



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Indagine sul grado di soddisfazione del: LIDO DI BOLZANO

Presentazione dei risultati

Luglio 2009

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
6.	Considerazioni finali	11

1. Premessa

Nel periodo 20 luglio – 01 agosto 2009 è stata svolta durante 2 settimane 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 837 persone, campione statisticamente significativo e rappresentativo dell'utenza della piscina coperta.

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 degli anni precedenti laddove possibile
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti a cittadini che si recano al lido, i quali li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco.

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 lingua di compilazione del questionario, la situazione occupazionale, la residenza, la periodicità di frequenza, nonché del possesso o meno di un abbonamento e nel caso affermativo di che tipo.

Gli intervistati hanno un'età media pari a 37,7 anni (nel 2006 43,1 anni). Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte degli utenti del lido sono i giovani con un'età compresa tra i 14 e i 19 anni (23,7%).
(Grafico 1)

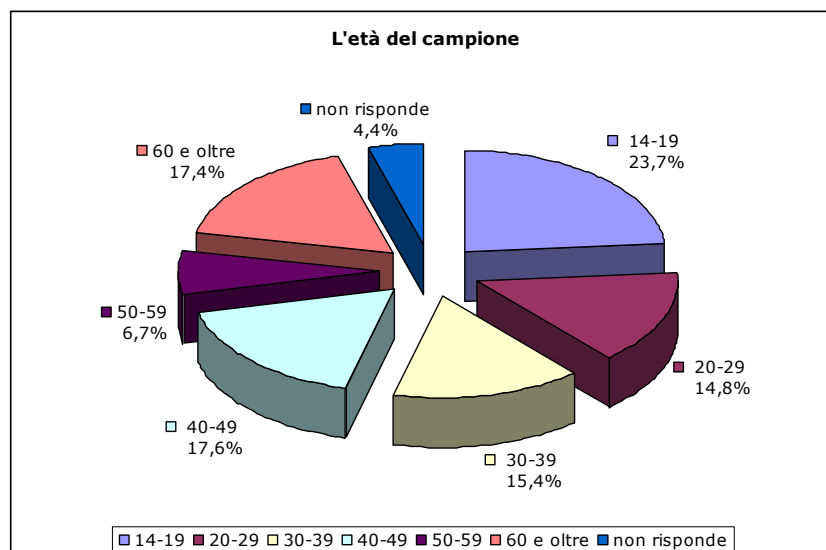


Grafico 1

La domenica risulta il giorno nel quale sono stati compilati più questionari in quanto la più frequentata del lido (16,1%).
(Grafico 2)

