

CUSTOMER SATISFACTION

***GRADO DI SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI CON LA
PISCINA COPERTA DI BOLZANO
2018***

Presentazione dei risultati

Aprile 2018

a cura

dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

Comune di Bolzano

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.1	I risultati dell'indagine – Utenti "privati"	4
4.2	I risultati dell'indagine – Associazioni sportive	
5.	Considerazioni finali	

1. Premessa

Premessa

Nel periodo 9 – 24 aprile 2018 è stata svolta per 13 giorni consecutivi ed in diverse fasce orarie un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti della piscina coperta di Bolzano.

A tale fine sono stati distribuiti in loco questionari anonimi a un campione complessivo di 221 persone, statisticamente significativo e rappresentativo dell'utenza della piscina coperta.

1. Obiettivi dell'indagine

- verificare/rilevare il grado di soddisfazione relativi ai servizi offerti dalla piscina coperta;
- provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso sulla base delle risultanze;
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra le diverse tipologie di utenti;
- confrontare i risultati con le indagini precedenti;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

2. Metodologia utilizzata

La somministrazione del questionario è avvenuta in loco, con l'assistenza di rilevatori, con campionamento sistematico. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel, corretti e validati e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

4.1. I risultati dell'indagine – Utenti "privati"

Motivazione per andare in piscina coperta

Abbiamo chiesto agli utenti della piscina coperta per quale motivo si recano in piscina coperta: il (52,1%) ha risposto per nuotare nel tempo libero, il (21,0%) per allenamento, in quanto iscritto ad una associazione sportiva e il (26,9%) ha risposto per altro.

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni della piscina coperta si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua di compilazione del questionario, la situazione occupazionale, la residenza, nonché la periodicità di frequenza della piscina coperta.

I frequentatori della piscina coperta hanno un'età media pari a 51,23 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte degli utenti della piscina coperta hanno un'età compresa tra i 60 e oltre (36,0%). (Grafico 1)

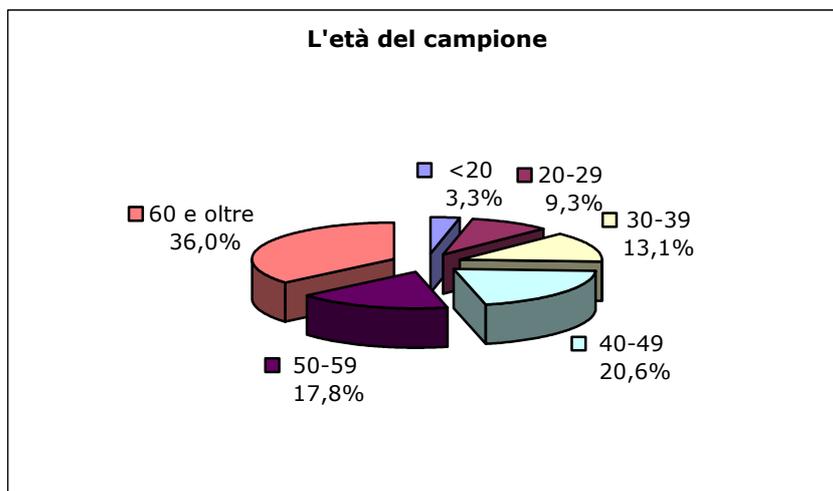


Grafico 1

I grafici 2 e 3 mostrano la percentuale della lingua di compilazione e il sesso dei frequentatori della piscina coperta.

