

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Settore: Ufficio Sport</b></p> <p><b>Referente Qualità: Isa Raffellini</b></p> <p><b>Gruppo di miglioramento: Isa Raffellini, Fulvio Bonamino, Damiano Rossetti, Ottorino Marchettini</b></p> | <p><b>RENDICONTAZIONE</b></p> <p><b>CUSTOMER SATISFACTION 2013 CDR IMPIANTISTICA</b></p> <p><b>SPORTIVA</b></p>    |
| <p><b>CUSTOMER SATISFACTION</b></p> <p><b>ANNO 2013</b></p>   | <p><b>Tipo di indagine:</b></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><b>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</b></p> <hr/> <p><b>Impianto utilizzato: vedi grafico sotto</b></p> |



## Customer Satisfaction sui Servizi interni

### Impiantistica sportiva

Questionario per il miglioramento del servizio

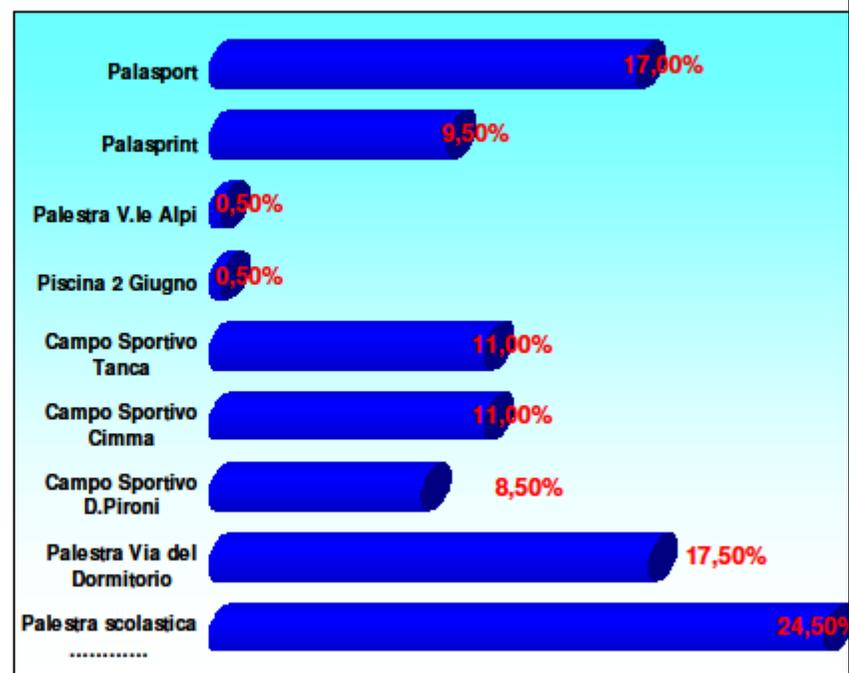
#### Impianto utilizzato:

|                             | 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

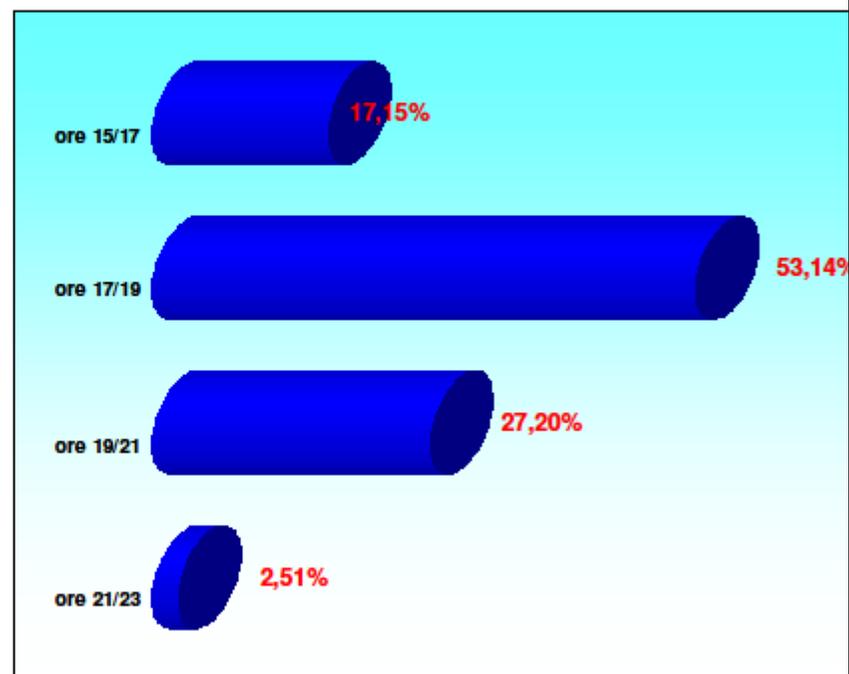
Questionario per il miglioramento del servizio

