



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
FACOLTÀ DI INGEGNERIA

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN INGEGNERIA GESTIONALE
DIPARTIMENTO DI TECNICA E GESTIONE DEI SISTEMI INDUSTRIALI

TESI DI LAUREA TRIENNALE

**Valutazione della Customer Satisfaction di un
impianto sportivo polifunzionale con particolare
riferimento al nuoto e all'acquafitness.**

RELATORE: PROF. LUIGI SALMASO

CORRELATORE: DOTT.SSA CATERINA BORGATO

LAUREANDO: PAOLO GOTTARDELLI

ANNO ACCADEMICO 2011-2012

“Vorrei ringraziare il centro sportivo OASI 2000 (PD) e in particolare la dott.ssa Caterina Borgato poiché, con la loro disponibilità, è stato reso possibile questo studio. Desidero inoltre ringraziare il professore Luigi Salmaso per gli insegnamenti, i consigli utili e il tempo dedicatomi. Ringrazio anche la Dott.ssa Rosa Arboretti che si è sempre dimostrata disponibile ad aiutarmi nella stesura di questo lavoro.”

Indice

Sommario

Introduzione

CAPITOLO 1: I precedenti e le normative	pag.11
1.1.Mazamas Nordic Ski School	pag.11
1.2.High Performance Sport Centers (HPSC) in Canada	pag.13
1.3.Le normative ISO 9000 europee e il concetto di qualità	pag.13
CAPITOLO 2: Il questionario	pag.17
CAPITOLO 3: Analisi descrittiva per il campione di 493 clienti	pag.21
3.1.Informazioni generali	pag.21
3.2.Servizio di segreteria e bar	pag.28
3.3.Svolgimento del corso	pag.51
CAPITOLO 4: Gli indicatori	pag.109
4.1.servizio di segreteria e prenotazione	pag.119
4.2.servizio bar	pag.120
4.3.efficacia insegnamento	pag.121

4.4.organizzazione corsi	pag.122
4.5.soddisfazione generale degli utenti	pag.123
4.6.visione globale	pag.124
Conclusioni	pag.125
Bibliografia	pag.127

SOMMARIO

Questa tesi di laurea tratta di un'indagine statistica riguardante la valutazione e il monitoraggio della qualità del servizio offerto dal centro sportivo OASI 2000 di Padova. L'indagine è stata fatta per creare un modello di riferimento che aiuti il miglioramento del prodotto venduto dall'azienda.

Dopo una breve presentazione delle poche ricerche e questionari effettuati nella storia per il monitoraggio di servizi nell'ambito sportivo, verranno riportati i punti chiave della normativa ISO 9001, la quale specifica il concetto di qualità e tutto ciò che serve per monitorarla e migliorarla.

Successivamente sarà presentato il questionario rivolto ai clienti del centro sportivo OASI 2000 di Padova e i risultati ottenuti dalle analisi svolte.

Grazie a questi risultati sono stati creati alcuni indicatori di qualità suddivisi in diverse classi che forniranno una linea guida relativa alla valutazione e al monitoraggio di un centro sportivo.

Introduzione

Il centro sportivo OASI 2000 in collaborazione con il Gruppo di Ricerca 'Metodi non parametrici per la valutazione di prodotti e servizi' dell'Università di Padova, ha promosso questa indagine statistica al fine di conoscere il gradimento degli iscritti ai corsi organizzati dal centro stesso.

È stato rivolto un questionario ai clienti durante il periodo di tempo compreso tra il 18 maggio 2011 e il giorno 29 dello stesso mese.

I giudizi espressi da tali clienti sono utili per poter migliorare i servizi offerti dal centro sportivo.

Lo scopo dell'indagine è quello di trovare un metodo di valutazione che tenga conto non solo degli aspetti tecnici ma anche relazionali al fine di ottimizzare la qualità del servizio.

CAPITOLO 1

I precedenti e le normative

Sono davvero poche le indagini di questo tipo volte a migliorare la qualità dei servizi che può offrire un centro sportivo. Non avendo trovato materiale sufficiente da poter essere discusso, riporto di seguito due casi già presentati da Pietro Cagalli nella propria tesi intitolata “Valutazione statistica della bontà dei servizi offerti da una Scuola di Sci: una nuova prospettiva per il monitoraggio delle attività sportive”: il questionario della Mazamas Nordic Ski School di Portland e l’indagine effettuata per lo sviluppo del modello dell’ High Performance Sport Centers (HPSC) in Canada.

1.1.Mazamas Nordic Ski School

La Mazamas Nordic Ski School di Portland, OR, USA, ha steso un questionario per la valutazione di un periodo di insegnamento dello sci da fondo, composto da una lezione serale orientativa, una serie di quattro lezioni sulla neve e tre serate facoltative inerenti alla programmazione delle uscite. Il questionario comprende, oltre ad informazioni generali come numero classe di appartenenza, livello di difficoltà, nome dell’istruttore e assistente della classe, anche domande riguardanti alcune caratteristiche dell’istruttore, che ne indicano la competenza, le condizioni di sicurezza in cui si svolge l’insegnamento, la creazione da parte dell’istruttore di un’atmosfera costruttiva e l’adeguata scelta di luoghi di insegnamento idonei alle lezioni; a queste caratteristiche devono poi venir assegnati giudizi come ottimo, buono e imparziale. Il questionario comprende inoltre domande riguardanti la classe di appartenenza dell’iscritto, come il numero di appartenenti a tale classe (cioè la grandezza del gruppo), il numero totale delle classi esistenti (se troppe o di numero adeguato), se la classe sia caratterizzata da un’atmosfera divertente e se essa rispetti le aspettative dei clienti; a queste, come in precedenza, vengono assegnati dei giudizi di gradimento. Al termine del questionario sono presenti tre domande dove è possibile suggerire eventuali cambiamenti, indicare aspetti positivi del corso e dare un giudizio sintetico sulla Mazamas Nordic Ski School. (Pietro Cagalli, Valutazione statistica della bontà dei servizi offerti da una Scuola di Sci: una nuova prospettiva per il monitoraggio delle attività sportive, 2010).

Qui sotto è riportato il questionario precedentemente descritto:

**MAZAMAS NORDIC SKI SCHOOL
CLASS EVALUATION FORM**

Please complete this form as soon as possible after the class ends and return it to the address below.

Class No. _____ Level _____

Instructor's Name _____

Assistant's Name _____

Instructor

Was your instructor competent? Yes No

Did your instructor teach safely? Yes No

Did he/she provide a constructive atmosphere? Yes No

Did he/she select appropriate sites for the class? Yes No

In summary,

Was your instructor Excellent Good Fair

Was the assistant Excellent Good Fair

Class

Was the class size Just Right Too Large

Was the number of classes Just Right Too Many

Was the length of each class Just Right Too Long

Was the class fun? Yes No

Did the class meet your expectations? Yes No

In summary,

Was the class Excellent Good Fair Poor

What should we change?

What should we keep the same?

How did you find out about the Mazamas Nordic ski school?

Figura 1.2: Questionario Mazamas Nordic Ski School (Pietro Cagalli, Valutazione statistica della bontà dei servizi offerti da una Scuola di Sci: una nuova prospettiva per il monitoraggio delle attività sportive, 2010)

1.2.High Performance Sport Centers (HPSC) in Canada

Un'importante valutazione è stata effettuata per lo sviluppo del modello dell'High Performance Sport Centers (HPSC) in Canada. È stato utilizzato il "modello a 4 fasi di Groot", che comprende valutazione, analisi, classificazione e spiegazione. Il fine era quello di valutare e migliorare la qualità delle strutture e del personale di vari centri sportivi per mezzo dell'HPSC, diminuendo in questo modo i costi. Questo va leggermente al di fuori dal nostro campo di interesse, in quanto, soprattutto nelle fasi finali, l'HPSC riguarda la pianificazione dei programmi, delle facilities e la ricerca di diminuire i costi. Il tutto però avviene contemporaneamente alla ricerca, dopo un'attenta valutazione, del raggiungimento di determinati livelli di qualità delle strutture e dell'insegnamento, rivolto sia ad atleti di livello amatoriale sia a livello professionistico (il Canada National Sport Organization ha partecipato a questo progetto e vi ha investito molto, al fine di migliorare il livello delle sue strutture di allenamento e dei suoi atleti). Nella prima fase del modello (valutazione) sono stati raccolti i dati e le opinioni riguardo alle passate pratiche di valutazione e le nuove proposte per poter sviluppare un primo modello preliminare, che poi verrà analizzato nella seconda fase (analisi). Nella terza fase (classificazione) vengono identificate quattro componenti integranti di ogni modello di valutazione: il ruolo della valutazione in tutta la vita del programma, il ruolo e le responsabilità del valutatore e di chi prende le decisioni, l'utilizzazione dei risultati di valutazione, la valutazione totale e formativa. Infine nel quarto step (sviluppo del modello) è stato sviluppato un modello di valutazione HPSC sulla base di integrazioni logiche di approcci e modelli di valutazione selettiva (Pietro Cagalli, Valutazione statistica della bontà dei servizi offerti da una Scuola di Sci: una nuova prospettiva per il monitoraggio delle attività sportive, 2010).

1.3.Le normative ISO 9000 europee e il concetto di qualità

Con la sigla ISO 9000 si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione Internazionale per la normazione, le quali definiscono i requisiti per l'implementazione di un sistema di gestione della qualità in un'organizzazione al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio.

Le norme della serie ISO 9000 sono le seguenti:

- ISO 9000, dal titolo *Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario*: emessa nel 2000; ultima revisione del 2005 (ISO 9000:2005) recepita nello stesso anno dall'UNI (UNI EN ISO 9000:2005); la norma descrive il vocabolario ed i principi essenziali dei sistemi di gestione per la qualità e della loro organizzazione;
- ISO 9001, dal titolo *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*: emessa nel 1994, revisionata sostanzialmente nel 2000; ultima revisione nel 2008 (ISO 9001:2008), recepita nello stesso anno dall'UNI (UNI EN ISO 9001:2008); la norma definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità per un'organizzazione. I requisiti espressi sono di "carattere generale" e possono essere implementati da ogni tipologia di organizzazione.
- ISO 9004, dal titolo *Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità*: emessa nel 1994, sostanzialmente revisionata nel 2000; ultima revisione del 2009 (ISO 9004:2009) recepita nello stesso anno dall'UNI (UNI EN ISO 9004:2009); il documento non è una norma ma una linea guida per favorire in un'organizzazione il conseguimento del successo durevole per mezzo della gestione per la qualità.

L'attenzione delle ultime versioni della norma iso 9000 si è spostata sull'efficacia e sul miglioramento continuo dei processi aziendali. Si è passati ad un approccio gestionale integrato in cui il coinvolgimento di tutto il personale, la pianificazione, la documentazione dell'attività e l'atteggiamento volto al miglioramento continuo diventano i cardini del nuovo modello di gestione. La qualità diventa una vera e propria strategia competitiva, parte della missione aziendale, e quindi il fine di un processo produttivo e progettuale.

La norma ISO 9000 del 2005 (Fondamenti e Terminologia) definisce la Qualità: "Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano i requisiti". Questo è un concetto applicabile a tutte le realtà aziendali. Per garantire un miglioramento della qualità devono essere tenuti sotto stretta sorveglianza diversi fattori (l'acquisizione dei desideri dei clienti, il processo di promozione e vendita, il processo di analisi e miglioramento delle performance, ecc.) e teoricamente dovrebbe essere coordinato e controllato ogni processo per farlo lavorare al meglio. Bisogna elaborare una strategia organizzativa e definire gli obiettivi, basandosi sulle esigenze dell'utilizzatore finale. Deve essere questo il punto di partenza dello sviluppo di ogni prodotto o servizio. Per essere utile la qualità relativa ad un prodotto, processo o servizio deve poter essere misurata. La misura della qualità consiste nel valutare quanto un prodotto è lontano da

quello ideale: per farlo occorre quindi considerare le caratteristiche richieste dal cliente e costruire un metodo che permetta di misurarle. La statistica è un mezzo sofisticato per mantenere, verificare ed eventualmente migliorare la qualità perché mette a disposizione procedure di importanza strategica per testare la qualità finale.

La norma ISO 9001 specifica i requisiti di un sistema di gestione della qualità per un'organizzazione che desidera accrescere la soddisfazione del cliente.

Devono essere applicati metodi adeguati per monitorare e misurare sia i processi che il servizio. Questi metodi devono dimostrare la loro capacità di ottenere i risultati pianificati. Qualora i risultati pianificati non siano ottenuti, devono essere intraprese azioni correttive.

CAPITOLO 2

Il questionario

Il questionario di indagine è lo strumento di misura designato a raccogliere le informazioni sulle variabili qualitative e quantitative, oggetto di indagine. Al tempo stesso è uno strumento di comunicazione finalizzato a facilitare l'interazione fra il ricercatore, il rilevatore (se presente) e il rispondente.

Il questionario consente la standardizzazione dell'osservazione; domande e comunicazione devono essere identiche per tutti i rispondenti affinché le informazioni raccolte siano confrontabili fra loro.

L'utilizzo del questionario risulta essere molto utile in quanto:

-si chiedono direttamente ai soggetti che ci interessano risposte a domande mirate che coprono gli aspetti da analizzare;

-le risposte di coloro che compilano il questionario (campione), che rappresentano un sottoinsieme della totalità dei clienti (popolazione) del centro sportivo, vengono trasformate in dati numerici per elaborare successivamente delle statistiche.

I questionari rivolti ai clienti sono strutturati in 3 categorie di domande:

1. *Informazioni generali sulla persona iscritta al corso* (sesso, data di nascita, comune di residenza, metodo conoscenza del centro sportivo, tipo di corso scelto, fascia oraria, ecc.): servono a fornire un'indicazione del soggetto analizzato per avere successivamente delle possibili variabili di classificazione/standardizzazione;
2. *Servizio di segreteria e bar* (chiarezza informazioni fornite, cortesia e preparazione del personale, brochure, bar): viene richiesta una valutazione da 0 a 10 (poco-moltissimo) riguardo ai servizi di segreteria e bar;
3. *Svolgimento del corso* (chiarezza insegnamenti, disponibilità e cortesia degli istruttori, piano vasca, igiene, divertimento, ecc.): viene richiesta anche in questi quesiti una valutazione da 0 a 10 riguardo allo svolgimento del corso, al divertimento durante le lezioni, alla sicurezza e all'attrezzamento dell'ambiente palestra/piscina e alla soddisfazione complessiva.

1. Informazioni generali sulla persona iscritta al corso:

1.1 Sesso: F M 1.2 Data di nascita: / /

1.3 Comune di residenza:

1.4 E' la prima volta che ti iscrivi ad un corso presso il centro sportivo Oasi 2000: SI NO

1.5 Hai frequentato corsi analoghi presso altri centri sportivi?: SI NO

1.6 Come sei venuto a conoscenza di questo centro sportivo:

Internet Brochure pubblicitaria Altro (specificare):
Passaparola Scuola

1.7 Il corso su cui darai la tua opinione in questa indagine è:

	Nuoto	Aquafitness	Gestanti	Antalgica	Palestra sala	Palestra corsi collettivi
Lezioni Collettive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lezioni Private	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.8 In quale fascia oraria si svolge il tuo corso:

8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.9 Ti sei iscritto al corso principalmente per: (segnala una sola motivazione)

Imparare l'acquaticità Fare attività sportiva Socializzare
Perfezionamento tecnico Divertimento Altro (specificare):

Figura 2.1: 1^ pagina questionario dato ai clienti del centro sportivo OASI 2000

CAPITOLO 3

Analisi descrittiva per il campione di 493 clienti

3.1. Informazioni generali

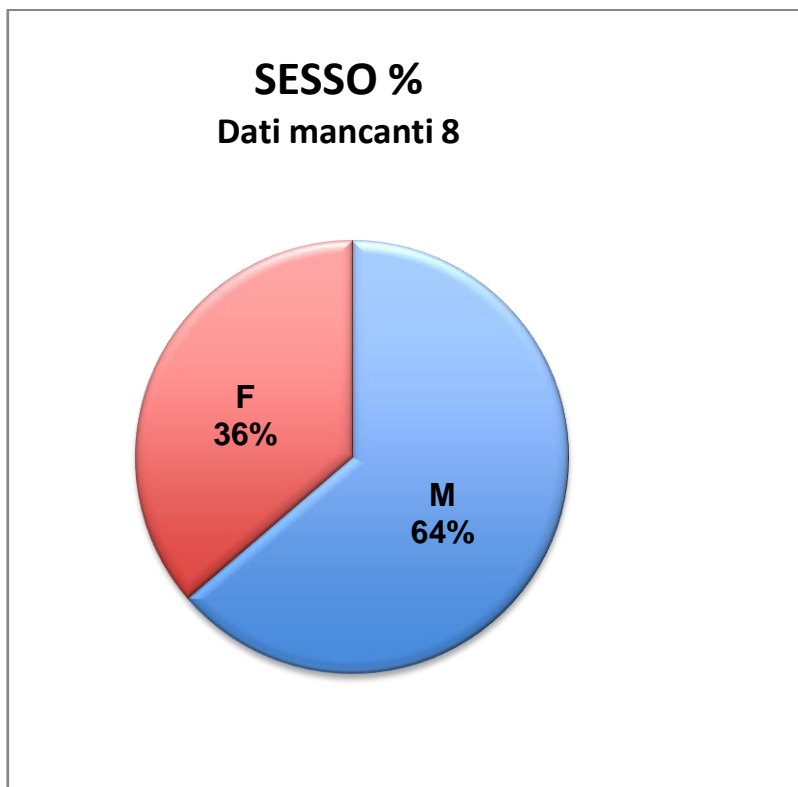


Figura 3.1.1: Grafico relativo alla differenziazione per sesso del campione intervistato

Il campione analizzato risulta essere composto maggiormente da clienti di sesso maschile anche se è comunque presente una parte femminile non irrisoria.

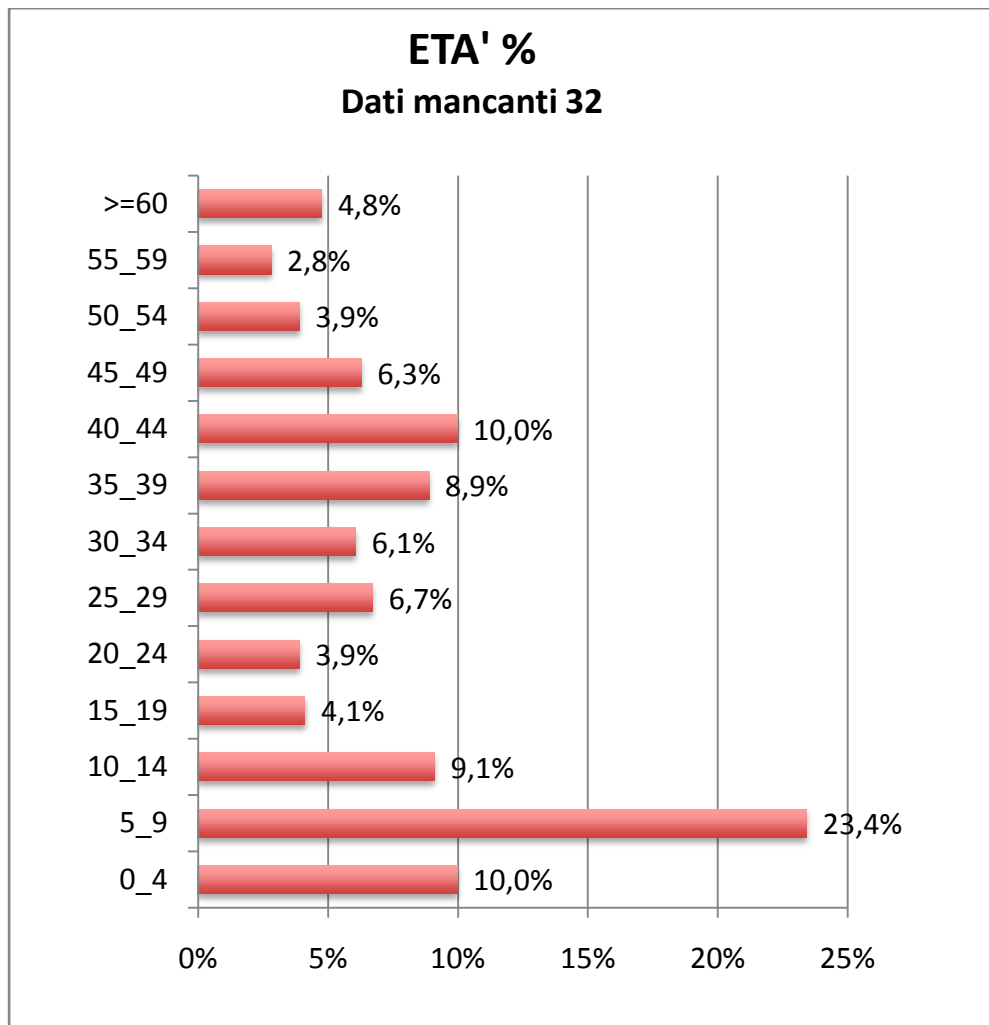


Figura 3.1.2: Grafico relativo alla differenziazione per età del campione intervistato

Osservando la distribuzione dell'età si vede che una buona parte dei clienti del campione analizzato è caratterizzata da bambini di età inferiore ai 15 anni che coprono una percentuale pari al 42,5% ($10\%+23,4\%+9,1\%=42,5\%$) del totale, quindi quasi la metà. Un'altra quota considerevole, pari al 38% ($6,7\%+6,1\%+8,9\%+10\%+6,3\%=38\%$), viene coperta dai clienti con età compresa fra i 25 e i 50 anni. I ragazzi con età compresa fra i 15 e i 24 anni coprono l'8% ($4,1\%+3,9\%$). Le persone con età maggiore di 50 anni rappresentano il 11,5% ($3,9\%+2,8\%+4,8\%$) del campione totale.

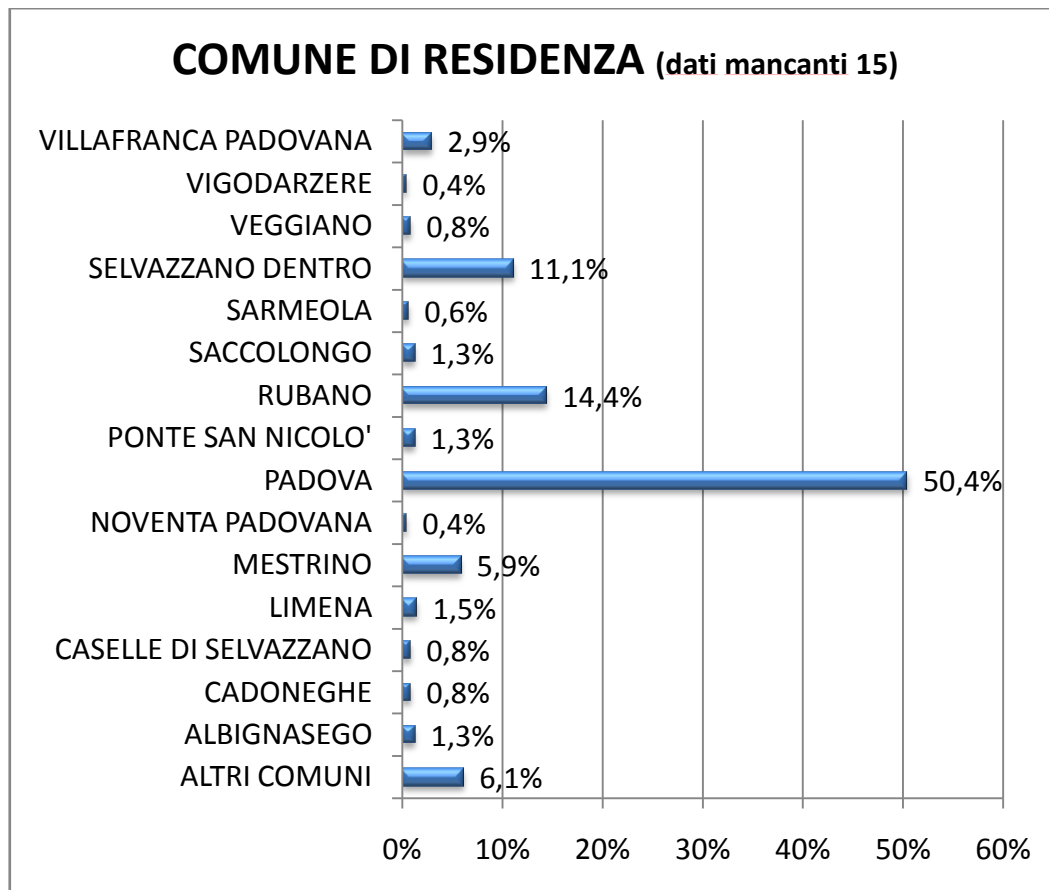


Figura 3.1.3: Grafico relativo alla differenziazione per comune di residenza del campione intervistato

Analizzando il campione i clienti risultano essere residenti per la maggior parte a Padova come ci si poteva aspettare vista la posizione del centro sportivo. Altri comuni che coprono percentuali rilevanti sono Mestrino, Rubano e Selvazzano Dentro che sono comunque in provincia di Padova.

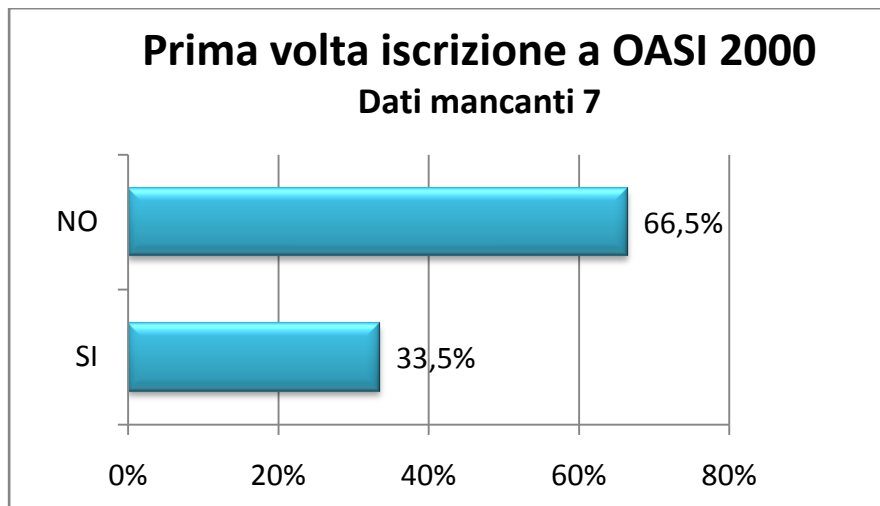


Figura 3.1.4: Grafico relativo alla prima iscrizione del campione intervistato

Circa i 2/3 dei soggetti analizzati risultano essersi già iscritti al centro sportivo in precedenza.

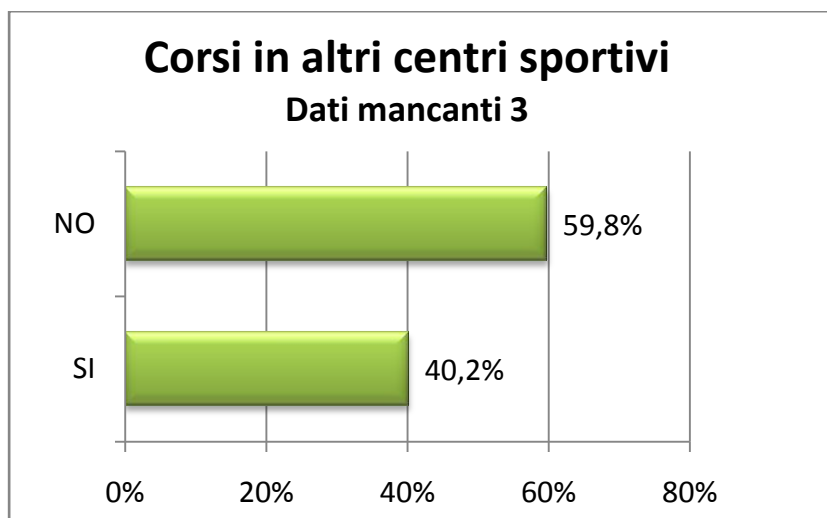


Figura 3.1.5: Grafico relativo all'iscrizione in altri centri sportivi

Tornando al totale degli iscritti circa il 40% afferma di aver frequentato corsi in altri centri sportivi negli anni passati, mentre la parte restante ha avuto esperienze solamente nel centro sportivo OASI 2000.

Modalità di conoscenza di OASI 2000

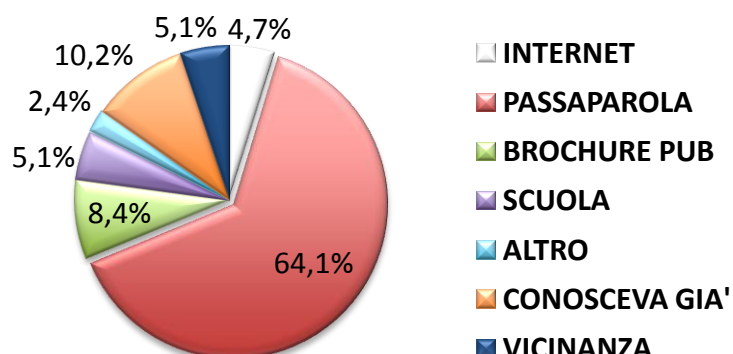
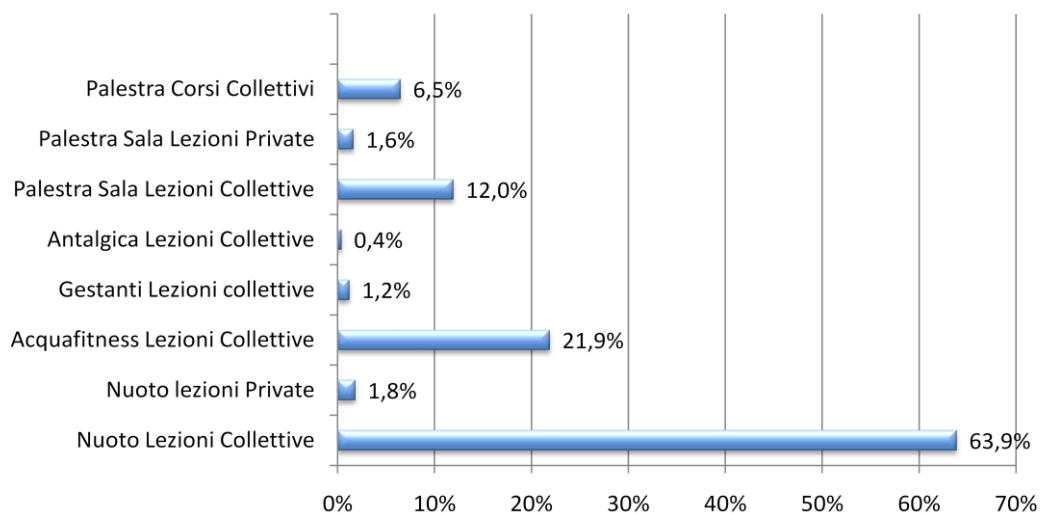


Figura 3.1.6: Grafico relativo alle modalità di conoscenza del centro sportivo

La maggior parte dei clienti è venuta a conoscenza del centro mediante passaparola di conoscenti e familiari e secondariamente per mezzo di internet, brochure pubblicitaria o altro.

Corso Frequentato



Nota: Possibili risposte multiple da parte del rispondente

Figura 3.1.7: Grafico relativo alla differenziazione per corso frequentato

La maggioranza degli iscritti frequenta lezioni collettive di nuoto, un'altra quota considerevole è iscritta per lezioni collettive di acquafitness (attorno al 22%), mentre il 13,6% utilizza la sala palestra e circa il 6% frequenta corsi collettivi della palestra, i corsi restanti rappresentano percentuali minori.

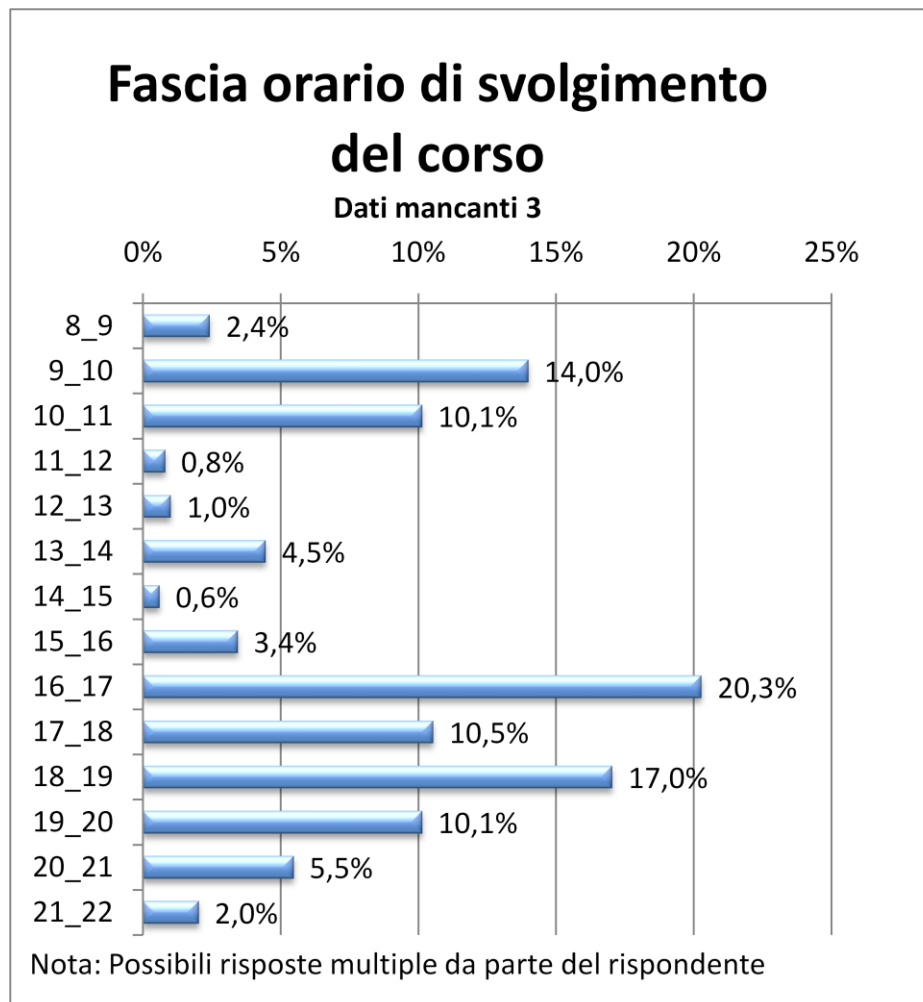


Figura 3.1.8: Grafico relativo alla differenziazione per fascia oraria di frequentazione

Come si può notare dal grafico, le fasce orarie di punta sono dalle 9 alle 11, in cui è presente il 24,1% dei clienti, e dalle 16 alle 20, in cui il centro ospita circa la metà degli iscritti. Nella fascia dalle 8 alle 9, durante la pausa pranzo e nel dopo cena c'è invece minore affluenza.

Questo risultato non stupisce visto che quasi la metà del campione ha età inferiore ai 20 anni e quasi sicuramente devono frequentare lezioni scolastiche alla mattina e molto probabilmente hanno la possibilità di frequentare il centro solamente al pomeriggio (fascia oraria dalle 16 alle 20).

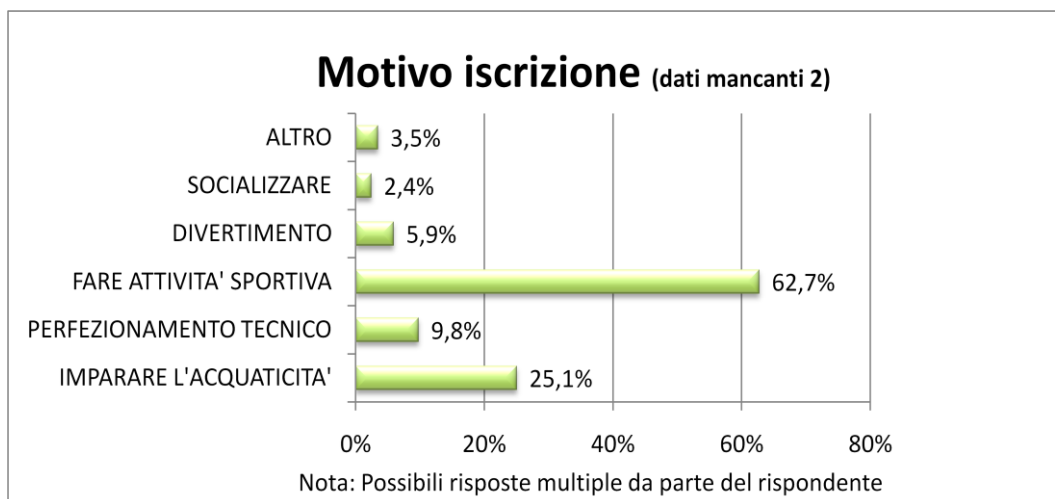
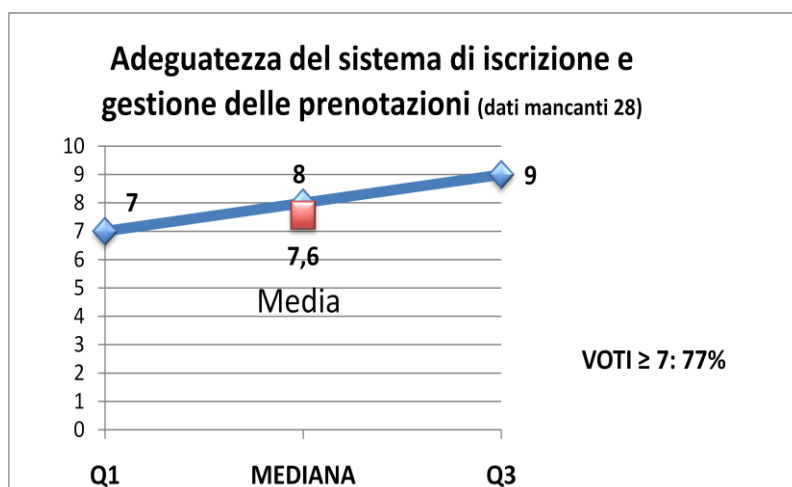
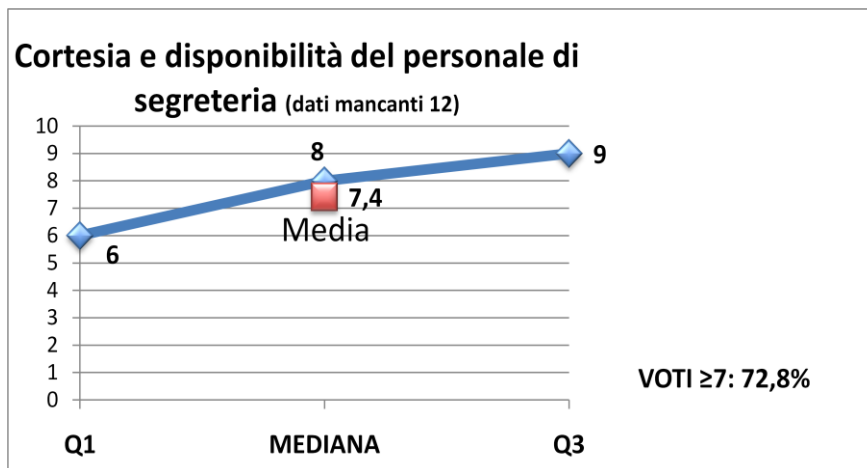
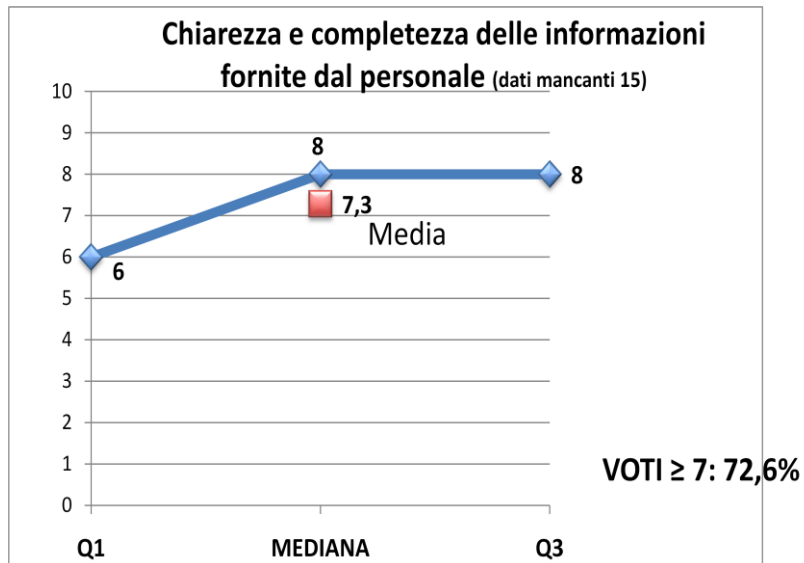


Figura 3.1.9: Grafico relativo alla differenziazione per motivo di iscrizione

Il motivo principale di iscrizione dei clienti del centro, circa i 2/3, è quello di praticare attività sportiva, in secondo luogo c'è la volontà di imparare l'acquaticità da parte del 25% del campione. Di secondaria importanza sono invece perfezionare la tecnica, divertirsi e riuscire a socializzare.

3.2. Servizio di segreteria e bar



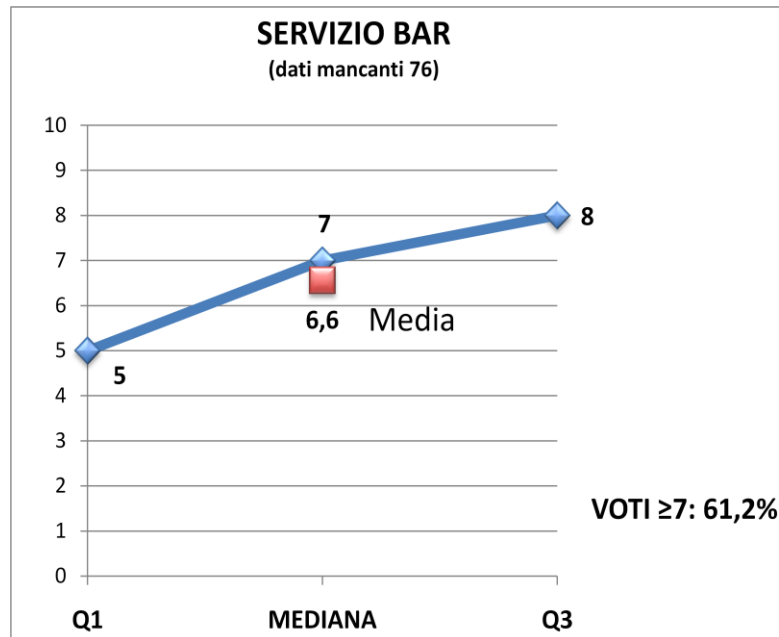


Figura 3.2.1: La figura mostra gli andamenti della curva 1°quartile-mediana-3°quartile rispettivamente di: a) chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal personale; b) cortesia e disponibilità del personale di segreteria; c) adeguatezza del sistema di iscrizione e gestione delle prenotazioni; d) servizio bar.

