

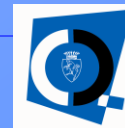
***INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION***

PISCINA FRANZOJ

Giugno 2016

Sintesi dei Risultati

**A Cura del Servizio Qualità
Direzione Organizzazione**



Breve descrizione

- La Piscina Franzoj è situata nella Circoscrizione 4, nella zona che comprende San Donato, Campidoglio e Parella, in strada Antica di Collegno n. 211;
- Dimensioni: **vasca A estiva/invernale** 25 metri x 13;
vasca B estiva 25 metri x 13;
- Capienza: la vasca a sei corsie, lunga 25 m e larga 13, profonda da 110 a 170 cm.

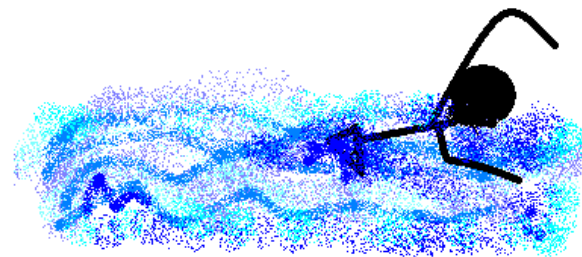
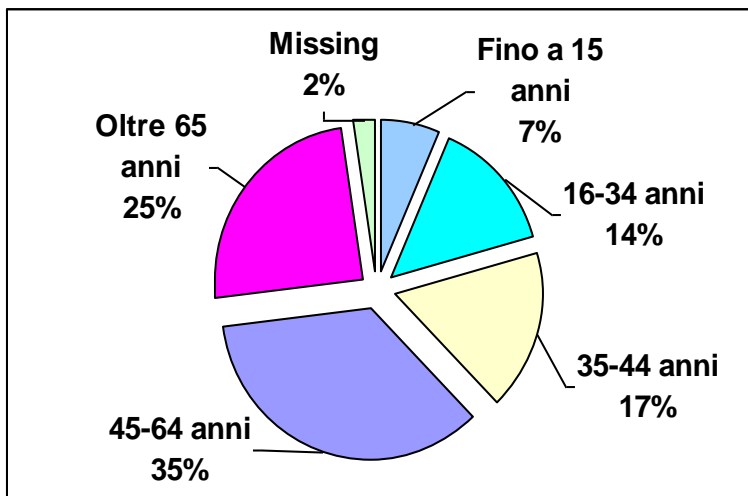
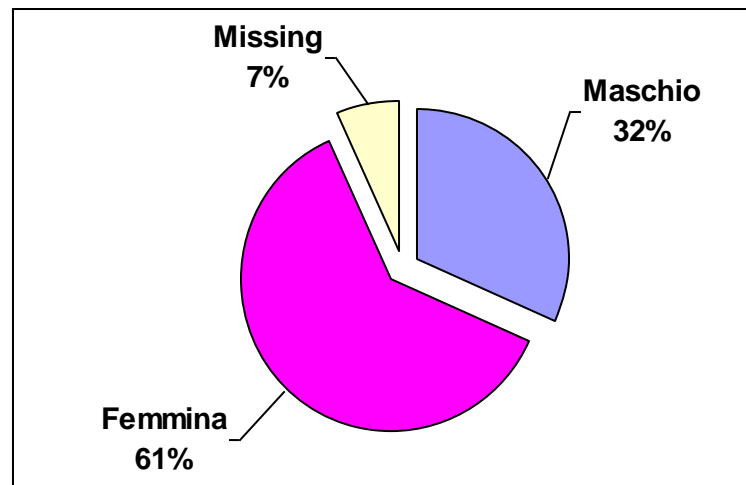
Campionamento

- La popolazione d'analisi è stata calcolata prendendo come riferimento i passaggi settimanali registrati nel mese di Maggio **2016**;
- Il campione rappresentativo è risultato pari a **227** persone; successivamente è stato suddiviso in base all'affluenza per ogni tipo di attività (nuoto libero e corsi);
- I questionari validi sono risultati **227** in totale, valore uguale al minimo pianificato.