#### 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

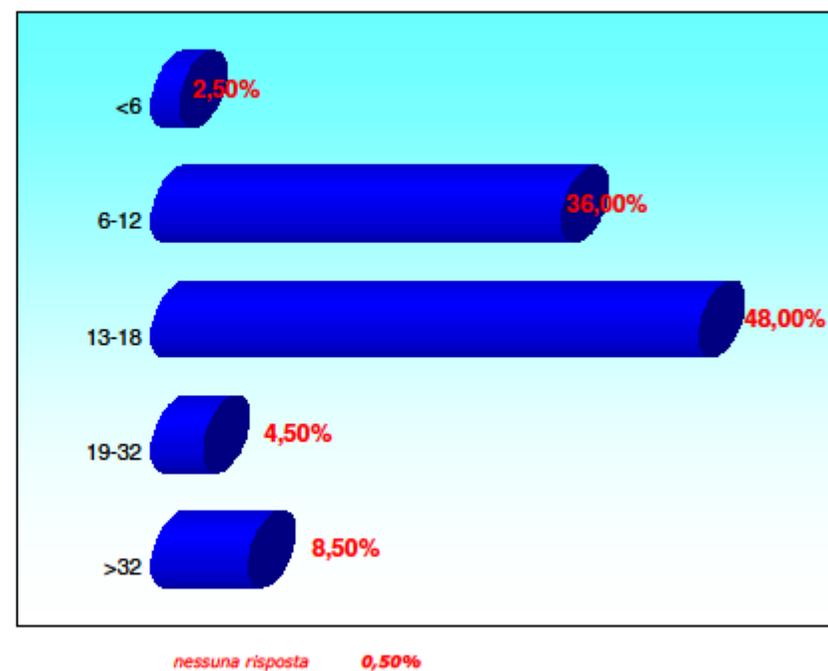
Impiantistica sportiva

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

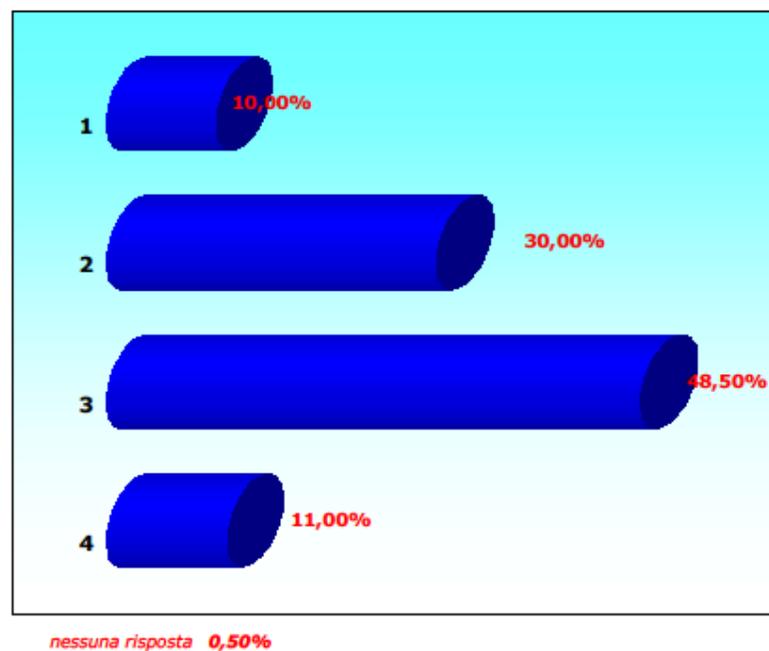
Impiantica sportiva

Questionario per il miglioramento del servizio

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

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

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



## Customer Satisfaction

### Impiantistica sportiva

#### Questionario per il miglioramento del servizio

| <b>Sport praticato</b>  | <b>Quantità</b> | <b>Percentuale</b> |
|-------------------------|-----------------|--------------------|
| 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%              |