



Città *di* Spoleto

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION



Campi di calcio

A cura dell'Ufficio Sport - Direzione Sviluppo
e del Servizio Controllo di Gestione del Comune di Spoleto

dicembre 2018



INDICE

La Customer satisfaction	pag.	3
Il questionario somministrato	pag.	6
I Risultati dell'indagine	pag.	7
Il campo di calcio Flaminio	pag.	11
Il campo di calcio Morgnano.....	pag.	14
Il campo di calcio San Giacomo.....	pag.	17
Il campo di calcio San Giovanni di Baiano	pag.	20
Il campo di calcio San Nicolo'	pag.	23
Il campo di calcio presso lo Stadio.....	pag.	26
Il campo di calcio a Strettura	pag.	29
Osservazioni e/o proposte	pag.	32



LA CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

Modalità di attuazione di una indagine:

- **Elaborazione del disegno dell'indagine:** in questa fase si definiscono gli obiettivi dell'intervento, le modalità di realizzazione e la scelta del modello di indagine. L'output di questa fase consiste nell'elaborazione del questionario;
- **raccolta dei dati:** in questa fase si procede, innanzitutto, alla precisa individuazione del campione di indagine rispettando adeguati criteri di rappresentatività statistica e alla somministrazione del questionario
- **elaborazione e interpretazione dei risultati:** in questa fase invece si procede alla elaborazione dei dati, ovvero al calcolo delle medie delle valutazioni espresse, che ci forniscono indicazioni sintetiche dell'ordine di grandezza del fenomeno studiato, associate eventualmente ad indicatori di variabilità che consentono di evidenziare il livello di dispersione dei dati raccolti rispetto al valore medio. Successivamente, si procede all'interpretazione dei dati che ha lo scopo di evidenziare punti di forza, sui cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, dove invece indirizzare azioni di miglioramento del servizio. Il report di ricerca, dunque il quale si compone sia di tabelle di distribuzione e grafici, ottenuti in base al calcolo delle medie e degli indicatori di variabilità, sia da note di commento e descrizione delle risultanze statistiche ottenute, le quali vengono correlate all'individuazione di possibili azioni di miglioramento. Il valore di un'indagine di customer satisfaction infatti non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare le modalità di erogazione dei servizi al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti;
- **presentazione e utilizzo dei risultati:** conclusa la fase di realizzazione dell'indagine occorre pianificare e realizzare con precisione anche la fase di reporting, definendo con consapevolezza a chi restituire gli esiti ottenuti, con quali modalità e a quali scopi. A questo proposito, è utile tenere in considerazione la necessità di restituire gli esiti della ricerca, nella sua duplice veste, conoscitiva e soprattutto propositiva, agli attori che hanno collaborato alla realizzazione. Sul versante interno la fase di presentazione dei risultati assume la valenza di autodiagnosi organizzativa finalizzata all'implementazione di azioni di miglioramento, sul versante esterno, invece, essa incarna ed esplicita l'orientamento all'utente da parte dell'amministrazione, rendendo note le proprie strategie di intervento;
- **il raccordo della rilevazione ai processi decisionali e ai processi gestionali:** poiché la customer satisfaction non consiste esclusivamente in una pratica conoscitiva, bensì rappresenta uno strumento strategico per orientare le scelte dell'amministrazione verso più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi erogati, è necessario prevedere modalità e sistemi di interfaccia tra il processo di CS e i processi decisionali e i processi gestionali dell'ente. In particolare, è opportuno che la CS si raccordi con il sistema di valutazione e il sistema premiante, che contribuisce a motivare il personale verso il miglioramento della qualità dei servizi. La CS inoltre può costituire una fonte informativa importante per orientare il sistema di programmazione e controllo dell'Ente, dunque dare indicazioni circa gli interventi correttivi da apportare al pacchetto di servizi, al fine di renderlo maggiormente coerente con i bisogni e le attese dei cittadini;
- **la continuità della rilevazione:** in un'ottica di miglioramento continuo, la customer satisfaction non può costituire un evento sporadico. Il monitoraggio costante consente di capire e interpretare efficacemente l'evoluzione dei bisogni del contesto socio-economico di riferimento, dunque tenere

sotto controllo nel tempo la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni. Il sistema dei bisogni e delle attese di una collettività infatti muta nel tempo con velocità sempre maggiore, modificando il sistema delle aspettative dei cittadini.

Il Comune di Spoleto, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, nell'anno corrente ha previsto di implementare e migliorare il sistema dei controlli interni realizzando indagini di customer satisfaction su tutti i servizi a domanda individuale ai fini della valutazione della performance allo scopo di analizzare la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti fruitori degli stessi.

Merita di essere richiamato, al riguardo, il disposto di cui all'art. 147, comma 2 lett. e) del TUEL, dal quale si evince che il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

L'elenco dei servizi sottoposti ad indagini di customer è riportato nel Piano Dettagliato degli Obiettivi approvato con **delibera di Giunta Comunale n. 186 del 07/06/2018**.

CAMPI DI CALCIO COMUNALI

La presente relazione riporta i risultati dell'indagine effettuata nel mese di novembre/dicembre per verificare il grado di soddisfazione dei fruitori degli impianti di calcio.

I questionari sono stati distribuiti sia da personale dell'Ufficio Controllo di Gestione che da personale dell'Ufficio Sport del Comune di Spoleto.

I dati raccolti sono stati poi elaborati e analizzati dal servizio Controllo di Gestione che ha provveduto a redigere la presente relazione da trasmettere alla Giunta Comunale, al settore oggetto dell'indagine e pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.

I questionari somministrati sono stati **n. 171**, così distribuiti:

Stadio Comunale	n. 10
Campo di calcio Flaminio	n. 34
Campo di calcio di S. Giacomo	n. 36
Campo di calcio di S. Giovanni di Baiano	n. 36
Campo di calcio S. Nicolò	n. 20
Campo di calcio Morgnano	n. 20
Campo di calcio di Strettura	n. 15

Di seguito si riporta l'elenco dei campi di calcio, con alcune informazioni utili ai fini dell'indagine.

Elenco Campi di calcio	Ente Gestore	Campo Primario	Altri campi	N° di atleti affiliati	Varie
Stadio Comunale Via Martiri della Resistenza	ASD Spoleto calcio	1 Campo di calcio in erba		N° 50 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2020
Campo di calcio Flaminio Via delle crocerossine	ASD spoletto calcio 2015	1 Campo di calcio in erba sintetica	1 Campo di calciotto in terra battuta, 1 campo di calcio a 5 in terra battuta	N° 120 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2020
Campo di calcio di S. Giacomo Via Finlandia 14	ASD Ducato Calcio	1 campo di calcio in erba	1 campo di calcio in terra battuta, 1 campo di calciotto in terra battuta	N° 350 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2032
Campo di calcio di S. Giovanni di Baiano Via Ettore Blasioli	A.S. Superga 48	1 campo in erba	1 campo di calciotto in terra battuta	N° 160 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2020
Campo di calcio S. Nicolò *	A.S.D. M8	1 campo in terra battuta		N° 40 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2020
Campo di calcio Morgnano *	S.S.D. Bacigalupo	1 campo in erba		N° 35 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2020
Campo di calcio di Strettura Via flaminia 111	A.P.D. Strettura 87	1 campo in erba		N° 25 atleti (circa)	La convenzione scade il 31/12/2020

Nella pagina seguente viene riportato il questionario distribuito.



Città **di** Spoleto

IL QUESTIONARIO

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

CAMPI DI CALCIO – ANNO SPORTIVO 2018-2019

VALUTA IL SERVIZIO (Esprimi un valore da 1 a 10)

		CATTIVO				COSI' COSI'			BUONO/ MOLTO BUONO		
1	Valuta i servizi igienici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Valuta gli spogliatoi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Valuta la pulizia dei servizi igienici e degli spogliatoi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Valuta le attrezzature sportive	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Valuta l'organizzazione della Società sportiva	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Valuta la professionalità degli allenatori	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Valuta l'impianto nella sua interezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO

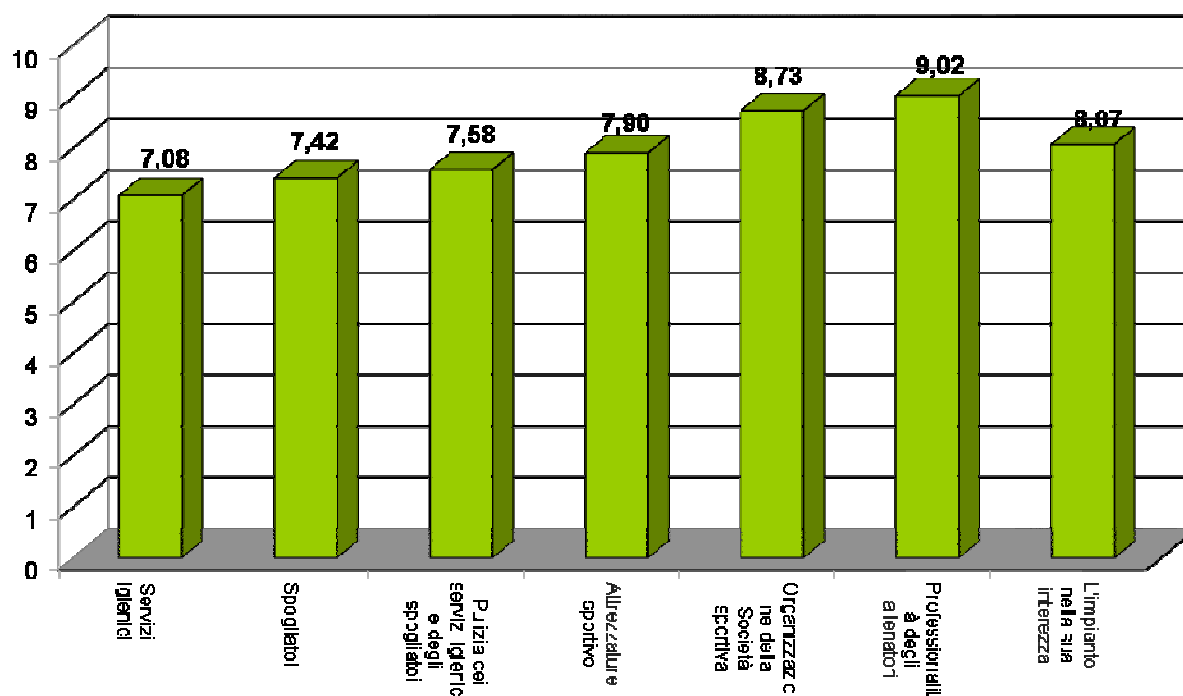
1	Ritieni l'impianto sportivo nel suo complesso, di aspetto gradevole e funzionale?			
2	Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?			
3	I referenti della Società sportiva sono cortesi e disponibili?			
4	Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?			
5	Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?			
6	Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?			

SCRIVI QUI LE TUE OSSERVAZIONI E/O PROPOSTE

I RISULTATI

Di seguito si riportano i dati relativi alla media della valutazione di tutti i campi di calcio del Comune di Spoleto, oggetto di indagine di customer satisfaction

Medie della valutazione della qualità percepita



Gli aspetti del servizio che vengono maggiormente apprezzati dagli utenti sono: **la professionalità degli allenatori (9,02)** e **l'organizzazione della Società sportiva (8,73)**.

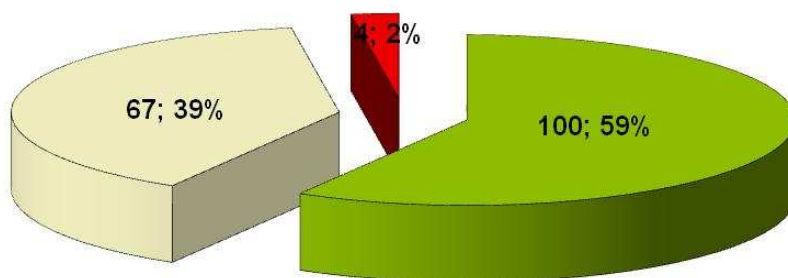
L'aspetto meno valutato è quello relativo alla condizione dei servizi igienici, degli spogliatoi e della pulizia degli stessi.

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' - NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



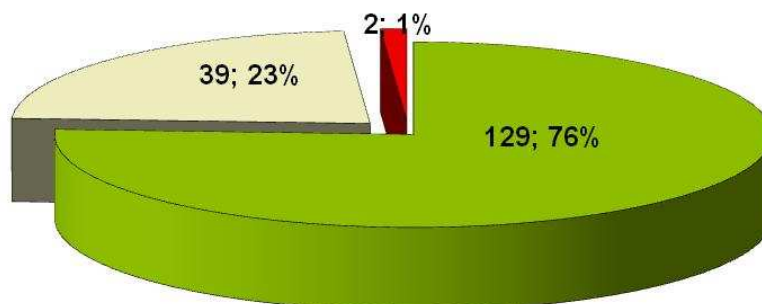
Dalla lettura dei dati statistici, riportati nel grafico, si può riscontrare una valutazione **positiva** data dagli utenti che frequentano gli impianti sportivi, in quanto soltanto il **2%** delle persone interpellate ha espresso un giudizio negativo. Per il 39% degli intervistati l'aspetto dell'impianto è comunque migliorabile

Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



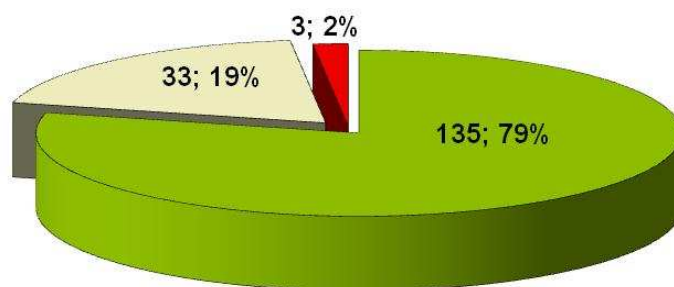
Dalla lettura dei dati statistici, riportati nel grafico, si può riscontrare una valutazione **molto positiva** in quanto soltanto il **5%** delle persone interpellate ha espresso un giudizio negativo. Migliorabile per il 21%

I referenti sono cortesi e disponibili?



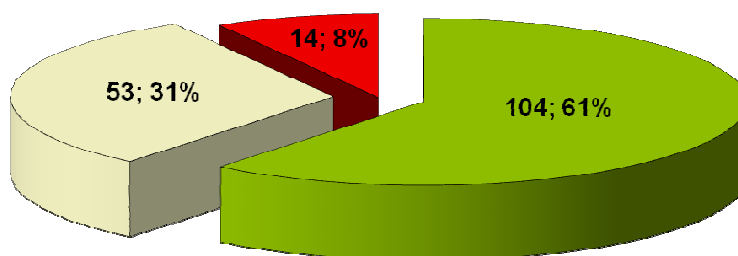
I referenti sono cortesi e disponibili per il 76% dei fruitori; 23% hanno espresso un giudizio COSI COSI e soltanto 2 persone hanno espresso un giudizio negativo.

Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



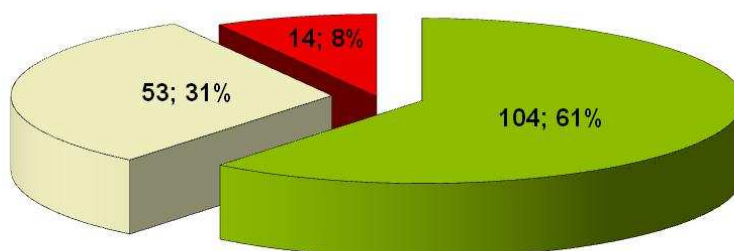
Gli allenatori assistono con premura ed attenzione per il 79% degli intervistati; il 19% ha espresso un giudizio COSÌ COSÌ e soltanto 3 persone hanno espresso un giudizio negativo.

Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



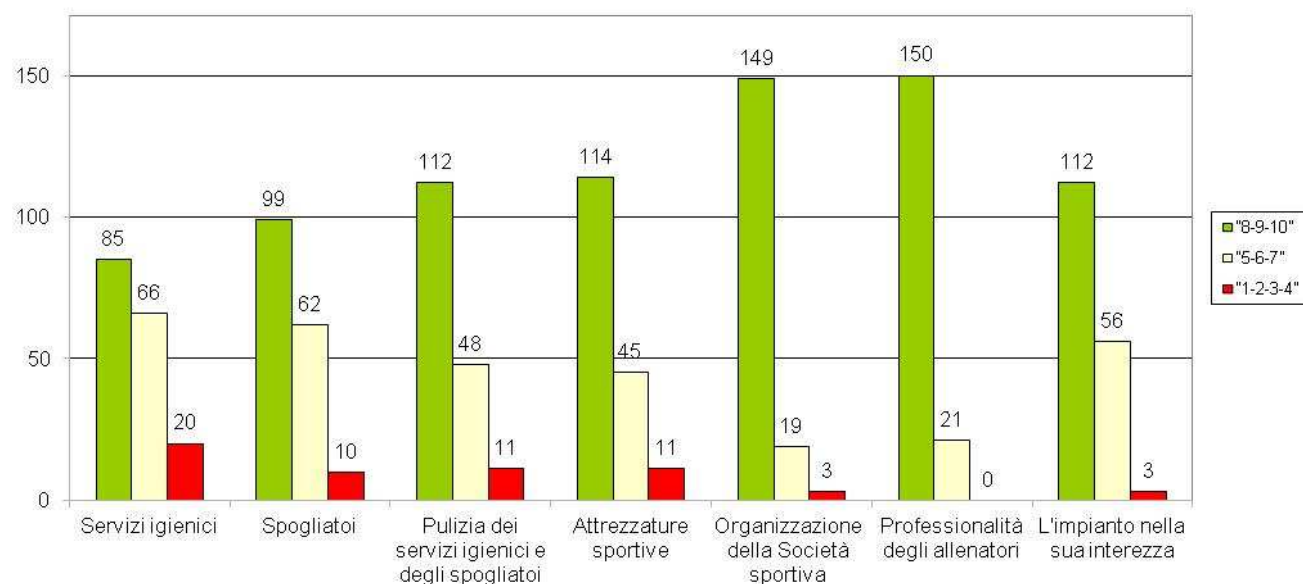
La protezione e la sicurezza dei dati personali rappresenta una criticità per l'8% delle persone interpellate. Si ritengono completamente soddisfatti solo il 61% degli intervistati

Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



Il prezzo del servizio risulta una criticità per l'8% delle persone interpellate. Si ritengono completamente soddisfatti il 61% degli intervistati

Valutazione della qualità attesa per classi



DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	49,71%	38,60%	11,69%
SPOGLIATOI	57,89%	36,26%	5,85%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	65,50%	28,07%	6,43%
ATTREZZATURE SPORTIVE	67,06%	26,47%	6,47%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	87,13%	11,12%	1,75%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	87,72%	12,28%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	65,50%	32,75%	1,75%

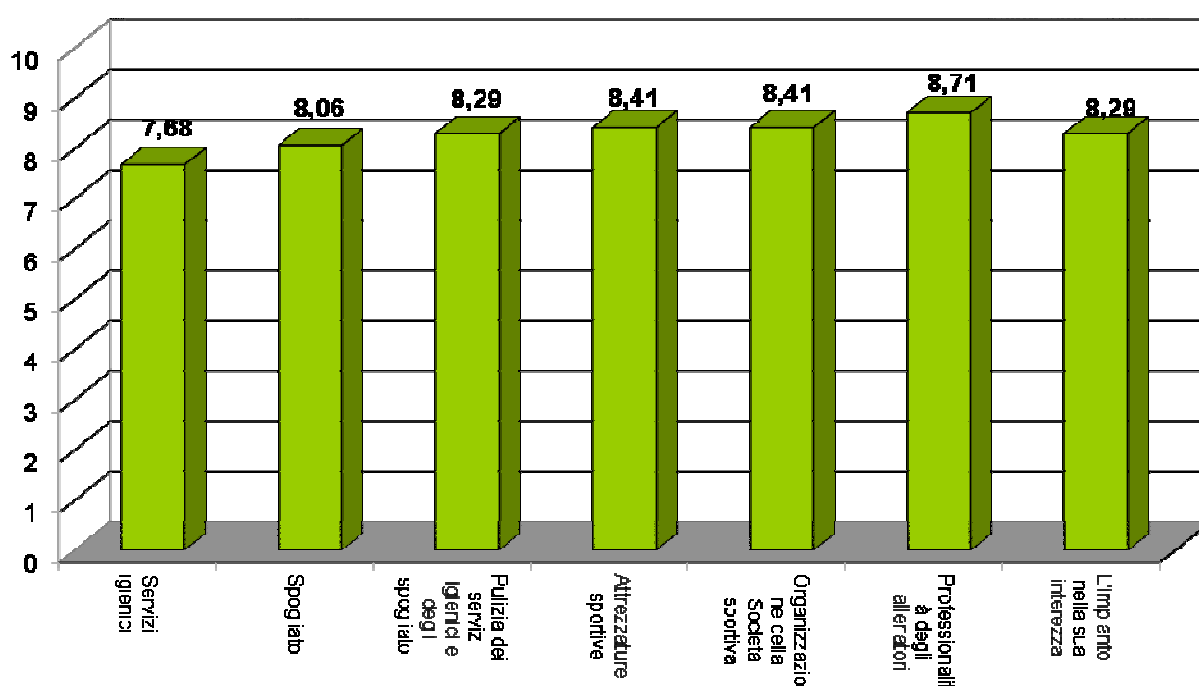
La valutazione per classi mostra i giudizi degli utenti divisi per fasce di valutazione, da molto soddisfatto a niente soddisfatto; si conferma la criticità della condizione dei servizi igienici e, di contro, il giudizio molto positivo sugli allenatori.

FLAMINIO

Di seguito si riportano i dati relativi all'indagine di customer satisfaction presso il

Campo di calcio Flaminio

Medie della valutazione della qualità percepita



Dalla lettura dei dati statistici riportati nel grafico, si può riscontrare una **valutazione positiva** data dagli utenti che frequentano l'impianto sportivo. Le medie, su tutti gli item proposti, sono molto alte. L'unico dato che risulta essere inferiore ad otto è quello relativo alla condizione dei servizi igienici.

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' – NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



colore verde

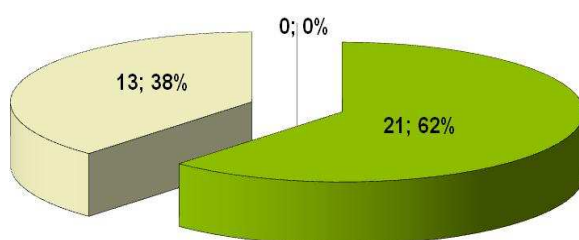


colore panna

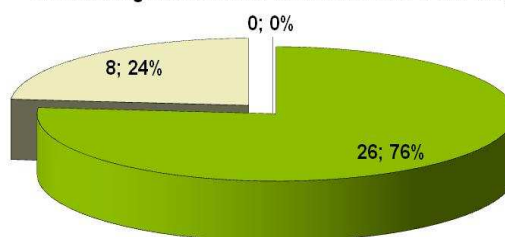


colore rosso

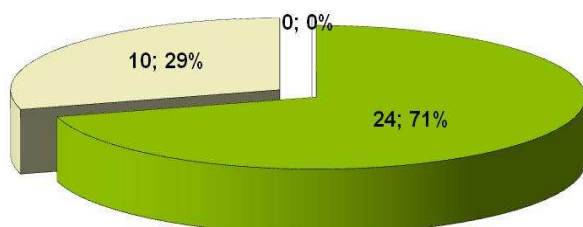
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



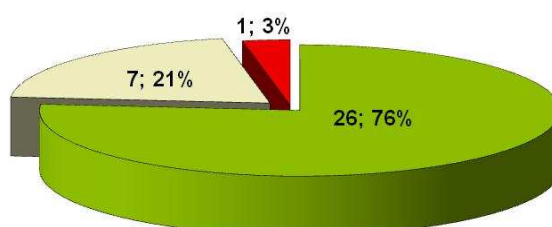
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



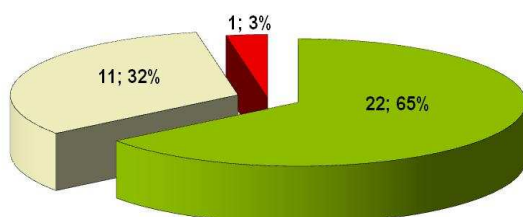
I referenti sono cortesi e disponibili?



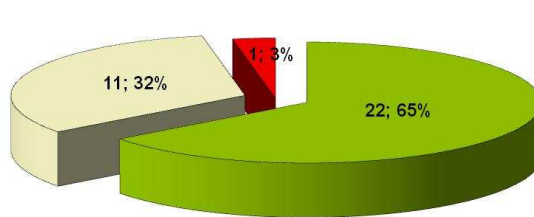
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



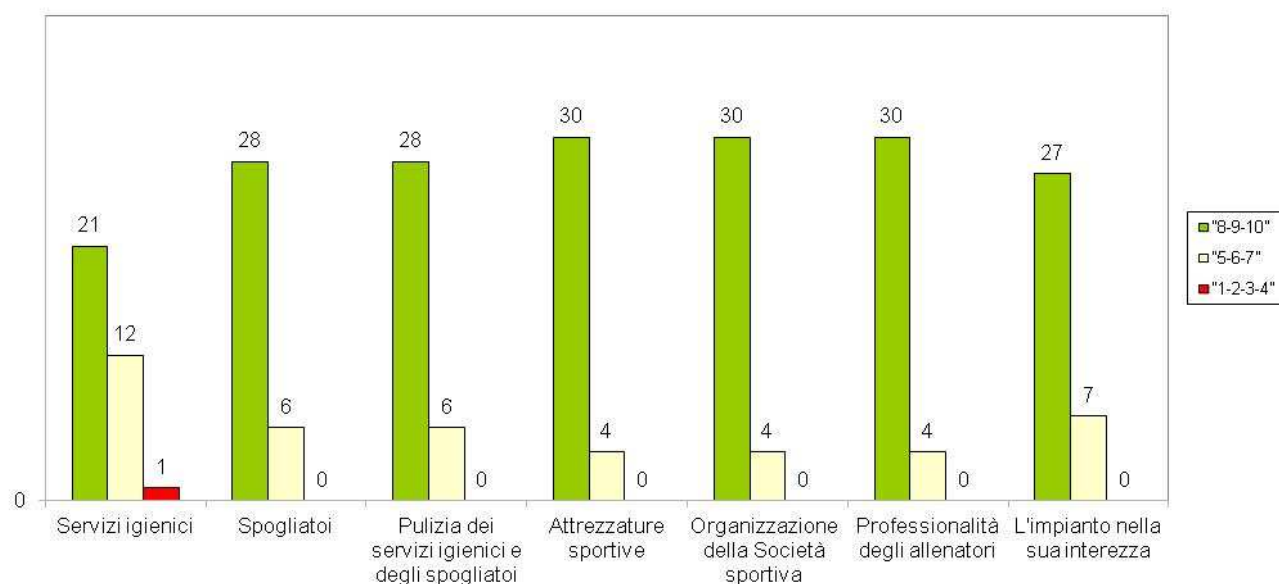
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



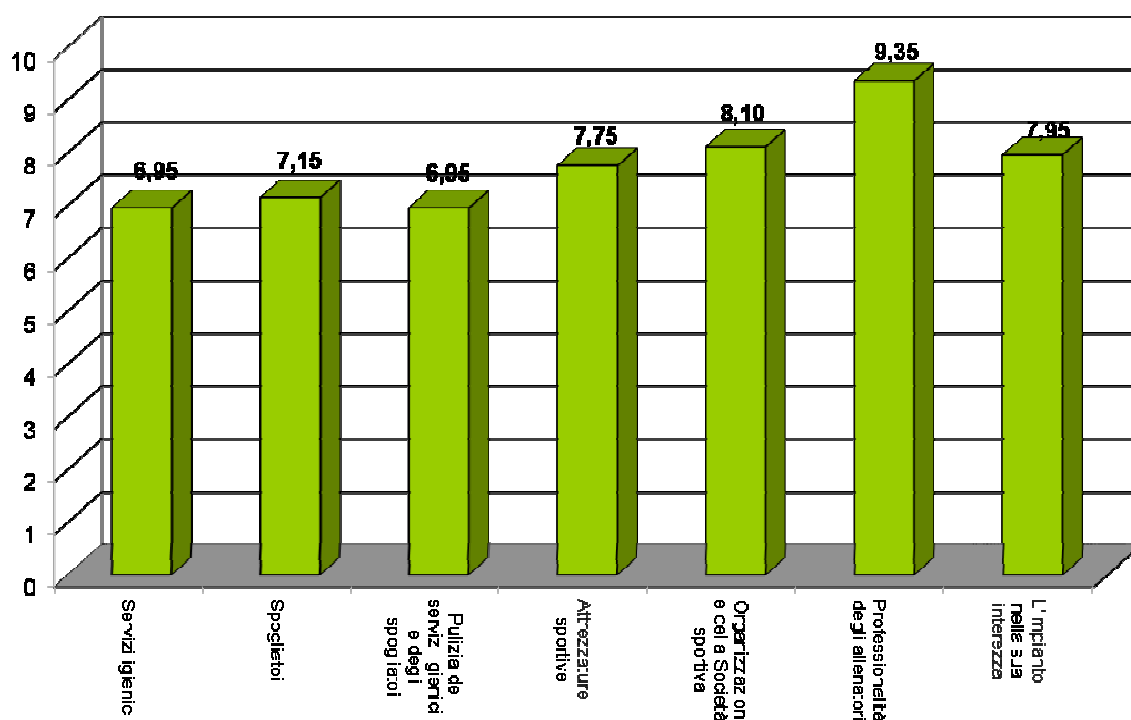
Valutazione della qualità attesa per classi



DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	61,76%	35,30%	2,94%
SPOGLIATOI	82,35%	17,65%	0,00%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	82,35%	17,65%	0,00%
ATTREZZATURE SPORTIVE	88,24%	11,76%	0,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	88,24%	11,76%	0,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	88,24%	11,76%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	79,41%	20,59%	0,00%

Campo di calcio Morgnano

Medie della valutazione della qualità percepita



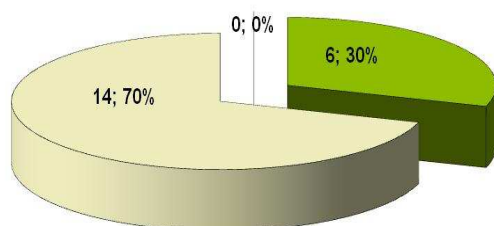
Le valutazioni espresse nel Campo di Calcio di Morgnano risultano essere abbastanza diverse per i vari item. Infatti mentre la valutazione circa la **professionalità degli allenatori** risulta essere **molto alta**, gli **spogliatoi** e la **pulizia** registrano valori **appena sufficienti**.

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

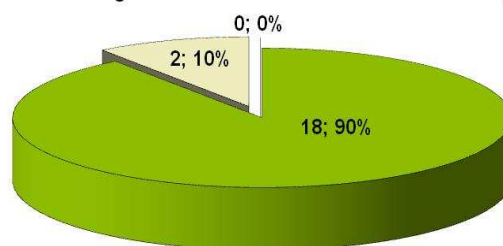
MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' - NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



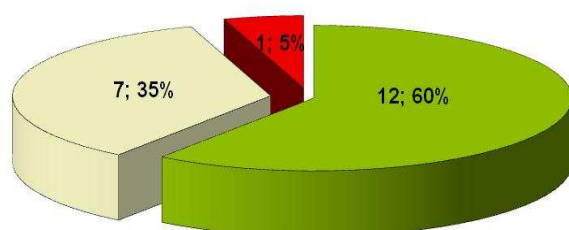
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



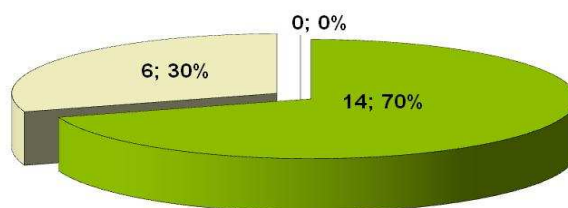
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



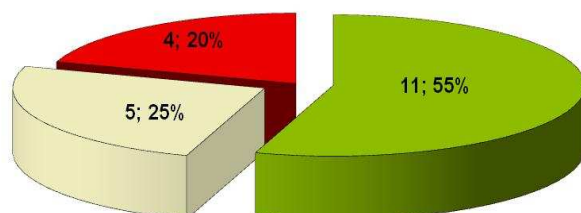
I referenti sono cortesi e disponibili?



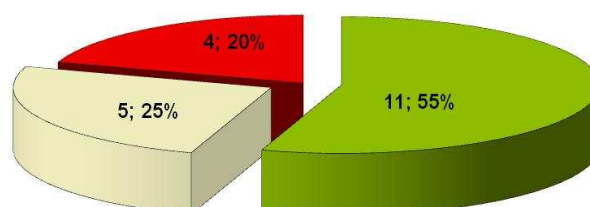
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



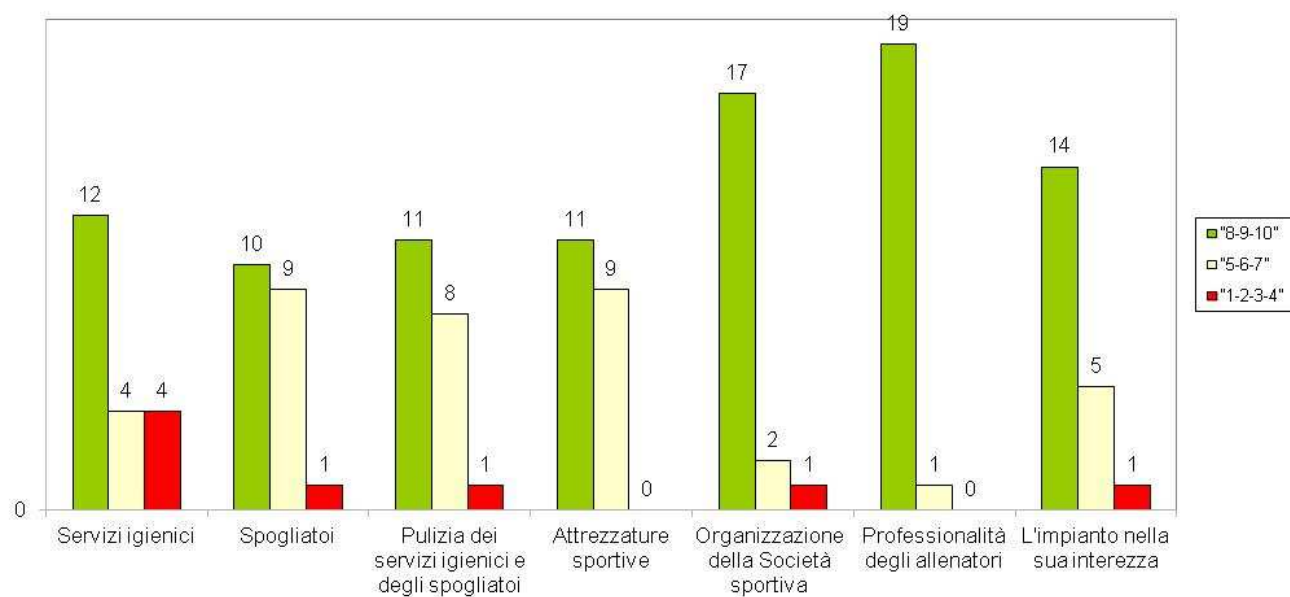
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



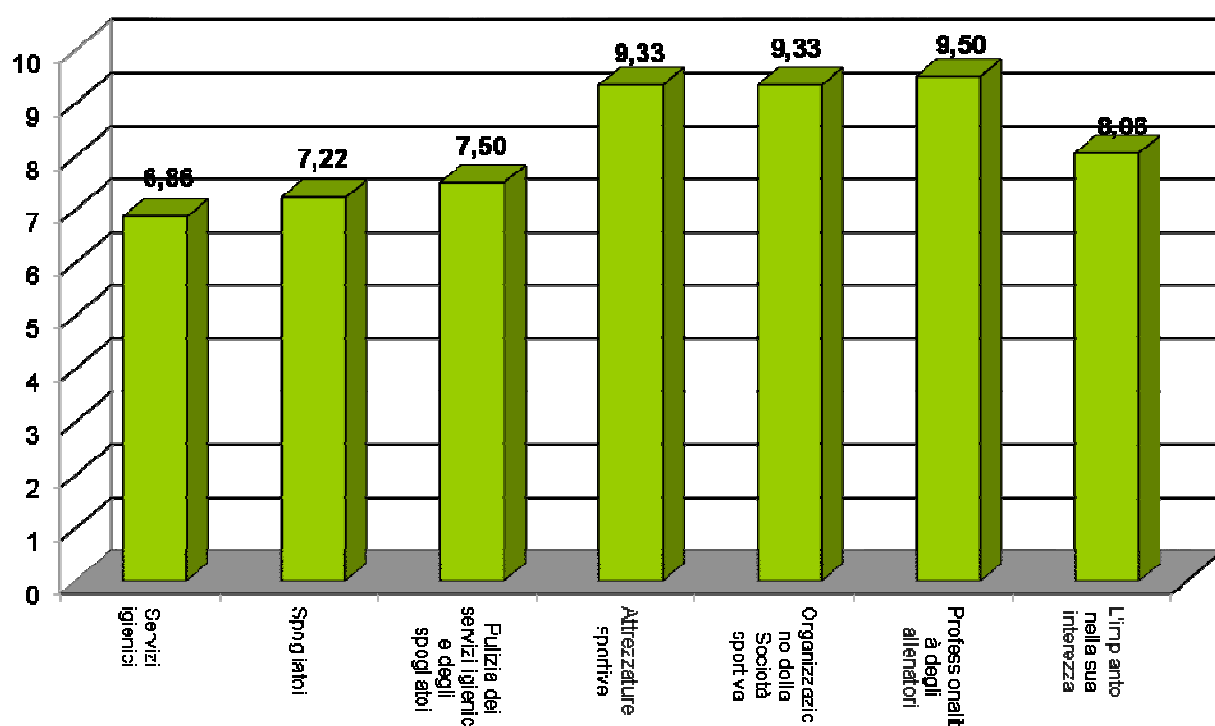
Valutazione della qualità attesa per classi



DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	60,00%	20,00%	20,00%
SPOGLIATOI	50,00%	45,00%	5,00%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	55,00%	40,00%	5,00%
ATTREZZATURE SPORTIVE	55,00%	45,00%	0,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	85,00%	10,00%	5,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	95,00%	5,00%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	70,00%	25,00%	5,00%

Campo di calcio San Giacomo

Medie della valutazione della qualità percepita



Le valutazioni dei fruitori del campo di calcio di San Giacomo sono tutte **molto alte**, particolarmente apprezzata è la professionalità degli allenatori, l'organizzazione della Società Sportiva e le attrezzature sportive. Anche qui l'unica criticità risulta essere quella dei servizi igienici e degli spogliatoi

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' – NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



colore verde

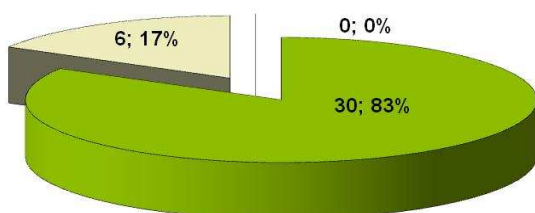


colore panna

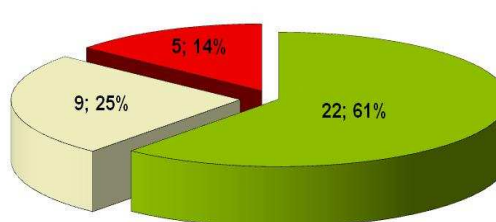


colore rosso

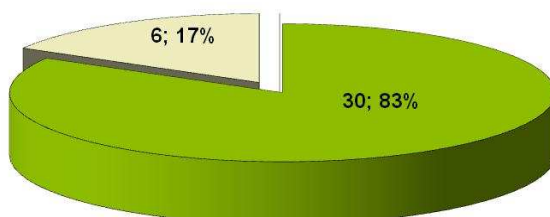
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



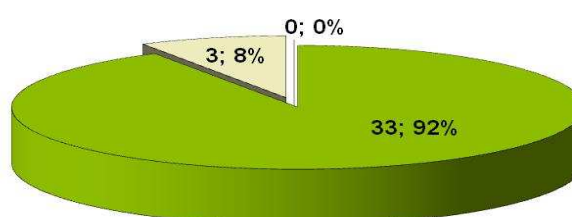
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



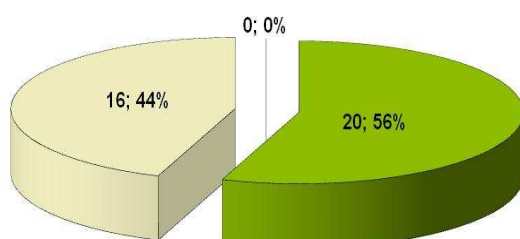
I referenti sono cortesi e disponibili?



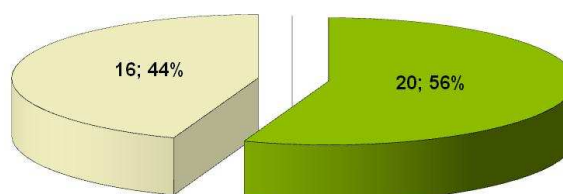
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



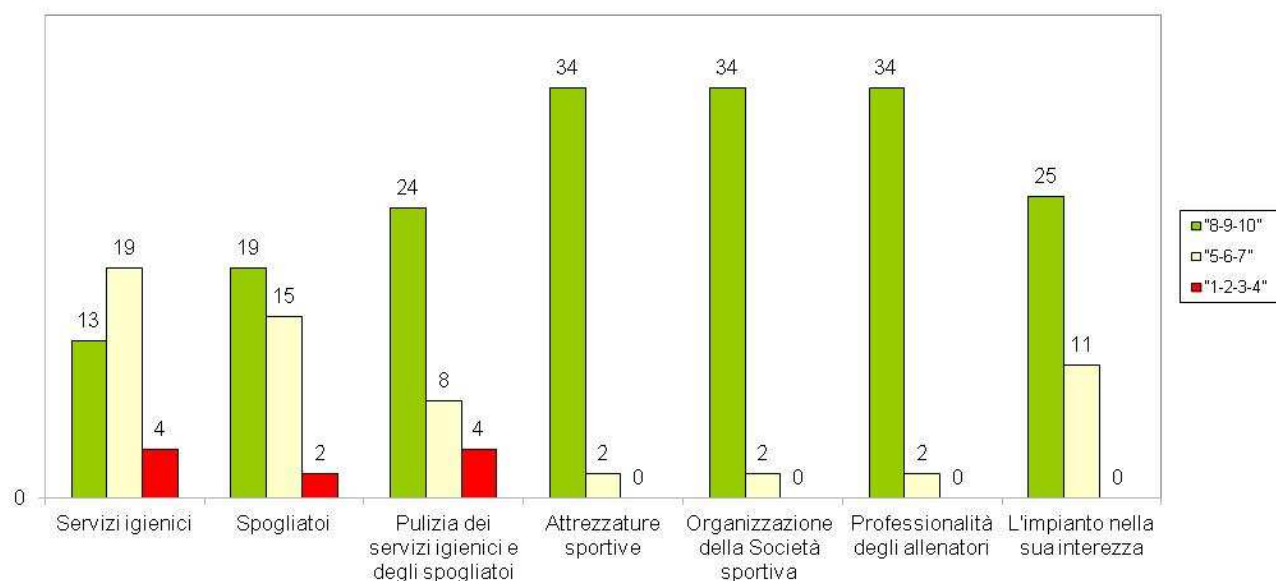
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



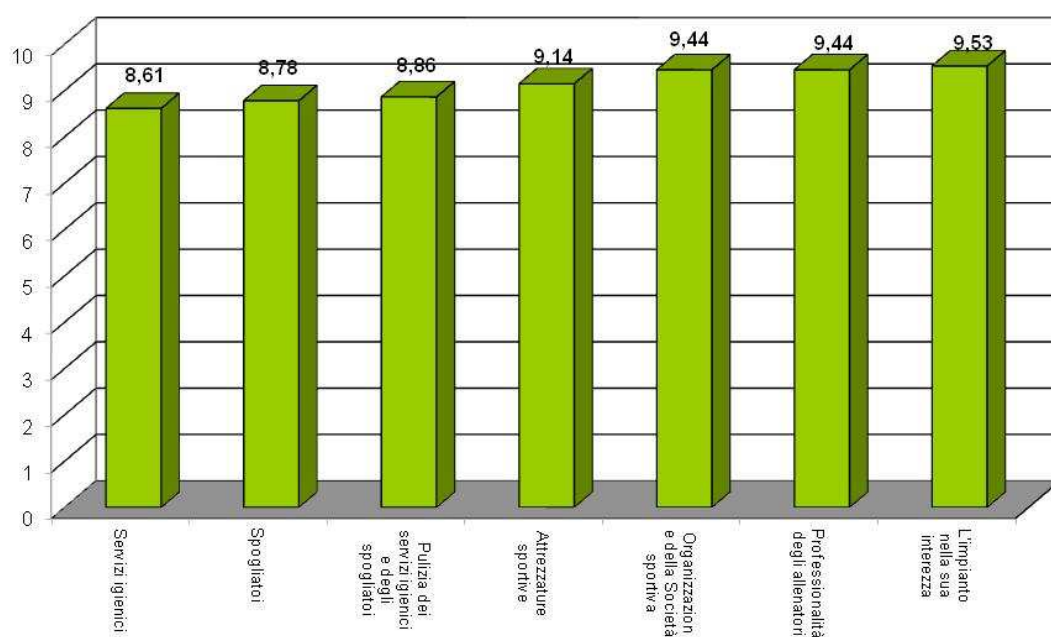
Valutazione della qualità attesa per classi



DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	36,11%	52,78%	11,11%
SPOGLIATOI	52,78%	41,67%	5,55%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	66,67%	22,22%	11,11%
ATTREZZATURE SPORTIVE	94,44%	5,56%	0,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	94,44%	5,56%	0,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	94,44%	5,56%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	69,44%	30,56%	0,00%

Campo di calcio San Giovanni di Baiano

Medie della valutazione della qualità percepita



La percezione degli utenti il campo di calcio di San Giovanni di Baiano risulta essere **altamente positiva**.

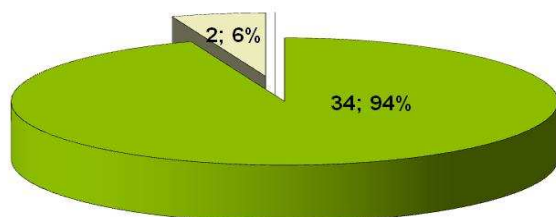
Tutti gli item riportano punteggi molto alti; non si registra nessuna criticità

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

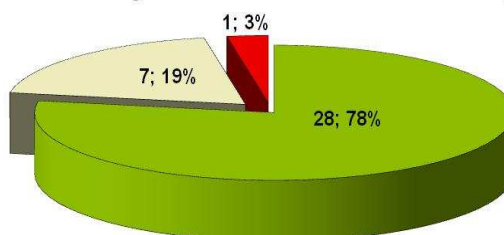
MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' – NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



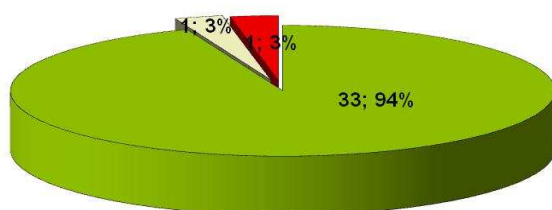
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



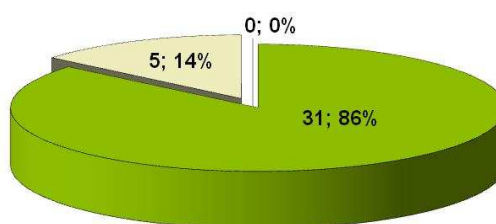
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



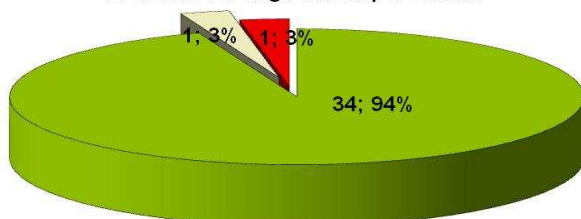
I referenti sono cortesi e disponibili?



