

CITTA' DI CHIERI
Servizio Sport e Tempo Libero

CUSTOMER SATISFACTION

2014

***GESTIONE PALESTRE
COMUNALI: GRADO DI
SODDISFAZIONE DEL
SERVIZIO DA PARTE
DELLE ASSOCIAZIONI
SPORTIVE***

CUSTOMER SATISFACTION 2014

Il Piano Esecutivo di Gestione 2014, negli obiettivi gestionali al Codice Peg EB 05, richiedeva, come indicatore, la presentazione alla Direzione Generale dei risultati di indagine di customer satisfaction per valutare il grado di soddisfazione complessiva sulla gestione delle palestre da parte delle associazioni sportive dilettantistiche (quattordici).

L'indagine si è svolta attraverso l'invio, via mail a tutte le associazioni coinvolte (14) di una scheda di customer satisfaction.

Sono stati riconsegnati 13 questionari (12 via mail e 1 in via anonima).

A differenza dello scorso anno si è chiesto di valutare esclusivamente l'operato e la sinergia esistente tra l'Ufficio Sport e le associazioni per valutare tutte quelle operazioni che permettono l'utilizzo continuo extrascolastico degli impianti.

Tale scelta deriva dal fatto che troppi elementi esterni, non riconducibili alla responsabilità diretta dell'Amministrazione Comunale, lo scorso anno erano state frutto di valutazione (manutenzione, inagibilità temporanee e riscaldamento palestre Provincia, manutenzione edifici scolastici in genere ecc.)

Le valutazioni sono state espresse con valori da 1 a 3 secondo la seguente scala:

1 = insoddisfatto,

2 = poco soddisfatto,

3 = molto soddisfatto.

I dati emersi, come si può dedurre dai grafici, evidenziano un indice di gradimento dell'iniziativa come segue:

il giudizio complessivo sul servizio comunale offerto

92,00% (12 giudizi) **molto soddisfatti**,

8,00% (1 giudizi) **poco soddisfatti**;

Il giudizio negativo, proveniente dall'associazione Arcieri di Pino e del Chierese che utilizza parzialmente (periodo ottobre – marzo) la palestra di Via ns. Signora della Scala, riguarda l'insoddisfazione per non poter disporre delle ore di prima fascia pomeridiana per incentivare e incrementare la pratica del tiro con l'arco giovanile.

Tale situazione è determinata, prevalentemente, dall'applicazione dell'attuale Regolamento per l'uso e la gestione degli impianti sportivi comunali (approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 119 /2001) che, all'art. 10 assegna prioritariamente l'uso degli impianti alle associazioni che praticano attività svolgibili esclusivamente al coperto.

La piena soddisfazione del 92% delle associazioni evidenzia il crescente grado di sinergia tra il privato sportivo e l'Amministrazione e pone le basi per una ancora più proficua collaborazione in vista delle nuove prospettive economiche gestionali collegate all'impiantistica cittadina.

CUSTOMER SATISFACTION PALESTRE 2014

INSODDISFATTO	0
POCO SODDISFATTO	1
MOLTO SODDISFATTO	12

GIUDIZIO COMPLESSIVO



