



## CONCLUSIONI

L'indagine svolta ha avuto l'obiettivo di rilevare il livello di qualità percepita dell'utente del servizio pubblico di gestione degli impianti sportivi, sulle diverse tipologie di impianti sportivi, erogato da A.S.I.S.

Nella prima parte dell'analisi ci siamo dedicati a misurare quali siano le caratteristiche sportive della popolazione presa in esame, calcolandone il relativo grado di vicinanza al mondo sportivo, abbiamo notato che pur essendo in una provincia dove statisticamente si svolge molta attività fisica, una bella fetta della popolazione, circa il 24,7%, non pratica sport.

C'è da precisare però il fatto che chi pratica attività sportiva e frequenta e utilizza gli impianti A.S.I.S. lo fa con una frequenza maggiore rispetto all'anno precedente, infatti il 92,4% frequenta gli impianti almeno 1 volta alla settimana ed il 7,6% (era il 19% 2014), frequenta gli impianti "più di rado" (almeno 1 volta al mese).

A questo punto consegue ed è utile ai fini della ricerca domandarsi per quale motivo le persone che praticano sport non frequentano gli impianti cittadini gestiti da A.S.I.S. (n. 620).

Tale quesito è stato indagato nella parte relativa all'"ascolto" e le risposte più frequenti sono state:

- a) ca. 41% frequenta palestre individualmente o in corsi gestiti da personal trainer (attività non presenti negli impianti gestiti da A.S.I.S. principalmente vocati all'attività agonistico-sportiva);
- b) ca. 22% pratica attività non presenti negli impianti A.S.I.S. (tennis, yoga, sci, ..);
- c) ca. 17% frequenta impianti dedicati alla danza (variamente definita);
- d) ca. 10% pratica arti marziali;
- e) ca. 5% pratica nuoto in piscine non pubbliche;
- f) ca. 5% pratica altra attività sportiva.

Alle persone che frequentano gli impianti gestiti da A.S.I.S. (n. 503), ca. il 47% delle persone che praticano sport ed il 33,7% della popolazione contattata (1.490), è stato chiesto ancor prima di raccogliere la valutazione della "qualità percepita" sull'impianto frequentato l'opinione in merito al ruolo di A.S.I.S. quale gestore del servizio pubblico di gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale ed è emersa la seguente "fotografia":

- per il 88,9% della popolazione è garante nell'assegnare gli impianti sportivi nel rispetto dei principi di trasparenza, eguaglianza, imparzialità sulla base di criteri noti e condivisi che tendono a soddisfare i diversi e talvolta confliggenti interessi;
- per il 89,5% è attento alla qualità del servizio erogato (qualità dell'informazione, del servizio accoglienza, delle pulizie e della manutenzione);
- per il 91,5% attento alle condizioni di sicurezza ed alle condizioni igienico-sanitarie degli impianti ove si svolgono le attività;
- per il 88,5% attento ai costi di gestione.

Per quanto riguarda la seconda parte ossia quella relativa alla rilevazione del livello di soddisfazione dei diversi "fattori di qualità" sulle diverse tipologie di impianto la situazione riscontrata nel 2015 raffrontata al 2014 è la seguente:

IMPIANTI FATTORI DI QUALITA'	Impianti natatori		Palestre		Campi calcio		Palaghiaccio		Centro fondo Viote		Campo atletica	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Qualità servizio globale	81,6%	82,0%	82,9%	80,1%	84,3%	83,6%	83,0%	82,6%	83,8%	83,8%	85,5%	82,6%
Qualità dell'informazione ricevuta (telefono, centralino, sito, ..)	89,7%	90,6%	84,2%	82,2%	86,2%	85,8%	91,0%	90,9%	80,7%	79,7%	84,0%	79,5%
Qualità del servizio accoglienza (addetti cassa, custodi, ..)	83,3%	81,7%	81,2%	79,7%	81,6%	80,1%	82,0%	83,5%	82,9%	80,9%	81,3%	78,9%
Qualità servizio pulizia: ingresso impianti	83,9%	83,5%	81,7%	77,7%	79,7%	78,3%	85,6%	83,4%	82,6%	81,4%	87,5%	87,7%
Qualità servizio pulizia: spogliatoi	80,3%	80,3%	77,5%	74,2%	85,3%	85,4%	82,1%	82,2%	75,0%	73,8%	91,3%	78,7%
Qualità servizio pulizia: docce e servizi igienici	81,4%	77,9%	79,9%	72,0%	77,3%	79,5%	79,3%	74,0%	76,4%	73,8%	79,7%	74,8%
Qualità, confort e manutenzione impianto ed "area attività"	80,7%	82,3%	80,6%	80,3%	85,1%	82,7%	82,9%	86,0%	87,1%	83,8%	86,0%	85,3%