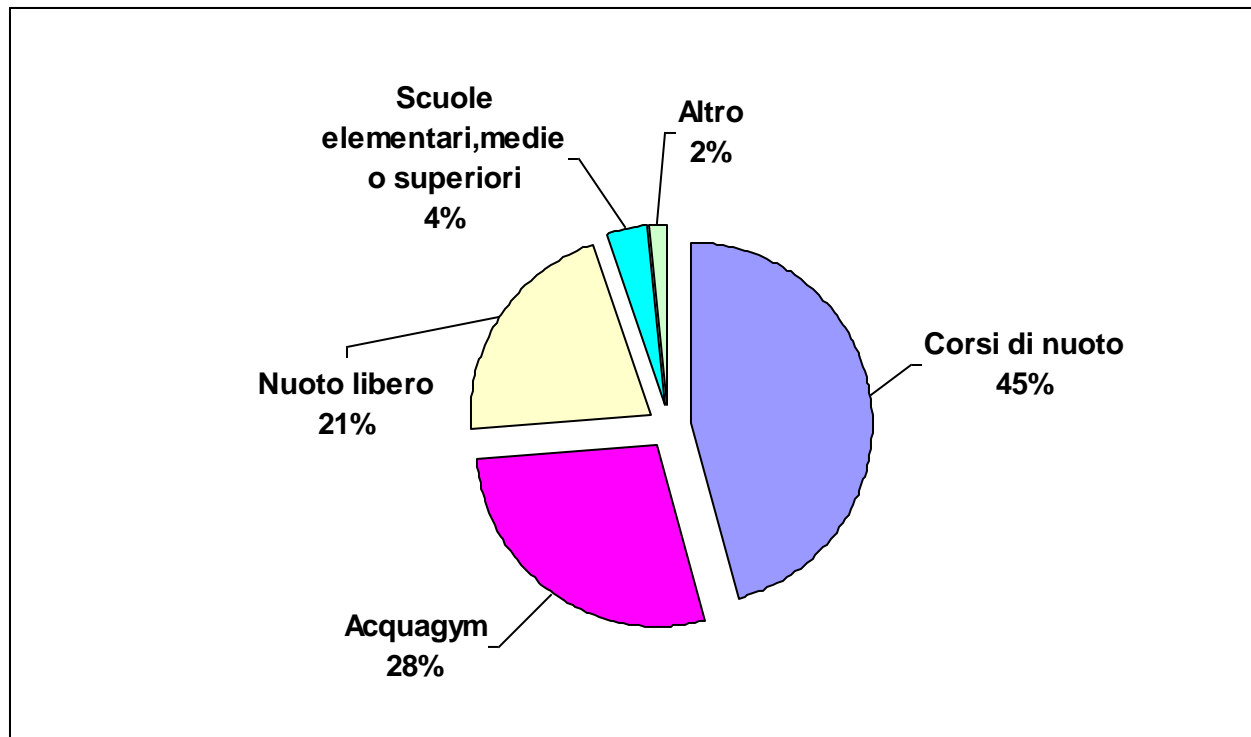
Composizione del campione

- **Genere**: il campione di indagine è formato per il 61% da femmine e per il 32% da maschi;
- **Età**: il maggior numero di utenti (il 35%) è compreso nella fascia di età 45-64 anni.



Composizione del campione

La domanda è formulata come segue:
«Lei oggi è in piscina per:»

