

Direzione Centrale Organizzazione

Area Qualità

Rilevazione sulla qualità del servizio
erogato presso le "Case del Maestro"

Gestione Magistrale

Report Conclusivo

Dicembre 2016

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Metodologia utilizzata.....	3
3. La rilevazione	4
4. Composizione dei rispondenti.....	4
5. La presentazione della domanda	9
6. La soddisfazione sul soggiorno effettuato	12
7. Importanza e percezione dei singoli fattori di qualità	14
8. I reclami	18
9. I suggerimenti	19
10. I risultati ottenuti dalle singole strutture	21
10.1 San Cristoforo al Lago	21
10.2 Fiuggi	23
10.3 Silvi Marina	25
10.4 Lorica di Pedace	27

1. Premessa.

Nell'ambito delle attività di rilevazione della Customer Satisfaction, con msg 4149 del 17/10/2016 la Direzione centrale Organizzazione, d'intesa con la Direzione centrale Credito e welfare, ha avviato una campagna di Customer Experience sulla qualità dei servizi offerti presso le "Case del Maestro", strutture ricettive che ospitano gli iscritti in attività e in quiescenza della Gestione Magistrale.

La rilevazione ha interessato gli ospiti della Gestione Magistrale che hanno soggiornato presso le strutture di Fiuggi, Loric di Pedace, San Cristoforo al Lago e Silvi Marina nella passata stagione estiva.

2. Metodologia utilizzata

Secondo la metodologia "Customer Experience" già utilizzata per precedenti rilevazioni, agli ospiti è stata inviata una mail che conteneva il link al questionario di gradimento, che ripercorre le tappe effettuate dall'utente dal momento in cui ha presentato la domanda di partecipazione al momento in cui ha concluso il suo soggiorno presso una delle suddette strutture.

In occasione di questa rilevazione è stata altresì introdotta un'innovazione metodologica che arricchisce il valore conoscitivo del questionario: sono state introdotte una serie di domande secondo la metodologia denominata "Servqual", che, per ciascuno dei fattori di qualità oggetto della rilevazione permettono l'individuazione, accanto alla **qualità percepita**, anche **del livello di importanza** che ogni fattore riveste per la soddisfazione dei bisogni dell'utente.

I fattori presi in considerazione nel questionario sono:

- 1) Pulizia dei locali comuni
- 2) Pulizia della camere
- 3) Pulizia dei servizi igienici
- 4) Arredamento della camere
- 5) Qualità dei pasti
- 6) Gentilezza del personale
- 7) Attenzione da parte del personale ai bisogni individuali
- 8) Rapporto qualità prezzo
- 9) Presenza di servizi aggiuntivi (possibilità di gite, animazione)
- 10) Servizio spiaggia (ove presente).

Dal confronto fra livello di importanza e percezione reale è possibile stilare, a livello nazionale e per ciascuna casa del maestro, un'analisi dei fattori di qualità

più carenti, (quelli più importanti e percepiti come meno soddisfacenti) utile a guidare le iniziative di miglioramento.

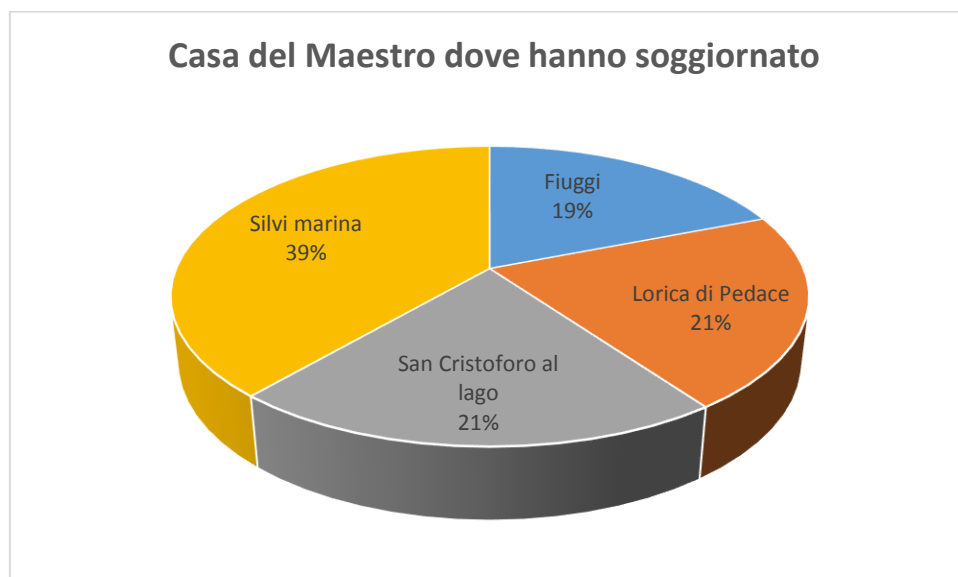
3. La rilevazione

L'adesione alla rilevazione da parte degli utenti interessati è stata molto elevata.

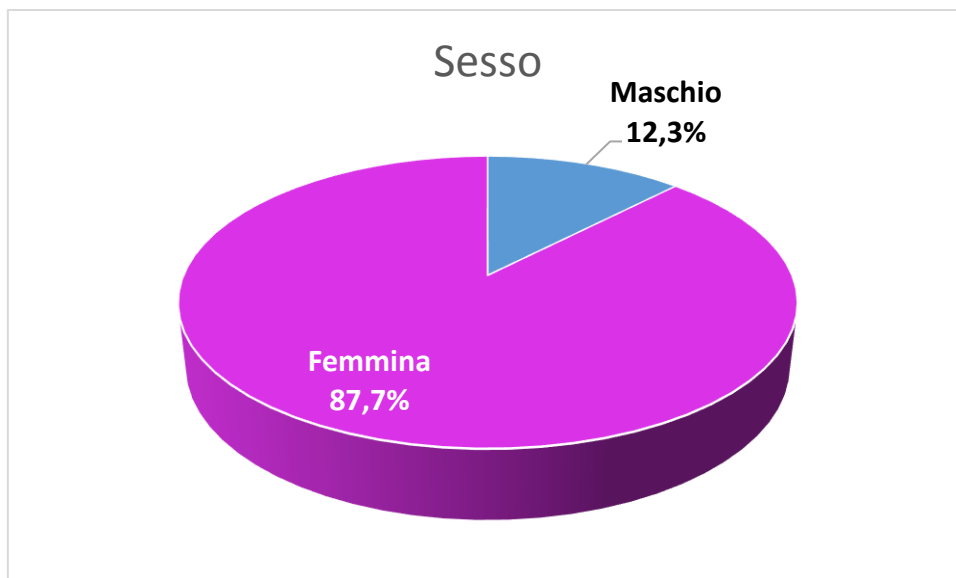
Gli utenti a cui è stata inviata la mail (tutti coloro che avevano soggiornato nelle 4 case del maestro nei mesi di giugno, luglio ed agosto 2016) sono stati 961, di questi ben 358, pari al 37% del totale delle mail inviate, hanno scelto di rispondere al questionario. (Per i questionari on line si considera soddisfacente un'adesione del 15-20%). Questo primo dato mostra come gli utenti della gestione magistrale che usufruiscono del soggiorno presso queste strutture, siano **fortemente interessati alla qualità del servizio loro offerto**.

4. Composizione dei rispondenti

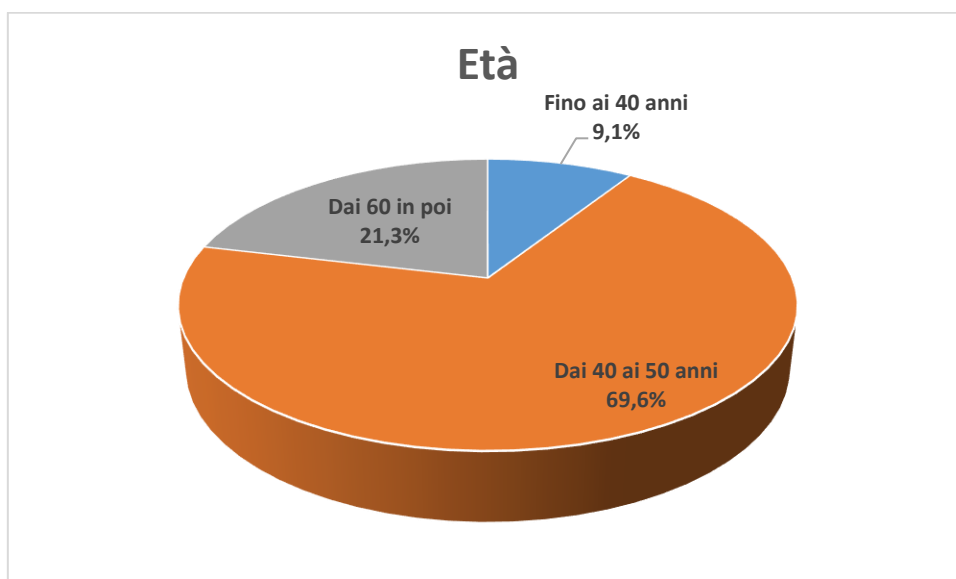
La casa del Maestro con maggior percentuale di rispondenti è quella di Silvi Marina (39%), seguita da San Cristoforo al Lago e Loric di Pedace (ambedue con il 21%) e Fiuggi con il 19%



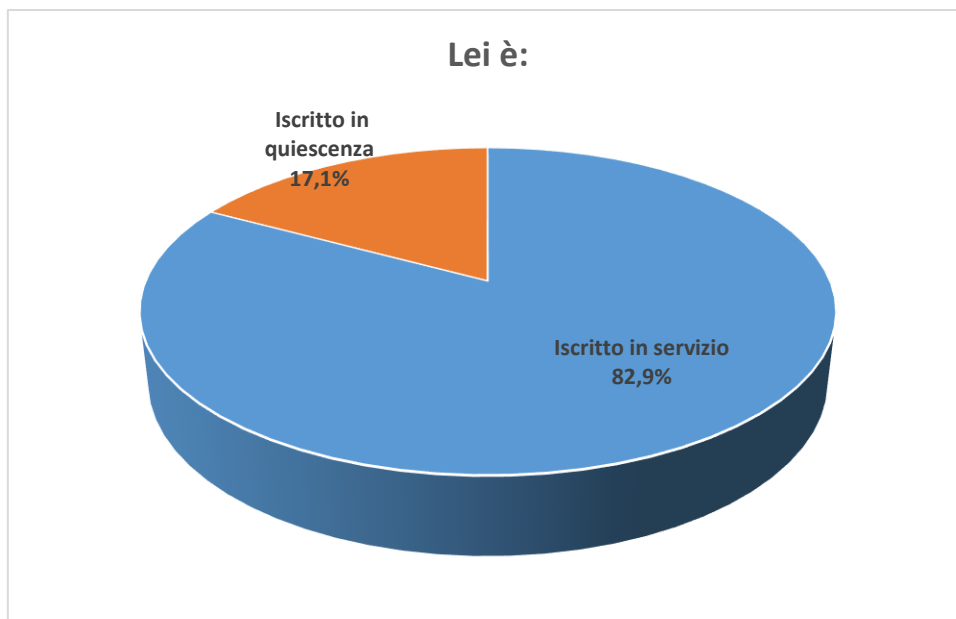
La stragrande maggioranza dei rispondenti è **di sesso femminile**.



