



# **CUSTOMER SATISFACTION**

***GRADO DI SODDISFAZIONE  
DEGLI UTENTI CON IL  
LIDO DI BOLZANO  
2017***

Presentazione dei risultati

Agosto 2017

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.	I risultati dell'indagine	4
6.	Considerazioni finali	14

## **1. Premessa**

Nel periodo 24 luglio – 07 agosto 2017 è stata svolta a giorni alterni ed in diverse fasce orarie un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti del Lido di Bolzano.

A tale fine sono stati distribuiti in loco questionari anonimi ad un campione complessivo di 611 persone, campione statisticamente significativo e rappresentativo dell'utenza della piscina all'aperto.

## **2. Obiettivi dell'indagine**

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- verificare/rilevare il grado di soddisfazione relativi ai servizi offerti dal Lido
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- confrontare i risultati con quelli precedenti, laddove possibile
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

## **3. 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. I risultati dell'indagine

### Il campione

Nell'analisi delle valutazioni del Lido si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la situazione occupazionale, la residenza, la periodicità di frequenza, la lingua di compilazione del questionario nonché il possesso o meno di un abbonamento e nel caso affermativo di quale tipo.

Gli intervistati hanno un'età media pari a 43 anni (nel 2009=37,7 anni). Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte degli intervistati sono cittadini di 60 anni e oltre (27,0%), seguiti dai 14-19enni (18,5%). (Grafico 1)

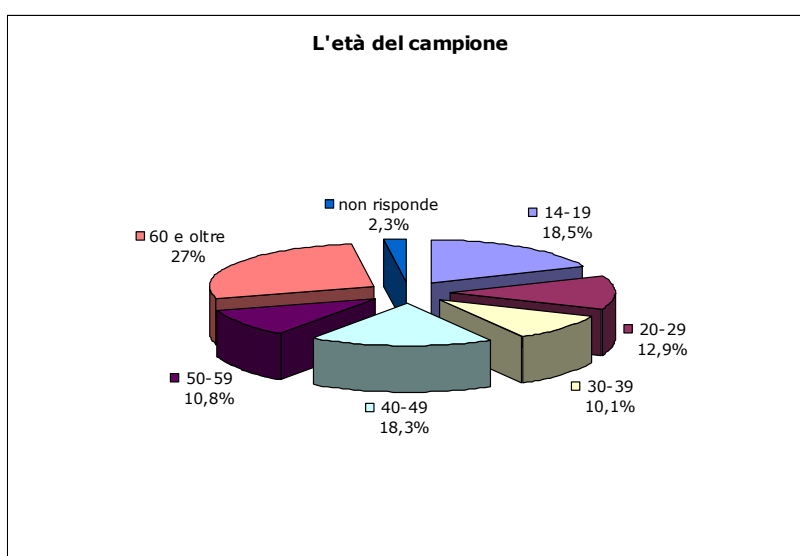


Grafico 1

Il 60% degli intervistati sono donne e il 90% ha compilato il questionario in lingua italiana. (Grafici 2 e 3)

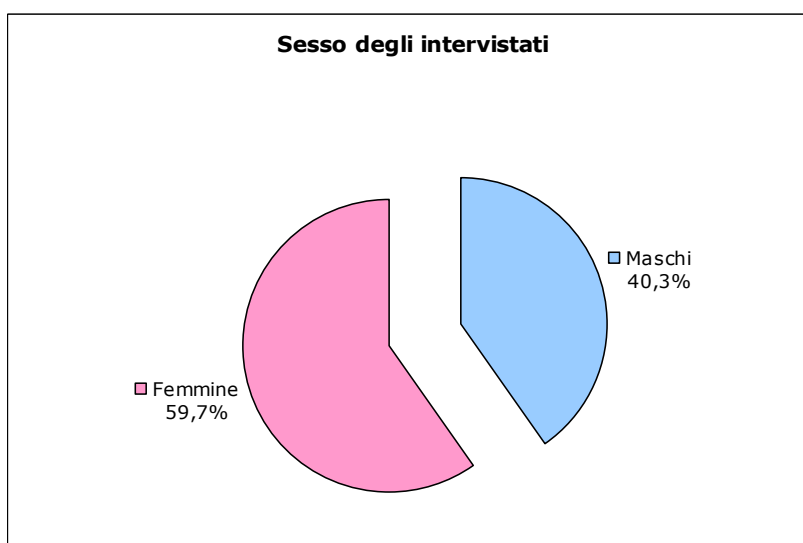


Grafico 2

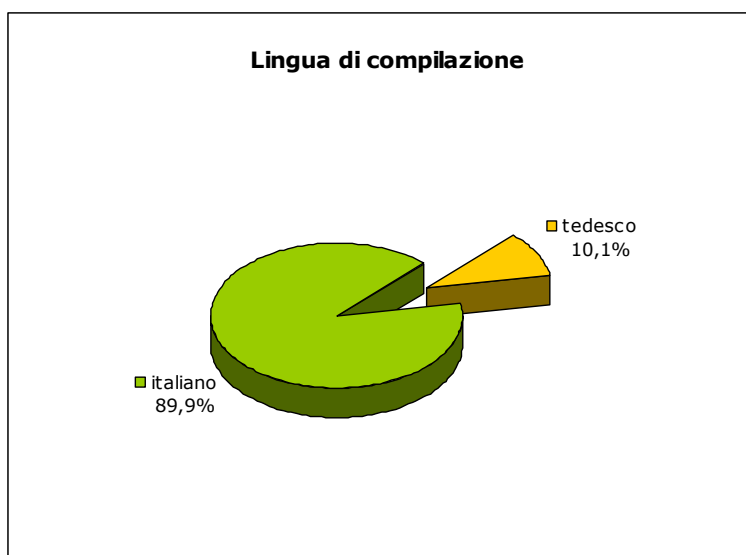


Grafico 3

La maggior parte degli intervistati è occupata (46,3%), il 22,7% è in pensione. (Grafico 4)

