



CITTA' DI TORINO

**INDAGINE
CUSTOMER SATISFACTION**

Piscina Stadio Monumentale

Giugno 2016

Sintesi dei risultati

**A cura del Servizio Qualità
Direzione Organizzazione**



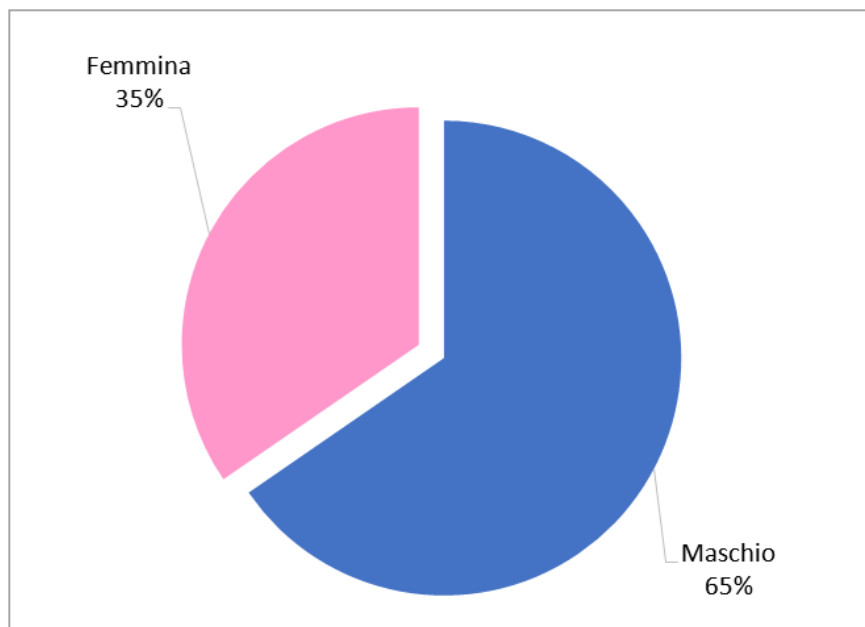
- ❑ Il **campione** è costituito dagli utenti che utilizzano i servizi della Piscina Stadio Monumentale.
- ❑ Il **questionario** è stato somministrato presso la Piscina Stadio Monumentale dal 10 al 19 maggio 2016, per un totale di 7 giorni effettivi.
- ❑ I questionari raccolti sono stati 268 di cui **266 ritenuti validi**.