#### Commento ai risultati globali:

Possiamo notare che le variazioni tra il 2015 e 2014 sono contenute per la maggior parte dei fattori/impianti nel **range +/- 1%**, range considerato **oscillazione naturale di tale tipo di indagini senza che ciò denoti dei reali cambiamenti di giudizio**. Analizzando ora i fattori "fuori range" (+/- 1%) si può osservare:

a. per quanto riguarda le tipologie di impianto:

un miglioramento generale del livello di soddisfazione sulle palestre, sul centro fondo Viote e sul campo atletica "Covi e Postal" (dovuto essenzialmente al miglioramento dell'informazione, della pulizia (spogliatoi, docce e dei servizi igienici));

b. per quanto riguarda i diversi fattori qualità:

- o informazione: essa è migliorata per le palestre e per il campo atletica "Covi e Postal" ed altrove è rimasta ai buoni livelli del 2014;
- o servizio accoglienza: c'è stato un miglioramento generale della soddisfazione in merito a tale "fattore qualità" ma maggiormente al centro fondo Viote ed campo atletica "Covi e Postal" mentre è leggermente peggiorata al palaghiaccio;
- o servizio pulizie: i) c'è stato un miglioramento, anche sensibile, del livello di soddisfazione per le pulizie delle aree "sensibili" (docce e spogliatoi) in tutti gli impianti tranne che nei campi calcio;
- o qualità della struttura, confort e manutenzione: si registra un peggioramento per quanto riguarda gli impianti natatori (soprattutto sull'impianto "G. Manazzon") e soprattutto al palaghiaccio mentre è migliorata per il campo atletica ma soprattutto per il centro fondo Viote.

In conclusione i diversi fattori di qualità nelle diverse tipologie di impianto (n°42) per il 33% sono "in linea con il 2014" ossia variazione contenuta all'interno del range +/- 1%; il 54,8% è migliorato (il 35,7% oltre il 2,5%) ed il 11,9% è peggiorato (il 4,8% oltre il 2,5%); vengono pertanto confermati la qualità e la soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi A.S.I.S. che grazie a questi scrupolosi monitoraggi potranno essere costantemente mantenuti e migliorati nei loro standard e parametri.



## APPENDICE – QUESTIONARI UTILIZZATI PER LA RILEVAZIONE DATI

### Impianto Trento Nord

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>1. La qualità dell'informazione ricevuta prima della fruizione del servizio</b>				
• Informazioni telefoniche (costi, prenotazione, ..)	3	5	4,41	
• Informazioni ricevute dagli addetti alla cassa (modalità di erogazione, tariffe, ...)	3	5	4,06	
• Se ha consultato il nostro sito web: le chiediamo se lo giudica utile e completo	2	5	3,79	
• Se ha utilizzato il nostro centralino telefonico con risponditore automatico, Le chiediamo se lo ritiene efficace (utile e completo).	3	5	3,84	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
• Lo ritiene troppo descrittivo e poco sintetico?		<b>64,52%</b>	<b>35,48%</b>	
<b>Media CS%</b>				<b>90,5%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>89,7%</b>

## 2. La disponibilità del servizio

- Sono adeguati e rispondenti alle Sue aspettative gli orari del servizio
- La durata del servizio (apertura nell'arco dell'anno escluso l'estate)
- La durata del servizio (apertura nel periodo estivo)

VALUTAZIONE		
MIN	MAX	Media

2	5	3,77
2	5	3,69
3	5	3,91

- Desidererebbe un apertura mattutina prima delle 9 ?
- Desidererebbe una chiusura posticipata dopo le 21?

SI	NO
15,8%	84,2%
13,2%	86,8%

Media CS%

84,3%

Media di tutti gli impianti natatori CS%

84,2%

## 3. L'accessibilità alla struttura

- La viabilità cittadina che porta agli impianti
- I parcheggi dedicati alla struttura

VALUTAZIONE		
MIN	MAX	Media

2	5	3,84
3	5	4,21

- Gradirebbe pure un ingresso a nord (vicino al parcheggio principale)?