Osservando i grafici si vede che il servizio segreteria, ovvero la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite ai clienti e la cortesia e la disponibilità del personale, e l'adeguatezza del sistema di iscrizione e gestione delle prenotazioni hanno conseguito per la maggior parte giudizi positivi o almeno sufficienti, almeno il 75%, visto che al primo quartile in due casi corrisponde a una valutazione pari a 6 e nell'altro è pari a 7, mentre le medie in tutti e tre i casi sono circa 7,5.

Per quanto riguarda invece il servizio bar il primo quartile corrisponde a 5 e la media circa 6,5, inoltre la percentuale di voti maggiori-uguali di 7 è più bassa rispetto alle altre 3, quindi i clienti non sono particolarmente soddisfatti di questo servizio che potrebbe essere migliorato.

SEGRETERIA: INFORMAZIONI CHIARE E COMPLETE

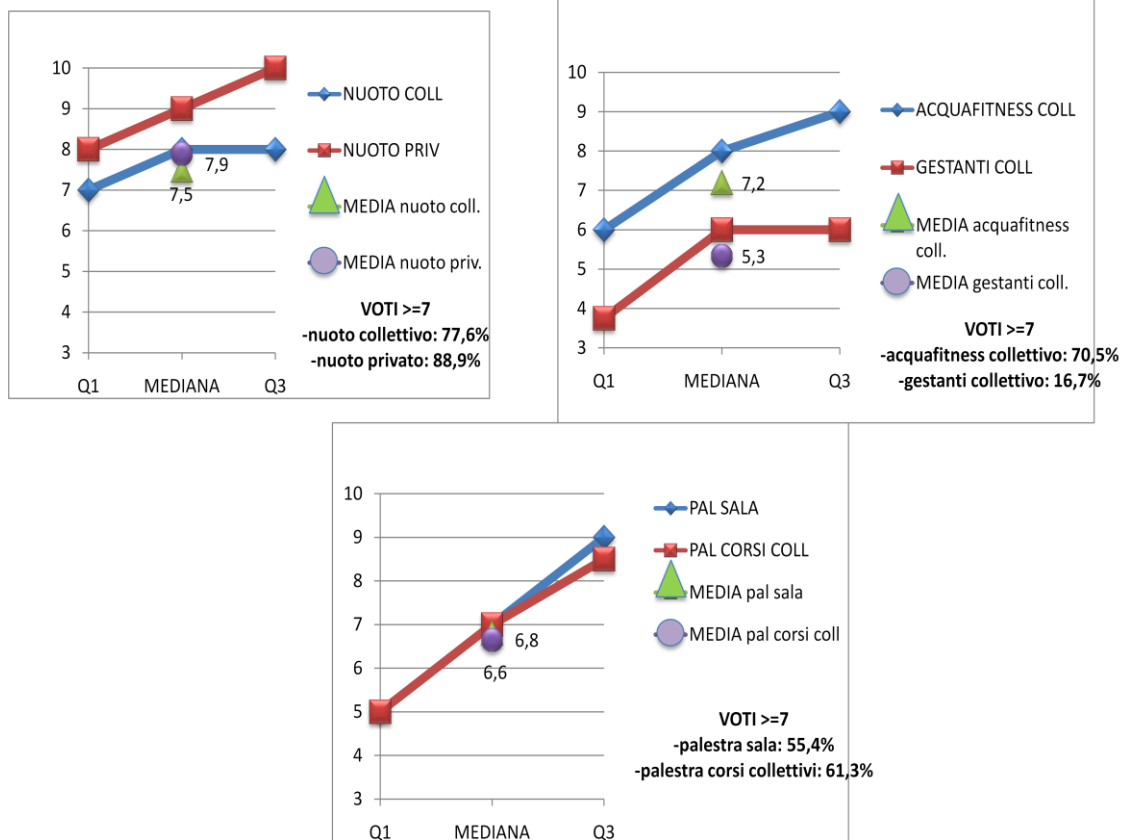


Figura 3.2.2: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso riferiti alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite dalla segreteria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Passando all'analisi stratificata in base al corso frequentato, dai grafici riguardanti la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal personale della segreteria si può vedere che:

- i clienti che sono iscritti a corsi di nuoto con lezioni sia private che collettive hanno fornito valutazioni per la maggior parte molto positive visto che il primo quartile più basso è pari a 7 e almeno il 77% ha assegnato al servizio una valutazione maggiore-uguale a 7;
- anche i clienti iscritti al corso di acqua fitness hanno espresso giudizi per lo meno sufficienti, la media è maggiore di 7 e visto che la mediana è pari a 8 possiamo affermare che almeno la metà dei rispondenti ha giudicato il servizio

con un voto maggiore-uguale a 8, inoltre circa il 70% ha assegnato un giudizio pari a 7 o superiore;

- le iscritte al corso collettivo per gestanti invece hanno dato valutazioni anche di molto inferiori alla sufficienza, la media infatti è pari a 5,3 e la percentuale di voti che superano la sufficienza è molto bassa (circa 17%);
- i clienti che frequentano invece l'ambiente palestra si posizionano in una fascia di voti di cui la maggior parte è compresa fra 5 e 9 con medie comprese fra 6,5 e 7 il che quindi sta ad indicare che il servizio viene giudicato mediamente sufficiente.

Ricordiamo che il corso gestanti ha un numero di iscritti che corrisponde all' 1,2% dei clienti totali del campione, quindi solamente una piccola parte dei clienti ha dato un giudizio molto negativo.

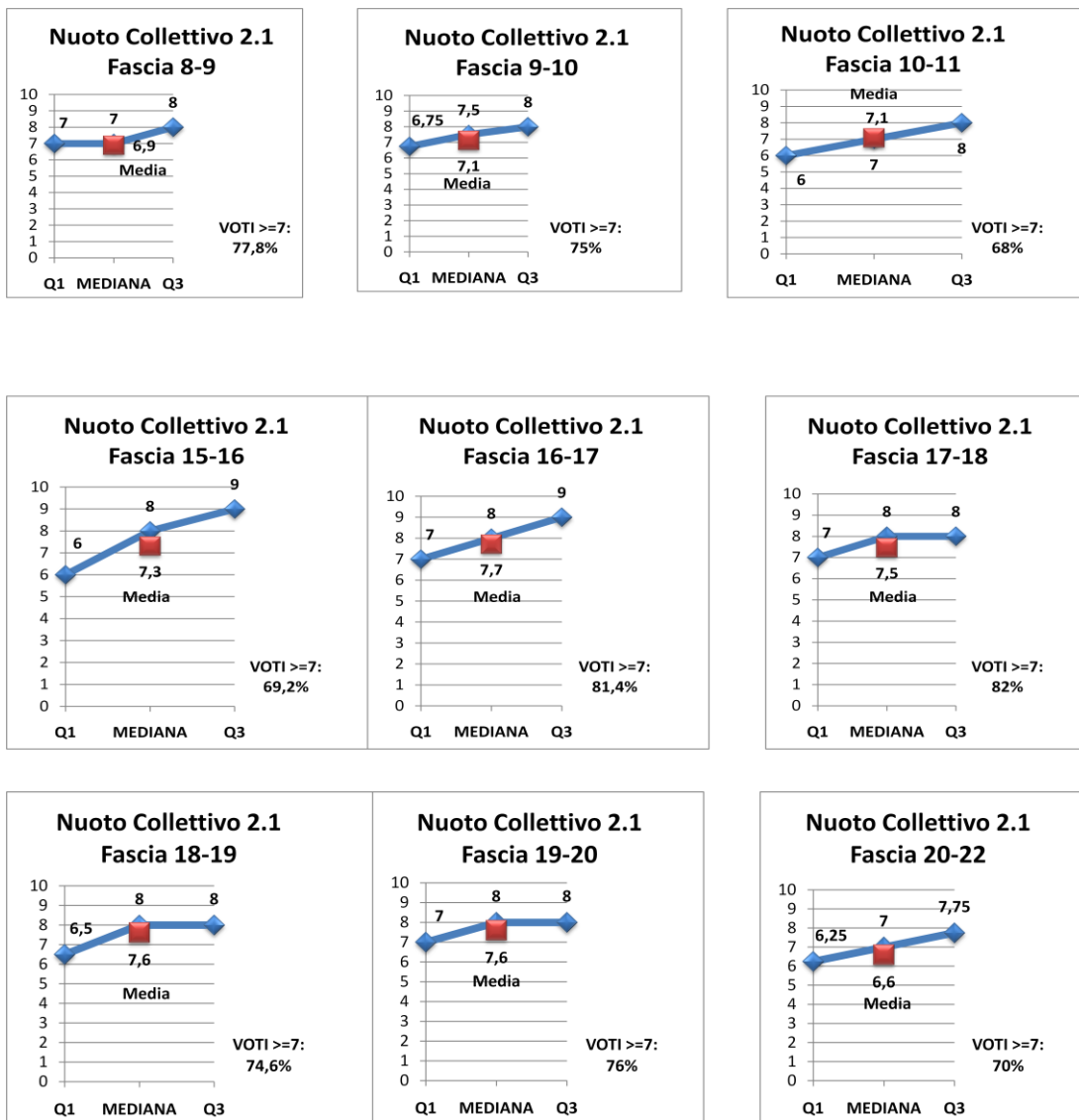


Figura 3.2.3: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi al corso di nuoto collettivo per il quesito 2.1 del questionario.

Guardando i grafici che mostrano i risultati delle votazioni stratificate in base alla fascia oraria del corso di nuoto collettivo si vede che si accostano tutti più o meno ai valori del grafico precedente. Questo indica che per i clienti del nuoto collettivo che la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal personale della segreteria risultano essere più che buone durante tutto l'arco della giornata indipendentemente dall'orario.

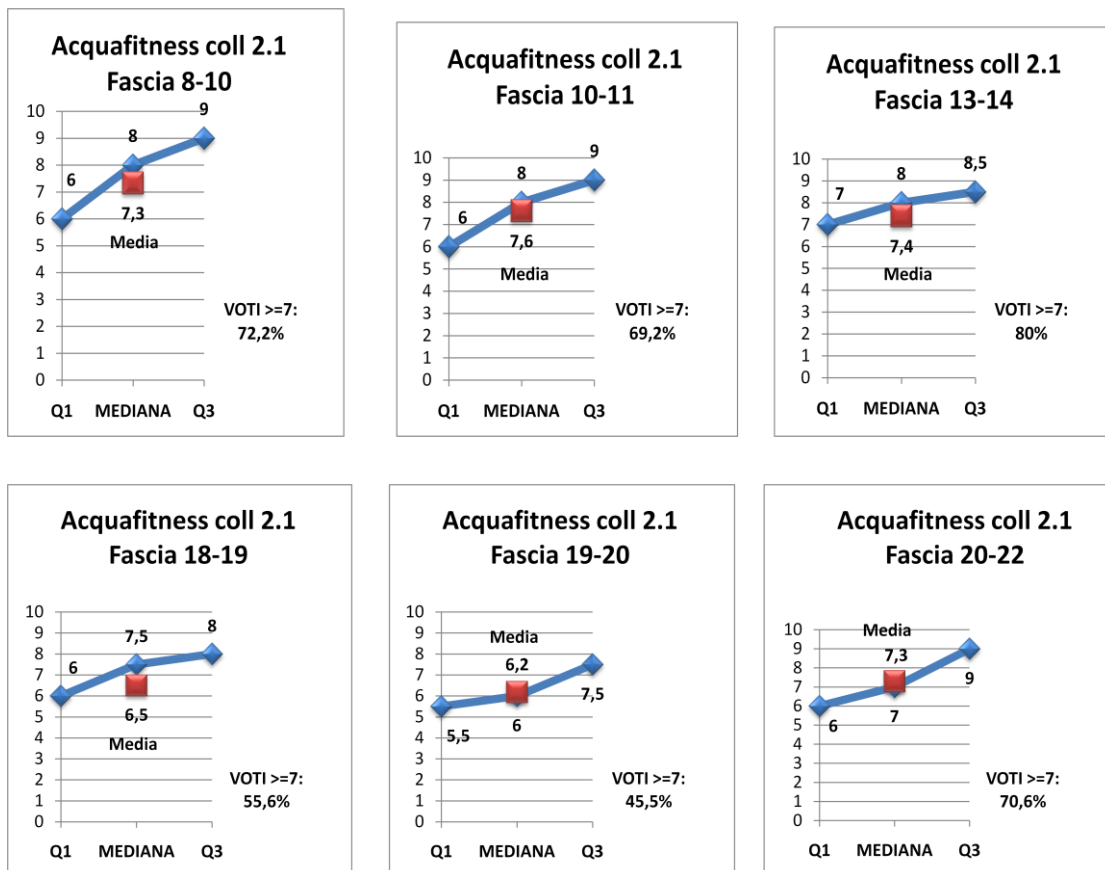


Figura 3.2.4: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi al corso di acqua fitness collettivo per il quesito 2.1 del questionario.

Anche il corso di acqua fitness collettivo nella stratificazione per fascia oraria non presenta grandi scostamenti dal grafico totale. I voti risultano essere leggermente inferiori nella parte finale della giornata, più precisamente dalle 18 alle 22, in cui magari il personale della segreteria può essere più stanco.

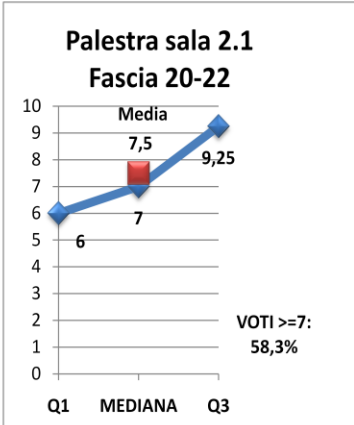
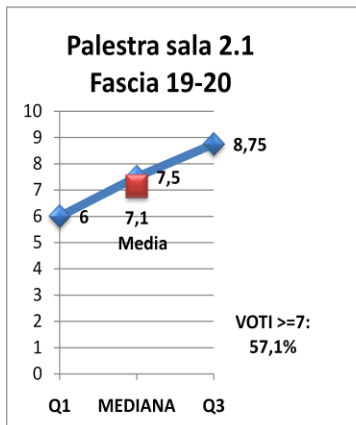
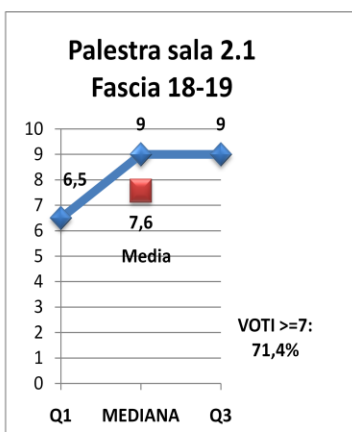
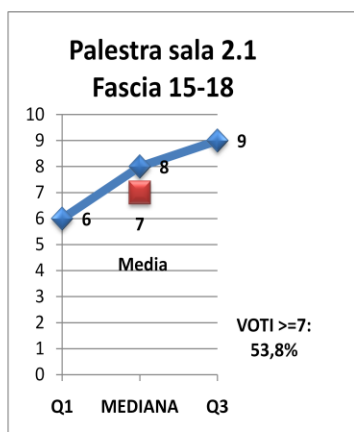
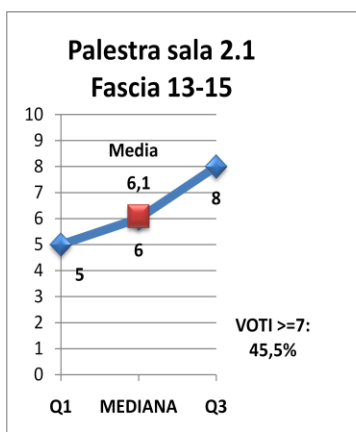
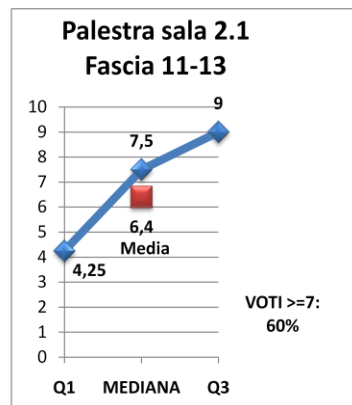
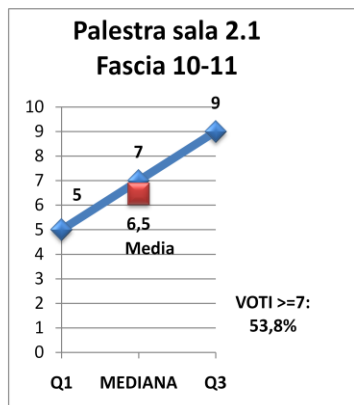
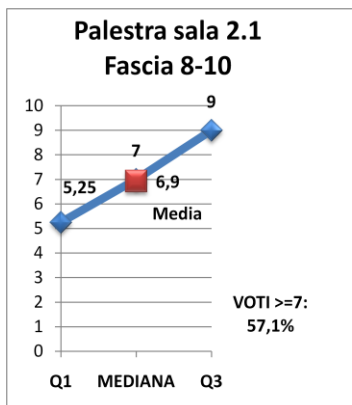


Figura 3.2.5: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 2.1 del questionario.

Per quanto riguarda i clienti che utilizzano la sala della palestra si riscontra una situazione opposta: i voti risultano essere inferiori al totale dalle 8 alle 15; dalle 15 alle 22 invece le medie sono più elevate, come anche i valori dei quartili e le percentuali di voti maggiori-uguali a 7.

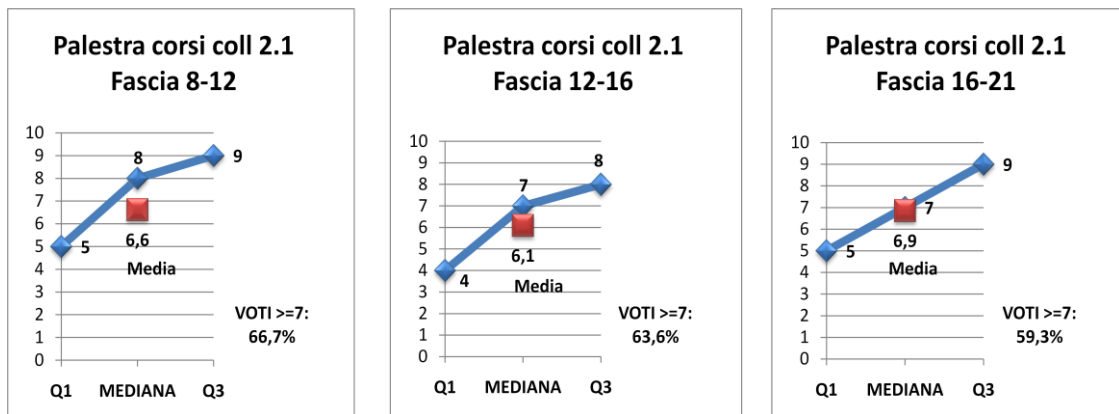


Figura 3.2.6: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 2.1 del questionario.

Infine gli iscritti ai corsi collettivi in palestra hanno dato voti più elevati nella prima parte della giornata, dalle 8 alle 12, come dimostrano la mediana e la percentuale di voti maggiori-uguali a 7, la fascia critica invece sembra essere quella dalle 12 alle 16 in cui la media è inferiore a quella del grafico globale e il 25% dei rispondenti ha fornito una votazione inferiore a 4, quindi molto negativa.

SEGRETERIA: CORTESIA E DISPONIBILITA'

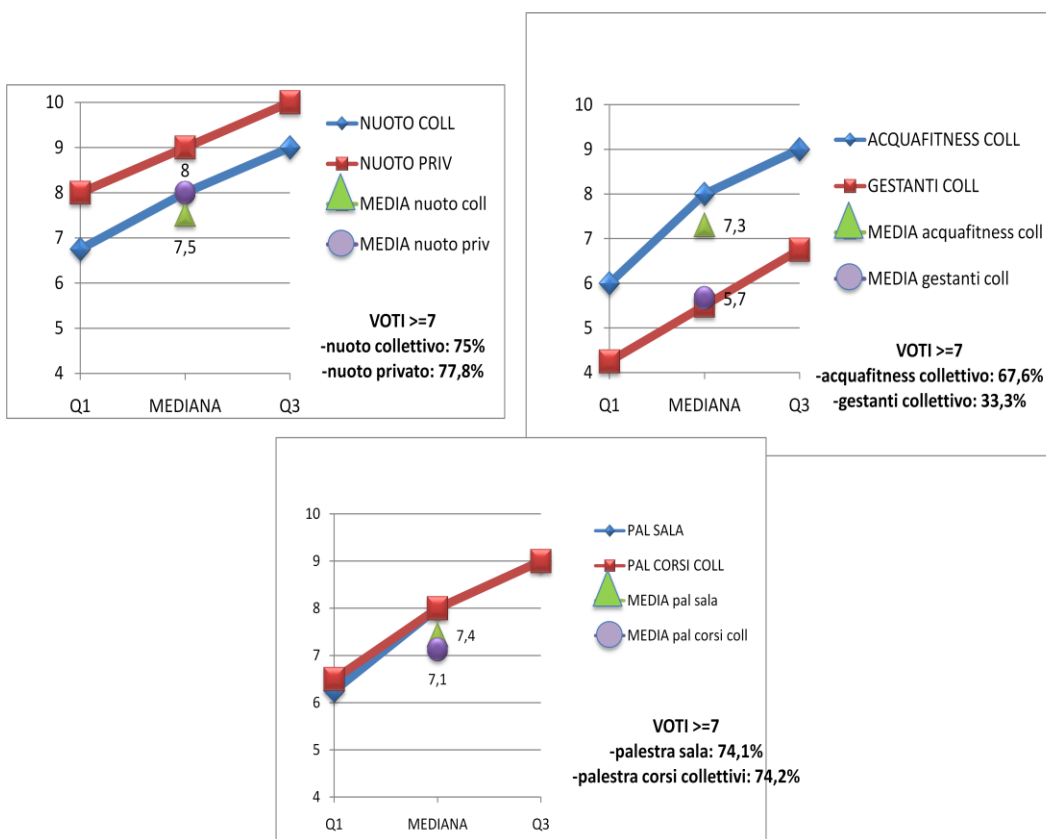


Figura 3.2.7: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla cortesia e alla disponibilità del personale della segreteria rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Cortesia e disponibilità del personale:

- anche in questo caso i clienti che sono iscritti a corsi di nuoto con lezioni sia private che collettive hanno fornito valutazioni per la maggior parte molto positive visto che il primo quartile più basso è pari circa a 7 e almeno il 75% ha assegnato al servizio una valutazione maggiore-uguale a 7;
- anche i clienti iscritti al corso di acqua fitness hanno espresso giudizi per lo meno sufficienti, la media è maggiore di 7 e visto che la mediana è pari a 8 possiamo affermare che almeno la metà dei rispondenti ha giudicato il servizio con un voto maggiore-uguale a 8, inoltre circa il 70% ha assegnato un giudizio pari a 7 o superiore;

- le donne iscritte al corso di gestanti come nel grafico precedente sono insoddisfatti riguardo a questo quesito presentando valutazioni anche molto negative con una percentuale di voti maggiori-uguali a 7 pari a circa il 33%;
- i clienti che frequentano la palestra sono invece mediamente più che soddisfatti e si può notare dalle medie maggiori di 7 e dalle percentuali di voti maggiori-uguali di 7 che superano il 70%.

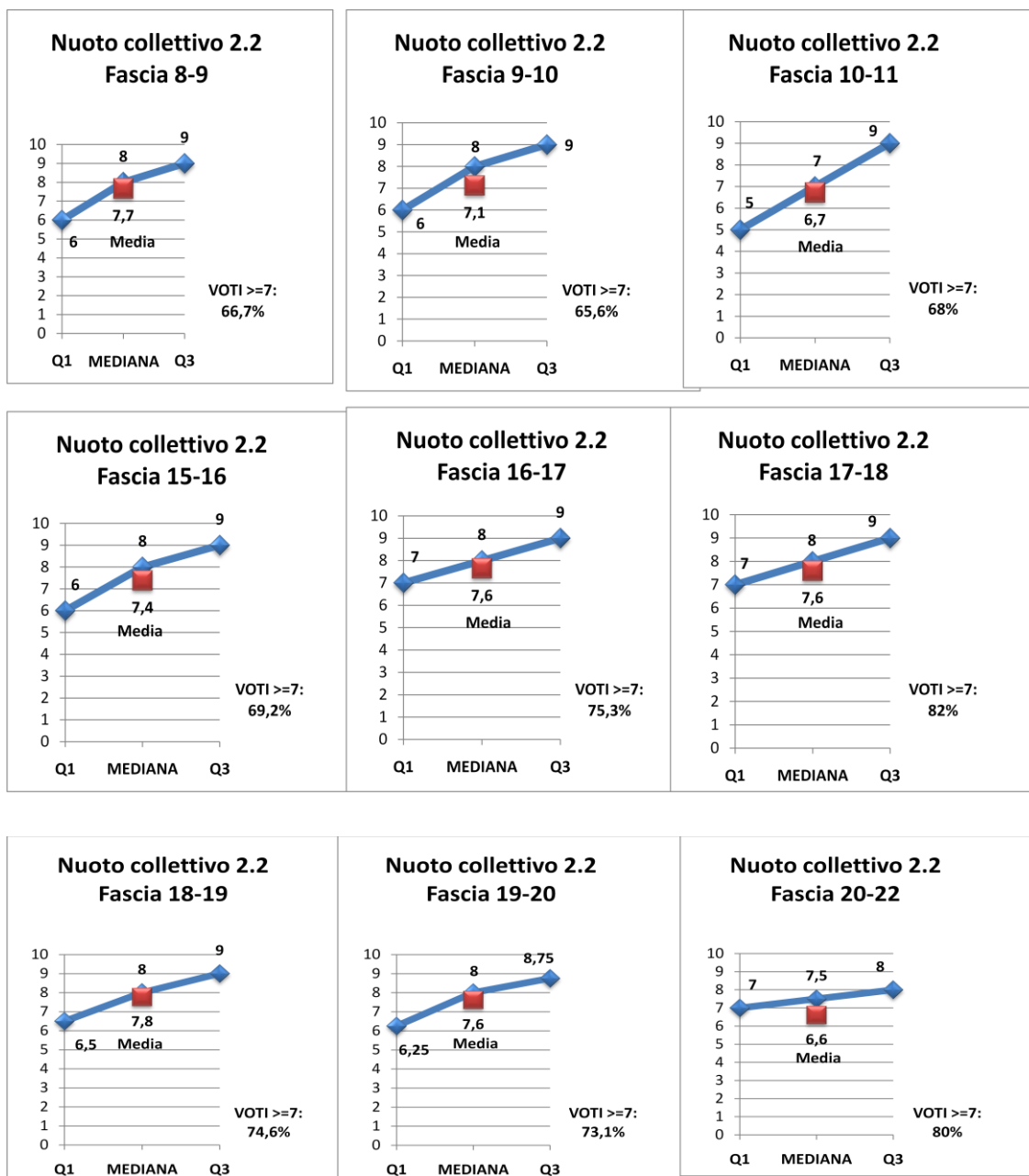


Figura 3.2.8: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 2.2 del questionario.

Passando ai grafici dell'analisi stratificata in base alla fascia oraria del corso di nuoto collettivo si vede che i valori non si scostano particolarmente dal grafico totale.

I voti assegnati dai clienti che frequentano il centro alla mattina sono leggermente inferiori al globale; nella fascia dalle 20 alle 22 invece presenta valori dei quartili superiori a 7 e la percentuale di valori maggiori o uguali a 7 raggiunge il livello più elevato pari all'80% dei voti dei rispondenti, tuttavia la media assume il valore più basso, pari a 6,6 , il che può significare che ci sono stati alcuni voti molto negativi.

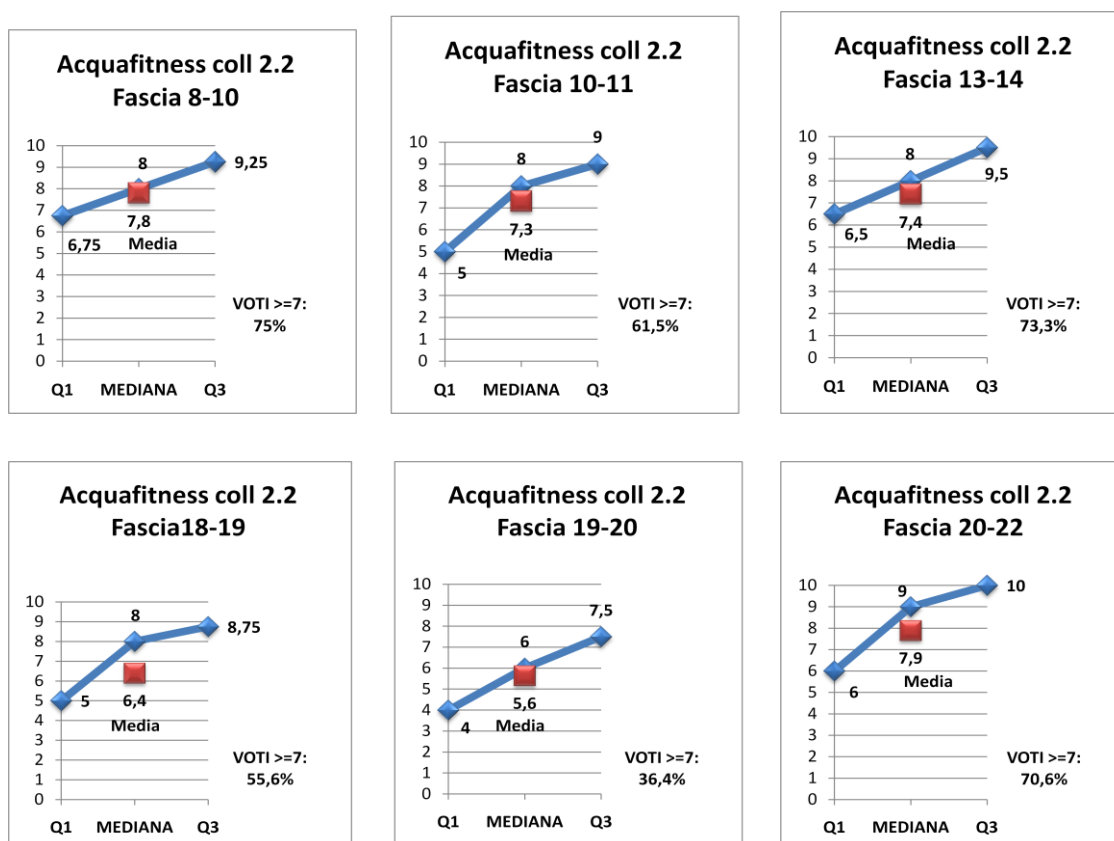


Figura 3.2.9: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 2.2 del questionario.

Anche per il corso di acqua fitness collettivo i voti raggruppati per fascia oraria rispecchiano il grafico della stratificazione per corso fatta eccezione per la fascia dalle 18 alle 19 e quella dalle 19 alle 20 che presentano medie e percentuali di voti maggiori o uguali a 7 più bassi del totale e i primi quartili pari rispettivamente a 5 e 4 indicano che il 25% dei voti è stato particolarmente negativo.

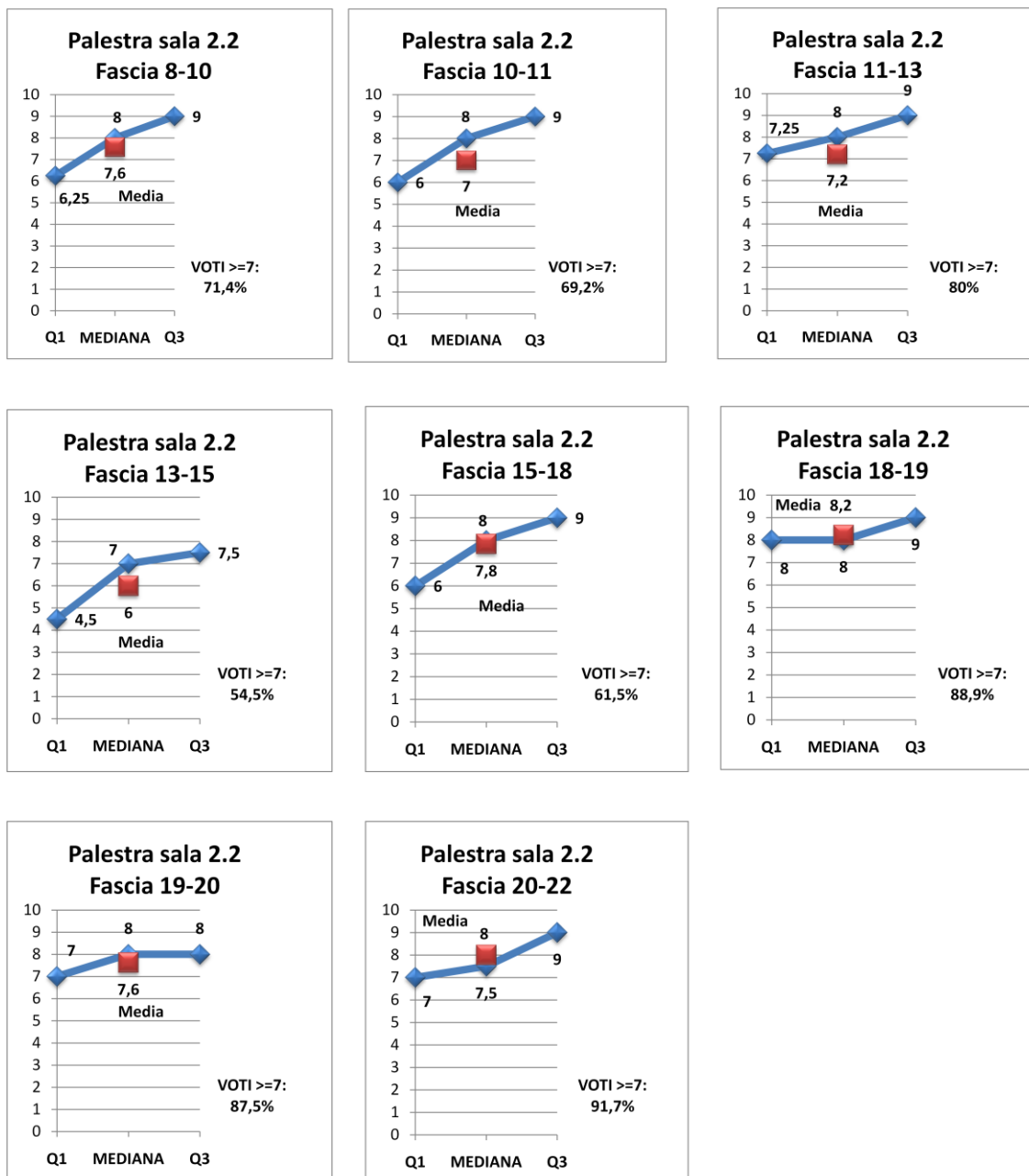


Figura 3.2.10: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 2.2 del questionario.

I voti dei clienti frequentanti la sala della palestra si accostano a quelli del grafico globale del corso a parte i valori dati dai rispondenti della fascia dalle 13 alle 15 che sono particolarmente inferiori.

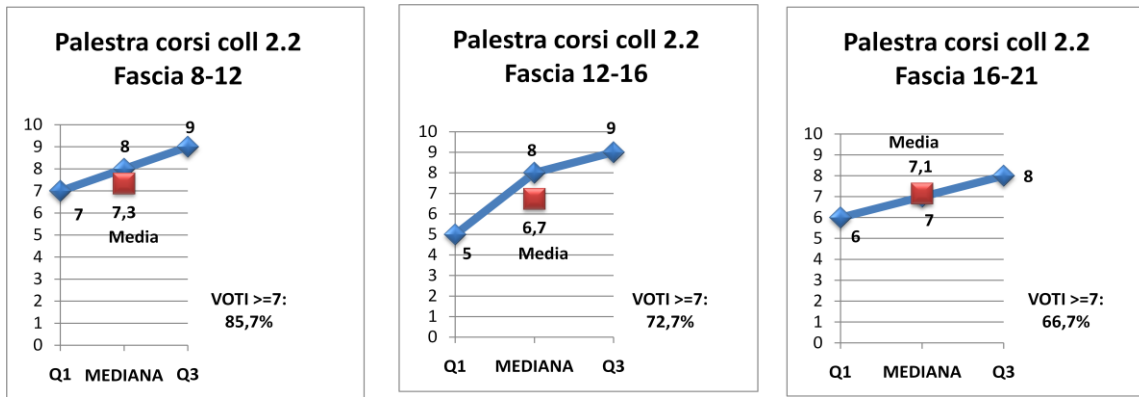


Figura 3.2.11: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 2.2 del questionario.

Lo stesso discorso vale per i clienti dei corsi collettivi in palestra che presentano i voti più bassi nella fascia dalle 12 alle 16.

SODDISFAZIONE SISTEMA ISCRIZIONE

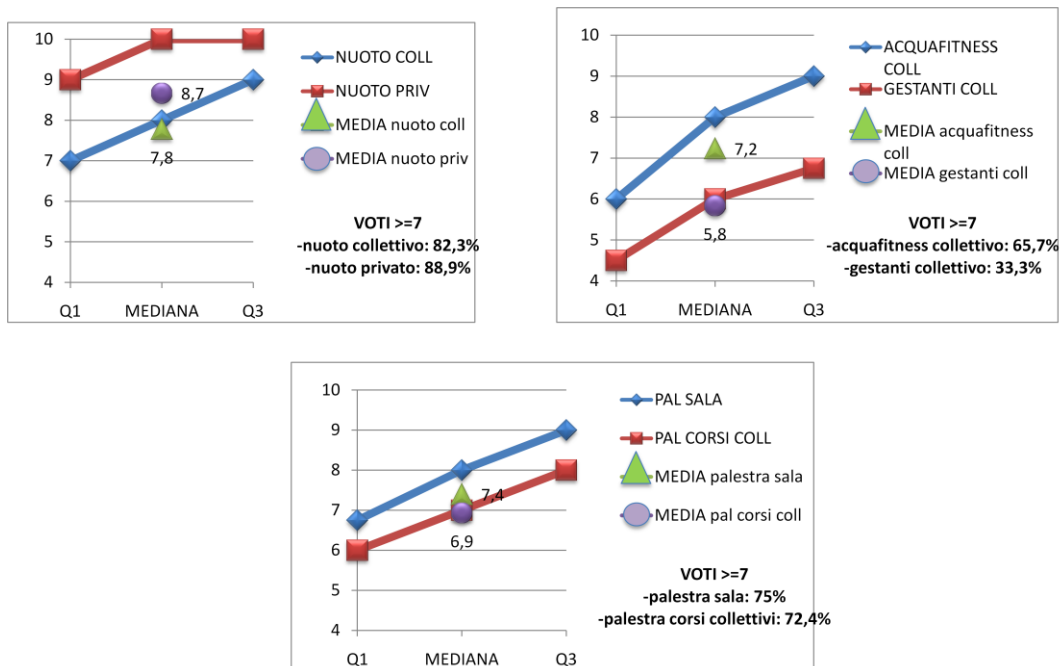


Figura 3.2.12: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla soddisfazione del sistema di iscrizione rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Per quanto riguarda l'adeguatezza del sistema di iscrizione e la gestione delle prenotazioni:

- I rispondenti dei corsi di nuoto collettivo e privato hanno dato valutazioni molto positive con medie che assumono valori vicini all'8 e con percentuali di voti maggiori o uguali a 7 superiori all' 80%;
- Hanno dato voti positivi anche i clienti frequentanti corsi collettivi di acqua fitness e palestra, come anche chi frequenta la sala della palestra;
- Anche in questo quesito le clienti del corso collettivo per gestanti hanno assegnato voti abbastanza bassi, infatti circa il 50% ha dato un giudizio inferiore a 6 per il servizio e il 25% addirittura inferiore a 4,5.

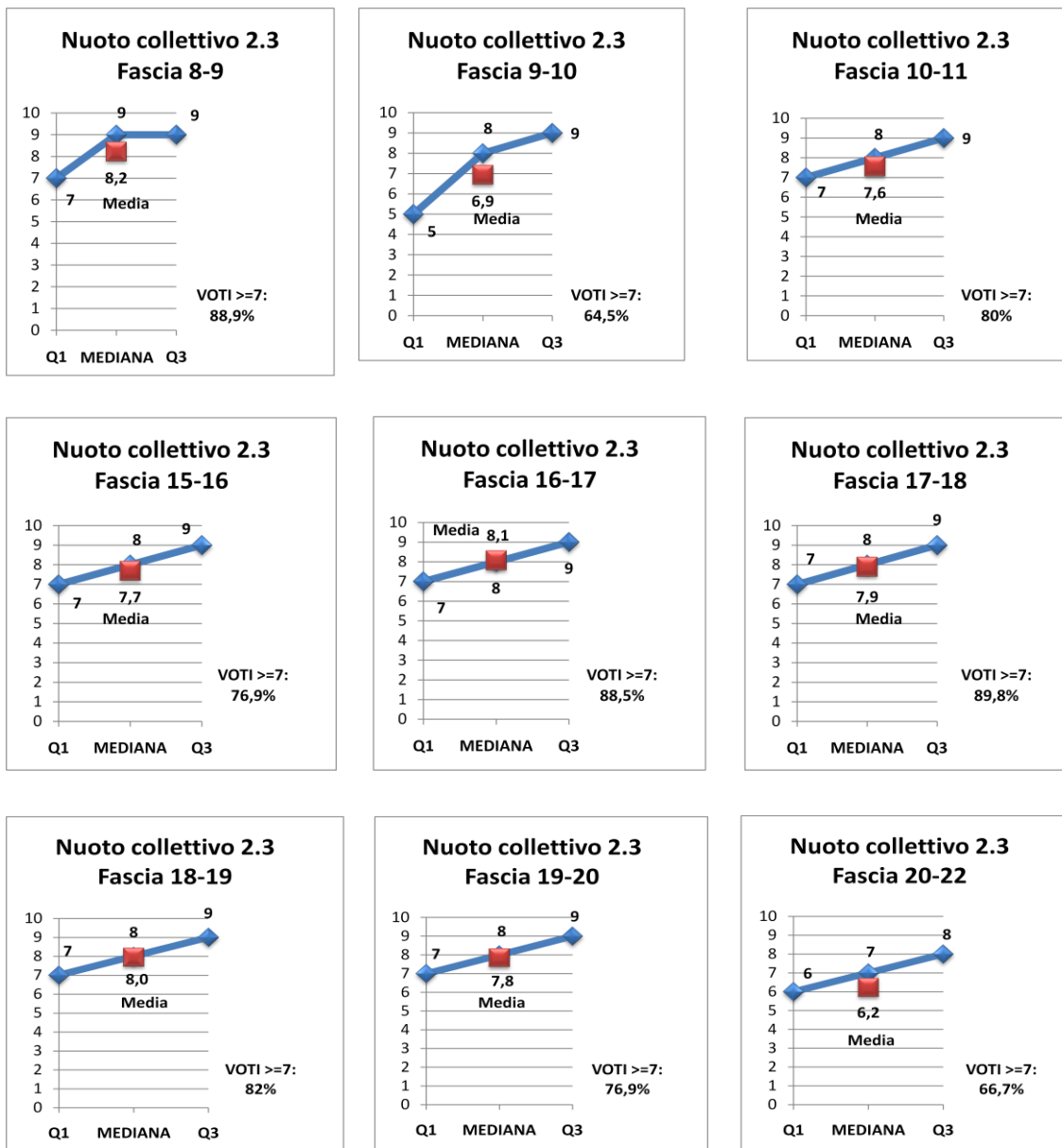


Figura 3.2.13: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 2.3 del questionario.

