

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2008

### SERVIZIO PISCINE COMUNALI

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal servizio Piscine Comunali. In particolare nelle piscine: Ca' Bianca (Lido), Sant' Alvise (Venezia), Penello (Mestre) e Mestre Centro.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati **873** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **3,02%** ( $\leq 6\%$ ) rispetto all'utenza indicata dal servizio (4.293). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

Anche per ogni singola Piscina il numero di questionari raccolti consentono di raggiungere un sufficiente livello di significatività, registrando un margine di errore del **5,99%** per Ca' Bianca (Lido), del **6,00%** per Sant' Alvise (Venezia), del **6,00%** per Penello (Mestre) e del **6,00%** per Mestre Centro.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **7,65** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) - (**8,14** a Ca' Bianca; **6,93** a Sant' Alvise; **8,04** a Penello; **7,59** a Mestre Centro), ed una media di **7,70** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo - (**8,09** a Ca' Bianca; **6,75** a Sant' Alvise; **8,20** a Penello; **7,82** a Mestre Centro).

**CONFRONTO TEMPORALE:** Non ci sono confronti temporali

**PUNTI DI FORZA:** Tra gli aspetti del servizio, complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti la competenza degli istruttori (con un voto medio di **8,34**), gli orari di apertura all'utenza (**8,12**) e la varietà dei corsi offerti (**8,05**).

**PUNTI CRITICI:** Dalle risposte degli utenti non sono emerse particolari criticità. Il picco più basso si è registrato nelle domande relative agli spogliatoi e spazi di servizio (con un voto medio di **6,66**), mentre singolarmente, alla piscina di Sant'Alvise, sono emerse due criticità relativamente agli spogliatoi e spazi di servizio (**5,39**) ed alla pulizia dell'impianto (**6,17**).

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** Tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: umentare le attrezzature e pubblicizzare in modo migliore i servizi offerti, per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento verificando lo stato delle attrezzature presenti e ove sia possibile programmare o la sostituzione o ampliarne la gamma e predisporre apposita pagina con i servizi offerti di ogni piscina nel nuovo sito web che stiamo predisponendo per i Servizi Sportivi. Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a effettuare verifiche sullo stato delle pulizie e comunicare le carenze in merito ai servizi, parcheggi spogliatoi ecc. Va segnalato che in due impianti della terraferma stanno per essere avviati interventi di ampliamento degli impianti esistenti ( piscina di via Penello e piscina di via Calabria) e dei servizi annessi.

#### Allegati:

1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE