

CITTA' DI  
VENEZIA



*Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi*



**RAPPORTO  
INDAGINI DI SODDISFAZIONE  
DELL'UTENZA**

**ANNO 2013**

**PISCINE COMUNALI  
PISCINA MESTRE CENTRO**

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

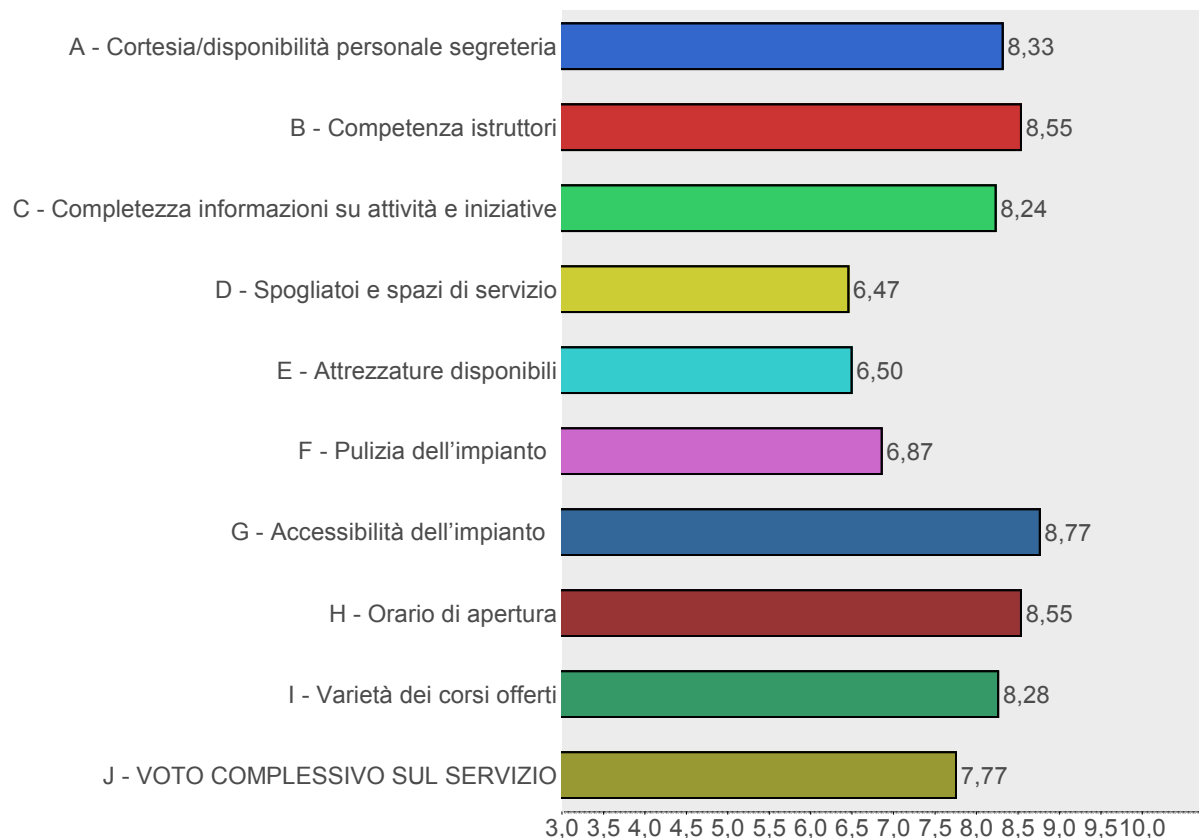
### MESTRE CENTRO

Sede	Questionari
MESTRE CENTRO	236
<b>Totale questionari</b>	<b>236</b>

**Voto Medio Complessivo (domanda A-I): 7,84**

**Voto Medio Complessivo (domanda J): 7,77**

#### Voto Medio Complessivo



INDAGINE SODDISFAZIONE PRESSO SERVIZIO PISCINE COMUNALI Anno 2013

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

Domanda	Voto
G - Accessibilità dell'impianto	8,77
H - Orari di apertura all'utenza	8,55
B - Competenza degli istruttori	8,55
A - Cortesia e disponibilità del personale di segreteria	8,33
I - Varietà dei corsi offerti	8,28
C - Completezza delle informazioni fornite sui corsi, le attività e le iniziative	8,24