Composizione del campione

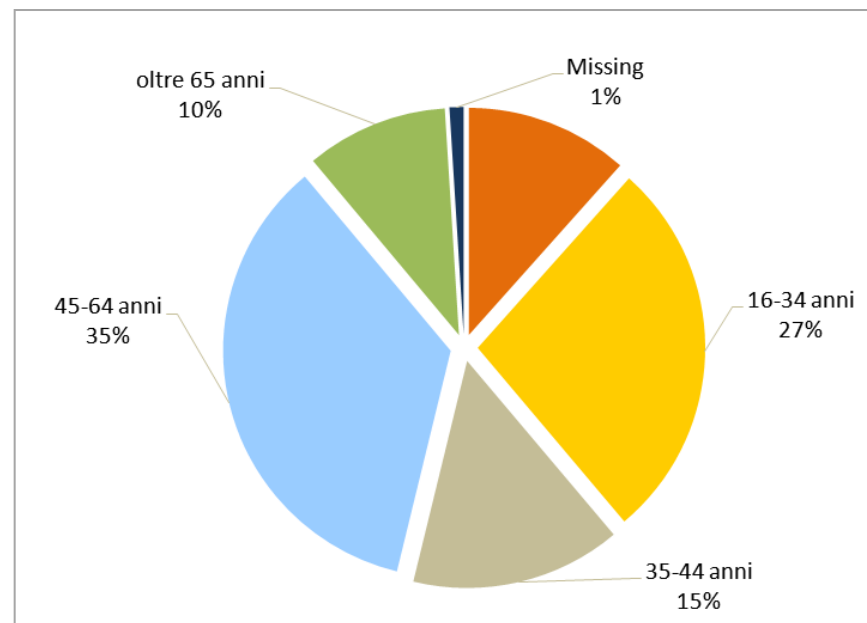
GENERE

Il campione d'indagine è formato dal 65% di maschi e dal 35% di femmine



ETÀ

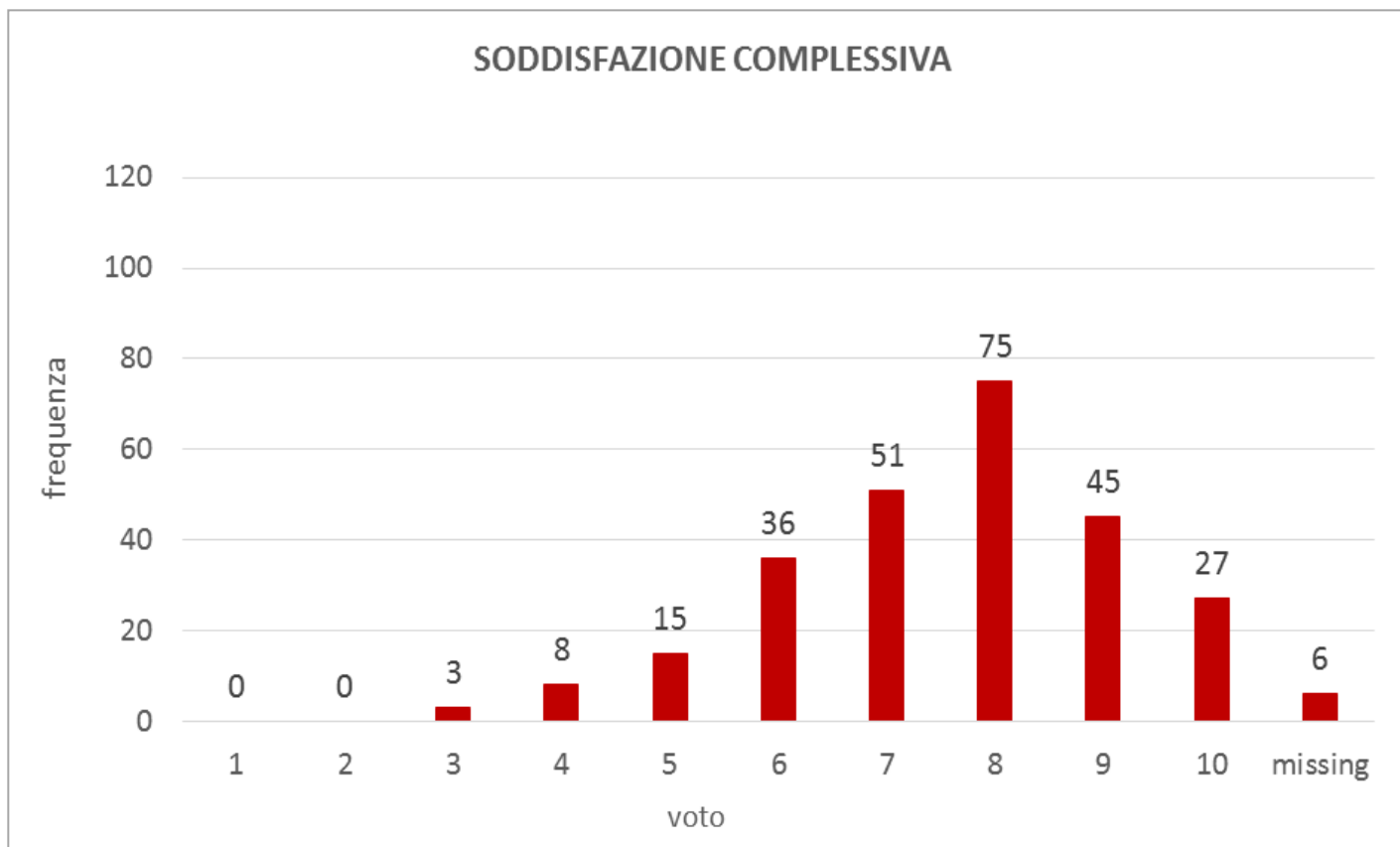
Il maggior numero di utenti (35%) è nella fascia compresa tra 45 e 64 anni.





Soddisfazione complessiva

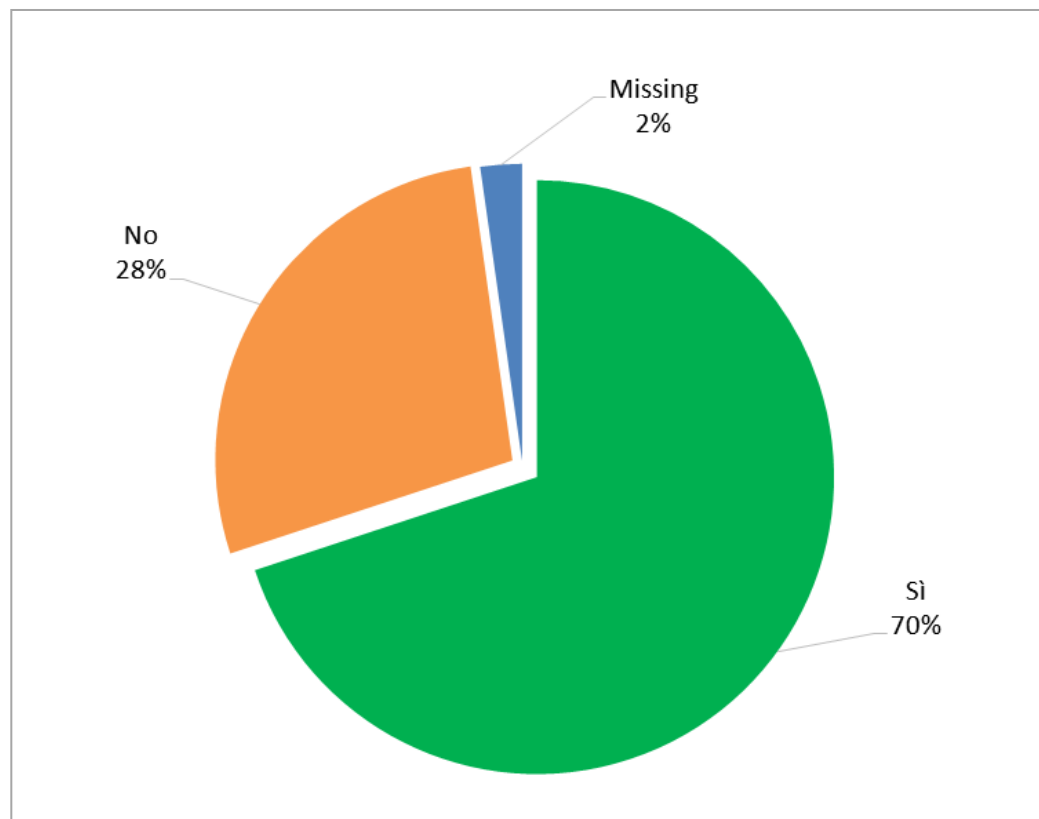
La domanda è formulata come segue: «**Considerando tutti gli aspetti del servizio di cui ha usufruito quanto può dirsi *completamente soddisfatto*?**»





Composizione del campione

Nel corso dell'indagine si è voluto misurare quanti utenti fossero a conoscenza del fatto che la struttura sia provvista di un defibrillatore. La domanda è stata posta come segue: «È a conoscenza che nel corso del 2015 la piscina è stata equipaggiata con attrezzatura **DAE (defibrillatore semiautomatico)** per emergenze di tipo cardiaco?»»



Sintesi dei risultati



CITTA' DI TORINO



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

La domanda è formulata come segue:

«In base alla sua esperienza di oggi presso la piscina, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?»

(1= completamente insoddisfatto; 10= completamente soddisfatto)

ITEM	SODDISFAZIONE	
2.01 Accoglienza e informazioni all'ingresso	8,13	
2.02 Disponibilità e cortesia del personale	8,35	
2.03 Orari adatti alle proprie esigenze	7,78	
2.04 Chiarezza della cartellonistica per l'accesso e l'uscita dalla vasca	8,07	
2.05 Uscite di sicurezza segnalate in modo chiaro	8,05	
2.06 Accessibilità per diversamente abili	7,78	
2.07 Disponibilità/professionalità personale di vasca	8,15	
2.08 Temperatura dell'acqua in vasca	6,75	
2.09 Temperatura/comfort dell'aria in ambiente vasca	7,13	
2.10 Livello igienico-sanitario della vasca	7,18	
2.11 Affollamento delle corsie	7,51	

(continua)



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

(segue)