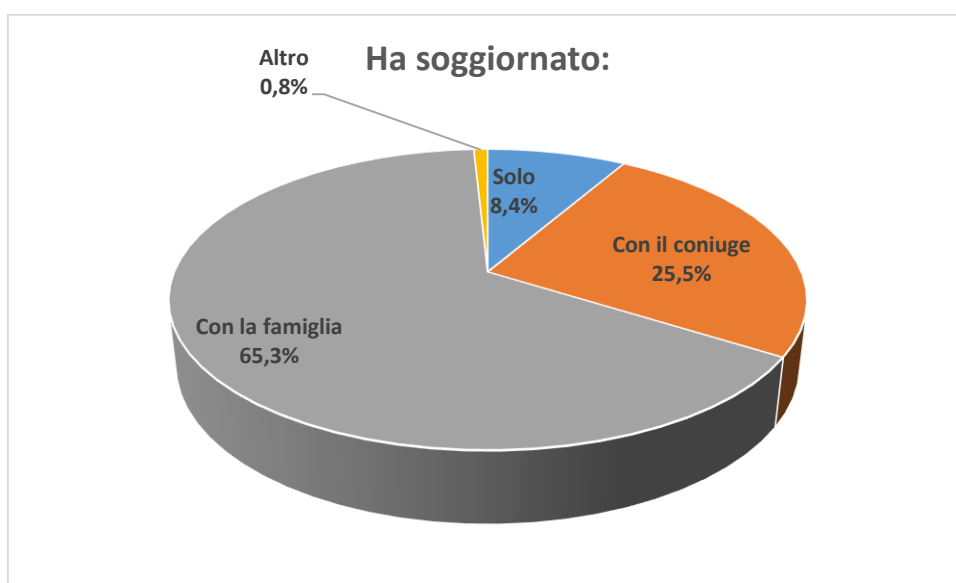
Riguardo **all'età** si vede come la fetta più cospicua si colloca nella fascia dai 40 ai 50 anni (69,6%).



In accordo con questo dato, che vede una preponderanza della fascia mediana di età, si vede come **l'82,9% dei rispondenti sia un iscritto in servizio**, e soltanto il 17,1% in quiescenza.



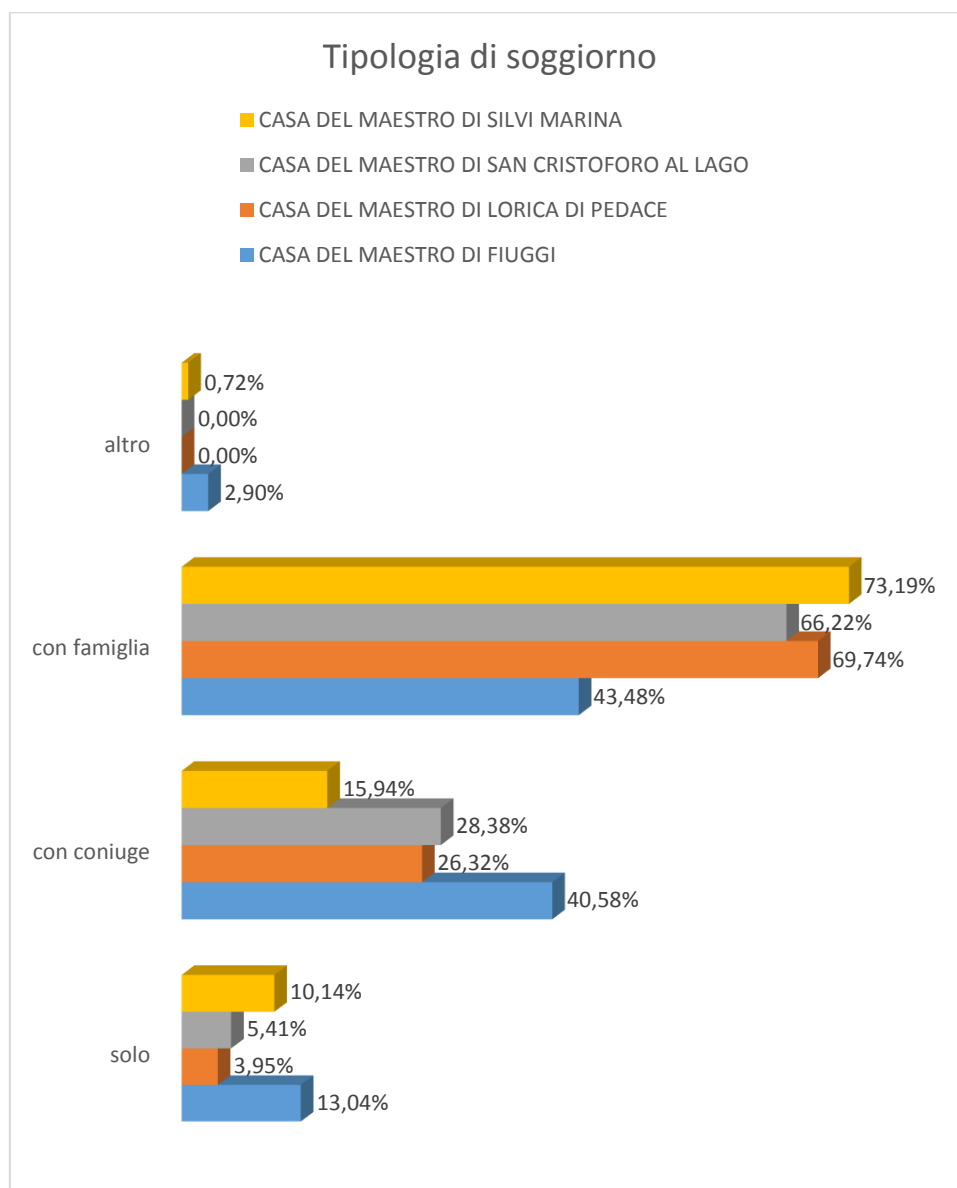
Rispetto alle diverse Case del Maestro si nota in controtendenza quella di **Fiuggi**, dove i pensionati di gestione Magistrale sono il **37,7%**



La maggior parte degli utenti che hanno risposto **dichiara di aver soggiornato insieme alla propria famiglia** (65,3%), il 22,5% ha invece soggiornato con il solo coniuge e l'8,4% da solo.

Come si vede dal grafico seguente **la casa del maestro di Fiuggi, che è maggiormente frequentata da pensionati rispetto alle altre, presenta una percentuale più alta di persone che soggiornano da sole** (13,04%) e

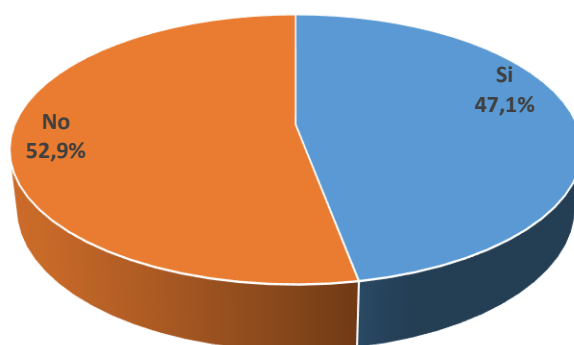
con coniuge (40,58%), rispetto a chi soggiorna con famiglia. Le case del maestro più frequentate da gruppi familiari sono invece Silvi Marina (con il 73,19%) e Lorica di Pedace (con il 69,74%).



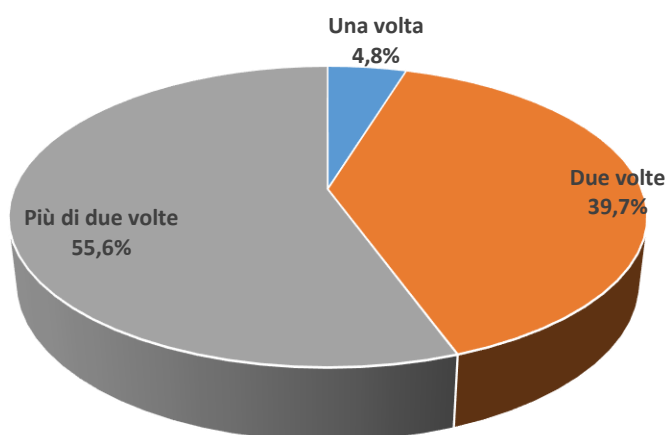
Infine, si nota come **più della metà dei rispondenti (52,9%) siano ritornati più volte presso la stessa casa del maestro**, in particolare, di questi ben il 55,6% ha soggiornato presso la Casa per più di due volte, e il 39,7% per due volte.

Tra le diverse strutture le differenze non sono molto elevate, si nota solo come **a Silvi Marina**, la percentuale di persone che hanno soggiornato più volte sia leggermente più elevata (58,7%).

E' la prima volta che soggiorna in questa Casa del Maestro?



Quante volte vi ha soggiornato?



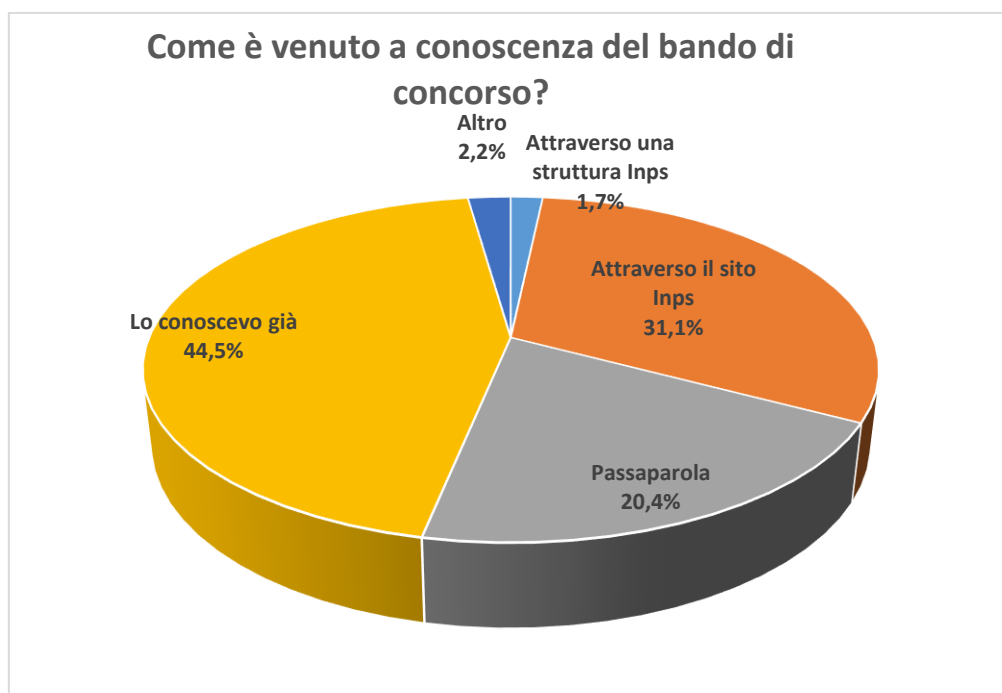
Da questi primi dati è possibile stilare una sorta di **"identikit" dell'utente di queste strutture**: si tratta per lo più di:

- maestre in servizio,
- di età inferiore ai 50 anni,
- che soggiornano con la propria famiglia
- che tendono a tornare ogni anno presso la casa del maestro per trascorrere le vacanze.

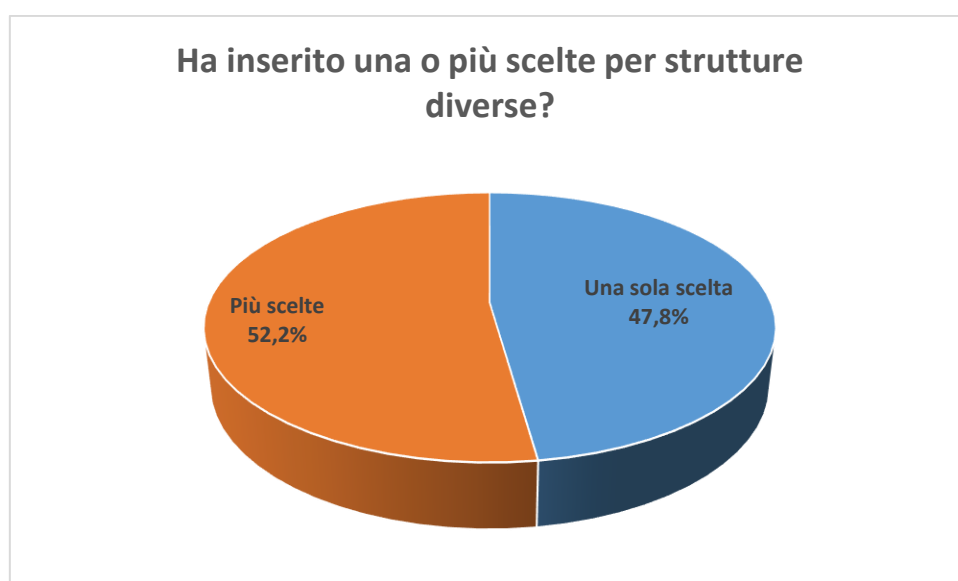
La casa del Maestro di Fiuggi si denota come maggiormente frequentata da **anziani pensionati**, soli o con il coniuge, mentre quella di **Silvi Marina** quella maggiormente scelta dalle famiglie.