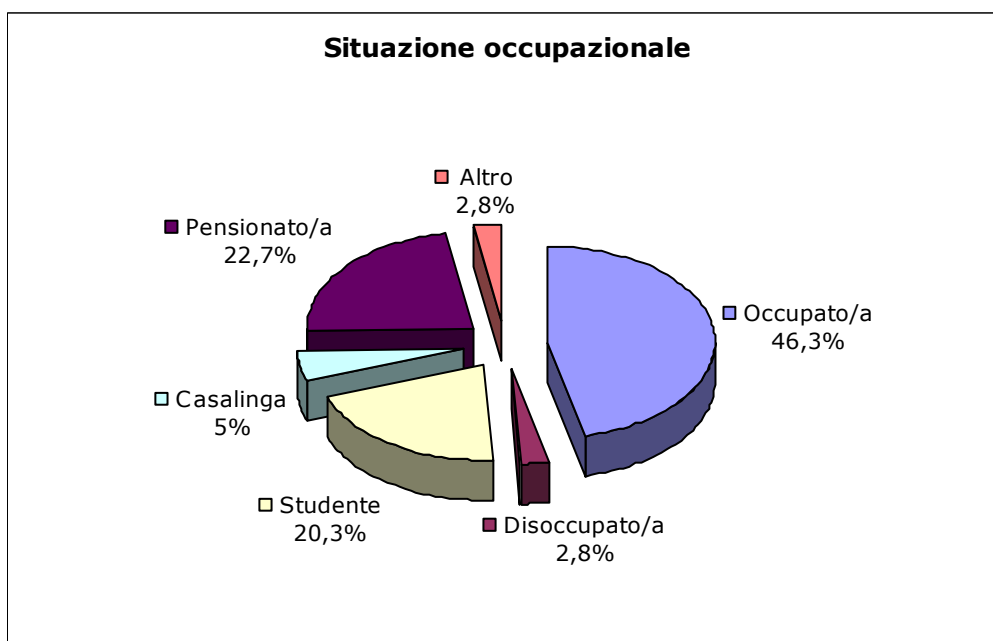


Grafico 4

L'88,5% degli utenti risiede nel comune di Bolzano, di cui il 25,7% nel quartiere Gries-S.Quirino, il 21,1% a Europa-Novacella, il 19,5% a Don Bosco, il 17,1% a Centro-Piani-Rencio e il 16,7% a Oltrisarco-Aslago. Il 7,5% degli utenti risiede in un altro comune della Provincia ed il restante 4% fuori dalla Provincia di Bolzano.

Il 55,1% degli intervistati, dichiara di essersi recato al Lido oltre 10 volte nell'arco della stagione (nel 2009 era il 52,4%). (Grafico 5)

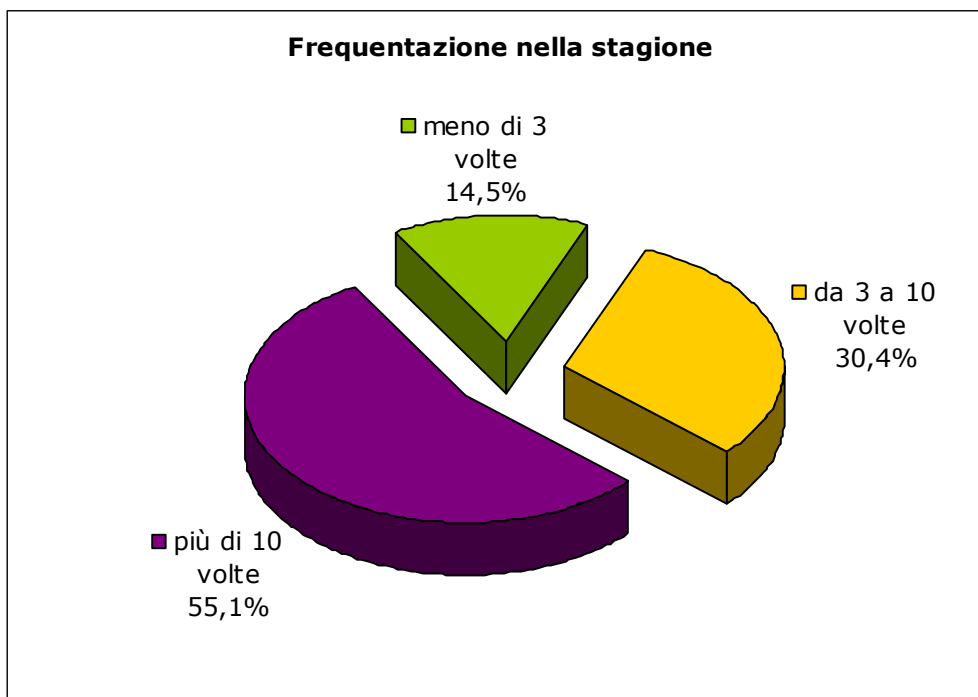


Grafico 5

Il 32,7% degli intervistati possiede un abbonamento stagionale. Nel 2009 era il 40,1% (Grafico 6). Complessivamente più della metà compra biglietti d'ingresso singoli.