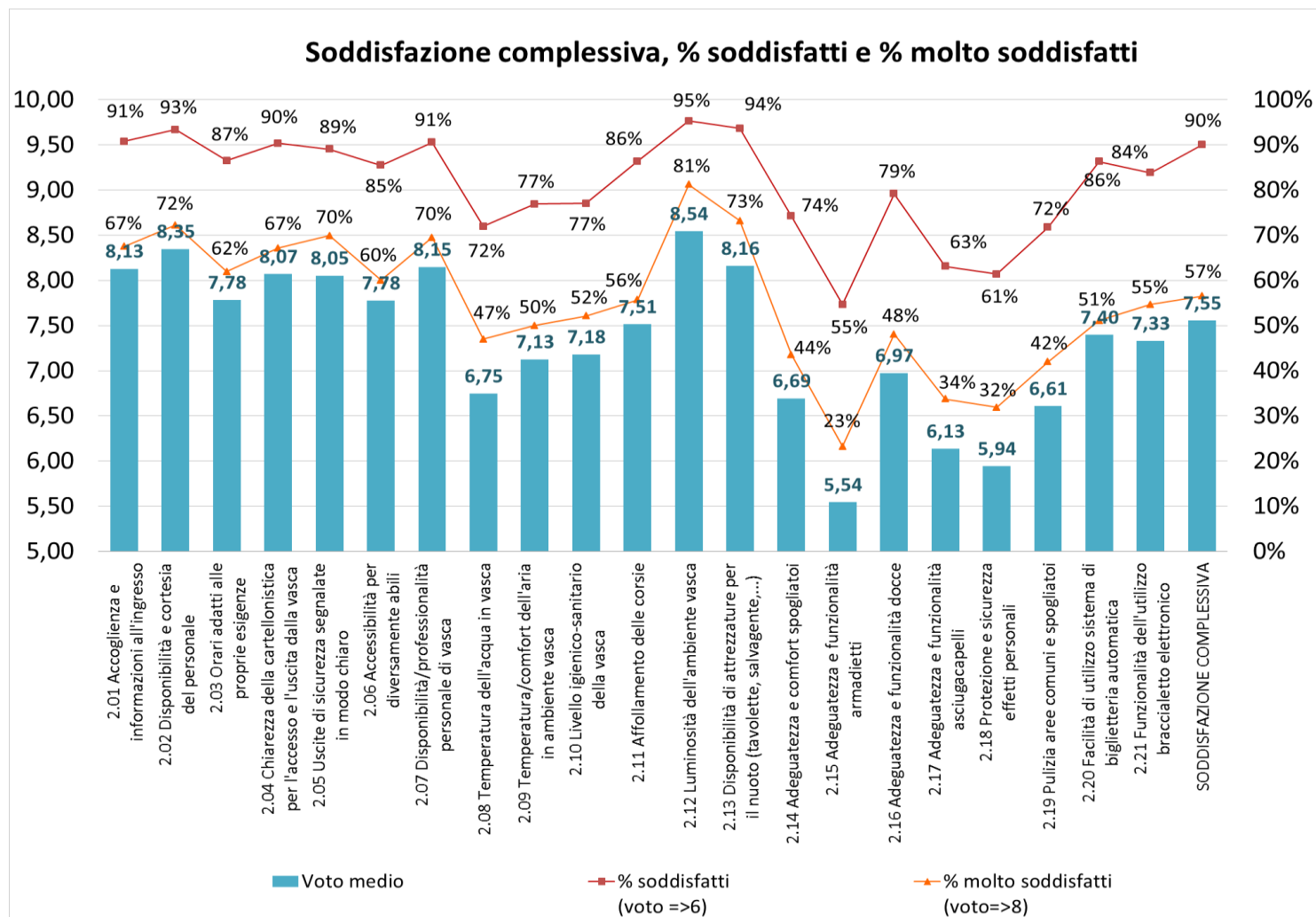
ITEM	SODDISFAZIONE	
2.12 Luminosità dell'ambiente vasca	8,54	
2.13 Disponibilità di attrezzature per il nuoto (tavolette, salvagente,...)	8,16	
2.14 Adeguatezza e comfort degli spogliatoi	6,69	
2.15 Adeguatezza e funzionalità degli armadietti	5,54	
2.16 Adeguatezza e funzionalità delle docce	6,97	
2.17 Adeguatezza e funzionalità degli asciugacapelli	6,13	
2.18 Protezione e sicurezza degli effetti personali	5,94	
2.19 Pulizia delle aree comuni e degli spogliatoi	6,61	
2.20 Facilità di utilizzo del sistema di biglietteria automatica	7,40	
2.21 Funzionalità dell'utilizzo del braccialetto elettronico	7,33	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	7,55	



Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO





Suggerimenti degli utenti

- ❑ Occorre porre particolare attenzione alla **manutenzione degli armadietti** e alla **protezione degli effetti personali degli utenti**, aspetti che hanno ottenuto punteggi più bassi.
- ❑ Dall'indagine è emersa una minore soddisfazione per la **pulizia**, specialmente nella fascia oraria del tardo pomeriggio/sera.