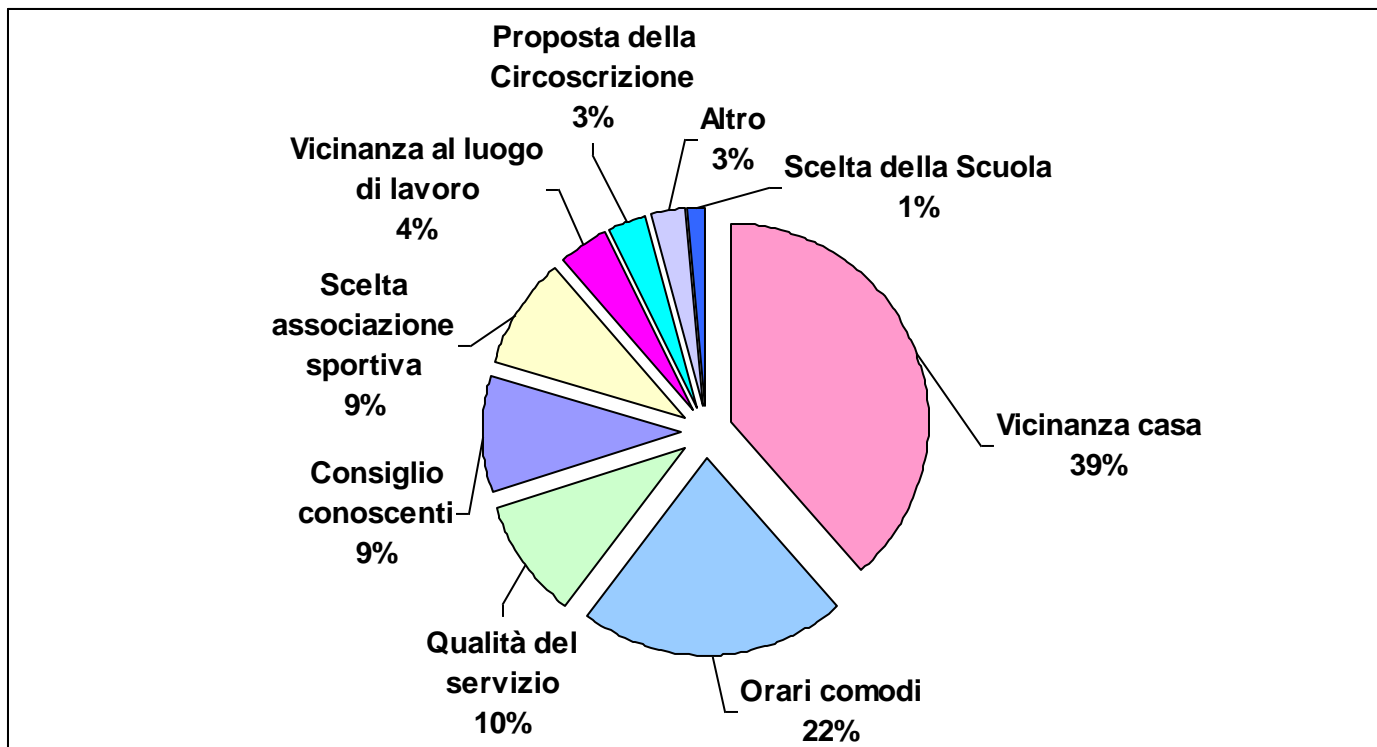


La maggior parte degli utenti intervistati si reca in piscina per **corsi di nuoto** (45%), per **acquagym** (28%) e per attività di **nuoto libero** (21%)



Composizione del campione

La domanda è formulata come segue:
«Per quale motivo ha scelto questo impianto?»

