

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2013**

**PISCINE COMUNALI**

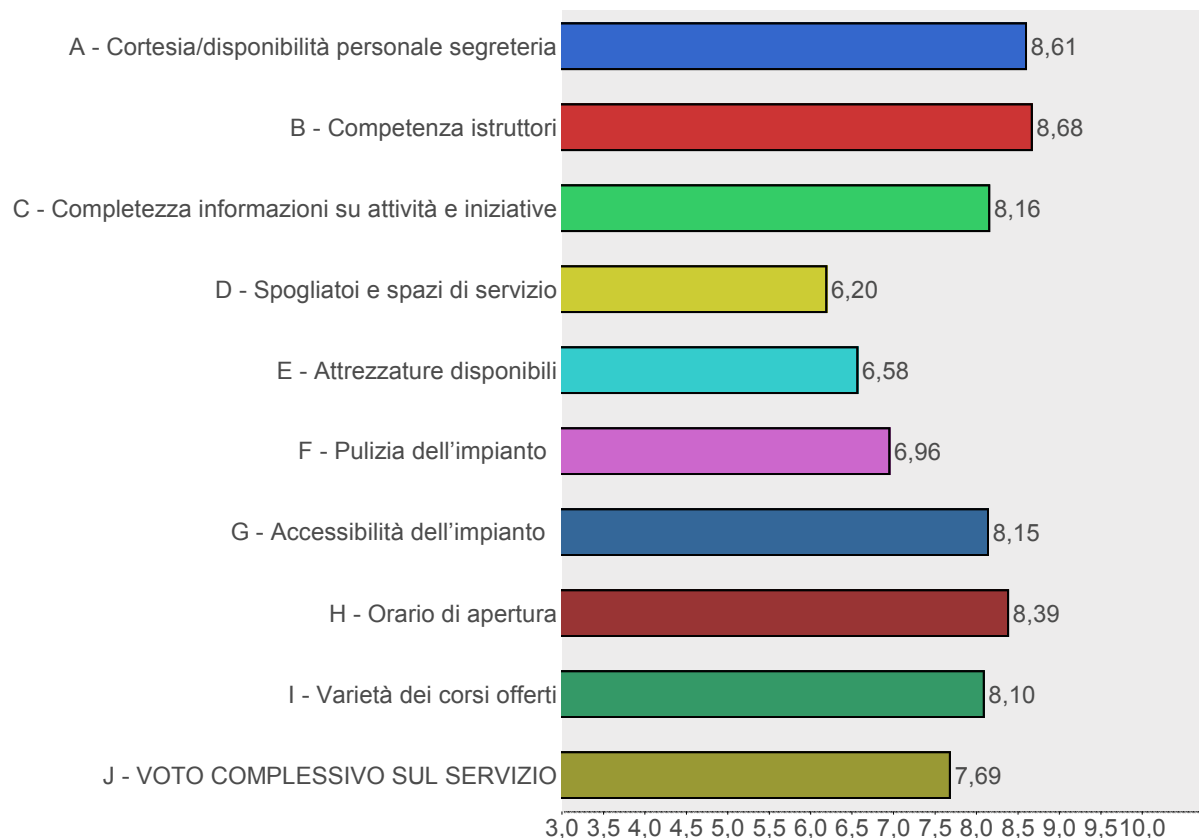
## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Sede	Questionari
MESTRE CENTRO	236
SANT'ALVISE	200
VIA CALABRIA	226
<b>Totale questionari</b>	<b>662</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,76**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,69**

### Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO PISCINE COMUNALI Anno 2013

**Punti di forza (Voto medio  $\geq 8$ )**

Domanda	Voto
B - Competenza degli istruttori	8,68
A - Cortesia e disponibilità del personale di segreteria	8,61
H - Orari di apertura all'utenza	8,39
C - Completezza delle informazioni fornite sui corsi, le attività e le iniziative	8,16
G - Accessibilità dell'impianto	8,15
I - Varietà dei corsi offerti	8,10