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

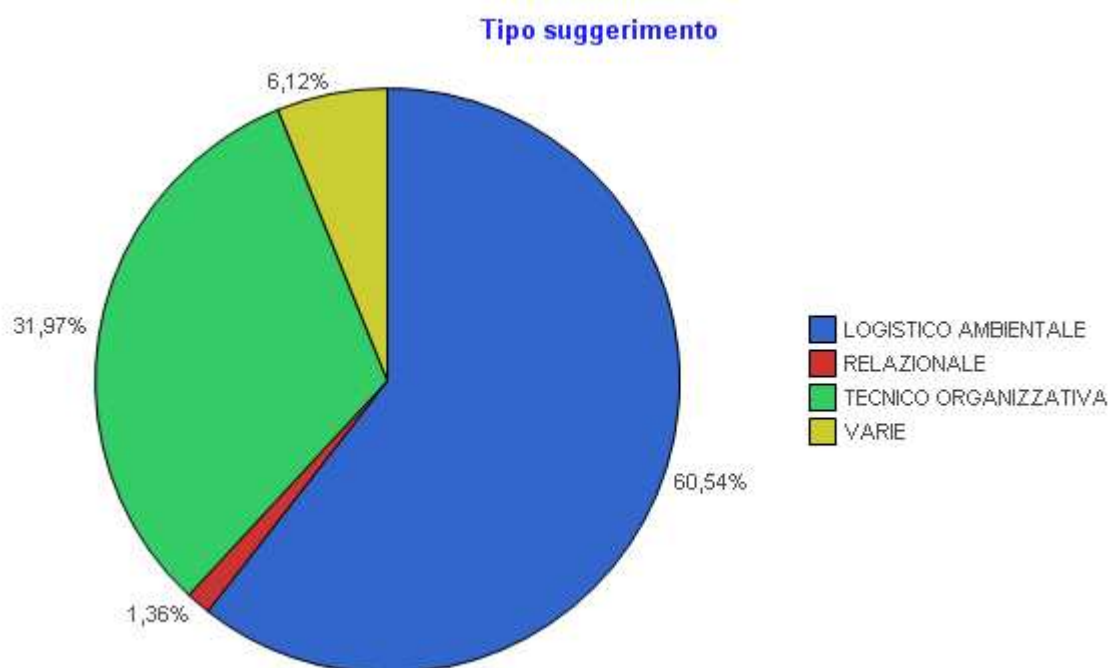
Domanda	Voto
J - Valutazione complessiva del servizio offerto	7,77

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

Domanda	Voto
F - Pulizia dell'impianto	6,87
E - Attrezzature disponibili	6,50
D - Spogliatoi e spazi di servizio	6,47

