



CITTA' DI TORINO

**INDAGINE**

**CUSTOMER SATISFACTION**

# **PISCINA COLLETTA**

**MARZO 2019**

**Sintesi dei risultati**

**A cura dell'Ufficio Qualità**

**Servizio Formazione Ente, Qualità e Controllo di Gestione**

**Divisione Personale e Amministrazione**



- ❑ La **popolazione** d'analisi è stata calcolata prendendo come riferimento gli utenti totali stimati nel 2017 pari a **26.000**;
- ❑ Il **campione** rappresentativo è risultato pari a **214 persone**;
- ❑ I **questionari** validi sono risultati **221** in totale.

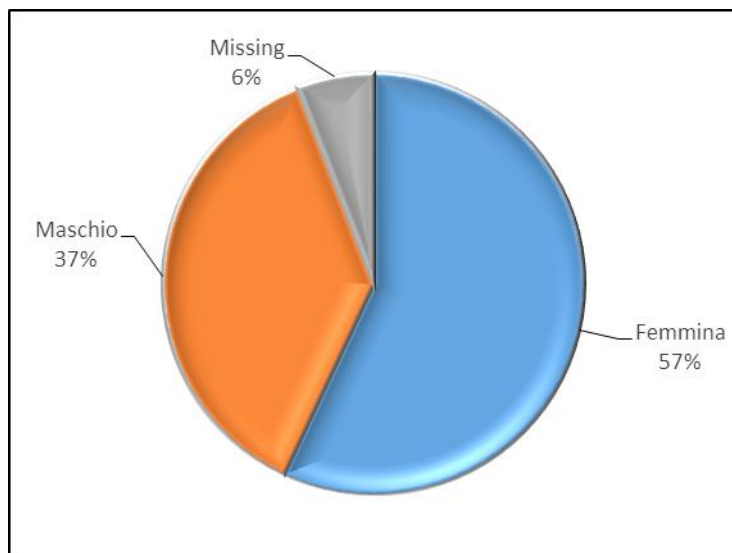


# Composizione del campione

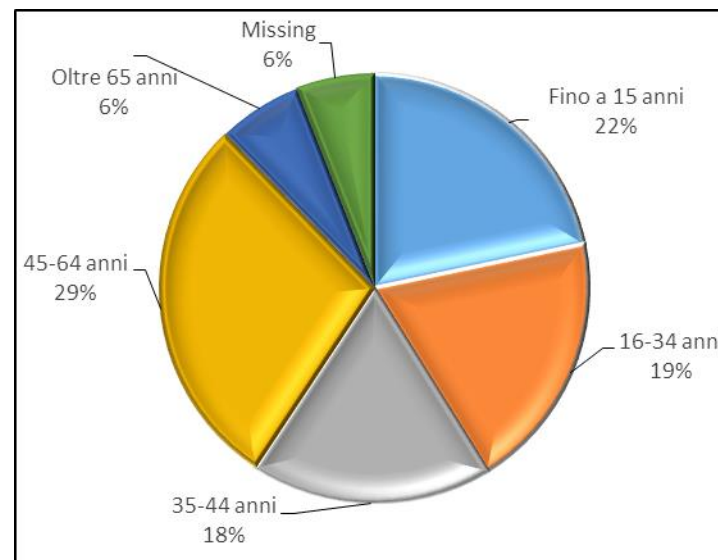


CITTA' DI TORINO

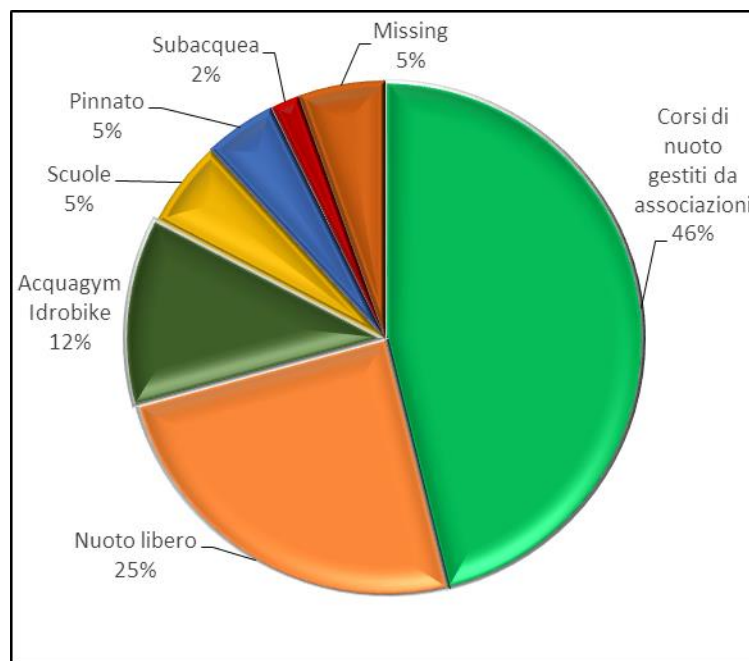
- **Genere:** il campione d'indagine è formato per il **57%** da femmine e per il **37%** da maschi.



- **Età:** il **29%** del campione d'indagine è compreso nella fascia di età tra i 45 e i 64 anni.

