

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT SULL'INDAGINE SULLA QUALITA' DEGLI UTENTI DELLE PISCINE COMUNALI

Anno di rilevazione: 2007

a cura dell'Ufficio di Statistica

Introduzione

L'Osservatorio permanente sulla efficacia dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale ha iniziato la sua attività sperimentale con alcune indagini sulla soddisfazione dell'utenza in altrettanti servizi del Settore "Cultura, sport ed educazione", tra cui il servizio piscine comunali.

L'indagine è stata effettuata con l'ausilio di uno strumento informativo denominato SERVQUAL finalizzato alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa; sulla base di questo strumento, è stato redatto il questionario dagli uffici statistica e controllo di gestione. Il questionario è stato concepito per essere somministrato agli utenti per autocompilazione, con eventuale supporto di un rilevatore, presso le piscine comunali. La rilevazione è stata effettuata su quattro piscine: quella di via Roma, quella di Iolo, quella del viale Galilei e la piscina Gescal sita in località San Giusto. La rilevazione è stata effettuata nella settimana compresa tra il 14 ed il 19 maggio scorsi, e sono stati rilevati 766 utenti.

Il campione

Gli utenti che hanno compilato il questionario frequentano le seguenti piscine:

Tabella 1

Utente piscina	N	%
Altro / Non indicato	8	1
Via Roma	125	16,3
Iolo	268	35
Viale Galilei	271	35,4
Gescal	94	12,3
Totale	766	100

Va precisato che vi sono stati tre utenti che, pur avendo compilato il questionario in una delle quattro piscine oggetto della rilevazione, hanno tuttavia indicato spontaneamente di frequentare una piscina non compresa nella rilevazione: 2 di essi frequentano la piscina in via Arcangeli, mentre un terzo frequenta quella di Sant'Andrea a Tontoli.

I rispondenti sono in larga misura di età compresa tra i 30 ed i 50 anni, anche se bisogna tenere presente che parte di questi non sono utenti, bensì genitori degli utenti; per questo motivo, verosimilmente la classe di età fino a 19 anni è largamente sottostimata, mentre sono sovrastimate le classi di età tra i 30 ed i 39 anni e tra i 40 ed i 49: il 90% dei genitori, infatti, ha un'età compresa tra i 33 ed i 48 anni. Nel dettaglio, questa è la distribuzione per età dei rispondenti:

Tabella 2

Età	N	%
Non indicato	34	4,4
Fino a 19	108	14,1
20 - 29	99	12,9
30 - 39	204	26,6
40 - 49	205	26,8
50 - 59	73	9,5
60 ed oltre	43	5,6
Totale	766	100

Per quanto concerne la distribuzione per sesso, si rileva una maggiore presenza femminile. Da notare che questo vale anche se si escludono i genitori, che nell'85% dei casi sono le mamme: prendendo in considerazione soltanto gli utenti, infatti, il 54% di questi è di sesso femminile. Questa, comunque, è la distribuzione per sesso di tutti i rispondenti:

Tabella 3

Sesso	N	%
Non indicato	15	2,0
Maschio	270	35,2
Femmina	481	62,8
Totale	766	100

Dalla distribuzione dei rispondenti per titolo di studio si evidenzia, invece, una netta prevalenza di diplomati (scuola superiore), anche rispetto all'analoga percentuale nella popolazione, che è pari al 29,8%, secondo quanto rilevato al censimento 2001.

Tabella 4

Titolo studio	N	%
Non indicato	147	19,2
Elementare	39	5,1
Medio	170	22,2
Superiore	314	41,0
Università	96	12,5
Totale:	766	100

Quasi due terzi dei rispondenti rilevati sono occupati, e la maggior parte di essi svolge una professione intermedia o superiore, come si può evidenziare dalla seguente distribuzione. Anche in questo caso bisogna considerare, tuttavia, che il dato risulta sovrastimato dal fatto che circa un terzo dei rispondenti è un genitore degli utenti.

Tabella 5

Attività principale	N	%
Non indicato	23	3,0
Imprenditore, dirigente o professionista	102	13,3
Lavoratore in proprio, insegnante o quadro	103	13,4
Impiegato	209	27,3
Operaio/a	53	6,9
Casalinga	69	9,0
Studente	131	17,1
Pensionato	27	3,5
Altro	49	6,4
Totale:	766	100

Gli utenti del campione che vanno in piscina per fare nuoto libero sono solo 15% del totale. Escludendo, quindi, un 5% che non ha risposto a questa domanda, il restante 80% circa svolge un'attività con un'associazione, come evidenziato dalla seguente distribuzione:

Tabella 6

Lei svolge...	N	%
Non indicato	41	5,4
Nuoto libero	117	15,3
AICS nuoto	42	5,5
AICS Acquagym	33	4,3
Amb. medicina sport	9	1,2
Atomica Triathlon	10	1,3
CGFS	66	8,6
CRDA	10	1,3
CSI Nuoto	101	13,2
CSI Acquagym	36	4,7
FN Nuoto	91	11,9
FN Pallanuoto	68	8,9
FN Sincro	23	3
Special Team	1	0,1
UISP Acquagym	23	3
UISP Nuoto	87	11,4
UISP Pallanuoto	8	1
Totale	766	100

Si ribadisce, infine, che tra i rispondenti quasi tre su dieci del campione non sono utenti della piscina, bensì sono genitori o, in rari casi, altri accompagnatori, come si rileva dalla seguente distribuzione.

Tabella 7

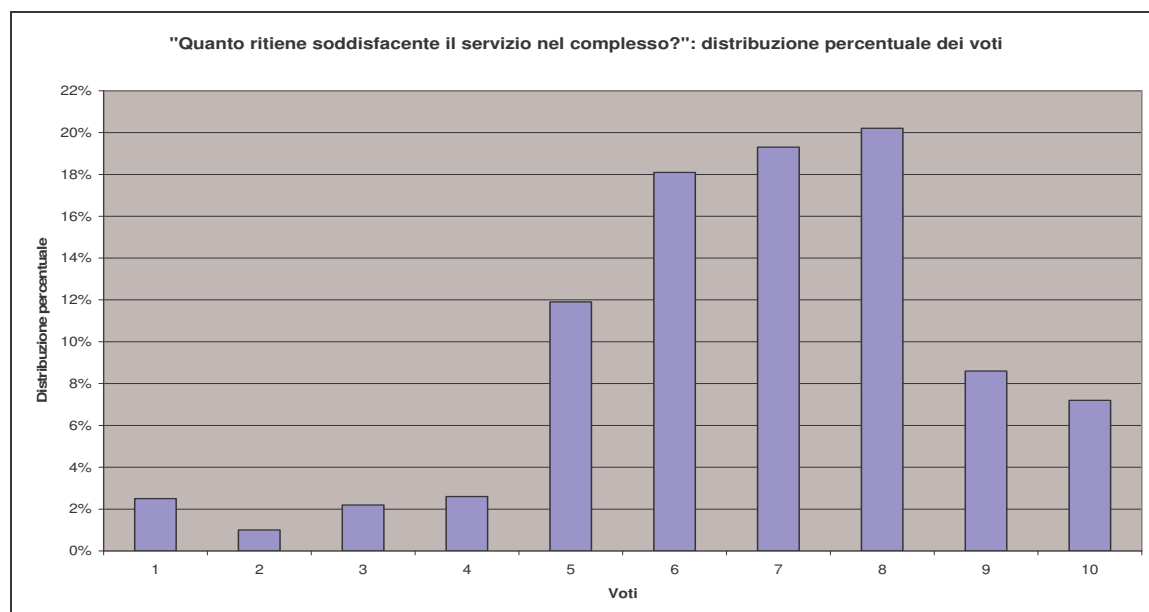
Lei è...	N	%
Non indicato	22	2,9
Utente	516	67,4
Genitore	211	27,5
Altro parente	5	0,7
Accompagnatore	12	1,6
Totale	766	100

Infine, si precisa che, essendo stato selezionato il campione con tecnica non probabilistica, per evidenti motivi di opportunità e di costi, non è possibile inferire i dati qui presentati sulla popolazione costituita dall'intera utenza delle piscine comunali. Questo non significa, naturalmente, che i dati non siano buoni o che non siano rappresentativi dell'utenza delle piscine: significa soltanto che l'errore campionario (ovvero lo scarto tra i valori medi del campione intervistato e la media "vera" di tutta la popolazione che frequenta le piscine) non è misurabile.

Primi risultati

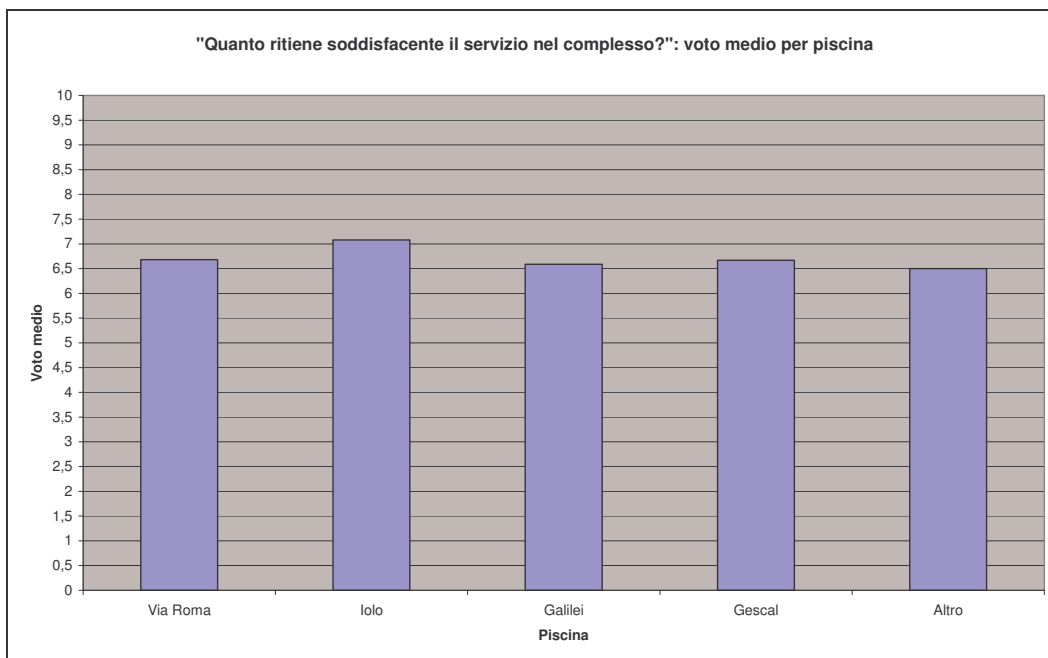
L'indagine ha evidenziato diverse criticità, come si può già evincere dalle risposte al quesito in cui si chiedeva un giudizio complessivo sul servizio. Benché il valore modale a tale risposta sia pari ad 8, avendo assegnato tale punteggio il 20,2% degli intervistati, e benché il voto mediano sia pari a 7, il voto medio non va aldilà, tuttavia, di una piena sufficienza, essendo pari a 6,79. Circa un utente su cinque (esattamente il 20,2%), in particolare, non è soddisfatto del servizio avendo assegnato un giudizio complessivo inferiore a 6; quasi altri due utenti su cinque (il 37,4% del totale) ha espresso soltanto una moderata soddisfazione, avendo assegnato un giudizio complessivo pari a 6 od a 7. Va considerato inoltre, un 6,66% degli utenti che non hanno fornito un giudizio complessivo, per cui gli utenti pienamente soddisfatti, ovvero coloro che hanno espresso un giudizio uguale o superiore ad 8 sono il 36% del totale, come si può apprezzare dal grafico 1.

Grafico 1



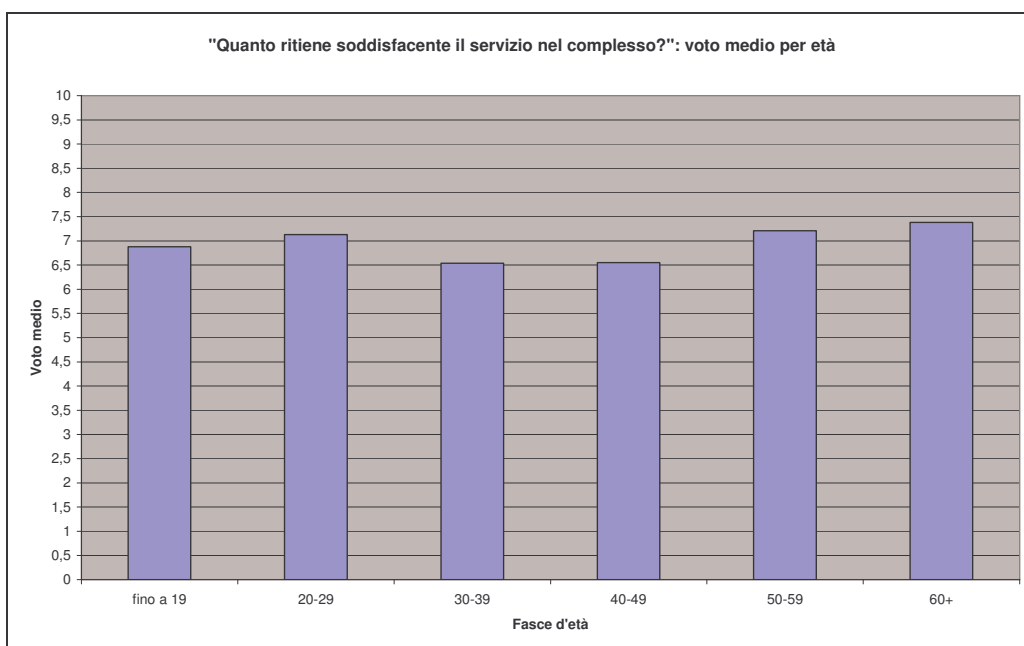
La piscina dove si riscontra il più alto livello di soddisfazione è quella di Iolo, mentre quella che soddisfa di meno è quella sul viale Galilei, come si evince dal grafico 2. Va precisato, comunque, che si tratta di differenze decisamente marginali, comprese in poco più di mezzo punto, cosicché si può estendere a tutte le piscine il giudizio di “moderata soddisfazione” da parte dell’utenza.

Grafico 2



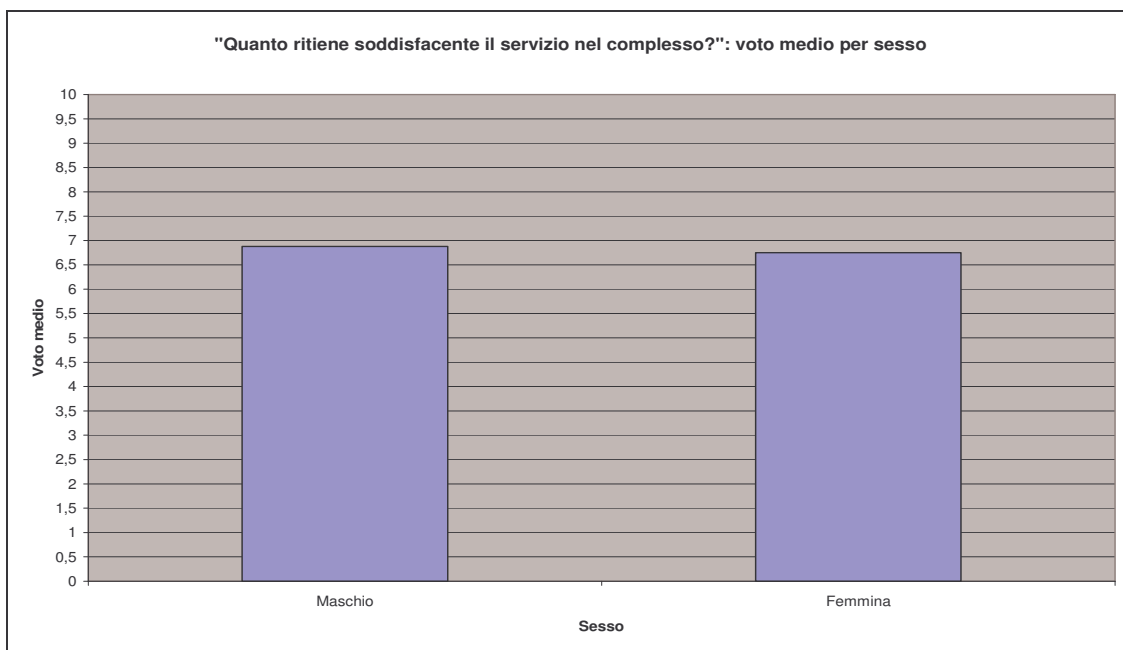
Dall’incrocio tra il livello di soddisfazione e l’età, rappresentato nel grafico 3, si evidenzia una maggiore insoddisfazione da parte degli utenti e dei genitori di età compresa tra i 30 ed i 50 anni di età, mentre dai 50 anni in su il livello di soddisfazione cresce sopra la media.