5. La presentazione della domanda

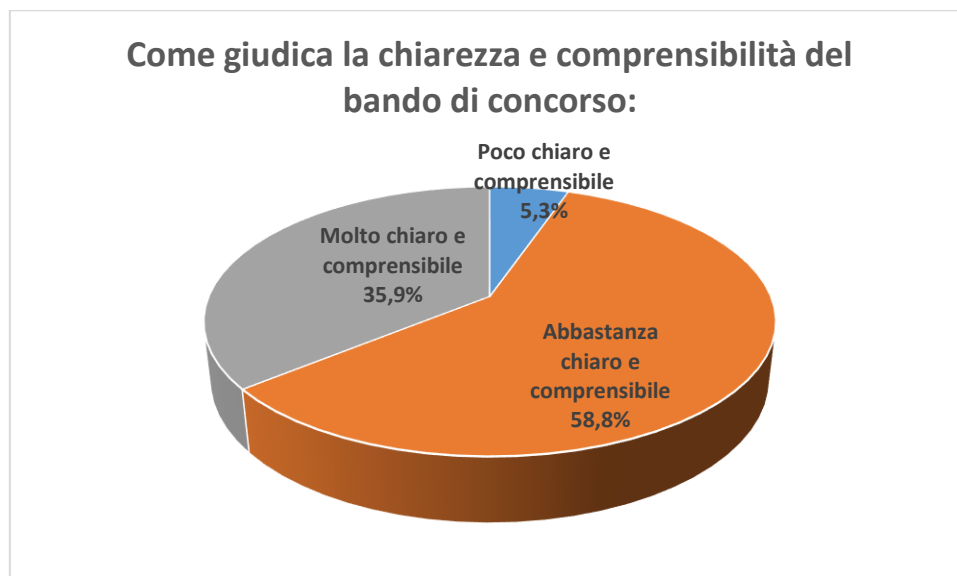
In accordo con i dati presentati nella precedente sezione, che evidenziano la preponderanza di un'utenza "seriale", si vede come **il 44,5% degli utenti fossero già a conoscenza dell'esistenza del bando** di concorso per accedere al soggiorno presso le "Case del maestro. C'è comunque un 33,1% che ne è venuto a conoscenza tramite il sito dell'INPS, il 20,4 attraverso passaparola e l'1,7% tramite una struttura INPS.



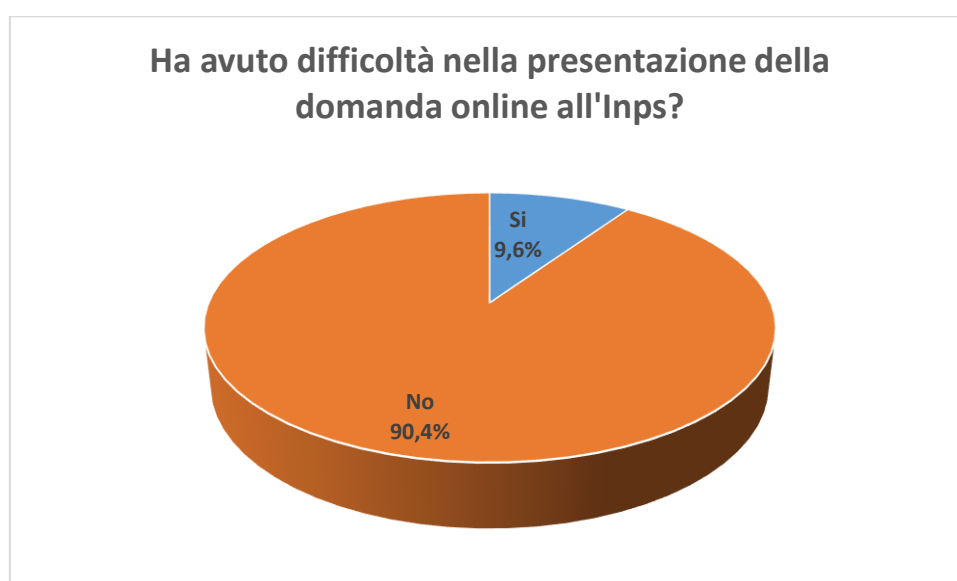
Più della metà dei rispondenti (52,2%) hanno inserito nella domanda **più scelte per diverse strutture**, oltre quella dove hanno effettivamente soggiornato.

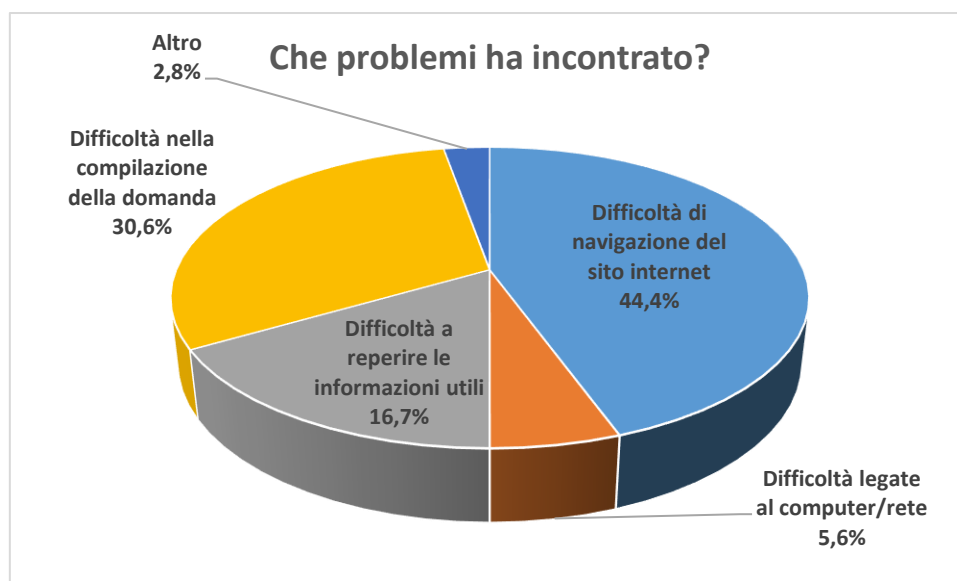


E' stato chiesto agli utenti il loro giudizio **sulla chiarezza e comprensibilità del bando di concorso**: solo il 5,3% lo giudica poco comprensibile, mentre il 58,8% esprime un giudizio di "abbastanza chiaro e comprensibile" e un 35,9% di "molto chiaro e comprensibile", per un totale di un **94,7% di abbastanza/molto soddisfatti di questo aspetto**.

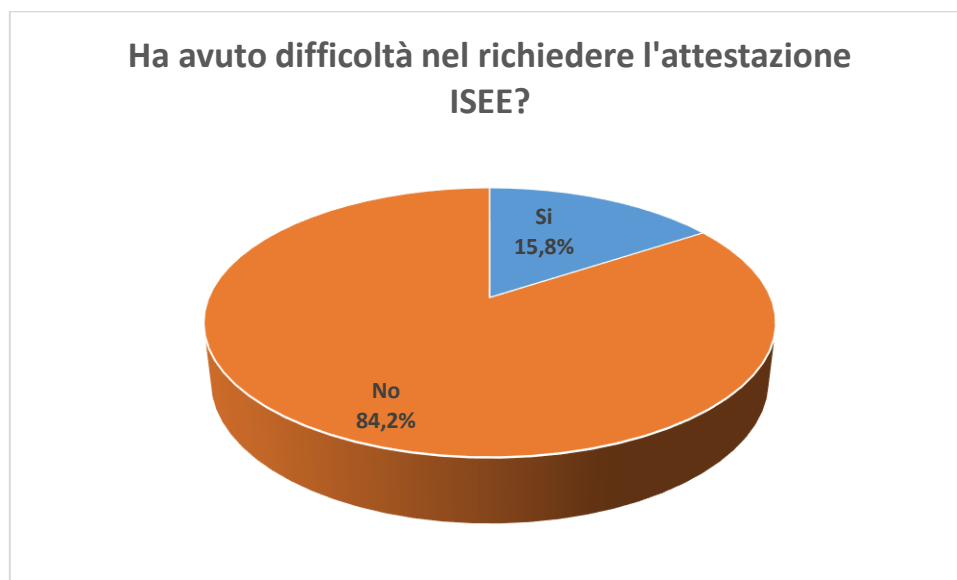


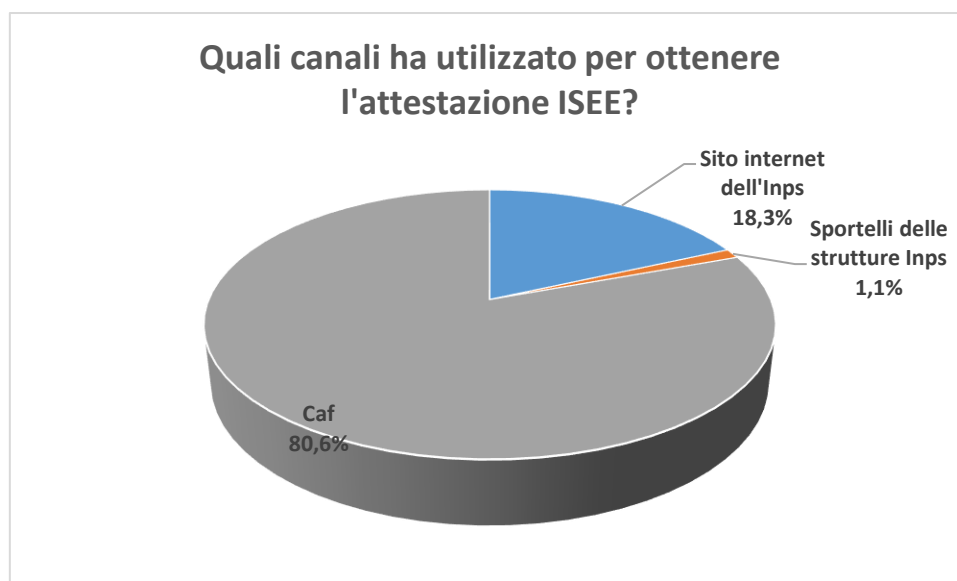
Anche rispetto alla **procedura online per presentare la domanda all'INPS, gli utenti mostrano generale soddisfazione**; solo il 9,6% di essi dichiara di avere avuto difficoltà nella presentazione della domanda (in tutto 36 persone), per le quali la maggior difficoltà sembra essere stata la difficoltà di navigazione sul sito internet dell'Istituto.



