

Indagine sul grado di soddisfazione della
PISCINA COMUNALE DI TOLMEZZO

Gestore **AZZURRA** S.r.l.

Presentazione dei risultati

giugno 2010

1. Premessa

Nel periodo 17 – 25 maggio 2010 è stata svolta durante 7 giorni ed in diverse fasce orarie un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti della piscina comunale di Tolmezzo, attualmente gestita dalla società AZZURRA S.r.l. di Gemona del Friuli.

A tale fine sono state effettuate, attraverso la collaborazione di due LSU (lavoratrici socialmente utili - che hanno aderito al progetto comunale per l'impiego temporaneo di lavoratori posti in mobilità o in cassa integrazione straordinaria), n. 71 interviste che costituiscono un campione statisticamente significativo e rappresentativo dell'utenza della piscina.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- verificare/rilevare il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti dalla piscina;
- sulla base delle risultanze provvedere ad un miglioramento del servizio stesso;
- favorire una cultura partecipativa con l'utenza chiamandola a concorrere alla misurazione dei servizi;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte e riportarle al gestore dell'impianto.

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi della rilevazione e, ritenuto necessario pervenire ad un'indagine approfondita e dettagliata sui diversi aspetti che compongono nel loro complesso il servizio offerto (impianto, attrezzature, personale, prezzi, organizzazione ecc.), si è ritenuto di predisporre un questionario contenente numerose domande da somministrare attraverso il metodo della intervista diretta.

Il questionario è stato proposto agli utenti chiedendo loro di valutare il servizio ricevuto.

Nello specifico il modello prevede:

- la rilevazione di alcuni dati di ogni soggetto intervistato (età, sesso, situazione occupazionale);
- la indicazione della "categoria di utenza" di appartenenza (nuoto libero, corsi, area fitness, ecc.);
- la rilevazione della frequenza dell'utilizzo dell'impianto, delle giornate e degli orari preferiti;
- la evidenziazione dei motivi per i quali viene frequentata la piscina (hobby, fitness, sport, riabilitazione ecc.);
- il motivo della scelta della piscina di Tolmezzo e se vengono frequentate altre piscine e per quali motivi.

Sono stati quindi riportati 6 elementi che in modo maggiormente significativo compongono e caratterizzano il servizio e, per ognuno di questi, è stato richiesto di dare una valutazione (con un punteggio da 1 a 5), relativamente al grado di soddisfazione dell'elemento nel suo complesso e di suoi aspetti peculiari.

Il questionario inoltre richiede di indicare il livello di soddisfazione generale della piscina, per quanto concerne gli aspetti pulizia, sicurezza, accoglienza, orari, gestore ed impianto.

L'ultima parte è stata riservata alla rilevazione del gradimento sui corsi organizzati dalla piscina ed infine lasciato spazio ad eventuali suggerimenti e proposte.

Successivamente, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico ed elaborati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

4. Il campione

Il campione è stato dimensionato tenendo conto dei fattori: dimensione dell'universo - errore di campionamento - livello fiduciario - grado di eterogeneità dell'universo e secondo i calcoli effettuati è risultato significativo un campione che prevedesse una settantina circa di interviste¹.

Come si è accennato, individuate le tipologie di utenza della piscina è stata organizzata ulteriormente la campionatura prevedendo di effettuare le interviste (ed il numero delle stesse) in giornate ed orari prestabiliti per intercettare in modo rappresentativo tutte le tipologie di utenza della piscina. Sono stati compilati complessivamente 71 questionari.

¹ Livello fiduciario 95% - deviazione standard 0,75 – margine di errore 0,15

5. I risultati dell'indagine

Gli intervistati, per il 57% femmine e 42% maschi, appartengono alle seguenti classi di età:

1. ETA'	N	%
fino 18	1	1,41
da 18 a 35	28	39,44
da 36 a 50	27	38,03
da 51 a 65	10	14,08
oltre 65	5	7,04
	71	100

Per quanto concerne la situazione professionale/occupazionale, la maggior parte dell'utenza (60%) è costituita da lavoratori dipendenti, seguita a lunga distanza dagli autonomi (12%), studenti (10%), pensionati e casalinghe (14%).

Gli intervistati per il 52% sono residenti a Tolmezzo, per il 35% in altro comune della Carnia, per il 4% in altro comune dell'Alto Friuli e per il 7% in altro comune della provincia di Udine.

A dimostrazione della buona stratificazione del campione si può osservare che tra i 71 intervistati il 46% frequenta la piscina per il nuoto libero, 27% è un utente dei servizi fitness/benessere e il 25% frequenta corsi organizzati dal gestore. La domanda prevedeva la possibilità di dare più opzioni.