SI	NO
55,3%	44,7%

Media CS%

89,4%

Media di tutti gli impianti natatori CS%

75,1%

## 4. Il servizio accoglienza - cassa

- Tempi di attesa alla cassa (code, ..)
- Cortesia e disponibilità dell'addetto alla cassa
- Capacità di dare risposte alle Sue domande (tariffe, abbonamenti, corsi disponibili, gestione disguidi, ..)
- Capacità di rispondere ad eventuali Sue segnalazioni (malfunzionamenti, carenze organizzative, ..)

VALUTAZIONE		
MIN	MAX	Media

2	5	4,03
3	5	4,24
2	5	3,82
1	4	3,58

Media CS%

84,3%

Media di tutti gli impianti natatori CS%

83,3%

## VALUTAZIONE

MIN	MAX	Media
-----	-----	-------

### 5. Il servizio degli operatori

Assistenti bagnanti:

• Cortesia, disponibilità, informazioni	2	5	4,03
• Competenza, capacità di sorveglianza e di rispetto dei regolamenti	2	5	3,74
• Addetti alle pulizie (cortesia, disponibilità)	3	5	3,53
• Baristi (cortesia, disponibilità, qualità prodotti, prezzi)	1	4	3,60

**Media CS%**

83,8%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

**82,4%**

## VALUTAZIONE

MIN	MAX	Media
-----	-----	-------

### 6. La qualità della struttura (stato di manutenzione, ..)

• Spogliatoi e loro confort (capienza e temperatura ambiente)	2	5	3,90
• Armadietti (sicurezza, capienza, adeguatezza, ..)	2	5	3,44
• Docce e loro confort (manutenzione e temperatura acqua)	2	5	3,37
• Servizi igienici e loro manutenzione	2	5	3,65
• Asciugacapelli (n° adeguato, funzionalità, ..)	1	5	3,65
• Piano vasca interno (pavimentazione senza asperità, ..)	3	5	3,96
• Vasca interna	3	5	3,84

**Media CS%**

82,0%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

**80,7%**

## VALUTAZIONE

MIN	MAX	Media
-----	-----	-------

### 7. Livello di pulizia dell'impianto

• All'ingresso	3	5	3,87
• Degli spogliatoi	2	5	3,71
Area "piedi nudi":			
• bagni	2	5	3,84
• docce	2	5	3,82
• percorso spogliatoi – piano vasca	2	5	3,71

**Media CS%**

81,8%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

**81,5%**

## VALUTAZIONE

### 8. Livello di pulizia e confort della piscina interna

	MIN	MAX	Media
• Pulizia del piano vasca	3	5	4,08
• Pulizia dell'acqua	3	5	3,92
• Temperatura dell'acqua di vasca	2	5	3,39
• Corsi gestiti da A.S.I.S. (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	2	5	3,49
• Corsi gestiti dalle società del nuoto (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	2	5	3,66
• Spazio per il nuoto libero	1	5	3,34

**Media CS%**

80,9%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

**80,6%**

## VALUTAZIONE

### 9. La qualità della struttura (stato di manutenzione, ..) piscina esterna

	MIN	MAX	Media
• Piano vasca esterno, pavimentazione senza asperità	2	5	3,52
• La vasca esterna	2	5	3,55
• Prato esterno	2	5	3,65

**Media CS%**

83,1%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

**80,9%**

## VALUTAZIONE

### 10. Il livello di pulizia e confort della piscina esterna

	MIN	MAX	Media
• Pulizia del piano vasca	2	5	3,62
• Pulizia dell'acqua	1	5	3,20
• Temperatura dell'acqua	1	5	3,61
• Animazione (giochi, scivolo, servizi sul prato, ..)	2	5	3,81
• Comportamento dei cittadini sul prato (rispettoso del regolamento e della convivenza, ...)	1	5	3,45
• Sicurezza degli oggetti personali	1	5	3,53

**Media CS%**

81,3%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

**75,9%**

## 11. Organizzazione sala attività – vasca

- Organizzazione dell'attività in vasca (la suddivisione delle corsie tra quelle destinate al pubblico e quelle destinate ai corsi ed allenamenti delle società del nuoto)
- Assistenti bagnanti (cortesia, disponibilità, competenza, capacità di gestione emergenze sanitarie, ..)

VALUTAZIONE		
MIN	MAX	Media

1	4	3,35
---	---	------

3	5	4,05
---	---	------

**Media CS%**

83,2%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

78,9%

## VALUTAZIONE

MIN	MAX	Media
-----	-----	-------

## 12. Il mio giudizio globale sul servizio

- Fatto salvo quanto sopra espresso in dettaglio, esprima un giudizio globale, sulla qualità del servizio erogato da A.S.I.S. (qualità delle informazioni ricevute, livello di manutenzione della struttura, cortesia degli addetti, pulizie, tariffe, ....)