**Soglia di attenzione (Voto medio  $> 7$  e  $< 8$ )**

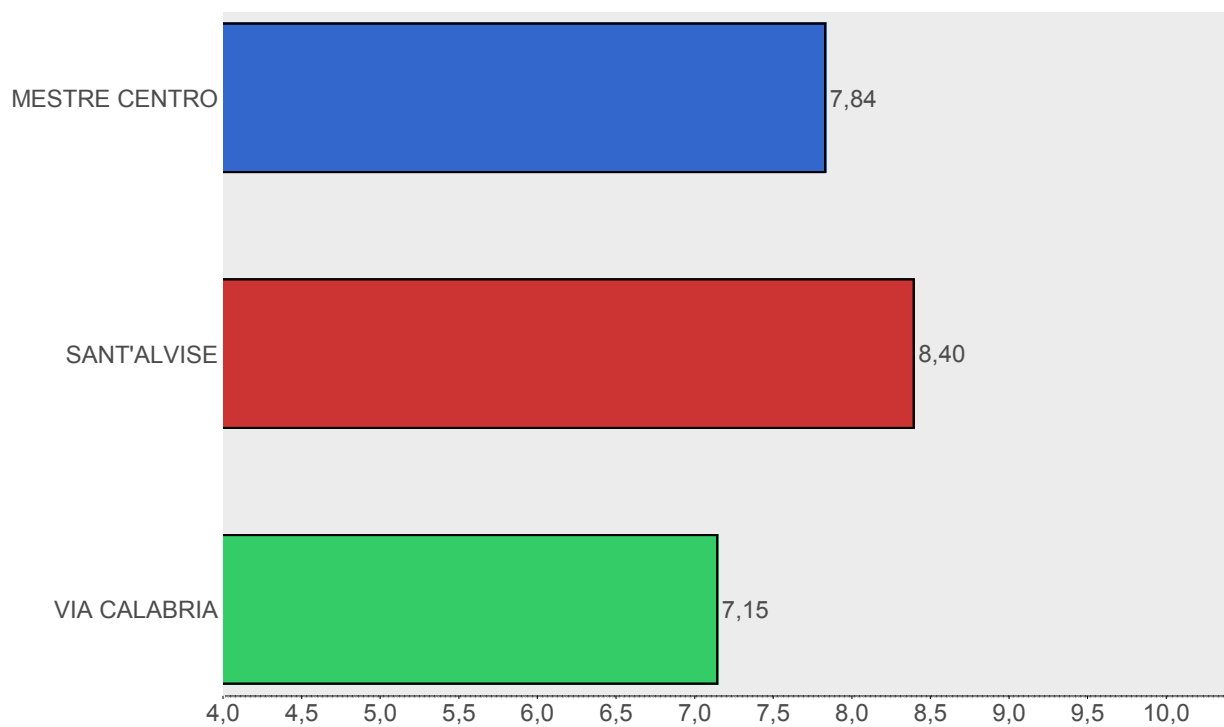
Domanda	Voto
J - Valutazione complessiva del servizio offerto	7,69