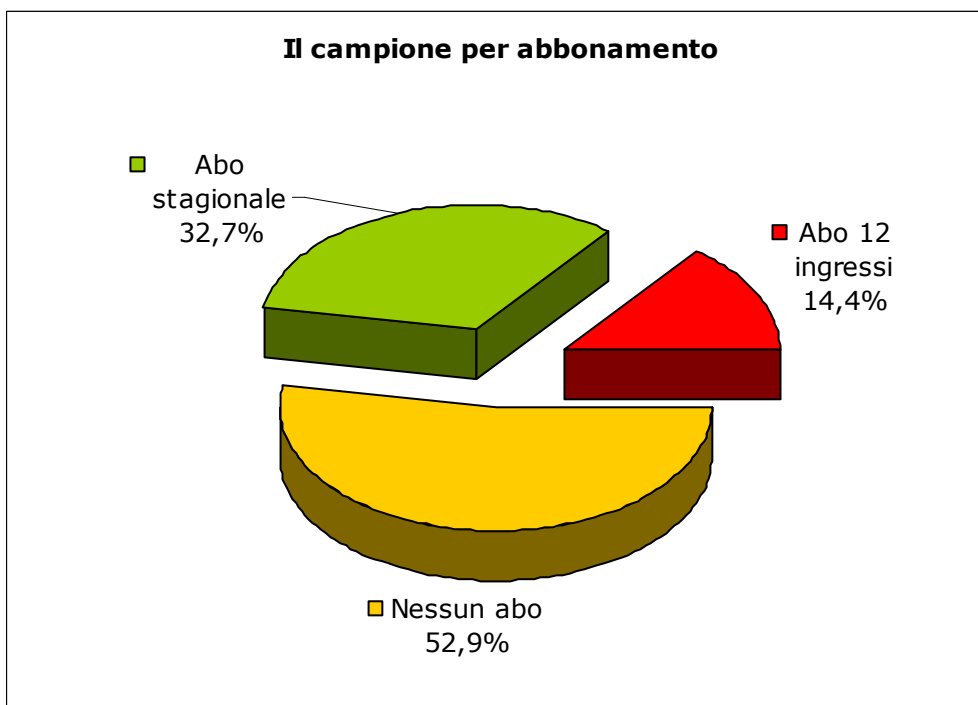


Grafico 6

### Giudizio complessivo

E' stato chiesto agli utenti del Lido di esprimere un giudizio complessivo sulla struttura, 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 7,9 (nel 2009 era il 7,8), con una deviazione standard<sup>1</sup> dell'1,5.

In particolare, come dimostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 217 risposte) è rappresentato dal voto "8", come nel 2009, mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 39 risposte, su un totale di 600 valutazioni. (Grafico 7)

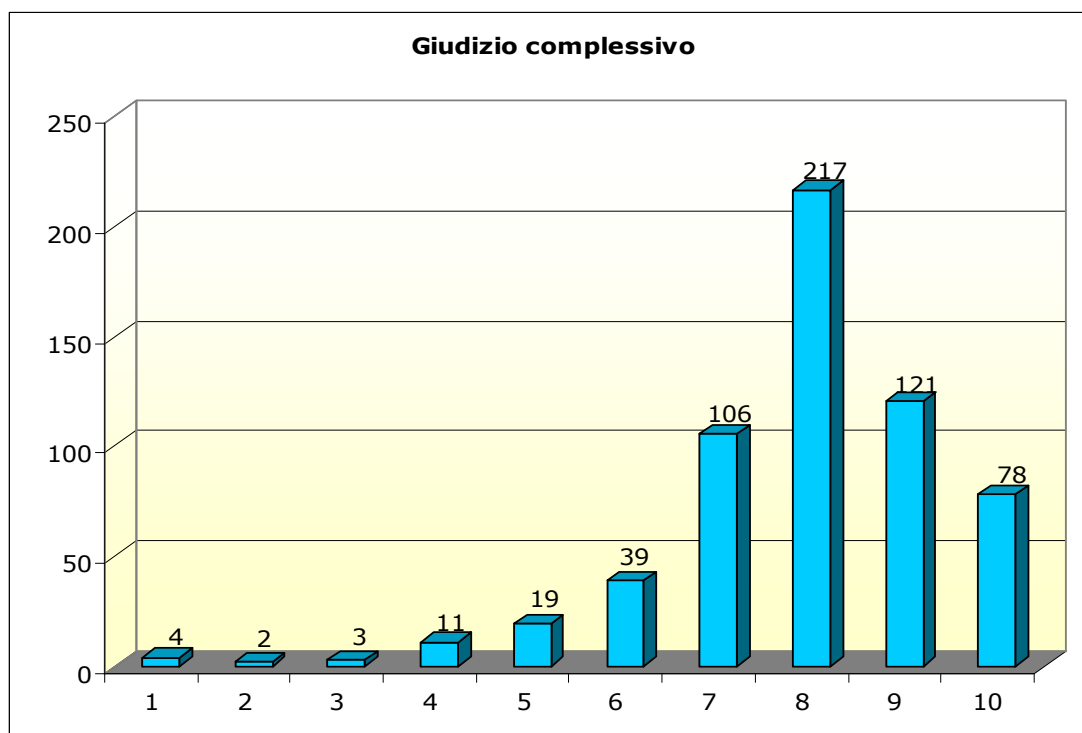


Grafico 7

In base alla residenza, sono le persone residenti a Don Bosco ad assegnare il voto più alto (8,0).

In base alla frequentazione del Lido invece, gli intervistati che si sono recati più di 10 volte al lido nell'arco della stagione esprimono, con 8,0 il giudizio migliore.

Gli intervistati che abitualmente non frequentano altri lidi nei dintorni di Bolzano assegnano con 7,9 il voto più alto.

Analizzando il giudizio complessivo in base all'età del campione, il voto più alto viene assegnato dalle persone con un'età compresa tra i 40 e i 59 anni (8,2), il voto più basso invece dalla classe di età 14-19 anni (7,5). (Grafico 8)

<sup>1</sup> 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.

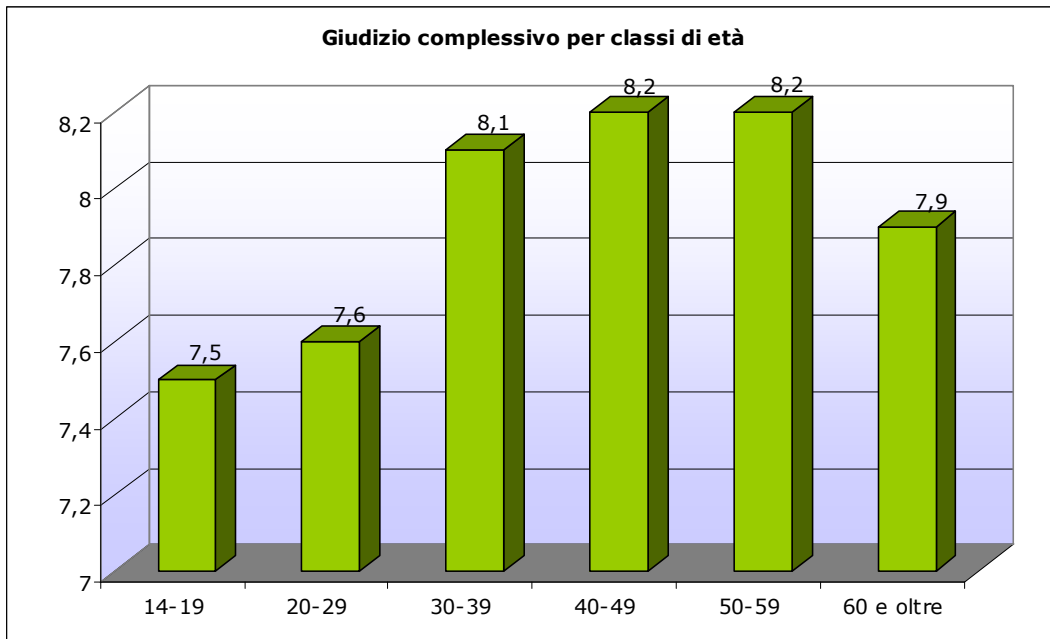


Grafico 8

In base alla situazione occupazionale ad esprimere il giudizio più alto sono gli occupati (8,0). (Grafico 9)

