

Risultati indagine customer satisfaction piscina comunale - anno 2016

Nel mese di novembre è stata condotta un'indagine sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) della piscina comunale attualmente gestita dalla UISP - Comitato Territoriale di Bra.

L'indagine svolta tramite questionario ha coinvolto tutti i soggetti che hanno in qualche modo a che fare con la piscina: utenza libera, corsisti, agonisti, studenti e genitori ed ha permesso di conoscere il grado di soddisfazione rispetto alla gestione del servizio al fine di comprendere meglio come e dove migliorarsi in un'ottica di crescita continua finalizzata al benessere di chi utilizza l'impianto. La partecipazione all'indagine è stata quantitativamente soddisfacente, hanno risposto 384 frequentanti l'impianto e in diversi casi sono stati aggiunti commenti/indicazioni e richieste precise.

Il modello era composto da tre parti: la prima parte comprendeva domande di carattere generale contenenti le informazioni sull'utente (età, sesso, residenza, categoria, frequenza settimanale, fascia oraria, motivi della scelta dell'impianto), la seconda parte invece era più specifica e tendeva ad individuare il gradimento dell'utente rispetto ad una serie di elementi che compongono e caratterizzano il servizio e per ciascuno è stato chiesto di scegliere una sola delle quattro opzioni indicate (molto, abbastanza, poco, per niente soddisfatto), invece la terza parte prevedeva un giudizio complessivo sul servizio attribuendo, anche in questo caso, un giudizio di importanza (da *per niente* a *molto*). Alla fine è stata data la possibilità di formulare proposte, suggerimenti e segnalazioni per il miglioramento della qualità del servizio offerto ed esprimere, attraverso reclami, la propria insoddisfazione.

Analisi dati di carattere generale

Il campione intervistato si distribuisce equamente tra maschi e femmine (47% e 48%) e tra residenti a Saluzzo e non (51% e 48%). E' composto prevalentemente da un' utenza di età compresa tra i 36 e i 50 anni (30%), seguito dalla fascia 18-35 anni (24%) e fino a 18 anni (17%), per poi diminuire nelle fasce comprese tra i 51 e 65 anni e oltre i 65 anni.

Il 45% dei rispondenti è un nuotatore di libera frequenza, mentre il 29,47% frequenta l'impianto per partecipare ai diversi corsi o come accompagnatore di un corsista. Gli studenti che frequentano l'impianto per motivi scolastici sono il 13% e solamente il 2,34% dei rispondenti fa parte di una associazione sportiva.

In termini di accessi settimanali si rileva che il 56% degli utenti frequenta l'impianto 2 o anche più volte alla settimana mentre coloro che hanno una frequenza mono settimanale o saltuaria sono il 43%. Sono soprattutto la fascia mattutina e quella pre serale e serale le più frequentate (complessivamente il 61%) mentre la pausa pranzo ed il pomeriggio fino alle 18 sono frequentate complessivamente dal 38% dei rispondenti.

Il 75% del campione conosce bene l'impianto in quanto frequenta la piscina da almeno un anno; i nuovi clienti costituiscono nel complesso il 23%.

Tra i motivi che hanno indotto i clienti a scegliere di frequentare la piscina di Saluzzo primeggia la componente "funzionale" legata alla comodità nel raggiungere l'impianto in quanto vicino alla propria abitazione o al luogo di lavoro e agli orari di apertura. Le motivazioni legate alla qualità della struttura, delle attività proposte e agli istruttori rappresentano nel complesso il 21% delle risposte.

Analisi gradimento del servizio

Son diciassette gli item presi in considerazione. Tra gli aspetti giudicati molto positivamente e che hanno ottenuto una percentuale di gradimento (compresa tra molto e abbastanza) superiore

all'80% si evidenziano: la qualità dell'acqua, la pulizia delle vasche e dell'area piscina, la qualità e l'organizzazione dei corsi.

Più che lusinghieri i giudizi espressi sul personale: il 96,81% ha dichiarato di essere molto o abbastanza soddisfatto della competenza e capacità degli istruttori ed il 96,61% ha percepito a pieno la loro cortesia e disponibilità. Si riscontrano in quest'ambito numerosi apprezzamenti nei confronti degli istruttori che si occupano anche dell'agonistica e della pallanuoto nei confronti dei quali viene evidenziato da alcuni intervistati il merito di trasmettere entusiasmo e capacità. Anche per gli assistenti bagnanti la cortesia e la disponibilità viene valutata positivamente dal 93,33% degli utenti mentre l'88,54% apprezza la loro competenza. Per quanto riguarda il personale della reception il 93,23% degli intervistati ne apprezza la cortesia e la disponibilità nonché la completezza e l'adeguatezza delle informazioni fornite di persona o via telefono.

