


<p>Settore: Ufficio Sport</p> <p>Referente Qualità: Isa Raffellini</p> <p>Gruppo di miglioramento: Isa Raffellini, Fulvio Bonamino, Damiano Rossetti, Ottorino Marchettini</p>	<p>RENDICONTAZIONE</p> <p>CUSTOMER SATISFACTION 2013 CDR IMPIANTISTICA</p> <p>SPORTIVA</p> 
<p>CUSTOMER SATISFACTION</p> <p>ANNO 2013</p>	<p>Tipo di indagine:</p> <p>L' indagine eseguita è tesa al miglioramento dell' offerta sportiva . E' stata effettuata attraverso la compilazione di un questionario distribuito a tutte le società sportive che utilizzano gli impianti sportivi di proprietà del Comune della Spezia (+50). Il progetto di monitoraggio rappresenta un obiettivo dell' Amministrazione comunale verso un sistema di rilevazione del gradimento degli impianti e dei servizi sportivi.</p> <p>La scelta dell' Ente è quella di valorizzare la rilevazione della customer satisfaction come momento di ascolto di tutti i soggetti che svolgono attività sportive, per l'attuazione di una politica della qualità dei servizi che mette al centro il cittadino stesso, rendendolo partecipe ed utilizzando la sua valutazione per avviare percorsi di miglioramento.</p> <hr/> <p>Elementi analizzati e risultati ottenuti: I grafici inseriti si riferiscono agli impianti utilizzati, fascia oraria di utilizzo, manutenzione dell'impianto, tipologia dell'utente, alle motivazioni ed ai punti di debolezza individuati</p> <hr/> <p>Impianto utilizzato: vedi grafico sotto</p>



Customer Satisfaction sui Servizi interni

Impiantistica sportiva

Questionario per il miglioramento del servizio

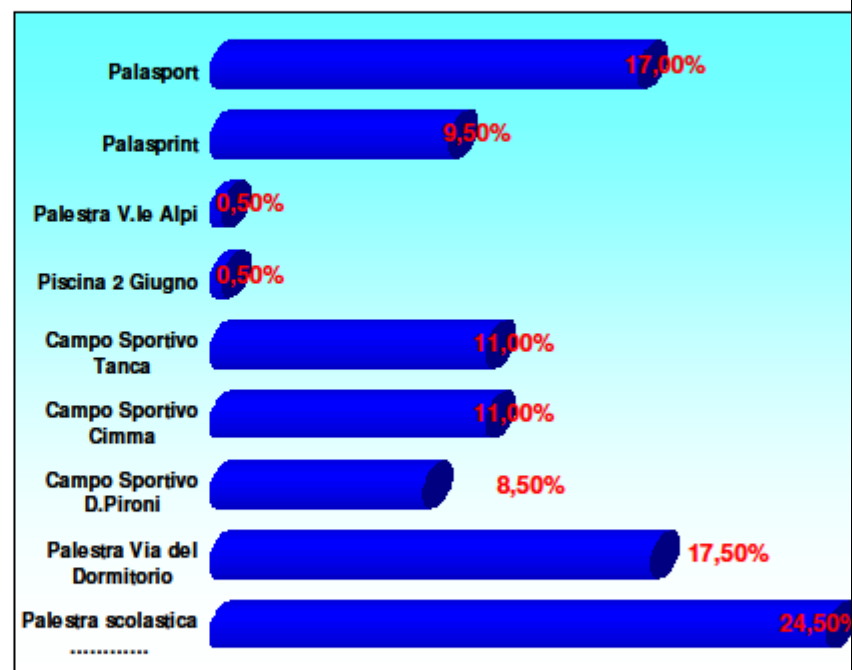
Impianto utilizzato:

	Valore assoluto	%
Palasport	34	17,00
Palasprint	19	9,50
Palestra V.le Alpi	1	0,50
Piscina 2 Giugno	1	0,50
Campo Sportivo Tanca	22	11,00
Campo Sportivo Cimma	22	11,00
Campo Sportivo D.Pironi	17	8,50
Palestra Via del Dormitorio	35	17,50
Palestra scolastica	49	24,50

(possibile risposta multipla)

Questionari esaminati: 200 su 200

Impianto utilizzato:



(possibile risposta multipla)

Fascia oraria di utilizzo:



Customer Satisfaction sui Servizi interni

Impiantistica sportiva

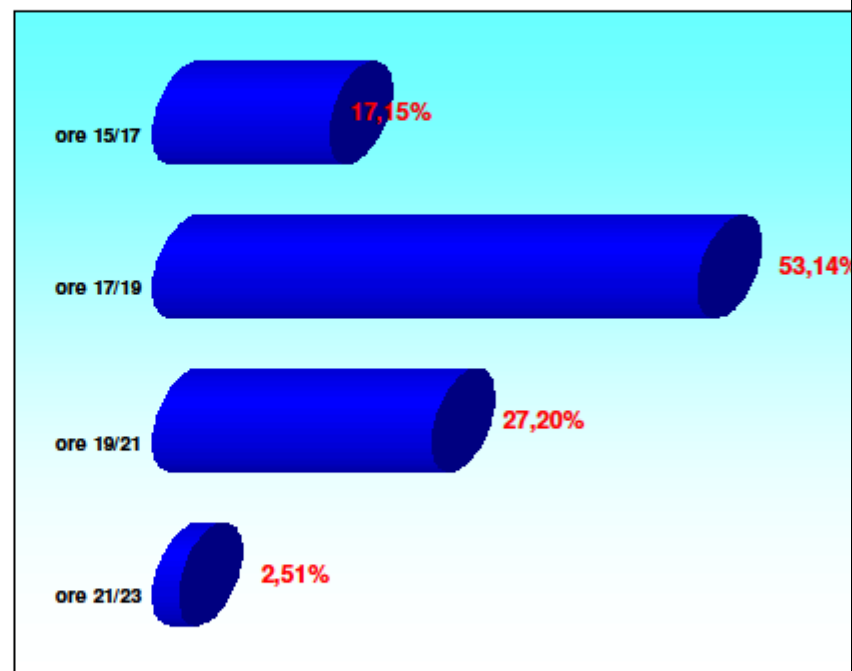
Questionario per il miglioramento del servizio

Fascia oraria di utilizzo dell'impianto:

	Valore assoluto	%
ore 15/17	41	17,15
ore 17/19	127	53,14
ore 19/21	65	27,20
ore 21/23	6	2,51

(possibile risposta multipla)

Fascia oraria di utilizzo dell'impianto:



(possibile risposta multipla)

Questionari esaminati: 200 su 200

Età degli utilizzatori:



Customer Satisfaction

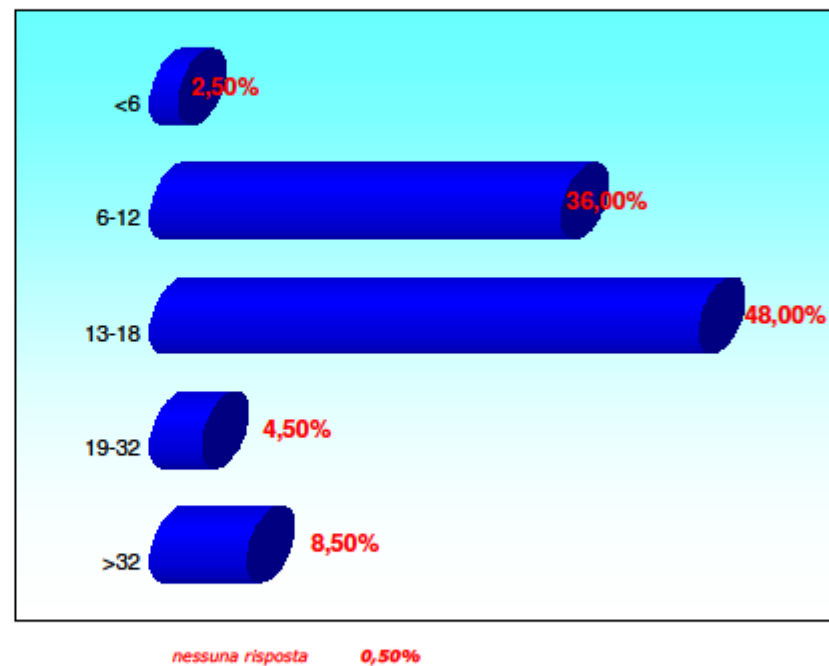
Impiantistica sportiva

Questionario per il miglioramento del servizio

Età (in anni):

	Valore assoluto	%
<6	5	2,50
6-12	72	36,00
13-18	96	48,00
19-32	9	4,50
>32	17	8,50
<i>nessuna risposta</i>	1	0,50

Età (in anni):



Questionari esaminati: 200 su 200

Ubicazione dell'impianto : il 95,45% si esprime positivamente

Manutenzione dell'impianto:



Customer Satisfaction

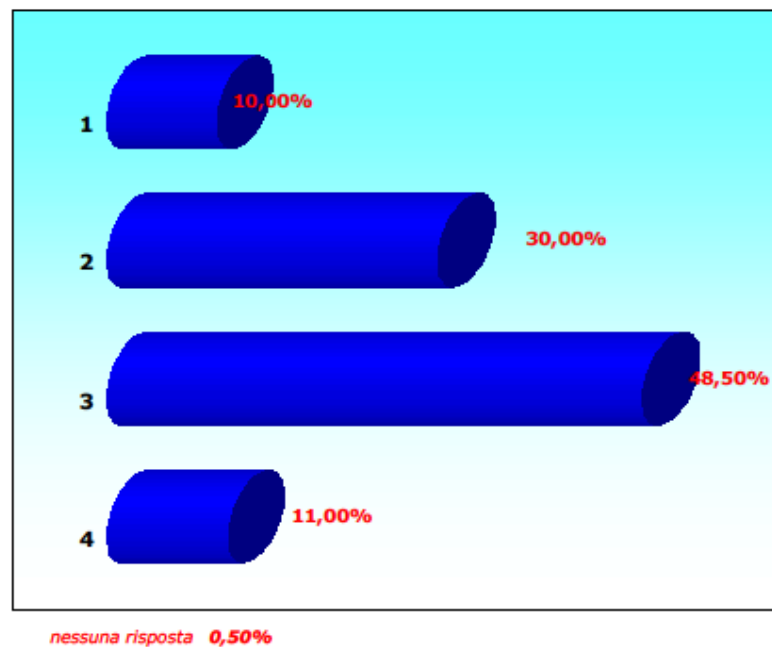
Impiantica sportiva

Questionario per il miglioramento del servizio

2. Come valuta lo stato di manutenzione generale dell'immobile:

	Valore assoluto	%
1	20	10,00
2	60	30,00
3	97	48,50
4	22	11,00
<i>nessuna risposta</i>	1	0,50

2. Come valuta lo stato di manutenzione generale dell'immobile:



1 - insoddisfatto 2 - poco soddisfatto 3 - soddisfatto 4 - molto soddisfatto

Questionari esaminati: 200 su 200

Raggiungibilità dell' impianto : il 43,50 % si esprime positivamente
Attrezzatura sportiva a disposizione: il 95 % si esprime positivamente
Stato del Campo di gioco / palestra: il 87,50 % si esprime positivamente
Illuminazione Campo di gioco / palestra: il 89% si esprime positivamente
Pulizia dell'impianto : il 78,50 % si esprime positivamente
Pulizia degli spogliatoi : il 77,27 si esprime positivamente
Pulizia dei servizi igienici : il 69,50% si esprime positivamente
Puntualità e rispetto degli orari da parte del personale di custodia: il 93,50 % si esprime positivamente
Disponibilità e cortesia del personale: il 86% si esprime positivamente
Durata e orari di apertura:il 98 % si esprime positivamente
Modulistica utilizzata: Questionario di auto compilazione

	<p>Focus sui Punti di forza: illuminazione , attrezzature a disposizione, puntualità, disponibilità e cortesia del personale, durata e orari di apertura.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza: Manutenzioni in generale, con particolare attenzione ai riscaldamenti delle palestre scolastiche ed ai servizi docce e su alcuni impianti, alle infiltrazioni di acqua piovana dai tetti.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: Avviare incontro con il servizio impianti termici ed impiantistica sportiva</p> <p>Elenco grafici allegati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Impianto utilizzato</u> 2. <u>Fasce orarie di utilizzo</u> 3. <u>Età anagrafica degli utilizzatori</u> 4. <u>Manutenzione impianti</u> 5. <u>Sport praticato</u> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: fulvio.bonamino@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami: fulvio.bonamino@comune.sp.it</p>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Sostanzialmente si verifica un peggioramento della manutenzione degli immobili e delle palestre.</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Implementare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture.</p>



Customer Satisfaction

Impiantistica sportiva

Questionario per il miglioramento del servizio

Sport praticato	Quantità	Percentuale
Acqua Gym	1	0,50%
Arti Marziali	2	1,00%
Basket	19	9,50%
calcio	44	22,00%
Corpo libero	2	1,00%
Ginnastica	16	8,00%
Ginnastica artistica	35	17,50%
Ginnastica corpo libero	1	0,50%
Ju Jitsu	13	6,50%
Ju Jitsu - Ginnastica	1	0,50%
Ju Jitsu Ginnastica	1	0,50%
mini volley	5	2,50%
Pallavolo	38	19,00%
Pallavolo e Pallamano	1	0,50%
rugby	16	8,00%