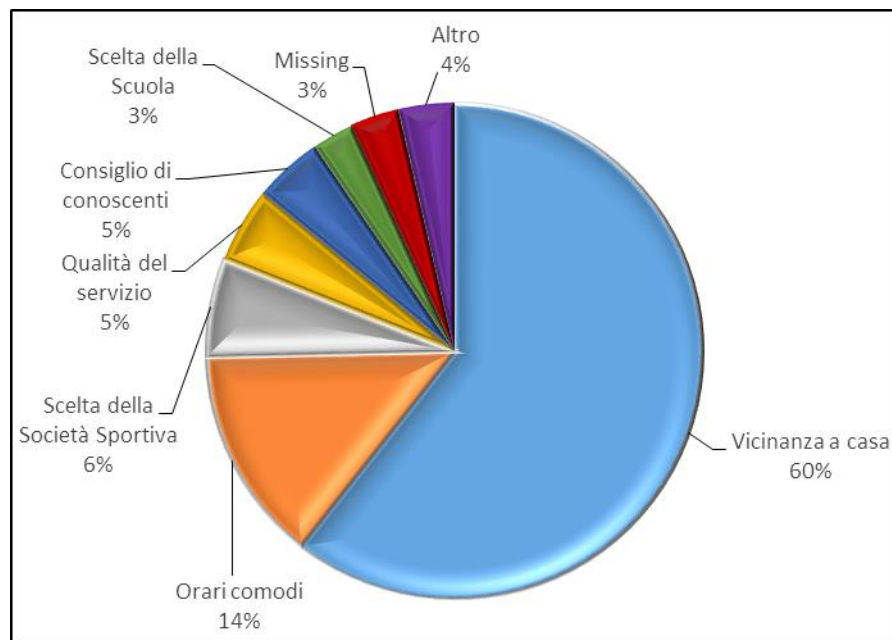


«Lei **oggi** è in piscina per?»



Il maggior numero degli utenti intervistati si trovava in piscina per frequentare un **corso di nuoto** (46%) o per fare **nuoto libero** (25%).

«Per quale motivo *ha scelto questo impianto?*»



Il **60%** ha scelto la Piscina Colletta per la **vicinanza a casa**, mentre il **14%** per gli **orari comodi**

## 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



CITTA' DI TORINO

ITEM	SODDISFAZIONE
2.01 Accoglienza e informazioni all'ingresso	7.56
2.02 Disponibilità e cortesia del personale	8.00
2.03 Comodità orari di apertura per il nuoto libero	7.18
2.04 Chiarezza della cartellonistica per l'accesso alla vasca	7.75
2.05 Uscite di sicurezza segnalate in modo chiaro	7.70
2.06 Accessibilità per diversamente abili	8.18
2.07 Disponibilità e professionalità del personale di vasca	8.50



# Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

ITEM	SODDISFAZIONE
2.08 Temperatura dell'acqua in vasca	6.93
2.09 Temperatura e ricambio dell'aria in ambiente vasca	7.13
2.10 Livello igienico-sanitario della vasca	7.40
2.11 Affollamento delle corsie	7.33
2.12 Luminosità e comfort dell'ambiente vasca	8.14
2.13 Disponibilità di attrezzature per il nuoto	8.37
2.14 Adeguatezza e comfort degli spogliatoi	6.85










# Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO

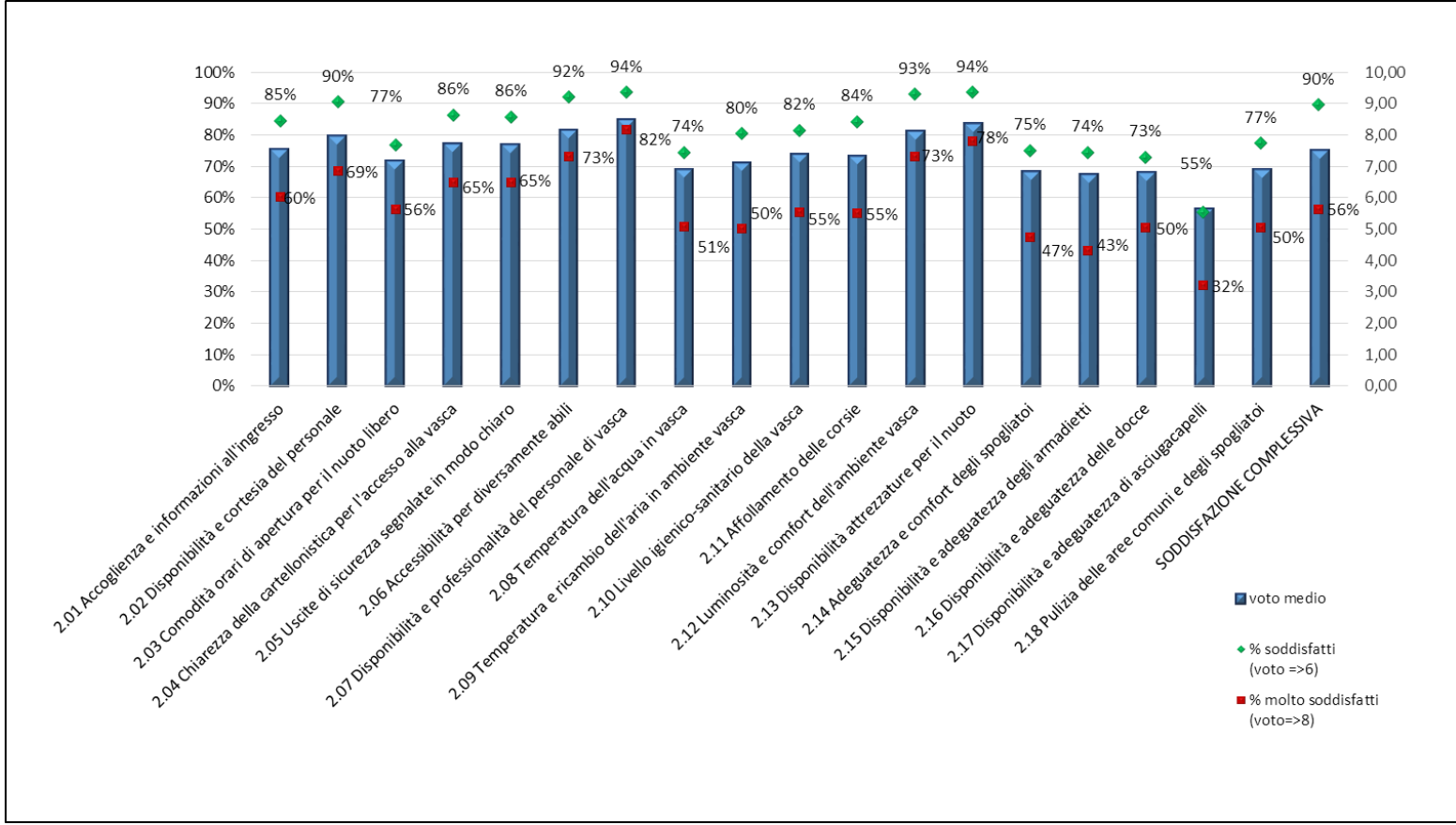
ITEM	SODDISFAZIONE	
2.15 Disponibilità e adeguatezza degli armadietti	6.77	
2.16 Disponibilità e adeguatezza delle docce	6.81	
2.17 Disponibilità e adeguatezza di asciugacapelli	5.65	
2.18 Pulizia delle aree comuni e degli spogliatoi	6.93	
Soddisfazione complessiva	7.54	