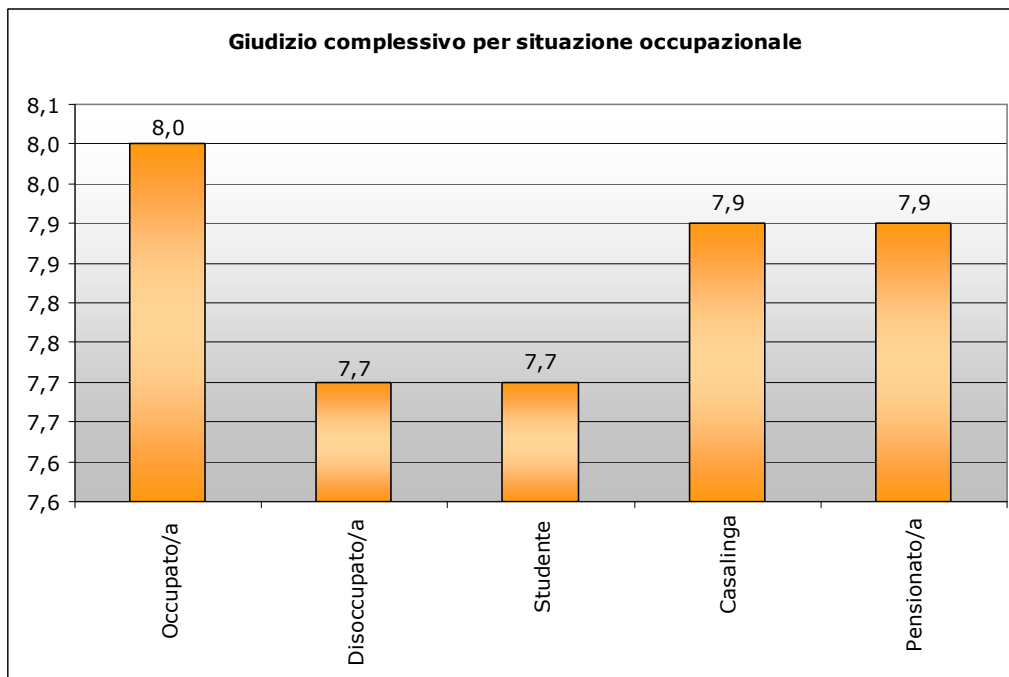


Grafico 9



## Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del Lido su aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 19 affermazioni proposte, valutandole con un voto da 10 (assolutamente vero) a 1 (assolutamente falso).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi, la tabella le medie in ordine decrescente, confrontandole con il 2009.

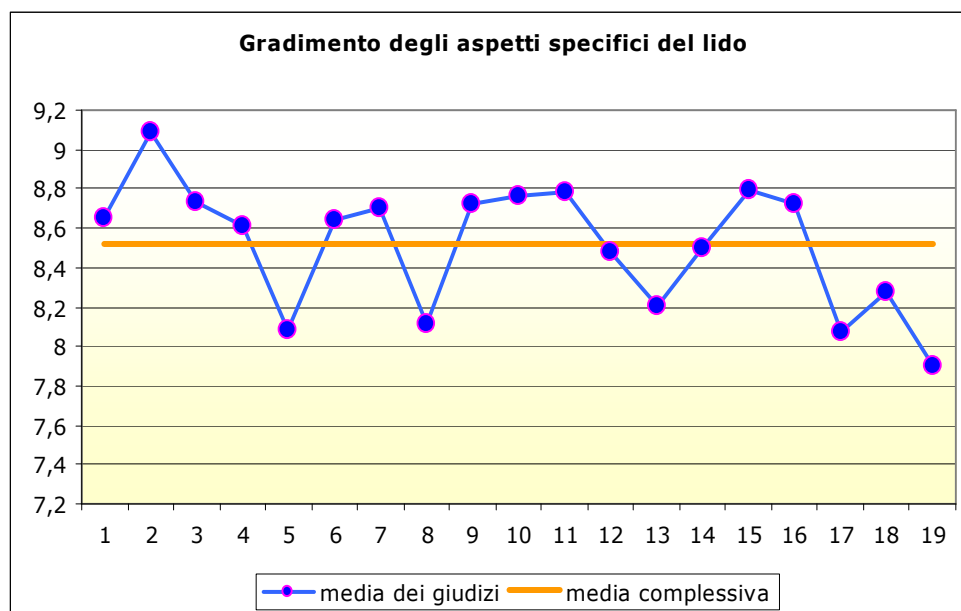


Grafico 10

- 1 Dispone di orari di apertura al pubblico adeguati alle esigenze degli utenti
- 2 È facilmente raggiungibile
- 3 È di facile accesso per persone disabili
- 4 Fornisce informazioni chiare rispetto ad orari, prezzi e servizi
- 5 Ha tariffe adeguate al servizio reso
- 6 Dispone di un efficiente servizio di cassa
- 7 Ha personale cortese e disponibile
- 8 Ha una segnaletica interna chiara
- 9 dispone di sufficienti spogliatoi e docce
- 10 Dispone di sufficienti armadietti
- 11 Ha spazi verdi puliti e curati
- 12 Ha impianti sportivi curati
- 13 Ha docce e servizi igienici puliti e curati
- 14 Ha una piscina con acqua pulita
- 15 Dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata
- 16 È una struttura organizzata a misura delle bambine/ dei bambini
- 17 Ha una variegata offerta di iniziative ricreative
- 18 Offre iniziative culturali di qualità
- 19 Offre servizi di ristorazione di qualità