**Punti di debolezza (Voto medio  $\leq 7$ )**

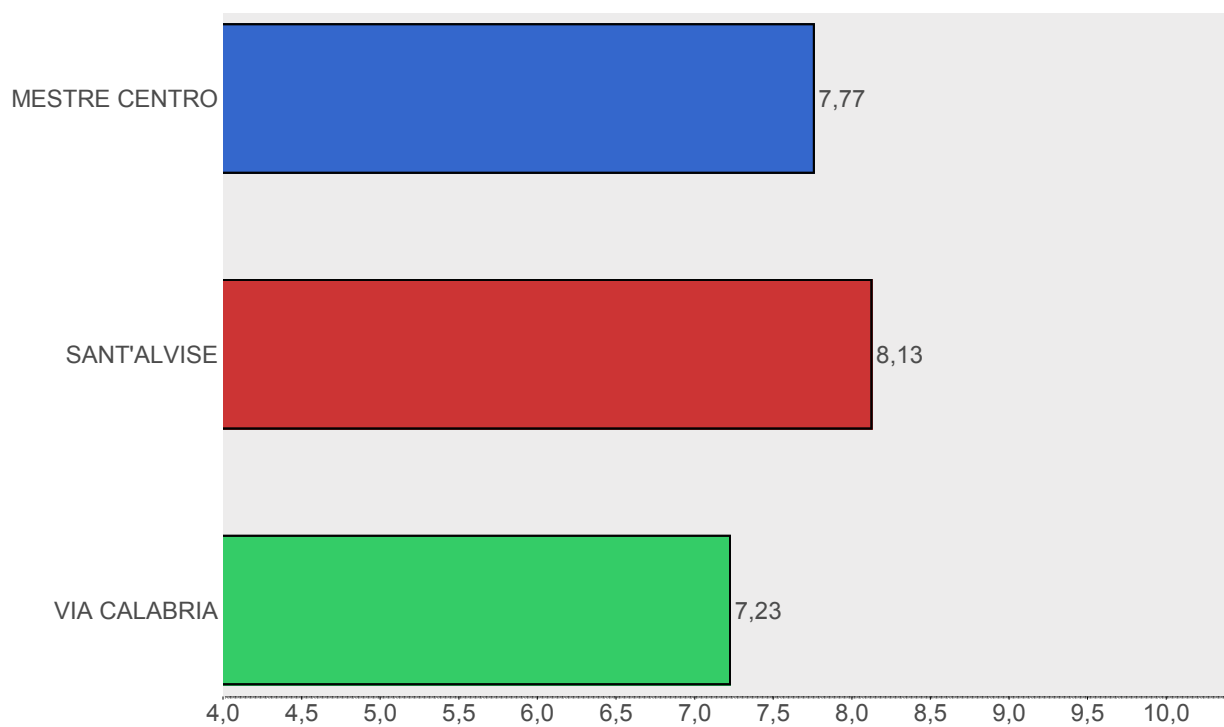
Domanda	Voto
F - Pulizia dell'impianto	6,96
E - Attrezzature disponibili	6,58
D - Spogliatoi e spazi di servizio	6,20

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA PER SEDE

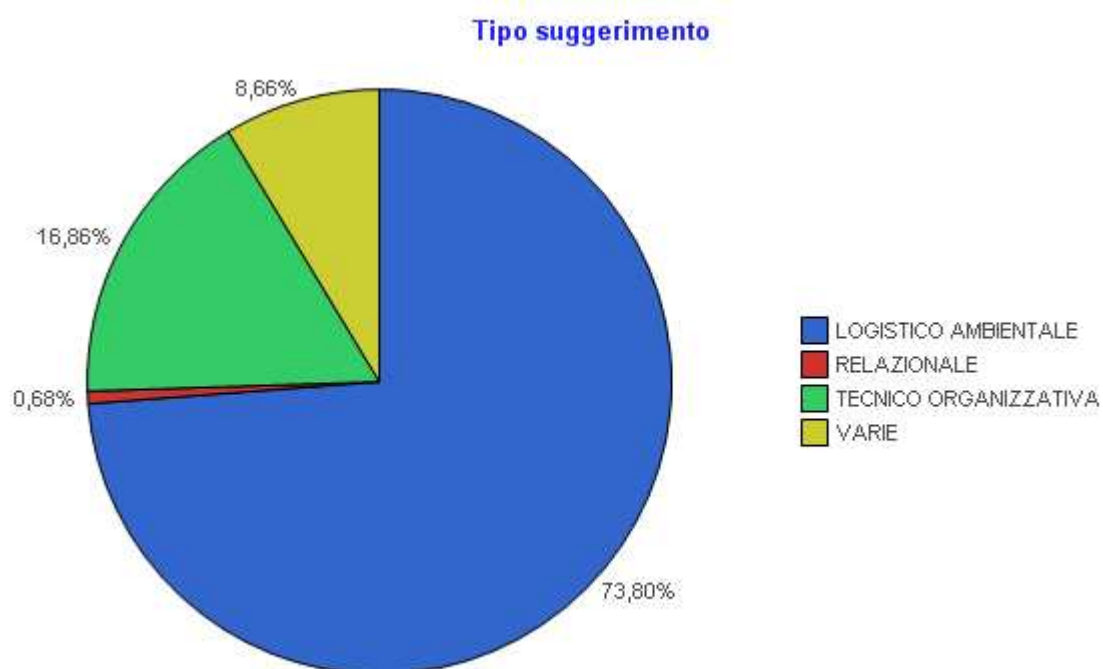
Voto Medio Complessivo (domande A-I)