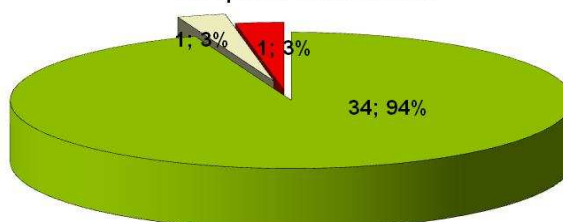
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



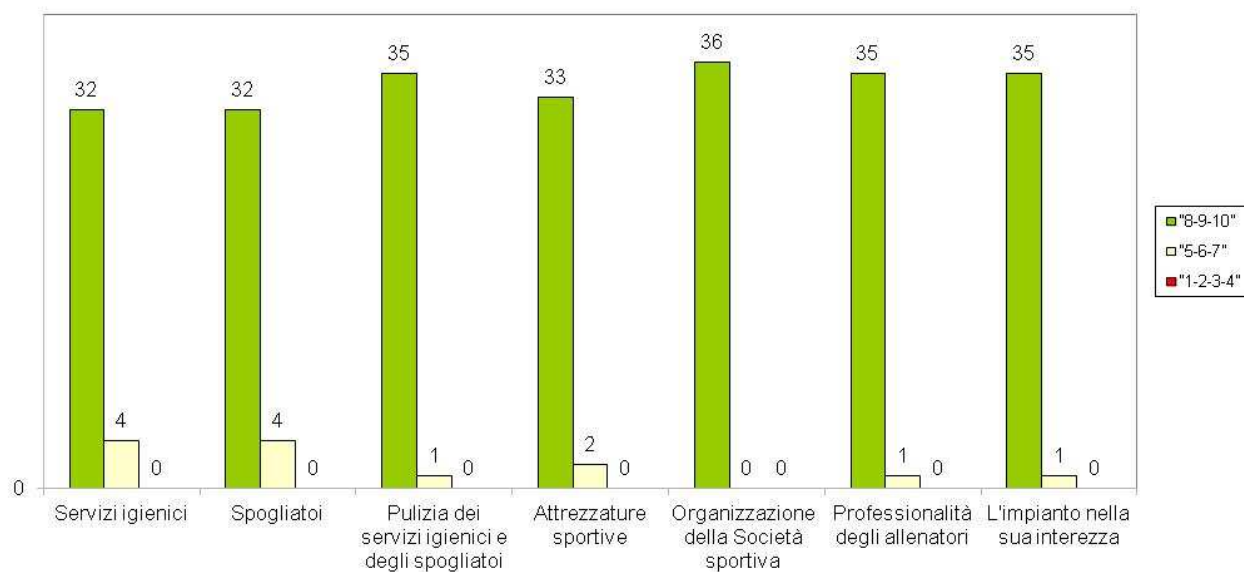
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



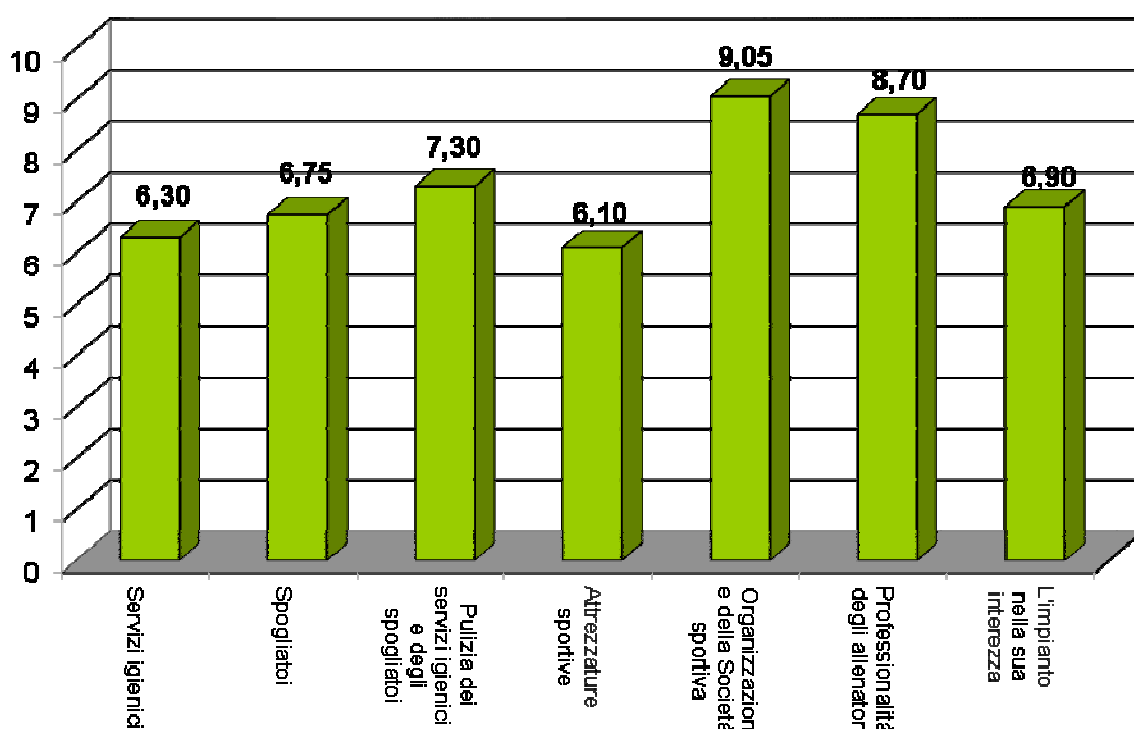
Valutazione della qualità attesa per classi



DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	88,89%	11,11%	0,00%
SPOGLIATOI	88,89%	11,11%	0,00%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	97,22%	2,78%	0,00%
ATTREZZATURE SPORTIVE	94,29%	5,71%	0,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	100,00%	0,00%	0,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	97,22%	2,78%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	97,22%	2,78%	0,00%

Campo di calcio San Nicolò

Medie della valutazione della qualità percepita



Particolare gradimento è stato espresso alla **organizzazione della Società Sportiva**, seguita dalla professionalità degli allenatori.

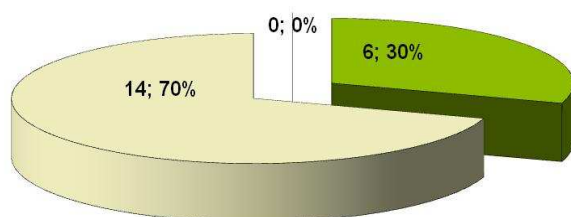
Gli aspetti meno graditi del servizio sono quelli relativi ai servizi igienici, alle attrezzature sportive e all'impianto nella sua interezza, che riportano valutazioni appena sufficienti

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

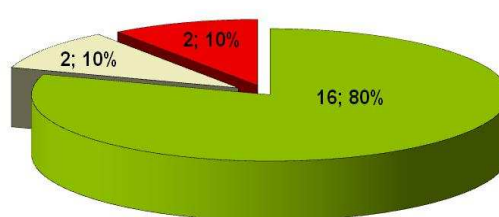
MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' – NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



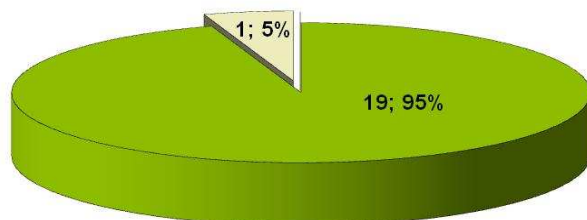
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



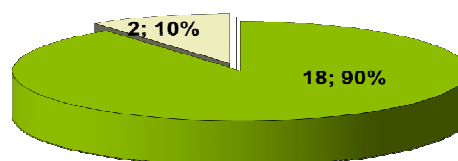
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



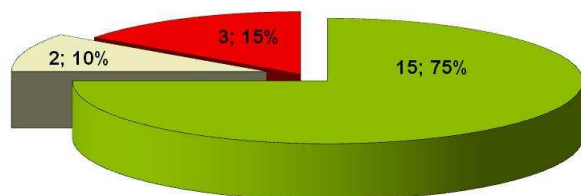
I referenti sono cortesi e disponibili?



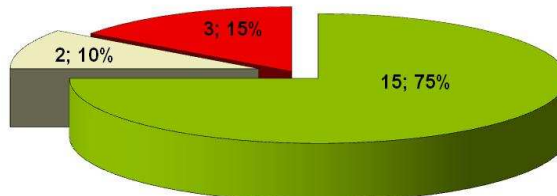
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



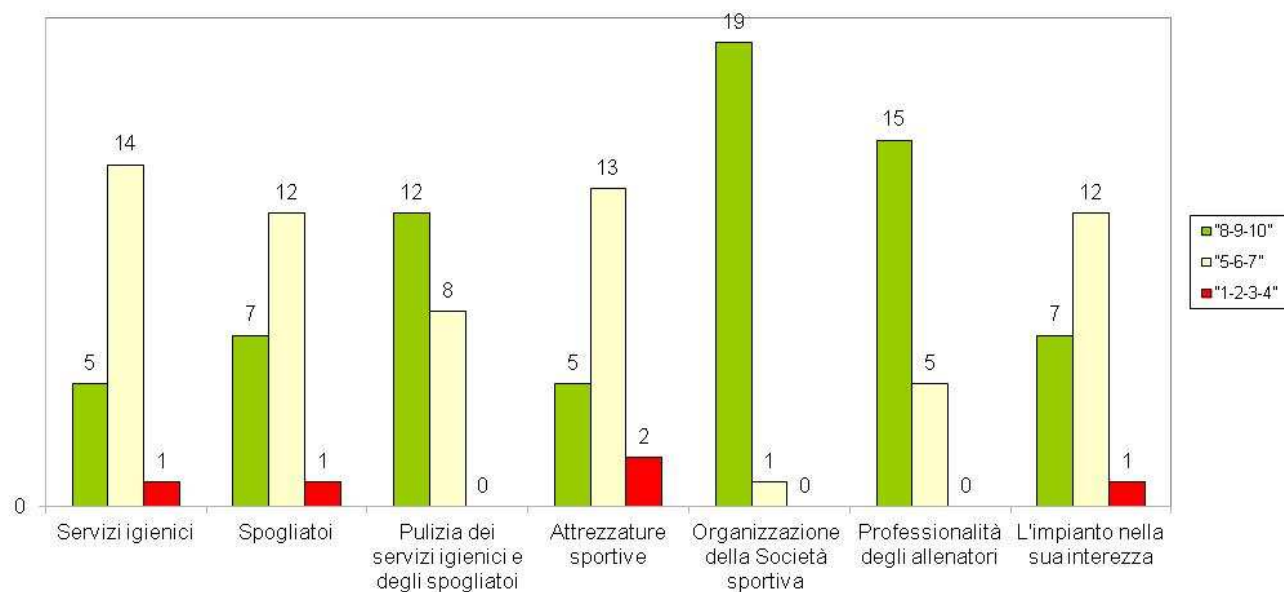
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