IL LIDO DI BOLZANO...	Voto 2017	Voto 2009	Variazione
È facilmente raggiungibile (bus, piste ciclabili)	9,1	7,4	↑
Dispone di sufficienti armadietti	8,8	n.d.	
Ha spazi verdi puliti e curati	8,8	n.d.	
Ha impianti sportivi curati	8,5	7,9	↑
Dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata	8,8	7,9	↑
È di facile accesso anche per persone in condizione di disabilità	8,7	8,0	↑
Dispone di orari di apertura al pubblico adeguati alle esigenze degli utenti	8,7	8,5	↑
Ha personale cortese e disponibile	8,7	7,9	↑
Dispone di sufficienti spogliatoi e docce	8,7	n.d.	
È una struttura organizzata a misura delle bambine/ dei bambini	8,7	8,0	↑
Fornisce informazioni chiare rispetto ad orari, prezzi e servizi	8,6	8,2	↑
Dispone di un efficiente servizio di cassa	8,6	8,3	↑
Ha una piscina con acqua pulita	8,5	8,2	↑
Offre iniziative culturali di qualità (es. tuffati in un libro)	8,3	7,4	↑
Ha docce e servizi igienici puliti e curati	8,2	7,6	↑
Ha tariffe adeguate al servizio reso	8,1	8,0	↑
Ha una segnaletica interna chiara	8,1	n.d.	
Ha una variegata offerta di iniziative ricreative (es. beach volley/tennis, tamburello, ping pong, acquagym, zumba)	8,1	7,4	↑
Offre servizi di ristorazione di qualità	7,9	n.d.	

Tabella 1

Tutti gli aspetti sottoposti ad osservazione hanno ottenuto valutazioni medie molto positive e sono migliorati rispetto al 2009. Inoltre è interessante notare che la media di tutti i voti espressi per i singoli aspetti del Lido è pari a 8,5, ossia ben maggiore del giudizio complessivo assegnato che è pari a 7,9 come menzionato prima.

### **I punti di forza**

L'ambito dei punti di forza è costituito dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto il più alto livello di gradimento:

- È facilmente raggiungibile (bus, piste ciclabili) (9,1)
- Dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata (8,8)
- Ha spazi verdi puliti e curati (8,8)
- Dispone di sufficienti armadietti (8,8)

### **Frequentazione di altri lidi nei dintorni di Bolzano**

E' stato chiesto al campione intervistato se abitualmente frequenta anche altri lidi nei dintorni di Bolzano: il 63,7% ha risposto in modo affermativo. (Grafici 11 e 12)