Guardando i grafici dell'analisi stratificata in base alla fascia oraria del corso di nuoto collettivo si vede che per la maggior parte rispecchiano ciò che mostrava già il grafico del corso. Fanno eccezione la fascia dalle 9 alle 10 e quella dalle 20 alle 22 con il 25% dei voti nel primo caso inferiori a 5 e nel secondo inferiori a 6. La media della fascia dalle 20 alle 22 assume un valore pari a 6,2 e, visto che il 75% delle valutazioni è maggiore-uguale a 6, indica la presenza di voti particolarmente negativi.

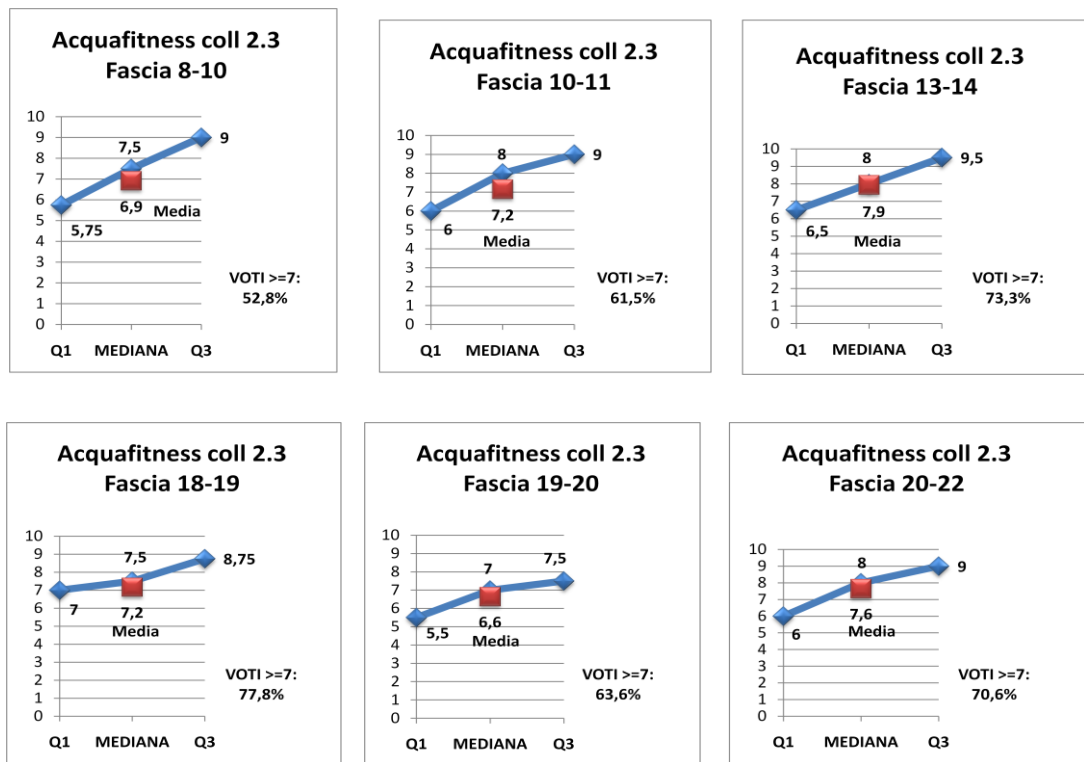


Figura 3.2.14: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 2.3 del questionario.

In questo caso 4 fasce presentano voti superiori o almeno uguali a quelli del grafico con i valori totali del corso mentre gli altri 2, che sono il grafico della fascia oraria dalle 8 alle 10 e quello della fascia dalle 19 alle 20, mostrano valutazioni leggermente inferiori.

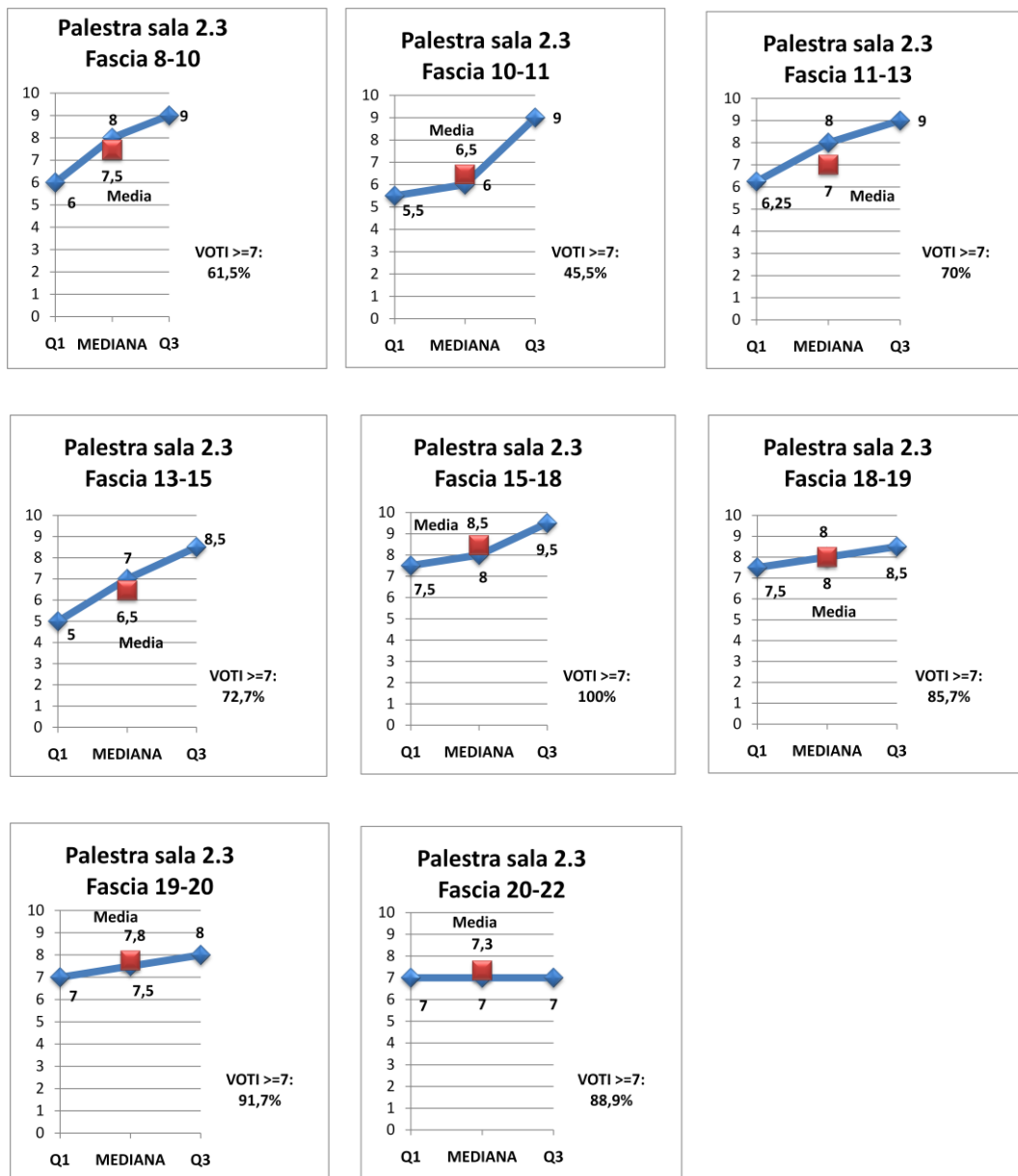


Figura 3.2.15: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 2.3 del questionario.

Le valutazioni dei clienti che frequentano la sala della palestra invece sono inferiori a quelle del grafico totale se si guardano i grafici delle fasce orarie dalle 8 alle 15, mentre sono leggermente superiori per le fasce dalle 15 alle 22.

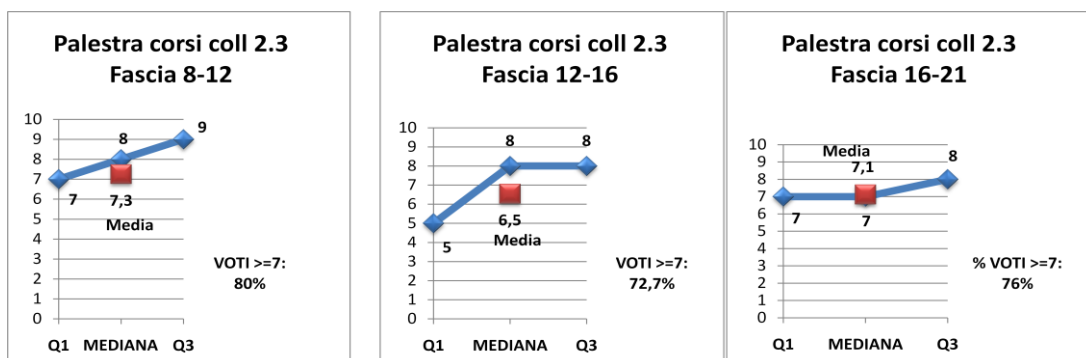


Figura 3.2.16: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 2.3 del questionario.

Le fasce dei corsi collettivi della palestra presentano valori molto buoni dalle 8 alle 12 e dalle 16 alle 21. Per quanto riguarda invece la fascia dalle 12 alle 16 i voti sono comunque positivi con il 72,7% dei valori superiori o uguali a 7 e il 50% dall'8 in su, ciò nonostante un 25% ha dato un giudizio inferiore a 5.

SERVIZIO BAR (analisi stratificata per tipo di corso frequentato)

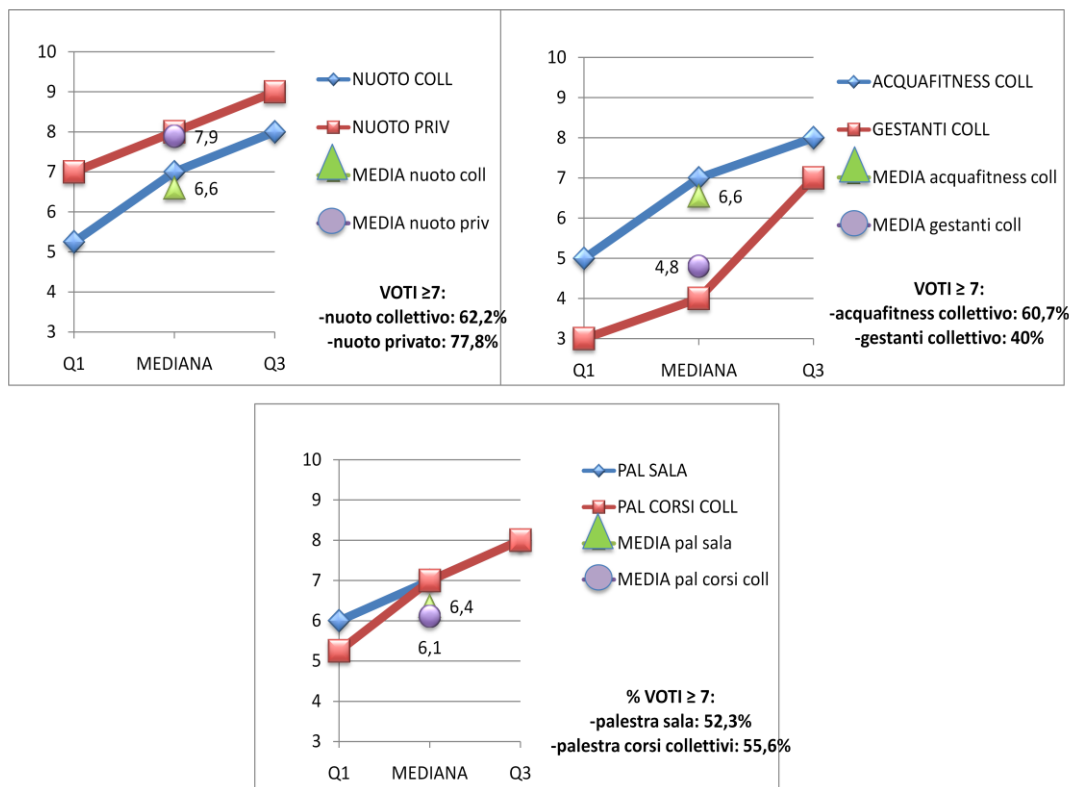


Figura 3.2.17: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla soddisfazione del servizio bar rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Per il servizio bar:

- I clienti del corso di nuoto collettivo e i clienti di acqua fitness collettivo hanno assegnato voti molto simili giudicando il servizio complessivamente sufficiente entrambi però con un 25% di voti inferiori a 5;
- I clienti del corso di nuoto privato sono stati gli unici a giudicare il servizio molto buono con voti elevati e una percentuale di voti maggiori-uguali a 7 pari al 77,8%;
- Per i clienti che utilizzano la sala della palestra o frequentano corsi collettivi in palestra il servizio è sufficiente;
- Le clienti del corso collettivo per gestanti anche in questo caso hanno assegnato voti molto negativi con una media davvero bassa e pari a 4,8 e il 50% dei voti inferiore a 4, dato che indica un deciso malcontento per questa percentuale di iscritti al centro.

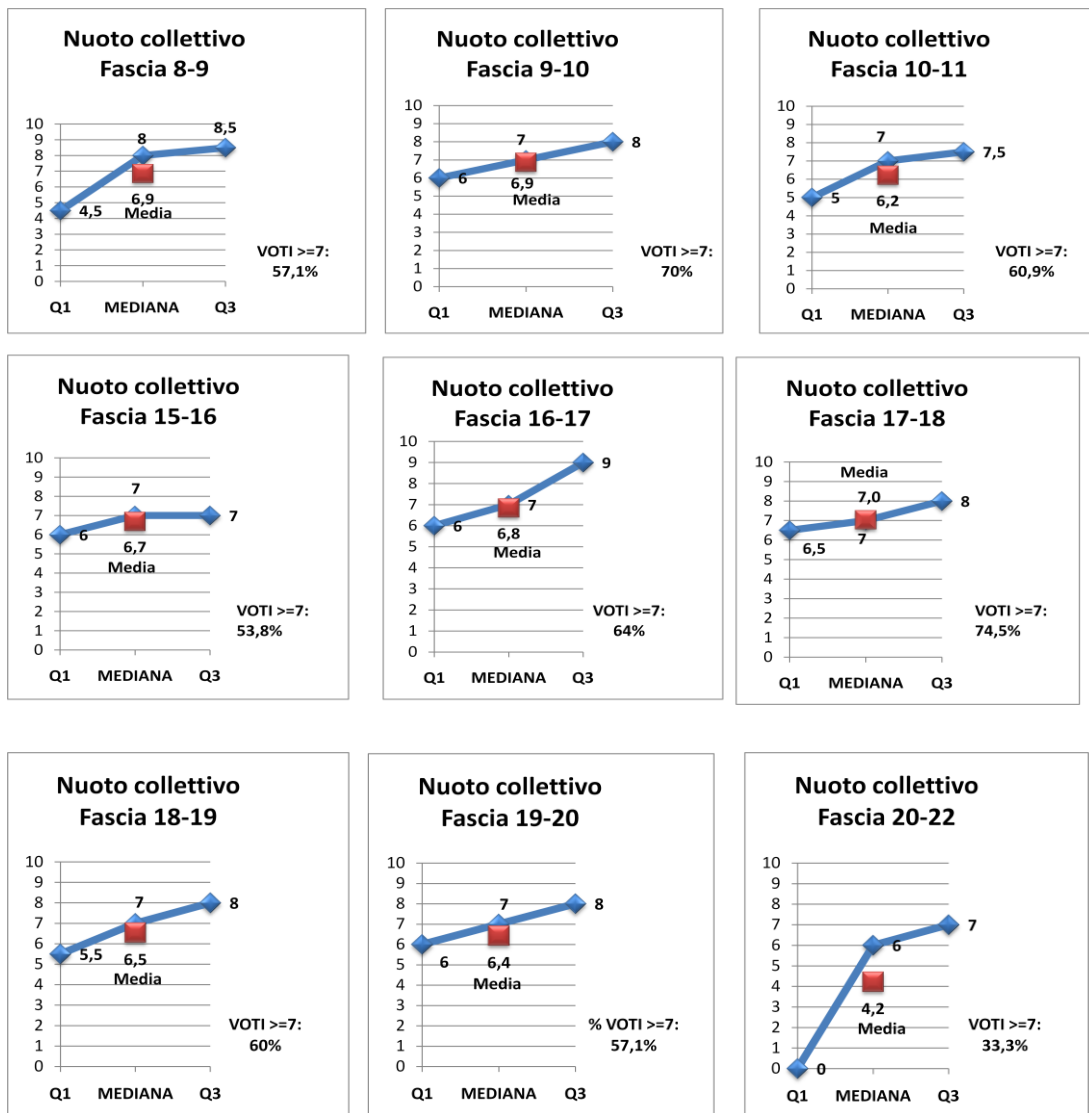


Figura 3.2.18: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 2.4 del questionario.

Guardando i grafici dell'analisi stratificata del corso di nuoto collettivo si può notare che non si scostano molto dal grafico totale per la maggior parte delle fasce orarie, fanno eccezione solamente la fascia dalle 8 alle 9, in cui il 25% dei rispondenti ha assegnato voti inferiori al 4,5 , e la fascia dalle 20 alle 22 in cui il 50% dei voti sono insufficienti, la media è pari a 4,2 e il 25% dei clienti ha dato un voto pari a 0.

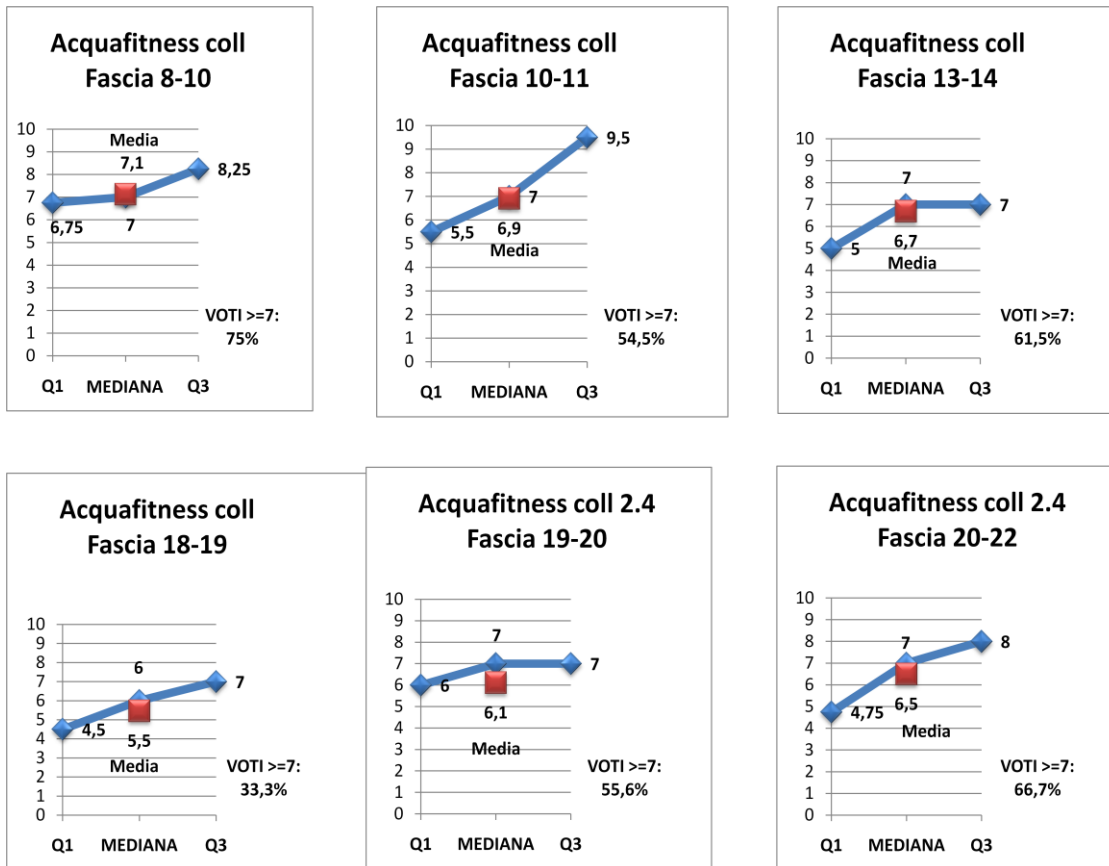


Figura 3.2.19: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 2.4 del questionario.

Per il corso di acqua fitness le fasce orarie rispecchiano ciò che si è visto nel grafico con i dati totali del corso. I voti sono leggermente inferiori nella fascia dalle 20 alle 22, merita attenzione invece la fascia dalle 18 alle 19 in cui la media è pari a 5,5 e i voti maggiori-uguali a 7 sono stati solo il 33,3% del totale.

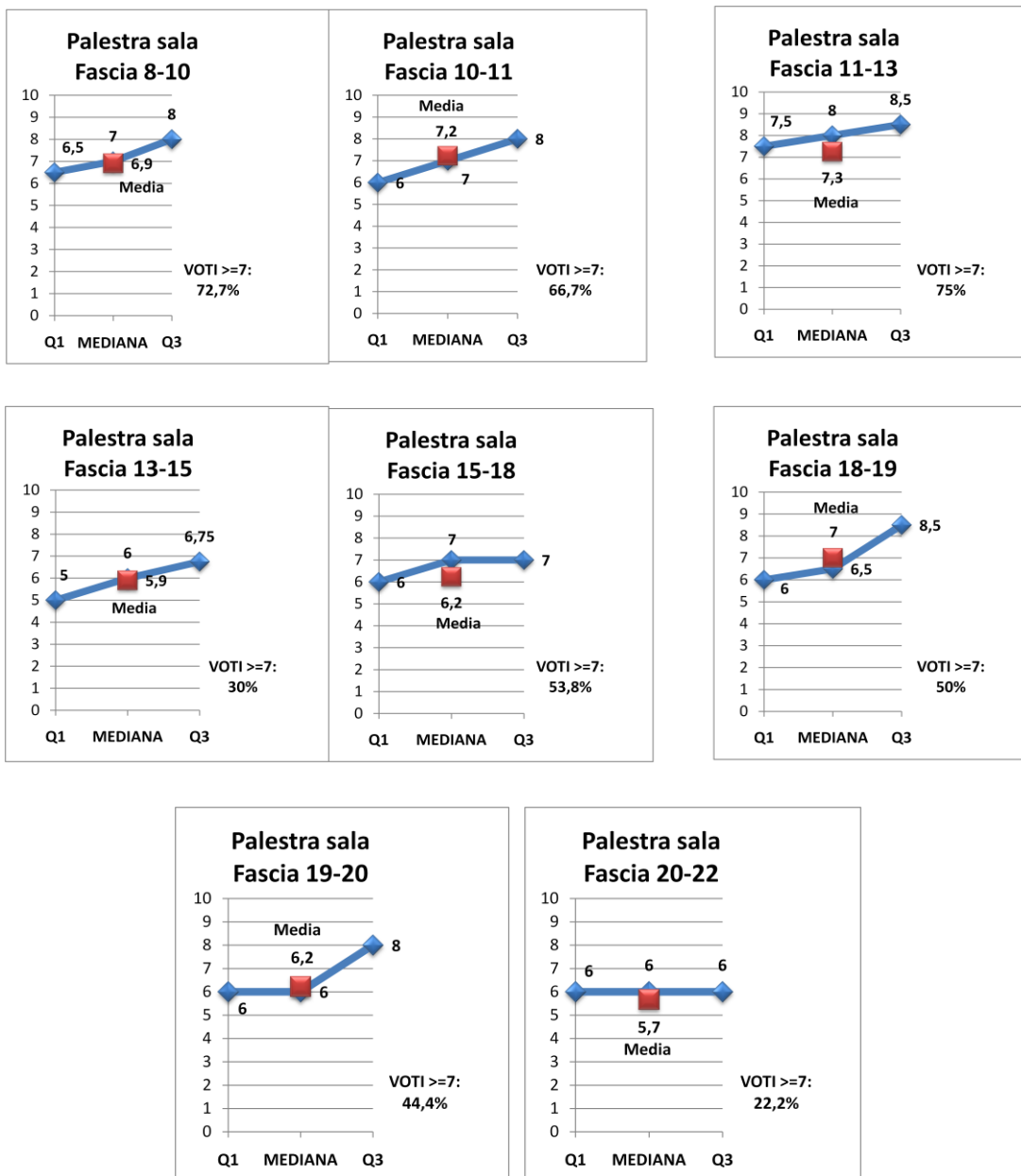


Figura 3.2.20: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 2.4 del questionario.

Dai grafici che riguardano i clienti che utilizzano la sala della palestra si vede che alla mattina, dalle 8 alle 13, il servizio viene maggiormente gradito, come dimostrano le medie e le percentuali di voti maggiori-uguali a 7 che raggiungono i valori più elevati.

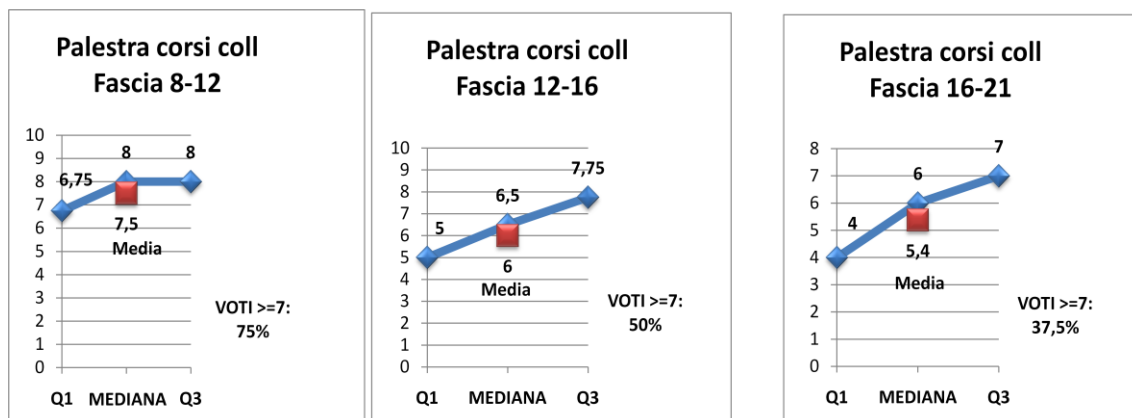
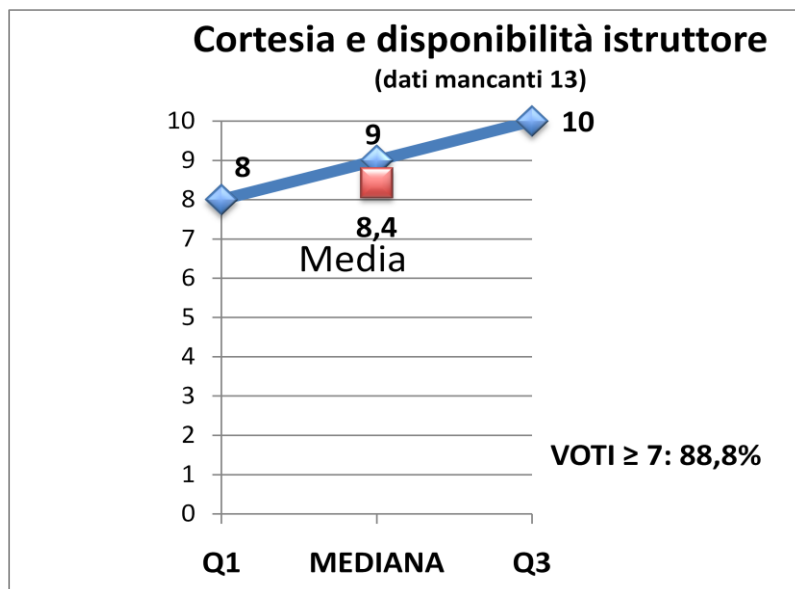
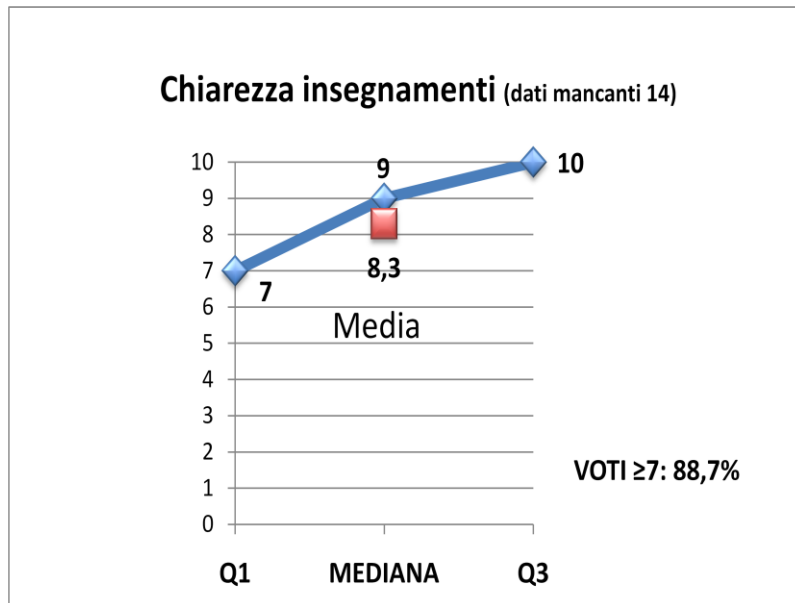


Figura 3.2.18: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 2.4 del questionario.

Anche per i corsi collettivi della palestra vale lo stesso discorso: alla mattina il servizio è più apprezzato mentre verso sera si raggiungono i valori più bassi con il primo quartile che assume un valore pari a 4, quindi il 25% dei voti è inferiore a 4.

3.3.Svolgimento del corso



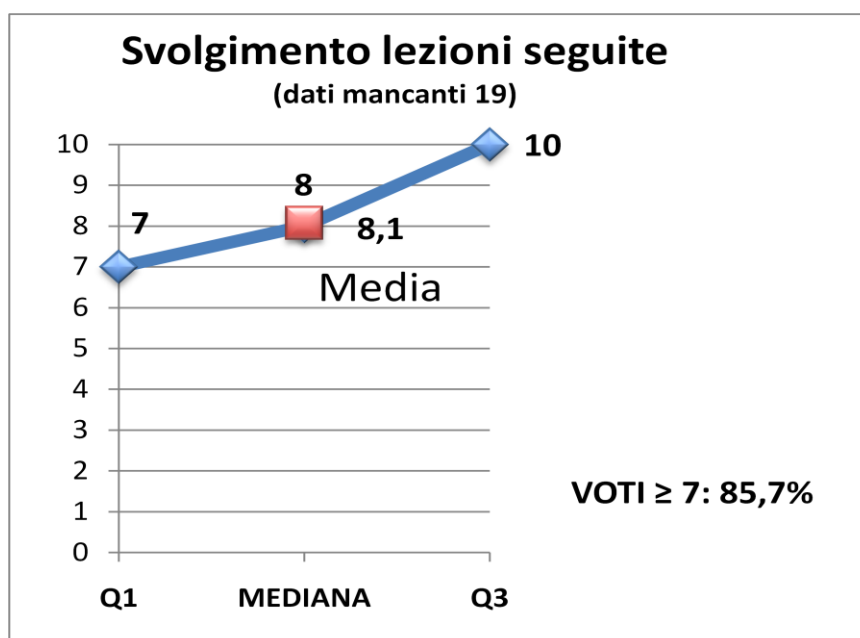
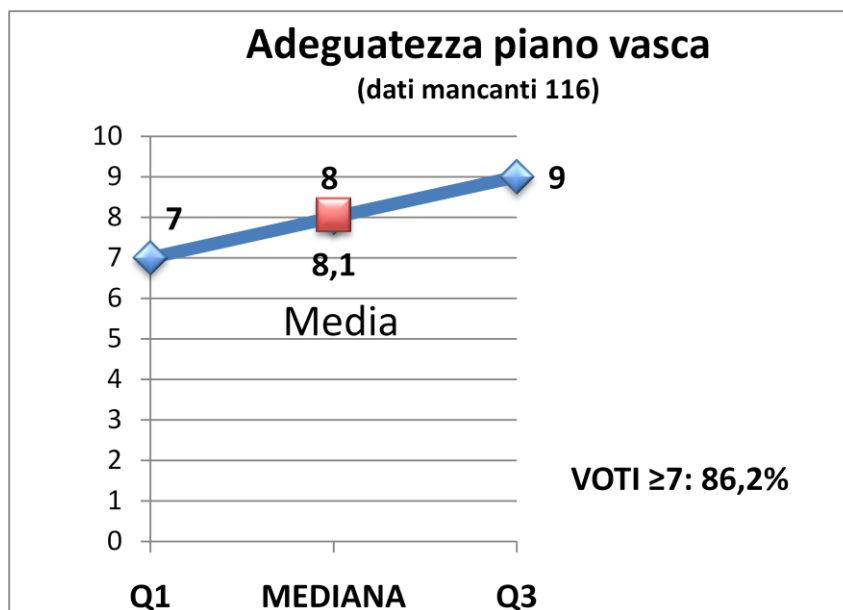


Figura 3.3.1: La figura mostra gli andamenti della curva 1°quartile-mediana-3°quartile rispettivamente di: a) chiarezza degli insegnamenti; b) cortesia e disponibilità dell'istruttore; c) adeguatezza del piano vasca; d) svolgimento lezioni seguite.

In questa parte del questionario che riguarda lo svolgimento dei corsi si riscontra un livello di soddisfazione da parte dei clienti abbastanza elevato. Osservando i grafici qui sopra riportati si vede che più dell'85% dei rispondenti ha assegnato valori maggiori o uguali a 7 al livello di qualità dei singoli aspetti analizzati dai quesiti.

Chiarezza degli insegnamenti, cortesia e disponibilità dell'istruttore, adeguatezza del piano vasca e l'attenzione data dall'istruttore hanno ottenuto infatti medie di voti maggiori di 8, dato che conferma l'elevato gradimento del cliente.

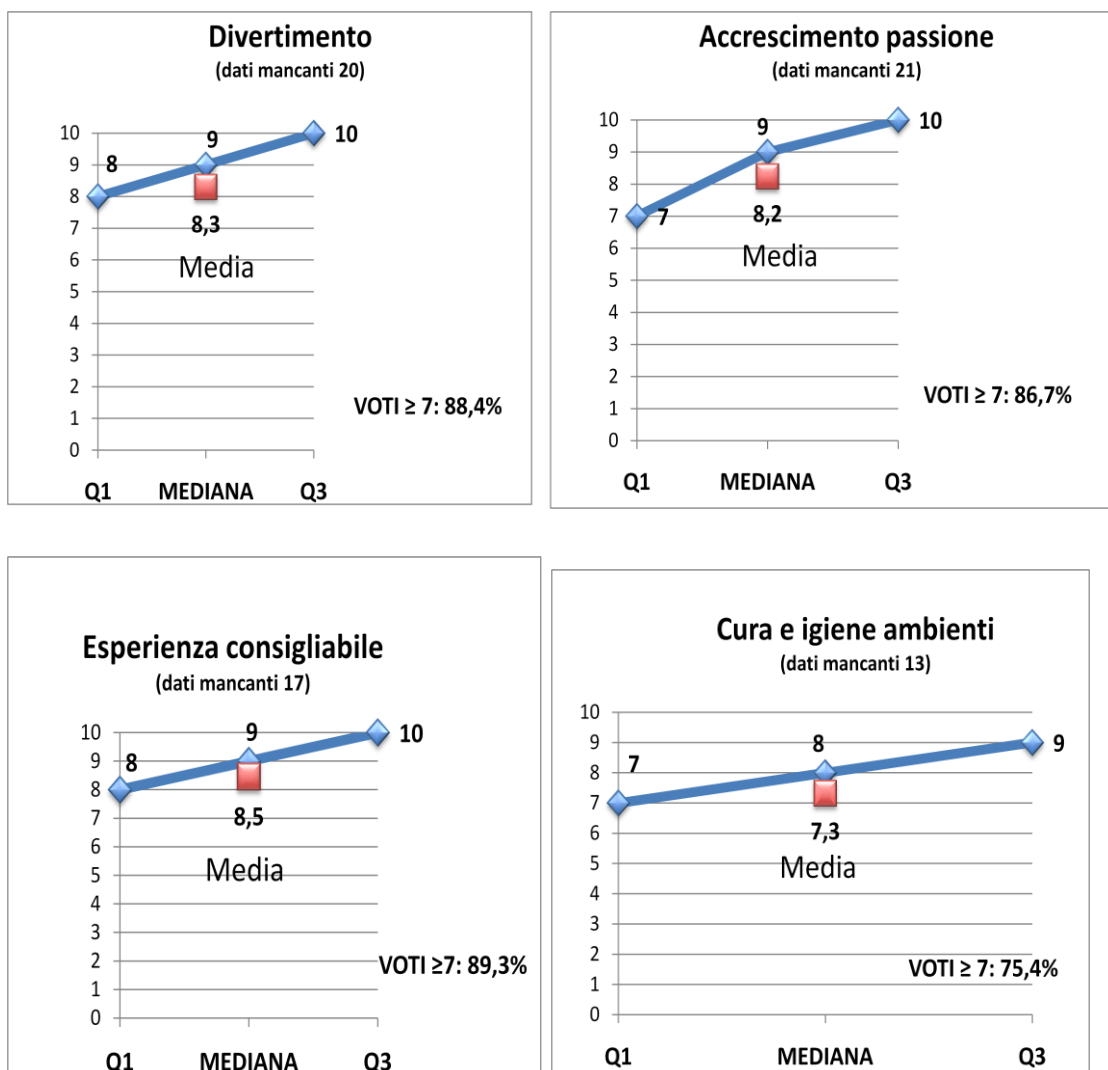


Figura 3.3.2: La figura mostra gli andamenti della curva 1°quartile-mediana-3°quartile rispettivamente di: a) divertimento nelle lezioni; b) accrescimento della passione; c) esperienza consigliabile ad altri; d) cura e igiene ambienti.

Anche questi quesiti hanno ricevuto voti elevati.

I grafici indicano che la maggior parte dei clienti si divertono durante le lezioni e consiglierebbero agli amici di iscriversi al centro sportivo come dimostrano le medie pari rispettivamente a 8,3 e 8,5 e il primo quartile pari a 8 in entrambi i casi, ovvero il 75% dei clienti ha dato una valutazione pari o superiore a 8.

Leggermente più bassi sono i voti riguardanti l'accrescimento della passione per il corso frequentato e la cura e l'igiene degli ambienti che comunque sono stati valutati più che positivamente con voti riguardanti il secondo aspetto superiori o uguali a 7 per almeno il 75% dei rispondenti. Sempre riguardo alla cura e all'igiene degli ambienti si nota che la media è spostata molto verso il primo quartile che è pari a 7 e, visto che il 50% ha dato voti maggiori-uguali a 8, indica la presenza di voti sotto la sufficienza. Si potrebbe prestare più attenzione quindi a questo aspetto.

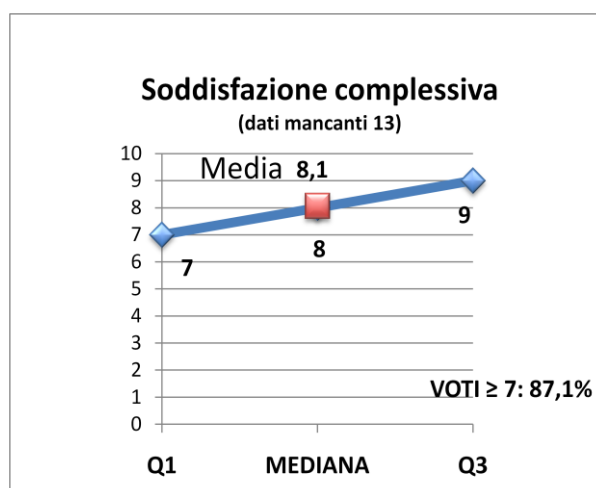
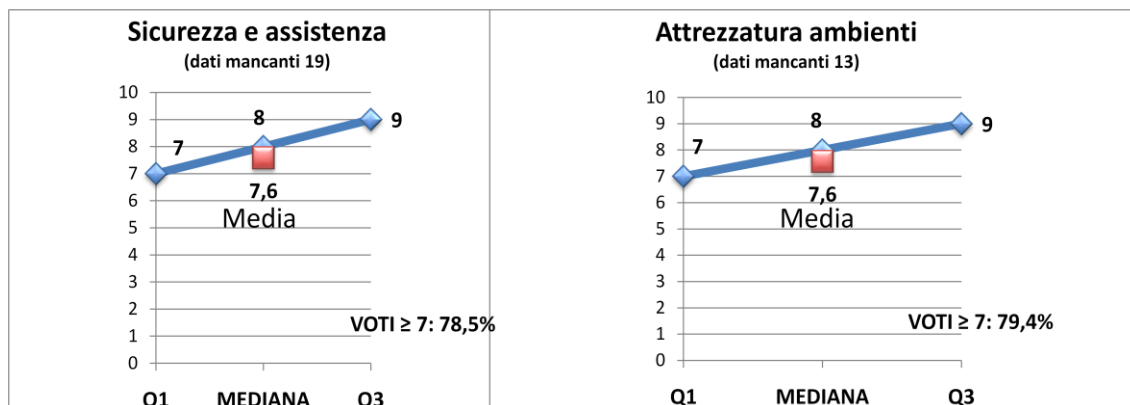


Figura 3.3.3: La figura mostra gli andamenti della curva 1°quartile-mediana-3°quartile rispettivamente di: a) sicurezza e assistenza; b) attrezzatura ambienti; c) soddisfazione complessiva.

Per quanto riguarda la sicurezza e l'assistenza nei vari ambienti e l'attrezzatura presente negli stessi vengono valutati positivamente con medie pari in entrambi i casi a 7,6, quartili e mediana uguali e percentuali di voti maggiori-uguali a 7 che raggiungono quasi l'80% dei rispondenti totali.

Infine i giudizi espressi sul grado di soddisfazione complessiva indicano che la maggior parte dei clienti è più che soddisfatta dell'attuale condizione del centro sportivo come indicano la media pari a 8,1 e il fatto che l' 87,1% dei rispondenti abbia dato un voto uguale o superiore a 7 e come indica la mediana il 50% ha giudicato il centro con voti maggiori-uguali a 8.

Passiamo ora ai grafici dell'analisi stratificata per corso e fascia oraria.