Si può affermare che è un campione composto da persone che dovrebbero conoscere bene la piscina, come si evince dalla tabella che riporta i relativi dati:

6. QUANTE VOLTE MEDIAMENTE SI RECA IN PISCINA	N	%
più volte alla settimana	41	57,75
una volta alla settimana	26	36,62
2/3 volte al mese	3	4,23
qualche volta all'anno	1	1,41
	71	100

Il 58% degli intervistati dichiara che si reca in piscina mediamente più volte alla settimana ed il 37% che fruisce del servizio almeno una volta alla settimana. Complessivamente dunque il campione intervistato, per la sua quasi totalità, frequenta settimanalmente la piscina comunale.

Alla domanda quali siano le giornate preferite, il campione ripartisce uniformemente le preferenze nell'arco della intera settimana, con la eccezione della domenica, meno "gettonata" degli altri giorni. Anche sugli orari non vi sono particolari differenze: l'orario serale è comunque indicato quale preferito rispetto agli altri (38% rispetto al 30% sia del mattino che del pomeriggio).

Nella sottostante tabella vengono riportati i risultati relativa alla domanda circa i motivi per cui gli intervistati si recano in piscina (possibili anche più risposte), dalla quale si evince che quasi metà del campione lo fa per tenersi in forma.

9. MOTIVI PER CUI SI RECA IN PISCINA	N	%
hobby	21	22,83
fitness, massaggi	8	8,70
allenamento sportivo	13	14,13
tenermi in forma	42	45,65
riabilitazione	8	8,70
altro	0	0,00
		100

Il motivo per cui viene scelta la piscina di Tolmezzo, per la stragrande maggioranza del campione è la vicinanza dall'abitazione o dal luogo di lavoro (81,7%), a seguire perché sono conosciuti gli istruttori (6,1%), poi perché la piscina è più accogliente (4,8%) o con orari più favorevoli (4,8%) di altre.

6. Giudizio complessivo

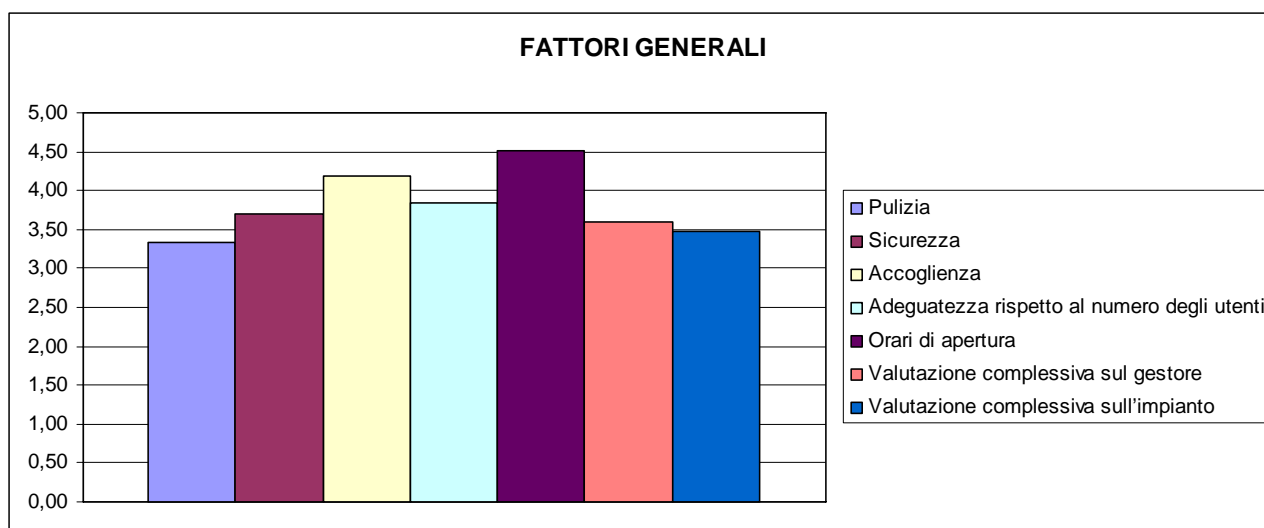
E' stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sulla piscina per mezzo di un voto in una scala da 5 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Piuttosto soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5

la media della valutazione degli intervistati sui 7 elementi riassuntivi prescelti si posiziona sul punteggio di **3,81** dato che, tenuto conto delle difficoltà e delle problematiche esistenti nella piscina, della necessità di effettuare importanti interventi sulla parte più vecchia dell'impianto per l'estrazione dell'umidità e risolvere i problemi delle condense ecc., può ritenersi tutto sommato abbastanza buono. I fattori generali presi in considerazione erano i seguenti:

FATTORI	MEDIA
Pulizia	3,34
Sicurezza	3,70
Accoglienza	4,18
Adeguatezza rispetto al numero degli utenti	3,85
Orari di apertura	4,51
Valutazione complessiva sul gestore	3,60
Valutazione complessiva sull'impianto	3,47
Media fattori	3,81

Come si vede il fattore più soddisfacente viene individuato negli orari di apertura dell'impianto (4,51), quello più scarso, ma comunque di segno positivo, nella pulizia. Discreta la valutazione complessiva sul gestore della piscina e, nonostante gli "acciacchi" e le note carenze di parte della struttura, anche quello sull'impianto. Positivo l'aspetto accoglienza, con un valore medio superiore a 4.



Analizzando il giudizio complessivo in base all'età del campione, il voto più alto viene assegnato dalla classe di età degli ultra sessantacinquenni (4,29) e si abbassa con l'abbassarsi dell'età, passando dal 3,89 della fascia da 51 a 65, a 3,77 per quella da 36 a 50 per scendere a 3,75 per il campione compreso nella fascia da 18 a 35. Non significativo statisticamente il dato dei minori di 18 anni che comunque è pari a 3,00.

Il giudizio complessivo per categoria di utenza, rispetto alla media del 3,81, per gli utenti del nuoto libero scende al 3,68, risale al 3,84 per i frequentatori di corsi e sale al 4,01 per gli utenti della zona fitness/benessere.

Se analizziamo il campione secondo la provenienza non si registrano differenze tra i cittadini residenti a Tolmezzo e quelli fuori comune: i primi fanno registrare un voto medio pari a 3,75

mentre le persone intervistate residenti in altri comuni assegnano un voto leggermente più alto (3,83).

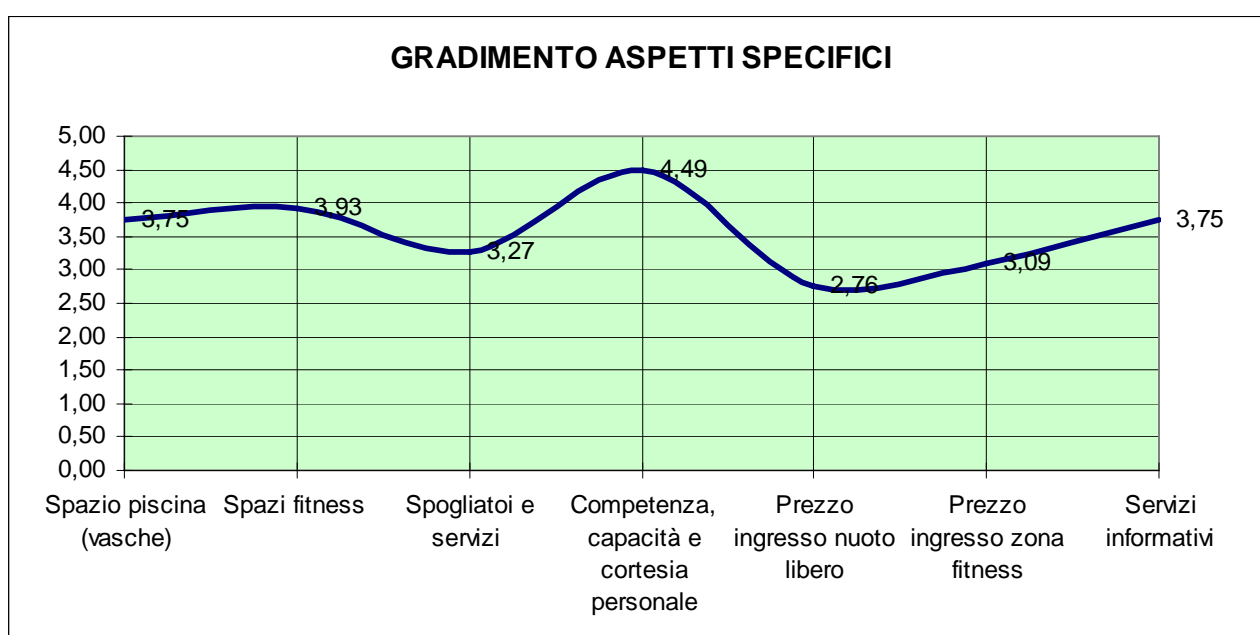
7. Gradimento di aspetti specifici

Per valutare la percezione del servizio in tutti i suoi aspetti, è stato chiesto agli utenti di esprimere la propria opinione su sei argomenti che lo caratterizzano, e per ognuno di questi sono stati rilevati ulteriori dati di dettaglio.