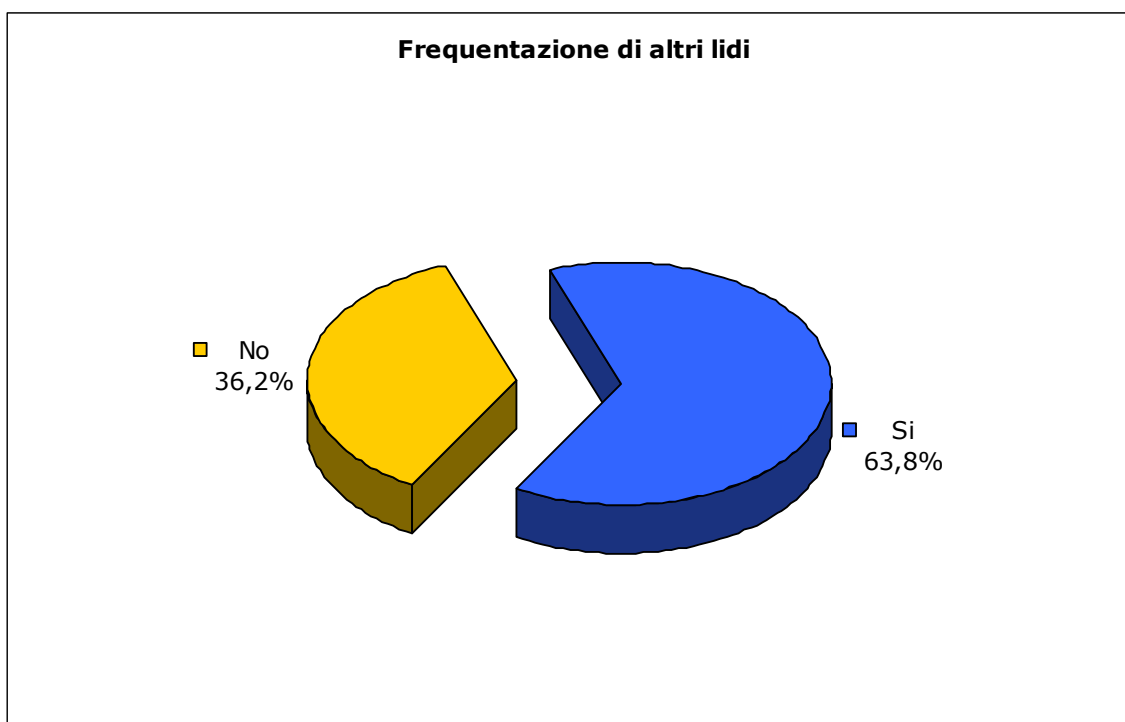


Grafico 11

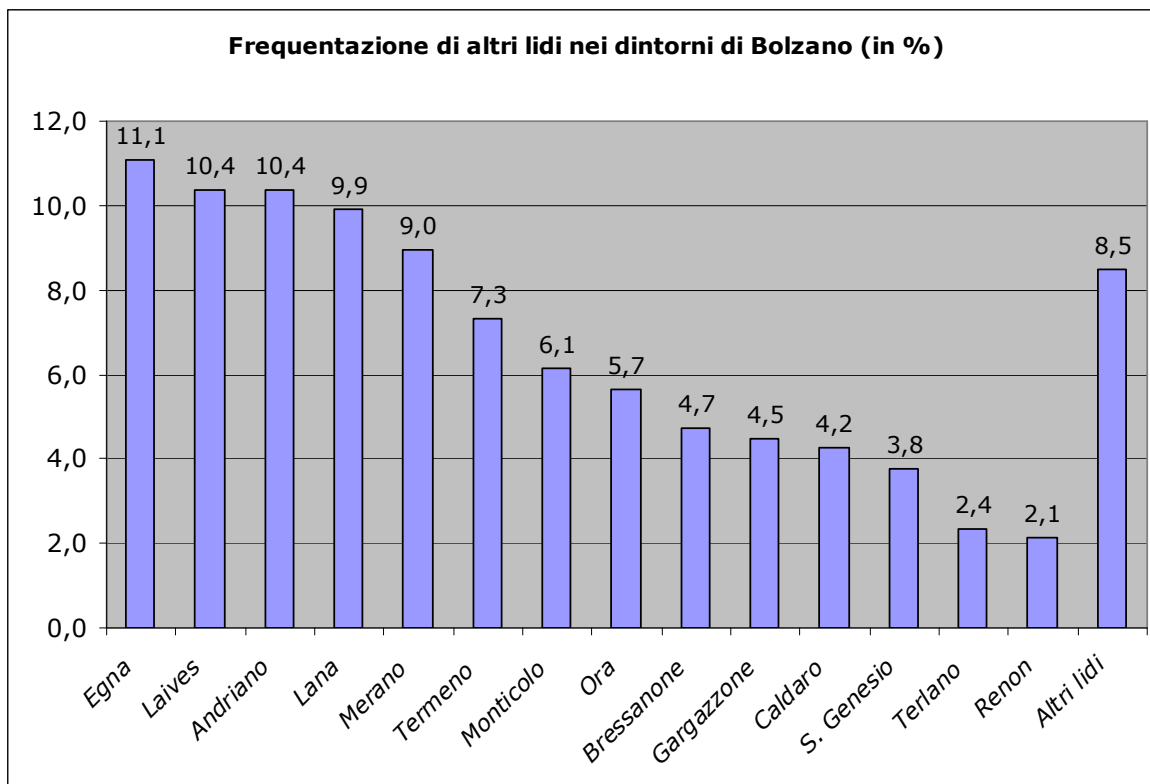


Grafico 12

È stato chiesto ai frequentatori di altri lidi di fare un confronto con quello di Bolzano: il 46,4% degli intervistati ha risposto che sono "più o meno uguali", ma il 39,8% sostiene che il Lido di Bolzano sia migliore.

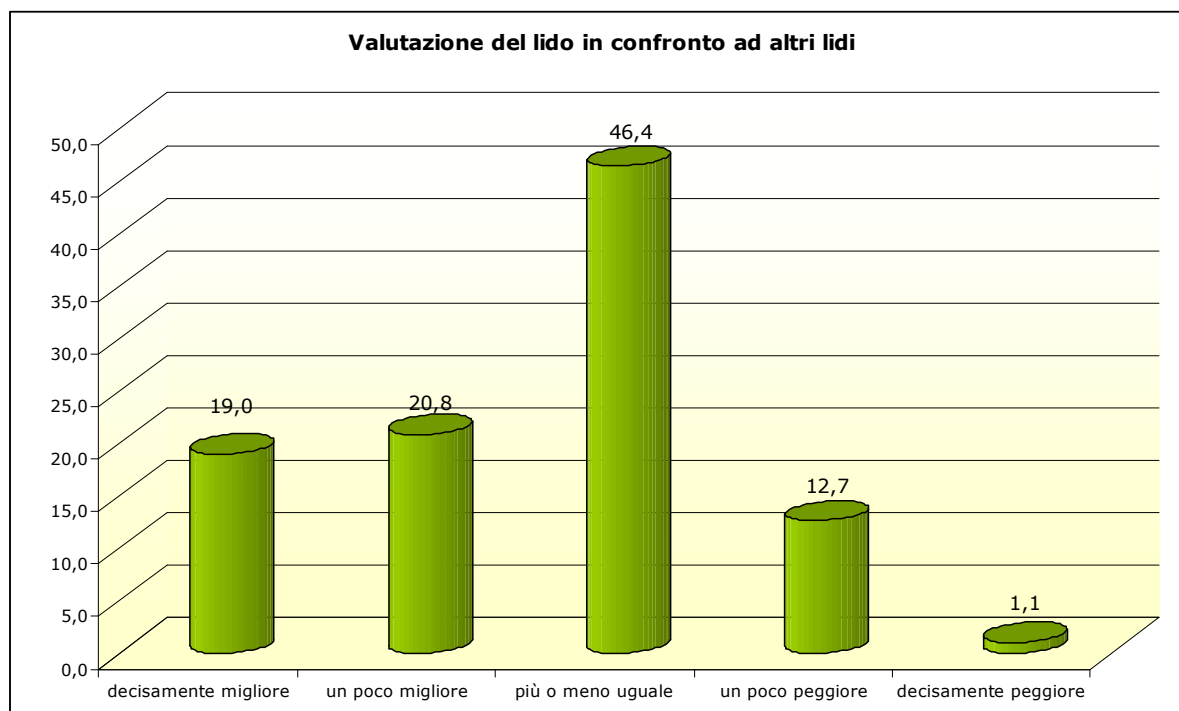


Grafico 13

I 52 utenti che ritengono migliori altri lidi, indicano come motivo la struttura in generale (26), le tariffe (13) e i servizi in generale (12).