CHIAREZZA INSEGNAMENTI

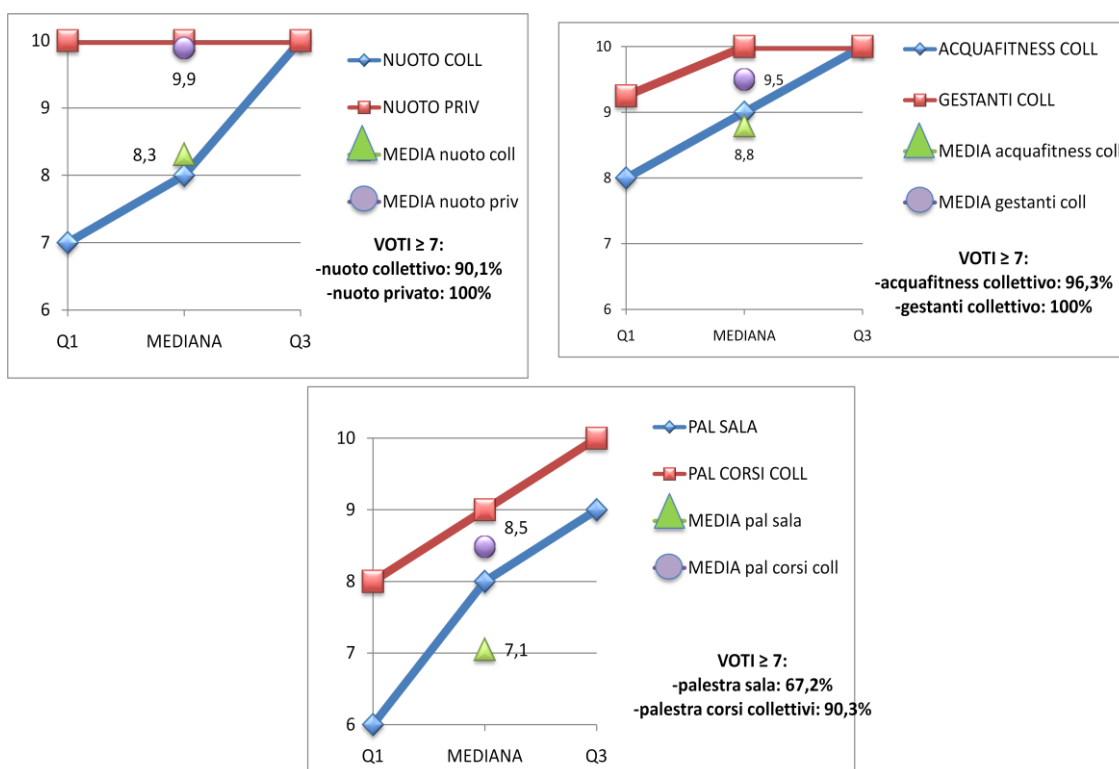


Figura 3.3.4: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla chiarezza degli insegnamenti rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Osservando i grafici che mettono a confronto i diversi corsi si può osservare che:

- I voti più elevati sono stati assegnati dai clienti che frequentano lezioni private di nuoto e il corso per gestanti collettivo, che hanno valutato la chiarezza degli insegnamenti a livelli ottimi (il 75% dei primi ha dato un voto pari a 10 e il 75% dei secondi ha dato un voto maggiore-uguale a 9);

- Valutazioni molto buone sono state fornite anche dai clienti che frequentano corsi collettivi di nuoto, acqua fitness e in palestra;
- I voti più bassi sono stati assegnati dai clienti che frequentano la sala della palestra dei quali il 67% ha dato un voto maggiore o uguale a 7 (negli altri corsi questa percentuale supera il 90%), comunque il giudizio risulta essere buono con una media voto pari a 7,1.

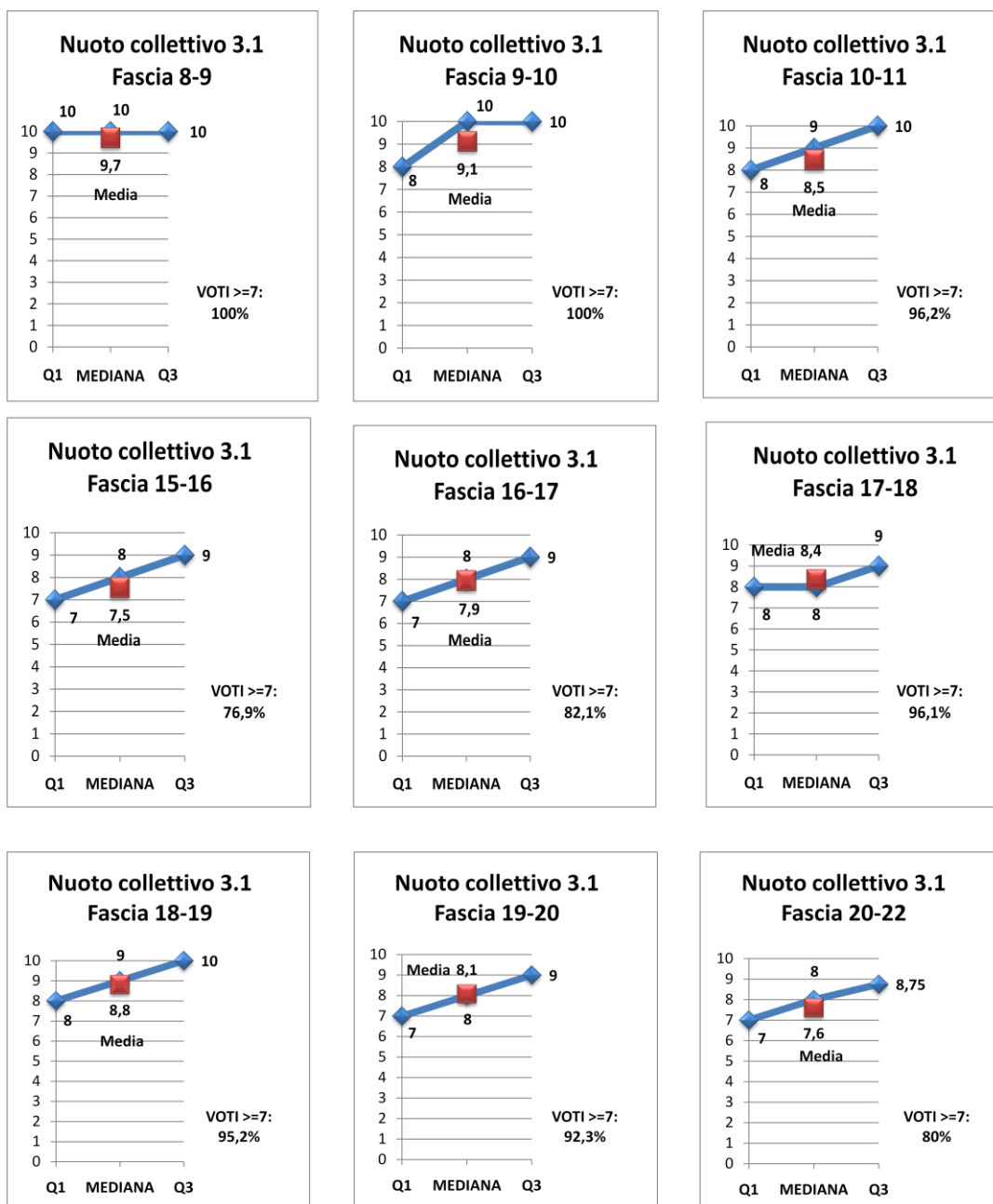


Figura 3.3.5: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.1 del questionario.

Andando a guardare i grafici sopra riportati delle fasce orarie del nuoto collettivo si nota che rispecchiano ciò che si è visto per il grafico totale del corso e alla mattina si riscontrano le valutazioni più elevate dalle 8 alle 11, con medie dall'8,5 in su e percentuali di valori maggiori-uguali a 7 superiori al 96% del totale dei rispondenti.

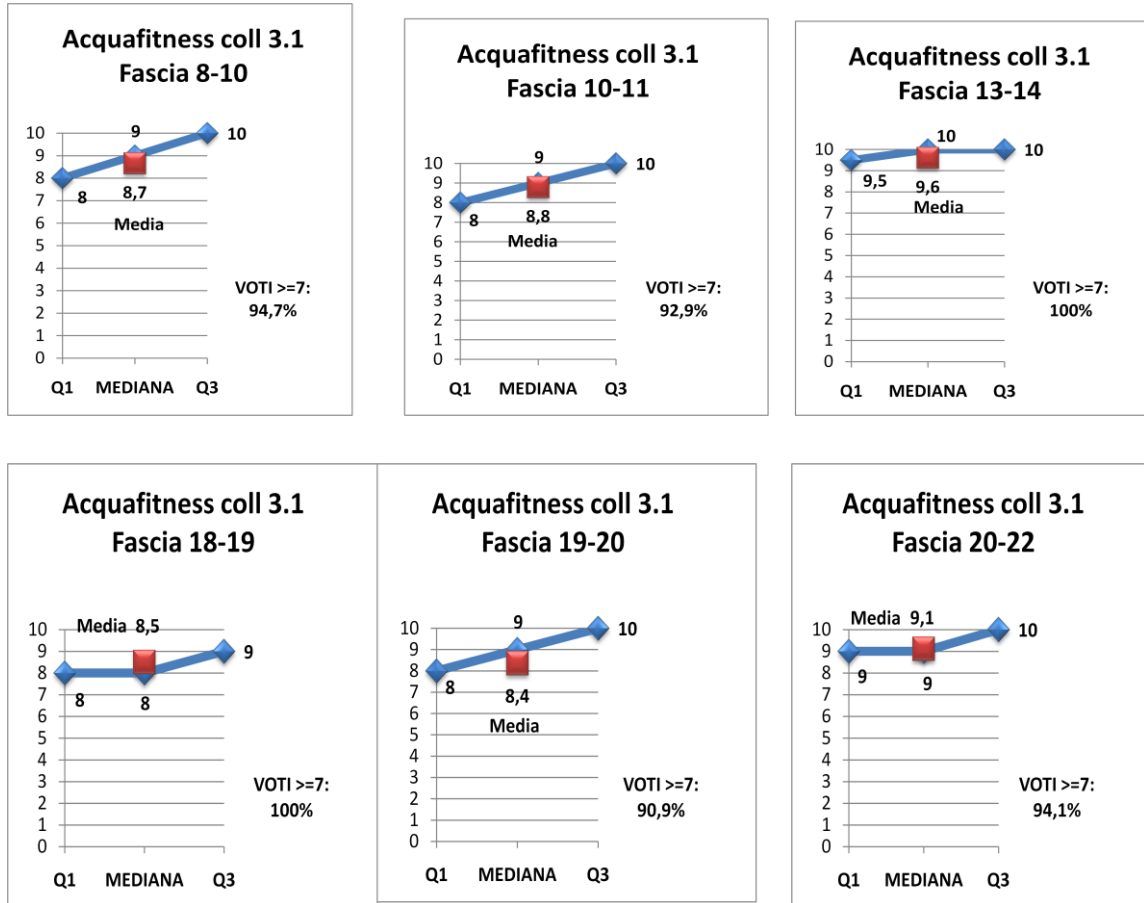


Figura 3.3.6: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.1 del questionario.

Anche i grafici dell'acqua fitness collettivo rispecchiano il grafico globale del corso. Le valutazioni più elevate si riscontrano nella fascia dalle 13 alle 14 e in quella dalle 20 alle 22. La differenza comunque è molto lieve perché la totalità ha assegnato voti molto elevati.

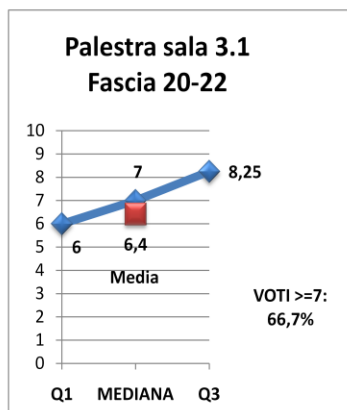
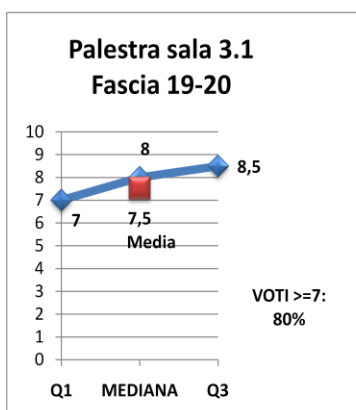
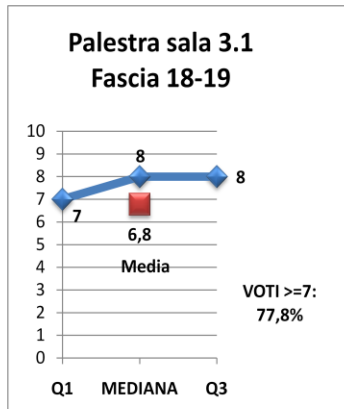
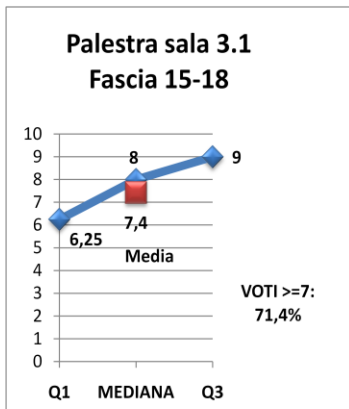
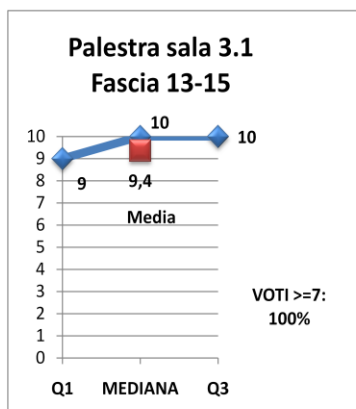
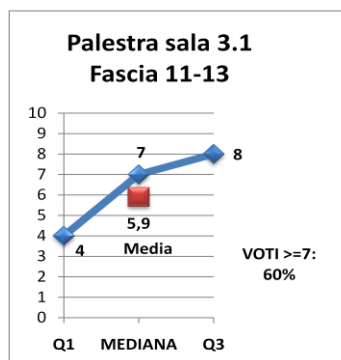
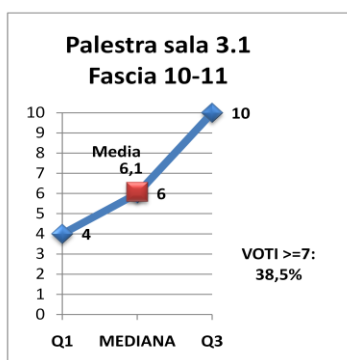
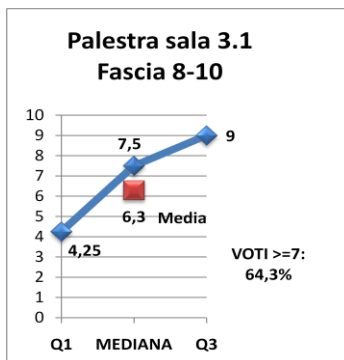


Figura 3.3.7: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.1 del questionario.

Per i clienti che utilizzano la sala della palestra invece il discorso è diverso, vi è infatti parecchia differenza fra la prima e la seconda parte della giornata.

I voti che riguardano la fascia oraria dalle 8 alle 13 sono i più bassi con medie che si posizionano attorno al 6 e con il 25% dei rispondenti che ha assegnato voti inferiori a 4.

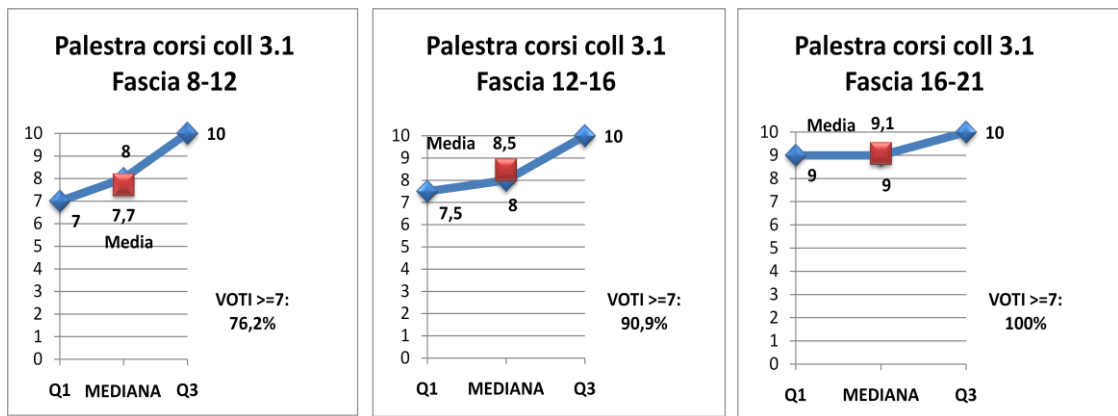


Figura 3.3.8: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.1 del questionario.

Per quanto riguarda i corsi collettivi in palestra, gli iscritti hanno dato valutazioni pressoché uguali dalle 8 alle 12 e dalle 12 alle 16; nella fascia oraria dalle 16 alle 21 c'è un aumento dei punteggi con una media pari a 9,1 e la totalità dei voti sono pari o superiori a 7.

CORTESIA E DISPONIBILITA' ISTRUTTORE

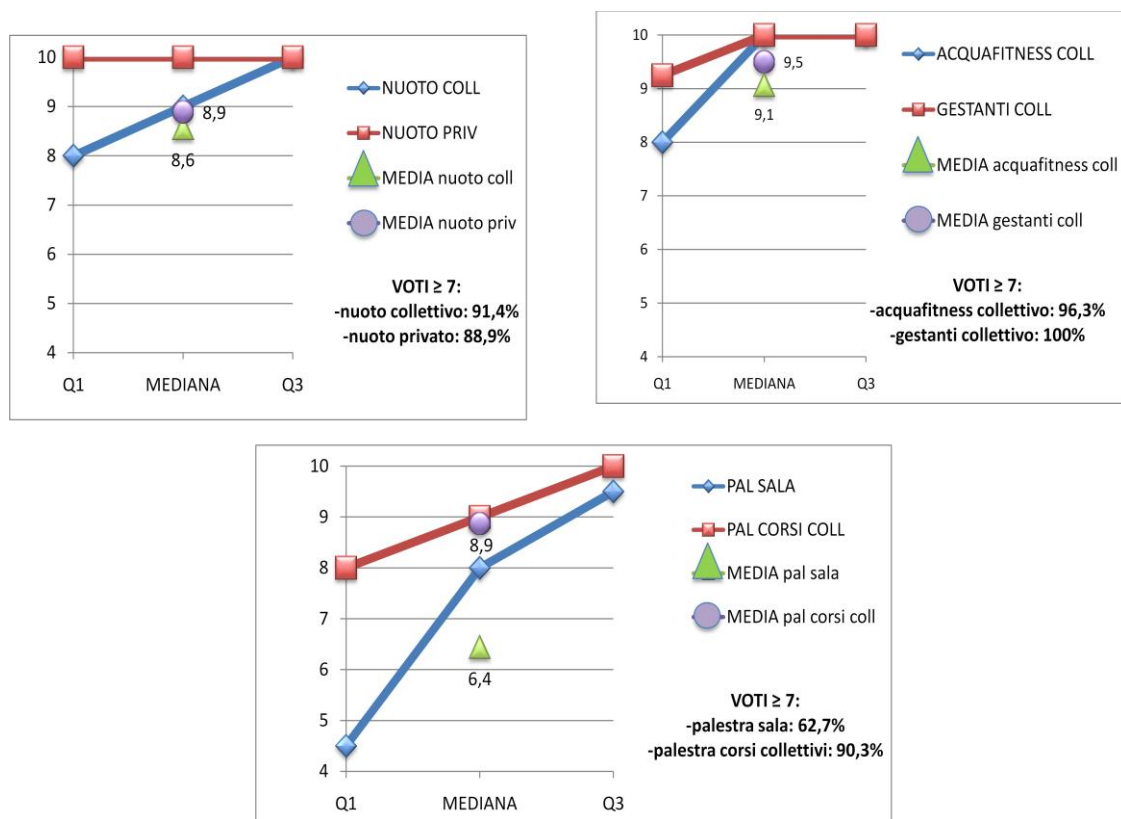


Figura 3.3.9: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla cortesia e disponibilità dell'istruttore rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acquafitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

In riferimento alla cortesia e alla disponibilità dell'istruttore, guardando i singoli corsi si nota che la valutazione è sempre a livelli ottimi a parte per gli iscritti che utilizzano la sala della palestra, in cui c'è un'ampia varietà di voti: il 60% circa che ha espresso un giudizio maggiore-uguale a 7 (il 50 % del totale ha assegnato un voto pari a 8 o superiore); il 25% del totale invece ha giudicato cortesia e disponibilità a un livello particolarmente basso con voti inferiori al 4,5.

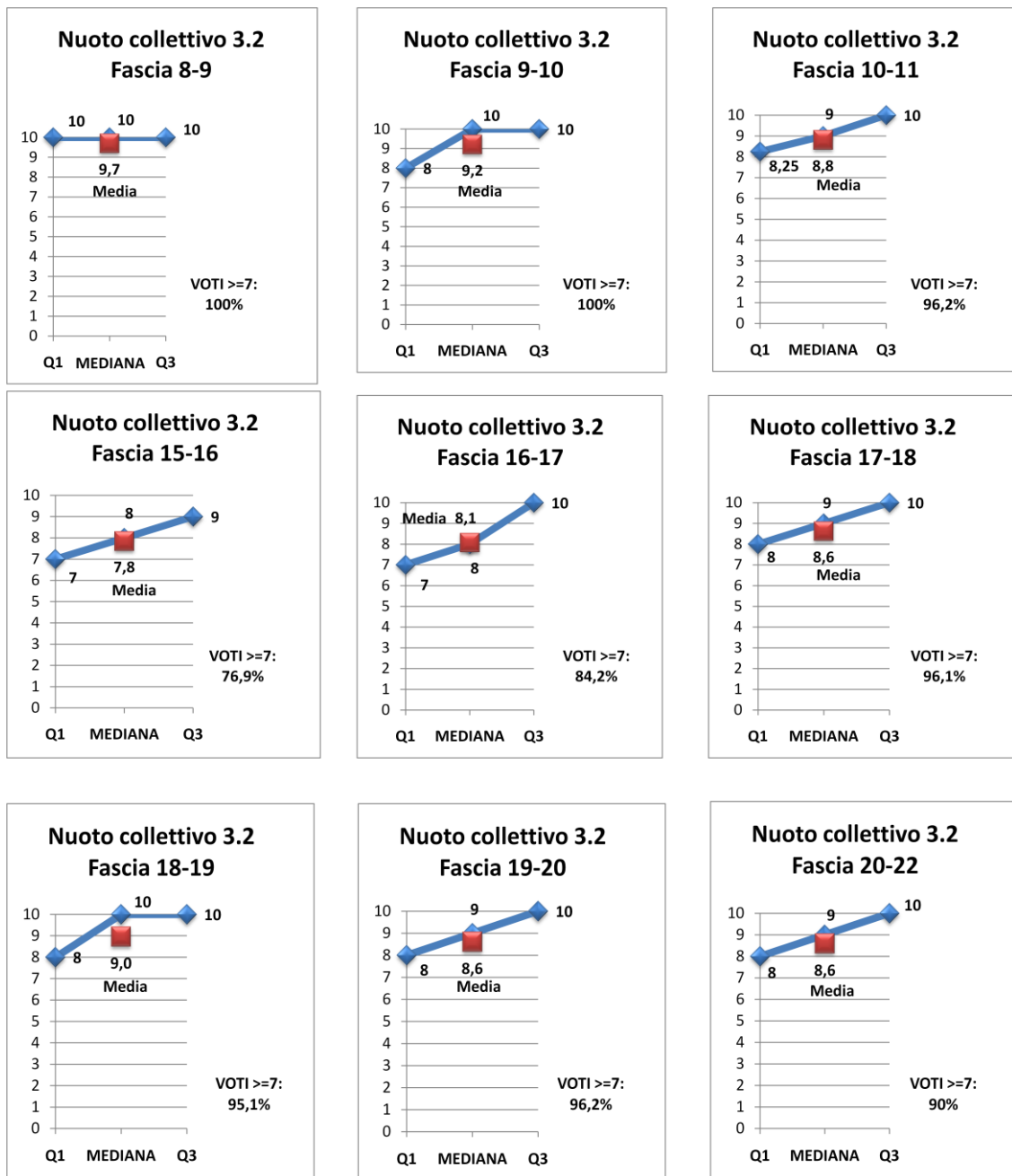


Figura 3.3.10: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.2 del questionario.

Guardando i grafici qui sopra riportati risulta lampante che cortesia e disponibilità degli istruttori di nuoto collettivo non cambiano a seconda della fascia oraria e vengono sempre giudicati in modo molto positivo, in modo particolare alla mattina dalle 8 alle 11 in cui i voti assegnati sono ottimi (basta osservare le medie che all'interno di questa fascia oraria variano da un minimo di 8,8 ad un massimo di 9,7 e le percentuali di voti maggiori-uguali a 7 che variano dal 96,2% al 100%).

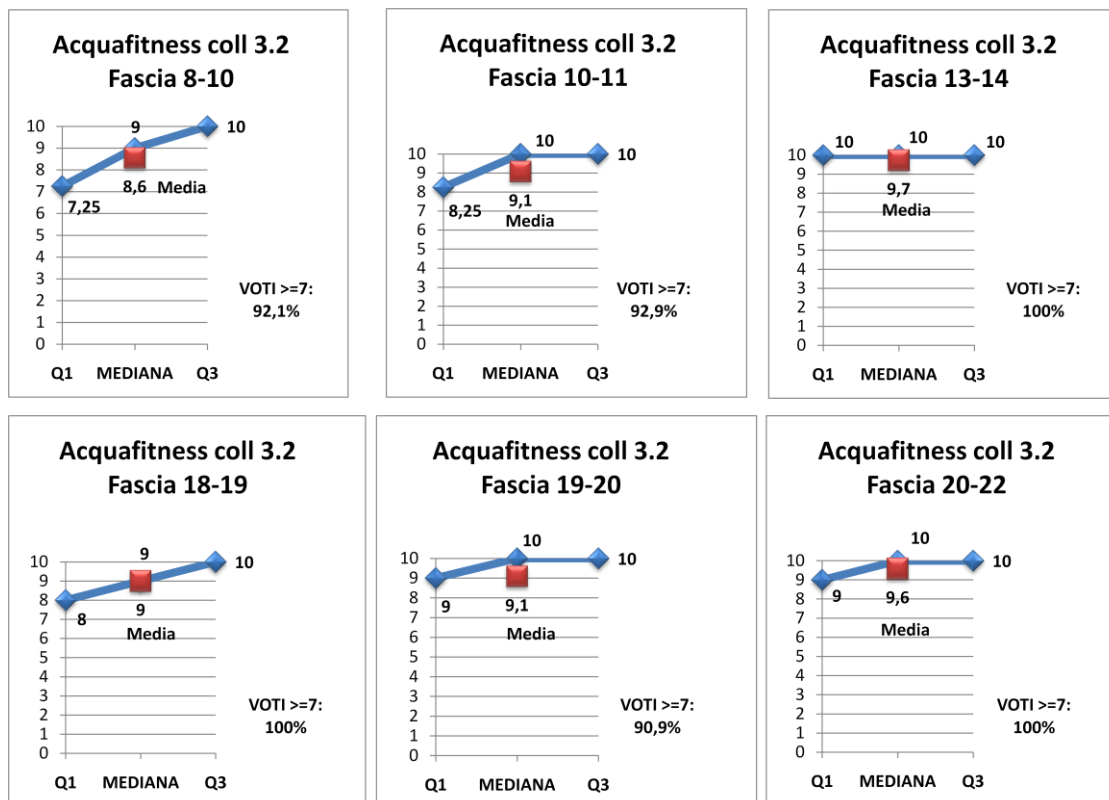


Figura 3.3.11: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.2 del questionario.

Anche per quanto riguarda i clienti iscritti al corso di acqua fitness i grafici non si scostano di molto dal grafico globale. Le fasce orarie infatti presentano tutte voti ottimi.

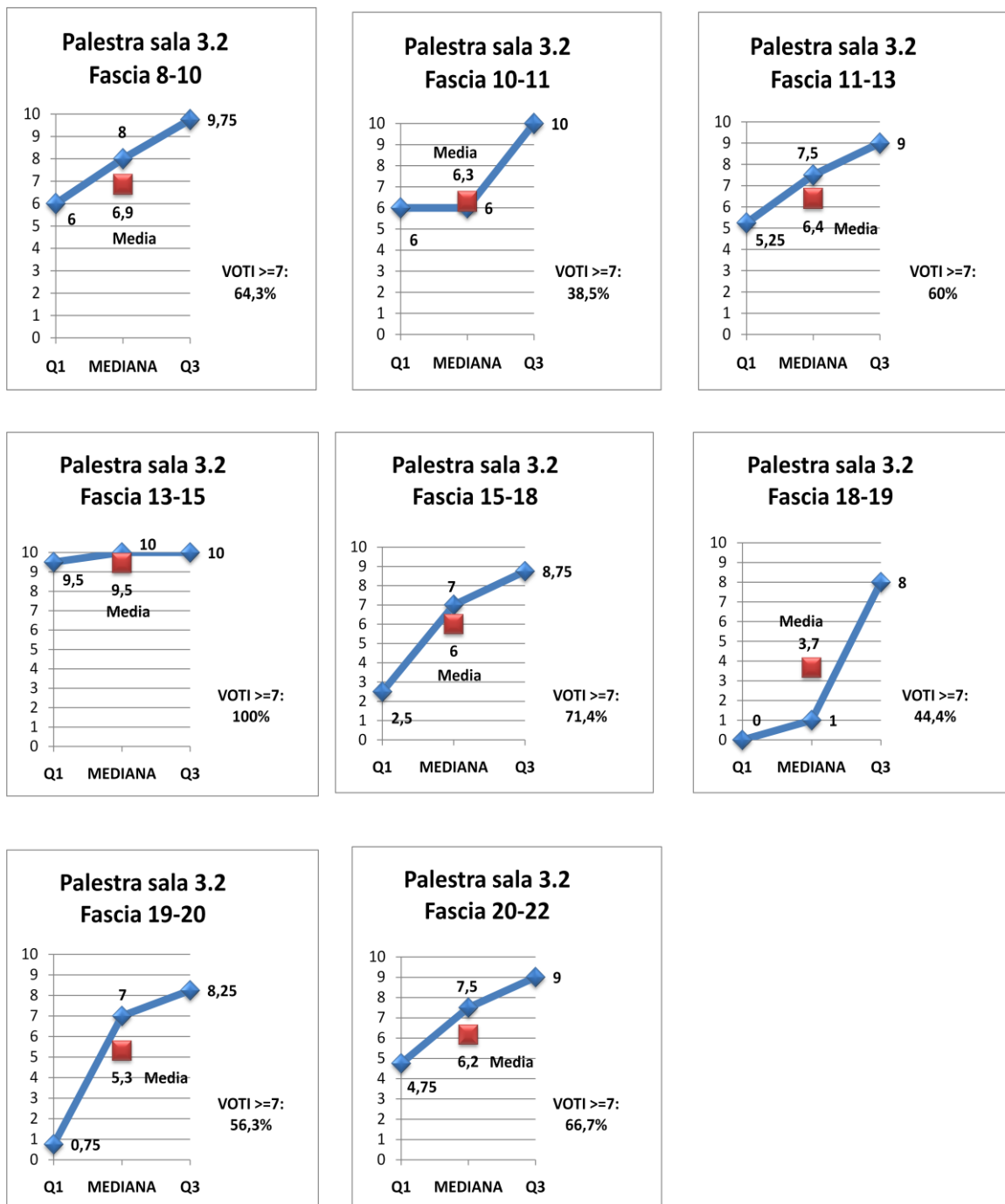


Figura 3.3.12: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.2 del questionario.

Per i clienti che utilizzano la sala della palestra invece il discorso cambia.

Le fasce più critiche sembrano essere quelle appartenenti alla seconda metà della giornata dalle 15 alle 22.

Dalle 15 alle 18 e dalle 19 alle 22 alcuni voti raggiungono valori pessimi con il 25% della totalità che assegna valutazioni inferiori al 4,75 (fascia dalle 20 alle 22), al 2,5 (fascia dalle 15 alle 18) e addirittura allo 0,75 (fascia dalle 19 alle 20). Il picco più basso però si raggiunge nella fascia dalle 18 alle 19 in cui la media è pari a 3,7 e il 50% dei rispondenti assegna un valore pari o inferiore a 1.

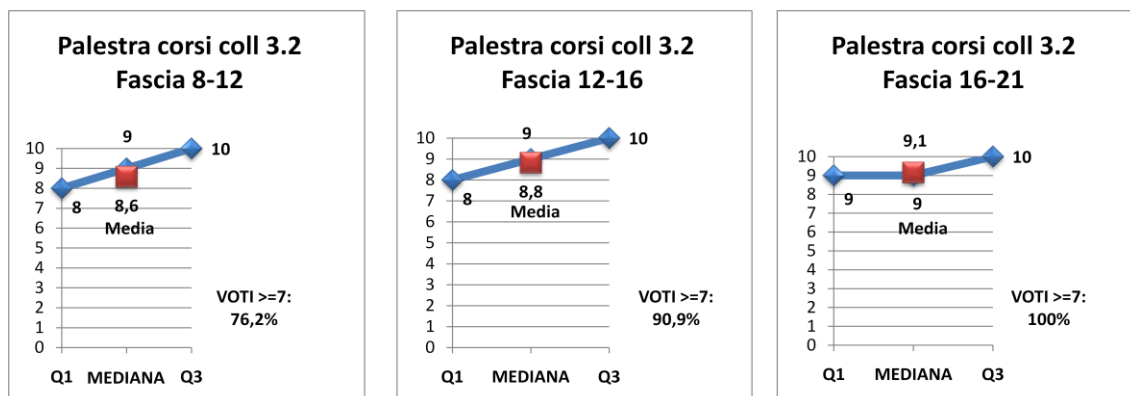


Figura 3.3.13: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.2 del questionario.

I clienti che frequentano corsi collettivi in palestra al contrario hanno assegnato voti ottimi indipendentemente dalla fascia oraria.

ADEGUATEZZA PIANO VASCA

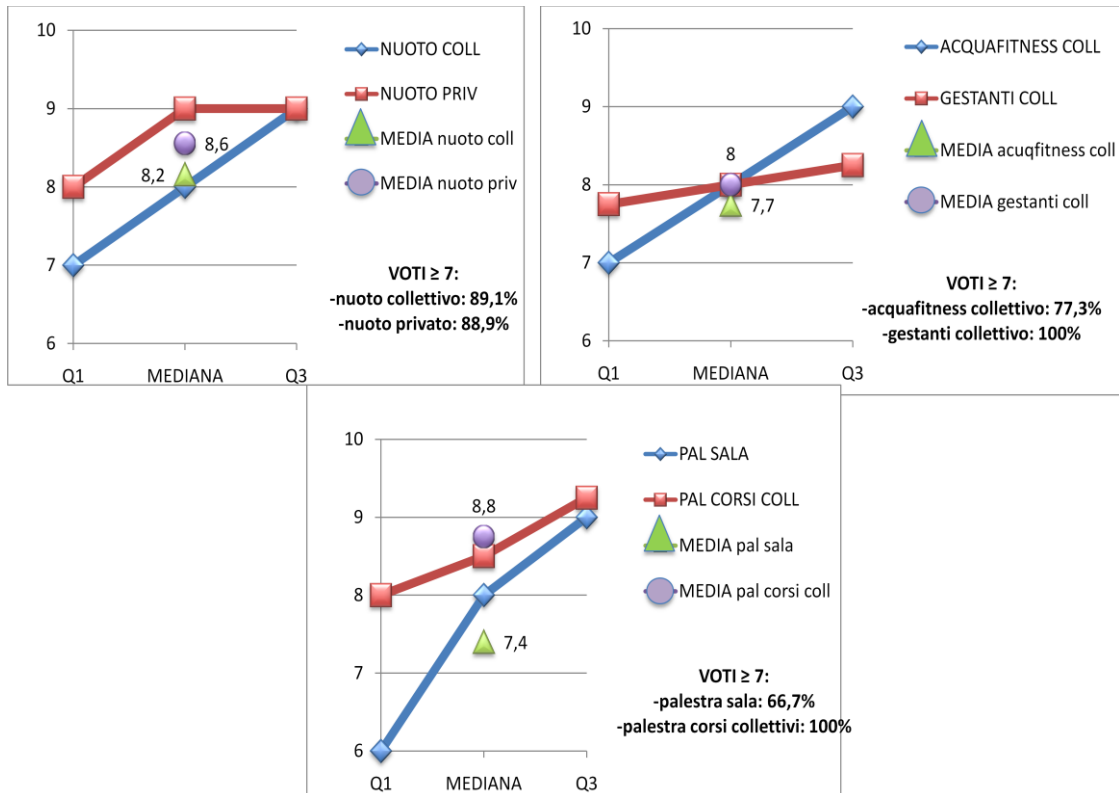


Figura 3.3.14: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti all'adeguatezza del piano vasca rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

L'adeguatezza del piano vasca viene valutata positivamente dai rispondenti di tutti i corsi come si vede dai grafici e rispecchiano tutti ciò che si è visto e detto per il grafico che si riferiva alla globalità degli iscritti al centro sportivo.

Voti leggermente più bassi sono stati assegnati dai clienti che utilizzano la sala della palestra.

I voti più alti invece appartengono ai clienti che frequentano lezioni di nuoto collettivo o privato.

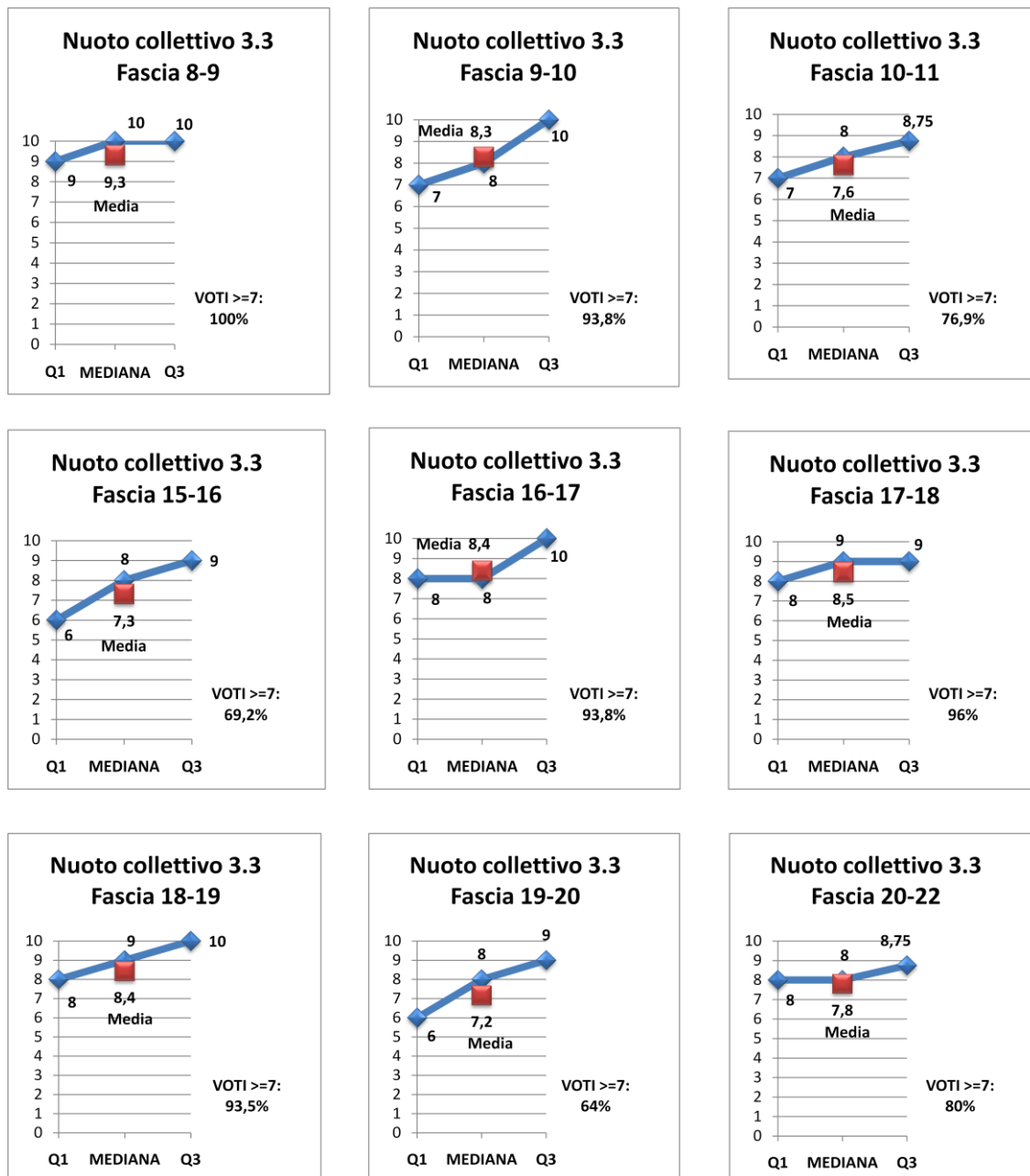


Figura 3.3.15: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.3 del questionario.

Osservando i grafici delle fasce orarie si nota che rispecchiano ciò che si è già visto nel grafico del corso. Fanno eccezione le fasce dalle 15 alle 16 e dalle 19 alle 20 nelle quali si riscontrano voti leggermente inferiori come indicato dalle medie rispettivamente pari a 7,3 e 7,2 che indicano una minore soddisfazione dei clienti. Fatto dimostrato anche dalle percentuali di voti maggiori-uguali a 7 pari al 69,2% e al 64% e dai valori

del primo quartile che indicano che circa il 25% dei voti è stato inferiore o al massimo uguale a 6.