Voto Medio Complessivo (domanda J)



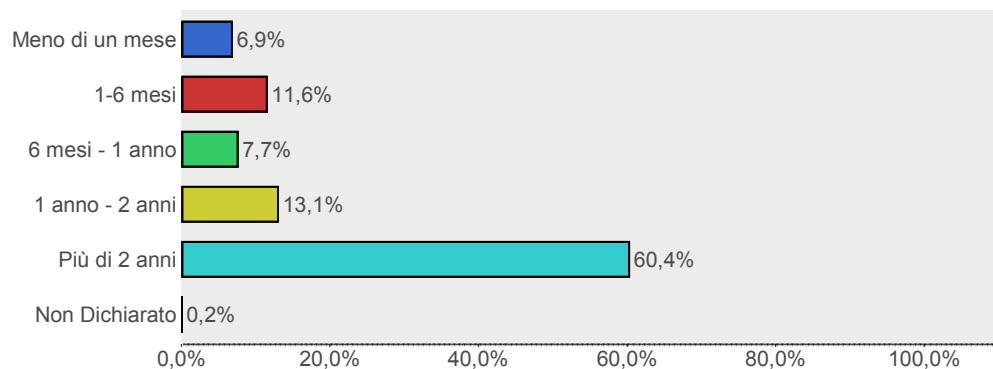
## SUGGERIMENTI



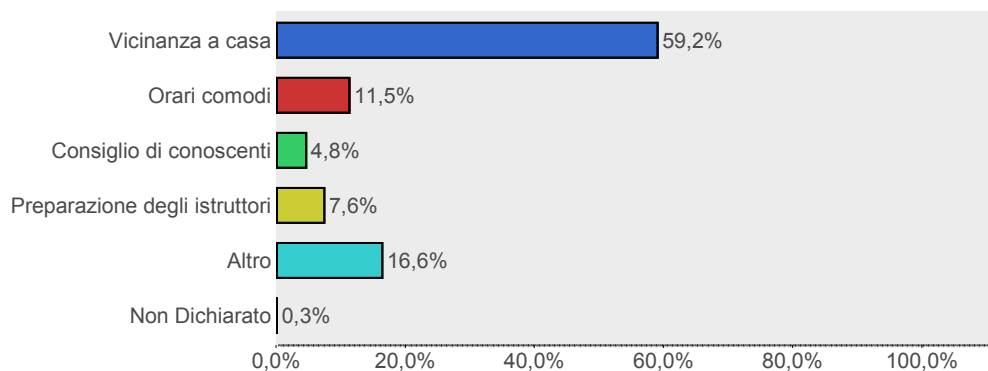
Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	2 - DOCCE - BAGNI (aumento numero - manutenzione - funzionalità)	22,3%	98
	5 - PHON (aumento numero - manutenzione - migliorare)	10,9%	48
	10 - PULIZIA (PISCINA - DOCCE - ACQUA PISCINA)	10,3%	45
	4 - ACQUA FREDDA (PISCINA - DOCCIA)	8,7%	38
	6 - SPOGLIATOIO (aumento numero - ampliare - rinnovare - migliorare)	6,8%	30
	13 - SPOGLIATOIO DIFFERENZIATO PER BAMBINI / DOCCE PER BAMBINI	3,2%	14
	8 - MANUTENZIONE/RISTRUTTURAZIONE IMPIANTO INTERNO/ESTERNO	3,0%	13
	3 - ATTREZZATURE	2,3%	10
	11 - CLIMATIZZARE AMBIENTI	1,6%	7
	12 - APPENDIABITI	1,6%	7
	1 - POSTI AUTO	1,4%	6
	7 - AMPLIARE INGRESSO/SPAZIO	0,7%	3
	9 - PALESTRA	0,5%	2
	17 - RASTRELLIERE PER BICI	0,5%	2
	16 - BAR	0,2%	1
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	0,7%	3
TECNICO ORGANIZZATIVA	9 - PAGAMENTO CON BANCOMAT/POS	3,4%	15