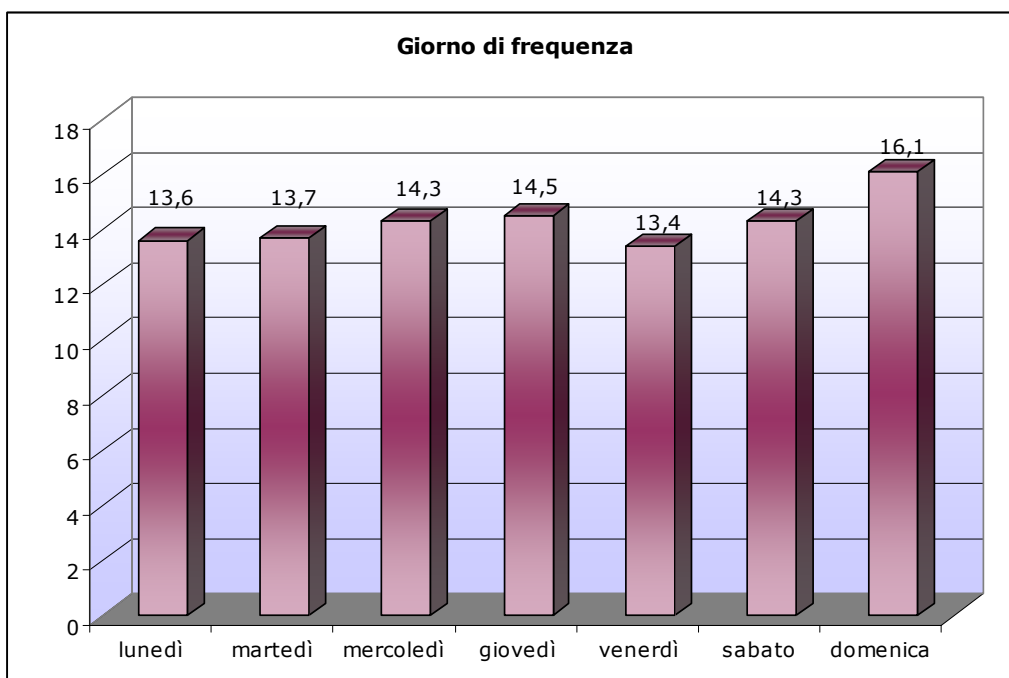


Grafico 2

Degli 837 intervistati, il 52,4% dichiara di essersi recato al lido oltre 10 volte nell'arco dell'ultima stagione (nel 2006 erano il 67,4%). (Grafico 3)

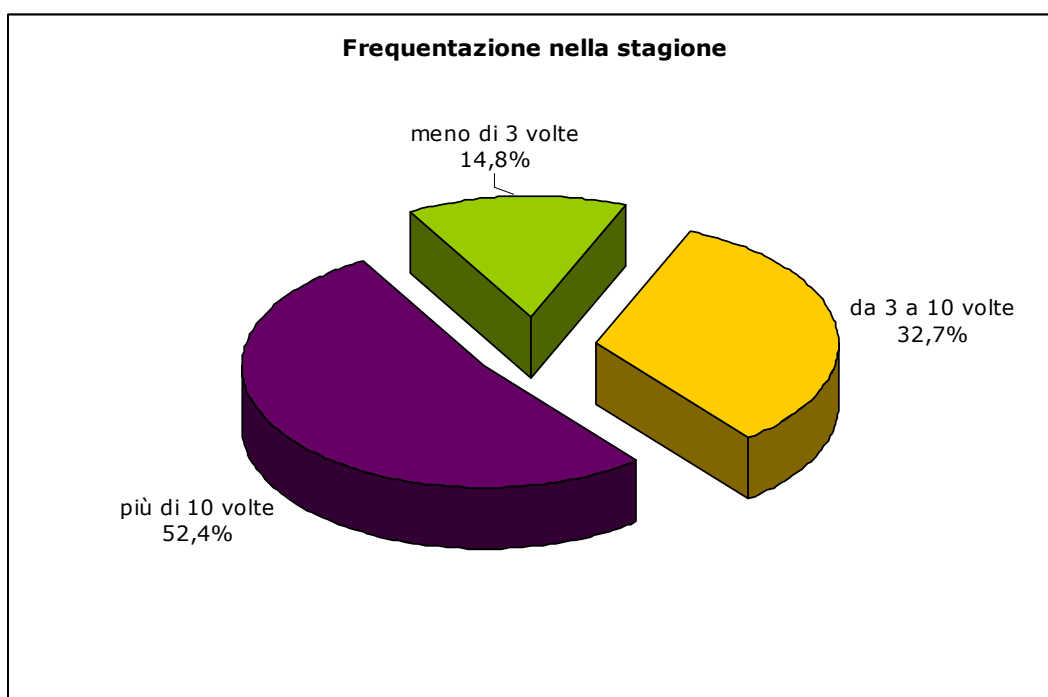


Grafico 3

Il 40,1% degli utenti del lido possiede un abbonamento. Nel 2006 erano il 55,9%. (Grafico 4).