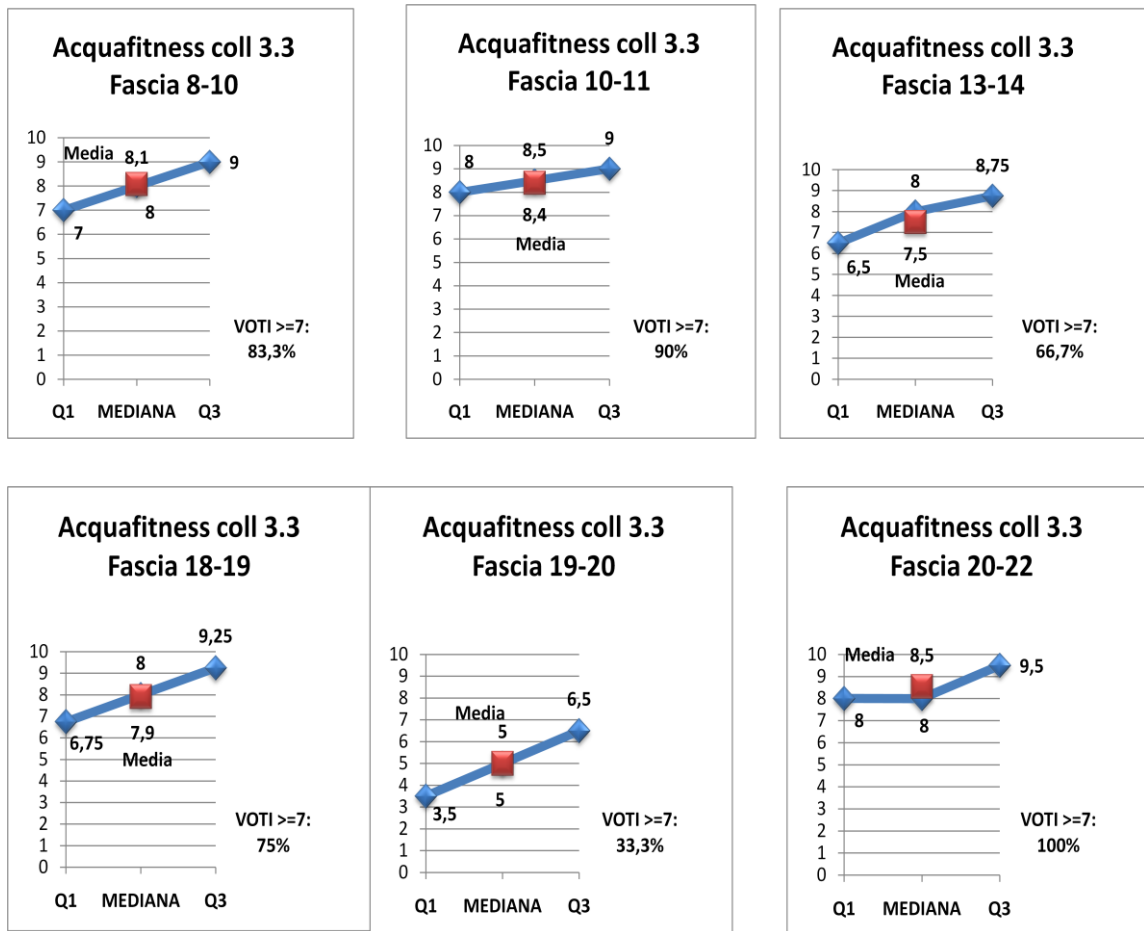


Figura 3.3.16: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.3 del questionario.

Discorso simile può esser fatto per il corso di acqua fitness in cui l'unica fascia oraria a scostarsi di molto dai valori globali del corso è quella dalle 19 alle 20. In questa fascia si riscontrano una media pari a 5, quindi nettamente inferiore alle altre, e una percentuale di voti maggiori o uguali a 7 pari al 33,3% dei rispondenti totali con presenza di valori anche molto negativi (il 25% ha dato giudizi inferiori o al massimo uguali a 3).

SVOLGIMENTO LEZIONI SEGUITE

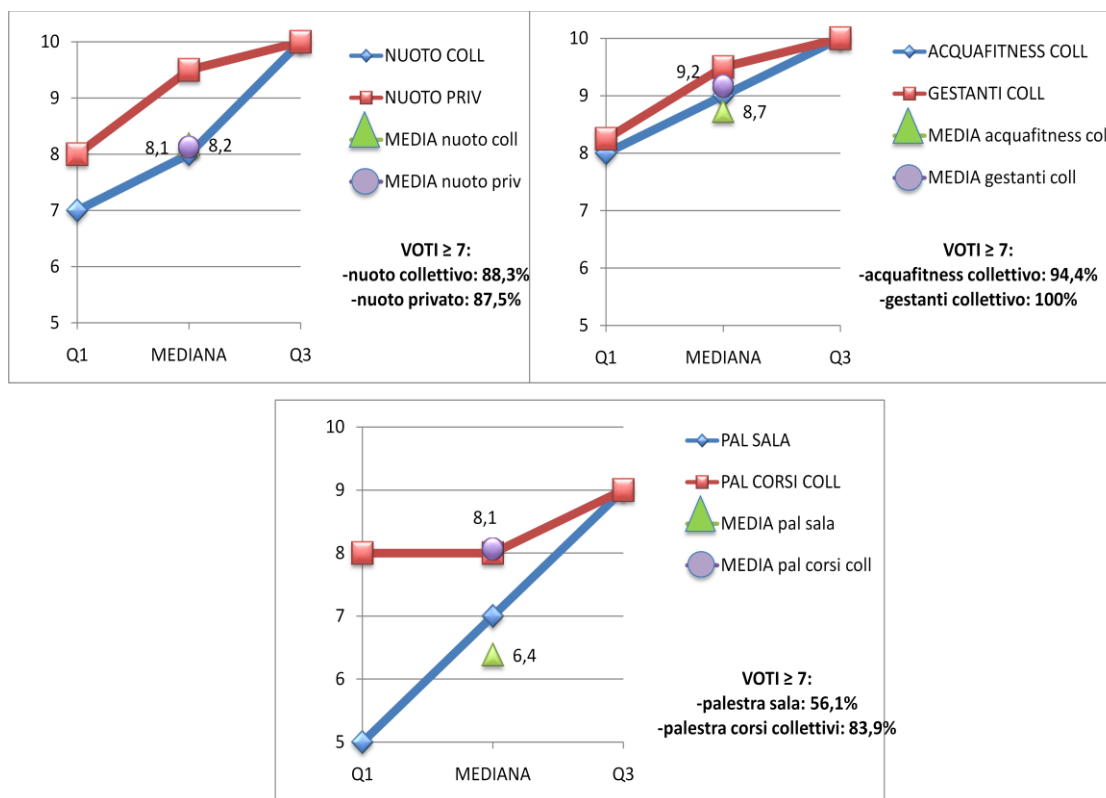


Figura 3.3.17: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti allo svolgimento delle lezioni seguite rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

I grafici mostrano che i clienti nel complesso si sono sentiti seguiti durante le lezioni a prova di ciò basta osservare i valori assegnati dai rispondenti.

Fanno eccezione gli iscritti che utilizzano la sala della palestra. Come si può vedere infatti la media è pari a 6,4 e la percentuale di voti maggiori o uguali a 7 è del 56,1% , valori molto inferiori al resto dei corsi. Questo quindi potrebbe essere un aspetto da migliorare.

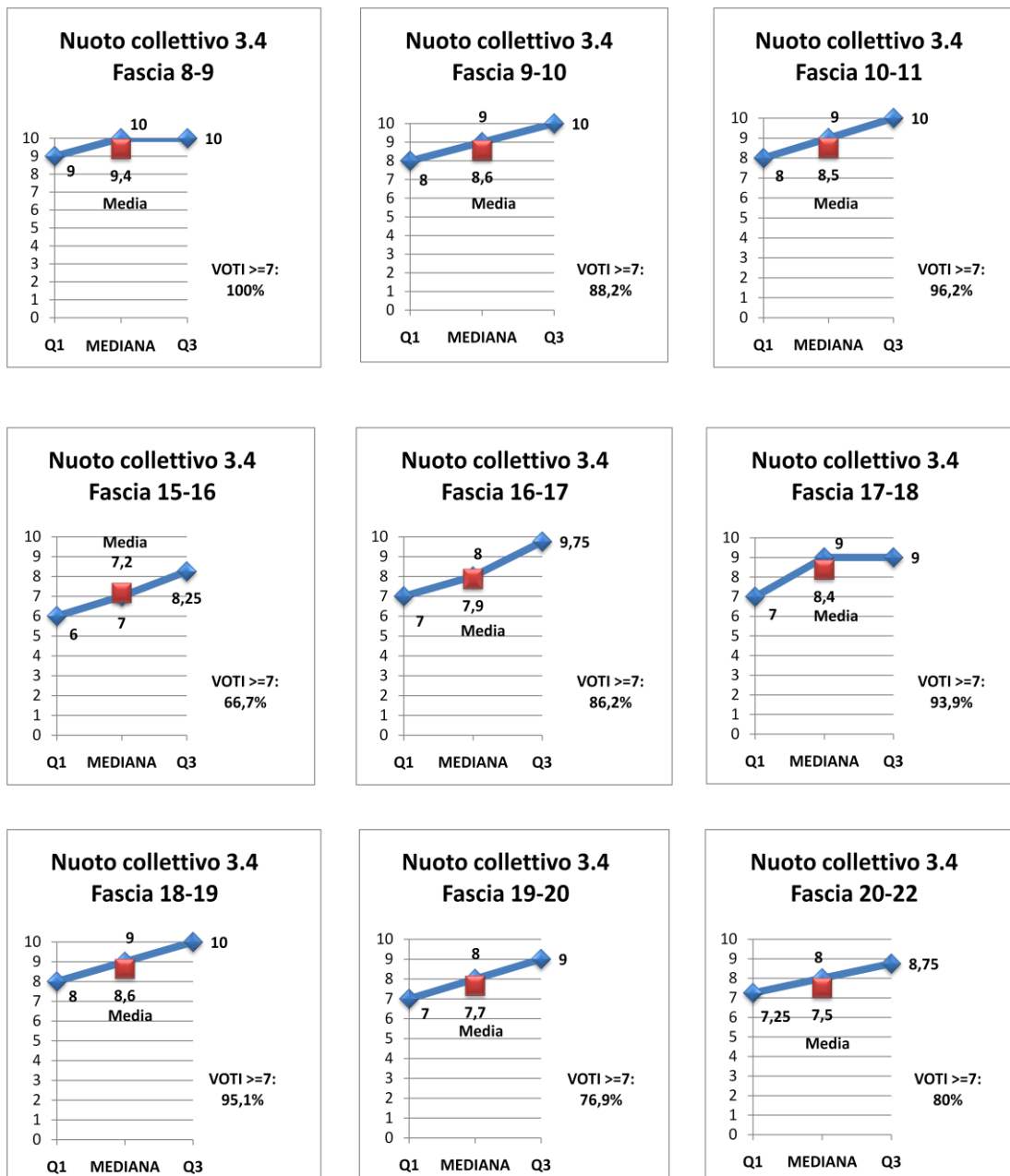


Figura 3.3.18: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.4 del questionario.

I grafici delle fasce orarie del nuoto collettivo si accostano per la maggior parte al grafico globale del corso senza mostrare particolari variazioni nei valori che sono sempre più che buoni.

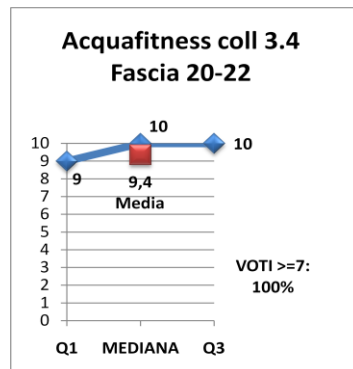
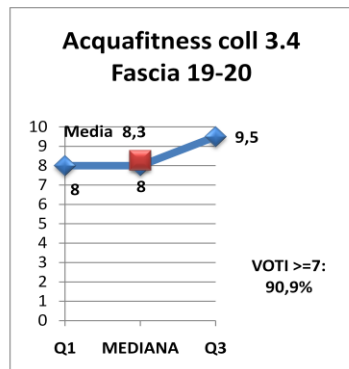
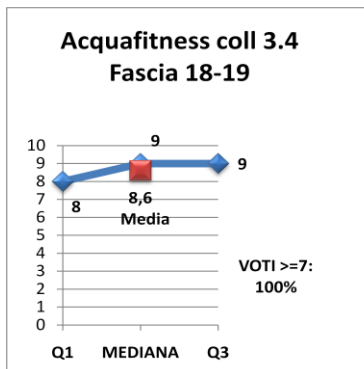
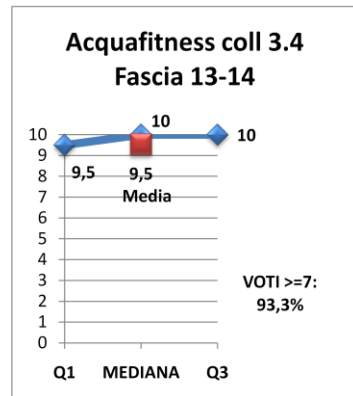
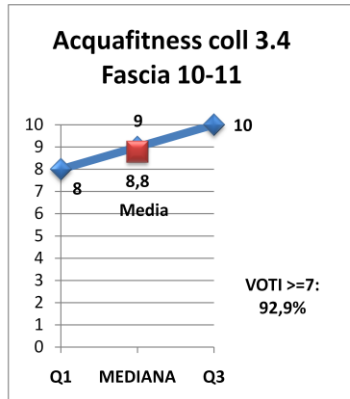
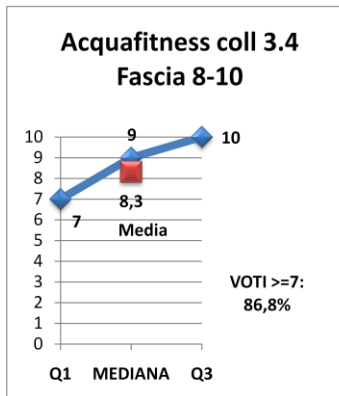


Figura 3.3.19: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.4 del questionario.

Stesso discorso può essere fatto per l'acqua fitness.

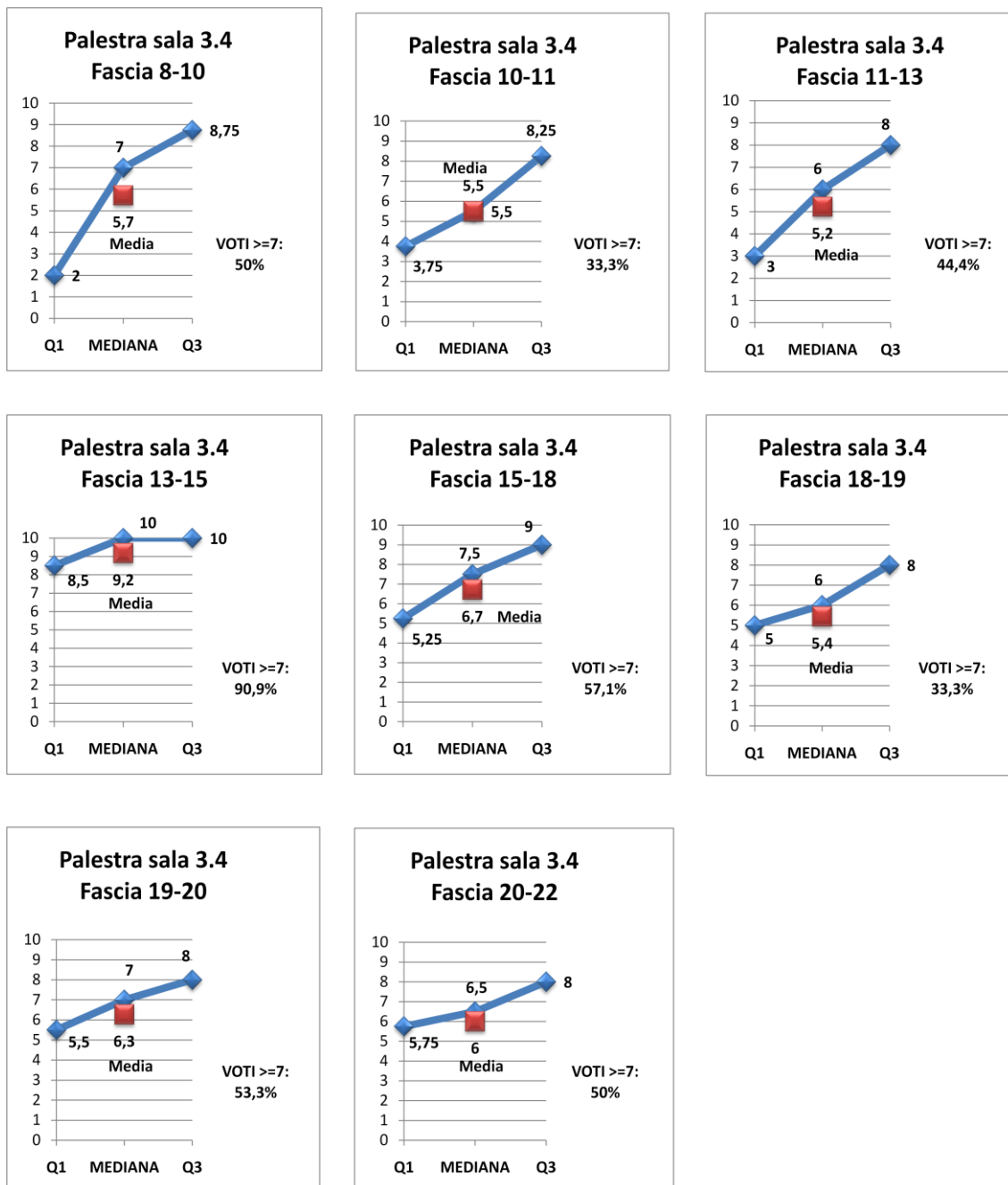


Figura 3.3.20: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.4 del questionario.

Per i clienti che utilizzano la sala della palestra invece si nota che alla mattina si sentono meno seguiti come indicano i grafici delle fasce orarie dalle 8 alle 13 in cui il 25% dei rispondenti ha assegnato voti minori di 3,75.

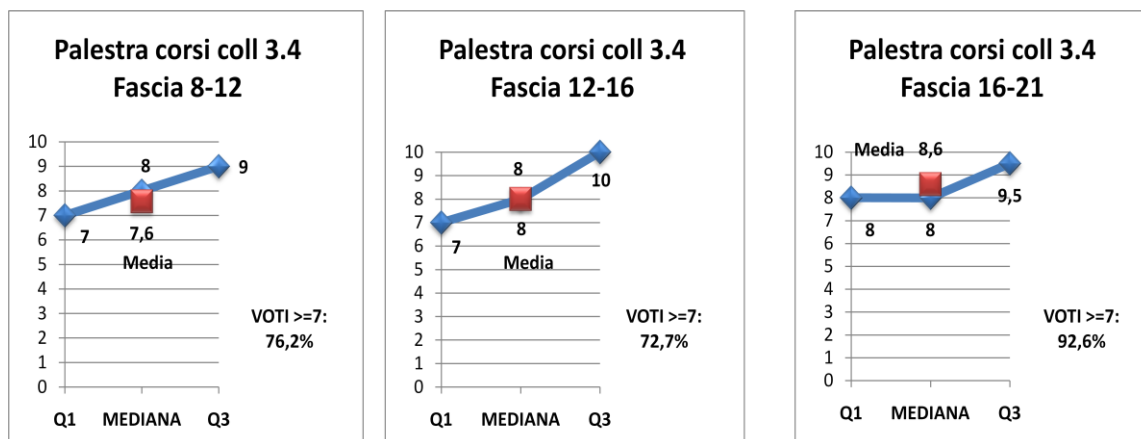


Figura 3.3.21: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.4 del questionario.

Non si notano invece particolari variazioni dal grafico globale nelle valutazioni da parte degli iscritti a corsi collettivi in palestra.

DIVERTIMENTO

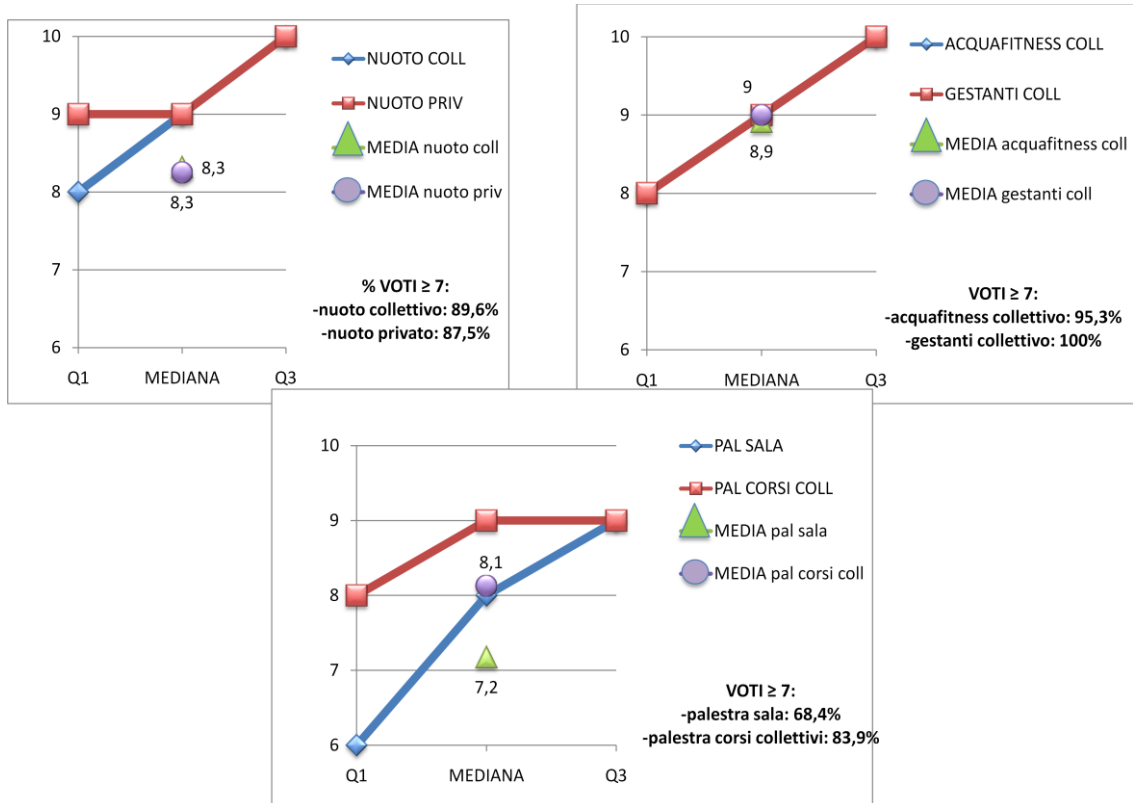


Figura 3.3.22: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti al divertimento rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Guardando i grafici del divertimento divisi per corso si nota che:

- Per i corsi di nuoto sia collettivo che privato e per i corsi collettivi in palestra i valori sono molto vicini a quelli del grafico complessivo già discusso;
- I valori più elevati sono stati assegnati dai clienti dei corsi collettivi di acqua fitness e i corsi per gestanti come si vede dalle medie che raggiungono in un caso l'8,9 e nell'altro il 9 e dalle percentuali di voti maggiori-uguali a 7 pari rispettivamente al 95,3% e al 100% dei rispondenti totali del corso;
- I voti più bassi invece vengono dati dai frequentanti la sala della palestra con una media di 7,2 sbilanciata verso il primo quartile pari a 6 visto che la mediana è pari a 8, il che indica la presenza di voti insufficienti, in questo caso quindi si potrebbe migliorare il servizio.

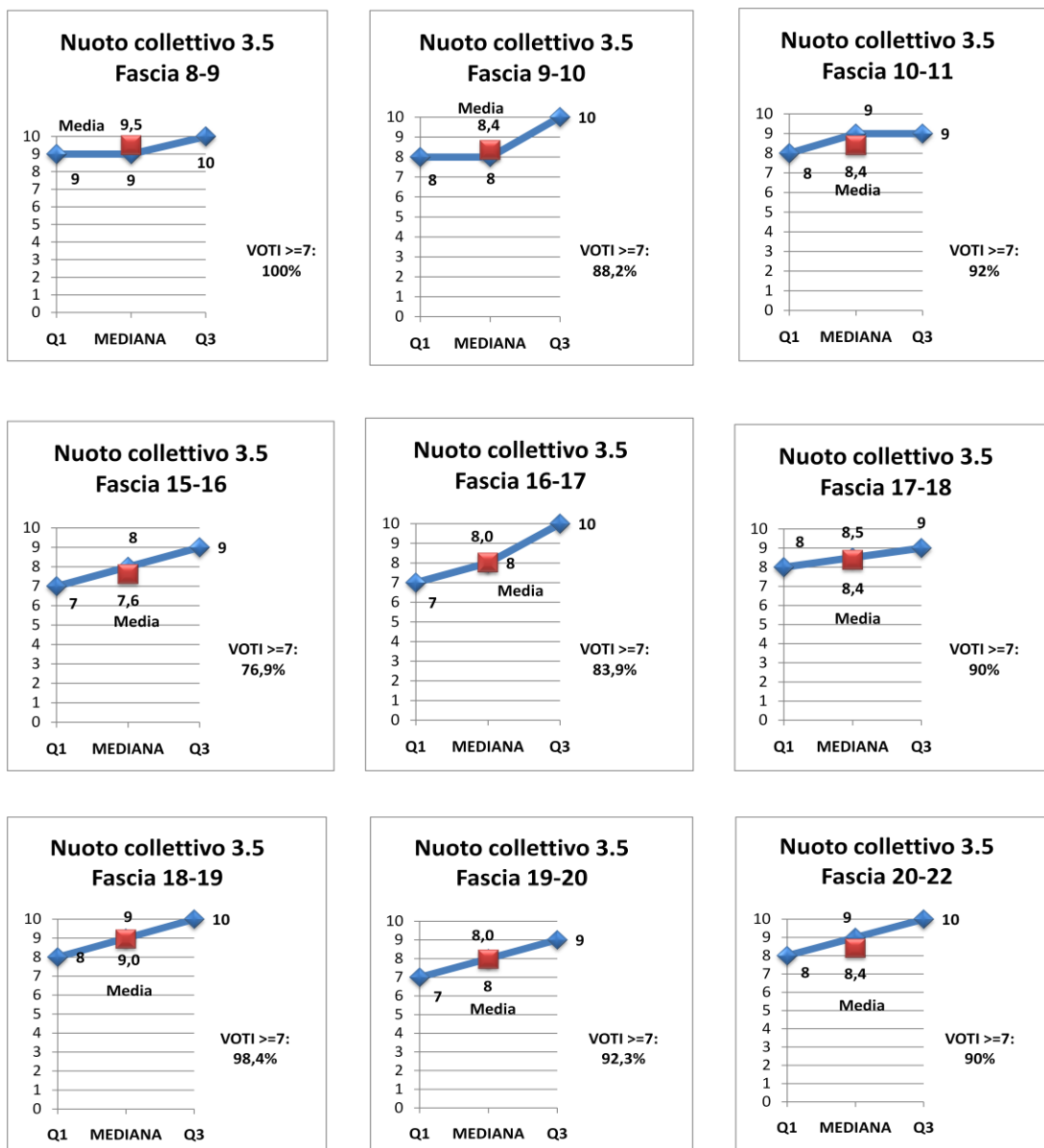


Figura 3.3.23: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.5 del questionario.

Passando ora all'analisi del corso di nuoto collettivo per fascia oraria si osserva che i grafici non si scostano di molto da ciò che è già stato detto prima, si può notare però che al mattino dalle 8 alle 9 e alla sera dalle 18 alle 19 sono stati ottenuti i voti più alti.

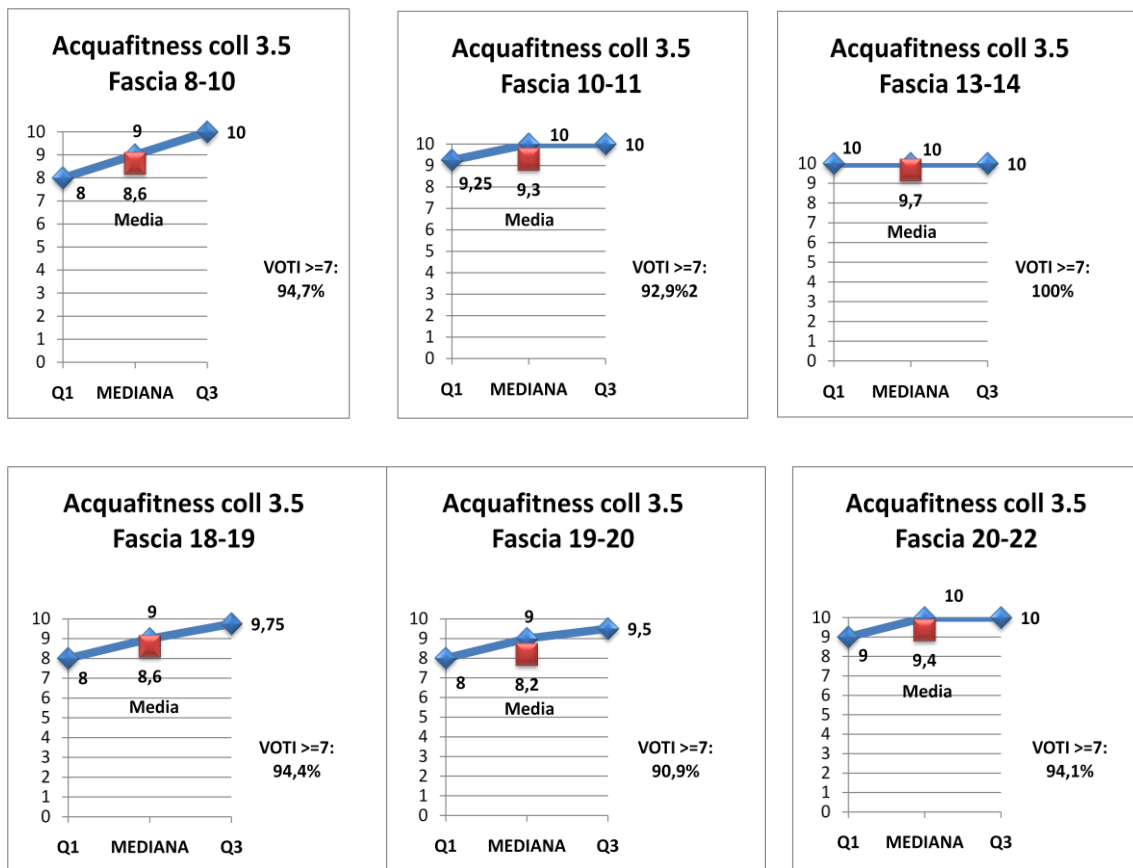


Figura 3.3.24: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.5 del questionario.

Anche per le fasce orarie dell'acqua fitness non c'è da aggiungere molto a ciò che si è già detto. L'unica cosa che si nota è che i voti sono a livelli ottimi in tutte le fasce ma in modo particolare dalle 10 alle 11, dalle 13 alle 14 e dalle 20 alle 22 visto che in tutti e 3 i casi almeno il 50% dei rispondenti ha dato il voto massimo ovvero 10.

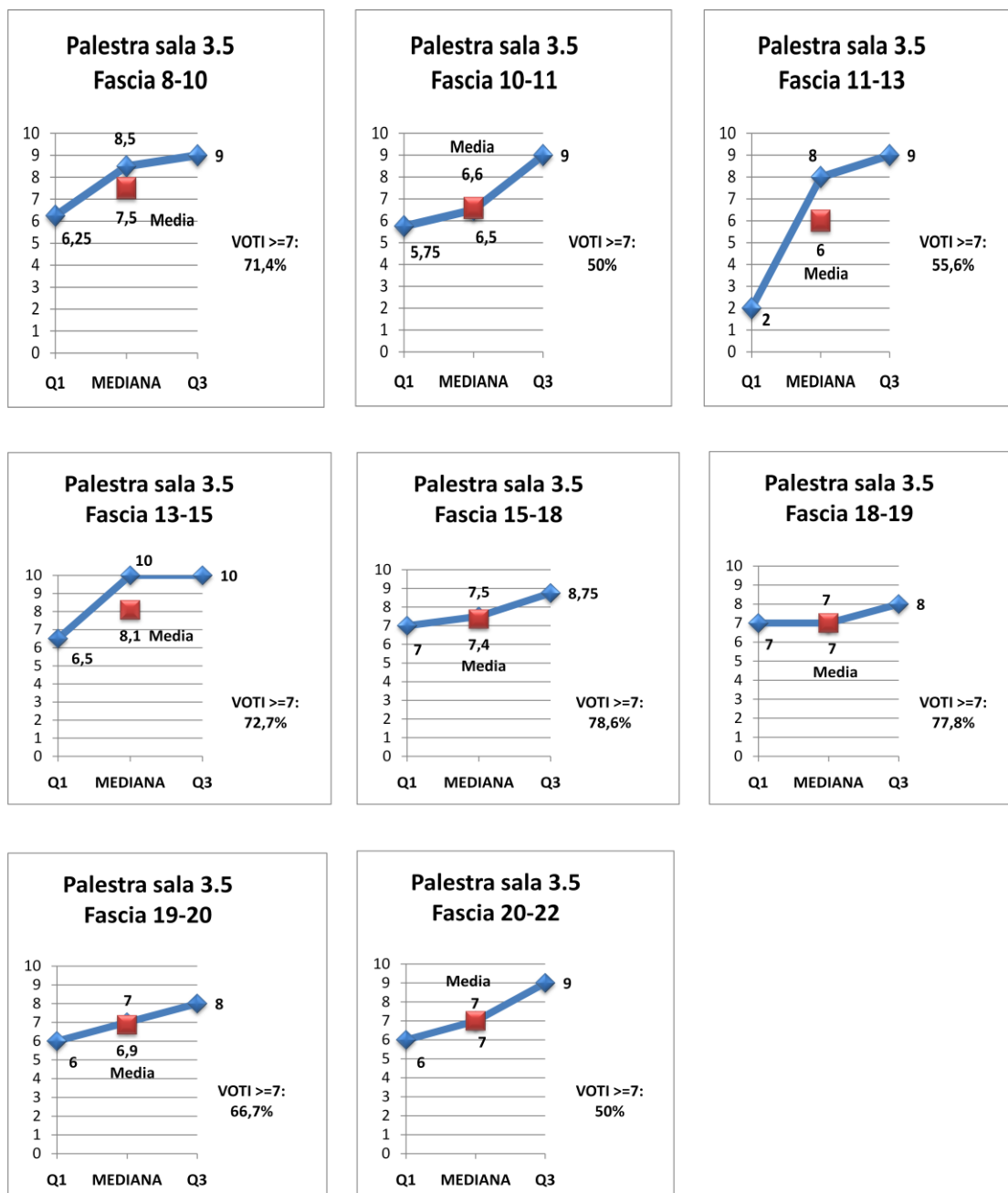


Figura 3.3.25: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.5 del questionario.

Gli iscritti che frequentano la sala della palestra hanno dato i voti migliori nelle fasce pomeridiane dalle 13 alle 19 e alla mattina dalle 8 alle 10, mentre i peggiori in assoluto si hanno nella fascia dalle 11 alle 13 in cui la media raggiunge appena la sufficienza e almeno il 25% dei rispondenti ha dato una valutazione pari o addirittura inferiore a 2 come indica il valore del primo quartile.

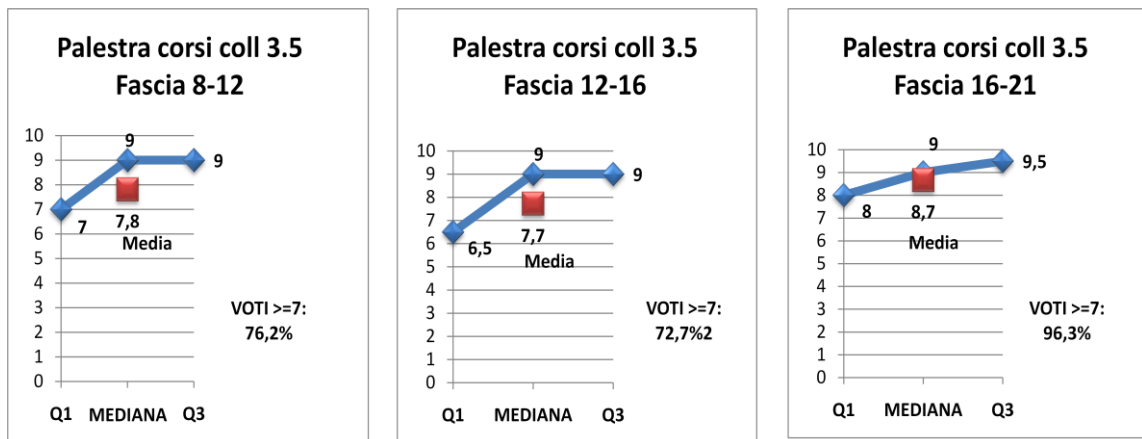


Figura 3.3.26: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.5 del questionario.

Per quanto riguarda i corsi collettivi in palestra i grafici danno più o meno gli stessi risultati del grafico globale del corso quindi vale lo stesso discorso fatto in precedenza.

ACCRESCIAMENTO PASSIONE

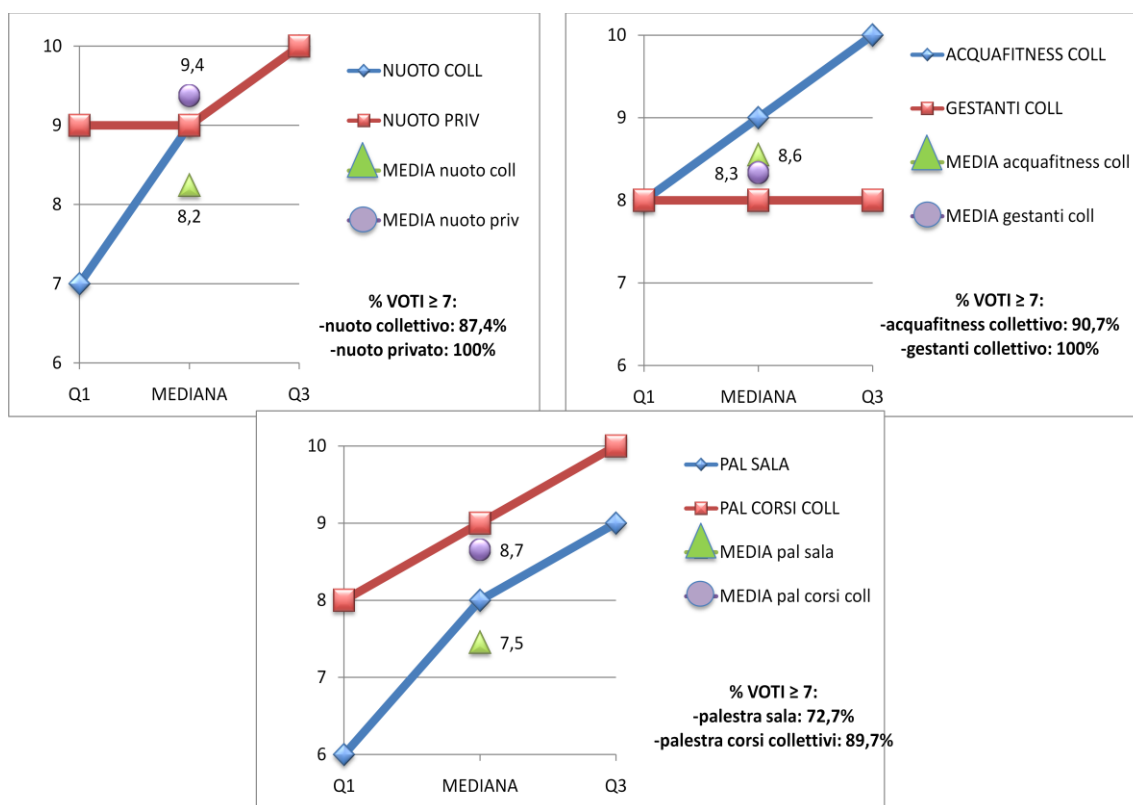


Figura 3.3.27: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti all'accrescimento della passione rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Guardando i grafici che analizzano l'accrescimento della passione nei clienti durante le lezioni si può osservare che:

- I clienti che frequentano lezioni collettive di nuoto hanno dato valutazioni ottime con almeno il 75% dei voti maggiore o uguale a 9 come indica il primo quartile e con una media pari a 9,4;
- Valutazioni altrettanto buone sono state fornite dai clienti frequentanti corsi collettivi di acqua fitness, corsi per gestanti e corsi collettivi in palestra per i quali i voti maggiori-uguali a 8 coprono il 75% del totale delle risposte e le medie superano l'8;
- Per gli iscritti al corso di nuoto collettivo il giudizio resta elevato con la media che vale 8,2 e una percentuale di voti maggiori-uguali a 7 pari all'87,4% del totale delle risposte;

- Anche in questo caso sono stati gli utenti della sala della palestra a fornire i voti più bassi che comunque restano a livelli più che buoni con la media del 7,5 e una percentuale di voti uguali o superiori a 7 pari al 72,7% , anche se il 25% dei rispondenti ha assegnato una valutazione dal 6 in giù.

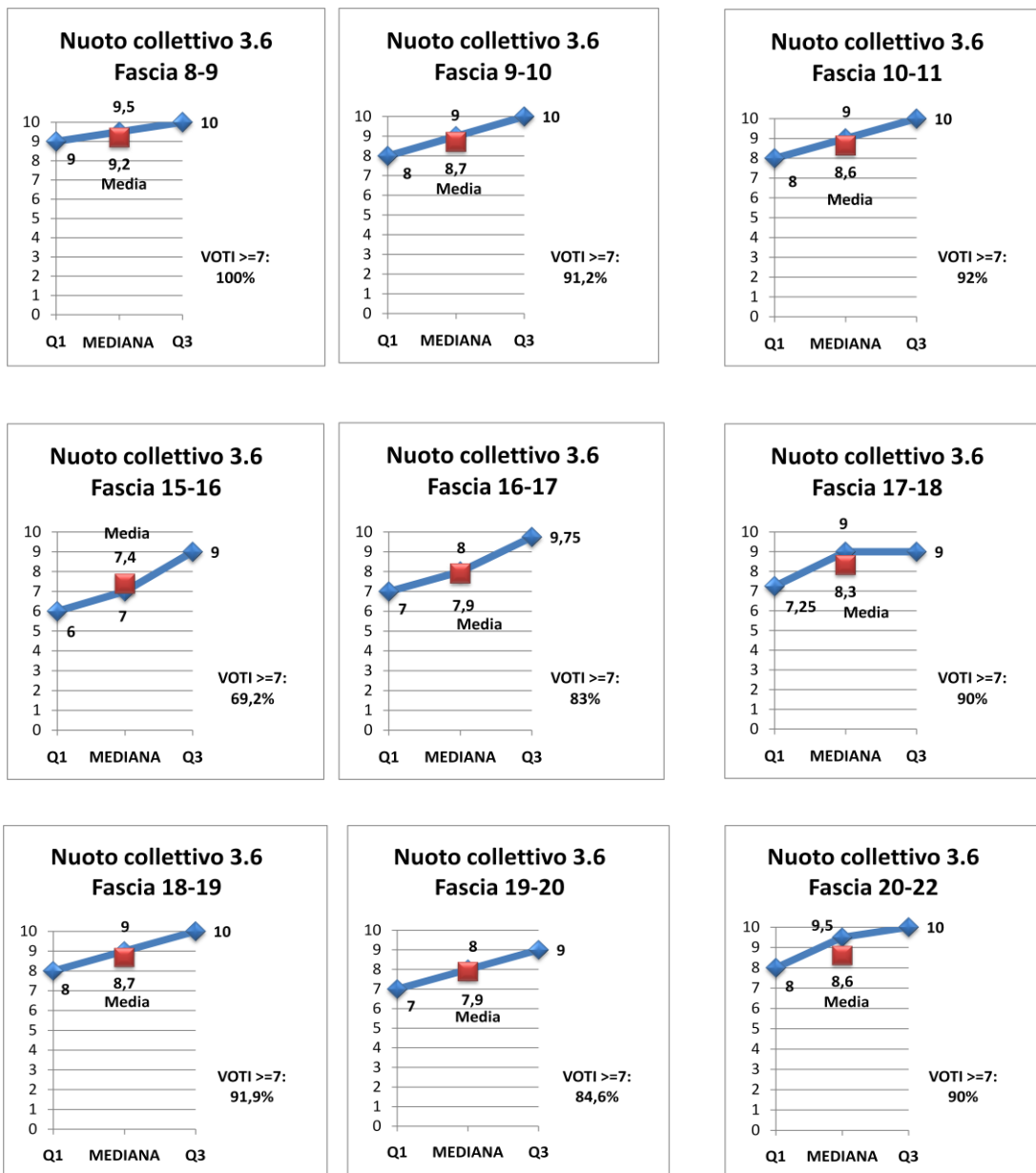


Figura 3.3.28: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.6 del questionario.