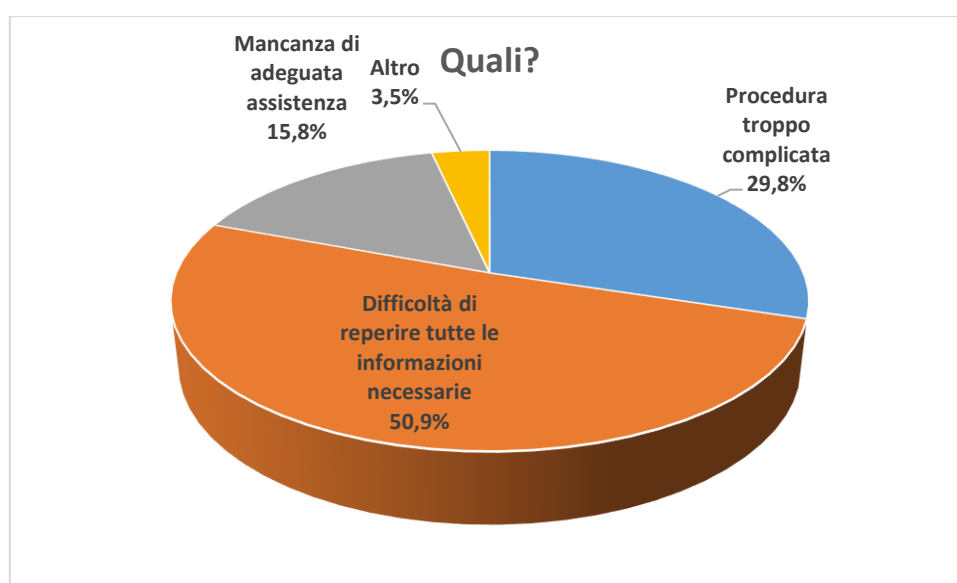


Anche riguardo all'altro adempimento necessario per poter presentare domanda, **l'attestazione ISEE, non emergono particolari difficoltà** da parte di questo gruppo di utenti: la stragrande maggioranza (84,2%) dichiara di non aver avuto difficoltà nel richiedere l'attestazione, anche perché l'80% l'ha richiesta tramite Centro di assistenza fiscale.





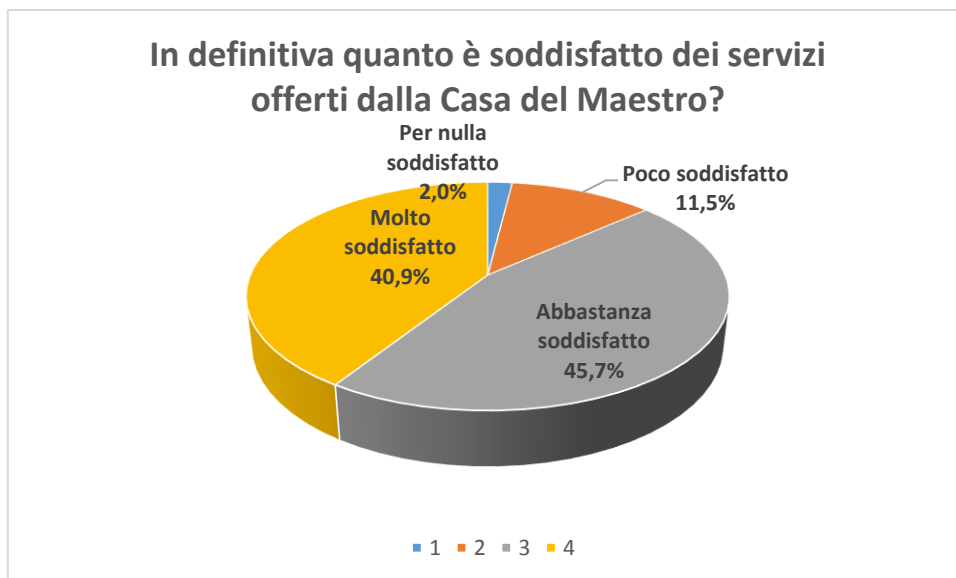
La principale difficoltà riscontrata è quella di **reperire tutte le informazioni necessarie per ottenere l'attestazione (50,9%)**.



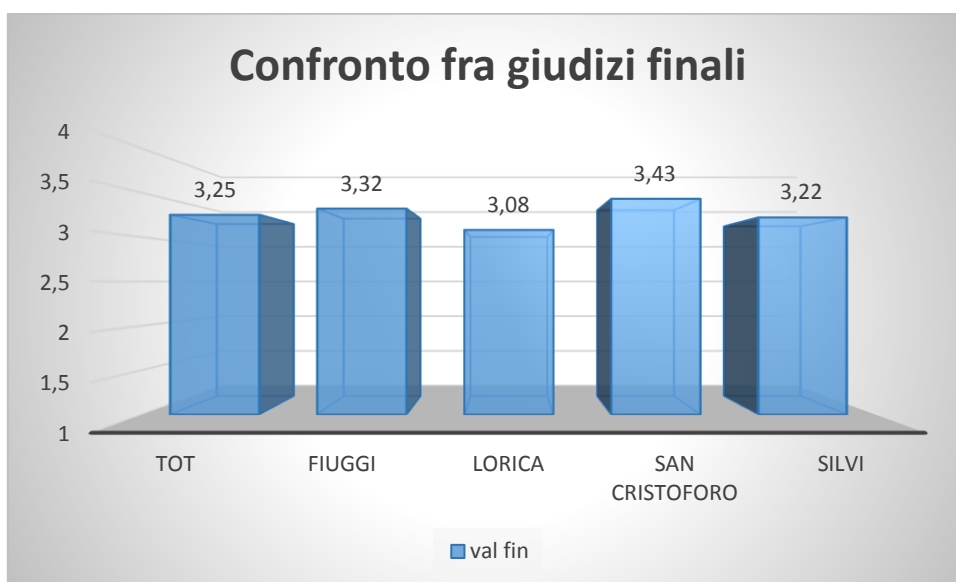
6. La soddisfazione sul soggiorno effettuato

Gli utenti delle case del maestro si mostrano a livello globale abbastanza soddisfatti del soggiorno effettuato. **Il punteggio medio di soddisfazione globale sull'intera esperienza effettuata è in fatti pari a 3,25**, su di una scala da 1 a 4.

In particolare il 45,7% di loro si dichiara abbastanza soddisfatto e il 40,9% molto soddisfatto dei servizi loro offerti



Alcune differenze si riscontrano rispetto alle diverse strutture:



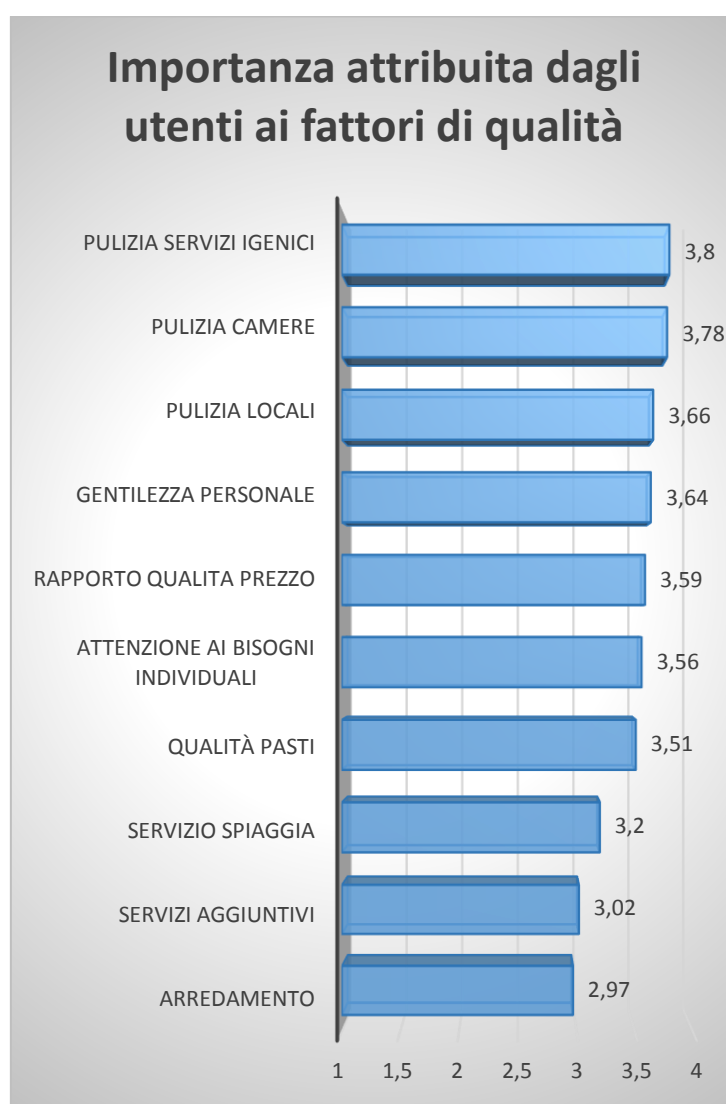
Anche se nessuna struttura ottiene un punteggio inferiore a 3 (corrispondente a "abbastanza soddisfatto"), la casa del Maestro che ottiene maggiori consensi è San Cristoforo al Lago, con 3,43, e quella che ne ottiene meno è Lorica di Pedace, con 3,08.

7. Importanza e percezione dei singoli fattori di qualità

Sono stati presi in considerazione 10 fattori di qualità sui quali è stato chiesto all'utente:

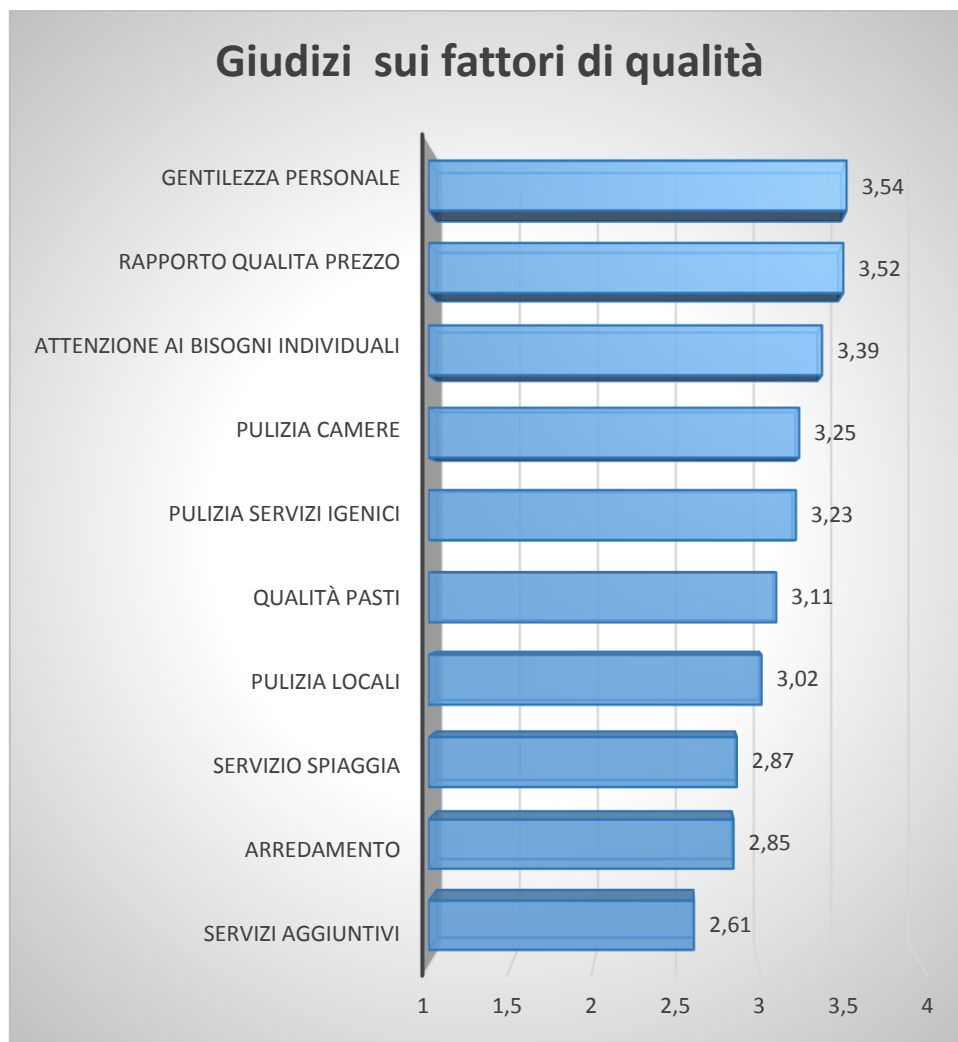
- 1) Che importanza assume la presenza di quel fattore per determinare la loro soddisfazione**
- 2) In che misura quel fattore è presente nella casa del maestro dove hanno soggiornato**