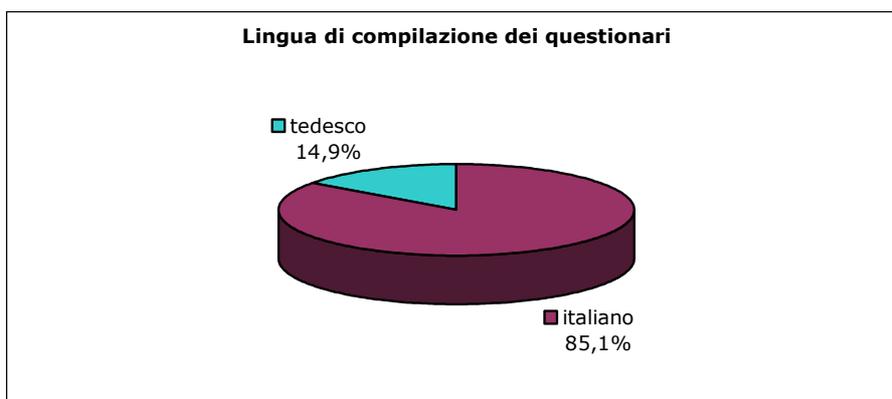


Grafico 2

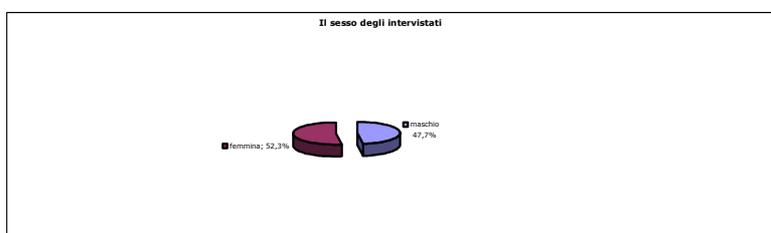


Grafico 3

Utenti della piscina coperta: (52,5%) occupati, (34,4%) pensionati, (0,9%) disoccupati, (6,4%) studenti (1,8%) casalinghe, (3,6%) altro. (Grafico 4)

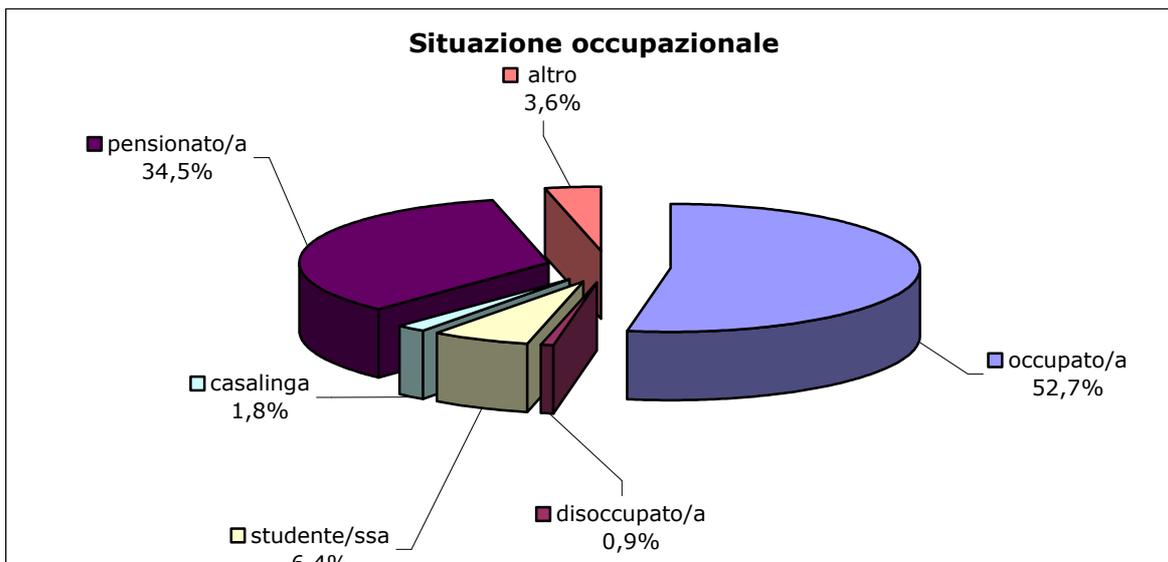


Grafico 4

Il 76,3% degli utenti risiede nel Comune di Bolzano, il 18,3% in un altro Comune della Provincia, il 5,0% in un'altra Provincia d'Italia ed il resto all'estero.