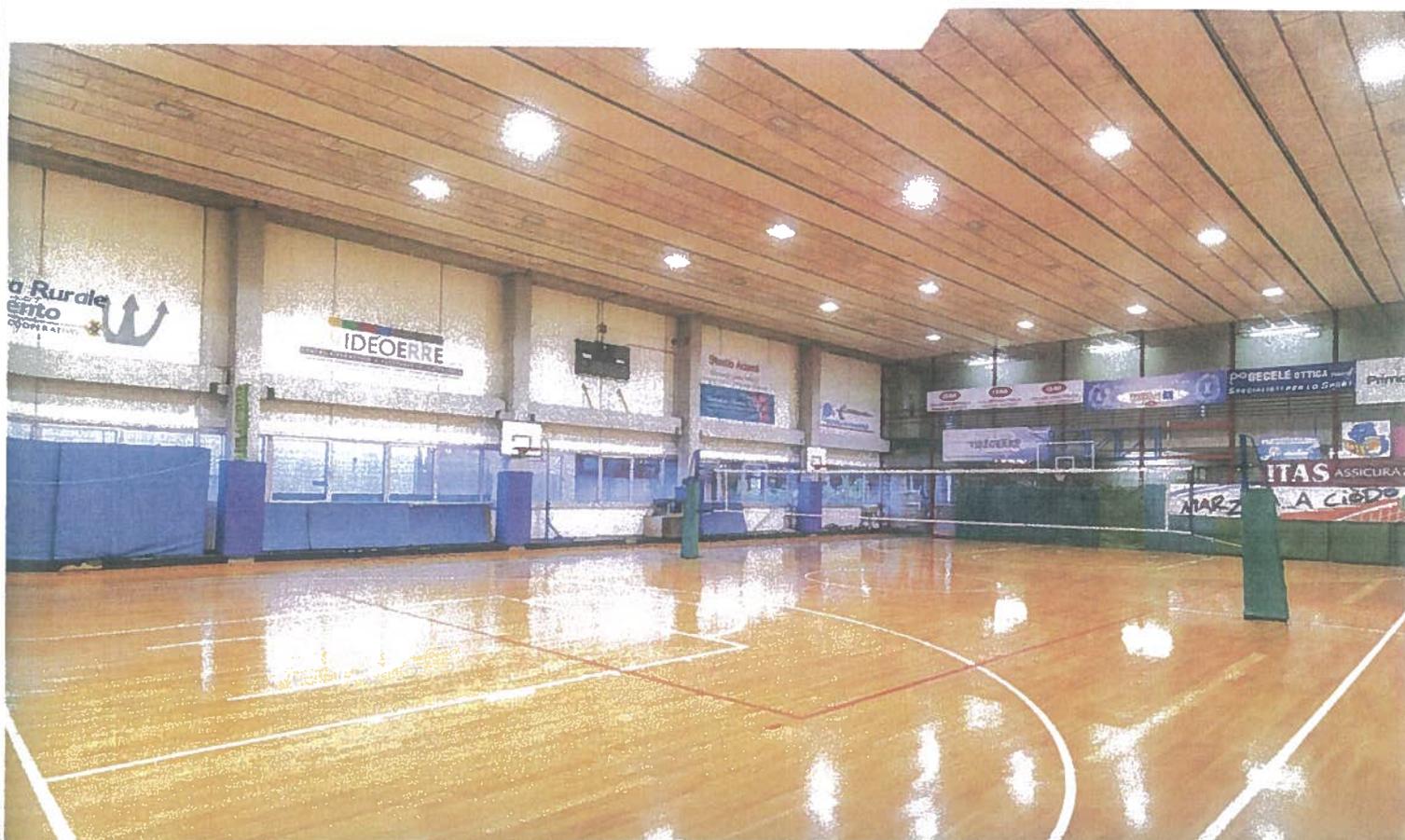
2	5	3,69
---	---	------

**Media CS%**

81,9%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

80,7%



## Impianto "G. Manazzon"

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>1. La qualità dell'informazione ricevuta prima della fruizione del servizio</b>				
• Informazioni telefoniche (costi, prenotazione, ..)	3	5	4,35	
• Informazioni ricevute dagli addetti alla cassa (modalità di erogazione, tariffe, ...)	3	5	3,94	
• Se ha consultato il nostro sito web: le chiediamo se lo giudica utile e completo	2	5	3,75	
• Se ha utilizzato il nostro centralino telefonico con risponditore automatico, Le chiediamo se lo ritiene efficace (utile e completo).	3	5	3,76	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
• Lo ritiene troppo descrittivo e poco sintetico?		<b>61,5%</b>	<b>38,5%</b>	
<b>Media CS%</b>				<b>88,8%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>89,7%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>2. La disponibilità del servizio</b>				
• Sono adeguati e rispondenti alle Sue aspettative gli orari del servizio	2	5	3,69	
• La durata del servizio (apertura nell'arco dell'anno escluso l'estate)	2	5	3,67	
• La durata del servizio (apertura estiva)	3	5	3,95	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
• Desidererebbe un apertura mattutina prima delle 9 ?		<b>18,4%</b>	<b>81,6%</b>	
• Desidererebbe una chiusura posticipata dopo le 21 ?		<b>2,6%</b>	<b>97,4%</b>	
<b>Media CS%</b>				<b>83,8%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>84,2%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>3. L'accessibilità alla struttura</b>				
• La viabilità cittadina che porta agli impianti	2	5	3,23	
• I parcheggi dedicati alla struttura	1	4	3,06	
<b>Media CS%</b>				<b>69,9%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>75,1%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>4. Il servizio accoglienza – cassa</b>				
• Tempi di attesa alla cassa (code, ..)	2	5	4,08	
• Cortesia e disponibilità dell'addetto alla cassa	2	5	4,10	
• Capacità di dare risposte alle Sue domande (tariffe, abbonamenti, corsi disponibili, gestione disguidi, ..)	2	5	3,61	
• Capacità di rispondere ad eventuali Sue segnalazioni (malfunzionamenti, carenze organizzative, ..)	2	4	3,41	
<b>Media CS%</b>				<b>81,8%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>83,3%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>5. Il servizio degli operatori</b>				
Assistenti bagnanti:				
• Cortesia, disponibilità, informazioni	2	5	3,95	
• Competenza, capacità di sorveglianza e di rispetto dei regolamenti	1	5	3,62	
• Addetti alle pulizie (cortesia, disponibilità)	1	5	3,43	
• Baristi (cortesia, disponibilità, qualità prodotti, prezzi)	1	4	3,44	