Valutazione della qualità attesa per classi

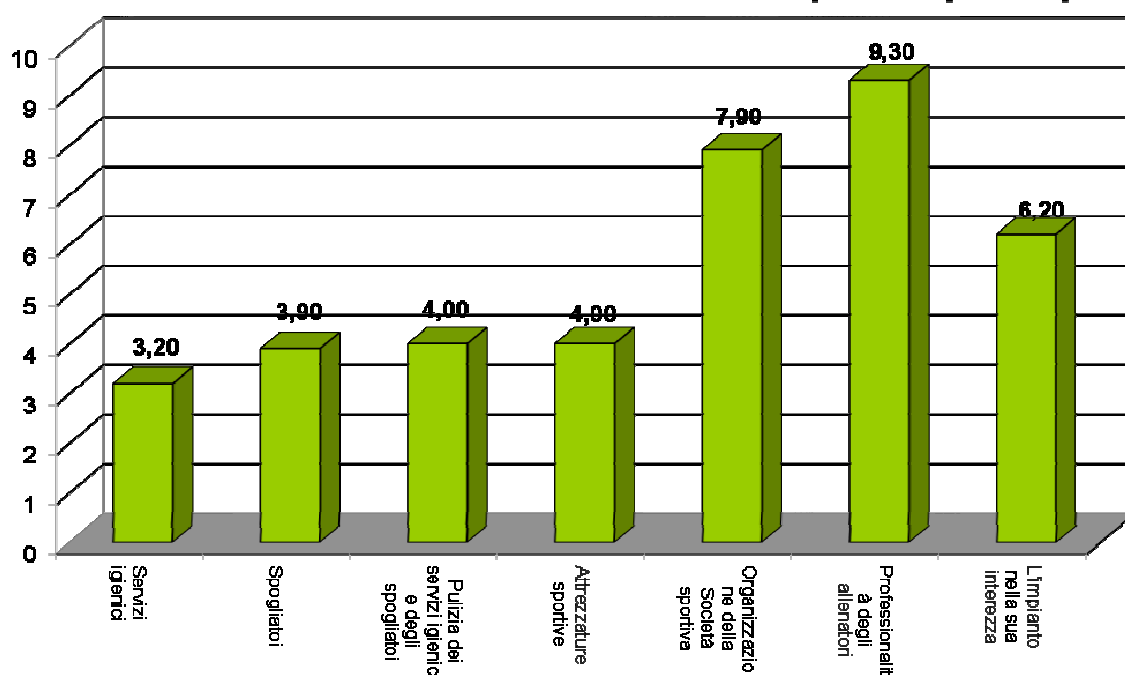


DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	25,00%	70,00%	5,00%
SPOGLIATOI	35,00%	60,00%	5,00%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	60,00%	40,00%	0,00%
ATTREZZATURE SPORTIVE	25,00%	65,00%	10,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	95,00%	5,00%	0,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	75,00%	25,00%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	35,00%	60,00%	5,00%

STADIO COMUNALE

Stadio comunale

Medie della valutazione della qualità percepita



Il grafico mostra come i giudizi dei fruitori dello Stadio comunale siano **altamente negativi**.

Unico item che fa registrare un alto gradimento è quello relativo alla professionalità degli allenatori.

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' – NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



colore verde

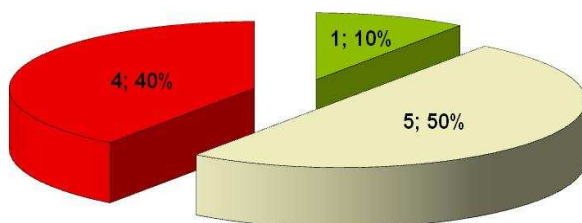


colore panna

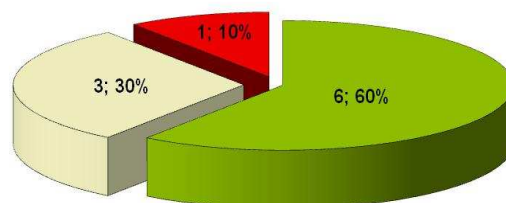


colore rosso

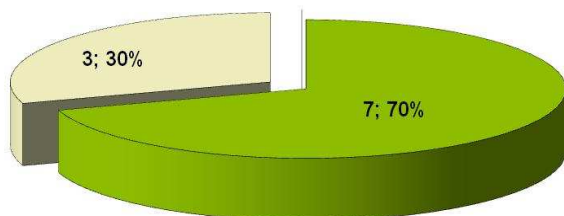
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



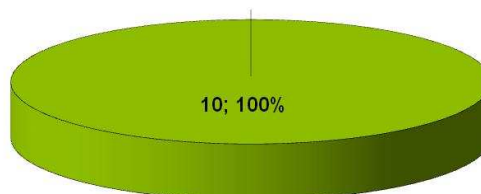
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



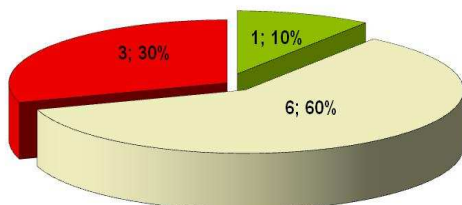
I referenti sono cortesi e disponibili?



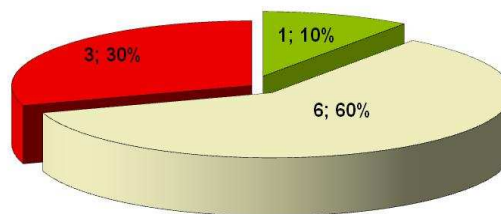
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



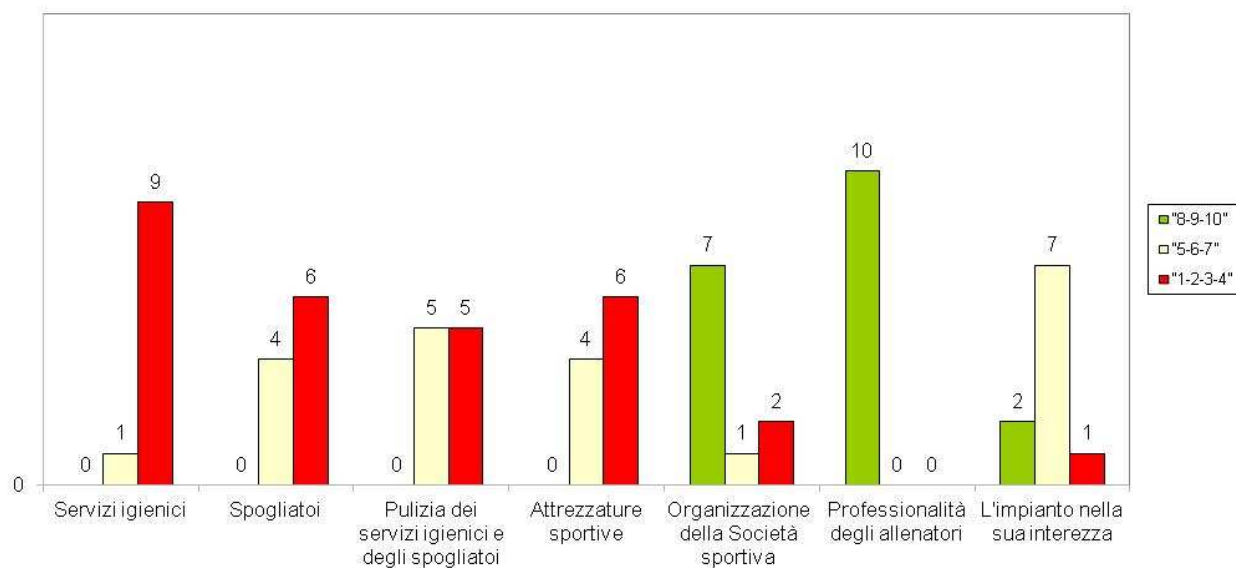
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