## SUGGERIMENTI

### MESTRE CENTRO

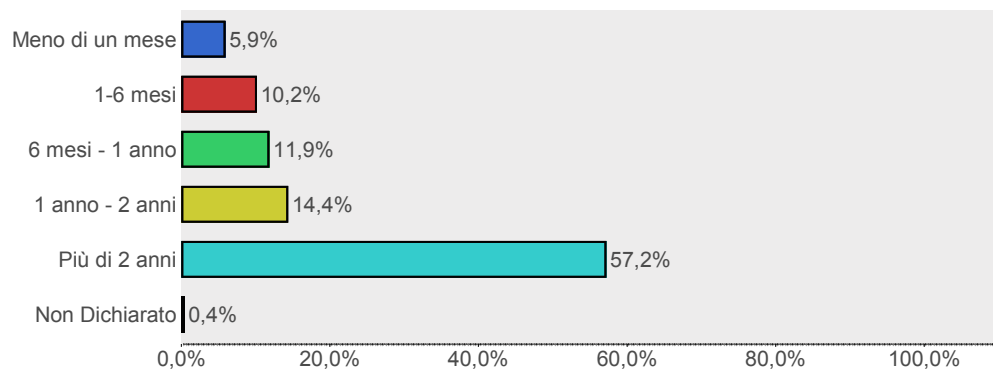


Tipo suggerimento	Dettaglio	Percentuale	N. suggerimenti
LOGISTICO AMBIENTALE	5 - PHON (aumento numero - manutenzione - migliorare)	17,7%	26
	10 - PULIZIA (PISCINA - DOCCE - ACQUA PISCINA)	15,6%	23
	6 - SPOGLIATOIO (aumento numero - ampliare - rinnovare - migliorare)	6,8%	10
	3 - ATTREZZATURE	6,1%	9
	4 - ACQUA FREDDA (PISCINA - DOCCIA)	5,4%	8
	13 - SPOGLIATOIO DIFFERENZIATO PER BAMBINI / DOCCE PER BAMBINI	4,8%	7
	2 - DOCCE - BAGNI (aumento numero - manutenzione - funzionalità)	1,4%	2
	8 - MANUTENZIONE/RISTRUTTURAZIONE IMPIANTO INTERNO/ESTERNO	1,4%	2
	17 - RASTRELLIERE PER BICI	1,4%	2
RELAZIONALE	1 - CORTESIA E GENTILEZZA	1,4%	2
TECNICO ORGANIZZATIVA	9 - PAGAMENTO CON BANCOMAT/POS	10,2%	15
	25 - MUSICA ASSORDANTE/STEREO NON FUNZIONANTE	3,4%	5
	1 - POTENZIARE/AUMENTARE CORSI OFFERTI	2,7%	4
	7 - AUMENTARE ORARIO DI APERTURA	2,7%	4
	21 - MIGLIORARE GLI ISTRUTTORI	2,7%	4
	22 - SORVEGLIANZA	2,7%	4
	24 - CORSI PARALLELI BAMBINI GENITORI	2,0%	3
	6 - AUMENTARE CORSI DI NUOTO LIBERO	1,4%	2
	10 - APERTURA ESTIVA/INVERNALE	1,4%	2
	14 - COLLOQUI CON ISTRUTTORI BAMBINI/COINVOLGIMENTO GENITORI	1,4%	2
	8 - FLESSIBILITA' ORARI	0,7%	1
	19 - COSTO	0,7%	1
VARIE	1 - VARIE (risposte non cumulabili)	6,1%	9
Totale		100,0%	147

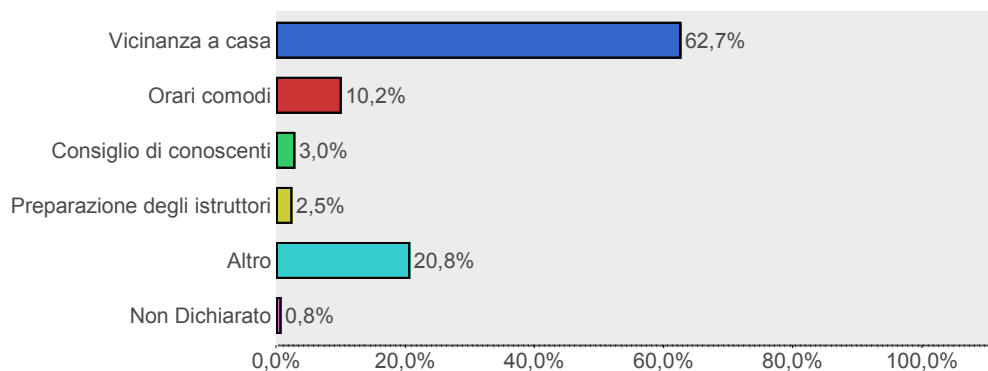
## ALTRE INFORMAZIONI

### MESTRE CENTRO

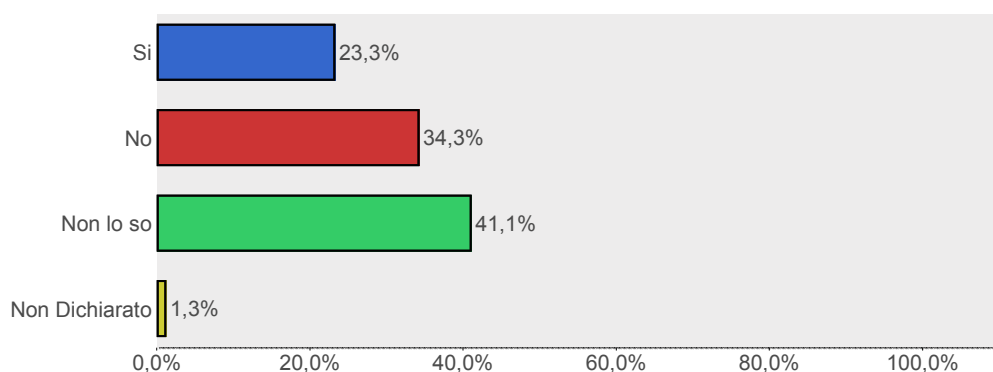
#### L - Da quanto tempo frequenta questo impianto?