<b>Media CS%</b>				<b>81,2%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>82,4%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>6. La qualità della struttura (stato di manutenzione, ..)</b>				
• Spogliatoi e loro confort (capienza e temperatura ambiente)	2	5	3,72	
• Armadietti (sicurezza, capienza, adeguatezza, ..)	2	4	3,13	
• Docce e loro confort (manutenzione e temperatura acqua)	1	5	3,14	
• Servizi igienici e loro manutenzione	1	5	3,34	
• Asciugacapelli (n° adeguato, funzionalità, ..)	1	4	3,51	
• Piano vasca interno (pavimentazione senza asperità, ..)	1	5	3,72	
• Vasca interna	1	4	3,61	
<b>Media CS%</b>				76,8%
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>80,7%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>7. Livello di pulizia dell'impianto</b>				
• All'ingresso	3	5	3,73	
• Degli spogliatoi Area "piedi nudi":	2	5	3,64	
• bagni	1	5	3,73	
• docce	1	5	3,74	
• percorso spogliatoi – piano vasca	2	5	3,67	
<b>Media CS%</b>				79,8%
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>81,5%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>8. Livello di pulizia e confort della piscina interna</b>				
• Pulizia del piano vasca	2	5	3,92	
• Pulizia dell'acqua	3	5	3,82	
• Temperatura dell'acqua di vasca	1	4	3,34	
• Corsi gestiti da A.S.I.S. (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	2	5	3,33	
• Corsi gestiti dalle società del nuoto (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	2	5	3,59	
• Spazio per il nuoto libero	1	4	3,09	
<b>Media CS%</b>				78,0%
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>80,6%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>9. La qualità della struttura (stato di manutenzione, ..) piscina esterna</b>				
• Piano vasca esterno, pavimentazione senza asperità	1	4	3,10	
• La vasca esterna	1	5	3,27	
• Prato esterno	2	5	3,79	
<b>Media CS%</b>				<b>78,8%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>80,9%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>10. Il livello di pulizia e confort della piscina esterna</b>				
• Pulizia del piano vasca	2	5	3,48	
• Pulizia dell'acqua	1	5	2,88	
• Temperatura dell'acqua	1	5	3,53	
• Animazione (giochi, scivolo, servizi sul prato, ..)	2	5	3,91	
• Comportamento dei cittadini sul prato (rispettoso del regolamento e della convivenza, ...)	1	5	3,31	
• Sicurezza degli oggetti personali	1	5	3,37	
<b>Media CS%</b>				<b>78,5%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>79,9%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>11. Organizzazione sala attività - vasca</b>				
• Organizzazione dell'attività in vasca (la suddivisione delle corsie tra quelle destinate al pubblico e quelle destinate ai corsi ed allenamenti delle società del nuoto)	1	4	3,14	
• Assistenti bagnanti (cortesia, disponibilità, competenza, capacità di gestione emergenze sanitarie, ..)	2	5	3,56	
<b>Media CS%</b>				<b>75,3%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>78,9%</b>