Per ciascun elemento pertanto gli utenti hanno indicato il proprio grado di soddisfazione, esprimendo un valore da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

Il grafico riporta le medie degli aspetti specifici e si può notare che rispetto alla media generale dei vari fattori, che è pari a 3,78, spicca il dato medio di soddisfazione riferito alla competenza cortesia e capacità del personale (sia istruttori che addetti alla reception che addetti alla zona fitness/benessere), che è pari a 4,49. Il valore negativo (2,76) è indicato nel prezzo dell'ingresso per il nuoto libero e nel prezzo per la zona fitness (che è di pochissimo superiore a 3).

Oltre ai prezzi vengono rimarcate le carenze degli spogliatoi e dei servizi. Lo spazio fitness risulta più apprezzato della zona vasche.



Nella tabella successiva sono riportati per ciascun elemento del Servizio il valore medio della soddisfazione emerso dall'analisi dei questionari. Gli elementi di dettaglio indicano per l'area piscina un buon dato per l'affollamento delle corsie (3,87) ed una minore soddisfazione per l'adeguatezza delle stesche dedicate al nuoto libero (3,29), dati positivi per l'area fitness benessere, in cui vengono graditi particolarmente gli orari (4,52) e la temperatura degli ambienti (4,26); molto inferiore il gradimento della zona spogliatoi/servizi, che pur riscontrando dati medi superiori al 3 debbono essere considerati non positivi, con particolare riferimento alla adeguatezza degli arredi e delle attrezzature (3,06) ed alla pulizia dei servizi (3,17).

Il livello di soddisfazione sul personale registra, come detto, il dato più elevato dell'indagine: la capacità, la competenza e la cortesia di tutto il personale che opera presso la piscina vengono giudicati molto positivamente con valori ricompresi tra un minimo di 4,4 ad un massimo di 4,62.

Note dolenti invece per quanto concerne le tariffe praticate: negativo il livello di soddisfazione rispetto alle tariffe praticate per l'ingresso in piscina per il nuoto libero (2,76 valore minore in assoluto), valore appena sopra il 3 per il prezzo di ingresso alla zona fitness/benessere (3,09), considerate invece adeguate le modalità di pagamento (3,94).

L'informazione viene valutata nel suo complesso sufficiente, specie la completezza delle informazioni ricevute alla reception (4,22), poco visto il sito Web del gestore e non particolarmente apprezzato (3,19).

DESCRIZIONE FATTORE		MEDIA
12. livello soddisfazione area piscina - vasche	Pulizia dell'acqua	3,54
	Temperatura dell'acqua	3,65
	Affollamento delle corsie	3,87
	Adeguatezza del numero di corsie dedicate al nuoto libero	3,29
	Valutazione complessiva dello spazio piscina (vasche)	3,75
13. livello soddisfazione zona fitness e benessere	Pulizia degli spazi fitness e benessere	3,57
	Comfort e funzionalità	3,52
	Temperatura degli ambienti	4,26
	Adeguatezza orari	4,52
	Valutazione complessiva spazi fitness	3,93
14. livello soddisfazione zona spogliatoi e servizi (docce e wc)	Pulizia area spogliatoi	3,35
	Pulizia servizi	3,17
	Adeguatezza arredi ed attrezzature	3,06
	Temperatura degli ambienti	3,80
	Valutazione complessiva spogliatoi e servizi	3,27
15. livello soddisfazione sul personale	Competenza e capacità degli istruttori	4,40
	Cortesia degli istruttori	4,56
	Competenza e capacità addetti reception	4,41
	Cortesia addetti reception	4,43
	Competenza e capacità addetti fitness	4,62
	Cortesia addetti fitness	4,54
16. livello soddisfazione sulle tariffe praticate	Adeguatezza prezzo ingresso nuoto libero	2,76
	Adeguatezza prezzo ingresso zona fitness	3,09
	Adeguatezza prezzo abbonamenti	3,34
	Adeguatezza prezzo associazioni	3,43
	Adeguatezza modalità pagamento	3,94
17. livello soddisfazione sulle modalità di informazione	Completezza informazioni alla reception	4,22
	Completezza informazioni del sito web	3,19
	Adeguatezza informazioni sulle tariffe	4,03
	Promozione delle attività della piscina	3,82
	Valutazione complessiva servizi informativi	3,75
MEDIA GENERALE		3,78

8. I corsi

Su 71 utenti intervistati 27 hanno dichiarato di frequentare corsi organizzati dal gestore della piscina, pari al 42% del campione intervistato. A questi ultimi è stata richiesta una valutazione in particolare relativa ai corsi di nuoto ed ai corsi di acquagym e acquabike. I risultati, come si evince dalla tabella sottostante, sono molto positivi (la media complessiva è pari a 4,25) e registrano valori inferiori al 4 solo per quanto concerne i prezzi, sia dei corsi nuoto (3,88) che dei corsi acquagym e acquabike (3,95). Particolarmente apprezzato il livello qualitativo di quest'ultima tipologia di corsi che con la media del 4,70 risulta in valore assoluto l'elemento valutato più positivamente per l'intera rilevazione.