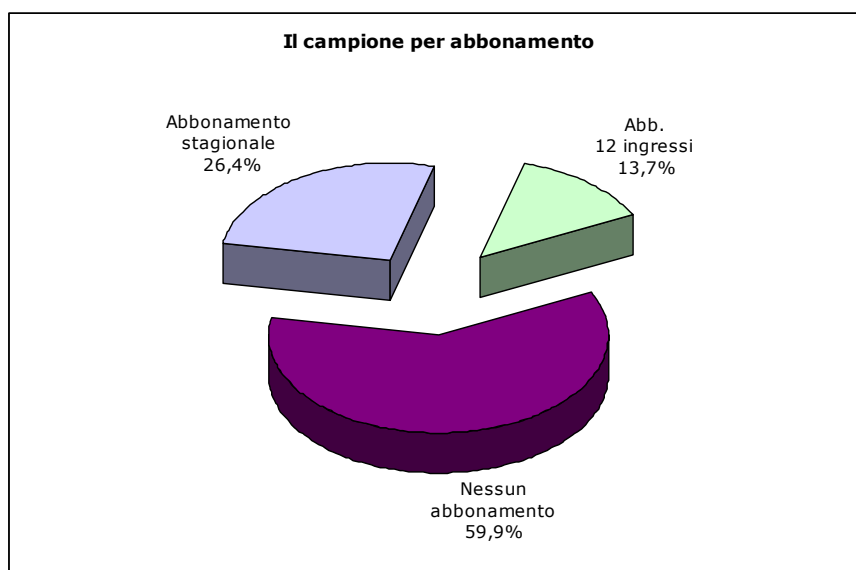


Grafico 4

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul lido 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 7,83 (2006: 8,06).

Analizzando il giudizio complessivo in base all'età del campione, il voto più alto viene assegnato dalla classe di età 30-39 anni (8,02), il voto più basso invece dalla classe di età 20-29 anni (7,48). (Grafico 5)

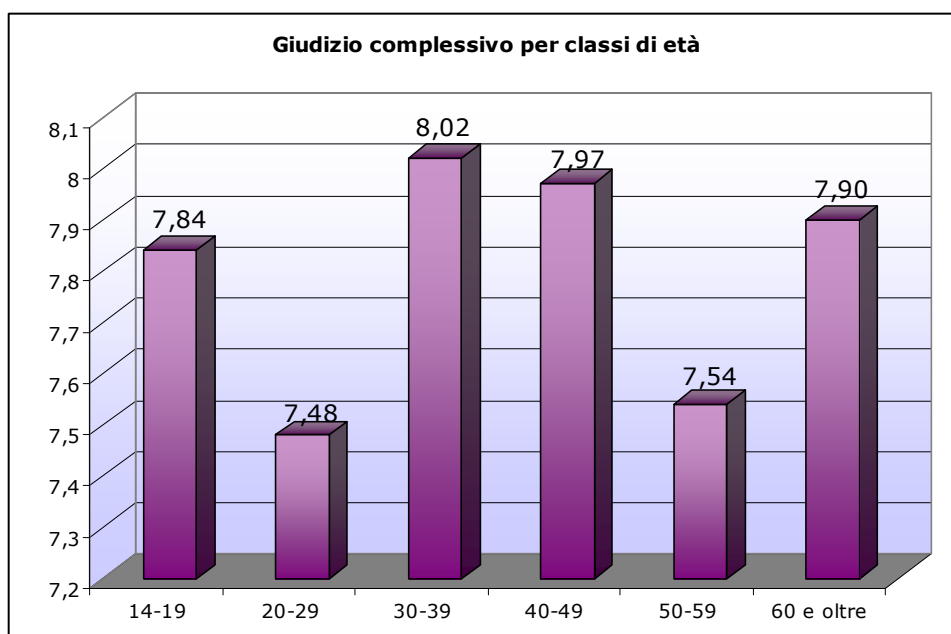


Grafico 5

In base alla situazione occupazionale ad esprimere il giudizio più alto sono i pensionati (7,96). (Grafico 6)