Grafico 3



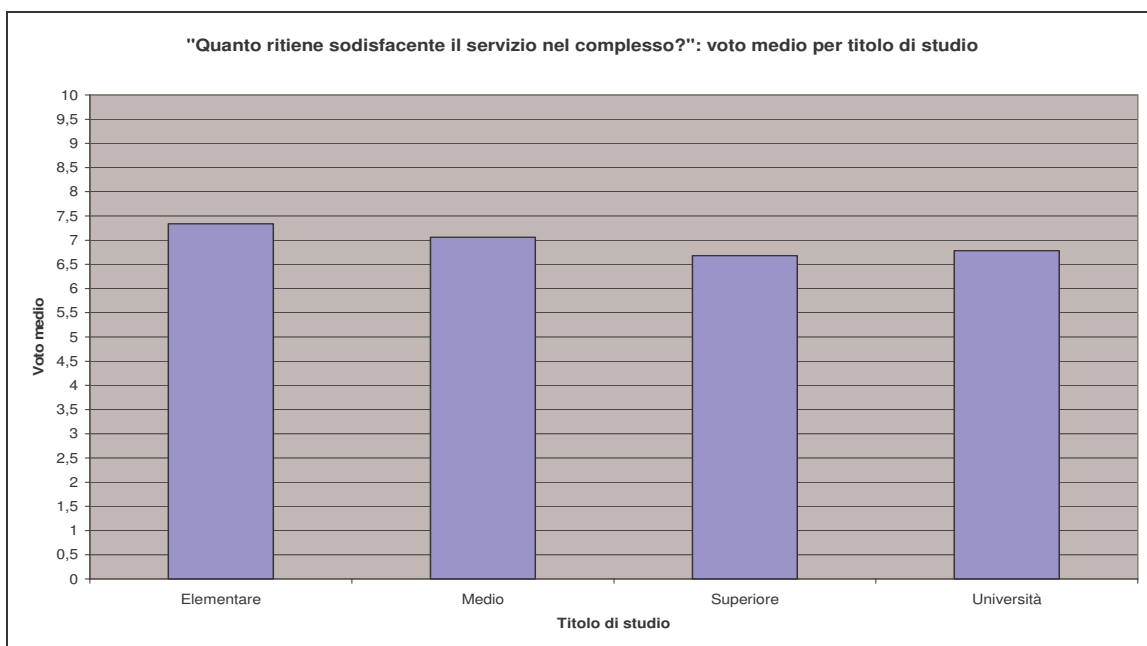
Tra i due sessi, risultano leggermente più soddisfatti gli uomini che le donne, come si può apprezzare dal grafico 4. Si tratta, in ogni caso, di una differenza molto marginale.

Grafico 4



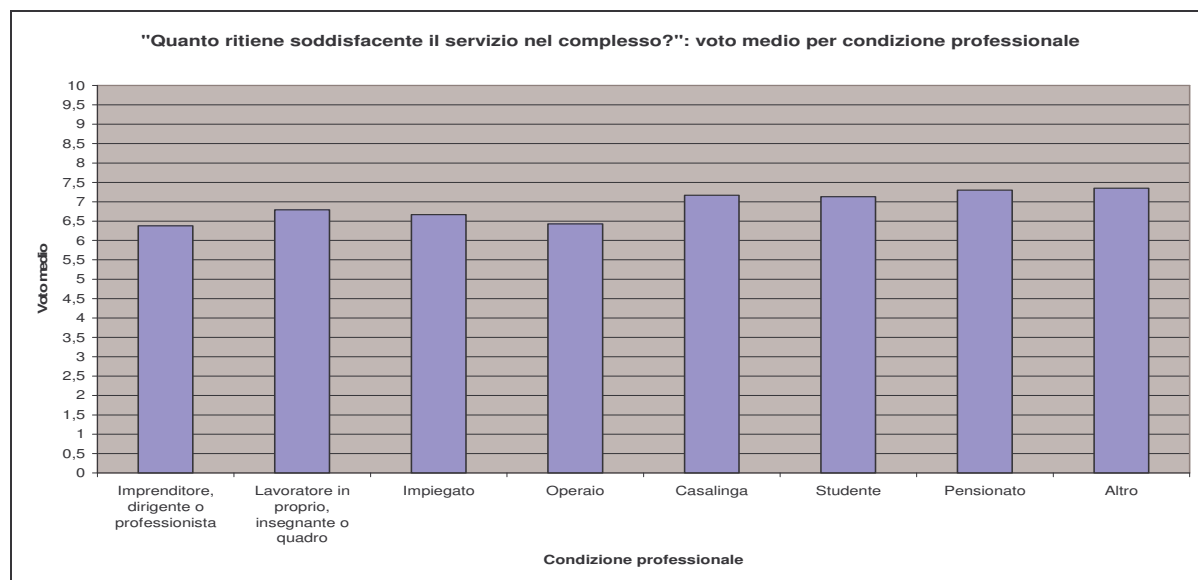
Un dato interessante si può ricavare dalla distribuzione del livello di soddisfazione generale per il titolo di studio del campione, rappresentata col grafico 5: i più soddisfatti sono quelli con la licenza elementare, la maggior parte dei quali è ancora studente (22 su 39); quelli meno soddisfatti, invece, sono coloro che possiedono un diploma di scuola media superiore, che sono la maggioranza di coloro che hanno tra i 30 ed i 50 anni di età.

Grafico 5



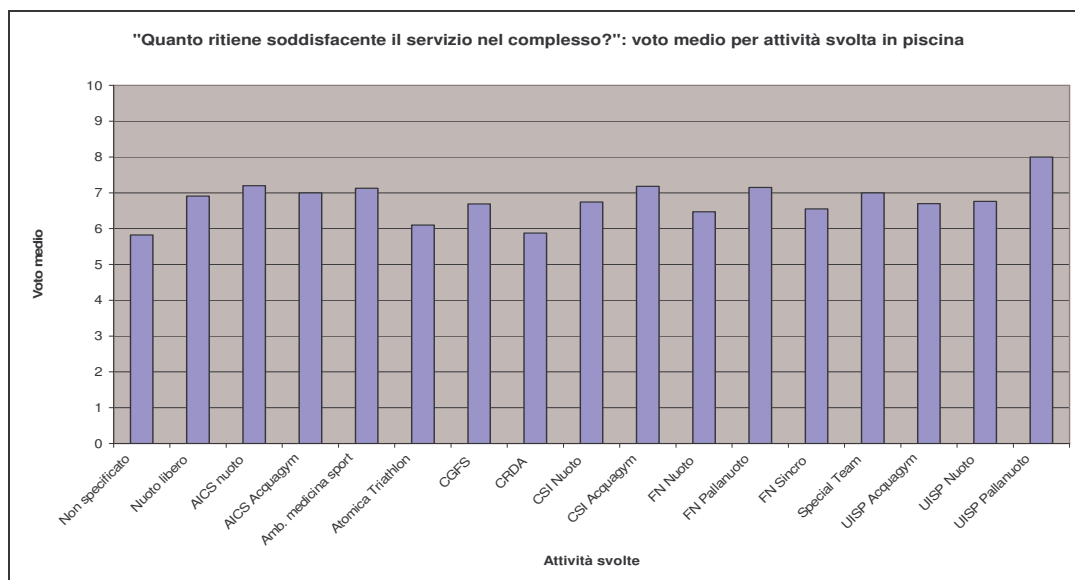
Dal grafico 6 si ricava una nuova importante informazione sul segmento di utenza maggiormente insoddisfatto: si tratta soprattutto degli occupati, il cui voto medio è per tutte le categorie inferiore al 7; viceversa, il voto medio di coloro che si trovano in condizione non professionale, ovvero studenti, casalinghe, pensionati ed in altra condizione, è per tutti superiore al 7. Da segnalare, inoltre, che tra gli occupati coloro che sono maggiormente insoddisfatti ci sono quelli che stanno nelle posizioni più alte ed in quelle più basse; da un lato gli imprenditori, i dirigenti ed i professionisti, dall'altro gli operai: entrambe le categorie hanno assegnato al servizio un voto medio inferiore al 6,5.

Grafico 6



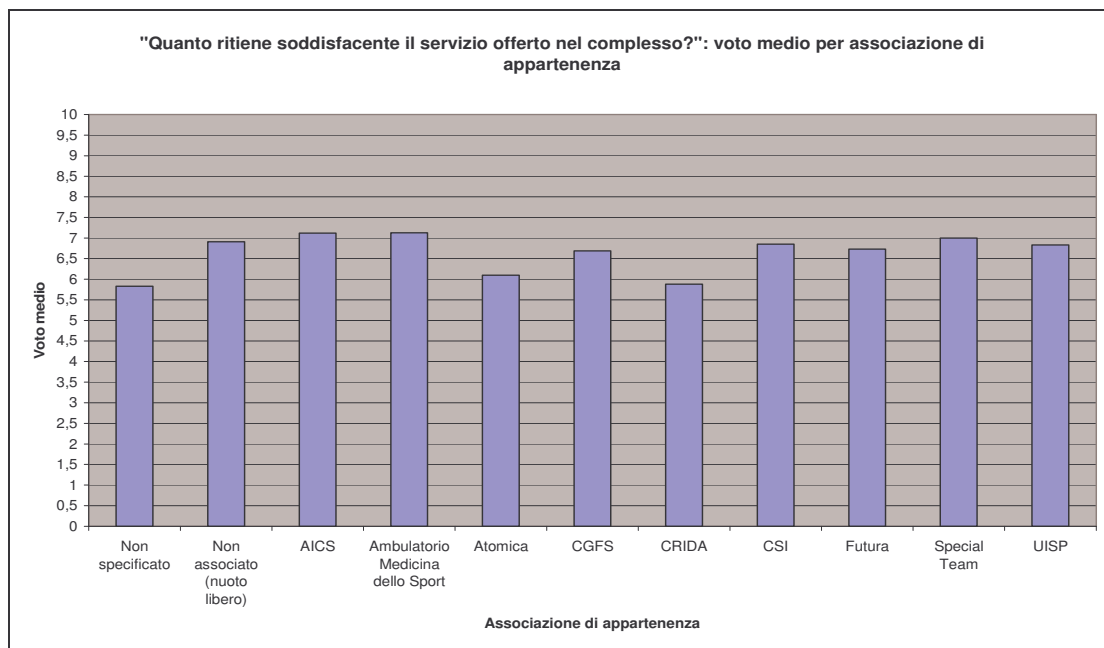
Si registra un'ampia volatilità nel livello di soddisfazione generale tra utenti che effettuano attività diverse in piscina, come evidenziato dal grafico 7, anche se bisogna considerare che tale volatilità dipende anche dalla ridotta numerosità di alcuni gruppi di rispondenti. Da notare, in particolare, che gli utenti che svolgono nuoto libero (che sono il gruppo più numeroso) sono lievemente più soddisfatti della media registrata nel campione (rispettivamente, 6,91 contro 6,79).

Grafico 7



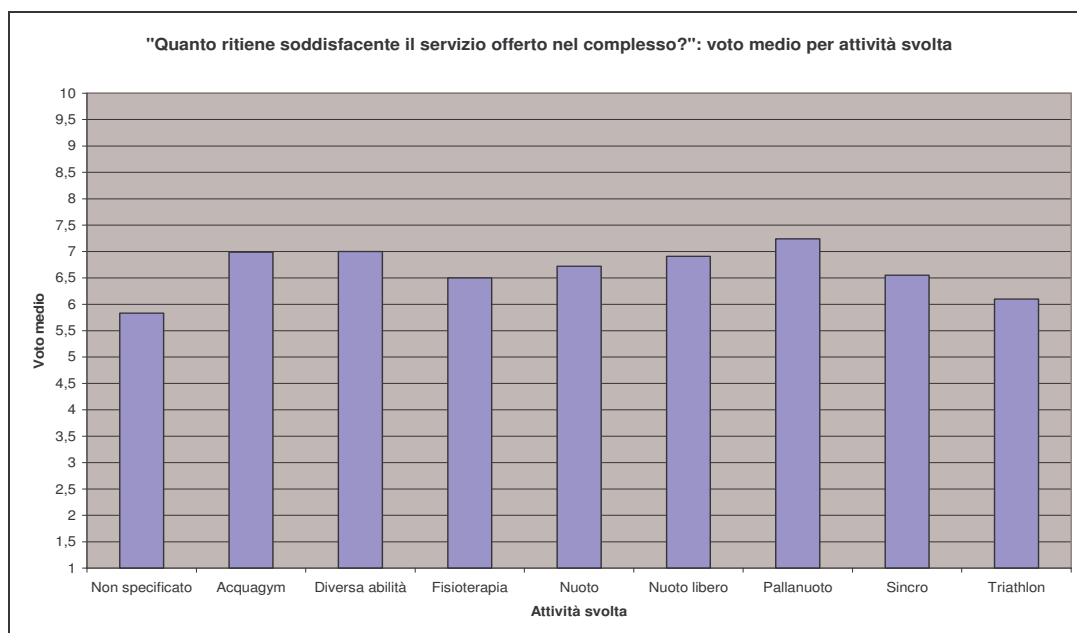
Raggruppando gli utenti solo per associazione di appartenenza, si rileva che quelli più insoddisfatti sono gli iscritti delle associazioni “Atomica” e CRIDA, che tuttavia sono soltanto dieci per ciascuna di esse nel campione, ed i cui voti medi sono stati pari, rispettivamente, a 6,1 ed a 5,88. Come si evince dal successivo grafico 8, vi sono nel campione, inoltre, 41 utenti che non hanno specificato l’associazione di appartenenza, il cui voto medio è pari a 5,83: 18 di questi, in particolare, non hanno nemmeno espresso un voto sulla soddisfazione in generale del servizio. Sono risultati particolarmente soddisfatti, invece, gli utenti associati all’AICS e quelli che svolgono attività con l’Ambulatorio di Medicina dello Sport (fisioterapia), i cui voti medi sono stati pari, rispettivamente, a 7,12 e 7,13.

Grafico 8



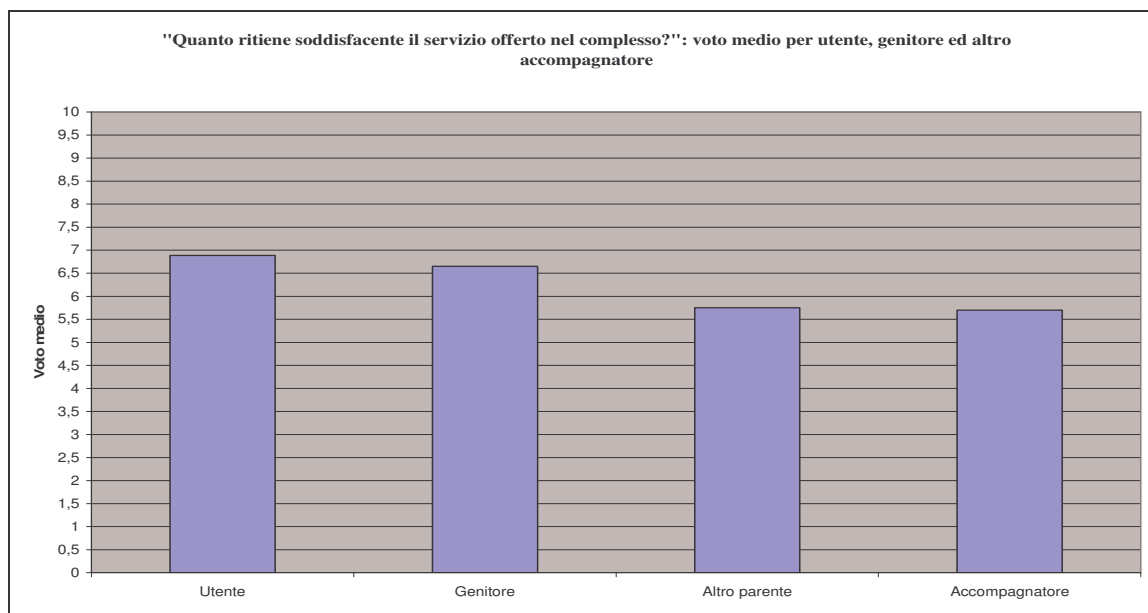
Raggruppando gli utenti, invece, per tipo di attività svolta in piscina, si rileva che i più insoddisfatti sono i 10 utenti che fanno Triathlon (gli stessi iscritti all’associazione “Atomica”), con un voto medio pari a 6,1, oltre ai soliti 41 che non hanno specificato l’attività svolta (voto medio 5,83). Al di sotto della media vi sono anche gli utenti che fanno fisioterapia e nuoto sincronizzato (sincro), con voti medi rispettivamente pari a 6,5 e 6,55. Sono risultati più soddisfatti, invece, gli utenti che fanno pallanuoto, il cui voto medio è pari a 7,24, come evidenziato dal grafico 9.

Grafico 9



Infine, dal grafico 10 si rileva un livello di soddisfazione leggermente superiore da parte degli utenti rispetto a quella dimostrata dai genitori e dagli altri accompagnatori.