## VALUTAZIONE

### 12. Il mio giudizio globale sul servizio

- Fatto salvo quanto sopra espresso in dettaglio, esprima un giudizio globale, sulla qualità del servizio erogato da A.S.I.S. (qualità delle informazioni ricevute, livello di manutenzione della struttura, cortesia degli addetti, pulizie, tariffe, ....)

MIN	MAX	Media
2	5	3,56

**Media CS%**

79,2%

**Media di tutti gli impianti natatori CS%**

80,7%



## Impianto "Ito Del Favero"

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>1. La qualità dell'informazione ricevuta prima della fruizione del servizio</b>				
• Informazioni telefoniche (costi, prenotazione, ..)	3	5	4,38	
• Informazioni ricevute dagli addetti alla cassa (modalità di erogazione, tariffe, ...)	3	5	3,99	
• Se ha consultato il nostro sito web: le chiediamo se lo giudica utile e completo	2	5	3,81	
• Se ha utilizzato il nostro centralino telefonico con risponditore automatico, Le chiediamo se lo ritiene efficace (utile e completo).	3	5	3,78	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
• Lo ritiene troppo descrittivo e poco sintetico?		<b>58,4%</b>	<b>41,6%</b>	
<b>Media CS%</b>				<b>89,8%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>89,7%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>2. La disponibilità del servizio</b>				
• Sono adeguati e rispondenti alle Sue aspettative gli orari del servizio	2	5	3,84	
• La durata del servizio (apertura nell'arco dell'anno)	2	5	3,76	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
• Desidererebbe un apertura mattutina prima delle 9 ?		<b>23,7%</b>	<b>76,3%</b>	
• Desidererebbe una chiusura posticipata dopo le 21 ?		<b>15,8%</b>	<b>84,2%</b>	
<b>Media CS%</b>				<b>84,5%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>84,2%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>3. L'accessibilità alla struttura</b>				
• La viabilità cittadina che porta agli impianti	2	5	3,51	
• I parcheggi dedicati alla struttura	1	4	3,00	
<b>Media CS%</b>				<b>72,4%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>75,1%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>4. Il servizio accoglienza - cassa</b>				
• Tempi di attesa alla cassa (code, ..)	3	5	4,49	
• Cortesia e disponibilità dell'addetto alla cassa	2	5	4,22	
• Capacità di dare alle Sue domande (tariffe, abbonamenti, corsi disponibili, gestione disguidi, ..)	3	5	3,72	
• Capacità di rispondere ad eventuali Sue segnalazioni (malfunzionamenti, carenze organizzative, ..)	1	5	3,50	
<b>Media CS%</b>				<b>85,6%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>83,3%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>5. Il servizio degli operatori</b>				
Assistenti bagnanti:				
• Cortesia, disponibilità, informazioni	2	5	3,99	
• Competenza, capacità di sorveglianza e di rispetto dei regolamenti	2	5	3,68	
• Addetti alle pulizie (cortesia, disponibilità)	1	5	3,44	
• Baristi (cortesia, disponibilità, qualità prodotti, prezzi)	--	--	--	
<b>Media CS%</b>				<b>83,3%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>82,4%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>6. La qualità della struttura (stato di manutenzione, ..)</b>				
• Spogliatoi e loro confort (capienza e temperatura ambiente)	3	5	3,96	
• Armadietti (sicurezza, capienza, adeguatezza, ..)	2	5	3,66	
• Docce e loro confort (manutenzione e temperatura acqua)	2	5	3,41	
• Servizi igienici e loro manutenzione	2	5	3,70	
• Asciugacapelli (n° adeguato, funzionalità, ..)	2	5	3,71	
• Piano vasca interno (pavimentazione senza asperità, ..)	2	5	3,90	
• Vasca interna	3	5	3,88	
<b>Media CS%</b>				<b>83,3%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>80,7%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>7. Livello di pulizia dell'impianto</b>				
• All'ingresso	2	5	3,92	
• Degli spogliatoi Area "piedi nudi":	2	5	3,78	
• bagni	2	5	3,86	
• docce	2	5	3,84	
• percorso spogliatoi – piano vasca	2	5	3,75	
<b>Media CS%</b>				<b>82,5%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>81,5%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>8. Livello di pulizia e confort della piscina interna</b>				
• Pulizia del piano vasca	3	5	4,13	
• Pulizia dell'acqua	3	5	4,00	
• Temperatura dell'acqua di vasca	2	5	3,50	
• Corsi gestiti da A.S.I.S. (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	2	5	3,53	
• Corsi gestiti dalle società del nuoto (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	2	5	3,70	
• Spazio per il nuoto libero	2	4	3,35	
<b>Media CS%</b>				<b>82,3%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>80,6%</b>