Valutazione della qualità attesa per classi

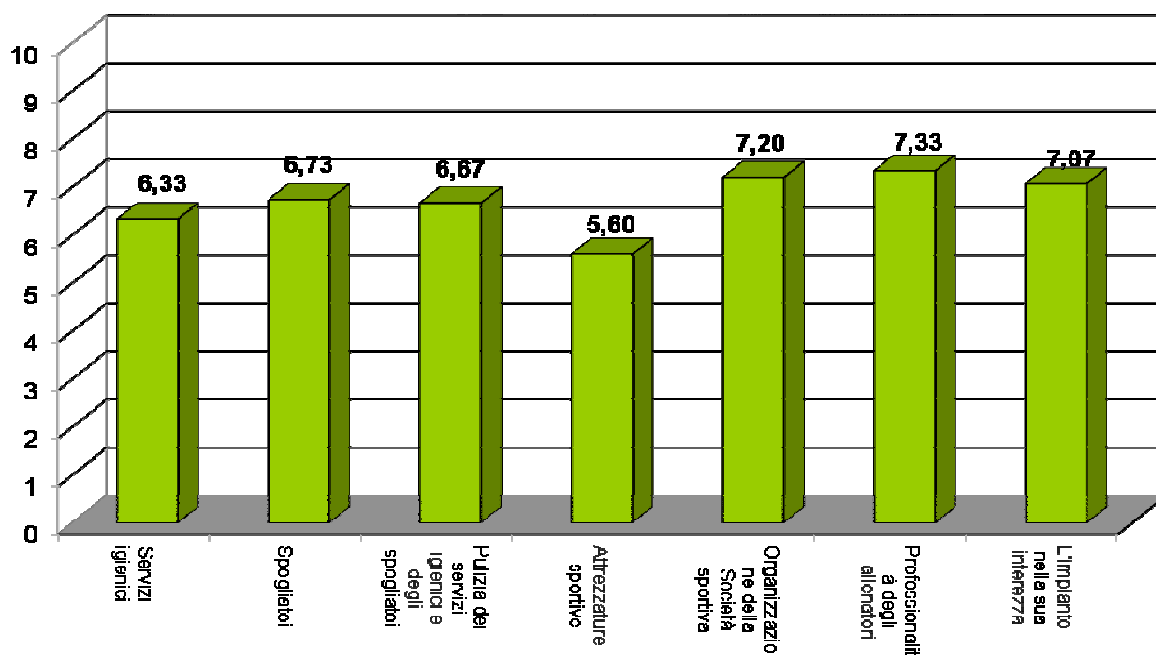


DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	0,00%	10,00%	90,00%
SPOGLIATOI	0,00%	40,00%	60,00%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	0,00%	50,00%	50,00%
ATTREZZATURE SPORTIVE	0,00%	40,00%	60,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	70,00%	10,00%	20,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	100,00%	0,00%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	20,00%	70,00%	10,00%

STRETTURA

Campo di calcio Stretta

Medie della valutazione della qualità percepita



Le medie delle valutazioni degli utenti del campo di calcio di Stretta risultano tutte **relativamente basse**, appena sopra la sufficienza, con un picco in negativo relativamente alle attrezzature sportive

Di seguito si riportano i risultati relativi alla parte di questionario su:

MIGLIORIAMO INSIEME IL SERVIZIO, nel quale gli intervistati potevano rispondere SI - COSI' COSI' – NO mettendo una croce sulla corrispondente smile



colore verde

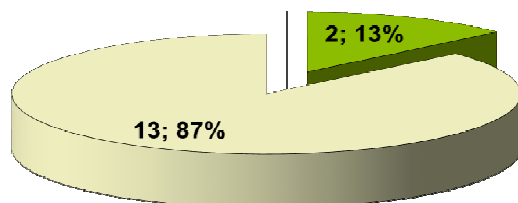


colore panna

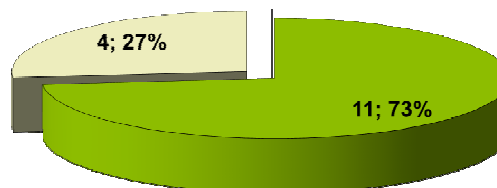


colore rosso

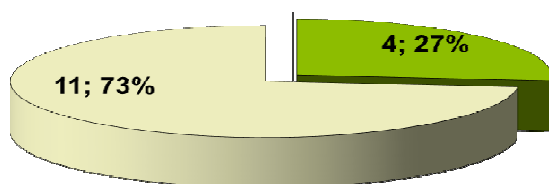
L'impianto è di aspetto gradevole e funzionale?



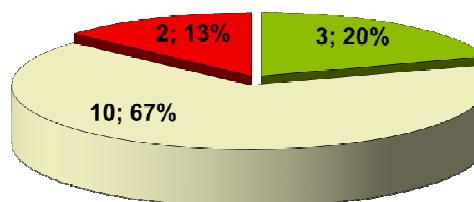
Gli orari degli allenamenti coincidono con il tuo tempo libero?



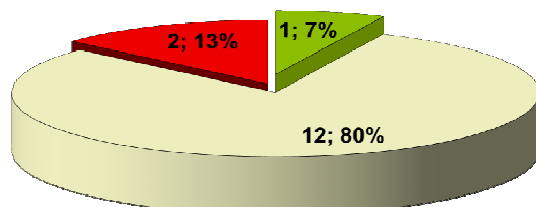
I referenti sono cortesi e disponibili?



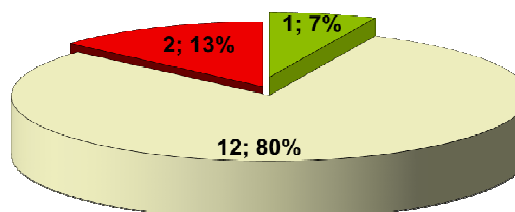
Gli allenatori ti assistono con premura ed attenzione?



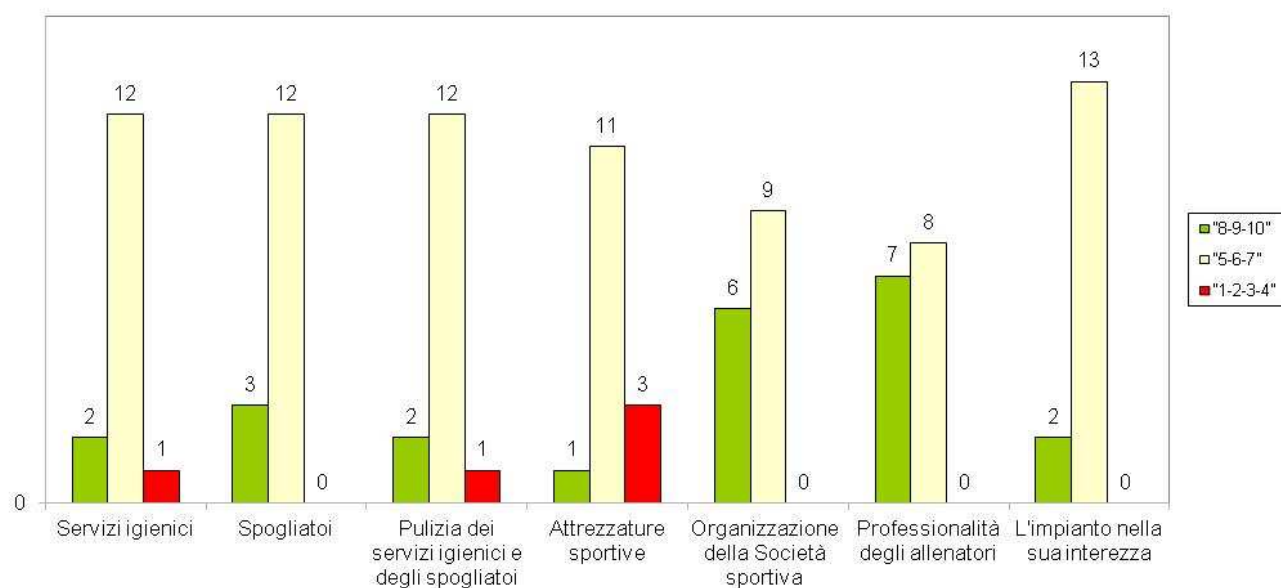
Ritieni adeguata la protezione e la sicurezza degli effetti personali?



Ritieni il prezzo del servizio adeguato alla qualità dello stesso?



Valutazione della qualità attesa per classi



DOMANDE	Da 8 a 10 (molto soddisfatto)	Da 5 a 7 (soddisfatto)	Da 1 a 4 (per niente soddisfatto)
SERVIZI IGIENICI	13,33%	80,00%	6,67%
SPOGLIATOI	20,00%	80,00%	0,00%
PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI SPOGLIATOI	13,33%	80,00%	6,67%
ATTREZZATURE SPORTIVE	6,67%	73,33%	60,00%
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ SPORTIVA	40,00%	60,00%	0,00%
PROFESSIONALITÀ DEGLI ALLENATORI	46,67%	53,33%	0,00%
L'IMPIANTO NELLA SUA INTEREZZA	13,33%	86,67%	0,00%

Di seguito viene riportato quanto scritto dagli intervistati nella parte “libera” del questionario relativo alle osservazioni e/o proposte

	SUGGERIMENTI/CONSIGLI	Numero di Utenti
	MORGNANO	
	Comprare nuove porte ed anche palloni	
	Cambiare il custode	3
	Rifare i bagni	
	SAN GIACOMO	
	Allenamenti in un orario più tardo	
	Spogliatoi più grandi	3
	Un’ora in più di allenamento	
	Le docce sono poche	
	Pulire di più i bagni	
	SAN GIOVANNI DI BAIANO	
	Migliorare gli spazi esterni adiacenti al campo	8
	Vorremmo un contributo comunale per realizzazione campo sintetico	2
	Creare un ambiente alternativo all’interno della Società	
	Il terreno di gioco è tenuto in maniera eccellente grazie ai tanti volontari che ci lavorano. Occorrerebbero più spazi per la zona che è	
	Speriamo che questi Centri di periferia non vengano dimenticati, anzi curati per i nostri figli e genitori	
	Servirebbe un altro campo per poter far allenare più comodamente questi giovani atleti	
	Aiutare la Società. Il Comune dovrebbe essere più vicino alle Società che operano nel sociale. Magari dare anche qualche contributo per aiutarci	
	SAN NICOLÒ	
	Realizzare un bel campo sintetico riscaldato	
	STADIO COMUNALE	
	L’impianto va abbellito e va reso funzionale anche rispetto alla sua tradizione storica	
	STRETTURA	
	Nessuna osservazione	

GLI IMPIANTI A CONFRONTO