Grafico 10



I risultati medi per ogni aspetto rilevato

Le caratteristiche del servizio su cui si è chiesto un giudizio sono state divise in cinque tipologie che normalmente risultano indipendenti tra loro, secondo quanto previsto dalla metodologia SERVQUAL.

Queste tipologie sono:

- a) gli “elementi tangibili”, ovvero l’aspetto delle strutture fisiche, dell’attrezzatura, del personale e degli strumenti di comunicazione;
- b) la “affidabilità”, ovvero la misura in cui il servizio offerto è in grado di rispettare quanto è stato promesso agli utenti;
- c) la “capacità di risposta”, ovvero la misura in cui il servizio è in grado di aiutare l’utenza e di offrire quanto richiesto dagli utenti;
- d) la “capacità di rassicurazione”, ovvero la competenza, la credibilità e la cortesia dei dipendenti, e la sicurezza del servizio offerto;
- e) la “empatia”, ovvero la misura in cui il servizio è in grado di assistere individualmente l’utente, e di garantire l’accesso al servizio ed alle informazioni.

Per ciascuna di queste tipologie, sono state individuate quattro caratteristiche (tranne che per la tipologia “A”, per cui ne sono state identificate tre) su cui è stato chiesto il giudizio dei rispondenti. Sempre sulla base di quanto prescritto dalla metodologia SERVQUAL, al rispondente viene presentata un’affermazione (o “*item*”) in positivo per ciascuna delle caratteristiche individuate (ad esempio, “I propri oggetti personali sono al sicuro, anche se incustoditi”, per la tipologia D), ed all’utente si chiede di indicare, con un voto da 1 a 10, quanto l’affermazione enunciata corrisponda al vero, dove 1 significa “sempre falso”, e 10 significa “sempre vero”. I voti medi ottenuti per ciascuna delle caratteristiche individuate ed i relativi scarti quadratici medi sono riportati nella seguente tabella.

Tabella 8: sintesi dei risultati dell'indagine¹

A) Aspetto esteriore e immediato della struttura	Medie	Dev. St
L'aspetto esterno della piscina è gradevole	5,56	2,52
I locali d'ingresso sono funzionali e ordinati	6,23	2,27
Il personale della piscina si identifica facilmente	7,74	2,23
b) Affidabilità del servizio prestato	Medie	Dev. St
Gli spogliatoi sono sufficientemente capienti ed attrezzati	4,92	2,82
La temperatura dell'ambiente è confortevole	6,18	2,57
L'acqua nelle vasche è a temperatura adeguata	6,82	2,45
L'acqua nelle vasche è pulita	6,96	2,55
c) Disponibilità verso le richieste degli utenti	Medie	Dev. st
Gli orari di apertura rispettano le esigenze del pubblico	7,93	2,16
Lo spazio libero in acqua è sufficiente	6,19	2,66
Il servizio docce e phon ha un buon rapporto qualità/prezzo	4,57	2,86
Quando occorrono, trovo facilmente tavolette e altri accessori utili per attività acquatiche	7,36	2,38
d) Rassicurazione e qualificazione del servizio	Medie	Dev. st
Gli spogliatoi sono puliti e ordinati	6,26	2,62
I propri oggetti personali sono al sicuro anche se incustoditi	5,65	2,80
C'è sempre un bagnino a bordo vasca	8,35	2,29
E' sufficientemente salvaguardata l'incolumità e la salute dei bagnanti	8,17	2,17
e) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti	Medie	Dev. st
Le informazioni sulle attività, orari e modalità di iscrizione sono facilmente reperibili	7,45	2,38
Il personale della piscina è disponibile ad ascoltare le richieste degli utenti	7,67	2,26
Vengono date informazioni su come comportarsi all'interno della struttura	6,82	2,65
E' chiaramente indicata la possibilità di inviare reclami	4,98	2,93

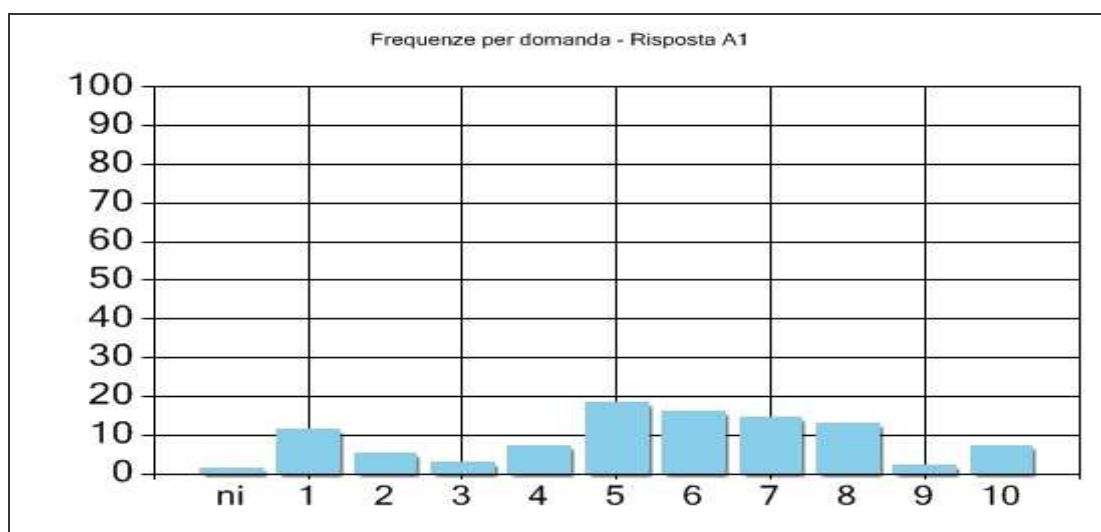
Le sezioni in cui è stato rilevato un livello più elevato di qualità percepita sono la D, con una media generale per tutte le caratteristiche rilevate pari a 7,1 e la E, con una media generale pari a 6,75. Se la “capacità di rassicurazione” e la “empatia”, che dovrebbero costituire una sorta di valore aggiunto, sono le dimensioni in cui il servizio riscontra i risultati migliori, per contro nelle dimensioni più fondamentali, ovvero nella “affidabilità”, la cui media generale è pari a 6,22, e nella “capacità di risposta”, con una media pari a 6,5, il servizio ottiene le performance più opache. Va ribadito ancora una volta, comunque, che si tratta di scarti tutto sommato minimi, per cui tali risultati si possono considerare coerenti con il giudizio generale corrispondente ad una sufficienza piena.

¹ Vengono evidenziate in grassetto le risposte su cui il giudizio espresso risulta particolarmente negativo

Le criticità più forti

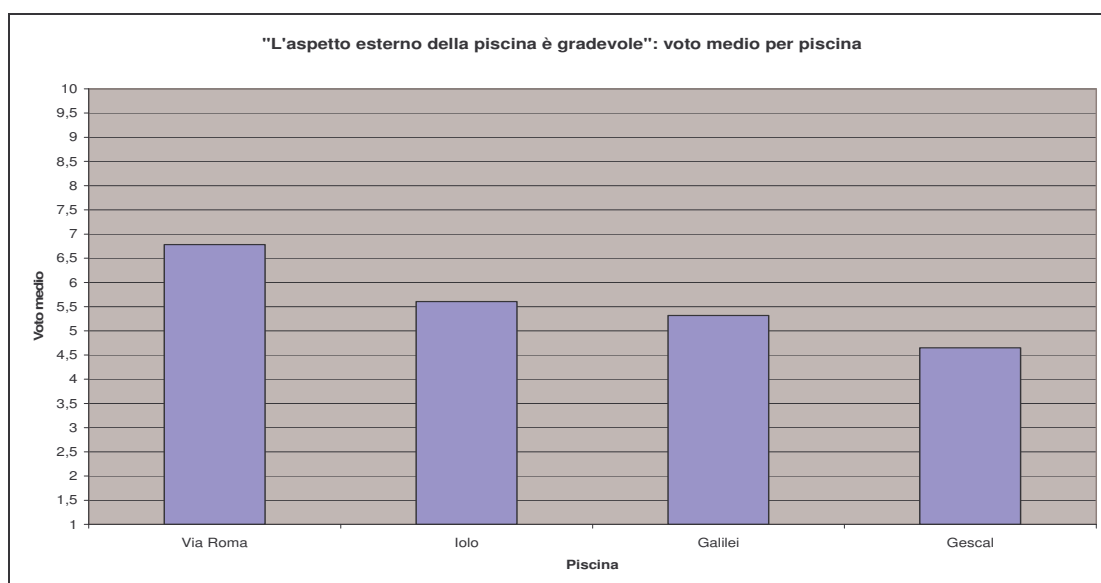
Nella valutazione delle singole caratteristiche, si osserva che ve n'è almeno una all'interno di ciascuna tipologia che presenta delle problematiche. Per quanto concerne, in particolare, la dimensione A ("Elementi tangibili"), si rileva un voto insufficiente per la prima caratteristica, relativa all'aspetto esteriore della piscina, con un voto medio pari a 5,56. La distribuzione dei voti, inoltre, evidenzia il fatto che quasi la metà (il 46,1%) degli intervistati ha assegnato un voto negativo, meno di un terzo (il 31%) ha espresso una moderata soddisfazione (voto pari a 6 o 7), mentre un voto eccellente, da 8 in su, è stato assegnato solo dal 22,9% del campione; il voto modale è uguale a 5, assegnato dal 18,8% dei rispondenti.

**Grafico 11 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile A1:
"L'aspetto esterno della piscina è gradevole"**



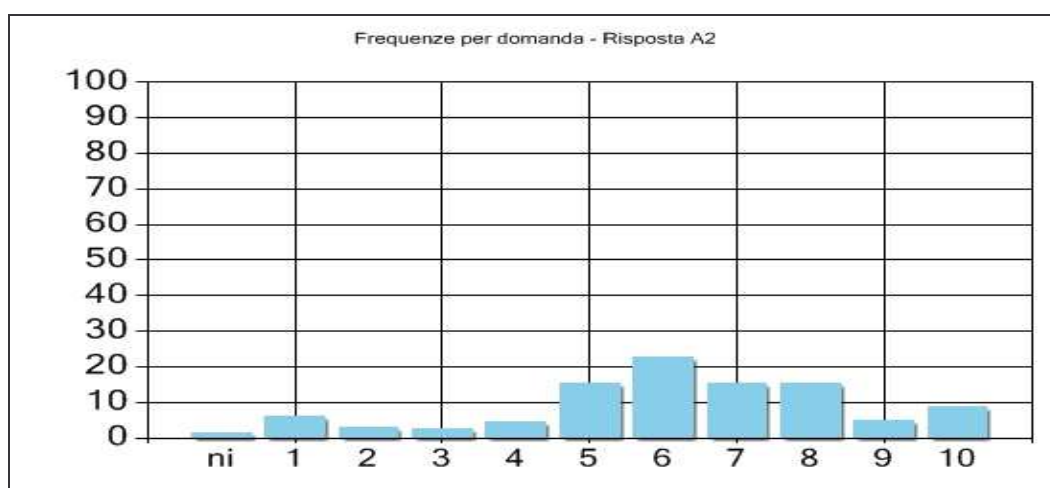
Per ciascuna delle caratteristiche indagate è importante, inoltre, valutare il risultato riscontrato per ciascuna piscina: soltanto per quella di via Roma (che è all'aperto!) si riscontra un voto pienamente sufficiente, mentre le strutture di Iolo e del viale Galilei appaiono mediocri, con voti medi non distanti dal 5 e mezzo. Decisamente fatiscente appare invece la struttura della piscina Gescal, con un voto medio attorno al 4 e mezzo.

Grafico 12



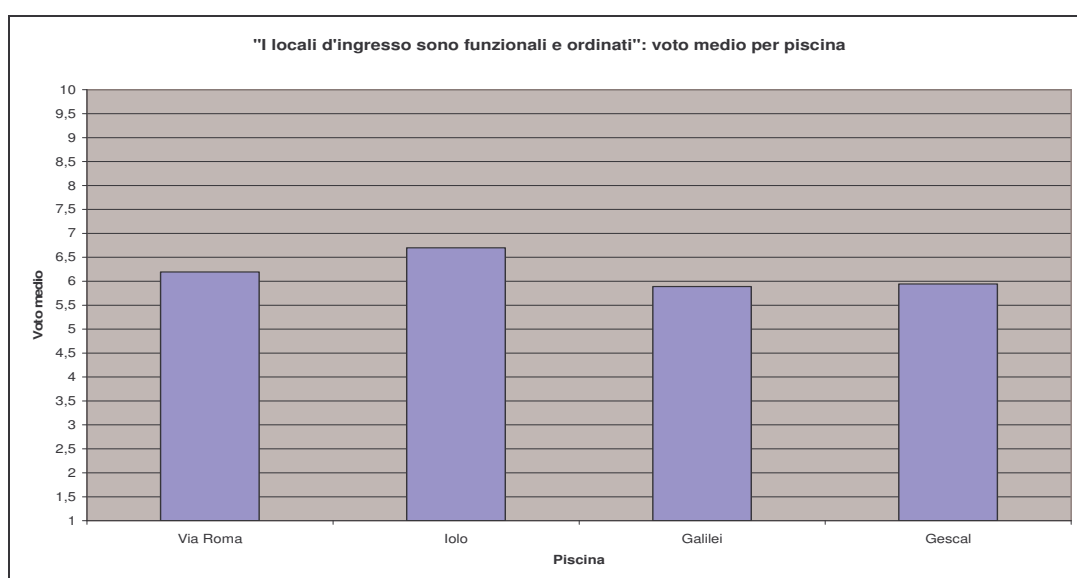
Le strutture delle piscine sono apparse mediocri anche per ciò che riguarda i locali d'ingresso, rilevati con la caratteristica A2 – “I locali d'ingresso sono funzionali ed ordinati”. Il voto medio è stato pari a 6,23, e quello mediano e quello modale entrambi pari a 6. In questo caso, hanno assegnato un voto insufficiente il 31,8% dei rispondenti, mentre il 38,8% di loro ha espresso una moderata soddisfazione (voto 6 o 7): sono risultati pienamente soddisfatti, pertanto, il 29,5% degli intervistati.

Grafico 13 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile A2: “I locali d'ingresso sono funzionali ed ordinati”



Per quanto riguarda la distribuzione dei voti per piscina, si può rilevare che quelle che appaiono agli utenti nelle peggiori condizioni strutturali sono ancora la Gescal e quella sul viale Galilei, che su questa caratteristica non raggiungono nemmeno la sufficienza. Appare un po' più soddisfacente, invece, la situazione dei locali d'ingresso della piscina di Iolo.