Guardando i grafici delle singole fasce non si notano grandi differenze nelle valutazioni rispetto al grafico complessivo eccetto per la fascia dalle 15 alla 16 in cui sono leggermente più bassi infatti la media si abbassa a 7,4 e la percentuale di valori maggiori-uguali a 7 è pari al 69,2% contro l' 87,4% visto prima. Nelle altre fasce i voti sono superiori o per lo meno vicini al grafico globale.

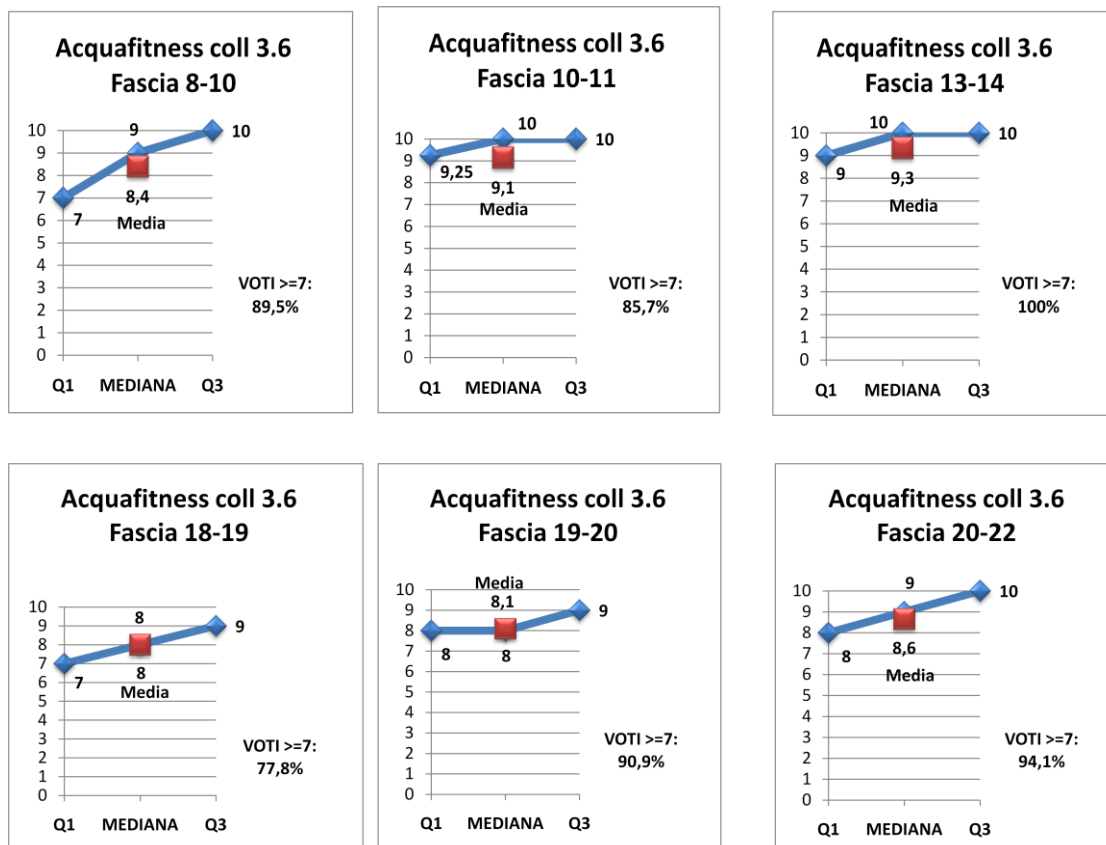


Figura 3.3.29: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.6 del questionario.

Guardando i grafici del corso di acqua fitness si nota che non si scostano dal grafico totale del corso. L'unica fascia che presenta valori più bassi anche se comunque buoni è quella dalle 18 alle 19 in cui la percentuale di voti maggiori o uguali a 7 si abbassa al 77,8% contro il 90,7% del grafico complessivo.

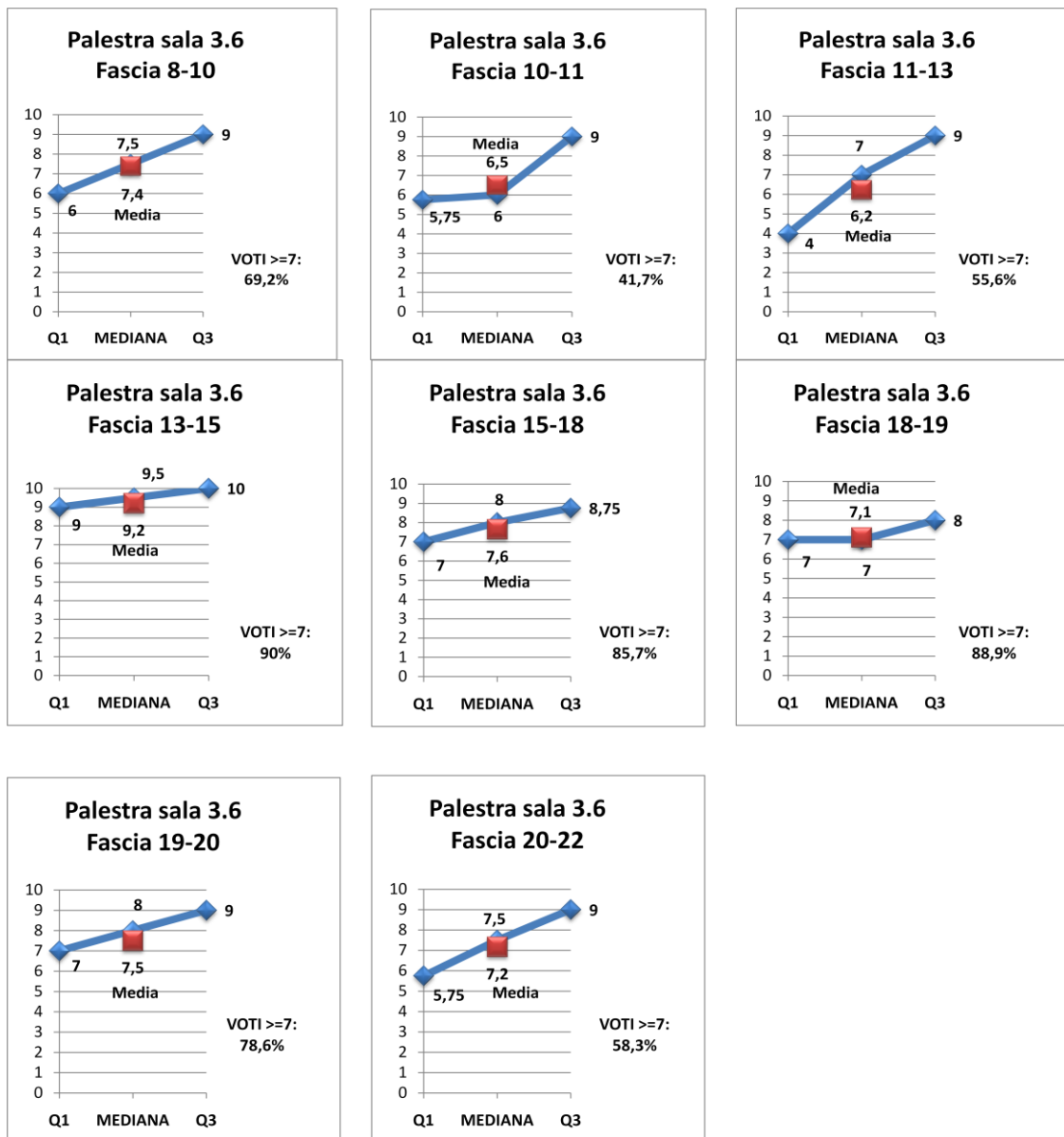


Figura 3.3.30: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.6 del questionario.

Per quanto riguarda i grafici riguardanti i clienti che utilizzano la sala della palestra ci sono 2 fasce in cui i voti sono inferiori al grafico globale: dalle 10 alle 11 e dalle 11 alle 13 si riscontra infatti un abbassamento della media, che assume valori rispettivamente pari a 6,5 e 6,2 , e delle percentuali di voti maggiori-uguali a 7 che sono pari al 41,7% e al 55,6% , inoltre il 25% dei clienti della fascia dalle 11 alle 13 ha dato valutazioni uguali o inferiori a 4.

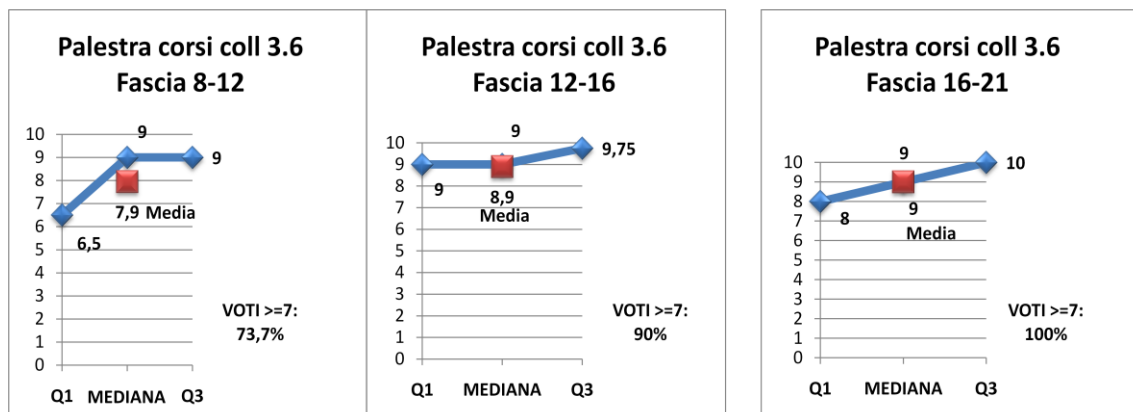


Figura 3.3.31: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.6 del questionario.

Per i corsi collettivi in palestra i clienti nella fascia dalle 8 alle 12, che copre quindi tutto l’arco della mattinata, si riscontrano valori più bassi rispetto alle altre fasce che invece rispecchiano il grafico globale relativo al corso. Il 25% dei voti di questa fascia infatti assume valori inferiori al 6,5 come indica il primo quartile e la percentuale di voti maggiori-uguali a 7 cala al 73,7% contro l’ 89,7% del grafico totale. Il livello di soddisfazione resta comunque più che buono.

ESPERIENZA CONSIGLIABILE

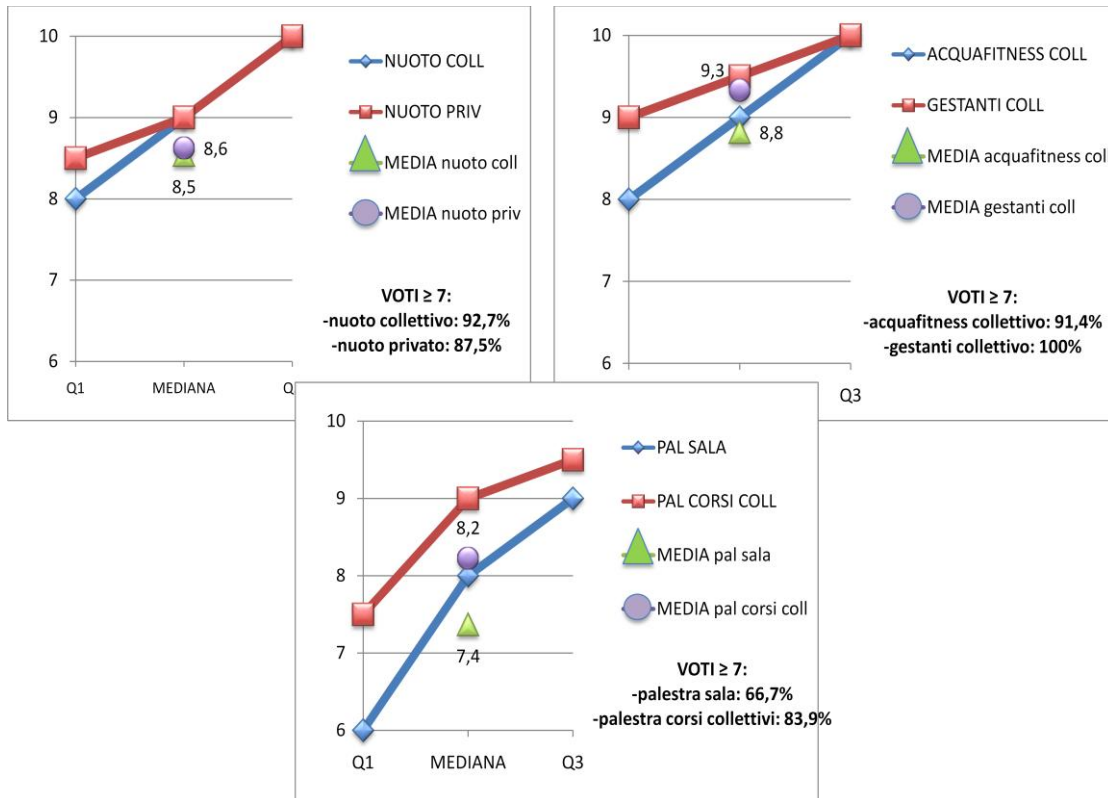


Figura 3.3.32: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti all'esperienza consigliabile rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Cambiando quesito e passando ai grafici dei corsi si osserva che la maggior parte dei clienti consiglierebbe ad un amico di iscriversi al centro sportivo in questione:

- le votazioni migliori sono state assegnate dalle donne iscritte al corso collettivo per gestanti in cui il 75% dei rispondenti ha espresso un giudizio maggiore-uguale a 9 e il voto minimo è pari a 7;
- valutazioni comunque particolarmente elevate sono state date dai clienti che frequentano corsi di nuoto collettivo o privato, corsi di acqua fitness collettivo oppure corsi collettivi in palestra con medie superiori a 8 e percentuali di voti maggiori o uguali a 7 superiori all'80% in tutti e 4 i casi;
- anche in questo caso gli utenti della sala della palestra hanno dato le valutazioni più basse con la media che si posiziona a 7,4 e la percentuale di valori maggiori o uguali a 7 pari al 66,7% dei rispondenti.

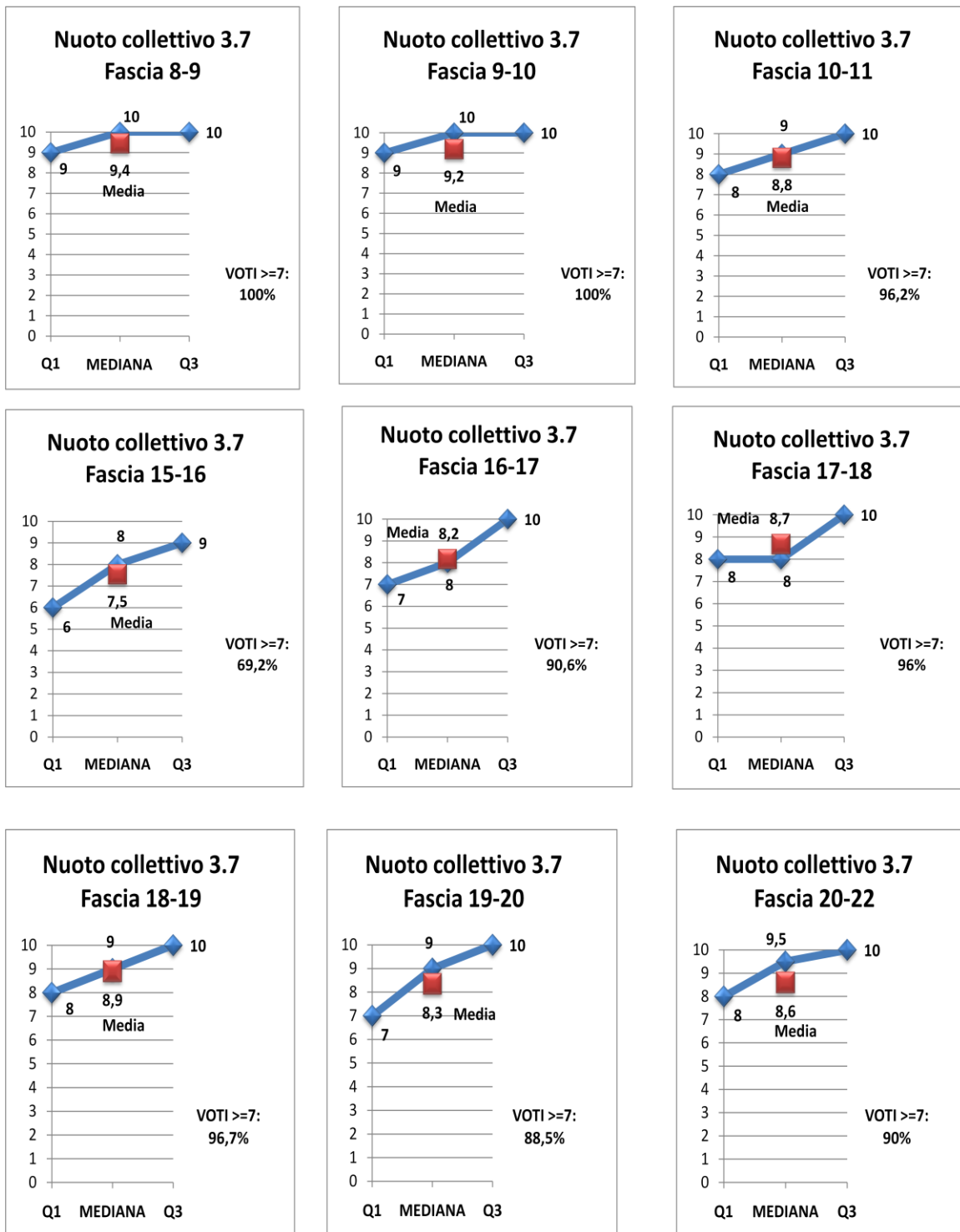


Figura 3.3.33: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.7 del questionario.

Passando ai grafici dell'analisi stratificata del corso in base alla fascia oraria si nota che rispecchiano il grafico globale fatta eccezione per la fascia dalle 15 alle 16 in cui il livello non è ottimo come per le restanti fasce: la percentuale di valori maggiori- uguali a 7 da circa 90% si abbassa al 69,2% e il 25% dei rispondenti ha dato un giudizio pari o inferiore alla sufficienza come indicato dal valore del primo quartile pari a 6.

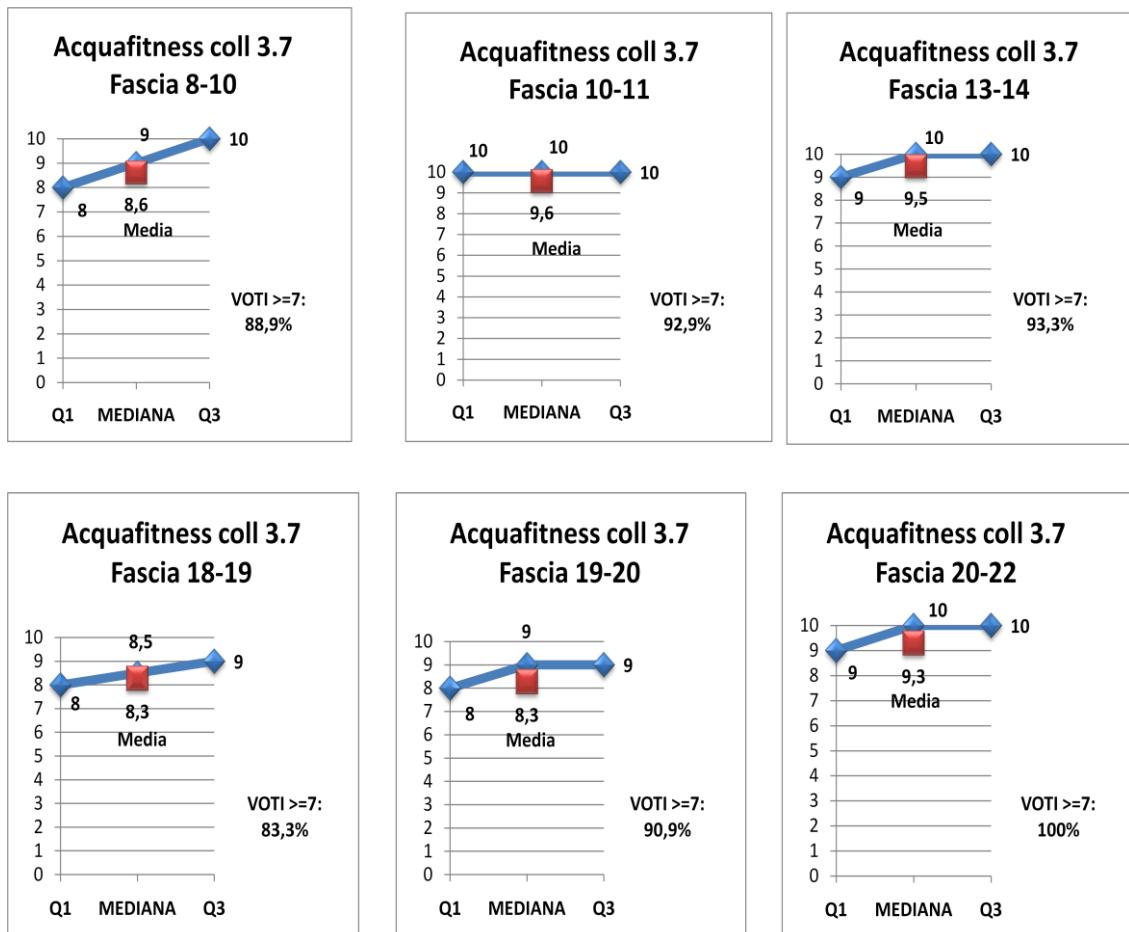


Figura 3.3.34: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.7 del questionario.

Per quanto riguarda il corso di acqua fitness collettivo non c'è nulla da aggiungere su quanto detto in riferimento al grafico globale del corso se non che le fasce con i punteggi più elevati sono quella dalle 10 alle 11, dalle 13 alle 14 e dalle 20 alle 22 in cui almeno il 75% dei rispondenti ha assegnato voti maggiori o uguali a 9, il che indica un grado di soddisfazione molto alto.

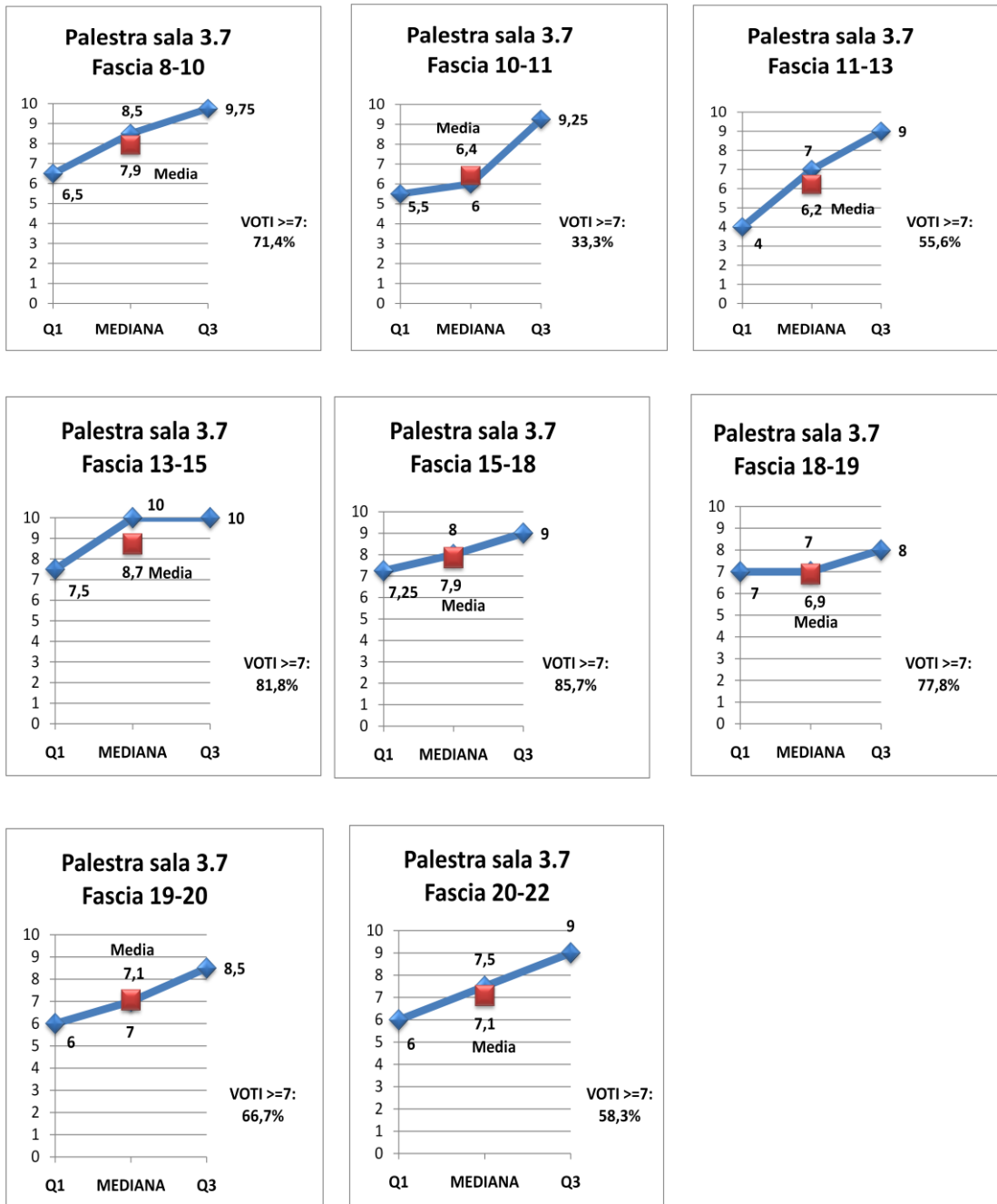


Figura 3.3.35: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.7 del questionario.

Anche in questo caso i voti più bassi appartengono agli utenti della sala della palestra. Le valutazioni sono distribuite abbastanza uniformemente nelle varie fasce orarie anche se il valore minore del primo quartile appartiene alla fascia dalle 11 alle 13 indicando che il 25% dei rispondenti ha dato voti uguali o inferiori a 4 mentre nella

fascia dalle 10 alle 11 si ha la più bassa percentuale di valori maggiori o uguali a 7 pari al 33,3%.

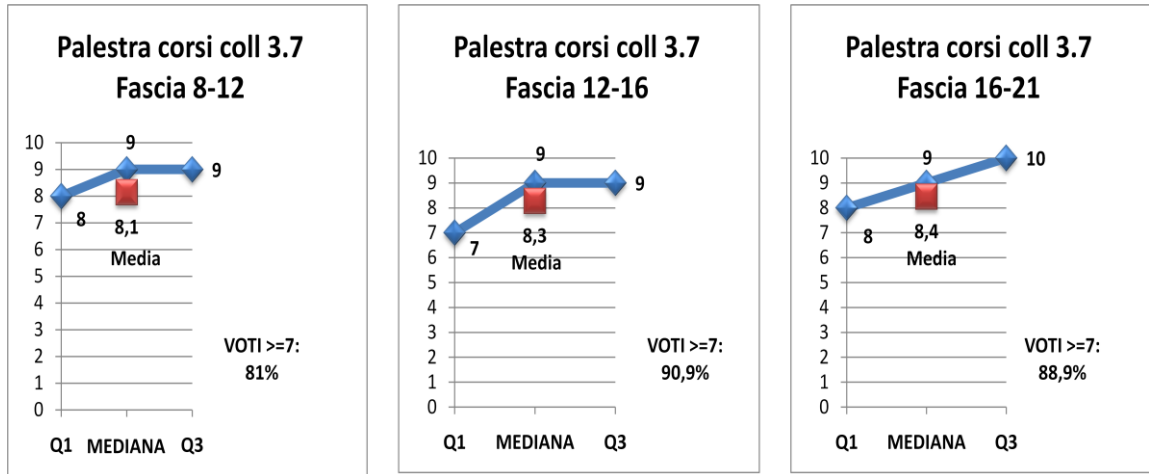


Figura 3.3.36: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.7 del questionario.

Anche i grafici dei clienti che frequentano corsi collettivi in palestra non si scostano di molto dai valori riscontrati nel grafico globale del corso già discusso.

CURA E IGIENE AMBIENTI

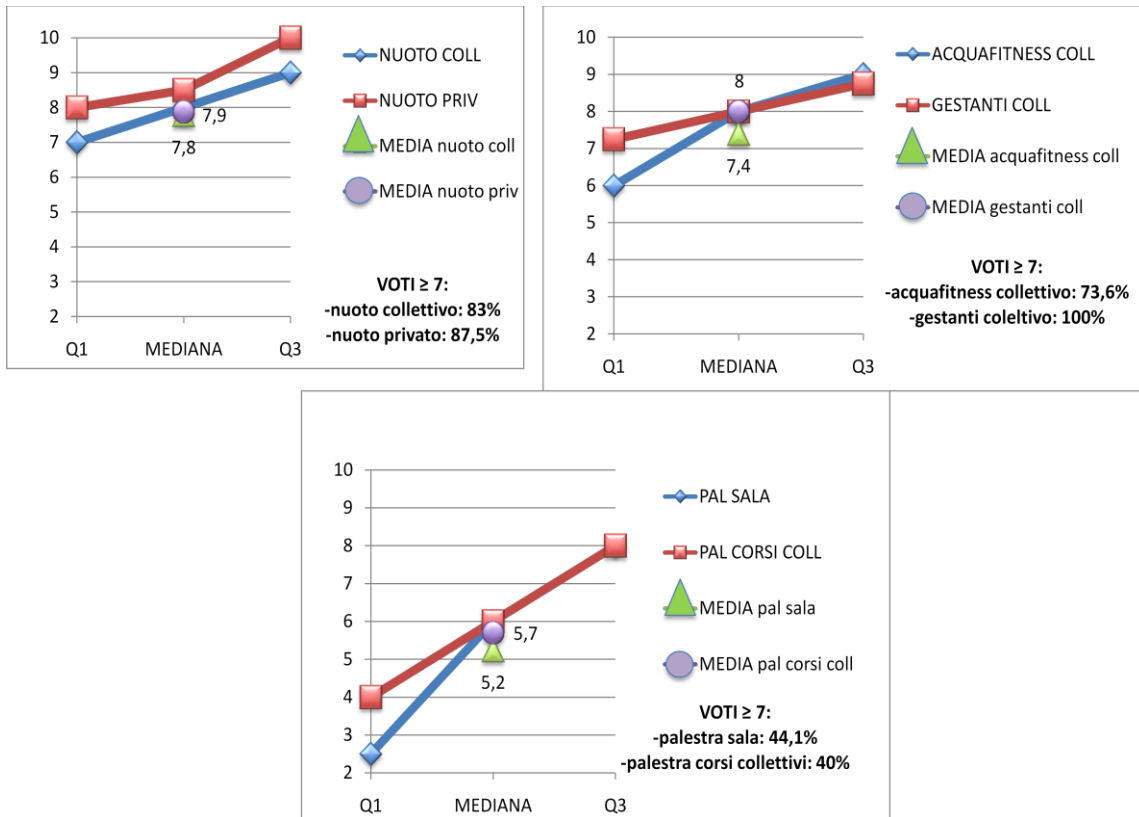


Figura 3.3.37: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla cura e all'igiene degli ambienti rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

I grafici dei corsi riguardanti la cura e l'igiene degli ambienti mostrano che:

- Per i corsi di nuoto collettivo, nuoto privato, acqua fitness collettivo e gestanti collettivo i grafici non si scostano dal grafico complessivo e presentando valutazioni molto buone;
- Per quanto riguarda invece gli utenti della sala della palestra e i clienti che frequentano corsi collettivi in palestra si nota che i voti sono inferiori come dimostrano la media pari a 5,2 nel primo caso e 5,7 nel secondo e i valori del primo quartile che indicano che il 25% dei rispondenti ha dato un giudizio pari o inferiore rispettivamente a 2 e 4.

Il livello di cura e igiene dell'ambiente palestra risulta non essere quindi particolarmente soddisfacente e in alcuni casi addirittura pessimo. Questo aspetto dovrebbe essere quindi migliorato.

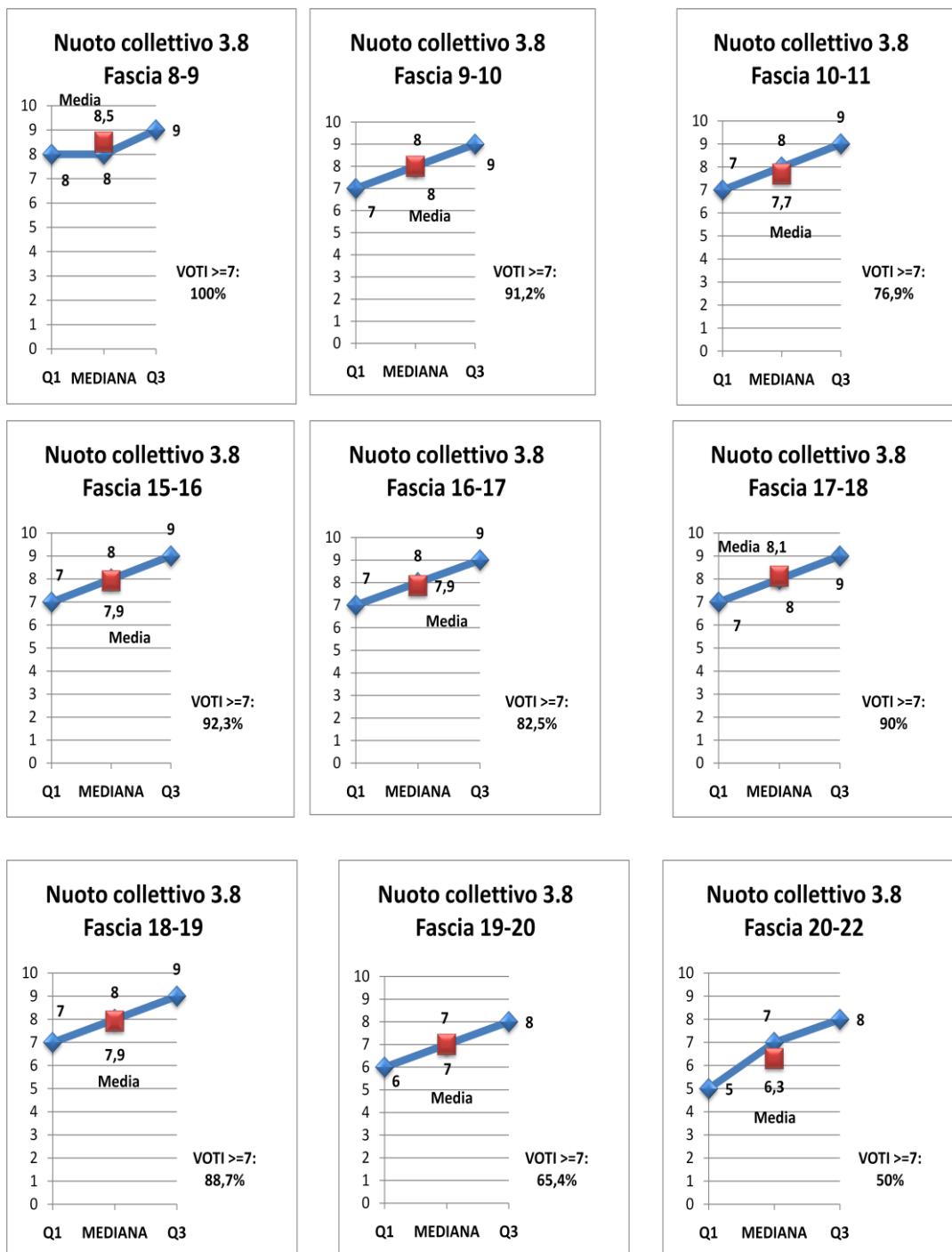


Figura 3.3.38: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.8 del questionario.

Osservando i grafici delle fasce orarie del nuoto collettivo si nota che i valori si accostano per la maggior parte a quelli del grafico complessivo del corso a parte le ultime fasce orarie della giornata.

Dalle 19 alle 20 e soprattutto dalle 20 alle 22 si vede chiaramente un calo dei voti come indicato dalle percentuali di voti maggiori-uguali a 7 che si abbassano al 65,4% e al 50% come anche dalla media, che nelle altre fasce si posiziona attorno all'8, che assume valori pari rispettivamente a 7 e 6,3.

Questo peggioramento nell'arco della giornata può essere dovuto al fatto che gli ambienti inizialmente puliti a dovere dopo essere stati utilizzati più volte dagli utenti delle fasce precedenti abbiano peggiorato le proprie condizioni.

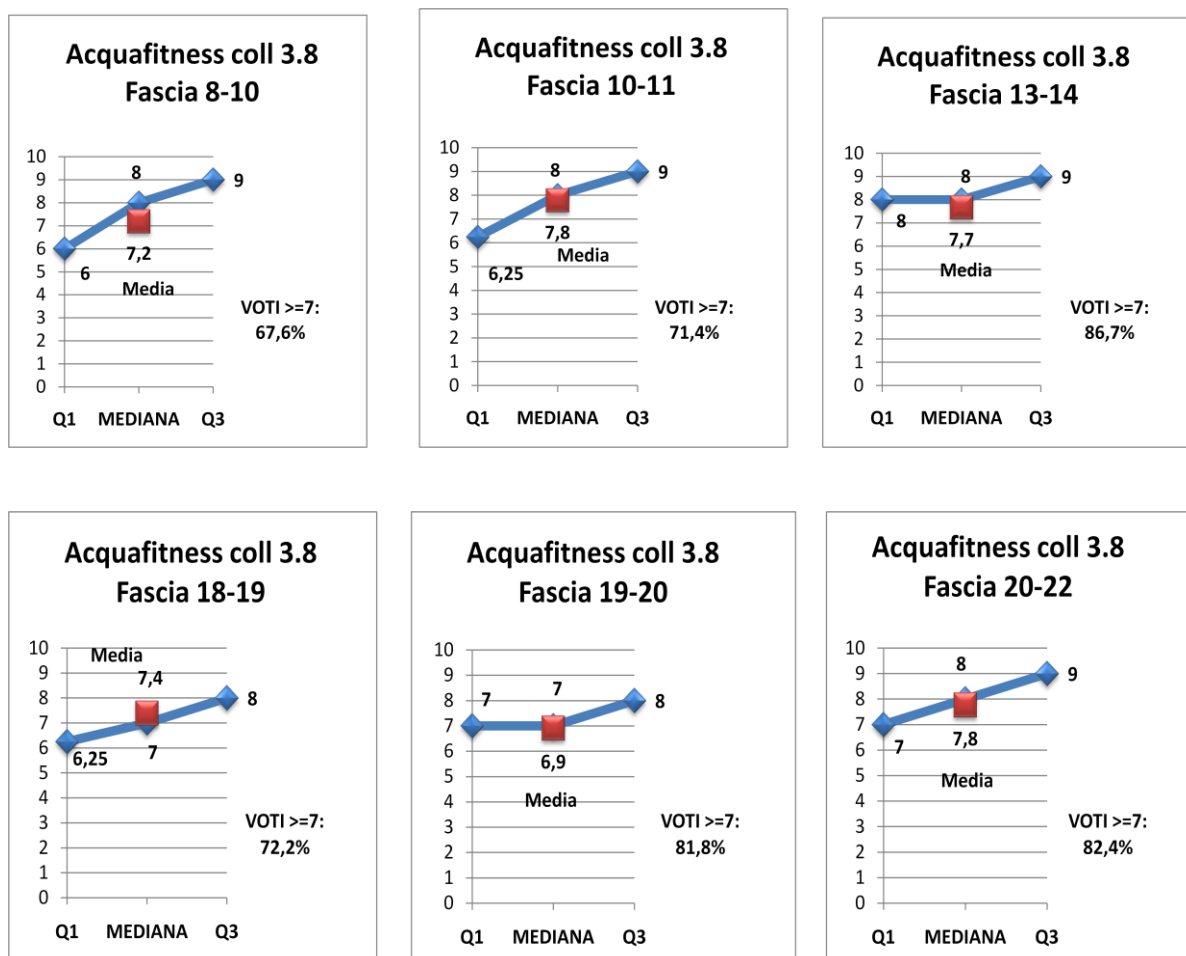


Figura 3.3.39: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.8 del questionario.

I giudizi dei clienti che frequentano corsi di acqua fitness invece come si può osservare non variano di molto a seconda della fascia oraria e rispecchiano sostanzialmente ciò che si è già detto in riferimento al grafico globale del corso.