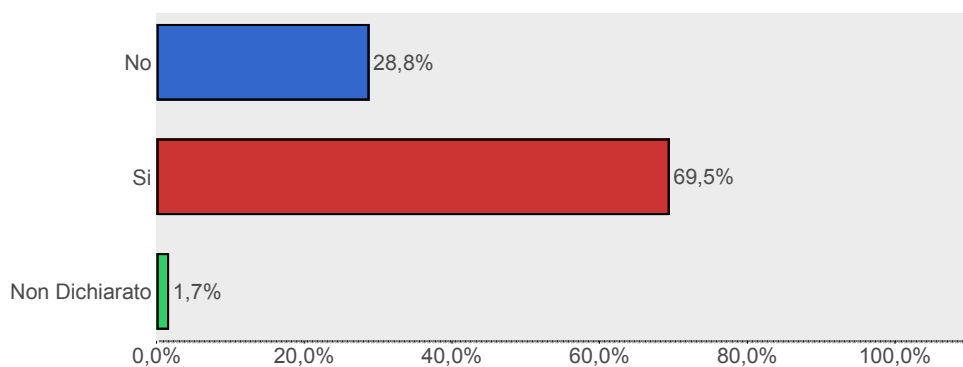
#### M - Per quale motivo prevalente ha scelto il nostro impianto?



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



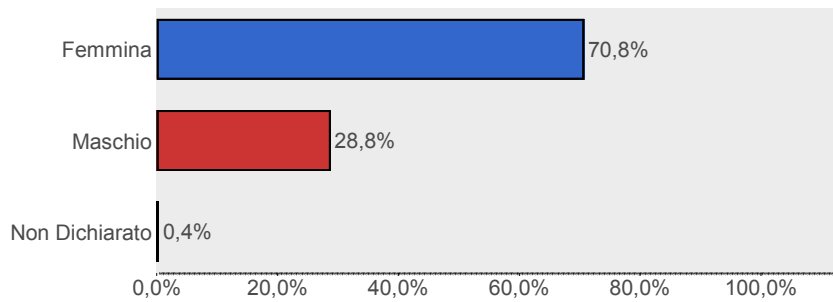
#### O - E' a conoscenza della possibilità di reperire informazioni e modulistica nel sito del servizio?



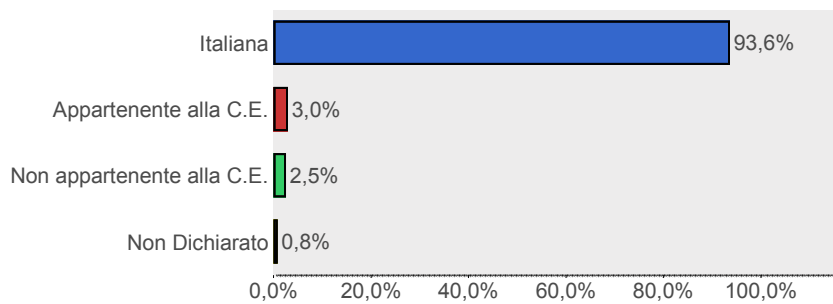
## PROFILO UTENTE

### MESTRE CENTRO

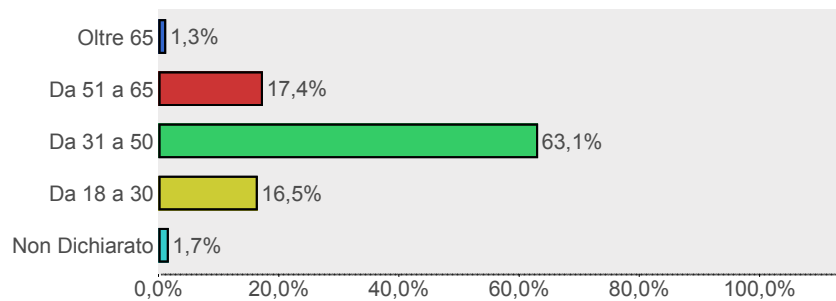
#### Sesso



#### Cittadinanza



#### Età



#### Istruzione