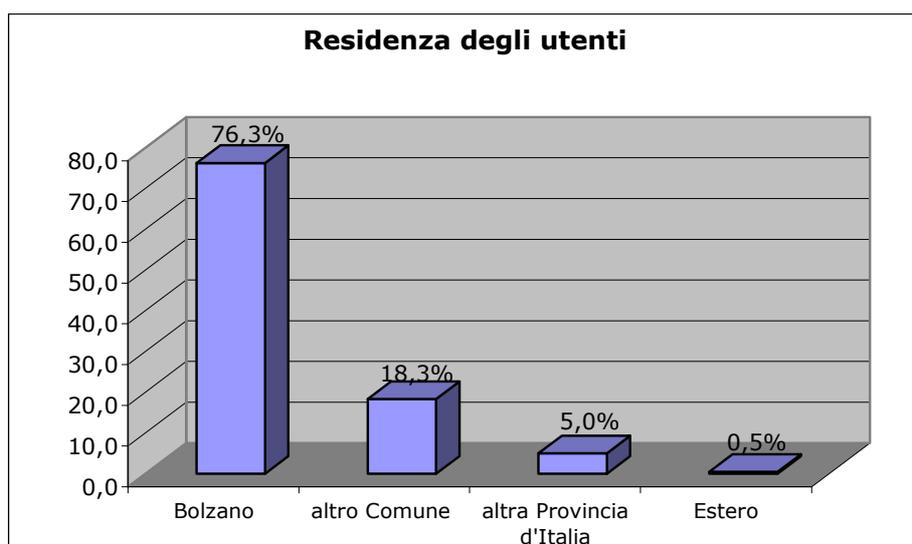


Grafico 5

Dei 221 intervistati, il 67,6% dichiara di essersi recato alla piscina coperta oltre 10 volte nell'arco dell'ultima stagione (nel 2009 erano il 65,3). (Grafico 6)

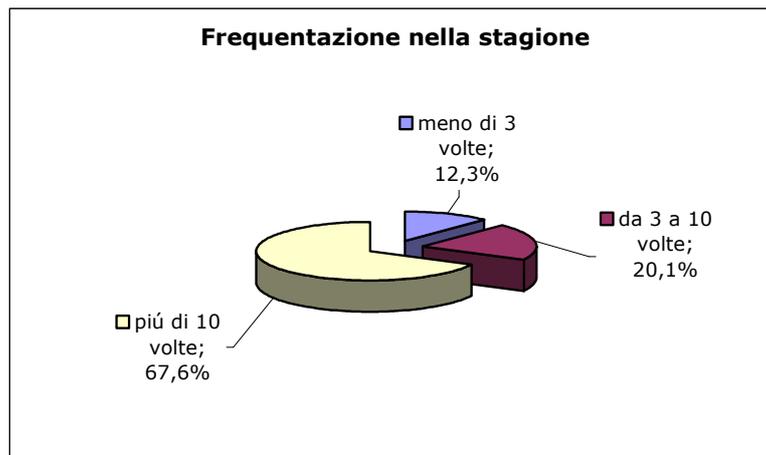


Grafico 6

Il 52,1% va in piscina per nuotare nel tempo libero.

Il 30,7% ha un abbonamento stagionale e il 42,3% ha un abbonamento di 12 ingressi.

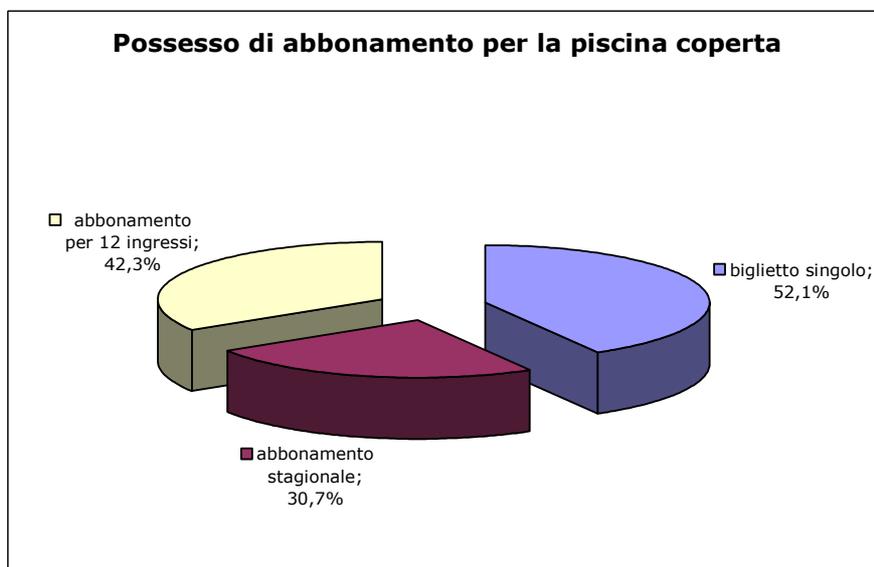


Grafico 7

Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli utenti intervistati di esprimere un giudizio complessivo sui servizi offerti dalla piscina coperta per mezzo di un voto in una scala da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto);

la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 7,7 (2009: 7,2) con una deviazione standard¹ dell'1,7.

