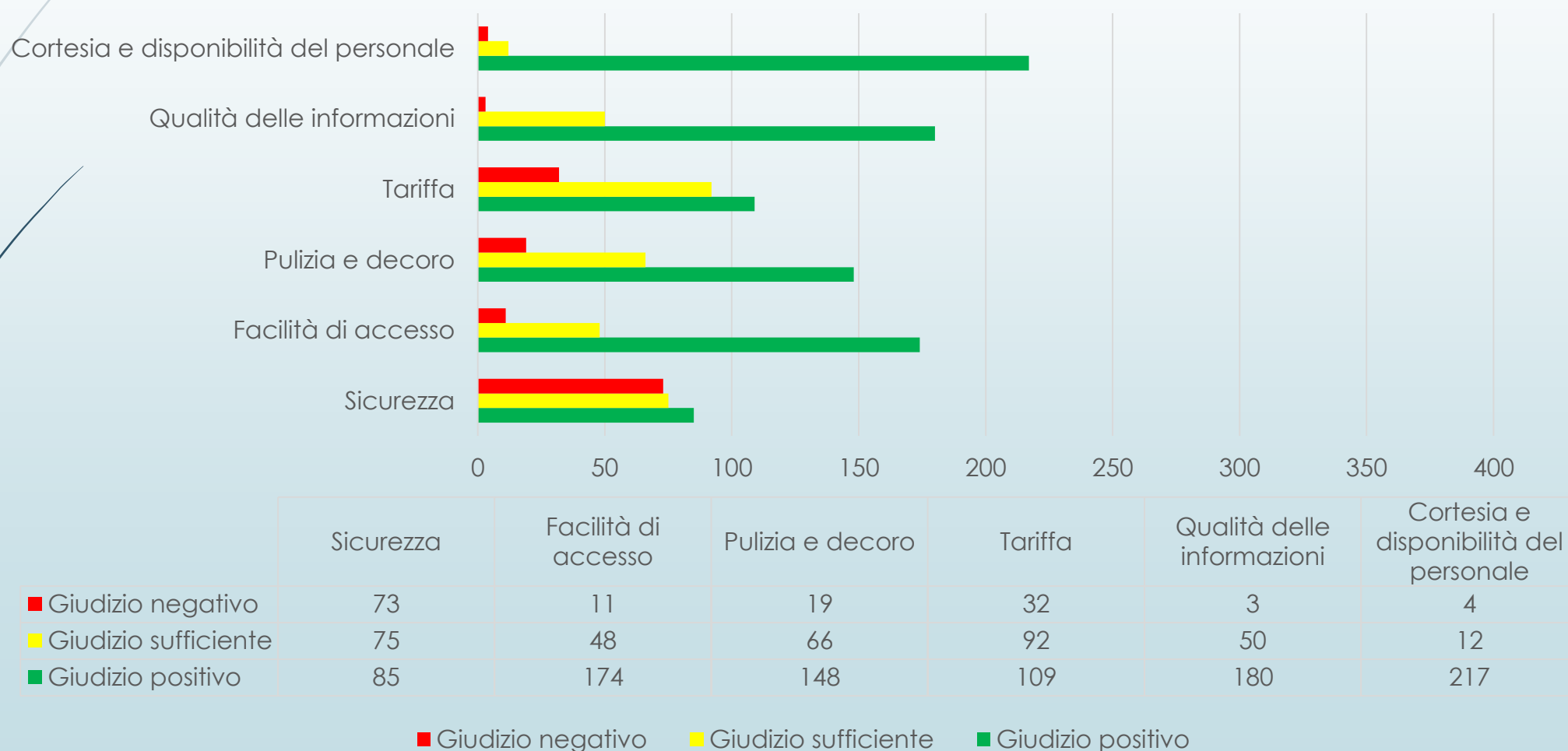


ANALISI DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE SUI SINGOLI FATTORI DI INDAGINE

- 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 Multiservice 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

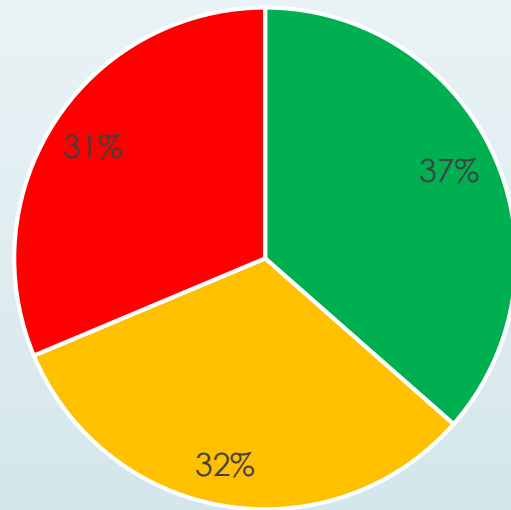
RISULTATI COMPLESSIVI

- Sono stati sottoposti n. 233 questionari durante n.1 settimana (dal 15/10/2018 al 22/10/2018).