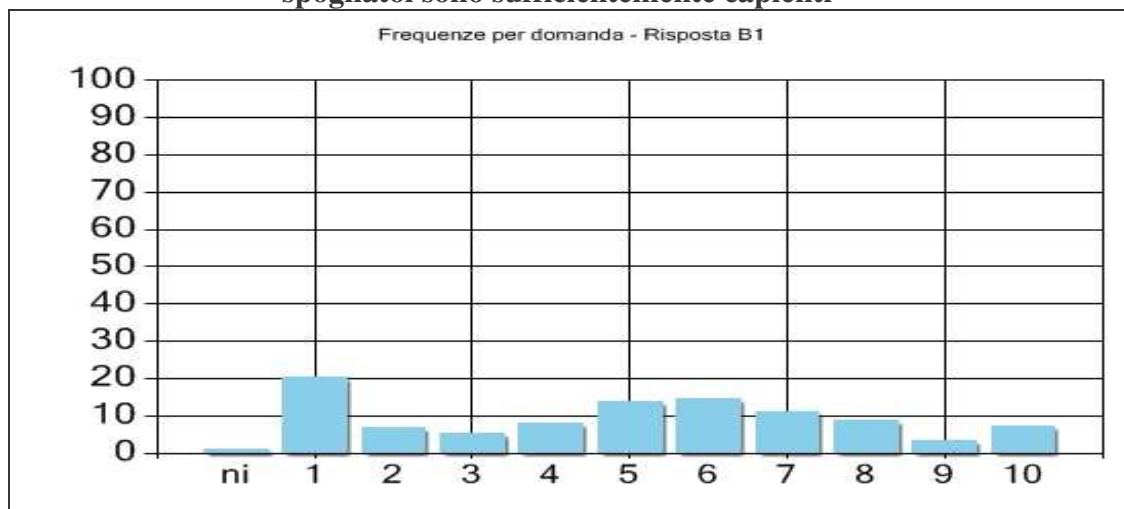
Grafico 14



Per quanto concerne le caratteristiche della tipologia B, ovvero quelli riferiti all'affidabilità, si riscontra un'insufficienza piuttosto pesante nella prima di queste, ovvero “Gli spogliatoi sono sufficientemente capienti”. In questo caso, il voto medio è pari a 4,92, quello mediano è 5, mentre quello modale è addirittura pari a 1, ovvero al minimo: un voto

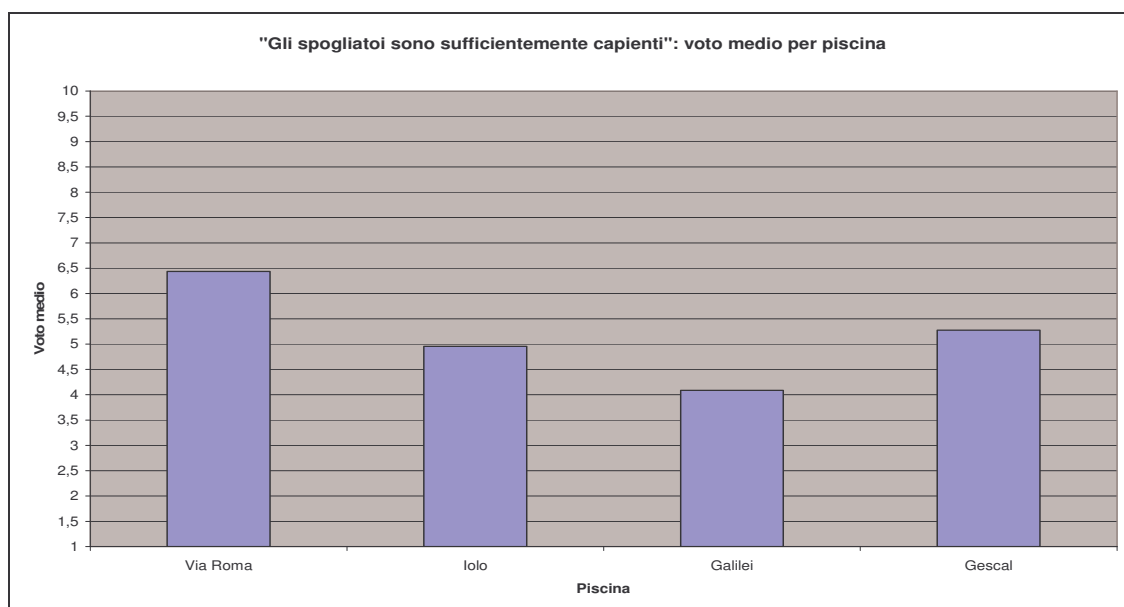
che è stato assegnato addirittura dal 20,4% del campione, le cui risposte sono, peraltro, in maggioranza (il 55%) insufficienti; per contro, meno di un rispondente su cinque ha assegnato un voto superiore al 7 (il 19,3%), come si può evincere dalla seguente distribuzione percentuale dei voti.

Grafico 15 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile B1: “Gli spogliatoi sono sufficientemente capienti”



Si può osservare che anche su questo aspetto appare problematica la situazione della piscina di viale Galilei, che registra la criticità più forte sugli spogliatoi, con un voto medio che a malapena supera il 4. Difficile anche la situazione della piscina Gescal, con un voto medio che supera di poco il 5. Inoltre, su questo aspetto registra una forte insufficienza anche la piscina di Iolo (voto medio poco al di sotto del 5), mentre la struttura della piscina di via Roma continua a riscuotere maggiori consensi, conseguendo una piena sufficienza.

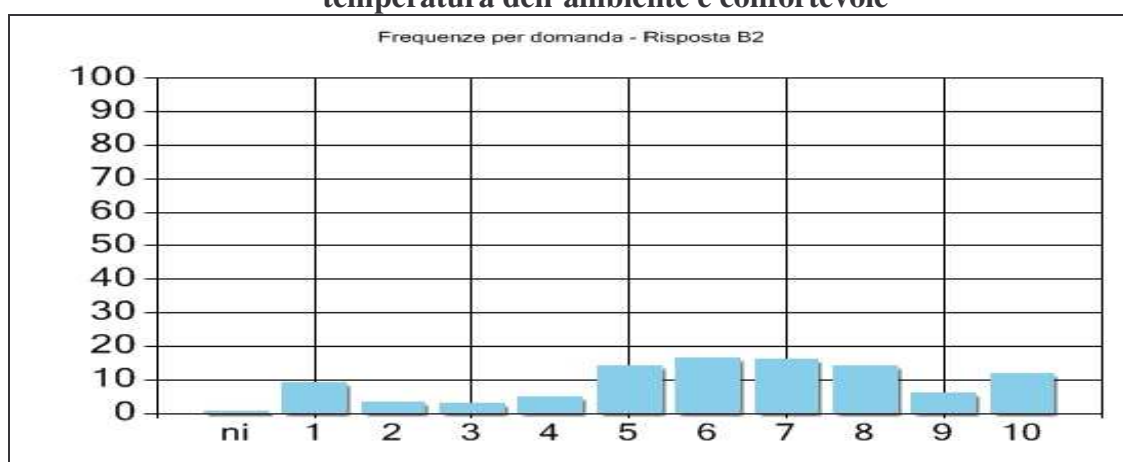
Grafico 16



Tra le caratteristiche della dimensione B ce n'è un'altra importante che è risultata essere piuttosto problematica: quella relativa alla temperatura dell'ambiente, il cui voto medio è stato pari ad una striminzita sufficienza (6,18), mentre quello mediano e quello modale sono entrambi pari a 6 (voto assegnato dal 16,4% dei rispondenti); come si può rilevare dalla seguente distribuzione, circa un terzo del campione (esattamente il 34,9%) ha assegnato un

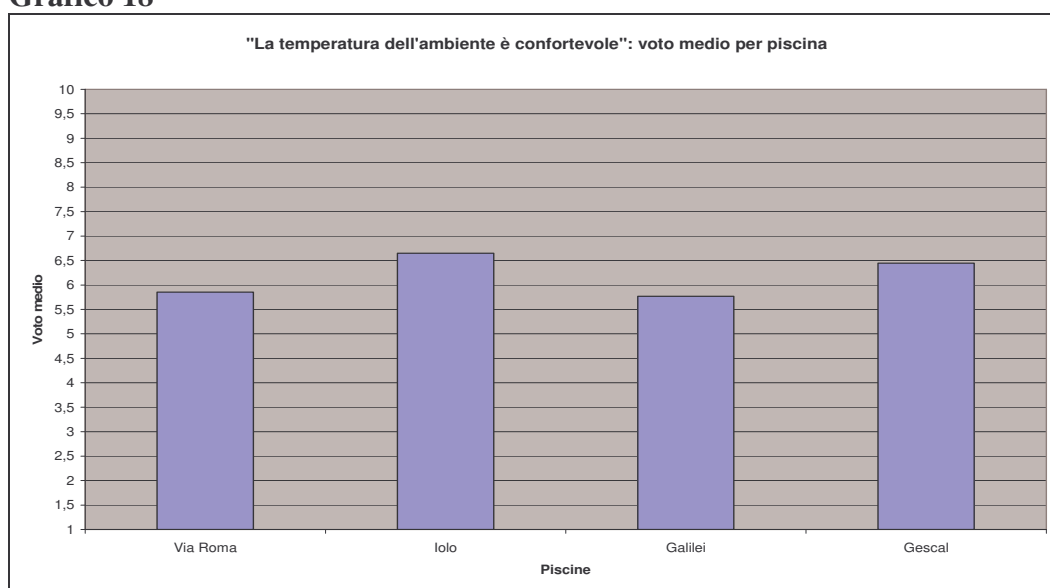
voto insufficiente, mentre un altro terzo (il 32,2%) ne ha assegnato uno eccellente (da 8 in su). Per questo aspetto è interessante valutare la diversità di giudizio tra i due sessi: mentre per i maschi la temperatura dell'ambiente è abbastanza confortevole, avendo attribuito un voto medio pari a 6,56, per le donne è invece piuttosto disagiata, con un voto medio pari a 5,95. Appare curiosa, inoltre, la distribuzione dei giudizi per età: contrariamente a quanto ci si potrebbe aspettare, infatti, sono i trentenni ad esprimere il maggior disagio, con una media pari a 5,71, mentre i più anziani, ovvero coloro che hanno almeno 60 anni, sono quelli più soddisfatti, esprimendo un voto medio pari a 7,03. Una possibile spiegazione potrebbe essere quella che le donne più giovani siano soprattutto mamme preoccupate per la salute dei propri figli; tuttavia, questo risulta vero solo in parte. Per un verso, in effetti, il voto medio tra le utenti fino a 49 anni, infatti, è pari a 5,97, mentre il voto medio tra le mamme di analoga età è pari a 5,66; d'altro canto, però, questi due voti medi sono sensibilmente più bassi di quello espresso dalle donne che hanno più di 49 anni, il cui voto medio è pari a 6,5.

Grafico 17 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile B2: "La temperatura dell'ambiente è confortevole"



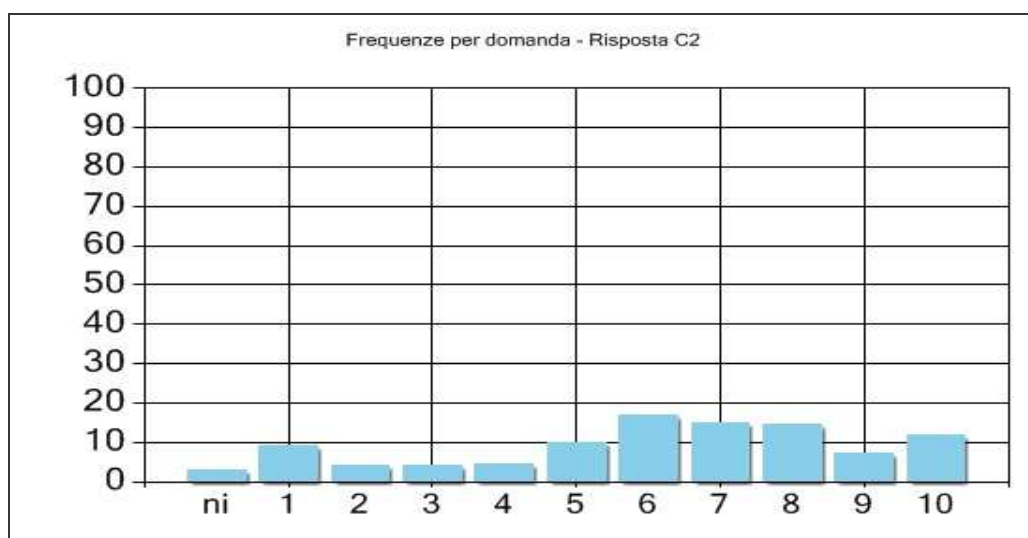
Dalla distribuzione di questi giudizi per le varie piscine si rileva che quelle in cui si avverte un certo disagio sono quelle del viale Galilei, con un voto medio pari a 5,77, e di via Roma che - si ricorda - è all'aperto, con un voto medio pari 5,85. Si riscontrano, invece, voti medi attorno al 6,5 per le altre due piscine (Iolo e Gescal).

Grafico 18



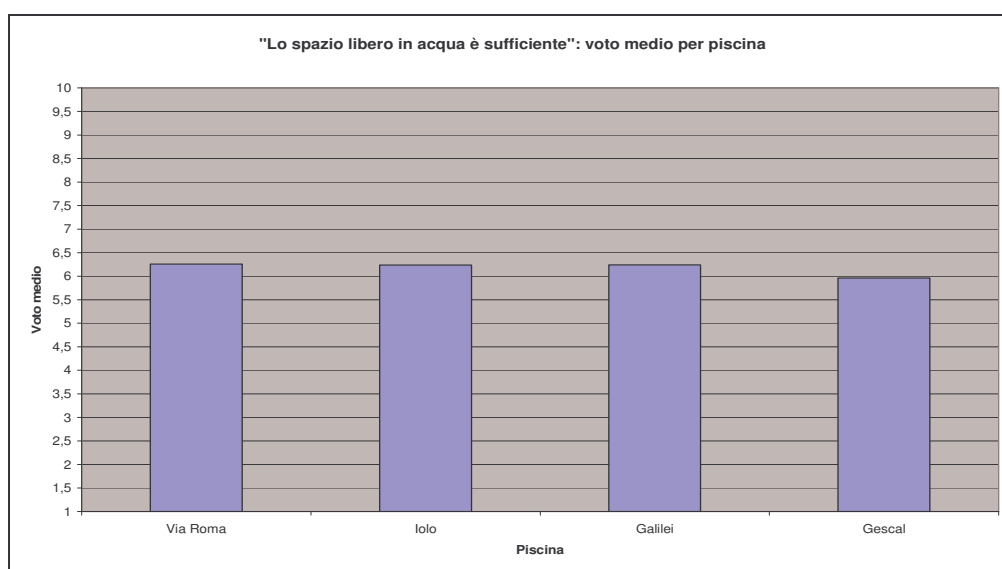
Per quanto concerne le caratteristiche della tipologia C, ovvero quelle relative alla “capacità di risposta”, emergono due problematiche: una di queste riguarda “lo spazio libero in acqua”, mentre l’altra è relativa al rapporto qualità/prezzo del servizio docce e phon. Per quanto concerne il primo, il voto medio è pari a 6,2, quello mediano a 6, così come a quello modale. I rispondenti si sono sostanzialmente ripartiti in tre parti uguali: una insoddisfatta (voto inferiore a 6, attribuito dal 32,8%), una moderatamente soddisfatta (voto 6 o 7, attribuito dal 32,6% degli intervistati), ed una pienamente soddisfatta (voto superiore al 7 attribuito dal 34,6% dei rispondenti), come si può constatare dalla seguente distribuzione.

Grafico 19 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile C2: “Lo spazio libero in acqua è sufficiente”



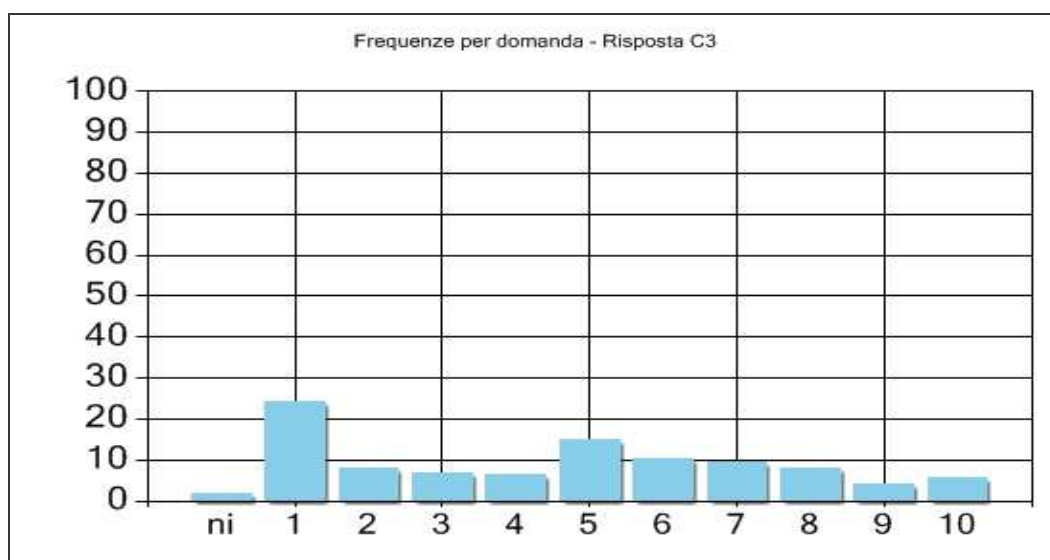
Tra i più insoddisfatti relativamente a questo aspetto del servizio vi sono coloro che hanno tra i 40 ed i 49 anni di età (voto medio pari a 5,56), coloro che hanno un’istruzione superiore o universitaria (voto medio pari a 5,88), gli impiegati (5,82) e le posizioni professionali elevate (5,85). Risultano un po’ più insoddisfatti, inoltre, coloro che frequentano la piscina Gescal, come si può evincere dalla seguente distribuzione.