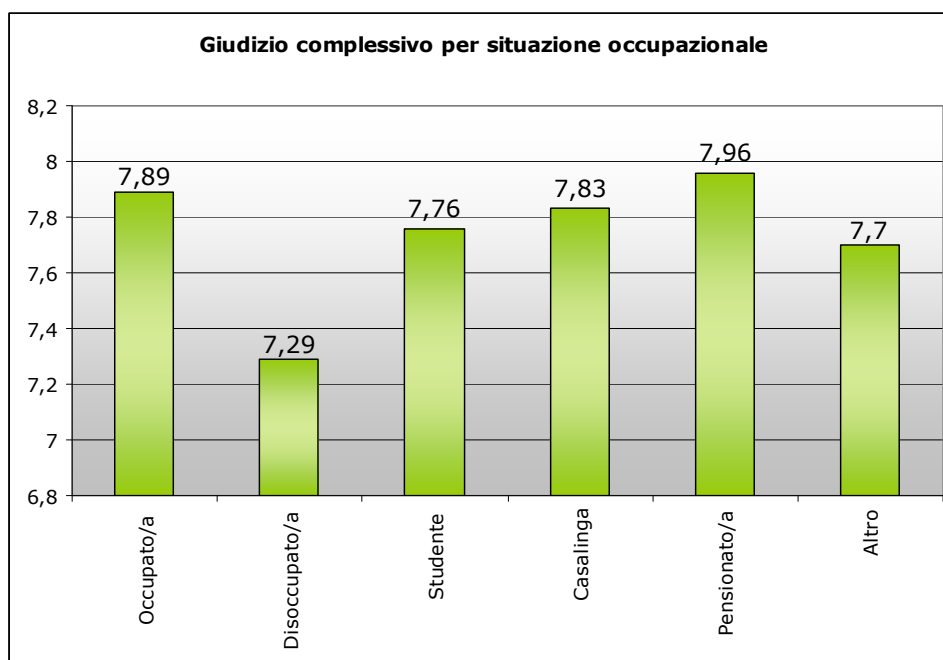


Grafico 6

Sono le persone residenti a Don Bosco ad assegnare il voto più alto (8,17). In base alla frequentazione del lido, gli intervistati che si sono recati più di 10 volte al lido nell'arco della stagione esprimono, con 7,99, il giudizio migliore. Gli intervistati che abitualmente non frequentano altri lidi nei dintorni di Bolzano assegnano con 8,05 il voto più alto.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento del lido sui singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 16 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.

- 1 dispone di orari di apertura adeguati
- 2 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 è di facile accesso per persone disabili
- 4 struttura pulita e curata
- 5 ha piscine con acqua pulita
- 6 dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata
- 7 ha servizi igienici puliti e curati
- 8 dispone di ampi spazi verdi adeguati al numero di utenti
- 9 ha sufficienti zone d'ombra
- 10 dispone di impianti sicuri e di servizi adeguati alle esigenze dei bambini
- 11 dispone di impianti sportivi di buona qualità
- 12 offre iniziative culturali e ricreative numericam. e qualitativam. adeguate
- 13 ha personale addetto cortese e gentile
- 14 eroga un servizio soddisfacente di rilascio abbon. e biglietti singoli evitando code
- 15 ha prezzi d'ingresso adeguati al servizio reso
- 16 fornisce info in modo chiaro e tempestivo