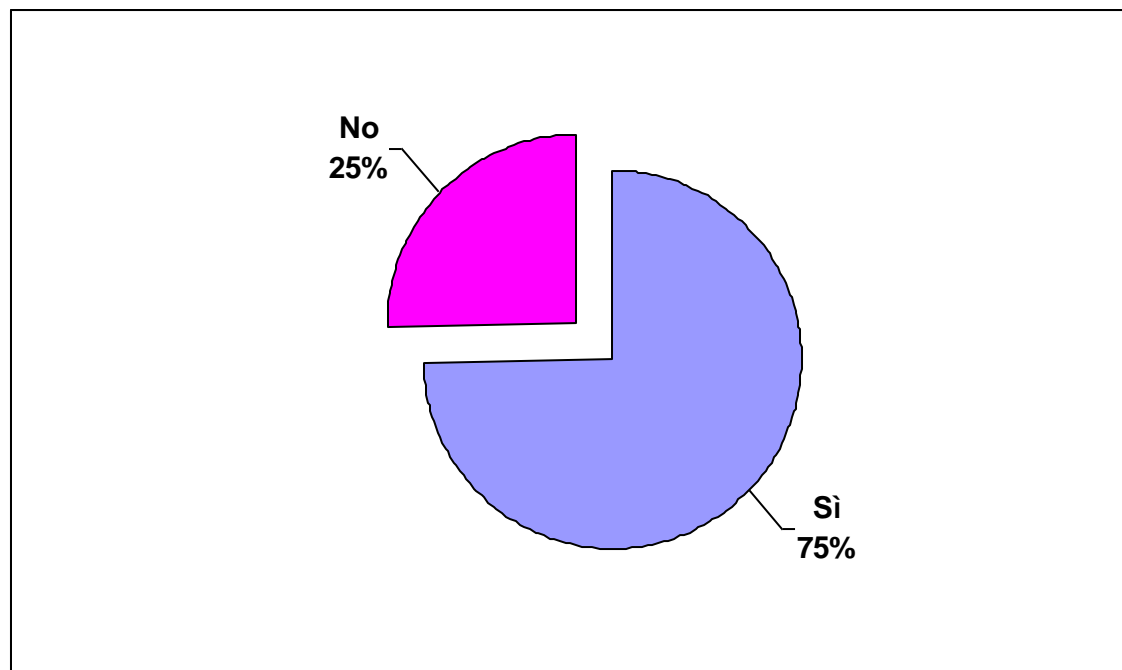


Il **39%** ha scelto la Piscina Franzoj per la **vicinanza a casa**;
il **22%** per gli **orari comodi**

Composizione del campione

La domanda è formulata come segue:

«Frequenta uno o più corsi (nuoto, sub, acquagym...) presso la Piscina Franzoj?»



Il **75%** del campione frequenta i corsi offerti dalle associazioni sportive presenti nella piscina