Grafico 20



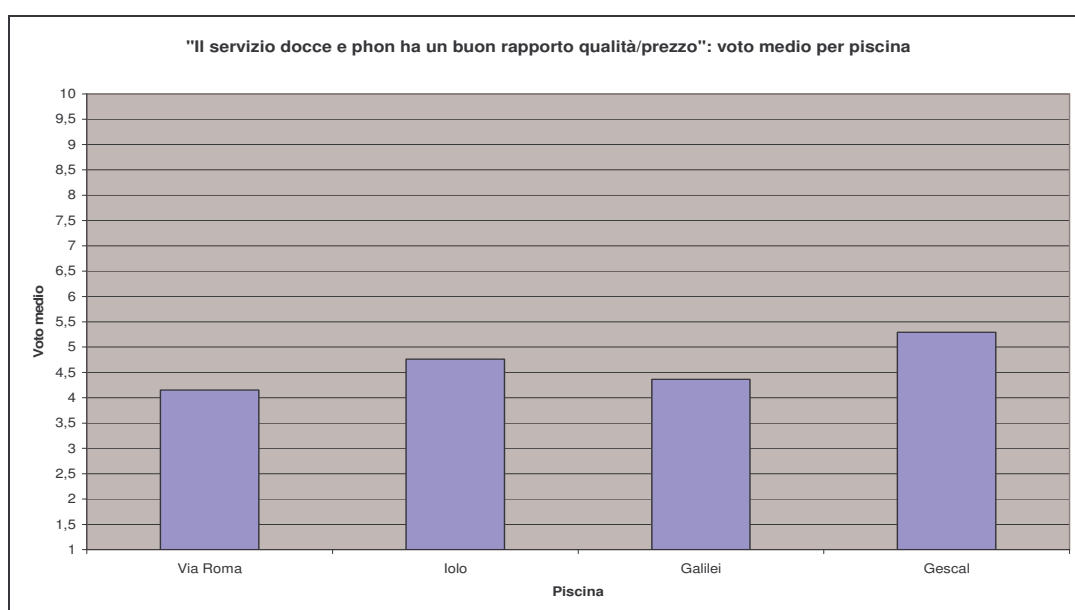
Il disagio emerso sull'altra caratteristica critica della tipologia C, quella relativa al rapporto qualità/prezzo dei servizi docce e phon, risulta decisamente più accentuato, essendo il voto medio riscontrato il più basso di tutti, pari a 4,57. Il voto mediano è pari a 5, mentre quello modale è addirittura pari al minimo, ovvero ad 1: questo voto è stato attribuito da quasi un intervistato su quattro (il 24,6%), e più di tre su cinque (il 61,7%) ha assegnato un voto insufficiente. I rispondenti moderatamente soddisfatti sono il 20,2%, mentre coloro che hanno espresso un voto pienamente soddisfacente sono soltanto il 18,1%, così come è sottolineato dal grafico seguente.

Grafico 21 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile C3: "Il servizio docce e phon ha un buon rapporto qualità/prezzo"



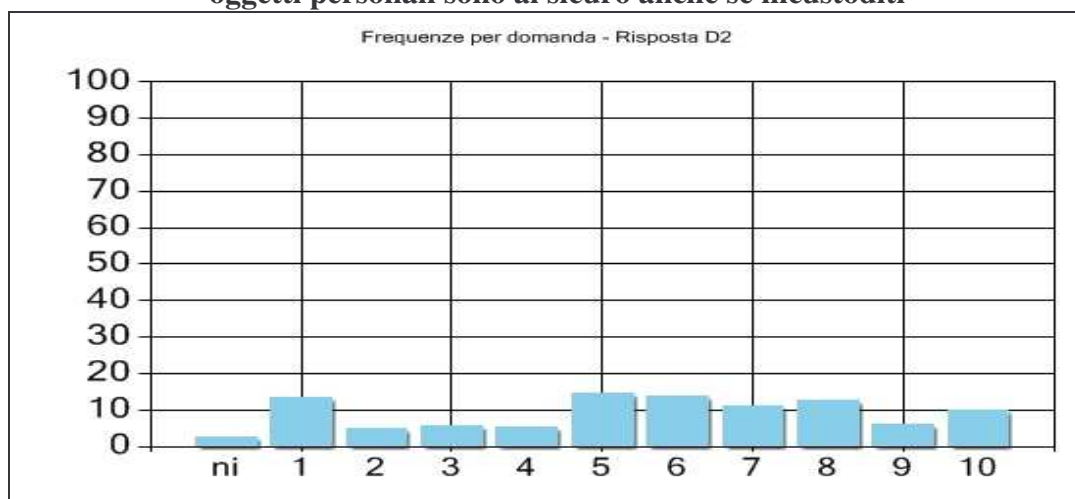
Sono risultati particolarmente insoddisfatti rispetto a questa caratteristica gli utenti tra i 30 ed i 39 anni di età (voto medio pari a 4,2), le donne (voto medio 4,3) più degli uomini (voto medio 5), e soprattutto gli utenti delle piscine di via Roma e del viale Galilei, come evidenziato dal grafico qui sotto.

Grafico 22



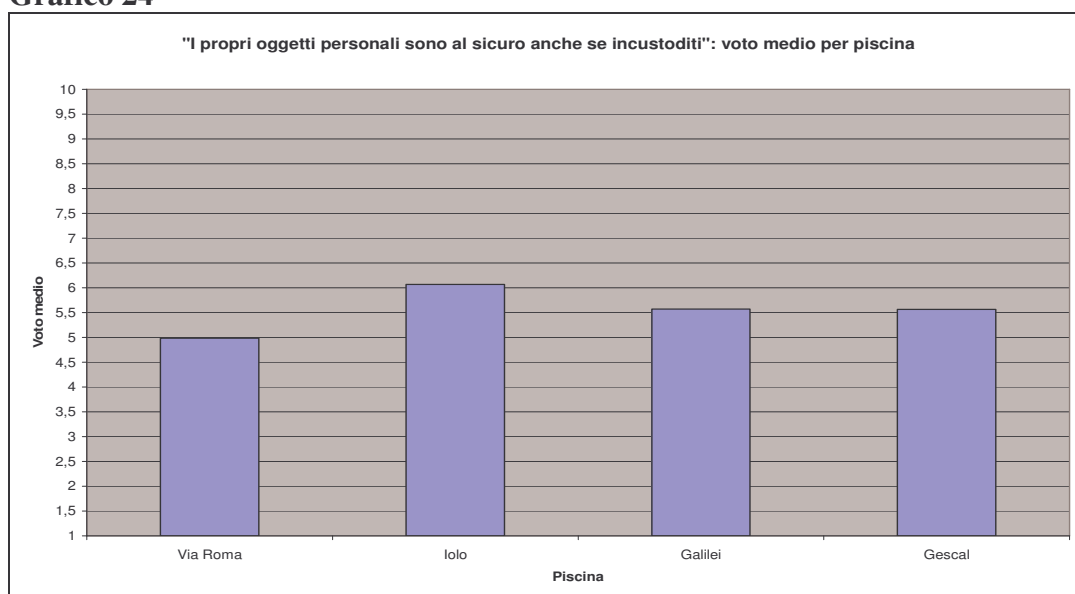
Per quanto concerne le caratteristiche della tipologia D – “Rassicurazione e qualificazione del servizio” – l’unica su cui è stato registrato un voto medio insufficiente, pari a 5,65, è relativa alla sicurezza degli oggetti personali lasciati incustoditi. Il voto mediano è 6, e quello modale è 5, attribuito dal 15% dei rispondenti. Nel dettaglio, si osserva su questa caratteristica una divaricazione accentuata tra coloro che, avendo attribuito un voto inferiore al 6, percepiscono la piscina come un luogo insicuro, che sono il 44,8%, e coloro che, al contrario, hanno la percezione della piscina come un luogo sicuro, avendo attribuito un voto superiore al 7, che sono il 29,3%. Solo una minoranza ha espresso, quindi, un giudizio intermedio – tra il 6 ed il 7 – che sono il restante 25,8%, come si rileva dalla seguente distribuzione.

Grafico 23 - Distribuzione percentuale delle risposte per la domanda D2 : “I propri oggetti personali sono al sicuro anche se incustoditi”



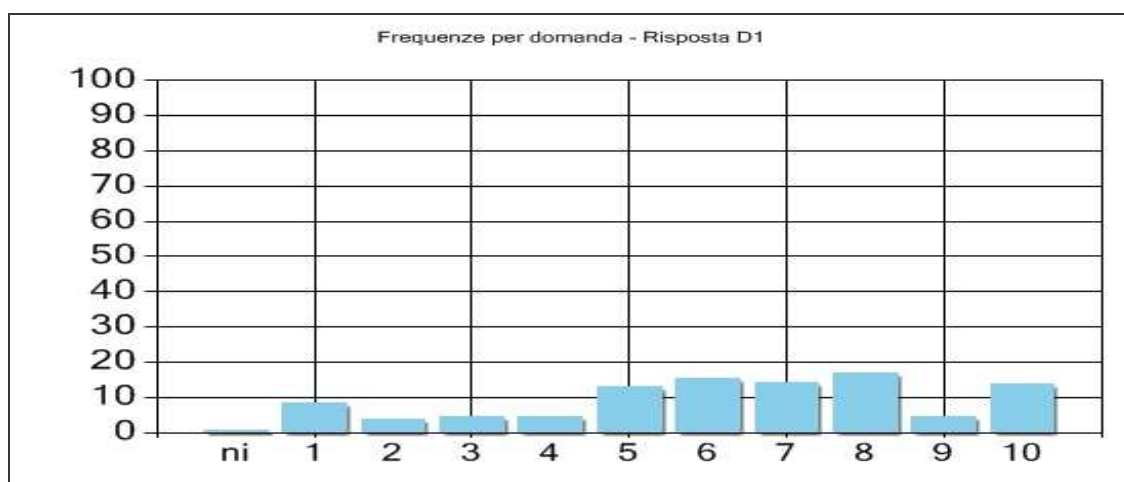
Si percepiscono maggiormente insicuri gli intervistati di età compresa tra i 30 ed i 50 anni di età (voto medio pari a 5,33), le donne più degli uomini (voto medio rispettivamente pari a 5,54 ed a 5,87), i diplomati (5,5), gli impiegati (5,26) e le posizioni professionali più alte (Imprenditori, dirigenti e professionisti), con voto medio pari a 5,23. La percezione della sicurezza varia sensibilmente, inoltre, da una piscina all’altra, come si può constatare dalla distribuzione qui sotto. Quella di via Roma presenta la più alta percezione di insicurezza, ma forse ciò è dovuto proprio al fatto che è all’aperto; quella di Iolo, invece, appare un po’ più sicura.

Grafico 24



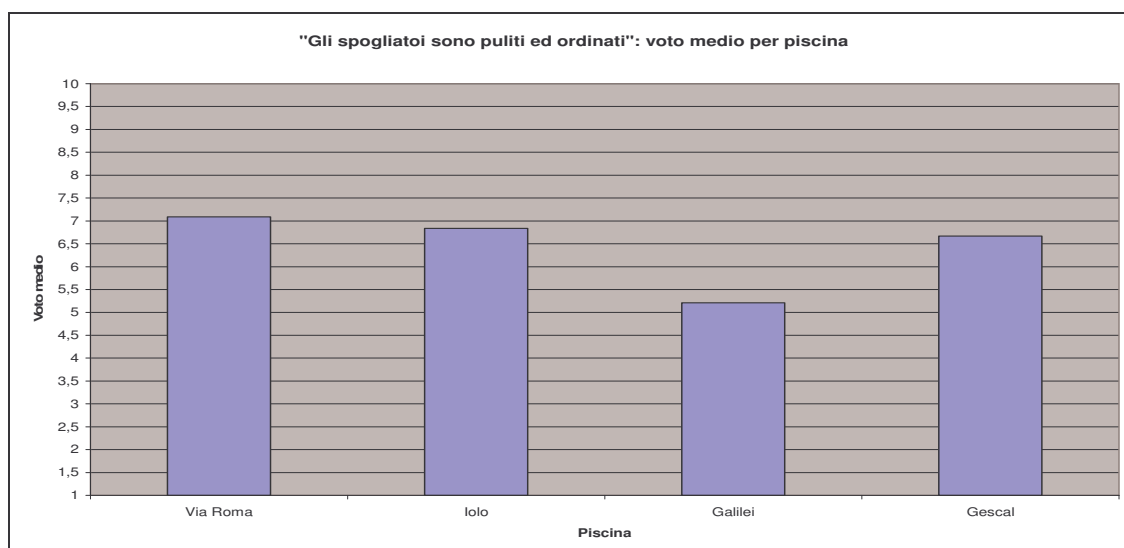
Tra quelle della tipologia D vi è un'altra caratteristica che riguarda ancora gli spogliatoi e su cui non è stato conseguito un risultato molto soddisfacente, pur essendo sufficiente: tale caratteristica riguarda la pulizia e l'ordine degli spogliatoi, ed il voto medio ottenuto è pari a 6,26. Il voto mediano è comunque pari a 7, mentre quello modale è pari ad 8, attribuito dal 17,08% dei rispondenti. Circa un utente su tre (il 34,3%) è insoddisfatto, avendo attribuito a tale caratteristica un voto inferiore a 6; il 30% ha espresso una moderata soddisfazione, avendo espresso un voto pari a 6 od a 7, mentre il restante 35,8% è pienamente soddisfatto (voto superiore al 7). Questa è la distribuzione nel dettaglio.

Grafico 25 - Distribuzione percentuale delle risposte per la domanda D1: "Gli spogliatoi sono puliti e ordinati"



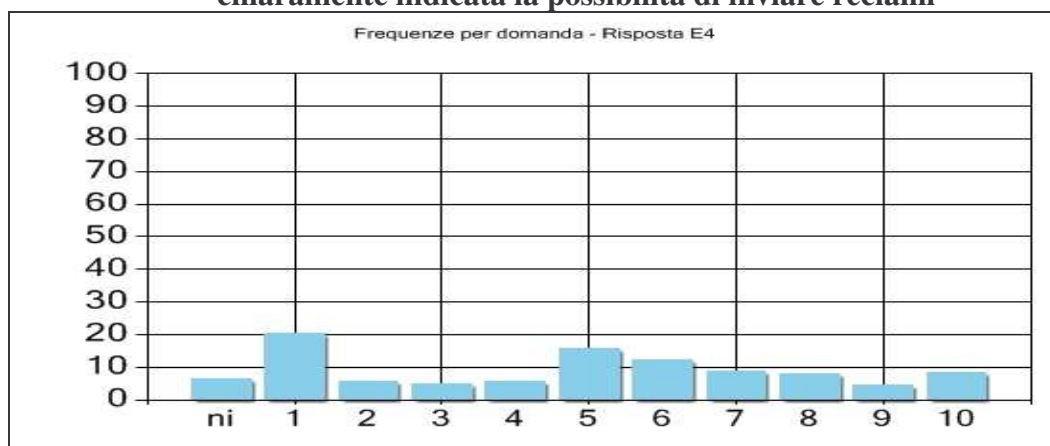
I più insoddisfatti della pulizia e dell'ordine degli spogliatoi sono soprattutto le donne (voto medio 5,93), quelli di età compresa tra i 40 ed i 49 anni e, ancora una volta, gli impiegati (5,71) e coloro che rivestono le posizioni professionali più elevate (imprenditori, dirigenti e professionisti, voto medio 5,83). Significative sono anche le differenze tra gli utenti delle varie piscine: quelli di via Roma hanno espresso, in effetti, un buon livello di soddisfazione (voto medio pari a 7,09), mentre quelli della piscina del viale Galilei hanno espresso, viceversa, una marcata insoddisfazione (voto medio pari a 5,21); risulta intermedia, invece, la situazione delle altre due piscine, Gescal e Iolo, come si evince dal seguente grafico.

Grafico 26



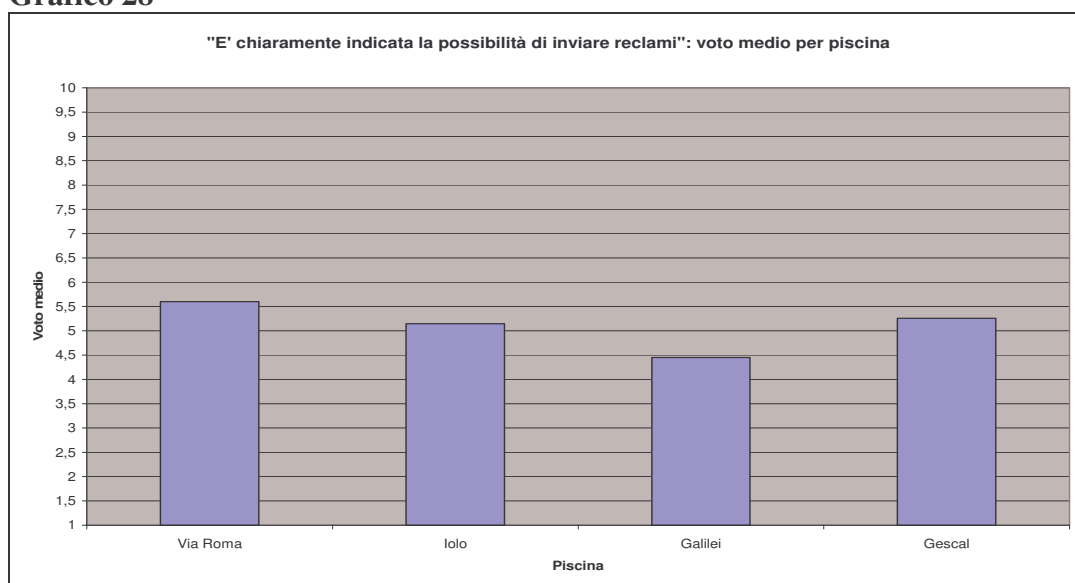
Per quanto concerne, infine, le caratteristiche del servizio raggruppate nella tipologia E – “Comunicazione e rapporto personale con gli utenti”, ve n’è una su cui si è manifestata l’insoddisfazione dell’utenza: si tratta della caratteristica relativa alla possibilità di presentare reclami, su cui si è riscontrato un voto medio pari a 4,98. Il voto mediano è pari a 5, mentre quello modale corrisponde al minimo: il voto 1 è stato assegnato dal 21,9% dei rispondenti. Questo è dovuto anche alla modalità con cui è stato chiesto il giudizio all’utenza: non essendo “chiaramente indicata la possibilità di inviare reclami”, è evidente che molti hanno attribuito il voto 1, che corrisponde a “sempre falso”. Per quanto concerne la distribuzione, riportata nel grafico qui sotto, il 55,7% degli intervistati ha espresso un giudizio insufficiente (inferiore a 6), mentre il restante 44,3% è suddiviso esattamente in due gruppi: uno che esprime moderata soddisfazione (voto pari a 6 o 7), ed uno che è, invece, pienamente soddisfatto (voto superiore a 7).

Grafico 27 - Distribuzione percentuale delle risposte per la domanda E4: “E’ chiaramente indicata la possibilità di inviare reclami”



Le categorie di utenti più insoddisfatte sono più o meno le stesse: quelli di età compresa tra i 30 ed i 49 anni (voto medio 4,5), diplomati e laureati (voto medio 4,6), gli impiegati e coloro che ricoprono le posizioni professionali più alte (imprenditori, dirigenti e professionisti, voto medio 4,25). Anche in questo caso, inoltre, vi sono differenze piuttosto significative tra i rispondenti delle varie piscine, come si può rilevare dal grafico qui sotto. L’utenza più insoddisfatta rispetto a questa caratteristica è quella della piscina di viale Galilei (voto medio 4,45).

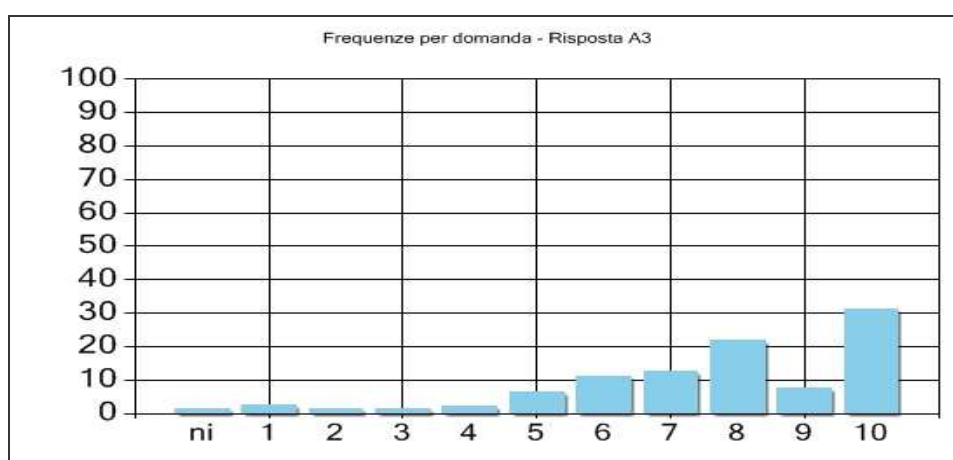
Grafico 28



Le caratteristiche positive del servizio

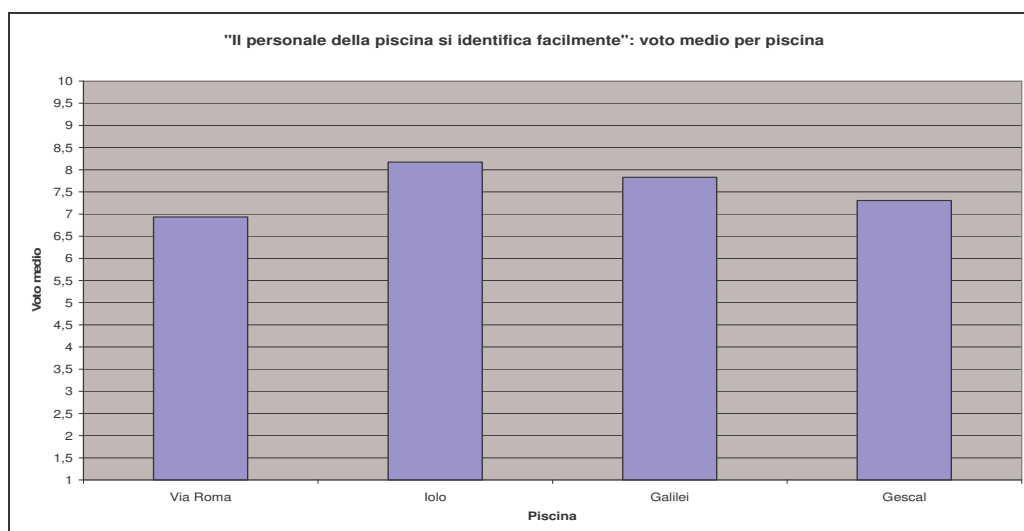
In tutte le tipologie, tranne che nella “B” (“Affidabilità del servizio prestato”), vi è almeno una caratteristica del servizio su cui l’utenza ha espresso un buon livello di soddisfazione, avendo registrato un voto medio superiore al 7. Per quanto concerne, in particolare, la tipologia “A” che – si ricorda – è relativa all’aspetto esteriore della struttura, e sulla quale vi sono, come si è visto, due caratteristiche problematiche, ve n’è, invece, una che incontra la soddisfazione dell’utenza, relativa alla facile identificazione del personale della piscina. In questo caso, il voto medio è stato pari a 7,74, quello mediano pari a 8, mentre quello modale è stato il 10, voto attribuito dal 31,8% dei rispondenti. Oltre il 60% dell’utenza ha espresso un giudizio pienamente soddisfacente (superiore al 7), come segnalato dalla seguente distribuzione.

Grafico 29 - Distribuzione percentuale delle risposte per la domanda A3: “Il personale della piscina è facilmente riconoscibile”



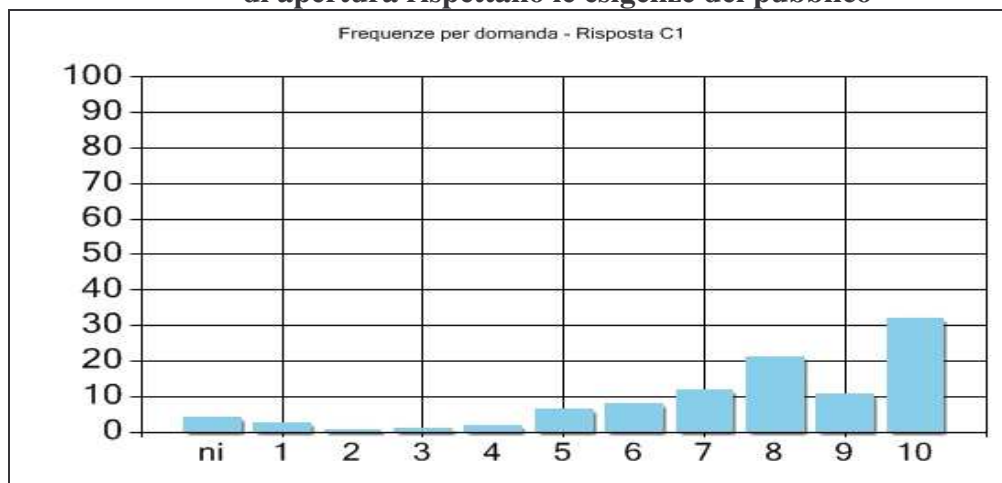
Risultano particolarmente soddisfatti rispetto a questo aspetto del servizio le persone al di sopra dei 50 anni di età (voto medio 8,3), le casalinghe ed i pensionati (voto medio 8,5). Anche in questo caso, inoltre, vi sono importanti differenze tra gli utenti delle varie piscine: risultano più soddisfatti, in particolare, quelli della piscina di Iolo, e meno quelli di via Roma. Questa è la distribuzione per piscina.

Grafico 30



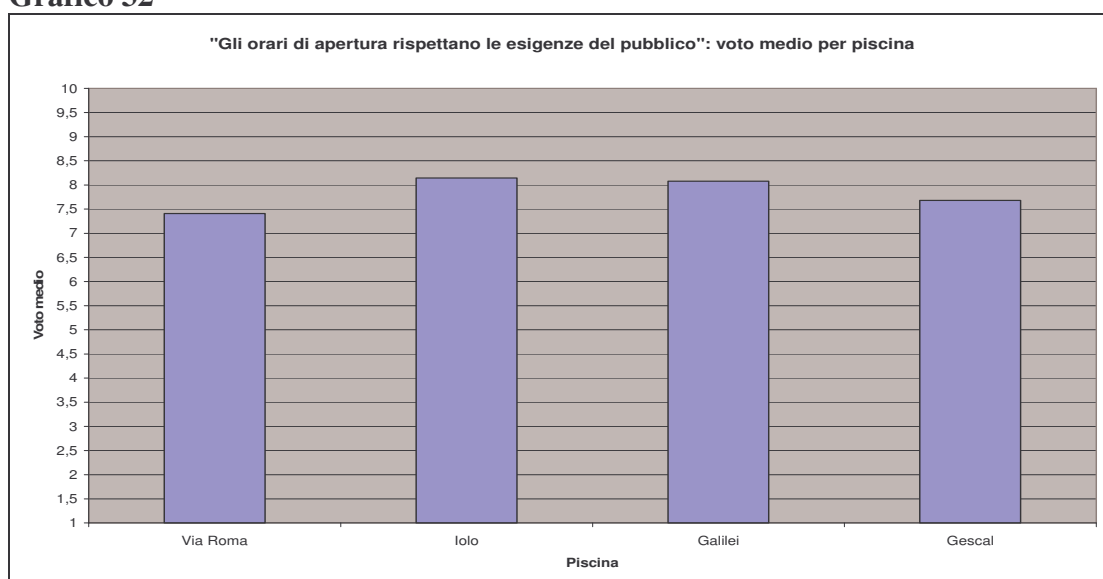
Per quanto riguarda le caratteristiche della tipologia “C” (“Disponibilità verso le richieste degli utenti”), vi sono due caratteristiche del servizio che incontrano una buona soddisfazione da parte dell’utenza. La prima di queste caratteristiche riguarda gli orari di apertura delle piscine: il voto medio è pari a 7,93, quello mediano è pari ad 8, mentre quello modale corrisponde al voto massimo, il 10, attribuito da un utente su tre. I rispondenti hanno espresso, dunque, un ottimo livello di soddisfazione, come è testimoniato dalla bassa percentuale sia dei voti insufficienti, soltanto il 13,2% del totale, sia di quelli che esprimono un livello di soddisfazione parziale (6 o 7), che sono il 20,4%. Ben due utenti su tre, pertanto sono risultati pienamente soddisfatti, avendo espresso un voto superiore al 7. Questa, nel dettaglio, la rappresentazione grafica della distribuzione dei voti.

Grafico 31 - Distribuzione percentuale delle risposte per la domanda C1: “Gli orari di apertura rispettano le esigenze del pubblico”



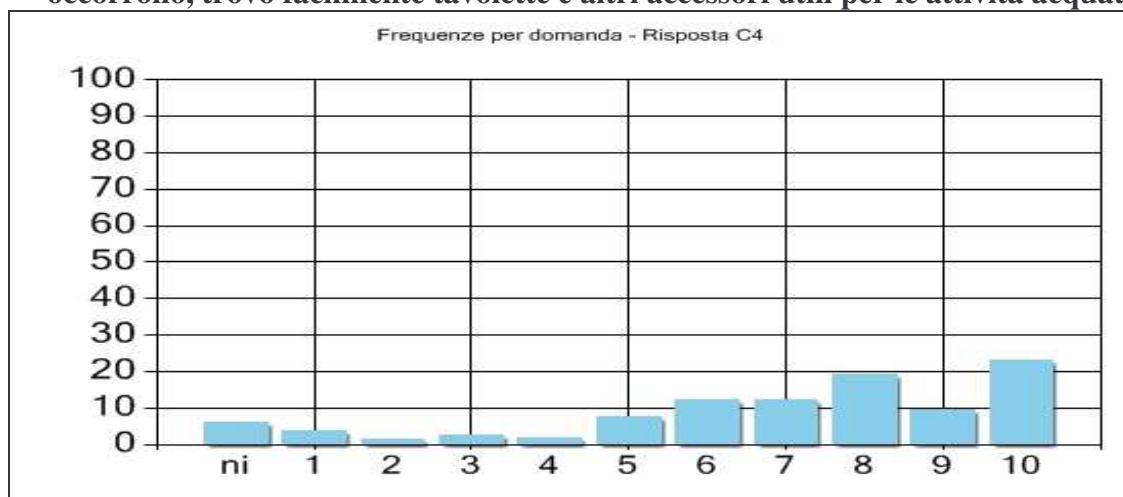
Risultano maggiormente soddisfatti, ancora una volta, gli ultracinquantenni, che hanno espresso un voto medio pari a 8,3, mentre quelli meno soddisfatti sono coloro che hanno tra i 40 ed i 49 anni di età. Rispetto a questa caratteristica è significativa anche la differenza tra i due sessi, con i maschi che sono meno soddisfatti (voto medio pari a 7,66 contro l’8,11 delle donne), mentre confermano anche in questo caso la loro minore soddisfazione coloro che hanno un più alto titolo di studio (voto medio pari a 7,7 per diplomati e laureati), per le posizioni professionali più alte (7,52) e per gli operai (7,46). Tra le piscine prese in considerazione, inoltre, risultano lievemente più soddisfatti gli utenti di Iolo e del viale Galilei, come si rileva dal seguente grafico.

Grafico 32



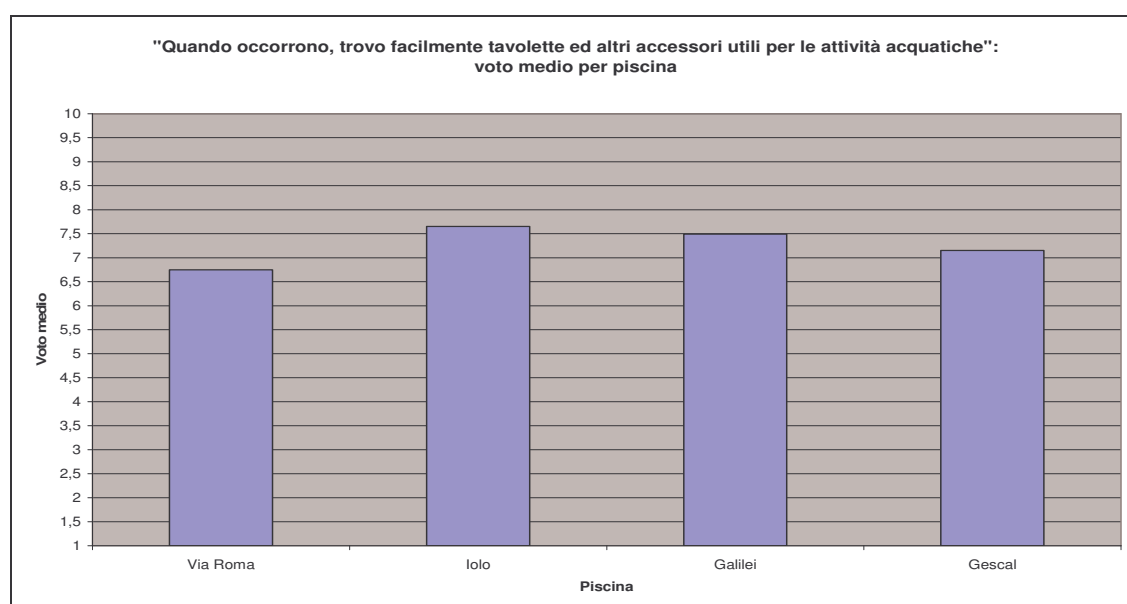
L'altra caratteristica della tipologia C su cui è stato rilevato un buon livello di soddisfazione da parte dell'utenza è relativa alla disponibilità di accessori per le attività acquatiche. Il voto medio per questa caratteristica è pari a 7,36 e, come per la precedente, il voto mediano è pari a 8 e quello modale è pari a 10, assegnato da circa un rispondente su quattro. Il 18,5% degli intervistati è risultato essere insoddisfatto su questo aspetto del servizio, mentre il 26,1% si è rivelato moderatamente soddisfatto, avendo espresso un voto pari a 6 od a 7; pertanto, più della metà degli utenti (il 55,4%) è risultato pienamente soddisfatto, avendo espresso un voto superiore al 7. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione del voto.