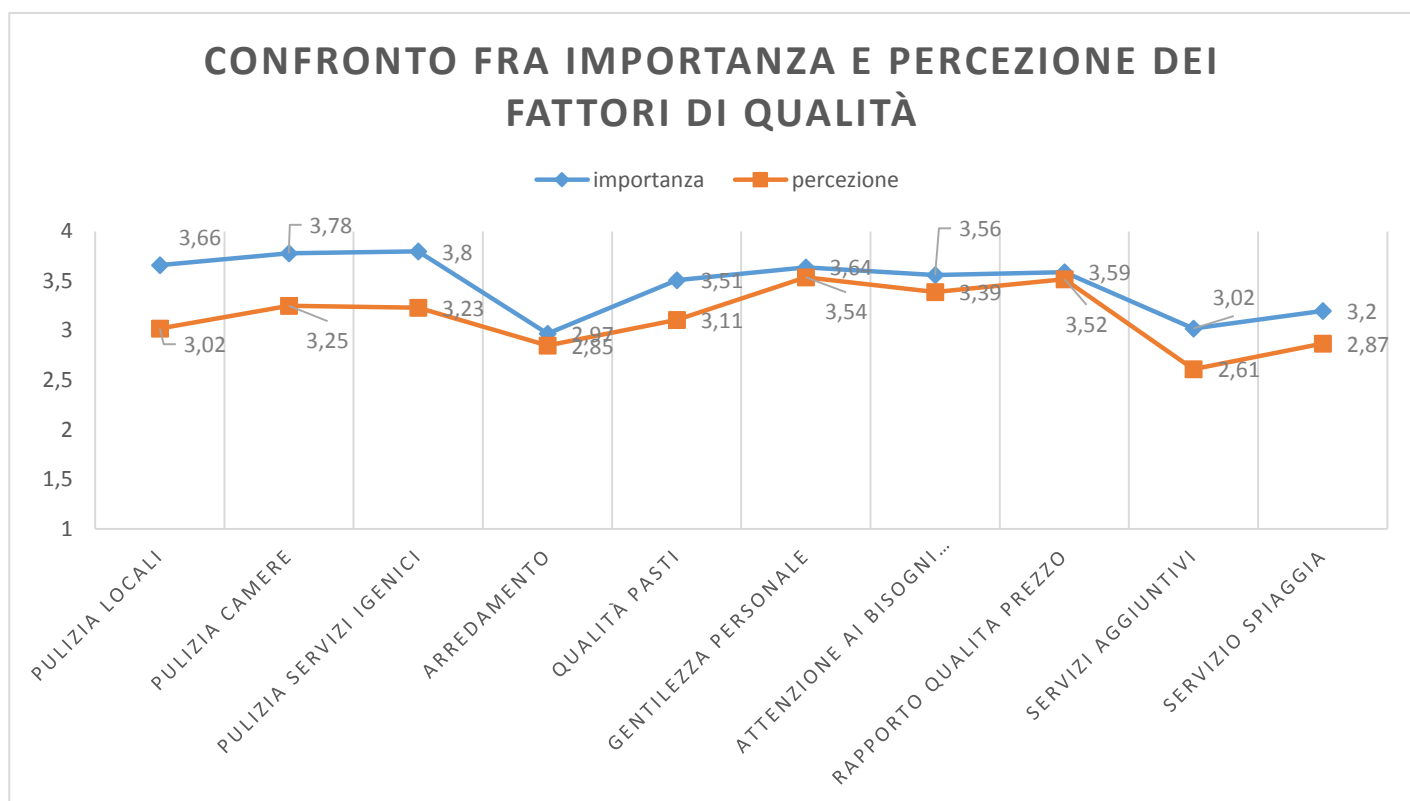
Il fattore ritenuto più importante (3,8 su di una scala da 1 a 4) è la pulizia dei servizi igienici, seguito dalla pulizia delle camere (3,78) e dei locali comuni (3,66). Arredamento e servizi aggiuntivi risultano i meno importanti.



Rispetto invece alla **qualità realmente percepita dagli utenti sugli stessi fattori** si nota come il fattore **ritenuto maggiormente soddisfacente è la**

gentilezza del personale (con 3,54), seguito dal **rapporto qualità/prezzo (3,52)** e **dall'attenzione ai bisogni individuali (3,39)**, mentre i servizi aggiuntivi e l'arredamento, che come si è visto sono ritenuti i meno importanti, sono ritenuti anche i meno soddisfacenti.





Come si evidenzia dal grafico di confronto fra importanza e percezione dei 10 fattori di qualità presi in considerazione, il **giudizio di importanza risulta sempre superiore a quello della percezione**: tutti i fattori infatti tendono ad essere definiti più importanti di quanto essi siano percepiti soddisfacenti.

Esistono però **notevoli differenze fra i vari fattori**.

Per alcuni, come la **pulizia dei locali, dei servizi igienici, e delle stanze, la distanza tra importanza attribuita e soddisfazione reale è più elevata**, per altri invece, come **l'arredamento, la gentilezza del personale, l'attenzione ai bisogni e soprattutto il rapporto qualità prezzo, è minima**.

Questo dato è di grande importanza perché aiuta a definire quali siano i servizi che devono essere maggiormente curati e migliorati, per andare incontro alle aspettative dell'utenza.

Il grafico seguente mostra il **“gap” fra importanza attribuita e percezione reale** dei 10 fattori



Il significato di questo dato è quello di evidenziare la distanza tra aspettative e realtà, maggiore è questa distanza, più elevato è il rischio di insoddisfazione e più urgente è la necessità di attivare azioni di miglioramento. Come si evidenzia dal grafico, il gap maggiore, e quindi la maggior distanza fra aspettative e realtà si evidenzia per quanto riguarda la pulizia (locali, servizi e camere); il gap minore si evidenzia invece per rapporto qualità/prezzo, gentilezza del personale e gentilezza del personale, che sembrano, almeno a livello nazionale, all'altezza delle aspettative degli utenti.

Dall'analisi di questi dati è possibile individuare 4 gruppi di fattori:

- 1) **Fattori critici:** sono quelli legati **alla pulizia in generale**, sono più "critici", perché per essi **il gap indicato dagli utenti è massimo**. Questo significa che, pur essendo i giudizi di soddisfazione percepita buoni (superiori tutti al tre), per questi fattori le aspettative dell'utenza sono massime, e non vengono completamente soddisfatte dalle strutture nel loro complesso.

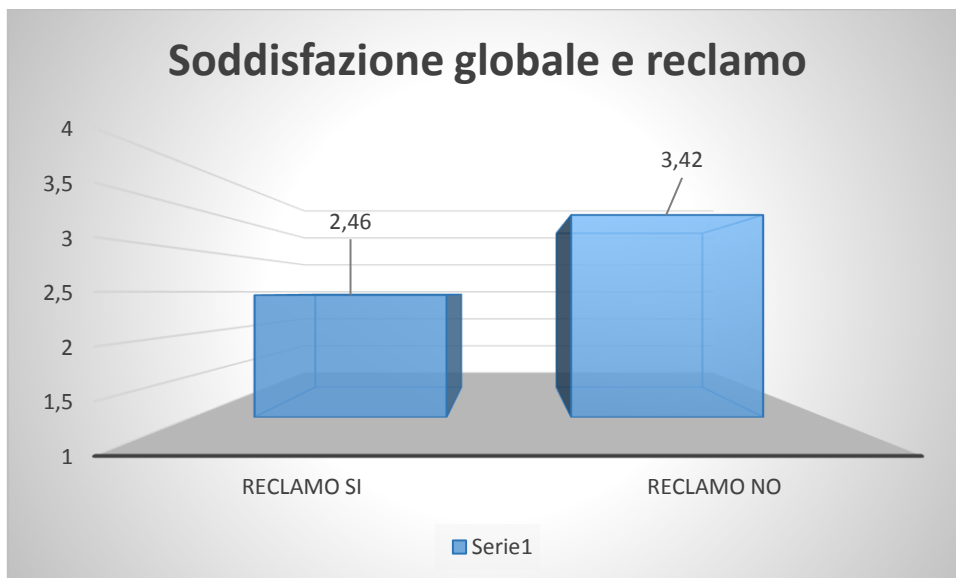
- 2) **Fattori da monitorare attentamente:** per quanto riguarda la **qualità pasti, i servizi aggiuntivi e il servizio spiaggia**, si tratta di fattori per i quali il gap è medio. Pur non essendo giudicati molto importanti dagli utenti, il gap tra importanza e percezione è presente, e potrebbe quindi rappresentare comunque un motivo di diminuzione del livello di soddisfazione globale, anche se non nella medesima misura dei fattori legati alla pulizia.
- 3) **Fattori soddisfacenti: il rapporto qualità/prezzo è quello per cui il gap fra importanza e percezione è minimo**, è inoltre il secondo fattore in ordine di soddisfazione percepita. Ciò sta a significare che siamo di fronte ad un **aspetto ritenuto dagli utenti molto soddisfacente**, che va **perfettamente incontro alle loro aspettative**. Idem per quanto riguarda la **gentilezza e la disponibilità del personale** delle strutture.
- 4) **Fattori poco influenti sul livello di soddisfazione: l'arredamento delle camere è ritenuto poco importante e poco percepito**, si tratta di un fattore che, pur essendo giudicato meno soddisfacente degli altri, è ritenuto anche ininfluenza dagli utenti per determinare il livello di soddisfazione finale. Questo non significa che non debbano essere operati miglioramenti, ma il livello di importanza e urgenza degli stessi è minore.

8. I reclami

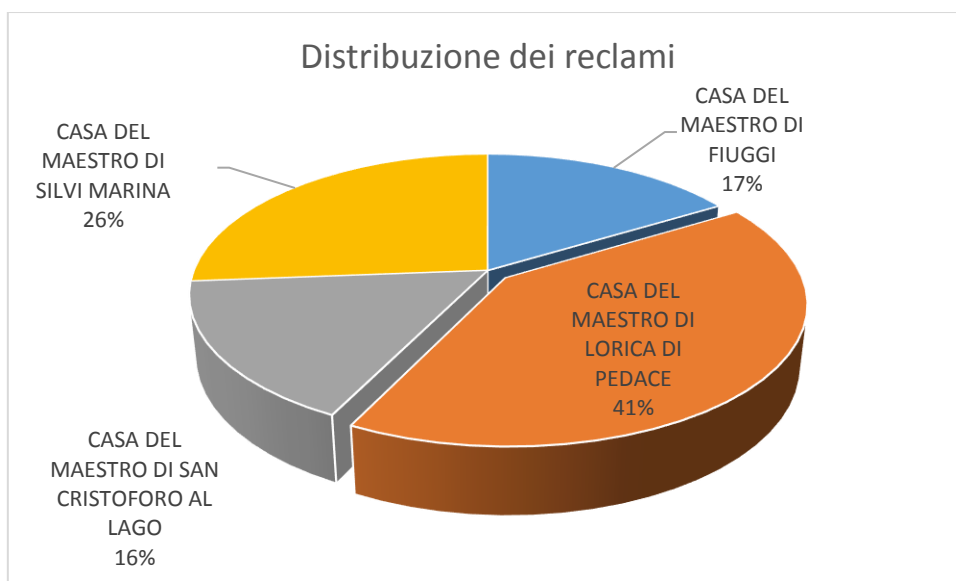
E' stato chiesto agli utenti se avevano presentato reclamo in relazione al soggiorno effettuato: il 17,1% ha dichiarato di averlo fatto.



Ovviamente coloro che hanno sporto reclamo, mostrano un livello di soddisfazione globale nettamente inferiore rispetto a chi non ha presentato alcun reclamo.



La maggior parte dei reclami sono stati effettuati presso la Casa del Maestro di Lorica di Pedace (41% di tutti i reclami).



9. I suggerimenti

E' stato chiesto agli utenti di fornire, se lo desideravano, alcuni suggerimenti per migliorare il servizio.

Molti suggerimenti, che riguardano le funzionalità delle singole strutture, sono forniti in allegato alla presente relazione per ciascuna struttura interessata.