Per il 92,5% degli utenti l'ampia ristrutturazione del Lido di questa primavera ha apportato delle migliorie alla struttura. (Grafico 14)

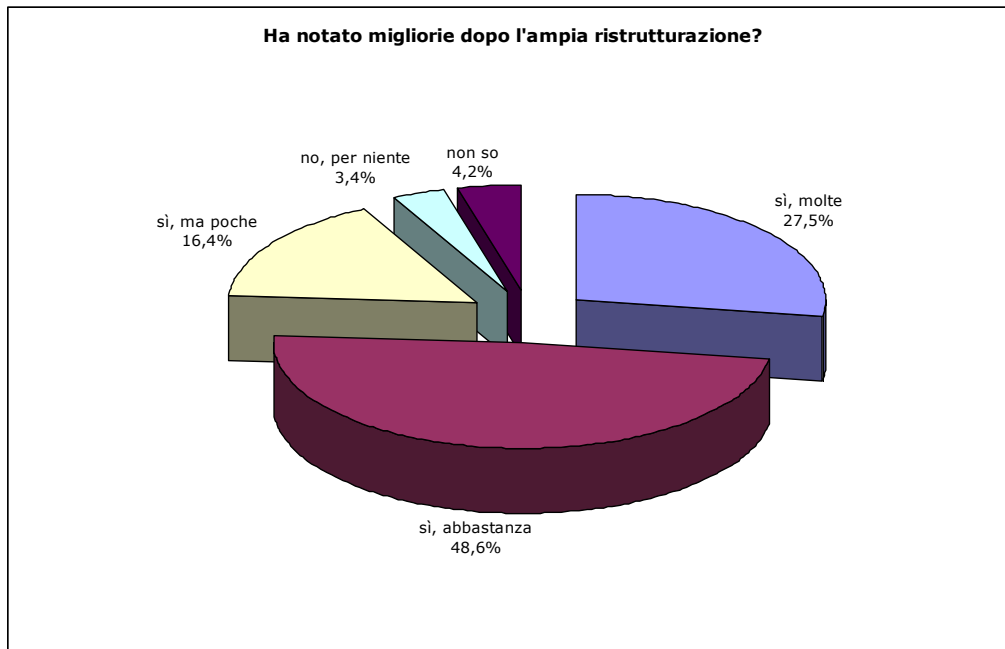


Grafico 14

Sul nuovo sistema di assegnazione delle cabine, il 63,2% degli abbonati si esprime in modo positivo: lo trova molto o abbastanza efficiente. (Grafico 15)

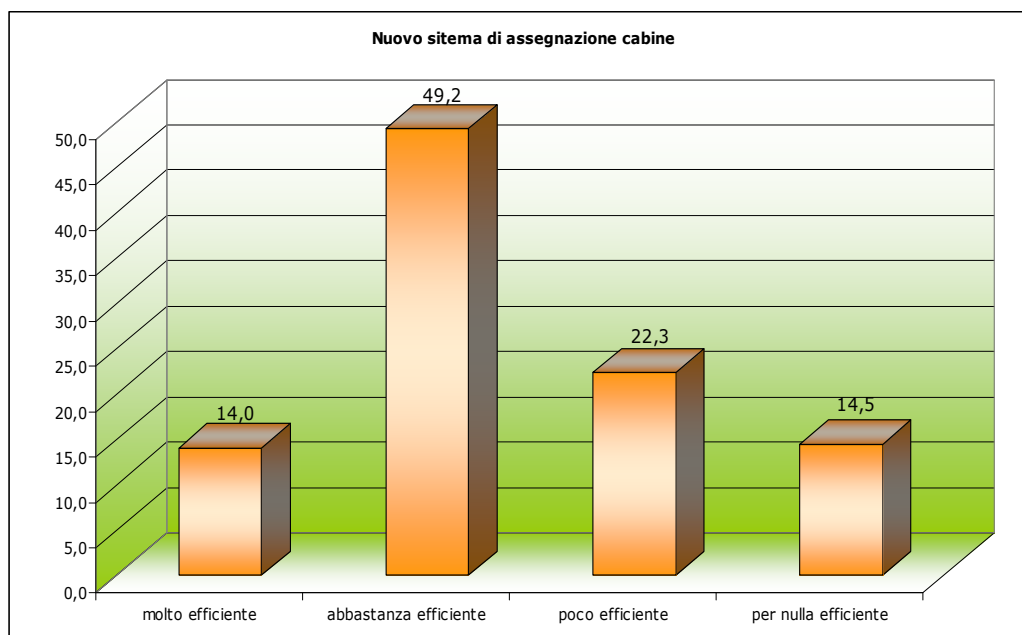


Grafico 15

Il 46,3% del nostro campione era a conoscenza della possibilità introdotta da quest'anno di utilizzare nel periodo estivo la piscina coperta dalle ore 6.45 alle 09.00. Di questi il 59% apprezza l'iniziativa. (Grafici 16 e 17)