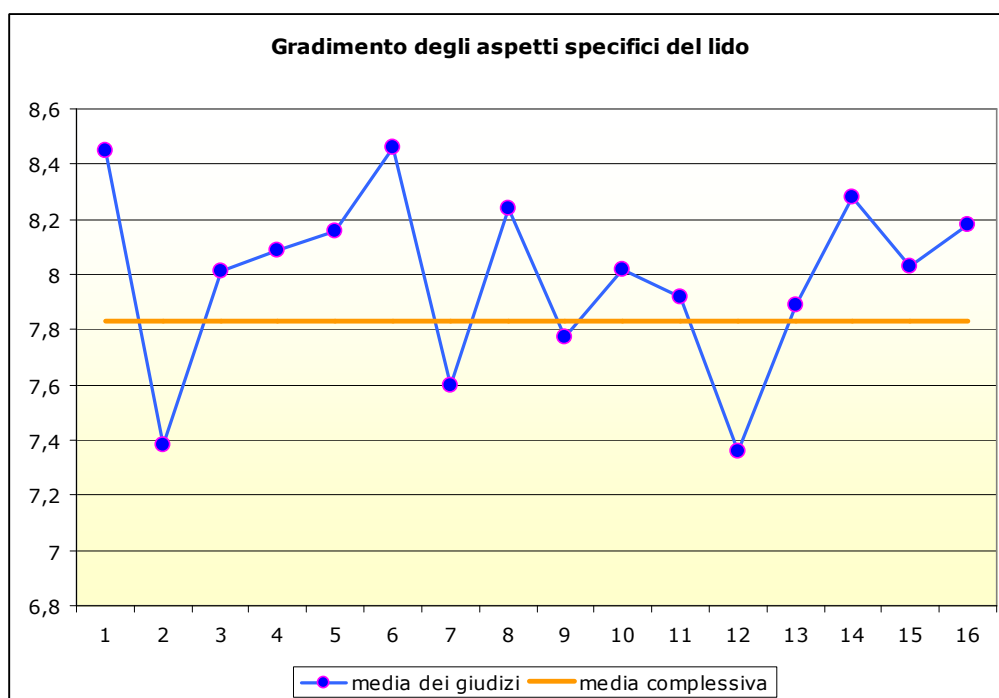


Grafico 7

Il lido...	Voto 2009	Voto 2006	Variazione
dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata	8,46	n.d.	
dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	8,45	8,38	↑
eroga un servizio soddisfacente di rilascio abbonam. e biglietti singoli evitando code agli sportelli	8,28	8,40	↓
dispone di ampi spazi verdi adeguati al numero degli utenti	8,24	8,31	↓
fornisce informazioni su orari, prezzi e servizi in modo chiaro e tempestivo	8,18	8,22	↓
dispone di piscine con acqua pulita	8,16	7,97	↑
è una struttura pulita e curata	8,09	8,18	↓
ha prezzi d'ingresso adeguati ai servizio reso	8,03	n.d.	
dispone di impianti sicuri e di servizi adeguati alle esigenze dei bambini	8,02	8,05	↓
è di facile accesso anche per persone in condizione di disabilità	8,01	7,96	↑
dispone di impianti sportivi di buona qualità	7,92	8,04	↓
ha personale addetto cortese e gentile	7,89	8,16	↓
ha sufficienti zone d'ombra	7,77	7,66	↑
ha servizi igienici puliti e curati	7,60	n.d.	
è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	7,38	7,26	↑
offre iniziative culturali e ricreative numericam. e qualitativam. adeguate	7,36	7,49	↓

Tabella 1

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:

- dispone di vasche con acqua a temperatura adeguata (8,46)
- dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti (8,45)
- eroga un servizio soddisfacente di rilascio abbonamenti e biglietti singoli evitando code agli sportelli (8,28)
- dispone di ampi spazi verdi adeguati al numero degli utenti (8,24)

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione nel complesso positiva si possono evidenziare, in termini di punti di attenzione, i seguenti aspetti che nel gradimento hanno ottenuto medie inferiori al voto medio:

- offre iniziative culturali e ricreative numericam. e qualitativam. adeguate (7,36)
- è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (7,38)
- ha servizi igienici puliti e curati (7,60)
- ha sufficienti zone d'ombra (7,77)

Frequenzazione di altri lidi nei dintorni di Bolzano

E' stato chiesto al campione intervistato se abitualmente frequenta anche altri lidi nei dintorni di Bolzano e il 71,6% ha risposto in modo affermativo. (Grafici 8 e 9)