In particolare come mostra il grafico seguente il valore più ricorrente (con 73 risposte) è rappresentato dal voto "8", esattamente come nel 2009, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 24 risposte, su un totale di 217 valutazioni espresse. (Grafico 8).

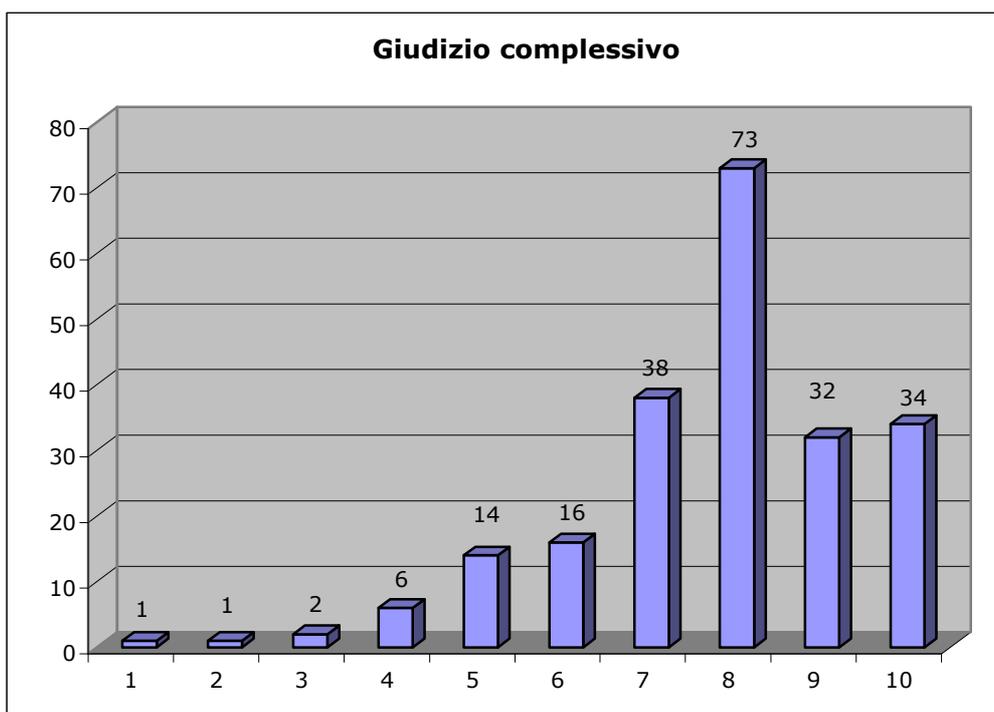


Grafico 8

Nell'analizzare il giudizio complessivo in base all'età del campione, si evidenzia come il voto più alto venga assegnato dalla classe di età 50-59 anni (7,95), mentre il voto più basso dalla classe di età 20-29 anni (7,25). (Grafico 9).