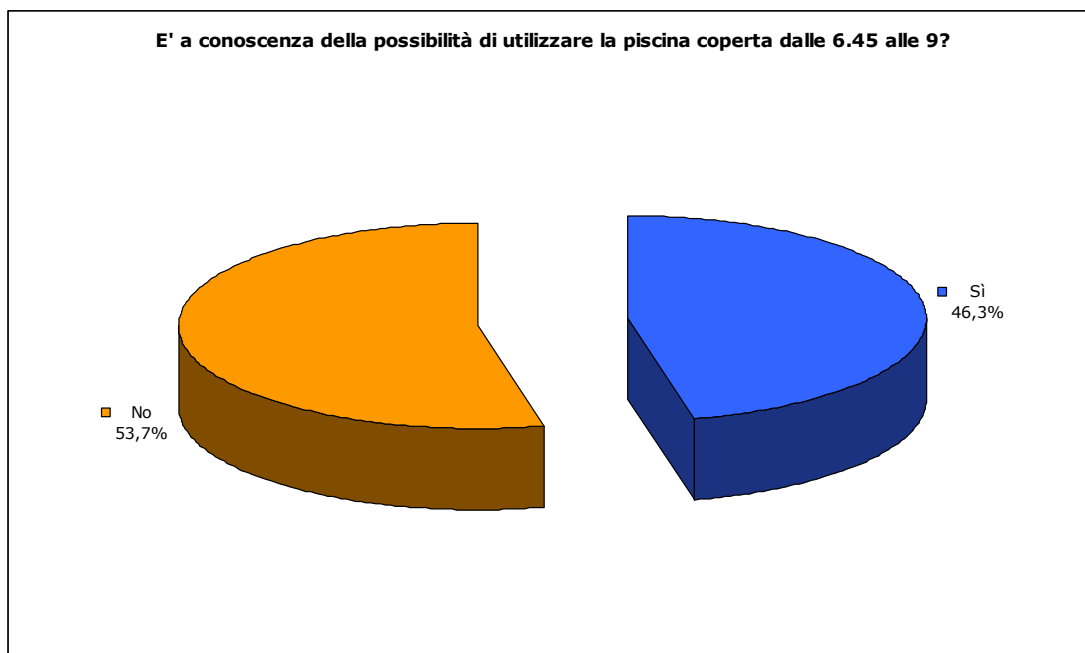


Grafico 16

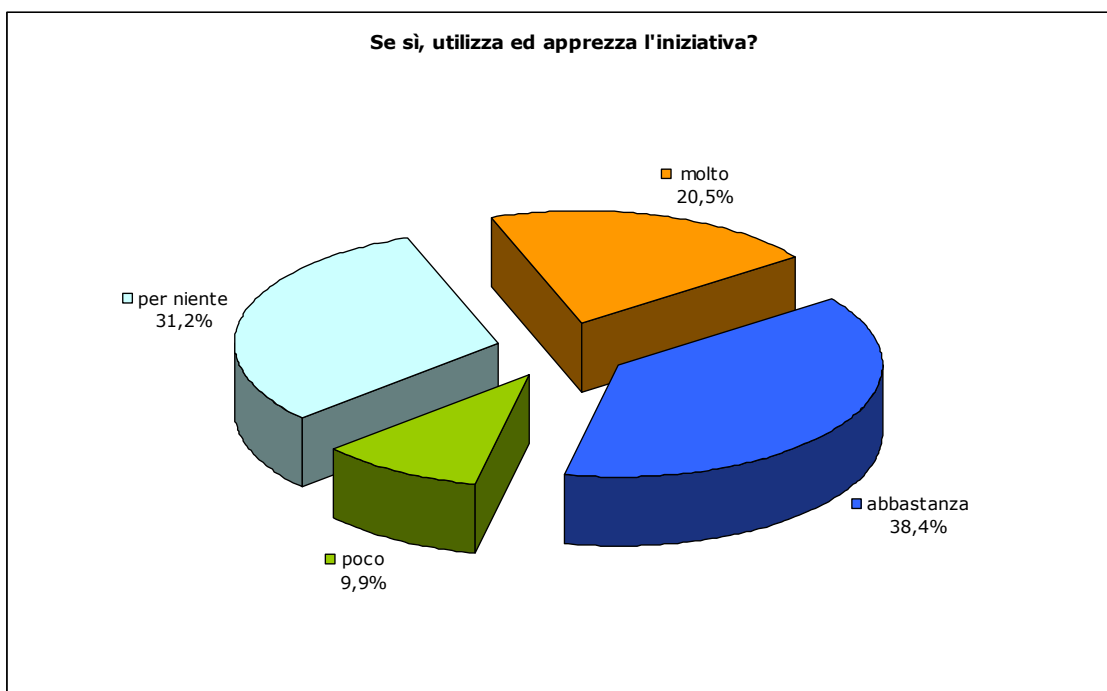


Grafico 17

## Percezione della sicurezza

Alla domanda se si sentono sicuri all'interno del Lido, l'86,4% degli intervistati ha dato un giudizio positivo: il Lido è ritenuto molto o abbastanza sicuro. (Grafico 18)

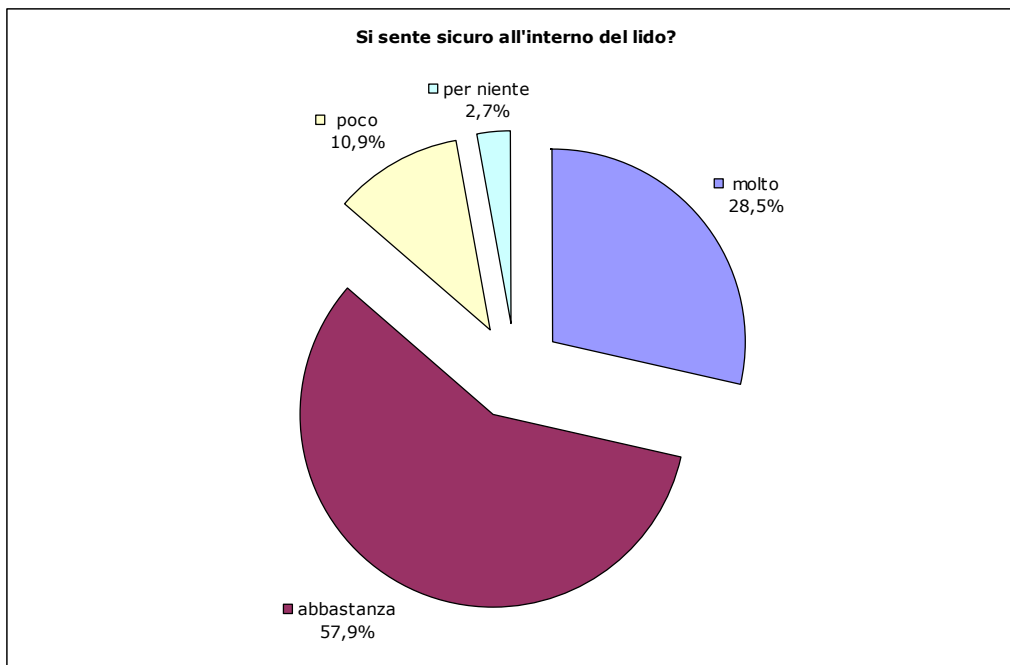


Grafico 18

I motivi principali per i quali il 13,6% dei frequentatori del Lido non si sentono sicuri sono i furti (51,4%) e gli episodi di bullismo (28,6%).

## Osservazioni del campione

È stata data l'opportunità agli intervistati di esprimere liberamente in apposito spazio opinioni/osservazioni/suggerimenti. In totale sono state espresse 139 osservazioni. Di seguito le più citate in ordine decrescente:

- serve maggiore sorveglianza all'interno della struttura (34 citazioni)
- avvengono furti (14 citazioni)
- manca un lavandino al secondo piano (9 citazioni)
- bisogna introdurre l'obbligo delle cuffie in piscina (9 citazioni)
- bisogna ampliare la piscina coperta (7 citazioni).

## 5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per il Lido di Bolzano soprattutto nell'aspetto della raggiungibilità con i mezzi pubblici, della disponibilità di armadietti, del verde pulito e curato e della temperatura dell'acqua delle vasche, mentre qualche riserva emerge sui servizi di ristorazione.