	1 - POTENZIARE/AUMENTARE CORSI OFFERTI	1,6%	7
	6 - AUMENTARE CORSI DI NUOTO LIBERO	1,6%	7
	21 - MIGLIORARE GLI ISTRUTTORI	1,4%	6
	22 - SORVEGLIANZA	1,4%	6
	14 - COLLOQUI CON ISTRUTTORI BAMBINI/COINVOLGIMENTO GENITORI	1,1%	5
	25 - MUSICA ASSORDANTE/STEREO NON FUNZIONANTE	1,1%	5
	7 - AUMENTARE ORARIO DI APERTURA	0,9%	4
	24 - CORSI PARALLELI BAMBINI GENITORI	0,9%	4
	10 - APERTURA ESTIVA/INVERNALE	0,7%	3
	5 - DIMINUIRE ISCRITTI PER CORSO	0,5%	2
	23 - GESTIONE PISCINA	0,5%	2
	26 - ISCRIZIONE ON-LINE	0,5%	2
	2 - CORSO AGONISTICO	0,2%	1
	8 - FLESSIBILITA' ORARI	0,2%	1
	11 - APERTURA DOMENICALE	0,2%	1
	18 - AGGIORNARE/POTENZIARE/ MIGLIORARE SITO INTERNET	0,2%	1
	19 - COSTO	0,2%	1
	20 - CONTROLLARE IGIENE	0,2%	1
	VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	8,0%
2 - VA BENE COSI'		0,7%	3
Totale		100,0%	439

## ALTRE INFORMAZIONI

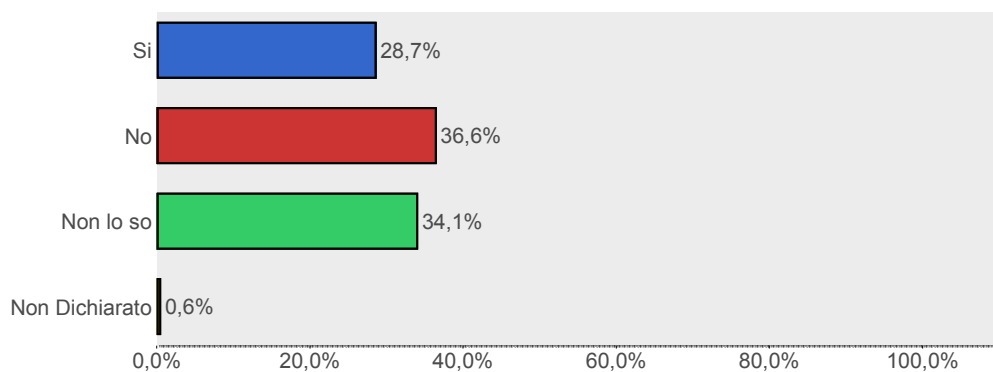
### L - Da quanto tempo frequenta questo impianto?