Insieme a questo genere di segnalazioni, gli utenti hanno però fornito anche molte indicazioni e suggerimenti di carattere generale che riguardano **l'intera gestione delle Case del Maestro**, quali strutture riservate agli iscritti della gestione magistrale.

Le segnalazioni più frequenti riguardano:

- La richiesta **di riaprire e rendere funzionali tutte le case del maestro che sono state chiuse nel corso degli anni**, oltre che mantenere meglio quelle esistenti. Gli iscritti ritengono che sia un loro diritto avere una maggiore offerta a fronte del contributo da loro costantemente versato.
- **Una maggior trasparenza nella gestione delle graduatorie e una revisione dei criteri**, come ad esempio quello dell'ISEE la cui soglia è ritenuta troppo bassa.
- Permettere **anche a chi non è nello stato di famiglia di soggiornare** nella Case (ad esempio a compagni o figli dei compagni).
- La **quota pagata dovrebbe essere comprensiva di più servizi**, ad esempio le escursioni che ora risultano a pagamento.
- La possibilità di **prolungare il soggiorno per un periodo più lungo**.
- Affidare la **gestione delle strutture ad aziende più professionali**.

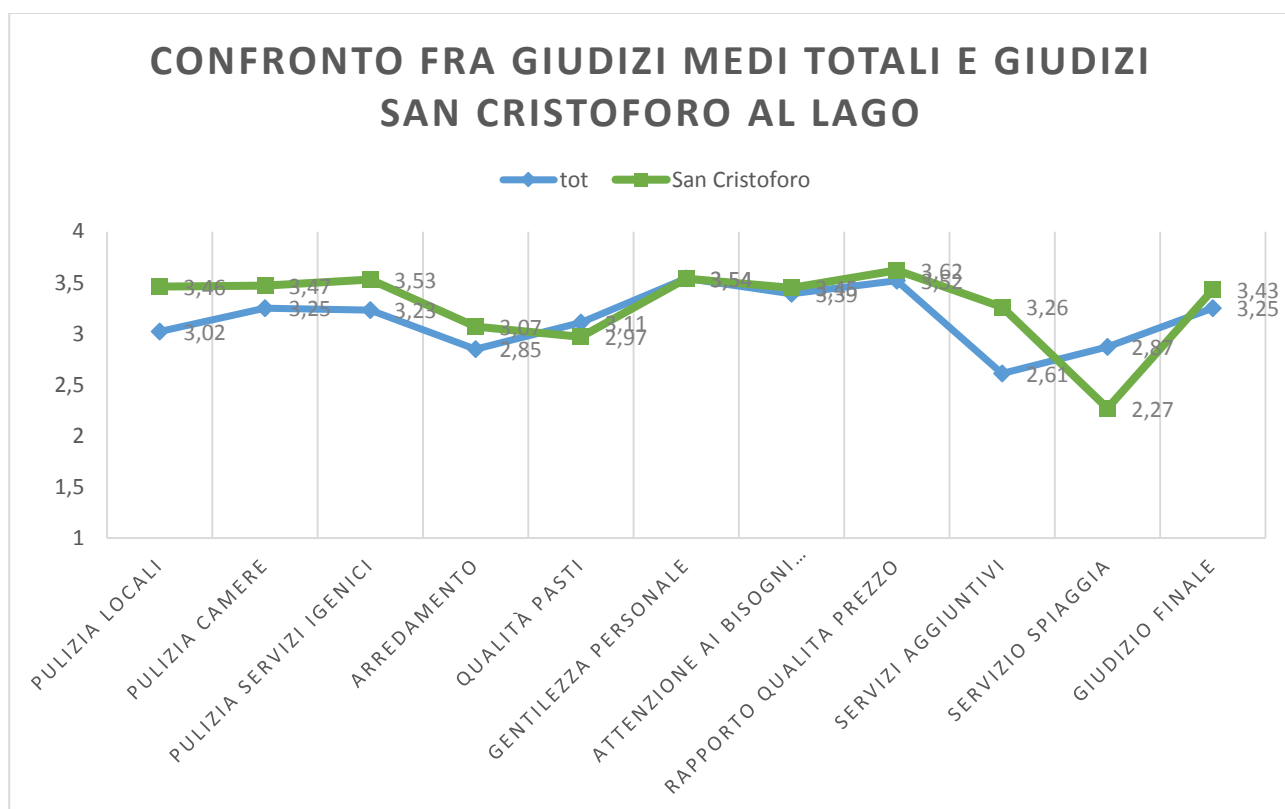
10. I risultati ottenuti dalle singole strutture

L'analisi più significativa ed utile per operare miglioramenti effettivi è quella che prende in considerazione le singole strutture.

Come si è visto, già nel livello di soddisfazione globale esistono delle piccole differenze; di seguito vengono analizzati i diversi fattori e il gap fra importanza e percezione per ciascuna struttura interessata:

10.1 San Cristoforo al Lago

Questa casa del maestro ottiene un punteggio di soddisfazione globale di 3,43, il più alto del gruppo.

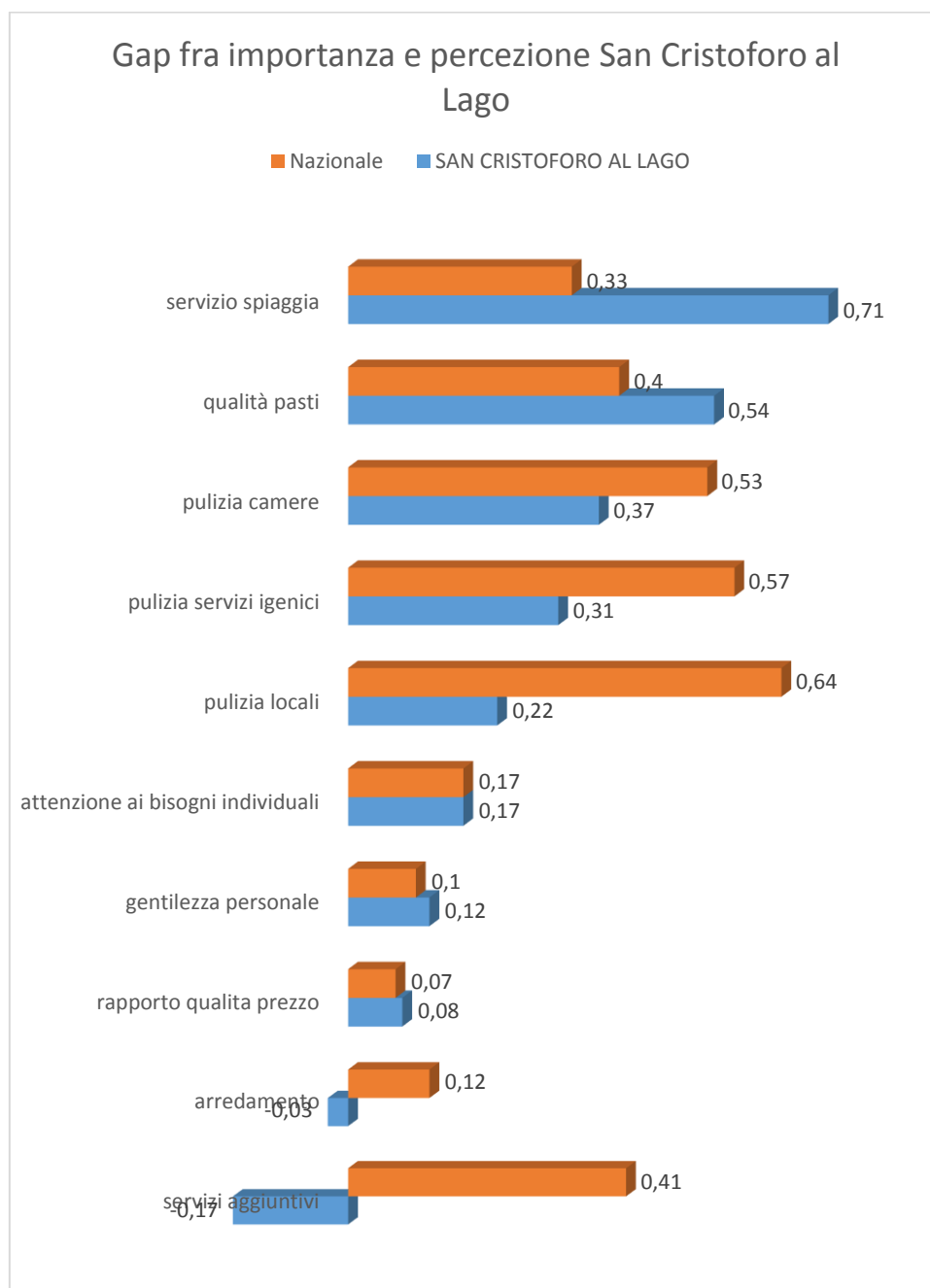


Anche analizzando i diversi fattori si nota come per quasi tutti i fattori, la struttura si pone al di sopra della media nazionale, in particolare per quei fattori legati alla pulizia che abbiamo visto essere quelli più importanti per determinare la soddisfazione. Più elevata della media anche la soddisfazione sui servizi aggiuntivi offerti dalla struttura. **Fanno eccezione la qualità dei pasti, leggermente sotto la media nazionale (2,97, contro il 3,11 della media delle 4 strutture) e il servizio spiaggia che non è probabilmente presente.**

Esaminando il Gap fra importanza attribuita e percezione reale, per questa struttura si nota che per quanto riguarda **la qualità dei pasti gli ospiti**

rilevano un servizio meno rispondente alle aspettative, rispetto alla media nazionale. Il medesimo fenomeno si riscontra, ma in modo molto moderato, per quanto riguarda la gentilezza del personale.

Per tutti gli altri fattori il gap si presenta inferiore alla media nazionale, e per quanto riguarda l'arredamento delle stanze e i servizi aggiuntivi si assiste addirittura ad un gap negativo, ossia la percezione supera le aspettative.