SINTESI DEI RISULTATI

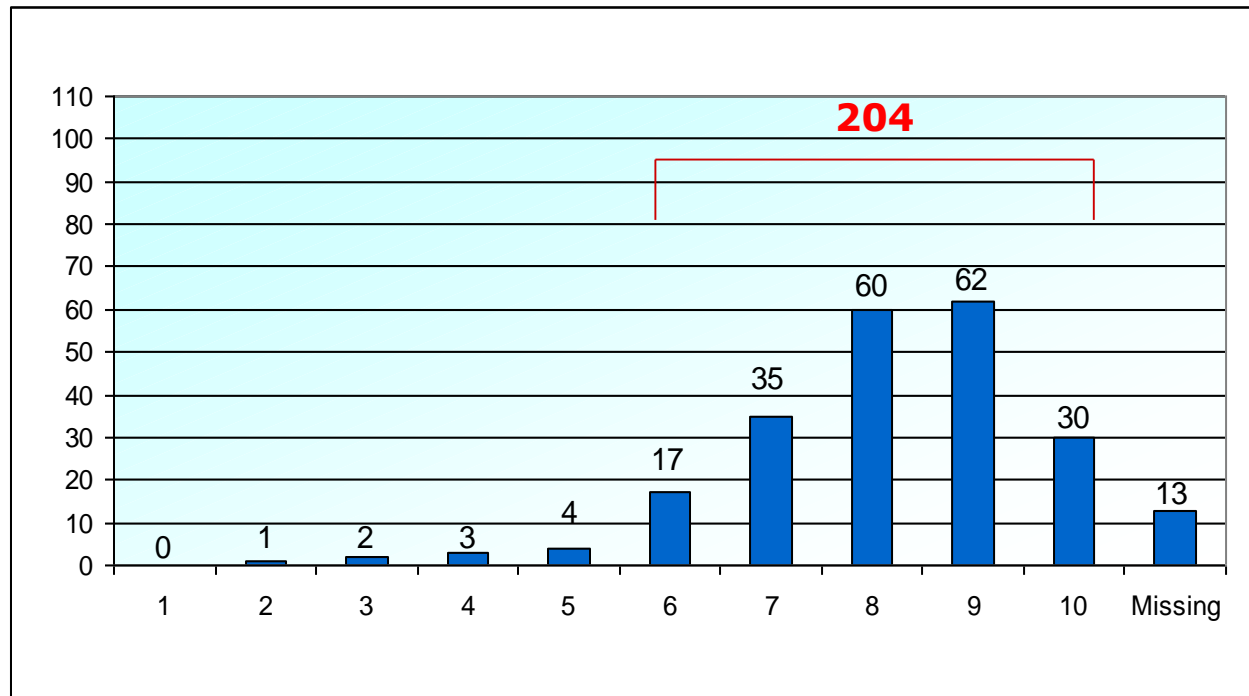


La soddisfazione complessiva

La domanda è formulata come segue:




«*CONSIDERANDO TUTTI GLI ASPETTI DEL SERVIZIO DI CUI HA USUFRUITO, QUANTO PUÒ DIRSI **COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO?***»

Utilizzi una scala da 1 a 10 (1= completamente insoddisfatto - 10= completamente soddisfatto)












204 utenti su 227 intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio

I fattori di qualità

Gli emoticons...	
	Giudizio positivo (soddisfazione uguale o maggiore di 7)
	Giudizio sufficiente (soddisfazione uguale o maggiore di 6, ma minore di 7)
	Giudizio negativo (soddisfazione minore di 6)

Soddisfazione media degli utenti

ITEM	voto medio	
2.01 Accoglienza e informazioni all'ingresso	8,17	
2.02 Disponibilità e cortesia del personale	8,50	
2.03 Orari adatti alle proprie esigenze	8,29	
2.04 Chiarezza cartellonistica	8,57	
2.05 Uscite di sicurezza segnalate in modo chiaro	8,63	
2.06 Accessibilità per diversamente abili	8,76	
2.07 Disponibilità e professionalità personale di vasca	8,75	
2.08 Temperatura acqua in vasca	7,47	
2.09 Temperatura e comfort aria	7,89	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

2.10 Livello igienico-sanitario vasca	8,06	
2.11 Affollamento corsie	7,48	
2.12 Luminosità ambiente vasca	8,70	
2.13 Disponibilità attrezzature per il nuoto	8,56	
2.14 Adeguatezza e comfort spogliatoi	7,61	
2.15 Adeguatezza e funzionalità armadietti	7,37	
2.16 Adeguatezza e funzionalità docce	7,37	
2.17 Adeguatezza e funzionalità asciugacapelli	6,45	
2.18 Protezione e sicurezza effetti personali	7,13	
2.19 Pulizia aree comuni e spogliatoi	7,92	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	8,06	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