Grafico 33 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile C4: "Quando occorrono, trovo facilmente tavolette e altri accessori utili per le attività acquatica"



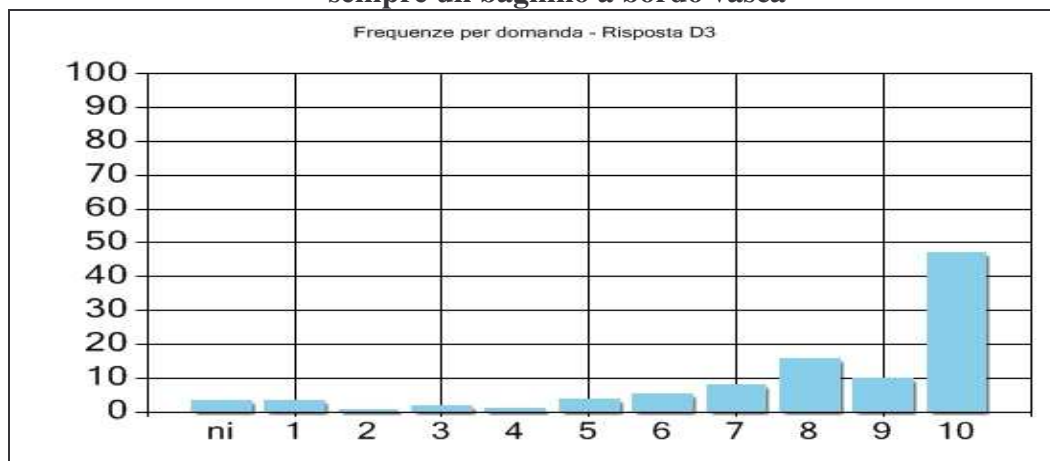
Il livello di soddisfazione per questa caratteristica è piuttosto omogeneo rispetto alle classiche variabili ausiliarie qui prese in considerazione. Si rileva soltanto un picco di soddisfazione per coloro che hanno tra i 50 ed i 59 anni di età (voto medio pari a 8,4) e tra i pensionati (anche in questo caso voto medio pari a 8,4). Qualche differenza significativa si rileva, invece, tra gli utenti delle diverse piscine: risultano più soddisfatti i rispondenti della piscina di Iolo (7,7), mentre lo sono meno quelli di via Roma (6,7), come si può evincere dal grafico riportato qui sotto.

Grafico 34



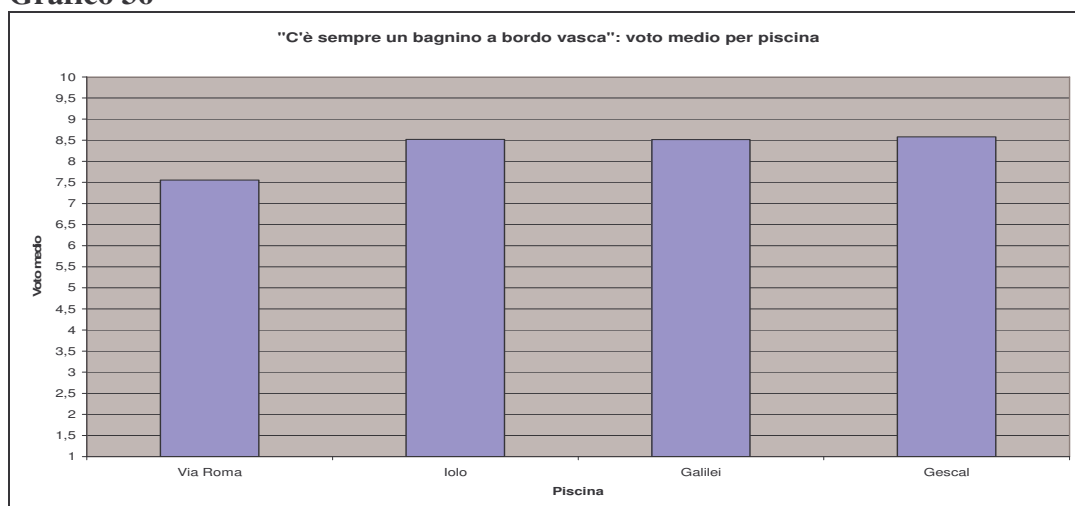
La più alta qualità percepita, con voti medi superiori all'8, si è avuta su due caratteristiche della tipologia D ("Rassicurazione e qualificazione del servizio"), ed entrambe sono relative alla sicurezza degli utenti in piscina. La prima di queste, in particolare, riguarda la presenza di un bagnino a bordo vasca: il voto medio è stato pari a 8,35, quello mediano è pari a 9 e quello modale è pari a 10, attribuito dal 48,9% dei rispondenti: per quasi un rispondente su due, quindi, "è sempre vero" che vi è un bagnino a bordo vasca. Soltanto l'11% ritiene, in particolare, che questo sia in prevalenza falso (voto medio inferiore a 6), mentre una soddisfazione intermedia (voto 6 o 7) è espressa dal 13,8% dei rispondenti. Di conseguenza, circa tre utenti su quattro risultano essere pienamente soddisfatti di questa caratteristica del servizio. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti.

Grafico 35 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile D3: "C'è sempre un bagnino a bordo vasca"



E' curioso il fatto che la percezione della presenza del bagnino a bordo vasca varia alquanto a seconda dell'età degli utenti: quelli fino a 19 anni, infatti, hanno assegnato un voto medio pari a 7,5; quelli tra i 20 ed i 49 anni hanno assegnato un voto medio pari a 8,4, mentre gli ultracinquantenni hanno assegnato un voto medio pari a 9,2. Una differenza analoga si riscontra tra quelli sono in possesso soltanto della licenza elementare (che – si ricorda – sono in prevalenza studenti delle scuole medie), il cui voto medio è pari a 7,6, ed il resto dell'utenza, il cui voto medio è 8,4; ancora, si riscontra questa differenza nell'incrocio con la condizione professionale: il voto medio è pari a 7,5 per gli studenti, a 9,4 per i pensionati, ed a 8,5 per tutti gli altri. Per quanto concerne, invece, la distribuzione per piscine, si ha un voto più basso per gli utenti di via Roma (7,6), mentre non vi è sostanziale differenza tra le altre tre piscine, come si evince dal seguente grafico.

Grafico 36



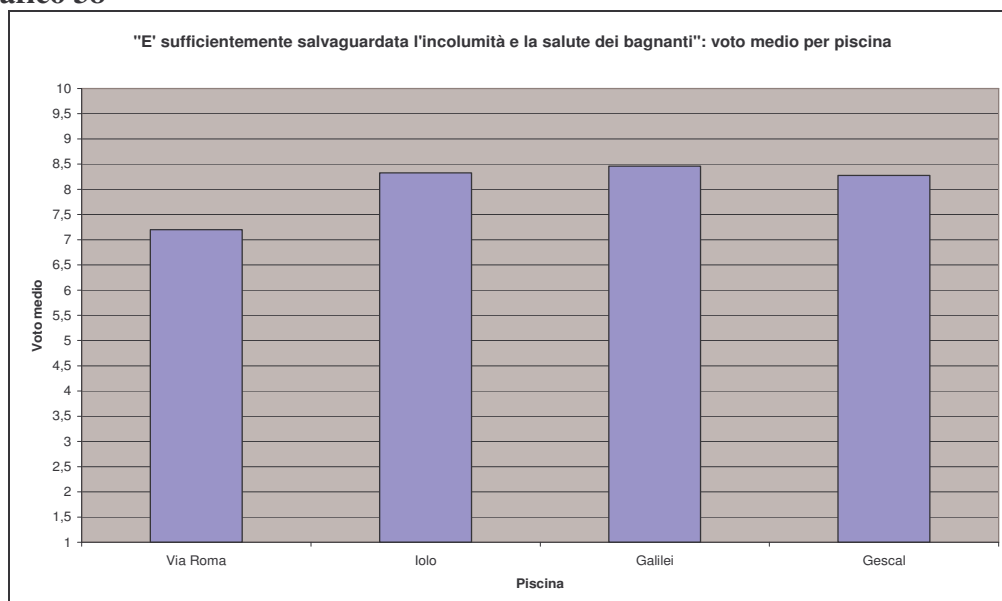
L'altra caratteristica della tipologia D su cui si è registrato un elevato livello di soddisfazione riguarda l'incolumità e la salute dei bagnanti, che è percepita come estremamente salvaguardata. Soltanto un utente su cinque ritiene che la sua incolumità non sia sufficientemente salvaguardata, avendo espresso un voto inferiore a 6; altri due utenti su dieci ritengono, invece, che sia salvaguardata solo in parte, avendo assegnato un voto pari a 6 o 7; i restanti sette utenti su dieci, pertanto, ritengono che la loro incolumità sia pienamente preservata, avendo espresso un voto superiore al 7. Il voto medio è pari a 8,17, quello mediano è pari a 9, mentre quello modale è pari a 10, assegnato da circa quattro utenti su dieci, come si può notare dalla seguente distribuzione.

Grafico 37 - Distribuzione percentuale delle risposte per la variabile D4: "E' sufficientemente salvaguardata l'incolumità e la salute dei bagnanti"



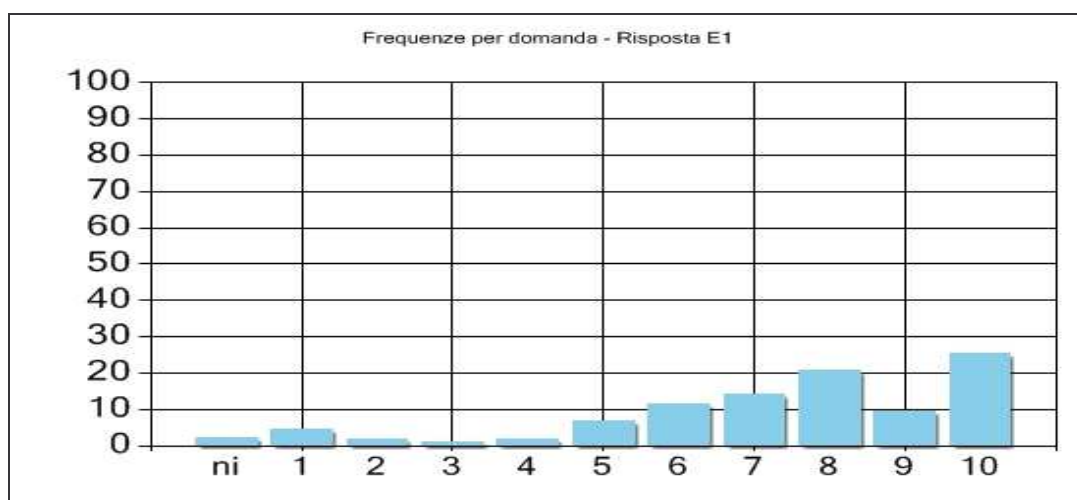
Come si può facilmente intuire, questa caratteristica risulta essere in buona misura correlata con la precedente, relativa alla presenza del bagnino a bordo vasca. Ciò è testimoniato anche dal fatto che le categorie maggiormente rassicurate e quelle che lo sono di meno corrispondono con quelle della precedente variabile: risultano quindi più soddisfatte le persone anziane (voto medio pari a 8,7 per gli ultracinquantenni), per i pensionati e per le casalinghe (voto medio 8,9), e meno quelle giovani (voto medio pari a 7,5 per i minori di venti anni) e gli studenti (7,6). Anche per quanto riguarda la soddisfazione per singola piscina, si ha una minore soddisfazione in quella di via Roma (voto medio 7,2), mentre le altre tre sono grosso modo allineate attorno all'8,2 – 8,4 di media, come si constata da questa distribuzione.

Grafico 38



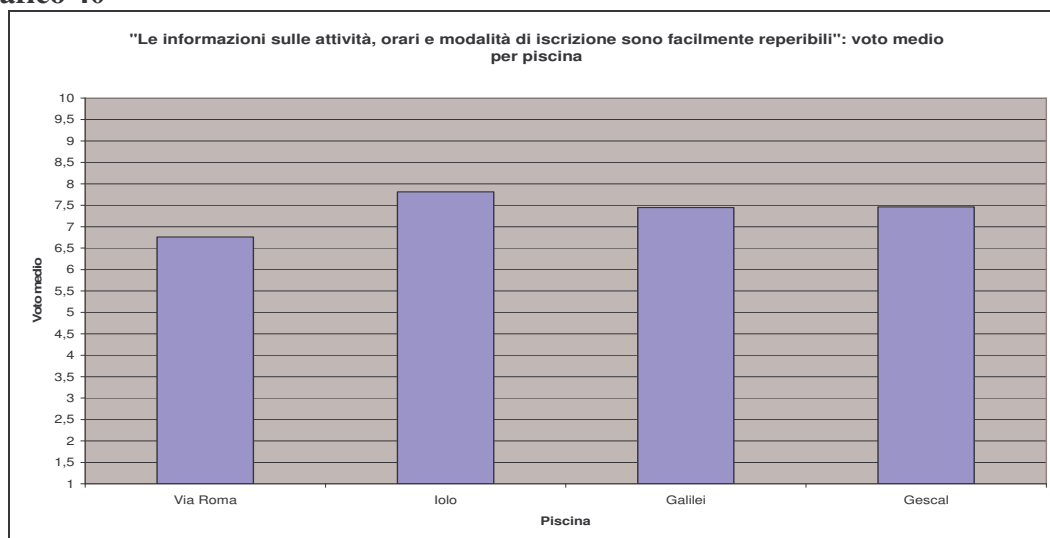
Per quanto riguarda, infine, le caratteristiche della tipologia E (“Comunicazione e rapporto con gli utenti”), sono due quelle che hanno incontrato una buona soddisfazione da parte dell’utenza. La prima di queste è relativa alla reperibilità delle informazioni sulle attività e sugli orari delle piscine, il cui voto medio è stato pari 7,45, quello mediano è stato pari a 8, mentre quello modale è stato, ancora una volta, pari a 10, essendo stato assegnato da circa un intervistato su quattro. Gli utenti che fanno fatica a reperire informazioni sulla piscina, e che hanno espresso quindi un voto insufficiente relativamente a questa caratteristica sono circa uno su sei, mentre il 27% ha espresso in merito una moderata soddisfazione; di conseguenza, la maggioranza assoluta dei rispondenti (il 56,9%) è pienamente soddisfatta, avendo attribuito un voto dall’8 in su. Qui di seguito è riportata, nel dettaglio la distribuzione dei voti.

Grafico 39 - Distribuzione delle risposte per la variabile E1: “Le informazioni sulle attività, orari e modalità di iscrizione sono facilmente reperibili”



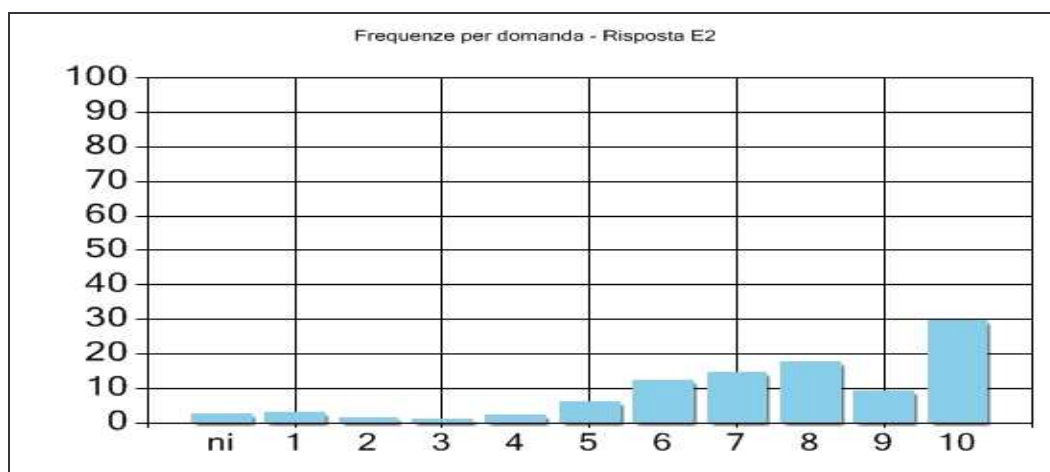
Anche per questa caratteristica, gli utenti più soddisfatti sono gli ultracinquantenni (voto medio pari a 8,2), coloro che sono in possesso della licenza elementare (voto medio 7,9) ed i pensionati (8,2), mentre i meno soddisfatti sono i minori di venti anni, coloro che hanno tra i 40 ed i 49 anni di età (7,2) e coloro che ricoprono le posizioni professionali più elevate (imprenditori, dirigenti e professionisti, voto medio pari a 7). Anche in questo caso, inoltre, sono risultati meno soddisfatti gli utenti della piscina di via Roma (voto medio 6,8), mentre quelli più soddisfatti sono stati quelli della piscina di Iolo (7,8), come si rileva dalla seguente distribuzione.