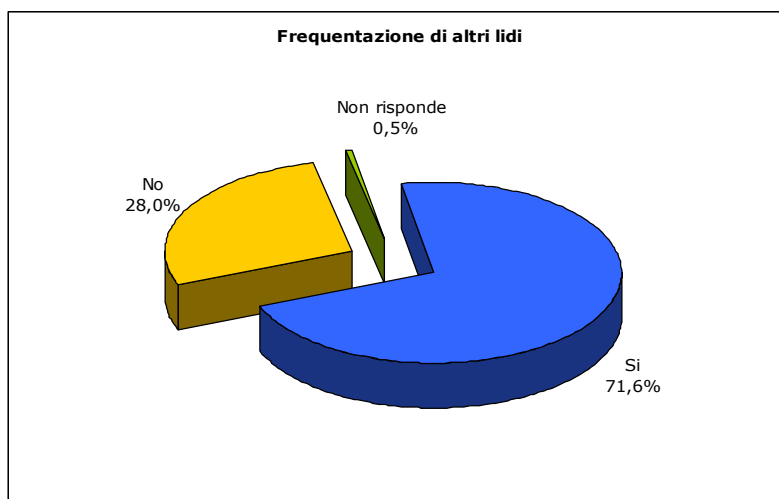


Grafico 8

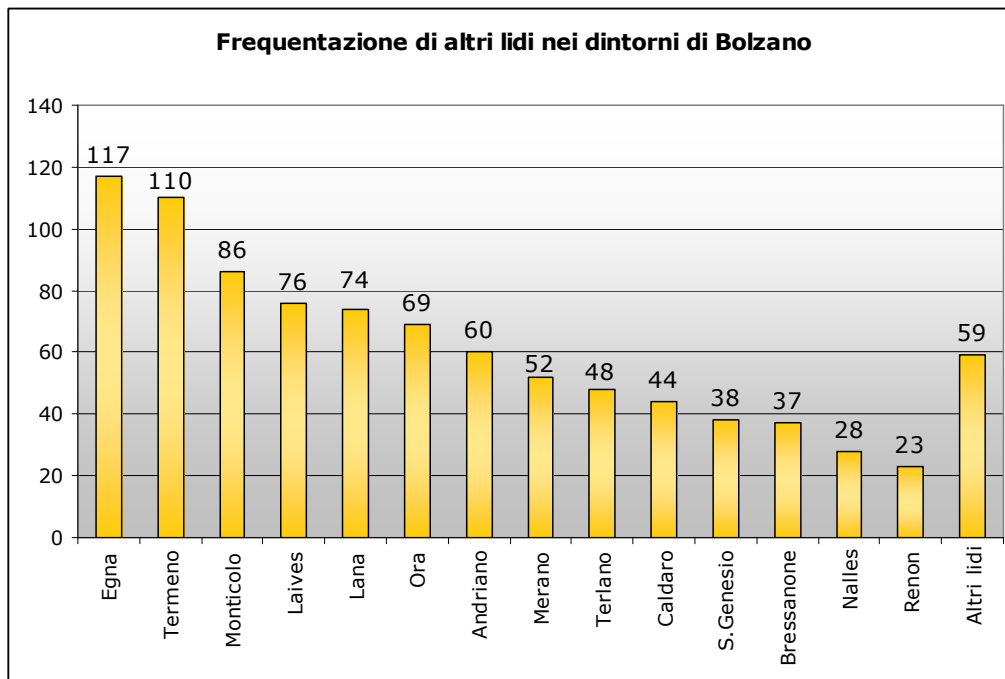


Grafico 9

È stato chiesto ai frequentatori di altri lidi di fare un confronto con quello di Bolzano ed il 42,2% degli intervistati ha risposto che sono "più o meno uguali".

Informazioni rese dalla Carta dei Servizi

Il 12,1% del campione afferma di aver letto la Carta dei Servizi dell'Ufficio Sport. Tra questi il 93,3% ritiene che le informazioni contenute sono interessanti e il 92,0% che sono chiare ed esaurienti

Osservazioni del campione

È stata data l'opportunità agli intervistati di esprimere liberamente in apposito spazio opinioni/osservazioni/suggerimenti ed in totale sono state espresse 488 osservazioni. Di seguito le più citate in ordine decrescente:

- aprire più spesso i trampolini (38 citazioni)
- rimodernare la struttura (27 citazioni)
- obbligo delle cuffie in piscina (23 citazioni)
- più pulizia dei servizi igienici (21 citazioni)
- più controllo del rispetto delle regole (19 citazioni)

5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per il lido soprattutto nell'aspetto della temperatura dell'acqua delle vasche e degli orari di apertura, mentre qualche riserva emerge sulla carenza di proposte culturali e ricreative, sulla difficoltà di raggiungere la struttura con i mezzi pubblici e sulla pulizia dei servizi igienici.