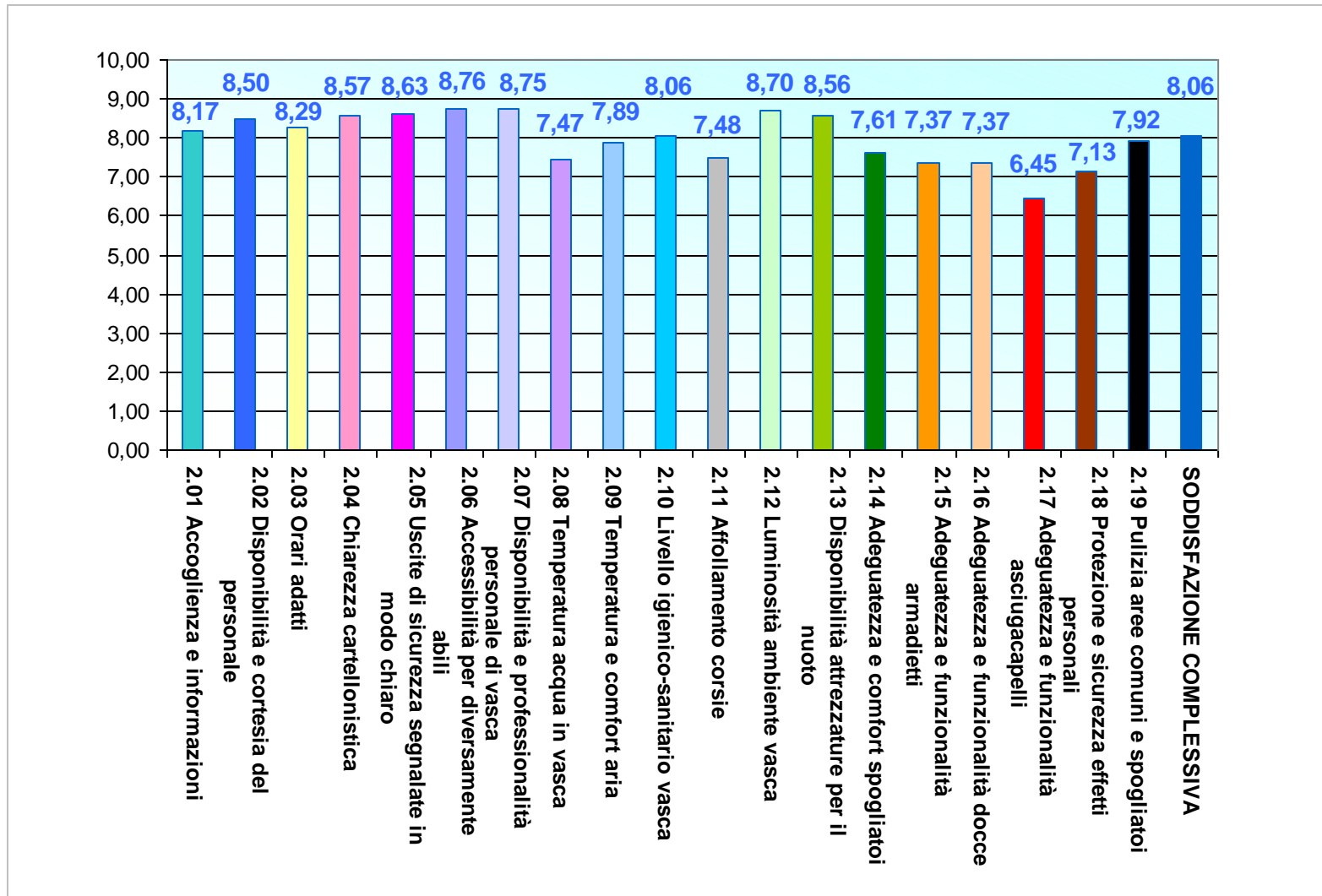
- Si attestano quali aspetti maggiormente critici del servizio l' **Adeguatezza e funzionalità degli asciugacapelli** e la **Protezione e sicurezza degli effetti personali**, per i quali si registrano i voti medi più bassi (6,45 e 7,13);
- Raccolgono invece un giudizio positivo, accreditandosi quali aspetti del servizio da valorizzare, l' **Accessibilità per diversamente abili** (8,76) e la **Disponibilità e professionalità del personale di vasca** (8,75).