¹ La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

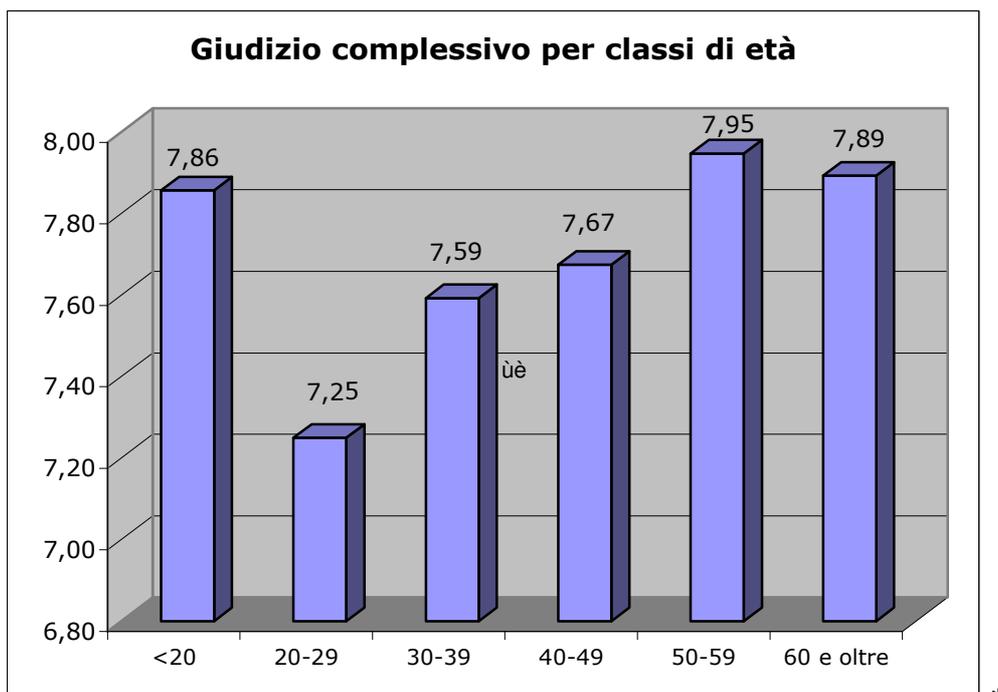


Grafico 9

Il giudizio più alto viene espresso, in base alla situazione occupazionale, dagli occupati (7,88). (Grafico 9). Ad assegnare il voto più alto (8,36) sono le persone residenti in altre province d'Italia. Gli intervistati che si sono recati meno di 3 volte in piscina nell'arco della stagione esprimono, con 8,15, il giudizio migliore. In base al criterio "abbonati-non abbonati" non si riscontrano differenze significative nel giudizio complessivo.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento della piscina coperta rispetto ai singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 13 affermazioni proposte valutandole con un voto da 10 (assolutamente vero) a 1 (assolutamente falso). Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente.