	VALUTAZIONE			
	MIN	MAX	Media	
<b>9. Organizzazione sala attività – vasca</b>				
• Organizzazione dell'attività in vasca (la suddivisione delle corsie tra quelle destinate al pubblico e quelle destinate ai corsi ed allenamenti delle società del nuoto)	1	4	3,22	
• Assistenti bagnanti (cortesia, disponibilità, competenza, capacità di gestione emergenze sanitarie, ..)	2	5	3,75	
<b>Media CS%</b>				<b>78,3%</b>
<b>Media di tutti gli impianti natatori CS%</b>				<b>78,9%</b>

## VALUTAZIONE

MIN	MAX	Media
-----	-----	-------

### 10. Il mio giudizio globale sul servizio

- Fatto salvo quanto sopra espresso in dettaglio, esprima un giudizio globale, sulla qualità del servizio erogato da A.S.I.S. (qualità delle informazioni ricevute, livello di manutenzione della struttura, cortesia degli addetti, pulizie, tariffe, ....)

2	5	3,55
---	---	------

Media CS%

81,2%

Media di tutti gli impianti natatori CS%

80,7%



Tabella riassuntiva dei livelli di soddisfazione degli impianti natatori  
- anno 2015 -

Aspetti indagati/fattori di qualità				
	Tutti gli impianti	Trento nord	"G. Manazzon"	"Ito del Favero"
<b>Qualità servizio globale (media delle medie)</b>	<b>81,6%</b>	<b>84,1%</b>	<b>79,3%</b>	<b>82,4%</b>
<b>1. Qualità dell'informazione ricevuta (telefono, centralino, sito, ..) prima della fruizione del servizio</b>	<b>89,70%</b>	<b>90,50%</b>	<b>88,82%</b>	<b>89,80%</b>
<i>livello soddisfazione informazione erogata ufficio URU</i>	98,5%	99,10%	97,80%	98,50%
<i>livello soddisfazione informazione dalle casse</i>	89,9%	91,10%	88,50%	89,80%
<i>livello soddisfazione informazione dal sito e dal telefono</i>	85,2%	85,80%	84,40%	85,40%
<b>2. Disponibilità del servizio (orari , durata servizio)</b>	<b>84,20%</b>	<b>84,30%</b>	<b>83,80%</b>	<b>84,50%</b>
<i>livello soddisfazione orario estivo</i>	87,30%	86,90%	87,80%	--
<b>3. Accessibilità alla struttura (viabilità, parcheggi)</b>	<b>75,13%</b>	<b>89,40%</b>	<b>69,88%</b>	<b>72,36%</b>
<i>viabilità</i>	76,30%	85,30%	71,77%	78,06%
<i>parcheggi</i>	73,90%	94,60%	67,99%	66,66%
<i>Favorevoli all' ingresso secondario Trento Nord</i>		55,26%	--	--
<b>4. Qualità del servizio accoglienza (addetti cassa)</b>	<b>83,29%</b>	<b>84,29%</b>	<b>81,81%</b>	<b>85,64%</b>
<i>tempi di attesa</i>	89,10%	86,71%	87,74%	96,62%
<i>cortesia e disponibilità e risposte tariffe, ..</i>	84,23%	86,71%	82,90%	85,36%
<i>competenza nelle risposte sulle segnalazioni</i>	75,00%	77,03%	73,33%	75,22%
<b>5. Qualità servizio operatori (addetti pulizie, bar, ass. Bagnanti)</b>	<b>82,40%</b>	<b>83,77%</b>	<b>81,19%</b>	<b>83,26%</b>
<b>6. Qualità struttura (armadietti, asciugacapelli, percorsi spogliatoi)</b>	<b>80,70%</b>	<b>82,04%</b>	<b>76,78%</b>	<b>83,27%</b>
<i>qualità e stato di manutenzione degli spogliatoi</i>	86,07%	86,76%	82,65%	88,13%
<i>qualità e stato di manutenzione degli armadietti</i>	75,80%	76,48%	69,63%	81,28%
<i>qualità e stato di manutenzione delle docce e dei servizi igienici</i>	76,37%	78,08%	72,03%	78,99%
<i>qualità e stato di manutenzione della vasca e del piano vasca interno</i>	84,92%	86,76%	81,51%	86,53%
<i>qualità e stato di manutenzione dei phone</i>	80,61%	81,28%	78,08%	82,42%
<b>7. Qualità del servizio pulizia</b>	<b>81,48%</b>	<b>81,84%</b>	<b>79,82%</b>	<b>82,53%</b>
<i>ingresso impianto</i>	83,86%	84,60%	81,50%	85,73%
<i>spogliatoi</i>	80,30%	80,30%	78,80%	81,89%
<i>percorso spogliatoi - piano vasca</i>	80,30%	80,30%	79,50%	81,23%
<i>docce e servizi igienici</i>	81,40%	81,90%	79,90%	82,40%