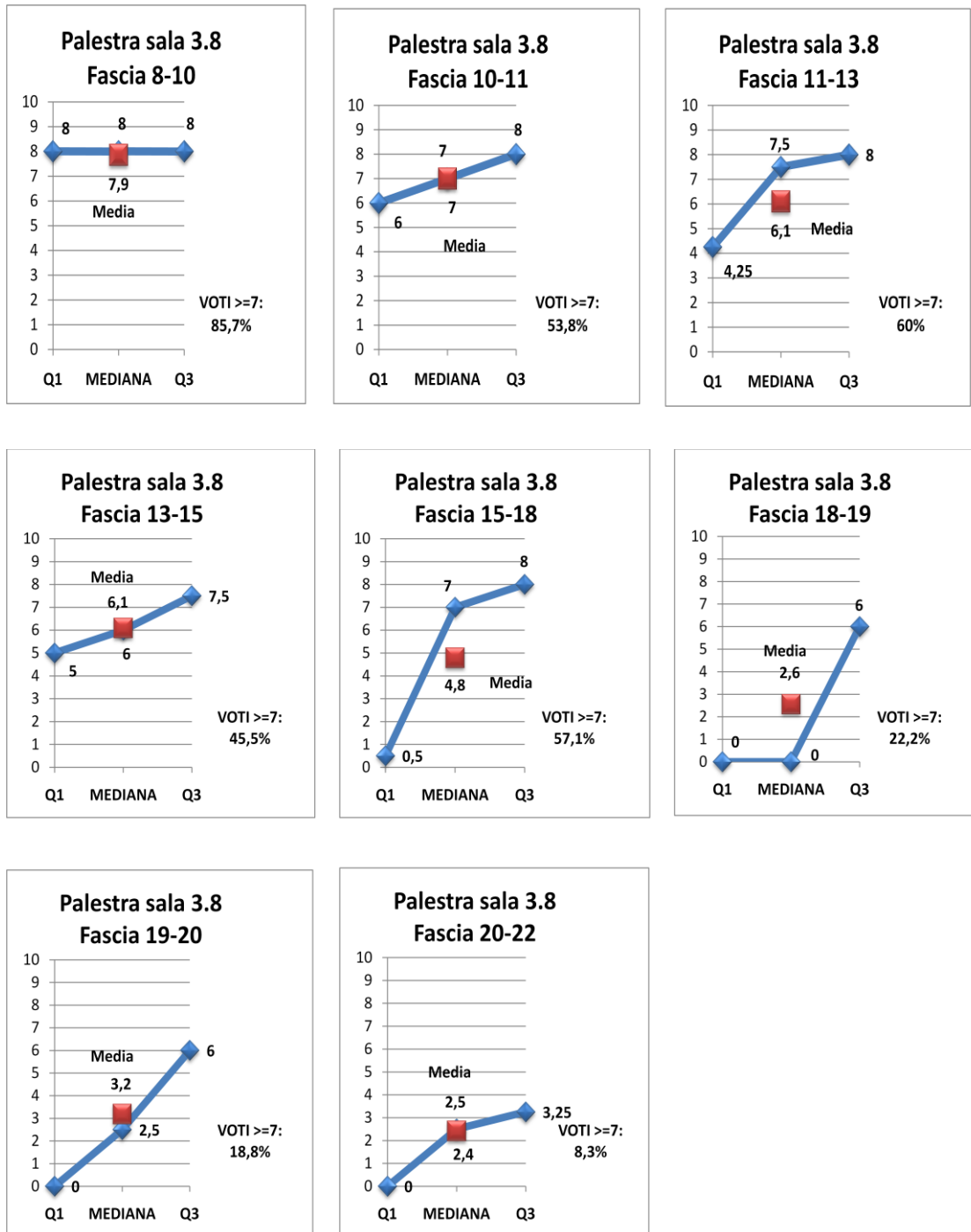


Figura 3.3.40: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.8 del questionario.

La palestra (sia per gli utenti della sala che per i corsi collettivi) invece come si può vedere dai grafici durante l'arco della giornata subisce un notevole peggioramento per quanto riguarda la cura e l'igiene.

Basta osservare il progressivo abbassamento dei valori di media, quartili e percentuale di valori maggiori o uguali a 7 che raggiungono posizioni davvero basse indicando che i clienti delle ultime fasce orarie non sono per niente soddisfatti.

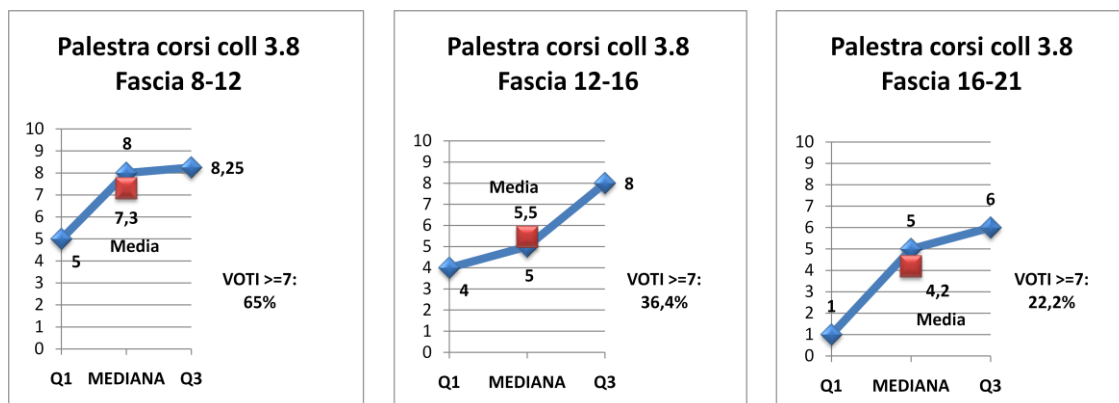


Figura 3.3.41: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.8 del questionario.

SICUREZZA E ASSISTENZA

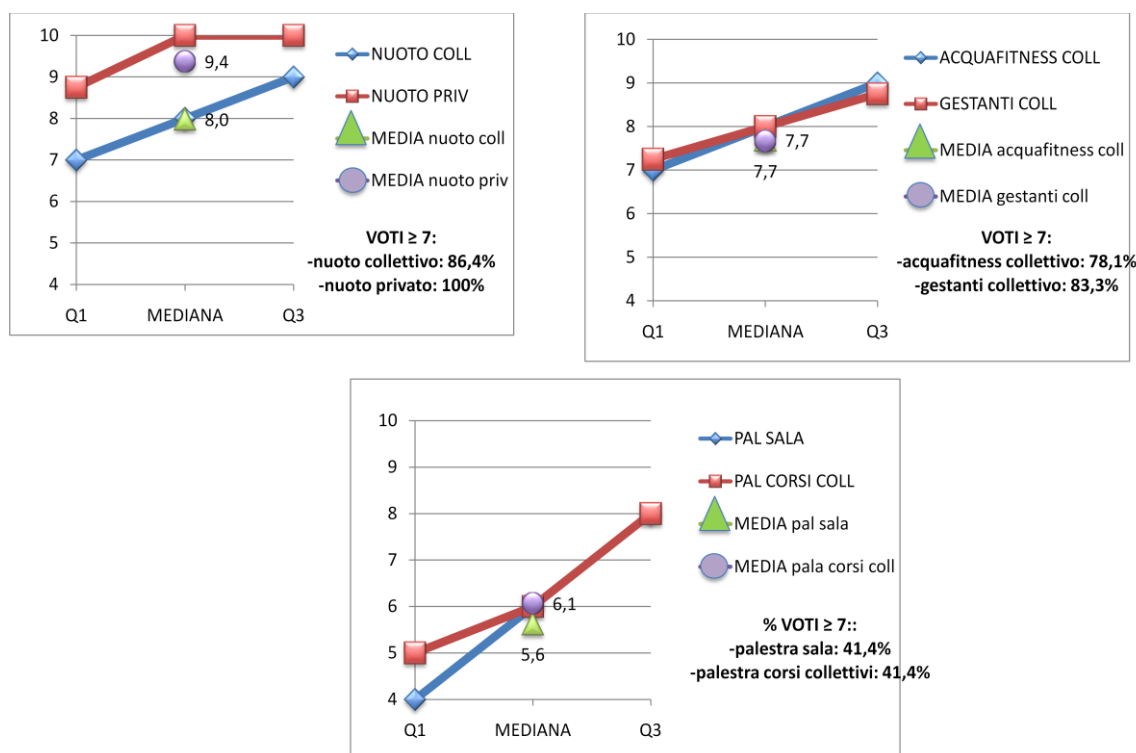


Figura 3.3.42: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla sicurezza e assistenza rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Dai grafici riguardanti la sicurezza e l'assistenza negli ambienti del centro sportivo si vede che i voti assegnati dai clienti che frequentano corsi collettivi di nuoto, acqua fitness o corsi per gestanti sono molto vicini ai valori del grafico che accorpa tutti i rispondenti dei vari corsi.

I voti più alti appartengono a coloro che frequentano lezioni private di nuoto per i quali il minimo è stato 7 come indicato dalla percentuale di voti uguali o superiori a 7 pari al 100%. Inoltre almeno il 75% dei voti sono pari almeno a 9 (primo quartile) e almeno il 50% dei voti corrispondono al valore massimo della scala (mediana pari a 10).

Gli utenti della sala della palestra e i clienti che frequentano corsi collettivi in palestra invece hanno espresso valutazioni più basse e per una certa parte anche molto negative: in entrambi i corsi circa la metà dei rispondenti ha dato voti inferiori alla sufficienza e il 25% del totale raggiunge nel primo caso valori inferiori a 4 e nel secondo a 5.

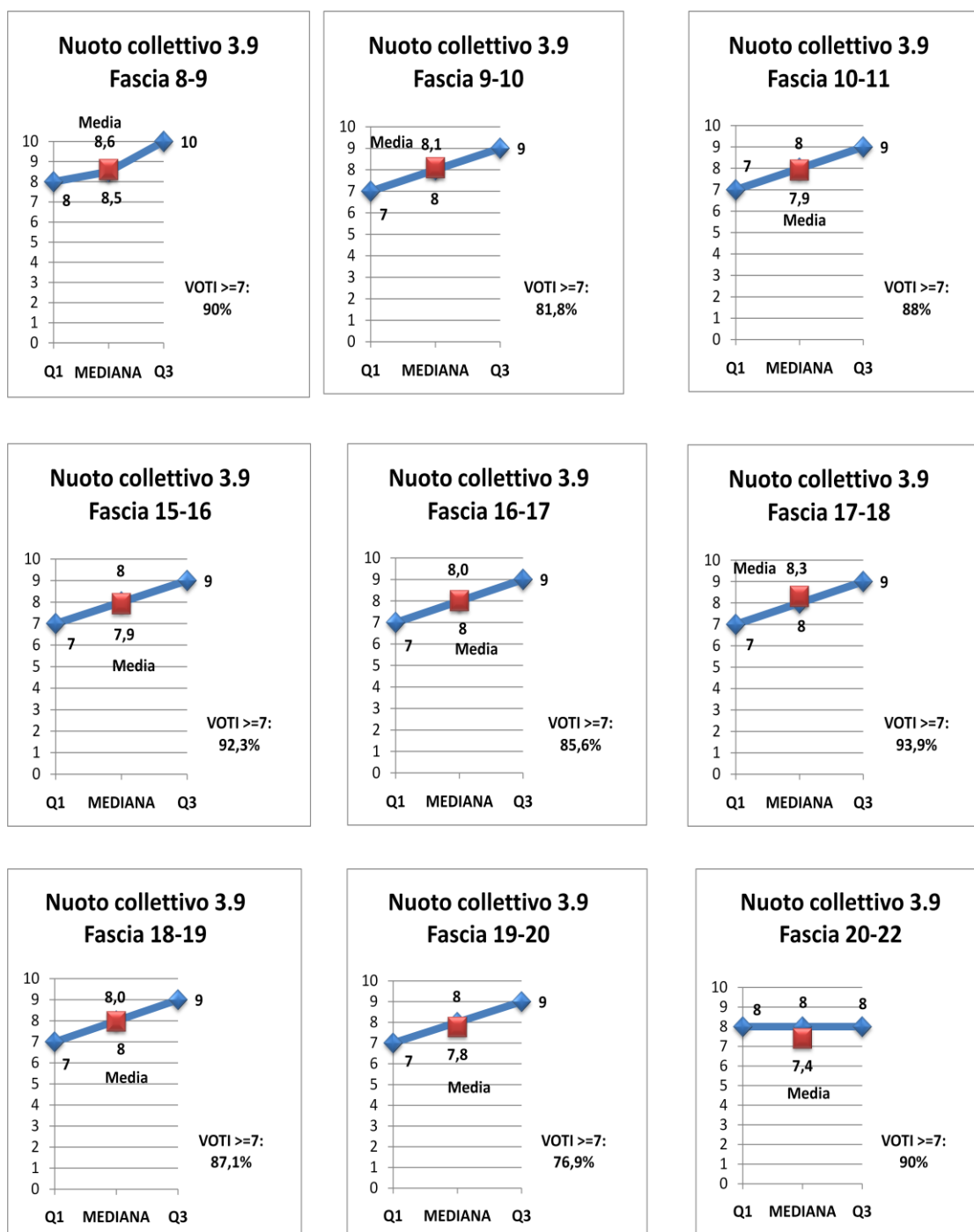


Figura 3.3.43: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.9 del questionario.

Osservando i grafici del nuoto collettivo divisi per fascia oraria si nota che non ci sono particolari variazioni dei valori rispetto al grafico complessivo del corso discusso sopra.

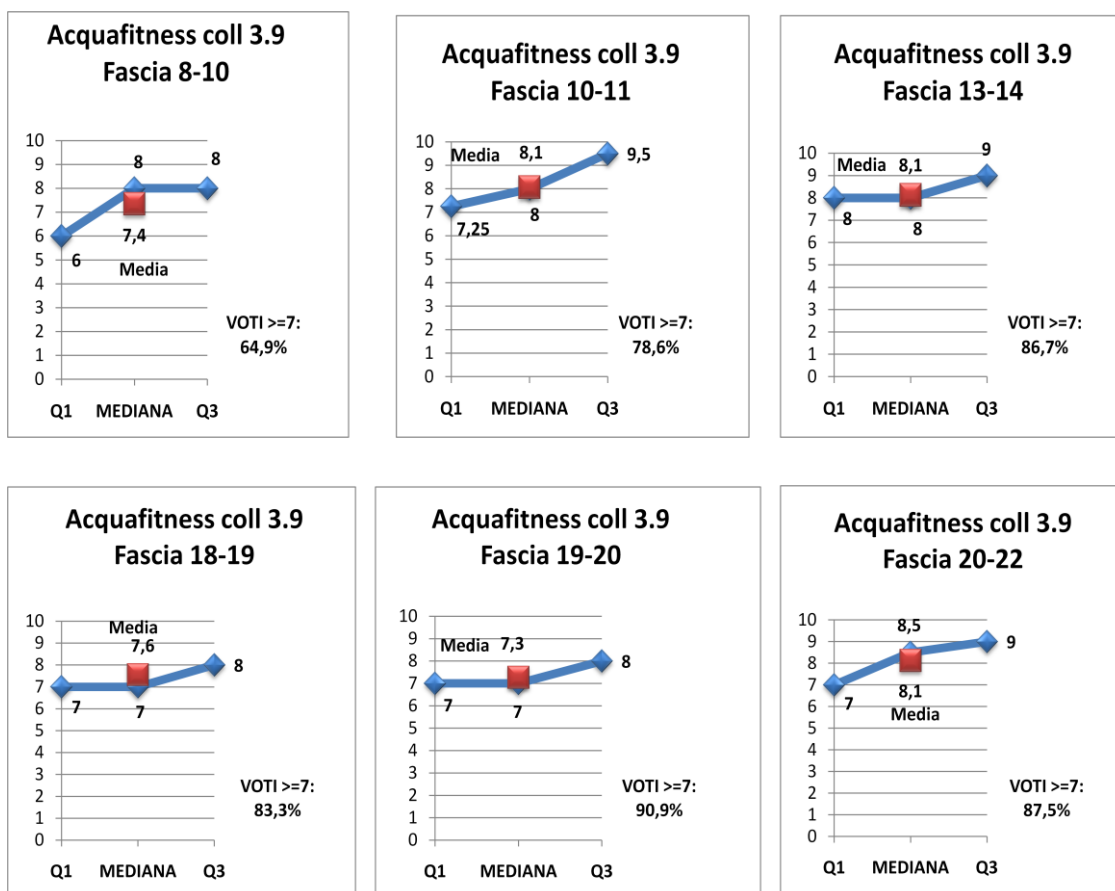


Figura 3.3.44: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.9 del questionario.

Stesso discorso per quanto riguarda le fasce orarie del corso di acqua fitness con l'eccezione della fascia dalle 8 alle 10 in cui i voti sono leggermente inferiori alla media del corso come si può notare dal valore del primo quartile che si abbassa a 6 da 7 indicando che il 25% dei voti sono uguali o inferiori a 6 e dalla percentuale di voti maggiori-uguali a 7 pari circa al 65% dei rispondenti.

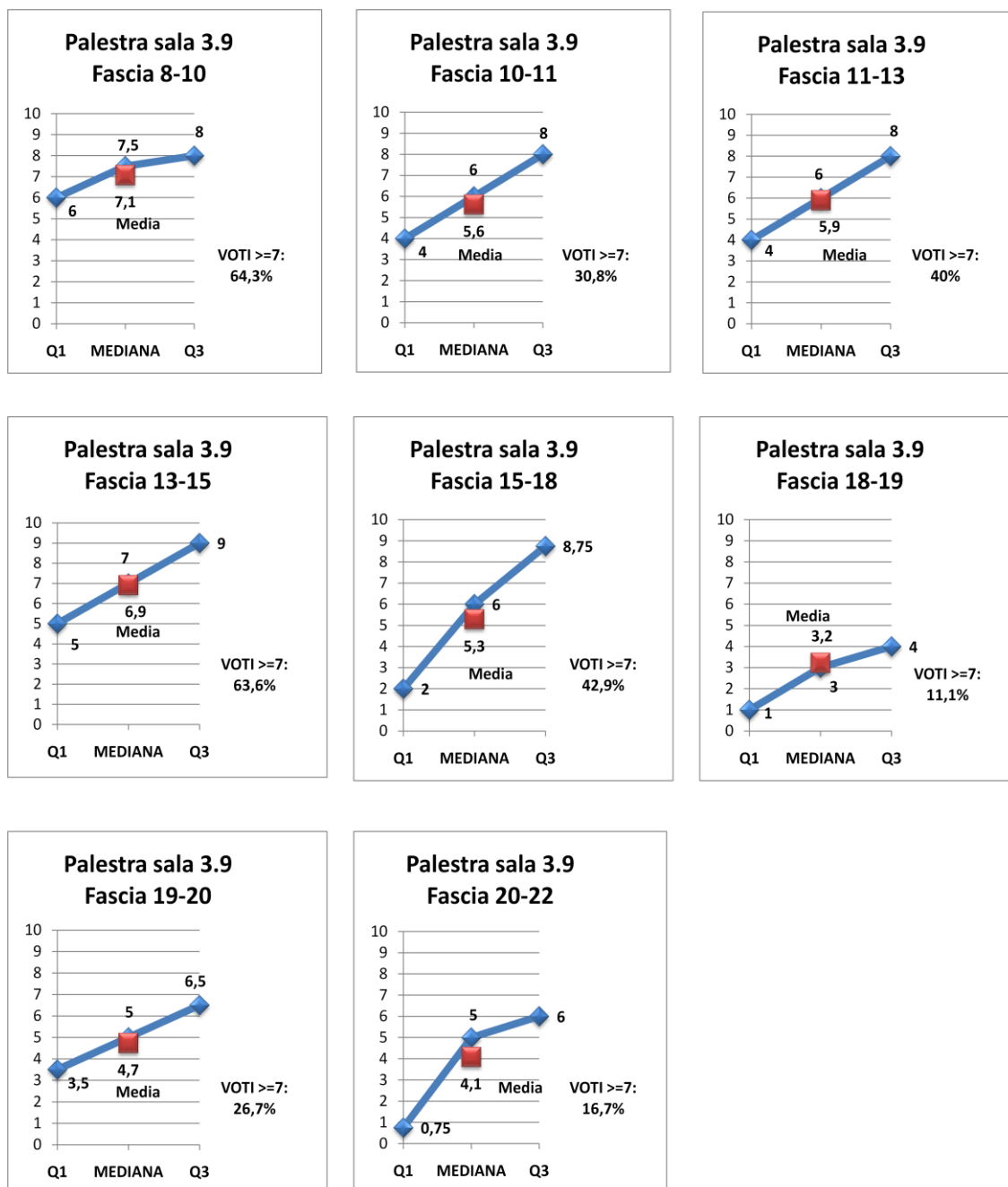


Figura 3.3.45: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.9 del questionario.

Discorso diverso va fatto per gli utenti della sala della palestra in cui le fasce che si salvano da valutazioni particolarmente negative sono solamente due: la fascia dalle 8 alle 10 e quella dalle 13 alle 15 che ottengono > valori che rispecchiano il grafico complessivo del corso.

Per quanto riguarda le altre fasce i valori più bassi si ottengono dalle 15 in poi con picchi negativi nella fascia dalle 18 alle 19 in cui almeno il 75% dei voti sono inferiori o al massimo uguali a 4 e nelle fasce presenti nell'intervallo dalle 19 alle 22 in cui il 75% dei voti risulta essere inferiore o al massimo pari alla sufficienza e almeno il 50% dei voti è inferiore o al massimo pari a 5.

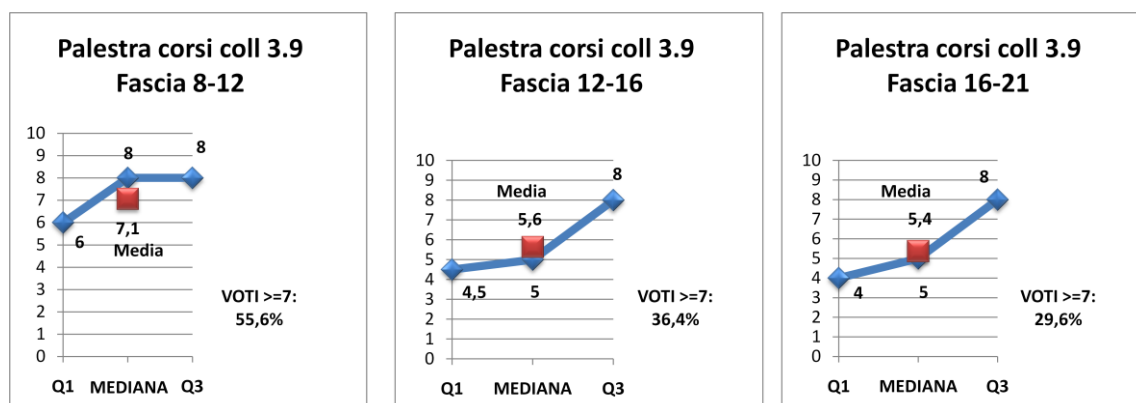


Figura 3.3.46: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.9 del questionario.

Per quanto riguarda i clienti che frequentano corsi collettivi in palestra guardando i grafici qui sopra riportati si può notare che alla mattina i voti sono superiori ai valori complessivi del corso con la media pari a 7,1 e almeno un 75% dei rispondenti giudica il servizio più che sufficiente, mentre la situazione cambia nelle fasce orarie dalle 12 alle 22 in cui almeno il 50% dei voti è inferiore o al massimo uguale a 5 e almeno il 25% ha dato voti estremamente negativi come indicato dal valore del primo quartile.

ATTREZZATURA AMBIENTI

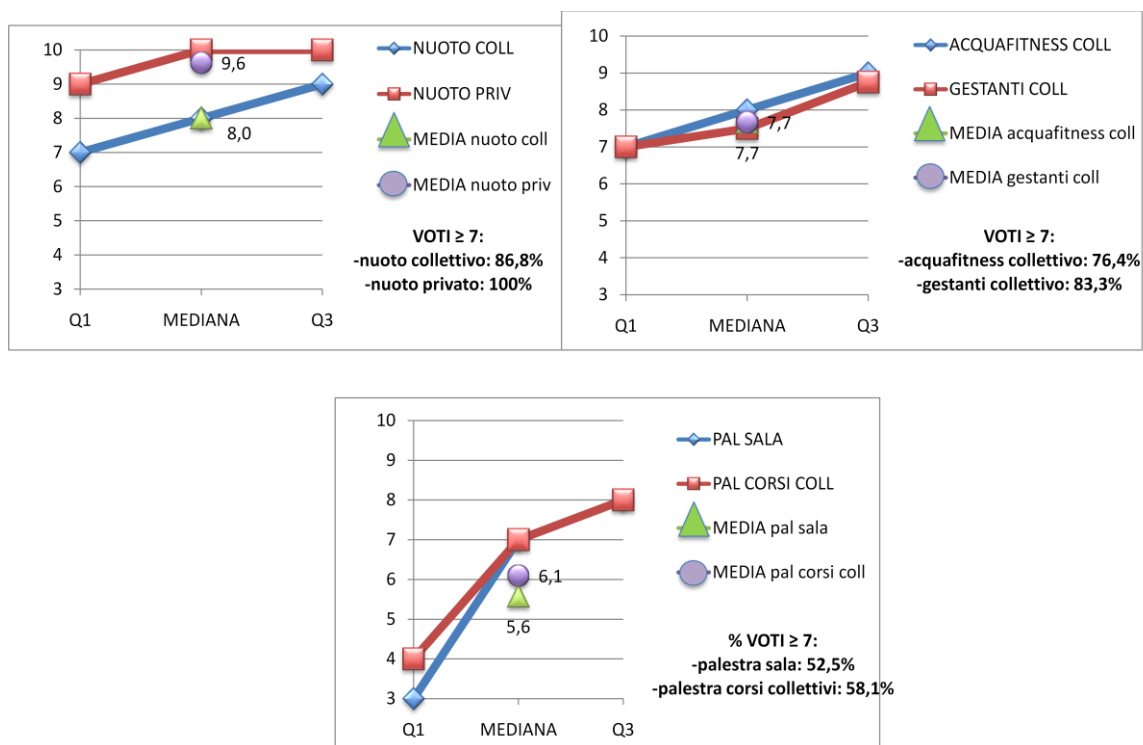


Figura 3.3.47: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti all’attrezzatura degli ambienti rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

Guardando i grafici che si riferiscono al grado di soddisfazione dei clienti riguardo all’adeguatezza dell’attrezzamento degli ambienti si nota che i corsi collettivi di nuoto, di acqua fitness e per gestanti assumono valori prossimi a quelli già riscontrati nel grafico complessivo che comprende la totalità dei corsi.

I voti più elevati restano come in precedenza quelli forniti dai clienti che frequentano lezioni private di nuoto: il voto minimo è pari a 7 e il 75% dei voti sono maggiori o uguali a 9.

Voti decisamente più bassi si incontrano invece nei grafici che si riferiscono all’ambiente palestra in cui le medie si posizionano attorno alla sufficienza e almeno il 25% dei voti sono molto negativi come indicano i valori dei quartili pari a 3 e 4.

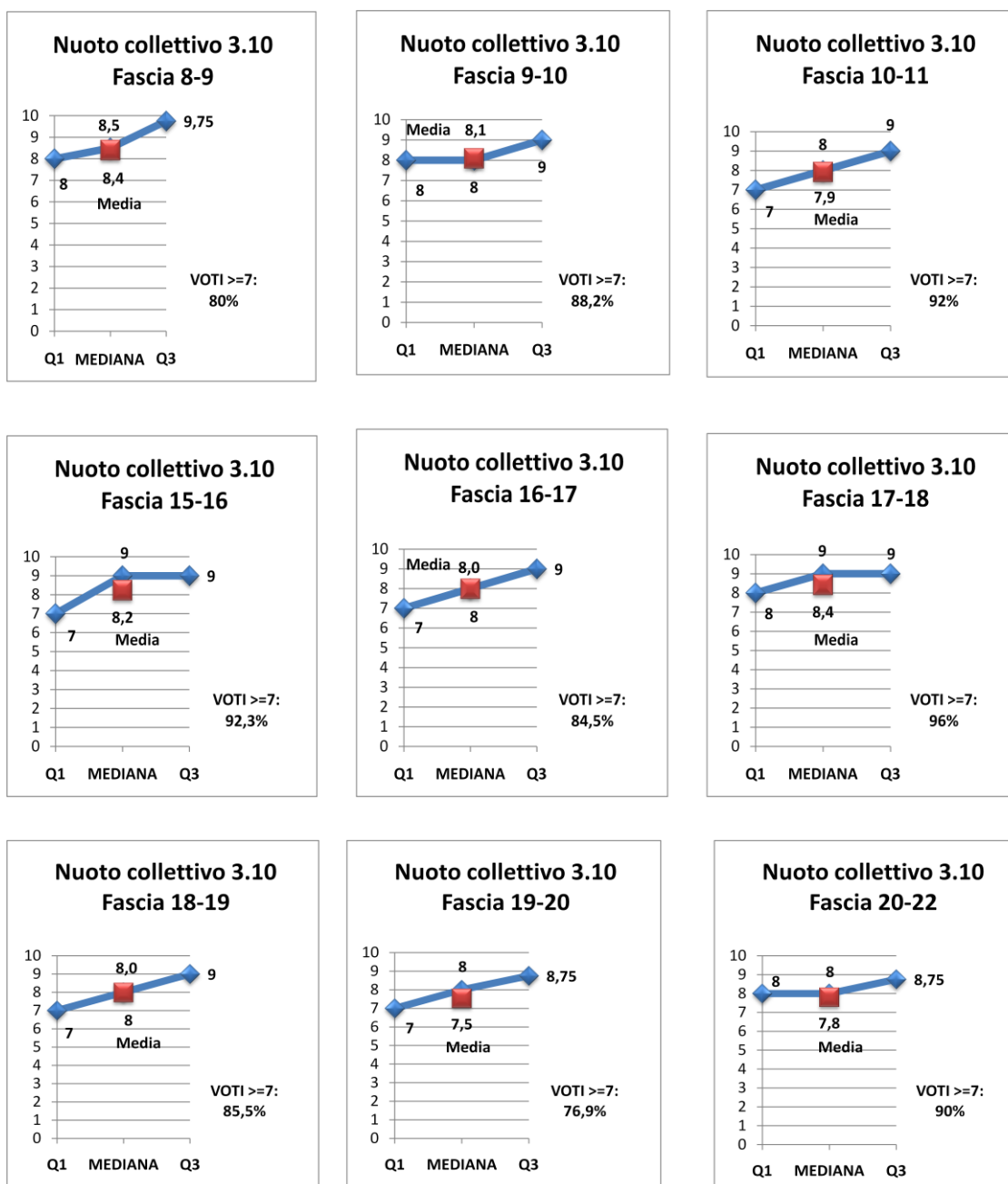


Figura 3.3.48: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.10 del questionario.

Passando all'analisi delle fasce orarie si nota che i valori non si scostano di molto dal grafico del corso globale del nuoto collettivo discusso in precedenza.

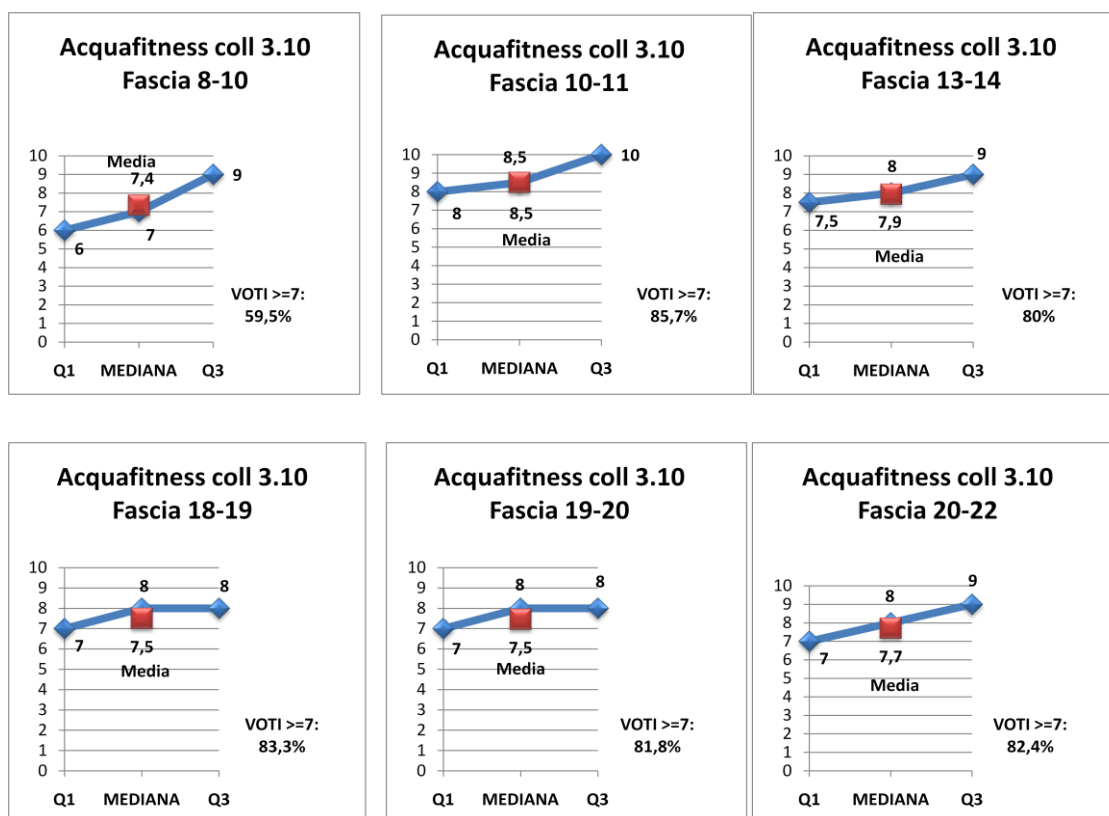


Figura 3.3.49: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.10 del questionario.

Anche per le fasce orarie dell'acqua fitness collettivo il discorso è lo stesso.

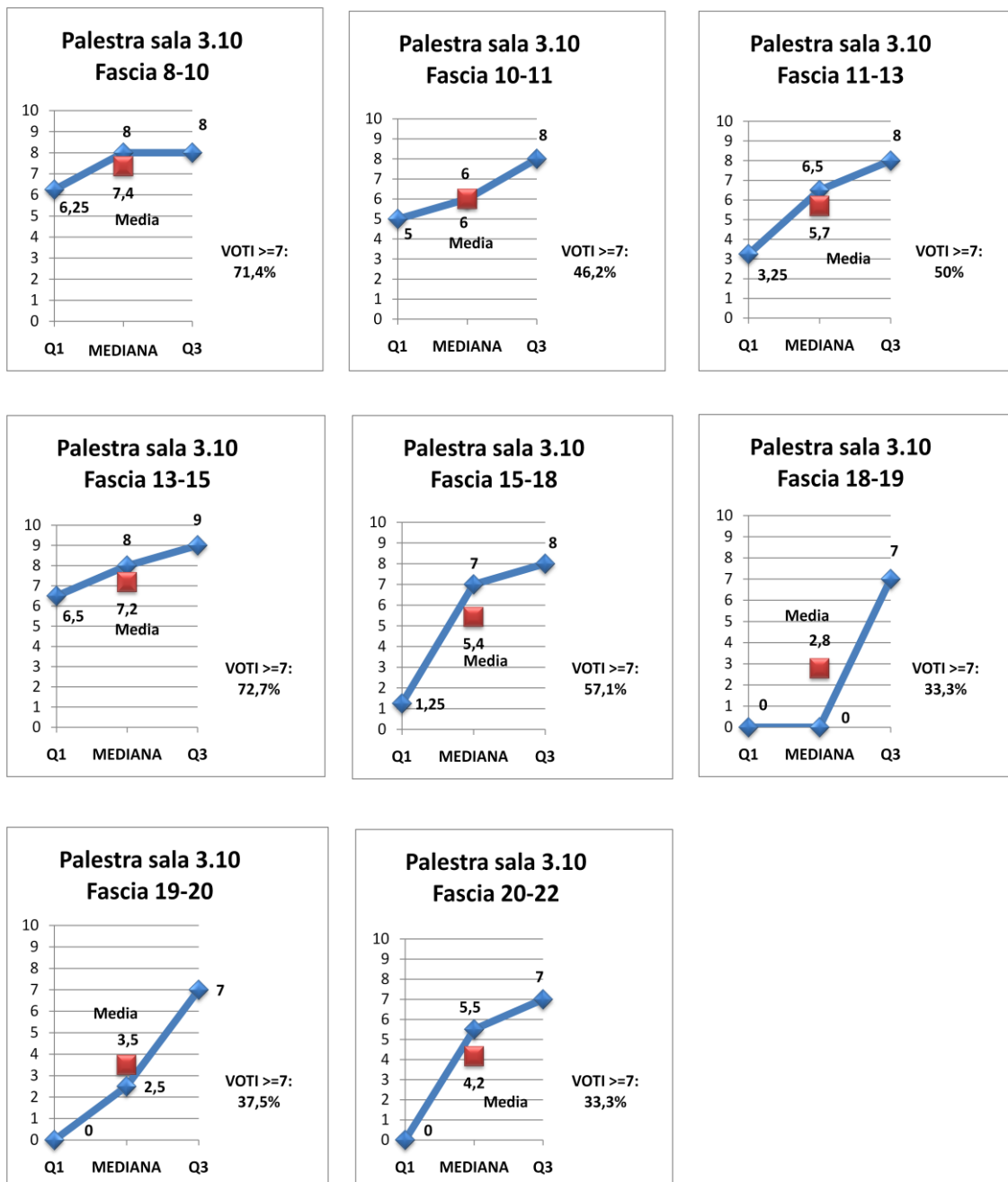


Figura 3.3.50: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.10 del questionario.

Per gli utenti della sala della palestra invece si nota che il malcontento aumenta progressivamente verso la sera arrivando ai valori più bassi dalle 18 alle 22. Osservando i grafici di tali fasce si nota che i voti maggiormente negativi appartengono alla fascia dalle 18 alle 19 in cui la media è pari a 2,8 e almeno il 50% dei rispondenti ha dato un voto pari a 0. Nelle fasce seguenti la situazione non cambia di molto visto

che dalle 19 alle 20 la media è pari a 3,5 e il 50% dei voti sono inferiori o uguali a 2 e che dalle 20 alle 22 la media vale 4,2 e metà dei rispondenti ha assegnato un voto inferiore o uguale a 5.

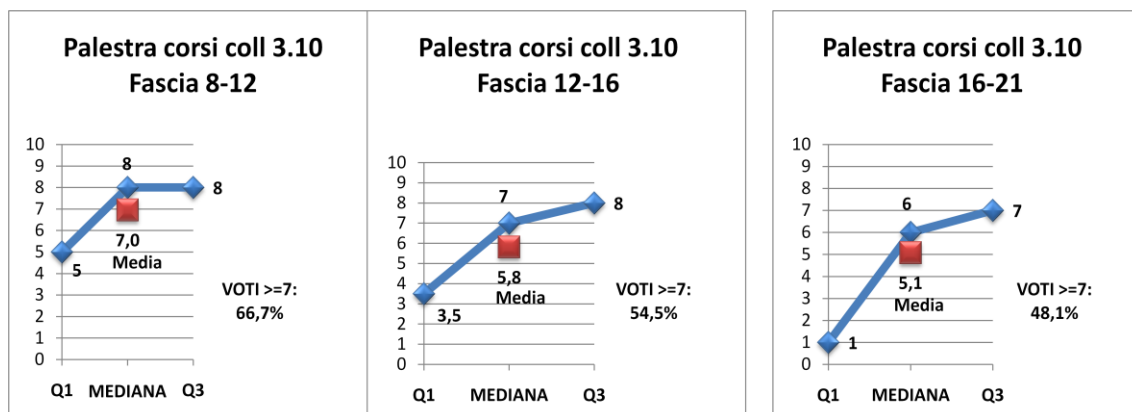


Figura 3.3.51: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.10 del questionario.

Anche i valori dei grafici dei corsi collettivi in palestra assumono i valori più bassi verso sera, nella fascia dalle 16 alle 21, in cui il 50% dei rispondenti ha assegnato voti inferiori alla sufficienza e il 25% inferiori o uguali a 1.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

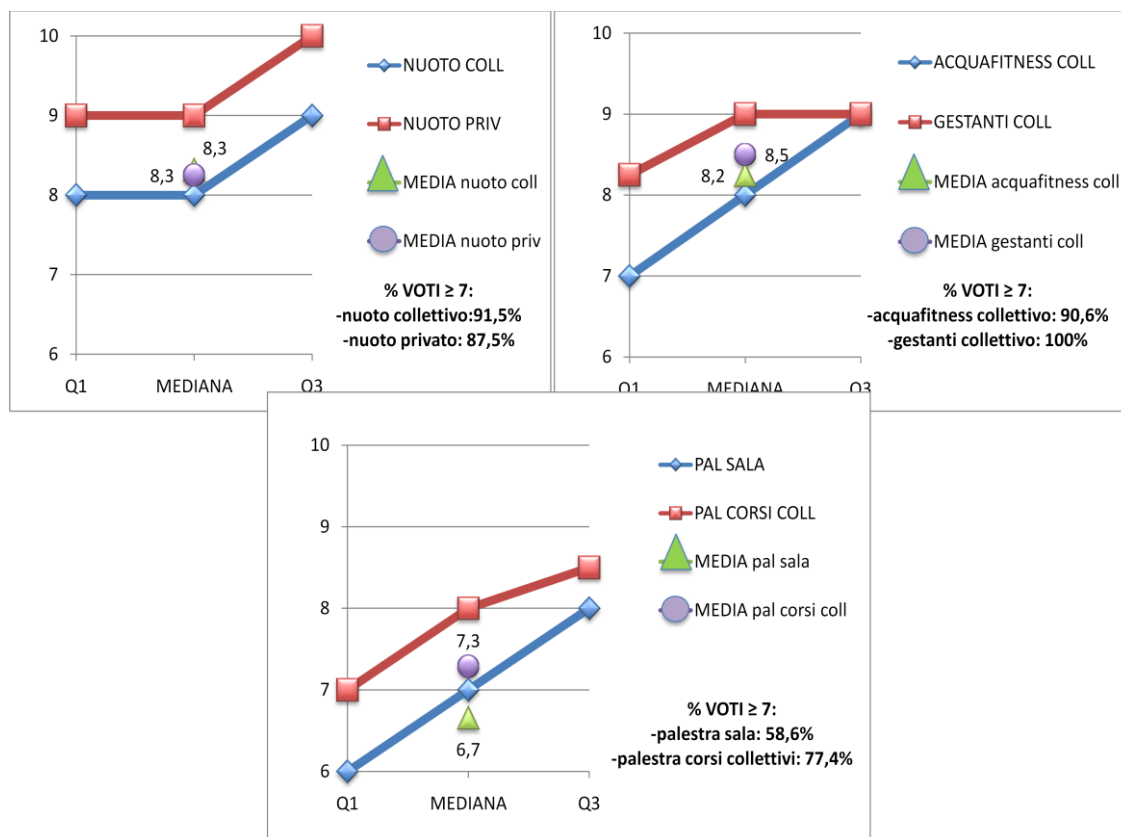


Figura 3.3.52: La figura mostra gli andamenti differenziati per tipologia di corso della curva 1°quartile-mediana-3°quartile riferiti alla soddisfazione complessiva rispettivamente di: a) corso di nuoto collettivo-lezioni private di nuoto; b) corso di acqua fitness collettivo-corso per gestanti collettivo; c) palestra sala-corsi collettivi in palestra.

I grafici qui sopra riportati mostrano che ancora una volta i clienti che frequentano lezioni private di nuoto o corsi collettivi per gestanti sono estremamente soddisfatti nel complesso dai servizi offerti dal centro sportivo come indicato dai valori del primo quartile pari rispettivamente a 9 e 8,25 (quindi il 75% dei rispondenti ha assegnato voti maggiori o uguali a tali valori).

I grafici dei clienti che frequentano corsi collettivi di nuoto o di acqua fitness non si scostano più di tanto dal grafico globale già discusso e assumo valori molto buoni.

Per quanto riguarda gli utenti della sala della palestra la soddisfazione complessiva non è particolarmente elevata come ci si poteva aspettare dopo aver analizzato i precedenti quesiti. Tuttavia la media è più che sufficiente e il 75% dei rispondenti ha

dato valutazioni maggiori o uguali a 6. Non sono di certo quote esaltanti e bisognerebbe forse prestare più attenzione alle esigenze di questa parte di clienti.