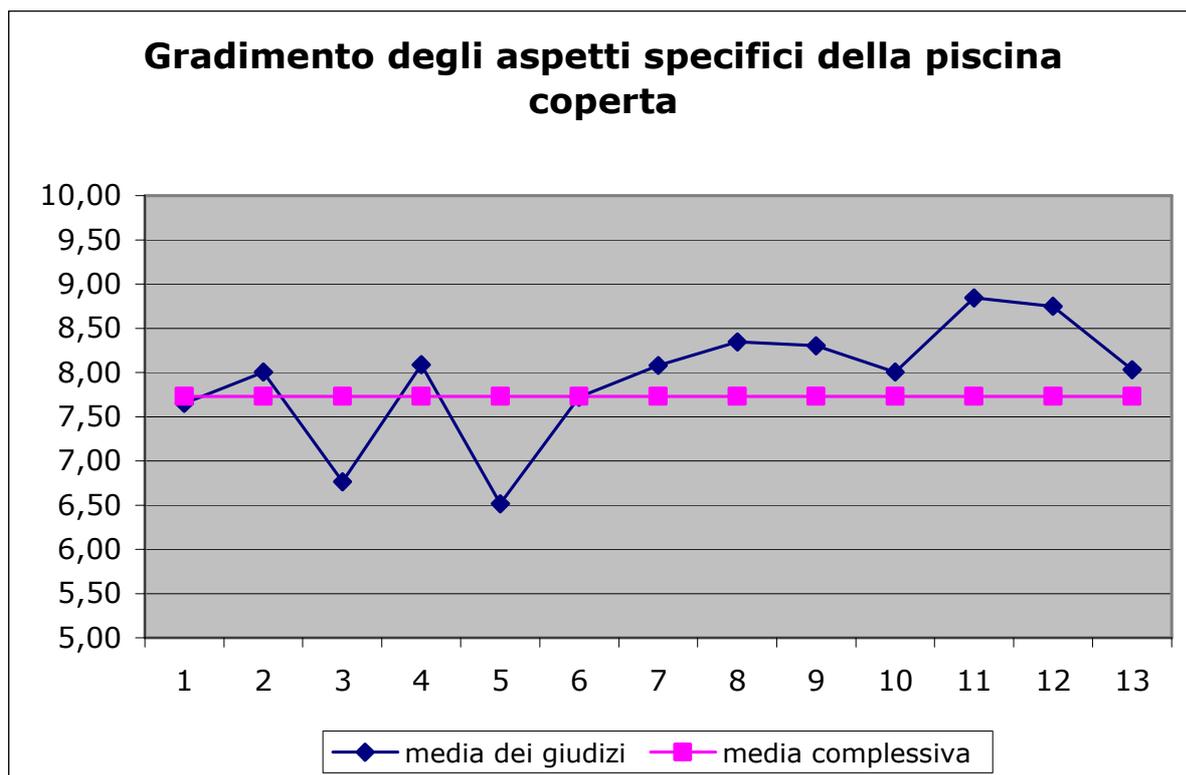


Grafico 10

- 1 dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti
- 2 la piscina coperta è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 la struttura è adeguata al numero degli utenti
- 4 allo stato attuale la piscina coperta non necessita di miglioramenti strutturali
- 5 la segnaletica interna è chiara e facilmente visibile
- 6 la struttura è pulita e curata
- 7 l'acqua delle vasche è pulita
- 8 l'acqua della vasca divertimento ha una temperatura adeguata
- 9 l'acqua della vasca grande nuoto ha una temperatura adeguata
- 10 la struttura dispone di impianti sicuri e di servizi idonei per i bambini
- 11 il personale addetto è gentile e disponibile
- 12 il servizio di rilascio abbonamenti e biglietti d'ingresso è erogato in modo soddisfacente e permette di evitare code agli sportelli
- 13 i prezzi d'ingresso sono adeguati alla qualità dei servizi

	Voto 2018	Voto 2009	variazione
La piscina coperta dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	7,65	7,02	↑
La piscina coperta è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,01	7,28	↑
La struttura è adeguata al numero degli utenti	6,76	5,63	↑
Allo stato attuale la piscina coperta non necessita di miglioramenti strutturali	8,09		n.d
La segnaletica interna è chiara e facilmente visibile	6,52		n.d.
La struttura è pulita e curata	7,72	6,99	↑
L'acqua delle vasche è pulita	8,08	7,28	↑
L'acqua della vasca divertimento ha una temperatura adeguata	8,35		n.d
L'acqua della vasca grande nuoto ha una temperatura adeguata	8,30		n.d
La struttura dispone di impianti sicuri e di servizi idonei per i bambini	8,01	7,48	↑
Il personale addetto è gentile e disponibile	8,84	7,97	↑
Il servizio di rilascio abbonamenti e biglietti d'ingresso è erogato in modo soddisfacente e permette di evitare code agli sportelli	8,75	8,17	↑
I prezzi d'ingresso sono adeguati alla qualità dei servizi	8,03	7,28	↑

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto i voti più alti:

- il personale addetto è gentile e disponibile
- eroga un servizio soddisfacente di rilascio di abbonamenti e biglietti
- l'acqua delle vasche ha una temperatura adeguata ed è pulita
- i prezzi d'ingresso sono adeguati alla qualità dei servizi.

I punti di attenzione

Emergono invece due punti vicino alla soglia di attenzione: gli utenti ritengono che la struttura non sia perfettamente adeguata al numero degli utenti e che necessiti di miglioramenti strutturali. Nell'indagine del 2009 i punti di attenzione riguardavano gli orari di apertura non adeguati e la pulizia.

Nel confronto con l'indagine del 2009 si nota come la valutazione in merito ai prezzi d'ingresso sia aumentata.

Disagio creato dai tuffatori

È stato richiesto agli utenti della piscina coperta di esprimersi rispetto ad un eventuale disagio dovuto alla compresenza dei tuffatori impegnati negli allenamenti durante gli orari di apertura.