Grafico 40



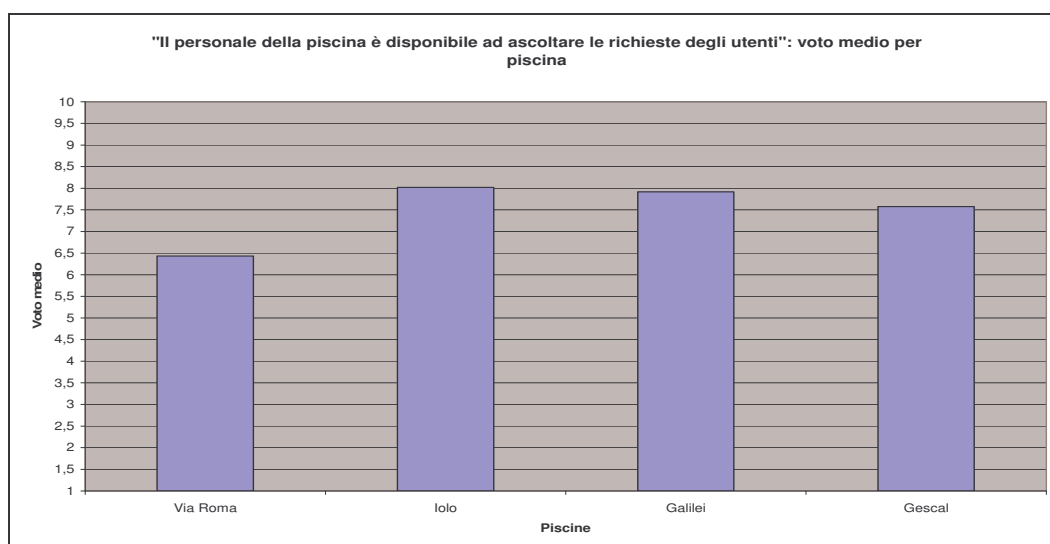
L'altra caratteristica positiva tra quelle della tipologia E riguarda, infine, la disponibilità del personale ad ascoltare le richieste degli utenti. In questo caso, il voto medio è pari a 7,67, quello mediano è 8, mentre quello modale è, ancora una volta, il 10. attribuito quasi da un rispondente su tre (esattamente il 30,5%). Gli insoddisfatti di questo aspetto del servizio, che hanno pertanto assegnato un voto non superiore al 5, sono il 14,1%; quelli moderatamente soddisfatti, che hanno espresso un voto pari a 6 o 7, sono il 27,9% degli intervistati, mentre il restante 58,1% è risultato essere pienamente soddisfatto, avendo espresso un voto superiore al 7, come si può evincere dalla consueta distribuzione dei voti.

Grafico 41 - Distribuzione delle risposte per la variabile E2: "Il personale della piscina è disponibile ad ascoltare le richieste degli utenti"



Anche per questa caratteristica risultano più soddisfatti gli ultracinquantenni (voto medio pari a 8,3), pensionati e casalinghe (voto medio 8,6), mentre quelli meno soddisfatti sono i minori di 20 anni (6,9), e gli studenti (7,1). E' interessante notare che rispetto a questa caratteristica vi è anche una certa differenza tra la soddisfazione delle donne (7,9) e quella degli uomini (7,3), essendo questa significativamente più bassa. Per quanto riguarda, invece, la soddisfazione tra gli utenti delle varie piscine, si denota ancora una volta una minore soddisfazione da parte degli utenti di via Roma (voto medio 6,4), ed una maggiore soddisfazione da parte di quelli della piscina di Iolo (8), come evidenziato dalla seguente distribuzione.

Grafico 42



Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa

Il sistema SERVQUAL con cui è stata realizzata questa indagine prevede che, per ciascuna delle cinque tipologie in cui sono state raggruppate le caratteristiche del servizio, si chieda agli utenti di indicare, sempre con un voto da uno a dieci, quanto secondo loro sono importanti. In questo modo si rileva non soltanto la qualità percepita da parte dell'utenza, ma anche le loro attese. Questo consente, naturalmente, di poter operare dei confronti tra il livello delle attese degli utenti e la loro soddisfazione percepita, anche se le prime sono misurate soltanto a livello di gruppo (tipologia), e non per ogni singola caratteristica.

L'importanza attribuita dagli utenti delle piscine a ciascuna tipologia, misurata attraverso i voti medi, è la seguente:

Tabella 8

f) Importanza relativa dei cinque aspetti appena indicati (A-E). Sinora Le abbiamo chiesto informazioni distinguendo cinque aspetti del servizio: A,B,C,D,E. Adesso può indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per Lei sono importanti questi aspetti?		Media
A) Aspetto esteriore e immediato della struttura		6,66
B) Affidabilità del servizio prestato		8,54
C) Disponibilità verso le richieste degli utenti		8,27
D) Rassicurazione e qualificazione del servizio		8,76
E) Comunicazione e rapporto personale con gli utenti		8,24

I diversi livelli di importanza attribuita per ogni tipologia costituiscono, quindi, un sistema di pesi per calcolare una media generale ponderata della qualità percepita. Inoltre, lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa si può calcolare, per ogni tipologia, facendo la differenza tra la media dei voti medi di ciascuna caratteristica della tipologia (= qualità percepita) e la media dei voti relativi all'importanza della rispettiva tipologia (= qualità attesa). I risultati sono i seguenti:

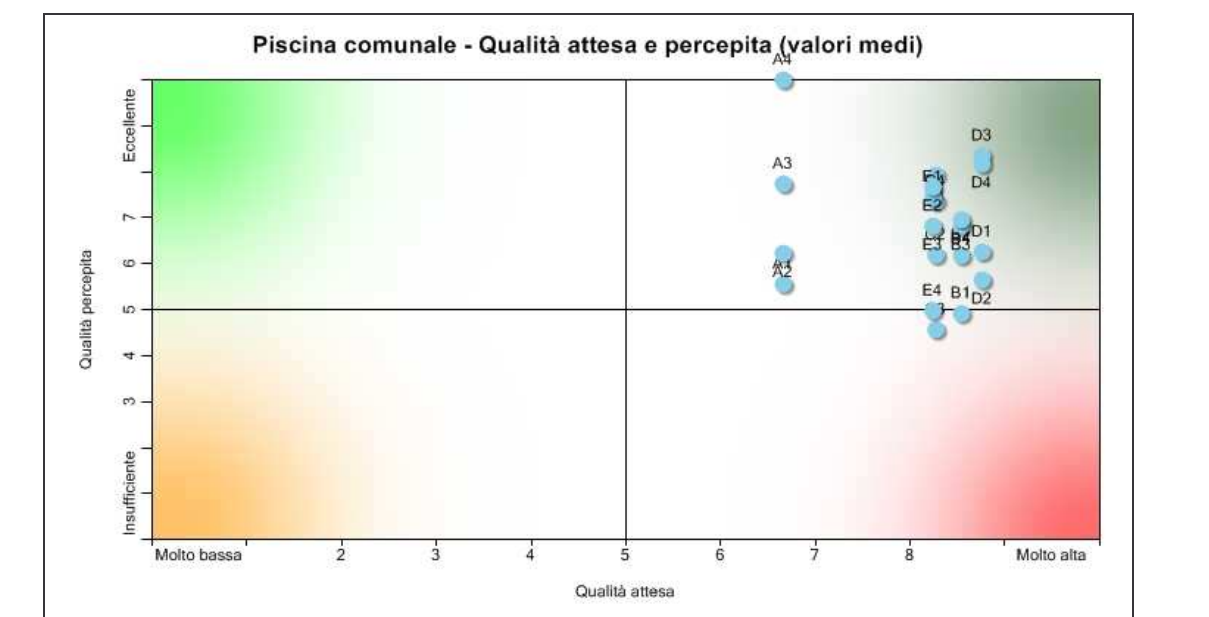
Tabella 9

Medie	A	B	C	D	E	Totale	Ponderata
Percezioni	7,38	6,22	6,51	7,11	6,73	6,79	6,77
Attese	6,66	8,54	8,27	8,76	8,24		
Scostamenti	0,72	-2,33	-1,75	-1,65	-1,51	-1,30	-1,40
Importanza %	16,47	21,11	20,43	21,64	20,36		

Si noti che l'ultima riga (Importanza %) non è altro che la distribuzione percentuale della seconda riga (attese), e viene utilizzata, come accennato, per calcolare la media ponderata delle percezioni (prima riga) e la media ponderata degli scostamenti (terza riga). Se ne conclude che le caratteristiche della tipologia A, oltre ad avere una media delle caratteristiche (= qualità percepita) più alta, sono anche le uniche che superano le attese degli utenti, che sono effettivamente più basse (6,66). Per tutte le altre quattro tipologie, invece, la qualità percepita è più bassa delle attese. Appare particolarmente critica, nel dettaglio, il risultato delle caratteristiche della tipologia B, con uno scarto tra qualità percepita e qualità attesa di oltre due punti. Questo significa, ad esempio, che le criticità evidenziate in precedenza relativamente alla capienza ed all'attrezzatura degli spogliatoi, oppure al poco confort della temperatura dell'ambiente (entrambe caratteristiche della tipologia B) risultano essere più gravi di quelle relative al servizio docce e phon (tipologia C) od alla possibilità di inviare reclami (tipologia E).

Gli scarti tra qualità percepita e qualità attesa per ogni singola caratteristica possono essere immediatamente rilevabili rappresentando graficamente i dati su un asse cartesiano dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Se si considera idealmente la diagonale (non disegnata nel grafico) che parte dall'angolo in basso a sinistra ed arriva all'angolo in alto a destra: tanto più i punti rappresentati (corrispondenti a ciascuna delle caratteristiche rilevate) sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese. Si può constatare, pertanto, che soltanto la caratteristica A3, relativa all'identificazione del personale della piscina risulta essere superiore alle attese; viceversa, le caratteristiche B1 (la già ricordata criticità sugli spogliatoi) e C3 (quella relativa al servizio docce e phon) sono quelle più lontane dalle attese dell'utenza.

Grafico 43 (N.B. la caratteristica A4 non esiste)



Altre informazioni

Nel corso dell'indagine, infine, sono stati chiesti agli utenti altre due giudizi sul servizio: una relativa all'utilità della Carta dei Servizi (per chi la conosce), ed una sul costo, in relazione al servizio offerto. Per quanto concerne la Carta dei Servizi, in particolare, soltanto 256 intervistati su un totale di 766, ovvero uno su tre, sanno che cosa sia. Tra questi, poi, uno su tre (esattamente 84 rispondenti, ovvero il 32,8%) ritiene che la Carta non sia utile, avendo assegnato a tale domanda un voto inferiore a 6. Vi sono, pertanto, soltanto 172 persone, ovvero all'incirca un intervistato su quattro, che conosce la Carta dei Servizi e che ritiene che questa sia in qualche modo utile: di queste, 73 ritengono che si tratti, comunque, di un'utilità relativa, avendo espresso un voto pari a 6 o 7, mentre i restanti 99 rispondenti ritengono, invece, che la Carta abbia una grande importanza, avendo espresso un voto superiore a 7.

Per quanto concerne, invece, la domanda relativa al costo del servizio, circa un utente su dieci (ovvero ben 79 intervistati) non ha risposto a questa domanda. Tra gli altri, la maggioranza assoluta, ossia il 56,8% dei rispondenti, ritiene che il prezzo sia adeguato al servizio offerto; il 28,5% ritiene, invece, che il prezzo sia troppo elevato in relazione al servizio offerto, mentre il restante 14,7% ritiene, invece, che il prezzo sia fin troppo basso in relazione servizio offerto.

Suggerimenti o precisazioni utili per migliorare il servizio

A conclusione del questionario, è stato quindi chiesto agli utenti di indicare un suggerimento o una precisazione utile per il miglioramento del servizio. Trattandosi di una risposta aperta che normalmente molti intervistati tendono ad ignorare, è significativo il fatto che ben 354 utenti su un totale di 766, ovvero quasi un rispondente su due (il 46,2% per l'esattezza), abbiano ritenuto opportuno lasciare un'indicazione. Tra queste, poi, è rilevante il fatto che quella di gran lunga più ricorrente sia relativa alla fatiscenza della struttura, da cui emerge un giudizio molto peggiore di quanto non si possa constatare dalla stessa domanda (la A1) posta al riguardo ("L'aspetto esterno della piscina è gradevole"), da cui pure era emerso un giudizio negativo (voto medio 5,56). Più in generale, comunque, la corrispondenza tra le segnalazioni fatte dagli utenti e le criticità già emerse nel corso del questionario rafforzano nel complesso i risultati dell'indagine.

Ben 87 utenti, in particolare, hanno richiesto esplicitamente la ristrutturazione totale o parziale della piscina da loro frequentata, o almeno un'imbiancatura delle pareti degli spogliatoi e l'eliminazione della muffa da queste ultime. Tra questi 87 utenti, in particolare, ve ne sono 9 che chiedono la riduzione dell'umidità attraverso una migliore aerazione degli spogliatoi. Le altre due richieste più frequenti, in qualche modo collegate alla fatiscenza delle strutture, sono relative all'insufficienza degli spazi, ed in particolare degli spogliatoi, ed alla loro pulizia. Gli utenti che hanno chiesto un ampliamento degli spogliatoi od una loro manutenzione ordinaria, oppure semplicemente l'aggiunta di panche, sedie e/o appendiabiti sono 55, mentre coloro che hanno esplicitamente richiesto una maggiore pulizia degli spogliatoi, delle docce o dei bagni sono 66.

Sono cifre ragguardevoli per una risposta aperta, che confermano il disagio espresso sia alla domanda B1 ("Gli spogliatoi sono sufficientemente capienti"), il cui voto medio – si ricorda – è stato pari a 4,92 in generale, ed a 4 nella piscina Galilei; e sia alla domanda D1 ("Gli spogliatoi sono puliti e ordinati") per cui, benché il voto medio sia stato sufficiente (6,26), per la piscina del viale Galilei è stato pari soltanto a 5,2. A questo si aggiungano, inoltre, ben 24 segnalazioni di acqua sporca in vasca, ed altre 4 che chiedono addirittura una pulizia del fondale della piscina.

Un'altra segnalazione ricorrente espressa da ben 37 utenti collegata alla carenza ed alla fatiscenza delle strutture riguarda l'apertura di nuove piscine. Va aggiunto, a tal proposito, che tra coloro che hanno esposto questa esigenza ve ne sono 14 che chiedono esplicitamente l'apertura della piscina di San Paolo e la copertura invernale della piscina di via Roma. Ve ne sono altri 5, inoltre, che chiedono la realizzazione di una piscina di almeno 50 metri per l'attività agonistica, mentre sono complessivamente 8 gli utenti che chiedono più opportunità e più strutture per l'attività agonistica, e 5 quelli che chiedono più spazi per la pallanuoto. Un altro gruppo di disagi segnalati riguarda, ancora, un maggiore riscaldamento dell'ambiente (chiesto da 11 utenti) e dell'acqua (chiesto da altri 8 utenti), in particolare alla mattina e d'inverno. Vi sono, infine, 8 utenti che chiedono più tempo per il nuoto libero, o comunque fasce orarie più flessibili; altri 6 utenti chiedono, viceversa, più tempo per i corsi, mentre altri 9 chiedono che vengano fatti più corsi con meno iscritti. In generale, sono 17 gli utenti che lamentano un eccessivo affollamento della piscina.

Un altro gruppo di disagi espressi in queste segnalazioni riguardano i servizi di doccia e phon, la cui criticità era peraltro già emersa con la domanda C3 ("Il servizio docce e phon ha un buon rapporto qualità/prezzo"), ed il cui voto medio – si ricorda – era stato pari a 4,57: 33 utenti chiedono che il servizio doccia sia gratuito, o che per lo meno sia più economico, mentre sono 28 gli utenti che chiedono la gratuità del servizio phon, in considerazione anche delle difficoltose condizioni in cui vengono erogati tali servizi. Il problema di fondo di questi servizi è che sono pochi in rapporto alla domanda, ed il loro funzionamento a gettoni è tale per cui devono durare poco per cercare di soddisfare tutti gli utenti. Infatti, 27 utenti chiedono che sia aumentato il numero di docce, ed altrettanti chiedono che sia aumentato il numero di phon o di prese di corrente per i phon; altri 22 utenti chiedono, invece, che la durata del phon

per ogni gettone sia più lunga, mentre altri 20 chiedono la stessa cosa per le docce. Alcuni di questi sono anche disposti a pagare di più, pur di avere più tempo a disposizione, mentre altri propongono opportunamente di introdurre un sistema tale per cui – anche a parità di quantità di acqua o aria calda erogata – sia possibile interrompere temporaneamente il getto per insaponarsi o pettinarsi. Altri ancora, infine, chiedono per lo meno che le gettoniere siano poste all'interno della doccia, in modo tale da non rimanere insaponati senz'acqua. Sempre in relazione alle docce, poi, vi sono 6 utenti che segnalano la temperatura dell'acqua troppo alta, e chiedono di poterla regolare; altri 5 utenti, invece, chiedono che vengano riparate in fretta le docce non funzionanti.