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO







Soddisfazione media corsi

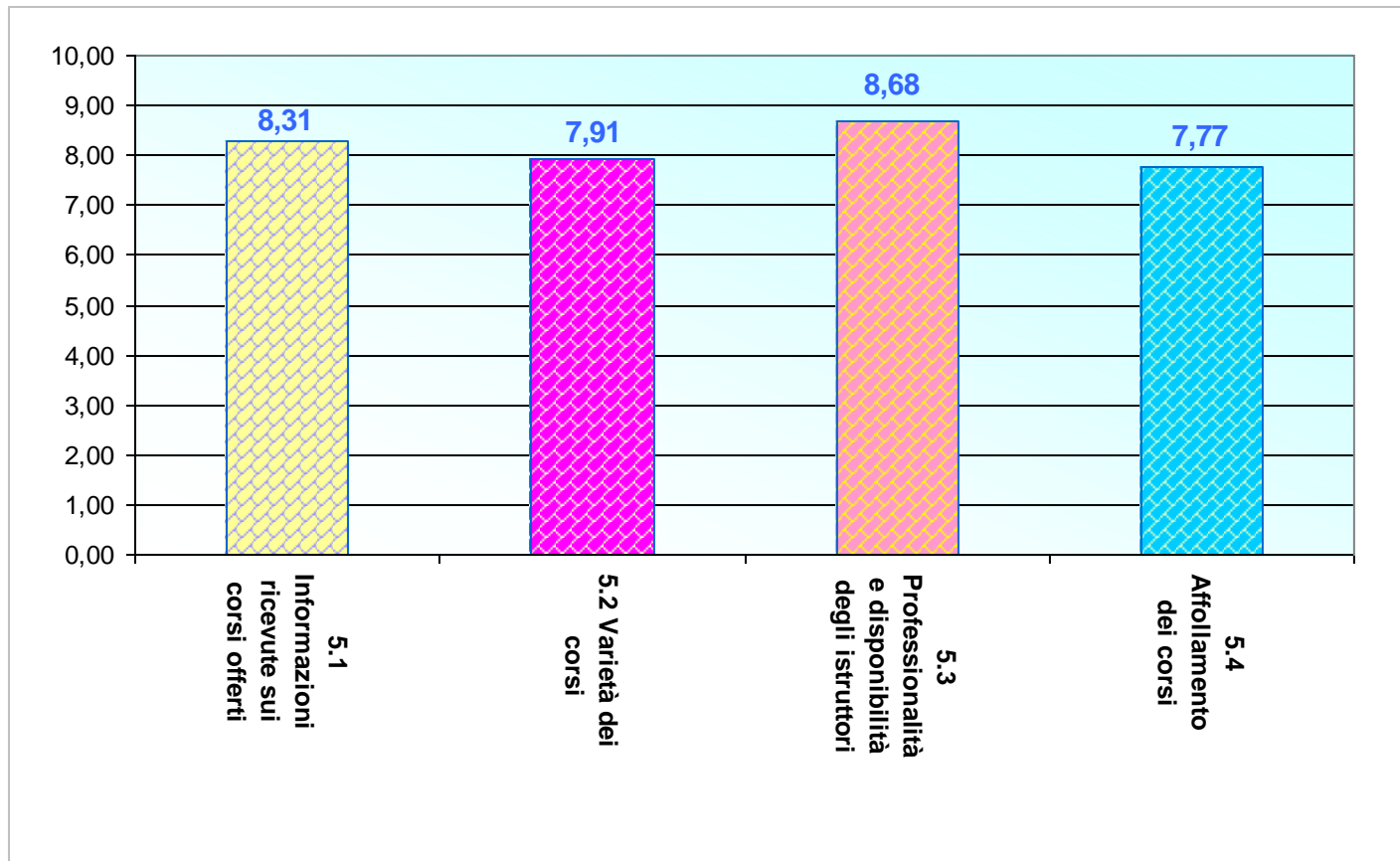
La domanda è formulata come segue:

«FREQUENTA UNO O PIÙ CORSI (NUOTO, SUB, ACQUAGYM...) PRESSO LA PISCINA FRANZOJ? SE SÌ, LE CHIEDIAMO DI DIRCI QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI RELATIVI AI CORSI ORGANIZZATI DALLE ASSOCIAZIONI SPORTIVE»

Utilizzi la scala da 1 a 10 (1= completamente insoddisfatto - 10= completamente soddisfatto)

ITEM	voto medio	
5.1 Informazioni ricevute sui corsi offerti	8,31	
5.2 Varietà dei corsi	7,91	
5.3 Professionalità e disponibilità degli istruttori	8,68	
5.4 Affollamento dei corsi	7,77	

Soddisfazione media corsi



Suggerimenti degli utenti

- Il questionario prevedeva una domanda aperta in cui poter inserire **suggerimenti** o **consigli** per migliorare i servizi;
- I suggerimenti raccolti in merito al miglioramento dei servizi offerti dalla Piscina Franzoj riguardano prevalentemente la **funzionalità degli asciugacapelli e delle docce**.