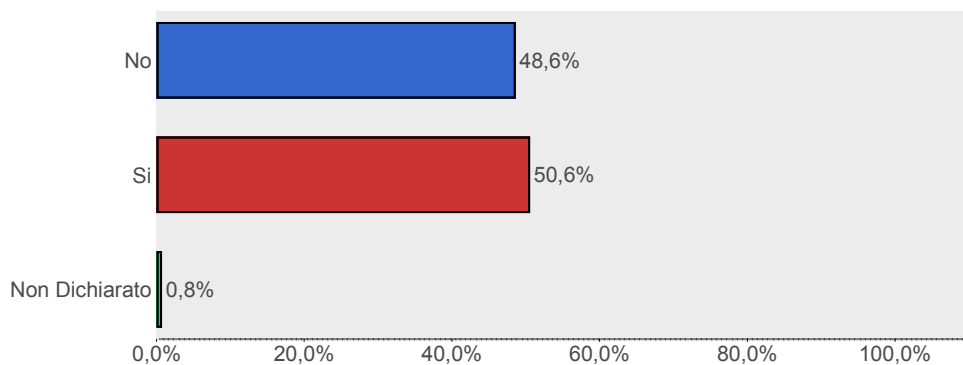
### M - Per quale motivo prevalente ha scelto il nostro impianto?



### N - Considera che il servizio sia migliorato rispetto agli anni precedenti?

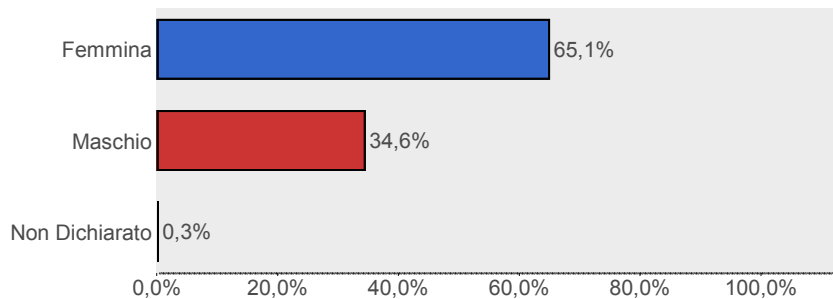


### O - E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?

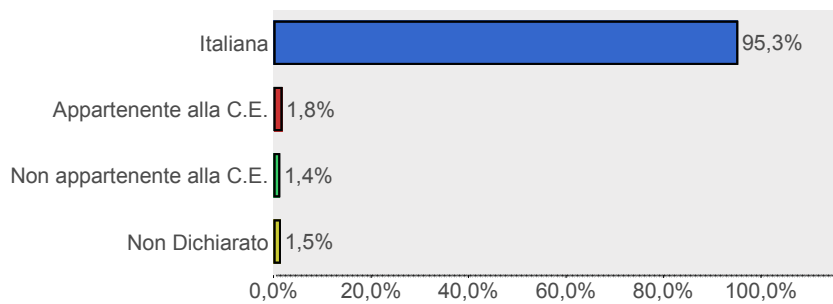


## PROFILO UTENTE

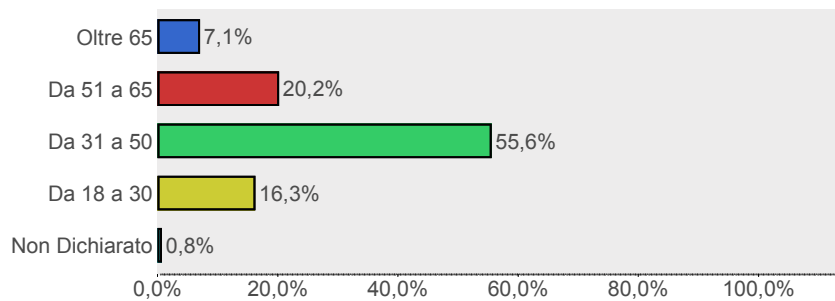
### Sesso



### Cittadinanza



### Età



### Istruzione