RISULTATI NEL DETTAGLIO: SICUREZZA

SICUREZZA

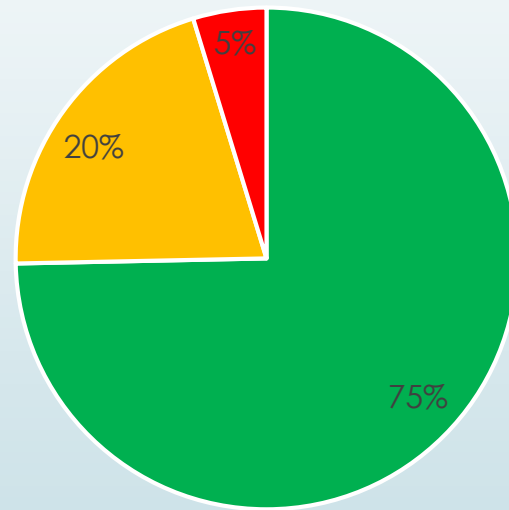


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio insufficiente

- Il 69% degli intervistati è globalmente soddisfatto dal servizio reso dalla Pescara Multiservice S.r.l. in termini di sicurezza. Per il 37% di loro il giudizio sul servizio è POSITIVO.
- Il 31% degli utenti ritiene carente la sicurezza del parcheggio, a causa della scarsa illuminazione e della presenza di persone moleste all'interno del parcheggio.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: FACILTA' DI ACCESSO

FACILTA' DI ACCESSO

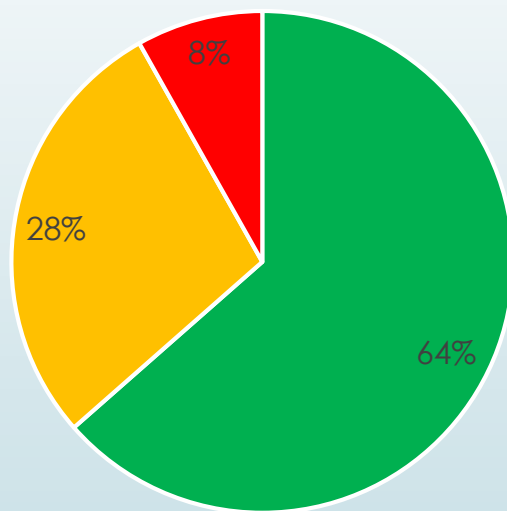


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio insufficiente

- Il 95% degli intervistati è globalmente soddisfatto rispetto all'accesso nell'area di parcheggio. Per il 75% di loro il giudizio sul servizio è POSITIVO.
- Il 5% degli utenti lamenta la presenza di un unico ingresso nell'area di parcheggio, che crea inevitabilmente delle code e segnaletica poco visibile.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: PULIZIA E DECORO

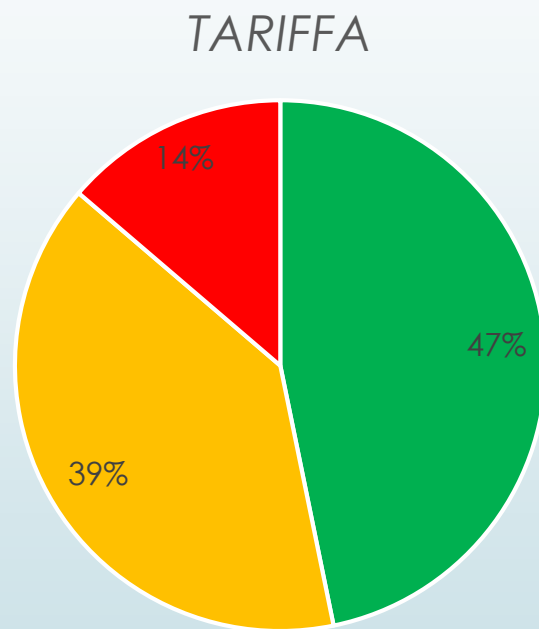
PULIZIA E DECORO



■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 92% degli intervistati è globalmente soddisfatto in termini di pulizia e decoro. Per il 64% di loro il giudizio sul servizio è POSITIVO.
- L'8% degli utenti ritiene carente la pulizia all'interno del parcheggio.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: TARIFFA