Anche per i grafici che riguardano i clienti che frequentano corsi collettivi in palestra i valori sono buoni anche se non eccellenti come dimostrato dalla media pari a 7,3 e da una percentuale di voti maggiori-uguali a 7 che corrisponde al 77,4% non inferiore solamente agli utenti della sala della palestra.

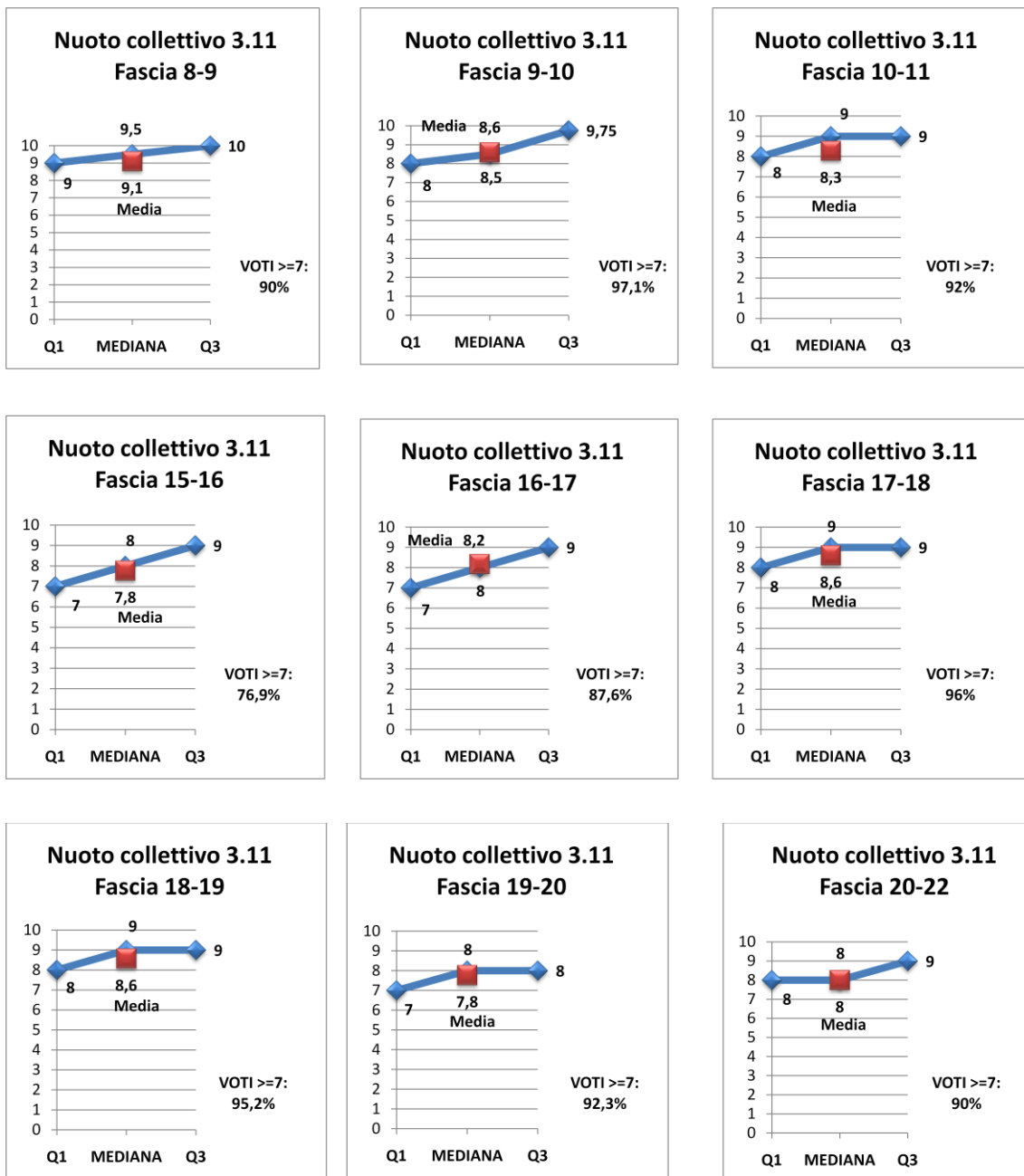


Figura 3.3.53: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di nuoto per il quesito 3.11 del questionario.

Osservando i grafici sopra riportati non si notano differenze significative fra le varie fasce orarie e il grafico complessivo del corso già discusso.

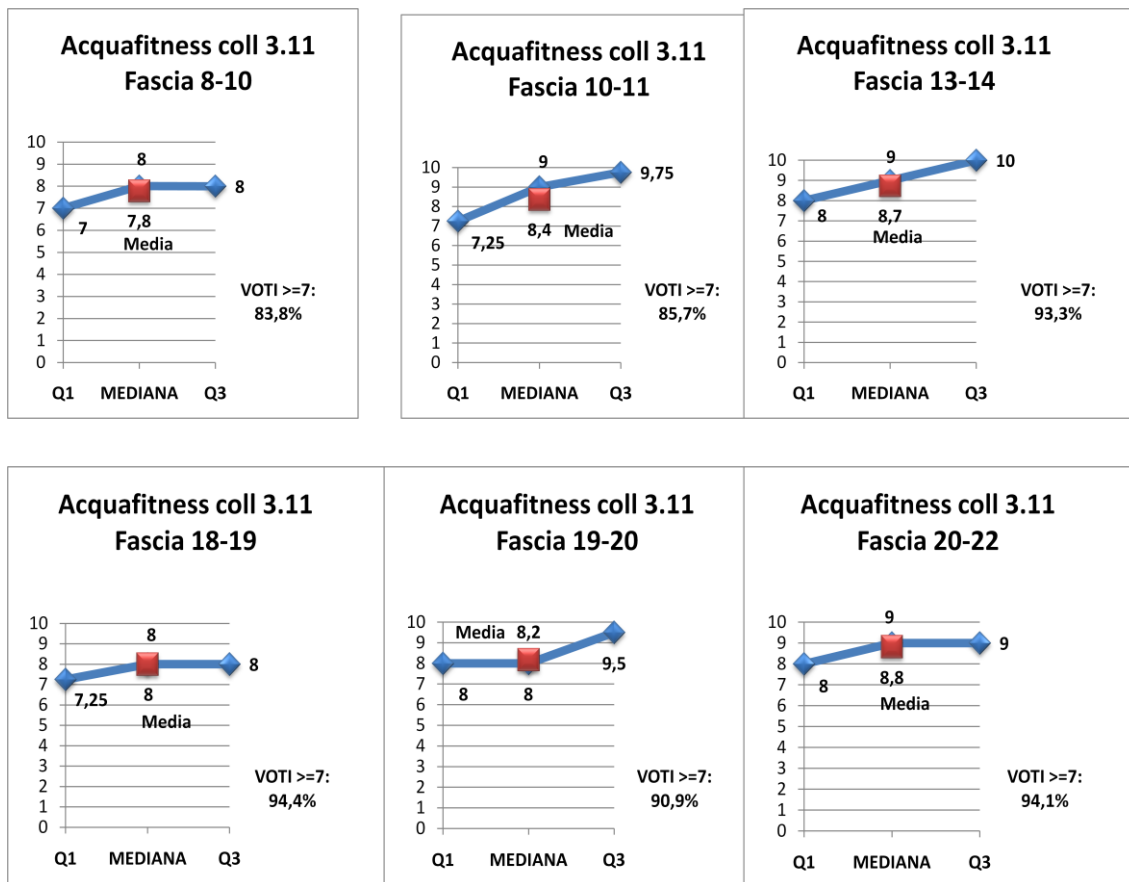


Figura 3.3.54: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi di acqua fitness per il quesito 3.11 del questionario.

Lo stesso discorso vale per il corso di acqua fitness dove si riscontrano valutazioni omogenee all'interno delle varie fasce.

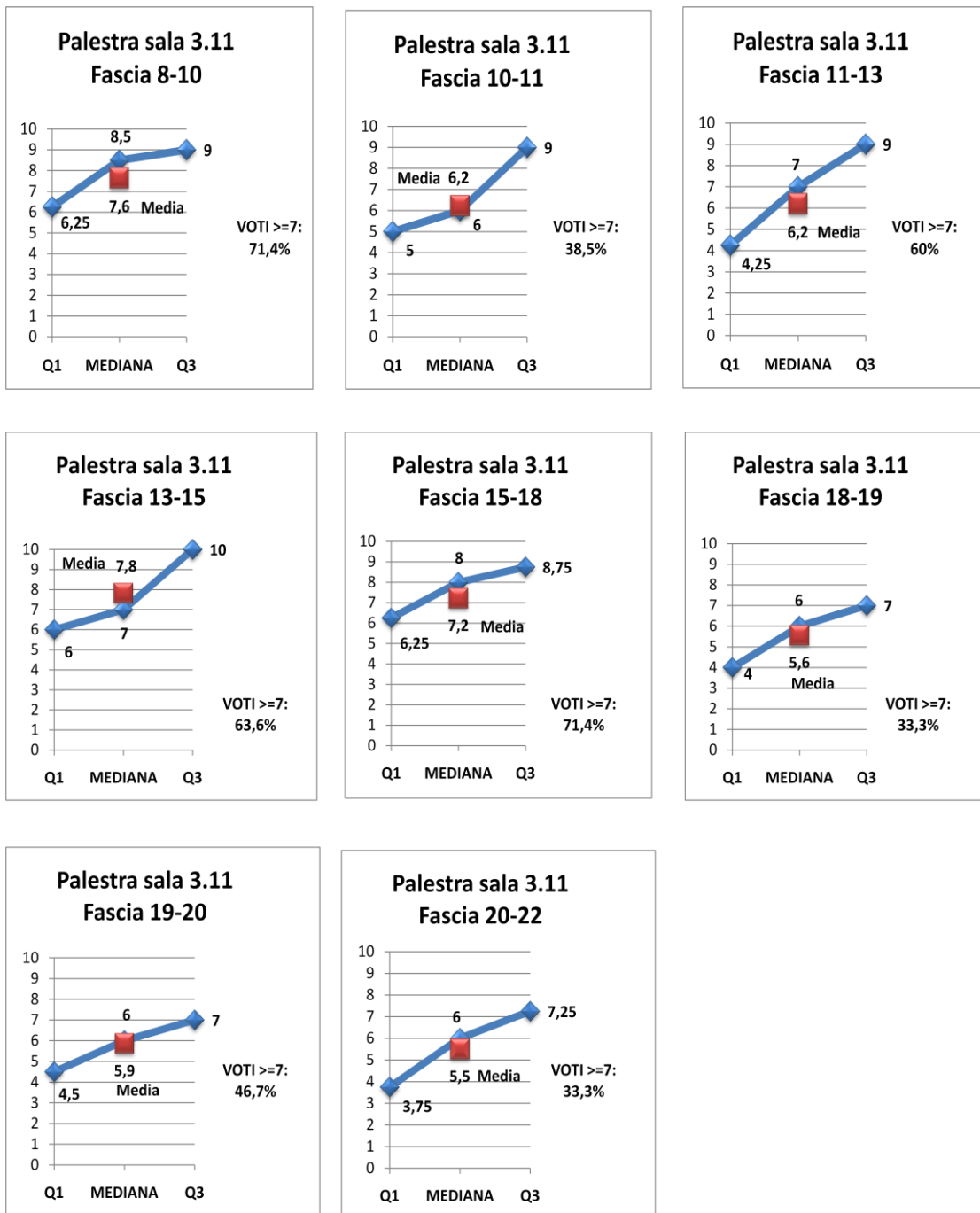


Figura 3.3.55: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi agli utenti della sala della palestra per il quesito 3.11 del questionario.

Come si era già visto per i quesiti precedenti il giudizio dato dagli utenti della sala della palestra cala verso la fine della giornata e più precisamente dalle 18 alle 22 in cui il

50% dei voti è insufficiente, il 25% è estremamente negativo in quanto inferiore o al massimo pari a 4 e le percentuali di valori maggiori-uguali a 7 si abbassano di molto.

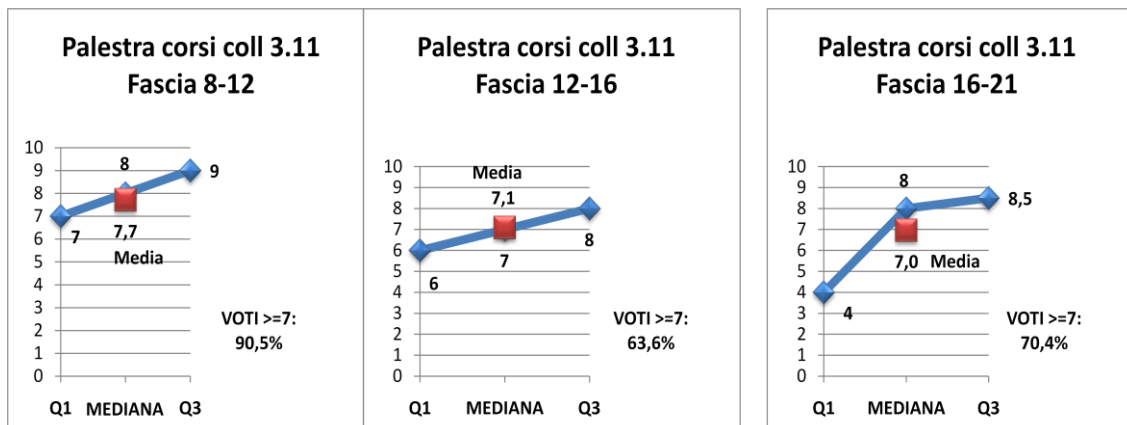


Figura 3.3.56: La figura mostra gli andamenti differenziati per fascia oraria della curva 1°quartile-mediana-3°quartile relativi ai corsi collettivi in palestra per il quesito 3.11 del questionario.

Anche i voti assegnati dai clienti che frequentano corsi collettivi in palestra tendono ad abbassarsi verso sera. I voti peggiori infatti sono stati assegnati nella fascia dalle 16 alle 21 in cui il 25% dei rispondenti ha dato un giudizio pari o inferiore a 4.

CAPITOLO 4

Gli indicatori

Gli indicatori sono strumenti utili per il monitoraggio e il miglioramento della qualità.

Definiti gli obiettivi, si individuano le variabili che identificano ciò che vogliamo misurare e quindi si costruiscono gli indicatori scegliendo la tipologia più adeguata fra evento sentinella, media, proporzione, rapporto e tasso. I vari tipi di indicatori compariranno successivamente nel flow-chart che descrive il processo assistenziale.

Per ottenere una stima della qualità, il valore dell'indicatore osservato in un periodo di tempo definito deve essere posto a confronto con un valore dello stesso indicatore, di riferimento denominato standard, con l'obiettivo di valutare le capacità di migliorare o di raggiungere un obiettivo, oppure con valori di altri indicatori, per confrontare diversi processi e capire quale funziona meglio. Può essere inoltre confrontato con valori dello stesso indicatore ma di periodi di tempo diversi, in modo tale da capire se vi è stato un miglioramento o un peggioramento in quell'arco temporale.

Per la costruzione degli indicatori bisogna indicare diverse caratteristiche che li differenziano: dopo aver descritto il tipo di servizio a cui è rivolto, si specificano l'obiettivo, che già inizia a differenziare i vari indicatori creati, e la dimensione della qualità, misura utile ad indicare le caratteristiche dell'indicatore, se rivolto alla soddisfazione o alla qualità percepita dagli utenti.

Nel nostro caso come servizio si è indicato "Centro sportivo con piscina e palestra"; come Obiettivo "Monitoraggio e miglioramento di servizi", mentre come Dimensione della Qualità abbiamo raccolto gli indicatori in diverse classi: "Soddisfazione generale degli utenti", "Soddisfazione degli utenti sull'organizzazione dei corsi", "Soddisfazione degli utenti sulla sicurezza", "Soddisfazione degli utenti sull'efficacia dell'insegnamento", "Soddisfazione degli utenti sulla prenotazione nella scuola e sulla segreteria", "Soddisfazione riguardo al servizio bar".

Successivamente per ogni tipo di indicatore viene indicato:

- ◆ Codice (diverso per ogni indicatore, utile per caratterizzarlo e differenziarlo dagli altri);
- ◆ Tipologia (si indica su cosa si basa il suddetto indicatore. ES: basato su dati aggregati)
- ◆ Denominazione (viene dato il nome all'indicatore.)
- ◆ Descrizione (l'indicatore viene descritto in maniera esaustiva.)

- ◆ Codifica numeratore (è il codice che viene dato al numeratore della formula di calcolo dell'indicatore.)
- ◆ Codifica denominatore (è il codice che viene dato al denominatore della formula di calcolo dell'indicatore.)
- ◆ Descrizione operativa numeratore (viene descritto in maniera esaustiva il numeratore.)
- ◆ Descrizione operativa denominatore (viene descritto in maniera esaustiva il denominatore.)
- ◆ Metodo di calcolo (si indica la formula utilizzata per l'indicatore.)
- ◆ Variabili classificazione/standardizzazione (si indicano le eventuali variabili utilizzate nella ricerca statistica che possono differenziare un determinato indicatore.)
- ◆ Fonti dei dati del numeratore (si indica da dove sono stati ricavati i dati del numeratore per l'indagine statistica.)
- ◆ Fonti dei dati del denominatore (si indica da dove sono stati ricavati i dati del denominatore per l'indagine statistica.)
- ◆ Fonti dei dati delle variabili di classificazione (si indica da dove sono stati ricavati i dati delle variabili di classificazione per l'indagine statistica.)
- ◆ Periodicità (si indica un intervallo temporale dopo il quale gli indicatori vengono ricanalizzati e confrontati.)
- ◆ Note

Va ricordato che gli indicatori non hanno lo scopo di descrivere solo la qualità del servizio, ma anche di fornire indicazioni per migliorarla e per creare confronti dei risultati.

Di seguito vengono riportati tutti gli indicatori creati, raggruppati e colorati in base alla dimensione della qualità:

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi Dimensione della qualità: Servizio bar	
Codifica indicatore:	MEDIA2.4
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Gradimento servizio bar
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 2.4 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM2.4
Codifica denominatore:	NTOT2.4
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte (SOM2.4/NTOT2.4)
Metodo di calcolo:	
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito del questionario 2.4 dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito del questionario 2.4 dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi Dimensione della qualità: Servizio di segreteria e prenotazione	
Codifica indicatore:	MEDIA2.1
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Chiarezza e completezza informazioni fornite dalla segreteria
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 2.1 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM2.1
Codifica denominatore:	NTOT2.1
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte (SOM2.1/NTOT2.1)
Metodo di calcolo:	
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 2.1 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 2.1 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Servizio di segreteria e prenotazione

Codifica indicatore:	MEDIA2.2
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Cortesia e disponibilità del personale di segreteria
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 2.2 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM2.2
Codifica denominatore:	NTOT2.2
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM2.2/NTOT2.2)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 2.2 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 2.2 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Servizio di segreteria e prenotazione

Codifica indicatore:	MEDIA2.3
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Adeguatezza sistema iscrizione e gestione prenotazioni
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 2.3 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM2.3
Codifica denominatore:	NTOT2.3
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM2.3/NTOT2.3)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 2.3 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 2.3 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Efficacia insegnamento

Codifica indicatore:	MEDIA3.1
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Chiarezza degli insegnamenti
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.1 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.1
Codifica denominatore:	NTOT3.1
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.1/NTOT3.1)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.1 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.1 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Efficacia insegnamento

Codifica indicatore:	MEDIA3.2
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Cortesia e disponibilità dell'istruttore
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.2 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.2
Codifica denominatore:	NTOT3.2
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.2/NTOT3.2)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.2 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.2 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Efficacia insegnamento

Codifica indicatore:	MEDIA3.4
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Svolgimento lezioni seguite
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.4 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.4
Codifica denominatore:	NTOT3.4
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.4/NTOT3.4)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.4 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.4 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Organizzazione corsi

Codifica indicatore:	MEDIA3.3
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Adeguatezza del piano vasca
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.3 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.3
Codifica denominatore:	NTOT3.3
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.3/NTOT3.3)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.3 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.3 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Organizzazione corsi

Codifica indicatore:	MEDIA3.8
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Cura e igiene
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.8
Codifica denominatore:	NTOT3.8
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.8/NTOT3.8)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Organizzazione corsi

Codifica indicatore:	MEDIA3.9
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Sicurezza ambienti e assistenza
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.9 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.9
Codifica denominatore:	NTOT3.9
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.9/NTOT3.9)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.9 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.9 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Organizzazione corsi

Codifica indicatore:	MEDIA3.10
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Adeguatezza delle attrezzature negli ambienti
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.10 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.10
Codifica denominatore:	NTOT3.10
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.10/NTOT3.10)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.10 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.10 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Soddisfazione generale degli utenti

Codifica indicatore:	MEDIA3.5
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Divertimento durante le lezioni
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.5 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.5
Codifica denominatore:	NTOT3.5
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.5/NTOT3.5)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.5 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.5 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Soddisfazione generale degli utenti

Codifica indicatore:	MEDIA3.6
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Il corso ha ulteriormente appassionato all'attività
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.6 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.6
Codifica denominatore:	NTOT3.6
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte (SOM3.6/NTOT3.6)
Metodo di calcolo:	
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.6 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.6 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Soddisfazione generale degli utenti

Codifica indicatore:	MEDIA3.7
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	L'esperienza è consigliabile ad altri
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.7 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.7
Codifica denominatore:	NTOT3.7
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte (SOM3.7/NTOT3.7)
Metodo di calcolo:	
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.7 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.7 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

Servizio: centro sportivo con piscina e palestra
Obiettivo: Monitoraggio e miglioramento di servizi
Dimensione della qualità: Soddisfazione generale degli utenti

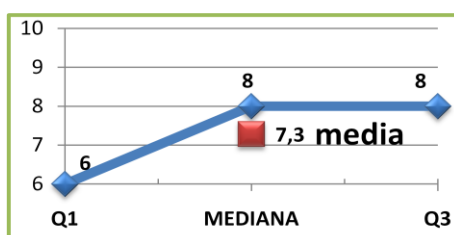
Codifica indicatore:	MEDIA3.11
Tipologia indicatore:	Basato su dati aggregati
Denominazione indicatore:	Soddisfazione complessiva per l'esperienza
Descrizione indicatore:	Media di valutazione, calcolata mediante il quesito 3.11 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Codifica numeratore:	SOM3.11
Codifica denominatore:	NTOT3.11
Descrizione operativa del numeratore:	Somma dei punteggi
Descrizione operativa del denominatore:	Numero totale di risposte
Metodo di calcolo:	(SOM3.11/NTOT3.11)
Eventuali variabili di classificazione/standardizzazione:	di Corso frequentato/ fascia oraria
Fonti dei dati del numeratore:	Quesito 3.11 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati del denominatore:	Quesito 3.11 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Fonti dei dati delle variabili di classificazione:	di Quesiti 1.7/1.8 del questionario dell'indagine statistica del centro sportivo "OASI 2000"
Periodicità:	Annuale
Note:	All'indicatore sono affiancate misure di variabilità e la percentuale di punteggi ≥ 7

4.1. Servizio di Segreteria e Prenotazione

Sono stati raggruppati qui di seguito i grafici degli indicatori relativi alla dimensione di qualità “servizio di segreteria e prenotazione”. A questa categoria fanno parte gli indicatori MEDIA2.1 (chiarezza e completezza delle informazioni fornite dalla segreteria), MEDIA2.2 (cortesia e disponibilità del personale di segreteria) e MEDIA2.3 (adeguatezza sistema iscrizione e gestione prenotazioni) con i relativi dati del primo quartile, mediana, terzo quartile e percentuale di voti maggiori o uguali a 7. Per i commenti relativi a questi grafici si rimanda il lettore al capitolo 3.

IndicatoreMEDIA2.1

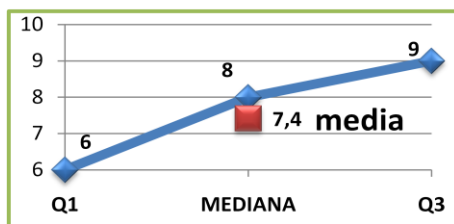
Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dalla segreteria



VOTI \geq 7: 72,6%

IndicatoreMEDIA2.2

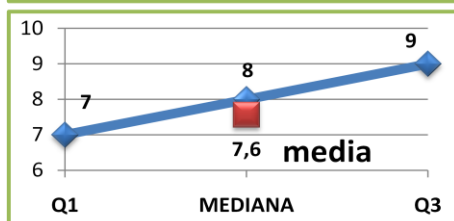
Cortesia e disponibilità del personale di segreteria



VOTI \geq 7: 72,8%

IndicatoreMEDIA2.3

Adeguatezza sistema iscrizione e gestione prenotazioni



VOTI \geq 7: 77%

Figura 4.1.1: Grafici relativi agli indicatori della dimensione di qualità “servizio di segreteria e prenotazione”

4.2.Servizio Bar

Alla dimensione “servizio bar” appartiene l’indicatore MEDIA2.4 (gradimento servizio bar).

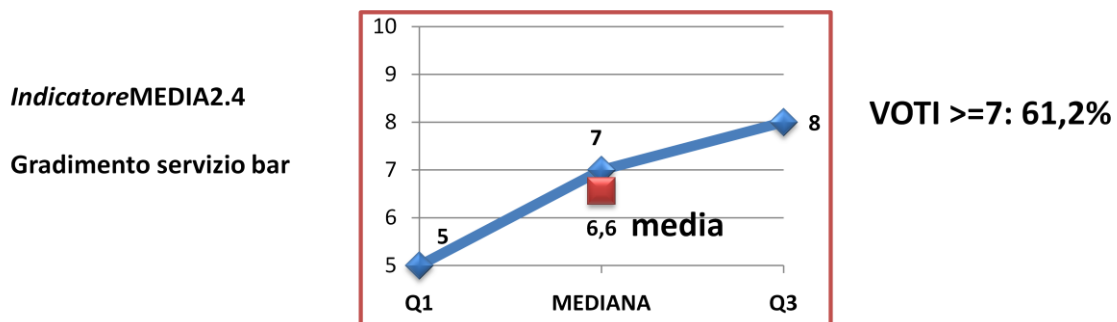


Figura 4.2.1: Grafico relativo all’indicatore della dimensione di qualità “servizio bar”

4.3.Efficacia Insegnamento

Appartengono invece alla dimensione “efficacia insegnamento” gli indicatori MEDIA3.1 (chiarezza degli insegnamenti), MEDIA3.2 (cortesia e disponibilità dell’istruttore) e MEDIA3.4 (svolgimento lezioni seguite).

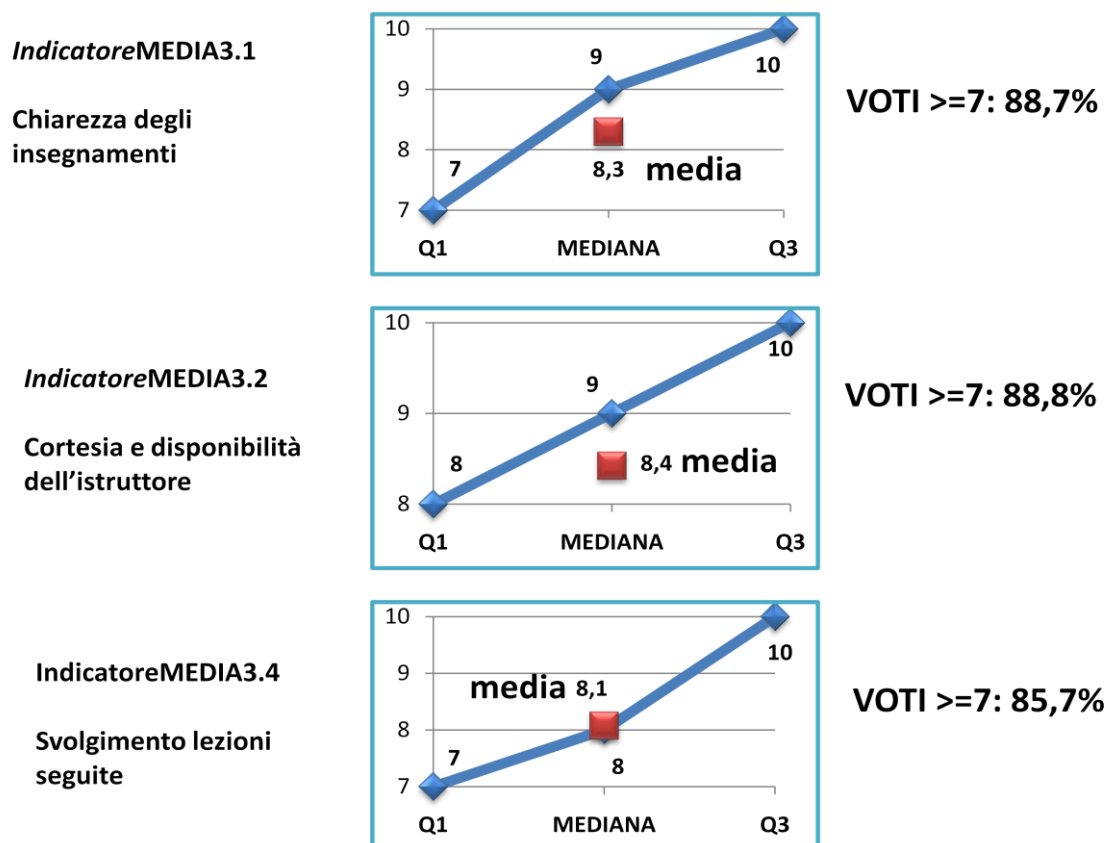


Figura 4.3.1: Grafici relativi agli indicatori della dimensione di qualità “efficacia insegnamento”

4.4. Organizzazione Corsi

Fanno parte di questo gruppo gli indicatori MEDIA3.3 (adeguatezza del piano vasca), MEDIA3.8 (gradimento cura e igiene), MEDIA3.9 (sicurezza ambienti e assistenza) e MEDIA3.10 (adeguatezza delle attrezzature negli ambienti).

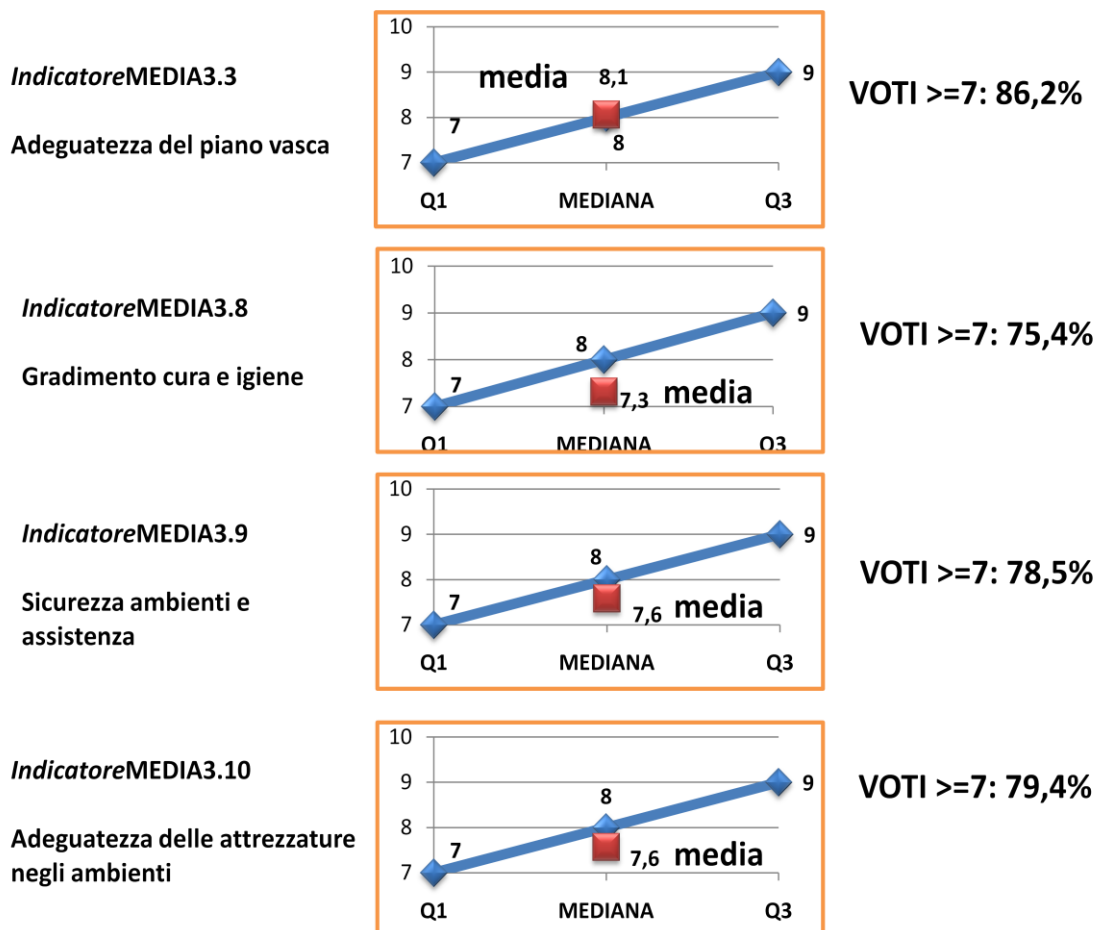


Figura 4.4.1: Grafici relativi agli indicatori della dimensione di qualità "organizzazione corsi"

4.5.Soddisfazione Generale degli utenti

Infine fanno parte della dimensione “soddisfazione generale degli utenti” gli indicatori MEDIA3.5 (divertimento nelle lezioni), MEDIA3.6 (il corso ha ulteriormente appassionato all’attività), MEDIA3.7 (l’esperienza è consigliabile ad altri) e MEDIA3.11 (soddisfazione complessiva).

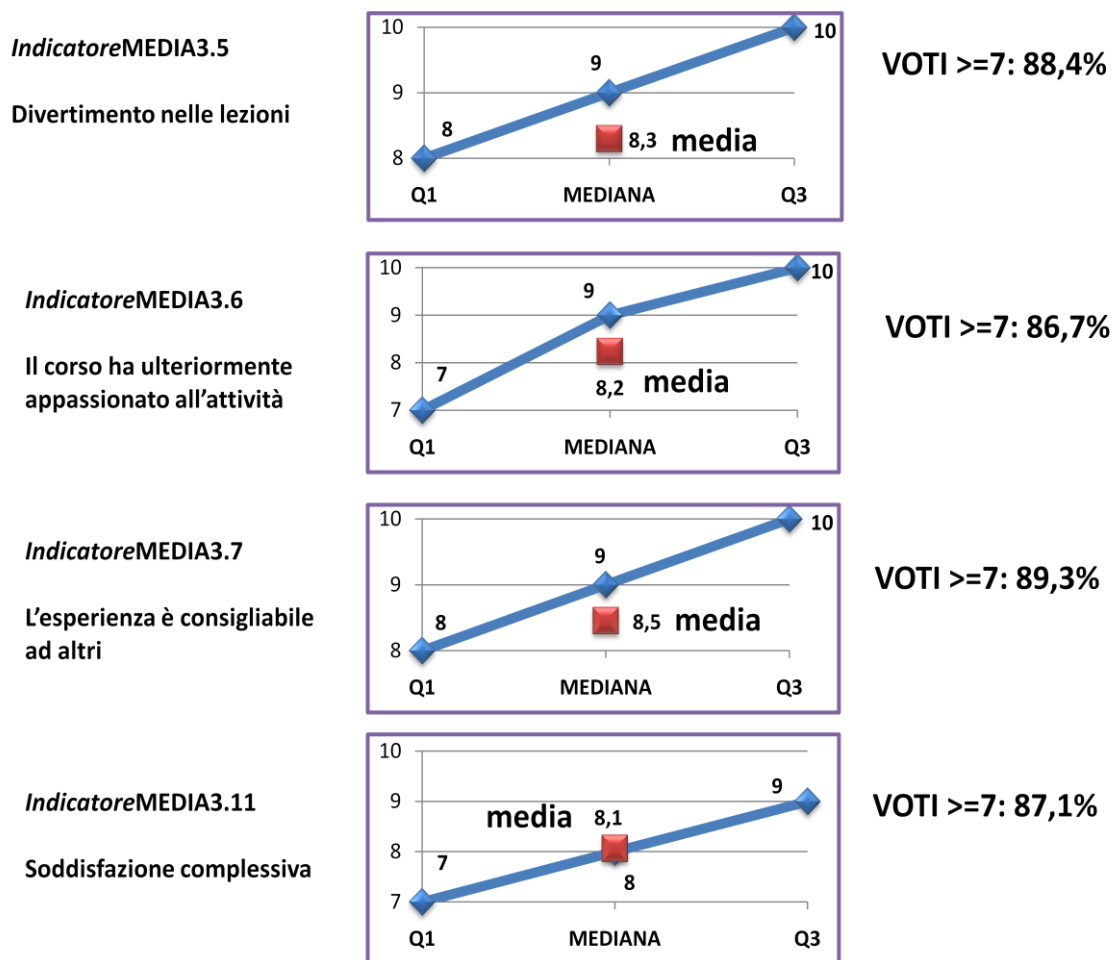


Figura 4.5.1: Grafici relativi agli indicatori della dimensione di qualità “soddisfazione generale degli utenti”

4.6. Visione Globale

Come si può vedere dal grafico i valori più elevati vengono raggiunti dagli indicatori appartenenti alla dimensione “soddisfazione generale degli utenti” e alla dimensione “efficacia insegnamento”. Bisogna invece fare attenzione al servizio bar e ai servizi relativi alle dimensioni “servizio di segreteria e prenotazione” e “organizzazione corsi” che possono sicuramente essere migliorati.

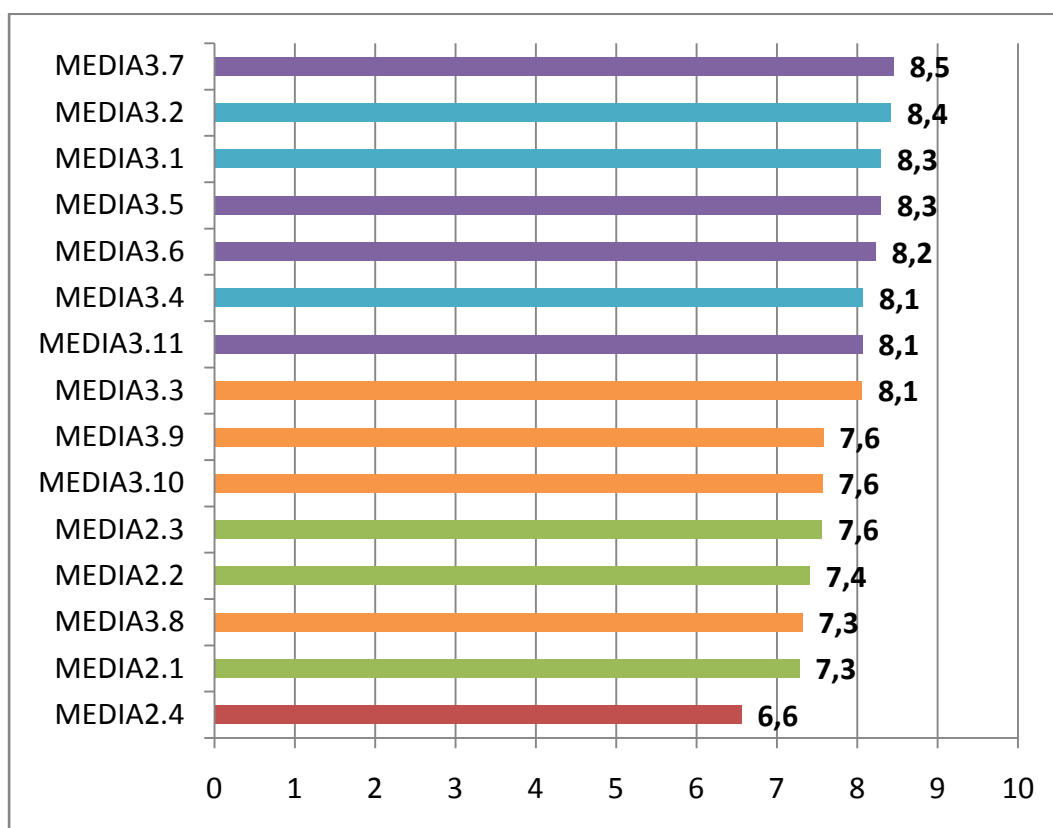


Figura 4.6.1: Grafico relativo agli indicatori totali

Conclusioni

Un'organizzazione che voglia ottenere risultati sempre migliori dovrebbe adottare una politica orientata al continuo incremento della bontà del servizio offerto al cliente. L'utilizzo di una guida creata ed utilizzata dall'organico dell'azienda permetterà di aumentare la soddisfazione del cliente.

L'importanza di conoscere le esigenze di quest'ultimo e di impegnarsi a migliorare gli aspetti meno apprezzati vengono sottolineati anche nella norma ISO 9001.

L'organizzazione deve stabilire, documentare, attuare e mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità e migliorarne in continuo l'efficacia; l'utilizzo degli indicatori precedentemente presentati risulta essere molto utile per il controllo dei progressi. Serve quindi archiviare la documentazione necessaria e monitorare gli effetti di ogni cambiamento portato a termine. Bisogna porsi degli obiettivi e cercare di raggiungerli continuamente.

Questa mentalità volta al continuo incremento delle prestazioni deve essere condivisa dall'intero ambiente organizzativo.

Devono essere definiti dei periodi fissi al termine dei quali è necessario riesaminare il sistema di gestione per la qualità aggiornandolo alla situazione di quel momento. Questo va fatto per garantirne una continua idoneità ed efficacia.

Al termine del periodo bisogna inoltre proporre nuovi questionari al fine di confrontare i nuovi risultati con quelli passati andando ad agire sui punti più critici e valutandone le possibilità di miglioramento.

L'organizzazione deve determinare e fornire le risorse necessarie per attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità, migliorarne di continuo l'efficacia e accrescere la soddisfazione del cliente.

Il personale deve essere scelto in modo che sia competente e preparato sulla base di istruzione, formazione-addestramento, abilità ed esperienza appropriati. Queste caratteristiche devono essere definite dall'organizzazione, che, dove necessario, deve fornire formazione/aggiornamento.

La valutazione dell'operato degli istruttori quindi comprenderà oltre all'aspetto tecnico anche quello relazionale.

Anche la gestione dei corsi dovrà essere basata sul raggiungimento degli obiettivi preposti coinvolgendo tutte le parti dell'organizzazione compresi quindi il servizio bar, la cura e l'igiene degli ambienti e l'attrezzatura presente.

Bibliografia

-Alison J. Armstrong University of Western Ontario, Hal Hansen and Roger Gauthier University of Ottawa (1991), *Development of a Model for Evaluating High Performance Sport Centers in Canada*, Journal of Sport Management, 5,153-176.

-Norma europea UNI EN ISO 9001 (2008)

-Cagalli Pietro, 2010, *Valutazione statistica della bontà dei servizi offerti da una Scuola di Sci: una nuova prospettiva per il monitoraggio delle attività sportive*