Il (47,5%) ha dichiarato che creano disagio ma che viene compresa l'importanza degli allenamenti. (Grafico 11)

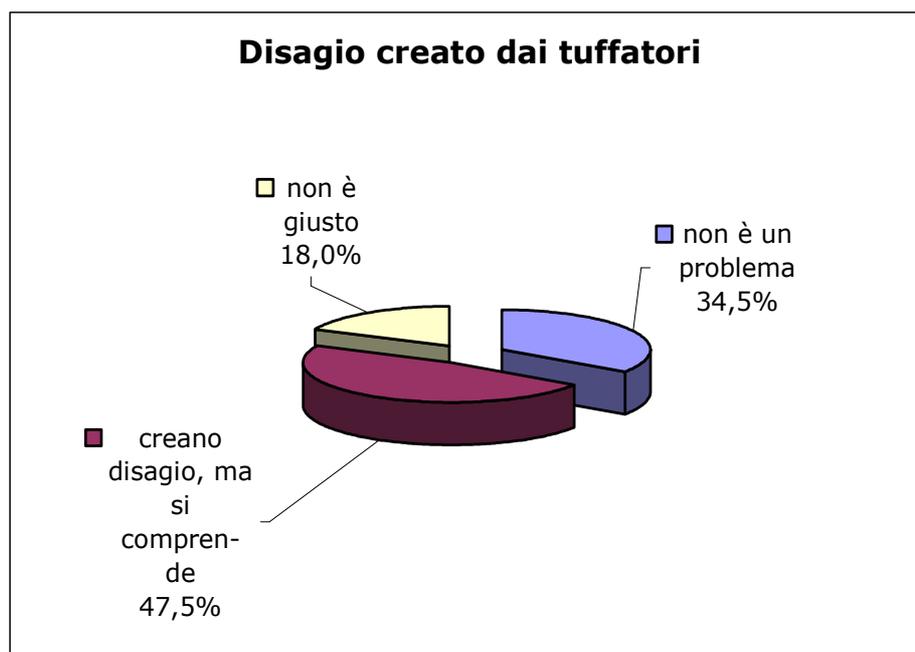


Grafico 11

Pagine web dedicate alla piscina

Il (44,8%) del campione afferma di aver consultato il sito web della piscina coperta. Il (62,5%) ritiene che le informazioni contenute siano abbastanza complete, il (25,0%) che siano complete.

Il Centro relax

È stato chiesto agli utenti di dare un giudizio sul Centro relax con un voto in una scala da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 7,34.

Il 9,6% degli intervistati frequenta inoltre qualche volta il Centro relax, il 7,2% spesso e l'83,2% mai.

Orari preferiti per recarsi in piscina coperta

La maggioranza (50,9%) preferisce recarsi in piscina coperta la mattina, il (25,9%) la sera ed il (23,1%) il pomeriggio.

4.2 I risultati dell'Indagine – Associazioni sportive

Nel periodo 5.4 – 2.5.2018 è stata svolta un'indagine *on line* con le Associazioni sportive che utilizzano la piscina coperta "karl Di Biasi" per corsi e/o allenamenti, al fine di verificare il grado di soddisfazione.

In totale hanno risposto 15 Associazioni sportive rispetto alle 26 interpellate.

Tutte le Associazioni che hanno compilato il questionario utilizzano la piscina coperta da oltre 3 anni.

Giudizio complessivo

E' stato chiesto alle Associazioni di esprimere un giudizio complessivo sulla piscina coperta con un voto in una scala da 10 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto); la media della valutazione si posiziona sul punteggio di 7,9 con una deviazione standard² dell'1,5.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento della piscina coperta sui singoli aspetti specifici, le Associazioni intervistate hanno dovuto esprimersi su 9 affermazioni proposte valutandole con un voto da 10 (assolutamente vero) a 1 (assolutamente falso). Il seguente grafico (Grafico 12) riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente

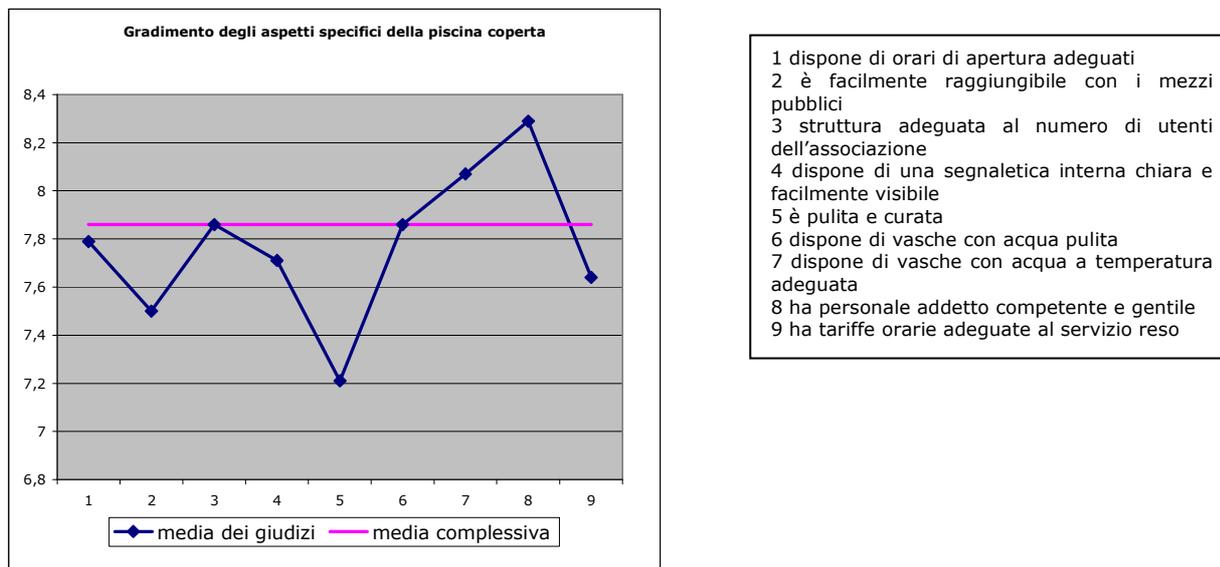


Grafico 12

² La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

La piscina coperta...	Media valutazione
Ha personale addetto gentile e disponibile	8,34
Dispone di vasche con temperatura adeguata	8,06
È una struttura è adeguata al numero degli utenti	7,94
Ha segnaletica interna chiara e facilmente visibile	7,80
Dispone di vasche con acqua pulita	7,80
Ha personale competente	7,73
Ha tariffe orarie adeguate al servizio reso	7,73
La piscina coperta è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	7,67
Dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti dell'Associazione	7,40
È pulita e curata	7,26

Tabella 2

Rapporto con il servizio Sport del Comune

È stato chiesto alle Associazioni di esprimere un giudizio su 4 aspetti che caratterizzano il loro rapporto con il servizio Sport. La seguente tabella riporta le medie dei giudizi in ordine decrescente.

Il Servizio Sport del Comune ...	
ha personale competente	7,73
fornisce risposte alle richieste tempestive ed esaurienti	7,53
è disponibile a soddisfare le esigenze dell'Associazione	7,47
ha personale cortese e disponibile	7,20

Tabella 3

Solo il 29% degli intervistati ha consultato il sito internet della Piscina coperta di Bolzano per la ricerca di informazioni.

5. Confronto tra le due indagini

Confrontando i risultati delle due indagini sulla piscina coperta Karl Dibiasi (utenti privati e associazioni) relativamente alla soddisfazione complessiva e agli aspetti specifici, si nota come la media della soddisfazione complessiva sia più alta nella seconda indagine (7,9)- (prima indagine 7,7).

Di seguito verrà proposta una tabella riportante le medie delle 9 risposte degli aspetti specifici differenziando quelle date dagli utenti privati con quelle date dalle associazioni.

	Utenti privati	Associazioni
La piscina coperta dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	7,65	7,40
La piscina coperta è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,01	7,67
La struttura è adeguata al numero degli utenti	6,76	7,94
La segnaletica interna è chiara e facilmente visibile	6,52	7,80
La struttura è pulita e curata	7,72	7,26
L'acqua delle vasche è pulita	8,08	7,80
Dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata	8,32	8,06
Il personale addetto gentile e disponibile	8,84	8,34
I prezzi d'ingresso sono adeguati alla qualità dei servizi	8,03	7,73

Tabella 4

Si nota che per la maggioranza degli aspetti specifici presi in considerazione, gli utenti privati esprimono voti più alti che le associazioni.

6. Considerazioni finali

La rilevazione degli utenti, ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per la piscina coperta, soprattutto rispetto alla gentilezza e disponibilità del personale. Alcune criticità riguardano l'adeguatezza della struttura in relazione al numero di utenti, la segnaletica interna e la cura della struttura.