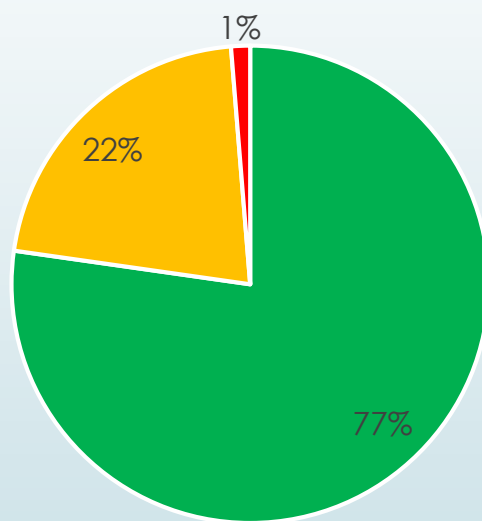


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- L'86% degli intervistati ritiene la tariffa applicata congrua. Per il 47% di loro il giudizio è POSITIVO.
- Il 14% degli utenti ritiene la tariffa di sosta eccessiva e lamenta la mancanza di scontistica per i lavoratori «costretti» a parcheggiare in quell'area ogni giorno.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

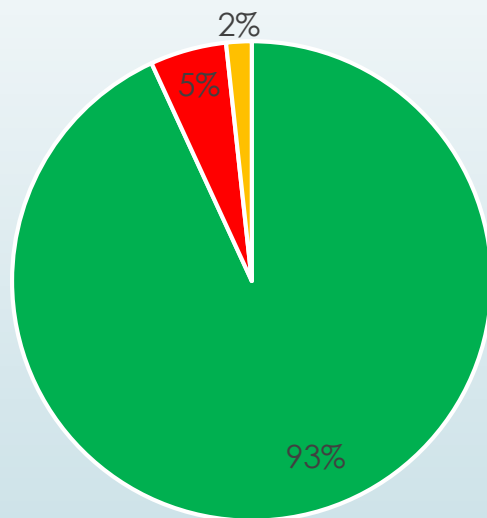


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 99% degli intervistati valuta in maniera soddisfacente le informazioni all'interno del parcheggio. Per l'82% di loro il giudizio è POSITIVO.
- L'1% 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

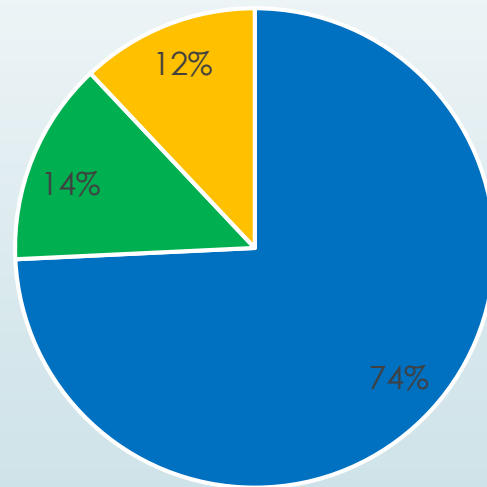


■ Giudizio positivo ■ Giudizio sufficiente ■ Giudizio negativo

- Il 95% dell'utenza intervistata valuta in maniera POSITIVA il servizio reso dal personale addetto. In generale, il 93% degli intervistati ritiene che il personale svolga un buon lavoro.
- Solo il 5% degli intervistati valuta negativamente il servizio, ma non indica la motivazione.

RISULTATI NEL DETTAGLIO: MOTIVAZIONI UTILIZZO PARCHEGGIO

MOTIVAZIONI UTILIZZO
PARCHEGGIO



■ Lavoro ■ Tempo libero ■ Commissioni

- Il 74% degli utenti utilizza il parcheggio per motivazioni di lavoro.
- Il 14% degli utenti utilizza il parcheggio per il tempo libero.
- Il 12% degli utenti utilizza il parcheggio per lo svolgimento di commissioni diverse.



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 Multiservice 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 233 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 Multiservice 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 2 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 (persone extracomunitarie dedite all'accattonaggio) all'interno del parcheggio, nonché una scarsa visibilità della segnaletica stradale. (Si suggerisce l'installazione di telecamere per il controllo e il potenziamento degli impianti di illuminazione all'interno dell'area, oppure di presidio fisso e/o mobile nell'area.)
FACILITA' DI ACCESSO	Si rileva che gli utenti a volte lamentano l'accesso al parcheggio, in determinati orari di punta, a causa di rilevanti tempi di attesa. Gli utenti suggeriscono l'adozione di una corsia riservata per gli abbonati.
PULIZIA E DECORO	Per quanto riguarda questo fattore, si cerca di effettuare regolare svuotamento dei cestini dei rifiuti nonché regolare sfalcio del verde presente nell'area.
TARIFFA	La tariffa viene definita da una parte degli intervistati troppo elevata. Questa lamentela è stata espressa principalmente dai lavoratori della zona, 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 Multiservice S.r.l..