<b>8. Qualità confort pulizia piscine interne (temperatura, pulizia acqua)</b>	<b>80,60%</b>	<b>81,50%</b>	<b>78,00%</b>	<b>82,30%</b>
- pulizia del piano e dell'acqua di vasca	86,60%	87,44%	84,18%	88,38%
- temperatura dell'acqua di vasca	75,90%	75,80%	74,30%	77,80%
- organizzazione delle corsie	72,70%	74,40%	70,70%	72,30%
- spazio sufficiente per il nuoto libero dei cittadini	74,20%	76,40%	70,30%	76,10%
- corsi gestiti da A.S.I.S. (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	76,00%	77,20%	73,30%	77,60%
- corsi gestiti dalle società del nuoto (di buona qualità? istruttori competenti?, si sente sicuro?, ..)	83,10%	83,70%	81,70%	84,20%
<b>9. Qualità struttura piscine esterne (servizi, piano vasca, prato..)</b>	<b>80,93%</b>	<b>83,10%</b>	<b>78,76%</b>	<b>---</b>
- piano vasca esterno (pavimentazione senza asperità, manutenzione ..)	76,98%	81,86%	72,09%	---
-prato	86,51%	84,88%	88,14%	---
- la vasca esterna	79,30%	82,56%	76,05%	---
<b>10. Qualità confort pulizia piscine esterne (temp. pulizia acqua, sicurezza..)</b>	<b>79,88%</b>	<b>81,30%</b>	<b>78,50%</b>	<b>---</b>
- pulizia del piano e dell'acqua di vasca	75,75%	78,39%	73,10%	---
- temperatura dell'acqua	82,07%	82,99%	81,15%	---
- animazione (giochi, scivolo, servizi sul prato, ..)	88,74%	87,59%	89,89%	---
- comportamento dei cittadini sul prato (rispettoso del regolamento e della convivenza, ...)	77,70%	79,31%	76,09%	---
- sicurezza degli effetti personali	79,31%	81,15%	77,47%	---
Favorevoli al servizio custodia bambini	41,67%			---
<b>12. Organizzazione attività in vasca (corsi, sudd.pubblico. e società sportive)</b>	<b>78,95%</b>	<b>83,18%</b>	<b>75,34%</b>	<b>78,30%</b>
- organizzazione dell'attività in vasca (la suddivisione delle corsie tra quelle destinate al pubblico e quelle destinate ai corsi ed allenamenti delle società del nuoto)	72,73%	75,23%	70,68%	72,27%
- assistenti bagnanti (cortesia, disponibilità, competenza, capacità di gestione emergenze sanitarie, ..)	85,13%	91,14%	80,00%	84,32%
<b>15. Ritiene la tariffa adeguata al servizio?</b>	<b>77,25%</b>			
16. Giudizio/valutazione globale del servizio	80,78%	81,90%	79,20%	81,20%