# Soddisfazione media degli utenti



CITTA' DI TORINO



- ❑ In termini di qualità percepita la soddisfazione si dimostra adeguata per tutti gli item, ad eccezione dell'aspetto relativo alla **Disponibilità e adeguatezza degli asciugacapelli**.
- ❑ Un picco di gradimento si raggiunge per l'item relativo alla **Disponibilità e professionalità del personale di vasca (8.50)** mentre i risultati più bassi in termini di soddisfazione si riscontrano per l'aspetto relativo alla **Disponibilità e adeguatezza degli asciugacapelli (5.65)**.



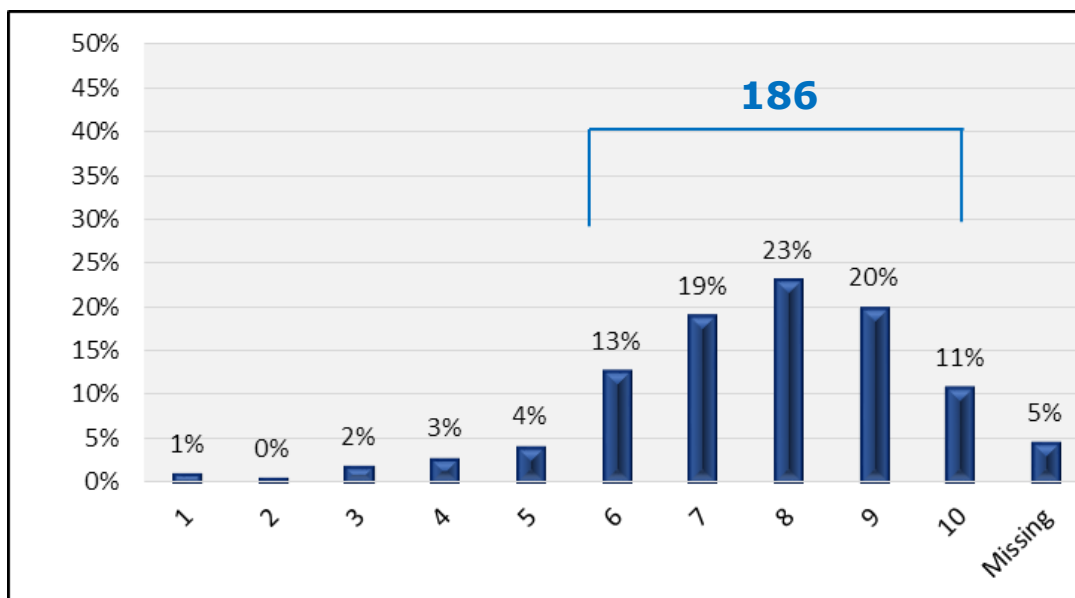
# Soddisfazione complessiva



CITTA' DI TORINO

«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)



**186** utenti su **221** intervistati sono complessivamente soddisfatti del servizio