Poco sotto l'80%, con una percentuale superiore al 75%, viene giudicata la temperatura dell'acqua delle docce, mentre la temperatura dell'acqua della vasca viene valutata positivamente dal 74,22% degli utenti e quella della zona spogliatoi dal 71,87%. Anche il prezzo rispetto ai servizi ottiene un confortante 71,35%.

Vi sono però alcuni aspetti che si possono considerare vicino alla soglia di attenzione anche perché la percentuale di gradimento non raggiunge il 70%. Gli aspetti che richiedono una riflessione sono: la pulizia e la manutenzione della zona spogliatoi/servizi, l'adeguatezza degli arredi e delle attrezzature.

Valutazione complessiva del servizio

Il parametro di soddisfazione complessiva sulla qualità della struttura e sui servizi offerti è ampiamente positivo: il 39,58% degli intervistati è molto soddisfatto del servizio, il 40,63% è abbastanza soddisfatto, il 13,80% è poco soddisfatto e il 2,34% ha dichiarato di essere per niente soddisfatto. Il dato è tanto più significativo se si escludono gli utenti che non hanno risposto o la cui risposta è stata considerata nulla in quanto le percentuali salgono rispettivamente a: 41,08%, 42,16%, 14,32% e 2,43%. Percentuali queste che collocano la piscina e la sua gestione in un'area di solida qualità.

Suggerimenti e proposte

Sono 174 i questionari nei quali sono stati aggiunti commenti/suggerimenti/reclami ovvero il 45,31% degli intervistati ha compilato anche la domanda a risposta aperta che era facoltativa. In diversi questionari è stata indicata anche più di una segnalazione.

Le criticità maggiori riguardano l'orario dedicato all'utenza libera: 177 utenti su 384 (il 46,09% degli intervistati) ritengono che gli orari di apertura al nuoto libero siano poco agevoli e reclamano un'orario più ampio soprattutto la domenica e nel periodo estivo nonché l'apertura anticipata nel periodo invernale durante i giorni feriali. Alcuni reclamano anche il poco spazio al nuoto libero e di conseguenza l'eccessivo affollamento delle corsie che crea disagi all'utenza.

Numerosi sono gli utenti che richiedono interventi migliorativi all'area spogliatoio in modo particolare viene suggerito di migliorare la qualità delle attrezzature (armadietti, panche, attaccapanni) e la funzionalità delle docce mediante l'uso di miscelatori. Altre indicazioni riguardano la manutenzione dei bagni e delle cabine negli spogliatoi. Altre critiche riguardano anche i prezzi degli asciugacapelli (€ 0,30) ritenuti troppo alti per 3 minuti di durata e ne richiedono l'uso gratuito, altri invece segnalano le dimensioni piuttosto ridotte dello spazio dedicato al cambio delle scarpe. Diversi rilievi sono rivolti al servizio pulizia degli spogliatoi (intesi come servizi igienici, docce, cabine, corridoi).

Alcuni suggerimenti riguardano le attrezzature della vasca interna: la sostituzione dei blocchi di

partenza e nuove porte per la pallanuoto.

Relativamente alla temperatura dell'acqua, sia della vasca che delle docce, c'è chi ha lamentato una bassa temperatura soprattutto relativamente all'acqua della vaschetta. Il gestore ha confermato che c'è stato effettivamente un problema legato alla temperatura dell'acqua della vasca di ambientamento ma si è trattato di una situazione episodica e che solitamente questa viene mantenuta intorno ai 30°. Per quanto concerne la vasca nuotatori, dal momento che la stessa viene utilizzata per lo svolgimento di diverse attività: didattiche, di fitness, agonistiche, ludico/ricreative, viene garantita una temperatura dell'acqua intorno ai 28° che, oltre ad essere rispettosa delle attuali normative, è una temperatura che da un lato permette un buon comfort ambientale per le attività didattiche, ludiche e/o ricreative, dall'altro permette di svolgere le attività agonistiche o ad alto impegno fisiologico. Per quanto riguarda la temperatura dell'acqua delle docce si evince che per alcuni è ritenuta troppo bassa mentre per altri è ritenuta troppo alta, ciò pone in evidenza quanto la temperatura sia dettata dalla soggettività dell'utente.

Altre lamentele interessano le tariffe applicate dal gestore, a tal fine è bene precisare che le stesse vengono concordate con l'amministrazione comunale ed approvate annualmente dalla giunta come stabilito nel contratto di concessione e sono in linea con quelle applicate dalle piscine del territorio.

Tuttavia ci sono anche commenti positivi c'è infatti chi ha speso il proprio tempo per far sapere al gestore di apprezzare l'ambiente e la struttura e lo invita a continuare in questa direzione.