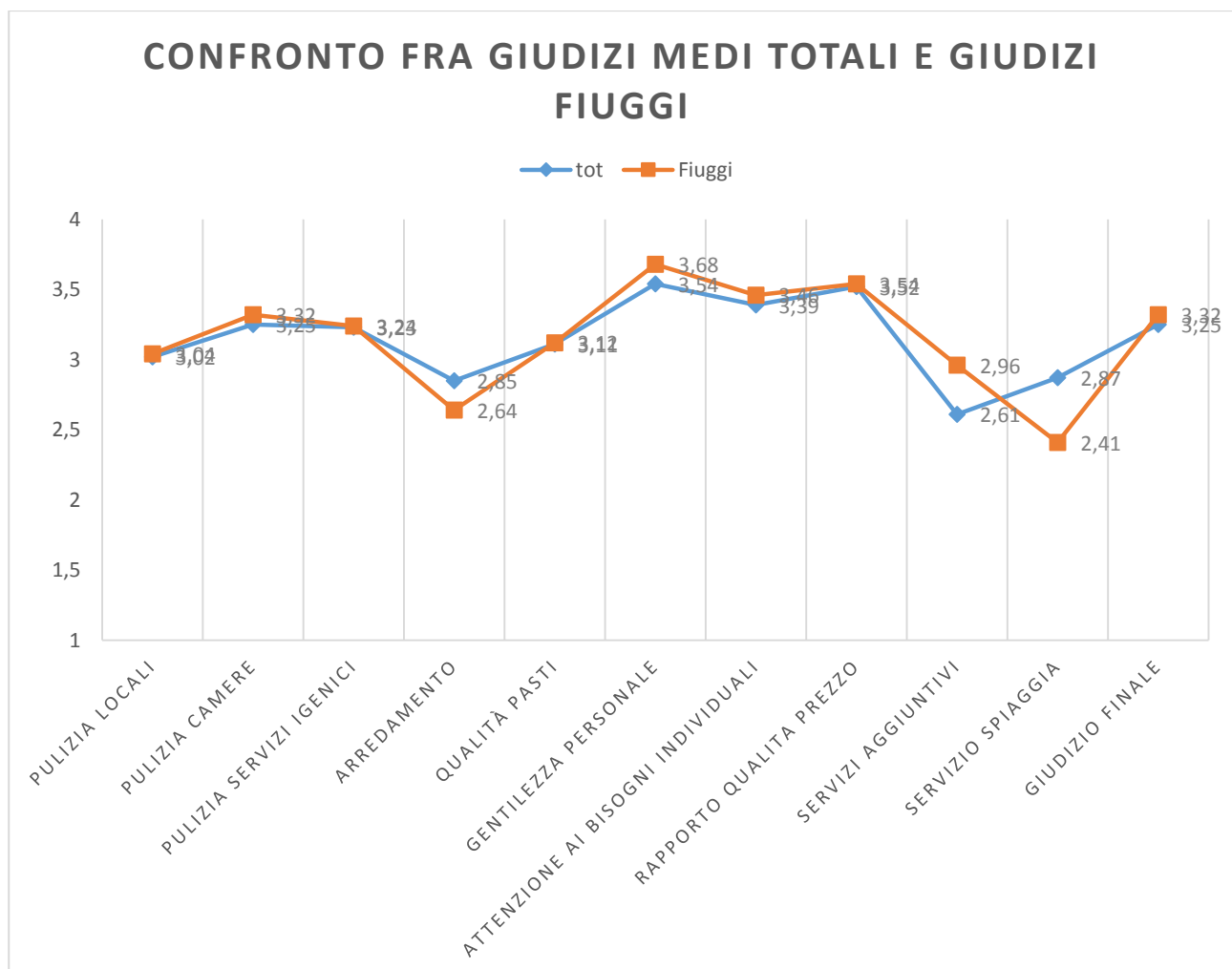


Analizzando **i pochissimi reclami effettuati dagli ospiti di questa struttura** (10 in tutto tra i rispondenti) si vede infatti come la qualità e quantità dei pasti sia l'argomento più ricorrente.

San Cristoforo al lago		
Criticità	Qualità dei pasti - - Gentilezza del personale-	Servizio meno aderente alle aspettative della media nazionale
Punti di forza	Arredamento stanze +++	Servizio superiore alle aspettative
	Servizi aggiuntivi +++	Servizio superiore alle aspettative
	Pulizia locali camere e servizi+++	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale

10.2 Fiuggi

La casa di Fiuggi è la seconda in ordine di soddisfazione globale espressa dall'utenza (3,32).

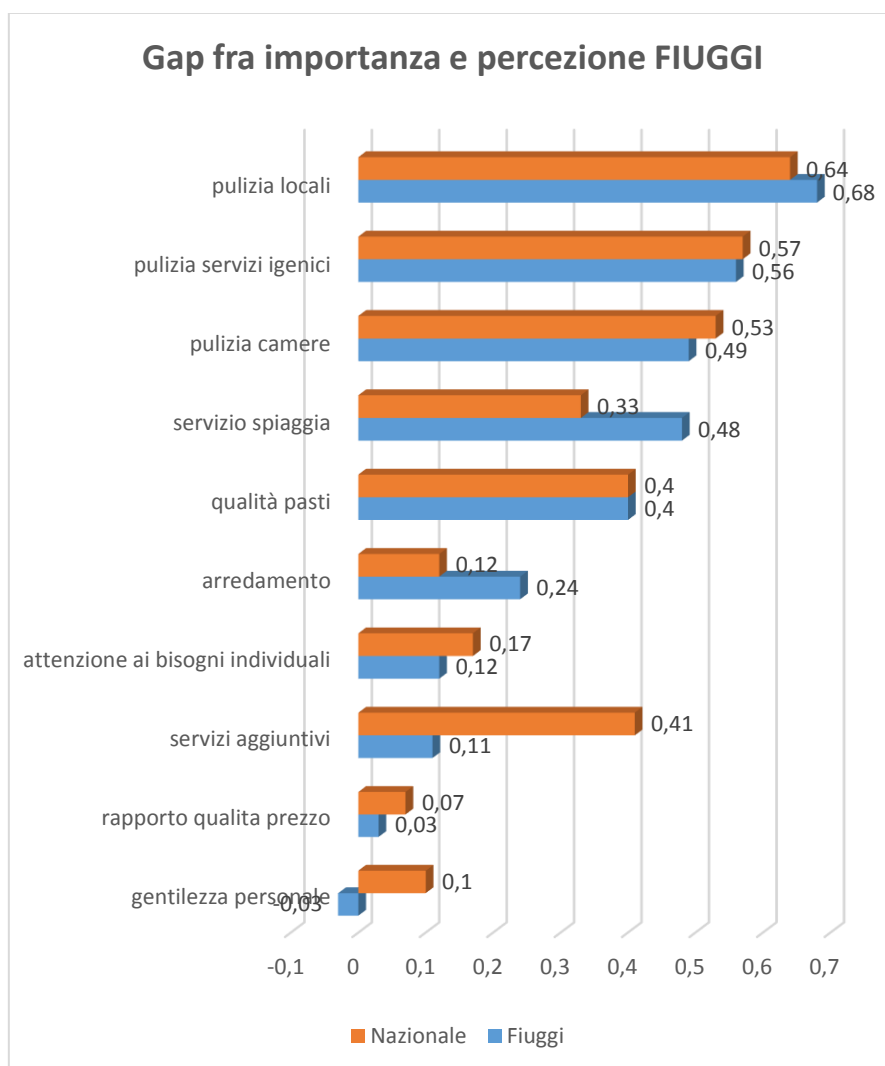


In questo caso, i fattori particolarmente superiori a quelli medi sono la **presenza di servizi aggiuntivi** e la gentilezza del personale, moderatamente la pulizia delle camere, mentre **l'arredamento delle stesse viene giudicato in maniera meno positiva (2,64, contro il 2,85 della media delle strutture).**

Riguardo invece al **confronto fra importanza e percezione** si vede come gli utenti di Fiuggi mostrino un gap meno accentuato tra le due distribuzioni.

Se si osserva il grafico seguente si nota che per quanto riguarda i **servizi aggiuntivi la struttura di Fiuggi presenta un gap tra aspettative e realtà notevolmente inferiore alla media nazionale**, mentre per quanto riguarda la gentilezza del personale la percezione supera addirittura le aspettative.

Un gap maggiore si riscontra invece relativamente alla **pulizia dei locali, all'arredamento**.

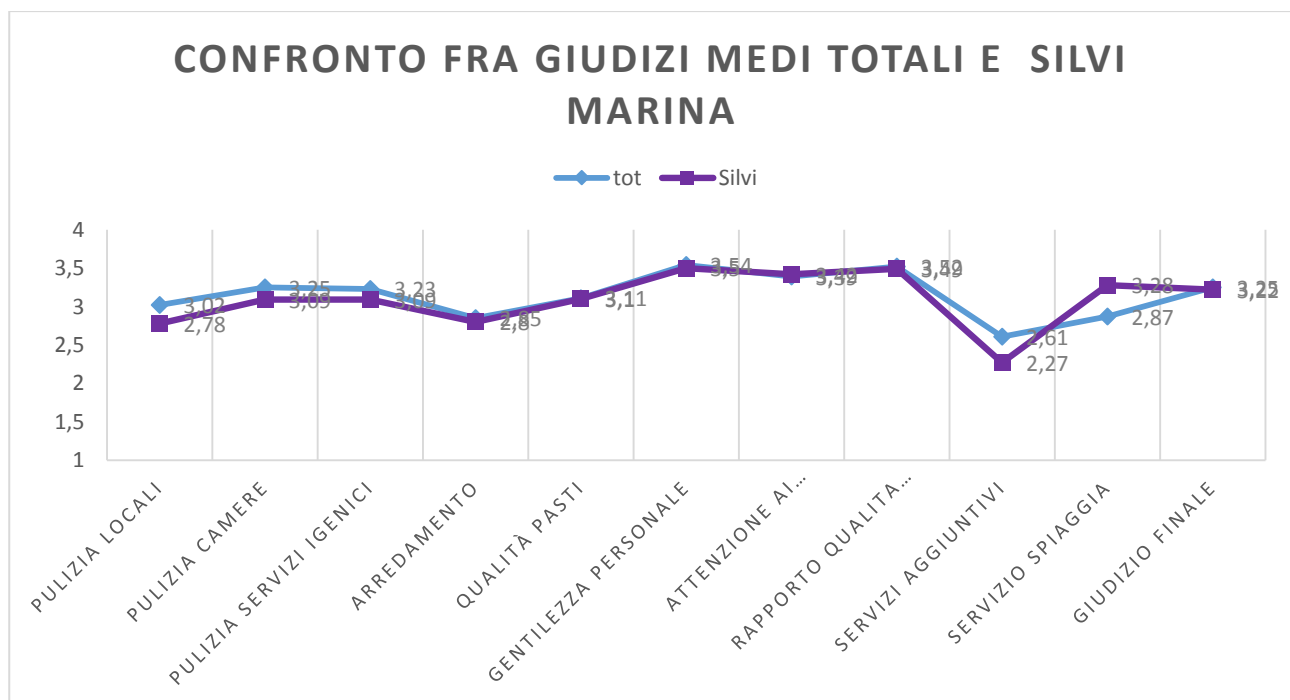


I pochi reclami effettuati dai rispondenti per questa struttura (solo il 17% del totale dei reclami) riguardano infatti l'arredamento e la logistica delle stanze, oltre a problemi con il servizio navetta per raggiungere le Terme.

Fiuggi		
Criticità	Pulizia locali -- Arredamento stanze --	Servizio meno aderente alle aspettative della media nazionale
Punti di forza	Gentilezza del personale +++	Servizio che supera le aspettative
	Servizi aggiuntivi +++	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale
	Pulizia camere e servizi +	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale
	Attenzione ai bisogni individuali +	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale

10.3 Silvi Marina

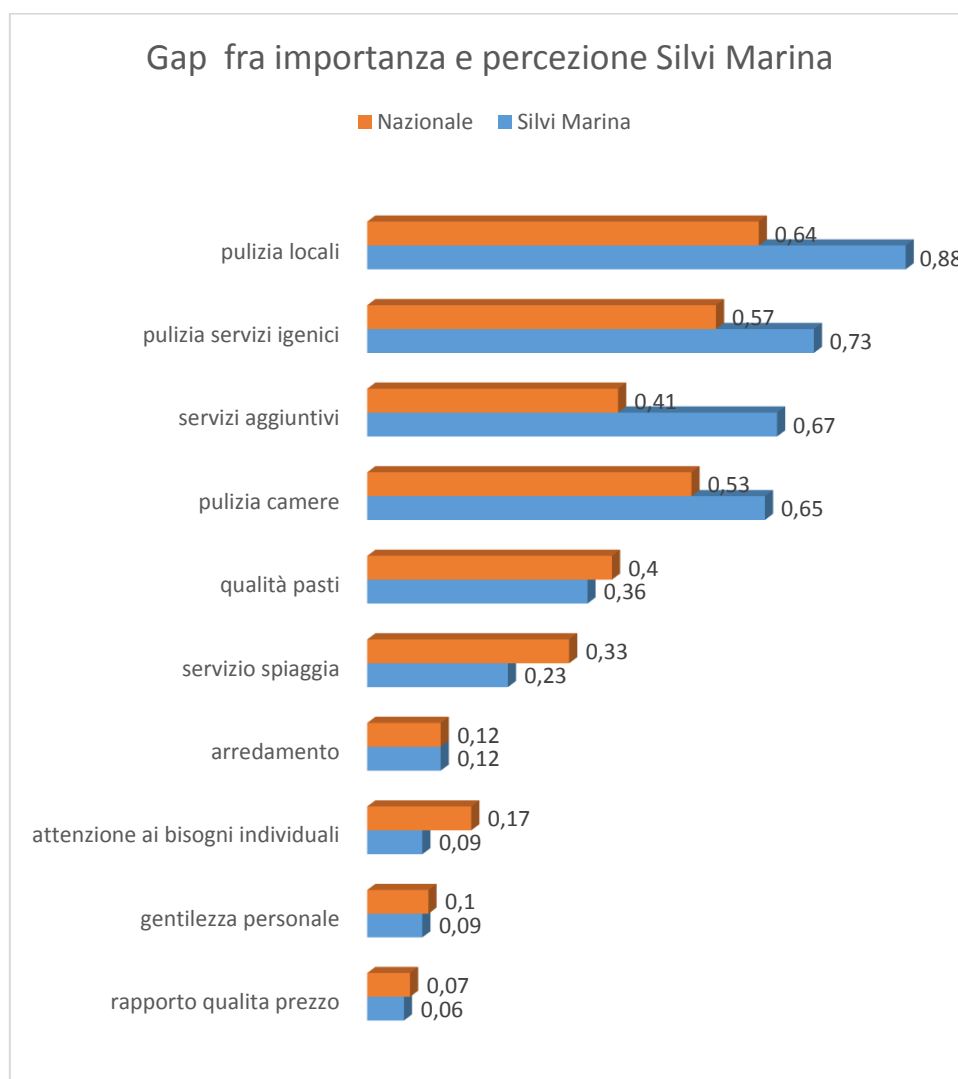
Silvi Marina ottiene un giudizio di soddisfazione globale leggermente inferiore a quello medio nazionale (3,22, contro 3,25).