DESCRIZIONE	MEDIA
Livello qualitativo corsi nuoto	4,25
Orari corsi nuoto	4,38
Prezzi corsi nuoto	3,88
Organizzazione complessiva corsi nuoto	4,13
Livello qualitativo acquagym acquabike	4,70
Orari corsi acquagym acquabike	4,40
Prezzi corsi acquagym acquabike	3,95
Organizzazione complessiva corsi acquagym acquabike	4,35
MEDIA GENERALE	4,25

9. Suggerimenti e proposte

L'ultima parte del questionario è riservata ai suggerimenti ed alle proposte e va rimarcato che le numerosissime indicazioni fornite dagli intervistati, segnalano un elevato interesse degli stessi nei confronti delle tematiche trattate ed una forte attenzione al miglioramento della qualità del servizio. Gli intervistati hanno rimarcato in particolare la necessità di maggiore sorveglianza e pulizia, ribadito che i prezzi sono troppo alti, che occorre ristrutturare l'impianto, sistemare in particolare spogliatoi, bagni e docce, hanno segnalato una serie di disfunzioni e di attrezzature non funzionanti, suggerito alcuni accorgimenti pratici.

Di tutte queste informazioni, segnalazioni e proposte sia l'amministrazione comunale che il gestore faranno tesoro intervenendo, entro i limiti delle oggettive possibilità e dei mezzi a disposizione, per il miglioramento dei vari aspetti trattati.

10. Conclusioni

La piscina comunale di Tolmezzo va considerata un servizio che, pur necessitando di miglioramenti, soprattutto strutturali, è complessivamente ritenuto soddisfacente dagli utenti; questo è quanto, in tutta evidenza, rivelano i dati raccolti.

I recenti sforzi fatti sia dall'amministrazione comunale che dal gestore Azzurra S.r.l. per modificare gli aspetti più critici e criticati, hanno avuto un esito incoraggiante.

L'indagine fa emergere un quadro comunque non roseo, considerando che sono numerosi i fattori che, pur non essendo stati giudicati negativamente dal campione, necessitano di interventi migliorativi, a partire, come detto, dalla struttura, dalle dotazioni e dalle attrezzature interne.

Occorrerà, da parte del gestore, moltiplicare gli sforzi per proseguire nella azione di miglioramento riguardante il livello della pulizia degli ambienti e verificare se vi sono spazi di manovra sul versante tariffario.

Ma vanno rimarcati anche i punti di forza del servizio emersi dalla indagine, innanzitutto la qualità del personale impiegato in piscina. I dati sul livello di soddisfazione dell'utenza rispetto alla competenza, capacità e cortesia dell'intero personale sono importanti, non solo in quanto rappresentano il fattore ritenuto più soddisfacente del servizio nel suo complesso, ma in quanto sono indicativi della qualità di persone che, tra tante difficoltà, riescono a dare il meglio con professionalità e passione.

Va inoltre sottolineato il dato relativo ai corsi offerti dalla piscina, che evidenzia livelli qualitativi più che lusinghieri.

L'estrazione delle informazioni e l'analisi dei dati sarà quindi oggetto di attento ed approfondito esame da parte dell'amministrazione comunale e del gestore, per verificare quali innovazioni, anche organizzative, si potranno attuare per conseguire un concreto miglioramento del servizio offerto.

L'amministrazione comunale ringrazia tutte le persone intervistate per la loro preziosa e fattiva collaborazione, con particolare riguardo a coloro che hanno fornito utili suggerimenti e segnalato precise situazioni su cui intervenire. Un ringraziamento va anche alle due collaboratrici LSU che, pur improvvisandosi "rilevatrici", hanno realizzato le interviste con grande cortesia, scrupolosità ed attenzione.

La diffusione dei risultati del sondaggio nei confronti della cittadinanza verrà effettuata attraverso appositi comunicati stampa ed i dati saranno inoltre disponibili presso la piscina comunale, lo Sportello del Cittadino e consultabili sul sito internet del Comune: www.comune.tolmezzo.ud.it.