I fattori importanti legati alla pulizia delle camere, dei servizi e dei locali sono giudicati in maniera leggermente inferiore rispetto alla media nazionale, lo stesso dicasi dei servizi aggiuntivi.

Per quanto concerne il gap fra importanza attribuita e percezione reale degli ospiti della casa di Silvi Marina, **si notano diversi fattori critici:** per **la pulizia dei locali, dei servizi igienici e delle camere** il gap esistente fra aspettative

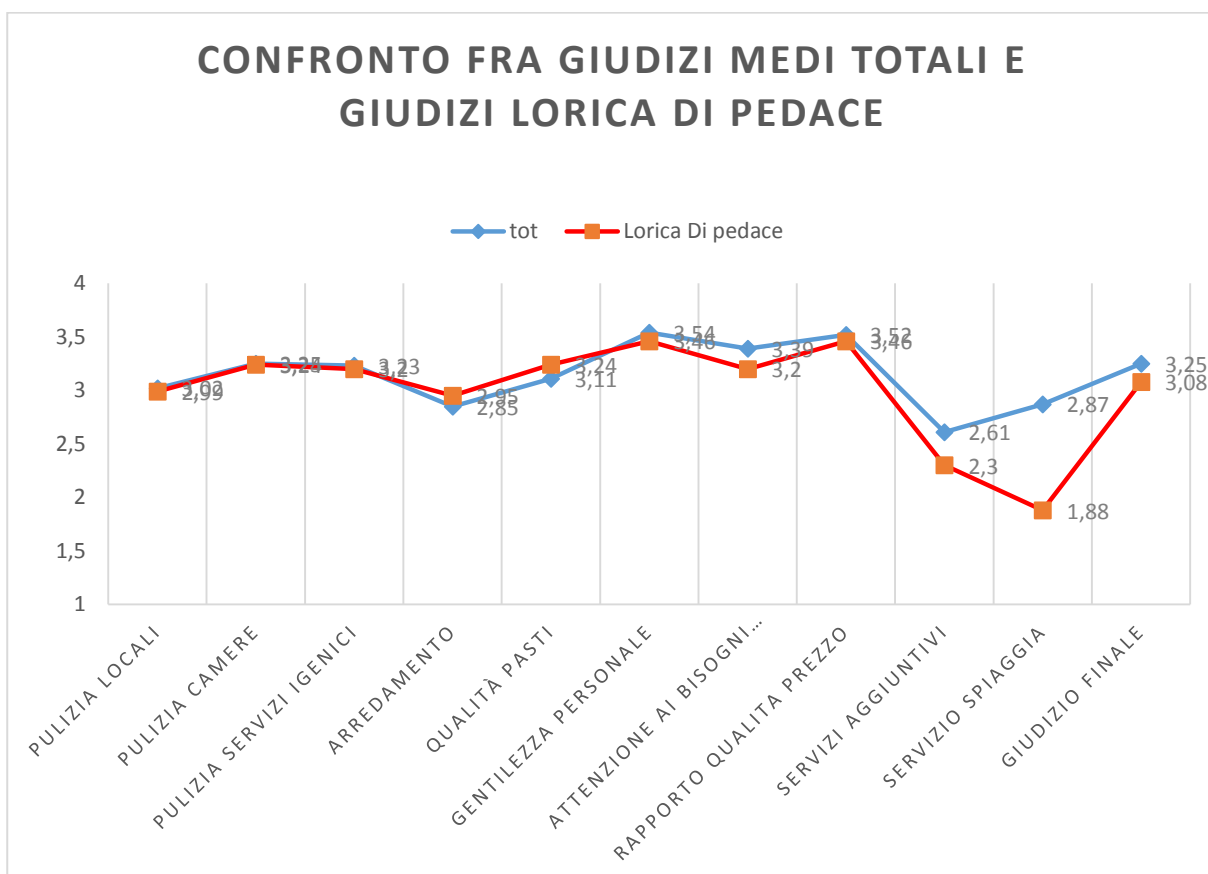
e realtà è molto superiore a quello medio nazionale, Trattandosi di aspetti molto importanti è quindi necessario intervenire per migliorare questi fattori per non rischiare di abbassare notevolmente il livello di soddisfazione dell'utenza di questa struttura. **Anche i servizi aggiuntivi vengono percepiti al di sotto delle aspettative in maniera pronunciata.** Meglio della media nazionale vanno invece, oltre al servizio spiaggia, anche al qualità dei pasti, l'attenzione ai bisogni individuali e la gentilezza del personale.



Anche dall'analisi dei reclami effettuati risultano diverse segnalazioni di incuria nella gestione della struttura, bagni non adeguati e mal funzionanti e assenza di animazione.

Silvi Marina		
Criticità	Pulizia locali, servizi igienici e camere --- Servizi aggiuntivi---	Servizio meno aderente alle aspettative della media nazionale
Punti di forza	Qualità pasti+	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale
	Servizio Spiaggia++	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale
	Attenzione ai bisogni individuali++	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale

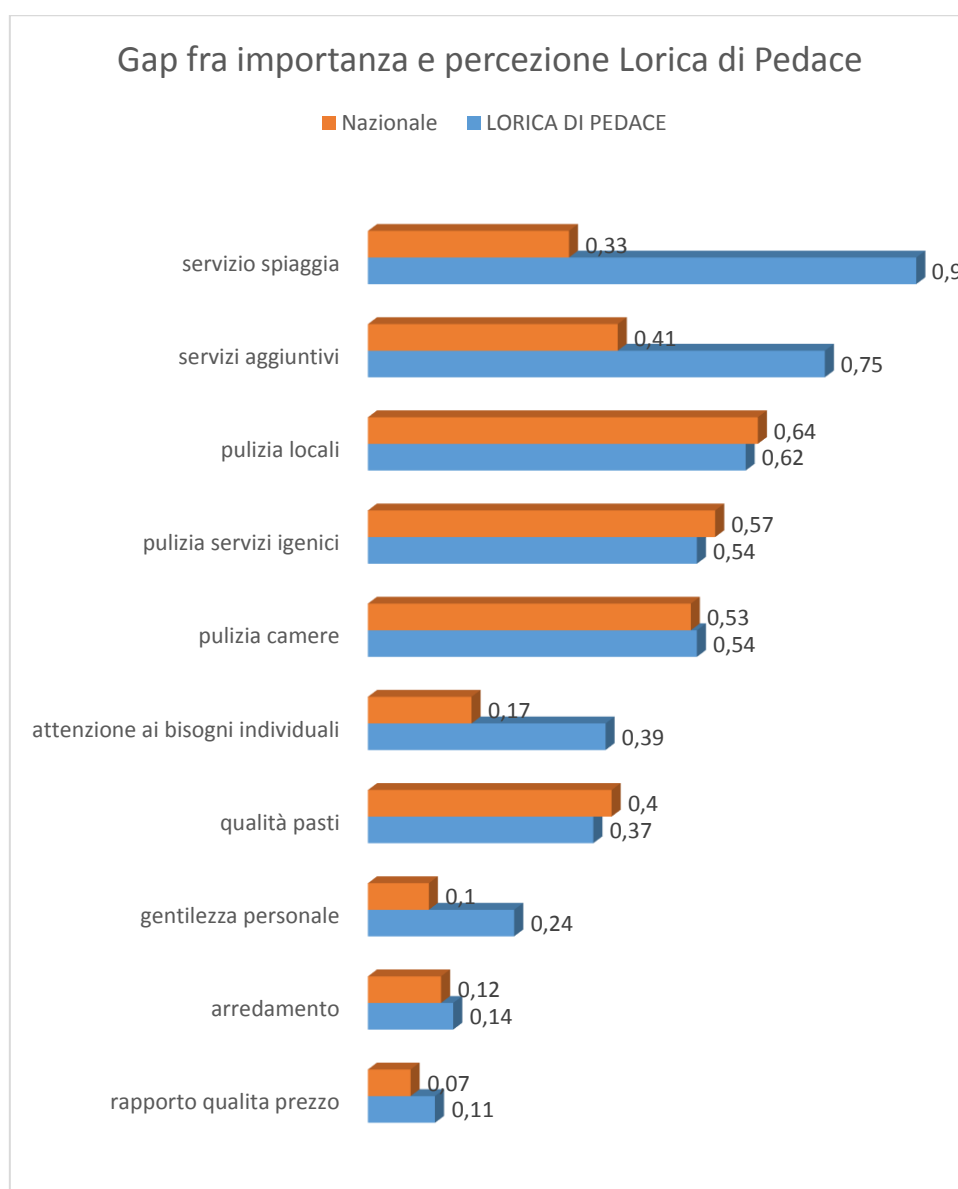
10.4 Lorica di Pedace



Lorica di Pedace riceve il giudizio meno lusinghiero (3,08) tra le case del maestro. I giudizi sui singoli fattori però non si discostano dalla media nazionale, se non l'attenzione ai bisogni degli utenti e i servizi aggiuntivi.

Rispetto al Gap fra aspettative e realtà si nota come **il gap sia notevolmente superiore alla media nazionale per quanto riguarda i servizi aggiuntivi**, probabilmente gli utenti ospiti di questa casa del maestro attribuiscono maggior importanza a questi servizi e non ottenendoli mostrano insoddisfazione.

Anche l'attenzione ai bisogni individuali e la gentilezza del personale dell'albergo sembrano non rispondere alle aspettative dell'utenza di questa struttura, mentre la qualità dei pasti e la pulizia delle camere vengono percepiti come rispondenti alle aspettative in maniera superiore alla media nazionale.



Questi dati sono confermati **dall'analisi dei reclami** presentati dagli utenti di questa struttura (il 41% di tutti i reclami effettuati nelle 4 strutture analizzate): essi si riferiscono in maggior parte proprio alla **mancanza di servizi aggiuntivi**

(animazione, gite ed escursioni, giochi per bambini etc), oltre a poca attenzione da parte della direzione ai bisogni degli ospiti.

Alcuni reclami riguardano anche la **mancaanza di televisori funzionanti, i servizi igienici poco confortevoli e la richiesta di pagamento per servizi che prima erano gratuiti.**

Lorica di Pedace		
Criticità	Servizi aggiuntivi --- Attenzione ai bisogni individuali --- Gentilezza del personale -	Servizio meno aderente alle aspettative della media nazionale
Punti di forza	Qualità dei pasti + Pulizia locali e servizi +	Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale Servizio maggiormente aderente alle aspettative della media nazionale

All.1) Suggerimenti forniti dagli ospiti di San Cristoforo al lago

All.2) Suggerimenti forniti dagli ospiti di Fiuggi

All. 3) Suggerimenti forniti dagli ospiti di Silvi Marina

All. 4 Suggerimenti forniti dagli ospiti di Lorica di Pedace